

乘客质疑某打车平台强行绕路2公里

官方客服:规划路线不合理 但不能改

平台强制规划绕远行程线路,还按照里程多收费,这是什么逻辑呢?

2月5日,沈阳的一位“XX出行”乘客小杨(化名)在早上打车过程中遭遇该打车平台APP的“官方绕路”行为。他向平台官方客服投诉,得到的答复是,规划路线确实不合理,但不能更改。

打车上班 遭遇“官方绕路”

小杨介绍,因为家和单位的距离比较远,公共交通不够方便,尤其是在冬季,经常打车上班,“每天的路线都是固定的,起点在南阳湖街汪河南路,终点在文体路五里河街附近。”

按照“XX出行”的规则,小杨勾选了多种叫车方式同时叫车,“其中有一项是快车和拼车共通的,如果拼成按照拼车一口价算,如果拼不成按照里程来计费。”

2月5日一早,他也是用这种方式叫车。“很快有司机响应,我就上了车。但是在行程中,全程只有我一个乘客,没有其他的拼友,所以是按照里程来计费的。”

然而上车后,小杨发现了问题,“我的起点和终点跟平时一样,基本

都是固定的,但是这次打车,路线却绕出了很远。”

小杨说,按照平时叫车系统规划的比较合理路线是,“从南阳湖街向南上阳光路,再走二环,在东北大学南门那里下二环,在文体路直行到达目的地。”

而2月5日,“XX出行”给小杨规划的路线却是南辕北辙的,“从南阳湖街往反方向,走细河路,奔铁西区,再从揽军路上二环,接下来的行程是相同的。”

上车后,司机刚刚出发不久,小杨就发现了路线不对,马上向司机核对。司机说,“路线是平台规划的,是不能更改的。”

他立即联系“XX出行”平台的客服电话,客服人员说法与司机一致,称“系统规划路线不能更改,如果有绕路的情况,可以在行程结束的时候再投诉。”

无奈,小杨只好硬着头皮继续行

程,“最后结算是24元多。公里数比平时多了2公里多。”

客服:承认规划路线不合理 但不能更改

随后,他再次拨打了客服投诉电话。对方在电话中称,规划路线是为了“资源共享”,对于这个说法,小杨并不认同。

“因为全程没有找到拼友,全程就我一个乘客。”他认为,既然是按照里程计费,那么就不应该绕路,“如果有拼友叫车,从发单到司机响应,中间是有时间缓冲来调整行车路线的。那么在没有拼成的情况下,就不应该按照绕路而走。”小杨认为,“XX出行”平台这种路线规划,就是为了故意往乘客可能多的地方去。

当日中午12时许,他接到了客服的反馈电话。电话中,客服人员承

认,在小杨投诉的这单行程中,系统规划的路线并不合理,并承认“按照最优路线是9公里,而这一单行程超过了11公里。”同时,客服也坦言,虽然路线不合理,但由于是“拼车”单,按照规则,行程中不能更改。

对于造成出现这种情况的原因,客服人员表示,将分配给“地图导航”部门来查找原因,“承诺在2月7日晚9时之前给我答复。”

客服人员提出,将这单行程按照“拼成”收费,但小杨认为这种做法并不负责,要求仅退还还不合理的收费,“我尊重平台规则,合理收费,该收多少钱就收多少钱。”

乘客:“XX出行”应拿出实质性解决方案

按照“XX出行”的大数据统计,在全国400多个运营城市,已经达到4.5亿用户,每天订单约2500万。如

果“XX出行”APP当中出现的某一个不合理设定或者漏洞,都关乎着许多司机和乘客的利益。

对此,乘客小杨表示,被绕路、被多收费,是许多打车出行乘客最难以忍受的遭遇,“因为我每天早上乘车线路是相同的,所以觉察出来。那么会有多少人在走不熟悉的线路时也遇到这种情况而没有察觉?”

同时,因为遇到此类遭遇,“不但耽误了早高峰宝贵的时间,还多付了车费。投诉还要反复沟通,浪费了精力和电话费。”

他认为,“XX出行”应该拿出实质性的解决方案,多考虑司机和乘客的利益,在技术上更加严密,在投诉流程上更加人性化,“本来因为绕路利益受损害,还要花大量精力去联系客服来投诉、沟通,是不是更不合理?”

