

# “安全提示”弱 出租车拒载 网约车“被拼车” 省消保委暗访杭州打车市场 发现多种问题



**本报讯 记者张浩呈 通讯员任倩影报道** 杭州打车出行市场服务水平如何?继去年对网约车进行消费调查体验之后,今年8月至9月,浙江省消费者权益保护委员会再次联合第三方调查机构和新闻媒体对杭州市出租车、网约车展开暗访式消费体验。这次暗访主要体验了在杭州市正常运营的滴滴出行、曹操专车、神州专车和首汽约车4家网约车平台和出租车。日前,省消保委公布了暗访结果。

**神州专车评分最高**

本次调查体验评价指标,出租

车与网约车主要包括“基础信息”、“乘车服务”和“乘坐过程”3个评价维度,另外根据网约车特点增加1个“预约用车”评价维度。考虑到不同时点、路线可能的影响因素,调查体验分别选取不同体验时段,市中心至景区、火车站和城市边缘等10条线路进行,共计进行了54个行程的消费体验。

综合暗访体验数据来看,网约车综合评分92.73分,出租车综合评分92.36分。其中,网约车表现评分最高的是神州专车,综合评分达到93.9分,评分最低的是滴滴出

行,综合评分为91.9分。

暗访中发现,不管是出租车还是网约车都存在安全方面的共性问题。在所有的评价指标中,出租车和网约车的“安全提示”均是所有指标中最低的,其中,出租车仅有30分,网约车有55分。部分驾驶员存在行驶中用手机看新闻、发微信消息以及长时间单手驾驶的现象。此外,前排乘客未系安全带时,驾驶员全程无任何提醒。网约车平台设有安全提示自动播报语音,但一直以“这里不能上车”为由拒载游客。其间,一位大爷坐上车后,又被驾驶员重申相同理由后将其赶下车。

9月16日的暗访中发现,在西湖景区有多名游客被出租车拒载。其中一辆车牌号为浙ATD582的出租车长时间挂“空车”停在苏堤北口临时上下客通道前,但一直以“这里不能上车”为由拒载游客。其间,一位大爷坐上车后,又被驾驶员重申相同理由后将其赶下车。

9月16日,在西湖景区不可停车路段,暗访人员遇到一辆车牌为浙ATG693的出租车主动停车询问是否要打车,得知暗访员要去梅家坞,力荐乘客去“翁家村问茶二号”,并称“那里的茶叶正宗”。到达后,驾驶员以“打印纸用完了没来得及装”为由,不提供发票。暗访组下车后,驾驶员还特意掉头回

来提示暗访人员“问茶二号”如何走。

此外,暗访中发现,部分出租车计价器时间功能有误,发票显示的上下客时间与实际时间有较大误差,最大相差30分钟。14次出租车体验中,除1次因打印纸用完未获得发票,其余13次体验中有3次时间与实际不符。

部分出租车驾驶员未按要求放置服务监督卡,有的用收款二维码贴住了整个服务监督卡,有的被其他人的名片遮挡,还有的放置多张服务监督卡但当班驾驶员本人的卡未放置在最外侧。

**出租车:拒载、挑客、拉客**

**网约车:一不留神就“被拼车”**

此次调查显示,多数网约车平台公开驾驶员姓名、照片、电话号码和服务评价结果等信息,只有首汽约车部分驾驶员未上传真实头像,仅为平台提供的卡通头像。

较去年的调查结果,岗位培训方面今年有所改进,但仍有5位滴滴驾驶员和2位首汽驾驶员表示未参加过任何岗前或日常培训。有滴滴驾驶员反映“快车系列对驾驶员没有任何培训,申请通过即可上路营业”。还有驾驶员反映“滴滴出行快车约车功能中默认选择拼车,乘客一不留神就‘被拼车’了,驾驶员接到拼车任务又不得拒绝,时常受乘客抱怨”。

