市消保委盘点2017年投诉热点 去年受理投诉15.6万件同比升27.5%

共享单车投诉增加超40倍

□记者 胡蝶飞

本报讯 2017 年，市消保委共受理投诉 156119 件，同比上升 27.5%，根据市消保委盘点，共享单车、网络促销、在线旅游以及传统重点消费领域的商品服务等成为 2017 年的消费投诉新热点。这是记者昨天从市消保委了解到的信息。

根据市消保委盘点，2017 年，市消保委受理共享单车相关投诉 7978 件，同比增加 40.6 倍。投诉量位居前三位的企业分别是享骑、摩拜和 OFO。

记者获悉，投诉问题主要包括押金退还延迟、系统计费异常、处置问题推诿。比如，部分消费者在超过企业承诺时限后两三个月后仍未收到退款。扫码开锁后，发生车辆故障或电量不足等异常状况时仍被持续扣费，车辆临时停靠时误被人骑走，无法停止扣费。此外，400 客服电话难接通、APP 在线无人回复，消费者遇到紧急情况难以与客服取得联系。

去年，各大电商平台热衷打造“网络购物节”、“买减”打折促销活动，也催生了 10 余件群体性投诉，成为年度投诉热点。网络促销的问题主要为强制取消订单、擅自冻结账户、优惠券无法兑现等。

在旅游方面，旅游与互联网的结合加速了旅游产品的多元化程度，与此同时，降低住宿标准、缩短游览时间，擅自减少旅游项目，延误、变更行程等也成为消费投诉焦点。去年，市消保委共受理相关投诉 6029 件，同比上升 54.8%。其中，境外旅游 3240 件、境内旅游 2529 件、分时度假和其他类 260 件。而航空票务（4427 件）、住宿（4611 件）、餐饮（3370 件）和文化娱乐（2385 件）等旅游服务相关产品的投诉量，同比增长也非常明显。

去年投诉量同比上升较大的，还包括金融服务和教育培训，投诉量分别为 1831 件和 4968 件，同比上升 82.2%和 71.5%。在金融服务方面，P2P 网络借贷问题集中在申请贷款额度与实际到账金额不一致、贷款利息与约定不符等。第三方支付问题集中在转账延迟、账号被冻结、擅自开通增值服务等。银行服务问题集中在银行卡被盗刷、年费纠纷、理财产品信息披露不实等。

此外，快递服务、家用电器、汽车质量、预付卡、手机产品等，也是去年消费投诉较为集中的“重灾区”。其中，家用电器及修理投诉 15104 件，汽车及修理投诉 8395 件，快递服务投诉 7927 件，手机及修理服务投诉 6067 件，预付卡渠道引发的投诉 5030 件。

高价龙鱼“惨遇”识货毛贼

五旬男子被抓现行 现已被警方采取刑事强制措施

□记者 季张颖

民警在向店家了解情况 徐汇警方供图

本报讯 “你在干什么？”“没、没干嘛……”“你手里这条龙鱼是从哪里来的？你偷鱼?!”“不是的，我……没偷鱼！”去年 12 月 31 日下午，在徐汇田林地区某花鸟市场内，50 多岁的曹某因偷窃“水族馆”内售卖的龙鱼被当场抓获。记者昨天从徐汇警方获悉，目前，嫌疑人曹某已被徐汇警方采取刑事强制措施，案件仍在进一步审理中。

根据失窃店主向警方的描述，被偷的这一条龙鱼是他在店里售卖的，叫做辣椒红龙鱼，有专门的身份品种编号和证书，进货价为 19000 元。辣椒红龙鱼鲜红亮丽、辨识度较高、体形优美，深受热带鱼爱好者们的喜爱。“真没想到他看上去头发花白一把岁数了，居然偷店里的龙鱼。”

民警调查发现，嫌疑人曹某曾多次出入花鸟市场，对市场内“水族馆”位置和店内鱼缸布局情况比较了解，绝大多数名贵热带鱼存养缸为半敞开式，有的店主忙于招呼顾客，疏于防范，或短时离店无人照看。而曹某专门针对龙鱼下手，趁店主不在时用随身携带的网兜将龙鱼从缸中捞出，迅速装入塑料袋中后立即离开。

曹某到案后供述，就在此次作案前不久，他曾到该市场“水族馆”店偷窃过一条龙鱼，侥幸未被发觉，直到此次作案才被人赃俱获。他偷窃龙鱼主要是想变卖牟利。

案发后，徐汇警方向商家进行了安全防范宣传，着重提醒加强名贵鱼类看护，尤其在店主、店员离店时，应当将拉门锁上，并建议在重点部位安装技防设备提升防范效用。

本市困境未成年人每月可领1800元

□记者 夏天

本报讯 昨天，记者从市民政局获悉，从今年 1 月起，本市建立并实施“困境儿童基本生活费保障制度”，这是上海进一步完善儿童福利体系，加强困境儿童保障的一项重要举措。因监护人依法被剥夺人身自由，或人身安全受到威胁或侵害的未成年人，也在该制度保障范围内。

据了解，该制度明确的保障对象为：具有本市户籍，因父母双方监护缺失、监护不当导致陷入困境，或父母一方监护缺失、监护不当，且另一方无抚养能力导致陷入困境，由祖辈、亲属朋友、相关单位和组织实际照料，同时未满 18 周岁的未成年人。

