网约车的安全问题及发展前景 汇报

一、调查背景

我们人生活在这个世界上，“衣食住行”是我们生活的基本方面。近些年来，随着科技的发展，我们的出行方式也发生了巨大的变化。

（Turn）到了2016年，交通运输部在政府信息公开网站上发布了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的颁布声明，网约车从此步入了合法化的时代。我想大家应该能够想象到，网约车的出现，从一定程度上，能够改善传统出租车“打车难”的问题了。

没错，许多人都想到了（Turn）。近些年来，网约车用户的规模是在逐年上升，并且在可预期的未来，这个数值仍会继续增长。毫无疑问，网约车的出现，的确满足了许多人的出行需求，方便了大众。可大家有没有发现一个问题，自2016年网约车合法化之后，网约车用户规模的增长率却不升反降，这是为什么？

（Turn\*4）除了一些其他客观原因之外，近期有关网约车安全问题的负面新闻报道非常之多，而且都是触目惊心。由此可见，网约车在便捷大众的同时，一定还存在着诸多问题亟待解决，针对网约车的安全问题和发展前景，我们小组12名同学便展开了调查。

（Turn）为了能够从各个渠道获取信息，从多个方面研究这个问题，我们小组12名成员就分成了4组，其中，新闻搜集组的两名同学主要从网络、媒体等渠道，获得网约车的发展规模数据以及一些涉及安全问题的新闻报道，由我带领的问卷组四名同学，主要去设计有关网约车安全问题的调查问卷，并从中获取数据；体验组的两名同学就亲自乘坐一次网约车，切身体会网约车的乘坐流程，并且与司机进行一些交谈，了解他们工作中的真实情况。以上三组得出的结果经过分析后就由后期制作组的四名同学加以汇总整合，形成最终的调查报告。

（T）我们的所有调研工作分三部分组成：前期主要为分组和计划；（T）中期主要为设计和实施；（T）后期主要为分析和汇总。

# 网约车乘坐习惯分析

## 网约车发展规模

我们再来仔细看一下这张图表：

（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。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。）

总体来说，网约车运营模式较传统出租车的运营模式，其**效率**有了很大的改观，网约车平台一方面**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，另一方面透明化、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。

未来网约车预计会进一步**由一二线城市向三四线城市下沉**，但近期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。

再来看（T），目前网约车市场上，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。

## 主要乘坐人群

那么在了解网约车的安全问题和发展前景之前，我们要对乘客乘坐网约车的习惯进行一个了解；

为了了解乘客乘坐网约车的习惯，我们在问卷中设置了一些题目，询问受访者的网约车乘坐频率，最常使用的网约车类型，以及网约车出行的时机选择等。

（T）从我们掌握到的数据，选择乘坐网约车的乘客，**不论性别，大约都是不乘坐网约车的三到四倍，大多以乘坐快车为主。**而且由于网约车较公共交通的方便性和快捷性，许多人都选择在**紧急情况下**乘坐网约车。

从下面这张图表中，我们还能获得一个信息（T），**女生选择深夜时间出行比例明显低于男生。这就涉及到我们研究的重点了——安全问题。**，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。

（T）从不同年龄段来看，总体而言，各年龄段乘坐人数均超过了60%，对于30-39岁的人群，可能由于自**身的较高消费水平和对网约车的较强的需求**，占比会略高一点。

那么总体而言，大多数人都乐于接受这一新兴出行方式，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。针对网约车的发展和其存在的问题，那么大众又有什么样的考虑呢？

（T）在第二部分，我们来探讨一下大众对网约车的看法和评价。

# 大众对于网约车的看法和评价

研究这一部分时，我们根据我们掌握的数据，把研究对象分成乘客和司机两类人。

## 乘客

对于乘客来说，选择或者不选择网约车，总是有一定的考虑，有自己的原因的，在问卷中，针对乘客对于网约车现行的运行情况和发展过程，我们设置了一些题目，询问受访者乘坐或不乘坐网约车的原因。

（T）我们来看

对于愿意乘坐网约车的人，**方便高效**这一原因无疑是最重要的。的确如此，我们前面讲到的网约车的运营模式较传统出租车，其**效率**有了很大的改观，人们出行只要在手机的app上选择好目的地下单，然后，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。

