

962555

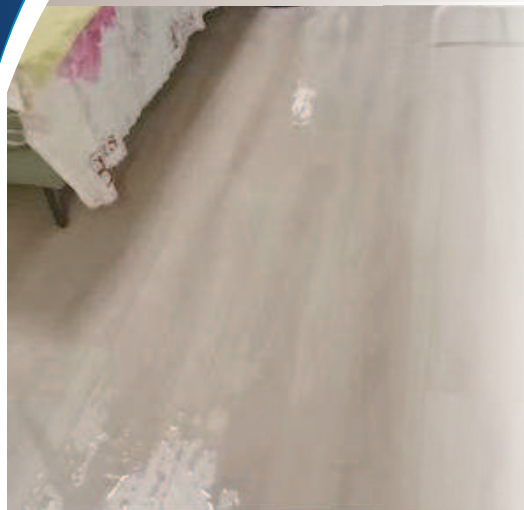
帮忙

近日,家住浦东新区方竹路680弄馨悦名邸小区的孙先生向“新民帮依忙”栏目诉说了自己的糟心事。因购买的飞利浦净水器售后安装的水阀存在质量问题,发生漏水事故,致使家中“水漫金山”,房屋、家具以及公共设施等遭受严重损坏,损失累计超过7.5万元。然而,距离事发已近2年,飞利浦售后始终未给出解决方案,如今更是在产品过了保质期后,直接否认自身责任。“家里就跟被洪水冲过一样,损失太大了,现在他们却把责任撇得干干净净,实在让人难以接受!”孙先生难掩愤怒。



## 飞利浦净水器水阀漏水,售后拖延两年拒绝担责

# 净水器变“洪水器”! 7万元损失谁来赔?

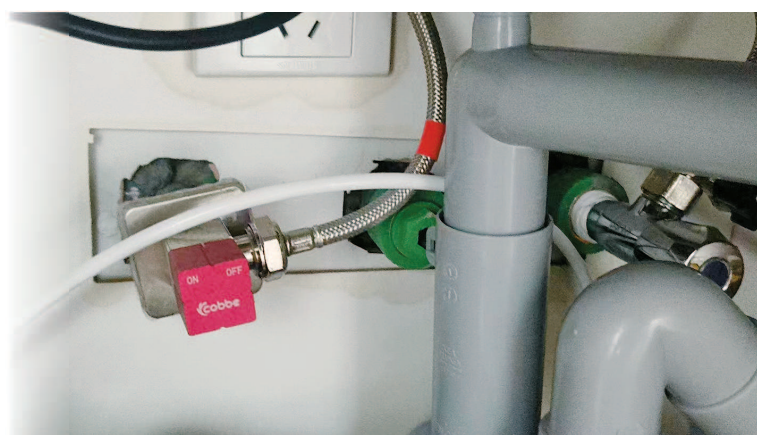


### 家里“发大水” 七旬父母千里救急

2022年3月,孙先生在京东自营店花费4000多元购入一台飞利浦净水器。同年9月,安装在厨房橱柜内的净水器水阀突然出现质量问题,引发严重漏水。“水从厨房迅速蔓延到客厅、卧室,地板全被泡烂,柜子开裂,真皮沙发也报废了,甚至楼道电梯都因进水而损坏!”孙先生回忆起当时的场景仍心有余悸。当时他正在江苏宿迁出差,接到物业的紧急电话后,无奈之下只能让远在山东潍坊的年迈父母赶忙飞到上海处理。

经孙先生统计,此次漏水造成的损失十分惨重:地板维修费用2万元,宜家定制橱柜报废损失1.7万元,真皮沙发损失1.3万元,卧室衣柜底部泡坏损失1.3万元,就连物业经理在清理时被泡坏的皮鞋,也需要孙先生

▲▶  
漏水水阀的位置  
被水泡烂的地板



赔偿499元……各项损失总计高达75849元。“父母那么大年纪了,奔波劳累不说,还要面对家里一片狼藉的惨状,我心里真不是滋味。”孙先生哽咽着说。

### 售后“踢皮球” 消费者维权陷僵局

事故发生后,孙先生第一时间联系飞利浦售后,要求对方赔偿损失并对产品进行彻底检修。但飞利浦方面仅仅派工作人员上

门拍照取证,之后便没了动静。“客服总是推托,说要‘层层上报’,可等了好久,连个像样的解决方案都没有!”孙先生气愤地表示,这一拖延直接导致他无法正常居住在家里,所有维修工作也被迫搁置。

更让孙先生无奈的是,近2年的时间里,他多次与飞利浦方面沟通赔偿事宜,均无结果。“他们一直拖着,拖到当初安装的售后师傅都离职了,产品也过了质保期,问题还是没解决。”孙先生补充道,“安装的时候他们就弄坏了不锈钢洗菜盆,现在又因为售后工人安装

的水阀引发大祸,难道就想这样不了了之?”

