

燃气充值卡丢失能补办吗？

——衡阳市天然气有限责任公司总经理郭见驰做客《政风行风热线》

5月15日上午，由衡阳市纪委监委主办、衡阳市广播电视台承办，衡阳人民广播电台和衡阳晚报执行的《政风行风热线》节目，邀请衡阳市天然气有限责任公司总经理郭见驰、副总经理周少华、工程项目管理部部长刘剑华做客衡阳人民广播电台FM98.9衡阳综合广播《政风行风热线》栏目直播室，就“安全、品质、创新”方面的话题和广大听众朋友进行在线交流。

■全市七县五区都开通天然气了吗？

主持人：目前衡阳市天然气的用户总量有多少？每天供应的气量有多少立方米？全市七县五区是否已全部开通天然气？

郭见驰：目前，衡阳市总共的天然气用户有40多万户，每天还会有新增的用户。我们每天的管道气供应量在35万立方米左右。现

在衡阳市七县五区基本都已开通天然气，但不完全是管道天然气，个别县区还是通过槽车运输的方式，全市管道天然气已经覆盖60—70%。衡南县还没有开通。

主持人：有听众反映，我市天然气价格在全省是最高的。请问郭总，是这样吗？

郭见驰：我们的气价是根据《价格法》来制定的。衡阳的管道气位于湖南最南端，运输距离要比其他地方的远，我们只是增加了管输费。比我们再南端的，像郴州目前还没有开通管道天然气，他们还在用LNG，就是槽车运输的方式，气价更高一些。

■前两档的气量可以增加吗？

刘先生：我家五口人，5月份家里的天然气就用到第二档，8、9月份就得使用第三档天然气了。我觉得天然气第一、第二档的气量太少，是不是可以增加前两档的气量？

周少华：居民的阶梯气价和气量都是由省发改委统一核定，通过全省听证确定的。现在的标准是：第一档气390立方米/年，第二档600立方米/年，超过600立方米/年就是第三档。这个标准基本符合全省90%用户用气量需求。三个档位也是全省根据四口家庭通过听证

来核定的。家里超过四口人的，每增加一人增加第一档气量60立方米/年。人口数认定凭户口本，在一个户口本上的，拿户口本到营业厅窗口办理申请手续；户口不在一起的，可以由社区开具证明再到营业厅窗口办理。

赵先生：天然气缴费能不能更方便些呢？

周少华：我们在全市设有4个全功能的营业厅；机械表用户完全可以实现足不出户交费，就是通过工商银行、邮政银行、建设银行等

手机银行，还有交通银行的自助系统，支付宝进行交费；对于IC卡用户，2018年的9月推出APP蓝牙自助交费。赵先生可以申请购买一个蓝牙读写卡器，成本是100元钱，就能通过手机APP在家进行自助交费。

主持人：这个读卡器的100元钱为什么要居民来出呢？

周少华：因为这不是在政府正常的定价范围之内的服务，只是为了方便用户自己，是我们为满足用户个性化定制需求来提供的服务。

■呆鹰岭镇老街为何还没开通管道气？

赵先生：对于低保困难家庭要开通使用天然气，有什么政策优惠吗？

周少华：对于困难家庭和低保户，在开户和使用天然气方面是分两个类别的。1.对城市残疾用户，拿残疾证可以到营业厅窗口办理，免开户费200元。如果说自己不方便，可以由代办人带身份证、残疾证来窗口办理；2.对城市低保用户，有低保证的，每个月可以减免4立方米气加4块钱。要求低保户在每年的3月统一到窗口进行登记，需要带上低保证和民政部门发放低保费用的相关证明，登记后2—3月内会一次性减免到用户的天然气账户里。

主持人：有听众反映，蒸湘区呆鹰岭镇老街的天然气主管道安装已

有两年的时间，并且也交纳了1800元开户费，但到现在都还没有开通天然气。是什么原因？

刘剑华：前期因为那里没有地形图，房屋比较分散，勘察设计人员是一栋一栋自己手动添加到图上去的，这个过程花费了一些时间；另外，设计完成之后，进场施工也遇到不少困难。最大的原因是天气不好影响施工，再一个是施工环境的因素，在当地政府的支持下，我们花了很多精力去协调。至于第二个问题，今年四月，我们已把主管包括周边集贸市场沿线区域的外管全部通气；五月我们也陆续安排了入户安装。另外，周边还有一些区域的管道未施工，也已经在着手了，第一批用

户大概七月份就能用上天然气。

李先生：我们处在衡阳高速公路管理处旁边，10年前被拆迁，“金鸿控股”天然气公司就在附近。现在他们说当初走管线的时候，在马路路口处没有留端口，所以现在开通天然气很麻烦。为什么？

刘剑华：我们燃气管网分了很多种类。你们所处的区域没有留端口，是因为次高压管线压力比较高，跟城网是不一样的，这是造成没有开通燃气的原因。另外，华耀城周边那几个点离你那不是很远，几处安置房像大王庙等都已经用上了天然气。长丰大道西延也已经修到点上，对那条路政府已经有规划，如果动工的话，管道很快会铺过去。

