

3·15 特别报道

地板异响 油烟串味 屋顶渗水

象屿郦庭全装修房质量令业主担忧



本栏目由市文明办指导，市消保委提供专家咨询



全装修房交房一年多，还在保修期内，却质量问题频发：地板踩上去“嘎吱嘎吱”作响、抽油烟机油烟串味、卫生间天花板渗水……而这些质量问题，在小区内并不是个别现象。昨天，读者吴女士向本报反映，宝山区一二八纪念东路 518 弄象屿郦庭楼盘，质量堪忧。

该楼盘开发商是象屿房地产开发有限公司，是全国知名的品牌开发商。“当初买这个楼盘，看中的就

是‘象屿’这个开发商品牌，想不到入住后，却麻烦不断。”吴女士说。

地板有异响

昨天下午，记者赶到象屿郦庭小区，走进吴女士家，踩在她家的地板上，明显能听到“嘎吱嘎吱”的异响。“晚上我在睡觉，卧室外有人走过，‘嘎吱嘎吱’声都听得一清二楚。”吴女士说。地板异响，这个问题在象屿郦庭小区内不是个别。其他居民反映，他们家中也有相同问题。

除了地板异响，厨房间的抽油烟机油烟串味，也令吴女士苦恼不已。“油烟串味”，就是别人家里烧菜，自己家里能闻到油烟味。“这油烟味不是从窗户飘进来，而是从厨房油烟管道那溢进来。我早上出门如果忘了关厨房移门，晚上回到家，客厅、卧室到处都是油烟味。”吴女士说，为了避免这个油烟串味，她现在哪怕是燃气灶上没有在烧菜，也

要时不时打开抽油烟机开着排气。

吴女士说，象屿郦庭小区是 2013 年 6 月交房，自己是 2014 年 2 月才入住。入住后，就发现地板异响、油烟串味两个问题，她屡次向开发商、物业反映，但时至今日，问题仍未解决。“背了一大笔贷款，举全家之力买了这个房子，本想安居乐业，现在都泡汤了！”吴女士很郁闷。

屋顶常滴水

卫生间天花板渗水，也是吴女士全装修房的一个质量缺陷。当时，几乎每天都有水从天花板上“滴滴答答”滴下来，吴女士无奈，只有拿脸盆在下面接水。后来，在吴女士的一再反映下，开发商才派人将天花板渗水的问题解决。

记者和吴女士一起，来到象屿郦庭小区物业，工作人员表示，他们也接到一些业主关于地板异响、抽油烟机串味等投诉，他们会一一记

录，请开发商尽快派人来维修。对于这样的答复，吴女士表示，地板异响、油烟串味的问题已反映了这么长时间，为何还是没有解决？

记者致电小区物业经理，对方表示这几大问题确实存在，对于给业主们带来的不便表示歉意，他们会尽快派人去维修。

监管有盲区

近年来，随着国家陆续出台政策，引导和鼓励新建商品住宅一次装修到位，全装修房在新建商品房中的比重持续上升。以上海为例，目前外环线以内全装修住宅建设比例已达到 60% 以上，其他地区则达到 30% 以上。但令人尴尬的是，全装修房在成为大势所趋的同时，其装修水准和质量同样屡遭诟病，业主的投诉多集中在地面渗水、地板拼接缝隙大、墙砖空鼓等问题。

据上海市消保委相关专家介

绍，现阶段我国的建筑法对建筑工程的监理和质量验收有严格规定，但全装修房中的装修部分还没有纳入监管范围，而开发商与业主关于装修部分的约定又大多是在购房合同中以附件的形式出现，内容较为简单，关于装修的标准以及装修材料的品牌、型号、等级等，往往语焉不详。此外，约定中对于开发商、施工方、监理方的责任很多都未明确，一旦房屋装修出现问题，各方相互推诿，消费者疲于奔命，却维权无门。

为此，专家建议，有关部门应当尽快研究出台相应的法律法规，明确全装修房的验收标准，同时引进第三方机构，对房屋进行“一户一验”。在发生房屋交易时，除了购房合同外，开发商还应与业主针对装修部分签订额外的独立合同，并明确开发商、施工方、监理方和业主的权利义务，从而更好地保障消费者的权益。 本报记者 屠仕超 房浩

读者通过本报手机客户端反映 邮册订单被取消 钱款三月未退还

上网买邮票，钱付了，订单却被取消了。昨天，读者吴先生通过本报 APP 手机客户端反映，“中国集邮网上营业厅”（简称“中国集邮”）欠他一个说法：“3 个月都快过去了，我的钱到底什么时候还给我？”

吴先生说，去年 12 月 16 日，他在“中国集邮网上营业厅”上下单购买了一套生肖系列（大拜年）拜年礼包邮册，价格 308 元，他用信用卡支付。支付后，页面却仍显示“未成功”，随后他发现订单被取消。吴先生一急，急忙致电网站客服热线

