

## 打独享顺风车却遭司机违规拼单

被绕路50分钟  
乘客仅收到2元退款

专家建议:平台需加强监管,设立联动机制

近日,市民王先生在某出行App打独享顺风车订单时,遭司机违规拼单,本该独享半个小时回到家的行程,被司机绕去广州南站多接了两个其他平台的乘客,足足多花了50分钟。王先生投诉至平台之后,客服仅退了2元差价给他。新快报记者看到,在社交媒体上,有不少乘客分享了顺风车“私下违规接单”的案件。

记者搜寻各大平台针对顺风车司机违规拼客的处罚措施后发现,对于前几次违规,各平台基本都只是予以警告或禁止接单几天等,并不会直接进行“拉黑”处罚。更有司机向记者表示,注册的平台多,根本不担心这种处罚。

面对消费者维权退费难,而平台处罚较轻的情况,专家建议,应建立平台联动机制,各平台共享违规司机信息,同时建议平台应建立阶梯式赔偿机制。

■采写:新快报记者 贾典 ■图片:受访者提供

## | 案例

被绕路50分钟  
收到2元退款

2月25日0时10分,市民王先生在海珠区和朋友聚餐结束后,用某平台App下单了顺风车独享订单,准备返回增城新塘。“我想早点回家休息,所以点的独享。平台导航显示路程约为35分钟。”上车后,王先生发现司机在本该直行的路口掉头,开口询问后得知,恰逢春运尾声,司机还要去广州南站接两个乘客。

半小时后,车开到广州南站,司机又接了两位乘客才继续王先生的单。1时34分,王先生抵达家门口,而这个时间与导航最初显示的抵达时间相比,足足多了50分钟。王先生发现,在网约车司机的中控支架上有两部手机,疑似通过多个平台进行接客,而这样的操作属于“违规拼客”。

当天,王先生拨打了打车平台的客服热线投诉司机。起初,客服仅答应退掉原本“独享”与“拼车”类别之间的差价——2元,后续客服额外补偿了10元优惠券发送到了王先生的账户。“换句话说,我浪费了50分钟,只收到2元的赔偿。也不知道司机会不会受到处罚,我觉得这样的处理很损害乘客的利益。”王先生说。

无独有偶,3月初,佛山高明的李女士也遇到了网约车司机违规拼车,她告诉记者,“我是上车后发现有其他两位拼友。”明明自己打的是平台上的独享车,“我询问司机为什么不是独享,司机直接说,平台上的‘独享’跟他车上的‘独享’不一样。可见司机是个‘惯犯’了!”

在各大社交平台,新快报记者看到不少乘客分享被顺风车司机违规拼单的遭遇。有乘客选择正面“刚”,拒绝上车并且取消订单,投诉至客服。但大多数乘客都会选择先“吃亏”,然后再找客服进行处理。就像网友小A说,就当自己吃亏,多一事不如少一事!绕路不算特别远也就算了。网友小张表示,想要取证维权难,“车里满客拼车的情况下,不方便进行拍照、视频取证,身边都是人。”



王先生晒出自己2月25日的订单地图,车辆绕路接客后才将他送至目的地。

社交平台上有不少乘客分享了自己被违规拼客的遭遇。

王先生投诉至平台后,却只收到两元的差价赔偿以及优惠券。



## | 专家意见

建立平台联动机制,  
共享违规司机信息

针对顺风车私下接单案例,广州市政协委员、广东诺臣律师事务所高级合伙人郑子殷指出,该行为直接损害了独享乘客的合同履行利益、知情权、公平交易权三项核心权益。“若司机以顺风车名义,长期、多次违规接单且以盈利为主要目的,脱离了顺风车‘合乘出行、分摊成本’的本质,符合非法营运的构成要件,应认定为违规营运。具体需由交通运输管理部门结合接单频次、盈利模式等综合判定。”

郑子殷认为,平台仅退差价的赔偿方式,未弥补乘客的实际损失,不符合法律规定的违约赔偿原则。建议平台应建立阶梯式赔偿机制,例如退还独享订单与拼车订单的差价,并按差价的3~5倍进行赔偿,弥补乘客的对价损失;针对乘客的时间损失、交通费额外支出等,进行据实赔偿。若无法举证具体损失,按当地最低工资标准折算误工损失。

郑子殷认为,应建立平台联动机制,各平台共享违规司机信息,严重者禁止其在任何平台从事客运相关服务。同时强化实时监管,通过平台定位系统监测司机行驶轨迹,对“接人绕路、非顺路接多客”等异常行为进行实时预警,及时介入核查。

## | 现状

## 有车主多平台接单不怕罚

为何这些司机明知违规还要拼客?

“顺风车不是专车,定价低,车主的油费、高速费、车损、时间都是成本,部分车主会觉得只接单,算下来是亏本。能私下‘钻空子’拼一单,等于把亏损变成微利。”一位车主向记者谈到。也有车主表示,自己用多个平台进行接单,就算其中一个平台被处罚,另外几个也可以照常使用,从而轮番接单。

近日,新快报记者分别致电各大顺风车主流平台,了解针对司机拼客违规的处罚模式。嘀嗒出行客服表示,每个司机在嘀嗒出行上的行为分满分为12分,核实违规多载客的情况下至少会扣除3分,同时也会限制几天接单处理。

高德顺风车客服也表示,司机私下接单经核实,会给予警告、扣分、暂停接单等处置措施,多次违规永久封号。

哈啰顺风车客服则表示,平台严厉打击“独享额外拼人”,对违规属实的车主将进行冻结“独享”接单3~15天。多次违规将永久冻结独享单权限,情节严重也会永久封号。

相关资料显示,目前市面上约有15家活跃的顺风车平台,而在全国可注册+区域性平台合计30~50家。大部分顺风车平台对违规拼单的处罚措施,基本都是按照违规次数、情节严重程度来阶梯式处罚,从轻到重直到最终的拉黑封号。

## | 说法

## 司机多平台接单被立案处罚

2025年10月,有报道提到,泉州某驾驶员李某河驾驶小型普通客车(非营运),在同一趟行程中,通过嘀嗒和哈啰两个顺风车平台分别接单,共搭载4名乘客,运费共计82.3元。李某的车辆未取得出租汽车车辆营运证,其本人也未取得出租汽车客运经

营资格证。当地执法部门表示,李某具有明显的营利目的,且存在盈利的事实,严重违背“顺风车”“不以营利为目的”的规定,属于非法营运行为,最终对其处以5000元罚款的行政处罚。

2025年4月,据潮州市人民政府官网消息,执法人员检查时发现魏某

驾驶车辆分别在两个平台各接1笔顺风车订单,搭载3名乘客前往揭阳市,违反了“每个合乘计划及线路只能在一个合乘平台发布”的要求。该车同样未取得《网络预约出租汽车运输证》,执法部门依法对魏某立案处罚。



王先生遭遇顺风车司机的违规拼客。