■天然气报警器需要安装吗？

李先生：去天然气公司开户，办理手续时工作人员将天然气报警器拿给我，直接给我开了一个收费单，也没征求我的意见，这个报警器需不需要配置？是强制性购买吗？

周少华：根据《城镇燃气工程设计规范》，房间内应设置燃气浓度检测监控仪表及声、光报警装置。燃气报警器就属于一种安全预警装置。它属于用户自己选装范围，可以自主购买。

主持人：如果说在没有告知的情况下就要用户购买，可以申请退款吗？

周少华：只要没有开封使用，可以去营业厅办理退款。不过，我们建议用户家里最好是安装，自行到市场上购买也可以。

陈先生：前段时间有人说自己是天然气公司的员工，到家里安检之后，向我推销所谓的安全阀，说是燃气出现泄漏时能自动截断。请问安全阀是不是你们公司推出的安

全措施？

周少华：天然气公司没有推广安全截断阀。当然这个安全阀门是存在的，也具备相应的功能。像陈先生碰到这种到家中推销的情况，可以拨打我们的服务电话：8677777进行咨询。严格来讲，安装自动切断阀是要动用天然气管道的，属于违反相关燃气管理条例的，是不允许的。如果用户要购买安装，可以通知天然气公司上门服务，上门服务费是30元。

■居民自己买的波纹管，你们为何不给安装？

主持人：郭先生前段时间在商店里买了一根天然气连接管——金属波纹管，要求你们公司工作人员安装，但是被拒绝了。请问，现在材料采购必须到你们公司，价格由你们定，这不是一种垄断的行为呢？

郭见驰：波纹管这块是市场化的，我们只是为用户提供一个方便。我们目前有40元的，还有更好一点的。这位用户刚才说，我们不能给他安装，是因为现在波纹管没有国家标准，社会上这种产品的质量参差不齐，关键是假冒伪劣产品太多，很

多不良商家为了销售他的灶具，免费提供给用户一些劣质的波纹管。劣质的波纹管，如果灶具和它的接气点存在90度的拐弯，就可能出现断裂。断裂口非常容易损伤到外面的胶皮，危险性会很大。用户如果之前已经购买了，而且也与工作人员带去的工具适



衡阳市天然气有限责任公司总经理郭见驰 罗盟摄

配，我们就可以安装。

陈女士：我是住在华新的用户，家里用的IC卡表。之前都是先买气再用气，但是安检的人到我家里来检查，讲我家的表坏了，要我换一个表。还说我的表有问题，要补交气费。我是先买气再用气，为什么还要补交气费呢？

周少华：我们的IC卡表分两部分，一个是IC卡电子部分，一个是机表部分。根据《计量法》，计量都是以机表部分为准，电子部分只是起控制作用。你家的表具可能是电子部分出现了故障，由于没有及时关阀，所以就透支了气量。您这个情况可以到营业厅进行核实，查您的总购气数跟您的机表数是否一致，超过的部分就需要补交气费。

■燃气充值卡丢失能补办吗？

网友小昭：家里的总阀门天天关容易损坏，坏了又容易漏气；也有人说不要关总阀门，家里会有安全隐患。那么，总阀到底需不需要天天关？如果要关，是先关灶台的还是先关总阀门的？

郭见驰：在日常使用当中，总阀实际上不需要经常关。现在正规的燃气灶，还有经过我们燃气公司专业安装、连接的各个点，安全上应该都没有任何问题。如果说要出门旅游，或者是长时间放假，家里没人，建议把灶前阀还有总阀门关掉。顺序依次是：首先关灶前阀，最后关总阀。

丁先生：前段时间充值了500元的燃气卡，没有及时充到家里的表上。现在卡不见了，却补办不了。这是怎么回事呢？

周少华：如果是新开的卡，可以花10元重新办卡，但卡内气量不予补办。因为新卡还未插入表具前，是用的初始密码，可以在任何同品牌的表具上通用；如果是已经使用过的老卡，用户可以提供当时交费的凭据，去营业厅办理相关手续，1个月过后经过核对表数，如确实未输入充值金额，可花10元补卡、补气。

■小户型房子不能安装天然气吗？

邹女士：我在开发区买了个小户型房子，去天然气公司申请开户，公司却说小户型不能安装天然气。是这样吗？有没有这样的规定？

郭见驰：根据《燃气设计规范及管理条例》规定，燃气管道及燃气灶具应安装在独立、自然通风和采光的厨房内，小户型的厨房有可能会是在一个封闭的空间，它不符合国家城镇燃气相关的安装条例。

主持人：那到底什么才算小户型？有标准吗？

郭见驰：不只是从面积上来衡量，主要是按照国家的相关规范条例来要求。所有燃气设施存在的区域必须要有独立的空间，要有窗户保持正常的通风，一体化的、没有独立空间和无法通风的就不能够安装燃气设施。

王先生：想问一下，安装地暖有几个标准？

郭见驰：这个收费标准是统一的，根据政府定价就是1500元。