

滴滴顺风车归来 限制女性夜乘引争议

“就是怕,就是害怕。”

2019年7月18日,在滴滴顺风车媒体开放日上,滴滴总裁柳青谈及为何未恢复上线顺风车业务时如是说。

2018年5月和8月,接连发生两起乘客乘坐滴滴顺风车遇害事件后,滴滴顺风车宣布无限期下线整改。包括嘀嗒等平台在内,在当时也曾暂停了顺风车业务,但很快恢复上线,曾占据顺风车市场大部分份额的滴滴则长期未恢复该项功能。

“我觉得可以非常坦然地跟大家讲,在这件事情上,我们内心有这么多纠结,这么多彷徨,谁那么笃定就能推出一个100%安全的产品?”柳青说。

下线整改436天后,11月6日,滴滴顺风车宣布,将于11月20日起,陆续在哈尔滨、太原、石家庄、常州、沈阳、北京、南通7个城市上线试运营。顺风车新方案对试运营的时段、距离提出要求,在准入门槛、安全流程上也公布了新措施。

网友们对此反应不一,不少网友表示支持滴滴顺风车的恢复,并提及顺风车下线后带来了不便。现在滴滴顺风车即将归来,它的新规则能够保证司乘的安全吗?

对新方案的讨论很快发酵成对限制女性夜间搭乘这项规定的争议。网友注意到,滴滴顺风车试运营服务的时段对男性和女性乘客不同,女性乘客为早上5时至晚上8时,男性乘客为早上5时至晚上11时,这一点是否矫枉过正,反而涉嫌对女性的歧视。

在7月的顺风车开放日上,柳青提及,“100%安全的产品不代表100%的安全。有些事情我们未必能够想得特别透,但我自己觉得我们提的概念是尽100%,200%,300%的努力,尝试做一款更安全的产品,让大家出行更加安全。但我们不敢说我们今天能做一款100%安全的产品。”

付沉痛代价后大整改

在过去一年时间里,安全成为戴着共享经济光环的独角兽滴滴“失速”后的重心,不只滴滴,包括嘀嗒等多个提供顺风车服务的平台,也都加强了安全方面的保护,监管部门对此也高度重视。

但换来更严苛安全措施的代价是惨痛的。“顺风车”是共享经济的排头兵,与网约车(专车、快车)不同,顺风车的参与方为私家车及车主,“载人一程”的行为,不被认为是营运行为,而是“共乘”。在惨案发生前,针对网约车和顺风车的管理尺度有所不同,针对顺风车的规则要更为宽松。从运营平台角度来说,安全漏洞修补的代价往往沉重。

2018年5月份,发生在河南郑州的空姐乘坐滴滴顺风车遇害的事件发生后,就有媒体通过测评发现,滴滴顺风车司机注册审核存在巨大安全隐患,女性司机上传了男性司机的系列证件之后,平台依然能显示“实名认证成功”。此后,滴滴宣布顺风车平台业务全国停业整改,在滴滴App内增加了一键报警等求助功能。

3个月 after,2018年8月,浙江温州乐清的一位20岁女乘客乘坐滴滴顺风车遇害。让外界不解的是,加害人(即案件中的顺风车司机)前一日曾被用户投诉将其带至偏僻处图谋不轨未遂,但投诉未被滴滴客服重视,加害人在被投诉后依然可以接单。

惨案发生当天,受害人的朋友也曾打电话向滴滴平台求助,但滴滴客服的流程推进缓慢。

从准入门槛、审核体系、客服流程到整个的安全保障流程和应急机制,滴滴顺风车的模式设置和安全漏洞引发巨大争议。

2018年8月26日,滴滴宣布自2018年8月27日零时起,在全国范围内下线顺风车业务,内部重新评估业务模式及产品逻辑,时任顺风车负责人以及客服副总裁的两位高管职务被免。

2018年8月28日,滴滴创始人程维、总裁柳青联名道歉,宣布顺风车业务模式重新评估,在安全保障措施没有获得用户认可之前,无限期下线。

“问题在我们自己身上。好胜心盖过了初心,狂奔的发展模式早已种下隐患。内部体系提升跟不上规模扩张。”2018年9月,程维发布公开信称,成立安全指挥部,程维任组长,柳青任副组长,“All in 安全。”

新方案:引入失信人名单筛查,下线个性化头像、性别等个人信息展示

在7月份的滴滴顺风车媒体开放日上,当时滴滴方面披露称,在安全整改的300多天里,滴滴顺风车共迭代了12个版本,优化了226项功能,整合了包括准入门槛、行前预防、行中保护、行后处置四大模块在内的上百个安全功能和策略。

另据程维介绍,滴滴2019年安全预算是20亿元,主要投入产品建设、线下培训、增加司机安全服务经理、车载摄像头硬件支出等。

谈及为何继续坚持做顺风车,柳青介绍,滴滴平台上全天的单量达到2000万至3000万单,顺风车的单量在下线前为100万到200万单,“为了这个业务,我们要不要担这么大的风险?我们要不要担归零的风险?”

