



网约车出行安全用户信心研究

极光JIGUANG

2019年12月

目录

1 网约车出行安全研究背景

2 网约车出行安全乘客信心研究

3 网约车出行安全司机信心研究

CHAPTER 01

网约车出行安全研究背景



网约车安全监管政策

网约车安全进入强监管时代

- 2016年，交通运输部等七部委联合发布《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》规定了网约车行业各方的准入要求，随后各省市陆续发布指导意见和实施细则
- 2018年8月发生顺风车安全事故，从9月5日起，交通部牵头组成检查组在全国范围内对所有网约车顺风车平台公司开展安全专项检查，并在11月提出了整改要求

网约车安全监管政策

《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》

第一部网约车监管法规，确定了网约车的合法地位，同时也规定了企业、车辆、驾驶员的准入许可的要求

省级层面，29个省（自治区、直辖市）发布了指导意见

城市层面，200+个城市发布了实施细则或完成公开征求意见

数据来源：交通运输部，2019年3月

2018年8月，安全事故发生后

9月5日起，交通运输部牵头组成检查组在全国范围内对所有网约车顺风车平台公司开展进驻式安全专项检查

11月28日，网约车顺风车进驻式安全专项检查工作新闻通气会，针对滴滴、首汽、神州、曹操、易到、美团、嘀嗒、高德共8家主要网约车/顺风车平台公司存在的问题提出了整改要求，并限定在两周内完成整改方案和具体措施

注：本报告仅研究网约车自营平台，以顺风车业务为主不在研究范围内，如哈啰出行和嘀嗒出行，以网约车品牌聚合业务为主的平台不在研究范围内，如高德地图

数据来源：根据网络公开资料整理

网约车平台安全保障措施

安全运营成为网约车行业共同的底线

- 网约车监管政策的落实，敦促网约车企业加快落实安全运营的保障措施；网约车平台需要在司机准入、行前、行中、行后四个服务阶段进行全面的安全保障；在事故发生时，平台需要提供畅通的反馈渠道、完整的应急响应机制和相应的保险保障措施

网约车平台安全保障措施

全流程安全保障



事故发生时



问题反馈渠道



应急响应机制



保险保障措施

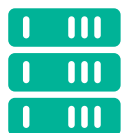
数据来源：根据网络公开资料整理

滴滴出行安全保障框架

滴滴出行逐步形成全方位多层次的安全保障体系

- 作为网约车头部企业，滴滴出行将安全责任作为重中之重，从管理机制和体系入手建立内部安全工作规范；平台内部不断打磨产品的安全功能和策略并不断提升客服处置效率；在用户层面，滴滴出行加强司乘的安全教育并公开、透明安全运营情况；合作方面，加强警企合作，并和腾讯安全成立实验室
- 通过建立安全机制，内外兼修，加强合作，滴滴出行逐步形成全方位多层次的安全保障体系

滴滴出行安全保障框架



安全管理机制

- 完善安全管理机制，成立集团、事业部各级安全委员会
- 层层落实安全生产责任制
- 制定《网约车安全标准（试行）》及19项安全制度



平台内部

- 不断迭代安全功能和升级安全策略
- 提升客服处置效率



平台用户

- 持续增强线上、线下司乘安全教育
- 公开、透明安全运营情况



合作

- 加强警企合作，优化警方调证流程
- 携手腾讯安全成立互联网安全联合实验室

数据来源：根据网络公开资料整理

滴滴出行内部安全管理措施

资金、人力和技术三管齐下保障出行安全

- 在出行安全保障方面，滴滴出行投入了大量的人力、物力和财力；2019年预计安全投入将超过20亿元，安全工作团队已达2548人；在司机的准入机制、行程安全保障和客服服务效率三个重要环节，滴滴出行均进行了大量产品优化，从平台内部提升出行安全保障系数

滴滴出行内部安全管理措施



严守准入安全

开展反作弊线上攻防，并积极协助警方打击黑产违法犯罪行为



上线安全产品和策略



提升客服效率

有超9000名客服人员



提供7*24小时的服务



日均处理**30万**通电话

绝大多数安全相关进线会在**10分钟**内升级流转，并约在**130分钟**内开始处理

数据来源：根据网络公开资料整理

网约车安全的社会共建和监督措施

吸纳多方意见，主动接受公众监督

- 网约车是一种新业态，安全保障工作没有先例；在夯实内部安全管理能力的同时，滴滴出行开展了多项社会共建举措并公开发布安全报告，帮助滴滴持续提升安全风险防范和安全事件处置等方面的安全建设能力并主动接受公众监督

网约车安全的社会共建和监督措施



邀请各界共同探讨出行平台难题
共同建立安全健康的出行生态

▶▶ 公众评议会

▶▶ 意见征求会

▶▶ 安全监督顾问委员会

▶▶ 企业实地学习

未成年人乘车新规则

滴滴网约车驾驶员防疲劳驾驶规则

车内空间？私人空间or公共环境？

乘坐网约车需要实名认证吗？

亲友索要行程信息，客服能给吗？

用户要求代驾司机下车后强行酒驾，代驾要报警吗？

滴滴“乘客醉酒乘车”规则

失物找回？支付费用？

司机也可以评价乘客？

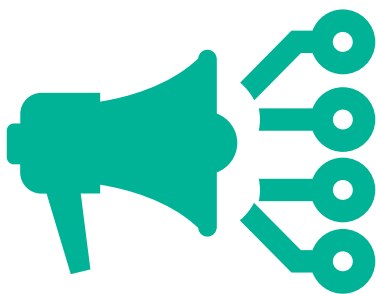
网约车内是乘客私人空间还是公共环境？

男性开顺风车是否需要异性亲友做“担保”



“安全发布”项目

向社会公开透明、公示安全运营情况



车内冲突安全透明度报告

滴滴协助寻找“失联”用户数据透明度报告

2019年上半年滴滴与警方携手共建安全六项进展

2019年1-3季度《醉酒乘车安全透明度报告》

数据来源：根据网络公开资料整理

网约车平台出行安全保障技术

科技的力量让网约车出行更安全

- 大数据分析技术可以帮助分析行程信息和轨迹；人脸认证可以帮助司机身份的核验；驾驶行为的监测可以引导司机改变不良驾驶习惯；可视化的安全管理系统可以开展网约车全程安全监测
- 由于网约车出行消费场景的复杂性（线下、移动、相对封闭的空间等），科学技术无法完全杜绝网约车出行安全问题的出现，但可以有效防范出行安全问题的发生和帮助及时处置安全问题；未来将有更多的技术助力提升网约车出行安全

网约车平台出行安全保障技术 (以滴滴出行平台为例)

