

### 上海一些新小区电梯频繁发生困人、急坠等故障

### 短视频平台“退保维权”“贷款延期”可信吗？

## 律所资质出租已形成产业链

本报记者 王一凡

### “律师账号”并非本人运营

多名受访律师指出,近年来短视频平台上退保、债务处理类内容激增,但其中相当一部分账号并非由律师本人实际运营。

“一些代运营公司曾主动联系我合作。”一名执业律师告诉记者,对方提出“不需要本人出镜”“账号由团队统一运营”“只需提供执业信息即可完成认证”。记者也注意到,许多账号以法律咨询公司或资深法务名义开展业务,并非真正的律师事务所。因为法律咨询服务本质上提供信息查询或辅助服务,并不具备执业资格,无法独立开展诉讼或出具具有法律效力的文书。

这也是为何在短视频推广中,运营方必须租用律所资质进行认证。具备律所资质后,账号可以获得平台认可的律师认证标识,在公众面前营造专业可信的形象,同时让营销行为披上合法外衣。

一名出租律所资质的中介人员向记者发送的合作协议显示,协议明确约定:乙方(律所)需根据甲方(账号方)要求在短视频及广告平台开设推广账户,包含企业微信、电子签章授权等,并在开户后交由甲方实际使用,以乙方名义对外开展相关业务,配合线上展业。协议同时约定,乙方有权对甲方发布内容进行监督,对“不当发布行为”提出修改意见,甲方则需在合同约定及合法范围内使用律所资质。

在多次沟通中,记者发现该产业已形成一套内部通行的行业“黑话”。例如,“AD号”指可用于推广的广告账号,“报白”指向平台提交资质材料以申请开通法律服务销售权限。相关从业者对平台规则、投诉节点和监管敏感度十分熟悉。可见,律所资质租赁用于推广和商业展业,已不再是零散个案,而是一条高度流程化的产业链,从账号认证、内容生产、广告投放,到客户转化、投诉应对,各环节均有分工。

汉坤律师事务所上海分所的执业律师马成福表示,自己在执业过程中已多次关注到相关现象。如果律师并未实际提供法律服务,仅将身份或执业信息用于商业宣传,并由此误导当事人,这类行为可能违反律师执业管理的相关规定,“如果真是提供名字或执业信息,而未参与案件处理,容易让公众误以为律师已对相关服务背书,进而产生不当信任”。

在执业责任层面,他指出,律师原则上应当对自己名义对外发布的法律服务内容承担相应责任。即便只是“挂名”,律师仍可能面临执业纪律、行政监管,甚至民事索赔等风险。

从监管角度看,相关行为具有一定隐蔽性:账号表面完成律师认证,合同形式看似合法,实际业务却由法律咨询公司或中介主导,责任被层层拆分,一旦发生纠纷,消费者往往难以厘清追责主体。而这背后的平台责任不容忽视,尽管部分平台已推出律师认证机制,但后续内容生产和业务承接仍存监管盲区。

“全额退保”“不成功不收费”“律师团队介入,一个月搞定”……近一两年,围绕退保、债务处理、欠薪追讨等内容的短视频在多个平台密集出现,甚至被拍成剧情化短剧用于引流。

视频中,出镜者多以律师自称,但事实上并非律师本人,而是由法律咨询公司或营销团队操盘,律所资质被出租用于“背书”和引流,逐渐形成一条围绕短视频平台运转的灰色产业链。

### 退保等黑灰产业盛行网络

在多个短视频平台及社交平台评论区中,不少网友分享了自己或家人通过网络寻找退保、债务处理服务后受骗的经历。一些网友表示,在支付定金或服务费用后,对方要么以各种理由拖延处理进度,要么直接失联;也有网友称,最初被低价的说法吸引,后续却被层层加价。

消费者葛女士购买的是一份20年期终身寿险,目前已缴费10年,近期因家庭经济急需用钱,便萌生了退保的想法。在短视频平台搜索相关信息后,她很快被一名自称“专业处理各类退保”的钟姓律师私信联系。对方表示,只要签订委托协议,就可以对接一个由6至8名“专业律师”组成的案件群统一处理,退保周期约为一个月。收费方式为两种:一是前期支付1000元定金,成功退保后再按回款金额的10%收取佣金;二是一次性支付2500元。该“律师”还称,这份保单可以退还主险和长期险,附加的短期险则无法退还。

