

金台视线

一些读者网友来信留言反映，当地修路便利了通行，但有的工程留下不少问题

修路系统规划不够带来烦心事

本报记者 沈童睿 人民网记者 杨启红 甘海琼

道路建设本是惠民工程，然而，近期不少读者网友来信留言反映，修路过程中，由于规划、施工、收尾等环节考虑不周、衔接不畅，给住在附近的居民生产生活造成种种不便，一些遗留问题有待解决。对此，记者进行了调查采访。

修路毁坏水利设施，影响播种灌溉

每年春节前后，青海海东市东部的循化撒拉族自治县开始春耕。但今年直到3月23日，循化县清水乡专堂村83户村民的200余亩耕地仍无水可灌。

3月24日，记者在现场看到，除靠近黄河处一块不到20亩的耕地已耕种完毕，其余农田虽已完成翻耕，却迟迟没有浇水播种。

村民反映，大清高速公路（见下图，人民网记者甘海琼摄）施工破坏了村里原有水渠等水利设施。清水乡位于循化县东部黄河南岸，是循化线辣椒的重要产区。2025年7月中旬，线辣椒开花阶段，灌溉设施就已损坏，导致当年线辣椒不同程度减产。

当时，相关部门虽与大清高速公路建设项目办协商，在线辣椒生长期用应急设备抽水灌溉，解了一时之急，但随着应急设备发生故障以及冬季来临，2025年冬天和今年春天都没能按时灌溉。

今年播种春小麦的农时已过，若再浇不上水，线辣椒的农时也将错过，村民非常着急。村民才让（化名）说，自家七八亩地，原计划一半种线辣椒、一半种玉米，线辣椒卖了换钱，玉米用来喂100多只山羊，可浇不上水，“地种不上，别说收入了，连山羊的饲料都得花钱买”。

记者采访了解到，按照大清高速公路的设计方案，该项目施工过程中，灌溉设施遭到损坏是难以避免的，工程建设单位也预先采取了补救措施。



大清高速公路建设项目办负责人表示，为确保项目涉及循化段的人饮及农田灌溉渠道正常运行，经地方水利部门充分调研，委托第三方进行施工图设计，2024年3月19日，青海省交通建设管理有限公司与循化县水利局签订协议，对相关水利设施进行迁改，迁改工作由产权单位循化县水利局实施，补偿款已及时支付，迁改工程应于2024年6月30日前完成。

迁改项目涉及循化县清水乡田盖村等5个村，除专堂村外，其余4个村的水利设施均于2024年迁改完成。循化县水利部门表示，大清高速主体施工进度滞后，导致提灌站迁改项目也跟着滞后；加上大清高速项目部负责人临时提出增加合同外的工程建设，导致专堂村的水利设施未能按时完工。

发稿前记者获悉，目前当地已采取措施，帮助村民解决问题。清水乡政府及县水利部门相关负责人介绍，循化县于3月10日组织相关部门召开会议。一方面，加快推进提灌站迁改施工，计划今年6月完工试灌水；另一方面，增加临时抽水设施保障春耕灌溉。3月24日晚，循化县水利局及施工队连夜施工。3月27日晚，临时供水设备开始运转。4月10日，专堂村完成春耕，比往年晚了一个月。村民仍然担心灌溉工程正式完工前，临时灌溉系统是否能够保障后续灌溉。

施工规划“顾此失彼”，困扰沿线居民

专堂村的情况并非孤例。一些读者来信、留言反映，当地修建道路为居民提供了交通便利，有的也给他们带来烦恼。

有的是施工过程中产生的问题，如修路时损坏了其他道路。广西读者杨武（化名）说，前两年由于修高速公路，运输施工材料的大型车辆来回碾压，村前一段县道出现路面裂缝、坑槽、松散、板角断裂等现象，车辆

通行很颠簸。如今高速公路已经完工，这段公路还是坑坑洼洼的。“修路的目的是便利交通，却产生了新的不便。”杨武说。

有的是规划设计时产生的问题，如修路切断了村民日常通行的通道。湖北英山县石头咀镇汤家湾村读者杨兴（化名）来信说，一条东西向、四车道的柏油公路，将村子分割成南北两部分。村民多住在北侧，农田集中在南侧。路修好后加装护栏，把村民前往农田的道路堵死了。“村东、村西都是河流，没法从两侧绕道，往南的路又被栏杆堵住。”杨兴说，“耕作、运输农资非常不便，村民只好翻越护栏，很危险。”

有的是修路堵塞了排水渠。有读者反映，自家田地附近本来有道排水渠，雨水可从此排入河道。后来新修一条路，横穿排水渠，将它堵死了，导致周边区域排水能力大幅降低，田地常常积水。另外一些道路，排水设施倒是配备了，设计却不合理。广东省读者刘德胜反映，2021年因道路修建，他家屋后的山上开了一个排水口，降雨量大时，排出的水便会漫入家中。经多次反映，排水口才被堵上。

