优惠券难消出行隐患

高德顺风车乱象拷问平台治理水平

虎踞调查

□江苏经济报记者 刘照和


（视觉中国供图）

车还没坐上，138元车费已被系统扣除；好心劝阻车内不要吸烟，乘客却被连人带行李拋在半路；司机以犯困为由让乘客代驾，自己睡到终点，160元车费却分文不少……今年以来，高德顺风车频现乱象，接连曝出侵害乘客权益的纠纷，而平台应对多起纠纷的方式高度相似——先发优惠券，若有舆情发酵，再被动退款。作为聚合出行入口，高德顺风车把“非营运合乘”当作弱化管理的挡箭牌，风控与处置体系或存在系统性短板。

顺风车订单纠纷频发，平台维权处置流于形式

近日，浙江杭州乘客小郑与姑姑看完演唱会之后，在高德平台预约顺风车从上海返回杭州，预付车费160余元。行程刚启动，司机便称极度困倦，要求乘客代为驾驶，之后司机全程睡觉直至抵达终点。最终，两个多小时路程由小郑的姑姑开了一个半小时，而车费却分文未少。小郑发起投诉后，高德平台起初仅提供代金券补偿，媒体介入调查后，平台才确认司机违规，全额退还车费。

除了小郑的遭遇，今年发生的其他几起用户投诉同样令人无奈。今年7月，江苏一名女乘客预约苏州前往南通的顺风车，下单时勾选愿意分摊高速费，上车前礼貌沟通分摊事宜，却遭司机持续辱骂、单方面取消订单。高德顺风车平台介入处理后，先后给出10元、20元优惠券安抚，但始终未曾公示司机处罚结果。6月，浙江乘客白女士下单顺风车从湖州前往杭州，由于她途中劝司机不要在车内吸烟，却被司机回怼“车是我自己的，想抽就抽”，双方发生争执后，司机竟将白女士及其行李半路拋下。之后，高德顺风车平台仅补偿白女士30元优惠券，对退款与司机处罚则回复称“未核实到”。更离谱的是，今年4月，上海乘客崔先生下单从上海虹桥至南通的顺风车，不料，崔先生被司机套取了手机尾号，之后未见司机与车辆，订单却被“完成”了，138.95元车费被自动扣除，直至媒体曝光，平台才退款并封禁司机接单账号。

记者梳理黑猫投诉、人民网维权平台线索发现，与上述同类的投诉不少，内容大致有以下几种：独享订单被司机私自拼客；高速费被全部转嫁给乘客；临近收费站临时要求线下加价，乘客拒绝便被中途丢下；等等。

一个个独立个案背后，折射出部分司机漠视平台规则肆意违约的现状，同时也反映出平台在处理问题时态度不端正，拿“非营运合乘”当作挡箭牌，仅以优惠券草草安抚，让遭遇糟心事的乘客维权再度受阻。

聚合模式叠加仓促入局，平台治理短板暴露

一系列纠纷的出现，看似是司机个人素质问题，深究根源，却直指高德顺风车在商业模式、运力扩张、投诉处置、全链条风控方面的系统性短板。

高德在2024年10月才正式入局顺风车赛道，成熟运力储备先天不足。为快速抢占跨城出行市场，运力扩张速度远超品控体系建设速度，审核标准一松再松，直接造成服务乱象频发。从运营模式看，高德依托地图入口做聚合出行，将顺风车、网约车、出租车混排展示，有消费者反映，下单时难以区分合乘顺风车与营运网约车，对服务标准、安全边界形成认知错位，无形中放大矛盾纠纷。

与此同时，聚合平台存在责任弱化倾向，平台协议将自身定位为信息撮合方，把纠纷处置责任推向车主，对违规行为缺少主动管控动力。

面对乘客的投诉，平台处置环节的问题尤为突出。高德形成了高度模板化的结案套路：以发放优惠券替代现金退款，用“已记录情况、专人后续答复”敷衍乘客。多数投诉在没有查清事实、没有处罚司机的前提下，仅凭一张代金券草草结束，直至媒体介入才启动实质核查与退费。

反观其他成熟平台，有事前筛查、事中拦截、事后清退的闭环机制，对人车不符、多次差评、频繁甩客的账号实行零容忍，直接关停其接单权限。而高德目前处置手段仅局限于封禁涉事账号、退还单次车费，缺少长效的劣质司机退出机制。司机违规成本极低，换个账号、换个平台即可重新接单，乱象难以根治。

