

962555

帮帮忙

有了“一键叫车”扬招杆 叫车还是有点难

小忙
跑现场

坐标：陆家嘴迪士尼商店门口、正大广场候车点、环球金融中心西门、人民广场来福士广场、五角场万达广场等
事由：“一键叫车”扬招杆或是无人接单，或是一直“死机”

去年9月，上海“申程出行”APP推出线下的“一键叫车”服务，在全市范围内安装了近200根扬招杆，乘客只需按下设备上的呼叫键，就可以呼叫出租车。这项工程旨在为老年人解决打车难，可实际情况并不理想，有了扬招杆后还是“打不到车”。今年1月19日，“帮帮忙”版刊发报道《智能生活，老人还要迈过多少“数字鸿沟”》（详见当日4、5版），其中就反映了这一问题，一时引发社会热议，不少市民致电本报讲述了相同的遭遇。连日来，记者走访沪上多个“一键叫车”站点发现，不仅呼叫后无司机接单，有的扬招杆还一直“死机”，缺乏维护。

多次尝试 呼叫失败

记者来到陆家嘴区域体验“申程出行”线下一键叫车功能。在陆家嘴迪士尼商店门口，一处出租车候车点旁即有一根扬招杆，标记为浦东003出租车候车点。记者按下呼叫键，屏幕上随即显示“正在呼叫”，倒计时有2分10秒，但直到呼叫时间结束，仍没有出租车前来。值得注意的是，若呼叫失败，屏幕上会切换回初始页面，整个过程中没有任何叫车信息出现。

随后，记者又来到正大广场候车点，这里标有“005”字样的扬招杆也是“中看不中用”，几次尝试，无一成功。

还有市民向记者反映，新世界城、环球金融中心西门、张江长泰广场西门，这几处地方的“一键叫车”扬招杆一样形同虚设，总是呼叫失败。市民王阿姨表达了一点质疑，“候车点上多加一根扬招杆，这个有点资源浪费了。”她认为，候车点本身就是合法的上下客点，站点上经常有出租车等候，扬招杆设置在旁显得多此一举。

时间错误 按钮无效

不仅难呼叫，有些地方的扬招杆连屏幕都是死机状态。2月3日下午，记者来到人民广场商圈的来福士广场，该商场外的扬招杆屏幕呈现“正在呼叫”的字样，但页面上当前所在位置、日期、倒计时等等信息均未出现。记者按了呼叫键，仍然是“正在呼叫”，过

了7分钟，屏幕内容依然没有任何变动。

记者和社区观察员走访发现，部分站点扬招杆屏幕上的时间也是错误的，且呼叫按钮无效，沦为摆设。如杨浦区巴黎春天外的扬招杆，在1月20日这天，屏幕上显示的时间是1月6日。同一天，五角场万达广场处的扬招杆电子钟还停留在去年的12月8日，令人摇头。

联系客服 没有回音

对于“一键叫车”出现的种种问题，在1月中旬，记者曾致电“申程出行”客服热线，反映呼叫难问题。在第一次联系时，该公司客服人员解释“系统尚在测试中”。

2月2日，记者再次拨打客服热线了解情况。客服人员回应，发生呼叫后无人接单，可能是一些司机判断这一单是虚假订单。记者问，虚假订单是什么意思？对方表示，司机可能会认为这是部分路人贪图新鲜乱按的，并不是真实的叫车订单。

那么系统运转正常吗？对此，接电客服人员回答，“系统一直处于正常运转状态”。记者随即表示，上海多处扬招杆存在呼叫无效、屏幕死机的问题，目前有没有专门的运维人员每日检查？何时能解决“呼叫难”的问题？对此，“申程出行”的客服人员回复，将一一记录下记者所反映的问题，但后续是否会有相关负责人联系媒体，无法保证。截至发稿，记者没有收到任何形式的回复。

本报记者 夏韵 文并摄

▶ 页面显示总是“正在呼叫”

