

春节里市民求助盼解忧

帮忙

小帮手和事佬



记者从 12345 市民服务热线了解到,2 月 12 日至 2 月 17 日的春节假期里,共接市民诉求 38000 多件。其中,求助、投诉类 12900 多件,占比 33.9%。记者梳理后发现,在这许多烦心事中,小区环境 4100 多件,占总求助、投诉总量的 32%;物业维修 3900 多件,占 30%;观影、民宿、网购等消费诉求 2200 多件,占 17%。

小帮有话

在这个“原地过年”的别样春节里,市民虽有着许多的喜乐祥和,但也有着实实在在的“急难愁盼”。
新年新春,希望相关部门和企业能拿出自己的责任和担当——即知即改,为民解忧。对于市民的合理诉求,新民晚报“帮依忙”也将一帮到底。

环境

垃圾究竟谁来清

家住徐汇区古美路 1107 弄古美小区的居民刘先生反映,小区里环境每况愈下:绿化带里随处可见垃圾,楼道内烟头、纸屑等无人清扫。“谁都希望生活在干净、整洁的小区里。新年新春,看到这样的环境,心里真是勿适宜。”

家住虹口区广灵二路 29 号洛阳新村的居民章老伯告诉记者,春节里,小区内的垃圾箱房管理明显“缺位”。成包的生活垃圾被堆在垃圾箱房旁,成了“小山”;小区垃圾的清运速度,也明显慢了许多。

噪声究竟谁来管

每天早晨 5 时至 9 时,在浦东新区益丰路 55 弄春港丽园小区内的广场上,不少居民成群结队,跳起早操,音响震天,侵扰了居民的美梦。

“春节里,我们想睡个好觉,都困难!”黄女士说,这样的场景,已经持续了许多年,只要天晴,居民就出来跳操,雷打不动。“我们让他们声音小一点,他们就说音乐声小了听不见,劝也劝不听。”黄女士希望,街道、居委会应搭建平台,协调各方诉求,在新的一年里能真正解决这个困扰了居民许多年的“老大难”。

物业

马桶反水臭臭臭

家住松江区九亭大街 403 弄国亭花园小区 2 楼的居民顾先生反映,从 2 月 11 日除夕开始,家中的马桶就不停倒灌。

“一打开马桶盖,就能够看到反水,我们都有心理阴影了,不敢上厕所。”这两天,问题越发严重,于是他找到了物业。谁知,对方竟两手一摊,称没法解决。“物业说,由于地势原因,小区 2 楼的居民家里普遍存在这个问题。可是,即便不能彻底解决,但也要有个应急维修方案,总不能让居民家中整天臭臭臭吧!”顾先生连声叹息。

家中漏水苦苦苦

家住浦东新区惠南镇广衍路 18 弄申云小区的居民秦女士则饱受“漏水之苦”:楼上邻居只要一用水,秦女士家中就是“汤汤滴”(图四),虽然维修多次,但都是“治标不治本”。春节里,全家人也是提心吊胆,生怕屋里又泡了汤。

目前,物业只是上门简单帮秦女士家做了应急处理,如果要“彻底修好”,则要另想办法。她希望,物业能尽快拿出方案,别让她和家人继续在“水帘洞”里生活了。



图一:送上门的橙子规格偏小,货不对板

民宿

问题多多不退款

春节期间,潘先生在爱彼迎(Airbnb)平台上预定了“上海几茶知更精品民宿”,支付了共计 18801.9 元费用。

2 月 14 日,潘先生一家人住后没多久,意外状况频频发生:厨台开裂(图三),存在安全隐患;房间没有热水供应,洗澡成了难题;厕所反水,粪水外溢恶臭难闻……最终,全家人只能于 2 月 15 日凌晨被迫撤离。

事发后,房东信誓旦旦:配合平台走退款流程。爱彼迎也承诺:会全额退款。谁知,实际结果却大相径庭:

房东将潘先生等租客的微信“屏蔽”,将他们移出微信群,电话也不接。“平台告知我们,钱款已打给房东,他们管不了;管家称,自己已经离职……我们瞬间投诉无门!”

