

# 如何有效保障消费者权益——“专车”消费漏洞日益凸显

**新闻聚焦**  
透视热点 关注民情 追求最出色的新闻  
象山大目湾新城杯征文

□本报记者 张燕  
通讯员 应刘娜 陈圣

国家关于互联网约租车的规定征求意见进入倒计时(本月9日截止),当前处于“灰色地带”的专车渐渐暴露出服务短板,消费者对于“专车”的诟病日益增多,一度似乎有不错“口碑”的专车,消费和安全隐患日益凸显,而不少司机也因非法营运得不偿失。

## 乘客:有效权益难保障

“坐在这辆老爷车上,我心里很不安,车况实在太差了,驾驶员也很邋遢。”几天前,一辆非法专车被执法人员抓获后,乘客小王向运管人员反映。

前天上午,鄞州运管执法人员在栎社机场执法检查中发现一辆尾号为“92”的宝来轿车有违章嫌疑,正准备上前询问,车上的乘客就向运管执法诉苦:“我用打车软件召的车被换了,司机开了一辆车况这么差的来接我。”原来,早上8时20分,小王急着去机



专车司机用于接单的手机。(张燕 应刘娜 摄)

场,就用打车软件召车,当时显示是辆福特嘉年华的新车。来接他的却是辆12年车龄的老爷车,车况很差,但由于赶飞机,小王还是坐上了该车。

记者获悉,虽然打车软件有对车型、司机等的介绍,但实际上有些司机偷梁换柱,用新车在平台上登记注册,却用旧车接送乘客,乘客往往因为赶时间而放弃再次选择。

市民张女士遇到的却是另一种尴

尬,因为司机迟迟找不到她,张女士取消了在优步上的订单,但还是被扣取了8元的车费。“你有所不知,优步订单必须在3分钟内取消,如果超过三分钟未取消,即使你没有上车,还是会被扣取车费。”一名优步司机告诉她,但张女士发现,除了电子邮件,她找不到投诉司机的渠道。

今年下半年,国外打车软件“优步”进入宁波市场,因为省去了消费者确认上下车、确认付款环节,造成了部分不熟悉“游戏规则”消费者的困扰。

此外,专车的安全隐患也不容小觑。据悉,我市出租车根据要求为乘客购买了人身意外险,而专车服务却鲜有涉及这方面的保障。

## 司机:赚8元罚2万元

不仅仅是乘客有效权益被侵害,偶尔从事专车营运的私家车主,则面临着巨额罚款,得不偿失。“才收8元的车费,却被罚两万元,以后再也不做这行当了。”本月初,私自从事专车业务的司机陈某被罚款两万元。

当天早上,陈某驾驶他的尼桑小轿车行驶到铁路宁波站南广场候车厅,当他和乘客进行手机支付对接时,被海曙和鄞州运管联合执法人员抓了个现行。据悉,乘客是通过滴滴打车软件联系上陈某的,从环城西路宇达名城上车开往铁路宁波站。陈某目前没有固定工作,最近听朋友介绍说做“专车”很好赚钱,而且不需要缴纳“租金”,只需自

备一辆车价在10万元以上的私家车就行,于是做起了非法营运生意,不料才做了不到一个星期,就被运管部门查获罚款两万元。当天上午,联合执法队员在铁路宁波站查获了5起类似非法客运“专车”5辆。

据了解,对于非法“专车”的整治,我市客管、运政等部门从严查处已成常态,部分私家车主切勿贪小利,否则很可能面临巨额罚款。

## 监管:意见征求近尾声

网络约租车已是大势所趋,面对新事物,监管成为难点,尤其是“专车”带给乘客方便的同时,也暴露出消费者权益保障问题,最让广大喜欢使用“手机叫车”的年轻人关心。

上月10日起,交通运输部对网络预约出租车的管理办法向社会广泛征求意见,其中关于“新政”要求网络约租车取得三项行政许可、变更车辆使用性质和平台如何承担责任的争议日益激烈,尤其是网络约租车能否解决公众的“后顾之忧”成为与乘客最息息相关的问题。

虽然有关部门对各方的意见尚在梳理中,但从当前讨论的热点看,网络约租车的规范发展、消费者权益的有效保障必将成为行业发展的重要方向。记者从市客管局获悉,我市已启动对网络约租车的研究,后续将根据国家规定进行规范管理,使约租车和常规的出租车形成错位竞争又优势互补的格局。