近日,记者联系了负责此事的飞利浦官方客服徐先生。对于孙先生的诉求,徐先生直接予以否认,坚称造成家中漏水的并非飞利浦净水器产品本身的问题,而是孙先生另外购买的前置过滤器水阀所致。关于赔偿问题,徐先生称可以送孙先生一些滤芯以示同情,但对于漏水造成的损失赔偿坚决不予承认,并建议孙先生走司法程序,飞利浦官方会积极配合。

对此回复,孙先生十分愤慨:“这就是国际大品牌的售后服务?太让人失望了。”他反驳道:“当初安装时,飞利浦官方的售后师傅明确表示这款净水器需要配备一套前置过滤设备,于是我当场支付了180元的额外配件费用。飞利浦的师傅要求购买,又由他负责安装,现在出了事,品牌方就想把责任推得一干二净,实在让人难以接受。”

一台本应提升生活品质的净水器,却因质量问题变成了“洪水猛兽”。事实上,孙先生的遭遇并非个例。近年来,家电漏水、自燃等事故时有发生,然而部分品牌售后响应迟缓,由售后师傅推荐购买和安装配件不善所引发的消费者维权困难重重。企业理应将品牌信誉、质量安全放在首位,主动承担责任,妥善解决问题,切勿让一场“漏水”冲垮消费者的信任之堤。 本报记者 陆常青

## 垃圾清运还要“短驳费” 市民质疑收费是否合理

原本预算1200元/8吨车的装修垃圾清运费,因小区管理限制,可能需额外支付600元“短驳费”,这让张女士直呼“不合理”。近日,浦东新区尼德兰半岛业主张女士向“新民帮依忙”栏目反映,最近她家新房装修,却为垃圾清运问题烦恼不已。

张女士家住浦东新区春晖路768弄尼德兰半岛,她买的是联排别墅。今年1月,她拿到新房就张罗起了装修事宜。关于装修垃圾清运,她咨询了物业公司,得知可自行联系清运公司。于是,她联系了上海绿建环卫清洁服务有限公司,对方给出了1200元/8吨车的报价。其中包含了铲车的价格,绿建公司的工作人员会负责使用铲车,将装修垃圾铲上垃圾车。

但在进一步沟通中,她发现,似乎并没有这么“简单”。尼德兰半岛小区竟然有管理规定,垃圾车不能直接开到联排别墅门口,只能停到装修垃圾指定堆放点,但小型铲车却可以开到楼栋门口。从楼栋到指定堆放点,差不多有三四百米的距离。如果装修垃圾放在楼栋口,由小铲车一次次跋涉来回,将装修垃圾铲运到垃圾车上,时间成本太高。而且,清运公司的报价明确不含短驳服务。清运公司因此打“退堂鼓”:“没有办法这样装运。”

“清运公司表示,用小铲车来回转运耗时太长,装满一车可能要三四个小时。”张女士告诉记者,小区内第三方人员提供短驳服务,使用叉车和大铁箱转运,但需额外支付600元/车。

记者通过“上海物业”小程序,看到上海绿建环卫清洁服务有限公司对于装修垃圾的清

运的确是1200元/8吨车的价格。记者致电绿建环卫公司,工作人员表示,小铲车和垃圾车一般是在同一个点位配合使用的,但并不含铲车单独作业、长距离跋涉来回清运式的服务。

记者又联系小区物业森兰联行公司,对方表示业主若有装修垃圾清运需求,均需自行在“上海物业”小程序上的官方途径进行预约,物业全程不参与。关于短驳费,物业人员称,张女士所说的短驳人员并非物业公司人员,与物业公司也无关系,物业只是根据规定帮其办理了施工出入证,允其施工。短驳人员的收费标准,物业亦不知情。物业人员建议,小区有垃圾不落地的规定,若业主有装修需求,不想付费请人短驳,可请装修工人将一包包装修垃圾背到楼栋口,借由三轮车一类的工具,转运到指定的装修垃圾堆放点,然后提前与清运公司协定时间,直接装车运走。

记者调查发现,这一现象并非个案。随着新建小区管理日趋规范,垃圾清运“最后一公里”问题日益凸显。业内人士透露,部分小区因规划设计原因,大型清运车辆无法直达单元门口,导致短驳服务应运而生,但收费标准缺乏统一规范。针对张女士的困扰,上海绿建环卫公司最终同意尝试直接作业方案。截至发稿,张女士反馈问题已得到解决。专家建议,物业公司应提前与清运企业沟通小区具体情况,制定合理的清运方案,避免业主承担额外成本。

本报记者 陈浩

小呼有应  
小帮

小民有呼  
小帮

## 路面破损盲道消失 居民急盼早日修复

近日,仁恒静安世纪小区的居民向“新民帮依忙”反映,家门口寿阳路在去年进行道路施工后,损坏的人行道长期未修复,盲道也消失不见,给日常出行造成极大不便。

居民所指的寿阳路路段为汶水路至云飞东路,全长约300米。记者实地走访看到,汶水路上的人行道与盲道规划整齐,但从汶水路右转弯进入寿阳路后,景象截然不同。此处人行道坑洼不平,大片被水泥覆盖,盲道至此中断,不见后续。路面用白线划分出非机动车停放区,共享单车密密麻麻停满其中,严重挤压人行道通行空间,最窄处不足1米,仅容一人通过。记者环绕一圈发现,寿阳路东西两侧人行道均是这般状况,道路狭窄、地面坑

洼,盲道踪迹难寻。

据附近居民介绍,去年寿阳路进行了开挖施工,施工期间整条人行道无法通行。本以为施工结束就能恢复正常出行,没想到挖开的路面仅用水泥简单处理,坑洼依旧,每逢下雨天便积水严重,行人只能小心翼翼“避坑”前行。更令人担忧的是,施工导致盲道几乎全被损毁,至今未恢复。“我们都等了大半年了,一直没人来修。”居民们对此十分无奈。

针对这一问题,记者联系了静安区市政管理部门。工作人员回应称,该路段去年实施了合杆整治工程,目前开挖埋管工作已完成,此前的水泥路面只是临时修复,旨在保障行人基本通行。按照今年的工作计划,相关部门将对寿阳路的人行道和盲道进行全面修复,恢复道路的正常功能与面貌。

本报记者 李晓明

◀ 寿阳路人行道破损,盲道已不见  
本报记者  
李晓明 摄



编辑/张颖琦  
视觉设计/竹建英