大数据追溯

记录行程信息，保证平台订单全程可追溯



驾驶行为检测

综合分析手机传感器、陀螺仪、GPS等信息，研判车主的危险驾驶行为，并引导改变驾驶习惯



人脸认证

运用AI技术进行人脸识别，严防冒用他人身份注册、私换驾驶员接单等行为



可视化全流程安全管理系统

系统综合运用多部门安全管理数据，以及警企合作对接数据，开展全程的安全监测



数据来源：根据网络公开资料整理

CHAPTER 02

网约车出行安全乘客信心 研究

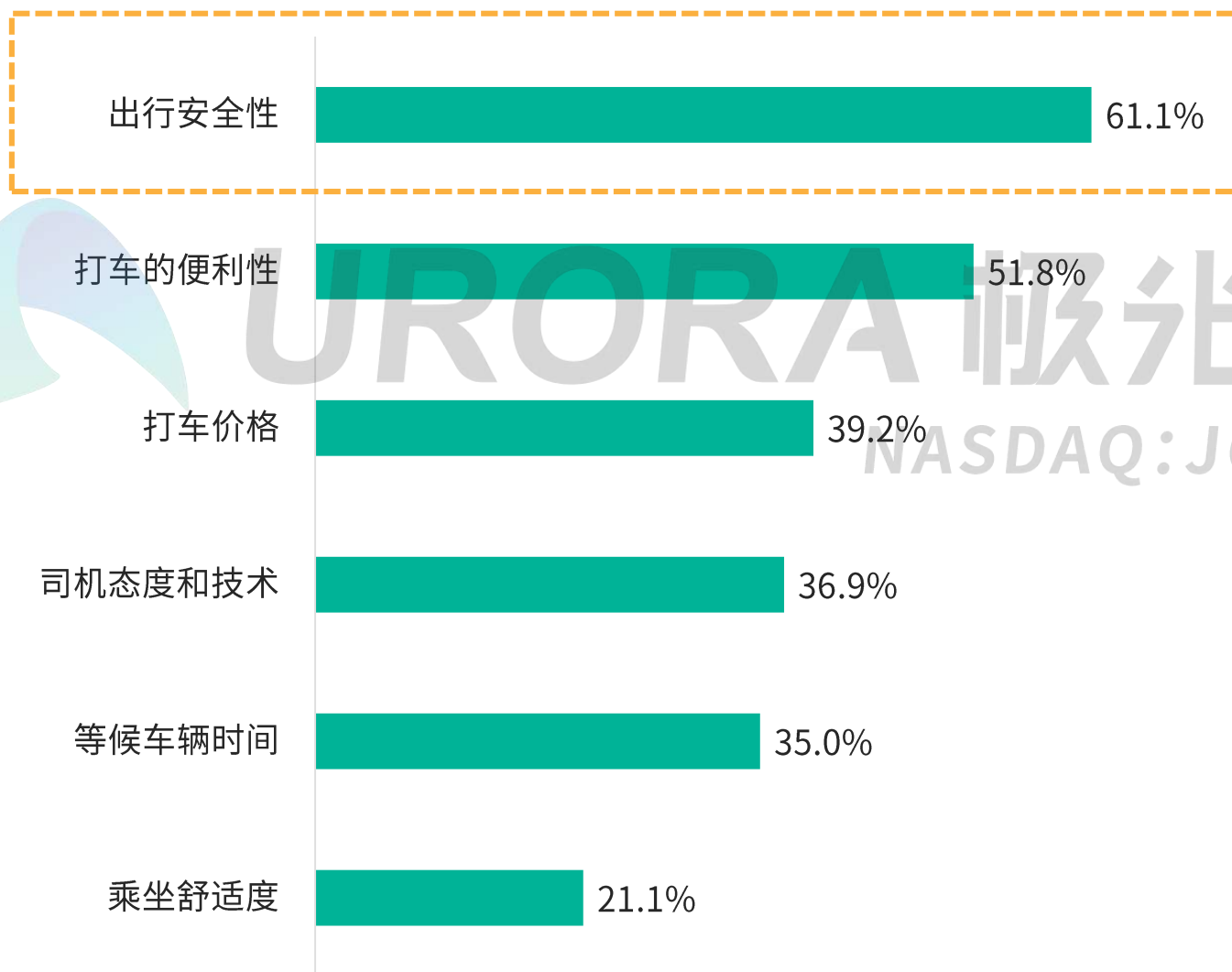


乘客使用网约车关注的因素

六成乘客认为出行安全性是使用网约车关注的因素

- 61.1%用户认为出行安全性是使用网约车时需要重点考虑的因素，51.8%用户认为打车的便利性是其关注的因素，39.2%用户认为打车价格是其关注的因素

乘客使用网约车关注的因素



