

江苏省消保委发布网络货运服务平台消费调查报告—— 消费者与司机都不满意，货运平台“吃两头”？

本报记者 徐峭 通讯员 金海燕

货拉拉、滴滴货运、快狗打车等网络货运服务平台近年来迅速崛起，数据显示，近六成的个体经营货车司机通过线上平台获取货源，网络货运平台已成为货车司机承揽货源的关键途径。与此同时，消费纠纷与服务痛点也愈发突出。

近日，江苏省消费者权益保护委（以下简称省消保委）发布网络货运服务平台消费调查报告，指出当前网络货运服务平台的消费核心问题可归纳为四大类：一是价格机制不透明；二是平台信息与实际服务不符；三是服务质量参差不齐；四是纠纷处理机制低效失衡。

价格机制不透明，存在临时加价、抽佣不明的情况

据省消保委投诉部主任傅铮介绍，此次调查采用问卷调查、访谈咨询、下单体验、舆情数据分析相结合的方式，重点选取市场占有率较高、侧重于同城货运及个人用户的三个平台：货拉拉、滴滴货运以及快狗打车。调查发现，价格问题是三大货运服务平台消费维权的核心焦点，是货主与司机共同反馈的高频痛点。

从消费者角度来看，定价不透明与附加成本模糊问题突出：一是平台多以一口价、预估价呈现运费，费用明细未在下单主界面主动展示；二是搬运费、等候费、高速费等附加成本的触发条件提示不醒目，如搬运费计价标准、超过多久算等候费、多少楼层需额外增加费用等，消费者易忽略，因此常出现司机在中途临时加价的纠纷。

体验员在货拉拉平台下单运送家具，并勾选“需搬运”，出发地与收货地均为全电梯户型，需搬运的大件物品为1件。平台基于该需求自动给出125元的搬运费报价，体验员认为此价格过高，选择与司机商议的定价模式。待司机抵达现场查看需搬运的货品后，给出80元的搬运费报价，低于平台定价。同时司机透露，平台给出的搬运费价格通常偏高，例如其此前承接的一单搬家业务，实际向消费者收取250元搬运费，而消费者告知该订单的搬运费在平台端的报价接近500元。

而从司机角度来看，网络货运平台多采取“会员+抽成”的运营模式，无形中降低了自己的收入。体验员拨打货拉拉平台官方客服电话了解到，当前平台司机会员月费为100元至1000元不等。会员体系分为白银、黄金、钻石三级，对应抽佣比例依次为9%~14%、6%~11%、2%~8%；若司机不购买会员，单次抽佣比例约为15%，平台还会限制接单数量，每日接单上限为2单。

这种模式下，司机为了获得足够的接单权，不得不选择更高价的会员套餐。与此同时，抽佣动态调整的逻辑与计算方式不透明。有司机反映，平台有时会调整抽佣比例，但调整的规则未提前公示，具体计算方式也未明确说明，导致司机知情权难以得到保障。

下单面包车却来了依维柯，平台信息与实际服务不符

问卷调查结果显示，在使用货运平台

遇到的问题中，25.7%的受访者表示遇到实际运费、里程、车型与平台显示不符的情况，平台信息与实际履约的偏差也是消费者反馈的高频问题领域。

体验员在货拉拉平台下单中型面包车搬运家具，平台明确标注车辆整车高度为1.9~2.3米，但实际到场的却是依维柯车型，其整车高度为2.2~2.6米。抵达货物目的地地下停车场时，才发现车辆高度超过停车场限高，无法驶入。最终只能额外协调推车，体验员协助司机卸货、拖进小区，再共同完成上楼搬运，徒增时间与人力成本。

体验员在快狗打车平台下单，追加了20元的小费后才与司机接单，而实际到场的车辆，车身却张贴“货拉拉”标识，且车牌号与平台系统显示的派车信息并不一致。

服务质量参差不齐，安全与时效保障

问卷调查结果显示，在使用货运平台遇到的问题中，货物延时送达占比14.3%，司机迟到或联系困难占比11.4%，货物损坏或丢失占比11.4%，货运平台在服务的时效性、规范性以及货物安全保障等方面，均存在一定的改进空间。

有网友在货拉拉平台下单运输冷冻食品，但该订单未按约定在当日完成送达，直至次日早晨才配送到位，冷冻食品因长时间脱离冷链环境保存而变质，造成经济损失；网友通过货拉拉平台安

