

# 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04期

04

总第91期

## “五一”小长假攻略



五一小长假能否出游？专家这样建议



P09 跨省跨境旅游等暂不恢复

P13 疫情期间游园不戴口罩将纳入黑名单

P12 北京7家市属公园可预约购票逛园

P14 踏青游园别扎堆



# 凝聚你我力量 让消费更温暖



北京消协联合北京餐饮行业协会  
助力餐饮企业复工复产、提振消费信心

中国消费者协会决定自4月起，携手各地消协组织和主要媒体单位，发起“凝聚你我力量 让消费更温暖”大型社会公益活动，动员广大经营者和消费者践行社会责任，共同参与活动，动员全社会为促进经济发展、提振消费信心、共建和谐消费发挥力量。

按照中消协的活动要求，北京市消费者协会于近期联合北京市餐饮行业协会共同发起助力餐饮企业复工复产、提振消费信心活动。活动通过在抖音短视频平台发起“大厨归来”公益话题形式，激发广大餐饮企业与消费者的参与热情，展示餐饮企业采取的维护消费者权益措施及与美食有关的精彩内容。消费者及餐饮行业经营者只需在抖音平台发布有关内容视频并“#大厨归来”便可参加此次公益话题活动，展示身边的美食故事。

此次活动旨在积极响应中消协发起的“凝聚你我力量 让消费更温暖”社会公益活动，联合行业组织共同助力北京市餐饮企业复工复产，提振餐饮消费信心，强化经营者与消费者间良性互动，提高餐饮行业经营者在维护消费者合法权益方面的积极性。通过活动引领消费者与经营者在特殊时期形成换位思考、相互尊重、互谅互让、温暖和谐的消费氛围，构建安全健康、和谐友好的消费环境。



# Prologue

## 卷首语

### 把握新消费的发展契机

旅游企业跨界做电商，银行APP跨界线上问诊、直播课堂，金融机构跨界做外卖，加油站开始卖菜……疫情期间，许多新消费场景持续涌现。企业跨界“只有想不到，没有做不到”，为更好满足疫情防控需要、保障群众生产生活，注入了强大力量。

中央政治局常委会会议强调，要把复工复产与扩大内需结合起来，把被抑制、被冻结的消费释放出来，把在疫情防控中催生的新型消费、升级消费培育壮大起来，使实物消费和服务消费得到回补。新消费场景的涌现，表面看是企业主动填补需求缺口、转换产能供给，实际包含着打通产供销环节、畅通经济循环的发展逻辑。无论从需求侧还是从供给侧来看，新消费的崛起，企业跨界的流行，都可以为经济恢复输送强大动能。

总体而言，疫情的冲击是短期的、可控的。疫情发生时，一些消费被抑制和冻结起来，但消费需求并不会因为疫情而消失。有的会因为疫情的短期冲击而延后，有的可能需要创造更合适的条件才能实现。蛰伏的需求，换个角度看就是潜在的新消费契机。只要辅之以恰当时机和适合条件，新消费就可以快速涌现、快速迭代，为经济增长带来持续动力。

新消费不是无源之水、无本之木，现实需求是促使其产生的有利因素。疫情抑制了传统消费，“宅”成为特殊时期的一种生活方式，但也为“宅经济”创造了巨大发展空间，网上消费因此而旺盛起来。疫情期间，有一些生活必需的行业得到了进一步发展，物流行业就是其中之一。大健康、线上办公、数字娱乐等，都获得了空前的发展机遇。

“人民需要什么，就造什么”，这句“硬核”宣示，正是供给端响应新消费崛起、满足人民生活需求的一个生动写照。“汽车牌”口罩火速上线，饮料厂家生产消毒液，服装企业生产防护用品……一些具备跨界实力的企业发挥自身潜在优势和协同能力，快速改造车间，填补紧缺疫情防控物资的缺口。如果没有这些跨界生产，群众的需求就很难得到快速且较为充分的保障。而疫情结束后，人们对高品质的卫生健康服务、高质量的美好生活会有更多的需求，必将推动消费向新一轮的升级换代迈进。

消费需求是最终需求，消费旺了，经济才会是一池活水。我们不仅要抓紧落实各项保障和改善民生的政策措施，让群众有能力消费，还要针对性解除群众后顾之忧，让群众敢于消费、放心消费。要落实常态化疫情防控举措，有序推动各类商场、市场复工复产，促进生活服务业正常经营，让群众在做好自身防护前提下积极消费。要更好满足人民群众消费升级需要，适应个性化、多样化消费趋势，着力提高消费品有效供给能力和水平。

“变压力为动力、善于化危为机”，这不仅是正确看待疫情对经济社会造成冲击的重要认识论，也是有序恢复生产生活秩序，充分释放我国经济发展巨大潜力和强大动能的重要方法论。把握新消费的市场发展契机、升级换代契机，有助于加快建立同疫情防控相适应的经济社会运行秩序，也会让我们的生活变得更加美好。（人民日报）

高照钰



热点关注  
HOT CONCERN

## P19 北京有序放开快递、 外卖等人员进小区

4月16日，北京市委组织部部务委员徐颖在北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会上表示，随着国内疫情形势好转和各行各业复工复产步伐加快，北京有序放开快递、外卖、家政、房屋中介等方面服务人员进小区的相关政策，以保障居民生活便利。

### 卷首语

01 把握新消费的发展契机

### 本刊策划

- 04 “五一”出游六点注意事项
- 05 文化和旅游部和国家卫生健康委要求——严格规范景区管理 确保安全有序开放
- 06 文化和旅游部有关负责人解读最新文件内容
- 07 旅游景区恢复开放疫情防控措施指南
- 09 五一小长假能否出游？专家这样建议
- 09 外交部提醒：暂勿前往26个疫情高风险地区

- 09 中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组：跨省跨境旅游等暂不恢复
- 10 北京市部分等级旅游景区开放
- 11 实名登记 颐和园等6家公园游船开航
- 12 北京7家市属公园可预约购票逛园
- 12 北京影剧院、博物馆及不符合开放条件的室内景点等暂缓复工
- 13 北京疫情期间游园不戴口罩将纳入不文明行为黑名单
- 13 八达岭长城等12家景区对文物破坏者实施联合惩戒
- 14 踏青游园别扎堆
- 14 目前进京入住酒店需持核酸检测阴性证明
- 15 杨柳飞絮季 请做好个人防护
- 15 疫情期间一家五口出境旅游两人中招

### 热点关注

- 16 《北京市物业管理条例》5月1日起施行
- 17 专家解读《北京市物业管理条例》
- 19 北京有序放开快递、外卖等人员进小区
- 20 北京商超集贸市场将禁免费塑料袋
- 21 4月7日起新车上牌、车辆年检可预约办
- 22 北京鼓励国Ⅲ汽油车淘汰更新
- 22 公积金贷款人将收到还款提醒短信
- 23 北京拟优化商品房预售办理手续
- 24 16家市属大医院开通快递送药
- 24 淘宝等平台因违法违规行为被约谈处罚
- 25 11家音视频网站被消协约谈

### 消费时评

- 26 “黄山景区2万人扎堆”的教训与警示

## P20 北京商超集贸市场 将禁免费塑料袋

《北京市生活垃圾管理条例》5月1日起开始施行，北京市市场监管局将依法开展对塑料袋生产企业以及商场、超市、市场等商品零售场所监督检查，严格塑料袋监督管理。

- 27 规范网络直播不能止于公布主播黑名单
- 28 严惩打“疫情牌”虚假广告
- 29 消费者“用脚投票”不怕商家“报复性涨价”

### 消费提示

- 30 莫让“宅娃”荒于嬉，免得废人又费钱
- 31 警惕“跑分”陷阱
- 32 “代理退保”风险防范提示
- 33 谨防冒充疾控工作人员诈骗
- 33 请选择正规渠道网购
- 34 莫让美容变“毁容”
- 35 做好功课 轻松快捷购生鲜
- 36 校园食品安全消费提示

### 消费课堂

- 37 选购新能源汽车 法官教你避开这些坑
- 38 疫情期间老年人如何防骗？
- 39 专家：漂亮的儿童口罩要慎买
- 40 84消毒液为何叫“84”？
- 41 选购洗发水 你可能不清楚这些真相
- 43 如何避免保险合同纠纷
- 44 教你几招挑选有机食品

《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。

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年第04期  
总第91期

|        |   |
|--------|---|
| 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<br>马传生 王兆泰 刘大忠 刘博<br>任军 顾飞 李洋 杨立生<br>李化军 张克 赵伟春 宋国兵<br>黄振 曹立军 耿强 闫大海<br>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<br>中国社会科学院大学校长<br>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<br>北京汇佳律师事务所 邱宝昌<br>北京华辉律师事务所 陈玉龙<br>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<br>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04期（总第91期）  
京内资准字1516—L0060号

内部资料 免费交流

# 5.1 小长假攻略

## 编者按

今年五一连休5天，很多人都想好好放飞一下心情。但考虑到目前国内疫情并未完全结束，按照有关文件规定，旅游景区主要开放室外区域，景区接待量不超过核定最大承载量的30%……

这个特别的五一假期，我们到底要不要外出游玩？如果选择外出旅游，应该注意哪些问题？本刊特别策划了《“五一”小长假攻略》专题，梳理当前有关旅游消费政策文件、动态信息和注意事项，为大家开启一个美好五一假期！

## 权威发布：“五一”出游六点注意事项

在当前疫情防控形势下，这个小长假公众可以出游吗？有哪些注意事项？4月24日，在国务院联防联控机制召开的新闻发布会上，中国疾控中心研究员冯录召表示，对于大部分近期没有病例报告的地区，出行旅游较安全。但因目前还有新增境外输入病例或本土病例，所以还是要保持警惕。

### 1、这几类人不建议去旅行！

老人、慢性病患者、孕妇等高危人群，不建议出行旅游。

### 2、可以去哪里旅游？需做好哪些准备？

建议就近错峰出游，尽量避开热门景点或景点的高峰时段，避免在密闭空间内开展娱乐活动。若准备跨地区出游，应选择近期没有病例报告的地区，提前联系景区了解当地防控政策，按要求做好准备。出行需准备一些口罩、手消毒剂等必要物品，以备路上使用。

### 3、乘坐交通工具要注意什么？

遵守秩序和乘务人员的管理要求。全程佩戴口罩，做好手部卫生。妥善保存票据，以备查询。

### 4、游玩过程中要注意什么？

在景区要有序排队，保持一个人际距离。在人员密集场所要佩戴口罩，注意咳嗽礼仪。保持良好的卫生习惯，随时做好手部卫生。若旅途中出现发热、干咳、乏力等症状，应立即到就近的医疗机构就诊。

### 5、旅行期间饮食应注意什么？

乘坐交通工具时，尽量减少饮食次数。在景区内饮食时，建议首选外带食品。若需在餐厅用餐，建议间隔错位用餐，与其他人保持一米以上的距离。不推荐大规模聚餐，也不建议携带婴幼儿进入餐厅。在餐厅期间要尽量减少触碰公共设施。

### 6、旅行期间住宿要注意什么？

选择卫生条件良好的宾馆，入住后要开窗通风。  
(据央视新闻)

# 文化和旅游部和国家卫生健康委要求—— 严格规范景区管理 确保安全有序开放

4月13日，文化和旅游部、国家卫生健康委联合印发了《关于做好旅游景区疫情防控和有序开放工作的通知》。通知指出，近期，一些旅游景区在恢复开放期间出现大量游客聚集拥挤现象，增加了疫情传播风险。各地要引以为戒，举一反三，严格规范解禁后旅游景区管理，确保旅游景区安全有序开放。

## 坚持防控为先，实行限量开放

各地在做好旅游景区疫情防控工作的前提下，坚持分区分级原则，严格落实《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》要求，做到限量、有序开放，严防无序开放。疫情防控期间，旅游景区只开放室外区域，室内场所暂不开放；旅游景区接待游客量不得超过核定最大承载量的30%。收费景区在实施临时性优惠政策前要慎重做好评估，防止客流量超限。

## 强化流量管理，严防人员聚集

旅游景区要建立完善预约制度，通过即时通讯工具、手机客户端、景区官网、电话预约等多种渠道，推行分时段游览预约，引导游客间隔入园、错峰旅游。严格限制现场领票、购票游客数量。要做好游客信息登记工作，通过预约或现场领票、购票游览的游客都应提供身份证号、联系方式等必要信息，有关身份信息应依法依规使用、避免泄露。旅行社和旅游客运经营者要严格落实有关防控指南要求，适当控制旅游车辆载客量。有条件的地区要充分发挥本地“互联网+旅游”服务平台的作用，并采取大数据分析等多种新技术手段，推动智慧旅游，科学分流、疏导游客，做到旅游景区流量管理关口前置，严控客流。

## 细化管理措施，规范游览秩序

旅游景区要配备必要人员设备，加强清洁消毒，严格落实体温筛查等防控措施，结合实际，配套使用“健康码”核验等手段。发现可疑人员应当劝阻其进入，进行暂

时隔离，并立即通知当地卫生健康部门及时处置。要优化设置游览线路，防止线路规划不合理导致游客扎堆拥挤现象。要加强巡视巡查，指导游客做好安全防护，保持购票、游览、休息、餐饮等场所人员间距。要加强各类旅游设备设施和消防装备器材安全隐患排查治理，强化野外火源管控。要在旅游景区出入口、重要参观点等容易形成人员聚集的区域设置专人，加强疏导，避免拥堵，确保防控到位。

## 做好宣传引导，倡导文明旅游

各地要通过官方网站、第三方平台、提示牌、广播、电子显示屏等方式，发布旅游景区恢复开放管理措施、疫情防控指南和森林防火知识、灾害天气预警信息，引导游客遵守旅游活动中的安全警示规定，帮助游客增强防护意识、掌握防护知识，引导游客自觉佩戴口罩，遵守公共秩序，积极配合防控工作，推进文明旅游。

## 加强组织领导，落实责任分工

各地要对旅游景区开放负主体责任，建立督导机制，必要时向重点旅游景区派出督导组，切实加强旅游景区开放和旅游安全检查工作。要指导旅游景区健全应急机制，分类完善应急预案，明确疫情防控应急措施和处置流程，落实落细防控责任，严防恢复运营引发各类安全事故。各地要健全部门联动机制，提高应急处置能力，遇到突发情况，要及时妥善处理，确保各项措施执行到位。  
(据文化和旅游部网站)



# 景区怎么做？游客咋配合？

## 文化和旅游部有关负责人解读最新文件内容

文化和旅游部、国家卫生健康委联合印发《关于做好旅游景区疫情防控和有序开放工作的通知》，严格规范解禁后旅游景区管理，确保旅游景区安全有序开放。围绕通知印发的背景和主要内容，文化和旅游部有关负责人回答了新华社记者提问。

**问：请介绍一下通知起草的背景，主要目的是什么？**

**答：**当前，全国疫情防控取得重要阶段性成效，各地在做好疫情精准防控的同时，积极有序推动复工复产。文化和旅游部认真贯彻落实习近平总书记关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作重要指示精神，积极引导各地认真做好旅游景区的疫情防控和有序开放工作。

旅游景区在做好疫情防控工作前提下有序恢复开放，对于满足群众户外休闲需求、提振消费信心、促进消费潜力释放、助推地方恢复生产生活秩序等具有积极意义。同时，旅游景区具有人员聚集性强、流动性大的特点，也是疫情防控的重点和难点。总体来看，全国景区恢复开放工作稳步有序。但近期个别旅游景区在恢复开放期间，对大众出游热情预估不足，防控应对力度不够，发生了大量游客短时聚集拥挤现象，带来了安全隐患，增加了疫情传播风险，社会各界也对此高度关注。

文化和旅游部、国家卫生健康委联合印发通知，就是要深入贯彻落实中央关于统筹疫情防控和经济社会发展的一系列决策部署，按照《关于在有效防控疫情的同时积极有序推进复工复产的指导意见》和《全国不同风险地区企事业单位复工复产疫情防控措施指南》有关要求，指导各地进一步落实落细各项措施，实现旅游景区限量开放、安全开放、有序开放。

**问：各地在推动旅游景区的疫情防控和恢复开放工作中要遵循哪些原则？**

**答：**2月25日，文化和旅游部印发了《旅游景区恢复开放疫情防控措施指南》。这次两部门联合印发通知，进一步明确了各地要在做好旅游景区疫情防控工作的前提

下，坚持分区分级原则，严格落实指南要求，做到限量、有序开放，严防无序开放。同时，强调只开放室外区域，室内场所暂不开放，接待游客量不得超过核定最大承载量的30%，收费景区在实施临时性优惠政策前要做好评估，防止客流量超限。

景区恢复运营应当从大局出发，坚持防控疫情，严格防控要求，细化管理措施，避免人员聚集，增加疫情防控风险。各地要按照通知强调的原则，做好预案，加强监管，确保旅游景区安全平稳有序开放。

**问：旅游景区是容易形成人员聚集的场所，通知对旅游景区疫情防控工作有哪些具体要求？**

**答：**通知对旅游景区控流量、防聚集、严防护等方面都提出了明确、具体的要求。

在强化流量管理方面，要求旅游景区要建立和完善预约制度，推行分时段游览预约，做到旅游景区流量管理关口前置，变被动的现场分流管理为主动的行前预约管理。

在防止人员聚集方面，要求旅游景区要引导游客间隔入园、错峰旅游，要优化游览线路，在旅游景区出入口、重要参观点等容易形成人员聚集的区域配备必要的人员设备，及时做好现场游客疏导，规范景区游览秩序。

