

这事 办好了

读者 话题

人还在车上 投诉的问题就解决了

湖南日报全媒体记者 田燕

4月24日，郴州的王女士高兴地对记者说：“真是没想到，我的投诉帖子发出去没多久，人还在车上，司乘人员就乖乖地把40元钱退给了我”。

4月21日上午8点50分，王女士在“湘问·投诉直通车”投诉说，她在江永县汽车站搭乘客车去郴州市，车上只有她一个乘客，票价为80元。开车时，司机并没有说什么，可车开了不久，司机突然停车，说她要么转车，要么加40元钱车子继续开往郴州。江永到郴州每天只有一趟客车，她也没办法在半道上找到车，只好加钱。司乘人员还调侃说：“120元包个这么大的专车，可以发朋友圈炫耀一下。”王女士认为，疫情下客流少，客运赚不到钱，司机心情不爽可以理解，但这种半路强行加价的做法实在让人无语，希望车站好好管一管。

当时，王女士是坐在车上发的投诉帖子，原只想发泄一下对司机做法的不满。让她感到意外的是，她的帖子立马在“湘问·投诉直通车”上展现出来，而且很快引起了永州汽车运输总公司江永汽车站的重视。江永汽车站站长马上致电给当班司乘人员，确认乘客反映情况属实后，站长责成当班司乘人员立即退还多收的车费并赔礼道歉。事后，汽车站对当班司乘人员进行了批评教育，要求他们作出承诺，确保此类情况不再发生，并责令写出书面检讨粘贴公示，以警示其他司乘人员。对此处理结果，王女士表示非常满意。

部门 执法

向违规垂钓『亮剑』

湖南日报全媒体记者 王振亚

4月21日，来自长沙、湘潭的农业农村、公安等部门的执法人员在湘江两岸开展执法巡查，向违规垂钓行为“亮剑”。

上午9时许，40余名执法人员分乘6艘执法船艇分别从长沙、湘潭出发，对湘江两岸重要码头、干支流河口、特别是交界水域进行了集中巡查和宣传。

10时许，执法船艇行驶至洲洲岛水域时，发现岸边只有两个人却竖立了八九根钓竿，执法人员马上靠岸进行执法检查。见有执法船艇靠岸，一名钓鱼人扔下钓竿拔腿就跑了，另一名来不及逃跑的钓鱼人被执法人员控制。对钓竿进行清点、收整后，执法人员向钓鱼人发放了禁渔禁捕宣传册，开具了《证据先行登记保存通知书》，并告知他7日内到长沙渔政执法部门依法接受处理。钓鱼人连声表示：“我错了，下次一定不敢用多竿钓鱼了！”

船行至湘潭昭山境内水域，执法人员发现江中停泊一艘货轮，立即登船开展了执法检查和政策宣讲，并对货轮上的4根钓竿进行了依法收缴、登记。

中午12时多，执法船返回长沙。长沙市农业综合行政执法局渔业渔政大队队长刘浩告诉记者，这是今年以来长株潭三市组织的第二次大型联合执法行动，此次行动，水上航程110余公里，共检查货轮3艘，发放宣传资料70余份，查获一人多竿垂钓行为2起，收缴钓具12根。

据了解，长江流域重点水域“十年禁渔”全面启动以来，长沙市不断强化安全监管和执法巡查，生产性捕捞及电鱼、毒鱼、炸鱼等违法行为得到遏制。今年1至4月，渔政部门共收到涉渔类群众举报29起，比去年同期82起大为减少。违规钓鱼类80%以上是由群众举报的。目前，长沙职能部门正在加大对一人多竿、一线多钩、使用鱼虾类活体饵料等违法违规垂钓行为的打击力度。

直播带货 你被“种草”了吗



漫画/傅汝萍

湖南日报全媒体记者 田燕

直播带货是直播行业和电商相结合的一种新领域，通过直播的方式更加直观地将产品的细节展示在消费者面前，备受消费者的喜欢，“种草”也就自然发生了。然而，产品“杂草”丛生大大挫伤了消费者对直播电商的信任，直播带货行业的可持续发展令人担忧。

直播带货 网民纷纷被“种草”

在淘宝、抖音、快手、小红书等平台，随着主播们一声声：“下架了、亏本卖、倒计时3秒——”的鼓动，很多人都不自觉地加入了疯狂行列。

长沙市雨花区的吴女士平时爱刷抖音，直播间主播兴奋的“秒杀”推销经常让她产生购买冲动。两年来，她在直播间买了不少东西：化妆品、小家电、衣服、网红食品等等。用她的话来说，房间都成了仓库。今年年初，在一家省内某市土特产直播店，她看到主播在里面推销当地的猪肉、腊肉、莓茶等土特产，在主播的口中，产品色香味俱全，引得吴女士垂涎三尺，她一口气买了2千多元。直到家里的3台大冰箱都塞不下了，吴女士才意识到买得太多了。

