

正做饭,燃气报警“嘀嘀”响不停

济华燃气24小时热线电话一直打不通,公司解释电话已更换

文/片 本报记者 王倩



13日下午,住在阳光舜城的一居民正在家中做饭,燃气报警器突然响个不停,这可吓坏了老两口,咋办?情急之下,老人赶紧拨打济华燃气热线电话,可没想到热线电话却怎么也打不通。

当时这个报警器响个不停,朱女士说起来依然心有余悸。

●燃气报警响不停,老人吓慌神

16日上午,记者来到阳光舜城中六区朱女士家中时,69岁的朱女士回忆起当时的情况依然心有余悸。说到13日下午的经历,朱女士连称,“吓得心脏病都差点犯了。”

朱女士介绍,13日下午5点多,她一个人在家做饭,高压锅放在燃

气炉上做着稀饭。饭煮上一会儿,朱女士走到厨房门口看一下锅,却看到一根燃气管在轻微晃动,随后就听到报警器“嘀嘀”报警。

“当时吓坏了,有点慌,一时间都不知道该怎么办了,报警器响了好几分钟。”想到楼上正在装修,以

为是装修碰到了燃气管道,朱女士这才想到关煤气炉,打开窗户通风,赶紧跑到楼上找邻居查看情况。

楼上装修人员表示并没有碰到燃气管道,不是装修的问题。朱女士一个人也不敢回家,便打电话将老伴叫回家。

●多次打电话,济华热线一直打不通

70多岁的老伴周大爷回家后,也有点慌神,赶紧找来了安装燃气时的说明书,上面写着燃气公司的服务电话。

根据说明书上的电话,周大爷先是拨打了“82971190”,电话打不通,随后老人拨打了一个抢修电话。可接通电话后,工作人员称抢修电话主要应对大的煤气管道泄

漏的突发处理,老人反映的家中燃气报警器的情况没法处理。工作人员告诉了老人两个电话,一部“87067126”,另一部“88612319”。

老人多次拨打这两部电话,但两个电话一直都打不通,其中一部电话里面一再重复“欢迎致电济华燃气有限公司”。“电话彩铃一直说为居民提供满意的服

务,真正遇到问题了,连电话都打不通,这还怎么服务?”周大爷有些气愤。

在周大爷家中,记者见到了一份燃气通知单,通知单上标着“济华热线:88612319”。记者按照这个电话拨打过去,电话一直忙音。之前老人拨打过的“87067126”一直是无人接听的状态。

●热线换号码,市民不知情

周大爷又仔细查看了燃气说明书,上面写着可燃气体报警器,主要是防止燃气泄漏。老人心里不踏实,便打电话将儿子叫回了家,仔细检查确认管道没事后才放心了。

济华燃气工作人员向记者解释,济华燃气公司服务热线现在已经并入12319,原来的24小时热线“88612319”已经停用,现在还没来

得及更改,燃气通知单上依然写的是原来的号码“88612319”。16日下午,记者拨通了12319热线电话,工作人员称,之前拨打88612319服务热线时,都会转接到他们服务中心,但现在怎么个情况不是很清楚。

对燃气部门的说法,周大爷称不能接受,“用煤气这么久了,而且也定期交钱,服务电话换了

为什么没有人通知?这次多亏没出什么事,要是出了事咋办,后果应该由谁来承担?”老人质疑道。

燃气报警器为啥响个不停,热线人员称现在的报警器存在过于敏感的情况,在做饭时炸辣椒、喷洒杀虫剂或者关闭窗户蒸馒头产生水蒸气的情况下,报警器都有可能发出报警声。

燃气“李鬼”上门安检推销安全阀

港华燃气表示推销员不是他们公司的,加装的安全阀不能自动熄火反而漏气

文/片 本报记者 宋立山

最近不少居民反映,有自称港华燃气的人上门检查燃气设备,要求住户购买并安装他们的安全阀,每个88元—99元不等。港华燃气称,这些推销员并不是燃气公司的,他们擅自上门检查燃气管道违反规定,以燃气公司身份销售安全阀的行为涉嫌欺诈。