# 中山路沥青摊铺前先做个试验段测评

## 依据比选结果择定施工企业

本报讯(记者王岚 通讯员陈晓艳)昨天凌晨,中山西路环城西路至机场路段南面,开进了多辆沥青摊铺机等设备——中山路综合整治工程南边路面沥青摊铺开始了。据悉,上午该路段进行的是弹性沥青应力吸收层施工,下午再进行沥青混合料摊铺。

结合中心城品质提升专项行动,中山路综合整治在各方面的施工是要经得起考验的。为此,承建该工程的市政前期办特意在正式启动沥青摊铺前搞了一个试验段,经验证,确实符合质量要求后才开始在中山路上应用。

中山路综合整治工程沥青试验段地点放在了夏禹路的地面道路施工段。试验道路长400米,宽度4米。试验

段施工总包方邀请了本市知名沥青施工单位参加,每家完成100米,旨在通过沥青摊铺质量评比,再结合企业信誉、技术实力等综合比选,择优选定中山路沥青摊铺施工企业。

据悉,良好的沥青施工技术对以后中山路路面行车舒适度及路面排水等有着重要影响。此前,市政前期办曾组织工程各参建单位专程前往上海、杭州实地考察,并在上月邀请国内知名专家召开论证会,最终确定了沥青混合料优选方案。

据介绍,中山路综合整治工程施工所用沥青混合料,从沥青油料到石子集料比日常用沥青都有一定提升。石料选用强度更高的玄武岩,这样,能增强沥青抗剥落性能。



图为摊铺弹性沥青应力吸收层。(王岚 摄)



# 方孝孺雕像落户宁海

昨天上午,高6.25米的明朝大儒方孝孺雕像落户其宁海老家——大佳何镇溪下王村,该镇第三届群众文化节同时开幕。方孝孺是明初著名政治家、文学家、思想家,是中国历代知识分子中第一等人物。

(严龙 王晓娜 摄)

# 诺丁汉市驻宁波投资促进办事处成立

本报讯(记者王伊婧)昨天上午,英国诺丁汉市驻宁波投资促进办事处在宁波诺丁汉大学正式成立。

诺丁汉市驻宁波投资促进办事处是由诺丁汉市政府、宁波市政府和宁波诺丁汉大学共同打造,是协助两市开展商贸往来的日常办事机构,旨在加强两市经贸交流合作,便于诺丁汉市在宁波招商引资,开拓中国市场。

宁波与诺丁汉建立友好关系的10年里,两市在经贸、科技、教育、文化等领域开展了积极的交流与合作,取得了丰硕成果。习近平主席访英开启了中英关系发展的“黄金时代”。以此为契机,宁波与英国的投资合作也将得到进一步发展。此次,诺丁汉

市驻宁波投资促进办事处的设立,将推动两市在投资贸易领域的互利合作,促进两市双向投资贸易实现新的突破。

副市长王剑侯参加仪式并致辞。诺丁汉市长科林斯在仪式上表示,该办事处的成立是两市对未来共同发展的承诺,期待未来双方能够建立更多的商务与企业的贸易往来,不断巩固和发展两市业已存在的友好关系。

诺丁汉市政府与宁波诺丁汉大学签署了合作备忘录。宁波市政府与诺丁汉市政府签署了开展“一带一路”合作备忘录。王剑侯、科林斯及英国诺丁汉大学执行校长格林纳威共同为办事处揭牌。

# 市政协开展提案办理工作民主评议 市交通委今年面商率办结率和满意率均为100%

本报讯(记者吴向正)作为政协提案承办“大户”,市交通委提案办理工作开展得怎么样?昨日,市政协开展提案办理工作民主评议活动,组织部分政协委员和专家对市交通委提案办理工作进行综合评议。市政协副主席崔秀玲参加评议活动。

开展提案办理工作民主评议,是市政协近年来围绕推进提案办理协商、发展协商民主的一项创新举措。昨日,崔秀玲率部分政协委员和专家实地视察了宁波火车站北广场及周边公共自行车租赁点、余慈连接线及预制场地,查看了市交通委提案办理台账资料,随后召开民主评议会。会上,委员和专家们听取了市交通委关于提案办理工作的汇报,与市交通委负责人等进行了座谈交流。委员和专家们畅所欲言,围绕市交通委提案办理工作发表评议发言,并进一步提出意见建议。

