



网约车如何做到更便捷更安全 专家建议

夯实平台责任提升双合规率



- 双合规完成订单率直观反映了网约车平台依法合规的经营情况,这一指标越高,说明网约车平台的经营越规范,乘客出行乘坐该平台调度的网约车越放心,安全越有保障
- 目前,网约车市场仍存在许多不合规网约车。一些网约车平台为了扩大规模、抢占市场,可能会无视行政规章规定的审查义务,放松对司机资格的审查
- 各地交通运输部门应加强网约车政策评估和优化调整,广泛接受社会监督,督促有问题的网约车平台加快整改落实,依法合规开展经营,严厉打击非法营运



□ 本报记者 徐伟

□ 本报见习记者 刘欣

“输入您要乘坐网约车的车牌号,这个系统很快就会显示您将乘坐的网约车是合规还是不合规。”近日,交通运输部新闻发言人孙文剑在新闻发布会上拿出自己手机,向大家演示如何使用“网络预约出租汽车合规信息查询服务”系统小程序。

该小程序自3月19日上线之后,在打车的高峰时段,即每天6点到10点,每小时查询人次已经突破了10万次。

网约车方便了公众出行,但市场上仍存在部分营运资质不完全的网约车。接受《法治日报》记者采访的专家指出,一些不合规网约车上路确实存在安全隐患,网约车合规是在入门槛上提高相应的安全系数。

专家建议,各地交通运输部门应加强网约车政策评估和优化调整,广泛接受社会监督,督促有问题的网约车平台加快整改落实,依法合规开展经营,严厉打击非法营运。

网约车资质有要求 人和车均需合规

“什么是双合规?是车上要贴‘2021’的标志吗?”经常乘坐网约车的孙女士直言,自己之前乘坐网约车时并不会特意去关注是否合规,“我会尽量选择正规的平台,感觉这样安全性更高,没想到也可能遇到不合规的车”。

采访中,《法治日报》记者发现许多乘客并不了解双合规。当孙女士得知在订单量超过100万单的网约车平台中,2月份的合规订单完成率最高的为82.1%,最低的仅为15.2%时,不禁感到惊讶。

所谓双合规,就是指获得许可的车和人。根据国务院关于加强网约车管理的有关规定,合规网约车驾驶员是指通过背景核查、考察合格、符合城市人民政府规定条件且获得网络预约出租汽车驾驶员证的驾驶员;合规网约车车辆是指七座及以下、已安装应急报警等装置、技术性能符合运营安全相关标准、登记为预约出租汽车客运且获得网络预约出租汽车运输证的车辆。

需要注意的是,许多地方政府还出台了网约车实施细则,其中部分实施细则设置了司机户籍、车辆轴距和排量等门槛。华东政法大学教授任超举例说,根据《上海市网络预约出租汽车经营服务管理若干规定》,上海市合规网约车驾驶员需具有本市户籍,上海市合规网约车车辆还需满足在本市注册登记、车辆轴距达到2600毫米以上等条件。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江告诉《法治日报》记者,判断网

约车及驾驶员是否合规,关键看是否取得网络预约出租汽车运输证和网络预约出租汽车驾驶员证。

在中国政法大学传播法研究中心副主任、中国互联网协会共享经济委员会副主任委员朱巍看来,双合规的本质一方面是人和车都要有资质,另一方面是人和车的匹配,形成对应关系,不能是合规的A车司机、驾驶和自己毫无关系的B车。

如今,在许多网约车平台约车时,也可以选择呼叫出租车。北京的韩女士告诉《法治日报》记者:“我用网约车软件一般只选择呼叫出租车,虽然打表计价有时比快车费用高点,但感觉这样更安全,尤其是自己单独乘车时。”

那么,传统的出租车司机在网约车平台接单,双合规率是否更高呢?朱巍认为,传统的出租车也就是巡游出租车,即使在网约车平台上接单,严格来说并不属于网约车的范畴,此时出租车司机与挂靠公司是雇佣关系,平台只是网络信息服务提供者,出租车的合规自身有另一套规定。

