

空调外机支架安全系数很“悬”

业内提醒：平日注意检查，5年以上最好更换

见习记者 张璟璟 实习生 王凯艺 文/摄

清凉度夏，自然少不了空调。然而，不少市民在忙着购置新空调、维修老空调时，却忽略了空调外机支架。昨日，市民汪小姐家的空调在维修时，上门服务的师傅就提醒她，空调外机的支架锈蚀得厉害，而且有明显的松动迹象。

汪小姐说，外地空调外机掉落甚至伤人的消息最近听到不少，她特意致电记者，希望提醒大家，检查一下被忽略的外机支架，看看螺丝有没有松动，锈蚀得厉不厉害。“支架挂在外墙，平日根本不会注意。发现隐患得及时更换，以免掉落砸到人或车”。

随后，记者向空调维修企业、小区物业了解后获知，目前本市在空调支架的使用年限、安全检查、维护提醒等方面，尚未给出明确规定。业内人士提醒，市民应该多留意空调外机的支架安全，一旦发现隐患，须尽早维护或更换。

现场 旧楼空调支架多“超龄”

昨天，记者走访了江东和海曙多个老小区。其间，发现多数空调外机支架，已锈迹斑斑，甚至出现了腐烂的现象。一些支架还和管道、电线缠绕在一起，让人看着有点慌。

在日月星城小区一栋居民楼前，记者看到，浅色外墙面上，一条条黄褐色印迹十分明显。王隘路、彩虹南路等路段，一些老房子墙上锈蚀斑驳的空调外机支架不时可见，有些支架上的固定螺丝已不见踪影。

宁波市住建委物管处有关负责人介绍，早期建设的小区，设计上没有安放空调外机的平台座板，安装空调基本都靠添设金属支架支撑固定。材质、结构性老化等因素，使不少悬挂着的空调外机确实有很大安全隐患。

调查 多数市民并没留意到危险

“空调用了近10年，没注意过外面的支架。”家住镇安花园的程先生说，空调旧了要更换，可从没考虑过要换支架。

汪小姐也表示，当时发现空调不制冷了，才去找人维修，若不是维修人员提醒支架有点松动，肯定不会留意到这点。

随后，记者随机采访了一些市民，他们均表示从来没有去检查过自家的空调支架是否牢靠，有的支架甚至被“置之不理”近15年了。

宁波市住建委物管处有关负责人称，并未对物业服务企业作出定期对小区内的空调外机及支架进行检查这样的具体规定，但还是会要求物业一旦发现及时提醒业主。

但不少小区物业表示，空调及其支架均属于居民私有物品，日常检查不会太关注到室外空调外机。

业内提醒 安装超过5年要及时检修

空调外机支架的使用寿命到底多长？据了解，空调的使用寿命的国际标准为6到10年，而我国对空调外机使用的寿命并没有具体规定。空调安装维修师傅认为，支架的使用年限可参考空调寿命，但考虑到长期暴露在外的因素，建议对安装5年以上的支架进行更换。

今年4月，中国家用电器服务维修协会出台《空调器室外机安装用支架规范》，这是行业首部关于空调室外机安装支架的规范标准。该规范对空调外机支架的厚度、防锈度、紧固件规范以及支架检测规范都作出了具体规定：支架用的材料必须为3毫米以上的角钢或镀锌钢板；空调支架的承载能力不能低于空调器机组自重的4倍；使用寿命不得低于空调本身的使用寿命（10-12年），等等。

上周四，该协会就“空调安装支架安全与企业责任”召开了发布会。会上公布了修改后的《家用空调器室外机安装支架技术要求与安装》行业规范，并呼吁出台强制性“国标”。



链接

空调外机万一掉落 伤人谁负责？浙江亚辉律师事务所律师饶进平律师称，根据《侵权责任法》有关规定，建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落造成他人损害，所有人、管理人或者使用人不能证明自己没有过错的，应当承担侵权责任。“也就是说，业主有承担维护空调外机及支架安全状态的义务，一旦发生脱落造成他人损伤或物品损毁的，将承担赔偿责任。如果是安装或质量问题，可以向安装和销售人追偿。”

手机软件故障维修却成“软件升级”

消保委：厂商不得以“升级”代“维修”

记者 史妮超 通讯员 宣文

现在，越来越多的消费者去手机售后服务点是因为软件故障或更新。然而，让消费者费解的是，对于此类维修，手机厂商一般会以“软件升级”非手机质量问题为借口，以此来逃避“三包”责任。

