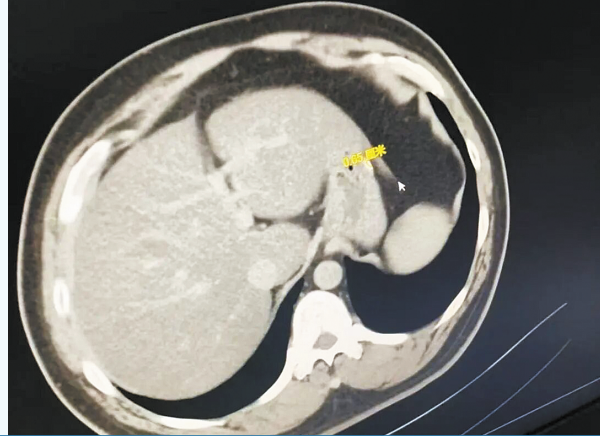


962555

# 帮帮忙 · 消费维权



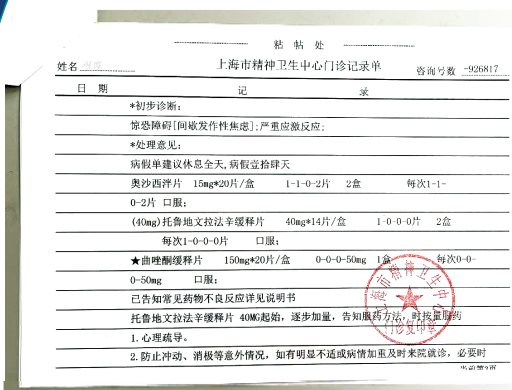
杯口破裂



CT检查发现“异物” 均由受访者供图

# 喝可乐，裂杯口，不乐 海底捞，吞碎片，难捞

## 历经5个多月，“异物”仍取不出来，消费者身心备受折磨



▲ 患者在上海市精神卫生中心的就诊记录

### 杯口破裂 咽入碎片

去年12月11日14时许，黄先生来到闵行区8号5楼的海底捞火锅(中庚漫游城店)就餐，点了一杯可乐和其他餐品。他举杯喝饮料时，上嘴唇突然传来一阵刺痛，嘴巴里随即又传来一阵让他感到非常不适的“异物感”。他立刻将口中还没有咽下的可乐吐回杯中，餐巾纸上，并立刻叫来服务员查看。经确认，原本完好的玻璃杯杯口已出现破损，而餐巾纸上则有一块玻璃碎片。

在发现如此严重的问题后，海底捞餐厅当即安排员工陪同黄先生前往闵行区中心医院检查。17时30分，黄先生完成挂号与CT拍摄，检查结果显示胃内有1厘米左右的高密度阴影，疑似玻璃碎片。

### 多方求医 仍难取出

在得知可能有异物被吞入胃中后，黄先生马上返回海底捞餐厅，于20时19分报警。警方到场后做了

市民黄先生向“新民帮帮忙”求助，去年底，自己在闵行区中庚漫游城海底捞餐厅用餐时的遭遇直到现在都让他“痛苦不堪”：他饮用可乐时，玻璃杯杯口突然破裂，玻璃碎片随可乐进入口中，被他吞咽下肚。尽管后续经过了一系列的检查与治疗，但“异物”至今仍未被取出，5个多月了，黄先生深陷身体与精神的双重折磨。

笔录，并现场取证，海底捞店长承认“是餐厅玻璃杯的问题”，承诺“将承担后续所有医疗及赔偿费用”。

随后，海底捞员工陪同黄先生先后前往上海两家三甲医院求医。有急诊科医生推荐，为避免取“异物”时划伤器官，可以去一家有防护罩设备的医院就诊。然而，当他们于当天23时38分到达该医院时，却被告知防护罩仅在白天可用，需次日再来。

次日，黄先生在该院再次拍摄CT，显示“异物”大小约6.5毫米。由于恰逢周末，防护罩无法使用，手术只能推迟至周一。周一，黄先生在第三次拍摄CT确认“玻璃碎片仍在胃内同一位置”后，接受了肠胃镜手术。而让他万万没想到的是，即便有多名医生术前共同研

讨，但耗时1个多小时的手术却没有找到玻璃碎片。术后，第四次CT显示，“异物”依旧停留在原位。

### 身心受创 被诊抑郁

去年12月16日，心急如焚的黄先生又找到了一家三甲医院的专家，第五次拍摄CT再次证实胃内有6.5毫米大小的“异物”。专家经过细致研判后认为“情况罕见”，推测玻璃可能已扎穿胃壁，建议他前往放射科找影像专家会诊。放射科专家阅片后，同样确认胃内存在米粒状玻璃碎片。

黄先生告诉记者，在意外发生后，自己在上海先后前往3家医院就诊，累计拍摄7次CT，接诊医生达7位。而据其估算，在沪医疗费用约1.5万元，目前均由海底捞垫

付。但黄先生指出，为能寻求更多解决方案，自己曾于今年3月24日、25日赶往北京的医院求诊，而对于这笔费用，海底捞的相关负责人先是称“公司没钱”，让他自行垫付并开具个人发票，之后又要求更换为公司抬头的发票，等了很长时间后，才转账至其支付宝。

更让黄先生郁闷的是，5个多月来，海底捞方面从未主动致电关心过他的病况，每次沟通都需要自己主动联系，且信息反馈十分迟缓。如今，黄先生时常感到腹部疼痛、头晕恶心，还出现焦虑失眠等症状，被诊断为“轻度抑郁”。据黄先生讲述，在北京期间曾3次摔倒，返回上海后更是出现天旋地转、剧烈呕吐的状况，虽经医院检查没有发现新问题，但其自身感觉