任超认为:“一般来说,网约车司机持有的是网络预约出租汽车运输证,而出租车司机持有的是道路运输从业资格,与网约车司机所持有的网络预约出租汽车运输证相比,出租车司机所持资格证的相关要求更为严格,故出租车的合规率相对较高。”

《法治日报》记者注意到,目前有些地方已经开始实施“两证合一”,司机只要一本从业资格既能选择开网约车,还可以开巡游出租车。如浙江省温州市去年8月起将“巡游出租汽车驾驶员从业资格认定”“网络预约出租汽车驾驶员从业资格认定”两个事项合并为“出租汽车驾驶员从业资格认定”。

不合规网约车上路 存在诸多安全隐患

如今,“合规的车”和“合规的人”都有明确的标准。双合规完成订单率直观反映了网约车平台依法合规的经营情况,这一指标越高,说明网约车平台的经营越规范,乘客出行乘坐该平台调度的网约车越放心,安全越有保障。

交通运输部统计数据表示,在2月订单量超过100万单的网约车平台公司中,按双合规完成订单率从高到低的排序分别是享道出行、T3出行、曹操出行、首汽约车、如祺出行、滴滴出行、美团打车、万顺叫车、花小猪打车。其中排在第一位的享道出行的双合规率由1月的79.2%增加至2月的82.1%,排在最后一位的花小猪打车由1月的16.1%降至2月的15.2%。

从双合规率情况来看,网约车市场仍存

在许多不合规网约车。究其原因,任超认为,从网约车行业内部来说,一些网约车平台为了扩大规模、抢占市场,可能会无视行政规章规定的审查义务,放松对司机资格的审查。

在陈音江看来,网约车平台一直在试探政策的执行情况,有的平台不仅公开支持不合规网约车接单运营,而且许诺如果不合规网约车被查处,由平台替其承担相应罚款,怂恿和鼓励不合规网约车在平台内开展运营活动。

“对司机来说,办理网络预约出租汽车运输证、网络预约出租汽车驾驶证会大幅提高网约车运营成本,司机并不需要缴纳高额保费,其运营车辆的报废时间也会随之缩短,而多数司机从事网约车经营行为并非长远打算,只是临时兼职、短期赚取收入,会尽可能逃避办证义务。”任超说。

朱巍认为,双合规率不高的原因是多种多样的,还需要考虑一些地方的政策标准门槛儿是否过高,如从共享经济的角度及促进就业的角度来看,是否有必要坚持“京人京车、沪人沪牌”、对车长车架提出过度要求等标准。

采访中,一位北京的网约车司机告诉《法治日报》记者:“100个网约车司机中有10个拥有北京户籍就不错了,外地的网约车司机很难达到合规要求。”但从乘客的角度来讲,无从判断司机和车辆不合规的具体原因,更没有时间和条件反复核实再决定是否乘坐。

“不合规的网约车上路的确容易出现司机驾驶技术较差、安全意识淡薄、车辆安全性能差等风险。”任超说。

陈音江认为,不合规网约车不属于营运车辆,一般上的是私家车保险,如果发生事故,很可能保险公司会拒绝赔偿,这样乘客维权会比较麻烦。

“网络预约出租汽车合规信息查询服务”系统上线后,乘客可一键查询即将乘坐的网约车是否合规。“如果乘客因查询到网约车不合规,可以理解成对方不具有服务的资质,有权取消订单。”朱巍说。

据一名上海网约车司机爆料称,目前在上海市地区开始出现利用网约车合规信息查询平台薅羊毛免费打车的群体,他们甚至还有专门的微信群。陈音江认为,如果乘客明知车辆不合规,仍然继续选择乘坐,服务结束后故意通过这种方式恶意退费,理论上不应得到支持。

