

市民投诉大件垃圾投放无门、收费不一、渠道不畅

旧家具为何在深夜“流浪”街头

关注城市服务细节

本报记者 王一凡

消费品以旧换新政策持续推进,上海居民更换家具家电的需求不断释放。但随之而来的是一道难题——旧家具该往哪儿扔?

床垫、沙发、衣柜等大件搬运困难、处置成本高,不少市民面临“投放无门、清运不便、收费不一”等困扰。记者走访发现,一些被淘汰的旧家具甚至在夜间被悄悄丢弃到公共空间。

一件旧家具,从家中到“流浪”街头,不仅影响城市环境,也折射出大件垃圾处置体系在投放、收运和服务衔接中的多个堵点。

大件垃圾夜间“出货”

入夜,霓虹闪烁,城市一片繁华。然而,另一番景象也在夜色中悄然上演:破旧塌陷的床垫、弹簧外露的沙发、掉漆开裂的衣柜,被人趁着天黑抬到路边,随意丢弃在人行道、绿化带与闲置空地上。

近日晚上10时多,沪太路车流逐渐减少。记者沿路走访,在多个小区门口、公交站点旁和支路交叉口,都能看到被随意丢弃的大件垃圾:双人床垫、破旧沙发被扔在非机动车道边,它们的表皮撕裂、海绵发黑。“这种基本都是居民晚上偷偷丢的。”一位沿街商户经营者告诉记者。

类似场景并非个例。闵行区莲花路地铁站出口不远处的小桥下空间,原本的一片绿地被一张布满污渍的旧床垫占据,周边散落着塑料袋、饮料瓶和纸屑,一到阴雨天气便积水泛滥,逐渐演变为卫生死角。而在宝山区业诸路靠近锦秋路的交叉口,临近人行道的闲置空地更是成了大件垃圾的集散地,床垫、床架层层叠叠,越堆越高,远远望去宛如一个小型垃圾场。一名环卫工人告诉记者,这类垃圾体积大、分量重,清理一次往往需要多人配合,“刚清走没几天,又会有人去”。不过近期该地块已开始补种绿化,情况可能会有所好转。

不仅在街头空地,小区内同样难以幸免,楼道转角、消防通道、地下车库拐角、单元门入口,都可能成为大件垃圾的“临时落脚点”。不少市民通过“12345”市民服务热线反映,小区内常常出现不知来源的旧床垫、旧沙发、旧柜子,不仅占用公共空间,还堵塞消防通道,埋下安全隐患。

在巨鹿路、富民路、长乐路等街区,这一问题也频繁出现,甚至还引发了年轻人夜间“捡家具”的打卡热潮。社交平台上,有不少社群会实时分享上海街头哪里有被丢弃的大件垃圾。有人觉得新奇,把它当作一种“城市探索”;但也有市民直言,这样的场景出现在热门街区,“多少会影响海内外游客对城市的第一印象”。

而这些行为的背后,恰恰暴露出大件垃圾无处可去的现实困境。事实上,这些被随意丢弃的旧家具并非毫无价值,如床垫中的金属弹簧、木质家具的板材,本可以通过拆解实现资源化利用,被遗弃在街头既浪费了资源,也加重了城市管理负担。

那么,这些本应有序回收的大件垃圾,为何会频频流落街头?市民在实际处理过程中,究竟卡在了一哪一步?

丢弃手续多、搬运麻烦

按现行标准,大件垃圾通常指重量超过5千克、体积超过0.2立方米或长度超过1米的废弃物品,包括床垫、沙发、衣柜、餐桌等。这类垃圾不同于日常生活垃圾,需经过拆解后才能进行资源化或无害化处理。

但在现实生活中,这些本应有明确去向的大件垃圾,却让不少市民在丢弃时无从下手。

“小区垃圾箱房不收大件垃圾,问物业、居委会,也说不清楚具体怎么处理。”家住浦东康桥的市民吴女士,最近正为处理

编者按:服务,是一座城市最动人的名片,也是最直观的形象。服务品牌如同城市脸面,各个部门和广大干部,应当像爱护自己的眼睛一样爱护它,毕竟“眼里是容不得一粒沙的”。

有些问题看似细微,可能也不构成违规,但若放任不管、敷衍漠视,便会损害群众利益,影响城市形象。反之,及时

回应、迅速整改、精益求精,就能赢得信任、凝聚人心,让城市服务更加精细、更有温度。

即日起,本报“民声”版开设“关注城市服务细节”栏目。我们将紧盯城市服务的不同领域,聚焦群众急难愁盼,反映一线呼声建议,推动各方进一步擦亮“上海服务”这张城市金名片。



