

发生医疗纠纷找谁?售后服务差咋办?

今天这四个时段,登录 <http://tv.dsqq.cn/> 或拨打 96060,专家教你维权



发生医疗纠纷找谁?商家的售后服务跟不上怎么办?今天,来自医疗、商场、超市、数码家电卖场的7位业内人士,将做客都市圈圈网视频栏目 (<http://tv.dsqq.cn/>),就医患关系和售后服务问

题与广大网友在线聊天。大家可以上网提问,也可以拨打快报热线96060,在第一时间与嘉宾交流。

【第一场】9:30-10:30

主题: 就医过程中问题不少?

和专家聊聊

嘉宾: 鼓楼医院医务处处长 兰青

这位嘉宾任职多年来,一直致力于提高医院的医疗服务质量,减轻患者负担。读者们在就医过程中,不管是用药、检查,还是治疗、复诊等环节出现了疑问,都能找他聊聊,帮助您分析产生问题的原因并指导如何有效解决。

【第二场】10:45-11:45

主题: 发生医疗纠纷怎么办?专家来帮你

嘉宾: 鼓楼区医疗纠纷调解委

员会 李凤花、张银生

李凤花是法院的退休庭长,张银生是专职调解员,都有着处理医疗纠纷的丰富经验。有这方面烦恼的读者,可以请他们帮忙出出主意。

【第三场】14:00-15:00

主题: 售后服务跟不上?业内人士教你维权

嘉宾: 中央商场顾客服务部经理 朱双林,苏果售后服务部经理 沈玉亚

服装、食品是老百姓生活中重要的消费品,两位从事售后服务多

年的商界资深人士,将教您在碰到商品质量问题时,如何维权。

【第四场】15:15-16:15

主题: 选购数码产品有啥诀窍?专家来教你

嘉宾: 宏图三胞南京分公司服务部部长王群刚,苏宁南京客户服务中心经理陆洋

想购买家电数码类产品的消费者注意了,在鱼龙混杂的市场上,如何辨认出水货、翻新机,购买到真正满意的好产品,我们的两位嘉宾将给您最专业的指导。

快报记者 王凡 沈晓伟

单眼皮割成三眼皮,能索赔吗

前天有读者投诉美容卡不能多店通用被忽悠,昨天又有读者因为还没减肥就自己变瘦想退卡遭拒……记者整理读者投诉发现,仍然有不少人在消费中陷入“卡”门,此外,订金消费、预付卡消费依然是消费纠纷的“重灾区”。今天快报继续邀请南京市12315消费者申诉举报指挥中心科长沈萍萍,教消费者如何维权。

关键词: 退卡

还没减肥,自己就瘦了

投诉人: 王小姐

投诉内容: 我08年底刚生完孩子身材走样,在某减肥店办了一张减肥年卡和张瘦脸年卡,并购买了一瓶减肥产品,共计5000多元,但是经过了一个冬天之后,我自己瘦下来了。于是,09年春天3、4月份的时候,我要求退卡,但是对方只同意给我换成按厚类的产品,并让我到店内做护理。

简析: 消法第二十四条规定:经营者不得以格式合同、通知、声明、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定,其内容无效。店方不能用“最终解释权”来侵害消费者的利益,“不能退卡”的说法属于格式条款,当属无效,我们会尽快联系王小姐和店家,组织调解。

关键词: 预付消费

草鸡蛋大半年领不到

投诉人: 季先生

投诉内容: 我08年在绿灌禽业订了全年的草鸡蛋,当时签订了协议书,但是在08年12月到09年6月这段期间拿到了鸡蛋,之后就再也没有了,而且当时留的服务电话也无人接听,请问应该如何维权。

简析: 问题实质与美容卡预付消费相同,对于绿灌鸡蛋的事情,已经由省消协会同连云港消协进行处理,因为绿灌的总部在连云港,南京的投诉已经统一由市消协登记处理。季先生的投诉我们会转交市消协统一处理,季先生也可拨打电话83612315询问具体情况。

关键词: 订金消费

交了订金不想要车,行吗?