记者联系了居姓管家,谁知,在听完记者的叙述后,对方竟连说三句“不清楚”,随后便挂断了电话,而那个房东也是无法联系了。

记者又联系爱彼迎,一名工作人员在记录下联系方式后表示,会有专人“跟进处理”。但截至发稿,记者和潘先生一家也没有收到来自平台和房东的任何回复,而该民宿依旧在其他平台上高挂着“接受预定”。

送货上门慢慢慢

市民张女士在年前就将足够一家人过年的食物囤在了冰箱里,速冻和冷藏柜里塞得满满当当。不巧的是,14 日当天,老冰箱“罢工”了。张女士立刻打开手机购物 App,希望能买到送货最快的冰箱。

“2 月 15 日配送”,看到如此承诺,她马上在 i 百联 App 下单了一台新冰箱。15 日当天,她在 App 上再次查看配送信息,出库、配送均显示“一切正常”。为迎接新冰箱,腾出旧冰箱,张女士将速冻和冷藏的食物一一搬出。但她却被告知,16 日才能送货。此时,旧冰箱已搬出家门处理掉了。

看着一包包冰冻的鸡鸭鱼肉和海鲜化出一摊摊冰水,一盆盆新鲜的食物无处冷藏保鲜,张女士只能无奈地等第二天新冰箱送上门。

张女士通过配送公司了解到,i 百联 App 承诺 15 日送达,却只是将送货信息 15 日派发给了配送公司。尽管事后得到了平台道歉,但她建议网购平台要信守承诺,既然承诺并推送“隔天送货”的信息,就应该“一诺千金”,不要再失信于消费者。

货不对版缺缺缺

顾先生在淘宝特价版上网购了一箱“麻阳冰糖橙”大果,商品品种选购栏里标明不同水果直径,一分价钱一分货,“大果(65 毫米—70 毫米)”旁还标注了“爆款热销”。过新年吃大果,尽管价格优惠后为 19.79 元,仍比 10 元左右的小果(50 毫米—55 毫米)贵出近一倍。但到货后,顾先生傻了眼。一箱冰糖橙,一一量过,果径没有一个大于 50 毫米(图一)。顾先生要求退货又遭拒绝:他找到淘宝后台小二,一路投诉,直到“最高客服”,但这箱冰糖橙仍没法处理。

李阿姨年前在东方购物订购了春节酒店套餐。当时,电视购物上频频闪现大闸蟹和雪蟹自助餐的镜头,让她心动不已。入住奉贤的上海宝华喜来登酒店,还有丰盛诱人的自助晚餐,冲着大闸蟹和雪蟹,李阿姨约了 10 位家人订了 5 个房间,999 元一套,并且欣然接受了 200 元的大年夜加价。但当晚,她和家人找遍自助餐厅,连只蟹脚都没看到(图二)。酒店告知她,食品品种受季节供应限制。但李阿姨和家人愤愤不平,既然电视里都宣传有大闸蟹和雪蟹,就不应该断供,如果有特殊情况,也应提前告知,让消费者及时退订。



图二:电视广告诱人,实际无法兑现



图三:开裂变形的厨房台面



图四:渗水严重的屋顶一角

防疫措施不到位

王先生说,2 月 16 日晚上 7 时许,他来到闵行区浦江万达广场内的万达影城看电影,一走进影厅,他就蒙住了。“整个厅里大约有约三成观众在吃东西。”王先生说,这个影厅是个小厅,大约有 9 排座位,开影前,不少观众在座位上吃爆米花、喝饮料。此外,检票口没有工作人员检查观众是否带食品入场,影厅内也没有提醒标识。

他希望,万达影城应做好防疫措施,严格落实专人值守制度。另外,观影者也要自觉遵守规定,为他人、为自己的健康负责。

票价下调不告知

刘女士表示,2 月 13 日晚,她在东方福利网上用券兑换了 3 张电影票,额外支付了 51 元补足差价。观影日期 2 月 14 日。购票时,她选中的电影场次票价为 77 元,然而到了 14 日观影当天,上网查询后发现,票价悄悄下调,仅需 70

元。“那我不是多付了?”为此,刘女士致电东方福利网,要求对方退还 21 元。

在记者联系后,东方福利网方面解释,票价下调是影院的决定,为了补偿刘女士损失,将赠送消费者 20 福豆(1 福豆兑换 1 元)。目前,刘女士初步答应该方案。

本报记者 徐驰 王军 夏韵



视觉设计
麦黄
编辑
麦黄
排版
陈娟

江苏银行上海分行

三年期个人定期存款

4.125% (1万起)

详询江苏银行上海分行各营业网点

021-22258243 021-22258242