据悉,市交通委今年共办理政协提案68件,其中主办件30件,内容涉及交通规划、工程建设、公共交通、城乡客运等多个领域,目前已按规定时间全部办结,面商率、办结率和满意率均为100%。市交通委在实际工作中积极吸纳提案建议,有效推动了公交优先发展、加强公共自行车投放和管理力度、启动出租车行业综合改革等一大批热点难点和民生问题的解决。

“市交通委将提案办理工作与推进科学民主决策、促进行业发展和优化民生服务结合起来,切实加强政协委员的协商沟通,办理工作在市级部门中位居前列。”委员们对市交通委提案办理工作予以充分肯定。他们希望市交通委再接再厉,查找办理工作薄弱环节,以制度形式来规范提案办理好做法,进一步提高提案办理质量和实效。

# 海事法院揭露一起重大虚假诉讼案

## 对双方各处罚金20万元,企业负责人被刑拘

本报讯(记者董小军 通讯员王舜华)为了获取不当得利,舟山一家船务公司与当地一家船舶维修厂串通,向海事法院提起虚假诉讼,涉案金额达400万元。法院通过调查,揭露了双方严重违法行为,并对双方各处罚20万元罚金,涉案当事人被移送公安机关立案侦查。近日,公安机关对涉案企业的主要负责人采取刑事拘留措施,并将对这起严重的虚假诉讼案作进一步侦查。

去年6月,宁波海事法院受理了舟山某船舶修理厂的起诉,该企业称,他们为当地一家船务公司维修船舶,但对方一直未支付相关费用,至今拖欠维修款400余万元,请求判令对方全额支付,同时确认其对维修船舶享有留置权。为此,该企业还提供了合同、修理项目验收清单、修理费结算协议等证据。

庭审时,被告船务公司对原告船舶修理厂的所有证据不持异议,并对原告提出的主张予以认可。

按照常理,在这种情况下,法院可以马上作出判决。但合议庭在综合相关信息后发现,此案存在几个疑点:一、被告在2014年上半年就开始涉诉,有多起案件正在海事法院审理,涉及债务数额较大;二、法庭之前曾

审结一起与涉案船舶相关的船员劳务合同纠纷,所有船员于2014年7月下旬才离船,该船并未靠岸维修;三、原告虽提供了基本证据,但无法进一步提供修理过程中的原始记录。种种迹象表明,此案存在虚假诉讼的可能。为此,办案法官对原告、被告作了警示谈话,明确告知案件中的众多疑点,告诫他们必须遵守诚实信用的诉讼原则,希望他们实事求是还原事实真相。但双方明确表示,本案事实真实,不存在虚假诉讼,要求法庭依法判决。

为慎重起见,法院再次开庭审理,合议庭经过调查和反复论证后作出认定,原告所主张的诉讼请求与法院查明的客观事实严重不符,原告、被告恶意串通、虚构事实,企图通过诉讼程序共同侵害他人的合法权益,其虚假诉讼的主观意图和客观行为十分明显。法院最终作出判决,驳回原告的诉讼请求,并以原告、被告存在虚假诉讼事实为由,依法对双方各处罚20万元人民币的罚款。

判决后,原告以处罚金额过高为由向浙江省高级人民法院提出复议。浙江省高级人民法院作出复议决定,维持宁波海事法院的处罚决定。

鉴于本案原告、被告双方的虚假诉讼已涉嫌构成犯罪,海事法院将此案移送至公安机关。

# 探索调处机制 保障交易各方利益 镇海设立电商纠纷调解工作室



本报讯(记者余建文 通讯员沈颖)电商间交易发生纠纷怎么办?市民网购风险如何降低?近日,全市首个电商纠纷调解工作室在镇海招宝山街道后海塘区域党员服务中心成立,以探索电商交易纠纷调解新机制。

近年来,我国电子商务发展迅猛,但同时面临着管理方式不适应、诚信体系不健全、市场秩序不规范等

问题。据了解,该调解工作室主要为落户于该区域的物流枢纽港大宗商品电子商务交易平台的企业提供服务,调处电子商贸交易平台与电商企业的服务纠纷、交易主体之间民间纠纷以及其他纠纷。

