

# 279件“求帮忙” 221件“帮到位”

## 事在人为,仍有些 完全可以有所作为的 急难愁事还要让市民 烦心一年再一年吗?

### 编者按 杀它一个“回马枪”

“与民分忧,为民解难”——“飞入寻常百姓家”的新民晚报一直坚守着这份初衷和情怀!今年8月9日,“新民邻声·热线”版推出“帮帮忙”专栏,近5个月来,共接市民“求帮忙”诉求279件;环境脏乱差、施工闹煞人、水管不停漏、消费维权难……这许多群众身边的急难愁事,经本报记者调解努力,在相关企业及部门即知即改下,已有221件送到了“市民满意”的结果。

可有些问题,虽然个别企业和部门信誓旦旦、承诺解决,但时至今日,却依旧不见行动、没有作为!今天本报“民声这点事”系列报道不得不“杀个回马枪”,给那些“雷声大雨点小”的“老爷”们提个醒:与其嘴上“套路深”,不如“敢做敢担当”,拿出些对群众的诚心诚意,莫让他们带着烦恼和失望过完一年又一年……



### 与民分忧 为民解难

告诉我,你在烦点啥——扫描二维码,下载新民邻声APP,前往热线板块说出你的烦心事

### 邻声 回马枪

#### 民声这点事

#### 施工不停歇 深夜仍惊魂

9月19日 A6版《工地未获许可夜间施工》

回放:

市民汪先生反映,松江区陈春路明兴路口“金地都会艺境”建筑工地在未取得夜间施工许可证的情况下,每天挑灯夜战,施工至凌晨,严重影响附近居民生活。

**承诺:**记者与新桥镇城管部门联系,对方表示,将对扰民工地从严整治。

回访:

报道刊出一周后,汪先生又打来电话,称施工方不但不为所动,反而变本加厉,在深夜发出更大噪音。为此,本报在10月25日、10月30日又连续刊发报道,新桥镇城管部门对此回应称,自从接到投诉后,他们已前往该工地数次,责令开发商停止夜间施工并作出处罚。如果对方仍屡教不改,将上报建设主管部门,对其予以降级或吊销企业资质行政处罚。

昨天,记者再次联系汪先生,却被告知夜间施工仍在继续,“从年初到现在,打了多少投诉电话,我都数不清了,但他们就是没消停过!”

#### 投诉3个月 难除绊脚石

9月29日 A10版《窨井盖露头成绊脚石》

回放:

市民蒋先生反映,宝山区保利叶之林门口的塘祁路,一年前就已开通,但路面上一直没铺最后一层沥青,沿路的十多个窨井盖也因此高出地面,成了过往行人的“绊脚石”。

**承诺:**记者联系宝山区房屋局住宅管理中心,对方表示将立刻采取措施,消除安全隐患。

回访:

记者再次来到现场,塘祁路(华瑞路—华秋路)上的窨井盖仍露出地面约五六厘米高。“本来一年前就该完工的道路,为何到现在没人收尾?政府部门的承诺,还算不算数?就在前两天,我又看到有老人被绊倒在地!”蒋先生很是气愤。

已解决(部分):

