



去浦东机场赶飞机，司机却开往了崇明岛方向。



车子因为没电还抛锚在长江大桥

/受访者供图

订网约车赶飞机 司机却开去崇明

■乘客称途中多次提醒司机都不理会，后来还抛锚

■10多次沟通换不来道歉，打了12345才获补偿



刘女士不得不换一辆车赶往浦东机场，路程远远超过其出发地到机场。

新闻 从现象到真相
欢迎爆料:63529999

晨报记者 陈泉

今年春节前，刘女士在上海遭遇了一次离奇的打车囹途：她提前2天在一家知名平台上预约了一辆阳光出行的网约车，清晨4点32分从杨浦区前往浦东机场赶飞机，虽然中途开着手机导航，但司机却“一意孤行”开往了去崇明的路上。

最崩溃的是，这辆新能源车行驶到半路竟然没电了，抛锚停在了长江大桥上，留下误机的刘女士在风中凌乱……

[事件回溯]

[投诉历程]

车子开出半小时发现不对劲

春节前，刘女士准备踏上回家的旅程。抱着开心期待的心情，刘女士早就订好了1月28日从上海飞往广州的机票，由于飞机是早上6点55分起飞，刘女士提前2天就在某平台上预约了一辆网约车，服务商为阳光出行，并和司机约定在清晨4点半来接她，地址在杨浦区新江湾城一个小区。

“我原本订的是早晨5点，但怕来不及，又改到清晨4点半。”刘女士说，1月26日晚上，她和司机打电话改时间的时候，对方爽快答应。到了出发那天，清晨4点20分，司机给刘女士打来电话，说他已经到达上车点，随后刘女士也在4点32分坐上了网约车。

原本的行车路线是从五洲大道转上海绕城高速，可是车子开出半个小时以后，刘女士突然发现不太对劲。“我看到司机开错路了，竟然开去了崇明岛方向。”刘女士直言，这名司机似乎不太分清匝道，导航也不大会看。

然而，事已至此，发现开错路后，刘女士只好提醒司机，因为进了长江隧道，只能在长兴岛找出口，然后调头返回。可是，到了长兴岛后，司机依旧没有从正确的匝道驶出，而是一个劲地往前开，即便刘女士提醒了三四次，司机也无动于衷。

刘女士说，整个过程，司机都没有搭她的话，可能是怕刘女士责怪他，最终，车子开上了长江大桥，直接开往崇明岛方向。

眼看时间已经接近5点半，刘女士还没来得及担心能否赶上飞机，新的问题竟再一次出现……

最终错过飞机重买机票

刘女士预约的这辆网约车，是一辆新能源全电力车，当车子行驶在长兴岛与崇明岛之间的长江大桥上时，车子竟突然抛锚，停在了路中央。

“太吓人了，高速上竟然就停在路中间。”直到刘女士出声提醒，司机才重新发动车子，将其停靠在路边。

当时，刘女士距浦东机场还有40多公里，再加上不得不去崇明岛调头的路程，总共达到了60多公里。刘女士说，她从住处到浦东机场，也不过43公里。

“司机什么都没做，就在那骂脏话。”期间，这名司机还在尝试联系阳光出行上的客服，但是由于时间尚早，根本没人回应，在刘女士的强烈要求下，司机才选择报警。

过了20多分钟，警方安排了一辆拖车来接刘女士和司机，将他们连车带人送到崇明岛后，刘女士和司机分开，这时已经快到早晨7点，刘女士回家的飞机已经起飞。

“当时非常无语，一句话都不想和司机说。”等在陈海公路收费站入口处，刘女士重新更换了一个打车平台，下单前往浦东机场，但是等了十多分钟，始终无人接单。无奈之下，刘女士试着问了一下拖车司机，对方给她介绍了一位朋友，将刘女士送往浦东机场。直到当天早晨8点，刘女士才抵达浦东机场。

