

未设等候专区 客人搭乘不便捷

火车站
飞机场

何时让网约车有位可停？

■ 本报记者 房志勇 文并摄

进入夏季,天津不断迎来旅游高峰,车站、机场的接待能力也承受着考验。下了火车找不到网约车,预约了网约车找不到停车的地方,联系上了司机却很费劲才能搭上车……近日,本报热线23602777接到不少来津游客的反映,进入天津的第一体验感觉不太好。

▼读者投诉

乘客转圈 司机苦等

“头一次来天津,下车时间比较晚,提前约了网约车。从西站出来,看着偌大一个站前广场,当时就有点蒙,外面黑乎乎的,找不到司机说的上车点位,无奈又返回出站口,由司机进站接我们。”

“我是上飞机前约的网约车,下飞机迟迟见不到车。给司机打电话才知道,他们停在机场外的快速路口了,等了好一会儿才来。”

“从天津站出站后约的车,师傅说到地下停车场见面,结果到地下停车场找半天也没找到,地下信号还不行,上楼再打电话才联系上,即耽误时间还多花了停车费。”

“我在南站门口约的车,结果由于找车时间太久,司机师傅直接取消了订单,我只能重新约车。”

……

来电市民纷纷建议,是否能在天津的机场和上述火车站为网约车指定一片停车区域,这样便于乘客直接到规定区域内寻找预约的车。“现在用手机约车挺方便的,而且订单制的约车模式,让我们初到天津的旅客心里也有底,甭管多晚到肯定有车坐。火车站、飞机场,特点就是太大,周边地形复杂,对初来乍到的人,找车真是困难。要是有个指定等车区域,就免除乘客转圈、司机苦等的麻烦了。”

▼记者调查

接到读者反映后,记者赶赴天津站、天津西站和天津南站以及天津机场四大交通枢纽实地调查,由于网约车在“三站一场”没有一个明确的停车区域,只能停在路边或者停车场,与私家车混停在一起,这是造成旅客找车难的主因。



天津南站新建的网约车即停即离点。

没有指示牌 不知去哪儿坐车

6月下旬,记者在“三站一场”通过多家网约车平台做了约车测试。

在天津站前广场,需要走到世纪钟附近可以乘车,“您快点儿到,我们只能等候8分钟”,在行进中,网约车师傅多次来电催促。在天津西站,记者从负一层的出站口坐电梯到第二层东进站口可以坐上网约车,需要上楼绕一大圈,沿途并没有看到可以乘坐网约车的指示牌。天津南站出站口,该站场地狭小,通行车道不易停靠车辆,需要走出站口才能找到所约车辆。天津机场,要和网约车司机定好时间,到T2航站楼5和6门之间等待车辆到来,上车后快速驶离,由于接送旅客的社会车辆较多,乘客需要见缝插针寻找空当,现场一片手忙脚乱。“三站一场”四个地方,记者没有发现一块网约车停靠、乘坐的指示牌。

采访中,记者遇到一位正在机场大厅等候乘客的网约车司机,这位姓乔的师傅说,因为乘客携带的行李较多,所以双方约了在机场停车场见面。“停车场私家车太多,我怕乘客找不到,就到站来等。以前也来这儿等,经常被误认为揽客遭到盘问,有时候航班延误还会出现停车费纠纷。”

没有停车区域 网约车占道等候

在天津站世纪钟下,记者看到一辆辆网约车掀起后备厢,在护栏旁停靠。这是公交车回站的必经之路,经常会因为多排停车造成拥堵。“这里显眼,下车旅客容易找到我们。”一位司机告诉记者。

“确实希望咱们的火车站、飞机场能设立专门的停车区域,避免乘客和我们两头找不到。”6月22日,记者在天津南站随机采访了多位网约车司机,囊括了滴滴、曹操、T3出行以及美团等多家网约车平台公司。“我们的运营特点是派单制,就是要方便乘客打车,有较强时效性。现实情况是,站区大,周边地形复杂,没有固定停车区,初来天津的旅客不认识我们所约地点,相互找不到成了常态,乘客容易着急,找到司机后,往往是相互埋怨甚至争吵。最终,平台司机被投诉扣钱,乘客乘车体验不好,会认为天津服务不到位。”多位网约车司机给出的反馈意见几乎一致,“如果有了专属停车等候区域,并且有清晰的指示牌指引,会少了许多不必要的麻烦,我们也不会占路违停了。”

