

6月1日起,我国将施行电信领域违法行为举报处理新规

新华社北京3月15日电(记者王聿昊 张辛欣)记者15日从工信部获悉,我国将于6月1日起施行电信领域违法行为举报处理新规,旨在维护电信市场秩序,保护电信用户合法权益。

工信部近日印发了《电信领域违法行为举报处理规定》,明确了电信领域违法行为的举报处理基本要求,细化了受理要求和办理流程,并对分类

处理要求和答复、移送等处理要求进行了完善。

规定明确,电信主管部门处理举报遵循职权法定原则,以事实为依据,以法律为准绳,公正、公平、高效处理。举报主要由被举报违法行为发生地通信管理局负责处理,法律、行政法规、部门规章另有规定的,从其规定。

规定将办理流程划分为初步审核

和调查两个基本环节。电信主管部门在受理举报后应当对举报材料进行初步审核,可以认定符合行政处罚立案标准的,及时立案;可以认定被举报人涉嫌违反电信管理规定但缺乏立案所需证据的,进一步调查;举报的问题已经有处理定论或者可以判定不存在相关违法行为的,直接向实名举报人进行答复。

根据规定要求,电信主管部门自

收到举报之日起60日内,应当根据调查情况作出分类处理。未发现违法行为或者违法行为已超过行政处罚时效的,终结调查;认定存在违法行为但存在不予处罚情形的,不予处罚并责令改正;认定符合行政处罚立案标准的,按照行政处罚法规定及时立案;违法行为涉嫌犯罪的,及时将案件移送司法机关。

家用电器为何常常“修不如换”

新华社记者 赵丹丹 李典

躺在全自动按摩椅中,看一场家用投影仪投出的大屏电影,一旁的多功能养生壶正咕嘟嘟冒着热气,不远处的烤箱已飘出香气……有人说,当代人的品质生活是家用电器“给”的。然而,记者调查发现,不少消费者却常常面临家用电器维修难题,维修价格不透明、维修质量难保证、行业标准规范不完善等,让不少消费者对家电维修“望而却步”,往往导致“修不如换”现象出现。

电器坏了,咋办?

吉林长春市民管明2020年花费近3000元买了一台家用投影仪,用了一段时间后机器无法正常开机。管明联系售后发现,机器已过保修期,需要自己承担维修费用,主板、配件、人工维修费等算下来共计600多元。经过一番心理挣扎,管明决定:修!前前后后用了近一个月的时间,机器终于修好,可用了一段时间后,机器又坏了,再修还要交钱。“修不起,维权也没时间,放弃了。”管明无奈地说。

辽宁沈阳的赵欣也遇到了家电维修问题。2022年夏天,赵欣发现家中的空调吹不出冷风了,她联系了楼宇广告中的维修人员,对方告知可能是氟利昂不足了,“价钱不贵,几十块。”于是,赵欣带着师傅上门维修。到了家里才知道,师傅口中的“几十块”只是一个压力单位氟利昂的价格,空调加满氟利昂再算上高空作业费,总共花了800多元。“感觉自己被‘宰’了,早知道这么贵我就不修了。”赵欣说。

相较于价格较高的家用电器,一些小家电的维修则更显尴尬。不少年轻人干脆“一扔了之”。消费者秦欣欣告诉记者,自己一年前在网上购买了一款网红加湿器,目前雾化系统出了点问题,产品虽然还在保修期内,但维修需要自己承担运费。“还不如添点钱直接买新的了,当天下单,第二天就能送到。”秦欣欣说。



新华社发

“修不如换”背后原因多

根据中消协网站2022年全国消协组织受理投诉情况分析,2022年全国消协组织共受理消费者投诉115万余件,其中售后服务问题占33.73%,相较2021年上升2.19%。而在2022年商品大类投诉中,家用电子电器类共有12余万件投诉,占比10.55%,排在商品类投诉第一位。

