

962555

3月25日,本报第8版刊发《买了交通卡为何退不了》的报道,反映73岁杭州游客严老伯携家人来沪游玩,购买实体交通卡,返程时因卡内余额超出规定限额,退卡时遭遇阻碍,最终只得带着未退的交通卡匆匆离沪。报道刊发后,上海公共交通卡股份有限公司高度重视,立即与严老伯取得联系,表达歉意并协助退卡,同时迅速推出多项优化服务举措,切实回应游客与市民的出行关切。



来沪旅游退卡遭拒绝 交通卡公司迅速整改

自己的“金点子”被采纳,严老伯连连点赞:“上海有温度!”

新闻追踪

外地游客退卡遭拒

近日,严老伯和老伴在儿子的陪同下,从杭州来沪游玩,抵达当天在轨交9号线上海松江站购买了3张上海公共交通卡。然而,返程退卡时却遇到难题:站点工作人员告知,交通卡内余额低于20元方可在自助机办理退卡,而严老伯一家的卡内余额均为38元,须前往交通卡公司自营网点办理。

由于赶火车时间紧迫,严老伯等人只好放弃退卡。记者随后经多方调查证实,上海交通卡退卡规则确有此规定:卡内余额20元及以上,需前往指定人工网点办理。目前上海此类人工网点共22个,多集中在大型客流地铁站点,但上海松江站、上海南站并未设置相关服务网点。

记者实地探访进一步发现,乘客通过地铁站内交通卡自助服务机购卡时,全程均无退卡须知的提示。此次经历让严老伯感触颇深,

他结合自身遭遇,向交通卡运营方提出了增设人工网点、放宽退卡门槛、强化事前告知等三条具体建议,希望能改善外地游客与老年群体的出行体验。

快速响应改进服务

报道刊发后,引发社会广泛关注与强烈反响,许多市民致电本报962555新闻热线或通过“新民帮依忙”融媒平台留言,讲述相似经历,直指服务短板,“谢谢晚报为民发声,交通卡难退问题我已经吐槽很久了!”“我也在松江站退卡被拒过,人工网点太少,对外地游客来说确实不友好!”“不少老年人还是习惯用实体卡,退卡规则一定要事先讲清楚,说明白!”市民纷纷呼吁,应优化交通卡各项服务,多关注老年群体和外地游客的出行需求。

记者昨天从上海公共交通卡股份有限公司获悉,文章见报后,公司已第一时间联系严老伯,诚恳致歉并协助其完成退卡事宜,同时针对交通卡服务中存在的痛点问题,迅速拟定改进方案,回应乘客关切:

一是完善网点布局,实现枢纽覆盖。交通卡公司将抓紧在上

海松江站、上海南站开设人工服务网点,实现大型交通枢纽人工服务全覆盖,方便乘客离沪时就近退卡;

二是优化服务方式,明确规则提示。公司将对所有交通卡自助服务机进行升级,在购卡环节以醒目方式做好退卡规则提示,此项优化工作计划在4月底前全部完成。同时,完善线下服务,要求网点工作人员在售卡时主动向乘客告知退卡规则;

三是扩大服务覆盖,缩短服务半径。今年计划在全市地铁站点

新增投放不少于50台自助服务设备,其中大部分设备将新增现金服务功能,进一步便利老年群体购卡、充值,有效缩短市民与游客的服务半径。

欢迎乘客建言献策

上海公共交通卡股份有限公司表示,近年来,随着电子支付的普及,申城实体交通卡使用量呈显著下降趋势,其中轨交出行实体交通卡消费占比已降至15%,主要使用者为老年群体和异地游客。

“虽然支付方式在变化,但我

们的服务水平绝不能打折,公司将直面问题、认真改正,并举一反三,更好补短板、优服务,守护每一位乘客的安心出行。”同时,交通卡公司对严老伯和“新民帮依忙”提出的宝贵建言表示感谢,并欢迎广大乘客继续对交通卡服务提出宝贵建议。

“感谢‘新民帮依忙’的热心帮助,也给上海交通卡公司的快速响应点赞!上海是一座有温度的城市,有机会我们一定还来游玩!”得知自己的“金点子”被采纳,严老伯高兴地说。 本报记者 房浩

记者手记

服务多走心 方便留市民

近年来,电子支付越来越普及,但购买实体交通卡依旧是很多老年群体、异地游客的出行首选。它承载着便捷出行的期待,更是城市公共服务的一扇“窗口”。退卡网点偏少、退卡规则告知模糊,看似是公共服务中的细微疏漏,却实实在在给乘客添了堵、增了烦;一次退卡无门的无奈,一回规则不明的困惑,都可能冲淡人们对这座城市的感

感,让便捷出行的期盼打了折扣。

严老伯的建议很中肯:把规则讲明白、把流程变简单、把网点布密集、把服务做到位。这恰恰戳中了公共服务的核心:服务的本质,从来不是“方便自己管理”,而是“方便群众办事”。令人欣喜的是,上海交通卡公司面对问题不回避、接到建议即整改,从完善网点布局、优化自助提示,到扩大服务覆

盖,每一项举措都精准回应了市民游客的期盼,用实际行动诠释了“从善如流”的服务态度。

一座城市的温度,往往就藏在这些细微、日常的公共服务细节中。唯有把群众吐槽的“痛点”,当作改进工作的“落点”;把市民期盼的“小事”,当作履职尽责的“大事”,才能让公共服务更有温度、更具质感。

