

客服含糊 戒烟群里满是广告

辅助戒烟产品靠谱吗？

网店客服人员答非所问

在北京工作的周娟得知老爸又抽烟了。“明天我就不抽了。”在周娟看来,父亲的这句承诺几乎成了空头支票。

周文韬有差不多 30 年的烟龄。随着年纪渐长,周文韬经常出现干咳症状,周娟认为这是长期抽烟造成的。

终于,在两年前,周文韬决定戒烟。按照周娟的叙述,周文韬将家里所有的烟、打火机扔掉,买了许多硬糖、口香糖,想抽烟时就往嘴里放一颗糖。

“他这次还真坚持了两年,这两年一根烟都没抽。”周娟说,“为此我还到处炫耀,说我爸爸很有毅力,30 年的烟瘾也能断掉。可是,他现在又开始抽烟了,我们全家都很生气。”

对于复吸这件事,周文韬拒绝与家人进行相关的讨论。“我就只能给他讲道理,说抽烟的种种害处,他都五十多岁了,戒烟对身体健康有好处。他听后表示明白,理解,并说明天就不抽了。”周娟无奈地说,结果,“明天我就不抽了”这句话成了口头禅。

无可奈何的周娟决定寻求外界的力量,她首先想到了电商平台。

台。“真是不查不知道,一查吓一跳。”周娟说,以“戒烟”为关键词,她在某电商平台上搜索,共发现 4800 件辅助戒烟产品。在这些辅助戒烟产品中,一款价格为 98 元的电子烟套装月销量高达 43909 件,累计评价为 519649 条。这款电子烟的宣传语为“欧洲先进科技”“仿真电子烟/模拟真烟感觉”。

不过,销量高并非意味着管用。周娟发现,在该商品的评价中,有不少买家对电子烟的质量与疗效有所质疑。在评价里,存在诸如“炸油、烫嘴、糊烟”“用一天就坏了”“感觉被坑了”等种种差评。

后来,周娟还就这款电子烟的质量及疗效咨询了该店客服。客服说,电子烟可以起到辅助戒烟的作用,很多客户基本在一个月左右就有明显的效果。烟油是植物甘油提取的,不含对人体有害的焦油、一氧化碳等有害物质。

“但是当我详细询问烟油成分及生产厂家时,客服就以‘亲,我们的产品性价比很高,而且销量也不错,相信选择我们家不会让您失望的’为借口开始搪塞。问了几遍都是这样。”对于这样的回复,周娟觉得购买这款产品并非是最好的选择。

戒烟群里捞钱套路满满



经过一番搜索,周娟发现,电商平台上有不少无生产日期、无质量合格证、无生产厂家的“三无”辅助戒烟产品。尽管有的卖家展示了测试报告与认证证书,但由于图片模糊,证书编号难以识别,其真实性难以证实。

周娟告诉记者,她发现很多电子烟都打着“戒烟产品”的旗号在售卖,但是抽电子烟就不属于抽烟吗?

“我曾经问了卖电子烟的客服人员,是否‘真的能戒烟’?得到的大多数答案都是‘电子烟能辅助戒烟、健康替烟、轻松控烟,而且电子烟没有烟焦油、一氧化碳,不含任何化学物质’或者‘烟油是植物甘油提取的’。”周娟说,“只要问到烟油主要成分和生产厂家,就是上面两种内容翻来覆去来回说。”

此后,通过网络搜索,周娟加入了一个戒烟 QQ 群。“加入后,我还有点心动,当时管理员正在向群成员推销各类电子烟主机、烟油、雾化器及配件,附有产品类型及价格。感觉还挺专业”。然而,在一番询问后,周娟仍旧没有得到烟油成分以及生产厂家等回应。

周娟还加入过戒烟微信群。“在询问有什么好的辅助戒烟产品时,群主热情推销起代理的电子烟。不仅如此,群里还有人现身说法。”周娟说,在群主展示的电店铺中,其宣传的某品牌电子烟分为

399 元、699 元和 1299 元 3 种价位,“店铺宣称经过美国与欧盟的安全认证,不过也是除此之外就提供不了更多信息”。

周娟告诉记者,她查询新闻了解到,有些地方的监管部门认为,这种打着“戒烟产品”旗号的电子烟,本质上仍是烟草制品。

周娟说,加入此类戒烟群后,她发现原来的“套路”依旧存在。不过,幸亏有“前辈指点”。周娟所说的前辈,便是潜伏在某戒烟群的张炜(化名)。

“我是半年前进群的,群里当时有 40 多人。一开始,大家也是简单地介绍产品,渐渐便有些不对劲了。每每有新人进群,群主就会牵头讨论,从‘戒烟开头难’的话题展开。这种讨论就是一个套路接一个套路,各种小号不断提问,但答案几乎都是复制粘贴其他人的内容。之所以说是小号,因为一天之内,群内人数上升至 50 多人。”张炜向记者透露说,“接下来便是小号一波躁动,开始植入广告。小号说用过的感受,大号一波套路。几乎一早起来便是 100 多条微信消息,还有不少胡说八道的,头一天刚说戒烟 4 天,第二天就改成说戒烟两个月了。”

“此外,我还碰到过以收费为目的的戒烟心理辅导群,反正是花样百出。”张炜说,“后来,在没事的情况,我就会提醒进群的新人不要被骗。”



戒烟门诊就诊人数不多

5 月 31 日是第 31 个世界无烟日。今年世界无烟日的主题是烟草和心脏病。

5 月 11 日,中国疾病预防控制中心在北京发布控烟健康教育核心信息称,吸烟和二手烟暴露是心脑血管疾病最主要的可预防因素。专家呼吁公众尽早戒烟。

近年来,吸烟作为重要的公共卫生和医疗保健问题得到越来越多的关注,多项控烟、禁烟规定陆续出台。根据《“健康中国”2030 规划纲要》,到 2030 年我国 15 岁以上人群的吸烟率应降至 20%。

戒烟,已成为一大社会问题。需求催生市场,各式辅助戒烟产品

应运而生。

辅助戒烟产品走红背后暴露哪些问题?

