

## 读者话题

## 真正的智慧校园离我们还有多远?

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕 史学慧

智慧校园是以物联网为基础的智慧化的校园工作、学习和生活一体化环境,这个一体化环境以各种应用服务系统为载体,将教学、科研、管理和校园生活进行充分融合。智慧校园让现代技术在校园展示出独特魅力,为教师教书育人、学生求学成长提供了高效、灵活、便捷的服务。但是,很多学校在智慧校园建设中也存在一些问题,让老师、学生、家长多有微词。

## 学校各种应用系统能把人绕晕

老师办公需要安装APP,家长上传孩子的家庭作业需要小程序,各种实践活动打卡需要上公众号,在线学习又需要电脑登录……这是当前一些学校的智慧校园场景,老师、学生、家长需要记住各种账号密码,频繁登录不同的平台。这种应用系统之间的数据不互联互通,给人带来极大困扰。

张同学在长沙市开福区一所中学读初三,她妈妈通过一个APP可以收到孩子进出校门、就餐情况、学校通知、考试安排等信息。虽然APP也有班级圈,但是从来没用过,和老师的交流基本上是在班级微信群和QQ群,老师布置作业也是在微信群。每天要看APP和几个群,还生怕有所遗漏,张同学的妈妈感到十分累。

儿子还在上幼儿园的李先生,对于校园各应用系统不兼容感到很烦躁:儿子进校刷卡,自己去接人就刷手机APP,儿子在校期间的视频发送、班级交流是QQ群,分组交流又是微信群。他多次向幼儿园呼吁,希望将所有东西都整合到一个系统里,家长只要打开一个APP就行了,给老师、家长都减减负。

特别是2020年疫情期间,学生都在家上网课,很多学校暴露出来的问题就更突出了:上课是电脑上的网页,老师布置作业、学生签到及交作业又要用QQ上的小程序,跟老师交流则要转到微信群。很多家长和孩子感叹,各个系统之间转来转去都要绕晕了。

## 这所学校告诉你什么是智慧校园

2020年底,记者在长沙高新区雷锋第二小学体验到了什么是真正的智慧校园。

当天,学校有两场活动——评选“雷锋少年”和思想道德建设讲座。校长刘丰华拿出手机,打开“亿谷智慧校园”APP,点击“直播”,体育馆、会议厅、食堂等场所实时在线显示,正在进行的两场活动情况,更是通过在线直播一目了然。

刘校长告诉记者,雷锋第二小学是一所新学校,在建设之初,他们就按照教育信息化的要求,通过技术赋能,用一个APP统揽学校信息化的所有事项,极大方便了学校管理、在线学习,增进了家校沟通。

2020年5月的一天,学校从智慧校园APP考勤



漫画/傅汝萍

系统中发现有20多个学生体温异常,有一个班有6个学生发热,马上将情况上报防疫部门,后确定为腮腺炎。由于发现早、隔离早,学校在没有停课的情况下,有效地控制了病情。

好处远不止这些:在智慧校园APP里,每一个学生都有一份成长档案,让老师、家长更了解学生,学生更了解自己;学校的安全管理也变得更到位,工作人员如果发现校园的设备有损毁,马上可以通过APP里的“雷锋服务”上报维修,杜绝了校园安全隐患;对教师的教学和管理,更是十分方便。

提起这所学校的智慧校园,家长们赞不绝口:“孩子在这里,我们安心又轻松。”该校智慧校园APP集成了体温检测门禁考勤、电子班牌、在线学习系统、网络联校、学校管理联动等功能,平台一站式满足学校所有信息化要求,学校也因此被评为全省教育信息化建设先进单位。

## 真正标准的智慧校园建设任重道远

记者在调查中了解到,现在虽然各校建成了部分信息化应用系统平台,比如校园网站、微信公众

号、教学资源库、校园一卡通等,有部分中小学校告建成智慧校园,但大部分尚处于启动或初级阶段,校园内各平台没有整合的情况很普遍,距离真正意义上的智慧校园还有很大距离。

与雷锋第二小学相比,同样是智慧校园,差距为何这么大?一些学校负责人坦陈:学校在开展智慧校园建设时认识不足,没有真正领会智慧校园建设的内涵,只满足于解决当前的一些局部需求,缺乏顶层设计和长远规划。另外,学校各部门因分管上级不同,往往各搞一套相应的系统,有时也因为利益问题,导致融合出现困难。

省教育厅发展规划处负责人告诉记者,我省是全国教育信息化2.0试点示范省,但是,全省才刚刚通过义务教育基本均衡验收,2021年将努力向优质均衡和数字化校园迈进。长沙市数字化教学走在全省前列,目前正在创建智慧教育示范区,开展教育信息化2.0升级建设,使信息化教学应用覆盖到全体教师和学生。

