

# 加强网约车经营管理对策研究\*

任其亮, 钟鹏

(重庆交通大学 交通运输学院, 重庆 400074)

**摘要:** 在共享经济时代, 网约车作为一种新生事物, 在方便大众对出行需求的同时, 也减少了机动车的空置时间, 提高了利用率, 因此越来越受到大众的欢迎。但随着网约车的进一步发展, 其业态开始变化, 带来的问题也越来越多, 网约车与传统出租车的冲突日益加剧, 网约车平台管理的漏洞、网约车与城市交通拥堵的关系等问题使其发展受到重重阻碍。文中在总结网约车发展现状的基础上, 对当前网约车市场存在的问题进行剖析并提出建议, 以加强对网约车的经营管理。

**关键词:** 城市交通; 网约车; 出租车; 经营管理; 互联网+

中图分类号: U492.4

文献标志码: A

文章编号: 1671-2668(2017)04-0032-04

当今, 随着经济的不断发展, 传统出租车的弊病日益凸显, 长期以来的数量限制、价格管控、管理失职导致整体行业服务质量低下, 不仅乘客打车难, 司机也叫苦不迭。与此同时, 网络电子通信技术的日新月异, 互联网与各传统行业正以此为基础不断进行融合, 即“互联网+”的过程。网约车, 即网络预约出租车, 就是随着“互联网+”理念的推广应运而生的。当前的网约车是指乘客通过移动互联网, 利用手机 App 平台, 在线预约可提供服务的车辆实现点到点运输出行的方式。在短短几年间, 网约车以其优质的服务和低廉的价格迅速占领了各大城市的交通市场, “互联网+出租车”的创新模式也深受广大民众的欢迎。但网约车这种新生事物的优势不断被挖掘的同时, 各种问题也伴随而来, 如网约车在出行市场的定位不明确、各大网约车平台的监管不到位、网约车迅速崛起而引发的大城市“城市病”问题, 这些问题都限制了网约车的发展。研究网约车经营管理对策, 将网约车合理化, 充分利用网约车的发展潜力, 能引领中国公共交通出行走进新时代。

## 1 网约车行业发展现状

### 1.1 网约车的发展历程

2010 年 5 月, 国内首推“专车”服务的打车软件——易到用车成立, 此时的“专车”定位是中高端商务车。之后, 快的和滴滴打车等打车软件相继上线。至 2013 年 5 月, 国内各种打车软件多达 40 款, 各网约车平台为抢占市场资源打价格战所引发的问

题引起各界关注。2013 年 5 月—2014 年 5 月, 各地政府相继出台政策规范网约车。2014 年 6—9 月, 快的、滴滴、优步分别推出“专车”服务并逐步推广到全国, 此时的网约车处于“灰色地带”。到 2015 年 1 月, 交通运输部对“专车”一词表态承认其积极意义。同年 10 月, 滴滴快的专车平台被上海交通委颁布国内首张专车平台牌照; 交通运输部对外发布《关于深化改革进一步推进出租汽车行业健康发展的指导意见(征求意见稿)》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法(征求意见稿)》。2016 年 7 月, 《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》出台, “专车”的合法地位终于被认可。2016 年 11 月, 网约车新政正式实施, 各地政府先后发布本地网约车管理细则。

### 1.2 网约车平台及市场份额占比

目前市场上主要网约车平台为滴滴出行、易到、神州专车和其他平台。其中滴滴出行的业务主要为快车、专车、出租车、顺风车、代驾、公交和租车等; 易到用车业务主要为快车与租车服务; 神州专车采用“重资产”的 B2C 运营模式, 以“专业车辆, 专业司机”为标准, 与正规的租车公司和专业的驾驶员服务公司合作, 业务范围主要为专车与租车市场。

中国 IT 研究中心(CNIT-Research)发布的《2016 年中国专车市场研究报告》显示, 在专车市场方面, 无论是专车活跃用户的比例还是专车市场订单量的份额, 2016 年 Q3 滴滴出行与其他平台相比都保持绝对优势, 其活跃用户覆盖率达 96.7%, 订单量占 94.6% 的市场份额, 相比之下, 易到和神州专车

