

# 网购燃气具遭遇安装“难题”

湖南日报记者 欧金玉

网络购物方便快捷,手机轻轻一点,就连家具电器都能送货上门并免费安装,省却四处逛街选购的奔波之累,深得消费者的喜欢。可最近,武冈市一名消费者在网上购买燃气具却遇到困扰:因为他是由网上卖家免费上门安装,无法提供当地指定的安装公司出具的安装合格证,当地燃气公司拒绝给他开通燃气。

## 一张安装合格证 难住网购消费者

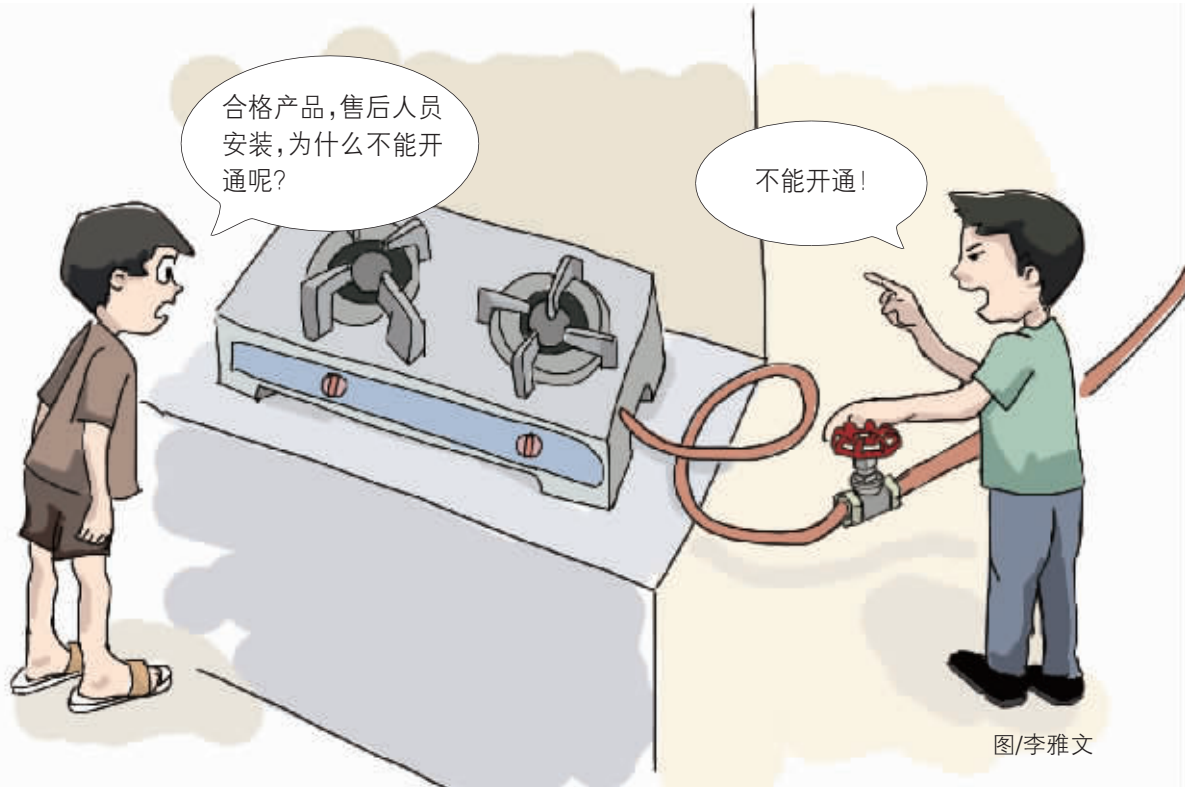
武冈市城市公馆小区业主小肖投诉说:

我早就缴纳了2300元天然气开户费,装修时,从网上购买了国家一线品牌的燃气热水器及灶具,并由该品牌售后人员进行了安装。谁知去申请开通天然气时却被告知,必须去武冈指定的一个安装公司取得所谓的“安装合格证”后,才能开通天然气。我来到这个安装公司,被告知:我家的燃气灶具、热水器若不是在该店购买的,比如是网上购买的,则需缴纳灶具安装费30元、热水器安装费80元后才可以出具一个“安装合格证”。安装公司还告诉我,如果我自己不愿出这笔安装费,可以找网上商家武冈实体店老板来缴纳。

