

读者话题

记者 在行动

湖南日报全媒体记者 欧金玉

2月2日,株洲市一位姓马的市民向新湖南客户端湘问频道投诉说,日前,她向12320非医疗急救转运服务平台要求提供转运病人服务,可让人没想到的是,该平台司机在运送过程中竟然坐地起价,且服务极不人性化。这事一直让她耿耿于怀,她希望相关部门能加强对平台的监管。

马女士叙述说:“1月1日凌晨,我经医生介绍,拨打了12320非医疗急救转运服务平台株洲地区一负责人电话,要求将弥留之际的父亲从株洲市中心医院送回农村老家。双方谈好的价格是1200元,包含氧气费。可是车辆到达医院后,负责转运的司机却表示要另外加收150元氧气费,我无奈之下同意了。到达目的地之后,司机又以绕路为由,要求我再交200元。这次转运,我总共支出了1550元。事后,我才了解到,湖南省12320非急救转运服务平台有统一的收费标准,到我家仅需695元左右。最让人难以接受的是,我父亲从转运车上抬回家时还是有呼吸的,可司机却准备直接拔掉氧气走人。司机并没有事先告知我到达目的地之后要把氧气包带走。我与司机协商,请求把氧气包租下来或者出钱买,让老人能够平稳地走完最后一程,但司机却说 he 接了下一单,需要这套设备。司机就这样强行将氧气拔掉,开车走了。我眼睁睁地看着父亲没有了生命体征。”

2月2日,新湖南客户端湘问频道刊发了该市民的投诉,但12320非医疗急救转运服务平台没有及时回复。2月7日,记者在长沙市一家医院的电梯内看到了该平台的宣传广告。广告称,平台提供出院回家、长途转运等非医疗急救转运服务,是政府平台,安全规范。还温馨提示:请认准正规平台,谨慎选择,以免遭遇“黑车”中途加价,无安全保障,投诉无门。

既然是正规平台,为何会出现如此不正规的操作?2月8日、9日,记者先后两次致电该平台,督促及时处理市民投诉。2月10日,12320非医疗急救转运服务平台有关负责人作出回复:为了规范和发展非医疗急救转运服务,满足群众多层次、多元化健康服务需求,我省2021年在长沙市、衡阳市、娄底市等地开展了非医疗急救转运服务试点工作。平台有规范化的操作、有具体的计费标准和计费方式。客户向平台提出车辆需求后,平台会让客户先缴纳部分路程费用,再根据到达的实际公里数收费。同时客户可在平台上下单自由选择购买需要的呼吸机、氧气包等服务。

该负责人解释说,平台规定,对每一单非医疗急救转运服务的订单明细、车辆行驶轨迹以及车内情况都要做到实时监控,确保服务质量。可在给马女士提供服务时,平台确实存在运行不规范、监管不到位的问题。在客户提出服务要求后,株洲公司没有告知客户在平台上下单,而是单独和客户沟通,导致了收费和服务的不规范。目前,平台已给客户退款813元。

这事 办好了

30多克药材打成粉后变600多克—— 欺诈消费者的商家退款了

湖南日报全媒体记者 欧金玉

近日,怀化市民小李购物时遭遇店家欺诈,他向新湖南客户端湘问频道投诉后,此事很快得到妥善处理。小李说,2月2日,他坐车途经沅陵县高速服务区休息时,在沅陵天源农产品店购买了说是可以治疗脱头发的中药材,老板说是按克卖。他选的半成品明明只有30多克,可打成粉后却变成了600多克。老板要按600多克收费,要他支付5560元。他明白自己被骗了,但因坐大巴车休息时间有限,只能交钱走人。小李希望有关部门严肃查处这种欺诈行为。

湘问频道及时刊发了小李的投诉。2月6日,沅陵县市场监督管理局回复将进行调查处理,请投诉人拨打该局投诉举报电话0745—4230315进行投诉。当日,投诉人告诉记者,感谢媒体和政府职能部门的帮助,店家已退款给他。

游戏账号被盗 公安立案了

湖南日报全媒体记者 欧金玉

2月9日,洞口县青年小曾高兴地告诉记者,他对游戏账号被盗后报案难的反映,得到了洞口县公安局的重视,他的报案终于被受理了。

近日,小曾向新湖南客户端湘问频道投诉说,1月31日,他在“闲鱼”上购买了一个价值1800元的游戏账号,卖家还留下了身份证视频图像。谁知,2月1日凌晨两点左右,刚买的账号就被盗了。小曾认为自己被卖家骗了,第二天,他去高沙镇派出所报案,没想到接待人员只觉得好笑:哪有游戏账号被盗还来报案的?并不同意受理案件。小曾向卖家身份证所在地公安报案,也未被受理。小曾想不通:游戏账号也是财产,被盜了为何不能立案查处?

