

空调投诉升温快 安装不当是主因

文/杨正春 图/来自网络(与稿件内容无涉)



杨正春 摄

今年入夏以来,与空调有关的投诉大幅增加,全市消协、工商 12315 共接到投诉 48 件,而其中因安装不当引发的问题占了很大比重。

空调安装问题投诉多

最近,空调销售旺季来临,空调安装也跟着“旺”起来,据市消协、工商 12315 投诉统计显示,安装的各种问题投诉也逐渐多起来。

“开机 2 小时,室内温度还是 29°C!”家住三茅宫的倪先生,几天前购买了某品牌 1.5 匹的变频空调,次日安装后没多久,就发现空调不制冷。倪先生认为自己买到的是劣质产品,立刻致电厂家要求退机。然而,厂方上门检测后,说空调并无质量问题,导致不制冷的原因出在安装上,倪先生对此一头雾水。倪先生要求经销商上门检查,确认是安装不当导致制冷剂液漏,影响空调制冷。随后,工作人员重新安装了空调外机,空调制冷一切正常。

前不久,王先生在句容一家大卖场购买的空调,安装后外机就带电,并且装的比较矮。王先生找过他们,要求将外机抬高,商家刚开始答应,但是一直没有来。经句容市消协协调,已经解决。据了解,其实就是年轻安装师傅工作马虎所致,后来换了一位老师傅,很快查出了毛病。

市区魏先生投诉反映,前不久购买的 3400 元的空调,开了 3 小时也不制冷。后来经过检查,也是安装师傅工作不到位造成的。第二天另外一位师傅上门,检查了室内管道的接口处,发现不知道是由于安装人员缺乏专业技术还是因为工作马虎,竟然没有拧紧接口,而问题就出在这里。拧紧接口,问题很快就解决了。

李先生在丹阳购买的一台空调,安装后一直有问题,维修人员来说是安装人员未安装好,多次电话报修,问题一直没有解决。

陈女士最近买的一台空调,买回来用了就咯咯的响,打电话问售后说是安装有一些问题,用用就好了。特别是夜里特别的响,陈女士不禁感叹:“我花钱买空调是享受的,可这花钱叫买

罪受唉!”

空调安装问题出在哪

“空调是半成品,三分质量,七分安装。”五星电器空调部经理告诉记者,空调出厂时,各组成部分分开包装,运送到用户家只是个半成品,只有在现场进行安装、连接与调试后,才能形成一个完整的运行系统。因此,空调安装、连接与调试的好坏,将直接影响到用户使用效果,安装质量才是空调品质的真正命脉。近年来,安装环节不规范成为空调投诉的主要原因。不仅影响空调正常运转,还给用户带来麻烦,甚至安全隐患。安装方面的主要问题有:

墙洞开得粗糙 个别安装人员打墙洞粗糙马虎,墙洞空隙未放填充料,或要求消费者自行处理,结果有的墙洞开得过大,不但影响制冷效果,蚊虫也会由洞而入。

安装位置不当 有的安装人员不与用户商量,图方便把空调内机安装在书橱、衣柜等大件家具上面,外机安装在门或窗的上方等,都会影响正常空气交替,制冷制热效果也因此变差。

安装偷工减料 为了提高空调安装的速度和降低成本,有的安装工人就想办法偷工减料,比如室外支架的螺钉最少应该打 4 颗,可是有的安装工人图省事只在支架的对角线上打 2 颗螺钉。有的空调内外机连接的铜管不够长,工人不向用户提出来,就随意调整室外机高度应付了事。

试机时间过短 按照规定,新空调安装后,试运转时间不得少于 30 分钟,遥控器如何正确使用都应该告知用户。但有些心急的安装工往往没到时间就试机完毕,以致后来发现制冷效果差等问题。

招临时工凑“热闹” 由于空调销售旺季对安装工需求急剧膨胀,厂商自身的安装工人需求不足而招聘临时工人,这些工人中有相当数量没有接受过系统、专业的安装培训,只进行简单的培训就上岗,甚至是无证上岗。



安装空调几点注意

针对空调安装投诉频发的现状,市消协特别提醒消费者,在安装空调时要注意以下几点:

检查安装人员的证件。空调安装工上岗必须持有两证,即“上门服务证”和“空调安装专项能力证书”。“上门服务证”由企业或行业组织发放,“空调安装专项能力证书”则必须通过相应的考核获得。为杜绝空调安装安全隐患,必须让经过培训、通过考核、持有证书的专业人员上门安装。

留心安装人员的防护措施。在空调安装过程中,缺少防护是事故发生的主要原因。正规单位的专业安装工都会佩戴安全带,若安装工未佩戴安全带,或安全带陈旧,或靠另一位安装工手拉安全带,请予阻止,以防止出现意外事故。

接好地线。地线是空调的“生命线”,如果不接地线,一旦发生短路,电压将传达相连的室内

空调。

安装后要做基本检查。安装后要进行试机,检查是否漏电、漏水、漏氟,噪音是否过大,安装位置是否正确。如有问题,要让安装工及时解决。

注意空调支架的日常维护。一般来说,一个支架的使用年限是 6-8 年,使用 5 年以上的空调外机支架,就有安全隐患。放置空调外机的支架大多用的是钢铁、纯铁等材质,风吹日晒,肯定会锈蚀。消费者应定期检查空调外机支架是否牢固,避免安全事故。

消费者若发现安装工无证操作,可拒绝安装;若用户对安装质量有质疑,要当场提出,并要求及时解决。不能及时解决的,可拒绝在安装服务栏内签字,双方不能协商解决的,应及时向工商 12315 或消协投诉,防止事故的发生。