

浙江乐清女乘客搭乘网约车遇害 滴滴公司被联合约谈,对事件致歉并作出承诺 滴滴顺风车业务今起在全国下线

“ 记者8月25日从浙江温州乐清警方获悉,当地警方25日破获一起网约车司机强奸杀人案,犯罪嫌疑人已落网。

滴滴出行26日公布了乐清顺风车乘客遇害事件自查进展情况,宣布自8月27日零时起,在全国范围内下线顺风车业务,免去黄洁莉顺风车事业部总经理职务,免去黄金红客服副总裁职务。

8月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。

【案情】 女乘客搭乘网约车遇害 嫌疑人被抓获

8月24日17时35分,乐清警方接群众报警称乐清籍女性赵某于当日13时,在乐清市虹桥镇乘坐滴滴顺风车前往永嘉。14时许,赵某向朋友发送“救命”讯息后失联。乐清警方于25日凌晨4时许,在乐清市柳市镇抓获27岁四川籍男性犯罪嫌疑人钟某。经初步侦查,钟某交代了对赵某实施强奸并将其杀害的犯罪事实,目前案件正在进一步侦查中。

据犯罪嫌疑人交代,8月24日14时50分许,犯罪嫌疑人钟某将受害人带至淡溪镇杨林线山路时,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。

警方表示,在当日16时22分之前,永嘉、乐清警方未收到针对此案的电话或来人报警,对于网传“亲友接到女生求救后马上报警,警方说没有车牌号和司机电话不予立案”一事,经公安机关调查,不存在此情况。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,两度索要信息被拒,提供警官证后滴滴方才提供相关线索,共耗时92分钟。

【致命的等待】

滴滴一直回复“请耐心等待一小时”

赵某参加聚会的同学和朋友们告诉记者,他们在接到赵某的求救信息后,第一时间联系了赵某,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”。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,对赵某实施有效救援的时间被不断拉长。



警方带嫌疑人辨认现场。央视截图

【滴滴致歉】 犯罪嫌疑人一天前遭投诉未处理

事件发生后,滴滴公司25日发布声明,对遇害者表示道歉。并表示负有不可推卸的责任。在声明中,滴滴方面还表示,在该车主作案的前一天,有另一名顺风车乘客投诉其“多次要求乘客坐到前排,开到偏僻的地方,下车后司机继续跟随了一段距离”。但滴滴

的客服并未在承诺的时间内回复,也没有及时针对这一投诉进行调查处置。

在滴滴的致歉声明中提到“在车主钟某作案前一天,有另一名顺风车乘客林女士投诉”。滴滴承认客服承诺两小时回复但并未做到,也没有及时针对这一投诉进行调查处置。

连线

交通运输部联合公安部等单位约谈滴滴公司

8月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,加快推进合规化进程,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。

8月24日,浙江省温州市女孩乘坐滴滴顺风车途中被害,从警方公布的情况看,滴滴公司在本次恶性事件中,负有不可推卸的重大责任。

交通运输部运输服务司司长徐亚华在约谈中指出,今年5月初,空姐李某在郑州搭乘滴滴顺风车,途中遭司机残忍杀害,短短3个月时间,又再次发生“8·24”温州恶性事件,引起社会各界广泛关注。两起侵害乘客生命安全的恶性事件,暴露出滴滴出行平台存在的重大经营管理漏洞和安全隐患,企业主体责任落实到位,严重威胁人民群众出行安全和合法权益,社会影响非常恶劣。

对此,交通运输部要求滴滴公司切实落实企业安全管理主体责任,切实改变承诺多、整

改少的工作方式,加强整改,规范经营,切实保障乘客安全和社会稳定。

滴滴公司负责人表示,对此次事件深感自责和愧疚,滴滴公司负有不可推卸的重大责任,并承诺:一是自8月27日起,在全国范围内下线顺风车业务,重新评估业务模式;二是9月1日前完成合规化运营工作方案,报送有关部门并接受社会监督;三是落实安全生产责任制,开展安全隐患自查工作,完善隐患监察机制,通过线上、线下手段,查找整改存在的问题;四是整改升级客服体系,加大客服团队的人力和资源投入;五是开拓平台用户紧急情况报警通道,完善配合公安机关证据调取机制。

