

同样路程,拼车价却比别人贵一倍

# 我被滴滴“杀熟”了吗

经常乘坐滴滴网约车的老顾客,本以为按常理的话坐车能有更多的优惠,谁知道支付的费用反倒比别人多出一大截;“滴滴怎么越坐越贵了?”这两天,市民孙女士乘坐滴滴网约车时,就遇到了这么一件闹心事。

## 价格贵一倍

4月13日晚上6点30分,孙女士在新建路创享天地商务楼附近使用滴滴打车APP叫车,并输入终点为学府东街许东路附近小区,APP显示快车预估价格为40.42元;如果选择拼车,价格则可以优惠至29.69元。想想自己也不赶时间,还能省点钱,孙女士便选择了拼车。

上车两分钟后,车行驶至省眼科医院附近,孙女士遇到了自己的第一位拼友张女士,可跟对方随口一交流的结果却让孙女士瞠目结舌。原来两人起点位置差不多,终点位置也大体一致,但拼车价格却相差一半。孙女士需要支付29.69元拼车费用,张女士却仅需支付14.84元。“你的价格怎么那么高!同样的路程,我的拼车价格从来都是十三四元到十五六元而已。有你那29.69元的高价,完全可以单独打个快车回家了!”张女士

边说边把自己的手机递给孙女士看,孙女士看到对方滴滴打车界面的价格显示:快车价格28.54元,拼车价格14.84元,比自己手机上显示的价格便宜出一大截。张女士表示,自己经常打车往返于这个线路,无论是单独打快车还是拼车,从未见过孙女士这样的高价。

正在孙女士惊讶的时候,第三位拼友李女士也上车了,看到她们讨论得热火朝天,李女士也加入进来,她告诉孙女士自己也从未在手机上见过如此高价,并当场在滴滴打车APP上演示给孙女士看。只见她输入跟孙女士一样的起点、终点,系统显示了28元的快车价格、17.7元的拼车价格,并且还出现了一个17.9元的一口价特惠快车价格。这些报价都远低于孙女士40.42元的快车价格和29.69元的拼车价格。

## 滴滴说“正常”

“为什么作为老顾客的我,同样的时段,相同的路程,没有享受到丝毫优惠,反而比别人高出这么多?难不成越是熟客被‘杀’得越狠?”孙女士越想越生气,随后,她给滴滴客服拨打电话质疑是否被“杀熟”。滴滴客服人员则表示,滴滴计费都是公开透明的,孙女士可以在滴滴系统里查看统一的计费规则,不存在针对任何顾客的“杀熟”行为。至于孙女士提出的其他几位拼友的价格低,那是因为她们打车时系统规划路线可能和孙女士的略有差异所致。

客服人员还反复表示,这个价格都是滴滴打车系统公平计算得出的,计费系统是随时随

地根据路况、路线变更的,出现价格不一致很正常。如果孙女士不认可29.69元的拼车价格,滴滴平台可以为其返券15元,孙女士使用优惠券后仅需支付14.69元。

对于滴滴客服的解释,孙女士表示很难信服。她认为滴滴说同样的时段同样的起点终点价格不一样,是因为路况不同,规划线路不同导致;但实际上,就算系统对每个用户的路线规划不一致,价格也顶多出现一两元这样的轻微浮动,不可能出现相差十几元几十元,乃至翻倍这样的悬殊。在孙女士看来,滴滴客服反复强调计费“公开透明”,不存在“杀熟”,但在事实面前,其解释却是苍白的。

## 监管须完善

记者查询发现,此类反映被“大数据杀熟”的消费者不在少数,除了打车平台外,网络购物、餐饮、旅游等亦是“大数据杀熟”投诉的重灾区。太原天衡律师事务所律师王志钧表示,中国法律对“大数据杀熟”等算法中的“猫腻”是明令禁止的,相关法律法规也在不断完善中。比如,2020年10月《在线旅游经营服务管理暂行规定》正式施行,其中明确要求在线旅游经营者不得滥用大数据分析等技术手段,基于旅游者消费记录、旅游偏好等设置不公平交易条件等。

尽管针对打车平台未有专门的行业规定出台,但根据《中华人民共和国消费者权益保护法》,消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件。如果消费者被实施了价格欺诈,可以主张赔偿。不过实际上,在目前条件下,由于取证难,维权成本高,绝大部分消费者在权益受损时都选择了不了了之。

记者了解到,中消协秘书长朱剑桥此前就曾针对“大数据杀熟”表示,社会各界需要共同努力,加强对网络消费领域算法的研究和规制,促进其合理应用,有效维护消费者的合法权益。  
本报记者 孙耀星

## 李清宇: 为了太原的绿水青山

绿水青山,宜居太原;这两年,随着“四治”持续推进,“锦绣太原城”美丽画卷徐徐展开,而这背后也倾注了无数“环保人”的辛勤汗水与默默奉献。李清宇,市生态环境局太原中北高新技术产业开发区分局的一位普通职员,九年如一日,入现场、赴一线、守初心,奋战在“环境监察”战线上,在平凡的岗位上书写了一段不平凡的人生答卷。



