



东南法学文存

总主编 刘艳红

◎ 东南大学交通法治与发展研究中心课题成果

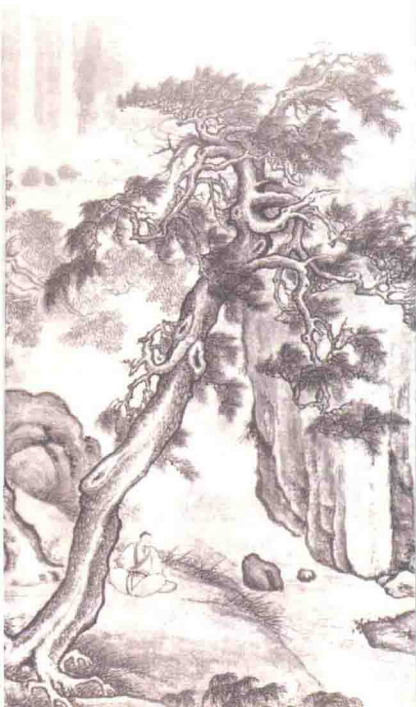
◎ 江苏高校“青蓝工程”项目

◎ 江苏省社科基金一般项目（16FXB005）



网约车：移动互联网 时代的治理挑战

主编：顾大松 苏 奎



东南大学出版社

网约车：移动互联网 时代的治理挑战

主 编：顾大松 苏 奎

东南大学出版社

· 南京 ·

图书在版编目(CIP)数据

网约车:移动互联网时代的治理挑战/顾大松,苏奎主编. —南京:东南大学出版社,2019.5

ISBN 978-7-5641-6943-5

I. ①网… II. ①顾…②苏… III. ①出租汽车—旅客运输—交通运输管理—研究—中国
IV. ①F572.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 028096 号

- ◎ 东南大学交通法治与发展研究中心课题成果
- ◎ 江苏高校“青蓝工程”项目
- ◎ 江苏省社科基金一般项目(16FXB005)

网约车:移动互联网时代的治理挑战

Wangyueche: Yidong Hulianwang Shidai De Zhili Tiaozhan

主 编:顾大松 苏 奎
出版发行:东南大学出版社
社 址:南京四牌楼2号 邮编:210096
出 版 人:江建中
网 址:<http://www.seupress.com>
经 销:全国各地新华书店
印 刷:南京玉河印刷厂
开 本:787 mm×1092 mm 1/16
印 张:14
字 数:350千字
版 次:2019年5月第1版
印 次:2019年5月第1次印刷
书 号:ISBN 978-7-5641-6943-5
定 价:58.00元

本社图书若有印装质量问题,请直接与营销部联系。电话:025-83791830

《东南法学文存》

总 序

东南大学法学院承三江、中央之学脉，恢复法科教育已逾廿载。本年，正值复建学院十岁，气象初成。立院之本，在育人海海，不厌其倦；求道之志，在为学旦旦，不厌其精。院龄尚短，但朝气蓬勃；资历虽浅，贵求是创新。

办学之路艰，偏隅之处更甚。幸东南法学学人多年来孜孜以求，不懈励进，东南大学法学院已发展为法学学术研究重镇。学院立基宪法与行政法、刑事法学等传统法学学科领域上深厚理论、实践优势，笃志交叉学科办学、科研之积淀，于工程法、交通法以及医事法等特色领域辟径拓新，为我国法科教育和法学研究事业贡献良多。大学之所谓，实汇大师矣。学院一贯注重优秀学人的吸纳培养，以“双江双杰”为代表的高端人才优势尤为突出。多人次入选国家百千万人才工程、教育部新世纪优秀人才支持计划、江苏省“333 高层次人才培养工程”、江苏省教育厅“青蓝人才工程”、东南大学“校优青计划”等。有名士，更聚英才。东南大学法学院教学科研队伍的年轻化、国际化建设成效显著，先后引进多位专业领域内知名学者，同时吸引了一大批海内外知名高校优秀博士毕业生。中青年教师已逐渐成为学院教学、科研工作的中坚力量，人才梯队的层次构筑更加合理化，这为学术人才长期储备、学术研究可持续奠定了坚实基础。

