



与民分忧 为民解难

告诉我，你在烦点啥——扫描
上方二维码，下载“新民邻声”APP，
前往热线板块说出你的烦心事

邻声

回音壁

“大众出行”回应 将整改相关问题

昨天，本报 A11“新民邻声·热线”版刊登了《充值不退，约时错乱，“大众出行”遭吐槽》的报道后，上海大众出行信息技术股份有限公司已针对市民反映的相关问题开始整改。

问题一：账户余额不退

由于平台不定期进行充值返券等促销活动，部分乘客开具了全额发票，或已使用了赠送金额，退款在识别上存在一定难度。平台将在后续版本中设置更醒目的告知，提醒用户根据实际需要充值，并提供多种支付手段以方便乘客。对于之前已经充值，有特殊情况确需退款的用户，平台也会尽量确保用户利益。

问题二：预约时间错乱

报道中提到，通过“大众出行”APP 预约次日(11 月 1 日)出租车，订单显示时间却变成 10 月 32 日、11 月 18 日、11 月 23 日等。公司回应，经查是系统在迭代过程中出现的一个类似“千年虫”的 bug，现已通过版本升级得到解决。平台将通过不断完善系统技术，提升用户体验。

问题三：叫车千呼万唤

“大众出行”上线时间较短，且只允许正规运营车辆接入，因此还不能满足市场需要，尤其在高峰时段、热点区域都会出现“一车难求”的情况。平台目前已通过签约司机机制等方式不断提升运能，相信随着车辆的扩容，供需矛盾将逐步缓解。 本报记者 陈浩

餐厨垃圾偷偷倒 居民日子苦苦挨

邻声

投诉吧

泔水横流、老鼠乱窜、遍地垃圾……近日，家住徐汇区斜土路 2050 号冶金大楼的王先生向本报大吐苦水：小区对面的饭店天天都把混杂着泔水的餐厨垃圾倾倒在小区垃圾房里，居民们在臭气熏天中备受煎熬。“投诉几十次了，情况从没好转过，这么脏乱差的生活环境，为啥就是没人管?!”

不敢开窗 鼠患成灾

王先生告诉记者，自从去年与小区一马路之隔的两家饭店开张后，小区垃圾房就成了餐厨垃圾的偷倒区，“好几次晚上看到饭店的人抬着泔脚桶过来扔，真是臭煞特，在家根本不敢开窗通风。”此外，垃圾桶也成了老鼠的“米缸”。“大白天老鼠都四处横行，窜到居民楼咬破纱窗，这垃圾房门口就被我用粘鼠板一次捉到十几只老鼠。”他向居委会物业反映，回复“管不了”；去枫林街道投诉，对方称“会处理”，但从无下文。

日前，记者来到斜土路 2050 号冶金大楼发现，垃圾房大门敞开，地上散落着好几袋垃圾包裹，不仅垃圾房里已塞满了数十个垃圾桶，而门外摆放着的七八个垃圾桶也早已装满，不少桶身上都出现了裂缝和窟窿，一直有黄褐色污水从里面流出，满地油腻，不时散发阵阵令人作呕的酸臭味。

每日垃圾 一百多桶

小区保洁工告诉记者，从去年开始，库房垃圾量越来越多，原本环卫工一天清运两次，后来改成每天清运三次，“几乎天天都有一百多桶垃圾。”他很无奈：“稍微刚弄干净点，对面就来倒菜汤、啤酒瓶，样样都来丢。”

随后，记者来到小区高建物业了解情况。物业经理表示：“我们也管不了，他们要来倒呀。”

负责枫林地块垃圾清运的日盛环境保洁服务有限公司彭先生坦言，按规定，餐厨垃圾应该由环卫公司上门收置。然而，冶金大楼对面两家餐馆一直存在来小区偷倒垃圾状况。因此，大楼的垃圾量激增迅猛，迫使他们也增加了垃圾清运次数，那里也是枫林地块唯一“每日三省”的垃圾房。据他了解，



■ 小区垃圾房成了餐厨垃圾的偷倒区

季晟祯 摄

针对不少居民投诉，徐汇区绿化和市容管理局曾约谈了这两家店，但收效甚微；之后枫林街道市容所也前去协调，“饭店依旧我行素，照样把垃圾扔到对面小区。”

处罚措施 劲道不足

餐饮店偷倒垃圾到底该由谁来管呢？记者致电徐汇区绿化和市容管理局。环卫管理科负责人曹先生起先否认那两家饭店有偷倒行为，并称经过之前约谈教育，饭店早已“洗心革面”。但在记者提出质疑后，他又称已再次责令饭店禁止偷倒行为，居民若再发现其屡教不改，可以向街道反映，由城管部门进行处罚。他承诺，下一步会让城管部门加强巡查，同时也计划重修小区垃圾库房，以便更好地保持整洁面貌。