新湖南客户端湘问频道迅速刊发了小曾的投诉。2月8日,洞口县公安局回复说,目前,接警人员已联系投诉人,对游戏账号被盗的情况进行记录,目前正在进行初查。

完善改进服务,建设更加温馨便利的“红色之家”——

让快递外卖小哥 多回“家”歇歇脚



2022年7月29日,快递员在长沙市车站北路社区快递外卖小哥“红色之家”休息。 通讯员 摄

湖南日报全媒体记者 王振亚

随着老百姓越来越习惯网络购物,快递外卖小哥成为服务民生的重要力量。他们不惧风吹日晒、寒冬酷暑,真诚地为居民服务。近年来,我们的城市也在尽力给这些“新市民”提供一个冬可取暖、夏可纳凉、渴可饮水、累可歇脚、饥可热饭的地方,长沙众多“红色之家”的出现,让快递外卖小哥也感受到了城市的温暖。然而,记者也发现,这项工作在温馨推进的同时,还有许多值得完善和改进的地方。

有了“红色之家”,工作更加安心

“欢迎来歇歇脚!”这句口号是来自长沙所有快递外卖小哥“红色之家”的邀约。

2月13日,记者来到位于开福区华创国际广场的“红色之家”华创商圈站,这个只有十来平方米的地方,布置了沙发桌椅、微波炉、饮水机、医药箱、报刊等,可谓物品丰富、功能齐全。站点管理员彭女士说:“华创国际广场是长沙的标志性城市综合体,寸土寸金,但我们克服困难建设了这个场地,主要是为快递外卖小哥提供一些暖心服务。”

“有了‘红色之家’的暖心服务,我们工作起来确实更安心了。”在长沙工作的外卖小哥秦先生说,他至今还记得去年12月9日的一次配送。那天中午,正在派单的他行驶到车站北路一带时手机电量不足了。抓紧送完后,他发现车站北路社区旁边建有一个“红色之家”,就抱着试试看的态度走了进去。没想到,在那里他不仅充了电,还免费吹了空调,喝了开水,领了口罩。

停下三轮车、拉手刹,一位快递小哥急匆匆地跑进去然后舒舒服服地走出来,这一幕发生在位于长沙市营盘路旁的“红色之家”司马里站。2月13日中午,丹鸟快递配送员小李在行驶途中突遇急单,迅速赶到“红色之家”司马里站的厕所解决了问题。而走进该站的里间,记者看到,地面被打扫得一尘不染,开水壶、洗碗槽、微波炉、餐桌椅、冰箱一应俱全,一位30多岁的女士正使用微波炉热饭。该女士说,她就在站点附近的服装店上班,“红色之家”也为像她一样的打工人员热饭、就餐提供了方便。

目前,长沙依托互联网平台就业的各类新业态就业群体超过40万人,其中从事网约配送职业的有10万余人,包括快递员8万余人、外卖骑手2.5万余人。为着力解决这一群体补给难、休息难、就餐难、如厕难等现实问题,长沙市委两新工委在快递外卖小哥聚集的社区、楼宇商圈、平台企业网点,建设了104个快递外卖小哥“红色之家”;在货车司机汇聚的商贸物流园区,建设了16个货车司机“红色之家”;在新就业群体协会驻地,建设了9个新就业群体协会“红色之家”。记者注意到,不少“红色之家”同时加挂“户外劳动者服务站点”牌子。

据省总工会统计,全省共建设户外劳动者服务站点4000余个,为包括快递外卖小哥在内的户外劳动者提供暖心服务。

歇脚的还不多,未按时开放的也有

记者在长沙走访发现,“红色之家”多依托社区建设,建在社区办公场所旁的基本上是在社区上班时间开放,而与社区办公场所离得稍远的就不能保证每天开放了。

2月9日下午,记者利用手机软件导航寻找“红色之家”的站点并进行走访。结果发现,位于开福区的清水塘社区站、位于芙蓉区的乔庄社区站都是大门紧闭。记者致电乔庄社区工作人员询问为何没开放,她告诉记者,主要原因是社区人手紧张,无人到那里坐班打理,一般在搞活动时才开放,如果快递外卖小哥确实想去站点休息,可以提前打电话预约。

位于望城区月亮岛街道的“红色之家”金桑园广场站在大门上明确说明开放时间为周一至周日10点至20点,但2月9日至12日记者多次在应开放时间段实地走访发现,该站点一直是“铁将军”把门,并未开放。

