

记者在行动

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 姬艳宁

这里的井盖到底该谁管

7月9日下午,市民钟先生自驾小... 经过长沙市望城区黄桥大道比亚迪工厂路段时,因道路中间窨井盖凸出,导致车辆底盘、冷却系统、压缩机等受损严重,修车花费3400元。事故发生后,市政、城管、建设、电信等部门均称该井盖不归他们管。快一个月过去了,还没有哪个部门愿意对此负责,钟先生既气愤又无奈。

8月1日,记者就此来到了长沙市望城区市政设施维护中心,工作人员说窨井盖由各产权单位分管维护,并不是市政统一管理。市政管理的是圆形的雨污井盖,且只负责所属市政道路的巡查和维护管理,也协调督查井盖设施产权单位履行井盖设施维护管理职责,带有“路灯”字样的圆形井盖应该是由城管部门负责。

随后,记者联系了望城区城市管理和综合执法局工作人员,工作人员带领记者来到了事故现场,查看了事故井盖和附近相似路灯井盖后向记者解释说,路灯井盖一般均处于路灯旁的人行道上,不会建设在车行道内。事故中带有“路灯”字样的方形井盖,不知是哪个机构伪造建设,且里面的电缆也不是路灯管。工作人员称,这条路是望城经济开发区投资建设公司建设的,应该归他们管。

记者又来到望城经济开发区投资建设集团有限公司,工作人员查看资料后告知,黄桥大道的交通设施早已移交给市政部门,现不由他们管辖负责。

记者再次联系了钟先生,他表示还联系过电信局,对方回应称里面的电缆是他们的,但窨井以及井盖并不是他们的。

根据《长沙市望城区2020年窨井盖排查整治工作方案》的通知,对于无法查找产权单位的无主井,由市政设施维护中心管理,多个单位共同管理同一窨井盖设施的,要加强协商沟通,明确一个养护单位负责。

湖南通程律师事务所律师彭震告诉记者,根据《民法典》第1258条,窨井等地下设施造成他人损害,管理人没有尽到管理职责的,应当承担侵权责任。如果查不清楚产权人是谁,可以向市政管理部门申请查清产权人,或者向政府申请信息公开,以查明它的产权人或管理人;如果政府相关部门相互推诿,也可以向法院起诉,由法院来查明侵权责任人。

记者希望望城区市政设施维护中心尽快确定窨井的管理责任人,对钟先生的损失负责。

这事办好了

长城宽带终于退款

8月3日,长沙市民钟先生高兴地告诉记者,感谢记者的帮助,他终于收到了长城宽带拖欠的退款。

7月26日,钟先生向新湖南客户端湘问频道投诉称,他家里办理的长城宽带业务本应于5月17日到期,因为续费升级后感觉网速变慢,他便于2月份份时申请退款。平台同意后,长城宽带长沙地区工作人员表示需要走流程,承诺5月底退款,但时间到后,钱却不见退。6月他又联系工作人员,他们回复称,流程已经走完。他打长城宽带95079客服电话,得到的回应是不知道什么时候退款。在这期间,他打了无数次95079和长沙工作人员的电话,对方最终承诺会在6月底退款,结果仍是没有退。客服电话依旧是说他登记,7月底了,钟先生还是没拿到退款,他气愤地说:“长城宽带到底要忽悠我到什么时候?”

7月27日,记者联系了长城宽带的工作人员,他表示,7月29日之前会将钟先生的1199元退款到账。对于迟迟不退款的原因,工作人员解释说,公司内部退款程序办理需要至少半年时间。

7月29日,钟先生告诉记者,他并没有如约收到退款。从8月1日起,记者每天致电长城宽带工作人员,督促其退款。8月3日,长城宽带终于将钱退给了钟先生。

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 姬艳宁

装修保证金已退还

8月8日,家住湘阴县碧桂园小区的左女士高兴地告诉记者,在记者的介入下,她预交的装修保证金已于两天前全额退还。

7月5日,左女士在小区物业中心预交了1000元装修保证金,打算对新购买的精装修房进行二次装修。但到了第二天,左女士又改变了主意,打算放弃装修,便要求物业中心全额退还装修保证金。没想到她催要了半个月,这笔钱还是没有退还。无奈之下,左女士选择在《湘问·投诉直通车》栏目进行投诉。

接到左女士的投诉后,7月22日,记者立即致电湘阴县碧桂园小区物业中心了解情况。该中心一工作人员告诉记者,装修保证金是根据该县发改局相关文件要求收取的,这笔钱包括装修垃圾清运费和装修押金,收取目的是为了便于清运装修垃圾和防止装修过程中出现违规装修或侵权行为。在左女士预交装修保证金的当天,他们已将其申报装录录入公司管理系统,现在要退还装修保证金需要走一系列审批程序,一般会在30个工作日内退还。在记者的要求下,该工作人员承诺将加快办理退款流程的进度。

