

用好消费维权“工具箱” 引导行业纠偏

上海市消保委将发挥好制衡惩戒作用 积极贯彻落实新《消保条例》

□见习记者 陈友敏

本报讯 上海市消费者权益保护委员会第四届全委会二次会议昨天召开。会上，市消保委表示，将发挥好监督的制衡作用、制度的惩戒作用、资源的整合作用以及联系的纽带作用，积极贯彻落实新修订的《上海市消费者权益保护条例》（以下简称《条例》）。

上海市消保委主任方惠萍指出，新《条例》赋予了上海市消保委新定位新职责，上海市消保委要抓住这一重大历史性契机，砥砺前行奋力作为，以维护消费者权益为宗旨，积极贯彻落实新《条例》，携手上海市消保基金会和消费维权特邀志愿者等社会更广泛的力量，共同努力为打造上海国际一流的消费

环境作出贡献。

新修订的《上海市消费者权益保护条例》将于今年8月1日起施行。本次修订是针对消费者权益领域新情况、新问题的又一次修订，在新《条例》中进一步强化上海市消费者权益保护委员会在维护消费者合法权益方面的作用发挥，进一步明确消保委“法定的对商品和服务进行社会监督、保护消费者合法权益的公益性组织”的法律定位，充实消保委的监督职责，新增了消保委在消费者权益保护社会共治中的桥梁纽带作用和建设国际消费中心城市中消费者权益保护平台作用等。下一步，上海市消保委将发挥好监督的制衡作用、制度的惩戒作用、资源的整合作用以及联系的纽带作用，把新《条例》贯彻

好落实好。

新《条例》明确赋予消保委“就损害消费者合法权益的行为，对经营者和行业组织进行提醒、约谈，通过大众传播媒介予以揭露、批评、劝谕”的监督职责。近年来，市消保委年均受理投诉20万件，通过梳理分析，上海市消保委发现：分散个案比重在下降，群体性和行业普遍性问题在上升，而这类问题的解决难度大，易成为维权堵点和难点。下一步，上海市消保委将进一步履行好对商品和服务进行社会监督的职责，坚定保护消费者权益的立场，始终保持高度敏感，坚持从消费者投诉中发现问题，加强对投诉的分层梳理、分类处置，综合运用提醒警示、约谈督促、批评劝谕的方式手段，用好消费

维权“工具箱”，引导经营者和行业组织及时改正纠偏，依法切实维护消费者合法权益。

同时，“对侵害众多消费者合法权益的行为，市消保委可以依法向人民法院提起公益诉讼”。新《条例》创设性地规定，“所获得的赔偿金，应当用于消费者权益保护”，明确了公益诉讼的惩罚性赔偿制度，也为合理使用公益诉讼赔偿金预留了制度空间。当合法权益受到侵害时，很多消费者会因为时间成本、经济成本或专业知识不足等放弃诉讼索赔，这种情况既有悖消费的公平正义，也在客观上纵容了不法商家的侵权行为。在未来的工作中，上海市消保委将积极推进公益诉讼的履职实践，既为消费者讨回公道，又让不法经营者付出承担法律责任的代价。

中国海事“海巡01”轮结束东海海区跨辖区巡航返沪

□记者 季张颖

本报讯 近日，中国海事大型巡航救助一体船“海巡01”轮执行东海海区跨辖区巡航，与福建、浙江、江苏海事部门交管中心、海巡船艇以及海事空巡固定翼飞机开展联合行动，维护海区通航秩序，切实保障产业链供应链平稳顺畅。7月26日，上海海事局东海海巡执法总队“海巡01”轮靠妥长江口海事监管基地码头，完成上海、浙江、福建、江苏沿海跨辖区巡航，整个跨辖区巡航历时9天。

“海巡01”轮先后与浙江、福建、江苏海事局海巡船艇开展编队巡航4次，与海事空巡固定翼飞机开展高空立体巡航1次，巡视重要航路及锚地61处，核查助航设施114座、船舶AIS信息132艘次，发现并移交涉嫌违法船舶共11艘次。

巡航途中，“海巡01”轮巡查了余山、海礁等领海基点附近水域，对相关船舶开展“商渔共治”防碰撞安全提醒，对外国籍船舶进入中国领海报告进行现场核查和宣贯。

正值夏季防汛防台，“海巡01”轮在本次跨辖区巡航中，重点加强对洋山、金山海上风电场等沿海施工水域巡查和施工项目管理。在海事空巡固定翼飞机的配合下，海事执法人员巡视风电场外观情况，巡查风电场水域专用航标效能，核查施工水域范围及施工船舶许可证，并释放执法艇对现场施工船舶开展现场检查，提



“海巡01”轮结束跨辖区巡航，返回上海

通讯员 潘洁洋 摄

醒施工船舶严格执行台风等恶劣天气禁限航与防抗要求。据随船实践锻炼的上海海事局青年执法人员赵俊博介绍，海事执法人员利用“一网统管”、VTS（船舶交通管理系统）等信息化方式远程核查船舶信息；依托海空一体巡航优势，与空巡大队固定翼飞机开展风电场立体巡航；还利用“海巡01”的指挥平台与船载执法小艇联动，近距离开展风电场水域环境巡航和船舶检查，在数字化、立体化海事监管中提

升了执法效能。

“海巡01”轮还会同浙江、福建海事管理部门，排摸海上采砂作业和内河船舶涉海运输情况，重点巡查台湾浅滩等水域，严厉打击内河船舶涉海运输违法行为。“海巡01”轮船长徐剑扬表示，本次巡航中与兄弟单位海巡船艇紧密配合，查获内河涉海运输大型吸砂船2艘，巩固了近年来内河船舶涉海运输专项整治成果。

