



中消协公布 2020 年全国消协组织受理投诉情况

涉疫类投诉大幅攀升 新型消费纠纷亟待解决

□ 中国妇女报·中国妇女网记者 李雪婷

中国消费者协会2月3日发布《2020年全国消协组织受理投诉情况分析》，根据全国消协组织受理投诉情况统计，2020年全国消协组织共受理消费者投诉982249件，解决749317件，为消费者挽回经济损失156393万元。全年消费投诉热点呈现新变化，因疫情引发的卫生防疫用品、出行服务等成为消费投诉热点，另外，在线教育、网络游戏等新业态、新模式也带来一些新的问题，比如，还有久诉不绝的传统消费维权难点，比如预付式消费、电视购物等。

在所有投诉中，商品类投诉占总投诉量的44.73%，比重下降；服务类投诉占总投诉量的50.85%，比重上升。在商品大类投诉中，家用电器类、日用商品类、食品类、服装鞋帽类和交通工具类投诉量居前五位。在服务大类投诉中，生活类服务、互联网服务、销售服务、教育培训服务与文化旅游体育服务居于服务类投诉量前五位。

部分领域涉疫类投诉大幅攀升

2020年初，新冠肺炎疫情暴发，民众的生活消费受到较大影响，部分消费领域短时间内突增大量投诉。特别是卫生防疫用品、交通出行、餐饮食品等方面。

卫生防疫用品投诉短期集中爆发。新冠肺炎疫情突如其来，年初卫生防疫用品成为投诉热点。消费者投诉主要问题有：一是产品质量不合

格，部分经营者以次充好，销售的口罩、消毒液、酒精为假冒或“三无”产品。二是部分经营者哄抬物价，造成口罩、酒精、测温仪等防疫用品价格上涨，非法牟取暴利。三是网购防疫产品发货不及时，甚至频频被砍单。四是通过微信群、朋友圈售卖防疫用品，进货渠道、产品质量没有保障。五是有些经营者混淆普通口罩、一次性医用口罩、医用外科口罩、医用防护口罩等口罩功效和使用场景，欺骗消费者。

交通出行服务退订难

消费者投诉的主要问题有：年初疫情期间，机票退订纠纷突出；订票平台和航空公司相互推诿，消费者退票难；客服电话难接通，退款申请不能及时审核；部分航空公司推出“无限飞”产品，但是实际兑换时经常没有合适的座位。

同时，汽车租赁宣传与实际不符，无法正常使用仍被计费，出现故障无法得到及时服务，押金不能按约退还。

新型消费纠纷亟待关注解决

当前，直播带货、长租公寓等新消费模式不断涌现，网络游戏、在线视频等娱乐消费日渐增多，由于交易参与主体多、法律关系复杂等原因，相关投诉亟须引起各方重视。

网络购物、直播带货问题多。2020年因疫情影响，网红直播成为网络购物的发力点。消费者

投诉的主要问题有：一部分主播存在夸大或虚假宣传等问题。如对商品作不实描述，宣传时使用绝对化极限词汇，夸大产品功能效用；选择性介绍产品，回避关键信息；展示、销售的商品非正品；低价推销劣质商品；承诺的优惠、赠品不兑现；诱导私下转账等。二是一些电商经营者拖延或者拒不履行合同约定。如随意砍单拒不发货、销售商品货不对板等。三是有些电商经营者不承担售后服务义务。如不执行“七日无理由退货”规定、不履行“三包”义务等。四是网购协议暗藏不公平格式条款。首次注册或软件更新后，都需要消费者同意经营者的协议，否则无法登录。五是个人信息泄露，商家促销短信不胜其烦。

在线视频、网络游戏纠纷难。消费者投诉的主要问题有：一是购买视频网站会员后，观看热门影视剧仍需单独付费，引发不满。二是一些视频App推出免费试用活动，到期默认自动续费，消费者忘记关闭或在不知情的情况下被扣费，经营者不予退费。三是未成年人大额充值纠纷多，家长要求退款难。四是网络游戏经营者利用不公平规定，侵害消费者选择权、财产权，如在线上网络游戏产品的展示视频中加贴“最终效果以游戏内容为准”，使双方约定处于不确定状态，为自己违约约定开脱和免责。五是网络游戏道具抽奖概率不明，引发消费者群体投诉。

培训、租房纠纷多
校外培训机构“跑路”频。受新冠肺炎疫情

教育部公布做好 2021 年中小学幼儿园安全管理工作的通知

加强中小学幼儿园安全管理 严防暴恐事件

新华社北京2月3日电 教育部网站3日公布关于做好2021年中小学幼儿园安全管理工作的通知，就进一步健全校园安全管理制度、加强校园周边综合治理、落实校车安全管理要求、开展学生欺凌防治行动、深化网络环境专项治理等提出明确要求。

