



“三公里魔咒”正逐渐成为虹桥商务区最大的交通软肋 那么近，那么远，那么“煎熬”



虹桥商务区最令人艳羡的条件之一，便是紧邻虹桥火车站、虹桥机场，“打车只要一个起步费”。但现实却是，这个最令人羡慕的距离优势，正逐渐成为虹桥商务区最大的交通软肋。

因为公司距虹桥火车站不到3公里，上海市民金素文（化名）在虹桥火车站打车过程中，接连遭遇拒载、绕路，最终她主动选择了“补偿式支付”出租车司机100元车费（含路费总价）的方式，结束了这趟尴尬的出行。

新闻晨报·周到上海“2024上海之夏”夏令服务提升行动”推出后，记者以虹桥商务区为目的，先后选取了公交车、网约车和出租车三种形式实地走访体验，发现虹桥枢纽“公交车难找、网约车贵、出租车服务态度差”。对初次来上海的外地游客或商务人士而言，上述三大感受还会因不熟悉环境而显著加重。虹桥枢纽交通的“三公里魔咒”究竟该如何破局？

真实遭遇：3公里路付了100元

金素文的公司位于中骏广场附近，“从虹桥火车站出来，打车只需一个起步费”。

6月30日，上海遭遇了2024年“入梅以来最猛的一场雨”。7月1日，考虑到出行安全，平日大多驾车出行的金素文，选择了搭乘公共交通工具出行。

办完事后，金素文搭乘地铁返回虹桥火车站，计划在虹桥火车站，换乘“虹桥商务区1路车”，到达公司。

然而，第一次尝试搭乘公交车出行的金素文，对地铁换公交车的路线并不熟悉。

下地铁后，她跟着指示牌一路走到了“西交通中心”。但在“西交通中心”，无论她怎么找，都未看到“虹桥商务区1路车”的身影。

金素文尝试咨询服务台，尽管工作人员向她解释了半天，她最终依然没能搞明白，到底该到哪里换乘公交车。

无奈之下，金素文选择了搭乘出租车，返回公司。

在上海已生活了24年的金素文深知，对于花费了时间等待，渴望在虹桥枢纽接到一单“大活”的出租车司机来说，自己的做法并不讨喜。

果然，第一名出租车司机想都没想就拒绝了她的。

“我在出租车上给他说好话，说愿意给他加20块钱，但他就是不肯开车。”

这名司机说，“你应该去乘公交车”。

“我说，我已经在车站来回走了半个小时，但一直找不到公交车。”然而，无论金素文怎么解释，这名出租车司机就是不肯开车。

无奈之下，金素文只能从这辆出租车上下来，站在一旁，重新等待第二辆出租车的到来。

幸运地是，第二辆出租车的司机并没有拒载金素文。

不幸的是，这名司机开始绕路了。

“我能感受到，他通过后视镜，小心翼翼地观察我。”金素文说，自己目的地距离虹桥火车站，仅有约3公里，出租车打表出行仅需22元左右。

但这辆出租车的计价器，很快超过了22元，并且数字还在不断上升。很明显，第二名出租车司机载着金素文在兜圈子。

24元、26元、28元……计价器上的数字很快超过了35元，眼看着司机的圈子越绕越大，无奈之下，金素文打开了手机导航，并给自己的姐姐打了个电话。

在电话中，金素文故意大声地讲道：“司机没开导航开错了，没关系，我提前给司机扫码转账了100元。”

最终，金素文的3公里回家之路，在计价器弹出55元时终结。金素文如自己此前承诺的那样，向司机支付了100元车费。

“我说，不好意思，路程太近了，但我在上海生活24年了，这附近的路我很熟悉。司机也很不好意思，他向我道歉了。”金素文说。

这个插曲令金素文心里很不是滋味。尽管她了解出租车司机的不容易，但在被拒载、绕路的那一刻，她还是觉得既气愤又无助：“尴尬的2.8公里，走路有点远；打出租车，司机又觉得亏得慌。我能感受到一路上，那名出租车司机都在透过后视镜观察我，他其实一路上都非常忐忑，一直在权衡利弊。”