在安全防护方面，要求旅游景区严格落实体温筛查等防控措施，加强各类旅游设备设施和消防装备器材安全隐患排查治理等。

这些具体要求和细化措施，有利于推动旅游景区贯彻落实好中央有关疫情防控的决策部署，继续做好防控各项工作，营造安全有序的游览环境。

**问：在景区疫情防控和有序开放中，游客如何配合景区做好工作？**

**答：**疫情防控，人人有责。营造安全有序的旅游环境，离不开每位游客的全力配合和主动参与。

首先，游客要增强防疫意识，积极培养分时段预约参观的习惯，根据自身实际科学规划游览路线和游览时

长。提前登记联络方式、来往交通等信息。

其次，积极做好个人防护，配合景区测量体温，出现身体不适等情况应第一时间告知景区工作人员。

最后，要遵守公共秩序和安全警示规定，尤其在景区购票点、出入口、重要参观点、休息、餐饮等区域，自觉与其他游客保持间距，践行文明旅游理念，做一个文明的旅游者。

### 问：通知对各地旅游景区开放疫情防控工作提出了很多具体要求，如何推进落实？

答：各地要对旅游景区开放负主体责任，要健全部门联动机制，建立督导机制，加强旅游景区开放和旅游安全检查工作。

要加强应急管理，指导景区健全应急机制，分类完善应急预案，提高应急处置能力。

要借助信息科技，有条件的地区要利用好本地“互联网+旅游”服务平台，推动“智慧旅游”，充分发挥现代科技在景区预约服务、信息发布、流量管控、分流疏导、安全巡查等方面的作用。

推动落实还要强化协同合作，文化和旅游部将会同国家卫生健康委等相关部门，按照通知要求，积极发挥职能作用，协同各方共同做好旅游景区疫情防控和有序开放工作。（据新华网）



## 旅游景区恢复开放疫情防控措施指南

为落实中央关于统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展工作的有关精神，指导全国旅游景区继续实施疫情防控、稳步做好恢复开放相关工作，根据国务院应对新型冠状病毒感染肺炎疫情联防联控机制印发的《企事业单位复工复产疫情防控措施指南》，结合旅游景区人员聚集性强、流动性大的特点，制定本工作指南。

### ■ 景区开放总体要求

（一）坚持分区分级原则，不搞“一刀切”。按照外防输入、内防扩散的要求，对旅游景区开放条件和必要性进行全面评估。疫情高风险地区旅游景区暂缓开放，疫情中风险和低风险地区旅游景区开放工作由当地党委政府决定。

（二）健全疫情防控应急机制。要继续把疫情防控放在首位，毫不放松抓紧抓实抓细各项防控工作。景区

恢复开放前应提前做好《旅游景区新冠肺炎防控应急预案》，明确疫情防控应急措施和处置流程。旅游景区主要负责人是景区疫情防控的第一责任人，要把防控责任落实到部门和个人，确保各项措施执行到位。

（三）主动做好宣传引导。要从防控大局出发，主动做好公众宣传引导，提升公众疫情防控意识，避免因景区开放造成大范围跨区域人员流动增加疫情防控风险，或引发公众对疫情防控形势的误判。

### ■ 加强景区员工健康监测和管理

（四）做好员工健康监测和报告。应按照国家要求做好员工健康管理，掌握员工出行轨迹等情况，对来自疫情严重地区的人员要实行居家或集中隔离医学观察。要实行“一进一测一登记”制度，进入景区前须进行体温检测，出现异常情况要及时报告。要关心关爱员工身心健



康，及时做好疏散疏导。

（五）强化疫情防控培训。应对员工开展传染病预防知识、突发事件应急处置等事项的培训，确保员工上岗前必须具备必须的防控和处置知识与能力。

（六）严格上岗工作规范。应严格落实“戴口罩、勤洗手、保距离”要求，做好个人防护。减少人员聚集，加强员工用餐管理，实行错峰就餐；减少召开会议数量，必须召开的会议应缩短时间、控制规模。

## ■ 做好景区公共卫生和场馆防控

（七）加强清洁消毒。应及时对景区密闭建筑、公共场所、卫生设施、游乐设备、餐饮场所等进行通风换气、清洁消毒。景区内洗手、喷淋等设施应保持正常运行。做好景区垃圾分类处理。

（八）做好医务服务。有条件的景区要准备必要的药物和防护物资，不具备条件的应当与医疗机构建立联系。

（九）实施分区分项开放。各景区应根据实际，分区域分项目逐步恢复开放。对不符合开放条件的场所及容易形成人员聚集的项目，可先不开放或延后开放。

（十）确保设备安全。应对景区交通和设施设备进行安全检查，确保符合恢复运营条件和安全管理要求。

## ■ 强化景区游览管理

（十一）严控游客流量。景区科学合理设置承载量。要有效采取门票预约、智慧引导等手段，科学分流疏导游客，做好游客流量关口前置管控。

（十二）防止人员聚集。应采取分时段、间隔性办法安排游客入园。景区出入口、重要参观点等容易出现人员聚集位置要配备管理人员，加强游客秩序管理。优化设置游览线路。

（十三）落实实名登记。应实行实名制购票，采取适当方式完整记录入园游客联络方式、来往交通等信息，做到可查询可追踪。鼓励景区积极利用大数据和智慧手段，做好游客信息动态

监测。

（十四）加强游客防护。鼓励景区采取互联网售票、二维码验票等方式有效减少人员接触。游客在测量体温、佩戴口罩后方可入园。保持交通、购票、游览、休息、餐饮等场所人员间距。餐饮服务单位应加强循环使用餐具清洁消毒或使用一次性餐具。

（十五）加强现场巡查。应增配人员，加大景区巡查力度，对随意摘除口罩、随地吐痰等不符合疫情防控要求、不文明旅游等行为进行及时劝诫，切实维护好景区游览秩序。

（十六）加强防控知识宣传。应通过官方网站、微信公众号、游客服务中心、提示牌、广播、电子显示屏等平台，及时发布景区恢复开放管理措施和疫情防控知识，帮助游客掌握防护要点、增强防护意识、配合防控工作。

## ■ 及时有效处置异常情况

（十七）加强沟通联动。加强与当地卫生防疫和文化旅游等部门联动，发生异常情况应及时上报。

（十八）做好应对处置。发现疑似症状员工或病例的景区，要立即采取隔离措施，加强密切接触者追踪、疫点消毒工作，暂时关闭景区，待情况得到控制并按程序报批后再恢复开放。（据文化和旅游部网站）

## 五一小长假能否出游？专家这样建议

4月11日下午，张文宏做客人民日报直播间，就热点问题与网友们对话讨论。不少网友提问，今年的“五一”有5天小长假，能否出去玩？张文宏这样答道：“这是个非常矛盾的问题，大家渴望出去玩，也把经济激活起来，但是又担心人多聚集在一起造成交叉感染。“五一”休加长版小长假，但还不到“放飞自我”的时候。

张文宏的建议是，“五一”假期出去玩，主要戴着口罩在室外的活动。旅行中最怕的是什么？就是吃饭的地方人山人海，所以大家能不能启动健康出行模式，自带干粮春游。或者一家人买好了放在宾馆里自己吃，这样就会大

幅降低拥挤带来的传播风险。张文宏称，“中国总体上没有什么新发的病例，我认为五一假期启动一些旅游项目是合理的。”

4月15日，李兰娟院士以及同行援鄂医疗队结束了为期两周的疗养回到工作岗位。五一能否出行？李兰娟院士这样回应：“五一节可以适当去人员聚集不多的地方走走，要旅游还是在中国最安全。”她指出，要继续加强社区人群的管理，必要时戴口罩、不要人多聚集，最重要的还是要检测，凡是有一点可能症状的、有接触的都要做检测。

## 外交部提醒：暂勿前往26个疫情高风险国家

3月17日，外交部发布了中国公民暂勿前往新冠肺炎疫情15个高风险国家的提醒。4月2日，外交部新公布11个疫情高风险国家。

外交部郑重提醒中国公民暂勿前往意大利、美国、西班牙、德国、伊朗、法国、韩国、瑞士、英国、荷兰、奥地利、比利时、挪威、葡萄牙、瑞典、澳大利亚、巴西、土耳其、马来西亚、丹麦、加拿大、以色列、捷克、爱尔兰、菲律宾、泰国等高风险国家，目前仍在上述国家的中国公民做好自我防护，减少不必要外出，避免安排国

际旅行，谨防交叉感染。

如在当地中国公民曾与新冠肺炎确诊病例有密切接触或出现发热等疑似症状，应自觉居家隔离并联系医院进行专业咨询和治疗，遇紧急情况，可联系中国驻当地使领馆寻求领事保护与协助。

**外交部全球领事保护与服务应急热线（24小时）：**

**+86-10-12308 或 +86-10-59913991**

（外事直通车）

## 中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组： 跨省跨境旅游等暂不恢复

新华社4月9日报道，日前，中央应对新冠肺炎疫情工作领导小组印发《关于在有效防控疫情的同时积极有序推进复工复产的指导意见》，明确要求全国性文体活动及跨省跨境旅游等暂不恢复。

《意见》要求，严格落实《全国不同风险地区企事业单位复工复产疫情防控措施指南》等要求，做好通风消毒、健康监测和出入管理，落实员工个人防护要求，尽量减少人员聚集和集体活动。保留发热门诊和预检、分诊等

制度，规范疫情应急处置流程，一旦发生疫情立即启动应对预案并实行精准管控，公开透明发布疫情信息。低风险地区要从应急性超常规防控向常态化防控转变，及时取消与正常生产生活秩序不相适应的防控措施，不得采取审批、备案等方式延缓企业复工。低风险地区由经营者自主决定复工复市时间，通过预约、分流限流等控制人员密度。全国性文体活动及跨省跨境旅游等暂不恢复。

（据新华网）

## 北京市部分等级旅游景区开放

北京市文化和旅游局近日发布消息称，截至4月10日，北京市开放等级旅游景区69家，等级旅游景区开放率达40%，仍关闭未恢复开放的等级旅游景区169家。据悉，八达岭长城景区自3月24日起恢复有序开放，怀柔区慕田峪长城、雁栖湖、红螺寺、青龙峡、黄花城水长城5家4A级及以上旅游景区已开放，昌平区居庸关长城、明十三陵神路景区也在4月4日开放。

在3月31日，北京市文化和旅游局曾印发等级旅游景区有序恢复开放实施方案，针对新冠肺炎疫情发展状况和北京市旅游景区具体情况，方案中提出“以室外游览为主的自然山水景观类等级旅游景区符合恢复开放条件的，清明节前后有序恢复开放。”而自然山水类的室内景点、以室内游览为主的人文景观以及高风险旅游项目暂不恢复开放。

根据方案，北京等级旅游景区将按照“外防输入、内防反弹”的要求，根据疫情防控进展和疫情防控风险分类有序恢复开放，具体工作由北京市各级政府按照属地管理原则组织实施。恢复开放的等级旅游景区均须符合《北京市等级旅游景区疫情防控工作指引》要求，继续把疫情

防控放在首位。

方案明确，景区开放后将严格控制游客流量。疫情防控期间，等级旅游景区日接待量和瞬时接待量分别不得超过景区日最大承载量和瞬时最大承载量的30%。为有效疏导客流，要鼓励实行实名制、分时段网络预约购票，限量有序入园，支持采用扫码支付、电子门票等非接触服务技术手段进行购验票，减少人员近距离接触和排队聚集。在景区出入口、重要参观点等易出现人员聚集的瓶颈区域要配备管理疏导人员，限制人员驻留时间和游客聚集，优化游览流线，加强游客秩序管控。

入园测温成为北京旅游景区恢复开放的“必选项”。游客必须佩戴口罩、接受体温测量合格后方可入园。在具体防控措施上，等级旅游景区还要保持安全间距，在购票窗口、入园刷卡、验证验票、安检入园、交通、游览、休息、餐饮等处要设置人员1米安全距离。

据了解，北京正在成立景区疫情防控工作领导小组，制定应急预案，配备防控物资，加强员工防护，严格控制游客流量，实施入园必检，落实各项防控措施，确保设施设备安全，以确保游客安全。



## 实名登记 颐和园等6家公园游船开航

排队买票保持“一米线”、实名登记出示健康码、限流乘船保持间隔……4月18日，颐和园、北海、中山公园、陶然亭、紫竹院和玉渊潭6家市属公园的游船正式开航，在做足防疫功课的前提下，为市民提供更多休闲选择。

记者在颐和园玉澜堂码头看到，市交通委海运运输管理分局的工作人员正在对码头的救生、消防、系缆等设施，以及230余条各类游船的救生设备、电瓶等进行逐一检查。“今年情况特殊，在游船安全检查的基础上，我们还要做到防疫安全。”颐和园管理处相关负责人说。

玉澜堂码头周边，防疫措施随处可见。服务窗口前，工作人员正蹲在地上贴一米线，游客购票时需要按照地上的一米线提示排队；划船的游客需要配合工作人员查验健康码，并实名登记个人信息，绿码人员方可购票登船，公园会建立游客台账信息，实现可追溯。如果节假日客流量大，公园会增加人员加大疏导，并采用发号等方式，鼓励游客分散等候。

购票上船后，游客也有安全保障。负责人带着记者来到了一艘小型游船的旁边，这艘脚踏船限乘6人，“根据防疫要求，6人船只能坐4个人，4人座的小船则不超过3人，需要全程佩戴口罩，不能拼船。我们会在座位上贴出标识，让游客间隔乘坐。”对于乘坐人数接近百人的画舫和摆渡船来说，限乘的要求更加严格，船上不仅会配备安全员，还将按照乘客量不超过载客量的50%限流乘坐，游客分散、错位就座。负责人介绍，目前颐和园共有4个小船码头和7条大船航线，明起将先开通玉澜堂小船码头和铜牛到石丈亭的大船航线，“五一”前后将陆续开通其他码头和航线。

除了颐和园，北海、中山公园、陶然亭、紫竹院和玉渊潭的游船也已完成验船、防疫等各项准备工作，今起正式开船，画舫、手划船、脚踏船、电动船等四类1700条大小船只将陆续投入运营。

紫竹院公园采取码头逐步开放的措施，首先开放南码头57条游船，包括20条脚踏船、37条电动船；陶然亭公园开放公园东、西两个码头，主要有四人座电动船、五人座电动船、六人座电动船等三种类型；北海公园的小船码头将采取“有船再售票”措施，避免游客在码头滞留。大船码头出入口分开设立，先下后上，确保游客有序上下



船；玉渊潭公园樱花码头40条电动船准备就绪，包含四人座电动船、六人座电动船两种类型；中山公园每条船舱内都张贴了公园管控措施、疫情防控知识提示，帮助游客掌握防控要点、增强防护意识、配合公园防控工作。

市公园管理中心服务处处长缪祥流介绍，为确保市民游客安全乘船游览，各公园所有运营船只每日集中消毒2至3次以上。每日开航前先完成1次集中消毒作业，运营中根据游客量情况再进行1到2次的消毒清洁，以确保运营船只的清洁卫生、健康安全。为了确保游船的接待安全，开航之后每天还会进行例行检查。

市公园管理中心提醒市民，6家市属公园的游船正在逐步恢复运营，目前数量相对有限，请游客避开乘船高峰时段。另外目前公园湖上温度仍然较低，建议游客租用船只时间以1小时为宜，老人、儿童上下船需要注意安全。每天早上，游船管理人员都会从气象台获取当日的气象报告，风力大于4级时将停止出船。（北京日报）

## 北京7家市属公园可预约购票逛园

4月2日，市公园管理中心召开新闻发布会，从即日起，市属公园开放景区将进一步强化防控措施，通过提前预约购票、网格管理、三级限流管控等9大措施，降低游客聚集风险，保障游客健康安全。

截至目前，景山公园、陶然亭公园、玉渊潭公园、颐和园和北京动物园这5家公园都已启动实施实名制入园，北海公园也将于近日升级为“实名制”。此外，颐和园、香山、玉渊潭、北京动物园、景山、陶然亭、北海公园7家市属公园都实行网上预约购票，各公园分时段限定门票数量，购票游客可通过网上购票平台提前1至7天预约。

公园根据各自实际情况，按照上、下午两个时段限定门票数量，游客可通过各公园微信公众号或“畅游公园”微信公众号预约购票平台提前1到7天预约购票。公园提醒，持年、季、月票及政策性减免入园游客，请避开每日上午9时至11时；下午2时至4时高峰时段，错峰错峰游览。

“预约购票的目的是，既能保证公园的开放，满足市民游园需求，又能科学核定游客密度及数量，最大程度的提供特殊时期内安全、有序的春季游园环境。”市公园管理中心安全应急处副处长鞠宏波说。预约购票实施后，

游客只需要打开购票二维码或者提供身份证“扫描”，接受电子测温即可入园，整个过程“无接触”。

市属公园已在52个门区全部安装了63套红外人体表面温度快速筛查仪，配备手持测温枪115个，设置游客等候“1米线”及排队人员缓冲区域，对入园游客进行快速体温检测。随着春季游客量增加，将根据各公园的需求变化适时增配。

本市春花陆续进入花期，各市属公园游客量呈现上升趋势。鞠宏波介绍，在此前的几个周末，颐和园、北海、玉渊潭、陶然亭、紫竹院、景山、北京植物园、香山等8个市属公园已经按照不高于瞬时游客量的30%启动过预案，采取了暂缓入园、单向游览、属地联动等综合调控措施，确保了游客总量管控到位、客流分散有序。

游客入园游览的时候，工作人员也丝毫不会放松警惕。为了引导游客不扎堆、不聚集、不停留、多走动，各市属公园共划分了91个巡查巡查网格，对包括颐和园九道弯、天坛长廊、双环亭，香山香炉峰，景山万春亭，中山梅园，北海五龙亭、玉渊潭樱花园及紫竹院南门内广场等六类、227处易造成人员逗留聚集的重点区域设置专人固定点位看护。

