

□法治报记者 陈颖婷 夏天

第三届中国国际进口博览会昨天在上海圆满闭幕。尽管今年全球新冠肺炎疫情仍在持续蔓延，但进博会却搭建了一个“世界舞台”，累计意向成交 726.2 亿美元，比上届增长 2.1%。在这场安全、精彩、富有成效的盛会背后，却是无数法律服务者默默奉献的身影，正是他们为这场特殊的“东方之约”助力。为此，记者采访了进博会背后的“另类展台”，从他们身上感受进博会的特殊魅力。



纠纷调解、安保巡查、支持政策落地……

感受进博会“背后的力量”

“东方一枝花”香飘进博会

“说好 400 元一天，怎么现在还不认账啦！你就是在欺负我们！”10 月 31 日，距离进博会开展不足一周，一个正在搭建的展台传出了争吵声，9 个工人正与展台搭建公司的负责人吵得不可开交。正在巡馆的安监工作人员闻讯了解到这是一起劳资纠纷，于是将正在争吵的双方引入了上海市司法局（进口博览会）调解中心。

调解员王振国接待了他们。9 名工人告诉王振国，他们是经一个中间人介绍为搭建公司搭建展台铺设水电。可就在工程进行尾声，要结算工钱时，双方发生了争议。工人称中间人许诺的是 400 元一天，而搭建公司如今只愿支付 320 元一天。



人民调解员进驻进博场馆提供法律服务 资料照片

王振国，当初与中间人谈好的价格就是 320 元一天，如今 400 元一天的价格已经高于了市场价。双方各执一词，而作为关键人物的中间人却

突然“人间蒸发”。面对这一“罗生门”，双方互不相让。于是王振国决定先找到双方行为上的“漏洞”，给调解创造

空间。针对工人一方，王振国指出他们缺乏应有的自我保护，没有和发包方签订合同，才造成了如今口说无凭的现状。如果走诉讼程序，很容易陷入举证不能的困境。而对于搭建公司，王振国也直言公司的制度不严谨，没有签订工程合同。“如今中间人又找不到，对方可以对你们公司产生合理怀疑。”王振国还提醒搭建公司，如果这个纠纷处理不好，也会影响该公司在业界的商誉。

经过多番调解说理，双方最终决定各退一步，按照 350 元一天这个市场价支付了工资，一场纠纷就此平息。

作为全球首个以进口为主题的国家级展会，进博会的开放胸襟吸引了海内外展商云集在此，在全球范围疫情尚未得到全面控制的背景下，创造一个安全和谐的办展环境，成为了这场“东方之约”的魅

力所在。而有“东方一枝花”美誉的人民调解也成为每一届进博会成功举办背后的“英雄”。

记者了解到，去年服务进博会期间，23 名调解员一共处理了涉进博 39 件纠纷案件，涵盖人身损害、经济纠纷等方面，涉及金额近百万元。而今年进博会将调解工作做早做好，在开展之前就化解了各类矛盾逾 30 起。

今年，调解员们依旧守在上海市司法局（进口博览会）调解中心（3 号馆 18 号门 M 层）、国展中心治安派出所、进博会法庭等点位，接受“110”非警务案件分流机制的委派并处理突发情况。这些分散在展会各个点位的“老娘舅”无疑给进博会的成功举办奠定了和谐基础。同时，上海市司法局（进口博览会）调解中心与进博会知识产权保护、商事纠纷处理服务中心联手，为其提供强有力的调解力量支持。

规范服务的阳光照进进博会

“安检处一个保安队员着装不符合规范。”“要在出入口提醒参展人员注意脚下。”11 月 9 日下午，在保安集团指挥部里，上海市保安服务集团人防分公司副总经理杨栋正与同事紧紧盯着大屏幕，他的手中不断切换着各个点位，并就工作中的注意点通过对讲机发送着工作指令。

今年进博会期间，无论是通过坐车还是地铁进入国展中心，都会看到保安队员在每一个出入口以文明礼貌的态度检查证件，测量体温。

的“安检”字样，既可以标示其从事的工作，又具有夜间的安全警示功能，还方便队员频繁站起蹲下的作业。在馆内负责巡查的队员们则配备了勤务三件套，着装非常规范。

为了规范工作程序，保障服务质量，今年进博会上保安队员的管理实现了电子化，现场保安服务质量管控系统可以实现信息实时传输。在指挥中心的负责人可以通过该系统看到每一位保安队员的工作状态，以及当时点位的情况。进博会开展后，指挥中心就通过系统发现，西厅 0 米层出口，有些观众走得过快，容易被地面上的布线绊得趔趄。为了消除安全隐患，指挥中心立即对保安员进行工作调整，增加了语音提示，并派遣队员在易绊地点进行管理。