“整个人都要崩溃了”。

### 类似“杯具”如何杜绝

在“新民帮帮忙”介入后，针对黄先生的遭遇，海底捞方面回应，正在密切关注消费者的情况。店方对同一批次玻璃杯进行检测，虽确认无质量问题，但出于安全考虑已将同款玻璃杯全部下架。但对于黄先生后续的治疗与赔偿事宜，双方尚未达成最终共识。不过，海底捞方面承诺，会进一步承担并垫付黄先生的医疗费用，并对消费者“负责到底”。

对于店方的回复，黄先生直言，餐具安全是餐饮服务的底线，海底捞方面应在切实承担责任，妥善解决问题的同时，进一步加强餐具质量管控，严格杜绝类似“杯具”(悲剧)的再次发生。目前，黄先生仍在等待进一步的治疗方案，急切希望能早日取出胃内的“异物”，让自己的健康和生活能尽快恢复如常。对此，“新民帮帮忙”将继续关注。 本报记者 徐驰

# 门窗安装后异响不断 第三方检测“不合格”

## 经销商称对报告“不认可”，经监管部门调解终达成和解

花费4万多元定制“皇派门窗”，安装后却频频发出异响，第三方检测结论为“安装不合格”。面对检测报告，经销商却称“不认可”。窗户“哒哒哒”的异响令柳女士一家备受煎熬，多方调解无果，维权困局难破。

柳女士说，2024年，她在徐汇区家饰佳商城购买“皇派门窗”产品，支付41700元。“2024年5月安装完成后，存在不少问题，主卧窗户款式不符合原定图纸、阳台移窗尺寸不对……”柳女士说，经过多次“返工”后，上述售后纠纷在2025年7月告一段落。然而，2025年11月，她又发现了一个新问题：家中主卧、次卧和阳台的窗户会发出异响，一家人经常能听到“哒哒哒”的声音。“为了窗户异响问题，我多次联系经销商和皇派门窗总部交涉，家饰佳商城也介入调解过。”

消费者投诉后，“皇派门窗”曾派人到柳女士家中检修。“但是维修后，依旧有异响，于事无补。”柳女士表示，之后，她就此问题向家饰佳商城求助，经三方开会协商，约定委托第三方专业机构做检测。

今年2月，检测报告出炉。柳女士出具的《窗户验收评估报告》显示，检测机构为上海邵银所工程监理有限公司，验收结论为“阳台、主卧、次卧、主卧、书房、厨房窗户安装验收不合格，需要整改。”值得注意的是，报告中还写明，“主卧、次卧系统窗窗框左右两侧与墙体间未留足填充物间隙，现场仅2毫米左右，由于窗框制作尺寸过大，导致窗框与墙体之间无法使用发泡填充物固定。”报告说明，根据国标要求，系统窗窗框上下左右与墙体间需留足15毫米至20毫米，预留发泡胶等填充材料的施工空间。“正是

因为未留足填充物间隙，窗户才会时不时发出异响。”柳女士说。

5月22日，记者致电“皇派门窗”家饰佳店经销商核实情况。对于第三方检测机构的“窗户安装不合格”结论，门店负责人称，对检测报告“不认可”，还说检测当天没人通知“皇派门窗”人员一同入户。“这个声音很轻很轻。”这名负责人回应，她不认可这份检测报告，但愿意作出相应补偿，关于具体金额在和消费者协商中。

“第三方报告结论清晰，‘皇派门窗’却以不认可推脱责任。而且检测当天，因第三方机构要求，‘皇派门窗’人员不能入户，但全程等候在门外，并非没到场。”截至发稿时，柳女士反馈，在“新民帮帮忙”介入后，经过徐汇区市场监督管理局调解，近日她与“皇派门窗”终于达成和解。

本报记者 夏韵

# 买的“青啤优活”竟是过期水

家住浦东新区华绣路的张先生向“新民帮帮忙”反映，他订购的一桶“青啤优活”17L饮用水，撕开瓶盖封条后竟发现疑似过期2个月。一个多月过去，“青啤优活”方面不仅未诚恳致歉，反而以“二维码已撕毁”“水桶已回收”为由，回绝了他的所有合理诉求。

3月26日，张先生通过“青啤优活”微信公众号订购了一桶17L饮用水，支付27元后，于3月28日收到货。“家里还有几桶水没喝完，直到4月8日我才开启这桶新水。”张先生说，他首先用手机扫描了瓶盖上的防伪二维码，没想到页面显示的生产日期竟是2025年10月29日。随后，他撕开瓶盖外侧的塑膜封条，发现封条上标注的生产日期与二维码显示一致，且明确标注保质期期为3个月。“这意味着，这桶水送到我家时已过期2个月了！”

发现问题后，张先生第一时间用手机拍照取证，同时撕开瓶盖二维码塑膜，倒出部分“过期水”留存家中。“我投诉后，水站工作人员上门了解情况，还拍摄了塑膜封条的

照片，封条上清晰印着生产日期、保质期等关键信息。”张先生表示，由于后续订购了新的饮用水，涉事水桶已被水站回收，但他妥善保留了塑膜封条。

据张先生讲述，自己投诉后，“青啤优活”相关负责人不承认涉事饮用水为过期产品，辩称“防伪二维码已被撕毁，饮用水桶也已回收，仅靠塑膜封条不足以作为证据”。记者拨打“青啤优活”官方客服热线，就涉事过期饮用水及消费者维权事宜进行咨询，但未收到明确答复。

截至发稿前，张先生反馈，经“新民帮帮忙”介入，“青啤优活”相关负责人已主动上门向他诚恳致歉，并作出相应补偿。

本报记者 夏韵



本版编辑/刘珍华 本版视觉/竹建英