

962555

帮忙

小忙
微调查

车子早已驶离停车场,ETC(电子不停车收费系统)消费短信却“迟到”近3年才送达。近日,家住上海松江区的曹先生(化名)向“新民帮依忙”反映,今年3月,他突然收到两笔来自中国银联的ETC停车消费通知,交易时间竟在2023年。一笔9元,一笔7元,金额虽不大,却让曹先生满心困惑:2023年的停车费,为何2026年才划扣?停车场后台显示“已支付”,今年再划扣,有没有重复扣费?更让他不解的是,自己的ETC早在2024年就已注销,注销后银行为何还能“不打招呼”就从绑定信用卡中扣费?为了弄清这些疑问,他奔波追问近2个月,始终未能得到明确答案,无奈之下向栏目发来求助。

ETC注销近2年突遭补扣

3年前的停车费 为何现在才划走

上海ETC发行方:补扣合规,系“脱机交易”
结算延迟;未来注销时将增设提醒

3月19日星期四

【中国银联】尊敬的ETC客户:您好!您的车辆[模糊]于2023年6月1日在338消费9.00元,如您有任何疑问,可通过上海021-962319/上海交通卡APP/上海ETC助手小程序/上海公共交通卡公众号进行查询和咨询,我们将竭诚为您服务。

15:35

【中国银联】尊敬的ETC客户:您好!您的车辆[模糊]于2023年9月27日在338消费7.00元,如您有任何疑问,可通过上海021-962319/上海交通卡APP/上海ETC助手小程序/上海公共交通卡公众号进行查询和咨询,我们将竭诚为您服务。

15:35

短信/彩信

曹先生收到的ETC停车消费通知截图

疑问一

近3年停车费,为何现在才补扣?

曹先生是中国银联云闪付用户,2021年在松江区茸梅路ETC服务网点开通了ETC设备,2024年9月正式办理了注销手续,注销前设备绑定的是建设银行信用卡。今年3月19日,他突然收到两条来自中国银联的消费提醒短信,均标注为“ETC停车扣费”:一笔9元,交易时间为2023年6月1日;另一笔7元,交易时间为2023年9月27日。

“ETC费用延迟一两天划扣很常见,但延迟近3年,实在太离谱了。”曹先生说,为了查明原因,他先后联系了建设银行和ETC发行服务机构。“银行工作人员说,这两笔是补扣费,2023年没扣成功,现在补扣是正常流程。”同时,ETC发行服务机构的工作人员也给出了相同解释,称经后台核查,这两笔停车费发生在松江区的两个商业停车场,因当年交易未完成结算,如今才补扣。

疑问二

停车场“已支付”,是否重复扣费?

尽管双方都明确表示是“补扣”,但曹先生心中的疑虑并未打消,反而生出了“重复扣费”的担忧。“我去过的这两个停车场,都是不扣到钱不会抬杆放行的。”曹先生说,他习惯在车里放不少硬币,假如2023年当时

ETC确实没扣费成功,他大概是用现金支付后才驾车离场的,“要是当时付了现金,现在再从我的信用卡里划扣,不就相当于一笔停车费付了两次吗?”

更让曹先生坚定这一质疑的是,其中一个停车场管理方出具的后台收费系统截图显示,他2023年6月1日的停车费交易订单,支付状态明确标注为“已支付”。“既然当时ETC没扣成功,那‘已支付’肯定是我付了现金的证明,否则停车场不可能让我离开。”曹先生无奈地说,他多次就“是否存在重复扣费”向ETC发行服务机构追问,但对方始终以“已转给停车场核实”为由回应,迟迟没有给出明确答复,这让他十分困扰。

疑问三

ETC已注销,为何还“扣费”?

除了重复扣费的疑问,更让曹先生感到气愤的是,自己的ETC设备早在2024年9月就已注销,银行却“一声招呼不打”,悄悄从他的信用卡中划扣了费用。“2024年注销ETC的时候,工作人员说会同步停止银行代扣功能,怎么注销后还能扣费?万一真的重复扣费了,谁来负责?”

更让他头疼的是,关于这次补扣指令究竟是哪一方发起的,他多次联系相关方后仍是一头雾水。“打了好几个电话,ETC发行机构推给银行,银行又推回给ETC发行机构,双方相互推诿,我到现在都没弄明白到底是

谁发起的扣费。”曹先生说。

各方回应

补扣合规,将优化提醒服务

接到曹先生的反映后,记者第一时间与建设银行上海市分行办公室取得联系。相关负责人回应称,银行此次执行的扣费操作,是接到中国银联的相关指令后进行的,流程完全合法合规。该负责人解释,曹先生所遇到的补扣,针对的是ETC注销前已经产生、但因系统问题延迟结算的历史欠费。曹先生仅注销了ETC设备,其名下的建设银行信用卡仍在正常使用,因此ETC相关的历史欠费,银行仍有权进行追缴,不会因设备注销而自动免除。

近日,上海ETC发行服务机构针对曹先生的种种质疑作出了详细回应。该机构相关负责人表示,此次延迟补扣,源于早期ETC发行服务机构、中国银联与建设银行三方系统对接存在问题。2024年上半年,三方开展对账工作时,发现约有2000个车牌的2023年ETC停车费用部分订单未扣费成功,形成了历史欠费。经过近两年的反复对账、核实,三方才逐步对这些欠费用户实施补扣操作。

