

读者话题

“附近药店晚上关门”“线上买药无人配送”，夜间生病的你是否选择了忍？市民呼吁——

让深夜买药不再难

湖南日报全媒体记者 王振亚 通讯员 李美玲

不少人有过这样的经历：深夜一个人加班胃病发作了，和朋友吃个宵夜突然闹肚子了，半夜里孩子持续发烧……够不上去医院急诊，但又有必要吃些药缓解，这个时候，如果家门口的药店恰好有24小时售药服务，就能解燃眉之急。记者经过调查发现，24小时售药服务不可或缺，但坚持提供这种服务的药店并不太多。服务也参差不齐，群众的夜间应急购药还得不到保障。

“24小时售药”难觅，市民夜间购药难

得了“头疼脑热”的小病，买点药缓解症状是很多人选择，可如果是深夜有了病痛，到哪里去购药呢？

近日，家住长沙市望城区月亮岛街道的熊女士就遇到了这样的事。11月8日凌晨1点，熊女士的儿子突然拉肚子，可家里常备的药已颗粒不剩。附近哪儿可以买到药？熊女士赶紧拿出手机搜索。幸运的是，她发现距离她家950米处有一家药店还在营业。熊女士连忙赶过去。药店大门紧闭，但开了一个24小时售药窗口，有专人值班。事后，熊女士感慨道：“平时感觉不到药店24小时售药的重要性，但还真少不了这样的服务。”

有些药店打烊后，推出了自动售药机以解决群众的购药需求，望城区的养天和和大药房阳丰店就有这样一台售药机。每天夜晚，自动售药机就作为实体药店的补充，为群众提供不打烊服务。11月13日23时许，记者在现场看到，有人在此购买治疗牙疼的药，从选药到扫码支付、取药，不到两分钟轻松搞定。

记者从药品流通行业协会了解到，市面上共有24小时药店、24小时售药窗口和24小时自动售药机三种不间断售药形式。然而，深夜买不到药依然是困扰着消费者的一个大问题，也是医药转型线上后面临的一个重大难题。

“前几日凌晨3点，因为身体不适急需买药，好不容易找到一家门口张贴着‘24小时营业’标识的药店，但关着门、黑着灯，没有人，打电话也联系不到药店的工作人员。”近日，长沙市民李先生向记者吐槽夜间购药遇到的难题。

夜间买药难更是让家住长沙市开福区的杨先生遭到了不幸。杨先生患有心脏病，7月28日晚上，在外休闲的他突然

不适。以往遇到这种情况，杨先生只需服医生开的药就能解决问题，可那天恰好忘记带药，也大意地认为不用去医院，于是他去周边药店购买。此时已经近零时，他常去的两家药店都已经打烊，在寻找药店的路上，杨先生不幸死亡。

现在很多人喜欢通过跑腿软件来解决夜间购药问题，但如果不是24小时销售药品的窗口，凌晨之后的线上订单也只能第二天送达。

“附近药店晚上关门”“不知道哪里能(深夜)买到药”“线上买药无人配送”，使得许多夜间生病的人选择了忍。

记者夜探：“24小时售药”关闭多

11月14日凌晨1点，老百姓大药房湘雅路店，4位骑手正在窗口旁等待取药。“我们的夜售时间始于21时30分，止于次日7时30分，与白班无缝对接。”夜间售药专员王航晓说，当晚已接了几百单。

然而，并非所有的“24小时售药”窗口都这么火爆。

离开老百姓大药房湘雅路店后，记者来到九芝堂大药房德润园店，看到这里的“24小时售药”灯箱已关闭，夜间售药窗口虽还开着但已看不到值班人员。接着，记者又来到在海王星辰健康药房咸嘉新村店，“24小时售药”窗口已关闭，一个门铃锁在在售药窗口上，店内一片漆黑。

在益丰大药房普瑞大道店，营业员告诉记者，夜间销量不太稳定，有的时候有上百单，少的时候只有十来单。养天和和大药房阳丰店的店主说，该店的24小时自动售药机有时候一连几晚上都卖不出一盒药。

