

这事办好了

读者话题

对违章车的重复处罚已取消

湖南日报全媒体记者 肖祖华

“对我车子的重复处罚已经消除，希望交警部门的工作以后能够更加细致些。”4月4日，王先生在电话中告诉记者。

日前，王先生向新湖南客户端湘问频道投诉称：3月13日，我从南县茅草街到沅江办事，行驶路线为234国道。上午10点11分快进入沅江时，被交警拦下，要求查看行驶证、驾驶证，以及保险单，上述材料我全部当场提供并在有效期内。随后，交警以未做年检为由，对我罚款200元。

当日下午，我办完事回程时，在同一条道路上又被其他交警拦下，又以同样理由对我罚款200元。我的车是新车，6年免检，只是没有领取检验标志，就算要罚，也不能在24小时内以同样理由重复开具罚单。

沅江市交警大队回复称，当天上午，民警在234国道开展公路缉查布控时，王先生所驾小客车因未按期检验，卡口自动报警被现场查纠。当日下午，其再次经过时，因违法行为未消除再次自动报警，被另外的执勤民警查纠。根据交通违法行为处理程序规定，同一违法行为为同一时间(当日)同一地点只能处罚一次，该大队已向上级公安交警部门申报，对王先生的车辆删除一次交通违法行为记录。相关工作人员已电话与王先生沟通，并对执法民警工作失误给王先生造成的困惑深表歉意。

4月4日，沅江市交警大队工作人员对记者说，对王先生的车辆删除一次交通违法行为记录的申请递交到益阳市交警支队后，已获得批准并已执行到位。

“我能享受产检补助了”

湖南日报全媒体记者 王振亚

“感谢你们的关注，在你们的帮助下，我可以在岳阳县医保局享受产检补助了！”4月4日，来自岳阳县的孕妈陈女士高兴地对记者说。

根据岳阳市医保局2023年生育保险新政策要求，居民医保新增产检费最高补助标准为600元。3月21日，陈女士在岳阳市第二人民医院产检花费了900多元，但缴费时医院工作人员却没有给她补助。医院工作人员说，来自岳阳县的群众没有这笔补助。

可陈女士同乡的朋友在岳阳市妇幼保健院产检享受了600元产检补助。疑惑不解的陈女士希望相关部门给出一个说法，选择在《湘问·投诉直通车》栏目投诉。

看到陈女士的投诉后，记者即将相关情况反馈给岳阳市卫健委，要求尽快调查核实并予以处理。3月28日，岳阳市卫健委回复称，由于该政策为新政策，岳阳市第二人民医院对报账流程不熟悉，未及时做好宣传导致孕妇未享受到补助政策。目前，医院已进行整改，并对接好各县市区医保局，确保来该院产检的孕妇报账流程畅通。

