

网约车安全问题与发展前景调研活动报告

调查人员：南大 2018 级数理科学类学生思修小组，共 12 人

组长：葛睿芃

组员： 窦星辰 黄成东 闵睿 王昕妍 赵世驹 陈爽 华文吉 易婧如
郑翔雨 周珈如 鲍辰迪

指导老师：陈继红

调查方式：线上问卷填写+线下人物采访

调查对象：南京及外地的各大高校学生，家长，路人等。

调查背景：近日，各媒体报刊多次报道乘客因乘坐网约车而遭遇人身安全的威胁，及网约车主自身利益与维权纠纷的问题等等，而且许多案件发生后，受害者的维权途径受限，以致根本权利得不到保障。作为当代大学生，在看到此类事件后，我们深表痛心和激愤，并看到相关新闻发表后，有许多素质低下之人的不当言论，不得不为此感叹。因此，我们小组准备针对此类社会现象做深入调查研究并整理相关调查报告。

调查目的：在搜集材料及前期准备的过程中，可以提高自身对新闻事件的敏锐度及对事件本质的洞察力，并锻炼细心耐心的性格；
在实践中，可以提高与人沟通交流的能力，并在切身体验中更深刻地认识到其本质，了解社会最真实的一面，丰富人生经历，有利于开拓视野，并树立正确的三观；
在后期整理中，既考验技术又考验团队合作。在整个过程中组员相互协调合作，增进感情，提高团队协作能力。

组员分工：新闻搜集组（窦星辰、华文吉）：负责搜集有关网约车安全与发展问题的数据、新闻，并入后期间卷统计数据一起分析。
问卷整理组（葛睿芃、易婧如、周珈如、闵睿）：负责讨论制作、回收问卷，向组员提供问卷统计数据；

切身体验组（王昕妍、郑翔雨）：负责制定以安全为前提的网约车乘坐计划，体验乘坐网约车，并向网约车司机询问一些问题。

后期制作组（赵世驹、陈爽、鲍辰迪、黄成东）：负责将小组研究分析的结果进行汇总，加工，形成最后成品。

活动过程：

- 1 选定主题阶段 2018.9.21~9.28**
- 2 问卷设计阶段 2018.9.28~10.1**
- 3 问卷发放填写阶段 2017.10.1~11.25**
- 4 线上会议 2018.10.13**
- 5 线下会议 2018.10.19**
- 6 报告初审 2018.11.2**
- 7 采访阶段 2018.11.16**
- 8 报告汇总阶段 2018.12.2~12.14**
- 9 报告展示阶段 2018.12.14**

调查情况：

新闻收集情况：本组收集了 2018 年以来在网约车市场中发生的各种事件。

问卷回收方面：本组此次调查回收有效答卷 615 次，个别题目剔除无效答卷。

体验采访情况：体验组共 2 人，针对出租车司机与快车司机进行了采访。

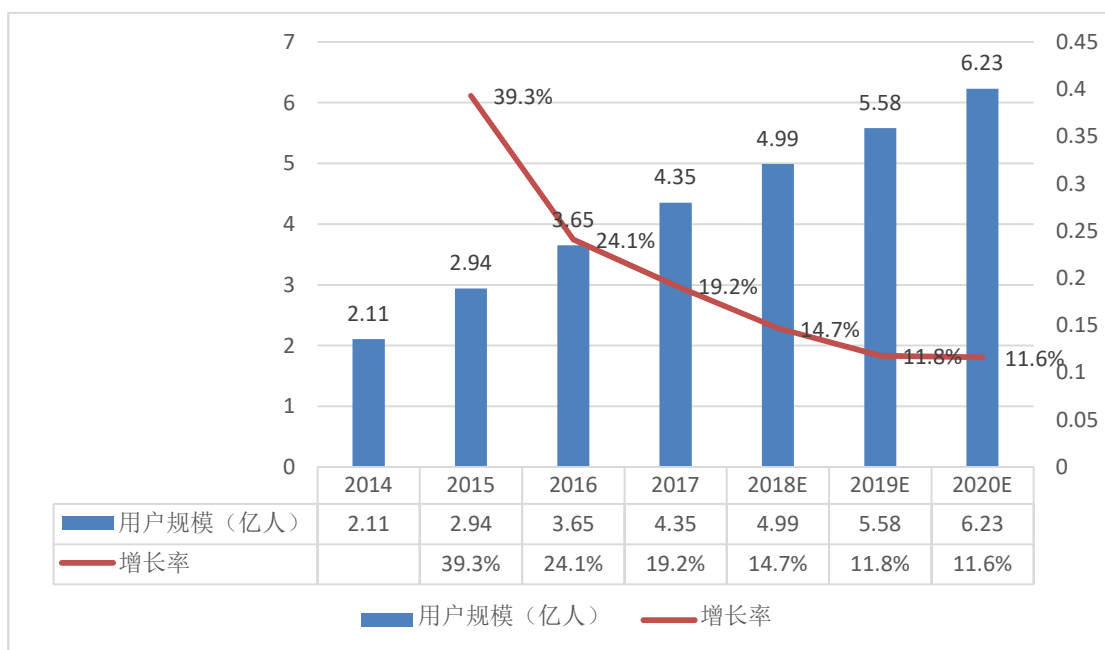
调查报告：

第一部分：网约车乘坐习惯分析

（分析人：葛睿芃，黄成东，易婧如，窦星辰，鲍辰迪）

1.1 网约车发展规模

1.1.1 网约车用户数量



图：网约车用户规模与增长率图^[1]

由图表可以看到，自2014年网约车进入大众视线以来，网约车的用户规模开始以极快的速度增长，用户数量从2亿增长至2018年的5亿。

这期间的增长主要得益于四方面：

- 1.传统出租车模式下司机的收益不高，份子钱让不少司机苦不堪言，平台的规模化转换了相当一部分出租车司机与原来并不合法的蓝牌车司机，加上平台为争夺司机所给出的大额补贴，使得司机形成相当可观的规模。
- 2.原有出租车运营模式的效率低下，资源配置不够合理，用户常常有打车难的问题，且各种打车不打表的情况层出不穷，平台透明化、智能化的模式大大便利了用户，加上初期平台的大额让利使得用户更多选则网约车，因此受众群体快速增长。
- 3.以BAT为首的互联网公司于线上平台的大规模广告与宣传。
- 4.各地方政府灵活的支持政策与中央交通部门的默许。

