三省一市共接到投诉举报13737件

市市场监管局通报2021年元旦假期12315平台长三角地区投诉举报情况

本报讯 2021年元日假期, 长三角地区三省一市市场监管部门 依托 12315 热线平台,加强协同联 动、畅通诉求渠道、回应社会关 切,共同营造良好节日市场环境。 假日期间,三省一市 12315 系统共 接到投诉举报 13737 件、解答咨询 11638件,其中上海市接到投诉举 报 4380 件、解答咨询 2103 件: 江 苏省接到投诉举报 1924 件、解答

咨询 4985 件: 浙江省接到投诉举 报 5665 件、解答咨询 1555 件;安 徽省接到投诉举报 1768 件、解答 咨询 2995 件

元旦期间,长三角三省一市 12315 热线投诉举报接收总量为 13737件。从涉及消费方式看,线上 消费诉求占67%,线下消费诉求占 33%;从涉及行业领域看,主要集中 于服装鞋帽、一般食品、家居用品、 互联网服务、家用电器等领域:从反 映问题看,主要涉及经营者售后服

务、合同履行、产品质量、广告宣传、 价格收费等方面问题。

其中, 上海市市场监管局 12315 热线平台共接收各类投诉举 报 4380 件(同比基本持平),解答咨 询 2103 件。服装鞋帽(554 件)、 般食品(385件)、互联网服务(323 件)、家居用品(322件)、教育培训 (288件)等投诉举报量居前。

记者了解到,受常态化疫情防 控、寒潮侵袭及部分元旦跨年活动 延宕取消等因素叠加影响, 假期投

线上消费类诉求趋升,线下消 费类诉求趋降。涉及线上消费类诉 求占投诉举报总量比重达82%(同 比上升13个百分点),其中网购服 装鞋帽、一般食品、家居用品等方 面消费纠纷相对集中;线下消费类 诉求占比有所下降

此外, 假日期间系统接到互联 网服务类投诉323件,同比明显增 多, 主要反映电竞网游运行不畅、 游戏账号被封、电竞装备被盗、虚

拟财产灭损等纠纷;交通运输、文化 娱乐体育、餐饮住宿、旅游等出行类 诉求同比有所降温。

涉及售后服务和合同履行类诉求 占投诉举报总量比重达 55% (同比上 升6个百分点),因寒潮引发的家申 等产品售后维修类诉求趋增;产品质 量类诉求占比19%,同比有所下降 售后服务类诉求呈上升趋势,产品质 量类诉求则趋降。

目前,上述投诉举报均已转送各 区市场监管部门和消保委协调处理。

节日期间全市公园共接待游客151.1万人次

2021元旦期间绿化市容行业积极做好服务保障工作

□见习记者 翟梦丽

本报讯 记者昨日从事绿化 市容局获悉, 2021年"元旦" 期间,本市绿化市容行业坚守岗 位, 在本市重大突发公共卫生事 件三级响应疫情防控期间, 为城 市安全平稳运行积极做好各项服 务保障工作,节日期间,全市公 园共接待游客 151.1 万人次、

节日期间,全市公园共接待 游客 151.1 万人次 (城市公园 147 42 万人次、郊野公园 368 万人次),城市公园游客量较去 年同期有所减少。其中,16座 收费公园日均接待游客 3.75 万 人次: 6座市属公园日均接待游 客 2.08 万人次, 占收费公园游 客量的 55.46%。

在做好疫情常态化防控的同 时, 进一步加强了"元目"假目 期间城市公园管理工作。城市公 园严格按照要求,接待游客量不 超过最大承载量的75%;引导游

客保持社交距离,并加强消毒和监 管。实施预约登记人园的城市公 园,要利用各类线上渠道,执行分 时段预约制度, 统筹好入园查验时 间和园内游览时间, 引导游客间隔 人园、错峰游园。

为确保"寒潮"期间城市平稳 安全运行,本市环卫行业积极行 动,加强各类防冻除雪物资储备, 共储备9500余个除雪板、铲雪板 推雪板等除雪装备, 6.9 万余包草 包等防滑物资。



新年送温暖

本报讯 近日 黄浦区启动 2021年元旦春节帮困送温暖系 列活动启动仪式,推动全面落实 好各项保障和改善民生政策, 动 员全区上下广泛开展多层次、 渠道、多形式的帮困送温暖活 动, 让困难群众度过一个温暖。 欢乐、祥和的新春佳节。活动 中。黄浦区检察院党组书记、检 察长贺卫代表黄浦区检察院, 捐 赠了爱心捐款,并走访慰问区因 病致贫困难家庭。

元旦刚过春节将近 冬季防疫之弦仍不能松

1月3日下午,大连市卫健委通报称,大连本轮疫情出 现超级传播现象。病例金某参加的一次家庭聚会致使 11 人 全部感染, 之后又传播到所居住的楼道单元住户及其他社会 接触人员,造成33人感染。

入冬以来,全国多地出现散发病例。1月3日,北京新 增2例本地新冠肺炎确诊病例和1例无症状感染者:河北 新增本土确诊病例 4 例。本土无症状感染者 13 例。黑龙江 新增确诊病例 1 例……元旦刚过,春节将近,国内疫情防 控形势依然严峻,毫不松懈做好冬季防控措施尤为重要。

1传11,11传33! 防"超级传播"需守住每个关口

大连这次的疫情, 呈现出几个 显著特征。传播速度快, 涉及场景 多, 防控战线从冷链码头到社区, 商场、学校、医院,涉及各类人 群,多个场景,情况复杂。

其中, 最引发关注的还是"1 传 11, 11 传 33"的超级传播现 象。从传播链条来看,它几乎涉及 我们当下已知的所有防控重点环 节。比如,它的"1"是来自冷链 行业的职工,而冷链行业早就被列 为防控重点。此次扩散现实, 表明 冷链领域及其相关的密切接触行业 的疫情防控, 仍不可有丝毫大意。