记者采访了解到,维修价格较高、维修质量难保、维修时效较慢,成为“修不如换”的主要原因。

——家电更精密,维修成本高。记者采访的几位家电维修从业者表示,当前家用电器内部结构更加精密,多数以集成化和模块化为主,一旦损坏则需要更换整个集成电路或模块,不像以前,只更换某个或几个零部件就能修好,所以维修成本增加。“家电品牌越来越多,没多久就换代了,而配件大多不通用,维修难度大。”长春市一位多年从事家电维修工作的师傅赵建波说。

——质量难保证,维修满意度低。记者调查发现,由于家电维修较

为专业,维修人员与消费者之间信息不对称,如没有适当的监管机制,则存在“钻空子”的可能。不少消费者表示遭遇过夸大维修难度、增加维修内容、提高维修费用的情况,作为外行,只能“哑巴吃黄连”。“修旧如旧”现象也时有发生,不少消费者表示,修过的家电当时好用,但过后又坏了。更有甚者,一些网络平台还出现冒充品牌维修服务的“假网站”“假售后”,“假师傅”上门“维修”后开出了数千元的维修费用,导致消费者的权益受到极大损害。

——维修时效慢,“快消”小家电更方便。消费者张静网购的吹风机不出热风,售后人员表示,需要寄回厂家进行检查和维修,大约需要两周时间。但两周后,吹风机还没修好。这期间,张静洗发后无吹风机可用,感觉非常不便,于是干脆花100多元新买了一台。“与维修带来的成本和不便相比,我宁肯买个新的。”张静说。记者调查发现,与张静想法类似的消费者不在少数,还有不少消费者购买的小家电还没用坏就被淘汰了。“最开始买了榨汁机,后来买了料理机,现在又买了破壁机,跟风购买的小家电,拿到家

里用的次数并不多,专门去维修更谈不上。”消费者隋菁菁说。

让“修或换”不再成为被动选择

家电坏了“修还是换”,应成为消费者的主动选择。为此,业内人士提出如下建议:

首先,根据产品使用时长判断是否有维修价值。根据中国家用电器协会发布的《家用电器安全使用年限》,家用电器安全使用年限应从购买日期起连续计算。冰箱、葡萄酒柜、空调的安全使用年限为10年;燃气灶、吸油烟机、储水式电热水器、净水机、食具消毒柜、洗衣机和干衣机的安全使用年限为8年。

吉林省消费者协会新闻与公共事务部主任谢宛余认为,维修还是换新,首先要看家电的剩余寿命,如果已经超过了限定使用年限或即将到达使用年限,且机器型号停产,配件费用较高,则建议更换新品,以防家用电器年久老化带来的漏电、起火等安全隐患。她建议消费者定期清洗维护家电,延长使用寿命。

其次,强化监管,尽快推进家电维修行业标准化建设。专家认为,随着家电越来越多地进入家庭,维修服务不仅仅是整个家电产业链中不可或缺的最后一道环节,更是各家电企业决胜终端的关键环节,应尽快推进家电维修行业标准化建设,促进行业健康发展。监管部门应加大监管力度,对于虚假宣传、坐地起价、冒充维修人员等维修行为进行严厉查处和打击,保障消费者权益。

此外,消费者自身要用好选择权。谢宛余建议,消费者购买家电时应尽量选择口碑好、信誉好、售后好的“三好”企业,在维修时也应该选择正规有资质的维修商,送修和入户维修时一定要核实工人信息,留存消费凭证,并对维修过程进行视频和图片留存。

据新华网

如何治疗和预防甲流

人民日报记者 申少铁

每年春季是甲流的高发季节,最近一些地方出现了散发病例。什么是甲流?有什么特点?如何治疗和预防?老年人和小孩需要注意什么?国家卫健委组织专家进行了解答。

“‘甲流’是甲型流感的简称,是由甲型流感病毒感染引起的急性呼吸道传染病。”北京大学第一医院感染疾病科主任王贵强说,甲流主要通过空气飞沫传播。得了甲流主要症状为发烧、头痛、肌肉关节酸痛、周身不适,体温可达39—40摄氏度;也有一部分感染者会出现鼻咽咽喉肿痛、流鼻涕,个别感染者还会出现肠胃型感染,表现为上吐下泻;严重的可能会出现病毒性肺炎,有基础病的老年人感染后可能诱发基础病加重。

