

这事办好了

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

患者报销损失挽回了

3月15日，邵阳县村民赵秀成打电话高兴地告诉记者，他未办转诊手续导致的费用报销损失已经挽回了。

3月8日，赵秀成向本报反映，2月8日，他在邵阳市中西医结合医院住院取钢板，该院未告知他需要办理转诊手续，害得事后医疗报销比例要减少15%。此次取钢板他花了1万多元，少报的钱对他是一笔不小的损失。他了解到，邵阳县患者在该医院住院必须要到医院办理转诊手续，其他病人收到院方的告知办理了转诊手续，报销就不受影响。他认为院方没有尽到告知义务，应该承担此次费用报销的损失部分。

此投诉在新湖南客户端湘问频道刊登后，3月9日，邵阳市中西医结合医院在网上回复说：经联系医保科窗口及管床医生了解到，此患者是邵阳县居民医保，在该院是取内固定材料，医保范畴为意外伤害后续治疗，其费用是在中西医结合医院全额垫付，回邵阳县医保局报销，住院期间不需要进居民医保系统登记和转诊(没有登记也无法在系统办理转诊)，所以并非是邵阳市中西医结合医院医生没有办理转诊。

记者致电邵阳县医保局，对方答复说，按规定，赵秀成此次住院取钢板必须办理转诊手续才能按正常比例报销。办理转诊手续很方便，在患者所在的医院就可以办理。

问题究竟出在哪里?记者请邵阳市中西医结合医院深入调查。3月15日，该院一名负责人回复说，到该院住院的患者大多数是直接在医院结算医保费用，只有少数人是自己结账后再回本地报销。经过再次调查，此患者属于自己结账后再回本地报销，需要办理转诊手续后才能按正常比例报销。当时，管床医生口头告知了患者家属，可能患者本人不知情，导致报销时手续不齐影响了报销。目前，医院已和医保部门协调，给患者补办了转诊手续，帮患者挽回了报销损失。该负责人表示，医院将举一反三，查找管理漏洞，要求自己结算回本地报销的患者，必须先办理好转诊手续再结算，这样就再也不会出现因告知不到位而影响患者报销的情况了。

新正街车辆不再乱停放

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕

一度因车辆乱停乱放而拥堵的浏阳市张坊镇新正街，现在还堵吗?近日，记者联系上了张坊镇综合行政执法大队王队长，他告诉记者，这条路白天已不允许停车了，巡查队员会进行日常巡查，发现有人在在此停车马上劝离。

今年春节期间，回乡的冯先生向本报投诉称，张坊镇新正街路面加宽之后，一些车辆乱停乱放，出口经常被堵死。过年期间车辆、行人多，这个现象更严重。街道应该不允许停放车辆，乱停乱放造成拥堵的场面也影响了张坊镇形象，请相关部门重视处理。

记者将情况反馈给张坊镇综合行政执法大队后，该大队非常重视，2月19日就开始对新正街进行交通整治，之后也继续加强此路段巡查整治，争取在集镇其他地段增设停车位，缓解停车难题，维护良好的交通秩序。

一个月后，情况怎么样?3月16日，记者又进行了回访。张坊镇综合行政执法大队王队长说，之前拥堵与过年很多人回家探亲也有关系，经过他们的整治，该路段目前交通状况良好，白天不允许车辆乱停乱放。为了缓解路两边住户停车问题，现在该路段白天禁止停车，晚上可以让两边的住户停车。执法大队和交警部门商议，设立禁止车辆停放时段的标识牌。

身边新风

致富后，他热心扶贫帮困

春耕时节，双峰县政协常委胡红春又一次走访贫困农户，为曾某等人送去救助款，解决春耕备耕生产中遇到的困难。

胡红春家住双峰县杏子铺镇马义村，是双峰县第九届政协常委。2013年开始，胡红春从广东引进全国闻名的黑加宝土黑猪进行养殖，每年饲养的土黑猪畅销全国各地，收入可观。致富后，胡红春热心扶贫帮困。

