



湘问 投诉直通车

听，高温下劳动者的心声

读者话题

湖南日报全媒体见习记者 蒋诗雨

“大暑小暑，上蒸下煮。”大暑过后，长沙进入持续高热高湿的“蒸煮”模式。高温之下，环卫工人、建筑工人、外卖小哥等户外劳动者依然坚守在工作一线。他们都还好吗？又有什么样的愿望？7月底，记者走近这些高温下的劳动者，聆听了他们的声音。

环卫工人：渴望被尊重，好想多放几天假

汪姐是负责开福区园园路部分路段卫生的环卫工人。7月25日上午8时多，汪姐已将她负责的路段打扫完毕，从环卫车里拿出水杯，喝上一大口后，又拿起扫帚，向货车经过后留下的一片灰尘走去。

汪姐告诉记者，她扫这条街4年了，2公里的路，从头到尾扫完要花2个小时。每天天不亮就起来，扫完一遍大约7时出头，在路边吃个早饭又继续打扫。对于高温天气，汪姐表示并不在意。“我上班拿工资，不管是毒太阳还是刮风下雨，这些都是我该承受的。”汪姐笑着，语气中还带有一丝骄傲。

汪姐对单位的福利很满足：每年夏天，环卫工人都有额外的高温补贴，今年部分环卫所的补贴还从150元/月涨至了300元/月。除此之外，还有绿豆、白糖等各种防暑物品，下午的上班时间也从一时半调整至两时。

“其实最苦的感受不是来自身体，而是心理。”汪姐说，自己负责的路段附近安置房较多，有的人对环卫工人不太尊重。下雨天想去附近店铺躲雨，也不是很受欢迎。当问到有什么愿望时，汪姐说了极其简短的四个字：“得到尊重。”接着又不好意思地说：“如果能多放

几天假就更好了。”

外卖骑手：请多一分理解，多一分耐心

“对不起，我刚刚骑车摔了一跤，您的饮料被我弄撒了，待会就给您赔付。”7月27日13时多，美团外卖骑手小郭挂断电话，看着手臂上被滚烫的沥青路摩擦擦出的血痕，叹了一口气。浑身是汗的他刚回到位于开福区荷花池的骑手驿站，就收到了顾客全额退款的提醒。“这单又白送了。”小郭苦笑。

在驿站工作的后台人员马上联系客服，请求其撤销退款。“在平台上申请退款，骑手会受到双倍处罚，但很多顾客不知道这点。”驿站站长告诉记者，小郭的这单赔偿将由驿站申请报销。随后，他拿出药箱为小郭处理伤口。

陈站长说，一些短视频平台上有人教大家如何申请退款、免费吃外卖，殊不知最后伤害的都是骑手。“烈日之下，我们骑手真的很不容易，希望顾客能多一分理解，多一分耐心。”好几位外卖骑手都表达了同样的愿望。

据了解，今年7月24日开始，美团平台为骑手推出了为期三周的高温关怀活动，如每周都完成指定任务，活动结束后将获得500元奖励。此外，在暴雨、高温等恶劣天气，平台也会为骑手提供1元/单的补贴。“每单1块钱看起来不多，但一天下来也够我吃顿饭了。”小郭说完，骑着受损的电动车继续开始了配送工作。

