



“华帝”燃气具经常打不着火 专卖店卖的软管还曾起火

记者调查：销售员卖的软管非厂家指定产品

□本报记者 孙莹

消费者杨女士在华帝专柜购买的炉具，在使用中经常出问题；杨女士家人在华帝专卖店购买的燃气软管竟还曾起火。杨女士提出退货、索赔要求遭拒，无奈向本报“聚焦3·15”维权热线求助。

专柜买的炉具频出故障 专卖店买的燃气软管着火了

市民杨女士告诉记者，2019年4月，家里新房装修时，她在景阳街一家电卖场花了3000余元购买了一套华帝牌排油烟机和燃气灶。2020年1月，小区天然气开通后，华帝工作人员上门安装了燃气灶。同年10月，杨女士一家正式入住。在使用燃气时发现，燃气灶常出现打不着火和突然断火的情况，起初一家人并没有太在意。



专卖店买的软管起火，烧化了。

2021年11月末，杨女士的父亲担心燃气软管老化，便想重新买根管。担心小店购买的软管质量没保证，2021年11月29日，老人特意去了华帝专卖店花40元购买了一根两米长的燃气软管。按照工作人员告诉的流程，回家自己安装了上去。



消费者家的橱柜受损。

2021年12月3日，杨女士使用燃气灶煮饺子时，水还没烧开就闻到一股烧焦的气味，燃气报警器也不断鸣响。“我打开燃气灶下的橱柜一看，燃气软管竟然着了，就赶紧拿抹布淋上水上去捂，捂了几次才把火弄灭。当时我腿都软了，好在没出啥大事，就是炉具底面部分、灶台面和橱柜有点损伤。”

随后，杨女士拨打华帝售后维修电话。维修人员上门重新更换了一根软管，并针对燃气灶打不着火和断火的问题进行了维修。“修也没啥改善，炉具还是经常发生打不着火、外圈不着火或者中途断火的情况。”杨女士说。

换管后再出险情 要求全套商品退货索赔遭拒

今年1月31日，正值除夕，全家人正忙着年夜饭，杨女士发现炉具左边的炉眼又打不着火了，于是就换右边的炉眼炒排骨。排骨下锅三分钟，就闻到了一股烧焦味，燃气报警器再次报警。担心燃气灶再出问题，一家人连年夜饭也没敢继续做，直接拨打了华

帝售后维修电话。维修人员再次上门检查调试后表示，过完年再为炉具更换打火零件。春节过后，售后人员上门更换了点火针。“但老问题还是存在。”杨女士说。

觉得平时就用的不顺心，还出了两次险情，杨女士和父亲找到华帝售后提出把排油烟机和燃气灶退掉，并要求华帝赔偿橱柜、灶台的损失。对此，华帝售后并未同意。后在相关管理部门的调解下，华帝售后同意了燃气灶退货，至于燃气软管起火造成的损失不予赔付。不满意华帝的解决方式，杨女士向本报“聚焦3·15”维权热线求助。

专卖店售出软管非厂家指定产品 销售员赔偿火灾损失

2月21日，针对杨女士反映的问题，记

者联系到华帝哈尔滨售后维修。该部门李经理表示，华帝炉具在使用过程中出现的一切问题，可由他们维修解决，如果杨女士仍然不满意，可以退掉燃气灶，但是排油烟机在使用过程中并未出现问题，售后不予退货。至于杨女士反映的燃气软管出现起火的问题，应该找售卖软管的部门进行解决，因为杨女士的父亲购买更换的软管并非华帝售后指定软管。

记者就此联系到华帝专卖店销售给杨先生燃气软管的马姓工作人员。他承认，杨先生购买的软管确实是其个人进购的，“是益友牌的，虽然不是华帝厂家生产和指定的，但质量没什么问题。之所以会在使用过程中起火，是因为杨先生自己安装不当，软管过于接近炉具底盘造成的，所以对软管起火造成的损失不予赔偿。”

