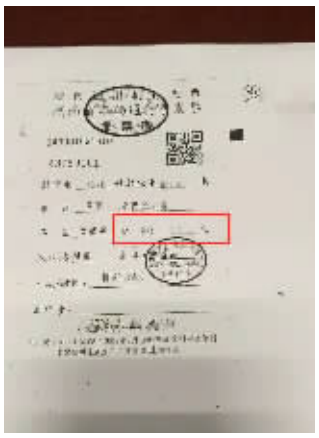
550公里收费3870元？重名闹乌龙

高速管理方回应：起点是湖北胡集非江苏胡集；新系统正磨合，错计费多收全额退还

消费调查

这两天，一段关于“湘西吉首南收费站550公里要收通行费3870元”的视频在网上热传，引发热议。事件的实际情况是怎样的，收费站又是如何处理的？1月5日，三湘都市报记者对此进行了调查采访。

■记者 和婷婷



收费站录入起点站江苏胡集信息后，显示金额为3870元。（视频截图） 收费发票显示，实际收费1199元。

550公里收费3870元？网传视频引热议

网传视频中，司机驱车从湖北胡集镇上高速，在湖南湘西吉首收费站下高速，全程550公里收费3870块钱，质疑是否多收费，并表示幸亏没用ETC，拿的高速卡。视频曝光后引起了网友热议。

网友“恒星1178”表示，跑550公里显示收费3870元，算下来将是7.03元每公里，新年的最高通行费。

网友“刘宝鑫5”表示，作为一名收费员，我们也只能遵守国家规定按电脑显示收费，讲心里话我不可能说因为这些就少收或者不收取通行费，我们也是有考核的，差额是我们自己补齐的。只能希望技术部门赶快解决这一类问题，让我们也少被司机骂，司机也能快速通行。

网友“乐天风暴”评论：本来人工收费，还知道自己付了多少钱，现在ETC确实自动扣费，就是收费有变化车主根本不会太留心，所以现在刚开始启用ETC时间里，车主还是要多注意费用扣缴细节，以防被多扣。

收费站经过三次处理 实收1199元通行费

就此情况，记者5日从湖南高速集团湘西管理处了解到，网传视频并非事件全程。

第一次读卡：显示通行费1404元。吉首南收费站当值收费员张韬告诉记者，1月3日早晨7点20分左右，车牌号为冀A6开头载重47.87吨的货车进入湘西管理处吉首南收费站。

“这个货车本身是装有ETC的，但司机在上高速时并没走ETC车道。到了我们吉首南收费站时，司机将CPC卡递给收费员，读卡系统显示应缴通行费1404元。”

此时，司机对通行费提出异议。

第二次误录：显示通行费3870元。司机自称从胡集上的高速，张韬通过收费站对讲系统联系站里的监控室，询问胡集站的编码，重新在系统录入入口站信息。

“通过系统搜索，只有一个胡集入口，是江苏胡集站。”湖南高速投诉服务监督员瞿志新说。拿到监控室工作人员给到的江苏胡集站的编码，张韬输入系统，车道显示屏上自动显示冀A6759K六型货车江苏胡集到湖南吉首南的通行费确实是3870元。

当车道电子显示屏上显示3870元通行费后，司机立即用手机把这一画面录了上来，并上传到了网络。

第三次处理：实际只收了1199元。“550公里高速通行费这么高？”面对质疑，张韬将情况报告了收费班长和收费站站长。

收费站先让司机将货车开出车道停在收费广场后，将货车司机请到办公室，重新以人工方式对着里程表当面给司机计算全程通行费。

“全国高速公路刚并网收费，对外省收费站名字不太熟悉，所以当时我并不知道全国有两个胡集站，一个是在湖北，一个是在江苏。而且一开始司机也没说是湖北胡集，只是说胡集站。”瞿志新告诉记者，找到问题根源后，按湖北胡集收费站给司机手工计费。

“秉持交通运输部通行优先和绝不能让货车利益受损的原则，人工计算时，我们并没有叠加车辆的桥梁和隧道通行费的，只按全程公里数不含桥隧给司机计算通行费。结合湖南高速差异化收费标准，最后算出的通行费是1199元。财务室按系统外计费给司机开了手工票，相当于是给了司机优惠。”瞿志新说。

连线 司机：视频非自己上传，对结果满意

1月5日，三湘都市报记者联系到货车司机张师傅，他表示确实只收了他1199元，而且对结果满意。

“当天，我是从河南送一批耐火材料到湖南湘西，途经湖北胡集。当时，我看到3870元通行费后产生很大的疑问，于是就拍了小视频。等待进一步处理的过程中，把视频发到了全国卡友微信群中，请大家支招。没想到群友们就将视频上传到了网络，一下子就爆了。”19时许，张师傅在电话中对三湘都市报记者说。

“7点多下的高速，事情处理完是9点钟，中间耽误了一个多小时的时间，货主又在催货，当时情绪比较焦躁。后来我也将最终的处理结果以及1199元的发票照片发到了微信群里，并表示事情已经解决了。那时候事情已经超出了我的控制范围了，并没有多少群友专门去发布这个结果。”对此，张师傅也颇为无奈。

