

# 41个窗口行业社会公众满意评价调查报告出炉后 行业 长途车沿途上下客恼人 乱设

本月25日,由国家统计局上海调查总队公布了于2012年5月-11月对本市41个窗口行业社会公众满意评价调查报告。其中,道路保洁和垃圾清运、超市、停车服务、长途汽车客运和商业零售行业在本次满意度调查中分列末5位。昨天,本报记者就此对上述5个末位行业进行了实地探访体验。

本报记者 刘春霞 王婧 马钰 梁峰

## 长途汽车客运

(81.04分 倒数第4)

### 旅客最烦长途车沿途上下客和超载

#### 问题1

出站正规路上却随意上下客

最近几年,上海的各大长途车站越建越漂亮,长途班线也越开越多,乘车环境和方便程度已有巨大提升,为什么长途客运的排名还会这么低?旅客到底在哪些方面不满意?

老家在江苏的杨小姐是新上海人,她向记者讲述了她最近一次乘坐江苏东台方向班次的经历,去程和回程汽车都在高速公路上随意上客、下客,让她看得胆战心惊。

杨小姐说,去程时她是在长途总站上的车,上车时基本没有空位,汽车出站时一切都很正规。原本以为车站可以“一路直达”,没想到刚从车站出发,驾驶员和随车的押车员就忙开了。路上不断有人招手拦车,他们一边招呼这些人上车,一边手机响个不停,打电话来的好像都是约定上车的时间,押车员一律回答:“就老地方,高速公路等”。

等汽车行驶到接近沈海高速G15的一个岔口时,车速降了下来,确认就是“预约”的旅客之后,驾驶员将车门打开。四五个人上车,还和驾驶员打招呼,都是熟人熟路的。”杨小姐说,由于车上基本没什么空位了,上来的这些旅客就都坐在中间的过道,“我听他们聊天时得知,他们几个都是在嘉定上班的,基本每次回家都是坐这趟车,提前给车上的人打好电话,约好时间上车就可以了。”

几天后,杨小姐又在江苏东台汽车站坐上一趟长途汽车返回上海。虽然这辆与来时并不是同一辆车,但在高速公路上的“把戏”却是如出一辙。

“车子过了苏通大桥后,随车的押车人员就开始问了,到莘庄的提前跟我说,到嘉定给你们转车,到嘉定下的统一到高速公路口,车子不下去的。”杨小姐说,随后车上就陆续有人报上自己要到达的地方。“过了朱桥收费站后,车上就开始热闹了,要下车的人都忙着收拾东西。”到了匝道口,汽车停下,几个旅客迅速下车,然后汽车继续行驶,到了下一个出口又有几个旅客下车,几

次之后,车上已经空出了近20个座位。”

这次往返“旅程”让杨小姐印象极为深刻,“汽车中途停了又停,既耽误时间,又非常不安全。”她告诉记者,那些中途上下车的旅客基本都是沿着车行道在高速公路上走,有的甚至还穿越中间的隔离带,高速公路上的车速度都很快,很多车都是响着喇叭从他们身边呼啸而过,看着都让人觉得惊险。”

#### 问题2

汽车超载旅客抱怨“挤”还被骂

旅客对长途汽车的另一大不满是超载。旅客王先生表示,今年春节期间,他在河北老家乘坐当地一辆长途汽车,车辆就属于严重超载,“过道都坐满了人,有的还站着,可都挤成那样了,司机还不停地停车载客。”上海网友“招财大婶”也发微博称,1月18日她乘坐一辆长途汽车时,车上也严重超载。

而为了让超载的车辆躲过检查,有时一些不法司机还不顾旅客的行程和人身安全。旅客徐先生透露,有一次他坐的长途汽车超载了,在一个道口前,为了躲避检查,司机就让包括他在内的几个旅客先下去,并告诉他们过了道口再上车。但他们过了道口之后却不见那辆车的影子,后来在附近转了好久才找到,累个半死。”

网友“韩迷2011”也表示,今年大年初六他坐长途车返程,明知车辆超载,也冒险乘车,“路上为了躲避检查低头下腰,屏住呼吸,配合售票员的指挥。最恐怖的是,在最后一个检查站前,售票员让一些旅客下车,穿越两条高速公路在大野地里穿行近千米,客车在高速路上倒退行走变换行车道接上那些人。”

