

# 徐州市民“滴滴打车”使用及其安全性分析

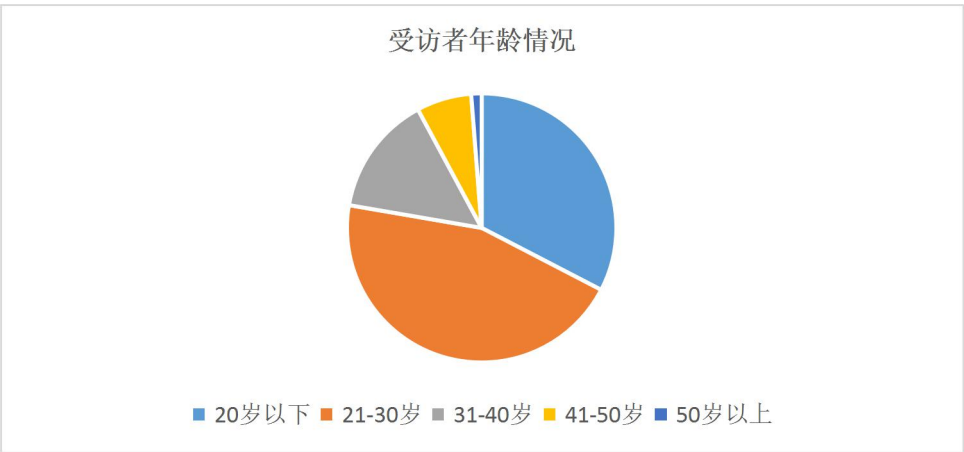
大数据时代来临，互联网经济迅猛壮大，带动相关产业高速发展，网约车在城市交通体系中的地位日趋显著。“滴滴打车”逐渐发展成为全国最大的移动出行信息平台，通过移动互联网大数据技术的挖掘、定位、匹配和优化，填平了乘客和司机之间的信息鸿沟，以其快捷、经济等特点，有效弥补和缓解了城市公共交通问题，盘活了闲置的人力、物力，促进了资源共享，丰富了人民群众的出行体验，受到了人们的青睐，在人们出行中发挥了不可替代的作用。随之也带来了一系列问题，导致许多用户合法权益受到侵害，服务和安全遭到了人们的质疑。因此，我们选取徐州市为“点”，对徐州市居民使用“滴滴打车”的情况进行调研。

此次调研，我们使用“问卷星”，通过微信、QQ 等平台的推送，在 2020 年 1 月 10 日-15 日，在徐州市范围内进行调研。本次调研，自动筛选掉未使用过“滴滴打车”的居民数据，共收到 563 份有效问卷。通过数据整理与分析，我们将徐州市居民使用“滴滴打车”的情况总结如下：

## 一、覆盖人群及其使用偏好

### 1.年龄覆盖范围较为广泛，但主要集中于 30 岁以下。

在 563 份问卷涉及的使用者中，20 岁以下 183 人，占比 32.62%；21-30 岁之间 253 人，占比 45.1%；31-40 岁之间 81 人，占比 14.44%；41-50 岁之间 37 人，占比 6.6%；50 岁以上 7 人，占比 1.25%。



30 岁以下的使用者占比合计 77.72%，统计其职业，多为学生和普通上班族。出现此一状况的原因在于：第一，私家车拥有量的原因，30 岁以下人群私家车拥有量相对于 30 岁以上人群来说是低的，尤其是高等院校在校生的私家车拥有量更是极少，导致对公共交通工具的需求量增大；第二，接受新生事物和使用 APP 的

能力原因，30岁以下人群较易接受新生事物，并能够较为熟练地掌握运用技巧；第三，30岁以下人群有更为强烈的意愿，将有限的财力花费到便捷的交通上，尤其是上班族，为了节省时间等原因，更愿意采取网约形式迅速乘车。

## **2.使用原因多元，主要原因是支付方便、快速和出行可预约。**

关于使用原因的调研，采取多选的方式。在563名被访者中，372人（66.31%）选择了“网上支付方便”。随着电子支付的兴起，越来越多的人群不携带现金和银行卡出行，而是一部手机走天下，“滴滴打车”是符合新时代条件下人民生活习惯尤其是支付习惯的转变的，因而赢得了广大人群尤其是青少年人群的青睐。

