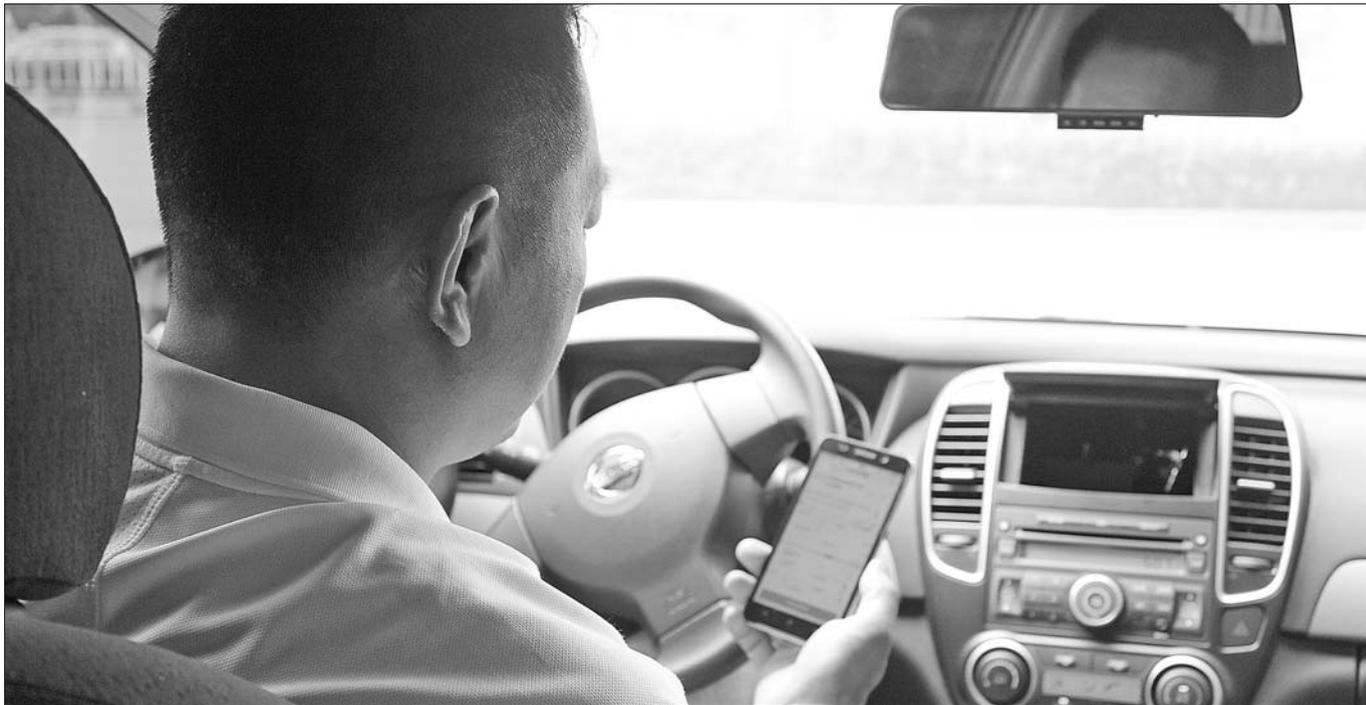


## ■问诊网约车·乱象频出

编者按

近年来,以滴滴出行为代表的网约车,方便了群众的生活,也为城市的交通带来了便利。但是,随之而来的行业乱象也屡禁不止。“空姐乘坐滴滴顺风车惨遭司机杀害”,这起恶性事件再次引发公众对网约车安全性的担忧。

牌照与线上不符、司机身份不实、上车后强行加价,网约车在提供出行便利的同时存在多种乱象,这起看似偶然的事件背后,又有哪些值得理性探讨的问题?共享经济大潮下,如何既能保证乘客出行便利,同时落实网约车平台管理责任,实现乘客、平台、社会三方共赢?本报今起推出“问诊网约车”系列报道,就此进行观察和剖析,以期对改进这一问题提供助力。



