

962555

满心欢喜迁入新居 电梯魔音扰人心神

家住奉贤区北行路555弄朗诗未来街区的刘先生向“新民帮帮忙”反映，今年1月，他和家人满心欢喜地搬入新居，却被电梯运行时发出的噪声搅得心神不宁、夜不能寐，工作、生活都大受影响。半年多来，他屡次和物业、开发商交涉，要求采取降噪措施，但至今尚无进展。

小
微
调
查

电梯噪声不绝于耳

去年1月，刘先生购买了朗诗未来街区的一套新房，当年5月交付后，他便开始装修。其间，装修工人曾向他反映，在屋内经常听到电梯运行时发出的噪声，但因还未入住，他也没放在心上。

今年1月，刘先生一家终于乔迁新居，可住进去第一天，他就“领教”到了电梯噪声的威力。据他介绍，小区居民楼均为18层，两梯四户，他家是17楼的西边套，北侧厨房与电梯井仅一墙之隔。只要电梯一启动，阵阵刺耳的噪声便“长驱直入”传进屋内，先是轿厢上升或下降时产生的“嗡嗡”声，等电梯停下又会发出“咣咣”巨响，这两种声音循环往复，没完没了，“白天吵一点也就算了，可到了夜深人静时，真是想躲也躲不掉，即使走到离电梯较远的主卧，也能听得一清二楚。楼里有些邻居下班晚，凌晨一两点还会乘电梯，我几乎每次都会被惊醒，太折磨人了！”

刘先生说，为了寻找噪声来源，他曾在楼内逐层排查，发现越接近顶层，噪声越大，因此推测是电梯顶部的设备出了故障，“我之前也住过很多小区，电梯运行时的噪声远没有这么明显，按理说，这是新房子，电梯也刚投用，怎么会响成这样呢？”刘先生很不解。

承诺降噪一拖再拖

刘先生介绍说，自今年1月听到电梯噪声后，他便向物业反映，对方也派人前来查看过，并承诺上报给开发商。后来，他辗转



■ 电梯主机安装在紧贴居民家的墙壁上

联系上开发商一位售后经理直接沟通，对方称已知晓此事，公司正在走招标流程，将委托专业机构对电梯实施降噪处理。

不久后，因为碰上疫情，小区封控，电梯降噪一事也被迫中断。6月初，小区恢复正



■ 运行时嗡嗡作响的电梯 受访对象供图

常出入后，刘先生再次致电售后经理，询问处理进展，不料对方答复自己已经离职，不再负责电梯维修，后续由谁接手他也不清楚。无奈之下，刘先生又找到物业，但物业同样踢皮球，只说开发商在跟进处理，至于

如何解决、何时解决，一概不知。

“当初买这儿的新房，就是看中了舒适安宁的生活环境，可半年多来我们一家始终被笼罩在电梯噪声的阴影中，每天心烦意乱，都快神经衰弱了！”刘先生欲哭无泪。

解决方案悬而未决

昨天，记者致电朗诗物业蒋经理，他坦言，小区内的电梯噪声确实存在，除了刘先生，不少楼栋的顶楼、次顶楼住户也反映过同样的问题。究其原因，可能是小区内统一安装了无机房电梯，此类电梯未在屋顶配备专用机房，而是将控制运行的相关装置放在电梯井顶部的设备箱内，由于紧贴在居民家墙壁，噪声相对较大。在接到居民投诉后，他们曾联系了维修公司上门测试，发现电梯运行时的音量虽符合国家标准，但也已十分接近超标的临界点，“如果在深夜和清晨，高层居民的确会受到一定干扰。”

蒋经理说，因为噪声问题，开发商上海朗诗房地产开发有限公司曾多次与电梯公司协商，但在责任认定和善后处理上，未能达成一致。此后，开发商试着给小区内两部电梯加装了隔音棉，可惜效果也不理想。上周，电梯维保公司向开发商提交了一份最新的降噪方案，目前仍在研究中，还未做出最终决定。记者询问开发商的联系方式，蒋经理不愿透露，但他承诺会和开发商保持沟通，一旦有处理结果，会立刻答复。

