

常州市道路运输质量行政调委会提升网约车行业治理水平

12328， 一条热线让“小微纠纷”化在小、防在早



■本报记者 于远航 本报通讯员 张杨 张浩 图文报道

“您反映的情况已经过核实，对于司机擅自改变路线的行为，平台已经对其进行批评教育和扣款处理，之后平台会电话向您致歉并补偿您一张30元优惠券。”近日，市民耿女士接到市道路运输质量行政调解委员会（以下简称“调委会”）的电话，对此调解结果表示满意。

9日一早，为避免上班路上堵车，市民耿女士7时使用手机App打车。当车行至吊桥路时，网约车司机王师傅见拥堵情况严重，未经耿女士同意便“另辟捷径”，反而比预计时间多花了5分钟。下车时，耿女士认为司机单方面改变行车线路侵犯了自己的权益，与司机发生了口角，之后拨打市交通运输服务监督电话12328投诉。

“通过调取平台路线数据和车内监控查证，耿女士所说属实。”调委会专职调解员李娇雅在电话调解时费了不少口舌，一面是耿女士说在乘车时因为害怕不敢当场提出异议，坚持维权；另一面是司机王师傅表示路况不可预测，自己是好心办坏事。

“乘客有知情权和决定权，对此，平台也有明确的规定。不论出于什么原因，行驶路线的决定应坚持乘客权益优先。”通过调委会法律顾问杨星律师的一番释法析理，王师傅表示，一定

吸取教训，加强与乘客沟通，提升服务质量。

据了解，常州目前共有网约车平台公司61家，网约车1.7万辆，网约车司机超3.5万名。为进一步构建新业态下多元化纠纷解决新格局，2021年2月，在市交通运输局、市司法局的指导下，全省首家道路运输服务行业专业性调解组织——市道路运输质量行政调解委员会应运而生。

市道路运输服务中心办公室主任李祥专介绍，调委会目前有8名专职调解员和1名法律顾问，还外聘了行业专家、资深律师和媒体记者组成调解专家库。调委会实行12328一号受理，推动道路运输服务纠纷一站式、一揽子化解。

“去年全年我们调解了超过2000起纠纷。今年上半年，全市网约车司机增加了5000多名。从业人员增加的同时，纠纷数量也有所上升，截至今年8月，我们调解的纠纷已超过1600起，主要涉及服务态度、绕路、爽约、言语过激等矛盾。”市道路运输服务中心客运科科长巢一飞告诉记者，面对激增的工作量，12328热线实行“7×24小时”全天候调解服务，还协调网约车平台公司派员在调委会驻点，确保绝大部分纠纷在48小时之内化解。依托调委会建立的“紧急诉求甄别”“反复诉求分析”“趋势诉求预测”三项机制和“首接负责制度”“集中化解制度”“定期会商制度”三项制度，

目前调解成功率达95%以上。

巢一飞介绍，工作中，调委会使用电话调解和现场调解两种调解方式，电话调解用于快结一般性和小微纠纷，现场调解着力调处疑难复杂纠纷。

今年6月，调委会就对一起情况较为复杂的纠纷进行了现场调解。市民赵先生酒后乘坐网约车，呕吐弄脏了车的后座与脚垫。为此，司机沈师傅不仅花费150元洗车，还花了两天时间让车中异味消散。赵先生的行为客观上导致沈师傅误工，给沈师傅造成了损失。沈师傅要求赔偿800元，而赵先生只肯赔偿300元，双方僵持不下，于是，赵先生找调委会求助。调委会经调查事实和查阅司机沈师傅近三个月营收情况，采取现场“背靠背”的调解方法。最终，在听取了专业意见后，赵先生当场赔偿沈师傅650元。

矛盾纠纷化在小、防在早，离不开法律意识的提升。2023年以来，调委会在市网约车党群服务中心、法律驿站等地累计举办普法讲座20余场次，千余网约车司机到现场听课。此外，还安排从业人员讲师团讲师、资深律师讲解与网约车平台签订的合同或协议条款以及承担的风险，引导网约车司机依法维权。

“调解‘小纠纷’，平息‘小矛盾’，确保纠纷解决在小、防范在早。”市司法局人民参与和促进法治处处长祝嘉告诉记者，该调委会“调解直通车”项目已连续三年被评为全市创新社会治理重点项目和常州市法治建设创新项目，2023年获评全市法治惠民实事优秀项目。

