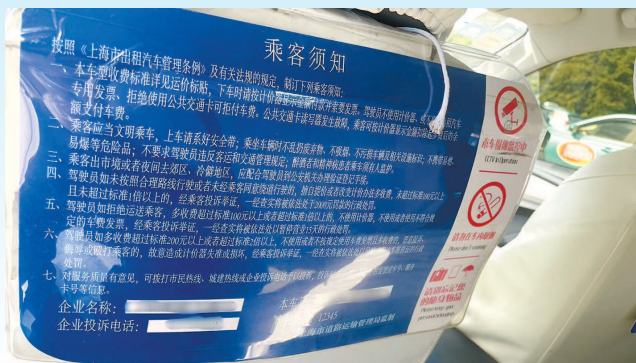


962555

帮忙



▲出租车内张贴的《乘客须知》  
▲乘客在铁路虹桥站排队等候乘坐出租车

陈浩 摄

小忙  
微调查

近期,多位市民向“新民帮忙”反映,乘坐出租车时,上海公共交通卡(简称“交通卡”或“公交卡”)被部分驾驶员“拒绝使用”。交通卡为何遭拒?这样的做法是否违规?连日来,记者展开调查。

# 乘客持交通卡打的为何被拒?

司机:一怕卡读不出,二担心结账时“漏算”  
市交通委:将协调各方消除司机“刷卡”顾虑

## 乘车支付 用卡被拒

市民毛老伯今年75岁,据其所述,10月7日,他和爱人乘坐飞机从日本抵沪,晚上7时多,在浦东国际机场T2航站楼排队等候出租车。“阿拉背着大包小包,问了好几位出租车驾驶员是否接受交通卡付款,都被拒绝。”他说,驾驶员们各有理由,有的说机器坏了,有的说怕卡读不出,还有的直接说“不”。最后实在没有办法,他们只得坐上一辆对交通卡说“不”的出租车,同意用手机付款。

“现在不管是大的出租车公司,还是其他小公司,不少驾驶员都这样。”毛老伯告诉记者,小辈怕他们不舍得花钱打的,特地预备了几张交通卡。他和老伴年纪大了,经常去医院就医,往返乘坐出租车时,就希望使用交通卡付费,但遇到能用交通卡结算的出租车并不多,到现在交通卡内的余额也没怎么减少。

毛老伯认为驾驶员拒绝交通卡,削减了交通卡的使用范围,也给很多不太会使用支付宝、微信支付的老人带来不便。为此,他也曾多次向相关部门发出过诉求。记者从12345市民服务热线了解到,平台也不时收到关于出租车驾驶员拒绝交通卡的来电。

## 已有规定 不得拒绝

据上海公共交通卡股份有限公司官方网站信息,交通卡在“公共交通”方面的用卡范围包括:公交、地铁、出租、轮渡等,此外在高速公路和旅游集散中心也能使用。

而在上海出租汽车行业,交通卡原应享有“不得拒绝”的支付地位。《上海市公共交通卡管理办法(修订)》规定,本市公共交通工具的运营单位或其工作人员不得拒绝持卡人使用公共交通卡;《上海市出租汽车计价器使用管理规定》也明确:乘客用乘车卡支付车费的,驾驶员不得拒绝使用。

记者随机选择了几辆不同公司的出租车,在车内都看到“乘客须知”中有明确提醒:驾驶员拒绝公共交通卡的,乘客可拒付车费。记者了解到,“乘客可拒付车费”有不

同情况:一是出租车读卡器出现故障,导致交通卡“读不出”,乘客只需支付扣除起步费后的其他部分车费。这一规定出自《上海市出租汽车计价器使用管理规定》:“智能卡读写器发生故障,使用乘车卡的乘客可按计价器显示金额扣除起步费后的余额支付车费”;二是司机主观故意拒绝交通卡,乘客可以拒付本次消费费用。这也与《上海市公共交通卡管理办法(修订)》的规定吻合。

那么,司机“开门见山”拒绝交通卡,实际并未完成载客,没有产生车费,这种情形又该如何认定?对此,出租汽车公司之间存在一定“争议”。

有的出租汽车公司表示,这种情况属拒载,处罚措施较为严厉。一次查实,公司内部会对驾驶员约谈和警告;二次查实,管理部门可依据规定,吊销驾驶员营运资质,公司也会跟进处罚,甚至予以辞退。

而另一说法是,这种行为欠妥,但并非拒载,驾驶员拒绝的只是“一种支付方式”,所以仅仅会按“违规”处罚。

上海市交通委员会则向记者反馈,对于驾驶员拒绝乘客使用交通卡支付车费的,目前法律法规没有明确的处罚依据。

## 很怕麻烦 更怕吃亏

那么,驾驶员又为何要拒绝交通卡呢?记者采访了一名出租车驾驶员刘师傅,他说“很怕麻烦,更怕吃亏”。

刘师傅讲,以前不少同行跟他提过,不喜欢乘客使用交通卡支付车费,有的甚至明确拒绝。原因是,乘客用交通卡支付的车费,并不直接到出租汽车公司这里,而是要在交通卡公司“转上一圈”。不但周转费时,还容易出错,让驾驶员利益受损。“我亲眼见到有驾驶员为了交通卡费用出错的事,与公司发生争执。几个月前,我开始将每一笔乘客使用交通卡支付的单子收集整理起来。”

