

同一高速行程收费两次 同一身份证号卖两张票

# 智能设计 人性化摆哪儿了?

**民情面对面**  
 热线 23602777

■记者 韩爱青 房志勇 文/摄

一边是ETC莫名“失忆”，一次行程被重复扣费；另一边是抢票软件“互不认账”，同一身份证号能买两张票，退票却要支付高额手续费。市民这些遭遇，共同指向了数字化服务的现实困境——所谓的智能系统，因设计缺陷与数据割裂，让用户无端陷入了“规则陷阱”。现代社会，人们需要流程的智能化，更需要服务的智慧化。

事件一：

ETC“失忆”  
同一行程收费两次

9月30日晚，市民韩先生驾车从河北中捷收费站驶入高速，计划从荣乌高速天津收费站离开。然而，在出口ETC车道，设备却毫无反应。在工作人员引导下，他转至人工通道。由于系统无法查询到他的入口信息，工作人员在询问行程后，收取了48元通行费。当天现场有十余位车主遭遇了相同问题，依序转到人工通道缴费离开。没想到，两天后韩先生收到短信通知，显示同一路程已被ETC自动扣费45.35元。同一辆车、同一行程，两次收费，韩先生不理解。

9天过去了，韩先生未收到任何来自运营方的主动反馈与退款。“高速管理方不仅有责任查明此次ETC故障的原因并公之于众，更应主动排查所有受影响的车辆，主动联系车主办理退费，而非将核实与追回多交费的责任完全转嫁给用户。”韩先生说。

记者随后联系了天津高速公路运营管理有限公司，核实时，对方退还了韩先生现金支付的48元。工作人员介绍，整个退费流程的启动，需要车主主动发现并申报，其核系统只对“同一时间、同一车道被两次收费”这类情况报错。换言之，对于韩先生这种“不同车道、不同支付方式”的重复收费，系统无法识别。



事件二：

实名制“失效”  
同一身份证号卖两张票

同样落入数字服务“陷阱”的，还有计划观看周深演唱会的林女士一行。为增加成功率，她和朋友在猫眼和携程两个平台使用相同的身份证信息同步抢票，竟然均购票成功。这不仅让她们多付了票款，更说明在“一证一票”实名制规则下，跨平台数据不通，系统防线不完善。

发现问题后，林女士第一时间联系票务总代理猫眼平台，提出了全款退重复订单或允许将票转让他人的解决方案。然而，客服给出的解释是，购票前已有明确提示“消费者不得使用同一证件在不同购票渠道重复购买同场次演出门票，若平台发现同一观演人跨平台重复购票，有权将其在本平台的订单整单取消，并按照票面30%收取手续费，由购票人承担”。按此计算，林女士三人支付的2000多元票款中，退票需扣除600多元的手续费，这相当于一张票的价格。她认为手续费过高，无法接受。

既然规则是实名制，那么平台就有义务通过技术手段确保“一证一票”，而不是等消费者重复购票成功，再搬出条款来收高额手续费，“这等于把平台之间数据不通的成本，全部转嫁到了用户头上”。

为了维护自身权益，林女士多次向猫眼和携程两个平台反映问题，并提出两种解决方案：一是一单退款，平台仅收取合理手续费；二是两单都正常出票。然而，两个平台均拒绝了她的诉求，坚持“只能出一单票”，并称出票时另一单将自动扣除手续费后退款。对此，林女士深感不解与愤慨：“购票实名制，为什么在下单时无法识别‘一证一票’，到了出票环节却能识别并限制出票？这难道不是一个消费陷阱吗？最终损失全部由消费者承担，这真的合理吗？”

记者联系了猫眼客服，对方坦言多平台重复购票成功的情况确实存在，按流程将作整单退票处理。但至于是否收取手续费，客服则表示需“具体问题具体分析”，取决于平台与不同演唱会主办方签订的协议。

记者调查：

数字化服务有自动化外衣  
缺乏智慧化内核

上述两起事件，一桩关乎出行，一桩关乎消费，看似领域不同，却精准揭示了当前数字化服务的一个核心矛盾——许多系统仅披上了“自动化”的外衣，却远未具备“智慧化”的内核。记者在走访中发现，此类问题颇具代表性，不少市民都曾遭遇类似困扰，集中指向了当前智能服务存在的缺陷。