为此，刘女士重新花费698元购买了一张机票，好在跟航空公司解释原因后，对方全额退还了之前错过的那班航班的615元机票费用，机票上前后损失了83元的差价。

平台：未预留够2小时诉求被拒

“我希望能够得到一份文字上的情况说明和致歉，补偿我350元的车费和83元的机票差价。”刘女士说，从回家当天开始，她就一直尝试向阳光出行和某聚合打车平台投诉。

然而，在刘女士投诉期间，该聚合打车平台还把那笔“离谱”的网约车订单确认完成，自动扣除了117元的费用，当刘女士向客服人员提出疑问时，对方不仅没有解释原因，还挂断了电话。

但是，过了2天，无论是阳光出行还是某平台，均没有答应刘女士的诉求。拒绝刘女士的理由之一是，乘客的航班时间6:55分，预约5点上车，没有预留足够2小时的出发时间。

“我实际出发时间是4点32分，司机是知情并按时间到达的。”尽管刘女士如此解释，但是阳光出行和某平台并未采纳，而是称考虑到用户体验，会向刘女士补偿100元的打车优惠券。

对此，刘女士感到难以接受，一趟误机和10多次的沟通，竟然连道歉都换不来一句。

公司：补偿并永久下线该司机

为了维护自身权益，刘女士又拨打了12345市民热线投诉，直到2月1日，刘女士才接到某

平台的客服人员来电。

“这次同意补偿了，但是文字上的道歉依然没有。”该平台客服人员告诉刘女士，对涉事司机，平台会要求其停岗一段时间，并重新参与考核，直到符合要求后，才能再次上岗。

尽管投诉已经告一段落，但是刘女士仍有不少质疑：“他们（阳光出行和某平台）是怎么筛选服务商和司机的？”

刘女士很奇怪，她碰到的那位司机如此不专业，平台是否有相应的机制进行考核、筛选；其次，乘客碰到问题后，平台对服务商和司机又有哪些监管措施呢？

2月11日，阳光出行的工作人员告诉记者，针对刘女士碰到的情况，他们已经多次和对方沟通，并将433元补偿款打给了刘女士。

至于服务刘女士的那位司机，阳光出行已对其处以永久下线的惩罚，该司机今后都无法在阳光出行接单，同时，也会将这名司机的信息传递至其他打车平台，供对方参考。

“在司机执意偏离导航路线的时候，平台也会有对应的机制，处罚司机。”该工作人员称，如果因为司机的缘故，造成乘客误机等情况，会加重对司机的处罚，甚至永久下线。

阳光出行上述工作人员表示，在司机进入平台之前，会有对应的考核，在服务期间，也会随机进行抽查，考核一般分为几大类，分别涉及安全类、服务类、

应急处置类等。

司机在接受线上考核时，会有人脸识别等方法，避免其考试作弊，并在司机通过考试后，不定期进行考核，只有通过了考核，才能继续接单，考核的频率大约是1个月有3至4次。

此外，阳光出行的工作人员强调，他们在某聚合打车平台上一旦出现投诉，那么平台也会对他们进行相应的扣分，影响其在平台上打车的优先级等诸多方面。

平台：有规定但会满足合理诉求

当天，记者又联系上某聚合打车平台的工作人员，对方表示，针对像阳光出行此类第三方服务商，平台内部有一套筛选、考核的流程，但是不方便对外说。

“因为发生在司机和乘客订单上的问题非常繁多，我们往往会一案一议进行处理。”该工作人员称，他们会针对各类投诉进行分类，然后根据具体情况具体分析、解决。

例如，乘客打车没有赶上飞机，然后向平台投诉，平台首先核实的一个因素就是乘客是否有提前2小时出发。

“（当然）规定是这样，但我们也不会这么死板。”该工作人员称，乘客一旦碰到问题，他们一定会介入调查核实，然后作出相应解决方案，力求满足乘客的合理诉求。