

说好的“2小时内刷公交卡换乘公交即可享受立减1元优惠”，市民谢先生却多次在2小时内换乘775路公交车时依然被收了2元车费，公交公司调查发现，竟是POS机时间校准出问题惹的祸……10月26日，经新闻晨报“周到帮办”栏目报道，上述话题引起社会热议。一些读者表示自己也曾遇到过类似的事，大家普遍关心：这种情况下，被多刷的钱还能退吗？怎么退？

“吞换乘优惠”的公交 775 路已整改道歉 市民发问： 多收的车钱还退吗？

市民：
自己也遇到类似情况，怎么退费？

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。

然而，谢先生表示自己从七八月份就开始投诉，问题却依然存在。严谨的谢先生于是开始记录被“吞优惠”的情况，分别在9月28日、10月12日拍下了“吞优惠”的775路公交车。

为了确认，他专门跑到交通卡中心窗口，实地查询扣费信息，发现确实有两次明明在2小时内换乘却没有享受到优惠，其中一次甚至离2小时还差19分钟。

记者介入调查后，浦东巴士杨高分公司相关负责人告诉记者，在接到谢先生10月12日的投诉后，已将对应车辆上的POS机送车间检测，发现该机器的自动校准时间功能出现了问题，导致2小时以内的换乘也会被误判为2小时外，现已修理，公司也对其他车辆进行了排查。该负责人还表示，会向谢先生道歉，并退还多收的车费。

稿件发出后，引起市民热议。有市民表示，自己也在换乘公共交通时遇到过此类情况：“这样的事我在好几年前就出现（遇到）过多次，有几次是驾驶员知道的，我刷卡后表示异议，他就会按几下按钮调整时间。”“前年在青浦就发现吞优惠的情况。”“经常有这样情况发生，因为才1元去申诉的人很少，麻烦得很。”“经常碰到，投诉几次未果。”

有市民建议，公交车应当定期检查车上的设备是否正常：“每天坐公交、地铁的人肯定会留意是否（享受）优惠换乘了！公交公司应该定期对车辆及车上的仪器设备进行检测！”

而更多的市民则更关心，遇到这样的情况，被“吞”的优惠是否该退？怎么退？是否所有被“吞”优惠的乘客都会收到被“吞”的优惠款项？

公交卡公司：
多收的钱会以“圈存券”发放

10月26日，记者接到谢先生反馈称，已经接到了浦东巴士杨高分公司的电话联系，对方解释了情况并进行道歉，还提出要退还2元车费。

谢先生表示，因为对方已经整改、态度诚恳，所以他最终婉拒了这2元车费。

那么，正如市民们所关心的，这辆车上POS机到底一共“吞”了多少乘客的优惠？能否筛选出清单？平时多收的车费又该如何退还？对于公交车上的POS机，有无定期检查的机制？

对此，记者通过上海市交通委，联系上了上海公共交通卡股份有限公司（以下简称“公交卡公司”）。

公交卡公司相关工作人员表示：“我们查询了这辆775路的设备，应该是优惠信息发生故障了，导致（对）换乘优惠的判断出现了问题。”

该工作人员还表示，收到记者反馈后，经过内部技术人员排查，该设备故障导致时间偶尔会出错，由此导致的换乘优惠设备计算出错，目前靠数据筛选，还无法精确筛选出错误收费的数据，“对于这种情况，还是要看用户反馈，只要用户反馈了，人工会帮用户调整”。

对于用户投诉，公交卡公司相关工作人员表示，公司客服人员此前也受理过类似情况，对于用户未享受到优惠的情况，会以“圈存券”的方式给到用户交通卡上，用户可以在下次交通卡充值时，顺带充值进卡。

对于发生问题的车辆，公交卡公司在收到乘客投诉时，会提请公交公司及维护厂商进行修复确认。公交卡公司相关工作人员还透露：“我们本来就有个机制，每天出班之前会检查一下机器。关于这类问题，我们会和车队以及维护厂商多沟通。”

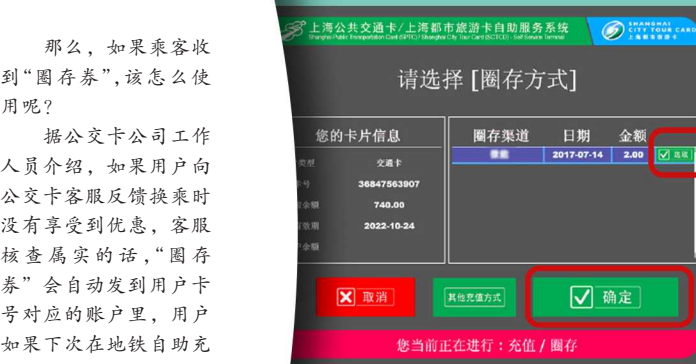
文/晨报记者 姚沁艺
制图/黄欣



1 在自助充值机上点击充值/圈存按钮



2 放入已绑定圈存券充值额的实体交通卡



3 选择一笔需兑换的圈存充值额，点击“确定”按钮完成圈存，相应圈存券将完成核销



4 交易完成请选择是否打印凭条



5 最后请取回您的实体交通卡

贴士：
“圈存券”该如何使用？

那么，如果乘客收到“圈存券”，该怎么使用呢？

据公交卡公司工作人员介绍，如果用户向公交卡客服反馈换乘时没有享受到优惠，客服核查属实的话，“圈存券”会自动发到用户卡号对应的账户里，用户如果下次在地铁自助充值机充值，就可以在自助充值设备的界面上看到圈存券，勾选后即可充入对应金额。

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

2023
10.15-11.15

参演
剧(节)目
PERFORMANCE

生命的回响

爱丽丝·纱良·奥特

钢琴独奏音乐会

Echoes
Of
Life

Alice Sara Ott
Piano Recital

光明致优 醇享之夜

11.07

TUES / 周二
19:30

上音歌剧院·歌剧厅

主办单位：上海亚益文化传播有限公司

亚益 YAYI
www.YayI-Arts.com

博弦财务 B.STRING
ALC
吴氏策划 WU PROMOTION
大朋传媒 DAPENG MEDIA

上海歌剧院
上海市徐汇区汾阳路6号
电话：021-24158158
www.SVOPERAHOUSE.com
官网及票务官方微信：上音歌剧院

中国上海国际艺术节
THE 22ND CHINA SHANGHAI
INTERNATIONAL ARTS FESTIVAL

光明 致优

第22届中国上海国际艺术节全程战略合作伙伴

For more information
更多详情请关注官方各新媒体平台