投诉人: 江女士

投诉内容: 我去年到大明路一家车行看汽车,被销售人催促交了2000元订金。当时没签协议,对方只给了我订金的收据,没有明确双方责任。我最近要去

海南,所以车子不能要了。现在想退订金,对方不愿意。

简析: 订金是指一方先交付一笔现金给对方,作为一方履约的担保。交付后可能产生三种后果:一是双方均依约履行,则订金还给交付方或抵作交付方应付款项一部分;二是交付方违约的,订金没收;三是收受方违约的,原价返还订金给对方。从江女士反映的情况看,因为要去海南,所以不要车了,是江女士违约,依照规定,江女士不能要求对方退还订金。不过,我们会试着进行调解,看能否为江女士挽回一些损失。

关键词: 整形消费

整容失败了,怎么赔偿?

投诉人: 沈女士

投诉内容: 去年我女儿在某整形医院割双眼皮,开完以后双眼出血,恢复期间她眼睛出现了三眼皮。3个月,后,医生说要重新切开,但我不相信医生的能力了,要求赔偿,对方不愿意。现在女儿眼睛出现多层,有疤痕,笑起来有皱纹。此事给我女儿身心造成了很大影响。

简析: 沈女士女儿做的是医疗手术整容,其与医院之间产生的是医患纠纷,属于卫生局的管辖范围。这一情况我们将反映给卫生局医政处,请其妥善处理。

关键词: 价格陷阱

一瓶妇炎洁两个价

投诉人: 罗先生

投诉内容: 我在益丰大药房买了一瓶妇炎洁,价格是7.6元,我妻子在金陵九村的一家药店买了一瓶妇炎洁,价格是11.8元,价格相差太大了,我觉得这是欺骗消费者。

案例简析: 价格问题属于物价局的管辖范围,建议罗先生向12358反映。不过据我们所知,目前许多商品的价格是放开的,对于同一商品,并没有所谓的统一零售价的说法,所以消费者在购买商品时要货比三家。具体情况,可以向12358咨询。

快报记者 王凡

切肉不要钱 剥菜不要钱 杀鸡为啥要收一块钱

昨天,南京市商贸局副食品流通处处长文新宇、南京科巷菜场办公室主任陈一顺做客都市圈圈网,回答了网友关于“菜篮子”方面的一系列问题。

农副产品合格率较高

网友: 南京市面上的农副产品安全吗?

文新宇: 目前蔬菜总体合格率,南京市大概是在96%以上,有时候会达到98%,换句话说,不合格率在2%~4%。

主持人: 批发市场和零售市场每天检测,发现有多少是不合格的呢?

文新宇: 快速检测这一块,不合格率每年是零点几,说明情况还是比较好的。

外地菜比本地菜多

网友: 目前菜场里是南京菜多呢,还是外地菜多?

文新宇: 从总量上分析,是外地菜多,本地菜少,这是相对而言。目前南京蔬菜的总的需求量,一天大概在3000吨左右,本地菜占到35%~40%,外地菜占到60%~65%。从品种上看,外地菜果类比较多,本地菜是叶类菜比较多。造成这样的情况,是南京近郊的菜农在逐渐减少,现在已经逐渐向中远郊转移,同时南京是属于中等发达城市,地价成本比较高,就造成蔬菜生产成本比较高。还有同样的菜,在南京种植不如在海南种植划算,这也造成本地菜和外地菜的分工。

南京还有“毒豇豆”吗?

网友: “毒豇豆”有没有进入南京市民家中?

文新宇: 海南“毒豇豆”从流通来说还是极少数,2月23日武汉报道出“毒豇豆”,南京工商、商贸就介入了解,所有豇豆暂停交易,然后全部采样送到省农林厅进行检测,12个小时以后结果出来:9个批次有2个批次超标,但含量很小。

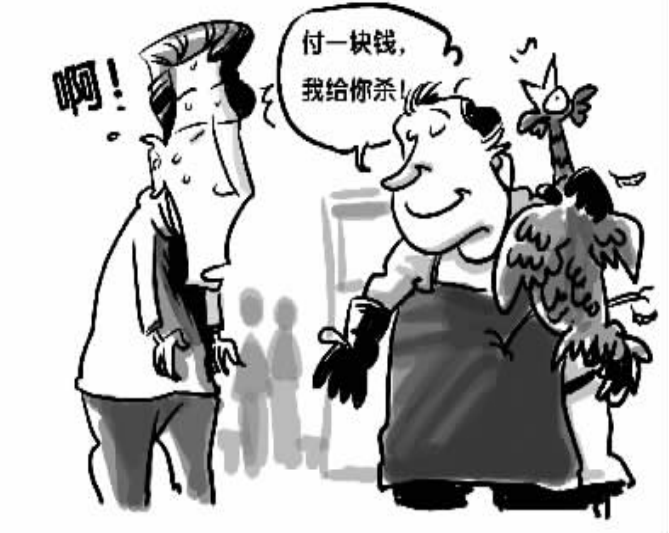
草鸡怎么辨别?

