

中消协开展线上维权主题活动

公布疫情期间的消费维权热点

2020年1月20日至2月29日,全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉**180972**件。

其中,按投诉性质分:涉及价格问题81581件,占比45.08%,合同35260件,占比19.48%,质量问题21136件,占比11.68%,售后服务问题10521件,占比5.81%,假冒问题6412件,占比3.54%。

按商品和服务类别分:涉及口罩类投诉79368件,占比43.86%;蔬菜粮油类投诉15039件,占比8.31%;餐饮服务类投诉13829件,占比7.64%;网络购物类投诉10139件,占比5.60%;出行服务类投诉9067件,占比5.01%。

新华社北京3月15日电(记者赵文君、齐中熙)3月15日,中国消费者协会利用网络平台开展“2020年3·15国际消费者权益日”线上主题活动,活动主题为“凝聚你我力量”。此次主题活动发布了涉疫情投诉总体情况。

报告显示,2020年1月20日至2月29日,全国消协组织共受理涉疫情消费者投诉180972件。

从各地消协组织受理消费者投诉情况看,涉疫情投诉热点问题包括合同退订问题突出。受疫情影响,春节期间大部分消费者被迫改变消费计划,或者部分经营者无法正常提供服务,导致合同纠纷增多。

此外,部分经营者趁“疫”涨价,牟取暴利。口罩、酒精、消毒液等防疫用品和蔬菜水果等民生消费品价格类投诉成为热点。

由于疫情叠加春节假期,物流、原材料、人工等成本上升,导致部分物价上涨,但与此同时,部分商家趁“疫”涨价,牟取暴利,破坏市场秩序,损害消费者权益。

价格类投诉的主要问题有:一是部分不法商家低价进货高价售卖,哄抬物价,甚至同批次产品,短期内连续涨价;二是部分经营者以口罩、酒精、消毒液等防护用品高价强制搭售其他物品,限制消费者选择;三是部分经营者不落实明码标价,对蔬菜、肉食等搭配出售,只标总价,没有明确的品名、单价、数量、重量等。

此外,一些假冒、劣质产品借“疫”抬头。消费者投诉的主要问题有:一是口罩、酒精等防疫用品质量参差不齐,比如口罩开裂、产品过期等;二是部分商家售卖属于三无产品的防疫用品;三是以防疫为噱头,夸大或虚假宣传普通口罩的防护功效,或者以普通一次性口罩冒充医用口罩;四是销售假冒品牌口罩、进口口罩等。

受疫情影响,很多消费者选择通过网络购买日用品、生鲜食品和防疫产品,但相关投诉也不断增多。消费者投诉的主要问题有:

一是网络购买的产品质量有问题。预订的生鲜食品等食物不新鲜、包装不完

善、质量有瑕疵;二是商家宣传与实际不符,无货售卖。如,多名消费者反映某网络购物APP涉嫌以售卖口罩为噱头,博取消费者下载量、注册量,在消费者下单且支付成功后,又以断货为由,采取单方“砍单”行为,涉嫌侵害消费者合法权益;三是网络购物订单集中,发货延迟;四是物品运送过程不注意防护致被挤压损坏等;五是消费者退货、换货困难;六是部分微商、朋友圈代购卖货趁“疫”兴风作浪,售假、诱购、二维码诈骗等情况严重,但发生纠纷时调查调解难度大,亟需有关方面加强管理。

为此,中消协呼吁,有关政府部门进一步完善涉疫情退改政策,继续加强对不法经营者的查处力度。各行业经营者要加强自律,切实承担保护消费者责任。同时,消费者要理性消费,依法维权。疫情期间,消费者对于防疫产品和生活必需品,要按需购置,不抢购、不囤积;对于微信圈不明二维码、预付卡高折扣让利等问题,要保持警惕。

世卫组织:全球新冠肺炎病例累计已超15万例

据新华社日内瓦3月15日电(记者刘曲)世界卫生组织15日发布的最新数据显示,全球新冠肺炎病例累计已超过15万,达到152428例。

数据显示,截至欧洲中部时间15日6时(北京时间15日13时),全球新冠肺炎确诊病例累计达到152428例,死亡病例5720例,已报告病例的国家和地区达141个。

世卫组织发言人法德·拉·沙伊卜向新华社记者表示,虽然世卫组织已宣布新冠肺炎全球“大流行”,但针对所有国家和个人的建议不变,各国必须立即采取行动,加大力度治疗和检测,减少病毒传播。沙伊卜称,各国应妥善安排应急响应系统,扩大检测和护理病人的能力,确保医院有足够空间,物资供给以及相关工作人员,同时准备好重症急救设备。

