

春节假期受理消费者投诉4600件

年夜饭、快递服务等4领域成本市投诉热点

□见习记者 陈友敏

本报讯 今年春节，在“非必要不离沪”“鼓励在沪过年”的倡导下，不少消费者选择“就地过年”，本地休闲文娱、订菜送餐、网购等消费市场需求旺盛。上海市消保委昨日披露，长假期间（1月31日至2月6日），全市各级消保委共受理消费者投诉4600件。记者注意到，年夜饭、快递服务、文娱消费及网络游戏4个领域成投诉“重灾区”。

年夜饭一直是春节的“重头

戏”，今年春节越来越多的消费者选择预制菜，也有不少消费者通过平台订送生鲜菜品、外卖食品等。长假期间，全市各级消保委共受理订餐订菜类投诉210件，消费者主要反映，订购的预制菜品迟迟不发货、订单被擅自取消、页面宣传与实际货品不符等。如消费者王先生反映，其于1月26日在某订餐平台支付698元购买了佛跳墙套餐准备做年夜饭，但直到1月31日平台也没有发货，要求商家尽快处理。

春节长假，“买买买”成为不

少消费者犒劳自己、欢度新春的不二选择。消费者蓄积的购物热情被极大释放，服装鞋帽、食品成为消费者购物的主要品类。长假期间，全市各级消保委共受理服装鞋帽和食品类投诉881件，快递服务类投诉398件。

沪上休闲娱乐活动丰富多彩，影院观影、乐园游览、KTV、展览、密室逃脱等满足了各类消费者不同的需求。春节假期，全市各级消保委共受理文娱票务类投诉377件，其中，电影票务投诉242件，消费者反映的主要问题有：购买的

电影票无法退款或改签、电影票无法兑换等。此外，也有不少消费者投诉反映，前往KTV、游乐园、密室等娱乐休闲场所，前期付款时商家规则告知不清、付款后商家无法提供服务等。消费者宋女士投诉称，2月3日在某游乐场付款298元购买了2张门票，买票时商家并未告知游玩人群有年龄限制，后续孩子入场遭拒，联系商家退款未果。

不少消费者在春节期间宅家打游戏，网络游戏需求升温。长假期间，全市各级消保委共受理网络游

戏相关投诉185件。投诉中反映出一些新情况，在国家相关部门下发《关于进一步严格管理切实防止未成年人沉迷网络游戏的通知》后，一些未成年人为绕开游戏防沉迷系统，用爷爷奶奶辈的身份证件注册，“轻松”打游戏，尤其是春节期间在深夜频繁上线，偷偷摸摸“充值”“酣战”，引发退款争议。据消费者齐先生反映，他今年60多岁，春节期间家中11岁的小孙子拿着他的手机和身份证信息注册登录某款游戏，并在他不知晓的情况下充值1300元，故向消保委寻求帮助。

祭祖红烛酿火情 消防勇救10居民



□记者 夏天 通讯员 张申桦

本报讯 大年初一，老人焚香拜祖却不慎引起火情，致一栋楼10人被困。宝山区吴淞消防救援人员火速出警，成功抢救出2名被困人员，疏散出8名被困人员。

据介绍，金阿婆与老伴都是海滨新村的居民，老两口都已80多岁，老伴患有脑梗，瘫痪在床。虎年大年初一早上9点，金阿婆为祈求虎年好运，按照老规矩，点上红蜡烛，准备焚香拜祖。谁知道，一个小疏忽，红蜡烛点燃了床上被子，火势愈演愈烈。

金阿婆赶快到门外喊人，隔壁邻居见状赶忙拨打119电话。随后，金阿婆又冲进房间试图拖出老

伴，然而，房内火势已然蔓延开来，金阿婆不仅没能救出老伴，连自己逃生的机会也彻底延误……

上海消防救援总队指挥中心第一时间调派吴淞站、宝山区、江湾站，赶往事发地。

指挥员李顺，消防员张金、宝世杰、温荣磊等人不顾安危，以最快速度进入房间，将倒在门口的金阿婆第一时间抢救了出来，移交给医护人员。随后，再次冲到高温炙烤和浓烟弥漫的房间里，在黑暗中搜寻到瘫痪在床的老伯，4名队员连被子带人抬出室外。因抢救及时，2名老人均无大碍。

在灭火组的强攻之下，火势很快被扑灭。随后，消防官兵又冒着毒烟侵害，将楼上8名群众全部安全疏散。

利用快递实施贩运毒品

金山开展专项调查走访守护寄递安全

□记者 翟梦丽

本报讯 近年来，寄递行业快速发展，在服务经济、服务社会、服务民生等方面作出了突出贡献，但随着寄递业的迅猛发展，寄递安全防控难度逐渐加大，利用“互联网+寄递”实施贩运毒品等违法犯罪活动成为多发现象。

日前，金山区人民检察院办理了一起贩卖毒品案，检察官在办案中发现刘某等人多次通过跨省快递、同城闪送方式，违法寄递“上

头”电子烟、大麻等毒品至吸毒买家，而在寄递过程中，快递员并未履行检视审查职责，未要求开包检查寄递物品。

为推动强化安全监管，堵塞管理漏洞，促进寄递行业健康持续发展，该院检察官赴辖区内寄递网点开展了集中调查走访和普法。检察官全面了解了寄递工作流程及收寄制度、从业人员安全培训等情况，分析了寄递行业在互联网的加持下存在的安全监管盲区，并现场送达了“七号检察建议”，详细介绍了

