



# 滴滴为何轻慢乘客投诉？ 乘客不是它的核心资产，司机才是

□王梓辉

当政策收得更严、合规司机数量更少、运力更加紧张之时，对滴滴来说，满大街都有的乘客绝不是他们的核心资产，司机才是。因为司机的珍贵，滴滴才从规则的制定上相对宽松，处理乘客对司机的投诉时也相对保守。

3个月前，当那位空姐在夜晚离开新郑机场，搭乘滴滴顺风车被司机杀害的新闻曝出后，我曾在文章中很乐观地写道：“有网友提出彻底取消顺风车，我认为没必要矫枉过正。虽然不少用户对顺风车的体验不好，但从数千万人次的使用量来看，这仍然是一项用户有需求、平台有能力提供的服务，只是他们需要做得更好。”

没想到，滴滴顺风车在经过了舆论发酵后的“整改”后，这项业务还是在3个月下线了。

三个月内出现两起相似的“司机杀害女乘客”恶性事件，无论如何这项服务也必须下线。

在温州这名20岁的姑娘被滴滴顺风车司机奸杀的前一天，犯罪嫌疑人钟

某就被另一名顺风车乘客林女士投诉“多次要求乘客坐到前排，并把车开到偏僻的地方，乘客下车后继续跟随乘客”。滴滴承诺，两小时后给林女士回复。林女士说，直到8月24日，20岁的姑娘赵某遇害以后，滴滴公司也没有对此投诉进行任何处理。

为什么滴滴对乘客投诉的态度会这么轻慢？

一则将近两年前的故事也许能给我们一些启示。2016年11月27日，在被滴滴收购三个多月后，Uber中国的App全面停止在中国提供服务。此时，如何处理Uber中国的司机是滴滴面临的一个问题。在此之前，有几万名Uber司机曾在滴滴干过，还被滴滴封过号。两家公司合并后，这些司机很可能无法被滴滴接纳。

在此前的2016年7月28日，《网约

车经营服务管理暂行办法》正式出台。新政压力下，有报道称，Uber当时获取一个下载App乘客的成本是几十元，而获取一个新司机的成本则要上千元人民币。所以说，司机比乘客值钱得多。

于是，我们看到，滴滴在给媒体的回应中表示：“此次司机融合过程中筛选了部分驾龄不合规、准驾车型不合规以及有严重作弊和重大投诉记录的司机，整体数量不超过4000人。”

“几万名Uber司机曾在滴滴干过，还被滴滴封过号”的司机变成了4000人，原因自然是“司机才是最大的财富”。

放在两年多后的今天，当政策收得更严、合规司机数量更少、运力更加紧张之时，对滴滴来说，满大街都有的乘客绝不是他们的核心资产，司机才是。因为司机的珍贵，滴滴才从规则的制定

上相对宽松，处理乘客对司机的投诉时也相对保守。

总结一下，正是滴滴的服务策略，才让用户屡受委屈。因为合规司机数量在政策等各种因素的压力下相对不足，导致滴滴在“乘客-司机”这组关系中相对倾斜于司机；因为自己在出行市场中的份额遥遥领先，导致自己在服务用户时态度轻慢。这种现象，不仅仅表现在这两次出事的顺风车服务上，快车等其他服务也面临这种问题的威胁。

在5月份河南空姐的事件之后，海淀法院曾撰文表示，“滴滴平台所衍生的刑事案件数量，远高于公众为众知悉。作为一个深植于日常消费、掌握海量数据和交易量的公司，滴滴是时候拿出彻底整治的方案了，而这显然不是100万元悬赏和暂停现有注册审核能够解决的”。

## 热议

### 哈尔滨大火能“烧”醒谁

□曙明

8月27日《法制日报》报道，8月25日凌晨，黑龙江省哈尔滨市太阳岛景区北龙汤泉休闲酒店发生火灾事故，导致20人死亡，另有23人不同程度受伤。

媒体披露，此次火灾的死伤者中，不少是到哈尔滨旅游的老年人。“快乐之旅”演变为“死亡之旅”，令人痛心。而梳理媒体报道，我们会发现，如果某些环节的工作能做得更好一些、更到位一些，令人悲痛之事就不会发生了。这让人在痛心之外，又多了遗憾和愤怒。

