

## 不吐不快

## 莫让「续费刺客」肆意伤人

振亚

最近,不少消费者向《湘问·投诉直通车》反映称,他们在不知情、未告知提示的情况下被App运营方或服务商扣费,合法权益受损。数据显示,某投诉平台累计收到自动续费类投诉超22万条,其中2025年就达7万条之多。“开通易、取消难”的“续费刺客”,已然成为群众反映强烈的消费痛点。

窥斑见豹,“续费刺客”套路主要集中在三方面:一是将自动续费条款以极小字体隐藏在冗长协议之中,刻意规避消费者注意;二是故意设置操作壁垒,将续费取消入口层层隐藏,让消费者难以查找;三是打着“首月优惠”“红包抵扣”“抽奖福利”等幌子,包装自动续费选项,诱导消费者开通。

乱象背后,一方面是部分商家为了逐利将“套路扣费”作为盈利捷径;另一方面则是监管存在漏洞,支付机构与平台之间相互推诿,形成“免责壁垒”。对此,今年4月正式施行的《互联网平台价格行为规则》已作出明确规定:平台经营者、平台内经营者采取自动续期、自动扣款方式收费的,每次扣款应当提前将扣款时间、金额、取消途径以显著方式提醒并通知消费者,允许消费者随时取消自动续期、自动扣款。这为整治自动续费乱象提供了坚实的制度依据。

向“续费刺客”开刀刻不容缓。监管部门应加大执法力度,对违规平台从严查处;平台企业应摒弃套套路钱短视行为,敞开心扉取消续费方便之门;消费者也要增强防范意识,认真查阅服务条款,遭遇侵权时及时依法维权。唯有多方联动、同向而行,才能斩断违规扣费黑手,营造安全、放心、清朗的数字消费环境。

## 谈心室

## “985苗苗”,学会和情绪握手言和

老师:

我就读于重点高中,是旁人眼中的“别人的孩子”:奖状贴满墙,竞赛保送重点班,考过年级第一,还担任班长。老师称我“985苗苗”,父母夸我“前途无量”。可不知从何时起,校园令我心悸——清晨的闹钟、上课的铃声,都会让心脏骤然收紧,我害怕辜负老师的期待,怕“好学生”的人设碎成玻璃碴。一睡觉,脑子里全是分数、排名和“你不能输”。我感觉快要撑不住了。

小桐

亲爱的小桐:

读完你的信,我多想穿过纸页,轻轻拍拍你单薄的肩,告诉你:你真的已经很棒了。你不是“不行”,只是太累了。你的内在在温柔地提醒你:停一停,喘口气吧!

首先,请允许自己“害怕”。恐惧不是罪名,也无需向任何人致歉。正视情绪,本身就是一种勇敢的温柔。困住你的,从来不只是作业和考试,还有无形的声音——“只有最优秀才值得被爱”。“985苗苗”的标签像一件不合身的外套,逼你藏起所有脆弱;旁人一句“你都这么优秀了,有什么好烦恼”,更让你把焦虑生生咽下,独自在深夜反刍。但请记住,疲惫与迷茫都是真实的感受,它们值得被听见,而非被镇压。允许自己脆弱,才是对长久努力最体己的奖赏。

如果你愿意,我们可以从一些很小的事情开始尝试:

心慌时,试试“着陆练习”:快速环顾四周,说出眼前五样物品,触摸手边四种质地,聆听三种声音,分辨两种气味,再尝一口口腔里残留的味觉。短短三十秒,就能把飘远的思绪拉回当下,让呼吸重新柔软。

你也可以抽出一张白纸,画两条曲线:一条记录最近十次考试排名,另一条写下每天睡前的情绪分值(0—10)。你会惊讶地发现,分数或许依旧高企,可心情早已在丘陵间起伏跌宕。把这张纸递给父母或信任的老师,让图像替你开口:“我真的有点累。”

