

本期聚焦

# 如何破解老人洗澡难题

本报记者 张冬 赵银岷

在大众浴池行业流传着这样一个故事,说有一位老人去澡堂洗澡时发生晕厥,不幸去世,这家澡堂为此赔偿了十几万元。此消息是否真实已经不重要了,因为在外地,的确发生过这样的事情,澡堂大都要负相应的责任。每年天气寒冷的季节,人们都会选择去澡堂洗澡,老年人自然也不例外。他们独自去澡堂洗澡的时候,却常常被拒绝入内,大多数澡堂都怕老人洗澡发生意外而得不偿失。

## 【记者见闻】

### 现状:老人独自洗澡时常被拒

家住焦东北路一院的李大娘年前想要去澡堂洗澡,当她到焦东路上的一家浴池时,却被告知不能一个人来洗,必须有家人陪同,无奈她只好回家请求邻居家人陪她一起去。

像李大娘碰到的事情不是独例,大多数老人一个人去洗澡时都遇到过。今年70岁的齐大爷身体还

算硬朗,因为在市建筑三公司家属院居住,所以平时经常会到市人民公园锻炼身体。每个星期,他都要到家附近的公交浴池洗澡,由于是常客,再加上他的身体看起来十分健康,所以澡堂工作人员没有难为他,都会让他一个人进去洗。然而有一次,他儿子给他拿来新区一家高级浴池的免费澡票,他去洗澡时却被拒绝单独入内。

“可能是这里的浴池本来就有这样的规定,他们不熟悉我的身体状况,所以才不让单独进。后来又来了一位老人,我们结伴一起去洗了澡。”齐大爷告诉记者。

### 澡堂:老人洗澡需要有人陪同

所有的澡堂都拒绝老人单独入内吗?记者走访了市内多家公共澡堂发现,大多数澡堂在老人独自进浴室时,会给予“最好有人陪护洗浴”的善意提醒,但不同的澡堂拒绝老人独自进去的尺度也不一样。

在市焦东路上的山阳大浴池,记者看到,在浴池的显著位置有一条十分显眼的提醒:老年人需要家人陪同方可入内。工作人员对记者说:“对于独自来浴池洗澡的老年

人,我们会婉转地给他们说明洗澡要有家人陪同,并且严格执行这一规定,因为万一老人洗澡有个闪失,浴池担当不起。”

在市团结街上的团结浴池,当记者询问老人是否能够独自来洗澡时,一位工作人员说起了去年该浴池发生的事情。一位老人单独在该浴池洗澡时,突然晕厥了,工作人员赶紧通知浴池老板,老板随即拨打120电话,当救护车把老人接到医院后,老人就苏醒了。“幸好没出意外,不然还真说不清楚。洗澡时老人是一个人来的,但听说晕厥了,家人倒是来了不少,后来救护车的出车钱还是澡堂出的。”这位工作人员说,“从那以后,老板就告诉我们要严格执行老人不准单独入内的规定。”

遇到老人坚持一个人进去洗怎么办?怎样判定来洗澡的人属于老年人行列?针对记者的问题,团结浴池的工作人员说,来洗澡的大都是周围的居民,十分熟悉。真遇到非要一个人进去洗的老人,我们会让他留下家人的联系方式,并签一个后果自负的条子。判定是否属于老年人行列,主要是看他的精神状态,看他走路是否利索。

相比团结浴池宽严相济的措施,市新华街上的华安浴池却是严格执行不准老人单独入内的规定,只要年龄看起来有五六十岁就必须有人陪护。

### 老人:理解澡堂的这一规定

在花园街,今年82岁的崔大娘正和几位邻居晒太阳,说起澡堂不让老年人独自洗澡的事情,她们七嘴八舌地说起来。崔大娘说:“澡堂的确不让老人一个人去洗,但终究是为我们好。”刘大娘说:“每次洗澡我都和女儿一起去。”虽然澡堂有这样的规定,但是老人们并不反感,反而十分理解澡堂的行为。

在团结街,有几位老人在一小区门口聊天,当记者问他们是否在意澡堂拒绝老人单独洗浴时,他们表达的观点也都差不多,并对澡堂

的这一规定十分熟悉。他们每次洗澡都是结伴去,并希望自己的儿女能够经常陪伴自己去洗澡。

### 对策:多陪父母洗个澡

每个家庭都有老人,每个人都有老的时候。如何既能解决老年人的洗浴难题,又能有效规避大众浴池的经营风险?记者通过上街随机采访,收集了部分市民和网友的观点。

网友【圣骑士】:可以尝试每个街道选择1~2家浴池作为政府指定的老年人洗浴,在规定时段内专供老年人洗浴,政府部门按季节给予浴池适当的经济补偿。也可由政府出面,将老年人洗浴纳入居民保险范围,由多方共同承担责任,既能降低中小型浴池的风险,又保障了老年人的权益。