这一个螺丝状东西就是用户家中所装的燃气安全阀。

上门燃气安检

要求加装安全阀

70多岁的王先生家住历城区永大百花园小区,用的是港华燃气管道燃气。他说,上个月下旬的一天,来了一男一女,都穿着一身蓝色的工作服,胸前挂着工作证,自称是港华燃气的,上门检查煤气管道。问清楚来由后,王先生把两人请进了屋。

两个人在厨房里检查一番后告诉王先生,他家的煤气存在安全隐患,没有可靠的熄火装置,如果遇到风吹灭或者水浇灭炉火,无法自动断气,很容易发生煤气泄漏,引发中毒事故。为了安全起见,需要安装一个安全阀。王先生说,他还没弄明白是咋回事儿,两位“检查人员”已经开始动手拆卸管道,一会儿工夫就在管道中间新装上一个像螺丝一样的铁家伙。

王先生刚想表示感谢,“检查人员”掏出一张燃气用户安装表,要求在是否自愿安装一栏填写“自愿”,并交纳99元安装费。“先给我装上,再跟我说收费,还让我签字表示自愿,当时我很不情愿,但是老伴儿觉得他们是为了我们好,花点钱也无所谓,就签字交了钱。”王先生说。

百花小区的樊女士也遇到了类似情况。“他们说装上这个安全阀后,如果做完饭忘关煤气,可以自动熄火,完全不用担心煤气泄漏。另外,即便发生燃气泄漏事故,产品已经入了保险,最高可获赔20万元的赔偿。”樊女士说。

记者看到,王先生和樊女士手中的安装表上都盖着一个名为“济南槐荫恒安燃气设备安装服务部”的公章,两家所装的安全阀也是一模一样。“当时我还以为这个安装部是煤气公司的一个部门呢。”王先生说。

炉灶无故熄火

售后电话打不通

樊女士说,家中装上安全阀后,第二天早上做饭时,10分钟之内就熄了3次火。她给港华客服打电话,对方说煤气供应没有问题,建议她检查一下自家的炉灶是否有问题。樊女士将炉灶仔细检查一番后也没发现问题,随后她想到了可能是安全阀的问题。于是她拨打“检查人员”留下的服务电话,客服人员随即安排了一名工作人员上门检查,给剪掉了一段胶管,随后就离开了。可樊女士发现,燃气熄火的问题还是没有得到解决。

樊女士越想越觉得不对劲,便给港华燃气打电话,对方表示从未上门装过什么安全阀,也没有收过99元钱。燃气公司还告诉她,公司的例行检查是不会收费的,如果需要换零件或者维修,一般也是通过银行账户收费。樊女士发现上当了,再次拨打“检查人员”留下的电话,这时电话一直无法接通。

“钱倒不是问题,主要还是担心安全。”王先生说,他和老伴儿都是退休职工,不差这99块钱,害怕私自装上这个安全阀,煤气管道会变得更不安全,万一发生点什么事咋办。“我给港华燃气打过电话,他

们说这属于私自改装,如果因此发生事故他们不负责任。”王先生说,被骗的钱可以不要了,只要恒安的人能来把安全阀拆了就行,可现在却一直联系不上。

记者多次拨打恒安的两部联系电话,但一直无人接听。

安检人员是“李鬼”

安全阀不安全

“他们没有资质上门检查,更不能冒充港华的人推销产品。”对此,港华燃气的一负责人李靖说,按照济南市燃气管理条例,管道燃气属于特许经营,在划定的经营区域内,港华燃气具有50年的管道燃气专营权,按照“谁经营,谁管理”的原则,只有港华燃气才具备资格上门检修。其他任何单位或个人不得擅自对燃气设施进行拆卸、安装及改建。

李靖说,最近两年来港华接到过不少类似的投诉,尤其是今年以来,很多市民反映恒安燃气设备安装服务部冒充港华人员,以检查为由骗卖安全阀。恒安的行为不仅违规,而且涉嫌诈骗,由于港华燃气是企业,没有执法权,即使碰见恒安的人违规上门,也无法强行制止。

李靖介绍,港华燃气曾专门对恒安所卖的安全阀做过测试,发现不仅不能保证自动熄火,反而存在漏气现象。“有一套自动熄火装置就足够了,不需要再装一个安全阀,我们建议用户拆掉。”李靖还提到,一般情况下,如果用户无不当使用发生事故,燃气公司会承担一定责任;但如果用户擅自改装燃气设施,一旦发生事故,责任就不好确定了。