## 北京影剧院、博物馆及不符合开放条件的室内景点等暂缓复工

4月18日下午，北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会上，北京市发展改革委副主任李素芳介绍，从12345市民服务热线企业诉求来看，约8成为咨询复工复产流程，有的区、街乡、甚至物业企业自行设立了前置审核要求，造成了部分企业开工难、开工慢，部分百姓身边的生活服务行业复工受阻。通告第2条明确，“除国家和本市根据防疫情况公布的暂缓复工复产行业外，对其余行业复工复产不设置前置审批审核”。

这里暂缓复工的行业，主要集中在文旅领域，重点

是一些空间密闭、通风条件差、易引发人员集聚的场所。比如演出场所、歌舞娱乐场所、网吧、影剧院、博物馆、不符合开放条件的室内景点等；此外，大型体育活动、线下展览展会等也按照有关要求暂不开展。对于前期已经自行设立流程，要抓紧清理取消，为企业复工复产清除障碍。需要说明的是，手续不审批，不意味责任无监管，各经营单位必须严格落实主体责任，对照防控指引要求，在落实防控措施的情况下，方可复工复产。

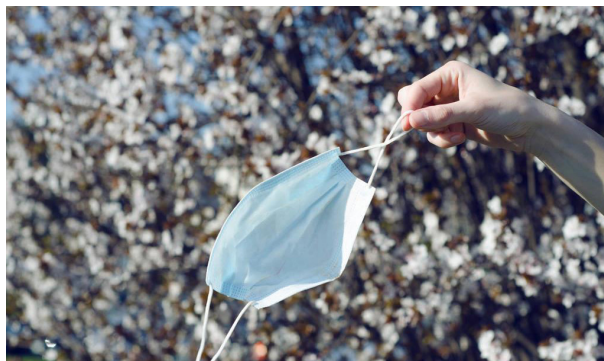
## 北京疫情期间游园不戴口罩 将纳入不文明行为黑名单

北京市园林绿化局将联合五部门联合开展不文明游园行为整治行动。本月中旬，升级版的“不文明游园行为清单”将对社会公布，疫情防控期间不戴口罩游园等行为将纳入其中。

北京市园林绿化局曾于去年7月发布全市首个不文明游园行为“黑名单”。内容包括翻越围墙、栏杆、绿篱，在禁烟区吸烟，在非游泳区游泳，在非滑冰区滑冰，在非钓鱼区钓鱼，在非体育运动场所踢球、滑旱冰，遛狗、抽鞭子，使用超分贝音响，随地吐痰、便溺，乱丢果皮（核）、烟头、口香糖等废弃物等等。

“今年不文明游园行为的整治力度会加大，不仅是园林绿化部门，还有城管等5个部门会共同参与进来。”北京市园林绿化局公园管理处处长叶向阳介绍。

4月中旬，由多个部门联合制订的升级版不文明游园行为清单将对外发布，涉及13种行为。其中有5种是疫情期间重点劝阻的行为，包括不戴口罩、扎堆聚集、随地



吐痰、不守秩序和倒卖门票；还有8种常态化劝阻行为，包括私挖野菜、踏踩草坪、攀枝折花、乱涂滥刻、野营烧烤、野泳垂钓、携犬入园和伤害动物。

从近日起，市园林绿化局与绿色使者志愿服务总队合作，在全市部分重点公园中开展文明游园宣传并对不文明现象加以劝导，保护公园绿地景观效果，保证市民游园环境。

## 八达岭长城等12家景区对文物破坏者 实施联合惩戒

为进一步加强文物保护，4月13日起，八达岭长城景区等延庆12家景区共同对文物破坏者实施联合惩戒，一旦有一个景区将破坏文物行为人列入“黑名单”，其他等级景区一律将其拒之门外，破坏文物者将“一处受罚、处处受限”。

根据北京市延庆区文化和旅游局制定的《延庆区等级景区破坏文物行为联合惩戒办法》，延庆区内有文物的等级景区须根据自己的管理权限，严格履行文物保护职责，制定实施破坏文物行为的惩戒办法和“黑名单”制度。八达岭长城景区、龙庆峡风景区、野鸭湖国家湿地公园等全区12家等级景区均参与联合惩戒工作，一旦一个景区将破坏文物行为人列入“黑名单”，其他等级景区一律

不予接待此人。

这是继4月6日八达岭长城景区实施《关于对破坏八达岭长城景区文物行为的惩戒办法》之后，延庆对破坏文物行为的又一次“重拳出击”。据悉，6日以来，通过实施网格化管理方式，八达岭长城景区共制止了10余起不文明游览行为，处罚了2起故意损坏国家保护的文物行为，5人被景区列入黑名单。

北京市延庆区文化和旅游局局长叶东表示，下一步，延庆将进一步建立信息共享机制，确保联合惩戒落到实处，并从宣传引导和反面曝光双向发力，形成保护文物人人有责的良好氛围。

## 踏青游园别扎堆

随着天气和暖明媚，近期外出游园、踏青赏春的市民越来越多。一些公园门口排起了长队，“1米线”的社交距离动辄被打破；有些游客进园后兴致勃勃，拍照、聊天、健身不亦乐乎，不自觉地聚集在一起，这样的场景不禁让人捏一把汗。

过去这两个多月，广大市民一直居家防护，如今防控形势向好，又是踏青时节，大家走出家门的愿望格外强烈，当然可以理解。然而，虽说我国本土疫情传播已基本阻断，但本土病例零星散发和境外输入病例传播的双重风险仍在，北京“外防输入、内防反弹”的压力仍然很大。

“突发公共卫生事件一级响应”尚未调整，就说明抗疫斗争仍在胶着阶段。此时此刻，如果贸然将防护常识抛诸脑后，或者因为放飞自我让病毒有机可乘，岂不是因小失大、前功尽弃？

踏青赏春可以，但健康安全仍要摆在第一位。目前，北京各大公园都拿出了疫情防控引导措施，包括推行预约制、摆放隔离栏杆、设置警示标语、分散赏花区域等等。百余名首都公共文明引导员也在玉渊潭、陶然亭等公园上岗，补充市属公园限流管控力量。相关方面用心良苦，就是希望广大市民既能一览春色，又能安全无虞。将心比心，我们不能辜负全社会的付出，更要对自己负责。不扎堆、不聚集，遇到拍照打卡景点自觉依次进行。只要人人不忘防护，完全可以做到有序游园。

围绕新冠病毒仍有太多未知待解，也许未来很长一

段时间，我们都要在做好防护的大前提下工作生活。然而，换一个角度看，这种外在约束又何尝不是一个倒逼我们养成文明习惯的过程？不论是预约出行、有序排队，还是自我防护、礼让他人，其实都是文明市民的行为“加分项”。最美人间四月天，文明游园、保持距离，我们将收获更美的风景。（北京日报）



## 目前进京入住酒店需持核酸检测证明

4月10日，北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会上，北京市文化和旅游局一级巡视员周卫民表示，当前，首都疫情防控工作已进入常态化，外防输入、内防反弹的压力较大，为把疫情防控网扎的更密更牢，落实“应检尽检”要求，堵住所有可能导致疫情反弹的漏洞，决定进一步严格进京入住酒店人员管控措施。

一是4月12日起，进京人员入住酒店，应持有7日内经当地核酸检测呈阴性的健康证明，且全国健康通行码或

北京健康宝认证为“未见异常”状态，同时要按照要求登记在京联系人，接受酒店健康管理。二是酒店要严格落实疫情防控责任，检查旅客提供的核酸检测健康证明并监督其如实填报入住信息，对旅客进行早晚体温检测，密切关注旅客健康状况。三是公安部门要继续加大对虚假填报信息和核酸检测健康证明造假等行为的查处力度，严厉打击违法行为。以上措施在执行过程中，将根据疫情形势发展变化适时调整。（北京日报）

## 杨柳飞絮季 请做好个人防护

北京每年4月至5月上旬，杨柳飞絮飘扬，同时，春季鲜花绽放，花粉等过敏源较多，给人们出行和生活带来不便，也给部分敏感人群带来不适。杨柳絮作为杨树、柳树的花粉颗粒，具有一定的致敏性，是北京地区早春的致敏花粉。根据现有研究，没有证据证明杨柳絮中存在新冠肺炎病毒。但杨柳飞絮期间会有部分过敏患者出现鼻部过敏症状。为做好日常健康防护，现提示如下：

1.无论是防控病毒，还是防治杨柳飞絮等花粉过敏，现阶段都鼓励外出时佩戴口罩。一次性医用口罩即可起到防护作用；尽量不要穿易黏附飞絮材质的外衣。

2.外出后返回应先洗手，同时清洗鼻腔和面部，及时清扫外衣上的飞絮。

3.户外锻炼尽量选择飞絮较少的时段，比如清晨、夜晚或者雨后。

4.杨柳飞絮高发期尽量减少开窗时间，及时清理或喷水湿化室内飞絮，尤其是附着在电暖器等加热电器表面以及家具和地板表面的飞絮；室内可使用吸尘器及时清理。

5.不要在室外晾、晒衣物，防止飞絮黏附。



6.日常饮食多以清淡为主，多喝水，多食用水果、蔬菜等食物，少食辛辣刺激性食物，如羊肉、甜食、酒等。

7.定期打扫汽车内部，及时清理飞絮和灰尘。

8.注意消防安全，严禁乱扔烟头，严禁明火引燃飞絮。

9.春季气候干燥，容易引发上火烦闷，注意调整情绪，保持心态健康平和。

此外，敏感人群可登陆中国气象网网站或气象北京微信查询杨柳飞絮预报，提前做好防护。同时提醒市民朋友，如有不适请及时就医治疗。（首都之窗）

## 疫情期间一家五口出境旅游两人中招

4月11日举行的北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会通报，一名女士与家人在疫情期间出境旅游探亲41天，该女士回国隔离后新冠病毒核酸检测阳性，一同出游的儿媳也于此日前确诊，一次出游导致一家五口里两人“中招”。

发布会上，北京市疾控中心副主任庞星火在介绍4月10日报告的境外输入确诊病例相关情况时说，2月13日，这名女士与儿媳、孙子、侄女、外孙女一起前往泰国普吉岛旅游探亲，在境外生活41天。3月25日，一家五口从泰国乘春秋航空9C8522航班抵达上海，在海关健康申报无异常。3月26日，一家五口乘国航CA1884航班抵京，经旅客集散点分流至不同的集中隔离点观察。3月27日，隔离点对该女士及其儿媳、孙子进行新型冠状病毒核酸检测，祖孙两人检测结果呈阴性，儿媳检测结果呈阳性后转至定点医院，3月28日诊断为确诊病例，判断为境外输入

病例。

庞星火说，4月9日，即集中隔离的第12天，朝阳区疾控中心按要求对祖孙俩采集咽拭子标本进行新冠病毒核酸检测，4月10日检测结果显示，该女士呈阳性，其孙子呈阴性。120急救车将该女士转运至小汤山医院。根据境外旅居史、肺部影像、血液检查等诊断依据，患者当日被诊断为确诊病例，临床分型为普通型。目前正继续对患者的孙子进行密切观察；患者的侄女、外孙女回京隔离期间身体无异常，两次核酸检测均呈阴性，已解除隔离观察。

庞星火表示，该患者及家人在疫情高发期间仍出境旅游探亲，回国后儿媳与她相继确诊。这个案例再次提示大家，如非必要尽量减少境外出行，如必须出行，一定做好个人防护；在集中隔离观察期间出现任何身体不适要及时报告、及时排查，做到早发现、早报告、早隔离、早治疗。（北京晚报）



## 《北京市物业管理条例》5月1日起施行

《北京市物业管理条例》昨天经市十五届人大常委会第二十次会议表决通过，将于今年5月1日施行。为解决业委会成立难的问题，条例提出可组建过渡性质的“物业管理委员会”，作为组织业主共同决定物业管理事项的临时性机构。同时对物业费缴纳、住宅专项维修资金使用、失管小区维护等市民关心的热点问题进行了明确规定。

### 前期物业服务合同期限最长2年

交房之前，开发商和物业公司已经签订前期物业服务合同，业主由于不能参与其中，对合同里的“霸王条款”，往往只能被动接受。

条例规定，建设单位承担前期物业服务责任，前期物业服务合同期限最长不超过2年，具体期限在合同中约定。前期物业服务合同生效之日至出售房屋交付之日的当月发生的物业费，由建设单位承担。

### 物业费实行市场调节价并适时调整

小区物业费收多少，谁说了算？条例规定，物业服务收费实行市场调节价并适时调整。市住房和城乡建设主管部门应当发布住宅小区物业服务项目清单，明确物业服务内容和标准。物业管理行业协会应当监测并定期发布物业服务项目成本信息和计价规则，供业主和物业服务人在协

商物业费时参考。这意味着物业服务企业和业主拥有了相对自由的议价空间，服务品质将成为物业费高低的决定因素。

物业服务人应当在物业管理区域内显著位置设置公示栏，如实公示、及时更新物业服务内容和标准、收费标准和方式，以及物业管理区域内车位、车库的出售和出租情况等信息。

### 业主大会可选聘解聘物业服务人

条例明确，业主大会由物业管理区域内全体业主组成，代表和维护物业管理区域内全体业主在物业管理活动中的合法权益。

业主大会可以决定选举或者更换业主委员会委员和候补委员；确定或者调整物业服务方式、服务内容、服务标准和服务价格；选聘、解聘物业服务人或者不再接受事实服务等。

条例明确规定，业主大会会议依法作出的决定，对本物业管理区域内的全体业主具有约束力。

### 失管小区建立应急物业服务机制

条例提出，物业管理区域突发失管状态时，街道办事处、乡镇人民政府应当组织有关单位确定应急物业服务

人，提供供水、垃圾清运、电梯运行等维持业主基本生活服务事项的应急服务。

同时，将服务内容、服务期限、服务费用等相关内容在显著位置公示。应急物业服务期限不超过六个月，费用由全体业主承担。

应急物业服务期间，街道办事处、乡镇人民政府应当组织业主共同决定选聘新物业服务人，协调新物业服务人和应急物业服务人做好交接。

### 物业管理委员会任期不超过3年

没条件成立业主大会，也没有业委会怎么办？为解决业委会成立率低的难题，条例提出，可以组建过渡性质的“物业管理委员会”作为临时机构，组织业主共同决定物业管理事项。

考虑到其临时性、过渡性的特点，条例特别提出，物业管理委员会的任期一般不超过3年。期限届满，仍未推动成立业主大会、选举产生业主委员会的，由街道办事处、乡镇人民政府重新组建物业管理委员会。

### 专项维修资金不足30%时应及时补足

住宅的专项维修资金是房屋的“医保金”和“养老金”。条例规定，专项维修资金属于业主共有，应当专项用于共用部位、共用设施设备保修期满后的维修、更新和

改造，不得挪作他用。

如果专项维修资金余额不足首期筹集金额百分之三十的，业委会或者物业管理委员会应当及时通知、督促业主按照届时适用的标准补足专项维修资金。

### 小区外墙脱落物业最高罚5万元

小区楼房外墙脱落，砸坏车，甚至砸伤人，而又没有采取必要的安全保障措施，物业有责任吗？

条例明确，物业服务人应当对物业管理区域内的电梯、消防设施等易于发生安全风险的设备设施和部位加强日常巡查和定期养护；采取必要的安全保障措施，防止建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落。

如违反规定，将责令限期改正，处2万元以上5万元以下罚款。

### 应对突发事件物业可获物资资金支持

疫情初期，防疫物资紧张，让不少物业犯了愁。针对这一难题，条例提出，“突发事件应对期间，街道办事处、乡镇人民政府负责落实市人民政府依法采取的各项应急措施；指导物业服务人开展相应级别的应对工作，并给予物资和资金支持”。（北京日报）

## 专家解读《北京市物业管理条例》

有了物业管理委员会，咱小区还能成立业主大会吗？物业费实行市场调节价并适时调整，是不是物业公司以后就能随意涨价了？《北京市物业管理条例》出台后，有许多新提法引起业主的关注。专家表示，物业费适时调整并不是随意调整，物业公司一定要按规定的程序合理调整物业费。

### 疑虑1

#### 物业费能随意涨了？

有业主担心，物业服务收费实行市场调节价并适时

调整，是不是给了物业公司随意涨价的理由？

#### 专家解读 | 物业费调整要合规合理

北京物业管理行业协会秘书长宋宝程：对于经济适用房的物业费调整问题，条例中没有提及，目前还应严格按照京建发〔2016〕4号《北京市住房和城乡建设委员会关于经济适用住房物业服务收费有关问题的通知》的要求执行。对于实行市场调价的物业项目，应严格按照条例的规定。物业公司一是要做好物业服务的规定动作；二是要按时“晒账单”；三是在属地政府的指导监督下，与业主大会或物业管理委员会积极、充分协商，按规定的程序合

理调整物业费，尤其要利用好业主电子共同决策等信息系统。

物业管理专家王玉明：对于没有成立业委会的小区，组建物业管理委员会后，就有了业主和物业服务企业的沟通协调平台。物业服务企业日常服务中涉及的诸如资金使用、物业费和停车费收费调整等需要业主决策、业主配合的问题，也就有了协商主体。“条例对业主和物业服务企业的权利和义务都作了更加详细的规定，对于违反规定的行为也加大了处罚力度。”王玉明提醒，物业服务企业在做好服务的同时，应加强相关信息的公开公示，加大与物业管理委员会的沟通协调力度，促进业主对物业服务企业的理解和支持。

## 疑虑2 业主大会成立难了？

条例首次提出，针对无法成立业主大会，或者虽然成立了业主大会却未能选举产生业主委员会的社区，可组



建物业管理委员会。有业主担心，有了物业管理委员会后，会不会增加业主大会的成立难度？

### 专家解读 | 物业管理委员会和业主大会成立不冲突

北京市盛廷律师事务所主任律师毕文强：物业管理委员会是条例首创性的规定，是临时也是过渡机构，目的是在小区不能选举产生业委会的情况下，及时组织业主对于小区的重大事项进行表决，并执行业主大会的决定。这一规定既兼顾到北京市很多老旧小区和存在一些特殊情况小区问题的解决，也不与业主组织的成立发生冲突，是十分必要的。

