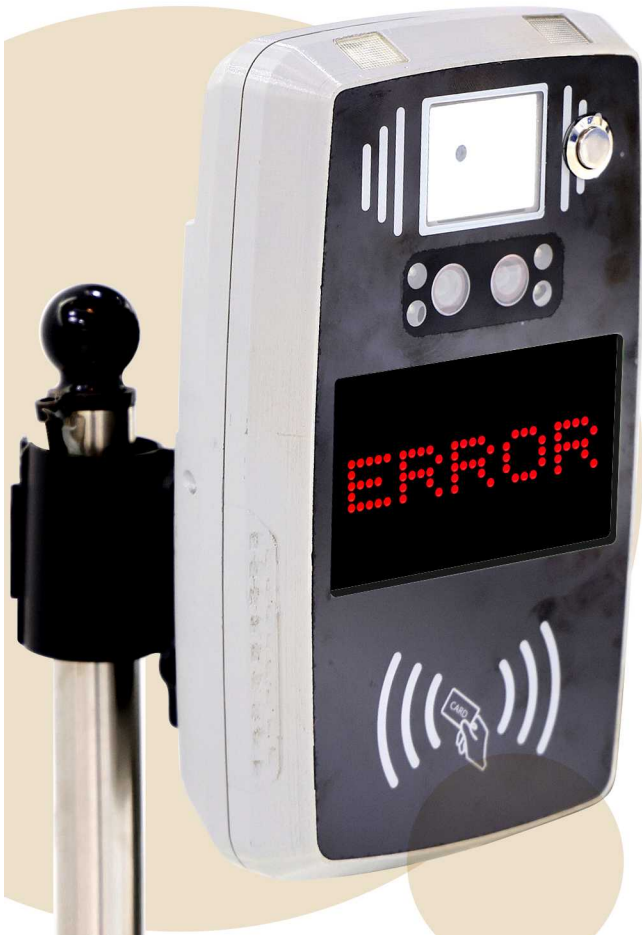


多年来，乘客使用上海公交卡都享有2小时内换乘地铁与公交，或公交与公交立减1元的票价优惠。市民谢先生几乎每天都在固定时段换乘775路公交车，从今年七八月份开始，他多次注意到，自己明明在2小时内换乘，刷卡机却依然显示扣了2元。严谨的谢先生为了确认，专门跑到交通卡中心窗口实地查询扣费信息，发现有两次明明在2小时内却没有享受到换乘优惠……好好的换乘优惠竟然被“吞”了，这究竟是怎么回事呢？

# 公交车刷卡机换乘优惠失效 市民反映数次迟迟未有回应 相关问题虽已解决 服务意识仍需加强



## 蹊跷：2小时内换乘却未享受优惠

市民谢先生退休后坚持游泳，几乎每天都会固定乘775路公交车到羽山路源深路站，再走到源深体育馆。游泳锻炼45-50分钟后，他再乘775路公交车原路返回，通常一个来回不会超过2小时。因此，在乘775路公交车回程时，通常只需要扣费1元车费。

谢先生告诉记者，刷公交卡时如果享受了换乘优惠，刷卡机就会“叮叮”响两声，反之则是“叮”的响一声。几个月前，他隐约觉得有几次刷卡时声音不对，但又怀疑是自己听错了，因此今年七八月份，他开始留意起这件事。

“大概在八月份，我有天晚上六点多游完泳乘775路公交车回家，一刷卡，就只响了一声，说明没给我换乘优惠。”

谢先生表示，他一看时间，明明两次刷卡间隔还在两小时内，于是向车上工作人员反映，“司机听了以后，就给了我一个调度员的电话，让我和调度员联系。”

“我和调度员反馈情况后，对方态度很好，说要退我1元。我说，我只是反映问题，任何系统都有出错的概率，你们改正就行了，车费就算了。”

谁知，9月28日，谢先生注意到，明明在2小时内刷卡，775路公交车又只“叮”了一声。他意识到可能换乘

优惠又被“吞”了，急忙记下时间，并拍下了车牌号。这次，他拨打了775路公交车上的浦东公交服务热线反映问题。

“10月7日，一位自称浦东公交负责投诉的工作人员回复我，说会处理。”谢先生说，他觉得既然处理投诉的人员“升级”了，这次应该真的能整改了，于是也没再深究。

## 气愤：多次投诉同一辆车还是没改

让他哭笑不得的是，10月12日，他乘775路公交车时，又一次遇到了优惠被“吞”的情况，更让他生气的是，他下车一看车牌，还是上次他投诉的那辆公交车！

“这完全没改嘛！”谢先生表示，他再次就此事进行投诉，并要求对方回应处理结果，“这次我很气愤，要求退还多收我的两元。谁知道，一直到10月24号，这么多天过去了，还是一点声音都没有。”

“会不会是我自己听错了？”始终没收到回复的谢先生为了一查究竟，专门跑到上海公共交通卡服务中心九江营业部调取公交卡扣费记录。

9月28日的记录显示，谢先生第一次刷卡时间为16时40分，第二次刷卡为18时21分，间隔时间不到两小时，可第二次刷卡的确显示扣费2元，并没有给予1元优惠。

10月12日的记录显示，谢先生第一次刷卡时间为16时29分，第二次为18时18分，也在2小时内，而第二次的扣费金额也是2元。

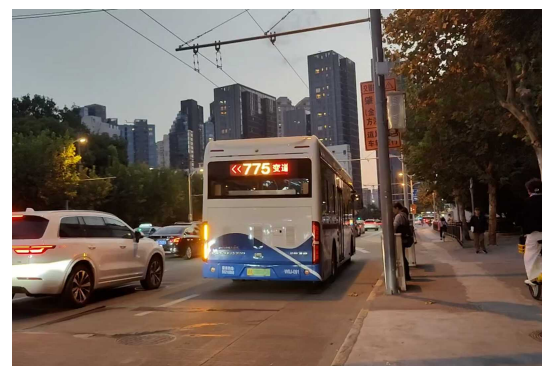
“如果是一两分钟的误差也就算了，我9月28日乘车离2小时还差19分钟呢，这也能搞错吗？”谢先生表示，他实在想不通为何会出现这种问题，“而且，这两次是我特意留意，记下时间，才能调取到证据，前面肯定也发生过类似情况。有没有可能，有市民乘公交时，换乘优惠被‘吞’了，自己都不知道。”