“坚持24小时售药并不容易。”望城区一药房老板告诉记者，该区月亮岛街道共有大小药店80多家，但向社会公示提供24小时售药服务的不到3家，前几年曾有一家药店也开设了“24小时售药”窗口，但没坚持两年就干不下去了。

业内人士告诉记者，夜售订单量的多少与时间段和药店的地理位置都有关系。一般晚上10点至次日零点之间订单量较大，零点以后订单量逐渐减少；闹市区的药店订单较多，其他位置的药店订单较少。

早在2012年，长沙市商务局和省药品流通行业协会统一发布：长沙城区有96家必须24小时营业的药房，保证居民



图/李雅文

直线500米内有一家24小时营业的药房。而如今，政策发生了变化，其中的大部分药店已把“24小时售药”窗口、招牌撤了下来。

走访中，记者还发现，大部分药店没有在门口公示营业时间，在网上搜索到的营业时间与实际不符的情况并不少见。比如，记者利用高德地图APP查询发现，楚济堂大药房恒大名都店的营业时间是8点至24点，但记者23时许赶到时，药店已停止营业。该APP还显示，养天和和大药房和健店营业至0点30分，实际上，零点时药店已“铁将军”把门。

对此，长沙市市场监督管理局工作人员告诉记者，法律并没有强制规定零售药店必须提供24小时售药服务，承诺提供该服务的药店能否坚持24小时不间断售药，全靠自觉。

市民期盼：“24小时售药”落到实处

据药品流通行业协会统计，目前我省基本上没有纯粹意义上的24小时药店，但设置24小时售药服务窗口或售药机的药店约有80多家，其中长沙有40余家。

据了解，“24小时售药”很难做大做好的原因是：夜间售药主要满足消费者的应急用药需求，而夜间消费者购药需求量少，但支出却是成倍的人力成本和

本不需要开支的水电费。同时，因药店员工多为女性，还得考虑其夜间值班时的人身安全问题，影响了药店“24小时售药”的积极性。

是否可以多设置一些24小时自动售药机呢？记者了解到，从主管部门到药品流通行业协会都鼓励设立24小时自动售药机，但自动售药机设立的主体必须具备药品零售资格，一般依托实体药店设置，且目前只能销售乙类OTC药品，使得这种自动售药机并不多见。

在记者的采访中，几家药店的店主均表示不太愿意在自己店门口设置24小时自动售药机。他们告诉记者，设置这个机器会占用药店的营业空间，如果在药店外面还要报城管部门审批；夜间销量低，却要承担一定的运维成本。

“夜间售药窗口是城市的窗口，也是城市文明程度的体现，不能仅仅从利润方面考量。”记者采访时，一些市民提出，药店不同于一般的便利店，应平衡盈利与公益之间的关系。

如今，线上售药发展迅速，为药店夜间售药带来了机遇。夜间售药本身具有公益性质，要想让“24小时售药”落到实处，专家建议，政府部门也应该给予鼓励和支持，国家政策方面应该对其进行一定程度的倾斜，以提高药品零售商家参与夜间售药的积极性。



网上投诉 ts.voc.com.cn 手机投诉 扫描二维码进入 新湖南·湘问 投诉直通车

交警执法应更规范

编辑同志：

11月8日上午9时许，我朋友驾驶一辆二轮电动摩托车在临武县城行驶时，因未佩戴安全头盔被县交警大队一中队的一名辅警拦下。该辅警未告知姓名、警号，也没有告知如何处理违法行为，也未开具任何凭证，只丢下一句“一中队扣的”，就驾驶我朋友的摩托车扬长而去。

当日下午3点，我朋友来到交警大队三楼处罚中心，由于没有扣车凭证及处罚单，在处罚中心窗口上网搜索不到该违章。我朋友只好到一中队办公室询问，办公室里只有一名女同志，她说了一句：“去学习，学完之后再来处理”，就把我朋友晾在一边不理睬了。我朋友在门卫室等处打听该如何学习，也没有问出个所以然。

得知朋友的情况后，我打电话向0735-12345投诉，话务员告知会转至临武县交警大队处理。11月9日下午5时，有人回我电话说，这是县里正在抓的戴帽工程，扣车是县里要求的，但没有告知解决办法。我朋友的摩托车也就一直扣着，他真不知道如何是好。