手术出现问题 医院已免费再做

湖南日报全媒体记者 欧金玉
通讯员 唐煌薇

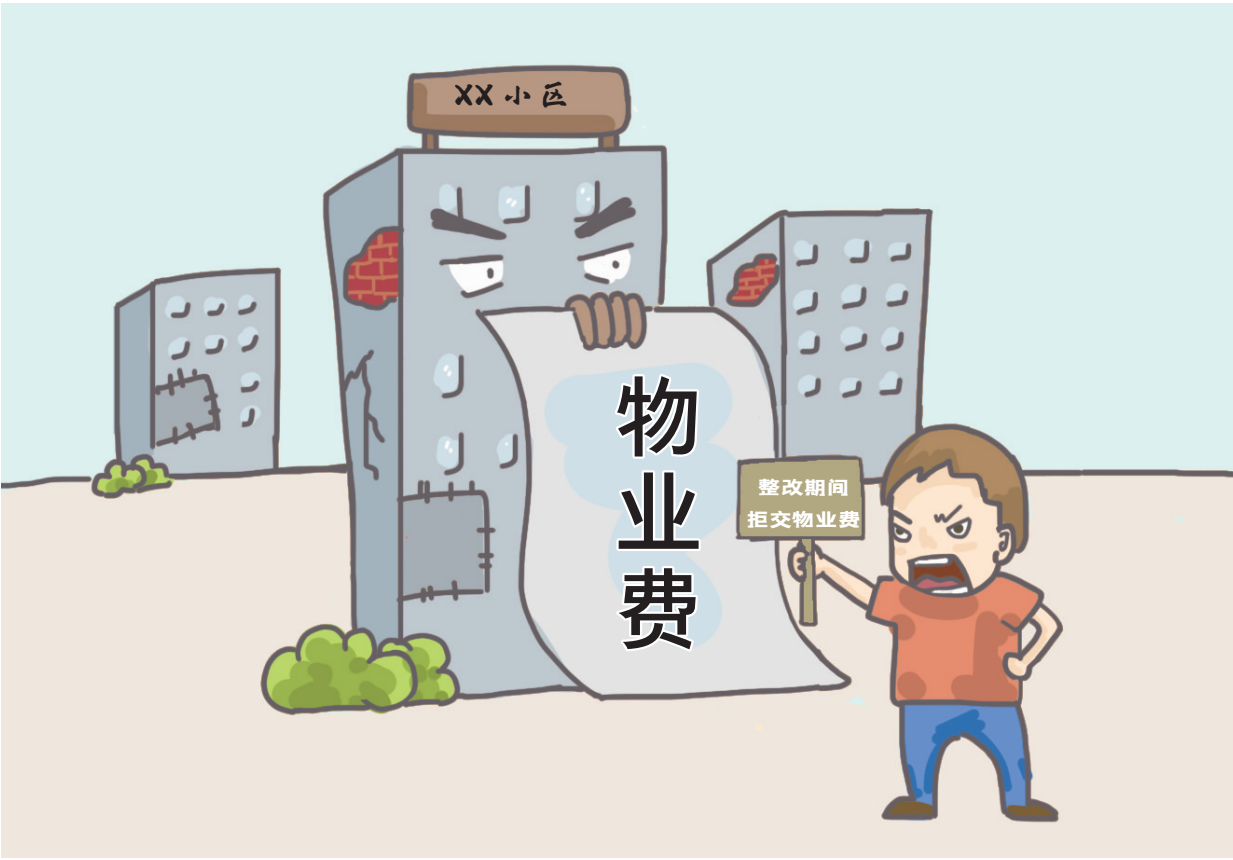
近日，在新湖南客户端湘问频道的关注下，郴州市第一人民医院及时回应患者诉求，一起医疗纠纷得到妥善化解。

3月27日，永州市一市民向新湖南客户端湘问频道反映说：我因患有牙瘤，于2022年11月19日来到郴州市第一人民医院南院口腔科住院治疗。11月21日，医院给我做了手术，我24日出院后一切正常。今年3月27日，我在家乡这边的医院复查，却发现牙瘤并没有清除干净。我马上赶到郴州市第一人民医院，医院又让我缴费住院。我认为这是医院的责任，住院费用应该由医院承担，但医院没有给我回复。

新湖南客户端湘问频道及时刊发了此投诉。3月28日，郴州市第一人民医院回复：已安排南院医务部负责人及口腔科主任与投诉人对接处理，将尽快安排施行二期手术。3月29日，投诉人告诉记者，感谢媒体的舆论监督，医院已为他安排了手术，并免除了相关费用。

物业费纠纷又现新热点

新房有问题需整改，整改期间物业费谁负责



漫画/李雅文

湖南日报全媒体记者 田燕 李昆励

近年来，物业费纠纷不断：新房空置没住该不该全额缴纳物业费、物业服务不到位物业费可不可以拒交或少交等等，常常让物业和业主产生矛盾纠纷并引起大家的关注。最近，新房整改期间的物业费，而物业则认为，需要整改的都是些小问题，不影响交付使用，业主理应缴纳期间产生的物业费。

永州市冷水滩区十里江湾的一业主也反映，在房屋验收过程中发现房屋存在空鼓墙面十余处、厨房地面渗水、厨房烟道开裂等质量问题。他在2022年1月15日向物业提交了房屋拒收通知单，2022年4月6日去看房发现问题还未整改，填写业主入住验房表后，5月2日房屋终于整改完成。可是，期间物业费由谁来付的问题却成了麻烦。

