

燃气灶玻璃面板突然爆裂，问题出在哪

厂家认为不是产品质量问题，但将为顾客免费更换不锈钢面板



报料平台：齐鲁壹点情报站
报料热线：13869196706

为群众办实事

文/片 齐鲁晚报记者 戚云雷 岳致呈

— 市民反映 —

使用燃气灶做饭期间 玻璃面板突然发生爆裂

去年8月，迟先生夫妇搬到位于历下区大明湖畔的另一套房子居住。由于长时间未住人，家里有很多电器需要更换，包括厨房燃气灶等。“听说老板牌的质量还可以，就从泉城路上的国美电器买了一套油烟机燃气灶套装，花了3000多元。”

买来燃气灶后，迟先生和爱人经常用它来做饭，一直没有什么问题，但在今年2月底，燃气灶在使用过程中，玻璃面板突然发生了爆裂。

“当时我们正在做饭，突然‘嘭’的一声响，燃气灶面板就爆炸了，玻璃碴子掉了一地。”迟先生说，当时他和妻子距离燃气灶仅有半米，幸好是背对着燃气灶，虽然玻璃碎碴飞溅到了身上，但并未受伤，如果是面对着燃气灶，后果将不堪设想。

事发后，迟先生第一时间联系了国美电器。第二天，一名售后服务人员来到迟先生家调查事故原因，还带了一块新的玻璃面板，称要为燃气灶更换面板，但迟先生拒绝了。“这个东西和定时炸弹一样，要是再换成玻璃的指不定哪天又爆炸了，我哪儿还敢再用啊！”迟先生说，他当时向售后服务人员提出了退货要求，对方称要回去请示领导，然后就离开了。

过了几天，眼看没有动静，迟先生又联系了国美电器，国美电器的工作人员让他找厂家解决，称他们管不了。“他们说燃气灶面板爆裂是人为造成的，被重击或击打后才会发生爆裂，还说售后服务就是这样说的，但当时我们都不在燃气灶旁，怎么可能去击打面板啊，而且售后人员来拍个照就走了，也没说是是什么原因。”迟先生称。

几天后，老板电器的工作人员联系到迟先生，提出为他家的燃气灶更换一个不锈钢的面板，由于不想再拖下去，迟先生就答应了。没想到，后来当他再联系老板电器催促对方上门安装时，工作人员却改口称燃气灶玻璃面板爆裂是人为造成的，并称售后人员已经上门看过了。

“我又联系了上门服务的那名售后人员，问他燃气灶玻璃面板爆裂是不是人为造成的，他说自己并未说过面板爆裂是人为造成的，只是说可能会有很多原因，比如击打或滴上冷水等都会导致爆裂，但没说我家的燃气灶爆裂是人为击打造成的。”迟先生说，虽然找售后人员澄清了事故原因，但国美电器和老板电器均未再联系他，事情也就一直拖到了现在。

— 商家回应 —

玻璃面板上有明显着力点 属于人为原因造成的爆裂

4月9日上午，齐鲁晚报记者在迟先生家厨房里看到，他家的燃气灶是嵌入式的，面板为黑色玻璃材质，发生爆裂后，整个面板碎裂得很严重，原本光滑的面板上如今满是裂痕，尤其是两个炉架周围，玻璃几乎碎成了碴。

“燃气灶玻璃面板爆裂之后，我就不敢再用了，每天只能用电饭煲凑合着做点饭，非常不方便。”迟先生表示，目前他只有一个诉求，就是希望国美电器和老板电器抓紧解决此事，能帮他退燃气灶最好，如果退不了，至少要保证燃气灶能正常使用。

如今，燃气灶已成为很多家庭厨房的标配。今年2月底，济南市民迟先生和爱人在厨房准备晚餐时，燃气灶的玻璃面板突然爆裂，幸好当时人不在灶台旁。4月11日，老板电器济南公司回应称，燃气灶玻璃面板爆裂的具体原因目前无法判定，但并非产品质量问题，将为顾客免费更换不锈钢面板。



迟先生家的燃气灶面板碎裂严重。

相关链接

燃气灶面板爆裂非个例

齐鲁晚报记者梳理发现，燃气灶具玻璃面板发生爆裂事件并非个例，近年来全国多地时有发生，且涉及国内多个知名大牌。

至于燃气灶玻璃面板爆裂的原因，有厂家解释称，灶具钢化玻璃面板爆裂有多种可能，除了外力作用，极限温度变化、个例结构变化等因素也会对钢化玻璃制品产生影响。也有厂家将玻璃面板爆裂原因推给钢化玻璃的自爆率，称燃气灶有千分之三的自爆率。

不过，记者查询了解到，目前国家并没有明文规定钢化玻璃有千分之三的自爆率，在钢化玻璃的国家标准里，也没有明文规定钢化玻璃有千分之三的自爆率，只规定了钢化玻璃的抗冲击性能，爆裂后的状态等。