\* 基金项目: 国家社会科学基金西部项目(16XJY013)

已难以望其项背;不仅如此,在2016年8月,滴滴出行收购Uber中国后,月均活跃用户得到明显提升,月均活跃用户数高达3 854.5万人,远远超过易到、神州专车等,滴滴俨然已成为网约车市场的领军人物(见图1、图2)。

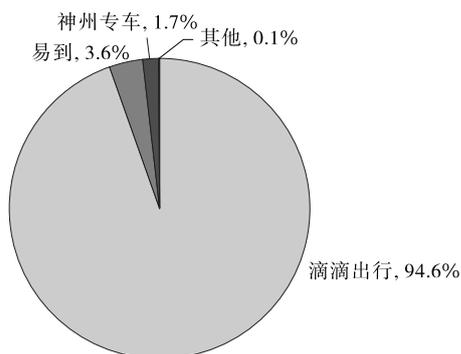


图1 2016年Q3专车市场订单量份额

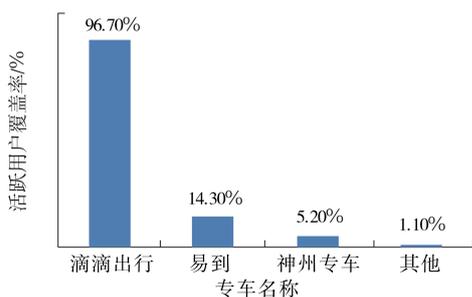


图2 2016年Q3主要专车应用活跃用户覆盖率

### 1.3 网约车的行业政策

由交通运输部、工信部等七部委联合于2016年7月27日发布,自2016年11月1日起实行的《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》是当前中国规范网约车经营管理的最新政策,新政采取“一城一策”的具有差异化的管理办法,指导各地区政府拟定网约车管理细则。总结各地关于网约车经营管理细则,主要包括三方面:一是对平台公司的设立条件和经营许可有效期的规定,如在北京设立网约车平台需具有企业法人资格并纳税,其经营许可有效期为4年;二是加强对车辆各方面的要求,如对车辆号牌、车型、各种指标数据、安全保障和经营年限等作出详细规定;三是对驾驶员的门槛要求提高,如户籍(北京和上海要求具有本市户籍)、驾照资质和其他基本的驾驶员要求。

## 2 网约车经营管理存在的问题分析

### 2.1 与传统出租车冲突加剧

事物的发展历程告诉我们,所有新生事物都具

备极大的不确定性,并冲击原有的行业规则,会对相应利益群体造成损失。网约车这种新业态在公共交通领域的快速发展并成为其中的佼佼者,与与之直面的传统出租车间形成不可避免的矛盾。此外,网约车与出租车之间不仅是利益的冲突,在行业规范中,出租车要接受传统的数量管控、价格管控和质量管控,而网约车以互联网形式运营,因为处于“灰色地带”,各种管理政策差异很大,形成不公平竞争,加剧了两者的矛盾。随着网约车发展越来越快,其竞争博弈关系也越激烈,两者的矛盾也越来越深,继而导致一系列冲突事件。2016年5月31日,西安市出租车司机为了抵制网约车集体停运,给政府施压。不仅是国内,2014年6月,欧洲的多个城市包括伦敦、马德里、巴黎在内的出租车司机举行大规模游行,抗议Uber侵占其利益。网约车与出租车之间这种不断的冲突和摩擦是当下政府亟须解决的问题,也是规范管理公共交通行业的需要。

### 2.2 “城市病”问题

“城市病”一直是全球各大城市在现代化发展中的通病,由于城市经济的发展,其人口、交通、工业等因素过度集中而导致各种弊病。

在中国,随着网约车的迅速发展,在北、上、广、深这样的大城市,发达的经济使网约车具有潜在的庞大市场,这样一块香饽饽不仅会促使本地人加入,还会吸引大量周边城市的司机来提供服务。此外,网约车的极速发展使其所承载的“分享经济”的涵义开始模糊,越来越多的人专门购车到大城市开展专职网约车服务。当前国内网约车的就业容纳量保守估计达上百万人,这给大城市带来的各方面资源负担可想而知。