公交车排队上客点

更让金素文担忧的是，这趟行程暴露了一个很可怕的营商环境问题：她一直以引以为傲的营业地点，很可能并没有给她的生意带来想象中的助力。

作为一家服务机构的经营者，金素文常年招待着来自全国各地的商业伙伴。过去，每当被问及公司地址，她都会信心满满地跟对方介绍便利的地理位置和交通方式：“从虹桥火车站出来，打车只需一个起步费”。

如果外地客户按照我们的建议打车，他们也很可能会遇到拒载或绕路的情况。客户说不定会想，出租车司机为什么会拒载呢？不是说只有不到3公里吗，怎么打车要花那么多钱？”

在金素文看来，如果客户是第一次来上海，出租车司机的服务态度和质量，往往会给他们留下这座城市的第一印象，而这不仅事关营商环境，更关系到上海的城市形象。

市民心声：“不去浦东是犯天条了吗？”

事实上，在虹桥枢纽打车到近距离的地方，容易遭白眼，早已成为不少市民的共识。不少与金素文有着相似经历的市民，都选择了“忍气吞声”。

在社交平台，一则标题为“虹桥火车站打出租车不去浦东是犯了什么天条么”的帖子，引发了网友们的普遍共鸣。

不少网友分享了自己在搭乘出租车过程中，遭遇司机冷脸的经历。

一名网友表示，自己家住长宁区，因为半夜实在排不到网约车才选择了出租车，结果上车后，遭到司机指责：“报了地址被司机张口就骂，还问我为什么不去打网约车，害死他了。我说：那你什么意思，要拒载是吗？你要拒载，我现在下车。司机又骂骂咧咧地开车了，一路上（在）微信上都在骂人。”

另一位网友则表示，自己能理解出租车司机的不容易，但他认为，出租车司机既然选择了到虹桥枢纽接客，就应该做好会接到短途订单的思想准备。

这名网友指出：“有一晚，我打出租车到七宝，从上车就给我甩脸子，骂了一路还要加10元车费，其实加价我能接受，也知道他们排队很久，出来挣钱本来就有不确定因素，自己排队的时候就要想清楚，投资还有亏本风险呢。”

也有网友指出，在虹桥枢纽等客对出租车司机而言并非全无好处。等待期间，司机们无需一直驾车四处跑，完全可以利用等待的空隙，吃饭、休息。

记者实测：近距离往返虹桥枢纽不容易

为了缓解虹桥枢纽交通压力，包括公交车、网约车、出租车在内的多种出行方式，早已配置到位，居住、工作在虹桥枢纽周边的居民为什么还会觉得出行不便呢？

为真正了解虹桥枢纽周边居民的出行体验，记者以虹桥商务区为目的，先后选取了公交车、网约车和出租车三种形式进行实地体验，发现“公交车难找、网约车贵、出租车服务态度差”。

对初次来上海的外地游客或商务人士而言，上述三大感受还会因不熟悉环境而显著加重。

实测网约车：标识不清令旅客陷入迷茫

与公交车相似，网约车同样存在着难找的问题。

相较于公共汽车、出租车、地铁等交通方式，虹桥枢纽的网约车指示牌要少很多，且大多出现在地面上。

与公共汽车一样，看到指示牌并不意味着胜利，乘客们还需要经过一番辨别，才能顺利上车。

如果说，公交车的难找之处，在于东西难分，网约车的难度，则是楼层难辨。即使曾有过在虹桥枢纽打网约车的经验，在实际体验过程中，记者还是“中招”了。

尽管导航显示，记者正处于“网约车快速上客点——P9地面”附近，但经过网约车司机的反复确认，记者才发现，自己的实际位置，是P9停车库的B1层。

“你定位在上面，但我听你说话的声音，就不像在地面上。”接到记者后，这名网约车司机笑言，“楼层之间的定位是重叠的，所以我必须和你确认一下。”

对于乘客找不准自己所在楼层的情况，网约车司机们已经习以为常，他们会反反复复和乘客确认位置，通常情况下，乘客们会在司机的指引下，最终准确地报出自己的位置。但有时，沟通也会陷入僵局。

“我们最怕的就是第一次来的外地乘客。”另一名网约车司机直言，“你怎么跟他（乘客）说，他都无法理解。”