同时，也有270人（48.13%）选择了“快速”，249人（44.39%）选择了“出行可预约”。这组数据是符合我们的前期假设的，就是“滴滴打车”是一种较为快捷、便利的出行方式。随着生活节奏的加快，人民群众有效合理安排时间的动力和意愿不断增强，“滴滴打车”的提前预约、准时到达、立刻出发等特征无疑是契合于这一需求的。

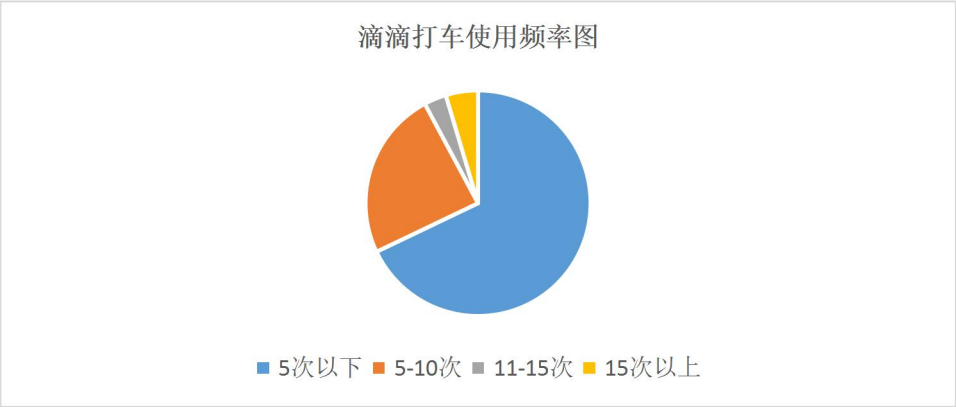
值得注意的是，有195人（34.76%）是因为“常规打车难”“坐车难”“坐车慢”的原因，这也暴露出我们传统的城市公共交通体系是存在着一定的弊端的，值得我们关注和深思。近年来，我们城市公共交通系统进行大刀阔斧地改革，也是试图解决这一问题的。但是难度在于，“滴滴打车”的对象是个体，城市公共交通系统的对象是全体市民，在满足公共的普遍性需求的时候，必须无法完全满足个体的需要，这也恰恰是“滴滴打车”兴起的重要原因。

## **3.长期化使用态势明显，使用频率呈现理性特征。**

在563名受访者中，534人（94.85%）表示将继续保持对“滴滴打车”的使用。即是说，“滴滴打车”已逐渐融入到人民群众生活的日常，从新生事物逐步发展成为日常事物，获得了社会的广泛认可。这种认可大多来自于对“滴滴打车”快捷、便利等原因的认可，这也是“滴滴打车”在发展过程中必须始终坚持的。

但值得注意的是，也有29人（5.15%）表示以后不再使用，原因集中于：对“滴滴打车”的服务不满意，对其安全性存在质疑。这也警示“滴滴打车”平台必须加强内部管控和外部监管，提升客户体验。

