



# 想要恢复燃气纸质账单 老人操作起来感到费劲

夏令热线 记者调查

6月起,上海燃气陆续发放《关于取消燃气费纸质账单的告知书》,告知书上提供了线上查询账单的方式,也提供了恢复纸质账单的用户专属二维码。然而,近日有市民向新民晚报夏令热线反映,对于一些老年人来说,想要恢复纸质账单,还是会遇到一些麻烦事。

市民陈先生反映,他帮老父亲恢复纸质账单的时候,原以为只需要扫一下告知书上的专属二维码就能解决,然而扫码后,却弹出了“您还签约了其他平台电子账单!请至付费通平台恢复”。在致电付费通客服后,客服人员却又告知,经过查询,不是在付费通上绑定的,而是在市民邮箱上

绑定的,所以要解除绑定,还需要通过市民邮箱。陈先生说,市民邮箱已经是多年前申请注册的,账号密码早已不记得,有没有绑定过电子账单,也已是一笔陈年糊涂账了。

无独有偶,市民林女士来电求助,7月中旬家里仍未收到燃气账单,希望能够补寄纸质账单,方便

其支付费用。林女士告诉记者,她并没有收到取消燃气费纸质账单的告知书,而且家里都是年逾七旬的老人,平日里收到纸质账单后,都是直接去家对面的邮局付费。“家里老人都操作不来智能手机,怎么办?”

为此,记者致电上海燃气热线962777,客服人员表示,只要提供

户名和客户编号或者家里具体住址,就能帮忙办理恢复纸质账单。至于像陈先生这样在其他平台绑定电子账单的,可能是操作中勾选忘记了,或者误操作产生的,也可以致电燃气客服来解决。而林女士7月的纸质账单,则会在三个工作日内进行补寄。

## 记者手记

从践行低碳环保理念来说,账单无纸化是一件大好事。但记者在采访中发现,对于一些老年人来说,想要保留纸质账单可能出于无奈。然而也是他们,在恢复纸质账单的操作上,十分“费劲”。

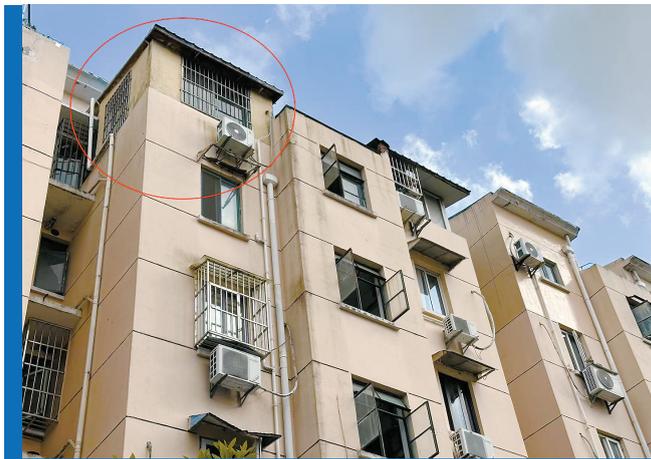
如果用不来智能手机“扫码”

解决,打一通热线电话,寥寥几句话也能处理,其实并不复杂。然而,在记者告知林女士可以拨打燃气热线电话后,半小时不到,林女士又打来电话,表示听不清热线里的声音,想要让对方提高些音量,却发现对面是“机器人”;想要转接人工,却显示“坐席繁忙”,操作起来格外不顺。

最终,在协助林女士解决问题,并向其反馈上海燃气热线客服的解答后,林女士的反问,让记者有些错愕:如果没有收到告知书,是默认同意取消吗?为什么告知书不能做成扫码选择电子账单,而是要扫码恢复纸质账单?

本报记者 裘颖琼

# 顶楼业主天台搭起违法建筑 楼下居民家中墙体霉变开裂



▲ 顶楼违建(红圈处)

本版图片均为本报记者 徐驰 摄

近日,家住闵行区3118弄10区银都苑小区35号楼的居民黄先生向新民晚报夏令热线反映,2006年他购房入住时,顶楼业主在北面擅自搭起违法建筑。19年来,黄先生女儿的卧室内天花板渗水、墙壁霉变、墙体开裂,孩子无法正常入住,一家人的日子过得苦不堪言。



▲ 裂缝“交织”在一起

## 违建悬于头顶

记者来到闵行区3118弄10区银都苑小区35号居民楼。抬头望去,该楼6楼平台上搭出一间封闭式砖混结构房屋,与周边环境显得“格格不入”:记者在小区里逛了一圈后发现,相比之下,其他居民楼北侧区域为开放式天台,并不存在任何构筑物。

“天台就这样被‘搭满’,我们住在楼下的居民,日子实在是太难过了!”黄先生说,他于2006年买房,搬进小区后,此处违建就一直存在。楼内其他业主也证实,顶楼北面本是开放式的露天天台,却被顶楼业主长期“霸占”,私搭房屋后,显然存在一定的安全隐患。

管理小区的乔爱物业工作人员到场后表示,小区内房型不统一,经核实,35号楼顶楼该部位“应该没有房子”。不过物业直言,小区始建于上世纪90年代初期,物业公司于今年才刚入驻服务小区,对于之前的详细情况也并不很了解。

