

夏日炎炎,网购增多,随之而来的快递烦心事导致市民投诉不断上升——

急 饮用水等到断水不见水 气 快递员只到楼下不肯上

桶装水迟迟不送理由还很多

家住普陀区白兰路169弄的张女士向夏令热线反映,她家前几天向上海加州斯柏克林饮用水有限公司订了两桶桶装水,可是左等右等不见送水员上门,致使家中断了一天的饮用水。

张女士告诉记者,“这已经不是第一次发生断水的情况了,每次订水催上三至五次已成家常便饭,而且斯柏克林客服每次都会抛出各种理由来搪塞,不是送水工小孩生病了,就是天气太热送水工吃不消,而且事先也不通知,家里只好全天候等待。”

张女士说,斯柏克林是饮用水老牌子,其价格在桶装水中属于偏高的,以前斯柏克

林不仅送水及时,还附赠湿纸巾方便用户擦拭桶口以保证卫生,“不知为何现在服务越来越差,不仅湿纸巾不再送了,就连桶装水外面的塑料袋也常常没有,有时甚至出现桶口封条松动或消失的情况。”

如何保证夏日送水及时又减轻送水员的劳动强度?有市民建议在大一点的小区,送水站可在小区门卫处设立送水分站,集中将水送到门卫处,居民要订水,再由门卫或保安代送,送水站可与小区物业签订协议,给物业部分提成。

电视柜签收后又发现有破损

家住闵行区浦涛路768弄的吴阿婆反映,她托儿子在网上订购了一个电视柜,花了

昨天,携程旅行网委托一家快递公司给市民李先生递送一个快件,快递员到了李先生家楼下不肯上楼只通过门禁对讲机发话:“你自己下来拿,不然我就走了!”如此被快递员“威胁”,李先生还是第一次遇到,他只好下楼取件,再看快件时又看不懂了:大信封上写着“众通”

133元运费,由德邦物流从广东佛山运到上海,“当时德邦物流的两个快递员让我看了一下电视柜的上面几层,说上面没问题,底下也肯定没问题,我们老两口没网购经验,就相信了,但快递员走后,发现电视柜的底层侧板已损坏,木质外包装还有两个洞。”

吴阿婆立即与卖家联系,卖家表示运输前电视柜是完好的;她又打电话给德邦物流

快递,贴着快递单上却写着“远长”快递。李先生想投诉,没想到晚上8时多,无论拨打众通的客服热线,还是远长的投诉电话,都是无人接听……炎炎夏日,你是否也遇到过类似的快递烦心事?连日来,夏令热线接到的关于送货上门的投诉量呈上升趋势。

客服,没想到对方推脱说“已经超过了规定的4小时有效投诉时间”。吴阿婆再次查看快递单,上面也没有所谓的投诉时效的文字说明,令她更加气愤的是,德邦方面态度强硬,表示“你去投诉好了,无所谓”。

吴阿婆只好再次与卖家联系,这回卖家倒是客气起来,承诺会再快递一些部件,更换电视柜底层侧板。但吴阿婆依然对生平第一次网购经历非常生气,“没想到快递员会忽悠老年人,还说什么4小时投诉有效时间,这不是欺负人吗?”

快递员不照面把东西塞信箱

家住徐汇区的李先生最近常常网购,但他对最近几次快递员的行为深感不解:一次,他在网上订购了几张电话卡,左等右等,



■ 小区与河道间的空地被种上蔬菜和堆积垃圾

本版摄影 见习记者 陈梦泽 本报记者 楼文晨

小区围栏之外的环境管理成难题

远看似绿地 近看是菜地

顾先生家仅一墙之隔的沿河地带,远看绿意盎然,以为也是绿地,近看却是菜地。里面种满了各式各样的蔬菜,有丝瓜、玉米、生菜等。还有的地方,泥土还是新的,明显刚开垦出来。大量鸡蛋壳撒在菜地上,一些建筑、生活垃圾也夹杂其间。

归属不清管理难

顾先生介绍,小区于2004年建好交房,当初这片空地上都是绿化。记者到小区所在的崧南六村居委会了解情况。负责人介绍,这片地是在小区围栏以外,至今归属不明。过去城管也处理过几次,甚至把菜地夷平,但没过多久居民又开始种。“我们调解了不下20次,劝居民不要再种菜了,可是没有用。这种小区之外又紧靠小区的空间该如何管理,我们也不知道。”

本报记者 叶薇 志愿者 任竹青



■ 洗车摊主在绿化带上晾晒杂物



■ 交通道路被私人洗车摊占用,影响交通

小区住户在绿化带旁开洗车铺 破围墙 占绿地 私洗车

主就住在该楼101室,摊主为了方便做生意,就在小区的围墙上开了一扇门。

记者走上前一探究竟,发现绿化带已经被辟出了一条小路,而在绿化带上还堆放着洗车用的套鞋、毛巾,还有一些啤酒瓶、一堆

建筑垃圾。记者弯腰走进小门,这是一间一室一厅的房子,里面摆放着各种清洗设备和用品。洗车摊主是一名约40岁出头的妇女,她说这是自己买的房子,平时4口人居住,洗车的是自家亲戚。