湖南日报全媒体记者 王振亚 通讯员 余红青

读者话题

牙膏不是药,不能治疗疾病,更非“促长牙”“补牙洞”的神器——莫指望牙膏治牙病



湖南日报全媒体记者 肖祖华 通讯员 周家庄

牙齿有问题,吃饭不香,心情郁闷。不少牙膏商家借机推出“修补牙洞”“闭合牙缝”“稳固牙松动”“促进幼儿长牙”“让牙齿再生”等功能的牙膏,在网上,有的牙膏甚至按疗程卖,“三盒一疗程,无效可退货。”这些五花八门的牙膏是否真的能治疗牙病呢?日前,国家药监局发布消费提醒,牙膏不是药,不具有治疗疾病等特效功能,消费者要谨慎购买。

功效牙膏五花八门

7月27日上午,记者在长沙市天心区时尚生活超市看到,牙膏售卖柜台中有一款牙膏宣称能“补牙缝、修复蛀牙”,产品描述中写道:本产品由卡波姆、水、甘油组成。记者上网查询,卡波姆是凝胶基质,有增稠、悬浮等作用,并无修补龋齿功能。该款牙膏标价38元至58元不等,略高于其它主打“美白呵护”类牙膏产品。正当记者查看牙膏时,一名年逾六旬的阿姨选购了两盒该产品。她告诉记者,她看中的是产品描述中说的能修补蛀牙,想买回去给爱吃糖的小孙子试试,“贵点就贵点吧,一分钱一分货。”

随后,记者走访了几家药店,倒没有发现这种特效牙膏。在长沙市开福区蔡锷北路一家药房,记者询问店内工作人员是否有“修补龋齿,再生牙齿”功效的牙膏,工作人员表示只有“预防龋齿”的牙膏,在治疗上只针对“牙龈出血、肿痛”有功效。

记者在网搜索“促进幼儿长牙牙膏”,出现了大量宣传“补牙洞、闭牙缝”的不同品牌牙膏页面,月销量还不少。一家名为“盛浦旗舰店”的客服人员告诉记者:“我们的牙膏是通过有效成分吸收渗透,激活牙齿干细胞,从而修补牙齿。”记者问:“龋齿也可以修补再生吗?”客服人员给予肯定答复,并声称他们的产品使用3盒为一周期,用1盒效果不满意可退回。记者又接连询问网络平台上多家宣称同类功效的牙膏店铺,得到的功效回复都是肯定的。

牙膏治病无科学依据

牙膏真的有那么神奇吗?近日,有新闻报道称:一位消费者发现女儿有颗黑龋齿,于是购买一款具有“修复牙洞”功能的牙膏给女儿试用,结果牙洞非但没有修复好反而发展成6颗龋齿!

“牙膏通常是指以刷牙的方式作用于口腔牙齿表面,起到辅助清洁作用的半固体制剂,摩擦剂是牙膏的主要原料。”国家药监局提醒,在刷牙时,摩擦剂通过牙刷的刷毛在牙齿表面进行摩擦从而达到清洁、去除牙渍的作用。随着牙膏技术创新,在普通牙膏中添加相应功效成分,可使牙膏具有相应功效,如添加氟化物可以发挥一定的防龋齿功效。但要注意的是,任何牙膏都无法治疗口腔疾病。

公开资料显示,人的一生仅拥有两副牙齿——乳牙和恒牙,一般从6月龄左右开始萌出乳牙,2岁

半到3岁左右乳牙全部萌出;6岁左右陆续开始发生乳牙生理性脱落,恒牙替换萌出,12岁左右乳牙全部被恒牙替换,成为恒牙列。无论何种原因造成的恒牙脱落或损伤,都无法再生。没有科学证据表明,通过用牙膏刷牙,能对乳牙萌出产生影响,更不可能使恒牙脱落后再生。

国家药监局指出,龋病也就是通常所说的龋齿,是最常见的口腔疾病之一。在龋齿发生初期,牙釉质表面开始脱矿,龋齿的发展进程是不可逆的,也就是说,牙齿发生龋损(龋洞)后是不可再生的。使用含氟牙膏刷牙,可增强牙齿抗龋能力,但不能逆转龋齿的发展进程。而且,长期的牙龈疾病导致牙龈组织被破坏,进而引发牙齿松动,需要进行专业的口腔检查、诊断和治疗。所谓通过使用牙膏刷牙来“修补牙洞”“闭合牙缝”“稳固牙松动”,均无科学依据。

