

主管部门称将整改 记者另外调查发现 摊、占道经营让马路难干净



本版摄影 记者 张瑞麒

道路保洁和垃圾清运 (79.92分 倒数第1)

乱设摊、占道经营现象依然存在

问题1 占道经营 马路成了修车铺

记者昨天下午在静安区武定路上看见,元宵节之后,不少商店已经恢复了营业,但与此同时,市民所说的占道经营等问题依然不时能看见,部分商家动辄将店内的商品摆到了人行道上。在武定路泰兴路附近的一家自行车助动车修理店,或许是店铺面积较小的缘故,店主占据了并不宽阔的人行道,一些修理设备被放在了店铺大门两侧的人行道上,不仅如此,就连马路上也同样成了这家修理店的维修点,几辆自行车助动车被横在马路上,几乎占据了马路宽度的一半,地上散落着扳手等工具,机油的痕迹亦很明显。

问题2 乱设摊 路边食堂彻夜开

昨天晚上,就市民所反映的乱设摊问题,记者在普陀区常德路以及武宁路,徐汇区龙茗路宜山路均有所见。在常德路新会路口,夜色之中,一排排白炽灯显得格外显眼,走近一看,数十家夜宵摊聚集在一起,卖的包括炒饭、烧烤等等,传来阵阵浓重的油烟,地上散落着使用过的一次性筷子以及一团团纸巾,一旁则摆放着几张餐桌和凳子,不少年轻人此时正围坐在一起“大快朵颐”。附近居民告诉记者:“这里的摊子每天要开到凌晨,带

来了油烟,又很吵,摊贩走后地面难以去除的油污也带来了环境问题。”

而在武宁路东新路路口,情况与常德路并没有多少区别,除去夜宵摊之外,还有不少是出售廉价衣物、盗版光碟和小商品的摊贩,这些摊贩往往紧紧挨着,占据了整条人行道,不少行人无奈与一旁的非机动车争道。在龙茗路宜山路,烧烤摊同样彻夜开放,摊主更是搭起了一顶顶帐篷,地上随处可见各种垃圾。

问题3 清扫不及时 垃圾遍地

在此次调查中,道路清洁问题也遭到诟病,主要问题为清扫不及时。记者昨天早晨在铜川路看见,道路在经过环卫工人的清扫之后很少能看见较为明显的垃圾,然而没过几小时,道路两侧的垃圾渐渐多了起来。为此有市民坦言:“很理解环卫工人的辛苦,但可能因为清扫频率的问题,一些垃圾要存在很久才能被清扫掉。”市民刘女士则表示:“其实靠的应该还是市民自己,从自身做起,不要去乱扔垃圾。”

对于垃圾清运的问题,昨天早晨,记者在几个居民小区看见了垃圾清运车的身影,工人将塑料垃圾桶挂于垃圾车后方,随后垃圾车机械臂将塑料垃圾桶翻过身来,垃圾随之被倾倒入车内,发出阵阵碰撞声。不过,或许是时间较短的缘故,居民大都对此予以理解。

超市/商业零售

(80.12分 倒数第2) (81.33分 倒数第5)

服务态度差、促销有误导等让消费者不满

卜蜂莲花天山店: 服务员对顾客诉求置之不理

“购物袋这里没有了,你去别的收银台吧。”近日,在卜蜂莲花天山店,一名男收银员对推着满满一购物车物品的顾客潘女士如是说。

潘女士告诉记者,自己平时都是自带购物袋到超市购物的,但这次忘带了,所以不得不现场购买塑料袋。“我推着这么多东西,后面还有顾客,让我退出去再重新去其他收银台排队吗?”对于男收银员的提议,她显然不满意。

“那我也没有办法。”这位男收银员依旧爱理不理。

“我都排在这里了,你就不能帮我拿一下吗?举手之劳的事情。”潘女士有些生气,并说:“小伙子,你继续这样我就投诉你了。”

“我带你去投诉好哇?”这位男收银员一边嘟囔着,一边不情愿地让同事递来了两只塑料袋,开始为潘女士结账。

家乐福宜山店: 标签和实际结账价钱不符

“明明标价牌上写的是12.8元,为何买单时变成了14.9元?”在家乐福宜山店,市民宋先生向记者出示了家乐福的收银条和他现场拍下的标价牌,告诉记者,大年初七那天,他购买了家乐福的雀巢卡布奇诺咖啡五条装,结账时发现和货架标签上所标示的价格不符。

“当时我把服务员叫到货架标签前看。她告诉我说,可能货架标签没有及时改过来,以收银系统上扫出的价格为准,让我自己去找服务台处理。”

宋先生表示,他请收银员当场处理一下,得到的答复是处理不了,必须让消费者自己前往服务台办理有关事项。

经过一番周折,宋先生找到了家乐福的客服部。最终,超市同意补给宋先生差价。“就在办补差手续时,我和家人看到另一对夫妇也来申诉,原因是他们买的瓜子标价为7元多,结账时却变成了10元多。”

“我在这家店已经遇到过多次类似的情况了,还有一次,我购买调味品,货架上写的是买一送一,可是结账时收银员又说买一送一其他物品,不是这个商品,那么为何要把这种促销标签放在该货品货架上,是不是误导消费者呢?”宋先生表示,价格差错屡屡发生,让消费者不禁对超市产生质疑。

世纪联华百联西郊店:

班车久等不来 收银员不帮忙装袋
“超市有班车是好事,但是等了一个多小时也不来,让消费者感觉欠缺诚意。”昨天,在世纪联华百联西郊店门口,市民黄女士拎着大包小包等超市班车回家,左等右等也等不来,等了一个多小时也没等来。

