



今年春节期间,73岁的杭州游客严老伯携家人来沪游玩,为适配老人的出行习惯,特意办理了3张实体交通卡,可返程退卡时却遭遇阻碍:因卡内余额“超标”,轨交9号线上海松江站站点自助机无法办理,就近又无人工网点,一家人只得带着未退的交通卡匆匆离沪。一张便民交通卡,为何陷入“买时容易退时难”的窘境?本报记者对此展开调查。

962555



买了交通卡为何退不了

没有提前告知、网点少、余额门槛高……七旬杭州游客来沪旅游后,向公交卡运营方提出三条建议

地铁站内退卡遇阻

今年2月18日,严老伯和老伴在儿子的陪同下,从杭州来沪游玩,他们乘坐火车抵达上海松江站后,准备搭乘地铁进入市区。“我们年龄大了,用不来手机支付,想着买张实体交通卡,接下来坐地铁也省心。”

在轨交9号线上海松江站工作人员协助下,严老伯通过交通卡自助服务机,购置了3张上海公共交通卡,每张卡扣取20元押金、充值80元。“办卡时我们特意问了返程能不能退,工作人员给了肯定答复,我们才放心办了卡。”严老伯坦言,一家人在沪游玩5天,全程靠着交通卡出行,十分便捷,可返程时的退卡环节,却让好心情打了折扣。

2月22日下午,严老伯一家结束行程返回松江站,拿着3张交通卡前往站点服务中心办理退卡,却被工作人员告知无法办理。“说我们卡里还剩30多元,站内自助机退不了。”严老伯满心疑惑,再三追问才得知,交通卡余额低于20元才能在地铁站自助机退卡,超额则必须前往交通卡指定自营网点办理,而距离松江站最近的网点远在虹桥枢纽、徐家汇片区。

眼看着赶火车的时间越来越紧,根本无暇折返市区办理,严老伯只能无奈放弃退卡,带着三张交通卡返回杭州。如今,3张卡的押金加余额共计100多元,老人既困惑又无奈:“我们是外地游客,根本不知道还有余额限制,买卡的时候也没任何提示,这钱到底还能不能退?”

人工退卡网点不多

接到严老伯求助后,记者首先致电上海公共交通卡服务热线,工作人员证实了退卡规则:普通可退押金交通卡支持全额退费,卡内余额低于20元,可在地铁站自助服务机办理退卡;余额超过20元(含20元),必须前往指定交通卡公司自营人工网点办理,网点信息可通过官方App、微信公众号及官网查询。

“轨交松江站目前未设置自营网点,确实无法办理超额退卡。”针对严老伯已离沪的情况,工作人员坦言,实体交通卡不记名、不挂失,外地游客返程后只能本人返沪,或



- ▲ 若交通卡余额“超标”,市民游客无法在自助服务机器上退卡
 - ▶ 在轨交汉中路站等站点,设有交通卡自营人工网点
- 本版摄影 房浩



委托他人携带卡片前往指定网点代办,暂无异地退卡渠道。不过,即便严老伯无法来沪,也无需担心交通卡作废,只要交通卡上印有“交通联合”标志,便可在北京、上海、南京、杭州等全国336个地级及以上城市和香港、澳门特别行政区继续使用。具体互通城市名单可添加交通联合官方微信服务号查询。

记者随后登录上海公共交通卡官网查询,输入严老伯3张交通卡卡号后,显示每张卡内余额均为38元。梳理退卡网点分布发现,在上海全市范围内交通卡自营人工网点仅22个,主要集中在客流较大的地铁站点,如人民广场站、陆家嘴站、中山公园站等,其中大型交通枢纽已覆盖上海虹桥火车站、上海火车站以及虹桥机场、浦东机场。但是,上海松江站、上海南站并未设点。

购卡存在提示盲区

外地游客、老年群体在购卡时,能否提前知晓退卡规则?记者实地探访轨交12号线南京西路站,站厅内的交通卡自助机支持购卡、充值、退卡等多项服务。记者点击电子屏上“购卡”选项,选择“交联普通卡(押金

20元,可退)”后,即可充值购买,但全程并无退卡须知的提示。

记者随后测试退卡功能,放入一张余额48元的交通卡,页面才跳出“卡片信息”:卡内余额不小于20元,只能进行移资退卡;屏幕右侧的“退卡须知”则显示退卡条件为:卡内余额小于20元,卡内余额不能为负值,1次退卡操作只可退1张卡;不符合退卡条件的交通卡及旅游卡,可至交通卡公司人工网点办理。换言之,对于初来乍到的外地游客,尤其是不熟悉电子操作的老年人来说,购卡后除非再尝试退卡,否则很难第一时间知晓确切规则,极易产生误解。

