

# 消费者权益如受侵害,五成多受访者会选择维权

## 其中,1/3受访者会向有关部门举报,坚决维权

除了投诉程序繁琐外,一些商家的投诉入口形同虚设

家住南京的李维去年年底在商场带孩子游玩时,赶上儿童游乐园做活动,90元一次的门票,如果办100元的充值卡,可以使用3次,还额外赠送两次,李维觉得很划算便办了卡。今年2月,他接到商家店面即将关闭的短信通知,便找到商家退卡,却被告知已经消费两次,无法退款。李维认为这很不合理,找到商家以及商场管理人员,但均未能解决。虽然想维权,但有时候感觉很无力。

数据显示,当遇到权益受侵害时,22.1%的受访者会找商家理论,协商解决;20.7%的受访者表示会视金额大小,酌情而定。

不仅线下消费面临维权难的问题,线上虚拟充值也会出现投诉无门的情况。在北京工作的吴子瑜平时喜欢刷短视频,有一次家里老人走失,她在某短视频平台发布了一条寻人启事并充值98元购买了虚拟货币,准备给视频推广,但平台以不符合规则为由并未让寻人视频上热门。

我都不知道违背了哪一条规则。吴子瑜觉得平台规则特别不清晰,想找客服将关闭的短信通知,便找到商家退卡,却被告知已经消费两次,无法退款。李维认为这很不合理,找到商家以及商场管理人员,但均未能解决。虽然想维权,但有时候感觉很无力。

在投票中,17.1%的受访者表示,维权太麻烦,自认倒霉。吴子瑜认为,正是因为投诉环节太多,回应慢,才导致大多数消费者不愿花费时间和精力在维权上,希望商家或相关平台简化投诉流程,让消费者能第一时间找到人工客服。

除了投诉程序繁琐外,一些商家的投诉入口几乎很难找到,甚至形同虚设。在武汉某银行工作的陈淑琦是某奶茶店的常客,她发现,当地不少门店存在点单后不能离开,必须在场等杯的罚站式排队机制和偷工减料问题。面对权益受损情况,陈淑琦曾多次在商家的小程序投诉,但都没有得到实质性反馈。陈淑琦认为,与线上电商平台相比,线下门店普遍缺乏第三方的统一管理,希望引入第三方信息服务公司,在每个辖区搭建统一的投诉平台,把政府、商家和消费者连接起来。

### 要有维权意识,敢于出手,同时多了解别人的经验

如果遇到权益受损的情况,一定要敢于维权。家在苏州的90后刘天明十分重

视个人权益,今年1月他曾丢失几件快递,拨打配送员电话一直处于无人接听的状态,投诉到快递公司后,依旧迟迟不给解决。刘天明到网上搜索发现,不少人都遇到过类似问题,而且有网友留言可以向国家邮政局投诉。刘天明按照网友的方法操作后,两三个小时就得到回复。在按要求提交购物清单后,顺利拿到了退款。

刘天明觉得这次维权让自己很受启发,一方面要有维权意识,敢于出手,另一方面要拓宽搜集信息的渠道,多了解别人的经验,能节省很多时间和精力。同样,就读于江西某高校的林嘉怡也是通过社交媒体了解到维权渠道,并借助全国12315平台成功维权。

此前,她曾通过某视频平台广告购买了话费充值优惠服务,但按要求下载应用

程序后却发现话费券不能使用,在与商家沟通无果后,她凭借在12315平台的投诉截图,成功让商家退款。如果不是在网上看到有人维权成功,我也不会想到通过12315投诉。她建议,相关部门加大12315平台的宣传力度,并简化办事流程,让消费者在维权时能想起、靠得住。

数据显示,面对消费者权益受到侵害的情况,33.8%的受访者会向有关部门举报,坚决维护权益。

李维觉得,预付卡的解释说明权基本上由商家说了算,而且现在不少预付卡只登记开卡者的手机号,不发放实体会员卡,如果遇到权益受损的情况,消费者很难有证据进行维权。他希望对预付卡的开卡、使用及退卡等流程进行规范,加强对预付卡的监督管理。

此外李维认为,商场应发挥管理者的作用,通过日常抽查、信誉打分等方式对商户行为进行约束,加强监管,给消费者多一份保障。

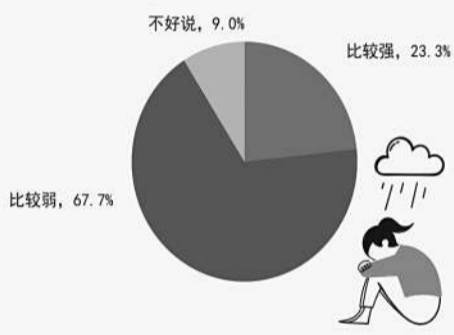
刘天明则希望进一步加强平台建设,多一些官方的投诉渠道,真正帮助大家解决实际困难,让大家在维权时多一份底气,少些后顾之忧。

