

这事办好了

党报积极督办，校方迅速回应——

该退的学费一一清退到位了

湖南日报全媒体记者 田燕

10月25日，一名叫喻龙波的学生高兴地打电话告诉记者，他刚刚收到了湖南电子科技职业学院退回的3000元钱。

10月14日，喻同学向本报投诉说，8月初时，有招生老师向他推荐了湖南电子科技职业学院，他也按校方要求在开学前一个月预交了3000元学费。当时校方承诺：如果不去上，学费是可以退回的。没想到，当他真决定不去该学校上学并向招生老师申请退费时，对方却总是在推。直到当天，他也没有收到校方的退款。“学校是不是不想退这个钱了？”喻同学十分担心。

收到投诉后，记者立即致电湖南电子科技职业学院招生办，其工作人员表示，退费的学生要和招生老师联系好，并提供银行卡等详细信息，然后学校再走退费流程。目前退费工作正在进行中，还需要一点时间，学费一定会退给学生的。

开学前缴的学费，后因各种原因没去上，可校方却迟迟不按承诺退费。近段时间来，记者接到了不少类似投诉。记者也就此一一与各学校联系、沟通，督促学校尽快将学费退到位。在记者的帮助下，投诉学生大都很快收到了校方的退款。

五千元购房认筹金已退还

湖南日报全媒体记者 肖祖华

11月4日，洞口县的侯先生在电话中告诉记者，感谢记者的介入，开发商已将5000元购房认筹金退还到位。

10月27日，侯先生向新湖南客户端湘问频道反映说，10月23日，他在洞口大道坤龙·锦绣园销售部咨询购房事宜时，曾再三向一位刘姓销售人员确认，该楼盘的一、二栋楼前面是否就是主干道洞口大道，该销售人员一口咬定就是洞口大道。他由此觉得该楼盘交通便利，位置好，于是就交了5000元认筹金，并签了合同。谁知，后来他在确认房屋方位时，却发现不是销售人员所讲的位置，楼栋离洞口大道还有一定距离，于是他提出了退款要求。但是，开发商却不愿意退款。无奈的侯先生只得向湘问频道投诉，希望记者能帮他督促开发商退还他的认筹金。

在记者的关注下，10月29日，洞口县住房和城乡建设局立即安排专人和侯先生一道来到坤龙·锦绣园销售部进行现场处理，并责令洞口坤龙置业公司将认筹金退还。当日，侯先生打电话告诉记者，双方已经协商好，开发商承诺退款将在一周内到账。

身边温暖

两个善良的女孩帮助一个落难的陌生女孩，给寒冷的雨夜带来温暖和光明——

难忘雨中情

“虽然你们没有留下姓名，但我一定要当面向你们说声‘谢谢’。”10月25日下午，湖南商务职院的吕同学身体康复重返校园后，在辅导员的帮助下，找到了几天前冒雨相救的母校学生邓芳楠、陈垭均，向她们当面表示感谢。

10月16日晚7时许，天空飘着雨，邓芳楠、陈垭均途经雷锋大道时，突然发现马路中间躺着一个人，旁边停着一辆小轿车。“出车祸了！”，她们吓了一跳，但马上反应过来。一人拨打120电话，并帮助肇事司机疏导周边交通，另一人给躺在地上的伤者撑伞遮雨，守护、安慰她。

“她嘴角有血，躺在冰冷的雨地里直发抖，讲的话也听不清。”女孩的伤情揪住了这两个善良女孩的心。救护车赶来后，她们又毫不犹豫地和肇事司机一起陪着女孩上了车。

在长沙市四医院，医生给受伤女孩做各种检查和处置伤口时，邓芳楠、陈垭均都一直在旁边陪伴着她。待她情绪有所缓解，能顺利说话了，两人拿出口袋里的饼干干与她一起分享，为她打气，哄她开心。晚上10点多，女孩学校的辅导员赶到后，她们看到女孩身体已无大碍，才放心离开。

