

# 人在舟山却莫名被扣广州房费

## “同程旅行”先住后付自动扣费引市民质疑

□记者 刘慧静

明明人在舟山陪着孩子骑行游玩，全程没操作过异地酒店预订，也没收到任何平台预订通知，却在两天后被自动划走了数百元的广州某酒店房费。近日，市民刘先生向本报“晚报110”栏目反映了这桩蹊跷遭遇，直指同程旅行平台“先住后付”模式下的无感知下单、自动扣费规则存在明显漏洞，严重侵害消费者合法权益。

### 刘先生：“无感知”下单，质疑扣费依据

据刘先生回忆，7月27日傍晚6点多，他带着孩子在家附近骑行，手机放在口袋里，既没有打开过同程旅行微信小程序，更没有进行任何酒店预订操作。然而7月29日凌晨4点59分，他的微信账户突然弹出一笔351.88元的自动扣费通知，他才发现自己名下多了一笔同程旅行小程序里的广州三元里某酒店订单。

“点进去我才看到，这个订单显示7月27日晚入住、7月28日退房，相当于房间整整空了一整晚，平台直接走‘先住后付’通道扣走了我这笔钱。”令刘先生费解的是，从所谓的“预订”生成到酒店标注的入住时段，他的手机始终没有收到同程旅行平台发来的预订成功提醒，酒店方也从未打过一通电话确认入住信息。“我近几年都没去过广州，连酒店大门都没进过，凭什么要为一间根本没住过的空房买单？”

### 平台回应：“误触”产生订单，仅愿补贴部分损失

刘先生第一时间拨打同程旅行客服电话讨要说法，对方给出的解释让他难以接受：客服称该订单真实存在，大概率是刘先生手机放在口袋里误触导致“预订”，而对应的酒店房间空置了一晚，按照酒店规则需要用户承担200元费用，平台最多只能补贴100元，剩下的100元仍需要刘先生自行支付。

“就算真的是我手机放在口

袋里误触生成了订单，后续我既没收到确认短信，也没收到入住提醒，酒店也没核实过我到底要不要来。”刘先生表示，自己完全无法接受平台给出的解决方案，这笔莫名产生的扣费让他觉得十分冤枉。

### 法律人士：平台若无法证明“授权”，涉嫌侵权

随后，刘先生先后通过消费保投诉平台、全国文化和旅游市场网上举报投诉处理平台等渠道提交了投诉材料，同时多次通过同程旅行APP内置客服通道反复反馈自身诉求，但平台内部投诉处置机制响应滞后，多轮沟通下来始终未能给出令他满意的处理方案，合理维权诉求迟迟得不到有效解决。

截至发稿前，刘先生已将相关交易流水、与平台客服的沟通录音等全部证据整理完毕，准备进一步提交投诉。他表示，自己并非在意这几百元的损失，而是希望平台能正视“先住后付”模式下的规则漏洞，不能把无感知下单、自动扣费的风险全部转嫁到普通消费者身上。

针对此事，记者也联系了相关法律界人士，对方指出，类似“先住后付”场景下的无提醒自动扣费，若平台无法证明用户存在明确的预订授权，就直接划扣用户账户资金，涉嫌侵犯消费者的知情权和自主选择权，按照《电子商务法》相关规定，消费者有权要求全额退还被扣款项。

晚报110

热线：2828110

# “大爱舟山 慈善有我”

## 舟山首次慈善文化主题展来了

□记者 翁青青 通讯员 李巧凤

本报讯 由舟山市慈善总会主办、舟山美术馆承办的“大爱舟山 慈善有我”2026舟山市慈善文化主题展，将于8月22日（周六）在舟山美术馆正式开展，展期将持续至9月10日。

本次展览以艺术为媒介、慈善为内核，精心打造慈善历史纪实、慈善主题书画艺术、善迹实物典藏、公益手作和互动体验四个特色展区，通过图文、书画、器物、手作等多元形式，串联起舟山慈善文化的脉络与当下成果，让慈善可看、可触、可参与。市民