“虽然存在种种问题,但通过

网约车两年的对比,总体上进步明显。”暗访人员表示,首先是资格认证、岗位培训到位率明显提高。2018年暗访中,资格认证平均分仅62.62分,60位网约车驾驶员中有23位表示未取得客运出租汽车从业资格证,今年暗访的40位网约车驾驶员均已获该证。其次,所有网约车平台均未发现拒载现象。2018年暗访中发现5家体验平台中有2家(滴滴出行和首汽约车)存在拒载,今年各平台、各线路、各时段都没有发现拒载行为。

**省消保委提出提高服务质量四点建议**

随着《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《出租汽车服务质量信誉考核办法》《杭州市客运出租汽车管理条例》《杭州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》等法律法规陆续出台,各方面都在对出租汽车行业不断加强监督管理,服务质量也有明显改善,但仍存在一些问题。

针对今年暗访体验中发现的问题,省消保委提出四点建议:建议职能部门应对出租车经营单位和网约车平台进行严格普查;建议充分利用景区出租车临时上下客通道;建议加大对出租车服务监督卡和计价器检查力度;建议加强安全驾驶教育,规范驾驶员文明驾驶行为。

## 全国人大常委会 将审议多部法律草案

**人民日报北京电** 十三届全国人大常委会第十四次会议于10月21日至26日举行,将审议密码法草案、民法典婚姻家庭编草案、未成年人保护法修订草案、预防未成年人犯罪法修订草案等法律草案。

全国人大常委会法工委发言人臧铁伟介绍,本次将对民法典婚姻家庭编草案进行第三次审议。婚姻家庭编草案二审稿公开征求社会公众意见以来,共收到3.5万多名网友提出的6.7万余条意见,主要集中在增加无效或者被撤销婚姻中无过错方的损害赔偿请求权、明确界定因疾病撤销婚姻中重大疾病的范围、明确家庭日常生活需要的范围、进一步完善夫妻共同债务等问题。此次三审稿修改的主要内容包括:一是增加了有关树立优良家风、弘扬家庭美德、重视家庭文明建设的规定;二是关于确立最有利于被收养人的原则,为了更好地维护被收养的未成年人的合法权益,草案三审稿将我国

已加入的《联合国儿童权利公约》中关于儿童利益最大化的原则落实到收养工作中;三是关于无效或者被撤销婚姻中无过错方的损害赔偿请求权,为保护无效或者被撤销婚姻中无过错方的权益,草案三审稿明确赋予无过错方请求损害赔偿的权利,规定婚姻无效或者被撤销的无过错方有权请求损害赔偿。

此次拟审议的未成年人保护法修订草案和预防未成年人犯罪法修订草案也是媒体关注的热点。臧铁伟表示,针对校园欺凌现象,未成年入保护法修订草案规定学校应当建立学生欺凌防控制度;学校对学生欺凌行为应当及时制止和处理,并通知被欺凌和实施欺凌行为的未成年学生的父母或者监护人;学校应当配合有关部门根据欺凌行为性质和严重程度,依法对实施欺凌行为的未成年学生予以教育、矫治或者处罚;对相关未成年学生应当给予及时的心理疏导和教育引导。

### 信息发布

#### 【法律政策】

#### 浙江通过精神卫生条例

“有条件的地方可以将心理健康评估纳入居民健康体检项目范围。城乡居民参加常规健康体检,可以自愿选择进行心理健

康评估。”日前,浙江省人大常委会通过《浙江省精神卫生条例》。《条例》将自2019年12月1日起施行。(来源:健康报)

#### 【维权动态】

#### 杭州:部署新一年 基层工会法律服务包工作

近日,杭州市总工会召开2019年基层工会法律服务包工作会议,总结2018年基层工会法律服务包工作,并对2019年法律服务包工作进行部署。从2016年开始,市总工会在全市100家基层工会中试点“基层工会法律服务包”工作,获得了基层工会和职工们的一致好评。今年,市总工会继续携手浙江智仁律师事务所、浙江三道律师事务所、北京盈科(杭州)律师事务所,为全市100家基层工会提供“法律服务包”服务。需要服务的基层工会即日起可以通过杭州市总工会智慧工会工作平台报名。(来源:杭州市总工会官网)

