姑苏区"3·15"系列活动精彩纷呈

今年"3·15"期间正逢疫情防控期，姑苏区消保委结合疫情防控，为消费者安排了丰富多彩的活动：十大案例发布、商场整治项目调查、互联网消费维权服务日。我们借助"苏州智慧315"推出"公益律师团"模块，由公益律师团成员上线为消费者提供咨询服务；互联网消费维权服务日，以"苏州智慧315"消费维权综合服务平台为依托，开展全媒体消费教育宣传，全网络实时受理投诉、全线上消费调查等活动；2019年度苏州最美维权人物（团体）：姑苏消费维权志愿团，声誉扶着云享事前宣传。

姑苏区消保委根据2019年投诉情况和舆情分析，整理出一份"2020年市场监管局专项整治调查表"，通过新媒体信号和姑苏发布微信公众号，市民可对10个最关心的内容投票，姑苏区市监局将按投票结果排名来开展整治工作。

姑苏区消保委通过方风行风热线，介绍2019年消费维权工作情况和2020年工作目标，解读2020年消费维权年主题；与此同时，向消费者递交"放心清单"；他们制作3·15专刊，发布《2019年工作回顾和2020年工作打算》，注定发布《2020年区市场监管局专项整治项目调查结果》以及《2019年姑苏区十大消费维权案例》；并且结合疫情防控工作，推出"3·15"系列主题海报同步到新闻社区，利用户外大屏宣传，还表彰了姑苏区消费者满意单位。

（王玮　晓宏）

吴江区市场监管局开展线上"3·15"纪念活动

3月，吴江区市监局围绕"凝聚你我力量"消费维权年主题，结合新冠肺炎疫情防控要求，不等不靠，认真履职，多措并举，在全区范围内扎实开展第38个"3·15"国际消费者权益日纪念活动。

该局根据疫情防控要求，减少人员聚集，取消集中宣传，降低疫情传播风险，联合区融媒体中心通过报纸、广播、电视、"今吴江"APP、微信公众号等平台开展普法宣传，以"线上"平台为主阵地，展现年度消费维权工作成效，发布消费提示、疫情期间维权指南和执法典型案例。各分局通过微信群、线上讲座、执法检查等形式，引导广大消费者科学消费、理性维权，督促经营者诚实守信、依法经营。汾湖分局与上海青浦、浙江嘉善市场监管部门开展"三地三所云合作"，在长三角一体化示范区先行启动区内同步开展"拒绝假冒　从我做起"市民签名承诺活动。

3月以来，全系统加强对12315、12345等投诉举报平台值守，及时受理、调处，及时反馈消费者投诉举报，依法维护消费者合法权益。督促商家、市场投诉站积极做好各自经营场所消费纠纷化解工作，让消费者减少投诉成本、缩短维权周期。3月15日，在"今吴江"APP平台开设在线咨询与投诉举报页面，加强与消费者互动。当天，局机关科室及基层分局加强值班力量，坚守岗位、快速反应，耐心接待并答复来访消费者。活动当天通过各类线上平台共解答咨询55人次，受理投诉88件，当天调解成功19件，为消费者挽回经济损失5.8万元。

该局还借助公众号推送系列产品质量安全监督抽查，引导广大市民关注消费安全，开展日常生活消费用品质量监督抽查线索征集；切实履行消费教育引导职责，加强疫情期间科学防控、理性消费政策宣传解读，引导消费者科学认识疫情、正确做好防范。举办"凝聚你我力量，科学抗击疫情"线上有奖知识竞答；充分发挥行业协会桥梁纽带作用，加强同区电子商务协会、汽车流通协会维权协作，在行业协会内部设立消费者维权监督站，进一步促进行业自律规范，督促会员企业落实消费维权主体责任。

（黄建峰　肖蕾）

凝聚你我力量　昆山开展"线上"3·15活动

突如其来的新冠肺炎疫情，给3·15国际消费者权益日纪念活动蒙上了一层阴影，但阻止不了消费维权的脚步。3月15日，昆山市消保委以全新的方式，举行"凝聚你我力量　万众一心战疫情"为主题的"战疫维权3·15"大型网络直播，昆山市消保委副主任孙天舒、昆山市消保委秘书长区保平等领导出席活动，各消保分会通过电话连线向广大消费者答复投诉咨询。

孙天舒首先回顾了2019年昆山市消保委工作总结和2020年工作打算。指出，去年全市各级消费者组织围绕"信用让消费更放心"年主题，创新方式优化服务，不断提升消费维权水平，共受理消费投诉1430件（不含3·15活动咨询），已经调解成功576件，挽回经济损失4138205.3元，维护了消费者的合法权益。

活动中，昆山市消保委发布了2019年度受理消费者投诉情况分析、2019年度汽车销售服务消费调查报告及2019年度昆山十大典型消费维权案例。

家住新城园的消费者黄先生，网络直播时特别连线到场，向昆山市消保委送上锦旗。黄先生称，他与房产公司的消费纠纷，十几年来靠个人一直没有解决，最后通过昆山市消保委及社会组织的力量，帮他妥善解决了诉求。

