

962555

本人必须到场？ 监护人须公证？

小忙
微调查

77岁瘫痪老人的退休金卡 遗失，妻子等众亲属到沪上银 行补办卡整整折腾了一个多月

市民李阿姨近日向“新民帮依忙”反映，她的丈夫今年77岁，一直瘫痪在床，不仅大小便失禁，还常常意识不清。去年底，丈夫住进了养老院，家人付费时发现他的退休金卡遗失，如果不补办的话，养老院的后续费用就难以为继。遍寻无着之下，李阿姨的妹妹带着一大堆的身份证明去了两家银行网点，但得到的回复都是：必须本人到现场才能办理。



■ 市民李阿姨期盼银行网点对特殊老人的服务能有“温度”
本报资料图 记者 王凯 摄

看着床上无法动弹的亲人，李阿姨和妹妹四处寻找帮助，希望相关部门和银行能“特事特办”，“电话都要打爆了，腿都要跑断了，问题就是解决不了。阿拉到底该怎么办啊？！”

补卡遇银行“死规定”

李阿姨告诉记者，今年2月，为了帮瘫痪在床的丈夫补办退休金卡，她的妹妹带着自己和丈夫的身份证、结婚证和户口簿，跑了两个银行网点，其中就包括距离养老院只需步行15分钟的金钻路支行，但网点都要求：

本人到现场补办，或由公证处出具公证书由其他人代办。虽然李阿姨的妹妹百般解释，苦苦恳求，提出“能否提供上门或远程服务，帮帮确有特殊情况的老人”，但对方依然“无动于衷”，回称：这是银行的规定，制度是“死”的。

李阿姨讲，她的妹妹身体不好，且不善言辞，眼看着因为补办不了退休金卡而快要拖欠养老院的费用，天天愁得是长吁短叹。于是，李阿姨拨打了12345市民服务热线，虽然得到了主管部门的电话，却一直无法打通。随后，在12345市民服务热线的再次帮助下，她终于联系上了银行总行客服，“通了几次电话，讲清了阿拉的紧急需求。他们全都记了下来，还说一定会处理好的。”

服务何时更有“温度”

第二天一早，李阿姨果然接到了银行四川北路支行的来电，工作人员给她提供了“两条路径”：要么去属地街道办理“监护人”证明，要么到公证处公证。李阿姨和妹妹再三考虑之下，为稳妥起见，还是选择了前往公证处。但万万没想到的是，当李阿姨的妹妹辛辛苦苦赶到浦东新区峨山路上的上海市浦东公证处时，却被告知：“我们没有公证人代办银行卡的业务。可能要去法院，通过法律流程解决。”

事情一下子又卡了壳，而此时李阿姨和妹妹已为此来来回回折腾了一个多月。最后，在她们再一次次的反复沟通和本报介人

下，金钻路支行终于派人到养老院为瘫痪老人补办了退休金卡。

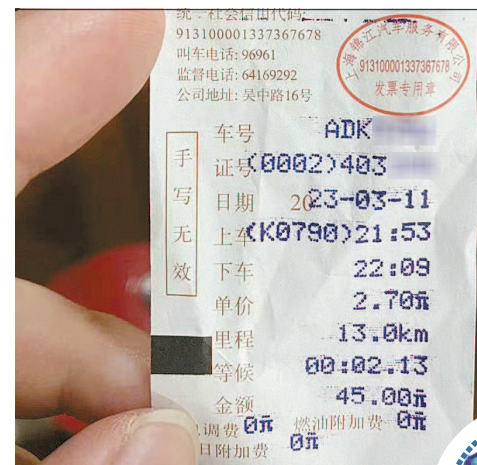
虽然问题得到解决，但李阿姨还是想不明白：为什么步行15分钟的“咫尺之遥”竟成了苦行一个多月的“天涯路”？为何信用卡到期补办银行就能主动寄给客户，而瘫痪老人补办一张退休金卡却是“障碍重重”？

采访中，记者发现，类似问题并不鲜见，曾多次出现在媒体报道中。对此，不少市民建议，相关部门能不能把服务的“温度”化为长效的“制度”，通过行业规范的建立，真正保障日常服务中特殊人群的“无障碍”。对此，“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 王军



