市消保委近期开展综合演练

进博会园区内设消费维权工作站

□记者 胡蝶飞

本报讯 进博会召开在即，记者昨日获悉，市消保委近日全面启动重点行业企业、消保委系统、驻场服务团队和专业技术保障团队的综合演练。市消保委已建立进博会期间投诉快速处理工作机制，并将在进博会园区内设立消费维权工作站点，全力做好进博会服务保障工作。

10 月 8 日至 12 日，市消保委对本市交通、旅游、酒店、餐饮、百货等 20 多个行业的 400 家大中型企业的客服热线进行模拟演练，重点关注客服热线的号码准确率、话务接通率和用语规范率。

演练发现，企业客服体系仍需要进一步提高服务水平。首先，客服热线的号码准确率仍有提高空间。虽然大部分客服热线号码准确有效，但仍有 2%的客服电话是空号或者停机。其次，人工客服的接通率有待提高。人工接通率为 91%，不同时段 3 次拨打无人接听的有 34 家。无人接听的客服电话主要表现为语音系统循环播放、语音提示请求挂断、语音告知官网查询等。百货商场、超市等行业的企业客服热线占线或者拨通后长时间无人接听的情况较普遍。第三，人工客服的语言规范和友好度有待提升。绝大多数客服能够主动使用“你好”、“请”等礼貌用语，大约有 5%的客服存在态度冷淡、电话接通后话音未落直接挂断等现象。市消保委建议，企业在建立互联网在线服务等多渠道客服体系的同时，应尊重传统消费习惯，着重提高电话服务水平，增加客服人员数量，加强专业知识的培训，提供专业优质的服务。

为全力做好进博会期间消费者权益保护工作，市消保委成立了进博会服务保障工作小组，统筹协调进博会相关工作；建立进博会期间投诉快速处理工作机制，约谈部分投诉集中企业，开展消费维权群体性事件处置应急演练；召开服务保障工作培训会，向社会发布“迎‘进博’盛会，文明消费从我做起”倡议书，为进博会保驾护航。

市消保委将在进博会园区内设立消费维权工作站点，抽调业务骨干全程入驻，提高响应速度和处置效能，做到一般争议即时处理、复杂纠纷当日解决、疑难投诉隔日调解，努力实现消费争议解决在展馆内部；针对此次进博会外国客商和观众众多的实际，开通双语服务岗，熟练掌握进博会相关知识，力求提供一流服务，展示一流形象。

市消保委还将组建志愿者团队，由 121 名专家和 50 名律师组成“智囊团”，对汽车、消费电子及家电、时尚产品等 16 个领域的消费咨询和投诉处置提供法律指导。

□通讯员 孟庆豪 摄影报道

本报讯 日前，虹口消防支队组织开展消防安全大排查大整治第五次集中行动。在对上海葳茄餐饮管理有限公司开展监督检查时，他们发现公司存在未经消防安全检查擅自投入使用、未按要求配置消防自动报警探测器，部分区域存在消防设施配置不符标准的违法行为，当即对公司实施即时查封。

□记者 汪昊 通讯员 畅悦诚 摄影报道

本报讯 重阳节前夕，武警上海总队执勤五支队官兵来到驻地长期帮扶的孤寡老人身边，为老人带来文娱节目、帮老人整理个人卫生，还陪着老人一起登高爬山，与老人们一起迎接重阳节。

图为武警战士搀扶着老人登山迎重阳

上海公安机关组织全市集中打击整治行动

查处易致祸交通违法行为2400余起

□记者 季张颖

本报讯 近日，上海市公安局在全市范围再次组织开展了集中打击整治行动。治安、刑侦、交警、特警、轨交等多警种紧密配合、协同作战，打击现行违法犯罪，整治社会治安秩序，排查公共安全隐患。行动期间，共查处各类易致祸交通违法行为 2400 余起，检查各类沿街店铺、场所 9600 余家。

在当天的行动中，刑侦部门根据前期侦查掌握线索，通过设置卡点开展车辆拦截、查疑比对、物品检查等工作，重点打击夜间盗窃等突出违法犯罪活动，查破了一批违法犯罪案件。水上公安局加大水域巡查力度，对复杂水域过往船舶开展重点检查，在重点轮渡加大对可疑摆渡人员盘查力度，杜绝各类违禁品携带上船的情况。

治安部门组织开展了街面突出治安问题查控行动，对各类街面突出治安问题开展集中清理整治，并对可疑人员、车辆、物品开展盘问检查。继续以居民小区、闲置厂（库）房等为重点，发现、查处现行违法犯罪活动，继续以街面小商铺为重点，集中开展专项检查。