最高检“七号检察建议”的制发背景及主要内容。

收到检察建议后，相关单位负责人表示：“‘七号检察建议’为进一步加强寄递安全，开展相关问题治理指明了方向。今后，我们将采取更有力的措施，协同解决好寄递统筹监管问题。”

据悉，金山检察院将继续推进寄递安全问题源头治理，切实减少和预防寄递违禁品犯罪案件的发生，让每一个邮包都“干干净净”地进出人民群众的生活。

耄耋老人春节期间连续两天走失

均被民警平安送回

□记者 胡蝶飞

本报讯 最近，市民曾先生可被家中老人连着两天“离家出走”给折腾坏了，好在老人两次走丢都被路口执勤的民警发现并平安送回。

据曾先生介绍，这位一出门就迷路的老人，就是自己母亲门阿婆，老太太今年已有89岁高龄了，虽然精神矍铄，但记忆力衰退严重，出门后时常找不到回家的路。据第一时间发现老人的静安公

安分局静安寺派出所民警周佳捷表示，2月4日傍晚时分，自己在愚园路华山路口发现了门阿婆，当时老人过马路时突然停下东张西望，这引起了民警的注意，周佳捷赶忙上前将老人搀扶到路边，再询问情况得知老人其实是迷路了。

“老人自称吃过午饭已经出门了，当时这点已经是晚饭饭点了。”周佳捷表示，老人衣着单薄且连着走了几个小时，恐有意外，自己便立即将老人带回派出所开展核查对比，这一查让在场民警都哭笑不得，原来门阿婆昨天已经被所里同事“送”过一回，没想到千叮咛万嘱咐，老人今天还是“走丢”了，周佳捷和几名同事根据昨日警情信息，很快将老人平安送回，并通知了老人儿子曾先生，这才有了开头那一幕。

临走前，几位民警再三提醒曾先生，新年伊始，要更多一些陪伴和关心，不要让爱缺位，同时最好在老人身上放置老人卡，写清楚家庭住址联系电话，便于警方查找辨认。

工商银行上海分行全力支持临港新片区开展跨境贸易投资高水平开放外汇管理改革试点业务

1月28日，国家外汇管理局上海分局正式发布了《中国（上海）自由贸易试验区临港新片区开展跨境贸易投资高水平开放外汇管理改革试点实施细则》（以下简称“实施细则”），围绕推进跨境投融资体制改革创新、落实“放管服”改革和提升市场化资源配置效率三个方面，推出9项资本项目改革措施和4项经常项目便利化措施，标志着临港新片区建设更高水平开放性经济新体制，实现更高水平贸易自由化便利化跨出了重要的一步。

在“实施细则”征求意见期间，中国工商银行上海分行积极筹备，围绕上海自贸区、临港自贸新片区创新红利，积极探索对标国际国内最佳实践的金融服务方案，并面向临港地区的广大企业开展政策宣导，取得了热烈的市场反响。目前，已有数十家临港地区企业提出参与便利化等试点政策的计划，企业纷纷表示在年初市场需求旺盛之机，各项高水平开放举措的

实施有助帮助企业提高业务效率，助力外资外贸稳定发展。依托强大的科技实力和集团国际化优势，工商银行上海分行积极尝试金融科技技术在外汇业务改革创新领域的应用，深化外汇局“跨境金融区块链服务平台”应用，对接“单一窗口”、“离岸通”等大数据平台为各项传统贸易和新型贸易赋能。

工商银行积极践行金融服务实体经济，以外汇管理改革创新为己任，率先参与各项贸易投资便利化、投融资开放试点工作，充分发挥现行贸易便利化3.0版本试点所积累的“实战经验”，在此次临港高水平试点中，进一步基于“客户分层、电子交互、交易留痕、持续监测、风险可控”的原则，做好“事前客户准入、事中交易留痕、事后风险监测”的全流程外汇管理。前期在“实施细则”征求意见阶段，工商银行结合行业特点和互联网金融服务优势，积极开展了客户需求排摸，已

率先开展了埃珂森（上海）企业管理有限公司新型国际贸易外汇便利化结算，以及某电动车制造企业与境外交易对手间的单一企业经常项目轧差净额结算两项试点业务。

一直以来，离岸转手买卖因货物物流、资金流、单据流分离的特性，经常项目轧差净额结算因涉及境内多家成员公司资金代收代付，业务模式及交易单据较为复杂，企业往往需要很长的准备周期，银行对新客户的尽调准入、交易单证真实性审核的周期往往也较长，此次临港高水平开放试点新政的实施，是对“越诚信的客户越便利、越合规的银行越便利”的外汇管理思路的进一步落实，同时也是对银行软硬件实力的综合考察，如何在实现交易单据“减负”的前提下，防范外汇合规管理风险，是试点银行必须要落实解决的问题。

此时，工商银行上海分行交出了一份

满意的答卷。近年来，凭借线上线下广泛的网络和网点布局，依托强大的金融科技实力和集团国际化优势，持续深入推进贸易投资便利化客户服务，已先后上线“国际汇款”、“跨境贷”、“出口收汇通”等全流程线上无纸化结算融资产品；另一方面，围绕贸易投资便利化核心，深入优化业务流程，在节省客户“脚底成本”、提高资金运作效率方面下足功夫，完成多项贸易投资便利化试点业务首单，市场份额同业领先。产品创新结合流程优化，多措并举，工商银行上海分行已在跨境业务上实现了让“数据多跑路，企业少跑腿”，现行积累的经验也将应用于此次临港高水平开放试点业务中。

未来，工商银行上海分行将充分把握自贸新片区带来的市场机遇，紧密围绕集团战略，做好金融创新改革的“排头兵”，进一步丰富金融产品和渠道，助力上海金融中心建设。