记者夜间沿街走访,在多条路的路边看到被随意丢弃的大件垃圾。 王一凡 摄

旧床垫而烦恼。她跑了几个地方,都没找到可以投放的点位。“其实这个床垫还能用,就是有点塌了。”她曾尝试在二手平台挂出“免费自提”,但“大家都嫌麻烦,不愿意来搬”。在“留着占地方、扔掉又麻烦”的两难之间,她只能暂时搁置更换新床垫的计划。

记者也在居住的小区内体验了一次大件垃圾的处置流程,小区内有一处标注为“毛垃圾处理点”的场所,可以看到内部堆放着床垫等大件物品,但垃圾房的保洁人员称:“这里只收装修垃圾,日常生活的垃圾不能投放。”

小区内“有点位却不能”,那是否可以通过官方的回收渠道解决?记者随后通过市民服务热线联系到陆家嘴街道辖区内的可回收企业。负责人丁经理表示,公司主要承接单位订单和小区集中清运,“一般不接个人零散业务,建议由物业统一对接”。记者只得返回小区物业寻求帮助,物业工作人员表示需要业委会先到居委会报备登记、开具相关证明,再自行将床垫、柜子等搬运至指定菜场的点位,同时还要支付拆解费用。“手续多、搬运也麻烦。”连物业工作人员也坦言,更现实的做法是“直接找收费人上门处理”。

这种“想扔却无门”的情况并不鲜见。理论上,居民可以将大件垃圾运至小区或社区临时堆放点,但现实中不少小区并未设置相关点位,或点位长期关闭、用途不清。与此同时,城市层面的中转站、拆解点大多只对签约清运企业开放,不接受个人直接投放。有市民曾自行将旧床垫运至中转站,却被告知“只接收指定清运公司运送的垃圾”。这意味着,居民即便愿意自行处理,也难以找到合规入口。

“扔不掉”的问题尚未解决,收费上的困扰又接踵而至。记者走访发现,大件垃圾清运费用在不同小区、不同渠道之间差异明显,缺乏统一标准。市民洪女士表示,此前她在四川北路街道的老小区居住时,大件垃圾无需额外付费;而搬入新小区后,她家中的废弃沙发运至垃圾站,却被清洁工要求现场缴纳清运费。由于事前未见收费公示,洪女士当场质疑,“不是不愿意付钱,而是希望能够有明确清晰的收费标准和流程。”

在市场上,一套更为灵活但收费更不透明的“代扔服务”同样存在。一名从事上门代扔垃圾清运服务的个人从业者说,收费多少主要取决于搬运和拆解的难度,“有没有电梯、楼层高不高、东西大不大”。记者多方询价发现,同样一个床垫,有人报价128元,也有人要价250元,缺乏统一标准。

而看似混乱的价格背后,则存在现实成本压力。普陀区环境卫生管理服务中心副主任丁杰说,大件垃圾回收价值有限,“如果一个席梦思床垫,拆开后的钢制弹簧可能只值几块钱,但单独收运一个床垫,人力物力成本却要几十元”,这也在一定程度上影响了市场主体的参与积极性。

为解决市民的大件垃圾处置难题,上海多个区域已开始探索创新举措。比如,多区上线了“运清爽”垃圾运输小程序,并接入“随申办”平台,方便市民线上预约、一键清运。

但从实际使用体验来看,这一公共服务距离“好用、易用”仍有一定差距。首先是操作层面,部分用户反映小程序在地址录入、页面切换等环节存在卡顿现象,影响使用流畅度。

此外,目前非装修场景下的大件垃圾清运服务仅在部分区域开展试点,主要集中在宝山区、徐汇区、虹口区等地,尚未实现全市覆盖。例如,将定位设置为浦东新区时,小程序页面只显示装修垃圾处理入口,需填写装修相关信息才能继续操作,而日常生活产生的大件垃圾并无明确选项。