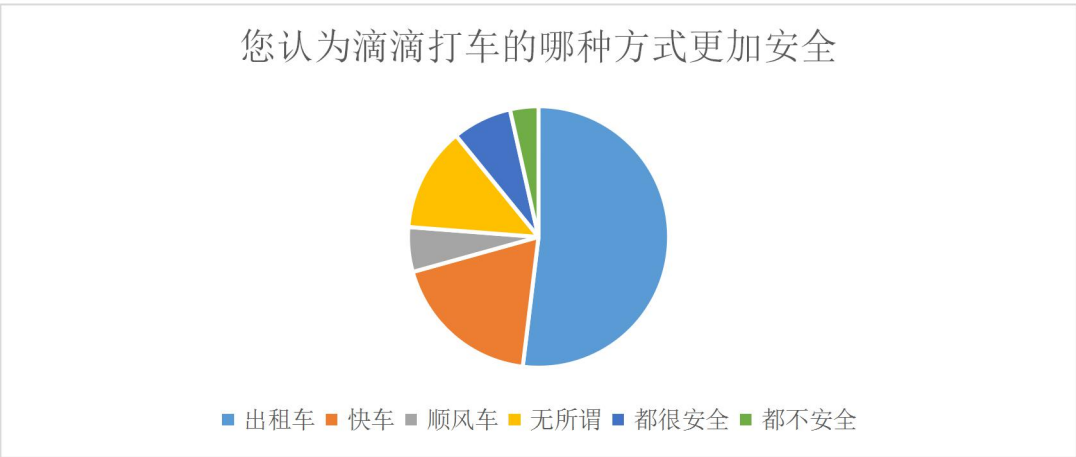
在使用频率上，每月5次以下者为381人，占比67.91%；5-10次者为136人，占比24.24%；11-15次者为18人，15次以上者26人，二者合计占比7.84%。由此可见，徐州市居民使用“滴滴打车”是较为理性的，大都是因为“需要”而使用，使用情形也多出现在处理紧急事务、上班快迟到等事项上。



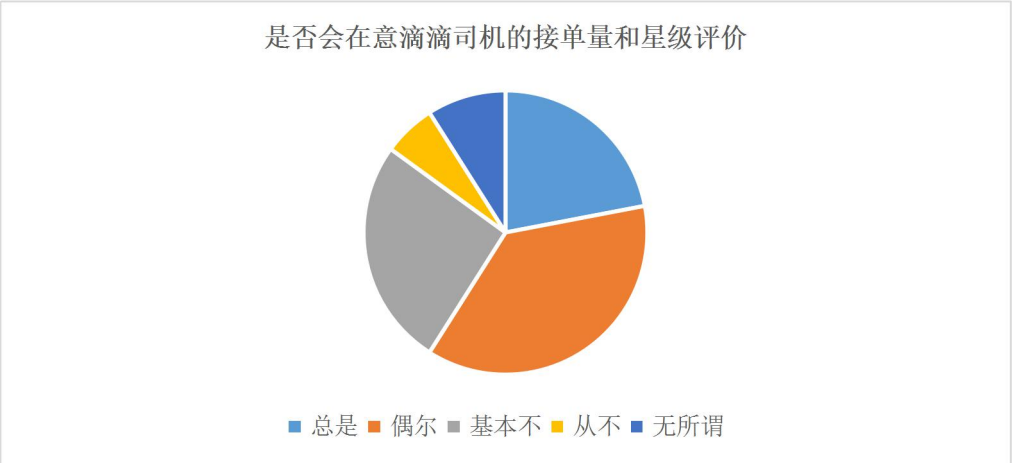
## 二、使用者的安全性关注及实际操作

### 1.使用者大都有安全性要求，女性明显高于男性。

使用者在对滴滴打车所预约的车辆是有选择性，侧面反映了徐州市民对安全性是有要求的。在“您认为滴滴打车的哪种方式更加安全”的选项中，55.26%的使用者选取了“出租车”，19.96%选取了“快车”，5.88%选取了“顺风车”，13.73%选取了“无所谓”，7.84%的使用者认为“都很安全”。但值得我们关注的是，有3.74%的使用者认为“都不安全”。

