

记者在行动

## 楼上“任性”装修 楼下提心吊胆

湖南日报全媒体记者 肖祖华 通讯员 周家庄

近日,长沙市万达广场业主贺女士焦急地向湖南日报全媒体记者投诉说,她因漏水问题去找楼上业主沟通,到该业主家一看,她顿时吓了一跳:两套房子被合并成了一套,南侧阳台和卧室外墙、西侧卧室外墙、北侧临街整面墙甚至设备间外墙都大面积被拆除;多处公共室外区域被改造为阳台及连通二楼的过道;全景玻璃窗被外移齐平外立面;占用设备间改造为套内面积;消防通道也被改造为连通二楼的通道,甚至拆除了消防卷闸门等消防设施。业主如此装修,房子还能安全吗?会不会殃及四邻?贺女士很是不安。

贺女士向物业、住建、城管等部门反映这一情况,有关部门曾于3月份上门制止并开具询问通知责令整改,但业主不予理睬,继续施工。

接到贺女士投诉后,6月26日,记者来到万达广场实地查看。记者从室外看到,在1栋17楼,原实体墙面已全部铲除,被一整块超大地玻璃代替,十分突兀。在物业方的引领下,记者来到17楼,整层为左右两套,房门紧闭,房东拒绝记者一行入内查看。陪同人员告诉记者,整层两套房已被房东打通。记者看到,在楼道中间还有装修材料,消防通道也确实如贺女士所言被改造。

物业方告诉记者,业主在装修时存在违规搭建阳台玻璃、改造厨房窗户、破坏外墙立面幕墙等诸多违规现象,他们已经给业主下过整改通知书,但是业主拒不配合整改。对此,物业也很无奈,因为他们无权采取强制措施,只能通过社区及相关部门。

随后,记者来到开福区住建局,该局工作人员表示,已经接到相关投诉,会跟社区一道,联合其他相关部门,一起去现场核实情况的真伪。如若情况属实,会按照相关法律对业主进行处理。

6月29日,万达广场所在的吉福街社区回复记者说,社区联合区住建局执法人员、巡察特派所、应急办、城管执法中队一起到现场了解了相关情况。区住建局执法中队通过对图纸,认为该户装修未破坏房屋整体承重墙,未造成房屋结构安全隐患,不需住建局执法。该户业主承诺将消防通道等问题恢复原样、整改到位。

7月18日,开福区城管局相关负责人表示,对于业主破坏外墙立面幕墙等行为,他们会下达督办函,督促通泰中队尽快处理。

读者话题

## 常受返水之害 责任难以认定 “二楼之恼”如何了

湖南日报全媒体记者 王振亚

一些住在高层二楼的人可能会遇到这样的烦心事:厨房污水从下水管道溢出,粪水从马桶倒灌室内,甚至还漫到客厅、卧室。这就是人们常说的返水。

用水、排水是家庭生活中每天都绕不开的事。城市住宅采用重力流排水,楼上楼下居民共用一个下水管道,又称排水立管,一旦它出现堵塞,造成返水,二楼最容易受害,并由此带来责任难以认定、追偿难等一系列麻烦事。不少二楼业主因此烦恼不已。

### 二楼屡遭返水之害

“你看,我们家的地板、门框上还有水印子,不少地方已经发霉、开裂。”7月24日上午,家住长沙市长房云西府小区的章女士在新房里向记者展示返水造成的恶果。

6月12日,章女士和家人来到刚装修好的新房时被眼前的场景震惊了:客厅、卧室、厨房到处污水横流,地板、门框、家具、电器惨遭浸泡。后经检查,祸端原来是生活垃圾堵塞下水管道造成的返水。

据了解,长房云西府小区另一户二楼业主家也出现了和章女士家同样的状况,物业公司为业主疏通好下水管道,帮助清理房间后没多久,该业主家又因同样原因再次返水。

一提起返水,家住长沙市望城区润和一城小区的郭先生、杨先生也是找小区物业中心和楼上业主协商,但都无人担责。最终,他们只好把物业公司 and 楼上业主诉至法院。

据了解,二楼返水现象并不少见,但都面临着责任难以认定的问题。为此,有的业主选择了自认倒霉,有的把责任迁怒于物业而拒缴物业费,只有少数业主选择了用法律手段维护自己的权益。

的污水水位就会上升,污水就可能从二楼的地漏、卫生间的马桶、厨房洗菜盆等用水器处反流倒灌到二楼室内。

### 受损业主追偿困难

好好的房子因返水被弄得一团糟,业主郁闷的心情可想而知,然而,业主由此造成的损失该由谁负责呢?

