

网约车驾驶员从业准入规范化及其心理素质测评

陈建

(中国人民公安大学, 北京 100038)

摘要: 作为“互联网+”时代的产物,网约车使人们的出行方式日益多样化,但它在发展过程中也带来了新的问题,如网约车所引发的交通事故、乘客安全及与巡游出租车的市场竞争等。文中通过分析网约车的独特优势及风险因素,提出网约车规范化运营的具体对策及驾驶员心理素质测评实施内容,为促进其健康发展提供参考。

关键词: 公共交通;网约车驾驶员;从业规范化;心理测评

中图分类号:U471.3

文献标志码:A

文章编号:1671-2668(2019)05-0048-05

共享经济和移动互联网产业的不断发展,使人们的出行方式日益多样化,在公共交通领域,除传统的公交、地铁、巡游出租车等外,网络预约车服务也应运而生。作为一项新兴发展事物,移动互联网企业通过资本力量推动消费者习惯的转型,并以其方便、快捷的优势迅速占领消费市场。但因为管理体制机制不健全、监管缺乏、从业人员准入不规范等原因,运营过程中出现了一系列严重问题。目前对网约车驾驶员的相关研究大多集中在网约车平台与驾驶员的关系方面,主要有劳动关系说、承揽关系说、劳务关系说、居间说等,王甜莉认为应根据不同运营模式确认其法律关系,柯艳芳提出建立弹性劳动用工关系及全面的合理区别对待制度。这些研究明确了二者之间的关系,为受害第三人的损害赔偿、驾驶员的义务履行及权益保护提供了理论依据。但对网约车驾驶员从业准入规范化及日常管理测评缺乏必要的理论研究。近年来,网约车驾驶员猥亵、性侵、抢劫乘客案件频繁发生,严重侵犯了公民的人身和财产安全,影响社会秩序的稳定。因此,必须加强网约车服务运营规范化管理研究,提高从业人员准入门槛,进行网约车驾驶员心理素质评估,从而促进网约车行业健康有序发展,保障民众的安全出行,维护社会的和谐稳定。

1 网约车和网约车驾驶员

1.1 网约车和网约车驾驶员的定义

网约车是网络预约出租汽车的简称,作为一种新型城市智能交通运输模式,它是“互联+”时代的产物。该模式中,乘客在网约车平台上发布自己的用车需求,网约车平台在接到乘客出行信息后,就近

指派网约车驾驶员进行运营,网约车驾驶员通过与乘客协商,约定行程时间及消费价格后将乘客送达目的地。2016 年国家有关部门发布《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》,将网约车经营服务定义为“以互联网技术为依托构建服务平台,整合供需信息,使用符合条件的车辆和驾驶员,提供非巡游的预约出租汽车服务的经营活动”。

网约车驾驶员是指从事网约车经营活动的人员,即承担预约出租汽车客运服务的驾驶员。从目前网约车运营模式来看,网约车驾驶员包含公车公营、自车自营、租车加盟 3 种从业方式的人员。

1.2 网约车的发展优势

首先,它契合共享经济的发展理念,打破了旧有的利益格局和以特许经营为基础的出租车行业壁垒,主要由消费市场进行主导,准入相对简单。其次,网约车服务类型多样,根据其业务不同,分别有快车、专车、顺风车等,可满足不同乘客的用车需求,为乘客提供更舒适的用车体验和更个性化的服务。第三,网约车可整合社会闲置资源,更好地促进就业。传统出租车行业有较多的行业规定和数量限制,部分想要通过经营出租车业务来谋生的人必然被“拒之门外”,网约车的出现可提高社会车辆资源的利用率,缓解社会就业压力。

1.3 网约车风险因素

与传统出租车相比,网约车具有自身独特优势。但作为互联网与交通交互下的产物,其发展带有一定的盲目性,其自身存在的诸多问题如果不能及时解决,会扰乱公共交通秩序,影响社会的和谐稳定。网约车存在的问题主要有:

(1) 车辆准入门槛低,乘客人身和财产安全无

保障。网约车运营服务公司一味追求业务规模,降低了对从业人员资质的要求,导致一些有违法前科、品行不端的人成为网约车驾驶员。据报道,深圳公安部门经过细致排查,发现深圳网约车司机存在吸毒、精神病、违法乱纪等问题,其中有吸毒前科的人员1 425名,重大刑事犯罪前科人员1 661名,一些被注销驾驶证的毒驾人员,仍在利用被注销的驾驶证注册成为网约车驾驶员。由此带来乘客人身和财产安全威胁,据报道,仅2017年就发生多起网约车司机侵害乘客的案件。

(2) 网约车引发的交通违章问题突出。为了“抢单”,一些网约车司机超速甚至违章驾驶,据统计,在交通违法事故处理中,网约车占了较大比重。同时网约车的大量涌入,加剧了各地的交通拥堵状况,反而影响了人们的出行时间。

(3) 网约车与传统巡游车的矛盾加剧。出租车以往的经营模式是支付高额托管费将车辆挂靠在出租车公司,通过巡游招揽乘客获得收入,其运营成本高。而网约车划片负责的运营方式冲击了出租车的业务市场,从而引发出租车与网约车的冲突。

2 网约车运营服务规范化对策

2.1 严格实施驾驶员背景审查

网约车经营服务是一种“互联网+交通+车辆+人”的运营模式,从本质上讲,在这个关系中起主导作用的因素是人,即网约车驾驶员。网约车驾驶员通过其他要素的媒介或工具的作用使整个网约车经营服务运转起来,其涉及公共交通安全领域,必须引起重视,严把网约车驾驶员准入关,从源头对网约车服务进行管理和约束。

规范网约车从业准入的第一步就是严格实施网约车司机身份背景信息审查,避免不具备资质的人员进入网约车驾驶员行业。严格执行《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》中的相关规定,首先,网约车驾驶员必须取得相应准驾车型机动车驾驶证并具有3年以上驾驶经历;其次,无交通肇事犯罪、危险驾驶犯罪记录,无吸毒、饮酒后驾驶记录,最近连续3个记分周期内没有记满12分的记录,无暴力犯罪记录。此外,对网约车驾驶员从业的年龄、学历也应进行限制,将驾驶员从业年龄定位在25岁以上、学历规定为高中以上较为合理。只有严把驾驶员资格、背景审查关,才能做好规范网约车运营服务的基础性工作。

2.2 建立和谐互融的发展新机制

网约车作为互联网时代的产物,以其方便、快捷、舒适的特点而广受人们的欢迎,但它势必对传统巡游车的市场利益造成影响,在现行体制下,它们之间并不是一种良性竞争关系。要规范网约车运营服务的发展,必须建立网约车和巡游车互相和谐共存的发展新机制。

(1) 管控网约车数量。网约车的市场准入并不意味着不加限制、任其发展,必须对其规模、发展模式等进行合理规划。

(2) 对网约车和巡游车分别实施不同的市场运营方式。现阶段网约车一般采用就近指派的方式接单,传统出租车大多是以道路巡游的方式接单,针对这个特点,做好不同区域、不同时间段的网约车和巡游车出行安排,避免出现车辆扎堆或缺乏车辆的情况。

2.3 完善网约车监管体系

(1) 制订相关法律法规。当前关于网约车的规定主要有《网络预约出租汽车服务管理暂行办法》和《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》,同时各地根据其实际情况推出了关于网约车的新政,并没有制定正式的法律规范。为规范网约车的发展,必须根据市场概况、技术发展情况等制定相应法律法规,为网约车发展提供法律支持与保障。