日期	事例	结果
8月10日	《吉仙信邦买来桌椅摇晃晃晃不稳》	商家上门更换桌椅,并延长保修期
8月15日	《奥马冰箱漏水 首次维修无果》	奥马为消费者更换新冰箱
8月16日	《“盛口宝宝”终于“卸甲”了》	上海好心人纷纷伸援手,经治疗,孩子病情正好转
8月22日	《燕子李翔雨中速退欲讨回剩余额学票遭拒》	俱乐部退还一半学费
8月24日	《菜场周边车乱停“冷气候”》	菜场生鲜摊位一拖一
8月25日	《防贼“翻门”妨碍居民出行》	小区大门已恢复原样
8月29日	《龙柏六期部分居民家马桶泛污水》	物业疏通后,已停止泛水
8月31日	《新东浩利老公寓门口有个“鸽子车场”》	城管部门已辟除
9月1日	《家长报年卡“过期”再次激怒家长“东窗”》	服务卡内余款已退
9月5日	《燕子在会所游泳被咬伤》	会所已按承诺赔偿女士相关费用
9月6日	《装修声音扰民居民抗议一年》	噪声明显降低
9月12日	《英语培训老师晒成绩单》	培训机构已退费
9月14日	《房产证日期与交房日期不符》	房产局及时调查处理
9月16日	《“燕在起点”连续停播8个月》	学费已退还
9月18日	《网购大电视屏幕竟是碎的》	商家更换新电视机
9月21日	《自动扶梯不开竟致路人》	两部电梯恢复运营
9月23日	《红绿灯罢工工十天》	红绿灯已修复
9月27日	《四扇窗户装了20天遭“难产”》	商家已装好窗户,并按合同补偿
9月28日	《空调外机出风口对着居民阳台吹热风》	空调外机出风口方向已调整
10月18日	《擅自拆门酒店但无法入住》	酒店退还房费,并赠送免费房券
10月19日	《街心花园座椅被砸断腿》	已装上新座椅
10月20日	《天台板楼梯道安全委员会》	物业公司已自行维修
10月21日	《“垃圾山”散发臭味无人清理》	“垃圾山”已清运
10月24日	《装修公司为何无法保证按时完工》	1月初,装修公司已按约定完工
10月28日	《长城宽带网速不给力》	长城宽带已道歉
10月27日	《花枝“探指”易伤人》	多余花枝已修剪
10月31日	《卫生间漏水墙面发霉》	物业公司更换破损水管
11月2日	《“无主”水管哗哗流水》	自来水公司已修复漏水水管
11月9日	《快递员“雁”到哪儿去了?》	顺丰快递已赔偿消费者损失
11月14日	《消费投诉难维权仍上门》	民生银行已停贷续单
11月16日	《老旧小区漏水严重不得修》	物业公司已上门维修
12月1日	《阳台漏水不堪忍路人》	物业已修复
12月5日	《行道树被风吹倒压在居民家 房屋不堪白日晃》	绿化部门已修剪树枝,并承诺定期维护
12月6日	《宜家沙发床为啥会冒火?》	宜家家具已给消费者办理退货退款
12月9日	《楼顶水箱持续漏水 居民报警迟迟未果》	更换零件已更换,水箱不再漏
12月13日	《店面门前乱倒污水 阻碍行人难走》	城管已上门责令店家整改
12月20日	《妈妈紧急求助:急救我的孩子!》	欧报发信倡议后,大目热心读者为小送药救急
12月27日	《修剪树枝堆积如山搬不走》	绿化垃圾已被彻底清运

有方案(部分):

日期	事例	结果
8月9日	《百年豪宅“回马枪”陷入维修》	已纳入明年大修计划
8月12日	《空车遭司机野蛮撞车》	计划明年增设公交候车亭
8月23日	《垃圾桶堆在人行道臭熏熏》	物业提出了新建垃圾房的申请,具体地点还在商讨中
11月1日	《房子漏水漏水水不堪言》	将实地勘察漏水原因后跟进修复
11月7日	《如皋路增设隔离栏居民骑车难行难上加难》	南翔镇计划在小区内建设设立停车位,并安排专人看管,确保非机动车停放安全有序
12月7日	《东南路大型车碾压“毁容”》	堆场年底搬迁,道路明年大修
12月8日	《中班司机一早就被“西枕”噩梦》	办商后,用户需将充气瓶放在门口自取
12月19日	《八旬老人家中马桶下水难》	物业公司承诺跟进处理,找出原因
12月21日	《众人“内急”无处“方便”》	彭浦镇街道环卫所加修修复厕所

新民图表

制图 戴佳嘉

记者再次致电宝山区房管局住宅管理中心,一名负责人表示,上个月,他们原本已经准备铺设沥青,但查看后发现塘祁路华秋路口,有一块区域被划为了小区的建筑垃圾堆积点,并且周边路面已经损坏。为此他们要求开发商在12月10日前将垃圾清运并修复路面,但对方未能如期完成。他们将