在可预期的未来，网约车的用户规模仍将保持较快速度的增长，但增长速度趋于平缓。预计到2020年用户规模能达到6亿以上。

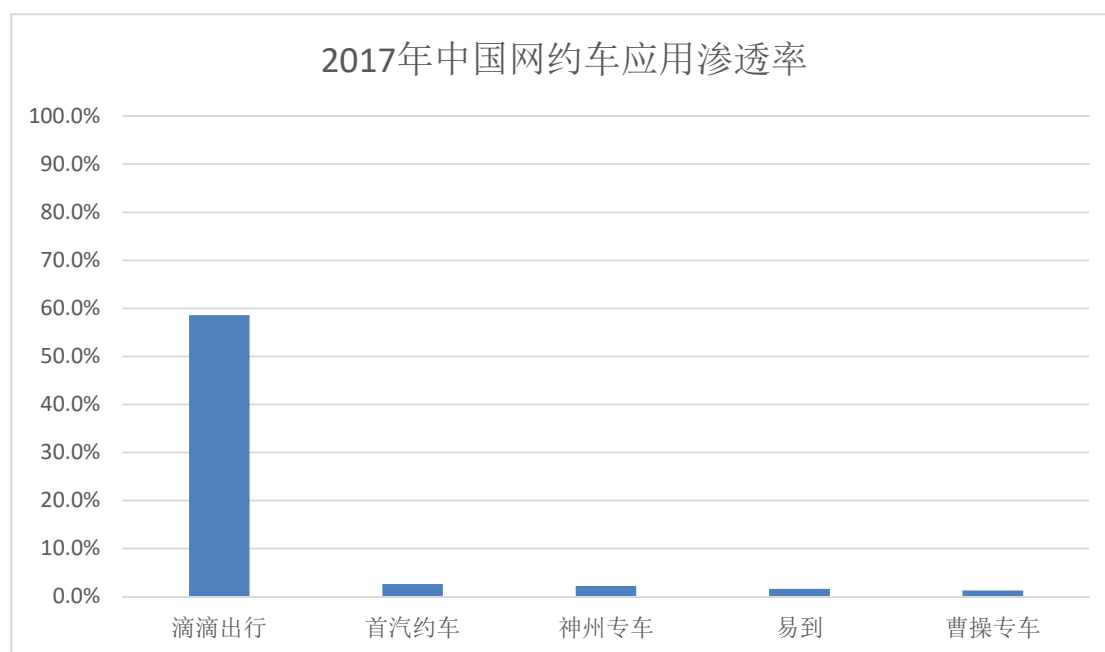
影响可预期的因素：

1. 网约车平台进一步由一二线城市向三四线城市下沉，三四线城市大量的人口提供了相当可观的增长预期。三四线城市存发展空间。网约车在发达地区用户增量已无法继续取得巨大突破，且盈利模式探索和产品功能丰富也需要一定时间，而三四线城市人民生活水平提高，城乡差异化在缩小，在出行消费升级趋势下，其需求量也较为充足，因此未来各平台将加大在三四线城市发展。^[2]
2. 近些年来，由于网约车野蛮生长与平台不作为导致的多起网约车凶杀案件，使得人们对于监管不严的网约车平台产生了较大不信任感，网约车的信任危

机对于平台增长起到了极大负面影响。

3. 平台效率较低，乘客与司机权益易受损及无法及时处理反馈，会产生一定负面影响。
4. 随着网约车平台向头部平台集中，前期的烧钱补贴模式不再可行，对司机与用户的补贴逐渐减少甚至消失，相当一部分司机与用户对网约车平台的忠诚度不高，为平台规模增长预期带来一定负面影响。
5. 2018 年以来交通运输部有关法规的制定，与各地方政府具体监管落地，对网约车平台的规范化约束，剔除了相当部分不合格的司机群体，虽然短期对于司机规模有影响，但长远来看规范化的平台对用户的增长而言是相当正面的影响。

1.1.2 网约车各应用渗透率



注：渗透率=活跃用户规模/手机网民规模

图：2017 年中国网约车应用渗透率图^[1]

如图：

在滴滴与快的合并，并再次吞并 Uber 中国后，在目前的网约车市场上，滴滴出行处于一家独大的情形。其他的网约车公司暂时难以对滴滴产生威胁，正是由于垄断效应，使得滴滴对于平台自身疏于管理。在 2018 滴滴出行发生多次监管事故后，其渗透率应有所下降，但仍会在市场中处于主要地位。

1.2 主要乘坐人群

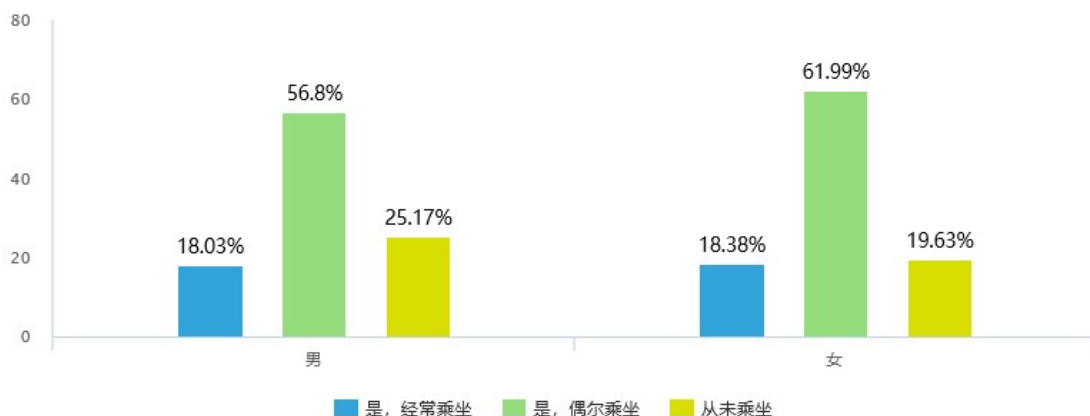
在问卷中，我们采集了乘客的部分信息（如性别、年龄等），同时对乘客乘坐网约车的习惯进行了调查，主要体现在以下题目上。

第 5 题：您平时是否乘坐过网约车[单选题]（有效填写人次：615）

第 6 题：您最常使用的网约车类型是什么[单选题]（有效填写人次：478）

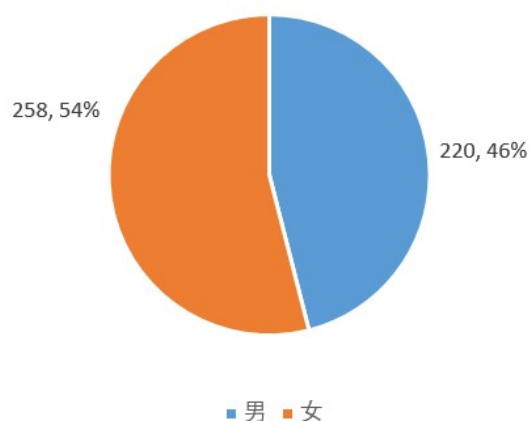
第 7 题：您在下列哪些情况下会使用网约车出行[多选题]（有效填写人次：478）

1.2.1 性别方面

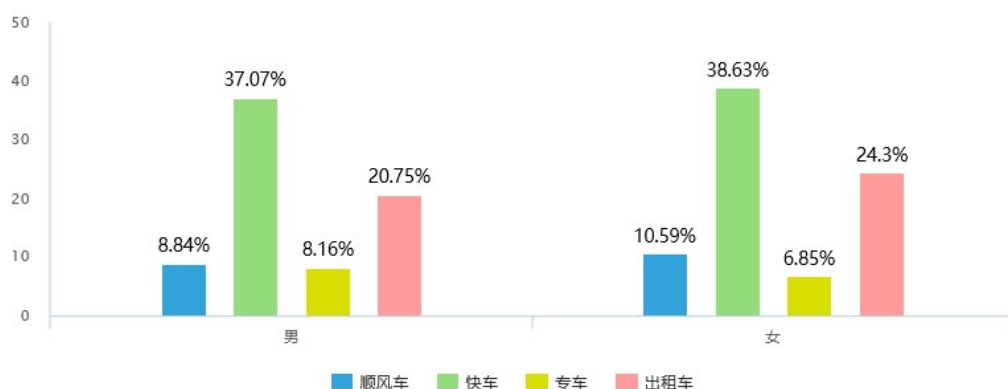


图：不同性别网约车乘坐频率图

乘坐网约车各性别人数及百分比

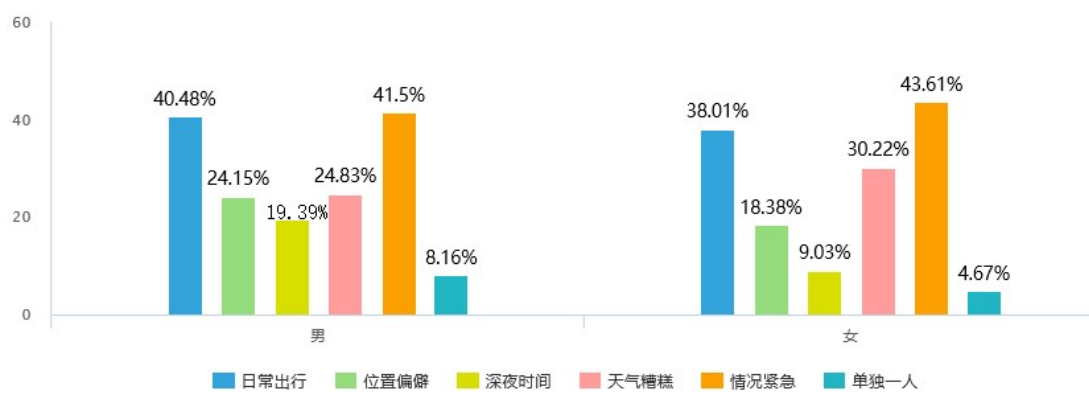


由调查数据来看, 女性人数略多于男性, 但男女性别对于是否选择网约车几乎没有影响, 会选择乘坐网约车的占比大约是不乘坐网约车的三到四倍。



图：不同性别网约车选择类型图

男性和女性在网约车类型的选择上大致相同, 均以快车和出租车为主。一方面, 传统出租车的运行模式在长期的实践和发展中得到了大众的普遍认可, 因此网约车平台和传统出租车融合的运营模式, 乘客较为接受; 另一方面, 网约车的新兴产物“快车”, 由于其较其他网约车类型的方便性与价格的实惠型, 受到了大众普遍的喜爱, 因而快车成为乘客利用网约车平台出行的主要方式。