据业内人士称，钢化玻璃自爆的原因，主要是玻璃中不稳定的硫化镍结石所致，其中温差是一个重要因素。高温会使硫化镍活动能力增强，破坏钢化玻璃的应力平衡，长期受热后，一部分结石会随着时间产生变化，在玻璃内部引发裂纹，导致玻璃面板炸裂，而灶具恰恰是一个常温状态和高温状态变化频繁的环境，而使用不当、安装不当、温差太大等因素，也都可能诱使厨电产品的钢化玻璃发生爆裂。

记者注意到，根据《产品质量法》，当产品存在危及人身、他人财产安全的不合理危险，或者不符合保障人体健康和人身财产安全的国家标准、行业标准的即为产品有缺陷。而根据《侵权责任法》相关规定，因集成灶钢化玻璃发生爆裂而遭受损害的消费者，既可以向该集成灶的生产厂家请求赔偿，也可以向该集成灶的出售者请求赔偿。

随后，记者来到迟先生购买燃气灶的国美电器。据该门店负责人介绍，迟先生家的燃气灶面板是钢化玻璃材质的，事情发生后，老板电器的售后服务人员已经上门检测过了。

“这位顾客家的燃气灶面板在这个地方有一个很明显的着力点，那是外力导致的，不是机器质量问题导致的。售后人员上门一看就能看出来，就是人为的，不是自然原因。”该负责人表示。

门店负责人提供的图片显示，在燃气灶玻璃面板左上方边缘处，确实有一个疑似的外力击打点，而玻璃面板也正是从这个点往周围碎裂的。不过，此前，迟先生在受访时表示，燃气灶玻璃面板是突然爆裂的，当时他和妻子都不在燃气灶旁，不存在硬物击打燃气灶面板的情况，所以他认为玻璃面板爆裂是因为有质量问题。

“如果是质量问题，我们早就去解决了。”店方负责人认为，应该是顾客不小心用尖锐的物品碰到了燃气灶玻璃面板，才导致面板爆裂，因为燃气灶面板本身就是钢化玻璃材质的，用尖锐的物品去碰玻璃肯定会裂。

该负责人表示，事情发生至今，他们也一直在积极找厂家协调，此前老板电器的售后人员已经上门检测，并确定顾客家的燃气灶面板爆裂是人为原因，不是质量问题，所以他们没办法按照顾客的要求进行赔偿，如果顾客想更换燃气灶的面板，只能自己掏钱。

— 厂家回应 —

玻璃面板爆裂原因不好判定 但涉事产品不存在质量问题

针对迟先生家的燃气灶在使用过程中玻璃面板突然爆裂的情况，4月9日下午，齐鲁晚报·齐鲁壹点记者拨打了老板电器的客服电话，客服人员称会将问题反馈给济南地区的负责人，核实清楚后再给答复。不过，记者一直未收到老板电器的回电。

4月11日，记者再次致电老板电器客服。下午3点多，老板电器济南公司的一名售后工作人员回电称，迟先生家的燃气灶玻璃面板爆裂事件发生在2月底，当时他们已安排了售后师傅上门排查。

“出现爆裂点的原因有可能是外力的因素，但爆裂的时候(我们师傅)不在现场，顾客也一直在反映(燃气灶面板)没有受到外力的因素，所以说具体原因我们也不好判定。”工作人员表示，燃气灶的自然爆裂和受外力影响产生的爆裂肯定是有区别的，但现在他们不打算和顾客去争论爆裂原因，只希望尽快解决问题。

那么，迟先生家的燃气灶玻璃面板爆裂，会不会是因为燃气灶有产品质量问题呢？工作人员表示，他们所有的产品都有相关的质量部门检测，并向客户出具质量检测的相关证书或报告，可以确定的是，迟先生购买的这款燃气灶不存在产品质量问题。

“作为玻璃面板(燃气灶)的话，不管是哪个品牌的，由于材质的一个特性，可能会存在极低概率的钢化玻璃自爆的情况，但这种情况还是比较少的。”工作人员称。

工作人员告诉记者，他们一开始就提出为顾客免费更换燃气灶面板，但顾客没有同意。后来顾客又要求更换原装的不锈钢面板，但目前他们在市面上的灶具基本上都是玻璃面板，仓库里也没有货，所以近期一直在协调不锈钢面板，直到前两天才从总部调拨了一台不锈钢面板灶具，并于4月9日联系了顾客，目前双方已就更换燃气灶面板的问题达成一致。

口臭口疮便秘胃难受，怎么办？

口臭口苦咽干对症治疗要重视 有了口臭便秘，如何缓解尴尬？治口臭口疮请用养阴口香合剂

出现：口臭、咽干口苦、胃灼热痛、口腔溃疡、肠燥便秘等症状的人群如果胃热津亏、阴虚郁热，可选用养阴口香合剂。

贵州万顺堂药业有限公司的高原苗药养阴口香合剂，国药准字Z20025095，选用贵州名贵金石斛鲜品入药，从药材源头把关，精选十余味地道药材而成。具有三大功能：滋阴生津、清胃泻火、行气消积。用于口臭、口舌生疮、齿龈肿痛、咽干口苦、胃灼热痛、肠燥便秘。一次30毫升，一日两次。疗程服用方法详见说明书。