数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

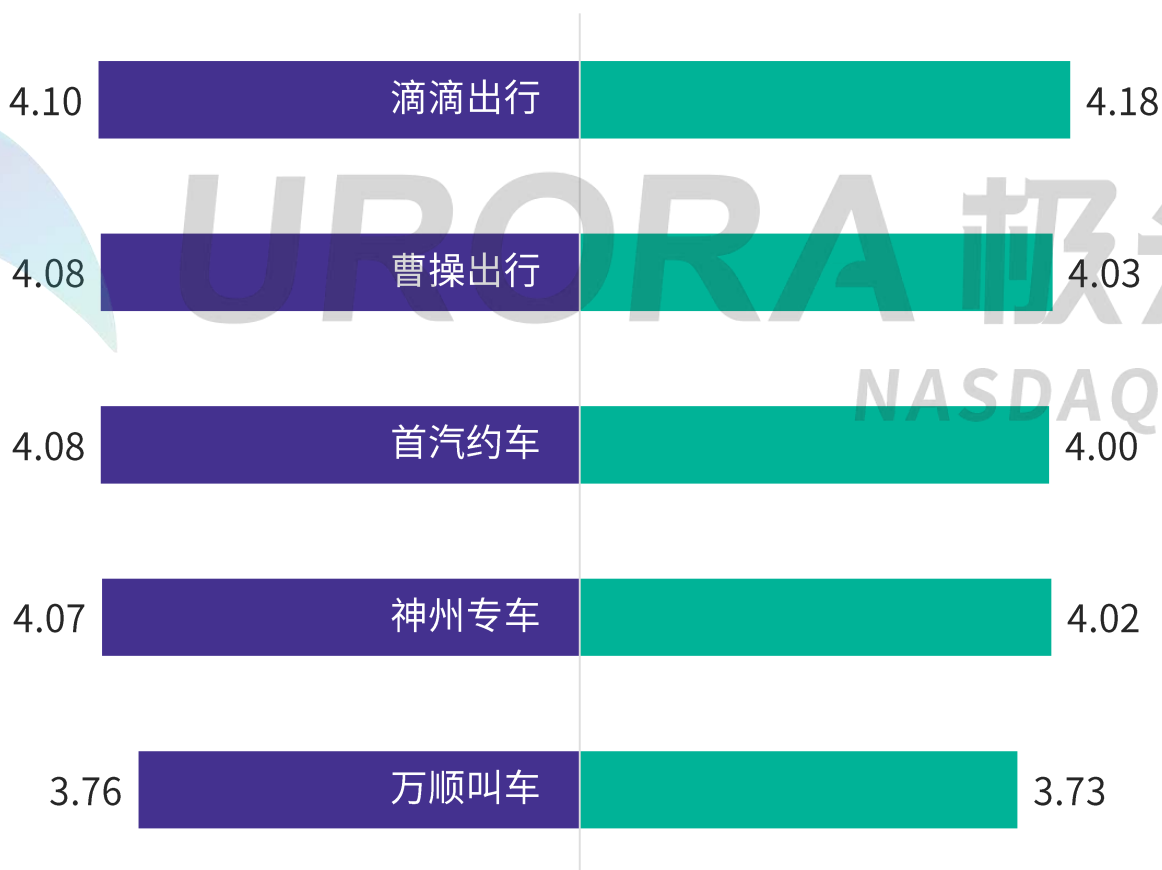
各出行平台安全性用户评价

用户对滴滴出行的满意程度处于行业领先水平

- 滴滴出行以4.10的得分位居全体网约车用户评分第一；在使用过滴滴出行的高频网约车用户中（平均每周使用一次以上的用户），滴滴出行评分达4.18分，位居第一

各出行平台安全性用户评价

■ 全体网约车用户 ■ 网约车高频用户



满意度评分为用户评价的平均值；满意度等级按照非常满意（5分）、比较满意（4分）、一般（3分）、比较不满意（2分）、非常不满意（1分）共五级态度划分。

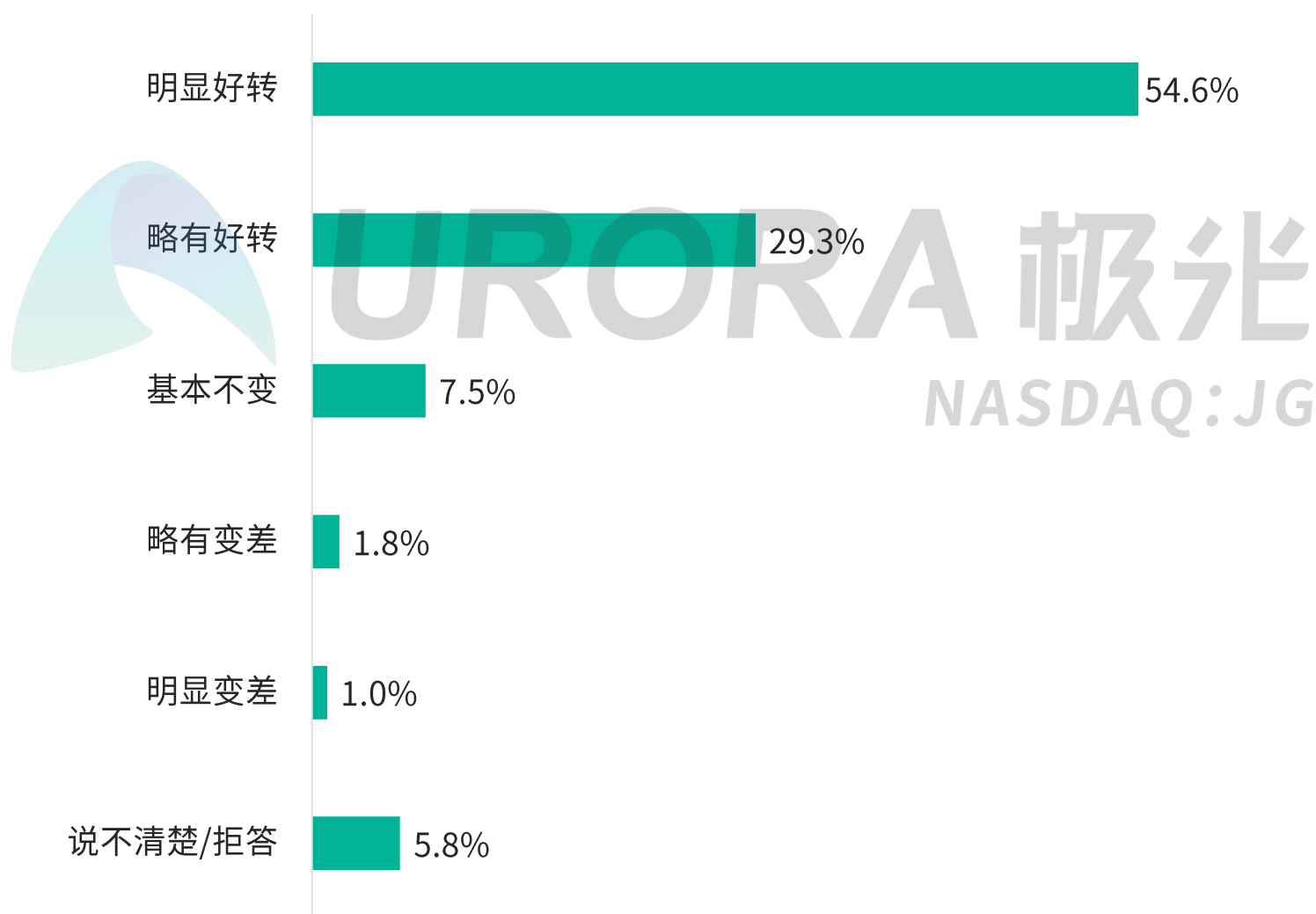
数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