2014年，杏子铺镇敬老院改建后设施不齐全，胡红春等政协委员便自发组织购买热水器、浴霸、风扇等物品。胡红春还向敬老院赠送了4头土猪，为老人们改善生活。2017年，杏子铺镇木家学校易地新建缺资金，胡红春听说后捐资5万元。他还捐出5万元支持星星学校建操场，支持5万元改建马义村村组公路，今年又捐了30万元支持和龙公路改造。

胡红春扶贫帮困在当地出了名，只要别人有困难，他总是尽力帮忙。几年前，邻居胡祖红的儿子在外地打工意外身亡，赔偿款一直未到位。胡红春得知情况后，多方奔走呼吁，为胡祖红追回17万元赔偿款。

肖展发

读者话题



湖南日报·新湖南客户端记者 肖祖华

工业品下乡，农产品上行，快递进村已经成为实施乡村振兴战略的重要一环。但是，目前的农村快递市场，二次收费现象仍屡禁不止，成为消费者投诉的重灾区，影响了快递进村的进程。

2020年，湖南日报·新湖南客户端湘问频道和华声在线《投诉直通车》共收到关于快递二次收费的投诉240余条，全省14个市州都有，中通、申通、圆通、百世汇通、韵达(以下简称“四通一达”)和极兔等快递品牌均存在二次收费问题。湖南省邮政管理局数据显示，2020年针对快递二次收费立案99起，对“四通一达”、极兔等快递公司都进行过处罚。但是，处罚之后，二次收费之风仍然盛行。其原因何在?记者进行了一番调查。

强制收费，不配合会被打入“黑名单”

吉首市矮寨镇的龙女士投诉说：从2020年开始，矮寨镇“妈妈驿站”以托运费的名义，向每一位前来取快递的村民收取每个包裹2元的费用。不愿意付费的客户，将被登记信息，快递点不再为此客户提供去市里取件到镇上的服务。

“因为拿快递被收费，我投诉快递站，结果，快递站把我列入‘黑名单’，我的快递只能自己到县城去取了。”家住隆回县荷香桥镇的刘先生投诉说，他家附近这个名为“最后一公里”的快递站，按照快递大小收取每件至少2元的费用，经营超过3年了。

“购物时明明都说说是包邮的，可到了镇上的快递站，每件却要收费2至10元，我每个月取快递都要花费100多元。”靖州苗族侗族自治县平茶镇的赵女士也气愤地向记者表示。

记者梳理发现，快递二次收费投诉主要来自农村地区。因为快递二次收费，各地已经发生多起矛盾纠纷。

派件费过低，快递公司“甩锅”终端网点

其实，对于快递二次收费，终端网点也有话要说。

吉首市矮寨镇“妈妈驿站”负责人诉苦说，快递点为个人自主经营，镇上的快递都是他们出车去市里运回来的，快递公司没有给他们任何费用，如果不收费，他们纯粹是亏损。“我们更多的是为了乡亲们方便，否则他们要自己去市里拿快递。”

记者调查发现，情况确实如矮寨镇“妈妈驿站”负责人所言。“四通一达”、极兔等快递公司大多采取加盟制，加盟网点大多只限于县城，乡镇和村级快递配送站点多为私人经营，快递公司没有给这些终端网点任何派送费，终端网点只能通过二次收费来维持经营。

网友“湘阴人”还投诉称，今年过年后，湘阴县圆通、韵达、百世汇通、申通

等快递公司已经不送货上门了，各快递公司的县级加盟商联合起来，合并成一个公司。为节约成本，该公司要求承包片区的快递小哥不要送快递上门，强制收件人到自取点取件。

据了解，我省是快递业务大省，日派送件达1200余万件，而近年来快递行业价格战愈演愈烈，派件费逐年递减，派件营收压力很大，这成为快递公司转嫁成本给终端网点的根本原因。