长房云西府小区的章女士至今没找到负责人,她告诉记者,事情发生后,小区所在的岳麓区天顶街道永恒社区曾组织过一次协商,但开发商和物业公司都明确表示,他们对此没有责任。

长房云西府小区物业中心为章女士出具了一份“情况说明”:本次返水是由下水管道遭受卫生间、塑料袋等异物堵塞造成的。下水管道为业主专有专用部分,不在物业公司管理范围,且主管道未发生堵塞,物业公司 and 开发商不应承担相应责任。建议章女士向楼上住户主张赔偿损失。

可是,楼上住户谁也不愿承认自己家向下水管道丢过杂物。无奈的章女士只得向《湘问·投诉直通车》栏目进行投诉。

和章女士的情况一样,望城区润和一城小区的高先生、杨先生也是找小区物业中心和楼上业主协商,但都无人担责。最终,他们只好把物业公司 and 楼上业主诉至法院。

据了解,二楼返水现象并不少见,但都面临着责任难以认定的问题。为此,有的业主选择了自认倒霉,有的把责任迁怒于物业而拒缴物业费,只有少数业主选择了用法律手段维护自己的权益。

### 返水难题如何破解

采访中,一些社区工作人员认为,小区发生返水事故,轻则影响受损业主的心情,重则造成邻里纠纷,影响小区和谐稳定,不可小看。

二楼返水难题是否有办法破解?段正湖认为,从理论层面看,为每家每户单独铺设一根排水管能解决管道堵

这事办好了

## 美容店玩套路 “布鲁客”被封

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 姬艳宁

美容店套路环环相扣,诱导顾客消费,受骗的长沙市民彭先生无奈之下向新湖南客户端求助。在媒体帮助下,7月12日,彭先生挽回了3260元损失,涉事的美容店也很快被封。

4月14日,彭先生从岳阳坐火车返回长沙,刚出火车站,便被一名男子以新店开业做活动、可以免费领洗面奶为由,带到芙蓉区布鲁客美容护肤店。该店位于五里牌街道车站中路362号二楼,距长沙火车站出站口约500米左右。

彭先生被带入店内一个小房间,一女子称可以免费为彭先生洗脸并顺便检测皮肤状态质量。随后,该女子在他脸上涂了些东西,说他脸上有很多黑色的东西需要清理干净,诱导其使用了698元的产品。女子一边帮他清理黑色东西一边挤痘痘,又用机器按摩、用针扎,这一系列操作导致彭先生皮肤发红、发痛。女子又以修复为由,威胁其支付4900多元的修复液和机器费用。最后,彭先生共支付了5695元。美容店与他签订了合同,承诺后续可以赠送12次免费护肤护理。

之后,彭先生又去做了两次护理,美容店操作简单并无成效,且导致其满脸痘印、毛孔粗大。7月9日,彭先生在第三次护理时,美容店以皮肤测试为由,又强制其消费4260元。

花费近万元,最后落得满脸痘印,彭先生气愤无比,要求美容店退款,遭到拒绝,他只得向媒体投诉。

彭先生的投诉在“湘问频道”刊发后,7月12日,美容店老板通过微信转账退了彭先生3260元。

7月25日,长沙市芙蓉区市场监管局就此回复记者说,在这家美容店上当受骗的人不在少数,相关部门对此引起了重视。7月14日,长沙市公安局公共交通治安分局对长沙市芙蓉区布鲁客美容护肤店以及所有同名加盟店铺进行了查封,相关经营者现已被治安拘留。市场监管局也正在对此事做进一步处理。

