

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

时隔10个多月,信息显示当初道路停车欠费

“上海停车”App付费系统有待完善

民声台

您说事 我调查

市民谈女士反映,最近她在道路停车位上停车时,意外得知自己在10个月前有一笔停车费欠费。令她奇怪的是,她竟翻出了当时的付费凭证。这是怎么回事呢?记者一番了解后,终于搞清楚了这笔8元钱的“糊涂账”。谈女士呼吁,希望“上海停车”App能完善改进。

意外发现停车欠费

谈女士告诉记者,11月17日,她在浦东周浦地区办事,将车停靠在关岳西路(中大街-康沈路)的道路停车位上,付费后,拿到了一张票据。

谁料,她意外地在票据上看到这么一行字:您(单位)在2021年11月17日之前,累计有1笔道路

停车欠费记录,请您(单位)登录“上海停车”官方App、小程序(微信、支付宝)尽快补缴。

谈女士颇感纳闷,自己是何时欠下这笔停车费的?她翻找了“上海停车”,真的查到了一条停车记录。停车的入场时间是1月16日13:31,出场时间是当日15:26,共停车时长1小时56分钟。停车地点是南江燕路(浦申路-浦驰路)。该笔停车记录的付款状态是“待付款”。

付款记录引出疑问

自己真的欠费了吗?谈女士在自己的微信钱包中查到,1月16日13:32,自己支付过一笔7元的“道路停车费”,状态显示“支付成功”。

谈女士注意到,“上海停车”显示的停车入场时间,与她付款的时间,有1分钟之差。这显示了谈女士停好车后,在1分钟内就将停车费付清了。“为什么她付过款了,‘上海

停车’仍显示‘待付款’呢?为什么两个金额,一个是7元另一个是8元呢?”她有点不解。

她还担心,自己的欠费记录会被计入征信系统。

向谁反映没有方向

记者在谈女士提供的11月17日那张停车收费票据上看到,上面有一个热线电话。

11月18日,记者拨通该号码。接线人员表示,谈女士在11月17日停车的地点(关岳西路),其道路停车管理单位是上海浦保停车管理服务有限公司,而所涉1月16日停车的地点(南江燕路)在闵行区,由另一家公司管理。那家公司的名称、联系方式,“浦保”这边无法提供。

记者登录小程序“上海停车”,点击“联系客服与投诉”,系统回应“暂无人工客服”。

查有欠费但可取消

随后,记者辗转与闵行区交通设施管理中心了解到,据初步查询,谈女士在1月16日的那次停车,停了近2个小时,共产生停车费用15元。谈女士在一开始只支付了“预估”费用7元,尚有8元未支付。

随着进一步调查,关于“8元待付款”有新的发现。对方表示,停车管理方未能提供谈女士车辆离场证据,即谈女士车辆驶离时,管理员未上传图片,仅仅“估计”了离场时间。根据规定,停车时长只能计为首个小时,8元的欠费不符合要求,责令停车管理公司取消谈女士的欠费记录。

停车系统有待改进

事情查清楚了,不过谈女士依旧对“上海停车”有话要说。

她表示,在“上海停车”的停车记录中,只显示了“待付款8元”,缺

少对停车费用的完整表述。“如果系统能显示,‘停车费共15元,其中已支付7元,未支付8元’,我多琢磨一下,估计也就不会纳闷了。”

她还纳闷:如果发生欠费,为什么没有短信提醒呢?

她也对道路停车位两次收费提出批评,“车辆驶离时,一次结算就可以的事,为什么要提前先收一笔费?这不是让人误解‘停车费我已经付过了’吗?”如果说停车场“二次收费”的初衷是担心有人逃费,其实大可不必,停车时间从分到秒,系统完全记录得清清楚楚。

对此,相关方面回应:以前道路停车的收费,都是人工计费的;“上海停车”App上线才1年,很多细节还在磨合中。未来,管理员不再参与收费行为,而只做好信息采集工作(记录车辆入场、出场时间)。也应该会有欠费的短信提醒。

本报记者 陈浩

『随便写写』

在街道图书馆门口测温登记处,一位没有健康码的中年女士正在登记个人资料。当时我正好站在她旁边,发现她的身份证只填了十五位数字,手机号也只有十个数字后,便提醒她说:“疫情尚未结束,大家都应该严格按照防疫要求,登记真实的个人信息。”“哎呦!大惊小怪,随便写写嘛好来,依太认真了!”尽管这位女士嘴里这样说,但在我的督促下,她也只好乖乖规范填写。

彭小华 文
孙绍波 画



中国新闻名专栏

岂有此理事



“金吉鸟”关门 健身卡“报废”

近日,市民韩女士向本报反映,她在宝山区金吉鸟健身大华会所门店办理了一张五年健身卡,今年发现健身房突然关门,余额无法继续使用,也无人处理退费事宜。

2019年,韩女士在金吉鸟健身(宝山大华店)花费6000元办理了一张五年的健身卡,有效期到2024年11月,另外又花199元办了一张黑金卡,健身卡时效延长到2025年1月。韩女士介绍,去年疫情来袭,2020年上半年期间健身房一直处于歇业状态,加之去年4月她又做了一次手术,身体抱恙,因而打算退健身卡。“我咨询了退卡的事,前台接到电话表示要扣掉管理费,剩下我能拿到的只有2080元。”她打电话到健身房总部,工作人员解释,因受疫情影响,资金无法周转,可先登记,但具体退款时间不详。韩女士最终没有登记退卡,后续也没有再去健身房。

