

人民建议

商业体爆改后人气旺
背后藏居民“金点子”

本报记者 车佳楠

在普陀区宜川路上有这样一家商业体,曾因业态老化、配套设施不足,被周边居民嫌弃;如今,这处商业体经改造后人气飙升,再次成为居民在家门口消费的不二之选。

这背后,离不开所属街道举办的人民建议专项征集活动。来自居民的一连串“金点子”,让老旧商业体焕发新的生命力,又一次承载起居民对社区空间的美好期盼。

保留居民偏好的业态

宜川路60号,是始建于上世纪70年代的一个社区商业体。去年,该商业体启动改造。宜川路街道人民建议征集办公室(以下简称“街道征集办”)发起人民建议专项征集活动,希望通过收集居民意见建议让改造效果更贴心。

居民的“金点子”结出了怎样的“金果子”?近日,记者来到改造后的万辉广场进行探访。在老公房环绕下,万辉广场的玻璃幕墙与砖红色金属框线尤为醒目。瑞幸咖啡、麦当劳等知名连锁品牌已入驻。记者探访当天虽然是个小雨不停的工作日,但走进出店的外卖小哥和顾客络绎不绝,人气很旺。一名外卖小哥告诉记者,万辉广场开业前,这里并不是跑单集中的区域。开业后,这里生意很好。尤其是几个炸串小食店的订单很多。

一楼一家生鲜超市里,每日特惠打拆菜品吸引阿姨爷叔前来选购。“这包菜又新鲜又便宜,比周边菜摊实惠20%左右。”李阿姨告诉记者,她对原本的世纪联华超市很有感情,几乎天天来买菜。特别希望能保留类似的生鲜门店。没想到,新开的这家店在品质和品类方面都做得不错。

走进二楼的麦当劳,室内几乎已满座。“今天下雨,不高兴走太远,就和姐妹来这里喝点奶茶、吃点心、嘎讪胡。”张阿姨一行三人都是周边居民,提到以前的宜川路60号,她们直言:“以前只能买买东西,坐不下来,缺一个可以聚会的空间。”

逛了一圈,记者发现,万辉广场打破了原本商业体业态单一的局面,通过分割成多个小空间,合理规划布局,在招商中既保留了居民的传统消费偏好业态,如早餐店、通信运营商、理发店、便民维修点;又引入了更多符合周边消费水平的商家,让不同年龄段的消费者有更多选择。有居民表示,平时招待亲朋好友,还可以选择二楼的本帮菜馆。

激活了周边社区空间

这些变化印证了建议征集的实效。据了解,通过开展线上问卷、线下座谈会,街道征集办收集了100余条涉及商业布局、便民服务、新兴业态、配套设施的意见建议。

记者看到,线上征集显示的“最受欢迎的人民建议投票”结果中,解决机动车停车难问题、控制店招亮度和熄灯时间、规范施工时间、引入性价比较高的连锁品牌等建议获得的投票数量靠前。许多居民还提出了进一步的改造思路,如扩展商业接触面,增强消费动线的流动性;利用闲置空间,举办特色餐饮、文创集市;建立立体停车位、增加儿童游玩设施等。许多建议在相关职能部门与万辉集团的磋商中最终落地。“宜川路60号在改造前因种种原因处于招商低谷,改造后甚至带动了相邻街巷小店的业态转型,激活了周边的社区空间。”街道工作人员说。

改造项目负责人钱先生告诉记者,工程团队前期做了大量加固完善工作,街道方面帮助企业沟通对接了城建、消防等职能部门,保证了改造过程的合规性。其间,他们参与了征集办举办的座谈会,拿到一手的民情民意。因此,他们以社会效益优先、能改则改的原则推进建设施工,如对进驻商家进行深度背调,确保美誉度和稳定性;缩小店招屏面积,增加隔音屏,减少对周边居民的影响;引入立体停车位,解决周边居民停车难问题。

街道征集办工作人员说,为了精准筛选符合居民需求的优质商户,街道成立专项对接小组,开展定向招商。同时,为了助力商户快速落地运营,街道全程跟踪服务,从商户入驻手续办理到经营场景优化,为商户提供“一站式”帮扶。“前期的建议征集工作成为了项目建设的‘导航仪’,也让居民从旁观者变成了参与者。如今的万辉广场,不仅仅是商业空间,还是邻里相融的社交平台。”



