**计财处关于开展“平安建设主题宣传月暨平安江西**

**志愿者学雷锋”活动的总结报告**

为贯彻落实习近平总书记关于平安建设、深入开展学雷锋活动等重要指示精神，积极响应学校组织开展平安建设主题宣传月活动暨平安江西志愿者学雷锋活动，计财处联合校法学院在新建区红岭社区组织了一次3.15国际消费者权益保护日宣传活动，以实际行动大力弘扬雷锋精神，扎实推进志愿服务，助力新时代现代化建设。

**一、活动宗旨**

聚焦平安志愿服务内容，深刻把握雷锋精神的时代内涵和实践要求。按照“就近、就便和定一件干一件成一件”的原则，真正把好事办好、实事做实，让学雷锋活动融入日常、化作经常。

1. **活动形式**

选派徐伟和林凯丽两位同志，联合校法学院律师一起，在新建区红岭社区进行3.15国际消费者权益保护日宣传活动。

1. **活动内容**

**（一）宣传了消费者维权需了解的基本要点**

1、消费者享有那些权利

根据《消费者权益保护法》《产品质量法》《民法典》等法律规定，消费者在购买商品或接受服务时主要享有以下权利：安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、维护自身合法权益权、人格尊严权和监督举报权。

1. 消费者维权的几个关键时间点

“7日”：产品自售出之日起7日内发生性能故障，消费者可以选择退货、换货或修理；“15日”：产品自售出之日起15日内发生性能故障，消费者可以选择换货或修理；“三包有效期”：“三包”有效期为自开具发票之日起计算。在“三包”有效期内修理两次，仍不能正常使用的商品，消费者可凭修理记录和证明调换商品。

**（二）宣传消费者该如何维权**

**1、线下实体店渠道购买维权途径**

一是与商家沟通，如果消费者买了有问题的商品，可以先与商家协商解决；拨打**12315**投诉电话:如果消费者与商家沟通以后，问题得不到解决就可以拨打**12345**投诉电话；三是登录**12315**投诉官方网站反映情况；四是向有关部门反映情况：消费者可以向当地的行政主管部门反映自己遇到的难题。

**2、线上店铺渠道购买维权途径**

一是网站投诉：各类大型购物网站自己的客户服务部门，处理各种交易纠纷。消费者可向网站提供购买的商品的照片、聊天记录、交易记录等相关信息进行投诉或举报。如果汲及到刑事犯罪嫌疑的，各个大型购物网站还应向公安机关及时反映情况；二是网上报案：一旦遇到网购诈骗，应及时向公安部门报案，请求公安部门查封网站和骗子的手机电话及银行账号。消费者可向各地公安局网监处报案，也可电话报警；三是消协投诉：与普通商品一样，网上购物的商品发生消费纠纷也可向省、市消协投诉。

对于网上购物存在的风险，提醒各位消费者：要尽量索取购物凭证或保存相关证据，收货时要留意查看票据的公章。如果已购商品发生纠纷，应按属地管辖原则向票据盖章单位所在地的有关部门投诉。

**（三）宣传消费者维权时需要提供的证据**

一是购物小票凭证、保修单、发票；二是录音、录像、网购交易记录、客服聊天记录；三是保修卡、信誉卡、产品使用说明书、产品合格证、警示标志等凭据；四是网购的快递单、收货单、付款单等一系列单据；五是因食品问题造成人身伤害，保存好病历及医药费发票。

**四、活动意义**

通过一系列宣传活动，让广大消费者提高维权意识，了解维权途径和做法，保护自身的权益。消费安全涉及人民群众最关心、最直接、最现实的利益，让我们共同守护消费安全，依法理性维权，自觉树立理性消费、绿色消费意识，坚决抵制假冒伪劣产品，主动举报违法失信经营行为，以推动消费环境的持续改善。