建立完善监管平台 严厉打击非法营运

“坚持安全底线是非常必要的,此前网约车行业已经出现过好多恶性事件,网约

车双合规有利于在网约车运营过程中减少出现不必要的侵权事件、违法事件等。”朱巍说。

如今,不合规的网约车司机接单时大多都“提心吊胆”。根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(以下简称《暂行办法》),司机未取得经营许可,擅自从事或者变相从事网约车经营活动,或者是使用伪造、变造的证书从事网约车经营活动的,由县级以上出租汽车行政主管部门责令改正,予以警告,并处以1万元以上3万元以下罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。

此外,派单给不合规的网约车,平台也需承担责任。《暂行办法》规定,平台未尽到审查义务,提供的服务车辆或者驾驶员不合规的,由县级以上出租汽车行政主管部门和价格主管部门按照职责责令改正,对每次违法行为处以5000元以上1万元以下罚款;情节严重的,处以1万元以上3万元以下罚款。网约车平台不再具备线上线下服务能力或者有严重违法行为的,由县级以上出租汽车行政主管部门依据相关法律法规的有关规定责令停业整顿、吊销相关许可证件。

针对目前双合规率还不够高的现状,任超建议,各地交通运输部门应加强网约车政策评估和优化调整,不断优化便民服务,积极为符合条件的车辆和驾驶员办理许可;持续发布网约车运营信息,广泛接受社会监督;督促有问题的网约车平台加快整改落实,依法合规开展经营,严厉打击非法营运。

陈音江建议,交通运输部门应对网约车市场加大监管力度,尤其是应该对不合规经营行为加大日常巡查和处罚力度;建立和完善网约车监管平台,真正实现与网约车平台信息共享,进一步提高监管能力和水平。

“相关部门也应该按照各自职责,对网约车经营行为实施相关监督检查,并对违法行为依法处理。如公安机关、网信部门应按照各自职责监督检查网络安全管理制度和安全保护技术措施的落实情况,防范、查处有关违法犯罪活动等。”陈音江说。

在任超看来,相关部门还可以开展社区宣传活动,大力推广上线的“网络预约出租汽车合规信息查询服务”系统,鼓励乘客通过该系统对网约车的合规性进行核查,提高乘客对非法运营车辆的警惕性,并提倡乘客对不合规网约车进行举报。

朱巍认为,目前网约车双合规率不高,一方面要坚持安全底线,严格审核,从行为管控、主体责任承担、夯实平台责任等方面努力;另一方面,对于网约车这种新经济业态要采取包容审慎的态度,进一步提高相关立法的科学性。

制图/李晓军

□ 本报见习记者 张守坤
□ 本报记者 王阳

如今,蓬勃发展的快递行业让“万物皆可网购”成为现实,大到家具家电,小到水果生鲜,广大群众都能享受到快捷便利的购物体验。

据交通运输部统计,今年春节期间,全国有超过100万名快递员、邮递员坚守在一线工作岗位,全国邮政快递业累计揽收和投递快递包裹6.6亿件,同比增长260%。其中,揽收量是去年同期的3倍左右,投递量是去年同期的3倍至4倍。

与此同时,快递暴力分拣等老生常谈的问题仍在困扰着一些快递用户。对此,国家邮政局局长马军胜在3月1日表示,邮件快件抛件、踩踏、落地摆放等问题属于不规范操作,这是不允许的;对这些问题,邮政管理部门坚决反对、坚决治理,将通过督促企业落实法规和标准的有关要求,加强能力建设和科技应用,加强市场监管,强化社会监督四方面措施加以改进。

接受《法治日报》记者采访的专家认为,近年来,在大多数快递公司分拣中心已经采用自动化分拣后,快递不规范分拣现象已经有了很大改善,目前存在暴力分拣等问题的多限于比如小区等地的加盟快递网点。随着邮政管理部门的再次强调和落实,快递不规范操作现象有望得到彻底解决。

