

上海12315市场监管热线新平台启用

由原12315、12365、12331、12358、12330“五线融合”组建而成

□记者 陈友敏

本报讯 畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，3月13日下午，上海市12345市民服务热线市场监管分平台正式挂牌，12315市场监管热线新平台开通启用。记者了解到，12315市场监管热线由原市工商12315、市质检12365、市食药监12331、市物价12358、市知识产权12330“五线融合”组建而成，同时承担着12345市民服务热线市场监管分平台职责。

针对公众诉求总量逐年递增，(2022年系统接收投诉举报咨询总

量377.76万件，同比增幅44.4%)，诉求业态由线下消费转向线上消费(2022年线上消费诉求占比达83%)，诉求品类聚焦网购食品、服装鞋帽等公众诉求变化趋势，加快推进12315热线标准化和智能化建设，探索符合上海特点和规律的热线工作新途径和新模式。新平台巩固落实12345和12315“双号并行，一号转接”机制，进一步深化长三角市场监管投诉举报信息共享应用，并探索热线“智能式”话务服务，通过设置AI智能话务坐席，更加便捷接收市民来电诉求；探索“一窗式”话务转接，在接到涉及主要电商平台的诉求信息时，经征

求市民同意，直接转由企业处理；探索“多元式”纠纷化解，实行行政调解、社会调解以及企业先行调解等多种纠纷处置方式，发挥社会组织力量，夯实企业主体责任，保障热线诉求接得更快、分得更准、办得更实。

新平台深化热线诉求信息的挖掘应用，探索构建“全时全域全量”数据分析模型，推动市场监管投诉举报“一屏展示、一屏分析、一屏统管”。同时，强化诉求的督办处置，对于热线平台接收的所有投诉举报，可通过“诉求导航”及时跟踪定位、指导督办，确保公众诉求件件能落实、件件有回音。

针对“涉诉主体、涉诉行业、涉诉问题、涉诉热词、涉诉时间、涉诉区域”等新平台进行多维度信息分析，从而准确研判和把握投诉举报重点企业、重点品类、重点问题、重点区域等投诉举报热点问题。利用多维度数据分析结果，及时输送案源线索，更好助力日常监管执法。新平台根据市场监管各条线定制投诉举报关键词(如药监局“口罩”“抗原”、反垄断办“哄抬”、食品经营处“凉菜”等)，及时推送相关涉诉信息，并结合“守查保”“保供稳价”“铁拳”“双打”等各类专项行动，提供专题分析信息，服务靶向精准监管。

新平台探索完善12315诉求信息动态提示机制，重点强化对“三品一特”(食品、药品、重点工业产品、特种设备)等涉及群众生命和财产安全的诉求信息分析提示，为各级市场监管部门更快发现和处置问题提供支撑，及时防范市场风险，守住安全底线。

新平台重点针对企业关门跑路、退费退款难等引发的群体性突发性诉求提供信息提示，提示相关部门及时跟进，妥善化解矛盾，积极防范系统性区域性风险。同时，更加关注针对重复诉求、多头诉求等异常信息，引导相关部门依法应对处置。

16000株樱花竞相绽放

警方多举措应对“赏花游”大客流

□法治报记者 陈颖婷

申城三月，春暖花开，顾村公园内早樱竞相绽放，中、晚樱品种也已蓄势待发。2023年上海樱花节今天开幕。上海市公安局宝山分局针对可能出现的“赏花游”“露营热”等大客流情况，已提前做好各项安全措施。

从2011年第一届“上海樱花节”至今，经过十多年的发展，顾村公园的樱花数量已达16000余株，赏樱面积也由最初的200多亩增加到目前的1500亩，扩大了7.5倍，樱花品种更由最初的28种发展到目前110种，均为上海之最。开幕前的周末，顾村公园游园人数已突破10万人次，入园游客一度出现排队情况，入园停车就成为了棘手的现实问题。