关于“先通行、后扣费”的模式,该负责人进一步解释,为了提升通行效率,避免停车场拥堵,全国ETC扣费结算均采用“脱机交易”模式,即“先通行、后划扣”,并非实时“秒扣”。通常情况下,银行会在车辆离场几

小时后完成划账,这种模式类似“先享后付”,保障车辆快速通行。

针对曹先生质疑的“重复扣费”问题,该负责人明确表示,经与相关停车场负责人核实,曹先生这两次停车均是通过ETC通道离场,并未发生重复缴费,当年只是因系统问题导致扣费未成功。至于停车场后台显示的“已支付”状态,该负责人解释,这仅代表停车场已完成车载ETC设备信息采集、确认车辆可以抬杆放行,并非指费用已实际划扣到账;只有用户收到银行或中国银联发送的具体金额扣费通知,才意味着扣费成功。

该负责人还补充道,在采集到车辆ETC信息的情况下,无论用户当时是否扣费成功,都会由上海ETC发行服务机构先行“兜底买单”,将费用垫付给停车场管理方。此次补扣是ETC发行服务机构、中国银联与建设银行三方之间的内部结算行为,与停车场无直接关联。

据悉,目前建设银行已为曹先生作出了相应补偿。同时,上海ETC发行服务机构相关负责人透露,鉴于ETC“先享后付”的交易模式可能带来的用户困扰,未来计划在用户办理ETC设备注销手续时,增加友情提醒环节,明确告知用户注销后仍可能出现延迟交易、补扣交易的情况,提前化解用户疑虑。

曹先生表示,希望相关部门能进一步优化ETC扣费流程和提醒服务,避免类似“迟到3年的扣费”再次发生,切实保障用户的知情权和财产安全。本报记者 夏韵

挖掘机“蹲”人行道 厚石板“堵”公交站

施工旧料占道险象环生,
记者介入后迅速清运

近日,有市民向本报“新民帮依忙”反映,浦东新区金桥路近柳阜路的人行道被施工旧料和挖掘机严重占用,给过往行人带来极大安全隐患。记者现场探访发现,人行道上停放着一辆挖掘机,更换下来的道砖石板堆积如山(见图徐驰摄),几乎完全覆盖整条人行道,往来行人只能贴着非机动车道边缘行走,与穿梭的电动自行车、自行车近距离擦肩而过,险象环生。

更令人担忧的是,附近公交车站也被石板材料侵占,候车市民只能在材料堆旁“见缝插针”站立,上车时还需绕行。家住附近的张先生也坦言,该路段人流量大,有居民日常出行和学生上下学,人行道被堵后,老人、孩子出行提心吊胆,他曾目睹一位阿姨险些被石板绊倒。

记者现场观察发现,该施工区域未设立施工铭牌,也未见施工负责人。市民呼吁,施工单位应设置绕行指示牌,安排专人引导,避免安全事故,让“便民工程”真正便民。



记者介入后,相关部门高度重视,经核实,占道石板是附近道路大中修项目的旧材料,因施工方未及时清运导致隐患。记者回访时看到,堆积的石板已全部清运,挖掘机也已撤离,路面恢复平整,盲道清晰可见,公交站台前市民有序候车,此前的惊险场面彻底消失,市民出行重获安心。本报记者 徐驰

江梅路占道废弃油罐被拖离

本报讯(记者 陆常青)5月11日,本报7版“新民帮依忙”刊登《十里油罐占车道 一头悬空砖块支撑》一文,报道了闵行区江梅路近浦锦路南侧车道边,一个长约10米的废弃油罐长期占道停放,仅靠开裂砖块支撑,成为悬在马路上的“定时炸弹”。报道刊发后,闵行区相关部门高度重视,迅速行动,仅用数天时间就完成了废弃油罐的拖离工作,彻底消除了这一重大安全隐患。

近日,记者再次来到江梅路近浦锦路现场回访。此前横亘在非机动车道上的庞然大物已不见踪影,原本被油罐挤占的路面恢复了整洁有序,通行空间豁然开朗。过往的非机动车无需再冒险绕行机动车道,可顺着非机动车道顺畅通行,行人也摆脱了“贴着墙根小心翼翼行走”的困扰,道路通行秩序回归正常。

“终于拖走了!这下我们心里的大石头也彻底落地了。”附近居民王阿姨难掩喜悦,向记者诉说

着内心的踏实。报道见报后,周边居民都在盼着这个安全隐患能尽快解决,“没想到这么快就有了结果,此前每天接送孙子上学,路过此处都要攥紧孩子的手,生怕油罐突然倒下来。现在好了,路通了,心也安了,真的要感谢相关部门的高效处理。”

据了解,报道刊发后,闵行区相关部门第一时间联动处置,迅速排查废弃油罐的权属信息,并协调专业清障车辆和作业人员。由于油罐体积庞大、重量较重,作业人员制定了详细的拖运方案,在确保安全的前提下,仅用数天时间便顺利将废弃油罐拖离现场,同时对路面进行了清理,恢复了道路的正常通行秩序。



本版编辑/张颖琦
本版视觉/竹建英

小帮
呼有应