



扫一扫 参与读者回应互动

热线电话:22898666

读者 回应你的关切

轨交年度“成绩单”晒出：磁浮线、12号线、17号线“满意度”前三

■本报记者 张晓鸣

日前，市交通委发布2020年度上海市城市轨道交通服务质量评价结果，显示广大乘客对上海市城市轨道交通服务质量总体认可。受访乘客对运营服务的满意度总体得分率为93.0%，其中

“换乘方便快捷、秩序良好”是乘客评价最高的方面，满意度得分率达94.46%。

各条线路中，磁浮线、12号线、17号线位列前三，1号线、浦江线、8号线测评得分相对较低。

质量评价报告提出，在关键指标

数据评价中，代表运营服务稳定性的“列车退出正线运营故障率”和“列车服务可靠度”两方面失分较多。其中，列车退出正线运营故障率最高的为3号线。浦江线、8号线、9号线、1号线轨交列车服务的可靠度也不尽理想。

本次评价统计期内，共发生5分钟以上延误事件78次。其中，最早投入运营的1号线、2号线，其延误事件均超过了10次。针对故障、延误、停运事件，报告建议轨交运营企业要不断研究破解的方法与措施，建立科学的维保机制，完善车辆、信号等故

障应急预案，提升网络运行的可靠性，提高运营服务的满意度。

据悉，市交通委委托市质量协会用户评价中心作为专业第三方机构，开展2020年度上海市城市轨道交通服务质量评价工作。评价对象为轨道交通1号线、2号线、3号线、4号线、

5号线、6号线、7号线、8号线、9号线、10号线、11号线、12号线、13号线、16号线、17号线、浦江线和磁浮线共计17条线路。评价内容包括乘客满意度评价、服务保障能力评价及运营服务关键指标评价3个部分，基准分值1000分。

马上回应

读者来信

网约车存在“时间游戏”和“价格游戏”吗？

■本报首席记者 徐晶卉

网约车已成为市民的重要出行方式之一，然而不少乘客反映，网约车订单计费与预估车费存在偏差、同样的车程使用不同手机存在价格偏差等问题，引发“大数据杀熟”的担忧。市消保委提供的一份统计数据显示，2020年上海共受理网约车类投诉586件，其中四分之一投诉涉及计费纠纷。

复旦大学管理学院企业管理系副教授孙金云认为，打车软件通过技术支持，对降低空驶率、提升运营效率带来价值，但也要警惕因为算法不断“精进”而产生的预测、引导甚至操纵顾客的行为。

人工智能不断精进，“估算”偏差却居高不下？

网约车给消费者带来差异化的价值，但正是由于服务定价“非标准化”，消费者很难察觉到其中的猫腻。就在最近，孙金云和他的研究团队打了821趟车，包括街头扬招和各平台网约车，通过数据整理发现不少“有趣”的现象。

从等待时间看，在上海地区，网约车平台上显示的预估等待时长为7.7分钟，但是乘客实际等待时长为9.4分钟，而滴滴、首汽、美团、高德四大平台更是全部低估了等候的时间。调查认为，平台往往会向乘客呈现比实际更短的等待时间，以此提高乘客等待时的耐心。

从价格维度的调查结果看，各平台打车软件的预估价格和实际支付价格之间都存在显著差异，而在上海，实付与预估差异的比值达到了11.8%。

此外，孙金云团队用“一键呼叫经济型+舒适型两档”后被舒适型车辆接走的订单比，来判断“被舒适”的程度。数据表明，苹果手机用户更容易被专车、优享等司机接单，这一比例是非苹果手机用户的3倍。而在打车优惠上，苹果手机用户平均只能获得2.07元的优惠，显著低于非苹果手机用户的4.12元。

无独有偶，市消保委日前对在上海提供服务的AA出行、斑马快跑、曹操出行、滴滴出行、首汽约车等十家网约车平台进行暗访后发现，存在消费者被多收钱的情况：在110次模拟乘坐中，有57次被多算路程、40次被多算时间，人工智能“估算”

读者来信

为何朋友“下单”总比我少三四元

我租住在静安区，离公司不太远，经常打车往返，平时使用网约车比较多。最近有几次朋友“下单”网约车送我去公司，路况相同的情况下，去除优惠券，她支付的费用总比我少三四元。