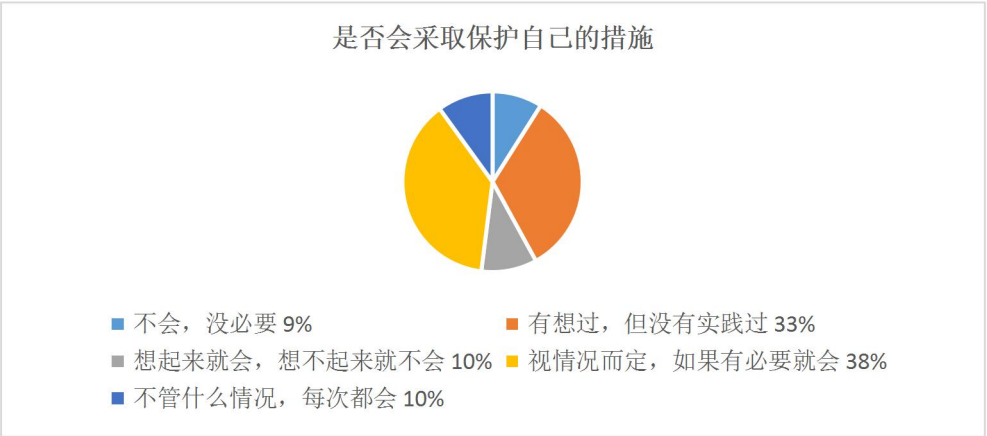


在“滴滴打车”系统中，星级评价和接单量是衡量滴滴司机素质、提供服务质量与安全性的指标。然而，从下图我们可以得知，很多人在乘坐滴滴打车的车辆时还是忽视了这一点，大多数人是不会在意司机的星级评价和接单量的，仅有21.75%的使用者较为关注，37.25%的使用者偶尔关注，41%的使用者无所谓或者根本就不关注。在较为关注者，也仅有部分用户采取安全性措施，且大多数为女性用户，男性用户则较少关注且容易忽视安全问题。



尤为值得我们关注的是,对于“如果您的孩子已到了可以使用滴滴打车的年龄,您会同意吗”的题目的回答,可以侧面反映更为真实的想法。仅有 3.74%的家长“非常同意”,高达 33.87%的家长“不太同意”,并有 2.14%的家长“绝对不同意”,“较为同意”和“无所谓”的家长占比 60.25%。有意思的是,在“较为同意”和“无所谓”的家长调研中,我们发现其孩子多为男性,再次体现出社会中对女性安全性更为关注和重视的特征,这应该与女性在人民的观念和实际中更容易受到侵害的现象是紧密关联的。

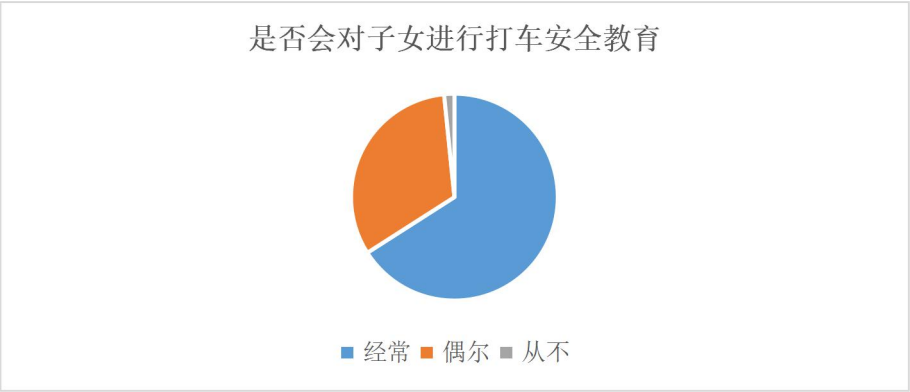
**2.使用者大都有安全意识,但并不强烈。**



从上面的图表我们可以得知,我们的调查对象大多数自我防范意识不是太高。38%的使用者会选择视情况而定,如果有必要就会采取措施;33%的使用者只是有防范想法,但是并没有采取过任何行动;仅有 10%的人不管遇到什么情况,都会采取自我防范措施。也就是说,大多数滴滴打车使用者都有安全意识,但是并不强烈。

有意思的是,使用者对孩子使用“滴滴打车”等相关交通工具的教育是较为重视的。在受访者中,已经有孩子或者说没有孩子但是在未来子女的教育设计中,有 370 人 (65.95%) 强调自己会或者以后一定会“经常”对孩子进行安全教育,要求