即便在试点区域,服务呈现方式也不尽相同。记者分别定位不同区域进行体验发现,在宝山区,小程序中“无废管家”仅显示为一家环境管理公司名称,未提供具体联系方式和预约表单。有市民反映难以据此找到对应清运渠道;而定位在徐汇区,则可以看到较为完整的信息,包括联系电话及基础收费标准等,服务路径相对清晰。

负责徐汇区田林街道大件垃圾回收服务的无废管家刘君杰介绍,该街道的居民可通过小程序拨打辖区内负责人的电话预约上门清运,床垫、沙发等大件垃圾均有明确标价:“组合沙发处置费约200元,搬运费60元;2米床垫处置费160元,搬运费60元。”他表示,费用主要包含搬运、现场拆解和末端处置环节,收运后的垃圾将统一运往郊区进行集中处理。

不过,许多居民并不了解这一渠道,其使用率仍然有限。“很多居民还是习惯找个体代扔的渠道,觉得更便宜。”

投放渠道不清晰、处理流程不顺畅、收费标准不透明,多重因素叠加之下,一部分市民最终选择了最省事,也最不规范的方式——偷偷扔。在一些社交平台上,甚至有人总结出偷扔大件垃圾的经验:将大件垃圾丢到路边绿化带、街角空地,或先堆放在楼道,再以消防隐患为由投诉,倒逼物业清理。这样的“捷径”看似解决了个人问题,却

民声快评

背后的问题要重视

王一凡

一件旧沙发,为何会在深夜“流浪”?表面看,是个别市民图省事,背后却是处置渠道不够顺畅的深层问题。

其实,市场上并不缺清运公司、回收个体户,甚至还有各类上门“代扔”服务。但问题在于,这些资源相对分散,相关信息不透明、收费不一致。市民即便愿意花钱解决问题,也常常不知道该找谁、花多少钱、靠不靠谱。

而整合市场资源、完善服务规则、加强监督管理,恰恰是政府部门应当发力的方向。公共服务并非要包办一切,政府部门更合适的角色是“搭台”而非“唱戏”:搭建统一预约入口,让市民便捷下单;完善价格机制,让收费清晰可查;引入企业白名单和评价体系,让服务优胜劣汰;同时强化监管,对乱收费、乱倾倒等行为形成约束。

让市场“无形之手”的作用充分施展,让政府“有形之手”有为善为。打通大件垃圾处置“最后一公里”,亦应如此。

将成本与风险转嫁给了城市管理系统,也让大件垃圾乱丢弃现象愈发频繁。

处置困局如何破?

事实上,上海对大件垃圾的处置并非没有相关规定。早在2021年,相关部门就发布《关于加强本市装修垃圾、大件垃圾投放和收运管理工作的通知》,将大件垃圾分为装修产生和日常生活产生两类,并明确后者有四类合规投放渠道:小区内指定堆放场所、专用回收箱、临时交付点,以及由居民自行运送至区绿化市容部门或街镇设立的拆解处理场所。

“关键还是信息不对称。”有业内人士直言,虽然政策已经明确了投放路径,但大多数市民并不知道自己最近的拆解点在哪里,也不清楚小区是否设有合规堆放点,更谈不上了解预约方式和收费标准。记者走访发现,这些信息很少在小区公告栏、垃圾厢房、社区微信群或公共服务平台中清晰公示。市民往往是在真正需要处理大件垃圾时,才发现无从问起。

与之形成反差的是,市场端并不缺少参与主体。清运企业、个体回收人员、二手平台、再生资源回收点等各类渠道数量不少,但由于缺乏统一标准和有效衔接,整体呈现出“各自为战”的状态:有的只接整单不接单,有的临时报价随意浮动,有的在回收后随意倾倒,甚至造成二次污染。

