

12345
市民服务热线

投旧衣被“三连拒” 便民回收堵点重重

市民：希望服务平台真正发挥作用，而不是形同虚设

夏令热线 记者调查

“沪尚回收”是上海市可回收物回收综合性服务平台，市民不仅可以方便地投放可回收物，还能获得一定“报酬”，“变废为宝”。然而，年近七旬的张阿婆向本报夏令热线反映，她带着一包旧衣服去投递，结果连走3个回收点均被“拒之门”，大热天里白跑多趟，累得够呛，“说好的便民回收，为何使用起来这么难？”



■ 甘泉路654号蓝鲸湾惠民回收服务点扫码困难



■ 柱子上“藏”着开门办法

阿婆“投衣”连连碰壁

家住普陀甘泉地区的张阿婆(化名)告诉记者，之前“沪尚回收”来小区做过宣传，身边不少居民都知道有这么一个回收平台，家里的旧衣服、易拉罐、纸板箱这种可回收物不仅可以预约上门回收，也能自行投递，根据重量获得一定的“报酬”。而在自家小区附近，就设了好几个智能回收点。

上月初，张阿婆带着一包旧衣物去自行投递，没想到连连碰壁。张阿婆讲，自己先是去了靠近轨交7号线新村路站的一个点，结果走到一看大门紧锁，根本无法进入；然后又走到第二个点，在甘泉路靠近双山路，但这里进入需要扫码操作，自己折腾了半天不会用，也进不去；第三个点在黄陵路靠近甘泉路，总算可以走到跟前，但是机器一直提示满了，根本无法操作。“上面显示已经有两周没有清理过，里面都装满了，新的东西

根本没法投递进去。”

就这样，张阿婆连走三个投递点都是无功而返，过了几天不甘心，又去查看了一遍，结果仍然没有改变。张阿婆呼吁，既然是便民设施，就应该让它们发挥实际作用，而不是形同虚设。

记者体验“难上加难”

“沪尚回收”所设的智能回收点到底运转如何？记者前往现场进行了实地体验。

根据张阿婆提供的信息，记者首先到达了位于轨交7号线新村路站2号口附近的岚皋路876号青立方小青柑惠民回收服务点。该回收点在小程序上标注的营业时间为9:00至17:00，然而当记者于15:45抵达时，却看到服务点大门紧闭，玻璃门上挂着一把U形锁，内部无人值守。透过玻璃门可以看到，室内设备较新，但现场既无工作人员值守，也未张贴任何暂停服务的通知。记

者再次通过“沪尚回收”小程序查询该点位，也并未标注“临时关闭”或“暂停服务”等提示信息。

接着，记者来到了第二个点位——甘泉路654号蓝鲸湾惠民回收服务点，此处也是大门关闭，入口处并未张贴“如何进入”的教程。记者在扫描门上的两个二维码后发现分别是“沪尚回收”及“蓝鲸资源再生”的微信小程序，但完成注册后也依旧无法开门。经过仔细查找，终于在一根柱子的侧面发现第三个二维码和标着“进门扫码刷卡在这里哟”的指示牌。扫码之后，又要进入小程序，记者几经“试错”，终于找到了小程序内的开门功能。这一套流程，即使年轻人都需摸索多时，对手机操作不熟悉的老年人来说，更是“难上加难”。而且整个过程中，现场也找不到人求助。

随后，记者找到第三个点位“甘泉路街道黄陵路智能回收箱”。此处回收箱的可回

■ 岚皋路876号青立方小青柑惠民回收服务点大门紧锁 本版摄影 银然



收物选项总共有五个，其中“纸类”“塑料”“织物”均处于满溢状态，无法使用，且屏幕显示这三个投放口的上次清运时间距离当天已经过去9天。“纸类”“塑料”“织物”是居民日常生活中产生废品最多的种类，却已有9天没有人来清运，实在是让人无语。

投诉频频期待整改

便捷性是“沪尚回收”官方宣传的一大亮点，通过小程序，市民可以轻松查看附近的可回收物“交投点”。在“自主交投”模式下，可查看附近500米内、1公里内、2公里内和3公里内的回收服务点信息，方便市民按图索骥自主投递。然而，不少市民反映，这些点位信息存在“标注不清”的情况，容易给人造成误导。

