

# 机顶盒坏了修修了坏 退订更难

## 东方有线4个月接投诉单1800个 机顶盒返修率高是焦点

### “12345”热线速递

机顶盒很容易坏、签约容易退订繁琐、服务条款有霸王之嫌，梳理“12345”市民服务热线接到的关于东方有线的投诉后记者发现，市民反映主要集中在以上3方面，其中机顶盒返修率高是焦点。统计数据显示，最近4个月东方有线的派单量约1800单，平均每月400余单。不少市民是在反复拨打96877不通的情况下，转而向市民热线求助的。

### 反复修 修反复

“机顶盒总是坏，已经换了6个。”家住普陀区旬阳新村的张先生在电话中说，由于屏幕出现马赛克、声音模糊等原因，家里的机顶盒换了多次。

家住闵行区的潘先生今年5月15日更新成高清机顶盒，用了没多久又出现死机需重启、遥控器失灵现象，和更换前的状况一模一样。潘先生认为，之所以反复修却修不好，主要是因为每次更换的机顶盒都是返修机而不是新机器的缘故。为了买一个新的机顶盒，潘先生先后跑了两家营业厅，但都落空了。“我想换一台新的机顶盒，怎么就那么难？！”

对老年人来说，看电视是其晚年生活的重要组成部分，一旦电视出了故障，难免焦躁不安。家住长宁区天山西路的曹老伯5月2日就遇到了这头疼事，上午8时致电96877预约时，工作人员说会尽快派人，下午1时老人再次致电后，接到维修人员打来的电话，说下午3时到晚上7时会上门维修，当老人向他确认具体时间时，对方却很不耐烦。曹老伯说，希望工作人员能在提高维修效率的情况下，将心比心，体谅一下老年人的心情。

### 要升级 先缴费

家住虹口区安国路的沈先生于6月7日来电反映，6月6日家中机顶盒坏了，他向东方有线报修，机顶盒更换了，但需升级。维修人员却告知沈先生，他因欠费不能升级，“5月份的账单已经付了，6月份的账单还没收到，怎么能算欠费呢？”工作人员告知沈先生，账单已于6月1日生成，只是还没发出，要求他自行到营业厅先行支付。“有账单的话附近便利店就能支付了，营业厅很远啊！”沈先生很郁闷。

账单没发出，却要市民先付费，不然不给升级，这太不合理了。家住杨浦区世界路的李先生，也对东方有线的“霸王条款”非常不满：由于高清晰度回看不稳定，6月初他向东方有线报修，同样由于未缴纳6月账单被拒绝升级机顶盒。

### 签约易 退订难

家住普陀区泾惠路的汪女士在去年年底办理了一个半年包服务，今年5月26日到期后想退订。预订该服务时工作人员表示可以电话直接退订，但当汪女士再度致电96877时，对方却表示必须去营业厅办手续。汪女士是名癌症患者，病重无法前去，工作人员却告知，如果不去办手续，就会自动续订半年。

家住闵行区中华美路的宋先生也有类似遭遇，年初时小区统一进行“模转数”时，赠送了“零门槛体验真高清”业务，该业务6月24日到期，宋先生被告知必须去营业厅退订否则继续使用就要收费。“当初以免费为饵，给出了‘打电话就能取消’的口头承诺，如今却给用户退订设置障碍，人不到场则协议自动延续，这合理吗？” 本报记者 徐铁汝

## 植物园约你“暗访夜精灵”

### 10场活动将招募200组亲子家庭参与

本报讯（记者 沈敏岚）盛夏夜，除了萤火虫飞舞，还有哪些夜精灵在歌唱？上海植物园今夏将通过举办10次夜游活动，带领爱探索的亲子家庭，一起在夜幕降临后拜访植物世界的“夜精灵”。据悉，首场“暗访夜精灵”活动将于7月5日举行，10场活动将招募200组亲子家庭参与，夜游场次和参与人数均为历年最多。

今年的“暗访夜精灵”夜游将于7月的周五、六、日在上海植物园内举办，从下午5时到晚上9时结束，共计10次。具体日期为7

月5日(周五)、7月6日(周六)、7月7日(周日)、7月12日(周五)、7月14日(周日)、7月19日(周五)、7月20日(周六)、7月21日(周日)、7月27日(周六)、7月28日(周日)。其中7月5日(周五)为中考学生专场，报名参加的学生须是2013届中考学生，凭准考证前来参加活动，可单独或与同学一同参加。

“暗访夜精灵”活动包括手工体验活动、夜游讲座、园区自然观察等环节，同时推出市民感兴趣的田园生活体验，并有自然导赏员为亲子家庭提供现场讲解。

## 看水源 观工厂 谈标准

### 农夫山泉执行标准远高于国家标准

2013《新民晚报》农夫山泉“千岛湖寻源之旅”在22日启程了。参加此次活动的是30多名来自微博的幸运网友。通过3天的行程，不仅会让大家参观多个农夫山泉的工厂，还参观了农夫山泉的水源地千岛湖。据悉，不仅是上海，农夫山泉的见证寻源之旅将再次在全国全面启动。在未来一段时间内，全国百家媒体及5000名普通消费者将来到农夫山泉的水源地，察看水源、参观车间。并且，参观者将深入了解了农夫山泉的生产过程、生产工艺，以及其执行的相关标准。

上周六，首批网友就启程前往千岛湖了。经过5个多小时的长途旅程，30名网友到达了位于钱塘江源头的千岛湖。据领队郑琮捷介绍，千岛湖水域面积573平方公里，水容量178亿立方米。记者查阅了国家环保部的环境状况公报，千岛湖是国内罕见的水质一类的大型水源地。