市民刘先生称,听说许多城市由社区志愿者帮助空巢老人剪指甲、做饭、洗澡等,希望我市也能有这样的志愿者。

市民吕女士说,邻里互助、志愿

者帮扶,这些形式都很好。但从目前的情况来看,最好的解决办法还是家里人多抽出时间陪伴老人去洗澡。工作再忙,也得抽出时间陪父母洗个澡。

### 【相关链接】

老人去浴池洗澡最好把握以下原则:首先,一星期最多洗1次。老人的皮肤很薄,并且慢慢萎缩,经常洗澡,会洗掉皮肤表面分泌的油脂以及正常寄生在皮肤表面的保护性菌群,让皮肤变得更干,引起皮肤瘙痒。随着年龄增大,洗澡间隔还可以适当拉长。其次,水温不能过高,以37摄氏度最为适宜,否则会使全身皮肤血管扩张,全身大量的血液集中到皮肤表面,导致心血管急剧缺血,引起心血管痉挛。如果持续痉挛15分钟,便可发生急性心肌梗死,如果是大面积心肌梗死,就有猝死的危险。高血压病患者还会因全身皮肤血管扩张而使血压骤然下降,出现低血压,导致头晕、心慌等症状。

## 温馨提示

### 谨防网上假冒银行官网

网友【天天天蓝】:前几天在使用网上银行时,因想不起具体网址,便在百度里面搜索了一下工商银行,出来很多工商银行的条目,我随手点击了一个条目,打开的网页与工商银行真网站几乎一模一样。我丝毫没有怀疑地逐项填写了卡号、密码等进行登录。登录以后,我发现页面被禁锢住了,感觉有点不对劲,于是拨打了工商银行服务热线,冻结了自己的银行账号。幸亏自己警惕性高,钱才没有丢失。现在,网上出现了仿真度极高的假冒银行官网,大家在使用网上银行时一定要小心谨慎。

网友【海绵】:现在这些假冒网站挺多的,网友们可以拨打各家银行的服务热线,核对好网站地址,再使用网上银行。如发现异常交易或差错,要立即与相关部门联系。

网友【鳄鱼的眼泪】:不法分子设计的假冒网址,与正确的网站网址只有极细微的差异,需要特别注意,切莫直接点击邮件或者网站中的链接网站网址进入网银系统。用户登录网页时,必须核对网址,直接在浏览器中输入网址,确保进入正确网站。

网轩



顾培利 作

## 网友关注

### “爱耳日”请关爱自己的耳朵

网友【我很快乐】:3月3日是“爱耳日”,有许多网友并不知道这个节日。据了解,我国患有听力障碍的有2000多万人,其中80%以上是由于后天没有注意保护耳朵造成的。一些时尚的青年网友,可以一整天戴着耳机,边听音乐边用电脑,这已经成了很多年轻人的工作习惯,这些习惯可是对耳朵最大的伤害。我们要学会保护自己的耳朵,平时生活中要戒除掏耳朵,洗头、洗澡时防止水流入耳内。这些小的举动,都能保护我们的耳朵。网友们,请关爱自己的耳朵吧。

网友【果粒奶油】:我第一次听说“爱耳日”,感觉挺有意思的。平时真的很少注意这些细节,经常带着耳机听音乐,玩游戏。以后要注意了,要多保护自己的耳朵。

网友【新一代女性】:网友们要避免长时间待在噪音环境里。长时间接触机器轰鸣、车辆喧闹、人声喧哗等各种噪音,会很容易造成听觉疲劳、听力减退,甚至引发噪音性耳聋。因此,尽量避免或减少噪音的干扰。

网友【勤劳小蜜蜂】:我的奶奶今年70多岁了,由于听力逐渐减退,变得不愿与人交流,由于缺乏沟通,性格也变得暴躁孤僻。所以,我体会到耳朵对我们是多么重要。保护听力需要从日常生活做起,在生活中有很多方法可以保护好我们的耳朵,避免听力受损。