郑毅

记者追踪：

11月9日，新湖南客户端湘问频道发布了该市民的投诉。11月11日，投诉人跟帖说，早上10点，临武县交警大队一中队已对该违法行为开具处罚决定书，当事人已缴纳罚款，并取回车辆。

11月15日，记者就此投诉处理存在的问题致电临武县公安局交通警察大队，一名工作人员回复说，该县戴帽工程自9月份启动以来，该大队全员上路严查摩电不戴头盔的行为，并对查处的摩托车、电动车一律实行“先教育后处罚”原则，要求违法人员先观看“涉摩涉电的警示专题教育片”，并关注支队公众号进行教育学习并答题考试，考试合格之后，再进行路面劝导1小时，最后才予以处罚、放行。

工作人员解释，当天交警一中队是一位姓邱的警官带队执勤。因查处的摩托车会移到交警大队一中队的学习场所，学完后再开单处罚，这种情况下未开具扣车单。

交警处理交通违章本无可厚非，但临武交警的执法行为有些不规范，希望在今后的执法中引以为戒。

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 李美玲

作业布置在手机上令老人傻眼

编辑同志：

我小孩在湘阴县洋沙湖学校就读，现在学校老师都是在手机上布置作业。我们都在外打工，爷爷奶奶在家辅导孩子，他们年纪大了，智能手机基本上不会用，不得不经常去求别人帮助。为什么老师布置作业不能写在黑板上让学生自己抄写呢？

一家长

记者追踪：

11月初，湘阴县教育局回复称，经核查，洋沙湖学校确实存在个别教师通过班级家长微信群布置家庭作业的现象。学校发现后，当即叫停了这一行为，并组织召开全校教师会，要求教师严格落实“五项管理”和“双减”政策，绝不允许类似情况再度发生。

湖南日报全媒体记者 田燕

孕妇过安检 心中有疑虑

编辑同志：

11月3日上午7点30分，我在长沙地铁桂花公园站过安检时，因为自己是孕妇，我跟安检员说了两遍，请他不要对我腹部进行扫描，但安检员完全不理睬，依旧进行了扫描操作。事后，我一直有些后怕，担心胎儿受到影响。请问：孕妇能不安检吗？

一乘客

记者追踪：

11月10日，记者致电长沙轨道交通集团有限公司，公司工作人员解释称，根据长沙市公安局公安分局《关于强化轨道交通安全稳定工作的

通知》要求，长沙地铁须严格执行“逢包必检、逢液必检、逢人必检、逢疑必检”安检标准。经查，当事人在桂花公园站接受安检时，因环境较为嘈杂，安检员未能听清其诉求，故照常依规进行了安检。

安检员所持的金属探测器是合格产品，是电磁辐射型，非电离辐射型，不会对人体健康造成危害，对孕妇也是安全的。但是考虑到孕妇的心情，在执行标准的情况下，又不乏人文关怀，孕妇在接受安检前，可提前告知安检员相关情况，安检员可以采取避免扫描肚子的灵活方式进行安检。

湖南日报全媒体记者 田燕

办了审批手续的自建房 为何不让加层了

编辑同志：

我家在宜章县农村，2013年我家建房时，审批楼层是6层，因当时家里经济困难，实际上只建了3层。现在我想把未建的3层加建上去，可有关部门却说不能建了，我不明白：原来已经审批通过了，相关费用也交了，为什么不允许我加建？

一村民

房由自然资源部门负责审批。现在，城镇规划区域外的农村村民自建房由农业农村部门管理，乡镇人民政府负责审批。根据上级文件精神，从今年3月22日起，村民建房要规划管控、先批后建、按图建房、风貌管控，每户建筑占地面积不超过120平方米、不超过3层、总高不超过12米。另外，根据相关法律法规，农村集体土地的建设用地许可证审批通过后，有2年的有效期限，期限之外的建设需重新审批。