(2) 落实网约车的行政监管责任。实际运营中经常出现监管部门互相推诿扯皮、推卸责任的情况,要避免这种状况的出现,必须明确网约车管理中的职能分工。交通运输部门作为网约车监管的主体,统筹协调处理各方面的工作;路政和公安机关作为辅助管理部门,因道路施工、积雪结冰等原因影响交通正常运行时,路政部门应能及时响应处理,公安机关负责对网约车车辆和驾驶员的资质审核及网约车车辆的动态监控,并确保乘客遇到危险时能立即进行救助。

2.4 网约车平台对风险的处理与规避

网约车平台作为网约车运营服务的提供商,在网约车运营活动中起着关键的作用。首先,它通过互联网应用收集乘客的用车需求,根据乘客的需要将单派送给相应区域的网约车驾驶员,网约车驾驶员进而将顾客送达目的地。其次,它根据国家政策和行业规范制定和实施发展模式与运营服务内容,不能违反国家相关法律法规和市场竞争机制。其与网约车驾驶员、乘客和监管部门的关系见图1。



图1 网约车平台与网约车驾驶员、乘客和监管部门的关系

网约车运营平台可采取以下措施处理和规避风险:1)根据国家法律法规和市场运行实际情况制定业务发展规划与运营规范,形成与传统巡游出租车的良性竞争关系。2)对网约车驾驶员的准入资质进行全面审核,与平台驾驶员签订劳动合同,在依法保障驾驶员合法权益和权益的前提下,严格制定考核管理制度、岗前培训制度,并在日常运营中推行动态测评与岗位轮换机制,及时处理乘客的投诉和建议,避免留下隐患而导致矛盾升级。3)互联网时代,大数据的不断应用,信息成为最有价值的东西。网约车运营服务中,乘客或网约车驾驶员利用个人信息在平台注册,平台应有效管理这些信息,避免被不法分子所利用。媒体曾报道在滴滴等网约车平台上可以看到下单乘客的照片、电话、身份、相关评价等个人信息,部分司机利用这一点,抱着“猎艳”的心理进行网约车运营服务,进而实施违法犯罪。

2.5 乘客自身的防范与保护

因为体制机制不健全或网约车驾驶员个人原因,乘客使用网约车的过程中其权利难免遭到侵犯,在完善制度建设、加强网约车驾驶员监督管理的同时,乘客也要做好自身安全防范与保护,特别是当处在不熟悉的地方时。

(1)约车后及时查看网约车驾驶员信誉度及出行次数等。

(2)上车前仔细核对车辆与驾驶员信息是否与订单相符。

(3)尽量坐在后排,若遇到突发情况,有缓冲时间求救或自救。

(4)提前熟悉行驶路线,注意司机的绕行情况。

(5)若司机提出取消订单,脱离约车平台进行线下一口价交易,可拒绝并向平台举报。

(6)途中留意司机状态,不玩手机、听音乐,特别是不要打瞌睡。

(7)上车后及时告知家人、朋友乘车信息,并约定意外之后求救方法。

(8)避免与司机起正面冲突,如果因为路线、时间协商不一致,可取消订单或待下车后向平台申诉。

3 网约车驾驶员心理素质测评

近年来,针对驾驶员的行车安全问题,各地进行了一系列心理测量与评估探索。2015年,济南历城区管部门就联合交通心理专家开发驾驶人心理测试软件,通过一系列测试,得出其气质类型,并给出合理的行车注意事项。2016年5月,广州市交通部门印发《关于加强营运驾驶员心理评估工作的指导意见》,通过采集驾驶员健康情况、家庭状况、个性特点、生活习惯等数据分析评估驾驶员的工作状态,加强对驾驶员心理健康的管理,及时干预影响驾驶员安全行车的负面心理情绪,并严格规定公交驾驶员入职先测评心理,不合格者不予录取。2018年,青岛市出台举措,将心理测试作为公交集团招聘驾驶员的条件,测试内容包括艾森克个性、心理成熟度、深度知觉等8个项目。对公交驾驶员行车安全的心理测试目前已取得较多成果,但针对网约车驾驶员从业准入的心理测试相当匮乏,为规范网约车市场,维护交通安全运营秩序,必须实施网约车驾驶员心理素质测评。