小郭属于与美团签订合同的专职配送员，出了事故公司会对其负责。然而记者了解到，还有许多骑手属于其他众包平台，这些骑手没有公司为其缴纳保险，出了任何问题需

要自己负责，更不用说防暑物资、高温补贴等。一名众包骑手告诉记者，他最希望的是公司能给他们买上保险。

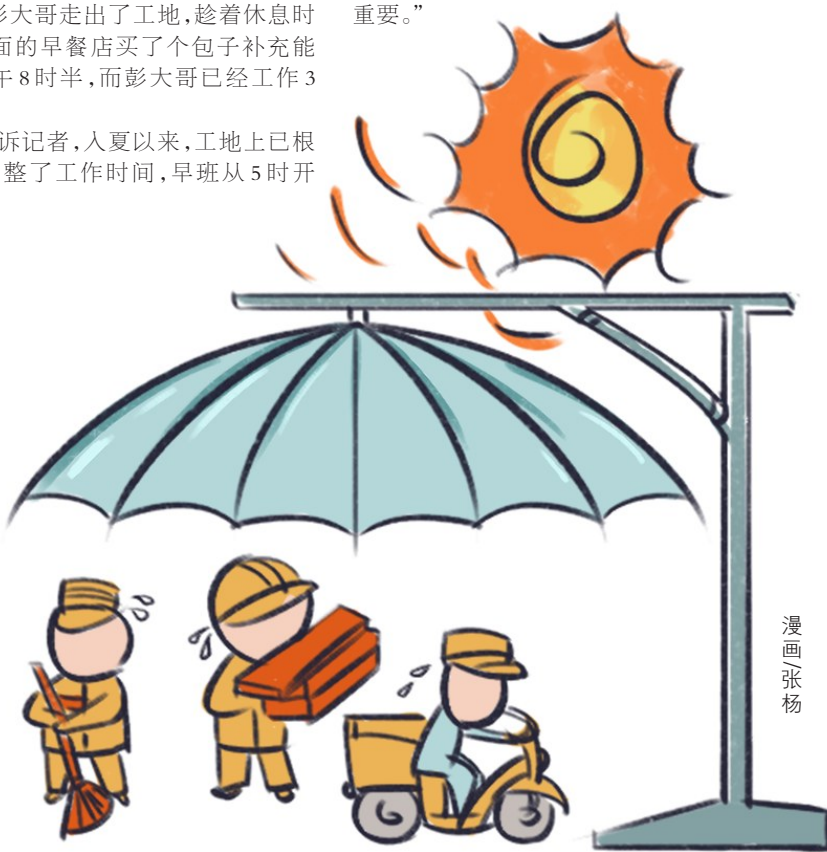
建筑工人：最大愿望是工资不被拖欠

7月28日，在长沙市龙湖开福天街项目部门口，农民工彭大哥走出了工地，趁着休息时间，在马路对面的早餐店买了个包子补充能量。此时是上午8时半，而彭大哥已经工作3个多小时。

彭大哥告诉记者，入夏以来，工地上已根据天气情况调整了工作时间，早班从5时开

始，11时至下午3时不进行户外作业。各班组都发放了防暑药品包，包括藿香正气水、清凉油等。此外，工地上每天还会为工人无限量供应凉茶。

当被问到工人们是否有高温补贴时，彭大哥表示并未听说过。“高温补贴就不指望了，每天切一些西瓜也算补贴了。”彭大哥笑道，“只要不拖欠我们的工资，比什么补贴都重要。”



漫画 张杨

这事办好了

荒废的良田种上了水稻

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 陈乐

7月19日，湘阴县新泉镇青龙桥村一村民在电话中告诉记者，镇政府已将南湖洲特大桥连接线边上荒废的良田平整好了，并在这几天种上了水稻。

7月12日，该村民向新湖南客户端湘问频道反映说，因修建南湖洲特大桥连接线，村里东亚7组荒废了10亩一级良田。还有一条施工便道，堆积了土方，荒废了2.5亩一级良田。平益高速通车后，村民从年初就要求政府复垦，可镇和平益高速项目部相互推诿，现在大半年过去了，良田依旧荒废，真是让人心痛。

记者立即将村民反映的情况在新湖南湘问频道刊出。7月18日，湘阴县新泉镇人民政府回复说，2022年12月26日平益高速通车后，因施工单位平益十六标段未按照合同要求履行相关职责，将临时用地和施工便道恢复原状。镇政府多次以书面形式向平益公司出函要求恢复原状，并向县平益高速指挥部提出异议，均未得到回应和解决。而镇村要将该地块恢复原状时，一些村民以青苗补助未到位为由不同意。经镇村相关工作人员多次协调，7月12日，镇政府已组织人员、设备对土地进行了平整，并完成播种。

河道违法采砂已被制止

湖南日报全媒体记者 方兴

7月28日，慈利县金岩土家族乡荆竹山村一村民打来电话说，多亏了新湖南客户端湘问频道记者的介入，九渡溪荆竹山村河段违法采砂行为已被制止，河床上倾倒的废泥废渣也将用于河道护坎。

7月11日，荆竹山村村民反映：该村村支书的丈夫朱某在九渡溪荆竹山村河段采砂，并在河床上倾倒了近3000方废泥废渣，希望有人管管这事。

记者将此事反馈给慈利县金岩土家族乡人民政府。7月14日，乡政府回复说，经过调查，朱某确实存在采砂行为，乡政府已责令其立即停止，并将对乱采行为进一步处理。同时，他们会督促责任单位、责任人对堆放在堤边的土石方按照要求立即整改。下一步，乡政府将继续督促各级河长履行职责，对履职不力的，将进行责任追究。