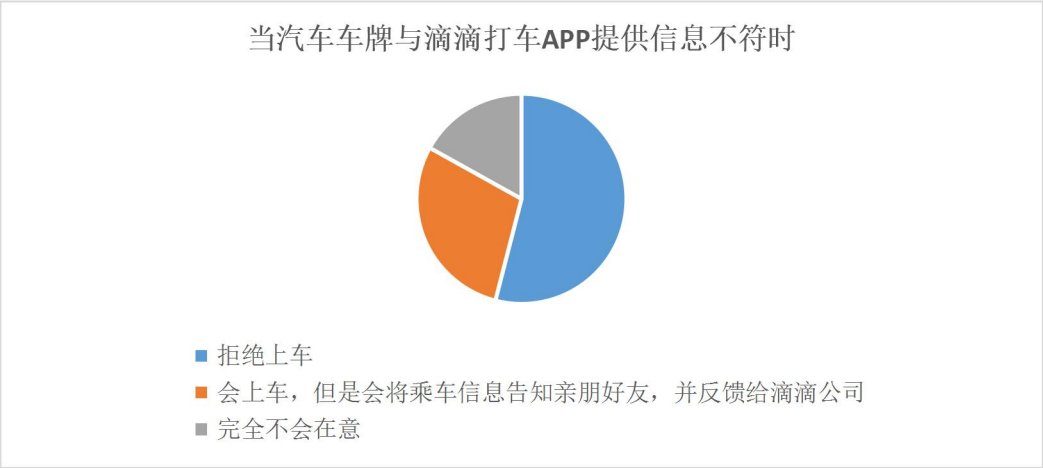
孩子采取安全措施，182 人（32.44%）选取“偶尔”会，仅有 1.6%选择“从不”觉得无此必要，而且选择“从不”的市民主要是年轻人，暂时还没有孩子的。



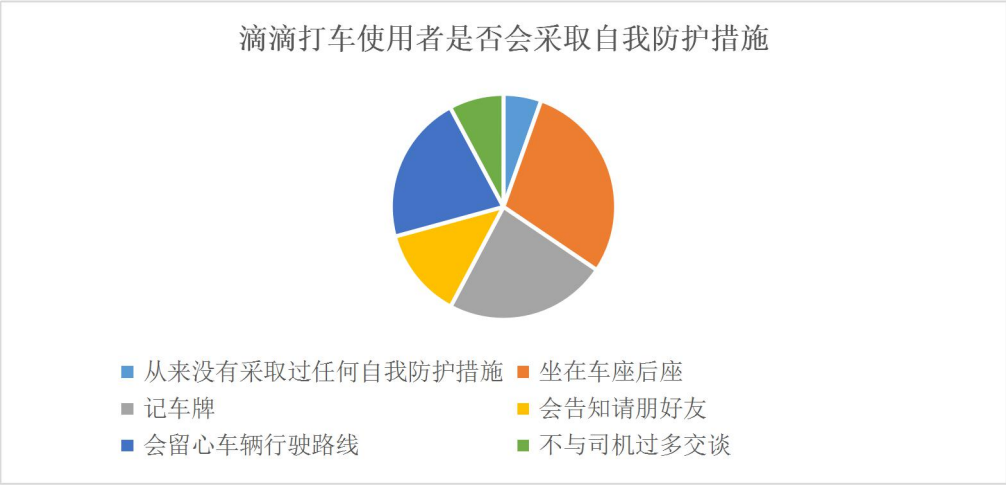
因此，我们可以初步得到这样一个推论：大部分使用者觉得自己能够保障自身的安全，但是对孩子能否保证自己的安全是心存疑惑的。一方面是因为现在家庭对孩子的重视程度特别高，另一方面也反映出大家对“滴滴打车”等的安全性还是心存很大担忧的。从对子女安全性教育的重视，应该是能更为真实地反映出徐州市民对“滴滴打车”的真实想法。

