

# 当好消费者的“娘家人”

□ 记者 黄森文

“3·15”国际消费者权益日来临之际,消费者权益保护再次成为社会关注焦点。过去一年,崇明区消保委加强消费调解,提升维权实效,共处理消费投诉3136件,办结率100%,为消费者挽回了约120万元的损失,营造了良好的消费环境。

## 购买黄金需注意

近年来,黄金饰品消费市场蓬勃发展引发了一场“黄金热”,但同时也出现了一些不法商家设置各种消费陷阱,损害消费者权益的情况。去年,消费者黄女士购买了一款黄金项链,回家后发现购物发票上未标注所购项链的具体重量,在对项链进行称重后,认为其重量所折合金价与售价差距过大,与店铺协商无果后拨打12315投诉。

区消保委工作人员进行调查后发现,该店铺销售的是“一口价”黄金,由金店直接定价销售,价格中包含手工费和品牌价值等,比按照金价计算的计重黄金高出很多。黄女士按照日常经验认为自己购买的是计重黄金,商家在询价和购买过程中也未履行告知义务,最终导致了黄女士不了解所购商品的真实情况。记者了解到,大多数金店在售卖“一口价黄金”时通常不标注克重或是将克重隐藏在标签内部,店员也往往不会明确告知具体的克重。

区消保委接诉后根据《消费者保护法》和《民法典》中关于消费者知情权的条款,多次上门对商家进行说法讲理,展开协商调解。最终,金店做出让步,同意消费者重新选择黄金饰品,



黄女士表示非常满意:“谢谢你们,让我能够没有顾虑地消费。”

记者了解到,去年在崇明有30余起黄金消费相关投诉。区消保委提示:在黄金消费中,“一口价黄金”、黄金“以旧换新”等都是消费者容易陷入的“黄金陷阱”,购买黄金商品时要看清楚黄金饰品的品牌、制作工艺、成色、重量和价款等事项,在经计量检定和校准的天平上复称,确认产品重量等信息在相关票据上注明,并索要发票等消费凭证。

## 线上购物要辨别

近年来,短视频平台、视频号带货和直播电商的营销形式逐渐兴起,这种形式让消费者可以更直观地了解 and 选购商品,但也存在一些消费者权益受损的隐患,如虚假宣传、商品质量参差不齐、售后维权困难等。区消保委工作人员告诉记者,最近几年,崇明区关于电商平台的投诉一直不断,2023年

对某电商平台的投诉量甚至达到了7275件,这个数字是2022年全区投诉量的三倍多。

据了解,该电商平台在各视频平台上发布广告链接,点击后会跳转到该平台的微信公众号进行商品选购,但该公众号并未提供完善的客服服务,导致很多消费者售后无门,只能选择拨打12315进行投诉。“点开以后不要说客服按钮了,连自己的订单信息都找不到。”不少消费者抱怨。

2023年,崇明区消保委就该平台的人群性投诉问题,联合市场监管部门对有关公司进行两次约谈,指出该电商平台在运营时的监管缺失和售后服务缺口等问题,要求从保护消费者合法权益的角度出发,落实平台主体责任,及时妥善处理消费者的投诉。在相关工作人员的监督和持续跟踪下,公司根据要求对相关业务进行了整改。如今,记者在微信上搜索该电商平台的名称,发现搜索结果中已经清晰标注出了“查看订单”和“申请售

后”两个选项。

区消保委提醒广大消费者,在短视频等相关平台下单消费时要擦亮眼睛,谨防视频“带货”的商品存在虚假宣传、赠品诱导、过度营销等问题,尽量选择有官方认证的账号,在核实商品详情与售后政策后再进行下单选购。若消费者个人合法权益受到侵害,可直接拨打“12315”投诉或向市场监管部门反映。

## 共筑满意消费

面对日益复杂的新消费、新业态、更广泛的投诉对象和内容,区消保委积极谋划、凝聚合力、共同破解投诉化解难题。

在纠纷调解方面,区消保委下设联络站点,邀请企业、司法部门、社会力量等进驻,搭建全方位消费纠纷化解体系,降低消费者维权成本。去年通过多方力量参与,处理化解投诉案件200余起,为消费者挽回经济损失20.6万元。

