

网约车“约”来一堆烦恼

市12345热线办负责人:相关企业应加强监管

邻声 投诉吧

打开手机App,轻点屏幕输入目的地,“静候”几分钟后,就会有司机接单,前来接送上车。如今,只需要3、5分钟,就能叫来一辆“网约车”,出门时叫辆“专车”“快车”已经成了不少市民上班、上学、出游的习惯。“方便”“快捷”“省心”也成为不少市民贴在网约车上的“标签”。

然而,网约车真的像看上去那么美好么?今年以来,12345市民服务热线接收涉及网约车的投诉超过1800件。恶意绕路耽误行程、无资质驾驶员也能上路、“幽灵车”竟也“频频现身”……

“菜鸟车”酿事故

今年10月9日中午,市民施女士预约了一辆滴滴快车,从中山南路出发到置地广场。上车后,司机就开始不断问她“怎么开”。施女士建议司机开启导航,“可即便开了导航,司机依然‘抖抖霍霍’,好像是第一次摸方向盘。”

在九江路河南中路路口附近时,该司机由于开错了道,突然来了一个强行变道,后方一辆水泥搅拌车避让不及,生生撞向车后方,车辆一度失去控制,撞上了人行道,巨大的冲击力将轿车的前后挡风玻璃全部震碎。

事发后,施女士多次向滴滴客服投诉,并要求公司彻查该司机的运营资质,并给予教育和警告。“很难想象,这样涉嫌并不具备驾车资质的司机在马路上载客行驶,还会闯出多大的祸来!”可令她失望的是,滴滴方面竟表示“不会特别注



意”,并仅赔偿了她100元专车券。“我也曾联系过司机本人,但他竟以没有对我造成伤害为由,拒绝道歉。”

施女士至今心有余悸,“从来没有想过自己会成为车祸的‘主角’,一想到就脊背发凉,充满了心理阴影,再也不敢打网约车了。”

昨天记者联系了滴滴客服,对方表示已将情况反馈给相关工作人员处理。

“外牌车”误飞机

原本应该上高架的“快车”却成了走地面的“慢车”,耽误了登机却至今不愿作出任何赔付。市民黄小姐反映,为了赶上早班飞机,她于7月29日上午7时许预约了一辆滴滴快车。“平时走高架只要半小时左右,司机却选择走地面,结果开到虹桥机场用了1小时20分钟,航班都错过了!”据黄小姐回忆,该司机当时表示“高架会堵”,几乎是不由分说地选择走地面道路。

到达机场后,黄小姐只得

改签下一班航班。此时,她突然想起了这辆网约车挂的是外地牌照。“这时我才知道为什么不走高架了,上午7时外牌是不能上高架的。”

事发后,黄小姐多次拨打滴滴客服投诉,要求赔付改签手续费645元。“客服承诺48小时内答复,却总是遥遥无期。”

9月初,黄小姐向12345市民热线投诉,滴滴方面才回应让她将改签费的发票凭证通过邮件发送给公司。“邮件发过去后又‘石沉大海’了。”

记者就黄小姐的情况联系到滴滴客服,但截至发稿,记者未收到任何回复。

“幽灵车”乱扣费

“我碰到了‘幽灵车’!”10月1日晚,市民吴小姐在东方医院门口通过“滴滴”打车软件预约叫车,“我预约了滴滴快车,仅仅过了2秒钟,就有司机接单了。”吴小姐回忆,下单成功后,系统页面很快弹出了一位王师傅的司机信息,车辆为粤牌的黑色大

读者提供的「幽灵车」司机截屏

众凌渡。诡异的是,随后页面显示乘客“已上车”,而当时吴小姐却连车的影子都没见到。

此时,吴小姐已经不能取消订单,她马上拨打了软件上显示的王师傅电话,“打过去是一个内蒙古的手机号码,我打了5次都打不通。”吴小姐尝试联系滴滴客服,然而,客服热线却始终无人接听。无奈之下,吴小姐只得扬招了出租车回家。

事情并未就此结束。当晚8时许回到家后,吴小姐惊讶地发现自己的滴滴账户中竟被扣款474.3元!“从来没上过车,却被扣了款,这太莫名其妙了!”此刻,她才意识到自己碰到了传说中的“幽灵车”:乘客没有上车就被恶意扣款,司机也许“查无此人”。

吴小姐向滴滴方面提出退款请求。时至今日,吴小姐仍没收到这笔退款。

加强网约车监管

针对网约车市场存在的一系列问题,市12345热线办相关负责人表示,如今网络打车平台的兴起,在一定程度上给百姓的出行带来了便利,但对司机监管等问题,相关企业存在严重漏洞。

该负责人坦言,如果企业只是一味考虑到发展、扩张,而置最重要的消费者安全和司机监管不顾,那无异于“舍本逐末”。目前本市出台规定,外牌和非本市户籍司机不得从事网约车。相关企业也应配合政府部门做好监管工作,不能任由其“野蛮生长”。另外,相关行业主管部门也要定期监管,不能让网约车成为“法外之地”。

本报记者 徐驰 夏韵



与民分忧 为民解难

告诉我,你在烦点啥——扫描上方二维码,下载“新民邻声”APP,前往热线板块说出你的烦心事

邻声 回音壁

酒吧搭违建

■ 丰庄路515号“尚上酒吧”门口用钢结构搭建了一个舞台,已存在一个多月,严重影响了交通通行,而且广告面积很大,最近起风,易砸到人,望尽快拆掉舞台和广告牌。(@ 芝士包子酱)