辽沈晚报记者 王鹏

困难户家中摆茅台? 一场误会

青岛城阳区回应:不是低保对象 是春节走访慰问对象 是捡的空瓶

“困难户家中摆茅台”一事,调查结果出来了。

据@青岛城阳发布 微博最新消息,青岛市城阳区纪委监委、城阳区民政局联合发布《关于城阳区棘洪滩街道开展春节送温暖走访慰问工作的调查情况》:2月3日,青岛市城阳区棘洪滩街道微信公众号发布题为《春节走访慰问困难户浓浓温情暖人心》的文章,文中配图引发部分网民质疑。

城阳区委、区政府对此高度重视,区纪委监委和区民政局组成调查组,迅即开展调查工作。调查组与当地社区“两委”工作人员、社区居民、当事人及亲属等多方了解取证,并查阅有关资料,对网友质疑问题也进行了核实。有关情况通报如下。

城阳区没有建档立卡贫困户。城阳区现有低保对象2261户、3500人,保障标准为每人每月821元;现有特困供养人员372户、387人,基本生活补助标准为每人每月1232元。以上对象已经按照国家有关政策,及时足额发放低保、特困供养等救助金。棘洪滩街道北万社区居民杜某某不是建档立卡贫困户,不是低保对象,不是特困供养人员,是棘洪滩街道确定的春节送温暖临时走访慰问对象。

本次棘洪滩街道开展的春节送温暖活动,对因病长期卧床、因残疾或精神障碍影响正常生活、因突发变故导致生活困难的居民,纳入走访慰问范围,由街道和社区为每户送去统一公开采购的价值500元的米、油、干果等生活用品,不发放慰问金。根据社区居民生活状况,每年春节前确定的走访慰问对象,需经所在社区



关于网友质疑问题,经调查:

- 网上图片系两位老人大女儿家房屋建筑面积93平方米;
- 茅台和五粮液是于某某从亲戚家宴会带回的空瓶;
- 冻顶乌龙茶叶手提袋系其亲戚到家中探望时携带,现内装闲置杂物;
- 电视为海信牌47寸普通电视;
- 疑似的跑步机是儿童手推车;
- 疑似海参实际是发黑的山楂干;
- 疑似葛根粉实际是三七粉;
- 钟表为康巴丝石英表;
- 兰花为从集市上购买的普通墨兰。

“两委”研究,经居民代表会议通过并公示。走访慰问物品为一次性发放。

杜某某,81岁,2011年至今瘫痪在床9年;其妻于某某,78岁,患有糖尿病。夫妻两人每月糖尿病、抗血栓等药品开销1500元左右;收入来源主要为两人每月共约1770元的养老保险。因社区旧村改造,两位老人没有固定住处,目前暂住大女儿家。2020年12月11日经所在社区“两委”研究,12月12日经居民代表会议通过并公示,12月31日经棘洪滩街道党政联席会议研究,确定杜某某为春节送温暖走访慰问对象,一次性发放走访慰问物品,为价值500元的米、油、干果等生活用品。

城阳区将认真落实疫情防控期间困难群众兜底保障各项政策措施,特别是对老年人、残疾人、儿童等特殊群体,加强走访慰问、摸底排查、妥善照顾,扎实开展春节走访慰问活动,确保困难群众安心过年、温暖过冬。

欢迎社会各界对有关工作进行监督,及时反映问题,不断改进工作,切实把好事办好。

针对舆论关注的“困难户家中摆放高档酒瓶”一事,中央纪委国家监委网站此前发表评论称,调查结果还没出来之前,大家也应当多点耐心。不能见风是雨,胡乱臆测,甚至对涉事老人进行挖苦嘲讽。

当地街道办干部此前表示“网上的评论把老人吓怕了。老人气得哆嗦、一直哭,哭着喊着要丢掉那些酒瓶”。老人不管是不是困难户,都不应是这次事件中的被指责者。

据北京日报客户端

全省14城市今明两天天气

城市	日期	天气现象	气温(℃)
沈阳	今日	晴	1~12
	明日	晴	-2~14
沈阳今日空气质量预报			
空气质量指数		125-155	
空气质量级别		轻度~中度	
首要污染物		PM2.5	
城市	日期	天气现象	气温(℃)
大连	今天	晴	9~-4
	明天	晴	0~-4
鞍山	今天	晴	4~-6
	明天	晴	-1~-8
抚顺	今天	多云	2~-18
	明天	多云	-4~-20
本溪	今天	多云转晴	2~-12
	明天	晴	-4~-13
丹东	今天	晴	6~-7
	明天	晴	0~-12
锦州	今天	多云	4~-7
	明天	晴	1~-6
营口	今天	晴	5~-9
	明天	晴	-1~-9
阜新	今天	多云转晴	0~-12
	明天	晴	-3~-14
辽阳	今天	多云	3~-11
	明天	晴	-2~-12
铁岭	今天	多云	1~-13
	明天	晴	-3~-14
朝阳	今天	多云转晴	6~-11
	明天	晴	0~-11
盘锦	今天	晴	3~-8
	明天	晴	-1~-9
葫芦岛	今天	多云转晴	6~-10
	明天	晴	1~-11



气象数据来源:
中国天气网
中国天气
www.weather.com.cn

版权所有 违者必究

总值班:贾敬伟
一版编辑:赫巍利
一版美编:王晨同

零售
专供报

