

962555

## 40多户人家“水空调”爆管

业主质疑地源热泵质量,开发商称即使拆除不用仍须付费

## 帮忙

## 瀑布飞泻全屋泡汤

家住信达蓝尊6号5楼的黄女士告诉记者,2020年12月29日及之后的几天,上海遭遇今冬第一波寒潮,12月31日晚上6点多,客厅窗外突然大片水花泼洒下来。原来是楼上人家位于户外的一台地源热泵设备爆管了。

黄女士试图撑起雨伞挡水,但起不到什么作用。水势迅速往客厅漫溢,浸水面积约50平方米,积水最深处大约有4厘米。至物业上门关闭水阀,漏水持续了大约半个小时。

发生爆管的是6楼人家。6楼业主蒋女士说,她家的地源热泵多时未使用。那天,他们接到物业通知,说最好通电。她晚上下班还没到家,还没开启通电,爆管就发生了。“瀑布一样灌到5楼阳台,最后水全部汇集到1楼,我们三户地板严重泡水。”

## 多户人家发生故障

据了解,小区共有1085户人家,实际入住率约70%,其中仅85户由于特殊原因未安装地源热泵。目前,共有几十户人家先后发生爆管。

家住10号1楼的夏先生家也被“殃及池鱼”。元旦那天,楼上人家的地源热泵爆管,积水从高而下,汇聚渗漏至他家地下室。“地毯泡在水中,书柜进水,扫地机器人也被水淹了。”

家住6号15楼的舒先生在寒潮来临之前,将地源热泵的水管排空水,切断电。1月10日过后,他发现地源热泵设备下结了一层大约5厘米厚的冰。“设备漏水,都结冰了!”他家墙纸潮湿发霉,复合地板都拱起来了。

## 地源热泵遭受质疑

地源热泵是一种利用地下浅层地热资源,既能供热又能制冷的高效节能环保型空调系统,又有“水空调”之称。

居民质疑:“水空调”挨不起冻,引发多例爆管,质量是否过关?工作阳台下水是否

小忙



今冬寒潮中,松江信达蓝尊小区40多户人家“水空调”爆管,多户人家进水。开发商认为“水空调”没有质量问题,是业主“使用不当”;而即便拆除不用,今后业主仍要每年支付1000多元的“地源热泵运行费”。这引发了争议。



小忙有话

地源热泵能放心使用吗?设备爆管,发生在户外,为什么造成不少人家室内“水漫金山”,谁该承担主要责任?即使拆了不用也要付费,这合理吗?采访中,记者一直在找寻着答案,但开发商和物业总是振振有词,早准备好了一大堆为自己“免责”的理由。可事实是几十户居民家“遭灾被淹”,难道都是“使用不当”?或许查清原因,提升“水空调”使用安全,让居民真正安居,才是物业和开发商现在最应该做的。

◀ 6号15楼设备漏水后结冰

▶ 6号5楼地板浸水

受访者供图



扫二维码看视频



## 拆除不用费用照收

地源热泵遭遇寒潮竟这么容易爆发“使用不当”隐患,居民表示“伤不起”,提出“不用了”,可他们又遇到了另一件烦心事。

舒先生被告知:“即使你拆了家里的地源热泵设备,每个月缴纳的费用还是要付。”舒先生家约90平方米,每月仍需支付地源热泵运行费93.37元,折算下来一年要1100多元。

万科物业的工作人员解释,地源热泵系统类似于一个很大的中央空调系统,地下车库有一个水泵房,分支到每家每户,这个公用部位每年产生的能耗非常大,费用分摊到每家每户来计算。对方举了一个电梯的例子,比如一幢楼共50户,其中10户说不用电梯,不付电费行不行?“如果20户拆了‘水空调’由1000户承担公共区域设备的费用,就要由980户来承担?这个问题不是由物业说了

算的,而是应该由全体业主表决的。”

松江信达银瓏置业有限公司的赵先生也持同样的观点。他说,整个地源热泵系统分为两大部分,一是公共区域部分,另一部分是小业主户内部分,公共部分不管你小业主用或不用,只要公共部分系统在运作,都应该由全体业主共同承担。