但在进一步咨询保险行业人士后,葛女士得到了不同的答复。多名业内人士表示,这份保单本身并不存在违规销售情形,如选择退保,只能按照合同约定的现金价值执行,即保单所列明的对应年度现金价值,而非短视频中所宣传的“高比例”甚至“全额退保”。

类似的情况也发生在田先生身上。他告诉记者,自己曾通过网络联系退保代理,在支付定金费用后,对方便失联了,“钱没退成,人也找不到了”。记者梳理发现,除退保外,在讨要欠薪、网贷逾期处理、个人债务重组等领域,同样活跃着大量以“律师代理”为卖点的短视频账号。这些内容往往精准瞄准资金紧张、维权无门的人群,承诺“包办到底”“一站式解决”。

莫女士讲述了其父亲的遭遇:其父被拖欠工资并借给老板数万,合计十余万元,因对方失联迟迟未起诉。后经网络推荐,其父联系上一名称自己是律所的营销人员,签订代理协议并支付3000元费用,对方承诺“可以拿回钱”,但合同内容仅涉及起诉书服务。随后,相关人员又将其引导至另一家法律咨询公司,签订代理协议,费用高达38000元,这些费用被拆分为各类“文书费”“服务费”。莫女士在向当地律师协会和司法行政部门投诉后多次交涉,最终才追回大部分款项,但仍产生数千元损失。

### 宝山康宁路大桥面临“无梯之困”

## 70级台阶爬得老人直喘气

本报记者 唐乙隽

去年12月29日15时许,在位于宝山区康宁路的蕙藻浜大桥楼梯上,68岁的王阿婆扶着冰冷的不锈钢扶手,在第35级台阶处停下脚步,在寒风中发抖。她双手撑着膝盖,喘着粗气,为爬完从桥底到桥面的70级陡峭台阶,她已经歇了三次。“每隔一两天,我就要去南岸的菜场买菜,这桥真的让人吃不消。”阿婆的话里满是无奈。

作为连接蕙藻浜南北两岸的主要桥梁之一,康宁路大桥承载了南北两岸居民的重要通行需求。近年来,随着18号线二期开通运营,不少市民向解放日报·观新闻“民声直通车”反映康宁路大桥缺少无障碍电梯的问题。

### 过桥成居民“心病”

从南侧引桥起步,记者体验了大桥的通行情况。

站在桥底,记者看到,通向桥面的台阶每级宽约2米,坡度接近30度,台阶分为四级,每一段之间约宽1.5米的平台可供行人缓冲休息。经粗略计数,要登到桥面,共需要走上约70级台阶,待穿过桥面,还需要再下行70级台阶,才算穿过蕙藻浜。仅爬了一半,记者便已腿脚发酸,走到桥面时,记者的后背已微微冒汗。

“年轻人尚且如此,更别提老年人、残疾人等特殊群体。”30多岁的市民李先生说,他居住在位于蕙藻浜北侧的华发·四季湾小区,尽管上班的单位设在南侧的南蕙藻路,但由于大桥不设无障碍电梯,每天的通勤路就多了不少艰辛和疲惫。“没有无障碍设施,轮椅、婴儿车等想要过桥,几乎是不可能的。”

记者在现场看到,康宁路大桥的通行需求较为旺盛,尽管记者到达时并非高峰时段,但往来的市民依然不少,且大多为老年人:上桥时两步一歇,下桥时,则只能侧过身来一步一步,十分辛苦。事实上,康宁路大桥附近分布着华

发·四季湾、顾盛佳苑等不少居民区,还有佳运·瑞璟湾等新楼盘待交付,未来的通行流量还将进一步增加。加之18号线二期开通运营,康文路站就位于康宁路大桥南侧,这条乘坐地铁的路是否便捷,也备受关注。

### “无梯之困”是否难解

记者注意到,康宁路大桥加装无障碍电梯的呼声并非第一次见诸媒体。去年11月28日,曾有媒体就康宁路大桥的步行通行情况进行过报道。相关职能部门曾做出回复,称桥梁建造时间较早,当前人行道上分布着上水、电力、通信等各类管线,空间受限,难以开挖电梯井道,要加装电梯存在困难。对于这样的回复,两岸居民倍感遗憾:“难道加梯真就无解了?”