该负责人也坦言,目前各地的智慧校园建设还普遍达不到标准,同时也面临一些困难,如财政投入不足、教育理念跟不上信息化发展速度等,真正标准的智慧校园建设还任重道远。

湖南日报·新湖南客户端记者 肖祖华

2020年,极兔速递成为快递行业的一匹黑马,凭借与拼多多的合作迅速发展。但在快速发展过程中,一些问题开始暴露。前不久,多名消费者投诉称,极兔速递丢失、损坏快件,严重损害了消费者的权益。针对投诉,极兔速递提出“有问题,1小时极速赔付”,但记者在采访中发现,这一承诺有玩噱头之嫌。

## 毛线手工作件被丢失

近日,长沙的刘女士向媒体投诉,她2020年11月下旬在网上订购了257件毛线手工制品,对方通过极兔速递发货,但货物一直迟迟未到。通过网上查询,货物到达岳麓快递站点后就没有了后续信息。她多次拨打极兔速递客服电话和快递点电话,每次得到的回复都是会帮忙查找。一直过了20多天,才有工作人员告诉她快递件丢失了。在沟通善后事宜时,工作人员表示,只能赔付12元快递费的10倍,即120元。

“257件毛线手工制品,我与商家结算价格最少要1000多元,赔付120元实在是难以接受。”刘女士气愤地表示。最后,刘女士找到极兔速递岳麓站点,其相关负责人表示,快递确实已经丢失,只要是人工操作,就难免出差错。经反复协商,该负责人表示,可以按照刘女士跟商家结算价格进行赔付。最终,极兔速递赔付了刘女士1700元。

## 邮寄毕业证被撕毁

最近,临澧县的邱女士在湖南日报《湘问·投诉直通车》平台投诉称,通过极兔速递给女儿邮寄高中毕业证,谁知女儿收到时,毕业证已经被撕毁,只剩下半截。

邱女士告诉记者,她女儿在长沙上大一,考证需要高中毕业证,她从老家寄过去,寄快递时亲眼看着工作人员打包并拍照才离开的,怎么到了女儿手上却变成半截了,她想不通。于是,邱女士调看监控,发现包裹在长沙中转时被损坏,但工作人员发现包裹破损后不与客户联系沟通,而是直接把破损的快件更换新的包装袋,送到收件人手中。

“为了不耽误女儿考证,我只能花上千元各种费用给女儿补办了毕业证,可是,快递公司却只愿意赔付300元。”邱女士告诉记者。

## “1小时极速赔付”不应只是口号

针对包裹被丢失、损坏的投诉,极兔速递作出了“有问题,1小时极速赔付”的承诺,即:因极兔速递过错导致客户快件延误、损毁、灭失,造成客户损失的,赔偿金额一经双方确定,1小时内极速赔付到账。

“极速赔付”的愿望很好,但改善服务才是关键。记者在采访中发现,很多时候,都是消费者多方努力、反复交涉之后,最终才获得应有的赔付。出了问题,消费者在意的主要不是赔付款1小时还是一两天到账,而是快速确定责任和合理的赔付数额。不少人觉得,这样的赔付承诺,看似漂亮,却有噱头之嫌。企业要想走得远,唯有苦练内功,提升服务质量,做好服务细节,莫让包裹丢失、损坏等老问题成为企业发展的拦路虎。

## 呼吁建议

编辑同志:

我是隆回县高平镇一名糖尿病患者,常年需要服用降糖药阿卡波糖。有时我会去湘雅医院和长沙市中心医院看病,购买的阿卡波糖每盒只要5.42元。但在镇卫生院却没有这样的药,同类型的阿卡波糖每盒竟要40多元钱。药性差不多,价格却相差如此之大。在省会买药实惠得多,但每人每次只能购买3盒,最多不能超过9盒。药吃完了,专程再去长沙买也不现实。而且在外地买药后凭票据在镇卫生院报销不了,要去隆回县城报销,费时费力太不合算。

国家将慢性病门诊用药纳入医保报销范围,就是为了减轻群众的治病负担,但在实际操作中,买药、报销还不够方便。恳求上级部门调查研究,出台更惠民便民的措施,让医保政策更好造福百姓。

一名糖尿病患者

记者追踪:

2020年12月31日,隆回县医疗保障局回复说,当前,公立医院所使用的药品全部在湖南省医药集中采购平台上采购,并实施零差率销售,平台上的药品分为国家带量采购药品、直接挂网药品、备案采购药品等,分别执行不同的价格。投诉中所提到的阿卡波糖片之一,是拜耳医药有限公司生产的50mg×30片,中标价格5.42元/盒,因为是国家第二批带量采购药品,价格较低;阿卡波糖片之二,是北京福元医药股份有限公司生产的50mg×30片,为直接挂网药品,价格40.68元/盒,非国家带量采购中选品种,价格相对较高。