排运输门窗产品，司机在通过限高路段前未对窗框高度进行充分评估，导致窗框与限高设施碰撞损坏，而司机拒绝承担相关赔偿责任。

纠纷处理低效失衡，责任判定存“一刀切”倾向

在网络货运服务的消费纠纷中，货主与司机均表示面临维权难的困境。多位司机反映，即便订单取消的核心原因在货主，平台仍会以未完成服务履约为由，扣除司机行为分。对于货主而言，当遭遇货物破损、司机临时加价等问题时，平台常要求货主提供详细证据，而普通用户在日常运输中难以预料并完成此类专业取证，从而导致维权困难。

此外，无论是货主反馈货物破损，还是司机申诉订单被恶意取消，平台纠纷处理多依赖标准化流程，缺乏快速响应通道，不少纠纷因用户主动放弃跟进而不了了之。

调查结果显示，受访者认为货运平台最需要改进的方面为费用透明化，占比62.9%；纠纷处理机制优化占比44.3%；司机资质审核加强和货物安全保障措施分别占比41.4%、40%；售后服务响应速度占比35.7%。

省消保委建议，针对调查中货运平台消费维权暴露的问题，应从平台自律、政府监管、用户协同三个维度发力，才能构建权责清晰、流程规范、权益保障到位的行业生态。

12月15日，“百万英才江南粤”2025年城联动秋季招聘活动（湘潭大学专场）携近万个岗位走进湖南湘潭，在湘潭大学掀起求职热潮。面对123家企业提供的9115个岗位，如何让简历脱颖而出？职业规划又该如何锁定？招聘活动贴心地设置了就业指导区域，就业导师现场为求职者提供就业指导、简历诊断等服务。（12月16日《珠海特区报》）

在就业市场竞争日益激烈的当下，招聘会不仅是企业与求职者信息汇聚的场所，更应成为人才与岗位精准对接的平台。然而，现实中很多招聘会往往只注重提供岗位信息，却对就业指导服务关注不足，导致不少毕业生虽有扎实的专业知识，却因缺乏求职技巧而与心仪岗位失之交臂。珠海在高校招聘活动中引入就业导师的做法，为改善这一状况提供了有益借鉴。

对求职学生来说，就业导师就像职业路上的向导。面对众多岗位，许多毕业生常常迷茫，不知如何精准定位自身方向。就业导师通过优化简历、点拨面试技巧，帮助学生明晰自身优势，将专业知识转化为求职竞争力，使求职策略从“盲目海报”转变为“精准出击”，从而显著提升求职成功率。

对招聘企业而言，就业指导也提高了招聘效率。传统招聘模式下，企业要花大量时间和成本筛选不匹配的简历，而经过就业指导的求职者，能清晰地表达自己的职业目标和岗位需求，为企业节省了甄选成本，更容易找到匹配岗位的人选。同时，这类求职者入职后能更快融入岗位，为企业降低培训投入，实现人才效能最大化。

为招聘活动配备就业导师，是促进毕业生高质量就业的务实之举，也是优化人才资源配置的必然选择，既能助力毕业生找准职业方向，又能帮助企业提升引才效率。期待更多招聘会借鉴这一做法，将就业指导服务融入活动全流程，用心服务每一位求职学子，助力他们走稳走好就业之路。

快语

投稿邮箱:jsgrbky@126.com



日前，盱眙县总工会精心组织举办了“科技赋能·巾帼铸华章”女职工人工智能应用专题讲座，邀请高级人工智能训练师、盱眙技师学院董培英老师，讲解了人工智能的发展现状与趋势，并带领学员们实操演练了豆包、DeepSeek、千问、即梦等主流AI工具的基本应用。课程内容贴近实际、注重实效，力求“听得懂、学得会、用得上”。来自全县各条战线的女职工代表齐聚一堂，共同学习前沿科技，拥抱智能时代。高莉 摄

加强沥青装车信息化建设

提案人：中国石化金陵石化公司 杨罡 李永杰

金陵石化炼油三部沟通协调，确定大屏的安装位置、尺寸及显示界面设计方案，确保显示内容清晰、布局合理，便于装车操作人员在不同角度和距离都能准确读取信息。同时，与技术部门合作，开发数据传输接口，保障从中控室到装车台大屏的数据稳定、精确、实时传输。对装车进度相关功能进行多次测试，校准倒计时、百分比等数据的准确性，调整声光提示的音量和亮度，使其既能有效提醒操作人员，又不会对现场工作环境造成过度干扰。组织装车操作人员对该鹤位重点关注，减少装车超量或不足等问题，提高装车的精度和效率，保障沥青装车出厂的顺利进行。

负责落实的信息中心积极与提案人和

效：一是装车台操作人员可直接通过现场显示大屏清晰地获取沥青装车批量、温度、瞬时量、累计量等信息在装车台进行直观化显示；对各装车鹤位增加装车进度浮动条、百分比和累计到量倒计时功能，在各鹤位装车即将到量时触发声光提示，提醒装车操作人员对该鹤位重点关注，减少装车超量或不足等问题，提高装车的精度和效率，保障沥青装车出厂的顺利进行。