莫女士说,这家无证洗车摊已经经营了快10年了,全天24小时营业。一到傍晚,就有不少大客车过来洗车,夜间车辆按喇叭的声音、清洗车辆时吸尘器的声音,吵得人整夜睡不着。绿化环境也被严重破坏。“执法部门”过来处理过几次,但都是罚点钱,他们停工几天,再开出来。我希望有关部门能彻底解决这个问题,让我们周围的居民可以过上安静、舒心的日子。”莫女士呼吁说。 本报记者 叶薇 志愿者 黄逸君

没有快递员上门,也没有电话通知,正当他想打电话了解情况时,开信箱时意外地发现了一个信封——原来韵达快递公司的快递员直接将快递塞进了他家的信箱。“这算什么回事呢?不当面签收,万一出问题,我去找谁呢?”

另一家叫申通E物流的快递公司的快递员也“很会偷懒”。一次,快递员连个电话也不打,把快件放在门卫室就走人了;另一次,申通E物流的快递员倒是打了电话,不过信号不好,还没听清对方说了什么,快递员就“啪”地挂了电话,随后发了个短信给李先生:“去门卫处拿你的快递。”如此快递服务,让李先生实在郁闷。

本报记者 金志刚 志愿者 孙文晶

统一遮阳篷 坏了无人修

居民希望相关部门把惠民好事做到底

家住新闸路1644弄某号三楼的张女士昨天向“夏令热线”反映,两年前,有关部门将居民自家装的遮阳篷拆除,统一更换了新的遮阳篷。对此,大家满心欢喜。可没多久烦恼来了,“我们这里统一装的遮阳篷出现质量问题,一遇雨天接缝处就会漏水。”

张女士表示,不管是雨水还是楼上人家的空调水都会顺着接缝溅到她的窗台上,整天滴滴答答声不断,晾晒衣物也受到影响,这种情况不止他们一家遇到过。小区居民曾就遮阳篷的质量问题向物业、居委会反映多次,但得到的答复都是“当时工程队的人做完事就走了,现在也找不到了。”

无独有偶,家住北无锡路5号4楼的胡先生也向“夏令热线”反映了类似的情况。2010年世博会前,相关部门牵头为市民加装的遮阳篷因去年的台风而损坏。胡先生多方走访呼吁有关部门修理都没有结果。

张女士和胡先生均表示,他们没有别的要求,只希望有关部门能够帮助他们尽快修理好遮阳篷,为他们在台风雨季到来前解决心头的烦恼。

相关部门为市民安装统一的遮阳篷本是一件惠民的好事,但是好事应该做到底,不能一装了之后,后续的维修也应及时跟上。 本报记者 张欣平 志愿者 黄茜

马路上长期没有路灯,居民夜间行走没有安全感。

短信投诉(18918901189)>>>

手机尾号8248的市民 普陀区青松路武威路口右侧每天有车辆靠边停靠,影响周边车辆通行和居民安全出行。

手机尾号6198的市民 崧南路共康东路西侧通往通河路处长长期无路名也无路灯,给夜间行人出行带来不便。

浦东新区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

虹口区的李先生 西江湾路101号门口的烤鸭店臭气熏天,污水横流,影响市容和居民出行。

浦东新区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

静安区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

静安区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

静安区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

静安区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

静安区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

静安区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

静安区的叶先生 康桥半岛小区内有多辆私家车占用公共绿地,影响交通。

夏令热线 变与不变 20年·2001

酷暑出行苦,有车轻松多。可如今,有车一族也未必能畅快出行,因为:路上怕堵,下车怕停。现实版的“抢车位”天天上演,在火烧天里申城车主更加感觉烦躁。十多年前,上海的私家车还不多,开车出门找公共停车场是难事;十多年后,上海私家车“爆棚”,外面停车变容易了,一进小区却“有家难回”,不得不掐着表“赶堵抢”——

【镜头回放】 大商圈停车难

2001年,家住胶州路125弄的丁国平向本报“夏令热线”诉苦:早点买私家车本想着一家人出行方便,没想到出门停车却比开车还麻烦:“人民广场停车难,去新世界最多一过来回停车场居然走了20分钟;徐家汇停车难,停车场总是‘泼泼满’,提心吊胆找了条小路停在路边,一小时后回来就被贴了罚单!”

