

医疗 保健篇

假“神医”、黑“医美”……历年医疗消费“坑”你都避开了吗？

医疗健康在扩容中规范发展

羊城晚报记者 陈泽云 实习生 王仪

医疗消费不仅关系到财产安全,更关系到人身健康甚至是生命的安全。历年3·15晚会中,医疗消费投诉是极其特殊的一个领域。据羊城晚报记者不完全统计,30年内,涉及医疗保健领域的投诉有超过30条,内容覆盖了虚假宣传、假药假医、“黑医美”、保健品坑老等多个领域。



新华社发

医药监管日益规范化

根据普华永道数据统计,得益于医疗消费需求的释放以及政策对医疗体系政策的引导,中国大健康市场规模已达到13万亿元,且在过去8年中高速发展,市场规模年复合增长率高达13%,目前已经跃居为全球第二大市场。

市场如何在快速扩容中长远发展?法规的不断健全以及专项整治的对症下药是不可缺少的前提。记者注意到,在3·15晚会多年的监督下,医药服务产业中的一些违规情况也得到了长足的整治。

对于抗生素的滥用,2012年,“限抗令”正式发布,对抗感染药物临床使用的规范管理,抗感染药物的市场需求增速放缓。

对于“骗保”行为,随着《医疗保障基金使用监督管理条例》及《关于加强查出骗取医保基金案件行刑衔接工作的通知》等一系列政策文件的出台和实施,逐步将医保基金纳入法治化轨道,做到了有法可依。

康行政部门共查处无证行医案件19245件,罚款1.36亿元,没收违法所得4954万元,移送涉嫌犯罪案件206件。

对于虚假宣传顽疾,自去年4月以来,国家市场监督管理总局以“护苗助老”为主题,在全国组织开展“守护夕阳红”医疗、药品、保健食品虚假违法广告整治行动,重点查办“神医”“神药”广告。

随着互联网平台的发展,“虚假宣传”的手段也更为多样,监管也要与时俱进,今年两会期间,全国人大代表、广东省市场监管局局长麦教猛就提出建议,要进一步明确职责和边界;强化互联网平台广告发布者主体责任;构建互联网广告协同监管格局;推动互联网广告治理共治共享。

值得注意的是,近两年来,相关法规的修订和落地,对于医药行业的健康发展起到了“保驾护航”的作用。其中,新修订的《药品管理法》对药品研制、生产、流通环节,予以严格管理,从药物警戒、监督检查、信用管理、应急处置等方面强化了药品全生命周期管理理念的落实,并全面加大对违法行为的处罚力度。

对于非法医美,自2013年以来,针对无证行医、非法医疗美容、代孕、医托号贩子等社会关注的焦点问题,联合有关部门多次开展专项行动,并就医疗机构依法执业开展专项检查,查处了大量违法违规案件。

信息安全篇

个人信息安全保护 目前逐步得到重视

羊城晚报记者 林曦 实习生 徐政媛

梳理近十年来的央视3·15点名批评的问题,不难发现,个人信息安全问题常常是“座上宾”。数字经济时代,随着个人信息价值的凸显,个人信息收集乱象突出,个人信息泄露事件频发,个人信息滥用程度严重,个人信息安全面临着严峻的挑战。

码和个人信息,早已被泄露出去。这些私人信息被泄露后,流向何处,甚至会威胁到消费者个人财产安全。

对于信息泄露导致的骚扰电话增多的问题,到2019年的3·15晚会还在持续报道,应用软件非法获取用户的隐私信息,甚至包括个人收入和社保信息等。

泄露信息方面还有你的人脸信息。2021年央视公布的信息泄露,科勒卫浴、宝马、MaxMara商店安装人脸识别摄像头,海量人脸信息已被收集。这些摄像头的安装,都是以保障公共安全为目的,但是有些商家却在不经意间便获取了你的脸信息。

国家立法保障个人信息安全

央视3·15晚会揭露的个人信息泄露事件,极大地威胁了公民财产以及个人身份信息的安全,因此,加强个人信息安全保护刻不容缓。

2021年1月1日正式实施的《民法典》以“隐私权和个人信息保护”专章的方式,对隐私权和个人信息的定义、保护原则、法律责任、主体权利、信息处理等问题都作出了规定,从法律层面推动解决个人信息保护上的痛点和难点问题。

