

安徽省消费维权权威期刊

安徽消费者

2

AN HUI CONSUMERS

2015年3月28日出版

总第65期



主办 / 安徽省消费者协会

编辑出版 / 《安徽消费者》编辑部

新闻热线 / 0551-64675176 64675171



各地举行 3.15 纪念活动



▲省工商局党组书记、局长金启建（右二）陪同花建慧副省长（左二）视察 3.15 活动现场
▲省工商局党组成员、副局长朱斌出席 3.15 新闻发布会
▲宿州市消费维权志愿者助力 3.15 活动

3 月 15 日，全省纪念 3·15 国际消费者权益日现场咨询服务活动在合肥市人民广场举行。副省长花建慧赴现场与消费者面对面交流，了解听取意见和建议。省政府副秘书长张武扬、省工商局党组书记、局长金启建、省工商局党组成员、副局长朱斌和其他省直单位负责人陪同。

此次活动由省消协主办，省高院、省公安厅、省卫生计生委、省农委、省环保厅、省工商局、省质监局、省食药监局、省旅游局、省物价局等 17 家单位和 20 家企业现场为消费者发放各种消费手册，宣传消费维权信息，普及消费维权知识，并现场接受消费者咨询、投诉。

据统计，参加活动的市民约 4000 人次，共接受各类咨询约 1400 人次，受理投诉 48 件。从投诉咨询的内容来看，食品、商品房、家用汽车、手机、家电、通信服务、保险、理财产品等商品和服务及网络购物、微信购物等新兴消费方式是消费者关注的热点，反映的问题涉及质量、安全、价格、广告宣传等方面。省消协将加强与相关部门协作，切实解决消费者反映的问题，全力维护消费者合法权益，为构建安全放心的消费环境发挥应有的作用。



▲淮南市 3.15 活动现场
▲黄山市颁发诚信单位奖牌
▲泗县举办 3.15 纪念活动

网上网下都要保护消费者权益

“不管是网上还是网下的实体店，都要讲究诚信，保证质量，维护消费者的权益。”就在 3 月 15 日国际消费者权益日当天，李克强总理在回答网购是否会冲击实体店问题的最后，特别“嘱咐”要维护消费者权益。

早在 3 月 5 日李克强总理在作政府工作报告时，已经强调“保护消费者合法权益”。总理之所以对消费者权益这么上心，既体现了消费者在总理心目中的重要位置，也是在提醒网上网下的各个商家，要树立以消费者为核心的正确经营理念。

2014 年，全国工商和市场监管部门共受理消费者投诉 116.22 万件，同比增长 14.3%，投诉量及增幅均居 5 年来最高。一方面是因为随着修改后的消法的实施，消费者的维权意识不断提高；另一方面也反映了侵害消费者权益的问题依然存在，消费纠纷时有发生。

产品结构复杂、商品形式和购买渠道多样化，今天的市场消费早已不再单一依靠网下实体店，而是互联网时代的消费。无论是网上或网下的商家都要明白，在维护消费者权益上是不分形式的，失去了消费者的支持，商家无法谈活力。

中消协指出，我国市场诚信体系建设还不够完善，目前“3 倍赔偿”调解、落实“7 日无理由退货”有很大难度。

如何更好地建立诚信体系呢？去年 8 月，国务院下发了《企业信息公示暂行条例》，规定企业未按规定履行信息公示义务或隐瞒真实情况将被载入“经营异常名录”，列入名录 3 年仍未履行信息公示义务，将列入“严重违法企业名单”。企业监管涉及的市场部门很多，税务、工商、质检都要给企业打分。

我们为什么总说消费者维权难？是因为消费者在维权的道路上遇到的阻力太多。消费者在维权路上有时候会吃闭门羹，真要维权打官司，困难太大。因此，需要销售者、生产者、执法者“合力”为消费者维权“减负”。建立诚信体系是倒逼企业自律、自觉保护消费者合法权益行之有效的办法。

保护消费者权益能写进政府工作报告并被特别强调，需要深刻理解，而需要思考的主体不仅仅是企业，还有执法部门。





主 办 安徽省消费者协会
编 辑 出 版 《安徽消费者》编辑部
法 律 顾 问 安徽省消费者协会律师团

编 委 会
主 任 金启建
副 主 任 江 来
编 委 张路明 罗 勇 胡 茵 周 鹏
吕 岩 樊具山 杨玉岭 王 冰
何德启 侯建华 王吉星 唐凤阳
胡晓玲 陈阳胜 李光萍 张顺理
陈 波 王晓震 吴 钊 兰文军

主 编 江 来
编 审 张路明
责 任 编 辑 孙 初
编 辑 金小武 王 灿 刘 勖 王文博
董 杰

《安徽消费者》编辑部
地 址：合肥市宁国路 112 号工商大厦 1305、1316 室
邮 编：230001
电 话：0551-64675176、6475171
传 真：0551-64675176
在线阅读：www.ah315.cn
E-mail：ahxfz315@126.com
准印证：00-163

《安徽消费者》主要发行范围或覆盖场所
省直各部门；各市、县政府部门；各级消协
安徽省消费者协会理事会成员单位
安徽省知名企业“消费维权·诚信示范”联席会议成员单位
安徽省“诚信承诺企业联盟”入盟单位
安徽省具有影响力的企业和企业家
省内各高校、大型社区、消费场所
安徽省主要机场、旅游景区

声 明

版权所有，《安徽消费者》编辑部保留所有权利。未经书面许可，不得以任何形式复制、翻印、使用《安徽消费者》的任何图文。

■本刊选用了部分国内资料图片，
敬请作者及时与《安徽消费者》编辑部联系，并领取稿酬。

contents 目录

■ 卷首语

01 网上网下都要保护消费者权益

■ 权威发布

04 省工商局二月份广告监测动态
06 省工商局电动自行车质量监测情况通报
09 省质监局洗涤消毒剂产品监督抽查结果通报
11 省食药监局：药品生产、经营和使用抽样检验结果

■ 消费热点

评论 / 聚焦

12 一诺千金保民生
13 保护消费者的合法权益是全社会的共同责任
14 商业银行理财产品消费者知情权的法律保护研究
18 老百姓需要更“接地气”的银行业
19 微信消费成维权新热点

■ 维权前沿

20 省工商局启动汽车消费专项整治工作
21 9 天播违法广告 316 次 你敢任性我便查处

■ 典型案例

22 省食药监局曝光 5 起典型违法案例
24 4S 店引人误解宣传维权案
25 车险理赔起纷争 消协调解助维权
26 违规宣传推销保健品维权案
28 手机无故被销户 商家认错并补偿

■ 消费提示

30 省高院：预防化解消费者权益保护诉讼的建议
31 省食药监局：小小辣条上“头条” 任性食用风险大
32 国际消费者联合会呼吁：保障消费者获得健康食品的权利
33 合肥市消协：购买在线旅游产品需防低价陷阱

■ 动态信息

36 消费率将在近 10 年中首次突破 50%
37 太平洋保险给付最大单笔保险金 500 万元
38 乘客身份信息在 12306 网站遭抢注可能被非法利用
39 黟县消协：消费欺诈 先行赔付
40 国外如何打假

■ 信息速递

42 我省启动“三证合一，一照三号”改革
42 淮北等 7 城市未完成 PM10 控制目标
43 马鞍山筹备安徽首个进口肉类指定口岸
43 亳州：推行网上政务 办事效率再提高

■ 民生

资讯

44 一批新规实施 涉旅游景区、消费购物等

■ 生活

应急救护

46 生活应急救护小知识

生活感悟

48 真正的修行，是让每个靠近你的人都很舒服

消费故事

49 消费者心理学的小故事

■ 法律法规

50 画说《侵害消费者权益行为处罚办法》

■ 有诉必应

58 投诉回音
59 曝光台
麦德龙合肥包河商场涉嫌误导消费者
60 消费警示
连天红红木家具公司多次失信 违约风险高

安徽省知名企业 诚信示范·消费维权联席会议

成员单位

中国电信股份有限公司安徽分公司
国网安徽省电力公司
中国石化安徽石油分公司
中国工商银行股份有限公司安徽省分行
安徽省旅游集团有限责任公司
安徽古井贡酒股份有限公司
安徽江淮汽车集团有限公司
中国太平洋财产保险股份有限公司安徽分公司
中国太平洋人寿保险股份有限公司安徽分公司
安徽汽贸投资有限公司
惠而浦（中国）股份有限公司
安徽商之都股份有限公司
安徽省华信生物药业股份有限公司

安徽省“消费维权·诚信示范”联席会议企业专版宣传

封一 花建慧副省长（左二）视察 3.15 活动现场
封二 各地举行 3.15 纪念活动
封三 池州、蚌埠举办 3.15 电视晚会
封底 省消协开通微信公众号
名称“安徽消费者”
微信号“ahxfz315”

安徽省工商局二月份广告监测动态

2 月份涉嫌违法广告违法率为零的媒体：

安徽日报、安徽卫视、家家购物频道、影视频道、安徽音乐广播、安徽生活广播。

涉嫌违法广告违法率相对较高的媒体：

科教频道（4.21%）、新闻综合广播（3.29%）、安徽老年报（2.17%）。涉嫌违法广告条次相对较多的媒体：经济生活（234 条次）、新闻综合广播（249 条次）、新安晚报（22 条次）。

各类新闻媒体广告与涉嫌违法情况

报纸类

2 月份对6家报刊媒体发布的广告进行了监测，共发布各类广告 3939 条次，其中涉嫌违法广告 41 条次，违法率为 1.04%。

报刊广告发布基本情况（以违法率排序）

媒体名称	广告量（条次）	违法广告量（条次）	违法率（%）
安徽老年报	46	1	2.17
安徽商报	570	10	1.75
新安晚报	1354	22	1.62
市场星报	637	7	1.1
文摘周刊	1111	1	0.09
安徽日报	221	0	0

电视类

2 月份对电视台 7 个频道发布的广告进行了监测，共发布各类广告 87720 条次，其中涉嫌违法广告 571 条次，违法率为 0.65%。

电视各频道广告发布基本情况（以违法率排序）

媒体名称	广告量（条次）	违法广告量（条次）	违法率（%）
科教频道	4469	188	4.21
经济生活	24565	234	0.95
综艺频道	9521	70	0.74
公共频道	21086	79	0.37
安徽卫视	18617	0	0
家家购物频道	973	0	0
影视频道	8489	0	0

广播类

2 月份对广播电台 6 个频率发布的广告进行了监测，共发布各类广告 49742 条次，其中涉嫌违法广告 541 条次，违法率为 1.09%。

广播各频率广告发布基本情况（以违法率排序）

媒体名称	广告量（条次）	违法广告量（条次）	违法率（%）
新闻综合广播	7557	249	3.29
安徽农村广播	3523	82	2.33
安徽经济广播	9359	140	1.5
安徽戏曲广播	8072	70	0.87
安徽音乐广播	16927	0	0
安徽生活广播	4304	0	0

安徽省工商局电动自行车质量监测情况通报

为了加强产品质量的监管，维护消费安全，保护消费者合法权益，安徽省工商局于 2014 年第四季度依法组织对阜阳、淮北、宿州和亳州市等市场上销售的电动自行车进行了省级质量监测。

一、不合格项目情况分析

1、最高车速不合格。在本次抽检的 15 组不合格样品中，最高车速全部不合格，有的最高车速甚至高达 32 km /h。按照 GB17761-1999《电动自行车通用技术要求》规定，电动自行车时速应不超过 20 km /h。由于这些车辆的制动装置是以低时速的标准生产的，所以，超速行驶非常容易发生交通事故。

2、制动性能不合格。电动自行车的制动性能主要表现为，以最高车速行驶时，干态不超过 4m。本次抽查的 15 组不合格产品中，制动性能不合格的有 14 组，个别制动距离高达 5.7m。而影响制动性能的，除刹车制动装置完好外，电动自行车最高车速超标和整车重量超标都会影响

电动自行车的制动性能，发生交通事故后的后果更加严重

3、整车质量不符合。国家标准中要求电动自行车的整车质量（重量）应不大于 40kg，本次抽检的 40 组样品中，,36 组整车质量不符合标准要求。整车质量是决定撞击时动量和动能的重要参数，也是发生事故时其严重程度的决定性影响因素，应按标准严格控制。

4、脚踏行驶里程不符合。在 GB17761-1999《电动自行车通用技术要求》中规定，电动自行车的定义为：以蓄电池作为辅助能源，具有两个车轮，能实现人力骑行、电动或电助动功能的特种自行车。因此，电动自行车必须有脚踏装置，30 分钟骑行距离不应少于 7 公里。如果没有脚踏功能，势必要增大电力驱动的输出功率，提高电动自行车的起步加速性能。这样为车辆行驶过程中超速行驶提供了条件。

5、轮胎宽度不符合。标准规定轮胎宽度不大于 54mm，本次抽查不少样品轮胎宽度超出了这个标准。宽度超标可能会加大与地面的摩擦力，影响速度。

二、消费提示

消费者在选购电动自行车时应注意以下几个方面：

1、要选择好的经销商。一个有规模、有实力、有影响的经销商就是消费者的第一道检验员。

2、看品牌。一个好的品牌，必须是企业有较大规模、有较高的品牌知名度、有较大的产销量，主要零配件的生产制造能力及新品研发能力较强，有良好的售后服务体系，这样的企业质量有保证。

3、看外观。从烤漆上看是否光亮鲜艳，漆面均匀有一定厚度感，外壳塑料接口平滑无间隙，紧固件加力与强力一样，没有这个螺丝松，那个螺丝紧的情况，刹车等各部件调试到位有效。

4、看售后服务。一个好的品牌一定要有一个良好的售后服务，看售后服务，收费标准，保证承诺是否规范合理。消费者购买电动自行车时一定要走出两个误区：一是速度越快越好。速度快不一定是好事，标准规定电动自行车时速应不超过 20 km /h。从另一方面说，车速超过 20 km /h，目前的铅酸蓄电池承受不了大电源，长时间放电。若长时间放电，将大大降低电池的寿命，而且还会带来安全隐患。二是追求式样，购买“轻摩化”的车，因为电动自行车属非机动车，是有骑行功能的，而“轻摩化”的车骑行比较困难。

电动自行车质量抽检不合格产品名单（2014 年第四季度）

序号	受检单位	标称生产单位	标称商标	规格型号	生产日期	不合格项目
1	宿州市埇桥区敬敏电动车经营店	上海奇蕾电动车有限公司	奇蕾	TDR07Z	2014. 04. 01	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度
2	宿州市埇桥区武克松电动车经营部	雅迪科技集团有限公司		TDR910Z	2014. 08. 31	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度
3	崔维维	无锡捷通车业有限公司	新蕾	TDRE00Z	2014. 09. 15	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度
4	常洁洁	江苏雅迪科技发展有限公司	雅迪	TDR740Z	2014. 09. 17	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度
5	淮北市相山区新世纪电动车专卖店	江苏新世纪机车科技有限公司	新世纪	TDR03Z-15	2014. 08. 17	最高车速、整车质量、脚踏行驶里程
6	阜阳市颍州区曹云付电动车经营部	澳柯玛（沂南）新能源电动车有限公司	澳柯玛	TDR1125Z	2014. 09. 24	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度
7	阜阳佳豪电动车销售部	宁波大运车业有限公司	大运	TDR735Z	2014. 04. 15	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度、蓄电池的标称电压
8	亳州市井忠电动车经销部	上海苏沪电动车有限公司	轻盈	TDR11Z	2013. 03. 18	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度
9	亳州市欣欣车业	上海建设摩托车有限责任公司	建设	炫丽 FRMF	2014	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程
10	孙玉峰	浙江通宇机车工业有限公司		雷霆王	2014. 1	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度、蓄电池的标称电压
11	亳州市传强电动车经营部	上海华生电动车制造公司 台州华生电动车制造公司	华生	TDR10-60TZ	2014. 11. 13	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度、蓄电池的标称电压
12	淮城区新梓电动车经销部	无锡捷通车业有限公司	新蕾	TDRD63Z	2014. 06. 11	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度
13	淮城区高美玲电动车经销部	上海奇强电动车厂（骑德福电动车厂）	奇强	TDR131Z	2014. 10. 16	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度
14	淮城区青云电动车商行	江苏贝斯特电器有限公司	尼科尼亚	TDT20Z-19	2013. 10. 31	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程
15	亳州市燕鸿商贸有限公司	浙江钻豹电动车有限公司	五星钻豹	TDR111Z	2014. 09. 28	最高车速、干态制动距离、整车质量、脚踏行驶里程、轮胎宽度