过去一年网约车安全性变化用户感知

超五成用户认为过去一年网约车安全性有明显好转

- 54.6%网约车用户认为过去一年网约车安全性明显好转，29.3%网约车用户认为网约车安全性略有好转

过去一年网约车安全性变化用户感知



数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

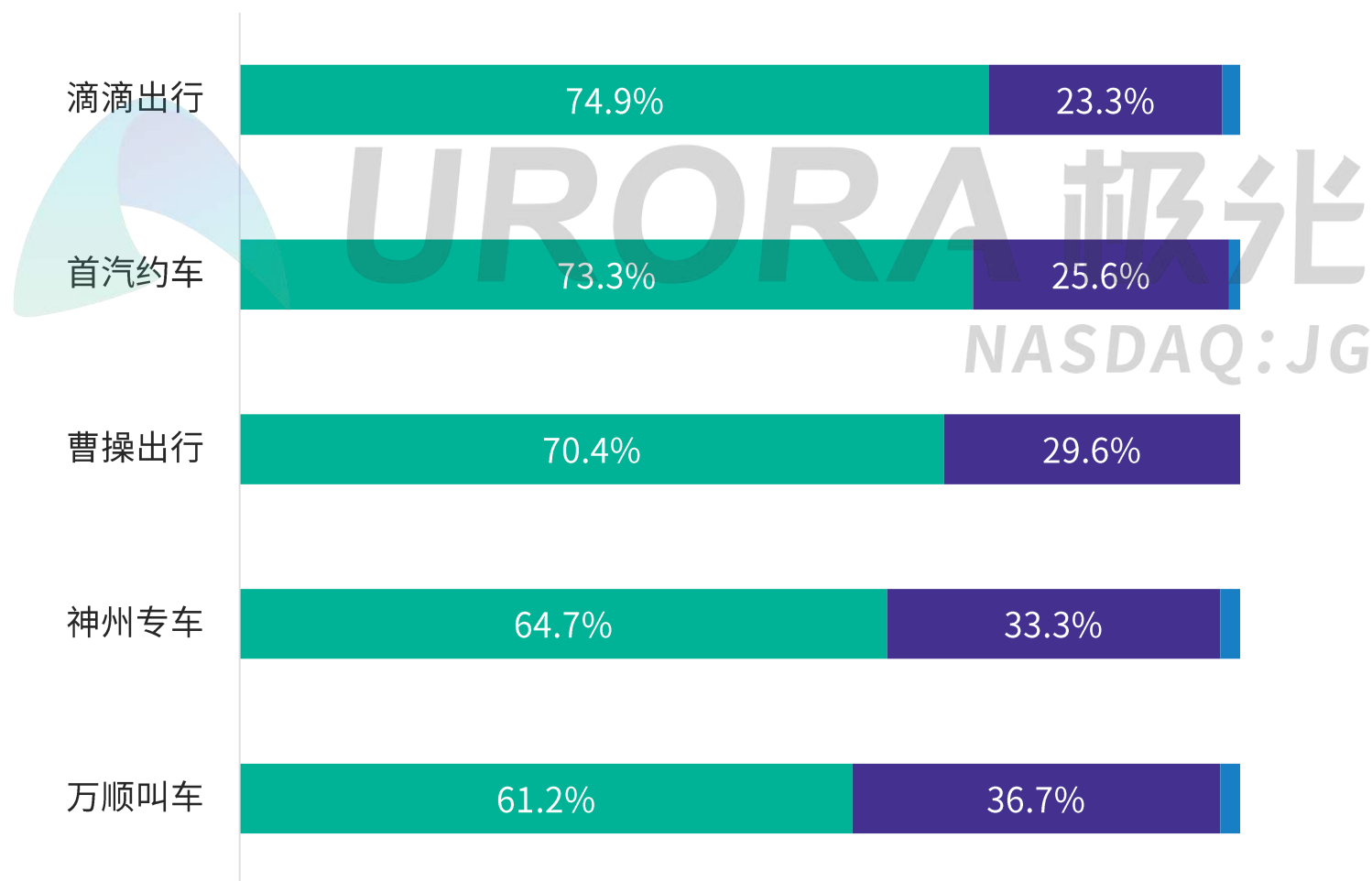
各出行平台安全性变化用户感知

超七成用户认为过去一年滴滴出行平台安全性变好

- 74.9%用户认为滴滴出行平台安全性变好；作为国内用户规模最大的网约车品牌，过去一年滴滴出行在网约车出行安全保障方面的努力已被用户所感知

过去一年各出行平台安全性变化用户感知

■ 变好 ■ 不变 ■ 变差



数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

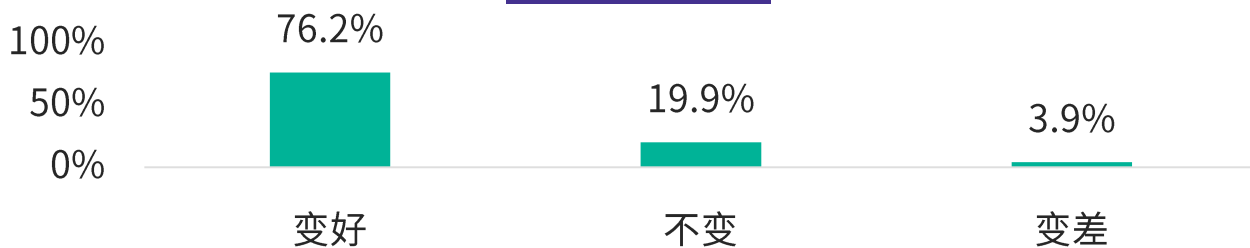
网约车服务体验方面的变化

在保障安全的同时，网约车打车的便捷性、司机服务态度和行车规范也有所改观

- 在网约车安全整治过程中，超过七成用户认为打车便捷性、司机服务态度和司机行车规范方面也都在变好

过去一年网约车服务体验方面的变化感知

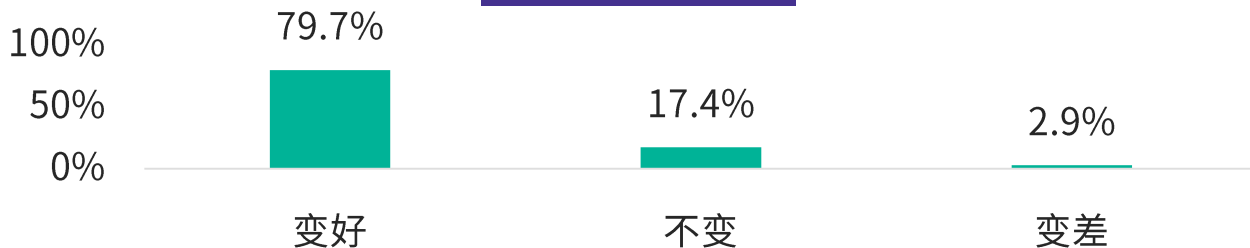
打车便捷性



司机服务态度



司机行车规范



数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

用户网约车出行自身安全防范意识

超七成用户有注意行车路线和坐后排的安全防范意识

- 73.1%用户打车时会经常注意行车路线；72.1%用户会经常坐车辆后排；深夜打车结伴而行、添加紧急联系人和分享行车信息这三方面，经常会注意的用户低于五成

用户网约车出行自身安全防范意识

■ 经常会 ■ 有时会 ■ 偶尔会 ■ 很少会

注意行车路线

73.1%

坐后排

72.1%

避免去人少偏僻的地方

58.6%

避免陌生人拼车

50.7%

深夜打车结伴而行

48.4%

添加紧急联系人

48.3%

分享行车信息

42.9%

数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

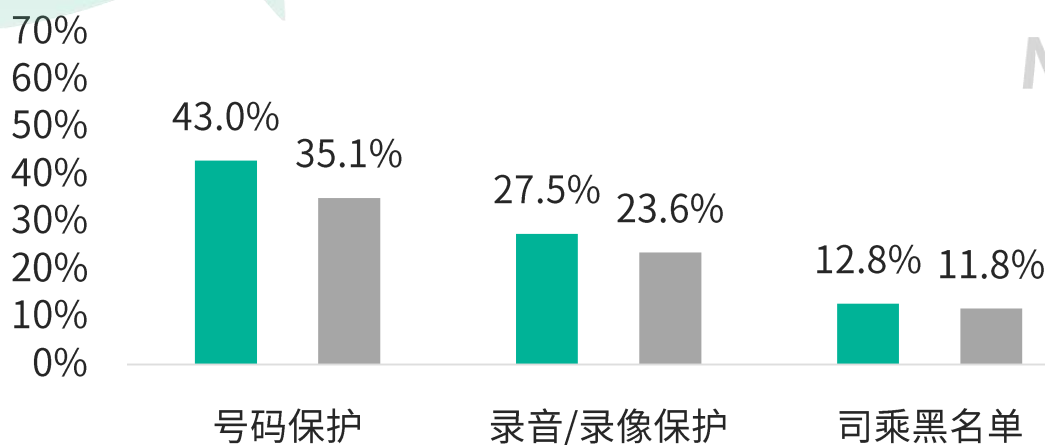
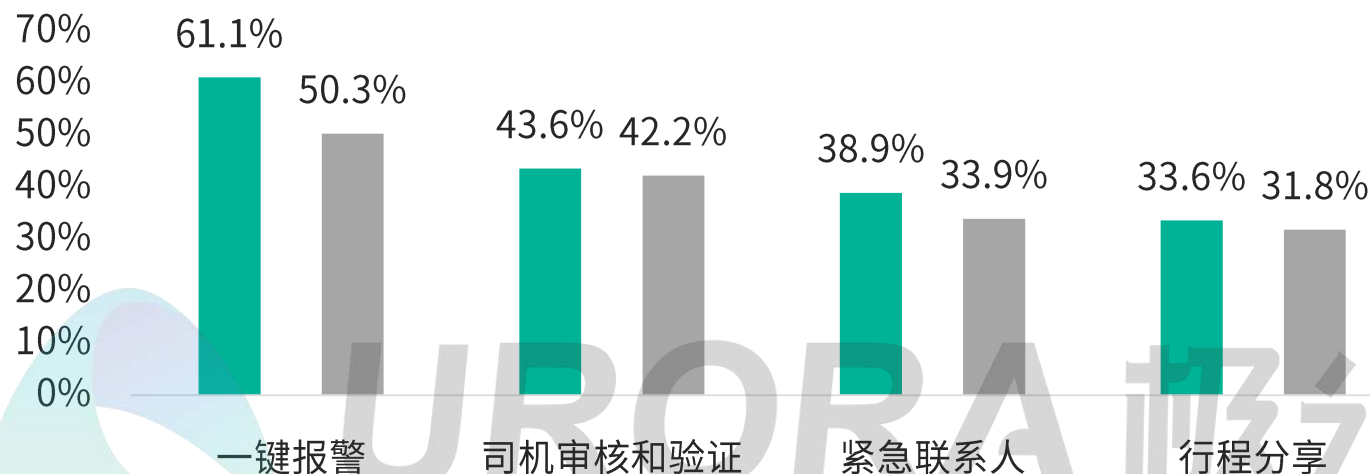
出行平台安全措施用户认知

