

还车难 退款难 维权难

## 汽车租赁遭遇“局中局”？

湖南日报全媒体记者 罗霞

租赁的车辆深夜莫名失踪，押金退还屡屡受阻。近日，两名群众向湘问频道反映，他们在长沙博帆直管车队(租车公司)租车后遭遇一连串闹心事，向多部门求助，问题得不到解决，维权之路困难重重。

## 车辆深夜失踪

今年4月，危先生在长沙博帆直管车队岳麓店租用一台载货车，约定每月租金2800元，押金4000元。在吉首市从事“货拉拉”。

7月25日，车辆租赁到期，他从湘西将车送回长沙，因租车公司已下班，双方约定第二天一早办理还车手续。次日清晨5时许，危先生来到酒店地下停车场取车时，发现车辆(连车带车内个人物品)竟不翼而飞。

报警后，警方查实，车辆被第三方“乾蜀汽车资产管理部”开走，对方表示车辆是他们的，长沙博帆直管车队未缴纳租金，因而收车。

无独有偶，江西的张女士也遇到类似糟心事。2024年11月，她在长沙县湘龙街道长沙博帆直管车队租下一辆载货车跑“货拉拉”，租期半年，2025年5月底到期。

“5月底出了次交通事故，维修费由我先垫付，保险公司还没理赔，只好继续交钱续租。”7月2日晚11时许，张女士向租车公司发信息表示不再续租，对方回复“明天将车辆开到星沙”。谁知次日一早，车辆竟不见踪影。后来才知道，车辆被租车公司连夜拖走，其身份证、驾驶证、银行卡及部分现金也一同被收走。

## 押金追讨困难

“将有争议的转租给我，导致我无法还车，押金也退不回。”危先生告诉记者，



漫画/刘也

当他前往租车门店时，发现门店已转让，后来才找到长沙县湘龙街道的门店。租车公司向记者解释：“没退押金并非第三方扣车，而是危先生没支付超里程费和超保养费，两项共计5000多元，扣除押金后还倒欠1000多元。”

危先生对此很是气愤。他说，在不知情的情况下，租车公司还将其支付宝账户与“蜘蛛人”平台绑定，一直自动扣费。他多次要求解绑，始终未能如愿。“绑定时需用户自主操作，输入支付宝密码，不存在不知情。”租车公司表示，欠款没付清不会解绑。

针对张女士反映的情况，租车公司表示“先付费后使用”，拖走车辆是因7月份租金逾期未交。“车子弄得稀烂的，中门一开就会掉下来。维修已经掏了三千多元，还得花两千多才能修复。我们用水印相机拍照留证了。”当记者问及“收车前为何不通知张女士当场交接”时，租车公司声称“联系不上她，发信息也不回”。

## 执法遭遇迷局

二人曾向公安、市监、运管等部门反映求助，均未得到解决，究竟是何原因?记者联系长沙县行政执法局，工作人员回复称此为民事纠纷，不在该部门职责范围内，建议向法院起诉或向辖区司法所求助;县公安局则建议向合同甲方所属地报警;县市场监督管理局表示，根据《小型客车租赁经营服务管理办法》，此类投诉事件由交通运输管理部门负责;县交通运输局则回复“租车押金问题经双方协商，仍未达成一致意见，建议走司法程序解决问题”。8月6日，张女士向长沙县人民法院询问立案情况，得知被告公司不在长沙县辖区，且对方不同意调解，需要向望城区人民法院提起诉讼。

危先生提供的《新能源汽车租赁协议》显示，出租方为“长沙或帆汽车服务有限公司”，而收取租金、押金的账户却为“长沙臻帆汽车服务有限公司”，再加上“长沙博帆直管车队”，租车竟涉及多家公司。而张女士的租车协议上，出租方和收款方均为“长沙或帆汽车服务有限公司”。租车公司解释称几家公司为同一法人，平时租赁协议都这么签。对此，张女士无奈感叹：“法人身份证、电话、地址都不知道，弄得起诉也难。”