有的是修路引起区域地势变化。读者来信中反映最多的，是路面抬高引发积涝。山东费县东蒙镇东蒙村二组村民林化海，经营着一亩苗木种植基地。2018年，基地北侧道路硬化，路基升高，却没有预留排水沟，这几年常常发生雨水倒灌基地的情况，很影响收成。“道路是民心工程，希望修路时能充分考虑对周边群众的影响。”林化海说。

辽宁丹东市读者李先生说，家门口有段路破损严重，2025年6月修复平整，邻里都非常高兴，不承想路基升高了，一下雨积水就淹他家院子。当地相关部门得知后，协调施工方用铺塑料对院内地面进行垫高处理，解决了问题。

还有的修路烂尾了，短期施工成了长期的封闭工地，给附近居民带来不便。陕西西安市读者冯军（化名）在未央区草滩街道建元一路北段经营一家店铺。2023年起，门前一条100多米长的路段就被围挡起来，封闭施工，至今没有完工。他说，原先这里是片空地，围挡后店前通道变窄，视野也受遮挡。“顾客不容易看见我们的招牌，也不方便过车，客流很受影响。”冯军说，“我们支持修路，但要按工期尽快完工。就算工程烂尾了，是否可以拆除围挡或缩小范围，降低对我们周边居民的影响？”

建议加强工程系统规划，倾听群众意见

“在有限空间内，同步实施交通组织、管线迁改、路面施工等多重任务，客观上会对周边环境造成一定干扰。这是难以完全避免的。”付宏才是一名来自住建系统的干部，

他说，关键是争取在建设过程中实现“三不”：不影响沿线群众日常出行与安全，不降低经营收益和生活品质，不产生噪声、扬尘、拥堵等外部侵害。

专家认为，修路是项系统工程，只有坚持系统思维，充分考虑道路建设带来的各方面影响，才能最大限度减少不利影响。

“在规划阶段，应统筹衔接道路建设与周边用地功能、公共服务配套、社区更新等内容，避免将道路工程作为一项单纯的项目孤立实施。”华中科技大学建筑与城市规划学院教授郭亮建议，在道路设计方案编制阶段，开展民生影响专项评估，尽量避让高密度居住区、学校、医院及核心商业区域，或从空间布局、施工工艺上降低对周边群众生活的干扰。

中国农业大学国家乡村振兴研究院副院长左停认为，道路建设需要坚持规划先行，尤其是要充分考虑工程带来的社会影响。他说，大型项目建设需要进行环境影响评价和社会影响评价，实践中环评执行较严格，比如为野生动物保留通道、加强噪声管理等，但社会影响评价的部分相对薄弱，缺乏强制性规范，执行中容易流于形式。

避免道路建设遗留问题，关键还在于结合群众意见和智慧，加强相关部门的协调和督导。河南新乡市读者安虹说，很多时候施工计划未向社会公示，民众不知情，缺乏准备。希望利用政府网站、村（居）委会公告、新媒体平台等渠道，提前公示重大施工计划，并畅通意见反馈渠道。

“便民还是扰民，群众最有发言权。”付宏才认为，道路建设开工前应认真听取群众意见，既争取理解支持，又与群众协商调整施工方案，尽可能减少扰民影响；上级部门既要抓好施工督导，又要协调解决困难，供水供电等多部门加强协调，防止工程“建而不竣”，长期影响群众生产生活。

郭亮建议，在道路修建过程中，运用数字技术打造监管平台，搭建施工实时监控平台，公众可通过移动端查看施工进度、扬尘噪声数据及绕行方案，提升工程透明度；建立“路企社”三方共治联络员制度，由政府部门、施工单位、社区代表组成联席协调机制，定期召开现场会，及时处置施工扰民、通行受阻等问题。

针对道路完工后可能出现的排水渠堵塞、地势变化造成积涝等问题，郭亮认为，应健全群众反馈整改机制，定期走访沿线社区收集意见建议，对群众反映的遗留问题实行常态化整改、闭环管理，解决群众急难愁盼。道路通常跨越多个地区，完工后发现的问题，往往非群众所在乡镇、街道所能解决，关键在于打破行政边界，建立跨区、跨部门联动机制，明确权责边界与资金保障，把项目建设纳入全周期管理，实现道路有人管、问题有人接、整改有实效，切实把民生工程办成民心工程。（徐一参与采写）

