

路人闻所未闻、电话客服也不告知具体方位

# 一键打车的“扬招杆”何时重启？

你是否听闻上海有一种方便老年群体打车的出租车“扬招杆”？顾名思义，“扬招杆”就是让老人能扬手按下杆上的按钮就能打到一辆出租车，方便快捷。然而近日记者调查发现，号称一键打车的“扬招杆”踪影难寻、几乎无人知晓且无人问津，部分设备更是损坏严重，成为街道上的摆设。

青年报首席记者 范彦萍  
实习生 刘秦春 摄影报道



马路边的出租车固定候车站设备很少有人会注意并使用。



记者体验时发现大部分“扬招杆”无法叫到出租车。

## 上海市道路运输管理局回应： 将优化叫车模式与应用场景

“扬招杆”目前分布在本市哪些点位？

答：市交通管理部门依托大数据，筛选出中心城区打车需求较高的区域，主要为商圈、办公楼、医院附近具备设置出租汽车专用泊位条件的点位。候客站由各区交通主管部门负责建设并例行维护保养。

乘客无处寻觅“扬招杆”的情况会采取哪些措施？

答：“申程出行”驾驶员端具备查询出租汽车候客站点位的功能，考虑到候客站主要是面向不善于使用手机APP的老年乘客。因此，前期未在“申程出行”乘客端加入候客站点位查询功能。针对广大用户提出的需求，市交通管理部门已指导“申程出行”平台在乘客端开发投放候客站位置查询和导航功能。

同时，市交通管理部门将主动联系高德、百度等商业地图软件开发企业，研究将候客站点位信息加入相关地图软件的可行性，方便市民查询候客站位置。

医院、社区养老机构等地方能否点位设置？

答：出租汽车候客站点是本市试点依靠信息化技术，对传统出租汽车扬招杆赋予信息化辅助功能，一方面是为了方便老年

乘客通过“一键叫车”按钮快速呼叫周边空驶出租车，同时，也能让出租汽车驾驶员到固定点位候客，降低驾驶员疲劳，缓解城市道路拥堵，逐步形成“预约（电调）+站点候客+扬招”的叫车模式。

后续，市交通管理部门将结合前期运行经验，继续优化候客站点位布局和硬件设施，聚焦医院、社区等老年人较为集中的场所，探索更多方便老年人用车的应用场景。

如若无司机接单是否有惩罚措施？

答：“一键叫车”功能主要是为周边空驶车辆发送用车需求信息，提升扬招叫车效率，同时，候客站具备泊车上客功能，可在方便驾驶员在站点上下客。乘客通过“一键叫车”发送用车需求后，周边空驶车辆将收到相关用车信息，驾驶员可选择接受呼叫并通过申程出行导航至站点，但在部分用车繁忙时段，或周边空驶车辆较少时，也可能发生无人应答的情况。对此，市交通管理部门将加强宣传引导，呼吁驾驶员积极响应候客站用车需求，并在空驶时主动前往站点候客，同时，进一步探索优化候客站设施设备，提升乘客使用体验。

## 出租车固定候车站鲜为人知 只有司机端APP能检索具体方位

据悉，“扬招杆”又被称为出租车固定候车站，是由市政府主导、木丁科技打造的出租车统一预约平台，于去年9月正式推出。乘客按下“扬招杆”的呼叫按钮，附近的出租车接到需求会赶到。打造“扬招杆”的初衷是为了方便市民，尤其是帮助被“数字鸿沟”排除在外的老年群体解决打车难的问题。

近日记者前往宝山、黄浦、长宁、浦东等地，随机询问了路人、保安、交警和辅警等共十余

人左右。除了在黄陂北路和武胜路值班的一名交警和一名辅警知晓“出租车扬招杆”以外，其余受访者均表示闻所未闻，连连摇头表示不知“扬招杆”究竟为何物。

除了知晓度不高，想要找到“扬招杆”本身也是一件难度很大的事情。长宁区一位居民表示，他所住的社区附近只有一个“扬招杆”，其他地方都没有找到过，虽然最初用起来很方便，但是非常难找，很麻烦。

