

# 网约车的规范与完善的研究

## Research on the Specification and Perfection of Online Ride-hailing

陈子建

Zijian Chen

湖南警察学院 中国·湖南长沙 410000

Hunan Police College, Changsha, Hunan, 410000, China

**摘要:** 论文以共享经济模式下网约车的法律规制研究为重点写作内容,对涉及的相关概念进行了分析,包括共享经济模式的概念、网约车的概念、网约车在中国的发展历史和法律规制的现状、当前网约车法律规则中存在的问题、共享经济模式下完善网约车法律规制的对策。根据实际情况,探讨了共享经济模式下网约车立法现状和存在的相关问题,网约车法律监管存在的问题主要有法律存在滞后性、法律法规效果不佳、投诉与反馈机制不健全。论文针对共享经济模式下网约车的现状和存在的问题,提出了完善网约车法律法规的对策。

**Abstract:** This paper focuses on the research on the legal regulation of online ride-hailing under the sharing economy mode, and analyzes the related concepts involved in this research, including the concept of sharing economy mode, the concept of ride-hailing; the development history and legal regulation status of online ride-hailing in China, the existing problems in the current laws and regulations of online ride-hailing, countermeasures to improve the legal regulation of online ride-hailing under the mode of sharing economy. According to the actual situation, this paper discusses the current legislative status and existing problems of online ride-hailing under the sharing economy mode. The main problems in the legal supervision of online ride-hailing include, lag in the law, the effect of laws and regulations is poor, complaint and feedback mechanism is not sound. In view of the current situation and existing problems of online car-hailing under the sharing economy mode, this paper puts forward some countermeasures to improve the laws and regulations of online car-hailing.

**关键词:** 共享经济; 网约车; 法律规制; 问责机制

**Keywords:** sharing economy; net about car; legal regulation; accountability

**DOI:** 10.12346/emr.v3i1.3318

## 1 引言

随着互联网科技的快速发展,给人们的购物模式、出行方式等生活的各方面都带来了很大的改变,在共享经济的模式之下,网约车已经成为公共出行方式之一。2018年,网约车已经遍布中国各大城市,依靠方便、经济实惠、快捷等优势,网约车很快成为出行首选的一种模式。但是,作为一种新生事物,网约车在让广大消费者享受共享服务的同时,也带来了很多问题和隐患。接连发生的网约车安全事件,让人们深刻认识到,如果不出台相应的法律法规和加强监督管理,网约车将会带来信息泄露、人身安全和财产安全的隐患,

对行业健康发展与社会稳定会产生不利的影响。论文通过分析网约车产生的背景网络环境,探讨在共享经济模式下研究和出台网约车相关法律法规的必要性,分析网约车现状和存在的问题,结合中国网约车在共享经济模式下存在的问题,提出相应对策和建议。

## 2 共享经济模式下网约车发展概述

### 2.1 共享经济模式的概念

在一般情况下,共享经济指的是一种经济新模式,在陌生人之间通过临时转移使用物品的权利而获得相应的报酬。

【作者简介】陈子建(2001-),男,中国湖南岳阳人,湖南警察学院大三在读。

共享经济通常是以现代互联网科技为技术依托,在这种经济模式下,可以通过资源配置实现资源价值的最大值。共享经济是新经济模式的创新,是在市场经济条件下经济资源共享理念的创新应用。和传统经济相比,共享经济通过对互联网科技的使用搭建技术性平台,对闲置资源和信息进行整合、分类、分享,从而实现资源优化配置、促进新的经济增长点的经济模式。共享经济的本质是对线下闲散劳动力、商品和教育以及医疗资源的整合。在互联网模式中,共享经济更多的是依靠互联网的媒介作用来实现的。在传统的出租车市场,由于存在打车难等实际问题,催生了互联网模式下网约车的诞生,网约车的出现及时满足了市场对打车服务的需求以及信息不对称的客观情况,促使共享经济模式下网约车迅速发展得到发展,但是,“共享”的同时,也带来了安全隐患和相应的法律问题。

## 2.2 网约车的概念

网约车是指通过在线预订的形式乘坐的出租车。网约车是在互联网环境下出租车服务模式分类的产物,分为网约车与巡游出租车两类。网约车以网络预约服务平台为预约服务提供商,以其便捷、高效率 and 灵活、经济等特点,在共享经济模式中,顺应了公众高效、实惠与舒适的服务潮流。目前网约车平台主要有:滴滴出行、神州专车、美团打车、首汽约车等多种服务平台。在一般意义上,网约车使用移动互联网大数据技术技术和乘客进行有效的信息匹配。通过移动手机 APP、网页软件让客户对车辆进行预约,然后,为司机与车辆提供出行服务的出租服务模式。网约车是“互联网+打车服务”的产物,它不仅是移动互联网科技在传统的客运服务上的应用,也是一种出行方式的创新。网约车可以满足用户出行的个性化需求,网约车服务平台正是瞄准共享经济模式下打车市场的需求而打造的中、高端共享服务。通过互联网的信息交换和数据功能,有效地将用户需求和出租服务连接起来,形成需求与供给之间的对应关系,从而为用户提供创新出行服务。