据辖区内的宁波都普特商品电子交易中心相关负责人介绍,从2014年至今,该中心受理的纠纷案件共15件,主要分代理理财、虚假宣传、黑平台、会员与代理商之间返佣金、恶意竞争等几大类,“从已成功处理的13件案例看,最有效的解决途径是人民调解。”

为此,日前镇海区司法局和招宝山街道经过多次调研、商讨,依据《中华人民共和国人民调解法》和《宁波市人民调解条例》相关规定,设立镇海区联合人民调解委员会电子

商务纠纷调解工作室。工作室融合了行政司法、商务、金融部门和第三方交易平台,通过搭建集规范化交易、法律顾问服务、交易证据鉴定为一体的调解机制,定期对电商活动进行排查并汇总、分析交易数据,引导电商平台构建和谐、安全的网络交易环境。

“电子贸易纠纷调解是个全新的领域,不仅需要我们的‘老娘舅’耐心细致的调解技巧,还要多了解电子贸易相关知识,学习相关法律法规,增加调解经验储备”,专职调解员徐瑞钦说,工作室今后将积极引导电商企业及员工坚持调解优先,促进人民调解、行政处理、司法诉讼的“协同互补”,建立完善多元化管理手段,解决电商维权过程复杂、效率低下等难题。

# 关于受理社会各界对国家开发银行股份有限公司资产安全监督举报的公告

国家开发银行股份有限公司(以下简称国家开发银行)作为我国中长期投融资主力银行,致力于以市场化方式服务国家战略,支持经济社会发展。国家开发银行始终秉承开门办行、民主办行的宗旨,努力实现“阳光投资”,建设“阳光工程”。自2006年8月成立“审计举报办公室”以来,国家开发银行公开受理来自社会各界的监督举报,取得了良好效果,为加强风险防范,履行社会责任,共建健康企业、健康市场、健康金融发挥了积极作用。

国家开发银行在此重申:热忱欢迎社会各界对国家开发银行资产安全进行监督,对危害或可能危害国家、地方、公众及国家开发银行利益的行为进行举报。现就有关事项公告如下:

- 一、监督范围  
与国家开发银行资产相关的项目法人及组织,包括国家开发银行的贷款项目及客户、为国家开发银行贷款提供各类担保的客户,以及国家开发银行的管理资产所涉及的其他客户等。
- 二、监督内容  
(一)利用虚假的经营信息及申报材料骗取国家开发银行贷款的行为。企业以不真实或虚假的资产、负债、损益信息及其他申报材料信息恶意虚报包装,以骗取国家开发银行贷款的行为。  
(二)挪用、挤占、侵占国家开发银行信贷资金的行为。借款人或借款人违反合同约定,擅自将项目贷款资金挪作他用,或非法占用、私分和转移,或造成重大损失和浪费,以及其他违法违规使用行为等。  
(三)恶意拖欠贷款本息或悬空国家开发银行债务的行为。企业有赖不还、或借资产重组、改制等重大经营事件,转移和抽逃资金,逃避和悬空债务,以及其他有意、故意、恶意逃废债的行为等。

- (四)侵害国家开发银行投资权益等其他危害国家开发银行资产安全的行为。
- 三、举报方式  
社会各界人士如发现上述情况,可采用书信、来访、电话、传真、电子邮件等形式,随时向国家开发银行反映或举报。反映或举报内容尽可能详细具体,实事求是,不主观臆测。反映或举报可以署名或匿名。为便于了解更详细的情况,反馈有关调查处理情况,鼓励举报人署真实姓名并留下联系方式。国家开发银行承诺对举报人身份严格保密。
- 四、奖励  
经调查,举报情况属实,且避免或挽回国家开发银行资产损失的,国家开发银行将视具体情况对举报人给予一定的奖励。

- 五、受理联系方式  
1.总行  
举报受理或来信地址:北京市西城区太平桥大街16号国家开发银行股份有限公司审计举报办公室(邮编:100032)  
电话:010-68333171 传真:010-88308914  
E-Mail:jubao@cdb.cn  
2.分行  
来访或来信地址:宁波市江东区海晏北路577号东部新城国际金融服务中心H座,国家开发银行宁波市分行审计举报办公室。(邮编:315040)  
电话:0574-83872152 传真:0574-83872277  
E-Mail:jubao@cdb.cn  
六、此公告由国家开发银行解释,相关内容已在国家开发银行网站上予以公布。  
特此公告

国家开发银行宁波市分行  
2015年11月7日