

滴滴出行安全保障再升级 五大安全举措共出击

今日，滴滴出行对外公布了其在安全方面的最新进展。从6月份开始，滴滴平台已陆续上线“分享行程”、“紧急求助”、“号码保护”及“人像认证”等安全功能。同时，在滴滴平台上所有司机及车主信息都确保“三证验真”的基础上，前不久上线的“车型一致”也取得了阶段性成果。

从去年推出业内首个平台司乘意外综合险保障司乘权益，到今年年初滴滴设立了安全管理委员会，再到如今五大安全措施齐上线，滴滴一直致力于完善平台的安全保障。滴滴出行方面表示，乘客与司机的信任是滴滴最宝贵的财富，安全永远是滴滴最注重与关注的。

与此同时，滴滴呼吁广大的乘客和司机一起建设移动出行的安全生态。“欢迎乘客和司机们体验我们的安全产品，也希望大家能够一起抵制危害移动出行安全的行为，共同监督、建立一个良好的移动出行安全生态。”

“分享行程”实时分享行车位置

“分享行程”是滴滴五大安全措施之一，5月末该功能已在全国试运营。试运营期间，平均每天有超过5万人次分享自己的行程。目前，乘客只要下载、更新最新版本的滴滴出行APP就可使用“分享行程”功能。“分享行程”分为手动分享和自动分享。分享的行程信息包括，乘客订单起、终点、上下车时间、距离目的地距离、预计到达时间、车辆车牌信息以及车辆实时位置。

手动分享的流程与分享打车券的流程相似。乘客在等待接驾和前往目的地途中，都可以通过滴滴APP主界面右上角的“更多”找到“分享行程”的按钮。点击该按钮后，乘客可在微信、短信、QQ三个分享渠道中选择一个，把自己的行程信息分享给想要分享的亲友。

自动分享只能通过短信这一个渠道，且需要乘客进行提前设置。乘客可在滴滴出行APP中“设置”菜单栏下的“行程安全”内设置紧急联系人、自动分享时间段等信息。例如，乘客小王将男友设置成紧急联系人，且将晚上21点-22点设置为自动分享时间段。那么今后小王在这个时间段内打车，系统自动会将小王的打车信息通过短信发给其男友。

在紧急联系人限制方面，目前乘客最多可设置5位紧急联系人。此外，为了保障乘客、司机信息安全，每个“分享行程”界面都有一个有效期。乘客到达目的地24小时后，乘客分享的“分享行程”界面将会失效。

“紧急求助”一键上传车内录音

“紧急求助”是滴滴专门为紧急情况开发的一项求助功能。用户按下“紧急求助”按钮后，系统会给用户设置的所有紧急联系人发送短信。同时滴滴安全系统将会开始录音，并将录音实时传送至滴滴出行安全平台。滴滴客服人员会协助紧急联系人，提供力所能及的帮助，并配合警方处理情况、采集证据。

“紧急求助”的按钮位置有两个，一个位于行程界面正下方，一个与“分享行程”的按钮位

置相同在主界面右上角的“更多”内。为了确保用户在遇到紧急情况时可快速触发“紧急求助”，建议用户提前通过滴滴出行 APP “设置”内的“行程安全”，授权滴滴出行可以调用手机麦克风。

如用户在行程过程中不小心触发了“紧急求助”，可立即点击界面上的“取消”来取消求助。用户点击取消后，滴滴出行客服后续会致电用户确认取消缘由。考虑到采集录音对网络环境有一定依赖，滴滴还专门设计了无网环境下的求助功能。如用户在无网环境下点击“紧急求助”，可通过“一键呼叫 110”的按钮快速拨打报警电话。

值得一提的是，滴滴乘客端和司机端都将上线“紧急求助”功能。目前“紧急求助”已在乘客端全国上线。从本月开始，“紧急求助”将陆续在司机端上线，为乘客与司机的安全保障添砖加瓦。