甲流与普通感冒有何不同?王贵强分析,甲流属于感染甲型流感病毒,传染性更强,而感冒是由其他一些病毒,比如鼻病毒、腺病毒等病毒感染引起,传染性小。甲流的症状更重,病程长,而感冒症状总体比较轻,病程更短,三五天就能好。从治疗方法看,治疗甲流可以使用抗病毒药物,治疗感冒一般不需要抗病毒治疗,对症治疗,多喝水,注意休息就可以康复。从预后和并发症来看,甲流危害性较大,如出现肺炎、诱发基础病加重、引发心脑血管疾病等,而感冒不会出现并发症。

一部分人感染甲流后症状比较重,是否正常?王贵强分析,既往每年都会有流感流行,很多人都感染过,身体存在一定免疫力,之后再次感染后症状就轻了。感染流感后,短时间内身体会产生抗体,形成一定的免疫屏障。新冠疫情三年来,绝大部分人防护做得好,没有感染甲流,都是甲流的易感染人群。感染甲流后,什么情况下需要就医?首都医科大学附属北京朝阳医院副院长、北京市呼吸

疾病研究所所长童朝晖提醒,如果体温超过39摄氏度,全身症状比较严重,比如发热、浑身酸痛和难受,甚至出现咳嗽、气短等情况,应该及时就医。

小孩子特别是婴儿感染甲流需要家长高度重视。首都医科大学附属北京儿童医院急诊科主任王荃说,对于儿童来说,流感的主要症状为呼吸道感染。但相比成年人,孩子是流感的脆弱人群,特别是2岁以下的孩子。如果孩子发烧超过3天,体温超过40摄氏度,出现呼吸困难、脸色苍白、抽风、精神萎靡,或者出现呕吐腹泻、尿量减少、哭的时候没有眼泪等脱水症状,都要及时去医院就诊。

“抗病毒药物应该在医生的指导下使用。”王贵强说,症状比较重的感染者、有重症高风险的高龄老人和有基础疾病的人群可以使用抗病毒药物治疗。抗病毒药物越早使用越好,在48小时内用上效果最好。抗病毒药物总体安全性很好,但也有一些不良反应的问题,比如1岁以下的婴幼儿是不能使用的。使用抗病毒药物之前,最好咨询医生。

如何预防甲流?童朝晖说,一方面,戴口罩,保持手卫生,注意社交距离,勤通风,是预防流感病毒有效手段。幼儿园、中小学校,如果班上有孩子发烧,建议让发烧的孩子回家休息,以免传染给其他孩子。另一方面,接种流感疫苗是最经济、最有效的预防手段。每年秋季是接种疫苗最佳时期。儿童尤其是3岁以下儿童和65岁以上的老年人是甲流的易感人群,应该积极接种疫苗预防感染。小学、托育机构的儿童,经常处于人员集中的环境中,更容易感染甲流,也应该接种疫苗。患有基础疾病的人感染后,可能会导致基础病加重,出现重症,也应该接种疫苗。

据《人民日报》



孩子感染水痘后,怎么办?

图/溪红柿

专人照顾患病幼儿



1. 隔离治疗

孩子得了水痘后,应由专人照顾,避免接触其他健康人群。当孩子出现持续高热、咳嗽、烦躁不安、呕吐、头痛时,应及时就诊。

及时开窗通风



2. 勤通风

勤开窗、多通风,少去人流密集、空气不流通的场所。

做好清洁消毒



3. 注意清洁消毒

做好房间、地板、玩具等物品的清洁工作,患儿的衣服、毛巾、被褥及餐具等要根据情况及时进行消毒。

给患儿剪指甲 避免抓破患处



4. 避免用手抓破患处

保持手部清洁,记得要给患儿剪指甲,避免因抓破患处引起感染。

据《重庆科技报》



綦江区创建全国文明城市指挥部办公室
綦江区融媒体中心 宣



綦江区创建全国文明城市指挥部办公室
綦江区融媒体中心 宣