“在全面开放停车场的基礎上，我们还充分挖掘周边停车资源，最多能够应对高峰时段5万人次客流量的停车需求。”上海市公

安局宝山分局刘行派出所教导员王均雷在顾村公园“平安屋”一边查看外围交通情况一边向记者介绍情况。这一设置在公园2号门的“平安屋”，能够清楚观察到入园客流量和主干道拥堵情况，以便执勤民警及时调整交通疏导方案。

据悉，宝山警方在保证顾村公园三个停车场近2000个车位全面对市民开放的基础上，还充分挖掘了周边商圈、单位、社区和可临时停靠路段等近5000个“临时车位”。

交警支队勤务路设大队副大队长苏张灵边演示边介绍，大客流期间，宝山交警还将与高德地图合作，通过导航软件将游客适时引导至不同停车区域，最大限度降低区域交通压力，帮助游客快速停车入园。

“公园里步步有花、处处有景，但乱花迷人眼，游客报警时往往难以说清自己所在的位置，很容易贻误处警的最佳时机。”民警沈

家平介绍。在公园“智慧地图”上，每名游客都能看到355个彩色定位标识，其中“红黄蓝绿”四色代表了园区的不同区域，园区内灯杆上的实体标识能够在电子地图中100%对应，为不熟悉操作手机的游客提供了便利。通过“智慧地图”，游客不仅能快速查看园内景点、厕所、服务站等位置，更能够在遇到突发情况时准确报警求助，这一“安全感”细节，让入园游客纷纷点赞。

为防发生大客流对冲，园内“网红”打卡点也将成为民警驻守巡查的重点区域。同时，今年樱花节大客流期间，“樱花林木栈道”是公园内传统“网红打卡点”，每年樱花季都会吸引大批游客驻足“打卡”留影，但原本的台阶设计存在一定安全隐患，在民警的建议下，园方已对木栈道进行了坡道改造。宝山警方还将出动警用无人机，与地面警力相配合，实现“空地一体化”客流疏导管控。

《上海市船舶污染防治条例》实施

上海严格实行船废全程闭环管理

□记者 季张颖

本报讯 《上海市船舶污染防治条例》已于3月1日起正式实施。为进一步做好黄浦江、苏州河水域环境的治理，降低船舶生活垃圾、污水不规范处置对环境造成的影响，上海市市容环境卫生水上管理处监管、培训双管齐下，严格实行船废全程闭环管理，助推船舶作业服务规范化运行。

据悉，市水管处一方面积极参与研发并完成船舶废弃物监管系统，并组织船舶废弃物监管系统管理单位开展培训，不断强化船废收集规范化、信息化建设。船舶废弃物监管系统的投入使用，能很大程

度实现对船废收集服务企业接收作业、中转驳运、交付处置的全过程监管，也为科学高效地开展日常监管工作打下坚实基础。

另一方面，不定期对辖区内作业片区、垃圾投放点及作业船舶开展检查。截至目前，今年检查情况总体均较好，作业船舶能按照作业计划有序开展内河船舶污染物接收服务，船上人员能按要求佩戴口罩、手套，防疫消杀工作规范开展。

下一步，上海将以精细化管理、继续强化对辖区内船舶污染物收集服务作业的监管，同时不断完善考核标准与培训制度，有效健全船舶废弃物监管机制，致力于促进上海港船废收集工作规范、有序运行。

上海市委常委会扩大会议

传达学习全国两会精神

抓好高质量发展这个首要任务

(上接A1)

陈吉宁指出，深化高水平改革开放，要坚持以服务构建新发展格局为方向，以国家战略为指向，以市场主体需求为导向，深化市场化改革，增创开放型经济新优势。长三角一体化发展战略、浦东引领区、临港新片区、虹桥国际开放枢纽、进博会等重大任务以及东方枢纽等重大项目，是上海面向国际、扩大开放的世界级平台，要发挥各自优势、放大联动效应，更好赋能“五个中心”建设。加紧推出引领性的新举措，在率先构建与国际高标准经贸规则相衔接的制度体系和监管模式上有新的提升，在加大服务贸易、现代服务业领域开放上有新的提升，在推动从“边境”到“边境后”开放上有新的提升。按照中央部署实施推进政府机构改革，严格遵守纪律要求，全面完成各项改革任务。