牙膏不准虚假宣传

其实,为有效治理市场上出现的各类功能牙膏乱象,相关监管部门早有动作。

2020年11月,国家药品监督管理局出台《牙膏监督管理办法(征求意见稿)》提出,除功效宣称部分应符合分类目录确定的允许宣称范围外,牙膏标签其他部分不得标注明示或暗示具有医疗作用、虚假或者引人误解、违反社会公序良俗的内容等。

2021年1月1日起实施的《化妆品监督管理条例》规定,牙膏产品参照普通化妆品管理,这也意味着牙膏只是普通日化产品。条例同时规定,牙膏不能明示或者暗示具有医疗作用,不能进行虚假或者引人误解的功效宣称。

在最新的国家市场监督管理总局2022年立法项目表中,《牙膏监督管理办法》在列。这也意味着,牙膏行业将迎来更严格的监管。

牙齿健康还得靠自己

中国口腔护理用品工业协会曾发表说明,牙膏是洁牙制品的一种,它能使口腔净化清爽,加氟化物后也只能起到预防作用。目前市面上所流行吹捧的“修补牙洞,牙齿再生”的牙膏产品基本上都是虚假宣传,吸引消费者眼球。

8月初,记者就此采访了湖南中医药大学第一附属医院主任医生陈世娟,她说:“一款牙膏是不可能修复牙洞作用的,龋洞内有很多牙细菌、龋坏的牙体组织、沉着的色素等,这些靠刷牙是不可能去掉的。”陈医生建议市民,每次刷牙不少于3分钟,刷牙要用牙线或者牙缝刷,将牙齿邻面牙颈部的食物残渣和软垢刷干净,再进行刷牙。同时,每半年可以进行一次口腔检查,提前预防口腔疾病。

消费者在选购牙膏时,不要迷信功效牙膏。牙膏不是药,不要受“疗效”误导而购买使用,良好的牙齿习惯,需要广大消费者保持正确口腔卫生习惯和饮食习惯。

百姓论坛

多用“湾村明白人”治理乡村

曾利华

据报载,去年以来,地处我省湘南腹地的耒阳市创新推行农村社会治理机制,把群众基础好、威望较高的老党员、老干部、老教师、模范人物、退役军人、致富能手等“湾村明白人”组织起来,引导他们在化解基层矛盾纠纷、清廉村居建设等方面发挥作用,收到了显著成效,笔者不禁为此叫好!

众所周知,农村中的自然村落(即湾村)是社会治理的最基层单元,也是社情最复杂、矛盾纠纷最多的领域。大到征地拆迁、项目建设、村务公开、宗族利益等引发的群体性矛盾,小到邻里孩子口角、宅基地之争、种田争水、看门狗伤人等个体性矛盾,都时有发生。这些矛盾处置稍有不慎,很容易引发严重后果。长期以来,这些矛盾的化解,多由村组干部“单兵

作战”,耗时耗力,有时效果还不一定明显。

而“湾村明白人”是老百姓的身边人,接地气、通下情,与老百姓有着天然的情感联系,在老百姓中享有较高威望,深得老百姓信服。现实生活中经常可以看到,做一个人的思想工作,有的人说尽千言万语,一点都不奏效,但换一个其信服的身边人,也许只说上一句,却是一言九鼎,让人茅塞顿开,彻底放下思想包袱。由此可见,湾村中的一些矛盾纠纷,在初发阶段假若由“湾村明白人”去化解,很可能起到“事半功倍、时半功倍”的理想效果。

让身边人管好身边事。“湾村明白人”化解湾村中的矛盾纠纷,有着他人难以替代的天然优势,只要把他们的积极性调动起来,“小事不出村,大事不出乡、矛盾不上交”就能基本得以实现,农村社会治理能力和水平就一定能够得到有效提高。

燃气消费 用户看到的为何总是糊涂账

编辑同志:

我是娄底华润燃气的一名用户。2021年10月的一天,燃气公司突然有人电话联系我,说我家燃气欠费2000元。可我一查询,表上显示还有200元余额,我又到微信缴费平台上查询,依旧显示有余额。我以为遇上了骗子,后反复确认才知道对方确实是该公司的工作人员。

今年7月份,我发现表上燃气余额不变,便打该公司热线反馈,对方给我发了一条欠费1000多元的短信,但微信缴费平台上却显示欠费930元,真不知哪个是真实的数据。

用户从缴费平台应该能清楚看到燃气余额,如气量不足应该有停气提醒,可我家不仅表上读数是错误的,连缴费平台都不靠谱,这给我生活带来不少麻烦,我希望燃

气公司给我一个合理的解释和处理结果。

袁女士

记者追踪:

7月27日,记者联系到娄底市华润燃气有限公司,一名工作人员查询了袁家的账户,显示欠费930元。燃气公司对此解释说,袁家是老式燃气表,需要人工抄表之后才能更新读数和费用,可能是工作人员去读数时用户刚好不在家,也可能信号不好或者没有电池,导致读数不准。该公司表示将进一步处理。