业主：不应该承担房屋整改期间的物业费

2019年，市民朱先生购买了郴州市美的云熙府的一套商品房。2022年9月，开发商湖南中宁置业有限公司向业主下达收房通知书。朱先生前往验房时发现房屋存在“客厅窗台盒位置开裂、房间内电路开关失效、多处油漆破损、墙壁开裂、门槛下沉”等问题，他现场向开发商维保中心提交了整改报修单。

“直到今年2月，5个月过去了，屋内部分开关及浴室玻璃门仍未安装到位，整改还没搞完。”因为着急入住，朱先生无奈决定先收房。在办理手续时，朱先生发现，物业费的收取时间是从2022年10月1日即开发商下达可收房通知书后开始算起，理由是：“下发通知书即达到了收房标准，且物业已产生了相应服务成本。”

“整改进度慢、效果不尽人意是导致我延迟收房的主因，这期间产生的费用怎么由我承担呢？”因达成不了共识，朱先生再次拒绝收房。

近年来，湖南日报接到不少业主关于商品房整改期间被强收物业费的投诉。

长沙符先生向记者反映，2021年2月他在长沙梅溪悦章购买了一套商品房，因楼栋墙体垂直度问题达不到交付标准，整栋楼延迟收房89天。业主们要求由开发商承担整改期间的物业费，但目前

没有收到开发商的明确答复。

长沙叶女士则告诉记者，她购买的房屋存在天花板开裂、卫生间大面积空鼓等诸多问题，开发商下达收房通知书已经过了3个月，房屋整改迟迟未完成。叶女士认为，她不应该承担整改期间的物业费，而物业则认为，需要整改的都是些小问题，不影响交付使用，业主理应缴纳期间产生的物业费。

永州中伦文德(长沙)律师事务所律师孙彦指出，交房时没有达到合同约定的交房条件或已经与开发商达成了延期交房的协议，房屋交付前，房屋质量整改期间所产生的物业管理费用由开发商承担。

症结：购房格式合同没有质量界定标准

采访中，有业主认为，目前市场上交付的新房大部分是精装房，即使需要整改的是小瑕疵，依然影响业主正常使用。“我总不能等买好家具入住了，再来维修基础工程，再撬瓷砖、浇筑天花板吧？”叶女士认为，在物业费的核定上，应“因地制宜”。

对此，物业公司也有话说。一家物业公司负责人告诉记者，房屋通过政府主管部门的竣工验收，才能下达收房通知书，通过竣工验收就意味着房屋不存在主体结构质量问题，整体交付时，物业也开始在公共区域投入人力、物力管理，物业公司要求从集中交付时开始缴纳物业费，这是合情合理的。

其实，新房在整改过程中的物业服务费问题并非完全没有政策依据。2022年5月7日，湖南省发改委、省住建厅、省市场监管局联合印发了重新修订的《湖南省物业服务收费管理办法》，第十五条规定，买受人在查验收房时存在不符合法律法规或者购房合同约定的质量要求的，整改期间的物业服务费由建设单位交纳。但是，在实操过程中，哪些房屋质量问题可以要求开发商承担物业费，仍缺乏相应的界定标准。

对于《湖南省物业服务收费管理办

法》中“购房合同约定的质量要求”，业主们颇有看法。他们认为，购房合同中往往约定了物业费的缴纳时间，却缺少对房屋质量的详细约定，尤其现在大部分都是精装房，难免有很多问题，管理办法应该再明确细致一些，最好规定什么类型的质量问题由谁来承担物业费。有业主则对此质疑：“购房合同都是开发商的格式版本，消费者只有签或不签的选择，怎么维权？”更有业主提出异议：“根据开发商提供的合同，开发商既是裁判员，又是运动员，对业主来说本来就不公平。”