用户对于滴滴出行的安全措施认知高于行业平均水平

- 在用户对于平台安全措施的认知方面，滴滴出行在一键报警、司机审核和验证和紧急联系人等七个方面均高于行业平均水平

出行平台安全措施用户认知

■ 滴滴出行 ■ 行业平均水平



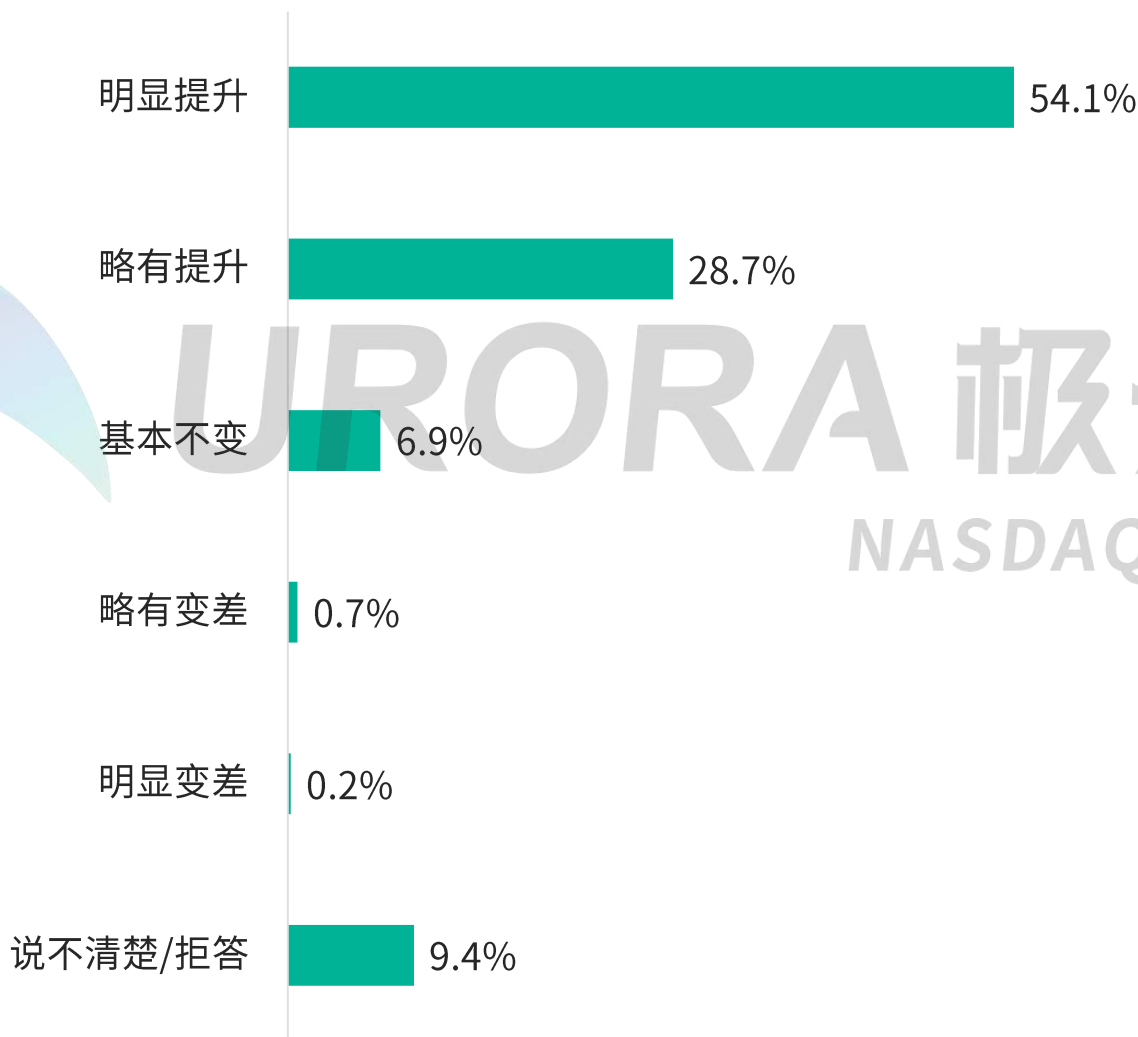
数据来源：极光调研 (Aurora Mobile, NASDAQ: JG) ; 数据周期：2019Q3

