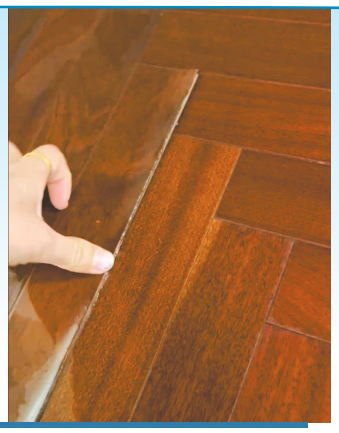
962555

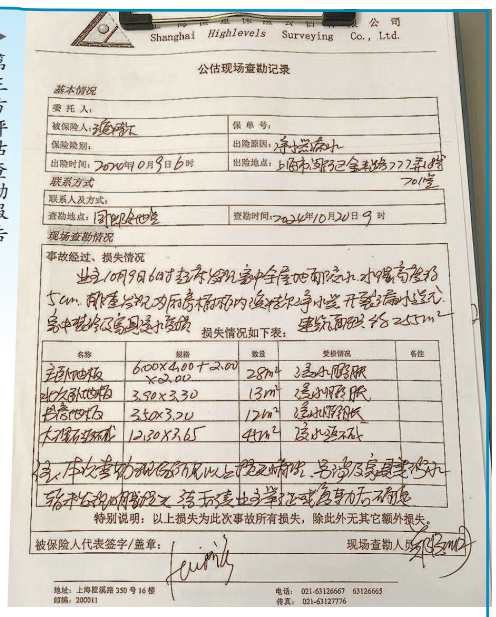
帮忙

小忙 微调查

▶ 净水器爆裂



▶ 精装房地板被淹



Shanghai Highlevels Surveying Co., Ltd.

公估现场查勘记录

基本情况

委托人：

被保险人：

保单号：

保险险别：

出险原因：

出险时间：

出险地点：

联系方式

联系人及方式：

查勘地点：

查勘时间：

现场查勘情况

事故经过、损失情况

损失情况如下表：

名称	规格	数量	受损情况	备注

特别说明：以上损失为此次事故所有损失，除此外无其它额外损失。

被保险人代表签字/盖章：

现场查勘人员：

地址：上海延安西路350号16楼 邮编：200011

电话：021-63126667 63126665 传真：021-63127776

▶ 第三方评估查勘报告

市民周先生向“新民帮侬忙”反映，家里净水器突然爆裂，“简直是‘水漫金山’，精装房地板被淹，家具被泡，屋内一片狼藉”。然而在要求维修时，开发商和物业以“房屋过保”为由不予理会；找到净水器厂家，又被推给保险公司，保险公司仍是各种拖延不处理。“折腾快两个月了，还没有结果，我们一家人真是无比焦急。”

净水器爆裂“水漫金山” 业主索赔遇“互踢皮球”

一觉醒来 家具“泡水”

周先生家住闵行区金丰路777弄马德里洋房小区7楼。据他描述，10月9日早晨6时许，自己刚从睡梦中醒来，突然看见卧室的地板上全是水，于是连忙下床检查，发现不仅主卧，连次卧、书房、客厅都是水，“地面水深超过5厘米，竟然能淹没脚面，地板、家具也都泡在水里。”看到如此景象，周先生以为是水管爆裂，连忙开始排查，结果在厨房中找到了漏水源头。“经过仔细排查，原来是安装在厨房橱柜内的净水器发生爆裂，发现时还在漏水，也不知道漏了多久。”

周先生表示，马德里洋房是2021年底交付的精装修小区，自家是2022年底入住的，整个净水系统由开发商统一装配。事发后，周先生先找到开发商和物业，要求对受损房屋进行修复，结果却被告知，房屋已经过了两年的质保期，不归开发商和物业负责。随后，他们又找到净水器的生产厂家，“净水器爆裂导致漏水，这是产品质量问题，应该由厂家负责。”周先生说，家中安装的净水器品牌叫爱惠浦，厂家是滨特尔水处理有限公司，他们找到厂家后，厂家也没有推卸责任，而是说他们为产品购买了中国人寿财产保险，发生事故后可以找保险公司负责理赔，将后续处理推给中国人寿财产保险公司。

上门评估 理赔拖延

经过漫长的交涉后，10月20日上午，终于有第三方评估公司上门，对周先生家中的受损情况进行现场查勘和评估，并给出查勘报告。周先生向记者出示了这份报告，上面对周先生家里的损失情况描述如下：主卧地板28平方米浸水膨胀、北次卧地板13平方米浸水膨胀、书房地板12平方米浸水膨胀，客厅大理石地板45平方米浸水返碱。

按照评估公司的要求，周先生提交了相关照片和视频，以及各种证明材料，向保险公司提出理赔申请。原以为材料提交后，后续理赔马上就能跟进，可始终没有下文。眼看迟迟没有动静，周先生又给净水器公司拨打电话，询问理赔方案何时出台，但净水器公司一直推给保险公司，称后续理赔由保险公司进行对接。

“我一没有保单，二没有保险公司电话，如何去跟保险公司沟通？”周先生认为，是净水器出了问题才导致家中漏水，所以厂家才是第一责任人，保险理赔也应该是厂家去督促，而不是让消费者去找保险公司。