“红色之家”北辰时代广场站建在长沙大悦城一楼的快递柜旁,室内设有空调、桌椅,并允许抽烟。2月9日、13日记者两次在此观察发现,尽管每天在该站点附近活动的快递外卖小哥络绎不绝,但鲜有“小哥”进入室内休息,这个站点基本上沦为附近上班族的抽烟室。与该站点相距800多米的建设银行站,还增加了点钞、验钞服务,但进去休息的快递外卖小哥也很少。采访发现,这种情况并非个案,而是带有一定的普遍性。

在工会系统工作的宋女士也注意到了这一情况,她分析认为,快递外卖小哥群体干的是以时间换报酬的工作,为了赚取更多的工资往往“超长待机”,造成他们主动休息和使用“红色之家”的意识并不强。

记者采访了多位“小哥”,他们认为主动使用不足的原因,一是“红色之家”方兴未艾,很多人不清楚这种快递外卖小哥的“家”都建在哪里,能够为他们提供哪些方便。二是限于随时可能接到单的工作性质,除非是遇到了手机断电、口渴或者找厕所之类的事,他们一般不愿意主动休息。三是不少“家”门前并没有建设可供他们专用的停车位,尤其是不方便三轮车停放,让一些“小哥”望而却步。

提高“红色之家”的吸引力

“快递物流行业一头连着企业生产,一头连着百姓生活,快递外卖小哥每天与时间赛跑,在保障物资配送、维系城市正常运转等方面发挥着重要作用。”中南大学公共管理学院副教授米莉说,只有用好“家”,才尊重了建设的本意,最大限度地关爱、关怀快递外卖小哥。那么如何才能让这些就业群体心中有“家”、随时回“家”呢?米莉认为,关键在于提高“小哥”群体的休憩意识和“家”自身的吸引力。

除了加强宣传,坚持不断对外开放外,米莉认为,也应当进一步扩大“家”的服务范围,比如建设停车位、充电桩,增加更换电池、故障维修等有技术难度的服务,更加贴近“小哥”的应急需求。与此同时,也应该针对“小哥”的群体特点,利用“家”经常性地举办能够满足其精神需求的各类活动,吸引他们参加,进一步提升他们的归属感和幸福感。

在活动举办方面,“红色之家”车站北路社区站等站点做过尝试。车站北路社区党支部书记宋凯说,其辖区内共有6家快递服务站,70多名快递外卖小哥,他们利用中秋节、春节等节点将“小哥”请进来,搞关爱、慰问、联谊活动,提高了他们参与的积极性和“家”的凝聚力。

米莉认为,还可以邀请一些社会团体、专业力量到“家”轮流坐班,开展法律咨询、疾病诊断、血糖血压测量、心理辅导等公益活动,营造出全社会尊重、关爱快递外卖小哥的氛围。

一言以蔽之,要将快递外卖小哥的“家”真正打造成为让其看得见、留得住、用得好的温馨家园,最大限度地发挥它的服务功能。



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

加油站结账竟然如此麻烦

编辑同志:

2月7日,我在攸县中虹石化有限责任公司的加油站加油、购物,收费员说没钱找零拒收人民币,让我手机支付。我支付后收费员又说弄错了。加油站收个款都如此折腾人,服务实在令人失望。

一名消费者

记者追踪:

2月10日,攸县商务局回复说,顾客在中虹公司加油站加油时,进入便利店购买饮品共计6.5元。顾客拿出7元零钱付款,收银员说没有5角零钱找回,推荐

他使用手机扫码支付。顾客随后在团油平台上支付了156.5元,将饮品和油品一起结算了。顾客收到付款小票后,加油员告知付错了,饮品和油品不能一起结算。顾客因此与其发生争吵,随后经人劝阻驾车驶离了加油站。

针对以上情况,我局已责成中虹石化有限公司从企业自身查找原因,改正如下:开通油品和非油品一键结算机制,消除顾客误会;公司前台备用足够零钱便于结算;进一步优化服务态度,秉承顾客是“上帝”的服务理念。

湖南日报全媒体记者 欧金玉

学生卡乘车为何不能享受优惠

编辑同志:

我是岳阳市君山区一家长,我的孩子读小学,每天在殷家铺乘车至许市中心小学。孩子已办理学生卡,可上车后司机要求他刷两次卡,刷一次扣费一元。我不明白,这条线路为何不执行学生乘车优惠政策?