万辉广场顾客络绎不绝。 资料图片

几乎趟趟一车一人、等待时间太长、叫车后订单被取消

陆家嘴网约公交如何“接住”市民需求

记者调查

本报记者 唐乙隽

今年1月起,陆家嘴区域的公交站点悄然出现新变化:站牌上增加了“网约公交”标识。经过一段时间试点,2月末,网约公交开始以1元的票价在陆家嘴区域正式运营。

然而,运营一个多月以来,网约公交未能达到预期效果。在解放日报·上观新闻“民声直通车”后台留言,不少市民提出疑问:“常看到网约公交上只有一名乘客”“等待时间太长了”“为什么叫车后会被取消订单”……明明是更为高效、智慧的出行新方式,为何会遇冷?这给城市公交体系的更新升级带来哪些启发?

【记者体验】
公交频现“一车一人”

3月23日10时40分,一辆带有“网约公交”字样的巴士缓缓停靠在商城路南泉北路公交站。车辆中型大小、蓝白涂装,大约能够提供20个座位。

这是记者于当日10时27分呼叫的车辆。叫车过程十分便捷:通过“陆家嘴网约公交”小程序,输入起终点、乘车时间和乘车人数,支付1元即可发单。大约几秒钟后,就能收到“浦东新区公共交通”的短信,告知接单车辆的到站时间、车牌号等信息,而后只需等待。

13分钟后,记者扫码上车。与普通公交车不同,网约公交车驾驶室舱内装有两块屏幕,分别用于导航和订单推送。不过,尽管该服务主打“拼单出行”,但全程车上只有记者一名乘客,直到抵达记者设定的终点陆家嘴环路名商路站,司机的屏幕上也未弹出任何新订单。

公交本该是一种集约化的出行方式,为何网约公交却出现“一车一人”的情况?这种情况普遍吗?3月23日至24日,记者在网约公交8时至15时的运营时段内,以平均每小时一次的频率多次试乘,并在起点及终点的设置上覆盖了陆家嘴的大部分区域。在十余次的乘车体验中,记者几乎都是“一车一人”。

事实上,陆家嘴区域有约50万名白领,这样庞大的潜在客群,为何连一次拼单都难以实现?难道白领们无短途、即时的出行需求吗?3月25日中午,记者走访了陆家嘴区域内多栋写字楼,发现事实恰恰相反:这里的短途出行需求十分旺盛,出行痛点也极为突出。

“地铁站到公司的距离很尴尬。”在金融街银城中路附近,市民钟女士告诉记者,她每天从14号线陆家嘴站10号口出站,前往公司所在的时代金融中心还有1.3公里。即便从浦东南路站下车,也有1公里路程。当天中午,记者沿着金洲街一路走访,多位白领表示,位于陆家嘴中心绿地以东的大片区域,在短途出行上十分不便。

市民王先生分析道,陆家嘴核心区目前只有2号线和14号线两条轨交线路,陆家嘴站的站点设置都在陆家嘴中心绿地西侧,围绕着国金中心、正大广场两大商场,服务“三件套”等热门目的地的观光客流,绿地东、北两侧的大片写字楼长期面临“最后一公里”的空白。2021年14号线开通运营后,浦东大道即耀路路口开辟的浦东南路站,部分缓解了绿地东南侧的接驳难题,但绿地东、北两侧至滨江区域,依然“处境尴尬”。

除了上下班,中午吃饭也是个难题。“见记者沿街采访,市民穆女士坦言,‘我们午休时间有限,去商场根本不现实,日常只能靠外卖。’说起出行方式,她倍感无奈,‘走路太远,天天打网约车不划算。尽管公司楼下能找到共享单车,但陆家嘴区域路况很复杂,再加上限行规定,要去正大广场还得先往滨江绕一圈,要骑行3公里左右。’

【一线调查】
网约公交拼单率较低

既然有出行需求,为何不选择网约公交呢?