们可沿着时间线索，了解舟山从唐宋至今的慈善史实与当代慈善成果，也能在书画艺术、善迹实物、公益手作展区中，感受艺术家和公益团队以作品与物件传递的善意与坚守。

这是我市首次举行慈善文化主题展。意在通过深度挖掘舟山本土慈善文脉，传承弘扬乐善好施、薪火相传的慈善精神，进一步提升全民慈善参与意识，营造全城向善、人人行善的良好社会氛围。

展览免费向公众开放（每天9:00—17:00，每周一闭馆）。欢迎市民朋友走进舟山美术馆，感受舟山慈善的温度与力量。

# 定海“预约响应”公交

## 上线运行

### 城乡居民出行有了新选择

□记 者 吴建波  
通讯员 应彦彬 王姿尹 龚恩磊

本报讯 “在手机小程序上约好，到点来车站上车就行，挺方便。”昨天上午，一位乘客登上从岑港车站出发的“预约公交”，准备前往小沙。当天，市公交公司定海分公司在定海西北片区正式推出“预约响应城乡公交”服务，农村居民出行从过去的“人等车”享受到“按需约车”。

据了解，此次推出两条预约公交线路，主要服务客流相对分散的城乡接合部及偏远村落。其中，1号线从双桥潮面路口站往返檀枫新苑，满足沿线居民进出城区枢纽的需求；2号线从岑港车站往返小沙金鹰集团，有效衔接岑港与小沙沿线的自然村落。“与逢站必停的传统公交不同，该模式依托数字化手段，按需统筹出行需

求。”市公交公司定海分公司副经理应彦彬介绍，乘客可提前预约乘车，两条线路均实行统一票价2元/人次，保留公交公益属性的同时，通过灵活调度提升运营效能。

为方便不同年龄段群众约车，“预约公交”提供“线上+线下”三种预约渠道。市民可使用“舟山公交”小程序下单，也可拨打专线电话人工预约，前往始发站的乘客也可在现场登记预约，1号线现场点为定海公交东站，2号线现场点为岑港车站站部。

此次预约响应公交线路的运行，是定海区推进省民生实事项目、深化城乡一体化改革、盘活运力资源的实践。定海区交通运输局相关负责人表示，随着数据积累和模式成熟，这一便民举措有望逐步覆盖更多区域，推动城乡公共服务更加均等化、智能化。

# 沈家门街头送清凉

## 烈日下的赶路人收获关爱



□记 者 翁青青  
通讯员 邢学火 周立红 周芳 文/摄

本报讯 8月17日上午，沈家门街道民生服务综合体与中大社区联合开展“夏送清凉·关爱同行”高温慰问志愿服务活动，为坚守在烈日下的外卖小哥、快递员、环卫工人等户外工作者送去防暑降温物资和暖心问候。

一大早，慈善志愿者们便忙碌起来，精心准备了防暑用品、清凉饮品等降温物资，并在“骑手歇歇”门口设立发放点。随着外卖小哥、快递员、环卫工人陆续到来，志愿者们将一份份满载关爱的清凉礼包逐一递到他们手中。当天，有几名小学生志

愿者也主动加入其中，他们认真地将物资送到每位劳动者手上，用纯真的笑容为高温下的一线工作者带去丝丝凉意。

“这么热的天，能收到社区送来的清凉礼包，心里挺感动的。”一位外卖小哥接过物资后表示，这份来自社区的关怀让他真切感受到了被尊重、被惦记的温暖。

沈家门街道民生服务综合体相关负责人表示，下一步将持续依托“小哥驿站”等服务平台，常态化开展各类暖心关爱活动，用心用情守护城市最美奋斗者，让更多在烈日下奔波的劳动者感受到来自社区的敬意与关怀。