带着居民们的疑问,记者近日走访了上海市区内的多座桥梁。在位于静安区江杨南路、场中路交汇处的江杨南路立交桥下,记者看到了与康宁路大桥类似的情况:桥下空间内,分布着班房及大型车辆等设施,桥墩上有管线分布,且交通繁忙、人流密集。然而,在立交桥与丰镇路及场中路的交会处,可见两部垂直电梯。

江杨南路立交桥无障碍电梯的安装克服了重重困难。据媒体报道,两部电梯的安装涉及多种复杂的管线和设施,如煤气管、拖拉管、排水管、上水管等,上空还有高压电杆线。更别提丰镇路电梯周边,空间极为有限。综合考虑效益、成本和安全性等多方面的因素后,才确定了电梯井的选址。由于电梯的安装做了定制化的方案。最终,两部电梯于2024年1月12日开通。



扫一扫 提供新闻线索 参与话题互动 解放日报·观新闻热线 63523600



维修人员在天悦雅园小区31号楼电梯外开门救人。



虹桥璀璨公馆小区使用的“KONE”通力电梯。均 资料图片

### 记者调查

## 刚刚约谈,孩子又被关电梯22分钟

本报记者 毛锦伟

“我们现在被困在电梯里,跟物业反馈已经快半个小时了,还没有响应,修电梯的人也没来。”“电梯里还有老人和孩子。”“各位业主们,能帮个忙催一下物业吗?”去年12月27日上午11时许,越秀区恒天悦雅园(又称“天悦雅园”)小区36号楼电梯在下行时突然卡在二楼不动了,随后电梯门持续小幅度开合,楼层按钮点击也没反应,包括梁先生在内的4位居民被困在其中。见迟迟没人来修,他在小区业主群里发出上述求助。

忍受突发故障的电梯,几乎是天悦雅园小区居民生活的一部分。据居民自行统计,近一年多来,各类电梯故障已发生70起。要知道天悦雅园交房没多久,20多部电梯都是崭新的。

如此不合常理的事还不是个案。解放日报·观新闻“民声直通车”收到的投诉显示,一些新建小区正成为电梯故障高发区。

### 电梯每月报修10多次

青浦区的虹桥璀璨公馆小区同样饱受电梯故障困扰。小区21号楼18单元的居民苏先生在投诉中描述:“楼里的电梯每个月都会坏几次,有时候两次,有时候三次,最常见的是报修停止运行。”而且,和天悦雅园一样,虹桥璀璨公馆也是个新小区。

去年12月30日,记者来到位于会旭路上的虹桥璀璨公馆小区。小区不算小,门口的地图显示共有居民楼26栋,记者随机走进10号楼43单元,里面仅有1部电梯。按开电梯门步入轿厢,首先注意到的是按钮上方安装的“梯控”装置,亮着的屏幕提示乘客注视屏幕上的摄像头,以便刷脸打开电梯的使用权限。这是一部“通力”品牌的电梯,品牌英文名为“KONE”,轿厢一侧是“电梯公示栏”,里面张贴了常见的“特种设备使用标志”和“电梯维保记录”。上面注明,电梯由厂家“通力电梯有限公司上海分公司”自行维保。记录显示,12月已经于5日和19日各维保了一次,“开关门顺畅”“无异响”“三方对讲正常”等各项均打了钩,维保人员为黄某。有回家的居民带着记者坐了趟电梯,上下楼

### 体验平顺。

小区“路劲物业”出示的“电梯月度故障统计表”则显示电梯运行情况的另一面:小区59部电梯,每个月都有10多次的故障报修记录。以去年10月为例,物业共报修13次,故障包括卡住不动、停止运行、电梯不开门困住人、呼叫失效等,表格上故障原因一栏则以光幕、电池、开关、导轨等各种零部件损坏为主,处理方式多为“更换”。

