

962555

马桶天天反水苦煞老人 居民频繁报修亟盼根治

小忙
跑现场

盛老伯和老伴每天担心马桶反水污水外溢



春节前，物业已请专业人员疏通管道，受访者供图
小区污水管井内仍有积水



精疲力竭 时时准备“抢险”

84岁盛老伯住在春江小区2号楼二楼，小区住有248户居民，一层四户。盛老伯告诉记者，小区“美丽家园”改造后，拆除了原有的化粪池，污水管直接接入了市政排污管道。但没想到的是，从去年10月至今，抽水马桶反水情况突然高发，楼上一放水排水，二楼的抽水马桶就会污水外溢，家中脏臭不堪。

“虽然物业公司已经进行了管道清洗，但马桶反水的情况一直没有缓解。”万般无奈之下，盛老伯为自家的马桶装上了反溢装置，可依然于事无补。每次一听到楼上冲水或马桶反水的声响，盛老伯和老伴如条件反射般连忙冲进卫生间打开马桶盖，心惊胆战地眼睁睁看着马桶水“涨”过三分之二处，立刻拿起一旁早就准备好的抹布打算随时“抢险”，生怕污水突然溢出马桶弄得“一发不可收拾”。本就腿脚不太好，每日里又总是极度焦虑，如今折腾得两位耄耋老人精疲力竭。

多人报修 症结至今不明

记者通过小区物业经理了解到，去年10月以来，确实有多户居民频繁报修马桶反水，为此春节前物业专门用高压水枪冲洗过管道。小区原先是用化粪池定期抽粪，居民家中从没有出现过马桶反水的情况。“美丽家园”改造后，小区不再使用化粪池，排污管已全部接入市政排污管道。而小区沿街的餐饮商铺的污水也是通过这根排污管道排放，而且位于小区居民排污管道的前端。一旦餐饮店排污管油污堵塞，就会堵住后端的居民污水排放。尤其是天气寒冷，餐饮店刷洗锅碗瓢盆的洗涤剂与油污很容易结块，堵塞管道。

在物业公司处证实相关情况，记者又联系到小区所在的春生居委会。居委会负责人表示已了解到相关情况，正在排查造成居民家中反水的根本原因。但对于居民提出的“是否是‘美丽家园’改造留下的后遗症”，她当即给予了否定：“小区‘美丽家园’改造是从2020年开始的，2021年就已完成。

居民们是从去年10月后才密集反映马桶反水问题，肯定不是‘美丽家园’项目造成的。”

对于“是否是沿街餐饮店排污造成管道堵塞”问题，居委会负责人表示也还不能确定。“春节假期前后，餐饮店纷纷歇业并未营业，但居民家中的马桶仍在不断反水。”对方表示，一方面将要求物业公司请专业维修力量通过专业工具彻底疏通管道，而不是仅仅使用高压水枪冲洗；另一方面将上报街道相关部门，加强对营业饭店的检查，油污废水应当经隔油、残渣过滤等措施处理后方可纳管排放。

虽有缓解 但盼彻底解决

在本报介入调查后，居委会立刻协调街道相关部门和物业公司开会协商。会后，物业公司专门请虹口区房屋管理急修力量，到小区进行管道疏通。街道相关部门也随即对沿街餐饮商铺进行了走访和现场勘察。

记者随后又来到小区，再次查看了盛老伯家中的反水情况。抽水放水虽然较缓，但在相关部门采

取一定措施后，暂时已不再反水冒泡。盛老伯拿出手机，给记者看小区微信群里的聊天记录：有居民称，春节后经过物业公司再次疏通，家中的马桶“总算是太平了”。但2号楼和8号楼部分二楼居民家中的马桶仍不时出现反水情况。

在物业经理的引领下，记者查看了小区门口的一个个窨井。物业经理说，春节后急修中心专业力量对管道疏通后，情况已经好转。但小区老旧，且地势较低，小区排污管道又略低于市政排污管，可能造成排污不畅。“急修中心的维修人员现场疏通时也指出，正常情况

下小区排污管不应该有积水。”而记者从物业师傅打开的窨井盖处，往下望去，污水管中明显还有十多厘米深的积水。

记者在小区门口发现，居民反映可能产生严重油污的“雅博小厨”已处于歇业店铺转让状态。一同在现场查看的居委会相关负责人也表示，仍会请街道相关部门加强对沿街商铺的排污检查，即使一时未能找到居民家反水的真正症结，也要一一排除一切可能性和隐患，尽快让居民们的生活恢复正常。对此，本报记者将继续关注。

本报记者 王军



春江小区门口

本版摄影 王军（除署名外）

退会员卡为何要留1000多元余额？

消费者称美容美发卡充值5000元仅消费一次，店方退费方案不合理。经调解，双方终于达成一致

小帮
呼有应

本报讯（记者 季晟祯）市民沈先生近日向“新民帮依忙”反映，他和太太花5000元办了一张美容美发卡，想要退费却遭店家百般“刁难”，饱受一肚子气。

沈先生介绍，2020年底，妻子在静安区梵创造型（大宁国际商业广场店）办了一张六折尊享卡，当时共充值5000元。后来剪了一次头发，卡内余额是4865元。今年打算退卡，便去门店协商。工作人员表示，门店不办理退卡，需要向梵创造型总部反映。

于是，沈先生致电总部客服电话，对方称需向上汇报，再作答复。

沈先生讲，不久门店突然打来电话，称可以退卡，不过必须到现场办理。当他再次赶到门店时，一个自称是店长的人态度强硬，改口称不能退卡。“他说开门做生意，只要办了会员卡，就是不能退。”

沈先生不解，当初办卡时工作人员并没有说过不能退卡，且在会员小程序内也没找到类似协议。“你办卡时又没问我们啊。”店长丢下这句解释。沈先生很是无奈。

记者与梵创造型总部取得联系。相关负责人称，关于退卡事宜，在2月初已与沈先生夫妇“达成一致”。“卡内3000多元原路退回之前充值的银行卡，余下1000多元保留在卡内，可继续消费。”为何不能全额退，还要留一部分在会员卡里？他解释，之前这张六折会员卡曾有过的两笔消费记录，退卡所涉及的这两笔差价无需另补，只是要留部分退款在卡里继续消费。记者追问，办理会员卡，有没有相关会员协议？该

负责人表示：“没有协议，不过店内前台应该会提供充卡细则。”

对于总部的这套退费说法，沈先生表示：“压根没同意过这个方案。”他直言当初除了剪发，妻子的确还做过一个发型项目，但事后造成头皮过敏严重，工作人员便全额退了这笔消费。在他看来，卡里只消费过一次剪发，即使涉及退差价，也至多上百元而已。“他们曾提过即便退卡，也要余留1000多元在卡里，但没解

释原因，我们一口回绝这个不合理方案。”为此，沈先生一直在多方投诉。目前，在“新民帮依忙”介入下，经静安区市场监督管理局调解，关于退卡一事，沈先生夫妇与梵创造型已达成一致。



本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英