



一室户专用来养猫 左邻右舍不堪其扰

家住虹口区曲阳街道玉田路262弄的多位居民向“新民帮依忙”求助，楼内一位阿姨在“一室户”内只养猫不住人，养了“大概二三十只猫”，熏得左邻右舍“几近崩溃”。居民王老伯告诉记者，他家住玉田路262弄密云路第二小区一幢居民楼一楼。隔壁是一位70多岁的阿姨。“这房子是一室户，原本是阿姨的哥哥的，哥哥去世后，阿姨继承了房子。”房内原本养了几只猫，阿姨哥哥去世后，猫的数量越

来越多。阿姨在该小区另有住处。这里不住人，是纯粹的“猫窝”。说起这个“猫窝”，左邻右舍一肚子苦水。“猫窝”产生浓烈的刺鼻气味，让周围居民365天不敢开窗。有时“猫窝”还开起排风扇，刺鼻异味更加“直灌”邻家。“戴着口罩，也能闻到猫的尿骚味。”“异味”还催生跳蚤，很多居民都被跳蚤咬过。王老伯一度被逼得在外租房。王老伯讲，以前自家房门一关，还算可以求得一方清净。渐渐阿姨昼伏夜出，他们连个安稳觉都不能睡了。“她每次凌晨两三点进门，一

直捣鼓到清晨6点左右离开。她一来就乒乒乓乓发出各种声音，吵得左邻右舍无法睡觉。”王老伯与阿姨一墙之隔，更是不堪其扰。记者询问，阿姨家屋内到底养了多少只猫？居民们只能给出一个概数：“大概有二三十只。”他们是这么得出结论的：每过半个月或一个月，就有货运面包车开到小区，搬下来十几大包猫粮和其他猫咪用品。王老伯及其他左右邻居多方反映，但始终毫无效果。居民们多次希望密二居委会“想想办法”，但居委会也十分为难。工作人员称，

阿姨养猫引发的邻里纠纷已经持续很长一段时间，多方介入，但对阿姨触动不大。工作人员曾到左邻右舍走访，在邻居家一开窗，味道就飘过来，熏得他连连作呕。而阿姨不承认有味道。至于阿姨养猫的具体数字是个秘密，居委会干部始终不得其门而入，也未目睹，“只知道数量应该不少”。居委会干部表示，他们给阿姨做了很多次思想工作，但无论他们说什么，阿姨都用一句“你们管不着”顶回来。截至发稿时，居民们向记者反馈，这两天居委会协调了“三所联

动”，当地派出所、司法所、公益律师事务所律师联合上门，他们再次向阿姨普及了“相邻权”对所有权的限制，阿姨的行为有所改变。王老伯说，这两天，他总算能睡安稳觉了。在与居委会再次取得联系后，相关负责人回复称，上海规定养狗是持证养狗，对养狗有诸多规定和条件，养猫这方面的法律规定是“空白”，因此出台相应的养猫规定很有必要。居委会也会想方设法推进养猫扰民问题的解决。对此，“新民帮依忙”将继续关注。 本报记者 陈浩

天猫国际发错货



市民陈女士向“新民帮依忙”反映，自己在“天猫国际”买了台“iPad Air5 64G”，没想到快递却送来了台“iPad 9 256G”，联系客服退换货后，反被商家“倒打一耙”，说消费者“调包”。还好陈女士开箱时全程录视频，清晰到包装盒背面“iPad 9”和“条形码”都看得明明白白。陈女士教科书般的维权操作，

“倒打一耙”称消费者“调包”

也许能给其他消费者不少借鉴。10月31日，陈女士在“天猫国际”上购买了一台“iPad Air5 64G”。11月3日收货后，她考虑是数千元的“大件”商品，于是全程拍下了拆箱视频，谁知道还真发现商家发错了货。她买的是“iPad Air5 64G”，收到的却是“iPad 9 256G”，商品不同，价格也相差了数百元。陈女士立刻将情况反馈给了“天猫国际自营全球超级店”的客服。在提供外箱照片后，客服却提出：“亲亲有严重破损和二次封箱吗？”“没有破损！”陈女士立即回应，表示在家收快递后，还全程录制了2分30秒的开箱视频，但客服

又提出视频线上要一段一段按15秒长短来发送。在一一满足客服要求后，11月4日快递上门取件退货，陈女士也录了收件视频。11月6日，天猫国际平台系统提醒：退货仓库签收，仓库正在质检。但11月10日，陈女士却收到天猫国际客服电话，说仓库质检称：退回的包裹与仓库发货的“iPad”条形码不符，拒绝退货退款，还要将商品退回给陈女士。“明明是商家发错了货，怎么反倒说我‘调包’？商家仓库说条形码不符就不符吗？”陈女士颇为委屈，于是向“新民帮依忙”发来了求助。而与此同时，陈女士又发现了问

题。天猫国际只是一个跨境网购平台，商铺并非是天猫国际的自营店，平台商家的商品发布在“HK”的域名上。陈女士在相关社交平台上搜索“天猫国际”维权攻略，才发现还要向香港消费者委员会投诉。于是，她向“天猫国际自营全球超级店”客服重申，要求平台再仔细查看拍摄的开箱视频，视频里包装盒背面的“iPad 9”和“条形码”清晰可见，退回仓库的就是当初发来的那台“iPad 9 256G”。天猫国际客服回应，将上升处理级别，由另一位“专员”来负责处理。在陈女士和“新民帮依忙”的反复沟通下，天猫国际的商家承认，

