

瞄准重点，破解消费维权难题

本报记者 陈郁

难题有哪些？

今年3月，山东省枣庄市薛城区消费者李先生去年夏季购买安装的空调在待机状态下发生自燃，引发火灾，室内部分物品被烧毁。李先生几次找当地经销商索赔未果，只好求助于消协。经过消协工作人员的调解，根据《消费者权益保护法》有关规定，最终空调生产厂家为李先生更换同一型号品牌空调，并赔偿由空调起火造成的财产损失1000元。

“近年来，家用电子电器类商品一直高居消费者投诉之首。除了消费量较大导致产生问题的概率相对较高外，部分商品存在着质量安全隐患也是一大原因。”国家工商总局消费者权益保护局局长杨红灿说。

除此之外，装饰装修材料、服装鞋帽等重点商品和服务也成为消费者投诉的热点。据统计，2012年至今年上半年，全国工商行政管理机关分别受理电子电器类、服装鞋帽等日用百货类、装饰装修材料类、交通工具类商品消费申诉304898件、198147件、42136件、81173件，占商品消费申诉总量的72.52%；同时受理有关服务领域消费申诉489000件，占消费申诉总量的36.15%。

中国消费者协会分析指出，一些劣质装饰装修材料甲醛、重金属超标严重，有的甚至含有放射性物质；部分家用电子电器类商品存在质量安全隐患，一些经营者对消费者提出的修理、退换等合理要求故意拖延、无理拒绝；服装鞋帽等大众化日用消费品质量不过关；电动

维权难题屡屡出现，并且长期得不到有效解决，已经成为广大消费者的一块“心病”。

为解决这一问题，国家工商总局将从现在起到2015年年底之前集中开展重点领域消费维权工作，此举不仅着力于改善消费环境，还将通过梳理现有消费维权体系，建立起科学、动态、务实、长效的消费维权机制。

自行车超速、超重，汽车配件假冒伪劣，一些汽车保养维修服务经营者降低零配件等级、使用翻新件或劣质零配件牟取不正当利益，给消费者使用带来安全隐患等，已经成为消费者反映强烈的问题，大大影响了消费者信心。

如何解决？

实际上，家用电子电器、装饰装修材料、服装鞋帽、交通工具、有关服务5大类商品和服务，始终是监管部门关注的重点。2012年以来，工商部门会同相关部门，先后对有机产品、建材市场、家用电器等开展了监督检查和专项整治。

同时，工商部门加强了相关服务领域的消费维权工作，比如，与工信部联合开展纠正电信领域侵害消费者权益问题的专项行动，与有关部门共同开展利用格式合同条款侵害消费者合法权益专项整治工作督查等，推动了服务领域经营行为的规范。

为从根本上解决消费维权难题，工商总局明确，将以家用电器、通讯器材等商品为重点，集中解决家用电子电器类商品质量参差不齐、售后服务无保障、维修服务质量差等突出问题；以服装鞋帽、儿童用品等商品为重点，集中解决标识标注不规范、质量不达标等突出问题；以人造板及其制品、木器涂料、陶瓷地砖等为重点，集中解决有害物质超标的质量安全问题；以汽车配件和电动自行车等商品为重点，集中解决不符合安全标准、没有产品合格证等突出问题；以有关服务领域消费维权为重点，集中解决虚假宣传、利用格式条款加重消费者责任、免除经营者义务等违法行为。“争取用两年多时间，使消费环境得到大的改观。”杨红灿表示。

机制更高效

6月19日，浙江省绍兴县消费者熊先生在一家便利店买了一包饼干当早点，可

当他食用时，却发现这包饼干已经变质。下班后，熊先生找到便利店，要求赔偿。可店主却认为，饼干是固态食品，保质期即便过了，也不会有什么大问题，因此只答应退货，不同意赔偿。于是，熊先生拨通了“12315”。在当地消费者保护委员会工作人员的调解下，便利店最终不仅退货，还支付给消费者饼干售价10倍的赔偿金。

经过多年发展，“12315”已经从单一受理消费者举报的电话，逐步形成覆盖全国城乡的“12315消费者申诉举报服务网络”，进而发展成由行政监管体系、经营者自律体系、社会监督体系和信息化网络体系构成的“12315行政执法体系”，成为消费者维权的有效渠道。下一步，工商总局将继续强化“12315中心”解决消费纠纷的效能，同时强化“12315”数据综合分析能力，针对5大类重点商品和服务进行锁定式量化分析，为评价监管执法成效、确定市场监管重点和服务经济发展提供决策参考。

工商部门还将强化商品质量跟踪监测、分类监管和信息化监管，科学划分商品监管等级；针对不同信用等级经营者，有针对性地加强日常监管和抽查，逐步实现由被动监管到主动监管、由普遍监管到重点监管的转变。同时，还将建立商品质量监测数据库、侵害消费者权益大要案件库，积极推进商品质量信息和监管执法信息的共享和应用，推动监管执法电子化管理，全面提高市场监管执法和消费维权工作的效能和水平。