# 67.7%受访者感到现在的孩子应对困难挫折的能力比以前弱了

## 96.6%受访者支持对青少年开展生命教育

### 你认为有必要对青少年进行生命教育吗?

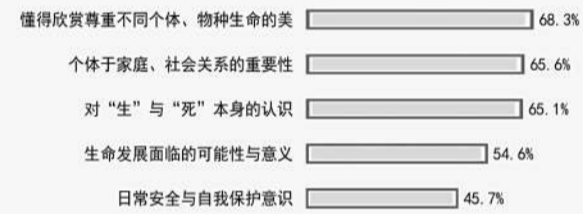
你感到现在的孩子应对困难和挫折能力如何?



你认为有必要对青少年进行生命教育吗?



你认为生命教育主要应该包含哪些内容?



对于学校建立系统化、制度化的生命教育体系,你有什么建议?



素材来源:视觉中国 数据来源:中国青年报社社会调查中心 制图:杜园春

常便饭,而在最后一次争吵后,女孩从家中一跃而下,生命永远定格在了美好的年华。

同样身为母亲,周晴楠很心痛。我觉得生命教育不仅是孩子的,也是父母的必修课。珍惜生命不是一句口号。父母要接受孩子的普通,不能把自己的想法和期待强加给孩子。

复旦大学社会发展与公共政策学院副教授吴国宏非常支持进行生命教育。他指出,虽然现在很多家长更重视生命教育了,但大部分还停留在口头,在实际生活中做得不好,欠缺理性的教育引导。

96.6%的受访者认为有必要对青少年进行生命教育,其中63.2%的受访者感到

非常有必要。交互分析显示,一线城市受访者认为非常有必要的比例最高,为70.7%,其次是城镇或县城(69.3%)。

### 进行生命教育,68.3%受访者认为要懂得欣赏尊重不同个体、物种生命的美

吴国宏表示,生命教育应循序渐进、由浅入深地进行,首先要进行生命周期教育。比如通过养花的例子,让孩子知道,花的一生会经历萌芽、开花、凋零、枯萎的过程。然后再过渡到宠物、老人等,让孩子意识到生命周期的规律。其次他指出,除了生和死这两个端点外,像青春期教育、性教育等,都

应纳入生命教育范畴。

华东师范大学认知与心理学学院教授李晓文认为,生命教育不应停留在珍惜生命这一层面,而要重视生命价值教育,每个人到了一定的年龄,都要思考生命的意义,思考如何好好生活,要知道我不能白活,并且在实践中激发潜在的能力。

生命教育该包含哪些内容?懂得欣赏尊重不同个体、物种生命的美位列第一,获选率为68.3%,其次是个体与家庭、社会关系的重要性(65.6%),此外,65.1%的受访者认为是对“生”与“死”本身的认识,54.6%的受访者认为是生命发展面临的可能性与意义,45.7%的受访者觉得是日常安全与自我

保护意识。

### 建立生命教育体系,70.8%受访者建议结合青少年心智发育规律

李姗表示在日常教学中,自己会多关注学生的情绪变化,同时她认为学校应建立心理健康教育长效机制,设置心理咨询室,配备专业人士提供心理咨询服务。通过开展常态化的心理辅导课程,让学生热爱生命,明白生命可贵,在遇到问题时能理性对待并积极寻求帮助。

吴薇希望学校经常开展生命教育活动,让孩子了解生命、重视生命、敬畏生命,懂得感恩父母师长,学会自我保护。老师时刻关注学生心理变化,与家长及时沟通,让孩子们平安健康地成长。

吴国宏指出,虽然学校现在更加重视生命教育,有较为全面的突发事件应对机制,但还不能起到很好的未雨绸缪的作用,没形成系统的防范体系。

李晓文认为,仅通过讲课或心理咨询来进行生命教育是不够的,要进行整合性、创造性的集体活动,可以将心理健康教育、思想品德、语文等学科教学结合起来。例如我在农民工子弟学校做公益教学时,会将班级活动与语文写作结合,将唱歌跳舞节目与算法口诀、课文结合。通过丰富孩子们的体验,增强价值感受,在提高学习兴趣的同时,也有助于心理健康。