随着手机叫车软件的普及，老年人在马路上扬招越来越难。怎样便利老年人出行，有一点很关键，那就是有效保障老年人的扬招需求。国家也明确提出，针对老年人打车难，坚持强化传统服务、优化智能服务“两条腿”走路的原则。

采访中，不少市民表示，“一键叫车”扬招杆十分适合玩不转智能手机的老年人群，但这样的民生工程还应做好、做实，真正帮助老年人跨越“数字鸿沟”，莫让这些几百根扬招杆沦为路边的摆设。

小忙有话说

的“一键叫车”扬招杆
■ 陆家嘴迪士尼商店门口

老树根“缠伤”小区管道 2个多月程序没走完



▲ 陆先生家门口挖出的“大坑”
▼ “惹祸”的树根
柴宇妍 摄

去年11月，家住闵行区水仙苑小区的陆先生一家感到房屋下水十分不畅，叫来物业查看。没想到，却发现是门口花园里的大树根部缠绕损坏了下水管道，房屋的煤气和电力管道也被大树的根部紧紧包围。生怕挖掘造成管道破裂等安全事故，物业上报绿化部门，要求协助处理。没想到，2个多月过去了，事情毫无进展。

记者看到，陆先生家门口有个“大坑”，拦起三个路障。他告诉记者，从去年11月份开始，家中的下水就变得极度缓慢，位于一楼的洗衣机和厕所均不能使用。

陆先生说，莘庄镇绿化办发现问题后，提出过将树木的根部挖掘后，使用水泥浇灌，阻止树根“野蛮生长”。但随后发现树根缠

绕小区煤气管道，又提出移除树木的方案。然而，树木位于公共区域，应由业委会召开业主大会后商讨处理，但目前小区的业委会负责人皆已离职。

随后，记者走访了居委会。居委会主任表示，浇灌水泥的方案终止后，居委会联系了煤气、电力、有线电路、自来水等相关部门，拿到了地下管道的铺设图纸。不过，绿化部门对于公共区域的树木移植，一定要走完整的流程。目前，居委会暂时履行业委会的职责，已做好树木移栽的方案，准备提交业主大会，征求意见。

记者又来到小区物业。物业经理表示，物业“非常重视”，但还

是要“走程序”。对于何时能完成征询，不能给出确切的答案。

记者接着来到闵行区莘庄镇绿化办。一名工作人员透露，一个多月前，居委会表示将牵头召开业主大会。业主投票通过后，树木移除工程和闵行区绿化办的手续可以同时办理。“我们尽量特事特办”。既然“特事特办”，为何还拖了2个多月？绿化部门只是表示，“走程序是必要的”。

处理一个危及煤气管道、给居民生活造成严重不便的树根，为何要2个多月时间？“帮帮忙”将继续关注此事。

本报记者 徐驰 实习生 柴宇妍

小帮
呼有应

新大陆广场地砖碎裂 市民夜行步步惊心

市民柳老伯向“帮帮忙”反映，位于浦东新区南泉北路528号的新大陆广场内，多处地砖开裂碎裂，黑夜行走时，脚下磕磕绊绊，存在安全隐患。

2月2日晚8时许，记者来到现场实地查勘。只见广场内确实有多处地砖碎裂，一些地砖翘起不平，一些地砖碎成了渣，脚踩上去，很不平整（见下图 翟晓龙 摄）。在广场的深处，现象尤为明显。记者观察到，来往的行人是步步小心，生怕“中招”。

“你看，这里坑坑洼洼，晚上又比较黑，很容易摔跤的。”柳老伯告诉记者，他就住在附近，以前，每天吃好晚饭，就要来这里散步。“现在，我都不敢带老伴来散步了。前两天下雨的时候，地上又湿又滑，我们老年人万一摔了，后果不堪设想。”

对此，不少市民建议，广场相关管理方应该负起责任，及时修补缺失损毁的地砖，早日消除安全隐患，让市民放心行走。

本报记者 徐驰 通讯员 翟晓龙



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/竹建英