网友: 我喜欢吃放养的鸡内,但是价格比较高,平时怎么判断这个鸡是否放养呢?

文新宇: 现在正宗的草鸡很少,判断是不是草鸡,可以从鸡的嘴和爪来判断。草鸡嘴比较尖,爪比较细。然后再从重量上判断,正宗的草鸡,一般情况是一斤半、两斤半,三斤半就算个头比较大的了。

网友: 有时候想买老母鸡,结果买到的却是小母鸡,如何鉴别?

陈一顺: 通常情况下,隔年的



一元钱杀鸡费已成为菜场的“潜规则” 漫画 俞晓翔

母鸡才能称之为老母鸡,一年以上的母鸡,有了一定的饲养时间,体型比一般的母鸡稍微大一点。还有鸡爪子,长了一年以后要蜕皮,鸡爪部分,有一些像淋巴,还有一些老皮。还有鸡长大以后,过一个冬天,就会脱毛,有细毛在里面。还有在吃的时候才能看出来,正常的老母鸡油也不同。

政府能管管菜价吗?

读者: 快报前几天报道的“南京蔬菜见雪就涨价”,作为老百姓,我深有同感,政府部门能不能建立一个价格干预机制?

文新宇: 蔬菜的价格,本身是完全放开的,由市场来调节。市民有一个心理,一听说下雪就多买一点,放在家里面储存,消费量需求增加。但下雪会带来采摘、运输的问题,供应减少,这时候菜贩子就会调价。政府不会因为下一场雪就对一个品种进行调控。像叶菜,南京消费者比较偏爱,少的时候,价格就上去了,但是雪一停价格就下来了。就南京来讲,一般降雪持续的时间不会很长,只要天气一回暖,价格就会平稳。

超市菜价为啥比菜场高?

网友: 我想问一下,是不是超市的进场费用比较高,造成菜价比农贸市场高?

文新宇: 这是一方面原因,超市的经营环境,水电费,场地费,要比农贸市场高。同时,超市经营的方式和农贸市场不一样,农贸市场是个体摊主,而超市是连锁经营。但是蔬菜这一块,不

快报记者 夏天

只标有效期或生产期的食品,别买

包装上应该看什么?

答: 首先要确保购买的食品包装完好无损,并核实外包装上是否有完整的产地、厂址、厂名、电话;是否有产品级别或成分表。有的食品依据成分的不同分为几个级别。比如:奶粉就有特级、一级、二级之分,所含的成分不同,价格自然也不一样。产品上是否有安全食用期或贮存期。目前常见标注食品的贮存期有两种方法,一种是打上生产日期、有效期;另一种是标注安全食用期的最后期限。如果发现只标有效期,或只标生产期的食品,消费者最好不要购买。

此外,读者还应该注意掌握食品的相关常识,不要轻信经营者对食品广告的宣传。在购买食品后,要注意保存购物凭证和发票,以便日后投诉举证。

住:买家具要会“观察”才行

网友: 家具的质量又该怎么鉴别呢?

答: 第一,观察木质优劣:打开家具柜门、抽屉观察木质是否干燥、洁白,质地是否紧密细腻;劣质木材或黄心木等次料不仅色泽黄褐,木质也十分松软;

第二,观察木质有无缺陷:家具的主要受力部位立框、连接立柱之间近地面的承重横条,不应有大的节疤和裂纹、裂缝。

第三,观察板面强度:板面强度可用手指按,以感觉板面的牢度,表面材料应有井字形骨架来固定,如果骨架稀疏,一按表面就会感到虚空不实,面板颤动很大。抽屉底板可用手按压,以试强度。第四,箱

食:只标生产期的食品别买

网友: 辨别食品质量好,坏,在

脚应有保护;用各种贴面材料装饰表面的家具,应在接近地面处有保护裙条,否则一层3毫米厚的保丽板有可能被脚尖踢破,选购时要蹲下用手背紧贴地面将手翻伸到内侧触摸,是否增设了横条。另外,注意观察家具有无抽屉或门框倾斜的现象,有无榫头眼位歪扭或眼孔过大榫头不平或因工艺水平造成的部位歪斜。