更重要的是,每天给自己布置一两项“小到不可能失败”的任务:背五个单词、整理书桌一角、对走廊里的同学道一句早安。它们不会带来耀眼的分数,却能在你心里悄悄积攒“我可以”的微小。重建对生活的掌控感,它正是你对抗焦虑最有力的抗体。

若焦虑失眠状态持续,请务必主动寻求专业支持。心理老师、专科医院、24小时热线,有人愿倾听、能提供专业帮助,他们在默默守候。别困于孤独情绪,向信任的人坦诚困境并非软弱,而是对自己温柔负责。

在这里,也想对所有正在陪伴“小桐”的父母与老师说几句话:请把“这次考得怎样”换成“今天开心吗”,把“不该错”换成“我们一起看看”。少一点“别人家的孩子”,多一点“你累了就歇歇”。在校园,为孩子留一扇可随时推开的心理辅导之门;在家里,给孩子一处可以自由崩溃的柔软角落。让他们确信,无论名次升降,无论标签亮暗,他们本身就值得被深爱。

愿所有被成绩追赶的孩子,都能学会与自己的情绪握手言和,更能明白:偶尔的退缩与眼泪,不是失败,而是成长路上最动人的勋章。

湖南省高校心理健康服务团队:蒋韵(张家界学院)、龚勋(长沙理工大学)

## 记者调查

## 食材“美颜”,套路不止“生鲜灯”

湖南日报全媒体记者 李成辉 通讯员 杨玉圆

“一盏‘生鲜灯’,食材好坏傻傻分不清!”所谓“生鲜灯”,是指通过调整光照颜色,使食品呈现更鲜艳颜色的灯具。虽然相关部门早已出台使用规范,但记者通过调查发现,给生鲜、肉类等农产品“美颜”的手段花样频出,不少经营者钻监管空子,用其他方式修饰食材外观、掩盖瑕疵,消费者稍不注意就会踩坑。

## “生鲜灯”误导消费

“生鲜灯”照明设施会让鲜肉等农产品颜色失真,影响选购。有市民反映,日常买菜格外谨慎,为规避生鲜灯造成的视觉误导,会将鲜肉、卤味等食材移至自然光下观察,看清食材真实品相、核实新鲜度后,才会安心购买。

2023年12月1日起,《食用农产品市场销售质量安全监督管理办法》正式施行,明令禁止使用改变生鲜真实色泽的照明设施。我省迅速开展“生鲜灯”专项整治,各地市场监管部门紧盯农贸市场、商超、生鲜门店等重点场所,约谈经营负责人、全面排查生鲜销售点位,督促商户整改更换违规照明设施,并常态化开展“回头看”督查,持续规范生鲜经营照明使用。

虽然“生鲜灯”治理成效突出,但漏网之鱼依旧存在。前不久,怀化市鹤城区西站菜市场多家卖肉摊位因违规使用“生鲜灯”被查处。记者在长沙市芙蓉区清水塘农贸市场等地也看到,一些商户违规使用“生鲜灯”,涵盖鲜肉、水果等档口。在灯光渲染下,食材色泽鲜亮诱人,极易误导消费者。

长沙市场监管部门表示,将对相关市场开展排查整改,并强化日常巡查监管,同时提醒市民发现违规使用“生鲜灯”行为,可拨打12315、12345热线进行举报。

## 食材“美颜”障眼法

执法人员坦言,“生鲜灯”乱象整治难度不大,问题在于隐蔽性强、难以辨别。记者调查发现,不少灯具看似普通白炽灯,环境光线却偏色失真,若不细致观察,很难察觉其中猫腻。

加装有色灯罩,是目前市场上最为普遍的“生鲜灯”障眼法。部分商户使用的是合规灯具,但私自加装红色、橘色等有色灯罩,如此便能轻松实现与普通“生鲜灯”异曲同工的“美颜”效果。该方式简单易得,既能规避监管,又能提升卖相。