8月1日,袁女士告诉记者,燃气公司已安排人员给她家换了新表,她希望这次换表后能有个月明明白白的消费。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 余红青

“投币是1元,扫码要2元” 桂东锦程公交离奇收费

编辑同志:

我经常在桂东县白竹村与寨前镇中途的洋溪公交站上车,搭乘从桂东通往四都的公交车去寨前镇。每次上车,我都是通过扫码支付1元车费。7月18日16:25分左右,我上车后,看到扫码盘上显示的是2元,便告诉司机,我是去寨前镇,请他帮我设置成1元的扫码,结果司机说去寨前就是2元。我提出质疑,司机的解释让我莫名其妙:投币是1元,扫码要2元。为了不影响乘车安全,我不再与司机争执,按他要求打了2元码。事后,我给桂东公交公司打电话投诉,他们说去核实一下,结果五天

了还没给回复。

乘客

记者追踪:

7月26日,桂东县交通运输局回复说,该局高度重视,责令县锦程公共汽车有限公司核实并整改。公司安排工作人员进行了视频回放,确认乘客是扫码付款2元;公司对驾驶员进行了批评和教育,要求他在今后的工作中要耐心做好服务工作;公司对此深表歉意,并请乘客联系其工作人员进行退费。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 姬艳宁

急诊不急 患者干着急

编辑同志:

7月26日晚10点多,我丈夫因膝盖受伤前往省中医药大学附属第一医院急诊科就诊,医务人员说需要第二天早上8点来预约核磁共振。我去缴费时,缴费人员说今晚应该可以做,要我去核磁共振处看看是否有医生。我到后发现医生正在给别人做,便马上把丈夫叫过来。可医生却说晚上只能做头部核磁共振,要我明天预约,随后医生立即进行关灯、锁门一系列操作赶我们离开。第二天早上7点多,我们再到核磁共振处时,却被告知今天已约满,要明天来。

明明挂的是急诊,却被拖了两天才能去看病,我不明白,如果耽误病情该谁负责?急诊的意义又在哪里?

夏女士

记者追踪:

7月28日,记者联系湖南省中医药大学附属第一医院,其工作人员回复说,值班医生对病情有基本的判断,病人拿有急诊单,应该安排优先就诊。

随后,夏女士告诉记者,她在湘问频道的投诉引起了医院的重视,医院现已为其老公安排核磁共振检查并给出了合理的治疗意见。夏女士说,当晚值班医生不负责,但后来医院的有关领导一直在联系他们,态度很好。希望今后医院能始终如一地保持良好的作风和医德,更多地站在病人的角度考虑问题。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 余红青

天价罚款吓懵车主 原来是平台信息出了问题

编辑同志:

7月22日20点13分,我在澧县澧阳路骑摩托车上路时,因未缴纳交通事故责任强制险被交警拦下扣车,交警开出了公安交通管理行政强制措施凭证,按《道路交通安全法》第九十八条第一款处罚。大约一小时后,12123交警平台通知我:未按规定投保机动车第三者强制责任险,驾驶证记0分,罚款20000元。

我没买交强险是有错,但怎能会有如此天价罚款?

一车主

记者追踪:

7月26日,记者致电澧县交警大队,一名工作人员回复说,按《道路交通安全法》第九十八条规定,机动车所有人、管理人未按规定投保机动车第三者责任强制保险的,由公安机关交通管理部门扣留车辆至依照规定投保后,并处依照规定投保最低责任限额应缴纳保险费的2倍罚款。因平台信息出了问题,处罚2万元是错误显示。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 余红青

信号太弱 亲人联系成难事

编辑同志:

我家位于湘浦县观音阁镇木溪村溪溪口温溪冲,由于村里移动基站信号变弱,今年以来,家里人使用的手机便没了信号。我们常在外地,给老人打电话打不通,十分不放心。老人想与儿女联系,只有去高山或者基站附近才能正常使用,很麻烦。请求移动公司快点解决这个问题。

一村民

应该是由当地移动网络信号没有覆盖到位,已反馈到后台,48小时内联系该用户协商处理。他们会联系当地技术部门和维护部门人员去调整信号的覆盖,调试后,若没有解决再进一步派遣工作人员上门加装信号增强器和相关线路。

8月2日,记者再次联系中国移动湘浦县的维修人员,他说已完成检测上报等工作,这两天由于高温,不适合户外工作,过几天会去修理。

湖南日报全媒体记者 田燕 通讯员 姬艳宁

记者追踪:

7月28日,记者联系了中国移动客服人员,客服人员表示,该问题



湘问 投诉直通车