“人像认证”司机出车、提现二次确认

“人像认证”是指滴滴通过“人脸识别”、“声纹识别”等生物识别技术对司机的身份信息进行二次确认。今后，凡是在滴滴出行平台上成功完成信息注册的司机，在接单前，都需要在滴滴司机端上进行“人像认证”，只有认证通过后才能开始接单。

目前，司机在完成“人像认证”时，需要按照系统的指示完成点头、摇头、眨眼等动作。系统会将采集到的面部信息、此前司机上传的证件信息一起与数据库的信息进行比对。只有上述三种信息完全一致，司机才能成功完成“人像认证”。

此外，未来当司机账户出现“登陆地点突然改变”等异常情况时，司机在首次提现前，也需要进行“人像认证”，认证成功后才能提现。滴滴方面相关负责人表示，上线“人像认证”除了能够建立完善的司机信息体系，还有利于保障司机身份信息、财产安全。目前滴滴采用的数据库均有公安部门的相关备案，且定期更新数据。

“我们也希望广大的司机朋友，在日常生活中注重保障自己身份证、行驶证、驾驶证、接单账号的信息安全。如司机遇到滴滴账号出现异常，请第一时间联系滴滴的客服人员。客服会为用户提供一切力所能及的帮助。”

今后滴滴会定期更新升级“人像认证”系统，并逐步加入“声纹识别”类的深度学习算法的人工智能技术，从面部、声音等多个维度来做“人像认证”。目前，滴滴已完成了“声纹识别”的产品接口开发，该技术已经进入最后的调试状态，将很快与大众见面。这也是全球出行行业内第一次有人采用“声纹识别”技术来做信息认证。

“号码保护”司乘信息不公开

“号码保护”是利用虚拟中间号的技术，保障司机、乘客手机号码彼此不公开的功能。司机、乘客在点击滴滴 APP 内的“安全通话”按钮后，可直接通过一个“虚拟号码”联系对方。去年年末，滴滴就率先在天津、武汉等小部分城市上线了“号码保护”功能。

这次“号码保护”在原有技术的基础上做了升级。不仅新增了支持“预约订单”功能，且支

持“通话记录回拨”。乘客、司机在使用“号码保护”的过程中，可通过通话记录内留下的“虚拟号码”直接回拨给对方。

需要注意的是，一旦乘客取消订单，或者完成支付，“虚拟号码”就会失效。如有乘客在支付完成后需要联系司机，可致电滴滴出行客服人员寻求帮助。

当下，使用最新版本滴滴出行 APP 的用户在呼叫快车、专车时已经可以使用“号码保护”功能。未来“号码保护”会陆续覆盖滴滴出行全平台业务。

“三证验真”、“车型一致”业内领先

滴滴出行方面同时表示，平台强制要求司机及车主进行“三证验真”。据悉，自滴滴平台成立以来，司机、车主在注册滴滴出行账户时，一直都需要提供“身份证”、“驾驶证”和“车辆行驶证”信息，只有三证信息全部真实有效才能成功注册。

此外，今年5月中旬上线的“车型一致”也取得了阶段性的进展。截至6月末，滴滴平台已通过“车型一致”的验证封禁了2万余辆违规车辆。目前乘客在搭乘车辆时，如遇到了车牌信息不符、车型不一致的情况可通过APP内的投诉通道直接反映，并拒绝搭乘车辆。

而在司机、车主背景审核与筛查方面，滴滴与多个国家有关部门展开了紧密合作，对司机、车主进行严格审核与筛查，剔除可能威胁乘客安全的人员进入平台。公开信息显示，滴滴也是业内目前唯一一个与国家相关部门展开合作的出行平台。

业内人士表示，作为移动出行行业的领先企业，滴滴出行此次全面升级安全保障体系起到了表率作用，有助于推动整个行业安全生态的建设。企业与企业之前良性的安全技术比拼可以有效地推动行业发展。随着此类安全功能的完善，整个移动出行行业也将迈入一个更有序的发展时代。