华帝专卖店销售非指定品牌燃气管是否允许？所售产品是否经过“华帝”检验？记者就此再次致电华帝全国售后维修电话求证。

2月22日，华帝股份有限公司区域经理王经理就此事给出答复：

第一，“华帝”会根据杨女士的要求退换排油烟机和炉具；第二，“华帝”不生产燃气软管，但是一直与有资质的软管厂家保持合作，售后使用的燃气软管也是有相关质检证明的。经过调查，杨先生在华帝专卖店购买的并非是“华帝”指定软管，而是店面人员个人采买、销售行为。由这名销售人员个人承担因起火造成的灶台、橱柜的损失。

22日晚，杨女士向记者反馈，马姓工作人员已向他们进行赔付，双方签订了和解协议书。“非常感谢《新晚报》帮我们维权。”杨女士说。



软管名为“益友”商标。

投诉方式

1 微信投诉：新晚报官方微信后台留言投诉(24小时受理投诉)



2 “聚焦3·15”维权热线：18246099110(每日8时30分至12时、13时30分至17时受理投诉)



领了电子社保卡，实体卡还能用吗？

人社部门权威解答社保卡相关热点问题

□本报记者 于勇润

社保卡能异地办理吗？领了电子社保卡，实体卡还能用吗？儿童能办社保卡吗？人社部门就社保卡相关热点问题进行解答。

社保卡能异地办理吗？

答：社保卡包括实体社保卡和电子社保卡两种形态。

实体社保卡普遍实现了省内跨地市县线下异地办理，大部分地区还开通了实体社保卡的线上申领服务。2021年12月22日，全国统一的社保卡“跨省通办”服务正式上线，群众可通过国家政务服务平台、掌上12333App移动端等渠道，在线办理社保卡申领、社保功能启用、补换、临时挂失、制卡进度查询等“跨省通办”服务，线上提交申请，卡片邮寄到家。

电子社保卡可通过国家政务服务平台、国务院客户端微信小程序、电子社保卡小程序、电子社保卡App、掌上12333、工、农、中、建、交、邮储、招商、平安等各大银行，支付宝、微信、云闪付等全国400多

个渠道进行申领。

领了电子社保卡，实体卡还能用吗？

答：领取电子社保卡后，实体社保卡仍然可正常使用。可通过展示二维码或扫一扫使用电子社保卡，也可通过电子社保卡页面上的功能按钮享受就业、社保等服务，均不影响实体社保卡的线下使用。如果出门忘带实体社保卡，可通过电子社保卡替代实体社保卡使用。

需要提醒的是，实体社保卡如果丢失后办理挂失，那么电子社保卡须本人授权后才可使用。

省内换城市工作，需要换社保卡吗？

答：目前绝大部分省份已实现社保卡省内跨地市通用，无需换卡，具体可拨打各地12333电话咨询。

在多个渠道申领了电子社保卡，会产生冲突影响使用吗？

答：电子社保卡可在各级人力资源社会保障部门官方授权的多个渠道上申领和使用。2021年起，个人申领第三代社保卡时，同步完成电子社保卡的申领。持卡人可通过电子社保卡支付宝小程序、社保卡服务银行App、发卡地人社App(具体

以当地人社部门公告为准)等渠道，经本人授权后直接使用电子社保卡。

个人可以在多个渠道申领，也可以仅在一个渠道申领；在某一渠道解除关联后，不影响其他渠道上电子社保卡使用。

儿童能办社保卡吗？

答：儿童可以办理社保卡。新生儿家长可以在初次办理新生儿医保参保业务时，一并申领社保卡，部分地区实现了“出生一件事”，在办理出生证明、户口时，即可一并申领社保卡；也可后期通过社保卡服务机构网点或者网上服务平台申领社保卡，或者通过就读学校，以及人力资源社会保障部门委托的社保卡服务银行等其他机构代为申领。具体社保卡申领服务请详细咨询当地社保卡服务机构或者拨打当地12333咨询电话。