秉人才适其才、尽其用的科研组织管理理念，响应国家关于推动高校智库建设的指导方针，东南大学法学院致力于科研活动的平台化建设。在传统法学学科教研室组织构架的基础上，发挥自身交叉学科研究的优良传统，不囿传统学科分野，聚焦问题，有的放矢。先后创建“反腐败法治研究中心”“交通法治与发展研究中心”“中国法治发展评估研究中心”等国内具有较大影响力的专业化学术研究平台。通过各个学术研究平台，更加科学高效地整合配置院内科研力量，引导多元化的科研团队建设，初步形成各学科教研室与各专门研究平台的多维度、立体化管理，实现科研人才在既有传统学科类别的基本框架下，充分挖掘个人研究的兴趣专长，在更加多样的科研团队间相互自由流动，更加有力地促进了学院内研究者之间的交流与沟通。为各个研究者开拓研究视野，创新研究思路，实现学术研究资源、信息的共享，不同观点、思想的碰撞，提供了更多的机会与便利，营造出法学院浓厚的学术氛围以及良性竞争的学术环境。

立足自身法学学术研究的深厚基础，以交叉学科、特色领域研究为着眼点，法学院一直致力于积极推动相关领域的学术交流、研讨活动。广邀海内外博学有志之士，共议善治良法

之题。先后举办“海峡两岸工程法治”“城市停车治理论坛”“法治发展量化评估研讨会”“刑事法治指数的指标构建与修订研讨会”“员额制与司法改革实证研讨会”“医疗纠纷预防与处理法律机制研究”等一系列法学学术或实践议题研讨活动，为国内外相关领域研究打造优质的学术交流平台，获得积极的社会反响和良好的学术声誉。

当然，孤芳自赏必固步自封。兴办论坛研讨，绝非单纯搭台唱戏。热闹止于一时，深思方存长久。东南大学法学院希冀借此文存，将共同参与学术探究诸君的所思所言，付梓文牍。一来，为不吝赐言的海内外专家学者记录下观点交锋、思想碰撞之盛况，力图重现那一场场精彩绝伦的学术盛宴。二来，记录亦为传播。结集成书，将精彩涂墨于文卷，便于重复研读，反复思虑，为没能即时参与的研究者提供可资借鉴的材料，为今后更加深入细致的探讨研究提供有益的帮助，为进一步开展交流讨论提供论题论理的文献基础。最后，也是满足东南大学法学院的一点小小私心，记录下学院学术研究走过的道路，厘清本院法学学术上论理学养发展变迁的脉络。不为流芳，但求自我审视，自我检讨，自我激励。

一言可蔽之：治学明德，止于至善。

是为序。

东南大学法学院

2016 年 5 月

目 录

第一编 打车软件在出租车上使用的政策与法律问题

- 1. 请执法部门以柔性对待“野蛮”生长的打车软件 顾大松/003
- 2. 创新打车软件监管模式,以信息化推进交通运输现代化 顾大松/005
- 3. “缓解打车软件特殊群体使用问题”座谈会实录 顾大松/007
- 4. “互联网时代‘打车软件’的政府监管之道”研讨会实录 顾大松/012
- 5. 以法治思维与法治方式促进手机软件召车等出租汽车电召服务有序发展
..... 顾大松/041
- 6. 交通运输部规范打车软件新政策的“四大亮点”与“一点遗憾” 顾大松/045
- 7. “卸载令”下的商务专车合法性之争座谈会实录 /049
- 8. 从强制缔约看“打车软件”的法律规制 单平基/054
- 9. 手机打车挑战出租车业行规 苏 奎 徐康明/070

第二编 租赁车作专车的政策与法律问题

- 10. “专车”是地方政府坚持法治定力、提升治理能力的试金石 顾大松/075
- 11. “互联网+”思维才能解决专车问题 顾大松/078
- 12. “专车”规范发展的路径:城市治理框架下的合作监管 顾大松/081
- 13. 期待城市治理框架下的“专车”合作监管 顾大松/086
- 14. “专车新思路”是“互联网+” 顾大松/088