位于闵行区春申路上的天悦雅园小区的情况也一样:居民自行制作了一张故障统计表,显示自交房以来,小区的28部电梯共发生困人事件8起、急坠急停4起,其他各类故障50余起。1号、19号、25号、35号等楼栋的电梯故障率高,且反复修复反复坏。如1号楼曾发生多起急坠故障,去年11月8日、9日更接连发生轿厢从2楼、3楼急坠至1楼的情况,楼栋的微信群里至今还能翻到“有失重感”“电梯惊魂,不敢坐了”“孩子受到强烈惊吓”等留言……电梯故障频发令人胆战心惊,频繁停梯维修也影响了居住体验,居民入住新房的喜悦荡然无存。

有意思的是,天悦雅园小区使用的竟也是“KONE”通力品牌的电梯,维保单位同样是“通力电梯有限公司上海分公司”。甚至,连检验检测机构都是“上海安溯设备检测有限公司”。

### 厂家否认有质量问题

“电梯还是新的就这样了,后面怎么让我们放心使用?”天悦雅园小区1号楼的一位居民在投诉中质疑小区的电梯是否存在质量缺陷,或者维保弄虚作假。虹桥璀璨公馆小区居民更是怀疑小区所使用的是否是原装进口电梯,“会不会是二手的?”

面对居民的质疑,虹桥璀璨公馆小区的物业反复强调,作为电梯的日常使用方,小区电梯已按照特种设备的要求,正常履行半个月一次的维保、一年一次的检验等义务。物业出示了厚厚一叠去年6月20日由“上海安溯设备检测有限公司”出具的检验报告,且检验合格后才能拿到“特种设备使用标志”。至于半个月一次的维保,电梯内就张贴有记录,签有维保人员的名字。

记者反复追问王丰光,对一个小区来说,一个月电梯报修10多次是否正常,他回答道:“机械件发生故障

### 上海多处魔方公寓停止运营:强制搬出、电梯停运、交接混乱

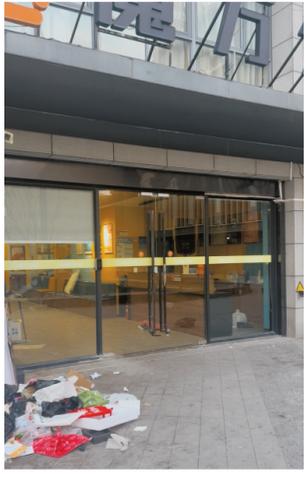
## 租客蒙受损失,运营方玩“消失术”

本报记者 师梦娇

很多魔方公寓的租客不会想到,在2025年接近尾声的时刻,自己平稳运行的“小家”会突然停摆。从去年10月底开始,全国多处魔方公寓陆续传出停止运营的风声,有的管家撕下业主方贴上的“欠租通知”,直至停水停电租客才知晓;也有管家解散了租客群,一对一通知租客两周内要搬出公寓。



诺一“过渡协议”签订截止日,前台有不少租客在咨询或签约。



魔方公寓(碧云国际店)大门紧闭,门口堆满垃圾。均 师梦娇 摄

### “强制清空”突如其来

居住在魔方公寓(碧云国际店)的Y先生就是受影响租客中的一位。去年12月6日,公寓管家突然通知租客,12月20日之前要搬出。租客们一下子慌了:短短半个月,又要搬家又要找房,怎么办?但出于减低损失的考量,Y先生和很多租客一样,先在系统里填写了“退房”,一边等待魔方公寓退押金,一边开始奔波找房。

“退租路”并不顺利。另一位租客刘女士告诉记者,去年12月19日下午,不少租客正在紧锣密鼓地搬家,公寓的电梯突然被业主方停掉,电梯附近贴上了《电梯停运通知》。而由于未提前收到任何通知,租客们搬家也受到很大影响,最终只能通过报警解决。直至搬出公寓,这些租客仍未收到书面的清退通知及“公寓所有权人回收房屋”的说明。

去年12月29日,记者来到魔方公寓(碧云国际店),只见大门紧闭,门口堆满了垃圾,看得出已经没有人居住。记者在这里遇到了前来维修网络的工人,“公司派我来维修,怎么门都关着,你认识管家吗?”当记者告知他这里10天前已经清空时,对方惊讶地表示“完全没听说过”。

