

■民生观

市场经济的诚信原则，需要全社会共同维护，唯此，消费环境才能持续优化

组团狂退演出服，『薅羊毛』之风当刹

白宇博

近日，辽宁沈阳一职业技术学校60多名学生集体网购衣服，参加完运动会后又组团以“质量问题”为由退货退款，导致店主服装链接被封3个月，损失8000元左右。令人不忿的是，衣服没摘吊牌却有穿着痕迹，显然是恶意退货。店主表示，学校已就此事道歉，并承诺回收服装、承担相关费用。

有人网购图书阅读后无正常使用由退款、有人购买高端相机单次使用后无故退货……这些恶意退货行为，暴露出部分消费者滥用退货规则“薅羊毛”的乱象。“七天无理由退货”，初衷是电商平台希望保障消费者合理退货权。一些人却利用规则漏洞占便宜，既违背市场经济的诚信原则，也损害了商家的正当权益，甚至涉嫌违法。

“薅羊毛”行为一旦更多消费者效仿，必然会挫伤诚信商家的积极性，甚至可能导致一些中小商家的经营难以为继。经营主体利益被恶意侵占，市场还如何活跃？市场不活跃，消费者选择权怎能不受影响？部分人一时的“小聪明”，损害的是消费者群体的长远利益。

刹住“薅羊毛”的歪风，制度保障必不可少。推荐性国家标准《售后服务 无理由退货服务规范》已于5月1日起实施，其中对退货的商品范围和商品完好性都做了详细规定，退货要有要求、有流程，不能再“任性”。相关电商平台可以此为据完善退货审核机制、规范日常交易行为，对集体退货、异常退货情况，不妨结合订单时间、退货理由等数据进行核查，避免不合理退货行为侵害商家权益。市场监管部门也应细化完善退货的举证责任和判定标准，加大对恶意退货等行为的处罚力度。

大家之所以对此事非常关注，还因为涉事主体是在校师生。教育机构和教育者，承担着立德树人的重任，应积极向学生传递正确价值观。要加强对学生的诚信教育和规则意识培养，将品德教育融入日常教学。

市场经济的诚信原则，需要全社会共同维护。制度加强监管、平台完善保障、消费者和经营者遵守规则。唯此，消费环境才能持续优化，消费者才能拥有更好的消费体验。

(转自《人民日报》)

400所高校推出近700个终身学习项目

《人民日报》北京5月8日电(记者 吴月)记者从教育部获悉：2025年全国终身学习活动周5月8日在江西省南昌市启动，后续将推动以“一周一省、错峰开展、全年贯穿”的形式举行。

活动期间，“智启未来·学润人生：高校教育资源共享服务全民终身学习行动”启动，400所高校发挥学科专业优势推出近700个终身学习项目，涵盖数字技术开发、人工智能应用、健康养生等领域。如北京大学“知行助梦·赋能农民工成长”行动助力农民工提升自身素质；北京师范大学“筑梦乡村·赋能教师”计划助力乡村教育发展；南昌大学“学无止境·夜绽光芒”项目以夜校课程服务中青年群体。

重庆联耕农业公司农技员张升平，从清华大学毕业后回到乡村，带动乡村发展；郑州宇通集团有限公司焊接技术改进带头人牛东昌，不仅在技术领域不断突破，还注重培育高技能人才……活动现场公布了183位全国“百姓学习之星”和186个“终身学习品牌项目”宣传推介名单，引导广大群众主动参与终身学习。

教育部相关负责人表示，下一步，要将学习型社会建设作为教育强国建设的重要战略举措，打造面向个人、面向城乡、面向全民的全天候、全场景、全覆盖终身学习服务体系。

(转自《人民日报》)

我国科学家发现茶叶鲜味流失的奥秘

新华社合肥5月9日电(记者徐海涛、戴威)爱喝茶的人都知道，清明前的绿茶，带着一股令人陶醉的鲜爽，但到了晚春，这种鲜爽味就像被施了魔法般迅速消失。记者9日从安徽农业大学获悉，该校茶树种质创新与资源利用国家重点实验室张照亮教授团队基于长期研究，近期解开了这个困扰茶业界的谜题，研究成果发表在国际知名植物学期刊《植物细胞》上。

