

这事 办好了

湖南日报全媒体记者 王振亚
通讯员 谷晓晓

预付的装修设计费已全额退还

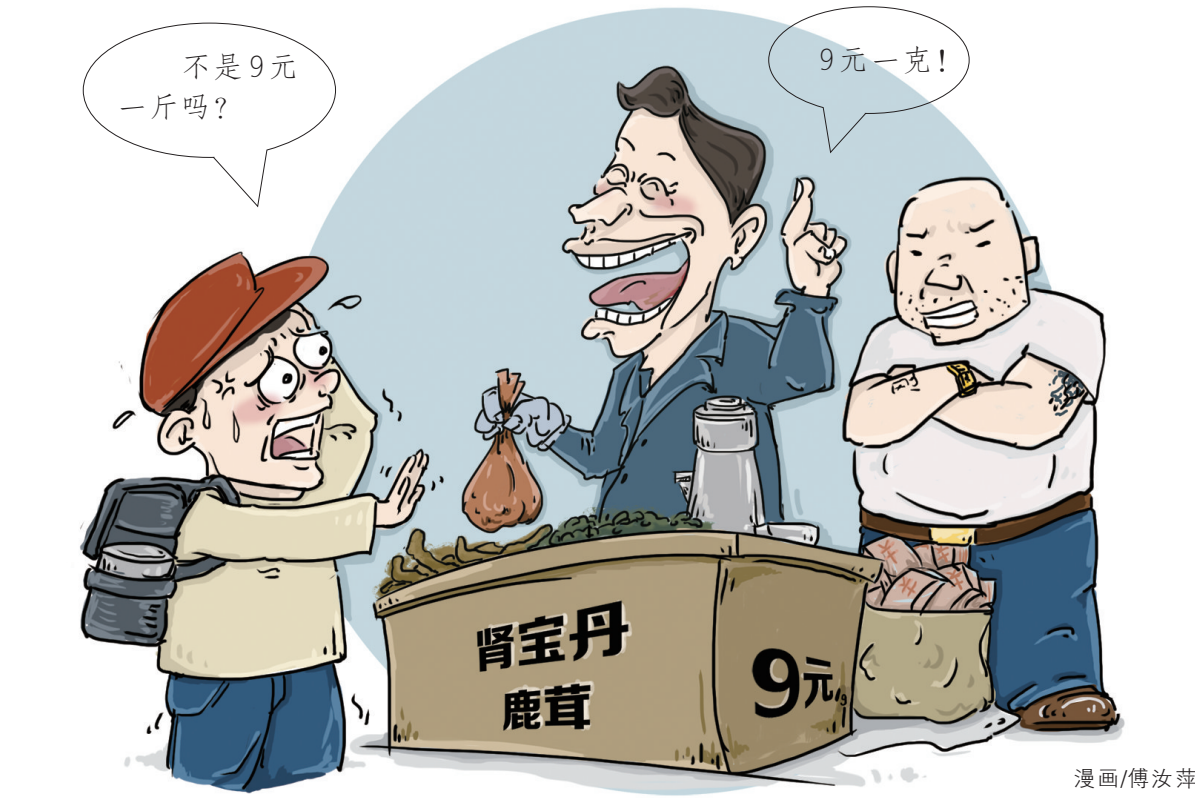
“感谢你们的帮助，我预付的6500元装修设计费已经全额退还了。”10月26日，吉首市民曹先生高兴地告诉记者，在湖南南客户端湘问频道的介入下，他的烦心事终于解决了。

2019年，曹先生在吉首市购买了一套商品房。此后，不断有装修公司对他进行电话“轰炸”。同年12月21日，曹先生与宣称“交房时可以按现价装修”的吉首市名匠装饰设计工程有限公司签订了室内装修设计合同，并预付了6500元设计费。商品房交付后，曹先生改变了主意，想退回当时预付的6500元设计费，可公司以合同有约定为由不同意。为要回这笔钱，曹先生不断地找公司和当地有关部门，问题还是迟迟得不到解决。最后，曹先生选择在新湖南南客户端湘问频道投诉。