结论：整改期间物业费由开发商承担

房屋整改期间的物业费到底该由谁承担呢？什么样的质量问题才能达到不交物业费的标准？

对于朱先生遇到的问题，郴州北湖区郴江街道办事处建议他以书面形式将情况告知开发商和相关政府部门，由政府有关行政主管部门进行责任划分，再根据责任划分承担相对应的物业费。

记者通过长沙市12345政务服务便民热线进行咨询，得到的回复是：房屋因质量问题需进行整改，整改期间的物业费由整改方承担。至于开发商提出的“只是小瑕疵，不是大问题”的说法，12345认为：“小瑕疵，也是质量问题。”

北京中伦文德(长沙)律师事务所律师孙彦指出，交房时没有达到合同约定的交房条件或已经与开发商达成了延期交房的协议，房屋交付前，房屋质量整改期间所产生的物业管理费用由开发商承担。

关于“房屋质量问题”判断标准，孙彦告诉记者，房屋的质量问题分为房屋主体结构质量不合格、严重影响正常居住使用的质量问题和其他质量问题三种。对于不属于主体结构质量不合格的一般质量问题，购房者可在保修期内，根据《城市房地产开发经营管理条例》第三十一条“房地产开发企业应当在商品房交付使用时，承担商品房保修责任”的规定，请求开发商维修。因维修致使房屋使用功能受到影响或给购房人造成损失的，开发商应当负赔偿责任。

深呼吸来缓解，要把注意力集中在呼吸的动作和节奏上。

再次，学会寻求支持。也就是跟周围的同学多交流，说说你遇到的困难，或者请教不会的难题，把你的焦虑传递出去，共同探讨如何应对困难，然后得到他们温暖的回应，获得他们的情感支持，也会缓解你的焦虑。

最后，保持规律作息。考试前后尽量依照平时的生理时钟，更容易入睡。如果焦虑已经影响了睡眠，不妨在床头的笔记本上记下你反复思考的问题和想法，或者记录一下身边美好的人和事，也可以写一份“愿望清单”，先记下来，等考完后再写一进去实现。

希望你可以通过“考前焦虑”握手言和，理解自己所有的感受，接纳所有的不确定的结果，相信自己一定行。

湖南省高校心理健康服务团队丁玲(长沙民政职业技术学院) 龚勤(长沙理工大学)



澧县火连坡镇一居民呼吁 基层组织对利民政策要多宣传或及时提醒

编辑同志：

澧县火连坡镇对国家独生子女奖扶政策漠不关心，我2022年1月到社区提起此事，社区才要求我上报资料，可我10月再去咨询时，才被告知因没有赶上提前一年申报而无法弥补。据了解，社区还有超龄多年的独生子女家庭没有上报的。

“年满60岁的独生子女父母每人每年可享受计划生育奖励扶助金960元”，这一政策，有很多人并不清楚，基层组织应该加强服务意识，对各种利民政策多宣传或者及时提醒让居民知晓。

一居民

记者追踪：

3月21日，澧县火连坡镇政府回复，按照国家独生子女奖扶政策要求，所有符合奖扶政策对象年满59周岁应到户籍所在地的村(居)委会提出申报，由村(社区)专干进行初审，如果符合奖扶条件的，告知其准备相应资料，通知镇卫健办入户调查并组织座谈。镇级每年12月31日前对全镇申报对象资料整理上报县奖扶办，交由县奖扶审核确认。所有奖扶补贴资金都由县财政直接打卡发放到申报对象本人，标准为每人每年960元，直到亡故。对未及时申报的奖扶对象，不补发奖扶资金，但可在下一年度进行申报。

湖南日报全媒体记者 田燕

退款程序一年还没走完，卡在哪

编辑同志：

我叫王明辉，家住株洲市天元区栗雨办事处永安社区，是个残疾人，家中有两个孩子读书，生活较为困难。去年4月22日，一个自称是我女儿的诈骗QQ发信息给我，以学校要交补习费为由，骗了我39000元，我转账后才发觉不对劲，当即报警。民警接警后当即冻结了诈骗人员的账户，截留了17000多元。办案人员当时告诉我，这笔款项要走一个退款程序，大约3个月后会退给我。我苦苦等到11月底才叫我们去办退款手续，就是到天元公安分局去填表、签字，说不久银行就会转账给我，但我等到现在都没有收到转账。期间我多次询问办案民警，只回