记者在宝山经地路纬地路遍寻许久，未寻到一根“扬招杆”，打开几款地图APP，上面都未标明“扬招杆”的位置。随后记者拨打“申程出行”乘客端的客服电话，四十分钟内拨打了两次均无人接听，第四次拨打接通之后。记者询问最近的“扬招杆”确切地点，客服人员表示“抱歉，我们现在没有任何办法帮助您找到扬招杆的位置，乘客现在是无法获悉扬招杆分布地图的，只有司机端的APP能看到。”

## 现场操作闪屏死机故障百出 在繁华商圈仅有几台设备却沦为摆设

另一位“申程出行”客服人员则表示，“扬招杆”多分布在繁华商圈。那么，实际情况又如何？记者来到最为繁华的人民广场，找到了位于新世界城的编号为“黄浦017”的“扬招杆”，此扬招杆由于地理位置优越，附有3个出租车停车位，接连有数辆出租车来此处等候乘客。此“扬招杆”日期显示准确，但是时间显示错误。随后记者在17点32分按下了“呼叫”按钮，屏幕从原

始页面跳转为“正在呼叫，请耐心等待”，并且直到17点45分都停留在这个页面，没有丝毫变化，疑似机器死机。

记者还询问了正在候车的出租车司机是否知晓“扬招杆”，司机答：“我知道有这个设备，但是那个APP我从开始到现在都没用过。”记者追问：“为什么不用呢？”司机含糊地回答说：“和我的车牌号不匹配……”

至于明天广场的另一处“扬

招杆”，此处远离路边，建在一处宣传栏旁，没有出租车停车位，不仔细看很难发现。多次按“呼叫”按钮，都没有出租车接单。

位于来福士广场的“扬招杆”，还存在闪屏和画面重叠、显示文字不全等问题。

以上几处“扬招杆”呼叫出租车从未成功过，机器或死机、或闪屏、或长时间无回应自动跳转起始页。这些“扬招杆”似乎成了路边的摆设。

## “扬招杆”不如网约车方便 信息交互不到位拖累设计初衷

为了查找原因，记者随后拨打了“申程出行”的客服电话。当被询问是否有专人负责检修和定期维护“扬招杆”时，客服表示，这些固定候车站是市有关部门设立的，并非是“申程出行”APP负责研发和维护的。具体是由上海市道路运输管理局负责的。“扬招杆”的分布，至今知晓

度颇低，地图APP检测不到，“申程出行”官方客服乘客端不知，乘客难觅“扬招杆”，这让人想利用，也无门。

“申程出行”APP官方客服表示，“扬招杆”主要集中在繁华商圈地带，但商圈通常年轻人多，而年轻人都会使用网约车，就连中年人都知道用“滴滴”，而老年人更习

惯直接招手叫车。“扬招杆”的分布，实际上和目标群体背道而驰。

在调查中，记者还发现大部分司机不愿意用“申程出行”APP平台，即使下载了也不查看，那么即使有乘客使用“扬招杆”，无司机接单，订单交互始终不到位，长此以往，APP也成了可有可无的摆设。

### 专家点评

#### 完善不足 把好事做好

市政协委员游闽键点评说，“扬招杆”的推出是好事，但考虑到目前知晓率并不高，一方面需要普及，让市民尤其是老年人知晓，另一方面，其标识是否可以更清晰。除了对用户的普及外，对出租车端也要普及。此外，对司机的一些行为也要进行监控，杜绝拒

载老人的现象发生。

“这一措施本身很好，现在需要进一步完善。解决老年人数字鸿沟的问题。有关部门可以在制度上升级，把好事做得更好，比如可以逐步增加分布点，在老年人常去的医院、社区养老机构等多设一些点位。”游闽键说。