

中消协开展线上维权主题活动

公布疫情期间消费维权热点

新华社北京3月15日电（记者 赵文君 齐中熙）3月15日，中国消费者协会利用网络平台开展2020年“3·15”国际消费者权益日线上主题活动，活动主题为“凝聚你我力量”。此次主题活动发布了涉疫情投诉总体情况。

报告显示，2020年1月20日至2月29日，全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉180972件。

其中，按投诉性质分：涉及价格问题81581件，占比45.08%；合同35260件，占比19.48%；质量问题21136件，占比11.68%；售后服务问题10521件，占5.81%；假冒问题6412件，占比3.54%。

按商品和服务类别分：涉及口罩类投诉79368件，占比43.86%；蔬菜粮油类投诉15039件，占比8.31%；餐饮服务类投诉13829件，占比7.64%；网络购物类投诉10139件，占比5.60%；出行服务类投诉9067件，占比5.01%。

从各地消协组织受理消费者投诉情况看，涉疫情投诉热点问题包括合同退订问题突出。受疫情影响，春节期间大部分消费者被迫改变消费计划，或者部分经营者无法正常提供服务，导致合同纠纷增多。

此外报告显示，部分经营者趁“疫”涨价、牟取暴利。口罩、酒精、



依法维权 新华社发(王鹏 作)

消毒液等防疫用品和蔬菜粮油等民生消费品价格类投诉成为热点。

由于疫情叠加春节假期，物流、原材料、人工等成本上升，导致部分物价上涨，但与此同时，部分商家趁“疫”涨价，牟取暴利，破坏市场秩序，损害消费者权益。

价格类投诉的主要问题有：一是部分不法商家低价进货高价售卖，哄抬物价，甚至同批次产品，短期内连续涨价；二是部分经营者以口罩、酒精、消毒液等防护用品高价强制搭售其他物品，限制消费者选

择；三是部分经营者不落实明码标价，对蔬菜、肉食等搭配出售，只标总价，没有明细的品名、单价、数量、重量等。

此外，一些假冒、劣质产品借“疫”抬头。消费者投诉的主要问题有：一是口罩、酒精等防疫用品质量参差不齐，比如口罩开线、产品过期等；二是部分商家售卖属于“三无”产品的防疫用品；三是以防疫为噱头，夸大或虚假宣传普通口罩的防护功效，或者以普通一次性口罩冒充医用口罩；四是销售假冒品牌口

罩、进口口罩等。

受疫情影响，很多消费者选择通过网络购买日用品、生鲜食品和防疫产品，但相关投诉也不断增多。消费者投诉的主要问题有：一是网络购买的产品质量有问题，预订的生鲜食品等食物不新鲜、包装不完善、质量有瑕疵；二是商家宣传与实际不符，无货售卖，如多名消费者反映某网络购物APP涉嫌以售卖口罩为噱头，博取消费者下载量、注册量，在消费者下单且支付成功后，又以断货为由，采取单方“砍单”行为，涉嫌侵害消费者合法权益；三是网络购物订单集中，发货延迟；四是物品运送过程不注意防护致被挤压损坏等；五是消费者退货、换货困难；六是部分微商、朋友圈代购卖货趁“疫”兴风作浪，售假、诱购、二维码诈骗等情况严重，但发生纠纷时调查调解难度大，亟待有关方面加强管理。

为此，中消协呼吁，有关政府部门进一步完善涉疫情退改政策，继续加强对不法经营者的查处力度。各行业经营者要加强自律，切实承担保护消费者责任。同时，消费者要理性消费，依法维权。疫情期间，消费者对防疫产品和服务必需品，要按需购置，不抢购、不囤积；对于微信圈不明二维码、预付卡高折扣让利等问题，要保持警惕。

（上接第1版）

“不管遇到什么困难，我们都要不折不扣地完成市委、市政府交给我们的任务。”市文旅集团党委书记、董事长韩克顺坚定地说。为破解瓶颈，该集团因势利导，提出“以管理求效益、以创新求超越、以思路求出路、以资产求市场”的理念，统筹把握改革力度和节奏，以协同推进形成总体效应，确保每项工作不跑偏、不走样，让市委、市政府的重要工作在集团落地生根。

