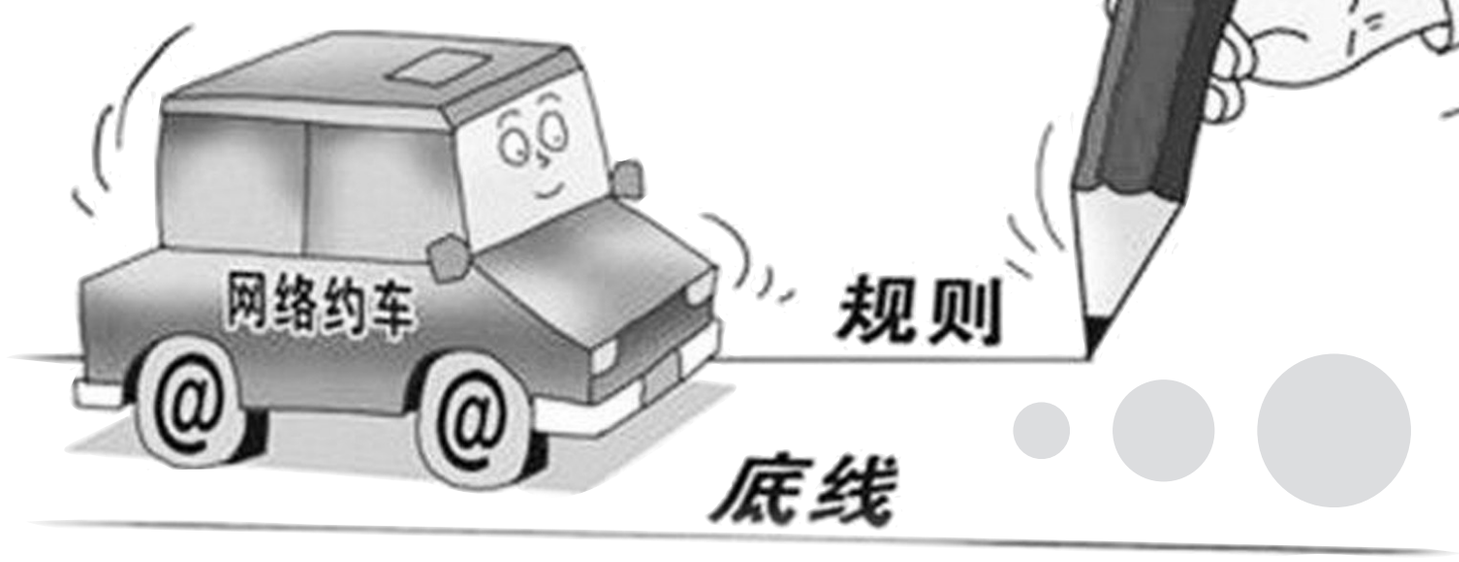
前段时间闹得沸沸扬扬的滴滴顺风车河南“空姐遇害案”，不仅让出行安全问题受到广泛关注，更让近些年一直处于野蛮生长状态的网约车行业管理与规范问题再次引发热议。

数字显示，截至2017年底，国内网约车用户规模已近2.4亿。搭乘共享经济的东风，新业态网约车的出现便利了消费者的出行，也让消费者有了更多的消费选择，但也因为发展过于快速和野蛮生长，带来了诸多管理上的难题——服务质量问题层出不穷，乘客与车主的纠纷不断，更有甚者发生了一系列恶性事件。可以说，疏于管理的网约车渐渐背离了当初行业“革新者”带来的利好，反而给广大消费者的出行安全带来了潜在的隐患。这也倒逼政策不断完善，监管不断升级来保障网约车的规范运行。

随着6月的来临，一批新规正式实施，这其中就包括《出租汽车服务质量信誉考核办法》（简称《办法》），《办法》将网约车服务纳入出租车考核体系，明确网约车和巡游车均须要开展服务质量信誉考核。

监管还在持续加码。6月5日，交通运输部等七部门联合印发《关于加强网络预约出租汽车行业事中事后联合监管有关工作的通知》（简称《通知》），明确了网约车行业事中事后联合监管工作流程，进一步加强对网约车行业中各市场主体的联合监管。

