

962555

小忙 微调查



欧阳先生来电向“新民帮依忙”求助，自己16岁的女儿欣欣瘫痪在床，且存在认知障碍，因一时“手误”在“摩天轮”预订了一张2000多元的演唱会门票，自己发现后马上申请退票，结果平台却称演唱会门票售出不退，除非让法院提供无民事行为能力人证明。“我们本来就是低保家庭生活困难，女儿也根本无法去听演唱会，这笔开支实在是让我们难以承受。”欧阳先生语气中带着哽咽和颤抖。

# 瘫痪女孩误购演唱会票 低保家庭遭遇退票困局

## 票务平台称：需法院提供无民事行为能力人证明

### 16岁女孩存认知障碍 一不小心支付高额票款

欧阳先生向记者讲述，4年前一场突如其来的车祸，让女儿欣欣遭受重创昏迷，经过近三个月的煎熬，才慢慢有了意识。但醒来后的欣欣已经无法说话，四肢瘫痪，连吃饭喝水都只能依靠胃管勉强维持。后经司法鉴定，欣欣被认定为肢体一级和精神二级残疾，护理依赖程度为“完全护理依赖”，花季人生也被彻底改写。

“高额的康复费用已经掏空了家庭的全部积蓄，万般无奈之下，我们只能中止治疗，把女儿接回家中照顾。”欧阳先生满是苦涩地说，雪上加霜的是，女儿遭遇飞来横祸之后，妻子也被诊断为系统性红斑狼疮，需要长期服药，并丧失了工作能力。“现在家里的唯一收入就是我去跑网约车，维持最基础的开支。”欧阳先生无奈地讲，因为女儿瘫痪在床无人照顾，自己跑网约车的时候也只能把女儿安置在副驾驶位上。

这样艰难的日子苦熬着，没想到一笔冒出来的订单再起波澜。据欧阳先生讲述，平时女儿卧床在家，四肢瘫痪仅有两根小拇指可以动弹，自己便给女儿准备了一个平板电脑用作消遣，女儿与外界的简单交流也靠在平板电脑上打字。3月30日傍晚5点多，他突然发现女儿的微信上有一条2000多元的支付记录，大惊之下，连忙点进去查看，发现是16岁的女儿在一家名为“摩天轮”的票务

平台购买了一张4月9日邓紫棋的中国台北站演唱会门票。“女儿以前就喜欢听邓紫棋的歌，估计是看到了她的演唱会信息，不小心点进去的。”欧阳先生讲，女儿的微信绑定了她的银行卡，卡里的存款是爷爷奶奶外公外婆给她存进去用作应急的钱，没想到却被购买了演唱会门票。

### 平台规则概不退票 重重门槛强人所难

发现女儿“误购”门票之后，欧阳先生焦急万分，马上联系平台方要求退票，然而却遭到拒绝。

“我女儿才16岁未成年，而且四肢瘫痪有认知障碍，她的购买行为应该认定为无效。况且就算买了票，她也没办法去看啊！”欧阳先生气愤地表示，当他打通票务平台客服电话，将女儿的实际状况向对方详细陈述，恳请平台帮忙退票时，客服却回称，按照平台规则，已售出的门票无法退款，除非法院提供购票人系无民事行为能力人的证明，且证明是欣欣本人购买的才能退。“我去哪里开这样的证明？而且还要证明是女儿本人购买，意思是我要拿着手机拍下来才算？要是我能看到她她在购票肯定第一时间就直接制止了。”欧阳先生直言，平台的要求完全是强人所难，根本不考虑实际情况。“我们家本来就是低保家庭，这2000多元的门票钱就是我们家一个月的生活费，实在是承受不了这个损失。”

### 退改纠纷屡屡发生 相关规则屡遭诟病

对于欧阳先生反映的情况，记者拨打了“摩天轮”客服电话，并以媒体身份要求核实，在提供了相关订单号、证件信息后，客服人员表示已经记录在案，将向上汇报，后续会向记者反馈。但截至发稿，尚未收到回复。

记者随后登录“摩天轮”App，找到了欣欣所购买的4月9日邓紫棋台北大巨蛋演唱会信息，平台显示该场次演唱会门票仍处于“热卖中”，页面退票规则显示为“不支持退”，点击“服务说明”后弹出一行小字：“由

More Tickets

-2015.05

原价	2016.45人民币(2268.00港币)
汇率	1港币=0.889090人民币
	银行卡多笔立减优惠 ¥ 1.40
外语凭证	付款凭证
当前状态	支付成功
支付时间	2026年3月30日 17:04:46
商品	More Tickets
商户全称	MORE TICKETS HONGKONG LIMITED
收单机构	Airwallex (Hong Kong) Limited
支付方式	建设银行储蓄卡(5195)
交易单号	4200003024202603300704576729
商户单号	66495813968647551774861273186160

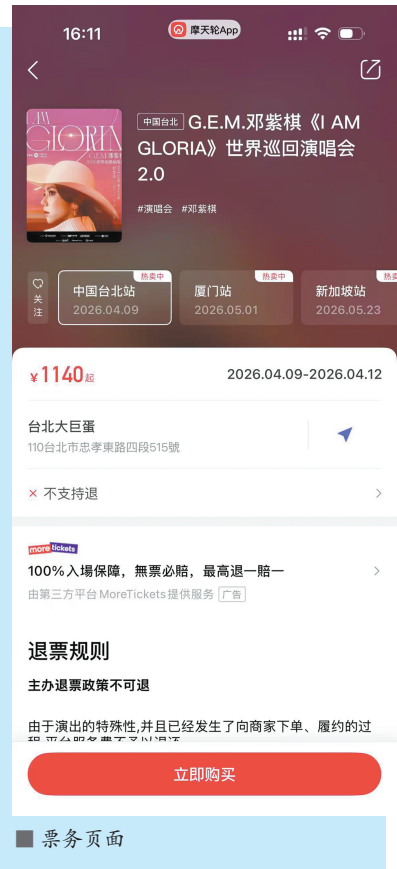
付款记录

于文体演出的特殊性，本产品不支持退票，敬请谅解。”

