

962555

小  
忙

物业服务热线为什么不能提供物业公司的电话？近日，市民黄女士致电962555，向“新民帮依忙”反映，上海物业服务热线962121在蛇年伊始，疑似将本来向市民提供的一些公共服务“收窄”，给市民带来不便。“工作人员称，是为了防止房产中介的恶意查询，我们虽然理解，但市民的正常需求被‘误伤’，又该如何解决呢？”

# 物业热线竟成谜中谜 市民查询频吃闭门羹

## 热线突设查询禁令 市民问询无法告知

黄女士告诉记者，几天前，她因工作需要，欲联系咨询位于杨高北路某号小区的物业公司，便拨打上海物业服务热线962121，希望获知该小区物业公司的联系方式。

电话接通后，工作人员告知：现在有新的规定和通知，不能查询，无法告知。

这让黄女士意外。她表示，自己因工作事务的需要，以前曾多次拨打过962121。“去年年底，我还通过该热线查询到了几家物业公司的电话，为啥现在不行了？热线服务为何突然缩水？”

在黄女士的追问下，工作人员透露，因为房产中介来问物业公司电话比较多，为了“防止恶意查询”，平台关闭了这一服务。

记者试着拨打了962121，工作人员的回答是一样的：无法查询，无法告知！

记者在以往的采访过程中，也曾多次拨打过962121，每次查询都能顺利问到正确的物业公司联系方式。如今情况的确发生了一些变化。工作人员同样给出了“房产中介打得太多，所以以后不让查了”的解释。

## 合理诉求遭遇误伤 公共信息岂是“私密”

对于这样的解释和做法，黄女士认为，普通市民有各种查询物业公司电话的需要，房产中介只是其中一部分人员。她非房产中介，在工作和生活中，偶尔也需要找物业公司电话。“如果是小区业主，想查询自己小



上海住宅物业网明确列出了962121物业服务热线的职责和作用

区物业公司的电话，也是顺理成章的！”

黄女士提出，虽然物业服务热线有一定的苦衷，但对于正常的信息查询不应“一刀切”，962121作为物业管理部的“服务”热线，业务范围包括：提供咨询和受理投诉，其中提供物业电话应是分内职责，是一种公共服务。

况且，物业公司作为合规企业，公开经营，对外电话公开可查并非“个人隐私”。物业服务热线作为物业行业主管部门的热线电话，应该为市民提供顺畅的查询渠道。

## 应用搜索设计单一 绑定烦琐信息缺失

物业服务热线关闭了对物业公司电话的查询，那么，物业公司的电话还有其他途径可查吗？服务热线的工作人员表示，可以尝试在“上海物业”小程序上查询。

记者进入“上海物业”小程序，点击“物业服务企业”一栏，却发现需要输入物业企业名称进行搜索。一般来说，搜索者多数只知小区地址或小区名称，并不知晓物业公

司名称，这样的搜索规则显然并不“亲民”。

随后，记者切换到“用户登录”状态，进行了“绑定小区”。这一操作倒是可以通过小区名称或地址进行。绑定小区后，可以看到绑定小区的一些基本信息，但有些信息需要绑定房屋（具体到某室）。现在，终于可以找到物业公司电话了吗？记者试着绑定和解绑几个地址却发现，有的地址绑定后，可显示物业公司名称和电话，有的仍然无法显示。

黄女士根据物业服务热线工作人员的“指南”，尝试绑定了杨高北路某号，也未找到物业公司信息。“费了半天劲，仅仅是想找一个物业公司联系电话，一番复杂的操作流程，最终也是困难重重。”黄女士郁闷。

## 主管部门承诺配合 实际执行仍旧受阻

如何看待物业服务热线拒绝提供物业公司电话的做法？记者联系了上海市物业管理事务中心，工作人员请记者联系上海市房屋管理局。2月19日，市房屋管理局相关工作人员经了解后回复记者表示，市民查询物业公司电话的要求是“正常诉求”，合情合理，热线工作人员应予配合告知，这是在热线的服务范围内的。

对方也提到了房产中介，并称，如果中介一下子要查十几个物业电话，批量收集信息，会给工作人员带来很大的额外工作量，他认为这种情况是“不合理”的，工作人员会“酌情处理”。

2月24日，记者截稿前再次拨通962121测试，发现工作人员针对市民查询物业公司电话的要求，依旧回答“不能查询，无法告知”。  
本报记者 陈浩

## 低层居民饱受“反水之苦” 物业“一天一通”难以治本

“如厕如同拆炸弹，污水喷涌成日常！”家住长宁区虹南小区17号楼的顾阿婆近日向“新民帮依忙”栏目求助，自2023年小区“美丽家园”改造工程之后，包括她在内的十余户低层居民便陷入“卫生间危机”。持续两年的马桶反水困境，让古稀老人苦不堪言。尽管物业几近“每天疏通”，但依旧“治标不治本”。

