



告诉我，你在烦点啥——扫描二维码，下载新民邻声 APP，前往热线板块说出你的烦心事

与民分忧
为民解难

邻声

回音壁

停车被拒

■ 我在奉贤区南桥镇运河北路 799 号欢悦宾馆的周边停车位停车时，被该宾馆工作人员告知此停车场属于宾馆，不允许非顾客人群停车，希望管理部门核实情况，并告知我处是否属于公共停车位。（王先生）

回音——

接到诉求后，南桥镇城管中队执法人员立即前往该处核实，运河北路南侧的确划有停车线，但该处由交通管理部门设置，属于公共停车位，该宾馆工作人员行为不合理，群众如遇类似情况应及时报警。（信源：市民服务热线 12345）

路灯不亮

■ 浦东新区张东路 1758 号门口有两排路灯不亮，数量约 20 盏，希望管理部门核实整治。（@牛牛牛）

回音——

经浦东运维班工作人员到现场核实，情况属实，由于电缆线故障导致路灯不亮，现已排除故障，确保路灯正常运行。（信源：市民服务热线 12345）

道路扬尘

■ 长宁区延安路高架下一直到沪青平公路夜间 21 时至 22 时，扬尘现象严重，希望管理部门核查并予以管理。（刘先生）

回音——

接到诉求后，已通知哈密路出土工地车辆管理人员，晚上减少车辆作业频率。（信源：市民服务热线 12345） 社区全媒体 吕倩雯

租房网站上明明承诺“三天内可无理由退租”，可租客签约次日退租却被拒绝；租客在网上看中了一间朝南的卧室，不料入住后，却发现被安排在朝北的房间。近日，多位市民向徐汇区消保委和新民邻声 APP 反映，通过自如网租房，却遭遇波折不断，“自如网一直标榜为消费者创造高品质租住生活，但为我们提供的却是不专业、不靠谱的服务，反而给心里添堵！”

邻声

投诉吧

许下承诺不兑现

11 月 10 日，王先生在自如网上，看中了吴中路金球花园里的一间出租屋，每月租金 2030 元。在实地看过房后，他便和租房管家签订了 1 年的租房合同，并约定付一押一。不料第二天，王先生因种种原因，需要搬离该住处，好在他之前浏览网页时，发现自如网有“三天内可无理由退租”的承诺，于是他致电管家，提出退租请求，对方却称该承诺只适用于房屋的第一手租客，而王先生签约的房屋，原先已有租客，只是如今转租给了他，因此不符合“三天内无理由退租”的条件。如果他坚持退租，又找不到下家接手，就必须按照合同，扣除部分押金。“我当初租房时，管家从来没提过这个规定，何况网站上打出的广告，也没标注限制性条件，怎么能出尔反尔呢？”王先生据理力争，但对方坚称这就是公司规定，网上的承诺他不清楚。

记者昨天登录自如网，在网站的“安租承诺”中，清楚地写有“三天不满意全额退款，三天无理由退租保障”等信息，且没有标注任何不适用的情形。记者致电自如网，负责闵行区租房业务的胡经理坦言，二手租客确实不适用“三天无理由退租”，但考虑到王先生可能不知情，公司愿意全额退款。至于网上的承诺引发消费者误会，他会向公司反映，加以改进。

自如网上租房不如自如

和服务确实有欠缺

市消保委指出：网站管理

朝南房间变朝北

无独有偶，今年 3 月，另一位市民王先生，也通过自如网的官方 APP，租下了丰庄北路 499 弄振鑫花苑一个朝南的单间，租金每月 1860 元。可当他搬入后，竟发现自己住的是一间朝北的房间，而按照当时的

行情，朝北的房间租金为 1790 元。王先生随即联系自如网询问缘由，工作人员承认，确实是他们的失误，可以考虑为他更换房间。但此后数月，王先生在管家的陪同下，去附近小区看了多套房子，始终没有找到合适房源。无奈之下，王先生只得作罢，要求自如网退还南北两个房间的租金差价，竟也被对方拒绝。“明明是他们有错在先，我的要求也不过分，为何不能答应？”王先生很气愤。前不久，因为天气转冷，朝北的房间阳光不足，十分阴冷，王先生不堪忍受，只好退租，但自如网最后也没有退还 500 多元的差价。

记者致电该套房源的管家，对方表示，搞错房间确实是他们的疏忽，因此王先生在合同未到期就退租时，他们也全额退还了押金。关于为何不退还差价，这是公司的决定，而且他刚刚接管此屋，之前负责处理王先生投诉的同事已经离职，他无法做出回应。说完，他便匆匆挂断电话。