◀网约车平台专车服务,出现初期从车型到服务都堪称高大上。  
大众报业记者 王健 摄

■相关新闻

### 空姐遇害案告破 嫌犯曾注销滴滴 跳河后溺亡

5月12日早间,郑州警方对外权威发布消息称,备受公众关注的杀害滴滴顺风车乘客一案犯罪嫌疑人刘某华的尸体被警方打捞出来。警方通过随后对尸体DNA鉴定,确认此次打捞出的尸体系犯罪嫌疑人刘某华,至此“5·7”故意杀人案正式告破。12日,记者从郑州警方处了解到了该起故意杀人案的相关情况。

据介绍,郑州航空港区警方于5月7日17时许,接到群众李先生报警,称其女儿李某某5月5日晚在郑州市航空港区乘车前往郑州火车站途中失踪。

接报后,航空港区公安分局立即依法展开立案侦查。获知李某某5日晚所乘滴滴网约车车牌号为豫A82RU5,车主名叫刘某华。

5月8日7时许,警方在郑州市航空港区始祖路与梁州大道交叉口西南角的荒地上发现一具女尸,通过现场勘查以及对现场挎包内身份证、银行卡等物品进行比对,确定死者系失踪的李某某。同时,警方结合网约车车主刘某华于5月6日0时2分许退出滴滴打车APP,并注销滴滴打车软件等行为,初步确定刘某华具有重大作案嫌疑。民警顺线追踪,于5月8日11时30分许,在航空路大桥上发现刘某华的车。通过调取河道监控发现,5月6日1时6分许,疑似有人在嫌疑人停车处跳入河中。

与此同时,专案组通过对发现尸体现场和遗弃车辆现场两地的物证及相关生物检材进行收集勘验后,比对出多处刘某华遗留的相关生物检材信息。此外,技术人员在嫌疑车辆所停位置不远处,发现桥面玻璃围挡有破损,随即对该破损处进行检验,并检出被害人李某某的DNA。综合勘验结果,警方初步断定该处为刘某华跳河处。

5月12日4时30分许,通过多方努力,在距离嫌疑人跳河点下游约50公里处的郑州市西三环附近一河渠内打捞出一具尸体。经过牙齿、文身等外部特征辨认符合嫌疑人体貌特征。

12日上午,警方对打捞出的尸体DNA样本完成鉴定,与此前在案发现场搜集的嫌疑人刘某华DNA样本分型一致,确认打捞出的尸体系犯罪嫌疑人刘某华。目前,案件正在进一步办理中。

此外,滴滴公司发布通报承认滴滴原有的夜间安全保障机制不合理,并对滴滴顺风车下线一周整改。据中新社

# 个人信息被冒用、抢单软件公开卖 说好的“美好出行” 如今成一地鸡毛

空姐乘顺风车遇害虽为偶发事件,但背后反映出了网约车市场的一些问题。个人注册信息被他人占用;大数据杀熟;向平台投诉,却招来司机辱骂。此外,在烧补贴的市场环境下,催生出骗补贴、刷单以及安装作弊软件等投机取巧的行为。

本报记者 刘飞跃 李晓东

## 注册网约车司机 发现个人信息被冒用

“滴滴一下,让出行更美好”,这是滴滴出行的口号。去年5月,潍坊的王先生在朋友的推荐下,下载了“滴滴车主”APP,想注册成为一名滴滴快车司机。但是在通过APP的快车车主加盟页面填写姓名、身份证、车牌号、车辆所有人等信息后,APP却提示“身份证号已被手机号158××××077占用”。

“车是我自己的,身份证也是我自己的,可这个手机号我并不认识。”王先生意识到自己的身份信息可能被盗用了。

此后,王先生通过APP提示操作,多次就此事向滴滴出行进行申诉,页面显示工作人员将与其联系,可王先生迟迟接不到客服人员的回访电话。其间,王先生也从网上搜索到不少与他情况相似的案例,都是APP申诉没有得到客服的联系。

在时隔一个月之后,王先生拨打了滴滴的客服电话进行申诉。经过工作人员确认,他的身份信息确实被他人注册,注册手机号归属地为北京,但客服拒绝提供更加详细的信息,只是让王先生通过滴滴微信公众平台再次申诉,并提供手持身份证照片等材料。

