

入住新小区才两个多月,不少业主
发现开发商统一安装的壁挂炉很闹心

锅炉常渗漏 水温忽冷忽热 调试需爬高 想维修遇扯皮



■ 有业主询问八喜品牌客服,得知壁挂炉一般不建议安装在户外

青浦区泾莱路129弄远洋虹桥万和源的多位业主近日向“新民帮依忙”反映,今年1月,精装修房刚刚交付,装在户外的BAXI(英国八喜)壁挂炉就被冻成了“冰河世纪”,现如今天气虽然回暖但水温忽冷忽热,机器渗漏不断。远洋虹桥万和源共有599户业主,在“八喜锅炉维修群”里报修的就有198户。业主们称,壁挂炉经销商和小区开发商一次次推诿扯皮,问题一直未获解决。



■ 有业主称,日常调试壁挂炉需踩在空调外机上才能够到阀门 王军 摄



■ 今年1月,多户业主家壁挂炉出现冻裂渗漏现象,户外设备台挂“冰帘” 受访者 供图



■ 住宅楼统一安装壁挂炉,通常只有室内机上才会有长排烟管伸出机器近一米长 王军 摄

先冻裂后渗漏 调阀门“吓牢牢”

业主们告诉记者,小区在今年1月9日交房后,业主群里就接连出现了壁挂炉被冻坏的照片和视频。不少楼栋北面的户外设备台上从上到下挂满冰凌,而由开发商统一安装在户外的壁挂炉更是“摊上了大事”。“楼上壁挂炉的水管冻裂后,水漏到楼下,又结冰冻坏了楼下的壁挂炉。水滴到哪里,哪里就结冰,甚至连空调外机也没能幸免。”在业主董女士发来的视频中,可以看到6幢2单元这套户外设备台是“滴水成冰”。

随着越来越多的业主入住,壁挂炉被曝出的问题也是与日俱增。据2幢10单元和1幢11单元的业主所述,两个楼栋上上下的壁挂炉一直在滴漏,密集的滴水声清晰可闻。虽然,物业不断关闭发生渗漏的壁挂炉阀门,但“八喜锅炉维修群”里的报修人数仍在快速增加。

各种状况更是层出不穷,业主们对壁挂炉安装在户外的合理性、安全性、可靠性提出了疑问:“安装在户外的壁挂炉,起码要抗住室外的温差变化。但这款壁挂炉的设计造型,一看就应该安装在室内,而不是户外。”

近日,记者实地探访看到,一幢幢住宅楼北面的户外设备台整齐划一地安装了壁挂炉,通常只有室内机上才会有长排烟管伸出机器足有近1米长。站在10单元楼下抬头望去,四层以上损坏的壁挂炉不断往

下漏水,把1层至3层的户外设备台淋得“淌淋漓”,墙面上的插座也都“泡了汤”。“万一发生漏电触电事故,真是要闹出大事了!”不少业主抱怨。

在现场,除个别业主用保护套罩住壁挂炉炉外,大多数设备都处于裸露状态,只有管道也是在机器遭冰冻后才被包裹了防寒套。

而壁挂炉的日常调试,更是让业主们“提心吊胆”,住在8单元二楼的赵先生向记者展示了这一幕“高危”场景。只见他从次卫的窗户攀爬到户外设备台,脚踩在空调外机上,手才能勉强够着阀门,调节温度面板。而此时,赵先生的整个身体都悬在空中,没有任何保护。赵先生爬回室内后是大口大口喘着粗气,他心有余悸地说:“每一次我都是双腿发颤,稍有不慎,脚下打滑,就是性命交关啊!这样在使用中存在极大风险的设计安装,真不知道开发商是怎么想出来的?”

安装户外妥否? 前后解释不一

为此,小区业主们找到了该品牌各经销渠道的线上客服、直播间客服,得到的建议是:这批壁挂炉要安装在室内。BAXI(英国八喜)壁挂炉京东自营旗舰店的线上客服也反馈业主:该品牌没有可安装在室外的壁挂炉型号。

