

962555

小忙  
微调查

冰箱双侧门上方都不平整  
塑料膜无法去除



# 新买冰箱质量不佳 申请退货反复延迟 膈应郁闷

## 商家客服审核通过时间不断“重启”让人烦心

### 异味浓重 部件不平

10月29日中午,黄女士前往位于浦东新区浦建路346号的京东电器浦建路旗舰店选购电冰箱,在店员的推荐下选中了一款卡萨帝(Casarte)天成零距离自由嵌入式电冰箱并付清了货款,共计17000多元。

经历了台风天气的延迟送货,这台卡萨帝冰箱于11月2日晚上8时许送到。可当黄女士打开电冰箱检查时,一股刺鼻的气味扑面而来。

“细看之下,这台电冰箱几乎所有边框都贴了胶带纸进行保护,倒也十分周全,只是所用的塑料胶带不知是质量问题还是什么原因,气味异常难闻。”黄女士补充道,“气味难闻也就罢了,最‘神奇’的是冰箱主体有些部位的塑料膜无法去除,这些塑料膜贯穿其间并自部件两侧透出,感觉像是先贴了塑料膜再安装的部件,并且其中一部分膜上有明显类似油性的物质,这可是能接触到食品的部件啊!”

然而,在去除胶带准备清洁电冰箱的过程中,黄女士又发现了更严重的问题:电冰箱左侧门下方部件不平。“这应当是明显的质量问题啊。”无奈之下,黄女士在11月4日上午致电京东客服反映情况,并要求冰箱的厂商派人上门检查。“当时考虑到1米9高、

市民黄女士向“新民帮依忙”反映,她在京东电器线下旗舰店买到一台有质量问题的电冰箱,申请退货时困难重重。多次沟通投诉,却迟迟没有解决,这让她倍感郁闷。

600多升容量的大冰箱搬运不易,甚至我们还希望能够小修就不退货了。”

### 退货时间 多次“重启”

11月5日晚上7时许,卡萨帝冰箱技术人员上门检查后确认:冰箱的左侧门下方灯箱有质量问题,并且双侧门上方都是不平整的。当即表示:“要么换两个门,要么申请退



「无限重启」的退货时间

本版图片由采访对象提供

人申请的,他们厂商没接到过京东的工单,所以技术人员上门检查后的材料是没办法上传给京东平台的。”心里带着一万个问号,黄女士又联系了京东客服,对方表示会尽快解决。

在等待处理的数天内,黄女士惊奇地发现从申请退货后,京东App就显示:“服务已受理,预计在1天23小时内与您联系。”2天后,这个倒计时又重回原点。11月9日下午5时40分,审核再度重启。

### 沟通数次 答应退货

“退货申请提交至今,时间经历了两次‘重启’,如此循环往复,奇葩的操作让我等到什么时候呢?”黄女士再次致电京东客服沟通情况要求尽快审核退货信息,“但遗憾的是,已经一周了,我依然没有等到京东客服的任何正面回应。”

带着黄女士的诉求,记者致电京东客服,线下店的客服人员回复称:一直“重启”的原因是京东这边没有接到冰箱厂商上门检测后的反馈,所以流程上没办法安排退款。目前他们正在积极与厂方沟通处理。

日前,黄女士反馈称,经过“新民帮依忙”的介入,京东及卡萨帝冰箱厂商已经跟她联系并为其安排了退货,她对处理结果也表示满意。 本报记者 陆常青

## 地下车库排水不畅返水 居民家中“水漫金山”遭殃

家住奉贤区金汇塘东路1799弄小区的周先生向“新民帮依忙”求助:几天前,他家中厨房突然返水,顿时“水漫金山”。尽管物业派人及时上门处置,帮忙消除积水,但让他担忧的是,问题可能出在小区地下车库常年积水,无法及时排水。如果无法“根治”,他担心哪天返水“卷土重来”。事情的真相究竟如何?记者展开调查。

