

962555



小 微 调 查



厨房起火险些伤人 店家岂能退款了事

市民姚女士向“帮忙”反映，她在天猫平台上的“璐瑶商之鼎专卖店”购买了一款颈椎按摩器。没想到，该按摩器5月7日竟在家中突然爆炸！厨房起火、桌台烧焦、墙面损坏。时至今日，姚女士仍心有余悸，“当时我正打算用它做按摩！要是在脖子上爆炸了，那可怎么办？！真是想都不敢想啊……”

充电无反应 突然炸裂电池飞出

5月7日晚，准备睡觉的姚女士将颈椎按摩器充满了电。刚躺下想使用时，却发现怎么也无法启动。起初，她并没有在意，将按摩器随手放在了床头。可没过多久，她就闻到一股刺鼻的味道，还听到按摩器发出阵阵的“噼啪”声。

姚女士吓坏了，连忙起身，将按摩器从卧室拿走，放在了厨房的桌子上。约10分钟后，只听“嘭”的一声巨响，按摩器爆炸了，一节电池直接被炸飞到卧室，厨房内也起火了！所幸，姚女士的丈夫和邻居们迅速扑灭了厨房里的火，“幸亏当时厨房里没人，否则肯定要受伤的。实在太吓人了！”

记者看到，按摩器爆炸后，成了一片焦炭。姚女士家厨房的桌面和墙面，都有明显的烧焦痕迹。

姚女士直言，“如果爆炸发生在卧室，不仅我的生命安全受到威胁，一旦被褥等被点燃，后果不堪设想！”

店家反应淡 平台“神答复”可补货

发生事故后的第二天，姚女士立即与“璐瑶商之鼎专卖店”取得联系，但对方轻描淡写，只想退款了之。对于这样的态度，姚女

► 自爆后的颈椎按摩器一片焦黑
▼ 厨房墙壁被烧焦



士很是气愤，“按摩器出了这么严重的质量问题，险些酿成伤人事故，商家必须做出道歉，更要及时查明问题，给出明确结果，确保消费者的生命安全！”

随后，姚女士又找到天猫客服。但得到的“神答复”，让她更是郁闷，“真是天晓得，他们竟然还说‘可以补发这款商品’！东西都炸成这样了，命都被吓掉半条了，我还敢用这样的商品吗？！不查原因、不给结果，就想着补发货品‘和稀泥’，这就是天猫面对商品安全事故的‘神操作’吗？！”

之后，“璐瑶商之鼎专卖店”又与姚女士沟通，但开口闭口只有“退款”“退款”！姚女士仍旧坚持：查清产品质量问题，给消费者一个明明白白的交代！

一次次扯皮 顾客安全谁来保障

记者拨打了姚女士提供的璐瑶电子科技有限公司电话。对方表示，姚女士是在2019年购买了该款商品，距今已有近两年时间。可能是姚女士自己操作不当，才导致爆炸。“我们只负责发货，具体问题需要消费者和售卖商品的商家沟通协调。”

记者又通过天猫平台，联系了“璐瑶商之鼎专卖店”，店铺客服表示，商品经过正规检测，手续齐全。记者询问，“按摩器是否发生过类似的爆炸事故？”客服称，“在我们这里不能了解到什么。我们卖了许多年产品，都没有发生问题。如果真想了解，可

以直接买一件试试。”记者又问，“有没有向相关负责人及时反映过情况？”客服回应。“我们只是售前客服，只负责接待，其他事情都不清楚。”

在向天猫平台反馈了相关情况，客服告诉记者，他们会将相应情况反馈给店铺，后续再做进一步处理。对于这样的回复，姚女士真的“怒了”，“直到现在，店家和天猫平台没有一声道歉！天猫一次次把问题推给店家，店家一次次搪塞扯皮，消费者到底哪一天才能讨到个说法？！”

