

962555

3·15
帮帮忙

交付后问题频发，开发商要么敷衍了事要么找不到原因

「新房子」如何让人住得更安心

新测评

现场调研

建言

本报讯（记者 李晓明）在“3·15”国际消费者权益日到来之际，由新民晚报社联合上海市市场监管局、12345市民服务热线，连续第六年发起“市场监管局长接热线”活动。3月14日当天，共受理消费类市民诉求16333件。其中，排名靠前的分别为网上购物（69%）、售后服务（13%）、审验登记（7%）、各类服

务卡券（2%）、商品质量（1%）。

同时，3月13日至3月15日，新民晚报在微信视频号“上海时刻”和“新民帮帮忙”微信视频号、今日头条号、抖音号等平台推出“3·15消费民生直播”，起底食品、金融、房产等消费领域的“黑灰产”，反响强烈，3天直播全网总看播量超30万人次。

本报记者 徐驰 陆常青

多位市民向“新民帮帮忙”反映，刚买不久的新房，出现大面积漏水、渗水、空鼓等诸多质量问题，影响正常入住。更让业主们揪心的是，开发商或迟迟找不到原因，或索性念起“拖字诀”，往往难以及时落实整改到位。“新房子”该如何让消费者更安心？对此，记者展开调查测评。

>>>清融雅苑

新房泡水无人修复

市民刘先生购买了春桐路155弄清融雅苑小区22号楼三室两厅的房子，产权面积103平方米，为精装修房，于去年6月2日正式交付。今年1月，楼下邻居发现，家中主卧卫生间的顶部暖气区域漏水，就立刻找到了刘先生家。

“房子还在质保期，我马上联系开发商维修。谁知道他们开了个洞、凿开地板以后，就再也没人来管！”刘先生回忆，1月21日房修人员对他漏简单补漏。但治标不治本，楼下渗漏问题依旧没有彻底解决。2月13日，刘先生和家人突然发现自家的主卫和客厅的墙体出现鼓包，还不断往外渗水。次日，房修人员再次上门。为查明原因，工人当场凿开主卫和客厅的墙体。“水哗哗地从墙壁里流出来，工人一头雾水，既找不出原因，也没有进一步处理。”此后，刘先生一家只能眼睁睁盯着这个“大洞”，在布满水渍的新房里生活。刘先生说，漏水之势不但没有减弱，反而愈演愈烈。几天后，主卧地面也开始严重渗水，地板起泡、发翘。工人上门以后，选择将卫生间的地砖彻底凿开，映入眼帘的是积聚在沉箱内的大量积水，凿开沉箱、排空积水，停水试验后，工人们依旧没能找到出水点。“开发商扔下一句‘回去商量一下’后，就又没了下文。”更让刘先生郁闷的是，多次沟通后，开发商竟回称“没钱”“没人”来处理此事。

记者来到刘先生家中看到，连接客厅和主卫的墙体上破开约30厘米×50厘米的洞，墙面现黑色霉点，凑近一闻，一股霉味扑面而来。走进主卫，地上布满积水，明显闻到阵阵臭味。刘先生指着裸露在外的水管说：“这是开发商之前施工时造成的，到现在也没人来修复。”来到主卧，刘先生踩在一块木质地板上，地板瞬间像跷跷板一样抬起，带出缝隙里的积水（见左下图）。由于长期遭到浸泡，大约3平方米的地板变得松软不堪，地板接缝处亦是遍布积水。他无奈地表示，主卧和主卫都根本没办法使用，他只能跟家里人在次卧“将就”至今。

清融雅苑的开发商为上海枫丹丽舍房地产开发有限公司，该开发商由融创中国投资控股，记者联系到对接人王经理。他坦言精装修房的售后维修需由施工方承担，目前开发商方面多次催促，对方反馈找不到工人。开发商告知施工方两种方案：要么尽快出人到场维修，要么付钱来委托开发商寻找工人帮忙维修。“对方选择后者，目前正在走打款流程。”当谈及进度时，王经理称自己是跑现场的，只能把情况向上汇报。

开发商需更“自觉”

房屋质量是房子的“安身立命之本”，是“托底”的基础。在采访中，记者发现，部分开发商往往喜欢当“甩手掌柜”，不是将责任直接“推给”分包、“房修部”或者物业公司，就是索性“高高挂起”。需要业主“拨一拨”才能“动一动”，甚至变得难以联系，人为增加沟通成本与难度。殊不知，业主正是冲着知名开发商的“金字招牌”签订了购房协议，开发商有不可推卸的法律责任。“好房子”不只是售前，也应重视售后。不少开发商或是央企、国企，或是业内知名的房地产企业，作为有影响力的房地产开发企业，更应拿出担当，负起责任，用优质的服务赢得消费者的认可。



