"智能稽查""区域执法协作"有力震慑犯罪

沪食药监稽查执法将"处罚到人"

□记者 夏天

本报讯 昨天,记者从市食药 监局获悉,该局在近日组织召开的 "2018 年食品药品稽查执法工作会 议"上,针对 2018 年本市食药稽查

工作提出了"智能稽查""区域执法 协作"以及"处罚到人"等要求。

会上,市食药安办副主任、市 食药监局副局长张准民肯定了去年 本市食药稽查执法工作取得的显著 成效,并对今年食药稽查工作提出

五点要求。一是聚焦群众关切,针 对问题多发频发、群众反映强烈的 重点领域环节和突出问题,深入开 展专项整治, 提高执法的针对性和 有效性。二是坚持严字当头,依法 惩治食品药品违法犯罪行为,加强

大数据监测与分析应用, 创新智能 化稽查执法手段,强化案件督办、 协查通报和区域执法协作。三是创 新稽查理念,全面加强食品药品稽 查制度机制和能力建设,不断提高 食品药品稽查队伍的业务能力和规 范化水平。四是强化"两法"衔 接,全面落实行刑衔接各项制度机 制,不断增强打击食品药品违法犯 罪的合力。五是落实"处罚到人", 推进案件信息公开,有力震慑食品 药品安全领域违法犯罪行为。

上海"城市蛙人"首次接受系统培训

摄影报道

本报讯 身穿五六十斤厚重密 闭的潜水服,深入黑暗的水下,掏 泥沙、给蓄水池清淤、排查管线故 障……在昨天举行的全国第一届市 政潜水员培训试点班课堂上,两名 有经验的潜水员实地演练"城市蛙 人"的作业过程,为学员们上了一 堂理论和实际紧密结合的"实战

记者获悉, 此次系统培训在全 国尚属首次,这意味着,负责城市 地下管网系统作业的市政工程潜水 员未来将规范上岗,城市有限空间 作业的安全生产形势将会更有保

近年来,随着城市规模的急剧 扩大,"城市蛙人"变得"吃香", 但现实是,对于市政工程潜水员目 前还没有专门的培训体系。中国潜 水打捞行业协会理事长宋家慧坦 言,市政工程水下作业的需求量很



"城市蛙人"接受系统培训

大, 急需一套规范化培训体系。

为此,在中国潜水打捞行业协 会和上海市排水行业协会的支持和 指导下,上海交大潜水培训中心完 成了市政工程类潜水员培训大纲和 专用教材的编写工作,并组建了专 业的教员团队,开办了全国第一届 市政工程类潜水员培训试点班。

上海市道路交通工作会议召开

去年道路交通事故数创新低

□记者 季张颖

本报讯 昨天下午,本市召开 2018年上海市道路交通工作会议。 会上透露,2017年,全市道路交 通事故起数、死亡人数、受伤人数 实现"三下降",分别下降10.6%、 11%、8.6%, 创历史新低, 其中, 一次死亡2人以上(含)道路交通

事故起数、死亡人数同比大幅下

会议总结了 2017 年道路交通 安全工作,分析了当前道路交通安 全形势,并就 2018 年道路交通安 全工作作全面部署,要求采取坚决 有力措施,遏制道路交通伤亡事 故,提升道路交通安全系数和市民 群众的安全感、满意度。

上海召开全市消防工作会议

去年申城火灾形势保持平稳

□记者 季张颖

本报讯 昨天,上海召开全市 消防工作会议。据悉,去年,全市 滚动开展夏季消防检查、高层建筑 等消防专项行动, 共检查单位 88 万余家次,挂牌销案重大火灾隐患 单位 55 家,督办消防重点区域 125 处,全年火灾形势保持平稳。

今年,消防专项治理将与系统 治理、综合治理、依法治理、源头 治理更加紧密结合,强力整治高层 建筑、人员密集场所、"三合一" 场所、群租房、老旧住宅、农村自 建出租房等突出火灾隐患和消防安 全薄弱环节。

切实做好消费者权益保护工作 多管齐下

2017年,农行上海分行高度重视金 融消费者权益保护工作,紧紧围绕银行 业消费者权益保护工作总体思路, 秉持 "客户至上 始终如一"的服务理念, 多管齐下,通过开展各类金融知识宣传 教育活动,深化金融知识普及和推广, 提升消费者金融安全意识,为广大金融 消费者保驾护航。