“11月18日上午9时左右,家里的厨房突然‘发大水’了。水直接从下水道返出来,弄得地板上到处都是……”周先生心有余悸地回忆道,事发后,他立即和家人找来铁锹、拖把、抹布和塑料水桶,里里外外忙活了2个多小时,不断地铲水、吸水、擦水……倒掉了5桶水,才勉强将积水排干净。周先生家在3楼,底楼是小区物业办公室,2楼居民家中的排水管道曾做过改造,因此,这次一二楼都“幸免于难”,唯独他家遭了殃。

据周先生介绍,金汇塘东路1799弄小区一期共有8栋居民楼。许多业主表示,自家也曾遭遇过返水之苦。周先生和多位业主都质疑:小区用于停放非机动车的地下车库常年积水,排水不畅,或为导致居民家中

频频返水的“罪魁祸首”。“我们多次和小区物业公司反馈,可是问题始终没有解决的迹象。”

记者联系了负责管理小区的沪楚物业。一名相关负责人解释称,事发当天,物业工作人员收到周先生的诉求后,立即到场查看。经过一番排摸后,他们得出结论:水管常年疏于疏通,污水淤积,排水不畅,从而导致水“逆流而上”,返入3楼住户家中。物业经理称,事发后,他们及时组织工人,将原有的管道切开,重新更换了一段大口径管子。

返水的“病因”找到了,地下车库积水问题又该如何解决?物业经理说,经前期初步调查,导致小区非机动车地下车库积水的主要原因:一是小区地势较低,雨水容易“倾泻而下”;二是三大运营商的线路管道存在老化和设置不合理等问题,部分管道“直通”小区地下室,导致周边积水“顺流而入”,长期淤积地面,难以彻底排出。对此,物业一方面将加强日常排水管理,另一方面,正积极地同相关单位协商沟通,争取早日从根源上解决问题。 本报记者 徐驰

小帮  
呼有应

## 居民楼道堆成“私人杂货间”

走路只能侧身而过,稍不留神就会被绊倒

家住静安区延平路481弄的居民李女士向“新民帮依忙”反映:她所在的居民楼栋内普遍存在楼道堆物现象,个别居民硬是将楼道口当成“私人杂货间”,洗衣机、热水器、柜子等杂物集结于此,阻碍通行,几乎无立足之地。

延平路481弄小区是建于上世纪80年代的老式公房。李女士家住5楼,她所在的楼栋总高6层,每层楼4户人家。让她头疼的是,这些年,隔壁的邻居习惯把杂物堆在公共走廊,并且呈现愈演愈烈的趋势。“最初只是摆放洗衣机,到后来发展成鞋架、柜子、热水器全堆出来了!”李女士大吐苦水,原本1米多宽的楼道日渐堵塞,走路只能侧身而过,稍不留神就会被绊倒。

记者从她发来的照片上看到,公共走廊两侧被各种杂物塞得满满当当,家具、鞋架、塑料袋包装等杂物堆起近一人多高,占据了楼道一半的空间。李女士坦言,在绝大多数楼层的楼道里,都能看见堆积的杂物,但都不如5楼那么严重。“我家之前装修,大件

家具根本搬不出来,一旦引发火灾,后果不堪设想。”

今年以来,李女士也多次向居委会和物业反映楼道堆物问题,城管也曾上门查看并表示会敦促整改,但并没有实质性改变,杂物依旧异常显眼地堆放在楼道里。

那么,这种情况到底该如何解决?姚西居委会的相关负责人回应称,李女士反映的情况属实,这确实是个管理难题,在接到居民反映后,他们通常会上门通知居民将堆放的东西清理走,但一段时间后问题又会反弹,屡禁不止。对方表示,针对楼道堆物情况,近期将会同街镇、公安、城管等多部门联动整治,切实消除安全隐患,维护社区环境秩序。

本报记者  
季晟祯



本版编辑/王蕾  
视觉设计/竹建英