■ 清融雅苑刘先生家中墙面被凿开大洞后，后续没人管

本版摄影 徐驰 陆常青



■ 华侨城纯水岸小区陈女士家的北卧室定制衣柜后方的墙面，如今爬满黑色霉斑

>>>中建玖海云天科茵兰庭
竟有35处质量问题

年初，吴女士一家在经过精挑细选后，相中海洋三路666弄的中建玖海云天科茵兰庭小区内一套100平方米的三房两厅户型。1月21日交房后，吴女士新房问题多多，尤其是朝南的主卧和次卧的飘窗大理石平台处，出现了多处凹坑。“我第一时间跟开发商中建二局取得联系，谁知他们的态度无比敷衍。”吴女士讲，尽管新房还在质保期，但开发商只是派人来刷过油漆，对于地砖空鼓和凹坑等其他重要问题几乎是视而不见，且“能拖则拖”。“他们不是强调工人未复工，就是跟我说‘再等等’。说是2月中旬维修，现在已经是3月中旬了，究竟还要拖到什么时候？”无奈之下，吴女士只能掏腰包，请专业机构上门验房。记者看到，这份验房报告中共列出35项问题。根据严重程度来分级，均为“中等”以上级别，包括“窗台破损”“地面空鼓”“勾缝不严”等在内8个小项，已达“严重”级别。

记者来到吴女士家中查看，走进主卧房间后，飘窗大理石平台上，肉眼可见多处凹痕。吴女士来到客厅蹲下身子，用手指轻敲瓷砖，传来阵阵明显的空鼓声。还有厨房内电线裸露，也没有做绝缘保护……吴女士透露，开发商方面一直以“工人尚未复工”为由，不来处理。“工程维修部的态度也是非常差，来回回换过至少四批人。打电话过去，他们一般都要隔个两三天，才能回复一句。”记者尝试与开发商取得联系，但并未得到明确回复。据工程部房修方面反馈会“尽

监管需更“有力”

根据《中华人民共和国城市房地产管理法》和《城市房地产开发经营管理条例》，房地产开发项目必须经验收合格后方可交付使用。验收工作由建设工程质量监督机构进行，确保工程符合国家和地方的标准和规范。

交房时，开发商需提供《竣工验收备案表》《住宅质量保证书》《住宅使用说明书》等文件，这些是房屋质量、保修期限和范围的依据。购房者在收房时需检验房屋质量，若发现问题，有权要求开发商进行维修或协商解决；若开发商未能按期交付，或交付的房屋不符合标准，购房者有权要求开发商承担违约责任。根据《商品房销售管

理办法》，开发商应按照合同约定交付房屋，未能按期交付的，需承担违约责任。不少购房者呼吁，相关监管部门在楼盘项目建设、竣工验收过程中应落实监管责任，包括对工程建设各方主体的质量行为、工程实体质量等进行监督检查，对发现的质量问题责令整改，确保工程项目符合相关建设标准和规范。同时，也应加强对开发商在质保期内维修责任的监管，不要让“售后维修难”成为消费者的又一个心结。

本版编辑/胥柳曼
视觉设计/戚黎明

▲ 中建玖海云天科茵兰庭小区吴女士家中窗台频现凹痕（小图）

快维修”，但也拿不出相应的时间表。截至发稿，经记者多方沟通以后，小区辖区所在地临港自贸区相关监管部门也已介入，开发商中建二局方面初步承诺，会在3月23日前维修到位。

>>>华侨城纯水岸

全屋发霉有家难回

去年4月，陈女士花980万元购买华侨城纯水岸小区内一套136平方米的精装房，又自费40万元软装。去年11月25日，她发现客厅地面突然出现大片水渍，随后北卧室墙面也因主卫渗水大面积发霉。之后开发商拖延维修3个月，导致全屋发霉受损，无法住人，陈女士全家无奈只能在外租房住。

记者踏入陈女士家中，只见客厅地板被整片掀起，裸露的水泥地上泛着深褐色水痕；北卧室定制衣柜后方的墙面爬满黑色霉斑，空气中弥漫着刺鼻的潮气。“明显防水出现问题。”陈女士指着厨房与客厅交界处说，当时水迹从厨房向外蔓延，导致她自费铺设的进口地板报废。更糟的是，主卫背后的墙面随后出现第二处渗漏，北卧室的定制柜遭水浸泡变形。经测算，房屋损失已超5万元，这还不包括全家每月在外9300元租房费用。陈女士称去年11月25日报修后，物业与开发商相互推诿，直至今年2月22日才派出总包单位和精装单位前来排查。维修人员在厨房角阀处反复打压测试五天，把龙头拆得七零八落后，给出了“边修边查”的方案。出具的维修建议书显示，开发商要求业主先入住观察北卧室是否继续渗水，但对已明确的客厅区域维修却迟迟不动工。“无论是角阀滴水还是卫生间渗水，按照国家装修标准，这两个空间都应该做了防水，不应该漏到外面，影响其他空间。”陈女士指出，问题出在开发商防水作业不合格，理应承担赔偿损失。陈女士还透露，小区内漏水的房子不在少数，仅她家所在的4号楼就存在8户之多，多处漏水已维修完毕，唯独她家被一直拖延。“损失超过5万元，三个多月有家难回，谁来负责？”陈女士要求开发商应该及时维修，保障业主正常入住。

记者拨打华侨城华东客服负责人黄经理的电话，对方称陈女士家漏水是她自行装修后更换的角阀漏水所致，屋内防水没问题，他们目前只能配合其维修。对于“三个月未有工人上门维修”及“楼内多户漏水”情况，黄经理均否认。