是仓库贴错了发货面单，导致发错了货，为陈女士退了款。此后，陈女士又仔细研究平台条款，发现商家应承担商品价格30%的赔付责任，赔付封顶金额为500元，她再次提出后，平台才给予了赔偿。对此，陈女士建议，消费者在网购大额商品时，要全程录好开箱视频，将商品货号及条形码都清晰地拍摄好，避免因商家发错货，导致消费者退赔受影响。而对于此次不良的消费体验，陈女士也希望“天猫国际”在售后服务中，提高服务水平，公平公正地维护消费者的合法权益。 本报记者 王军



本版编辑/刁炳芳 视觉设计/戚黎明

2023年上海燃气行业第十五届安全用气百日活动正式启动

为了保障冬季用气安全，11月17日下午，上海燃气行业第十五届安全用气百日活动正式启动。从即日起至明年2月底，上海燃气行业将集中开展燃气安全宣传、安全普查、加强督促隐患整改，减少用气事故发生。今年安全用气百日活动的主题是“查风险、除隐患、共同守护用气安全”，启动仪式上，相关部门向广大市民发起安全使用天然气倡议，希望各级燃气行业管理部门依法治理，各燃气经营企业切实履行安全主体责任，餐饮服务场所规范用气，市民提高安全用气防范意识。



供安全预防措施和燃气保险服务。安检过程中发现的隐患会及时告知用户并及时跟踪回访。当天，上海燃气的工作人员来到两户老人家中，对燃气管道及器具进行了全方位检查，叮嘱冬季用气的注意事项。“阿姨，冬天不要为了室内温度，把窗户关死，使用燃气的时候还是要注意开窗通风的，晚上记得关闭阀门，有问题可以打962777及时联系我们。”“好的好的，你们检查过了，我们也就放心了。”

全市首个！张江一小区启用“燃气管家”试点服务

启动仪式上，在上海市燃气管理事务中心、上海市物业管理事务中心、居委会及居民代表的共同见证下，上海燃气有限公司旗下浦销一所与上海张江物业发展公司现场签约，在辖区内科雅苑小区创新试点“燃气管家”服务模式，将燃气服务从热线电话延展至线下，从服务网点延伸至小区，让居民不出小区，体验“一站式”服务。在两个政府部门的监督指导下，物业服务与燃气服务携手，共同做好千家万户的安全守护者。签约服务期间，小区将配备专职燃气管家，及时解决居民家中的用气问题和诉求，实现服务“零距离”。燃气公司每年将到小区设摊，开展至少3次安全使用燃气的宣传活动，



并定时开展面向居民、物业的用气安全培训。上海燃气有限公司“燃气管家”乐秩昊介绍：“我们还将为小区里的孤老、独居老人等特殊居民用户提供每年至少一次的燃气设备安全检查；通过日常安检及对新装修房屋的二次安检，与物业一同督促不合格用户及时、有效地完成整改，提高燃气设备设施的完好率，力争对计划安检用户的入户率达到100%、严重

隐患整改达到100%、一般隐患整改达到100%。更好地保障社区用气安全、提高服务质量和效率，确保用户安全使用燃气。”

百日活动正式起步 多样形式筑牢安全屏障

上海燃气旗下各销售企业也充分利用安全用气百日活动的机会，广泛组织现场设摊，展示智能燃气表、燃气报警器、燃气自闭阀、金属软管等安全型燃气产品，发放燃气安全宣传资料，就燃气器具的使用期限、燃气泄露的居家检查方式、减少安全隐患的常见措施等，解答居民的咨询提问，增进用户的安全用气意识。随着冬季来临，居民使用燃气也越来越频繁。由上海市燃气行业协会牵头，上海燃气对活动现场周边70岁以上孤寡老人家庭开展一次免费燃气安全检查，并为部分家庭提

燃气安全事关人民生命财产安全。今年，为配合完成今年的“为10万户高龄独居老人加装燃气报警器”“为50万户既有管道天然气居民用户更换燃气连接软管”等市府两项燃气实事，上海燃气坚持做到“综合施策、定期分析、实时把控、规范服务、用心解决客户问题”，有效确保本年度实事项目圆满完成。下阶段，上海燃气将根据市燃气行业管理部门的要求，进一步认真落实最新发布的《城镇燃气经营安全重大隐患判定标准》，并结合两个专项整治工作，集中力量对“大起底”排查中发现的餐饮等人员密集场所隐患做好攻坚整治工作。与此同时，对“瓶改管”项目、瓶装液化气居民用户连接管和减压阀更换、用气安全宣传等重点工作，完善相关制度机制，逐步实现长效运行。排除客户端燃气安全隐患，需要政府、企业和客户共同努力。上海燃气将不断创新宣传形式，加大燃气安全宣传力度，通过开展燃气安全宣传“进学校、进社区、进平台、进车厢、进企业”等工作，持续帮助燃气用户了解安全用气的重要性，进一步提升用户的安全用气意识。公司也将紧紧围绕今年的活动主题，继续强化用户端安全用气管理工作，为筑牢城市安全生命线，打造宜居、幸福、美好的用气环境而不懈努力。