市民张先生表示，他按照“沪尚回收”小程序的指引来到了一处“回收服务点”，却发现现场并没有可以通过投递可回收物获得“报酬”的智能回收箱，实际上只是一个常规的小区垃圾回收点。那么，究竟该如何区分这些回收点呢？记者经过多次实地探访，终于搞清了其中“奥秘”，判断某一点位是否有“交售”功能，除了需要点开查看底部的“服务介绍”外，还可以观察该点位是否带有一个深蓝色的图标，带有该图标的点位才能“交售”获得“报酬”。但可惜的是，在小程序使用界面并没有对该图标的解释说明，也没有对不同功能回收服务点的分辨方法，这对于不常使用该小程序的市民来说，确实分辨不清。

来自12345上海市市民服务热线数据统计显示，仅7月份，关于“沪尚回收”的投诉就超过30件，其中包括预约上门无人应、服务点长时间不开放、智能回收箱使用不便等等。对此，市民呼吁，“沪尚回收”作为政府打造的对可回收物进行统一回收的服务性平台，应该切实做好便民服务，针对市民反馈的问题及时整改，进行优化升级。平台不仅要好用，更要用好。

本报记者 李晓明 志愿者 银然

扔垃圾难题整改迅速 流动驳运车已经就位

夏令热线 新闻追踪

炎炎夏日，“扔垃圾”成了闵行区虹桥镇天鸿公寓居民的一块心病。7月26日，本报8版刊登《居民开车骑车去倒垃圾？垃圾投放点设小区外，不便同时带来楼道环境卫生问题》一文，反映天鸿公寓垃圾投放点规划不当，给居民生活带来困扰。报道刊出后，相关部门迅速响应，积极走访调研，并给出了整改措施，让居民们看到了希望。

天鸿公寓位于吴中路677弄99支弄，小区唯一的垃圾投放点设在小区外的东北角虹镇路上，与最南侧的居民楼往返距离超过500米。这样的规划，在炎炎夏日，老年居民扔垃圾如同“蒸桑拿”，年轻居民也不得不采取开汽车、骑电动自行车“搬家式”丢垃圾的方式，尴尬又无奈。

报道刊出后，相关部门高度重视，第一时间组织人员到现场进行走访调研。他们深入小区，与居民面对面交流，倾听居民的

诉求和意见。经过实地考察和充分讨论，相关部门已初步制定了垃圾投放点的整改方案。

据了解，7月30日，天鸿公寓所属的金虹大厦居委会发布温馨告知，给出了整改措施。告知称：近期持续高温，为便利居民尤其是社区老人就近投放生活垃圾，居委会走访征集部分居民意见，经与物业公司初步协商，决定在晚间安排生活垃圾流动驳运车进小区收集垃圾，具体时间及措施安排将在本周内公布，居民可留意楼道公告栏或业主群信息。

同时，居委会特别呼吁居民文明投放垃圾，投放时将垃圾袋扎紧，投入驳运车内，避免遗撒；切勿在楼道堆放垃圾，因天气炎热，生活垃圾易腐烂变质，滋生蚊虫、散发异味，务必要将其堆放在楼道、电梯厅等公共区域。

对于这一整改方案，天鸿公寓的居民们表示热烈欢迎和期待。一位老年居民激动地说：“之前扔垃圾要走那么远，天热的时候真是遭罪，现在有了流动驳运车，方便多了，这个整改措施很贴心。”年轻居民王先生也说道：“之前用电动自行车运垃圾特别麻烦，现在不用跑那么远了，而且居委会还提醒大家文明投放，保持公共区域卫生，大家一起努力，小区环境会更好。感谢媒体报道和相关部门重视，让我们看到了解决问题的希望。”

相关部门负责人表示，他们将密切关注整改方案的实施情况，及时听取居民的意见和建议，不断完善和优化垃圾投放点的设置和管理。同时，将加强对其他类似问题的排查和整改，为居民创造更舒适、便捷的生活环境。

本报记者 陆常青

夏令热线 留言板

蔡先生：几周前，因实施旧房改造项目，奉贤区横泾新村18号楼前的路铺了沥青，导致路面高于楼道。虽然路上设有排水口，但下雨后楼道还是长时间积水，居民进出不便，路面湿滑，容易摔倒。希望相关部门帮助解决易积水的问题。

万先生：浦东新区春晖路368弄小区未设固定车位，部分机动车车主在车辆驶离后使用非机动车占位，导致小区停车秩序混乱。希望物业加强监管，规范停车秩序，保障业主合法权益。

林先生：浦东新区周浦镇繁荣路266弄繁荣华庭小区内有一条小河，以前生态良好，鱼虾丰富，如今却水质恶化、臭气熏天。希望相关部门查明污染源，制定长效治理方案，恢复河道良好生态。

志愿者 张依文 杜宇晨
徐瑾妍 王涵 整理