

Beijing Consumers

保护消费者的合法权益是全社会的共同责任

北京

消费者

2020.第02期

02

总第89期

众志成城 “战”疫情

P04 北京市消协发布《致经营者、消费者倡议书》

P12 北京市市场监管部门公开曝光十大典型案例

P13 “黑名单”共享 一处清退处处关店

P15 中消协确定2020年消费维权年主题：凝聚你我力量

学习贯彻习近平总书记重要讲话精神 把疫情防控作为当前最为重要的工作

新冠肺炎疫情发生以来，以习近平同志为核心的党中央始终坚持把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，按照坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的总要求，全面开展疫情防控工作。习近平总书记指出，疫情防控不只是医药卫生问题，而是全方位的工作，各项工作都要为打赢疫情防控阻击战提供支持。无论是在前线奋战还是在后方保障，都要坚守岗位、尽职尽责。

北京作为首都，疫情防控工作直接关系到党和国家工作大局，关系全国疫情防控全局。在以习近平总书记为核心的党中央坚强领导下，我们要认真贯彻落实党中央决策部署，始终把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，按照坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的总要求，坚持外防输入、内防扩散，加强统一领导指挥，落实“四方责任”，强化社区(村)和公共场所管控，做好返京人流应对工作，全力维护社会秩序和安全稳定，加强宣传教育和舆论引导，有力有序有效地推进疫情防控各项工作。

市委书记蔡奇强调，哪里有疫情，哪里就是主战场，没有谁是旁观者。在这场严峻斗争中，全市各级党组织和广大党员干部挺身而出、冲锋在前，广大医务工作者义无反顾、日夜奋战，广大公安干警、社区工作人员和志愿者们坚守岗位、日夜值守，城市运行一线的广大职工在岗尽责、守护着城市生命线，广大新闻工作者深入实地、采写报道，广大市民众志成城、守望相助，谱写了首都各界同心战疫的慷慨战歌。

面对疫情这场大战、大考，我们必须时刻高度警惕麻痹思想、厌战情绪、侥幸心理、松劲心态，把疫情防控作为当前最为重要的工作，以更加顽强的意志、更加精准的举措、更加务实的作风，毫不放松抓紧抓实抓细防控工作，不获全胜决不收兵。



- ▲ 市消协领导班子研究部署疫情防控期间各项工作
- ▶ 市消协党支部组织全体党员通过《学习强国》学习习近平总书记重要讲话精神



Prologue

卷首语

抗击疫情，我们人人责无旁贷

当前，新型冠状病毒感染导致的肺炎疫情牵动国人的心。朋友见面、微信聊天、朋友圈分享，几乎三句不离最新疫情的进展。讨论的背后是人们对疫情的关注，也是对自身、家人健康的担忧。自疫情发生以来，一些人为了个人利益，在网络上制造传播散布谣言营造恐怖氛围，利用消费者焦虑哄抬物价获取暴利，不仅加剧了人们的焦虑，更影响社会秩序。疫情面前任何人无法置身事外，所有人唯有放下私利才能打赢这场战役。

每一个人都应当成为谣言的止者。朋友间传递信息，相互提醒本无可非议，疫情面前相互提醒值得提倡，但故意造谣严重事态危言耸听，则超出应有的范围。半个月以来，各种各样的谣言在微信群传播，伪造的医生生死书医院内部文件，某医护人员间阐释形势的聊天截图等等，营造出恐慌紧张的气氛。一些自媒体还乐此不疲地制作低级趣味的视频段子：穿着防化服参加艺术操比赛，分公司逼迫总部签署文件否则到北京去汇报……

无论是营造夸张恐怖的氛围，还是调侃疫情，都在无形中营造了恐慌，这种为博取观众眼球而消费大众焦虑的行为，将对社会秩序带来严重危害。在互联网时代，谣言的危害会被成倍放大，尤其现在抗击疫情的紧急时刻，对社会的危害难以估量。因此，制止谣言的捏造，终止谣言的传播，是我们每一个人的责任。

随时更新增长的确诊人数，一定程度上引起群众的焦虑，大家通过采购口罩、药品加以保护，这是情理之中的反应和应对。然而近日来，相当一部分非法商家借此机会哄抬物价，一个平时两三角钱的口罩竟然以十倍甚至数十倍的价格销售，据说有抗病毒功效的板蓝根也被抬价卖至脱销，商家这种无良行为不仅违反市场秩序，更间接引发社会的恐慌。试想如果所有行业都乘人之危哄抬物价，那么最终受害的将是所有人。

俗话说，君子爱财取之有道，这些通过发“国难财”牟利的商家终将受到惩罚！唯有在这个时候向老百姓提供良心服务的商家，最终才能赢得消费者的信赖。

疫情面前所有人应当承担起应有的社会责任。在防疫的大局面前，我们都要老老实实守规矩，守公德。你的心存侥幸、麻痹大意，可能使很多人的努力前功尽弃；你图一时之快，可能会给疫情的大局添乱，害人害己。

此前有传言说有个别确诊患者不顾疫情扩散逃离医院，造成疫情蔓延。不论逃离是因为承担不起药费，还是希望回家乡诊治，亦或是不想被隔离，这样都是不负责任的行为。国家医保局已公布，对疫情治疗使用的药品进行特殊报销，不纳入医院的相关考核，异地就医的先治疗后结算，不让患者因为费用问题而放弃。国家的迅速行动为患者解决了后顾之忧，患者更没有理由不接受治疗。包括确诊患者在内的所有人，应当认真对待政府媒体的呼吁，切不可有侥幸心理，也不可有消极应对的心态，因为每一个人的不当行为都可能引起疫情的变化。

疫情的防治考验着我们，这不仅是一场医疗人员的战斗，更是一场全民的战斗。对抗疫情，我们不能心存侥幸，但必须清醒冷静。唯有众志成城，才能形成战胜疫情的合力。（人民网）

伏特



P05 北京市消协向 在线旅游平台及 旅行社发布倡议

消费者通过在线旅游平台或旅行社订购了机票、火车票、汽车票交通类产品的，平台或旅行社应依据航空公司及铁路、公路部门发布的特殊退改政策执行，不得收取高额违约金，最大限度地减少消费者损失。在疫情面前，众志成城、凝心聚力，共同克服困难。

卷首语

01 抗击疫情，我们人人责无旁贷

本刊策划

- 04 北京市消协发布《致经营者、消费者倡议书》
- 05 北京市消协向在线旅游平台及旅行社发布倡议书
- 05 “二月二”别扎堆理发
- 06 平谷区消协公开致信经营者：严禁趁机涨价
- 06 预订年夜饭因疫情爽约 消协力促双方满意
- 07 妥善处理涉疫预付费投诉 预防群访群诉性事件发生
- 07 投诉解决了，我心里才踏实——记东城区消协东直门分会廖佳伟同志
- 08 重返一线抗疫的“苔花米”——记海淀区消协米永强同志

09 想尽办法为消费者预退押金——记丰台区消协丰台街道分会田英同志

10 抗击疫情党员优先，能多干决不少干——记通州区消协副秘书长郭迪

10 不同的岗位 相同的坚守——记门头沟区消费者协会秘书长李洋

11 北京市场监管局及时对口罩、消毒液等疫情防控商品加强价格监管

12 北京市市场监管部门公开曝光十大典型案列

13 “黑名单”共享 一处清退处处关店——北京市市场监管局与电商平台建立涉疫跨平台联防联控工作机制

14 北京市场监管局助力食品生产企业复工复产转型，实行食品经营许可告知承诺制

热点关注

15 中消协确定2020年消费维权年主题：凝聚你我力量

17 市场监管总局：严打口罩等疫情防控物资生产领域价格违法行为

17 最高法：用于疫情防治资金物资不得查封扣押

18 最高检发布首批十个妨害新冠肺炎疫情防控犯罪典型案例

19 2月6日零时起，旅客在开车前退票不收取手续费

19 民航局：1月24日前属自愿退票 航企可收手续费

20 文旅部：暂退部分旅游服务质量保证金

20 文化和旅游部：推公共数字资源在线服务

21 两部委：确保应急运输车辆不停车、不检查、不收费

21 国家邮政局：全国主要快递企业陆续恢复正常运营

22 交通运输部等：加快推动复工复产，保障寄递车辆优先通行和末端投递

22 商务部：将研究出台稳定汽车消费政策

23 北京发布商务楼宇、商场和餐馆疫情防控通告 从业人员工作期间须佩戴口罩

- 23 北京到药店购买治疗发热、咳嗽类药品要实名登记
- 24 北京市单位食堂新型冠状病毒感染的肺炎预防控制指引
- 24 北京市11项优惠措施助力重点企业复工复产
- 25 市商务局：批发市场等5类场所应摘掉门帘
- 26 市住建委：坚决防范群租可能引发的疫情传播风险
- 26 市教委：线上教学不得超时 加强信息保护

消费时评

- 27 发“疫情财”的虚假宣传理当严惩
- 28 10只口罩卖850元被重罚一点不冤
- 29 莫把“停课不停学”的好经念歪
- 30 趁疫情涨房租？房屋中介应有基本温情

消费提示

- 31 科学防疫 理性购物 依法维权 主动监督
- 32 如何消除“口罩恐慌”？
- 33 使用酒精、84消毒液，记住这些很重要！
- 34 疫情期间，谨防线上教学培训骗局
- 35 购买、使用人体红外体温计需注意
- 36 餐饮消费莫忘疫情防控
- 37 关于禁止滥食和交易野生动物的消费警示

消费课堂

- 38 权威释疑：疫情之下消费纠纷应该如何解决
- 41 消毒剂应该如何选择和使用？
- 42 专家详解口罩选购和佩戴注意事项
- 44 携带疫情防控物品乘机注意事项

《北京消费者》由北京市市场监督管理局主管、北京市消费者协会主办。刊物以报道消协动态、宣传消法、监督消费、引导消费为目的；以全面报道北京市消协系统动态、向消费者介绍选择鉴别商品的实用知识和方法为主要内容。

面向市消协系统、理事成员、社会组织及广大消费者免费赠阅。



主管	北京市市场监督管理局
主办	北京市消费者协会
编委会主任	方葆青
主编	杨晓军
副主编	罗刚 屈鹏
编委	崔倩 陈凤翔 赵祖升 李蕊 万海龙 王兆泰 刘大忠 刘博 任军 顾飞 李洋 杨立生 李化军 张克 赵伟春 宋国兵 黄振 曹立军 耿强 闫大海 陆骏奇
执行主编	陈音江
采编部主任	李君
执行编辑	陈亮 刘海宏 舒畅
图片摄影	杨连一 杜颖
美术编辑	张霏霏
封面题字	十三届政协常务委员、民族和宗教委员会主任 中国社会科学院大学校长 王伟光
编辑出版	北京中轻热点文化传播有限公司
数据支持	北京金鼎影响力市场调查中心
法律顾问	北京中银律师事务所 葛友山 北京汇佳律师事务所 邱宝昌 北京华烨律师事务所 陈玉龙 北京常鸿律师事务所 常卫东
市消协地址	北京市西城区莲花池东路102号天莲大厦
邮编	100055
咨询投诉电话	96315
邮箱	bjxiaoxie@sina.com
编辑部地址	北京市丰台区广安路9号 国投财富广场6号楼3A02室
邮编	100073
电话	010-63361378
网址	http://www.bjxf315.com
邮箱	bjxf315@126.com

2020年 第02期（总第89期）
京内资准字1516—L0060号

内部资料 免费交流

北京市消协倡议在线旅游平台及旅行社

不得收取高额违约金 尽量减少消费者损失

针对近期武汉等地发生新型冠状病毒感染问题，党中央、国务院高度重视，习近平总书记作出重要指示，强调要把人民群众生命安全和身体健康放在第一位，坚决遏制疫情蔓延势头。北京市消费者协会积极响应党中央、国务院号召，高度重视消费者权益保护，特向各在线旅游平台及有关旅行社发出倡议：

1、被确诊为新型冠状病毒肺炎或因疑似新型冠状病毒肺炎被机场(港口)隔离劝返的消费者，以及作为密切接触者的同行人员，在线旅游平台或旅行社应积极协助消费者免费取消预订产品。

2、消费者通过在线旅游平台或旅行社预订了武汉地

区酒店、门票、用车、跟团游、自由行等订单，如有退订的需求，在线旅游平台或旅行社不得收取高额违约金，应最大限度地减少消费者损失。

3、消费者通过在线旅游平台或旅行社订购了机票、火车票、汽车票交通类产品的，平台或旅行社应依据航空公司及铁路、公路部门发布的特殊退改政策进行，最大限度地减少消费者损失。

4、各在线旅游平台及有关旅行社要坚持诚信守法经营，切实保障消费者的合法权益。在疫情面前，众志成城、凝心聚力，共同克服困难。

北京消协发布新冠疫情期间美容美发消费提示：

“二月二”别扎堆理发

春节期间素有“正月不理发”、“二月二，剃龙头”的民俗传统，每年农历的“二月二”都承载着对新一年“从头开始”的美好愿景，也是美容美发行业最忙碌的日子。今年的“二月二”（2月24日）正处在全国共同抗击疫情的关键时期，美容美发是需要贴身近距离提供的服务，服务环境较为封闭，如防控不善，则消费者与从业者的身体健康都会存在风险。随着企业复工和农历“二月二”临近，以及消费者理发需求的逐渐增多。在此，北京市消费者协会对广大美容美发行业经营者和消费者提出以下建议：

一、经营者应当加强疫情防控，坚决执行国家和北京市的各项防控措施要求，在确保防控措施有效落实的基础上有序复工，开展经营活动。

二、经营者应严格执行市商务局发布的《新型冠状病毒肺炎疫情期间美发美容行业经营服务指引》，以及有关行业组织的公告、倡议，避免在疫情防控期间向消费者提供面部美容服务。

三、经营者要做好经营场所的日常防控，加强人员服务管理，员工进入经营场所须佩戴口罩，保持工位间的安全距离，理发所需用具及用品应做好一客一用（换）一消

毒，为消费者提供一个安全清洁的消费环境。

四、经营者应树立“消费者至上”理念。建议已经复工的经营者实行预约消费，合理安排接待人数，杜绝消费者扎堆等候的情况，确保防疫期间服务质量不打折扣，妥善处理消费者的诉求，避免纠纷升级。

五、消费者应当理性消费。建议消费者避免在“二月二”当天扎堆理发，接受服务时一定要确保全程佩戴口罩，配合工作人员测量体温，减少与他人的言语交流，尽量不触碰公共设施。不建议消费者选择烫染等时间过长的美发服务，出现排队缴费等情况时应与他人保持1米以上的安全距离。回家后将外套和鞋子放于通风处，认真清洗双手。

六、如消费者遇到消费纠纷，请理性维权。疫情期间，消费者和经营者应当互谅互让，协商解决，共同维护社会和谐稳定。如双方协商后仍无法达成一致，消费者应保留好消费凭证和相关证据，及时拨打96315北京市消费者协会投诉咨询服务电话或通过其它方式进行投诉。

“凝聚你我力量”，让我们团结一心，共克时艰，共同为打赢疫情防控阻击战贡献一份力量！

平谷区消协公开致信经营者 严禁趁机涨价 一经查实公开曝光

近期，受突发疫情、受到春节客运、货运等因素影响，部分地区商品特别是口罩等医用商品价格出现波动，给群众生活和疫情防控造成影响。

为保证口罩等医用商品市场价格稳定，维护正常生产生活秩序，保障广大消费者的合法权益，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》，根据《中华人民共和国价格法》等规定，现提示如下：

一、经营者应严格遵循公平、合法、诚实信用定价原则，为消费者提供价格合理商品和服务，并严格依法明码标价，维护口罩等医用商品正常的市场价格秩序。

二、经营者严禁相互串通，趁机涨价；严禁囤积居奇，操纵市场价格；严禁价格欺诈，捏造、散布涨价信息，哄抬价格。

三、我们将对市场监管部门履行口罩等医用商品的价格检查、巡查和提醒告诫的职责和经营者违法经营的行为进行社会监督，并保持 69912315 举报热线24小时畅通，凡发现经营者有上述违法违规行为，一经查实将依据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》等予以从重从严查处，并实施信用惩戒和公开曝光。

预订年夜饭因疫情爽约，消协力促双方满意

事先预订好的年夜饭，因突发疫情未去消费，这定金还能退吗？1月27日，丰台区消协南苑乡分会接到消费者投诉，称自己在丰台区公益西街华联商厦3层的某饭店订了大年三十中午的年夜饭，因疫情原因未到店就餐，饭店拒绝退还定金。

接到消费者投诉后，消协调解人员第一时间电话联系消费者了解具体情况。由于疫情来的突然，消费者大年三十中午反复犹豫，几经周折后未能到该餐厅就餐，也未能提前联系告知餐厅。

了解情况后，消协调解人员立即联系饭店。饭店表示，由于消费者未提前告知不到店就餐，餐厅已安排从业人员等待服务，且原材料已备齐、部分菜品已做好，虽然消费者未就餐，但因菜品、原材料不能重复利用，导致饭店已产生一定成本，所以扣除定金抵扣这一部分费用。

饭店因消费者未准时就餐而产生的费用支出该由谁承担，成为这起消费纠纷的解决重点。

找到问题症结后，消协调解人员多次与双方电话联系，积极提出各项解决方案，力求达到双方的“平衡点”。调解人员提出，由饭店为投诉人办理一张会员充值卡，将定金充值到卡内，供消费者后期在饭店店内消费使用。

此种方式，一方面饭店可以“留住”顾客消费额，

另一方面消费者的定金可以继续消费使用，并不构成实际损失，得到双方一致同意。

最终，在调解人员协助下，商户采取远程不见面方式为消费者办理了一张电子储值卡，并将500元定金全额存储至消费者卡内。对此调解结果消费者表示已超出预期，非常满意。（丰台区消协供稿）



妥善处理涉疫预付费投诉 预防群访群诉性事件发生

近期，丰台区消协太平桥分会接到多起投诉，反映某饭店因防控疫情需要而闭店，投诉人要求及时退费。接到投诉后，消协分会工作人员通过电话联系该饭店负责人，了解到该饭店去年底因装修暂停营业，随后因疫情防控一直未营业，且饭店负责人一直在外地，暂时也不能回京。

针对消费者的退费诉求，因疫情原因无法到店退款，消协工作人员一方面经常打电话联系投诉人，告知其投诉处理进度；另一方面针对当前疫情防控特殊情况，建议饭店负责人简化退费手续，提高退费诉求处理效率。

经消协工作人员积极调解，饭店负责人表示，凡是由消协受理的正当投诉，他都通过微信转账方式为消费者

及时退费，对饭店的诚信经营和消费者的合法权益负责。消费者对处理结果表示满意，并通过感谢信对消协工作人员的认真负责精神表示肯定。

太平桥消协分会举一反三，认真收集太平桥街道地区因防控疫情需要而暂停营业的餐饮、酒店、健身服务等企业信息，分别与每家企业负责人取得联系，沟通经营情况，并建议企业为防止群访群诉事件发生，在暂停营业期间应通过企业官方微博、微信公众号等途径与消费者保持常态化联系，及时发布企业动态信息，认真对待和及时处理消费者的合理诉求，通过建立健全疫情防控期间的应急预防制度，切实维护企业的品牌信誉，维护消费者的合法权益。（丰台区消协供稿）