在个人信息保护领域,区消保委与区委网信办、区市场监管局建立联合工作机制,开展了消费领域个人信息保护宣传、专项检查行动,对区内重点商圈的餐饮、停车场等企业进行专项督查,推动企业自查自纠、主动整改。

“下一步,我们要与法院、检察院等部门在公益诉讼,诉调对接等方面开展更紧密的合作。”区消保委相关负责人表示,今年国务院政府工作报告将“大力提振消费”放在了突出位置,重点提到要“强化消费者权益保护,营造安全放心消费环境”,区消保委将发挥平台优势,切实维护好广大消费者合法权益,共筑满意消费环境。

## 以球会友增情谊 互动交流促技艺

□ 记者 汤茵旒

本报讯 日前,2025年崇明区青少年羽毛球比赛在崇明群星羽毛球馆举行,本次比赛汇聚了全区范围共计23所学校,吸引了300余名青少年选手参赛。

此次比赛设有男子团体、女子团体、男子单打、女子单打等项目,按照高中(职校)组、初中组、小学组不同组别,共有36支队伍参加比赛。赛场上,运动员们时而灵活移动、时而精准击球,现场精彩纷呈,令人目不暇接。

据了解,此次比赛由区体育局、区教育局主办,上海崇明羽毛球协会指导,通过此次比赛,不仅为全区青少年羽毛球爱好者提供了一个展示自我、交流学习的平台,更为推广羽毛球运动、助力青少年健康成长发挥了积极作用。

## 两款疫苗查漏补种 提高百姓免疫水平

□ 记者 汤茵旒

本报讯 近日,上海在全市范围内为相关人群免费提供脊髓灰质炎灭活疫苗(以下简称“脊灰灭活疫苗”)和麻腮风联合减毒活疫苗(以下简称“麻腮风疫苗”)的补种服务。

上午10点,记者来到城桥镇社区卫生服务中心,不少家长带着孩子,正在有序排队等待接种。城桥镇社区卫生服务中心防保科科长施国娟介绍,脊灰灭活疫苗和麻腮风疫苗接种工作每年都会定期开展两次。脊灰灭活疫苗的接种人群,包括2月龄及以上未成年人中未按本市脊灰疫苗免疫程序完成接种者。麻腮风疫苗的接种人群,包括8月龄及以上未成年人中未按本市含麻疹成分疫苗免疫程序完成接种者、新入学的大中专学生、医务工作者和教职员工等免疫相对薄弱的人群。

接种现场,市民王女士是此次补种服务的受益者之一。王女士告诉记者,在网上了解到可以补种疫苗的信息后,考虑到自己刚刚入职新单位,且家中有小孩,决定第一时间前来接种,接种过程非常顺利,短短几分钟就完成了。

施国娟提醒,麻腮风疫苗是减毒活疫苗,对于孕妇是不建议接种的,同时有免疫缺陷或有严重过敏反应史的患者需要评估后再进行接种。市民在前往接种门诊时,请务必携带有效身份证件,并如实向接种医生告知自己的健康状况。目前,崇明全区18家社区卫生服务中心均可预约接种,有需求的市民可通过“随申办”app、“健康云”app等,查询接种门诊信息。

## 崇明区区管干部 任职前公示

为在干部选拔任用工作中进一步扩大民主,广泛听取群众意见,把干部选好、选准,根据有关规定,经区委研究决定,对下列同志进行任职前公示。

李铭敏,女,汉族,1981年11月生,大学,公共管理硕士,中共党员,现任崇明区纪委监委、区纪委监委,区纪委监委案件监督管理室主任,四级高级监察官,拟任区级机关正处级。

公示时间为2025年3月14日~2025年3月21日。如对公示对象有情况反映,可在公示期间向区委组织部反映。联系电话:12380;联系地址:崇明区城桥镇人民路68号区委组织部干部监督室(邮编:202150)。

区委组织部将严格遵守党的纪律,履行保密义务。为便于对反映的问题进行调查核实,请在反映问题时,提供具体事实或线索,并请提供联系方式,以便区委组织部将核实情况作反馈。

## 开展养老护理培训 提升为老服务水平

□ 记者 秦浩

本报讯 近年来,上海市正积极推进养老护理员公共实训基地建设,目前全市已建成10家市级实训基地。其中,位于堡镇的长护宝职业技能培训有限公司是崇明地区唯一一家市级基地。