10月16日，记者签发了曹先生的投诉，并联系当地市场监督管理部门帮助处理此事。10月23日，吉首市市场监督管理局回复说，经工作人员前往现场了解情况和调解处理，吉首市名匠装饰设计工程有限公司已将6500元预付款全额退还给了曹先生。

记者 行动

取证难，相关部门处置也为难？
这家“套路店”在坑害过往乘客



湖南日报全媒体记者 方兴

近年来，本报接到多起投诉称：沪昆高速与洞城高速连接处的大水收费站附近，有一家大水客运站饭店，一伙人在里面设局售卖金果，很多长途大巴车的乘客中招。11月上旬，记者来到实地展开了调查。

乘客：“斤”变成“克”被迫买单

李明是四川南充人，近日，他向记者讲述了他在大水客运站饭店的遭遇。

10月26日，李明从汕头回家。当晚9时多，他乘坐的大巴车开进了大水收费站出口处的大水客运站饭店。司机告诉乘客，在此停留15分钟。

大水客运站饭店门口摆放有两个柜台，分别在售卖鹿茸和金果。李明看到有一堆人在购买金果，也心动了，就问“金果多少钱一斤？”，有人回答“9块钱”。李明和同乡小姚便各称了6两多。没想到金果被老板打成粉末后，价格从“每斤9元”变成了“每克9元”，两人被分别要求支付2870元和2900元。

在与老板的争执过程中，他们乘坐的大巴车要发车了。这时，饭店里出来几个男人将他们围起来，声称不付款就不让上车。两人势单力薄，只好乖乖付款。

在大水客运站饭店停留过的乘客中，有不少人都经历了类似遭遇，其中主要为四川、贵州、云南的乘客。有个多次在此停留过的投诉者告诉记者，餐厅门口的这两个柜台都没有明码标价。今年7月份之后，墙上挂上了一块价格牌子，但距离柜台和称重处都较远。

现场：戒备森严“托儿”吆喝

11月6日晚上7时，记者到达洞城高速大水收费站高速口一侧，在距离收费站70米左右，记者看到了

大水客运站饭店的标牌。路边有一个供车辆进出的道闸，旁边设有保安岗亭。道闸紧闭，只供整车进入，并无行人通道。从道闸到饭店的直线距离大约还有200米，站在道闸外，肉眼看不到里面的情况。道闸口附近，还停有一台无牌照的吉普车，车里坐了2个人，一直在观望周边情况。事后，有知情人告诉记者，马路边的人是哨位，一旦外面有执法检查等动静，他们就会通知里面的人。

记者以进去吃饭为由，喊保安开闸门，保安只看了一眼记者，却不开门。记者听到里面有喇叭的叫卖声，具体什么内容听不清楚。

直接进去失败，记者只得从附近居民房进入到大水客运站饭店西侧围墙边。在围墙边的护坡上，记者能清楚听到里面有叫卖“肾宝丹”（也就是金果）。但由于有3台大巴车挡住了视线，记者还是无法看清饭店前的情况。

晚上8时40分，有一台贵州交运集团大巴车进入饭店，道闸升起。记者瞅准时机，快步窜到大巴车左侧，躲过保安的监视，随后贴车一路小跑，终于进入到饭店封闭区域范围。正如投诉者所言，饭店门前两侧位置摆着金果、鹿茸等，墙上不显眼地有一块价格牌，写着“金果9元每克”。乘客刚下车，有3男1女立即来到摊位前，女的大声说：“这个金果不错啊，我上次路过时买了，今天还给我来一点！”3个男的不停附和。一些不知情的乘客立即围了过去，3男1女提着“买”到的金果进入饭店后立即消失。所幸的是，记者跟随的这辆大巴车的乘客最终无人上当。

记者在饭店内待了20多分钟，其间，饭店门前所有的大巴车都陆续开走了，但记者发现，至少有7个“乘客”没上车，其中包括前面买金果的3男1女。知情人告诉记者，3男1女是“托”，其他人是“监测哨”。一些乘客反映说，他们在现场拍照和拍视频时，这些人就会围过来，抢夺手机，删除照片视频，并把“最近删除”文件夹里的视频照片清空，不给人留下证