网约车“紧箍咒”
力破监管难题



1 考核指标『量身定制』

在5月下旬的交通运输部例行新闻发布会上，运输服务司副司长蔡团结对《办法》进行了解读。

蔡团结表示，本次《办法》是对2011年发布的进行了修订，重点调整了三方面的内容，首先就是将网约车新业态纳入考核，其次是优化考核分值分布，第三是细化出租汽车企业考核等级。

蔡团结表示，无论网约车还是巡游车，提供的是面向公众的普遍客运服务，须要开展服务质量信誉考核，明确运输安全和服务质量的底线，特别根据网约车独有的经营服务特征，量身定制式地设置了数据接入、运营服务信息公开等指标，引导网约车行业健康发展。

交通运输部运输服务司副司长王绣春介绍，新《办法》明确了“服务质量信誉考核等级”，《办法》对出租汽车企业根据考核分数设定了6个等级，对驾驶员根据考核分数设定了4个等级。对企业实行基准分为1000分的计分制，另外设置100分作为加分分值；对驾驶员实行基准分为20分的计分制，另外设置10分作为加分分值。对巡游车企业从企业管理、安全运营、运营服务、社会责任和加分项目等5类共19个项目设计了相应的考核指标；对网约车平台公司从企业管理、信息数据、安全运营、运营服务、社会责任和加分项目等6类共19个项目设计相应的考核指标。对驾驶员遵守法规、安全生产、经营行为、运营服务等方面实施考核。

在奖惩方面，王绣春表示，将坚持驾驶员服务质量信誉考核结果与企业服务质量信誉考核等级挂钩，将企业所属驾驶员服务质量信誉考核等级AA级以上超过85%，作为评选AAA级及以上企业的必要条件；对近三年服务质量信誉考核等级连续被评为AAA级及以上的巡游车企业，在新增或延续经营时可优先考虑。

2 约谈不改将被下架

《通知》的出台无疑是管理部门对于网约车监管的一记大招，值得注意的是，对因违法违规经营被约谈而拒不改正的企业，《通知》提出，有关部门对其采取APP下架、6个月内停止联网等处置措施。

交通运输部介绍，截至目前，已有70多家网约车平台公司在部分城市取得了经营许可，网约车发展正逐步纳入规范化轨道。网约车的迅速发展，在丰富运输服务类型、方便公众出行的同时，也存在非法营运、部分平台公司经营行为不规范以及安全风险大等突出问题。网约车具有“一点接入、全网服务”的技术特征和跨部门、跨区域特点，行业监管面临新的形势和要求。为此，交通运输、网信、通信、公安、人民银行、税务、工商和市场监管等相关部门需要加大协调配合力度，强化事中事后监管，加快形成监管合力，保障行业健康稳定发展。

其中，对未取得网约车经营许可，擅自从事或变相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依法依规处理；对于已经取得网约车经营许可的网约车平台公司出现线上线下车辆人员不一致、信息泄露、不依法纳税、不正当竞争、非法经营资金支付结算等违法违规行为的，由交通运输、网信、通信、公安、人民银行、税务、工商和市场监管等部门在各自职责范围内依法处理。违法违规行为涉及多部门的，相关部门可开展联合约谈。

对于出现问题，但约谈后仍拒不改正的网约车经营企业，相关管理部门可根据网约车平台公司违法行为严重程度，按照《中华人民共和国网络安全法》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》等有关法规规定，对网约车平台公司相应采取暂停发布、下架移动互联网应用程序（APP）、停止互联网服务、6个月内停止联网或停机整顿等处置措施。

