



线上预约保洁，套餐式的“多次卡”才用了几次，App 软件就停止接单了。近日，家住淮海路的市民於女士致电 962555 新民晚报热线，向“新民帮依忙”栏目反映，家政服务综合应用“悦管家 App”已停止服务响应 1 个多月。“我的账户里尚有 23 次服务，价值 2000 多元，这可如何是好？”

悦管家被曝停止服务响应

延续服务转“下家” 消费者盼能退款

突然发现无法预约

於女士回忆，去年 10 月 31 日，她在悦管家 App 上购置了上门保洁打包服务。扣除“优惠券”后，实际支付 2922 元，获得 30 次“1 人 2 小时周期清洁”服务。此前的两年间，於女士已多次在悦管家预约单次上门保洁，“1 名保洁员服务 2 小时，单次价格约 120 元。”相比之下，这次 2922 元享 30 次服务的套餐显得十分划算。

今年过年前，於女士按惯例在悦管家预约上门保洁。尽管预约成功，但小年夜保洁人员并未上门。她致电询问，得到的答复是无法派单。当时於女士以为是过年用工紧张，并未意识到公司经营已出现问题。年后，服务依旧难预约，不过她好歹约到了一次。然而，2 月 14 日，当她准备预约下一次上门保洁时，发现操作受阻，“进入预约页面，原本点击‘待派单’就能选择上门时间，现在只剩下‘联系客服’选项，根本无法预约。”不仅如此，网站客服电话也无法拨通。

公司首页顶端致歉

记者下载悦管家 App 后打开，在首页看到顶端醒目的“紧急提醒及致歉”：“因悦管家 App 及小程序运维出现断层，为避免用户不知情下单却无法享受服务或遭受经济损失，同时防止平台劳务欠费规模进一步扩大，特此紧急提醒：自 2025 年 2 月 14 日 19:00 起，悦管家将暂停承接订单和派单服务，我们深表歉意；恢复时间将另行通知。”

与此同时，於女士向 12345 反映情况后，得到相关部门类似回复：“经与悦管家沟通了解，企业因资金困难，自 2 月 14 日 19:00 起无法承接订单和派单。目前企业正在积极自救，努力尽快渡过难关。”记者拨打网站提供的 4000022699



悦管家 App 截图
於女士还剩二十三次保洁服务未使用

单次订单 周期订单

使用中 待付款 已完成 全部

周期清洁(含消毒) 周期

剩余23次

服务内容 周期清洁(活动专享):周期清洁(含消毒) [1人2小时x30]

服务地址 上海市黄浦区

下次服务 2025-02-09 19:00:00

服务时间 2月9日(周日) 19:00

2025年2月9日 周日 19:00 待派单 >

2025年2月24日 周一 08:00 待派单 >

服务热线，只听到录音，无人工接听。此外，相关部门短信告知於女士“可拨打 4000022711 热线电话进行维权登记”，但记者尝试拨打后，却提示“无此业务号码”。

能否退款亟待方案

爱企查的工商企业登记信息显示，悦管家所属的上海悦管家网络科技有限公司注册于 2012 年，法定代表人为李某，注册资本 2615 万元。这是一个钟点制共享服务平台，主要为家庭和企业提供管家式服务。2015 年，悦管家 App 上线，开启“互联网+”服务预订业务，服务范围覆盖上海、北京、天津、杭州、苏州等城市。

但令人惊讶的是，悦管家累计

涉及 96 起司法案件，其中 83.33% 作为被起诉方，98.96% 的案件为民事案件。开庭公告多达 100 次，裁判文书有 43 份。开庭公告中的案由多为“租赁合同纠纷”“劳务合同纠纷”“买卖合同纠纷”等。记者还了解到，2021 年，悦管家因价格欺诈违法行为，被上海闵行区市场监管局处以 5 万元罚款。

记者根据悦管家企业信息查询到多个手机号码，拨打 10 个号码后，要么无人接听，要么被回应“打错了”，还有的已关机。其中一名曾是公司员工的女性接听者称，自己在今年 2 月已被辞退。

作为消费者，於女士关心的是还剩 23 次服务，价值 2000 多元，能否退款？目前，於女士收到相关部

门反馈，市商务委已介入处理。

未履约单可选延续

部分悦管家用户账户内存在已支付但未完成服务的订单(简称“未履约单”)，如何继续使用？昨天，公司通过公众号“悦管家”表示，经过一个多月的努力，已与小邻通社区生活服务平台、小鱼阿姨家政服务平台达成合作协议。

小邻通社区生活服务平台可一站式为社区居民提供家政服务、助老服务等，服务范围覆盖上海全境。小鱼阿姨是小邻通旗下的专业保洁服务子公司，与悦管家有深度合作关系，其主营业务、管理模式、服务标准等与悦管家基本一致，且一部分保洁阿姨服务团队与