除了路难找之外，记者在测试中还发现，居住在距虹桥枢纽较近的乘客，如果使用相关网约车，还需要承担一笔额外的“基础费”。

7月10日，记者沿着金素文的路线，搭乘地铁2号线至虹桥火车站，随后从虹桥火车站出站，选择换乘公交车。

在这里，记者找到了金素文怎么都找不到“虹桥商务区1路车”的原因：原来，虹桥枢纽共设置有东、西两个交通中心。其中，“西交通中心”设置在虹桥站一侧，“东交通中心”则设置在了航站楼一侧。途经东、西交通中心的公交线路截然不同。

但是，对虹桥枢纽不熟悉的市民、游客，却很容易一路跟着上方“公共汽车”的指示标识，随机走到“东交通中心”或“西交通中心”。

至于自己要搭乘的公交线路是否在这个交通中心，则全凭运气。

金素文就是跟着“公共汽车”的指示标识，走到了距离虹桥站较近的“西交通中心”。

但事实上，“虹桥商务区1路车”只停靠在“东交通中心”。所以，金素文无论怎么找，都无法在“西交通中心”，找到这条公交线路。

实际上，想要准确找到自己要乘的公交车，对初次到达虹桥枢纽的外地游客、商务人士更为不易。这两个位置截然相反的交通中心，以及“交通中心”这一过于宽泛的概念，常会让外地游客和商务人士陷入迷茫。

例如，在虹桥火车站与虹桥机场连接处，指示牌上的表述突然从原来的“公共汽车”，变成了“东交通中心”“西交通中心”，且出现了两个完全相反的箭头。

这让许多一路跟着“公共汽车”指示标识走到这里的游客顿时陷入迷茫。

记者看到，不少人在指示牌前逗留，有人小声和同行的旅客讨论，“交通中心”到底是长途汽车站还是公交车站？

又例如，游客一路跟随“公共汽车（东）”的指示牌，走到“东交通中心”附近后发现，“东交通中心”的指示牌突然消失，取而代之的是一个“公共汽车（西）”的指示牌，且指向了完全相反的方向。

尽管这个位置离问询处很近，但记者实地询问后发现，并不是每一位工作人员都能给予旅客正确指引。一名问询处的工作人员直接告诉记者，她并不知道“东交通中心”在哪，建议记者咨询其他工作人员。



交通服务的便利度、舒适度不仅事关营商环境，更关系到城市形象

另一名工作人员则告诉记者，他只了解途经“东交通中心”的公交线路。对于那些只途经“西交通中心”的公交线路，诸如如何乘坐闵行23路，一无所知。

经实测，记者发现，尽管虹桥枢纽配备了非常丰富的公共汽车配套线路，但是，公共汽车的便利性，需要在旅客非常熟悉虹桥枢纽布局，且未携带大件行李、未遇到极端天气的情况下，才能有效发挥出来。

实测网约车：距离越近越吃亏

便利指数 ★★★★★
价格指数 ★★★★★
服务指数 ★★★★★

根据该网约车的《计价规则》：“当起点或终点位于特定区域内时，里程费、基础费或起步价将进行调整。”

在其计价规则中，虹桥枢纽被划定为特定区域，该区域的“基础费”为35元：“里程费、时长费合计不足基础费时，直接按照基础费计费”。

这意味着，对乘客而言，目的地距离虹桥枢纽越近，越不划算。以记者的实际测评为例，从虹桥P9停车库到中骏广场的距离为2.9公里，里程费为6.82元，时长为10分钟，时长费为5元。但记者为该单支付的费用总计为35元，其中包括23.18元“补足基础费”。

网约车司机告诉记者，除了这笔钱之外，如果司机在停车场停留超过20分钟，或当日已经进入了停车场超过1次，那么，乘客还需额外支付停车费。

司机小胡告诉记者，对于虹桥枢纽出发的乘客和司机而言，“需要解一道数学题”：对乘客来说，从虹桥枢纽出发，去往10公里到20公里的地方，是最划算的。因为这些乘客既能保证自己整笔订单的费用超过35元，无需额外支付“补足基础费”，也不需要支付“远途费”。

