

长三角

特刊

本版撰稿 应琛



顺风车火了 长三角“变小”了

AI技术深度应用保障跨城安全

在长三角“同城化”趋势愈发凸显的今天，顺风车正以一种更加灵活、更低成本的方式，填补着大城市与中小城市之间的出行空白。

在长三角地区，跨城通勤早已不是新鲜事。上海工作、苏州居住，杭州上班、南京安家——随着轨道交通网络的不断加密，“一小时通勤圈”让数百万“双城人”的日常流动成为可能。而在高铁和地铁之外，另一种出行方式正在悄然走红：顺风车。

便宜、方便、点对点直达，顺风车精准击中了跨城出行的痛点，正在成为越来越多双城生活者的刚性选择。但不容忽视的是，顺风车不是网约车，它是“非服务性质”的互助合乘，车主不以营利为目的，行程长、路况复杂、沟通环节多，随之而来的是纠纷频发、安全隐患暗藏。当顺风车从补充选项变成日常依赖，如何守住安全底线，成为一个无法回避的问题。

2026年4月25日，“五一”出行高峰来临前夕，滴滴顺风车在上海举办了一场“安全治理开放日”。数十位车主、乘客、媒体和行业专家坐在一起，讨论的正是这个矛盾——当顺风车越来越成为一种刚需，如何在“便利”与“安全”之间找到平衡？

“同城化”浪潮下的新刚需

2026年5月，长三角地区主要领导座谈会的筹备如火如荼。会议定下的核心议题之一，就是“健全区域间规划统筹、产业协作、利益共享等机制，加快长三角世界级城市群建设，推进都市圈同城化发展”。

数据是最有力的注脚。截至2025年10月，长三角区域铁路营业总里程超1.5万公里，高铁里程突破7700公里，上海、南京、杭州等核心城市与周边城市已经形成了“1小时通勤圈”。当年上半年，长三角铁路发送旅客逾4.55亿人次，日均发送旅客逾251万人次。2025年全年，上海与苏浙皖之间的铁路旅客到发量达2.02亿人次，占比73%，长三角“同城化”趋势愈发凸显。

但轨道交通并非唯一的解决方案。另一种出行方式——顺风车，正在以一种更加灵活、低成本的方式，填补着大城市与中小城市之间的出行空白。

据了解，2024年至今，泛长三角区域内（上海、江苏、浙江、安徽）注册顺风车的新能源车辆占比接近40%。这一区域私家车保有量高，互助合乘供给充足，区域经济活跃带来了旺盛的跨城出行需求，自2024年1月起，滴滴顺风车在该区域内的年均复合增长率达41.56%。另据滴滴顺风车的数据，大湾区与长三角仍是顺风车出行最活跃的区域。

为什么顺风车在长三角如此受欢迎？答案隐藏在长三角一体化的微观现实中。

在“上海大都市圈”规划的推动下，长江三角洲正在加速“变小”。从上海虹桥出发，乘坐高铁到苏州、嘉兴，最快半小时可达。但这只能解决“站到站”的问题，“门到门”的最后一公里，往往需要另一种交通工具来衔接。

顺风车恰好填补了这个空白。当都市圈的边界在经济融合中被不断消融，顺风车正从一种“补充”选项，逐渐变成跨城出行人群的新刚需。与网约车不同，顺风车是一种“互助合乘”出行方式，车主大多不以营利为目的。滴滴顺风车相关负责人凌汐在开放日上表示，这种非标准化的出行模式，恰恰满足了跨城场景中大量个性化的出行需求。但正是这种“非服务性”特征，也让顺风车与网约车在权责关系上存在本质区别——平台更多扮演信息撮合的角色，而非承运人。

AI安全治理的“能”与“不能”

顺风车市场规模的高速增长，意味着更多跨城出行需求能够得到满足，但也意味着更多潜在的风险点正在浮现。

滴滴顺风车体验治理负责人张舒婷在开放日上透露了一个数据：在全国范围内的跨城出行市场里，每天大约还有上千万人次的出行需求依靠线下的非正式运营车辆来满足。顺风车的出现无疑提供了一个更加安全、廉价的选择，但“便宜”和“安全”之间的平衡，并非靠单一力量就能达成。

