

安全事件拷问下 滴滴全国下线顺风车

滴滴两名管理人员被免职 高德顺风车也暂时下线

滴滴 APP 显示,8月27日下线顺风车业务。

8月26日,滴滴对外公布乐清顺风车事件的自查进展,宣布将从8月27日零时起在全国范围内下线顺风车业务,内部重新评估业务模式及产品逻辑。同时,滴滴还宣布免去黄洁莉顺风车事业部总经理职务,免去黄金红的客服副总裁职务。

随着滴滴宣布全国范围下线顺风车业务,高德地图也宣布暂时下线顺风车业务,记者体验发现,嘀嗒出行顺风车业务正常。



监管部门约谈滴滴

除了宣布下线顺风车业务和对两位高管免职外,滴滴26日还表示,客服体系继续整改升级,加大客服团队的人力和资源投入,加速梳理优化投诉分级、工单流转等机制。

8月26日下午,交通运输部联合公安部以及北京市、天津市交通运输、公安部门,针对“8月24日浙江省温州市女孩乘坐滴滴顺风车途中被杀”事件,对滴滴公司开展联合约谈,责令其立即对顺风车业务进行全面整改。

据海淀法院公告,滴滴顺风车事件案件颇多。2015年发生1起滴滴顺风车司机将乘客殴打致轻伤的案例;2016年发生1起顺风车司机劫杀女乘客,这两年期间共发生3起顺风车司机强奸、猥亵案件。海淀法院表示,“滴滴平台所衍生的刑事案件数量,远高于为公众知悉。”

达晨创投合伙人任俊照表示,滴滴作为出行软件平台,不直接管理司机本身,这本身就有重大安全隐患。滴滴客服处理大量日常流程式投诉,对存在的安全隐患问题重视不够。保障用户安全需要许多技术和措施,但因为滴滴垄断,他们会本能减少投入,而将用户安全的责任视为3倍人身赔偿来处理。

成立于2012年的滴滴,在网约车大战中逐渐强大,先后合并快的与优步中国,成为中国最大的出行平台,目前拥有快车、专车、出租车、共享单车等10余种业务。此前有消息称,滴滴计划上市,最新估值约550亿美元。

然而顺风车业务接连出现命案,令滴滴备受争议,对其上市以及估值可能带来不利影响。“无论如何,估值影响的幅度,要大于顺风车业务的占比幅度。”资深互联网观察家丁道师认为,此次事件对品牌的影响难以估量。

“虽然顺风车在滴滴的业务中不大,但也是其出行生态的重要部分。”互联网分析师季城认为,该业务是否能够整改上线考验滴滴的应对能力。成立6年的滴滴面临最大的舆论危机,其估值受影响是必然的。

高德地图已暂时下线顺风

8月26日,高德方面表示,出于安全考虑,高德地图已暂时下线顺风车业务。

今年3月27日,高德高调发布顺风车业务,并强调该业务为公益项目,坚持对用户不抽取佣金,不打补贴战,甚至此前补贴短信费用和保险等第三方服务费。高德集团总裁刘振飞曾表示,乘客花多少钱,车主就能拿多少钱。

高德顺风车早前在成都、武汉两地率先上线,同时开启北京、上海、广州、深圳、杭

州等城市的车主招募。高德曾表示,之后将逐步扩展到全国更多城市。

8月26日,记者使用高德地图发现,目前该产品已无“顺风车”入口。对于何时恢复,以及目前业务开展进度,高德官方暂无回应。

作为主要布局顺风车业务的企业,嘀嗒出行向记者表示,目前不方便接受采访。

8月26日,记者使用嘀嗒出行顺风车业务,订单详情为8月26日23时前往北京南站,嘀嗒出行顺风车业务目前照常。此前受空姐顺风车事件影响,嘀嗒出行下线了具有社交功能的“结伴频道”。

顺风车案件仍有疑问待解

110天内滴滴顺风车卷入两起安全大案,虽然滴滴将从8月27日起在全国范围内下线顺风车业务,但仍有许多疑问待解。

对于外界提到的“为什么没有第一时间将车主信息提供给家属”的问题。滴滴方面解释称,平台每天会接到大量他人询问乘客或车主个人信息的电话,无法短时间内核实来电人身份的真实性,所以无法将乘客和车主任何一方的个人信息给到警方之外的人。

滴滴方面表示,在接到赵女士亲属电话反馈后建议尽快报警,并在接到警方依法调证的需求后及时提交了相关信息。

据温州警方26日凌晨发布案件细节,8月24日17时30分许接到报警,民警于17时36分用报警电话与滴滴平台进行联系,平台客服称需3至4小时提供查询结果,民警表示情况紧急后,滴滴公司同意加急处理。17时49分,滴滴公司回电称需要提供介绍信以及两名民警的警官证等手续,后民警于18时04分通过邮件发送至滴滴公司。18时13分,乐清警方收到滴滴公司发来的车牌(车牌号为川A31J0Z)及驾驶员信息。

“没有及时处理之前的用户投诉,在安全事件上调取信息流程繁琐僵化。”滴滴表示,需要探讨如何在保护用户隐私的同时,避免延误破案的时机。

司乘信息整改“回潮”?