正因如此,城市的公共服务更应统一标准、搭建平台,把物业、清运企业和回收渠道有效串联起来。上海市普陀区的探索,就提供了一种相对清晰的路径。“我们辖区对大件垃圾在收费上参照生活垃圾模式,即对居民不收费,清运费由区绿化市容局统一托底承担;在清运方式上,则参照装修垃圾管理。”丁杰介绍,普陀的居民区设置了大件垃圾堆放点,由物业负责日常管理,居民只需按要求投放,后续由物业通过统一系统预约清运企业,费用由政府向清运企业支付,这一模式实施后,辖区内随意丢弃的现象明显减少。

不过,这样的探索仍有待在更大范围内推广。多位业内人士建议,下一步,可以从几个关键环节入手:在社区端进一步压实物业责任,让大件垃圾有固定、清晰的投放入口;建立统一的价格公示机制,让收费明码标价、有据可查;加快建设全市统一的预约平台,提高服务的可达性和便利度;同时对清运市场进行规范,引入企业白名单制度,减少无序竞争与违规处置。

当投放有门、收费有据、流程有序,旧家具无需在深夜“流浪”时,城市服务的“最后一公里”才能真正被打通。

低价买售机场贵宾室权益
二手交易双方均涉嫌违规

本报记者 唐乙隽 郑朕

“五一”小长假即将到来,一些二手交易平台上有关卖近期兜售“机场贵宾室使用权”。与官方单次近200元的费用相比,兜售的权益交易价格低至几十元一次,这让不少消费者动了心。

一方面是买家低价购买不明来历的权益赠服务,另一方面是卖家低价转售贵宾室入场权益牟利。其中究竟有何猫腻?记者就此展开调查。

入场没有保障

市民陆先生是机场常客。近两年,他曾多次在平台上购买机场贵宾室权益。他说,这类服务能否顺利入场,全看贵宾室前台的查验尺度,运气好能正常入场,有时则过不去,“没个准数”。

据陆先生回忆,他在某机场候机时曾购买贵宾室权益,卖家称只要下载某银行信用卡官方软件,登录卖家账号,给前台出示兑换券即可。但来到前台后,他在交易平台和银行软件间多次切换,等候卖家发送验证码、验证登录方式,操作了很久才找到那张权益券。前台工作人员早已发现他并非权益持有者本人,拒绝他入场。“全程特别尴尬,体验极差。”陆先生说。

在社交平台上,消费者小云(化名)也分享了自己的糟心经历。去年年末,她在马来西亚吉隆坡机场中转时遇航班延误。为了能安心休整,她花100元在二手平台购买了贵宾室服务。卖家索要她的姓名后发来网页链接,根据指引,小云在贵宾室前台打开了这个链接,“等了很久,网页上才显示出一个二维码。”然而,工作人员扫描二维码后,机器却告知“码已过期”,刷新后扫码,机器上显示该贵宾权益的登记姓名并非另一位客人,与小云的信息不符。

“两进两出”,小云极度尴尬。此时,卖家又发来新的链接,可扫码后权益人依然不符,小云第三次被拦在门外。“下单时卖家承诺‘丝滑入场’,实际全靠碰运气。本来想好好休息,最后折腾半天,还要受前台异样的眼光。”小云说。

更让买家头疼的是入场失败后维权困难。今年年初,宋女士花56元在平台上购买了上海浦东机场S2卫星厅贵宾室权益。“本想去贵宾室吃个饭,但卖家提供的二维码怎么也核销不了。”据她回忆,前台明确要求,必须本人登录会员账号出示实时动态二维码,不接受截图。原本承诺“不进包退”的卖家却当场变卦,表示其售卖的服务本身没有问题,“是机场查得严,和他没关系”。宋女士和卖家来回拉扯,最后连原计划的用餐时间都耽误了。

链接涉嫌伪造

这些低价的贵宾室入场权益到底靠不靠谱?记者在多个二手交易平台搜索“上海机场贵宾室”,出现近1500条相关结果,多数商品都标注了“丝滑包进”“百分百入场”等承诺。咨询多位卖家后记者了解到,上海两大机场的相关服务主要分为“实名”与“非实名”两类,对应的贵宾室也分为两类:一类是实名为自营贵宾室,仅限对应航班两舱旅客、航司高卡会员或积分兑换用户入场;另一类是机场运营贵宾室,主要服务高端信用卡客户及龙腾、悦途等第三方平台会员。