第三编 分享经济下网约车的政策与法律问题

- 15. 再论专车:一锅迟到的夹生饭 苏 奎 徐康明/093
- 16. “专车第一案”,我们倾听法院的声音,更期待立法引领创新 顾大松/097
- 17. 拼车不能偏离共享精神 徐康明 苏 奎/100

18. 需终结专车监管套利,从 Uber 创始人的愤怒说起 苏 奎 徐康明/101
19. 印度专车监管,安全先于创新 苏 奎/105
20. Uber 工会,西雅图启动平台模式再平衡 苏 奎/110
21. 不大安全的“最安全出行”:如何保护我们的专车出行数据隐私 苏 奎/116
22. 网约车司机的前科调查与权益保护 顾大松/121
23. 专车新政莫成“互联网夹” 顾大松/123
24. 公投失利:分享经济“自我管制”不能包打天下 西西里闷牛 郑 城/126
25. 网约车新政发布会是一个“改革者上”的重要信号 顾大松/132
26. “网约车新政”是国家深化改革的一抹亮色 顾大松/134
27. 大国改革推动大国治理的网约车新政 顾大松/140
28. “‘去产能·新经济’——网约车发展在江苏”研讨会实录 /143

第四编 出租车改革及相关问题

29. 出租汽车行业深化改革的法治思维与法治方式 顾大松/161
30. 在缓解“打车难”的同时,“打车贵”也当尝试解决 顾大松/164
31. 出租车、网约车新规应重点处理的五大关系及八条修改建议 顾大松/167
32. 坦诚交流聚共识 寻求最大公约数
——交通运输部出租汽车改革专家座谈会荟萃 /172
33. 移动互联网时代出租汽车行业管制改革 苏 奎/177
34. 祛除政府利益,建立出租车改革的公信力 苏 奎/184
35. “互联网+”:出租车改革突破口 苏 奎/186
36. 出租车不该只有“企业代理”,试试这种经营模式吧 苏 奎 徐康明/188
37. 出租车交易特征的改变决定监管方向 冯苏苇 苏 奎/192
38. 不光是 Uber, Airbnb“共享酒店”模式,也在与监管“斗法” 西西里闷牛/194
39. 重构中产阶级? 美国大选激辩共享经济 苏 奎/199
40. 劳工问题:共享经济的阿喀琉斯之踵 西西里闷牛/205
41. Airbnb 旧金山公投:金钱政治 or 资本主义更广泛的进化 西西里闷牛/211

第一编 打车软件在出租车上使用的政策与法律问题

请执法部门以柔性对待“野蛮”生长的打车软件*

顾大松

年初,打车软件公司以“请全国人民打车”的方式,在多个大中城市通过补贴方式推广打车软件,带动打车软件的快速使用,并使之呈现“野蛮”生长的态势。随着打车软件使用的增长,出租车司机营运过程中使用手机的安全性、价上加价、特殊群体对移动互联网技术的不适应等问题,逐渐出现并引发了社会热议,有些地方主管部门基于社会呼声或其他考虑,开始出台限制、禁止打车软件使用的政策,大有强力扼制打车软件“野蛮”生长的态势。

党的十八大报告指出,要善于以法治思维与法治方式治国理政。面对新生事物的涌现,行政执法部门在采取积极举措时,应当多方权衡,以增进公共利益为主要目标,不宜采取僵化、令行禁止的方式,应以柔性、非强制的方式为创新预留空间,进而推动打车软件的“优雅”转身。

个人上述判断与建议基于如下理由:

首先,打车软件基因蕴含增进公共利益空间的理念。打车软件以移动互联网为支撑平台,其技术基础决定了该软件在城市范围内长期大面积地使用,能够更好地匹配需求与供给两端,有效降低城市出租汽车空驶率,推进交通管理,提高公共交通供给的主要目标,并为缓解城市交通拥堵、吸引市民低碳出行发挥积极作用。因此,所有的禁止或限制打车软件使用的政策与法律,均存在无视上述打车软件技术基因的问题,与交通管理增进公共交通供给的目标背道而驰,应当取消。

