



告诉我,你在烦点啥——扫描二维码,下载新民邻声App,前往热线板块说出你的烦心事

与民分忧 为民解难

邻声 回音壁

房顶漏水

■ 我家住在吉浦路615弄114号五楼,近几日,房顶一直存在漏水情况,楼上滴下来的水直接落在了我家电视机后面的墙壁上。我和楼上的住户反映过,但是他们并不承认。(沈先生)

回音——

经与物业核实,反映人家里的确存在漏水现象,确为楼上业主装修造成,希望反映人自行与楼上产权人联系并协商处理,物业将积极配合。(信源:市民服务热线12345)

社区全媒体 吕倩雯

邻声 啄木鸟

河岸边的断壁残墙



西中汾泾河岸上的绿化地内存在大量垃圾杂物及拆违留下的断壁残墙,而绿地的外侧就是公交980路、三林1路和1018路的始发站。这样的状况已存在多时,希望有关部门能尽快解决这里脏乱差的情况,还市民一个良好的环境。

社区巡视员 胡兆明
社区全媒体 吕倩雯

邻声 投诉吧

好端端的春节邮轮出境游,由于旅行社操作失误,游客的假期旅行成了泡影,数万元的团费与违约金至今都无退还。近日,上海时域旅行社的朱小姐致电本报反映,该公司为客户向上海港吉旅行社预定的邮轮行程,在其公司不知情的情况下,被再度转包,不仅客户未能出行成功,现在寻求赔偿时,也是处处碰壁。

出发前一天 接到撤团通知

1月16日,上海时域旅行社为答谢客户,由其出资为6位客户向北京钓鱼台国际旅行社有限公司上海港吉国际旅行社分公司(以下简称“上海港吉”)预定了1月27日海洋量子号邮轮行程,从上海往返日本长崎,团费总计人民币46128元。朱小姐表示,“我社是没有出境游资质的,所以就委托了港吉来办理。港吉当时给我们发了尚有舱位的确认函及结算清单,我们当天就把团费全额支付给对方。”第二天,6位游客与上海港吉签订了旅游合同。然而,1月26日下午,港吉突然来电称,由于其操作失误,使得邮轮公司并无这6位游客信息,导致隔日无法出团。

“上海港吉在1月23日还向我们发了出团通知书,称行程会按原定计划如期进行。”朱小姐称,事情发生后,上海港吉并未做任何补救措施,更令人气愤的是,“后来才发现,港吉在没提前告知的情况下,直接把我们的邮轮预定转包给绍兴口袋旅游信息咨询有限公司。(以下简称“绍兴口袋旅游”)

签补偿协议 迟迟无法兑现

朱小姐称,事后在与绍兴口袋旅游沟通中,对方称虽然收到由上海港吉转付的6位游客团费,但由于公司财务的失误,并未在系统输入游客信息,连团费也未及时支付给邮轮公司,这才使最后无法出行。“最初绍兴口袋旅游还是积极处理善后事宜,承诺会及时退换团费,并按约定退一赔二,支付违约金。”1月27日,上海时域旅行社与绍兴口袋旅游签署了补偿

出境游 莫名 遭遇取消

● 顾客索赔无人承担责任
● 一单业务竟然多方转包

游,对方总以各种理由推脱还款,最后她再也无法联系上对方。

“既然我们旅行合同是与上海港吉签订的,现在发生问题,上海港吉应该承担相应责任。”面对绍兴口袋旅游的失联状态,朱小姐要求上海港吉履行退款责任,然而对方却坚持认为此事与其无关,不愿承担责任。

旅行社承认

业务多方转包

记者尝试联系绍兴口袋旅游了解情况,但电话一直无人接听。随后,记者致电上海港吉旅行社。负责人方经理矢口否认未提前告知该团游客,但承认业务转包给绍兴口袋旅游。“当时该团游客预定太晚,我们并没多余邮轮舱位,所以才会把该团业务转包给了绍兴口袋旅游。”上海港吉的方经理表示,他们也是第一次与绍兴口袋旅游合作,目前也一直在努力协调,希望尽快解决邮轮退款事宜。“既然他们双方都已经签订了补偿协议,那退款不该我们来负责。”同时,方经理也提到,绍兴口袋旅游可能并无旅行社资质。