暴力分拣时有发生 严重损害用户权益

在快递行业迅猛发展的同时,暴力分拣等问题一直困扰着用户,家住北京市朝阳区的孙女士就是其中之一。去年“双11”,孙女士买了一箱洗面奶,收到快递后,她发现外面的包装箱已经整体变形,箱子的一角已经凹陷进去,拆开后有三个商品变形破损。在和卖家、快递公司联系后得知,这应该是快递员在最后的投递环节存在不规范操作导致的。

“我自己见过好几次,小区快递点的工作人员在分发快递时有抛、摔快递的行为,有时候收到快递时也会发现上面的包装袋有许多脚印或者灰尘,一看就是在派发环节没有被妥善对待。”孙女士说。

近日,长春一家快递网点暴力分拣的视频在网上引发热议。在不到48秒的视频中,5名快递员分工明确,不断将车上的快递品以抛扔的方式进行分拣,小到巴掌大小的包裹,大到电视机大小的快递箱,都被抛来扔去,视频中可以清晰地听见快递品落地的重重响声,且地点就在人来车往的马路边。当地居民表示,这种违规行为已经多次出现,屡禁不止。

安徽省某顺丰快递网点负责人王林(化名)向《法治日报》记者介绍,快件运递主要包括收寄、处理、运输、投递四个环节,说起来其实很简单,就是把用户快件通过交通工具运输的过程。但对于规模较大的快递公司来说,其网络组织是个相当复杂、繁琐的事情,网络建设的好坏,直接影响用户体验和公司形象。

王林说,投递环节是最花成本、最影响用户体验的环节,只要有在网上购物经历的人都会有所体会,被称为“最后一公里”,但这往往也是最容易出现问题的环节。

一位不愿透露姓名的快递行业资深人士告诉《法治日报》记者,在五六年前的快递暴力分拣等问题尤其严重,当时的快速处理和运输环节尚未实现大规模的自动化、机械化分拣,快递运输到分拣中心后,可能会出现工作人员为了提升工作效率等原因而不规范分拣的现象。但现在几家市场份额较大的快递公司都已经实现了自动化分拣,快递不规范操作现象大大减少,快件运递的前面三个环节已经很少会出现不规范操作问题。

该资深人士说,在投递环节,快递公司想要把快递送到用户手中,主要靠的是平时在小区、学校里经常可以看到的加盟或者自营的快递网店,他们主要是用人力去派送快递,因此该环节就容易出现问题。

上海瀛泰律师事务所合伙人、上海律协现代物流业务研究委员会委员刘斌认为,快递不规范操作现象出现的最主要原因是相关企业的服务理念、对员工的制度规范、从业监督等方面出现了偏差。从快递员的角度来讲,不规范的分拣方式也和工作效率、个人素质有关。

根据《快递市场管理办法》,企业分拣作业时,应当按照快件(邮件)的种类、时限分别处理、分区作业,规范操作,并及时录入处理信息,上传网络,不得野蛮分拣,严禁抛扔、踩踏或者以其他方式造成快件(邮件)损毁;企业违反规定的,由邮政管理部门处一万元罚款;情节严重的,处一万元以上三万元以下的罚款。

刘斌说,快递不规范操作,涉及的主要法规是《邮政法》、《快递暂行条例》、《快递市场管理办法》等。如果因此对消费者造成损失,可能还涉及民法典中的违约和侵权方面,消费者可以向快递公司和国家邮政局投诉,或者通过与物流企业进行沟通,协商不成的,也可以通过诉讼方式来维护自身权益。

重拳出击完善监管 彻底根除分拣乱象

快递暴力分拣等行为,不仅违反了行业法规,侵犯了用户的合法权益,也有损在春节和疫情防控期间始终坚守在一线的快递从业人员的形象。因此,应当重拳出击,彻底根除存在的不规范操作现象。