其次,市场较政府更能有效配置资源。市场主体提供的打车软件与某些城市主管部门提供的电召平台,在本质上均属市场经济条件下的交通运输产品,应当通过市场竞争方式选择,而非政府指定。打车软件提供的类似淘宝买卖双方的信用评价方式,更是契合了市场经济即信用经济的本质,为打车软件不同品牌的优胜劣汰与出租车资源的优选提供了可以预期的前景,也能在更为广泛的目标上增进城市公共交通的公共利益。

再次,政府管制应当符合城市出租车定位。城市出租车因其占有特定公共资源,需要承担其相应的服务公众的义务。但是,城市出租汽车又是介于城市公共交通与私人交通工具之间的准公共物品,为社会公众提供个性化的门到门便捷运输服务,主要满足社会公众的特

* 本文发表于2014年3月6日《东方早报》。

殊出行和具有一定消费能力群体的出行需求,在这个意义上,出租汽车并不应当承担普遍服务的义务。因此,主管部门不应以普遍服务缺失为由,不当出台相关管理要求。

最后,要给市场与社会预留自我改变的机会。任何一件新生事物的出现必然会带来相应的问题,打车软件大面积使用引发的安全担心、特殊群体打车的困难等问题,可以说是新技术产生的新问题,但也并非是不能通过技术的改进、社会自组织力量克服的问题。因此,主管部门应当为市场与社会预留自我改变的机会,不宜采取强制的取消、限制方式扼杀新技术成长的空间。从这个角度,上海市主管部门采取的约谈、约管方式,有行政指导、行政合同等柔性的非强制执行方式的特性,更适合政府、市场与社会共同实现增进城市公共利益目标。

打车软件“野蛮”生长是移动互联网大潮革命的召唤所致,行政主管部门不能以行政强力扼杀科技的力量,更不能代替市场的决定,因此,恳请执法部门以柔性而非强制的方式对待打车软件的“野蛮”生长,为科技创新与市场力量预留更多的试错空间。

打车软件“野蛮”生长是移动互联网大潮革命的召唤所致,行政主管部门不能以行政强力扼杀科技的力量,更不能代替市场的决定,因此,恳请执法部门以柔性而非强制的方式对待打车软件的“野蛮”生长,为科技创新与市场力量预留更多的试错空间。

打车软件“野蛮”生长是移动互联网大潮革命的召唤所致,行政主管部门不能以行政强力扼杀科技的力量,更不能代替市场的决定,因此,恳请执法部门以柔性而非强制的方式对待打车软件的“野蛮”生长,为科技创新与市场力量预留更多的试错空间。

打车软件“野蛮”生长是移动互联网大潮革命的召唤所致,行政主管部门不能以行政强力扼杀科技的力量,更不能代替市场的决定,因此,恳请执法部门以柔性而非强制的方式对待打车软件的“野蛮”生长,为科技创新与市场力量预留更多的试错空间。

打车软件“野蛮”生长是移动互联网大潮革命的召唤所致,行政主管部门不能以行政强力扼杀科技的力量,更不能代替市场的决定,因此,恳请执法部门以柔性而非强制的方式对待打车软件的“野蛮”生长,为科技创新与市场力量预留更多的试错空间。

打车软件“野蛮”生长是移动互联网大潮革命的召唤所致,行政主管部门不能以行政强力扼杀科技的力量,更不能代替市场的决定,因此,恳请执法部门以柔性而非强制的方式对待打车软件的“野蛮”生长,为科技创新与市场力量预留更多的试错空间。