君山区一家长

记者追踪:

2月8日,岳阳市君山区城乡公共汽车有限公司回复:钱粮湖至广兴洲的公交线路目前在建运营当中。公司一直执行小学生乘车优惠政策,但个别司机没有执行。公司已对该司机进行教育与培训,后续将安排人员对司机服务质量进行专门考核。

湖南日报全媒体记者 欧金玉

古丈高铁站至县城的公交不靠谱

编辑同志:

古丈高铁站至县城的公交站牌写着冬季最晚运行至21点,可1月29日我19时50分左右下高铁,等了好久都没有公交来。如果节假日调整了时间,总得提前发个通知吧。

古丈一市民

记者追踪:

近日,古丈县交通运输局回复说,经调查核实,该线路公交车隶属于古丈县

茶投租车有限责任公司,于1月15日开始试运行,1月14日在县电视台融媒体中心发布了试运行期间时间表,首末班为:冬季首班运营时间6:30,末班运行时间21:00,发车时间原则上间隔20分钟/班,高峰时段、节假日及春节期间,根据实际情况调整班次。我局已责成古丈县茶投租车有限责任公司深刻反思,针对存在的不足及时整改到位,并举一反三,在今后的运行中加大运行时间、路线的宣介力度。

湖南日报全媒体记者 欧金玉

“张万福”为何拒开发票

编辑同志:

2月13日,我在张万福长沙岳麓区象嘴路店购买了一个黄金手镯、一个黄金戒指,共消费17000余元。付款后向商家讨要发票时,商家拒绝开具发票,营业员说想开发票需要自己付税点,我认为这是不妥当的,希望记者能帮我解决这个问题。

刘先生

记者追踪:

2月15日,记者联系张万福长沙

岳麓区象嘴路店工作人员,她回复称,由于刘先生在购买产品时已经予以优惠,享受优惠价就不能开发票,如果需要开具发票就不能享受优惠。目前他们已经联系消费者,如果消费者需要开具发票,可以为其开具,并送票上門。

记者也将这一情况反映给了税务部门,税务部门表示将介入调查,15个工作日内回复消费者。

湖南日报全媒体记者 肖祖华

谈心室

孩子突然厌学,家长该如何面对

老师:

您好!

我是一个高二男生的家长,我的孩子虽然不会活波大方、人见人爱,但在学习上从未让我们操过心,以前在学校年级排名也保持在前50名左右。但是近几个月来,他总是说学校太压抑了,老师、同学天天只会说成绩。我和他爸爸觉得这也正常,学校是学习的地方,学习压力大也是事实,何况马上高三了,也就没当回事。结果从1月开始,他就不愿意去学校了,期末考试也没有参加,放寒假天天打游戏看手机,也不愿意跟我们沟通。我们想着放完寒假兴许会好一些,但是2月初开学时,他还是不愿意去上学,我们想好好跟他沟通一下,他不是冲着我们来大吵大嚷,就是把们推出房门。开学半个月了,他也没有去学校的想法。我和他爸爸想了很多办法,包括给他奖励、不给零花钱等威逼利诱的办法都试过,但是都没成功。希望您能给点意见,帮帮我们。

小强妈妈

小强妈妈:

从您信中的描述来看,小强目前是青春期的闭锁心理状态,产生这样心理的孩子特点是遇事认真,善于思考,但他们自尊心强,内心脆弱,担心被刺伤而把自己禁锢起来。尤其是当困难和矛盾得不到解决时,往往因焦虑而自卑,甚至自暴自弃。以下几点建议,希望能帮到你:

首先,我们要理解孩子。当成绩不错的小强说“学校太压抑了,老师、同学天天只会说成绩”时,我们要意识到是发生了什么使成绩不错的孩子感受到了学习压力,而不是“合理化”孩子的表

达。小强不是在“抱怨”,是在向爸妈“呼救”,他需要情感支持。如果被周围的人尤其是他在意的人忽视了他,他就会封闭自我,不去上学是其封闭自我的方式之一。

其次,要主动与孩子沟通,把他当作成年人一样尊重,是主动与孩子沟通的前提,当孩子切实感受到尊重时,也许会主动开放自我。交流的目标不是要孩子去上学,而是走进他的内心,感受他的苦与痛,这样的交流才能得到意想不到的效果。

再次,要帮助孩子认识自我。正确地认识自我,客观对待自我,能做到主动开放自我,才能建立良好的人际关系。所以,要帮助孩子建立一个既不悲观也不傲慢的自我。

还可以带领孩子进行运动。运动永远是心理问题的最佳疗法,运动时肌肉是紧张的,神经却是放松的。适当运动能够很好地缓解孩子内心焦虑紧张情绪,达到放松心灵、净化心灵的目的。

家长也要适当降低预期。不把孩子和其他同学相比,只跟孩子自己比,只要比上一个阶段努力即可,而不是以超出孩子能力范围内的压力去责怪孩子。找一个容易开始的部分先去试验,引导孩子把“我就是做不好”变成“我可以做点什么”。

最后,希望您能在日常生活中关注孩子的情绪情感,去了解孩子,体会孩子心灵。如果过段时间孩子依旧没有改善的话,建议及时带孩子求询学校心理咨询老师,或到医院看青少年心理门诊并进行自我心理调适。

湖南省高校心理健康服务团队
杨元花(湖南警察学院)、龚勤(长沙理工大学)