

新闻幕后

□记者 秦雪丽

一年一度的3·15纪念活动落下帷幕,忙活了大半个月,碰到过大大小小很多投诉,成功解决的不少,调解失败的也有。

一位工商部门的调解员曾透露,在他受理的投诉中,没有达成共识、最终调解失败的原因有很多种。但总的来说,主要包括两点,有商家不配合的蛮横,也有消费者“狮子大开口”,维权不理性。

从事调解纠纷10多年时间,这位调解员说,他最满意的调解

维权,千万不能情绪化

是“掉色紫菜”。一位消费者拿着一袋紫菜来投诉,就说了一句话:“这袋紫菜只有18元,我不要求什么赔偿,我也不能说厂家的坏话,我只希望厂家能好好解释一下,为什么以前的紫菜不掉色,而现在紫菜却掉色?”

厂家人员来的时候抱了很多包紫菜,态度也很积极。针对消费者提出的问题,当场用水泡做了实验。以前的紫菜都是晒制,而现在大都是机器烘干,制作过程中,组织细胞被损坏导致掉色。

“心平气和的一番话后,疙瘩解开了。”这位工商调解员说。权益受损,采取措施维权无可厚非,但现实中,往往会有一些消费者采取过激手段,不理性地狮子大开口,最终导致调解失败,甚至是以激烈的“口角战”告终。

采访中,一位家装企业厂家的售后经理曾抱怨,他专门从外地赶来了解情况,为的就是好好解决投诉。但现实却是,去了客户家,对方不给他说话的机会,最后抱着他的胳膊称,如果当场不解决问题,就不能走。

最终,这位售后经理写了保证书,才得以离开。这位经理称,走出门的时候,他心中有些悲凉,他可以理解顾客的心情,却难以接受这种不信任。这一切有商家推卸不了的责任,也有消费者的苛刻。

遇到纠纷,心平气和地说出心中的想法,维护自己的合法权益的同时,也要给别人说话的机会。只有站在平等的位置,抱着一种冷静理性的心态看待问题,才能更好地解决问题。商家应这样,消费者也应这样。

征稿启事

为加大本地读者评论力度,形成关注烟台的良好氛围,本报诚邀烟台市民针对烟台新闻及各种社会现象,在互动版发出自己的声音。

如果您对烟台身边事觉得不吐不快,对自己的经历见闻有话要说,或者对烟台城市发展有自己的建议,《我有话说》栏目欢迎您的参与;如果您读本报新闻后想谈谈看法,《评报区》、《一家之言》栏目也等着您。

稿件字数以500-1000字为宜,择优刊发,稿费从优。

投稿邮箱:qlwbqss@163.com

家长,请握紧孩子的手

□见习记者 陈莹

幼儿园的一项安全意识调查,结果却让人惊出了一身冷汗。当他们从精心呵护的家庭走向相对复杂的“小社会”时,第一次考试就得到了“不合格”,而背后却是作为孩子第一任老师的父母对安全认识的浅显。(本报3月18日C03版报道)。

每一个孩子都承载着一个家庭,甚至是一个家族的喜怒哀乐。作为纯洁与羸弱的代名词,孩子面临的一切都需要家长事无巨细地呵护。

在记者做社会调查的过程中,问及是否注重对孩子的安全教育时,几乎每一位家长的回答都自信满满。然而,当记者详解了6个问题背后所隐含的安全指向时,家长们却沉默了。

尤其在“孩子走失,该向谁寻求帮助”这个问题上,家长们不假思索地回答:“警察”。可当记者指出不是所有场合都会有警察时,家长们突然就茫然了。而在“孩子是否知道紧急电话”这个问题时,答案呈现了一边倒的“不”!

当担负着保卫孩子重担的家

长,对于“安全”都失去了逻辑失辨力时,又如何奢望他们以最简单的语言和生动的方式,去教导纯如白纸的孩子呢?