## 3 网约车在中国的发展历程及法律规制的现状

### 3.1 网约车在中国的发展历程

2012年,嘀嘀(滴滴的前身)和快的打车分别于中国北京与中国杭州推出,2012年12月,嘀嘀开通了线下预约的功能,通过预约能够订购明天或者后天的服务。快的打车于2014年7月先推出一号专车。而后滴滴于2014年8月推出专车运营,主要针对商务用车市场。2015年6月1日,私营企业滴滴顺风车的上线,标志着共享出行,网约车时代蓬勃发展的到来。中华人民共和国交通部在2015年6月3日在中国北京组织召开会议,会议上提出了深化出租汽车

改革初步思路。中国6个城市的出租车司机与出租车管理人员参加了会议,在深化出租车改革的初步会议上,有人提到了建立多元化的出租服务体系,初步建立了互联网打车按照车型定价、网络叫车的车辆必须有车辆运营证等内容。2016年11月2日,首汽约车正式宣布60辆网约车上线开始运营,针对乘坐轮椅客户提供网约车服务。2016年1月1日,中华人民共和国交通部责令各地市完善相关法律法规。2016年7月28日,中国相关部门公示了《关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》和《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》,网约车进入了新的发展阶段,但是,仍然面临着监管的缺失和职责的不明确。随着2017年和2018年,网约车进入全面发展时期,各种安全隐患也逐渐暴露出来<sup>[1]</sup>。

### 3.2 网约车的法律现状分析

2016年的7月,中国交通运输部通过了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(下称《办法》)。该《办法》于2016年11月1日正式实施。此举解决了网约车合法合规性的问题,通过约谈网约车平台负责人,限制无论个人还是公司的非法网约车、严厉打击和处罚违法违规的经营,在市场上起到了规范的作用。但是,中国北、上、广、深等城市根据办法制定的细则,在对网约车规范的过程中,整顿力度相对较大,在一定程度上扼制了大量的非法活动,但也减缓了网约车的发展速度。例如,中国广州市相关部门直接认定网约车是不合规运营的行为,网上预约出行运营涉嫌非法运营,直接进行处罚和实施相应的管理。该《办法》没有明确从法律、法规的层面对网约车进行规制,只有中华人民共和国交通运输部对网约车的市场进行规范,界定了网约车的客运性质,明确了网约车的合法性,规定在合规范范围内,网约车可以运营<sup>[2]</sup>。《办法》当中对网约车平台进行了正确的定性和定位,定位网约车平台作为企业法人,当发生事故或纠纷,可以按劳动法律的关系来处理受害者和司机以及平台的关系,划分各方的具体责任。但是,该《办法》在监管方面还存在许多欠缺,缺乏法律的强制性措施,并且在责任的监督管理等方面都存在欠缺,所以造成共享经济模式中网约车的发展失衡。随着网约车市场不断的发展,越来越多的交通事故和安全事件,使中华人民共和国交通运输部于2018年2月下发《网络预约出租汽车监管信息交互平台运行管理办法》,规定平台信息至少要保存六个月,以便监管部门的监督管理。2018年5月,中华人民共和国交通部发布新修订的《出租车服务质量信誉考核办法》,把网约车及其相关平台都纳入了考核的范围,该举措深化明确了网约车的监督与管理工作流程。

在网约车的法律法规规制当中,事故和安全事件倒逼法律

法规的出台已经成为一种范式，法律法规的规制缺乏前瞻性，同时，这些新出台的《办法》对违法、违规的一些监管以及责任监督与管理，仍然有一些缺陷有待于进一步发展和完善。

### 3.3 网约车法律规制必要性分析

在共享经济的模式之下，借助于互联网，网约车得到了前所未有的发展机遇，以其快捷、高效、实惠的特点为人们带来生活模式和出行方式的革新。将网约车纳入法律法规进行有效的规范化管理，适应了共享经济未来的发展，同时也是对出租车市场的有效管理和规范。在当下网约车的迅猛发展是必然的。但是，网约车的迅猛发展又造成了很多问题和安全隐患，甚至对社会环境造成不安定因素。所以，为了致力健康发展网约车，加强法律法规的规范是当务之急。首先，网约车法律法规的健全，对其内容进行细致化，明确各方责任，有利于消除安全隐患，保护乘客财产安全和人身安全不受非法侵害。其次，不断完善网约车的法律法规，是进一步加强加强对网约车市场违规竞争的手段。让网约车的运营商或企业平台以及司机都认识到，哪些是违法违规行为，哪些是犯罪行为，促使平台主动保护用户信息安全和人身安全，维护消费者权益，打击不法避税行为，规范运营，遏制运营商不健康竞争的烧钱行为。最后，完善网约车法律法规，是对加强道路安全监管、缓解道路运行压力的重要手段。毋庸置疑，网约车可以将闲散车辆等资源有效与用户结合，促使资源得到优化配置。而随着网约车的普及，无疑加剧了道路的压力，会导致交通拥堵，甚至使得城市交通瘫痪。因此，完善网约车的法律法规是十分有必要的。