投诉解决了，我心里才踏实

——记东城区消协东直门分会廖佳伟同志

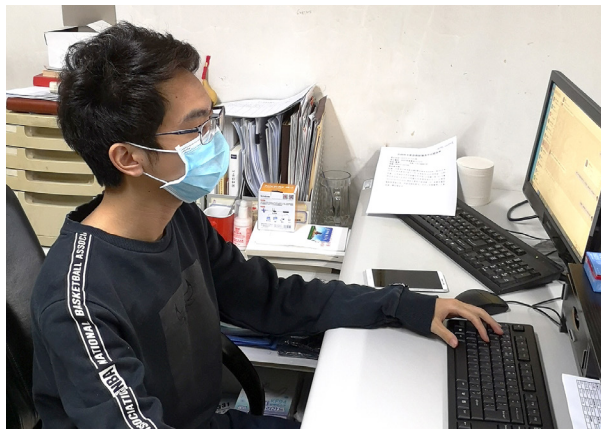
2020年1月，新型冠状病毒疫情突如其来。在这场没有硝烟的战斗中，无数医护人员深入武汉前线，奉献自己的热血，守护病患的健康，他们是伟大的“白衣天使”，是命运的守护神；虽未在前线，依然积极投身抗疫斗争、坚守工作岗位的干部同样很多，东城区消协东直门分会廖佳伟同志就是这样默默无闻、坚守岗位的一员。

我年轻，我多干点

疫情爆发初期正临近春节假期，受此次疫情影响，东直门分会每天受理的96315投诉量骤增，再加上春节期间各平台的消费投诉，解决消费纠纷工作压力很大。

廖佳伟同志虽然是新入职干部，对相关工作还不熟悉，但他却毅然接过春节值班工作，一人挑起了消协东直门分会投诉举报的重担。他主动申请把几次值班时间间隔开，定期分批次检查各个消协平台投诉单，做好回复反馈，确保投诉案件及时处理。

1月23日是农历腊月二十九，廖佳伟上完最后一天班，本该回家过除夕。但疫情让北京这座城市的夜晚陷入



一片寂静，为了确保消费者及时收到投诉反馈，过一个愉快祥和的春节，廖佳伟主动加班到晚上10点，将节前的所有投诉单全部处理上报完毕才回家。

投诉解决了，我心里才踏实

迎来春节假期，因疫情引发的消费者投诉呈爆发性增长。正值廖佳伟当日值班，他没有半句怨言，一心想着

要将所有投诉全部解决，这样才能踏实过年。他把消费者权益放在第一位，一上班就开始忙碌起来，打单子、联系商家和消费者，对待每一个投诉都认真负责，每一通电话都耐心调解。

在处理完一天的投诉后，他还将除夕、初一和初二累积三天的处理结果全部回复上报，一直工作到晚上12点。春节假期的最后一天，也是工作量最大的一天，需要把假期的全部投诉按时上报。他一刻也不敢休息，提前到岗开始工作，在下班前将所有单子逐一上报，确保了春节期间的所有投诉100%处理完毕，让每一位消费者的诉求得到反馈，在疫情防控特殊时期感受到认同感和安全感。

只要愿意付出，就一定能干好

其实，不是说有什么伟大和难能可贵，只是愿意付出和那股拼劲，这就是廖佳伟的优点和品质。他是消协分会最年轻的干部，2019年毕业的大学生，参加工作才3个月时间。但他吃苦耐劳、任劳任怨，经常向老同志虚心学习，所以业务能力突飞猛进。

疫情还没有结束，这场全国人民齐心协力、共抗疫情的斗争仍然在继续。无数像廖佳伟一样坚守岗位、默默奉献的基层干部，依然在努力前行。相信通过此次疫情期间的96315工作，廖佳伟同志能够吸取经验、接受锻炼、快速成长，也期待他的成长和蜕变，将来为消费者权益保护事业做出更大贡献。（郑浩森）

重返一线抗疫的“苔花米”

——记海淀区消协米永强同志

“我来！我来！”

“我去！我去！”

这一来一去，是老米最近常说的两句话，平日里本就是热心肠实在人的老米，赶上这场疫情防控阻击战，更是连连主动请缨。

老米其实并不老，但他是一名有着25年党龄的老党员，他本名叫米永强，2004年部队转业至原海淀工商分局工作，奋战在基层执法一线13个年头，直至2017年不幸被确诊为恶性淋巴瘤，经过与病魔的两年坚强抗争，逐渐恢复。随着机构改革和身体状况的双重考量，2019年老米由执法一线转至海淀区消协从事消费投诉调解工作。

2020年1月20日，腊月二十六，当大多数人还没有意识到一场大的疫情防控阻击战即将拉开帷幕的时候，老米如往常一样接听投诉电话，一个反映商家加价售卖口罩的投诉，引起了他的注意，同时分派96315消协系统投诉单时发现，连续出现了几个涉及疫情退票的投诉。老米对涉及疫情问题较为集中的情况立即上报，海淀区消协马上组织及时向市消协、区市场监管局领导汇报，指导相关企业做好处置预案，避免了防控期间涉及疫情问题的消费投诉井喷式爆发。

2020年2月6日，北京迎来鼠年的第二场降雪，当天气温-7℃，还处于化疗后恢复期，仍需定期检查、药物维持的老米，主动申请替换了其他同志驰援社区做好疫情



防控值守工作，风雪无阻站岗6小时，为居民测量体温，做好出入登记，宣传疫情防控知识，严寒中守护一方平安。

2020年2月25日，随着复工复产人流的不断增加，基层市场监管所工作责任和压力不断加大，海淀区市场监管局紧急启动全局复工复产疫情防控工作驰援市场监管所机制，老米这次又是第一时间报名，“我之前在所里干了13年，我可以更好地协助所里做好工作”。当天下午，老米就夹着、扛着近二百张宣传海报，在2栋楼宇里共33层，逐层爬楼张贴，驰援配合市场监管所做好复工复产疫情防控工作。

因为疫情，让老米早早放弃与家人节日团聚重返一

线投入到抗疫防控工作中来；因为疫情，让老米同在消费者权益保护战线的妻子每天加班加点受理消费投诉；因为疫情，让老米年少的女儿学会独自在家好好照顾自己为他们免除后顾之忧。

疫情就是命令，防控就是责任！这一次，重返一线抗疫的老米，虽没有制服傍身，但他的默默坚守诠释着一名消协人的使命与担当！

苔花如米小，也学牡丹开！很多人建议老米应该多考虑考虑身体，好好照顾照顾孩子，而他只简单地说了句“我是名党员，还是个大老爷们，做这些根本算不了什么”。一滴水可以折射太阳的光辉，一瓣花可以展露一树的芬芳，正是有千千万万像老米这样平凡而真实的基层党员干部投入到抗疫工作，众志成城，树立起全国各族人民坚决打赢这场疫情防控阻击战的信心和决心！

疫情期间特事特办 为消费者预退押金

——记丰台区消协丰台街道分会田英同志

“要不您这边看看能不能换个方式退押金，现在特殊时期，都互相理解一下？”这是丰台区消协丰台街道分会调解干部田英的声音。

田英同志年纪不大，但是调解消费者纠纷却是个“老手”了。她调解纠纷不仅有理有据，还注意变换方式，灵活应对各种突发情况。这不，疫情期间就出现了这么一起中介不退押金的投诉。

1月20日，丰台区消协丰台街道分会接到一起投诉。消费者李女士称在丰台街道某房地产中介公司租的房子，将于1月24日到期，但还有2200元押金没退，自己过年前就要回老家不回北京了，自己想要退押金，但是商家不同意退还押金，一气之下就投诉到了消协。

田英同志第一时间受理了投诉。1月21日10:20分致电李女士了解事情经过。李女士表示房租到期日期正好是过年期间，怕中介不上班了，想提前退回押金回老家，希望消协可以调解此事。

田英同志告知李女士受理了她的投诉，放下电话后就立马查找中介的联系方式，与中介负责人进行电话沟通。中介表示由于租房还未到期，需要验房后才能退押金，表示租户1月24日退房后就去看房，如无问题可以退押金。

1月24日，商家主动打来电话，称当天去看房，由于疫情扩散原因，其他租户根本就不给开门，不让中介进屋验房，导致中介无法验房。田英同志立即与李女士进行沟通，李女士表示理解，但还是希望尽快退押金。如果直接退了押金，房屋后期出现问题怎么办？但如果等疫情结束后验房再退押金，估计还要等好长时间，消费者权益又



难以得到保障。调解一时陷入了僵局，这是以前未曾遇到的情况。

田英同志了解情况后，与领导和同事一起理思路、想办法。经查阅相关法律法规，田英与同事想到既然有“预付式”消费，为何不能反过来试试呢？双方是不是可以“预退式”退费呢？

于是，田英继续与中介进行协调，耐心劝导：由于疫情持续时间无法预估，又涉及消费者正当权益保障问题，建议双方采取事先签订承诺，先“预退式”退还押金，待疫情结束后验房，如有问题多退少补。

经过多次协调，双方都表示认可。消费者通过微信线上签订承诺，中介先行退还押金，问题得到了解决。李女士对丰台街道分会的调解表示非常满意。

疫情无情人有情，特殊时期特事特办。遇到问题，想尽一切办法去解决。这是田英同志保护消费者合法权益的不变初心，也是田英同志所在基层消费者协会的不变追求。（丰台区消协供稿）

抗击疫情党员优先，能多干决不少干

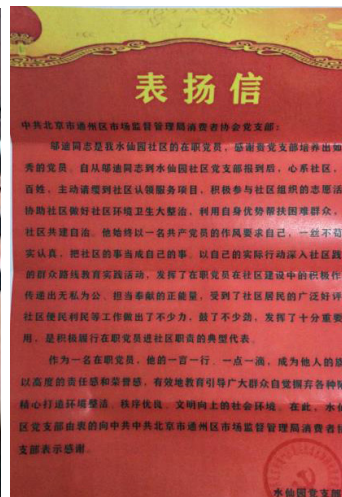
——记通州区消协副秘书长邬迪

疫情当前，群众的呼声就是党员干部的哨声。通州区消协副秘书长邬迪同志充分发挥党员先锋模范作用，把疫情防控工作和各项日常工作相结合，与协会工作人员坚守在消费者权益保护第一线，全力以赴做好疫情防控期间消费者权益保护工作，筑牢抗击疫情的坚强壁垒。

一是发挥“96315”投诉举报系统作用，当好“守门员”。大年三十以来，通州区消协暂停假期，到岗到位，不间断值守，确保百姓诉求反映渠道畅通，统筹协调好各类百姓诉求处置工作。

二是发挥党员干部先锋模范作用，当好“战斗员”。截止目前，通州区消协共接收转办疫情相关投诉102件。特别是2月份以来，出现了“网购口罩”群体性投诉事件，通州区消协联合15个基层分会启动市民投诉快速处置机制，所有疫情相关诉求，均要保证尽快予以处置回复。

三是发挥业务指导作用，当好“服务员”。每日进行数据分析，针对百姓反映集中的问题，第一时间发布典型案例、投诉分析及消费提示。及时与区市场监督管理局展开会商，对基层分会下发工作指导，推动疫情防控各项



工作落实，维护疫情防控期间市场秩序稳定有序，保障人民群众生命财产安全。

此外，邬迪同志还利用极少的下班休息时间，深入社区开展志愿服务活动，加入到社区做防控疫情志愿者，积极开展宣传、巡逻、防疫卫生安全等志愿活动，得到了社区百姓和居委会领导高度称赞。通州区运河街道办事处水仙园居委会特意寄来表扬信，对他志愿服务社区工作专门给予表彰。

不同的岗位 相同的坚守

——记门头沟区消费者协会秘书长李洋

这个春节，突如其来的疫情改变着每个人的工作和生活，很多人响应政府号召居家休息、减少外出聚集，很多企业响应政府号召推迟了节后的复产复工，社会各界团结一致为抗击疫情做贡献。但也有很多人第一时间就回到了工作一线，在自己的岗位上忠于职守，为抗击疫情做出默默贡献。门头沟区消费者协会秘书长李洋，就是其中的一位。

疫情期间，为了统筹安排市场监管资源，加强各项工

作整合力度，门头沟区消协在原有工作基础上承担了更为艰巨的任务，负责96315、12315和12345投诉的分派与办理。与平日工作相比，不仅工作量增加了不少，而且疫情期间投诉需要加急加快处理，尤其是涉疫投诉和举报。作为区消协的秘书长，李洋责无旁贷，一直冲在工作一线，在疫情防控工作中发挥模范带头作用。

如果说李洋疫情防控期间坚守在消费维权工作一线，那他的爱人就真正奋战在抗击疫情工作的一线。他爱人在

疾控中心工作，大年三十就接到工作指令，立即投入到紧张的病毒筛查工作中。

为了让爱人在抗疫前线踏实工作，没有后顾之忧，李洋在带领区消协完成各项工作的同时，还要照顾好10岁的孩子和83岁的行动不能自理的老人。随着疫情防控措施及工作要求的不断升级，大年初五那天，李洋很早就安顿好老人，带着10岁的女儿赶到单位，投入到紧张的疫情防控工作当中。

96315、12315和12345的接诉即办工作，是解决百姓诉求的重要渠道。疫情防控期间，各项工作更加紧迫，件件都涉及百姓民生。口罩、消毒酒精、蔬菜等物品的涨价投诉，年夜饭退费、口罩质量问题等更加困扰百姓生活……

针对疫情期间的投诉变化，李洋带领区消协和各消协分会工作人员，加班加点处理每一起消费者投诉。他要求与疫情相关的消费投诉务必在当日快速处置，对于与疫情相关的工单要抓紧催办，回复的工单要快速审核上传，并及时与消费者做好沟通回访。在这短暂而又漫长的12天时间里，他和大家一起处理了534件投诉，为稳定当地市场秩序做出了积极贡献。

“疫情不退，我们就不能退！只有尽快筛查出病毒携带者，才能有效控制住疫情扩散。”李洋的爱人至今一



直坚守在工作岗位，平时也不能回家。他们每天只能通过微信联系，妻子得知李洋每天带着女儿上班，心里赶到非常欣慰：“你带着孩子，我就放心了，但你和孩子一定要注意做好防护！”

李洋至今还记得，17年前他和爱人共同经历了非典疫情，那时候他们就坚守在各自工作岗位，彼此关心，互相鼓劲。面对这次疫情，他们依然在各自岗位值守，舍小家为大家，尽自己一份的力量，履行自己的责任。不同的岗位，同样的坚守。他们也都是疫情的“逆行者”，共同奋战在没有硝烟的“疫情战场”。

落实疫情防控 严格价格监管

北京市场监管局及时对口罩、消毒液等疫情防控商品加强价格监管

为应对新型冠状病毒肺炎疫情，有效规范经营者价格行为，维护正常生产生活秩序，北京市市场监督管理局迅速部署，对口罩、消毒液等疫情防控商品加强价格监管。目前，北京市防控药品、防护用品价格基本稳定。

及时下发《关于做好新型冠状病毒肺炎疫情防控期间市场价格监管工作的通知》，部署在全市范围内开展新型冠状病毒肺炎疫情防控期间市场价格专项检查，重点检查销售防控药品、防护用品和提供相关服务的商场超市、电商平台、药店等经营者是否存在价格违法行为。目前，全市已出动102个检查组，执法人员365人次，检查各类经营者296户，从检查情况看价格整体平稳，但也发现个别单位存在不明码标价、不按规定的内容和方式标价的问题，对此已经立案调查。

广泛开展提醒告诫，要求各单位强化社会责任感，加强价格管控，稳定价格水平。通过官网、微博、微信公众号发布《市场价格行为提醒书》，引导经营者自觉规范价格行为，维护消费者合法权益和良好价格秩序，提醒经营者要严格遵守《中华人民共和国价格法》《关于商品和服务实行明码标价的规定》《禁止价格欺诈行为的规定》等价格法律法规，不得捏造、散布涨价信息，哄抬价格，推动商品价格过高、过快上涨，扰乱市场价格秩序；除生产自用外，不得超出正常的存储数量或者存储周期，大量囤积市场供应紧张、价格发生异常波动的商品等。

疫情防治期间，市场监管部门将持续开展价格检查巡查。结合新闻媒体报道和社会反映强烈的舆情热点，加强监管力度，严肃查处借疫情防疫之机囤积居奇、捏造散

布涨价信息、哄抬物价等扰乱市场价格秩序的价格违法行为。根据《价格违法行为行政处罚规定》，情节较重的处50万元以上300万元以下的罚款，直至责令停业整顿或者吊销营业执照。对情节恶劣的典型案件，将予以公开曝光。我局还将进一步加大广告的监测和监管力度，对利用电商平台、微信公众号等互联网媒介发布涉及口罩、消毒产品、防护工具等商品的广告中肆意夸大和编造其性能、用途、功效、质量等的违法行为，以及在广告和商业宣传中宣称产品可以防治新型冠状病毒肺炎、严重误导民众的

违法行为，一经发现，将严厉查处。依据《广告法》《反不正当竞争法》，最高可处以二百万元的罚款直至吊销营业执照。

督促经营者严格执行《价格法》《广告法》等法律法规规定，自觉履行社会责任，规范价格行为，维护首都市场良好价格秩序。同时，欢迎广大消费者和社会各界加强监督，若发现有价格违法行为，请及时拨打12315热线进行投诉举报。我们将坚持民呼我应，接诉即办，高效解决群众合法诉求。

严厉打击哄抬价格、制售假冒伪劣违法行为 北京市市场监管部门公开曝光十大典型案例

疫情防控期间，北京市市场监督管理部门积极履职，主动作为，深挖线索，重拳出击，依法从快从严打击哄抬价格、制售假冒伪劣等违法行为，严厉查办多起违法案件，努力维护疫情防控期间市场秩序。北京市市场监督管理部门公开曝光十大查处典型案例。

案例1:

根据群众举报，1月27日朝阳区市场监督管理局对北京百好堂医药经营有限公司第七分店哄抬口罩价格的违法行为立案调查。经查，当事人将进价为15元/个的进口N95口罩，大幅提价到48元/个对外销售，进销价差率超过200%。当事人涉嫌违反《中华人民共和国价格法》第十四条第（三）项的规定，构成哄抬价格的违法行为。依据相关法律法规，朝阳区市场监督管理局已向当事人送达《行政处罚听证告知书》，依法拟处以50万元以上罚款。

案例2:

根据群众举报，1月26日西城区市场监督管理局对北京太和保兴大药房有限公司阜成门店的价格行为进行了检查。经查，当事人将原销售价格为17.8元/袋的“Q.医用护理口罩（黑色）”，大幅上涨至32元/袋，涨价幅度达到80%；销售哈雷牌儿童立体口罩和哈雷牌运动防护口罩均没有明码标价。当事人涉嫌违反《中华人民共和国价格法》第十四条第（三）项和第十三条的规定，构成哄抬价格和不按规定明码标价的行为。西城区市场监督管理局已对当事人立案调查，依法拟处以5万元以上50万元以下罚款。