近年来，随着演出市场爆发式增长，关于门票退改问题纠纷也是屡屡发生，尤其是二级票务平台颇多问题，包括高溢价、代拍灰产、退票难等，消费者维权困难重重，“新民帮依忙”也曾多次报道过相关案例。

国家文旅部、公安部两部门联合发布的《关于进一步加强大型营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》明确提出，大型演出活动实行实名购票和实名制入场制度，演出举办单位应当建立大型演出活动退票机制，设定合理的梯次退票收费标准，保障购票人的正当退票权利。对此，消费者呼吁，票务平台除了应遵守主办方的“退票规则”外，还应当更具“人性化”，对于特殊退票申请可依情形制定不同的退票规则，坚持“一经售出，不退不换”过于霸道。

欣欣“误购”的演唱会票能否顺利获退？平台退票规则能否进一步优化？“新民帮依忙”将保持关注。 本报记者 李晓明



### 六、鉴定意见

因交通事故致弥漫性轴索损伤，右侧顶叶脑挫伤，蛛网膜下腔出血，左侧额部头皮血肿等，伤后经对症处理，目前遗留四肢瘫（左上肢近远端肌力II级，左下肢近远端肌力II+级，右上肢近远端肌力II级，右下肢近远端肌力II+级）的致残程度为一级。

目前的护理依赖程度为完全护理依赖。

建议：目前的护理期、营养期至本次鉴定前一日止（包括住院期间）。

伤残司法鉴定(局部) 本版图片均受访者提供



小帮 有回音

## “小区自来水发黄有异味”追踪

# 责令开发商整改 处罚相关责任方

去年9月1日，本报刊发《自来水发黄有异味 滤芯半个月就得换》，报道了闵行区古美华庭小区居民反映自来水存异常情况，古美华庭小区同样存在类似问题。随后，相关部门对水质、管材进行取样检测。经核查，发现水质异常原因在于施工单位“未按施工技术标准施工”，麻丝入侵给水管道。在责令开发商完成整改的同时，对相关责任单位和责任人员启动立案调查程序。日前，闵行区建管委已依法对涉事企业及相关责任人作出行政处罚。

针对古美华庭小区施工单位浙江宝业建设集团有限公司“未按施工技术标准施工”的行为，处以罚款129822.9元，公司项目经理夏某甲被处罚款7589.37元；针对该项目监理单位上海新建建设工程咨询有限公司“未按照技术规范要求在施工现场履行监

职责”的行为，该公司总监理工程师王某被处罚款3800元。

针对古美华府小区施工单位广东建星建造集团有限公司“未按施工技术标准施工”的行为，处罚款83090.26元，该公司项目经理夏某乙被处罚款4885.42元；针对该项目监理单位上海宏波工程咨询管理有限公司“未按照技术规范要求在施工现场履行监理职责”的行为，该公司总监理工程师张某被处罚款1900元。此外，上述项目经理、总监理工程师个人执业信用分被进行负面记分处理。

《建设工程质量管理条例》第二十八条规定，施工单位必须按照工程设计图纸和施工技术标准施工。“施工技术标准”指的是《建筑给水排水及采暖工程施工质量验收规范》(GB50242—2002)3.3.15.6“螺纹连接管道安装后的管螺纹根部应有2—3扣的外露

螺纹，多余麻丝应清理干净并做防腐处理”。“麻丝入侵给水管道”是典型的施工工艺不当导致的后果，螺纹连接处多余的麻丝若未清理，通水后极易随水流进入管道内部，造成堵塞或水质污染。古美华庭小区、古美华府小区施工单位施工中未按前述技术标准施工，导致麻丝入侵给水管道，施工单位及项目经理负有直接责任。

《上海市建设工程监理管理办法》第十七条规定，“项目监理机构实行总监理工程师负责制。总监理工程师应当按照技术规范要求，在施工现场履行监理职责”。《建设工程监理规范》(GB/T50319—2013)第5.2.11规定“项目监理机构应将影响工程主体结构安全的、完工后无法检测其质量的或返工会造成较大损失的部位及其施工过程作为旁站的关键部位、关键工序”实施旁站监理。本案涉及的管道

内部螺纹连接属典型的隐蔽工程，一旦覆盖或通水，返工成本高，检测难度大。古美华庭小区、古美华府小区建设项目监理单位未按技术规范安排专业监理实施旁站监理，导致施工单位违规行为未被及时发现，相关监理单位总工程师负有直接责任。

目前我国对建设工程实施“以参建单位为验收主体，政府行业主管部门对其验收行为实施抽查监督的竣工验收备案制”，严格要求建设单位切实履行好竣工验收职责。闵行区建管委表示，将继续加强对建设工程竣工验收的监督，持续关注各类新建工程项目的交付质量，认真受理处置相关举报投诉，对存在违法违规情形的建设单位、施工单位、监理单位等将从严查处。

本报记者 李晓明



本版编辑/唐 戟 本版视觉/竹建英