

“新民帮依忙”上线半年多

春节前翻开记事本

有多少阿拉帮依解决了?

每到过年前，总要盘盘账。老百姓的急难愁盼，每桩事情，“新民帮依忙”都记得清清楚楚。

2019年7月8日正式上线。到今天，半年多辰光，阿拉有156篇报道，讲了那些老百姓的忧与烦。在相关部门、相关企业的即知即改中，现如今125件已有满意结果，解决率占80%以上。

今朝，阿拉晒晒“帮依忙”这本账，讲讲老百姓“最近比较烦”的10件事。对于记事本上未解决的事，“帮依忙”仍然会继续给予关注。

愿新年——窝心的事少些少些再少些；舒心的事多些多些再多些。

帮依忙——依再小的事，都是阿拉的大事情！帮依忙——阿拉一定是认真的！

已解决

《百万宝马：惊魂抛锚半年三次！BMW：你还绕圈扯皮，是我没坐引擎盖上哭吗？》

回放：顾女士公司一辆宝马在一次撞车大修后，半年里，竟接连三次在飞驰的车流中突然趴窝。

回访：上海凡德汽车销售服务有限公司表达歉意，免费为车辆更换燃油泵，并给予其他优惠及补偿。

《宝马4S店，你又要实力甩锅？收了几百万元车款，车在哪儿？》

已解决

《《砸穿了，车顶砸穿了！》墙掉掉，又是墙掉掉！老小区居民伤不起……》

回放：徐汇区斜土路1275弄小区内居民楼外墙因受潮发酥，出现脱落，还砸穿了车顶。

回访：脱落的外立面已被修缮，小区整体面貌已焕然一新。

《《细思极恐：头顶上几十个空调外罩“骨断筋折”！谁能赐我“神功护体”？》

回放：徐汇区桂平路123弄紫薇园小区中、1号至4号楼外墙上，数十台空调外机的防护罩地板破裂掉落。

回访：报道后，抢险施工队已对小区外墙做了修复。

已解决

《《楼掉掉，就在四川北路上！城管催了又催，为啥还是没修？》

回放：虹口区四川北路1975-1985号南华娱乐管理有限公司的外立面年久老化，石灰掉落。

回访：四川北路街道应急响应、问题协调、隐患整改，外立面已全部修缮。

《《24楼掉落砖墙砸伤人！淮海中路繁华处，修个“墙裂裂”拖了快一年……》

回放：2018年，淮海中路809号富丽华大楼外墙砖面坠落，砸车伤人，裂缝越来越大，整修计划却一直搁置，居民们十分焦虑。

回访：报道后，抢险施工队已对小区外墙做了修复。

未解决

《《吓死人，天上飞下螺丝刀！高空坠物，你还要惹出多少祸？》

回放：去年11月3日中午，一把螺丝刀从钦州北路广厦公寓坠落，将一辆私家车天窗砸得粉碎。

回访：车主寻找“凶器”来源，却苦于没有证据不了了之。

提醒

1.如果遇到居民小区内的外立面掉落的问题，可及时向小区物业公司报修，启动维修基金修理。

2.遇到沿街商铺或公共部位外立面掉落等问题，可以向属地化政府部门反映。而街道等各级政府部门，也理应负起责任，协调研究，尽快地来解决问题。

机构

已解决

《《悬疑！“名藤”关门，接盘的竟有沪上连串关停早教机构……家长的钱真被套路了？》

回放：浦东新区齐恒路99弄38号的名藤成长中心突然关门停业。公司被收购，负责人不见踪影。

回访：投诉人王女士说，不久该店老板在原址500米开外的齐恒路上重新开设了一个早教场所，大约100名孩子都转到了那里。

未解决

《《又“坑爹妈”了！“宝知成”早教关门前还在收费，传说中的“接盘侠”可能又是“坑”》

回放：去年6月，位于浦东新区张江路605号的宝知成儿童成长中心突然关门，百余名学生没了方向。

回访：有43位学生家长发起了群体诉讼，请求判令退还剩余课时费46万余元。其中近30位家长因种种原因未能符合起诉条件而撤诉，剩余家长虽然胜诉，但判决无法执行。

《《优胜教育，沪上多个加盟店停课！双十一，还在忽悠家长交钱！》

回放：优胜教育多个加盟店突然停课，店方不肯退还家长学费。

《《关了关了，3家乐高中心突然关了！100多位家长，懵圈了！》

回放：去年12月，由乐高品牌官方授权的乐高活动中心突然称：

因被取消授权，门店关闭。

回访：门店继续使用品牌至2020年部分时段。

《《不少家长刚交2万多元学费，“花园宝宝”关门了！老板还哭穷：我没钱……》

回放：沪太路大融城内的花园宝宝蒙氏早教机构突然停业。

回访：一部分学员转到了“亲亲袋鼠”早教。也有家长放弃了维权。

提醒

去年早教机构关门事件频发，已形成“关门套路”。消费者买卡时应多查证，买“短期卡”，索要正规发票，核对抬头。有消费者在维权中因发票抬头不符法院要求而被迫放弃诉讼。

美容

已解决

《《做艾灸，肚脐冒火星了！连连烫伤人，养生保健乱乱乱！》

回放：李小姐在浦东新区羽山路“康友四季”艾灸的过程中，艾条断裂，造成她肚脐二度烫伤。

回访：报道后，对于李小姐身体和精神上损伤，浦东新区“康友四季”给予其1万元赔偿。

《《隆鼻，隆到不敢照镜子！腰部还被白白开了一刀！》

回放：上海轻熙医疗美容门诊部不顾事先约定，把假体植入李小姐鼻中，并在地膜部划了一刀，企图“自证”为自体骨，致李小姐出现排斥反应。

回访：报道后，上海轻熙医疗美容相关负责人联系李小姐协商，已

退还李小姐全部医疗费用。

提醒

一旦消费者在接受美容医疗过程中发生了人身或财产的损失，首先要向实施美容医疗项目的机构索要相关病历或其他医疗记录，同时要求该机构对病历和医疗记录予以封存，在明确损失后可向责任机构追偿。