在采访的过程中,从事了30年幼儿教育的孙津莉告诉记者,虽然一次次告诉家长,每天早上入园时一定要检查孩子的口袋,是否将小物品带进了幼儿园,却仍然屡查不禁,甚至有的孩子认为这是“为难他们”。

而事实上,在烟台市每年都会发生小朋友,将小物件塞入鼻、耳等身体部位的情况,甚至有的

带物件的小朋友,“分享”给了其他的小朋友,引起他人受伤的意外事件。

与其看到关于孩子受到恶性伤害的不幸事件而落泪,莫不如记住:每一件有关孩子的惨痛事件发生之初,都有着成年人的疏忽大意。

防患于未然,绝不是空口而谈。因为,每一个家庭都承受不起孩子受伤的惨剧。

家长,请在握紧孩子小手的同时,也一定要握紧“安全意识”这双无形的手。

评报区

敬畏规则 才能文明驾驶

回应《不看红绿灯看监控》

□孙维国

不看红绿灯看监控。此中原因固然不少,但关键是缺失对规则的尊重和敬畏。可见,自觉文明驾驶,前提是提升驾驶者的安全意识。因为,从心理学角度分析,只有意识越明确越具体,对行为的影响才越强烈,越有效;反之,意识过于笼统和抽象,对行为的影响就越弱。换言之,只有意识增强了,才能真正尊重、敬畏交通规则,进而文明驾驶。

那么,如何提升驾驶者的交通安全意识?办法有很多,但关键在坚持宣传教育。现在资讯发达,除了电视、报纸、广播等传统传播媒介,网络、手机等新媒体也具有强大的传播功能。充分利用这些载体和平台宣传交通安全,长期坚持,在潜移默化中,人们的交通安全意识便能慢慢提升,对规则的尊重和敬畏才能转化为行动。

尊重、敬畏规则,既体现文明素养,也是对自身和他人安全的保护,反之,漠视规则,破坏规则,就会遭致惩罚,付出代价。做一个文明人,就从最基本的尊重、敬畏规则开始吧。

一颗糖骗走孩子 谁该为此负责

回应《一颗糖“骗”走一半孩子》

□赵连卿

一颗糖的诱惑能有多大?幼儿园的孩子给出了答案,一颗糖能把一半的孩子骗出来,但这个结果着实让人吃惊,那就是孩子的安全意识竟然会被一颗糖果给击退了。

如果不从幼儿园的孩子开始抓安全教育,切实增强孩子的安全意识,谁又能为孩子的人身安全做一份保证呢?经常在电视上看见寻找被拐孩子的新闻,家长们都伤心欲绝,看的人都会心生怜悯,为他们的孩子祈祷和祝福。但如果家长能对孩子的安全多一份心,孩子有更多的安全防范意识,这些事件就可能少很多。与其亡羊补牢,不如现在就把孩子安全意识差的短板给补上,这对孩子来说也是终生受益的。

对家长来说,给孩子补上安全教育课,一方面需要潜移默化,可以通过寓言故事教育孩子,不跟陌生人走,不吃陌生人的东西等等。虽然不能把每个人都当成骗子,因为那样会降低社会的信任度,但孩子们防范骗子之心却不能丢;另一方面,要让孩子熟记110、120以及家长的电话号码,到了特殊情况时来拨打电话求救,不至于束手无措。

一家之言

给流浪动物们 一个温暖的家

□许佩佩

看到烟大学生义卖《齐鲁晚报》救助流浪动物,市民们踊跃参加的报道,很是感动。逛街时,经常遇到一些流浪的小动物,很可怜。有些好心的人,买来火腿肠、小鱼来喂这些流浪动物。虽然在这些人的帮助下,流浪动物有一口饭吃,不至于饿死,但是这并非长久之策。所以救助流浪动物,需要大家共同努力,团结起来,有钱的出钱,有力的出力,给流浪的动物建立一个属于它们的家。

