

8小时停车费288元,只停15分钟也要缴费? 路侧停车位消费投诉频发 根源何在?

近日,多名市民通过12315投诉新吴区的部分路侧停车位收费不规范,问题究竟出在哪里?近日,“网事悉心办·小江观察员”对此进行了探访。

市民投诉 超時計费、未按标准收费 路侧停车位管理方被投诉



6月3日,市民小章(化名)到新韵南路附近办事时,把车停在了路边。该路段放置的机动车停放服务收费公示牌信息显示,收费标准为“临时停车:15分钟免费,15分钟后按半小时内2元/次计算”。小章在15分钟内离开时,系统显示无法付费。待他离开后,却发现系统仍在计时收费,无奈之下,他按系统计费结果支付了4元停车费。

市民阿林(化名)经常停车的君山路,也是划定了路侧停车位的路段,停车收费标准与新韵南路相同,阿林每次停完车都会按时交费。前不久他发现,自己在该路段有一笔异常账单——停车时间是4月3日,时长8小时,费用288元。阿林认为,自己当天并未停这么长时间,就算停了8小时,收费288元也不合理。

事发后,小章、阿林拨打12315,投诉事发路侧停车位管理单位——新吴智慧停车运营管理有限公司。

现场探访 随机探访两条路段 有相关收费信息公示

小江观察员发现,上述消费投诉仅是涉及新吴智慧停车运营管理有限公司的部分投诉。“无锡智慧315”平台信息显示,今年1月以来,12315受理的涉及该公司的投诉累计27起,消费者投诉的问题主要集中在收费公示、计费时间及入场信息录入错误三方面,纠纷发生地主要为该公司管理的路侧停车位。

近日,小江观察员随机探访了该公司管理的和风路(菱湖大道—净慧西道)、君山路(珠江路—长江路)两个路侧停车位路段。

经现场查看,两路段内均设有“无锡市机动车停放服务收费公示牌”“提醒告知”牌等,向车主告知收费标准及缴费方式。

和风路(菱湖大道—净慧西道)路段为智能化无人管理停车路段,实行高位视频设备计费、车主通过“锡慧停”公众号支付停车费。

君山路(珠江路—长江路)则是“人工+移动支付”结合,即车辆在该路段停放时,管理人员会使用手持终端录入车辆信息,并留下带有收费二维码的告知单,车主通过直接扫描告知单上的二维码或关注“锡慧停”公众号支付停车费。

处理结果 消除错误订单,退还相应款项 投诉问题或与后台系统、人员录入有关

对于小章、阿林投诉反映的问题,新吴区市场监督管理局新安分局、新吴区消保委分别介入调解。经核查,最终确定了两名车主的实际停车时间,取消了因计费错误给两人造成的相关停车账单,并退还了已支付的停车费用。

新吴区市场监督管理局新安分局相关负责人告诉小江观察员,在办理上述投诉期间,该分局对涉事公司管理的路侧停车位的收费备案、收费公示方面进行了检查,暂未发现存在不合规问题。除个别投诉是因消费者未注意公示牌所致外,其余消费者投诉问题可能与该公司后台系统、管理人员录入等因素有关。

针对路侧停车位投诉量频发的问题,为督促涉事公司提升服务水平,进一步规范经营、管理,切实保障消费者合法权益,6月23日上午,新吴区市场监督管理局新安分局依法对新吴智慧停车运营管理有限公司进行行政约谈。

约谈中,新安分局向该公司相关负责人通报了其被投诉情况,要求该公司逐一排查投诉频发的原因,检查其人员配备、内部管理措施是否到位以及信息录入是否及时、准确等,对于排查发现的问题,要求该公司及时整改。对于在计时、计费方面存在的争议,要及时解决争议,并向车

主做好解释工作。

公司回应 管理公司已制定整改方案 将升级技术、管理,提高服务质量

就涉及投诉问题以及本次约谈中指出的问题、建议,该公司相关负责人表示,新吴区路侧停车位的设立主要是为了缓解新吴区众多厂区停车位配备严重不足,而导致路侧乱停乱放、占用道路的问题。

该公司现管理的路侧停车位有5800余个,在部分采取人工手持机录入车辆停放信息的路段,有时会存在现场管理员工作疏漏、信息录入不及时等问题而造成计费失误。

针对该问题,公司在“锡慧停”公众号上有相关告知信息,提醒车主如有异常账单,请先不要付费,可以通过后台留言或拨打客服电话反馈。对于车主通过该公司平台及12315等热线反馈的问题,公司都能积极、及时予以核查处理解决。

该公司表示,近期已计划在路侧停车位路段投放巡检车、加装高位视频、合理配备管理人员,通过这种“技术设备+人员管理”双升级的方式,解决此前存在的问题,提高服务质量。

【小江手记】

为解决“停车难”问题,无锡各级行政职能部门已做了许多努力。引进智能管理系统,整合城市停车资源,是缓解这个难题的方向。

新吴智慧停车运营管理有限公司屡遭投诉,问题出在后台系统相对落后、人员管理不到位,监管部门出手后,希望这家公司能以此为契机,升级技术、提升管理、提高服务质量,让车主有更好的停车体验。

(晚报记者 刘娟 晓城 实习生 耿沐言/文 李霖/摄)

链接

提醒 市民停车请注意查看收费公示牌 遇有“五大情形”可拒付、投诉

据了解,无锡市区机动车停放服务收费现执行《无锡市区机动车停放服务收费管理办法》(以下简称“办法”)。该办法规定,对于进入各类机动车收费停车场(物流中心、配载中心和专业市场除外)15分钟之内临时停放的机动车辆;进入机场、车站等交通枢纽收费停车场30分钟之内临时停放的非营运机动车辆;进入有偿服务的医院停车场45分钟之内临时停放的机动车辆;进入实行政府定价、政府指导价的停车场1小时之内临时停放的新能源汽车和残疾人合法驾驶的车辆(均为非营运机动车辆)等六种情况的车辆,免收机动车停放服务费。

设置免费停放时间的收费停车场,停车服务计费时间从免费停放时间结束后开始起算。举例而言,一辆停放了1小时15分的机动车辆离场时,应扣除15分钟免费停放时间,按1小时计算收费。

根据该办法规定,机动车停放服务收费实行明码标价制度,各收费单位应在停车场入口处及缴费点显著位置设置公示牌(表),须标明车辆类型、服务内容、计费单位、收费标准、免费停放时间等和投诉举报电话,接受群众监督。

市民在市区范围内停车时,请注意查看停车区域是否有机动车停放服务收费公示牌,如遇停车费异常账单,请及时与收费单位联系。如发现存在不按规定标准收取停车服务费、不明码标价或明码标价不规范、不提供或不使用有效票据、在规定的免费停放时间内收取停车服务等“五大情形”之一的,可拒付停车服务费,并可通过拨打12315、12345热线等方式举报投诉。

