

复工复产后公共场所疫情防控如何发力

眼下,各地陆续复工复产,做好公共场所等疫情防控对巩固前期的防控成果、防止疫情反弹至关重要。开工后,员工就餐、开会等实际问题怎么解决?乘坐公共交通怎么降低风险?养老院等机构如何防控?

3月2日,国务院联防联控机制在北京召开新闻发布会,邀请国家卫生健康委疾控局副局长周宇辉、中国疾控中心环境所所长施小明、中国疾控中心研究员张流波,就养老机构、购物场所和办公场所等疫情防控等相关情况答记者问。

集中开会、排队就餐,如何防范病毒传播的“风险点”?

近期,不少“上班族”陆续告别“在家办公”,重回办公室。集中开会、排队就餐会不会成为病毒传播的“风险点”?

张流波建议,应该尽量减少会议频次,缩短会议时间,如果能用网络、视频、微信等形式比较好。此外,会议室如果是中央空调,尽量使用全新风或开到最大,尽量保证空气新鲜。

施小明说,餐厅就餐安全是整个疫情防控中的一个关键环节。应该建立餐厅员工健康体检制度;加强餐饮具、餐厅环境的清洁消毒;确保食堂内配备手消毒剂等,并对进入餐厅人员进行体温测量;营业期间可开门开窗,保证室内空气流通。

对有些行业的特殊工作场所,比如井下作业空间、建筑工地等,怎么保障通风,给设备消毒?

施小明特别提醒说,井下作业在安全允许的条件下使用消毒剂时,应注意禁止使用酒精。要加大井下通风机的通风量,尤其是井下作业之前、之后都要注意对设备、设施、劳动工具和手部等进行消毒。

针对集体宿舍,各地要严控集体宿舍住宿人数超标的问题。有窗户的宿舍要定时通风,没有窗户的宿舍应安装排风扇等机械排风设备。盥洗池配设洗手池和消毒用品,定时清洁消毒。

乘坐公共交通的人多了,怎么降低传播风险?

地铁、公交车上的乘客越来越多。如何加强公共交通工具的卫生和安全?

张流波提出,对出租车、网约车等,首先要确保司机没有感染,可以建立健康申报制度,且司机全程都要戴口罩,做好手卫生。对车辆来说,应该每天出车前对门把手、座位、扶手等做清洁消毒处理。乘客乘坐时也要全程戴口罩,并提倡使用无接触式的付费。

对公交车等乘客人数较多的交通工具,除开窗、消毒、人员戴口罩等工作之外,公交公司应该根据客流量适当地安排车辆,尽量疏散客流,降低车厢拥挤度。乘

客在乘坐时也尽量相互保持一定距离。

地铁的防控有所不同,应注意加强人员疏导,控制进站人数;在站厅增加体温检测装置;增加公共设施、公共区域的清洗消毒频次,保证站厅内空调正常运转;每次出行前,对车厢内部做清洁和消毒处理,特别要注意保证车厢的通风系统正常运行。

近日,飞机、高铁等城市间交通工具的乘客密度也在增加。

张流波建议,乘客不要太早到机场、车站,以降低候机楼、候车室人员的密度,也避免自己长期处在比较封闭的环境。同时,乘客进站时要做好个人防护,全程佩戴口罩,尽量少接触公共设施和公共物品。避免和陌生人做过多交流。乘客如果咳嗽、打喷嚏,需要用纸巾遮挡或者用手臂遮挡口鼻。

“条件允许时,和邻座隔远一点,隔着座位坐是最好的。”他说。

养老院等易感人群聚集机构,如何科学防控?

养老院是易感人群聚集地,而且医疗人员配备相对不足——养老机构如何科学防控?

施小明说,没有病例的养老机构要加强护工、在院老人和管理人员的体温检测,防止输入性病例;加强对老年人的健康管理;老人出现不适,及时沟通并就医;在医疗机构就诊后返回到养老机构,老人及陪同人员都需要隔离观察14天。对有病例的养老机构,新冠肺炎老人治愈后需返回养老机构的,应隔离观察14天,没有异常后方可入住。

他特别提醒,精神卫生医疗机构是一个特殊的医疗卫生机构,除了要做好常规医疗机构的防控措施,还有一些针对性的措施需要考虑。

新入院的精神障碍患者,要观察14天后再转入普通病室,防止院外输入。加强管理治疗和照护,防止院内扩散。对住院的严重精神障碍患者,发现有疑似或确诊病例,应立即采取隔离措施,转诊到定点医院;对暂时无法转出到定点医院的确诊患者,应立即设置发热病区,请具有新冠肺炎诊疗能力的医疗机构医务人员会诊。

对大家关注的托幼机构防控问题,张流波提示,托幼机构开园前,应彻底清洁和消毒,保证教室通风,做好相关物资储备,让幼儿园老师掌握防控知识,最关键的是,要对全体教职员工及孩子们的健康状况进行摸底,只有健康的才能入园;开园后,如果还有病例就一定要采取相应预防措施,做好应急预案。

(高敬 屈婷 周玮)

便民服务

中消协公布防疫期间网络游戏维权新动向



防疫期间,消费者在家掀起“宅经济”风潮。在此背景下,网络游戏成为众多消费者的娱乐选择,一些付费类网络游戏的消费纠纷也日渐凸显。

近期,中国消费者协会收到众多消费者对有关网络游戏消费纠纷的反映,经初步梳理,主要问题有:

问题1:一些网络游戏经营者通过文案、视频等形式宣传游戏产品的卖点,如人物形象、道具及其功能、特效等,但是在游戏中的实际效果与宣传不符。

分析:《消费者权益保护法》第二十三条第二款规定,“经营者以广告、产品说明、实物样品或者其他方式表明商品或者服务的质量状况的,应当保证其提供的商品或者服务的实际质量与表明的质量状况相符。”

网络游戏经营者利用文案、视频等宣传方式直观详细地展现游戏人物、道具及其功能、特效等的,所作说明和展示应与消费者购买游戏产品的实际情况一致。

问题2:一些网络游戏经营者对上线游戏产品的展示视频中加贴“最终效果以游戏内为准”的声明,涉嫌利用不公平规定,侵害消费者合法权益。

分析:《消费者权益保护法》第二十六条第二款规定,“经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。”《电子商务法》第十七条规定,“电子商务经营者应当全面、真实、准确、及时地披露商品或者服务信息,保障消费者的知情权和选择权。”第四十九条规定,“电子商务经营者发布的商品或者服务信息符合要约条件的,用户选择该商品或者服务并提交订单成功,合同成立……。”

网络游戏经营者销售给消费者的人物形象、道具及其功能、特效等应当和上线推销时的宣传展示一致,不能以消费者购买后的实际为准。消费者看到游戏产品的文案、视频等具体说明,购买了相关游戏产品,双方形成了消费合同关系,经营者应当按照约定履行义务,不能借助“最终效果以游戏内为准”的声明,使双方约定处于不确定状态,甚至以此为自己违反约定开脱和免责。

问题3:一些消费者反映,网络游戏经营者未经其同意,以游戏产品的优化、升级等名义,擅自变更已售出的人物形象、游戏道具及其功能、特效等。

分析:《消费者权益保护法》第九条规定,“消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权……自主选择商品品种或者服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。”第十条规定,“消费者享有公平交易的权利。消费者在购买商品或者接受服务时,有权获得质量保障、价格合理、计量正确等公平交易条件,有权拒绝经营者的强制交易行为。”《民法总则》第一百二十七条规定,“法律对数据、网络虚拟财产的保护有规定的,依照其规定。”

实践中,一些网络游戏经营者会在服务协议中以单方格式条款要求消费者概括授权,同意公司对游戏中的任何内容或构成元素(包括但不限于消费者已购买或正在使用的角色、游戏装备、游戏道具的美术设计、性能及相关数据设置等)所作调整、更新或优化,且不会追究公司任何法律责任,这种做法剥夺了消费者的选择权、公平交易权和索赔权,侵害了消费者合法权益。

在此,中国消费者协会希望网络游戏经营者严格遵守法律规定,切实维护消费者的合法权益,并提出如下要求:

1. 网络游戏产品的文字、视频等宣传材料应当符合《消费者权益保护法》《合同法》《电子商务法》等相关法律规定,确保游戏产品的实际效果和宣传一致,对可能出现的特殊情况,应实事求是作出说明,并以显著方式提请消费者注意,不得虚假宣传,或者误导消费者。

2. 网络游戏经营者应当尊重消费者的各项权利,对游戏中付费产品的优化、升级,应当征得消费者同意,明确告知升级后产品的具体情况和新旧差异,为消费者提供是否升级的不同选项,严禁未经消费者同意,擅自更改消费者已购产品,或者强制消费者接受升级产品,切实提高消费者权益保护意识和水平。

3. 网络游戏经营者应当严格自查,对于排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任的不公平、不合理规定,应尽快予以改正,避免触及法律底线。如“最终效果以游戏内为准”,要求消费者概括授权同意经营者单方随意变更消费者已购游戏产品的设计、性能且不追究任何法律责任等。

4. 网络游戏经营者在产品开发、销售、运维各环节,应加强与消费者沟通,倾听消费者意见,重视消费者诉求,及时改进存在问题,妥善处理相关纠纷,努力提升消费者的满意度。

(侯建斌)

消费提示

科技赋能服务 客户体验至上

回访时效快至3分钟,平安人寿打造AI视频回访新模式

近日,银保监会发布《中国银保监会办公厅关于推广人身保险电子化回访工作的通知》(以下简称《通知》),在全国范围内推广人身保险电子化回访。平安人寿积极响应,从满足客户需求出发,通过科技赋能打造AI智能回访模式,创新推出AI视频机器人回访(以下简称“AI视频回访”),试点期间回访时效最低仅需3分钟,大幅提升沟通效率,保障客户

充分了解回访内容和保单权益的同时,为客户带来便捷、安心的服务体验。

平安人寿AI视频回访采用多模态合成机器人回访模式,率先应用在新契约回访中,新单客户签收回执后,可根据时间安排登陆平安管家APP自主发起视频回访。该模式通过计算机视觉、人机交互和深度学习技术应用,可实现拟人语音播报、拟人实时对话、

7×24小时在线自助和保单信息即时调阅,为客户带来“真人服务”的临场体验。

平安人寿相关负责人表示,在当下新型冠状病毒肺炎疫情防控的关键时期,AI视频回访等电子化回访手段有利于减少线下聚集和面对面接触,将更好地保障客户的健康安全。下一步,平安人寿将深入贯彻落实《通知》的要求,逐步扩大AI视频回访模式的

业务范围和覆盖范围,并不断改善消费者回访体验,通过科技创新提升服务品质,切实有效保护消费者权益。

(平安)

企业风采