系统虽已实现“自动”，却远未达到“智能”，缺乏对异常的感知与预警能力。高速公路ETC系统能够完成无感扣费，却在信息异常时不能对同一行程的重复支付进行自动拦截。同样，票务系统虽可执行“实名”购票指令，但各平台未能形成实时协同的核验机制，致使“一证一票”的规则在跨平台时落空。这些系统仅能机械执行预设流程，而无法对明示与模糊的逻辑冲突与业务异常作出判断与干预。

服务链条在关键环节断裂，将用户置于维权闭环之中。问题发生后，本应主动承担责任的服务方却退居被动响应角色。高速管理公司需待用户投诉才启动纠错流程，票务平台则将因系统设计所引发的问题，归责于用户的“违规操作”，退票设置较高比例的手续费。其结果是本应由系统内部消化处理的成本，被完全转嫁给用户，消费者不得不投入额外的时间与精力去维权，被迫为系统的问题买单。

究其根本，这些问题的产生，是“以用户为中心”的理念并未真正融入系统设计。一个真正智慧的服务系统，应具备前瞻性的风险预判能力，设置好“防护网”。无论是高速公路在人工车道增加全网交易校验，还是票务平台构建跨渠道的实名锁座机制，在技术上均非难事。这些设计上的缺失，恰恰反映了服务意识层面的短板，让用户承担了本可避免的困扰。

专家观点：

数字服务须从“能办事”  
升级为“办好事”

天津市中国特色社会主义理论体系研究中心市委党校基地研究员赵静认为，ETC重复扣费与票务平台“一证双抢”两起事件，共同暴露出当前数字服务建设中“重系统轻体验、重流程轻治理”的深层次问题。她指出，许多所谓的“智能系统”仅停留在基础自动化层面，尚未实现“以人为中心”的智慧化跃升。“真正的智慧化系统，应具备场景感知、智能研判与主动干预的能力，其中的关键在于服务商是否真正将用户体验置于运营决策的首位。”她强调，数字服务的进阶之路，必须从满足基本功能的“能办事”，走向关注服务品质与用户感受的“办好事”。这要求相关方必须打破数据壁垒，以解决用户真实痛点为导向，重构服务流程与运维机制，让技术真正成为提升服务体验的支撑，而非制造新麻烦的源头。

市政府办公厅、天津12345政务服务便民热线、津云新媒体(政民零距离)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/zmlj/

关注城市角落

▶河东区春华街

**瑞金里盼望天然气 推动**

■记者 韩爱青

楼龄已40多年，却仍未接通管道天然气——这是河东区春华街道瑞金里14号楼居民的生活现状。由于不得不依赖液化气罐，潜在的安全风险成了整栋楼居民的心头之患。

居民王女士称，大家多次联名申请安装天然气均无果。目前楼内居民使用的液化气罐来源杂乱，部分缺乏安全标识，存在隐患。更令人担忧的是，小区狭窄的消防通道让救援车辆难以进入，一旦发生事故，后果不堪设想。

针对居民反映的问题，记者联系了春华街道办事处。工作人员确认瑞金里14号楼1门至5门因历史规划原因，始终未通管道天然气。社区在排查中，发现部分居民使用的液化气罐确实存在无生产标识、超期未检等安全隐患。为此，街道联合区城市管理委员会、燃气企业开展了专项安全检查，对不合格气罐进行了更换，并建立了由专业企业每月上门检查的长效机制。关于居民安装天然气的诉求，街道方面表示，近年来已协同社区多方协调，并多次组织相关部门及施工人员赴现场调研、取证。目前已研究确定通过“户外燃气立管安装”的技术方案，并在逐户勘测后形成了初步施工方案。下一步，街道与社区将通过召开楼门栋长会议、入户恳谈等方式，与居民共同协商资金筹措计划，同时积极争取多方支持，全力推动施工方案最终落地。

▶北辰区外环河

**灌木遮挡护栏缺口 已修**

■记者 高立红

外环河与津武路交口东侧的护栏破损，形成一个一米多宽的缺口，因为旁边灌木遮挡，缺口不容易被发现，有人险些掉到河里。

记者近日在现场看到，问题护栏设置在津武路附近，约有十几米长，一米多高，为外环河的遮挡护栏。一丛灌木后的护栏有一缺口。这一带的外环河及两侧绿地，属于北辰郊野公园景观带的一部分，有市民反映说，在此拍照时因为没留意到缺口，险些掉进河里。今年降雨量大，外环河水很深，当时自己吓了一跳。