7月22日，投诉者告诉记者，乡政府到现场调查后，朱某停止了采砂，随后运走了大约800多方砂石，但河床上还留下了约3000方废泥废渣。村民担心，大雨过后，废泥废渣会堵塞河道，造成河水漫过河堤，希望乡政府督促朱某尽快将它们运走。

记者再次致电乡政府，有关负责人告诉记者，3000方废泥废渣没有地方可转运堆放，但有一个好的解决办法，目前乡村两级正在筹集资金对河道进行护坎，废泥废渣正好用得上。

新宝马车的空调修好了

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 陈丽帆

7月25日，常德市民小张来电，感谢新湖南客户端湘问频道的帮助，她投诉的新车空调不制冷问题已经解决好了。

7月18日，小张向新湖南客户端求助说：7月14日，我从常德市美宝行购买了一辆宝马530Li，7月17日早上7点发现空调不制冷，开车到4S店，检测是因为氟利昂全部漏完。4S店提出维修。我要求更换新车，4S店不同意。新车怎会出现如此质量问题？

新湖南客户端湘问频道及时刊发了小张的投诉，引起了有关部门的重视。7月21日，常德经济技术开发区市场监督管理局回复，执法人员已与投诉人取得联系，并约定时间到4S店进行协调处理。7月22日，4S店维修好了车辆空调，并对小张给予了一定经济补偿，小张对该处理结果表示满意。

身边温暖

火中救人的恩人找到了

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 欧春阳 王思琳

7月28日，常宁市传来好消息：救火的好心人找到了！他的名字叫王双喜。

事情的经过是这样的：近日，家住常宁市大堡乡培龙村铺里组的王女士向媒体求助，想寻找火中救人的恩人。

王女士说：“3月12日上午10点多，我家因意外起火，当时只有81岁的老妈妈在家。她想藏在枕头下的7000元现金，冒着滚滚浓烟冲进去拿钱，谁知刚进去就被烟雾呛倒在屋内。邻居欧小林冲进去想救人，没有成功。村民方梦生听到呼救声后也冒着危险冲进了火海，结果差点晕倒，还是没能救出老人。在这个关键时刻，一名30多岁、身高1.7米左右的路人直接冲进了火海，但很快也被大火击退了。出来后，他看到屋外桌子上有块布，立即把布放进水里浸

湿，随后，背上打湿的布又往火海里冲，终于把我妈妈救了上来。当时我们一家都急急忙忙送老人去医院，来不及留下这位好心人的联系电话，这位好心人也悄无声息地离开了现场。经过3个多月的治疗，我妈妈现在已康复出院。是那名好心的陌生人给了我妈妈生机，但时至今日，我们都未能找到他，盼望媒体帮忙找到这位好心人，让我们能当面表达感激之情。”

7月17日，记者致电常宁市大堡乡派出所，一名工作人员回复说，当民警赶到现场的时候，伤者已前往医院救治，救人的好心人也离开了现场。这位好心人好像不是大堡辖区的，是一名路过的外地人，该所目前也没有关于他的相关线索。

7月18日，记者在新湖南客户端湘问频道报道了王女士的诉求，寻找知情人。常宁市委宣传部的在该单位的

公众号上对报道进行了转载，培龙村的村支书王书记也将报道转发到该村的微信群。

寻人报道经过多方转发，7月28日，救火的好心人终于找到了。据培龙村王书记介绍说，救火的好心人名叫王双喜，其祖父是培龙村矮公组的人，王双喜多年来一直在外地做生意，所以当地认识他的村民并不多。事发当日，王双喜返乡途中恰好经过火灾现场，看到马路周围站了很多人，得知火灾现场还有一位老人没有救出来后，他没有丝毫犹豫便冲进火场救人。谁也没有注意到，当时王双喜的手部也被烧伤了。

有村民提供了王双喜的联系方式。记者致电王双喜，表示想采访他，没想到他很低调，只淡淡地说了句，“危急时刻只想到救人，事后也没放在心上。”拒绝了记者的采访。

王女士得知找到了救命恩人，非常高兴。在感谢王双喜的同时，也表示，以后也要多多帮助他人，弘扬这种美好品德。

在村民李大爷的葡萄地，同学们钻进闷热的葡萄架下，仔细观察葡萄长势，并提出提高葡萄产量的建议。当得知李大爷最发愁的是销售问题时，同学们马上帮助他进行网上宣传，并联系电商平台帮助解决销路问题。李大爷连连点赞，高兴得合不拢嘴。