声音

新系统处于磨合阶段 错计多收全额退还

记者采访中了解到，张师傅的遭遇并非个例。

针对个别车辆金额异常问题，湖南高速集团湘西管理处纪委书记修峻表示，元旦当日全国取消省际收费站并网后，新系统正处于磨合期，可能会出现通行费金额显示异常等相关问题。“我们湘西高速公路将坚决按照上级要求，坚持通行优先，和绝不能让货车利益受损的原则，进一步加强对收费员的业务培训和学习。针对出现的情况，我们会及时调查核实、认真妥善处理，如有错计费、多收费的部分，在核实情况后，将全额退还。”修峻说。

据悉，目前湖南高速已经组织了技术团队，全力攻关，尽快缩短系统磨合过渡期。

进展

商家称如达到退换标准会配合处理

对商家的回应，陈纯安表示不能接受，“我没有对车辆做过任何改装。”1月4日，记者跟随陈纯安来到三马名车长沙大道店。

陈纯安提出其购买的奔驰车上部分部件编码显示“乱码”等质疑后，邓李伟表示：“这个跟我讲没有多大含义，过程我也不是很清楚，让律师和律师去对接。车子有问题，按三包规定该修修，如果达到退换标准，一赔几都没问题。”邓李伟承诺，作为销售方会配合车主找厂家处理此事。

三马名车公司售后负责人马楚成建议将车辆送到奔驰4S店去检测，他承诺，“如果问题达到退换标准，作为经销商会配合处理。”

128万豪车问题多 车主疑买到“二手车”

经鉴定车辆存严重安全隐患，销售前或已维修

“车开在高速公路上排气管后节脱落了，好危险。”1月4日，长沙市民陈纯安向三湘都市报记者反映，他花了128万元购买的奔驰车先后出现“游车”、换挡冲击、排气管后节脱落等现象。陈纯安多次与三马名车长沙大道店协商未果，无奈向媒体求助。

■记者 胡锐

【投诉】新车问题连连 退换车遭拒

陈纯安介绍，2019年2月，他以公司的名义在三马名车长沙大道店购买了一辆奔驰罗伦士GS500小型越野客车，价格128万元，并于同月28日提车。新车上路第三天就出现发动机怠速不稳、转速忽高忽低的“游车”现象。当时，陈纯安以为只是小问题并未在意。未料，之后车辆暴露的问题越来越多。“车辆行驶约九千公里时，排气管后节脱落；发动机漏油、车辆偶尔出现启不动或起步时发动机有异响、车辆油漆面有二次喷涂的痕迹等质量问题。”

“商家存在故意隐瞒车辆问题的嫌疑。”陈纯安说，他一直以为销售方就是三马名车，但在双方签订的《代购合同》和发票上，售货方却为湖南三武汽车贸易有限公司。

陈纯安多次到三马名车长沙大道店协商退、换车无果。

【鉴定】车存严重安全隐患，销售前或已维修

2019年9月，陈纯安委托湖南省天杰机动车鉴定评估有限公司对车辆进行鉴定。

鉴定意见书显示：车辆存在发动机漏油、多处拆装及油漆重新喷涂痕迹，多处螺丝锈蚀，“游车”、消音器后节自然脱落等现象，车辆存在严重的行驶安全隐患。其中“游车”现象是指车辆在停车等待红绿灯怠速运行时，发动机转速出现忽高忽低并伴有抖震，车辆在起步加速换挡时能明显感受到冲击现象。鉴定书还指出，被鉴定车辆不符合全新车辆出厂的要求，不排除在销售前进行过维修处理。

基于鉴定书，陈纯安质疑他购买的是一辆二手车。2019年12月18日，代理律师廖道平就此事向三武汽车公司及三马名车实业有限公司发出解除代购合同、退还购车款并按购车款的三倍赔偿损失的律师函。

【商家】不排除提车后改装等致车辆损害

对于三马名车与三武公司的关系，三武公司法定代表人邓李伟解释称：“我们是三马名车商标许可使用商”。对此说法，三马名车公司负责售后的马楚成也表示认同。

2019年12月21日，三武汽车公司在回函中称，根据双方《代购合同》，车辆验收时车主应当对车辆外观、基本配置等进行认真检查确认，而陈纯安一方已完成对车辆的验收且在交车文件中盖章确认，没有提出任何异议。回函称，该车辆已使用近一年，对于律师函中提出的车辆情况并不当然归属于车辆本身质量问题，即不排除该车提车后存在改装或是在使用过程中因过错、过失而造成车辆损害的可能性。

回函还表示，陈纯安公司购买的罗伦士GS500系高端商务汽车，且其购车目的是用该车从事商务接待等经营活动，根据《消费者权益保护法》规定，陈纯安公司既非自然人，购车目的也非用于生活消费，故不能适用前述法律。