之后王先生又经过了20天的等待,冒用王先生身份信息所注册的账号才得以清除。但直到事件处理完毕,王先生

都不知道自己车辆及个人信息被何人所冒用、冒用了多久。

“假设冒用我信息的那辆车出现肇事逃逸,人家就会通过车辆信息找到我,而我却不知情。”王先生说,他是恰巧注册滴滴司机才发现信息被冒用,现在这么多私家车主,很可能有其他车主在不知情的情况下被冒名注册。

对此,潍坊鸢都英合律师事务所的裴桂峰律师表示,由于王先生的身份信息及车辆信息被冒用,一旦冒用人出现肇事逃逸等情况需要走法律途径解决,王先生就可能作为被告出庭。

## 乘客向平台投诉 收到满意回复挺难

今年3月份,济南市民李先生在济南东站通过滴滴出行叫车,在短短的几秒时间内就有车主接单。紧接着,通过滴滴出行APP用户与司机沟通页面,车主向李先生发送数条骂人的脏话。

“非常莫名其妙,弄得我一头雾水。”随后,李先生根据车辆定位,发现车辆在接单后并未向济南东站行驶,而是原地不动。于是李先生拨打司机电话,对方接听后直接就是对李先生展开言语攻击。

“我不认识他,电话接通就是骂人。”李先生说,他随即挂掉电话,准备向客服投诉,但就在挂掉电话的同时,APP提示“订单完成,已将乘客送抵指定目的地”,并且完成扣费。

随后,李先生拨打客服电话投诉,客服人员表示,经核实订单确实有问题,并退还了李先生打车费用。但是几经李先生要求,客服人员始终未能就司机的行为给出合理的解释。

“自己平台的司机,平台却无法掌握其行为,用户体验差是小事,如果出现其他安全问题,平台要负监管责任。”李先生说。

在百度搜索中输入“网约车订单取消被骂”字样,共有817000多条与此相关的记录。乘客取消订单后,有的被打,有的被骂,有的则被电话骚扰。而乘客反映给客服后,收到满意回复的寥寥无几。

中国消费者协会发布的2016年网约车服务体验式调查报告显示,部分网约车平台设置不公平的订单取消条款,消费者取消订单需额外扣费,另有68.2%的体验员反映无法取消网约车订单。

## 大数据“杀熟” 抢单神器网上公开卖

据央视报道,北京朝阳区白领刘凌看了近日有关大数据杀熟的新闻后,才发现自己也有过好几次“同样时间、同样始发地、同样目的地”,却“收费不同”的约车经历。

面对网约车这个出行蓝海,各大平台在竞争中拿出了力度不同的补贴。从专车、快车、顺风车,吸引着驾乘双方的是一轮又一轮的补贴。不少司机已习惯于跟着补贴走,哪个返钱多开哪个,甚至游走

在法律的边缘。

济南市民刘女士和丈夫就在一次上班时,骑着电动车顺便赚了一把补贴。刘女士的丈夫用真实信息注册了顺风车,刘女士则以乘客身份完成注册。“早上上班时,想刷个单试试,就是觉得好玩。”刘女士说。

随后,两人骑电动车去了单位,当时正巧有1分钱乘坐免费顺风车的体验券,20公里内可抵扣,最后刘女士只用1分钱就赚了28元钱的补贴。

高补贴下不乏职业刷单者,其具体操作方法是,司机之间或司机与乘客之间相互串通,不提供真实乘车服务,通过刷单、刷参与分、刷优惠券、刷补贴以及刷欠费等违规手段,赚取平台的各种补贴和奖励。

记者了解到,当时专职刷单者一个月轻松收入三五千元。不过,随着网约车平台加大打击力度以及出行市场补贴降低,这种个人化的刷单现象变得越来越少。之后,出现了一种更为隐蔽的作弊方式——抢单软件。

据悉,司机手机上同时打开网约车APP以及抢单APP后,就可以更改各种数据,包括里程、计费等等。同时,司机还可以自己设置想要接单的行程公里数范围、想要到达的地点位置。不经常跑一条路线的乘客是很难发现的。