



“明明知道机场、高铁站有规定，平台还一个劲儿派单，主动取消订单竟然被判责，太不合理了！”近日，锦江出租车司机梁师傅向“新民帮依忙”反映，自己在上海从事出租车行业15年，2017年起接入多个叫车平台接单。他每次驾车途经机场、高铁站等交通枢纽时，经常被叫车平台的“场站派单”问题困扰，即使备注原因取消订单，仍被平台判定有责，影响后续接单。

叫车平台违规派单 出租车司机接单或取消都犯规

途经场站频接违规派单

梁师傅在上海当“的哥”已有15年。近年来，随着出租车行业加速“巡网融合”发展，许多出租车司机也接入网约车平台，为乘客提供线上叫车服务。2017年起，为更好服务乘客，梁师傅也顺应潮流，在多家网约车平台注册账号，开始网上接单。

梁师傅口中的“困扰”，源于上海市对交通枢纽的运营规范——在虹桥机场、浦东机场、虹桥火车站、铁路上海站、上海南站等“两场三站”区域，出租车需在专用候车区候客，严禁直接驶入停车场接客，违规将面临处罚。

但实际运营中，他发现只要他驾驶出租车进入场站周边3公里范围，就可能接到叫车平台从场站停车场出发的订单，“尤其是深夜11点后，虹桥机场和虹桥火车站附近这种情况特别集中”。

7月31日晚11时许，梁师傅在闵行区航华一村送完乘客后，5分钟内接连收到5单来自虹桥机场停车场的订单。“不去接就是违规，去了接更是违规。”无奈之下，他只能边开车边联系乘客一一说明情况，逐一取消订单并备注原因，直到驶离该区域，平台才恢复正常派单。

这不仅影响行车安全——“开车时不停操作手机，分心太危险”，也给乘客添了麻烦。“有些外地乘客不了解规定，叫车时可能误选了出租车，重新下单既耽误时间，还可能因叫车平台违规派单造成出租车司机‘拒

出租车 23:59:25	有责 已关闭
● 虹桥机场-T1-P1停车场-B2层网约车上客点	
● 全季酒店(上海体育场店)	
接单单	
出租车 23:58:12	有责 已关闭
● 虹桥机场-T1-P1停车场-B2层网约车上客点	
● 锦江之星品尚酒店(上海虹桥机场店)	
接单单	
出租车 23:58:47	无责 已关闭
● 虹桥机场-T1-P1停车场-B2层网约车上客点	
● 金丰小区	
接单单	

- ▲ 违规订单取消后，司机仍被判定有责
- 司机申诉后，平台才撤销原处理结果

载’。”梁师傅无奈地说。

派单有漏洞众司机喊冤

梁师傅表示，当晚取消的5单中，有3单在他详细说明原因后，仍被平台判定为“司机违规”。尽管他申诉后，平台在两天后撤销了判责，但根据平台规则，违规判定会扣

除服务分、减少后续派单量，这48小时的等待期已直接影响了他的接单量和收入。

梁师傅给记者发来了7月31日晚23:53至23:59的订单截图。叫车平台派发的5单从虹桥机场T1航站楼P1停车场网约车上客点出发订单，司机取消后均如实反馈原因：上海市规定出租车不能进场站停车场。但8月1日中午，平台“核实”结果显示：

其中3单为司机有责取消。8月2日，平台启动扣分机制，梁师傅当天的服务分被扣去9分。直至8月3日下午，梁师傅申诉成功后，平台才还其清白，通知“撤销原处理结果”。但事后平台对此也无任何补偿方案。

“5单中3单被判定有责，同样的取消理由，同样是场站停车场订单，为啥判定结果不一样？平台的标准到底是什么？”梁师傅质疑道。他透露，不少同行都有类似遭遇，大家深受其害，这个问题已存在多年，大家多次向平台反映，得到的回复始终是“会完善规则”，但问题至今未解决。

“平台的派单漏洞凭啥让司机买单？”梁师傅不解，无论是技术难题还是主观拖延，平台都该正视问题，而不是让司机承担后果。

平台致歉承诺完善规则

针对梁师傅的反映，记者联系了涉事网约车平台。相关负责人回应称，平台在场站的派单规则将遵循主管部门的指导与要求，非常抱歉给司机师傅造成了困扰和不便。平台在接到反馈后，已核查情况并豁免了梁师傅的判责，目前正在完善规则，提升服务便捷性。

但当记者进一步询问：持续错误派单的原因是什么？判定违规的具体标准为何？截至发稿，平台尚未给出答复。市民和从业者都期待，相关叫车平台能切实履行承诺，尽快堵住系统漏洞，既保障司机合法权益，也维护规范有序的运营环境。对此，“新民帮依忙”将继续关注。 本报记者 房浩



中环军工路隧道

浦东入口处频现“变道险情” 导航软件指引有误需改进

近日，市民刘先生向“新民帮依忙”反映，他在驾车途经中环军工路隧道时，经常遭遇前方车辆突然减速、实线变道等危险情况，多次“惊出一身冷汗”。记者调查发现，导航软件的误导或为这一现象的主要诱因。