通知提出，要加强对教职员工和临聘人员教育管理，及时化解矛盾纠纷。严格落实门卫值守和内部巡查制度，禁止无关人员和爆炸物、管制刀具等危险物品进入校园，严防暴力恐怖事件发生。要加强对校园周边网吧、学生托管

第四批国家药品集采开标

拟中选药品平均降价52% 预计5月份惠及患者

中国妇女报·中国妇女网记者耿兴敏 发自北京 2月3日，第四批国家组织药品集中采购在上海开标并产生拟中选结果。记者从国家医保局获悉，此次采购产生拟中选企业118家，拟中选产品158个，拟中选产品平均降价52%，预计将于今年5月惠及患者。

为贯彻落实国务院办公厅《关于推动药品集中带量采购工作常态化制度化开展的意见》精神，在国家医保局等相关部门组织和指导下，全国各省份组成联盟开展第四批国家组织药品集中采购，于2月3日在上海产生拟中选结果，公示后将发布正式中选结果。本次采购共纳入45种药品，全部采购成功，拟中选药品平均降价52%，涉及高血压、糖尿病、消化道疾病、精神类疾病、

推动新时代妇女工作高质量发展

（上接1版）

回首来时，前进的脚印镌刻着奋斗的艰辛；展望未来，我们必定克服各种风险挑战。做好今后乃至更长一个时期的妇女工作，妇联组织要坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九届五中全会精神，突出庆祝建党100周年主线，引领广大妇女进一步坚定听党话、跟党走信念信心。紧扣构建新发展格局、推动高质量发展，团结动员广大妇女

想政治引领，推动妇女走在时代前列，加强家庭家教家风建设，坚持男女平等基本国策、维护妇女儿童合法权益，开展网上工作，深化妇联改革，加强全球妇女事业合作等提出明确要求，为新时代妇联工作高质量发展提供了根本遵循。各级妇联要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，做到学习跟进、认识跟上、行动紧跟，始终坚持党的全面领导，以高度的政治自觉和行动自觉把“两个维护”体现到行动上，落实到工作中。

沈跃跃指出，要精心组织庆祝中国共产党成立100周年宣传教育，通过学党史、颂党恩、办实事，加强妇女思想政治引领。要围绕“十四五”开好局，通过抓实巾帼建功活动，实施科技创新巾帼行动、乡村振兴巾帼行动、巾帼志愿关爱行动等，团结带领广大妇女在全面建设社会主义现代化国家新征程中建功立业。要坚持立德树人，加强家庭家教家风建设，推动社会主义核心价值观落细落小落实。要坚持维权与维稳结合，依法保护妇女儿童权益，关爱困难妇女儿童，持续增强妇女儿童获得感幸福感安全感，切实维护涉妇女儿童领域政治安全。

恶性肿瘤等多种治疗领域，群众受益面广。

一批常用药品、抗癌药品费用将明显降低——在常用药品中，如用于治疗胃溃疡的药物艾司奥美拉唑肠溶片（20mg/片），此次集采后每片价格将从9元下降到3元，整个疗程可节约费用约240元；在抗癌药物中，以治疗多发性骨髓瘤的硼替佐米注射剂为例，其单支价格从1500元降至600元，整个疗程可为患者节约费用约3.6万元。

国家医保局医药价格和招标采购司负责人表示，第四批集采依然将通过质量和疗效一致性评价作为仿制药入围的条件。同时，与第三批国家药品集采相比，第四批药品集采进一步微调优化采购规则，将最多可中选企业数量从原来的8

影响，2020年线下教育培训机构受到较大冲击，在线教育培训机构发展加速。消费者投诉的主要问题有：一是培训机构倒闭、跑路，没有善后措施。二是培训内容质量参差不齐，与合同约定不符。课程缩水，师资不稳定。三是培训机构虚假宣传或虚假承诺。四是培训机构资质不健全，甚至没有相应资质。五是服务合同含有不公平格式条款，加重消费者责任或者免除经营者义务，消费者退款难。六是线下培训转线上，单方变更服务协议，强制消费者同意。七是培训机构乱收费，不开具正规发票。采取买3个月赠3个月课程、分班次付款等方式变相突破不得一次性收取超过3个月费用的规定。八是部分培训机构诱导消费者办理“培训贷”，对于贷款利率、贷款机构、存在风险未尽充分告知义务。一旦培训机构不履行承诺、服务缩水甚至关门跑路，消费者面临退费难的同时，还要继续按期还贷。