实践队深入农户、农田走访调研，在火辣的夏天，用饱满的热情和扎实的专业知识为乡亲们带来一缕清风。

民以食为天，但很多疾病是吃出来的。实践队在村里开展讲座，介绍如何保持营养均衡，科普阿尔兹海默病、高血压、高血糖等疾病的饮食防控知识。听完讲座后，村民田奶奶高兴地说：“你们讲得很实用，我年纪大了，血压也升高了，今后一定要少吃太咸的东西。”

“你们的社会实践不是走过场”

通讯员 李婷

7月15日，在保靖县毛沟镇拱桥村，中南林业科技大学的学生收拾行李准备离开，村民自发聚集在村口送行，依依不舍。

7月8日，中南林科大食品科学与工程学院派出包含博士生、硕士生在内的15人团队来到拱桥村开展“三下乡”实践活动。拱桥村共有村民2700多人，其中1700多人为留守儿童和老人。

谈心室

为什么我总像一个长不大的小孩

老师：

我是一名大二的学生，因为是独生子，我从小备受家人呵护，就算上了大学，还被父母当作小孩，事事替我操心。我一面享受着孩子的待遇，喜欢撒娇和任性，一碰到困难就跟父母求助，一面又渴望自己能像那些落落大方、举止得体的成年人一样思考和做事。比如，最近我一直在考虑要不要退出学生社团，我想像过去一样向父母求助，让他们替我做决定。我又觉得应该成熟一点，自己解决遇到的问题。我想了很久，还是犹豫不决，我该怎么办？

小瑶

小瑶同学：

目前的你处在想成为成熟的大人，但又因为能力不足而犹豫是否应该继续留在父母庇护中的烦恼当中，这是我们在成年早期常见的烦恼，是成长的烦恼。

一方面要理解、接纳当下的自己。不要强行为自己贴上长不大的“小孩”或者“大人”的标签，理解自己

目前虽然在情感上、生活上依赖父母，但已经开始为自己的人生选择负责，尤其对内在冲突(独立还是依赖)开始有所觉察。另一方面，要调整现有认知系统。只有当环境、成长事件挑战到了我们现有的对自我和世界的认知系统时，我们才会产生调整或打破认知系统的欲望和动力。当下的你已经开始进入“认知挑战期”。

首先，成为大人与渴望是个有依靠的孩子并不冲突。一方面，家是港湾，是我们情感的归处。在父母眼里，不管我们年纪多大，永远是长不大的孩子，他们会挂念我们，关心、照顾我们。我们要理解、珍惜自己与父母的这种亲密的相处模式。另一方面，成为大人并不代表着不被问题困扰，可以不找家人帮助就能解决所有问题。相反，成熟的大人更看重家庭，能和谐处理好自己与家人的冲突。

其次，并不是能解决好所有问题才是成熟的。一方面，从心理学视角来看，一个人成熟的标志是能以更多不同角度、更整合性的视角看待世界，

并拥有着相对来说更为复杂的自我。一个人心理是否成熟，取决于这个人的自我发展水平，即“一个人对自身及世界的体验能够到多复杂的程度”，比如我们能够认识和接受多复杂的自己，能认识、容忍自己与他人、社会、环境关系的复杂程度等等。另一方面，成熟的人也并非不会被困难打倒，而是允许自己调整好情绪之后直面困扰，在无法独立找到解决问题的方案时懂得向外求助。所以说，当你碰到自己无法处理的困扰时，不必苛责自己，合理地宣泄自己的情绪，主动向亲朋好友求助，是很正常的处理途径。

成长，也并非一个瞬间动作。正是充满挑战的人生经历，拓宽了我们的世界观，加深了我们对自我的认知，从而使我们成为更复杂、更成熟、更有能力应对世事变幻的人，逐步趋向成熟。一切的变化都在自然发生，而此间的焦虑，恰恰也是你正在完善自我的小小信号，每一份成长都值得鼓励。

湖南省高校心理健康服务团队 李子萱、龚勋(长沙理工大学)

货物签收时未当场查验惹纠纷

编辑同志：

我是东安县一居民，5月，我通过东安的顺心捷达物流公司发货至湖北黄冈，货物保价两千元。顾客收到货后，发现已严重损坏。两个月来，我一直跟物流公司联系赔偿事宜，但至今还没处理好。