陈吉宁指出，要始终坚持以人民为中心的发展思想，将全过程人民民主重大理念、人民城市重要理念更加自觉融入城市发展全过程。谋划实施新一轮民心工程，针对群众关切找准发力点，回应解决好群众的急难愁盼，整体提升公共服务的均衡性、可及性、便捷性。持续提升基层治理水平，深入为基层放权、赋能、减负，让基层更有能力、更有精力为群众办实事、解难

题。以党建引领基层治理，完善基层自治共治机制。大力推动农业农村现代化，聚焦农民增收和农村集体经济壮大，更好发挥市场、科技、人才等优势，加快提升农业劳动生产率。坚持抓实抓细疫情防控，持续提高监测预警、分级诊疗、公共卫生、预防控制等能力。更好统筹发展和安全，以时时放心不下的责任感有效防范化解各类风险，维护城市运行安全和生产安全，以新安全格局保障新发展格局。

陈吉宁指出，要大力弘扬伟大建党精神，坚持和加强党的全面领导，坚定不移推进全面从严治党，为现代化建设提供坚强有力的政治引领和政治保障。用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，引导广大党员干部以党的创新理论滋养初心、引领使命。提升领导现代化建设的能力，拓宽视野、加强学习，更好知方向、知动向、知趋势、知难题，拿出管用有效的招数办法。发扬优良作风，当好“施工队长”，大兴调查研究之风，扑下身子推动工作，沉到一线掌握实情，贴近群众增进感情，在不断研究新情况、解决新问题中打开工作新局面。

市人大常委会、市政府、市政协负责同志，各委办局、各区、市工青妇等人民团体主要负责同志等参加会议。

旗韵绽芳华 群英展新姿

□通讯员 王洪 摄影报道

本报讯 近日，在上海海派旗袍文化促进会指导下，申城旗袍姐妹走进七宝古镇，10多支群文团队身着非遗土布旗袍和文创饰品，上演了一场别出心裁的土布旗袍时尚秀。

据悉，100多位婀娜多姿的旗袍姐妹来自上海女人花艺术团、闵行花漾旗袍队、莘庄文化中心时装队、七宝时装旗袍队、新虹时装队、吴泾欢乐时装队、江苏艺术团、闵行区旗袍爱好者协会等10多个群文团队。



嘉定：履行支持起诉职责 助力消费者维权

□记者 陈友敏 通讯员 黄迪

本报讯 如何帮助消费者维权？嘉定区人民检察院携手区消保委，依法履行支持起诉职责，帮助消费者维权，努力推动消费纠纷协同共治。

2022年6月，嘉定区检察院与区消保委会签《关于共同做好支持消费者起诉工作的若干意见》，进一步明确了综合评价纠纷的角度以及支持起诉的相关情形。同年12月，

嘉定区检察院又与区法院签订了加强支持起诉工作的合作协议。

2022年7月，嘉定区检察院收到了区消保委移送的首例消费者维权支持起诉线索。2022年1月，王先生在上海某汽车销售服务有限公司购买了一辆轿车，购车合同注明收到王先生8000元上牌押金，上牌后退还。随后因购车补贴政策，王先生不仅妥善办理了新车上牌，还申请获得了8000元补贴。今年5月，他向销售公司要求退还

押金，该公司以8000元已经通过补贴方式退还为由，拒绝退还押金。经嘉定区检察院联合区消保委分析研究案件，明确争议焦点，多次组织双方当事人调解纠纷，最终达成庭外和解，王先生拿回了8000元押金。首例案件的成功调解无疑为消费者依法维权提供了新的路径选择。嘉定区检察院还通过召开新闻发布会、录制小剧场、新媒体推文等方式，多平台多渠道开展消费者权益保护普法宣传。