

# 监管需要全社会共同努力

## 网约车平台管理职责与边界大家谈

本报记者 张宇洲

6月中旬,网络曝出的“假冒滴滴司机黄播案”引发舆论关注,相关话题在微博上阅读量近10亿。郑州警方通报称,视频中“男司机”和“女乘客”实为夫妻,不是滴滴司机。两人通过某非法直播平台APP色情直播,以网约车司机迷奸女乘客为噱头,引人观看,以此盈利。目前,涉案2人已被警方抓获。

滴滴官方数据显示,其注册用户超过5.5亿,每年完成高达110亿次的运送。网约车已经成为绝大部分人的出行必需品,也正因为同你我紧密关联,所以有关它的任何小事都会被放大,成为热点话题。

近年来,共享经济高速发展,一些难题也日渐显现。网约车作为互联网共享经济在客运服务领域的具体体现,也面临着许多治理难题。最为突出的就是司机、乘客的安全问题,虽然多家网约车平台都有一系列安全保障制度,例如滴滴就为了保证司乘的安全,从司机的安全准入到订单完成前后都制定了一套严格的安全标准,但有关网约车安全性的报道依旧频繁出现。

出了问题,虽然往往是平台站出来回应公众,承担平台责任。但实际在法律层面,目前网约车平台、司机、车辆等主体之间的法律关系并不明确,这无疑加大了安全事件的处理难度。那么一旦发生意外,网约车平台该承担多少责任?它的管理职责与边界应该如何划定? 用户可以利用哪些安全措施来保护自身安全? 7月10日,多位专家做客浙法传媒“智库会客厅”,从多元角度提出自己的观点和看法。



## 安全责任无极限 平台责任有边界

### ——浙江大学光华法学院互联网法律研究中心主任高艳东

在讨论网约车平台责任时,需要站在大格局思考,重点理顺职能部门、平台、用户之间的关系。当下,数字经济发展过程中存在一个趋势,即要求平台承担无限责任,往往会忽视政府的职责。因此,需要从法律层面防止平台责任无边界的趋势。如果要求平台承担无限连带责任,不仅是网约车平台,其他电商平台、社交平台,都无法得到发展空间。平台责任的边界,是数字经济中亟需研究的问题。

在划分平台责任边界之前,首先要明确,在社会管理领域,安全责任无极限。任何市场主体包括国家都应该有安全责任无极限的观念,认真履行社会责任,保护人民群众的生命财产安全。

其次,在数字经济领域,平台责任有边界。

平台的主要责任是保证信息的真实性,在进行形式审查过程中,平台只能做到辨别司机身份的真假。而要做到实质审查,更多的应该由管理部门配合。在发放网约车运输证或者驾驶证时,交通管理部门应当结合司机平时的违法、违章情况进行实质判断,做好资格审查。

在尽到了合理审查义务后,对于网约车发生的恶性事件,因为平台没有执法权限,因此它的主要责任是及时报告、协助警方调查。

今天的监管思路很大程度是“政府管平台,平台管用户”。刑法规

定了拒不履行信息网络安全管理义务罪,但需要注意,政府职能部门也有管理义务,网约车领域的犯罪问题,需要国家公权力介入。

另外,政府要求平台履行管理责任时,也应当授权其管理手段。多数平台的管理手段很弱,最严厉的管理手段是用技术把用户(司机)从平台中剔除出去,但司机仍然可以转移到其他平台继续从事网约车服务。政府应当与平台分享治理权,授予平台一定的调查手段和处罚手段(如罚款)。

在数字经济中,治理权下沉与分享,实行多元共治是大趋势。

如今,多地提出包容审慎监管,要求监管方式多元化、柔性化。上海等地出台了首次轻微违法不罚制度,对一些轻微的违法行为,如果主动改正且没有造成危害后果就可以免责,实行包容审慎监管。监管不是一个平台的责任,而是全社会共同努力的过程。



## 监管需要带着精细治理的新思维

### ——浙江工业大学地方法治与社会治理创新研究中心主任俞锋



网约车作为一种新业态,是典型的平台经济模式,平台背后的人、车、公司等要素形成了复杂多样的结构形态,不能用传统出租车行业“一刀切”的监管手段去应对,而需要一种精细治理的全新思维。

监管首先要精细划分和厘清网约车背后的责任。网约车本身是多重法律关系组合起来的,有平台公司所有的车加上合作司机的组合,也有向租赁公司长期租赁的车,还有一部分私家车,要先厘清这些最基础的事实关系,然后再对应地、有针对性地制定监管的策略和手段,而不是“一刀切”。

其次,有效实施分类监管,根据分类出来的每一种责任的具体类

型,进行分类监管。同时,网约车公司在各种法律空白或者灰色地带寻找自己的生存发展空间,现有的监管无法点对点直接触及到,这就需要创新监管模式,形成“政府+企业”的合作监管模式,例如在面对驾驶证行驶证数据审核时,政企之间能有效地建立起数据合作的监管桥梁。

针对网约车的一系列问题和现象,社会主体要共同形成多元共治的格局。除了交通管理部门、政府、其他社会组织、企业,在当下整体经济社会运行的大环境下,应该形成人人有责、人人尽责、人人共享的意识,包括乘客自己也应该在人身和财产安全方面提升防范意识和自我保护意识。

此外,是不是可以考虑打破过去谁监管谁牵头起草的惯有做法,由人大直接委托高校等第三方独立起草管理法规草案,从而跳出主要监管部门的部门利益和有限视野,从更全面的角度来看待和推动对某一个行业的监管和服务,实现更高水平的治理。

## 网约车越来越安全,还可以再改进

### ——浙江交通之声首席编辑雷舒雅

很多人给网约车贴上了一个“不安全”的标签,这显然和早期行业的野蛮生长有关。其实,通过数据对比、理性分析后,我们会发现网约车其实和巡游出租车在安全程度上的差别不大。

首先,网约车和巡游车的准入门槛在一些地方是相同的。例如在杭州,司机想要上岗,所需要通过的考试、审核以及最终取得的证书都是一样的。因此,理论上两者身份也可以切换。

另外,根据交通部和杭州市有关网约车的指导意见,对车辆有了明确的准入门槛,网约车同样具有营运的资质、营运的年检和营运的保险,安全性更具保障。

从我们国家的法律来看,现在的法律法规和交通部的管理相对比较完善。例如前不久,国家交通运输协会就牵头出台了两个行业的团体标准,一个是网约车的标准,一个是合乘的标准。另外,还有

地方的一些细则也对网约车做了比较细的规范。

综合上述要素,网约车的基本安全可以得到保证。从数据中也不难看出这一点。2018年,最高人民法院发布了《网络约车与传统出租车服务过程中犯罪情况》司法大数据,其中提及了2017年两类司机的刑事案件案发率:传统出租车司机万人案发率为0.627,网约车司机万人案发率仅为0.048。

目前针对网约车的安全措施,还可以继续完善。在现有的基础上,全国网约车从业人员可以通过信息联网,建立诚信档案,加强从业者职业荣誉感的同时,规范从业者行为。平台方则要多听取各方意见,及时查漏补缺,从技术上和准入门槛上化解更多安全隐患。

