

学生记者总动员

争当维权小卫士

每年都有这样一个日子，它不以商家为主宰，而以消费者为中心；它不以商品为主导，而以质量说服大家；它不以绚烂唱主调，而以一颗诚信的心向大家诉说，它就是3·15——国际消费者权益日。

“遇到消费问题，请拨打12315。”如今，随着自我保护意识增强和消费观念的转变，消费维权在消费者心中占据着越来越重要的位置。那么，12315热线到底是怎么运作的？我们应该如何维护自己的消费者权益呢？3月2日，合肥市六安路小学与合肥市双岗小学的学生记者代表走进合肥市市场监督管理局12315指挥中心，现场学习消费维权知识，体验工作人员日常工作，当起消费维权小卫士，共同为创造安全的消费环境贡献一份力量。

□韩如意 朱惠惠

参与学校 合肥市六安路小学

合肥市双岗小学

学生记者 郑涵 马沐晨 王梓璇

周维漪 郭明轩 丁俊浩

何沐晴 张迪安 杨雯睿

消费知识多

“欢迎学生记者们来体验采访12315维权工作……”2日下午，一件件红马甲，一张张童稚可爱的面容出现在12315指挥中心2楼会议室，消费者权益保护局投诉科科员耿慧为学生记者们细致地讲述了“3·15”的“前世今生”，并向学生记者宣传和讲解了维护合法权益的途径。听过耿阿姨娓娓道来的讲述后，学生记者郑涵好奇地问道：“网上购物，如果产品有问题可以拨打12315进行投诉吗？”“可以。合肥市市场监督管理局12315指挥中心接受所有合肥市居民的电话，无论是网上购物还是线下购物都可以进行投诉。但如果像淘宝这样的网上购物，商家是外地的，那么就需要拨打相应城市的市场监督管理局电话。”她耐心地回答道。

“买了过期牛奶，该拨打哪个电话投诉？”“如果买的物品，没有消费发票是不是就不能维权了？”……针对学生记者提出的问题，12315指挥中心工作人员徐星星一一作答。“购买食品时要仔细查看生产日期和保质期并留存购货单据等凭证，拨打12315。”“确实无法提供消费发票时，可以索要收据或留存手机付款记录”。另外，徐叔叔也很贴心地提醒广大消费者在购买商品时注意商品上的包装标志，不要购买无厂名、厂址和说明的商品，对有的商品还要注意是否有价格、质量、有效期限等标志。“原来消费存在这么多安全隐患，以后我买瓶矿泉水都要注意了！”……学生记者何沐晴说道。

电话接不停

对消费维权工作有了一定的认识后，学生记者们来到最为好奇的12315指挥中心。只见多个格子间内，工作人员戴着耳麦，一边接听热线电话，一边将申诉举报信息输入电脑。“丁零零……丁零零……”短短的十几分钟，举报电话一直响个不停。工作人员说：“群众拨打12315，说明他们需要我们、信任我们。我们每天需要接听上千个电话，每个电话都不能怠慢。”

“阿姨，你们接到热线电话后怎么处理？”“阿姨，遇到哪些消费情况可以拨打12315？”为了不打扰指挥中心的正常接线工作，学生记者们压低声音，有序地提出自己的疑问，工作人员也一一耐心回答着……学生记者王梓璇采访了工作人员陆雯蓉，了解到他们的记录主要分为“投诉、举报、咨询、表扬”四个板块，并知道了在拨打“12315”后需要说清楚自己的姓名、联系电话、所在地址、消费金额、消费平台以及被投诉人的名称等等。信息提供清楚后，他们便会将事情传到辖区里，去实地考察。“为了给消费者创造良好的消费环境，工作人员们都在全力以赴，在此，想对他们说声‘您辛苦了！’”王梓璇感慨道。

“您好，这里是12315投诉举报中心。请问有什么可以帮助您的吗？”这是学生记者马沐晨在模拟接听投诉热线。“您好，前几天我在学校门口买了一支劣质铅笔，刚用就断成两截，我想申请退货……”马沐晨在指挥中心现场模拟体验着申诉举报的流程，其他在一旁围观的学生记者也都跃跃欲试，兴奋不已。在开心兴奋的同时，也进一步了解了指挥中心的工作流程和先进水平。

舞动维权利剑

活动结束后，学生记者杨雯睿感慨道：“参加这个活动让我受益匪浅，不仅了解了12315的

有关知识，还懂得了如果买到假冒伪劣商品要怎样维护自己的合法权益。”学生记者周维漪也感叹道：“这次活动不仅磨炼了新闻采写技巧，还获得了课堂之外的知识，增强了自身的社会责任感，今后会用自己的实际行动，担当起‘维权小卫士’的责任。”学生记者们深有感触，陪同孩子前来参加采访活动的家长们也受益匪浅。“我也要学着维护自己的权益，以后遇到消费问题主动找12315寻求帮助。”学生记者丁俊浩的妈妈说道。