

上半年本市消费投诉同比升19.9%

“预付式+消费贷”叠加捆绑 成新问题

□记者 胡蝶飞

本报讯 记者昨日从市消保委获悉，上半年，全市各级消保委共受理消费者投诉 97678 件，同比上升 19.9%。

按投诉类别分，商品类投诉 38550 件，占投诉总量的 39.5%。其中，服装鞋帽、交通工具、家用电器居商品类投诉前 3 位。服务类投诉 59128 件，占投诉总量的 60.5%。其中，交通运输、文化娱乐体育、教育培训居投诉前 3 位。

按销售方式分，网络、实体店、预付卡销售居前 3 位，占比依次为 56.7%、33.9%和 5.6%。

值得注意的是，“预付式+消

费贷”叠加成为消费新问题。预付式消费依然是投诉的重点领域，普遍存在于教育培训、房屋租赁、健身服务、美容美发等行业中。根据披露，上半年，市消保委共受理预付式消费投诉 6995 件，同比上升 31.9%。消费者投诉情况反映出，预付式消费与信贷捆绑成为新的焦点问题。商家通过“引导推荐”或“利息优惠”等方式让消费者向与其合作的金融机构进行贷款，有些消费者甚至在没有充分了解贷款注意事项的情况下被“帮助”完成了贷款手续，以消费者的信用风险换取企业资金保障。

上述投诉中，汽车销售服务消费争议增多。汽车销售热度不减，

受“西安奔驰车漏油”等热点消费事件影响，相关投诉增量明显。据披露数据显示，上半年，市消保委共受理关于汽车及汽车零部件的投诉 4607 件，同比上升 61.9%。投诉中反映的主要问题包括以不真实的车价优惠招揽消费者，并捆绑其他收费项目；赠送的商品或服务与实际不符、存在虚高标价、质量无法保证等问题；汽车质量问题，主要是发动机、变速箱、离合器等关键部件在短期内出现质量问题，如发动机漏油、制冷设备失灵等。

此外，网络购物投诉量稳中有升。近年来，网络购物市场发展迅速，由此引发的网络销售投诉也呈不断上升态势。上半年，市消保委

共受理网络销售投诉 55414 件，同比上升 42.1%，其中服装鞋帽（7176 件）、家电（4624 件）和食品（3064 件）的投诉较为集中，同比分别上升 58.7%、1.5%和 43.6%。问题主要集中在商品质量、售后服务、物流配送、售假卖假、退货退款以及虚假促销等方面。

市消保委表示，共享单车仍是投诉热点。目前，共享消费模式在交通出行领域发展最快，较为突出的是共享单车、共享汽车等。上半年，共享单车投诉 8609 件，同比上升 239.7%。押金退还拖延、系统扣费异常、售后服务不足等老问题依然存在。共享汽车投诉 421 件，同比上升 3.2%。从消费者投诉的情况来看，

问题主要集中在车辆行驶中遭遇故障、交通事故或交通违法后续处理不到位、还车地点争议等方面。共享消费模式的顺畅运行还需相关部门的有效衔接和多位监督。

从投诉数据来看，旅游服务投诉量呈下降趋势。上半年，市消保委共受理旅游投诉 7300 件，同比下降 27.3%，涉及跟团游、航空票务、宾馆住宿、铁路票务等多个方面。问题主要集中在：擅自变更旅游项目、游览时间、住宿酒店、餐饮标准等。行程安排不合理，导游服务不到位等。航空机票退改签手续费过高。酒店在线预订成功后无法入住，如订单被取消，房价突然上调等。

“我与共和国共奋进”

施净岚同志先进事迹报告会举行

□记者 夏天

本报讯 昨天下午，由市委宣传部、市委政法委、市人民检察院党组共同主办的“我与共和国共奋进”施净岚同志先进事迹报告会在上海展览中心友谊会堂举行。从事检察工作 25 年来，施净岚探索专业化检察官办案模式，为司法体制改革提供宝贵经验；她温暖坚韧，甘于奉献，用真诚关怀播种爱和希望，展现了新时代人民检察官的最美形象。

据介绍，施净岚是浦东新区人民检察院第七检察部检察官、党的十九大代表、全国模范检察官，她从事检察工作 25 年来，用矢志奋斗书写着精彩的人生答卷：她不忘初心、牢记使命，坚持奋战在司法办案工作第一线，用一次次司法实践维护社会公平正义；她迎难而上、勇于担当，带领团队攻坚克难。

报告会上，施净岚作了题为《不忘初心，让每个人感受到公平正义》的报告，盛趣信息技术有限公司（上海）有限公司副总裁陈玉林作了题为《让人安心的检察蓝》的报告，浦东新区人民检察院第七检察部检察官朱奇佳作了题为《勇往直前，使命必达》的报告，

施净岚同志的女儿梁诗悦作了题为《妈妈是位“守夜人”》的报告，《国家公诉》纪录片总导演刘庆云作了题为《再出发，绽放的白玉兰》的报告，从不同角度讲述了施净岚同志不忘初心、充满激情、开拓创新、追求卓越、敬业奉献的奋斗故事。

来自全市的党员干部代表，政法系统、宣传系统干部代表，部分全国、市人大代表及社会各界代表约 800 人参加了报告会。据悉，主办方将在相关网络平台播放报告会实况，进一步在全市营造学习先进、团结奋斗的良好氛围。

据悉，为隆重庆祝中华人民共和国成立 70 周年，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，广泛开展英雄模范系列主题宣传教育活动，深入推进社会主义核心价值观建设，弘扬上海城市精神，市委宣传部今年陆续举行“我与共和国共奋进”上海市先进典型事迹系列报告会，讲好共和国发展壮大故事，讲好英雄模范奋斗圆梦故事，讲好新时代改革创新故事。结合正在进行的“不忘初心、牢记使命”主题教育，施净岚同志先进事迹报告会，是今年的第三场。