安徽省工商局

通报羽绒服质量监测情况

安徽省工商局于 2014 年第四季度依法组织对阜阳、淮北、宿州和亳州市等市场上销售的羽绒服进行了省级质量监测。

从监测结果看，不合格项目涉及使用说明、纤维含量、色牢度、pH 值等。本次抽检的全部 40 个批次的纺织产品中，有 24 个批次的纺织产品使用说明不符合现行国家强制性标准 GB 5296.4-2012《消费品使用说明 第 4 部分：纺织品和服装》的要求。有 19 个批次的羽绒服装产品存在纤维含量、羽绒含绒量的标称值与实测值不符合的问题。有 3 个批次羽绒服装的色牢度不合格。有 1 个批次的羽绒服装里料 pH 值不合格。

不合格产品标称商标涉及好佰姿、豫约、SHARELANTV、伊玖尔、乡村树、JI ^ ZIS ^ NZU、High Rasa、鸭宝宝、晋狼、奥欢、锦雪兰花、雪芝莱、延陵红、扬子鳄、沃尔本、米其妙坊、羽梦之蓝、澳乐玛、米兰春天、誉尔赛、景上、爱奴娇等

消费提示：选购羽绒服小知识

- 含绒量与充绒量。**羽绒服的含绒量一般以 70% 及以上的为宜，具有一定的蓬松度和轻柔感。
- 回弹性。**将蓬松的羽绒服捏一下，再松开后，迅速回弹，恢复原状的，说明羽绒的蓬松度良好。如含绒量低，掺有一定量的毛片或粉碎毛的，回弹性就差，回弹性差的羽绒服拎在手里有沉重感。
- 防钻绒性能。**羽绒制品面、里料应具有防钻绒性能，拍一拍，发现钻绒的羽绒制品肯定是劣品。
- 透气性。**羽绒服不能钻绒，但也要具有一定的透气性。如果羽绒服的面料、里料、胆料的透气性差，会造成穿着过程中的水汽不易散发，引起潮湿而感到不舒适，并且洗涤后不易晒干。
- 气味。**避免选购味重刺鼻的商品，但由于羽绒是动物羽毛，有一定气味是正常的。
- 辅料。**一件羽绒服上有不少辅料，如拉链、金属扣等，要检查是否美观、光滑、松紧适宜。
- 特别需要提醒消费者的是，羽绒服上的各种标记应当齐全，完整的标识信息，代表生产企业对产品质量要求较高，有良好的品质管控意识。

安徽省质监局

洗涤消毒剂产品监督抽查结果通报

为了了解安徽市场上洗涤、消毒剂产品产品的质量状况，促进洗涤、消毒剂产品行业的健康发展，省质监局近期在全省范围内组织开展了该类产品的省级监督抽查，情况通报如下：

本次抽查企业 19 家，共抽到样品 20 组。今年抽查了洗涤、消毒剂产品共 20 组，合格 17 组，抽查合格率为 85%，其中洗涤产品共抽查 6 组，合格 6 组，抽查合格率 100%，消毒剂产品共抽查 14 组，合格 11 组，抽查合格率 79%。

本次抽查中有 1 组稳定性二氧化氯溶液产品的 pH 项目不合格。有 1 组二氯异氰尿酸钠的水不溶物不合格。水不溶物就是产品杂质的一类，水不溶物不合格说明企业在设备管理、生产工艺和原材料质量方面出现问题。有 1 组稳定性二氧化氯溶液产品的二氧化氯含量不合格。二氧化氯是安全、无毒的消毒剂，无“三致”效应（致癌、致畸、致突变），同时在消毒过程中也不与有机物发生氯代反应生成可产生“三致作用”的有机氯化物或其它有毒类物质。

选购指南

- 首先要考虑它的环保性，注意内容物即洗手液本身，闻一闻有无发臭、刺鼻等异味。如有则可能是过了保质期限或者是使用了禁用原料。看标志是否齐全，如有无厂名、厂址等，特别要注意是否有标准号。尽管目前洗手液尚无统一的国家标准，但国家不允许无标生产，因此各生产企业要制定企业标准，并在包装上注明企业标准号以保证产品质量。
- 对于消毒剂产品的性能质量，以效果分类，有高效、中效、低效类。日常生活中，科学家提倡采用适当的洗涤方式，如选用一些具有抗（抑）菌功能的洗涤剂来改善个人及环境卫生，以便减少疾病传播、预防疾病感染，这对保护环境，促进人体健康是有效的、科学的。
- 消毒产品在标注生产企业信息时，要同时标注产品责任单位和产品实际生产加工企业的信息；所标注生产企业卫生许可证号应为实际生产企业卫生许可证号。

安徽省食药监局：

全省药品生产、经营和使用药品抽样检验结果

2014 年第 4 季度，省食药监局组织全省各级药品监督管理部门和药品检验机构对全省药品生产、经营企业和使用单位的药品质量进行了监督抽验。全省共抽验 6691 批次（含基本药物及高风险专项抽验），其中，50 批次产品不符合标准规定。达标率为 99.25%，药品总体质量状况良好。

本次抽样覆盖全省多个城市，包括化学药 2758 批次，抗生素 802 批次，中成药 2307 批次，中药材（含饮片）790 批次，其他 34 批次。

筛查出 50 批次产品不符合标准规定

当中包含人们熟悉的板蓝根颗粒、感冒清颗粒等常见药品。这些不符合标准规定的药品，主要是因为含量测定项和检查项中的溶出度、微生物限度、有关物质、pH 值、水分、酸度、可见异物等项目不达标。

抽验不达标产品中有 8 个批次被检出水份问题

其中包括甘肃中天金丹药业有限公司生产的通便灵胶囊、贵州安华药业有限公司生产的银黄胶囊、长春大政药业科技有限公司生产的通便灵胶囊、吉林省辉南辉发制药股份有限公司生产的心可宁胶囊、吉林省辉南三和制药有限公司生产的龙泽熊胆胶囊、江西新和药业有限公司生产的感冒清胶囊、德阳逢春堂制药有限公司生产的板蓝根颗粒、太极集团四川绵阳制药有限公司生产的板蓝根颗粒。

药品中水分含量一直是检验药品是否达标的重要标准，如果水分偏高，就可能导致药物成份降解或药物溶出度降低，影响药物疗效（此前有网络媒体报道此消息时解释不准）。

部分药品在生产灌装过程中出现装量差异，也被判定不符合标准规定

贵州益佰制药股份有限公司生产的克咳胶囊、黑龙江省济仁药业有限公司生产的通滞苏润江胶囊、长春长红制药有限公司生产的男宝胶囊、江西京通美联药业有限公司生产的感冒清热颗粒、长春大政药业科技有限公司生产的通便灵胶囊均在产品装量环节存在不足，须对生产工艺环节加强管理。

6 种中药材中检出二氧化硫残留超标

过多的二氧化硫残留会对人体产生毒害作用。这些中药材分别是，安徽省金芙蓉中药饮片有限公司生产的牡丹皮、亳州市瑞草中药饮片有限责任公司生产的蜜桑白皮、亳州市兴和药业有限公司生产的百合和紫菀、亳州市远光中药饮片厂生产的蜜槐花、亳州市中药饮片厂生产的粉葛。

对上述抽验结果不符合标准规定的药品及药品生产企业，各级药品监督管理部门正在依法进行查处，并责令督促相关企业和单位排查原因立即整改，切实消除隐患，保证药品质量安全。

关于安徽华宝中药饮片有限公司等 6 家企业违法违规行为的通告

3 月 16—21 日，安徽省食品药品监督管理局依法对亳州市 8 家中药饮片生产企业进行了飞行检查，检查发现安徽华宝中药饮片有限公司、安徽纪淞堂中药饮片有限公司、安徽方氏中药饮片有限公司、亳州市万珍中药饮片厂、安徽沪春堂中药饮片有限公司和安徽和济堂中药饮片有限公司等 6 家企业存在违反《药品管理法》和《药品生产质量管理规范》行为。

依据《药品生产质量规范认证管理办法》第三十三条规定及本次飞行检查情况，我局决定对严重违反《药品生产质量管理规范》的安徽华宝中药饮片有限公司和安徽纪淞堂中药饮片有限公司、安徽方氏中药饮片有限公司和亳州市万珍中药饮片厂等 4 家企业收回药品 GMP 证书，并对违法生产的安徽华宝中药饮片有限公司和安徽纪淞堂中药饮片有限公司立案查处。责成亳州市食品药品监督管理局对严重违反药品 GMP 的安徽方氏中药饮片有限公司和亳州市万珍中药饮片厂等 2 家企业立案查处，对违反药品 GMP 的安徽沪春堂中药饮片有限公司和安徽和济堂中药饮片有限公司等 2 家企业开展警示约谈，监督全面整改。

安徽省食品药品监督管理局鼓励公众积极举报各类药品违法违规生产经营线索，共同维护良好的药品生产经营秩序，保证公众用药安全。

一诺千金保民生

习近平总书记 3 月 9 日参加吉林代表团审议时，强调要扎实推进保障和改善民生工作，“我们要一诺千金，说到就要做到”。

民生连着民心，民心关系国运。一诺千金做好民生工作，关系到改革发展稳定大局，关系到老百姓有没有实实在在的“获得感”。

民惟邦本，本固邦宁。关注民生、重视民生、保障民生、改善民生，历来是党和政府的神圣职责和根本目标。坚持权为民所用，情为民所系，利为民所谋，不仅是党的优良传统，也是赢得人民群众信任和支持的力量源泉。

人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。无论是更好的教育、更稳定的工作、更满意的收入，还是更可靠的社会保障、更高水平的医疗服务，抑或是更舒适的居住条件、更优美的自然环境……都是民生二字沉甸甸的内涵。加快解决民生难题、早日补齐民生短板，“让人民过上好日子”，是党和政府对百姓作出的庄严承诺，更是全面深化改革的着力点、切入点。

“衙斋卧听萧萧竹，疑是民间疾苦声。”民生工作面广量大，民生改善的进度与我国仍将长期处于“发展中阶段”的基本国情密切相关。需要有坚持不懈的韧劲，一件接着一件办；需要发扬钉钉子精神，不能虎头蛇尾；需要同经济发展阶段相匹配，既要积极作为，又要量力而为。能否做到一诺千金、扎实推进民生工作，避免开“空头支票”，是衡量各级领导干部执政水平高低的重要“标尺”，更是检验经济社会发展实效的“试金石”。

意莫高于爱民，行莫厚于乐民。正值“两会时间”，期待代表委员围绕民生重点目标和百姓意愿，结合基层调研，多献睿智之言、务实之策、真知灼见，力促民生工作更加突出实效，目标设定更加科学合理。

立国之道，惟在富民。一诺千金做好民生工作是一项长期工作，没有终点。只有切实加快发展社会事业，改革收入分配制度，千方百计增加居民收入，全面增进民生福祉，才能进一步强化人民群众对党和政府的信任，更好地促进社会公平正义与和谐进步，让百姓共享全面建成小康社会的“民生红利”。（两会新华时评）

保护消费者的合法权益 是全社会的共同责任

《消费者权益保护法》规定：“保护消费者的合法权益是全社会的共同责任”。促进社会发展和解决消费问题，需要社会各界共同努力。

政府职能部门应履行好责任，改进和创新对消费市场的管理，营造公平的法治环境，支持各级消协组织和相关职能部门依法做好维权工作，规范好市场秩序。

以企业组织为主体的市场组织应有社会责任感，取之社会、回报社会。

以公益性民间组织为主体的社会组织应在弥补市场失灵、政府失灵以及减少社会管理成本、培育社会共识等方面发挥独特作用。

大众传播媒介应做好维护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

消费者协会作为法律法规授权的具有公共事务管理职能的组织，承担着若干法定职责，肩负着沟通、联系、协调社会各方面力量，共同保护处于弱势地位的消费者的任务。消协组织依法对商品和服务进行社会监督，体现着政府和全社会加强对消费者保护的意志。消协组织在增进消费知识、引导消费行为、保护消费者权益、维护市场秩序方面应当继续发挥积极作用。

消费者在自身合法权益在受到侵害时，都可以拿起法律的武器维权。创造良好的消费环境，既是消费者的期望，更是社会各界共同的责任。

2015 年，中消协和全国消协组织将围绕“携手共治畅享消费”这一年主题，深入开展年主题宣传，广泛传播消费维权社会共治理念，及时发布消费维权社会共治成果，传递消费维权正能量，保护和提振消费信心。

让我们行动起来，共同破解消费者维权难题，让消费者能够轻松维权。（省消协组宣部）

商业银行理财产品消费者知情权的法律保护研究

中国工商银行安徽分行 刘泰



目前，我国还没有专门针对理财消费者权益保护的法律，仅有的几个保护性文件都是部门规章，效力层次较低。《消费者权益保护法》关于消费者权利与义务的规定过于原则，可操作性不强，对理财消费者的保护力度不够。现有立法不能满足对理财消费者倾斜保护的要求。

一行三会作为金融领域的监管机关，从规范建立、组织构建上对消费者保护进行了积极探索。在规范建立方面，银监会下发了《关于完善银行业金融机构客户投诉处理机制切实做好金融消费者保护工作的通知》，从金融消费者救济渠道方面认可了银行金融消费者保护工作在银行业监管职能中的重要地位。在组织架构方面，一行三会各自专属的金融消费者保护局依次成立。

我国金融消费者保护的一个整体框架正在逐渐成形。但现实中银行理财产品消费者保护方面仍存在很大的问题，主要表现在：首先，银行盈利模式仍以产品为中心而非以满足消费者需求、保护消费者利益为价值导向；其次，金融消费者教育和职业理财人员培育方面满足不了现实需求；再次，银行理财产品消费者权利缺少立法层面的规范划分和定义，在银行义务方面缺少具体的规定和明确的罚则；最后，金融消费者权益司法救济存在程序不灵活、适用规范层级偏高、耗费不低等天然缺陷，缺少完善的诉讼外纠纷解决机制。

一、商业银行理财产品的概述

（一）商业银行理财产品的概念界定

商业银行理财产品，是指商业银行针对特定目标投资者群开发设计并销售的资金投资和管理计划。银行接受投资人的授权来管理资金，投资收益与风险由银行与投资人按照约定方式享有或承担。理财是利用投资者的各项财务资源，帮助实现其人生目标的过程。即基于投资者的收入、