网上有人说，网约车平台会“看人下菜碟”，是不是真有这样的事？有没有维权的可能？

——读者 张小姐

偏差的占比高。

孙金云认为，打车软件与消费者玩“时间游戏”“价格游戏”等现象，其实都是基于数据分析、对个体消费者在不同场景下“时间弹性”和“价格弹性”的精确拿捏，这些信息差异很容易被路况、平台先行垫付等因素所掩盖。“这些技术没有给消费者带来差异化的价值，却通过‘差异化的偏差信息’提高了平台自身的收益，值得警惕。”

提高交易效率，也不能忽视算法对公平竞争的影响

在平台经济中，消费者的日常交易越

来越呈现出个性化特色，加速对人工智能算法的依赖程度。市消保委表示，对于个体而言，单笔订单计费不准造成的经济损失可能只有几元钱，或可忽略不计；但若建立在网约车订单巨大体量的基础上，由于时间游戏、价格游戏等“偏差”，可能导致消费者群体巨大的损失。

如何缓解互联网行业利用个性化信息的不对称性而导致的“大数据杀熟”？在孙金云看来，应该从战略的角度去看待这个由企业和使用者等多个相关利益者的博弈，“调研中发现，越是竞争激烈的城市，‘大数据操控’的可实现性就越低，只有在充分竞争的环境下，企业才能敬畏市场、善待客户、围绕真正产生社会福利的关键点去做创新。”他同时建议，要尽快构建完善



新华社发 制图：李洁

教会孩子正确与电子产品相处

何美龙

今年寒假期间，教育部办公厅印发《关于加强中小学生手机管理工作的通知》受到很多家长关注。为了保护学生视力，让学生在学校专心学习，防止沉迷网络和游戏，教育部要求原则上不得将手机带入校园。确有将手机带入校园的，须经家长同意、书面提出申请，进校后手机交由学校统一保管，禁止带入课堂。

在我们学校，五年前就已经开始这么做了。偶尔，有同学违反了学校规定，我们也都能正确处理。比起对一只手机的管理，我们更需要理解的是教育部出台这个文件的初衷。

首先和大家分享一点我的观察：让孩子近视的其实不是手机，也不是pad、电脑。在这些电子产品出现之前，世界上就不缺近视。只是它们的出现和读书、写作业时间的增加，叠加了一定影响而已。在我看来，与造成许多学生成绩不够优秀的原因一样，让孩子近视的主要原因，是没有养成良好的用眼习惯，缺乏足够自律。

对绝大多数学生来说，按照时间计算，在校使用手机时间并不长。如果一个学生在校期间管不住手机，在家的情况会更糟糕。再者，就算中小学阶段可以让老师、家长一起帮忙管住手机，那么进入大学后呢？再之后进入社会呢？每年，学校里都有一些沉迷于游戏最后毕不了业的学生，也有工作后依然有空闲就钻进游戏打游戏的成年人……

所以，无论是家长还是教师，我们的教育真正需要做的，是帮助孩子建立良好的成长习惯，帮助孩子培养足够的自律、自制力，这才是根本。

在中学阶段，坦率说，除了具体的考试分数高低，学生之间的差异并不是很大。但是，十年、二十年之后，人与人之间的差异可能会拉开。为什么有的人可以发展得更好？从教育规律来看，个人在自我约束和闲暇时间方面的管理能力起着十分重要的作用。

管理好了，手机不仅不是视力下降、沉迷网络游戏的“罪魁祸首”，还可以成为良好的学习工具。手机的最大优势就是便携，最擅长的事情是帮助我们利用碎片时间。说实话，我自己近几年多数的文章，包括这一篇，都是在手机上利用碎片时间，列出提纲、搜集观点，多次审视、修改，最后才去电脑上打印成文的。把闹钟、日历、运动管理App放到手机屏幕的最显著位置，把备忘录使用成为随身携带的笔记本……这就是我们与手机的相处方式。5G时代来了，学会与电子产品正确相处应该是一个合格公民的必备素养，高效利用信息技术是一个工作、工作和生活，是个人成长和获得成就的关键能力。

说得更直白一点，对孩子而言，不带手机并不能改变他们作业拖拉的习惯，也并不能保证上课一定会认真听讲。我们常说：“优秀是一种习惯。”优秀是什么？其实就是自律，管住自己。心理学研究表明：一个人能否成功，自制力的影响是智力的两倍还多。学会自律，就是要把我们成长的大目标，分解为每日、每次、每堂课的小目标，把认真听课、认真写作业、积极参加活动这些阶段性、持续性的任务一个一个、一天一天努力完成。

