



分享经济来了 监管如何跟进?

□本报记者 周美玉 盛丽/文 王巍 盛丽/摄

作为分享经济的典型代表，网约车、共享单车因为给消费者出行带来的便捷和实惠而备受追捧。但是，人们在享受“分享经济”带来各种红利的同时，也产生了一些问题。如何监管，对此相关部门也给出建议。“分享”作为一种全新的经济现象，也在考验管理部门的智慧，需要监管和配套制度的不断创新。

【调查】

车辆硬件与约定有差异

随着近几年的快速发展，网约车行业存在的问题逐渐显现，由此引发的消费者投诉逐渐增多。3月14日，消费者网发布了2016年网约车投诉分析，网约车价格收费问题位居投诉榜首。据消费者网在线投诉平台统计，2016年共接到有关网约车的消费者投诉351件，其中针对网约车平台的投诉257件，占比73.22%；针对网约车司机的投诉94件，占比26.78%。

从消费者的投诉内容来看，价格收费问题投诉达到93件，占比26.50%，最高；其次热点问题投诉为充值退费问题达到88件，占比25.07%。价格不透明、充值退款、设置不公平合同格式条款、网约车服务质量四大问题暴露出当下网约车市场的问题隐患。

去年，家住通州的李颖和同事到南昌出差。因为时间充足，在领导的同意后，大家决定在当地租一辆车在工作之余可以逛逛街。于是，他们在网上找到一家全国连锁的租车公司。“这家公司很有名，所以我们没有太多商量，来到南昌后就决定租用这家公司的车。”

在网上预约车辆时，李颖还特意加了50元，约定了将车送上门的服务。“还是很守信用的，师傅在约定的时间和地点开着车来到酒店门口。”李颖回忆，“师傅带着我们一起检查车辆也提交了驾驶证、身份证复印件，还要交一张信用卡。”

一切手续顺利完成后，李颖和同事们一起踏上旅程。虽然手续比较简便，但是李颖也发现一些问题。“在网上选车型，师傅也是按照车型交的车。但是车开起来后还是会发现一些问题，比如空调不太制冷，内部配置比较旧。这些都不是在网上预约时能够发现的。”

李颖介绍，因为是约定了上门服务，即便是车辆不太满意，也没有时间再去换。“就算不是上门服务，像这种租车服务的车辆也都不会是太新的车，大都是二手车。”

和李颖网上租车遭遇相似，家住五方桥的刘莹也遭遇过网约车车辆硬件与约定不符的经历。“那是在我怀孕期间，肚子太大，考虑到安全，我决定不再自己开车，改为打车。”因为发现网约车有优惠券，再加上同事表示网约车又快又便宜，刘莹也决定约一次车。

“确实便宜不少。”刘莹介绍，从蒲黄榆附近打车到她家，一般的出租车费用大概为50多元，“而用网上打车软件，再加上使用优惠券自己也就淘十几块钱，能省不少。”虽然网上约车比较便宜，但是刘莹也发现一些弊端。有一次，约来的车型和实际坐的是一辆车。“师傅说，因为他的车限号，临时找来一辆。”

安全信息还需升级

“接单的时候，还是要考虑安全问题。”刘莹介绍，“还有一次，车开到指定地点后，我发现车上除了司机还坐着另一个人。司机说是他的一个朋友临时搭车。”考虑到等车的时间已经很长了，就犹豫了一会，刘莹还是战战兢兢地上了车。

“特别是女士网约车还是要注意个人安全，一般我约车都是坐后排。”刘莹表示，网约车的司机信息还是要尽量显示全。“车牌、身份证、司机全名都应该上传。这样不仅对乘客是保障，对司机也是制约。”

此外，刘莹还建议审核网约车司机的时候，门槛还是要提高。“上周我因为自己的车换轮胎，又用了网约车，司机的态度很恶劣。建议在条件允许时，在相关部门的配合中，让网约车的司机在驾驶水平、对于道路掌握上能够进行一些培训。”

后期维护工作需跟上

3月22日，因为工作原因，王静需要在多个地点往返。于是，她下载共享单车的APP，准备骑车办事节省时间。“感觉还很方便。但是找车还是存在一定困难。”早上8点半，王静来到崇文门在路边她发现共享单车。