2013 年，新修订施行的《上海市餐厨垃圾处理管理办法》对“擅自从事餐厨垃圾收运、处置”有了明确行政处罚规定：由绿化市容部门或者城管执法部门责令限期整改，可处以 3000 元以上 3 万元以下罚款。既然“治偷倒”有法可依，为何还屡治难愈？采访中，不少执法人员大叹苦经：一是根治难，这边刚罚过，那边继续倒，对于偷倒者而言，相比每月清运垃圾的巨大开支，罚款根本就是个

“小头”；二是取证难，偷倒者往往三更半夜出动，且有明岗暗哨相随，稍有风吹草动，立马匿迹遁形。

对此，有专家建议，一是能否借力环保等相关法规，提升惩处门槛，罚到偷倒者“心惊肉跳”，再不敢越雷池半步；二是对“老油条”们实施定点监控、飞行检查，仔细比对餐厨垃圾实际产出量和委托清运量，彻底堵住其违法空间。市民希望，相关部门真能拿出管用的招来，别让他们在臭与脏中，苦挨日子。

◆市民呼声

餐厨垃圾胡乱倒

■ 市民王先生反映：虹口区逸仙路 458 号老上海饭店把餐厨垃圾倒进附近小区，影响小区居民正常生活。

■ 市民朱女士反映：普陀区梅川路 280 号清真精品牛肉面馆把餐厨垃圾倒在下水道，已经溢满出来，影响周边居民生活。

■ 市民崔先生反映：肇嘉浜路陕西南路近嘉善路地铁站，有个下水道窨井盖散发恶臭，疑似周边餐馆将餐厨垃圾倒入下水道，望有关部门及时处理。

本报记者 季晟祯

“无主”水管哗哗流水

记者介入后自来水公司已应急处理

邻声

帮帮忙

求帮忙

求助人 焦先生

一个多月前，我路过通北路附近，看到人行道边上有一根露出的水管正往外哗哗流水。白花花的水直接流在马路边，如此浪费资源让人十分心疼。

我致电自来水公司，对方查勘后表示由于该管道是用户私管，不在公司的职能范围内。至今水已经流了近两个月，到底谁来把水止住？希望新民晚报记者帮帮忙。

去调查

昨天上午，记者来到通北路

252 号附近。记者看到，位于通北路近榆林路的该段人行道旁有一道明显的水泥铺设施工痕迹，一根私接水管的出水口对着马路边，正往外汩汩冒着自来水。不知是谁用 3 块砖和塑料袋想将“出水口”压住，并在人行道的“接缝处”放上了一只脸盆接水。可这样的措施收效甚微，据记者观察，只消十来分钟，脸盆里已经盛了不少水。

“周边属于动迁地块，目前管理比较混乱。”焦先生告诉记者。记者在现场看到，周边居民确实不多，问了一圈，没有人知道这管子之前是谁接的，有居民甚至径直表示“反正用的不是自家的水”。而原先疑似该店店铺的卷帘门紧闭，一块“通北路 272 号”的门牌号码也垂落耷拉着。

有结果

记者随后致电市供水热线。一名工作人员查询后表示，一个多月前，该处确实曾有市民报修过，当时师傅看过现场后回复称该处属“私管”，不属自来水公司管理范围。但由于目前该管子仍在往外漏水，情况特殊，会尽快派师傅前去查勘，现行处理。

约2 小时后，一名工作人员给记者回复称，师傅已启动应急处理，用木质塞子将水管暂时封闭。不过由于该处水网复杂，师傅担心盲目切断水源会影响周边居民正常用水。“明天上午，师傅还会到现场进一步排摸，争取找到该处的龙头或者阀门，切断该段水源，让自来水不再被白白浪费。” 本报记者 徐驰

蔷薇

花下

「肖像权」之争

童伟忠 文 王俭 图



徐、黄两位大妈在单位就是好同事，退休后又同住一个小区，是无话不谈的老姐妹。上周，居委组织雁荡山三日游，徐大妈一说，黄大妈立即响应，两人结伴高高兴兴上了动车。

途中，见黄大妈侧脸看车窗外风景，徐大妈就随手用手机拍下，随后在微信朋友圈里晒了图。黄大妈从微信里看到自己的形象后，责怪道：“阿拉没同意，依哪能自说自话晒

图？”徐大妈不屑一顾地说：“这有啥啦？”黄大妈见她满不在乎更是来气：“这涉及到肖像权，依懂哦？”徐大妈板着脸回击道：“啊？依跟阿拉上起法律课来了，吃饱了！”两位大妈唇枪舌剑，互不买账，别人相劝也难“熄火”，车厢气氛陡然紧张起来。

为增添乐趣而结伴出行的老姐妹，却因“肖像权”之争一路虎着脸。本来只是打声招呼的事，何必弄到大家气呼呼呢？