创新公证参与 医患纠纷调处新模式

徐汇完成全市首例线上调解协议公证

□记者 季张颖 通讯员 耿洁玉

本报讯 疫情当前，为解决当事人与医院相隔两地、无法“面对面”签署协议的困境，近日，徐汇区医患纠纷人民调解委员会与徐汇区公证处联合推出公证参与医患纠纷调解创新模式，完成了全市首例“线上调解协议公证”。

今年3月的一天，徐汇区医调委接到了一起关于整形的医患纠纷。患者杨女士因自感隆鼻术后形态不佳，至徐汇区某医疗美容门诊部就诊，接诊医生在检查过后，为杨女士做了隆鼻术和鼻尖美容术。术后，杨女士对手术效果表示不满，并且就手术前后的相关检查、疫情流调的程序正当性等都提出了质疑，医患双方由此发生了争议。

双方争执不下，并向第三方寻求介入，徐汇区医调委主任周凤妹受理了这起纠纷调解的申请。经由周凤妹多次沟通，医患双方的态度均大为松动。然而，就在双方的诉求互相接近、即将达成一致之际，疫情却悄然到来，为纠纷调解工作按下了暂停键。

随着疫情防控形势向好，窗口服务逐步恢复。周凤妹随即继续与医患双方沟通，为签署人民调解协议做协调工作。然而此时，另一个问题却成为了双方签订协议的障碍。原来，患者杨女士在手术后不久就返回了东北老家，也不愿再专程赴上海签订协议书。这其中既有路途远、交通成本高的因素，也有各地防疫政策差异的顾虑。

如何在做好疫情防控工作的同时，保持医患纠纷化解工作“不掉线”，成为摆在区医调委面前的一道新型考题。“将非诉纠纷解决机制挺在前面，从源头上减少诉讼增量”，一直是区医调委坚决贯彻的指导思想。

早在2011年，在市司法局，徐汇区委、区政府的大力支持下，徐汇区就在全市率先成立了徐汇区医患纠纷人民调解委员会。多年来，已经接待了医患纠纷咨询18.3万人次，占到全市总量20%；受理纠纷6644例，占全市总量16%；累计成功化解6568例医患纠纷，占全市总量约18%。调解成功率达98.9%，迄今达成协议赔付金额达1.2亿元，逐渐形成了“统一规范、多元解纷、数量与质量齐抓、预防与化解并重”的徐汇医调模式，为促进医患纠纷领域高效能治理、减轻诉讼压力、维护社会面平安稳定作出了积极的贡献。

了解到徐汇公证处有一套新开发的远程认证系统，可以用于在网上签订相关文书后，在徐汇区司法局的大力支持下，区医调委与区公证处展开了合作。区医调委周凤妹团队事前审阅了当事人预提交的身份证明材料与相关病史材料；在连线徐汇区公证处远程公证平台后，区医调委工作人员为医患双方确认了相关身份，在和双方充分说明了协议签署事项后，双方通过远程郑重地签订了人民调解协议，区公证处方面全程参与。协议签订后，医患双方均对区医调委和公证处的付出表示了感谢，一场纠纷至此落幕。

龚路派出所“平安驿站”：全时守护 安全相随

□记者 陈颖婷 通讯员 潘东晔

本报讯 曹路镇作为上海市政府两个一千万工程实事工程配套大型保障性住房基地之一，随着大居不断建成带来的人口大量导入，迎来了前所未有的发展机遇，也给社会管理提出了更高的要求。浦东公安分局龚路派出所作为曹路镇大居的属地派出所，在前期充分开展大调研、大走访的基础上，利用辖区学校、居民小区、企事业单位和居村委等空间资源，以合理、便民、高效为原则，布点建设“平安驿站”35处，通过“平安驿站”完善联动联防的社会大格局，及时帮助群众办急事、解难事，不断提高居民安全感满意度。自6月13日“平安驿站”运行至今，一个月来辖区报警类警情同比减少近四成，得到了辖区人民群众的认可和支持。

龚路派出所辖区内的35处“平安驿站”，全部由属地社区民警担任站长，治保主任、物业保安担任副站长，楼组长等平安志愿者纳入“平安驿站”工作队伍，通过完善组织架构，将联动联动由“份外事”转变为“份内事”，进一步提升管理效能。同时，充分注重发挥社区民警治安管控能力和专业优势，不定期组织开展各类集中培训活动，由社区民警对“平安驿站”内的人员开展日常工作指导、督促，充分发挥社区民警“引领人”作用，切实增强群防群治力量。

6月15日13时许，康平佳苑小区内一户房屋内冒出大量烟雾，正在小区内开展日常巡逻的志愿者老路是第一个发现情况的，他作为“平安驿站”的一员，根据社区民警汪立志的日常指导，第一时间联系物业切断房屋电源和燃气，汪立志收到消息后也紧急赶到现场和老路等人一起疏散楼内

居民、消除火情。最后经过调查，原来是房屋业主外出时忘记了厨房灶台上炖着的食物，导致产生大量烟雾引发险情，所幸“平安驿站”及时发现处置，避免了更大损失。

除了每个“平安驿站”都标配的标识牌、爆闪灯、“一键式紧急报警”系统以及消防器材、便民服务箱等设施之外，龚路派出所还在曹路镇支持下还额外配备了10辆“平安驿站”治安巡逻车，方便“平安驿站”开展辖区巡防。经过派出所统筹安排，每一辆治安巡逻车都会对应3个左右的“平安驿站”点位并辐射周边开展巡防，且这些治安巡逻车全部安装有GPS车载终端，派出所综合指挥室可以实时精准查看巡逻车辆位置，方便随时抽取巡逻情况、即时根据发生警情点位撒点处置，进一步提升辖区街面巡控感知能力。