反馈

安徽安庆市太湖县——

水泵修好了 春耕灌溉有水了

“读者来信”版3月30日刊登“身边事”《泵站电线老化存在安全隐患》，反映安徽安庆市太湖县新仓镇鸣山村的王坝泵站电线因长年裸露老化严重、水泵受损等问题。稿件刊登后，太湖县和新仓镇相关部门第一时间赶到现场，组织专业人员维修，裸露电线安装了管套，水泵也修好了，1000多亩农田春耕灌溉有水了。

鸣山村村民

身边事

甘肃兰州安宁区——

主路4年没装路灯 裸露螺丝不安全

我是甘肃兰州市安宁区银滩路街道盛达公馆小区居民。入住小区4年，门前主路安达街及向西连接通达街的支路预留有27个路灯安装口，至今却没安装一盏路灯，只裸露着生锈的螺丝（见下图）。我们夜间出行只能摸黑，而且这些裸露的螺丝也存在安全风险。近年来，我们多次向相关部门反映过这个问题，至今仍没有安装。希望相关部门尽快解决，让小区居民夜间出行更安心。甘肃兰州市 张女士



建议

完善AED电子地图导航

在心脏骤停抢救的“黄金4分钟”里，自动体外除颤器即AED能大幅提升抢救成功率。但现实中，部分人流量大、风险高的公共场所，仍存在AED难找、布局不合理、人员操作不熟练等问题。

AED发挥作用，首要前提是“易找”。根据相关配置指南，人员密集场所应优先配置AED并设置醒目标识，需要科学规划布局，优先在车站、商超、社区等重点场所补全设备，同时借助互联网技术在常用地图上标注AED位置。目前，部分配备AED的场所可以在地图上显示，但并不全面，以学校为主，建议将所有配备AED的机关企事业单位和商超车站等全面标注，建立完善的AED电子地图。

“易找”之外，“便取”是关键。部分场所为防止设备损坏，将AED上锁，要求扫码取用，延误了宝贵的抢救时间。设备配置的初衷是应急，应遵循“方便快捷”原则，取消不必要的取用限制，配备便捷开启的外箱，同时明确专人负责日常巡检，确保设备电量充足、功能正常，避免“摆设化”。

统计显示，我国接受过AED培训的人非常少，不少人因不懂操作、顾虑担责而不敢施救。事实上，AED设备有全程语音引导，操作简单，法律法规明确善意救助免责。相关部门应加大科普培训力度，破除公众“不敢用、不会用”的心理壁垒。山东淄博市 邢承木

警惕养生节目二维码引流

最近不少老年人反映，收看电视养生节目时，屏幕右下角频繁出现二维码。扫码后，便被拉入各种微信群，学习所谓养生课程。表面是健康讲座，实则推销药品、保健食品和医疗器械，宣传内容夸大其词，涉嫌虚假宣传。实际上，此类二维码多为私域直播引流。

电视养生节目依托主流媒体平台，具有较强公信力，老年人对其内容往往深信不疑。节目中“专家”多着白大褂，场景布置类似诊室，进一步强化了“权威感”。然而，节目内容审核多聚焦于播出部分，屏幕上的二维码通向何处、背后主体是谁、推送信息是否属实，通常未被关注。

建议有关部门、平台在节目审核环节将二维码纳入审查范围，要求播出机构提前报备二维码的用途、关联主体及后续服务内容，无法说明或涉及商业推销的，不得在节目中显示。对于节目中自称“专家”的出镜人员，应核实其资质，无行医资格者不得以医务人员形象出镜，避免误导观众。同时，建议建立广电与市场监管部门的信息互通机制，对节目中发现的涉嫌违规二维码及时移交查处，斩断“电视引流+私域推销”的灰色链条。湖北鹤峰县 张葵雯

征集

人民日报“读者来信”版与人民网“领导留言板”联合开展群众急难愁盼问题征集，欢迎读者提供“个人信息泄露”的问题线索和建议。
邮箱：mmrbdzlx@126.com
移动端：人民日报客户端“曝光台”
人民网“领导留言板”客户端

百姓关注

贷款协议藏“猫腻”，不明所以多出高额“服务费”“担保费”

当心网络贷款有“隐性收费”

本报记者 赵兵

“低利率”“秒到账”“免抵押”“无需征信”……点开网络贷款平台的页面，关于贷款的广告语对于急需钱的消费者而言，十分诱人。当下，一些网络贷款的便利性确实给很多人解了燃眉之急。然而，风险与陷阱也随之而来，一些消费者在网络贷款中遭遇了“高额手续费”“话术诱导”“霸王条款”等问题，权益受损后，维权也面临困难。

有读者在不明所知的情况下，被收取了高额服务费和担保费。江苏南通的戴先生在网上看到一家网络金融服务公司，在其APP中提交了基本的财务状况后，输入贷款用途、金额、期限，即可查询到有哪些金融机构能够提供相应的贷款以及贷款条件。戴先生被其专业性及便利性吸引，在其推荐的一家网络金融平台贷款1.3万元，平台自动设置分12期还款，每月还款1207元，共计14484元。