行:注意汽车玻璃上有没有3C标志

网友: 我想知道汽车安全玻璃选购方面的使用常识。

答: 目前汽车安全玻璃主要是前风窗夹层玻璃和侧窗以外用钢化玻璃,在选购汽车玻璃时,一定要查看汽车玻璃产品本体上是否丝印或粘贴了3C标志,并根据企业信息、工厂编号或产品认证证书等通过网络查看购买的产品是否在该企业已通过强制认证的能力范围。鉴于汽车玻璃的使用特性,要求其具有视野、强度和耐磨性等方面的特殊性能,在使用过程中,应尽量避免外力冲击,尤其是尖端受力冲击,清洁玻璃时注意不要划伤、擦伤和磨伤玻璃表面,以免影响其光学性能和安全性能。为了提高汽车玻璃的隔热、安全等方面的性能,越来越多的车主选择了给汽车玻璃贴膜的办法。在选购贴膜时应该注意,要选择优质产品,要保证贴膜后的汽车玻璃在光学性能、安全性能等方面仍然符合汽车安全玻璃国家标准的要求。

餐饮投诉可拨12320

网友: 出去踏青、春游,如果吃坏了肚子或者遇到餐饮消费问题应当怎么办?

南京市卫生监督所稽查处主任卢政: 首先在外用餐的时候,要到服务台看看有没有卫生许可证。同时还要看他的卫生级别,我们推荐大家选择A级的餐饮单位。B级是较好,C级是一般,1级就是卫生条件比较差的。

网友: 我想知道汽车安全玻璃选购方面的使用常识。

答: 目前汽车安全玻璃主要是前风窗夹层玻璃和侧窗以外用钢化玻璃,在选购汽车玻璃时,一定要查看汽车玻璃产品本体上是否丝印或粘贴了3C标志,并根据企业信息、工厂编号或产品认证证书等通过网络查看购买的产品是否在该企业已通过强制认证的能力范围。鉴于汽车玻璃的使用特性,要求其具有视野、强度和耐磨性等方面的特殊性能,在使用过程中,应尽量避免外力冲击,尤其是尖端受力冲击,清洁玻璃时注意不要划伤、擦伤和磨伤玻璃表面,以免影响其光学性能和安全性能。为了提高汽车玻璃的隔热、安全等方面的性能,越来越多的车主选择了给汽车玻璃贴膜的办法。在选购贴膜时应该注意,要选择优质产品,要保证贴膜后的汽车玻璃在光学性能、安全性能等方面仍然符合汽车安全玻璃国家标准的要求。

网友: 在网上,贩卖的药品可谓五花八门,处方药甚至是违禁药都能轻易买到,这些药能信吗?

同时还要提醒消费者, 如果想核实药品真伪,可登录国家药监局网站的基本数据库,输入药品名称或批准文号,如果有这种药,就说明这个品种至少是国家批准的。

快报记者 安莹

网友: 出去踏青、春游,如果吃坏了肚子或者遇到餐饮消费问题应当怎么办?

南京市卫生监督所稽查处主任卢政: 首先在外用餐的时候,要到服务台看看有没有卫生许可证。同时还要看他的卫生级别,我们推荐大家选择A级的餐饮单位。B级是较好,C级是一般,1级就是卫生条件比较差的。

网友: 我想知道汽车安全玻璃选购方面的使用常识。

答: 目前汽车安全玻璃主要是前风窗夹层玻璃和侧窗以外用钢化玻璃,在选购汽车玻璃时,一定要查看汽车玻璃产品本体上是否丝印或粘贴了3C标志,并根据企业信息、工厂编号或产品认证证书等通过网络查看购买的产品是否在该企业已通过强制认证的能力范围。鉴于汽车玻璃的使用特性,要求其具有视野、强度和耐磨性等方面的特殊性能,在使用过程中,应尽量避免外力冲击,尤其是尖端受力冲击,清洁玻璃时注意不要划伤、擦伤和磨伤玻璃表面,以免影响其光学性能和安全性能。为了提高汽车玻璃的隔热、安全等方面的性能,越来越多的车主选择了给汽车玻璃贴膜的办法。在选购贴膜时应该注意,要选择优质产品,要保证贴膜后的汽车玻璃在光学性能、安全性能等方面仍然符合汽车安全玻璃国家标准的要求。

网友: 在网上,贩卖的药品可谓五花八门,处方药甚至是违禁药都能轻易买到,这些药能信吗?