自去年11月1日起,《中华人民共和国个人信息保护法》正式施行,明确不得过度收集个人信息、大数据杀熟、滥用人脸识别技术等,全方位保护个人信息安全。

有行业专家指出,法律法规的完善,不仅让消费者的权益得到保护,也为行业的发展方向带来了纠偏,并创造了公平的竞争环境和营商环境,也让产业进一步转型升级。同时,为市场建立了基本的竞争法则,走正道,以质量为基本底线,才有可能获得消费者认可,才是行业前行的方向。

个人信息安全问题频出

对于现今互联网发展极其飞速的时代,我们在网络上好像变得没有了隐私,各种软件都需要填写个人信息,骚扰电话时常连番轰炸,让消费者特别惶恐,自己的信息到底是谁、什么时候被泄露出去了?

其实早在2013年就出现过较大的App信息泄露的情况。据当年央视的3·15晚会曝光的数据,在被检测的安卓App中,有58%以上的App都有泄露隐私的行为。这些行为往往会导致用户的手机通讯录、地理位置等泄露。而在这些App中,就连高德地图这样著名的导航应用系统都存在泄露的嫌疑。

除了App的信息泄露问题,还有关于电话信息的泄露。这些年,你是否总会接到一些虚拟号码电话骚扰,并且对方还熟知你的所有信息,并精准地询问你是否有一些关于私人的需求。在2015年的央视3·15晚会上就揭露了一些通信公司在为这些骚扰电话提供各种支持,你的手机号

农行广东分行: 金融暖心消保行 浓情照亮前行路

文/王焱怡 林立 戴曼曼

扎根南粤四十余载,浓情服务永无止境。中国农业银行广东省分行(下称“农行广东分行”)始终坚持“客户至上、始终如一”的服务理念,多措并举推进消费者权益保护工作,得到社会各界认可和好评,近年来相继获评中华全国总工会“积极履行社会责任先进单位”、广东银保监局“3·15”宣传周及普及月活动优秀组织奖、《零售银行》杂志“最佳零售银行奖”等荣誉。



打造星级服务 让客户暖心

农行广东分行将消保工作与业务发展紧密结合,以客户为中心,扎实推进“服务升温”工程,积极打造“农情服务 天天进步”服务品牌,提升网点“适老化”服务水平。

在全国近1500个营业网点,农行广东分行大力倡导“一个真诚微笑、一句暖心问候、一杯贴心茶水、一份耐心关怀”,加大“爱心窗口”“便民雨伞”“社保卡即时补换卡机”等“适老化”设施的配备。针对高龄老人等特殊人群,该行还组建了柔性服务团队,及时响应客户需求,提供上门服务。据统计,2021年,该行累计开展上门服务6000余次。

星级服务赢得了诸多奖项。截至目前,农行广东分行31家网点获评中国银行业协会“五星级营业网点”,44家网点获评全国“十佳示范网点”,5家网点荣获“全国百佳网点”,24名员工获评“明星大堂经理”,获奖网点数量居省内同业和全国农行前列,体现了良好的服务水平和品牌形象。

防范电信诈骗 让客户放心

近日,70多岁的张女士匆匆走进一家农行网点,准备办理储蓄卡,接待她的大堂经理根据工作要求,询问其办卡理由,张女士兴奋地表示要给多年未见的好友转账。

“阿姨,开卡转账涉及您的资金安全,怎么刚联系上,她就让您转账呢?”“我这老友为我着想,说有个好项目,只要投2000元,就能赚很多钱。”农行大堂经理根据聊天记录,判断张女士遭遇了电信诈骗,便与客户进一步沟通。张女士恍然大悟:“太吓人了,姑娘,我差点就上当了,真是太感谢了!”

据了解,农行广东分行建立了以网点柜台应急控制、“95599”客服人员应急控制、与“110”中心“点对点”快速控制为基础,以“三问、二看、一核对”为操作流程的反电信诈骗工作机制,为保障客户资金安全上有多重保障。2021年,该行协助公安机关查控涉电信诈骗账户13万余次,返还涉案资金高达9723万元,得到省、市公安机关的肯定和表扬。

普及金融知识 让客户舒心

2021年9月25日,一场题为“提升金融素养共享美好时光”的农行非遗文化专场金融知识普及亲子活动,在东莞市文化馆非遗展示厅举行,琳琅满目的非物质文化遗产让到场客户大开眼界。在互动课堂,莞草编制非遗传承人带领小朋友们体验了莞草编制传统技艺,近距离感受非遗传统文化的魅力。活动期间,农行东莞分行通过有奖竞猜等形式,对理性投资、电信诈骗、存款保险等金融知识进行宣传,赢得客户称赞。

