



### 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

#### 窨井盖损坏

嘉定区小时代商场和嘉定博物馆的夹层间有一个窨井盖损坏严重，如今由于破损出现一个大洞。希望尽快修复，否则行人会有安全隐患。( @什么也不想)

回音——

接到诉求后，嘉定联动中心派队员去现场查看。发现该处井盖破损后，队员立即设置了警示标志，并安排施工队尽快修复。当天下午15时已完成修补。(信源: 市民服务热线 12345)

#### 小区骤停水

11月7日早晨6时左右，黄浦区丽园路880弄西蒙小区突然停水，我们并没有提前收到通知，也不知道停多久，请管理部门核实情况。(许先生)

回音——

当天，黄浦区管理部门对该情况已进行办理。据了解，该小区8日已经全面恢复用水。(信源: 市民服务热线 12345)

#### 开车不方便

闵行区浦江镇竹园路路面上，有许多人为挖出来的坑，是修路导致的。这样的情况已经持续一个礼拜，这些坑无人来填埋，开车很不方便，望管理部门核实后尽快修复。( @Sunbelief)

回音——

经核实，上述道路是养护单位在对道路进行维修养护，因近日天气原因，故暂未修复完毕。待天气晴朗，养护单位将加快维修进度，还路于民。(信源: 市民服务热线 12345)

#### 隔离栏倒下

长宁区华山路1520弄门口道路上有一排车道隔离栏，由于大风将其吹倒了，十分影响交通。希望管理部门尽快处理。(马先生)

回音——

接到诉求后，已派养护公司修复完毕。(信源: 市民服务热线: 12345) 社区全媒体 吕倩雯

# 各种电商扎堆“双十一” 缺乏诚信引来投诉一片

- 12345 市民服务热线接单超千件
- 消保委专家：“双十一”亟需向品质化转型

### 邻声 投诉吧

11月11日零时的钟声一“敲响”，争着清空购物车，抢着参加“秒杀”，在各大网站上“扫货”……“剁手党”们可谓是“熟门熟路”，一年一度的“双十一”购物“狂欢节”拉开序幕。如今的“双十一”不再是几家电商的“战役”，外卖订餐平台、团购网站、电子商务平台，甚至不少实体店也纷纷想借着“双十一”的“东风”大打“促销牌”，从中“分一杯羹”。那么，它们提供产品的是否有足够诚意？它们所许的承诺是否得到兑现？它们拥有的底气是否充足？

“熟悉的味道”背后却掩盖不了大量的投诉与不满。记者从12345市民服务热线了解到，“双十一”前后，热线办接到市民有关电商的投诉已超千件。“双十一”来临之际，记者展开调查。

#### 饿了么

“主食”成“小菜” 配送费“随心定”

读者秦小姐向本报反映，知名外卖品牌“饿了么”在“双十一大促”中存在“主食”成“小菜”，配送费和起送价过高等问题。

晚上5时许，记者打开饿了么app，发现此时正为“元气正餐 1.1折狂欢”活动时间段。这些所谓的“正餐”却是“泡菜”“海带丝”“杂粮粥”等以往的小菜“配菜”。键入一家参与活动的寿司店，虽然折后一组4枚“文火三文鱼”价格为1.5元左右，但配送费却高达25元，是一般餐厅配送价的5倍左右。另外一家寿司餐厅的起送费更是高达500元，令人“望而却步”。“试想，哪个‘土豪’会花500元订一次外卖，堂吃也吃不到这个价格。”秦小姐告诉记者，不少商家只有下了订单并支付后才能显示联系方式，因此想和商家沟通也不是那么容易。

记者随后致电饿了么客服，一名工作人

员告诉记者，商家对于参与活动的菜品有自主选择权，平台也会有专人审核。至于“层次不齐”的配送费，客服人员解释称平台统一的“蜂鸟配送”有相应的统一规则，而其余的商家可以根据实际情况自由调配；而在起送价上，商家同样可以自行决定。

“1.1折的优惠幅度看似很大，但如果拿出的菜品很次，在别的地方‘动脑筋’，就丝毫没有吸引力。”秦小姐质疑，如此活动不仅不“给力”，相反显得“诚意不足”。

#### 东昌福德4S店

“双十一”返现等了一年不兑现

“去年‘双十一’活动时中的奖，到现在都没有兑现。商家如果没有‘金刚钻’，为何要揽‘瓷器活’呢？”王先生忿忿地说。去年11月11日，他在位于金沙江路2129号的上海东昌福德汽车销售服务有限公司购买了一辆2015款福特福克斯轿车。在关注商家的微信公众号并参与活动后，他抽到了3000元返现现金的奖励。然而一年过去，眼看今年“双十一”也已到来，奖金却仍没踪影！

记者从王先生提供的截图上看到，名为“长安福特双11疯狂钜惠”活动界面上弹出了“恭喜您获得大奖3000元”的字样。王先生表示，之后每次联系4S店，对方均称奖金是由长安福特汽车的生产厂家所支付，经销商只负责“帮忙联系”，随后记者联系该4S店，一名销售顾问表示“正忙”，并承诺将调查后回电，然而截至发稿，记者尚未收到这家4S店的回复。“实体店商家也想参与‘双十一’可以理解，但如果只是大开‘空头支票’，那商家的诚信又在哪里？”王先生如是说。