## 回应：POS机时间校准出现问题

10月24日，记者通过浦东公交服务热线联系到了浦东巴士杨高分公司。杨高分公司分管服务的负责人告诉记者，在接到谢先生10月12日的投诉后，已将对对应车辆上的POS机送车间检测，发现的确有问题，现已修理。

该负责人表示，当前上海公交车使用的POS机有两种，一种是和投币箱分离的老款，而775路公交车使用的是投币箱和POS机连在一起的新款一体机，这款一体机不仅可以计算硬币、纸币，识别假钞，还可以像手机一样自动校准时间。

谢先生投诉的一体机之所以出现了“吞”优惠的情况，可能是因为其中某个信号接收模块损坏，导致时



间没能自动校准，比标准的北京时间快了，这样一来，明明在2小时以内刷卡，可能会误判为已经超过2小时，从而出现了“吞”优惠的现象。

该负责人表示，自己从事公交行业多年，也是头一次碰到这种情况。这几天，公司已对775路所有车辆进行了排查，目前只查出谢先生投诉的那辆车有问题。

“发现问题后，我在我们的停车场观察了一下，发现停放在信号不是很好位置的公交车，时间校准也会有偏差。不过，只要开到信号好的地方，一下子就自动校准好了，所以如果一体机没有损坏，一般不会出现‘吞’掉换乘优惠的情况。”

事实上，在联系浦东公交之前，记者也在两小时内多次换乘775、715、969路公交车，的确未发现换乘优惠被“吞”掉的情况。

上述负责人坦言，因为觉得一体机可以自动校准时间，再加上这款机器显示时间的字号比较小，不容易看清，久而久之，一些司机已经没有了出车前要看一眼POS机时间准不准的习惯，容易产生疏忽。

“这个问题出现后，我们也告知了车队所有司机，出车前还是要对一下POS机时间，我们也会对这个技术问题做进一步跟进。”该负责人表示。

对于谢先生就同一问题已经投诉几个月一事，上述负责人表示，他们的服务还需要加强，之后会联系谢先生进行解释和道歉，“乘客说要退还2元，这个也是应该的”。

那么，会不会有其他公交车也有类似问题呢？10月25日，记者将上述问题反馈至浦东新区建交委综合处，该部门工作人员表示，已经记录下相应问题，会向上级反馈做进一步处理。

同时，该工作人员表示，市民遇到此类问题，可以拨打公交投诉监督热线，一般该电话在公交车上、站牌上都可以找到，或者直接拨打12345反映，“只要确定投诉内容准确，我们都会及时跟进”。

文/晨报记者 姚沁艺 图/受访者供图  
制图/黄欣

第二十二届中国上海国际艺术节  
THE 22ND CHINA SHANGHAI INTERNATIONAL ARTS FESTIVAL

扶青计划  
RISING ARTIST'S WORKS

**十年特别委约作品**

“彼岸”超媒体工作室：《彼岸5.0》超媒体音乐会  
· 10月21日 14:30/19:30  
上海中心·混知小剧场  
· 11月11日 19:30  
上海大剧院·别克中剧场

**委约作品 | 戏剧戏曲**

马璐：戏剧《失眠症》  
· 10月20日-21日 19:30  
上戏端钧剧场  
赵淼：形体戏剧《右之左》  
· 10月21日 19:15, 10月22日 14:00  
上戏黑匣子剧场  
王婉娜/朱燕鸣：越剧影像剧场《微神/VISION》  
· 10月27日 19:15, 10月28日 14:30/19:15  
上戏新实验空间  
邵凌霄/李海渊：戏剧《从天而降》  
· 10月27日 19:30, 10月28日 14:00/19:30  
上戏端钧空间

**委约作品 | 舞蹈**

张雪峰：现代舞《带着疑问与世界对话》  
· 10月20日 19:30, 10月21日 14:00  
上海国际舞蹈中心·实验剧场  
肖智仁：面具肢体剧场《面影3.0》  
· 10月24日-25日 19:30  
上戏实验剧院

**委约艺术家 | 视觉艺术**

委约艺术家-周頌凯：个展项目《未命名的道路》  
· 11月1日-11月22日  
今潮8弄3号楼, 2层  
委约策展人-王懿泉：群展项目《无题》  
· 11月1日-11月22日  
今潮8弄3号楼, 2层

**委约作品 | 音乐**

陈耀显：混合室内乐与电子音乐作品《丝路流风》  
· 10月20日-21日 19:15  
上戏新实验空间  
Pangósmos Collective：音乐《开天记》  
· 10月20日-21日 19:15  
上戏新实验空间

**推荐演出**

多元化音乐剧《还“AI”》  
· 10月23日-24日 19:30  
上戏端钧剧场  
《云时代》重诗云演唱会  
· 11月16日 19:30  
凯迪拉克·上海音乐厅

扫码关注官方公众号，了解更多

中国上海国际艺术节  
CHINA SHANGHAI INTERNATIONAL ARTS FESTIVAL

上海银行  
Bank of Shanghai

上海戏剧学院  
SHANGHAI THEATRE ACADEMY

第22届中国上海国际艺术节首席合作伙伴