长租公寓等租房纠纷冲突大。消费者投诉的主要问题有：一是部分长租公寓、房屋中介提供的租房合同利用不公平格式条款减轻自身责任，加重消费者责任。二是拖延向退租租户退款、不按约定提供服务、返现优惠不履行、客服无法联系。三是一些长租公寓高收低租、长短短付形成资金池，因经营不善倒闭，未及时将房租支付给房东，造成租户被强制清退，无法收回预交租金或者要继续偿还贷款。四是有的长租公寓装修质量不过关，影响消费者身体健康。五是个体“黑”中介、小中介监管困难。

在防范中小学生欺凌方面，通知要求，要定期开展预防欺凌专题教育，引导学生掌握防范欺凌的基本知识和技能，增强自我保护意识和能力，自觉遵规守纪、知法守法。要加强中小学生心理健康教育，对有心理困扰或心理问题的学生开展科学有效的心理辅导，培养学生健全人格和积极心理品质。

通知还提出，要结合中小学生网络行为和心理特征，引导学生正确认识、科学对待、合理使用网络，自觉抵制网络不良信息和不法行为，防止网络沉迷。

此次集采共有152家企业参加，产生拟中选企业118家，企业拟中选比例提高到71%，包括5家外资企业的5个产品，涉及德国、法国、印度和日本跨国药企。在拟中选产品中，上市公司、外资企业、百强企业等企业的产品占62%。

在158个拟中选产品中，包括156个通过质量和疗效一致性评价的仿制药、2个原研药。2个拟中选的原研药为氨磺必利片、丙泊酚中/长链脂肪乳注射液，这将高质量满足患者的用药需求，也反映了国家组织药品集中采购常态化后，集采结果的稳定性与工作机制的规范性。

据了解，全国患者预计将于今年5月用上此次集采降价后的药品。

中宣部授予空军某运输搜救团一大队“时代楷模”称号

据新华社北京2月3日电 2月3日，中央宣传部向全社会宣传发布空军某运输搜救团一大队的先进事迹，授予他们“时代楷模”称号。

空军某运输搜救团一大队，长期担负飞机播种造林和防风治沙任务，笃定让沙漠变绿洲信念，在加强战备训练的同时，几十年如一日扎根荒漠、播撒绿色，为荒漠地区、沙漠地带筑起重要绿色屏障。该大队2019年被评为“全国民族团结进步示范单位”，2020年被评为“全国拥政爱民模范单位”，荣立二等功、三等功各1次。

空军某运输搜救团一大队先进事迹宣传报道后，在全社会引起热烈反响。广大干部群众认为，空军某运输搜救团一大队是矢志强军目标、聚力强国复兴的先进典型，是牢记人民军队宗旨、支援国家经济社会建设的优秀代表，是打造绿水青山、助力脱贫攻坚的时代先锋。

“时代楷模”发布仪式现场宣读了《中共中央宣传部关于授予空军某运输搜救团一大队“时代楷模”称号的决定》，播放了反映空军某运输搜救团一大队先进事迹的短片，中央宣传部负责同志为大队代表颁发了“时代楷模”奖牌和证书。中央军委政治工作部、空军党委等有关负责同志和部队官兵代表参加发布仪式。

最高检：办理死刑案件 坚持最严格的证据标准

中国妇女报·中国妇女网记者王春霞 发自北京 2月3日，最高人民检察院第二检察厅厅长元明做客“学习贯彻习近平法治思想 开启人民检察事业新征程”最高检厅长网络访谈时表示，办理死刑案件，坚持最严格的证据标准，保证死刑案件质量，防止冤错案件发生。

元明介绍，当前，严重暴力犯罪及重刑率大幅下降，社会治安形势持续好转，但是仍有少数严重暴力犯罪，特别是个人极端犯罪，性质极其恶劣，严重影响人民群众安全感。

“惩治犯罪从严从快。”元明说，对于“一杀多人”等极端暴力犯罪和突发、严重恶性案件，检察机关依法及时提前介入，引导侦查，确保案件依法从尽快处理。

元明介绍，检察官在办理重罪案件过程中坚持客观公正立场，正确理解和适用“疑罪从无”原则，依法对法院改判无罪的陈某、孟某故意杀人案提出抗诉。检察官不能光埋头办案，对于舆论高度关注的重大敏感案件及其他重大案件，采取适当时机、方式、途径开展以案释法，力争达到“办理一件、教育一片”的效果。定期对案件办理情况、案发原因等进行分析，挖掘案件成因，查找社会管理漏洞，着重从社会治理层面提出防控对策和建议。