自律，直接指向我们学校教育的初衷：认真上好每堂课，每天坚持锻炼，持续探究问题，聚焦自己兴趣特长，思辨学习……每时每刻都提醒自己并约束自己，努力去做那些公认的、积极有意义的学习活动，而不让时间无谓浪费。比起知识，这应该是当前的教育教给孩子的更加重要“生存技能”。

(作者为上海市闵行中学校长) 组稿编辑：王星

化解“飞线充电”乱象，整治疏导双管齐下

《上海市非机动车安全管理条例》明确禁止，要求相关小区增设充电设施等

记者调查

■本报记者 何 易

记者调查发现，奉贤区紫苑小区是一个老小区，在一栋栋房屋外墙面上，有不少从高处挂落到地面的电线和接线板，有的正给电动自行车充电。对于“飞线充电”，不少居民也道出心中无奈：“我们住在高层，总不能每天把电动车搬回家里去充吧。虽然有的电池可以拆下来，但也相当重，每天搬上搬下也不现实。”由于从家中私拉的电线没有固定，且没有经过专业电工的日常检测，经过长时间风吹日晒雨淋导致电线老化后，极易造成漏电伤人或短路引发火灾事故，给居民生命财产安全造成威胁。

市公安局奉贤分局塘外派出所社区民警表示，现在一些小区里给电动自行车、新能源汽车“飞线充电”现象愈演愈烈。出现“飞线充电”的房屋，往往是老旧房屋或出租房屋。究其原因，一是因为老旧房屋在建造时未能考虑到电动自行车、新能源汽车快速发展后的充电需要，未设置充电桩区域或集中充电车棚；二是房屋租借人员数量上升，他们的交通工具多为电动自行车，这也加剧了“飞线充电”现象。

“飞线充电”存在严重安全隐患，与此同时，辖区内的许多住户确实有为电动自行车、

读者来信

楼上住户“飞线充电”安全隐患大

我是奉贤区紫苑小区的居民，“飞线充电”极易引起火灾，我所住这栋楼上的一些住户为方便给电动自行车充电，就从家里拉出一根长长的电线到楼下，还长期不收回。

——市民 李先生

新能源汽车充电的需要。如何妥善处置矛盾，是摆在辖区派出所、居委会和村委会面前的一道难题。

为此，辖区派出所民警及居(村)委会工作人员对小区进行走访协商，决定从整治及疏导两方面入手。首先，民警加强对小区走访，对发现的“飞线充电”“楼道充电”“乱拉电线”等违法违规问题进行严格处置，从源头上杜绝安全隐患。其次，派出所会同消防部门通过前期调研，在综合考量安全、场地、成本和使用后，与居(村)委会协调，组织专人对有

需要安装充电装置的小区进行上门指导、规范布线等。此外，小区通过综合整治、清理违规场所，为安装充电桩和大部分车辆停放开辟空间。

同时，派出所还与辖区内的工厂协商，要求尽量在厂区内开辟专门停车棚、安装充电装置等，以方便工人充电。

近年来，各地由于电动自行车火灾事故导致人员伤亡和财产损失的情况时有发生，住宅小区楼道内违规停放、充电现象已经危及广大居民的生命和财产安全。上海交通大学国际与公共事务学院风险治理课题组刘旭博士认为，上海作为一座人口密集型特大城

市，电动自行车、新能源汽车成为市民出行的新兴交通工具，如何保障市民安全可靠充电，是一个看似细小却又不容忽视的问题。

近日表决通过的并于5月1日起施行的《上海市非机动车安全管理条例》，也对“飞线充电”作出明确规定：不得私拉电线和插座为电动自行车充电，禁止在建筑物首层门厅、共用走廊、楼梯间、楼道等共用部位，以及疏散通道、安全出口、消防车通道及其两侧影响通行的区域、人员密集场所的室内区域停放、充电。对违反规定的行为，相关部门应当依法予以处理。

同时，《条例》注重疏堵结合，针对居民有充电“刚需”而居住区内缺少集中充电设施的问题，上海各级政府应当加大对已建成的住宅小区非机动车集中停放场所及充电设施建设的投入，推动已建成的住宅小区新建、改建、扩建敞开式地面车棚等非机动车集中停放场所及充电设施。同时，鼓励国家机关、企业、事业单位、社会组织新建、改建、扩建非机动车集中停放场所及充电设施。

刘旭也认为，治理“飞线充电”不能仅靠公安机关一家处罚了事，而是应由各部门共同参与治理解决。同时，要充分利用广播、电视、微博、微信及居民楼院宣传栏等媒介，全方位开展消防安全宣传，让小区居民充分认识到“飞线充电”的危害，从而在根本上杜绝“飞线充电”。