



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

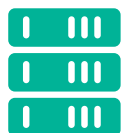
数据来源：根据网络公开资料整理

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

全年保护司乘通话**58.8亿次**

号码保护

1.98亿用户设置

紧急联系人

所有订单 **40%**订单
加密录音 加密录像

每天**8200**人次点击

一键报警

每天**107.5万**订单

行程分享

其他 每天**430万**次司机人脸识别、
2248万人使用司乘黑名单



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”

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_22065