复叫我耐心等待。一转眼快了一年了，我还是没有拿到这笔钱。我不明白，这笔退款到底卡在哪儿？

王明辉

记者追踪：

近日，株洲市公安局天元分局回复，接到投诉后，立即安排工作人员就相关情况开展调查。3月24日，栗雨派出所社区民警已告知当事人正在按程序处理。

3月31日，记者致电栗雨派出所，但民警拒绝就此相关问题进行解释。王明辉告诉记者，民警仍只是告诉他钱会给他，但还是没有说明具体的时间。

湖南日报全媒体记者 田燕

油罐车在露天场所加油，村民忧

编辑同志：

我是慈利县金岩土家族乡中坪村的一名群众，我村附近有一个在建的高速公路项目，经常有油罐车停在村子路边，直接在露天场所给工程车辆加油，存在较大安全隐患，村民十分担忧，希望有关部门管一管。

一村民

记者追踪：

3月29日，记者把情况反映给

了慈利县应急管理局。该局工作人员表示，他们已经注意到这一情况并派执法人员到现场执法，要求相关人员立即整改。鉴于此行为符合“首违不罚”条件，暂未实施处罚。记者将此情况反馈给投诉人，投诉人告诉记者，确有执法人员去执法，但目前仍有油罐车停靠在村子路边，露天加油情况还时有发生，希望相关部门加大执法力度。

湖南日报全媒体记者 王振亚

洗衣店洗坏衣服索赔难

编辑同志：

我家住新田县，2022年8月12日，我在蓝山县赛维健康洗衣生活馆干洗呢子衣3件，后发现其中一件染色，两件严重缩水，并有明显水洗痕迹。经交涉商家拒不认错，我向“12315”投诉后，经蓝山县市场监管部门调解，店主答应将衣服恢复原状。2022年11月7日我验货，发现除染色的那件衣服勉强合格外，另两件仍缩水严重。12月10日，商家提出赔500元私了，态度蛮横。我已前后4次专程前往蓝山县城，车资耗费都近千元，当然不答应这个要求。此后商家一直不处理此事，我该怎么办？

一市民

记者追踪：

3月17日，蓝山县市场监督管理局回复，消费者两次投诉，该局都进行了调解。2022年9月19日经执法人员调解，商家同意为当事人重新干洗并且恢复原样。第二次投诉，我局安排工作人员于2022年12月12日再次处理，但商家拒绝调解，表示通过法律途径解决此问题。

干洗衣服经常出现类似纠纷，消费者应该怎么办？3月27日，湖南海天律师事务所李春光认为，首先双方可以协商解决。如果协商不成，衣服也比较贵重，消费者可以提起诉讼，并可以通过鉴定来举证。

湖南日报全媒体记者 田燕

基本农田项目尚未完工 护梯就垮塌了

编辑同志：

我是武陵源区军地坪街道板栗山一带的群众。2022年下半年我们那里开始进行基本农田改造，到目前还没有完工。修的一些护梯有的已经垮了，有的出现了裂痕，而且修建护梯时一点水泥都没有放，就是用石头堆上去的，希望有关部门调查处理。

一群众

记者追踪：

3月31日，武陵源区农业农村局回复称，该局与当地居委会、施

工方、施工监理方共同到现场进行检查核实后发现，由于受多轮强降雨冲击，现场确实有局部地方存在垮塌、裂缝现象。目前，该项目仍处于施工阶段，尚未组织验收，如果施工质量不符合要求，将不予验收。至于群众反映的没有用水泥问题，是因为根据设计要求，考虑到与周边环境和谐，该工程采用干砌方式为主，所用水泥较少为正常现象。该局要求施工方立即整改，监理方严格按施工要求履行监管职责。目前施工方已经开始整改。

湖南日报全媒体记者 王振亚