创新打车软件监管模式，以信息化 推进交通运输现代化*

顾大松

东南大学交通法治与发展研究中心近年承担了国家社科基金重大招标项目《现代城市交通发展的制度平台与法律保障机制研究》(11&·ZD160)、江苏省交通运输厅委托研究项目《江苏省交通运输行政执法现代化研究》(13R05)等，重点开展城镇化、信息化进程中的交通与法律交叉问题研究。近期，课题组经过调研出租汽车管理部门，组织软件公司、出租汽车司机、市民与专家座谈，就打车软件在各大城市大面积使用引发的监管模式调整问题，形成如下研究结论：

一、准确定位监管目的，不宜禁止、限制打车软件。打车软件作为移动互联网标志性产品，其技术特征决定了该类软件在城市范围内长期大面积地使用，能够更好匹配需求与供给两端，有效降低城市出租汽车空驶率，提高存量出租汽车资源供给效率，为缓解城市交通拥堵、吸引市民低碳出行发挥积极作用。同时，打车软件的推广使用能在一定程度上遏制非法营运车辆活动空间，降低司机劳动强度，增加司机营运收入，在一定程度上提高了出租汽车司机群体生存质量。而且，打车软件大面积使用过程中，形成了海量出租汽车资源供给与需求实时数据，为主管部门运用大数据进行交通管理决策奠定扎实基础。因此，从政府管制增进公共利益目的的角度，不能禁止、限制打车软件推广使用。

二、调整传统监管思路，重点培育市场力量与增进社会活力。打车软件大面积使用对传统监管模式的冲击，因城市不同而程度不一，应区别情况，稳妥调整监管模式，重点在于培育市场力量与增进社会活力两方面：对于电话召车开展较为成熟的城市，鼓励、引导市场主体通过资本重配实现共赢，特别是以十八届三中全会决定“积极发展混合所有制经济”要求为指导，鼓励、引导手机软件经营企业或其战略投资者参股、控股国有出租汽车公司，调整经营策略，消除电话召车平台向手机软件平台转换的体制障碍；对于电话召车尚未发展或发展迟缓的城市，立足主管部门对出租汽车数量、价格监管现状，引导软件经营企业、出租汽车公司与司机双方或多方建立规范的合同约束机制，着力推进出租汽车司机与乘客基于打车软件平台的诚信系统建设，充分调动出租汽车司机群体自我管理积极性，提升社会活力，有序扩大打车软件应用规模。

* 本文纳入江苏省交通运输厅《参阅信息》。

三、创新监管方式，以行政合同、行政指导等非强制手段实施柔性管理。城市道路运输主管部门应迎难而上，创新监管方式，以手机软件大面积推广使用为契机，在出租汽车运营、管理领域率先推进移动互联网时代的信息化建设，引领交通运输现代化战略目标的实现。首先，通过行政合同明确双方权利义务，建立与软件企业实时共享的管理信息系统。打车软件运营过程中产生的信息数据具有公共性，软件企业应当履行对主管部门数据实时共享义务，主管部门应当通过与软件企业实时共享的管理信息系统，实现对出租汽车司机资质、经营行为的动态监管，保障出租汽车运营领域的法律秩序。其次，通过行政指导方式，引导软件企业及时回应社会关切。当前，打车软件大面积使用引发的安全担心、特殊群体打车困难等问题，可以说是新技术产生的新问题，并非不能通过技术改进、社会自组织力量克服。因此，主管部门应当积极作为，主要通过行政指导的非强制方式，引导软件企业通过技术升级、创新经营方式，及时回应社会关切，实现政府、市场与社会的良性互动。

综上，打车软件的大面积使用，既是对传统监管模式的冲击，也蕴含了交通主管部门通过信息化建设推进交通运输现代化的重要契机，进言之，这也是我国在移动互联网时代实现弯道超车、建设网络强国的战略机遇，因此交通运输主管部门应有大担当、大智慧、大视野，大力推进以打车软件为重点的出租汽车监管模式创新。