滴滴出行26日公布了乐清顺风车乘客遇害事件自查进展情况,宣布自8月27日零时起,在全国范围内下线顺风车业务,免去黄洁莉顺风车事业部总经理职务,免去黄金红客服副总裁职务。

女性网约车 安全乘车指南

- 1、女性不要单独外出**
女性尽量不要在夜间单独外出打车,尤其是去往道路偏僻的地方。
- 2、上车记信息**
在搭乘网约车、出租车时,最好先给家人或朋友发信息告知车牌号、车型以及上下车地点、照片等信息内容。
- 3、乘坐位置**
在乘车时最好坐到司机后方位置,这个位置在司机产生歹念时,最不方便袭击,千万不要坐在副驾驶。
- 4、适当打开车窗**
乘车时将车窗打开三分之一,预防车内“迷药”等,方便遇到危险时大声呼救。
- 5、切记不要随便拼车**
切记不要随便和他人拼车,以免遇到不法分子与司机合伙设局陷害。
- 6、不要一直玩手机**
在乘车期间不要一直低头玩手机或听歌、睡觉,要时时注意司机的行驶路线及司机状态。
- 7、不要与司机闲聊**
乘车期间尽量不要与司机过多闲谈透露个人信息或产生争执,以免发生意外。
- 8、感觉异常快下车**
如果乘坐过程中感觉可能会面临危险一定要到人多的地方,找借口下车或第一时间报警。
- 9、如果真的遇到危险时该怎么做?**
及时报警!报警电话110,如果无法电话报警,可以发送求救短信到“12110+所在地区区号后三位”(短信信息包括自己的位置、所遭遇侵害,尽量简洁明了了信息完整!)

■综合新华社、央视、法制晚报、北京晚报

案发时间线

- 8月24日13时30分许** 赵某在微信群中跟朋友们发信息称已上车,当时并无异样。
- 14时09分** 赵某在微信群中表示自己被司机开车带入了无人山区。
- 14时14分** 赵某给朋友们发出“救命”“抢救”的信息。朋友回拨时手机已经关机,随后无法联系上。
- 15时42分** 赵某的朋友们开始向滴滴平台反映情况。滴滴平台表示“将有相关安全专家介入处理此事,会在1小时内回复”。在这一个小时的等待期间,赵某的朋友先后7次向滴滴平台确认事情进展,滴滴客服一直回复“请耐心等待一小时”。
- 16时22分** 赵某的朋友向上塘派出所报警,民警随即通过公安信息平台查询受害人轨迹,并试图联系受害人但显示已关机。
- 16时41分许** 民警用朱某某手机与滴滴客服沟通,在表明警察身份的情况下,滴滴客服回复称“安全专家会介入,请耐心等待回复”。
- 16时42分** 在赵某朋友们向滴滴反映整整一个小时后,滴滴仍没有回复,要求继续“耐心等待一小时”。
- 17时13分** 滴滴客服向民警反馈称受害人于14时10分将订单取消,并未上车,警方对此信息产生质疑,要求了解顺风车司机相关信息,未果。
- 17时30分** 受害人父母向乐清虹桥派出所报警,虹桥派出所民警用接警电话与滴滴平台进行联系,客服称需3-4个小时提供查询结果,民警表示事情紧急后,滴滴客服同意加急处理。
- 17时42分** 滴滴方面回复赵某的朋友们表示已经联系上该车司机,但司机表示赵某没有上车。赵某的朋友们要求滴滴给出司机的具体信息,如电话、车牌等,但被滴滴拒绝。
- 17时49分** 滴滴公司回电称需要两名民警提供介绍信及警官证,民警于18时04分通过邮件将相关证件发送至滴滴公司。
- 18时13分** 警方收到滴滴公司发来的车辆及驾驶员信息。