在进博会上，还有 40 多名戴



昨天上午，展会安保在进博会 2.1 馆巡馆 记者 王湧 摄

白色头盔的保安督导在每个点位巡逻。杨栋介绍，保安督导是在市公安局治安总队指导下，督导保安服务质量的专门力量。保安督导们佩

戴执勤记录仪，规范纠察保安是否持证上岗，岗位职责是否正确履行。这样的执勤记录仪已实现联网功能，全程记录勤务过程，还

可以作为对讲机，及时完成事件上报。据悉，截至开展 4 天，保安队员劝离因核酸检测逾期等问题证件失效的观展群众近 6000 人，因为告知到位，服务态度较好没有发生一起冲突拥挤堵堵事件。

“我们系统通过进博会，把规范管理的理念通过为进博会服务的保安公司，向全行业传播。”杨栋告诉记者，每年进博会都会给保安队员发放保安员行为手册，针对进博会现场的情况，对一些突发问题的处置进行了告知。“特别是今年疫情防控的流程，我们都在手册中进行了明确。”杨栋表示，进博会对于保安服务行业也带来了“溢出效应”，通过规范用工，规范勤务，希望逐步建立行业统一服务标准，在进博会服务的宝贵经验也将在今后用于各种大型安保以及商场社区保安服务中，真正让上海市民获益。

从办一案到治一片，19 项进博支持政策落地

今年上半年，青浦区人民检察院在办理一起涉进博会侵权案件后，并未随着法院的宣判而了事。“你们通常是将商品直接摆放在展柜上，但由于会展的短期性质，展台的设计也是以简单、便于撤展为主，导致无法安装防盗的相关设施。”承办检察官在查阅国家会展中心监控录像时发现了上述问题，并向被害单位提出相关建议，“你们可以对体积较小、便于藏匿的展品配置防盗扣，防止展会人流量较大时，频繁发生盗窃情况。”被害单位对

此意见表示了认同并采纳。

记者从青浦检方获悉，检方不仅在国家会展中心设立检察官办公室，成立服务保障进博会检察官办案组，在展会前方提供优良的检察服务产品；同时也积极发挥监督的前端引导作用，力求最大程度上实现监督的风险化解效果。检察官们针对办案中发现的执法不规范和行业漏洞问题，通过立案监督、检察建议、一类问题通报等多种手段，促进对相关领域突出问题的综合治理，针对性地对企业管理漏洞进行

梳理、分析，帮助企业完善管理，力求实现“办理一案，治理一片”。

青浦检方表示，将在服务保障进博会和长三角生态绿色一体化发展示范区建设的过程中，依托常态化全方位守护，为“国展区块”的发展营造公平公正的司法环境。

“本届进博会进一步放大‘溢出效应’，支持政策效果显著。”在闭幕新闻通气会上，城市服务保障领导小组办公室、上海市政府副秘书长尚玉英罗列了一组案例，彰显了“进博会服务”对上海营商

环境的提升。

本届进博会上，某品牌为参展而量身打造的婴幼儿配方乳粉，获得临时审批；此外诸如汽车保税展示交易、允许展品展后转入特殊监管区开展跨境电商业务等 19 项支持政策，都已落地实施，效果显著。

还有来自英国、法国、墨西哥等 11 个国家的 41 类展品，有意向展后转入特殊监管区开展跨境电商业务。

在展会的 6 天期间，上海一共发放了特殊食品临时许可证书 72

张，可在海关特殊监管区域或保税物流中心（B 型）延长使用 180 天。同时，已有 10 个第二届进博会参展特殊食品优先获得进口注册证书，实现“展品”变“商品”。

尚玉英表示，上海将对标“办出水平、办出成效、越办越好”要求，总结办展经验，巩固办展成果，进一步把进博会打造成连接国际国内市场的重要纽带和窗口，以更加开放、创新、包容的姿态全面贯彻中央新形势下高水平全方位对外开放的战略部署。