

您的声音我来倾听

热线: 962555

微博报料: 新浪 @ 新民晚报社会新闻

电子邮件: qgb@xmwb.com.cn
来信地址: 威海路 755 号新民晚报群工部
邮政编码: 200041

重复扣费、黑名单“一刀切”、热线打不通？

ETC用户扩容 服务亟须优化

民声台
您说事 我调查

5月6日高速公路新系统恢复收费,不停车电子收费ETC成主要方式。从去年至今,ETC车载设备上海发行总量已达300万台。但一个多月,一大波烦恼来袭,重复被扣费、名单被拉黑、热线打不通……5月6日至6月18日,12345市民服务热线已接诉求4550多件。这一堆的问题到底怎么办?

重复扣费,如何退还?

市民反映,他们已经在人工收费口缴纳了通行费,可又收到银行ETC扣费提醒。市民反映,银行无法做到即时或当天扣费,用户无法及时查询扣费情况。

对此,记者向ETC发行方上海公共交通卡股份有限公司询问,相关工作人员解释重复扣费的主要原因是:相邻车道同时识别车载ETC设备导致重复扣款;人工通道收费的同时,车载ETC设备也被收费站设备识别重复收费。目前,交通卡公司已调整、完善了车道软件,在相关系统里设置了拦截和去重功能,避免重复扣费。前期发生的重复扣费,一经核实,将及时退还用户,用户可拨打热线电话64692025,或在“上海交通

卡”APP、“上海公共交通卡”微信公众号上及时反映。在疫情免费通行期间,上海道路运输管理部门已对收费系统全面升级改造,实现ETC车辆“一次通行、一次扣费、一次告知”和出口费额显示,用户驾车通过收费站时能“明明白白”安心通行。

针对“无法即时扣费”的问题,交通卡公司也给出了解释:高速公路收费是全国联网,存在跨省计费,根据交通部相关规定,交易记录须在4个自然日上传至各省ETC发行方,银行在收到交易记录后才能批量扣款;用户可通过上海交通卡官网(www.sptcc.com)、“上海公共交通卡”微信公众号、“上海ETC助手”小程序查询通行明细记录;银行账单明细里会注明高速公路使用时间及收费路段。

名单拉黑,如何解封?

马先生经营的物流公司8辆集装箱卡车在建设银行卡安装了ETC。其中一辆集卡因绑定银行卡的余额不足,通过ETC专用道时显示“状态名单”。马先生明白,该车辆被列入“黑名单”。可之后,公司其他正常扣费的集卡也全部被列入ETC“黑名单”,他对此表示不解。

经记者询问了解,交通卡公司相关工作人员告知:该问题确实集中在货运企业,部分企业所有车辆绑定

在一个ETC账户下,一旦余额不足,银行根据风控,则将账户下所有车辆列入“黑名单”;另外,由于银行去年批量受理集装箱车辆安装,部分单位以公司名义申请安装,但又未及时签约绑定扣款银行卡,导致扣款失败,被银行下发“状态名单”。

交通卡公司建议企业应保证ETC账户余额充足,尽快与签约银行绑定扣款银行卡;同时,调整为“一车一账户”,避免高速通行受限。另一方面,交通卡公司已与银行积极沟通,商请银行在规则允许的条件下,调整下发“状态名单”做法。与此同时,“上海公共交通卡”微信公众号和小程序均已上线货车状态查询功能,以便驾驶员在上高速前快速查询车辆ETC状态。

座席全忙,如何解难?