北京安恒泰物业管理有限公司常务副总经理王帅：物业管理委员会作为业主自治和行政管理相结合的社区治理架构，符合目前社会管理和社区治理的客观需要，可以填补业主共同决策和执行机构的真空。“我个人对物业管理委员会的制度抱有很大期望。”王帅建议，在配套制度中设计业主对物业管理委员会认可和授权的程序、成立流程、委员任职条件、禁止性规定，建立对物业管理委员会违法决定的救济方法等。

## 疑虑3 外墙脱落物业责任大了？

高空抛物、外墙脱落导致伤人、擅自拆改承重墙……这两年，房屋安全事故频现。对于物业使用和维护中的不当行为，条例也分门别类地明确了法律责任。比如，若物业公司未能采取必要的安全保障措施，防止建筑物、构筑物或者其他设施及其搁置物、悬挂物发生脱落、坠落的，最高可处五万元罚款。

### 专家解读 | 物业担责同时责任得厘清

北京物业管理行业协会法务部主任刘立华：条例中的有关要求，既完全符合最高人民法院意见的精神，又对保障业主的人身和财产安全有着十分重要的现实意义，物业企业的确对共用部位和共有设施设备负有管理责任。但同时，责任确定要公平合法。“比如，建筑物的外墙皮、保温层等经过一定年限因各种原因出现老化脱落是常事，要求物业企业采取措施保证外墙不脱落可能难度很大。”刘立华建议，在后续的配套文件中应对安全保障措施予以说明，以便物业公司在实操中落实，同时可参照特种设备管理的做法，定期邀请房屋安全鉴定机构对建筑物外墙搁置物、悬挂物状态进行评估，以便了解其实际状况。

（北京晚报）



## 北京有序放开快递、外卖等人员进小区

4月16日，北京市委组织部部务委员徐颖在北京市新型冠状病毒肺炎疫情防控工作新闻发布会上表示，随着国内疫情形势好转和各行各业复工复产步伐加快，北京有序放开快递、外卖、家政、房屋中介等方面服务人员进小区的相关政策，以保障居民生活便利。

据介绍，对于快递、外卖、鲜奶配送等人员进小区，北京专门制定下发工作指南，明确规定在快递等相关企业严格落实防疫主体责任的前提下，由社区（村）为符合条件的人员办理小区出入证，做好登记备案，相关人员持出入证件、健康宝“绿码”且体温正常的，可允许其进入小区，实施“无接触”配送。

为保障居民的家政服务需求，北京明确要求，家政服务企业要加强对家政服务人员的健康管理，社区（村）要严格落实管控责任，对于住家型及长期服务同一客户的非住家型家政服务员，在做好登记备案并与雇主签订防控责任书后，可为其办理小区出入证；对于计时型家政服务员（小时工），在查验登记相关信息后，对持健康宝“绿码”且体温正常的，允许其进入小区。

为解决疫情期间群众租房难的问题，北京规定，各住房租赁企业原则上可为每个小区上报一名符合疫情防控要求且已到社区报到的从业人员。对经北京市住建委审核通过的人员，社区（村）在做好登记备案、查看北京健康宝后，为其办理小区临时出入证。中介人员带客户看房时，入口值守人员要对客户进行信息登记，对于持健康宝“绿码”且体温正常的，允许其进入小区。

对于设备安装、应急维修、搬家等方面人员，北京要求，其在进入小区前，由业主向社区或物业提出申请，入口值守人员进行体温测量、信息登记、查验北京健康宝，对于持健康宝“绿码”且体温正常的，允许其进入小区。

徐颖强调，对于装修人员，如果是平房区房屋修缮或未入住人员的新建小区，可在管控到位情况下允许其进入施工维护或装修；对于居民区内的个人装修事项，综合考虑学生正在网课学习等多种因素，目前北京正研究具体政策措施。（新华网）



## 北京商超集贸市场将禁免费塑料袋

距离5月1日起开始施行的《北京市生活垃圾管理条例》仅剩半个月时间，记者昨天从市市场监管局了解到，本市将依法开展对塑料袋生产企业以及商场、超市、市场等商品零售场所监督检查，严格塑料袋监督管理。全市禁用超薄塑料袋外，商超和集贸市场不得免费提供塑料袋，市场内的塑料袋将由“专柜”统一销售给经营者，而对于塑料袋的价格则可由商品零售场所自主制定。

《北京市生活垃圾管理条例》明确指出，禁止在本市生产、销售超薄塑料袋。超市、商场、集贸市场等商品零售场所不得使用超薄塑料袋，不得免费提供塑料袋。商品零售场所使用超薄塑料袋的，由市场监督管理部门责令立即改正，处5000元以上1万元以下罚款；再次违反规定的，处1万元以上5万元以下罚款。

超薄塑料袋厚度小于0.025毫米，目前很多商场和超市所使用的收费塑料购物袋和生鲜区提供的成卷保鲜袋，其实都是合规的。经营者使用的塑料袋必须印有本企业或者所在市场的名称。市场内的塑料袋将由“专柜”统一销售给经营者。市市场监管局要求，市场开办单位应当加强对市场内的经营者销售和使用塑料袋情况的监督检查，并指定柜台或者摊位集中向市场内的其他经营者出售合格的塑料袋。非指定的柜台或者摊位不得擅自向市场内的其他

经营者出售塑料袋。商品零售场所应向依法设立的塑料购物袋生产厂家、批发商或进口商采购塑料购物袋，并索取相关证照，建立塑料购物袋购销台账，以备查验。

超市、商场、集贸市场等商品零售场所不得免费提供塑料袋，应当依法明码标价。商品零售场所应当在销售凭证上单独列示消费者购买塑料购物袋的数量、单价和款项。以出租摊位形式经营的集贸市场对消费者开具销售凭证确有困难的除外。

那超市生鲜区中常见的连卷袋也要收费了吗？记者了解到，按照《商品零售场所塑料购物袋有偿使用管理办法》的规定，塑料购物袋指的是由商品零售场所提供的，用于装盛消费者所购商品，具有提携功能的塑料袋。特别提出具有提携功能，就将“购物袋”与零售场所基于卫生和食品安全的考虑提供的连卷袋等相区别，连卷袋目前尚不算塑料购物袋。

此外，商品零售场所可自主制定塑料购物袋价格，但有四种情况不得出现：低于经营成本销售塑料购物袋；不标明价格或不按规定的内容方式标明价格销售塑料购物袋；采取折扣或其他方式不按标示的价格销售塑料购物袋；向消费者无偿或变相无偿提供塑料购物袋。

（北京日报）



## 北京鼓励国Ⅲ汽油车淘汰更新

记者从北京市生态环境局获悉，自今年4月1日至2021年12月31日期间，凡在北京登记注册的国Ⅲ排放标准汽油载客汽车和汽油载货汽车提前报废或转出，车主可享受政府补助，单车最高补助标准为2.2万元。

北京机动车保有量已达640万辆，机动车排放污染成为影响大气环境质量的主要来源之一。其中老旧机动车辆排放污染问题尤其突出，目前北京国Ⅲ排放标准汽油车约23.3万辆，约占汽油车保有量的4.4%，但其排放的挥发性有机物、氮氧化物分别约占汽油车排放的10%左右。据测算，将国Ⅲ排放标准汽油车更换为国Ⅵ排放标准汽油车，单车的挥发性有机物和氮氧化物可减排90%。

为减少机动车排放污染，北京市自2009年起持续实施高排放老旧机动车淘汰鼓励政策，11年来累计淘汰各

类老旧机动车295万辆，共减少氮氧化物和挥发性有机物排放约15.3万吨。3月27日，北京市政府办公厅又印发了《北京市进一步促进高排放老旧机动车淘汰更新方案（2020-2021年）》，重点鼓励国Ⅲ排放标准汽油车加快淘汰更新。

根据该方案，在2020年底前淘汰的国Ⅲ汽油车，对载客汽车，实施报废的单车补助4000元-22000元，进行转出的单车补助2000元-11000元；对载货汽车，实施报废的单车补助14000元，进行转出的单车补助7000元。此外，若报废或转出国Ⅲ排放标准老旧汽油车的车主更换新车，汽车生产企业将给予奖励，奖励额度不低于政府补助。（人民网）

## 公积金贷款人将收到还款提醒短信

从疫情期间可以申请缓缴住房公积金，到每月给公积金贷款人发送还款提醒短信，本市住房公积金服务在优化营商环境、便民利民的改进上持续发力。截至目前，本市已有近7000家企业申请缓缴住房公积金，金额近11亿元。

2月27日，本市明确，为受新冠肺炎疫情影响的企业和职工提供缓缴住房公积金、提高租房提取额度、未正常还贷不计入逾期等阶段性政策支持。

据介绍，截至4月12日，北京地区申请缓缴企业近7000家，金额近11亿元；受疫情影响申请提高租房提取额度的缴存人700多名，累计提高租房提取金额1500多万元；受理因疫情影响无法正常还款、不作逾期处理的住房公积金贷款近600笔，对应余额3亿元。

19家律师事务所也被纳入本次缓缴政策适用对象，而从严格意义上说，律师事务所并不属于企业。“我们收到全国和北京市人大代表的意见，建议将律师事务所纳入阶段性缓缴政策适用对象。”相关负责人表示，中心积极响应人大代表的意见，做到对困难企业应缓尽缓。

北京住房公积金管理中心下属的北京市住房贷款担保中心也表示，从4月16日起，将根据借款人预



留的手机号，每月向北京地区贷款未还清的借款人免费提供贷款还款短信提醒服务，短信发送号码为1069099982011234。

据了解，提醒短信主要有两类：一是在每月合同约定还款日前（一般会提前五日）向借款人发送当月还款提醒；二是对于逾期贷款，在贷款转逾期次日向借款人发送偿还逾期贷款提醒。

“预计我们每个月将发送60万条提醒短信，全年的短信发送量在750万条左右。”北京市住房贷款担保中心相关负责人提醒，借款人不能以未收到短信提醒为由，不履行借款合同约定的还款义务。（首都之窗）

# 北京拟优化商品房预售办理手续

为持续优化营商环境，近日，北京市住建委发布《关于优化商品住房预售许可办理事项的通知（征求意见稿）》，面向社会公开征求意见。征求意见稿拟明确，允许一个施工许可证批准范围内的可售住宅部分办理两次预售许可，且仓储、车位等部分可单独申请预售，但需一次性报价。

近两三年，随着共有产权房、限竞房等一批可满足“夹心层”住房需求的新房类型大量入市，关注新房的购房人越来越多。新房销售中，期房模式更为普遍。

## 这次调整的变化之一，是调整预售许可截止日期。

征求意见稿提出，商品住房项目（含共有产权住房）预售许可截止日期调整为预售方案中确定的房屋交付日期，且应与预售合同中约定的房屋交付日期一致。如在预售方案确定的房屋交付日期前，商品住房项目已办理不动产首次登记的，预售许可截止日期为不动产首次登记日期。

**变化之二，是对预售许可规模的调整。**征求意见稿提出，新申请办理预售许可的商品住房项目，一个施工许可证批准范围内的可售住宅部分可以申请办理两次预售许可，但最低规模不得小于栋，不得分层、分单元申请预售许可；施工许可证批准范围内地上住宅已办理两次预售许可的，可售仓储、车位等部分可再办理一次预售许可。

值得注意的是，无论是允许分两次办理商品房预售许可，还是允许车位单独办理一次预售许可，都不是开发商借机涨价的理由。征求意见稿最后提出，项目在首次办理预售许可时，就要一次性申报施工证范围内全部可售住房、仓储、车位的销售价格。同时，对此前已办理过预售许可的商品住房项目，一个施工许可证批准范围内仍有未办理预售的住房、仓储、车位等，满足预售条件的，可以再办理一次预售许可，但申报价格不得超过前同期品质产品价格。

“这也是为防止开发商借两次办理预售许可分批涨价。”上述负责人表示，尽管将预售许可从一次调整为两次，但调整后的要求仍然高于国家“商品房预售许可的最低规模不得小于栋，且不得分层、分单元预售”的相关规定。

“此次调整，是市住建委在坚持‘房住不炒’定位，落实城市调控主体责任，实现‘三稳’目标的基础上，对商品住房办理预售许可做出的优化措施。”北京市住建委相关负责人表示，此次征求意见稿主要优化的是预售证执行层面的一些具体规定，对办理预售许可的其他法定条件、进度要求、资金监管等申请“门槛”没有降低，房地产宏观调控政策没有改变、调控力度没有放松。

## 政策解读

### ●预售许可截止日期同房屋交付日期

记者了解到，本市目前的规定是，商品住房预售许可截止日期是竣工之后4个月，预售证到期后，开发商不得再进行预售。如继续销售，就需要项目取得房屋初始登记即大产权证后，申请办理现房销售备案。

“根据调查，实践中，项目竣工到具备办理大产权证条件的时间平均在12个月到18个月。”首都经济贸易大学赵秀池教授谈到，这段销售的“空窗期”，购房人是无法办理网签手续的，但偶尔会有开发商“钻空子”。此次将预售许可的截止日期调整，不再根据竣工日期来定，而是和合同约定的房屋交付日期一致，一方面可有效延长预售期限，更便于购房人签约和企业组织销售；另一方面，可避免可能出现的“无期限”预售和“办证难”问题，也规避开发商在销售“空窗期”侵犯购房者合法权益的可能。

### ●新建商品房可分两次申请预售证

目前本市对于新建商品房项目的预售许可规则是：一个施工证对应一个预售证。规模较大的项目，一个施工证范围内可能就有十几栋楼。比如，4月1日获批预售许可证的怀柔悦谷新城家园项目，一个预售证上就有10栋楼、1065套房源。“像这样一次给十几栋楼办理预售，一来会导致部分区域供应集中，二来也容易形成库存积压，造成开发商的资金压力。”在赵秀池看来，一次变两次，既有利于优化区域住房供应节奏，也有利于企业缓解资金压力尽快复工复产。而允许仓储、车位等可售部分单独办理预售，更灵活，也能更好维护购房人的合法权益。（北京日报）

## 16家市属大医院开通快递送药

看完病，选择“快递送药到家服务”，直接回家等待快递送药即可。3月24日从市医管中心了解到，目前，本市已经有16家市属大医院开通了“快递送药到家服务”。

市医管中心表示，“快递送药到家服务”，是为了避免疫情期间出现人流聚集，防止交叉感染而推出的便民举措。患者在市属16家医院的门诊看病之后，如选择这项服务，就不用去药房前排队等候，可以直接回家。患者的药品将通过北京邮政等快递方式，直接从医院药房寄送到患者家中。

此前，市医管中心曾经在部分市属医院试点开展了“中药饮片及代煎药”配送到家服务。为疫情防控需要，

此次升级为“快递送药到家服务”，不仅中药饮片、代煎药可以快递到家，其他中成药和西药(精神、麻醉、毒性药品、静脉用药，需冷链运输的药品除外)，都可快递到家。

### 医院名单

北京友谊医院、北京同仁医院、北京朝阳医院、北京积水潭医院、北京天坛医院、北京安贞医院、北京世纪坛医院、宣武医院、北京清华长庚医院、北京中医医院、首都儿科研究所、北京妇产医院、北京佑安医院、北京地坛医院、北京安定医院、北京胸科医院(北京日报)

## 淘宝等平台因违法违规行为被约谈处罚

据国家网信办网站16日消息，一季度，全国网信系统不断加大行政执法工作力度，依法查处网上各类违法违规信息和行为，累计约谈网站1143家，警告网站848家，暂停更新网站117家，会同电信主管部门取消违法网站许可或备案、关闭违法网站816家，移送司法机关相关案件线索3520件；有关网站平台关闭各类违法违规账号群组3.3万个。

针对突出问题，国家网信办持续加大约谈整改和处罚力度，持续加强对省级网信办的指导，通过约谈整改、行政处罚、公开曝光等手段，依法加大监管执法力度。

针对“虎嗅App”“网易网”“新浪网”“快乐网”等网站平台在涉新冠肺炎疫情报道中存在违规从事互联网新闻信息服务等问题，北京、广西等地网信办依法约谈网站平台相关负责人，责令立即停止违规行为，关停问题栏目，并严肃处理相关责任人。

针对“知乎”“豆瓣”等网站平台对用户发布法律、行政法规禁止发布或传输的信息内容未尽到审查义务等问题，北京网信办对上述网站平台分别予以20万元、25万元罚款的行政处罚。

针对“京东”“拼多多”“淘宝”“微店”等电商

平台存在售卖不良视频、无资质商品等问题，北京、上海、浙江等地网信办依法约谈平台相关负责人，责令限期全面整改，并严肃处理相关责任人。

针对“凤凰网”“凤凰新闻客户端”“学习与记录网”等网站平台持续传播低俗庸俗信息，扰乱网络信息传播秩序等行为，北京、广东等地网信办依法约谈其相关负责人，责令其立即停止违规行为，全面清理违法不良信息。

各级网信部门会同有关部门坚决查处网上危害国家安全类违法信息和违法行为，依法关停“有投票网”“壹零壹零传媒广告”“名字网”“测试蛙”“中视天宇”等一批传播危害国家安全信息的违法网站；相关网站平台依据用户服务协议关闭“奉贤老乡”“群微语”“洪水之涛”“木舟说”“胡说胡没理”等一批违法账号。

各级网信部门依法查处其他各类违法信息和行为，会同电信主管部门依法关闭“中新资讯网”“中国新闻网”“中华新闻网”“自贸区新闻网”“北方网”等一批未经许可违规从事互联网新闻信息服务的网站；关闭“热辣夏天”“晶莹的水滴”“草草影院”“国内精品”“次元社”等一批淫秽色情网站；关闭“开心棋