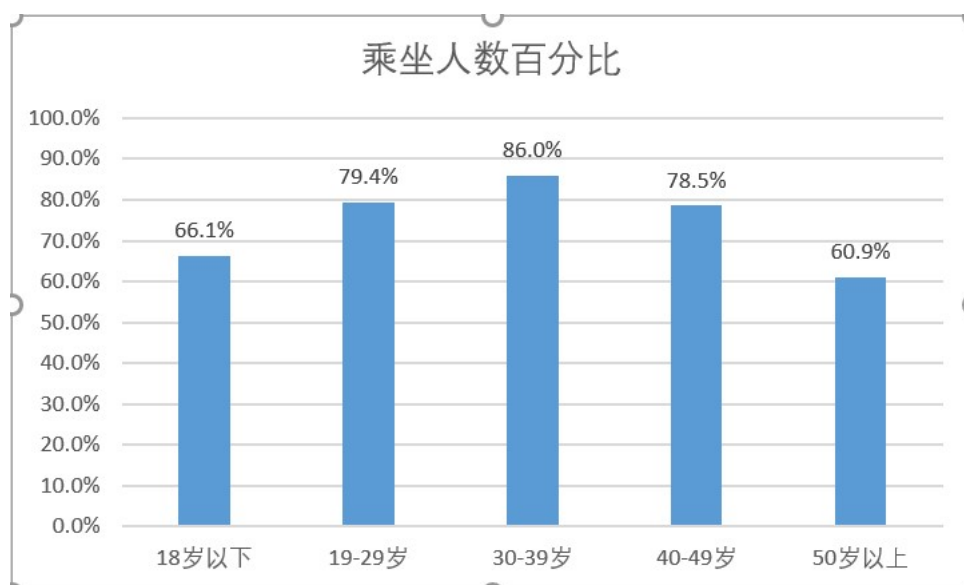


图：不同性别在特定情况下选择网约车出行人数比例图

从图中可以看出，除了日常出行外，人们普遍愿意在紧急情况下使用网约车出行，因为网约车出行比公共交通方便、快捷，更能满足人们在紧急情况下的出行需求。

同时我们可以看出，男性选择在深夜时间出行的比例明显高于女性，显然，对于女性而言，安全是她们出行首要考虑的问题，而男性在这一方面的担忧较少。

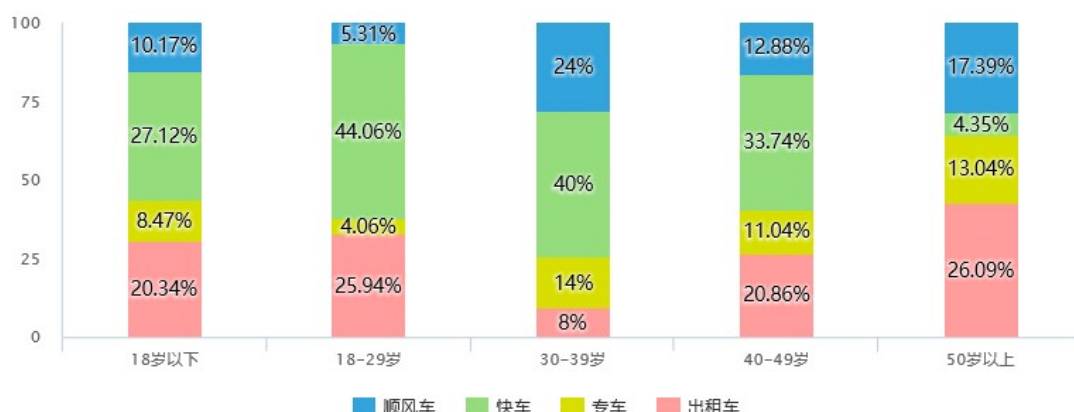
1.2.2 年龄方面



年龄段	参与调查人数	乘坐网约车人数	乘坐人数百分比
18岁以下	59	39	66.1%
19-29岁	320	254	79.4%
30-39岁	50	43	86.0%
40-49岁	163	128	78.5%
50岁以上	23	14	60.9%

在各年龄段中 30-39 岁人群乘坐网约车比率最高，其次是 19 到 29 岁的青年与 40-49 岁的中年群体。占比最低的为 18 岁以下及 50 岁以上的群体。但总体而言，占比均超过 60%，可见网约车已经有较高的渗透率。具体而言，30-39 岁、19-29 岁与 40-49 岁占比较高的原因：

1. 消费水平较高，网约车需求较强。
2. 自身安全水平较高，对于安全的担忧较低。



图：不同年龄选择网约车出行的主要类型比例图

从我们掌握到的数据来看，除了 50 岁以上的群体，快车往往是人们出行的首选，而 50 岁以上群体，可能由于自身对传统出租车行业的信任度较高，而对于新兴出行方式不甚了解或不够放心，选择出租车出行方式的人群远高于快车。

1.3 总结

当前，中国网约车发展规模仍在不断扩大，网约车用户仍在不断增多。网约车渗透率较高，在选择网约车出行的主要人群中，以 80 后、90 后为主，人们愿意在多种情况下乘坐网约车，但对自己的人身安全也有充分的考虑。现在的网约车行业呈现出一方垄断的局面，但有关规章制度和监管亟待改进。

第二部分：大众对于网约车的看法与评价

社会人士对于网约车的看法不一，这里我们对“乘客”和“司机”两类人群对于网约车的看法进行分别分析：

2.1 乘客对于网约车的看法

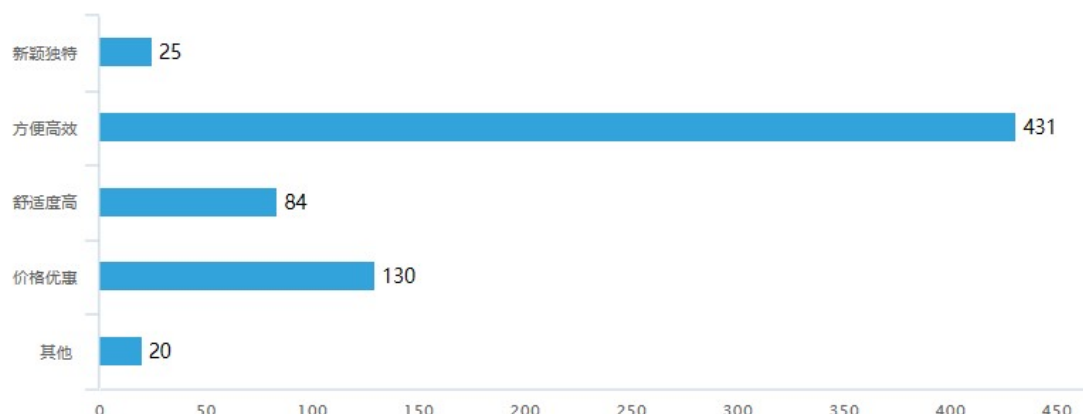
（分析人：葛睿芃、王昕妍、华文吉、赵世驹、黄成东）

2.1.1 乘客对于网约车现行的运行情况和过程发展的看法

所有的问卷受访者中，有 478 人乘坐过网约车，137 人没有选择乘坐网约车，他们分别就自己是否选择将网约车作为出行方式给出了自己的原因。

问卷第 8 题：您选择将网约车作为出行方式的原因是什么[多选题]

