

“幽灵司机”频现 乘客安全如何兜底？

治理网约车行业“旋转门”乱象 一场关乎出行安全的规范正在推进中

□ 记者 陈颖婷

一次寻常的网约车之旅，竟成为女孩小雨（化名）挥之不去的噩梦，副驾驶座上遭遇的猥亵与骚扰，将她拖入恐惧的深渊。然而，小雨的遭遇并非孤例。当市人大代表们将目光聚焦网约车行业，触目惊心的“旋转门”乱象、滞后的法规与穿透性乏力的监管浮出水面：为何劣迹司机能轻松“换壳”上岗？百万订单的安全底线，究竟谁来兜底？记者日前在采访中了解到，从“人照统一”到“终身禁业”，从立法破局到“区块链”识别，一场关乎市民出行安全的行业规范正在推进中。



图片由 AI 生成

案件回顾：网约车上伸出的黑手

2024年6月2日，对于小雨而言，本应是平凡的一天，却因一次网约车之旅而蒙上阴影。当日傍晚，小雨通过平台下单，计划从饭店返回家中。然而，她未曾料到，司机阿强（化名）的恶劣行径将彻底改变她的生活轨迹。

“我上车后发现后座并没有坐满，但司机还是让我坐到了副驾驶位置。”小雨回忆道。起初，车内氛围尚算融洽，但后座乘客下车后，阿强的态度骤变。不但对小雨言语轻佻，还企图对其胸部和腿上的纹身拍照。“我当时特别害怕，一

直拒绝他，但他根本不听。”小雨的呼喊并未能阻止阿强的恶行，直到她打电话联系家人，阿强才悻悻离去。此后小雨报警，阿强因为猥亵女性被行政拘留15天。

“这件事对我的打击很大，我现在坐车都有了阴影。”小雨将阿强告上了法院。最终松江区人民法院经审理认为，阿强的行为构成性骚扰，依法判决其向小雨书面赔礼道歉，并赔偿精神损害抚慰金及律师费共计1万余元。然而，对于小雨而言，这起案件带来的心理创伤却难以用金钱弥补。

小雨并非个案。就在三个月前，某区检察院办理的一起案件更触目惊心。

司机朱某（化名）伪造身份证件，在“通途”“易达”等多个平台同时注册。令人震惊的是，他不仅无网约车从业资质，还在运营过程中性侵犯了一名未成年乘客。“平台审核形同虚设，让‘幽灵司机’钻了空子。”承办检察官痛心地说。根据调查，朱某使用技术手段通过人脸识别，而平台既未核验证件真伪，也未核查犯罪记录。最终，朱某因强制猥亵罪获刑。

破局药方：从“人照统一”到终身禁业

“治理网约车的乱象，最关键的是‘人证合一’。”在市人大代表洪程栋看来，网约车及其驾驶员的资质合规，是确保网约车运营安全的重要基石。

洪程栋认为，各网约车平台公司应严格执行《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》对网约车驾驶员从业条件及资质的相关规定，对申请人员进行全面背景调查和风险等级评定。对于不符合网约车驾驶员从业条件，通过“换脸”等技术冒用他人身份进行注册的，建议采用技术核验结合人工核查的双重方式，严格审核驾驶员身份的真实性和一致性，拦截不符合条件及缺乏必要资质的申请人。同时，建立已注册网约车驾驶员身份资质复核机制，通过日常巡查及时发现并清退不合格驾驶员。

建立全网互通的黑名单也

是许多代表们的共识。王海波指出，目前各大平台关于网约车司机信用联合惩戒的现状如何并不清晰，行业协会应提供标准化服务体系建设方案，并建立多层次不良记录名单制度，企业内部对黑名单上的驾驶员，实施限制接单、注销账号、限制再次注册等惩罚。凡被公司注销账号的驾驶员，应纳入全网全平台统一“行业禁业”名单，禁止其随意更换平台继续运营。

“当未成年乘客独自乘车，系统必须自动开启更严格的防护。”洪程栋建议，各网约车平台公司在驾驶员正式从事网约车运营服务前，开展有关法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等方面的岗前培训，在培训内容中增加针对未成年人单独乘车的服务注意事项，如询问家长联系方式、提示单独出行风险、向平台报备乘客身份等。