从内容上来讲,网约车驾驶员心理素质测评也属于规范网约车运营服务的对策,但无论监督管理制度如何完善或民众的防范意识如何强烈,要想减少或避免网约车驾驶员侵犯乘客人身和财产安全乃至危害社会公共安全事件的发生,必须重点做好网约车驾驶员从业准入的身份信息的审核与筛选,其中关键是要完善网约车驾驶员心理素质测评的量化实施,这项工作可能比一般的背景信息审核更有成效,因为人的心理决定、影响其行为,行为是其心理的外化表现。

3.1 网约车驾驶员心理测评的含义

网约车驾驶员心理素质测评是对网约车驾驶员心理特征的一种量化,它从相关的心理学基础理论出发,利用某些特定方法或结合某些特定程序对个人的性格、能力、心理素质等心理特征进行测量,判断网约车驾驶员的心理素质、人格结构及应急反应能力等,从而筛选符合网约车安全运营条件并能有效应对各种突发状况的网约车司机。

3.2 网约车驾驶员心理测评的必要性

3.2.1 驾驶员的不良心理表现

驾驶员的不良心理表现主要有:1)侥幸心理。首先部分驾驶员自恃酒量好,觉得喝一点儿没有大碍,最终酒后驾车导致交通事故。此外,认为管理疏

松,不可能被处罚,进行超载、超速行驶。2) 赌气心理。因为天气或路况的原因遭遇长时间堵车后,驾驶员会显得不耐烦。另外,如果一直被别人恶意超车,便会加剧赌气心理的程度,在这种情况下,很可能情绪失控,采取对着干的行为。3) 怯懦心理。部分驾驶员由于缺乏足够的经验,驾驶不够熟练,行车中存在一定恐惧心理,极易因操作不当而导致车辆偏离引发交通事故并危害公共交通安全。

3.2.2 影响驾驶的心理因素

总的来说,人的心理现象包括心理过程和个性心理两方面。心理过程是指人心理活动的动态过程,即人脑对客观事物的反应过程,包括认识过程、情感过程和意志过程。个性心理主要包括个性心理特征和个性倾向,主要指人的能力、气质、性格及需要、动机、兴趣、信念和世界观等。从心理过程来讲,不同驾驶员对车辆行驶中的道路交通状况、意外事件、乘客的互动反应的认知加工过程不同;从个性心理来讲,其对驾驶的影响因素主要表现在气质类型、情绪、注意力三方面。

就个性心理的气质而言,心理学上把人的气质分为多血质、粘液质、胆汁质、抑郁质4种类型。相关研究表明,胆汁质类型的人通常更易激动、暴躁,其性急,自制力弱,遇事不够沉着冷静,故胆汁质类型的人较不适合从事驾驶工作。第二,个体的情绪对驾驶安全有较大影响,如果驾驶员因为遭遇应激事件情绪过度兴奋或过度低沉,都会对驾驶行为有较大影响。第三,个体的注意力也会对驾驶员的行车造成较大影响,行驶过程中,如果注意力集中,密切注意道路状况、车辆变化、乘客安全,则行驶相对安全;如果因为自身或外界原因分心,则很容易形成注意偏差,危及道路交通安全。

3.2.3 心理测评的原因

世界卫生组织提出,全球每年因为交通事故死亡的人数达125万,因驾驶员原因造成的死亡人数约占总数的80%以上,其中由于驾驶员心理健康问题造成的事故达30.83%。在中国,这一情况更严重,每年有数十万人因为交通事故伤亡。可见,心理素质及心理健康水平对驾驶员安全行车具有重要作用。另一方面,在现阶段,中国公交车、出租车行业对从业人员准入只有驾驶资质、无犯罪记录、无吸毒记录等规定,没有专门针对驾驶员身心健康的规范性要求,更不要说对驾驶员心理素质的测评。实际运行中,往往出现驾驶员符合资质要求,无前科,身