回音——

真新街道城管执法人员至现场查看,确认反映情况属实。已联系该业主,责令其限期整改,今后将加强对该区域的巡查监督工作。(信源:市民服务热线 12345)

出租车拒载

■ 10月5日,在虹桥火车站出租车北候车点排队等到一辆锦江出租车,告知目的地为古北路仙霞路口,遭司机拒载。现场工作人员与司机交涉但司机置之不理,态度非常差。(韩先生)

回音——

经核实反映情况属实,公司已教育并处罚该司机,同时电话联系乘客表示歉意。(信源:市民服务热线 12345)

垃圾无人管

■ 团四灶路靠近六灶湾路上有两处垃圾集中点,近两个月内倾倒了生活、建筑等各种垃圾,无人管理,臭气冲天,还堆积到道路上,严重影响交通。(@ 临溪而渔)

回音——

由于前段时间长假原因导致工业垃圾堆满,预计将在一个月完成垃圾清理工作。(信源:市民服务热线 12345)

非法电捕鱼

■ 崇明区前进农场有4人乘坐木船,使用电击非法捕鱼,希望管理部门对该处的捕鱼行为查实并制止。(@ 诗水 sama)

回音——

会加强对反映地区的日常巡查,并通知所属乡镇加强监管,进一步打击非法捕鱼行为。(信源:市民服务热线 12345) 社区全媒体 吕倩雯



曹荣新 文 董之一 图



半夜出“鬼”

夜深人静,老张和老伴早已进入甜蜜的梦乡。忽然被一阵响亮的电话铃声惊醒,老伴赶紧催促老张起床去接听电话。

老张迷迷糊糊地拿起电话说:“喂!喂!喂!依是啥人啊?”

电话里传来悠悠慢吞吞的声音:“喂啥啦,电话响了介许多辰光也勿来接,我是啥人依还勿晓得?真额是出毛病了。”

老张:“半夜三更,依勿要让我猜迷

语了,快点讲依是啥人?有啥事体?……”

对方:“我个声音依还听勿出了?娘舅,我是亮亮呀……”

老张满脸疑惑,赶忙说道:“我外甥当中没人叫亮亮的,依是不是打错电话了?依要打额电话号码是……”

对方:“真额是半夜里碰到鬼了,哪能会……”“啪嗒”电话挂了。

老张手拿电话一脸茫然,心里想到到底是啥人碰到鬼了。一看钟,已是半夜1点多了。

<h3>中国福利彩票</h3> <h4>“双色球”全国开奖公告第2016119期</h4> <p>一、本期投注总额为302415052元 二、中奖号码: 红色球号码 蓝色球号码 09 32 30 21 19 31 04 三、中奖结果: <table border="1"> <tr><th>奖等</th><th>中奖注数</th><th>每注金额</th></tr> <tr><td>一等奖</td><td>4</td><td>9261565元</td></tr> <tr><td>二等奖</td><td>353</td><td>60362元</td></tr> <tr><td>三等奖</td><td>1233</td><td>3000元</td></tr> <tr><td>四等奖</td><td>61363</td><td>200元</td></tr> </table> </p>			奖等	中奖注数	每注金额	一等奖	4	9261565元	二等奖	353	60362元	三等奖	1233	3000元	四等奖	61363	200元	<table border="1"> <tr><td>五等奖</td><td>1161255</td><td>10元</td></tr> <tr><td>六等奖</td><td>7073582</td><td>5元</td></tr> </table> <p>四、奖池资金累计金额 10444045944元。 中国福利彩票发行管理中心</p>			五等奖	1161255	10元	六等奖	7073582	5元	<h4>“天天彩选3”、“天天彩选4”开奖公告</h4> <p>开奖日期 2016年10月11日</p> <p>◆天天彩(选3) 销售期号 第2016278期 中奖号码 4 3 5 中奖情况 类型 中奖注数 每注金额 直选 0 10000元 组选4 0 2500元 组选6 0 1600元</p>			<table border="1"> <tr><td>直选</td><td>145</td><td>1040元</td></tr> <tr><td>组选3</td><td>0</td><td>346元</td></tr> <tr><td>组选6</td><td>906</td><td>173元</td></tr> </table> <p>本期投注总额 794928元。</p>			直选	145	1040元	组选3	0	346元	组选6	906	173元	<table border="1"> <tr><td>组选12</td><td>0</td><td>800元</td></tr> <tr><td>组选24</td><td>55</td><td>400元</td></tr> </table> <p>本期投注总额 168442元。 上海市福利彩票发行中心</p>			组选12	0	800元	组选24	55	400元	<p>中奖号码:2 3 2 8 4 类型 中奖注数 每注金额 直选 20注 100000元</p> <p>七乐彩第16120期 中奖号码:4 0 4 4 4 1 6 类型 中奖注数 每注金额 一等奖 0注 0元 二等奖 16注 20468元 三等奖 161注 1800元 四等奖 1907注 300元 五等奖 25226注 20元 六等奖 297766注 5元 上海市体育彩票管理中心</p>		
奖等	中奖注数	每注金额																																																			
一等奖	4	9261565元																																																			
二等奖	353	60362元																																																			
三等奖	1233	3000元																																																			
四等奖	61363	200元																																																			
五等奖	1161255	10元																																																			
六等奖	7073582	5元																																																			
直选	145	1040元																																																			
组选3	0	346元																																																			
组选6	906	173元																																																			
组选12	0	800元																																																			
组选24	55	400元																																																			
<h4>体彩公告</h4> <p>排列3第16278期 中奖号码:2 3 2 类型 中奖注数 每注金额 直选 4434注 1040元 组选三 6219注 346元</p> <p>排列5第16278期</p>																																																					