这只是农行广东分行加强金融知识普及和推广的一个缩影。近年来,该行发挥营业网点覆盖面广的优势,加强“阵地宣传”,并积极开展进厂企、进社区、进商圈等一系列“走出去”活动。同时,通过“千人驻镇助力乡村振兴行动”,由近千名金融助理在当地开展服务乡村振兴金融宣讲,解决金融知识“最后一公里”问题。2021年,该行累计发放宣传资料150万份,组织各种形式的宣传教育活动4000多场,受众达150万人次。

“深圳85后斜杠工人不躺平”文章刷屏背后: 平凡人的奋斗引发网友共鸣

文/徐振天 图/受访者提供

“在深圳,我在工厂工作16年,也兼职拍短视频、写头条文章、做直播,下班后跑过外卖……我今年36岁了,努力奋斗这么多年,家人能过好生活是我最大的愿望……”近日,一篇深圳工人的自述文在多平台刷屏,其利用业余时间身兼多职努力奋斗的事迹,引发不少网友的热议。

文章的作者胡军是江西省九江市瑞昌县人,出生于1986年,2005年来到深圳一家工厂工作,目前是负责电子元件相关产品线的线长,手下管理着50多人的团队。

“斜杠工人”是不少人看了文章之后,给胡军贴上的标签。除了本职工作之外,他还利用业余时间做了四份兼职,他的真实的收入情况如何?对于当下年轻人的状态又是如何看待?

胡军表示,春节假期期间,他仔细思考了自己的职业规划,一些普通人“逆袭”成功的故事带给他很多启发。“我希望通过这篇文章告诉更多的年轻人,‘佛系’和‘躺平’是最容易实现的,但选择奋斗会真正地改变生活”。

对于兼职,胡军称,由于工厂的工作时间比较固定,他开始尝试利用下班后的空闲时间赚外快,希望能增加收入补贴家用。据悉,从2019年开始,他就入驻了火山小视频,拍摄一些同事之间的趣事、家人之间的小故事,赢得了不少网友关注,靠着短视频和做直播,胡军获得了一定的收入。

2020年7月开始,胡军开始了新的尝试——兼职送外卖。他表示,短视频、直播的收入相对不是很稳定,而送外卖基本能让他每月额外增加3000元左右的收入。“其实送外卖也是放松心情、释放压力很重要的途径。”胡军表示,自己平时管理团队的压力较大,尤其是在产品出现故障和问题的時候,“这外卖更加灵活自由,骑车穿梭在深圳的大街小巷,就会觉得有些事儿没那么重要了”。

对于网友的关注,胡军很意外:“其实我在头条号上已经发表了上百



在深圳的不少厂区附近,很多工人利用业余时间兼职做骑手

篇文章,这篇会有这么多人关注讨论我也没有想到。现实中的我只是一个普通工人,不是什么成功人士,可能大家也从我的故事里看到了自己,每一个为生活努力奋斗的人都值得尊敬。”

胡军的故事同样代表着深圳不少上班族的生活现状。在本职工作之外,再找几份兼职,工厂工人在订单淡季送外卖,旺季重返工厂,餐馆服务员周末开网约车……更多的“斜杠青年”在为美好生活努力奋斗。公开资料显示,深圳市登记注册的货运、快递、网约车、外卖配送、电子商务等新就业形态劳动者约170万人,占全市职工总数的15%,已成为深圳市劳动力大军的重要组成部分。

新业态背景下,新职业不断涌现。除了网络主播、快递员、外卖骑手外,新业态带来的收纳师、宠物训练师等新职业也不断涌现。中国灵活就业

人数明显增加,思维活跃、擅长创新的大学毕业生群体也成为灵活就业的主力军。据全国高等学校学生信息咨询与就业指导中心数据统计,2020年和2021年,全国高校毕业生的灵活就业率均超过16%。

灵活就业已成为我国劳动力市场的一种重要就业形态,面对如此庞大的灵活就业群体,如何保障其正当权益,成为灵活就业行稳致远的关键。

近些年,各地政府部门针对灵活就业人群保障制度也在持续完善。2021年7月,深圳市总工会发布了《深圳市新就业形态劳动者工会工作改革方案》,提出30条具体措施举措,推动解决新就业形态劳动者最关心最现实最迫切的利益问题,为推新就业形态持续健康发展创造良好条件。