有网友爆料,滴滴不久前重新开启了已下线的隐私功能,可以查看用户性别,温州顺风车事件发生后,滴滴又关闭了该功能。

对于网友的说法,滴滴方面表示不予置评。

8月26日,记者乘坐滴滴顺风车,司机表示在接单时看不到乘客的具体信息并出示其手机接单页面,该页面上确实只显示了用户昵称且未显示用户的头像图片。

此前滴滴整改包括合乘双方个人信息和头像仅自己可见,外显头像全部为系统默认虚拟头像;车主每次接单前必须进行人脸识别。

滴滴表示,在此次案件中,嫌疑人钟某此前背景审查未发现犯罪记录,是用其真实的身份证、驾驶证和行驶证信息(含车牌号)在顺风车平台注册并通过审核,在接单前通过了平台的人脸识别,但案发车牌号钟某线下临时伪造。

记者在与顺风车车主刘强(化名)交谈中提起“温州少女遇害案”,车主表示可能有个别顺风车车主心怀不轨,之前在“空姐遇害案”发生后滴滴曾经整改,在晚10点后乘坐顺风车滴滴平台会实时检测车主的行驶路线,晚上出去还是尽量多一个人比较好。

两名高管被滴滴免职

滴滴8月26日宣布免去黄洁莉顺风车事业部总经理职务,免去黄金红的客服副总裁职务。

黄洁莉曾在腾讯、百度以及雅虎工作过,2014年9月加入滴滴,负责滴滴的顺风车业务。滴滴顺风车在立项之初并没有获得很高的期待。黄洁莉曾表示,当初并没有做严谨地调研,只是觉得可能存在机会,结果出乎意料地招募到100万车主,令整个团队加速。2015年4月顺风车上线,两周后黄洁莉在一个产业峰会上称,仅用一周时间滴滴顺风车就在北京地区完成10万单服务。

顺风车业务一路狂飙,黄洁莉曾算了一笔账,“希望今年年底做到每天100万订单,这意味着要有1000万车主,而全中国有1.5亿私家车车主,转化1000万车主也不到10%,这个行业几乎看不到天花板”。

开辟市场初期,黄洁莉十分激进。在一次接受采访时表示,拼车是一个高门槛市场,C2C不是一般公司能玩得起的,最后只能有一家存活下来,而她当时设定的目标是“像出租车一样,占据百分之百的市场份额”。

黄洁莉曾提出,“怎样让你遇到喜欢的人”成为了滴滴顺风车考虑的重点,也就是在这时,业界开始关心顺风车如何安全出行,黄洁莉当时的回应是,车主认证驾驶证、行驶证以及微信支付认证,乘客验证手机号和微信支付。

为了抢夺市场,滴滴创始人兼CEO程维和黄洁莉都认同,在满足了出行前提下,没有这种社交,将无法长久存活。在“拼车回家”获得交通部的支持和鼓励后,滴滴开始引导乘客“主动坐副驾”,以及双方填写行业、喜欢的歌等信息,期望激发社交兴趣。

与黄洁莉不同,黄金红加入滴滴较晚。

2017年5月,入职滴滴担任客服部副总裁,而她此前曾在京东客服中心任副总裁。在京东任职时,有一次与刘强东会面中,黄金红向刘要求涨工资,以及“上班不安全,希望配班车”,而刘强东回复“这些都没问题”。

在被滴滴免职前,外界对黄金红的关注并不多。程维为了感恩家乡,曾表示要在江西上饶投资1亿建设数千坐席的大型客服中心。2017年10月,黄金红在上饶市政府多位官员的陪同下,与上饶师范学院洽谈人才合作。

8月26日,被免职后,黄金红转发滴滴“关于乐清顺风车事件的自查进展”并表示,这次事件客服有不可推卸的责任,一切问题都是管理者的问题,对处理也完全认可。

6年成新“垄断”公司

滴滴在2017年将安全作为“内功”修炼,程维更是在年会中将安全称为“滴滴的良心指标”,然而3个月2桩命案,安全依然是滴滴的软肋。

6年融资超过200亿美元成为独角兽巨头,狂奔滴滴身后留下了什么?

滴滴六年,身经百战,是资本眷顾的宠儿。

从2012年创办到2018年初,6年间,滴滴已完成了16轮融资,累计资本超200亿美元,拥有100多家投资者。仅在2017年一年内,就融资95亿美元。滴滴一家成为全世界范围内融资额最大的未上市公司,并拥有强大的现金流。

在资本的眷顾下,滴滴的两位80后掌门人,CEO程维和总裁柳青身价暴涨。目前,35岁的程维以165亿财富排在胡润富豪榜189位,滴滴的天使轮投资者王刚,也因滴滴获资本青睐估值飙升而身家增长至60亿。

仅仅6年,估值超过550亿美元的滴滴就成长为“独角兽巨头”。滴滴的速度之快,被程维形容为,每天都像坐在飞速行驶的车上,轮子都要飞出去了,还要不停踩油门。

回顾滴滴的竞争史不难发现,每一次对抗对手,除了补贴之外,滴滴也会推出一款相对更便宜的产品,费用低廉的顺风车,就是滴滴用来打败竞争对手的产品之一。

随着与快的和优步中国的“合并”,烧钱大战也随之结束,滴滴也从一家“消灭出租车垄断”的公司变成了一家“网约车垄断”的公司。

公开资料显示,在合并优步中国之前,滴滴占据了专车市场份额的70%,优步中国占据了17%。而在更细分的快车市场,两者的市场份额几乎达到100%。

(陈维城 任娇 梁辰 杨砺)