不一样的法院公众开放日

“模拟法庭”体验“沉浸式”法治教育

□记者 季张颖

本报讯 为引导学生从小牢固树立法治观念，增强法治意识与法治信仰，近日，上海市嘉定区苏民学校部分师生在嘉定区南翔司法所的带领下，参加了上海市嘉定区人民法院南翔法庭的公众开放日活动，零距离感受到了人民法院的法治氛围。

活动当天，同学们首先进行了一次旁听庭审，认真观摩了整个庭审过程。庭审结束后，学生们在法官的带领下参观了法官通道、审判庭、办公室和活动室等

办案场所，了解法院文化建设成果，学习民事审判流程。南翔法庭庭长孙烨还就当前校园中会遇到的套路贷及其他校园安全事故问题向同学们进行了普法教育。

活动的最后一个环节是“模拟庭审”，在工作人员的指导下，同学们化身为“模拟法庭”上的审判长、审判员、法官助理、书记员、证人、原告、被告、诉讼代理人，体验了一次“沉浸式”的开庭审理。活动结束后，南翔镇司法所的工作人员还向师生赠送了法治宣传书籍——东方法治文化百宝箱。

沪生活垃圾分类管理已形成完善的立法链条

社科院发布《上海法治发展报告(2019)》

□见习记者 张叶荷

本报讯 昨日，《上海法治发展报告（2019）》新书发布会在上海社会科学院召开，报告指出，上海已基本形成了生活垃圾分类管理的一个完善的立法链条。而生活垃圾分类管理制度能否落实的最大难题在于实践，需要通过制度和宣传让人们自觉践行垃圾分类。如何使法律既能落地又能在市民生活中形成良性互动，是下一步立法在完善过程中应当解决的问题。

据了解，《上海法治发展报告（2019）》以研究机构独立的第三方观点，全面回顾 2018 年上海法治

建设在人大工作、法治政府、依规治党和司法体制综合配套改革等四个方面的新进步，致力于通过该报告，全面反映上海市 2018 年度法治建设的真实情况，对今后上海法治建设面临的新形势、新情况、新挑战，做全面的分析和展望。

针对最近最热的话题——垃圾分类，报告指出，本次立法采用“四分法”明确将生活垃圾分为四类，不仅仅是对市民和单位生活垃圾投放的行为规范，更是对生活垃圾的全链条管理，从源头减量到投放、运输以及最终无害化处置都作出了明确规定，在要求市民和单位源头分类的前提下，要求物业

公司分类驳运，收运企业分类收集和运输，处置企业分类处置，同时辅之以“不分类、不收运，不分类，不处置”的监督机制和罚款等惩戒措施，逐步推行定时定点分类投放制度和计量收费、分类计价的生活垃圾处理收费制度，基本上形成了生活垃圾分类管理的一个完善的立法链条。

而生活垃圾分类管理制度能否落实的最大难题在于实践，需要通过制度和宣传让人们自觉践行垃圾分类，如何使法律既能落地又能在市民生活中形成良性互动，是下一步立法在完善过程中应当解决的问题。

湿垃圾“变身”优质农业化肥

上海交大科研团队成功给出答案！



记者 王湧 摄

□记者 季张颖

本报讯 在没有臭味的情況下，1 小时内就能处理完湿垃圾，而且余下的“废水”和“废渣”还可用于农业肥料……昨天，上海交大宣布，经过数年技术研发，该校环境科学与工程学院金放鸣教授团队的“湿垃圾水热氧化技术”迈出了工业化“试车”的历史性一步——全球第一台连续式水热资源化湿垃圾技术装置投料运行测试成功。记者获悉，该装置目前落地上海浦东，它就像个“水热魔法师”，吞进去的湿垃圾全部都能转化成优质的农业

肥，设计日处理量达到 100 吨。

目前，世界上应用于生活垃圾的处理方法主要是焚烧、填埋和发酵。在餐厨湿垃圾的处理中，应用最多的是厌氧发酵或好氧堆肥技术。而金放鸣教授却独辟蹊径，运用水热技术，攻克了工业化连续处理难题。

“湿垃圾中的有机物经过水热氧化技术转化后，产生的‘废水’含有大量有机质和其他营养物质，是高品质的液肥，能够直接用于农作物施肥或水产养殖；固体‘废渣’是腐殖酸原粉，经过加工后可以用于土壤污染修复、沙化地修

复、重金属污染土壤修复、大气污染修复、水体污染修复等，也可以直接用于农业施肥。腐殖酸类物质是净化生物圈、改善生态环境的宝贵资源。”

金放鸣教授介绍，和传统的湿垃圾处理技术相比，该技术根据工艺需求最快只需不到 1 小时就能完成，无毒无害无三废，更不会产生臭味。同时，该技术规模化程度高，可以根据需要建造大、中、小型装置，应用于城镇、商场、学校等不同场景。

记者获悉，事实上，在连续式水热资源化湿垃圾技术装置工业化最终试验成功之前，金放鸣已经进行了多年的实验室试验和中试尝试。在上海交大第三餐饮大楼的东面，迄今还运行着百公斤级生活垃圾水热氧化处理实验的中试设备，该中试设备被用于处理学校食堂中产生的餐厨垃圾。

今年 3 月，金放鸣团队获得企业投资，双方针对技术工业化展开了深度合作。随后的 120 天，技术团队和工程师团队夜以继日，克服重重困难，最终完成了首套连续式（百吨级）湿垃圾水热资源化工业装置的研发和生产，并于 7 月 1 日开机试验成功。

聚焦 垃圾分类