#### i百联网上商城

系统故障 26秒配送成功

今年“双十一”期间，市民孙先生同样碰

到了一件怪事。“早早下好的订单，却一直不发货，并且屡次显示被取消。”孙先生在i百联网上商城参与了“双十一”“满400元减200元”活动，于10月27日分两次购买了4包花王尿不湿。可迟迟没有等来发货。“订单就好像被‘冻’住一样，迟迟不配货、不发货，却在11月8日显示‘取消’，在9日又显示配送并送达。”记者从订单截图中看到，从配送到送达，竟然只花了26秒。

孙先生表示，联系网站后对方承认是系统故障，但表示只能退款。“且不说赔偿问题，这些尿不湿是我的宝宝急用的，现在再去别处买别说价格不优惠，能否买到还是个未知数。”

记者致电该网站客服，一名工作人员只是表示记录下了订单号和投诉人信息，暂时也给不出一个明确且合理的说法。

#### “双十一”何处去

品质化转型将是发展方向

市热线办相关负责人表示，如今的“双十一”已然成为一个波及到全业态的“节日”，商家参与原本能促进业态发展并让利消费者，但不少企业没有做好服务，影响了“整体”声誉。该负责人表示，作为企业而言要守住“底线”，以良好优质的服务为自己的品牌信誉加分；同时，消费者也要在支付前长个心眼，如果遇到投诉纠纷与商家协商未果，可以向企业注册地所在的12345市民服务热线投诉反馈。

“我认为‘双十一’发展到今天，亟待向着‘品质化’转型。”市消保委法部主任汪鹤表示，随着个性化消费趋势日益明显，消费者将回归“体验至上”的消费模式，打“低价战”的时代或许即将走到尽头。“低价”往往带来的是低品质和大量投诉，显然不是消费者想要的。”汪鹤认为，线上线下的商家如何做好品质化转型，或许是未来发展的趋势和方向。 本报记者 徐驰



鲍子平 文 天呈 图



## 绿化移位

近来，王阿姨家的小天井真是日新月异、增色不少，真可谓：郁郁葱葱、五彩缤纷。天井的角落摆满了盆栽的太阳花、海棠花、石腊红、吊兰……简直是应有尽有，百花齐放。王阿姨脸上似乎也乐开了花。

一日，见王阿姨手提一株花木从小区景观绿地归来时，我不禁纳闷，难道她家小花园是靠大花园移花接木布置而成？带着疑惑，我便上前询问：“王阿姨，你的这花……”她急忙拉着我的手，

神秘地说：“绿地里有的是取之不尽的花苗。”并沾沾自喜地介绍起她家小天井的“创业”史。这下我脑洞顿时大开——原来美了自家的小花园，却毁了小区的大花园啊！王阿姨见我一脸惊讶，立马以强词夺理的姿态说道：“讲到底都是为了绿化嘛，只不过我从‘大花园’换位‘小花园’而已嘛。再说，我每月不是都交物业费嘛！”

王阿姨如此“而已”的理论实在让人大跌眼镜。

### 中国福利彩票

“双色球”全国开奖公告第2016132期

一、本期投注总额为 349399364 元

二、中奖号码：

红色球号码 蓝色球号码

28 05 08 19 27 13 07

三、中奖结果：

奖等	中奖注数	每注金额
一等奖	37	5063186元
其中：一等奖复式投注	16	10063186元

(含派奖5000000元)

二等奖	358	8163元
三等奖	5300	3000元
四等奖	178481	200元
五等奖	2260294	10元
六等奖	17063416	5元
其中：六等奖复式投注	8180507	10元

(含派奖5元)

四下期一等奖派奖金额:1107687796元

下期一等奖派奖金额:44999984元

六等奖派奖奖金金额:289374620元

### 中国福利彩票发行管理中心

#### “天天彩选3”、“天天彩选4”开奖公告

开奖日期 2016年11月10日

#### ◆天天彩(选3)

销售期号 第2016308期

中奖号码 7 4 3

类型	中奖注数	每注金额
直选	102	1040元
组选3	0	346元
组选6	654	173元

本期投注总额 743106元。

#### ◆天天彩(选4)

销售期号 第2016308期

中奖号码 6 6 2 9

类型	中奖注数	每注金额
直选	17	10000元
组选4	0	2500元
组选6	0	1600元
组选12	80	800元
组选24	0	400元

本期投注总额 175386元。

上海市福利彩票发行中心

### 体彩公告

#### 排列3第16308期

中奖号码:1 2 6

类型	中奖注数	每注金额
直选	3103注	1040元
组选六	12029注	173元

#### 排列5第16308期

中奖号码:1 2 6 8 9

类型	中奖注数	每注金额
直选	39注	100000元

上海市体育彩票管理中心