长沙城北的周女士告诉记者，前不久，抖音直播间有主播在销售珠宝首饰，主播杀价杀得卖家叫苦连天。当主播兴奋地叫着：“就这200单了”时，直播间还有一两千人在抢着买。周女士顿时觉得自己不抢就吃亏了，也跟着抢。连续一周，她每晚看直播到深夜，花了几千元，抢了3个挂件、2串项链、1个手镯。可是货到后，她对这些物件并不太满意，又为自己的冲动而后悔。

喜爱直播购物的还真不少，一些大直播间，动辄上万人。有资料显示，截至2021年6月，我国网络直播用户规模达6.38亿，与2020年同期相比增长47.2%，占网民整体的63.1%。在2021年为期10天的抖音女王节大促，直播期间总成交额达136亿。

带货猫腻 消费者频频入“坑”

据中消协发布的《直播电商购物消费者满意度在线调查报告》显示，消费者对直播电商产业总体感受较好，但有37.3%的受访消费者在直播购物中遇到过消费问题。

长沙市开福区的陈先生刷抖音时，看到直播间一主播在不停地夸手中的酒，说该酒是茅台酒师傅在茅台镇上的作坊里亲自酿制的，一瓶酒只需六七十元，但品质和茅台一样，陈先生心动了，想买一些收藏。4千多元付出后没多久，10箱酒到了。陈先生发现，酒瓶确实类似于真茅台，也是白瓷瓶，但除了纸箱上标着“茅台镇八年XX”外，再无任何商标、厂名等标识。如今，陈先生对如何处理这批酒犯了难：不敢喝更舍不得丢。

长沙市望城区的刘女士也告诉记者，去年底，她在直播间刷到主播在卖所谓高品质羊毛衫，每次放到小黄车的羊毛衫马上被秒空。刘女士也加入了抢衣大战，一晚上收获颇丰，花了近千元抢了7件羊毛衫。几天后，衣

服到了，虽都没有厂商标识，但外表倒看不出有什么问题。让她没想到的是，毛衣穿上身后，没几天就变形、起坨，十分难看。她想要退货，却已过了7天退货期。

去年7月，江苏省扬州市公安局在广东深圳、东莞、浙江杭州等地同时收网，一举破获销售网络覆盖全国、涉及20余种奢侈品牌、涉案6000余万元的直播售假大案，查获主播经纪公司1个、主播团伙3个，查封涉案资金近千万元，抓获带货主播及售假人员共20余人。这些售假主播在直播过程中，遮住商品的LOGO，介绍商品时不直接讲商品名称，商品链接也没有商品名称，只有货号，一场直播下来，消费者根本就不知道主播在卖什么品牌的東西，而主播下播后立即删除视频。

郴州的曾小姐从事直播带货工作已有两年，她告诉记者，她只为正规厂家带货，厂家给她的提成虽不高，但因卖得红火，收入还是可观。但业内也有不少同行，只看给的提成高不高，不管供货商来路，他们的直播产品就不乏问题产品。一些名人参与直播带货，被曝高价卖酒、卖黄金等，也被消费者诟病。

根据相关法律法规，消费者在维权时，按属地管理原则，可向商品的经营者(销售者)所在地市场监管部门投诉，或者向第三方交易平台所在地市场监管部门投诉，但许多消费者网购到问题商品后，觉得异地投诉处理流程可能会比较复杂或耗费时间，大都选择了忍气吞声。

业内人士 莫让“种草”迷了眼

据业内人士分析，消费者在直播平台购物时，多存在以下几种情况：商品货不对板，以假充真，以次充好，“三无”产品摇身变成“网红爆款”；虚假宣传，夸大产品功效，有的主播用夸张的演技宣称“跳楼价”“只有100组”，实际上这些优惠价格、数量都是主播虚构的；部分商家或主播为逃避平台交易安全监管，诱导消费者私下转账交易，发生纠纷后就“人间蒸发”；消费者在直播渲染的焦虑气氛下冲动购物，大额消费，后续面临退换货不及时，导致购入大量无用商品的窘境。

对于直播带货的这些问题，有关部门很重视。国家市场监督管理总局制定出台的《网络交易监督管理办法》于2021年5月1日起正式实施。其中，针对“社交电商”“直播带货”等网络交易新业态，《办法》界定了网络服务提供者的角色定位，明确了各参与方的责任义务。