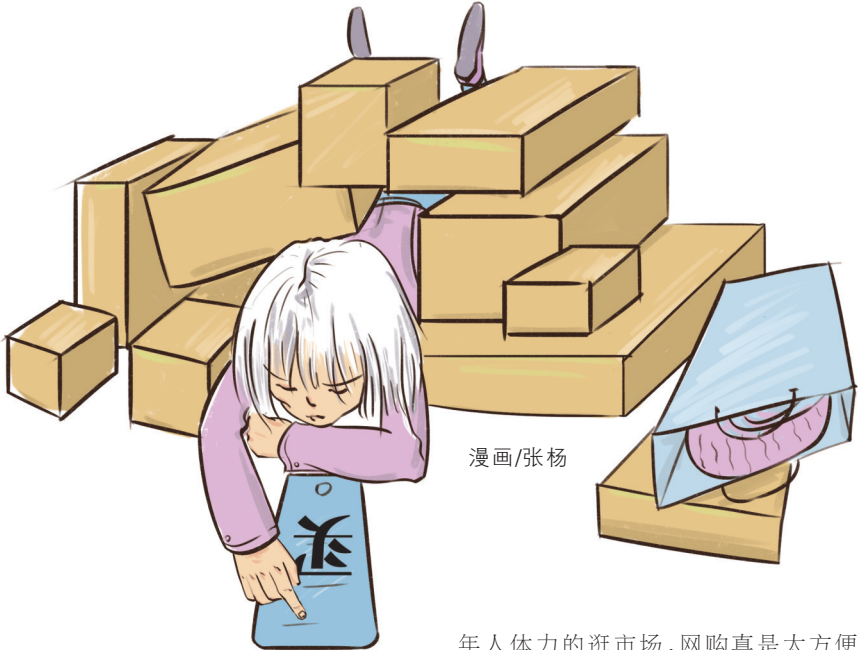
后来，邓芳楠、陈垭均才得知，受伤女孩姓吕，和她们是同一个小学校的学生。

通讯员 杨路平 李江冬

读者话题

从“舍不得”“网盲”到“网购大军”，他们在享受着便捷服务、绽放时尚风采的同时，也引来吐槽声一片——

“买买买”！“银发族”网购呼唤理性



漫画/张杨

湖南日报全媒体记者 田燕

又到火热的“双11”，电商平台是一片红色的“秒杀满减”，对于喜欢网购的“银发族”来说，这一天更是牢牢勾住了他们的心。

疫情改变了人的生活，很多宅在家里的老年人跟着儿女们学会了上网、看直播，还习惯了网购。近年来，“银发族”渐渐成了网络购物一大主力军，购物的劲头一点也不输年轻人。很多老人在“买买买”中体会到了网购的便捷和快乐，但也有不少老人网购成瘾，让子女们烦恼。

越来越多的老年人正在成为网购的超级粉丝

打开几大购物APP，首页都有很多促销广告。如京东“超级秒杀日品质好物就5折”“生鲜299-150”“千县名品低至11.11元”“拼多多”首页上就有限时秒杀、断码清仓、9块9特卖、年度大促、百亿补贴等活动，还有各种省钱的券可以领——这些宣传促销口号，对于一向追求价廉、实惠的“银发族”来说，极具“杀伤力”。

微信是老年人使用频率最高的APP，不少社区团购平台都通过微信群运营，既为老年人提供了对比商品的机会，又因其团购商品价格优惠受到了老年人的青睐。

短视频直播的兴起，为老年人网购再添了一把火。据第48次《中国互联网络发展状况统计报告》的数据显示，2021年直播购物的用户达到了3.68亿，其中喜欢在直播间购物的老年人大有人在。在抖音里，记者搜索具有老年人特点的“妈妈装”，显示了123个商户，其中夫人抖音号粉丝达145.5万，亲妈妈妈装的抖音号粉丝有85万。10月30日晚，“妈妈装”有27个商户在直播，最多的围观人数有1千多人，多家在100人以上。直播购物给老年人提供了“看得见”的体验，更能让他们相信和动心。