**3.仅有部分使用者有安全性措施，基本都是女性使用者。**

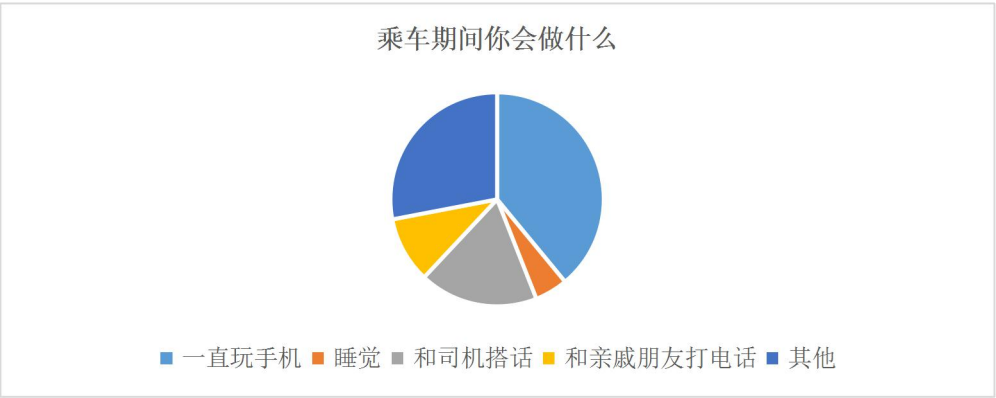
乘车之前，使用者必要的安全意识还是有的，当遇到汽车车牌与滴滴打车 APP 提供的信息不符合的时候，54.01%的使用者选择“拒绝上车”，29.06%选择“会上车，但是会将乘车信息告知亲朋好友，并反馈给滴滴公司”，但依然有 16.93%的使用者表示“完全不会在意”。



乘车时，12.48%的使用者从来没有采取过任何自我防范措施。采取自我防范措施的使用者中，66.49%的使用者表示会选择坐在车辆的后座，53.48%的使用者会记车牌，29.77%的使用者表示会告诉亲朋好友，49.02%的使用者会留心车辆行驶路线，18%的使用者表示不会跟司机过多的交谈以免泄露个人信息。



但在实际的操作中，这种意识很多时候又流于形式。关于“乘车期间你会做什么”的调研可以得知，43.67%的使用者在乘坐滴滴时是完全放松警惕的全程都在玩手机，司机故意绕路或者偏离原定路线时往往无法及时发现，造成了一定的安全隐患。20.68%的使用者在乘车过程中与司机搭话，甚至会涉及到个人及其家庭情况，有意无意透露个人信息。甚至还有 6.24%的使用者会在乘车过程中睡觉。



### 三．关于“滴滴打车”使用的几点建议

#### 1.加强安全教育，强化安全意识。

总的来看，绝大多数市民对于安全的诉求是刚性的，但是在实际乘车过程中由于各种现实原因往往会弱化对于安全风险的防范。鉴于此，相关责任部门如：市交通部门、“滴滴打车”公司、政府文明宣传部门要强化主体责任，充分发挥各种可供利用的方式如：交通安全宣传周、安全宣传条幅、视频、手机打车页面专门提醒等方式强化目标群体的安全意识，切实降低交通事故的的发生的发生概率。“滴滴”公司要加强对于司机安全意识与基本安全知识的培训，形成供应—需求双重安全共同体。

#### 2.完善安全措施，加强安全防范。

目前来看，不管是乘车服务供应方还是需求方的安全措施都还不够完善，针对

这一“短板”，要尽可能的完善安全措施，加强安全防范：“滴滴打车”技术部门要有较强的预见意识，充分预估各种情况下可能发生的风险等级，并有针对性的把现存的“短板”补齐，为车辆配备必要的消防设备、求救设备等设施。同时，当地政府交管部门也要提供必要的公共安全设施，进一步规范网约车市场的规范性，即做到方便群众出行，又做到政府管理高效。

### **3.健全安全监管，提升服务能力。**

安全监管主要涉及政府交管部门与“滴滴”公司的相关责任部门，同时安全监管水平直接反映了一个公司的社会责任与当地政府的服务水平。滴滴公司要落实监管主体责任，加强对网约车司机的个人信息进行筛查与备案；加强对于乘客私人信息的保护；将乘客反馈信息作为滴滴司机业绩考核的重要指标。作为主管交通安全的政府部门要利用大数据、互联网、新兴媒体等技术手段落实属地监管责任。规范网约车运营模式，严厉打击违法违规行为，营造公开透明、高效合理的网约车运营社会环境。