## 4 共享经济下网约车法律规制目前存在的问题

### 4.1 网约车规范发展的立法存在滞后性

当前，中国现行的网约车相关法律法规存在滞后性，不能满足网约车市场发展的需要。中国的《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》已于2016年11月实行，其中对网约车及平台进行合法运营的认定，具有一定的规范促进作用。该《办法》对网约车平台性质的界定和驾驶人员资格准入的相关规定，设立了对用户信息安全相关保护的内容。但是，该《办法》缺乏相应的实践指导意义，过于宏观，随着网约车市场的不断发展，各种问题凸显出来。2018年以来，以滴滴顺风车事件为代表的网约车安全事故频发，现行法律法规无法对网约车司机进行有效的监管，并且，在安全事故发生后，出台的一系列办法，具有滞后性，缺乏前瞻性的规定，可见对网约车市场的监督管理规范还是在一定程度上缺乏约束力<sup>[3]</sup>。

### 4.2 法律规制和监督管理的效果不佳

由当前法律法规实施的效果来看，虽然一系列法律法规

规范了网约车市场的发展，针对出现的安全事故也作了相应的补充规定。但是，随着网约车市场规模的不断壮大，市场竞争的激烈以及私人汽车接入网约车平台进入市场。网约车平台管理和法律法规的规制的环境更加复杂，导致法律法规的规制效果并不理想，虽然在责任认定上有了很大的进步，但是，无法从根本上杜绝事故的发生，缺乏对不法行为的管理和控制。2019年3月份，中国常德市江南城区，一名网约车司机被害身亡，犯罪嫌疑人日前已经投案自首。这起网约车事故，给监管部门重新敲响了警钟，针对这种事件缺乏相应的法律法规的管控措施。此外，虽然可以对于网约车的一些违法违规行为管理和处罚，但是，对整个网约车的平台乃至市场的监督管理质量较差，监督管理效果不佳，法律法规约束性有待进一步完善。

### 4.3 投诉与反馈机制不健全

网约车的投诉和反馈机制缺乏有效的完善。随着网约车市场的发展和网约车平台的规模扩大，目前，仅滴滴顺风车就已经覆盖中国400多个城市，每天的出行订单就高达三百多万，伴随而来的是投诉的增多，多数乘客投诉是直接向网约车平台进行投诉，而平台出于平衡利益关系的各种考量，做出的处理存在公平性的争议，网约车平台运营商也无法从法律法规层面对网约车司机进行监督和管理，因此，用户的反馈效果不佳。而中国政府监管层面的投诉与反馈机制缺乏，目前关于网约车的专门性投诉反馈机制尚未建立，这就导致乘客合法的权益无法得到良好的保障。在实际的运营当中，许多网约车司机正是存在“钻空子”的心理，出现了许多的违法违规行为。当乘客的合法权益受到侵害的时候，乘客反馈时间滞后，导致监管部门无法及时对非法实施的侵害进行制止<sup>[4]</sup>。

## 5 共享经济模式下完善网约车法律规制的对策

### 5.1 完善网约车规范发展的立法

面对现有立法的不完善，需要在现有立法的基础之上，优化相关的法律法规，对现有的立法进行必要的补充和完善。中国目前的网约车法律法规以及各省市的网约车法律法规细则，虽然对司机、平台以及其他运营商都进行了细致化的规定。但是，由于共享经济的快速发展和网约车发展环境的相对复杂性，相关的法律法规存在监管的漏洞和责任管理部门。这需要结合目前中国网约车市场发展的实际，向相关部门提请议案，制定相关共享经济法律，构建共享经济模式下网约车的法律体系，并对网约车的整体运营市场进行有效的法律约束和行为规范。一方面，从法律层面加强对整体市场的法治监管，对网约车的平台、网约车的资质认定和责任认定进行深入细分，进一步加大法律监管的力度和范围，来

规范网约车的市场发展。另一方面,对现有的《暂行办法》进行进一步的补充和完善,建立一套行之有效的网约车法律法规的规范规制体系。针对网约车司机还需要建立完善的档案制度,对有违法犯罪记录的申请者一定要排除在网约车市场之外,只有一步步通过对法律的完善,才能提高法律法规对网约车市场的管理力度。

