

962555

本报记者 李晓明 徐驰

近段时间,多位市民向“新民帮依忙”反映,自己开车时因将车辆驶入路边“智慧停车位”,在“不知情”的状态下“被计费”,产生少则数十元、多则数千元的欠费记录,有人甚至“停车14秒被计费15元”。为此,不少市民质疑:既没有收到相关提醒,申诉时也历经周折,“智慧停车”真是“扣钱没商量”!

据了解,“智慧停车”是上海交通主管部门推动的交通数字化转型举措,通过实施“无人值守、电子监管、自动计费、便捷支付”的智能化管理服务,实现停车资源的共用共享,为车主提供更加便捷、轻松的停车体验。然而,原本应该更加便民的“智慧停车”为何频频让市民“踩坑”?记者对此开展调查测评。

市民观看指示牌内容 本版摄影 本报记者 李晓明 徐驰



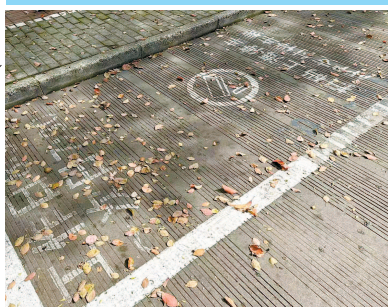
新测评

「智慧停车」真的「智慧」吗?

现场

浦庭路

标牌被遮挡 标识难看清



市民张先生告诉记者,今年1月底,他将车停在浦东新区浦庭路路边的车位上。谁知,过了几天后,他收到一条“停车费欠费”的短信通知,要求其及时下载“上海停车”App缴费。“晚上天比较黑,我没有看到标识,还以为为‘免费车位’。而当时我也只停了几分钟,怎么就欠费了呢?”

记者实地探访,这段浦庭路大约400米,北抵浦澳路,南连浦阳路,两侧有数个小区,道路的一侧辟出将近50个停车位。抬头望去,在浦庭路北侧上街沿附近,有一块“温馨提示您已进入智慧道路停车场”的告示牌;低头看去,每一个停车位上都“画”了一个监控探头的图案,并附有“扫码上海停车App支

付停车费”的白字,在车位的角落处,还配有一块金属二维码。

扫码后,出现的是“上海停车”小程序,通过注册、绑定账户、输入车牌号码以后,很快便能查询到实时的停车订单,还能查询“可停放时间”“人离场照片”等具体信息,点击“确认缴费”,便可完成付费。

记者体验后发觉,整个过程比较顺利,但“美中不足”的有两点:一是采光,二是落叶。白天指示牌被行道树茂盛的枝叶遮挡,到了晚上路灯昏暗,更是无法看清指示牌;而从树上掉落的大量树叶,直接将停车位上的画线和金属二维码遮去大半,让人难以辨认画线及字迹。

松花江路

信息不一致 车主没方向



市民王先生称,松花江路附近的“智慧停车”区域线上和线下信息并不明确,一些路段并未正式启用,另一些路段上的车位过少、二维码磨损严重、失去功能,让人“没了方向”。

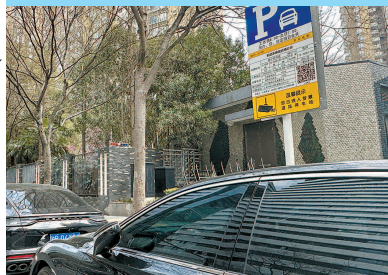
记者根据“上海停车”App的导航指示,驾车来到松花江路上的智慧道路停车场,发现这段道路一侧约有50个停车位。将车临时靠边后,记者下车观察到,一块指示牌竖立在人行道上,上面用较小的字体标明:温馨提示智慧设备调试暂未启用。记者刚准备打开手机查询并付费时,一名收

费员骑着一辆电瓶车赶到跟前,连忙摆了摆手:“这里的‘智慧停车’还没有开通,你要停那种车位的话,再往前开。”

于是,记者发动车辆继续前行,大约行驶100米后,在松花江路靠近邯郸路,才终于找到了“上海停车”App上显示的这处“智慧停车位”。仔细数来,停车位数量仅有15个,已全部停满机动车。不少车位上的金属二维码磨损严重,正要驾车离开的马先生拿出手机,对着二维码扫了数次也没结果,只能跑到远处的指示牌上扫码。

共和路

离场还计费 申诉太艰难



而据市民胡先生所述,3月9日下午,他在静安区共和路华康路处停车,离开前已通过扫码支付停车费,结果到家后发觉还在被“停车计费”。胡先生立即拨打“智慧停车”的值班电话,但是一直无人接听。随后,又联系静安区交通主管部门,还是找不到人。最后,只能向12345市民服务热线投诉。直到第三天,相关部门才给到回复:多计费是系统问题,已修正并处理。

记者来到该处,只见共和路(梅园路—华康路)

长约180米,两侧分布智慧车位约40个。在共和路梅园路路口,竖立着一块标牌,标牌下方有一行提醒:您已进入智慧道路停车场。而在隔壁的梅园路上,却是普通的路边停车位,同样竖立着一块停车指示牌,除少了一行提醒,两块标牌外形极其相似,稍不注意很难分辨。虽然每个停车位上都有“扫描二维码,支付停车费”的标识,但二维码被白线遮掩,容易被忽视,加上路边灰尘较多,被污染的二维码很难扫出。

建言

标识能否更清晰?

