



租车出行租到非营运车辆,消费者或面临保险拒赔风险——

# “灰色租车”隐患不小

**堵点痛点  
记者出击****■诉求来源**  
12345·青诉即办  
观海新闻客户端“民生在线·帮办”  
党报热线82863300  
**■话题热度** ★★★★★

租到非营运车麻烦不断

今年2月,任先生通过哈啰租车平台,在市区北某汽车租赁企业租了一辆特斯拉,4天租赁费共计1625元。任先生驾驶这辆特斯拉与另一辆新能源汽车发生交通事故,被交警判定承担全部责任。汽车租赁企业以车辆维修期间无法营运为由,向任先生索要3500元“停运费”。

“这辆车行驶证上登记的使用性质为‘非营运’,不具备租赁经营资质。企业将非营运车辆用于营运活动本就违规,无权主张停运损失。”任先生认为。

同样是在2月,宋女士花800元在李沧区一家汽车租赁企业租了一辆汽车,并使用了支付宝的“芝麻信用免押租车”服务。还车时,租赁企业发现车辆有剐蹭,要求宋女士支付600元喷漆费和1400元停运费。“我要求其出示这辆车的行驶证以确认营运资质,但对方拒不提供,还通过支付宝自动扣了我2000元。”宋女士说,她后来向有关部门反映了此事,企业最终退还了停运费。

张先生则遭遇保险拒赔。2025年4月,张先生在市区南一家汽车租赁企业租了一辆玛莎拉蒂,驾驶途中发生交通事故,被交警判定负全部责任。张先生第一时间将事故情况告知汽车租赁企业,玛莎拉蒂车主就车辆损失要求保险公司理赔。保险公司认为,该车辆使用性质为“非营运”,而租赁使用改变了使用性质,因此不属于保险责任,出具了《机动车保险拒赔通知书》。

最终,3万多元的车辆维修费用,张先生承担了70%。“企业将非营运车辆对外租赁,是把保险拒赔风险嫁到了消费者身上。”张先生认为。

记者在黑猫投诉平台搜索“租车”“非营运”等关键词,有相关投诉722条,多地消费者反映自己在租车平台或门店租到非营运车辆,发生消费纠纷。

“五一”假期即将到来,租车出行需求日渐增多。需要警惕的是,有汽车租赁企业使用非营运车辆从事租赁业务,背后隐患不容忽视。多位市民反映,租到的车是非营运车辆,发生事故后,或被保险公司拒赔,或被汽车租赁企业索要“停运费”而陷入纠纷。记者对此展开调查。



汽车租赁行业存在“灰色地带”

根据交通运输部发布的《小型客车租赁经营服务管理办法》,投入租赁经营的小型客车应当经检验合格且登记的使用性质为“租赁”。而现实中,不少汽车租赁企业使用非营运车辆从事汽车租赁业务。

记者以消费者身份走访了岛城6家汽车租赁企业。其中两家企业的店员称,店内对外出租的车辆均为合规“租赁”性质;其余4家企业的店员坦言,店内车辆均为非营运性质。对于“租用非营运车发生事故,保险是否拒赔”的问题,有店员说:“遇到事故就说是借朋友的,不要说租的车,保险理赔没问题。”

此外,有的汽车租赁企业还接受私家车挂靠租赁。车主可将车辆委托给租赁企业管理,每月收取固定租金;也可以采取灵活模式,由租赁企业为车主接单,无单时车辆归车主使用。与企业签订挂靠协议后,车主无需变更保险和车辆的使用性质。

青岛市汽车租赁协会秘书长费诗农介绍,按照规定,登记为“租赁”性质的车辆,需执行强制报废标准,而非营运车辆可用于租赁的时

间更长。另外,租车车辆高频使用,损耗更快,在二手车残值大幅缩水,而非营运车辆残值更高。在投保费用方面,用于租赁的车辆保费标准远高于非营运车辆。

记者从中国人民财产保险股份有限公司青岛市分公司了解到,营运和租赁车辆的保费价格通常是非营运车辆保费的两倍。

费诗农表示,汽车租赁属于典型重资产行业,车辆折旧、维修、高额营运保险叠加,合规运营成本居高不下。近年来该行业低价内卷加剧,企业盈利空间被持续压缩,大量中小租赁企业陷入亏损。如果企业为压缩开支使用非营运车辆,游走在灰色地带,将会严重挤压合规汽车租赁企业的生存空间,破坏市场公平竞争秩序,也埋下保险拒赔、安全责任划分不清等隐患,制约行业规范化、高质量发展。