截止下午16点，视频观看量达45.2万人次，网友互动数829人次，共接到投诉47件。排名前五位的分别是：体育场馆卡退及其他退款问题、汽车消费问题（买到问题车等）、汽车维修问题、快递物流问题（退货收货不及时等）和充值卡的后续问题（例如某加油公司、某酒店）。接下来，昆山市消保委将与相关行政部门对投诉热点进行约谈。

（吴国栋　涵涵）

"相土尝水"再起航"消费维权"为百姓

3月15日，相城区消保委、相城区市监局联合开展"3·15"国际消费者权益日纪念活动。他们紧紧围绕"12345"热线牵头，坚持"四立要求"的发展导向，以十八届再出发，跨越新征程，确保如期高水平全面建成小康社会的要求，以中消协消费维权年主题"凝聚你我力量"，充分发挥消费维权协同共治平台作用，凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等多方力量，推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局，营造良好的消费环境和放心舒适的发展环境。

多维宣传讲实效：3月15日，区消保委在主要街道、社区、大中型超市、市场电子显示屏滚动播放消费维权知识，发放消费维权手册，针对消费者容易上当受骗的一些"低价诱骗局"、"有害APP"作出消费提示、消费警示。

消费调查查民意：超市是老百姓衣食住行的主要场所，打造一个安全放心的消费环境，超市是市民感受最深的地方，也是最具有说服力的地方。近日，区消保委开展了大中型超市消费调查，了解需求、解答民意。

倾听民声惠百姓：百姓事无小事，3·15当天，区消保委、区市场监管局及各职能单位、基层分会全员到岗到位，在线受理消费者咨询、投诉，并持续跟踪，做到件件有处理、事事有回应。

（朱佩琪　常航）

千里援黔　心手相连

自1月份以来，张家港市中医医院作为张家港市开展对口帮扶的医院，在本市抗疫的第一线上全力以赴，与全国人民一样期待着春暖花开的到来，同时内心也惦念着贵州省沿河县的兄弟姐妹们。

全国战场上疫情胜利已见曙光。张家港市中医医院妇产科陈科、针灸科杨楚凡两位医生，刚刚结束发热门诊、预检分诊的隔离观察，在得知2020年张家港专业帮扶后，向医院请缨前往沿河县开展对口医疗帮扶支援。

陈科医生表示，将在当地指导开展针对早期子宫出血的宫腔镜检查技术，有条件的话再指导进行进一步的治疗；杨楚凡医生带上了他的"针"，希望利用当地气候温暖风湿性关节炎患者比较多，能将在当地指导开展"减脂"技术治疗关节炎、面瘫等疾病等。

3月9日，张家港市中医医院院长王清春、副院长带领医务科、宣教科、内镜室，还有妇产科、针灸科的负责人，简单在医院为两位医生举办了欢送会。3月10日，陈科、杨楚凡两位医生随张家港医疗队正式启程，与其他医疗人员一起作为张家港市2020年第一批医疗团队前往贵州省沿河县开展精准帮扶。他们表示将竭尽全力，将自身所掌握的医疗技术结合当地实际情况，与帮扶医院相关科室进行探讨学习，圆满完成党和政府交给的任务目标。

（张中医）

疫情催化"3·15"消费维权宣传政企共振

常熟市消保委常城分会充分发挥政企共同优势，确保"3·15"消费维权宣传顺利开展。

该分会与属地政府充分沟通，依托消费维权企业监督站，搭建3·15宣传政企合作新平台，合力打出组合拳，通过线上线下方式，用活用好政府及企业资源，开展形式多样消费维权宣传活动。

该分会对7个人流量较密集的服务性专业市场进行三个宣传指导，借助监督站力量，在市场主要进出通道张贴宣传海报，通过市场内外各类电子显示屏滚动播放宣传标语及动画。在出入口集中区放置宣传资料供消费人群自行获取，保障在非集中状态下3·15线下活动落实开展；他们在线上及时与影响力大的微信公众号"时尚常城"编辑人员沟通，借助其宣传优势，围绕今年消协"凝聚你我力量"年主题，针对投诉多发的行业领域，发布了停车收费及微信购物两篇消费警示，同时设置消费维权知识线上有奖问答，吸引更多市民参与。

（邵思　常航）

太仓举办网上3·15咨询活动公布去年投诉热点

3月15日，太仓市监局、市消保委为保护消费者合法权益，进一步营造诚实守信、安全放心的消费环境，推出了3·15在线咨询活动，积极回应消费者关注的热点难点，在线受理网友投诉咨询，工作人员及时予以回复。此外，还公布了2019年太仓消费投诉三大热点。

去年，太仓市市场监管局共接处各类消费咨询、投诉、举报、求助共8183件，网络购物、医疗美容、交通出行、家用电器、食品安全等成为2019年消费投诉的关键词。整体来看，投诉举报热点一是服装、家具、鞋类、箱等商品质量及退货服务问题；二是预包装食品不符合国家规定、过期、变质食品等问题；三是电视、空调、手机、热水器等耐用商品质量及售后三包服务问题；四是餐饮食品卫生质量及安全问题；五是美容美发、洗浴等预付卡退费问题。