与此同时,激增的网约车在道路上行驶所带来的道路资源紧缺问题也愈发明显,有资料显示:在北京,注册网约车有十几万辆,每天6万辆在道路上接单,一天接单量达六七十万个。庞大的交通量造成交通拥堵问题加剧,并由主城区核心向外蔓延。

“城市病”和“拥堵病”的不断发展将矛头直指网约车,如何解决城市与网约车之间的难题也考验着政府的能力。

### 2.3 网约车自身问题不断凸显

#### 2.3.1 人、车审查不严

随着接入各大网约车平台的车辆越来越多,各大平台运营区域不断增多,网约车平台对司机招录把关不严、对车的审查不严问题仍然突出,许多司机

连有无犯罪记录和违章记录都没有查实就注册运营,还出现人、车不匹配的情况。2016年9月,由深圳市委提供的一组官方数据显示:全市网约车司机中共有2 231人身份异常,其中40人为全国在逃人员,758人为涉毒前科人员,1 433人为全国重大刑事犯罪前科人员,1 479人的驾驶证状态异常;在车辆方面,6 170辆车的状态异常,其中664辆达到报废标准。这份数据再次引爆了大家对网约车的安全质疑,审查不严的问题已严重阻碍了网约车的进一步发展。

### 2.3.2 服务质量有待提高

正因为当初网约车定位的“高品质、高服务”,才得到了广大乘客的欢迎。但随着网约车发展越来越快,其服务质量却未见提升,各种问题屡见不鲜。主要有以下几方面:1)车辆方面的问题。部分车辆在运营时与网约车平台登记的车辆信息不符,车牌号或车辆型号对不上,甚至还有不挂车牌就上路运营的情况;2)司机安全驾驶意识方面的问题。一般网约车司机都有两部手机,一部专门用来查看订单情况,许多司机在驾驶时会关注订单信息,导致注意力不集中。此外,司机在驾驶时不系安全带、拨打手机的情形十分普遍。3)网约车平台对订单条款的设置存在不合理之处。乘客在取消订单时会被收取额外费用,有的网约车平台甚至根本无法取消订单。4)司机服务态度问题。部分司机驾驶技术不过关,甚至还辱骂乘客、举止粗鲁。服务质量的好坏直接影响乘客对网约车平台的信任,在当前网约车市场竞争激烈的环境中,只有提高服务质量才有利于网约车的发展。

### 2.3.3 乘客无处维权

维权是一个公民拥有的基本权利。然而在网约车市场,由于新业态的发展,对网约车平台的监管不严格,各种操作不规范,乘客在打车过程中遇到各种服务问题却投诉无门。另一方面,平台在处理各种投诉事件时,由于相应投诉机制和惩罚机制的缺失,造成乘客投诉难、维权难。此外,平台自身对投诉事件的处理也存在不足,部分客服人员百般推托,工作没效率,使乘客的权益难以得到保障。

### 2.3.4 涨价引发的争议

2016年7月,网约车地位合法化。同年8月,在经历了“烧钱补贴”大战后,两大网约车平台滴滴和Uber以互相持股份的方式宣布合并。之后,近七成的乘客表示网约车开始频繁涨价,价格变动触

动着许多乘客的神经,引起很多人的抱怨,甚至还冠以垄断的罪名。滴滴官方回应称网约车价格是一个动态调整的过程,系统会根据实时供需状况为每个订单拟定合理的价格。而补贴的减少也是一个重要原因,对于网约车平台,补贴只是一种市场推广方式,是根据市场资源占有情况进行调节的,滴滴已拥有足够的市场资源,继续通过补贴增加客户量的边际效果很有限,减少补贴对于网约车平台来说是正常的。然而乘客对于价格的争议仍旧不断。