支出、资产、负债、保险等财务现状数据和一定的财务假设，综合考虑投资者的各种财务目标，进行投资者风险偏好的测试和投资组合的调整，基于现金流、资产价值、各项财务指标的分析，帮助投资者制定个性化的理财规划，推荐需要的金融产品，并出具理财报告，以实现投资者理财目标的一系列服务过程。

（二）商业银行理财产品的类型

按照《商业银行个人理财产品管理暂行办法》规定，银行理财产品按照有无资产管理活动可分为理财顾问业务和综合理财产品；后者又可分为保证收益产品和非保证收益产品；非保证收益产品又可以分为保本浮动收益产品和非保本浮动收益产品。理财顾问服务，是指商业银行向投资者提供的财务分析与规划、投资建议、个人投资产品推介等专业化服务。。

1、保证收益理财产品

是指商业银行按照约定条件向投资者承诺支付固定收益，银行承担由此产生的投资风险，或银行按照约定条件向投资者承诺支付最低收益并承担相关风险，其他投资收益由银行和投资者按照合同约定分配，并共同承担相关投资风险的理财产品。在这一类型的产品中，本金与固定收益的风险不由投资者承担而是由银行承担。

2、非保本浮动收益理财产品

是指商业银行根据约定条件和实际投资收益情况向投资者支付收益，并不保证投资者本金安全的理财计划。在此类理财产品中，银行负责管理运作投资者资产，收取管理费用，对投资者资产的盈亏不承担连带责任。

（三）银行理财消费者的特征

1、理财消费者接受服务的目的具有特殊性

理财消费者购买银行理财产品，目的是实现个人资产的保值增值，提高自身生活水平，而一般消费者购买、使用商品或接受服务是为了实现对商品的占有、使用、收益和处分，从而满足基本生活需要。

2、理财消费者需要与银行签订格式合同或者带有格式条款的合同

理财消费者购买理财产品，必须签订银行事先拟定的格式合同或者带有格式条款的合同，双方的权利义务由格式合同规制。一般消费者购买、使用商品或接受服务时，支付相应的价金即可，较少签订格式合同。

3、理财消费者承担较大的认知风险

银行理财产品具有无形性、专业性的特点，理财合同中专业术语过多，艰涩难懂，理财消费者难以用传统经验或常识辨别产品质量。一般消费者购买、使用商品或接受服务时，凭借已有常识足以对产品做出正确认识。

（四）商业银行理财产品消费者的知情权

银行个人理财消费者权益，是指个人理财消费者在购买银行理财产品、接受银行理财服务过程中所享有的各种合法权利和利益的总称。

1、知情权的具体内容

（1）理财消费者在做出购买决策前，有权要求作投资适宜性评估，以购买与其财务状况、投资经验、投资目的、风险认知承受能力相适宜的理财产品，有权获知产品原理、风险程度、投资形式、预期收益、收益分配、支付方式、管理费用等真实、完整的信息，有权就艰涩难懂的专业术语要求理财人员进行解释；（2）理财产品运行期间，理财消费者有权知悉理财资金运用和收益情况，有权知悉国际国内金融市场变化对理财产品的影响、监管政策变化等信息，有权要求银行提供相关资产账单，列明资产变动、收入和费用、期末资产估值等情况，提供理财产品各投资工具的财务报表、市场表现情况及相关材料，定期寄送对账单；（3）理财产品结束时，理财消费者有权要求银行提供理财产品投资、收益的详细情况报告。





二、如何保护商业银行理财产品消费者知情权

（一）充分履行说明义务，使投资者全面了解理财产品的情况

商业银行必须向投资者准确说明理财产品的要点，不得有隐瞒和欺骗，不得有误导性语言，混淆保险等理财产品与银行储蓄存款的区别。必须解释相关投资工具的运作市场及方式，明示不同市场变化因素下的收益或损失状况，不得夸大、虚报理财产品的本金保证和收益实现情况。

如需要对某项业务或产品以往业绩进行描述或对未来业绩进行预测，应指明所引用的期间和信息的来源，并提示以往业绩和未来业绩的预测并不是产品最终业绩的可靠依据，不得将以往业绩和未来业绩的预测作为宣传的最重要内容；对于无法在宣传和介绍材料中提供科学、准确的测算依据和测算方式的理财产品，不得在宣传材料中出现“预期收益率”或“最高收益率”字样向投资者说明理财协议的主要条款，使投资者知晓其享有和承担的主要权利和义务。此外，对理财协议中免除或者限制保险公司、银行等发行机构责任的内容，应当采用足以引起投资者注意的文字、符号、字体等方式做出特别标识，并对该条款的内容予以说明。

2、理财产品的消费者知情权的重要性

其一，金融消费者的知情权的存在会促使金融机构更好地履行其信息披露义务。金融消费者能够及时并准确和全面地了解商业银行所提供的服务和销售的商品。

其二，金融消费者知情权使消费者更好地实现自己的利益。金融消费者的知情权受到国家的保护，作为强势一方的金融机构就不能随意的糊弄金融消费者，而要进行公平的交易，市场也就能良好的运行。

其三，金融消费者的知情权能够对金融理财纠纷中出现的问题提供解决途径。在金融机构误导消费者购买理财产品或者存在欺诈时，商业银行理财产品的消费者的权利就能得到很好地保护，纠纷也就能很好地解决。

（二）充分履行披露理财产品信息义务

商业银行应使用通俗易懂的语言向投资者提示理财产品存在的各种风险（包括信用风险、市场风险、流动性风险、法律风险等），尽可能避免使用专业术语。如要使用专业术语的，也应当对相关专业术语做出进一步的解释。在理财产品的宣传和介绍材料中采用足以引起投资者注意的文字、符号、字体等方式做出特别标识，以充分引起投资者的注意。具体应做到：

第一充分披露理财产品运营有关的信息，特别是要充分披露可能对投资者投资权益或者收益产生重大影响的信息，不能有隐瞒或重大遗漏。

第二披露的信息应当真实、准确，不得有虚假记载或误导性陈述。

第三在法定或约定的期限内提供理财产品运营有关的信息。按照《理财产品投资者服务协议书》和《理财产品说明书》中约定的渠道、方式和频率披露理财产品运营情况。及时向投资者披露对投资者权益或投资收益等产生重大影响的突发事件；定期向投资者提供理财产品账单信息；定期为投资者准备理财计划各投资工具的财务报表、

市场表现情况及相关材料；在理财计划终止时，或理财计划投资收益分配时，应向投资者提供理财计划投资、收益的详细情况报告。

（三）依法进行风险提示，合理揭示理财产品风险

确保投资者能够正确理解风险揭示的内容，依法维护投资者的合法权益。评估投资者风险承受能力，解释风险评估结果的含义，并根据投资者的风险承受能力提供与其相适应的理财产品。商业银行向投资者推荐理财产品时，应当评估投资者是否适合购买所推荐的理财产品，并将有关评估意见告知投资者。对于市场风险较大的投资产品，特别是与衍生交易相关的投资产品，商业银行不应主动向无相关交易经验或经评估不适宜购买该产品的投资者推荐或销售该产品。商业银行应向投资者当面说明有关产品的投资风险和风险管理的基本知识，并以书面形式确认是投资者主动要求了解和购买产品。商业银行对投资者进行风险评估后，认为投资者不适宜购买理财产品的，应向投资者进一步揭示产品风险。另外，商业银行应当建立健全转移或规避法律风险的技术手段，配备专职法律人员全程参与理财产品的研发，加强对理财人员的培养、培训，提高理财人员的业务素质和法律风险意识。

（四）完善非司法救济途径

消费者在购买理财产品遇到自身权益遭受侵害时，法院并不是解决纠纷的唯一机构，因此我们可以在司法救济之外寻找非司法的救济。

我国金融消费者保护的相关机构，有消协和一行三会，其处理方式主要是调解、磋商，更多金融消费者直接向商业银行寻找解决途径。此外，在理财市场中，除了上面提出的之外，还有一个我们常常忽视的一个主体，即行业自律组织。

基于司法救济的有限性和金融消费纠纷的独特性，同时参考国外在金融纠纷解决方面的实践，并结合我国现实中的监管机制，笔者建议在消协的机构中单独设立一个金融调解中心机构，此机

构只是金融监管机构改革过渡时期的一个过渡机构，当金融调解中心运行到一定程度并对解决金融纠纷案件有一套健全的解决制度后，可以再借鉴英美经验设立专门的监管机构对金融市场进行监管和纠纷的解决。金融消费者与金融机构发生纠纷后，可以向一行三会投诉，也可以找银行协商，更可以向金融调解中心投诉，该机构对向其投诉的案件，必须进行备案并进行调解，并时刻进行金融纠纷调研，研究时常发生的纠纷原因并提出建议和解决方案提交给一行三会和消协，有必要时也可以提供给法院，从而使金融消费者权利得到更好的保护，也为将来专门机构的设立和政策立法的制定做好一定程度的准备。

面对商业银行理财产品层出不穷的金融创新活动，法律是最有力的监管武器。我国银行理财产品中面临的法律问题主要包括：一是针对混业经营的法律法规缺位，导致相关金融活动无章可循，造成相关金融交易或产品合法性不确定；二是现有的分业监管的部分法律法规不尽合理，导致不同业务间的交叉和不公平竞争；三是对法律法规条款的理解有歧义或执行不力，导致法律适用有偏差或错误，影响了金融活动的安全。相信随着我国法律体制不断的健全和完善，金融自由化的发展，通过改革司法体系，从立法上进行系统构建，在监管上加以严格防范，促使银行理财产品在有效控制风险的前提下健康发展。（作者信息 刘泰 中国工商银行安徽分行法律事务部副总经理）



老百姓需要更“接地气”的银行业

作者 胡旭

5月1日,《存款保险条例》将付诸实施,酝酿了20多年的存款保险制度终于落地。无论是从利率市场化还是从银行业市场化改革进程来看,存款保险制度的实施都是至关重要的“临门一脚”。

政府工作报告中明确提出,对民营银行要“成熟一家,批准一家,不设限额”。过去银行业一直不敢放开市场准入,最大的纠结就在于储户的存款安全难以保障,怕由此引发挤兑风潮,影响改革发展稳定大局。随着存款保险这一托底性的制度安排到位后,银行业将向民间资本打开大门。央行也在全国两会期间透露,今年“有机会”放开存款利率上限。银行业靠政策管制形成的稳定利息差“躺着赚钱”的时代将一去不返。

2014年,工、农、中、建、交5家银行每天净赚25.4亿元。这么多年来,靠着稳定利息差的滋养,银行业不愁没钱赚,所以,对广大储户一直是“傲气外泄”:网点排长队司空见惯,收费名目繁多,银行的理由是“给中小储户服务占用了大量资源和成本”。可细想起来,这样的理由可能有点“因果倒置”了:银行靠什么赚钱?迄今为止,主要还是靠吸收存款然后再发放贷款来赚取息差。从法理上讲,银行为储户提供必要的服务是其应尽的义务。

银行收费多、服务不尽如人意,说到底还是因为银行太少导致“爱存不存”的垄断局面造成的。目前我国银行数量仅有区区数千家,大多数还是近些年刚组建的村镇银行,而美国有几万家银行。只有银行越来越多,“躺着赚钱”变成抢着赚钱,银行身上的那股子“傲气”才会烟消云散。

存款保险制度在让银行面对破产可能性的同时,也为他们拓宽了转型之路。我国居民人均储蓄超过3万元,储蓄率高居全球第一。尽管存款保险制度中规定的50万元的赔付上限覆盖了99%以上储户的存款风险。但毕竟让老百姓意识到,不当把太多的钱存到银行,这可以说是一次理财意识的集体觉醒。这种时候,银行应当在“去傲气”的同时主动“接地气”:不仅要把小储户放在眼里,还要主动贴近他们的理财需求,变“让老百姓存钱的银行”为“帮老百姓理财的银行”。

银行业未来的转型方向,还是要充分发挥自身的专业优势,帮中小储户打理好他们的“钱袋子”,为他们赢取风险较低、收益较高的稳定收益,以此来稳定和扩大客户群体。随着利率市场化进程加快,资产管理能力将成为决定银行经营和发展能力的关键因素。

对广大中小储户来说,这自然是多了投资理财“钱生钱”的新渠道,是改革的一大“红利”。老百姓需要更“接地气”的银行业,而这也正是利率市场化和银行业市场化改革的大方向。



微信消费成维权新热点

作者 徐颖



理,徐女士只得自认倒霉。

微信购物普及以来,微信消费投诉率大大提升。微商的经营模式主要有两种:认证的微店交易和私下朋友交易。如果是通过微信认证的公众账号购买商品,消费者的权益受《网络交易管理办法》保护,可以享受“7日内无理由退货”的“后悔权”。一旦权益受到侵害可以通过向网店经营者或为网店提供服务的微信经营平台进行投诉,也可以向有关部门投诉。

支招——仔细甄别、留下维权凭证

工商局网监办工作人员告诉记者,目前我国关于微信维权监管方面有待完善。如果消费者是通过私人微信账号进行交易,消费者权益可能很难得到保障。

微信是一种虚拟网络社交方式,好友一般是通过微信号、QQ号、手机号等形式添加,一般情况下难以确定其真实身份,私人营销账号也很难找到,这给微信营销监管带来很大难度。微信朋友圈进行商品交易,一旦出现商品质量问题或一方拒绝履约等消费纠纷,除非销售者明示其固定经营场所,否则消费维权将出现无源追溯的困局。

建议消费者在微信上购物时,要仔细甄别,一是要选择已经认证的信誉好的微店;二是要保留相关的聊天记录,大件物品最好签订书面的买卖协议;三是要保留银行、支付宝等汇款、支付凭据,一般接受汇款的账户同卖方身份要相符。做到以上三点,可以依据这些证据及时维护自己的权益。条件允许也可以采取当面交易方式,并保留聊天记录以及银行转账凭证,为日后维权留存证据。

微信的出现,改变了人们的交流方式,也改变了部分人的消费方式。因门槛低、投入成本少、传播快等特点,现在微信朋友圈里悄然出现了微信代购生意。作为新生事物,相关监管并不完善;面对良莠不齐的商品信息,消费者容易上当受骗。

现象——微信消费成为维权新热点

今年元月,徐女士在微信上刷新朋友圈时,发现一位朋友新开了一家代购店,其销售的面膜比实体店便宜近一半,其中一款韩国的兰芝睡眠面膜只要109元(比实体店便宜三分之二),很快,徐女士联系这位朋友,购买了两盒,并通过银行转账完成付款。

徐女士没想到的是,用了两个月停用后面部出现发红、发痒、干绷、长痘等症状,被医生诊断为过敏和皮炎。她赶紧查阅微信朋友圈记录,却再也无法打开那位朋友的代购店了,于是拨打“12315”投诉。

但当执法人员要求提供付款的银行转账凭证时,徐女士发现凭证被自己不小心弄丢了。

由于无法确定被投诉对象,工商部门无法处

省工商局启动汽车消费专项整治工作

4月底，省工商局启动汽车消费专项整治工作，合肥公布首批16家4S店“维权服务站”名单。

省工商局副局长朱斌：这些服务站就设在4s店内；服务站对消费者的投诉7日内必须上报解决情况，协商不成的工商部门直接介入；每个服务站要建立网上投诉渠道，该渠道也直接与工商部门联网；这种消费维权模式还将在全省各地同步推广。

省内 36 家学校食堂被“巡检”