牌”“兴发娱乐”“钻石国际”“曼巴体育”“亚美娱乐”等一批游戏类赌博网站；关闭“村兔合购”“诱导注册”“乐旺购”“二次元之家”“稚初代刷”等一批网络诈骗网站；关闭“江阴新闻网”“志愿银川”“河北新闻”“韶关新闻”“河南省住房和城乡建设厅”等一批侵

权假冒网站；关闭“运势平台”“易学天地”“正坤风水”“世嘉楼宇”“登云网”等一批封建迷信网站；关闭“期刊论文”“北京论文”“中国论文资源库”“中国论文”“医学论文发表”等一批从事有偿论文代写代投非法中介服务并虚假备案网站。（人民网）

## 11家音视频网站被消协约谈

4月9日，记者从浙江省消保委了解到，根据前期对9大视频平台以及2大音频平台的会员消费体验结果，4月8日，浙江省消保委约谈11家平台并提出9大整改意见。

浙江省消保委副秘书长韩志斌表示，随着视频、音频网站的迅速发展，部分网站纷纷效仿采取连续包月付费、到期自动续费等功能，继而引发消费者热议。“希望各视频、音频网站在4月17日前向浙江省消保委提交整改方案及整改进度表，并认真落实。对于不积极整改的相关视、音频网站，浙江省消保委将继续予以关注，并采取相应措施。”

据悉，此次浙江消保委约谈了爱奇艺、腾讯视频、优酷、芒果TV、搜狐视频、腾讯体育、PP视频、乐视视频和哔哩哔哩九大视频平台以及喜马拉雅和蜻蜓FM两大音频平台。

浙江省消保委相关负责人表示，此次约谈，浙江省消保委就此前体验发现的广告特权描述不清、涉嫌虚假宣传，自动续费扣款未提醒，增设收费项目，充值金额固定、退余额渠道不通畅，个别App内广告导向“微商”等问题，提出九方面整改意见。

浙江省消保委明确提出，禁止平台使用“免广告”、“跳广告”等容易误导消费者的绝对性宣传语；类似开屏广告等窗口，应在显著位置设置关闭键，确保一键关闭；会员权益中，以明确的、简单的方式描述广告特权，并以显著方式提示消费者。

在收费方面，浙江省消保委要求，网站要在会员自动续费到期前3日内通过有效方式提醒消费者即将扣费，得到消费者同意才能扣款；网站不得通过技术手段引导消费者选择平台推荐选项，对选择项实现单页全显功能；网站要切实解决多项收费、多头收费等“吃相难看”问题，确保会员服务透明、公平、诚信。

此前，有消费者反映部分视、音频网站对安卓、iOS



消费者同片不同价，涉嫌价格歧视，且充值余额安卓、iOS客户端不通用等问题。

对此，浙江省消保委要求网站向消费者提供可自由选择充值金额的渠道，使消费者所购买的项目和充值金额可以相互匹配；同时，网站要切实保障消费者的财产权和公平交易权，以显著的方式向消费者明示充值余额退款渠道，确保账户余额可及时退回。同时，各网站不得在价格上歧视消费者，进行区别对待，应保证消费者购买的服务价格一致。

对于个别App内广告导向“微商”，且客服无法提供相应证明文件等问题，浙江省消保委提出，网站应建立、健全互联网广告业务的承接登记、审核、档案管理制度，完善售后服务，为消费者提供便捷的投诉渠道。

在约谈会上，喜马拉雅、腾讯视频和芒果TV的代表均回应已着手整改相关问题。

喜马拉雅相关负责人表示，会员到期自动续费这一问题已做相关整改，安卓用户可直接在页面取消，ios用户点击页面超链接也可取消；腾讯视频相关负责人表示，消费者信息授权后可设置关掉好友信息，同时隐私条款的公示将进一步保障消费者隐私权益；芒果TV相关负责人表示，将明确告知会员广告权益，包括一键关闭广告，跳过广告明细等。（中新网）



孔德淇

## “黄山景区2万人扎堆”的教训与警示

4月5日，黄山景区现场拥挤不堪的新闻登上了热搜。据了解，清明节期间，黄山景区迎来“报复性”参观，出现严重拥挤现象。安徽省黄山风景区管委会官微5小时内连发4条公告，称因景区限流2万，建议游客至黄山市其它景区游览。

3月30日，黄山市人民政府微信公众号“黄山发布”率先刊发推文，为清明假期景区开放预热。该文章提及，为提振疫后旅游市场，黄山市定于4月1日至14日针对安徽省市民开展为期两周的“江淮大地串门游”活动。安徽省市民凭本人有效证件可享受黄山市指定A级旅游景区门票免费、免预约优惠政策，其中即包括黄山景区。

众所周知，两个多月以来，面临疫情大考，旅游行业遭受重创，一些相关领域的中小企业濒临破产，一向拥挤热闹的景点也变得冷冷清清。随着日前复产复工按下“快进键”，黄山政府出台政策，对省内民众实行免门票、免预约参观，既体现让利于民的美意，又能够刺激旅游市场复苏，本该是皆大欢喜之事，但现实却是，因为限流一些民众被挡在景区外面败兴而归。

正如有网友所言，游客能挤爆黄山，也能挤爆其他名山。不管是黄山，抑或其他景区，只要疫情期间开门迎客，就必须做好相关配套和防疫措施。归根究底，旅游作为一种产品服务，除了在门票优惠上下功夫外，如何确保品质和人性化，有效满足游客的游玩需求，同时在特殊时期保障防疫工作落实到位，更是至关重要的。

不久将迎来“五一”小长假，为避免类似状况重蹈覆辙，一方面，政府部门和景区有必要加强计划性，考虑景区最大承载量和接待能力，制定周密的开放方案，推行有利于秩序维护的预约制，对入园人数进行严格控制，有效提升游客进入景区后的旅游体验，同时强化服务保障，在社交媒体等平台实时更新园内游客数量，发布预警信息，提醒游客提前规划线路、错峰错时出行；另一方面，应当采取防范措施，形成应急机制，有效应对突发情况，最大限度降低疫情传播风险。当地政府和景区要通过一系列的后勤举措，使广大游客“五岳归来还看山”，而不是“黄山归来不太悦”。

据了解，除黄山景区外，“江淮大地串门游”活动的多数景区尚有当前承载量50%以上接待空间，能够容纳大量游客。但由于缺乏提前知会，加之大部分游客早已制定节日出行计划，这一消息并不能对黄山景区及时分流游客起到实际效果。在某种意义上，这也印证了提前制订方案的重要性。

经过两个多月的艰苦“战疫”，我国疫情防控形势持续积极向好，但连日来，一些地区仍出现零星散发和本土新增病例，这也表明当前尚不是全面恢复旅游业的最佳时机，我们不能存有侥幸心理，一定要保持高度警觉，思想上不能放松。景区出现扎堆聚集、不注重防护，无疑就是“放松”的表现。各地人流密集性场所加强疫情防控必须慎终如始，继续抓紧抓实抓细，对疫情警惕性不能降低，防控要求不能降低。

疫情当前，安全仍应作为人们出游的首要考虑因素。踏春游玩不扎堆、不聚集，确保安全、理性、文明出游才是题中应有之义。（北青报）

## 规范网络直播不能止于公布主播黑名单



余明辉

4月7日，中国文化艺术行业协会官网公布第五批主播黑名单公告，共58名。其中，54名主播涉嫌从事违法违规活动，4名电子竞技职业选手涉嫌从事违法违规活动。被列入黑名单的主播将在行业内禁止注册和直播，封禁期限5年。

近些年网络主播行业爆发，尤其是疫情期间的主播带货，更是让人对这一行业刮目相看。然而，近几年一些网红主播受利益驱使，为获取更多粉丝和人气从而商业变现，做出了很多低俗举动，使得很多网络直播平台乌烟瘴气。这也使得整个直播行业逐渐庸俗化，主播职业也被污名化，同时还造成了很多不良的社会影响。

因此，社会不断呼吁，部门也不断出手，对一些突破道德和法律底线的网络直播进行严厉打击，净化网络直播环境。比如自2018年国家建立网络主播黑名单制度以来，像此次这样发布主播网络黑名单，行业内5年禁止再注册和直播的，这已是第五批，每批都是几十人。这都凸显了有关方面规范网络主播行业的决心，值得肯定。

可让人不得不深思的是，即便如此，还是有网络主播频频进入黑名单。除了网络主播人员芜杂、进入门槛低，自身规矩意识、底线意识薄弱的原因外，恐怕还与以下这些因素密不可分。

首先，违规成本低。目前进入网络主播黑名单的人员，更多受到的是舆论谴责，再进一步也是部分停权、封号等处理，至于其他的经济、行政处理比较少见，违规成本太低。利益驱使之下铤而走险的网络主播不断出现，也就不难理解。此外，对一些直播平台来说，即便有一些主播违规，其处罚常见的也是限期整改、约谈等，这也是一些平台屡屡出现大量违规主播，监督却仍不到位的根因之一。

其次，超前管理弱。研究此前进入黑名单的网络主播，往往都是出现明显的违规违法、拉低道德底线等受到巨大的舆论关注和谴责之后，才进入黑名单的。这也从一个侧面说明，此前相关直播平台在针对事前管理审查主播的制度方面，还存在一定漏洞，才使得违规违法内容进入直播，且不能及时予以制止。

再次，缺乏与时俱进。翻看前五批进入网络主播黑名单人员的违法违规事实，会发现一个趋势就是违法违规日益隐蔽，由以往的单个主播显性直接违法违规，发展成现在的链条式、渐进式违法。比如，以往的一些主播直接涉黄直播，现在这样的违法基本没有了，却存在隐含的诱导涉黄违规；再比如，现在直播卖真货，但相关的购物链接网站等却是次品、假货等。主播频频违规，突显的一个很重要问题就是针对相关直播行业，缺乏与时俱进的管理措施和制度跟进。

内容行业最终拼的应该是品质而不是底线。针对违法违规不爱惜自身羽毛的网络主播，让他们进入黑名单并进行从业限制，当然非常必要，但显然这只是第一步，接下来还需要行业主管部门等采取及时措施，有针对性地深入监管。比如适时通过修法，加大主播等违法违规成本，让他们不敢也不必再为；强化网络主播事前监管，让低素质主播进不了网络直播间，相关违规内容无法播放等；与时俱进完善网络直播制度，让违规直播没有空间。（光明网）



扶青

## 严惩打“疫情牌”虚假广告

近日，各地市场监管部门从严从重快查处一批虚假违法广告典型案件：某母婴店宣称口腔喷剂“能阻止冠状病毒对宿主呼吸道上皮细胞的侵入”，被罚款20万元；某款磁化水、解酒茶借用“疫情防控指挥部”的名义发广告，被罚20万元；某药店出售处方药“六神丸”，在其店内张贴含有“快速抗流感、预防肺炎”等内容广告，被罚30万元……

防疫不是生意，战机不是商机。疫情面前，正常的生产生活秩序受到冲击，的确出现了一些新的行业 and 机会，作为商家，合法合理赚取商业利润也无可厚非，但是打着“预防和治疗新冠肺炎”的幌子骗人，性质就很恶劣了。纵观各地市场监管部门披露的这些案例，大都有意识地疫情挂钩，实际上是打“疫情牌”。这不仅会形成误导，还很容易引发抢购，从而破坏正常的市场经济秩序，给本就紧张的抗疫大局添乱。因此，对这类违法行为，相关部门必须快出手、出重拳，依法严厉打击，让违法者付出应有代价，切实保护消费者合法权益。

从克力芝到瑞德西韦、从双黄连到各种中药汤剂，自从疫情发生以来，人们寻找特效药的脚步就未曾停止。但事实已经证明，除了已纳入国家版诊疗方案的抗病毒药物外，任何打“疫情牌”的特效药都不可靠、不可信。一些不良商家利用人们的恐慌心态，故意夸大宣传、虚假宣传，已经触及法律底线。《广告法》规定，药品、保健食品、医疗器械、医疗广告不得有表示功效、安全性的断言或者保证；《食品安全法》规定，广告中对食品作虚假宣传、欺骗消费者的，按规定给予处罚。相关部门及时叫停此类广告并处罚金，于法有据，于情合理。

疫情期间的违法虚假广告，还有谋财害命之嫌。如果有人服用了“具有抗病毒作用”的食药产品，而放松了自身警惕，那就增添了交叉感染风险；更甚者，双黄连等药物本就不适合正常人大量服用，如果误导消费者，很有可能损害其身体健康。对此，最高人民法院、最高人民检察院、公安部、司法部联合印发的《关于依法惩治妨害新型冠状病毒感染肺炎疫情防控违法犯罪的意见》明确，假借预防、控制突发传染病疫情等名义虚假宣传，可以按照虚假广告罪定罪处罚。这进一步提升了法律效力，有利于约束商家守法经营。

值得注意的是，这种打“疫情牌”的虚假广告，已经形成了花样多、手段多的黑色利益产业链，特别是通过朋友圈、社交媒体等传播，令人难以识别和判断，客观上也加大了治理难度。因此，要通过进一步加强案例宣传，让消费者提高警惕。疫情发生以来，相关部门已经数次披露类似案例，旨在告诉大家，官方之外的任何信息都不能盲从盲信。想知道防控的最新进展，想辨别某条信息的真假，都要通过可靠的渠道来了解。对那些打着“疫情牌”的食药产品虚假广告，消费者要善于识别套路，主动投诉举报。（南方日报）

## 消费者“用脚投票”不怕商家“报复性涨价”



车 横

一片土豆1.5元，一碗米饭7元……近日，海底捞、西贝等餐饮品牌悄悄涨价的消息受到业内关注。海底捞承认“涨价属实”，称由于疫情和成本上涨，公司调整了部分菜品价格，整体价格上涨幅度控制在6%，各城市实行差异化定价。业内人士认为，受疫情影响，国内餐饮消费尚未能完全放开，为缓解自身压力，预计会有更多企业参与涨价。

据分析，参与涨价的多数是综合实力强、拥有定价权的头部企业，中小型企业更多是借助促销活动等吸引客流量以“求生”。人们期待中的“报复性消费”还没完全形成，一些商家的“报复性涨价”却迫不及待登场，网友们难以保持淡定。诚如有网友所说，工资没涨，消费却涨了，这是鼓励百姓“报复性存钱”吗？

从商家的角度看，一些餐饮企业选择涨价未尝不可理解。一方面，由于疫情防控工作要求，食材、人工与运营成本骤升，进店消费人员的数量骤减，适度涨价也是无奈之举；另一方面，疫情期间餐饮业损失惨重，商家想在复工复产后尽可能弥补一下损失，也是本能之举。

只要明码标价、童叟无欺，且涨幅控制在一定的范围之内，一般来说餐饮企业涨价就没有大的问题。当然，吃与不吃，消费者也有“用脚投票”的自由。海底捞整体涨价6%、各城市实行差异化定价，应该是一个经过了认真考虑论证的方案，意在提高营收业绩、弥补前期损失的同时，又让消费者“可以接受”。毕竟不管多大的餐饮品牌，都不能置消费者的感受于不顾，不能不顾忌消费者“用脚投票”。

头部企业涨价后，会有更多餐饮企业效仿吗？不排除有企业可能跟风涨价，毕竟眼下餐饮消费尚未完全放开，消费者可选择的机会有限，有时只能被动接受涨价，而且有的企业确实存在不小的涨价动力。但对此问题也不必多虑，要相信消费者的“用脚投票”，相信市场的力量。依托自身综合实力、抗风险能力、品牌力等红利形成的话语权、定价权，头部企业有涨价的底气，也有部分消费者愿意为之买单，其他一些企业特别是中小企业可能难以效仿，有的本来就经营十分困难的企业，一味涨价无异于饮鸩止渴。

事实上，有逆势涨价的，也有顺势促销的。如麦当劳近日推出一项会员日半价桶活动，消费者闻讯蜂拥而至，抢到麦当劳小程序崩盘。后疫情时代，餐饮业难免迎来新一轮洗牌升级，部分龙头企业会瞄上中等偏上收入人群，走“高端路线”，更多中小企业则会选择促销，以招徕更多普通消费者。

对部分餐饮商家的涨价行为不必过敏，但在当下共克时艰的特殊时期，餐饮行业还是应当慎重考虑涨价。在千方百计促进消费回补和潜力释放的语境下，餐饮业需警惕部分商家的涨价行为给市场造成不利影响。钱袋子在消费者自己手里，一旦被捂紧，对整个行业来说有害无益。

据报道，网上曾有一项调查，收集90后对这场疫情有哪些体会，其中反响最热烈的是“终于知道了存钱的重要性”。餐饮商家千万别错判了形势，仓促涨价、跟风涨价最终可能得不偿失。（北青报）

## 莫让“宅娃”荒于嬉，免得废人又费钱

近年来，消费者有关网络游戏消费的投诉增长较快，《2019年全国消协组织受理投诉情况分析》显示，2019年全国消协组织受理网络游戏投诉36837件，投诉量跃居服务类投诉第一位。而近期，由于受到新冠病毒疫情影响，大量未成年人“宅”在家里，智能手机等电子产品成为陪伴未成年人学习和娱乐的首选工具，有关网络游戏的消费纠纷更加突出。

通过梳理近期有关未成年人网游消费投诉发现，消费者反映的突出问题有：

### 1. 实名认证形同虚设，未成年人可一键登录。

有消费者反映一些网络游戏直接默认使用手机号码就可以登录；一些游戏在关闭弹出的“实名制”提示框后，仍可以继续使用。按照国家新闻出版署2019年11月发布的《关于防止未成年人沉迷网络游戏的通知》（以下简称《通知》）规定，“所有网络游戏用户均须使用有效身份信息方可进行游戏账号注册。”可见，一些网络游戏经营者并未切实落实国家有关实名认证制度的规定，未有效启动未成年人保护机制。