南站建即停即离点 其他场站无设置

记者调查中发现,上海、北京、杭州等城市的机场火车站都开设了网约车停车场,那么天津的类似停车场什么时候能提上日



天津西站设有网约车乘车等候区。



天津站前广场占道等待接乘客的网约车。

程?记者为此联系了“三站一场”站区管理部门,“南站设立网约车即停即离区域,现在正在铺设指示牌。”这是天津南站的回复。

5日中午,记者来到天津南站出站口,看到有工作人员正在站口安装网约车乘车区指示牌。根据指示牌指引,记者在南站出站口对面看到了一个橘红色停车棚,站牌处写明网约车乘车区。“网约车平台在站区设立电子围栏,利用相应技术控制网约车只能在这个区域才能派单和接单,即停即离。”天津南站场站设施与环境管理科负责人郭坤告诉记者,这样做是为了引导车辆在指定区域停车,节约了乘客找车时间,也杜绝了网约车随意停靠现象。

天津站和天津西站站区负责人就网约车停车等候区设立问题,也谈了各自现状。“西站进出站狭小,日客流将近14万人,设置网约车停车区,担心造成拥堵,目前还在论证中。”西站站区负责人告诉记者。“天津站建设最早,预留场地有限,前广场几乎无法设置网约车停车区,后广场华捷道和华兴道经常有网约车停靠,但每天车流量较大,安排网约车专属停车区有难度,我们正在积极寻找办法。”天津站区负责人这样说。东丽区交通运输综合行政执法支队四大队负责人告诉记者,正在与市道路运输管理局相关部门对接,就天津机场设立网约车停车区一事探讨对策。

废品收购站 扰民

■ 本报记者 黄萱

只因小区外废品收购站起早贪黑地工作,搅扰得重华南里小区居民睡觉难安,休息不好。近日,市民王先生向本报热线23602777反映,家门口的废品收购站扰民,且存在违规经营问题,希望相关部门能尽快治理。

据王先生介绍,这家废品收购站已经开了两三年时间,每天早上6点多开始作业,一直干到晚上九点多钟。机械化废品分拣、手工碎玻璃操作等等,噪音都很大,周边居民早上听着叮叮当当的声音醒来,伴随着轰隆隆的机器声入睡。这段时间,废品收购站的作业每天都持续到半夜12点,居民们实在无法忍受了。“而且那么多易燃品堆放在院里,我们也怕有消防隐患。”

记者在重华南里社区10到14门附近找到了这家废品收购站,这是一家废旧厂房,收购站大门关闭,但能听到里面机器发出的声音。周围居民介绍,每天会有铲车来这里作业,里面的机器也是整天工作。

随后,记者联系河西区挂甲寺街道办事处,相关工作人员回复:“我们会去现场查看,督促商家尽量杜绝扰民的行为。”记者又致电河西区市场监管部门,相关工作人员回复,经查,该废品收购站经营者现场向执法人员出示了营业执照,但营业执照登记地址与经营地址不符,执法人员已对其依法下达了责令改正通知书。



■ 本报记者 韩爱青 文并摄

社区里有6个园区,各自独立,却有一条公用道路,由此带来管理、养护等一系列问题,甚至还经常发生交通事故。家住西青区雅乐道新都庄园社区的赵先生反映,社区里有一条道,直通几个园区。小路本来就不宽,道路两侧还停满了车,他居住的澜溪园大门两侧也都是车。业主们开车左转出园区时,有较大范围的视野盲区,无法看到两侧直行来车,导致磕碰等事故频发。“六月中旬我的车被撞了,可因为我属于左转车辆,我全责。”赵先生说,希望园区大门两侧影响视线的区域,可

以加装禁停设施,各园区入口位置安装减速指示牌和减速带,减少事故的发生。

6月26日上午,记者来到了新都庄园社区,从雅乐道右转就进入了赵先生所说的“内部道路”。道路呈“Y”字形,通往几个园区。道路年久失修,已经出现多处坑洼。直行路段西侧施划出了车位,东侧则安装了隔离护栏。环形部分道路变窄,在小区公告栏上贴着一张大横幅,写明“南侧道路为消防通道,禁止停车”,可道路南北两侧均停满车,剩余的空间仅能容两辆车相向而行。记者在澜溪园大门口看到,因为门两边消防通道上均停了车,很难看到后方来车,确实有视野盲区。尽管对面灯杆上有一个反光镜,但作用

奔波万里出游独库公路 落空

当地旅行社:“独库公路6月18日开放,全国人都知道”