案例3:

根据群众举报，1月26日昌平区市场监督管理局对北京好得快医药有限公司第十大药房进行检查。经查，当事人销售口罩未按规定明码标价。当事人违反《中华人民共和国价格法》第十三条的规定，构成不按规定明码标价的行为，昌平区市场监督管理局已当场作出罚款1000元的行政处罚。

案例4:

根据群众举报，1月27日顺义区市场监督管理局对新龙药业集团京芝堂（北京）医药连锁有限公司牌楼店进行检查，经查，当事人销售口罩没有明码标价。当事人涉嫌违反《中华人民共和国价格法》第十三条的规定，构成不按规定明码标价的行为。顺义区市场监督管理局已对当事人立案调查，依法拟处以5000元罚款。

案例5:

根据群众举报，1月27日延庆区市场监督管理局对北京百信仁康大药房有限公司第一诊所进行检查。经查，当事人销售口罩没有明码标价。当事人涉嫌违反《中华人民共和国价格法》第十三条的规定，构成不按规定明码标价的行为。延庆区市场监督管理局已对当事人立案调查，依法拟处以5000元罚款。

案例6:

1月27日，东城区市场监督管理局对辖区内北京京海康佰馨医药有限责任公司检查时发现，该公司将进价为10元/袋的PM2.5纳米防护口罩，以26元/袋的价格对外销售，进销差价率达到160%。其行为涉嫌违反《中华人民

共和国价格法》第十四条第（三）项的规定，构成哄抬价格的违法行为。依据相关法律法规，东城区市场监督管理局已向当事人作出罚款10万元的行政处罚。

案例7:

1月31日，门头沟区市场监督管理局对辖区内北京利民堂大药房有限公司的价格行为进行了检查。经查，当事人在进货价格未变的情况下，将原销售价格每个26元的“立体明星口罩”，提价至35.00元、42.50元、85.00元对外销售。当事人涉嫌违反《中华人民共和国价格法》第十四条第（三）项的规定，构成哄抬价格的违法行为。依据相关法律法规，门头沟区市场监督管理局已向当事人作出罚款10万元的行政处罚。

案例8:

1月31日，平谷区市场监督管理局对北京建元天地环保科技有限公司位于平谷区峪口镇坨头寺村一民宅的货物存储点进行检查，当场查扣超过保质期的口罩62600枚。同时，执法人员继续追查超过保质期口罩库存线索，2月1日，在昌平区市场监管局的配合下，在昌平区当事人经营场所再次查扣超过保质期口罩106200枚。由于此案数额较大，平谷区市场监管局迅速启动行刑衔接机制，将案件移交公安机关处理，并协助公安机关于2月7日将4名涉案犯罪嫌疑人抓获。

案例9:

1月27日，西城区市场监督管理局对北京楚云鑫荣商贸有限公司进行检查，发现存在销售假冒“3M”口罩行

为。经查，当事人销售标称“3M”口罩，无法提供相关进货台账和票据。经商标权利人的委托代理人鉴定，认定当事人销售的“3M”口罩为商标侵权商品，执法人员当场责令其立即停止侵权行为。当事人销售侵犯注册商标专用权的商品构成了《中华人民共和国商标法》第五十七条第一款第（三）项所指的侵犯注册商标专用权的行为，依据《中华人民共和国商标法》第六十条第二款的规定，2月7日西城区市场监督管理局对当事人作出罚款3万元并没收侵权口罩的处罚决定。

案例10:

2月7日，房山区市场监督管理局接到线索，迅速出击，发现当事人徐某在房山区阎村镇大董村南口销售一次性口罩和一次性手套。经查当事人徐某在未办理营业执照和相关审批手续的情况下，擅自销售一次性口罩和一次性手套，涉嫌无照经营。当事人徐某上述行为违反了《无证无照经营查处办法》第二条的规定。依据《无证无照经营查处办法》第十三条规定，房山区市场监督管理局依法对当事人徐某作出没收违法所得9400元，罚款10000元的行政处罚。同时，暂扣口罩1400个。

北京市市场监督管理部门将紧盯群众举报及社会公众关注的热点、焦点问题，持续加大对疫情防护用品、蔬菜等生活必需品监管力度，发现一起，查办一起，坚持从严从重从快处理，严厉打击哄抬价格、价格欺诈等违法行为，切实维护消费者合法权益。

“黑名单”共享 一处清退处处关店

北京市市场监管局与电商平台建立涉疫跨平台联防联控工作机制

新冠肺炎疫情发生以来，国内各大电商平台企业积极履行社会责任，加大平台治理力度，主动清退严重违法商户，为抗击疫情贡献力量。为进一步加强跨平台合作，疫情防控期间，北京市市场监管局联合京东、阿里、拼多多、微店、苏宁易购等5家全国知名电商平台企业，共同建立了涉疫跨平台联防联控工作机制，对因哄抬价格、虚假宣传、销售假冒伪劣防疫用品等严重违法行为被一家平台清退的商户，由市场监管部门将该商户信息传递给其它平台，联合防范不法商户跨平台从事违法经营活

动，做到“一处清退、处处关店”。

在涉疫跨平台联防联控工作中，北京市市场监管局作为电商平台之间的“信息中转站”，加大协调力度，及时将被清退商户的主体信息交换给各平台进行共享。各电商平台企业积极响应市场监管部门动议，已经累计提供有关信息70条，并汇总形成动态更新的涉疫被清退商户“黑名单”。

电商平台通过信息比对，能够及时掌握自家平台内已被其它电商平台清退的不法商户情况，并按各自的平台

规则采取接续清退措施，防止被清退商户借自家平台继续违法经营。目前，5家平台企业共发现并清退跨平台不法商户26户次，电商平台联手遏制违法商户的效果初显。对于暂时不存在跨平台经营的被清退商户，电商平台也会主动将其纳入限制入驻自家平台的主体名单，不再接纳不法商户的入驻申请。

此次政府部门牵头开展的跨电商平台联防联控工作得到平台企业普遍认可，认为跨平台合作机制切中网络治

理薄弱环节，变平台各自为战为全网联手共治，充分发挥了电商行业的协同自律作用。

下一步，北京市市场监管局将不断探索电商领域政企协同、多元共治的经验做法，完善防控业务规则，扩大平台参与范围，提升风险应对能力，与各大电商平台企业一道，推动疫情期间临时性的合作模式向常态化、制度化的新型监管模式转变，共同净化网络市场环境。

实行食品经营许可告知承诺制

市市场监管局助力食品生产企业复产复工转型

2月18日，北京西贝天然派食品科技发展有限公司收到了食品生产许可证电子证书，这是北京市市场监督管理局试点实行食品生产许可告知承诺制后颁发的首张食品生产许可证电子证书。

受疫情影响，西贝餐饮集团门店经营受困，生存压力陡增，有意将中央厨房升级为食品生产企业，让餐食半成品制成预包装产品，从而走向终端服务百姓，丰富疫情期间首都食品市场供应。

在了解到企业诉求后，北京市市场监管局立即行动，抽调专人组成服务小组通过微信工作群与企业实时对接，帮助企业解决在改造厂区、调整设备布局、编制文件手册和试制产品中遇到的困难。

2月17日，为解决企业复产复工中遇到的困难，帮助企业尽快摆脱困境，北京市市场监管局对既是百姓生活必需品，也是低风险食品生产企业试点开展食品生产许可“告知承诺”，由企业对照法定许可条件和告知内容全面自查并作出承诺，切实履行企业食品安全主体责任后，直接发放食品生产许可证。

2月18日，在北京西贝天然派食品科技发展有限公司法定代表人李永亮，做出了严格履行食品安全主体责任和对社会负责对产品负责的庄重承诺，并通过食品生产许可全程电子化系统申报后，北京市市场监督管理局当天就发放了食品生产许可证电子证书。

北京市市场监管局相关负责人介绍说，为解决疫情期间食品生产企业复产复工的实际困难，政府部门精准施

策，帮助企业生产经营模式转型，助力企业复产复工。同时，市场监管部门对复工复产的食品生产企业将开展持续性监督检查和帮扶指导，加大监督检查力度和产品抽检监测频次。如果发现企业实际情况与申请许可时承诺不符的，依法撤销生产许可证，从重给予行政处罚，并列入严重违法行为生产经营“黑名单”实施失信联合惩戒。

此项政策的实施，将进一步提高审批速度和服务水平。促进食品企业在疫情期间尽快复工复产，帮助食品企业快速转型投产，有助于缓解食品企业经营困难，让老百姓吃到更多品种丰富，在疫情期间安全、放心的食品。



中消协确定2020年消费维权年主题

凝聚你我力量

为贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，落实中共中央、国务院《关于完善促进消费体制机制进一步激发居民消费潜力的若干意见》和中央经济工作会议决策部署，按照推进国家治理体系和治理能力现代化的总体要求，推动实现消费者权益保护共建共治共享，在广泛征集消费者和社会各界意见的基础上，中国消费者协会确定2020年全国消协组织消费维权年主题为“凝聚你我力量”。

1 年主题涵义

“凝聚你我力量”具有以下三个方面的涵义：一是凝聚社会共识，发挥消协平台型组织共治力量，推进消费维权机制健全完善。新时代消费升级日益加速，消费领域新场景、新业态、新科技不断涌现，消费者需求也向个性化、多元化、品质化转变，消费维权工作面临诸多新问题和新的挑战。按照党的十九届四中全会推进国家治理体系和治理能力现代化要求，消协组织要充分发挥消费维权协同共治平台作用，凝聚立法、司法、行政、社会组织、研究机构、媒体等各方力量，推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局，推进消费者权益保护能力和水平提升，以适应维权工作新形势、新挑战。二是凝聚消费者共识，发挥消费者监督力量，推进消费者参与监督的广度和深度。消费是生产的最终目的，消费者是商品和服务的最终使用者和最权威的评价者，是推动供给侧结构性改革的力量源泉。消协组织通过有效的消费教育引导，帮助消费者提高自我保护意识和能力，增强依法维权主动性。打造高效、便利消费者反映诉求和建议的渠道，鼓励和引导消费者自觉参与消费环境治理，形成消费维权领域人人有责、人人尽责、人人享有的新局面。三是凝聚经营者共识，发挥行业自律力量，推进落实经营者第一主体责任。通过强化信用建设，促使企业主动承担法定责任、自觉做到诚信经营。打通经营者和消费者意见沟通渠道，引导经营者倾听消费者诉求，为深化供给侧结构性改革注入动力。引导行业加强自律、规范发展，不断提升产品和服务质量，形成



企业守规、行业自律、百姓放心、消费舒心的消费环境，助力发挥消费的基础性作用，助推经济社会高质量发展。

2 年主题依据

第一，凝聚你我力量，加强消费维权，有利于坚持和完善中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化。党的十九届四中全会作出坚持和完善中国特色社会主义制度，推进国家治理体系和治理能力现代化的重大决定，坚持和完善共建共治共享的社会治理制度，强化消费者权益保护，发挥群团组织、社会组织作用，为新时代消费者权益保护工作提供了根本遵循。发挥消协维权平台作用，凝聚各方力量，推进构建新时代消费维权共建共治共享新格局，有利于更好保障消费者权益，让人民群众更加充分认识到我国社会主义制度的优越性，更加坚定制度自信。

第二，凝聚你我力量，加强消费维权，符合以人民为中心的发展思想，有利于解决当前社会主要矛盾。坚持以人民为中心是习近平新时代中国特色社会主义思想的根本立场，实现人民群众对美好生活的向往是党的奋斗目标。党的十九大提出，中国特色社会主义进入新时代，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。人民群众对更好消费品质的追求是美好生活的重要内容。凝聚你我力量，加强

消费维权，就是要解决消费领域发展不平衡、不充分的问题，鼓励消费者参与消费监督，倒逼生产者、经营者以问题为导向，满足消费者需求，改善供给侧结构，保障安全、便利消费，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

第三，凝聚你我力量，加强消费维权，符合《消法》要求和消协组织特点。《消法》明确指出，保护消费者的合法权益是全社会的共同责任。新时代消费维权共建共治共享新格局的构建需要多方参与、协同配合。消协组织作为依法成立的对商品和服务进行社会监督、维护消费者合法权益的公益性社会组织，基本形成了多方合作、协同共治的组织架构。在推进形成新时代消费维权共建共治共享新格局的过程中，消协组织能够更充分地发挥独特作用，将自身的职责、机制和资源优势转化为维权效能的提升。

第四，凝聚你我力量，加强消费维权，符合消费发展趋势，有利于更好解决消费维权难题。在高水平开放、高质量发展背景下，商品和服务日益多样化、个性化、品质化，社会公众的消费观念、结构、方式发生了深刻变化，消费领域问题的复杂性、专业性不断增强，相关法律法规和标准相对滞后，消费维权工作面临新的挑战。这就决定了新时代消费维权工作不能单靠某一个部门或组织唱独角戏，而是要凝聚行政、司法、行业组织、专业人士、消费者和经营者的力量，共同破解消费维权难题，强化消费者权益保护。

3 年主题目标

一是凝聚社会共识，形成维权合力。发挥消协社会组织平台作用，汇聚各方面消费维权力量，促进建立政府部门、社会组织、广大消费者、企业主体共同参与的消费维权共建共治共享新格局，努力开创消费维权新局面。

二是创新维权机制，全面履行职责。在全社会倡导和坚持依法维护消费者权益、服务经济社会健康发展的理念。继续推进新《消法》的贯彻落实，积极参与立法立标和消费政策制订，推动相关商品、服务法律法规和标准的健全完善。针对重点领域、重点行业、重点企业，依法履行消协组织反映、查询、建议、披露曝光、监督检查、支持起诉及提起诉讼等各项职责，督促社会各方认真履行法定责任，推动消费环境持续优化。

三是聚焦消费难题，提升监督效能。坚持问题导向，运用消费调查等手段，聚焦服务消费、线上消费、农村消费等重点领域、薄弱环节开展社会监督，持续推进问题整改。完善调查、测评工作的程序和方法，加强对调查监督结果的宣传和使用，及时向政府有关部门反映监督评价发现的问题，并提供意见建议，提升消费监督成效。

四是强化消费教育引导，倡导科学理性消费。适应消费转型升级新趋势，高质量开展消费教育引导，重点引导更多消费教育资源向老年消费者、农村消费者和未成年人倾斜，不断提升各类消费者群体依法维权的意识和能力。针对政策关注、民生热点、消费升级的商品和重要民生领域商品开展比较试验，为消费者选择优质商品和服务提供科学依据和有效信息参考，推动相关产品和服务质量的提升。

4 消协组织年主题重点工作安排

围绕“凝聚你我力量”年主题，中消协和全国消协组织计划开展以下方面工作：一是着力开展年主题宣传，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，传递正能量，提振消费信心。二是着力加强理论研究，针对新问题，开展课题研究寻找新对策。积极参与民法典、个人信息保护法、产品质量法、消法实施条例等相关法律法规的制定完善。三是着力加强消费教育引导，以提质量、强效果为目标，利用新技术、新载体，让消费教育以接地气的方式走近消费者，不断增强消费者的维权意识和能力，培育成熟理性的消费者群体。针对新型、热点产品和服务，开展产品比较试验和消费体察，为消费者选择放心、满意产品和服务提供参考。四是着力推进消费投诉便利化，适应互联网时代信息传递新形势，畅通在线投诉渠道，保障消费者随时随地便捷维权。五是着力推进消费者评测，认真听取消费者意见，督促各地围绕问题、短板查原因、补漏洞，及时改进工作，提升消费者满意度。六是着力加强投诉数据统计分析和舆情监测，准确把握消费维权工作动态和着力方向，为相关机构开展消费维权工作提供有效参考。七是着力加强消费维权志愿者队伍建设，加强中消协“i维权”App平台建设，丰富功能，提升开放性、及时性，让消费者能够更好地参与到消费维权工作中来。（据中消协网站）

— 市场监管总局 —

严打口罩等疫情防控物资生产领域价格违法行为

国家市场监督管理总局于2月5日发出关于疫情防控期间严厉打击口罩等防控物资生产领域价格违法行为的紧急通知（以下简称《通知》），要求各级市场监管部门坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，提高政治站位，突出工作重点，明确责任分工，确保口罩等防控物资生产领域价格监管取得实效，用实际行动增强人民群众夺取抗击疫情胜利的信心和决心。

《通知》指出，各级市场监管部门要充分认识到做好防控物资保供稳价工作的极端重要性和万分紧迫性，坚决服从中央应对疫情工作领导小组及国务院联防联控机制安排，进一步扎实履行市场监管职能，积极支持增产扩能，全力保障口罩等防控物资生产供应，坚决维护市场价格秩序。

《通知》就全面加强口罩等防控物资生产领域市场价格监管提出三方面要求。一是摸清底数，加快排查，切实提高口罩等防控物资生产领域价格监管工作针对性和有效性，主动与有关部门、行业协会和企业加强沟通协调，加强调查研究，摸清辖区口罩等防控物资生产设备和原辅材料供应企业等基本情况，做到底数清、情况明。二是依法从重从严从快，严厉打击口罩等防控物资生产领域价格违法行为，不仅要加强对口罩等防控物资销售环节的价格监

管，还要加强生产设备和原辅材料供应全链条价格行为监管。三是积极倡议，引导企业主动承担社会责任参与社会共治，引导辖区口罩等防控物资生产设备和原辅材料供应企业加强自律，依法合规经营，积极参与总局倡导的“保价格、保质量、保供应”系列行动，自觉接受社会监督，发挥社会共治积极作用。

《通知》强调，各级市场监管部门要明确责任分工，确保口罩等防控物资生产领域价格监管取得实效。一方面要强化组织领导，迅速部署行动，把打击口罩等防控物资生产领域价格违法行为、加强防控物资市场价格监管纳入全国市场监管系统疫情防控工作总体部署，研究制定细化措施和行动方案，组织精干力量全面加大监管执法力度。另一方面要加强协同联动，提升工作合力，注重发挥职能优势，上下联动、各方协同、形成合力，在服务口罩等防控物资生产、供应方面主动担当作为，对新增产能的市场准入要特事特办、开通绿色通道，确保企业尽快开工生产。要灵活运用行政指导、行政约谈、提醒告诫等手段，督促企业守法诚信经营。要强化质量抽查结果运用，与价格监管同等发力，助力保供。各级市场监管部门对同一企业的监管要加强统筹，科学合理整合开展，减少对企业正常生产经营秩序的干预。（据市场监管总局网站）

— 最高法 —

用于疫情防治资金物资不得查封扣押

为保障疫情防控工作顺利开展，近日，最高人民法院下发《关于认真贯彻落实中央全面依法治国委员会第三次会议精神 切实做好防控新型冠状病毒感染肺炎疫情期间审判执行工作的通知》（以下简称《通知》），加强对各级人民法院涉疫情相关案件审判执行工作指导。

