

“关注居家采暖”系列报道之八

供暖行业究竟该谁管?

近两年来,家庭独立式采暖系统以其舒适、环保和便捷的特点,已被越来越多的市民所认同。但同时,行业管理、售后服务等相关问题也随之暴露出来,奇怪的是却很难找到一个相关部门来说句公道话。不久前,发生了美嘉供暖“人间蒸发”事件后,更是让不少已经或正准备安装采暖系统的市民有点谈虎色变。采暖行业到底怎么啦?消费者为何投诉无门?这个行业的行为到底该如何规范?



供暖行业亟须规范、监管 资料图片

供暖行业四处不靠 消费者投诉没有门

“才用了两年,家里地暖温度怎么也上不到10摄氏度。”华京家园6幢年近8旬的王老先生来电说,当初供暖公司向他承诺保修50年,现在5年都没到就出了问题,打电话给原供暖公司已停机了,他真不知这个冬季老两口怎么过?另据萨家湾花苑业主曹女士反映,她家去年10月份装的地暖,上周要使用时锅炉就不启动了。找了原来负责安装的供暖公司维修,说是使用不当水泵电机烧坏了,结果一下子就花了1000多元换个电机。曹女士还说,前两天同事家采暖系统发生的问题与她家一样,找了另一家供暖公司,技术人员上门只把水泵电机打开,用起子转动了里面的轮叶,就正常工作了,而且分

文不收。技术人员解释是放了大半年不工作,水泵轮叶会生涩不转动,属于正常现象。曹女士为此很生气,想找相关部门投诉,可找了半天,家庭采暖不属于家装范畴,不属于土建范畴,和家电掺和就更不对路了……

连日来,快报《居家》推出的“关注居家采暖”系列报道,不断接到读者反映问题的电话。记者也曾试图找到一个权威部门能对供暖行业进行有效的管理,结果也是无门。

两百企业群龙无首 供暖协会难以成立

按照常规,每个行业都有自己的协会来统一协调同业者之间的事务,在北方一些城市基本上也都有供暖行业协会。可是,南京市场目前虽有冷暖公司近200家,但却群龙无首。据一位从事地暖行业近

30年的老工程师介绍,他在北方注册成立采暖公司时,都必须到行业协会登记备案,并经过相关审核,领到了资质证书才能上岗。据了解,也有几位热心的南京供暖企业主想联合起来成立一个协会,但到有关部门打听后被告知,至少要有30家同业公司认可才给予考虑。

“就我们这点单薄的力量,到哪里去组织这么多同行来?我们凭什么去对人家发号施令?又有谁能听我们左右呢?这事便这样不了了之。按有关协会的章程细节要求,目前要在南京组织供暖协会还有一定的难处。”南京海森供暖公司总经理杨波也表示心有余而力不足。洛卡供暖中国总部总经理耿美萍告诉记者,他们经常参加南京市燃气协会组织的活动,可这个活动主要关注的是燃气供应、价格和用气安全问题,似乎与供暖业

唇不对马嘴。“很想有个专业的供暖协会来规范、净化这一行业。”耿美萍说。

售后服务如何保障 专家提出参考意见

据江苏科宁供暖公司工程师孟宪鹏介绍说,目前南京大多数公司都非常缺乏采暖技术人才,有实力的冷暖公司较少,一些公司就是几个业务员自己租个店面,接到业务就外包出去。售后收费问题也非常乱,不少配件在市场上根本买不到,换个配件收费几千元的事时有发生。而且,客户投诉维权很困难,因为这个收费标准都是各个公司自己定的。像这样的供暖公司根本谈不上产品质量、施工水平和售后服务,就是成立了协会让他们参与进来,也只能是帮他们包装得更好去欺诈消费者。

江苏新经济战略研究院院长马树强建议,能否采用锅炉生产商与经营商全国联保的售后模式,在哪个城市只要厂家或经销商有一家存在,售后服务就不会有问题。或者是5—10家供暖公司联合起来,每家交纳一定数量的保证金,交由一家中间机构管理。不管哪家工程出了问题,一旦消费者投诉属实,就从保证金中赔付。

记者已将马院长的建议告知了南京一些供暖企业,他们表示有一定的参考价值。希望南京的供暖企业能早日规范起来,这样可以使行业良性发展,也可以解决广大消费者的后顾之忧。

快报记者 陈勇民

面对面公开标准设计 业主可就近免费领取

当设计收费成为一种行业普遍现象时,如何来规范设计就成为一个大问题。一套标准的设计方案究竟应该包含哪些内容?为了给摸不着头脑的消费者一些参考,面对面于日前启动了标准设计普及推广月活动,针对南京近期交付的36个热点楼盘制定了400多套标准设计方案,消费者可选择最近的领取点免费领取。

