

962555

帮帮忙

# 马桶漏水 墙壁起泡 满屋臭味

## 新装修房屋问题连连 屡修不好对方还拒绝补偿

坐标：徐汇区钦州路840号305室

事由：居民委托尚海整装公司装修房屋，花费不菲，可搬入不久就出现房屋漏水、渗水现象，多次维修都没彻底解决问题。最近维修人员承认漏水是工程质量问题导致，可刚修到一半被叫回公司



工人多次维修，仍未解决问题  
由于常常漏水，卫生间门槛水渍明显

漏水泛滥到外屋，墙面起泡、发烂

小调查



家住徐汇区钦州路840号305室的市民范女士向“帮帮忙”反映，她委托尚海整装公司装修房屋，花费近十万元。可刚搬进新装修的房子才两个月不到，

房屋漏水、渗水，严重影响自己和楼下邻居的生活。为查出原因，抽水马桶是挪了又挪，可问题不但没有解决，屋内还泛起恶臭，让一家人是苦不堪言。

### 马桶漏水邻居上门

范女士告诉记者，她家中房屋面积为77平方米，由于居住年限较长，想重新装修一下，“我看到尚海整装的宣传广告，觉得蛮正规的，就选择了它！”去年4月，她和尚海整装签订了合同，支付装修费用9万多元。

装修工程在去年7月底结束，12月中旬，范女士一家高高兴兴搬进新装修的房中，可没想到，还没高兴多久，麻烦的事就接踵而来。

今年2月，楼下居民找上门来。他们告诉范女士，自家卫生间漏水严重。为此，范女士与装修公司的项目经理联系，对方告诉她，临近过年，公司派不出人员上门。无奈之下，范女士请了物业公司维修人员上门检查，对方将马桶挪开看了看后表示，是范女士家漏水，才导致楼下邻居家中卫生间严重渗漏。

与此同时，范女士还发现，卫生间旁的墙壁渗水，被“泡”得这里拱起来一块，那里掉下来一块，“就像‘痢痢头’一样！”

### 维修未果新添恶臭

刚过完年，范女士马上和尚海整装再次联系。项目经理来到现场检查后，将范女士家马桶再次挪开，在地上铺上水泥后就离开了。范女士原以为事情解决了，可没过几天，楼下居民反馈：卫生间漏水还是很严重。范女士不得不再次和尚海整装方面取得联系。这次，工作人员上门检查后告诉她，漏水原因是固定马桶的两根螺丝破坏了保护层。工作人员将螺丝拔掉后，又一次离开。可这一拔后，不光漏水问题没有解决，马桶还开始泛臭，家中弥漫着一股浓重的异味，让一家人苦不堪言。

对此，范女士十分郁闷，尚海整装折腾这么久，不仅连原因都没找到，反而把家里

弄得一团糟。“本以为住进新装修的房子是件开心的事，但现在是一刻都不想多待啊！”

### 再次维修又出怪事

今年3月27日，尚海整装公司负责售后的一名维修人员再次来到范女士家，并与她一起协商解决方案。他表示，经过多次排查，可以基本确定是淋浴房“出了问题”，只要将淋浴房敲开，重新做好防水处理，就可以彻底解决问题，预计需要花费6天时间。在这段时间内，卫生间都无法使用。

范女士向对方表示，这属于装修公司的问题，需要由公司对这一周的损失作出补偿。她直言，到家对面的宾馆住宿一天，就要花费300多元。最终，公司方面表示同意，支付1200元补偿金。

3月30日，售后人员上门，对范女士家实施维修。敲开淋浴房后，发现漏水点，对方

证实，漏水确实是由于工程质量问题所造成的。但奇怪的事情发生了：维修人员刚修到一半，接了个电话，被叫回了公司。

随后，尚海整装方面致电范女士，表示公司没有相应的补偿，如要继续解决漏水问题，范女士必须答应先维修，再谈后续问题。

记者分时段多次联系公司项目经理，但手机始终没有接通。记者又联系了公司的一名售后人员。对方仅仅表示，此事正在推进协调中，具体情况不便透露。截至发稿，范女士依旧在焦急地等待着房屋装修的问题能尽快解决。目前，她依旧无法在自家房屋内正常居住。本报记者 徐驰 实习生 熊伟康

## 网上订单1798元，最后消费要上万元

坐标：静安区灵石路盘子女人坊  
事由：高女士选片期间被各种游说连续“轰炸”5个小时，新签的合同还被收走。次日提出退款，遭遇推脱  
结果：在记者介入沟通后，盘子女人坊已全额退款