**2. 收费游戏未事先明示，“免费试玩”诱导低幼孩童入坑。**消费者反映一些网络游戏以给未满8周岁的孩子“讲故事”“开发智力”为噱头，在没有任何收费提示的情况下，以免费试玩的形式提供游戏娱乐，不知情的孩子在免费试玩几关之后，游戏才突然提示付费才可继续通关。孩子在无家长监管的情况下，往往毫无意识就直接点击付款，待家长察觉后，

已经造成了经济损失，有的数额还十分巨大。

**3. 收费环节无验证，超额充值屡发生。**《通知》规定，“网络游戏企业须采取有效措施，限制未成年人使用与其民事行为能力不符的付费服务。网络游戏企业不得为未满8周岁的用户提供游戏付费服务。同一网络游戏企业所提供的游戏付费服务，8周岁以上未满16周岁的用户，单次充值金额不得超过50元人民币，每月充值金额累计不得超过200元人民币；16周岁以上未满18周岁的用户，单次充值金额不得超过100元人民币，每月充值金额累计不得超过400元人民币。”但现实中，由于未落实实名认证，又未在收费环节采取有效措施限制未成年付费行为，未成年人超额充值的纠纷频繁发生。据《中国消费者报》报道，一位江苏消费者反映其9岁的孩子从2019年开始玩网络游戏，截至2020年2月，先后已经在同一款游戏上花了11万余元，仅今年2月就花了3万元左右。一位北京消费者反映家里小孩在其不知情的情况下给一款网络游戏充值4000元，类似投诉自疫情发生以来已收到多起。

在这些投诉中，还反映出家长对未成年人疏于监管，未妥善管理移动支付账户和密码，对导致消费纠纷和孩子沉迷游戏负有一定责任。

为保护未成年人身心健康，减少有关消费纠纷，针对上述反映突出问题，中国消费者协会认为网游企业应当落实以下经营规范：

### 1. 网游经营者要严格执行实名认证规定。

完善用户实名注册系统，并在用户每次登录游戏时均核验其身份，确保注册账号与实际玩家身份一致。对于未成年人玩家，网络游戏经营者应当有效启动游戏防沉迷系统、支付限制等保护机制。

### 2. 收费游戏应明示收费性质和收费标准。

为保障消费者的知情权和选择权，所有收费游戏应当按照《价格法》《消费者权益保护法》的规定，在显著位置明示收费性质，清晰显示各项收费标准，让游戏消费者明明白白消费。



**3.采取有效措施验证充值人身份，避免未成年人冒用家长名义充值。**在消费者充值前要显著提示收费项目和金额；在消费者支付过程中建议综合采用指纹、面部识别等安全级别相对较高的支付验证方式，并增加未成年人家长同意或者追认的环节，以确保支付的有效性；在消费者支付完成后要提供相应的支付凭证，并积极妥善处理消费者的相关投诉。

**4.严格落实《通知》规定，限定未成年人充值上限。**要按照《通知》禁止8周岁以下未成年人充值；限制8周岁以上未满16周岁用户单次充值不超过50元，每月累计充值金额不超过200元；限制16周岁以上未满18周岁用户，单次充值不超过100元，每月累计充值金额不超过400元。

同时，中国消费者协会也提醒家长：一要帮助未成年人树立正确的网络游戏消费观念和行为习惯，督促未成年人实名注册网络游戏账号，合理规划其玩网络游戏的时间，严格设置游戏内的防沉迷功能、支付功能等。二要管理好具有支付功能的APP，尽量避免让未成年人知晓交易密码等重要信息，减少未成年人自行支付的可能性。三要协助未成年人完成支付操作。对于家长许可的充值行为，若未成年人使用家长的手机进行支付的，应由家长协助未成年人完成支付操作，并按照要求进行支付确认或者追认。四要妥善保管好相应的交易记录等支付凭证，发生消费纠纷时用以维权。（中消协）

## 警惕“跑分”陷阱

近年来，支付行业总体健康有序发展，但有些非法网络平台通过自建“跑分”平台，利用一些风险意识薄弱者贪图收益的心理，诱导其出租出借个人收款码，变相为赌博等违法犯罪行为提供收款服务。近日，人民银行发布提示，提醒人们警惕“跑分”陷阱，注意保护好个人信息，不要随意接受他人扫码请求。

所谓“跑分”，实际上就是非法网络支付平台利用用户的二维码收钱。“跑分”一般有几个特点：一是参与者提供收款码给非法网络支付平台，同时也给非法网络支付平台缴纳一定的保证金；二是非法网络支付平台利用这些收款二维码进行收款；三是每当用户收到一笔款项时，对应缴纳的保证金就会相应减少，由此来完成一进一出的“跑分”行为，同时用户会得到一定比例的佣金。

“跑分”看似有利可图，实则危害很大。比如，用户在“跑分”平台诱导下，缴纳一定的代理费，若代理商跑路，用户将遭受资金损失。同时，在平台提供的大量真实个人资料信息一旦被不法分子收集利用，会造成诸多不良后果，如名誉受损、推销电话或短信骚扰、接到诈骗电话、账户密码被

盗等。

不仅如此，用户制作大量金额不同的收款二维码，用于“跑分”平台抢单，这些二维码被用于赌博、诈骗等违法犯罪活动中进行收款，其实就是洗钱。

专家提示，人们应注意保护个人信息，不要因一时图利，随意出租出借个人银行账户、支付账户等，更不要将个人身份信息给他人使用。在日常线下购物过程中，人们要保护好付款码信息，不要随意将自己的付款码暴露在公共场所，以免被他人使用扫码设施扣款，造成个人财产损失。在网购消费时，要注意识别网站的真实性，不要随意打开可疑网站、下载可疑APP，尽量避免通过超链接登录网上银行、购物网站或第三方支付网站，防止因疏忽大意造成个人信息泄露。

专家建议，人们对个人银行账户或支付账户适当设置交易限额，以保护资金安全，谨慎开通小额免密支付业务。不要随意接受他人扫码赠礼品的请求，以防止个人信息被窃取，成为一些人“跑分”的工具。

（人民日报）

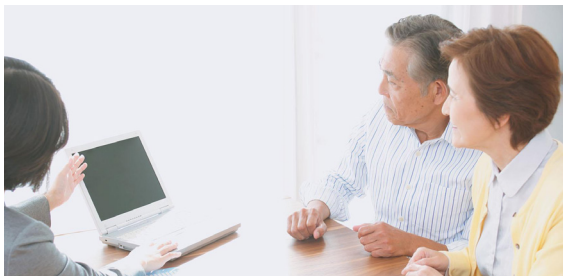
## “代理退保”风险防范提示

近期，监管部门收到反映，一些个人或社会团体以牟利为目的，通过网络平台、短信等方式发布“可办理全额退保”信息，以怂恿、诱导等手段让消费者委托其代理“全额退保”事宜，并以此收取消费者高额手续费，主要涉及传统寿险、健康险等人身保险产品。此类行为不仅扰乱保险市场正常经营秩序，而且最终损害保险消费者的合法权益。中国银保监会消费者权益保护局提醒消费者：要警惕“代理退保”的风险隐患，根据自身需求谨慎办理退保，依法理性维护自身合法权益不受侵害。

“代理退保”行为隐藏至少以下三种风险。

**一是失去正常保险保障风险。**为牟取利益，一些从事“代理退保”的个人或团体冒充监管部门或保险公司工作人员进行虚假宣传，称消费者所购保险产品“存在欺诈行为，已有多名消费者投诉”或“继续持有保单将蒙受经济损失”等，挑唆、怂恿不明真相的消费者终止正常的保险合同，使消费者丧失风险保障。消费者未来再次投保时，由于年龄、健康状况的变化，可能将面临重新计算等待期、保费上涨甚至被拒保的风险。

**二是资金受损或遭受诈骗风险。**某些“代理退保”行为并非真正为了保护消费者合法权益，而是以牟利为目的。退保前要求消费者支付高额手续费或缴纳定金，退保后诱导消费者“退旧投新”，购买所谓“高收益”理财产品或其他公司保险产品以赚取佣金。部分组织还利用其所掌握的消费者银行卡及身份证复印件等，截留侵占消费者退保资金，甚至有不法团伙诱导消费者参与非法集资，一旦落入骗局，消费者资金损失难以挽回。



**三是个人信息泄露风险。**一些从事“代理退保”的个人或团体打着“维权”幌子获取消费者信任，并与消费者签订所谓的“代理维权服务协议”，要求消费者提供身份证、保单、银行卡、联系方式等涉及消费者隐私的敏感信息。除“代理退保”外，有的组织还从事信用卡套现、小额贷款业务，消费者个人信息资料存在较高的被泄露或被不法分子恶意使用的风险。有的组织甚至在消费者想终止“代理退保”协议时，采用极端手段骚扰消费者，迫使其再次投诉。

通过投诉反映问题、提出诉求，是消费者维护自身合法权益的正当手段，但一旦被别有用心者利用，则可能会对行业经营造成不良影响，最终损害消费者合法权益。为保障自身合法权益不受侵害，中国银保监会消费者权益保护局提醒广大保险消费者：

**一是充分考虑自身保险需求，谨慎办理退保。**保险产品的主要功能是提供风险保障，不同的人身保险产品其保障范围、缴费方式等有所差异。消费者退保后如想再次投保，由于投保年龄、健康状况等变化，可能会面临费率上涨、被拒保等风险。消费者应了解所购保险产品的保险责任、保障功能、除外责任和退保损失等重要信息，根据自身风险保障需求，谨慎衡量是否有必要终止保险合同。尤其要慎重对待所谓“退旧投新”“高收益”产品等宣传，树立科学理性的消费观念，防止上当受骗。

**二是注意保护个人重要信息。**保单是重要的金融单据，包含重要个人信息，消费者要注重保护个人隐私，提高自我保护意识，妥善保管重要身份信息、敏感金融信息。不要将银行卡、身份证、保险合同等重要单证轻易转交他人，以免被非法使用，蒙受损失。如果受到不法侵害，应及时向公安机关反映，保护自身权益。

**三是通过正规渠道依法合理维权。**消费者如果对保险产品有疑问或相关服务需求，可以直接通过保险公司公布的官方维权热线或服务渠道反映诉求；也可以通过拨打12378银行保险消费者投诉维权热线等方式，向监管部门反映。（中国银保监会）

## 谨防冒充疾控工作人员诈骗

近日，北京市反电信网络诈骗犯罪中心发现冒充“公检法”诈骗犯罪形式出现升级版，犯罪嫌疑人冒充北京疾控中心工作人员，以涉嫌违法贩卖口罩等防护物资为由实施诈骗。对此，北京警方提示，群众要提高安全防范意识，谨防上当受骗。

北京市公安局刑侦总队电信网络诈骗案件侦查支队中队长苏兴博介绍，此类诈骗案件中，犯罪嫌疑人自称是北京疾控中心工作人员，称事主有网上贩卖防疫物资的违法犯罪情况。当事主否认后，犯罪嫌疑人报出事主身份信息，询问是否真实，随即称事主可能由于身份信息泄露，被他人利用，将协助事主转接到公安部门处理。转接后，冒充民警的犯罪嫌疑人以事主身份信息被他人违法使用，涉及

刑事案件需要配合调查为由，要求事主告知银行卡账户及转账验证码，转走钱款，完成诈骗。

北京警方提示，群众在日常生活中要注意：接到自称“疾控中心”“公检法机构”等部门来电，务必提高警惕；银行卡密码、短信验证码等个人信息不能向他人泄露；发现被骗，务必第一时间报警。

据了解，北京反电信网络诈骗犯罪中心已经开通96110反诈专线，专门用于提示提醒被骗事主，以及回访群众使用。群众在发现诈骗线索时，请积极通过“北京反诈”微信公众号、96110向警方提供相关线索。（人民日报）

## 请选择正规渠道网购

疫情防控期间，网络购物成为很多消费者购物首选方式，实体店也纷纷“上线”交易，由于网络销售存在虚拟性、买卖双方信息不对称等问题，网络购物纠纷时有发生。

近期，云南省消费者协会接到有关微信购物方面的若干起投诉，主要问题集中在：出售的商品质量不过关，微信付款后商家不发货，售后服务无保障。一些所谓的“微商”，并无实名认证、信用担保、实体店、营业执照、第三方交易平台、评价机制等，一旦出现纠纷，给消费者维权带来很大风险和难度。

消协提醒广大消费者，面对繁多的网络购物渠道，请大家擦亮眼睛，做到科学理性消费。

### 选择可靠安全网络购物渠道

消费者应尽量选择资质齐全、管理规范、信誉度高、具有完善的交易规则并通过第三方支付平台进行支付的专业购物网站及交易量大、好评度高的店铺进行网络购物。消费者如果是采用先付款后发

货的交易方式，选择可靠的第三方支付平台进行支付，而不要采用银行转账的方式付款，切忌还未收到货就直接付款给对方。

### 做到科学理性消费

疫情期间，消费者应保持科学、健康、理性的好习惯，按需网购商品和服务，不因商家低价促销或碍于朋友情面随意网购，以免造成不必要的浪费，也不因恐慌而过度盲目网购，大量囤积商品，群体不理智的消费行为容易造成资源的浪费，对市场也会造成冲击。

### 保存好购物的相关证据

对商家促销活动细则宣传页面、网购过程中聊天记录、商品（服务）订单详情、附有备注的转账（支付）记录等做好截屏，索要并保管好发票以确保售后服务。一旦发生消费纠纷，先与卖家或购物平台协商解决，协商不成可及时致电12315向经营者或第三方交易平台所在地的市场监督管理部门和消协组织投诉。（云南省消协）

## 莫让美容变“毁容”

随着医疗美容技术的普及，美容项目增多的同时，与之相关的纠纷也呈上升态势。法官提醒消费者在选择医美服务时，应选择具有开展医疗美容资质的专业机构，不迷信虚假宣传，要理性消费。

### 使用虚假仪器夸大效果

#### 退费并支付三倍赔偿

##### 案件回放

小王在某美容中心做了下颌肌、颈部美容等，对方称7天内就会达到医疗美容的效果。后发生纠纷，王某将美容中心诉至法院，认为其虚假宣传，且做完美容项目未达到宣传效果，要求“退一赔三”。经查，美容中心一直未能提供美容仪器准确的产品名称、检验合格证明等信息。最终，法院判决美容中心退还王某全部服务费并支付三倍赔偿。

##### 法官提示

消费者权益保护法规定，经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。美容机构作为经营者，在推销美容服务时，应向消费者如实告知服务可能达到的效果，所用仪器设备也应符合法律规定的产品质量和安全卫生标准。

消费者享有知悉其购买、使用商品或者接受服务真实情况的权利。根据双方实际履行的行为，已经形成服务合同法律关系。美容中心在合同履行中使用的产品无品名、技术功能、相关许可等资料，产品不符合国家有关产品质量和安全卫生的规定和标准。消费者要求退还全部服务费及支付三倍赔偿的请求，应予支持。

### 不具备医美资质

#### 合同无效退还全部费用

##### 案件回放

李某在一家美容公司支付了1.6万元进行假体隆

鼻，后出现不适症状，美容公司认为这属于正常现象。李某诉至法院，主张美容公司不具有医疗美容的资质，要求返还费用。法院查明，该公司经营范围并不包括医疗美容项目，且未取得过《医疗机构执业许可证》，不具有开展医疗美容的资质，因此判决该公司应退还全部费用。

##### 法官提示

合同法规定，违反法律、行政法规的强制性规定，合同无效。合同无效或者被撤销后，因该合同取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失，双方都有过错的，应当各自承担相应的责任。任何单位和个人在未取得《医疗机构执业许可证》，并经登记机关核准开展医疗美容诊疗科目时，均不得开展医疗美容服务。否则，将承担相应的合同责任或侵权责任。

本案中，双方的服务合同违反了法律法规的强制性规定，应属无效。而导致合同无效的根本原因在于美容公司的违法经营，因此应向消费者退还全部合同价款。

### 服务合同无法履行

#### 视情况退还费用

##### 案件回放

某美容中心原投资人是李某，2015年7月变更为王某。赵某曾于2014年12月到美容中心办卡，先后支付服务费15万元。后双方发生纠纷，赵某诉至法院，要求解除合同，退还已支付的全部服务费用。美容中心拒绝退费，认为投资人王某不应承担连带返还责任。法院判决支持了赵某的诉讼请求。

##### 法官提示

合同法规定，依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同。依法成立的合同，受法律保护。同时，合同解除后，尚未履行的，终止履行；

已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施，并有权要求赔偿损失。我国个人独资企业法规定，本法所称个人独资企业，是指依照本法在中国境内设立，由一个自然人投资，财产为投资人个人所有，投资人以其个人财产对企业债务承担无限责任的经营实体。

本案中，双方虽未订立书面合同，但赵某至美容

中心接受服务，美容中心认可赵某交纳了服务费，据此双方形成了服务合同关系。依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。双方应当按照约定全面履行自己的义务。现赵某明确表示不再接受服务，双方服务合同客观上无法继续履行，未履行部分应予退还。美容中心是个人独资企业，投资人王某应就退还款项承担连带责任。（北京日报）

## 做好功课 轻松快捷购生鲜

通过手机App或小程序购买生鲜食品，只需要动动手指，就能坐等送货上门，成为越来越多人的消费选择，特别是近期，一些之前没有网购生鲜经验的消费者也加入其中。但是在消费中消费者要注意哪些问题，又有哪些平时忽视的问题会带来一些权益受损。依据我委日前开展的生鲜电商消费评测活动情况和发现的问题，安徽省消保委提醒消费者注意以下几个问题。

**1、店家看资质。**当前各类购买生鲜APP和小程序很多，消费者在选择的时候一定要事先做好功课，充分了解平台的经营和配送模式，选择一些知名的电商平台或者依托实体店的电商平台。而对于美团、饿了么、京东到家三家平台上的众多商户，消费者不要光看名字，一定在选择前查看和了解商户的资质情况。