用药同时还应避免：熬夜、烟酒过量、过食辛辣油腻等不良生活习惯，注意休息，缓解工作压力，有益于康复。养阴口香合剂，呵护健康。

请接药品说明书或在药师指导下购买和使用。
【功能主治】清胃泻火，滋阴生津，行气消积。用于胃热津亏、阴虚郁热上蒸所致的口臭、口舌生疮、齿龈肿痛、咽干口苦、胃灼热痛、肠燥便秘。
【禁忌】：【不良反应】尚不明确。
批准文号：国药准字Z20025095
生产厂家：贵州万顺堂药业有限公司
黔药广审(文)第221208-00189号
网址：http://www.gzwst.com



口臭口疮便秘胃难受，请用养阴口香合剂(广告)

联系电话：4000809577 18661627835

灰甲不灰心，治疗有方法 患了灰指甲，怎么办？ 治疗灰指甲可用伊甲牌复方聚维酮碘搽剂

灰指(趾)甲是“甲癣”的俗称，是病原真菌引起的甲感染。灰指甲变形、发黑(黄)需及时治疗，避免传染健康指甲，灰指甲患者选药，请认准伊甲牌复方聚维酮碘搽剂，国药准字H52020539，专药专治。

您有灰指甲，请别灰心！贵州万顺堂药业生产的药品——伊甲牌复方聚维酮碘搽剂，用于甲癣、手癣、足癣、头癣、花斑癣等。对真菌、细菌等均有效，还能软化指甲角质层，增强药物皮肤渗透。涂搽本品于患甲，坚持使用至新甲长出。每天1—2次。简单又方便，坚持治疗有信心。灰指甲患者在潮湿的环境和季节，应注意

个人卫生或避免人为地使指甲表面组织不断受异物侵蚀破坏，使指甲愈加脆弱，引起感染或复发。

请接药品说明书或在药师指导下购买和使用。
【适应症】：用于甲癣、手癣、足癣、体癣、头癣、花斑癣，并发细菌感染也可使用。2.用于疔、蚊虫叮咬、手足多汗症。
【禁忌】尚不明确
【不良反应】偶见皮肤刺激如灼热感，或过敏反应如皮疹、瘙痒等。
批准文号：国药准字 H52020539
生产厂家：贵州万顺堂药业有限公司
黔药广审(文)第221210-00190号
网址：http://www.gzwst.com.cn



(广告)

联系电话：4000809577 18661627835

长期腹泻(慢性肠炎)、功能性腹泻要重视

治肠炎止腹泻——安场牌鞣酸苦参碱胶囊 腹泻、急慢性肠炎可用安场牌鞣酸苦参碱胶囊

生活中可能会出现腹泻，有时反反复复，有时饮食刺激、或是精神紧张就腹泻难耐，可能是患上了急慢性肠炎、功能性腹泻、肠易激惹综合征引起的腹泻，要及时治疗。

贵州万顺堂药业生产的安场牌鞣酸苦参碱胶囊，用于功能性腹泻、急慢性肠炎、肠易激惹综合征引起的腹泻。苦参碱总碱具有升高白细胞数，加强机体免疫力而起抗菌作用，鞣酸可使肠黏膜表层的蛋白质形成一层保护膜而减轻刺激，降低炎症渗透物和减少肠蠕动，起收敛止泻作用。拉肚子、有肠炎，请选用安场牌鞣酸苦

参碱胶囊，治肠炎止腹泻。长期腹泻患者应按疗程使用，巩固疗效，儿童、成人用法用量请阅读说明书。

请接药品说明书或在药师指导下购买和使用。
【适应症】用于功能性腹泻和急性慢性肠炎、肠易激惹综合征引起的腹泻。
生产厂家：贵州万顺堂药业有限公司
【禁忌】尚不明确
【不良反应】少数人有头昏、嗜睡、恶心等症。
批准文号：国药准字H52020688
黔药广审(文)第 220806-00182号
网址：http://www.gzwst.org (广告)



急性慢性肠炎、功能性腹泻、肠易激惹综合征请用安场牌鞣酸苦参碱胶囊

联系电话：4000809577 18661627835

经销药店：济南：方成连锁各药店、平嘉连锁药店、老百姓连锁药店、漱玉连锁药店、海洲大药房、聚成阁连锁药店、好药师大药房、惠好大药房、三九连锁药店 济宁：广联连锁各药店、辰欣大药房、明珠连锁药店 聊城：临清百姓大药房 德州：禹城人和康大药房 东营：益生堂连锁药店 威海和烟台：燕喜堂连锁药店 青岛：医保城连锁药店、海王星辰连锁药店、同方连锁药店、百姓阳光大药房 潍坊：金通连锁各药店、远东连锁各药店、潍坊医保城连锁各药店



扫码下载齐鲁壹点
找记者 上壹点

编辑：马纯潇 美编：马秀霞 组版：颜莉