张先生通过工商银行办理ETC后,今年5月首次驾车通过高速公路ETC专用道时,未能识别车辆设备,车载ETC显示“标签拆卸”,设备需要重置。如何重置?售后网点在哪儿?张先生连续拨打上海ETC客服热线4000012319一周,听到的只有:“对不起,目前座席全忙,暂时无法为您提供服务。”没有提示等候时间,只告知挂机后稍后再拨。

记者拨打客服热线,也始终无法接通。之后致电张先生办理ETC

的工商银行询问,可银行也不清楚ETC售后网点,建议去有现场安装服务的银行网点试试。记者和张先生随即赶到银行安装网点,在已预约的情况下仍排队半小时,但故障排除仅用时1分钟。

随后,记者翻看了ETC设备说明书,并没有找到维修网点相关信息。最后在交通卡公司工作人员的提示下,在“上海交通卡”APP、“上海公共交通卡”微信公众号和官网www.sptcc.com上查询到了售后维修网点,但仍存在网点电话无法接通无法预约的情况。

目前,上海数百万车辆已安装ETC,使用中会出现偶发故障在所难免。为此,市民建议:

应根据需要增加客服热线座席,在车载设备说明书上备注售后维修网点信息,进一步提高售后服务,拓宽售后服务渠道。目前,市交通主管部门已建立了由交通卡公司为主的100人ETC客服中心,并将进一步扩增至150人,优化ETC售后服务,提高问题处理效率。

车辆拥堵,如何保畅?

王女士反映,她每天早上都要经过北青公路重固收费站,这里只有一根ETC通道,车辆通行缓慢。陈先生反映,G1503高速公路闻居路出口只设置了一根ETC通道,且

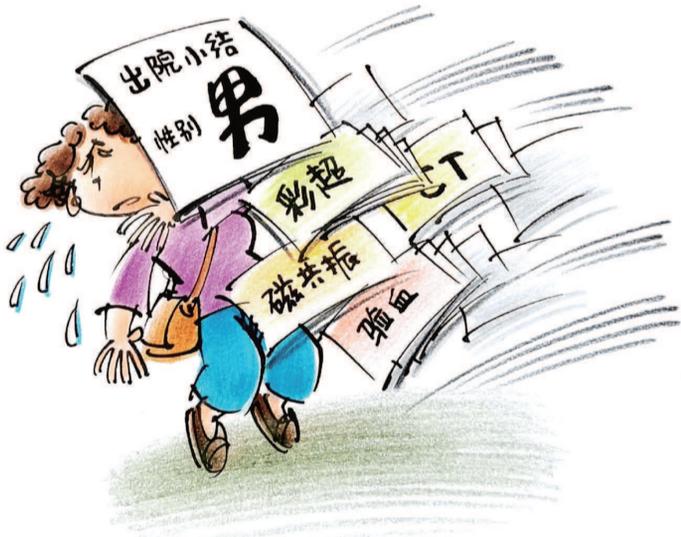
经常出现故障,收费口拥堵严重。黄先生反映,早晚高峰时沪昆高速公路新桥收费站的ETC专用道,经常因为个别车辆设备不能被识别,导致拥堵。

记者驾车走访了几个高速公路收费站发现,目前已有不少收费站通过改造,设立了人工和ETC混合车道,使车辆能尽快分流通过。部分收费站路段还增设了“可切换车道”和“潮汐车道”,ETC专用道总体通畅便捷,收费显示一目了然。但在早晚高峰时,高速公路收费站车流量加大,确实存在部分ETC专用车道拥堵的情况。在一些ETC车道,由于部分车辆的车载设备无法被识别,岗亭内的工作人员手持POS机伸出窗外处置,司机来回调整车辆位置和角度接近手持POS机。这在一定程度上,造成了交通的人为拥堵。对此,市民建议,如果工作人员能手持POS机走出岗亭快速处置,或将问题车辆引导至特勤区域处理,则能更快地排堵保畅。

ETC是不停车电子收费系统,方便快捷实现不停车缴纳通行费。交通卡公司工作人员建议,驾车上高速公路前应先检查车载ETC设备是否处于正常待机状态,以免造成ETC车道拥堵,市民应共同做好“小细节”,让ETC通道畅通无阻。