不少旅客都反映,只要车辆会超载,车上司乘人员的态度也就好不到哪里去。旅客李小姐告诉记者,她有一次乘长途汽车回江苏,因为超载车上很挤,她就随口抱怨了几句,没想到招来了司机和押车人员的一顿大骂,“当时我一个人乘车,身边没有同伴,他们态度又那么嚣张,所以最后我也没敢再跟他们争执,但那次让我对长途客运的印象非常差。”

#### 业内说法

### 上下客和超载多发生在途中监管有难度

“车辆出站时,车站工作人员会上车清点人数,而且车站也会通过售票时控制,不超卖车票来防止出现超载,但车辆出站后,车站就无法监管,而交通执法部门不可能每一辆长途车都跟着检查,所以就会有些驾驶员钻空子,途中违规上下客。”长途客运业内人士表示,由于一旦车辆有站外上客、超载等违规行为,汽车公司会有连带责任,因此各大汽车公司在这些方面的管理相

对比较严格,一般“公营”的线路和班次都要好一些,“主要是一些私人承包的车辆,为了多赚钱,就会铤而走险。”

对于站外带客和超载这两大顽疾,业内人士建议,要想进一步打击和整治,相关执法部门需要与江苏、浙江等地的交通执法部门联动,加大在各大道口的检查力度,同时也要加大处罚力度,增加违法成本,这样一些车辆就不敢轻易违规违法。”



昨天晚上10点左右,记者在新会路上看到,几个流动摊贩正在人行道上经营生意,周边道路卫生状况堪忧。

## 停车服务

(80.65分 倒数第3)

### 位子少、标识不清晰、收费不合理……

#### 问题1

没停车也收费?停车场标准自订

对“停车服务”,31岁的鲍先生显然评价不高。他向记者举了一个例子:去年冬天,他去外滩某停车库停车,进去之后发现没什么位置,而且考虑到出来之后离最终的目的地还是比较远,于是他就不想停了,结果出车库时还是硬被收取10元。

“管理员说是系统规定,进来了就要付钱。可是,我根本就沒停过车啊,凭什么还要收费?”鲍先生与管理员的说理行不通,后面的车辆也渐渐排起了长队,为了不影响交通,鲍先生只好交钱了事。

记者了解到,一般来说,停车场都把收费标准牌放在入口处,但往往每小时收费标准的字体最大,而是否有免费停车时间则放在了备注中,驾驶员经过时几乎难以看到。

#### 问题2

标识太小,免了车费收了罚单

在采访中,还有不少车主表示,道路停车也有标识问题,一不注意就要中招。顾小姐就对她在南昌路上被贴的一张违规停车罚单耿耿于怀。

“我看到路边划了很多停车位,就把车停了进去。当时奇怪没人收费,但想想是停车位也问题不大。1小时后取车时,却发现车窗上赫然贴着一张违章停车罚单。”顾小姐表示,后来仔细看远处的停车点标牌,在停车标识之下,标注了白天禁停的字样。“如果停

车标牌能够多一点,或者有人引导,就不会发生这种情况了。”顾小姐表示。

记者昨天下午来到了南昌路科学会堂前的限时停车点,未到规定时间,已有两三辆车停在那里。据附近的人介绍,白天在此停车的人不少,除了部分车主故意违规外,大部分人都是被停车位所误导。记者从交警方面获悉,地面停车位标线分为虚线框和实线框两种,实线表示可全时段停车,虚线则表示限时停放。

#### 问题3

停车难,停车收费不规范

在顾小姐看来,生活在上海,她个人最不满意的,就是没有停车位了,而且停车电子屏做得不好,很多时候停车库明明有车位却不让停车。“开车出

去,总是要担心停车问题。”她表示,上海不少商圈的停车场都存在停车位少的问题,尤其是在双休日以及饭点,要停车还得排队等位。“有一天晚上去龙之梦吃饭,光找车位我就在地下车库里面耗了15分钟。”

记者采访了解到,生活在老式小区停车的车主们更是对停车苦不堪言。随着私家车越来越多,在小区内停车堪称真人版抢车位。家住闵行的钱先生表示,由于没有固定车位,他每天下班回家好像撞大运一样,看见车位就赶快抢占位。

另外,停车乱收费也让很多车主不爽。据反映,部分马路停车场收费并不规范,如果车主不要发票,就可以便宜一些,有时给了发票,但却依然让人疑心真伪。



在上海,停车是个老大难问题。