记者随后来到轨交12号线汉中路站的一处上海公共交通卡自营网点,此处有人工服务。“在网点退卡,无论卡内金额多少,都能当场退还,唯一区别是余额大于20元(含20元),要扣除5%手续费。”工作人员也提醒,目前在上海乘坐公共交通,除使用实体交通卡,也可选择绑定虚拟交通卡、扫码乘车码等电子支付方式,虚拟交通卡可在线充值、退费,扫码乘车码则无需充值,更适合短期游客。

希望优化相关服务

“电子支付虽方便,但对我们上了年纪的人来说,实体卡还是最顺手、最稳妥。”严老伯结合自身遭遇,向交通卡运营方提出三条务实建议,希望能改善外地游客、老年群体的出行体验:

首先,补齐网点覆盖短板。轨交松江站客流量大,不少老年旅客搭乘普速列车的进出站枢纽,建议实现大型交通枢纽网点全覆盖,方便旅客就近退卡。

其次,放宽自助退卡门槛。适当调高自助设备退卡余额上限,让乘客无需奔波在地铁站就能一键办结。

最后,强化事前告知义务。自助机购卡环节增设弹窗提示,明确退卡规则、余额限制和网点信息,工作人员协助办卡时也应主动告知,避免游客踩坑。

记者已将严老伯的建议反馈至上海交通卡服务热线,客服人员表示会逐一记录、向上级部门转达,并感谢游客提出的宝贵意见。对此,“新民帮帮忙”将继续关注。

本报记者 房浩

公交候车椅只能“蹲”

高度离地仅十几厘米,在公交站候车的乘客盼尽快整改

本报讯(记者 李晓明)市民张先生近日向“新民帮帮忙”反映,浦东川周公路迎宾大道公交站的候车座椅高度仅有十几厘米,候车乘客根本无法落座。“这样的座椅形同虚设,希望相关部门能及时整改,为乘客提供合格且便利的候车环境。”

张先生告诉记者,川周公路迎宾大道公交站汇聚了浦东63路、浦东70路、632路等多条公交线路,可以接驳地铁站。

上周,他在该公交站候车时,发现站台的候车座椅非常“奇葩”。“座椅是不锈钢材质的,长度能容纳四五个人坐下,但是座椅的高度非常低,几乎贴在地面上,根本就无法入座。”张先生表示,当时他看到这样的候车

座椅简直“惊呆了”,根据他的目测,座椅距离地面的高度仅有十几厘米,成人根本无法坐下,只能蹲着或者躺着。

除了座椅“奇葩”,张先生还反映该处公交站台设施较为陈旧,而且没有遮阳棚,遇到下雨天或者高温天,乘客只能干站着候车。

对此,有市民呼吁,公共交通是广大居民,特别是老年居民出行的重要工具。候车座椅的核心作用是为候车乘客提供临时休息的便利设施,提升出行体验和城市公共服务水平。“希望相关部门实地考察上述问题,并尽快更换这类设计非常不科学的候车座椅,让座椅能物尽其用,为市民出行提供便利。”

小
帮
呼
有小
帮
呼
有
应不
方
便

临街公厕门前被“拦”

相关部门拆除两段护栏,为马路对面的行人开“方便”之门

本报讯(记者 李晓明)市民曹先生近日向“新民帮帮忙”反映,菊盛路近宝安公路建有一处公共厕所,虽然厕所临街比较显眼,但是门前却被护栏紧紧拦住,如果从马路对面去上厕所存在不便。“能否将护栏开个‘口子’,给市民留下方便之门?”曹先生呼吁。

曹先生表示,公厕位于菊盛路,在528路公交终点站斜对面。“候车乘客遇内急第一选择是到马路对面上厕所,但是厕所门前安装了隔离护栏,没法直接穿过,需从两边绕行,有些不便。”曹先生表示,菊盛路并未划黄线,允许车辆临停,平时也有一些出租车、网约车司机来这里如厕,护栏就成了需要跨越的一道坎。“人有‘三急’,当然是希望越快到达厕所越好。如果公厕门前的护

栏能打开一个‘口子’,不是更加方便市民吗?”对于市民呼声,相关部门也进行了现场核实。记者了解到,该处公共厕所位于菊盛路下行300米左右,公厕路边护栏属于交建中心管辖道路设施,虽然在公厕位置的南北方向均设有进出口,但行人如果从马路对面通过进出口如厕,要绕行数十米。对此,相关部门考虑到市民的实际需求,决定将公厕门前的护栏拆除两段,打开“方便”之门。目前,相关整改工作已经完成。



本版编辑/曹柳曼
本版视觉/竹建英