乘客对未来网约车安全性的预期

超八成用户认为未来网约车出行安全会有提升

- 对于未来网约车的安全情况变化，54.1%用户认为网约车安全将明显提升，28.7%用户认为会略有提升；整体看来，多数用户对网约车出行安全的预期偏好

乘客对未来网约车安全性的预期



数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

CHAPTER 03

网约车出行安全司机信心 研究

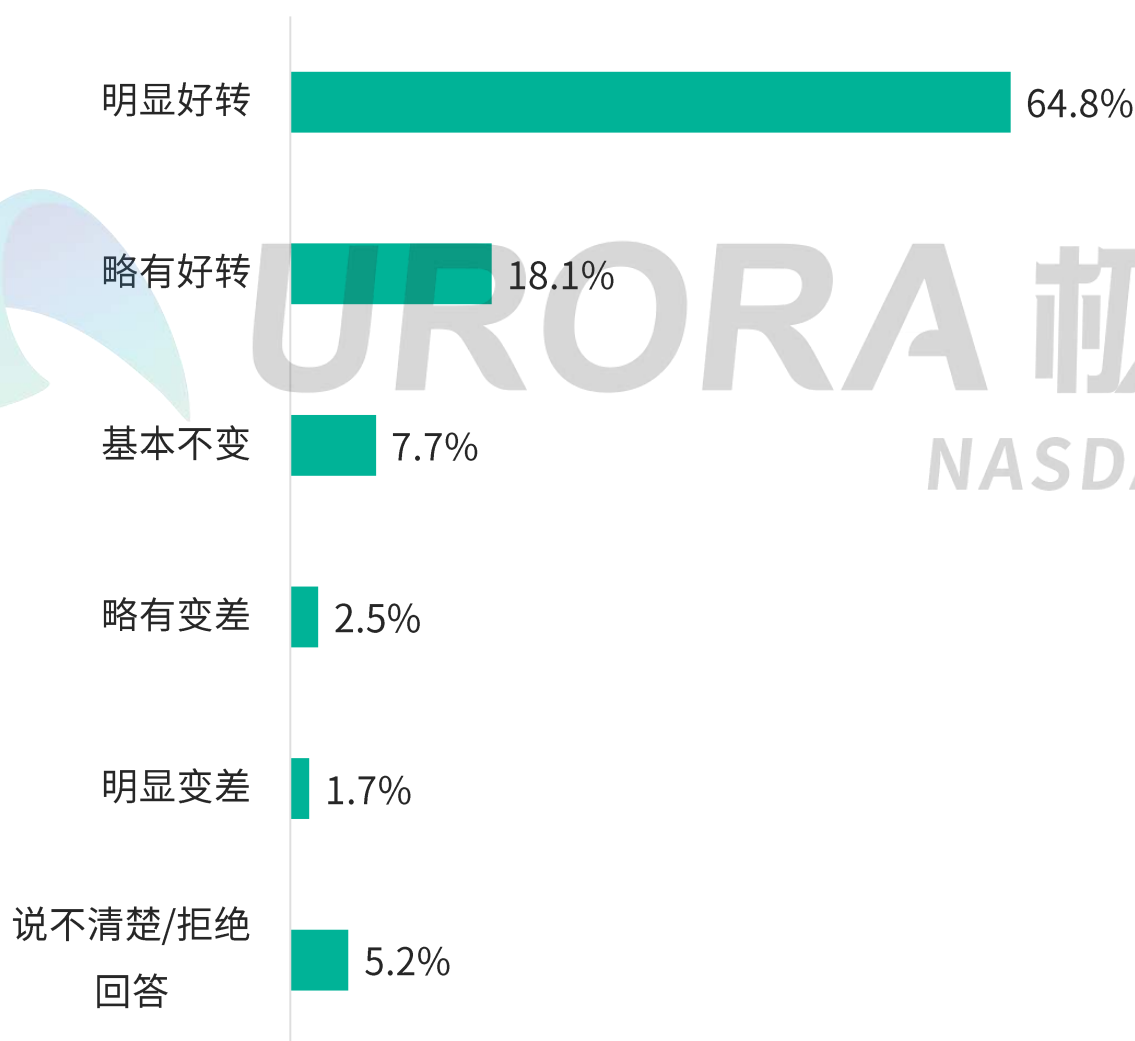


司机对网约车出行安全变化的感知

超八成司机认为过去一年网约车出行安全好转

- 64.8%司机认为过去一年网约车出行安全有明显好转，18.1%司机认为过去一年网约车出行安全略有好转

过去一年司机对网约车出行安全变化的感知



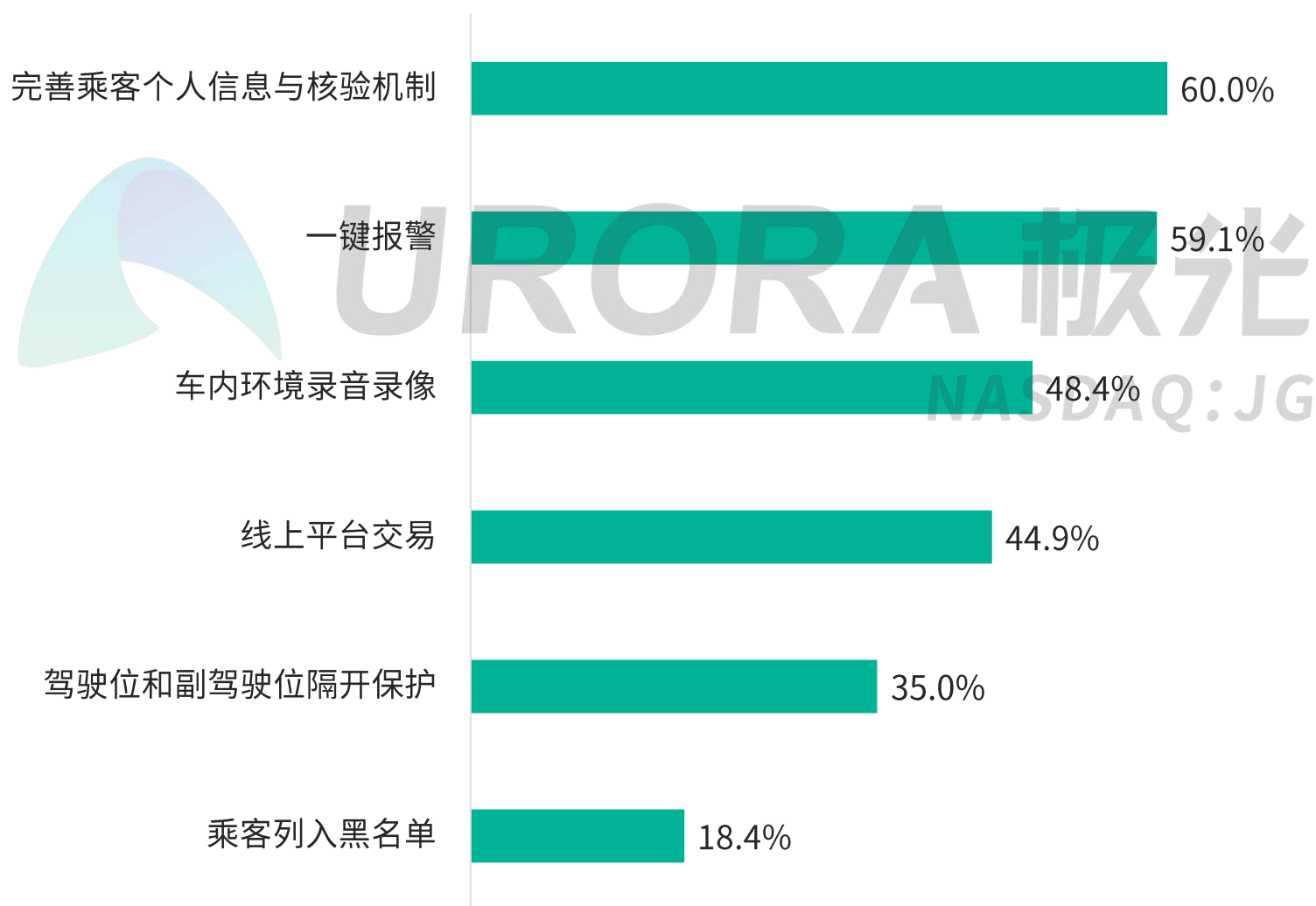
数据来源：极光调研 (Aurora Mobile, NASDAQ: JG) ; 数据周期：2019Q3