附近的河长公示牌上显示，此处的村级河长是北辰区小淀镇赵庄村党支部书记，记者通报情况后，村负责人赶往现场。据这位负责人说，外环河的管辖权不在村里，他们已向镇政府汇报，由镇里调查处置。稍后，小淀镇政府回复，外环河属于一级河道，管辖权也不在镇里，但是为了群众及游客安全，已派人将问题护栏修好，现场安全隐患已排除。

▶静海区团泊新城

**周边缺少社区医院 不便**

■记者 黄萱

随着团泊新城西区入住率的不断提升，居民对便捷医疗服务的需求日益迫切。近日，有市民向天津日报热线23602777反映，团泊新城附近没有社区医院，居民就医不便，希望相关部门能尽快解决，为居民构建“家门口”的健康守护屏障。

作为被定位为集医疗、健康、教育于一体的宜居新区，团泊新城西区近年来吸引了大量居民安家落户。王女士一家也看中了这里的便利，然而入住几年发现，当初的承诺并未兑现。“我们目前遇到的问题就是儿童打疫苗没有地方去。”王女士说，一般情况下，儿童打疫苗都是在辖区内的社区医院里进行，“孩子刚出生没多久，做儿童保健和疫苗都需要在社区医院完成。因为年龄小，打疫苗的频率也很高。”王女士表示，长期以来，该区域缺乏一所属于自己的社区医院。

记者了解到，团泊新城西区属于静海区华康街道，目前并没有一家社区医院。居民如果给孩子打疫苗或是看病拿药，需要到5公里以外的杨成庄医院，或是耗费更多时间与精力前往市区的大型医疗机构，便捷性大打折扣。“如果是老年人看病或是带着孩子打疫苗，实在太不方便。”王女士说。

针对市民反映的问题，静海区政府回复称，华康街道社区卫生服务中心选址位于团泊新城西区海熙府小区配套公建用房，目前处于改造阶段，后续工作正在积极推进。该社区卫生服务中心建成投用后，将直接服务于周边社区居民。

▶红桥区西沽街

**50余株行道树干枯死亡 整改**

■记者 高立红

红桥区西沽街竹山南道与竹溪路上，约500米长的道路两侧，行道树(白蜡)枝条干枯、树叶焦黄。

竹溪路两侧的树木几乎无一株正常，有的枝干变黑，有的树叶掉光。记者粗略统计，出现问题的树木约46株，其中11株目测已经死掉。竹山南道情况更糟糕，一段200多米长的道路上，死掉的树有45株。

红桥区城市管理委表示，已关注到上述情况，因修剪不及时，部分树木枯萎死亡的情况还出现在竹山中路。这三条道路的绿化设施建设由竹溪雅苑项目的开发商在地产建设过程中同步完成，因未移交，养护工作仍由建设单位负责。区城市管理委会同区住房和城乡建设部门于今年春天对该公司进行了约谈，要求整改，但整改效果未达预期，目前已经再次送达整改通知书。

竹溪路等三条道路已建成五年，涉事建设单位工作人员已更换，区城市管理委表示，将持续跟踪整改进度，切实维护道路绿化环境。

编者按

恼人的坑

▶红桥区团结环路

## 两部门沟通不到位 地砖挖开月余没人管

■记者 黄萱

近日，天津日报热线23602777接到市民反映，红桥区团结环路一侧的人行便道地砖被大面积挖开，工程停滞近一个月无人处理。

市民刘女士反映，小区出入口旁的人行便道被挖开了几个大坑，已经一个多月了，没人施工，更没人将其填埋，大家每天通行时深一脚浅一脚，实在危险。

在位于水木天成社区的团结环路上，记者看到了市民描述的景象。依湖园小区一侧的人行便道地砖被大面积撬开，黄

土和碎石直接裸露在外。记者数了一下，被挖开的坑有9个，中间有砖块垫成的“桥”，供行人通行。团结环路围绕着水木天成中心花园而建，道路狭窄，两侧停满车辆。“这情况已经有一个月了，挖开之后也见到有人施工，后来就再没人来管过。”一位居民抱怨道：“前两天下雨，这里全是泥水坑，根本没法走。晚上更危险，灯光昏暗，一不小心就会被翘起的地砖或者堆着的砖头绊倒。”在采访中，很多居民表示，理解市政施工的必要性，但希望工程能有始有终，不能这样一挖了之，把麻烦和危险留给老百姓。

