

### 消费者不该成为“质检员”

成辉

这个冬天,放假很热。劣质取暖器产业链事件尚未平息,假羽绒服事件又引发热议。

为了攫取最大限度的利润,一些不良厂商偷工减料、以假乱真、以次充好,将消费者权益玩弄于股掌之间。

相关部门发布了各类消费提示,希望通过介绍产品选购和使用等方面的常识,帮助广大消费者科学购买和使用相关产品,防范可能发生的安全风险。提高消费者对假冒伪劣商品的辨识能力和防范意识很重要,但不够。先不说普通消费者缺乏准确认识产品所必需的专业知识,即便事先做了相应的准备,不法商家就会“束手就擒”吗?

不符合国家标准的“非标”产品,为了顺利销售,被打上代表安全的强制性产品认证标志;羽绒服以“丝”代“绒”,“丝”易被识别,那就拿50%白鸭绒冒充90%白鸭绒甚至90%白鹅绒,而两者的区别,普通消费者不剪开取出根本无法辨别,还有吊牌造假……

从根本上解决这一顽疾,还需各方共同努力——监管部门应从源头着手,开展系统治理,全流程强化监管执法,对违法商家依法严惩,及时曝光欺诈行为,让失信者寸步难行。

电商平台要切实履行好主体责任,加强对平台内商家、商品和促销活动的管理审核,把好准入关口,及时化解网络消费纠纷,畅通消费者投诉举报渠道,维护好消费者权益。

久病或译成良医,但造假的顽疾还是要回归到“长牙齿”的监管上。期待各方合力早日肃清行业乱象,让消费者买得舒心、放心,用得安心、暖心。

## 谈心室

# 做一个能提供情绪价值的妈妈

老师:  
我的女儿小雯越来越不愿意理我和她爸交流,问她为什么,说跟我们交流没意思,每次都是输出各种道理,却给不了她一点情绪价值。请问老师,作为爸妈教育孩子不对吗?什么是情绪价值,怎么样才能为她提供情绪价值?

小雯妈妈

小雯妈妈:  
家长想把自己的人生经验教给孩子,让孩子少走弯路,但对于小雯来说她似乎很回避,觉得你们提供不了情绪价值,我们要理解小雯。情绪价值,简单来说,就是一个人通过自己的言行、态度、情感表达等方式,给他人带来情感上的满足感和心理上的安慰,让对方感受到一种被重视、被理解和被支持的情感体验。在日常的相处中,作为父母教育孩子,教人生各种大道理,这些有可能会让小雯感受到:她一点都不关心我内心真实的想法,她只想说她自己、我想做什么她都反对、她不理解我、她不支持我。在这些负面感受下,慢慢地孩子就不愿意和父母敞开心扉,不交流了。她情感上的满足感从你们身上得不到,她就开始疏远,不再寻求。

情绪价值拥有四个核心维度:理解、支持、共鸣和关怀,它可能是一句温暖的鼓励、一个理解的眼神、一次真诚的关怀,或者一个倾听的姿态。情绪价值能够在人际关系中让对方更易获得满足感与幸福感,这正是近年来“情绪价值”这个词不断出圈的一个重要原因。此外,情绪价值的提供应该是双向的。一味地希望孩子听家长的,那小雯就需要经常压抑、牺牲自己的需求,去满足家长的需求,这段关系就已经不健康了,变成了枷锁,不愿意继续交流就成了必然的结果。在深处关系中的双方,只有让对方感受到爱,感受到被理解、被支持、被关怀,才能共同拥有积极的情绪体验。

心理专家盖瑞·查普曼博士在《爱的五种语言》一书中描述,如果掌握了爱的五种语言:肯定的言辞、精心的时刻、接受礼物、服务的行动以及身体的接触,就能处理好与配偶、朋友、同事甚至所有的人际关系。比如,可以直接用简单的语言肯定小雯的成长;在小雯成长过程中的特殊时刻营造生活的仪式感;用身体语言表达亲密;多倾听少评判等,根据小雯的需求创造属于你们的亲子时光等。通过这些日常生活相处的小细节,亲子关系的双方就能拥有美好的情感体验,孩子的心扉也更容易敞开,与你们进行深度的交流。

作为父母,教育孩子是职责,但也要注意教导的技巧。教导时要注意语气,要像对待朋友一样,小雯才更容易接受你们的建议。当然如果小雯坚持自己的做法或者意见,我们也要注意边界感,理解、支持就好。因为所处的生长时代不同,可能您的建议并不一定契合小雯的需求。哪怕小雯可能会遭受挫折,那也是年轻人成长必经的历程。

不仅在亲子关系中,其他关系的相处中,情绪价值也是很重要的一个影响因素。希望大家在保持自我的同时,理解、支持、共鸣、关怀你的人际交往对象,拥有一段美好的人际关系。

湖南省高校心理健康服务团队:胡健(湖南大众传媒职业技术学院)、龚勋(长沙理工大学)