### 5.2 强化法律执行,规范网约车市场发展

在打击网约车市场的垄断行为中,需要建立市场的合理、规范化的秩序,用来促进网约车市场合规合法的市场化、促进共享经济模式下中国网约车市场的健全发展。针对网约车市场的非法竞争行为。例如,平台通过大量的现金补贴吸引私家车接入网约车平台以及通过现金补助来鼓励网约车司机大量揽客的行为,必须予以高度重视,从法律法规的层面进行大力打击。相关的监管部门需要明确网约车市场垄断行为构成的要件,对网约车平台兼并、合并的行为进行审查,打击不正当竞争,鼓励和支持合法运营。此外,相关监督管理部门和市场准入部门,需要对网约车市场一家独大的情形予以高度的重视,防止滴滴顺风车等网约车平台进行垄断经营,为网约车市场自由竞争提供有利条件。

### 5.3 依法规范网约车市场,严格审查资格

对网约车市场和网约车平台实行严格的监督管理制度,是为了对非法和违规的行为进行行之有效的约束。第一,网约车市场和运营平台要严格审核网约车驾驶员准入条件。网约车运营商通过加强和公安部门的合作,对具有违法犯罪前科、有吸毒前科以及征信问题的人员进行筛查和认定,将有违法犯罪前科的,对客户具有一定危害性的人员排除在网约车司机的门槛之外,维护消费者的生命安全与财产安全。尤其是有刑事案件前科的人员,必须排除在门槛之外,纯洁网约车司机队伍。第二,相关监管部门需要组织网约车平台联系网约车司机参与相关的监督管理部门组织的法治宣传教育培训。同时,网约车平台也需要进一步加强对注册网约车驾驶员的培训和监督管理力度,有效提高网约车驾驶员的相关职业素质,促使网约车驾驶员的各方面素质得到提升,并建立网约车驾驶员考核机制,对于考核不合格者,禁止市场准入。

### 5.4 强化法律监督,严肃问责机制

共享经济模式下,完善网约车法律法规,加强对网约车平台和网约车司机的监管,需要建立共享管理平台,完善问责机制。根据《合同法》和《网络预约出租汽车经营管理暂

行办法》有关条列的规定,网约车驾驶员在作为承运人时,有责任将乘客安全送达目的地,如果出现违约,或者导致乘客在乘车途中发生人身伤害、财产损失甚至发生死亡等情况,承运人应承担相应的违约责任以及损害赔偿结果,对乘客负责。网约车运营商需要承担监管的责任,如果出现监管的不力,应受到法律法规的处罚。就目前的法律法规规定而言,对于问责机制还缺乏必要的完善,需要建立共享管理平台,对问责机制进行进一步的完善。

第一,网约车平台需要进行整改,利用先进的科学技术如大数据、人脸识别等对网约车司机进行锁定,通过物联网等技术对网约车的行车路线进行实时的追踪监督,严格管理。第二,交通管理相关部门、司法部门以及运营商需要建立共享管理的平台,以便加强对网约车司机的监督管理和运营的管理,使乘客合法权益免遭侵害,保护乘客隐私和维护乘客安全。第三,完善问责机制,建立投诉反馈的政府官方通道和机制,通过法律法规层面的界定以及实际执行当中的监督加强,责任追踪,加强问责机制的完善,匹配完善的法律法规进行规制,提高市场准入。还应该健全问责机制,促进并使共享经济模式下网约车市场规范茁壮成长。

## 6 结语

对于中国现阶段经济环境下网约车的法律规制,首先需进行有效的法律法规监管,其次不断完善相关的法律法规,最后同步跟进与网约车进行健康的发展,才能及时发现问题解决问题,以保证网约车市场可持续发展。笔者认为想要一步步地完善网约车法律法规,就需要对共享经济的立法进行完善,同时对网约车市场的垄断行为进行严厉打击,提高市场准入的门槛,严格审查资格,建立起共享的管理平台,实现具体到位的问责机制,才能有效规范网约车市场的发展,促进网约车市场化的可持续运作与发展。

## 参考文献

- [1] 李雷.行政审批制度改革现实困境与路径选择——以网约车监管规范性文件为线索[J].大连理工大学学报(社会科学版),2019,40(3):84-91.
- [2] 鲍南.规范网约车,需要多管齐下[N].北京日报,2019-3-20(3).
- [3] 伍洲奇.网约车困局[J].法人,2019(3):73-75.
- [4] 吴秋梅.浅析“滴滴出行”的发展现状及其法律规制的地方实践——以西宁市为例[J].决策探索(下),2019(2):52-53.