“缓解打车软件特殊群体使用问题” 座谈会实录

顾大松

2014年3月4日下午两点,“缓解打车软件特殊群体使用问题”座谈会在东南大学四牌楼校区逸夫建筑馆9楼会议室召开。该会由东南大学交通法治与发展研究中心副主任顾大松主持,参会人士有南京市7家出租汽车公司爱心车队队长万兆亭、殷浩等人,南京交通广播电台主持人小凡,北京小桔科技有限公司南京业务主管沈斌,杭州快智科技有限公司商务总监马庆宇,南京市城市治理委员会公众委员马志恒、周雷等人。

主持人顾大松首先提出,本次座谈会是一次推动市场力量与社会组织共同参与,解决城市治理难题的尝试。围绕“如何缓解特殊群体打车难”等问题,与会人士踊跃发言。南京爱心车队司机普遍欢迎打车软件带来的变化,同时也表达了积极参与缓解老人打车困难行动的愿望。两家软件公司代表一一回应了出租汽车司机的建议,如“滴滴打车”南京业务主管沈斌介绍,对于老年人、小孩打车问题,小桔科技公司拟在全国30多个城市组建雷锋车队,老人、小孩可以通过电话、打车软件两种方式打车。另外希望通过微信简化步骤,让老人一键叫车,目前已在全国试运行,南京也已开始洽谈此事。而“快的打车”商务总监马庆宇则表示,他们也已启动老人关爱计划,在北京的试点阶段将包下5辆车,50岁以上的老人有出行需求可以免费接送。如果试点进行顺利,未来还会推广。同时,50岁以上的支付宝钱包用户,可用扫码支付或者在“快的”APP内支付。交通台主持人小凡,南京市城市治理委员会公众委员马志恒、周雷等也纷纷发言,为解决老人等特殊群体打车困难出谋划策。

本次座谈会是东南大学交通法治与发展研究中心发挥专业优势,依法积极参与南京市治理活动的一次有益尝试。座谈会后,东南大学交通法治与发展研究中心将进一步深入调研,为主管部门创新打车软件监管模式建言献策。

附:座谈会主要发言记录*

中北出租车公司 南京市十佳出租汽车司机 殷浩

我还是蛮了解打车软件的,最初接触打车软件是在2012年4月份。2012年,我们雷锋车队一共16辆车介入最早的南京“滴滴打车”软件中,但短期内使用量特别少。司机在观念中还没有接单的意识,仍然是传统的马路扬招方式。后来就慢慢停滞了。2013年6月份,

* 本文为研讨会发言实录,故文字上保留了口头语、面对面交流的特点,特此说明。编者注。

“滴滴”与“快的”同台竞技,为了让司机加载提供各种优惠。半年后身边的司机们使用打车软件人数超过6成,甚至还在刷新。我们的一个老驾驶员,即将退休,有一天突然让我帮忙下载打车软件。你能想象到一个52岁的一直用直板机的老驾驶员忽然要使用智能机去下载软件吗?但电商已经介入到这场推广中,可想而知,整个行业意识已经改变了。所以,这个软件给出租车司机带来的并不仅仅是优惠奖励,还有营运上的观念改变。所以,这是一场革命,它使身边每一个人树立了革命意识。这种革命意识必定是出租车的的发展方向。你不可能总是以马路扬招的方式打车。现在出租营运的发展方向必定是以节能降耗的方式,缓解城市拥堵,把真正的营运成本降下来。那怎么降?一个是接单,我可以在一个固定的且我愿意去的地方接单或者接返程单,这样可以增加收入,不会空车回来。打车软件跟电召不一样。在老太太买菜都会选择打车的时代,出租车在公共交通中的定位一直是一种补充的角色。但现在已经演化成承担公共交通的独立的角色,而不是补充角色。打车软件是对我们意识的一种改变,实际上也是乘客的首选打车方式的改变。出门时更愿意提前预约出租车。那么不善于使用网络的人怎么办?难道要回避或者摒弃吗?作为一个爱心组织的雷锋车队,我们坚持12年的敬老助残,对于70岁以上的乘客和残疾人员免车资。目前南京一共有32个爱心车队,分布在51家出租车公司。通过软件升级,设置一个专用选项,开通一个专门为特殊人群服务的电话,发出接单指令,由后台来进行买单。这比北京的包车更经济,更能弘扬正能量,传承车队精神,与特色车队双向结合。关于司机一边开车一边接单的安全隐患,我承认是有的,但是我们是专业司机,永远会把交通安全放在第一位。可以在软件的接单模块中设置一个在低速或者静止状态下或者零公里时速接单。弱势群体在打车软件出现之前就存在,只是我们要改变服务方式,为他们设置一个专用服务,在接单模式里设置一个专用推送通道,可以面向所有司机,但凡你接单,我们运行商可以给予额外的奖励,帮助弱势群体,弘扬正能量。