## 不少读者反映长沙一些大医院不仅停车难,而且收费高—— 医院停车“结”何时能解

湖南日报全媒体记者 方兴

### 医院:

#### 高收费是为了缓解停车难

开车到医院看病,不仅停车难,而且收费高。在长沙,这种事很多人遇到过。有不少读者反映:长沙一些大医院停车收费“真的贵”。对此,一些公立医院却大吐苦水:目前的收费方式,是为了缓解停车难。收费为何这么高?这样收费真的缓解了停车难吗?记者为此展开了调查。

### 患者:

#### 对医院停车有怨言

12月12日,王晖(化名)开车带孩子到省儿童医院就诊,看病检查等结果前后花了7个小时,出门诊时收费30元。“看病花费好几百,停车收费还这么贵。”他抱怨。

该院停车场闸口收费公示牌显示:停车场免费45分钟,从7点到20点,超免费时段则按“首小时内2元/半小时”和“首小时后2.5元/半小时”收取。6个半小时,达到收费上限30元。30元也是24小时限价,俗称“30元封顶”。记者在长沙走访多家公立医院后发现,30元封顶是普遍做法。如省妇幼保健院和湘雅医院,跟省儿童医院一样的收费标准。

也有收更高的,长沙市第一医院停车场则“50元封顶”,免费45分钟,从7点到20点,超免费时段则按“首小时内2元/半小时”和“首小时后3元/半小时”收取。也就是说,在该院停车9小时,需要付费50元。

### 争议:

#### 就诊停车无减免不合理

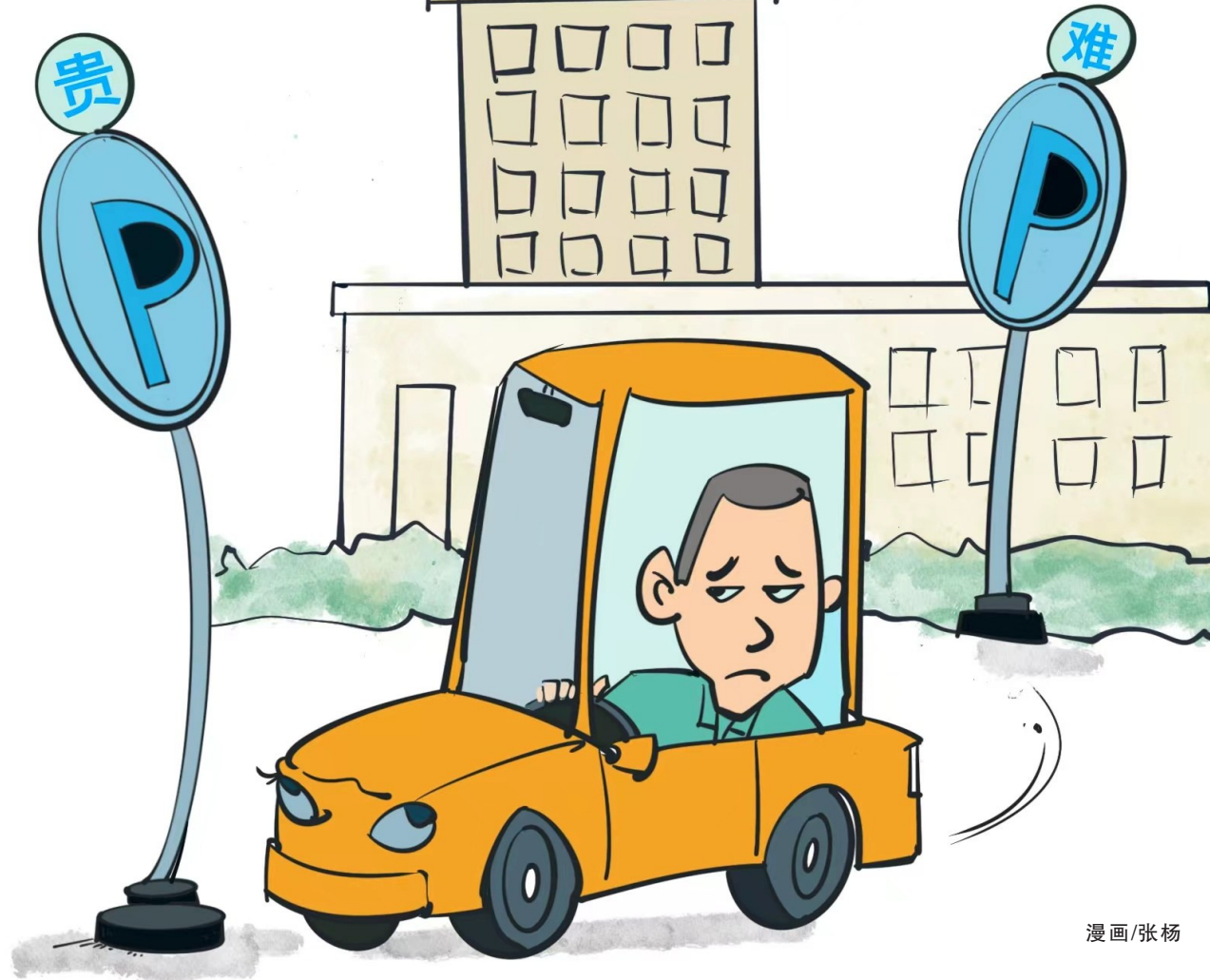
罗女士反映,在长沙市第一医院急诊后,进行输液治疗,耗时7小时,停车场收费40元。

