

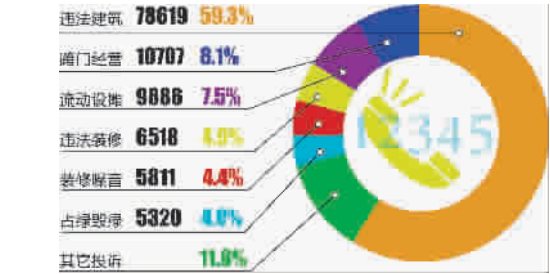
剑指群众最难最急最愁事

市城管局长下周一起接热线

邻声 在行动

本报讯（记者 徐驰 钱俊毅）违法建筑侵占公共利益，占绿毁绿破坏小区环境，敲承重墙危及居住安全……这些发生在百姓身边的烦心事，到底管得住吗？从11月21日下周一起至11月28日，本报将携手上海市城市管理行政执法局、12345市民服务热线，共同开启“城管局长接热线行动”，剑指群众最难最急最愁事，全力推动生态环境和住宅小区综合治理。

今年1至10月，12345市民服务热线等各方数据显示，已接市民关于城管执法类诉求13万多件，其中位居前列的有：违法建筑78619件，占



比59.3%；跨门经营10707件，占比8.1%；流动设摊9886件，占比7.5%；违法装修6518件，占比4.9%；装修噪音5811件，占比4.4%；占绿毁绿5320件，占比4.0%。

面对这些城市管理中的老问题、老大难，我们究竟该怎么办？11月21日上午9时，市城管执法局局长徐志虎将率先接通热线，与市民电话

诉衷肠。在随后的8天时间里，全市16个区的城管执法局局长将轮流值守12345市民服务热线：耐心倾听百姓诉求，现场查明事件真相、及时处置违法行为……不留情面、没有场面、拒绝人面，用雷霆手段清除一块块毁了城市面貌、让群众深恶痛绝的“牛皮癣”。

调查、反馈、回访……新

民晚报、上海新闻广播海波热线、上海电视台新闻坊将采用全媒体的报道方式，全程跟踪“城管局长接热线行动”的每一步，督促城管部门有作为、真担责，让“事事有结果，件件有回复，桩桩有回音”。

我们的城市管理离不开您的雪亮眼睛，离不开您的建言献策。

11月21日至11月28日，等依来！

◆ 投诉平台：

市民服务热线: 12345
新民晚报新闻热线: 962555
手机客户端: 新民邻声
微信公众号:
新民爆料(xinminbaoliao)

支付宝“自作主张”让用户“花呗”

单方面随意调整如造成损失谁来承担责任

邻声 投诉吧

“蚂蚁花呗”是蚂蚁金服推出的一项类似信用卡的金融服务，用户在支付宝平台开通后，便可享受“赊账消费”待遇，深受“剁手党”的追捧。然而，今年“双十一”刚过，本报就接到不少市民投诉，称蚂蚁花呗有涉嫌“替消费者做主”之嫌。

为“消费顺利”支付顺序被“篡改”

11月12日，杨先生用支付宝结账后，发现一奇怪现象：支付设置明明是绑定的信用卡优先，最后却成了蚂蚁花呗扣费。原来，杨先生在支付宝上共绑定了十张银行卡，并设置为优先支付顺序，最后才是蚂蚁花呗。当日，他在医院用支付宝结账，短信提示其信用卡扣费成功。不久，他又用支付宝分别结了两次账，但其突然发现这两次都是通过蚂蚁花呗扣费了。杨先生表示，他虽开通了花呗，但却从未使用过，在支付设置里，还特意关闭了系统自动选择。

随后，他联系支付宝客服。对方表示，在“双十一”期间，为确保用户消费顺利，系统会把蚂蚁花呗作为默认付款首选。这个解释令杨先生大为光火，“自己设置的支付顺序不但成了摆设，还不经我同意，就被默认用蚂蚁花呗扣款了啊？”在杨先

生强烈讨要说法情况下，客服人员隔日给出的回复是：因为网络不稳定，可能当时银行卡扣款不成功，所以自动改用蚂蚁花呗付款。“既然是网络问题，那为何第一次用信用卡能扣款成功？如果银行卡扣款真出了问题，也不该是替我做主，根本未尽足够的提醒义务。”杨先生表示，他对这一行为实在不敢恭维，直呼是“耍流氓”。

被开通“花呗”数日浑然不知

崔先生至今想来，仍觉后怕。11月15日，崔先生打开支付宝时，突然发现蚂蚁花呗在不知情的前提下，竟已被莫名开通了不知道多久。“那天看到被开通后，吓一大跳，马上就关闭了这个功能。”崔先生说，他一直很谨慎，从没开通过蚂蚁花呗。“因为之前有身边的朋友支付宝上并没有钱，结果被盗号后，骗子透过蚂蚁花呗向虚拟商家消费，造成了朋友上万元的损失。”思前想后，崔先生依旧忧心忡忡，“在我没有允许的情况下擅自开通蚂蚁花呗，一旦出现问题不还是会由我承担嘛，这不是给用户的资金安全造成了很多风险吗？”