5年后,老司机丁国平觉得出门难有所改善,可新兴有车族却开始为“难回家”而“痛苦”。在2006年7月19日的本报“夏令热线”专版上,当时家住新建高档小区莲浦新苑的陈新就来电投诉:“85个地库车位早已租满,后来的近40辆车无处停放。”到了2008年,“夏令热线”里关于住宅小区停车难的投诉激增:在长寿路上的达安花园,小区道路变成了单行道,车子停得前车尾后车,如此停车法还要摇号拿车位;周家嘴路上的上海大花园小区,三个地下车库和地上能用的角落落落全部用足,近800辆车“争夺”近500个车位,“大花园”几成车库……

【最新思路】 车位还能盘活

申城停车难已不是一年两年,有关政府部门早就对此动起了脑筋。早在2005年8月,上海曾在黄浦、静安、原卢湾、徐汇四个区的53个停车场库试点“上海公共停车信息系统”,即通过GPS来帮助停车人快速找车位。但今天上午记者输入公共停车信息网址(www.sh96520.com)后,却跳出“该网页无法访问”;而拨打96520(语音“求路我来领”)的专用服务热线,也被跳转。对此,有关人士承认:这套系统早已作废,而效果不佳的主要原因是“有车人需求的人太多,导致停车位变化太快”。

有多少车,就能有多少车位吗?2006年,上海的汽车保有量为105万辆,当时的停车位缺口统计为6万个;目前,上海的汽车保有量突破了250万辆,市中心区(内环线)车位缺口已达27万个,但上海现有经营性公共停车位只有36.8万个,道路停车位3.2万个,中心城区的停车位满足率总体仅为68%。

未来,盘活车位有助于缓解停车难却依然一难难求。现场管理员介绍:“其实附近黄浦江上也有立体车库,比这里便宜,可车主要么图方便,要么觉得自己停车技术差,就是不愿去立体库。”

中心城区的小区停车难比之前则是有过之而无不及。长寿路上的达安花园,几年前摇号“摸奖”拿车位的办法解不了“近渴”,不少业主不得不把车停在隔壁小区,偶尔运个东西回家超过半小时,还要收10元的停车费。在虹口路上的上海大花园,门口早晚总是沿街停满车,开车出小区时行车视线特别

本报记者 胡晓星 志愿者 任竹青 黄逸君 陆翔

今天我接听

上海正广和网上购物有限公司副总经理 周夏冰

今天上午8时30分起的1个小时内,作为新民晚报夏令热线的嘉宾接线员,我接听了10个电话。

【接听内容】

10个来电反映的情况各种各样,既有老问题,也有新动态。

有市民反映,金山区亭林镇南星村违法建筑屡报多次后仍未看到解决;轨道交通2号线徐泾东站外黑车占道,影响市民出行。而来自山东烟台的李先生,对7月28日在虹桥机场的一次打的经历疑窦丛生:同样的路程,并不在特殊时段,来回路程差了10公里,车费差了30多元。

【来电综述】

工作人员告诉我,就在我接听热线的同时,夏令热线1个小时内来电量206个,接通150个,市民关注的前三类问题是违法建筑、公交线路营运、乱设摊。

【行业感言】

10个来电中,有近一半是咨询电话,有关于交通卡的,有关于ETC服务的。作为来自服务行业的一员,我深感夏日里送水送货服务对市民太重要了。对于我的行业,夏季属于绝对旺季,业务量比平时翻番,对送水工、送货员以及整个运营体系的压力都非常大。令人欣慰的是,到目前为止,我们公司的运行一切正常。

应该承认,确实有个别送货不到位的情况发生。如果是我们的原因,我们一定坚决改正,并希望得到市民的谅解。当然,夏季高温季节,市民也应尽量与送水送货员工在时间上合拍,避免家中无人,重复送水而增加劳动强度。

明日提示

明天上午8时30分至9时30分,由市绿化市容局党组书记、副局长陆月星接听“夏令热线”来电,市民可拨打热线12319沟通交流、反映问题。

SUNING 苏宁电器 科技苏宁 智慧服务

秋装来苏宁 半价抢电器 8月3-5日

南京北路569号(近八佰伴)

苏宁浦东第一店 挑战终极低价

HP Envy4-1008TX 超极本™,创新源自英特尔™科技 完美源自惠普。

购买采用英特尔®处理器的惠普过分期超极本™Envy系列或影音娱乐dv系列笔记本电脑指定机型即可获赠金宇音箱

惠普·张威后 爱过 爱有礼 超极薄 极强悍 惠普过分期超极本™(HP ENVY Ultrabook™) HP推荐使用Windows™

英特尔®快速启动科技™ 2GB 固态硬盘独立显卡 9.9小时超长电力 智能散热系统 至薄Beats™低音音响

HP Envy4-1008TX 超极本™,创新源自英特尔™科技 完美源自惠普。

参与惠普电脑暑期促销,得过大礼,更有机会过分期零首付!