

# 温州乐清女生乘顺风车遇害 警方向家属说明案情

## 今起滴滴下线全国顺风车业务

### 交通运输部联合公安部等单位约谈滴滴公司

#### 警方向家属说明案情

受害人遇害前被迫向嫌犯转账九千元

8月24日下午,20岁女生赵乐(化名)在去参加同学聚会的路上遇害。等待她赴约的同学们在当天14时接到赵乐的求救信息后,多次联系滴滴客服,希望滴滴方面提供司机的联系方式和个人信息,但得到的回应均为“请耐心等待一小时”。直到傍晚6时许,滴滴方面才将司机信息提供给警方。此时距离赵乐发送最后的求救信息已经超过4个小时。

8月25日凌晨4时许,警方在浙江温州乐清市柳市镇将犯罪嫌疑人钟某抓获,钟某交代了对女生赵乐实施强奸并将其杀害的犯罪事实。

8月25日下午,滴滴方面发布致歉声明。同时,浙江省运管局紧急约谈滴滴平台浙江区负责人,要求滴滴平台立即整改,整改期间暂停其在浙江区域的顺风车业务。昨天中午11点多,滴滴第二次发布声明,宣布从8月27日零时起全部下线顺风车业务。并免去黄洁莉的顺风车事业部总经理职务,免去黄金红的客服副总裁职务。

昨日凌晨,温州警方发布通报披露案件细节,犯罪嫌疑人钟某交代,将受害人带至淡溪镇杨林线山路上,对受害人赵某实施强奸,并用匕首刺其颈部,致大量出血,随后将受害人抛在道路护栏外的悬崖下,驾车逃离现场。

目前案件正在进一步侦查中,鉴于案情重大,检察机关已提前介入侦查办案中。

受害女生赵乐今年20岁,刚刚毕业两年。据其闺蜜介绍,赵乐身材娇小,人很漂亮,性格乐观开朗,是个很有亲和力的女孩。8月24日当天,赵乐是去参加同学的生日聚会。

当天下午,参加聚会的同学和赵乐的朋友都收到了赵乐的求救信息,随后朋友们发现赵乐失联。他们一边向滴滴平台反映,一边报警求助,还在网上发布信息寻人。8月25日早上,朋友们等来的却是赵乐遇害的消息。

根据赵乐朋友的反馈,赵乐求救的最后一条信息是14点14分发出的。朋友们在多次联系无果后,于15点42分向滴滴平台反映。在滴滴平台始终没有反馈有效信息的情况下,于16点多报警。直到17点42分,滴滴平台才向赵乐朋友提供了部分信息。于当晚8点以后才将司机相关信息提供给警方。

昨天上午9点,警方向滴滴顺

风车受害者家属,做了一个案情说明会。据家属告诉记者,会上警方讲述了赵乐受害的全过程:

事发当天,小赵打车从浙江温州乐清市虹桥镇到永嘉上塘镇。正常情况下,有两条路线可以选择,一条是速度较快的G15高速,大概需耗时40分钟,另一条则是路程相对较远的104国道,全程需要近2个小时,而嫌疑人选择走的也是104国道,并在途中,把车开上了一条山路。

据附近居民说,这条山路非常偏僻,除了本地少数人和一些驴友知道外,大家平时都不会选择走这里。

警方介绍,事发时,嫌疑人从石角龙村附近上山,然后开到淡溪镇江畚村附近时,停下车,将小赵的手脚捆绑起来,用胶布将其嘴封住,然后开始问她要钱。因小赵身边没有多少现金,嫌疑人提出要小赵微信转账给他,结果江畚村这边信号不好,嫌疑人又将车开回至石角龙村,

然后小赵通过微信转账,给他了9000多元钱。

收到钱后,嫌疑人再一次将车开至江畚村附近,之后,他就对小赵实施了侵害,并用匕首刺其颈部,致大量出血……最后,嫌疑人在将车开回石角龙村路上,将小赵抛至悬崖下,驾车逃离了现场。

昨天,记者来到了受害人小赵的家。记者了解到,小赵家的条件相对还不错,父母对女儿也宠爱有加。之前女儿在温州龙湾区当幼儿园老师,他们觉得工作地点离家太远,不放心,就让她回家。去年8月,小赵又去了杭州,在亲戚的服装厂里做行政,结果一年时间不到,父母又担心女儿生活不便,主动开车到杭州,把女儿接了回来。