记者同时发现，类似杨先生和崔先生的遭遇并非个案，不少网友也在纷纷吐槽“双十一”期间支付宝结账的各种神奇状况：

“昨天晚上在天猫抢货，支付的时候明明输入的是支付宝密码结果被默认成了蚂蚁花呗支付。当时没注意还以为交易繁忙银行的扣费短信卡住了，没想到今天早上收到短信说已默认蚂蚁花呗支付！”

“我从没开通过花呗，一查发现，因为我信用良好支付宝自动给我开通了。而且

在我付款时花呗被设置成默认支付，直接就成了分期付款！虽然没有利息，但现在我一睁眼就欠人钱了，而且还是我不知情时被默认操作了！”

资金安全出现问题谁来承担？

蚂蚁花呗能未经用户同意就自行开通？并且被设置为默认付款首选？记者以用户名义咨询支付宝客服。客服介绍，在10日至12日“双十一”期间，该情况的确存在。“由于用户购物热情高涨，为了防止交易成功，扣款不成功，我们会把余额宝及蚂蚁花呗作为默认的优先支付方式。如果之前没开通过，系统会评估用户账号，一旦符合条件，可能就会开通蚂蚁花呗了。”不过，客服也强调，如果不想用蚂蚁花呗，用户在付款前还是可以手动重选其他付款方式。但她也不否认，不少用户并不会注意原本的付款方式发生变化。此外，她也表示，过了双十一应该就会恢复用户原本的付款设置，“不过还是以页面显示为准。”

《蚂蚁金服客户权益保障承诺书》明文承诺，会通过产品页面、服务协议、公告或使用须知等方式，保障客服的知情权；会充分尊重客户意愿，保障客户自主选择权；会遵守公正、平等、诚实、信用原则，保障客户公平交易权，不会强制客户使用某项服务。既然如此，为何会未经客户本人同意，未尽足够提醒义务，就自行调整其原本的付款设置？为何会在客户不知情的前提下，就任系统随意开通蚂蚁花呗服务？一旦到用户的资金安全出现问题，这个风险责任到底该由谁来承担？ 本报记者 季晟祯



为与民解分难忧

告诉我，你在烦点啥——扫描下方二维码二维码，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

水斗溢水

■ 我住在虹口区周家嘴路86弄15号202室，家中厨房水斗中的水溢出，请相关部门帮忙疏通水管。（华女士）

回音——

经与物业公司联系，当日已将厨房水管疏通。（信源：市民服务热线12345）

建筑垃圾

■ 浦东新区鹿川路赵家宅路路口拆除违法建筑时，遗留下一堆建筑垃圾，堆在机动车道上，影响车辆通行，希望管理部门尽快来清理垃圾。（@我怎么变这样）

回音——

经核查，该地区正在整治违法建筑，已联系村委派人前去清理。（信源：市民服务热线12345）

社区全媒体 吕倩雯



捡“漏”



杨克昌 文 王俭 图

同事老钱退休后，爱上收藏。家里的瓷瓶、紫砂壶、和田玉，收集了不少，可货真价实的没有一件。他总想捡个“漏”，从天上掉个“馅饼”。

一日，路过长宁支路，看见一男子背了个蛇皮袋，手里拿着一面自称是“战国青铜镜”的物件。男子说：“这是挖地道挖到的宝物，至今2000多年，真正的战国青铜宝镜。”老钱听说过战国青铜镜，可没见过，被那男子一说，信以为真，花2000元买下。

老钱把“战国青铜镜”拿回家，请来几位藏友一看，“上当喽。”原来这是一个近代铜镜，靠打磨上色，变成了“战国青铜镜”。论价？百十来块足矣！老钱原想捡个“漏”发点小财，不想“漏”没捡着，还破了财，心里想想，真是“挖塞”。

中国福利彩票

“双色球”全国开奖公告第2016135期
一、本期投注总额为 353219786 元
二、中奖号码：
红色球号码 蓝色球号码
33 20 02 08 18 10 12
三、中奖结果：
奖等 中奖注数 每注金额
一等奖 24 5536282元
其中：一等奖复式投注 5 10536282元

(含派奖5000000元)
二等奖 172 93537元
三等奖 2419 3000元
四等奖 99972 200元
五等奖 1601151 10元
六等奖 13092179 5元
其中：六等奖复式投注 6325354 10元
(含派奖5元)
四下期一等奖奖金累计金额:973012992元
下期一等奖派奖金额:49999980元
六等奖派奖奖金余额:216048475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17日
◆天天彩(选3)
销售期号 第2016315期
中奖号码 8 8 8
类型 中奖注数 每注金额
直选 2762 1040元
组选3 0 346元
组选6 0 173元
本期投注总额 836042元。

◆天天彩(选4)
销售期号 第2016315期
中奖号码 9 1 6 0
类型 中奖注数 每注金额
直选 1 10000元
组选4 0 2500元
组选6 0 1600元
组选12 0 800元
组选24 89 400元
本期投注总额 177994元。
上海市福利彩票发行中心

体彩公告

排列3第16315期
中奖号码:4 9 7
类型 中奖注数 每注金额
直选 3843注 1040元
组选六 8457注 173元
排列5第16315期
中奖号码:4 9 7 2 3
类型 中奖注数 每注金额
直选 22注 100000元
上海市体育彩票管理中心