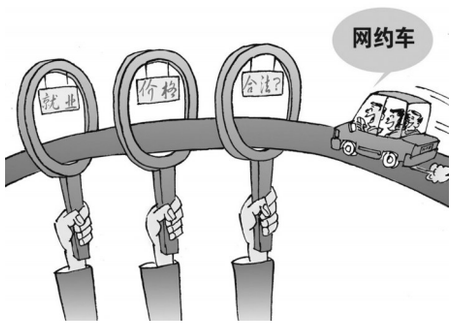
此外，《通知》提出，要探索利用互联网思维创新监管方式，对网约车平台公司的行政处罚行为通过信用系统进行公告，利用信息化手段实现部门间和各部门内部信息互通、资源共享，探索建立政府部门、企业、从业人员、乘客及行业协会共同参与的多方协同治理机制。

3 信任危机悄然凸显

微博上有网友称，遇到一位司机提供的“管家式”服务，不但向乘客嘘寒问暖，还提供了免费饮用水和零食。到达目的地之后，司机问乘客：“感动吗？感动的话请给个五星好评吧。”乘客连忙回答：“不敢动，真的不敢动。”

这明显是一个冷笑话。但来自深圳的专车司机单师傅却感觉一点都不“搞笑”。他坦言，为了给用户提供一个良好的乘车环境，自己很早以前就在车上向乘客提供纯净水了。

“以前有些乘客上车来就会主动拿起来喝。但现在，即便我告诉他们水是免费的，也没人敢喝。”单师傅说，自己也看到过一些“打车被迷”的传闻，但都是传闻而已，不过这种信息多多少少都会导致用户的畏惧心理。“就怕我水里有安眠药呗，我也是醉了。”



在北京做了4年专职网约车司机的刘师傅，也表示最近一个星期以来，车上免费提供给乘客的小饼干纹丝不动，“一块都没人拿”。

“不管是提醒乘客有纯净水或是小零食，都是好心好意，想把服务做好。”面对这种信任危机，刘师傅觉得有些委屈。他表示虽然乘客婉拒这些“增值”服务时，言语和措辞都非常真诚友好，但却让他感到很难受，甚至有点“好心被当驴肝肺”的既视感。

除此之外，单师傅和刘师傅也都发现，在打车的用户里，尤其是女性用户，都开始养成了一个习惯，上车就和亲友通电话，如告知已经上车了，现在位置在哪里，大概多久之后到等。

“被人当成贼一样防着，真不知道怎么表达那种心情了。”单师傅感觉有些无语，最近用户透露出的那种不信任感，让年过四十的他，开始感觉到了一种危机。

单师傅坦言，哪个行当里都有“恶人”，类似的事情在出租车行业也发生过，但是互联网约车平台，与生俱来就给用户一种科技感、便捷感和安全感，恶性事件频发自然会引起用户强烈的愤怒和痛恨。“我也愿意更严一些，包括现在这些身份验证或者查脸什么的（人脸识别）更严格些，毕竟我也有孩子，也是当爹的，将心比心呀。”但市场上的这种“不信任”，让他对自己的职业前景有了更多担心，担心会不会坐网约车的人越来越少。

4 “脱虚向实”已成大势

实际上，网约车经过8年多时间的发展之后，“脱虚向实”已是行业的大势所趋。

2010年5月，易到用车在北京成立，率先推出“专车”服务，走中高端商务车路线。2012年8-9月，快的打车和滴滴打车先后上线，随后各种打车软件开始出现，至2013年5月，国内各种打车软件多达40余款；2014年2月，国际打车软件优步正式进入中国市场。

2014年5月，交通运输部发布《关于促进手机软件召车等出租汽车电召服务有序发展的通知》，要求“着力营造统一、开放、公平、有序的发展环境”，“平台运转不得影响手机召车软件正当功能和良性竞争”。

到2015年1月，交通运输部表态，首次直接使用“专车”一词，承认专车的积极意义。此后，资本市场对出租车尤其是网约车的市场进入博弈阶段，各品牌不断融资、合并，与传统出租车行业的争端也不断发生。2015年10月，交通部对外发布《关于深化改革进一步推进出租汽车行业健康发展的指导意见（征求意见稿）》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法（征求意见稿）》，到2016年7月，《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》出台，“专车合法化”终被认可。

不过，网约车经过快速发展之后开始暴露了不少问题，导致了乘客在享受便利的同时面对着无法忽视的风险。来的车是不是平台显示的车辆？司机是不是正规的司机？能不能按照导航行驶？自己能不能安全到家？