有的整洁漂亮 有的阵阵发臭

3月初，安徽省食药监局在全省部署开展学校食堂食品安全专项检查。一些食堂能做到“明厨亮灶”，还有食堂在关键位置加装了监控，颇让人放心；然而，少数诸如亳州市师范高等专科学校食堂烹饪间明沟内餐厨废弃物还没有及时清理，发出臭味，倒人胃口。

芜湖、宣城、蚌埠等地学校食堂管理比较到位，问题较少。马鞍山、滁州等地学校食堂均存在食品留样不规范的问题。

半数食堂留样制度未落实到位

食品留样制度落实是否到位，直接影响到食品安全事故的检测结果。

其中安徽工业大学第四餐厅食堂、滁州学院食堂、亳州二中等9家学校食堂食品留样均不足100克；芜湖市育红幼儿园、淮南特教学校食堂则留样不完整，只对菜品进行了留样，没有对米饭等主食、或者汤类进行留样；而亳州市丰水源幼儿园、和县二中等学校的食堂食品留样盒未能做到密封保存、没有独立设置食品留样冰柜。

厨房废物未清理已经发臭

滁州市机电工程学校、亳州二中等学校食堂，食品冷柜内存在生熟食品混放的现象。和县二中、芜湖市一中等学校食堂功能区设置不合理。在亳州市师范高等专科学校食堂烹饪间内，执法人员发现烹饪间明沟内餐厨废弃物没有及时清理，由于时间过长，已发出阵阵臭味。利辛县阚疃中学食堂供学生们盛饭菜用的餐盘还没有清洗干净，卫生状况堪忧。

对于督查发现的问题，安徽省食药监局已要求当地食品药品监管部门责令其限期整改，并认真验收。

9 天播违法广告 316 次 你敢任性我便查处



“专家”大肆鼓吹，“病人”现身说法。短短9天，安徽滁州科教频道播放鹿阳丹全鹿丸广告达316次。某保健品的广告1个月内在安庆公共频道、池州文化影视频道等11个电视频道中违法播出多达273次。

电视台如此任性地播放违法药品广告，频繁“轰炸”观众的视听神经，想想也是醉了。日前，安徽省食品药品监督管理局公布了50种违法情节严重的药品、医疗器械、保健食品广告。

目前，所涉产品已经全部被责令下架，暂停销售。

合肥公布最新安全 A 级餐饮企业 76 家饭店被降级



评分标准：即使是小吃店、小饭馆，如果达到合肥市餐饮服务单位量化分级的评分标准9大类58项，也一样可以评A。

随时降级：A级单位如果出现问题，会随时降级，B级、C级的餐饮单位在符合评分标准后，也可以申请升级。此次有76家A级餐饮单位被降级，也有62家企业晋升为A级。

提醒：市民就餐时可优先选择“大笑”、“微笑”卡通图形的单位。

●省工商局召开广告监管数据平台正式启用通报会。总局广告监管数据平台正式启用。要求各媒体严格依法做好广告发布工作。

●检察机关加强对环境和食品领域犯罪的立案监督。全省检察机关于2015年3月至2016年12月开展“破坏环境资源和危害食品药品安全犯罪专项立案监督”活动。

●省食药监局紧急排查江苏苏中药业集团股份有限公司生产的批号为14081413的“生脉注射液”，暂未发现该批次问题药品流入我省。

●安徽宣城市宣纸、书画纸2014省检合格率94%。

安徽省食药监局曝光 5 起典型违法案例

洪敬谱

4 月上旬，安徽省食品药品监督管理局向社会公布了 5 起该省食药监部门查处的食品药品典型违法案例，提醒消费者注意辨别假冒伪劣产品，维护自身合法权益。



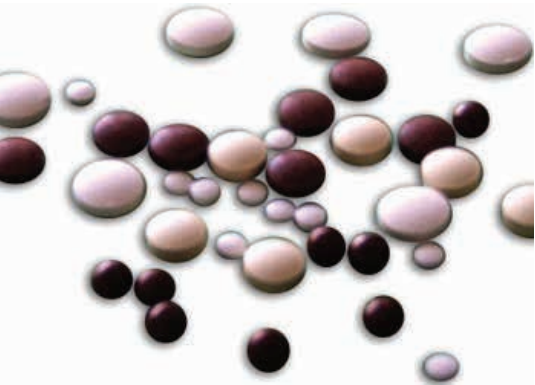
生产销售假酒案

2014 年 3 月 17 日，铜陵市食品药品稽查支队接举报称，江某涉嫌生产假酒。经查，江某从 2012 年底至 2013 年 8 月开始在铜陵市各回收点收购古井、种子等品牌空酒瓶及包装材料，并从市场以每公斤 4-6 元的价格购进散装白酒近 10 吨，在一居民出租屋内生产假酒并销售。2013 年 9 月开始，江某另外租赁房屋，灌装假冒古井、柔和、迎驾、口子、洋河、宣酒等品牌假酒两万余瓶，两处假酒存放点涉案物品经估价为 1374185 元。目前，公安机关已将该案向检察机关移送审查。



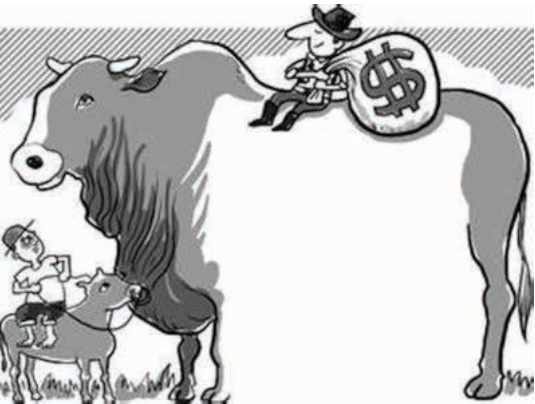
销售假冒香丹清 R 珂妍胶囊案

2014 年 7 月 25 日，铜陵食药监局接到举报称，该市诚信朝阳大药房销售的保健食品香丹清 R 珂妍胶囊〔标示批准文号：卫食健字（2002）第 0463 号〕涉嫌假冒，其外包装盒颜色深浅与合法产品不一致。2014 年 8 月 25 日举报人再度举报称，铜陵市春天大药房连锁有限公司杨家山店同样发现上述假冒产品。经核查，这是一起网络制售假冒保健食品案件。目前公安机关已对该起案件立案侦查。



未经许可生产假牙案

2014 年 9 月 5 日，有人举报称，在蚌埠市太平街市场 3 号楼疑似有人非法生产假牙。经查，该加工点负责人赵某的行为涉嫌未经许可从事第二类医疗器械生产活动。执法机关对当事人作出以下处罚：没收违法所得 11220 元；没收违法生产工具；并处货值 12 倍的罚款 134640 元。



销售走私牛肉及其制品案

2014 年 6 月 5 日，安徽省蒙城县市场监督管理局接举报对蒙城县双涧镇中心街施化云冷库进行监督检查，发现该冷库库存有大批涉嫌走私牛肉，现场查获共计 403 件（8463.06 公斤）。经查，该批食品产地均为巴西。依据《国家质监总局、国家农业部关于防止巴西疯牛病传人我国的公告》规定，该批牛肉属我国《食品安全法》规定为防病等特殊需要明令禁止生产经营的食品。目前案件已依法移送司法机关。



无证经营生物制品白蛋白案

2014 年 5 月 8 日，淮南市食药监局举报投诉中心接到电话举报称，某医院刘医生向病人家属推荐外购药品静注人免疫球蛋白，病人共买了 5 支，单价为 690 元，药经周某送达。经查，周某称，其亲戚要用静注人免疫球蛋白，便委托自称是合肥嘉城医药公司业务员的崔某购买了 12 支，每支以 550 元购进，后来就把剩下的 5 支卖给刘医生介绍的病人。周某的行为涉嫌违反《药品管理法》相关规定，食药监部门依法对当事人作出以下处罚：没收违法所得 3450 元；并处违法销售药品货值金额 4 倍 13800 元罚款，罚没合计 17250 元。

4S 店引人误解宣传维权案

合肥市消协

【案情简介】

消费者孔先生想为家中添置一辆高级轿车，在到各大汽车品牌 4S 店选购爱车时，被某品牌 4S 店打出的“欧洲品牌、原装进口”的宣传标语所吸引，一直笃信欧洲原装生产的汽车质量更好、品质更高观念的孔先生对此十分感兴趣，在与 4S 店谈好车价后，交了 2 万元定金等待提车。很快接到了提车通知，但在验车时孔先生却发现，该车虽为进口车，但生产铭牌上产地却在亚洲某国，孔先生当即向 4S 店提出质疑，4S 店回复说：该车确为欧洲品牌，车辆也是进口车，但并不代表是在欧洲生产。孔先生觉得受到了欺骗，拒绝提车，同时向市消协投诉。

【处理过程及结果】

市消协接到投诉后立即联系了 4S 店销售经理，经调查消费者反映的情况属实。消协工作人员指出 4S 店售车打出“欧洲品牌、原装进口”的宣传标语，按正常理解，该进口车应为欧洲原装，但实为亚洲生产，易引人误解，根据《消法》和《合同法》的相关规定，因重大误解订立的合同，消费者可以撤销，经调解，4S 店同意退还消费者 2 万元定金，合同解除。

【案例评析】

这是一起因商家做出引人误解宣传而引起的投诉，《消费者权益保护法》第二十条规定：“经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面、不得作虚假或者引人误解的宣传”。《合同法》第五十四条规定：“下列合同，当事人一方有权请求人民法院或者仲裁机构变更或者撤销：（一）因重大误解订立的。”相合法律规定来看，经营者销售商品广告宣传应依法进行，除了虚假宣传外，易引人误解的宣传也应禁止。



车险理赔起纷争 消协调解助维权

太和县消协

【案情简介】

2013 年 12 月 9 日消费者高某在某财险公司购买了一份机动车交通事故责任强制险和一份专用机动车辆险，保险费合计为 4449.41 元。2014 年 8 月高某开车碰撞了一辆电动车，导致电动车上的刘某等 3 人摔伤。高某与某财险公司联系后送三位伤者住院治疗并交纳住院费。几天后高某没及时补交医疗费，因欠费医院没给伤者刘某等输液。后来高某补交医疗费，伤者又输了几天液。高某共花去医疗费、赔偿伤者误工费、后期营养费、精神损失费等共计 17000 多元，要求财险公司理赔，该财险公司只同意赔付其保险金 12548 元，拒绝赔偿刘某和李某在医院没输液的 15 天误工费、陪护费、精神损失费和后期营养费且不赔事故引起的 400 元拖车共计 4400 多元。

【处理过程及结果】

经调查，投诉属实。被上诉人某财险公司认为高某提供的医疗费清单上有 1600 元的非医保用药不属于理赔范围。伤者住院的后期 20 天都未在医院治疗（有录音证明），属于挂床，不予赔付这期间两人的床位费、误工费、陪护费。另外，伤者医嘱上写的是“不负重，锻炼 2 个月”不能作为赔偿其 2 个月的误工费、营养费和精神损失费的依据。高某称自伤者入院治疗以来，某财险公司一次都没去医院看望调查过，也没垫付医疗费。因欠费，医院才对伤者不治疗的。投诉双方就某财险公司是否应该赔付高某赔偿给受害人刘某、李某的 4452 元各执一词。经调解，该财险公司承认服务跟踪不到位，在赔付投诉人高某 12548 元的基础上再另行赔付 1700 元，合计赔付 14248 元，双方和解。

【案例分析】

《保险法》第六十五条：“保险人对责任保险的被保险人给第三者造成的损害，可以依照法律的规定或者合同的约定，直接向该第三者赔偿保险金。责任保险的被保险人给第三者造成损害，被保险人对第三者应负的赔偿责任确定的，根据被保险人的请求，保险人应当直接向该第三者赔偿保险金。被保险人怠于请求的，第三者有权就其应获赔偿部分直接向保险人请求赔偿保险金。”

本案中，消费者购买了某财险公司的保险产品，享有依法获得赔偿的权利。某财险公司作为保险人对责任保险的被保险人高某给第三者刘某等造成的损害，可以依照法律的规定或者合同的约定，直接向刘某等赔偿保险金。消协提醒：消费者若购买保险后出险造成第三者损害，应负赔偿责任确定的，可依法向保险公司提出请求，这样保险公司直接赔偿第三者保险金，杜绝了作为中间人的保险人赔偿第三者后找保险公司理赔难的问题。

违规宣传推销保健品维权案

马鞍山市雨山区消协

【案情简介】

2014 年 9 月 23 日消费者章某投诉，由于时感头晕头昏，经人介绍到雨山区某养生馆听保健讲座，听信宣传一次性购买“七味脉通”；计 3960 元。回家后服用近一盒仍感头晕头昏无任何减轻感觉，且时有想吐难受之状，身体总感不适；后到该养生馆反映，又再交 500 元（补已服用的一盒七味脉通钱），换回七盒药王排栓。然而服了近一盒后，身体仍然无好的转变，且越服越觉得身体难受，不时有呕吐感觉。章某感觉受骗，到该养生馆要求退货未果。

【处理过程及结果】

雨山区消协接诉后进行详细的调查，经查该两种产品均属保健品，无药物治疗效果。该店有意违规宣传，称有药用疗效，存在误导消费者嫌疑。通过消费者协会的宣传、沟通和调解，经营者同意将未服用的 6 盒药王排栓退货，计 3102 并承诺改善经营方式，不再通过宣传保健品有药疗效果来误导消费者购买该产品。消费者表示满意。

【案例评析】

这是一起刻意夸大宣传，把保健品当药品销售的消费纠纷案例。经营者把保健品当成药物宣传，并夸大疗效的行为违反了《国家工商行政管理局、卫生部关于加强保健食品广告监督管理的通知》第一条：“保健食品广告中不得使用医疗用语或者易与药品相混淆的用语，禁止宣传疗效”等相关规定。同时《消费者权益保护法》第八条：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”养生馆隐瞒“七味脉通”、“药王排栓”为保健品的事实，侵犯了消费者的知情权。



快递衣服丢失该找谁？

广德县消协

【案情简介】

宋小姐从广德县一家快递公司寄件皮衣到宁波。一周后，母亲称没有收到衣服。宋小姐急忙上网查看物流信息，结果发现包裹还未到宁波（停留在宣城），于是拨打该快递公司全国客服查询，催发。但是，几天过去了，包裹还是停在宣城不动。后快递公司经理告知包裹丢失了，会做出相应的赔偿。3 天后宋小姐再次找到经理，该经理开始搪塞，甚至告知没有处理结果。快递丢失后，始发站和终点站一直“踢皮球”，一气之下，宋小姐将自己的遭遇记录上传至当地网站论坛。最后该快递公司告诉宋小姐，由于未保价，只能按照邮资费 10 元的三倍赔偿，赔偿 30 元。宋小姐求助消协要求给予公平、公正的处理。

【处理过程及结果】

消协向广德快递公司的客服员、业务员、负责人等相关人员相继了解情况，最终确认快递过程中因快递业务员工作没有尽职，从而造成包裹丢失的事实。消协指出：快递公司作为承运人未尽妥善保管货物的义务，对货物的丢失存在过错，应根据实际损失对丢失快递物品予以赔偿。经进一步调解，广德快递方面最终同意先行赔偿宋小姐 1200 元的服装款和 10 元的快递费，宋小姐对此处理结果表示同意。