本题有效填写人次：478

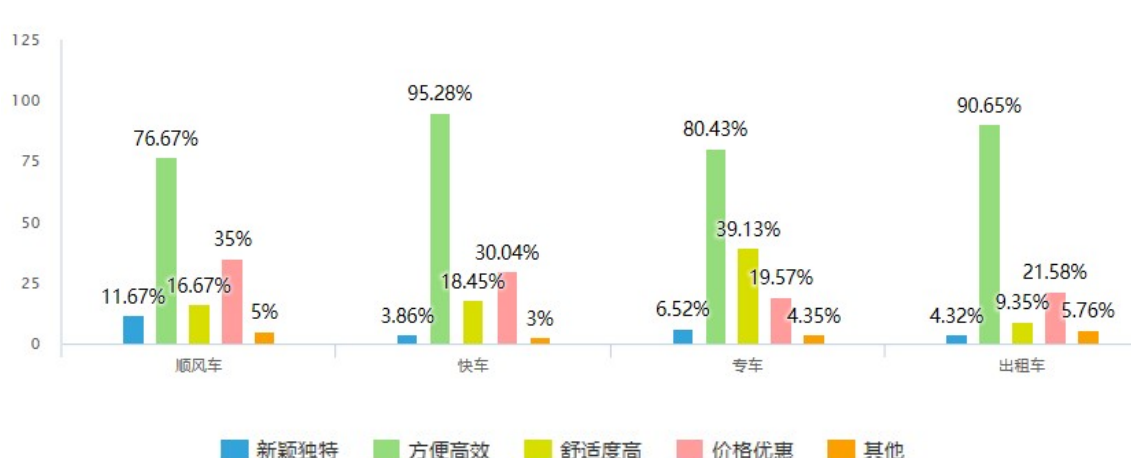


图：乘客选择网约车出行方式原因图

从图中可以明显地看出，超过 9 成的受访者（431 人）将方便高效列入自己选择网约车的原因。毫无疑问，网约车出行的便捷性确实得到了普遍的认可，乘客只需要打开手机 app，选择好目的地下单之后，附近的司机便可以快速到达指定地点接上乘客，并前往乘客想要到达的地方。

也有 130 名受访者认为网约车价格比较优惠，84 名受访者认为网约车的舒适度高，而选择其他原因的 20 人，大多都是因为找不到公交、地铁这样方便的代步工具。仅有 25 名受访者因为新颖独特而选择乘坐网约车，这说明乘客在出行方式的选择上经过了比较慎重的考虑，不会贸然追求新潮，而是看重其实用的价值，在性价比方面有较多的考虑。

我们再按照乘客习惯乘坐网约车的类型，对原因进行交叉分析：

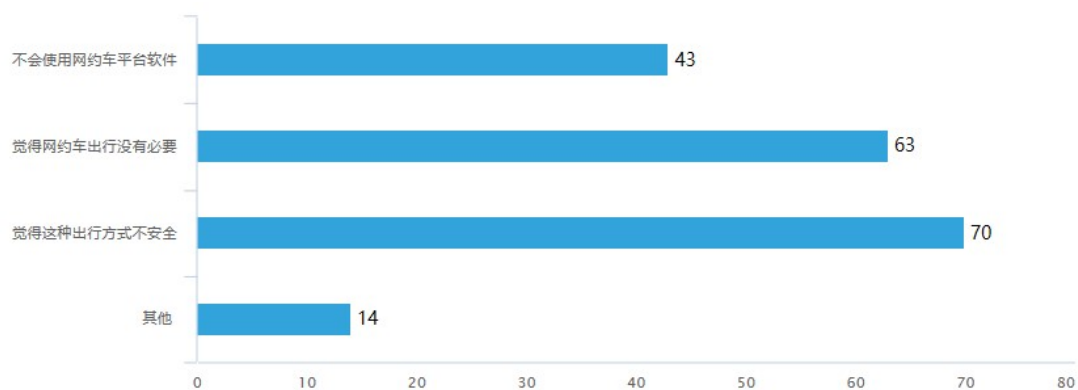


图：选择不同网约车类型原因比例图

对比乘坐不同类型网约车的乘客，我们可以看出，除了方便高效这一共同的优点外，顺风车实惠的价格，以及专车的高舒适度同样成为人们选择的原因。网约车种类的多样，满足了不同乘客不一样的出行需求。

问卷第 9 题：您不选择将网约车作为出行方式的原因是什么[多选题]

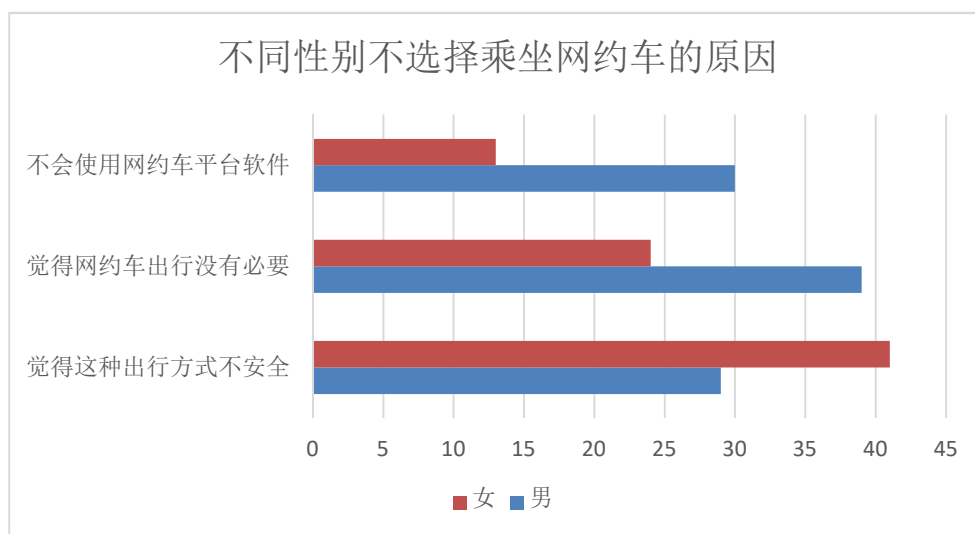
本题有效填写人次：137



图：乘客不选择网约车出行原因图

所有不选择乘坐网约车的受访者中，有 70 人觉得网约车出行不安全。显然，对于不愿意乘坐网约车的人来说，安全问题是他们的首要顾虑。网约车作为一种新兴事物，在发展初期各项规章制度还不完善，因此，人们比较担心乘坐网约车可能会危及自己的安全，且责任可能无法落实到位。

有 63 位受访者认为网约车出行没有必要，而在选择其他原因的 14 人中，大部分也指出了自己因为拥有私家车，或者所在城市公共交通的便利性，使得自己不必使用网约车这一出行方式。也有 43 人因为不会使用这类平台软件而不乘坐网约车。



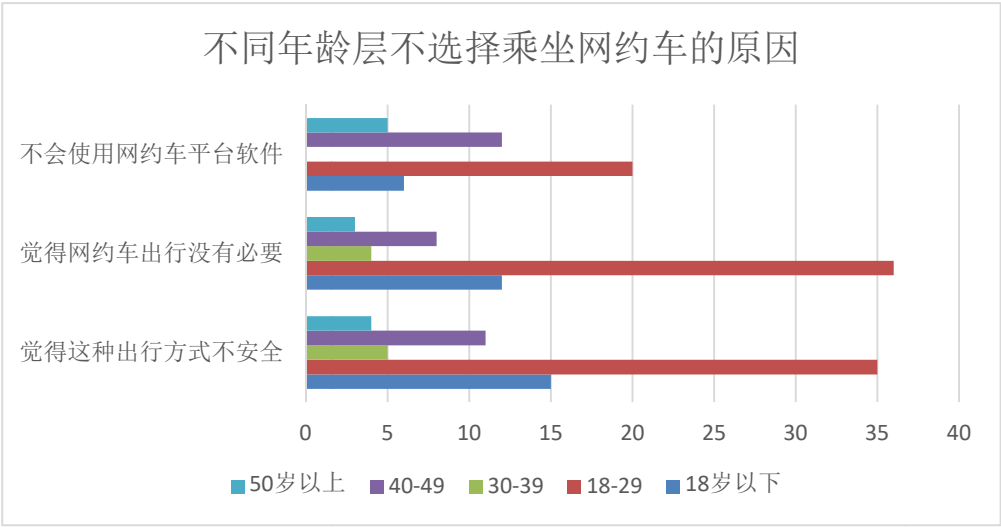
性别差异

在不选择网约车车方面，男性最主要的原因是觉得没有必要（占比 52.7%），而女性最主要的原因是认为网约车出行不安全（占比 65.1%）具体而言：

1. 对于女性而言，其对于网约车的安全问题有较多的考量。近来多起事故均发生于女性身上，也无怪女性的担忧更集中于安全上。对于男性而言，这部分担忧则相应较少。

2. 据前瞻产业研究院《中国汽车行业市场前瞻与投资分析报告》显示，2013 年我国私人汽车拥有量首次突破 1 亿辆，2014 年、2015 年持续增长。至 2015 年末，我国私人汽车拥有量实现 722767.87 万辆，相比于 2014 年末同比增长了 14.3%。2016 我国私人汽车拥有量总计 16559 万辆，2015 拥有量达 14399，上升趋势明显。^[3]实际上，网约车更多地是作为出租车的替代品。不少人拥有私家车，而与