所谓辅助戒烟产品,按照效果可分为两种类型:减轻戒烟者不适症状、让使用者对香烟产生厌恶。

北京回龙观医院物质依赖专家、副主任医师杨可冰在接受记者采访时说,以回龙观医院为例,戒烟门诊室从 2008 年开始接待病人,“之前一段时间有药物治疗,现在主要是以心理治疗与行为管理为主。门诊量为每个月两例至五例”。

“跟踪戒烟的效果实际上不是很好,基本上 5 个戒烟患者里有一个成功就算不错的了。”杨可冰说,

“仅靠心理干预、行为管理,有的病人依从性不好,基本上来门诊一次两次就不再来了。还有一个问题,如果把戒烟的人当成患者来管理,显然也不合适。”

杨可冰向记者介绍说,在北京控烟条例实施后,就诊人数有所增多,但增多的比例不大。

在受访的业内人士看来,由于戒烟门诊的公众知晓率不足,造成了去戒烟门诊的戒烟者不多。

“肯定有这方面的原因。不过,我觉得目前关于戒烟的宣传力度已经很大了,来我们医院就诊的患者基本上都能够在候诊区看到戒烟宣传片,公众对这一块应该有所了解。”杨可冰说。

戒烟产品种类多不靠谱

对一些烟瘾大的吸烟者来说,戒烟过程往往比较痛苦,商家就打出宣传语表明自家产品就是专门为意志力不强的戒烟者研发的,戒烟过程中没有痛苦,采取“不断烟”戒烟法;还有的商家标榜店里的戒烟贴是中草药成分或天然植物提取,祖传秘方,对身体伤害小;针对戒烟者求快的心理,有的商家就在促销时打着“高效戒烟”的旗号进行宣传,有的商家甚至给出“一次有效、三天戒除”的夸张说法,稍微保守一点的商家打出的广告语是七天成功戒烟,无效退款。

在杨可冰看来,对于目前市面上种类繁多的辅助戒烟产品,戒烟药肯定是第一位的,因为吸烟者对烟草产生依赖后,如果突然停掉,戒烟者会有一些身体方面的阶段反应。虽然阶段反应不是很厉害,

但也让人苦恼。“不过,戒烟药现在没有入医保,等于说戒烟的人在自费,而且戒烟药不一定保证百分之百的成功率”。

“辅助戒烟产品中还有一些替代品,比如喷剂、鼻贴、戒烟糖、电子烟等。这些东西可以作为替代治疗,但是从根本上来说属于第二位,肯定比戒烟药的效果要差。这些产品的效果不是很明显,尤其是电子烟的情况更差。”杨可冰说,“一方面,电子烟有尼古丁含量,是作为替代品来用;另一方面,电子烟让吸烟者有吸烟的愉悦感,电子烟使用时间长了,吸烟者可能还是会抽纸烟。所以,从这两方面考虑,我们不是很推荐使用电子烟戒烟。至于含有尼古丁的喷剂、贴剂、戒烟糖,可以作为二类推荐。”

戒烟产品缺乏统一标准

一名不愿透露姓名的辅助戒烟产品店经营者说,因为没统一的标准,目前的辅助戒烟产品市场颇为混乱。

对于目前辅助戒烟产品缺乏统一标准或者监管的问题,杨可冰认为,没有厂家、没有批号的产品在市面上流通,引起的后果比较严重,“这些入口的或者说治疗的产品应当受到监管”。

“对辅助戒烟产品进行有效监管,这需要有关部门作出努力,医生只能是呼吁。戒烟者在戒烟阶段

吃的食物可能会比较多,因为需要克服焦虑、紧张的情绪,包括一些阶段反应。随着时间推移,情况可能会好一点。另外,戒烟成功与否,会有一些客观的指标,比如说戒烟时间长短、复吸频率、复吸数量等,应该有统一的指标去衡量。”杨可冰说。

在北京协和医学院校长、中国工程院院士王辰看来,按照医学科学的规律,开展包括用戒烟药物在内的专业化戒烟干预,是提高戒烟成功率的重要方法。

“我们必须认识到烟草依赖是病,需要专业化的戒烟治疗,必须要培养专门的戒烟队伍。国际经验表明,开展控烟工作需要培训懂得专业化戒烟手段和方法的医生,而且建议普遍设立戒烟门诊。此外,戒烟药物在很多国家已经开始被纳入医保。”王辰说,这需要社会、政府部门、民众了解专业化的戒烟方法或治疗,包括行为和药物治疗,一起加强专业化的戒烟干预水平。

(赵丽 陈杭)