【案例评析】

始发站有责任也有义务保证消费者的包裹安全抵达目的地。包裹丢失，消费者找始发站索赔是合理合法的。

虽然宋小姐对快递物品未申请“保价”，但客观上该快递公司确实对包裹丢失负有过错责任。同时宋小姐能够提供购买皮装的原始发票，对快递物品的时间、店名、品牌、规格、价值等完全可以证明。快递公司单方面认为消费者对快件没有保价，依《邮政法》按邮资的 3 倍赔偿，是对《邮政法》的误读。依据《消法》等相关法律规定，快递公司理应按照消费者的实际损失给予赔偿。



手机无故被销户 商家认错并补偿

铜陵市消协 朱婧

【案情简介】

1月4日上午，市消协接到崔女士的投诉，反映1月2日她的手机突然被停机了，崔女士当时就赶到通讯公司的营业厅询问情况，却被告知她的手机号码已经被注销了，崔女士当时觉得很奇怪，因为她本人并没有去办理销户手续，也没有委托他人办理。在崔女士的要求下，通讯公司查询了办理销户时的监控视频和单据，发现是一个陌生人办理了该销户手续，名字和崔女士压根对不上。崔女士很气愤，认为通讯公司的这种业务办理方式太不负责任，完全没有考虑到消费者的利益，崔女士要求该通讯公司应当就这件事给出明确的解释并作出相应的补偿。

【处理过程及结果】

市消协接到投诉后跟通讯公司的投诉负责人林经理取得了联系，建议其立即调查和处理崔女士反映的情况。林经理调查后回复市消协，确实是营业员工作失误，办理销户手续时没有核对身份证号码和姓名，并已向崔女士进行了赔礼道歉。在销户30个小时后，崔女士手机号码也被重新开通，同时给予崔女士500元的补偿。市消协建议商家，诚信经营必须牢记，切实加强了对员工的素质教育，加强在业务办理和审核过程中的监管，避免此类情况再次出现。

想做甩手掌柜 阜南县消协说“不”

李先生2013年在某养生会所购买了几十张汗蒸卡。2014年，因工作繁忙，李先生一直未去消费。今年春节期间，李先生再去消费时，手中的汗蒸卡却被告知不能使用了。原因是，该店换老板了，几个月前就贴出告示，在指定时间内未把旧卡换成新的就作废了。。

会所经营者称，其与前任老板交接后就贴出了告示，给足了广大客户换卡的时间，现在换卡时间早已过去了。消协指出：根据《消费者权益保护法》第四十一条规定，消费者在购买、使用商品或者接受服务时，其合法权益受到损害，因原企业分立、合并的，可以向变更后承受其权利义务的企业要求赔偿。同时，经营者采用卡、券的方式销售商品或者提供服务，应当遵守有关法律、法规的规定，不得单方设定限制消费者合法权益的内容。经调解，经营者为李某补办新卡，继续承担原经营者的义务。（阜南县消协 唐波）

食品保质期内不保质 商家还一再赔十

黄山市消协 周春燕

【案情简介】

1月19日，屯溪区市场监督管理局接到消费者舒某的投诉，称其在城区某食品超市内购买了一袋小包装零食，回家打开食用时发现已经变质了，于是携带购物小票向我局申诉，要求帮助维权。

【处理过程及结果】

屯溪区市场监督管理局荷花池所执法人员接投诉后立即到现场进行了取证，发现舒先生购买的小零食未过保质期，但的确已有异味，初步判断可能是在运输储藏环节出现挤压、破袋、漏气造成，幸好舒先生及时发现，没有食用，未造成人身伤害，且购物凭据保存完好，依据《消法》第七条、《食品安全法》第九十六条的规定，该超市退还消费者购物款5元，并支付赔偿金50元。

【案例评析】

该案属于食品变质要求赔偿的案例，虽然是个案，但我局已多次接到类似投诉。消费者在遇到这种情况时应注意以下几点：1、保留好购物凭证；2、第一时间向商家或相关部门反映食品已变质，由于保质期内食品变质都是基于打开包装后消费者才能察觉，应尽早向商家或相关部门反映，时间越短，越有利于明确责任；3、消费者在购买预包装食品时应仔细检查，对包装粗糙、胀袋或生产日期不清楚的商品，应避免购买。

饭店就餐受伤 维权获得赔偿

近日，明光市消协成功调解了一起因吃饭受伤引发的纠纷，明光市某饭店赔偿消费者打的费，住宿费，误工费共700多元。

2月5日，消费者贺某来到消协投诉，称其在饭店吃饭时，由于米饭里面有玻璃渣子，造成口腔内划伤，出血。虽进行了治疗，但对自己的正常生活造成了影响，遂要求该饭店进行赔偿。

经查，该消费者所说情况基本属实。第一次调解，双方就赔偿金额问题没有达成调解协议。2月6日进行第二次调解，消协工作人员通过宣传《消费者权益保护法》相关法律法规，该饭店老板终于同意赔偿消费者打的费，住宿费，误工费共700多元。消费者表示满意。（明光市消协）

安徽省高级人民法院 预防化解消费者权益保护诉讼的建议

今年国际消费者权益日的主题是：保障消费者获得健康食品的权利。国际消费者联合会呼吁会员配合宣传以下内容并采取相应的支持措施。

妥善化解消费纠纷，需要消费者、商家以及消费纠纷调处的相关部门多方协作，共同努力。结合审判经验，对消费者提出四点建议：

谨慎办理大额消费卡

目前对于服务性行业办理大额预付式消费卡，尚缺乏有效的监管措施，存在办卡容易退卡难、商家携款而逃等问题。建议消费者在办理大额消费卡时，应衡量服务机构的信誉、实力等因素，谨慎为之。

尽量在二手商品买卖中完善证据

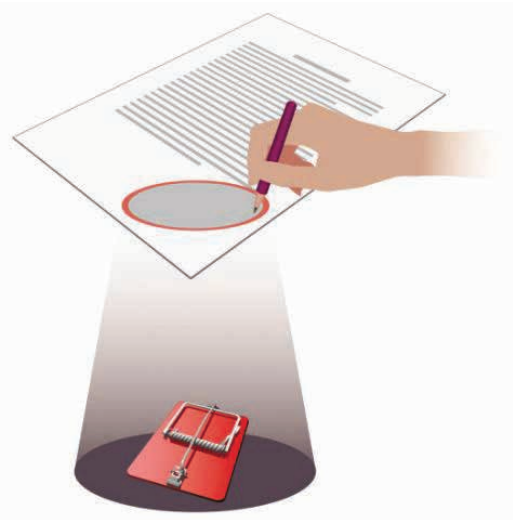
对于双方的基础合同关系以及商品的标识、承诺等重要事实，仍须由消费者进行举证，因此在消费过程中，消费者应注意保留重要的消费凭证，主要包括销售发票、保修凭证、商家的特别承诺条款等，曾经维修过的，还应当留存相应单据，以便在发生争议之时作为关键证据。

勿轻信商家口头承诺

商品销售人员常常扩大商品或服务的功效，对此消费者须谨慎对待，销售人员的口头承诺无证据留存，在发生纠纷时难以作为消费者维权的凭据。对于涉及商品特性、服务功效以及保修期限等内容的特别承诺，应要求商家写入合同或其他书面材料，以作为维权依据。

合理选择维权途径

多数商家设立了处理投诉、纠纷的相应部门，消费者合理的诉求一般可在与商家的沟通、协调后解决。其次可申请区内消费者权益保护委员会、工商局等部门对纠纷进行调解，通过以上渠道均无法解决纠纷的，再进行诉讼，从而有利于节约维权成本。



安徽省食药监局 小小辣条上“头条” 任性食用风险大

一种名叫“辣条”的小食品，最近火了一把。之所以抢了各家媒体“头条”，不仅因其在校园周边热卖，成为网上风靡食品，更多的则是小“辣条”存在安全风险。

小“辣条”存在安全风险。

“辣条”也称为大面筋、素牛筋等，是一种常见的即食方便食品，属于调味面制食品的一种。此类产品以小麦粉或其他谷物粉类为主要原料，添加食盐、食品添加剂、香辛料及其它适量的辅料，经配料、挤压、蒸煮、成型、调味、包装等工艺制成，这种工艺在早餐谷物食品、面条等食品加工中广泛应用。



日前，国家食药监总局从部分学校周边商店、集贸市场、批发市场等“辣条”销售较为集中的场所进行抽检，结果显示，部分“辣条”产品存在超范围、超限量使用防腐剂、色素以及菌落总数超标等问题。

在此之前，我省食品药品监管部门在全省开展了“校园及周边劣质小食品整治工作”。

此次整治以“五毛”辣条、“一元”油炸食品、面制品、膨化食品、饮料等食品为重点品种，抽检了近 2000 批校园周边食品。安全形势堪忧。

提醒：“辣条”要通过正规渠道购买，如商场，超市等。购买时，要注意查看包装是否完整，包装标示的产品生产日期、保质期、贮存条件、配料表、“QS”标识、生产厂名、厂址、联系方式等内容是否齐全，还要注意产品有无油脂酸败气味以及油渍渗出问题。购买后，要留存购物凭证。

由于部分“辣条”盐分、糖分、油脂含量较高，吃“辣条”也不要任性，应根据自身身体状况适量食用。特别是儿童、老人及肠胃不适者，不要过量食用。

如果消费者发现购买的“辣条”存在食品安全问题或者发现有企业存在违法生产经营“辣条”行为，可拨打食品药品监管部门投诉举报电话 12331。

国际消费者联合会呼吁：

保障消费者获得健康食品的权利

减少盐的消费

在一些国家，食盐的摄入途径主要源于加工食品，如快餐类、熏肉、火腿和腊肠等加工肉类、奶酪、零食和方便面等，此外，人们也会从面包和加工后的谷物食品中摄入过多盐分。除此之外的其他国家，则通过烹调（在菜品的汤汁中加入食盐）和餐前调味品（如酱油、鱼露和调味盐）的方式摄入食盐。大部分人食盐过量，平均每日摄入的食盐量在 9~12g，甚至达到最大推荐摄入量的两倍之多。

每人每天的食盐摄入量减少 6g，每年死亡人数预计减少 250 万。经常摄入过多盐分会增加人类罹患高血压的风险，而高血压是心血管疾病的最大诱因，约 60% 的脑中风和 50% 的心脏病与高血压有关。高血压是人类过早死亡的最重要诱因之一。

降低糖的消费

在 1966 年至 2009 年间，全球的糖摄入量增加了 20%，尤其在一些低收入和中等收入国家，糖的摄入量快速上升。这些增长大部分来源于在加工食品中添加的糖分，如甜麦片、果汁、寿司和糕点、果酱、甜味剂、高糖小吃、速成食品和调味汁。

糖的过度消费是导致肥胖的主要危险因素，也是导致 2 型糖尿病和心脏病的主要原因。目前，每 10 个成年人中就有 1 人受糖尿病的困扰。2014 年，世界卫生组织发布相关准则草案，将其推荐的最大糖摄入产生的总卡路里量由 10% 降至仅 5%。而在国家层面上，很少有国家设定正式或非正式的糖消耗上限。对一个普通成年人来说，5% 的摄入量相当于每天大约消耗 25 克糖。

关注食品包装上的营养标签

营养标签通常分为两大类。第一类是传统的营养成分标签，即列举成分能量和主要营养素的级别，包括脂肪、盐、糖，通常标注在包装背面（BOP）。第二类是更新的标签类型，即提供营养补充信息，通常标注在包装正面（FOP），帮助消费者“看一眼”就能识别、选择健康食品，而无需读完包装背面全部营养成分标签，不必计算卡路里，也不必理解百分比。英国采用的标签说明格式是“交通灯”系统，即用红黄绿三种颜色表明这种食品的健康程度。

消费者更喜欢阅读包装正面的简化信息。相比包装背面信息，包装正面的图形标签信息，比如交通灯颜色或图形元素，比详细数字信息的标签更容易理解。

在学校提供健康食品

不健康饮食现在已超过烟草成为可预防的非传染性疾病的主要原因。世界上五岁以下超重或肥胖儿童的数量从 1990 年的 3200 万人增加到 2013 年的 4200 万人。如果目前的趋势没有改观，到 2025 年全球将出现 7000 万超重或肥胖儿童。这些儿童患哮喘、高血压、肌肉骨骼疾患、脂肪肝以及胰岛素耐受 2 型糖尿病的风险较大，并可能成为肥胖症者。

学校里提供食品的质量对儿童的健康和发育有重要影响。研究显示，食用学校提供的健康食品可改善儿童在上课时的注意力，而且对儿童的课堂表现也有积极影响。

所有消费者都需要权利，不是获得食品的权利，而是获得健康食品的权利。

合肥市消协：

购买在线旅游产品需防低价陷阱

目前，通过网上选择在线旅游产品的不断增多。在携程、艺龙、去哪儿等旅游电商在线上和手机客户端激烈竞争的同时，相关投诉量也不断增长。投诉主要涉及以下问题：

一是退票费高。一些在线旅游网站的“旅行套餐”改签费用高，有的甚至不支持退款。今年 2 月初，王女士曾通过在线旅游网站预订合肥至广西桂林的往返机票。因有事需提前返回，王女士办理退票后，该网站只退给王女士 80 元的机场建设费和燃油费，而退票手续费却高达 890 多元，已近全价机票。

二是订单无故取消。刘先生曾通过某在线旅游网站预订今年元月台湾自由行，付款前客服未告知入台证办理时间延长，付款后该网站无法按时办理入台证，导致订单取消，该网站自认无责任过失，损失需由刘先生承担。

三是虚假宣传。日前，蔡先生曾参加某旅游网站组织的欧洲高端旅行团，报名时承诺各种豪华服务，结果不仅行程景点缩水，餐厅及餐费标准也多次调整或降低。事后与多次与该网站协商要求赔偿未果。

消协提醒在购买在线旅游产品时，应注意以下几点：

一、购买机票，须选择正规网站。购买机票首先要选择航空公司官网或者信誉好的订票网站，如需退、改、签，请及时拨打官方客服热线进行确认，以防遭遇钓鱼网站等欺诈。其次，购买特价机票时，在关注价格的同时，也要留心价格优惠后的使用条款，特别是退、改、签的限制条件。避免日后造成损失。

二、预订酒店，行前最好要进行确认。网上预订酒店除可在多家网站上询价外，还可通过查看住客评论进行比较，综合考虑性价比。预订成功在出发前最好与酒店方进行确认，防止一些商家违规“超售”行为，同时妥善保留网上订单信息以便日后维权。

三、预订门票、团购特色套餐时，特别关注使用条件。对一些网站、景点打出的“一元门票”、“超值套餐”等极具诱惑力的广告要留意其限制使用的条件，如使用的时间、人数及取票的时间有无特别约定，免受一些“明折暗宰”噱头的侵扰，影响旅游时的心情。

四、出行过程中，依法按照合同进行维权。在签订旅游合同时应明确每一项目如景点、住宿标准、用餐标准等信息，对旅行社随意更改行程、降低服务标准的行为可要求其作出补偿。对旅行中遇到强制购物等行为消费者有权按照合同约定拒绝，并尽量保存图片、视频等相关证据，事后向相关部门投诉。

安徽省食药监局

饮食用药投诉可拨“12331”

2014 年，我省建成了覆盖全省的“12331”投诉举报信息平台，24 小时受理群众有关食品、药品、医疗器械、保健食品、化妆品的投诉举报。当年，全省受理的投诉举报件中，食品类投诉量占了“大头”，有 5144 件。问题集中于产品标签不规范、企业非法添加、食品变质、餐馆使用过期食材等。药品类投诉量次之，问题集中于企业无证生产、药效达不到宣传效果、中药材掺杂使假等。