兴冲冲跑过去的王静，很失望。“早上本来就找不到车，发现两辆都不能用。”王静介绍，一辆车被人锁在了护栏上，另一辆车轮胎都被别人掏出来了。“这人的素质也太低了。”一路小跑的她，找到一辆能骑的车。“总算是辆零件都在的车，但是骑起来才发现车闸太紧，车座也活动。后期维护真是跟不上。”

和王静一样，不少人在感受共享单车方便的同时，也被其后期维护跟不上、车辆遭遇破坏的问题困扰。“感觉大街上都是共享单车，车子很方便，但是使用者不太爱护。随意停车的问题很严重，路边上、甚至在自行车道上都有。还有坏车也不少，少闸的、锁坏的。”市民赵先生说。

【管理】

将出台共享单车管理办法

乱停乱放，这是共享单车发展至今，相关企业和城市管理者所面临的重大问题。而近期媒体透露的许多信息都表明，规范共享单车停放秩序，已经成为近期行业监管以及城市管理的重点。

在今年的两会上，中国交通运输部部长李小鹏表示，共享单车是城市慢行系统的模式创新，“我们应该积极鼓励和支持”。他同时指出，政府部门要主动作为、超前谋划、创造条件、加强监管，推动新的事物更好发展。

3月20日，北京市西城区交通委约谈了摩拜、ofo两家企业，要求它们控制在西城区的单车投放数量，并划定十条大街禁止停放共享单车。北京市丰台区、石景山区也与相关企业展开合作，对共享单车进行规范化管理。来自北京市交通委的信息则称，相关部门正在调研运营企业及其单车投放点，将研究出台相应的停车秩序试点区域以及管理办法。

乱停乱放行为扰乱公共秩序、妨碍他人出行，对其治理自然无需多言。值得注意的却是治理思路。从目前公开信息看，划定一定的停放区域，成为许多地方不约而同想到的方法。例如摩拜与相关政府和社区共同合作的“智能推荐停车点”，设置电子围栏有的地方也在试点。

细则出台对司机违法行为可罚款

对于网约车，全国政协委员、四川省鼎立律师事务所律师施杰指出，对分享经济的监管，首先体现在一个“放”字：政府要适当降低准入门槛，科学引导网约车等分享经济发展，而不是像治理洪水猛兽，把它一下关进笼子里；各类许可证的核发程序尽量从简，节约社会管理成本。

在“收”的这一面，施杰认为，政府要协助构建平台审核、加强平台监管。其中包括规范网约车平台登记信息、审核资质的义务，要求平台定期提交所有车辆情况，进行登记备案；对网约车不合理调价及时出手，避免因垄断致价格新高。

去年12月21日，北京市《网络预约出租汽车经营服务管理细则》正式发布，明确了“京人京车”的规定，并给予了5个月过渡期。规

定网约车驾驶员有中途甩客、故意绕道行驶、违规收费以及对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出满意评价的乘客实施报复行为的，将对每次违法行为处以50元以上200元以下罚款，严重者将被吊销从业资格证件。

中国人民大学经济学院教授刘瑞指出，主要的问题就是出租行业的管理是属地管理，也就是说北京出租车的服务、管理、监管是由北京市相关部门来处理的。而外地车辆进入到北京市，可能出现了监管的真空，那么当地的管理部门可能会出于管理的便利和规范的角度，对这个行业做了一些限定。

对此，《网络预约出租汽车经营服务管理细则》也做出了“京人京车”的规定。今年3月20日，滴滴表示，将逐步停止对北京地区内非京牌车辆派单，三环内今日已经停派，北京其他地区逐步推进，具体时间点尚未公布。

约车价格不能随意涨价

针对消费者投诉的有关网约车问题，中国消费者权益保护法学研究会副秘书长、北京阳光消费大数据技术研究院研究员陈音江表示，目前，虽然网约车新规已经出台，但有关监管并没有完全到位，网约车企业仍在观望政策的执行程度，并未采取实质性的改进措施。

陈音江认为，虽然网约车新规规定，网约车的约车价格实行市场调节价，但这并不意味着允许企业随意涨价。建议有关部门进一步强化网约车经营者责任意识，督促其诚信经营、规范发展；网约车企业要主动完善内部规则，提升服务质量，以良好的口碑和形象推动网约车行业有序发展。