



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

玻璃隐患

■ 南桥镇奉浦大道 99 号写字楼上
面的廊檐有很多玻璃都有裂纹,曾发生整
块玻璃掉落的情况。 (黄女士)
回音——
物业已拆除裂纹玻璃, 将同开发商
协商,更换有隐患的玻璃。(信源:市民服
务热线 12345)

开关故障

■ 虹口区水电路 818 弄 24 号 501
室的水表前阀门故障, 家中需要维修热
水器,望尽早修复。(@ 采阿豆)
回音——
处理人员已及时上门维修了表前
阀门。(信源:供水热线 962740)

灯光扰民

■ 凯旋路 1340 号至 1500 号的工地
大光灯全天亮着,直照居民楼内,影响周边
居民生活,请速核实处理。(@ 燕阿姨)
回音——
已要求施工单位调整灯的角度,严
禁直射居民区,并根据施工情况,尽早关
闭照明灯。(信源:城建服务热线 12319)
社区全媒体 吕倩雯

邻声

帮帮忙

求帮忙

市民陶女士: 我在今年 8 月 18 日在 I
百联 APP 平台上购买了一袋大米, 送货门
店为华联超市平阳店。这袋大米送过来我
一直都没有吃,放在家中客厅里, 前天准备开
袋食用时, 无意间发现袋子里有好多黑色虫
子在爬动,仔细看了下生产日期是 2016 年 8
月 5 日,保质期 180 天。但是,I 百联客服连
退换货都不同意。你们能帮我忙吗?

去调查

昨天上午, 记者与陶女士来到华联超

浦发银行关于系统升级期间
暂停办理所有信用卡业务的通告

尊敬的客户:
您好! 我行定于2016年10月15日(周六)0-24时进行信用卡发卡系统
升级。在此期间, 我行将暂停办理所有信用卡业务。敬请您根据需要, 提前
做好用卡安排。我行将根据升级情况酌情提前恢复对外服务。
由此给您带来不便, 我行深表歉意。
特此通告。

上海浦东发展银行
2016年10月10日

“国庆游”投诉现新热点——
网上景点票:预订容易进门难

邻声

投诉吧

昨天,国家旅游局首次发布国庆游“红
黑榜”,“假日旅游”再次成为市民关注的焦
点。“新民邻声—消保委热线”数据显示,今
年十一期间, 市消保委共接旅游服务投诉
171 件,同比上升 10.3%,占投诉总量的近
四分之一。
其中, 消费者通过在线旅游平台提前
预订景点门票后,难以正常兑换使用,影响
行程安排成投诉新热点。网上的门票供应
商是不是有资质? 兑换门票的服务是否做
到位了? 记者对此展开调查。

大众点评

网上订票疑似假

10 月 4 日, 市民许小姐在大众点评网
上,花 520 元订购了 4 张上海中心参观券。
当天, 她带 3 位友人来到上海中心准备参
观,不料窗口工作人员告知,她在大众点评
网上预订的参观券不能使用。“工作人员
说,他们没有与电商合作过。”这让许小姐
纳闷,网上订的参观票难道是假的? 她马
上打电话询问门票供应商上海乐趣国际旅
行社有限公司,但电话一直忙音。拨打大
众点评网客服热线, 同样无人应答。无奈之
下, 许小姐只得在现场重新购买了 4 张门
票,才得以进入参观。
“原价 160 元一张,网上卖 130 元一张。
没想到贪便宜买到了假门票。”事后,许小姐
多次致电供应商和大众点评网,要求全额退
款,但双方互相“踢皮球”,回应“退一张需要
扣手续费 30 元。”许小姐说, 两方推来推去,
都称扣手续费是对方的要求。“大众点评只
答应退给我扣除手续费后的 400 元。”
昨天, 记者致电大众点评网。公关部工
作人员李先生表示, 公司已经把 520 元退

网友截屏



款返回给许小姐。对于第三方供应商提供
的门票真假问题,李先生表示,目前公司正
在审查这家供应商有没有和上海中心正式
建立合作关系。“如果查出没有资质,我们
会对供应商作出相应处罚。”

驴妈妈
兑票失败不能进

市民蔡小姐在国庆期间也遇到了一件
糟心事。她在网上订购景点门票后,却没
收到任何一条兑换短信,生生错过兑换时
间,到了景点门口也不能进入游玩。
蔡小姐说, 10 月 4 日,她在驴妈妈旅游
网上购买了 3 张陕西大雁塔的门票, 总价