光谱添加“佐料”,其隐蔽性更强。记者走访发现,部分商户灯具的灯珠、灯罩虽为纯白,光线却泛着粉紫色,美化效果与违规“生鲜灯”无异。记者咨询商家得知,此类灯具多为网购所得。记者查询电商平台发现,不少灯具打着“新国标”“隐形红”旗号售卖,甚至支持色温自由调节,可红白切换、随心组合,还针对猪肉、牛羊肉、卤味、水果等不同品类定制灯光。

巧用背景配色,打造隐形误导效果。还有商户不改动灯具,依靠高亮白光、暖

光灯搭配红色围挡、衬板与垫底布景,借助光线反射烘托食材红润质感,制造新鲜假象,对肉类等农产品的视觉误导尤为突出。多家商超及农贸市场鲜肉档口,便通过红色底板搭配强光照明,形成隐蔽的环境式补光,变相实现“生鲜灯”作用。

## 新规乱象亮相

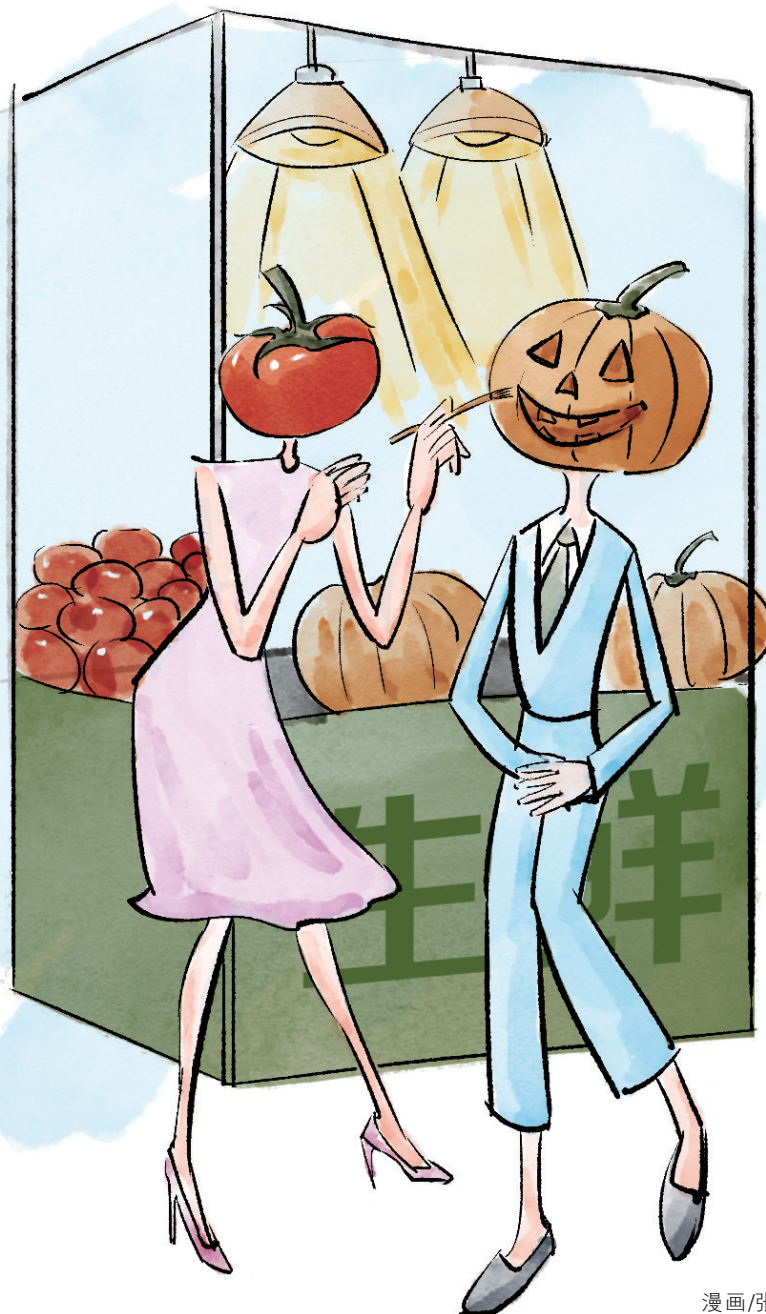
针对上述乱象,近日国家市场监督管理总局再度出手,发布《市场监管总局关于严禁使用“生鲜灯”的公告(征求意见稿)》,明确要求销售生鲜食用农产品,不得使用对食用农产品的真实色泽等感官性状造成明显改变的照明等设施,误导消费者对商品的感官认知。