## 偏远家庭装上宽带了

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 余红青

“移动公司的人昨天冒着烈日给我家安装了宽带。”7月15日,冷超高兴地告诉记者,同时,他对湘问频道的帮助表示感谢。

冷超家住益阳市资阳区长春工业园新祝社区郭家咀组,多年来,他一直梦想家里能装上宽带。从2014年起,他先后4次向移动公司申请报装,可由于位置偏僻以及用户少,他的要求最后都没有下文。今年7月7日,他抱着试试看心态又向移动公司申请了开通宽带业务,当天10086已经受理。安装师傅到冷超家勘察后,说离他家最近的电杆有300至500米,需要申请扩容才能安装。7月11日,担心宽带安装后会再次泡汤的冷超向新湖南客户端湘问频道反映了这一情况,希望移动公司能尽快帮他解决好安装难题。

7月14日,记者联系上了移动公司的安装师傅,师傅说除了扩容问题,还有天气实在太热,所以就耽误了安装。昨天,他已经安装了外线,也跟冷超沟通好了。今天等太阳下山就可以安装了。记者将情况打电话告知冷超,他很开心,说这回应该是如愿以偿了。

消费维权

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 余红青

正值暑假,不少家长给孩子报名了游泳培训,希望在专业教练指导下,既增强体质,又掌握一项求生技能。每年七八月份,游泳馆少儿游泳培训项目热度猛增,市场需求大。然而,少儿游泳培训市场质量参差不齐,难以让家长放心。

7月6日下午,一名在张家界市武陵源区青和锦江游泳馆参加游泳培训的7岁男童发生溺水事件,昏迷30多个小时,经医院抢救才醒来。溺水儿童的妈妈告诉记者,当时游泳馆宣传,交费680元,专业教练培训,包教会游泳。报名参加培训的小孩很多,谁都没有想到会没有安全保障,她的孩子溺水时,教练根本没有发现,她还是陪同家长和其他孩子发现的。事后她才了解到,游泳馆教练都是无证上岗的暑假工。

此事发生后,游泳馆停业关闭。小孩溺水事故赔偿以及近300名消费者,培训退费事宜一直未得到妥善处理,家长们纷纷向新湖南客户端湘问频道求助。

## 少儿游泳培训怎样确保安全

7月18日,记者致电张家界市武陵源区委宣传部,一名负责人回复说,目前市场监管、文旅、公安等部门已介入处置,市场监管部门负责消费者权益,文旅部门负责游泳馆所在地酒店方面的追责,公安部门负责抓捕逃跑的相关责任人。

近年来,随着少儿游泳培训需求不断增大,部分游泳馆为了追求经济效益,忽视安全工作,存在无证经营、救生设施设备不全、相关人员未取得上岗资格、师生比过小、现场管理混乱、基本安全条件不达标、救生员现场管理不到位、救生器材配置不到位、没有安全应急举措等问题,给少儿游泳培训带来了安全隐患。

政府部门是如何监管少儿游泳培训市场的?记者采访了省体育局有关部门,一名负责人介绍说,游泳属于高危危险性体育项目,开办游泳馆需要办理经营高危危险性项目许可证,所有审批条件都要满足国家规定的标准,如场馆设施要达到什么标准,游泳池要配备多少救生员,都有明确要求。最

近,省教育厅牵头六个部门联合发文《关于规范非学科类校外培训机构管理的通知》,明确培训少儿游泳须获得经营高危危险性项目许可证。同时,政府部门还加强了监管,最近进行了全省经营高危危险性项目行政执法培训,不定期进行安全生产检查。每年各地体育部门以自查、抽查形式对场馆进行检查。

家长在选择游泳培训馆时也要多加小心:一是查看游泳馆证件是否齐全。二是查看游泳馆是否安排救生员,并配有救生圈、救生杆、救护板和护颈套等救生器材。三是查看救生员和游泳教员是否持证上岗。四是查看水质检测报告是否合格并进行了公示,水中有无漂浮物,池底是否有沉淀物等。五是查看工作人员是否符合要求,游泳教员每人每次带领学员数量,初级班不得超过15人,中级班不得超过20人;人工室内外游泳场所、综合性水上乐园水面面积在250平方米以下的,至少配备救生员2人;每增加250平方米以内,按增加1人的比例配备救生员。

网上投诉  
ts.voc.com.cn  
手机投诉  
扫描二维码进入  
新湖南·湘问



湘问 投诉直通车

## 在长沙工作5年 孩子就近入学遇阻

编辑同志:

我自2017年8月便在长沙一公司上班,公司地址在长沙市岳麓区玉兰路上。我虽没在长沙买房,户口也在外地,但我们一直租住在长沙。如今孩子要上小学了,我到附近的阳明小学去报名,学校却说我的孩子不符合报名条件,理由是我参加的是省社保,不是长沙城区职工基本养老保险。

我不明白:为什么省社保不能作为入学证明?且社保是公司缴纳,非员工自主选择。这样的规定不合理,谁能帮帮我?