记者以消费者身份,分别咨询了英国八喜壁挂炉所属的喜德瑞热能集团客服和上海经销服务商——上海恩邦供热技术有限

公司。对方都明确回复:远洋虹桥万和源集采的两个型号的壁挂炉都建议安装在室内。上海经销服务商更是强调:当室外温度低于5℃,壁挂炉安装在户外确实存在被冻坏的风险。

而截然相反的是,开发商远洋地产却提供给业主一份以喜德瑞热能技术(浙江)有限公司盖章的《说明函》,对壁挂炉说明书中“器具严禁安装在户外”的使用风险警示,给出了这样的解释:是指严禁在无遮雨设施和防冻措施的地方露天安装。喜德瑞集团旗下英国BAXI品牌燃气壁挂炉具有两级“防冻保护”功能,即使处于关机“OFF”模式时,也可以实现防冻,可在有遮雨的阳台和设备平台上安装。《说明函》还明确,该解释适用于小区集采的两个型号的八喜壁挂炉。

“尽管他们说‘花好稻好’,但不容争辩的事实是,小区这么多台壁挂炉都是在供电正常、水压正常、燃气正常的状态下被冻坏的。”业主们还指出,小区中有100多套户型的壁挂炉安装在连廊空间狭窄的三面墙中间,不要说后期根本无法检修,连控制面板上的温度都无法看见,需要借助反光镜才能看到。而壁挂炉的水温更是忽冷忽热,许多人在洗澡时都遭遇了“惊魂时刻”。

忍无可忍之下,业主们曾想自掏腰包检修查找问题,但遭到售后工作人员拒绝:实在没有办法。安装壁挂炉的设备台距离窗台的高度超过1.6米,拆机后根本爬不进来,而且操作空间狭小,又处于高空,危险系数远超正常情况。

质保有“双保险” 维修变“踢皮球”

八喜壁挂炉有两年质保,精装修设施也有两年质保,但业主们发现“双保险”却成了“踢皮球”。业主联系经销服务商上海恩邦供热技术有限公司报修,得到的答复是:如属于冻坏的设备不在保修范围内。随后,业主们得知,小区的这批壁挂炉没有通过上海经销服务商的采购渠道,而是远洋地产直接从喜德瑞热能集团集采。被冻坏的壁挂炉需从厂方购买配件,再自行安排维修。而八喜品牌售后人员向业主表示,开发商迟迟没有付钱,零配件无法到位。

记者来到小区的房屋维修服务中心,工作人员回应称,他们属于合作的第三方公司,目前收到55户报修,已全部提交给开发商。记者又走访了管理的小区远洋物业,相关负责人以还未统计具体报修户数为由,拒绝接受采访。记者又将业主的诉求告知了喜德瑞热能和远洋地产集团。截至发稿时,远洋地产答复:将认真履行维保职责,协调壁挂炉品牌方喜德瑞承诺3月底前完成小区壁挂炉的维修。而上海经销服务商恩邦公司则回复称,确实已经收到维修要求,但对于100多户安装在3面墙中间的设备,仍需要开发商移机整改后,才能完成检查维修。

开发商的承诺能否兑现?业主们何时能够安居?“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 王军

两名幼童在儿童游乐场摔伤缝针,本报介入后商家与家长达成和解 奈尔宝:门店增加软包保护孩子安全

小
帮
有
回
音

本报讯(记者 徐驰)2月20日,本报7版刊登《奈尔宝连发滑梯意外谁之过》报道,反映在一个月,一名3岁男童和一名2岁女童先后在奈尔宝两家门店摔伤缝针,但门店坚称设施合规,对家长提出的“安全隐患”始终没有整改之意。在“新民帮依忙”介入后,目前,品牌方已与两名孩子家长就解决方案达成一致。奈尔宝长泰店表示,在知道孩子受伤后,门店负责人随即陪同就医,支付了救治费用,

同时承诺在复诊期间保持联系和关注,承担必需的医疗费用,并给予相关补偿,门店表示“会在运营中更加关注孩子的安全问题”。奈尔宝豫园店则回复称,经过多次沟通协商后,已取得了孩子家长的谅解,并接受了和解协议。

“针对这两起意外事件,我们都做了自查和问题复盘,儿童安全是我们首要关注的问题。”奈尔宝总部向记者反馈,后续将落实四项具体措施:一是加强游玩规则的宣导,

考虑在合适区域增加更醒目的“禁止逆向”等标识;二是进一步增加员工巡场频次和广播宣导,同时提醒家长关注好自己的孩子;三是再次请设备厂家前来现场评估相关点位是否可再加强保护措施;四是增加玩乐设备安全定期检查频次。同时,奈尔宝方面承诺,在不影响装置使用的情况下,门店将增加软包,进一步保护孩子的安全。玩乐项目旁将设立游玩注意事项

项和安全说明,现场配备驻守点位,密切关注严防事故发生,尽到必要的看护责任。

本版编辑/曹柳曼
视觉设计/竹建英