同时还要提醒消费者, 如果想核实药品真伪,可登录国家药监局网站的基本数据库,输入药品名称或批准文号,如果有这种药,就说明这个品种至少是国家批准的。

快报记者 安莹

赠送的药品能不能吃?网上的药究竟能不能买?昨天,在快报3.15维权活动周的视频直播节目中,来自江苏省食品药品监督管理局稽查局长董嫻,江苏省食品药品监督管理局认证评审中心科长徐厚明,南京市卫生监督所稽查处主任卢政一一为网友们解答了药品食品安全问题。

药店促销赠药,违规!

餐饮投诉可拨12320

网友: 出去踏青、春游,如果吃坏了肚子或者遇到餐饮消费问题应当怎么办?

南京市卫生监督所稽查处主任卢政: 首先在外用餐的时候,要到服务台看看有没有卫生许可证。同时还要看他的卫生级别,我们推荐大家选择A级的餐饮单位。B级是较好,C级是一般,1级就是卫生条件比较差的。

网友: 我想知道汽车安全玻璃选购方面的使用常识。

答: 目前汽车安全玻璃主要是前风窗夹层玻璃和侧窗以外用钢化玻璃,在选购汽车玻璃时,一定要查看汽车玻璃产品本体上是否丝印或粘贴了3C标志,并根据企业信息、工厂编号或产品认证证书等通过网络查看购买的产品是否在该企业已通过强制认证的能力范围。鉴于汽车玻璃的使用特性,要求其具有视野、强度和耐磨性等方面的特殊性能,在使用过程中,应尽量避免外力冲击,尤其是尖端受力冲击,清洁玻璃时注意不要划伤、擦伤和磨伤玻璃表面,以免影响其光学性能和安全性能。为了提高汽车玻璃的隔热、安全等方面的性能,越来越多的车主选择了给汽车玻璃贴膜的办法。在选购贴膜时应该注意,要选择优质产品,要保证贴膜后的汽车玻璃在光学性能、安全性能等方面仍然符合汽车安全玻璃国家标准的要求。

网友: 在网上,贩卖的药品可谓五花八门,处方药甚至是违禁药都能轻易买到,这些药能信吗?

同时还要提醒消费者, 如果想核实药品真伪,可登录国家药监局网站的基本数据库,输入药品名称或批准文号,如果有这种药,就说明这个品种至少是国家批准的。

快报记者 安莹

网友: 出去踏青、春游,如果吃坏了肚子或者遇到餐饮消费问题应当怎么办?

南京市卫生监督所稽查处主任卢政: 首先在外用餐的时候,要到服务台看看有没有卫生许可证。同时还要看他的卫生级别,我们推荐大家选择A级的餐饮单位。B级是较好,C级是一般,1级就是卫生条件比较差的。

网友: 我想知道汽车安全玻璃选购方面的使用常识。

答: 目前汽车安全玻璃主要是前风窗夹层玻璃和侧窗以外用钢化玻璃,在选购汽车玻璃时,一定要查看汽车玻璃产品本体上是否丝印或粘贴了3C标志,并根据企业信息、工厂编号或产品认证证书等通过网络查看购买的产品是否在该企业已通过强制认证的能力范围。鉴于汽车玻璃的使用特性,要求其具有视野、强度和耐磨性等方面的特殊性能,在使用过程中,应尽量避免外力冲击,尤其是尖端受力冲击,清洁玻璃时注意不要划伤、擦伤和磨伤玻璃表面,以免影响其光学性能和安全性能。为了提高汽车玻璃的隔热、安全等方面的性能,越来越多的车主选择了给汽车玻璃贴膜的办法。在选购贴膜时应该注意,要选择优质产品,要保证贴膜后的汽车玻璃在光学性能、安全性能等方面仍然符合汽车安全玻璃国家标准的要求。

网友: 在网上,贩卖的药品可谓五花八门,处方药甚至是违禁药都能轻易买到,这些药能信吗?

同时还要提醒消费者, 如果想核实药品真伪,可登录国家药监局网站的基本数据库,输入药品名称或批准文号,如果有这种药,就说明这个品种至少是国家批准的。

快报记者 安莹