#### 宁波:“对症下药”治顽疾 根治欠薪显成效

今年以来,宁波市立案查处欠薪案件数、涉及劳动者人数、涉及金额同比分别下降89.7%、58.9%和79.6%。为有效根治企业欠薪顽疾,从源头上规范企业用工管理,宁波市以深入推进“无欠薪”创建为抓手,以压实责任开出“治理配方”,以调研谋划开出“对症猛药”,以创新手段开出

“预防新药”,实现精确“把脉”;开展三大领域专项治理、根治欠薪夏季专项行动,督查督办重大欠薪案件,实现精准“手术”;通过健全日常监管机制、强化联动执法机制、加强舆论引导,实现精心“管护”,从而系统治理、标本兼治。(来源:人力资源和社会保障部微信公众号)

#### 桐乡:将“三治融合” 运用到工会工作中

自2013年以来,嘉兴市以红船精神为引领,在桐乡率先探索试点自治、法治、德治相融合“三治融合”的基层社会治理模式,并写入了党的十九大报告。桐乡市总工会适时将“三治”经验运用到工会工作中,出台了《关于在全市工会组织开展“三治”建设》与工会工作有机融合的指导意义》《关于开展企业“三治融合”提升工作的通知》,

积极推进“三治融合”在企业的实践运用,探索出一条带有“桐乡特色”的工会工作新路子。目前,桐乡市各类企业“三治”与工会工作有机融合已为职工解决各类矛盾纠纷800余件,提供法律援助和法律援助,受益职工达1.2万人次,举办各类道德讲堂达100场次,近5万名职工群众参与到这项工作中。(来源:工人日报)

#### 舟山定海:农民工欠薪 三大指标齐下降

舟山市定海区人社保局全力贯彻落实中央及省、市关于保障农民工工资支付工作的决策部署,以省级“无欠薪”县(市、区)创建为契机,聚焦企业欠薪高发领域,打破以往事后调解模式,从源头介入,部门联动,综合治欠,有效维护了劳动者合法权益和社会和谐稳定。1~9月,该区通过劳动监察共处理欠薪案件38件,

为98名劳动者追回欠薪162万元,案件数、涉及人数及金额同比分别下降15%、16.9%、22.5%,结案率达100%,未发生一起群体性事件;乡镇(街道)调解中心共受理案件53件,为191名劳动者追回工资198.43万元,企业劳动争议调解组织累计调解案件20余起。(来源:浙江省人力资源和社会保障厅官网)

## 赠品缺斤少两 进口藻油缺标签 德清一家保健食品店被处罚

**本报讯 通讯员孙建新报道** 近日,在湖州市德清县市场监管局开展的“保健”市场乱象整治行动中,该县武康街道一保健食品店内的66袋赠品大米,引起了执法人员的注意:“看似包装正规,标注净重5kg每袋,可是随手一拎,重量明显偏轻。”

平日里,这家名为GW的保健食品店总是聚集了不少老年人,经营的产品种类也较多。此前,市场监管部门也接到过消费者的投诉,但执法人员现场检查时都没有发现明显违法行为。

在开展“保健”市场乱象整治行动之际,德清县市场监管局稽查大队专门成立执法小分队对该保健食品店内的所有产品、广告、宣传单页、客户资料等进行了彻底检查。检查中,执法人员现场发现,墙角边66袋“珍珠香米”赠品明显存在“缺斤少两”,经德清县质量技术监督局

检测中心检验,平均实际含量仅3.68kg。

此外,执法人员在店铺内的小阁楼里发现了16瓶美国进口的DHA藻油,瓶上均没有标注代理商的详细地址。经分管领导批准后,执法人员将上述产品予以扣押,并立案调查。经调查,这些“DHA藻油”是从南京某贸易公司购进,属于进口的预包装食品,但标签未载明境内代理商的地址,违反了《食品安全法》第九十七条“进口的预包装食品、食品添加剂应当有中文标签……并载明食品的原产地以及境内代理商的名称、地址、联系方式……”的规定。