江苏省交通运输部门早已明确要求，顺风车平台不能仅仅做信息中介，必须做好人车核验、动态监管，不能“一注了之”，对多次违规车主须及时清退。但是，高德在扩张压力下把流量和订单放在首位，风控防线后置，直到乘客投诉、舆论发酵才被动处置，最终让出行安全与乘客权益为其粗放式扩张买单。

针对近期出现的投诉情况，11月2日，记者致电高德顺风车平台，想要了解平台在司机准入、行程风控方面有哪些管控举措，以及面对客户投诉有哪些处理机制。客服人员表示会有专人在24小时内回复，但截至发稿，记者未收到高德方面的回应。

合乘不等于免责，平台负有监管义务

对于平台来说，高德不应以“聚合平台”“非营运互助”为由降低管理标准。把纠纷简单处理为优惠券补偿、不公示司机处罚结果、不建立长效黑名单，本质上是未履行平台主体责任；将管控关口后置，等到舆情爆发后才被动整改，既不符合法律规定，也违背了行业监管要求。

顺风车回归互助出行，前提是守住安全与服务底线。对高德而言，唯有把治理前置，完善司机准入、行程风控、投诉追责全链条管理，提高违规成本，才能真正修复消费者信任。

江苏国颂（溧水）律师事务所党支部书记、律师贾晨介绍，顺风车有别于网约车，顺风车平台在订单生成及履行过程中提供中介服务，平台与司乘之间系居间合同关系，乘客在遇到违约或侵权事件时，在平台无过错的情况下一般无须承担责任。“如果平台存在明显过错，如未尽到监管和审查职责，对于存在安全隐患的车辆未严格审查并清退，对于存在明显服务问题的司机未及时调查并处理，那么，一旦出现问题，平台难逃责任。”贾晨律师说。

贾晨表示，顺风车司机和乘客之间形成的是民事互助合乘关系，是分摊通行成本、不以营利为目的的共享出行行为，通常适用一般侵权归责原则，如果司机存在明显过错，发生事故需要担责。至于保险公司是否需要承担责任，也需要具体问题具体分析。

“提醒广大乘客，理性选择出行方式，顺风车虽然方便经济，但风险相对较高，一旦出现事故等纠纷，维权难度相对较大。”贾晨说。如果平台缺乏严格的监管，发生纠纷甚至矛盾升级的可能性就大大增加。而对于顺风车平台，应当肩负起一个企业的担当，在追求经济利益的同时，也应该注重服务质量和司乘安全，毕竟良好的服务和严格的监管才是长远生存和发展的根基。



“零元面馆”为何引发市场争议

○徐千淳

近日，南京市江宁区殷巷一家“零元面馆”引发关注。店内没有价目表和收款码，不限身份，人人都能免费领取一碗素面。记者探访时，店内既有白发老人，也有小学生。

这份不设门槛的善意温暖了人心，但争议也随之而来。相隔两个铺面的一家面馆经营者称，零元面馆开业后，自己的生意“几乎对半砍”。这一说法，尚不足以证明其因果关系，却折射出周边小微餐饮经营者的现实忧虑。

善意值得被肯定，但是，当公益以实体经营的方式进入市场，其救助对象、资金来源、持续能力及对周边商户的影响，也值得探讨。请扫码观看本期视频。

扫一扫，观看视频

江苏远洋开展内河全场景自适应具身智能船舶研究与应用

江苏远洋依托苏北运河淮安至宿迁段约80公里核心试点航段，推进“江远金陵”“江远秦淮”2艘120标箱纯电动集装箱船智能化改造，开展内河全场景自适应具身智能船舶研究与应用。

该项目场景融合雷达、AIS、高清视觉等多源信息，面向顺直航段、交叉水域、急弯和桥区形成“一场景一方案”；集成智能航行、智能机舱、智能能效和智能集成平台，协同优化航速、航迹及动力分配；通过船岸数字孪生与统一服务窗口，支撑航线规划、风险预警、过闸申报和港口作业衔接。