此同时，大城市糟糕的交通状况（时常堵车），发达的公共交通网（公交，地铁）密集且方便，使得网约车并非人们生活中的必需品，因此较多人不选择网约车是觉得没有必要。



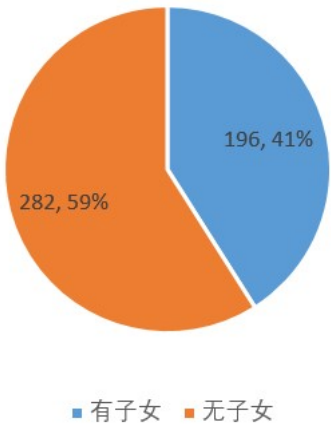
年龄差异

对于不选择乘坐网约车，青少年和中年人的原因集中于认为网约车出行没有必要和不安全；而中老年人的三项原因分布较均匀，不会使用网约车平台的原因占比相对较高。与年龄占比的分析相符合。

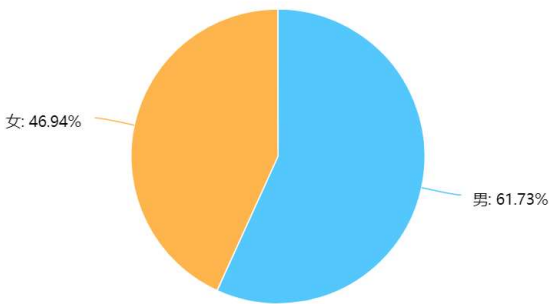
问卷第 10 题：您是否放心让自己的子女单独乘坐网约车[单选题]

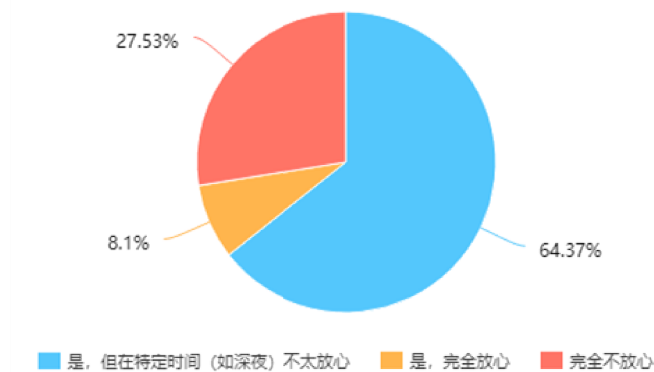
本题有效填写人次：247

乘坐网约车者子女情况



子女性别情况

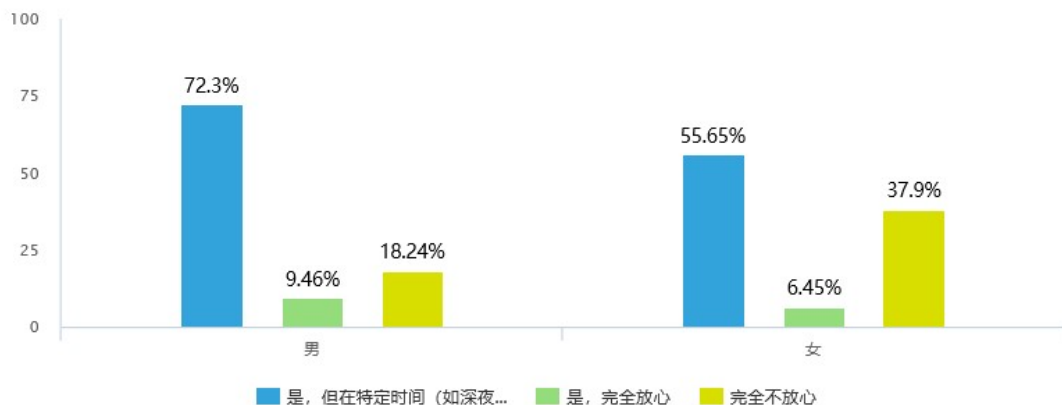




从分析数据来看，家长对于子女乘坐网约车的主要担忧集中于特定时间（如深夜）坐网约车。但大部分情况下，对于子女乘坐网约车是放心的。

尽管网约车出行得到了大部分家长的认可，但其安全问题仍是许多家长担心之处。近期报道的多起夜间网约车犯罪事件让人们提高了警惕，因此，家长们会尽量避免让自己的孩子在特定时间乘坐网约车，以免让孩子遇到危险。

对于子女的性别，我们再进行交叉分析：



（注：上图中性别为子女的性别）

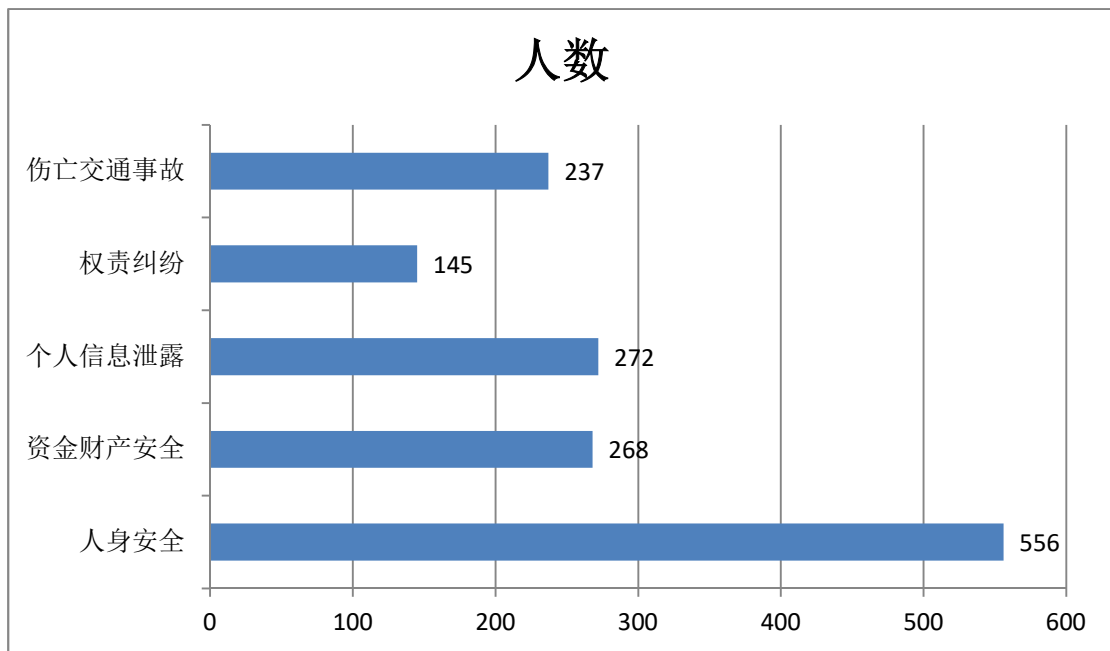
从上图中可以看出：家长对于女孩乘坐网约车的放心程度要低于男孩，且女孩家长“完全不放心”的比例大约为男孩家长的两倍。但是，不管孩子是男是女，“完全放心”的家长比例都不到 10%。