据的机会。大巴车都走了，记者出门又成了难题。记者以出去拿东西为由，请门卫开门，但门卫就是不开。没办法，记者只好等待新的大巴车进来又出门离开时，采取进来时的方式偷偷溜出了这个地方。

部门：取证困难 执法无据

“9元一克，简直是天价！”投诉者一个个气愤不已。记者从网络平台查询到，跟大水客运站饭店看上去一模一样的金果每克在0.5元左右。11月7日上午，记者来到洞口县市场监督管理局反映情况。

该局综合行政执法大队负责人告诉记者，大水客运站饭店有两个注册登记，一个是大水迎宾客运休息点，一个是土特产售卖。此处设置售卖金果已经好几年了，他们早就接到过投诉。今年4月份，执法大队曾派人两度进入现场，其中一次是穿便服进入的，一次是制服进入的，但拍摄取证均未能成功。

大水客运站饭店以3男1女为“托”，多人做“监测哨”等情况均属实。但对对方谋财，并未对乘客进行过人身伤害，加上交易时未留下任何不法记录，该局无法根据对土特产售卖的注册登记进行强制性注销。在他们的督促下，今年7月，售卖点开始挂出价格牌，但还是有不少乘客反映陷入“斤”变“克”的局。

“乘客投诉时，我们都希望能提供现场拍摄到的证据，可惜都被售物的人彻底删除干净，没有留下任何强硬的视听资料。”这位负责人表示，他们也处于两难境地：取缔，无法律法规和事实依据；不取缔，这些人做的这些事不仅损害消费者权益，还败坏当地名声。

“无论如何，不能让这种不法行为再害人了！”投诉乘客呼吁相关部门尽早采取有效手段，取缔这种带有欺诈性的强买强卖行为，还过往乘客一个公平的购物环境。

谈心室

老师：我今年考上了大学，开始了我的大学生活，但是我很不适应。我高中的时候是班上的前几名，还是班干部，感觉自己有点牛。但进入大学后，我发现有同学已经提前接触了专业的学习，而我什么都不懂；寝室有同学说起自媒体、视频剪辑等头头是道，我却才接触到；我觉得自己的优势都消失了，同学的眼光再不会像以前一样聚焦到我身上。我以前对自己挺有信心的，现在却像一个小透明，我很失落、郁闷，我该怎么办？

上大学后，如何摆脱心理落差感

小军：进大学后，你感觉自己高中时的优越感消失了，自信心在消失，存在感也在减弱，这主要是由心理落差造成的。心理落差是指原有的自我概念、自我意向、自我定位或自我预期在新的情境中，实际感知和心理体验差别较大而形成的自我失落感。如当前，你原本的认知是“我还是一个不错的人”，但加入一个新的环境时，却有了“自己不如别人”的体验感受，这两者之间形成了巨大的差异，让你感受到失落、郁闷。

这其实是刚上大学的很多学生都会遇到的一种心理困惑。这种失落感会在学习上、生活技能上、人际交往上、眼界等方面体现，大学里面面对的是来自全国各地的同学，各有所长，当我们去比较时，总会发现有人比自己强，就会给你带来失衡的感觉，让你对自己产生怀疑。其实这是我们从高中步入大学这个小社会都要经历的一步。那我们应该如何消除这种心理落差感呢？

首先要理解差异并适应它。我们每个人成长的环境不一样，认知就有差异；每个人的天赋也不一样，在学习或技能上就有差异。存在这些差异并产生差距都很正常。不要自怨自艾，可以尝试去适应现在的状态，从而增强自身的适应能力。

其次需要接纳自我。大学生活是步入社会的一个重要的过渡阶段，这是一个培养、锻炼适应能力的机会。进入大学后，你只需要发掘自己的潜能和优势，当你在某个方面有专长、做出成绩时你就会被认可，这种认可会让你获得成就和价值的体现。它有助于你平衡心理落差，在接纳自我的基础上，寻找自己的目标和方向，通过自己的努力打破心理落差感。

