

962555

帮忙

小
忙

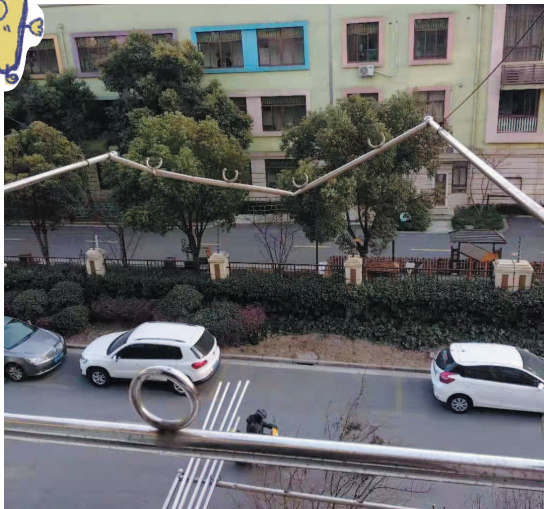
坐标:宝山区高境路477弄
事由:20多公斤重的窗户深夜从15楼坠落,砸坏多根晾衣杆和一辆轿车,开发商却拒不担责
结果:经记者现场调查联系后,开发商同意更换新窗户,赔偿相关损失

深夜时分,一扇20多公斤重的窗户从15楼径直坠落,砸坏多根晾衣杆和一辆轿车后,“粉身碎骨”掉在绿化带里。家住宝山区高境路477弄的马女士拨通本报962555新闻热线,讲述不久前发生的这惊魂一幕。更令她气愤的是,事后找开发商交涉理论,对方却拒不担责。

窗户高坠摔得粉碎

据马女士回忆,1月7日深夜10时30分许,她正准备回卧室休息,刚一推门,顿觉冷风阵阵,仿佛置身“冰窖”,抬头一看,窗台上居然少了一扇窗户。“之前窗户一直关着,我们也没碰过,怎么说就没了?”马女士大惊失色,连忙下楼搜寻,果然在楼前绿化带内找到了自家那扇坠落的窗户。此时,不仅窗玻璃已摔得粉碎,连窗框也完全“解体”。“万幸的是,窗户没砸中人,否则后果不堪设想。”惊魂未定的马女士立即报警,并联系物业工作人员到她家中勘查。

为防止再出意外,物业果断将窗台上另一扇窗户也拆了下来,但因当晚小区内还有多户居民家水管爆裂急需抢修,对方表示要第二天再上门帮她作后续处理。马女



楼下居民家的晾衣杆被砸弯变形

本报记者 房浩 摄



“保修2年”拒绝担责

据介绍,该小区于2016年竣工交付,马女士直到2018年才搬入,住了两年多就出现如此险情,实在令人后怕。“开发商当初的设计和安装肯定有问题,现在物业也只是小修小补,并未从根本上排除隐患,说不定哪天窗户还会掉下去。”马女士颇为担心。

事发后,楼下有3户邻居陆续找上门来,称自家阳台上的晾衣架被掉落的窗户砸坏变形;还有一名业主停在楼下的轿车的引擎盖和前挡风玻璃被飞溅的窗框砸出小洞和裂痕,要求马女士赔偿。

1月下旬,马女士找到开发商,要求对方为其更换窗户,并赔偿相关损失,不料开发商却“甩锅”称,房屋的门窗只有2年保修期,如今期限已过,后续如有问题,和他们无关。

不过,马女士向记者出示了一份当初交房时开发商提供的质量保证书,上面写得清清楚楚:外窗与分户门保修期为5年。“出了这么大的事,开发商不但不及时补救,还逃避责任,太让人寒心了。”马女士气愤不已。

改变态度协商解决

记者致电开发商上海胜通房地产开发有限公司,一名工作人员起初坚称门窗保修期为2年,而且窗户坠落原因很多,不排除是居民使用不当所致。当记者告知质量保证书上的承诺后,对方先是一愣,随后又改口称会向公司负责人汇报请示。

截至发稿时,这名工作人员打来电话,称公司已与马女士协商后达成一致,后续会上门为其更换新的窗户,并赔偿相关损失。

本报记者 房浩

燃气灶面板爆裂 热水器漏水爆管

用户反映一个月无果:售后不善后,“美的”不太美



地板泡水后拱起

市民李阿姨向“帮依忙”反映,购买了“美的”燃气灶和热水器,结果小麻烦大烦恼不断:燃气灶钢化玻璃面板先后爆了两次,火眼经常堵塞;热水器漏水还爆了管,三房两厅全部泡在水中……“他们让我电话保持畅通,可是一个月了,我反复联系,话费打掉了100多元,就是没有得到任何回音。”李阿姨诉苦道。