动手手指，坐在家裡就能收货，而且一样可以做到货比三家，比起考验老

年人体力的逛市场，网购真是太方便了！这是很多网购老人的共识。10月30日下午，记者在长沙市开福区荷园小区的“菜鸟驿站”遇见了一位姓刘的老人，她手里正拿着3个快递包裹。老人说，她原来主要在淘宝买东西，最近发现在抖音等直播平台买东西更方便，更让人喜欢。“一进到直播间，主播会喊我的网名，如果我想看哪个商品，就在小黄车里点那个商品提交讲解要求，主播就会拿出来试给我看。”刘阿姨说，这种直播方式给人“面对面”的感觉，能实时沟通，她喜欢。“你看！这些衣服都是商家给的‘双11’特惠”，她得意地向记者扬起手中的包裹。

记者咨询了几位爱网购的老人，他们每个月在网上的花销少则几百元，多则几千元，所购的货物以食品、食杂和酒品为主。

据中国互联网络信息中心2021年第48次《中国互联网络发展状况统计报告》显示，截至今年6月，我国网民规模达10.11亿，其中，中老年群体网民规模增速最快，60岁以上占12.2%，达1.2亿人。大部分老年人深度“触网”，加速拥抱数字生活。普华永道数据曾推测老年产品及服务市场将快速增长，2021年总体市场规模将达到5.7万亿元。

老人非理性网购，后辈们有些招架不住

无阻碍的网络，“面对面”的沟通，手指点点就能付款，许多老人开始迷上网购，子孙们的埋怨根本阻挡不了他们网购的欲望。关于老人网购的种种不理智消费行为，后辈们吐槽声一片。

近日，记者在网站上看到一则视频，一位黑龙江伊春的女子在吐槽母亲疯狂购物的行为。视频画面扫过房间里琳琅满目的货物，有多盒首饰和手表、七八盒宝石珠串、很多盒化妆品、一箱一箱的食品和保健品等等。女子说，这些都是母亲学会直播购物后，不知节制地在直播中买回来的。母亲还得意地宣称，只有主播的铁粉才能买到这么价廉物美的东西。女子对此是大为恼火又无可奈何。

同款的妈妈还真不少，在网络上的

某论坛里，一位网友吐槽：“自从教会了妈妈在网上买东西之后，简直一发不可收拾，她整天拿着手机‘买买买’，连最爱的广场舞都不去跳了，而且还很热衷给我们发砍价的链接，强迫我们帮她砍价。家里堆的牙膏都够用十年的了，真不知道该如何制止她这种疯狂行为。”

网友们热烈跟帖：“我妈啥都敢买，太吓人了！上次自作主张买回来一个热水器，结果发现要有地线才能安装，我家没有，只能退货，白白搭进去200元邮费。”

“只要看到有优惠、折扣等活动，我爸就要去‘捡便宜’，然后买回一堆莫名其妙的东西，都不知道买回来干什么用。”

“我爸妈现在天天拿快递，一点点东西都要从网上买，买东西时不管质量只盯价格，每次去拿快递的时候感觉这老两口都特别兴奋，像捡了宝似的。”……

家住长沙市湘江世纪城的周先生告诉记者，他同城的母亲每天大多数时间都泡在网上寻找“中意”商品，不但自己家堆满了，还强行给儿女们送，不要老人还会生气，弄得他家里也像个百货摊，来不及食用的果蔬还时常发出腐臭味。真让人受不了！

长沙县星沙凤凰城的张女士则显得无比忧虑：退休在家的母亲，平时就特别喜欢网购，只要她认为好的就想买。临近“双11”这几天，母亲天天熬夜，抱着电脑选购“秒杀”物品，有时候一宿一宿不睡觉，她真怕母亲的身体吃不消。

理性对待老人的非理性网购

“银发族”为什么容易对网购痴迷呢，又如何改变他们非理性网购的习惯呢？湖南省心理咨询师协会副会长、长沙理工大学心理健康教育中心主任龚勋提出了自己的看法和主张。

我们要理性对待老年人的非理性网购行为。很多喜欢网购的老年人都是看中了网购的实惠，想通过在网上为家人淘取便宜货，以体现自己的存在感和价值感。还有些老年人则是以此显示自己没有落伍于这个时代。我们需要看到老年人对于网购的心理需要，认识到老年人网购的积极意义，鼓励他们接纳新事物。由于老年人防范意识相对薄弱，所以，在网购的时候，最好能有子女陪伴，引导消费，让他们能够更好地享受到网购带来的便利。