本报记者 王军

住院「变性」
前一段时间,柳阿姨发现自己讲话时嘴巴有点歪,于是即刻到家附近的二级甲等医院就诊,医嘱需要马上住院治疗。经过前三天从头到脚趾的全身检查,抽了12小管血、做了2次CT、4次彩超、1次磁共振检查和高压氧舱,挂了11袋药水……终于等来了出院。但柳阿姨发现讲话嘴巴歪的问题并没有完全解决,自己的性别却在出院小结中变成了“男”!
马蔺荣 文 孙绍波 图



中国新闻名专栏
岂有此理
事

新车子变速箱发出异响 检查发现车主不是自己

经本报调解,4S店承诺尽快处理

和事佬
面对面 调一调

晚报编辑:
近日,我在上海华星亚特汽车销售有限公司花了13万元左右,购买了一辆荣威RX5MAX1.5T自动豪华版轿车。可是,没过多久,变速箱就发出异响。更让我感到吃惊的是,车主登记信息一栏,竟不是我的名字。我与对方协商,对方却始终没有拿出诚意。希望晚报“和事佬”栏目能够帮帮我。 读者 华先生

【记者调解】

华先生告诉记者,2019年11月21日他提车,满心欢喜。可是,没过几天,麻烦就来了。“还没开几天,我就感觉到车子的变速箱有异响,于是,马上联系4S店维修。”

客服安排华先生到4S店检查。在通过同款车型对比检查后,得到的结果是:也有车会发出类似的响声。但是,华先生还是觉得不放心,于是,他又换了一家4S店,到上海嘉定荣威汽车销售有限公司去检查。这才查出,车辆的左右高低不平衡以及右后的弹簧有问题。

不过,让华先生始料未及的是,车辆故障,还牵出了另外一件烦心事。“我去店里的时候,看到系统上

显示的车主名字,竟然不是我!”对此,上海华星亚特汽车销售有限公司客服人员解释称,相关人员在车辆登记的时候,操作失误,写错了。

华先生无法接受,他与上海华星亚特汽车销售有限公司的销售经理商谈。华先生提出,希望共同找一个第三方汽车检查中心,检查车辆是否有质量问题,费用由销售方承担。而上海华星亚特汽车销售有限公司方面则称,如果车辆检查没问题,应由车主承担检测费用;如果有问题,就由经销商方全额承担。至此,双方因为费用问题僵持不下。

近日,记者联系到上海华星亚特汽车销售有限公司销售经理。他表示,车主名字确实是员工操作失误,登记错了,他们愿意帮忙更改。因此过火,他们也愿意给到车主华先生一些售后服务上的优惠;而关于车辆质量问题,目前协商下来,双方认可先找一家第三方汽车检查中心检查,至于费用问题,后续还可以再协商,关键是,将问题先查清、解决。“给华先生带来了麻烦,我们也感到非常抱歉。公司方面也会尽快为他处理。”

记者将结果告知华先生,他表示能够接受调解结果。他希望对方能够拿出诚意,尽快帮他解决此事。 本报记者 徐驰 王新华 实习生 姚储杰

骑行车队无视交通规则 大队人马闯入机动车道

如今,有不少骑行爱好者喜欢结伴外出骑行,但有网友向记者反映,近日,在浦东拱为路南祝路附近,近20名“车友”违法在机动车道上骑行,还在路口闯红灯,给自己和他人带来危险。
据网友介绍,当时他乘车经过拱为路南祝路口时,看到前方机动车道上有多名穿戴专业的“车友”正冒雨前行。但他们随意左右变道,在滚滚车流中呼啸而过,甚至在路口还违法闯红灯。记者从网友拍摄的照片中看到,这支骑行队伍比较庞大,有近20人,但没有一人遵守交通规则。
事实上,近年来交警部门也曾对骑行爱好者违法占用机动车道骑行的行为开展过整治行动,但仍有人以身犯险。警方提醒骑行爱好者,骑车是为了强身健体,但一定要遵守交通法规,安全文明出行。 本报记者 房浩



自行车队骑行在机动车道上 网友供图