在周先生多次催促后，保险公司终于派人与其就理赔事宜进行协商，并给出一份初步方案，其中主要包括对浸水的木地板进行更换、对大理石地板进行表面修复，以及对浸水家具送厂维修等。对于这份解决方案，周先生表示无法接受：“太简单了，家里的地板和家具都是定制的，更换的话，应该是同一品牌同等规格的，家具维修也应该是原厂维修，还有维修期间家里无法住人，我们的住宿费也应该承担。”然而，他向保险公司提出自己的诉求后，对方却以需要考虑为由，之后又没了回应。

再次沟通 达成一致

“从事发到现在，已经快两个月了，究竟如何处理，还是没有任何回应。”周先生告诉记者，眼看寒潮到来，家里地板浸水没有解决，地板下积水也没人处理，现在连地暖也不敢开，实在令他的家人难熬。

根据天眼查信息显示，净水器厂家滨特尔公司全称为苏州滨特尔水处理有限公司，成立于2001年，经营范围包括研发、生产及组装水处理及水生态系统相关民用、商用及工业用环保及水处理设备等，该公司在上海设有分公司。记者拨打其公司客户服务热线，反映了周先生家的遭遇，客服人员经查询后反馈，确有周先生的出险记录，正由保险公司跟进处理。对于理赔进展缓慢的问题，客服表示会将情况上报，进一步与客户沟通，并督促保险公司加快进程。

截至记者发稿前，周先生向记者反馈，终于等到中国人寿财产保险的进一步反馈，双方就理赔细节进行再次沟通，并最终达成一致意见，目前已经签订了处理意见书，等到各方盖章后即可生效。

虽说双方达成处理意见，但周先生仍表示担心，该协议能否顺利执行，家中何时才能恢复如常？他希望净水器厂家在此过程中，也应加强回访，敦促保险公司尽早履行理赔细节，对售后负责到底。对此，“新民帮侬忙”也将保持关注。

本报记者 **李晓明**

人行道坑洼盲道“断头”

五角场这条路开裂破损，路况不忍直视

小帮 民有呼

■ 人行道坑洼不平，打了不少“补丁”

近日，有市民向“新民帮侬忙”反映，杨浦区五角场政修路的一段人行道路面坑坑洼洼，部分盲道“断头”，行人路难行，尤其是残障人士通行不便，呼吁相关部门尽快修复。

市民反映的这条路，是政修路国定路至国达路段，全长100多米。记者在政修路国定路路口看到，政修路上的人行道地砖普遍开裂，路面满是裂纹，人行道上铺设的盲道也破损严重，而且很长一段盲道被水泥覆盖，成了“断头路”。如果有盲人从此路段行走，根本无法辨别。从政修路往西步行一直走到国达路，这一路的人行道都是坑洼不平，打了不少“补丁”，路况糟糕不忍直视。尤其是盲道设施损毁严重，成段成段的盲道被水泥覆盖，断断续续，无法发挥正常的辅助作用。

附近居民表示，周边有多个老式居民小区，老人小孩也比较多，人行道高低不平，一不小心就会绊倒摔跤，遇到下雨天，路面更是泥泞不堪，非常难走。居民们还提到，之前该路段周围的国年路、国顺路、国权路等都相继升级改造，车行道和人行道翻修后焕然一新，路面整整齐齐，既安全又美观。相比之下，这段政修路的路况实在糟糕，与周边环境格格不入。市民呼吁，希望政修路也能尽快完成翻修，让出行之路更加安全、干净、有序。

本报记者 **李晓明**

峨山菜场涉嫌违建 调查期间仍在施工

再追踪

本报讯（记者 夏韵）11月14日，本报第5版刊登《旧违建上再加一层楼 邻近居民家中受影响》，反映浦东新区峨山菜场于今年重建，而在这次施工前，旧菜场本身就是存量违法建筑。周边居民表示，目前在原址上实施的新菜场工程无相关建设报批许可，涉嫌违法搭建，应当立即停工。昨天，多位居民再次致电本报“新民帮侬忙”，投诉新菜场施工仍在继续，工人们正在搭建顶棚，相关部门并未勒令项目停工。

峨山路500弄2号南泉公寓与峨山菜场仅有一墙之隔。南泉公寓的居民张女士说，旧菜场只有一层，与居民区围墙一样高，约5米。新菜场计划搭建两层，比原先足足多了一层楼。间距过近、加层翻盖，使得南泉公寓不少居民担忧今后家中采光、隐私等方面受到影响。

“菜场重建工程涉嫌违法施工。开工前，建设方还特地说明，不会‘长高’，结果却还多盖了一层。”张女士告诉记者，在《新民晚报》报道后，11月19日至27日，这期间工地“消停了一段时间”，没有继续搭建两层结构。没想到，11月28日，居民们发现，隔壁又在偷偷施工。“最近几天都没有停止过。”另一位居民秦女士说，11月中旬，属地塘桥街道召开了一次居民沟通会。会上，多位居民强烈要求工程停工，以及拆除两层，但这一诉求并未得到回应。

昨日，记者再次联系浦东新区塘桥街道。相关工作人员回复，街道城管执法部门尚在调查情况，针对居民们担忧的采光、隐私等问题，街道已成立专项工作小组，并在峨山菜场外设置了接待点，听取各方意见。对方称，为了解决南泉公寓低楼层居民的采光问题，近期已经派人修剪了一些小区树木。

针对上述反馈，居民张女士认为，修剪树木与此次投诉无关。新菜场涉嫌违法搭建，执法部门既然已在调查，就应当先行叫停项目施工，待调查结果出炉后，再及时公之于众，正面回应居民诉求。

本版编辑/吴 健
视觉设计/竹建英