4008881955 反映，工作人员表示，可能网站建设不久，在信用卡付款方面可能存在漏洞，但保证货款会在 28 个工作日退还。

但此后，吴先生打了不下 10 个电话催问，退款始终不见踪影。至今 3 个月都快过去了，仍没有消息。

工作人员查询到，吴先生去年 12 月 16 日上午下过两个订单，都是取消状态。但因何取消她无法查询到。此外，工作人员称，退款因何还未到账，“你应该问银行啊”。

本报记者 陈浩

沪出入境受理系统昨出故障

本报讯（记者 陆常青）昨天上午 8 时许，本市出入境受理窗口系统突现故障，导致市民办理证件受阻。经过全力维修，昨天中午，系统修复，证件办理业务恢复正常。

昨天上午，不少读者致电本报读者热线称，全市出入境办理系统突然瘫痪，造成办理业务受阻。网友“HAILI278”称上海出入境管理局

电脑系统故障，无法办证。读者杨先生称，现场办理业务的窗口前排满了等待的市民，还有一些市民坐在旁边的座位上焦急等待，而大厅内的显示屏上的内容也是一片乱码。

系统抢修工作随即紧张开展。截至昨天中午 11 时，出入境办证系统经抢修后重新恢复正常，证件办理业务也继续有序开展。



“亲密”举止欠妥当

鲁迅公园的世界文豪广场成为公园改建后的一个新亮点。每天都有不少游客前来这里与文豪们的塑像合影，但也有游客举止欠妥，甚至坐到了塑像的身上，如此“亲密接触”太不文明了！ 肖健 摄影报道

不满“只收硬币” 一男子怒砸地铁售票机

本报讯（新民网 李欣）疑似地铁售票机“只收硬币”，一男乘客竟抄起不锈钢隔离栏将其砸坏……这是昨晚 7 时 25 分发生在地铁一号线莲花南路站内的惊人一幕。记者今天从地铁运营方获悉，该男子事发后被警方带走，被砸的自动售票机已严重损坏。

在网友拍摄的视频中记者看到，砸莲花南路站自动售票机的男子，情绪十分激动。视频显示，该男子一边对着路过的乘客用普通话大声嚷嚷，一边拿起地铁站内一个不锈钢隔离栏，砸向一台显示“只收硬币”的自动售票机显示屏。

见此情景，不少路过的乘客纷纷指责男子的不当行为，但对方反而更加激动，连续打砸售票机。随后不久，警方赶到，将男子带走。

记者今天上午从地铁运营方了解到，据事后了解，该男子当时来到一台售票机前购票，由于售票机“只收硬币”，引发其不满，随即便上演了怒砸售票机的一幕。“其实，我们的客服中心就在这台自动售票机旁边，可以随时为乘客提供兑换零钱的服务。”运营方介绍。

据悉，轨交警方将对该男子作出后续处理，至于被他打砸的售票机，目前已严重损坏无法使用。

49张存单遗失 不知银行哪家 家属挨家查问 35万钱在农行

本报讯（特约通讯员 何东 记者屠仕超）八旬老年夫妇的 48 张定期存单、1 本定期一本通，遗失好几年，更关键的是，已忘记这些存单是在哪家银行开的。他们在子女陪伴下，一家家银行找过去，最终，在农业银行徐汇区漕河泾支行搜索到了这些存单记录，成功找回 35 万余元！这笔巨款的完璧归赵，使老人和家属十分感动。

今年 2 月下旬，两位中年客户推着两部轮椅来到农行漕河泾支行，神情焦虑。经了解，两位中年客

户是轮椅上两位老人的儿女，他们在帮父母整理东西的时候，听父母说起他们有一些银行存单，但年事已高，不知道遗忘在哪里了，而且也不记得是在哪家银行开的。儿女翻遍家里所有角落，都没有找到那些存单，只能陪着父母挨家去银行咨

询查找。

他们跑了多家银行，均无功而返。他们来到农行漕河泾支行时，柜员时锐接待了他们。时锐通过系统仔细查找，发现两名老人在农业银行共有定期存单 48 张，定期一本通 1 本，总计金额 356106.77 元，全部

需要办理双挂失业务。所谓双挂失，就是既挂失存单，又挂失密码，这是一项高风险业务。

面对这一突发事件，银行立即启动应急处理预案，与两位老人及家属商量：分期、分批办理。同时考虑到两位老人年高八旬，身体状

况欠佳，不宜长时间在银行停留，因此建议两位老人出具授权委托书，委托子女代为办理。最后，老人签下授权书，委托女儿全权处理。

银行赶紧开辟绿色通道窗口，由柜员时锐全程办理该项业务。这些存单最小的一笔 5000 多元，最大的一笔 1 万多元，时间跨度从 2012 年到 2014 年。整个业务办理时间，整整花了 3 个半工作日。“本来我们已不抱希望，想不到竟能全额拿回来！”事后，老人感动地说。