租车时要确认车辆资质

山东润律师事务所合伙人邹文成表示,汽车租赁企业使用非营运车辆开展租赁业务,违反《小型客车租赁经营服务管理办法》相关规定,并涉嫌非法营运。这种违规现象容易引发停运费、折旧费索赔等消费纠纷。若因车

辆使用性质与保险约定不符,在发生事故后遭遇拒赔,则车辆维修费用、伤亡赔偿责任等由租车人和汽车租赁企业自行承担。

“汽车租赁企业使用非营运车辆从事租赁业务,改变了车辆原有使用性质,使得机动车发生交通事故的危险程度显著增加。”中国人民财产保险股份有限公司青岛市分公司理赔部副总经理罗群强强调,根据《中华人民共和国保险法》第五十二条规定,被保险人未按照合同约定及时通知保险人的,因保险标的的危险程度显著增加而发生的保险事故,保险人不承担赔偿保险金的责任。

“消费者不可轻信汽车租赁企业教唆的骗保话术,一旦被保险公司追诉,有可能承担民事责任、行政责任甚至是刑事责任。”邹文成提醒,消费者租车时应主动询问车辆使用性质,要求汽车租赁企业提供行驶证原件,确认车辆使用性质是否为“租赁”。如果汽车租赁企业不提供,需要慎重考虑是否继续租车。若发现是非营运车辆,应果断拒绝并向监管部门举报。

多措并举规范行业发展

据了解,自2021年4月小型微型客车租赁实行备案制以来,青岛共备案汽车租赁企业470家。

邹文成建议,政府部门应加强汽车租赁企业备案工作,推动车辆电子备案与联网核验,公示已完成备案的汽车租赁企业名单,开展专项整治并建立信用惩戒机制。租车平台应承担起信息服务主体责任,严把“入口关”,并向消费者明示车辆资质信息。

推动汽车租赁企业规范经营,他山之石,可以攻玉。大连市建设了小型微型客车租赁经营服务和监管平台,制定租赁汽车车载终端设备配置指引,将开展经营活动的企业和车辆接入平台监管,运用信息化手段实时动态掌握企业经营情况和车辆运行状态。

“除了加强监管,还要通过多种举措引导行业健康有序发展。”费诗农建议,保险公司针对合规企业推行差异化浮动费率,为安全监管完善、出险率低的企业定制低费率保险,从而降低汽车租赁企业的合规门槛与成本;政府部门可以推动汽车租赁行业与演艺、赛事等领域的联动服务,缓解企业经营压力。

“长期以来,租赁车辆性质界定存在法律与政策模糊地带,自驾式汽车租赁长期被笼统划入营运类车辆管理。”费诗农介绍,行业层面已着手推动政策破局。去年年底,中国出租汽车暨汽车租赁协会已正式向交通运输部提交政策修改建议,呼吁厘清车辆属性界定,将汽车租赁用车从传统营运车辆范畴中剥离,单独划定为非营运专用属性,从根源上纠正概念混淆的问题,扭转行业被动局面。

**读者来信·记者追访****清理垃圾菜地  
维护河道环境**

■此前,新民河北岸被开荒种地。

“这几年,新民河河床上杂草丛生,河岸被开荒种地,景观大不如从前。”近日,市民梁女士向党报热线反映,位于青岛蓝色硅谷核心区的新民河缺乏维护,环境变得脏乱。

记者探访发现,新民河与新民社区仅一路之隔。沿河步行,可以看到河床上生长着成片的蒲草和芦苇,南岸有小股污水流入河道;北岸有七八块大小不一的开荒地,栽种了大葱、韭菜等,距离开荒地不远处的河道里有泡沫箱、塑料袋等垃圾。

“新民河在2016年6月完成生态综合治理并对外开放,我们小区2018年回迁时,河道景观很美。但近年来,环境每况愈下,居民都不愿来河边了。”新民社区的一位居民称。

记者将居民诉求反映至即墨区鳌山卫街道农业农村服务中心。中心工作人员回复,街道已第一时间安排工作人员到现场核查、处置。经核查,2015年蓝谷管理局对新民河进行生态环境整治,分段建设了蓄水砌石堰,拦蓄水区域在不影响行洪情况下种植了部分景观水生植物,经研判,现有水生植物不影响泄洪。街道已清理河道内的漂浮物及垃圾,同时逐一排查新民河周边居住小区和村庄住户,查实开荒当事人为新民社区居民,已依法依规责令其整改,开荒地已恢复原状。下一步,街道将持续加强河道常态化巡查管护,加大环境整治力度,健全长效监管机制,切实守护好河道生态与人居环境。