对于学校建立系统化、制度化的生命教育体系,70.8%的受访者建议结合青少年心智发育规律,64.5%的受访者希望学校开设心理咨询室,定期举行专题讲座,60.3%的受访者期待将生命教育等纳入考核,引导全面发展,59.0%的受访者认为得走出课堂,让学生在社会实践中学悟生命价值,40.7%的受访者希望生命教育课程形式生动多样化,提高学生参与热情。

受访者中,中小学生家长占82.2%。生活在一线城市的占30.7%,二线城市的占43.9%,三四线城市的占20.3%,城镇或县城的占4.1%。

(杨哲对此文亦有贡献)

## 家长如何在生命教育中有所为

中国青年报 中青网记者 杜园春

家长是未成年人的第一任老师,更是他们成长过程中的重要领路人。让孩子健康成长,家长在生命教育中发挥着至关重要的作用。

上周,中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com),对1525名受访者进行的一项调查显示,对于家庭开展生命教育,78.0%的受访者指出家长应懂得孩子是独立个体,应给予尊重,平等沟通。71.3%的受访者认为家长要从日常生活中教导孩子珍惜生命和重视健康。

现在在北京一所高校读研究生的颜家敏说,考研时每天高强度的学习让她精神压力很大,甚至出现了自我否定的情况,但父母的引导给了自己莫大的帮助,遇到解决不了的难题我会向父母倾诉,他们总是安慰我、给我加油打气。尤其在得知考研题型大改时,我几近崩溃。妈妈却鼓励我换个角度思考,说大家都面临同样的情况,站在同一起点,没什么大不了。我的心立刻就平静了。颜家敏表示,父母是她成长路上最强大的心灵后盾。

山东某公立中学初中教师李姗指出,当孩子遇到问题或挫折时,家长及时正确的引导非常重要。拿我家孩子举例。儿子去年中考,我和孩子爸爸营造轻松的家庭氛围,节假日带孩子出去散心。在一次重要的模拟考试后,他的成绩非常不理想,受到很大打击。我们就与孩子一起分析问题,站在他的角度上给他信心和鼓励,孩子的情绪稳定很多。

家长在孩子的生命教育上应该怎么做?78.0%的受访者指出应懂得孩子是独立个体,应给予尊重,平等沟通。

李姗说,她从孩子小时候起,就重视生命教育,会给孩子读关于生命教育的绘本,教育他尊重生命、爱惜生命。现在家中还养了一只宠物狗,既培养孩子责任感和爱心,也能缓解压力。

80后全职妈妈吴薇,经常带两个孩子参加公益活动、做志愿者,在这个过程中让孩子了解生命的可贵。有次孩子在做交通志愿者时,遇到了酒驾司机及交通事故场面。他回家后就跟我说,生命很宝贵,不管怎样我都要珍爱生命。

李姗认为,在对孩子的生命教育上,家长首先要以身作则,懂得尊重生命。其次要给孩子营造良好的家庭氛围,让家成为孩子的避风港。她还指出,家长不应过分关注孩子成绩,应重视拓展孩子的兴趣,比如我的孩子喜欢画画,我就给他买绘画材料、报绘画班。有一个兴趣爱好可以培养孩子的天性,缓解压力。

在实际生活中,不少家长还不能把孩子看成独立的个体,不能尊重孩子的选择、跟他们平等沟通。复旦大学社会发展与公共政策学院副教授吴国宏表示,家长给孩子提要求时,应结合孩子承受情况,如果孩子心理压力承受能力比较强,可以适当增加一点压力。但当孩子有所抵触或产生情绪变化时,父母要进行调整。他提醒,家长作为监护人,与孩子相处并没有一套绝对的理论模式和模式,重要的是要及时察觉孩子的情绪变化。

71.3%的受访者认为要从日常生活中教育孩子珍惜生命和重视健康,64.1%的受访者认为应多带孩子接近大自然,感受生命美好,54.7%的受访者指出要关注孩子心理和情绪,引导树立积极向上的人生态度。

受访者中,中小学生家长占82.2%。生活在一线城市的占30.7%,二线城市的占43.9%,三四线城市的占20.3%,城镇或县城的占4.1%。

(杨哲对此文亦有贡献)

# 63.2%受访者体验过线上就诊

## 一半以上受访者肯定线上就诊缩短了排队问诊缴费时间

就诊。电话咨询(50.9%)、图文咨询(47.7%)、视频咨询(39.9%)是受访者体验过的主要形式。

山东省某医院行政人员马骏(化名)介绍,互联网医院分两种,一种是平台型的互联网医院,另一种是基于实体医院的互联网诊疗。我所在的医院目前重点开展的是在线诊疗,即患者在线上 and 医生沟通,进行病情咨询,复诊开药等。此外,医患沟通平台正在建设,互联网护理、远程会诊、远程门诊、云端诊断等业务也在规划。