湖南日报全媒体记者 田燕

校园里一系列经营问题 应尽快解决

编辑同志：

湘杏学院湘阴校区只有一个食堂、一个商店可以消费，相当于垄断，食堂卫生差更是影响了我们的身体健康。另外，快递到了校内的快递站，学生取件竟然要交费，小件1元大件2元。疫情期间学校封闭管理，学生只能忍受校园内这些经营者的行为。

学生

实存在管理不到位的情况，如餐具回收处残渣清理有待改进，饭菜售卖处玻璃隔断不到位等。工作组责令食堂加强整改，确保食品安全。

为了方便学生寄取快递，湘阴校区引进了一家快递机构——兔喜快递驿站，学生邮寄物品可以直接送到校内快递驿站。10月16日，兔喜快递驿站擅自决定，凡代取件向学生收取1-2元/件的手续费，学院发现后发出《关于责令兔喜快递驿站停止乱收费的通知》，并要求全额退还手续费。目前快递驿站收取的265元手续费已经全部退还，也没有再向学生另外收取任何手续费。

学院将积极与湘杏学院紧密配合，对校内所有经营项目进行一次全面整顿，提高服务意识，保障学生权益，确保学生在湘阴校区快乐地学习生活。

湖南日报全媒体记者 欧金玉

记者追踪：

近日，湖南中盛教育投资有限责任公司回复说：湘杏学院湘阴校区处于湖南中医药大学和湖南中盛教育投资有限责任公司共管阶段。湘阴校区为新建校区，在校学生只有1301人，目前只设一个食堂、一个超市，随着今后招生规模的扩大，学院将增设多个食堂、超市，以满足学生的需求。

经联合调查组进行检查，食堂确

记者在行动

湖南日报全媒体记者 王振亚 通讯员 李美玲

加拿大一枝黄花被集中除治

「一花开尽百花杀」，群众希望能有效处理这种「生态杀手」

11月初，多名群众通过电话、微信或在新湖南客户端湘问频道发帖等方式向记者反映说，在长沙市福元大桥北的滨江景观道和北津城路交叉处一带看到了成片的黄花，疑似加拿大一枝黄花，希望相关部门能进行有效处理。

11月4日，记者实地探访发现，北津城路两旁的荒地上一片片黄花正迎风舒展身姿，远远望去有点像油菜花田。走近而观，黄花的植株高的达一米多高，低的有四五厘米，叶面粗糙，边缘呈锯齿状，花朵成簇成串，密密麻麻，而黄花旁边的杂草却已经干死或枯萎。记者借助手机软件识别显示，这种开黄花的植物为加拿大一枝黄花。随后，记者在北津城路附近走访发现，靠近沿江风光带的荒地上，也生长着这种黄花。一簇簇黄花呈零星分布状，足足有十几处，植株高大普遍达2米多高，周边的其它植物无一例外都已经枯萎。

为准确弄清黄花的身份，记者专门来到长沙市动植物疫病预防控制中心。根据记者拍摄的照片、视频，该中心检疫科科长薛爽确定，这些植物确系臭名昭著的“生态杀手”加拿大一枝黄花。

“加拿大一枝黄花生态适应性广阔，与本土植物、农作物相比生长优势明显，通过与其争夺养分，蚕食土壤肥力，对生物多样性构成严重威胁，可谓‘一花开尽百花杀’。”薛爽说，2010年，加拿大一枝黄花被列入第二批《中国外来入侵物种名单》。

记者介入后，11月8日上午，长沙市动植物疫病预防控制中心、湘江新区农业农村和生态环境局、观沙岭街道等单位，专门组织60多名志愿者开展加拿大一枝黄花集中除治行动。

手套、园艺剪、铲子、锄头……当天上午9时许，志愿者们手持除治工具，来到长沙市福元大桥北一带展开一场加拿大一枝黄花“歼灭战”，一棵棵黄花被连根铲除。“这些被铲除的植株将交由环卫部门统一焚烧处理。”湘江新区农业农村和生态环境局李宇说，为防止铲除后的加拿大一枝黄花来年春季再复生，后续还将进行喷药除治。