对于物业和开发商的说法,居民们显然不买账:“这根本是在偷换概念、推卸责任!电梯正常运行,所有住户当然都要分摊付费,但是出了故障呢?要是造成伤人事故呢?现在的情况是,由开发商统一安装的‘水空调’出了问题,给居民造成了损失。姑且先不谈赔偿的事,如今‘亡羊补牢’拆除不用,还要被强制收费,哪来这样的‘霸王条约’?即使有所谓的‘公摊费用’,也应该由安装系统的开发商承担。”

本报记者 陈浩

## 途虎养车补偿消费者

漕盈路工场店被取消加盟资格

1月18日,本报第5版《轮毂螺丝五缺四 奔驰高架趴了窝》一文,报道了市民孔先生到“途虎养车”修车,想不到车子修好后,重新上路不久,轮毂螺丝高架上脱落得“五缺四”,车辆当场趴了窝,真是吓死人!据“途虎养车”最新反馈,已积极落实孔先生车辆的二次修车事宜,并作了适当补偿,公司也将加强管理措施,杜绝此类问题再次出现。

据“途虎养车”方面介绍,该投诉事件涉及的是漕盈路工场店,系离职员工朱某隐瞒离职情况,以漕盈路工场店员工名义,将客户车辆送至途虎体系外其他修理厂维修,获取私利。“我司针对朱某假借我司名义获利、欺瞒客户的行为,已向公安机关报警,并就朱某损害我司名誉一事追究其法律责任。”

孔先生的车子轮毂螺丝脱落险情发生后,左前轮毂变形,轮胎磨损,部分可视面挤压变形需钣金喷漆,同时还需更换右前支撑系统等。“途虎养车”表示,已要求

漕盈路工场店对孔先生的车辆负责维修到底。目前车辆正在维修。“他们还对我作了适当补偿。”孔先生对处理结果表示认可。

据了解,漕盈路工场店是“途虎养车”的加盟店。公司判定该店严重违反途虎养车加盟相关规定和“客户第一”的公司价值观,已按照加盟条款与其终止合作,永不续。

公司还表示,将引以为戒,积极加强管理,以求最大限度避免此类事件再度发生。具体措施包括:将要求所有工场店员工使用途虎专业管理工具与客户沟通,客户能清晰地了解员工的在职离职情况,该措施计划于今年第一季度内完成宣导及落地;要求加盟工场店开具的发票,可快速追溯到途虎订单号。

本报记者 陈浩

小帮



## 这段路上的夜,黑灯瞎火

经本报联系后,相关部门点亮路灯

市民孟先生向“帮依忙”反映,浦东新区殷家浜桥以南的一段孙农路长期路灯不亮,给附近居民夜间出行带来不便。孟先生说,晚上6时以后,殷家浜桥北面灯火通明,唯独南面迟迟不亮灯,一片漆黑。市民希望,有关部门能尽早点亮这一段孙农路的路灯,让市民出行更安全。

接到读者反映后,记者来到殷家浜桥附近。在军民公路孙农路至群秀路孙农路路段,这一段500多米的道路上约有十几盏路灯,但这些路灯统统不亮,只能摸黑前行。记者观察到,道路两旁有多个新建居民住宅小区,尚无人入住。

1月22日,记者拨通了浦东张江镇规划建设的电话。一负责人表示,会去调查相关情况,了解后再回复媒体。当天下午,张江镇农村公路管理站联系记者。相关工作人员回应,这一段路灯不亮的孙农路刚于去年年中建造完工,道路两旁都是正在建设中的动迁安置



亮灯前后

受访者供图

房和新建学校。现在知道市民的诉求后,农村公路管理站将通知施工单位,让对方尽快点亮路灯。

在记者联系张江镇政府次日,1月23日晚上,迟迟不亮灯的这段孙农路首次有了路灯照明。本报记者 夏韵 实习生 袁文馨

本版编辑/刁炳芳  
视觉设计/戚黎明