总体来说，“网约车出行”在家长的眼中并不是一个很满意的出行方式，网约车出行仍然存在着巨大的安全隐患。由此可见，网约车的发展是一个漫长的过程，需要进一步的发展和完善才能得到人们的普遍认可。

2.1.2 乘客对于网约车敏感事件和安全问题的看法

在问卷中，我们列举了近期典型的网约车犯罪事件，并设置了一些题目，考察了乘客对于网约车安全问题的个人看法：

问卷第 11 题：您较为关注（或亲身遇到过）以下哪些网约车安全问题【多选题】
 本题有效答题人次：615

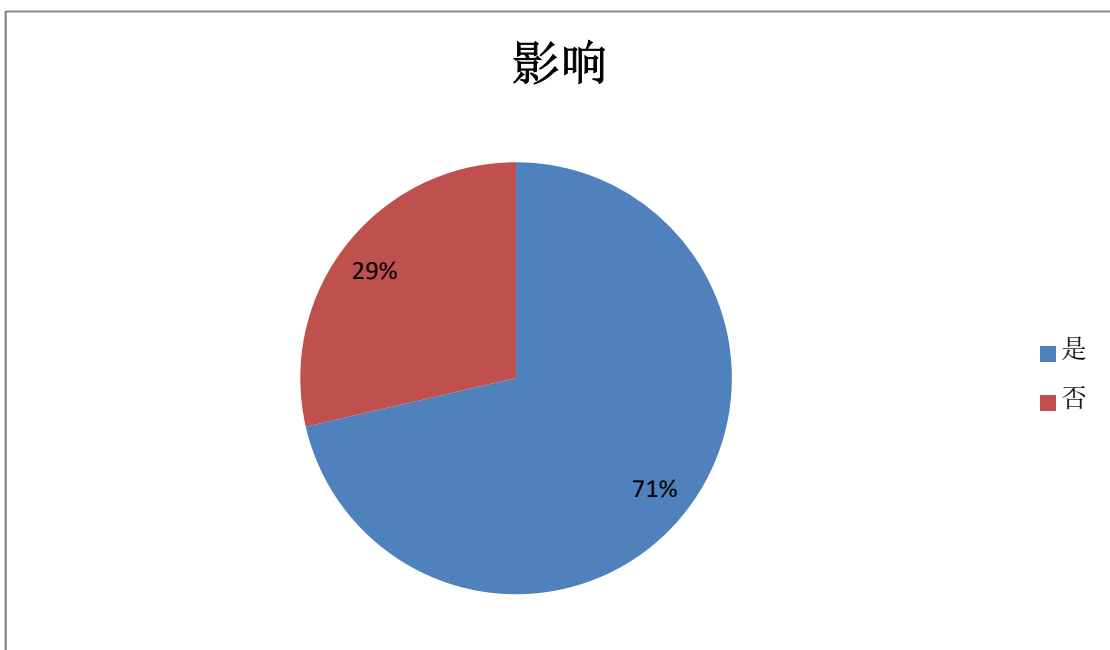


数据显示: 90.41%的人担心自己的人身安全, 44.23%的人害怕个人信息泄露, 43.58%的人关心资金财产安全, 38.54%的人关注伤亡交通事故, 还有 23.58%的人担心权责纠纷问题。

分析: 几乎所有人都选择了人身安全问题, 并有一部分人选择伤亡交通事故, 这是因为每个人会关心自己的生命健康, 生命是最宝贵的, 并且现实生活中网约车这一方面问题的频发也引起了人们的高度重视。相当一部分人选择了资金财产安全问题和个人信息泄露问题, 应该是因为现在人们对自己的财产权和隐私权的维权意识加强。还有一小部分人选择权责纠纷问题, 这主要是因为乘客、司机和打车软件三方互相推卸责任, 法律在此方面也没有做出明确的规定。

问卷第 12 题: 您觉得近期出现的网约车安全问题会不会影响到您使用网约车的频率【单选题】

本题有效填写人次: 615

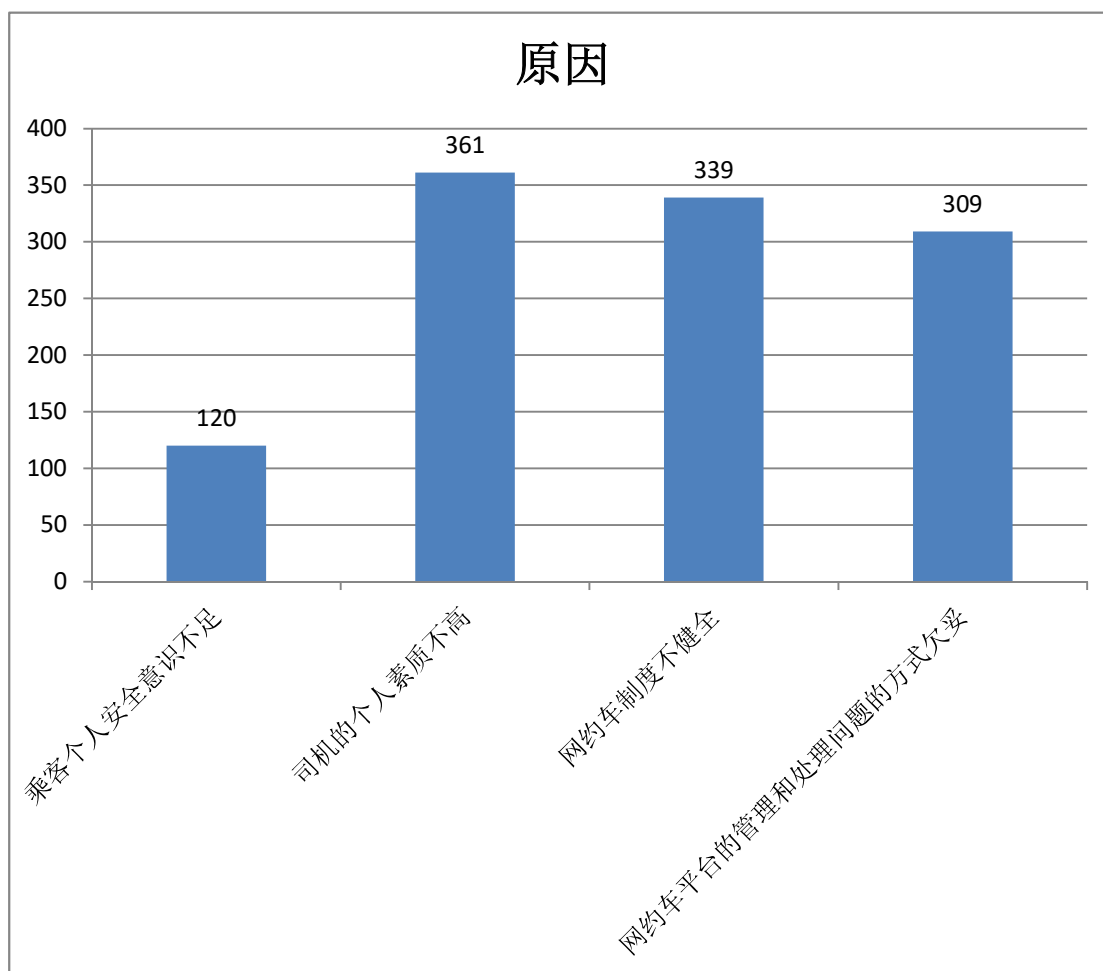


数据显示：将近 3/4 的人认为近期的新闻报导会影响自己使用网约车。

分析：网约车是一把双刃剑。人们往往只看到它的便利，看不到它的问题，而新闻报导给所有人提了个醒。人们通过新闻的渠道了解网约车的弊端害怕新闻中的事发生在自己身上，便自然而然地减少使用网约车的频率。