**急难愁盼 小邱帮办****小区商业街路面坑洼  
街道协调物业修补**

■凤凰城小区西侧商业街路面修补前坑洼不平。

近日,市民王先生向党报热线82863300反映,西海岸新区珠江路凤凰城小区西侧商业街路面多年来坑洼不平,一直没有修复。

记者到现场看到,这条道路长约400米,由行道砖铺成,有多处砖块松动、错位甚至缺失,致使路面高低不平。较大坑洼处有10余平方米,与地面最大落差近10厘米。

由于道路一侧是门头房,小区西门也设置在这里,来往的行人、车辆络绎不绝。“这段路太难走了,尤其是骑车经过时要小心翼翼,不然很容易摔倒。”市民王先生告诉记者,这条路大约在2017年前后投入使用,由于车辆频繁碾压,近年来路面严重破损。他曾向市政部门反映这一问题,但对方答复这段路并不在市政养护范围内。他又向物业公司反映,情况也没有改善。

该小区物业公司表示,凤凰城小区西侧商业街是小区全体业主共有、共用区域,目前已超出保修期。据测算,这条路整体维修改造费用约100万元,应由全体业主共同承担。此前,物业公司就该路段整体封闭维修及费用分摊方案向全体业主开展问卷调查、征集意见,但未获得业主同意,因此维修改造工作暂无法推进。

记者将这一情况反映至辖区街道办事处,街道立即组织工作人员实地勘察路面破损情况,并与小区物业公司沟通协调,确定了临时修补方案。截至记者发稿时,物业公司已清理了坑洼区域的松动砖块,并用沥青填补、压实。下一步,街道办事处将督促物业公司做好修补后的路面养护工作,定期排查路面状况,及时处置道路损坏问题。

本版撰稿/摄影 邱正

**城事 微观****“心机商标”该清理了**

号称“手打挂面”却并非手工制作,名为“山里来的土鸡蛋”却与“山里”无关,标注“120w超级快充”的充电器实际功率仅有20w……部分商家玩起文字游戏,让本应清晰标识商品属性的商标,反成为误导消费者的障眼法。这不仅扰乱了市场公平秩序,也消耗了消费者的信任,“心机商标”该清理了。

“心机商标”的套路是利用汉字组合,诱导消费者产生“合理联想”,是一场隐蔽的文字游戏。部分商家热衷于炮制“心机商标”,根源在于对利润的盲目追逐与投机取巧的心态。在竞争激烈的市场环境中,手工制品、土鸡蛋相较于“流水线商品”往往更受消费者青睐,而通过注册一个带有误导性的商标,普通消费者便能摇身一变,不仅能吸引消费者,还能溢价。这种行为侵害了消费者的知情权,也容易造成“劣币驱逐良币”。

从法律层面看,“心机商标”并不合规,已触碰诚实信用的法律底线。我国《商标法》明确规定,商标注册应当遵循诚实信用原则,不得欺骗公众或者使公众对商品质量产生误认。像“手打”用于机制面商标、“120w”用于低功率充电器商标,明显会让消费者对商品特性产生错误认知,已构成误导。

但现实中,商标审查环节难以精准预判每个商标在实际使用中的误导结果,商家正是利用这种漏洞,将合规注册变成了欺骗消费者的挡箭牌。

清理“心机商标”,不能仅靠消费者自我防范,更需要市场监管部门主动作为,加大对市场流通环节的巡查力度,全面清理明显带有误导性质的商标,不再被动等待消费者投诉后才介入。商标审查也需在注册环节从严把关,严格审核容易产生歧义、可能误导公众的商标,从源头上遏制“心机商标”产生。更关键的是,要进一步完善相关法律条款,明确商标实际使用的合理范围,实施惩罚性赔偿与信用惩戒,让商家从根本上打消投机念头。

一个真正有生命力的品牌,依靠的是过硬的产品质量和真诚的服务态度,而非玩弄文字游戏。消费者的信任一旦缺失,再花哨的商标也不过是毫无价值的名称。

进门、取纸都要手机“扫一扫”,市民担忧个人隐私泄露——

# “方便”服务,须以个人信息来换取?

**记者调查**

从外来人员扫码进入小区,到公厕扫码取纸,小小二维码已广泛应用于城市中的诸多场景,为市民生活提供了便利。然而,也有人提出质疑:扫码后,个人信息是否被过度收集?想获取这些“方便”,必须以信息泄露为代价吗?

