

市民反映吾悦广场停车收费高

记者实地探访：服务跟得上吗？



□ 全媒体记者 方芳 文/图

开车进商圈，停车收费是绕不开的民生关切。近日，市民反映，吾悦广场停车收费较高。连日来，记者实地走访，对城区多家商业综合体停车场收费及管理进行了调查。

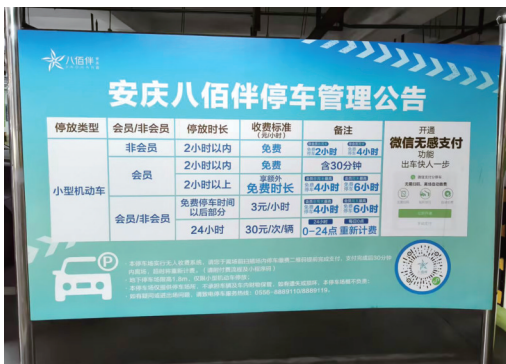
地下车库的计费标准差异悬殊，免费时长最高相差5倍，超时单价差距超1倍；而与之对应的停车场管理服务，更是良莠不齐。市场调节价给了商家自主定价权，但消费者的停车体验，又该由谁来“定价”？

免费时长最高差5倍
超时单价差距超一倍
三家商场：停车“计费”差异悬殊

记者现场走访发现，各商场地库入口均醒目公示收费标准，但差异悬殊。



▲弘阳广场停车场收费标准指示牌



▲八佰伴停车场收费标准指示牌



▲吾悦广场停车场收费标准指示牌



吾悦广场地下车库，部分车辆直接停在过道。

弘阳广场地下车库入口，公示收费标准显示：非会员可免费停车1小时，会员免费时长可达5小时；超出免费时段后按2元/小时计费，单日停车封顶25元。物业管理负责人华楚伟介绍，“地下停车场共有856个车位，商场开业时间不长，当前为阶段性优惠定价，设置较低的价格、较长的免费时长，目的是通过价格优势吸引客流。”

八佰伴商场地下车库则采用差异化时段计费模式：非会员工作日免费2小时、周末免费4小时；会员工作日免费4小时、周末免费6小时；超时后按3元/小时收取，24小时封顶30元。商场物管经理陈阳正介绍，地下停车场共有376个车位，收费标准参考了周边商业综合体。另外，八佰伴商场设置“扫码缴费后30分钟内离场不再追加收费”的缓冲规则，以此缓解出口拥堵，提升车辆出场通行效率。“停车场是吸引客流的地方，设定免费时长是为了方便顾客进来停车。”陈阳正说。

吾悦广场地库入口公示牌标明收费规则为：进场30分钟内免费，超时从入场时间起算，每小时收费5元，会员可享受1小时免费，单日封顶30元。吾悦广场用户部负责人侯永飞介绍，地下车库车位数976个，停车收费标准多年未变。

综合对比，吾悦广场地下停车场基础免费时长最短、计时单价最高。记者了解到，相比其他地市吾悦广场，其停车收费也存在明显差异：如合肥坝上吾悦停车场2小时内免费，超一小时按4元/小时计费，铜陵吾悦1小时内免费，超一小时按2元/小时计费。

收费差异背后是截然不同的经营逻辑，但消费者真正介意的，是付费之后能否换来对等的服务。

找车位耗时间 高峰期无人员管理
吾悦广场停车收费价格
与停车体验形成反差

8月22日19时许，吾悦广场正值晚间消费高峰，记者在地下车库看到，车位基本饱和，部分车辆没有停入划线车位，直接停靠过道两侧，压缩了车辆正常通行空间，还有车辆一车占用两个车位。在现场观察的半小时内，记者未见商场管理人员到场巡查劝导。多名车主抱怨，停车场缺乏智能车位引导，只能盲目绕圈，而高峰时段无人员干预，混乱的停车秩序

进一步加剧拥堵。

“周末来吾悦，找空车位要绕十多分钟。我不是商场会员，逛一下午，停车费要十几元，长期来看不划算。”市民余女士坦言。

市民詹女士也有相似感受：“吾悦地下车库车位间距偏小，高峰期车流大。部分车主随意占道停车，经常堵死通道，我的车就曾被其他车辆围困，进退不得。停车费收得高，但配套服务不匹配。”

“我们一家在商场里吃了顿火锅，选购衣服，花了三个多小时，会员优惠之后还要花费15元停车费，确实太贵了。”市民胡女士说。

9月4日18时许，八佰伴地下车库车流往来不息。记者看到，每个停车区域通道上方均安装空余车位智能指示牌。市民潘先生表示依托智能指引找位很方便，周末可以领取优惠券。“经常来这边，有时候停车七八个小时，费用6元至9元。”

9月6日19时许，弘阳广场地下车库B1层临近满位。市民祁女士带着两个孩子准备离场，“高峰时段有保安现场疏导，找车位比较方便，会员5小时免费，一家人吃饭游玩，基本不用额外付停车费。”

晚报微评：

一边是价格亲民、管理有序，一边是收费偏高、服务缺位。停车是门“流量生意”，更是一面“管理镜子”。

商业综合体的地下车库，早已不是单纯的配套空间，而是消费者感受商场服务品质的“第一触点”。市场调节价给予商业体自主定价空间，是让价格反映供求和服务价值。当消费者为高价买单，却遭遇“绕圈找位、占道堵路、无人疏导”的窘境，价格与体验的严重倒挂，必然会消解商场的品牌信任。价格可以各有差异，但服务底线不能缺位。

商场在设定停车收费规则时，不能只算经营账本，更要兼顾消费者的实际感受。完善现场管理、补齐硬件短板，让收费标准和服务品质相匹配，才是经营之道。