

聚焦3·15

2021年东莞消费维权十大典型案例曝光

羊城晚报记者 余宝珠

记者从东莞市消委会获悉，日前，2021年度东莞市消费维权十大典型案例征集活动已结束，最终确定“诱骗老年人购买68万珠宝”“买对险却因不符合细则情形遭拒赔”“依法严惩预付跑路商家”“举证倒置 助力维权”“购车需详细阅读购车合同”“慎防摄影底片套路”“拉锯式调解化矛盾 把握时机促和谐”“未尽安全保障义务引纠纷 人民调解促和谐”““零团费”旅行团诱导

游客购物”“医美机构欺诈消费者被判“退一赔三””10个案例为2021年度东莞市消费维权十大典型案例。十大典型案例主要涉及消费误导、保险理赔、预付款消费纠纷、商品三包、汽车合同和医美纠纷等领域。其中，消费误导的案例最为集中，一些商家采用洗脑式营销忽悠老人买珠宝、在儿童摄影上玩套路、以“零团费”旅行团诱导游客，让消费者落入各种陷阱。

洗脑推销诱骗老年人买珠宝

陈女士答应了总价68万元的珠宝交易。因陈女士不懂手机操作，店员直接拿陈女士手机进行转账，转了10万元到其个人账户作为定金。但当陈女士索要票据时，店员却称定金不足20万元不能出具收据。随后陈女士在店员的诱导下回家取银行卡再支付10万元定金，整个交易无合同、无签字确认。事后陈女士觉得不对劲，要求店员退款却遭到拒绝，遂向东莞市消委会石

龙分会求助。消委会接诉后立即介入调查，约谈珠宝店相关负责人，反复进行协调沟通，最终珠宝店退还陈女士定金18.5万元，剩余1.5万元以店内等价物品冲抵。东莞市消委会点评称，本案中，珠宝店员利用老年人风险防范意识欠缺、辨别能力不足的弱点，以多人轮番、洗脑式推销，骗取老年消费者高价购买珠宝，严重侵害老年消费者的公平交易权，实属不该。

买对险种细则不符遭拒赔

涉及的脑炎后遗症险种理赔，保险公司却以合同条款约定“指因脑炎或脑膜炎导致的神经系统永久性功能障碍”，认为患儿情况未达严重程度，不符合理赔条件，建议他携女儿到第三方司法鉴定机构鉴定，视结果处理。2021年3月，黄先生向东莞市消委会投诉求助。黄先生认为女儿病情已有两家三甲医院的诊疗记录和诊断结果，经治疗病情已得到改善，鉴定已无法还原患病初期症状，不具现实意义，且合同约定细则“永久性功能障碍”，要造成永久性脑损伤才能理赔？且购买保险时，保险员只大概介绍险种，完全没有提醒实际理赔时需达到合同细节约定的病情。东莞市消委会了解案

情后，立即约谈保险公司，并多次沟通联系，保险公司坚持不符合合同细则理赔条件意见，调解不成功，消委会建议消费者通过法律途径解决争议。东莞市消委会点评称，本案中，保险单只列明了险种名称、被保险人、保险金额、交费期满日等7项内容，并无特别注意提醒事项。具体理赔涉及的80种重大疾病、范围、限制条件等，全部在长达62页的主合同中，消费者难以清楚知悉。保险公司对明显限制消费者优先理赔权利的条款，未尽明确告知的提醒注意义务，侵害了消费者的知情权和选择权，保险公司理应承担相应的侵权责任。

东莞市文化馆启动“优享文化年”项目

羊城晚报讯 记者余晓玲、通讯员利民报道：近日，东莞市文化馆召开2022年总分馆工作视频会议，对2021年全市文化馆总分馆工作进行总结，部署2022年重点工作。会议对2021年“共享文化年”工作进行总结的同时，着重宣讲了2022东莞“优享文化年”系列活动并发布了首份《东莞市文化馆总分馆质量发展（数据分析）报告》，标志着东莞市文化馆总分馆执行力以及服务效能有了详实的数据报告进行量化评估。会上，“优享文化年”项目同步启动。今年项目将进一步提升为2022东莞“优享文化年”系列活动。一方面从供给方出发，建立行业服务标准、加强资源互通、优化服务模式，孵化一批全新的城市文化服务主体；另一方面加强对文化社群的引导和培训，对标高层次人才、产业工人、城市长者、新型小区居民等不同群体的文化需求，精准开展“四大行动计划”，打造100个高层次人才文化社群、100个产业工人文化社群、100个城市长者文化社群、100个新型小区文化社群，打造湾区人文城市“东莞模式”。会上，东莞市文化馆还发布了首份《东莞市文化馆总分馆质