对于消费者来说，在购物过程中一定要理性，切忌让所谓的“种草”迷了双眼。对此，一些业内人士提醒大家：

选择大平台相对更靠谱，不要加主播个人微信进行交易，微信交易付款无法提供平台保障；尽量选择能够提供售后保障的主播；主播在直播间里作势的折价、连麦砍价等活动，其实也是在催促用户迅速下单，遇到这种情况，应克制冲动消费。

直播购物时要有证据意识，及时保存相关的证据。因为网络购物相关信息在删除以后很难恢复，所以消费者在购买的时候应该截屏，保留一些相关的原始数据，需要充分证据佐证诉求。问题商品及时跟店铺卖家协商，请求处理；协商不成，可以申请平台介入，或者投诉到市场监管部门，甚至起诉到法院。

身边 温暖

“跨省通办”让居民告别“往返跑”

业务顺利办理完结。

周先生目前在深圳务工，为了让让孩子能在深圳入学，他计划将自己和孩子的户口迁往深圳。由于近期疫情防控形势严峻，来回跑动不仅费时费力，更不利于两地疫情防控，周先生在深圳当地派出所取得《准予迁入证明》后，通过电话咨询桂阳县鹿峰派出所能否通过邮寄资料的方式办理户口迁移，负责户籍管理的谢警官告知，桂阳县已实现户籍迁移“跨省通办”，周先生只需

在迁入地派出所办理即可。随后谢警官主动提供“帮代办”服务，对接迁入地公安部门协同办理，完成了桂阳县首例户籍迁移“跨省通办”。

桂阳县政务服务“跨省通办”，为企业和群众提供线上线下多样化办事渠道，通过“一件事一次办”系统实现251项高频事项的“跨省通办”。截至2022年4月，“跨省通办”办件总量达1.2万余件，其中线下“帮代办”9千余件，线上办结2千余件。(周俊义 陈长龙 邓先治)

展位费被骗了 请你们帮帮我

编辑同志：

我是一名四川商人，多年来一直从事木耳、香菇等农产品销售。去年，我打算参加在长沙举行的第二十三届中国中部(湖南)农业博览会，这次博览会由湖南红星国际展览有限公司负责招商。熟人给我推荐了博览会一名姓龙的工作人员，龙某也自称是专门负责招商的。因博览会宣传手册上确实有龙某的名字，我对他的身份没有丝毫怀疑。去年10月5日，我把7800元展位费打到龙某的私人账户上，龙某也通知我10月28日来会场布展。后来农博会因故取消。从1月11日起，我便在微信上与龙某沟通退款事宜。他一直推说在走退款流程，一拖再拖，最后，他承诺4月20日一定可以办好。可时间到后我再联系他时，他竟然说他已离职，让我自己找公司。可该公司一名工作人员却回复我说，公司没有龙某这个人，对其收取展位费也不知情。

这到底是怎么回事呢？请你们帮

帮我！

张先生

记者追踪：

4月20日，记者致电湖南红星国际展览有限公司招商部，一名姓胡的负责人告诉记者，对所有提出退费申请的商户，公司早已退款到位。按流程，商户预订展位，要和公司签订合同，预交费用打到公司的账户。像张先生这样将钱打到私人账户的，公司无法受理。

4月21日，湖南红星国际展览有限公司一名姓赵的负责人回复记者：经过调查，龙某确实曾是该公司员工，现已离职，但他当时并不负责展位招商工作。另外，早在去年9月，展位已全部售罄，龙某10月份还在收取张先生的展位费纯属欺诈。龙某的行为损害了农博会形象，公司已安排法务人员协助张先生追回款项，维护商户合法权益。

湖南日报全媒体记者 欧金玉

用水设最低消费 居民有意见

编辑同志：

我们是安化县平口镇居民，我县相关部门规定，从4月1日起，对全镇居民的自来水实行包干水费和超量水费相结合的收费方式，即每户月用水量不足5吨的，按5吨收取水费，超过5吨的，按实际用水量收取。

这一规定引起我镇居民的强烈反对，因为镇上有很大一部分居民长期在外打工，很少在家居住。这种以5吨水量为基数的收费方式，明显是一种带有垄断性质的强买强卖行为。请求相关部门纠正这一有失公平的规定，按实际用水量向居民收取水费。

—居民

记者追踪：

4月12日，记者致电安化县水利局，一名负责人调查后回复说，居民反映的水费收取情况属实，但他们并非是在乱收费。他们根据《湖南省农村集中供水价格管理办法》(湘发改价商[2015]523号)及《安化县

农村饮水安全工程建设运行管理办法》等文件精神，于去年出台了《关于规范安化县农村集中供水价格管理的通知》，通知规定，农村居民生活用水实行包干水费和超量水费相结合的水费制度。每户月用水量不足5吨的，确实要按5吨收取水费。