一些老年人网购成瘾主要是因为空虚寂寞。方便的网购填补了老人生活的空虚，让他们感觉很刺激，精神也感到愉悦，这其实是一种变相的心理减压，但是这种刺激和愉悦也会让人成瘾。对于这种情况的老人，如果只是简单地强行抵制他们的网购行为，恐怕很难有成效。看到老人网购开心，可以根据经济条件设定一个限额，尽量减少他们的乱买行为。更重要的是，子女对老人要多陪伴、多沟通。可经常带他们旅游，分散老人的注意力，也可引导老人多找几个有共同语言的朋友，培养其他健康的爱好，多些户外，少些宅居，从而获得精神上的满足。

呼吁与建议

让红绿灯能更好地指挥交通

编者按

红绿灯是不出声的“交警”，它对疏导交通流量、提高道路通行能力、减少交通事故都起着至关重要的作用，城市生活离不开红绿灯。

随着私家车的日益增多，各市、县的交通压力倍增，红绿灯的作用更加重大，更加明显，市民对它的关注度也越来越高。小小红绿灯，事关老百姓的幸福生活指数，更事关老百姓的生命安全。而过去的交通设置很可能已不适应当下的交通状况，过去没有红绿灯的路口如今急需设置等等。这些都期待相关职能部门本着为群众办实事的作风，积极调研，具体情况具体分析，确保红绿灯科学设置，从而更好地为市民保驾护航。

编辑同志：

我是来阳市市民，我市的金阳路和体育路交叉口经常性堵车，造成堵车的原因虽然与车流量大有关系，但这里的红绿灯设置不合理也是重要原因。在这个路口，要么东西两方向直行左拐同时亮绿灯，要么南北两方向直行左拐同时亮绿灯，这时对向的车子开过来，不是直行车挡住对面左转的车，就是左转的

编辑同志：

我是衡南县的一名学生家长，孩子在云集中学上学。对于我们家长来说，每天在校门口接送孩子过马路是件十分烦心的事。

云集中学是一所九年一贯制学校，中、小学生有1500人左右。学校位于县城云集街道新塘南路与云峰南路交汇处，门前车流量很大，正对面是云集街道办事处，进出车辆也非常多。因路口没有红绿灯，这里人车抢道现象很严重，还有车辆在这里随意掉头，让过往行人恐慌不已。特别是一到上下学高峰时期，学生们每每与汽车、电动车擦肩而过，人流车流经常性地堵在一起，交通事故时有发生。

如今，天气越来越冷了，孩子们穿

盼望学校门前能装上红绿灯

得多，行动也笨拙，家长们拉着孩子，提着书包，左顾右盼地通过这种没有信号灯的马路更是胆战心惊。为此，我们迫切希望交警部门能根据这里的实际情况，在学校门前的路口安装上红绿灯，以确保孩子们能安安全全过马路。

蒋俊峰

网上投诉
ts.voc.com.cn
手机投诉
扫描二维码进入
新湖南·湘问



湘问

投诉直通车

扫码乘车遭遇乱扣费 寻求处理又受气

城南公交公司要改进服务质量

编辑同志：

10月25日早晨，我从临武县金江镇沙田村坐9路巴士去县城，通过扫码成功支付了8元车费。当天下午，我再乘9路巴士从县城返回时，虽显示也是扫码成功，但当时并未扣款。到了晚上，我收到了延迟扣款通知，先扣4元，再扣10元。我打临武汽车总站的投诉电话，接电话的工作人员却另给了我一个私人号码。我致电过去后，对方不但不向我道歉，反而态度十分恶劣。

