

客服配合警方完成调证不超过10分钟

滴滴狠抓安全整改,专家、司机、乘客都来“把脉”

□首席记者 王健

刚刚结束的国庆假期,滴滴出行很忙。为进一步满足公众安全出行的需求,滴滴狠抓安全整改,邀请乘客、司机和专家学者“把脉会诊”,还开通了面向全社会的意见建议通道,广泛听取各界批评,接受全社会监督。滴滴CEO程维说,未来滴滴会在产品、技术、规则等各方面一起努力进步,意见征求也会在更多地方、更加频繁地与大家面对面交流,希望大家用最严苛的眼光监督和帮助滴滴。

▶滴滴召开司机意见征求会,大家畅所欲言。



1 成立长假应急保障工作指挥部

为满足国庆长假期间的安全出行需求,在假期开始前,滴滴已成立长假应急保障工作指挥部,由滴滴出行CEO程维任总指挥、滴滴出行总裁柳青任副总指挥,成员包括各事业部和各城市负责人。

国庆长假前夕,滴滴还组织了各部门的管理者,对相关政策法规进行专项学习讨论。滴滴出行CEO程维表示,滴滴的安全体系建设任重道远,需要主管部门的深入指导,更离不开乘客、司机和合作伙伴等社会各方的共建共治,目前滴滴开展了线上意见征求、恳谈会并在积极筹建安全监督顾问委员会,广泛听取批评和建议,逐步建立成熟的网约车的安全体系,做到心中有数,让用户放心,让监管落实。程维说,滴滴将全力推进网约车合规化,积极引导平台上的司机

报名参加考试及车辆办证,重新建立与监管部门、用户之间的信任关系。

滴滴出行总裁柳青表示,滴滴正在全面部署落实安全整改。安全法规和监管政策要透过各部门管理者逐级传递给各自的团队,并对照主管部门提出的整改要求和意见,持续组织各种形式的学习讨论会,细化合规化工作。

国庆假期,滴滴出行持续加强对司机的安全审核,要求无犯罪记录、通过三证验真,每日出车前须通过人脸识别;加强针对司机的安全知识宣导,提醒司机避免急躁、超速、超载和疲劳驾驶。同时全力保障长假期间客服高效应答,做好应急处置工作;警方调证对接工作组7×24小时待命,在符合法律法规的前提下持续加快警方调证流程。

2 筹建安全监督顾问委员会

9月30日,滴滴出行发布《关于滴滴筹建安全监督顾问委员会的通告》。为进一步满足公众安全出行的需求,全面落实企业安全生产和维稳主体责任及主管部门和检查组的整改要求,滴滴公司积极筹备建立安全监督顾问委员会,借助“外脑”的智慧和专业,在安全风险防范和安全事件处置等方面为滴滴破题指导,帮助滴滴持续提升安全建设能力。

据悉,安全监督顾问委员会计划每年召开不少于五次,委员可通过专题研讨、项目函审、课题合作等方式参与共建,切实帮助滴滴进行平台治理、推动落实安全整改措施并给于专业意见和建议,安全监督顾问委员会的产出成果也将公布给社会公众。

自荐和推荐等多种方式(邀请和参与机制将另行公布),面向社会各界诚邀道路交通、安全生产、犯罪心理、信息安全、刑事治安等多领域的专家加入安全监督顾问委员会。滴滴希望委员会的成员能够为滴滴提供安全战略规划智力支撑;各级安全管理规章制度审议;重大安全项目可行性评估;安全风险防范能力建设咨询;重大安全事件应对处置建议;安全研究及学术交流等支持。

通告中称,滴滴平台的健康、稳定发展,需要主管部门的深入指导,更离不开乘客、司机和合作伙伴等社会各方的共建共治。安全监督顾问委员会是继“线上意见征求”和“社会各界系列恳谈会”之后,滴滴公司近期推出的第三个社会共建举措。

3 滴滴安全保障持续升级

10月4日,滴滴出行发消息称,国庆长假已过半,滴滴在主管部门和检查组的指导下,持续排查安全隐患并持续夯实妥善应对各类突发事件的应急处置工作能力,在不断完善安全产品功能的基础上,全力做好国庆长假出行安全保障工作。

自安全整改以来,滴滴安全应急客服团队人数已增加3倍。于9月底成立的“警方调证对接工作组”在长假期间7×24小时待命,在符合法律法规的前提下持续加快警方调证流程,全力保障高效应答,力争做好应急处置工作。目前,警方调查取证的需求中,针对所有提供警官证等有效证明材料、符合基本调证法律法规的需求,客服专项对接工作组最长不超过10分钟即可配合警方完成调证工作,未来滴滴将持续保持高效响应。

实际上,平台每天收到近万次非本人手机号进线要求调取信息的需求,绝大多数需求不符合法律法规和平台隐私保护规则,其中包括一些涉嫌违法(例如诈骗、敲诈)企图的不良行为。为确保乘客及司