线上就诊有哪些优势?54.7%的受访者觉得线上就诊缩短了排队问诊缴费时间,51.9%的受访者认为可以远程获得专家会诊机会,47.8%的受访者觉得不受地域限制,有助于破除医疗服务时空壁垒,43.9%的受访者认为线上就诊导源相对充足,缓解挂号难,43.4%的受访者觉得线上就诊可以享受药品寄送到家服务。

我之前肠胃不好,一直在一家三甲医院的中医科吃中药调理,有一段时间要回老家,但中药不能停,大夫就让我网上挂号,她在线开方,我在当地抓药。唐菲说,现在很多三甲医院开通了互联网门诊,可以在平台上挂到熟悉的医生的号,跟去医院看病没什么区

别。如果是文字留言,医生一般会在24小时内回复,如果是语音或文字对话,患者在指定的时间上线即可,等待时间一般不超过半小时。

马骏说,基于实体医院的互联网医院,可以定位为医院诊疗业务的扩展和辅助。当患者不方便去医院或不想排队等候时,就可以选择在线诊疗。从医院的角度看,互联网诊疗的对象是慢性病和常见病,他们的病情比较稳定,医生也比较熟悉情况,这类患者不需要频繁往返医院,可以通过手机诊疗报销,将药品配送到家。

### 完善线上就医服务,60.5%受访者建议医生职业信息透明化

浙江杭州某高校研一学生周洋觉得,线上就诊能比较方便地约到专家号,及时收到反馈,但她也有些担忧,一方面线上问诊的可靠性很难保证,一些网络界面有很多广告,让患者对可信度产生怀疑。另一方面,网上沟通不够通畅,有些部位的痛感很难表达准确,线下医生能够望闻问切,准确了解患者的不适进而给出诊断,但是线上问诊只靠咨询人描述,可能有一定误差。

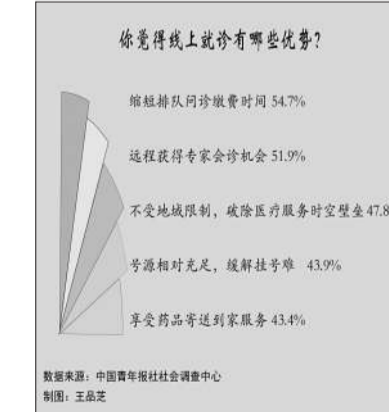
不愿意进行线上就诊,受访者的主要担忧是接诊医生是否有执业医师资格证(64.2%)和平台信息是否准确(60.7%),其他还有:接诊医院是否正规(50.8%)、医保报销是否有保障(47.9%)、医生的诊断是否可靠(41.8%)等。

我一般会选大的互联网平台,或者下载量非常高的医疗App,再在上面挂三甲医院医生的号,一般都没有问题。唐菲说。

周洋认为目前线上就诊的普及度还不太高,我身边使用线上问诊的人并不多,家里长辈可能都不知道有这样的就医形式。

对医院来说,首先要培养患者的使用习惯,这不仅包括诊疗,还有医院给患者提供的全套健康服务。但很多患者没有充分了解。马骏说,患者充分了解医院提供的服务,就可以通过预约来院和查询报告、随访,建立起医患沟通交流的稳定关系。所以互联网医疗不是单纯的诊疗,而是患者健康管理中的一个组成部分。

进一步完善线上就医服务,60.5%的受访者建议医生职业信息透明化,50.4%的受访者建议增加线上医生数量,48.1%的受访者建议对互联网医院加强监管,42.2%的受访者建议扩大处方药开范



数据来源:中国青年报社社会调查中心 制图:王磊

中国青年报 中青网记者 王品芝 实习生 肖平华

近年来,网上就医因便捷高效成为越来越多人的就医方式,医疗机构提供的线上问诊等服务也逐渐受到大家欢迎。你体验过线上就诊吗?

近日,中国青年报社社会调查中心联合问卷网(wenjuan.com),对1508名受访者进行的一项调查显示,63.2%的受访者体验过线上就诊。54.7%的受访者觉得线上就诊缩短了排队问诊缴费时间。但是,接诊医生是否有执业医师资格证和平台信息是否准确是受访者比较担忧的。60.5%的受访者建议医生职业信息透明化。

### 63.2%受访者体验过线上就诊

北京的80后妈妈唐菲说,线上就医已成为日常重要的就医方式,第一次使用线上问诊是有一次孩子晚上发烧,自己没有处理经验,而且医院较远,跑一趟比较麻烦,所以就网上挂号咨询医生。有了那次经验,在比较着急的时候会进行网上咨询。

调查中,63.2%的受访者体验过线上