为查清猫腻,4月21日,记者购买了上海飞往温州的航班机票,同时在闲鱼平台分别下单了50元的非实名入场权益及100元的实名入场权益。

当日下午,记者来到浦东国际机场1号航站楼,经安检进入候机区域。入场权益对应的V9贵宾室位于航站楼深处9号登机口附近。向前台出示机票后,工作人员拿出扫码设备,准备核销记者打开的权益二维码——卖家此前发给记者的是一个网址链接,要记者复制链接到浏览器打开,在下方菜单选择“卡”,给前台扫描二维码即可。链接打开后,页面显示为电子会员卡,中间是张二维码图片,下方是记者的名字全拼。

“这边一次使用时间是两个小时……”前台工作人员用机器扫了二维码后,介绍服务的话戛然而止,她皱起了眉头,拿起机器,仔细对照机器屏幕查看起来。记者看到,机器上显示,客人名字是“MR *** REN”,与记者的名字不符。“这上面不是您的名字,我们这里是实名制,非本人权益无法使用。”工作人员婉言告知记者。

事后,该卖家坦言,所谓非实名入场,就是“把买家名字P到龙腾会员卡卡上”,能否通过全看前台查验松紧。而对于实名入场权益,卖家则声称是“从后台修改,把买家的名字真实录入权益系统”,保证百分之百能进。于是,记者又购买了实名入场权益,打开卖家发来的“电子会员卡”链接,页面上记者的名字和入场二维码部分竟显示着“装饰图片”四个字。记者又点击了网页上的搜索框,贵宾室服务介绍等功能,但页面毫无反应,所谓的网址,很可能只是伪造的官网。

买卖均违规

记者以旅客身份咨询浦东机场贵宾室管理部门,工作人员直言第三方平台售卖的相关服务“不靠谱”。她进一步解释,浦东机场所有贵宾室权益均仅限权益本人入场,严禁任何转借、转售行为。目前,机场也已从严落实监管措施:除了严格核对乘机人身份信息,还要求必须出示实时动态二维码,不接受截图。她告诉记者,当前大多数平台的二维码有效期都极短,通常几秒后就会过期,“如果二维码下方带有倒计时的,我们还会特别查看倒计时是否正式启动”。

记者调查发现,当被问及转售的贵宾室入场权益来源时,平台卖家均表示,货源来自龙腾出行、悦途出行等贵宾室运营方的会员权益。对此,记者联系了悦途出行相关工作人员核实情况。对方明确回应:“截至目前,悦途出行官方从未在闲鱼等任何非官方授权平台,销售任何贵宾室相关权益。”

据该工作人员介绍,针对权益违规转售行为,“悦途出行”正持续完善动态核销二维码等技术手段,加大严打管控力度。“这类低价转售服务,会直接扰乱贵宾室正常运营秩序,极易出现客流超员、服务供给不足等问题,最终损害的是正规会员的服务体验。”

针对部分平台上成规模的权益售卖行为,湖南金州律师事务所律师所高级合伙人、律师邢鑫分析,卖家长期、大量收购并转售机场贵宾室权益,违反了运营方的相关约定,扰乱了正常的定价体系和运营秩序。作为信息撮合方,二手交易平台对于在上面发布的“权益代订”“内部券”等商品信息,具有审核义务。而机场贵宾室权益的相关航司、银行可依据会员协议中的权益使用规则、违约责任条款及相关法律法规,追究卖家的法律责任,要求其赔偿损失;还可向电商平台举报,要求下架相关产品并封禁卖家账号。

邢鑫提醒,消费者应摒弃贪小便宜的心态,抵制以低价享受高价服务的诱惑,通过正规渠道购买相应服务。明知自己没有资格,却通过非正规渠道低价购买他人权益,既涉嫌违规,还可能事与愿违,最终“竹篮打水一场空”。



扫一扫 提供新闻线索 参与话题互动 解放日报·观新闻热线 63523600

古浪路施工围挡遮挡视线

本报记者 师梦妍

“路口的大片围挡遮住了行人和车辆,早晚高峰开车都战战兢兢!”近日,有市民向解放日报·观新闻“民声直通车”反映,普陀区古浪路上多个路口设有施工围挡,存在影响视线的情况,且围挡已设置一年有余。记者随即前往现场了解情况。