## 3 对网约车经营管理的建议

### 3.1 推动新旧业态融合发展

新旧业态之间的矛盾冲突一方面是传统出租车弊端长年积累的爆发,也是行业改革的契机。当前网约车快速发展,越来越多的用户改变消费习惯,投向线上预约用车的怀抱,这是总体的不可逆转的趋势。其实,对于传统出租车而言,网约车的崛起虽然带来了压力,但更多的是机遇。一家固守既得利益、服务落后、管理弊端严重的公司终将在时代浪潮中被新兴势力击败,而唯一的生机就是顺应时代,以新旧业态融合发展为改革方向,突破旧体制的束缚,搭上“互联网+”的顺风车,以优质服务重新获取市场资源,以科学、健全的管理机制重新撑起出租车公司在新时代的一片天。

根据《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》,政府对公共出行行业发展的态度明确:城市应坚持优先发展公共交通,适度发展出租车,统筹传统出租车和网络预约出租车的发展,从而促进两个业态都能健康发展。对于政府而言,推动新旧业态融合要以二者管理标准一致为原则,建立出行行业公平竞争的环境。

### 3.2 创立“政+企”管理模式

网约车作为一种新业态以短短几年时间在公共出行市场中异军突出,对传统出租车造成颠覆影响,说明对网约车的规范管理不能简单地以对出租车的传统管制来对待。区别于以往对出租车行业的管人、管车,杭州网约车管理细则旨在管平台、管数据和管信用,具有创新意识。交通管理部门在制定相关监管操作、效果评估规则后,通过对接入的网约车平台的数据监管实现对整体网约车市场的间接监管。另一方面,新规需明确网约车平台公司的运营规则、监管规则及承担的法定责任,实现网约车企业

对司机、车辆的直接监管。这种“政+企”的混合监管模式使政府在市场经济中处于正确的定位,能充分利用市场自我管理的能力将市场竞争最大化。

### 3.3 优化平台标准,提升竞争力

在网约车行业,当前的滴滴平台虽然独占鳌头,但其他平台如易到仍占有市场且发展态势良好。正是由于不断有加入网约车行业的竞争者,司机选择从事哪一家网约车和乘客选择乘坐哪一家平台的网约车才能货比三家。此外,最近滴滴平台的各种补贴减少,对司机以补贴为主要驱动力的这一大优势将失去。而且随着新政的实施,滴滴这种单纯提供平台进行运营的C2C模式无多大优势,B2C模式才是网约车的未来,首汽约车、易到平台的崛起不可小觑。在未来只有不断优化平台标准,提升自身能力才能赢得市场。网约车平台提高门槛,优化标准的措施如下:

(1) 加强对司机的管理。市场的扩大,接入各家网约车平台的司机越多,越不可忽视对司机的管理。除调查核实司机犯罪记录、违章记录等背景外,还应对所有司机在开始服务前展开基本培训,考试取得相关证明后才能上线运营。此外,在运营期间采取网络积累计时,超过一定运营时间就强制司机休息,以免疲劳驾驶。

(2) 强化信息安全设备。接入的车辆在投入运营前必须经过行业协会的严格检测,包括车辆基本技术性能、车辆行驶里程等。运营车辆统一安装行车记录装置,还可通过指纹验证防止人、车不合等现象。此外,网约车平台公司应建立有效反馈渠道,加强对网约车司机和平台管理漏洞的监督;建立24h服务制度,在接收到乘客投诉后及时加以处理并告知有关乘客和司机,对于严重违反规定的司机坚决执行停运或禁运。

(3) 完善软件功能。地图是打车软件中不可缺少的部分,网约车的定价与地图上显示的路段距离有很大关系,而目前因打车软件中地图功能不完善导致乘客与司机产生纠纷的现象屡见不鲜,在山地城市中特别明显。司机到达乘客所在地的时间很大程度上由路况决定,而许多网约车平台无法及时更新当地道路拥挤状况,导致司机派单后无法及时接客。乘客因故爽约或司机因故不能按时到达乘客所在地时,打车软件无法让二者得到有效沟通,极易引起双方的矛盾。种种情形表明当前打车软件的功能不完善,网约车平台应加强与网络地图公司的合作,