提案实施以来，取得了显著的工作成

更加顺畅有序，职工的绩效薪资待遇有了保障和提升。

推荐理由：

该提案选题精准，紧扣工厂职业会强化管理、提高工作质效的议题，以现场管理提升为着力点，围绕安全生产和现场管理，以标准化推进管理的规范化、精细化，具有较强的针对性、代表性，提出的有关措施和建议具有较强的可行性、可操作性，便于组织实施。提案办理落实后，为专业现场管理相关法规和标准要求有效落地提供了样板，提升了现场管理水平，并发挥了示范带动作用。广大职工对标准化样板的打造也表示认可，现场的可视化和标准化，让巡检更安全，工作更方便、更舒心。

职工代表优秀提案

版面编辑/陈军 校对/李明浩 2025年12月17日
记者通联部电话:025-83279187 读者报料热线电话:025-83279195



江苏工人报

南化公司获评 “全国群众体育先进单位”

本报讯（吴跃跃 郑瑞）近日，国家体育总局发文表彰，南化公司荣获“2021—2024年度全国群众体育先进单位”称号。

近年来，南化公司工会将群众体育工作深度融入企业文化建设，和谐劳动关系构建与职工队伍建设全局，以“系统谋划、精心组织、全员参与、打造特色”为抓手，推动职工体育事业蓬勃发展，提升职工的幸福感、获得感与安全感，为企业持续健康发展注入强劲动能。公司深入落实《全民健身计划（2021—2025年）》等文件精神，积极倡导“快乐工作、健康生活”理念，将职工身心健康视为企业核心竞争力的重要组成部分，构建覆盖公司、二级单位、基层班组的立体化体育组织网络，完善从组织管理、经费使用到效果评估的全流程工作机制。

他们以理念先行营造浓厚氛围，通过内网、公众号、健康讲座等载体普及科学健身和职业病防治知识，引导职工树立正确健康观。同时，打造“迎新年健步走”“趣味运动会”“羽毛球赛”等品牌活动，实现“月月有活动，季季有高潮”，数千名职工踊跃参与其中。公司工会广泛发动，积极组织员工参加省市级赛事，2024年斩获“南京市第二十三届运动会综合奖（职工部）一等奖”。此外，工会推动体育活动下沉基层，在各装置班组开展工间操、午间微竞赛等小型活动，并连续3年开展“职业健康达人”评选，累计表彰441名先进个人，形成“比学赶超”的健康风尚。他们还充分发挥场馆优势，承办江苏省机冶石化系统职工乒乓球比赛，组织员工参与中国石化“石化情”龙舟友谊赛、中国石化第五届职工乒乓球比赛等多项大型赛事，以高标准服务彰显国企担当。结合石油石化主业特色，创新发展消防技能竞赛、安全生产趣味运动会等活动，将体育竞技与岗位技能、应急演练深度融合，多举措打造特色体育品牌，展现国企体育工作品牌活力。

宿迁举办老年康复技能竞赛

本报讯（钱一鸣 丁彬彬）近日，由宿迁市卫生健康委、市总工会、市老龄办联合举办的“2025年宿迁市老年康复技能竞赛”收官。沭阳仁慈医院康复科副主任医师仲昕，凭借扎实的专业功底与精湛的实操技能荣获康复医师组一等奖。

作为全市老年康复领域规格高、专业性强的权威赛事，本次竞赛以“精进康复技能，守护老年健康”为主题，设置康复医生、康复治疗师、康复护士、老年医学护士4个赛道，全面覆盖老年康复服务各环节。赛场上，面对高强度的多轮角逐和复杂的病例考核，仲昕始终沉着冷静、思路清晰，无论是精准的病史采集、科学的康复评估，还是贴合患者需求的全流程康复计划设计，都展现了精湛的专业素养和严谨的临床思维，最终凭借稳定发挥斩获殊荣。

本报创刊70多年来，由小报扩为大报，由周刊发展成日报，报纸发行量实现了连续10多年递增，日发行量超过15万份，位居全国各省市区工人报前列。本报读者订户密集覆盖我省工商企业、科教文卫单位和省市县区党政机关，是全省各级工会、广大企事业单位和党政机关各部委办局宣传品牌、展示形象、传播文化、拓展市场的优质媒体平台。

遗失启事
遗失南京思德装饰工程有限公司财务专用章一枚，声明作废，寻回后不再使用。

遗失
遗失南京高淳装饰工程有限公司财务专用章一枚，声明作废，寻回后不再使用。

遗失
遗失南京高淳装饰工程有限公司财务专用章一枚，声明作废，寻回后不再使用。