十字路口部分斑马线被遮

在古浪路上,记者注意到,一处施工围挡歪斜斜立在古浪路南侧与祁连山路西侧交叉口的路边,部分围挡甚至将十字路口西侧的斑马线遮挡了一部分。记者到达时为14时,路口车流量并不大,但仍有几位市民正在等待红灯。

一位市民正骑着单车等在斑马线上。记者问:“站在斑马线中间不觉得危险吗?”该市民表示,她日常通勤经常路过此处,如果按交通规则站在斑马线后的路缘石上,视线范围内完全无法看到从西向东通行的车辆,有车辆右转时很难避让,还会有非机动车飞

速通过,十分危险。

就在记者与该市民一同等待红灯的时段内,就有多辆非机动车右转,飞速从记者眼前驶过。记者站在市民的单车后方,左侧视线范围内只有又高又长的蓝色围挡,完全看不到非机动车道。

被围挡遮住的不仅是行人的视线,从北到南行驶的机动车和非机动车的行车视线也受到严重影响。记者骑上一辆单车尝试通过路口,从十字路口西侧向西200米左右的距离开始,记者的右半边视线就只能看到蓝色围挡,直至记者到达路口红绿灯处,右侧视线范围仍有一部分被围挡遮挡,向围挡未覆盖的区域探头才能看清是否有车辆转弯。机动车也是如此,排队等灯的车辆几乎只有第一辆的视野盲区较小,从第二辆起,司机向右前方看都只有大片的蓝色围挡。

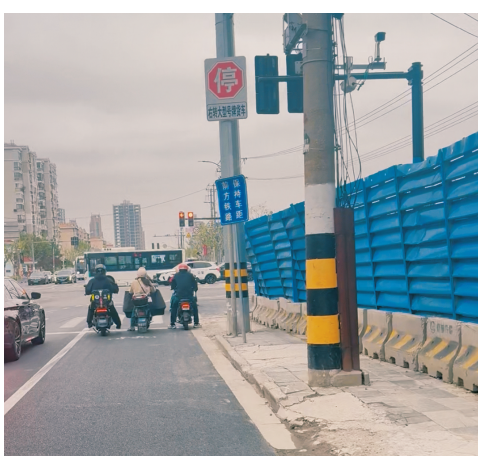
晚高峰时段,记者再次来到古浪路祁连山路口。此时,古浪路从西向东通行等灯排队队的非机动车已有近20辆,其中不乏卡车、大货车,同时也有十余辆非机动车等在

路口。在这种情形下,后方等灯的司机根本无法看清路口通行状况,如急于通过绿灯或是开车走神,很容易发生事故。

多个路口情况类似

古浪路上,像这样遮住视线、存在安全隐患的路口不止一处。据市民反映,古浪路与绿松路的交叉口也有围挡遮住视线的情况。在这一路口,记者注意到,在绿松路东侧与古浪路北侧的交叉口有大面积施工围挡,但转弯的三角区视线范围内,蓝色挡板已被拆除,只剩下金属栏杆,可视情况得到了改善。记者沿施工路段一路骑行走访,发现古浪路与玉门路、古浪路与敦煌路的交叉口都有类似施工围挡遮住视线的情况。

正在施工的项目到底是什么工程?记者仔细查看了古浪路与祁连山路交叉口的蓝色围挡,并未发现施工铭牌,只有一则“燃气安全告知书”,且已破烂不堪,字迹难辨。沿着古浪路向西走,大约700米后,在桃浦中央绿地附近的围挡上,记者找到了施工铭牌,铭牌显示此处正在进行的为“古浪



围挡造成大面积视野盲区。 师梦妍 摄

路(真南路—真北路)架空线入地和合杆整治工程”,工期从2025年3月18日至2026年9月16日。

记者随后与该工程的项目经理取得联系。项目经理告诉记者,目前工期还未结束,尚未施工的区域正在等待电力公司对电线进行处理,电力公司完工后架空线入地工程才能开始施工。在市民反映后,他们已对绿松路路口围挡进行了改造,针对记者反馈的其他路口的情况,施工方后续也将跟进处理。