张照亮教授团队在这一研究中首次发现茶氨酸消失的全过程，其中线粒体载体蛋白CsTSH1和茶氨酸水解酶CsGGT2发挥着关键作用：茶树细胞线粒体膜上CsTSH1蛋白就像“快递员”，把细胞质中的茶氨酸运送到线粒体的“能量工厂”线粒体。在这里，CsGGT2酶扮演着茶氨酸“分解师”的角色，将茶氨酸降解掉，导致茶氨酸含量降低。CsTSH1和CsGGT2的作用与环境温度高低有着直接关系，随着清明节后温度的升高，CsTSH1和CsGGT2的显量显著增多，加快茶氨酸的分解。

张照亮认为，这项研究不仅揭开茶树茶氨酸代谢的神秘面纱，更为其他作物的风味改良提供新思路，“可以通过基因编辑技术进行精准育种，研发保持茶氨酸含量的专用肥料或遮光技术实现智慧栽培，进而提升春茶品质”。

“12356”：这条“没事儿”热线能帮你什么

新华社北京5月8日电(记者舒静 董瑞丰 袁全)5月1日起，全国统一使用“12356”心理援助热线。

因为没有4，“12356”也被人们称为“没事儿”热线。这条心理热线能否给更多人带来希望之光？如何汇聚各方力量，更好发挥作用？

从接通的一刻起，疗愈就已开始

“您好，‘12356’热线。你不太开心是吗？嗯，可以详细说一说，我们慢慢聊……”

“12356”是全国统一心理援助热线电话号码，由国家卫生健康委协调工业和信息化部设置，国家卫生健康委医政司副司长邢若齐介绍，热线旨在为公众提供心理咨询、心理疏导、心理危机干预等服务。

此前，各地心理热线号码不一，公众知晓率较低。邢若齐说，设定统一号码旨在提升心理健康服务的可及性和规范性。

去年底以来，多地已陆续开通“12356”。到5月1日零时前，全国31个省份均已开通“12356”，目前全国共有热线500余条、坐席1000余个、热线咨询员近8000名。

广州医科大学附属脑科医院心理热线部门负责人魏华林说，去年12月30日“12356”在广州开通后，来电咨询量明显提高。“五一”期间，广州市“12356”心理援助热线5天累计接听来电192通。

通过好热线，一些人在关键时刻“被救”。上海市精神卫生中心心理危机干预办公室主任王金介绍，截至目前，上海“12356”心理援助热线累计接听来电1.7万通，处置危机来电246个。王金回忆，一名大学生深夜吞药后致电求助，接线员通过引导他透露联系方式、地址等关键信息，联动警方成功救援。

热线上更多人在无助时感受到世界的温暖。

今年1月1日，北京市“12356”心理援助热线开通，截至目前共接听电话1.5万余通。北京安定医院承接部分接线工作，安定医院心理援助热线管理人员崔思鹏介绍，求助人群以18岁至45岁为主，咨询问题包括家庭冲突、亲子问题、职场压力等。

让热线咨询员陈欣印象深刻的是一名学生半夜打来的电话。在确保对方安全后，陈欣和他聊了考试、保研中的困扰。一开始，男孩哭得喘不过气，聊到最后，他答应“会好好调整，明天开始落实这些计划”。

是“创可贴”，但并非“万能药”

对于热线咨询员而言，能为身处困境的人带来一道光，是最有成就感的时刻。但有时，他们也有强烈的挫败感。

摘下耳机，点击“下线”，看着记录的关键词时，咨询员小萤(化名)会陷入沉思。“有时一通电话下来，感觉并没帮到来电者什么；有时直到最后，才更能体验到来电者的感受；有时因为生活体验不足，无法给出更好回应……”

不少受访者提到，一次热线电话很难系统解决问题。要理性看待热线功能——心理援助热线不是替代治疗的“万能药”，而是紧急时刻的“心理创可贴”。

接通率不高也是各地心理援助热线面临的现实问题。



4月25日，上海心理援助热线咨询员正在接听来电。

新华社记者 袁全 摄

“要么占线，要么要排队”“最短一次排队要五个人”……社交媒体上，一些人反映，心情最急迫时，热线却难以拨通。

今年1至4月，上海心理援助热线呼入量比去年同期多了近一倍。“虽然已增加排班，但面对骤增的呼入量，相应支持与人员配置尚未跟上。”王金说，不排除部分来电为无效或骚扰内容，所以也呼吁大家，把热线留给更需要的人。