韩女士介绍,之前在这家健身房报了瑜伽课的班,专门建立了一

个微信群用来通知开课时间,然而由于疫情原因团课一直没开。去年6月过后,健身房为会员开放使用运动器械,但并未恢复相关团课课程。今年,她发现总部的电话无法打通,原本用来健身打卡使用的金吉鸟健身App也无法打开。“我看了大众点评,才发现原来健身房5.6月的时候就关门了。”为此,韩女士也多次向相关部门反映,未果。

随后,记者多次尝试拨打了金吉鸟总部的联系电话,均显示已停机。记者上网搜索后发现,不仅仅是宝山店的金吉鸟健身房关门了,上海其余几十家连锁门店也早已先后关门,网友纷纷留言,抱怨健身房突然“跑路”,没用完的健身卡提前“报废”,没人处理退费事宜。据媒体公开报道,今年全国多家金吉鸟健身门店突然关门,其中包括北京、扬州、南京、常州等分店。在此提醒消费者,办理健身卡时应谨慎选择,不宜一次性办理过大金额。

实习生 张仪玮 记者 季晟祯

误购软件 提交退款申请被驳回

经本报记者介入,苹果公司退全款

和事佬

面对面 调一调

晚报编辑:

我是一名新民晚报“和事佬”栏目的忠实读者。今年10月19日,我在逛苹果官方应用商店App Store时,不慎误操作,结果花费12元人民币,购买了一款名为Picsew的软件。事发之后,我立即向苹果方面提交了邮件申请,希望能够退款。谁知,两天之后,苹果方面却驳回了我的申请,并且没有给出任何理由。为此,我向晚报“和事佬”栏目求助,希望晚报记者能帮我介入此事,与苹果公司协商,尽快退款。

读者 黄先生

【本报调解】

黄先生告诉记者,作为“果粉”,他经常在苹果官方商店App Store

内购买一些应用程序。10月19日当天,他像往常一样,在商店里挑选中意的应用软件。很快,他选择了一款名为Picsew的软件,没想到,点击浏览软件介绍时,却误触碰到了“支付”按钮,并通过“面容ID”识别,瞬间完成了付款操作。随后,他查询获悉,需要通过给苹果官方写邮件的方式,才能够申请退款。于是,他立即在手机上写了一封邮件,将事情的来龙去脉详细说明,向苹果公司方面提出了退款申请。

可是,一天之后,黄先生收到了苹果公司发来的回复邮件,结果令他大失所望:申请被驳回了。“让我气愤的是,苹果方面在回复邮件里也没有任何理由。明明是误操作,为什么要让我白白承担损失呢?”对此,黄先生感到十分委屈。

记者致电苹果官方客服热线,向工作人员诉说了黄先生的遭遇。工作人员听罢后表示,记录下情况,

但他解释称,由于公司规定和系统原因,无法直接给消费者回电,需要消费者自行拨打客服热线,反映诉求。对此,黄先生表示,他早已打过热线电话,也没有任何回复。随后,记者要求这名工作人员记录下事情的来龙去脉,并且与上级汇报此事。对方表示同意。

在记者的介入下,事发两天后,黄先生终于拿到了这12元退款。不过,苹果公司至今没给出任何解释。事情虽然解决了,黄先生依旧心绪难平。“虽然12元数目较小,但此类事情比较普遍。我觉得,苹果公司的服务环节存在明显问题,根本没有把消费者诉求放在首位,对于消费者的诉求也非常敷衍,显得傲慢!”他认为,苹果作为业内“巨鳄”,理应承担更多的社会责任,进一步优化客服反馈,让消费者体会到与品牌形象相符的优质服务。

本报记者 徐驰 王新华

轮椅失而复得 阿婆泪眼婆娑

家住嘉定安亭的80岁车阿婆,以前一直由她推着老伴出门散步。老伴去世后,阿婆仍天天推着空轮椅出门,然而,这把寄托思念的轮椅却被“偷”了。近日,民警费尽周折找回轮椅,阿婆激动得泪眼婆娑。

日前,车阿婆在菜地种菜,轮椅放在旁边。没想到,一转眼工夫,轮椅不翼而飞。阿婆说,轮椅是老伴留下来的遗物。以前老两口一直结伴来到菜地,这辆轮椅见证了他们一起走过的艰辛岁月。

此案案值虽然不大,但安亭派

出所民警杨思亮看着阿婆伤心的神情,决心全力帮助阿婆找回轮椅。

调查发现,是两名拾荒人员将轮椅拿走的。杨警官很快找到了这对拾荒夫妇,并在他们的住处找到了已呈拆解状态的轮椅。

虽然这把轮椅已经损坏,但阿婆对民警说,至少还给她留下了一份念想,她对民警认真负责的工作表示感谢。几天后,她再度来到派出所,将一份亲手书写的感谢信交到了民警手中,表达自己的感激之情。 本报记者 陈浩