该集团认真分析查找公司的短板，聚焦问题，大胆探索。人手少怎么办？该集团面向全市启动招聘程序，通过笔试、面试、演讲、答辩、考察等流程，分两批招录22名优秀人才，为集团发展注入新鲜血液。法人治理结构不健全怎么办？该集团数次提请上级主管部门完善董事会、监事会及经理会的职权和人员配备，确保集团严格按照“三重一大”决策制度履行决策程序。企业没有活力怎么办？该集团对长期没有经营效益的3家子公司启动注销程序，对部分业务相近的子公司进行合并重组，同时针对大项目建设组建一中、古城、邯郸3家新公司，全力推动项目建设，确保决策合规合法。棘手问题怎么办？该集团对成立之初的诸如袁氏小宅、麦多超市等9个遗留纠纷问题，依法依规平稳处理，保障集团的合法权益和可持续发展。

滚动发展壮实力

2019年的冬天依旧寒意凛然，与气温形成鲜明对比的是该集团持续升温的各项项目建设。穿行于项目建设工地，机器轰鸣声不断，繁忙奋战的建设者正在加速推进项目建设。

该集团把纱厂项目进行专家论证和规划设计，利用其邻近殷墟保护遗址的地理优势，打造出既承载珍贵的近代工业文明遗存，又集合现代社会城市功能，集文化创意、博物展示、影视基地、游客服务于一体的综合文化街区，目前正在与多家客商接洽，有望今年开工启动。古城开发保护项目前期政府棚改已投入数十亿元，仓街巷效果初现，同时已完成东南角楼“魁星阁”主体建设，今年将在安阳古城保护优化、风貌改造的基础上，以“修旧如旧、建新如旧”的原则，布局“文化+生态+旅游+休闲+生活”五位一体产业模式，将安阳古城打造成为展现安阳历史文化、休闲旅游体验的安阳旅游新地标。目前，该集团已与利亚德、中企联盟、建业集团等平台形成初步合作方案与古城产业规划方案。为尽早满足广大群众让子女就读优质高中的愿望，该集团把新一中民生项目承建作为政治任务，放在心上、落在行动上，创新融资手段，有效融资1.3亿元保障项目前期建设。该集团承接的第九届、第十届、第十一届航空运动文化旅游节市场化运作，通过在组织上、内容上、形式上的创新，初步探索出一条“以节养节”、市场化运作的办节路子，使航空运动文化旅游节由原来的财政投资变成企业市场化运作，累计节省财政资金1000余万元。该集团参与PPP项目代表政府出资建设的文字博物馆续建工程、迎宾馆也势如破竹般相继开工建设。

为提升整体实力，该集团千方百计凝聚子公司的发展合力。中原宾馆原是我市党政机关最早的接待服务单位。该集团改制接收后，从集中解决改制遗留问题到改革创新，从规范管理到狠抓经营，促使中原宾馆的事改企工作平稳过渡。青年旅行社作为我市唯一的国字招牌旅行社，通过开拓新资源，加大对研学游、拓展游、养生游等旅游模式的宣传力度，实现了经济效益持续向好的态势。文苑物业服务有限公司以“严格苛求、开拓创新、安全高效”的工作要求，以“让业主时时、事事满意”的服务承诺，以提供“专业化、规范化、人性化、精细化”的管理服务，承接了数十家党政企事业单位的物业管理服务，安置下岗工人250余名，创税数百万元，实现了全年利润大幅度提升，获安阳市“三星级服务企业”“诚信企业”“守合同重信用企业”等多项荣誉称号。

防控风险筑堤坝

防范风险是企业的生命线，合规经营是企业持续健康发展的根本。该集团深入贯彻中央经济工作会议精神，在资产改制收购、项目运作、股权投资、合规经营、纠纷处理等方面通过内控制度建设进行把关。一是聘请专家顾问把关。该集团聘请经济、法律、财经、金融、审计、工程建设等方面的数十名专家组成智囊团，为集团提供人才和智力支撑；对集团的战略规划、政策把控及重大项目推进过程中的难点问题进行把关，有效弥补了人才缺乏和班子不健全带来的业务决策风险。二是严格项目论证把关。该集团围绕项目的实施背景、规划建设、项目投资、效益分析及进展情况进行逐一论证，破解项目建设中的瓶颈制约，将会议研究的前置环节，从项目定位、方针政策到市场运营、投资分析，为会议决策提供政策依据和参考意见。三是法律服务把关。该集团通过对对外经营活动的规范操作进行法律把关、对外签订合同协议进行审查修订、对外股权和项目融资提供法律分析，处理集团的法律纠纷，帮助集团最大限度地减少损失。四是会计师事务所把关。该集团通过对费用发生的合规性、经营管理的合理性进行认真分析和对内控制度的完整性进行监督审查，有效地降低了集团风险，并将集团的风险管理上升到专业化、体系化的高度。