司机对网约车安全保障措施认可度

约六成司机认为完善乘客个人信息与核验机制和一键报警功能有助于保障司机安全

- 60%司机认为完善乘客个人信息与核验机制有助于保障司机安全，59.1%的司机认为设置一键报警功能有助于保障司机安全

司机对网约车安全保障措施认可度



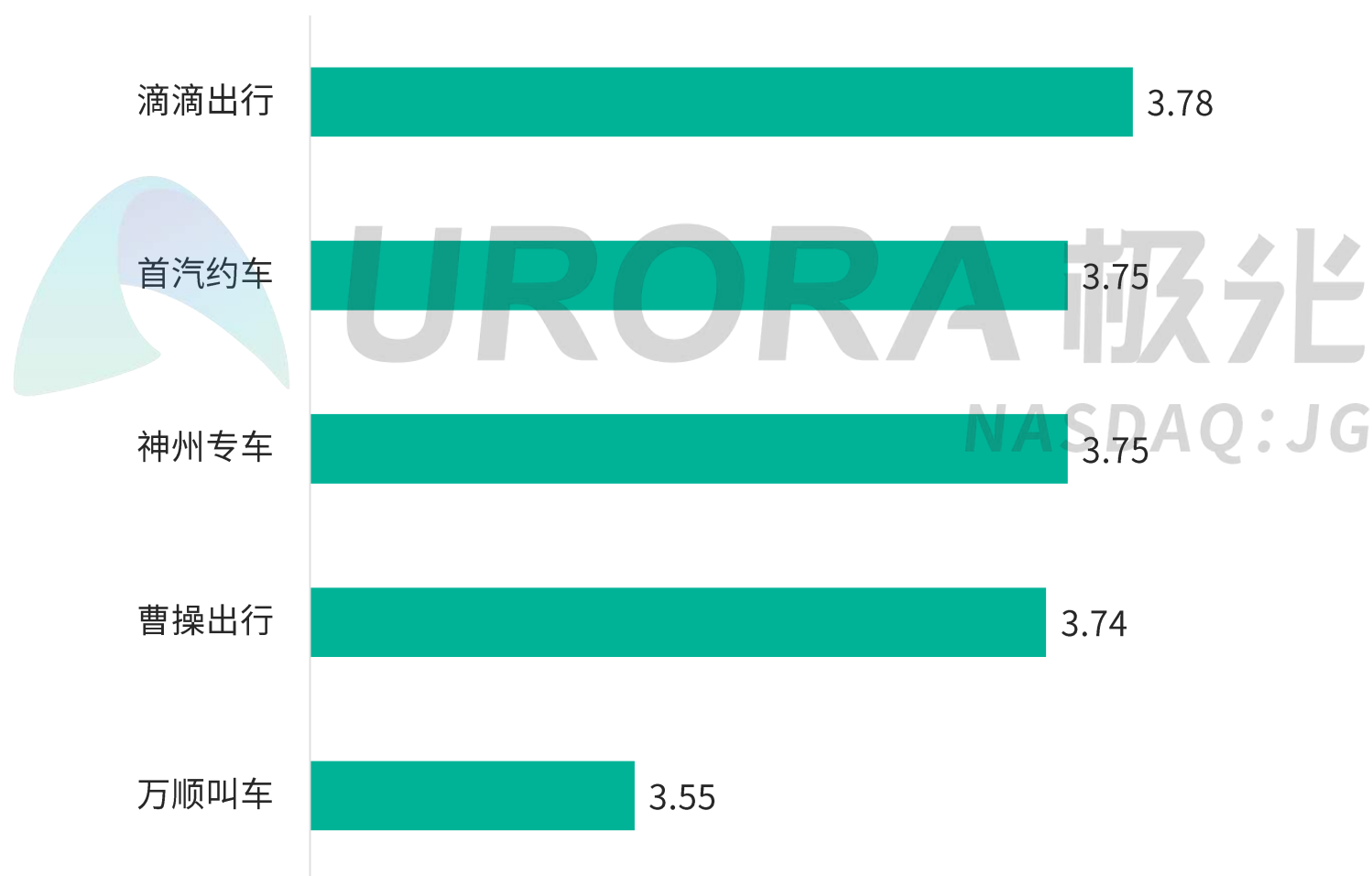
数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