“这件事情我们内部讨论了很久,坦率地讲,最大的压力是不管采取多少技术手段,多少管理的措施,很难彻底杜绝所有风险的发生,还要不要冒险?还要不要继续前行?这个事情压力很大,但最终促使我们下决定的还是顺风车用户的需求。”程维说。

柳青说,“让大家在晚上要回到燕郊,回到怀柔,回到密云的时候,你还是有一款产品可以坐回去,而不需要几经周折或者不需要打黑车。”

11月6日,在滴滴出行App中,滴滴顺风车正式公布了将上线的试运营方案,对准入门槛、行为规范做出了更为严格的规定。

此次试运营的七个城市主要在北方地区,覆盖一二线城市,包括哈尔滨、太原、石家庄、常州、沈阳、北京、南通。

不过,滴滴未明确解释为何是这7个城市首先恢复,在方案中仅提及,“综合评估了不同城市的位置和规模等特点。”

在准入门槛上,滴滴宣布,除了联合公安机关对注册车主进行综合背景审查之外,引入了失信人名单筛查,可公开查询到的失信被执行人(俗称“老赖”)无法注册成为顺风车车主。

有用户建议增加对车主的信用记录审核,滴滴称,走访多家商业银行以及第三方信用产品企业,在探讨

女性专属保护计划

1. 防挑单模式：隐藏个人信息、采用司乘双向确认出行机制，避免单向挑单带来的隐患
2. 根据历史出行行为、评价等多方数据，综合算法模型，为女性用户寻找更适合的同路人

3. 定制“女性安全助手”全程保护女性
 - 1) 可查看合乘方车龄、驾龄、人脸识别时间等相关信息
 - 2) 即时提醒行程分享、紧急联系人、实时位置保护等安全功能操作
 - 3) 可查看行程安全信息，当发生轨迹偏移、长时停留等异常情况时，即时预警提示并通知紧急联系人



4. 女性出行特殊场景保护升级：长距离出行要求合乘用户增加人脸识别次数，女性用户须设置紧急联系人，车主侧自动开启行程录音（加密上传平台）



5. 暂不开放跨城及大于50公里的出行场景，女性晚上20点至次日5点的出行场景也暂不开放

中了解到,由主管部门设立和维护的个人信贷和信用数据库目前仅向信息主体本人和部分金融机构开放,滴滴顺风车作为信息服务平台,不是信用记录的信息主体本人,也不是金融机构,并不能接入。

因此,滴滴称,与第三方企业的合作方式仍在探索中,表示希望得到更多的帮助。

在接单流程上,滴滴下线了附近接单功能,称此举将避免无明确目的地的挑单行为,让顺风车回归真正的顺路行程。车主需要设置常用地点,

只能在常用地点接单,滴滴将根据各地情况及和合乘相关固定限定每日的接单量。

此举或意在避免无法通过网约车营运条件的车主,借助顺风车接单从而从事非法网约车服务。

同时,滴滴称设立了乘客和车主双向确认机制,双方发布行程后,车主可对多个顺路乘客发出合乘邀请,乘客可在收到多个邀请中选择确认。

在评价体系上,滴滴表示下线了个性化头像、性别等个人信息展示,全面保护用户隐私,重新调整了用户

评价体系,去掉了非行程相关评价标签,禁止车主和乘客自主编辑评价内容。

这一做法的起因在于,滴滴曾因过于强调顺风车的“社交属性”、评价体系设置不当而受到批评。

据《检察日报》2018年5月的报道,滴滴司机接单前,可看到其他司机对乘客的评价,有些评价相当露骨,例如“安静的美少女”“美女下车时丝袜容易走光看得想入非非”等。

这些评价与乘客的搭乘行为和规范毫无关系。

在行程保障上,滴滴称,平台发现行驶路线与规划路线严重不符时,将及时进行危险预警并通知紧急联系人,App内“安全中心”提供了110报警、行程分享、紧急联系人、实时位置保护、行程录音、隐私号码保护等多项安全功能。

在客服流程上,滴滴称,安全响应中心7×24小时服务,涉安全类投诉全部由专人负责接听处理。滴滴表示,滴滴安全客服对接公安机关调证工作组全年无休,设立线上调证机制,第一时间响应公安机关的调证需求。

滴滴还提示,严厉杜绝私下交易行为,防止私下交易带来的安全风险,针对私下交易的用户将进行专项教育和处罚,情节严重者,账号将被永久停止服务。

滴滴称,与中国人保合作,为车主和乘客每次行程免费提供最高120万人民币/人保额的驾乘人员意外险。

对于顺风车增加的各项安全措施,比如频繁的人脸识别、规定订单数等,柳青说,“我们有可能在做一款最难用的顺风车产品。而且尽管你把它做成一个最难用的产品,也不一定解决100%的问题。”

回应歧视女性争议:将根据各方意见反馈完善

可能让滴滴团队没有料到的是,新方案最大的争议,是在对女性乘客夜乘的限制上。

滴滴公布的试运营方案显示,滴滴顺风车服务的时段对男性和女性乘客不同,女性乘客为5点至晚上8点,男性乘客为5点至晚上11点。

在新方案中,滴滴实际上公布了一整套“女性专属保护计划”。

计划称,根据历史出行行为、评价等多方数据,综合算法模型,为女性用户寻找更适合的同路人。App内定制了“女性安全助手”,可查看合乘方车龄、驾龄、人脸识别时间等相关信息,“女性安全助手”会提醒进行行程分享、实时位置保护等安全功能操作,如发生轨迹偏移、长时停留等异常情况,会对用户进行预警、询问用户反馈是否安全等。

诚然,这一套措施是希望女性乘客搭乘的安全性得到更多保障,但男乘客、包括车主司机本身,其安全保障为何不统一到更为严苛的尺度?

11月6日晚间,滴滴高管对限制女性夜乘顺风车的争议做出回应。滴滴出行总裁柳青在微博上说,“大家的批评都悉数收到。我自己作为一个资深女白领,也觉得现在的顺风车产品功能对女同学们不太好用。”

柳青说,“但是在安全的问题上,还真是有点儿如履薄冰地在试运行。”柳青称,滴滴将上线顺风车产品功能的评议会,欢迎大家更多的批评与建议。

滴滴方面回应称,目前公布的是顺风车小范围试运行方案,未来正式上线的方案将根据社会各方的意见反馈持续不断完善。