

962555

申诉被一口驳回,未核实就扣费……
部分市民吐槽“爱回收”平台规则有点“霸道”

投放是否违规,平台说了算?

小忙
微调查

用于分装物品的塑料袋成了“违规品”,向平台申诉却一直无果!市民潘先生近日向“新民帮帮忙”反映,他在“爱回收”分类回收机投放物品后,被平台单方面认定存在“违规投放”行为。当他致电客服人员解释情况后,“爱回收”方面依旧没有采信他的说法,选择维持原有“判罚”,这让潘先生感到不合理。记者在网搜索后发现,不少网友吐槽“爱回收”方面“误判”的情况较多,用户即便申诉,被驳回也是“大概率事件”。对于此种现象,有不少市民直言,“爱回收”方面的做法未免有点“霸道”了。

三角角

关注



我也投递过,莫名其妙审核扣款,我也搞不懂为啥扣,哎,懒得纠结,但确实对他们这个回收搞不懂啥能收啥不能的,每次我都仔细阅读了的,反正投进去后,审核算钱的时候他们说了算 06-02 回复

9

▲ 网友讲述自己被判罚“违规”的遭遇

网络截图

▲ 越来越多的小区里设置了“爱回收”智能回收机

杨建正 摄

“故意”投放食品袋?

家住杨浦区某小区的市民潘先生告诉记者,11月2日,他像往常一样,在居民楼下的“爱回收”分类回收机内投放了部分可回收物。但没想到的是,1个多小时后,潘先生突然收到了一则“违规投放”的微信提示。“我点开信息之后看到,系统判定,我违规投放了一只食品袋,立即扣除了0.1元的费用。”潘先生说,虽然看似只被扣了一毛钱,但这种“未审先判”的操作不仅不合管理,而且可能会对今后他在平台上的信誉造成不良影响,于是,事发当天,他立即将情况反馈给了线上客服。

潘先生透露,当天投放的回收物中,有部分是废旧的A4纸,为将这些纸张归拢,也方便后期分类,于是特意将这些A4纸装进了食品塑料袋里。记者从潘先生提供的监控画面中看到,塑料袋确实是用于分

装纸张的。起初,客服人员回复,食品袋属于不可回收物,潘先生投放的是干垃圾。潘先生解释这是“误操作”,并要求平台能够综合监控画面等,做好进一步核实。随后,客服人员回称,48小时内会有工作人员联系。

不过,潘先生并没有在客服人员承诺的时限内接到回电。直到数日后的中午,他才收到平台姗姗来迟的回应。客服人员称:该笔订单核实投递的物品存在不可回收物,无法为您补发任何收益,建议您规范投递。“我认为,平台方面根本没有认真地去核实情况,就将申诉驳回,这很不尊重投放者。在我看来,这至多是‘人为过失’,而不是‘故意为之’。”潘先生表示。

网友称常有“误判”

记者上网搜索后发现,不少网友指出,“爱回收”常会发生误判“违规投放”、

随意扣除回收收益的状况。网名为“三角角”的网友提到,自己被判“违规投放”,投诉后立即被驳回,平台也没有给出明确的解释,当其再次致电客服后,工作人员承认是“机器误判”。在该条评论的留言区,多位网友发帖“附议”,称他们都有过“投诉无门”的经历。

另一名网友则表示,自己在接到“违规投放”的消息后,向客服反馈举证,而平台给出的照片中显示的物品,竟然根本不是自己投放的东西。当该网友追问时,客服方面开始闪烁其词,始终没有给予任何正面回复。还有不少网友评论,即使申诉成功,系统也不会撤销违规判罚,只是“悄无声息”地退还被扣的对应金额。“这样的暗箱操作,对于投放者的信誉而言实在是太不负责任了。这种不愿正视自身问题,甚至‘拒不认错’的态度,实在是缺乏大平台应有的担当。”

盼平台完善机制

记者致电“爱回收”方面。客服人员表示,如果消费者遇到类似情况,可以通过微信小程序、App在线客服或者热线电话的方式来申诉,平台一定会积极核实处理。平台方面究竟是如何对投放行为作出判定的?如果出现“误判”又将按照怎样的程序处置?针对这些市民关心的“关键问题”,客服方面回复:会有专人根据公司的“相关规定”,来作出最终的裁决。对于这样的说法,“潘先生”们坦言:一切的操作和认定,平台是不是都可以“自说自话”?而我们所能走的路,是不是只能不断地申诉和等待结果?