完善地图信息,同时加强与当地路政部门的联系,将实时路况及时更新至线上平台,不断完善软件的各方面功能。

### 3.4 深化和完善政策法规

网约车以“互联网+”的创新驱动投入出行市场,其自身潜力非常巨大。然而其发展过程中的问题也不可小觑,这对政府和网约车平台都是不可避免的考验。政府必须尽快制定网约车服务标准,将网约车经营管理规范化,并统筹兼顾传统出租车行业,进一步提升公共出行行业的服务水平。已出台的网约车新政并不是给网约车茁壮成长打了“定心丸”,对网约车的经营管理应是一个动态的过程,网约车平台要不断完善打车软件设计、按标准及规范管理并将司机、车辆运营状况反馈给政府相关部门,政府则应建立标准化部门来备案网约车平台反馈的数据并整理后反馈给立法机关,以此不断修补、完善之前的不足。只有将网约车行业经营管理规范化,企业竞争公平、有序化,才能整体提升服务水平,促进互联网与新业态的融合,将整个产业做大做强。

## 4 结语

网约车的兴起是互联网时代的产物,其优势与所存在的问题需用辩证的眼光来看待。目前网约车的“野蛮生长”有待规范管理,不应采用“一刀切”的模式,这考验政府创新处理问题的能力。该文仅研究了网约车的发展历程、发展中存在的问题并给出了一些合理建议,对网约车的用户体验、评价反馈等还没涉及,存在许多不足。随着网约车经营管理的规范化,未来的公共出行领域必定与网约车息息相关。而当前传统出租车的升级改革已势在必行,其与网约车的融合发展是必然趋势,两者只有在技术、服务评价、经营管理等方面融合发展,才能寻找到一条互利共赢、符合时代发展方向的道路。

### 参考文献:

- [1] 袁玲玲.对专车新政和出租车行业改革的探讨[J].法治与社会,2016(20).
- [2] 韩元佳.易到和神州们“挤”进行业变奏[N].北京晨报,2016-08-08.
- [3] 中国IT研究中心.2016年中国专车市场研究报告[R].北京:中国IT研究中心,2016.
- [4] 张天博.出租车司机的手[J].东方少年:快乐文学,2011(9).

(下转第39页)

表 4 模糊聚类法聚类结果

λ 取值范围	聚类结果	聚类数/类
[0,0.801 6]	{a <sub>1</sub> ,a <sub>2</sub> ,a <sub>3</sub> ,a <sub>4</sub> ,a <sub>5</sub> ,a <sub>6</sub> ,a <sub>7</sub> ,a <sub>8</sub> ,a <sub>9</sub> ,a <sub>10</sub> ,a <sub>11</sub> ,a <sub>12</sub> }	1
(0.801 6,0.955 2]	{a <sub>1</sub> },{a <sub>2</sub> ,a <sub>3</sub> ,a <sub>4</sub> ,a <sub>5</sub> ,a <sub>6</sub> ,a <sub>7</sub> ,a <sub>8</sub> ,a <sub>9</sub> ,a <sub>10</sub> ,a <sub>11</sub> ,a <sub>12</sub> }	2
(0.955 2,0.973 6]	{a <sub>1</sub> },{a <sub>2</sub> },{a <sub>5</sub> },{a <sub>6</sub> },{a <sub>3</sub> ,a <sub>4</sub> ,a <sub>7</sub> ,a <sub>8</sub> ,a <sub>9</sub> ,a <sub>10</sub> ,a <sub>11</sub> ,a <sub>12</sub> }	5
(0.973 6,1]	{a <sub>1</sub> },{a <sub>2</sub> },{a <sub>3</sub> },{a <sub>4</sub> },{a <sub>5</sub> },{a <sub>6</sub> },{a <sub>7</sub> },{a <sub>8</sub> },{a <sub>9</sub> },{a <sub>10</sub> },{a <sub>11</sub> },{a <sub>12</sub> }	12

