

# “帮依忙”件件求助有回应

## 记者逐一回访相关部门为民解难是否落到实处



### 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

您求助,我帮忙。自 8 月 9 日“新民邻声·热线”版开设“帮依忙”栏目以来,本着“与民分忧、为民解难”的初心,我们认真对待并受理每一件市民求助,截至本周五,共刊发稿件 13 篇,重点聚焦市民在日常生活中遭遇的住、行难题和消费投诉。如今,半个多月过去,那些困扰老百姓的急难愁

邻声

回马枪

事,解决了吗? 求助人对有关部门的回应,是否满意?昨天,记者对报道中涉及的求助事项展开逐一回访,令人欣慰的是,在本报的积极协调下,其中 6 件问题已经得到解决,另外 7 件也有了初步解决方案,希望有关部门能言而有信,真心实意为民服务,本报也将持续关注后续进展。

### ● 危急事已解决

8 月 10 日 A6 版《吉盛伟邦买来餐桌摇晃只修不退》

俞女士在吉盛伟邦澳门家具买的一款餐桌,桌面和桌腿连接处的螺丝松动,有倒下的危险。她提出退货要求,但被商家拒绝。

记者致电澳门家具,一位工作人员表示,公司已派人上门更换桌腿,并承诺如桌子今后再发生损坏,可办理退货手续。此外,将给俞女士延长保修期。

8 月 15 日 A6 版《奥马冰箱溢水 屡次报修无果》

付女士反映,家中的奥马冰箱积水盘积水溢出,两次报修均未解决问题。后来对方答应更换积水盘,可半个月过去仍无音讯。

文章见报当晚,付女士来电称,奥马维修人员已上门更换了积水盘,但仍无法制止溢水,商家随即为她更换了一台新冰箱。

8 月 16 日 A6 版《“盔甲宝”终于“卸甲”了》

来自贵州的赵发平夫妇致电本报,称 3 岁的孩子出生 2 个月就得了严重的银屑病,但昂贵的医疗费,让一家人无法承受,希望晚报能帮帮他们。

本报刊登报道后,许多上海好心人向他们伸出援助之手,经过精心疗法,孩子的病情在一天天好转。“谢谢新民晚报的关注,更谢谢上海好心人的帮助!”赵发平感动不已。

8 月 22 日 A5 版《孩子学轮滑中途退出欲讨回剩余学费遭拒》

顾女士在闵行区莲花南路

上的飞鱼轮滑俱乐部,为两个孩子报名学习轮滑,但其中一个孩子上了几节课后就没了兴趣,她和教练商量,是否可以退还剩余课程的学费,但教练说无法退款。

本报和闵行区消保委与轮滑俱乐部取得联系后,俱乐部与顾女士就退款方案达成一致,现已退还她 50% 的学费,顾女士对此表示满意。

8 月 24 日 A6 版《买榴莲送来只发霉“冷气货”》

王小姐在易果生鲜网买了一只泰国榴莲,切开后,发现里面的果肉已发霉变质。她致电网站客服讨要说法,工作人员只同意退货,并补偿 15 元网购抵用券,对于水果霉变原因却只字不提。

记者致电易果生鲜网,公关部一名负责人对王小姐的遭遇深表歉意,表示公司已将同批次进口的榴莲全部封存,不再销售,并愿意退一赔一。当天晚上,王小姐就收到了退款和易果生鲜网赔偿她的一只新鲜榴莲。

8 月 25 日 A6 版《防贼“缩门”妨碍居民出行》

李先生反映,北翟路 2000 弄 70 支弄金色西郊城物业为了防偷车贼,把进出小区的一扇小门由原来的 120 厘米宽改成了 45 厘米宽,居民出入十分不便。

记者致电小区物业,一名王经理表示,他们会将原先“缩水”的小门改回原样,同时增加门禁系统,维护小区日常安全。目前,小区南门已完成整改,居民们表示满意。



此处公交站明年有望安装候车亭 房浩摄

### ● 烦难事有方案

8 月 9 日 A6 版《百年老宅“重病缠身”盼大修》

市民张女士反映,长春路 177 弄的十几幢百年老宅因年久失修,相继出现墙体开裂、房梁腐蚀、门窗变形等现象,随时都有坍塌的可能,居民人心惶惶。

记者昨天回访张女士得知,虹口区房管局和川北物业已派人上门查看,承诺将该弄的公房纳入明年的大修计划。

8 月 11 日 A5 版《雨水管漏阳台飞瀑流泉》

家住徐汇区清真路 55 号大闻公寓的许先生反映,小区 A 座 4 楼至 9 楼 02 室住户家外阳台雨水管漏水,严重时水流如注。

记者致电小区物业,工作人员表示,经排查已确诊,漏水问题出在 902 室与 1002 室之间,但上门维修需要 1002 室住户配合。目前,物业正积极与对方协商,希望能尽快解决问题。