**2、品质看口碑。**生鲜食品的品质和新鲜度是根本。消费者不要仅看网页上商家展示的图片，要依据消费者评价和口碑情况来选择。

**3、价格看仔细。**消费者在打开商品页面时不要仅仅只看到大大的价格，一定要仔细看一下它的计量单位是什么。按照平时的消费习惯折算一下商品的实际单价，切勿因疏忽购买了看上去很便宜实际价高的商品。

**4、账单要明晰。**付款前要对购物车中的商品实付价、服务费、包装费、配送费等，对照查看无疑问后再付款。本次评测中就发现了特价不特、包装费重

复收取的现象。

**5、收货要验看。**生鲜物品，特别是一些易碎、易腐的食品，对配送要求很高。消费者在收到货品时一定要及时验看，发现少发、错发、损伤、变质等问题，可以第一时间维权，以免耽误时间造成不必要的推诿。

**6、维权要留证。**生鲜物品不适用于网购的七日无理由退货的规定。因此，当遇到权益受损，证据就显得尤其重要，消费者一定要事先查看和了解售后服务的流程和途径，养成消费中步步截图、拍照的消费习惯，为权益受损时维权投诉做好准备。

（安徽省消保委）



## 校园食品安全消费提示

目前，我国疫情防控形势持续向好，各地学校陆续准备复课复学。开学后，学校食堂应该注意哪些问题？现就校园食品安全，作以下消费提示。

### 学校注意事项

学校是人员密集场所，是疫情防控的重点区域，其中学校食堂是预防校园食源性疾病暴发的关键场所。在疫情防控期间，学校要落实食品安全校长负责制，强化对学校食堂、校外供餐单位的食品安全监督管理，不可麻痹大意、掉以轻心。校外供餐单位要严格落实食品安全主体责任，消除可能存在的食品安全隐患。

### 保持食堂清洁卫生

严格按照规定对食堂的设备设施、工具用具以及餐盘、筷勺等清洗和消毒，对售饭台、餐桌椅、水龙头、门把手等高频接触物表面，要定期消毒。

保持学校食堂内空气流通，经常开窗通风。同时，认真排查食堂工作人员健康状况，每天检测并确认体温正常、身体健康。

### 注意餐食原料和用水安全

学校餐饮食品及原料、用水应当遵循安全的原则，通过看外表、闻气味、触摸食物质感等方式挑选新鲜卫生的食材，防止购进可能被致病微生物和化学物污染，以及过期、变质的食品及原料。不要采购四季豆、鲜黄花菜、野生蘑菇、发芽土豆等高食品安全风险食材。

### 严格餐食加工制作过程

食品加工制作应符合《餐饮服务食品安全操作规范》要求。食物要完全煮熟煮透，特别是对肉、禽、蛋和水产品类等微生物污染风险较高的食物；饮用水要煮开后方可饮用；熟制食品加工时，食品中心温度应达到70℃，食用在室温下放置一段时间的熟制食品前，应确认食物未腐败变质，并彻底加

热；配餐水果要新鲜，并清洗干净后再食用；接触生熟食品的工具用具，应分开存放和使用。

### 优化师生用餐方式

送餐可采取错时错峰、送餐到班、分散用餐等方式，延长食堂供餐时间，避免人群聚集用餐。就餐时，提倡使用公筷公勺，鼓励提供套餐，减少交叉感染风险。

### 售卖的预包装食品要符合相关要求

销售的预包装食品要通过正规渠道选购，不购买和销售“三无”食品。采购时，查看食品包装是否密封完好，包装上食品标签的内容是否齐全，并按照产品包装上标识的条件进行贮存。

### 学生注意事项

疫情防控期间，学生须佩戴口罩，尽量少聚集，在一起时要保持一定距离，做好个人安全卫生防护。同时，合理的饮食搭配、健康的行为习惯也相当重要。

#### 01 合理饮食，均衡营养

每日膳食多样，谷类为主，多吃蔬菜、水果和薯类，常吃奶类、豆类或其制品，适量吃鱼、禽、蛋、瘦肉。饮用足量白开水。饮食有度，不暴饮暴食。三餐规律，少吃夜宵和零食，不要食用“高盐、高糖、高油”等不利于健康的食物。

#### 02 适当锻炼，增强体质

减少持续久坐时间，课间外出活动，舒缓紧张。多进行体育锻炼，增强体质。按时作息，不熬夜，保证充足睡眠，增强免疫力。

#### 03 培养习惯，注意防护

保持个人卫生，饭前饭后勤洗手，减少在公共场所与公用物品和部位的接触，口罩要在取餐后用餐前摘下放在干净的地方，用餐后立即戴好。咳嗽或打喷嚏时，用纸巾或手肘衣服等遮住口鼻，避免用手触摸眼睛、鼻或嘴。（市场监管半月沙龙）

## 选购新能源汽车 法官教你避开这些坑

2月26日，北京市小客车个人新能源指标配置2020年第1期配置结果张榜，今年个人新能源指标54200个在首期悉数派尽，而新申请者或将继续轮候9年。目前正处于疫情防控的关键时期，如何避开购车市场上那些“坑”？购车前不妨看看这些法官提示，助你练就“火眼金睛”，选购一辆心仪的新能源汽车来守护我们“疫情期间的出行”。

### 不重宣传，看“疗效”

新能源车往往以高续航、自动驾驶功能、享受国家补贴来吸引消费者眼球，殊不知其中暗藏玄机，很有可能就会侵犯消费者的合法权益。

**【案例】**近日，王先生投诉自己购买的某知名品牌国产电动车内部的车辆控制器编号与环保信息随车清单上标注不一致，其中《电动汽车环保信息随车清单》所标明的车辆控制器型号为1462554，意味着它集成的是该品牌最新的3.0版本自动驾驶硬件（以下简称硬件3.0）；而王先生的车辆控制器型号为1465773，意味着它集成的是2.5版本自动驾驶硬件（以下简称硬件2.5）。即官方文件里显示车辆配备的是高版本自动驾驶硬件，但实车却配备了较低版本的硬件。根据官方介绍，硬件3.0每秒处理视频画面的帧数是硬件2.0的21倍。王先生认为商家欺诈消费者，请求赔偿损失。

**【法官提示】**《消费者权益保护法》第八条规定，消费者享有知情权，即知悉其购买、使用的商品的真实情况的权利。第二十条规定，经营者向消费者提供有关商品



### Focus

目前正处于疫情防控的关键时期，如何避开购车市场上那些“坑”？购车前不妨看看这些法官提示，助你练就“火眼金睛”，选购一辆心仪的新能源汽车。

或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息，应当真实、全面，不得作虚假或者引人误解的宣传。生产厂家宣称车辆配备的是高版本自动驾驶硬件，但实车却配备了较低版本的硬件，出现硬件代码与清单不一致的情形，侵犯了王先生的知情权。消费者在购买新能源车时对于商家天花乱坠的宣传应擦亮“慧眼”，可以通过查询该车辆在工信部的备案信息以核实宣传信息真伪；如果遇到商家侵犯消费者合法权益的情形，可以与商家协商、向消协投诉，必要时可以向法院提起诉讼。

### 看好“三包”，再选车

燃油车有发动机、变速箱和底盘三大件，新能源车也有三大件：动力蓄电池、电机和电控系统，消费者更加在意的是续航里程和电池安全，然而现行汽车三包规定并未将动力蓄电池、电机等新能源车主要零件纳入保护范围。

**【案例】**2017年9月，上班族小刘购买了一辆国产品牌电动车，工信部续航里程为152km，但是一到冬天就充不进电。小刘询问售后得到的答案竟然是开车跑热再充，照售后答复操作后一样没用，致使小刘有车不能开，投诉无门。根据网上投诉案例来看，该品牌新能源汽车低温下充不进去电并非是小刘一人。

**【法官提示】**三包就是“包修、包退、包换”的简称。《消费者权益保护法》对三包进行了规定，第二十四条规定经营者提供的商品或者服务不符合质量要求的，消费者可以依照国家规定、当事人约定退货，或者要求经营者履行更

换、修理等义务。关于汽车领域的具体三包规定就是国家质检总局2013年发布《家用汽车产品修理、更换、退货责任规定》，明确规定了家用汽车产品的“保修期”和“三包有效期”。受制于时代背景与科技发展，汽车三包规定主要保护的是传统燃油汽车及其有关的重要部件，并未将新能源车的重要部件动力电池、电机及不算变速箱的减速器纳入保护范围，与此同时新能源车的这些部件又是最容易出问题的。虽然新能源车动力电池并未纳入汽车三包法规，但很多汽车厂家自行制定的三包政策中将动力电池纳入质保范围甚至对电池组终身予以质保，消费者在选购新能源车时可以对各家厂商的具体三包政策尤其是电池组质保约定进行仔细对比并择优选择。

### “高保低赔”，需注意

新能源车保险相较于传统燃油车保费高、出险率高，但保险公司赔付低，存在高保低赔现象。

【案例】消费者李某生活工作在北京，李某购买新能源车除享受国家购车补贴5万元还有地方补贴2万元，以9万元实际支付价格购买了售价为

16万元的某品牌纯电动轿车。购买商业保险时，李某是按照16万元的金额投保，保险期间内，李某驾驶该车发生追尾，车辆全损。事后，保险公司仅同意赔付李某当时购车实际支出的9万元。

【法官提示】从几大保险公司的数据来看，新能源汽车发生事故后，尤其是轻微碰撞、刮蹭等小事故与传统燃油车的赔付价格相差无几，而如果投保后的新能源汽车发生重大事故，车辆报废时，则是按照实际购车款的金额进行赔付的，也就是补贴后的车价了，难怪很多车主会感觉心里不平衡。新能源汽车的保险赔付还存在另一尴尬，由于中国保险协会一直没有制定新能源汽车的专属保险，导致新能源汽车车主在投保时，只可以按照燃油车的保险条款进行投保，但事实上这并不完全适用于新能源汽车。具体而言，选择具体险种有诀窍。第一，涉水险可不买，因为涉水险实际上是“发动机特别损失险种”，而新能源车只有电机和电池，没有发动机。第二，关于自燃险，如果新能源车在质保期内出现自然应由厂家按照各自三包规定负责处理；如果超出质保期，可以考虑购买。

### 线上购车，要三思

说到线上购车，通常有三种形式。第一，官网购车。用户可以登录各大品牌的官方网站，通过官网或APP进行线上AR看车，选到满意车型后还可以通过线上支付定金，官网会为消费者代办所有购车手续。第二，直播购车。这是主播在各大视频网电商网站通过带货售车，能够迅速带来流量和吸引消费者的眼球。第三，汽车电商购车。这种购车方式大致和你在某宝上买东西一样，虽然在线上选车并订立合同，但后续提车、办理过户手续还得依托线下渠道。

【法官提示】毫无疑问新能源汽车厂商尤其是造车新势力车企在线上售车具有优势，许多新能源车企的官网或APP设计简洁新颖，使用灵活敏捷，方便用户购车。线上签约购车系以数据电文形式签订合同，在不存在无效情形下，属于有效的合同，具备相应的法律效力。如果消费者在车企官网或APP下单，该种签约方式可信度较高；但是如果是直播购车或是汽车电商购车消费者需要核查对方是否具备签约主体资格，准确辨认对方授权手续，从而降低法律风险。

(人民网)

## 疫情期间老年人如何防骗？专家支招“三句话”

小刘的母亲曾加入一个老年拼购群。新冠肺炎疫情发生后，自称某国际著名保健品公司中国区代理负责人的“祝总”在群里称有“秘密渠道”可以搞到国外研制、专门预防感染新冠肺炎的保健品，在骗取小刘父母转账4.5万元以及几个老人的钱款后，从群里彻底消失。这是北京市老龄协会近日梳理的疫情期间针对老年人诈骗的典型案列之一。

“从老年人向我们打电话求助和

报案的情况看，疫情期间老年人接触骗子的主要方式是微信朋友圈、微信群和团购圈等。”北京市老龄协会权益保护处处长尹政伟说，以前老年人不太注重手机上的活动，这次疫情让一些老年人学会了网购、团购，这也给不法分子提供了可乘之机。

中国老龄科学研究中心副主任党俊武认为，不法分子利用老年人害怕感染的焦虑情绪以及对病毒相关信息的了解，其诈骗技术根本上并没

有更新。他提醒老年人及其家人牢记三句话：“好事儿”不轻信；“坏事儿”不要太当回事；让掏钱一律拒绝。

此外，独居老人财务比较独立，容易在没有家人商量的情况下自己消费或是购买理财，是受骗的重点人群。党俊武说，子女、邻里社区、亲戚朋友都要多关心老年人，多和老年人沟通，沟通能够有效减少老年人被骗。(新华网)

## 专家：漂亮的儿童口罩要慎买

随着全国各地陆续公布开学时间，“儿童口罩”近期成了家长们开学集中采购的抢手货。中青报·中青网记者注意到，在各大电商平台上，一只一次性儿童口罩的价格从三四元到数十元不等。不少家长为儿童口罩的选购发愁。

儿童口罩怎么选？怎样的口罩才符合标准？市场供应是否充足？近日发布的《民用卫生口罩》团体标准（以下简称“团体标准”）对儿童口罩进行了分类和规定，为生产监管提供依据。记者就此采访了口罩团体标准的起草人之一、东华大学纺织学院教授靳向煜，就儿童口罩的标准及其生产能力进行分析。

### 莫要盲目购买N95口罩

不少家长已经发现，孩子戴口罩时往往“张嘴呼吸”，还有的孩子戴着口罩呼吸困难。针对这一现象，靳向煜介绍说，佩戴口罩就好比是给自己的呼吸系统设置了一道“过滤屏障”，这道屏障既要阻隔颗粒物、飞沫等，又要保证呼吸顺畅。儿童肺部力量相对较弱，长时间佩戴的儿童口罩首先就是要求“通气舒适”。

在口罩团体标准中，明确规定了成人口罩的通气阻力必须小于等于49帕，儿童用口罩通气阻力必须小于等于30帕。靳向煜特别提醒家长不要盲目热衷于选择N95口罩及医用外科口罩，“这类口罩的通气阻力都在300帕左右，虽然防护性高，却不利于透气，对于儿童日常防护而言并非最佳选择。”

但通气阻力小了，是否会影响口罩的防护性？据了解，团体标准中成人口罩和儿童口罩的防护标准“一视同仁”，同样严苛。标准规



定儿童口罩对粉尘、飞沫、气溶胶等颗粒物的过滤效率不低于90%，细菌过滤效率不低于95%，能够满足普通消费者佩戴口罩后对细菌防护的需求。同时，考虑到儿童活泼好动自主处理能力差，还规定了儿童用口罩的阻燃性能，指标参考YY0469-2011《医用外科口罩》，设定口罩离开火焰后燃烧时间不大于5秒。

此外，按照新标准，儿童口罩宜采用耳挂式口罩带，口罩带不应有自由端，不应有可拆卸小部件等，不应存在可触及的锐利尖端和

锐利边缘。儿童用口罩原材料不应使用再生料。靳向煜说，在如此严苛的安全标准之下，只要消费者选择购买合格合规的儿童口罩，安全性和舒适性可以兼得。

### 卡通花色口罩能买吗

不少家长在选购儿童口罩时很犯愁，普通的口罩小朋友不愿意戴，小朋友喜欢花花绿绿的或者有卡通图案的儿童口罩。但这样的口罩到底是否安全、防护效果是否会打折扣？

记者注意到，口罩团体标准中规定口罩与皮肤直接接触织物不得染色，但此条要求不适用口罩外层，口罩外层是否染色及是否有各种图案由企业自行设计，标准不做要求。

“漂亮的口罩要慎买！”靳向煜说，儿童口罩染色用的颜料最好能达到“食品级标准”，反之用化工原料染色的口罩长时间佩戴反而会造成负面影响。

而关于大小尺寸的选择问题，口罩团体标准对儿童口罩规格也有大号（L）、中号（M）、小号（S）之分，但是很多家长还是“傻傻分不清”。

靳向煜提示，儿童口罩不适用于36个月及以下的婴幼儿。他建议，小号一般适用于3-6周岁儿童，儿童佩戴口罩会影响呼吸，所以年龄小的儿童佩戴口罩要慎重，家长一定要注意观察随时调整。中号适用于6-9周岁儿童，大号一般建议10周岁以上儿童佩戴。

靳向煜说，由于儿童生长发育存在个体化区别，因此按年龄段选择口罩仅作为参考，家长在选购中，给孩子试戴后选择符合脸型大小的口罩才是最佳方案。

据悉，目前靳向煜带领团队已着手对儿童口罩进行深入研究，联合东华大学服装与艺术设计学院、儿童医院、专业检测机构等单位，运用大数据调查、计算机模拟、样品测试反馈等，进一步细化儿童口罩相关标准。未来儿童口罩的选择将更加多元，在尺寸大小、外观设计、制造工艺及性能等方面均有所提升。

### 团体标准严格，生产商是否“跟得上趟儿”

据了解，儿童口罩相对于成人

罩，由于市场规模较小，不同年龄段儿童的尺寸规格相差较大，而团体标准对于儿童口罩材质要求较高。

靳向煜告诉记者，要生产出符合国家标准的儿童口罩关键要解决的是过滤和口罩材料问题，重点要解决熔喷的工艺技术、改性技术和荷电技术三大技术难题。自疫情暴发以来，东华大学非织造材料科研团队一直在科研攻关，对儿童口罩的材质、结构、功能和性能持续优化，新口罩的材料结构和功能将更适合儿童，与脸部贴合更密切，360度无缝隙防护。