按摩器爆炸，问题出在哪？消费者的生命安全，又该如何得到保障？本报将继续关注。

本报记者 徐驰 实习生 熊伟康



2019年姚女士网购订单截图

5年来这个排风井废气扰民

自从紧挨住宅楼 居民窗户不敢开

家住徐汇区零陵路111弄小区的倪先生反映，在自家居民楼对面有一个地铁12号线的排风井，自从5年前建设以来，不定时排出废气，气味浓烈，居民们平日连窗户都不敢开。他们原本希望通过在排风口周围种植绿化，以减少废气对居民生活的影响。但近日这里又开始了新的建设项目，真不知道排风口扰民的问题何时能够解决。

散异味难以忍受

记者来到现场调查，从地铁12号线大木桥路1号口出来，刚走不到10米就能看到一片施工区域。倪先生介绍，“目前，两块地方正在施工。一个是去年6月动工的小区3号楼、4号楼的修缮工程；另一个是排风井旁新开始的建设项目，今年5月初开始的。”他指着“箱状”的排风井说：“就是它让阿拉伤透了脑筋。”

抬头望去，排风井与居民楼“近在咫尺”。看见有记者采访，不少人围拢过来。居民们表示，5年前，地铁12号线施工，就在此处修建了排风井。尽管从表面上看排风井面朝零陵路，可一刮起东南风，浓重的异味就飘到后面，紧挨着排风井的7号楼和8号楼居民深受其苦。据现场了解，排风井的排风范围涉及3号楼、4号楼、7号楼、8号楼，目前3号楼、4号楼居民由于施工还未迁



回，因此7号楼、8号楼36户100多位居民的生活受到了不同程度的影响。

建绿化愿望落空

住在7号楼的朱老伯说，多年来，他一直饱受这个排风井的扰民之苦，为此曾建议在排风井周围种植绿化，以降低影响。但周边新开始的建设项目，可能要让他的愿望落空。“在小区对面，还有3个排风口，一共4个排风口轮流排风。对面的排风口要么被绿化遮挡，要么远离民居，对周边影响不大。而我们这里的排风口离居民楼只有15米。我们想要建绿化，可现在商品房一施工，位置没有了，绿化又种在哪里呢？”

徐汇区大四居委会相关负责人表示，新建设项目是“12号线大木桥路站还产复建项目”，由上海徐房(集团)有限公司负责施工。记者致电施工方，对方表示仅负责“按图施工”，其他事宜一概不予回答。居委会相关负责人坦言，他们确实接到过居民求助，但居民的想法和施工方的绿化方案有出入，居委会只能尽力搭平台，让双方协调沟通，能否在新建项目中调整方案，通过种植绿化，以解决排风井多年扰民的难题。

居民希望，相关部门能够来实地看一看他们的现实处境，尽快拿出有效措施，早日为大家排忧解难。

本报记者 徐驰 实习生 熊伟康

小 帮 民 有 呼



本报讯(记者 季晟祯)4月2日,本报8版刊发了《修剪太粗暴 大树遭“砍头”》的报道,反映浦东新区杨高中路2168号绿地泾南公寓居民质疑小区大树遭过度修剪,投诉4天后工程被叫停。近日,又有小区居民向“帮忙”反映,自3月26日工程被叫停后,

小区的修树项目一直没有启动,他们这些住在低层被大树困扰多年的居民对此深感无奈。

方先生介绍,20年来,小区香樟树几乎从未修剪过,并且越长越壮,至少四五层楼高,不仅影响采光,也存在安全隐患。这些年来,关于修树的呼声一直很高。一旁的陈阿姨介绍其住一楼,由于大树枝繁叶茂,屋子常年晒不到太阳。他们强调,目前小区还有许多大树尚未修剪,工程迟迟不推进,让住在低层的居民颇为着急。

洋泾街道相关工作人员表示,接到居民反映后,经城管中队和相关绿化部门现场鉴定,小区的确有若干棵大树存在过度修剪,因此于3月26日叫停工程,并向绿化公司出具了整改意见。现在居民对修树意见分歧很大,并未达成一致。此外,小区业委会已集体辞职,居委会又在换届改选,修树工作只能暂时搁置。不过,对方也强调,入冬后就会重新启动小区修树事宜。“夏季并不适合修树,只要后续修剪各事项符合相关规定,小区修树工程肯定会继续推进。”

小区大树被「砍头」后续 修树工程将在冬季重启



本版编辑/胥柳曼 视觉设计/竹建英