长沙理工大学法学院院长张敏指出，租赁公司或第三方在未通知承租人、无警方见证下拖车属违法行为。车辆正常租赁期间，承租人享有使用权和占有权，出租方收回车辆需履行事先催告、通知取回等程序，否则即侵害承租人权益。“水印相机照片仅能作为辅助证据，认定合法拖车需形成证据链，包括GPS轨迹、警方回执、现场视频等。第三方债权债务关系不得对抗承租人，出租方单方报价和擅自维修难以认定损坏责任。”她建议强化汽车租赁行业监管，严格规范市场准入，从源头遏制霸王条款、不正当竞争等乱象。

针对行业存在的“一套班子、多块牌子”、权责划分模糊等问题，业内人士认为，需推行一车一牌一证备案制度，督促相关平台对入驻租赁公司实施“保证金+信用评级”双轨管理;同时推动交通、市监、税务等部门形成监管合力，全面强化行业规范。

## 整治“AI谣言”刻不容缓

振亚

在人工智能迅猛发展的当下，AI技术带来诸多便利的同时，也滋生出了“AI谣言”这一信息毒瘤。从AI伪造地震“小男孩被埋图”，到AI伪造“暴雨引发山体滑坡”视频，再到AI生成“核电站泄漏”新闻稿……这些虚假信息社会危害大，不仅消耗公众善意，更给抢险救灾带来阻碍，整治“AI谣言”已成为净化互联网生态的迫切课题。

“AI谣言”的泛滥，是技术赋权与利益异化的共谋。AI工具让造谣成本断崖式下降，而分平台精准推送、短周期批量生产的特性，则助长其形成传播风暴。今年2月，四川筠连县“2·8”山体滑坡发生后，部分自媒体账号用AI软件翻炒拼凑旧闻，传播如“山体滑坡被行车记录仪拍下”“4名遇险学生被路过司机救出”等帖文，诸多错误信息给抢险救灾带来困扰。“广东医保基金出现赤字”的“AI谣言”传出后，不仅引发社会恐慌，还造成群众对政策的误解。

扫除“AI谣言”，需要构建“技术+制度+公众”三重防线。技术层面，应加快AI生成内容检测技术研发，让虚假信息无处遁形;制度层面，需细化AI应用规范，对未标识的生成内容追责，斩断流量变现黑色链条;公众层面，则要培养“信息溯源”意识，教育公众不被未经核实的情绪化内容裹挟。

AI技术只是个工具，其善恶取决于使用方式。唯有政府、平台、公众形成合力，才能彻底整治“AI谣言”，让技术创新真正服务于社会进步。

## 电子产品“争夺战”，如何破解？

老师：

我是五年级男孩的妈妈。暑假假期，因孩子沉迷手机、平板，我已濒临崩溃。双职工家庭，白天仅奶奶在家，无力监管。我们提出限时，但现实是“游击战”不断，藏设备、设密码均被破解;时间失控，约定半小时常拖至一小时;现实兴趣丧失，拒绝外出。尝试过沟通、签保证书、奖惩均无效，反而加剧冲突，亲子关系也疏远了，我该怎么办？

林女士

林女士：

孩子沉迷电子产品而导致亲子冲突，是多因素叠加的结果，让我们从心理学视角

解析问题根源，寻找解决方案。

五大心理机制，理解孩子为何“难以自拔”：即时满足的诱惑，游戏/短视频通过即时反馈(升级、点赞)刺激多巴胺分泌，对前额叶发育未成熟的孩子具有压倒性吸引力。逃避现实压力，虚拟世界是孩子应对暑假空虚感、学业焦虑的“避风港”，在游戏中获得的掌控感可弥补现实中的无力。社交认同需求，线上社群是孩子建立同伴关系的重要场域，“同学都玩”背后是对社交归属的渴望。自主权争夺，家长严防死守触发“禁果效应”，五年级孩子正处于自主意识爆发期，对抗行为本质是对话语权的捍卫。环境暗示与习惯，家中随处可见的电子设备、缺乏替代

选择的环境，会不断强化“拿起手机”的下意识反应。

四大步骤破局困境，从堵塞到共建：破解监管：控制环境而非孩子。物理隔离，离家前将所有设备锁入抽屉。丰富环境，在客厅等显眼处放置运动器材、书籍等非电子娱乐选择，降低孩子因无聊触发玩手机的几率。