记者在走访中发现,绝大多数白领并不知晓这项新服务。多位白领表示,从未见过网约公交的相关宣传,也不了解其服务模式。钟女士回忆,自己曾在公交站台瞥见过有“网约公交”的标识,“但我也可能花时间去了解和研究,就自动忽略了。”市民王女士则提出,既然是面向白领的服务,宣传至少应该走进写字楼,

本报见习记者 朱玲璇

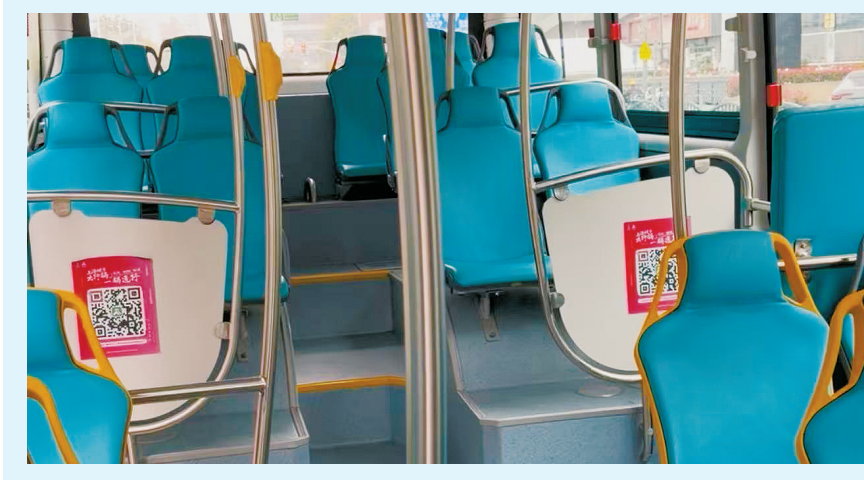
“我的宠物走丢了,请帮我!”在养宠热潮下,由宠物丢失引发的寻宠需求也在与日俱增。记者近日调查发现,在寻宠过程中,不少投机分子打着“专业团队”的旗号提供寻宠服务,实则存在高价低质、霸王条款等问题,使失主掉入消费陷阱,带来“二次伤害”。

“专业团队”高价低质

为了尽快找回丢失的宠物,许多失主会在社交媒体平台发布寻宠信息。这类帖子的评论区,往往不乏“XX寻宠团队”“XX寻宠工作室”“XX猫狗侦探”的字眼,纷纷声称能提供专业帮助。

前不久,大学生豆豆(化名)就体验了一次寻宠服务。家里养了一年多的小狗于今年2月在外面走失,寻宠心切的她联系了一个寻宠团队。对方建议豆豆不要盲目自行寻找,并称拥有热成像仪等专业设备,还展示了多个成功案例。刚开始对方提出5800元的报价,经协商,双方达成12个小时共计服务费5000元的协议,包含1500元基础外勤费用,以及寻获宠物后需另行支付的3500元后续费用。

让豆豆没想到的是,说好的经验丰富、干了很多年的老师傅并未出现,实际到场的是一



▲ 缓缓靠站的陆家嘴网约公交车。

▲ 网约公交车上除了记者并无其他乘客。均 唐乙隽 摄

“起码让大家知道现在有这个选择”。

范先生是乘坐过网约公交的用户之一。他从社交平台了解到这项服务后,觉得点对点的运营模式及1元的票价“很有吸引力”。3月初,他曾多次呼叫网约公交,想解决自己的短途出行需求。

但体验几天后,范先生就放弃了。他说,网约公交等待时间太长,“基本要15分钟左右,而且时长不固定,根本没法预估,反而会耽误本就紧张的通勤时间”。他还提到,陆家嘴就有金融城1、2、3路公交提供短驳服务,网约公交虽然突破了三条公交线路的固定线路,但依然沿用原有站点,“也就是说,能坐网约公交的地方,也一定能坐上这些常规公交”。

记者查询发现,目前,陆家嘴金融城1路、3路公交车的发车频率并不低,在早晚高峰及午间时段,基本能达到10分钟一班,2路公交车也能保证20分钟一班。“叫网约公交要等,坐常规公交也要等,不如选择定时、定线的模式,掐准时间就能上车。”范先生这样认为。

