

“新的采暖季来了,除了集中供热用户以外,还有一批自采暖用户。记者调查发现,自采暖用户在选购壁挂炉时往往“两眼一抹黑”,稍不留神就会掉坑。而售后服务收费高、维修难等问题让不少用户饱受困扰。

■据《北京晚报》

价格混乱售后没谱 使用超期安全难保

# 自采暖壁挂炉真让人闹心

## 选购

价格难以捉摸 质量良莠不齐

“您家面积多大?新房装修还是旧房换装?要零冷水还是普通的?”在南四环附近的家居广场里,一家主营壁挂炉的店面在墙上挂满大大小小的样机,卖家见一对母女进店,迎上前去,“零冷水就是即开即热的,比传统壁挂炉多个回水管。”

还没等这对母女弄清概念,卖家又介绍起价格来,“最近搞活动,24千瓦的只要七千多,如果想要质量好一点的,也有一万一的。”至于究竟好在哪里,卖家含糊其词,这对母女也一头雾水。

事实上,壁挂炉的门道还有很多。

“要整机进口的还是国内组装的?这个整机德国进口的,工艺好一点,优惠价10850元,那两款都是国内组装的,大概七八千。”某德国品牌壁挂炉门店里,卖家指了指一台外观朴素的壁挂炉,“图经济实用的话,这款7200元的特别合适,里面跟那款8600元的一模一样,都是在一个公司生产的,只是外面的标不一样。”说罢,打开两款壁挂炉的外

壳,向记者展示二者如出一辙的构造,“质保都是两年,后面如果有问题就打售后电话。”

电商平台上,该品牌的壁挂炉价格更是难以捉摸。同样一款24千瓦的壁挂炉,国内组装的售价8299元,而原装进口的售价达18168元。客服称,前者是从全球采购零件,在国内工厂组装,后者则是整机原装进口。

“现在好多嘴上说是进口的,其实根本没办法保证,有些都是在国内生产的,贴的外国品牌而已。”家居广场里,主营某国产品牌壁挂炉的卖家一脸不屑,“前不久有位老爷子就说,之前用的是进口炉,结果坏了连配件都不好找,修起来还特别贵。”

这位卖家转而推荐店里的两款冷凝炉。“可以回收利用高温烟气中的热量,预热管道里的凉水,这样更省燃气,属于一级能效,24千瓦的是10600元。”

## 使用

清洗保养不菲 超期服役严重

“买的时候各种说法让人眼花缭乱,用起来一样搞不懂到底该听谁的。”买了壁挂炉后,程先生发现在清洗保养方面,卖家意见居然五花八门。有卖家说没那么讲究,平时不需要清洗保养,来回打开折腾对壁挂炉并不好,太娇气反而可能出问题;也有卖家建议使用5年以后进行清洗保养,这样更有利于延长使用寿命。

做事认真的陈女士用东西向来仔细,对待壁挂炉也不例外。进入10月,她在考虑使用壁挂炉采暖前,先给厂家打电话预约了检测和维护,顺便做了遍清洗,“这么一次下来,得一千元左右,真不便宜。”

在某德国品牌壁挂炉的官方网站上,记者看到增值服务中也包括健康检查、清洗和保养。介绍称,建议每2到3年清洗一次,对管道内壁残留的水垢和腐蚀物进行清洗。而清洗服务套餐价目表显示,建筑面积100平方米及以下的房屋进行一次常规清洗收费900元,深度清洗收费则为1100元。

按照上面的说法,保养建议在壁挂炉使用1到

2年后,每年进行一次。从套餐价格来看,常规非冷凝炉每次保养收费600元,主要包括设备部件保养、安全保护功能检测、采暖及热水功能检测和气密性检测。

记者在调查中还发现,壁挂炉超期服役现象十分普遍。北京市政协委员郑实曾在提案中谈到,2015年以前建成的城镇居住建筑中,56万台壁挂炉使用年限超过8年,29万台壁挂炉使用年限超过13年。按照国家标准规定,除生产企业对报废年限有明示的情况外,壁挂炉的判废年限为8年,大量壁挂炉超期服役,存在一定安全隐患。

此前,北京市住建委也曾表态称,从消除安全隐患方面看,更换超期服役燃气壁挂炉意义重大。《北京市推广、限制和禁止使用建筑材料目录》已经禁止新建建筑使用2级及以下能效燃气壁挂炉。郑实提到,置换1级能效壁挂炉后,不仅能减少氮氧化物排放量,居民还能减少燃气消耗,从而降低采暖支出。



## 维修

配件动辄上千 售后服务堪忧

“2007年住进来的时候,开发商已经给装好了壁挂炉。听起来也是大品牌,可实际用起来发现不是那么回事儿。说是能用十年左右,结果刚过五六年就坏了。”在侯先生看来,壁挂炉最大的坑还在于维修。“本来壁挂炉质保就只有两年,可那是从开发商安装时间算起的,等我们真住进去的时候,都过去一年了,之后就要自己花钱解决。”

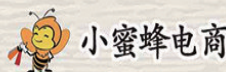
一开始,侯先生听到壁挂炉的风机声音不对,后来索性不转了,“炉子用着用着突然停了,屋里很快就冷了,澡也洗不了。”他一打听,得知有些配件一换就要一两千元,觉得修起来太不值当,还不如添点钱换台新的。“在业主群里跟大家交流,才知道原来有的两三年就换了。有些厂家后来都倒闭了,配件也已经不生产,根本谈不上售后服务。”

一旦过了质保期,找谁来修也是难题。在东五环外的自采暖小区里,记者看到居民楼旁的一间平房挂有“壁挂炉维修置换”的招牌。拨打咨询热线后,对方称自己主要做意大利两个品牌的销售,同时兼做售后。

工作人员告诉记者,自己曾经也卖德国品牌的壁挂炉,但由于售后服务统一由厂家负责,配件和维修都要找厂家解决,因此很少再做相关业务,“贵多了,相当于垄断,修起来也慢,还得预约等安排。有时候明明只是需要给水箱打打气,可让厂家售后一来,多半就得直接换水箱,一个水箱少说也要一千多。”

三公里外,记者在另一个自采暖小区里见到了某外国品牌的招牌出现在居民楼外。拨打电话后,对方称自己是代理商,“主要卖炉子,有问题我这儿也能修,有配件就行。打400售后电话肯定贵,要是换燃气阀,最低也要1500元。”

对于这样的维修人员,不少居民心存疑虑,“也不知道是不是正规的,没办法判断配件是不是原装。”也有用户反映,即使是通过售后更换配件,也很难让人放心。按照厂家规定,更换配件从修复之日起质保只有6个月。如果超过6个月,还是会收上门检查费、维修人工费和配件费。



小蜜蜂电商 电话: 0719-8121950

小农妹房县黄酒

「诗情酒意 / 逍遥自在」

# 只有好酒 才经得起时间的考验