交警部门紧盯快递外卖、大型货车等交通执法重点目标，大力整治各类扰乱通行秩序的交通违法行为。对外卖非机动车，在依法处罚交通违法行为的同时，采集所属企业及车辆、骑手信息，为后续源头监管提供基础。

市局“联勤办”依托虹桥综合交通枢纽公安联勤机制，组织各联勤单位加大对枢纽区域内“黄牛”拉客、兜售商品、散发小广告、强讨强要等拉客扰序违法行为的查处。

轨交警方在车站出入口、安检点、换乘通道等人员密集部位设置临检点，抽检乘客携带物品，盘查可疑人员；保持对扒窃拎包等多发性侵财犯罪打击力度，增强显性用警，在重点轨道车站和公交线路强化打击现行违法犯罪。

全市集中打击整治行动是根据上海公安机关“严打击、扫顽疾、净环境、保平安”专项行动总体部署组织开展的。

铁路警方严格到沪货物安检

□记者 陈颖婷 通讯员 茅昌年

本报讯 为彻底阻止各类危险品从铁路流入上海市内，铁路货运部门进一步全面提升所有到沪货物安检等级。上海铁路公安处北郊站派出所配合铁路运输部门，将每天抽调专门警力加大对各装卸作业库台的巡查力度，督促车站职工严格执行部分地区进沪货物全程“监卸”及百分之百安检等措施，切实将各类危险品堵于“站内市外”，全力保障首届中国进口博览会。

铁路警方重申，任何单位或个人在办理铁路货物托运时应如实申报，如实申报品名，严禁夹带危险品或违禁品，严禁将油漆、修正液等各类危险品及管制刀具、枪支弹药等违禁品带进站送上车，违者将被依被法追责。

警方制作反诈骗动漫视频

□记者 王川 通讯员 王勇

本报讯 近期，由上海市公安局金山分局精心策划制作的《防骗一分钟——小金说防范》系列动漫视频在网络上日渐走红。

短短一分钟左右的动漫视频，传授着各种电信诈骗的防范揭秘。记者从金山警方获悉，自推出以来，14 集动漫视频已收获网络点击量 200 余万次，目前，已在全市公共交通“东方明珠”移动电视上定时插播。

华政举办“电视节目收视率造假的法律问题”研讨会

□见习记者 张叶荷

本报讯 近日，华东政法大学传播学院与上海光大律师事务所联合举办“电视节目收视率造假的法律问题”研讨会。来自国内影视行业、法律实务界、学术界的二十余位资深专家、学者，围绕“收视率造假”行为的法律认定、相关主体的法律责任划分、监管部门的规制措施等问题展开讨论。

本次研讨会以导演郭靖宇揭露的“购买收视率”问题为切入点，专家学者们各抒己见。

上海光大律师事务所高级合伙人吴海指出“收视率造假”问题的关键不在于缺少法律规制，而在于规制措施的落实及法律责任的承担。国家二级导演崔轶指出了国内影视行业竞争“乱象”以及新媒体崛起对传统影视行业的冲击，呼吁加强相关立法进行规制。华东政法大学法律学院教授高富平从学理角度，探讨了“收视率造假”在反不正当竞争法当中的定位，以及对其采取刑事手段规制的难点。与会律师从民商法、刑法等法律视角对“收视率造假”问题的现状、法律规制及法律责任承担进行了分析和探讨。华东政法大学传播学院院长范玉吉表示，类似的“水军刷流量”“影院幽灵场”等都值得传媒与法律工作者关注。

世界著名企业青年人才发展高峰论坛在沪举行

□记者 王川

本报讯 昨天上午，2018 世界著名企业青年人才发展高峰论坛在上海跨国采购会展中心举行。近 20 位在华 500 强企业的全球及中国区 CEO，围绕“全球企业的本土化人才策略”、“人工智能时代如何赋能于人”、“人才升级与进化”等三大主题，分别展开了主旨演讲及圆桌对话。来自全球各地的医药、贸易、金融、快消、汽车、科技等行业知名企业的 800 余位人力资源管理者及企业高管参加本次高峰论坛。

全球智慧城市发展报告发布

□记者 季张颖

本报讯 近日，上海交大城市科学研究院发布《全球智慧城市发展态势与研究热点报告（2015-2018）》。报告显示，科技型智慧城市建设是目前主流，未来智慧城市更注重“人文”；“物联网”、“传感器”等成为研究热点，京津沪成全球智慧城市热门。

