

云投诉



11月17日,成都市民母女士通过封面新闻云投诉反映,11月16日晚,包括她在内的48名乘客在乘坐“天府行”客车从绵阳返回成都途中,因车辆离合故障,一行人被困高速长达两个半小时。其间,乘客无法联系客运公司调度,也未获转运安排,最终经高速交警与绵阳市交通运输局协调才得以继续行程。对此,乘客质疑该公司车辆出站安全检查是否到位,以及应急处置机制是否有效。

17日,华西都市报、封面新闻记者多次联系运营方四川富临蜜蜂出行科技有限公司,均未获回应。绵阳市交通运输局运输科负责人则称平台公司正在调查了解中。

乘客被困高速 多方联系但都没有下文

“6点钟上高速,结果在高速上困了两个半小时。”乘客李女士说,她带着儿子到绵阳旅游,11月16日傍晚6点过,他们坐上绵阳开往成都的天府行客车返程,客车刚上高速不久,车内就弥漫着一股难闻的焦糊味。驾驶员发现离合出现故障后,便将车停靠高速公路应急车道。

李女士介绍,她和儿子的座位在客车后部,难闻的气味熏得他们不得不下车。“车上的乘客都下了车,纷纷到高速路护栏外等候。”李女士说,车上共有48名乘客,有的还带着小朋友,大家都盼望着早点能到成都。

客车出现故障后,驾驶员通过微信工作群联系公司调度人员,有人在里面回应已联系上了车技,随后就没有了消息。“晚上7点多的时候,车已经坏了1个小时,根本没有车来转运我们。”李女士说,大家都慌了,有人打平台公司的投诉电话,“接电话的说马上转接,但都没有下文。”

“车辆出故障,运输单位没有调度一辆车过来,肯定是在工作环节上出现了问题。”和李女士同车的母女士说,驾驶员没有联系上调度人员,当时大家感到很无助,只能在寒风中焦急地等待。在被困两个多小时后,其中一名女乘客低血糖发作,直接瘫倒在地。

高速交警协调 转运车辆终于赶到现场

后来,有人通过朋友的建



天府行客车抛锚 48人被困高速路 两个半小时

乘客质疑客运公司 应急处置机制是否有效



被困两个多小时后,一名女乘客低血糖发作瘫倒在地。

议,拨打了高速公路报警救援电话。

高速交警赶到现场时,母女士他们被困高速已两个小时有余。“高速交警立即与当地运管部门取得联系,并通知运输单位负责人赶到现场进行处置。”母女士说,车辆发生故障的位置距离高速路口只有几百米,咋个调度一辆车就这么难呢?

晚上8点39分,在高速交警、运管部门以及客运公司的协作下,转运车辆终于赶到现场。“原计划晚8点到成都,这一耽误,到成都都快晚上11点

了。”李女士说,上初中的儿子第二天早上差点起不来,她也差点上班迟到。

“车辆出故障,出站安全检查没有? 联系不上调度人员,客运公司是否有应急处置机制?”乘客纷纷对客运公司提出质疑。

故障车辆司机 在微信群汇报未获回复

吴师傅是故障车辆的驾驶员。“上高速开了近200米,车子的离合就出现了故障。”吴师傅说,傍晚6点过,他发现

车辆故障后,就将乘客疏散到护栏外面等待救援。故障地点离高速路口不到200米,为何不让乘客走到收费站下面去等候呢?吴师傅解释,高速路上的车辆速度都比较快,在高速路上行走,极易发生交通事故,“最好的办法,就是在护栏外等待救援。”

吴师傅说,他入职客运公司刚半个月,平时都是通过微信工作群进行联系,也没有领导的联系电话。“这次开加班车到成都,是单位领导在群里直接安排的。”吴师傅说,他在群里接到通知后,就直接在群里进行了报备。客车出故障后,他在工作群里进行了汇报,“但没有人回我,我又微信联系单位的安检人员,同样没有回复。”吴师傅说,直到乘客打电话投诉后,才有人在群里说已和车技联系了,投诉他们会解决。

晚上8点39分,乘客离开后,吴师傅还在现场等待救援车辆转移故障车辆。

记者 调查

现场处置人员: 交警联系我们 才知道这个事

客车因故障停摆高速路长达两个半小时,为何平台方没有派车转运乘客?记者拨打了天府行平台方四川富临蜜蜂出行科技有限公司电话,但电话一直没有人接听。

记者随后联系绵阳市交通运输局运输科负责人,对方称平台公司正在调查了解当晚客车离合故障及乘客被困高速全过程,暂不对外回应相关问题。

记者从乘客提供的当晚视频中看到,运输公司管理人员在与赶到现场处置的公司人员通话中称,车子坏了,怎么上面的(领导)都不知道,怎么没有人向上面进行报告。“先前一直都不知道车子抛锚的事,直到交警联系我们,才知道这个事。”该管理人员说。

对于乘客质疑客运公司是否有应急处置机制一事,该管理人员在视频中并没有给予正面回复,只表示会把事情处理好。

“成都九眼桥
退役老兵同时救起两人”后续

救人老兵张浩楠 获天天正能量奖

在初冬的成都九眼桥,30岁的退役军人张浩楠跳入江中,只为救起两个陌生人。这一幕被路人拍下视频发到社交平台,网友纷纷给张浩楠点赞。11月17日,阿里公益天天正能量联合封面新闻·华西都市报,为张浩楠颁发天天正能量奖证书以及1万元奖金,致敬他见义勇为的精神。

11月14日下午4点50分左右,刚送完手里的快递,抽空锻炼的张浩楠沿着成都顺江路跑步至九眼桥附近时,看到桥边聚集了许多人,他上前一看,一名女子正在水中挣扎。

曾在部队担任游泳教官、有12年军旅经历的张浩楠正在观察合适的下水地点,旁边一名黑衣男子跃入水中救人。由于距离落水女子不远处有一个拦水坝,坝体附近水流更为湍急,黑衣男子在成功抓住女子后,由于体力透支,两人一同被水流推着朝拦水坝方向漂去。

判断下游一处小码头是更合适的救援点,张浩楠立刻拿着路人递来的救生圈朝下游方向跑去。到达小码头,他迅速脱下身上的衣物和鞋子,从岸边跃进水里。随后,他左手用救生圈托扶起女子,右手紧紧拽着黑衣男子,将两人在水中牢牢护住。在随后赶来的消防员以及周围群众的帮助下,落水女子和黑衣男子成功获救。

“有同事知道后,说很佩服我,我还是很开心的。”张浩楠说,自己只是做了一件微不足道的事情,“部队教了我12年的自救互救知识,这种时候我肯定要上。”尽管家人也因为担心责备过他,但张浩楠说,“做好事传递正能量,就会有越来越多的人愿意做好事。”

张浩楠不顾危险跃入江中勇救两人的义举令人感动,阿里公益天天正能量在颁奖词中这样写道:

凭借军中十二载淬炼的勇气与技能,他毅然跃入急流,为生命而战。

左手托起女子,右手拉住男子,这位曾经的部队游泳教练,在湍流中筑起生命的防线。上岸后,他默默披上快递工装,重返岗位。事了拂衣去,深藏身与名——这份全力以赴的果决与不求回报的淡然,同样令人动容。

阿里公益天天正能量联合封面新闻·华西都市报,用一份特别奖,向张浩楠致以万分敬意。

这份源于军旅、归于平凡的担当,在那一刻光芒万丈。

这份奖励,致敬那义无反顾的勇气,更致敬竭尽全力后的坦然。

华西都市报-封面新闻记者 姚箬君

华西都市报-封面新闻
记者 周洪攀
图片由乘客提供