量发展（数据分析）报告》并讲解。东莞市文化馆自2017年开始，正式启用“文化莞家”数字平台。以一个专属文化形象、一站式功能服务、一体化运作模式、一种数字化工作思维、一份月度运维报告的“五个一”做法开启了总分馆联动、线上线下结合，以大数据来统领、倒逼全市分馆提高执行力，增强文化服务效能的文化馆服务新模式。5年来，在数字平台的加持下，各分馆干事创业的热情被充分激发，东莞市文化馆顺利完成全国首批十家数字文化馆试点建设任务。据报告显示，平台自2017年启用以来，截至2021年12月31日，“文化莞家”平台共有注册用户数135566人。全市总分馆累计发布内容达40329条，线上发布活动抢票数283290张，接受群众报名207580人次。丰富的数字文化资源和便捷的线上参与方式，让文化馆总分馆服务更加均等、精准、快捷地送达群众身边。2021年开始，东莞市文化馆全体馆员对文化馆33个镇街（街区）分馆开展一对一的“点对点”业务指导。这是“东莞市文化馆总分馆学习党史行动计划”的重要项目。通过线上沟通、实地走访等“点对点”服务，深入了解分馆发展现状及存在困难。

量身定制特色校本教材 传承客家麒麟传统文化

羊城晚报讯 记者文聪、通讯员李曙光摄影报道：麒麟是东莞市樟木头镇实验小学的吉祥物。在近日公布的2021年度广东省“非遗进校园”优秀案例名单中，该校的“传承客家麒麟传统文化项目”获得精品案例奖。据了解，此次征集活动由广东省文化和旅游厅指导，广东省非遗工作站（振兴传统工艺工作站）主办，共有10个精品案例奖，东莞占3席，分别为东莞市文化馆（东莞市非物质文



小学生传承客家麒麟传统文化

化遗产保护中心）从“非遗进校园”到“非遗进校园”——东莞市莞脉传承之非物质文化遗产进校园实践案例。东莞市中德技工学校麒麟舞案例、东莞市樟木头实验小学传承客家麒麟传统文化案例。樟木头镇实验小学能获得奖，得益于樟木头镇底蕴深厚、源远流长的客家文化滋养。该校自办学之初便致力于传承弘扬客家文化，提升校园文化品位。现如今，客家文化遍布樟木头镇实验小学各个角落，客家精神深入每一名学子心中。该校量身定制了特色校本教材《传承客家文化——跃动麒麟舞》，教材分教师教学用书和学生学习用书两种，以“跃动麒麟舞”为主线，设计了“遇见麒麟舞”“寻味麒麟舞”“跃动麒麟舞”“传创麒麟文化”“麒麟文化成果展评”五大特色主题。

与此同时，樟木头镇实验小学还建立了创客社团和麒麟舞社团。其中，创客社团引导学生综合运用音乐、美术、历史、科学、文学、信息技术等学科知识，打造一系列“文创”“科创”产品进行义卖，以创新的方式拓展麒麟文化，引导学生以科学的方式认识传统技艺，将其融入现代生活，让麒麟文化在生活中“活”起来，进一步培养和提高学生的客家文化素养、综合素养。据樟木头镇实验小学有关负责人介绍，学校所在的官仓社区，一直以来积极推动本土文化保育及推广，客家麒麟舞得到很好地传承。近水楼台先得月，实验小学便与官仓社区合作开展第二课堂——麒麟舞培训，利用社区的场地、师资等优势，以老带新，大手牵小手，更好传承客家麒麟传统文化。

“智网人人拍”小程序新增三类报料事项 市民报料违反疫情管控规定行为有奖

羊城晚报讯 记者王雷报道：3月14日，记者从东莞市智网调度中心获悉，即日起，东莞“智网人人拍”小程序新增三类报料事项，欢迎广大市民群众积极参与，发现上报相关的违规线索。网格管理员接报后将第一时间进行核实，情况属实的报料人将获得微信红包奖励。记者了解到，新增的三个报料选项包括：存在室内密闭场所违反管控规定开展经营活动、存在经营性餐饮场所违反管控规定接受顾客堂食、存

在培训机构违反管控规定开展线下培训服务。据悉，市民如有线索可从“智网人人拍”微信小程序进入或者关注微信公众号“智网东莞”，从菜单栏“人人拍”进入，点击“我要报料”或底部右下方“我的”进入“OneID平台”登录界面进行注册/登录，平台提供包括微信登录、刷脸登录在内的5种注册/登录方式。登录完毕后，点击“我要报料”进入报料页面，根据实际情况选择报料类型、报料标题、简要描