德清县市场监管局对GW保健食品店给予了行政处罚,没收涉案藻油并罚款10160元。针对“缺斤少两”的赠品,责令其立即改正。该店负责人表示,今后会对经营的保健食品认真查验,避免类似行为的发生。

## 送法下乡



**本报讯 通讯员钟伟、魏佳利报道** 10月16日,绍兴市柯桥区总工会、司法局、律师分会、柯桥牙科医院在远大勤业住宅产业化有限公司举行“尊法守法·携手筑梦”服务农民

工公益法律服务行动暨“口腔健康公益社区行”活动,现场发放工会法律、禁烟宣传资料500余份,接待职工咨询(问诊)100多人次。

# 关联企业混同用工 如何进行劳动关系认定?

《劳动合同法》第八十二条规定:“用人单位自用工之日起超过一个月不满一年未与劳动者订立书面劳动合同的,应当向劳动者每月支付二倍的工资。”

仲裁委员会认为A公司和B公司虽属关联企业,但两家公司均是有独立法人资格的企业,均应按照《劳动合同法》的规定与其员工签订书面劳动合同。在A公司认可与洪师傅的劳动关系存续至2017年底的前提下,洪师傅自2018年1月与B公司建立劳动关系。

根据《劳动合同法实施条例》第十条、《最高人民法院关于审理劳动争议案件适用法律若干问题的解释(四)》第五条的规定,仅能认为洪师傅非因本人原因从A公司被安排到B公司,洪师傅在A公司的工作年限合并计算为其在B公司的工作年

限,但并不能免除B公司与洪师傅签订书面劳动合同的义务,B公司未与洪师傅签订书面劳动合同的行为违反了《劳动合同法》第十条、第八十二条的规定,因此B公司应当向洪师傅支付未签订书面劳动合同的二倍工资差额。

**焦点二:B公司是否应当支付洪师傅的经济补偿?**

《劳动合同法》第四十六条第一项,劳动者依照本法第三十八条规定解除劳动合同的,用人单位应当向劳动者支付经济补偿。《劳动合同法》第三十八条规定,用人单位有下列情形之一的,劳动者可以解除劳动合同:(一)未按照劳动合同约定提供劳动保护或者劳动条件的;(二)未及时足额支付劳动报酬的;(三)未依法为劳动者缴纳社会保险费的;(四)用人

规定,损害劳动者权益的;(五)因本法第二十六条第一款规定的情形致使劳动合同无效的;(六)法律、行政法规规定劳动者可以解除劳动合同的其他情形。用人单位以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动者劳动的,或者用人单位违章指挥、强令冒险作业危及劳动者人身安全的,劳动者可以立即解除劳动合同,不需事先告知用人单位。

本案中,洪师傅的辞职,不符合《劳动合同法》第三十八条劳动者可以解除劳动合同的情形,因此不符合《劳动合同法》第四十六条第一项用人单位应当向劳动者支付经济补偿的条件,故仲裁委员会对洪师傅该项仲裁请求不予支持。

(来源:人力资源和社会保障部微信公众号)

## 维权小讲堂

### 案情简介

洪师傅2017年8月到A公司工作,签订为期3年的劳动合同。2017年底,洪师傅被A公司调到B公司任财务主管。A公司系B公司的控股子公司。2018年1月起,洪师傅的工资发放主体、社保缴纳主体均为B公司,但劳动合同未作变更。直至2018年6月,B公司仍未与洪师傅签订书面劳动合同。2018年6月15日,洪师傅以B公司未及时与其签订劳动合同为

由提出辞职。随后,洪师傅向仲裁委员会申请仲裁,要求B公司支付未签订书面劳动合同的二倍工资差额和经济补偿。

### 仲裁结果

仲裁委员会裁决B公司支付洪师傅4个月的二倍工资差额,对洪师傅的其他仲裁请求不予支持。

### 案例分析

**焦点一:B公司是否应当支付洪师傅未签订书面劳动合同的二倍工资差额?**