《通知》要求，各级人民法院和广大法院干警要认真学习贯彻习近平总书记在中央全面依法治国委员会第三

次会议上的重要讲话精神，切实把思想和行动统一到习近平总书记关于疫情防控工作的重要指示精神上来，坚决贯彻落实党中央决策部署。要认真学习领会《中央全面依法治国委员会关于依法防控新型冠状病毒感染肺炎疫情 切实保障人民群众生命健康安全的意见》，坚持以人民为中心的发展思想，做好疫情防控期间各项审判执行工作，为坚决打赢疫情防控的人民战争总体阻击战提供有力司法

服务和保障。

《通知》涵盖了刑事、民事、行政、执行、诉讼程序等方面内容。其中，在民事方面，突出强调依法平等保护各方当事人合法权益、服务保障疫情防控大局、维护经济社会发展的理念，坚持多元化解和诉源治理，强调人民法院要积极引导当事人调解协商、互谅互让、共担风险、共渡难关，有效化解矛盾纠纷。针对社会广泛关注的问题，如合同履行、医疗纠纷、产品质量、劳动争议等民事案件的处理提出指导意见，突出强调了坚持保护劳动者合法权益与维护企业健康发展并重、加强对医务人员合法权益的保护、严厉惩处制售假冒伪劣防疫物品等要求。

《通知》要求，各地法院暂缓对承担疫情防控任务的单位、人员以及场所、设备、物资、资金采取执行措施，对明确专用于疫情防治的资金和物资，不得采取查封、冻结、扣押、划拨等财产保全措施和强制执行措施，全力保障疫情防控工作。在诉讼程序方面，强调了疫情防控期间该延期审理的案件原则上延期审理，对于符合诉讼中止条件的案件，依法中止审理或执行，对于申请诉讼期间顺延的，要根据实际情况依法充分保障当事人合法权益。（据法制日报）



最高检发布首批十个 妨害新冠肺炎疫情防控犯罪典型案例

最高人民法院11日对外发布了首批十个妨害新冠肺炎疫情防控犯罪典型案例，共涉及抗拒疫情防控措施、暴力伤医、制假售假、哄抬物价、破坏野生动物资源等七类犯罪，都是检察机关刚刚办理的案件，且属于疫情防控期间常见易发的案件类型。

新冠肺炎疫情发生以来，全国检察机关积极主动履行检察职能，依法办理各类妨害新冠肺炎疫情防控犯罪案件，在介入侦查引导取证、审查逮捕、审查起诉各个环节依法把握违法行为与刑事犯罪的界限，正确处理严厉打击与依法办案的关系，从快从严查办了一批妨害新冠肺炎疫情防控违法犯罪案件，有力维护了社会秩序、保障了人民群众身体健康和生命安全。

据了解，十个案例中抗拒疫情防控措施犯罪三件，分别是四川南充孙某某涉嫌妨害传染病防治案、湖北竹山

刘某某涉嫌妨害公务案、浙江南浔王某某妨害公务案；暴力伤医犯罪一件，为湖北武汉柯某某涉嫌寻衅滋事案；制假售假犯罪一件，为浙江义乌邵某某、毛某某涉嫌销售伪劣产品案；哄抬物价犯罪一件，为广东廉江谭某某涉嫌非法经营案；诈骗犯罪两件，分别是浙江宁波应某某诈骗案、广东揭阳蔡某某涉嫌诈骗案；破坏野生动物资源犯罪一件，即广东韶关市刘某某涉嫌非法收购珍贵、濒危野生动物罪案；其他涉疫情严重暴力犯罪一件，为湖北通城毛某某、胡某某抢劫案。

最高检有关负责人表示，鉴于当前特殊的疫情形势，检察机关将坚决把疫情防控作为当前压倒一切的头等大事来抓，发挥各项检察职能，依法及时、从严惩治妨害疫情防控的各类违法犯罪，为坚决打赢疫情防控阻击战提供有力法治保障。（据新华网）

2月6日零时起 旅客在开车前退票不收取手续费

为加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，配合各地2月10日前灵活安排工作的措施，进一步方便旅客办理退票，中国国家铁路集团有限公司决定，自2020年2月6日零时起，此前在车站、12306网站等各渠道已购买的全国铁路火车票，旅客在开车前自愿改变行程需退票的，铁路部门均不收取退票手续费，购买铁路乘意险的一同办理。

对无法在网上办理退票的旅客，铁路部门继续推出



延长退票时限的服务措施。凡是于2月5日24时前使用现金购票或已于2月5日24时前换取纸质车票（含报销凭证）的旅客，如开车前无法到车站办理退票的，可延期至3月31日24时前办理退票；凡是火车票票面发站所在地车站进站通道关闭的，在进站通道恢复之日起30日内均可办理退票；退票须在购票地或出发地各车站办理，办理时继续免收退票费，铁路乘意险一同办理。

因各地学校开学时间不同，为方便学生旅客退票，铁路部门已于1月27日起，在办理学生票退票时均不收取退票手续费，购买铁路乘意险的一同办理。

铁路部门将密切关注各地复工、返校时间安排，根据客流变化，及时加开旅客列车，精心安排节后错峰返程运力，科学安排席位分布，组织车内旅客分散就座，近几日，旅客列车客座率将控制在50%左右。同时，进一步加强进出站旅客全面测体温和列车运行途中旅客测体温抽检，全力做好站车疫情防控工作。（据央视网）

— 民航局 —

1月24日前属自愿退票 航企可收手续费

针对部分旅客在1月24日之前自行办理退票，在民航局出台政策之后，要求补退手续费的现象，民航局运输司司长于彪昨天在新闻发布会上表示，民航局免费退票政策的重点是减少出行，而非给决定不出行的旅客提供经济补偿。相关政策出台前的退票行为属于“自愿退票”，航空公司可根据运输条件和客票使用条件，收取一定费用。

于彪解释道，按照“不溯及既往”的基本原则，航空公司可以不对政策出台之前的旅客补退手续费。如果航空公司愿退这部分旅客，民航局政策也不会禁止。

于彪介绍，免费退票政策实行以来，截至2月10日国内外航空公司共办理免费退票1900多万张，涉及票面总

金额超过200亿。在此期间，各航空公司及其销售代理人在没有法定义务的情况下，积极响应民航局提出的免费退票政策，勇于承担社会责任，同时也承受了巨大的经济损失。

于彪说，在疫情面前，航空公司和旅客一样都是利益受损者，我们希望广大旅客对于这次航空公司在抗击疫情中服从大局积极办理免费退票，同时还承担起大量紧急救援人员和物资运输任务，应该多给他们一些理解和认可。在国家遇到困难的时候，我们每个人都可能会有损失甚至牺牲，这就更需要我们对别人多一份理解，自己多一份担当。（据国新办网站）

— 文旅部 —

暂退部分旅游服务质量保证金

文旅部近日下发通知，进一步做好文化和旅游系统疫情防控工作，支持旅行社积极应对当前经营困难，履行社会责任，文化和旅游部决定向旅行社暂退部分旅游服务质量保证金

通知要求，暂退范围为全国所有已依法交纳保证金、领取旅行社业务经营许可证的旅行社，暂退标准为现有交纳数额的80%。被法院冻结的保证金不在此次暂退范围之内。自通知印发之日起两年内，接受暂退保证金的各旅行社应在2022年2月5日前将本次暂退的保证金如数交还。

各地文化和旅游行政部门要依据有关规定抓紧组织实施，自本通知印发之日起，一个月之内完成暂退保证金工作；要建立工作台账，指导和督促相关旅行社企业在全国旅游监管服务平台及时完成保证金信息变更和备案工作；要加强监管，对未按期交还保证金的旅行社要依法依



规查处，并记入企业信用档案。各地于2020年3月15日前将保证金退还情况报送文化和旅游部市场管理司。

（据中国日报）

— 文化和旅游部 —

推公共数字资源在线服务

新冠肺炎疫情发生以来，文化和旅游部加强系统内疫情防控工作，陆续出台相关政策措施，纾解疫情防控时期文化和旅游企业经营困难。近日，文化和旅游部在部门门户网站上增设“应对疫情支持企业发展政策措施”专题，及时发布文化和旅游系统防控疫情的重要政策文件，分类梳理各地支持文旅企业发展的相关举措。

为丰富疫情防控期间人民群众精神文化生活，文化和旅游部迅速调集整合数字文化资源，推出在线公共文化服务，并在此基础上进一步加大工作力度，通过部门门户网站升级推出“在线图书馆”“在线博物馆”“在线剧院”等专题，集中提供《国图公开课》《国家博物馆360虚拟

参观》《全国博物馆网上展览平台》《故宫数字文物库》等一系列在线公共文化服务内容，以及《谷文昌》《永不消逝的电波》《重渡沟》等一批优秀舞台艺术精品。近期，还将陆续推出在线群众文化、在线少儿文化艺术、在线非遗展示等专题，不断丰富线上文化资源，为打赢疫情防控阻击战发挥积极作用。

同时，为进一步做好在线政务服务，文化和旅游部推出“出行提示”服务，及时发布疫情防控期间各国旅行提示，为游客出行提供权威的信息。该项服务在文化和旅游部门户网站和“文旅政务”APP同步推出。

（据新华网）

— 两部委 —

确保应急运输车辆不停车、不检查、不收费

交通运输部、国家卫生健康委于2月12日联合印发通知，要求各省级交通运输、卫生健康主管部门切实简化疫情防控应急运输车辆通行证办理流程，落实好对应急运输保障人员不实行隔离措施，进一步做好交通运输保障工作，有力支撑疫情防控和企业复工复产。

通知要求，地方各级交通运输部门要认真落实《交通运输部关于切实保障疫情防控应急物资运输车辆顺畅通行的紧急通知》和《交通运输部关于疫情防控期间免收农民工返岗包车公路通行费的通知》要求，切实简化“新型冠状病毒感染肺炎疫情防控应急物资及人员运输车辆通行证”（简称“车辆通行证”）、“新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间农民工返岗包车通行证”（简称“包车通行证”）办理流程，通过政府网站、微信、电子邮件等便捷方式提供“车辆通行证”“包车通行证”统一式样，供承

运单位或驾驶人在本地自行打印、自行填写。

通知指出，严禁要求承运单位或驾驶人到任何交通运输部门履行审批程序，严禁要求在“车辆通行证”“包车通行证”上盖章。对持有上述通行证的车辆，要严格执行应急运输绿色通道政策，确保应急运输车辆不停车、不检查、不收费，优先便捷通行。

通知强调，地方各级交通运输部门要会同卫生健康部门，认真落实党中央、国务院决策部署，对短期向湖北省等疫情重点区域运送物资的司机、装卸工（包括邮政快递车辆司机、装卸工）等提供保障的人员，以及从事道路水路客运但未进入武汉市的司乘人员，经过体温检测符合规定的，在采取戴口罩等必要防护措施的前提下，不得采取隔离措施，坚决避免地方“一刀切”采取隔离措施影响交通运输保障工作。（据人民网）

— 国家邮政局 —

全国主要快递企业陆续恢复正常运行

记者近日从国家邮政局获悉，国内主要快递企业将陆续恢复正常运行状态，计划在2月中旬，快递业生产要恢复到正常产能的4成以上；到本月下旬，根据疫情变化和形势发展，继续提高产能比重。



据了解，疫情发生以来，国家邮政局组织中国邮政、顺丰速运、京东物流、中通快递、圆通速递、申通快递、韵达速递等企业开通了国内和海外两条抗疫救援物资“绿色通道”，确保医疗用品、设备等紧急物资第一时间运送至抗疫一线。同时组织企业增派人力、物力以及各类运输资源，号召在岗一线员工在保证自身健康前提下坚守岗位、加班加点，加大对武汉等重点地区的运力保障。

同时，国家邮政局还积极引导邮政、快递企业优化网络路由，针对抗疫医疗物资运输时效快、要求高等特点，先后增开北京、广州、深圳、杭州和潍坊等地至武汉的6条国内航空货运专线，仁川至北京、东京至武汉2条国际航空货运专线，利用多种方式将邻近地区救援物资集中至上述节点城市后，再通过专用货机第一时间运载至疫区。（据工人日报）

— 交通运输部等 —

加快推动复工复产 保障寄递车辆优先通行和末端投递

2月19日，交通运输部、国家邮政局、中国邮政集团有限公司发出紧急通知，要求加快推动复工复产、保障邮政快递车辆优先便捷通行、切实保障末端投递、加强一线从业人员防护，更好支撑疫情防控、物资运转、经济秩序恢复和保障人民群众生产生活需要。

通知指出，当前，疫情防控工作正值最吃劲的关键阶段。邮政快递承担着社会基本公共服务功能，是疫情防控期间的重点服务行业，对落实“六稳”要求、保障经济正常运转和人民群众基本生活需要具有十分重要意义。各地交通运输部门、邮政管理部门要加快推动复工复产。将邮政、快递复工复产放在优先等级，加快推进邮政快递企业和邮件快件处理场所、营业场所复工复产。

通知强调，各地交通运输部门要保障邮政快递车辆

优先便捷通行。各地交通运输、邮政管理部门要切实保障末端投递。要推动出台保障末端投递相关政策，努力满足人民群众正常寄递服务需求。低风险地区，要全面恢复正常寄递投递秩序。中风险地区，要在强化邮递员、快递员健康防护管理基础上，允许其进入小区、社区、物业等管理区域进行末端投递；在设立智能快件箱的管理区域，邮递员、快递员做好进出登记备案、体温检测、佩戴口罩等工作后，应允许其优先将邮件快件通过指定路径直接投递到智能快件箱；尚未设立智能快件箱的管理区域，要划定出特定区域用来收投邮件快件，推广定点收寄、定点投递、预约投递等经验做法，以减少人员直接接触。高风险地区，要为邮递员、快递员取件投递提供相关便利措施，不得一刀切禁止取件和投递。（据交通运输部网站）

— 商务部 —

将研究出台稳定汽车消费政策

“疫情对汽车行业的影响是阶段性的，随着疫情得到控制，生产生活逐步恢复，后期汽车的补偿性消费需求将显著增加。”商务部市场运行司副司长王斌近日在新闻发布会上表示，下一步，商务部将会同相关部门研究出台进一步稳定汽车消费的政策，并鼓励各地出台促进新能源汽车消费、增加传统汽车限购指标、开展汽车以旧换新等举措，促进汽车消费。

“汽车属于传统大宗消费品，在我国，40%左右的限额以上商品零售总额来源于汽车及其相关产品，而且车市去年以来销量持续负增长，疫情又进一步影响，所以出台相关政策稳定汽车消费显得更为迫切和重要。”贸促会研究院国际贸易研究部主任赵萍对表示，未来不排除有汽车方面的减税和补贴政策出台，包括新车购置补贴、以旧换新补贴等。



商务部市场运行司副司长王斌对此称，行业情况、工作日减少以及疫情等多种功能因素叠加导致1月汽车销量下滑，目前汽车销售网点开门营业和消费者的购买行为恢复较为迟缓，短期内汽车销售还将受到一定影响。

（据上证报）

北京发布商务楼宇、商场和餐馆疫情防控通告

从业人员工作期间须佩戴口罩

近日，市住房和城乡建设委、市商务局、市卫生健康委员会、市市场监督管理局、市城市管理综合行政执法局五部门联合发布《关于进一步加强商务楼宇、商场和餐馆疫情防控工作的通告》。通告要求商务楼宇、商超、餐馆和食堂入口处设置体温监测岗；各单位要优先采用自然通风，使用集中空调通风系统时，一般情况下应关闭回风，必须采用空调回风时，新回风比宜大于40%；单位食堂要安排错峰就餐，保持就餐间距。

通告要求，各商务楼宇、商场和餐馆的经营者、管理者，以及商务楼宇的使用单位，要成立疫情防控工作机构，专人负责防控。

各单位要落实本单位职工和从业人员抵京返京居家观察、隔离，以及健康监测登记、应急报告等有关要求，加强检查检测，确保身体健康。结合岗位特点配备口罩、体温计、消毒液等必要防护用品，并要求从业人员工作期间必须佩戴口罩。

各单位要按照要求，对公共部位、公共接触物品、重点区域进行清洁消毒。同时，要优先采用自然通风。有条件的可以开启排风扇等抽气装置以加强室内空气流动，保持空气流通。使用集中空调通风系统时，应保证系统运

转正常，一般情况下应关闭回风，保证新风供给量符合国家卫生标准和要求。必须采用空调回风时，新回风比宜大于40%。每周进行关键部件的清洗、消毒或更换。生活垃圾分类投放、分类收集、分类运输，专人负责，做到日产日清，不得随意倾倒、丢弃生活垃圾。

通告还要求，在商务楼宇、商超、餐馆和单位食堂入口处设置体温监测岗，对进入人员检测体温，并要求佩戴口罩。对未佩戴口罩的，进行劝阻；对有发热、干咳等症状者，要及时劝离，并告知其到就近医疗机构发热门诊就诊。对外来访客应当如实登记姓名、来源地、联系方式等信息。

同时，加强商场保洁和顾客提示。公共卫生间、电梯、收银台、手推车、存包箱柜按钮等与顾客接触较多的公用物品和部位，要坚持每日消毒，并视情况增加消毒频次。

餐馆和单位食堂也要加强管理，确保从业人员身体健康。每日早晚，要对从业人员检测体温和记录，督促其提供服务时佩戴口罩和一次性手套。保持用餐环境整洁和空气流通。（据北京日报）

北京到药店购买治疗发热、咳嗽类药品

要实名登记

近日，北京市药监局有关负责人再北京市新冠肺炎疫情防控工作新闻发布会上表示，北京市药监局督促药店对购买治疗发热、咳嗽类药品的顾客进行实名登记。顾客到药店购买发热、咳嗽类药品，需要登记姓名、住址、身份证号、联系方式、药品使用者症状等信息。

北京市药监局督促药店建立日报制度，把相关信息纳入社区防控工作。加强对经营场所的消毒，加强对药品储存和销售条件的管理，对于入店的人员，进行体温监测，引导有发热、咳嗽症状的患者到医疗机构就诊。有关

部门会加强对相关信息的管理。北京市药监局还督促药店

加强监管方面，北京市药监局将加大对重点企业、重点产品、重点环节的监督检查力度，严把产品检验关，加强对药品、医疗器械的监督抽检，对全市药品、医疗器械流通企业进货渠道、购销记录、储运条件等加强检查，与公安、市场监管等部门密切协作，共同打击非法制售假劣药品、医疗器械，虚假宣传、破坏市场秩序的行为。

（据新华网）

北京市单位食堂新型冠状病毒感染的肺炎 预防控制指引

春节假期马上结束，人员陆续返京，各级行政机关、企事业单位即将恢复正常工作状态，单位食堂也会随之开始运转，为做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，北京市市场监管局发布《单位食堂新型冠状病毒感染的肺炎预防控制指引》，提示各单位食堂做好疫情相关防控工作。

一、在单位就餐，食堂要科学合理安排用餐人员轮流就餐、错时就餐，提高用餐人员分散性。就餐期间要避免面对面就餐，尽量避免谈话交流并缩短就餐时间。也可以采用个人自带餐具，打餐后返回办公地点单独用餐的方式。