经过一整晚的休息之后，第二天一早，30名网友就踏上了真正的“寻源”之旅了。首先第一站，大家来到了酒店附近的农夫山泉淳安工厂。工厂被青山环绕，无论是工厂外观或者内部的车间，都给参观者一种干净整洁现代的感觉。带领网友参观的讲解员告诉大家，农夫山泉的车间每120个小时都会进行清洁。在工厂内，农夫山泉的员工还专门为网友演示了水酸碱度的测试。经过网友的鉴证，农夫山泉的水质是弱碱性的。

当然，对于一向说自己是“大自然的搬运工”的农夫山泉而言，搬运的“水”质量也十分重要。随后，30位网友就来到了千岛湖湖边，准备登船游湖，去到农夫山泉的两个取水口参观考察。这两个取水口分别是供应淳安工厂和茶园工厂的水生产的。农夫山泉的取水口十分简单，在湖边搭了一间小房

间，然后有几根长水管通向湖底取水。据讲解员介绍：“每个取水口都只供应一家工厂生产，取水口有时也会因为工厂维修或其他原因而暂停取水。通常来说，像是淳安工厂每天24小时生产，每小时生产3.6万瓶农夫山泉，这些水都是由一个取水口供应的。”除了让网友观察取水口之外，农夫山泉还安排了大家通过专业仪器，测量取水口水的能见度，最终测得为6.8米，而黄浦江的能见度在两米以内，这足见千岛湖的纯净度。

随后还有特殊的取水装置，装置可以下到30米左右的地方取水。一般而言，水面下十米开始，每下降一米，水温就会降低一度。千岛湖30米以下深度的水温为大约为12摄氏度左右。由于温差，水打上来之后很快在仪器表面蒙上了一层水雾。不少网友纷纷伸手去感受了一下冰凉的湖水。听到讲解员说：“千岛湖的水含有钠、钙、镁、偏硅酸等多种人体所需的矿物质，其深层的湖水可以直接饮用。”大家都迫不及待拿着小杯子前来接水喝。在闷热的天气待了半天的网友，在喝到冰凉的湖水时都觉得很爽。一位网友喝完又接了一杯说：“还真是有点甜！”

寻源团也深入了解了农夫山泉的标准体系：农夫山泉执行的标准体系比国家标准更为严格。根据《瓶(桶)装饮用水类生产许可证审查细则(2006版)》，农夫山泉取得食品生产许可证的前提就是应同时符合GB 19298瓶(桶)装饮用水卫生标准和DB 33/383瓶装饮用天然水标准。当不同标准对同一指标有不同规定时，从严执行。因此，农夫山泉执行的标准是必然远高于国家标准的。据农夫山泉的工作人员介绍，农夫山泉还有更为严苛的内控标准来保障农夫山泉的质量。  
任竹青



### 暴雨昨天袭申城

昨天下午到傍晚，上海中心气象台分别发布了雷电黄色、暴雨黄色预警信号。本市除北部地区外，普遍出现中到大雨，南部个别地区还伴有7级雷雨大风。强降雨后申城气温明显缓解。图为街头路人在暴雨中匆匆而行  
杨建正 摄影报道

## 到松江去认养一棵梨树

### 逾千棵仓桥水晶梨树「有主」

本报讯（记者 朱全弟 特约通讯员 陈孝斌）一种新型的市民认养、农民种植的模式在郊区渐渐兴起，记者日前从第六届仓桥水晶梨游园节上获悉，松江区仓桥水晶梨基地已有累计逾千棵梨树被市民认养。

仓桥水晶梨专业合作社种植面积达3300余亩。近年来，仓桥水晶梨合作社先后引进了60多种新品种。仓桥水晶梨讲究全过程的“绿色生产”。农民每年给梨树施肥基本不采用化肥，而施用有机肥，每亩可达2吨左右，这样一来，梨的吃口更加脆、甜度也更高。而且，为了保证营养和风味，每一棵梨树都实行“计划生育”，一般农户追求每亩1500千克产量，这里却控制在每亩500多千克。

截至目前，已累计有1356棵梨树被市民认养。本届游园节期间，市民可入园采摘鲜梨、认养梨树。活动持续到10月16日结束。



## 80%搬家服务投诉针对“李鬼”

### “帮您找正规搬家”让4万多消费者受益

本报讯（记者 张欣平 特约通讯员 吴润元）近日，市消保委与道路运输行业协会合作，以进社区宣讲、推广的形式，将“消保委帮您找搬家服务”活动推向深入，帮助市民识别、抵制假冒“黑搬家”。据初步统计，从2009年该项活动开展3年多来，本市共有41270位搬家消费者通过消保委网(www.315.sh.cn)直接找到专业的搬家服务，有力地压缩了非法黑搬家的市场。

从市消保委对近期搬家服务类消费投诉情况来看，超过80%的投诉是由假冒的“黑搬家”引发，投诉集中在刁难客户、野蛮装卸、中途加价、损坏东西、财物被盗等。

据市道路运输协会搬家专业委员会专家介绍，正规搬家与黑搬家在影响服务质量方面还存在以下区别：

■ 人员来源不同 正规搬家公司有招工细则，确认身份，严格把好进人关；而黑搬家的草台班是拉来路边小工、小混混临时凑合，身份不明，留下隐患。

■ 搬家技巧各异 正规搬家公司工人经过培训，三门冰箱、背投大电视、柜式空调，一个人搬没问题。装车也有窍门，重不压轻，大不压小，嵌顿错位，使车厢利用率最大化；而黑搬家因技术不到位，常常一车能装完的，结果分两车装，增加了消费者费用支出。

■ 工具配备差别 正规搬家使用专用厢式搬运车，常备工具包括专用毛毯、帆布搬运带、塑料周转箱等；而黑搬家使用普通货运车辆，车况老旧，工具不全，发生物品被损、被污的几率大大增加。