网轩

## 本周热帖

### 电梯安全如何不再让人揪心

“上班的写字楼里有一部公共电梯,每天上下班我都会乘坐。不过,最近电梯时不时会发出异响,让我胆战心惊。”近日,网友【北回归线】在论坛上发帖说。随着城市高楼越来越多,电梯成了标准配置,市民在上下班、购物甚至回家时,都有可能乘坐电梯。但是,电梯在带来方便、快捷的同时,也为人们的安全带来了诸多挑战。从公共场所到居民小区,再到建筑工地,频繁见诸报端的电梯事故,使一部分人成了“电梯恐惧族”,即使再高的楼,他们也不乘坐电梯。

网友【绽放】说,我所在的小区电梯时常出现故障,好多都是因为某些业主装修时,装修人员弄坏的,为此物业部门还经常和业主扯皮,甚至停开电梯。这下好了,明确了电梯的安全责任后,物业部门应该更加积极地对电梯进行有效管理。

网友【仗剑走天涯】说,80%以上的电梯事故发生在维保环节,也就是后续的检修保养不到位。《办法》出台后,电梯的使用单位有责任和义务对电梯进行日常保养,要不然出了事故就要承担责任。

网友【小一】说,以前,电梯使用单位只是到电梯出现故障的时候才对电梯进行维修,《办法》的出台,会督促电梯使用单位平常就维护好电梯。

网轩

## 区域动态

### 武陟县:规范春耕农资市场

本报讯(通讯员郝统绪)近日,武陟县工商局采取措施,加强农资市场监管,为辖区农民开展春耕生产保驾护航。

该局利用“送法下乡”活动,把工商法律法规、真假农资鉴别方法、农资使用技术送给农户,并提供现场咨询服务,营造识假、打假、护农的氛围;采取书面审查与实地审查相结合的方式,将农资生产经营者与其“经济户口”进行认真核对,从源头上严把市场主体准入,同时加强农资质量抽查,依法查处不合格农资商品,严厉打击制售假冒伪劣种子和利用境外虚假登记的企业名称制售“傍名牌”化肥行为,确保农资消费安全;指导督促农资经营者建立索证索票、进货查验验收制度,开展“农资经营示范店”创建和复查活动,引导农资经营者诚实守信经营,强化农资经营者自律;充分发挥“一会两站”和12315申诉举报网络作用,增强农民和经营者的维权意识,认真受理涉农涉假投诉举报,实行处理投诉举报限时办结制度,全方位维护农民合法权益。

饲料等农资商品的监管力度,严格留样备案,确保农民专业合作社用上放心农资;坚持“扶上马、送一程”的原则,对新发展和较大规模的农民专业合作社,采取跟踪服务和行政指导制度,指导合作社建立健全内部制度,指导合作社办理动产抵押和股权出质登记,帮助解决融资难题,并引导合作社逐步由生产型向生产+加工+销售一体化方向发展,做大做强产业链,推动合作社向多元化、特色化、品牌化、规模化、组织化发展。

### 山阳区:扶持专业合作社发展

本报讯(通讯员宋永明)近日,山阳工商分局积极采取措施,扶持农民专业合作社稳定发展。

该分局开辟了农民专业合作社注册登记绿色通道,优先受理登记,主动帮助农民填写表格,准备登记材料,简化审批程序,而且一律免收费用,符合条件的当场发照;派出专门的监察员及时进行事前咨询、事中指导、事后跟踪检查,规范订单合同的签订以及履行义务,提高农副产品合同的签约率和履约率;在开展红盾护农行动中,加大了对化肥、种子、

行政罚、监督检查和行政事务管理等工作流程上查出风险点24项,有针对性地制定了35条防控措施。突出“两个重点”,即加强廉政风险点和市场监管风险点的防范。该分局针对工商业务及各个环节,全力查找风险点,以防范、监控和处置为手段,制定廉政风险的相关内容和具体管理措施,同时接受群众监督,不断完善在行政执法、市场准入、市场监管等方面的制度建设,促进工作作风转变、执法能力提高、服务质量提升。

# 让消费者维权更有底气

## ——市工商局副局长张书杰解读《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》

本报记者 朱传胜

2月14日,国家工商总局发布《工商行政管理部门处理消费者投诉办法》(以下简称《投诉办法》),并将从3月15日起正式执行。这项新规能给消费者带来哪些利好消息呢?昨日,市工商局副局长张书杰对《投诉办法》进行了详细解读。

**利好一:收到消费者投诉,工商部门须7个工作日内处理**

张书杰告诉记者,《投诉办法》作为新《消费者权益保护法》的配套规章,贯彻落实了新《消法》强化对消费者合法权益保护的理念。其中,《投诉办法》关于消费者投诉的受理日期引起了大家关注。《投诉办法》第十五条规定,有管辖权的