南京交通台主持人 小凡

要推进这个打车软件改进工作的步伐加快,因为现在所有的问题都已经铺开在面前。今天又有报纸登南京司机因为抢单的问题而发生交通事故,对于主管部门来说,他们可能借此机会对出租车进行遏制或者收编,总之会有更加规范的措施。弱势群体不是说他们本身弱势,而是指在使用科技产品上的弱势。怎样更快更简单地让他们使用科技产品?我觉得两家软件是可以动脑筋解决的。殷师傅的建议我觉得特别好,零公里时速去抢单。无论作为乘客还是司机,你都不能跟现行法律发生冲突。交通法规定司机不可以在行驶过程中接打电话,那么零公里时速去抢单对于司机也是一种保护。另外,建立统一的电话热线,推广各个出租车公司的热线是很有必要的。出租车服务是私人定制的服务,老人、小孩、老外符合出租车个性化服务。为弱势群体服务的特殊通道的方式可选择的基数会变大。

东方出租车公司 余东林

我很早就接触打车软件。华为嘀嗒授课曾经邀请我使用这个软件,但是我拒绝了。原因有三个。第一,零空间的要求,它间接地侵犯了我们的个人隐私;第二,打车软件抛弃了特殊群体,他们是很痛苦和孤独的;第三,抢单中曾经发生过交通事故。要推广这个软件得到

各家出租公司和主管部门的支持,关键是安全教育。软件可否设置在一个可控状态下,即车速在什么状态下我们不可以接单或者车速在什么状态下软件让我们接不到单,也就是车速控制。这就可以保护乘客和驾驶员的安全,以及周边所有交通参与者的安全。这可能会带来技术难题,但科技的发展是服务于人类的,可以把危险压缩到最小。交通安全不达标可能会导致家破人亡妻离子散,因此要把他们作为主体来考虑,加强安全教育。老人给我们这个社会做了很大贡献,我们不能遗忘他们。出租车司机是善良的群体,打车软件把两颗善良的心捆绑在一起。将终端固定在出租车上,可以堵截黑车使用。

东方出租车公司 甄连娣

刚出来时我就用打车软件。发现几个弊端。有时候抢单了但打车人走掉了,然后总台发信息给我说我违约。其实我没有违约,我想跟客人沟通但沟通不了。还有就是现在乘客路程远的,分好几次坐车不付钱。软件设置在多少时间内才可以下第二个单,放出空载率。追尾的现象即使没有打车软件仍然还是存在的。如何解决司机不论距离远近都抢单的问题?设置只有最近的车才能接单。由于网络问题,网络支付车费延迟收取两份钱或者遭到投诉怎么办?

中北出租车公司 万兆亭

对于新生事物,我们要接受。打车软件绝对是好东西,关键是怎么去完善好东西。缩短距离,比如2公里之内的可以抢单保证安全。私家车没有打车软件一样会发生交通事故,所以交通事故的发生跟打车软件关系不大。弱势群体怎么办?该帮助弱势群体的还是要帮,这是自身的职业道德。好的东西要推广,着重点是如何完善和提高自身素质。关于网络支付车费延迟,其实是司机个人素质问题,留个电话还回去不就好了?