据了解,邮件快件抛件、踩踏、落地摆放等问题属于不规范操作,从法规标准上来说是禁止的。这些问题的出现,从表面上看,与量大入少、件多人少、设施设备配置不齐全有关系,但从本质上看,还是企业的服务理念、服务理念出现了偏差,没有真正以客户为中心。对此,邮政管理部门态度鲜明,表示将通过四方面措施改善这些问题:

督促企业落实法规和标准的有关要求,加强服务质量管理,切实保障用户合法权益。

加强能力建设和科技应用,防范和治理抛件、踩踏、落地摆放等问题。现在在枢纽一级较少发现这些问题,但是从未端来看,场地、设施配置、处置能力等都所有不足,因此要通过增加投入,增强能力来妥善解决。

加强市场监管。政府部门对这些问题要开展随机抽查核查,同时运用数据平台,通过“互联网+监管”等手段进行核查,督促企业规范操作行为。

强化社会监督。广大用户如果遇到寄递服务质量问题,都可以通过12305热线向政府部门进行申诉。

在刘斌看来,要想解决这些问题,主要还是加强快递网点管理和提高快递网点相关配置。随着快递企业的高速发展,大量的快递网点不断设立,但相应的人员管理、设施设备、仓储条件等可能没有跟上相关要求,导致后患无穷。因此对于直营网点,企业自身要加强管理;对于加盟网点,要提高准入门槛;对于快递网点,可以通过加大投入,使用自动化设施等避免这些问题发生。

快递不规范操作问题的解决,仅靠行业自律远远不够,治理快递暴力分拣等问题,也离不开社会、市场和公众的力量。刘斌认为,目前,我国在快递行业监管方面规范得比较完善,但在执行方面还有待落实,包括市场监管、快递企业自身监管。对于社会监管来说,就需要我们每个人的努力,比如设立在社区、学校等人流量较大的快递网点,消费者如果发现其中存在暴力分拣问题,可以及时监督和维权,不要因为自己的包裹没有受到实质性损坏而不以为意。

据了解,针对快递网点存在的一些乱象,相关部门已经展开行动。今年3月,湖北省鄂州市邮政管理局根据网上流传的该市某快递处理中心分拣员抛扔快件的短视频,深入辖区多家快件处理中心核查,最终对相关快递公司罚款9000元。

对于如何以暴力分拣等现象无所遁形,刘斌建议:“在相关的网店可以增加监控,实现快速监控、分拣过程全记录,这种监控最好由行业监管部门强制性落实和监督。有了监控后,对相关工作人员是一种提醒,一旦出现不规范操作,事后如发生争议,这些视频也可以成为调查处罚、消费者维权的有力依据。”

邮政管理部门着手治理抛件踩踏落地摆放等问题 快递网点不规范操作有望得到根治

江歌母亲诉刘暖曦生命权纠纷案在青岛开庭

原告索赔207万元 被告方作无责抗辩

□ 本报记者 曹天健
□ 本报通讯员 吕俊

4月15日上午,备受社会关注的江歌母亲江秋莲诉刘暖曦(曾用名刘鑫)生命权纠纷案在山东省青岛市城阳区人民法院一审公开开庭,由3名审判员和4名陪审员组成合议庭进行审理,原告江秋莲及其诉讼代理人、被告刘暖曦的诉讼代理人到庭参加诉讼。

2016年11月,赴日中国留学生江歌遭室友刘鑫(后改名刘暖曦)前男友陈世峰杀害。江歌母亲江秋莲认为,刘暖曦在江歌遇害案中负有不可推卸的责任。2019年10月28日,江秋莲以生命权纠纷为由起诉刘暖曦,江秋莲方共举证10组51项证据,向刘暖曦索赔207万元。