一、齐抓共管,完善工作机制

上海农行设立消费者权益保护办公 室 (一级部),牵头开展各项消保工作。 同时,设立普惠金融事业部 (一级部), 承担普惠金融业务的牵头管理职能。 外,成立了消费者权益保护委员会,统 筹协调全行及辖内消保工作,委员会由 分行行长任主任委员,两位副行长任副 主任委员,分行相关部门负责人任成 员。2017年,上海农行制定了《消费者权 益保护工作委员会议事规则》, 明确了 分行消保委的人员组成、工作职责、议事 机制等内容,进一步完善消保工作机制, 逐步形成以总行《消费者权益保护工作 办法》为总纲,各业务条线规章制度为 落脚点的消费者保护内控制度体系。

二、教育为重,开展消保宣教

2017年,上海农行积极参与金融消 费者教育活动,大力普及现代金融知 识,引导公众增强风险防范意识和法律 意识。

一是积极做好内部培训工作,邀请 人行消保局领导围绕"金融消费者投诉 处理及典型案例"开展专题培训,并组 织业务骨干参加人行举办的金融消费权 益保护工作研讨以及金融消费纠纷调处

工作技能培训。

二是积极参与总行消保征文、微电 影大赛、防范电信网络诈骗知识竞赛等 活动,营造干部员工学习消保知识的良 好氛围。

三是开展了以"防风险、知权利、 保权益"为主题的"3.15"系列宣传活 动,帮助消费者掌握基础金融和法律知 识,提高风险防范意识和能力。

四是积极开展"普及金融知识,守 住'钱袋子'""普及金融知识万里行" "金融知识普及月""金融知识进万家" 等主题活动。

五是组织开展以"加强账户管理, 善反洗钱、反恐怖融资、反逃税监管 体系"为主题的反洗钱宣传活动,向社 会公众宣传反洗钱知识。

六是通过官方微信公众号推送信用 卡安全用卡知识,每月一次,推送了 "信用卡境外安全用卡温馨提示""我们 的目标是——没有盗刷"等微刊。

2017年,上海农行加大内外部宣传 教育力度,筑牢防范以电信诈骗、非法 集资为代表的反欺诈防线。年内堵截各 类金融凭证诈骗12起,涉及金额321.2万 元;堵截冒名开卡、开户28起;堵截电 信诈骗100起,涉及金额801.19万元。全 行防范电信诈骗工作受到市公安局治安 总队和监管部门的充分肯定,得到客户 和新闻媒体单位的高度赞扬。

三、协调处置,强化投诉管理

2017年,上海农行积极完善投诉处 理应对机制,确保投诉渠道畅通。制定 《个人客户投诉管理办法》, 在网点、网 银和自助设备显著位置公布7*24小时服 务热线。建立并妥善保管投诉受理、处 理台账及其他相关资料, 做好投诉统计 分析及改进工作,及时跟踪处理反馈并 回复客户。每月根据客户投诉事件对各 经营行进行排名统计并向全行发布通 报,切实保障消费者权益。2017年共受 理客户投诉235件,已办结232件,客户 满意度为98.28%。同时,建立完善信访 管理系统,全面直观地对信访投诉的记 录、流转、处理流程有了更好的管理, 提高了信访事项的统计和分析效率。

四、创新创优,提高服务质量

农总行通过《年度报告》和《社会 责任报告》依法向社会披露消费者权益 保护工作开展情况。金融消费者在农行 办理业务或使用产品过程中,对于工作 人员服务态度、业务流程、产品、营业 环境、设施设备等方面的问题, 可通过 电话、书信、走访等形式提出建议或投 诉请求, 农行指定专职部门受理并及时 转发辖内各责任部门进行处理。2017年, 上海农行在中银协主办的年度文明规范 服务评选中,新增一家五星级网点;同 时,还荣获2017年度"普及金融知识万 里行""金融知识进万家"活动先进单

上海农行通过公开招募方式成立了 由934名员工参加的消费者保护志愿者 队伍,2017年,该行组织消保志愿者开 展了"3.15"系列宣传活动和大学生金 融知识宣传普及活动,帮助消费者提高 风险防范意识和能力。2017年,上海农 行定期组织开展第三方"神秘人"检 查、网点现场检查和在线视频监测,采 取多种形式对网点文明标准服务质量进 行监测评价,全年共完成1819家(次) 网点检查工作。



分行行领导赴网点检查消费者权益保护工作



3.15消费者权益保护联合宣传活动



农行青年志愿者向市民宣传金融知识