

用户“熟门熟路”打电话报修，不料“引狼入室”还一头雾水—— 官方维修弃用号码遭“李鬼”冒用

记者调查

近日，市民时女士遇到烦心事：家里的华帝燃气灶出了点问题，她拨打了5年前曾联系过的维修记录单上的上海华帝服务热线021-64019033。7月14日，一名曹姓师傅上门为她更换零件，给出的凭证却不是华帝的。莫非遭遇了“李鬼”？

单据不盖章 收费却大涨

时女士说，64019033这个号码，是2011年一次维修时，女儿帮她拨打华帝全国售后服务热线问来的。当时，客服人员还提醒，因为时女士家的燃气灶买得早，三包凭证上的电话已停用，现在改为64019033。2014年，时女士又拨打过这个电话报修。

“那时维修完开具的单子上都有华帝字样并盖章，故障情况、所换零件都写得很清楚。”时女士指着2011年、2014年产品维修记录单告诉记者，就是出于这种“好印象”，今年7月当她发现家里燃气灶又出现点火后莫名熄火的“老毛病”时，她翻找出了2014年的维修记录单，拨打了上面的“老电话”。

然而，这次师傅上门维修后，

开具的不是和以往相似的产品维修记录单，而是“家用电器销售服务派工单”，上面没有“华帝”字样，也没有任何盖章。“之前陆续维修过几次熄火毛病，最严重的一次换过3个零件，也只支付了150元。这次他换了1个零件，收了390元。”

电话又变动 被人钻空子

时女士越想越不对劲，拨打了华帝全国售后服务热线，却被告知上海华帝服务热线64019033这个号码已经停用。“我当时就蒙了，后来又拨打了一次64019033这个号码，他们还是自称上海华帝维修的。”时女士说。

随后，记者用手机拨通了64019033，听筒那边传来“你好，维修部”；当记者问“哪里的维修部”时，对方反问“是不是华帝的机器”；当记者反复追问“你们是官方自营点还是授权点”这个问题时，对方也反复追问“你修不修机器”。

在多个回合的无效拉锯后，最终对方挂断了电话。记者又拨打了华帝全国售后服务热线4008886288，客服人员表示，目前登记在案的上海华帝客服热线已经更改为64066078，“原来那个号



■三次维修凭证对比：上方是今年七月维修后的凭证和拆下的东西；下方是二〇一一年、二〇一四年的维修单据，有华帝字样和盖章
裘颖琼 摄

码不用了”。记者查询相关资料发现，2008年时华帝公司曾通过多家媒体公告：停用多条维修热线，今后只留64019033一条客服热线。如今，维修电话再次变动，难道不知情的消费者只能吃哑巴亏？

家电厨卫企业的客服或维修电话，不应任性地说变就变，否则很容易被“李鬼”们钻空子，沦为他们坑蒙拐骗的工具。到头来，企业自身的信誉也会蒙上污点。

“李鬼”下黑手 手段有三种

夏季是燃气维修高峰，消费者却频遭“李鬼”下黑手。据市燃气管理部门统计，仅今年上半年，就收到关于“李鬼”的信访、热线等投诉449件。在市民有关燃气器具的投诉中，45%有“李鬼”诈骗的情形。

上海市住建委信访部门一名工作人员表示，目前“李鬼”行骗手段主要有以下几种：

■在网上公布冒充品牌器具的售后服务、维修电话，或是在正规有资质器具厂商电话更改后，冒用原对外电话；
■以网络广告及在社区张贴、散发小广告的方式，假冒燃气具、灶具热水器维修部或社区维修中心；

■假冒燃气公司或工作人员名义，入户进行燃气安全检测，推销劣质燃气产品或进行维修。

记者获悉，为惩治燃气“李鬼”，上海燃气部门一旦发现市民投诉和信访中提供的“李鬼”仿冒电话，立即通报至通信管理部门予以取缔。上海燃气部门也提醒广大市民，应提高防范意识，发现上门人员有可疑迹象，不要着急付款，应立即报警处理。

本报记者 裘颖琼

“巨无霸”鸽棚年底要拆了！

武川路222弄居民：困扰20多年的心病除掉了

新闻追踪

7月11日，本报夏令热线报道了武川路222弄一业主在5楼屋顶上搭建鸽棚，饲养上百只信鸽，楼内居民整日与异味、噪声、鸽粪相伴，叫苦不迭。

时隔一周，居民们终于盼来好消息：经五角场街道、杨浦区信鸽协

会反复劝说沟通，养鸽人已答应尽快缩减鸽棚面积和信鸽数量，并清空屋顶杂物，年底前彻底拆除鸽棚。

五角场街道社区管理办工作人员郁先生介绍，文章见报后，他们立即联系杨浦区信鸽协会上门核查，发现鸽棚确实存在违规之处，不仅侵占邻居屋顶，而且距离水箱很近，可能影响居民用水安全。此外，鸽棚周边堆积的杂物七零八落、脏乱不