问卷第 13 题：您觉得网约车安全问题产生的最主要的原因是什么【多选题，至多选择两项】

本题有效填写人次：615



数据显示：认为司机个人素质不高的比例最大，为 58.7%，超过半数的人认为网约车制度不健全，为 50.24%，还有 19.51% 的人认为乘客个人安全意识不足。

分析：网约车行业垄断引发野蛮生长，产生问题因缺少竞争而被忽视，网约车的司机准入门槛低，因此，大部分人指出了司机和网约车制度的问题。如今大众安全意识增强，所以认为乘客个人安全意识不足的比例较低。

总的来说，许多乘客都能认可网约车为我们日常出行带来的方便，对于网约车的发展前景持有一种积极的态度，但是乘客们都普遍认为，现行的网约车运行制度仍然不够完善，安全事故不断发生，乘坐网约车仍然存在着许多安全隐患。如今，乘客们的安全意识不断增强，为了保障自己的安全，乘客在使用网约车的过程中，都会有意地设法规避风险的发生。

2.2 司机对于网约车的看法

为了了解网约车司机对于网约车的看法，调研小组专门成立了“体验组”体验网约车乘坐平台，并对司机进行采访。体验组由一男一女两名成员组成，在傍晚时分通过手机滴滴打车 APP 乘坐快车及出租车往返于南大仙林校区和鼓楼校区，在行驶过程中对司机进行了简单的采访并进行了录音，现对部分采访内容进行以下整合分析。

对自身工作即滴滴平台的看法

司机本人对这份工作的不满主要集中在薪资待遇方面，其中具体包括：

- (1) 一天工作 12 小时以上，从早至晚几乎不休息，日流水收入 200-500 不定，而固定支出汽油费 200 元，租车费 120 元，每一单平台都会抽取 20% 的回扣，因此利润较少；
- (2) 平台规定每早 7:00-9:00 接满六单有奖金 25 元，但 5 单后系统大多不再派单，直至 9:00 之后，因此，奖励很难得到；
- (3) 有些乘客无故差评，系统会减少给自己的派单数。

司机们希望在辛劳的背后能有一定的利润收入。

对网约车安全问题的看法

经了解，滴滴平台对快车的租用条件为驾驶人驾龄满三年，三证齐全，且必须租用滴滴公司的营运车，若私自用自己的车，将会按照黑车被警方查处，而顺风车的准入门槛很低，因此安全隐患主要发生在顺风车上。

司机们认为，加大管理力度有利于保护乘客的安全，现在每天零点以后会进行人脸识别，并回答一些安全问题才能继续接客，然而，很少有人注意到司机的人身安全，很多周末的晚上经常会有空旷少人的地方有喝醉酒的乘客，而此时，司机的人身安全则可能会收到威胁，司机反映说，有时在晚上和空旷的地方也会害怕。

对网约车发展前景的看法

他们认为至少目前不会停止运营，未来则不太好说。

总结

通过采访分析，我们可以粗略地了解到，司机对网约车这个平台的看法主要集中于薪资较低和公司司机对安全问题的忽视，因此，我们应建议既要加强对乘客的保护，从多方面多角度（如司机申请工作的条件等），尽可能让乘客放心乘坐；同时不能一味受舆论影响，而忽视了司机的人身安全，不能因为新闻的报道而以偏概全，一味的将所有司机师傅归于某一类人。而且，司机仍然相信，在经济高速发展的今天，经过一系列整改，网约车在近期仍会停留在大众视野中，并继续发展，但未来谁也无法预料。

第三部分：网约车安全问题应对措施

（分析人：闵睿、周珈如、郑翔雨、陈爽）

在问卷中，我们设置了一些选择题与开放性题目，收集了大众对于网约车安全问题和发展前景的应对措施，具体如下：

3.1 问卷数据分析

第 14 题：您觉得解决网约车安全问题的最有效措施是什么？（多选，至多选择两项）

有效填写人次：615

选项	小计	比例
政府出台相关法律法规约束并加大惩处力度	330	53.66%
建立相应公司规范化管理	134	21.79%
规范司机注册审核规定，对司机进行培训考核	291	47.32%
健全并发展定位系统、车载安全应急设备等	205	33.33%
将司机与车辆信息公开透明	147	23.9%
向乘客宣传应对突发事件的自我保护措施	44	7.15%
彻底清除网约车的合法地位	8	1.3%
其他措施 [详细]	5	0.81%
本题有效填写人次	615	

有过半受访者认为“政府出台相关法律法规约束并加大惩处力度”(53.66%)是最为有效的解决网约车安全问题的措施，同时认为应该“规范司机注册审核规定，对司机进行培训考核”的人也接近半数(47.32%)，1/3 的人认为“健全并发展定位系统、车载安全应急设备等”(33.33%)可能行之有效，仅在该项上女性选择率远超男性(女性 40.19%，男性 25.85%)。一些人认为“建立相应公司规范化管理”(21.79%)和“将司机与车辆信息公开透明”(23.9%)也是不错的手段，少数人比较推崇“向乘客宣传应对突发事件的自我保护措施”(7.15%)这样的宣传方法，有 8 人赞同比较极端的“彻底清除网约车的合法地位”(1.3%)的说法，其中 7 人为女性，可见网约车事件发生后女性对网约车安全问题的担忧。还有 3 人提出拒绝垄断，引入多家网约车公司竞争的想法，也非常有道理。

第 15 题：您在乘坐网约车时，一般会采取什么样的预防措施来保障安全？（多选，至多选择两项）

有效填写人次：615

选项	小计	比例
只在和朋友一起的情况下坐车	252	40.98%
查看平台上对司机的评价, 若评价过低, 立即退单	155	25.2%
核对车牌号与车主信息	295	47.97%
行车过程中始终与别人保持联系	212	34.47%
坐在车辆的后排	254	41.3%
使用导航定位系统记录车辆行驶路线, 并发送给朋友	211	34.31%
避免在深夜或位置偏僻的情况下使用网约车	340	55.28%
其他措施 [详细]	13	2.11%
本题有效填写人次	615	

相比之下, 大多数人选择 “避免在深夜或位置偏僻的情况下使用网约车” (55.28%) 和 “核对车牌号与车主信息” (47.97%), 还有一部分人选择 “只在和朋友一起的情况下坐车”(40.98%)“行车过程中始终与别人保持联系”(34.47%) “坐在车辆的后排”(41.3%) “使用导航定位系统记录车辆行驶路线, 并发送给朋友”(34.31%), 少数人选择 “查看平台上对司机的评价, 若评价过低, 立即退单”(25.2%)。其中 49.22%女生选择了“只在和朋友一起的情况下坐车”, 45.48%女生选择了“坐在车辆的后排”, 而男生选择这两项的人相对较少(31.97%, 36.73%)。相比于其他岁数的人, 30-49 岁的人选择 “只在和朋友一起的情况下坐车”“行车过程中始终与别人保持联系”“坐在车辆的后排”的较少(30%左右)。另有两人提出习武防身和携带防护用具, 也是比较有效的方法。

第 16 题: 开放性问题: 您对当下网约车的发展有没有其他建议?

我们搜集到了很多同学们对网约车发展的建议, 在给出我们对网约车意见的人中, 女性群体占百分之七十左右, 男性群体占百分之三十左右。由于近期新闻案件受害者多为女性, 因此女性对事件的关注度关注度较高, 并且积极的想参与其中来解决这个问题。女性认为首要的是要加强管理, 规范行业制度。其次是加大惩处力度, 提高司机自身素质。男性则想法相对全面, 对政府, 企业, 司机三个方面都有所涉及。

同学们对网约车发展的建议大致有几个方面。

一.政府

政府要加强管理, 出台相关的法律法规, 完善相关制度, 加大处罚力度, 用法律的力量来规范网约车的行业秩序。对那些司机的违法行为要重拳出击, 绝不姑息。增大这种违法犯罪的成本, 让那些人不该去一身犯法。

二.企业

1. 企业要规范自身经营管理, 重视近来不断发生的恶劣安全事故, 从中发现问题并解决问题以提升自我, 一味地只在事后道歉、开除司机并不能消除给受害人及家属带来的创伤和公众的愤怒, 更无法杜绝此类事件的再次发生。

2. 企业要规范对司机的技能培训与素质测试。在对司机人员的招聘审核中, 并不能只要有身份证和驾驶证就同意他们当网约车司机, 还应该对他们的业务水平, 个人素质进行全面的了解与测试, 在第一关就要把那些素质较低, 心怀不轨

