

网约车暗访体验:近五成司机“无证上岗” 神州专车司机说自己是边开边考证

新华社电 温州女孩遇害案将网约车的安全问题再度推至风口浪尖,“网约车究竟还有多少安全隐患”,成了大家议论的焦点话题。

近日,浙江省消保委对杭州市在开展运营的网约车平台进行了暗访式消费体验调查。调查发现,部分网约车存在无证上岗、培训欠缺、拒载绕路等运营问题。

网约车“约”出哪些问题?

据了解,此次浙江消保委选取了杭州市内60条线路,对滴滴出行(快车)、曹操专车、神州专车、首汽约车和易到用车5家网约车平台进行了系统性消费体验,评价涉及服务承诺、资格认证、安全驾驶等14项指标。体验发现四大明显安全隐患:

——近五成司机“无证上岗”

客运出租汽车从业资格证是安全保障的基本线。而在此次暗访体验中,60名网约车司机中有23名明确表示未取得客运出租汽车从业资格证。

具体来说,滴滴出行和首汽约车体验的12条路线中,各有7名司机表示未获得“网络预约出租汽车驾驶员证”;甚至有易到用车司机称“整个杭州有证司机只有40个左右”;神州专车司机表示“没有网约车驾驶员证公司也让开”,自己就是边开边考证。

——部分平台拒绝载客

“你不是没到马路对面,我已经开过去,走了!”

这是体验员在滴滴出行约车时遇到的“粗暴对待”。当时,体验员已经在约定地点等待了10分钟,司机没等体验员说完就挂断了电话。挂掉电话后,APP

显示行程已开始,过了6分钟左右,显示行程已结束,并扣费10元。

——岗前培训欠缺,安全意识不强

暗访中发现,网约车司机岗前和日常培训总体欠缺,首汽约车和滴滴出行分别有10名和6名司机表示,均未参加过任何岗前培训和日常教育。

此外,在乘坐体验上,每个平台均有司机在行驶过程中玩手机、发信息,安全驾驶习惯普遍不佳;司机多数未主动提醒乘客系安全带或者下车时提醒乘客检查有无遗漏物品。

——预订时间有偏差

体验中感受较差的还有一项是系统算法给出的预计到达时间与实际到达时间相差较大。特别是首汽约车,体验的12条路线中仅有3名司机是在约定时间内到达,还有2名司机偏差时间5分钟以上。

暗访中,首汽约车的部分司机接单后不主动联系乘客,体验时询问司机得知,部分首汽驾驶员同时安装两个网约车软件进行接单,导致顾此失彼。



他们在行动

成都约谈网约车平台公司 加快清退不合格驾驶员

新华社电 记者从成都市交委了解到,近日成都市交委、成都市公安局轨道交通分局对滴滴平台公司等22家注册的网约车平台公司进行了约谈,要求网约车平台公司举一反三,查找漏洞,严把网约车驾驶员准入关口,并加快清退不合格车辆及驾驶员。

江苏要求网约车运营信息 实时接入监管平台

新华社电 江苏省交通运输厅运输管理局近日发布紧急通知,要求全省运管机构进一步加强出租汽车行业监管,对不履行安全稳定主体责任的企业组织联合约谈。其中,出租车企业的运营信息要实时、全量、真实地接入网约车监管信息交互平台。

大数据

滴滴司机性侵、性骚扰事件 4年间50起 还存在衍生性强奸

据不完全统计,在过去4年里,媒体公开报道,以及有关法院部门处理过的,滴滴司机性侵、性骚扰事件,至少有50个案例,有2起故意杀人案,19起强奸案、9起强制猥亵案、5起行政处罚案件、15起未立案的性骚扰事件,涉及有50个司机,并且53名被害人都是女性。 据央视

他山之石

优步与报警系统合作 报警后实时定位施救

据有关统计,过去4年中,至少有103名优步司机在美国被指控性侵犯或虐待乘客,甚至还出现过优步司机枪杀乘客的恶性事件。在这些事件发生后,该公司推出了一系列技术措施,以保障乘客的人身安全。其中优步设计了“一键报警”功能。优步与美国911报警系统合作,紧急情况下,乘客可通过应用程序紧急按钮一键拨打报警电话。警方可根据乘客分享的行程信息(包括地址、车型和车牌号等),对乘客进行实时定位并实施援救。而在部分城市,该功能就更为强大。优步表示,该应用将在用户点击“呼叫911”按钮后自动将该用户的姓名、确切地址、乘坐的车型、车身颜色和车牌号码等信息发送给警方,全程无需说话。

有媒体报道指出,要实现类似有的一键报警甚至自动传输信息功能,还需要更多相关部门的配合。提升“一键报警”功能和覆盖面的背后,也需要考虑“报假警”的成本并设置相关行为的管控规则。 据法制晚报

如何拧紧网约车 消费的安全阀门?

“网约车平台要依法承担保护消费者权益第一责任人的责任。”浙江省消保委消费指导部主任李嘉建议,平台要加强管理,落实主体责任。首先是强化入网审核,加强对车辆、司机的审核把关,严把“准入关”。

同时,李嘉建议,平台要切实加强对司机的法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的教育培训,不断优化平台派单、预计到达时长等系统运转,对有骚扰、暴力行为的司机要纳入黑名单,采取零容忍举措。

“网约车作为一个新生事物,相关事项跨度很大,需要相关部门联合监管。”中国信息安全研究院副院长左晓栋认为,有关部门要创新监管手段,尤其对数据的掌握和分享,要尽早建立全国信息共享平台,省市监管平台应与网约车平台进行数据对接,实现数据共享与综合利用。

目前电子商务法还在制定中,对平台方的权责规定备受舆论关注。法律专家邱保昌认为,立法机关应该进一步明确、细化电子商务平台经营者的相关规定,防止其逃避自身应尽的义务和责任,切实拧紧网约车消费的安全阀门。

浙江省消保委相关负责人同时提醒消费者:接受网约车服务时要关注人身、财产和信息安全,注意核对线上预约和线下实乘车辆、司机的一致性,注意保存相关证据。

安全乱象谁来担责?

在业内人士看来,网约车的问题不少,和背后的相关企业审查不严、监管缺失等直接相关。

平台方绝不仅仅是一个撮合交易的角色。“一些平台方甚至认为,如果加强对司机的管控,可能会导致平台上供给减少,反之则要将安全的风险转嫁给用户。”浙江省社会科学院研究员杨建华表示,在网约车模式之下,对司机的管控不能局限于软件层面及准入政策上。

“互联网经营不能成为法外之地,平台对用户应务必尽到安全保障义务。”法律专家邱保昌认为,网约车企业作为平台搭建者、三方协议制定者、运营规则提出者、司机佣金抽成者,决定了企业有义务保障消费者安全,因为从本质上说,消费者与平台是一种法律契约关系,相关权责事项得按照契约自由、契约安全、契约保障的原则来办。

事实上,2013年修订的《中华人民共和国消费者权益保护法》,增加了对网络交易平台的责任,第44条第2款规定:“网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”

浙江凯旺律师事务所律师蔡湘南表示,依据《中华人民共和国消费者权益保护法》对平台责任的划分,网约车平台更多适用连带责任原则,“一旦出现经营者损害消费者权益的情况,平台要承担连带赔偿责任等民事责任,这是不以它是否获得利益为前提条件的。”