隧道口险象环生

刘先生常驾车经中环军工路隧道往返浦江两岸。据其描述，从浦东返回浦西时，隧道入口前频繁出现车辆突然减速或压实线向左变道的情况，险象环生。

“我一般走中环外圈浦东段3号或4号车道，准备进入隧道右孔，方便从中环外圈周家嘴路出口驶出。”刘先生坦言，每次接近隧道口，他都会下意识将车速降至时速30公里左右，以防前方车辆突发状况：突然减速，或向左侧实线变道。

据了解，中环外圈浦东段主线进入军工路隧道分为“左孔”“右孔”两个入口。无论选择哪个入口，车辆从浦西出口驶出后，均可沿中环主线往虹桥枢纽方向行驶；但若需从外圈周家嘴路出口驶出，则必须选择“右孔”。刘先生强调：“在两孔均正常通行时，从右孔车道实线变道至左孔毫无必要，纯属多此一举。”

导航“误导性指引”

那么，为何大量驾驶员会“临时违规变道”？刘先生分析，一方面是部分驾驶员过度依赖导航，忽略路牌与地面标识；另一方面，导航软

件的指引可能存在缺陷，“延迟”与“误导”频发。

记者驾车实测百度地图、高德地图两款主流导航App，将终点设为中环国和路下匝道，结果均发现“误导性指引”。

高德地图App在车辆距隧道入口约1公里时，显示4条车道均可通行；行至约500米处，语音突然提示“请向左侧变道”，此时右侧两条车道被标记为“不可通行”。

百度地图App则在车辆距隧道入口600米左右时，提示“靠左直行”，同时标注右侧车道“不可通行”。

但记者实地核查发现，隧道入口前设有清晰指示标志，地面4条车道均标注“虹桥枢纽”，明确所有车道均可通往该方向，导航指引与实际路况存在明显偏差。

软件应及时更新

针对此事，记者联系了两款导航软件客服。高德地图回应称，导航软件仅为辅助工具，行驶需以实际路况为准；百度地图则表示，用户若发现导航软件“误判”“错判”可“线上反馈”，两者均未正面回应问题根源及改进措施。

社交平台上，多位网友反映曾在此路段遭遇类似情况。有网友指出，此类“技术性误导”对新手驾驶员影响更大，易导致其情急之下实线变道，不仅违反交通法规，更可能引发追尾等交通事故。网友普遍呼吁，导航软件运营方应尽快核查并更新数据版本，修正错误指引，避免道路安全隐患。 本报记者 徐驰



小民有呼
帮



虹桥火车站

出发层免费寄存物品 返程取件要大费周章

市民孙女士向“新民帮依忙”栏目反映，上海虹桥高铁站寄存物品取件流程存在诸多不便。她因携带超规喷雾，在出发层办理了车站寄存服务。返程时却发现，从到达层取件需折返至二层出发层，取件还要苦等半小时，对携带行李的旅客造成不小负担。

今年暑假，孙女士带家人从虹桥高铁站出发，因携带的喷雾类物品超过乘车规定标准，按要求在车站出发层办理了寄存服务（虹桥站提供十天内免费寄存）。她本以为返程时取件是方便快捷的事。然而，当她乘坐返程列车抵达虹桥站地下一层到达层，兴冲冲准备取回物品时，才发现麻烦刚刚开始。

首先，寄存点并不在到达层，而是在二层的出发层。这意味着她必须拖着行李，辗转多处扶梯和通道，步行距离长、路径曲折。据她估算，这段“折返跑”耗时约15分钟。“对于拖着大包小包，或者赶时间的旅客，尤其是老人孩子，这段路真的挺吃力的。”她无奈地说。

其次，更让孙女士困扰的是，即便抵达取件点，在完成身份登记、证件查验后，仍需等待20至30分钟。工作人员解释，因寄存仓库距离较远，物品调配需要时间。

最后，着急回家的孙女士最终放弃取件，却被告知需从安检口逆向往离开，当时正值客

流高峰，“逆向穿行时特别心慌，既怕撞到别人，又担心自己摔倒”。

遭遇这一系列不便后，细心的孙女士留意到，到达层设有失物招领处，认为若能将寄存物品存放取件点与失物招领处整合，旅客返程时在到达层就能完成取件，这将大大节省旅客的时间和精力，提升服务体验的流畅度。

对此，相关部门回复称，因经费不足、人员调配紧张及危险品保管等现实困难，短期内难以调整，但已将建议上报。“我们会在现有条件下积极寻求可能的优化空间，并争取在未来的规划或条件成熟时，找到有效的解决方案。”

作为长三角乃至全国重要的综合交通枢纽，虹桥站每天有大量的客流量，其服务细节直接影响乘客的出行方便。孙女士希望，相关部门能尽快打通服务“堵点”，使得寄存取件不绕路、少等待，让事情办得更顺心。

本报记者 季晨祯
实习生 雷楠杨



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/戚黎明