重构规则：用契约代替命令。共同制定公约，与孩子协商确定每日总时长及时段、使用前提。明确违约后果，超时则自然承担关联结果，如次日停用、增加家务，避免情绪化惩罚。激活现实：用体验替代说教。放大微

小兴趣点，及时鼓励孩子非电子兴趣。多组织家庭活动，如每日30分钟亲子运动，周末骑行、参观博物馆等。链接线下社交，联系同学组织游泳、逛图书馆等集体活动。

修复关系：以联结化解对抗。设立每日“专属时光”，专注倾听孩子心声。转换沟通方式，如用“我担心你眼睛红”(表达感受)替代“你怎么又在玩”(指责)。强化正向反馈，表扬孩子的每一点合作(如“谢谢你准时放下手机”)。

这场“电子产品争夺战”，本质是帮助孩子从虚拟与现实间寻找平衡、在自主与责任中学会成长的契机。家长要做孩子成长的“脚手架”，教孩子管理时间、分配时间，逐步培养自主管理能力，改变需要耐心。

湖南省高校心理健康服务团队张玉桃(湖南中医药大学)、龚勋(长沙理工大学)

## 党报帮你办

投诉热线: 18670055661



你有投诉求助，我们帮问  
帮办，请关注新湖南湘问频道  
(邮箱: xw777111@163.com)

## KTV噪声扰民已告诫

编辑同志：

浏阳市永和镇又一街“好声音KTV”夜间长期扰民，经常营业到凌晨两点甚至更晚，严重影响周边居民正常休息。

一市民

记者追踪：

8月21日，浏阳市永和镇政府回复：我镇组织工作人员夜间实地核查，确有顾客消费至深夜，音乐影响周边居民。通过现场对KTV经营者进行沟通，告诫其严格遵守营业时间规定，采取有效降噪措施，避免干扰周边居民正常生活。

湖南日报全媒体记者 田燕

## 修路排水不畅致房屋受损

编辑同志：

新宁县翻修江黄公路，施工队没按图施工，导致排水沟排水不畅，致使我家房屋受损，希望帮忙处理。

一群众

记者追踪：

8月20日，新宁县交通运输局回复：江黄公路两边设计了排水系统，道路建成后，路面雨水将通过边沟汇入排水系统。下一步施工时，将建临时排水设施，确保新建路基排水顺畅，不对周边房屋造成影响。

湖南日报全媒体记者 肖祖华

## 高楼外墙装饰砖坠落盼处理

编辑同志：

我是益阳市赫山区朝阳市场三栋住户，我们小区高层楼顶墙体开裂，装饰砖多次坠落，很不安全，希望得到妥善处理。

一市民

记者追踪：

日前，赫山街道办事处回应：朝阳路社区、市场事务中心工作人员及辖区民警联合对现场实施勘查后建议，由三栋该单元全体住户共同筹集资金，委托专业施工人员对问题区域进行系统性修缮。

湖南日报全媒体记者 方兴

村民希望  
通组公路早日硬化

编辑同志：

岳阳县月田镇改港村有条长约1500米的通组路，是团组村民出行的必经之路，每到雨雪天气，路面就泥泞不堪，老人就医、孩子上学如同“闯关”，希望尽快帮忙硬化。

一村民

记者追踪：

8月20日，月田镇政府回复：根据“县道县管、乡道乡管、村道村管”原则，组级道路建设采取“政府补贴+村民自筹”方式实施，目前村民对主路硬化自筹资金方案基本无异议，但少数村民希望将道路硬化延伸至自家门口仍存在争议。后续，镇政府将继续组织村民商议道路硬化自筹事宜，以尽快推进建设。

湖南日报全媒体记者 肖祖华

公交停靠点更改  
造成出行不便

编辑同志：

从8月13日起，中方县3路、33路、103路等公交线路突然改变停靠站点，致使中方镇部分村民乘车需要多走至少1公里，很不方便。

一村民

记者追踪：

8月20日，中方县城市管理和综合执法局回复：该县已召开协调会，明确由县公交公司第一时间恢复隆平大道沿线临时停靠点，安排公交车辆一人一辅道在公交站台或临时停靠点停靠;要求县城发集团加快建设安装芙蓉路至紫荆路4座公交站台。

湖南日报全媒体记者 肖祖华