此外, 还存在家庭聚会等聚集 性传播, 涉及学校、医院等重点区 域。这些场景和环节,其实都是疫 情防控这一年以来不断强调的重

因此, 这次超级传播的出现 说到底还是对于常态化防控措施的 一种检验, 也提醒我们必须把每个

环节的藩篱都尽可能扎牢, 才能将 超级传播的可能性降到最低。

比如,此次疫情最开始是通过 一次聚餐和搬家活动传播到一个小 区。如果说搬家活动难以避免,那 过程中做好口罩等防护措施应 该是完全可以的, 而像聚餐等聚集 性活动不妨能少就少

而在医院出现传播, 也表明医 院环节的疫情防控仍是重中之重, 切不可大意。

防范超级传播现象,除了早发 现,落实好既有的检测、排查工 作,主要还是要做好各个环节的 "分解动作":通过减少聚集,做好 个人防护等工作, 尽可能压缩乃至 斩断传播链条。

防止疫情反弹, 尤其是避免出 现大规模的超级传播、为普遍接种 和"决定性胜利"抢得时间,我们 只能防微杜渐、寸土必争, 守住每 一个防疫关卡。

不约不聚,从源头降低疫情风险

眼下,春运、春节即将到来, 人口流动、聚集的可能性都不可避 免较前一阶段要增多,而这也正是 "非常适合病毒生存"的时期。如 此双重挑战, 是对常态化防控体系 的考验, 也是对个体防控意识的大 考,任何疏忽都可能为疫情反扑提 供可乘之机。

在北京,1月1日确诊的网约 车司机曾与去年 12 月 28 日的确诊 病例聚餐,一次聚餐已有3人确 诊。去年12月27日的5例确诊病 例与12月25日确诊病例之间互为 亲友关系、涉及3个家庭,还曾在 -起聚会或一同购物。随着春节临 近,大家走亲访友、聚会聚餐的意 愿增强, 但是此刻最好的关爱或许

正是少见面、不见面。

不见不等于不念, 聚少情不 减。只有每个人都加强自我防范和 行为约束, 才能平安度过这次冬季 疫情的考验。

当前,全球疫情呈现持续上升 态势,去年12月中旬以来,平均 每日新增病例超过64万。 - 些西 方国家在感恩节、圣诞节期间, 因 人员往来频繁、人员聚集增多导致 疫情反弹加重,就是前车之鉴。而 且"两节"期间,境外疫情呈现高 强度流行态势的可能性很大, 我国 面临的疫情输入风险依然显著。

中国抗疫取得了战略性成果。 积累了行之有效的防控措施。这些 措施我们还要坚持不懈做下去,坚 持戴口罩、勤洗手、保持社交距 离,将疫情控制在早期萌芽中。每 个人为自身的健康安全负责,就是 为抗疫大局负责。

因此, 像张文宏医生所提醒 的,今年春节,希望大家坚持原来 的抗疫策略, 正视风险, 尽量减少 聚集,不举办人群过多的聚会。这 虽然是"老生常谈", 但却非常有 必要

过去的 2020年,感动、泪水 很多,平安、笑容弥足珍贵。目前 疫情初步得到控制, 但我们必须继 续保持清醒头脑, 要充分认识到病 毒传播风险随时随地存在, 与疫情 的战斗还未结束, 要绷紧防控之 弦,坚决打赢这场疫情歼灭战。

毫不松懈做好元旦春节期间疫情防控

目前,全国疫情防控总体形势 良好, 但是"外防输入、内防反 弹"的压力仍然很大。就此而言。 必须紧跟防控形势的新发展 新变 化, 防范化解疫情冲击导致的各类

衍生风险。 元旦和春节两节期间, 更要做 好疫情防控工作。一方面, 现阶段 的各项常态化防控措施仍然要坚持 下去,在商超、餐饮单位、宾馆饭 店、农贸市场、机场、火车站、长 途客运站和影剧院等重点场所。严 格落实戴口罩、测温验码、通风消 毒、保持社交距离等措施,不能有 丝毫懈怠,不能有任何侥幸;另一 方面,每个人也要做好个人防护,

减少人员聚集, 注重个人卫生。只 要形成防控合力,就能继续取得疫 情防控的良好成效。

随着春节临近 人员流动性增 加、聚集性活动增多, 难免会带来 传播风险。各地各部门务必加强重 点领域重点场所重点人群疫情防 控,对人员密集重点场所和从事高 风险岗位人员强化防护, 严格管理 和监测,确保预防在先、发现在 早、处置在快。抓好商务楼宇、商 场超市、农贸市场、餐厅食堂、影 剧院、网吧等聚集性场所防控,严 格落实测温验码、通风消杀、戴口 罩等防疫措施。严格落实校园防疫 措施, 加强教室、食堂、宿舍、实

验室等重点场所卫生管理。抓好各 类考试防疫工作。发挥发热门诊等 "哨点"作用、强化医疗检验、院 感控制、疫情处置等工作。提前做 好春节期间疫情防控准备, 制定相 关预案。

做好疫情防控持久战的准备, 科学精准、依法有效防控, 确保不 出现规模性输入和反弹、决不让来 之不易的疫情防控持续向好态势发 生逆转。保障群众度过欢乐祥和安 宁的节日, 也是为"十四五"开好 局、起好步奠定良好基础。

综合人民日报、新华每日电 讯、光明网、新京报等