根据群众投诉举报，食药监部门及时查处违法行为。去年 3 月 17 日，铜陵市食品药品稽查支队接举报后，与公安部门联合捣毁 1 处假酒生产销售窝点。涉案人江某某回收知名品牌空酒瓶，采取以次充好的方式，灌装假酒 2 万余瓶。该案正进入审查起诉阶段。去年 5 月 8 日，淮南市食药监局接电话称，某医院医生向病人家属推荐人免疫球蛋白，一位周姓女子送来药品，不知渠道是否合法。执法人员随即对周某进行调查，发现其无证经营生物制品白蛋白，依法罚没 1.7 万元。

省食药监局食品药品信息与举报中心主任唐斌表示，消费者遇到食品药品问题时应尽量保留证据，如购买凭证等，食药监部门一般自受理之日起 60 日内全部办结。

购药用药注意“十不要”

一不要轻信所谓专家义诊、讲座、患者“现身说法”、免费体检等诱导；二不要将保健食品、保健品、消毒产品、化妆品等非药品当作为药品；三不要认为贵药、新药、进口药一定比便宜药、老药、国产药好；四不要轻信广告宣传；五不要通过互联网购买处方药；六不要通过寄递途径购买处方药；七不要使用过期、失效、变质的药品；八不要随意丢弃超过有效期、变质的药品；九不要将药品出售给私下“收购”人员，以免流入非法渠道，危害他人；十不要同时服用多种药物，服用处方药应遵医嘱。



质监部门提醒：

消除日常消费三大隐患

电热毯是否可以长期使用？配眼镜“立等可取”到底可不可取？一边充电一边打手机，真的会发生危险吗？质监部门向消费者提示，纠正错误观念，消除电热毯、眼镜、手机等产品的日常消费和使用隐患。

电热毯不可长期使用

最近有市民家里发生电热毯起火事故，有关部门调查发现，这位市民使用这片电热毯已 1 0 多年。质监部门提示，电热毯使用年限一般在 5 至 6 年左右，长期使用很可能出现安全隐患。在选购电热毯时，要尽可能选择面积较大、较厚的款式，厚毯折叠性能好，不易集堆打褶，比薄的相对安全些；使用时还要注意电热毯使用提示，尽量避免使用大功率电热毯。

手机充电时尽量不要打电话

今年春节前，有市民购买了一款时尚手机，却在给手机充电时突然发生电池爆炸事件，导致手机被损毁，但爆炸原因仍未查清。质监部门提醒，正常使用中如果发现电池过热、电池充电后使用时间严重缩短或电池出现变形鼓胀破裂等现象时，应立即停止使用，避免发生安全事故；当手机电池处于充电或电量严重不足时，辐射量最高，应尽量避免边打电话边充电。

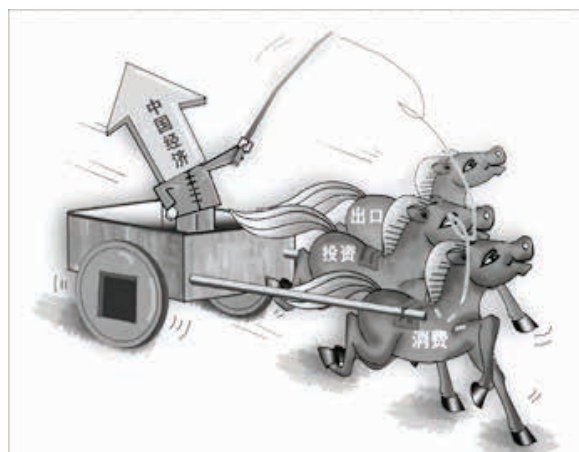
配眼镜“立等可取”不可取

一位女士在一家标有“立等可取”宣传字样的眼镜店配了一副眼镜，几天后却出现视线模糊、头晕现象，调查发现是眼镜店把左右镜片装反了。质监部门提醒，配制眼镜必须经过验光、试戴等程序，未成年人和初次配镜者有时还要做散瞳验光，要避免“立等可取”影响验光准确度，必要时还应增加验光次数。镜片和镜框都要在保质期内使用，树脂镜片要注意保养，如果温度超过 6 0℃，就容易发生损坏。

淮北市工商局：

农资消费提示

购买农资时，农民朋友要注意索取发票，应要求经销商将农资产品的日期、名称、规格、型号、数量、价格等主要项目填写清楚，并妥善保管票据备查。要拒绝经营者只签名没有公章的字条。如果购买的数量多，最好与经营者签署一份质量保证协议。要注意备份样品。保留好产品的外包装，尽量留取少量样品，以备发生问题时能厘清责任。



商务部研究院： 消费率将在近 10 年中首次突破 50%

4 月 16 日，商务部研究院发布《2015 年消费市场发展报告》，报告称，今年消费驱动型发展模式将基本确立，消费增速、结构、热点、动力将发生相应变化，消费率将在近 10 年中首次突破 50%，位居三驾马车之首。消费在国民经济中第一拉动力的地位基本坐稳。

服务消费的增速远高于商品消费。其中，居住、医疗保健、文教娱乐等服务消费的增速远远高于食品类和衣着类，占总消费的比重大幅上升，交通和通信增长更为明显，服务消费成为拉动消费增长的主动力。

新兴消费增长强劲，预计全年网上零售额增长仍将保持 50% 左右，占社会消费品零售额比重再提高一个百分点，代表消费结构升级的商品销售明显快于一般消费品。

高端消费与大众消费分野常态化。国外知名品牌分化为高端奢侈消费品与高端大众消费品，奢侈品的入门级和中级品牌大幅度降价，退去奢侈的外衣，受到大众的追捧。个别顶尖奢侈品价格依然坚挺，以满足少数富裕人群的高档生活方式需要。

智慧生活消费、绿色环保消费、全球时尚消费、文化体育消费将成为今年的主要消费热点。

安徽将落实职工带薪休假制度支持旅游业

省政府近日出台《关于促进旅游业改革发展的实施意见》。

新桥机场或实施 72 小时过境免签；
未来每个市或将都有 5A 景区；
2020 年实现年人均出游 5 次；
落实职工带薪休假制度。

茅台等酒企陷“甜蜜素”风波

白酒业曾因塑化剂事件饱受非议，而今又闹出了甜蜜素风波。2 月 7 日，国家食品药品监督管理总局公布了 2014 年白酒专项监督抽检结果，其中显示，有 278 批次样品因酒精度与标签不符及甜蜜素、糖精钠超标等问题被曝不合格。在不合格的企业名单中，不乏像贵州茅台酒厂集团旗下子公司生产的“锦绣东方酒”、甘肃皇台酒业生产的皇台本色酒等一些名酒品牌。

金箔入酒引争议

日前，“金箔可入酒”的消息在市场上引起争议，事件起源于国家卫计委的一则征求意见稿——关于征求拟批准金箔为食品添加剂新品种意见的函。

有专家表示，程序合法并不代表有科学性，不希望科学向商业低头。

携程问题频出成曝光焦点

有媒体报道，有不少消费者利用手机 APP 在携程网抢春运火车票，却遭遇“被”保险。在网络论坛或是微博上，搜索“火车票”+“保险”可以看到，很多购票者也在不知情的情况下购买了 20 元保险。

早前，铁道部发出公告：“按照国家有关规定，任何单位或个人在售票环节中不得在国家规定的票价和客票销售服务费之外加收其他任何费用”。这种做法显然侵犯了消费者的权益。

太平洋保险给付最大单笔保险金 500 万元



近日，太平洋保险接到浙江一位投保其“安行宝两全保险”的客户家属报案后，快速开展理赔调查，在最短时间内结案，为出险的永康客户陆先生给付保险金 500 万元。这是截至目前浙江省寿险业意外险单人单笔赔付金额的最高纪录，也是太平洋保险为投保“安行宝”产品的客户给付最多的一笔保险金。

陆先生生前保险意识较好，从 2013 年 12 月起陆续投保了太平洋寿险的多款保险产品，其中 2014 年 11 月底投保的“安行宝两全保险”，保额为 500 万元。2014 年 12 月下旬的一个深夜，陆先生在参加完朋友聚会后，独自从永康驾车回金华途中不慎坠河，逃生不及意外身亡。事发一个月后，太平洋寿险接到客户

家属报案，立即组织开展案件调查。调查结果显示，该客户符合意外身故理赔条件，遂迅速办结全额赔付手续。（赵孝蓉）

微信理赔最大保险金额案结案

近日，客户利用微信申请理赔，获得 31 万元保险金，这是目前我省微信理赔最大金额保险金。

客户胡先生于 2007 年 1 月投保某寿险，保额共计 30 万元。2014 年 11 月，年仅 43 岁胡先生检查出罹患癌症，后多方医治无效身故。

2015 年 3 月初，家人在整理胡先生遗物时，发现了胡先生在泰康人寿投保的两份保单，因从未接触过保险，一时不知所措。后来家人看到合同上的客户服务热线，于是抱着试试看的心态电话。很快理赔人员上门服务，协助家属搜集相关理赔资料，并于 3 月 15 日通过微信提交理赔申请。总分公司高度重视，快速审核，仅用 3 个工作日便结案赔付被保人身故保险金 31.3 万余元。



公立医院改革 合肥市二院：一病例住院总费用减少 8 元

安徽启动城市公立医院改革，药品零差价。4 月 1 日起，安徽要求城市三级公立医院实行门诊限时限号制度与改善服务相结合，保证医生有足够时间对患者细致诊察。新医改第一周：安徽省立医院：门诊量降 5%。合肥市二院：一病例住院总费用减少 8 元。



乘客身份信息在 12306 网站遭抢注 可能被非法利用

“我想注册成为中国铁路客户服务中心 12306 网站的用户，没想到身份信息已被他人抢注了！”“别人怎么能够轻易地利用我的信息，这里面的风险是不是太大了”？有消费者最近投诉。

经与铁路部门多番交涉后，范先生最终前往火车站窗口，注销了原有的信息，并得以重新注册为会员。

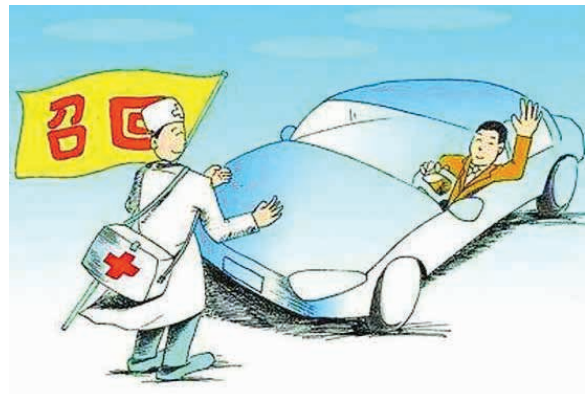
铁路客服：目前只要凭着正确的姓名、身份证号，任何人都能在 12306 平台上注册。目前尚未开通验证功能。

有关律师：冒用他人身份信息注册并购票的行为，是一种典型的网络侵权行为。作为网络服务的提供者，中国铁路总公司是否应承担网络侵权的连带责任，则基于两个因素，即在接到客户投诉后，是否及时地采取了相关终止被侵权的措施；其次，对侵权行为是否知情。



安徽经销商首批召回 351 台进口路虎汽车

安徽经销商首批召回 351 台进口路虎汽车，第二批召回计划包括进口捷豹和路虎揽胜。省检验检疫局提醒消费者：发生质量问题除了可拨打进口汽车客户服务热线和联系当地经销商了解具体情况外，还可登录国家质检总局网站进出口商品检验栏目 (<http://jyjgs.aqsiq.gov.cn>) 了解更多信息。此外也可拨打各地出入境检验检疫机构的质量热线：12365-2 反映在召回活动实施过程中的问题或提交缺陷线索。



歙县消协： 啤酒瓶爆炸致伤获赔

吴某饮用啤酒时，啤酒瓶突然爆炸，碎片击中了吴某的小腿，后经治疗痊愈。双方就赔偿金额存在较大分歧。

消协组织各方协商，由啤酒生产厂家一次性赔偿消费者吴某医药费、误工费等费用 2000 元。

池州市消协： 免费美容引纠纷 消协调解终退款

有消费者诉称，在被某美容会所推荐做免费皮肤护理后，却被告知：“未使用完的护肤产品需要掏钱购买，如果不买，则需要办理一张面值 2000 元的美容套餐卡，否则不许离开”。消协到场指出经营者涉强制消费，后该会所扣除消费者已消费的 400 元后，退还小王 1600 元。（胡菲菲）

黟县消协： 消费欺诈 先行赔付

投诉人反应其新买的摩托车发动车型号与厂家说明不一致。经查，该车发动机型号与实车不符，出现该种情况的摩托车共有 5 辆，涉及消费者 5 名。经调解，该经销商先行赔付消费者经济损失每人 1000 元，共计 5000 元；对经销商涉嫌违法行为另行立案调查处理。

阜南县消协： 携手共治 依法维权

欧陆花苑小区业主诉开发商重复收取燃气安装费一案，县消协会同县法制办、住建、房产、物价等部门调解，认定开发商对三期 86 户业主重复收取燃气安装费，予以全额退款 19.8 万元；认定开发商对前期 570 户业主收取燃气安装费时存在合同审查不严的重大过错责任，按 60% 退款 78.6 万元。656 户共计退款 98.4 万元。（唐波）

太湖县消协： 美白霜致脸部过敏 退款并补偿

消费者购买了某品牌的一瓶价格 48 元美白润肤霜，使用两次后，脸部就出现了过敏肿大现象，医院诊断属于明显过敏。经营者对可能危及人身、财产安全的商品未尽到说明警示义务，退还钱款并补偿消费者 300 元。

淮北： “差评”遭骚扰 卖家称“不改会后悔”

有消费者反映，网购好评却被持续的骚扰电话，甚至说“如果你不改差评，你会后悔的！”。经核实，卖家表示“弄错了”并最终道歉。律师提醒，买家可以通过三种渠道选择维权，一是向网购平台发起投诉，二是向法院提起诉讼，三是向公安机关报案。买家须注意保留相关留言和电话录音作为证据。

宿松县： 刷卡买油送大米 卡被复制钱被盗

有居民反映，在自家居住的小区内，看见有人在小区门口搞促销活动，要求必须用银联卡购买，买一桶油送一袋米。时隔 3 个月后居民先后接到短信，银行卡里的钱无缘无故被盗刷了。警方提示：银行卡信息关乎个人财产安全，市民刷卡消费时应尽量选择正规及可信赖商户，切勿因小失大。该县首次发现此类犯罪行为。

蚌埠市消协： 承诺赠品不兑现 消协调解维权

有消费者在某商场购买了一台冰柜，商家承诺赠送一把大雨伞。多次催要后，承诺的大伞竟逾期半年迟迟不能兑现，消费者十分气愤。经消协现场释法及批评教育，商家次日把赠品补给消费者。

国外如何打假

打击假货、维护消费者权益越来越成为一个国际性问题。近年来，中国人出国旅游购物激增，但在国外买到假货案例时有发生。在国外购物容易买到哪些假货，外国在打假方面都有哪些绝招？