记者注意到,相比2023年发布的管理办法,新规进一步细化相关要求,比如明确不得使用有色灯罩、有色塑料袋等灯具

外罩、大面积有色围挡或者背景板、类似用途的其他设施等销售生鲜食用农产品,影响消费者对农产品的真实色泽等感官性状的认知。

业内人士建议,针对“生鲜灯”问题,要进一步补齐标准短板,如明确色温标准、使用纯白色灯具;甚至可以统一更换灯具,减少商户自行使用非法灯具的可能性;同时加大对违法“生鲜灯具”的生产和销售环节的打击力度。

记者从省市场监督管理局获悉,我省已经下发通知,要求各地认真学习“生鲜灯”排查指南,结合日常巡查与专项整治,常态化排查“生鲜灯”线下经营门店使用、线上电商平台销售情况。同时,督促市场开办方、经营主体及网络平台全面自查自纠,聚焦销量大、投诉多的重点强化抽查,从严查处违法违规行为,并曝光典型案例,形成长效监管震慑。



漫画/张杨

## 读者话题

## “喜庆纸杯”暗藏健康风险

湖南日报全媒体记者 李成辉 通讯员 杨玉圆

吸管等)使用”。

## 杯口印花触碰安全红线

用于喝水的“喜庆纸杯”,却不建议直接对嘴饮用,看似矛盾的提示背后,是产品类别与实际使用场景之间的错位,而满版印刷、杯口无留白的设计,更是触碰了食品安全的监管红线。

根据相关规定,直接饮用类纸杯的杯口距杯身15毫米内及杯底距杯身10毫米内不能印刷图案。这项强制性要求,核心就是为了防止消费者嘴唇接触杯口时,误食油墨中的有害物质,守护入口安全。反观市面上大量杯口布满印花、图案直达杯口的“喜庆纸杯”,其真实身份多为“包装容器类纸杯”。这类产品不受杯口印刷限制,并非为直接饮水设计,不属于“直接饮用类纸杯”。

但部分商家为拼销量,刻意模糊产品类别,把包装容器类纸杯包装成“待客饮水杯”进行销售,利用消费者对国家标准的认知盲区,凭借“高颜值”“低价格”吸引消费者,却未以醒目方式告知使用风险。据省质科院专家介绍,即便标注“建议使用吸管、勺子”提示,这类纸杯仍存在难以消除的健康隐患,毕竟纸杯在堆叠存放过程中,杯底和杯身外侧的印刷图案极易摩擦掉色,污染其他杯子内壁,形成二次污染。

记者还了解到,近年来我省多家生产

企业召回过类似不合格纸杯,原因就在于杯口印刷存在有害物质摄入风险,不符合直接饮用类纸杯生产规范。

## 守护群众日用消费安全

省质科院专家提醒,在选购和使用一次性纸杯时,要牢记“一看、二闻、三捏”。看产品包装标注是否齐全,有无清晰的生产厂家、生产日期、执行标准、产品类别,警惕无厂名、无标准、无生产信息的“三无”纸杯,优先选择杯口无印刷的素色纸杯,过于洁白的纸杯可能添加了荧光增白剂。闻纸杯是否有刺鼻的油墨味、塑料味或其他异常气味,若有异味,切勿选购。用手捏纸杯,优先选择杯身挺度好、质地厚实的产品,避免选购一捏就扁的软塌纸杯。即便合规合格的一次性纸杯,首次使用前,也建议用温水冲洗,以减少杯内残留的有害物质与细菌。