视线

“减负”如何落到实处

张蔚蓝

8月22日和9月5日，教育部先后就《小学生减负十条规定》向社会公开征求意见，引发社会普遍关注。

仁者见仁、智者见智。无论如何，减轻小学生的课业负担，实行阳光入学、“零起点”教学等等，都是值得肯定的。但是，有了“减负十条”就能真正减轻孩子们的负担了吗？

让我们追溯一下小学生课业负担重的原因。负担重，是因为作业多、课外班多。学生们除了正常的校内学习，还有社会上的各类“奥数班”、“占坑班”要上。之所以如此，是因为有升学的压力。而升学的压力来自于考试，来自于我们的应试教育制度。

在此前提下，有多少家长对“减负新

规”举双手赞成？有多少学校真正不留或少留作业？有多少课外班真正停办？

细究之下，很多孩子的家长干脆加重了孩子的校外负担——本来没有报课外班的报了课外班。因为作业少了、考试少了，怎么能保证学习效果？升学时如何能考出好成绩？怎么上好学校、上名校？如此，学校变相把作业留给了家长，而家长再把负担加到孩子身上。而那些与一些重点中学有着千丝万缕联系的“奥数班”、“占坑班”则改头换面，与相关学校明里“脱钩”，暗里则依然“捆绑”在一起。

由此可见，小学生减负不是一个单纯的问题。“每天锻炼1小时”、“考试内容不超出课程标准”、“全面取消百分制”，可以规定也可以操作，但“阳光入学”、“严禁

违规补课”，在没有相关的监督措施、操作细节的情况下，终究难以落实。

那么，如何让小学生“减负”落到实处？

首先，需改革应试教育制度。我们提倡“素质教育”那么多年，实际上还没有真正形成进行“素质教育”的氛围与体系。

其次，要转变观念，不以分数论英雄，提倡教育多元化，例如重视高技能人才的培养等，提倡“人尽其才”。在这一点上，教育部门有责任起到倡导和引领作用，家长也需要反思自己的价值观。

实际上，让孩子们健康快乐地成长是每个家长的心愿。而孩子们的个性化发展，也是我们社会真正的需要。因势利导，让他们学有所长，“减负”只有在这样的前提下考虑，才真正具有积极意义。

快讯

民政部加强医疗救助与慈善事业衔接

本报讯 民政部日前提出，探索建立医疗救助与慈善事业衔接机制，包括需求导向机制、信息共享机制、统筹协调机制和激励扶持机制。民政部要求各级民政部门，开展衔接试点，并积极争取政府加大经费投入，或专项安排彩票公益金，在建立专项基金、建设信息共享平台及工作经费保障等方面给予必要的经费支持。同时鼓励公民、法人及其他组织为慈善组织提供捐赠、赞助等，支持其参与医疗援助活动。

(张晨)

食药监管总局要求落实食堂食安责任

本报讯 国家食品药品监管总局日前发布提示，要求各类食堂落实食品安全责任，强化日常管理。提示明确要求，各类食堂要健全食品安全管理机构，强化风险排查，建立食品安全自查机制并予以落实，做到关键项目时时自查、重点项目每班自查、一般项目每日自查、全部项目每周交互检查。对排查出来的风险隐患，要及时制定整改方案，随时跟进整改。

(王兰)

团中央推进青年自主创业就业项目

本报讯 为给更多青年提供实现创业梦想的舞台，探索公益组织服务社会与企业拓展营销网络合作的有效模式，中国青年创业就业基金会日前与宝健(中国)日用品有限公司在京联合启动实施“宝健·青年自主创业就业项目”。据介绍，本次自主创业就业项目总投入将超过1亿元，计划5年内通过提供专业培训、营销渠道和启动资金，在全国创造5000个创业机会、带动近10万人实现就业。

(林菁)

上海建设常态化消防“防火墙”

本报讯 记者李治国报道：中秋、国庆两节临近，上海各级公安、消防等部门联动，展开对蔬菜、建材等市场的清查整顿工作，并着力打造常态化、动态化的消防“防火墙”。

上海市徐汇区公安局副局长虞谷民告诉记者，连日来，徐汇消防、公安及相关街镇负责人，对区域内建材、蔬菜水果等批发市场内的商铺展开了拉网式排查，更新了消防器材，整顿了一批消防隐患。浦东、奉贤、普陀、静安等区的消防部门也与辖区公安、工商等部门联手开展隐患排查工作，为节日期间城市的祥和安定打下了基础。

本版编辑 张雅

劳动着 快乐着 幸福着

本期人物：秦文静，33岁，湖南人，湖南省平江县三市镇三市完小英语老师。

“妈妈老师”的坚守

6:10起床，6:40坐上小巴车从县城的家里赶往学校，大概40多分钟路程到达学校后，便带着学生们开始早自习……5年来，除了周末和节假日，秦文静每天的生活都是这样开始。“这条路走了太多次，连路边的每棵树都能记住了。”她说。