邢若齐也坦言，除每通电话占用时间较长外，接通能力也与资源投入息息相关。目前各地热线大多由医疗机构承接，人力物力财力有限。

记者了解到，不少地方的热线咨询员采用“专业保障+志愿服务”的模式。这种模式虽能保证服务质量，但难以应对井喷式需求。

以北京安定医院为例，接线员由60余名精神科医生、心理治疗师等组成，除日常接诊外，还要增加热线值班。热线电话大多持续数十分钟，往往点的外卖都凉了，也顾不上吃。“下热线班后，都会有一段时间不想说话。”崔思鹏说。

“连续15小时接听16通电话，下班后要睡一整天。”心理治疗师杨腾说，咨询员需通过24课时的理论培训与至少1周的实操培训，并进行考核。高压工作导致流动率高，“夜班多是年轻人，老同志扛不住”。

“24小时，总有人守护着你”

全国心理援助热线统一接入后，如何提

“12356”，让阳光照进无助的角落

新华社北京5月8日电(记者徐鹏航 董瑞丰)“您好，这里是‘12356’心理援助热线，请问有什么可以帮到您？”“我听到您好像在哭，具体发生了什么事情呢？”……

5月8日一早，首都医科大学附属北京安定医院的一间办公室内，热线咨询员张咏咏温柔的声音不断传来。

这是“12356”心理援助热线的办公地之一。根据国家卫生健康委部署，截至2025年5月1日零时前，全国31个省、自治区、直辖市均已开通“12356”心理援助热线。

“我和家人发生了矛盾，不知道该怎么办。”

“马上面临毕业，毕业论文和找工作给我带来了很大压力。”

“我每天都焦虑，晚上睡不着觉。”

北京安定医院心理援助热线管理人员、北京市心理卫生中心办公室主任崔思鹏介绍，医院负责日间的一条线路和夜间的两条

线路，提供24小时服务，每天会接到40通左右求助电话，每通电话时长在45分钟至1小时左右，求助内容以家庭、情感、焦虑抑郁等问题为主。

“我曾接到过一位求助者，有惊恐发作症状，我引导他放松，帮他调整手抖、喘不过气、窒息感等症状，并确认了有人可以照顾他。”热线咨询员陈欣回忆，在通话的结尾，求助人的情绪平稳下来，也带给她成就感。

每一通电话，都要努力在短时间里，为身处情绪深渊的人点亮一座灯塔，这对热线咨询员提出了更高要求。在医院的展板上，记者看到，对于热线的接听流程、伦理守则、保密制度，以及应对高危来电者的工作路径，都有明确的规定。

“热线咨询员主要由心理治疗师、具有心理学背景的精神科医生以及专门从事心理工作的人员组成，并会在上岗前进行专业培训。”崔思鹏介绍，接到来电，热线咨询员会首

卡式炉有哪些安全短板亟待补足

新华社太原5月8日电(记者 马晓媛)近年来，随着“户外风”劲吹，卡式炉因其便携、易用等特点成为户外烧烤、露营的热门装备，被称为户外“神器”。但与卡式炉相关的安全事故也时有发生。卡式炉有哪些安全短板亟待补足？该如何安全使用？记者进行了采访调查。

小小卡式炉缘何问题多？

“五一”假期期间，北京的陈先生与邻居两家人在野外烧烤时，所用卡式炉突然爆炸，导致7人不同程度受伤，其中严重的住院治疗。据当事人描述，爆炸瞬间毫无征兆，小小气罐威力巨大，炉具刚购入一个月，仅第二次使用。

卡式炉，又称便携式丁烷气炉，是一种以灌装丁烷气为主要燃气、用火进行直接加热的非固定烹饪器具。浙江省燃气具和厨具厨电行业协会秘书长叶静介绍：“前些年卡式炉主要应用于餐饮行业，方便对火锅、干锅等食物进行持续加热，但近年来，随着户外活动的兴起，卡式炉快速进入家庭场景，越来越多的年轻消费者购买卡式炉用于户外烧烤、煮食。”

记者登录某电商平台看到，卡式炉产品在“野餐用品热卖榜”等榜单上名列前茅，品牌主推产品普遍销量过万，最畅销的一款产品销量超过20万，不同品牌卡式炉价格从几十元到数百元不等，气罐价格在10元上下，商家多以“露营野餐必备”“烧烤火锅”“户外便携”等为卖点。

在卡式炉进入寻常百姓家的同时，相关安全事故也时有发生。今年4月6日，河北石家庄一女子在户外露营烧烤，卡式炉突然发生爆炸，桌上食物及锅具被炸飞，所幸人员没有受伤。今年2月25日，河南一烤肠摊位所用卡式炉发生爆炸，没有人员伤亡。2024年12月10日，周黑鸭创始人周富裕发视频称，自己



