

# “假”顺风“真”营运、安全隐患多 顺风车怎么“变了味”?

《半月谈》杨淑馨 廖云静 曹涵玉

随着绿色、共享交通理念的深入人心,顺风车成为人们的出行新选择。然而,一些跨城热门线路却滋生“全职”顺风车非法营运乱象。“假”顺风,“真”挣钱,带来司乘纠纷、乘车安全等多种隐患。

## 顺风车“变了味”

“高速费由你出。”尽管备注了“高速费分摊”,市民小泉还是在顺风车车主的催促下,付了全额的高速费。

由于工作地和生活住在两个城市,小泉的跨城出行十分频繁。对他来说,顺风车出行是经济、便捷的不二之选。“以前遇到真正顺路搭乘的车主,一般会约定好分摊高速费或者由车主承担高速费,现在都是些专职司机。”

在此之前,小泉已经连续发起了两次顺风车订单,车主接单后都提出了相同要求。据了解,这些所谓的“全职”顺风车司机一天多次往返同一条跨城线路,是“假”顺风搭客,“真”盈利营运。“曾经有车主跟我谈,他们要挣钱,自然要求乘客承担高速费。”小泉说。

在网上,不少消费者也在投诉“假”顺风车。除了不按约定分摊高速费以外,一些顺风车司机还不按约定行驶路线驾驶,途中多拼、多载乘客,原本一人搭乘的订单最终变为多人搭乘。

2016年,国务院办公厅印发的《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》指出,顺风车是由合乘服务提供者事先发布出行信息,出行线路相同的人选

择乘坐合乘服务提供者的小客车、分摊部分出行成本或免费互助的共享出行方式。2022年,交通运输部再次明确顺风车不以盈利为目的。

但是,在顺风车高速发展的现实下,一些车主选择“钻空子”,让顺风车“变了味”。

中国人民大学公共管理学院教授马亮表示,当顺风搭客被“全职”取代,将使共享经济失去应有特征,同时也非常容易诱发司乘纠纷。

## 安全隐患多

2018年,郑州、温州接连发生顺风车安全事件,顺风车出行安全备受争议。涉事平台下线整改,细化管理规范。目前,市面上仍有多个互联网平台开展顺风车业务,有的还将其作为主营业务。

尽管经历整改,顺风车业务仍存“阴影”。记者调查发现,在这些平台上,一些车主披着“顺风搭客”的皮,实则干着职业网约车的生意,存在诸多安全隐患。

多位顺风车车主告诉记者,与网约车相比,顺风车在驾龄、车辆情况、安全背景筛查等方面限制更少,“假”顺风,“真”营运的情况让车主得以规避平台必要的资质监管,这意味着搭乘“假”顺风车的乘客承担



新华社发 徐骏 作

着更大的安全风险。

记者查阅几大顺风车平台的运营规则后发现,以顺风车的车辆情况为例,平台一般仅要求座位数7座以下、使用年限15年以内。对于网约车则严格得多,要求车辆安装具有行使记录功能的车辆卫星定位装置、应急报警装置,车辆技术性能符合运营安全相关标准,车辆行驶里程未达到60万千米且使用年限未达到8年等。

东南大学法学院副教授、交通法治与发展研究中心执行主任顾大松表示,跨城的“职业化”顺风车实际是在提供不具备相关资质、未经审批的班线客运服务,涉嫌违法。此类顺风车驾驶员在驾驶技能、安全意识方面可能达不到许可条件,存在安全隐患。

在调研中,记者还了解到,“职业化”顺

风车的有利可图,一度催生出非法的顺风车机构,搞“团伙”载客:一人负责通过平台验证接单,接完乘客后到达指定地点,将手机和乘客转移给真正的司机,实现订单“换人换车”。

“我曾经遇到过几次这种顺风车机构,都是同一个熟面孔的司机接单,然后在中途换车换司机。”在深圳和惠州两地通勤的瑶瑶向记者讲述其搭乘经历时说,“有一次换车后,司机估计是想节省时间多接几单,在高速上还超速撞车了。”

## “顺风”发展需行业共治

马亮认为,平台企业要肩负起平台责任,加大对顺风车业务的监督检查。

记者了解到,不少顺风车平台都依据“真顺风”和“低定价”原则,制定了诸如管控价格、固定常用路线、限制接单次数等要求,为真顺风车奠定制度保障。

这些制度在一定程度上净化了市场,但一些车主违规同时在多个平台接单,使得这项限制难以发挥最大效力。有顺风车平台相关负责人表示,目前平台之间天然处于隔离状态,部分车主违规多拼的本质是行业协调问题,需要整个顺风车行业市场主体、管理部门充分协作,建立行业共治体系。

顾大松表示,各大顺风车平台自行制定了多项机制,确保顺风车出行的安全性和规范性,但国家层面未对顺风车监管做出明确的条例规定,国办的有关文件仅要求各地政府出台小汽车合乘指导政策。“应建立国家层面的小汽车合乘统一政策,为社会组织主导、企业参与的顺风车活动提供明晰的政策依据,避免地方政府监管的定位缺失。”