原告诉称,被告刘暖曦与原告唯一的女儿即受害人江歌,系日本语言学校的同学与好友。2016年9月2日,刘暖曦不堪前男友陈世峰的骚扰向江歌求助,江歌同意其借住在自己租住的公寓内。11月2日下午,陈世峰前往江歌公寓要求与刘暖曦见面并想复合,刘暖曦因为害怕,要求江歌陪同。江歌在意识到危险

时要求报警,但被告刘暖曦以居住不合法为由阻止,后陈世峰尾随刘暖曦到其打工的拉面店,其间伴有胁迫、语言暴力等,双方再次激化矛盾。2日晚11时左右,刘暖曦再次要求江歌等她一同回江歌公寓,3日凌晨两人一同从地铁站回公寓,发现事先等待的陈世峰后,走在前面的刘暖曦用钥匙打开门进入室内,紧接着陈世峰持刀砍向刘暖曦,刘暖曦在无法接触到刘暖曦后,陈世峰彻底失控,对江秋莲捅11刀导致江歌死亡,后刘暖曦开始报警及求助。在此期间,刘暖曦未曾开门,未曾对江歌实施任何救助,直到警察出现后才开门。警方到达现场后将江歌送往医院抢救,11月3日凌晨2时20分,江歌因失血过多抢救无效死亡。

原告认为,江歌遇害事件中,被告刘暖曦虽不是直接伤害人,但存在重大过错,且其过错与江歌的死亡结果有直接因果关系。请求判令被告赔偿原告丧葬费、死亡赔偿金、精神损害赔偿金、误工费、交通费、住宿费、鉴定费及经济损失共计1541426.33元。承担原告因赴日处理江歌遇害案件支付的律师费及翻译费、鉴定费、公证费等诉讼支出共312075元,

承担原告因本案支付的律师费、翻译费、鉴定费、公证费共218908元,承担本案诉讼费。

被告答辩称,江歌被害后,刘暖曦并非一开始就是日本警方要保护的证人,而是作为嫌疑人被控制大约两个星期时间,最后刘暖曦以证人身份参与庭审,是警方通过现场勘验,结合刘暖曦的言行举止,以及案件侦破后多方获取的信息,最终作出的判断。刘暖曦在凶案发生以后,以恐吓报警,警方以恐吓罪立案,后对陈世峰采取强制措施,日本的刑事判决以恐吓罪和杀人罪判处陈世峰20年,刘暖曦是恐吓罪的被害人。刘暖曦与陈世峰分手后,已经通过请人陪同、用柔和理性方式避免争吵激化矛盾等,尽可能做到合理安全保护。刘暖曦与江歌同住,因刘暖曦既不知道日本法律如何规定,也不知道江歌是如何与房东交涉的,故不想节外生枝,才提出不报警,两人都是具有独立判断的成年人,最终是否报警并不完全取决于刘暖曦。原告所提供

的证据不能证明陈世峰存在暴力胁迫和滋扰被告的行为,没有证据证明陈世峰为预谋杀害刘暖曦的杀人动机,亦没有证据证明陈世峰的伤害人动机及如何预谋,也没有任何证据证明刘暖曦“迅速锁门”。

被告认为,原告主张被告刘暖曦明知杀人凶手陈世峰有暴力倾向,但从日本庭审及本案所有提交的证据看,不能证明陈世峰在凶案发生前有杀人倾向。根据原告提供的证据,被告不构成侵权。请求依法驳回原告的诉讼请求。

合议庭归纳了双方为证明各自主张提交的证据,双方围绕原告主张的侵权责任是否成立充分发表了辩论意见。

《法治日报》记者注意到,庭审中刘暖曦本人并未现身,由一名代理律师出庭并进行了无罪抗辩,原告江秋莲及代理律师拒绝民事调解。

庭审历时3小时15分钟。人大代表、政协委员、媒体记者及各界群众近50人在现场旁听了庭审。城阳区法院官方微博对庭审进行了全程微博图文直播。庭审结束后,合议庭宣布休庭,案件将择期宣判。