欧洲疫情快速蔓延 拉美疫情加剧 多国强化防控措施



3月14日,在法国巴黎,埃菲尔铁塔下竖立着“因新冠肺炎疫情而无限期关闭”的告示牌。 新华社发

据新华社巴黎3月14日电 欧洲地区14日新冠肺炎确诊病例继续增加,疫情防控形势更趋严峻。当日,西班牙政府宣布开始实施全国范围内“封城”措施,法国政府宣布防疫工作进入最高阶段,其余国家也纷纷升级防控举措,阻止疫情扩散。

面对新冠肺炎疫情快速蔓延的严峻态势,西班牙、法国、德国、捷克和立陶宛等欧洲多国政府14日采取进一步应对措施,包括限制公众活动规模及交通出行、暂时关闭学校和非必需商业场所等。

西班于14日进入国家紧急状态,在全国范围内实施为期15天的“封城”。

据新华社巴西利亚3月14日电 拉美地区14日新冠肺炎确诊病例继续增加,多国正进一步强化各项防控措施。

哥伦比亚政府13日晚紧急发布多项边检措施,如禁止一些地区的外国人入境等。

智利卫生部14日说,该国新冠肺炎疫情进入社区传播阶段,确诊病例增至61例,新增18例。卫生部表示,已对一些国家的旅客实施入境隔离措施,并建议公众在人员聚集场所,尤其是地铁内全程佩戴口罩。

在家自测、只需15分钟、潜伏期也能用……

这样的新冠病毒自检“神器”,别信!

近期,有人在微信朋友圈等互联网社交平台销售号称“自行检测、15分钟出结果”的新冠病毒检测试剂盒。这些试剂盒是否科学、正规、有效?新华社记者就此展开调查。

记者联系上一家出售新冠病毒检测试剂盒的微商,他向记者展示了如何使用试剂盒的图片资料和视频。视频演示了指尖取血采样、将血样滴在配套的检测卡上等操作,并声称用此试剂盒可自行在家进行病毒检测,只需约15分钟就能得出准确结果。该微商告诉记者,这款试剂盒售价每个65元,100个起售,“不能对公、不开发票”,且特别强调“注册证下周出来之后马上就涨价”。还有一些微商也声称有同款试剂盒出售,甚至有卖家向记者表示,这种试剂盒对潜

伏期病毒也能检出。

记者还发现,一些网络电商平台上也有此类试剂盒出售。记者在淘宝上以“试剂盒”为关键词进行搜索,发现其中仍有不少名为“冠状病毒测试盒 IgM抗体检测试剂盒复工开学神器”的商品在售,其中一些商家还显示已经售出多件。而在主要销售二手商品的“闲鱼”上,记者则发现有部分商家以“病毒检测”为名,或者故意用错别字“时机盒”(实为试剂盒)等手段规避平台监管,出售号称可自行检测新冠病毒的试剂盒。

记者注意到,多名卖家均声称所售试剂盒为中山大学达安基因股份有限公司的子公司广州市达瑞生物技术股份有限公司生产。

记者就此情况向中山大学达安基因

股份有限公司求证,该公司向记者表示,当前一些互联网平台上在售的“新型冠状病毒(2019-nCoV)IgM检测试剂盒(胶体金法)”并非该公司生产,属冒用公司名义产品。公司生产的新型冠状病毒检测试剂盒产品是采用PCR荧光探针法的核酸检测试剂盒,已获得中华人民共和国医疗器械注册证,由国家药品监督管理局在已批准新冠病毒检测试剂清单上公布。该试剂盒需配套相应仪器方能使用,因此仅限具备条件的医疗机构和第三方检测机构使用,不能用于个人自测。

专家表示,个人在家使用胶体金法试剂盒做检测并不能保证准确率,盲目相信可能导致错过就诊时机。如自行使用未通过国家审批、来自非正规渠道的试剂盒产品,特别涉及采样操作的,存在重大卫

生健康风险。对使用过的检测设备处理不当还可能带来公共卫生风险。

广东省药监局介绍,目前已获准注册的“新型冠状病毒(2019-nCoV)抗体检测试剂盒(胶体金法)”医疗器械注册证的适用范围均标注了“仅限医疗机构使用”。新型冠状病毒检测试剂盒按照第三类医疗器械管理,经营企业应取得《医疗器械经营许可证》且具备“第三类6840体外诊断试剂”的经营范围和“批发”或“批零兼营”经营方式。