燃气灶 两次爆

李阿姨家住青浦区华新镇新风中路899弄星尚湾。新房装修时,她和丈夫在一家商场里购买了一台“美的”燃气灶和一台“美的”热水器。

可如今,她非常后悔买了钢化玻璃面板

的燃气灶。“用了不到两年,燃气灶就爆了。”李阿姨说,事发当天灶上烧着一壶水,她人不在厨房,“突然一声巨响,我跑进去一看,玻璃面板炸得粉碎,水池、地上到处是玻璃碎片;水壶歪了,一半水洒在外面。”火已熄灭,所幸这台燃气灶是防燃气泄漏的,没有发生其他意外。之后,“美的”维修人员上门,帮她更换了一台燃气灶。

谁料事情并未到此结束。第二台燃气灶也是钢化玻璃面板的,用了一段时间,又爆了。“我在厨房烧汤,听到玻璃面板爆裂的声音就迅速关了火。还算好,这次爆裂的碎片没有像上次那样四处飞溅,否则真不知道要闯出多大的祸。”李阿姨心有余悸。

后来,维修人员再次帮她更换了一台燃气灶。“就是现在用的这台燃气灶,是老款,依旧玻璃面板,火眼经常堵塞,请人修了好几次了。”如今,是否会第三次爆裂成了悬在李阿姨心头的一颗“雷”,“每次想到就很害怕”。

热水器 也爆管

不光是燃气灶,这几年,那台“美的”燃气热水器也没让李阿姨顺心过。

“用了没几年,就开始漏水了。”李阿姨说,发现热水器漏水的时候,滴落的水已经将热水器外面包的橱柜板材泡烂了。

更可怕的一幕发生在1月2日。当天凌晨2时多,她独自在家,被厨房的水流声惊醒,下床后一脚踩在了冰冷的水里。漏出的水淹没了厨房、客厅、卫生间并一路蔓延,把3间卧室也都淹了。“积水淹到我的脚板。”她说,家里很多东西都泡在水中,保健品、鞋子、柜子……

李阿姨一筹莫展,所幸邻居帮她关了水阀并通知了物业。“凌晨3时许,物业师傅一边帮我排水,一边检查原因,原来是热水器发生水管爆裂……”一直到上午8时,在物业的帮忙下,她才总算把积水全部排完。

李阿姨今年68岁,身体状况本就不佳,在冰水里一泡几个小时,等收拾完“烂摊子”,已是浑身酸痛,站不起来了。而看着地板在几个小时的浸泡下部分拱起,她心疼不已。李阿姨告诉记者,所幸复合地板是直接铺在水泥地上的,地板下没有龙骨形成的储水空间,水擦干后,地下积水不多,水没有渗漏到楼下人家。

一个月 没回音

李阿姨向“美的”反映情况,但之后一个月的遭遇更是让她胸闷:“我打了几十个电话,只听服务台说:请保持电话畅通,会有工作人员随时和你联系。可直到现在,连个人

影都没看到,别谈联系了。售后的诚信和承诺在哪里?”

针对李阿姨反映的情况,2月2日,记者致电“美的”官方客服热线。

燃气灶的钢化玻璃面板为何两次爆裂?工作人员表示,钢化玻璃因其材料特殊性,存在内部应力,在使用中还会叠加其他应力,如重力、冷热冲击等造成的应力。多种应力不均匀的情况下,可能导致钢化玻璃应力失衡从而破裂。这是一个低概率事件。

此外,对于热水器发生的漏水问题,工作人员解释称曾上门处理过。至于1月2日发生的爆管意外,是因为寒潮中热水器水箱爆管,该机器已过保,但公司愿与消费者积极协商。

随后,李阿姨向记者反馈,“美的”工作人员已联系她并表达歉意,在与她协商后承诺2月8日上门更换机器。

但今天上午,李阿姨再次来电表示,昨天她与“美的”方面确定上门时间,对方仍要求她“等电话”,一句“这边是下班时间”又把她给硬生生堵了回来。直到今天上午10时多,才答应先给她换燃气灶,至于热水器“等有货了再换”。

本报记者 陈浩

小
帮
有
话
说

燃气灶面板爆裂了,“美的”称是“低概率”。那接连两次呢?热水器爆管,“美的”仍称是“低概率”。诸多问题接踵而来,那还是“低概率”吗?消费者所有的不满,是在遇到企业的拖拖拉拉后才真正爆发了。一个月电话打掉N个,没有回音。媒体介入后,才算有了动静。但直到今天要上门了,说好的“换机”,还是要“等电话”,还是要“等有货了再换”。企业的售后若是总犯这样的“拖延症”,透支的必定是消费者的信任。



本版编辑/顾 玥
视觉设计/竹建英