管理部门将在全省开展专项督查

针对二次收费问题，记者采访了“四通一达”、极兔等快递公司，公司方均回应称有明文规定，严禁网点对消费者进行二次收费，消费者如果发现终端网点二次收费，可以拨打客服电话举报，公司会对网点进行处罚。

湖南省邮政管理局相关负责人告诉记者，自2018年以来，我省每年都会开展针对快递二次收费的专项执法检查，并列入了各市州局领导工作重点考核内容，一旦发现有二次收费情况，查实后就会对相应快递企业进行处罚。2020年，共立案查处99起，罚款近200万元。

对于二次收费屡禁不止问题，湖南省邮政管理局相关负责人表示，目前，快递行业缺乏专门立法，并且属于多部门管理，监管存在难度。凡是采取加盟制的企业，基本都存在这个问题，而顺丰、京东、邮政等采取自营模式的快递企业相对问题较小。另外，目前的顶格处罚也就是3万元，震慑力有限，很多加盟商不在乎，受罚后仍然收费。要改变这个局面，还是要从企业经营模式和规范派件费方面努力。

今年的全国邮政管理会议上，已经提出要治理派件费过低等问题。据悉，湖南今年将从前端遏止和加强执法两方面努力，引导快递企业从“能到达”向“能送达”转变，推动快递进村既快又好发展。今年，湖南快递进村覆盖率将提高到80%—90%。

记者还了解到，3月初，湖南省邮政管理局已经对“四通一达”和极兔进行了集体行政约谈，要求严格管理二次收费问题，下一步将在全省开展专项督查。



漫画/张杨

明明买的是包邮商品，到快递点取件却还要交一道钱 快递二次收费为何屡禁不止

编辑同志：

我们是慈利县山湖蓝湾小区的业主，小区地下停车位租售价格太高，远远超出小县城居民的生活水准。一个地下停车位售15.8万元至25万元，月租达700元，一年光停车位租金就要花8000多元，这个价格比租一套很好的两居室还贵。作为一个月收入不高的四五线小城市，这样的收费标准甚至超过长沙等城市，极不合理。希望有关部门管管。

一居民

记者追踪：记者从慈利县住房和城乡建设局了解到，该局对山湖蓝湾小区高价停车位的情况进行调查后，约谈了开发企业项目负责人，要求开发企业根据慈利目前的生活水

如此意外伤害怎能不理赔

编辑同志：

我是常德市武陵区柳叶湖旅游度假区白鹤山乡肖伍铺村居民。几天前，我6岁的女儿在玩耍时不小心将我4岁的儿子左眼球戳伤，入住常德市第一中医院，目前已花去医药费6000多元。我全家都参加了农村合作医疗，还买了意外伤害保险。我办好住院手续后，当即向医保部门报案。第二天，一个工作人员来医院了解情况后，竟然回复说，是监护人没有起到监护责任，不能报销。

6岁的孩子不懂事，又是活泼好动的年龄，监护人就是24小时不合眼，也不可能保证孩子不发生意外。这明明就是一个意外

拿毕业证为何要这么多钱

编辑同志：

我是湖南应用技术学院的学生，报考了学校人力资源管理专业的本科。最近，学校通知说可以拿毕业证了，但需要交594元费用。校方解释说，其中294元是工本费，300元是答辩费。300元答辩费可以理解，工本费为什么会这么贵?网上流传的目前收取的最贵工本费也只要100元，为什么学校会高出这么多?希望可以得到一个合理的解释。

一名学生

记者追踪：

记者将此投诉转交湖南应用技术学院

这里天然气价格让人感觉太高

编辑同志：

我们是邵阳市东升家园桐江水岸的业主。我们感觉邵东天然气价格太高了，居民用天然气高达3.9元/立方米，比长沙、娄底等地的非居民用天然气价格都高。而距离邵东13公里的邵阳市区，居民用天然气才2.7元/立方米。这是为什么?