下一步，江苏远洋将围绕复杂环境感知与自主决策、驾机一体化与能效优化、全流程协同服务开展攻关，推进实船集成验证，全力推动实现船载智能感知设备目标识别准确率不低于90%、试点航段内自主驾驶里程占比不低于三分之一，形成可复制、可推广的内河智能航运“江苏方案”。 缪 燚

消防安全“进家庭” 筑牢农村“防火墙”

为进一步普及消防安全知识，增强居民家庭火灾防范意识，近日，江阴市消防救援大队走进长南村，开展消防安全“进家庭”宣传活动，将安全提醒送到群众身边。

活动期间，消防宣传员结合农村家庭火灾特点，用通俗易懂的语言讲解了日常用火、用电、用气安全注意事项，重点提醒居民及时清理楼道、阳台、房前屋后的易燃杂物，避免可燃物堆积引发火灾。针对电动车火灾风险，消防宣传员特别强调，电动车不得违规停放在楼梯间、疏散通道和安全出口，充电时应选择规范充电区域，避免长时间充电、飞线充电和超负荷使用插座。同时，消防人员还围绕家庭常见火灾隐患进行了举例说明，提醒居民外出前要关闭电源、燃气阀门和明火，发现燃气泄漏时，迅速开窗通风并远离现场。

此次活动进一步增强了辖区居民的消防安全意识，推动隐患自查自改融入日常，有效营造了“人人学消防、人人懂消防、人人守消防”的安全氛围。 顾韵笛

江苏远洋所属散货公司：提质稳航决胜全年

进入四季度以来，江苏远洋深入贯彻落实省港口集团半年度工作座谈会精神，全力以赴打好收官战。江苏远洋所属散货公司紧扣江苏远洋年度工作部署，锚定目标、加压奋进，以昂扬实干姿态冲刺四季度。

聚力运力提档，夯实运营发展底盘。抢抓运力结构优化黄金窗口期，一体推进新船承接与船舶坞修，持续积蓄运营硬实力。四季度有序推进“江远宁州”“江远平州”“江远中州”轮接船投产。

聚力市场攻坚，抓实租约洽谈落地。统筹推进多船租约商务洽谈，持续巩固提升经营基本盘。四季度已完成2艘船舶租约预约谈判，同步推进12艘船舶租约储备对接。

聚力安全守底，筑牢航行保障根基。压紧压实全员安全生产责任制，聚焦老旧船舶、高风险航次等重点管控，推动双重预防机制向船舶一线延伸。提前部署冬季安全生产工作，保障四季度攻坚任务顺利推进。 周 梦

兴澄特钢荣获江苏省省级节水标杆企业称号

近日，兴澄特钢从众多企业中脱颖而出，获评2026年江苏省省级节水标杆企业，跻身全省19家上榜企业行列，并纳入国家重点用水企业水效领跑者后备库。

兴澄特钢始终坚持绿色低碳发展理念，把水资源高效循环利用作为企业绿色转型的重要抓手，坚持“绿色制造 制造绿色”的核心战略，构建起全流程、全链条的工业节水管控体系。

建章立制强根基，织密节水管理网络。兴澄特钢建立完善节水管理组织架构，保障节水工作标准化、规范化开展。攻坚节水技术改造，打造分质梯级回用体系，实现了生产废水、生活污水全收集、全处理、全回用。数智赋能节水管控，实现水系统智慧调度。作为全球特钢行业首家“灯塔工厂”，兴澄特钢依托全流程自动化、数字化、智能化体系，实现水资源精准高效管控。 代 旭

注销公告

南京两汉徐州食府饮食有限公司（统一社会信用代码：91320106751257931K），经会议决议，拟向登记机关申请注销。请债权人于本公告见报之日起45日内，向本单位清算组申报债权。

特此公告。

清算组联系人：刘波

联系电话：13401924662

南京两汉徐州食府饮食有限公司

2026年10月30日

党建引领办实事 反假反诈护民生

中信银行南京分行以有温度的服务开展系列宣教活动

近日，中信银行南京分行以党建为引领，推动金融服务下沉、宣教触角前移，把反假币、反诈骗的金融知识送到群众身边。用一场场接地气、有温度的宣教活动，切实守护好群众的“钱袋子”。



校园里的一堂“反诈课”：防骗口诀讲到孩子心坎上

“陌生链接不要点、验证信息不外传、免费礼品不稀罕、有事先跟爸妈谈。”