广东、北京等多地药监部门表示,针对市面上可能存在一些不法商家倒卖所谓“新冠肺炎检测试剂盒”情况,已加强案件线索收集,将严厉打击涉及疫情防控医疗器械的违法违规问题。

(据新华社广州3月15日电)

勇夺双胜利·我们在行动

以线上教学推动“三教”改革

江西旅游商贸职业学院高质量打造“空中课堂”

“当了快一个月的‘网络主播’啦,没想到教了20多年的书,还是通过这次疫情,让自己的信息化教学能力有了质的提升。”

“我也习惯了每天在家对着电脑听老师讲课,觉得课堂互动增强了,可能是隔着屏幕,大家胆子都更大了吧。”

……

这是江西旅游商贸职业学院教师们线上授课和学习最普遍的感受,也是学校提前部署精心安排线上教学,多措并举保障实施,不断改进提升线上教学效果的良好反映。学校通过此次疫情期间线上教学的预案制定、组织教学、实施保障等全过程运行,不仅保证了“延期开学不停学、停课不停教”,同时以此为契机促课堂升级、推“三教”改革,谋划学院高质量发展之路。

提前部署 周密预案
◆ 延期开学不延教

“学校2020年春季学期开课门数达800多门,覆盖学生近13500余名,涉及任课教师(含企业兼职教师)超过730名,如何顺利、有效地开展线上教学将是学校教学管理能力的重大考验。我们要以此为契机促课堂升级、推‘三教’(教师、教法、教材)改革,谋划学院高质量发展之路。”这是该校党委主要领导干部吴小平在“云开学”前的战略部署。

在校党委的领导下,学校成立了以教务处、现教中心和二级学院教学负责人为成员的线上教学工作领导小组,提前筹备部署,明确目标和原则,制定教学预案,师生宣传动员,联络平台完善资源,教师以课程组形式分工协作,积极参与、充分准备,为2月17日正式开始的线上教学打下了坚实基础。

学校二级学院旅游学院反应迅速,及时通过多种途径将省教育厅的要求传达给各专业,确保每位老师通知到位。旅游管理、酒店管理专业是省级优势特色专业,《酒水服务与管理》课程是其专业核心课程,本学期开设该课程的班级有10个,涉及3个专业、4位专业课教师、近500名学生。为保证教学质量,必须在思想上、行动上做好充分准备,课程组快速作出了反应,由课程负责人牵头,组建了由专业骨干教师组成的线上教学课程团队。课程组利用QQ群,组织团队成员认真研究线上教学的要求,并结合本课程的教学标准,共同商讨教学内容的安排、教学组织的方式,教学资源的呈现、教学环节的设计等问题。同时考虑到各专业教学的特殊性,课程资源在共享的基础上,又能根据不同的需求突出专业教学个性。在集体备课之后,课程组充分发挥团队集体作战的优势,分头行动,迅速在超星学习通平台上创建了《酒水服务与管理》课程,上传教案、课件、视频、习题等多种资源,并顺利投入使用。

各个课程组积极通过“互联网+”改造课堂,借助成熟的第三方学习平台超星学习通、职教云、得实等,在此基础上,充分利用已有资源如微课、慕课等在线开放课程资源创新课堂教学。

课程团队成员还积极扩充资源,利用好专业网站、专业微信公众号等;优化教学设计,在实践中摸索远程教学的特点,改良现有不足;改进评价方式,结合本课程岗位群要求,设计切实可行的远程实践考核方式。经管学院《电子商务美工设计》课程,组建的课程团队利用钉钉、微信等平台进行多次网络教研,团队成员互相分享教学视频,完善题库,设计课堂活动。这些团队分享,有利于整合优秀的课程网络资源,提高课程内容质量,对《电子商务美工设计》课程线上教学的备课工作帮助很大。

众人拾柴火焰高。网络教研打破了教学壁垒,让老师们更好地相互交流和帮助,帮助青年教师开阔思路,提高中年教师网络技能,大家一起备好课、上好课,更好地服务于学生。

为有效提取教学数据,强化教学管理,学校线上教学平台以超星学习通、职教云、得实三平台为主,其他教学平台为辅助进行。各课程组根据课程性质、资源准备、教师培训等情况自主选择,经各教学单位审核批准后报教务处备案。本学期经管学院物流专业的《物流设施设备》课程教学共涉及4个班近200名学生,针对学生人数多、学习时间碎片化的客观学情,授课教师充分发挥线上教学受众广、碎片化的特点,合理选择线上教学平台,精心设计教学环节,利用腾讯课堂进行直播活动,着重讲解较为抽象难懂知识点,同时使用智慧职教APP组织开展了答疑讨论、头脑风暴、投票问卷、课中测试,布置了作业任务。通过利用不同教学平台形成功能互补,多元化的教学环节完善了整个教学过程。此外,通过智慧职教APP可以很方便地统计学生出勤率、资源查阅率、活动参与率、作业完成率等教学反馈指标,授课教师可以及时了解学生的学习情况,为不断提高线上教学的质量与效果提供准确的数据基础。