市民们建议,“爱回收”平台应完善相关的审核机制,细化审核流程,而不是“一刀切式”驳回申诉。既是对投放者利益的保障,也能更好推动垃圾分类“新时尚”。对此,“新民帮帮忙”将继续关注。本报记者 徐驰

有人占消防通道搭“宿舍”

两小区之间的“无名路”长期管理缺位,居民担忧安全隐患大

本报讯(记者 夏韵)家住浦东新区凌兆路586弄的顾先生近日向“新民帮帮忙”反映,所在小区与隔壁凌兆路530弄小区之间有一条“无名路”,约200米长,由于缺乏管理,相关单位在此搭建活动房、工人宿舍,霸占道路。顾先生说,“无名路”嵌在两个小区中,也是这一片住宅区的消防通道,生命通道被占隐患极大,盼属地东明路街道尽早整改。

顾先生告诉记者,10月31日凌晨5时,凌兆路586弄小区57号楼旁的一个充电车棚起火,造成5辆电动车被烧毁,所幸无人伤亡。火灾原因疑似为电动车自燃。据了解,起火的棚棚紧贴无名路围墙一侧,但因“无名路”不通畅,消防车不能进入,最终由消防队员在小区内部铺设水带灭火。顾先生讲,这条“无名路”一端在凌兆新村第五居委会外,另一端在凌兆路586弄67号楼,活动房搭建了2年左右。“除了活动房,道路上还有违建,里面住着保洁员。阿拉投诉了很多次,结果都没用。如果那天消防车能走‘无名路’,救援速度会更快。”



“无名路”上有8个简易活动房 夏韵 摄

记者在现场看到,凌兆新村第五居委会的对面是这条“无名路”的出入口,居委会外的地面上画有“消防通道严禁占用”的标识。走进“无名路”,首先映入眼帘的是一排排简易活动房,总计8个。墙面上的

公示显示,为配合东明路街道街区提升改造工程,项目施工方在这搭建了几个活动房,供临时办公、居住。8个活动房的尽头处,是一道铁门,铁门后面就是保洁员所住的“违建”。因铁门关闭,外人无法进入。

“10月底,我又投诉了一次,希望执法部门尽快拆除铁门后面的违建。”顾先生表示,城管部门当时称马上会整治,岂料至今都没有拆除。

属地凌兆新村第五居委会一名负责人透露,这条“无名路”一直由“三林城乡”物业公司管理,但它不是服务小区的物业,并且“无名路”不列入任何一个小区,属于独立性质。据了解,“违建”居住人员为“三林城乡”的保洁员,他们的临时宿舍已存在四五年之久。

记者致电东明路街道城管中队核实情况,截至发稿,未收到任何回复。顾先生指出,“无名路”是消防救援的通道,不应被随意占用封闭。希望相关部门及时清除违建,消除安全隐患。对此,“新民帮帮忙”将继续关注。

小帮
呼有应小帮
有回音

本报讯(记者 陈浩 特约通讯员 马蒋荣)10月28日,本报9版刊发了《隔离桩阻碍 残疾人进出通道难》的报道。据市民郑老伯最新反馈,这一情况已经得到改善。

郑老伯是一名下肢残疾的七旬老人,出行依靠三轮残疾车。他每次进出位于长阳创谷的杨浦图书馆都会被“卡”,原因是长阳创谷大门口的非机动车通道由于竖有隔离桩而变得过窄。这使得他驾驶三轮残疾车只能在机动车通道口等加塞和尾随的机会,有几次还差点发生碰撞。郑老伯认为,升降式隔离桩应按需开启,而不应一“竖”了事,沦为“拦路虎”。

报道刊出后,郑老伯发现长阳创谷相关方面已改进措施:进出口的非机动车通道原先竖起的两根隔离桩下沉到与柏油路面齐平,非机动车通道恢复了原本1.4米的宽度。这几天,郑老伯驾驶着残疾车已“三进三出”长阳创谷,再无被“卡”的经历。

园区隔离桩「下沉」 残疾人进出不再难



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/黄娟