为了吃顿“热乎饭”,穆女士也曾在午休时段呼叫过网约公交。但她告诉记者,除了等待时间偏长外,订单还经常被取消,“应该是车太少,跑不过来了”。

有网约公交司机坦言,每天11时30分至13时30分是订单高峰,“3辆车来不及跑,但拼单率还是比较低”。司机说,叫车乘客的出行需求往往比较零散,也不顺路,系统就会将其作为不同的订单来处理,一旦无车可派,就会自动取消订单。“大多数时候,我们都是一单一送。”

3月30日,记者蹲守在网约公交停泊的东昌路路口公交枢纽外采访。午间时分,网约公交的发车频率不低,但很快车辆便会回站。比如,13时04分出站的车辆,大约15分钟后就回到了站点,这也验证了司机的描述。如此一来,司机来回奔波,运营效率却并不高。而对乘客来说,只要经历过几次“接单失败”,就不会再选择这项服务了。

针对网约公交的运营现状,记者联系了浦东新区建交委,相关工作人员解释,网约公交并非额外增开的线路,而是选择常规公交线路

低谷时段,抽调陆家嘴金融城1路、2路部分车辆,采用网约形式运行,初衷是降低空载率,降低企业运营成本,并通过拼单的调度方式,提升公交运行效率。如果将网约公交和常规公交放在一起统计,目前整体发车班次略有减少,服务人次略有上升。但当前拼单率较低也是不争的事实。

【专家视点】
打造微循环公交体系

“事实上,陆家嘴区域作为上海超高密度的核心商务区,确实存在明显的出行痛点。”城市交通规划师王园园分析道,“目前,整个区域内仅有两条轨道交通线路,依靠陆家嘴站及浦东南路站两个轨交站点支撑,轨道末端接驳压力很大,叠加白领们午间高频的商务出行需求,常规的公交服务精细化不足,在公共交通的进一步优化配置方面,依然具备挖掘的潜力。”

王园园指出,从网约公交的运营现状来看,“一人一车”、拼单率极低的情况显然违背了公共交通集约化运输的核心特征。除了在宣传推广上存在不足外,更应思考网约公交提供的服务与陆家嘴区域现存的出行需求之间,是否存在错配。

对此,同济大学交通运输工程学院副教授、博士生导师李林波进一步解答:“陆家嘴白领的出行决策往往以时间为优先,对价格并不十分敏感。网约公交的候车时间偏长且不稳定,甚至还会出现派单失败的情况。对于很多白领来说,为了1元的低价去承担不可控的时间成本,显然不符合他们的核心诉求。”他还提到,“陆家嘴区域现有的常规公交、轨道交通、出租车和步行系统已经较为成熟,在这种条件下,1至3公里短途出行的替代方式很多,网约公交的吸引力自然受到限制。”王园园也补充道:“网约公交目前的运营范围仅有7平方公里,在如此小范围的区域内,乘客的即时性、碎片化的出行需求很难形成聚合,不仅设想中的‘拼单出行’难以实现,还大幅推高了单客运营成本。”

那么,陆家嘴区域到底需要怎样的公共交

通优化方案呢?

在采访过程中,两位专家给出了极为相似的想法:与其继续强化低效的点到点网约模式,不如基于区域内的真实需求,打造确定性更强、频次更高的微循环公交体系。王园园建议,针对早晚高峰接驳、午间用餐等强需求场景,精准识别相对固定的出行流向,设置沿线关键站点,实现高频发车,增强服务的稳定性和可预期性。李林波也提出,借助大数据分析等技术手段,可以进一步优化站点和线路组织方式。比如,设置覆盖多栋写字楼的虚拟站点,在控制乘客步行距离的同时,实现需求的有效聚合。同时合理控制线路长度,避免过度绕行,并通过提高发车频次提升乘客体验。在他看来,核心区域短途接驳更需要的是高频、稳定、可预期的公共服务,而不是看似灵活,实则效率偏低的个性化运输。

“事实上,当前空载率高的现状也从一个侧面说明,公交服务体系需要进入新阶段。这不仅仅是陆家嘴一个区域的问题,整座城市的公交体系都面临着进一步更新。”李林波告诉记者,“今天的城市空间结构、居民出行方式和交通供给体系已经与过去大不相同,以往在公交发展中追求的全覆盖、长线路的工程化公交规划思路,也应进行相应调整。”他建议,应打破传统“一站到底”的组织模式,尝试分层重构公交线网体系,形成跨区主干道、区内干线和高频微循环接驳线相互衔接的体系。通过缩短单条线路长度,提升每条线路的发车频次,并强化不同层级线路之间的换乘衔接,才能更有效地提升整体出行效率。

