



千禧密码



市民若有咨询、建议或投诉，
可登录瑞安网，进入瑞网议事厅，
可@瑞网议事厅新浪微博，也可
扫一扫二维码，登录掌上议事厅。



瑞安发布

网友投诉：挂失了公交卡，钱仍“打了水漂” 公交公司：余额需到次日零时才冻结 律师：网友已采取补救措施，公交公司应担责

■见习记者 林子涵

“明明已经申请挂失，可公交卡里的钱还是被花光了！”近日，市民彭先生向《瑞网议事厅》反映，日前，他不慎丢失了公交卡，跑到市公交IC卡办理中心挂失、补办，一套流程走下来，仍然无法挽回损失，原卡内的100多元余额仅剩2角。记者对此事进行了采访调查。

市民：公交卡挂失金额却不冻结

市民彭先生办理的是公交IC卡通用卡。前段时间，他把卡弄丢了，于次日去市公交IC卡办理中心办理了挂失。当他询问工作人员卡内还有多少钱时，被告知“无法查看余额”，要等到新卡办出来后才能查看，三天后再来领取。

“我还特地问了工作人员，卡内的余额是不是即时冻结的。对方说，余额要第二天才会被冻结。”

等了三天，彭先生领到了新的公交IC卡，工作人员告诉他，卡内只剩2角钱，并问他要不要充值。

对此，彭先生非常郁闷：“我原卡里面有100多元钱呢，及时来挂失还是被用光了。如果公交卡不能像银行卡一样即时锁定，那我还不如再办一张，挂失还有什么意义？”他质疑公交IC卡管理存在漏洞。

网友：公交卡被‘盗刷’频频发生

市民彭先生的遭遇在网上引起热议，一些网友也反映自己的公交IC卡丢失后遭人“盗刷”。

微博网友“消失的味道”也曾丢过公交IC卡，“发现丢了后

我马上跑去挂失，补办后还是没‘追’回卡里的200多块钱。”

微博网友“江南萧郎”认为，我市的公交卡可以无限制刷卡，让“盗刷者”有漏洞可钻。

微博网友“胖胖爱吃肉”回

帖：“我曾经见到有人拿着公交IC卡帮别人刷卡，并收取费用，可能是捡到别人的卡想‘套现’。”他认为公交卡刷卡应有所限制。

市公交IC卡办理中心：系统设置原因无法当日冻结

市公交IC卡办理中心科长杨建伟接受采访时表示，公交IC卡与银行卡的系统不一样，由于系统设置原因无法做到及时冻结余额，还请市民理解。

据了解，我市公交IC卡采取实名登记制度，分为通用卡、学生卡、老人卡、伤残卡，都具有挂失、换卡等功能。

无论是办卡、挂失还是换卡，都必须由工作人员人工采集数据进行核实。工作人员每天晚上逐车采集数据，然后将数据录入管理系统。比如5月19日有人申请公交IC卡挂失，当日

晚上工作人员需采集数据，次日零时管理系统清算，清算后该卡内的余额才会被冻结。

杨建伟还介绍了如何挂失补办和换卡的具体流程。

挂失补办：凭原卡的身份证原件办理挂失手续，挂失后补办新卡，并缴纳10元工本费，原卡内余额经核实后转入新卡。

换卡：凭原卡的身份证原件办理换卡手续，经公交IC卡管理中心检验，如是卡片持有者人为造成卡内芯片失效的需缴纳10元工本费，原卡内余额转入新卡。

杨建伟表示，该中心一直在探索如何优化公交IC卡，为市民提供更好的服务。今年1月份，我市公交IC卡管理系统进行过一次系统升级。

可否限制公交IC卡的刷卡次数？杨建伟说，通用卡如此设置就是为了方便市民一卡多刷，如果限制成“专用卡”，会对不少购卡市民造成不便。据介绍，每一次刷卡均有记录，市民可以申请查看刷卡情况。“希望市民妥善保管好公交IC卡，丢失后及时办理挂失。”



律师：公交公司应确保消费者财产安全

浙江瑞越律师事务所律师肖成飞认为，市公交公司有确保消费者财产安全的义务，应考虑和设置挂失后即时冻结账户的服务。公交IC卡一旦丢失，卡主如果凭有效的身份证件及时挂失，市公交公司就应即时冻结账户，暂停该卡使用，而不应设置就是为了解决市民一卡多刷，如果限制成“专用卡”，会对不少购卡市民造成不便。据介绍，每一次刷卡均有记录，市民可以申请查看刷卡情况。“希望市民妥善保管好公交IC卡，丢失后及时办理挂失。”

肖成飞认为，若该公交卡遭人盗刷发生于失主未申请挂失前，由于失主未妥善保管该卡导致遭人盗刷，应由失主个人承担损失；若失主在丢失公交卡后，及时向公交公司申请挂失，也已采取一定的补救措施，但由于市公交公司失误或管理存在漏洞，未及时办理挂失手续，存在过错，以致该公交卡遭人盗刷的，失主的财产损失与市公交公司的过错之间存在因果关系，由此造成的经济损失应由市公交公司依法承担民事责任。

我们是做什么的？ 我们能为你做什么？



瑞安日报新媒体中心

联系方式：66803680 65818095

微信公众号：瑞安日报 (rarb-raw)



瑞安日报