# 诱加片 难退款 古风影楼套路多

小帮民有呼



近年来，古风成了年轻人追逐的新时尚，各类影楼层出不穷，为了招揽顾客，影楼推出不少优惠套餐，可费用背后往往另有玄机。家住松江区的高女士向“帮帮忙”反映，自己在静安区灵石路盘子女人坊选片过程中遭店员“诱导消费”，支出逾万元。“我回到家越想越不对劲，第二天立即打电话给他们售后要求停止订单制作，退还10088元，谁知客服回应说，不能退也不能换。”

### 选片遭轮流游说

“我在网上下了1798元的订单，在去年10月11日到静安区灵石路盘子女人坊拍摄了照片。”高女士告诉记者，后续选片时，简修过的照片在电脑里以幻灯片放映的形式展示给她。“我的照片全是乱序的，电脑、键盘和鼠标也不让我碰，根本不记不住哪套造型删了多少张照片。”

在高女士购买的1798元套餐中，包含入册精修照片22张，放映过程中，商家为她展示了200多张照片。在选片过程中，选片师、经理、摄影师和化妆师4人反复建议多留些照片，当

高女士提出更改选片日期时，商家以事先约定好为由拒绝。

“从下午一点到五点，被各种游说连续‘轰炸’了5个小时，这段时间内，我只看了两次照片！”在这种情况下，高女士当场付款签字，在原有订单基础上增加70张底片和6套赠送套餐，共计10088元。商家收走签订的纸质合同后，将10088元金额中加送的订单合同交给高女士，上面并未写上具体金额。

### 退款频遇“软钉子”

事后，高女士越想越不对劲，第二天立即向商家提出退款，却遭到商家客服回应称不退不换。

为此，高女士向相关部门投诉，并与商家一起，到市场监督管理局协商。商家向高女士表示，门店不能退款，但可以赠送底片，如需退款，没有权限，需要向总部申请。

此后，位于湖南长沙的盘子女人坊总部来电称，商品已经产生制作成本，10088元不能全额退款，但可以退“加送”的订单金额。对方后又称成本

已远超高女士支付金额，仅可退款加送订单金额共1000多元。

### 合同始终没出示

记者就此事致电灵石路盘子女人坊门店。店铺王经理对高女士的说法并不认可。他表示，高女士可能出于对照片的喜爱，无法选择留下哪张照片，才加选了一些照片。当时，双方有签订纸质合同。当记者希望对方提供合同时，对方表示如有需要，可以提供。但记者始终没有看到合同。对方还表示，由于这次涉及金额大，退款需要向总部汇报，由总部处理，门店并不具备权限，并向记者强调为了制作高女士的照片公司已经产生成本。

选片过程本是商家与消费者相互沟通的过程，为何变了味道，成了增加金额的筹码？第二天就提出退款，商家却屡屡推脱，消费者的权益谁来保障？

在记者的介入与沟通下，盘子女人坊总部答应，为高女士提供全额退款，并签订了一份退款协议。目前，商家已全额退款。

本报记者 徐驰 实习生 熊伟康

本报讯（记者 王军）本报4月1日刊登《人去楼空独留空调铁架 锈迹斑斑路人担心“砸落”》，报道周家嘴路3988号项目部临时设施人去楼空，屋外空调架锈迹斑斑无人管理，引发楼下公交车站等候市民的担忧。报道刊发后，该设施的实际使用单位北横通道新建工程Ⅷ标项目部给予回应，已

逐一排查设施水电及空调外机架。记者再次来到现场，看到该处临时设施大门的环形锁已取下，空调架已除锈，并已重新刷漆。

报道刊发后，项目方给予回应，告诉记者：周家嘴路3988号设施已移交管理，由上海建工周家嘴路隧道项目部移交给隧道股份北横通道新建工程Ⅷ标项目部，用于上海隧道工人临时居住使用。对于市民担心的设施空置无人使用，恐造成“安全隐患”，已组织人员对该临时设施进行全面安全检查。经过排查，尽管该处设施属于空置状态，但水电等方面已排除安全隐患；外墙空调外机架也已安排人员逐一排查，检查加固情况，并安排对空调架进行除锈和重新刷漆，消除市民担忧。

记者在现场再次询问该设施楼下公交车站等候的市民。有市民说，前几天看到有工作人员进出对设施重新进行维护和管理，心里就放心了。另一名市民说，高空坠物隐患已引起大家的关注，只要大家多一分关心，管理者多一分责任心，我们身边的隐患就会少一点，城市的上空才会更安全。

## 问题空调架等已除锈整改 头顶「隐患」排除



本版编辑/胥柳曼  
视觉设计/邵晓艳