2026年1月16日凌晨，东莞，一趟深夜出发的顺风车订单，因涉及低俗言语被系统推到了滴滴天津预警中心安全专家的面前。车主和乘客的对话从“唠家常”开始，逐渐滑

向低俗。安全专家开始连续拨打车主电话——不通，再拨，还是不通。电话接通后，没有寒暄，专家做的就是“震慑”：告知车主平台会重点关注该笔行程，阻断风险的进一步升级。订单后来平安结束。

但也有一些场景，连技术都显得力不从心。

2026年3月，福建漳州。一位家长帮孩子叫了一辆顺风车，孩子独自上车后不久信号断了，车辆在手机屏幕上的位置消失了。更让家长焦虑的是，孩子没带手机。安全专家调取录音排查，联系车主反复确认，最终孩子平安到达。虽然虚惊一场，但这个案例被写进滴滴的PPT，因为它暴露了顺风车安全治理的典型难题：当乘客信息填报不实，AI风险识别系统也难以及时捕捉隐患，如果再遇上录音缺失、未授权或录音质量差等问题，发现风险的难度更成倍增加。

顺风车安全治理的真实现状就是如此：平台能做的，有边界。

“安全工作最难的部分，不是已知的风险，而是藏在冰山之下、尚未浮出水面的隐患。”滴滴安全专家张冉这样形容。

为了解决这些难题，滴滴在过去一年将AI大模型全面接入了顺风车业务，这在行业内尚属首次。据现场介绍，这套AI模型已经具备多模态风险研判能力，融合了自然语言处理、订单异常分析、行程动态识别等能力，以分钟级速度完成安全风险风险的初筛。平台建立了一套“AI智能研判+专家人工复核”的人机协同模式：AI承担重复性基础筛查，让安全专家集中精力处置复杂场景与高危隐患。

这套模式带来了可量化的成效。数据显示，升级AI能力后，平台整体风险识别率达到93.2%。但滴滴安全专家坦言，那几个百分点够不到的地方，就是他放心不下的缺口。

这些“够不到”的缺口，不只存在于技术层面。司乘双方的安全意识不足，同样是治理链条中无法回避的一环。

相关案例频频在开放日上被提及：有人为了省钱让车主取消订单走线下交易，保险保障和安全措施随之全部失效；有人用成年人的身份证为未成年的孩子叫车，导致风险信号不充分，难以进入平台优先守护的视野；有人为了避开平台的电话检测，关掉App或切换导航，平台很难回溯录音和内证；甚至有用用户利用平台允许车主携带家属的善意规则，从事跨平台拼载，引发新的纠纷。

针对这些问题，滴滴其实已经采取了一系列治理措施。在高速费纠纷场景，AI大模型通过识别司乘行前沟通中的高速费语音语义，实现自动判责，准确率达96%，上线后乘客投诉率下降了20%。在“未坐车收费”诈骗场景，平台通过反作弊大模型在订单异常识别、下车确认二次校验等环节层层设防，相关投诉下降了97.5%。在反作弊治理方面，2024年至今，滴滴配合多地警方累计推动作弊器相关立案27起，抓捕违法人员96人。

凌汐在开放日上强调，安全是滴滴发展的基石，安全建设久久为功，长效治理步履不停。下一步将通过常态化体验治理、智能化安全防护、社会化协同共治，不断构建更加安全可信的顺风车出行生态。

事实上，过去十余年来，顺风车的安全问题始终是社会关注的焦点。2026年，AI技术被前所未有地深度应用于出行安全防控，带来了风险识别率和干预效率的显著提升。但过去的行业变迁也反复印证着一个事实：顺风车的底层逻辑是“互助合乘”，这意味着平台对车主和乘客的约束力天然弱于网约车。技术可以触达风险，但无法替代责任。平台能做的，是在技术能力范围内尽可能地织密防护网；但用户——尤其是为未成年人叫车的家长、选择绕过平台的乘客、通过多平台接单的车主——同样是安全链条中不可或缺的一环。

长三角一体化的进程不会放慢，跨城出行的需求只会越来越大。顺风车能否成为这个出行图景中一个安全、可靠的选择，不仅取决于滴滴的AI大模型有多强大，也取决于每一位乘车人和驾驶人对安全底线的共同坚守。技术的“硬实力”、规则的“软实力”与用户共治的“同心力”缺一不可。正如滴滴在开放日主题上写的那样——“开放·倾听·进步”，或许这三个词也正是顺风车行业在未来一段时间里需要的态度：承认不完美，保持警惕，继续前行。



二〇二六年 五月二十日 星期三 编辑王珏 视觉薛冬银