述报料内容（300字以内）、上传图片（至少3张），选择当前地理位置、勾选“本人确认以上信息真实存在”、最后点击“确认报料”即可。据悉，市民可勾选“匿名报料”，维护个人隐私。东莞市智网调度中心工作人员告诉记者，微信红包大小将根据报料类型来区分，多至上万元。自2020年8月“智网人人拍”小程序上线“我要报料”板块以来，目前已发放六十多万元微信红包奖励。

多镇街有序开展大规模核酸检测

羊城晚报讯 记者文聪摄影报道：3月14日，东莞市大朗镇、东坑镇、南城街道等多个镇街有序开展大规模核酸检测，各村（社区）、工业园区设立了多个临时核酸采样点，确保做到不漏一户、不落一人。医护人员、公安干警、党员志愿者等坚守战“疫”一线，诠释着非常时期的责任担当。当天一大早，东坑镇社区卫生服务中心站站长李杰荣已经在世纪广场忙碌得不可开交，清点物资、沟通调度、物资分配、引导群众，一系列工作只为做好新一轮大规模核酸检测工作。“我们早就来了，因为要准备物资。目前由于疫情原因，我们社卫中心的全部人员都抽调到各个岗位上。我主要是协调现场工作人员、布点，还有就是做好现场物资的清点、派发、调配等工作。”李杰荣介绍说，自疫情发生以来，他就一直坚守在抗疫一线，办公室就

是他的“家”。中午12时30分，户外最高气温高达30℃。东坑镇坑美村的党员志愿者张丽华已经忙碌了好几个小时了，身上的衣服早已打湿，饭都顾不上吃的她正忙着引导群众填报信息、有序排队等。张丽华这样的党员志愿者，东坑镇还有2000多名，他们分赴全镇各个检测点，时刻提醒着前来等候检测的群众。在樟木头镇大规模核酸检测现场，“党旗红”“医护白”“制服蓝”“志愿青”“迷彩绿”等汇集成一道道“彩色屏障”，在各核酸检测采样点上履职尽责，充分发挥战斗堡垒和先锋模范作用，筑牢疫情防线。此次大规模核酸检测，全镇60个机关党支部1291名党员下沉一线。来自樟木头镇各医疗机构的600多名“天使白”，全身心投入工作，在各个采样点有条不紊地为市民进行核酸采样。



市民有序参加核酸采样

城管实施“环卫人员防护十条”

羊城晚报讯 记者秦小辉报道：3月14日凌晨，东莞市发布《关于做好全市多轮核酸检测工作的通告（第53号）》，实施多项防控措施，坚决有效阻断疫情传播。当天，东莞市城市管理和综合执法局迅速响应，实施《环卫一线作业人员疫情防护指引》（下称指引）。指引包括开展“一日一检”、落实“五件套”、落实疫苗接种、开展“分级防护”、做好物资储备、做好清洁消毒、开展场地消杀工作、保障作业安全、做好封控管控区垃圾处置、减少外出活动十条，指导一线人员做好疫情防控，切实扛起属地属事责任。环卫人员疫情防控首先是自身防控，城管部门坚持“自己是个人的健康第一责任人”原则，要求环卫工人开展“一日一检”。注意个人卫生，每日做好自我健康监测，一旦出现十大症状（发烧、喉咙痛、流鼻涕、味觉失灵、身体酸痛、眼睛红、有皮疹、腹泻腹痛、意识模糊、口鼻流血），须立即报告单位并及时就医。同时，做好封控管控区垃圾处置。封控区、管控区产生的生活垃圾严格落实“先消毒，双套袋”处理，严禁医疗废物混入生活垃圾投放、收集。收运前，收运人员应利用消毒工具和含氯消毒剂溶液对待收的生活垃圾和垃圾收集容器喷洒消毒；收运人员装车时，直接通过运输车辆垃圾桶举升装置装车，尽量避免用手直接触碰垃圾袋；装车完毕后，收运人员上车前必须利用随车携带的消毒剂相互进行全身喷洒消毒；严格按照规定路线和时间将生活垃圾送至指定地点处理，运输作业结束后，及时开展清运设施的清洁消毒。此外，指引还对环卫人员如何做好工作场所的疫情防控工作提出明确要求，即要做好红外测温仪、水银温度计、一次性口罩等物资储备，作业人员在每日作业结束后，要使用有效氯500mg/L~1000mg/L的消毒液或75%的酒精对自身、工具及场地消毒后方可离开等。