代表三问：制度补漏还是系统性重构？

第一问：乘客安全谁兜底——“旋转门”司机如何杜绝

“乘客的手机落在车上，通过GPS定位到了司机家中，但面对上门的民警，司机坚称没见过手机，平台也表示‘无法强制司机归还’！”市人大代表王海波告诉记者，除了人身安全，他所主持的《海波热线》节目多次接到乘客丢失手机等财物，在证据确凿下司机仍然拒不承认，在司法实践中经常遇到到底是“捡到遗失物”还是“侵占财物”的争议案例。他在工作中接到了不少市民反映在网约车上财产遗失讨回困难的投诉。

王海波代表将矛头指向行业“旋转门”乱象。调研发现，因猥亵乘客被A平台封禁的司机，次日就用同一证件在B平台接单。“各平台黑名单互不相通，违规司机‘东家不做西家做’！”在他看来，现行《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》对网约车驾驶员的资质要求较低，导致

部分不符合条件的司机进入行业。同时，各平台在驾驶员注册审核、培训管理等方面存在漏洞，各平台自身黑名单制度尺度不清执行不严，且未实现全网互通，违法违规的驾驶员有恃无恐，也搞乱了行业风气。

第二问：立法滞后困局何解——13年未修订的条例之殇

市人大代表陈岚的办公桌上，《上海市出租汽车管理条例》2011年修订版已泛黄卷边。“网约车日均百万订单，却难用管理传统出租车的法规来管。”陈岚表示，原条例立法距今十多年，营运车行业的供需、市场、主体情况均发生重大变化，相关内容严重滞后于发展现状，迫切需要修订。“很多城市已通过立法将网约车纳入出租车统一监管。”据陈岚介绍，很多城市均已通过《出租汽车管理条例》《道路运输条例》《城市公共客运管理条例》等，将出租车管理上升到地方性法规层面。

第三问：监管如何穿透数据迷雾——运动式执法的尴尬

在不少执法行动中，“人车不一致”是最大的问题。有执法人员表示，查到的违规网约车往往，掏出手机展示“人车合规”的接单页面：“我花400元租的账号，真司机在家躺着分钱。”执法人员苦笑：“今天罚他，明天换个账号继续跑。”

陈岚以2024年7月的惊雷行动为例，尤其是“两场三站”枢纽地区及外滩、豫园、迪士尼、欢乐谷等重点区域，一个月出动交通执法人员3283人次，查获出租汽车违法案件588件，不合规出租行为比例高。“针对‘正规’出租汽车的检查尚发现如此之高的违规比例，而对于全上海在跑的各种营运车辆，如何做到有法可依，如何能让相关部门持续有效执法监督，从而提高整个行业规范从业的水平，才是解决各种出租车乱象问题的根本。”

行业进展：“区块链”甄别“李鬼”司机

面对代表们的追问，市交通委表示，目前本市已经打通“出租汽车驾驶员从业资格证”与“无犯罪证明”的申请通道，会同市公安局严把驾驶员背景核查关。“自2023年起，本市已制定并实施网约车企业质量信誉考核和出租汽车驾驶员质量信誉考核指标体系，同时要求网约车平台结合指标内容，优化调整内部考核体系。”

为了打通网约车平台和行业监管平台的数据校验接口，市交通委通过“区块链”反推送注册人员的资质信息，助力平台企业精准识别信息造假、伪造证件等情况。同时督促各网约车平台严格执行驾驶员注册审核流程，运用技术核验与人工核查相结合的方式，如通过人脸识别、背景调查等手段，确保申请人员身份真实、资质合规。

至于代表们呼吁的“黑名

单”制度，市交通委透露，目前正在通过行业自律的模式来进行相关信息的共享。据介绍，2024年底，上海市网约车行业自律委员会正式成立，由网约车分会会长单位牵头联合15家在沪运营的网约车平台，共同签约发布了《上海市网络预约出租汽车行业自律公约（试行）》。

行业协会将建立网约车驾驶员经营行为数据库，网约车平台协同完善行业数据库，包括失信人员、重点监管车辆等名单，通过行为信息共享、行为结果统一应用的管理模式，由网约车协会在行业内通报，相关信息将作为驾驶员服务质量信誉考核的重要依据，也将是各网约车平台建立驾驶员准入及退出机制的重要依据。市交通委将在行业协会现有名单的基础上，继续指导完善重点驾驶员关注名单，对“限制纳入从业名单”进行可行性分析研究，提升网约车行业服务水平。