德华出租车公司 潘强

可以选择性接业务,设置出租车停放点,短距离控制不给打车。恶意发单刷单是种不诚信现象,需要自我约束。宣传爱心,对送老人的司机进行奖励。

康宏出租车公司 张荣炎

对于一些情况下打不到车的问题如何解决,我表明一下我们的态度,我们爱心车队看到这类人群肯定会带,不管有没有这个打车软件。

永隆出租车公司 张帮林

新东西刚出来肯定不会是很完善的,但是我们要宣传正能量。打车软件要做好宣传工作。

杭州快智科技有限公司 商务总监 马庆宇

我们没有抛弃弱势群体。当然,在推进时“快的司机一家”跑得太快存在不到位的地方。针对乘客付两笔钱的情况,软件公司会负责,一般软件公司双倍返还乘客的损失。至于技术性问题用技术解决,刷单是可以甄别的。我们觉得弱势群体为司机师傅们,因为在谈判中师傅没有话语权。我们的理念是在政府管理下方便乘客打车、为司机增加收入、为绿色出行作贡献。软件的开发和推进都汇集了师傅们的力量。也许您看到寒风中妈妈抱着孩子打不到车,但是您没有看到更多的师傅是开到小区里去接孕妇妈妈、老人、小孩。我们不能把一点过于放大化,我们非常愿意改善这个问题。我们不否认在跑得太快的过程中忽视了老年人,

但现在在一点点拾起、改进老人问题，投入专供特殊群体使用的车队，在北京已经先期投入了 10 辆车，将来会投入更多的车队来接送老人。通过“400”电话打进来，然后后台操作，逐步完善，实现一键打车。我们愿意改进，在合适的时机让师傅们更多地参与进来。

北京小桔科技有限公司 沈斌经理

多收费问题后台已经在监督，多收的会退回。我们已经准备由公司出资在全国 30 多个城市建立老人小孩雷锋车队，通过电话和软件接通的方式。电话是与地方电召平台合作，通过后台推送给雷锋车队尽快服务老人小孩。通过微信简化操作步骤，一键下单，优先推送老人用车。现在已经在成都试运行，接下来进一步与各地交委谈相关问题。

南京市城市治理委员会公众委员 马志恒

取消短距离下单的功能，配发统一的语音播报或者一键下单的大屏设备，这样才能与交通法匹配，改善硬件问题。从司机终端解决问题，关于违约问题后台人工核实。有时违约是因为路边有需要的老人乘客，制定弹性的人性化的方式来改变违约的形式。

南京市城市治理委员会公众委员 周雷

打开软件第一感觉定位很快，周围有多少车很清楚，非常实用。今天我们谈的很多事情停留在技术层面，减少技术漏洞。对于打车软件大家异口同声觉得好，像前面同志所讲这个会议应该早点开。我是搞社区工作的，知道现在越来越强调服务，对特殊群体的服务问题是不能挤压他们的需求空间的。

“互联网时代‘打车软件’的政府监管之道”研讨会议程及参会名单

“互联网时代‘打车软件’的政府监管之道”研讨会议程			
会议时间：2014 年 3 月 29 日下午		地点：东南大学榴园宾馆东大厅	
主办单位：东南大学交通法治与发展研究中心		新华网江苏频道(js. news. cn)	
13:30— 14:30	致欢迎辞		
	周佑勇 东南大学交通法治与发展研究中心主任,东南大学社科处处长 彭亚平 新华网江苏频道总编辑		
	领导致辞		
	王德荣 王丽梅	中国交通运输协会常务副会长 秘书长 中国道路运输协会副会长 秘书长	
第一单元 14:30— 15:15	发言人	主要发言内容	主持人
	殷 浩	打车软件使用情况与体会	沈 雷
	王 欣	“滴滴打车”软件的发展与遇到的监管问题	
	顾大松	“缓解打车软件特殊群体使用困难”座谈会情况介绍	
茶歇(15 分钟)			
第二单元 15:30— 16:30	程世东	打车软件监管的三个方面	顾大松
	薛 博	出租车运价体系调整的打车软件大数据契机	
	申 耘	作为监管前提的出租车行业定位问题	
	傅蔚冈	打车软件妨碍安全驾驶了吗？	