二、到食堂的就餐人员，要做好自我防护。就餐前按照“七步”洗手法规范洗手，坐下吃饭的最后一刻才脱口罩。

三、单位食堂应当坚持对从业人员进行每日晨检和体温监测，发现发热（37.3度以上）、干咳、四肢乏力症状的立即隔离并就诊，并对其接触的环境、物品进行消毒处理，在医院确诊前不得上岗。对发现的其他腹泻、手外伤等有碍食品安全情况的要调离工作岗位。

四、单位食堂应当加强从业人员个人防护，除要求职工穿戴工服、发帽等常规防护装备以外，还要在疫情防控期间，所有后厨操作人员和前厅服务人员佩戴口罩和一

次性手套并按时更换。

五、单位食堂应当加强食堂操作区域和就餐区域的环境卫生，每天要对食品加工区和就餐场所进行清洁、消毒和通风操作，就餐场所内要配备洗手消毒设施和自带餐具洗涤设施。

六、单位食堂要保证食材新鲜，落实进货查验和索证索票制度，做好采购、验收及台账登记工作。不采购无来源或不符合要求的食品 and 食品原料。严禁采购、使用病死或死因不明以及检疫不合格的肉类及其制品，严禁圈养、宰杀活的畜禽动物，严禁采购和制售野生动物及其制品。

七、单位食堂应当按照《餐饮服务食品安全操作规范》的各项要求，规范食品加工制作过程。不同类型的食品原料要分开贮存、分开加工；烹饪过程要做到生熟分开，烧熟煮透；餐饮具消毒要按照规范的流程进行，保证消毒效果。

八、单位食堂从业人员（包括管理人员）尤其是年后从外省返京的人员，单位食堂要严格按照《北京市人民政府办公厅关于落实“四方责任”进一步加强重点人群、场所和单位新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》要求，建立从业人员健康信息档案，按要求进行健康监测和隔离管控。（据北京市场监管局网站）

北京市11项优惠措施助力重点企业复工复产

为响应市委、市政府支持重点企业复工复产的号召，全力帮助重点企业解决招工难的问题，本市8家劳务派遣企业昨天发出倡议，倡议本市劳务派遣行业组建服务联盟，在新冠肺炎疫情防控的关键时期，为重点企业提供11项优惠措施，包括7项免费服务、优先推荐员工、减半收取招聘费、免收一个月管理费等。

为服务好重点企业，8家劳务派遣企业倡议本市劳务派遣

行业组建服务联盟，并郑重承诺：免费为重点企业发布招聘信息；免费为重点企业提供法律咨询服务；免费为重点企业员工提供心理疏导服务；免费为重点企业提供员工人事业务在线办理服务；免费为重点企业提供智能人力资源管理系统的的使用；免费为重点企业提供全国人事政策汇总在线查阅；免费为重点企业员工提供在线公益微课；优先为重点企业推荐员工；与重点企业合作代理招聘业务

的服务费减半收取；与重点企业合作劳务派遣业务的，免收一个月服务管理费；不提高为重点企业服务的临时性岗位人员和“共享员工”的价格，尽力降低企业用人成本。

据了解，重点企业是指经人力资源社会保障、发展改革、经济和信息化、国有资产、商务等部门确认的重点企业，包括北京市行政区域内生产应对疫情使用的医用物资企业（含医用防护服、隔离服、防护口罩生产企业）、所需重要原辅材料生产企业、重要设备制造和相关配套企业；重要生活必需品的骨干生产企业、重要医用物资收储企业、防疫信息通讯设备和服务系统提供企业以及上述物

资的重点运输销售企业等。一家劳务派遣企业负责人介绍，通过11项优惠措施，重点企业如果招用100名工人，平均可节省招聘资金2万元左右，节省劳务派遣管理费1.5万元左右，节省各类附加服务费15万元左右。

8家劳务派遣企业分别是北京外企人力资源服务有限公司、中智（北京）人力资源服务外包有限公司、中国国际人才开发中心、上海市对外服务北京有限公司、领天英才（北京）企业顾问有限公司、北京京才人才开发中心有限公司、北京东方慧博人力资源顾问股份有限公司、北京市保安服务总公司。（据北京日报）

— 市商务局 —

批发市场等5类场所应摘掉门帘

商品交易市场、批发市场摘掉门帘、尽量避免乘坐厢式电梯、加油站提倡加油不下车……2月20日，市商务局发布商品交易市场、批发市场、商超配送物流、加油站、美发美容等5个领域疫情防控指引。指引中建议，商品交易市场、批发市场摘掉门帘，避免反复触摸造成的疾病传播风险；建议去这些场所，尽量避免乘坐厢式电梯，乘坐时应佩戴一次性医用口罩；加油站提倡“加油不下车，开票不进店，购物不接触”。

市商务局在指引中表示，商品交易市场、批发市场、加油站、商超配送物流企业以及美发美容企业摘掉门帘，在保持室内温度的情况下，手动大门尽量保持开启状态，避免反复触摸造成的疾病传播风险。

在商品交易市场防控指引中，还要求各市场坚持对入市人员“第一道关口”的严格把控，包括对进入市场人员测体温、要求佩戴口罩等；并采取有效导流分流措施，避免人员密集。使用集中空调通风系统时，应关闭回风系统，使用全新风运行。严格经营场所内自动扶梯、厢式电梯，地下车库、卫生间、就餐场所、服务台、自动售货机等设施设备及公共特定空间的防疫管控。建议尽量避免乘坐厢式电梯，乘坐时应佩戴一次性医用口罩，电梯按钮及自动扶梯扶手等经常接触部位应每日消毒。

加油站经营防控指引要求加油工作遵循“减少接触，保持安全距离”原则，提倡“加油不下车，开票不进店，购物不接触”的做法。同时，为直接服务于疫情防护

的车辆，开辟绿色通道，为防控工作争取时间。

根据批发市场经营防控指引，批发市场要对进场车辆按照有关规定进行消毒处理，对疫情期间去过湖北及其他疫情严重地区的车辆，要严格按疫情防控应对要求，实施隔离管控。所有管理人员、经营商户尽量不去湖北，主要到非重点疫区采购蔬菜等生活必需品。对隔离时间未到商户摊位、店铺，采取临时封闭措施。

美发美容行业经营服务指引对服务面积、消毒次数等做了规定。按照要求，美容美发企业应保持工位间安全距离，避免人群聚集，每个工位的服务面积不小于2.5平方米，座椅间距不小于1.5米。剪刀、梳子、推子等理（剪）发工具应一客一用一消毒。毛巾、围布等公共用品应一客一换一消毒。

（据北京日报）



— 市住建委 —

坚决防范群租可能引发的疫情传播风险

“针对当前疫情防控的形势，以及群租可能容易引发疫情传播的风险，我们建立了违法群租房接诉即办快速响应机制。”近日，在北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会上，北京市城建研究中心主任倪娜说，第一时间对12345热线投诉举报、以及舆情反映的线索进行排查。市住建委表示，要注意方式方法，依法妥善安置承租人，从常规违法群租房治理的“以治为主”提升到“以防为主，防治结合”，坚决防范群租可能引发的疫情传播风险。

市住房和城乡建设委于1月30日印发《关于加强本市租赁中介行业疫情防控的通知》，要求各企业将疫情防控工作纳入社区防控体系，严格落实社区各项防控措施。租赁中介企业要积极履行社会责任，明确本企业疫情防控责任人和联系人，主动向所在社区报到，服从社区防控工作安排，同时积极配合社区摸排往来人员情况，向社区提供出租房屋和承租人动态信息，告知房屋承租人抵京后及时向在京居住地社区报告。租赁中介企业还要切实加强本企业在京员工疫情防控管理，建立员工健康状况台账，并每日向社区报告，确保所有租赁中介行业的从业人员纳入社区

防控管理。

市住房城乡建设委作为北京市违法群租房整治工作专班牵头单位，又于2月12日印发《关于做好违法群租房整治中疫情防控工作的通知》，要求将违法群租房整治工作纳入社区防控体系，进一步强化住房租赁企业的出租房屋管理主体责任，要求租赁企业督促承租人向社区报到，配合社区摸排往来人员情况，向社区提供出租房屋和承租人动态信息，服从街乡镇防控工作安排。

建立“接诉即办”快速响应机制，各街乡镇、社区对12345市民服务热线、媒体舆情发现的违法群租房线索要第一时间上门排查。组织对新冠肺炎救治定点医院及外来人员就诊较为集中的三甲医院周边小区、群众反映群租房多发易发小区，进行重点排查。

通知强调以防为主，坚决防止群租人群可能引发的疫情传播风险。对于排查发现的违法群租房，应确认房屋内全部承租人已在社区完成个人信息登记工作并纳入社区防控体系。对于违法群租房的处置，要注意方式方法，必须依法妥善安置承租人，并做好相关信息登记。

（据北京日报）

— 市教委 —

线上教学不得超时 加强信息保护

市教委近日发出关于疫情防控期间以信息化支持教育教学工作的通知，明确要求各单位要对课程内容、教学过程和平台运行开展监管，延期开学期间的在线教育不得上新课，不得超纲、超标，不增加学生、教师和家长负担。要合理安排线上教学时长，一般应少于线下课时；鼓励高校推动网课学分互认。网上学习还要加强个人信息保护，不得超范围采集个人信息。

疫情期间，“德育课”将每日一课。本市遴选知名教师录制了一批网络德育课程。各区教委还指导幼儿园利用“互联网+”方式开展家园共育、亲子互动等形式多样的活动。针对“网络堵车”等问题，本市将加强市、区、校基础网络、数据机房、云服务的运行维护，主动会同网络服务商制定工作方案，做好网络运行分析检测，发现问

题及时解决，为各类在线教育服务提供稳定可靠的运行条件。确保各级教育视频会议系统安全运行，为及时传达工作部署和指挥疫情防控提供支撑。

市教委明确，要合理安排线上教学时长，一般应少于线下课时，延长课间休息时间，适当增加艺术欣赏、体育锻炼和家庭劳动等活动，保护学生视力。在线服务平台提供者要采取安全有效手段，防范和制止有害信息传播，保护学生身心健康。

市教委表示，各单位要落实网络信息安全主体责任和网络安全等级保护制度，加强网络安全管理和技术保障能力。要求在网上学习过程中，要加强个人信息保护，选用第三方平台和服务的应明确个人信息使用规则，不得借机超范围采集个人信息。（据北京晚报）

发“疫情财”的虚假宣传理当严惩



史奉楚

近日，各地市场监管部门相继查处了一批虚“情”假“疫”违法广告。如河北圆成生物技术有限公司通过微信朋友圈发布“抗新型冠状病毒”“产品杀灭体内有害菌群，对抗新型冠状病毒”字样的“本元草方”产品广告，被认定为虚假广告，罚款100万元。浙江省临海市金某在其淘宝网“ULG 岛叔眼镜工作室”发布“专家钟南山推荐超大框防风镜防飞溅口水唾沫男女挡烟灰汽车护目镜”等内容，已被立案调查。（2月19日《中国消费者报》）

在疫情防控情势依然严峻，全体民众均关注如何有效防控疫情的大背景下，任何有助预防、抑制新冠肺炎的药物、保健品、食品、医疗器械都可能吸引公众眼球，甚至引发抢购潮。因而，不乏商家搭上预防新冠肺炎的顺风车，夸大产品功效，误导消费者购买使用大发“疫情财”。对此，监管部门须及时查处并严肃处理，让谋取不义之财且间接“谋财害命”的商家尝到苦果。

当前，预防和治疗新冠肺炎的药物有待研发，现有的药物是否具有疗效，疗效如何，则有待医疗专家根据临床结果做出判定。因此，在没有权威证据证实以前，谁也不能擅自发布任何药品或者其他产品能否预防或抑制新冠肺炎的论调。这既是对疫情防控、社会秩序、公众知情权的负责，也是对自我的负责。如果信口开河，随意蹭预防疫情的流量，发布与疫情有关的虚假广告，显然需要承担法律责任。根据广告法和医疗器械监督管理条例，药品或医疗器械广告必须真实合法，不得含有任何虚假、夸大、误导性内容，不得有表示功效、安全性的断言或者保证，不得说明治愈率或者有效率，不得利用广告代言人作推荐、证明。

由此可见，在没有科学数据支撑的情况下，就随意打出预防新冠肺炎的广告，甚至打出“钟南山推荐”的旗号，显然是虚假广告无疑。这样的虚假广告是在拖疫情防控的后腿，给疫情防控添堵添乱，甚至在一定程度上属于“谋财害命”。试想，如果有消费者受到欺诈后购买使用了这些原本不具备预防功能的口罩或护目镜，进而“放心”外出，反而增加了感染风险。

在疫情防控的关键时期，普通人不能像医护人员那样冲向抗疫一线，但至少可以不为疫情防控添乱。作为商家，其赚取利润无可厚非，但打着预防新冠肺炎的旗号给自己的产品贴金就是不厚道的既恶又坏，再拉上毫不知情的专家钟南山为其背书，则更会让无辜的专家名誉受损，让不知情的消费者受骗。

当所有人都期望疫情尽快结束，特效药尽快问世时，这些假借抗击疫情的虚假广告就显得格外刺眼又丑陋。根据广告法等相关规定，发布虚假广告的，最高可处200万元罚款，可以吊销营业执照，撤销广告审查批准文件，医疗机构发布虚假广告的，还可吊销诊疗科目或医疗机构执业许可证。此外，违法商家还应对受到欺骗的消费者承担退一赔三或退一赔十的赔偿责任。作为监管部门，特殊时期当以更加严格的监管和更加严厉的处罚惩戒这些顶风作案，破坏抗疫大局，侵害公众合法权益的“抗新冠肺炎”广告。（北京青年报）



殷呈悦

10只口罩卖850元被重罚一点不冤

因大幅提高口罩售价，北京济民康泰大药房有限责任公司丰台区第五十五分店将被北京市场监管局处以300万元行政处罚。这是肺炎疫情防控以来，北京市监管部门开出的首张重磅罚单。此前，这家药店将每盒十只装、进价为200元的口罩，大幅提价到每盒850元对外销售，而同时期该款口罩的网络售价仅为每盒143元。

肺炎疫情爆发后，口罩成为紧俏商品。因为需求量巨大，个别不良商家囤积居奇，借机抬价，既给老百姓增加了不必要的负担，也加剧了市场供应矛盾。近日，各地监管部门在加大口罩供应的同时，也加大了对哄抬物价行为的查处力度。仅就北京来说，自1月23日以来，已累计对31件价格违法案件立案调查。近日，天津市市场监管委也向一家销售高价口罩的药店送达了行政处罚听证告知书，拟给予其300万元的行政处罚。按照《价格违法行为行政处罚规定》，哄抬价格，推动商品价格过快、过高上涨，情节严重的处50万元以上300万元以下的罚款。不知道两家药店高价出售口罩，挣了多少昧心钱，但300万元的顶格处罚，怕不是卖口罩能够挣回来的。

300万元罚单很重，却一点不冤。当前，肺炎疫情依旧严峻，口罩是普通人隔离病毒、自我保护不可或缺的“铠甲”。非常时期，商家更应彰显社会责任，想方设法保障供给，向消费者提供平价口罩等医疗物资。部分黑心商家却利欲熏心，反其道而行，以十倍甚至是数十倍的价格出售口罩。如此大发国难财，破坏的不仅是公平公正的市场秩序，也让民众感到心塞和愤怒。难道在这些商家心中，利润的砝码竟可与抵抗疫情一起衡量取舍？从各地消费者发布的口罩涨价视频中不难看出，这类药店已是人人喊打的“过街老鼠”。面对蒙蔽良心、唯利是图的商家，监管部门就是要及时出手，发现一起，查处一起，不容这类趁火打劫、大发疫情财的行为再次发生。

300万元罚单，是给民众一份交代，也是给其他商家敲一声警钟。早在1月22日，北京市市场监管局就发出“市场价格行为提醒书”，要求严肃查处借疫情防控之机操纵市场价格、价格垄断、散布涨价信息、哄抬价格、囤积居奇等价格违法行为，并特别提醒各经营者及相关单位，加强价格管控，稳定价格水平。在各地监管部门一次次提醒之下，仍有不法商家铤而走险、坐地起价，其中除了利润驱使，还有侥幸心理作怪。商家若是挣昧心钱，就要罚到其心疼，面对300万元罚单，但愿其他商家能吸取教训，三思而行。

令人欣慰的是，同样是口罩，与不良商家发国难财形成鲜明对比的，是众多好心人的温暖捐赠。湖南常德一位农民，将抵工钱的1.8万只医用口罩全部捐了出来，分文不取，不求表扬；南昌一名餐厅老板，将上万只口罩发放行人；还有年轻人冒雨悄悄给派出所送去口罩……疫情面前，没有人是旁观者。不能要求商家无私奉献，但也决不容许趁火打劫。不论是商家还是普通民众，只有团结一心，才能尽快“刹住”疫情蔓延的脚步。（北京晚报）

莫把“停课不停学”的好经念歪



赵婀娜

为阻断疫情向校园蔓延，教育部要求2020年春季学期延期开学，并提出利用网络平台，“停课不停学”。各地、各校以及以在线教育机构为代表的社会力量纷纷响应，一些学校陆续开展网上教学，多家在线教育机构上线免费课程。

“停课不停学”对保障正常教学秩序和维护社会稳定意义重大，但也要防止落实和执行过程中的异化和走偏。有一线教师反馈，个别学校超前讲授，以“不停学”之名，行提前教学和假期补课之实；个别在线教育机构和平台提前上线新学期学习资源，以免费公益之名，行市场推广之实，不仅给仍处于假期中的学生增加额外负担，导致新的“教育焦虑”，也让“停课不停学”的内涵被曲解，背离了假期定位和政策初衷。

如今，部分省份已将开学时间延迟至3月1日之后，面对延长的假期，尽快明确“停课不停学”的科学内涵，杜绝乱象，确保“停课不停学”好经不被念歪，已成当务之急。

首先，要严格遵守假期规定，确保假期属性。严格意义来讲，只要各地没有宣布正式开学，就仍处于假期当中，相关教学安排，特别是义务教育阶段的教学安排就需符合假期定位。个别学校把疫情期间看成“弯道超车”的机会，在原有寒假作业基础上布置新的在线学习内容，还有一些家长要求孩子大量学习在线教育机构提供的免费学科类课程，都在一定程度上给学生增加了额外负担。从这个角度来说，日前发生的小学生“组团”给一些在线教育平台和工具打“1星差评”，留言“还我假期”就不难理解了。

其次，要明确“不停学”究竟该“学”什么。因为疫情，这个假期承载了特殊而厚重的教育使命。在寒假和延期开学阶段，广大教师、机构应以身心健康为核心倡导对学生进行生命教育、科学教育、健康教育、艺术教育等，通过引导学生自主阅读、自主锻炼、自主劳动、自主探究，实现更有价值的自主成长。

当然，也要避免“停课不停学”形式化、简单化。有基层老师反映，个别学校要求老师在假期中每天给学生在线布置任务、监督学习，还有个别学校要求全体教师录制视频课程，无论适合与否、擅长与否，这都有过犹不及之嫌。