经核查,高平镇卫生院采购销售过上述两个厂家的阿卡波糖,原来上报了第二批国家带量采购的阿卡波糖计划120盒,卫生院采购了130盒(5.42元/盒)。根据现有国家带量采购政策,完成采购任务后(因为带量采购的药品价格较低,全国的医疗机构需求量大增,而生产厂家受产能、原材料供应等因素影响,有时只能保证按计划供应),带量采购中标品种供不应求时,为保证临床需要,医院可以适当采购平台上的其他带量采购非中选品种。

至于门诊医疗报销,根据该县有关规定,“两病”(高血压、糖尿病)门诊医保定点医疗机构为定点乡镇卫生院、定村点卫生室。2020年是新门诊政策实施第一年,暂只允许在县医疗保障服务中心报销县外门诊就医费用。目前该县正在健全有关门诊用药报销机制,提升服务质量,2021年有望实现在乡镇卫生院就可以报销异地门诊费用。

隆回县医疗保障局有关负责人介绍,慢性病患者需要常年服药,那些价廉物美的药品大有市场,并不是镇卫生院不愿提供,而是厂家不能保障供货。面对这种供不应求的状况,有关部门曾多次调研,但目前尚未出台解决办法。呼吁上级部门能够出台得力举措,保障供应,满足群众需求。

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

## 极兔速递,莫让“极速赔付”成噱头

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

## 养老公寓何时还我集资款

编辑同志:

我今年58岁,是一名下岗工人,靠打零工熬到了退休,家里上有90岁的老母,下有36岁患抑郁症的儿子,日子过得很难。2015年,湘乡市玉泉养老公寓项目(玉泉山庄)的业务员上门来推销,希望我在玉泉山庄存钱,说每年有10%的利息。业务员多次带我去实地看,说项目很稳定,回报率比银行高。于是,我拿了3万元,还从老母亲手里拿了4万元放在了玉泉山庄。他们不能按承诺付息还本后,我拿合同给专业人士看,才得知合同完全不是他们承诺的每年给多少利息,而是买个人住资格。据后来了解,玉泉山庄养老床位只有200张,却靠这种手段骗了上千老人。我们每次去玉泉山庄讨要说法,不是碰不到人,就是碰到了人也不还钱。恳请有关部门能出面协调,帮助我讨回血汗钱。

陈泽凡

记者追踪:

湘乡市民政局回复称,经与相关部门针对此事开展排查整治工作,已致函湘乡市金融办,要求联合调查湖南福星老年服务责任有限公司融资情况,交办并警示约谈了这家公司负责人。公司负责人表示正

在办理房产抵押贷款,会尽快清退已到期的养老服务会员预缴款。

近几年,养老公寓非法集资案频发,记者也接到一些这方面的投诉。2020年12月30日,记者来到省民政厅养老处,该处负责人告诉记者,省委省政府对于“涉老”机构非法集资风险非常重视,要求民政、金融、公安、市场监管等部门全方位督查,防止新增集资事件,同时指导原有的集资有序清退。2020年8月,四部门下发了《关于进一步做好养老机构防范和处置非法集资有关工作的通知》,要求严格规范养老机构登记备案,养老机构登记注册完成后,各登记注册受理部门应告知已登记的养老机构及时到民政部门办理备案手续,同时将该养老机构的信息推送给同级民政部门。强化部门联动,各部门信息共享,及时发布养老机构守信和失信名单,加强金融监管,规范养老机构收费管理,采取第三方存管等,有效防范养老机构采取会员卡、预付费等方式收取大额费用带来的资金监管和非法集资风险。加强对养老机构的监督检查,对信用良好的养老机构,给予多方面扶持;对于纳入失信名单的养老机构,采取联合惩戒措施。

湖南日报·新湖南客户端记者 田燕

## 希望邵阳燃气加快安装进度

编辑同志:

2020年,我在邵阳市北塔区新买了一套住房,需要开通燃气。10月底我申请安装,工作人员答复25个工作日内可上门安装。但直到12月29日,时间过去两个月了,还是没有人上门安装。同栋楼12月初申请安装的都已经开通了,我家为何成了被人遗忘的角落?我每个星期打电话去,接听人员总是说会跟安装部沟通,我不明白究竟要沟通多久?如今,燃气公司的一些门店都在销售燃气用具,宣称在那里购买用具可包开通服务。难道是因为我没有在燃气公司购买用具,安装就被拖延了吗?开通燃气服务是公共服务,在哪里购买用具是市民的自由。如果在燃气公司购买用具才能优先开通,这不是在捆绑销售吗?呼吁有关部门督促燃气公司公平对待用户。