■ 本报记者 高立红

天津市民冯女士在新疆旅行家旅行社工作人员推荐下飞去新疆,计划圆梦独库公路旅游,不料因独库公路未开放而落空,钱白花,还耽误了年假,令她十分窝火。

冯女士介绍,她是2022年开始计划独库公路之旅的,就因为导游王婷(微信名小鱼)的推荐。“全程行走在独库公路,看天山天池,住民俗特色村,太令人向往了。”2022年6月24日,冯女士给小鱼的微信转了100元定金,预定新疆旅行家旅行社“大美新疆北疆+伊利+独库北中段大环游11日至9晚”。

今年5月1日,冯女士在微信上问小鱼:“哪天有北疆独库公路11日的团?”小鱼回答说:“六月份每天都可以安排,每天都发班。”5月20日,冯女士再次跟小鱼确认独库公路11天是不是天天发团,对方说是的,于是冯女士买了5月29日天津到乌鲁木齐的飞机票。

“预订的旅行包括住宿,买完机票到出发前,我多次问小鱼,到了新疆住哪儿,小鱼说,酒店最早29日才能定下来,到时候通知我,还让我把我的航班提供给她,我把机票拍照传给了她。”冯女士说:“那期间,小鱼一句都没跟我说过,独库公路

还没开放,我去了也走不了独库公路。5月30日,我到了该旅行社指定酒店,旅行社工作人员才告诉我独库公路不开放,线路要全部调整。我立即给小鱼打电话。小鱼说,独库公路不开放不是旅行社的事,如果我不想跟这个团可以不交钱……”

年假请了,不能变更。人已到新疆,飞回去不甘心,冯女士只能交钱签合同。“11天的旅行,连独库公路都没看到。小鱼却告诉我,‘合同已经签完了,再说什么都没用。你想投诉就去,我不会再回复你的信息了!’”

记者联系小鱼了解情况,对方听到要核实冯女士的情况,便挂断电话。记者又联系冯

不大。一位刚好外出的业主告诉记者,这个反光镜仅能看到5米内的车辆,再远就看不到了,而直行车辆一般车速都较快,这么近的距离,看到也来不及躲避。

记者找到了新都庄园社区居委会,该居委会李主任介绍,社区有澜溪园、波溪园、涵溪园、静溪园、芳溪园、梦溪园6个园区,每个园区都有围墙和大门,各自独立。而赵先生所反映的这条路位置很尴尬,它是社区一条内部道路,又不隶属于任何一个园区,导致在管理上出现难题。关于这条路管理的问题,她曾经找过新都庄园开发商,对方说房屋交付17年,早就过了房屋保修期,社区内道路的产权应该归全体业主所有,管理则是物业公司负责。“我们找到澜溪园物业公司,可负责人不同意安装减速带和减速指示牌,说这条路在园区外,不归他们管。社区6个园区,共有三家物业公司在管理,现在谁也不愿意管这条路。”

李主任说,影响道路安全最主要的原因就是乱停车。但小区是在2006年开始陆续交付的,停车位有限。社区也曾想规范管理这条路,设置门岗,安装道闸自动识别系统,再把坑洼处修复,但需要动用房屋维修资金,咨询了西青区住建委,工作人员一查,这条路未在任何一园区的底档内。而且规范管理,需要征得6个园区超过三分之二以上业主的同意,并报规划部门审批,“这样的情况我们也是第一次遇到,正在积极研究,希望尽快解决这条路带来的诸多问题。”

女士签约的新疆旅行家旅行社,工作人员马靖发来一份情况说明:“独库公路6月18日开放,游客5月30日抵达,6月9日离疆,未赶上独库公路的开放,无法走独库公路的行程。”“游客(冯女士)在业务员小鱼发的几个行程中,选择了产品名称为‘独库北段沙漠11日游’,游客在未询问小鱼的情况下,私自预订机票。”

马靖介绍,本来冯女士到乌鲁木齐时,独库公路还有两公里可走,但是转天旅行社接到通知,因为修路,那两公里也不让走了。“独库公路6月18日开放,全国人都知道,游客不认可,可以起诉!”

独库公路6月18日开放,而冯女士一直强调自己就为独库公路而选择出行,那为什么业务员小鱼却在独库公路未开放的情况下默认冯女士订购机票出发,并帮助预订酒店?对此,旅行社和小鱼一直都没做正面回应。

此事目前还在处理中。在此本报也提醒市民,又到暑期旅行高峰时期,出门旅游一定确定好行程再出发。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(市民零距离)栏目与天津日报社会部合办

天津帮办

帮办热线 23602777

http://ms.enorth.com.cn/zmljl/



体育馆灯不亮
市民运动受影响

■ 本报记者 黄萱

近日,市民吴先生向本报热线23602777反映称,武清体育中心内的室内羽毛球馆,无论冬夏,人气都很高。可是一到晚上,场内灯光不亮,忽明忽暗影响锻炼,希望相关部门尽快维修。

