



一码通行

-10.50

当前状态	支付成功
支付时间	2024年11月16日 10:41:31
商品	普陀图书馆地下车库-停车费-沪A
商户全称	一码通行(深圳)网络有限公司
收单机构	乐刷支付科技有限公司
支付方式	零钱通
交易单号	4200002493202411168002
商户单号	90000740316

16 网转

周六

工银借记卡8959 10:54:25

余额:

消费

上海公共交通卡股份有限公司

-10.50

工银借记卡8959 10:41:26

余额:

以上为您近一个月的账户交易明细,如需查询更长时间范围的明细,请点击右上角“更多查询”。

962555

▶ 11月16日陈先生
微信付款10.50元(左
图)、ETC通过银行卡
扣款10.50元(右图)

小忙
微调查

上海的公共停车场(库)已有超57%的2126家开通了ETC(电子不停车收费系统)支付功能。近日,多位市民向“新民帮帮忙”反映,ETC支付快速便捷,但有时也会遇到麻烦,一旦与停车场管理系统交互不畅,容易产生重复收费现象。且ETC是“无感”支付,又没有短信提醒,常令“误会”不能及时发现。

“无感”支付快速便捷,但有时也会遇到麻烦

停车库出口ETC收费 如何避免重复扣款?



■ 本市许多停车场开通ETC自动扣费功能



■ 普陀区图书馆标示:“本车库优先ETC自动扣费”

陈浩 摄

两次重复收费

周末,市民陈先生经常驾车去位于铜川路1278号的普陀区图书馆看书。11月16日,他驶出图书馆地下停车库,需支付停车费10.50元。“平时,当车子靠近栏杆,栏杆旁边的屏幕上会迅速显示应付的停车费金额,很快数字清零,栏杆就自动升起。这瞬间的几秒钟,ETC已经自动完成了支付。”陈先生说,那天他见栏杆不升起,金额数字也未变化,以为ETC未扣费,便用手机扫了保安提供的微信收款码,支付了10.50元。几天后,陈先生查询发现,那笔10.50元的停车费,ETC其实也完成了扣款,他实际上付了两笔钱。

记者对比两笔付款记录发现,陈先生ETC设备关联的银行卡,扣款时间是11月16日10时41分26秒,微信扫码支付则完成于10时41分31秒。也就是说,陈先生在向保安扫码支付前,ETC扣款已经完成。“ETC扣款既已完成,屏幕上的应付金额为何不清零,栏杆为什么不升起呢?”陈先生随即将此告知了图书馆。

谁料,11月30日,相同的一幕再次上演。这次陈先生被ETC和保安又收取了两笔7元的停车费。事发过程如出一辙。他质疑:如果他未对比银行卡交易明细和微信支付账单,就不会发现这一问题。“ETC如果有短信提醒,用户就不会木知木觉!到底有多少驾驶员被重复收过费?”

扣费让人费解

除了停车杆“卡壳”,ETC和停车场收费管理系统交互不畅引发的其他“意外”,也让人防不胜防。

市民邓女士告诉记者,她是松江漕松路38号智联广场地下停车库的承租用户,平时在此停车,畅来畅往,但12月5日,她驶出地下停车库时,停车管理系统将她车辆的牌号错读,认作临时车。她向保安说明情况后,栏杆才升起。但她驶出之后不久,收到了由上海银行发来的ETC客户在该停车库消费30元的记录。她十分费解:停车库管理系统识别的牌号并不是我的号码,却扣了我

的ETC费用,这是怎么回事?

还有一位魏先生在静安区南京西路1376号上海波特曼丽思卡尔顿酒店停车,驶出停车库时,用支付宝扫码支付了30元停车费。但驾车离开后,发现ETC也被扣了一笔30元的停车费。让他纳闷的是:自己第一次去该酒店,并未授权在此使用ETC支付,怎会自动扣款?

市民钱先生曾在一家酒店入住,离开时,酒店赠送了纸质停车优惠券。但他后来发现,酒店赠送的福利是“空心汤圆”,其实停车费已经通过ETC如实支付。“其实我一分钱的优惠福利都没享受到。”

误会如何发生

停车场(库)收费管理系统和ETC不停车收费系统,“双双扣款”的“误会”是怎么产生的?为此,记者走访了上海公共交通卡股份有限公司。工作人员徐先生介绍,上海目前有3700多家停车场(库),截至11月底的最新数据,其中已有2126家开通了ETC支付功能(针对全国各地发行的ETC卡),数量还在持续增加中。在这些停车库,无需车主人工操作绑定车辆,就可实现ETC自动扣费。

