

□ 记者 王飞

“现在有两个方案供你选择，要么立马下车，要么走线下交易！”日前，乘客黄先生向《上海法治报》反映称，自己出差到上海，在虹桥机场打车过程中，遭遇网约车司机人车不符、言语威胁的情况。而黄先生向平台反映后，平台客服表示赔偿15元打车券。

出行的客服人员，告知了黄先生在打车过程中的遭遇以及黄先生的诉求。次日，曹操出行一名赵姓客服经理回复记者称，经过调取当时的录音，显示乘客黄先生反映的情况基本属实，网约车司机存在登记运营车辆与接单车辆不一致的违规行为，同时还存在服务中态度恶劣、言语威胁等行为，平台将对司机账号进行永久封禁处理。同时，对黄先生不好的乘车体验表示歉意，赔偿500元。

赵经理还向记者表示，平台将进一步升级人车验证系统，确保司机在接单过程中，人车统一、服务规范。对此处理结果，黄先生表示满意。

事实上，黄先生的遭遇并非孤例。记者梳理发现，近两年来，网约车司机诱导或强制乘客脱离平台进行线下交易的纠纷频频曝光，涉及曹操出行、哈啰等多家主流平台。

今年3月，福建厦门顺风车司机苏某通过平台接单后，多次诱导乘客取消线上订单，改为线下扫码支付车费。厦门交通执法支队查实，苏某未取得《出租汽车客运经营资格证》，车辆也无营运证，属于典型的“假顺风、真营运”违法行为，最终被处以7000元罚款并没收违法所得。2025年10月，江苏盐城司机王某在高铁站内主动上前招揽一名准备通过平台叫车的乘客，劝说对方放弃平台直接乘车，商定目的地和车费后当场被查获。王某及车辆均已取得“双证”，却为逃避平台佣金抽成而心存侥幸违规线下交易，最终被依法处以5000元罚款。

业内人士表示，部分网约车司机在利益驱使下，企图绕开平台的监管闭环。一旦脱离平台，乘客的行程轨迹无法追溯、支付记录难以取证、保险理赔无从谈起，安全与权益瞬间悬空。对此，各地交通执法部门已持续加大处罚力度，多家平台表态将升级人车验证系统、封禁违规账号。然而，要真正杜绝“线下交易”乱象，既需要平台压实主体责任、堵住司机诱导取消订单的漏洞，也需要乘客坚持平台内交易、遇违规及时投诉举报。

### 平台：封禁司机账号 升级人车验证系统

记者随后联系了曹操

### 叫了辆特斯拉 来的是比亚迪

4月17日晚，黄先生从外地出差飞到上海虹桥机场T1航站楼，准备打车前往奉贤区海湾大学城蓝房子酒店。黄先生在腾讯出行打车平台叫车，随后叫到了曹操出行的一辆白色特斯拉，车牌号是沪B×××215。没过一会儿，司机通过平台联系了黄先生，并表示已到了指定地点，但黄先生在现场并没有看到车牌尾号215的白色特斯拉。

随即，黄先生向司机表示没有发现车辆，司机发信息称，“原来的特斯拉发生事故了，现在开过来的是一辆灰色的比亚迪轿车，车牌尾号678”。当时已是晚上11点多，而且司机是通过平台联系的，黄先生犹豫片刻后坐上了车。司机确定乘客上车后，启动车辆出发。

### 司机要求走线下 遭乘客一口拒绝

车子离开机场没一会儿，司机突然对黄先生表示，要求黄先生走线下交易，不走平台。黄先生立刻表示拒绝。“我当时明确告诉他，行程按照平台路线走，费用走平台交易，但司机一直抱怨生意难做，让我走线下交易。”黄先生对记者说。

黄先生不搭理司机的抱怨，司机竟突然靠边停车，再次要求黄先生线下交易，并对黄先生言语威胁。“当时他态度比较恶劣，要求我必须线下交易，我还录音了。”回想起当时的场景，黄先

生仍心有余悸。

根据黄先生向记者提供的录音，司机恶狠狠地对黄先生说：“现在有两个选择，要么立马从我的车上下去，你重新打车，要么我们走线下交易！”“你这是在威胁我吗？你当时上车的时候就应该说走线下，现在上车了，你让我走线下，我不同意。”黄先生再次表示拒绝。

最后，黄先生让司机取消订单，自己下车重新打车。“司机态度恶劣，我人生地不熟，确实有点害怕了，所以自认倒霉了。”黄先生下车后，却发现司机并未取消订单，而这时车子已开走，平台轨迹显示自己仍在车上。无奈之下，黄先生只好自己取消订单，同时在平台上“一键报警”。

就在黄先生返回机场重新打车的时候，曹操出行平台客服联系了黄先生。在了解了事情的经过后，客服表示赔偿黄先生15元打车券。对此，黄先生不认可，要求平台处罚司机，并告知处罚结果。客服表示调查后再回复。“之后我多次询问处罚结果，平台客服一直都在敷衍我，表示最多给我50元打车券。司机态度恶劣，威胁乘客，我要求平台处罚司机，这个要求不过分吧？”黄先生愤愤不平地表示。

## 『要么立马下车，要么线下交易』 乘客打车遭曹操出行司机威胁

### 律师说法

## 司机违规，网约车平台也难辞其咎

上海邦信律师事务所律师合伙人金玮律师分析认为，从事网约车服务的驾驶员及车辆均应符合相关条件，网约车平台公司则应承担承运人责任并保障乘客合法权益，网约车司机人车不符是典型的违规行为，司机与平台均应担责。

“就黄先生的遭遇而言，网约车司机的行为明显违规，而网约车平

台公司也应承担相应的法律责任。”金玮律师表示，依据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》的规定，网约车平台公司应当保证提供服务车辆具备合法营运资质，技术状况良好，安全性能可靠，具有营运车辆相关保险，保证线上提供服务的车辆与线下实际提供服务的车辆一致。网约车平台公司和驾驶员提

供经营服务应当符合国家有关运营服务标准，不得途中甩客或者故意绕道行驶，不得违规收费，不得对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出满意评价的乘客实施报复行为。

此外，金玮律师提醒广大消费者，乘车前，注意核对信息，仔细核对平台显示的车牌号、车辆颜色、品牌等信息，确保与实际车辆一致，若发现信息

不符且司机理由不合理，应拒绝乘车并向平台投诉；行程中，保持冷静，若发现人车不符，及时与家人朋友沟通，保存录音等证据，必要时可使用平台的报警功能。事后，可以向平台投诉，要求平台核实情况并处理，并向监管部门反映，若平台未妥善解决，可向交通运输管理部门投诉，若有纠纷且协商无果的，则向法院提起诉讼维权。