体也正常,但仍然发生交通或伤害乘客人身财产安全的情况,这很大程度上归咎于心理问题,这部分人本身心理上存在缺陷或某方面人格障碍。因此,必须针对网约车司机开展心理素质测评,及时发现问题,剔除不适宜承担网约车运营服务的人员,消除安全纠纷和隐患,维护道路交通安全秩序。

3.3 网约车驾驶员心理测评的实施

3.3.1 驾驶员心理测试内容

(1) 感知能力测试。主要测试注意广度、视觉反应时间、时间知觉和运动知觉。注意广度测试是测试驾驶员在运营服务中能注意到的事物的数量和种类。在车辆行驶过程中,驾驶员要关注复杂的道路通行情况、周围车辆行驶状态、交通信号变化及车内乘客状况,要求驾驶员真正做到“眼观六路、耳听八方”。视觉反应时间测试考查驾驶员作出反应的灵活度和准确性。驾驶员往往会面对一些突发状况,如突然冲出来的行人、弯道超车的车辆、前方掉落的物体等,如果驾驶员不能及时采取有效应对措施,则可能造成事故。时间知觉测试测查驾驶员对交通信号灯、车辆速度的判断识别能力。运动知觉测试则测试驾驶员对车辆、行人、周围物体位置距离的反应能力,防止因为认知失调而引发交通事故。

(2) 气质类型和性格特征测试。气质是指人典型、稳定的心理特点,表现心理活动的强度、速度、灵活性与指向性等的稳定的心理特征。它是先天形成的,受神经系统活动的特性制约,心理学家把气质分为多血、黏液、胆汁、抑郁4种,不同气质类型的驾驶员具有不同的驾驶气质。性格是一个人对现实的稳定的态度及与这种态度相应的习惯化的行为方式中表现出来的人格特征,它具有相对稳定性,更多体现人格的社会属性。艾森克依据因素分析法提出人格的“三因素模型”,包括外倾性、神经质、精神质,这3个因素构成不同的人格特点。艾森克依据这一模型编制了“艾森克人格问卷”,可采用该问卷测试驾驶员的性格。

(3) 能力倾向测试。能力倾向测试判断个人具有的能力及在所从事的活动中成功和适应的可能性。网约车驾驶员运营服务过程中会面对各种各样的情况,必须具备一定的分析判断、应急反应、评估实施等能力,否则会在车辆行驶、意外发生时不知所措而引发交通安全事故。可通过普通能力倾向成套测验(GATA)对驾驶员能力倾向进行测试。

(4) 心理健康水平测试。心理健康是指个体能

适应发展的环境,具有完善的个性特征,且其认知、情绪反应、意志行为处于积极状态,能保持正常的调控能力。在生活实践中,若能正确认识自我,自觉控制自己,正确对待外界影响,从而使心理保持平衡协调,则已具备心理健康的基本特征。驾驶员驾车时必须具有良好的心理素质,积极处理遇到的各种事件。对驾驶员心理健康水平的测评可通过 SCL-90 问卷来进行。

3.3.2 心理测试原则

(1) 制定科学的测试标准。网约车驾驶员心理测试的主要目的是对其网约车驾驶能力及从业准入资格作出科学合理评价,选择合适的网约车驾驶员从事网约车运营服务,必须建立科学合理的测评标准,对测试内容、主测人员选择、测试步骤实施提前做好规划,坚决避免无关测试内容的出现。

(2) 测试结果严格保密。心理测试针对网约车驾驶员气质与性格、能力倾向、心理健康水平,涉及到驾驶员个人隐私,对于这些信息应严格保密,只能告知被测驾驶员或其愿意让人知道的人,防止因测试结果泄露给驾驶员及其家人带来生活困扰。