专家还呼吁,相关企业要严格执行国家标准,规范产品标识与宣传行为,杜绝混淆产品类别,不可误导消费者。对不符合安全要求、标识不规范的红网纸杯,电商平台应及时采取限流、下架等处置措施,决不放任问题产品借流量收割消费者,埋下健康隐患。监管部门应持续加大日常巡查与抽检力度,从严查处杯口违规印刷、标识信息不全、虚假宣传等问题,守护群众日用消费安全。

## 党报帮你办

投诉热线:18670055661



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

## 衡东

水厂资源枯竭  
找到新水源地

编辑同志:

衡东县杨桥水厂陈家桥取水点突发水资源枯竭,水厂无法正常制水供水,附近居民生活饮用水困难。是不是要尽快寻找新的水源地?

一居民

记者追踪:

衡东县杨桥镇人民政府回应:我镇组织工作人员配合上级部门和专业机构积极寻找新的水源地,目前已找到合适的水源地,前期施工准备已就绪,正在全力建设中。

湖南日报全媒体记者 方兴

## 芙蓉区

## 小区业主私自安装道闸?

编辑同志:

长沙市芙蓉区桐荫里小区内有人私自安装道闸,占用公共区域、公共道路,甚至占用消防通道,存在安全隐患,希望相关部门现场核查、责令拆除。

一居民

记者追踪:

4月24日,芙蓉区韭菜园街道办事处回应:此举系该小区38号楼栋业主为解决公共停车空间不足、外来车辆随意停放导致交通堵塞及应急通道受阻等问题,于2025年经集体协商后自主出资安装,目前由热心业主共同管理维护。社区已要求管理方确保道闸使用不影响应急救援通行,后续社区将持续摸排并协调多方意见,统筹兼顾停车秩序与安全需求。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

## 涟源

道路开挖处  
已完成沥青铺设

编辑同志:

涟源市红旗路科工局公交站附近道路进行管网改造,但开挖处仅用一些砂石进行回填。近期降水较多,填埋处凹陷严重,市民驾驶电动自行车通行不便,容易摔跤。

一居民

记者追踪:

4月27日,涟源市住房和城乡建设局回应:经现场勘查,由于连续阴雨不利于铺设沥青,只能用砖头和砂石暂时填平。目前,该路段已经完成沥青铺设施工。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

## 新化

## 水井补贴款为何还没到位

编辑同志:

根据新化县人民政府发布的《新化县新建深水水井水窖项目奖补实施方案》,村集体打井可按规定申请财政奖补资金。2022年10月,荣华乡谭家村横过山组村民集资建设了一口深度在201米以上的水井,对应奖补金额为3.5万元。该水井验收已4年,但奖补资金至今仍未落实。

一居民

记者追踪:

4月27日,新化县水利局回应:因县级财政紧张,奖补资金暂未拨付到位。目前,正持续对接县财政并向上级汇报,明确专人跟踪推进,力争尽快兑付到位。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽

## 武冈

## 通组道路盼硬化

编辑同志:

武冈市文坪镇罗宏村11组有条约150米的通组道路因涉及基本农田,需调规后才能硬化,但一直没有结果。该道路雨天泥泞难行,实在影响村民出行。

一村民

记者追踪:

4月22日,武冈市文坪镇人民政府回应:文坪镇罗宏村11组通组道路为3米宽土路,全长约150米,目前可以通行小车。因该道路涉及永久基本农田,2025年9月,经现场测绘踏勘,文坪镇已将调规申请报告上报上级主管部门,目前正在审核中。我镇将在土地调规到位并允许修建后,尽快启动路面硬化。

湖南日报全媒体记者 龚雅丽