## 居民“苦煞” 不敢如厕

“隔三岔五，水就会从马桶里溢出来，把卫生间弄得一塌糊涂。我每天拖地都来不及，上个厕所提心吊胆的……”在顾阿婆家中，原本该安享晚年的老人却要时刻警惕来自马桶的“突袭”。卫生间地面残留的水渍、角落堆放的应急物资，无声诉说着两年来的煎熬。

顾阿婆年事已高，住在中山西路1432弄17号2楼已有十多年。据她回忆，2023年小区“美丽家园”改造之后，家里的卫生间就经常反水。“每次上厕所之前，我都要仔细看看，马桶旁边是不是又有水漏出来了。”顾阿婆的卫生间常备拖把、水桶、抹布“抗洪三件套”，突如其来的反水，往往防不胜防。

同住二楼的陆伯伯更是遭遇“社死瞬间”：“正坐在马桶上，突然‘哗’的一声，粪水直接溅到身上！”据不完全统计，该小区48

栋居民楼中，超过10户低层住户存在类似情况，受影响最严重的2楼住户有的已停用卫生间，每日如厕需步行至公厕。

## 物业“忙煞” 难治顽疾

面对居民的持续投诉，乾宁物业周经理坦言已陷入“救火式”工作状态，“这么多年来，我们干活也是‘苦透苦透’，疏通管道几乎成了物业日常工作的‘头等大事’。”这个建于1990年的老旧小区，地下管网如同年迈的血管。两年以来，物业“有求必应”，只要居民报修，工人便来疏通，几乎“一天一通”。然而，在居民们看来，这依旧没有解决问题。

“我们联系过‘美丽家园’工程施工方，对方坚称按图施工没问题。”物业周经理分析，反水顽疾或与当时的改造工程改变原有排水坡度有关——小区所处地势本就低于中山西路，施工可能造成“压力差”，加剧了管网逆流风险。但该说法尚未得到专业部门验证。

目前，物业已向属地虹桥街道反馈相关情况。多位居民盼望，相关管理职能部门能到现场查勘，拿出行之有效的解决方案，尽快落实整改，帮居民们解决这一长期困扰他们生活的顽疾。本报记者 徐驰

## 哪吒汽车座舱漏水成摆设 门店修不了 客服也推诿

近日，市民陈先生向新民晚报“新民帮依忙”反映，其斥资14.65万元购买的哪吒智能电动车在购入未满一年期间，频发严重漏水故障。截至发稿，“哪吒汽车”仍因缺少配件无法维修，被弃置家中，成为困扰车主近一个月的闹心难题。

据陈先生回忆，今年春节期间车辆首次出现漏水险情。经第三方汽修机构检测，故障根源系空调进气口密封圈失效，导致空调冷凝水倒灌车厢。“驾驶舱积水已漫过脚垫，主副驾驶座椅底部完全浸泡，存在严重电路短路风险。”心有余悸的车主表示，自此只好停止使用车辆。

更令人震惊的是，当陈先生于节后驱车16公里前往指定门店——上海汾石汽车销售服务有限公司（哪吒汽车沪南公路店）寻求维修时，途中车载系统竟连续黑屏四次。而到店后遭遇的冷处理更让他寒心，“售后人员拒不检测维修，当日也无任何负责人出面解释，门店漫不经心，对车辆售后问题全然不当一回事。”

在反复拨打哪吒汽车400客服热线后，2月17日陈先生终于接到品牌方客服回电。然而所谓解决方案却是“无法承诺配件到货时间，不提供代步车辆”，仅建议“尽量避免雨天使用”。对于这种敷衍态度，陈先生直言荒唐，“难道价值十几

万元的新能源车雨天只能当摆设？”

记者就此事致电哪吒汽车官方客服，对方证实车辆尚在4年/12万公里质保期内，称“已安排专人对接”。但陈先生透露，自2月17日后品牌方再无主动沟通，故障车辆至今仍由车主自行保管。“沪南门店推诿检修，总部售后杳无音信，所谓‘用户型企业’的承诺何在？”

业内专家指出，新能源汽车座舱漏水绝非小事，可能引发电路系统短路、电池组受潮等重大安全隐患。根据《家用汽车产品修理更换退货责任规定》，生产者应当建立完善售后服务体系。

截至发稿，陈先生这辆价值近15万元的“铁疙瘩”哪吒电动车，既不敢驾驶上路，又找不到能维修的渠道。“雨季即将来临，沪南公路门店仍坚持不予维修，浸水车辆继续受损怎么办？”车主无奈的同时，也呼吁监管部门加强对新能源汽车售后服务质量的监管。

本报记者  
夏韵



编辑/张颖琦  
视觉设计/竹建英