142 元(票面市场价 50 元/张)。订好票后,
当天下午 5 时许, 蔡小姐一家来到大雁塔
景点门口。门票售卖处工作人员却告知:
“这里没有网络平台取票点。”蔡小姐拨打
驴妈妈旅游网客服求助, 一问才知道取票
点位于景点对面的一个小亭子内, 并不在
景点门票售卖处。
找到了取票点, 蔡小姐却还是没能游
玩成功, 原来, 她已错过了门票兑换时间。
“下午 3 时就停止兑换了。”蔡小姐很生
气, 订了门票, 不仅没收到任何兑票短信,
也没有接到一个电话提醒她兑换时间。“最
后我在网站上发现了兑票地址、时间。”蔡
小姐说, 网站上的兑票信息只有一行浅灰
色的小字, 很容易让人忽略。
经交涉, 10 月 8 日, 蔡小姐收到了来自
驴妈妈旅游网的 142 元全额退款。
本报记者 夏韵 陈浩

【消费提醒】

平台严审资质 消费截屏留证

对于“网上订景点票”成旅游投诉新热
点的问题, 市消保委法务部主任汪鹤表示,
事前事后消费者往往处于极其“被动”的
地位, 这更需要第三方旅游平台加强自我
管理和自我约束。消费者基于对第三方旅
游平台的信任, 从而选择在此订购景点门
票, 因此, 第三方旅游平台应该加强自身
的专业考察能力, 严格平台的准入门槛, 对
供应商资质把关不严, 最终会透支自己
的信用, 侵害消费者的利益, 甚而扰乱正
常的市场秩序。
汪鹤认为, 第三方旅游平台也应明确
提醒消费者兑票方法, 在网页的醒目位置
标出, 如能否在特殊节假日期间使用、能
否进行退换等。针对消费者如何在事后
维权, 汪鹤建议, 消费者可以在订购后及
时进行网络截屏, 以作为证据保存。

大米保质期内现活虫
经记者协调, 华联超市“退一赔五”

为何还要我上传那么多资料, 为何不在
我打电话时就直接说明?”电话接毕, 陶女
士再次致电 I 百联 400 客服电话, 并在电
话中明确表示将向媒体投诉, 但直到记者
昨天上午赶到时也没有得到 I 百联的新回
复。
华联超市平阳店工号 20020600 负责
人介绍, 陶女士所购这袋大米, 非今年新
米, 原价 57 元, 陶女士以 39.9 元优惠促
销价购买后, 由该店就近配送。该种型号
大米, 超市一般每天要售出 10 多袋, 暂未
接

到类似生虫投诉情况。记者注意到, 华联
超市平阳店货架上还摆着同一种型号的大
米, 均没有生虫现象。
“如果在店内就发现了虫子, 肯定不会
继续销售, 也不会继续配送。”超市工作
人员分析, 大米生虫可能因搬运过程中淋
雨, 雨水顺着包装袋上气孔进入袋内所致。
但可以肯定的是, 配送时, 袋内还没有虫
子生成。

有结果

采访中, 工号 20020600 负责人立即将
陶女士遭遇反映至 I 百联总部, 以便客服
部门“对症下药”提高服务质量; 另一
方面也积极与陶女士协商善后处理方案。
经协商, 陶女士获得了“退一赔五”处理。
本报记者 罗水元

蔷薇
花下

只“爱”
茉莉花



前段时间, 长宁某敬老院里买了几十盆茉莉花, 枝
叶茂盛, 讨人喜欢, 但奇怪的是只见翠绿的
叶子, 就是没见白色的花朵, 没人闻到过醉
人的花香。
一天早晨几位老人在园中散步时, 终于揭
开了谜底。只见一位老太手中提着布袋, 正
在采摘盆中含苞待放的茉莉花。这时负责
敬老院绿化的员工走过来对她说: “这花是
给大家看的, 这香是给大家闻的, 你怎么能
这样三番五次地把花摘光?”
谁知这老太竟说: “花开过就谢了, 我是
废物利用。你们不让我摘, 茉莉花茶啥人买
给我吃?” 面对歪理众人愕然。

吴素芝 文 辛遥 图