

# 冬天管线被冻裂 如今哗哗漏水频扰民

## 商家售后服务跟不上,太阳能热水器投诉成近期热点

本报记者 秦雪丽 实习生 赵丽蕊 本报通讯员 韩强 东洁

随着气温回升,一些使用太阳能热水器的居民家出现了麻烦,他们房顶上的太阳能天寒时被冻坏,天气一暖,竟哗哗地流起水来,给市民带来不便和不少的损失,据烟台市12315咨询、申诉与举报指挥中心数据显示,关于太阳能的投诉近来处于明显上升状态。

一个被冻坏的太阳能热水器,随着近日天气变暖,开始往外流起水来。本报记者 苗华茂摄

### 太阳能热水器被“冻”坏 水管开裂大水淹了邻居家

去年7月份,市民李先生在市区某太阳能专卖店购买了一台太阳能热水器,花费2300元,10月中旬商家派工作人员到李先生家安装了这台太阳能。

“由于冬天天气过冷,很少用太阳能,1月10日时,却发现太阳能水管冻裂了,”李先生说,“前几天天冷结冰,水管虽被冻裂但看不出来,天一暖和,就开始漏水了,由于太阳能水管走的是内线,漏出的水把顶层邻居家地板都给淹了。”

次日,李先生找到该专卖店负责人要求维修并赔偿因太阳能

水管破裂造成的一切损失,共计4020元。而商家表示:水管冻裂不属于产品质量问题,如果维修需要李先生承担维修费用,至于赔偿经销商不能接受。无奈之下,18日,李先生来到芝罘区消费者协会进行投诉。

经过调查,工商工作人员发现李先生对太阳能的使用操作方法正确,认为太阳能水管破裂尽管是天气过冷导致的,但商家并不能完全推卸责任,经过工作人员的积极协调,最后该专卖店负责人同意给消费者免费维修并赔偿李先生损失3570元。

### 一人一天接14起投诉 太阳能维修频遇尴尬

针对太阳能冻坏的问题,21日,记者来到了烟台市工商局12315咨询、申诉与举报指挥中心。据工作人员介绍,最近围绕太阳能热水器的投诉确实不少,大都是因为水管被冻裂,商家售后服务不到位等。“太阳能热水器的投诉属于一个季节性的东西,主要集中在寒冷的冬天,其中有一天我一个人就接到14件关于太阳能的投诉电话。”一位工作人员介绍。

据12315咨询、申诉与举报平台统计,从2010年至今,关于太阳能热水器的投诉电话记录为103件,其中以去年11月份至今年1月份的投诉居多。“从辖区内各个工商所反映的情况来看,

近期太阳能热水器的投诉较多。”市工商局芝罘分局的一位工作人员介绍,“进入冬天以来,全区共接到并处理36起左右这方面的投诉。”

“从市民的投诉情况来看,太阳能热水器的售后维修问题反映得最多,不少市民因操作不当,致使在保修期内,遭遇到维修难的尴尬。”烟台市工商局的一位工作人员介绍,他建议广大市民在使用太阳能时,要按照其说明书上的内容进行操作,以防商家以“非质量”问题,不予免费维修。

目前,您家里的太阳能热水器还好吗?如果您正为太阳能的维修问题而头疼,可拨打记者电话:1505308753。

编辑:雒武 美编组版:于洁

# 齐鲁晚报烟台地区发行量突破10万份

齐鲁晚报烟台广告中心

## 诚聘

岗位:广告销售人员,广告编辑

要求:

全日制本科以上学历(英语四级以上)品行端正,责任心强,善于与人沟通;性格开朗,吃苦耐劳,团队精神,有较强的工作进取心者优先。

待遇:

面议

工作地点:烟台

简历投递:

招聘热线:

6272328 13653158678

齐鲁晚报烟台发行中心

## 诚聘

岗位:市区驻地业务员,发行人员

要求:

大专及以上学历,身体健康,吃苦耐劳,有较强的责任心和团队合作精神;爱岗敬业,对工作认真负责;有良好的沟通能力,能独立完成各项工作任务;能适应户外工作,吃苦耐劳;有相关工作经验者优先。

待遇:

面议

工作地点:烟台

简历投递:

招聘热线: 13725988238 15653627538