记者从某医院了解到,按目前收费标准,近400个车位,工作日停车费日收入一般超过1万元,周六周日接近8000元。这么多的停车收益,绝大部分来自患者的口袋。

有患者被收取停车费后表示,医院一般通知挂号病人提前半小时或15分钟到门诊部,但实际诊断时间和检查时长,都不是病人能掌控的;况且看病拿药花几百元钱,最后停车无优惠,即便到五一广场购物消费,还能免费停放2至3小时不等,而医院却没有考虑病人的感受。

记者就此采访多家医院停车场管理方,管理方表示,没有考虑过这些情况。仅长沙市第一医院对贫血病人减免20元、体检者减免10元。

湖南省发展和改革委员会曾发布《湖南省机动车停放服务收费管理办法》,其明确规定:各市州可选择部分停车场设施比较完善的公立医院,开展就诊者凭当日就诊凭证或住院患者凭当日出院结账凭证免费停车试点,在取得一定经验后,再在条件相当的公立医院实行。但长沙市鲜有医院依照执行。



漫画/张杨

## 这600多户居民为何被警示性停水

湖南日报全媒体记者 龚雅丽 田燕

常德市武陵区芦荻山乡熊家坪社区的居民反映,11月25日至11月29日,因乡里的总水表欠费,自来水被停长达5天之久。据了解,2023年9月以来,熊家坪社区的居民多次遭遇停水。12月4日,记者前往进行调查。

芦荻山乡熊家坪社区一张姓居民告诉记者,11月25日,家里自来水毫无征兆地停了,煮饭洗菜都没有水,厕所无法冲洗,接连多天的停水,让他们的生活受到极大影响。“我们这一片都停了,大家只能去远一些没停水的地方打水,好折腾。”

“不是自己不想缴水费,是没人收取。”一大叔停下手活计介绍:“之前也停过一回,向社区反映说是因为欠费切断了自来水,以前有专人上门抄表收费,但近一年多都不见人,自己也不知道该如何交。”大叔表示,虽然停了5天又来了水,但水费问题不解决,还是担心随时会被停水,居民早就希望能分表立户,直接向自来水公司缴水费。

还有居民说,听说是管网漏水厉害,收水费的不愿意收了,乡派出所旁边有一处管网漏水,长达两三个月,村民也多次反映,但是都没人来维修,水就一直流淌着,直到上个月才修好。

记者来到芦荻山乡政府,副乡长刘佳告诉记者,芦荻山乡有两条不同的自

来水线路,一条是城乡一体化改造后的一户一表,这条线由自来水公司抄表到户,没有受影响;另一条是原来乡镇街道上的管网,在新坡桥边安了一块总表。此次受影响的就是总表后的居民,涉及熊家坪、金狮堤等3个社区600余户。

为何会出现长时间停水?刘佳介绍,2009年,甲方常德市自来水有限责任公司和乙方乡政府及第三方(个人)签了一份供水协议,委托给第三方帮助抄表收费。此管网是1994年左右建成的,已长达30年,管网损毁严重,漏水严重,到2022年底,第三方也不愿收水费了。2023年,乡政府和常德市自来水公司工作人员还向部分居民收过一次水费,后面就没人再收,水费就欠下了。

在停水第一天乡政府负责人就赶去常德市自来水公司协商,希望24小时内能马上来水。连续停水4天后,乡政府负责人又去自来水公司协商,在缴了部分水费后,才来了自来水。至于为何不改水表到户,该负责人表示,600多户的管网改造至少需要几百万元,自来水公司认为是总表后面的改造应该由乡里负责,乡里根本拿不出这笔资金。