但在应还款目之外，该网贷平台还向戴先生收取了服务费1325元、担保费2340元，而戴先生在贷款时并未仔细查看协议，对此毫不知情。在发现多出的费用后，戴先生重新查看当时的协议，才发现有“借款协议”中嵌套的“服务费协议”等内容。

除了贷款协议藏“猫腻”，还有的网络贷款平台用“倒计时”的方式耍小心思。2025年2月，陕西西安的牛先生因生意周转需要，

在一家网络平台贷款，却跳转到了另一家网络平台。牛先生回忆，“当时屏幕上显示了借款倒计时时，要求在规定时间内选择借或者不借。我来不及过多思考，选择了借款，之后立马收到放款。”牛先生说，网络贷款平台弹窗上并未显示还款明细和分期费用，过了一段时间，他才发现借款4.32万元自动分为12期还款，每一期利息21元，担保费却有600元之多。

江西南昌的邱先生在朋友的推荐下，在一家网络贷款平台贷了一笔钱，还款时发现担保费，但合同里并没有写明相应的费用。“我向平台反映，对方却说‘签了合同，贷了款，就应该知道有担保费’。我和平台协商退费，对方拒绝了。”

记者采访了一名银行业从业人员赵经理，她说：“这些网络贷款公司很多是和银行进行合作，说到底他们就是中介机构，以更高的价格将钱贷出去，收取的担保费、服务费等，就是他们从中赚取的利润。”

服务费、担保费是否合法合规？不少消费者是在不知情的情况下，被收取了服务费、担保费，我觉得它本质上是规避监管，变相抬高高利息的行为。”武汉大学法学院副教授张阳说，“在没有与借款人协商的情况下就订立了收费的协议，是典型的格式条款。民法典规定，提供格式条款的一方未履行提示或者说

明义务，致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的，对方可以主张该条款不成为合同的內容。”

然而，面对网络贷款侵害权益的行为，不少消费者表示维权较难。由此，网络上催生了帮人讨要利息、担保费等费用的灰色产业链。

记者以“客户”身份随机咨询了一名网贷退息退费中介，对方称退息退费只需提供放款资料，但不同平台的标准不同，一并发来的还有一张“网贷退息退费一览表”，图表中写明“所有退息标准以实际到账为准，不成功不收费，成功后费用是退款的50%”。记者追问以何种方式追回利息费用时，对方拒绝回答。但对对方提醒记者，对于退息成功后不给费用等逃单行为，将“采取法律手段进行追回，涉及金额较大者，移交公安机关进行处理”。

专家表示，之所以出现帮人追讨网贷费用的商业行为，一方面是因为消费者维权困难，另一方面反映了监管上的难点。

“传统意义上放贷就找银行或者小额贷款公司，现在有很多互联网网贷公司，相当于增加了一个中间环节。这就出现一个问题，放贷的人不收费，收费的人不放贷，监管就很难锁定具体的责任主体。”张阳说，“同时，利息、服务费、担保费、年费等收费名目复杂，让

消费者摸不着头脑。此外，网贷没有地域限制，监管部门和职责却有属地，也会给监管带来挑战。”

对此，有关部门出台的政策规定正在着力解决目前网贷领域的相关问题。3月15日，国家金融监督管理总局与中国人民银行联合发布《个人贷款业务明示综合融资成本规定》，推行“个人贷款综合融资成本明示表”，要求所有从事个人贷款业务的金融机构在贷前向借款人清晰、完整地列明各项息费，并明确提示“除已明示的成本项目外，不再收取其他任何息费”。

专家表示，按照此规定，利息、手续费、担保费、会员费等都必须纳入综合融资成本，没有任何例外的情况。“如果消费者发现网贷的部分息费项目没有纳入，或者没有明示的话，就可以拒绝支付。”张阳说，“同时，这份新规定实现了对汽车金融公司、消费金融公司、企业集团财务公司、信托公司、小额贷款公司等各类放贷机构的监管全覆盖。下一步，期待在执行层面更好地贯彻落实有关规定，推动网贷行业向合规化、专业化转型。”

张阳建议，建立跨部门的监管协同，在市场监管部门、公安部门、法院之间共享数据；银行等持牌机构须严格规范合作行为，对互联网网贷平台、引流方等合作机构实行白名单管理，严禁与无资质、不合规平台开展合作。

还有读者建议，应当加强对金融消费者权益保护的宣传，提升公众金融风险识别能力。比如，面向小微企业主、低收入群体、大学生、老年人等重点人群，普及网贷合规知识、综合融资成本识别、收费条款解读等内容，引导消费者看懂合同、查清费用、留存证据，增强自我保护意识与维权能力。（李令仪参与采写）