“停课不停学”需进行顶层设计和科学部署，何时开始网上学习、甄选怎样的网络课程内容、如何进行优质资源整合、推送，对相关技术平台与系统进行遴选，都需要教育部门科学设计、严谨推进。

每临大事有静气，教育尤其是如此。我们期待，在这个特殊的假期，更多学校、在线教育机构、家长能保持一份静气与定力，让教育能始终沿着情怀、温度的方向稳健前行。这不仅是学生之需，也是未来之需，国家和民族之需。

（人民日报）



任冠青

趁疫情涨房租？房屋中介应有基本温情

这两天，有网友反映：疫情期间，部分房产中介在安排续约时对房租有较大幅度上涨，给日常生活带来了较大的不便。据《新京报》报道，针对近期媒体关注自如租客租金有浮动的情况，租赁平台自如方面回应称，续约整体平稳，出现个例多为长租换短租导致。同时，为解决租客租房难题，自如也将为2月长租改短租的用户提供一定的便利措施。

不管在什么时候，我们都要尊重市场规律，让市场在房租价格调整中起主导作用。但是，对于中介来说，也应当保持基本的公共关怀，履行社会责任，不让自己的客户们寒心。

岁末年初，常常是不少人选择换租的重要节点。可是，今年这个时候因疫情与往常有所不同。一些人出于工作安排和自身安全的考虑，推迟了返回工作城市的时间，选择在家乡居家隔离。此时，若是面对突如其来、动辄成百上千元的月租金上涨，人们难免会觉得难以接受。

然而，此时选择退租搬家也是困难的，因为在一个地方固定生活过一段时间后，人们必然面临行李堆积、搬家麻烦的问题；临时性的通知，也会让人手足无措，难以找到合适的房源。必须承认，面对这些显而易见的麻烦，不少租客陷入了困境。

在疫情特殊时期，房屋中介应当意识到自己的社会责任，体谅租户困境，为房租涨价设置合情合理的界限。事实上，在此次疫情防控阻击战中，不少房屋中介公司也希望贡献自己的一份力量，提供力所能及的帮助。比如，一些公司会为武汉医护人员提供免费床位住宿，启动租客行程健康信息征集，配合社区联防等。

这些行动，都为人们带来了更多温情，也能为防疫工作的推进助力。可是，如果说这些行动显示了相关企业与社会同舟共济的情分，那么尊重普通租户的基本权益，则更应该是它们的本分。事实上，在不对自身运营产生过大影响的前提下，房屋中介采取一定便利措施，减少租客不必要的折腾，同样是在关注民生保障，为抗疫工作做贡献。

这样的便利措施，可以体现在一个个细节的关照之中。比如，即使出于成本考量，房屋中介不得不选择上涨房租，也应该有所节制，避免明显的“坐地起价”。正如很多网友所说的：他们并不要求完全的房租持平，但是，过高的涨幅让他们难以接受。特殊时期，对于房屋中介的涨价行为，每一个租客的心中都有一杆秤，人们最终也会做出自己的判断，用脚投票。因此，为了自身的行业口碑和长远利益，相关企业应当在关键时刻坚守行业伦理底线。

同时，面对疫情时期租客无法及时返程换租的情况，房屋中介也可以根据现实变化，推出更为灵活恰当的措施。例如，可以与租客协商，以优惠或免费方式，提供疫情时期的换租缓冲期。让人们有所准备，体面换租。此外，还可以通过提供疫情补贴、减免服务费等方式，减轻租户的生活负担。

当然，面对房租上涨过快、涨幅过大的问题，除了房屋中介的行业自律和自觉，仍然需要加强相关体制机制建设，加快推进住房租赁立法。同时，要加强房地产、金融等相关领域的市场监管，扩大市场供给，调节供需矛盾，从根源上解决问题。

在此次的疫情防控阻击战中，各行业各方面只有团结一致，各尽其力，才能取得最终的胜利。对于房屋中介来说，保持基本的社会温情，不乱涨价，为租户提供更多便利条件，就能为疫情防控做出最务实的贡献。（中国青年报）

中消协倡议广大消费者：

科学防疫 理性购物 依法维权 主动监督

疫情来袭，没有人能够独善其身；防控疫情，每个人都应同舟共济。当前，疫情防控正处在关键阶段，为凝聚你我力量、共渡抗疫难关，中国消费者协会向广大消费者发出倡议：科学防疫，理性购物，依法维权，主动监督，为打赢这场疫情防控的人民战争贡献一份力量。

科学防疫，比定力

面对扑面而来、形形色色的防疫信息，消费者务必擦亮眼睛、保持定力，尽量通过国家和地方卫生健康部门等官方渠道获取疫情最新进展及有关防控信息，不轻信、不购买、不使用未经官方认可的所谓防疫抗疫药品，按照官方推荐的防疫措施积极做好个人防护。选择资质齐全、渠道规范的正规商家购买防疫用品，注意查看标识标签，保存好相关购物凭证。面对疫情，冷静对待，科学防疫，莫要盲目相信虚假夸大的信息而上当受骗，更不要无据散播、推波助澜、连累他人。



理性购物，不哄抢

疫情与春节假期交错，商品供应和物价出现了短期波动。随着政府强力保证供应措施的落实和企业逐步复工，商品供应已经基本恢复正常。对于我国蔬菜、肉蛋奶、粮食等生活必需品消费的强大市场能力，消费者应当充满信心，理性消费，按需购买，避免因哄抢而造成暂时物资周转困难和局部供求失衡，也避免因大量囤积而导致资源浪费、得不偿失。

依法维权，莫急躁

受疫情影响，消费者不得已取消或变更了事先预订的旅游、出行、餐饮、娱乐等消费活动，尽管有关部门和行业及时出台了减免消费者损失的退单政策，但由于假期退单集中、客服人员不足以及售后服务涉及环节多、退单政策不一等诸多客观因素，导致部分消费者的诉求没有得到及时满足。中消协提醒广大消费者，保存好有关消费记录和凭证，本着公平原则，冷静耐心与经营者进行沟通，表达自身合理诉求。对于故意不遵守承诺、拖延推诿履行义务的经营者，消费者要及时寻求当地消协等维权机构帮助（各地消协联系方式见中消协网站和官方微博），依法维护自身权益，莫要急躁上火、导致免疫力降低。

主动监督，保平安

健康平稳的市场秩序是广大消费者平安度过疫期的有力保障。消费者依法享有对商品和服务进行监督的权利。中消协呼吁消费者主动参与消费监督，对于部分经营者恶意囤积、虚假宣传、哄抬物价、以次充好、拒不履责等不法行为，消费者可以拨打12315，积极向有关主管部门举报，为“保价格保质量保供应”、平安度过疫期，共建共享良好的消费环境。（中消协）

如何消除“口罩恐慌”？

中消协联合中纺协帮消费者算了笔“口罩账”

在全国抗击新型冠状病毒肺炎疫情的形势下，口罩成为必需消费品，甚至有人把口罩上升到了“战略资源”的层面。药店断供，限量供应，买不到合适的口罩甚至买不到口罩，这些都成为消费者关注的热点问题。结合目前广大消费者对口罩需求迫切的情况，中国消费者协会联合中国纺织品商业协会综合分析各方信息，帮消费者算了笔“口罩账”。

一、消费者对口罩产品要有正确认知，不必追求最高等级，应正确使用，避免浪费。

市场上不同等级的口罩有不同的防护能力，医用防护口罩等适用于专业的医护人员在特殊岗位上使用，一般情况下消费者使用普通医用口罩即可满足基本防护要求，日常防雾霾口罩也有一定的防护效果。棉纱口罩、海绵口罩和活性炭口罩对预防病毒感染无保护作用。除此之外，消费者还应按照官方推荐指导方法正确使用口罩，避免浪费。

二、口罩短期内出现紧俏甚至断供，原因是原需求不足无备货及生产尚未恢复。

对于大多数消费者而言，口罩不是生活必需品，在药店等也不属于大宗储备商品，所以前几年还有口罩厂由于订货不足而转产的情况存在。疫情发生后，口罩短时间需求爆增，又受春节停产及工人返乡影响，口罩产能受到限制，甚至未达到正常产量的一半，加之部分单位、消费者恐慌性购买囤积，客观上也加剧了目前口罩短缺的情况，造成了口罩短时间内供需矛盾突出，消费者应对此有客观认识。

三、口罩国内产能提升及进口双提速，短时间内供应量将大增。

口罩不属于大宗常用物资，前期国内很多口罩生产企业产能利用不足。随着节后各地陆续复工，全国的口罩产能将得到迅速提升。部分企业已经启动7天24小时全产能生产。一条生产线提高至原来3倍产能。同时原有的大量非医用口罩生产企业，在完善了净化、消杀菌等工序后，经检验合格即可以生产普通

医用口罩，国家有关部门已开通了相关生产资质的快速审批通道。目前国家在保证口罩生产的原辅料方面已经加大了供应力度，可以在短时间内成倍扩充口罩产能。为打消口罩企业产能过剩的担心，国家有关部门推出了过量收储的政策。对符合我国抗疫情需求的非国标口罩，也已经打开了海关的绿色通道，大量进口满足国内需求。

四、口罩按需求定量供应正缓解“口罩恐慌”，引入新配送模式将效率更高更公正。

部分地区已通过居委会、药店等形式向消费者免费定量发放口罩，正在缓解“口罩恐慌”。为避免在领取时发生人群聚集等情况，还推出了身份证登记制、分时领取、个人间距不得少于2米等规定。目前的传统配发方式有助于缓解“口罩恐慌”，为进一步减少因领取口罩而引发的人员聚集传播风险、减少环节、提高效率，建议拓展采用外卖、快递及电商平台等配送渠道，以更好实现及时精准配送和均质化服务，并有利于口罩发放工作接受社会监督，使防疫物资物尽其用。

五、对生产销售假冒伪劣口罩产品的不法行为加强监督防范。

在目前口罩整体供应与消费者需求之间存在突出矛盾的情况下，一些黑作坊生产的假冒伪劣口罩也可能借机流入市场。劣质口罩不仅不能起到防护作用，还可能损害消费者身体健康。在此提醒广大消费者购买口罩时提高警惕，可以通过大众媒体了解掌握口罩鉴别方法，避免上当受骗。中国纺织品商业协会官网（<http://www.cttu.org>）可查询目前国内主流的口罩生产企业。消费者如果对自己所购口罩品牌、质量有疑问，可向相关企业进行查询。我们鼓励遇到销售假冒伪劣口罩行为的消费者主动向有关监管部门举报，中国消费者协会也将依法帮助消费者维护自身合法权益。（中消协）

使用酒精、84消毒液，记住这些很重要！

据新型冠状病毒感染的肺炎诊疗相关文件，75%乙醇、含氯消毒剂、过氧乙酸等不受特殊管控的消毒产品可有效灭活病毒，越来越受到社会的广泛关注。与此同时，消毒产品还具有易燃、毒害、腐蚀等危险特性，如果使用储存不当，极易引发火灾、中毒、灼伤等安全事故。为规范市民居家安全使用消毒产品，北京市应急管理局提示如下：

酒精安全使用注意事项

乙醇俗称酒精，在常温常压下是一种易燃、易挥发的无色透明液体，酒精蒸气与空气可以形成爆炸性混合物，遇明火、高热可引起爆炸燃烧。酒精蒸气比空气重，能在较低处扩散到较远的地方，遇火源会着火回燃。在没有明火的前提下，酒精自燃温度在323℃，超323℃以上会自燃。酒精在空气中爆炸极限为3.3%~19%，当空气中的酒精含量达到3.3%以上，遇到火源会发生闪爆；当达到19%，温度等于或大于13℃以上时，遇到火源就会闪燃。

使用安全提示：

1.注意通风。在室内使用酒精时，需要保证良好通风，使用过的毛巾等布料清洁工具，在使用完后应用大量清水清洗后密闭存放，或放通风处晾干。

2.正确使用。使用前彻底清除使用地周边的易燃及可燃物，使用时不要靠近热源、避开明火。给电器表面消毒前，应先关闭电源，待电器冷却后再进行。如用酒精擦拭厨房灶台，要先关闭火源，以免酒精挥发导致爆燃。酒精每次取用后，必须立即将容器上盖封闭，严禁敞开放置。

3.适量储存。酒精是易燃易挥发的液体，居民在家中用酒精消毒时，建议购买民用小包装的医用酒精，单瓶包装不宜超过500毫升，绝不要在家中大量囤积酒精，以免留下安全隐患。

4.安全存放。酒精容器应首选玻璃或专用的塑料包装储存，并必须有可靠的密封，严禁使用无盖的容器。剩余酒精存放时特别要注意盖紧盖子，避免挥发，要避光存放在阴凉处，不要放在阳台、灶台、暖

气等热源环境中。

5.加强教育。有幼儿的家庭，酒精应该放在小孩触摸不到的地方，避免误服。对于年纪稍大的孩子，家长可以给孩子讲解酒精的特性，教育孩子不要玩弄酒精，更不能用火点燃。

6.应急处置。如果酒精遗洒，应及时擦拭处理。酒精意外引燃可使用干粉灭火器、二氧化碳灭火器等进行灭火，小面积着火也可用湿毛巾、湿衣物覆盖灭火。如在室外燃烧，可以使用沙土覆盖。

含氯消毒剂安全使用注意事项

含氯消毒剂是指溶于水产生具有灭杀微生物活性的次氯酸的消毒剂，其灭杀微生物有效成分常以有效氯表示。这类消毒剂包括无机氯化物（如84消毒液、次氯酸钙、氯化磷酸三钠等）、有机氯化物（如二氯异氰尿酸钠、三氯异氰尿酸、氯铵T等）。含氯消毒剂具有一定的氧化性、腐蚀性以及致敏性，过量或长期接触可能会致人体灼伤，与其他物质混用，有可能发生化学反应引起中毒。

使用安全提示：

1.采取防护。含氯消毒剂一般具有很强的刺激性或腐蚀性，如果长时间直接和人体接触，对人的皮肤和黏膜有较大的刺激，调配及使用时必须佩戴橡胶手套。

2.正确使用。含氯消毒剂严禁与其他消毒或清洁产品混合使用。如84消毒液与洁厕剂混合，会产生有毒气体，刺激人体咽喉、呼吸道和肺部而引发中毒。

3.规范用途。含氯消毒剂的漂白作用与腐蚀性一般较强，严禁与酸性物质接触，最好不要用于衣物的消毒，必须使用时浓度要低，浸泡的时间不要太长。

4.安全存放。含氯消毒剂应储存于阴凉、通风处，远离火种、热源，避免阳光直射，并应该放在小孩触摸不到的地方，避免误服。

5.应急处置。皮肤沾染含氯消毒剂原液时，必须立即用大量流动清水冲洗，眼部溅到含氯消毒剂时要用清水或生理盐水连续冲洗，并迅速送医院治疗。误

服者可立即喂食牛奶、蛋清等，以保护胃黏膜减轻损害，然后进行催吐，并马上送往医院进行救治。

过氧乙酸安全使用注意事项

过氧乙酸消毒剂是一种强氧化剂，为无色液体，有强烈刺激性气味，具有酸性腐蚀性，必须稀释后使用。过氧乙酸可分解为乙酸、氧气，与还原剂、有机物等接触会发生剧烈反应，有燃烧爆炸的危险。

使用安全提示：

1.采取防护。应严格按照所购入的过氧乙酸消毒液的浓度和使用说明进行稀释，稀释及使用时必须佩戴橡胶手套，操作要轻拿轻放，避免剧烈摇晃，防止溅入眼睛、皮肤、衣物上。

2.正确使用。过氧乙酸消毒液具有一定的毒性，在进行室内喷洒消毒时浓度不宜过高，以免危害人体。在进行室内熏蒸消毒时，人员应撤离现场，熏蒸结束室内通风15分钟后人员方可进入。过氧乙酸对金属有腐蚀性，不能用于对金属物品的消毒。

3.安全存放。过氧乙酸消毒液应储存于阴凉、通风处，远离火种、热源，避免阳光直射，并应该放在小孩触摸不到的地方，避免误服。

4.应急处置。皮肤沾染过氧乙酸消毒液原液时，必须立即用大量流动清水冲洗，眼部溅到过氧乙酸消毒液时要用清水或生理盐水连续冲洗，并迅速送医院治疗。

(北京市应急局)

疫情期间，谨防线上教学培训骗局

寒假以来，为切实做好教育系统新冠肺炎疫情防控工作，各地教育部门、学校相继延期开学并因地制宜积极开展线上教学。近期，据一些中小学生家长反映，有人通过班级微信群、QQ群等媒介假冒学校教师或班主任身份，以延期开学和组织开展线上教学为由发布诈骗信息，要求学生家长通过微信、支付宝等网上支付方式缴纳各项费用，致使部分家长上当受骗。

在此，我们提醒，延期开学期间，教育部整合国家、有关省份和学校优质教学资源，开通国家中小学网络云平台和中国教育台电视空中课堂及部分省份网络学习平台，并提供有关教材电子版、“人教点读”数字教学资源库等学习资源，均为免费提供。建议广大中小学生和家長，在积极做好疫情防控、有序开展线上学习的同时，对借此名义收取相关费用的行为，一定要提高警惕，增强防范意识，以免上当受骗，遭受不必要的经济损失。一旦发现可疑情况，应及时向学校和老师反映，并保存好相关证据、及时报警。

在此，我们重申，各级教育部门和学校要认真贯彻落实《教育部办公厅 工业和信息化部办公厅关于中小学延期开学期间“停课不停学”有关工作安排的通知》(教基厅函〔2020〕3号)，积极整合资

源，统筹现有条件，指导学生和家長自主选择网络学习或电视空中课堂学习，防止再购置新的设备而增加家庭经济负担。严禁以疫情防控期间开展线上教学的名义擅自设立收费项目、违规收费。

在此，我们强调，各级教育部门和学校要按照“谁主管谁负责、谁开发谁负责、谁选用谁负责”的原则，认真落实教育移动互联网应用程序的网络安全主体责任，建立健全教育移动应用管理责任体系，切实维护广大师生和家長的切身利益。对学校 and 班级建立的微信群、QQ群等，要严格落实群主管理责任，严格核实所有成员身份，严格落实实名制度，严格入群批准验证，杜绝陌生人随意入群现象，对身份存疑的尽快清除出群。对确有需要通过网上支付的合规收费事项，建议学生和家長要与学校和老师进行确认，不可盲目进行网上支付。

在此，我们要求，各级治理教育乱收费联席会议办公室应进一步完善教育收费管理工作机制，认真履行教育收费属地管理职责，畅通举报渠道，严肃查处疫情防控期间乱收费行为；一旦发现涉及诈骗的收费行为，要及时将有关线索移交公安机关处理。

(教育部)

购买、使用人体红外体温计需注意

当前，疫情防控正处于关键时期，测量体温成为防控疫情的必要手段。人体红外测温设备因非接触、效率高、使用方便等特点被广泛使用。为引导消费者正确购买、使用人体红外体温计，科学防控疫情，湖南省消费者委员会特发布消费提示：“购买、使用人体红外体温计需注意”。