## 开裂二十多处

随后,记者来到黄先生5楼的家中。刚走进朝北房间,便能闻到一股隐隐的霉味。“最初,霉变是从天花板部位开始的,然后逐渐蔓延到整块墙壁,最后,满屋子都充满异味……”黄先生无奈地说。抬头看去,天花板约三分之二的面积暗沉、发黑,打开吊橱门后,阵阵刺鼻的霉味瞬间扑面而来。据黄先生讲,2006年购入房屋后,情况远不像现在这般糟糕。“最近几年,天花板上不时会‘掉粉’下来,我和家里人经常会做大扫除,但还是难将霉味彻底消除。”他直言。

更让黄先生及其家人难以忍受的是,屋内还存有多处严重开裂。记者看到,天花板与墙壁的接缝处有一条超过30厘米的裂痕,从天花板边缘位置一路“蜿蜒”至北侧墙体表面。黄先生打着手电筒,顺着灯光找寻,北侧墙壁上,十数条裂缝不断“叠加”,相互交织在一起。裂缝最密集的地方,甚至有如“蛛网”般密布,让人头皮发麻。

“这样下去可不是个办法。万一哪天墙壁塌了怎么办?这可是要出大问题的!”黄先生认为,由于顶楼的违法建筑属于砖混结构,早已超出房屋墙体设计所能承受的负荷,成为导致墙体严重开裂的“元凶”。“近年来,裂缝不断地增多、增长、加深、增宽,据我们不完全统计,墙体上出现20多条裂缝,最长的地方更是超过50厘米,裂缝最深处甚至可以插进一根牙签,最宽处也超过3毫米。这还怎么住人?”他告诉记者,这间房屋原本是他女儿的闺房,由于常年发霉发臭、墙体开裂、墙面渗水,他们根本不敢让女儿居住。“我让女儿和我爱人睡在其他房间,我一个人在房间里稍微‘将就’一下,但是,心里也很害怕,担心安全隐患随时会来。”他坦言,多年来,渗水、裂缝和霉变等多重问题叠加,有如悬在他头顶的一颗雷,这已经严重影响到他和他家人的正常生活。

记者试图前往6楼业主家中采访,对方始终大门紧闭。居委工作人员到场后,亦无法联系到6楼业主。

## 顶楼自拆违建

颛桥镇综合行政执法队与物业和属地居委负责人相继抵达现场。经过仔细查看后,执法队相关负责人表示,该小区为1994年

开发建设,房型结构较老。35号楼楼顶北侧露台存在一处砖混结构建筑物,面积约为7平方米,2008年由房地执法部门登记,系存量违法建筑。5楼业主反映其房屋存在渗水、开裂等问题,相关部门一同上门查看,其反映的情况属实。

对于黄先生提出的家中霉变、渗水和开裂等一系列问题的“症结”是顶楼违法搭建所致,城管部门建议,要由相关的第三方房屋检测机构认定后,才能下最终的结论。近日,居委也将搭建平台,联系双方协商解决问题。

截至发稿,记者从属地相关部门了解到,经居委牵头,5楼与6楼业主已召开过协调会。对于违建是否为造成房屋产生一系列结构问题的根源,双方无法达成一致。不过,好消息是,6楼业主已自行请施工队进场,将“高悬”在顶楼露台的违法建筑彻底拆除。同时,该户业主也一并做了初步的防水、隔热等处理。

对此,黄先生直言,“拆违”只是迈出解决问题的第一步,后续,他家中房屋的裂痕该如何修缮?霉味该如何去除?又如何保障违建不“卷土重来”?新民晚报夏令热线将继续关注此事进展。

本报记者 徐驰

## 夏令热线 留言板

曹先生:闵行区三鲁公路水月锦绣苑小区垃圾房内,停放着电瓶车,还有纸箱等杂物堆积,导致垃圾桶只能露天摆放在外,苍蝇多,影响环境,已向物业和居委反映但无改善。希望管理部门能尽快对小区垃圾房进行整改。

陈先生:宝山区中国铁建青秀城小区38号楼,从中层到顶层的消防通道被鞋柜、自行车、纸箱等物品占用,物业不予制止,存在安全隐患。希望管理部门尽快整改消防通道被占用问题。

蒋女士:杨浦区翔殷路871弄的7个门洞进行电梯改建,2024年6月才开始施工,但是其间只进行了4个门洞的挖掘打洞,现在整体施工被停止了,导致占用车位、易生蚊虫等问题。询问施工方称缺了手续,希望管理部门尽快推进施工进度。

张女士:普陀区地铁11号线桃浦新村站4号口外,晚上9时后存在无证摆摊现象,摊位周围地面油污多、烟味重,污染环境。且摊位占据人行道,阻碍行人通行,之前虽经整治后曾有好转,但近期摆摊现象死灰复燃,影响市民出行体验与安全。希望相关部门加强管理,彻底解决此问题,还市民整洁畅通的出行环境。

志愿者 张依文  
季成彦  
李佳雯 雷楠杨 整理