的司机刷下，让他们压根没有可以犯罪的机会。可以定期对司机进行培训和考核。并且可以在车上安装定位系统，全程监控司机去向。

3. 企业要以乘客安全至上，开发乘客测评系统，把乘客对司机的评分记录下来，当评分低于一定分数时，即表示乘客们对该司机的素质、业务水平的评价不高，此时就不应该再聘用此司机或进行思想教育后才能继续上岗工作。

4. 网约车行业滴滴近乎一家独大，像近些年新起的曹操新能源，神州，首约，其他网约车企业还不足以与滴滴抗衡，这些企业也要不断加强自身实力，产生了良性竞争，从而促进行业的健康发展。

三.司机

司机自身要素质过硬，要守住生而为人的底线，守住道德的底线。而且法网恢恢疏而不漏，做了违法犯罪的事，迟早会受到处罚，正义的铁锤永远不会迟到。

四.乘客

最重要的一点，还是在于乘客本身。

首先，防人之心不可无，在订单之前应该先在 app 上查看该乘客的评价如何，对那些评价不高的司机建议取消订单，换一个评价高的司机。

其次，在上车之前记录或拍摄下车牌号，上车后保持手机持续通讯通讯中，可以和朋友保持聊天或电话联系，可以打个电话来告诉司机一直有人知道自己的位置，让有贼心的司机，没有那个贼胆来铤而走险。特别是女乘客，尤其要有安全防范意识，加强自我保护的意识和能力，要始终将人身安全放在第一位。（ps：小姐姐们可以找一个会武功的男票鸭~~）

五.前景

网约车的发展呈向好趋势，希望有关各方做好衔接工作，新旧体制的交替，要稳中求进。

3.2 总结

从上述调查问卷可以看出，对于网约车乘坐而言，最突出的问题正是安全问题。女性、儿童等群体对于安全问题的担忧尤其高，究其根源，主要还是前期网约车野蛮生长中平台的低准入门槛导致司机素质参差不齐，而与此同时网约车平台与政府监管的缺失导致了安全问题担忧的日益增长。而从 2018 年监管行动的大量落地可以看出政府部门对于监管的迅速补位，随着交通运输部监察组进驻滴滴出行，我们希望平台的监管也能迅速补齐，让网约车的安全问题尽快得到解决，让更多人受益于网约车的发展。

活动总结

网约车经历了短短几年，规模迅速扩大。在给乘客和司机带来了不少便利的同时，

也产生了不少问题。一方面是司机与乘客的安全问题，经历了多次事件后，也是最受关注的焦点问题；另一方面则是司机与乘客的权利问题，如何让司机和乘客更加满意，是值得所有人思考的一个问题。对于以上两点，当今政府已经出台了许多措施，而更加至关重要的则是平台的管理方法的改进，倘若平台凭借自身垄断地位，不作为，管理不善，必将走向没落。而作为公民，无论是司机或者是乘客，遵纪守法，提高自身道德水平，增强安全意识，则是我们力所能及的事情。“没有调查就没有发言权”，在此次调查中，我们组的组员亲身经历，实地采访，获得了宝贵的调查结果，从不同的角度看待问题，对人群进行细分，了解到了网约车中的主要矛盾，让我们对网约车这一社会热点话题有了全方位的理解，相信在今后的调查中，这一次的网约车调查会成为我们弥足珍贵的经验。

参考文献

[1] 艾媒北极星数据图表；

[2] 百度——2018 年中国网约车行业现状与趋势分析 市场发展进入新阶段
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1604405081853302411&wfr=spider&for=pc>；

[3] 前瞻产业研究院《中国汽车行业市场前瞻与投资分析报告》。

附件 1：调查问卷

网约车安全问题调查问卷

您好！我们正在对网约车安全问题展开调查，请根据您的自身经历和真实想法，留下您的宝贵意见。我们承诺此次调查仅用于小组调研，不会将您的个人信息泄露给其他个人或组织。非常感谢您百忙之中抽出时间完成此次调查问卷！

1. 您的性别 [单选题] *

A. 男

B. 女

2. 您的年龄 [单选题] *

A. 18 岁以下

B. 18-29 岁

C. 30-39 岁

D. 40-49 岁

E. 50 岁以上

3. 您有无子女 [单选题] *

A. 有

B. 无

4. 您的子女的性别 [多选题] *（在第 3 题选“有”的基础上）

A. 男

B. 女

5. 您平时是否乘坐过网约车 [单选题] *

A. 是，经常乘坐

B. 是，偶尔乘坐

C. 从未乘坐

6. 您最常使用的网约车类型是什么 [单选题] *（在第 5 题选“是”的基础上）

A. 顺风车

- B. 快车
- C. 专车
- D. 出租车

7. 您在下列哪些情况下会选择使用网约车出行[多选题] * (在第 5 题选“是”的基础上)

- A. 日常出行
- B. 位置偏僻
- C. 深夜时间
- D. 天气糟糕
- E. 情况紧急
- F. 单独一人

8. 您选择将网约车作为出行方式的原因是什么 [多选题] * (在第 5 题选“是”的基础上)

- A. 新颖独特
- B. 方便高效
- C. 舒适度高
- D. 价格优惠
- E. 其他 _____ *

9. 您不选择将网约车作为出行方式的原因是什么 [多选题] * (在第 5 题选“否”的基础上)

- A. 不会使用网约车平台软件
- B. 觉得网约车出行没有必要
- C. 觉得这种出行方式不安全
- D. 其他 _____ *

10. 您是否放心让自己的子女单独乘坐网约车 [单选题] * (在第 3 题选“有”的基础上)

- A. 是，但在特定时间（如深夜等）不太放心
- B. 是，完全放心
- C. 完全不放心

2018 年 5 月 5 日晚上，空姐李明珠在执行完航班后，在郑州航空港区通过滴滴叫了一辆车赶往市里，结果惨遭司机杀害。

而在郑州空姐搭乘顺风车遇害百天之后，浙江乐清一名 20 岁女孩在 8 月 24 日搭乘滴滴顺风车的途中再次遇害。

受害者不限于女性，福州一中学初三男生，独自搭乘顺风车返回连江老家途中，竟被滴滴顺风车司机强制猥亵。

近段时间，网约车平台事故不断，更是被频频约谈，引发了巨大的社会风波。

11. 您听说过（或遇到过）以下哪些网约车安全问题 [多选题] *

- A. 人身安全
- B. 资金财产安全
- C. 个人信息泄露
- D. 权责纠纷
- E. 伤亡交通事故
- F. 其他 _____ *

12. 您觉得近期出现的网约车安全问题会不会影响到您（或大众）使用网约车的频率 [单选题] *

- A. 是
- B. 否

13. 您觉得网约车安全问题产生的最主要的原因是什么 [多选题（至多 2 项）] *

- A. 乘客个人安全意识不足
- B. 司机的个人素质不高
- C. 网约车平台的管理和处理问题的方式欠妥
- D. 网约车制度不健全
- E. 其他原因 _____ *

14. 您觉得解决网约车安全问题的最有效措施是什么 [多选题（至多 2 项）] *

- A. 政府出台相关法律法规约束并加大惩处力度
- B. 建立相应公司规范化管理
- C. 规范司机注册审核规定，对司机进行培训考核
- D. 健全并发展定位系统、车载安全应急设备等
- E. 将司机与车辆信息公开透明
- F. 向乘客宣传应对突发事件的自我保护措施

G. 彻底清除网约车的合法地位

H. 其他措施 _____ *

15. 您在乘坐网约车时，一般会采取什么样的预防措施来保障安全 [多选题] *

- A. 只在和朋友一起的情况下坐车
- B. 查看平台上对司机的评价，若评价过低，立即退单
- C. 核对车牌号与车主信息
- D. 行车过程中始终与别人保持联系
- E. 坐在车辆的后排
- F. 使用导航定位系统记录车辆行驶路线，并发送给朋友
- G. 避免在深夜或位置偏僻的情况下使用网约车
- H. 其他措施 _____ *

16. 您对当下网约车的发展有没有其他建议 [填空题]