如今，随着直播带货等新技术、新业态快速流行，市民的消费方式、购物环境更加多样化，在日常消费中面对的维权问题越来越复杂多样。要想有效维护自身权益，需要市民在消费时擦亮双眼，进一步提高防范意识，增强辨别能力。

今年疫情防控期间，消费安全成为市民关注的焦点，新的消费纠纷和消费投诉热点开始出现。关于口罩等防疫用品的投诉举报、因疫情引发的餐饮住宿等服务退订投诉数量上升明显。太仓市监局提醒消费者，在购买防疫用品时，要注意查看商品的产品标签、出厂合格证书等信息，尽量不要在未取得经营资质或无法提供经营主体信息的微信、QQ等社交平台上购买，同时要保留好相关购买凭证，以便在遇到消费纠纷时及时维护合法权益。

（潘建斌　涵涵）

携手抗疫抗痨　守护健康呼吸

新冠肺炎疫情来临之时，张家港市中医医院呼吸科积极参与疫情防控工作，包括发热门诊、团体检、流行病学调查、企业复工指导、24小时热线电话值班等等。与此同时，他们坚持本职工作不放松，对于初诊的病例进行筛查，帮助因疫情滞留的肺结核患者协调抗病治疗药物，保证患者不间断治疗。

3月24日是第25个世界防治结核病日，我国宣传主题：携手抗疫抗痨，守护健康呼吸。这个主题表明在新冠肺炎疫情防控形势下，另一种通过飞沫传播的呼吸道传染病——肺结核防治工作也是刻不容缓。

结核病好发于青年人、老年人、糖尿病患者、免疫功能低下人群、长期接触者等高风险人群。可累及人体多个器官，其中以累及肺部即肺结核最为常见。肺结核可能症状是咳嗽、咳痰大于2周，咯血或血痰，一旦有了这些可疑症状，最好先到结核病定点医院就诊，拍胸片等检查，尤其是服务性行业人员、教师、学生、老人。此外，咳嗽、咳痰、低热、盗汗、乏力、食欲减退和体重减轻等为肺结核其他常见症状。结核病主要通过飞沫传播，肺结核病人在咳嗽、大声说话、打喷嚏时喷出的飞沫中含有结核菌，人体吸入带菌的飞沫可能导致感染结核菌，感染后不一定发病，但当抵抗力下降时可能发病。

在这特殊时期，对于这两个同样都是呼吸道传染为主的疾病，该如何预防呢？一、发现患者后及时治疗，这是目前最有效、最主要的措施。一旦确诊，就要到定点医生治疗方案进行治疗。二、房间定时开窗通风，保持室内空气新鲜；通风时，每十分钟通风换气一次，4～5次后可以排除空气中99%结核杆菌。三、培养良好的卫生习惯：洗漱用品专人专用，勤洗手、勤换衣，定期打扫卫生、消毒等。四、戴好口罩，避免传染；咳嗽、打喷嚏时应用纸巾捂住口鼻，不随地吐痰，避免通过飞沫传染其他人。五、增强体质，规律生活，加强体育锻炼，注意饮食营养和充足睡眠，保持健康心理，增强机体免疫力。六、避免扎堆，与他人保持一定距离，尽量少去或不去人群密集、通风不良场所。七、对于婴幼儿要接种卡介苗，增强对结核病免疫力，减少结核病发生。

近年来，随着科学技术发展，已研制出数十种有效抗结核药物，只要早期发现、正规治疗，坚持服药，是完全可以治愈的。因此，对于患有肺结核的家庭，病人要自觉按时服药，按期复诊，家属也要起监督作用。

（徐梦琪）

富德生命人寿以金融消费者为中心提升线上服务助力疫情防控

3月15日为一年一度的消费者权益保护日，在这疫情防控的关键时期，富德生命人寿苏州分公司为提升服务质量，维护保险消费者权益，加大线上服务推广力度。

众所周知，疫情的发生对保险行业客户服务工作的开展产生了一定的影响。为做好疫情防控和金融服务，富德生命人寿运用现代化手段，创新保险服务方式：对内，依托科技赋能，大力推行各项线上服务，现场办公与远程办公并行；对外，推出专项产品支持，扩展产品责任保障范围，设立理赔、保全、增值服务等绿色通道，优化流程、简化手续，提升保全和理赔服务效率，提升客户满意度。

富德生命人寿为提升消费者在3·15期间对保险宣传知识的关注度，开展微信平台保险知识有奖答题活动，针对客户和业务人员同步群体开展针对性教育，深化金融保险知识宣传工作。与此同时，公司还通过手机短信、微信公众号、网站、新闻媒体等多种渠道积极宣传，扩大保险知识宣传受众范围，提高公众知晓度。

3·15消费者权益保护教育宣传周期间，富德生命人寿苏州分公司已经连续多年重视客户权益保护工作，多次召开部门会议，强调树信誉、合规经营的重要性，要求公司消保队伍、客服人员牢固树立以客户为中心的服务理念，正确引导客户需求，通过线上平台创新性的开展客户服务工作，努力提升客户服务体验和行业品牌形象。