分析学情 任务导向
◆ 教学质量是关键

突如其来的疫情,将原本生趣盎然的现场教学,硬生生地改成了纯粹的线上教学。从线下转到线上,网络通畅是基础,教学质量是关键。

国际商务学院本学期《商务英语》课程所授对象,既有2019级的新生,又有2018级的老生,课程组教师课前通过班级辅导员、班级QQ、钉钉等方式认真收集信息、分析学情,虽然在特殊时期,但同学们都能积极配合老师的线上授课工作。面对网络授课这一特殊时期的新鲜事物,2019级同学们适应能力较强,课堂活跃度较高,但由是第一次接触这门课程,对该课程的理解较为模糊,学习方法还有待进一步改进。2018级的同学们相对更加沉稳,对学校和教师发布的任务较为熟悉,能够快速在“空中课堂”上完成任务。

考虑到学生没有教材,学习起来会比较吃力,学校教务处联系出版社提供了电子版教材。老师提前把电子版教材发给学生,以工作任务为导向,布置学生做好课前预习,以便听课时做到心中有数,提高学习效率,课后也能及时复习,做作业等。同时老师在录课的时候,考虑学生反复切换看教材不方便,会在课件中嵌入教材,



人员,是如何用他们的行动践行着初心和使命,鼓励当代大学生敢于、勇于承担属于自己的责任。在《物流设施设备》课程教学中,授课教师在第一节课后就布置了关于在疫情期哪些物流设备技术起到了重要作用的讨论话题作业,从而实现在专业课程教学中引导学生关注疫情关心社会、培养社会责任感的目的。

江西旅游商贸职业学院在高质量发展道路上孜孜以求。作为全省高职学校教学改革专家委员会秘书处单位,学校充分认识到教学诊断与改进工作是高职院校提升办学治校水平的有效途径,并率先示范积极推进教学改革工作。2019年,学校根据教学、管理和服务需要,推进各业务系统与三大平台(统一门户平台、统一身份平台、数据中心)深度对接,打破数据壁垒。在疫情期间,教学诊断和教学督导一起成为线上教学方案落实落地的重要保障。学校将线上教学各项数据要求、考核制度纳入教学诊改平台,将教学任务落实完成与信息平台结合,实现过程数据的实时采集,基于实际情况规划目标执行、分析、反馈与改进,形成规划执行信息链;依据报告结论不断修正目标链,逐步接近规划目标,以诊改大数据助力线上教学。(周坚 赖旭华)

姜季农老师线上授课

网络课程

网络课程数	课程活动数	课程资源数
2304	670595	255238

在线课堂

课程建设

学校线上教学课程统计

整合平台 多元互补
◆ 线上教学不掉线

平台发力,如何整合资源?学院教务处、二级教学单位要求

通过智慧职教APP可以很方便地统计学生出勤率、资源查阅率、活动参与率、作业完成率等教学反馈指标,授课教师可以及时了解学生的学习情况,为不断提高线上教学的质量与效果提供准确的数据基础。

考虑学生没有教材,学习起来会比较吃力,学校教务处联系出版社提供了电子版教材。老师提前把电子版教材发给学生,以工作任务为导向,布置学生做好课前预习,以便听课时做到心中有数,提高学习效率,课后也能及时复习,做作业等。同时老师在录课的时候,考虑学生反复切换看教材不方便,会在课件中嵌入教材,

战“疫”是最好的教科书。

在这场疫情防控阻击战中,江西旅游商贸职业学院始终坚持落实立德树人根本任务,全校各个专业线上教学“第一课”,就是把战“疫”当教材,课程的内容为疫情防控教育,强化生命教育、公共安全和心理健康教育,引导广大师生在重大灾难面前凝聚起更加强大的爱国之情、报国之志,培育和践行社会主义核心价值观。

3月2日上午,学校通过网络面向全校师生举行了2020年春季学期社会主义核心价值观主题宣传月启动仪式暨“开学第一课”升旗仪式。“我与祖国共奋进”线上主题团日活动,让大学生了解在党的坚强领导下,广大医护人员和奋战在抗疫一线的各行各业工