强化管理促效益

如何打造企业的核心竞争力？让企业在逆境中求突破，在突破中占先机，成为该集团党委和董事会重点关注的问题。为此，该集团选择了三个切入点：一是建章立制，创新管理。在规范决策、财务管理、内控制度、资产经营管理、内部激励等方面制订了5类27项制度，保障了运营的有序化和规范化；与所有中层以上干部、各子公司签订目标责任书，保证了干部职工的担当和责任意识；通过制度保障落实福利待遇，有效提升了干部职工的积极性和工作热情，确保了企业的各项工作依据既定的“轨迹”运行。二是提升业务素质，打造专业团队。该集团制定了雷打不动的每周五培训制度，邀请在金融、财经、法律、工程等方面的专家进行培训，同时根据国家逐步收紧的金融政策，以“如何创新融资渠道和规避政府债务”为题邀请相关专家做专题讲解。该集团实行“每周一讲学、每月一抽查、每年一答辩”检验机制，由该集团党委书记、董事长韩克顺出题并判卷，并将考试结果作为提拔任用的参考依据。三是严格决策流程，规范决策程序。该集团建立健全党委会、股东会、董事会、监事会、职工代表大会制度，形成分工明确、各负其责、有效制衡的运转机制，凡属集团重大事项，都要经事先充分酝酿、广泛征求意见和集体研究后提交相关会议进行研究决策，确保决策的民主化、科学化和决策过程的可追溯、有据可查。

党建引领焕生机

该集团党委始终坚持“把方向、管大局、保落实”的功能定位，以党建促发展，创新提出“133”党建工作思路。“1条主线”，党建统领；“3个机制”，党建领导机制、台账责任落实机制、日常考核评价机制；“3个作用”，党委领导作用、党支部战斗堡垒作用、党员先锋模范作用。通过以上率下，一级抓一级，层层传导压力，完善基层党组织建设，加强对下属单位党风廉政建设开展、中央八项规定精神落实、重大决策执行、作风建设等情况的监督检查，不断推进全面从严治党向基层延伸。为激发团队活力，该集团党委严把干部选拔任用关，结合个人自愿和集团岗位需要，形成以自荐、审查、笔试、演讲、答辩、民主推荐、组织考察、公示为主体的干部选拔八步法，使部分优秀年轻干部走上集团中层岗位。风劲帆满图新志，砥礪奋进正当时。面对崭新的2020年，文旅人正以“只争朝夕、不负韶华”的良好斗志，攻坚克难，为全市文化旅游转型发展增添亮丽光彩。

预付费欺诈、食品安全问题、教育培训陷阱……

专家教你如何防范和维权

新华社北京3月15日电（记者 冯松岭）交钱办了美容卡没用几次商家就卷款跑路，刚报了培训班想退费却难上加难，地沟油等食品安全问题时时有发生……近年，在预付费和食品消费等领域，侵害消费者合法权益的事件屡见不鲜。

预付费欺诈如何防？食品安全问题咋取证？教育培训咋维权？新华社记者就当下的一些热点问题，对中国消费者协会副会长兼秘书长朱剑桥进行了专访。

记者：近年，预付费消费引发的消费纠纷时有发生，一些商家甚至卷款跑路，导致消费者的合法权益受到严重侵害。您如何看待预付费消费模式？消费者在进行预付费消费时该如何预防？权益受到侵害后该如何维权？

朱剑桥：预付费消费因市场覆盖面广、进入门槛低、从业流动性大、资金监管难等，近年来连续成为投诉热点，且已从传统美容、健身等行业向装饰装修、教育培训等更多消费金额较大领域发展。消费者可从企业信用、合同内容、投入风险、信息备份和积极维权等方面，加强防范。

第一，办理各类预付卡时，消费者应多了解经营者的市场信誉和经营状况，尽量选择规模较大、证照齐全、市场信誉好、经营状态佳的企业，别因商家优惠幅度较大而忽视了潜在的风险。