机隐私信息的安全,滴滴公司会按照法律相关规定,严格审核,严控流程,尽最大努力避免假冒警方身份套取用户信息的情况发生。

滴滴公司正全力以赴投入安全建设,在加强司机安全审核、推出和升级多项安全功能措施的基础上,持续推进安全运营保障工作,尽最大努力保障乘客和司机的安全。

据悉,自9月4日启动安全整治以来,在主管部门和检查组的整改要求及指导下,滴滴全力以赴投入安全建设,持续排查安全隐患,积极落实企业安全生产和维稳主体责任。在平台各项安全措施逐步落地的综合影响下,车内冲突率较一个月前下降了48%(日均每百万订单车内冲突数从52.2单下降至27.1单)。

安全整治期间,滴滴持续加强对司机的安全审核,要求无犯罪记录、通过三证验真,每日出车前须通过人脸识别;推出并完善各项安全产品功能,试行夜间运营规则;加强对司机的安全知识宣导,提醒司机避免急躁、超速、超载和疲劳驾驶。

4 各方“把脉”滴滴出行

为了更好地保障公众安全出行,根据主管部门和检查组的整改要求全面落实企业安全生产和维稳主体责任,滴滴先后邀请了交通、安全、经济等多个领域的专家学者,十多位滴滴司机,以及十多位滴滴乘客代表进行座谈。滴滴出行CEO程维、总裁柳青、CTO张博等全程参加。

专家围绕如何完善安全管理体系、提高用户体验、推进合规化等问题,进行了深入的探讨。专家指出,滴滴应该将安全作为公司核心的考核指标,从顶层设计到业务流程梳理,到产品技术设计,再到客服体系建设等,把安全理念贯穿到每个环节,全面提高安全建设能力;滴滴应该在推进合规化进程方面主动作为,积极与主管部门交流,完善平台治理机制,实施安全应急演练,提高公众安全体验;滴滴在筛选及监督司机时,不仅要择优,更要汰劣,把安全防护措施做到前面。

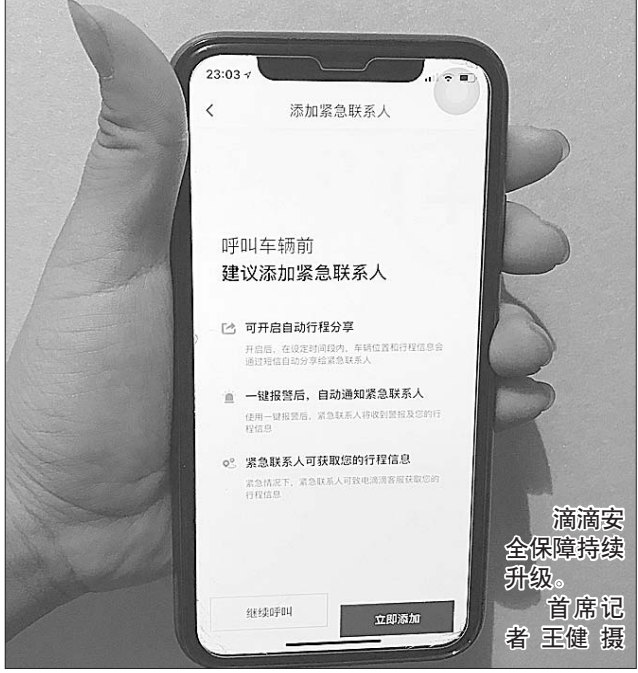
意见征求会上,滴滴司机围绕如何完善平台规则、优化产品功能以及增强司机归属感等多个方面,展开了激烈的讨论。司机们称,目前行程中存在地图规划路线不合理、人脸识别功能在暗光下识别能力差、一键报警被误碰、跨城订单返程空驶等问题;建议增加客服人力投入,提高客服专业能力和权限,针对投诉中普遍存在的问题,成立专项客服小组解决,并且建立线下意见反馈通道。

乘客代表们提出,一键报警按钮不够醒目,安全功能还需进一步优化;目前三四线城市仍会有很多违规拼车、线下交易的行为,司机服务态度也较一二线城市有所差别,造成不良乘车体验;持续优化产品体验,打磨产品细节。

对于乘客非常关心的顺风车何时能够重新上线的问题,滴滴内部还在仔细思考顺风车背后的复杂性,目前顺风车还是持续无限期下线。

程维在会上坦言,作为带有公共服务属性的平台,滴滴还有很多不足,还有很多地方可以完善。大家提到的问题很多都很深刻,原来滴滴发展太快,在这方面沉淀不够。未来滴滴会在产品、技术、规则等各方面一起努力进步,意见征求会也会在更多地方、更加频繁地与大家面对面交流,希望大家用最严苛的眼光监督和帮助滴滴。

据悉,在认真落实主管部门和检查组的整改要求及指导意见的基础上,滴滴于9月26日开通了面向全社会的意见建议通道,希望广泛听取各界批评,接受全社会监督。截至9月29日,滴滴出行共收到69301条意见和建议(包括英文用户的111条)。



滴滴安全保障持续升级。首席记者 王健 摄