被冤枉扣了钱还要受气，我心里实在不快。后一打听，我身边的好几个朋友都经历过同样的情况。希望有关部门督促公交公司提高服务质量，莫让

这种现象再发生了。

廖先生

记者追踪：

10月29日，临武汽车总站回复说，经核实，计费错误是城南公交公司的系统出现了故障，现已退费。因公交公司工作人员事情比较多，处理问题比较急躁，请乘客谅解。

临武县交通运输局也表示，已要求城南公交公司做好异常扣费的退款工作，并取得乘客谅解。目前已整改到位。对于工作人员态度差的问题，他们也要求公交公司对客服人员进行了批评教育，并加强从业人员的职业道德教育，提升服务素养。

湖南日报全媒体记者 田燕

镇政府违反协议 补偿款迟迟不到位

编辑同志：

2020年12月，永兴县太和镇政府因工业园区项目建设，征用了七郎村太南风组42户村民的宅基地。目前已有20多户村民签订了《房屋拆迁补偿协议》。依据这份协议，自协议签订之日起3个月内，镇政府须付清各拆迁户的补偿款。如今，我们的房屋已被拆，但补偿款却迟迟没到账。请上级部门关注一下此事，督促镇政府尽快将村民的补偿款落实到位。

一村民

记者追踪：

11月2日，永兴县太和镇人

民政府回复说，太和工业园实施园区周边居民搬迁工作，至今年3月，已有25户村民完成房屋搬迁协议签订，园区办按照项目房屋征拆（搬）拆迁补偿资金拨付审批流程，正在积极向上级争取资金。经县财政统筹安排，决定将补偿款分三批拨付给已签协议的搬迁户。目前，相关单位正在按流程拨付第一批款项。

对此回复，村民们并不满意，他们认为，镇政府应当信守承诺，如果做不到，就不要签这种协议。

湖南日报全媒体记者 王振亚

烧烤店不开油烟净化器 众居民受害

编辑同志：

一到下午，安乡县印象安乡小区5栋下面的“吴老么烧烤店”就开始营业。油烟直接往上飘，小区的空气中弥漫着浓烈的烧烤焦糊味道，非常刺鼻。5栋和9栋的业主更是连窗户都不敢开。烧烤摊的油烟污染，已使得一些居民出现了鼻炎和呼吸道不适等状况，希望职能部门责令烧烤店规范经营，安装油烟净化装置，为小区业主营造一个好的环境。

一居民

记者追踪：

10月17日，安乡县城城市管理综合执法局收到居民的投诉后，立即责成相关中队进行处理。根据现场勘察，烧烤店已安装油烟净化器，但作业时没有开启。执法人员当场对烧烤店主提出警告，要求他作业时必须开启油烟净化设施，并及时进行清洗。如违反，将依法依规予以处理。

湖南日报全媒体记者 田燕

百姓论坛

要让废旧大家具“有家可归”

曹灿辉

该大力提倡。

如何破解大家具回收难题？笔者建议，相关部门应建立废旧大家具回收体系，打通回收、运输、二次销售堵点，降低回收成本，鼓励居民进行废旧大家具置换；引导相关企业在小区设立集中回收点，设立废旧大家具及可回收物预约上门回收热线电话，畅通回收渠道；还可以搭建一个便民服务的二手物品交易网络平台，进行信息共享，在确保质量和安全的前提下让二手家具重新回到市场，以此满足不同消费群体的需求，让大家具继续发挥实用价值；进一步创新垃圾分类工作，建设大件垃圾分拣处置中心，配置自动化机械破碎设备，探索废旧大家具循环利用新模式。如此种种，都能使大家具“有家可归”，变废为宝。

最近，笔者到附近小区走访时发现，在小区的楼房过道和垃圾池边，丢弃着一些废旧大家具，如床铺、沙发、衣柜、桌椅等等，数量还真不少。居民说，这些更换下来的废旧大家具很笨重，体积大，不便搬动，只好扔在家门口。居民对此也表示无奈，不知道对这些“大家伙”该如何处理？

随着人们生活水平迅速提高，家具迭代升级速度不断加快。时下，废旧大家具“无家可归”并非个案。许多废旧大家具随便堆放在楼房过道、消防通道、垃圾池边，不仅有碍观瞻，还埋下消防隐患，居民对此意见颇多。另外，一些废旧大家具仍然具备使用价值，白白当垃圾扔掉，实在可惜。回收再利用也具有节约意义，应