第三，需要订立目标，规划生活。要明确自己的内心，看看自己与别人的落差在哪里，这些落差或者可以改善，或者扬长避短。结合自身实际情况树立目标，向着目标稳步前进。如在学习上你觉得不如别人，可以规划好自己的学业获得一个好成绩，尽快走出学业的迷茫；如体能上落后于别人，你可以每天锻炼，不断增强自己的体能。只要把你自己的每天的学习、生活安排好，向着目标一步步前进，心理落差就会慢慢缩小，逐步消失，做回开心的自己。

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）

湖南日报全媒体记者 肖祖华

“网上买了浙江美大集成灶，售后人员安装时却把我家厨房的烟道弄坏了，联系他们客服，对方不但不负责，态度还十分不好。”近日，长沙市民李女士向记者投诉。

李女士告诉记者，去年12月，家里网购了一套浙江美大集成灶，随后售后人员上门安装。由于集成灶的排烟口在下方，开发商预留的烟孔用不上，只能另行开孔。安装师傅表示可以开孔，收费为60元。安装师傅开孔时，李女士的丈夫多次提醒要注意力度，不要破坏了烟道。孔开后，安装师傅告诉他们，由于角磨机力度太大，烟管搞坏了一块，需要补点水泥。他们当时没有多想，只是叮嘱安装师傅搞严实点。

好好的厨房弄得乌烟瘴气，无力的李女士只得向新湖南南客户端湘问频道投诉。

10月底，记者多次联系浙江美大集团董秘，但一直无人接听电话。记者又通过“企查查”查询到公司品牌部电话，工作人员表示，将把问题反馈给售后部门，由售后部门联系进行处理。

在记者催促之下，浙江美大集成灶售后终于联系上了李女士。售后人员上门查看后，认为简单维修已经没用，应该是烟道坏了，售后人员留下一句“会向公司反映情况”就没有了下文。

记者再次致电公司品牌部，工作

前来作了简单处理。李女士发现依旧漏烟，又多次拨打售后电话，接线员都说告诉当地售后了，但此后却一直无人处理。国庆节假期，李女士收到到付包裹，一家人不知道是什么，过了几天，美大售后告知是配件。又经过一次修理后，还是没有解决问题。此后，售后开始推托，并拒绝承认是安装问题。

好好的厨房弄得乌烟瘴气，无力的李女士只得向新湖南南客户端湘问频道投诉。

10月底，记者多次联系浙江美大集团董秘，但一直无人接听电话。记者又通过“企查查”查询到公司品牌部电话，工作人员表示，将把问题反馈给售后部门，由售后部门联系进行处理。

在记者催促之下，浙江美大集成灶售后终于联系上了李女士。售后人员上门查看后，认为简单维修已经没用，应该是烟道坏了，售后人员留下一句“会向公司反映情况”就没有了下文。

记者再次致电公司品牌部，工作

网上投诉
ts.woc.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

安装费去向不明
村民5年盼不来自来水

编辑同志：

我们是宁远县中和镇宝峰村3组村民，早在2019年，我们每户向宁远县自来水公司交了1600元钱申请安装自来水，管道也安装了。可是5年都快过去了，我们就是没盼来自来水，有什么问题这么多年都解决不了？

一村民

记者追踪：
10月18日，记者致电宁远县自来水公司中和镇管理所，该所负责人解释说，当年村民的确是每户交了1600

元钱安装自来水，因这笔钱先是交给了村支书，而村支书后来生病中风了，不能言语，加上上任管理所所长也离开了，这笔钱村支书是否交给了上任所长，现在成了一笔糊涂账。自来水公司没有收到这笔钱，也就没有将这些村民录入公司系统，所以一直就没有开通自来水。管理所已将情况上报给公司，目前正在想办法解决此事。