“明明是他们违约在先,为什么我们得不到赔付?”刘女士很不解。不仅如此,押金回收也成了一件难事。刘女士说,她12月19日申请退租,直至12月29日,押金仍未到账。多位租客向记者证实,最初退租时,管家表示“押金在7个工作日内到账”。但随着公寓陆续清退完租客,“联系不上管家,也收不到押金”成为退租过程中的一种“常态”,租客们的处境十分被动。魔方公寓(锦绣东路店)多名租

客告知记者,目前魔方App客服给出的押金退还时间已延长至“15—30个工作日”,他们也在担心,当全国多地魔方公寓都在走退押金流程,他们的押金是否能顺利退回来。

不仅如此,多名租客还向记者反映,在实际“被清退”过程中,他们的实际损失包括租到的新房与魔方公寓租金的价差,这一价差并非完全因为租房市场的房源价格不等所致,还因为大多数长租租客都与魔方公寓签有类似“阶梯房价”的优惠协议。有租客告诉记者,她花199元购买了魔方公寓的“租惠卡”,签约长租一年最后一个月免房租,其余房租分四期缴清,前两期金额较高,为9000余元,后两期房租递减。“现在已经交完了前面两期房租,突然清退那不是高额部分白交了?”

### 不签新约“停水停电”

在关停的魔方公寓中,除了像碧云国际店这样强制清退的,还有部分公寓由产权方(即俗称的“大房东”)接手,租客可与大房东重新续约。但记者注意到,在实际交接过程中,由

于大房东接手突然,加之合同变更等问题,租客与大房东之间矛盾重重,魔方公寓(锦绣东路店)就是其中之一。

去年12月4日,魔方公寓(锦绣东路店)的租客们发现,自己居住的楼栋各处都贴上了产权方发布的通告,称由于承租方未按时支付租金,要求租客们暂缓缴纳租金。多名租客告知记者,就在当日,产权方上海诺一实业有限公司入驻公寓前台,声称开始接管公寓。

记者通过多方了解到,租客们与诺一之间的矛盾源于一份“过渡协议”。租客D女士告诉记者,诺一表示此前租房合同可继续沿用至合同截止日,但需要签订“过渡协议”和新合同,并向诺一支付一个月租金作为押金。去年12月17日,魔方公寓告知租客20日会出通知,但在租客提供水表照片后,魔方App显示租客处于已退租状态并且“违约”,但租客并未收到任何退还款项。在种种疑虑之下,不少租客并未签订这份“过渡协议”:上一份合同还未终止,可以签订新合

同吗?旧的押金没有着落,怎么敢再缴一份新的押金?

到了12月底,诺一通知尚未签协议的租客,如不在12月29日前签订“过渡协议”,新水电系统上线后将断电。12月29日下午,记者来到魔方公寓(锦绣东路店),这天是诺一要求签订“过渡协议”的截止日期,公寓前台围满了咨询和签约的租客,有租客因无法达成一致叫来了警察,现场十分混乱。

租客邱先生说,在前期诺一接管公寓时,他曾打电话询问过魔方公寓负责人,魔方公寓表示,“是诺一把我们赶走了。”由于双方说辞不一致,他作为租客无法得知双方的纠纷情况,因此不敢贸然签协议,“他们一进来就施工,第一个周末锯树,第二个周末挖路修化粪池,现在园区破破烂烂,我也很难信任他们。”

在现场,记者咨询了诺一方相关负责人,当被问及“断电”一事,该负责人表示,“今天不签约的话,后续确实无法保证继续使用。”该负责人同时告诉记者,他们目前也无法联系上魔方公寓一方,因此“不可能一直替他们承担损失”。

诺一“催签”协议的时间,租客巧乐尚在外地,她尝试联系诺一询问是否能延迟或者线上签约,诺一表示一定要现场查看账单,并告诉她如果不能及时签约,后续可能因换锁“进不了门”。“又不是没交房租,在他们加人的租友交流群中,不少租客刚搬入公寓或者合同还有较长时间,很多人时常询问:“我们店会不会也关门?”“外高桥衡安路社区一租客告诉记者,公寓运营多时的班车突然停止令他“十分担心”……

作为企业,魔方公寓应承担起社会责任,及时回应租客疑虑,而不应任由恐慌在租客群体中蔓延。而针对已停运门店的退租、交接等环节出现的乱象,监管部门也应及时介入,督促相关企业做好善后工作,协助维护租客们的合法权益。