10月14日下午，记者接到该工作人员回复，所有点位已全部恢复完毕。

▶东丽区万成路

## 市场拆除露出地面 缺乏排水坑洼密集

■记者 赵煜 文/摄

近日，市民王女士向天津日报热线23602777反映，东丽区万成路路面坑洼遍布、深度不一，车辆行驶时颠簸剧烈，不仅影响通行效率，更存在极大安全隐患。

记者来到万成路与万山道交口发现，不到百米的道路上竟有十几个大小不一的坑洼，部分深坑直径将近20厘米，雨后积水更是形成“小型水塘”，针对市民反映的问题，属地万新街办事处工作人员表示，万成路非市政道路，

车辆经过时需频繁减速、绕行，轮胎与坑洼碰撞发出闷响，车内乘客能明显感受到剧烈颠簸。行人与非机动车则需在坑洼间“找路”，稍微不慎就有摔倒风险。

王女士告诉记者，该路段周边分布多个居民小区及菜市场，日常车流量、人流量大。“每天买菜都提心吊胆，生怕车轮卡进坑里或一身泥水。”

针对市民反映的问题，属地万新街办事处工作人员表示，万成路非市政道路，

其路面现状为原南大桥菜市场拆除后混凝土裸露，因缺乏排水设施，加之长期车辆碾轧，导致路面破损严重。

“今年已多次对坑洼点位进行填垫维修，但车流量大、重载车辆多，小修小补难以根治。”该工作人员称，街道正积极筹措资金，并已启动道路翻修方案的制定工作，待资金到位后立即实施路面坑洼、排水不畅等问题。

周边居民纷纷表示，希望相关部门能加快推进翻修工程，早日让道路恢复平整。



■记者 韩爱青

河西区绿道公园入口处，一座新安装的集装箱采光房成为周边居民投诉的焦点，建设的本意是提升便民服务水平，居民则质疑其在生态保护用地进行商业建设的合规性，以及可能引发的噪音、光污染等环境问题。

“在公园入口最好的位置，绿地被硬化了，要安装一个近6米高的集装箱房子，不知道具体要用来做什么。”家住绿道公园附近纯雅公寓的刘先生道出了居民们的困惑。他表示，该项目自启动以来，具体用途和审批文件均未进行书面公示，程序透明度不足。随后，居民经多方打听得知该集装箱房拟用作“书吧”并售卖小吃，这一经营定位进一步引发了他们的忧虑。居民们认为，公园属于生

建设部门称是便民工程 附近居民提出诸多问题

## 绿道公园集装箱房建设陷争议

态保护用地，而“书吧”与餐饮属于经营类业态，按规定应使用商业用地，“这不是改变了土地性质吗？”与此同时，配套公厕距离居民楼不足20米且正对部分居民家庭的厨房与卧室，未来可能产生的夜间灯光与噪音，也让居民对今后的居住环境表示担忧。尽管大家已多次向街道、河西区城市管理委员会及天津12345政务服务便民热线反映问题，相关部门也曾口头承诺停工，但夜间甚至凌晨的“悄悄”施工仍未停止。

就此事，记者联系了河西区文化和

旅游局与河西区城市管理委员会。关于该项目的审批与定性，区文旅局将其明确定义为“可移动设施”，不属于传统意义上的建筑物，因此不适用建筑物的报批流程，故“不存在‘未批先建’问题”。区城市管理委员会从行业规范角度出发，援引国家《公园设计规范》，将其归类于“游憩建筑和服务建筑”，并提出建设总规模为528.5平方米，低于205000平方米绿道总面积所允许的5125平方米建筑额度，符合规范要求。在备受争议的业态与用地性质问题上，区文旅局承诺业态将严格“以便民为主”，明确表示

“不涉及与生态保护用地性质相悖的商业活动”。区城市管理委员会解释，在公园用地内配建此类管理服务设施是公园的基本功能之一，不涉及改变土地性质。针对居民关切的灯光、噪音等环境影响以及施工扰民问题，区文旅局提出了具体的管理方案，区城市管理委员会则承认，施工过程中确实出现了秩序问题，对此他们已由属地街道牵头与居民进行了沟通解释，并表示后续将加强管理，避免再次扰民。

记者发稿前获悉，此前引发争议的公厕及“书吧”项目均已叫停，事件获解决。