走进实训基地二楼理论教室,记者看到,50名新学员正全神贯注地参加开班第一课。“长护宝在2024年10月评到市级实训基地。我们整体的教学合格率在全市是名列前茅的,目前,主要是通过教学、训练、模拟考试三个板块让学员获得更好的成绩。”上海长护宝职业技能培训有限公司总经理黄健慧说。

随后,学员们来到实操训练区,这里模拟了多种老年人生活场景,包括卧室、浴室、康复理疗室等,配备了先进的教学设备和辅助工具。在带教老师的指导下,学员们开始分组练习基础护理技能。

据了解,初级护理员培训周期为期8天,课程涵盖养老护理员职业守则、职业道德、安全卫生知识、基础照护、康复服务等内容,采用理论与实践相结合的教学方式。培训结束后,还将进行理论与实操考核,考核合格者将获发结业证书并推荐上岗。

□ 记者 季佳倩

本报讯 春回大地,万物复苏,崇明瀛通老年大学迎来“开学季”。银龄学生重返校园,在这里学习才艺、结交朋友,享受充实的精神文化生活。

步入崇明瀛通老年大学课堂,师生相聚,老友重逢,个个精神抖擞。教室里,舞蹈、手工、合唱,样样精彩。笛

## 全力守护群众“舌尖上的安全”

区市场监督管理局开展“你点我检”惠民生活活动

□ 记者 柯海昕 摄影 张志豪

本报讯 近日,崇明区市场监督管理局结合315国际消费者权益日活动,走进辖区内的城桥镇第二敬老院、上海世外教育附属崇明区汇明学校、崇明万达广场,开展了食品安全“你点我检”“百姓点检日”活动。

活动前期,崇明区市场监督管理局通过线下问卷的方式,广泛收集民众对于食品品种、抽样场所、检验项目等方面的意见,在此基础上,量身定制了科学合理的抽检方案。

在城桥镇第二敬老院的活动现场,执法人员向老年人详细讲解了食品安全知识,并由第三方检测机构对敬老院餐饮具和果蔬开展现场抽检。同时,以案说法,重点普及养老诈骗防范和保健食品选购要点。

在上海世外教育附属崇明区汇明学校,抽样人员严格按照规范流程,来到学校食堂后厨,对相关食品进行采样、封存,并送往实验室进行检测。检测项目包括质量指标、兽药残留、食品添加剂使用等多个



▲ 工作人员正在抽检食品

方面。

活动的最后一站在万达广场,崇明区市场监督管理局采取微信扫码填写问卷调查和现场征询的形式开展现场活动,广泛征集市民对食品品种、检验项目等食品抽检监测的意见建议,同时,抽检人员来到上海崇明京优客超市有限公司现场对常见的豆制品和糕点进行了抽检采样。

相关负责人表示,下一步,崇明

区市场监督管理部门将深入践行监管为民,以“让群众看到监管、向市场传递信任”为核心,持续组织开展“百姓点检日”线下活动,让食品抽检贴近百姓、走进日常,满足不同群体多样化的需求。通过开展“你点我检”“你送我检”民生实事,不断优化消费环境,推动社会共治,全力守护人民群众“舌尖上的安全”。

## 老年大学迎来开学季 优秀学员化身兼职老师

子声、大提琴声,吹拉弹唱,声声悦耳。

来自民族舞班的学员表示:“非常愉悦,丰富了自己的老年生活,然后自己的身体也得到了很好的锻炼。”

据悉,2025年春季新学期,瀛通老年大学共开设了110个班,涵盖社会科学、艺术修养、健康养生等多门类课程。新学期还增设不少特色课程,既提供当下新潮的AI等“时髦”课,又

有母婴护理、收纳等满足生活需求的实用课,满足不同学员的多样化需求。

值得一提的是,一些老年学员还通过才艺技能提升转型为老师角色,在实现个人成长的同时反哺崇明老年教育发展,真正实现了“老有所学”“老有所乐”“老有所为”。土布工艺制作课老师徐一柳就是典型代表。

“是学员们向校长推荐我,能成为

老师让我感到无比荣幸和自豪。”徐一柳感慨地说。

一直以来,徐一柳对崇明土布情有独钟,退休后来到老年大学潜心钻研土布工艺制作与设计,技艺不断精进。培训考核后,她由“学员”变身“教师”,迄今已培养出多批老年学员,大家以布为媒,共同勾勒出不一样的晚年生活。