(3) 坚持“只测不评”原则。心理测评结果只为网约车驾驶员从业准入考查提供参考,并不能说明其智力高下、个人行为能力高低、性格优劣等。因此,网约车驾驶员心理测评实施中要坚持“只测不评”原则,不对被测人员的测评结果作过多评价。

3.3.3 后续相关工作

网约车驾驶员心理测试可为做好网约车驾驶员从业准入选拔提供帮助,但这只是规范网约车运营服务的第一步,还要做好以下工作:

(1) 对符合准入条件的驾驶员建立心理健康档案,记录其个性心理特征,并由专人进行管理。

(2) 对网约车驾驶员进行心理健康教育,普及心理健康知识,提高其心理健康水平。

(3) 在驾驶员遭遇交通事故、与乘客产生较大纠纷等重大应激事件时,组织相关心理专家及时对驾驶员进行心理疏导服务,化解他们的负面心理情绪,引导其积极面对。

(4) 在日常工作中,加强网约车驾驶员的心理素质训练,提高其应急处置能力,使其面对车辆行驶中的突发事件时能从容、正确处理。

4 结语

在互联网经济不断发展的今天,网约车给人们

的出行带来了极大的便利,但它在发展过程中也出现了一系列问题。网约车运营服务的规范化及其驾驶员心理素质测评可保障民众的安全出行,减少交通事故的发生。另一方面,它能弱化与传统巡游出租车的竞争,建立科学规范的网约车运营服务,促进公共交通健康发展。

参考文献:

- [1] 王甜莉.网约车平台与驾驶员法律关系的再定位:兼评全国首例宣判“网约车”案[J].武汉交通职业学院学报,2018,20(3).
- [2] 柯艳芳.网络预约出租汽车经营者与驾驶员用工关系的法律界定[J].法制与社会,2018(7).
- [3] 李玲.安全保障义务在网络空间的适用[D].苏州:苏州大学,2017.
- [4] 李渊.网约车安全风险分析及规避[J].湖北科技学院学报,2016,36(8).
- [5] 于志刚.关于建立国家犯罪记录数据库和查询制度的建议[J].预防青少年犯罪研究,2016(3).
- [6] 郑丽娜,路瑶,沈颖.网约车监管现状、问题及对策[J].长江大学学报:社科版,2018,41(2).
- [7] 坐网约车的安全之道[J].湖南安全与防灾,2017(10).
- [8] 王冠雄.船舶驾驶员安全心理测评方法研究[D].武汉:武汉理工大学,2013.
- [9] 孟凡山.浅析驾驶员心理因素与安全行车的关系[J].科技资讯,2017,15(16).
- [10] 曹伟国,安钢,冯辅周.装甲车辆驾驶员心理素质测试中的评价准则合并方法[J].装甲兵工程学院学报,2013,27(1).
- [11] 韩继华.浅谈驾驶员岗前培训的心理教育[J].交通企业管理,2012,27(7).
- [12] 郭晓东,李文圣.驾驶员心理健康安全管理[A].《中国建材科技》安全生产技术交流分会专刊(三)[C].2016.
- [13] 尚培.网约车的社会性管制契约研究[D].北京:北京交通大学,2017.
- [14] 张大巍,蒋国平.道路客运企业驾驶员心理测评标准与体系建立[J].交通企业管理,2014,29(5).
- [15] 任其亮,郑凯.中国网约车管理改进对策研究[J].公路与汽运,2017(3).
- [16] 时爱军,徐文才,苏红刚.驾驶员心理素质对行车安全的影响与对策[J].汽车运用,2008(4).
- [17] 任其亮,金磊,吴丽霞,等.我国大城市网络约车规制存在的问题及对策[J].重庆交通大学学报:社会科学版,2017,17(3).

收稿日期:2018-12-05