城市

已解决

《《上海4万多台小区老电梯，多少维修难难难？电梯惊魂，伤不起！》

回放：李小姐在浦东新区羽山路“康友四季”艾灸的过程中，艾条断裂，造成她肚脐二度烫伤。

回访：报道后，对于李小姐身体和精神上损伤，浦东新区“康友四季”给予其1万元赔偿。

《《最牛“僵尸车”，17年趴在小区不挪窝！这样的事，3个月多投诉近1000件！》

回放：徐汇区桂平路月季园小区，一辆“僵尸车”霸占车位逾17年，居民投诉多年，就是“请不走”。

回访：2019年12月20日，在康健新村街道牵头下，由交警部门协助将涉事车辆拖离小区。

未解决

《《路遥遥！名多多！不靠谱的TA，绕晕你多少次？》

回放：部分公交站点“站位”不合理，市民乘坐时遭遇不便或误会。

回访：记者对文中所述的多个公交站点回访，发现情况依旧。

《《这件事，3个月市民诉求5000多！TA，也在困扰着你吗？》

回放：12345市民服务热线关于因树木而造成采光、通风以及落叶堵塞屋顶天沟等投诉居高不下，“大树扰民”的城市病成了部分市民生活中的“痛点”。

回访：治理“大树扰民”并非无破解之道，关键是要多方合力，各司其职，实现共同治理。

提醒

城市精细化管理是解决大城市病的根本之道。

购票

已解决

《《票价飞涨，3个月前订好的票没了！低赔高抛，票牛网在玩潜规则？》

回放：雷小姐为了观看一场热门音乐剧，提前三个多月在票牛网上购买了门票，距离演出开始仅剩10天时，却被告知出票失败！她认为票牛涉嫌故意欺诈，要求退一赔三，但对方只愿赔偿票面价的30%。

回访：雷小姐说，报道发布后，票牛网已向她道歉，并为她报销了演出当天额外购票的费用。她希望票牛网今后能吸取教训，诚信经营，保障消费者的合法权益。

提醒

近年来，文化演出市场红火，一批互联网票务交易平台也应运而生，但商家偶尔反尔、临时无票的情况时有发生。建议市民还是前往官方指定的票务平台购票，如选择票牛等价格存在波动的交易平台，应保留订单凭证、微信截图等相关证据，以防商家违约。有关部门更应加强对互联网票务交易平台的监管。

未解决

《《信托公司！垫资公司！收房公司！买套二手房，背后全是坑……》

回放：买套二手房，黄女士全程交易没看到过房产证原件。网签时才知道她要买的竟是一套抵押房。“易轩地产”只退还黄女士定金，5.8万元中介费不退。

回访：黄女士已委托律师进行法律诉讼，目前正在调解阶段。

《《高收低租！卷款跑路！坑房东套房客，太多太多人中招了！》

回放：从2019年10月中旬起，京橙（上海）物业管理有限公司负责人疑似跑路，与其签订合同的房东、房客被坑。

回访：已有几名房东向法院起诉京橙（上海）物业管理有限公司。该公司被崇明区市场监督管理局列入经营异常名录。

提醒

不管是买房还是租房，一定要选择靠谱的房产中介。如果对中介机构不熟悉，建议先上网查询这家机构有无“黑历史”，或者多跑几家店咨、比较，做到心中有数。



▲ 武川路222弄的屋顶鸽棚整治前 ▼ 整治后



▲ 停了17年的“僵尸车” ▼ “僵尸车”终于被拖离



▲ 南昌路三德里整治前 ▼ 整治后



▲ 兴安路变成“马路停车场” ▼ 兴安路整治后



本版图片均为资料照片

买房

已解决

《《这就是北中环之王？！3个月业主们投诉81次“静安府”看依哪能交代？》

回放：业主花上十万元购买了平陆路静安府东区精装修房，交房时发现该小区存在屋内异味严重、围栏破损、绿化干枯等诸多问题。

回访：报道后，“静安府”开发商华润置地推进解决业主提出的各项问题，去年10月下旬已交房。

《《房子漏！走道漏！车库漏！中环华府，我买的是水帘洞啊？》

回放：宝山区丰皓路中环华府小区新房严重渗水，成了“水帘洞”。

回访：报道刊发后，小区物业已堵上漏点，房屋已无明显渗漏。

未解决

《《屋漏漏！墙霉霉！大华，2000万元的房就是这模样啊？》

回放：章女士购买了浦东新区“大华·壹勒公园”的新房，交房前发现多户墙面渗漏、发霉严重。

回访：在“帮依忙”和当地地质监站介入下，小区外墙和地下室已开始整改，但居民对结果不满意，再次向浦东质监站投诉。因漏水和维修产生的赔付等问题仍困扰着业主。

提醒

“新民帮依忙”已报道相关房产投诉11起，业主的矛头主要对准商品房的设计缺陷、装修质量和合同纠纷，上述案例仍是种种乱象的“冰山一角”。如今精装修房已成为商品房建设的主流，市民在购房时，一定要合理确定商品房买卖合同及补充协议相关约定，在收房时要做好验收工作，对装修材料的品牌、产地、规格、数量一一核实，并收集、留存好证据。

本报记者 陈浩 夏韵 房浩 徐驰 季晨祯