平口镇居民认为，县里出台这样的收费政策不合理：县城和梅城的居民用水是按实际用水量收费的，平口是该县第三大镇，城镇人口达2.5万人以上，为何定为农村集中供水？更何况现在在水表很先进，不存在居民偷水现象，理当也按实际用水量收费。

安化县水利局负责人解释说，目前，该县只有县城和梅城建设了污水处理厂，在水费中收取了污水处理费，并以城镇标准按实际用水量收费，其它乡镇都是按农村用水收费。随着各乡镇污水处理设施的建成，收费政策也会调整，用水最低消费将会逐步取消。

湖南日报全媒体记者 欧金玉

公园里为何会有刺鼻臭味

编辑同志：

株洲市石峰区雪峰岭公园为市民休闲健身场所，本该空气清新，但附近有家具厂一到傍晚便开始生产，并散发大量的刺鼻臭味，长此以往将对居民的健康造成伤害。望有关部门重视此事，还居民一个安全的休闲环境。

—市民

记者追踪：

4月18日，株洲市生态环境局石峰分局回复称，给雪峰岭公园带来空气污染的是株洲市金卓机车配件有限责任公司。该公司主要从事机械加工、铸造等工业生产，以及配套轨道交通设备生产。

4月15日，石峰分局对该公司进行现场检查时，公司机加工工艺正在生产，铸

造工艺一般安排在18时至次日6时生产，环保设备在运行。因厂区顶棚有锈蚀，且车间密封不严，导致有部分废气无组织排放。执法人员要求公司立即整改：做好车间封闭，减少废气无组织排放；更换锈蚀顶棚，完善顶面；加强现场管理，确保环保设备运行，保证污染物稳定达标排放。

目前，金卓公司已决定新建铸造车间，目前已完成环评审批，马上将投入建设。建成后的新厂房密闭措施会有改善，无组织排放废气会大为减少。石峰分局也将继续加大对气型污染物排放企业的监管力度，加大对喷涂、铸造行业废气的治理力度，实行重污染天气错峰生产或停产，确保当地空气质量持续改善。

湖南日报全媒体记者 田燕

冷凝器噪声阵阵 居民夜难安

编辑同志：

我是浏阳市粤港城小区的居民，湖南康源制药有限公司厂区离我小区不到50米，有2-3台露天安装的冷凝器，该设备运行时间不确定，每次运行数十分钟，噪音很大。白天尚能勉强接受，但该设备经常晚上10点以后运行，对居民休息产生很大的影响。我用手机分贝仪APP测试了一下，噪音分贝可达60-70dB。为此，居民们希望公司能够避免夜间开启该设备，实在不行，也应采取有效措施控制噪音，还居民们宁静的夜晚。

—市民

记者追踪：

4月24日，长沙市生态环境局浏阳分局浏阳经开区环保办回复称，接到市民的投诉后，该办高度重视，即派执法人员去湖南康源制药有限公司检查。公司位于浏阳经济技术开发区康平路8号，主要经营化学药品制剂制造，现场产生的噪音源为制纯水车间外的冷凝器产生的声响，主要用于散热作用。执法人员已要求该公司严格控制生产作业时间，22点后不得产生超标噪声。如市民再发现有噪音扰民现象，请及时拨打83282398，他们将介入处理。

湖南日报全媒体记者 田燕

专升本可以花钱买名额吗

相关学校回复：这是骗局

编辑同志：

我是一名在校大专生，3月23日，一个自称达美教育的工作人员在一个专升本交流群加我，称专升本考试是可以直接购买名额的，并承诺本省一本的某某大学可以操作，其它二本三本都可以操作，要价为3万至6万多元不等。他发了一张今年有人购买的截图给我，并告诉我，每年至少有40个同学在他们那里购买专升本名额，最后都直接进了学校。

专升本考试是国家组织的大型考试，居然还有人这么大胆地做违法的事情，如果是真的，对其他考生是非常不公平的。希望有关部门调查一下此事的真伪，以确保考试公平公正地进行。

—学生

记者追踪：

3月29日，慈利县教育局回复称，经调查，张家界达美教育全称为张家界慈利县美达教育咨询有限责任公司，成立日期是2019年8月29日，办有营业执照，经营范围是教育咨询(不含教育培训)。如该公司存在虚假宣传等违规情况，可以向慈利县市场监督管理局消保股反映。

近日，记者联系了投诉者所称的一本大学纪检监察室，其工作人员告诉记者，专升本考题虽然是各学校自己出，但无论是考试还是录取过程都非常严格，不可能有违规操作的情况，投诉者所说的这种情况肯定是骗局，希望大家不要上当。

湖南日报全媒体记者 田燕