悦管家共同使用。小邻通社区服务平台即日起开通申请，6 月 30 日关闭申请通道；小鱼阿姨家政服务平台因接单软件未升级完成，开通申请的日期另行通知。

悦管家用户未履约订单金额(订单价值余额)可转换为两家平台权益积分。当用户在两家平台下单时，每笔订单总金额的 20% 通过“权益积分”抵扣(个别项目因成本问题，抵扣会有细微调整)，剩余 80% 需正常支付。所有“权益积分”仅可在以上两平台消费时使用，不可提现。这一“转换积分”“延续服务”的方案，供用户自愿选择，而非必选。不选择该方案的用户，依然保留对悦管家的追债权。

本报记者 陈浩

个别地铁站旁绿化带烟蒂煞风景

市民呼吁设置吸烟点，并建立长效管理机制



小呼有应 帮

近日，市民黄先生向“新民帮依忙”栏目反映，地铁 10 号线同济大学地铁站 4 号出入口附近的绿化带，已沦为烟蒂的“重灾区”。一些人在地铁站进出口处肆意抽烟“吞云吐雾”，不仅产生“游烟”，让过往市民不胜其扰，更严重影响环境卫生，埋下消防安全隐患。

上周末午后，记者走访了地铁 10 号线同济大学地铁站。刚从 4 号出入口走出，一条近百米的狭长绿化带映入眼帘，还铺设着景观碎石，本应是一道清新的风景线。凑近一看，情景令人叹息。数十个废弃烟头杂乱地夹杂在绿植与碎石之间，其间还散落着纸屑、瓶盖等各类杂物。微风轻轻一吹，一股若有若无的臭味扑鼻而来。“这环境也太差劲了！好好的绿化带，现在全是垃圾，特别是烟蒂，越来越多，也不见有人及时清理。”一位路过的居民满脸不满地抱怨道。

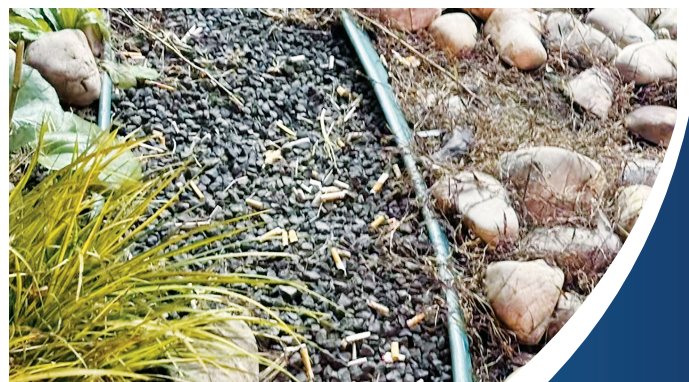
黄先生就住在附近小区，10 号线同济大学站是他每天上下班的必经之地。据他描述，部分乘客出站后，会站在上街沿抽烟，抽完便随手将烟蒂丢弃。甚至有人会直

接把未掐灭的烟头扔进绿化带。“这太危险了！一旦火星点燃绿化植被或其他杂物，后果不堪设想。”黄先生无奈地表示，由于这里处于地铁站点和属地辖区的“交界地带”，管理上容易出现“真空”状态。记者在现场看到，附近的环卫工人对人行道清扫十分勤快，可地铁站内的保洁员经过绿化带时，却不会主动清扫。一名年轻乘客毫不掩饰地表示，绿化带被垃圾搞得杂乱无章，环境看起来破败不堪。

好在黄先生多次反馈后，相关部门已重视这一问题。记者再次来到现场，看到一名穿红马甲的工作人员正蹲在上街沿与绿化带的交界处清理垃圾，身旁放着一只装满烟头和杂物的蛇皮袋。只见他用工具夹起烟蒂，动作熟练。“经过这里的人多，抽烟的也多，烟头随手就往绿化带里扔。”工作人员嘴

上虽在抱怨，烟蒂数量太多，只能慢慢清理，这几天他都在抓紧清扫，但手上正在清理的活却一刻也没有停下。此时再看绿化带，虽然仍有零星烟蒂，但已明显干净了许多，开始透出绿色的生机。

黄先生对辖区有关部门迅速派人清理表示肯定，不过，他也指出，地铁站进出口人流密集，老人、孩子往来频繁，在此地抽烟往往造成“游烟”随风“糊”人一脸，令人猝不及防。最近，上海已逐步对人群密集的地标场所重点推进室外“游烟”治理。黄先生建议，属地与地铁方面能否加强联动，形成管理合力，定期在地铁站进出口开展宣传引导，采取疏堵结合的方式，以达到事半功倍的效果。“大家期待的不仅是一时的整治，而是建立长效管理机制，让绿化带长久保持干净整洁、绿意盎然，更希望能



“烟蒂带”有碍观瞻 本报记者 徐驰 摄

因地制宜地在地铁站附近设置室外吸烟点，加强指示引导，将“游烟”真正排除在人群聚集及行人必经通道之外。”

本报记者 徐驰



本版编辑/刘珍华 视觉设计/秦云阳