ETC在高速公路和市内停车场扮演的计费角色是有区别的。在高速公路,ETC会在起点和终点“两端”识别,随后根据距离和时间,计算通行费;而在停车场,停车计费账单则由停车场收费管理系统核算形成,ETC仅仅在出口端“单点”识别设备,根据订单收费。“ETC就像支付宝或微信,只是一种付费渠道。”

根据徐先生的介绍,ETC和停车场的信息协作、数据交互,基本是这样进行的:当车辆驶离停车场时,安装在停车场出口处的ETC天线通过微波照射,识别到车载ETC设备,确定点位,判定设备运行正常后,向停车场收费管理系统发送“询价单”;此时停车场收费管理系统根据扫描的车牌号码,完成系统核算。双方信息交互无误,ETC就根据停车场提供的计费单进行扣费。

徐先生分析,上述案例4种误会的发生,都可以用这种底层逻辑分析。首先,陈先生遭遇ETC完成扣款但停车场未抬杆一事,可

能是ETC扣款完成后,将信息反馈给停车库时,出现信息“卡点”“堵点”,导致不抬杆,但同一问题多次发生,具有疑点,有待后续观察研究;其次,邓女士案例已查明,停车场对ETC的询价反馈,在3分钟的时间内,先后推送了0元和30元两个价目,这应该是停车场自动读取车牌号码错误后,工作人员操作有误,形成了两次推价,导致ETC错跟误扣;再次,魏先生的两次支付行为间隔过短,系统对接交互响应未能及时作出调整。“一般车辆进入ETC系统识别区后,通过系统之间数据交互,完成扣款,抬杆,整个过程在2秒钟左右。如果在这极短时间内,用户又通过微信或支付宝支付,系统是来不及作出反应的。”最后,钱先生反映的纸质优惠券问题,是ETC和停车场收费管理系统的对接“难点”,容易引发投诉,因为纸质优惠券需在停车场管理系统中关联绑定车牌号码,才能在应缴金额中作出扣除,电子优惠券则会少一些使用障碍。

上海ETC发行方是上海公共交通卡股份有限公司,设备类型主要有两种,一种是卡签分离式设备,整套设备中含电子标签(OBU)及ETC卡(沪通卡),另一种是卡签集成式设备,即电子标签和IC卡的功能都集成在单个设备中。

上海推行的停车场(库)ETC无感支付模式,大大提升车辆离场效率,在数秒时间内就可实现“车牌识别一抬杆一通过一扣费”四个环节同步。但的确也存在包括重复收费在内的一定概率的“差错率”。据上海交通卡公司一项统计数据,目前沪通卡用户有600万。在今年11月份的一个月内,上海2126家停车场共发生ETC付款330万笔,其中发生差错的约占万分之二。

如何避免错付

那么,ETC用户怎样才能避免重复付费的情况发生?

首先,ETC无感支付速度较快,用户若不想使用ETC支付,需在停车场出口ETC天线识别范围以外,提前通过其他渠道完成支付,比如提前在场内二维码扫码支付或使用商场会员积分支

付,支付完毕后,ETC就不会再次扣款。如果使用电子停车券或者停车场积分抵扣停车费的,也需在车辆到达出口前提前核销。

其次,用户应注意车载电子标签(OBU)是否发出蜂鸣声。和在高速公路上一样,在停车场,如果ETC交易成功,OBU会发出一声“嘀”的短鸣。

再次,如果用户不想小心翼翼地被动防范,也可选择主动关闭。工作人员支招:上海发行的两种ETC设备,插卡式的,可以在不使用时,将卡片拔出,使用时再插上,也可通过上海公共交通卡微信公众号、上海停车App小程序设置关闭;集成式的,可采用后面两种线上关闭方式。

不少市民提到,ETC扣费没有主动提醒(如短信通知),让人木知木觉,这方面能否改善?对此,公司回应,按一天10万条停车记录计算,一天发送10万条短信,对公司运营成本压力太大。其实有4种渠道可以查询交易记录:上海公共交通卡公司官网(www.sptcc.com)、上海交通卡App、上海公共交通卡微信公众号、上海沪通卡ETC服务微信小程序。此外,ETC设备扣费渠道和银行关联的,可以查询银行卡交易明细;和微信或支付宝关联的,可查询微信或支付宝。“今后公司将进一步完善小程序和App的服务属性,增加交易信息推送功能。”

公司表示,上海现在开通ETC支付的2126家停车场,涉及了多达300家左右的停车管理系统供应商。ETC收费系统与不同供应商的系统对接,是一个多头对接、逐步完善的过程,根据暴露的一些问题,需要不断打补丁。如果有用户发现被重复收取停车费,可拨打962319

反映解决。
本报记者
陈浩



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/竹建英