我国网民规模达9.89亿 学生网民占比为21.0%

据新华社北京2月3日电（记者 余俊杰 范思翔） 中国互联网络信息中心（CNNIC）3日在京发布第47次《中国互联网络发展状况统计报告》。报告显示，截至2020年12月，我国网民规模达9.89亿，较2020年3月增长8540万，互联网普及率达70.4%；在我国网民群体中，学生最多，占比为21.0%。

报告指出，新冠肺炎疫情期间，全国一体化政务服务平台推出“防疫健康码”，累计申领近9亿人，使用次数超过400亿人次，支撑全国绝大部分地区实现“一码通行”，大数据在疫情防控和复工复产中作用凸显。同时，受疫情影响，网民对在线教育、医疗的需求量不断增长。报告显示，截至2020年12月，我国在线教育、在线医疗用户规模分别为3.42亿、2.15亿，占网民整体的34.6%、21.7%。

近年来，网络扶贫行动带动边远贫困地区非网民加速转化。在网络覆盖方面，贫困地区通信“最后一公里”被打通，截至2020年11月，贫困村通光纤比例达98%。在农村电商方面，电子商务进农村实现对832个国家级贫困县全覆盖，支持贫困地区发展“互联网+”新业态新模式，增强贫困地区的造血功能。

（上接1版）

“我一辈子都不会忘记总书记来到家里做客，给我送来慰问和鼓励。”她说，“我不想当贫困户，贫困户的小孩找对象都难。”在党和政府的帮扶下，彭夏英趁着乡村旅游热潮，开起了神山村第一家农家乐，兼卖笋干等山里特产，如今还发展了民宿。因为勤劳、诚信，客人络绎不绝，大家吃得好、住得下，纷纷点赞她是井冈山的“最美厨娘”。

彭夏英还一直珍藏着一张“登机牌”。这是她飞往北京领取全国脱贫攻坚奖奋进奖的留念，也是她平生第一次乘坐飞机的“凭据”。

她说：“以前口袋里没钱，出门都是奢望。”如今，彭夏英不仅自己主动申请脱贫，还积极带动村民一起脱贫。“现在，坐车坐飞机都不是新鲜事了，村里自己买的车就有39辆，出山进山，想走就走。”彭夏英言语里透着自豪。

2017年，神山村所在的江西省井冈山市率先宣布脱贫摘帽，成为全国贫困退出机制建立后首个脱贫摘帽的贫困县。从“深居”大山到“飞”往世界，神山村的“彭夏英”们走出的是老区人脱贫致富小康的自信与自强。

把广大妇女紧紧凝聚在党的周围 为全面建设社会主义现代化国家开好局起好步贡献半边天力量

（上接1版）

沈跃跃指出，回顾党的十八大以来特别是过去的一年，实践再次证明，有习近平同志作为党中央的核心、全党的核心领航掌舵，有全党全国各族人民团结一心、顽强奋斗，我们就一定能够战胜前进道路上出现的各种艰难险阻，一定能够在新时代把中国特色社会主义更加有力地推向前进。我们必须坚持党的全面领导，坚决做到“两个维护”，必须坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，推动妇联工作；必须牢牢把握实现中华民族伟大复兴的时代主题，更好服务大局；必须坚持以人民为中心，筑牢联系和服务妇女的工作生命线；必须坚持改革创新，不断增强政治性先进性群众性；必须坚持依法依规开展工作，充分发挥桥梁纽带作用。

沈跃跃强调，党的十八大以来，习近平总书记高度重视妇女工作和妇联改革，作出一系列重要论述，阐明了妇女事业和妇女工作的地位作用，指明了妇联组织的方向道路，指出了妇联工作的指导思想和引领服务联系的功能定位，明确了中国妇女运动的时代主题，对保持和增强妇联组织和妇联工作的政治性先进性群众性，做好思

感幸福感安全感；围绕统筹发展和安全，注重在工作中强化风险防范；服务港澳台工作和中国特色大国外交，积极开展妇女联络联谊和对外交流交往；谋划和推进“十四五”时期妇联改革，把保持和增强政治性、先进性、群众性贯穿始终；全面加强妇联组织党的领导和党的建设，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，推进新时代妇联工作高质量发展。

会上，全体执委就贯彻落实中央书记处指示精神，更好地服务大局服务妇女服务家庭进行了交流讨论。大家一致表示，要深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚定引导广大妇女听党话、跟党走，深入推进妇联改革，积极为妇女群众办实事，团结引领广大妇女以行动建功新时代，以奋斗创造美好生活，以优异成绩庆祝建党百年。

会议审议并通过向十二届三次执委会提交的工作报告，审议并通过关于《妇女联合会农村基层组织工作条例》等《条例》和《规定》修正案的决议，履行了有关人事事项的民主程序。

全国妇联领导班子、全国妇联十二届执委出席会议。