一、选择合法场所，按需购买产品。

目前疫情防控中使用得较多的人体红外体温计主要有红外额温计、红外耳温计和红外筛检仪。消费者要选择证照齐全的合法经营场所，认真查看产品质量以及标签、标识等信息，按需购买合格产品，并保留购物凭证。

二、正确规范操作，确保测量准确。

使用前应认真阅读产品说明书，使用时尽量满足说明书规定的设备保温和环境条件，并按照说明书的要求正确规范操作。使用红外额温计时，探头应对准人体额头正中央、眉心上方，并保持垂直，测量距离一般约为3厘米，无毛发等遮挡物、无汗水。当被测对象与环境温度未达到热平衡时，建议可选择人体其他部位（如颈动脉等）进行测量，或静待几分钟后再次测量。使用红外耳温计时，先检查耳道是否清洁，再将探头插入耳道（带耳套）；每检测一人，需用酒精棉清洁探头，防止交叉感染。人体红外体温计只能作为体温异常的初步筛选，当发现体温异常时，应用水银体温计或电子体温计的腋下测量值为诊断的最终依据。

三、严格合理保养，延长使用寿命。

人体红外体温计属于精密仪器，维护使用情况直接关系到其性能状况。使用前应装好电池，检查电量，长期不使用时应卸下电池。要确保仪器清洁，建议用酒精棉擦拭消毒仪器表面，红外瞄准器镜头应保持清洁，无遮挡，并确保红外探测器内部清洁。禁止将体

温计浸入液体中，雨天、户外应确保仪器不被雨水淋湿；禁止长时间置于高温或低温环境下；禁止碰撞、跌落及与尖锐物品混放；禁止自行拆卸；禁止在强光、强磁下使用；禁止擅自修改出厂参数。要定期进行性能核查。如长期在不确定环境下使用，需定期核查仪器的计量性能。发现仪器数据存在较大偏差时，建议送法定检测部门进行校准或与生产厂家取得联系。

四、积极主动监督，依法维护权益。

消费者要积极主动参与消费监督，发现经营者有恶意囤积、虚假宣传、哄抬物价、以次充好、假冒伪劣等违法行为时，应及时拨打12315热线或通过全国12315平台进行举报。当自身合法权益受到侵害时，要保留相关证据，向有关行政部门或消委组织进行投诉，依法维护自身权益。

为切实维护疫情防控期间消费者合法权益，服务复工复产，维护社会经济秩序稳定，湖南省消费者委员会邀请湖南省计量检测研究院开展免费检测服务。湖南省计量检测研究院作为我省最高法定计量技术机构，在疫情防控期间内将为广大消费者和社会各界提供人体红外测温计免费检测服务，承诺自接受送检邮寄样品之日起一个工作日内完成检测服务，并免费予以寄回。（湖南省消委会）



餐饮消费莫忘疫情防控

为防控新型冠状病毒感染肺炎疫情，防止交叉感染，保障广大人民群众身体健康和生命安全，山东省市场监管局向广大消费者和餐饮服务单位发布消费提示，餐饮消费莫忘疫情防控。

“五不” “五倡导”

疫情防控期间，建议消费者餐饮消费做到“五不”“五倡导”。

“五不”：一是不组织饭店聚餐、家庭聚餐及其他各类规模性聚餐活动。二是不参加各类规模性聚餐活动。三是不去人流量大、空气流通差的场所就餐。四是不食用野生动物等“野味”。五是不采购不食用来源不明的畜禽肉及其制品。

“五倡导”：一是倡导健康消费。做到平衡膳食、荤素搭配、低油低盐，保持营养健康的饮食习惯。二是倡导安全消费。外出就餐请选择环境整洁、证照齐全、食品安全量化分级B级以上或公示“笑脸”的餐饮服务单位就餐；家庭就餐做到生熟分开，避免交叉污染，烹饪过程烧熟煮透；购买食品及原料，请到规模较大、管理规范、资质齐全的商场、超市或市场采购。三是倡导分餐制。自觉使用公筷、公勺，避免交叉污染。四是倡导“口罩文明”。减少呼吸道传染病传播。五是倡导喝开水。不喝生水和散装冷饮。

自觉遵守“八项要求”

严防严控疫情，山东省市场监管局要求餐饮服务单位自觉遵守“八项要求”。

诚信守法经营。餐饮服务单位要自觉遵守《食品安全法》等法律法规规章，认真落实食品安全主体责任，严格落实疫情防控各项措施，保障餐饮服务食品安全。

控制聚餐活动。认真落实省委省政府加强新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作要求，引导群众取消各类饭店聚餐、家庭聚餐及其他规模性聚餐活动，在疫情防

控解除前，采取有效措施减少顾客聚集。

严格进货查验。采购食品原料要落实索证索票制度，查验畜禽产品检疫合格证明，不采购、使用病死、毒死或死因不明的禽畜动物肉类及肉制品。禁止经营野生动物。

严格从业人员管理。落实从业人员晨检制度并做好记录。从业人员应持有有效的健康证明，保持良好的个人卫生，佩戴口罩进行加工制作和服务，并及时更换。

保持经营场所清洁。加强对加工场所、就餐区域、人员通道、电梯间和洗手间消毒清洁频次，保持经营场所清洁、卫生，保持空气流通。

加强设施设备管理。定期维护食品贮存、加工、清洗消毒等设施、设备，定期清洗和校验保温、冷藏和冷冻等设施、设备，定期对空气过滤装置进行清洁消毒，保证设施、设备运转正常。

严把清洗消毒关。严格按照《餐饮服务食品安全操作规范》要求，做好餐具的清洗消毒工作，确保严格清洗消毒后使用。

严把加工制作关。严格按照《餐饮服务食品安全操作规范》进行加工制作，加工过程要烧熟煮透。

山东省市场监管局希望广大餐饮服务单位自觉落实食品安全主体责任，配合做好疫情防控有关政策、食品安全和科学消费知识等解读和宣传，落实疫情防控各项措施。广大消费者在餐饮消费过程中如发现餐饮服务单位违法违规经营问题，请及时拨打12345热线电话进行投诉举报。（山东省市场监管局）



关于禁止滥食和交易野生动物的消费警示

新冠肺炎疫情给人们的生命健康安全带来重大影响，相关研究指出疫情发生与野味消费习惯有密切关系。为警醒广大消费者，自觉树立健康饮食观念，主动拒绝野味消费，坚决抵制野生动物交易，从源头上防控新型冠状病毒肺炎疫情，广东省消委会联合全省各级消委会特别发出以下消费警示：

1 摒弃不良饮食观念， 自觉拒绝“野味”消费陋习

受不良饮食文化观念影响，一些消费者对“食用野生动物能滋补身体”的说法深信不疑，再加上野生动物的稀缺性，吃野味成了有面子的消费。然而，当前人们食用的野生动物，大多数生存环境不清、来源不明，其中暗藏很多病原体，包括H7N9禽流感、埃博拉、鼠疫、SARS等。这些病原体如果在猎捕、运输、饲养、宰杀、储存、加工和食用过程中扩散、传播，容易导致发生传染病等疫情。有研究表明，人类传染病的病毒70%来源于野生动物，蝙蝠、穿山甲等野生动物就被指为可能是此次新冠病毒的源头或中间宿主。因此，滥食野生动物给人类健康带来威胁和伤害。广大消费者切莫迷信“野生动物滋补功效”的传言，要自觉摒弃危险的饮食观念，坚决抵制“吃野味”等消费陋习。

2 强化消费责任意识， 坚决抵制野生动物交易

野生动物交易和滥食对公共卫生安全 and 人体健康影响，已经引起全球的关注。对此，我国有关部门高度重视。1月26日，国家市场监督管理总局、农业农村部、国家林草局联合发布《关于禁止野生动物交易的公告》(2020年第4号)，明确新冠肺炎疫情防控期间禁止野生动物交易；2月11日，广东省第十三届人大

常委会第十八次会议审议通过《广东省人民代表大会常务委员会关于依法防控新型冠状病毒肺炎疫情切实保障人民群众生命健康安全的决定》，明确禁止滥食和交易野生动物，并强调滥食野生动物将依法受到惩处；连日来广东省市场监管局等5部门联合开展打击野生动物违规交易专项执法行动，严厉打击野生动物违法违规交易行为。广大消费者应强化消费责任意识，自觉遵守法律规定，主动抵制非法野生动物交易行为，坚决不购买、不消费野生动物，不做违法经营者的“帮凶”。同时要主动参与执法监督，积极举报滥食和野生动物违法交易行为，一旦发现线索，及时拨打12345、12315热线举报。

3 树牢食品安全理念， 主动远离活禽和非法私宰

广东是消费大省，生鲜家禽消费量大，为防止生鲜家禽加工、运输和销售过程中的各种污染，确保生鲜家禽食品安全，保障人民群众身体健康，早在2014年，广东省政府就颁布了《广东省家禽经营管理办法》，推行家禽“集中屠宰、冷链配送、生鲜上市”，并对活禽经营市场实行“1110”制度(一日一清洁消毒，一周一大扫除，一月一休市，零售市场活禽当日零存栏)。但仍有一些不良经营者罔顾规定，或偷偷销售活禽，或进行家禽私宰销售。对此，广大消费者要牢固树立食品安全理念，自觉抵制活禽和私宰家禽销售，选择正规活禽经营市场消费，选购来源清楚，严格检疫的生鲜家禽产品，养成文明、安全的饮食消费习惯。

防控疫情，人人有责。安全消费，牢记心上。让我们从自身做起，从点滴做起，坚决抵制非法交易和滥食野生动物，自觉树立健康安全消费理念，万众一心，众志成城，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。
(广东省消委会)

权威释疑：疫情之下消费纠纷应该如何解决

新冠肺炎疫情爆发正值我国春节消费旺季期间，严重的疫情及强力的防控措施使得餐饮酒店、旅游交通、文化教育等消费行业受到了巨大的冲击，从酒店餐饮的退改、旅游交通的暂停，教育培训的中断，到卫生防护用品的购买等多个消费领域都出现相当数量的争议。

北京市第三中级人民法院以这些高频的消费场景作为研究对象，本着为消费者维权提供司法保障，有效兼顾消费者及经营者的合法权益，营造公平有序的营商环境的理念，具体分析新型冠状病毒疫情背景下可能发生的消费类纠纷及司法审判思路。

1 问：消费者以疫情及防控措施构成不可抗力主张退还年夜饭或者春节聚餐定金是否应当支持？

答：《民法总则》第180条规定，因不可抗力不能履行民事义务的，不承担民事责任。法律另有规定的，依照其规定。不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。《合同法》第94条第1款规定，因不可抗力不能实现合同目的，当事人有权解除合同。

餐饮服务合同的特点之一即为履行该合同必然会带来人群的高聚集性，而此次疫情的特点在于能够通过呼吸道飞沫传播，防控的重点在于避免人群的近距离接触，因此履行餐饮合同将对消费者的健康构成严重威胁。本次疫情发生后，多个地区也及时采取了要求餐饮行业停业或者限制聚餐的防控措施。因此应当认为疫情及防控措施构成餐饮服务合同的不可抗力。消费者因疫情及防控措施无法接受餐饮服务的，有权依法解除合同。



《合同法》第115条规定，当事人可依照《中华人民共和国担保法》约定一方向对方给付定金作为债权的担保。债务人履行债务后，定金应当抵作价款或者收回。给付定金的一方不履行约定的债务的，无权要求返还定金；收受定金的一方不履行约定的债务的，应当双倍返还定金。因此，上文所述消费者系因不可抗力无法履行合同，应当免除其民事责任，消费者解除合同以后，有权要求餐饮服务经营者退还定金，但无权要求双倍返还定金。

2 问：餐饮住宿等消费合同中，应如何认定本次疫情所引发的不可抗力的发生时间？

答：不可抗力的发生时间对于界定哪些合同可以免责具有重要意义，只有在不可抗力发生后，尚未履行或未完全履行的民事合同当事人才有依据不可抗力主张免责。本次涉及的

不可抗力是疫情，不同于地震、洪水等有明确发生时间点的不可抗力，疫情发展是一个循序渐进的过程，只有发展到不能避免、不能克服的情形，才能被认定达到了不可抗力的程度。

我们认为，因受疫情及其防控措施的影响程度不一致，不同合同中，不可抗力的发生时间可能因合同性质、所在区域不同、受疫情影响有所区别。认定不可抗力的发生时间时，有以下两个时间点可以供审判认定时作为参考：

(1) 2020年1月20日，经国务院批准，国家卫健委公告将新型冠状病毒纳入乙类传染病，并采取甲类传染病的预防、控制措施之日。此次疫情虽然集中爆发在个别地区，但对全国各地均形成了重大影响。国家卫健委根据《传染病防治法》第四条的规定宣布的本次疫情的种类和防控级别是各地出台疫情防控措施的法律依据。消费合同系民事合同，与老百姓的生活息息相关，自1月20日国家卫健委正式颁布公告之后，就对老百姓的消费预期产生了明确的引导，在此之后，很多消费者出于自身安全考虑取消消费行为具有合理性和正当性，也符合后续防控措施的要求，特别是对于跨地区的消费合同，以国家卫健委公告之日作为不可抗力的发生之日可以有效避免因各地响应时间不一致导致的混乱问题。

(2) 各省、自治区、直辖市启动重大突发公共卫生事件响应之日。各地区疫情不同，启动重大突发公共卫生响应说明疫情对所在地区构成了重大威胁，并且从响应之日起，各地政府也同时颁布出台了各种防控措施，这些防控措施导致了消费合同客观上无法继续履行。因此也可以考虑将启动重大突发公共卫生事件响应日作为不可抗力的发生时间节点，以北

京市为例，北京市于2020年1月24日启动了重大突发公共卫生事件一级响应，可以以此作为不可抗力发生时间节点。

3 问：消费者购买的口罩等防疫用品质量纠纷如何处理？

答：疫情防治期间，以口罩为代表的防护用品成为最热门的产品，部分经营者借机出售不合格产品，严重威胁人民群众的健康。在此情形下，人民法院应当充分用好《消费者权益保护法》中的惩罚性赔偿责任，对经营者欺诈情形予以严惩制裁，营造良好的市场交易环境，充分保护消费者的合法权益。经营者销售的防护用品以次充好，以假充真的，或者不符合《产品质量法》规定的产品必备要件的，消费者有权根据《消费者权益保护法》第55条的规定向经营者主张惩罚性赔偿。因卫生产品不合格导致消费者无法防护疫情造成严重人身损害的，消费者有权依照《侵权责任法》及《消费者权益保护法》的有关规定对损失主张惩罚性赔偿。

4 问：疫情防控期间交易野生动物的合同效力应当如何认定？

答：《合同法》第52条规定，损害社会公共利益的，合同无效。因引发此次疫情的新型冠状病毒与野生动物密切相关，为严防新型冠状病毒感染的肺炎疫情，阻断可能的传染源和传播途径，2020年1月26日，市场监管总局、农业农村部、国家林草局出台防疫措施，自公告之日起至全国疫情解除期间禁止野生动物交易，并要求各地饲养繁育野生动物场所实施隔离，严禁野生动物对外扩散和转运贩卖，各地农（集）贸市场、超市、餐饮单位、电商平台等经营场所，严禁任何形式的野生动物交易活动。防疫

期间，禁止一切野生动物交易是为了避免新型冠状病毒传播风险，目的在于维护社会公共利益。在此期间的交易合同，应当认定损害了社会公共利益，依法确认无效。发现交易行为涉嫌行政违法或者犯罪的，应当将案件移送其他机关予以追究责任。

5 问：预付费的线下教育培训合同因疫情无法按期上课的，消费者是否有权主张退费？

答：《消费者权益保护法》第53条规定：“经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当按照约定提供。未按照约定提供的，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。”

线下教育培训是人群密集型活动，北京市教委等部门于2020年1月26日出台了暂停全部校外培训机构线下培训活动防控疫情措施，因此应当认为此次疫情构成阻碍教育培训合同履行的不可抗力。我们认为，受疫情的影响无法进行线下教学的，培训机构有权依据《合同法》第118条的规定主张免除继续履行合同的责任。因教育培训合同大都采取预付费模式，对于未授课部分的费用，消费者有权主张退还未授课的预付课程费用，但由于不能履行合同并非教育机构的责任，因此消费者无权向教育机构主张违约责任。

6 问：培训机构不同意退款，主张通过增加学时、延期上课解决的，如何处理？

答：培训机构主张通过增加学时、延期上课解决的，属于合同的变更。合同的变更是指合同成立后，当事人在原合同的基础上对合同的内容进行修改或者补充。《合同法》第77条规定，当事人协商一致，可以变更

合同。因此，原则上讲合同成立后，当事人应当按照合同的约定履行合同，要改变合同的内容，必须征得对方的同意。在疫情期间，教育培训机构主张通过增加学时、延期上课解决的，应当取得被培训人的同意，双方不能协商一致的，教育机构无权擅自变更合同。但是，在双方最初订立合同时约定履行过程中遇到相关情况可以通过增加学时、延期上课等解决的，视为双方协商一致变更合同。

7 问：消费者仅以教育培训机构在疫情期间将当面授课变更为网上授课的要求解除合同，应否支持？

答：《合同法》第94条规定，有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形。教育培训合同的目的是通过教育培训获取知识和技能，而并非教授的形式，疫情期间，教育培训机构因不可抗力无法组织线下当面授课而转为线上教学的，应当根据培训的内容、授课老师的变化情况等予以综合分析。

如果培训的内容是知识性的文化课程，线上培训老师与线下相同的，结合考虑疫情的背景下教育培训方为履行合同所做的努力，我们认为此种变化不必然导致教育培训合同目的不能实现，不宜判决解除合同。如果培训的内容属于舞蹈、武术等需要培训老师当面指导纠正的，变更线上教学无法实现学生培训的目的，消费者有权以此主张解除合同。

8 问：疫情期间旅游合同尚

未履行的，旅行者能否要求解除合同？

答：《旅游法》第67条规定，因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。同时，《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第13条第1款规定，因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因导致旅游合同无法履行，旅游经营者、旅游者请求解除旅游合同的，人民法院应予支持。旅游经营者、旅游者请求对方承担违约责任的，人民法院不予支持。

我国所有省级行政区针对新型冠状病毒引发的疫情都启动了重大突发公共卫生事件一级响应，疫情也已经被世界卫生组织定性成国际关注的突发公共卫生事件。我国文化和旅游部办公厅在2020年1月24日印发的《关于全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作暂停旅游企业经营活动的紧急通知》，国内旅游团队业务和机加酒服务已于1月24日起停止，1月27日之后包括出境团队在内的所有团队游业务和机加酒服务全部暂停，旅游合同显然已经无法按期履行，故应当认为此次疫情及防控措施构成旅游合同履行的不可抗力。因此，依据上述规定，在疫情防控期间旅游合同尚未履行的，旅游者和旅游经营者都有权解除合同，旅游经营者、旅游者不能要求对方承担违约责任。旅游者与旅游经营者亦可以协商一致变更合同，例如变更合同履行时间、合同的目的地或出行方式等。