王园园则指出,要真正支撑公交行业的可持续性发展,还应引入财政视角,关注“运一个乘客花费多少财政成本”。“目前的交通行业已高度市场化,公交应明确核心客群和竞争优势场景,聚焦自身能做好的领域。”王园园建议,“当前,应聚焦真实、有规模的出行需求,优化公交线网。比如,针对部分零散、小规模,个性化出行需求,开设兜底公交线路并不是唯一选择,可探索将节省下来的公交运营成本,以公交补贴、出行券等形式发放给有需求的群体,提高财政投入效率。更应赋予公交企业在运营、线网调整及成本管控上更大的自主性,让企业真正以市场需求为核心开展运营”。

主人自行找到、自己回家、师傅前往途中被找到,甚至是找到时已离世,均视为“已找回”,失主需支付全款。若寻宠团队未能按照约定投入人力物力尽力搜寻,宠物找回结果与其服务并无直接关联,那么此类条款无疑构成对失主不利的约束。

此外,一些合同还会写明对宠物主人在体验服务时的各项强制性要求——“委托服务开始后不得再继续委托给第三方团队”“甲方不得因任何原因在网络上发布有损乙方声誉的言论,否则乙方有权要求甲方支付违约金五万元,并赔偿由此产生的损失”“甲方要求解除合同,需支付委托费用的50%作为违约金”等等。

据豆豆回忆,她在签订合同时就曾就多项不公平条款提出疑问,但寻宠团队并未做太多调整,只是催促豆豆尽快签约。

上海隽宜律师事务所管理合伙人徐干玉律师向记者解释,消费者可以主张“委托服务期间无论哪种形式找回均视为找回结果需要支付全款”为无效霸王条款,除非有特殊合同约定并充分提示。

徐干玉建议,消费者要尽量避免“病急乱投医”,注意筛选正规寻宠团队,最好与其订立书面合同或者前期问清楚,还要保留完整证据链,从咨询到服务结束全程留存相关记录,便于事后维权。

高价低质霸王条款等乱象
让宠物失主掉入消费陷阱

名20岁左右的男生。寻宠过程中,男生坦言不熟悉本地情况,全程跟随豆豆及其家人行动,直到被要求后才使用热成像设备。工时计算上存在混乱,让豆豆感到团队并不专业。

这次委托没能找回她的狗,豆豆直言寻宠团队“坑太多”:“把你骗上来就行,只要上了这趟车,后面他们就不会再多管。我急着找狗,很难花精力和他们讨质。”

为进一步了解情况,记者假扮失宠人士,随机调查了10个寻宠团队。面对记者给出相同的丢宠状况,10个寻宠团队的报价从3000元到5500元不等,有一个团队甚至推荐价值31800元的“豪华搜救”方案。然而,当被问及定价标准与依据时,所有团队均以“按照以往定价”作答,回答颇为模糊。

由退役侦察兵转行进入寻宠行业的胡先生在接受采访时说,现有寻宠团队普遍存在价格虚高、从业人员不专业的问题。他曾加入

江苏某寻宠团队,第二天就目睹老板因人手短缺,指派一名刚来一天、未经过培训的新人去外地执行一单价格5000元以上的委托。胡先生说:“很多寻宠团队都是这样,有些张口上万报价,还有的会临时加价,对客户极不负责任。”

霸王条款引发消费纠纷

除了服务与价格不对等之外,许多寻宠团队不合理的合同条款也常常引发消费纠纷。

同样在今年2月,有媒体报道上海市民张女士花费8800元寻求寻猫服务,事后她发现猫咪未离开办公室,但寻宠团队仍坚持收取全额费用。张女士质疑他们的服务质量和条款公正性,选择报警和起诉。

记者发现,许多寻宠团队都在合同中特意标明“找回收费”,将其定义涵盖几乎所有可能的结果:无论宠物是由团队找到、配合找回、