图为李清宇(右)在企业走访清洁生产情况。

### 24小时待命

“有时感觉我的工作性质与警察有几分相似,随时待命,接到举报,立即行动。”李清宇言简意赅描述了他所从事的工作。2012年,李清宇入职环保事业。9年来,他愈发清晰地意识到环保工作的举足轻重——它与百姓生活息息相关,关乎人们的身心健康乃至生命安全,不容半点儿马虎。

干环境监察工作要勤勉尽职、乐于奉献,酷暑进现场、严冬赴一线,这也是李清宇的工作写照。他说,园区里企业众多,散煤治理、散乱污取缔都在职责范围,随时接到举报,即刻就得奔赴现场,拍照取证、督促整改……随叫随到是家常便饭,他从无怨言。

“有群众举报附近企业夜间操作噪音扰民,还闻到有异味散发,请及时处理。”一个深秋的夜晚,正在家陪孩子玩的李清宇接到指令,他二话不说,拎起一件单衣便冲出家门,驱车近一小时到了事发地。然而,当他赶到现场却并未发现异常。经仔细排查和询问企业负责人得知,噪音来自工人不规范装卸大型机械设备所产生的声响,而异味则是给受损设备表面补漆散发出的气味。李清宇当即下达“现场

核查笔录”并要求立行立改。等他处理完回到家,已是凌晨2点多。

后,他利用所学环境工程专业进行深度分析查找原因,直至整改材料完善,交出了一份满意答卷。

### 凡事怕认真

守得初心,方得始终。李清宇身上有股子面对困难迎难而上的劲儿。“我属牛,干啥事好琢磨,总觉得没有干不成的事。”他说,近年来,国家对生态环保工作的重视程度逐年提高,环境督察需要从水、生态、垃圾、噪音等多个方面着手,为百姓打造优越的宜居环境,这也离不开每一位“环保人”的默默付出。

2017年5月,李清宇所在园区分局接到中央督察组督办的一个环境污染举报,称一家机电设备制造企业疑似擅自排污,需要彻查。接到任务,李清宇与同事奋战三天三夜,追根溯源,通过询问取证、摸排原因,发现确实存在擅排污水行为。在处理问题期间,他需要现场调查拍照、制作询问笔录、现场勘验笔录、收集细节证据以及编制案卷……工作量之大可想而知,随

### 甘当“一块砖”

李清宇用自己的实际行动深刻诠释了一名环保卫士的责任与担当,从他身上也体现出不忘初心、拼搏奋进的生态环保铁军精神。2018年1月,他被抽调参加了由环保部组织的京津冀及周边地区大气污染防治强化督察行动,以优异成绩圆满完成对济南的督察;2020年1月,他又参加了生态环境部对唐山帮扶专项行动,工作期间,他不畏艰难,履职尽责,圆满地完成了各项任务,获得生态环境部关于重点区域强化监督个人嘉奖。

荣誉背后,功在日常。“环境指标是靠一微克一微克的攻坚克难完成的。”李清宇时刻这样提醒着自己。攻坚“蓝天保卫战”任重而道远,李清宇用行动证明:环保卫士,会一直在路上。

本报记者 李晓琳  
(图片由受访者提供)

时代新人说  
——学党史、守初心

## 九旬老人认错门 民警帮忙寻家人

本报讯(记者 辛欣 通讯员 金慧琴)4月18日,一名九旬老大爷外出遛弯,回家时走错楼层认错家门,掏出钥匙开门不成,便一直在楼道里敲门。新城派出所民警闻讯赶到,才联系到老人的家人。

当天上午,尖草坪区丰庆苑小区居民王女士听到门锁传来窸窸窣窣的声音,透过猫眼一看,一名素不相识的老大爷正在尝试用钥匙开门。

出于谨慎,独自在家的王女士厉声喝止,并未贸然开门。听到屋内有动静,门外的老人便开始不停地敲门。

新城派出所民警闻讯赶到,见老大爷衣着整洁,分析判断可能是迷路了。

经耐心询问,民警发现老大爷意识有些混乱,说话含糊不清。考虑到老人年事已高,离家不会太远,民警便走访楼内居民,一名居民认出老大爷就住在这栋楼3层。随即,老大爷的女儿闻讯赶来,把老父亲领回了家。

原来,90岁高龄的张大爷是一名独居老人,因腿脚不便平时很少出门,当天上午他难得出门遛弯,结果回家时记错了楼层。

## 与父母赌气 女孩下车“跑路”

本报讯(记者 刘友旺 通讯员 王亮)临汾女孩小贾来省城看病,但与随行的父母发生争吵,便下车一溜烟跑了。4月19日,南站派出所民警经过近6个小时的努力,帮助父母找到了小贾。

当天上午,小贾和父母坐动车来到太原,转乘公交车前往医院,途中与父母发生争吵,便赌气在建设路提前下了车,不知去向。

虽然小贾已经20岁了,但身患疾病,也未带手机,人生地不熟,父母赶紧报警求助,并向蓝天救援队求援。

南站派出所民警接到指令立即展开寻找,蓝天救援队员也在小贾下车地点周边查找。经调取公共视频,民警发现小贾下车后,乘坐一辆出租车掉头驶向对向车道,到达太原南站。

民警立即与铁路人员联系,查询发现小贾购买了去襄汾的火车票。随即,民警与蓝天救援队员分头行动,在候车大厅周边查找。下午4时许,民警在候车大厅找到了小贾,一番劝导、教育后,将其交到父母手中。