

与民分忧 为民解难

24 小时热线

962555

微调查

博世牌消毒柜 玻璃面板爆裂

6月30日,家住嘉定区南翔镇的胡小姐经历了惊险一幕:中午12时许,厨房内一台博世嵌式消毒柜玻璃面板突然爆裂,碎玻璃碴散落一地。而更让她心寒的,是她在联系博世后,企业方面消极、冷漠的态度。

▶玻璃面板爆裂

胡小姐告诉记者,6月30日中午12时许,她正在家中餐厅和邻居聊天。突然,只听厨房间传来“嘭”的一声巨响。胡小姐立即奔到厨房,被眼前的一幕惊呆了,内嵌式博世消毒柜面板玻璃已经彻底爆裂,碎玻璃溅了一地。

回忆起事发一幕时,胡小姐依然心有余悸:“万一我在厨房内料理中饭,或者说,我要消毒碗筷,那岂不是要出大事了?!”

▶上门后没下文

事发后,惊魂未定的胡小姐立即联系了博世方面。“大约1个小时过后,有一位师傅上门来查勘。不过,师傅看了一圈,也没有下结论,只是告诉我,如果要赔偿的话,需要去找公司商量。”

胡小姐进一步联系博世客服,没想到,客服的回答让她更加生气。“他们告诉我,这是个质量问题,并非事故。还跟我说,产品已经过保修期了,因此不能退换。如果要更换面板,可以提供八折优惠。”

胡小姐坦言,产品的确过了保修期。可是,出现爆裂的情况,显然不是一句“一般的质量问题”就可以搪塞过去的。胡小姐还告诉记者,她于2013年入住华润中央公园,房屋是精装修房。也就是说,这台出事的博世消毒柜,是预装的。

▶商家再无回应

“出了事情,连一句起码的道歉和安抚也没有,还百般推脱责任。这难道就是博世这样的大品牌的回应和担当么?”昨天下午,记者就此事致电博世客服热线,一名客服工作人员记录情况后,将电话转接给了企业负责对接媒体的工作人员。记者留下姓名和联系方式,对方表示会调查后,给予回复。

不过,直到发稿前,记者仍然尚未得到博世方面任何形式的回应。胡小姐坦言,她并非要提出多么高昂的赔偿和要求,而只是希望,博世方面能够给自己一个解释,并且担起责任,这才是知名品牌应有的担当。

本报记者 徐驰

有困难就找帮依忙

民有所呼

我有所应

拿起电话,说出

那些让你郁闷的事