“监护缺失、监护不当”的界定范围包括：监护人失踪（或宣告失踪）、重残、重病、依法被剥夺人身自由（如服刑、强制戒毒等）、查找不到，和虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致未成年人人身安全受到威胁或侵害的情形。

符合上述条件的未成年人（困境儿童），都可申请领取基本生活费，每人每月 1800 元。困境儿童基本生活费不计入实际照料人家庭收入。

相关制度还明确，符合上述情形，年满 18 周岁，在学制规定年限内，仍在全日制高中阶段（包括普通高中教育、中等职业教育）就读的，可继续享受困境儿童基本生活费直至毕业。

又讯 本市孤儿基本生活费标准也从 2018 年 1 月起调整，其中社会散居孤儿的基本生活费标准从每人每月 1700 元上调至 1800 元。

简 讯

本市启动2018年就业援助月

本报讯 志愿专家团现场坐镇送“技能”、招聘企业为就业帮困人员送岗位……这是昨天宝山区就业援助月主题日活动的现场。在这三九严寒的日子里，市人社局与市残联共同主办 2018 年就业援助月主题日活动，为就业困难人员送上温暖，全市 16 个区 70 余个咨询点昨天全面展开。（季张颖）

沪签发首批《外国高端人才确认函》

本报讯 昨天，市人力资源和社会保障局（上海市外国专家局）为 8 位来自高校、科研院所、外资研发中心等单位邀请的外国高端人才签发了首批《外国高端人才确认函》，相关用人单位代表到市人才服务中心领取了确认函。（季张颖）

上海郊区集约化供水全面完成

本报讯 昨天，横沙岛新民泵站通水仪式正式举行，意味着横沙岛上 3.6 万多常住居民将喝上来自青草沙水库的优质水，结束岛上居民长年使用深井水的历史，也标志着上海郊区集约化供水的全面完成。（季张颖）

险！ 农宅藏了160余箱烟花爆竹

浦东警方捣毁一非法存储烟花爆竹窝点

□记者 陈颖婷
通讯员 顾瞭了

本报讯 昨天，浦东警方捣毁一非法存储烟花爆竹窝点，缴获烟花爆竹 160 余箱。目前，嫌疑人卫某已被警方控制，案件正在进一步审理中。

近日，浦东警方接群众举报，惠南镇团结村、勤俭村两处私房有非法储存烟花爆竹的情况。

获得线索后，浦东警方迅速开展走访调查，发现两处私房的户主为同一个人。外面看似无异常状况的私房里面到底藏了什么？无人知晓。警方于是开展守候伏击，耐心地等候“主人”归来。

冬日的上海寒冷潮湿，时间一分一秒过去，私宅旁已经起了雾气，但民警一刻也不敢放松。昨天凌晨 3 时许，屋内的灯亮起，几路人马迅速上前，将户主卫某控制，在卫某的指引下，警方在两处私房发现了 160 余箱烟花爆竹。

在审讯中，卫某称这些烟花爆竹是从安徽上家进货的，马上就要过年了，烟花爆竹销量应该不错，于是准备干一票，殊不知踏到了法律的禁线。

目前，卫某因涉嫌非法储存烟花爆竹已被浦东警方刑事拘留，案件正在进一步审理中。

工行上海分行绿色金融“贷”动绿色发展

近年来，工商银行上海分行积极践行“绿色发展”和“绿色金融”理念，通过信贷结构的绿色调整促进经济社会实现绿色发展，支持上海城市发展规划重点发展领域。

截至2017年末，该行在绿色经济领域的贷款余额超过200亿元，为绿色交通、可再生能源及清洁能源、自然保护、生态修复等领域的一大批优质企业和重点项目提供了融资支持。

据工行上海分行有关负责人介绍，在绿色交通运输项目中，工行上海分行大力支持城市轨道交通、铁路和港口航道等基础建设，贷款总额近三年稳步增长，截至2017年末贷款余额超过180亿元，减少标准煤9.06万吨，减排二氧化碳当量9.56万吨。在可再生能源及清洁能源项目投入上，该行大力支持风电项目，截至2017年末该领域贷款余额达10亿元，减少标准煤12.79万吨，减少二氧化碳当量31.72万吨，节水2.37吨。上海是一座人口极度密集的城市，城市垃圾处理和污染防治是一项长期而又复杂的工程，作为一贯注重“绿色环保”的工商银行不遗余力投入到这一民生工程，截止2017年末该行投入到垃圾处理及污染防治项目的贷款近5亿元。此外，针对部分大型工业企业近年来致力技术设备升级，降低能耗减少环境污染，工行上海分行积极帮助这些有潜力的工业企业，支持升级改造，截止2017年末该行在工业节能节水环保领域的贷款余额约3.3亿元。同时，该行积极支持城市污水处理净化项目的建设扩容，城市节水项目贷款余额近1.5亿元。

据介绍，工商银行在国内同业中率先制定实施了“绿色信贷”政策。一方面不断加大对绿色经济的支持力度，丰富绿色信贷的内涵，完善绿色金融产品和服务体系，投向绿色经济领域的融资一直大幅超过全行贷款平均增速，有力地促进了经济的绿色发展。另一方面，严格执行“绿色信贷一票否决”，将绿色信贷管理要求嵌入信贷业务全流程，将环境与社会风险因素纳入客户及项目风险的重要评价内容，确保其节能环保方面的合规性、完整性和相关程序的合法性。