记者体验海口部分收费停车场：收费依据不透明、服务缺失、门槛过低……

百姓停车背后多少烦心事？

一停车场公告栏上显示收费项目为“占用场地费用”，但停车场却没有划线车位。

民生“真探”
MIN SHENG ZHEN TAN

随着社会的发展，海口市区停车场数量也在不断增加。海口现有的停车场在收费、管理等方面情况如何？近日，记者通过走访体验发现，海口不少停车场存在收费依据不透明、标准不统一以及重收费轻服务等现象，这在一定程度上给市民带来了不好的停车体验，需要有关部门对此加以规范管理。 南国都市报记者 姜飞 文/图

走访体验1：
停车不到半小时收费5元 有的停车场一天收费达51元

连日来，记者先后走访了海口市区的20余个收费停车场，通过走访发现，海口市区收费停车场的收费标准可谓五花八门，每个停车场各自都有一套“定价规则”。

5月14日上午，记者将车停到海口绿色佳园商铺外停车场不到半小时，需要支付5元停车费才能驶出。根据这里的收费标准：20分钟至1小时内5元/次，1小时后每增加1小时加收1元，24小时内封顶20元。

凤翔东路的海口天艺国际大酒店停车场的收费公告栏显示：20分钟至3小时内收费5元，超过3小时后，每增加1小时加收2元，每天25元封顶。而同属一个集团的凤翔西路天艺东环酒店停车场，停车每增加1小时则加收3元，全天30元封顶。

“我是昨天晚上8点左右把车停这里，现在就要33块钱停车费。”5月19日11时35分，海口海秀西路维也纳国际大酒店停车场出口处，记者看到一司机将车开出停车场时，扫码支付停车费显示需要付费33元。

“附近有酒店收费标准比我们还高。”海口永嘉大酒店的工作人员告诉记者，停车场收费标准由酒店自己制定，为防止非酒店住客停车所以收费较高。不过，住店客人停车扫码免费。记者注意到，永嘉大酒店停车场收费公告显示，小型汽车停放超过30分钟按3元/小时收费，24小时内50元封顶。与此相邻的维也纳国际酒店则显示24小时内51元封顶。

走访中，记者发现，众多停车场除了收费标准不统一之外，还缺乏明确的收费定价依据，不少车主对此表示一头雾水。不少停车场管理方称是按照周边停车场的收费标准来定价，但收费公示栏中并未标明定价形式（依据），有的收费停车场甚至未对收费标准进行公示。

走访体验2：
设个收费桩就收费？多数停车场“只收费不担责”

记者还注意到，很多停车场都在收费公示栏中声明，仅提供车位，不负责车内物品及车辆安全，“不承担任何保管责任”。有些停车场既无车管员，也未划设车位，完全处于无序管理状态，仅靠收费装置单纯收取费用。

“设个收费桩就收费，完全没有服务和管理。”海口绿色佳园商铺外停车场一餐饮负责人卢先生对记者吐槽称，门前停车场过去十多年都未收费，去年一家公司在出口处设了收费桩向车主收费。因缺乏管理、号牌识别不灵敏经常不抬杆、收费高等，经常被车主投诉。

记者在现场看到该场内没有划分停车位，更没有管理人员在场。负责收费的公司工作人员自称公司为“速停车”，车主交200元包月费后，在不阻挡店门和其他车辆的情况下，车场内可随便停。

“只收费不服务”的现象不仅令车主感到反感和无奈，也引发了诸多纠纷。“因为停车收费的问题，最近一个月，这里收费闸口的栏杆，至少已被撞断或者撞弯3次。”海口恒大文化旅游城美食街商户周先生说。

监管部门：
严查未按规定明码标价等行为 停车服务问题是一大投诉热点

据海口市市场监督管理局相关人士介绍，目前海口市停车场车辆停放服务收费按不同类型分别实行市场调节价和政府定价管理。

依据职能，市场监管部门主要采取巡查+指导等方式重点指导各类停车场规范明码标价。对于实行市场调节价的收费停车场，指导督促经营者在停车场醒目位置公示免费停车时段、停车收费标准等主要内容；对于实行政府定价的收费停车场，指导督促严格按照《海口市发展和改革委员会关于海口市实行政府定价的停车设施车辆停放服务费收费标准的通知》规定的收费标准进行公示和收取相关费用。

海口市市场监督管理局相关人士表示，对停车场经营者未按规定明码标价、在标价之外加价收费、超出政府定价标准收取车辆停放服务费等违法违规行为将依法查处。

据了解，今年年初，官方统计数据显示，2024年，海口市市场监督管理局通过12345海口智慧联动平台、全国12315平台投诉举报渠道接收公众诉求办件中，涉及投诉停车服务类办件（含紧急类）共计7089件，占投诉总数的2.15%，成为2024年一大投诉热点。综合投诉信息显示，消费者投诉的问题主要集中在停车收费价格不合理、不执行政府指导价格、未设置或设置不明价格公示牌、未按收费标准收费等。

扫码看视频

专家建议

构建“政府监管、企业自律、公众参与”多元共治格局

中国商业经济学会副会长、自由贸易港（区）专委会会长宋向清表示，尽管海口制定实行政府定价的车辆停放服务费收费标准，但大量商业停车场仍游离于监管之外，“明码标价”不应沦为“合法敛财”的工具。

对于海口收费停车场存在的问题，宋向清认为，问题核心在于准入门槛过低、收费标准混乱和服务责任缺失。要解决这些问题需以“系统治理、精准施策、共建共享”为原则，构建“政府监管、企业自律、公众参与”的多元治理格局。

宋向清建议，首先应当提高准入门槛，实施分级资质管理，要求停车场运营企业配备专业人员并购买公众责任险；建立场地合法性审查机制，禁止擅自将公共用地改为经营性停车场。推行“阳光收费”工程，强制公示收费标准和服务内容。建立行业信用评价体系，对失信企业实施联合惩戒，完善黑名单制度，对不断被投诉的公司应当进行约谈甚至吊销营业执照。另外，要完善纠纷解决机制，整合投诉处理资源，设立专项调解机构；简化车主维权流程，鼓励市民举报违规行为。

他山之石

广州通过立法规范收费标准和服务质量

近年来，随着城市化进程的加速，全国各地纷纷对停车难和收费问题探索创新管理模式，已积累丰富的经验，或可以为海口解决类似问题提供有益借鉴。

广州通过立法明确停车设施的规划、建设和管理要求，规范停车场收费标准和服务质量；南京利用智慧停车管理平台整合全市停车资源，实现“一张网”管理，并开展专项整治行动，严查违规收费问题……

您有没有遇到过离谱的停车收费行为？对海口收费停车场的现状，您怎么看？下一期希望记者去探什么，也欢迎大家给我们点题。