8 月 12 日 A6 版《等车遭暴晒盼建候车亭》

苏小姐反映,嘉定区金沙江路新郁路附近一处公交站点,只竖了一根光秃秃的站牌,遇上高温酷暑天,乘客在烈日下等车,满头大汗,希望安装候车亭。

记者与金沙江路新郁路站所属的嘉定区真新街道取得联系,市政管理科负责人表态,他们已将金沙江路新郁路站纳入明年的公交候车亭建设计划。

8 月 18 日 A6 版《重病老人报修遭遇“拉锯战”》

家住浦东大道 1460 弄海院小区的程老伯反映,自两年前楼上邻居家装修后,自家卫生间的天花板就开始渗水、发霉,他多次向物业反映都未解决问题。

记者昨天致电程老伯,他告知,物业已上门,在天花板上涂了一层防水材料,暂时止住了渗水,但确切的渗水部位,仍在查找中,

一旦确认就将实施维修。

8 月 19 日 A6 版《婴儿泳馆关门怎能顾客吃亏》

叶先生在吆吆炫炫婴儿游泳馆为宝宝办了张游泳卡,上个月,游泳馆因设备故障关门歇业,预计明年才能重新开放。他要求商家退还剩余费用,却被拒绝。

记者联系该游泳馆,负责人表示,馆内调温设备送修,如年内确定无法开门,他们愿意为叶先生和其他消费者办理退款事宜,但退款额度还需双方协商。

8 月 23 日 A6 版《垃圾桶堆在人行道恶臭难闻》

鲍先生反映,华灵路 1581 弄小区门口的人行道上,每天都堆放着十几个装得满满当当的垃圾桶,臭气熏天,蚊蝇乱飞。记者致电小区物业,对方称,已向大场镇政府提出申请,希望在小区外一处空地建座封闭垃圾房。

记者昨天联系大场镇政府,一名工作人员证实,华灵路 1581 弄小区物业确实向他们提出了新建垃圾房的申请,但具体地点还在商讨中。

8 月 26 日 A9 版《中经堂调理后“左腿发麻更严重”》

薛先生反映,他因腰酸腿痛,前往中经堂古北黄金城道店接受治疗,但一个月后,左腿发麻反而更加严重。他要求中经堂退还充值卡里的余额 24000 元,但店方没有退款。

昨天,薛先生告诉记者,双方已签约退款,退款期为 10 至 20 个工作日。退款时,薛先生原来按折扣优惠消费的项目,均按原价计算,如此计算,退款金额为 21000 多元。本报记者 房浩

## “新民邻声”和 12345 市民服务热线数据显示

# 大热天没水用让百姓最苦恼

邻声

热点榜

停水水小谁来管? 车辆年检怎么办? 跨门经营如何治? 交通设施咋“补位”? 本周,“新民邻声”和 12345 市民服务热线数据显示,这一连串的问题百姓最想求结果。市民希望,相关部门能急他们所急,拿出办法和手段来,补齐一块块城市管理中的短板。

### 停水水小

环比上升 190.48%, 大部分为求助类来电。市民主要反映小区内、村内发生规模性停水、水小

和独户停水的现象,影响正常生活。市民希望管理部门核实情况,尽快维修,恢复供水。

处理情况:各管理部门已收悉。

### 车辆年检

环比上升 177.42%, 大部分为咨询类。市民主要咨询本市号牌按期和逾期办理年检规定;办理车辆年检相关流程和信息;非本市号牌在沪和本市号牌在外省市号牌年检规定;机动车 6 年免检政策等问题。

处理情况:相关部门已根据《如何办理机动车逾期检验?》《关于机动车 6 年免检的相关政策规

定》《各区(县)机动车、驾驶证管理窗口受理时间、联系方式》等告知。

### 跨门经营

环比上升 145.83%, 大部分为投诉举报类来电。市民主要反映沿街商铺占据人行道和非机动车道进行跨门经营,阻碍市民正常通行并影响了道路交通安全。其中反映餐饮店烧烤摊等食品类店铺占道经营的来电最多,造成周边环境脏乱,并且经营至深夜存在噪音扰民的现象。市民希望管理部门核实处理并加强监管力度,彻底取缔跨门经营现象。

处理情况:各区县人民政府

## 一周市民诉求热点情况



已收悉。

### 交通设施

环比上升 19.30%, 大部分为求助类和意见建议类。市民主要反映交通信号灯设计不合理,容易引起事故和拥堵;交通信号灯发生故障、损坏、倾斜。意见建议类来电希望在道路车流量较大和

容易发生交通事故的路段增设交通信号灯和电子警察、警示牌(如:经常有集卡车经过的路段、红绿灯的路口)。市民希望管理部门核实情况,合理调整维护交通信号灯。

处理情况:各承办单位已收悉

本报记者 钱俊毅  
社区全媒体 吕倩雯 整理