记者又来到常德市自来水有限责任公司了解情况。一负责人告诉记者,芦荻山乡的总表用户户号1101914,现有表后用户695户。公司只负责总表前的管网,

而总表后的管网维护和收费等应由总表的户头芦荻山乡政府负责。2009年签订的供水协议中就约定,从2009年8月1日至2010年4月底,由第三方进行抄表收费,并要求乡政府在2010年4月30日前拟定户表改造方案,落实改造资金,但一直没结果。由于管网老化,漏损率高,加上未缴水费,现已累计欠交水费2862100.44元。根据《常德市城市供水管理办法》对于用户逾期一个月不缴纳水费,可暂停供水或解除供水合同。公司于11月25日零点,再次采取了停止供水催缴水费措施。

为何水费问题一直没得到解决?该负责人解释,为追缴所欠水费,公司多次函告芦荻山乡政府催缴,上门联系芦荻山乡政府召开协调会,商讨水费缴纳事宜;向市级相关部门、武陵区政府书面报告情况,寻求进一步解决措施,力求从根本上解决该区域供水安全问题;2023年9月开始,多次采取警示性停水催缴的措施,均无效果。

“不过,现在问题已经有了很好解决途径。”该负责人表示,12月4日中午,武陵区政府和自来水公司开会协商,已达成共识,区政府筹资,启动芦荻山乡供水管网及“一户一表”改造,分表到户,彻底解决该区域供水问题。所欠水费,政府也会组织资金进行补缴。

## 党报帮你办

投诉热线:18670055661



你有投诉求助,我们帮问帮办,请关注新湖南湘问频道(邮箱: xw777111@163.com)

## 多收的燃气管等费用已退

编辑同志:

我于2022年11月11日向郴州市安仁县海特燃气公司缴纳燃气工程安装费1880元,超过郴州市最高限价1800元。另新开通燃气用户安装自闭阀2个以内不收费,室内燃气管道5米内不收费,公司工作人员却收了我费用。

—群众

记者追踪:

12月6日,安仁县城市管理和综合执法局回复称,根据县发改局《关于进一步规范县城区燃气工程安装收费的通知》(安发改字〔2022〕215号)文件,县城老旧小区未开通燃气的居民用户,燃气工程安装最高限价1880元/户。海特公司收取的工程安装费符合标准。针对师傅收费问题,已责令海特公司退还用户自闭阀200元、管子104元,目前已退款到位。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

## 夜市有人遛狗不拴绳

编辑同志:

衡阳市衡山县群英夜市有人遛狗不拴绳子,担心被咬伤。

—群众

记者追踪:

12月9日,衡山县公安局回复称,该局将根据《衡阳市城市管理办法》规定,加大对先农花园群英夜市存在的无证养犬、违法养犬出户等行为的查处力度。同时,将会同城管、商务等部门加强对遛狗不拴绳等行为进行积极劝导。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

## 医院外墙改造存安全隐患

编辑同志:

我是衡南县人,衡南县三塘镇正骨医院(中医院)目前正在外墙改造施工,可施工工人却不按规定进行,没有装防护网,施工现场的砖头到处乱丢,具有极大的安全隐患,希望有关部门能及时处理,杜绝隐患。

—市民

记者追踪:

12月10日,记者从衡南县卫生健康局获悉,衡南县中医院在接到投诉后,立行立改,目前正在外架防护网的基础上加装二次防护网,设立了醒目的施工警示标识,并安排专人在现场引导行人,全方位保障施工现场的安全。

湖南日报全媒体记者 肖祖华

## 小区每天都在焚烧垃圾

编辑同志:

我是祁东县人,我家附近的祺地翰林苑小区每天上午都有人在焚烧垃圾,致使小区整天被黑烟环绕,有时还有爆炸的声响发出,希望有关部门及时处理。

—市民

记者追踪:

12月10日,记者从祁东县人民政府永昌街道办事处获悉,该小区主体工程虽已完工,但尚未交房,因此小区没有物业管理。接到投诉后,廖家社区村两委和街道工作人员赶到祺地翰林苑现场,发现其工作人员正在焚烧垃圾,立即进行了阻止。廖家社区村两委电话联系了公司管理人员,对其通报了此事,并责令其此后不可乱焚垃圾。

湖南日报全媒体记者 肖祖华

## 农贸市场禁用生鲜灯

编辑同志:

绥宁县农贸市场内的部分摊位使用了生鲜灯,而其他摊位则主要使用白炽灯或老式灯泡。请问市场监管部门是否允许农贸市场使用生鲜灯?

—居民

记者追踪:

12月9日,绥宁县市场监督管理局回复:根据2023年12月1日开始实施的《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》规定,食用农产品经营户在展示商品时,使用的灯具应当符合相关要求,能够真实反映商品的实际状态,不影响消费者对商品真实性的判断。收到当事人的反映后,我局立即针对存在的问题,印发了《绥宁县市场监督管理局关于销售食用农产品不得使用“生鲜灯”的提醒告知书》,督促食用农产品经营户、市场开办者严格按照法律法规及规章规定从事食用农产品经营,不得侵害消费者合法权益。

湖南日报全媒体记者 田燕