安全隐患

新华社发 朱慧卿 作

在户外用卡式炉烧水时，遇到爆炸被炸伤。记者在黑猫投诉平台看到，仅2025年以来，就有多位消费者反映卡式炉安全问题，包括漏气、多次起火、瓶身变形，以及卡式炉爆炸导致家人头部手部被炸伤等。电商平台部分商品评价中，也不乏消费者反映遭遇卡式炉质量问题，有网友称产品爆炸伤人。

各环节存在安全隐患

记者采访了解到，卡式炉安全事故的发生与产品质量、使用环境、操作方式等都有关系，当前卡式炉这一产品仍然在多个方面存在安全隐患。

——产品质量把关不严。广东燃气具协会常务副会长兼秘书长欧阳健民告诉记者，卡式炉这一产品依据的标准主要是GB/T 38522—2020《户外燃气燃烧器具》，但这一标准是推荐性国标而非强制性国标，卡式炉的生产过程监管也不受3C强制认证或生产许可证制度的约束，因此产品在质量和安全性能上的把关上过于宽松。

一位业内人士表示，正规厂家的正规产品相对来说安全性能更高，如一些产品会配

备过热保护装置、过压保护装置，一旦气罐过热或压力过高，会自动切断供气，保障使用安全，但小厂产品、劣质产品或是没有配备安全装置，或是安全装置无法达到应有性能，关键时起不到保护作用。

卡式炉所用气罐的质量也直接关系到使用安全。有从业者表示，卡式炉气罐要求95%以上是丁烷，但有商家为了节省成本，以次充好，在罐中混入大比例丙烷，使卡式炉能承受的气压、温度更低，更易爆炸。此外，气罐本身所用材料优劣、接缝处是否牢固等，也都会影响使用时的安全。

——部门监管存在盲区。记者了解到，对于卡式炉的监管主要归口于市场监管部门，一些地方的市场监管部门也在积极通过抽检、巡查等方式加强对卡式炉的监管，但目前市场监管部门在人员配备、检测能力等方面存在较大短板。有业内人士表示：“抽查是抽了，但检测能力不行、检测项目不全，发现不了企业的问题，难以实现对质量的有效把控。”

——公众安全意识不足。太原市消防救援支队防火监督处处长薄涛表示，相当数量的安全事故与使用者安全意识不足、操作不当有关。如使用时未注意卡式炉周围有遮挡、容易影响散热；使用有明显变形、有漏气风险的气罐；不注意气罐使用期限；私自改装炉具；使用的锅具明显大于炉具等，都容易引发安全事故。

记者在多个电商平台看到，商家对卡式炉的展示页面中，多以“安全防爆，终身质保”“安全保护”“多重防爆”等宣传语展现产品的安全性，但对具体的使用注意事项则提醒较少。

产品安全才能保护消费者安全

受访人士表示，随着卡式炉在日常生活

场景中的使用日益普及，对此类产品的安全监管也亟待加强。需进一步完善技术标准体系，特别是推进强制性国标的制定和出台，推动卡式炉产品纳入3C认证或生产许可证管理范围，从源头把控好产品质量和安全性能。

“只有产品足够安全，才有消费者的安全。”叶静表示，相关部门应当加强执法检查，打击假冒伪劣、虚假宣传等违法违规行为，提升检测能力，让监管更精准、更有效。

浙江一家卡式炉生产企业负责人表示，针对产品的安全痛点，企业也在加大研发力度，不断改进卡式炉的设计和生。随着市场的不断扩大，企业会更愿意投入研发，做出更安全的产品。”上述负责人说。

欧阳健民提醒，卡式炉的设计和制造均按户外产品的要求进行，而家庭餐桌、餐厅等室内场所对燃具有更高的要求，如必须带有熄火保护装置等，因此卡式炉的使用场所应仅限于户外，对此也应当加大宣传，让更多公众知晓。

薄涛等受访人士提醒，消费者要从正规渠道、正规商家处购买产品，注意查看产品标识信息，要选择装有过压保护装置的产品，定期检查过压保护装置能否正常使用；使用时要仔细阅读说明书、警示信息等，检查气罐是否在有效期内，并且没有损坏或泄漏；不能将罐体倾斜、倒置，不能私自拆卸改造燃具；使用时要远离其他热源和易燃物。

“特别要注意的是，不能‘大锅小灶’。”薄涛表示，锅具的底盘如果大于炉体，会使热量通过锅具传递到气罐处，导致罐内温度上升引发爆炸。