一名家长

记者追踪:

7月7日,记者从岳麓区教育局的网站上了解到,根据长沙市中小学招生入学政策规定,长沙市外来务工人员子女如需在长沙入学,需要满足两个条件:一是居住证明满一年,二是养老保险满一年。

记者致电长沙市教育局的政策法规处,一名工作人员回复说,规定要参加长沙城区职工基本养老保险目的是为了证明家长是在长沙市工作,还需要看家长所在公司的性质是什么,并不是参加省社保就不符合入学条件,要具体情况具体处理,请家长带着社保单到市教育局基础教育处具体咨询。

7月11日,家长告诉记者,岳麓区教育局已通知她重新递交相关资料进行二次审核,她补充了公司位于长沙市岳麓区的注册地址证明,希望教育部门能实事求是地处理好她孩子报名入学问题。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 余红青

## 丈夫生前偷偷贷款赌博 这笔债务妻子可不认吗

编辑同志:

我是衡山县开云镇一名普通家庭妇女,2021年6月10日,身患癌症、未上班的丈夫曹某瞒着我在县农商银行贷款15万元,用于网络游戏赌博。最近,我突然接到银行通知,要求我偿还这笔或根本不认识的贷款。丈夫已亡,我认为自己没有义务偿还这笔债务。理由如下:银行贷款,通常要夫妻共同当面签字确认;银行在发放贷款时,未尽职调查清楚我丈夫的经济状况、还款能力;我丈夫并未将贷款用于家庭投资、生活消费、治病医疗,而是用于网络游戏赌博。因此,这笔贷款是银行自己疏忽监管造成的,没有理由要求我来偿还。

一群众

记者追踪:

7月21日,衡山县农商银行对此解释说,曹某办理的贷款是农商银行线上贷产品消费卡系列下的一个消费贷款,只需本人线上通过人脸识别等程序申请办理,不需要夫妻双方共同当面签字确认。曹某在办理贷款时,经银行调查,有正式的工作单位,其公司也出具了正式的纸质版工作收入证明,并未告知其因病离岗的情况。曹某在办理时申请的是综合消费,贷款进入其存款账户,他是将绝大多数资金提现转出至微信支付宝进行消费支付,而银行无法监管第三方平台。

曹某借款事实毋庸置疑,虽因病去世,但他有债务的同时也有遗产,其第一顺位继承人是妻子。银行为维护债权,追回欠款,因此追诉其妻,后续事宜静待法院判决结果。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 姬艳宁

## 医院床位紧张 患者既急又疑 呼吁医院预约服务 能更透明一些

编辑同志:

6月初,我姐姐决定在湘雅二医院心血管内科住院进行手术治疗。6月22日,我找医生开了住院证,到住院部进行了床位预约登记。第二天,医院打电话告知说可以办理住院事宜,但当时我姐姐在外地,所以没去成。我姐姐赶到长沙后,开始按医院要求排队等住院,但我每天打电话过去,医院都是说没有床位了。

我姐是外地人,就这样在长沙干等着,不知道前面究竟有多少人在排队?多久才能轮到她?是否有人在插队?看着姐姐每天坐立不安,我真不知道该怎么办才好。

小彭

记者追踪:

7月5日,记者电话询问了湘雅二医院有关部门,对方回复说,该院门诊预约的号源都是提前一周放在网上的,而且是自动排队。但床位预约要先要门诊医生开住院证,病人持住院证去住院部联系,有床位了就会打电话通知。如果病人接到通知后因为自身原因不能前来,床位会留给下一位病人,前者只能再等。7月11日,小彭告诉记者,她姐姐终于在7月9日等到了床位。

大医院床位紧张是不争的事实,但预约床位排队信息更透明,否则患者等待心中没有底,难免产生焦虑情绪,甚至质疑是否有人私下走关系先住院。希望医院能改进床位预约流程,让预约服务更透明、更公平,更好地服务病患。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 余红青