在扬州市江都区实验小学的教室里，这段简短押韵的反诈顺口溜，成了当天孩子们复述最多的话。中信银行扬州江都支行党员先锋队的志愿者走进校园，把讲台变成了“反诈课堂”。

电话手表、平板电脑，如今已成为不少小学生的日常用品，孩子们接触网络与电子支付的年龄越来越小，也更容易成为诈骗分子的目标。“免费领皮肤”“游戏充值返利”“帮忙解除限制”……这些在成年人看来漏洞百出的套路，恰恰最容易击中孩子们的好奇心与信任感。课前交流中志愿者发现，不少孩子都收到过陌生链接或中奖信息，却不清楚该如何判断，该向谁求助。

找准痛点，宣讲就有了靶心。志愿者从孩子们熟悉的设备入手，用情景短剧还原典型骗局，孩子们看得入神，争相举手指出情节中的破绽。除了反诈，志愿者还提醒孩子们不在电话手表、平板电脑上随意填写个人信息，守好自己的“小秘密”，学会管理压岁钱和零花钱，从小养成“用一点、存一点”的好习惯。

同样的场景也出现在南通。9月以来，围绕“识假拒假防风险 共筑货币安全线”反假货币宣传月主题，中信银行南通分行“初心志愿服务队”走进海安市卓人潜能培训学校，针对青少年群体特点，用通俗易懂的语言讲解“一转二摸三透光”的人民币简易识假方法，普及反假货币法律法规和安全用币知识，引导师生树立识假、防假、拒假意识，让金融知识普及进校园、进家庭，从小筑牢金融安全防线。



养老院里的一堂“必修课”：为银发群体捂紧“钱袋子”

在常州市三六九怡康养老院，中信银行常州城东支行的志愿者们为在院老人送上一堂实用的“金融安全必修课”。

宣讲现场，志愿者用妙趣横生的语言讲解简单、实用、易懂的防诈反假知识，结合真实短视频受骗案例，聚焦虚假养老投资、保健品高额返利、冒充亲友借款、陌生链接诱导、短视频隐蔽诈骗等高发套路，直观揭露诈骗分子“高回报、低风险、送温暖”的伪装陷阱。工作人员还现场普及真假人民币识别基础常识，手把手教老人掌握辨别方法。针对老人提出的银行卡使用、陌生电话应对、转账风险识别等问题，宣讲人员逐一耐心解答，现场氛围轻松融洽、互动热烈。

社区是老年人集聚的另一片阵地。近日，中信银行常州钟楼支行走进都市桃源花苑社区，开展“金融为民·共话平安”反假反诈公益宣传活动。志愿者围绕反假货币、电信诈骗、个人信息保护等居民关心的金融安全问题，通过真实案例讲解识别假币的实用技巧，针对老年群体深度剖析常见诈骗套路，同时以互动问答、发放宣传资料等方式现场答疑解惑，将专业的金融知识精准送到居民身边。



厅堂内外的“通识课”：让识假辨假成为群众的“家常本领”

守住群众的现金安全，既要靠集中宣讲，也要靠日复一日的常态化渗透。

中信银行泰州分行把党旗插在宣传一线。各基层党支部依托党员志愿服务力量，一方面以网点阵地为核心，通过电子屏滚动播放宣传口号、专区摆放宣传资料等营造浓厚氛围，党员志愿者立足岗位，结合日常业务办理场景主动向到访客户普及人民币防伪要点，细致讲解假币识别技巧、假币收缴规范及残损币兑换政策；另一方面打破厅堂服务边界，组织党员志愿小队走进周边社区、沿街商铺、小微企业及乡村集市，针对老年人、个体工商户等现金使用高频群体开展差异化、接地气的精准宣讲，结合日常高发的假币调包、旧币高价回收等案例拆解风险套路。分行还组织全员参与线上反假知识学习答题，以学促干，夯实专业素养。

一堂堂课、一次次走访，串联起的是中信银行南京分行“金融为民”的清晰脉络，该行把金融宣教嵌入便民服务全过程，把党建引领转化为办实事的具体行动。中信银行南京分行将常态化开展金融知识普及，推动金融知识进社区、进校园、进企业，以更有温度的专业服务，守护好群众的“钱袋子”，为构建和谐金融环境持续贡献中信力量。 信 宣