5年都没能喝上自来水，投诉村民希望自来水公司能早日厘清问题，给群众一个交代。

湖南日报全媒体记者 田燕

公园草坪泛光灯边缘锋利易伤人

编辑同志：

我是浏阳市人，我发现浏阳市南湖公园草坪上的泛光灯像刀一样锋利，容易给游园群众带来安全隐患。10月15日，我和家人在南湖公园草坪上野餐，地垫正好铺在一个泛光灯上，孩子不慎摔倒在灯垫上，手竟然被泛光灯划出两条口子。我任子光着脚在地垫上走，也被这个泛光灯划出一条口子。南湖公园有多盏这样的灯，希望相关部门能引起重视。

一市民

记者追踪：
10月23日，浏阳市城市管理和综合执法局回复称，接诉后，该局立即组织工作人员前往现场勘查，发现南湖公园草坪上多盏泛光灯基础边缘锋利，确实存在划伤市民的隐患。该局经认真研究决定，将此安全隐患列入“一单四制”进行交办，在与南湖公园维护管理方株洲桥物业公司取得联系后，将所有存在隐患的泛光灯拆除，重新安装到绿化相对茂盛不易影响市民休闲的位置。

湖南日报全媒体记者 王振亚
通讯员 谷晓晓

九澧学府草草交房让业主不满

编辑同志：

我是澧县九澧学府的业主，开发企业先以疫情为由延期交房3个月，现在房子水、电、气未通，各种证件也不齐全，竟然就直接通知我们收房。谁来维护业主的权利？

一业主

记者追踪：
10月19日，澧县住房保障服务中心回复：经查，九澧学府项目确实未完成承接查验程序，不具备房屋交

付以及物业收费条件，业主反映的情况属实。我中心已于9月4日向企业业先以疫情为由延期交房3个月，现在房子水、电、气未通，各种证件也不齐全，竟然就直接通知我们收房。谁来维护业主的权利？

湖南日报全媒体见习记者 蒋诗雨

曾在不同省份工作
将来该上哪领养老金

编辑同志：

我在长沙市一家省属国有企业工作已3年，之前在河南郑州工作7年并缴纳养老保险金。请问：将来退休后，我应在哪领取养老金？

长沙一职工

关系所在地累计缴费年限满10年的，在养老保险关系所在地办理待遇领取手续，享受当地基本养老保险待遇；基本养老保险关系不在户籍所在地，且在每个参保地的累计缴费年限均不满10年的，将基本养老保险关系及相应资金归集到户籍所在地，由户籍所在地按规定办理待遇领取手续，享受基本养老保险待遇。

湖南日报全媒体记者 王振亚
通讯员 谷晓晓

已注销的健身房还在兜售年卡

编辑同志：

邵阳市优旺游泳健身房在8月已经注销，但未告知会员，并继续售卖年卡，很多会员都是在该公司注销后充的年卡。随后，健身房还打着周年庆的幌子圈钱，引诱很多人充了会员卡。10月12日，健身房因欠租金被房东新天地酒店，会员们才知道真相。我们微信群里有300多人买了会员卡，金额高达几十万元。希望有关部门对

一市民

这种不良商家进行严厉打击。

记者追踪：
10月20日，邵阳市双清区委网信办回复，因反映的问题牵涉人数多，金额大，建议当事人收集好证据到双清公安分局相关部门报案，以便能尽快立案调查。

湖南日报全媒体记者 田燕

站内站外票价为何相差23元

编辑同志：

我是辽宁人，在张家界旅游后，于10月17日从武陵源汽车站售票机上买了2张从武陵源发往长沙西的汽车票，共付了206元。我上车后，发现从客运站上车到长沙的旅客每人只要80元车费。这是怎么回事呢？

一乘客

客在武陵源汽车站售票机买了武陵源发往长沙西的汽车票，2张共计支付206元。经调查核实，该旅客购买的车票金额未超出主管部门核定的价格。局执法大队就该旅客所乘的湘G30799车辆擅自降低票价、站外上车行为，对张家界云安运输发展有限公司负责人进行了约谈，并要求公司对该乘务员进行处罚。公司于10月19日对乘务员处罚款500元，并在全公司进行通报。

湖南日报全媒体记者 方兴