租房网站应履约

近年来，申城楼市火热，也带动租房市场一路飘红，但不少消费者在租房过程中，却常常遇到窝心事，甚至“赔了夫人又折兵”，许多租客感叹：“想租套称心如意的房子怎就这么难？”

据市消保委法务部主任汪鹤介绍说，根据最新的调查统计，市民对房产中介或租房网站的投诉主要集中在提供虚假房源、泄露客户信息、隐瞒房屋的真实情况以及乱收费等方面。自如网此次连续被投诉，说明管理和服务上确实有欠缺，从第一个案例来看，自如网所说“三天内无理由退租”的适用条件是不合理的，因为消费者直接与网站签订的租房合同，与自己是否二手租客并无关系，而且网站上作出的承诺，也没有注明有限制条款，自如网理应兑现承诺，全额退还消费者租金和押金。第二个案例中，自如网未能如约提供合适房源，也应该为租客更换房源或退还差价。作为消费者来说，租房时也要多长个心眼，务必与房产中介或租房网站签订正规的租房合同，并保留相关证据，一旦商家违约，可最大限度维护自身权益。

本报记者 房浩

上海市经济管理学校

普职融通 协调发展

www.sems.cn



蔷薇花下

一个周六上午，我与另外二位老者坐在小区路边的长椅上聊天。突然一条小胖黑狗挣脱女主人的绳索，笔直向我们扑来，吓得我们大惊失色，迅速躲避。那狗立即跳上椅子傲视我们。

狗主人见状不但不将狗弄走，反而还得意地在一旁大笑起来。我问她笑什么，她讥讽道：“这椅子是我家宝宝从小就圈好的，每日必来坐上一会。你们见它来了也不主动让座，自讨没趣。再说

它又没咬人，你们被吓成这样，真是滑稽可笑！”我反问她：“这椅子是供人坐的。为啥要让给狗坐？”没想到她反唇相讥：“狗是人类的朋友，朋友来了当然要让座的，这是礼貌。”听到狗主人如此歪理，我气愤地说：“你真是人狗不分。要‘以人为本’的道理你不懂吗？‘文明养犬，养犬不扰民’的警示标语就挂在旁边的电线杆上，你如何解释？”这么一说竟让她无言以对，只好尴尬地将狗拉走。

10月申城交通文明指数持续优良

文明综合指数均值为 94.48

邻声

大数据

今天，市文明办、市建设交通工作党委、市交通委、市公安局交警总队和“新民邻声”共同发布“10 月上海文明交通创建测评报告”。根据市民巡访团的测评，10 月本市交通文明综合指数为 94.48，继续保持优良水平。其中，160 个交通文明示范路口（抽样 80 个）测评指数：94.54，16 条文明示范线路测评指数：95.54，16 个文明示范商圈测评指数：93.35。

■ 路口

中心城区交通文明示范路口前五名：静安区武宁路武定路、浦东新区长清路耀华路、黄

浦区西藏路福州路、长宁区林泉路虹古路、普陀区石泉路岚皋路。

郊区交通文明示范路口前五名：奉贤区南亭公路南奉公路、嘉定区墨玉路昌吉路、崇明区东门路玉环路、松江区思贤路人民北路、金山区亭枫路寺平北路。

■ 线路

中心城区交通文明示范线路前三名：浦东新区世纪大道、静安区天目路、徐汇区淮海中路。

郊区交通文明示范线路前三名：嘉定区博乐路、崇明区鼓浪屿路、金山区蒙山路。

■ 商圈

中心城区交通文明示范商圈前三名：浦东新区陆家嘴商圈、长宁区中山公园商圈、静安区静安

寺商圈。

郊区交通文明示范商圈前三名：嘉定区南翔中冶祥腾商圈、奉贤区苏宁生活广场商圈、崇明区八一路商圈。

■ 短板

从 10 月份的检查结果来看，非机动车与行人的违法行为依旧普遍存在，主要集中在非机动车停车越线与行人在下街沿等候信号灯上。同时，市区部分路段如淮海中路、衡山路为非机动车禁止通行区域，但仍有许多非机动车骑上人行道行驶，威胁行人安全，下一阶段需重点整治。此外，由于 10 月雨水较多，导致道路坑洼现象明显，也给交通出行带来不便。

本报记者 房浩