本报记者 季晟祯

律师观点

发生纠纷时 应由签约旅行社负责

对此,上海江三角律师事务所周蒋锋认为,由于该团游客是直接与上海港吉签订合同,因而发生旅游消费合同纠纷时,应由上海港吉旅行社承担相应责任,并不因其他旅行社实际提供旅游服务而免责。“如果确实证明绍兴口袋旅游并无旅行社资质,说明上海港吉没有慎重选择供应商,更要承担相应的责任。”

同时他也提醒消费者,在选择旅行社时,除了查看工商行政管理部门颁发的《营业执照》之外,还需要查看旅游行政管理部门颁发的《旅行社业务经营许可证》。若消费者在选择提供出境旅游服务的旅行社时,还需特别注意该旅行社许可经营业务是否包含“出境旅游业务”。此外,当发生旅游服务合同纠纷时,消费者除了可以向12315消费者权益保护委员会投诉之外,还可以向上海市旅游质量监督所、上海市文化市场行政执法总队投诉。如果仍然无法解决,建议及时提起诉讼或仲裁,通过司法途径维权。

协议。朱小姐表示,由于当时恰逢春节假期,所以双方以电子扫描文件形式签署协议,绍兴口袋旅游表示等年后上班,会再寄出纸质版协议,并允诺到时会把团费退还给上海时域旅行社,相应的违约金也会补偿给游客。

节后,上海时域旅行社迟迟未收到纸质版的协议和款项。“我和对方联系,对方说快递已经寄出,却不愿意提供订单号。至于本该退回的款项,对方称银行账户被冻结了,要缓几日,解封后才能打款。”朱小姐表示,之后她又数次联系绍兴口袋旅

大众出行App能充值不能退款

官方表示会在后续升级中添加相关功能

邻声 帮帮忙

求帮忙

求助人:沈先生
由于工作需要,我平日里打车出行十分频繁。最近,经出租车司机推荐,我在手机上下载了大众出行App软件。令我没想到的是,软件必须充值100元后才能使用,未使用的余额也无法取出来,让我感到很不方便。希望官方能在软件开发上多下工夫,多考虑考虑消费者的体验感。

去调查

“你看,我的账号内明明还有余额,但却没办法取出来。”沈

先生边给记者发来截图边抱怨道,去年底,他注册了大众出行App,迄今为止才成功打车3次,共花费了48元。屡次打不到车的经历让他“心灰意冷”,想将卡里的余额提现后卸载软件。谁知余额却无法提现。“下载前,看中的就是该款App为大众出租的官方打车软件,打车理应更便捷些;下载后才发现不仅车难打,而且无法退款,真是问题多多。”

记者在苹果Apple Store中看到,评论区内不少网友只打出“一星”评价。“先付款后打车”“车也叫不到”“软件里的钱无法提现”……用户们忿忿不平,矛头直指该款应用软件开发时筹划不足、功能不全,很不好用。查询软件的版本记录,从2016年

1月19日上线至今,软件的历次更新均未涉及完善退款渠道的问题。“这样‘只出不进’很不合理。”沈先生很不满。

有结果

记者随后致电大众出行客服热线。一名客服工作人员表示,软件目前的确无法实现退款,每次充值也是100元起。不过,沈先生可以通过打车消费来花完余额。工作人员称,软件内还会不定期发放优惠券等。

“为何只谈如何花钱,不谈如何退款?”直到记者如此发问时,客服人员才表示,会向内部反馈情况,争取在后续的软件升级过程中解决这一问题。

本报记者 徐驰



危险纪录



罗惠康文 徐克仁图

前些天,曹杨路近铜川路路边,一壮汉正在用绳子加固三轮车上堆积如山的泡沫塑料盒,庞大的体积绝不亚于一辆大卡车,几乎占了整个自行车道。

路过的一位行人对壮汉喊道:“师傅,依三轮车装得太野豁豁了,车头都翘起来了!万一骑出去撞到人怎么办?”而那壮汉满不在乎地回了一句:“不碍事的,泡沫塑料盒

有弹性,就算碰到人也不会弄疼。”他边说边用力按下车头准备上路,那位行人忍不住又劝了一句:“师傅,依这样在马路上面骑太危险!”壮汉骑上车得意地对行人挥了挥手说:“火车不是推的,牛皮不是吹的。今天如果有人给我一把梯子,我还可以多装点,说不定我这辆三轮车还能创造装载体积最大的吉尼斯纪录呢。”