图 IC



■ 梅先生3月11日从机场乘锦江出租车回家行驶了13公里

绕了圈子车价翻倍

梅先生告诉记者，3月11日晚上，一家5口从海南乘坐飞机抵沪。在虹桥国际机场T2航站楼，他和女婿乘上了一辆锦江出租车，梅先生的妻子、女儿、6岁的外孙女则乘上了另一辆蓝色出租车。

两辆车的目的地都是吴宝路580弄广达新苑小区。梅先生说，他和女婿一上车，就听到驾驶员嘴里嘟囔，埋怨他自己排了4个多小时的队，没想到接到这么一笔“短差”。两人没去搭理驾驶员。转眼，出租车驶上了外环高速。梅先生是一名老驾驶员，对上海道路非常熟悉，他知道，自家离虹桥机场不会超过5公里，照着虹渝高架路，开一段路就到了，出租车没有理由从外环高速绕行。他向出租车驾驶员提出异议，对方称，前面路堵，所以要走这条路。

最终，这段回家路开了13公里，车费45元。

记者搜索发现，从虹桥国际机场T2航站楼到吴宝路580弄，百度地图显示共4.7公里，打车预估费用21元。根据地图显示的路线，外环高速“偏”出了很远。

接到“短差” 司机一个绕路一个骂

一家五口从机场乘“差头”回家被“甩脸子”，本报介入后两家出租车公司分别道歉

出租车驾驶员在虹桥机场排队时间过长，就可以对“短差”乘客挑剔埋怨，恶言相向？近日，市民梅先生一家5口乘坐2辆出租车，一辆开出了2.7倍车程，车价翻倍；另一辆的驾驶员一路骂人，还“差点动手打人”。梅先生通过“新民帮依忙”呼吁：出租车行业是上海的一个服务窗口，驾驶员应有从业素养，不该感觉自己吃亏了，就甩脸色，发泄不满。



■ 百度地图显示，外环高速位于梅先生正常回家路较远的地方

司机一路恶言相向

梅先生妻子刘女士一行3人乘坐的那辆蓝色出租车，比他早了6分钟到达目的地，下车时已经过了22时，车费26元。虽然没绕路，但她们坐得更加“惊险”。

刘女士告诉记者，她们一上车，就听到驾驶员相同的抱怨，称自己排了4个多小时的队，接到的却是这么一笔“短差”。“一路上，他一直在骂，说粗话。”车到吴宝路580弄小区门口，刘女士喊停，驾驶员却不管不顾继续往前开，一直开出百米才停下，辩称“刚才没听到”。三人下车后，驾驶员恶狠狠地把手票扯下，扔出车窗。刘女士与其理论，对方冲出驾驶室，“气势汹汹，好像要打人”。刘女士和女儿吓得护住6岁的孩子，提醒自己少说为妙。

发票已经被风吹得没影，车子疾驰而去后，刘女士才静下心来，回忆自己乘坐的那辆蓝色出租车，好像是“海博”。

所幸刘女士在通过手机付款的交易记录中，显示有该车车号。女儿曾偷偷记下了驾驶员服务卡号。她将相关线索提供给了记者。

全额退款停岗培训

记者联系了锦江汽车服务有限公司，不久工作人员反馈，已向当事出租车驾驶员了解情况，据驾驶员称是“开错了路”，导致绕路至外环高速。公司已向乘客表达歉意，并全额退款。

刘女士乘坐的是“海博”出租车吗？随后又致电海博出租车公司，工作人员表示，刘女士提供的车号和服务卡号（证号）与“海博”没有关联。

记者进一步查询到，该蓝色出租车，是蓝色联盟车队的“友联”出租车。

蓝色联盟接线人员根据刘女士提供的车号和证号，表

示车号查到，但证号没有查到。记者复述事情经过被不耐烦地打断。“我们有我们的程序，我就问你上车时间，下车时间。”记者告知了下车时间（依据付款记录），但没有具体上车时间（因为没有发票）。接线人员称“没有发票我们不受理”，将记者推给了友联，“他们可以看行驶轨迹”，不由分说挂断了电话。

随后记者又联系友联公司，告知相关情况。截至发稿前，友联公司向记者反馈，已对涉事驾驶员作出停岗培训的处罚，并取得了刘女士谅解。

本报记者 陈浩



爱我中华 爱我上海
提振消费信心

本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英