小区里的电梯噪声如何消除？居民们何时才能过上安宁日子？本报将持续关注。
本报记者 房浩

核酸检测

听民声

换证后“两码”信息不匹配 核酸检测结果“停更”

70岁的冯女士向“新民帮帮忙”反映，她是香港人，现居住在黄浦区，持港澳居民来往内地通行证来沪，证件于2022年5月14日到期。在6月份办好续签新证后，冯女士却发现她“随申办”App上的随申码和核酸码“信息不匹配”，导致她随申码上的核酸检测结果“停更”。

冯女士说，她的过期通行证是11位数，后四位数字“1101”，这次6月份换发的新证号码是9位数，比旧证少了“01”两个尾数。冯女士告诉记者，换证后，核酸码对应的仍是换证前的旧证件号，即尾号“1101”的号码，如果扫核酸码登记可正常查询信息，但扫随申码就无法显示最新的核酸检测结果。

冯女士说，近期几次社区大筛使用的都是随申码登记检测，由于她的两码信息不同步，在核酸信息一栏中，她只能查询到用核酸码登记的核酸检测结果，而随申码下方附加的核酸码检测信息一直“停更”。“比如7月3日刚采样过，7月4日还是‘5天内核酸结果阴性’。”

为此，记者联系到上海市大数据中心。经过相关技术人员帮助，冯女士使用了全新的用户名和密码，重新登录后，现在她的随申码和核酸码两码信息一致，核酸信息查询恢复正常。

本报记者 夏韵



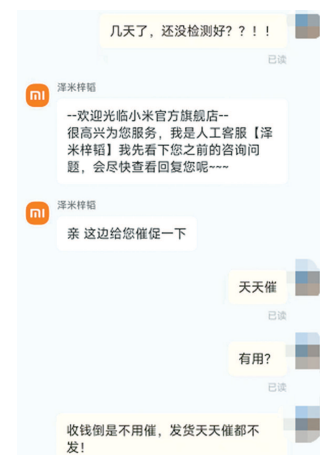
■ 冯女士随申码上的核酸检测结果“停更”

小
呼
有
应

买个小米手机 问题一箩筐

记者反复沟通下，商家“慢悠悠”更换新机

微信截图



市民刘先生向“新民帮帮忙”反映，他在天猫商城小米旗舰店花费4295.2元，购买了一款小米12Pro手机。但是，新手机刚上手使用，就出现了“充不进电”“电话闪退”等问题。而对于换货，官方旗舰店竟然打起了“太极拳”。

6月17日晚，刘先生在天猫小米旗舰店看中一款小米12Pro手机后立即下单，在使用优惠券抵扣之后，总共花费4295.2元。6月18日下午，收到手机后，他马上充电，没想到竟然毫无反应。刘先生立即用手机打电话，但是通话不到30秒，就被自动挂断。这下子，刘先生彻底蒙了：“没法充电，没法打电话，难道我买的是块砖吗？！”

刘先生立刻通过天猫手机App

联系官方客服，但对方有一句没一句的回复，一次次消耗着刘先生的耐心。“从6月18日到6月19日中午，一共换了7名客服跟我轮番聊天。每次，他们都说已记录下情况，但没有一个人告知该如何解决问题！”

记者从聊天记录截图上看到，客服只是回复“会帮忙催”“理解心情”，始终没有告知具体的进展情况。

记者致电天猫客服，对方依旧还是一句：会记录下情况，尽快给消费者一个回复。随后，在记者反复沟通下，客服才答应，让刘先生先寄回手机，待公司相关部门检查之后，更换一台新手机。

但在寄出手机后，刘先生又开始了半个多月的漫长等待。其间，他隔三岔五就与客服联系，希望能尽快拿到手机，但得到的答复一直是“还在检测中”“还在跟进中”。最终，还是在记者再次介入下，刘先生才收到了更换的新手机。

在经过这样一番遭遇后，刘先生希望，作为业界大牌，小米应当带着尊重和诚意去善待每一位客户。一次次的“傲慢”与“冷漠”，只会让消费者信任消磨殆尽。

本报记者
徐驰



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/黄娟