

3月15日，中国消费者协会联合人民网在人民日报社新媒体大厦举办全国消协智慧315平台（以下简称消协315平台）正式上线启动仪式。

消协315平台由中国消费者协会携手全国消协组织共同打造，历经两个阶段，第一阶段重点是畅通消费者在线投诉端口，打通在线和解、在线调解流程，开发阳光公开、个案公示等功能，并于2024年3月15日上线试运行；第二阶段重点围绕智能化与共治化建设，部署DeepSeek实现面向消费者的智能问答，优化新增行业公示、指数公示、协作共治等功能。

据了解，自消协315平台上线试运行以来，截至2025年3月13日，累计注册消费者702786人、入驻经营者42913家，共接收消费者在线投诉与咨询585387件，其中投诉576911件，已处理510126件，为消费者挽回经济损失4.1亿元。

消协315平台上的投诉信息公示功能，包括个案公示、行业公示和指数公示。其中，个案公示针对经营者严重损害消费者权益行为进行个案披露。行业公示和指数公示为本次新上线的功能，通过对经营者在和解阶段的处理时效、和解成功率以及调解阶段的配合程度、调解成功率等不同维度进行打分，形成投诉处理指数评分、行业排序和经营者画像，通过指数评分定时更新，使每一单投诉都与经营者的指数评分密切相连，倒逼经营者认真对待和妥善处理消费者投诉，也为消费者了解经营者投诉处理情况，有效知情、自主消费提供了数据支撑。

消费者可通过登录电脑端的网址（<https://315.cca.org.cn>），或手机端微信、支付宝搜索“消协315”小程序注册登录消协315平台。注册登录后，可进入“我要投诉”“我要咨询”模块进行在线投诉和咨询。消协315平台还设置“消协帮您查”“消协帮您选”等模块，为消费者提供企业联系方式、商品比较试验结果等信息查询，为消费者生活消费提供帮助和指导。

本次消协315平台的正式上线标志着全国消协组织消费维权工作迈入数字化、智能化、现代化新阶段。

人民网

药品说明书字小难懂 适老化改革破解健康密码



7号字的药品说明书为服药者阅读带来不便。

不清问题，更好地满足老年人、残疾人用药需求，内蒙古自治区根据国家药品监督管理局发布的《药品说明书适老化及无障碍改革试点工作方案》，向全区药品上市许可持有人下发了相关通知，要求持有人选取常用的口服、外用等药品制剂作为试点品种进行相应改革。持有人可提供简化版、大字版、电子药品说明书以及语音播报服务、盲文信息等，满足老年人、盲人和其他有视力障碍患者的安全用药需求。

2023年10月，国家药品监督管理局发布了《药品说明书适老化及无障碍改革试点工作方案》，提出了3种适老化方案：一是放大说明书纸张；二是在现有说明书的基础上增加一个二维码，消费者通过扫码可获得大字版电子说明书；三是在一定程度上简化说明书，患者通过简化版说明书获得必要的用药知识和安全内容，而需要了解药品详细信息的患者或医务工作者可通过扫码等方式获取完整说明书。

最高人民检察院公益诉讼检察厅

副厅长邱景辉表示，2025年，最高检拟将药品说明书适老化改造作为无障碍环境建设领域检察公益诉讼监督办案重点之一，指导各地检察机关通过监督办案，从老年人、视障人士信息交流无障碍和药事服务、养老服务无障碍两个方面，合力推动语音、大字、盲文、电子等无障碍格式药品说明书的普及，更好更快地解决患者看不清、看不懂的问题。

科学用药、安全用药是事关百姓身体健康的重要环节。记者在采访中欣喜地看到，药品说明书适老化改革在祖国大地上已经结出累累硕果。湖南作为首批试点省份之一，湖南省药品监督管理局结合改革要求，对药品注册信息监管系统进行升级改造，为企业搭建免费的电子说明书数据平台，实现了电子说明书扫码即读、语音播报和字号放大功能。截至目前，湖南已先后完成3批企业和药品适老化改革试点工作，共有18家企业的57个品种参与试点，其中13家企业的41个品种已上市销售。

中国消费者报

“3·15”国际消费者权益日期间，记者走访药品零售市场时发现，很多医药企业生产的药品存在说明书字小如蚁、术语艰涩难懂等问题。特别是老年消费群体，很难看清看懂，造成服药困难，因为服药剂量不足达不到预期药效，超量服用又可能会损害身体，带来一定的用药安全隐患。在2025年全国两会上，全国人大代表、中南出版传媒集团股份有限公司出版部部长戴茜提交了《关于进一步深化药品说明书适老化改革的建议》，引起广泛关注。

药品说明书阅读难困扰老年人

家住长春市宽城区芙蓉小区的消费者尤先生拿着放大镜满脸愁容。69岁的尤先生连日来感到胃里返酸水，且没有食欲，询问医生后得知，需要吃一些治疗胃酸的药。尤先生在网上购买了两盒复方龙胆碳酸氢钠片。收到药后，尤先生想了解一下药里含有的中药成分时却犯了难，药品说明书的字号太小，原本眼睛就近视的尤先生使用放大镜后，依然无法看清说明书。后来，在家人的帮助下，用手机把药品说明书拍摄下来，再把图片传到电脑上放大，才勉强看清。尤先生无奈地对记者表示，自己年纪大了，身体不好，经常需要服药。希望制药企业在印刷药品说明书时能把字号放大些，方便老年群体的同时，也能保证用药安全。

近日，记者就此走访了部分药店。药店经营者在与记者交谈时表示，有些药品说明书的字号确实太小，其中大多数使用7号字，还有的使用8号字。在某市的一家药店内，72岁的罗女士正在购买治疗感冒的药品。她告诉记者，自己最关注的就是药品说明书，因儿女们在外地工作，担心字太小看不清时无人帮忙。该药店营业员连忙安慰老人，表示买完药后会念给她听。

记者就药品说明书阅读难问题随机采访了几名老人。81岁的胡大爷谈及药品说明书字号太小问题，他深有感触地说：“我们老年人眼神不好，反复端详也难以看清，服药很不方便。”

67岁的姜先生说：“有的药品说明书通篇英文，还有的列着分子式，我根本看不懂，服药时只能大致吃几片。”采访中，老人们纷纷说出了自己的心声，希望药品说明书能够通俗易懂，顺畅阅读。

适老化改革步伐坚实有力

近年来，我国对药品说明书的适老化改革高度重视，已在部分省份开始了试点工作，成效显著。2024年4月、9月及2025年2月，国家药品监督管理局先后发布第二批、第三批、第四批试点名单。截至今年2月20日，全国共有21个省份、1543个药品参与药品说明书适老化及无障碍改革试点工作。

吉林升圆律师事务所律师董师兵在接受记者采访时表示，药品说明书是选用药品的法定指南，药品说明书的内容包括药品的品名、规格、生产企业、药品批准文号、产品批号、有效期、主要成分、适应症或功能主治、用法、用量、禁忌、不良反应和注意事项，事关患者的用药安全和健康权益。

全国人大代表戴茜曾先后3次提交药品说明书适老化改革建议，她在接受记者采访时表示，现行的2006年版《药品说明书和标签管理规定》已经不适应现在的需求。《无障碍环境建设法》规定，药品说明书和标签必须进行无障碍化改造，比如字体放大、增加盲文版和语音版等。

据记者调查，为解决药品说明书看

以人为本营造和谐

以法为准彰显公正