司机对主要网约车平台安全性的评价

司机对滴滴出行平台的安全性保障评分最高

- 司机对滴滴出行平台安全性评分达3.78，在国内主要网约车平台中，评分最高

司机对主要网约车平台安全性的评价



满意度评分为用户评价的平均值；满意度等级按照非常满意（5分）、比较满意（4分）、一般（3分）、比较不满意（2分）、非常不满意（1分）共五级态度划分。

数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

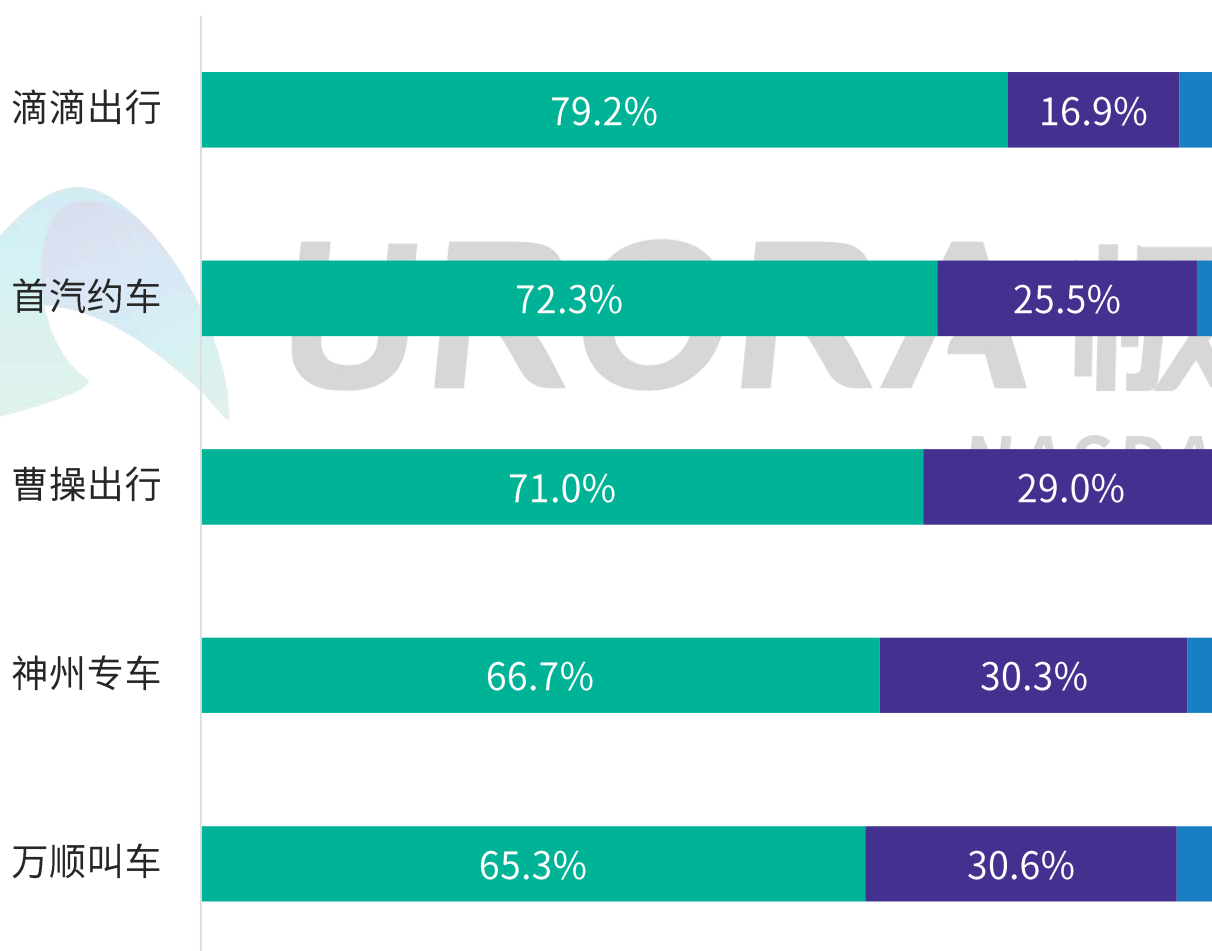
司机对网约车平台出行安全的感知

约八成司机认为滴滴出行安全性变好

- 79.2%司机认为过去一年滴滴出行安全性变好，高于其他网约车平台

司机对过去一年网约车平台安全变化的感知

■ 变好 ■ 不变 ■ 变坏



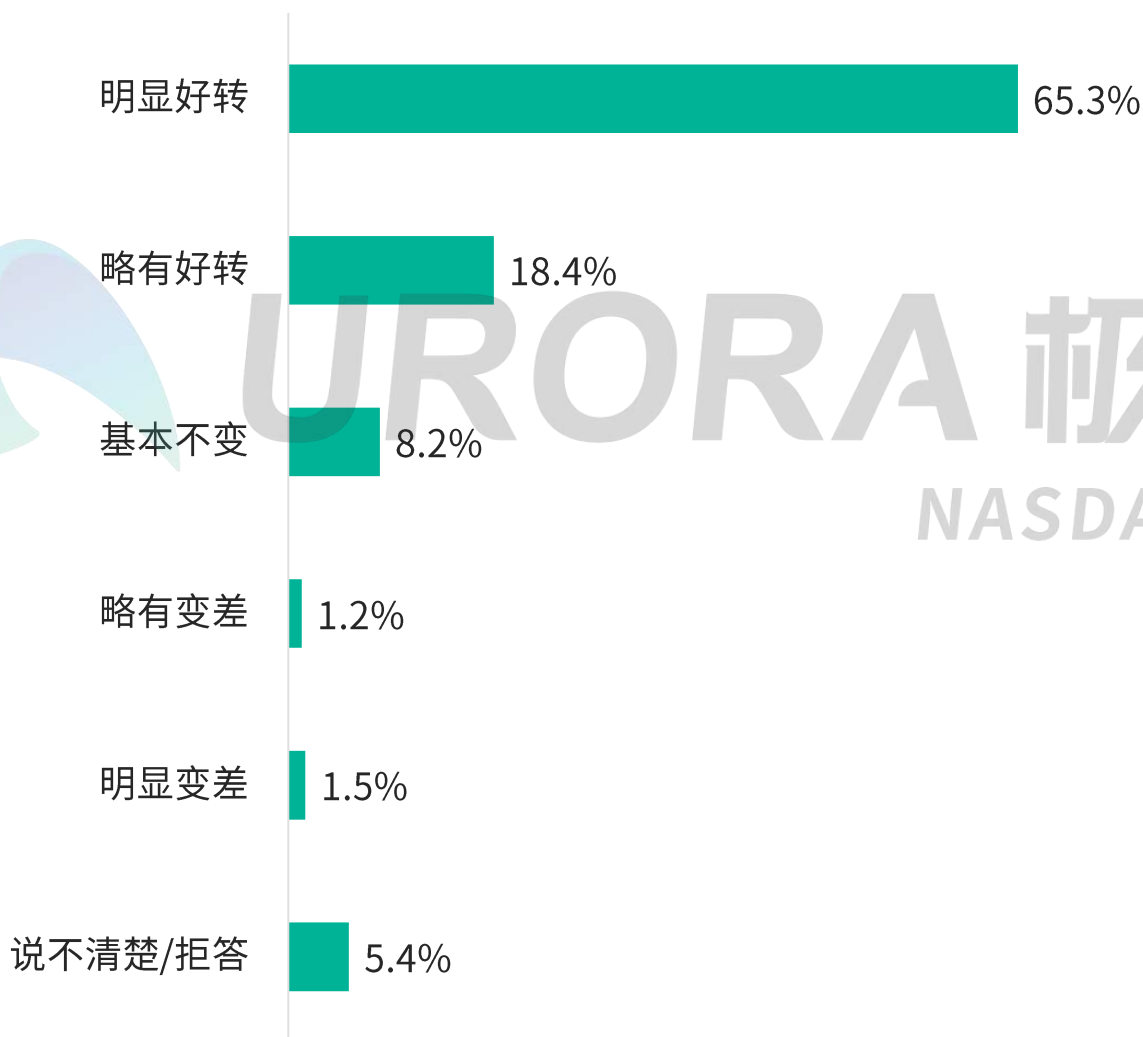
数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

司机对未来网约车出行安全的预期

超八成司机认为未来网约车出行安全会好转

- 65.3%司机认为未来网约车出行安全会明显好转，18.4%司机认为未来网约车出行安全会略有好转

司机对未来网约车出行安全的预期



数据来源：极光调研（Aurora Mobile, NASDAQ: JG）；数据周期：2019Q3

报告说明

1. 数据来源

1) 极光 (Aurora Mobile, NASDAQ:JG), 源于极光云服务平台的行业数据采集及极光 iAPP 平台针对各类移动应用的长期监测, 并结合大样本算法开展的数据挖掘和统计分析; 2) 极光调研数据, 通过极光调研平台进行网络调研, 共回收样本 1287 份, 其中乘客样本 884 份, 司机样本 403 份; 3) 其他合法收集的数据。以上均系依据相关法律法规, 经用户合法授权采集数据, 同时经过对数据脱敏后形成大数据分析报告。

2. 数据周期

报告整体时间段: 2019 年 Q3, 部分更新至 Q4。

3. 数据指标说明

具体数据指标请参考各页标注。

4. 免责声明

极光 JIGUANG 所提供的数据信息系依据大样本数据抽样采集、小样本调研、数据模型预测及其他研究方法估算、分析得出。由于统计分析领域中的任何数据来源和技术方法均存在局限性, 极光 JIGUANG 也不例外。极光 JIGUANG 依据上述方法所估算、分析得出的数据信息仅供参考, 极光 JIGUANG 不对上述数据信息的精确性、完整性、适用性和非侵权性做任何保证。任何机构或个人援引或基于上述数据信息所采取的任何行动所造成的法律后果均与极光 JIGUANG 无关, 由此引发的相关争议或法律责任皆由行为人承担。

5. 报告其他说明

极光数据研究院后续将利用自身的大数据能力, 对各领域进行更详尽的分析解读和商业洞察, 敬请期待。

6. 版权声明

本报告为极光 JIGUANG 所作, 报告中所有的文字、图片、表格均受相关的商标和著作权的法律所保护, 部分内容采集于公开信息, 所有权为原著作者所有。未经本公司书面许可, 任何组织和个人不得以任何形式复制或传递。任何未经授权使用本报告的相关商业行为都将违反《中华人民共和国著作权法》和其他法律法规的规定。

关于极光

极光（Aurora Mobile，纳斯达克股票代码：JG）成立于2011年，是中国领先的开发者服务提供商。极光专注于为移动应用开发者提供稳定高效的消息推送、即时通讯、统计分析、社会化组件、短信、一键认证、深度链接等开发者服务。截止到2019年9月份，极光已经为超过40万移动开发者和138.6万款移动应用提供服务，其开发工具包（SDK）安装量累计308亿，月度独立活跃设备13.4亿部。同时，极光持续赋能开发者和传统行业客户，推出精准营销（极光效果通）、金融风控、市场洞察、商业地理服务产品，致力于为社会和各行各业提高运营效率，优化决策制定。

业务咨询请联系



For developers, by developers



极光JIGUANG

华北地区数据咨询

胡畅达: hucd@jiguang.cn

华东、华南地区数据咨询

Oliver: jianghh@jiguang.cn

机构投资人数据咨询

Alan: Alan.wong@jiguang.cn

全国商务咨询

sales@jiguang.cn

媒体数据引用:

marketing@jiguang.cn