这事办好了

这起售后服务纠纷终于平息了

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 李美玲

11月上旬，在新湖南客户端湘问频道的关注下，困扰王先生3个月的电动车售后难题终于得到了解决。

去年11月，娄底消费者王先生在京东平台永久恒睿专卖店购入了一辆电动自行车，生产厂商为深圳市尔泰五金制品有限公司，收货后王先生使用体验尚可。8月24日，王先生在骑行中发现电池突然没电了，尝试充电也充不进去。

随后，王先生与商家客服联系，客服表示需将电池寄回工厂进行检测，并告知工厂地址与可选择的物流公司。寄出之前，王先生跟客服确认物流公司只送

到县城，由厂方提取。9月9日，电池到达工厂所在地县城后，客服却改口说工厂无法自提，需派送到指定位置。

邮寄前已跟商家客服确认好的事，现在却要求他自掏腰包送货上门，王先生不能接受。9月、10月期间，王先生先后5次与客服联系，客服却一直以工厂无法自提相推脱。又气又急的王先生只得向新湖南客户端湘问频道投诉。

王先生的投诉在新湖南客户端湘问频道刊发后，引起了京东平台的重视，平台积极介入，派专员跟进处理，并于11月上旬拿出解决方案：由京东平台出运费，将电池送至工厂检测。同时，在平台的督促下，商家已迅速为王先生寄去了新电池。

汤女士的医疗费用有了着落

湖南日报全媒体记者 欧金玉 通讯员 李美玲

11月11日，在新湖南客户端湘问频道的帮助下，衡阳市民汤女士的工伤医疗费用终于有了着落。

汤女士在衡阳市周家坳物流公司极兔速递公司上班，7月份，汤女士在上班期间不慎摔断了腿。劳务公司的负责人将她送到医院照了CT后便让其回家休养。事后汤女士感觉身体不适，自己又去医院做了进一步检查，查出髌骨尖部骨髓挫裂伤，外侧半月板复杂撕裂、前交叉韧带及内侧副韧带受损伤、关节积液、腓下脂肪垫水肿等问题，需要动手术治疗，费用大约要5.6万元。可让她没想到的是，劳务公司长沙兴顺人

力资源有限公司在最初支付了5000元后，4个月以来一直拒绝再支付治疗费。汤女士家庭困难，多次恳求劳务公司提供医疗费用，却无结果。11月9日，无奈之下的汤女士只得向新湖南客户端湘问频道求助。

新湖南客户端湘问频道及时刊发了汤女士的求助信，极兔速递湖南省公司对此引起了高度重视，11月11日，该公司委派衡阳中心负责人前往医院探望慰问汤女士，并先行垫付了4万元医药费，以保证汤女士能得到及时有效的手术治疗。此外，极兔速递湖南省公司已约谈劳务公司，限期要求其妥善处理此次工伤事故，并严格要求其按照劳务管理规定，强化日常管理及员工关怀。

挡住出行路的小汽车已被移走

湖南日报全媒体记者 王振亚

“感谢记者的帮助，挡住车辆出行路的小汽车已被移走。”11月8日下午，长沙市望城区市民刘女士特意打来电话向记者致谢。

刘女士家住月亮岛街道时代倾城小区。8日上午8时40分，刘女士开车出门，却发现一辆白色汽车横在小区一期商辅停车位旁，正好挡住自己车子的出路。由于车主未留电话，刘女士只得拨打报警电话查询车主的号码，可得到的反馈是，警方登记的电话并非该车实际使用人的号码。

因该路段属于小区内部路，交警、城管部门的工作人员建议刘女士让小区的物业公司处理。谁知，物业公司拖拖拉拉就是不动。中午12点多，依然出不了门的刘女士一气之下将此事反映到《湘问·投诉直通车》栏目。看到投诉后，记者马上联系事发地所在的桃花井社区，请他们敦促物业公司尽快处理。

在记者和社区工作人员的介入下，下午2时许，物业公司请来汽车维修店员工帮忙移车，刘女士的车子才得以顺利开出。随后，社区和街道约谈了物业公司负责人，要求今后加强对进出人员和车辆管理，尤其是对乱停乱放的车进行及时劝导，避免不规范停车。