网红主播“莉哥”侮辱国歌被行政拘留5日

□记者 胡蝶飞

本报讯 网红女主播 @莉哥 OvO 在直播中有辱国歌尊严，被静安公安分局依法行政拘留 5 日。

记者昨日从静安公安分局获悉，经警方调查：10 月 7 日晚，涉事人杨某莉在其住宅内进行网络直播时，违反了《国歌法》有关规定，上海市公安局静安分局依法对杨某莉处以行政拘留 5 日。警方表示，网络直播空间不是法外之地，同样要守法律、讲道德。对于挑战法律底线、违反公序良俗的行为，公安机关将坚决依法打击，切实净化网络环境。

（上接A1-B1中缝）

序号	车牌号	车型
88	/6/2/63	电动车
89	/6/2/64	电动车
90	/6/2/65	单车
91	/6/2/66	电动车
92	/6/3/1	电动车
93	/6/3/2	电动车
94	/6/3/9	电动车
95	/6/3/10	电动车
96	/6/3/12	电动车
97	/6/3/14	电动车
98	沪CGQ789	二轮
99	/6/3/15	电动车
100	/6/3/16	电动车
101	/6/3/17	电动车
102	/6/3/19	电动车
103	/6/3/20	电动车
104	/6/3/21	电动车
105	/6/3/22	电动车
106	/6/3/23	电动车
107	/6/3/24	轻摩
108	/6/3/26	电动车
109	/6/3/27	电动车
110	/6/3/29	电动车
111	/6/3/30	电动车
112	/6/4/1	轻摩
113	/6/4/2	电动车
114	/6/4/3	电动车
115	/6/4/5	电动车
116	/6/4/8	电动车
117	/6/4/10	电动车
118	/6/4/11	电动车
119	/6/4/16	电动车
120	/6/4/17	电动车
121	/6/4/18	电动车
122	/6/4/19	电动车
123	/6/4/20	电动车
124	/6/4/22	电动车
125	/6/4/25	电动车
126	/6/4/26	电动车
127	/6/4/27	电动车
128	/6/4/28	电动车
129	/6/4/30	电动车
130	/6/4/31	电动车
131	/6/4/33	电动车
132	/6/4/35	电动车
133	/6/4/39	电动车
134	/6/4/41	电动车
135	/6/4/43	电动车
136	/6/4/45	电动车
137	/6/4/50	电动车
138	/6/4/54	电动车
139	/6/4/56	电动车
140	/6/4/57	电动车
141	/6/4/58	电动车
142	/6/4/59	电动车
143	/6/4/60	轻摩
144	/6/4/62	电动车
145	/6/4/64	电动车
146	/6/4/66	电动车
147	/6/4/69	电动车
148	/6/4/70	轻摩
149	/6/4/72	电动车
150	沪CFE096	轻摩
151	/6/5/2	电动车
152	/6/5/5	电动车
153	/6/5/8	电动车
154	/6/5/10	电动车
155	/6/5/14	电动车
156	/6/5/15	电动车
157	/6/5/16	电动车
158	/6/5/17	电动车
159	/6/5/18	电动车
160	/6/5/26	电动车
161	/6/5/29	电动车
162	/6/5/34	电动车
163	/6/5/35	电动车
164	/6/5/36	电动车
165	/6/5/41	电动车
166	/6/5/43	电动车
167	/6/5/44	电动车
168	/6/5/45	电动车
169	/6/5/46	电动车
170	/6/5/48	电动车
171	/6/5/49	电动车
172	/6/5/50	电动车
173	/6/5/60	电动车
174	/6/5/62	电动车
175	/6/5/63	电动车
176	/6/5/64	电动车
177	/6/6/1	电动车
178	/6/6/8	电动车
179	/6/6/9	电动车
180	/6/6/10	电动车
181	/6/6/11	电动车
182	/6/6/12	电动车
183	/6/6/13	电动车
184	/6/6/14	电动车
185	/6/6/15	电动车
186	/6/6/16	电动车
187	/6/6/18	电动车
188	/6/6/20	电动车
189	/6/6/21	电动车
190	/6/6/22	电动车
191	/6/6/23	电动车
192	/6/6/24	电动车
193	/6/6/26	单车
194	/6/6/27	电动车
195	/6/6/28	电动车
196	/6/6/29	电动车
197	/6/6/30	电动车
198	/6/6/31	电动车
199	/6/6/33	电动车

（续转A5-B5中缝）