三包期内三次维修仍不退换

7月5日，家住东钱湖镇的曹女士来邱隘消保委投诉，称自己2011年9月份花910元在邱隘某手机专卖店购买的诺基亚手机，在使用过程中故障频出，三包期内开了三次维修单，但商家却不予退换。

“售后服务中心既然出具了三张维修单，出于正常的理解，就应当认定进行了维修。”曹女士坚持认为。商家却解释维修单上写的是软件升级，而不是软件故障，软件升级不属于维修，因而不同意更换新手机。

四大品牌表示软件升级不属于维修

事实上，在6月至7月，仅邱隘消保委就接到4起相关投诉，经核实，消费者所出具的维修单上均已有两次软件升级，品牌涉及诺基亚、三星、天语等，商家均声称供应商不承认维修单上的软件升级是维修，不同意更换手机。

是供应商不承认还是维修点推卸责任？带着疑问，记者先后拨打了诺基亚、苹果、三星、摩托罗拉等售后客服电话，明确咨询：“三包”期内，手机因软件故障两次以上维修的，能否免费退换。诺基亚、三星和摩托罗拉客服均表示“如果售后在电脑上鉴定登记为有效维修，才算质量问题，如果登记为软件升级或是未登记的，就不算质量问题，不予退换”。

而苹果客服则表示，“三包期内的免费更换是指针对同一个硬件问题维修两次以上才能免费更换，并不包括软件升级；并称只要是软件方面的故障问题都不属于质量问题，相应的处理也称为升级而不是维修。”



市消保委：厂商不得以“升级”代“维修”

宁波市消保委认为，对于手机问题，大部分消费者无法判断是硬件还是软件出了问题，只能依赖厂商和售后服务机构的专业检测。而厂商以“软件升级”为由，不做维修记录，实属逃避责任。

“目前的手机三包规定里没有区分硬件与软件故障的规定，因此，只要手机出厂时因带有缺陷造成使用不便，无论硬件还是软件，都属于质量问题，其所谓的软件升级也应认定是维修。”市消保委秘书长施民伟表示：遇到这种情况，消费者应坚持要求进行正规的维修登记，以便作为日后维权的依据。如果厂商认定是消费者自己安装软件造成手机故障，也应拿出相应证据证明。

发动机水泵缺陷 斯巴鲁召7412辆车

宁波经销商称 一旦接到通知将及时邀约车主

本报讯（见习记者 张璟璟） 昨日，国家质检总局通报指出，斯巴鲁汽车（中国）有限公司将从7月27日起，召回部分进口斯巴鲁（SUBARU）2008款及2009款翼豹（Impreza）、2009年款森林人（Forester）和力狮（Legacy）汽车。据该公司统计，在中国大陆地区共涉及7412辆。记者昨日下午从宁波经销商方面了解到，目前尚未接到中国公司召回通知。

这些被召回的车辆是，2008年5月23日至10月8日生产的翼豹，2008年5月22日至11月13日生产的森林人，2008年6月4日至10月18日生产的力狮。

根据通报，此次缺陷产生的部位是发动机水泵。产生原因是发动机水泵中由于轴承装配间隙小，可能导致轴承锁死，水泵无法正常工作。水泵轴承锁死后水温警告灯亮灯报警、皮带损坏，如继续行驶可能会出现发动机熄火不能重新启动的现象。

同时，斯巴鲁汽车（中国）有限公司的官网首页挂出一则相关召回公告。公告指出，斯巴鲁中国公司将对召回范围内车辆，进行免费更换水泵，以消除隐患。7月27日起，将通过邮政信件的形式通知相关用户，并请用户及时与斯巴鲁指定维修站联系预约，安排召回检修事宜。

昨日下午，记者致电斯巴鲁宁波地区唯一授权经销商，宁波康桥斯巴鲁汽车销售服务有限公司。公司售后部一位工作人员称，目前尚未接到斯巴鲁中国公司的召回通知，因此相关车辆的数量还不清楚。“一旦厂家将涉及宁波地区召回的车辆信息发送给我们，我们会及时联系车主，邀约客户过来免费检修，更换部件。”

据前述工作人员介绍，森林人、力狮等车型销售不错，但此次召回事件所涉车辆款型均为老款，已经停产，宁波没有在售。