浦东康桥路约500米步道竟私装20多把地锁,数月无人管威胁市民出行安全 公共道路岂能沦为“自留地”

“人行道本是市民步行的公共空间,但这里的地锁密密麻麻竖立,更成了绊倒老人的‘隐形暗器’。”近日,市民郭先生向“新民帮依忙”反映,浦东新区康桥路(御水路至御秀路段)南侧长约500米的人行道上,20多把地锁将路面分割成一个个“专用车位”,原本平整的步行道被分割得“支离破碎”。附近居民纷纷质疑:公共道路为何被沿街商铺私占为“自留地”?相关部门的监管又为何缺位?

地锁竖立占步道 公共空间变私产

记者实地走访看到,在康桥路南侧(御水路至御秀路沿线)看到:几乎每隔几步,就有一把黄黑相间的三角地锁映入眼帘,形态各异却同样刺眼。这些地锁大多贴着“专用车位”的标识,部分被圈占的“车位”里停放着私家车,将人行道挤得满满当当。

“这些地锁都是沿街商铺装的,已经存在好长时间了,没人管也就越装越多。”附近一位店家直言不讳,商户们安装地锁的心思十分直白:一来方便自家顾客停车,留住客源;二来也是“跟风圈地”,抢占门前的公共资源,“大家都在装,你不装就吃亏,至于合不合法,



人行道被商户用地锁、路锥占位,形成“专用区域” 陆常青 摄

没人细想”。一句简单的话,道出了这一乱象蔓延的根源。

步履维艰藏隐患 老人出行遇“暗器”

对于途经此处的市民,尤其是老年群体而言,这些地锁绝非简单的“占位工具”,而是实实在在的“安全陷阱”。“我年纪大了,这些地锁藏在人行道上,稍不留神就会被绊倒。”家住附近的张老伯提起此事,依旧怒气难平。他告诉记者,不久前他在这段人行道上散步时,就被“躺平”的地锁绊了一跤,膝盖磕得红肿。“公共道路凭什么被他们私占,还将行人置于危险之中?”

记者注意到,这段人行道本身宽度充足,但被地锁和私家车分割

后,可供行人通行的区域仅剩不足2米。更令人担忧的是,部分地锁长期暴露在户外,已经生锈变形,边缘变得锋利,一旦有人被绊倒,极易造成割伤、骨折等严重伤害,安全隐患不容忽视。

条例明文成空文 监管缺位引质疑

记者了解到,《上海市道路交通管理条例》中明确规定,任何单位和个人不得擅自设置、移动、占用或者损毁交通标志、标线等交通设施。然而,在康桥路这段人行道上,这份明文规定却沦为“一纸空文”:20多把地锁明目张胆盘踞数月之久,却始终未见相关部门上门排查、处置,违法行为在肆无忌惮地蔓延。

“明明是违法行为,为什么没人来管?”郭先生说,沿街商铺擅自安装地锁,既侵占了公共资源,又威胁市民出行安全,相关部门的“坐视不管”,无疑是对这种违规行为的纵容。“希望城管、交警等部门尽快联合执法,彻底消除这些‘暗器’和违停现象,还市民一条安全、畅通的人行道”。公共道路是属于全体市民的共同资源,绝非个别商家谋取私利的“自留地”。对此,“新民帮依忙”将持续关注。

本报记者 陆常青



小帮民有呼

“这个箱子歪在墙上,底座都碎了,走过去真怕它倒下来!”近日,市民郭先生向“新民帮依忙”反映,三鲁公路近林德路西侧人行道上,一个竖立的光交箱根基断裂、摇摇欲坠,不仅给过往行人带来安全隐患,更对视障人士构成威胁,希望相关部门尽快处置。

记者在现场看到,这个歪倒的光交箱(见图 陆常青 摄)整体向一旁的绿色围挡倾斜,底部水泥基座严重碎裂,金属箱体的边角已锈蚀剥落,露出内部线缆与填充物,箱体与基座之间几乎分离,仅靠几块碎石勉强支撑。光交箱紧邻人行道盲道,过往市民经过时纷纷侧身避让,生怕箱体突然倾倒。

“我每天接孩子都走这条路,每次都要绕着走,生怕它砸下来。”附近居民王女士告诉记者,这个光交箱倾斜已有一段时候,底座破损越来越严重,“尤其是晚上光线不好,视障人士走盲道,难以觉察到这个隐患,万一撞上后果不堪设想。”有市民表示,曾多次留意到箱体晃动,却始终未见有人维修,“这么大的铁箱子,

路人个个“吓丝丝” 光交箱歪倒人行道



真倒下来砸到人,谁能担得起责任?”

据了解,该光交箱属于通信设施,主要用于光缆交接与网络传输。此类设施一旦倾倒,不仅可能造成通信中断,更会对周边行人、车辆形成安全威胁。

郭先生呼吁,相关单位应尽快派人到场排查,对倾斜箱体进行加固或拆除,同时加强对通信设施的日常巡检,避免类似安全隐患长期存在。

本报记者 陆常青



本版编辑/张颖琦 本版视觉/竹建英