对此,我实在想不通:一、自己在网上购买的国家一线品牌燃气灶具、热水器是经过出厂检验合格的产品,并由厂家售后服务进行安装,为什么还要去当地指定的安装公司缴纳一笔安装费?我自己从网上购买的合格产品,已由售后服务免费安装了,为什么还要由实体店缴纳这笔不合理不合法的安装费?二、如果有关部门认定我家的燃气灶具、热水器的安装不符合国家规定的安全标准,完全可以去调查该安装人员是否取得相关资质并实施相应处罚,凭什么卡着我一个普通用户不让他通气?三、武冈这家销售、安装公司与燃气管理部门有无利益勾结?市场竞争靠的是服务质量,怎能用这样的霸王条款垄断市场、限制消费者的合法选择?

## 开通管道燃气 需要两个合格证明

6月2日,记者致电武冈市深燃天然气有限公司,该公司回复说,由



图/李雅文

于客户的燃气具是在网上购买的,没有安装合格证,公司按武冈市燃气管理部门的规定不能给予点火通气。记者又致电武冈市燃气管理部门,一名工作人员介绍说,当地市民使用的燃气具,安装必须由在燃气部门已经备案的两家指定安装公司安装,并由其出具安装合格证。而且购买的燃气具除了产品合格证,还必须符合湖南省燃气具适配性目录,并在当地实体店购买的才能安装。网购或异地购的产品则要消费者自己送省有关部门检测,确认其产品与当地的气源适配检验合格才能安装通气。这名工作人员解释说,未经检测过的天然器具,万一存在与当地气源不匹配的情况,将可能发生燃烧障碍、有害气体超标甚至引发火灾事故等问题。如此规定是为了规范燃气器具的生产使用,保障消费者的安全。

邵阳市燃气管理部门也解释说,指定公司安装是便于对安装市场进行监管,避免安装不合格引发安全事故,厂家可以委托当地的安装公司统一进行安装。至于对网购和异地购的燃气具如何进行监管,目前该市还没有出台具体规定。

6月4日,投诉人小肖告诉记者,无奈之下他只好交了80元钱,由当地指定的安装公司上门来看看,给他开了一张安装合格证,燃气公司这才给他家通了气。

## 不能借监管之名 限制市场竞争

记者采访了省住建厅城市建设处,一名负责人介绍说,按照《城镇燃气管理条例》规定,在我省销售的燃气产品除了有产品合格证外,必须符合湖南省燃气具适配性目录,所有进入湖南市场销售的产品每年有两次机会到各市、州申报产品,经检测后半年公布一次产品目录。另外还要求生产厂家、销售单位在产品的销售地设立或者委托有资质的人员或机构从事安装和售后服务,安装、售后服务人员必须有燃气具安装、维修资质证,并到当地燃气主管部门备案,以确保燃气具由专业人员安装、维修,保障消费者生命财产安全。虽然目前没有专门针对网购燃气具的具体管理规定,但绝不允许借保护消费者安全为名搞垄断。

我省其他地区是如何监管网购燃气具的?记者采访了长沙新奥燃气公司,对方答复说,只要产品符合湖南省燃气具适配性目录,由厂家安装好后,就可以开通燃气。常德市燃气管理办公室介绍说,该市没有指定安装公司,只要求厂家的售后安装人员在当地燃气管理部门备案,消费者网购的产品只要符合湖南省燃气具适配性目录就可以。广东省一家品牌燃气具湖南南

沙办事处负责人介绍说,作为一家正规品牌的企业,该公司在我省各县市都设有安装、售后服务机构,其售后、安装人员都是经过了专业培训并获得了资质证明的。除了遍布各县市的实体店,该企业的产品在天猫、京东上也有很多电商。消费者在电商上购买的产品和实体店一样享有同样的质量保障和售后服务。