据悉，目前通过与企业联合攻

关，东华专利的儿童防护口罩产品已批量投放市场。

医务人员对口罩佩戴时间有严格规定，那么学生等在学校这类公共场所戴口罩，该多久换一个呢？靳向煜说，每个人的呼吸量、讲话次数及运动量都不一样，一般情况下使用一次性口罩一天一换就足够了，“要选择合适尺码的口罩，保证口罩密闭性，戴口罩时要用双手紧压鼻梁两侧的金属条，使口罩上端紧贴鼻梁，向下拉伸口罩，不留褶皱。”

（中国青年报）

## 84消毒液为何叫“84”？

84消毒液大家都不陌生，特别是在疫情期间，更是家家必备。那么，你知道84消毒液为啥叫“84”吗？这个数字到底代表的是排行、浓度、还是配料组成？其实都不是。今天，就请专家跟大家聊聊关于84消毒液名字的由来以及过度使用消毒液的害处。

“如果我们认真去考虑这个数字的话，应该能联想到某个年代。不可能是1884，那就是1984。”北京地坛医院李昂院长介绍，在上世纪80年代，北京最常见的两种消毒产品，一种是上岁数的人都知道的来苏水，另一种是消毒粉。不过，尽管这“一粉一水”对院内消毒有一定作用，但医务人员发现，它们对相关的病毒，甚至细菌、真菌所产出的杀灭作用不是特别理想。

于是，在1984年，北京地坛医院的前身北京第一传染病医院的医务人员们，经过3000多次的实验，并随着时间的推移、菌类的变化进行了上百次的调整，最终研制出了84消毒液。特别是在1988年，上海甲型肝炎暴发后，84消毒液得到广泛使用，自此被



全国人民熟知。30多年过去了，84消毒液的“金字招牌”仍然屹立不倒。

“每次说到‘84’我都心存自豪，还是那句话，我们都是为了抗击疫情这个共同的目标在努力。”李昂院长表示。

疫情期间，你有没有在电视上、或者自己生活中看到这些场景：小区、单位门口搭建了消毒通道，对每个进入的人喷淋；居民每天把家里的犄角旮旯消毒一遍，连外出穿的衣服都不放过；物业工作人员身背装满84消毒液的“农药桶”“尽情”喷洒，即使身边有人，也毫不“手软”；有的地方甚至出动喷雾消毒车，在城市大范围喷洒消毒剂……这种消毒方式真的可取吗？

北京市疾控中心健康教育所的专家带来真相：消毒剂可以抑杀病毒，

但如果过度消毒就相当于“投毒”。盲目喷洒的消毒剂，既不能达到理想的消毒效果，还可能对人体造成损害。同时，极易造成水体、空气、土壤污染。

过度消毒危害有多大呢？绝大多数消毒剂对人体的皮肤、眼睛、呼吸道均有程度不同的刺激性和腐蚀性，还可以引起过敏反应，甚至造成急性中毒。诸如84消毒液这样的含氯消毒剂，易挥发出氯气，浓度过高容易损伤呼吸道，引发剧烈咳嗽或呼吸困难。严重时，还有可能导致肺水肿，甚至致命。1升空气中含氯气超过0.001毫克就会引起中毒，同时增加致癌、致畸等风险。

滥用消毒液不光对人体有害。对道路、绿化等环境大面积消毒，会使消毒剂渗透到地下污染源，或残留在土壤中，对于微生物和其他生物具有潜在危险。残存在城市表面的消毒剂如果随着雨水进入河流，则会对环境造成更为长期的影响。

（北京青年报）

## 选购洗发水 你可能不清楚这些真相

“无硅油，不刺激！”“天然提取物一定比化学物质好！”近几年，关于“传统洗发水中添加的硅油，会堵塞毛孔、导致脱发，甚至致癌。”的传闻，让添加硅油的洗发水“失宠”。无硅油洗发水迅速占领市场，即使在价格上比含硅油洗发水贵了许多，但还是引发消费者追捧。

那么，硅油到底是什么物质？它真的是导致脱发、刺激皮肤乃至致癌的罪魁祸首吗？消费者花了高价购买的零硅油洗护产品一定适用吗？记者带着这些问题走访了中国医学科学院南京皮肤病研究所主管药师孙洁，听听专业人士是怎么说的。

### 硅油可有效缓解头发损伤

“硅油是一种有机硅氧烷，洗护和化妆品行业中使用较多的为二甲基硅油。”孙洁告诉记者。

在化工行业，硅油其实是聚二甲基硅氧烷、环二甲基硅氧烷或其衍生物的统称。硅油是不易挥发、透明、无毒、无腐蚀性的液体，化学性质稳定，安全性高。

在洗发水中，硅油的学名为“聚二甲基硅氧烷”，具有良好的黏性和延展性，也就是说，它与天然植物中提取的油类物质非常相似。

我们的老祖宗最初使用天然植物提取物清洁头发和肌肤。随着化学工业的发展和人们对洗护产品的要求不断提高，硅油开始应用到洗发产品中，到现在已经有70年的历史了。

为什么要把硅油加入到洗发水中呢？这首先要从毛发的结构说起。

我们的头发从头皮毛囊里长出来，主要成分为角蛋白。每根头



### Focus

我们的头发从头皮毛囊里长出来，主要成分为角蛋白。每根头发上面有许多毛鳞片。毛发最外面的一层毛鳞片为7—10层已死亡的细胞，覆盖在毛发表面保护发芯，健康的毛鳞片完整、服帖，因此头发表面平滑，看起来光泽亮丽

发上面有许多毛鳞片。毛发最外面的一层毛鳞片为7—10层已死亡的细胞，覆盖在毛发表面保护发芯，健康的毛鳞片完整、服帖，因此头发表面平滑，看起来光泽亮丽。

孙洁告诉记者，在洗发时，附着在毛鳞片上的起润滑保护作用的油脂会被洗去，在梳发时毛鳞片会翘起，这就增加了头发间的摩擦力，易使头发纠缠在一起，从而加剧了毛鳞片的损伤。如果染发烫发，还会使毛鳞片张开，头发看起来干燥无光泽。

而硅油可以与头发吸附在一起，填补毛鳞片凸起带来的不平整，减少发丝之间的相互摩擦，使头发易于梳理并具有光滑性，有效缓解头发的损伤。

同时，硅油也是一种皮肤保湿成分，可以覆盖在皮肤上形成保护层，阻止皮肤水分散失，在保湿剂中应用较多。

### 脱发严重不是硅油的错

一直以来，大家对硅油都存在很多误解，如刺激皮肤、导致过敏，甚至还会听到硅油有毒、致癌的传言。

“硅油在化妆品或护肤品中应用相当广泛，而且获得了全球各国监管部门批准，可以在化妆品中使用。”孙洁指出，硅油本身无毒、无味，较少引起皮肤刺激和过敏。

曾有传言表示：“硅油致癌，美国食品药品监督管理局（FDA）已经禁用硅油。”记者查询了FDA官网，发现编码为009006659的dimethicone即为二甲基硅油，它是FDA明确可用于化妆品的成分，且多个国际知名品牌中均明确标明含有硅油。

此外，记者查阅文献，也未发现有硅油致癌致畸的报道。

“美国化妆品成分审查（CIR）专家组2003年对硅油类制剂安全性进行评估，其评估的产品硅油浓度大多≤15%，专家组认为硅油分子量较大，不会被皮肤所吸收，也未发现对动物或人有致癌致突变致畸的毒性反应。”孙洁介绍说，2014年CIR专家组对62种含二甲硅油交联聚合物的化妆品进行评估，认为其是安全的，并无致癌性。

另外，记者查阅了我国关于洗发液、洗发膏的国家标准“GB/T29679-2013”，其中也没有对硅油的使用作出限制。因此，没必要“望硅油而色变”。

近年来，许多人不到三十岁，就拥有了“地中海”式发型。因此，有人认为这是使用了含硅油的洗发水导致的。

“成人每天掉70—100根头发都是属于正常的，明显掉很多，或者成片掉才需要引起注意。”孙洁说。

硅油不溶于水，长期清洗不干净不排除会堵塞头皮毛囊，但洗发产品里的硅油浓度仅1%左右，10ml的洗发水中只有0.1克硅油（约0.1ml），洗完之后多数吸附在头发表面，堵塞毛囊的可能微乎其微，也无文献报道硅油会堵塞毛囊。

孙洁介绍，近年来，洗护产品中应用的是经过改良的水溶性更强的硅油，这样在洗发时，硅油能更有效地附着在头发上，而在皮肤上的残留更少。

此外，人的头皮一天可以分泌高达1克的油脂，0.1克的硅油与头皮一天出油量相比真的是相形见绌了。而且油脂是不断往外排的，即使有一点硅油进入了毛孔，也很容易跟着油脂排出来。

孙洁告诉记者，在现代社会中，人们加班熬夜、情绪紧张、内分泌失调、刺激性饮食、节食等等都是造成脱发原因，硅油在这方面无疑背了个“大黑锅”。



### 洗护产品选购要看发质

近几年，无硅油洗发水迅速占领市场，即使在价格上比含硅油洗发水贵5—10倍，消费者还是趋之若鹜。

密集的广告宣传，网红直播带货时的“力荐”，将消费者的目光都集中在无硅油洗发水上，但是许多消费者还没弄清楚无硅油意味着什么，看到别人用自己也跟着用。结果，有的人出油更严重，有的人加重了头皮的干涩和头发分叉。

“零硅油洗发水也是厂家为了适应西方消费者的需求而开发的，欧美人群大部分发质柔软，无须添加很多润滑油脂。”孙洁解释说，但黄种人发质偏硬，许多人还经常染烫，所以如何选用还是要看发质。

此外，即使很多产品宣称洗发水中无硅油，但是也都添加了其他起润滑的植物油成分。这些植物油同样也存在堵塞毛囊的可能。同时，部分人使用后也可能刺激头皮，产生过敏反应。

因此孙洁建议，消费者应当根据自己的情况选择合适的洗发水，如果你经常烫发染发、有护发的需求，可以选择含硅油洗发水；若你是油性皮肤，细发、发量偏少，则可以选择不含硅油的洗发水来产生相对蓬松的发型效果。

对于干性头皮、油脂分泌少，发质毛糙或者长期烫染导致发质受损的人，可以使用含硅油洗发水，可以让头发顺滑，易于打理；一些发质偏干、经常烫染的女性，选择含硅油洗发水也更合适。

孙洁指出，不管是含硅油洗发水还是无硅油洗发水都有各自的优点，适合自己发质的才是最好的。因此大家可根据自己的需求来选择含硅油或不含硅油的洗发水。

（本报记者 张 晔）



### 小贴士

#### 正确洗头，别踩坑

##### ●洗头用的水热些好？

水温过高容易损伤毛鳞片 and 头皮。对油性发质的人来说，高温还会刺激皮脂腺，加重头发出油。

**建议：**水温应以人体温度相近为宜。

##### ●洗发水直接抹头上？

直接把洗发水倒在头发上，会对头皮产生较大刺激，甚至引起发炎。

**建议：**把洗发水揉出泡沫后，再揉搓在头发上。

##### ●护发素多抹更滋润？

护发素抹太多或停留在头上太久，可能给头皮带来负担，加重头发头皮的问题。

**建议：**在发尾毛糙处涂抹即可，护发素抹在头发上后，头发干枯分叉严重时，可戴上浴帽，帮助营养吸收。

##### ●洗完头发要搓干？

洗完发后，头发的毛鳞片是打开的，此时的头发很脆弱，用力搓头发，毛鳞片会受损，头发就会变粗糙。

**建议：**用吸水毛巾将头发包住，吸干水分。

##### ●洗完后要自然风干？

许多人担心吹风机会损伤头发，其实头发处于半湿半干时，更易滋生细菌。

**建议：**每次用毛巾擦拭后，用吹风机吹干，短发吹至九成干以上，长发吹七八成干即可。（科技日报）

## 如何避免保险合同纠纷

在购买保险后，保险公司会将纸质或电子保险合同交予投保人，保险合同记录了保险条款、保障范围以及免责范围，理赔也是依据保险合同来的，合同具有法律效力，可以保障合同双方权益。但是很多保险消费者却对于保险合同不是很了解，在对合同不了解的情况下签署，在理赔时可能会出现一些纠纷，那么如何尽量避免这种纠纷？

### 独立挑选保险产品

在决定买保险之前，先要搞清楚自己为什么要买这份保险。很多保险消费者在购买保险产品时过多地依赖他人推荐，其实保险与其它商品一样，都要根据自己的实际需求来选。他人的意见只能起到推荐作用，每个人对保险的需求都不一样，有的希望增加人身保障，有的则是为了转嫁财务风险，不同需求搭配不同保险。实际购买时要切实考虑自己家庭的经济情况、年龄结构、风险偏好等因素。

### 了解保险的基本功能

时下理财盛行，很多人产生了“买保险就是为了多赚钱”的想法。在保险公司的产品中，一部分确实带有分红性质，但是保险最基本的功能是保障，投资理财只是保险的附加功能。对于保险最朴素的解释是：人人为我，我为人人。即人人拿出一小部分财富汇集成大经费，一旦个别社会成员发生意外就可以动用这笔爱心基金。保险消费者买保险其实是用少量的钱转嫁自己和家庭的风险，不要因为缴了保



### Focus

合同纠纷是社会生活中经常发生的事情，特别是保险合同纠纷是近几年高发的一种纠纷类型，但是很多保险消费者却对于保险合同不是很了解，在对合同不了解的情况下签署，在理赔时可能会出现一些纠纷，那么如何尽量避免这种纠纷？

费没有得到经济回报就认为很吃亏。

### 如实告知别隐瞒

保险纠纷的产生，有很大比例离不开“如实告知”四个字。保险合同的一项重要原则，就是“如实告知”义务，如实告知指投保人在投保时应将与保险有关的重要事项告知保险人的一项保险法律原则，投保人向保险人的陈述应当全面、真实、客观，不得隐瞒或故意不回答，也不得编造虚假情况用来欺骗保险人。未履行如实告知义务，可能导致保险公司在收到被保险人提出的索赔申请后拒赔。投保时一个小小的“隐瞒”，就会失去日后索赔的权利。

### 弄清保险条款的专用术语

一般保险消费者对保险专业知识认知相对匮乏，对保险条款中的某些专用术语往往会按自己的方式去理解。以保户退保时保险公司应给付现金价值为例，很多人从字面上理解以为现金价值就是自己所缴的保费。但事实上，客户退保时的现金价值是所缴保费扣除风险保费、储蓄金保费后的剩余部分，但这一点让不明就里的消费者倍感“上当”，导致纠纷产生。保险消费者教育基地也在此提醒广大保险消费者，在购买保险时如果有不清楚的关键术语可以请保险机构给予解释说明，避免后续误会的发生。（陕西省消协）

## “有机食品”更有营养？教你几招挑选有机食品

“有机蔬菜”“有机大米”“有机猪肉”……近年来，“有机食品”深受欢迎，越来越多有机食品走上了消费者的餐桌。有机食品虽然常见，但很多消费者对其一知半解，有些消费者一听到“有机”二字，便会想当然地认为这种食品更天然、更营养。那么，到底什么是有机食品？有机食品是否真的更有营养？如何挑选有机食品呢？

首先让我们来看一下什么是有机食品，科信食品与营养信息交流中心科学技术部主任阮光锋在《经济日报》上撰文称，有机食品就是按照有机产品的标准进行生产、加工、销售的，供人类消费、动物食用的产品。我国《有机产品》国家标准详细规定了有机产品生产、加工、标示和管理的各种要求，比如物种，包括粮食、蔬菜、水果、牲畜、水产、蜂蜜等未经基因改造；生产过程不得使用化学合成农药、化肥、生长调节素、饲料添加剂等物质；对水质、空气、生态环境等的要求，如生产基地要远离城区、工矿、工业污染源等。

由此可见，与普通食品相比，有机食品的确可能更天然一些，但



### Focus

提起有机食品，想必大多数人不会陌生。在我们身边不仅常常有人讨论有机食品，还有越来越多人开始把食品购买的重点放在“有机”上，那究竟如何挑选有机食品呢？

其是否更营养呢？《中国医药报》指出，尽管有机食品与普通食品在成分含量上略有区别，但当试验聚焦在对人体健康产生的影响上时，研究人员并没有找到充分证据说明有机食品有更高的营养价值。换一个角度来说，如果人们已经能够从膳食中摄取丰富的营养素，那么有机食品中细微的高含量成分对营养素的贡献微乎其微。

《中国医药报》提醒，如果消费者更关注食品的价格比、营养等方面，那么就要注意食物多样化，做到均衡膳食，在一定预算内选择安全、有保障的普通食品即可，不必刻意追求有机食品；如果消费者更关心天然、环保等方面，而且购买食物所花费的资金不会对家庭造成额外负担，那么有机食品不失为一种优质选择。

那么，如何挑选有机食品呢？向大家提出了以下几点建议：

- 1.看销售产品包装上是否使用了有机产品国家标志，并同时标注了有机码、认证机构名称或标识等。
- 2.有机产品的包装通常使用由木、竹、植物茎叶和纸等制成的可生物降解和可回收利用的包装材料。
- 3.向销售单位索取认证证书、销售证等证明材料，查看购买的有机产品是否在证书列明的认证范围内。
- 4.登录国家认证认可监督管理委员会的“中国食品农产品认证信息系统”，核实生产加工企业是否已经获得认证以及证书是否已经过期等信息。

（人民网-科普中国）



# Beijing Consumers

## 欢迎关注“北京消协”微信公众号

广大消费者可以通过以下三种方式关注“北京消协”公众号

1 搜索微信名称  
北京消协

2 搜索微信账号  
bjxx315

3 扫描下方二维码

“北京消协”是北京市消费者协会

官方微信订阅号

这里有

专业的案例点评

权威的消费提示

实用的消费技巧





# 北京消协



北京消协

抖音号: dyw7qzk2mv9m

帮您避开消费的雷 为您普及消费的法 给您讲述消费的事