设计不标准问题多多

有调查显示,家装工程中很大一部分投诉源于前期设计规划阶段没有充分考虑业主需求,比如设计不完善、图纸不全、尺寸有误差等问题。这不仅影响到最终的装修美观,也会影响到后期施工。“特意画的厨房墙砖腰线因为设计师面积、尺寸没算好,铺到了橱柜里。”杜女士向记者反映说。

为了避免这类问题出现,更加规范设计,南京家庭装修大学、面对面装饰、南京市规划建设展览馆家居生活馆共同启动了标准设计普及推广月活动。

标准设计不等于方案

“有了免费的标准设计,消费者还需要付费设计吗?”对于记者提出的这一问题,南京面对面装饰总经理童铭介绍说,面对面推出的标准设计

主要是规范设计流程和图纸,不等于个性化的设计方案,主要让消费者了解设计的必备元素和一些设计原理,以确保施工中不出现差错。“一套标准设计方案必须包括平面、立面、顶面、开关、插座、地面等15张以上图纸。”

据童铭介绍,面对面装饰已经针对凤凰和鸣苑、卢龙山庄、山水云房、金城丽景、天润城、百家湖伦敦城等36个小区的主打户型都做了标准设计方案。“比如明发滨江有27种户型,我们针对这27种户型都分别做了设计方案。如果消费者不需要做改动,就不需要付设计费了。”

个性方案标准化设计

为了更清楚介绍标准设计,面对面装饰主任设计师胡炳文以山水云房C2户型为例,进行了详细的说明。“这套126平方米的房屋,我主要是通过新的商务家居方式来进行演绎的。在平面布局上,主要分为两大区,前区为餐厅及书房,内区为客厅及睡房。分区后,如有业务须洽谈或工作,书房或餐台可作为会议之用,也不会对家人有任何影响。另一方面,也可以透过餐厅欣赏自己的收藏品,增添一份乐趣。”胡炳文介绍说,这套个性化的方案就是套标准设计样板。快报记者 王燕

特别提醒

标准设计领取点

- 市区:玄武门规划建设展览馆一楼
- 江北:大桥北路1号华侨假日茶社
- 江宁:东山镇武夷商城风尚阁04-111号

买家具 您上当了么?

利剑行动 第三波 直刺家具暴利

抬高原价 虚假返利……这些价格陷阱 您遭遇过吗? 价格才是硬道理!

永隆家居 南京唯一厂家直销商场,还原价格真面孔!

 <p>欧迪堡 ZF 523A 1.8米床 市场价 23600元 直促销价 12888元</p>	 <p>丹尼诗 A17 5号床 + 箱 + 茶几 市场价 16120元 直促销价 7800元</p>	 <p>帝琴 SA11-16A 1.8米床 + 床头柜 + 茶几 市场价 5180元 直促销价 3280元</p>	 <p>富丽华 F373 1+1+3 沙发 市场价 9950元 直促销价 5800元</p>	 <p>迪诺雅 BT-1233 卧室四件套 市场价 8980元 直促销价 5170元</p>
 <p>柏森卡布奇诺 A907 床 市场价 4320元 直促销价 2480元</p>	 <p>恒信 H202 床 市场价 4780元 直促销价 2480元</p>	 <p>融峰 L-815-1 床 市场价 3960元 直促销价 2780元</p>	 <p>迪克田纳西 A1203-2 床 市场价 9860元 直促销价 4990元</p>	 <p>美梦思 MQ318 市场价 6880元 直促销价 4380元</p>



免费服务热线: 4008861001
更多信息请浏览: www.njyl88.com



买家具务必货比三家!

- 第①连锁店 永隆家居河西店**
江东中路168号奥体中心旁 025 8640 8888
公交线路 41/51/85/86/109/306 路兴隆路下
- 第②连锁店 永隆家居卡子门店**
宁溧路266号麦德龙超市旁 025 5242 8888
公交线路 南金线/27/86/101/102/103/14路夹岗站下
- 第③连锁店 永隆家居龙蟠中路店**
龙蟠中路158号山水大酒店旁 025 8698 4333
公交线路 40/58/91/93路21世纪广场站下