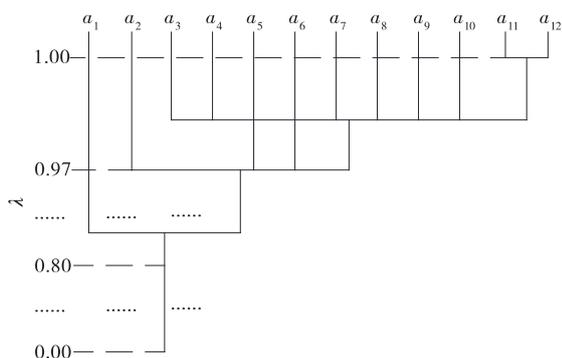


图 2 模糊聚类法聚类结果

(1) 在以驾驶人违章驾驶行为为统计样本、外部影响因素为指标变量时,可将大广高速公路交通事故起因分为五大类。同时根据图 1 和表 2,类间距与各类违章驾驶行为引发交通事故的直接经济损失之差成正比,符合实际数据统计情况。

(2) 根据聚类结果及交通事故造成的经济损失,大广高速公路在天气状况、道路线形、车辆状况等外界环境因素影响下,机动车司机违章驾驶行为引发交通事故带来的损失程度大小为{a<sub>6</sub>}>{a<sub>5</sub>}>{a<sub>2</sub>}>{a<sub>1</sub>}>{a<sub>3</sub>,a<sub>4</sub>,a<sub>7</sub>,a<sub>8</sub>,a<sub>9</sub>,a<sub>10</sub>,a<sub>11</sub>,a<sub>12</sub>}。

### 4 结论

(1) 通过聚类分析,得出归并为一类的引发交通事故的驾驶行为与其对应的外部影响因素具有一定联系。在外界环境无法改变的情况下,可从人着手,教育司机文明驾驶,提高司机驾驶素质。

(2) 为减少高速公路交通事故,必须重点整治驾驶违章车辆和未保持安全行车距离等违章驾驶行

为,其次要整治疲劳驾驶和超速驾驶等违章驾驶行为,还应预防违章变更车道、违章超车等驾驶行为。

### 参考文献:

[1] Klauter S G,Dingus T A,Neale V L,et al. Comparing real-world behaviors of drivers with high versus low rates of crashes and near crashes[R]. National Highway Traffic Safety Administration,2009.

[2] 马壮林,邵春福,李霞.高速公路隧道交通事故严重程度的影响因素分析[J].北京交通大学学报,2009,33(6).

[3] 李金龙,孙晚华.高速公路交通事故成因分析及对策研究[J].中国安全科学学报,2005,15(1).

[4] 文斌,曹东伟.高速公路路面抗滑力与交通事故的统计分析[J].公路交通科技,2006,23(8).

[5] 戴齐,高建平,刘敏.雾天高速公路交通事故成因分析及管理措施[J].西部交通科技,2010,31(1).

[6] 张长生,马荣国.山区高速公路交通事故分析及多发路段鉴别[J].长安大学学报:自然科学版,2010,30(6).

[7] 盛骤,谢式千,潘承毅.概率论与数理统计[M].第 4 版.北京:高等教育出版社,2008.

[8] 田兵.系统聚类法及其应用研究[J].阴山学刊,2014,28(2).

[9] 李倩星.R 语言实战:编程基础、统计分析与数据挖掘宝典[M].北京:电子工业出版社,2016.

[10] 黄卫华,方康玲.模糊控制系统及应用[M].北京:电子工业出版社,2012.

[11] 陈明,郑彩云,张铮.Matlab 函数与实例速查手册[M].北京:人民邮电出版社,2014.

收稿日期:2017-02-22

(上接第 35 页)

[5] 姜爱华,张驰.城镇化进程中的“城市病”及其治理路径探析[J].中州学刊,2012(6).

[6] 冉晓宁.网约车合法化再起争端[N].北京青年报,2016-10-04.

[7] 林园,刘云.鼓励网约车新业态创新规范发展[N].羊城晚报,2016-03-14.

[8] 李晓伟.网约车合法后还有三大问题待解[EB/OL].中国青年网,2016-07-29.

[9] 牛学辉.网络使用行为规制路径研究[J].管理世界,2011(8).

[10] 冀勇庆.Uber 中国遭遇战[J].中国企业家,2014(15).

收稿日期:2016-12-30