湖南一家燃气具生产企业负责人也告诉记者,该企业的产品销往全国甚至出口到世界各国,经销商针对不同的地区配发与气源相适应的商品,这是一个最基本的常识。湖南省很多县市都对网购燃气具出台了更科学更人性化的监管,但还有一些地方仍在执行土政策,导致一些消费者在网上购买的产品不能享受厂家提供的免费安装服务,还有的干脆不认可网购产品,扰乱了正常的市场竞争。如在邵阳的另一个县,网购产品必须由用户自己出钱请燃气公司安装再通气源,热水器安装每台120元,灶具每台80元。这项服务本来是由厂家免费负责的。娄底的一些县也有类似规定,这些规定人为增加了消费者的负担,也限制了正常的市场竞争。

如今,网上购物已成人们消费新常态。呼吁有关部门与时俱进、加强调研,对网购燃气具进行更科学更合理的监管。谨防监管走样,造成市场垄断、消费者权益受损。

## 学校动员学生参加商业夏令营惹争议

编辑同志:

岳阳市东城小学与旅行社合作,打着“研学”的幌子,在小学生即将临考前夕,在班级群和学校课堂上大肆鼓动学生暑假参加某夏令营活动。这个夏令营收费高达4000元,并不是所有的家庭都能轻松承担得起这笔费用,学校这么大力宣传,让不少家长很犯难,也搞得很多学生没心思复习备考。

一些家长认为,学校此举有与商业机构勾结、从中收取回扣的嫌疑。宣传说是自愿报名,但学校老师反反复复动员学生参加,让无力或不愿参加的学生和家庭承受很大的压力,以致严重影响即将到来的期末考试,也使学生养成相互攀比的心理。学校应以教育学生文化知识为主,倘若确需研学之类,也应该是等学生放假之后,由家庭自行安排。

希望教育部门能重视这一情况,规范夏令营等活动的组织程序。

一家长

记者追踪:

6月13日,岳阳市经开区教育文体工作局回复说,为了贯彻落实教育部《中小学综合实践活动课程指导纲要》,积极响应市教体局《关于组织开展“圆梦蒲公英”暑期主题系列活动的通知》,鼓励学生积极参加校外实践和研学旅行活动,东城小学研究决定指导学生开展暑假综合实践活动。学校遵循家长学生自愿参与的原则,以教育为目的,以安全为底线,由有资质的机构承办,学校只参与指导。整个活动由承办机构承担活动和安全的主体责任,由承办机构直接对接相关事情并收取相关费用,学校只负责审核活动内容 and 方案,负责督查活动的安全和效果,负责做相关的宣传发动,不经手任何经济。

在宣传发动中,可能学校有部分班主任工作方法不是很合适,针对这个情况,该局已经要求学校停止宣传活动,并要求学校向已经报名的家长做好解释工作。

湖南日报记者 欧金玉

## 房子屡屡现裂缝 谁给住户定心丸

编辑同志:

我住的安置房在常德市武陵区三间小区7栋1单元602室,住进去不久,就发现房屋多处出现裂缝,从2016年起,我多次向上级部门反映房屋开裂问题,至今已过去三年多,一直未处理到位。现在,两个卧室也出现大面积开裂现象。为了安全起见,2018年底我从安置房搬了出来。房子质量如此差,我要求换房,可安置房只同意帮我修补,那修补后又出现开裂怎么办?谁来保障我的生命财产安全?

易民

记者追踪:

近日,常德市武陵区公寓楼安置工作领导小组办公室回复说:4月28日,该办接到该业主投诉,4月28日至5月7日期间,他们已派专业维修人员和物业管理人员上门与业主

沟通,业主提出维修后让维修人员写保证书,保证不会出现类似开裂问题。由于引起楼板细微裂缝的因素较多,业主房屋又是顶楼,受室内外温差等影响较大,出现个别细微裂缝也是有可能的。5月13日后,该办维修人员再次上门进行维修整改,现已对卫生间整体进行瓷砖更换,期间工作人员陪同业主先后三次选择瓷砖,业主对瓷砖款式不满意。业主提出的房间内裂缝问题,需先处理完卫生间后再进行下一步处理。业主家产生的裂缝,并不影响房屋主体结构安全。

对此,记者认为,政府统一建设安置房本是一项惠民工程,要确保安置房质量,让安置户住得安心,最好是由权威部门做出鉴定,以免后患。

湖南日报记者 欧金玉

## 街道长期内涝居民愁

编辑同志:

我们是永州市东安县生智路75号周边的居民,现反映我们那条街道每逢暴雨必“看海”,几年也未见改观的问题。几年前,我们旁边修建了温州商贸城和马路双向道改为单行道(填高了路面),我们那条街道地势就低了一大半,再加上前两年下水管改小,现每年一到下雨时,街道的积水和下水管的臭臭水就无法排出,街道变成一片汪洋,积水深处高达50厘米至100厘米,积水多时会倒灌进房屋和周围的商铺,有的房子是木质结构,经常浸泡存在严重的安全隐患。今年到目前为止就涨了3次水,最近一次5月20日涨到1米

多高。我们向各级反映,县、镇、社区都来过人,但都是来看看就不了了之。到底什么时候能把这个问题解决呢?

一居民

记者追踪:

东安县城市管理和综合执法局回复称,经调查,东安县生智路每逢暴雨必“看海”情况属实。生智路雨天内涝的主要原因是下水道堵塞,造成雨水无法排出,形成内涝。目前采取的措施主要有:一是对原有下水道进行了清淤,二是在生智路亭子处增加一条雨水管,目前正在施工,以确保不再发生内涝。

湖南日报记者 田燕

## 强制售保险 自愿成空话

编辑同志:

日前,我在网上购买了常德汽车总站的澧县至长沙的客车票,去车站取票的时候,工作人员说要再交5元买保险。我说不需要,她说保险必须要买,不然就不给票。因为赶时间,我只好给了5元才拿到票。汽车票不是包含了保险吗?为何还要强制乘客另外再买保险呢?

一乘客

记者追踪:

6月19日,常德市道路运输服务中心对此回复说,车站在售票窗口醒目位置张贴有“请您自愿购买乘客综合交通人身意外伤害保险”和“投保自愿、旅途无忧”的提示。车站出售保险

本着旅客自愿的原则,要求工作人员在出售保险时必须按操作流程向购票旅客做出明确交待,由旅客自行选择。对当班售票员未按规定出售保险行为,车站将按相关制度进行批评和考核,要求在今后工作中不能违反岗位操作程序,做好“三问一唱四交代”,耐心详细的做好售票工作。

对车站这一解释,投诉人认为,车站强制销售保险后,往往都是说是售票员的问题,但这样的情况经常出现,让人怀疑是车站的管理问题,希望车站真正加强对保险销售的管理,让旅客“自愿”成真自愿,消除旅客被“自愿”成真的现象。

湖南日报记者 田燕

## 这条线路班车太破旧

编辑同志:

每次我到株洲长途汽车站坐车回宁乡都很难受,株洲到宁乡的班车实在太破旧了,好像是报废车辆一样,每个座位又脏又旧,脏脏到无法入座。车辆破旧到如此程度,也让乘客怀疑它的安全性,总担心出问题。这些车辆还能运营吗?能不能更新一下?

一乘客

记者追踪:

株洲市运管处回复称,株洲长途汽车站宁乡线车辆购置于2009年11月份,至今已有10年时间,外

观及内部座椅确已陈旧,车站多次找承运人沟通,要求尽快报废更新车辆,为旅客营造舒适的出行环境。但从实际情况看,该线路经营不太景气,车源较少。原来该线路上有营运车辆11台,现在仅剩5台。投入资产回报率,暂时不具备更新条件。但对线路营运安全并没有因车源减少而放松管理要求,每趟次都必须安检地沟检查,车辆安全部件必须配备到位。下一步,车站表示会积极与承运人沟通并上报客运分公司,争取优惠政策,为更新车辆做准备。

湖南日报记者 田燕

## 呼吁建议

编辑同志:

在浏阳市集里街道的禧和小学旁,矗立着一个停工达一年的烂尾楼盘——禧和学苑。禧和学苑是长沙鑫鹏置业有限公司开发建设的,据悉开发商因资金链断裂导致楼盘停工,施工人員自2018年7月就已全部撤离。

禧和学苑的建筑工程与禧和小学及附属幼儿园仅一墙之隔,现在工地上杂乱无章堆放着各种废弃建材,在学校上方,可以看到其中一栋房子的外部钢架已经被拆除了两层,安全防护网却没有了,各种锈迹斑斑的钢筋材料裸露在外,两座吊塔已经1年没有运转,起重部分摇摆在校园上空。若工地不复工,各种建筑材料、施工设备无人看管、维护,对1000多名在校