动物也是生命,看到那么多生命在没人管的情况下,病死、饿死、被轧死,心里很不舒服。有时候遇到流浪小动物,就买点吃的给它们吃,但是仅仅这样是不行,它们不仅面临着吃饭的问题,还面临着住和安全的问题。必须从源头上解决这些问题,流浪动物的救助才能见效。希望大家都能奉献自己的爱心,让它们感觉到温暖。

关注流浪动物不只是一时兴起,还需要长时间的坚持。而且,救助流浪动物不是一个人的事,需要大家团结起来。在这方面加大宣传,动员大家一起来关心、救助流浪动物,希望更多的人开始关注动物的生存环境和生存状态。

车等人还是人等车



漫画:王小涵



我来抛砖

@辣椒小百合:我家小区门口就有斑马线,很多车无视斑马线,总是加着油门飞速而过。马路对面有个小学,每到孩子们放学时,只能出动交警来维持秩序。

@80485603:行人让车,那是修养好;汽车让人,那是素质高。

@青新园林煮酒:有一次过斑马线,一机动车司机示意让我先行,我很吃惊。

@等待你的出现:有时候开车你让行人先过,后面的车就按喇叭。

@风吹绿锦纹:上下班过马路真是得小心翼翼的,司机基本上遇到斑马线的时候不减速,有的还闪着灯,一脚油门就过去了。

@朱顶红:我见过的能主动在斑马线前减速的车主,就没超过10个,99%都是踩足油门直接冲的。

@林娴娴:开车遇到斑马线,先让行人过,然后就会有不少车从我身后超车。这倒也罢了,有的车主还恶狠狠地瞪我一眼。

@Kuspt:像我一样每次开车停下等人的不多,更素质的是,有些车过人行横道还加速,甚至还按喇叭吓唬行人。

@风吹绿锦纹:我同事的婆婆就是过马路没躲开,被车刮倒了,结果手臂骨折了,都快70的人了,遭老罪了。

@网友:有天上上班过马路,人特别多,没有车让,最后有个中年人主动把车停下了,让我们先走,结果后面的车一片喇叭。其实,早上那会路上一点也不堵,让行人也不会耽误多长时间,主要是很多司机还没形成减速过斑马线的习惯。

来源:烟台论坛

我有话说

□任平生(芝罘区)

最近这一个周,随着冷空气的到来,气温骤降,把刚脱掉的羽绒服又重新穿了起来。白天在单位还好说,但晚上回到家却发现,天气冷了,暖气片的温度也跟着降了。摸一摸暖气片,还没有我手心的温度高。交了两三千元的供暖费,说是供暖时间到3月31日,这才3月中旬差不多就给停暖了。想起供

热公司供暖季前拍着胸脯打的包票,心里真不是滋味。

前些日子气温上升,供热公司可以根据天气变化调低供热温度。但这个周气温明显降低,为何就不能让暖气重新热起来呢?暖气费交的是整个供热季的,如果大概半个月前就把暖气停了的话,这部分的供暖费是不是应该退还给用户呢?

如果说非要为了节能减排这个目的,我觉得可以在3月中

旬左右停止集体供暖,谁想继续供暖就交费继续,不想供暖的就不必交费。根据自愿的原则供暖,既让不想继续供暖的住户省掉了笔支出,又能够让想要供暖的住户继续享受温暖的室温。

每年供暖季从开始到结束都会有不少用户投诉,这种情况已经不是一年两年的事情了。年年供暖年年遭遇众多用户投诉,这需要供热公司的反思。供热公司

就那么几家,按片划分导致市民也无权选择用哪家供热公司的暖气。只能选择供不供暖,而不能选择由谁来供暖。

供暖事关千家万户,事关百姓冷暖,政府部门应当从确保民生的高度,积极协调,为用户做主。作为供暖方,虽然掌握着供暖的话语权,也应俯下身子,收起霸气,诚心诚意地为用户服务。否则,遭遇用户集体用脚投票,尴尬的还是你自己。

百姓冷暖事不能当儿戏