9 问：受疫情影响解除旅行合同的，旅行者主张退款，应当如何确定退款数额？



答：《旅游法》第67条规定，因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

此次疫情的爆发时间已经临近春节，正值旅游旺季，组团社（旅游经营者）已经实际向接待宾馆、交通运输企业、景点方等支付了大部分费用，且旅游出行的团费高于平时时段，如果简单的把组团社已经支出的

各项费用都作为不可退还的各项费用，则有可能导致利益严重失衡。

我们认为，因本次疫情系全国性重大公共卫生事件也被世界卫生组织定性成国际关注的突发公共卫生事件，且全国的旅游活动均因此暂停，因此组团社与地接社或者履行辅助人的合同也应视为因不可抗力而免责解除，因此在判断组团社扣除的费用是否属于“不可退还”的费用时，应当本着公平原则，从事实上和法律上两方面判断是否具有退还的可能性，结合组团社支出的费用性质、用途，接收费用的对象，本次疫情发生后对上述费用的客观影响等多个方面综合考虑，以平衡旅游经营者和消费者双方的合法权益。

10 问：已出发的旅游团，受疫情影响导致出现旅行滞留或者取消项目，损失如何承担？

答：《旅游法》第67条规定，因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程造成旅游者滞留的，旅行社应当采取相应的安置措施。因此增加的食宿费用，由旅游者承担；增加的返程费用，由旅行社与旅游者分担。同时，《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第13条第2款规定，因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因变更旅游行程，在征得旅游者同意后，旅游经营者请求旅游者分担因此增加的旅游费用或旅游者请求旅游经营者退还因此减少的旅游费用的，人民法院应予支持。根据上述规定，受疫情影响出现旅行滞留的，由旅游者自行承担食宿费用，如果增加了返程费用，应当由旅游者和旅行社根据公平原则进行分担。因疫情影响取消旅游项目的，旅游者可以要求旅游经营者退还因此减少的旅游费用。（北京三中法院）

消毒剂应该如何选择和使用？

在疫情防控期间，除去戴口罩，勤洗手外，对生活环境卫生也是控制疫情非常有效的手段。市面上消毒剂种类繁多，功能不一，针对疫情我们该如何正确选择有效的消毒剂并安全使用呢？

手部消毒剂

根据中国疾控中心的解说，最有效的手部消毒剂为酒精。为什么要用75%这个浓度？

酒精能够吸收细菌和病毒蛋白的水分，使其脱水变性凝固，从而达到杀菌灭活的目的。如果使用高浓度酒精，会对蛋白脱水过于迅速，使细菌表面和病毒外壳蛋白质首先变性凝固，形成了一层坚固的包膜，酒精反而不能很好地渗入内部，以致影响其杀菌消毒能力。酒精浓度低于75%时，由于渗透性降低，也会影响杀菌能力。且在该浓度下，酒精杀菌的起效速度是非常快的，可以迅速达到杀灭细菌的效果。

注意事项：

1. 酒精易燃，使用时需远离明火。禁止以喷雾方式使用，应采取擦拭方式。酒精消毒剂主要推荐用于手部，环境消毒建议采用其他消毒剂，以免留下消防安全隐患。
2. 使用过的毛巾等布料清洁工具，在使用完后应用大量清水清洗后密闭存放，或放通风处晾干。
3. 领用、暂存、使用的容器必须有可靠的密封，严禁使用无盖的容器。使用时每次取用后必须立即将容器上盖封闭，严禁敞开放置。
4. 酒精是易燃易挥发的液体，居民在家中用酒精消毒时，可购买小瓶装的酒精，以够用为宜，不要大量囤积酒精，以免留下消防安全隐患。

环境消毒剂

1) 含氯消毒剂

含氯消毒剂其实是指溶于水产生次氯酸的消毒剂，可杀灭各种微生物，包括细菌繁殖体、病毒、真菌、结核杆菌和抗力最强的细菌芽胞。它的消毒原理是强氧化性，会导致微生物中的很多成分被氧化，最终丧失机能，无法繁殖或感染。

常见的市售产品名为84消毒液、漂白水、漂白粉等，比较推荐的用于家庭环境消毒的消毒剂，安全高效。

注意事项：

1. 产品有一定刺激性和腐蚀性，必须稀释后才能使用，使用时戴手套；
2. 对金属有腐蚀作用，对织物有漂白作用；
3. 不要与其他洗涤剂或消毒液混合使用，并且必须分开储存，以免产生氯气引起中毒；
4. 宜现配现用，一次性使用，不要用超过50℃以上的热水稀释。

2) 过氧乙酸

过氧乙酸属高效过氧化物类消毒剂，有强烈的刺激性酸味，易挥发，性质不稳定，易分解。其本身具有很强的杀菌能力，可杀灭细菌繁殖体、真菌、病毒、分枝杆菌、细菌芽胞等。适用于环境、非金属物体表面、餐饮具、果蔬、室内空气、医疗器械等的消毒和灭菌，也可用于消毒皮肤。市售过氧乙酸为加有稳定剂的过氧乙酸水溶液，浓度一般为20%，消毒前稀释至使用浓度。

注意事项：

1. 原液具有较强的腐蚀性和刺激性，不可直接用手接触，使用时应戴手套并佩戴防护面罩或口罩。
2. 因过氧乙酸溶液不稳定，应贮存于通风阴凉处，其稀释液更易分解，宜随配随用。

3. 过氧乙酸对金属和地面有腐蚀性，不可用于金属器械的消毒和擦拭地面。

4. 配制消毒液的容器最好用塑料制品，配制过氧乙酸时忌与碱或有机物混合，以免产生剧烈分解，甚至发生爆炸。

3) 双胍类和季铵盐类消毒剂

市面上常见的这两大类消毒剂主要是氯己定（洗必泰）、苯扎氯铵。这类消毒剂只对细菌及部分病毒有效，也常与其他消毒剂复配以提高其杀菌效果和杀菌速度，常用于医院里非关键物品、手部皮肤及日常的家用消毒。但对此次疫情，由于季铵盐类消毒剂在手部起效速度不如酒精消毒剂迅速，达不到理想效果，可以用于环境消毒。

4) 酚类消毒剂

酚类化合物在高浓度下，快速杀灭细胞；在低浓度下，亦可导致细胞死亡。代表产品有苯酚、煤酚皂溶液、六氯酚、对氯间二甲苯酚、三氯羟基二苯醚等。已广泛用于临床和日常消毒。这也是日常生活中比较常见的环境消毒剂。

5) 其他消毒剂

常见含碘消毒剂有碘伏、碘酊、可杀灭除细菌芽胞以外的各种细菌繁殖体、真菌、部分病毒和分枝杆菌，属中效消毒剂。碘酊的常用浓度为2%，聚伏酮碘的使用浓度为0.3%~0.5%，多用于皮肤和黏膜的消毒，不适用于家具消毒。由于含碘消毒剂也不适合用于大面积的手部消毒，且不适用于环境消毒，故不推荐用于本次新型冠状病毒病。

总之，消毒剂是具有一定危险性的化学品，建议广大消费者根据使用需求合理购买，并注意合理的存放方式，这样才能做到安全消毒、有效消毒、绿色消毒，共同打赢这场防疫战。（市场监管总局）

口罩其实没你想的那么神秘

专家详解口罩选购和佩戴注意事项

全民防控疫情，口罩是从医院到家庭最关心的商品。最近，钟南山院士也在号召大家，不要去疯抢N95口罩，把它留给真正需要的医护人员。那么，到底对于老百姓来说，应该戴什么类型的口罩？佩戴口罩有哪些需要注意的地方？带着大家普遍关心的一些问题，记者采访了江苏省特种安全防护产品质检中心主任钱辉。

网络口罩热文存在多处错误

近日，很多人的朋友圈里都转了一篇关于如何选购口罩的文字，阅读量非常高。但是，钱辉却给记者指出了这篇热文中存在的4个严重错误：

一是专业术语中所说的医用防护口罩，包括N95型医用口罩，但不包括KN95型口罩；二是从口罩分类看，没有所谓的防雾霾口罩，正确说法应为日常防护型口罩，执行的标准应该是GB-T 32610，而非文中说的GB2626-2006；三是N95是口罩类型，不是产品名称，更不是3M公司的专属产品；四是文中提到的“正规口罩都有LA认证和QS标签”，这种说法不对，LA属于自愿性认证，QS准入已于2019年取消。

口罩并不复杂

在钱辉看来，很多人眼中神秘的口罩其实很简单：“说到底就是布”。据他介绍，不管是医用口罩还是工业用防护口罩，其主材料都一样，就是熔喷无纺布（材质多为聚丙烯），然后再根据产品类型，添加PP纺粘、PET涤纶针刺棉等材料。口罩的防护能力取决于两方面：过滤性能和防护效果。过滤性能主要靠材



Focus

之所以口罩戴几个小时后就建议更换，是因为口罩内水汽过多会降低防护效果。前文提到，口罩的过滤材料是熔喷无纺布，这是一种超细静电纤维布，通过静电吸附的原理来阻隔病毒、粉尘进入我们的呼吸道。如果长时间处于湿度较大的环节中，熔喷布的静电吸尘能力会被破坏，从而降低口罩的过滤效率，导致防护效果降低。

料，防护效果取决于口罩与面部的贴合度，比如鼻夹、耳带的设计等等。

很多人在买口罩的时候都会被一次性医用口罩、一次性医用外科口罩、一次性医用防护口罩等一堆名词给绕得有点晕，甚至有的口罩外包装上也没有明确写清属于什么口罩。针对此，钱辉提供了一个好办法，即认准口罩外包装的执行标准，从数字就能分辨其到底是哪种口罩：医用一次性口罩YY/T0969-2013；医用外科口罩YY/0469-2011；医用防护口罩GB19083-2010；N95口罩GB2626-2006+NIOSH认证；KN95口罩GB2626-2006。

按照世界卫生组织（WHO）和我国医疗管理机构的建议，对于医护人员等与感染者密切接触的人群，建议使用：通过NIOSH认证的N95（对于非油性颗粒物的过滤效率不低于95%）医用口罩；符合中国标准的医用防护口罩和KN95级别防护口罩（对于非油性颗粒物的过滤效率不低于95%）；通过FFP2认证（对于油性颗粒物和油性颗粒物的过滤效率不低于94%）或KF94认证的口罩。

而对于普通人群来说，日常防护没必要选择防护级别那么高的口罩，因为防护级别越高，相对来说，戴起来的舒适度就越低。对于这个问题，钟南山院士和李兰娟院士在接受中央电视台和人民日报等媒体采访时也强调说，一般的医用外科口罩就能够阻挡大部分的病毒和污染物，对于普通防护来说足够用了。

口罩不能洗

虽然专家都建议口罩是4到6个小时就得换，但是很多网友为了节

省口罩，想出了消毒后二次使用的“妙招”，包括用微波炉高温杀菌、用蒸锅蒸、用烤箱烤等等。但是在钱辉看来，这些办法都不提倡，“从安全的角度，绝对不建议防护口罩二次利用”。

钱辉说，之所以口罩戴几个小时后就建议更换，是因为口罩内水汽过多会降低防护效果。前文提到，口罩的过滤材料是熔喷无纺布，这是一种超细静电纤维布，通过静电吸附的原理来阻隔病毒、粉尘进入我们的呼吸道。如果长时间处于湿度较大的环节中，熔喷布的静电吸尘能力会被破坏，从而降低口罩的过滤效率，导致防护效果降低。同样，用水洗或者用高温蒸煮，也会使熔喷无纺布的静电吸附功能丧失，“那就真成了一块布了。”另外，研究表明，口罩吸附的污染物（病毒、细菌）会分布在口罩的表面和内部，目前没有办法通过消毒来完全杀灭细菌并保留阻隔功能。

口罩也有保质期

面对突如其来的疫情，很多人来不及买或者买不到口罩，只能戴上好几年前买的口罩。甚至有网友说，自己戴的还是2003年非典时期买的口罩。

钱辉表示，口罩也是有保质期的。随着时间的推移，环境温湿度的变化，容易导致口罩材料性质发生变化、破坏熔喷布的静电吸附能力，导致口罩过滤效率大大降低，从而失去防护作用。因此口罩企业一般都会在外包装上标准保质期或使用年限，一般是2~5年。他们在实验室测试发现，以N95型口罩为例，存放5年之后，防护效果大概要下降65%左右。

口罩选购建议

1.选购时，应选择标识齐全，有正规厂名、厂址、产品执行标准、生产日期的产品。必要时可以查看其是否经过有资质检测机构的检测。

2.应根据所处实际使用环境，选择不同防护等级的口罩。普通场景下，建议选择一次性使用医用口罩和日常防护型口罩；病毒传染期建议选择一次性医用外科口罩或医用防护口罩；污染严重的工作场所下则须选择KN95等级及以上的产品。

3.现在市面上口罩类型有好几种，比如折叠型、杯型、鱼型等，优先选择与自己面部贴合程度高的口罩。如果贴合不好，过滤效率再好的口罩，也无法起到很好的防护作用。

4.呼吸困难者（如哮喘、肺气肿患者）及儿童应谨慎戴口罩。

口罩佩戴建议

1.佩戴前先闻一闻，如果有刺鼻或其他异味应立即停止使用；按照产品使用说明书的要求正确佩戴，保持松紧适宜。

2.优先选择佩戴舒适、呼吸阻力小、重量轻的产品。一次性口罩使用至规定时间后，应坚决丢弃；可更换滤片口罩应及时更换滤片。

3.雾霾天气出行时，不建议选用呼吸阻力较大的工业防尘口罩代替日常防护型口罩。因其呼吸阻力较大，长时间佩戴容易出现头晕、恶心以及呕吐等症状。（中国质量报）

另外，很多人都有一个疑问——为什么各地企业加班加点生产口罩，可市面上依旧是供应吃紧。钱辉说，除了此次防控疫情需求量特别大之外，口罩生产还有一个很多人不知道的“冷知识”：医用口罩生产完之后，不能马上销售，需要等上十几天。这是因为我国标准要求，合格的医用口罩不得检出几种特定的致病菌和细菌、真菌菌落总数量不应超标，因此企业在生产医用口罩时一般都会用环氧乙烷等进行杀菌消毒。为了避

免口罩上的消毒剂残留过多，影响使用，所以医用口罩生产出来之后一般都会放置一段时间，让消毒剂慢慢释放后再上市销售。而普通口罩因不需要消毒，就不存在这个问题。

记者发现，为了让呼吸顺畅一些，很多人选择带呼吸阀的防护口罩，在钱辉看来，如果普通人群佩戴，确实可以让自己舒服一些，但是如果是疑似或确认感染的病人，千万不能带这种口罩，因为这样可能会将飞沫排出口罩，传染其他人。

携带疫情防控物品乘机注意事项

疫情防控期间，广大旅客在加强个人安全防护的同时，也要注意保障航空安全。关于旅客携带常见的疫情防控及相关物品，民航局有相关要求，请注意：

1、个人防护物品是不是都可以携带？

民航局运输司相关负责人：个人防护用品的种类比较多，主要包括口罩、护目镜、防护服、消毒剂等，部分旅客可能还会携带体温计和药品。对于一些不会造成安全隐患的物品，携带乘机是有限制的，比如医用口罩、N95口罩、护目镜、普通防护服等。

2、消毒剂是否能够携带乘机？

民航局运输司相关负责人：消毒剂产品众多，不能笼统的说能带或不能带，需要分类细说。

(1)酒精类消毒剂

目前多数免洗洗手液均含有高浓度酒精(无水乙醇)，浓度在60%-80%之间。

酒精的体积百分含量>70%，旅客不能托运，也不能随身携带。

酒精的体积百分含量≤70%的消毒剂不能随身携带登机，但可以托运，托运时应放置在零售包装内，每瓶不超过500 mL，允许托运个人自用的合理数量。

市面上还有一些产品标识不含酒精，但有可能含有异丙醇。异丙醇属于航空运输的危险品，旅客不能托运，也不能随身携带。

(2)双氧水消毒液

也叫过氧化氢消毒液，市场上销售的产品，其过氧化氢的浓度在

3.5%-25%之间，属于航空运输的危险品，旅客不能托运，也不能随身携带。

(3)过氧乙酸消毒液

市场上销售的产品，过氧乙酸含量在15-20%之间，属于航空运输的危险品，旅客不能托运，也不能随身携带。

(4)84消毒液

这是以次氯酸钠为主的高效消毒剂，市场上销售的产品，有效氯含量在4.0-6.5%之间，属于航空运输的危险品，旅客不能托运，也不能随身携带。

(5)含氯消毒片、消毒泡腾片

根据成分不同分为：三氯异氰尿酸、二氯异氰尿酸、三氯异氰尿酸盐、二氯异氰尿酸盐或者混合物，二氧化氯等等。市场上销售的产品均为固体，类似药片，但都属于航空运输的危险品，旅客不能托运，也不能随身携带。

(6)漂白粉

这是氢氧化钙、氯化钙、次氯酸钙的混合物，其主要成分是次氯酸钙，有效氯含量为30%-38%，属于航空运输的危险品，旅客不能托运，也不能随身携带。

(7)高锰酸钾消毒片

高锰酸钾含量在85%-95%，属于航空运输的危险品，旅客不能托运，也不能随身携带。

3、是不是不在上述提及的这些危险品范围内的，就可以携带乘机？

民航局运输司相关负责人：那也不一定，还需要看物品的具体成分，如果没有易燃、易爆、有毒、腐蚀性等危险性，那是可以携带的。如果有其中一种危险性，那就不可以。这

也是为了最大程度保障所有旅客的安全。

4、疫情期间大家都特别关注自身健康，有人习惯经常用体温计量体温，那么乘机时对携带体温计有什么要求？

民航局运输司相关负责人：体温计的种类不同，携带乘机的要求也不同。水银体温计是不能随身携带的，只能办理托运，且必须将水银体温计放置在保护盒里。

如果想携带体温计乘机出行，建议大家携带电子体温计，但要注意如果电子体温计含有锂电池，锂电池额定能量不超过100 Wh或锂含量不超过2克，在做好防止短路措施的前提下，携带乘机是可以的。

当然，目前的情况是从旅客进入机场便开始测量体温，其实已经没有携带体温计的必要性。此外，发热旅客也不建议继续乘坐公共交通工具出行。

5、考虑到安全问题，疫情期间就餐不是十分方便，出门在外，带点自热食品乘机可以吗？

民航局运输司相关负责人：现在自热食品也算网红食品了，种类很多，包括方便火锅、方便米饭、自热饮料等。由于自热食品里面含有加热包或自热包，内含遇水释放易燃气体的镁粉、铁粉，自燃固体炭或腐蚀性的氧化钙等危险品，所以这个加热包或自热包是禁止旅客携带的。旅客如果把加热包或自热包扔掉了，剩下的食物可以携带，但是如果是包装在一起的自热食品，旅客不能托运，也不能随身携带。

(中国民用航空局)

“罩”顾好自己

在疫情中坚守初心
在防控中担当使命

武汉
加油



众志成城 抗战疫情

与生命赛跑 保人民安全

加油·中国



北京市消协党员干部

众志成城

我们在一起

抗击疫情

社区执勤站岗掠影