外卖员扫码才能进小区

“不扫码登记,保安就不让进小区,我们为了及时送餐只能照做。我理解小区有管理制度,但有时扫码需要填写身份证号等敏感信息。”外卖员小李告诉记者,自己在送外卖过程中发现,多个小区都要求外来人员扫码登记才能进入。他的一个专门用于送外卖的手机号码,近期接到了一些商家的推销电话,他怀疑与进小区扫码登记有关。

日前,记者来到奋进路上某小区探访。有外卖员反映,该小区物业要求他们扫码登记个人信息后方能进入。记者扫码后看到,服务提供方在《隐私协议》中提及,用户编辑完善或变更账号信息时,“我们会收集您主动上传的用户姓名、手机号码、身份证类型、身份证号码、性别、出生日期。”该小区保安称,这个二维码很安全,不用担心个人信息泄露,但他并不清楚这些个人信息的去向。

“现在越来越多的小区取消了纸质版登记,更换为扫码登记。”外卖员小张认为,小区物业为业主安全考虑,验证外来人员身份本无可厚非,但是方式方法应该更灵活、更安

全,“我们的个人信息也应该被保护好。”记者在岛城多个小区探访发现,进门时扫码,有的会链接到物业企业开发的小程序,有的则会链接至第三方平台。

扫码取纸须关注公众号

市民王女士向本报反映,她在李沧区永平路一所公厕因未带纸巾选择了扫码取纸。一番操作下来,耗时几分钟。虽取到了纸,但她担心在此过程中个人信息被商家收集。记者来到该公厕探访,只见门口墙壁上挂着一台机器,上面有“扫描二维码免费取纸”字样。用手机扫描二维码后,出现“做任务,免费取纸”“微信登录”等提示,点击后页面显示“申请你的微信昵称、头像”。记者进一步操作,授权后按住黄色按钮2秒,按钮图案变成了一个二维码,屏幕下方出现“前往XX公众号”选项,同时传出语音提示:“点击前往图中公众号,关注后点击‘点击取纸’,设备立即出纸。”

不少市民有着同样的经历,表示在取纸过程中关注了各种微信公众号,有的甚至需要“刷脸”才能取纸。他们担心个人信息被过度收集甚至泄露。

记者以需要投放广告的商家身份联系了提供扫码取纸服务的企业。“我们提供微信公众号涨粉服务,用户扫码取纸时可以关注你们的号。增加一个粉丝,我们收费0.8元。”该企业工作人员称。

收集信息应坚持“最小必要”原则

山东豪德(青岛)律师事务所律师岳翔介绍,我国法律严格限制个人信息收集。《中华人民共和国个人信息保护法》第六条明确规定,收集个人信息应当限于实现处理目的

最小范围,不得过度收集个人信息。该法还确立了“告知—同意”的核心规则,要求个人信息处理者在取得个人同意后方可处理个人信息。

“以外卖员扫码登记进小区为例,从‘最小必要’原则来看,如果登记姓名和手机号码即可实现访客管理目的,却强制要求提供身份证号甚至人脸信息,则明显超出了必要范围,涉嫌过度收集。”岳翔指出,尤其值得注意的是,身份证号属于敏感个人信息,法律对敏感个人信息的处理设定了更为严格的要求,必须具有特定的目的和充分的必要性,并采取严格保护措施。

不少居民小区在推行扫码登记后,取消了原有的手写登记区。“这意味着若不扫码,就无法进入小区。尤其对于需频繁出入小区完成送餐工作的外卖员来说,实质上是剥夺了他们的选择权。”岳翔介绍,《个人信息保护法》第十六条规定:个人信息处理者不得以个人不同意处理其个人信息或者撤回同意为由,拒绝提供产品或者服务。“如果小区只提供扫码这一种登记方式,且该方式要求收集超出必要范围的个人信息,就构成了变相强制同意,违反了法律规定。”

近日,中央网信办、工业和信息化部、公安部发布《关于开展2026年个人信息保护系列专项行动的公告》,将进一步深入治理App、SDK等服务产品以及互联网广告、教育、交通、卫生健康、金融等重点领域违法违规收集使用个人信息典型问题,着力提升人民群众满意度、获得感。

“技术的发展应当服务于人,而不应成为侵害个人权益的工具。小区物业和公共场所运营者在收集个人信息时应坚持‘最小必要’原则,不得强制收集敏感个人信息;保留传统登记方式,让用户有选择权;加强所收集信息的保密管理,防止信息泄露。”岳翔认为,各方应共同推动扫码服务回归便捷、安全的初衷,让个人信息保护真正落到实处。