美国：设专门网站举报假货

经济损失：世界范围内，假货每年造成的损失高达 6500 亿美元；美国经济因假货每年损失 2150 亿美元，250 个工作岗位流失。

打假依据：根据美国联邦法律规定，贩卖假货是犯罪行为，初犯者将面临最高 10 年的监禁，并被罚款 200 万美元；再犯者则将面临 20 年的监禁，并处 500 万美元的罚款。

打假机构：美国有十几个部门负有打假任务。美国商务部下属的国际贸易管理局推出打假举报网站 STOPfakes.gov（停止假货），提供为企业、消费者、政府和国际合作伙伴的投诉通道。

日本：禁个人海外买假货

法律依据：日本商标法和防止不正当竞争法规定，禁止贩卖、制造和进口假冒、仿冒产品，禁止以贩卖为目的持有仿冒产品。违者将判处 5 年以下拘役或者 500 万日元以下罚金；对违反法律的法人要处以最高达 1 亿 5 千万日元的罚金；除刑事处罚外，还可能被追究民事责任。

打假手段：日本禁止个人从海外购买假货。日本法律将仿冒产品与毒品、兴奋剂和枪支并列为禁止进口的物品，海关发现即予以没收；个人消费者在海外购买了仿冒的假名牌，也被禁止带回国内。

德国：造假企业最怕曝光

法律依据：如果携带假货入关，通常情况下 5 件以下的予以没收；5 至 10 件的还要追加罚款；10 件以上的会被视为制售假冒产品，将会被送法庭审理，最高可被处以 30 万欧元的罚款并被判 3 年监禁。

打假手段：一家企业一旦因制假售假被媒体曝光，不仅在行业内名誉扫地，而且可能从此再也不能在商圈内立足或东山再起。

韩国：海外直购假货将没收

假货情况：据统计，2014 年韩国被举报的售假案件达 3056 件，其中网购售假 2895 件，占比达 95%。

法律依据：根据韩国《商标法》，制造、销售仿冒伪劣商品，侵害商标品牌权益的，构成侵害罪，可被处以 7 年以下有期徒刑或 1 亿韩元以下罚金。

打假手段：通过海外直购商品如果在通关过程中被发现商品为“假货”，海关将直接没收并销毁物品。



英国：拍摄电视节目打假

假货情况：根据英国在 2013 年做的一项调查，英国人最爱买的假货是盗版音像制品，42% 的英国人表示曾经买过或愿意购买。

打假手段：从 2010 年起，BBC 就开始播出一档调查节目《不列颠冒牌货》。这档节目讲述了假货对消费者的影响和危害，比如假冒儿童座椅可能危害到生命等，目前这一节目已经播到第五季了。

法国：建赝品博物馆

假货现状：据统计，法国每年因为假货造成的损失高达 60 亿欧元。

打假机构：法国政府的多个部门负责打假，包括“国家竞争、消费和反假冒委员会”、海关、刑事警察、宪兵等，其中海关是打假的主力军。

打假手段：建赝品博物馆：早在 1951 年，法国就在塞纳河畔设立了一个赝品博物馆，陈列着世界驰名的各种香水、钟表、皮具等物品的仿冒品。

暗访打假：许多法国公司都设有专门的打假机构，在假货“重灾区”明察暗访，并聘请律师和法律顾问打击侵权案件。





我省启动“三证合一，一照三号”改革

企业登记只需领取加载组织机构代码和税务登记证号的工商营业执照。省工商局: 登记更省力、申报更简便、审批更高效。

安徽省第三次全国经济普查主要数据发布

二、三产法人单位超过 35 万，大多从事批发与零售；小微企业占全部企业法人单位 9 成以上。

今年始安徽普通高中停招择校生

省级示范高中至少 80% 的招生计划须分解到各初中。教育厅强调，公办普通高中一律不得跨省辖市招生；同城范围内(含县域内)的普通高中学生严禁借读。

淮北等 7 城市未完成 PM10 控制目标

一季度，淮北、宿州、池州、马鞍山、滁州、芜湖、黄山 7 个城市超过了环境控制目标。

合肥

合肥货运专列将西行至德国

主要产品为白色家电。目前合肥出口欧洲的集装箱大多从上海、连云港等港口走海运，需要一个月时间，而通过中欧班列，最快 12 天，平均半个月能到达，路途耗时减少、运费也不会比海运贵。“合肥造”还可以向东由铁海联运走海上丝绸之路，因政策扶持等因素，货运成本更低，更利于“合肥造”货物出口。

入选低碳生态综合试点城市

合肥市入选全国“中欧低碳生态城市合作项目综合试点城市”。共有 10 个城市入选该项目试点城市，其中，珠海和洛阳被列为中欧低碳生态城市合作项目综合试点城市；合肥、常州、青岛、威海、株洲、柳州、桂林等 8 个城市，被列为中欧低碳生态城市合作项目专项试点城市。

阜阳

青年“微商”大赛正式启动

激发青年创业热情，扩大阜阳本土电商平台和本土产品在电子商务中的影响力。

池州

入围“海绵城市”试点公示名单

城市在适应环境变化和应对自然灾害等方面具有良好的“弹性”。



马鞍山

筹备安徽首个进口肉类指定口岸

马鞍山郑蒲港筹备安徽首个进口肉类指定口岸。届时，马鞍山将建成长江沿线继上海、张家港、重庆、岳阳、武汉后的第六个肉类指定口岸。我省进口肉类产品一直以来从广东、广西、天津、青岛等沿海口岸和周边省份辗转输入，通过江海联运直接从郑蒲港入境，每吨可节约物流成本 500-800 元。

淮北

社会救助民生工程实施情况网上可查

农村居民最低生活保障、城乡医疗救助实施情况如何，现在起，登陆市民政局及各县区民政部门网站即可查询。按照“谁公开、谁反馈、谁处理”的原则，民政部门建立公示问题反馈机制，对群众提出的意见和建议及时给予回复，做好解疑释惑工作；对公示出现的问题及时处理

滁州

二月份滁州市 CPI 环比上涨 0.8%

二月份滁州市 CPI 环比上涨 0.8%。主要商品价格与上月相比：粮食、食用油价格稳定；猪肉价格回升，禽、蛋价格稳定，水产品价格上涨；蔬菜价格稳中有涨，高位运行；农业生产资料价格基本稳定；工业生产资料价格有升有降；居民

服务类价格及日用工业消费品价格基本平稳。

亳州

推行网上政务 办事效率再提高

仅用 4 个工作日就办好了某餐饮企业两次必要的环保行政审批。按以往流程，投资方需耗时 26 天，要来回跑 6、7 次。

蚌埠

老人街头突然晕倒 医学院学生援手急救成功

蚌埠七旬老人街头突然晕倒，医学院大一学生援手急救成功。步入老年社会，普及急救知识，让更多的人掌握现场心肺复苏术，具有很大的社会意义。

芜湖

蔬菜供应量减少 菜价阶段性上涨

预计随着五月份气温逐步升高并稳定，蔬菜生长、上市趋于规律，菜价也将稳步回落。

淮南

消费教育进社区

(图) 淮南市消协开展消费教育进社区工作，提醒社区居民注意消费陷阱。



一批新规实施 涉旅游景区、消费购物等

涉及旅游景区、消费购物、境外影视剧、网络购物、芯片银行卡、最低工资标准等一批新规4月1日起实施。



旅游景区

游客超承载 80% 将限流

到景区看人海的场景或将避免，国家旅游局下发的《景区最大承载量核定导则》今起实施。导则强调，景区内旅游者数量达到最大承载量80%时，启动包括交通调控、入口调控等措施控制旅游者流量；景区内旅游者数量达到最大承载量时，立即停止售票，向旅游者发布告示，做好解释和疏导等相关工作。

景区将逐步推进旅游者流量监测常态化，采用门禁票务系统、景点实时监控系统等技术手段。还应针对节假日及大型活动制定相应旅游者流量控制预案。

互联网视听

禁播未登记境外影视剧

今起，未经登记的境外影视剧不得在互联网网站播放。去年，国家新闻出版广电总局网站发布通知，要求互联网视听节目服务网站将本网站在播的境外影视剧信息于2015年3月31日前按规定报新闻出版广电行政部门登记。

根据网上境外影视剧管理规定，用于互联网等信息网络传播的境外影视剧，必须依法取得《电影片公映许可证》或《电视剧发行许可证》，未取得境外影视剧不得上网播放。



电商平台

改规则提前 7 日公示

今起，电商改规则不能再“任性”。商务部发布的《网络零售第三方平台交易规则制定程序规定(试行)》正式施行，其中规定，网络零售第三方平台经营者制定或修改交易规则须在网站主页面醒目位置公开征求意见，征求意见的时间不得少于7日。同时在规则实施的7日内进行备案。



北京

最低工资上调至 1720 元

北京新的最低工资标准今起执行，北京市最低工资标准由每小时不低于8.97元、每月不低于1560元，提高到每小时不低于9.89元、每月不低于1720元。

另外，北京失业保险金标准也从4月起调整，在现行基础上平均每档上调110元，同比增长10.3%。



中国人民银行

芯片银行卡实行新标准

根据中国人民银行通知，4月1日起，各发卡银行新发行的金融IC卡(即芯片银行卡)应符合PBOC3.0规范。安全性将进一步增强，并增加了更多非接触式小额支付应用功能，可在公交、高速公路收费等领域更为广泛运用。



香港

全面推行塑料袋收费

到香港购物的游客需要提前做好准备了，今起，香港开始全面实施塑料购物袋收费计划，覆盖的零售店由现在的3000多家增至约10万家。届时，香港所有商品销售点都不会再免费派发塑料袋，每个需要收费不少于0.5港币。首月会以较宽松的口头警告作过渡，以便市民及商户适应。

生活应急救护小知识



车掉进水里该如何逃生

- 1、一旦落水，不能惊慌失措，双手抓紧扶手或椅背，让身体后仰，紧贴着靠背，随着车体翻滚。避免汽车在翻滚入水之前，车内人员被撞击昏迷。
 - 2、坠落过程中，应紧闭嘴唇，咬紧牙齿，以防咬伤舌头。
 - 3、如果落水前还有反应时间，请先开窗或解锁车门，这样能保证不被困在车里；
 - 4、落水瞬间如果不是快速冲入，一般进水没那么快，这时水压不够，车门能够打开，尝试赶紧开门逃离；
 - 5、水面淹没车门高度之后，车门将无法打开，千万不要重复做无谓的尝试（力气耗尽之后缺氧情况下很难开启车门）。这时需要耐心等待，等车内基本被灌满后，猛吸一口气可打开车门。
 - 6、如果车门无法开启，开窗是另一个逃生选择。
- 但开窗需要注意几点：
- 1、开窗时机一定是水位浸没车窗之前，有水压的情况下无论是电动还是手摇式车窗均无法开

启（水压太大）；

- 2、车窗被浸没时，用手或脚是砸不碎车窗的，高跟鞋也没用，请用锐器砸窗（如逃生锤）。
 - 3、实在没有锐器的情况下，部分车型用头枕可撬碎车窗（注意是撬不是敲），因为费时费力，水中生机稍纵即逝，不到万不得已不要尝试。
- 最后，所有的逃生攻略都建立在另一个逃生基本技能前提之下——你具备初步的游泳能力。

中暑

中暑症状：头痛、头晕、体温升高、恶心和呕吐，严重的甚至可发生虚脱晕倒。

<急救方法>

首先将病人搬到阴凉通风的地方平卧（头部不要垫高），解开衣领，同时用浸湿的冷毛巾敷在头部，并快速扇风。轻者一般经过上述处理会逐渐好转，再服一些人丹或十滴水。重者，除上述降温方法外，还可利用冰块或冰棒敷其头部、腋下和大腿腹股沟处，同时用井水或凉水反复擦身、扇风进行降温。严重者应即送医院救治。



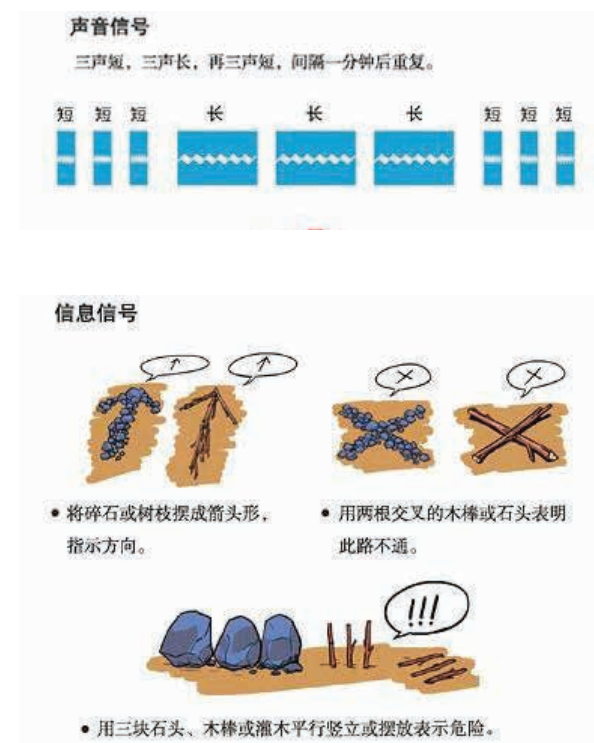
户外怎样使用求救信号及信号分类

在野外，生存环境非常恶劣，各种灾难会不期而至对野外生存者来说，及时了解自己所处的困难，通知别人，获得救援是非常重要的。遇险求救时，要通过各种方式与别人取得联系。发出的信号要足以引起他人的注意。

1. 点燃火堆连续点燃三堆火，中间距离最好相等，白天可燃烟。
2. 声音求救
在不很远的距离内发出求救信号。可大声呼喊，也可借助其它物品发出声响，如用斧子、木棍敲打树木。
3. 利用反光镜
利用回光反射信号，是有效的办法。可利用的能反光的物品如金属信号镜、罐头皮、玻璃片、眼镜、回光仪等等。
4. 在地面上作标志
在比较开阔的地面，如草地、海滩、雪地上

可以制作地面标志。如把青草割成一定标志，或在雪地上踩出一定标志；也可用树枝、海草等拼成一定标志，与空中际得联络。还可以使用国际民航统一规定的地空联络符号所示。

5. 留下信息
当离开危险地时，要留下一些信号物，以备让求救人员发现。地面信号物使营救者能了解你的位置或者过去的位置，方向指示标有助于他们寻找你的行动路径。一路上要不断留下指示标，这样做不仅可以让救援人员追寻而至，在自己希望返回时，也不致迷路。如果迷失了方向，找不着想走的路线，它就可以成为一个向导。





不读书不足以让你了解人生

不读书不足以让你了解人生，不了解人生不足以让你读懂生活。生活与读书必然是相辅相成的，因为它是在塑造一个人坚强的信念。以坚强的信念为后盾，那怕天黑了，也能在浮躁的世俗中感受一曲优雅之乐律。



真正的修行，是让每个靠近你的人都很舒服

在你周围的工作环境里面，最重要的是爱自己，让自己快乐，并且每一天上班都很快乐，让每个人靠近你很舒服，那就是新的能量；自然的做事，



人生，多一分欢乐，就会少一分悲苦

不去惦记得失，不去顾虑成败，面对生活，从容、镇静，无论结果如何，笑脸相迎，乐观对待，即使，前途渺茫，道路曲折，依然坚信，路，就在脚下。人生，所有的一切，就是破解，就是明了。