堪，万一台风来袭，随时有高空坠物的危险。

工作人员随后找到5楼养鸽人77岁的汤老伯。老伯从年轻时就饲养信鸽，平时也没什么爱好，就喜欢围着信鸽打转，家中甚至专门腾出一张桌子，用来摆放历年来参加信鸽比赛的奖杯和证书。“老伯养了一辈子信鸽，起初也不舍得放手，但后来看了报道，发现给邻居们带来这

么大困扰，也很过意不去，毕竟不能因为一己之私，置大家的利益于不顾。”郁先生说。

经过多番劝说，汤老伯最终决定忍痛割爱，逐步告别养鸽事业：下周一起拆除靠近水箱的部分鸽棚，将鸽棚面积控制在10平方米以内；信鸽数量从现在的150只减至50只；鸽棚周边的物品本周内清空；今年底，小区将实施平改坡改造工程，届时再完全拆除鸽棚。

听到这个消息，小区居民乐开了花：“新民晚报太给力了，帮我们除掉了困扰20多年的心病，谢谢你们！”

本报记者 房浩

审核一年多 押金还没退

爱代驾一句“请耐心等待”一拖再拖急煞人

多次联系客服，对方给出的答复一直是“请耐心等待”。

到账难现象非个例

日前，记者拨通了爱代驾客服热线。对方表示，由于平台的待处理订单量较大，财务部门需要一定时间审核，至于具体时长，客服人员并不清楚，需要看财务部门的进度；顾客如果遇到问题，可以在爱代驾微信公众号上投诉，平台会反馈给相关部门处理。

至记者截稿时，爱代驾APP尚能正常打开。

事实上，爱代驾平台押金难退现象由来已久。据媒体公开报道，去

年7月初，不少平台司机就收到自称是爱代驾平台运营方——上海币达信息技术有限公司法人代表吴佩刚的一条群发短信，称爱代驾遇到一些经济困难，目前正在解决融资问题。退不出押金的情况不是个例。

第三方监管防挪用

北京志霖律师事务所副主任、中国政法大学知识产权研究中心研究员赵占领昨天接受记者采访时表示，根据代驾司机与爱代驾平台之间的约定，如果已经符合退还押金的条件而平台拒不退还，可以向市场监管部门举报或者依法提起诉讼，要求平台退还押金。

赵占领还指出，代驾司机的押金问题与共享汽车、共享单车的用户缴纳的押金问题类似，为了避免押金被平台任意挪用，需要立法要求代驾平台设立押金专用账户，由第三方存管银行监管，避免押金被挪用。

还有观点建议，对于企业收取押金的行为，有关部门应明确对企业采取“预授权”冻结制度，防止押金流入企业资金账户。同时，从资质限定、履约担保、信息披露、设置冷静期等方面加以规制，保护消费者合法权益。

本报记者 杨硕
志愿者 霍笑颜

今日投诉

崇明区仇先生：乔松路799弄，小区地下车库的除湿机和排风扇几乎不打开，已持续3年左右。梅雨季车库潮湿，车辆因刮不住车而碰擦过。向物业反映多次，未果。

青浦区黄先生：华新镇华南路555号门口，电瓶车乱停放，损坏绿化带。停放时间为7:50-18:00，已持续一个星期。

嘉定区杨女士：永靖路899弄，佳得乐健身中心一名游泳救生员经常在健身房内吸烟，且不听劝阻。

奉贤区徐女士：南桥镇古华南区699号，一处施工点私拉电线，影响附近居民。

浦东新区李先生：祝桥镇施宏路492号，商家用钢结构搭建违法建筑，加建面积七八百平方米，并将南侧已搭完的违建一起整合到商场内。

普陀区汤女士：同普路沪定路站乘普陀社区巴士，最近一两个月车辆经常不按线路开。

徐汇区王先生：罗秀路80号一早餐店油烟扰民，下午将污水直接倒到人行道上，影响周边居民生活。

黄浦区郑先生：打浦路中山路交叉路口，一棵行道树长得过高，影响沿街居民房屋采光，无法晾晒衣物。希望管理部门尽快核实并修剪。

志愿者 洪韵佳 霍笑颜

近年来，押金难退现象在互联网领域屡有发生。OFO、享骑、途歌等企业都曾因拖欠用户押金而饱受批评，如今，这串企业失信名单再添新员。近日，市民杨先生致电本报夏令热线反映，其在爱代驾上申请退还押金已有一年多，但至今没拿到钱。

离职后申请退押金

杨先生说，他于2018年4月离职，申请退回其在平台上的333元押金，对方告知需要等3个月的审核期。然而，至今他都未能申请到退款。“一年多时间过去了，这笔钱难道就这么杳无音讯了吗？”

市民英先生也遭遇相似情况。他告诉记者，自己于2017年开始在爱代驾上做兼职司机，今年1月离职，申请了500元押金的退款。但是，退款却迟迟未到账。其间，他还