对网约车司机而言，接一个比较近的单子，则会赚得更多。

“你这单我赚得比较多。”司机小胡坦陈，在收取相同“基础费”的情况下，距离越近，网约车司机的实际利润越高。

小胡说，做完记者这单，他就会离开虹桥枢纽，到别的地方接单，避免因重复进入虹桥枢纽的停车库被收取额外的停车费。

“如果我们像出租车一样，能免费停车，那等上两个小时我也愿意的。但我们每天只有一次免停车费的机会。”小胡说。

实测出租车：短途打车体验堪称煎熬

便利指数 ★★★★★
价格指数 ★★★★★
服务指数 ★★★★★

记者实测发现，相对于公共汽车和网约车，在虹桥枢纽，出租车是相对标识最清晰、最容易找到的交通方式。

然而，因为打车距离约5公里，记者在搭乘出租车的过程遭遇了不愉快的乘车体验，甚至可以说是漫长的煎熬。一路上，出租车司机都在宣泄着自己的不满。

“你怎么坐我车了？你不是害我吗？”一上车，在得知记者的目的地后，这名出租车司机便大倒苦水。

“我怎么害你了？”记者不解地问道。

“你步行很快就到了，你叫我送你。”司机怒气冲冲地说。

记者解释，就在此次出行不久前，自己不慎扭伤了脚踝，无法久站。然而，这个解释并未能终止司机的抱怨。一路上，这名出租车司机都在指责记者，不该打车。

“你知道我们在这里排队，1000辆车一起排队，一上车就排你一个，这么短的距离，你走过去有什么区别？”

这名出租车司机反复说：“你不要坐车的，你非要坐车干什么呢？”

面对出租车司机的抱怨，记者问道：“（在虹桥火车站接单）本来不就是长途单，短途单都会接到的吗？”

出租车司机回答：“长途单、短途单无所谓的，但你这个不需要坐车的，你非要坐车。”

记者又问道：“如果我拎了个大行李箱，不是也要坐车的。不然，在这种高温天气下，我怎么扛过去呢？”

对此，这名司机坚持认为，即使拎着行李，居住在虹桥枢纽附近的乘客，也不该搭乘出租车：“扛一下又怎么样呢？你从虹桥火车站不是扛出来的？”

这番对话后，车内陷入了漫长的沉默。



虹桥枢纽设有东、西两个交通中心



“东交通中心”“西交通中心”的指示箭头完全相反

记者手记

那么近，那么远

从物理上的距离而言，居住在虹桥枢纽附近，无疑是便捷的。

当初，金素文将公司搬至虹桥商务区，就曾寄希望于借助虹桥商务区便利的交通环境，吸引来自全国的客户。

然而，为3公里路程支付的100元车费，给了她当头棒喝。像金素文这样居住、工作在虹桥枢纽附近的市民渐渐发现，他们已经成为了虹桥枢纽复杂交通状况的实际买单人。

在物理距离上，他们是离虹桥枢纽最近的一群人，步行不过两三公里，公交出行无非二三十分钟，按理说出租车也只要支付一个起步费而已。

但现实并不总按道理出牌。

因为短距离的订单，无法覆盖网约车和出租车司机的等待成本，“离虹桥枢纽最近的一群人”，反倒成了“打车最煎熬”的一群人。

对于短途乘客而言，网约车选择了额外支付“基础费”的方式，来提高司机接单的积极性。

因为没有“基础费”的加持，出租车司机直接将不满写在了脸上，用拒载、指责、绕路等方式，发泄着自己的不满。

面对复杂的现实因素，我们很难将所有责任，都推到网约车、出租车司机身上。毕竟，如果司机不想想方设法转移压力，那么，承担高昂等待成本的就是他们自己。

但是，如今的局面，显然并非乘客想要的。

如果任由市场用一种野蛮、无序的方式，将成本肆意转嫁，只会带来不断的差评和恶性循环。

正如金素文所担心的那样，虹桥枢纽交通的“三公里魔咒”，不仅事关虹桥商务区的营商环境，更关系到上海这座国际化大都市的城市形象，亟需有关部门拿出“绣花针”功夫，切实提升虹桥枢纽交通管理的精细化水平，擦亮上海公共交通服务的金字招牌，既让出租车和网约车司机受益，也让市民、游客能够安全出行、便捷出行、快乐出行。

文/晨报记者 张益维
图/晨报记者 张佳琪



扫码观看视频