工商行政管理部门应当自收到消费者投诉之日起7个工作日内予以处理,同时符合规定的投诉予以受理,并告知投诉人;不符合规定的投诉不予受理,并告知投诉人不予受理的理由。

张书杰表示,随着市场上商品的日益丰富,纠纷处理也面临很多新课题,因此,在执行中明确处理时限有利于消费者维权,而且将激励着每一位工商人员更加贴近群众、贴近市场,提高自己的工作效率,提升工商“为民做主”的良好形象。

**利好二:网络交易纠纷,消费者可自主选择管辖部门**

《投诉办法》第六条规定,消费者投诉由经营者所在地或经营行为发生地的县市区工商行政管理部门管辖。同时明确,消费者因网

络交易发生消费者权益争议的,可以向经营者所在地工商行政管理部门投诉,也可以向第三方交易平台所在地工商行政管理部门投诉。

张书杰表示,考虑到网络交易引发的消费纠纷,经营者所在地和第三方交易平台所在地工商行政管理部门都可以处理。本着“方便消费者”的原则,《投诉办法》明确了消费者根据实际情况,可以自主选择管辖部门,收到投诉的工商行政管理部门,按照首办责任的原则处理。《投诉办法》还特别强调,工商行政管理部门工作人员,在处理消费者投诉工作中滥用职权、玩忽职守、徇私舞弊的,依法给予处分。

**利好三:明确投诉具体方法和内容,以确保消费者投诉准确有效**

张书杰说,为了避免消费者盲目投诉,确保投诉有效,《投诉办

法》明确了投诉的具体方法:消费者在投诉时应当有明确的被投诉人,有具体的投诉请求、事实和理由;通过信函、传真、短信、电子邮件和12315网站投诉平台等形式投诉的,应当写明消费者的姓名以及住址、电话号码等联系方式,被投诉人的名称、地址,投诉的要求、理由及相关的事实根据,投诉的日期等。不仅如此,《投诉办法》明确了多人投诉的相关细则,如消费者为两个人以上,投诉共同标的的,工商行政管理部门可以合并受理。

不过,《投诉办法》也明确了7种不再受理的投诉:不属于工商行政管理部门职责范围的;购买后商品超过保质期,被投诉人已不再负有违约责任的;已经工商行政管理部门组织调解的;消费者协会或人民调解组织等其他组织已经调解或正在处理的;法院、仲裁机构或其他行政部门已经受理或处理的;

消费者知道或应该知道自己的权益受到侵害超过一年的,或者消费者无法证实自己权益受到侵害的;不符合国家法律法规及规章规定的。这让消费者有了知情权,知道自己该如何进行投诉,更好地维护自己的合法权益。

张书杰表示,在“三一五”消费者权益日即将到来之际,国家工商总局发布新的法规,给了工商部门、所有消费者以及整个市场一个强有力的信号,那就是全民一心,共同配合,打造文明、有序、健康的市场经济和消费环境。



## 工商系统开展2014年红盾护农行动

本报讯(通讯员谢仲达)2月25日,市工商局下发通知,部署开展2014年红盾护农行动。

一是加强日常监管,规范农资市场秩序。规范农资市场主体资格,确保农资市场主体经营资格合法有效;加强农资质量监管,严厉查处制售不合格农资等伪劣农资违法行为;加强农资经营行为监管,积极维护公平竞争的农资市场秩序。二是突出重点,开展农资市场专项整治。开展打击侵犯品种权制假劣种子违法行为的专项整治,开展肥料、农药、农机具经营行为专项整治,狠抓大案要案查处。三是执行农资经营者自律制度和农资生产经营企业约谈制度,努力从源头上遏制制售假劣农资的违

法行为,严把进货关、销售关和退市关。四是完善农资市场主体信用档案建设,强化农资经营主体信用监管。

红盾护农行动分四个阶段:第一阶段(2月至4月中旬)开展肥料质量监测和种子专项整治行动,搞好社会宣传动员,营造红盾护农的良好舆论氛围。第二阶段(4月下旬至7月中旬)有针对性地开展农药市场专项整治,建立农资连锁经营企业联系点,推进农资市场管理信息化建设。第三阶段(7月中旬至10月下旬)开展农机具及零配件市场整治和农膜市场整治。第四阶段(10月下旬至11月上旬)总结工作。



近日,贸易大厦工商分局加强了对“厂家直销”“降价促销”“节后特价”等促销商品的监管,严防商家通过促销手段销售假冒伪劣商品。张燕平 摄