交通运输部公众号在最近的评论文章中指出：网约车行业开始“脱实向虚”，这个“虚”一方面是指“虚拟”，网约车的资本竞赛使得行业不聚焦于服务质量和安全运营，而是以资本所关心的交易量和估值为目标。

不管车辆、驾驶员有无运输资质，甚至“马甲车”也上了平台，不仅影响整个网约车行业的健康稳定秩序，最为重要的是给乘客的出行体验及安全造成隐患。因为一旦出现问题，很容易出现投诉无法追责等问题。

在互联网发展的初期，人们经常开玩笑说，网上聊天你不知道对面是人还是狗。虚拟的网络环境有可能带来弄虚作假的信息。而网约车是出租汽车服务方式的创新，是依托“人、车、路”等基本生产要素，为人民群众和社会提供出行服务的实体经济，所以必须“脱虚向实”。

东南亚网约车监管加码

近年来，随着智能手机的普及和移动互联网的快速发展，拥有约6.3亿人口的东南亚迅速成为网约车的重要市场。据悉，目前东南亚的按需出行（网约车）市场规模已达250亿美元。

由于网约车与东南亚民众的生活联系日益紧密，东南亚国家对网约车行业的监管正在不断加码。

据《星洲日报》报道，2017年6月，时任马来西亚全国总警长阿布巴卡表示，鉴于网约车相关案件增加，建议乘客安装警方推出的报警应用，在发现风险时及时通知警方。

在泰国，针对GrabBike网约“摩的”服务，该国陆上运输厅副厅长宗拉5月14日表示，接送乘客的“摩的”司机必须通过陆上运输厅申请运营许可，且必须有摩托车驾驶执照和固定接送地点。如果Grab-Bike雇用了未获得运营许可或未正确申请运营许可的司机，就属于违法行为，未来陆上运输厅还将与网约“摩的”服务提供商协商相关规定，对该服务进行监管和约束。

随着网约车在公共出行领域市场份额的持续扩大，东南亚各国政府还不断出台政策，协调网约车与出租车、公共汽车之间的竞争，努力兼顾和平衡相关各方的利益。

在新加坡，政府于2017年3月开放了针对私家车司机的网约车执照申请，截至2018年4月，7.3万名申请者中只有约1.7万人考取了执照。根据该规定，没有考取执照的私家车司机如果从事网约车服务，将面临最高为1000新元（约合人民币4750元）的罚款，或被监禁三个月，或两者同时执行。此外，根据2017年7月出台的网约车规定，私家车司机如果要从事网约车服务，必须在车窗上贴上标明“私人出租车”的防伪贴纸。

在印尼，尽管遭遇了网约车司机的反对，2018年1月，该国交通部重申了2017年11月发出的第108号交通部长条例。该条例对网约车运营的地区、网约车的总体数量做出了限制，并对车费、车主、车辆状况、车辆安全驾驶的测试和应用程序提供方应负的责任等相关内容做出了明确规定。

在菲律宾，据《星洲日报》此前报道，该国陆路运输特许经营监管委员会（LTFRB）也已设定了全国网约车配额，将车辆总量限制在45700辆。

越南交通部于2018年1月提交了现有交通法律法规的修正案。据《越南新闻报》报道，该修正案将重新评估对网约车和出租车服务的管理，使监管与实际需求更加匹配。根据该修正案，网约车企业需要拥有电子商务营业执照或商业登记证书，并获得工业和贸易部的认证；网约车必须在前后窗贴上企业标志；企业必须向乘客和税务总局提供每次出行服务的所有信息和电子账单；9座以下汽车不得运营网约车超过12年等。

在马来西亚，刚刚就职的总理马哈蒂尔也表示，新政府将重新检讨Grab等网约车企业的服务，以双赢的方式维护出租车司机的生计。

（来源：环球时报）

他山之石

本文综合法制日报、中国质量报、长江商报、艾瑞网、亿邦动力等媒体报道。图片来源于网络，请作者与本报联系，以奉稿酬。