

咨询投诉功能及投诉举报制度

一、平台咨询、举报投诉、结果反馈功能说明

唐运通数字货运平台全程公开运单信息，实现运输过程可视化、可监控、可追溯。运输服务全过程中，货主、司机均可通过平台渠道发起咨询、建议、投诉及举报，平台建立标准化受理、核查、处置、反馈闭环机制，切实保障交易双方合法权益，规范实际承运人运输服务行为，约束平台上下游主体经营行为，维护平台正常交易秩序。

（一）货主端投诉与建议功能

司机成功接单后，系统自动生成唯一电子运单号。货主可通过平台 PC 端实时查看运单进度、运输轨迹及承运信息，根据实际运输服务情况，针对司机服务、平台服务等问题在线提交投诉或合理化建议。

同时，货主可通过平台公示的官方客服热线人工描述投诉事项、反馈服务问题。平台专人统一受理登记、核查核实、闭环处理，并在规定时限内将核查结果、处理意见反馈至投诉人。

（二）司机端咨询与投诉反馈功能

平台为入驻司机开放 APP 端专属反馈通道，司机可在 APP 内自主提交反馈内容，反馈类型分为投诉、建议两类，可详细填写事件描述、问题说明。提交后，所有投诉反馈信息实

时同步至平台管理后台，实现后台统一归集、统一管理、统一处置。

遇紧急运输问题、服务纠纷、系统异常等突发情况，司机可直接拨打平台专属客服热线 400- 777- 5656 进行紧急咨询与维权。

平台管理端具备完整投诉台账管理功能，可完整记录车牌号、反馈人姓名、反馈意见、提交时间、核查内容、处理结果、办结时间等全量信息，实现投诉事项可查询、可追溯、可复盘，留存完整处置档案。

二、平台投诉举报制度及问题解决机制说明

我司严格按照网络货运行业监管要求，建立健全公开透明、高效规范的投诉举报管理制度，明确投诉渠道、受理范围、处理流程、响应时限及争议解决机制，确保所有咨询、投诉、举报事项 24 小时内有效响应，全程闭环处置。

（一）公开投诉举报渠道

平台面向所有用户公示多元化、全天候咨询投诉渠道，所有渠道在 APP、官网、平台首页显著位置长期公开：

①7×24 小时官方客服热线：全天候受理业务咨询、服务投诉、违规举报、纠纷协调；

②在线投诉举报系统：用户可通过唐运通司机 APP、货主端、官方网站，进入“我的一客服与帮助—投诉举报”模块，线上自助提交投诉、举报及建议材料。

（二）投诉举报受理范围

平台受理全场景货运交易相关问题，主要包括：

1. 平台系统服务问题：订单异常、结算争议、费用疑问、信息展示异常等；
2. 实际承运人违规问题：司机恶意加价、迟到延误、货物破损、丢货少货、擅自改线、服务态度恶劣等违规行为；
3. 货主违约问题：发布虚假订单、无故取消订单、拒付运费、恶意刁难司机等行为；
4. 平台工作人员服务态度、业务办理不规范问题；
5. 其他违反平台管理制度及交通运输相关法律法规的行为。

（三）处理流程与时限要求

平台严格落实 24 小时响应机制，接到用户投诉举报后 24 小时内完成对接响应，整套处置流程规范如下：

1. 受理登记：客服人员收到投诉、举报、咨询信息后，当日完成信息登记、分类归档，并向投诉人确认受理信息；
2. 初步核查：平台风控及运营管理部门在 2 个工作日内完成事件核查、双方取证、信息核实；
3. 分级处置：普通简单投诉事项，5 个工作日内完成核查处置并反馈结果；涉及多方纠纷、事故核查、金额争议、证据复杂的疑难事项，最长不超过 10 个工作日办结；确需延期的，提前向用户说明原因并报备；
4. 结果告知：事项办结后，通过 APP 推送、短信、电话、

站内信等方式，将最终处理结果、整改要求、处罚结论完整告知投诉方，形成闭环。

（四）争议解决机制

1. 平台在线争议解决（ODR）机制

平台搭建线上争议调解体系，针对运费争议、服务纠纷、轻微货损、履约争议等简单纠纷，支持用户线上发起调解申请。由平台客服、风控团队联合介入，依托线上举证、线上沟通、线上核验的方式，快速完成事实认定与纠纷调解，实现争议快速化解、高效处置。

2. 第三方争议调解机制

针对重大货损、大额经济纠纷、多方权责复杂争议等疑难问题，在双方无法达成一致的情况下，平台可引入交通运输主管部门认可的第三方专业调解机构介入调解，依法依规妥善处理交易争议，保障双方合法权益。

唐运通（天津）科技有限公司

2026年5月2日