事故发生后，酒店法定代表人张某平因涉嫌消防责任事故罪被刑事拘留。消防责任事故罪是一种过失犯罪，作为酒店负责人，他不希望火灾事故发生，但就违反消防管理法规而言，却是明知故犯。在这一事故中，酒店因为消防不合格，并不具备开业条件，张某平对此心知肚明。如果他能认真整改，在整改合格前不营业，也就不会有事故的发生。但对利益的追求，导致其心理上疏忽或者侥幸，于是悲剧发生。

也不禁要问，有关监管职责是否履行到位？



### 套取补助资金

记者日前从四川乐山市有关部门获悉，一名乡干部为套取补助资金，利用职务之便，伙同5名村干部，无中生有虚报种植200亩“珍稀树木红椿树林”，被办案人员发现并受惩处。

新华社发



### 银行拒录老赖并非“就业歧视”

□史洪举

媒体报道，今年7月，成都市民高女士去某银行应聘被告知无法录用。原来，高女士和父母两年前拖欠了担保公司6万余元未能归还。经法院调解达成还款协议后，高女士一家仍不履行调解协议。今年4月，担保公司向法院申请执行，高女士一家收到法院通知后仍不还钱。随后，法官将其列入失信被执行人黑名单。

劳动权和就业权是公民的基本权利，是其赖以生存的必要手段。有关部门应保障公民的就业权，并监督用人单位不设置不合理的就业门槛。但与此同时，诚信守信也是公民的应有素养。

有能力而拒不执行法院的生效裁判，就是老赖。如果不对老赖施加必要的惩戒，无疑会让失信者获利，助长背信弃义的不良风气，加大社会运转成本，增加交易和交往风险。

对此，民事诉讼法等法律规定了针对老赖的各种惩戒约束措施，如限制出境、限制高消费、公开曝光、限制从事特定行业、罚款、拘留、判处刑罚等。《关于加快推进失信被执行人信用监督、警示和惩戒机制建设的意见》则明确指出，应限制老赖担任国企、金融机构高管，不得录用为公务员、事业编制人员，不得作为人大代表和政协委员候选人等。

对于未做特殊要求的行业，是否应该一律限制招录老赖，则不能一概而论。值得注意的是，拒绝录用老赖并非必然的“就业歧视”。一般来说，就业歧视指同等条件下设置了有违法律、公序良俗、社会公德的条件。

由此可见，涉事银行拒绝录用进入失信被执行人名单者，未必侵犯其就业权。众所周知，金融机构对客户诚信度和行业形象的要求一贯较高，如果失信行为泛滥，金融机构可能沦为较大受害者。银行完全有必要将诚实守信作为入职门槛，并要求员工发挥表率模范作用。否则，一方面是失信行为的受害对象，还要求贷款客户不能有失信污点，另一方面又招录失信老赖，如何服众？

当然，在老赖求职方面，也应考虑到其基本的劳动权和就业权。要知道，失信被执行人毕竟不是违法犯罪，仅是诚信污点，不宜武断地剥夺其就业权。

总的来说，特定行业拒绝录用失信老赖，谈不上就业歧视，反而是履行倒逼人们诚实守信的法律职责和社会责任。而在老赖就业限制方面，不妨由相关部门作出科学安排，在不侵害其基本就业权的基础上鼓励用人单位合理限制老赖入职或担任职务。

## 2018年平顶山市财经学校招生

类别	专业名称	类别	专业名称	招生对象	收费标准	报名办法 开学时间
<b>3+2 大专</b>	学前教育(师范类)	<b>普通中专</b>	计算机应用	<b>初中应往届毕业生</b>	<b>学费全免</b>	学生持身份证或户口簿到我校招生办报名。报名时预交书费200元，住宿费300元。8月20日已开学军训，现部分专业还有空余指标，欲报从速。
	会计电算化		计算机网络技术			
	建筑设计		计算机动漫与游戏制作			
	计算机网络技术		会计电算化			
	机电技术应用		电子商务			
	数控技术应用		金融事务			
<b>普通中专</b>	学前教育(师范类)		市场营销			
	航空服务		物流服务与管理			
	城市轨道交通运营管理		电子技术应用			
	工艺美术(室内设计)		电子电器应用与维修			
	计算机平面设计		机电技术应用			
	服装设计与工艺		数控技术应用			

地址:平顶山市神马大道中段南101号(市内坐24、25路公交车到财经学校下车即到)  
计划有限 预报从速 电话:0375-3992387 3992345