邵阳一名市民

记者追踪:

2020年12月31日,邵阳市燃气总

公司回复说,该司原则上是按照用户开户的时间先后顺序依次为用户进行安装。无论用户是否在该司购买燃气用具,都会一视同仁地为用户在约定时间内安装、验收通气到位,不存在捆绑销售和故意拖延。受疫情影响,2020年大多数用户申请燃气安装主要集中在9—12月份,导致该司这段时间安装任务比往年多了一倍。该司已采取延长工作时间、增加工作人员等办法进行集中突击安装,但还是存在个别用户安装不及时的现象。

燃气不开通,新居入住难,市民自然心有抱怨,猜疑重重。建议燃气公司一方面通过技术手段提高透明度,像医院、银行叫号那样,让市民了解安装进度,减少焦虑;另一方面针对用户需求及时拿出可行举措,做到统筹兼顾、合理安排,切实解决服务超时问题。

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

## 医院乱收停车费

编辑同志:

2020年12月21日上午,我在怀化市第一人民医院看病买药,停车约40分钟。一名姓谭的保安要求我交5元停车费,但我看见门口的一张牌子上写着:三个小时内免费。我跟保安理论无果,保安不放行,而后的车子排队造成了拥堵,我只好支付5元停车费离开。当时是该保安私人微信收的款。

呼吁怀化市第一人民医院加强停车收费标准管理,莫让制度成摆设。

潘清

记者追踪:

2020年12月23日,怀化市第一人民医院回复说,近年来院车辆数量急剧增加,该院有限的停车位资源已很难满足患者就诊车辆的停放需求。为此,该院根据行政审批文件,于2017年6月28日起正式实施有偿停车收费标准,文件明确“与就诊有关车辆,凭当日就诊单据或住院探视卡3小时内(含3小时)免费,社会车辆半小时内免费”。因为停车收费标准功能不

完善、区分就诊车辆与社会车辆难度较大等实际情况,几年来该院暂未实行“社会车辆半小时内免费”。

通过3年的运行,发现“黑的”以及周边无关车辆占用医院停车位现象比较严重。为防止社会车辆占用患者停车位,一方面,该院近期更换了停车管理系统,并与医院门诊及住院患者数据联网,用于辨别就诊车辆和社会车辆;另一方面,医院正式开始实行“社会车辆半小时内免费”。目前,该院通过以下途径来区分就诊车辆与社会车辆:1.用微信或支付宝扫描医院停车收费二维码,输入门诊号或住院号等相关信息;2.到医院保卫科或门诊2楼警务室出示相关票据领取限时免费票;3.在收费岗亭前出示就诊相关材料,按就诊相关车辆标准进行限时免费。来院复诊患者挂号后3天内,可持挂号票据实行3小时内免费停放。

怀化市第一人民医院表示,遭遇违规收费,可向医院保卫部门投诉,该部门将对收费单位进行处理,确保就诊群众利益。

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉

## 宁乡至长沙公交车停车不规范

编辑同志:

1月7日早上7时43分左右,我在宁乡市一中公交站上车,乘坐宁乡至长沙的公交车。我需要在高新区税务局下车(以前坐这条线路曾在那下车过几次车),没想到我提出下车时,该车以此处没有站点为由,不让我下车。我提出其他乘客上车只要招手即停,一路上也有乘客在未规定的站点下车,为何我要下车就不行?我说的话惹怒了司机及乘务员,都来斥责我,甚至报复式地把门开了一半,我手伸出去了,又故意把门关了,把我的手臂夹在门外,全然不顾我的人身安全。就这样开了一小段路,才停了下来。

司机及乘务员为了揽客,见有人上车就不遵守交通规则,没有按站点停,何处下车又凭司机一时的心情,没有一定规矩。呼吁交通部门规范此类班车的交通行为,统一上下车站点,督促他们严格遵守交通规则。

一乘客

记者追踪:

1月9日,宁乡市交通运输局回复

根据投诉人提供的票务信息,交通主管部门已核查到该车为宁乡龙成公司所经营车辆,该公司已对驾乘人员进行了严厉批评教育,并责令作出检讨。交通主管部门已责令该线路的龙成公司、嘉年华公司和雷锋公司进一步加强对长宁线公交车的管理,做到遵章驾驶、规范经营、文明服务,努力为广大乘客提供安全、便捷、舒适的出行服务。

湖南日报·新湖南客户端记者 欧金玉