第二，消费者在签订合同前，应

认真阅读有关会员细则、服务合同等格式文本，详细了解自己的权利和义务，特别要注意其中的限制性规定。

第三，消费者应尽量避免一次投入过高，承担过大风险。

第四，在消费过程中，消费者应注意保留章程、协议、发票等相关证据，发现问题及时向当地消费者协会投诉，或向有关行政主管部门申诉。

第五，消费者在进行一些金额较大的消费时，要做好备份，最好是每次消费完毕后让商家签字确认，以防卡内余额莫名其妙变少甚至缺失。

第六，消费者在消费卡使用过程中，一旦发现商家存在非法吸储、携款潜逃等恶意侵权迹象的，应及时向公安机关报案，积极维护自身的权益，也帮助其他消费者减少损失。

记者：近年，教育培训行业火热，投诉也逐渐增多，如发生课程体验不佳、企业涉嫌虚假宣传等原因申请退款时，商家往往以种种理由推诿，退款十分困难。对此，您有何建议？

朱剑桥：消费者参加培训时，要结合自身实际，谨慎签约付款。

第一，应评估自己是否真的需要参加培训，避免冲动消费。

第二，要考虑自身经济实力，不要盲目轻信、高额交费。

第三，在选择培训机构时，要尽量从培训机构的资质、口碑、服务、

管理等多方面综合考虑。消费者可以登录国家企业信用信息公示系统查询培训机构的资质及相关情况，也可了解其经营场所租赁情况等，作出相应判断。

第四，要签订正式书面合同，尤其是对培训范围、培训费用、退费程序、培训时间、师资要求、培训地点、违约责任等重要条款要特别关注，详细协商、明确约定。如有特殊要求，要写入合同条款内。不要轻信有些商家“考试保过，不过退款”等宣传，这种绝对化用语明显违反广告法。

第五，发生消费纠纷时，要收集好发票、合同等有关证据，通过与经营者协商、向行政主管部门、消费者协会投诉举报，或者依法提请仲裁、提起诉讼。

记者：预付费消费问题饱受消费者诟病，在您看来，应该如何从根本上防范此类问题？

朱剑桥：在预付费消费方面，中消协一直非常关注，我们认为，最关键的还是要有治本之策，要大力推动加强立法和监管，对预付卡券等的发售资格、程序、金额、用途、期限等进行规范，对相关经营者进入市场进行约束，特别是要严格资金管理和使用，只有建立并完善相关制度，才能更好地防范有关风险，切实保护预付费消费者合法权益。

记者：食品安全仍是消费投诉的一个重点，在日常消费生活中消费者该如何防范？

朱剑桥：民以食为天。食品安全与百姓生活息息相关，是最重要的民生问题。食品安全的第一责任人是经营者。目前，各有关政府部门非常重视食品安全问题，但有关问题仍然时有发生。对此，我建议消费者：

一要积极学习了解相关法律知识、食品安全知识，提高辨别真假伪劣食品的能力。

二要培养正确的消费理念和饮食习惯。中消协近日开展的调查显示，90%的受访者认为有必要禁止野生动物买卖，其中77.3%的受访者认为非常必要。形成良好的饮食习惯，不仅是对自己和家人负责，也是对社会负责。

三要提高安全意识和自我防范能力。要注意查看食品标签，坚决抵制“三无”（无生产厂家及地址、无生产日期、无保质期）食品，不食用来源不明和过期食品。

记者：不少消费者反映，食品安全问题维权取证难度大。遇到这类问题时，应该如何有效地取证维权？

朱剑桥：消费者要养成保留好发票或者小票的习惯，出现食品安全问题，要对问题食品拍照取证，如果问题食品还引起身体不适，要到医院就医，并请医院出具相关证明。然后，消费者可以凭相关证据与商家或生产厂家交涉，协商不成，可以依法向市场监管部门、消费者协会投诉、举报，也可依法提请仲裁、提起诉讼。



奇袭白虎团的战斗英雄杨育才

新华社西安2019年12月25日电（记者 李浩）在中国人民革命军事博物馆，一面南朝鲜首都师白虎团国旗见证着中国人民志愿军的英勇事迹，其背后的故事被改编为现代京剧《奇袭白虎团》和电影《奇袭》，其中主人公严伟才的原型就是中国人民志愿军一级战斗英雄杨育才。

杨育才，1926年生于陕西勉县定军山镇杨家山村一个贫苦的农民家庭，1949年4月参加中国人民解放军，1950年5月加入中国共产党，1951年6月参加中国人民志愿军赴朝作战。杨育才很快由一名普通战士成长为侦察排的副排长，因机智勇敢被战友亲切地称为“飞毛腿”“大力士”“小诸葛”。