当然了，不同类型的网约车还有不同的优点，比如顺风车价格比较实惠啊，专车会比较舒适啊等等。。。。。。网约车的这种多样的类型，可以满足不同乘客不一样的需求。

对于不愿意乘坐的人，情况就比较复杂了。不同的人给出的原因各不一样，但是不管怎样，我们可以看到，**安全问题**仍然在首位，而且选择这一项的女生占很大一部分比例；还有一个原因尽管提出的人不多，但也具有代表性，就是自己有**私家车**。我国近年来，私家车的拥有量在持续增长，他们会认为，私家车出行灵活性更强，更能满足他们的出行需要。但是我认为，其实私家车的拥有量一旦增多之后，必然会造成**大城市糟糕的交通状况**，比如经常会堵车之类的，这时看来，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。

我们还对家长是否放心让自己孩子单独乘坐网约车展开了研究。结果不出所料，不管孩子是男生还是女生，都只有不到10%的家长完全放心。由此可见“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。其需要进一步的发展和完善才能得到人们的普遍认可。

那么既然安全问题如此受大家重视，我们就借此问卷，调查了乘客对于网约车安全问题的个人看法：

从数据中明显看出，人**生安全问题（包括交通事故也是和人生安全相关的**）的关注度十分之高，这和近期一起又一起的人生安全事故有着密切的关系，并且71%的受访者明确表示，这些安全问题的发生会对他们使用网约车的频率产生一定影响

有意思的是，在乘客眼中，发生这些安全问题的原因中，认为是**“司机个人”**因素的居多。这很正常，因为乘客乘坐网约车，直接的接触者就是司机，但回想一下**我们之前提到的网约车行业目前的发展态势**，网约车行业垄断引发野蛮生长，而目前网约车制度的不健全，网约车司机准入门槛较低，这些一连串的因素最终导致了网约车司机素质的下降，所以在我看来，目前网约车安全问题产生的主要原因，可能不在司机上（因为大部分司机都是好的），而在平台制度和平台监管这一层面上。包括有受访者提出的：加强竞争，也是出于这一原因。

平台制度的问题还有其他的体现，下面我们来看：（T）

刚刚谈完乘客，下面来讲一讲司机，我们小组的体验组成员在乘坐网约车过程中，也和网约车司机进行了简短的交谈，下面我来简要的把我们的收获谈一谈。

目前司机怎么看网约车这一行业呢？

【**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：**（同情）**

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。

】

前面看到，乘客对网约车司机有很大的抱怨，但是网约车司机自己也是有很大的苦衷的，我们乘客对于网上的这一些事件还是要理性看待，不能一味受舆论影响，毕竟很多司机还是要靠这一行业养家糊口的

总体来说，在这一部分我们看到了人们对于网约车发展的评价，总体上大众还是接受这一种出行方式，但未来网约车何去何从，谁也无法预料。

**网约车安全问题应对措施**

我们调研的最后一部分，网约车安全问题的应对措施，这地方我们主要对受访者如何应对网约车的安全问题（尤其是人生安全问题）进行了调查

我们在制作问卷的过程中，就提前拟定了一些可能的应对措施，我们来看一下受访者对哪种措施更为青睐？

首先是他们对于总体上网约车的问题解决的措施，很有意思的是，他们首先把责任推给了政府，要出台法规，规范发展。

其实我觉得，按照现在的网约车发展状态啊，阿诺内。。。。。。（皮一下很开心）加强司机准入标准，对司机考核的这个还是可行有效的，因为近期顺风车翻车比较厉害，而所有网约车类型中，顺风车的准入门槛是最低的，因此顺风车就被关停了。包括给有人给出的“加强竞争”也是有道理的。

然后是个人防范措施，其中“避免深夜出行”是大家比较认同的，避开一些敏感时间，可以保障自己的安全，其中“坐后排”和“和盆友一起”这两项，女生选择比较多，这也是个人安全意识的表现。

至于提出的其他措施，我只能说，也是一种有效的方法⑧。。。

最后，我们在问卷中设置了一道开放性问题，探讨网约车发展的其他建议，在这一题给出建议的女性群体占70%左右，男性群体占30%左右，显然近期新闻案件**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。

我们把大家的建议归类了一下

**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。增大这种违法犯罪行为的成本，让那些人不敢去一身犯法。

**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。

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。