“我们将坚持和发展好新时代‘枫桥经验’，加快出台道路运输行业纠纷调解指导细则，形成‘行政条例+工作制度+指导细则’的调解工作体系，通过线上线下调解以及综合运用约谈、曝光、纳入信用管理等形式进一步提升调解成效。”市道路运输服务中心党委书记、主任黄永铭说。

中秋假期：

警方妥善处置涉台风警情3609起



本报讯(顾燕 汪磊 图文报道)今年中秋节假期，恰逢台风“贝碧嘉”过境，市气象部门发布台风橙色预警信号，全市大部分地区受到大风暴雨、局部大暴雨侵袭。记者了解到，中秋假期，全市社会大局稳定，治安秩序良好。各级公安机关妥善处置涉台风警情3609起，违法犯罪警情同、环比分别下降8.4%、14.2%。

市公安局第一时间搭建24小时运转指挥部，与市气象、应急、交通、水利、卫健等部门建立联动处置机制。全市公安机关严格落实高等级勤务要求，各单位主要负责人在岗在位，实行双人带班，50%警力在岗在位、50%警力备勤。各地公安机关排查地下商场、地下车库、工地基坑和低洼地段等易涝风险点413处，排查工棚、危房、户外广告牌等易倒塌风险点239处。配合相关部门配备沙袋0.88万袋、无人机20架、救生艇31

艘，以及抽水泵、发电机、卫星电话等设备，出动2000余名警力加强重点部位的巡查管控。一手抓好治安防范，一手抓好抢险救灾，及时处置群众求助警情2619起，排查各类安全隐患1537起，转移安置群众4022人，未发生重大有影响的次生灾害事故。

交警、交通治安、水警、巡特警、机场等警种和单位会同各地密切关注城市道路、高架高速、过江桥梁、码头汽渡、地铁车站、飞机航班、公交大巴等通行运行状况。根据天气情况，对全市9条过境高速采取特级管制(关闭所有收费站入口)、城市高架限速和阶段性关闭，实施城市公交、长途大巴停运，82个码头停航，地铁停运3个地面站点和路线，奔牛机场取消航班93班次，29家A级以上景区全部关闭。及时提请市相关部门取消“新龙满月”烟花音乐节等大型户外活动。

勿忘拍照姿势中的“文明密码”



台风“贝碧嘉”过境后，很多市民抓住中秋假期的尾巴，纷纷出门畅游。在蓝天白云的映衬下，龙城分外美丽，市民也用拍照打卡的方式定格美好出游瞬间。但仍有少数市民在拍照过程中出现了破坏自然环境、历史遗迹以及妨碍他人的不文明行为。

为了给孩子拍出“别致”的照片，把孩子抱上人像雕塑，让孩子骑坐在雕塑肩头，既不文

明又不安全。为了在镜头里做一个美丽的“荷花仙子”，违反景区规定采折荷叶，反而让自己的美丽减分、失色。为了显示自己的“不凡身手”，一边拍照一边练“劈叉”，一只脚踩踏在河边围栏上……尽管各景区内设置了很多文明提示标牌，但一些游客依然选择无视。

拍照姿势中蕴含着“文明密码”，市民们在拍照打卡时，一定要牢记文明细节，多替他人着想，让镜头定格美景、留下文明。

■朱琳萍 文明旅游·视角监督员供图

台风过后，速来领回您的爱车号牌



打电话通知领回机动车号牌

本报(何媛 焦瑾 图文报道)台风“贝碧嘉”过境，我市不少机动车号牌受狂风暴雨影响

脱落了。记者从市公安局交警支队获悉，不少遗落的机动车号牌正陆续被车主领回；检查后如有损坏或遗失，也可尽快补办。

17日，台风过境后，钟楼交警大队中百中队民警张俊在辖区巡逻时捡到7块遗落的机动车号牌。他随即与7名车主取得联系，告知车主携带行驶证前来岗亭“认领”。其中一名车主王某领回自己的号牌后，连声向交警道谢：“要不是你们主动联系，我都没有发现自己的车牌丢了。”常州交警提醒，台风过后，

大家应当尽快检查车辆号牌情况。如果车牌损坏或遗失无法安装，可通过线上、线下两种方式补办号牌。具体方式如下：线上，打开“交管12123”App点击“更多”一选择“补换领号牌”一点击需办理的车辆一认真阅读业务须知并点击“阅读并同意”，根据相关提示操作即可；线下，需由机动车所有人携带身份证明原件至车辆登记地车管所办理。具体线下网点信息也可通过“交管12123”App查看，就近选择并提前规划前往路线。