而事发当天,女儿要去永嘉参加同学的生日会,妈妈是看着她上的顺风车,没想到的是,这竟成了母女俩见的最后一面……

#### 致命等待

警方二度索要信息被拒

赵乐参加聚会的同学和朋友们告诉记者,他们在接到赵乐的求救信息后,第一时间联系了赵乐,还向滴滴平台反映了情况,随后报警。但滴滴方面一直回复“请耐心等待一小时”。

针对警方在侦破此案过程中接处警工作存在问题,昨日凌晨,温州警方通报称,经公安机关调查,不存在“没有车牌号和司机电话不予立案”的情况。同时警方表示,民警曾3次向滴滴客服索要嫌疑人及车辆信

息,二度被拒,提供警官证后滴滴方才提供相关线索,共耗时92分钟。

在“相关安全专家已经介入,请耐心等待一小时”的客服回复中,对赵乐实施有效救援的时间被不断拉长。

#### 滴滴回应

#### 第一次声明: 司乘信息无法给警方外的人

25日下午,滴滴方面发布致歉声明称,“万分悲痛,深感自责和愧疚,负有不可推卸的责任”。滴滴表示,犯罪嫌疑人司机钟某此前未发现犯罪记录,也是用其真实身份证、驾驶证和行驶证(含车牌号)在顺风车平台注册并通过审核的,接单前也通过了平台的人脸识别,但案发车牌是钟某线下临时伪造。

针对“为何没有第一时间将车主信息提供给家属”的问题,滴滴解释称:由于平台每天会接到大量他人询问乘客或车主的个人信息的服务电话,而我们无法短时间内核实来电人身份的真实性,也无法确认

用户本人是否愿意平台将相关信息给到他人。所以我们无法将乘客和车任何一方的个人信息给到警方之外的人,希望能获得公众的谅解。

滴滴承诺,无论法律上平台是否有责,以及应当承担多少责任,未来平台上发生的所有刑事案件,滴滴都将参照法律规定的人身伤害赔偿标准给予3倍的补偿。

#### 第二次声明: 全国范围内下线顺风车

昨天中午,滴滴针对此事第二次发布声明,宣布三项措施:自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;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;免去黄洁莉的顺风车事业部总经理职务,免去黄金红的客服副总裁职务。

滴滴在此次声明中称:“在此次案件中,涉案车主提供注册的证件信息齐全,且经过审查无犯罪记录并在当天接单前进行了人脸识别,但我们的客服处置流程仍存在很多问题,特别是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。就这次沉痛教训,我们恳请与警方以及社会各界探讨更高效可行的合作方案,共同打击犯罪,更好地保护用户的人身财产安全。我们也希望能听到社会各界的建议和经验,如何在保护用户隐私的同时,避免延误破案时机。”(综合)

#### 交通运输部联合公安部等单位约谈滴滴公司

据新华社北京8月26日电 26日,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,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,加快推进规范化进程,严守安全底线,切实落实承运人安全稳定管理主体责任,保障乘客出行安全和合法权益,及时向社会公布有关整改情况。

交通运输部要求滴滴公司:一要严守安全底线,按照《国家安全生产法》等法律法规要求,严格落实安全生产主体责任,把乘客安全放在首位,对近期发生的安全事件,要认真开展调查,严肃处理相关责任人员。交通运输部将密切关注此次事件调查处理情况,对经公安部门调查确实存在渎职失职的人员,将提请有关部门依法依规处理。

二要立即按照“应以合乘服务提供者自身出行需求为前提先发布出行信息、由出行线路相同的人选择车辆、不以赢利为目的分担部分出行成本或者免费互助、每车每日合乘次数应有一定限制”的原则,对顺风车业务进行全面整改,堵塞安全管理漏洞,建立保障乘客安全的长效机制;要举一反三,吸取教训,全面排查整改网约车平台存在的安全隐患,坚决杜绝以顺风车名义组织非法网约车的经营行为;即日起,不得再新接入未经许可的车辆和人员,并加快清退已接入的不合规车辆和人员。

三要落实承运人安全稳定管理主体责任,积极配合公安部门办理案件,同时要加强对接入驾驶员的教育管理。

四要严格依法依规运营,严格

按照政策要求以及地方实施细则规定,全面推进网约车规范化工作,确保平台、车辆和人员均符合有关规定;网约车运营信息数据要实时、全量、真实地接入全国网约车监管信息交互平台,并确保数据质量。公安部对滴滴公司安全管理、规范经营、严格遵守地方实施细则等提出了要求。

滴滴公司注册所在地的天津市交通委有关负责同志要求,滴滴公司要认真反思整改,进一步落实企业安全生产主体责任,加快办理网约车平台、车辆和人员的行政许可手续,停止接入不合规车辆、人员,并清除平台上所有不合规车辆、驾驶员,不得以低于运营成本的价格扰乱正常市场秩序,严格规范顺风车业务的开展,禁止利用合乘名义从事非法网约车经营服务。



被害人资料图



警方在柳市镇将犯罪嫌疑人钟某抓获