从市民遭遇来看,“智慧停车场”标识不清的问题最为突出,往往无法分辨其与普通道路停车场的区别,因此产生“误会”。

记者了解到,“智慧停车场”一般由停车位和指示牌两部分组成,设在这两处的相关提醒正是它与普通停车位的区别所在。但实际情况是,由于“智慧停车场”的指示牌从外观上与普通指示牌大同小异,再加上其位置偏远、被外物遮挡等因素,容易被车主忽略。而停车位与普通停车位没有显著区分,仅靠“扫码付费”的文字提醒,但地面二维码又往往由于不够明显,或者难以扫出等原因,达不到缴费效果。

为此,市民呼吁,“智慧停车场”由于无人值守自动计费,所以在其外观与相关标识上,必须更加直观醒目,让人一目了然。

计费能否更人性?

“智慧停车场”的计费方式同样让人很无奈,只要驶入一秒钟即开始计费。

有市民指称,其在汉口路南侧靠边停车,一共只停了14秒,结果被按1小时计算停车费15元,实在

是胸闷。据记者调查,目前不少“智慧停车场”已经采取了“阶梯式”的收费标准,如首小时内按照0—15分钟,15—30分钟阶梯收费,但依然难以得到市民认同。“有时候真的是有急事,需要在路边停一下,两三分都要扣费。”

不少市民提出,目前上海很多收费停车场都是实行的15分钟或30分钟内离场免费,“智慧停车”能否再人性化一些?

提醒能否更及时?

路边停车自动扣费,却没有任何提醒,等到发现时已是“负债累累”。“智慧停车”在提醒方面能否做到更及时?

有市民表示,因为对“智慧停车”并不了解,产生的停车费要么是隔一段时间后收到短信才知道,要么是经人提醒后,通过“上海停车”平台查询才得知,实在太过滞后。“有时候收到欠费的短信,还以为垃圾短信忽略掉了,能不能有一个统一的平台,比如‘上海停车’来向车主及时发送提醒短信?”

对此,“上海停车”客服相关负责人回应,因为道路停车费属于“行政事业性收费”,征收和催缴的主体是各区交通主管部门,“上海停车”平台仅是对话

息进行聚合。关于市民没有及时收到欠费提醒的原因,一是目前各区交通主管部门掌握的车主手机号信息不是完全准确,部分有偏差;二是目前道路欠费提醒短信是由各区交通主管部门以政务短信的形式发送,可能有一部分通信服务商存在短信延迟。所以也希望车主们可以关注个人信息的准确性,通过“上海停车”平台注册并正确登记接收短信的手机号。

申诉能否更通畅?

还有市民指出,一旦发现错误计费、重复计费等问题,在申诉时却面临“客服难找”“申诉周期过长”等障碍,让人火大心焦,毕竟严重欠费行为会影响到个人征信。

针对这一情况,管理部门解释称,目前“上海停车”平台尚未上线“一门式”客服平台,客服的主要作用还是软件运维及使用指导。“上海停车”客服相关负责人则反馈,目前平台有两位工作人员处理962319客服热线、12345市民服务热线以及专用投诉邮箱等渠道转来的投诉信息。各方诉求汇集至客服部门后,工作人员会进行人工统计、派单,交给所在区的交通管理部门,尽量保证在15个工作日内之内处理完成。“市民对欠费有异议的,可以向我们反映,核实下来属于异常状态的,将不再作为欠费催缴。”

市民的建议是否能被相关部门所采纳?“智慧停车”是否能够更好地智慧?“新民帮依忙”将继续关注。

星评

测评对象	车位数	收费标准	标识清晰度	付费便捷度 (满分为5★)
浦庭路 (浦澳路—浦阳路)	约50个	阶梯式	★★★(白天) ★★(夜间)	★★★★
松花江路东侧	启用15个	阶梯式	★★★	★★★★
共和路 (梅园路—华康路)	约40个	阶梯式	★★★	★★★★
中山北路宝昌路	12个	阶梯式	★★★	★★★★



本版编辑/蔡燕 视觉设计/邵晓艳