记者看到,在刘师傅的一份“驾驶员营收明细”表中(计算周期为7月26日至8月25日),含有一笔436元的“公交卡”(即交通卡)

费用。这笔金额表明,在该统计周期内,乘客通过交通卡支付的车费总额是436元,这笔钱实际已通过交通卡公司转账到出租汽车公司。“但实际上,这笔费用不是436元,而应该是542元。”刘师傅说,他当场向公司财务人员出示了一张张使用交通卡支付的乘车发票。公司承认漏算,补上106元。至于为何会“漏算”,只解释说漏掉了2笔车费。

而到了8月26日至9月25日这个周期,刘师傅又被漏算了49元。公司查询后解释,有一笔车费还未反映到账上。“如果我不自查的话,岂不是莫名其妙吃亏了!”9月26日至10月25日周期,他的“公交卡”一项终于“平账”了。

## 读卡不顺 到账出错

采访中,出租汽车公司则指出:首先,的确有部分交通卡因各种原因可能无法读取。有一款全国联网的红色交通卡刚推出,终端设备读取卡片时,需相关软件和协议支持,故车载终端设备需要升级。但升级不是一蹴而就,而是渐次进行的,这导致部分驾驶员发现,一段时期内交通卡不能顺利读取。虽然后来随着终端设备完成升级,基本消除了这一现象,但驾驶员仍担心还会遇到“卡读不出”的情况。在多个版本的交通卡中,曾有大约2个版本的红色交通卡“读不出”(但不影响在公交车、地铁、轮渡上的应用)。也有一些交通卡因过期、故障、消磁等原因不能被识别。时至今日,部分交通卡读不出的概率仍然存在。由于担心交通卡“读不出”会遭投诉,有的驾驶员自备交通卡“自查”读卡器是否正常,有的驾驶员则索性提前拒绝乘客刷交通卡。

其次,部分出租车驾驶员担心利益受损。乘客使用交通卡付费,而驾驶员营收被“漏算”的可能性确实存在。其表现形式为:乘客付款记录并未如实反映到公司账上,即公司这边没有看到乘客刷卡,但交通卡却显示成功刷卡的记录。到账出错后,这笔费用就滞留在了交通卡公司。出租车公司出面

沟通核对后,才可以“算清楚”。“漏算”是怎么发生的呢?一是驾驶员操作偏差,以为成功刷交通卡,实际未成功;二是当信号不佳,设备故障时,刷卡成功,但交易记录未如实作出反馈;三是驾驶员每次出车营运时,需插入司机卡,结束营运时关闭计价器上传数据,如果有的驾驶员没有及时上传数据(超过48小时),会增加交通卡公司的统计压力,增加漏算的可能性。

此外,交通卡刷卡款项到账慢,也是原因之一。

## 高度重视 研究协调

记者了解到,大众出租约6500辆营运车辆,按1辆车1天营运15单计算,1辆车1周105单,驾驶员表示“1周差不多只遇到2单是通过交通卡支付的”。强生出租约7000辆营运车辆,1周营运约10万单,使用交通卡支付的单数只占2%左右,涉及交通卡的投诉的概率更低。“公司一周大概只接到一二起。”

虽然目前使用交通卡支付车费的,但它像现金支付一样,是正规、合理的支付方式,应该得到支持保障。上海市交通委员会回复称,驾驶员正确操作计价器设备对交通卡扣费后,计价器上将显示交通卡的卡内余额,同时,发票及存根上均显示交通卡卡号及刷卡前后余额。驾驶员可通过发票存根核验是否扣款成功,如对公司账目存在疑议,也可持存根向出租车公司及交通卡公司核对校验。若有驾驶员不愿使用计价器,乘客可拨打12345市民热线或拨打出租车所属企业热线电话,企业核实后将酌情处置。

交通卡公司与营运企业结算车费存在一定时间周期,导致部分驾驶员更倾向引导乘客使用扫码转账或线上支付方式。对此,市交通委称,他们高度重视市民诉求,近期将召集交通卡公司、出租汽车行业协会等,针对结算周期长等问题研究协调。同时,后续管理部门将加强对出租汽车企业和从业人员的宣传和引导,进一步规范行业有序发展。

本报记者 陈浩

小帮  
有回音

# 别墅后庭院变“后厢房” 执法部门完成两宗立案

本报讯(记者 陈浩)10月30日,本报第8版刊发《别墅后院私搭大“厢房”》的报道,反映松江区余山镇一别墅在装修过程中,涉嫌大面积违法搭建。记者了解到,目前执法部门已完成两宗立案。

据松江区余山镇综合行政执法队调

查,涉案的余山镇林叶路88弄玲珑华府这栋别墅,为业主2022年购入。同年9月,该业主在小区物业处办理了装修手续后开始装修,至今尚未完工。

据执法队会同镇拆违办、河长办、居委会和小区物业核实,该别墅房屋北侧违法

建筑面积约300平方米,已责令当事人暂停施工,并对当事人涉嫌擅自搭建建筑物的行为立案调查。

同时,执法部门也对该小区物业服务企业涉嫌对业主的违法行为未履行住宅装修管理职责的行为立

案调查。

松江区余山镇综合行政执法队表示,将联合镇相关管理部门,督促物业服务企业严格落实上海市房屋管理局《关于加强物业服务企业履行住宅装修管理职责的通知》规定的装修管理职责,加强对装修活动的日常巡查,维护全体业主的共同利益。

本版编辑/刘珍华  
视觉设计/奚云阳