吴先生家住武清区体育中心附近,每周都会来这里打三次羽毛球,已经持续三年多时间。“这里是收费的,非会员60元一小时,会员45元一小时。”吴先生介绍,最初,羽毛球馆的设施完备,环境好,又离家近,所以选择了这里,但慢慢发现场馆内设施损坏没人来修,尤其是房顶上的灯。一年多前,吴先生就发现架在房顶上的灯有的不亮了,刚开始没有什么影响,而后随着损坏的灯逐渐增多,打球开始受影响了。“4、5、6号场地上方均有不亮的照明灯,尤其是4号场地,有3个相连的灯都不亮。我们只有下班打羽毛球,而这样的照明状况,令人打球不舒服。”今年年初,吴先生就向体育中心反映过一次,但一直没有解决。“环境越来越糟,体验感越来越差,可购买的会员还没到期,不用又浪费。”

随后,记者联系武清区体育中心,相关工作人员回复称,给市民带来不好的体验非常抱歉。“房顶的照明灯损坏我们已经上报到相关部门,目前正在进行采购,采购完毕后会集中维修。另外还有人反映馆内空调问题,损坏的部分已经维修完成,正在进行调试。”该工作人员称,会尽快恢复使用。

买个品牌包
换款式不容易

■ 本报记者 韩爱青

花费22万多元买了一款限量版包,不喜欢想换个款式,遇到难题了。

今年4月7日,消费者牛女士在河西区万象城一楼路易·威登专柜花费22.4万元购买了一个限量版的鳄鱼皮包。回家后觉得款式不合心意,想换另外一款。4月22日,牛女士在石家庄路易威登专柜换货遭拒,随后又来到天津万象城专柜,也是同样的情况。“我以前总买这个品牌的包,我了解在门店购买产品后的一个月,在全国连锁店都是可以换货的。”无奈之下,牛女士只好拨打天津12345热线寻求帮助,话务员记录并立刻派单至市市场监管委投诉举报中心,中心将工单转派至河西区市场监管局核处理。

记者向路易威登顾客服务中心咨询了有关情况,工作人员表示原则上可以换,在门店购买的产品,只要单据上标注的日期在30日内,且在国内任意门店有现货的情况下,均可以调换等值或者高于该产品价值的其他产品。

因换货期限将满,河西区市场监管局越秀路街市场监管所工作人员第一时间联系万象城商场售后及该店负责人调查核实情况,对方表示,由于限量版包价值较高,需要专业人员鉴定,换货有一定的风险。经反复沟通协调,最终专柜同意了牛女士的换货要求,牛女士对处理结果表示满意。

快递员上门取件猫丢了
找猫费用应该谁来负担?



■ 本报记者 高立红 文并摄

和平区新兴街卫华里的王女士向本报反映,她在淘宝平台下单上门取件业务,菜鸟裹裹快递员上门取件后,家里的宠物猫跑丢一只,为找猫花了2000多元。王女士认为,菜鸟裹裹服务不周,应当赔偿,但对方不认可。

王女士说,今年6月11日9:36,她要退两件在淘宝上买的衣物,平台默认菜鸟裹裹上门取件服务。次日早9:31,她正在上班,取件员打来电话,她告诉对方密码锁的临时密码,让对方自己开门取件。“我提醒对方取件后帮我关好门,家中有猫,但是对方取件后没关门,直至当天晚上8:35社区民警给我打来电话,告知邻居因见我家一天未关门而报警。当晚九时许,我赶回家中,发现宠物猫跑丢一只。”

为寻找那只丢失的中华田园猫,王女士找了专业的寻猫团队,虽然最后猫找回来了,但王女士为此支付了2380元费用。

王女士说,她曾第一时间联系取件员,对方否认没关门,但密码锁记录、邻居看到的场景,以及民警的接警记录都证实她家的门一直开着。

找到猫后,王女士致电菜鸟裹裹热线,“相关快递站点负责人询问了事件经过,要走证据,说要给我上报,就没消息了。”

接到王女士反映,记者联系涉事取件员王先生。王先生回忆说,他那天是到卫华里小区上门取件,他记得他关过门,当时没看见猫。“这件事我们公司正在处理。”

记者联系菜鸟裹裹客服。工作人员查询了来电记录后说,王女士确实在上述时间预约了上门取件服务并在事后报告丢猫并索赔,目前此事还在处理中。工作人员表示会向公司汇报,促进尽快解决。