原谅，并非是因为心宽，而是因为不舍

不原谅，未必是因罪不可赦，只因心已离开。真情，一定会让人心软。但凡跟心软毫无关系的情，都只是些假象而已。当一个人坚持不肯原谅你，不必再多说。坚不可摧的内心，样样都有，唯独少了“爱”。爱的另一个名字，叫做“妥协”。



永远比别人多做一点点

永远比别人多做一点点。在劣势的方面要如此，即便在优势些的地方也应该这样。以前觉得多做了又能怎么样呢，谁会看到呢？所以一直没有行动。而现在，当你真正去多做一点的时候，你会发现：人们是会注意到你的努力的。



消费者心理学的小故事

1、在竞争激烈的社会环境中，力求人人平等的各项措施可能会适得其反，导致奢侈性消费的增加。

在一个充满竞争文化的国家，政府为减少贫富差距而对高档消费品征收消费税，反而对相对贫困的人士相当不利，因为他们在不甘落后于人的心理驱使下，会花费更多的金钱在高档消费品上。

另一个例子是，那些把顾客划分为金卡、白金卡、银卡等多重等级的航空公司不妨考虑减少一些等级，把大部分顾客列入同一层级。这样，一些顾客可能会为了追求高人一等的身份象征而甘愿多付票费，这将为航空公司带来更大利润。

如果一个社区的居民都有竞争意识和环保意识，而他们又对自己在社区的地位和身份特别重视，那么定期公布各个居民的环保善举，无疑会鼓励他们积极参与社区的各种环保或节能活动，从而推进社会的可持续发展。



2、被网络连接的消费者正在改变着商业世界，但另一面，被网络连接的企业更容易找到消费者的弱点。

快递公司助长了懒惰，奢侈品助长了妒忌，这两者都是可以克服的，唯一难以克服的是贪婪，否则不足以解释在电商价格战中，为什么为了抢购一台冰箱，你要花两个小时才能注册，然后在下单时绝望地看到“缺货”二字。

价格战永远是最有效的弱点营销。各方都不约而同地宣布，自家网站上的产品会比对方便宜。是不是很奇怪？因为不可能大家都比对方便宜。至于大家是否都比对方便宜，竟然是无解的问题，因为它们的重合产品很少，价格难以比较。



3、无需付费就能享受食物，你会作何反应？

汉堡王曾是仅次于麦当劳的全球第二大连锁快餐公司，随着赛百味的异军突起，三明治超越了汉堡，坐上了全球第一把交椅。不过汉堡王仍然有出其不意的营销方案来挽回失地。

汉堡王在一次营销活动中怂恿顾客“牺牲”自己的10位朋友来换取一个超大汉堡。活动的参与者必须在Facebook上删除掉自己的10位好友，更赤裸的是，你还必须安装一个程序，把被删除的好友名单展示在你的Facebook首页上，这样，住你隔壁的人就知道你为了一个汉堡牺牲了他的友情。网站上的数字会随时刷新，搭配一条被烈火包围的标语：现在已有6.53万个朋友被牺牲。是的，友情诚可贵，汉堡价更高。

画说《侵害消费者权益行为处罚办法》



导语

在新《消法》颁布实施一周年之际，国家工商总局制定的《侵害消费者权益行为处罚办法》(国家工商总局令第73号，以下简称《处罚办法》)自今年3月15日开始施行。《处罚办法》在沿袭既有认定原则的基础上，对《消费者权益保护法》中规定的经营者义务进行了进一步明确和细化，并对经营者不履行法律、法规规定义务的行为明确了相应的处罚，具有很强的针对性和可操作性。

为了让您对《处罚办法》的有关规定有更直观的感受和认识，充分发挥《处罚办法》在督促经营者履行法定义务，切实保护消费者合法权益方面的作用，国家工商总局消费者权益保护局、中央电视台3·15晚会和中国消费者报社对《处罚办法》进行了漫画图解，希望借此推动《处罚办法》的宣传和落实。

行政处罚

第二条：
工商行政管理部门依照《消法》等法律法规和本办法的规定，保护消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务的权益，对经营者侵害消费者权益行为实施行政处罚。



行政约谈

第三条：
工商行政管理部门依法对侵害消费者权益行为实施行政处罚，应当依照公正、公开、及时和过罚相当的原则，坚持处罚与教育相结合，综合运用建议、约谈、示范等方式实施行政指导，督促和指导经营者履行法定义务。



侵害行为表现：

第五条：经营者提供商品或者服务不得有下列行为：

销售不安全商品

(一) 销售的商品或者提供的服务不符合保障人身、财产安全要求。



销售变质商品

(二) 销售失效、变质的商品。



篡改生产日期

（三）销售伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址、篡改生产日期的商品。



伪造认证标志

（四）销售伪造或者冒用认证标志等质量标志的商品。



虚假宣传表现：

第六条：经营者向消费者提供有关商品或者服务的信息应当真实、全面、准确，不得有下列虚假或者引人误解的宣传行为：

不提供真实名称

（一）不以真实名称和标记提供商品或者服务。



虚假说明

（二）以虚假或者引人误解的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者服务。



侵犯商标专用权

（五）销售的商品或者提供的服务侵犯他人注册商标专用权。



冒用知名商品

（六）销售伪造或者冒用知名商品特有的名称、包装、装潢的商品。



虚假演示

（三）作虚假或者引人误解的现场说明和演示。



虚假评论

（四）采用虚构交易、虚标成交量、虚假评论或者雇佣他人等方式进行欺骗性销售诱导。



销售缺陷产品：

第七条：
经营者对工商行政管理部门责令其对提供的缺陷商品或者服务采取停止销售或者服务等措施，不得拒绝或者拖延。经营者未按照责令停止销售或者服务通知、公告要求采取措施的，视为拒绝或者拖延。



拖延拒绝表现：

第八条：经营者提供商品或者服务，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任，不得故意拖延或者无理拒绝消费者的合法要求。经营者有下列情形之一并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：

- | | |
|--|--|
| <p>不合格商品</p> <p>(一) 经有关行政部门依法认定为不合格商品，自消费者提出退货要求之日起未退货的。</p> | <p>不符合质量要求</p> <p>(二) 自国家规定、当事人约定期满之日起或者不符合质量要求的自消费者提出要求之日起，无正当理由拒不履行修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等义务的。</p> |
|--|--|



网购拖延拒绝表现：

第九条：经营者采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品，应当依照法律规定承担无理由退货义务，不得故意拖延或者无理拒绝。经营者有下列情形之一并超过十五日的，视为故意拖延或者无理拒绝：

- | | |
|--|---|
| <p>拒绝无理由退货</p> <p>(一) 对于适用无理由退货的商品，自收到消费者退货要求之日起未办理退货手续。</p> | <p>自行规定不退货</p> <p>(二) 未经消费者确认，以自行规定该商品不适用无理由退货为由拒绝退货。</p> |
|--|---|



- | | |
|---|--|
| <p>拆封不退货</p> <p>(三) 以消费者已拆封、查验影响商品完好为由拒绝退货。</p> | <p>未返价款</p> <p>(四) 自收到退回商品之日起无正当理由未退还消费者支付的商品价款。</p> |
|---|--|



预付消费侵权：

第十条：
经营者以预收款方式提供商品或者服务，应当与消费者明确约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等内容。未按约定提供商品或者服务的，应当按照消费者的要求履行约定或者退回预付款，并应当承担预付款的利息、消费者必须支付的合理费用。对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。



泄露个人信息表现：

第十一条：
经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。经营者不得有下列行为：未经同意使用、非法出售、发送促销信息。



霸王条款表现：

第十二条：
经营者向消费者提供商品或者服务使用格式条款、通知、声明、店堂告示等的，应当以显著方式提请消费者注意与消费者有重大利害关系的内容，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规定：

单方免责

(一) 免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务应当承担的修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用、赔偿损失等责任。



强制购买

(二) 强制或者变相强制消费者购买和使用其提供的或者其指定的经营者提供的商品或者服务，对不接受其不合理条件的消费者拒绝提供相应商品或者服务，或者提高收费标准。



单方变更合同

(三) 规定经营者有权任意变更或者解除合同，限制消费者依法变更或者解除合同权利。



服务侵权表现：

第十三条：从事服务业的经营者不得有下列行为：

偷工减料

(一) 从事为消费者提供修理、加工、安装、装饰装修等服务的经营者谎报用工用料，故意损坏、偷换零部件或材料，使用不符合国家质量标准或者与约定不相符的零部件或材料，更换不需要更换的零部件，或者偷工减料、加收费用，损害消费者权益的。



提供虚假信息

(二) 从事房屋租赁、家政服务中介服务的经营者提供虚假信息或者采取欺骗、恶意串通等手段损害消费者权益的。





灵璧县消费者冯先生：

消费者冯先生投诉称，他于2月25日在灵璧县某汽车站购买了四张2月26日早8点30分灵璧发往浙江嘉兴的车票。2月26日早上登车时被车站告知车辆已满员不能再乘坐该班客车，可把车票改签为明天的车但不给退票。

灵璧县消协：

消费者购买了车票即与车站确立了合同关系，车站一方不能随意单方面终止合同。经调解，车站退还了冯先生全部票款，并负责联系车辆将消费者送往就近的火车站。

芜湖市消费者：

反映其2014年12月18日购买的一部小米手机，25日出现故障要求退机，售后及经营者以已过7天为由拒绝退货。

芜湖市消协：

根据《民法通则》第154条：“民法所称的期间按照公历年、月、日、小时计算。规定按照小时计算期间的，从规定时开始计算。规定按照日、月、年计算期间的，开始的当天不算入，从下一天开始计算。期间的最后一天是星期日或者其他法定休假日的，以休假日的次日为期间的最

后一天。期间的最后一天的截止时间为二十四点。有业务时间的，到停止业务活动的时间截止。”消费者18日购买，18日当天不应计算在期间内，应从19日开始计算，25日为第7天。经宣传教育，经营者为消费者退货。

淮南市王女士：

手机流量超出套餐，延迟收到提醒短信造成高额费用。

淮南市消协：

通信公司：在流量使用过程中，提醒短信可能会延迟下发，短信中也未提及超出套餐流量后如何收费。本次超过流量至下发短信中间有4分钟的时间差，产生了34元流量费。因短信中没有提到超出套餐流量后如何收费，王女士继续使用，又产生了400多元的费用。经协商，双方各承担一半费用。（束颀）

滁州市李先生：

在某4S店购买了一款汽车，当时工作人员宣传汽车免费保养十年十万公里，购买后却被告知一年限制最多只能保养两次。工作人员并未事先告知有所限制。

滁州市消协：

4S店：可能是工作人员的疏忽，愿意协商解决。考虑到李先生用车较多，一年内可达到两到三万公里。经调解，消费者可每年免费保养四次。（梁岩）

曝光台

麦德龙合肥包河商场涉嫌误导消费者

4月24日，省消协收到消费者王先生投诉。

王先生4月19日在麦德龙合肥包河商场购物，希望能在该商场的水产区买到一包“龙利鱼柳”。在没有找到的情况下，询问了位于水产区后部办公室内的一名女性工作人员，希望她能告知在哪里能找到“龙利鱼柳”。该工作人员告诉王先生：“就是巴沙鱼柳，以前叫龙利鱼柳，现在换包装了，是一种鱼。”于是王先生支付了38元购买了这包所谓“和龙利鱼柳是一种鱼的巴沙鱼柳”。

4月20日，王先生从网络上得知巴沙鱼和龙利鱼并不是一种鱼，于是通过麦德龙包河商场前台电话与水产区主管郑先生取得了联系。

水产区主管郑先生告知王先生：“龙利鱼和巴沙鱼确实不是一种鱼，只不过以前卖的龙利鱼柳取材于巴沙鱼，现在麦德龙对此产品换了包装也更改了名称，不再标称龙利鱼。”

关于麦德龙合肥包河商场在产品改名前销售的所谓“龙利鱼柳”取材于巴沙鱼的行为以及对消费者王先生误导的情况，省消协正在进一步的调查了解过程当中，最新进展会及时披露。



公告

安徽省消费者协会履行《中华人民共和国消费者权益保护法》和《安徽省消费者权益保护条例》等法律法规赋予的公益性职责，依法对商品和服务进行社会监督，维护消费者合法权益。我会开展的所有涉企活动均不收费，请企业注意甄别，谨防上当。同时，对冒用我会名义营利的单位或个人，我会将依法追究其法律责任。

我会唯一办公地点：合肥市宁国路 112 号工商大厦 13 楼。

咨询、举报电话：0551-64675115、64675176

消费警示

连天红红木家具公司多次失信 违约风险高

2015 年 1 月 7 日省消协接到消费者李女士的投诉，称其 2013 年 9 月份在连天红家具有限公司（以下称连天红）位于合肥某家居卖场的门店支付全款 15 万余元购买了一套红木家具，依照合同约定应当在合同签订后 5 个月内交货，可是 17 个月过去了，连天红依然没有交货。期间，李女士多次到连天红门店催促交货，也多次得到连天红的交货保证，可是到期后均被告知：“还没有生产，具体交货时间无法确定。”

省消协在接到投诉后两次约谈了该门店所在家居卖场的相关负责人，从该负责人处了解到：“目前还有三位消费者和李女士有同样的遭遇，卖场正在积极联系连天红公司，争取尽快处理好这起投诉，如果消费者同意，卖场将履行换货、先行赔付的承诺。”连天红如此严重延迟交货的问题在全国范围内都普遍存在。

省消协认为连天红这种一再延迟履行的违约行为违反了《合同法》《消费者权益保护法》的相关规定。目前此投诉还在进一步的调查处理中，省消协将继续督促连天红公司和家居卖场履行承诺，尽快向消费者交付商品并赔偿相关损失。

池州、蚌埠举办 3.15 电视晚会



▲池州市举办 3.15 晚会



▲池州市 3.15 晚会现场接受投诉



▲池州市 3.15 晚会互动活动

3 月 13 日，池州市举办 3·15 晚会，并通过池州市电视台同步直播。市人大、市政府和市政协的相关领导出席晚会，市消费者协会 20 多家理事单位的相关负责人与广大观众一起观看晚会，工商、消协、农委、质监、食药、物价、交通、住建委、烟草、邮政等单位工作人员及律师现场为消费者提供咨询服务。晚会以“携手共治 畅享消费”为主题，披露了 2014 年消费维权典型案例，开通了电话、微信和微博平台，现场受理消费者投诉咨询，播放了工商部门打假维权宣传短片。市工商局作晚会权威发布。



▲蚌埠市举办 3.15 晚会



▲蚌埠市 3.15 晚会现场发布



▲蚌埠 3.15 晚会现场

3 月 13 日，蚌埠市举办纪念 3.15 国际消费者权益日电视直播晚会。市委、市人大、市政府、市政协有关领导出席晚会，市工商局、市消协等近 20 多家单位负责人一起观看晚会。晚会开通了 9 部咨询、投诉电话，同时开通了网络、微信、短信平台和全市广大消费者进行互动。晚会公布了第十届诚信（示范）单位名单，3.15 消费维权先进窗口单位和先进个人，展示消费维权工作的正能量。蚌埠市 3·15 国际消费者权益日电视晚会已连续 13 年成功举办，

欢迎关注安徽省消费者协会微信公众号

名称“安徽消费者”，微信号“ahxfz315”

“安徽消费者”微信公众平台开设消费教育、权威发布、投诉受理等栏目，及时通报消费维权信息，接受消费者咨询、投诉，更好地履行法定职责，维护消费者合法权益。

消费者可以通过微信号或扫描二维码关注。



关注消费 合理诉求