编辑同志:

每天傍晚6点到9点,株洲市石峰区杉木塘环卫工人休息处地段就停满了车子,都是些卖菜、卖水果的游商,由此带来周围环境脏乱差,严重影响柴油机厂等几个小区居民的生活。有市民曾经反映过该问题,可是迟迟没得到解决。因此时段城管部门已下班休息,这些人更加肆无忌惮。希望市、区两级政府安排晚班城管队员蹲点值班,维持市

## 请解除学校旁这个安全隐患

师生形成严重的安全隐患。希望有关部门,尽快促成复工,不能置1000多名在校师生于这种危险境地,也不能让购房业主的血汗钱打水漂。

一读者

记者追踪:

浏阳市住房和城乡建设局回复称,关于禧和学苑项目问题,住建局一直高度重视,第一时间联合集里街道办事处进行调查,并将相关情况及时向市人民政府汇报。市政府已多次召集相关部门召开专题调度会议,研究解决方

案。因开发商长沙鑫鹏置业有限公司资金链断裂已无法支付剩余工程款,建筑方湖南省第六工程有限公司已于2019年2月25日依法向市人民法院提起诉讼,申请财产保全,市人民法院已于5月15日受理此案。目前住建局正积极配合省六建公司做好相关工作,还请大家耐心等待。

在走法律途径的同时,记者希望街道、社区加强安全巡查,消除烂尾楼房的安全隐患。

湖南日报记者 田燕

## 城市管理需加强夜间巡查

容面貌以及道路交通。

一居民

记者追踪:

日前,株洲市石峰区响石岭街道办事处城管办回复说,经响石岭城管办队员实地调查,了解到杉木塘片区确实存在城管下班后小摊小贩占道经营的问题。城管队员现在的工作时间是上午7:30-12:00,下午14:00-18:00,晚上19:00-23:00,因人员不足,晚班人员不是每天都有。经开会研究,将队员的晚班变成常态化,确保每天晚上有人值班,并针对杉木塘片区做重点整治。

湖南日报记者 欧金玉

雨,石井山泉饮用水水源地势比较低,雨水汇集到那里。我看到比饮用水水源高的地方建有一个垃圾焚烧站,各种垃圾废水渗入土壤,一下雨就会流入饮用水区域,严重污染水源。把垃圾焚烧站建在饮用水水源上方是一个不明智的选择,建议迁移垃圾焚烧站。

一村民

·腻子粉厂证照不齐就生产

桃源县热市镇政府到菖蒲墟场不到两公里的地方,有砂场、腻子粉厂、砖场等大小七八家厂子,有的厂家给当地的环境造成恶劣的影响。6月12日,县环保局对热市镇温泉村3家腻子粉厂进行了检查,明确规定科星矿业矿粉厂、湘源矿粉厂在未取得建设项目“三同时”的证照前不得生产。但这两家企业不顾老百姓的身体健康依然在生产,希望环保部门严查。

徐先生

了资料交到售楼处,工作人员说要审核,叫我回去等消息,到时差额款会打到我卡上。哪知这一等就等了三四年,期间我也打过无数次电话,得到的答复是一次次的推脱敷衍,就是不退还代收的契税差额。

刘兴隆

·小区“僵尸车”谁来管

我是衡阳市新华开发区白云路新福家园业主。我们小区内停有两台“僵尸车”,一台是湘DA3892,车身锈蚀严重,轮胎没气,另外一台是湘DL8269。这些车停在我们小区内已有二三年之久,侵占业主的公共资源,也影响小区形象,不知应由哪个部门来管。

黄斌

·垃圾焚烧站设置不合理

我是新宁县巡田乡石井村的村民,近日下

## 微言微语

·岳阳星河国际开发商侵吞业主契税

本人2015年底在岳阳星河国际购买了一套商品房,当时契税按房价的2%交给开发商。后来经了解,国家政策首套房契税只需交房价的1.5%。我打电话给销售顾问,得知可以退契税差额。我补齐

**福彩圆梦 福泽潇湘**

发行原则: 公开 公平 公正

欢迎社会各界对福彩销售行为监督

监督电话: 0731-89735552