



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



回音壁

挑空搭建建

■ 川沙镇妙川路 1111 弄 34 号 1504 室的业主在楼道部位的墙体
外,挑空搭建违法建筑,影响周边居
民生活。(刁女士)

回音——

接诉后,川沙城管中队的执法队
员立即赶赴现场进行查看,经查,情
况属实,已责令其恢复原状。(信源:
城建服务热线 12319)

夜间仍施工

■ 秀禾路汇金路存在夜间施工
现象,扰民严重,晚上没法好好休息。
(@再吃一颗苹果)

回音——

青浦区城管执法大队前期已开
具《责令改正通知书》要求工地不再
有晚间施工的行为,工地负责人也承
认了夜间施工的事实,目前已安排夜
间值班队员大力度巡查沿线路段,保
障市民夜间休息。(信源:城建服务热
线 12319)

树木挡采光

■ 倒川弄 80 弄 8 支弄 4 号的树
木长得过于茂盛,影响居民的采光和
通风。(周女士)

回音——

经现场查看,情况属实,已安排
养护单位对树木进行了修剪,并将情
况反馈给了周女士,周女士表示满
意。(信源:城建服务热线 12319)

社区全媒体 吕倩雯

充值不退,约时错乱,“大众出行”遭吐槽——

“正规军”服务须“正规”



投诉吧

充值的钱不能退;预约 11 月 1 日用
车,订单却显示成 10 月 32 日……被称作
“国内首家由传统出租车企业打造的移动
互联网打车平台”——大众出行,因其“血
统纯正”,自今年 3 月底上线以来,吸引了
不少市民使用。但与此同时,系统中存在的
一处处“硬伤”,又着实让人满腹怨气:我们
需要正规的服务,但更需要“靠谱”的服务!

账户余额

全闷进

近日,市民韩女士反映,她在手机上下
载了“大众出行”APP 软件,并往账户内充
值 100 元。但是,她几次尝试使用 APP,均
未叫到车,无奈想“讨回”充值的这 100 元。
客服人员告知,这钱只能使用,不能退还。
“车叫不到,钱又不退,这算什么道理?”韩
女士很不能理解。

记者致电大众出租热线 96822,客服人
员表示,这钱的确不退。

记者注意到,根据该 APP 说明,“选择
充值方式即表示您已同意《充值协议》”,该
《充值协议》第 4 条规定“账户余额使用不
设有效期,不能转移或转赠”,第 5 条还规
定“账户余额不能退还”(见截图 1)。韩女士
质疑,这是否属于霸王条款?

预约时间

没准头

根据“大众出行”官方微信显示,其主
体是上海大众出行信息技术股份有限公司,
该公司由大众交通(集团)股份有限公司、
上海大众公用事业(集团)股份有限公司、
上海大众企业管理有限公司共同出资
发起设立,宣称“一键打车,一路安心”。但
事实上,“大众出行”软件远远不够完善。

昨天,记者还发现一个堪称奇葩的
“漏洞”。昨天上午,记者试图通过“大众出
行”APP 预约一辆出租车,选择时间 11 月
1 日 7:00。谁料按“确定”后,显示的预约
订单页面上,预约时间变成了 10 月 32 日
(见截图 2)。

记者以市民身份拨打 96822 反映,客
服小姐请记者退出“大众出行”APP 再次尝



试。第二次的预约,时间跳变为了 11 月 18
日。该工号小姐又请记者退出账号尝试,重
新输入手机号码,验证码登录,第三次仍预
约 11 月 1 日 7:00 用车,结果订单显示的预
约车时间变成了“11 月 23 日”。根据 APP
规定,只能预约当天、明天两天的出租车,
出现 11 月 18 日和 23 日太“无厘头”了。昨
晚记者又多次尝试,预约时间依旧“乱来”。

市民吐槽

叫车难

不少市民还向“新民邻声”吐槽了一堆
“大众出行”的毛病,其中“叫车难”最让人
“胸闷”:

■ 一早打开,点了预约出租车却没有
回应,几分钟后回复出租车已抢光……中
午时想着可能是因为早上高峰的原因吧,
又下单预约,身边一辆辆大众空车开过死
活没人接单。换了专车,一辆距离很远的接
单了,近 20 分钟才到,还没看到车辆的时候,
收到短信提示车辆到达,免费等待 10 分
钟,然后转眼又显示开始计费……这时候
我车还没瞧见呢。

■ 什么意思,上一秒订车,下一秒司机
就来电要取消,不是说第二天不上班就是
车子被撞,平时叫个车申请几次就有几次
失败,从来没叫到过车,亏我还充了 100 元。

■ 昨天预约了大众出租,说爽约就爽

约,到时间连个电话都不来。

■ 司机接了单子,后来却说不过来
了!说去更远的地方赶不过来,不就是有更
大的单子不高兴来嘛!这次是孕检,如果要
生了呢!不负责任!