# 遇到不合理投诉或差评会被罚款、扣分,向平台申诉却很难成功 困在投诉里的小哥怎么“跳”出来?

《工人日报》杨召奎 唐姝

对于在北京做外卖骑手的王景来说,最苦恼的莫过于接到投诉或差评。

“有投诉不仅会被罚钱,还意味着好评率、服务分都受到影响,这直接关系到平台给我们的派单量。”面对不合理的投诉和差评,王景会向平台申诉,但时常申诉无果。

采访中,多名平台就业人员表示,他们和王景一样,时常遇到申诉被拒甚至无处申诉等情况。如何为新就业形态劳动者搭建表达合理利益诉求的渠道,成了摆在平台用工双方面前的一道题。

## “一个投诉意味着一天白干了”

去年5月,在福州做快递员的林先生因6个差评丢了工作。原因是,该快递公司规定,只要快递员当月被投诉量超过5单,就要对其进行劝退。

这6次被投诉的原因是没有送货上门或者虚假妥投,其中有两个人分别投诉两次。林先生表示,那个月他送了5000多单,因为疫情防控原因,部分小区快递员无法上楼配送。而就虚假妥投的投诉,客户曾私下联系他,说是原本给商家的投诉误点成了快递员。但即便如此,快递公司依然将他辞退。

通常,消费者通过客服电话对快递员

进行投诉,投诉一次,快递员就要被罚200元。在北京市昌平区送快递的小曹抱怨道,“一个投诉意味着一天白干了”。

记者走访发现,不少新就业形态劳动者经历过恶意投诉。此前,有机构发布的《中国青年发展报告NO.4——悬停城乡间的蜂鸟》指出,恶意投诉成快递小哥工作痛点之一,有42.43%的快递小哥认为工作的难点是“用户不理解,投诉压力大”,这在所有工作难点中排名第一。

## “一般申诉10单,有9单都通过不了”

记者在互联网投诉平台搜索发现,不少新就业形态劳动者反映,通过平台申诉不合理的投诉和处罚往往困难重重,很难成功。

“一般申诉10单,有9单都通过不了。尤其是因为超时被投诉,除了平台提示的特殊天气原因外,只要被投诉,骑手就要被处罚。”在北京一家购物中心门口等待取餐的骑手王力诉苦道,很多时候,超时是商家出餐慢、派单不合理、等待顾客取餐时间过长等多种因素造成的,但平台并不接受这些申诉理由。

多位受访者透露,平台一般只提供一次申诉机会,申诉失败就面临罚款、扣分。在北京市昌平区送快递的周师傅告诉记者,他所在的快递公司规定,只要有客户投

诉就要被罚款,一次罚200元,且无法申诉。

另一方面,证据不足和难以留存也是申诉难通过的原因。今年2月,河南货运司机智先生没想到,订单完成半个月后遭到了客户投诉,他因违规收费被扣行为分20分。这是1月底接的一单,当时按平台计费规则,智先生收取了超时费16.5元,他就此也和客户沟通解释过。智先生把当时的情况报备后,等待申诉结果。然而,其间智先生因升级APP,当时和客户的聊天记录未保存,最后申诉失败。

有平台客服人员告诉记者,他们也理解劳动者的遭遇,但时常因劳动者没有及时保存证据,或证据不全,导致无法通过申诉。

服务分(或行为分)是平台对劳动者管理的一种手段,分数高的人员享受优先派单的待遇。业内人士透露,这也是大的平台公司留住劳动者的手段。因为一旦被扣了分,需要拉更多单才能涨分,这会使劳动者留在该平台,增强黏性。

## 引导双方就奖惩办法进行协商

2021年,全国总工会等八部门发布《关于维护新就业形态劳动者劳动保障权益的指导意见》,明确提出指导企业建立健全劳动者申诉机制,保障劳动者的申诉得

到及时回应和客观公正处理。

在北京市福茂律师事务所律师张志友看来,要解决快递员困在投诉里的难题,快递企业要规范对快递员的管理方式,明确加盟企业和网点开办企业要依法承担维护快递员合法权益的对等责任,遏制“以罚代管”“以包代管”等行为。外卖平台要完善算法指标,调整骑手服务评价规则,对超时等情况的处理,要从扣款变为更加柔和的加减服务分机制,给骑手预留反映通道。

“解决申诉难题,需要通过民主管理形式听取劳动者意见诉求,畅通集体协商通道,引导平台企业和劳动者在奖惩办法等方面进行协商,维护劳动者的劳动经济权益。”张志友建议,网约平台还可以引入大众评审对消费者投诉进行调查和裁决。

中国新就业形态研究中心主任、首都经济贸易大学劳动经济学院副教授张成刚表示,平台制定的投诉评价机制有利于维护消费者合法权益,也可以加强对平台劳动者的监督,督促提升服务水平。但问题是,消费者权益需要维护,劳动者的权益也不容忽视。

“平台不能以牺牲劳动者的利益来平息消费者的怨气、换取平台的收益。”张成刚建议道,要进一步完善申诉机制,既要确保消费者的权益不受损失,也要为新就业形态劳动者建立畅通的申诉渠道和公平的裁决机制,保障其申诉的权利。同时,对于那些多次恶意差评的用户,设立黑名单制度。(部分受访者为化名)