一居民

记者追踪：

3月12日，邵阳市发展和改革委员会回复称：邵东市城区居民用管道燃气价格是政府定价，邵阳市发改委核定邵东市城区居民管道燃气(目前使用的是车载液化天然气)价格为4.20元/立方米，燃气公司为加快推进我市气化进程，主动降价为3.88元/立方米。邵东市城区居民管道燃气价格是全邵阳市县级城区最低的，也是唯一低于

平标准合理定价，并提供几种方案让业主选择。开发商目前调价为：按时计费停车24小时最高收费20元，月租车位280元，地下停车场车位售价6.8万元至10.8万元一个。

不仅仅慈利县出现这样的现象，郴州、衡阳、邵阳、娄底等地的一些业主也投诉当地租售停车位价格太高，有的地方一个车位卖10多万元，月租500元以上。《湖南省机动车停放服务收费管理办法》规定，住宅小区停车场收费属于市场调节价，收费标准由停车场经营者依据经营成本和市场供求等因素合理确定。如果业主投诉停车位租售价格明显高于当地生活水平标准，主管部门应及时介入，审核其定价是否合理，解决业主的合理诉求。

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕

事件造成的伤害，为何不能理赔?

文云

记者追踪：

3月16日，文云向本报投诉后，记者立即与常德市柳叶湖旅游度假区医保部门联系。该部门说，居民意外伤害保险是由商业保险公司具体承保并理赔的，但医保部门有监管的职责。该部门表示，马上督促有关部门对此事认真调查处理。3月17日，投诉人告诉记者，保险公司已重新派人来调查了解情况，态度比之前好多了，而且同意出院后按意外伤害办理报销手续。投诉人十分感谢党报舆论监督，维护了居民的合法权益。

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

一名学生

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

百姓论坛

过度包装当以法规和标准约束

周慧虹

如今，走进各大超市不难发现，礼盒装的水果、糕点比比皆是。这类礼盒除了外包装，里面还有两到三层的包装。不只线下实体店如此，随着电商的快速发展，商品盒、快递盒甚至外卖盒等过度包装问题也显现出来。

商品过度包装，不可避免地带来垃圾增量、资源浪费，环境负担加重。据全国人大环境与资源保护委员会调查显示，我国包装废弃物约占城市家庭生活垃圾的10%以上，其体积则构成家庭生活垃圾的30%以上，每年包装废弃物总量达1.5亿吨，其中70%以上是过度包装造成的。

当前，为深入践行习近平生态文明思想，亟需提倡简约绿色包装。这首首离不开法规约束。今年全国两会期间，全国政协委员、中山大学国际金融学院教授吴培冠分析指出，目前我国包装行业涉及的法规散见于环保及其他行业相关的法律条文中，还没有一部完整的包装法。为此，他建议抓紧推动完善国家层面的包装立法，建立有关包装的

法律体系，制定商品包装法等专门性法规，保障司法及执法等活动有效开展。

法规约束之外，专业化的标准亦需跟上。此前，我国已对商品包装发布过相应标准。2010年起实施的《限制商品过度包装要求 食品和化妆品》国家标准，就对食品和化妆品销售包装的空隙率、层数和成本等3个指标作出了强制性规定，为治理商品过度包装提供了技术依据。目前来看，有必要在此基础上，结合市场变化情况和材料工业技术的发展趋势，针对各个门类商品进一步细化标准，使标准与法规相辅相成，构建起完善的法律框架以供推进落实。

防范过度包装，既需要借力法规、标准予以查堵，还需想方设法进行疏导。为此，一方面要鼓励简约绿色包装。各地政府部门可以适时出台相应的奖励政策，激励企业做好技术研发、绿色设计，推行简约绿色包装；另一方面，亦需社会各方的积极响应与推动，加强相关议题的讨论与宣传，以此促使反对商品过度包装深入消费者的内心，也成为商品生产与营销者的自律行为。