■ 显示订车已成功,车牌号都有了,
居然过了半小时都没车,啥情况啊?

■ 试了 N 次都是“系统错误,请稍候
再试”。于是继续机械式地重复点击订车,
直到司机师傅电话一个接一个地打来才知
道原来之前订车都是成功的。总台电话打
不进,只能一个个地解释取消订车。

■ 充值了数百元,本想好好享受出行
的便捷,谁知付了钱之后一次都没有叫车
成功,无论白天还是黑夜,无论平时还是周
末。

■ 注册一个月了,根本就订不到车。

除了用户,不少大众出租车司机也有
颇多抱怨:公司派送预约单时,有时简直
“瞎搞”,比如这单送客人到宝山,下单却安
排你到闵行接客。系统操作复杂,使用不
便,有的司机迫于“指标”,做完每月规定的
网上订单后,索性关机了。

市民表示,“大众出行”这款来自出租
车行业“正规军”的新产品,更应当在便
利、便捷上下足功夫,别让他们的希望变
为失望! 本报记者 陈浩

亭子间长期漏水苦不堪言

记者协调后房管部门表示尽快上门彻查并维修



帮帮忙

求帮忙

求助人:丁先生

我和老母亲住在一起,每逢
多雨季节,只要一下大雨,家中
亭子间的天花板就会渗水,滴滴
答答地漏在地板上、床板上,20
多年来持续不断。“屋漏偏逢连
夜雨”,近日来降水不断,漏水更
有愈演愈烈的趋势,给我和家人
的生活带来了极大的不便。更令
我们倍感无奈的是,多次联系房
管所,工作人员也曾多次上门查
看,但就是找不到毛病。希望晚
报“帮帮忙”栏目能够帮帮我们。

去调查

近日,记者来到了四川北路

1604 弄 4 号的丁先生家中。这间
约 7 平方米左右的亭子间里摆放
着一张床铺和一个床头柜等一些
简单的家具。顺着丁先生所指方
向记者看到,亭子间朝北和朝南
的窗户旁的墙壁上,均出现了不
同程度的水渍,不少已经泛黄泛
青,散发着一股令人作呕的霉味。
“亭子间正上方是晒台。”丁
先生告诉记者,自从 10 月中下
旬以来,持续不断的阴雨天气令
他和老母亲的生活变得不堪重
负。“天花板漏水会滴到床铺上,
我母亲时常在睡梦中被水滴声
惊醒!”说到这里丁先生连连摇
头,“往往被子还没有晒干,又被
滴下的雨水给濡湿了。”

有回音

记者随后联系了管理该里
弄的溧阳路房管所。修理养护部

的一名肖姓组长告诉记者,之前
也曾收到过居民关于屋顶漏水的
投诉,“只要居民报修,我们就会
第一时间派人上门查看。”肖
先生坦言,丁先生家是老房子,
经不起长时间的降水。“雨下得
大倒不要紧,下的时间一长就可
易漏水。”据他判断,长期漏水的
“症结”可能在于长时间降水后
混凝土积水,累积到一定程度后
“积重难返”,导致“久治不愈”。

“如果真的是混凝土积水,修
理恐怕需要费一番周折。”不过肖
先生表示,不论如何,他将于近日
和工人师傅前往丁先生家实地
查勘一次,争取彻查“病因”,并
且早日开出“药方”,让丁先生一
家不再饱受漏水之苦。“如果维
修上确有困难,我们将上报公
司,争取能走‘绿色通道’,为居民
解决问题。” 本报记者 徐驰

鲍子平
文 辛遥
图



修车陷阱

日前,我骑车回家时,发现前
轮胎好像有微微漏气现象,便请
小区大门口修车师傅检查一下原
因。恰逢此时师傅正忙,要我先把
车停放在他处,过会儿来取。

半小时后我去拿车,见师傅
正好修完我的车在清场。师傅指
着裂开了一尺来长大口子的内胎
一本正经地指责我:“你本事
真大,轮胎都爆成这么大的裂口
还在骑!”我拿起轮胎顿时傻
了眼:刚才骑了老半天的车,既没
有爆胎的声响,也没有出现过车
胎的异常,只不过轮胎气不足而

已,怎么会有眼前的残局? 这分
明是我离开后他做的手脚。便与
他理论。孰料,他却振振有词,嬉
皮笑脸地说:“轮胎在此,这是事
实,废话少说,已换上新的轮胎
了,付钱吧!”看来,他是来一个
先斩后奏,搞一个有“证”有“据”,使
了个调包计。再说,他背着我“暗
箱操作”换上的内胎到底是何物?
更让人怀疑! 事后车摊边小商店
主悄悄告诉我:“此类情景是这位
修车师傅惯用的手法。”

轮胎漏了气,可我心里却憋
着一肚子气。