一市民

记者追踪：

7月24日，记者拨打了顺心捷达客服热线，工作人员查询后称，该物流纠纷已了结，对投诉人(发货人)进行了赔付。

记者了解到，造成这起物流纠纷原因是：收件人在查验货物时，仅当面拆了外包装，还有一层布的内包装没有拆。顺心捷达的派件员说拆开不好放，让收件人签字，回家后再拆货，如果有问题及时反馈，收件人便签收了。结果收件人回家拆开内包装后发现货物破损，再找派件员，派件员就不管了，理由是收件人已经签收。因无法认定货物是运输途中损坏的还是收件人签收后损坏的，由谁赔付就成了问题。最后通过协商，顺心捷达物流公司赔偿了发货人600元。

投诉人告诉记者，顺心捷达物流公司确实通过快递员赔付了600元，但他对这个结果不满意。在整个过程中，自己并没有任何过错，物流公司应该按保价金额赔付。

记者提醒，为了避免纠纷，更好地维护自己的权益，收货方在接收货物时，一定要当场拆开仔细查验。湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 陈乐

鸡粪污染了易家冲水库

编辑同志：

我是常德市鼎城区草坪镇居民，最近，有人为了养鱼，向草坪镇兴隆街村二级水库——易家冲水库投放了大量鸡粪，水源受到污染。易家冲水库是灌溉农田水源，大量使用鸡粪，极易造成农作物烧根、烧苗、熏棵、死株，酸化土壤继而诱发各种根际病害和病毒病等问题。请有关部门管一管。

居民

记者追踪：

7月22日，记者将这一情况反馈给常德市鼎城区草坪镇人民政府。23日，镇政府回复说，他们立即进行了现场调查，让兴隆街村村干部找到易家冲水库污染水源的当事人，要求当事人立即清理污染物，尽快恢复水质，并禁止再次投放鸡粪等污染物。今后，镇里将加大巡逻监管力度，确保辖区内水源水质达标，不对周边环境造成影响。兴隆街村还联合派出所对污染水库水质的当事人进行了警示教育，并告诫若再次发生类似行为，将根据相应条例进行处罚。

湖南日报全媒体记者 方兴

长沙市民呼吁：让儿童免费乘车更便捷

编辑同志：

我是长沙市一名儿童家长，看到长沙市推出的“14周岁以下儿童免费乘坐公交、地铁”的暖心政策，心里是实打实的高兴，但此政策的实施也给我带来了忧虑：让孩子拿着带有身份和家庭住址信息的证件出门，证件要是丢了，个人隐私也就泄露了。能不能办理一张儿童免费乘车卡？这样不仅保护了个人隐私，又为工作人员节省了核査的时间。

一市民

记者追踪：

7月21日，记者将市民的建议先后反馈给了长沙公交集团和长沙轨道交通集团。长沙公交集团工作人员作出说明：14周岁以下的儿童凭身份证、户口本等有效证件的原件或复印件免费乘坐公交。至于免费乘车卡办理等相关事宜，若接到上级有相关文件会立即执行。长沙轨道交通集团工作人员回复说，未满14周岁的儿童凭有效证件(身份证、户口本、出生证明、护照等)原件或复印件，走绿色通道可免费乘坐地铁；大人可携带身高不足1.3m的儿童直接走闸机进站。关于办理免费乘车卡，暂时没有收到通知。

对此，市民呼吁早日出台儿童免费乘车的配套措施，让孩子乘车更便捷。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 王思琳

慈利一中e网通费用存疑

编辑同志：

慈利县第一中学2022年高一新生使用e网通学习平台，开始说是免费的，但是学校收取了每个人380元的费用。这是怎么回事？

一家长

记者追踪：

记者就此询问慈利县第一中学。该校回复称：根据张家界市教育科学研究院2022年6月30日下发的《关于做好全市高中新生衔接教育的通知》文件精神，上级部门要求借助铭师堂教育升学e网通，开展全市2022级高中新生衔接线上教育。升学e网通是一款高中生综合学习软件，在教育移动互联网应用程序通过备案，为学生提供高中三年教学资源和心理健康测试等服务。我校从去年开始，同意升学e网通为高一新生免费提供试用机会，试用结束后，学生结合试用体验自愿决定是否购买，购买通过线上支付方式完成，学校并未强制学生购买，更没有参与收费，不存在退费问题。

湖南日报全媒体记者 方兴