继续与开发商协调,争取在年底能施工修复。

#### 深夜卸货物 噪声依旧响

10月17日 A6版《深夜卸货噪声大楼上居民难入眠》

回放:

市民王先生反映,黄浦区车站支路上有四家物流仓库,每天深夜到次日凌晨,前来送货的卡车络绎不绝,工人卸货时,随手乱扔箱子,发出巨响,惊扰居民。

**承诺:**记者致电半淞园路街道车中居委会,工作人员表示,将联系城管部门,对仓库负责人进行约谈,并增加夜间巡逻次数,确保不再发生噪声扰民。

回访:

事与愿违,两个多月过去,噪声扰民的现象并无多大改观,王先生无奈地说,本报的报道仅换来几天安宁,此后卸货声又卷土重来,每天深夜11时后,一辆辆满载货物的卡车接踵而至,工人们直接将箱子扔下地面,响声此起彼伏;而卡车占道卸货,也阻碍了其他车辆的通行,刺耳的喇叭声也不时来“添乱”,搅得居民们不胜其烦,难以入睡。

#### 整治复整治 回潮再回潮

11月4日 A10版《小餐馆占道经营乱排污水》

回放:

市民朱女士反映,澳门路近昌化路路口附近人行道上开设了不少小店小铺。商家随意将杂物和饭桌摆上人行道,跨门占道经营;排出的污水顺着人行道流到马路上,还时时堵塞窨井。

**承诺:**记者联系后,普陀区城管部门表示将迅速整治。

回访:

近日,朱女士向记者反映,这段人行道又“旧病复发”了。记者再次来到现场,澳门路近昌化路该路口处人行道上“生意兴隆”;小餐馆在人行道上大摆“圆台面”和桌椅,装潢店将玻璃等半成品斜置在门外;还有不少非机动车径直停放。本就逼仄的人行道变得更难容行人通过。不少接送孩子的家长表示,每天上下学经过此地是他们最提心吊胆的时候,“一头拉着孩子,一头还要躲着车,真是心有余悸。”

“城管部门的确实整治过,但总是断不了根!”朱女士期盼,相关部门能拿出更加管用、有力的“治标”手段。

本报记者 房浩 徐驰

### 邻声 投诉吧

## 天猫国际售“跨境”过期食品

### 消费者投诉后已收到商家协商电话

在“双十二”优惠下,市民朱女士在天猫国际 ocean spray 旗舰店买了12包蔓越莓干食品,收货一看,竟有4包已过期。但因为是跨境食品,纠纷至今未了。律师认为,即使是跨境食品,消费者也有权按国内《食品安全法》规定要求索赔。

朱女士收货后,发现4包蔓越莓干已过12月10日的保质期,就马上联系商家。对方一开始只愿退20元运费,后来虽同意作

退货处理,但又要求朱女士先垫付运费将食品寄过去。“难不成商家还想把过期食品再卖出去?”朱女士没有同意。

《食品安全法》第一百四十八条明确规定,消费者因不符合食品安全标准的食品受到损害的,可以向经营者要求赔偿损失,也可以向生产者要求赔偿损失。经

营明知是不符合食品安全标准的食品,消费者除要求赔偿损失外,还可以向生产者或者经营者要求支付价款十倍或者损失三倍的赔偿金;增加赔偿的金额不足一万元的,为一千元。

记者联系天猫客服,代号“熊本熊”的工作人员称,因ocean-spray 旗舰店经营方为境外商家,

没有要求他们按《食品安全法》规定做善后处理,但在证据确凿的情况下,消费者无需将已过期食品回寄,直接作退款处理即可。

中国电子商务协会政策法律委员会副主任、上海泛洋律师事务所高级合伙人刘春泉认为,不论是境内还是境外,都有相关法律不允许销售过期食品,对于销

售过期食品的都会有处罚,因此,商家不能以跨境为由不为其销售过期食品行为对消费者进行赔偿。消费者也有权利按国内《食品安全法》规定要求商家“退一赔十”,如果商家不接受,可以向法院起诉。

记者采访后,消费者已收到商家协商电话。本报记者 罗水元

### 上海市经济管理学校 社校共建 和谐发展

www.sems.cn