1953年7月金城战役打响，杨育才奉命率小分队执行“虎口拔牙”——突袭南朝鲜军精锐部队首都师第1团白虎团部任务。7月13日晚，他乔装成“美国

顾问”，12名侦察员化装成护送“顾问”的敌军，直插敌纵深。他们冒着敌军密集的炮火，沿着侦察路线插入敌军高地。在行军途中，杨育才抓住一个落单的敌军士兵，巧妙获知了敌军的联络口令，并顺利通过敌人几道岗哨盘查。

进入白虎团部驻地时，小分队被停在公路上的敌军首都师机甲团第2营车队阻隔。杨育才果断指挥袭击，趁敌人慌乱之机，冲过公路，直扑白虎团团部二青洞。杨育才指挥小分队三个组分头作战，冲进敌警卫室、会议室，打得敌人措手不及，仅用十几分钟就结束了战斗，毙伤敌机甲团团长以上97人，俘敌军事科长、榴炮营副营长等19人，缴获李承晚亲自授予白虎团的“优胜”虎头旗，圆满完成突袭任务，为金城反击战取得最后胜利作出了突出贡献。

1953年10月13日，中国人民志愿军

领导机关为杨育才记特等功，1954年授予他“一级战斗英雄”称号。朝鲜民主主义人民共和国最高人民会议常任委员会授予杨育才“朝鲜民主主义人民共和国英雄”称号和金星奖章、一级国旗勋章。

回国后，杨育才历任中国人民解放军连长、营长、副团长、师副参谋长、副师长等职，是中国共产党第九次、第十次全国代表大会代表，第四届、第五届全国人民代表大会代表。离职休养后，杨育才积极承担起培养教育青少年的社会活动，是多所学校的校外辅导员和德育顾问，他作革命传统报告的足迹遍及全国，被山东省评为精神文明先进个人。1999年5月26日，他在北京病逝。

秦巴山区，养家河畔，虎头山前，在杨育才的家乡，至今依然流传着他的英雄事迹，他的革命精神继续感召着当地干部群众。

新华社重庆2019年12月26日电（记者 周闻韬）当人民群众的生命受到严重威胁时，他毫不犹豫勇斗歹徒，用自己的生命践行了“不畏艰险，挺身而出”的誓言，他就是原民航空重管理局公安局消防科科长周林志。

1948年，周林志出生于四川省蓬溪县，1969年4月参加公安消防部队，1971年7月加入中国共产党，历任重庆市公安消防一中队战士、四中队队长、江北分局消防科副科长，1990年9月转业任民航四川管理局公安处民警、消防科科长，1997年5月任民航重庆管理局公安局消防科科长。

自1969年参加公安工作以来，周林志三十年如一日，兢兢业业，恪尽职守，为消防事业呕心沥血，曾多

次被评为先进工作者和优秀共产党员。

1999年6月13日21时50分，十余名持刀歹徒在重庆市江北区民航家属院内调戏妇女，并围攻、殴打前来制止的民警和保安人员。此时，正在病在家休养的周林志闻信后，毫不犹豫地冲出门，与其他人一道，赤手空拳与持刀歹徒展开殊死搏斗。期间，周林志不幸被一名歹徒刺中腰部，但他仍强忍剧痛，死死扭住歹徒不放，终因伤势过重倒在地上，壮烈牺牲，终年51岁。他以自己的实际行动诠释了人民警察大义凛然、不怕牺牲的英雄气概。

周林志牺牲时，女儿周琰刚满20岁，正临近大学毕业。父亲牺牲后，周琰立志接过父亲的接力棒，毅然加入了重庆机场公安队伍。从警

20年来，周琰一直从事基层一线工作，先后在机场派出所、刑侦侦查支队、特警支队工作，凭着一股子坚韧与执着，她从普通民警成长为一名基层领导干部。平日里，无论是摸爬滚打搞训练，还是风吹日晒站值守，周琰总是一身戎装，表率在前。

“机场是城市的门户，安全上要严防、严控、严打，我们机场警力跟着航班走，特警更是24小时值守，工作十分辛苦，但换来的是辖区的平安、群众出行的平安，感觉很有成就感。”周琰说。

在烈士精神的感召下，重庆市公安局机场分局秉持“科技强警、信息化支撑”的理念，努力提高空防安全工作的法治化水平和规范化程度，为维护重庆机场和空防安全、服务地方经济社会发展作出了贡献。