“这里有班车,但特别慢。”记者采访购物者了解到,班车为消费者提供了免费乘车的福利,但“免费午餐”的质量却有所欠缺:“有时等了很长时间不来,有时车来了人没坐满,司机又下车走了,下次来又间隔了很长时间。”

采访中,不少消费者向记者反映,一些超市自创了一些福利,但往往好事没有真正做好,在家乐福中山公园店,消费者吴先生告诉记者,该店收银台前设置了按钮,理论上当消费者感

觉前面排队人数多时,按下按钮店内会自主进行分流调度,但人多时,这个按钮却又形同虚设了。”吴先生告诉记者,在双休日、节假日等购物高峰之际,按下按钮丝毫不起作用。

一些消费者还向记者反映,以前超市提供免费塑料袋时,购物时还会主动帮消费者装袋,现在购物袋要收费了,反而没有超市收银员会帮顾客装袋。昨天,记者分别走访了家乐福、联华、卜蜂莲花、农工商、易买得、乐购、迪亚天天等沪上主要超市,发现即便消费者在超市购塑料袋,不少收银员也没有帮顾客装袋。

太平洋淮海店: 咨询不购物就白眼相待

“我再试下那盒眼影可以吗?”在太平洋百货淮海店的某化妆品柜台,市民章小姐对促销员如是表示,“你都试了两次了,如果不行,证明你真的不适合化妆。”促销员冷漠以对,并不急着去为消费者拿她所想要试用的商品。

“那我再试试吧。”你等等。”促销员坐在柜台前,拿起一张表格自顾自地填了起来。

“是不是觉得我会只试不买呢?可是我如果不试用到自己最适合的商品,又怎么知道买什么好呢?”章小姐对记者表示,看到服务员这种态度,她一气之下就走了,也不想继续购物了。

“我觉得,服务员的耐心对消费者来说很重要。”章小姐表示,有时,面对顾客的种种需求,服务员确实会比较辛苦,但从长远和大局考虑,一时辛苦往往能赢得更多的回头客,柜台的服务员们体现着商场的形象,他们的服务态度直接影响商场的声誉。

《编者》 为公众服务 没有最好只有更好

2012年本市41个窗口行业社会公众满意评价调查结果显示,6成以上行业得分上升。然而我们也不难发现,一些窗口行业公众满意评价虽然得分并不难看,但排名却出现下滑。

在41个窗口行业中,下滑最厉害的当属商业零售窗口,从第32位下滑至37位。此外,超市、道路保洁和垃圾清运、银行三个窗口行业分别较去年下滑了3位。其中,前两者公众满意度在所有窗口行业垫底。”

随着城市发展速度加快以及居民生活水平提高,公众对各行业服务水平的要求也在提高。从纵向来看,大多行业近几年服务水平都在不断提高;但从横向比较,服务是否用心,品质是否坚持,细节是否到位,公众的心中自有杆秤。表现在具体排名上,则是“逆水行舟,不进则退”。

数据显示,从服务态度、行业诚信、业务水平、办事公开等10个评价类别来看,2012年总体满意评价得分上升较明显的是工作绩效类,下降较明显的是业务水平类。反应能力得分仍在最低位。期待有关部门、行业协会看到调查结果,能有则改之,无则加勉,从老百姓切身利益出发,不断提高自己的专业服务水平,营造一座和谐文明之城。

《主管部门回应》

争取垃圾在路面滞留少于30分钟

本报讯 记者 刘昕璐 本报26日报道了2012年41个窗口行业社会公众满意评价调查报告出炉,其中,道路保洁和垃圾清运、超市行业得分居末两位。昨天,其主管部门回应称将积极予以整改。

市绿化市容局: 控制生活垃圾装卸中的噪音

对此,市绿化市容局回应说,下一步,首先将切实加大道路保洁力度。重点抓好一般道路头、未遍清洁,加大快速巡回保洁力度,切实做到垃圾在路面滞留时间少于20-30分钟。

加强道路保洁死角的清理,加大责任落实,加强人行道的冲洗,提高道路保洁质量。针对油污污染道路现象,通过配备清洁保洁剂的办法先行清理,并增加日常冲洗力度,防止保洁不及时造成的油污积垢。

排摸道路污染源情况,定时、定人、定车专门收集废物箱垃圾,沿街商店生活垃圾上门收集,小包垃圾快速清运。严格执行商业街废物箱间隔50-80米的配置标准,增加清运和保洁频次,发现破损及时维修或更换。

其次,进一步规范生活垃圾收运作业。控制生活垃圾收运车辆车速。为防止生活垃圾收运车辆行驶中的噪

音,进入居民区收集生活垃圾,车速控制在5公里/小时以内。

控制生活垃圾装卸中的噪音。生活垃圾清运桶在装卸时注意轻拖、轻放;在生活垃圾后装式压缩车装卸作业过程中,控制车辆油门,减少发动机噪音,老式里弄清运作业时,要将垃圾桶拖放到规定地点,切实减少对居民的影响。挖掘作业调度潜力,尽最大可能压缩作业时间,努力减少早晚作业对居民的影响。

市商委: 加强超市行业自律管理

市商委有关人员表示,行政主管部门非常重视,将进一步加强超市行业自律的管理;对相关企业的有关问题进行重点排摸,对调查反映出的食品安全、商品标价等问题逐一解决;此外,对此次调查所暴露的问题举一反三,将超市行业存在的问题的整改工作作为加强行业管理的重要抓手,努力让市民放心满意。

另悉,相关的两个协会——上海市连锁协会和百货协会也将前往国家统计局上海调查总队,调查原因,搞清楚是哪些商店出现问题,具体出现什么问题,然后再有针对性地提出整改措施。