2000年大学毕业后，秦文静放弃了城市里条件更为优厚的工作，也没有选择县城里的学校，直接去了乡下。先是在童市镇一所中学教英语，一待就是8年。由于乡村小学严重缺少英语老师，她又响应号召来到了三市完小。谁都想不到，这个看着瘦小又文弱的姑娘，心里竟然蕴藏着这样的志向。

“教学负担重，跨年級多，农村留守儿童也多，很多老师都不愿意到乡村小学教英语。到了期末复习，基本上每天连坐的时间都没有。”秦文静现在教三年级、四年级和六年级共6个班的英语，“全校只有我一名英语专职老师。除了在这里上课，我每周还要去三新附小跑教。”

三新附小是离三市完小大概六七里路的一个教学点，在三市镇三新村。因为学生少，这个教学点仅有一两个班，只有一名老师上课，常常是语文、数学什么都教。秦文静成为了这里学生们唯一的英语老师。

4年来的每个星期，秦文静都会骑着自行车往返在三市完小和三新附小的路上。“我要是不去了，孩子们怎么办？”她没想过要放弃，“乡村小学不像城里，孩子们年纪小，父母们要忙农活，没有人接送，他们要么自己出门，要么跟着读初中的哥哥姐姐们一起出门，每天很早就陆陆续续到校，很不容易。”

由于条件艰苦，秦文静常常会就地取材自制教具，比如单词卡片、自绘图片，有时甚至琢磨用肢体语言来教学。因为这股认真劲儿，她也收获了许多荣誉。“教书育人的工作很充实。就算辛苦一些累一些，看到孩子们天真的笑脸，心情就好了。我爱这些孩子们，这种感觉在我自己当了妈妈以后更加强烈。”无论是学习上还是生活上，秦文静都给了孩子们无微不至的关怀，“他们喜欢叫我‘妈妈老师’。”

“看到孩子们学习越来越好，家长们高兴，我也高兴，付出再多也觉得值。”对于未来，秦文静说，“我希望农村的英语教学能更受重视，英语教学也能更适应农村的情况。孩子们都能高高兴兴地学习，就是我最开心的事！”

文/张洲源



上图 9月8日，安徽淮南“我的天地”美术学校的两名学生用红豆、毛豆等制作创意礼物送给老师，表达感恩之情。

陈彬摄(新华社发)

教师节，如何感师恩？

教师节是感念师恩的日子。该不该送礼？成为一个绕不开的话题。记者近日采访了北京、上海等地的家长和老师，听取了他们的看法。

在大部分家长看来，为了孩子不吃亏，少不了必要的“人情世故”。大部分老师在收礼与不收之间，也有各自的为难和坚持。消除误区，重建信任，或许才是教师节最好的礼物。



左图 9月7日，上海的一家礼品店把教师节贺卡摆在醒目位置。新华社记者刘颖摄

在孩子心中播下快乐的“种子”

本报记者 艾芳

四川雅安芦山地震发生至今，已经4个月有余，灾后重建工作逐渐成为社会关注的重点，而人们的心灵与家园一样，都需要重新构建。

为缓解灾区儿童失去家园和亲人的痛苦，近日，海航旅业集团联合旗下邮轮游艇公司共同组织了“雅安孩子看海洋”夏令营活动，带领灾区儿童乘坐邮轮“海娜号”航行大海，体验海洋魅力，并出访韩国。

“第一次出远门，坐飞机，看大海，很新鲜。”来自雅安市芦山县11岁的何梦婷告诉记者。

“爸爸在外打工，不能经常回家，妈妈在

碧峰峡景区当清洁工，一个月回家一次。姐姐在乐山上大学。”11岁的李兴宇说，自己10岁就开始自己买菜做饭独立生活了。

一直沉默寡言的刘爱慧笑着说，“刚开船的时候，船体一抖动，我们还以为是地震了，都躲了起来。”听见这话，坐在她旁边的几个孩子都笑了起来。看来，地震的阴影依然留存在他们的脑海里。

“这次参加活动的孩子都来自雅安芦山地震灾区。通过活动，孩子们开阔了眼界，增长了知识，也学会了感恩。”一路上照顾孩子们的带队老师王康莉深有感触地说。

在“海娜号”邮轮上，孩子们积极参与船

上特色活动：与篮球明星马布里互动；与“海娜号”外籍船长合影。在韩国，孩子们参观了首尔大学、乐天游乐场等。此次行程不仅丰富了孩子们的精神世界，更通过寓教于乐的方式，让他们享受到快乐的生活。

多年来，海航旅业一直积极投身公益事业。2011年7月，海航旅业举办“山里孩子看世界”公益活动，带领29名来自海南省偏远山区的孩子游览京津地区，感受现代城市魅力；2012年8月，公司联合京城第一家农民工子弟学校——北京蒲公英中学，组织18名师生开展“蒲公英乐游海岛”，以旅行的方式帮助孩子们拓宽视野，快乐成长。