

受理1.3万余件 服装食品诉求量居前

上海市市场监管局公布2024年元旦假期市场监管投诉举报情况

□ 见习记者 王葳然

本报讯 2024 年元旦假期，上海市市场监管局投诉举报系统共受理登记各类投诉举报 13060 件（投诉 10213 件、举报 2847 件），同比降幅 18.6%，其中服装鞋帽（1922 件）、食品（1658 件）、家居用品

（1024 件）、销售服务（713 件）、通讯产品（481 件）等诉求量居前。此外，解答和处理咨询等信息 12621 件。

假日期间，涉及线上消费诉求占诉求总量比重达 85%，服装鞋帽（1922 件）、食品（1658 件，其中疑涉食品安全 601 件）、家居用品（1024 件）

等线上购物纠纷相对集中，市民主要反映网购商品存在质量问题、配送不及时、在线订单被取消、宣传与实际不符，以及经营者未兑现促销承诺等。其中，涉及直播带货诉求 287 件，同比增幅 59%。消费者万先生来电称，在某平台直播间购买的一款天然玉石与宣传不

符，联系主播退货却被告知需扣除 20% 手续费。

涉及经营者售后服务问题诉求量占比超四成，主要反映在线客服无人接听或推诿搪塞、不及时履行商品三包服务、未按约定履行送货和安装服务等。受低温天气等因素影响，空调、热水器等售后纠纷有所增

多。如消费者彭女士称，家中热水器故障频发，联系经营者上门维修未果。消费者刘先生称，在某平台购买的一双拖鞋“货不对板”，联系经营者退货，但客服电话一直打不通。

目前，上述投诉举报均已转派各区市场监管部门和消保委协调处理。



图为警方在外滩观光平台上下口采取单向通行举措，并对游客进行引导
警方供图

黄浦警方：加强大客流疏导措施

□ 记者 夏天 通讯员 杨晓俊

本报讯 据黄浦警方消息，为确保跨年迎新期间外滩、南京路步行街、豫园等热门景点治安、交通秩序持续有序、可控、安全，警方进一步加强客流管理，落实疏导措施，扎实做好各项应对市民群众集中出行迎新、消费所形成大客流的充分准备。

据悉，跨年夜外滩、南京东路不举办光影秀等活动。对于此次迎新期间可能带来的大客流，黄浦警方在沿用

以往成功经验的基础上，结合警务科技、安保模式的升级，强化指挥调度、加强统筹协调。以总量控制、视情管控为总体原则，视情采取“南北均衡、东西拦截、远端控制”等措施，并对外滩江堤通道和中山路、南京路、河南路等部分路口、路段采取“单向通行、交替开关、波次放行、外围分流”等针对性管控引导措施。

经统计，12 月 31 日外滩滨水区瞬时峰值 6.5 万人（出现在 23 时 55 分），较去年同期下降 8.5%；累计客流

52.8 万人次，较去年同期上升 12.1%；南京路步行街瞬时峰值 4.1 万人（出现在 19 时 45 分），较去年同期上升 13.9%；累计客流 21.9 万人次，较去年同期上升 50%；豫园瞬时峰值 2.5 万人（出现在 17 时 05 分），较去年同期上升 19%；累计客流 28.1 万人次，较去年同期上升 59.7%；新天地瞬时峰值 2.1 万人（出现在 16 时 55 分），较去年同期下降 27.6%；累计客流 10.8 万人次，较去年同期下降 13.6%。



图为青浦警方在放生桥下放置隔离栏，确保游客有序安全通行

青浦公安：瞬时限流保平安



□ 记者 王湧 摄影报道

本报讯 元旦假期，素有“东方威尼斯”之称的江南水乡朱家角古镇成了大家出行游玩的好去处。昨天，朱家角古镇人流如织，下午 1 点，该古镇开启瞬时限流措施。

看到放生桥上聚集大量游客，警方立刻在桥中间拉起警戒隔离带，将路面设置为单向通行。同时，每隔几米距离就有民警提醒游客注意安全，防止发生意外。

浦东警方确保迪士尼有序运营

□ 记者 陈颖婷

本报讯 元旦 3 天假期，上海迪士尼乐园每天都处于高客流状态，国际旅游度假区东片区的比斯特购物村与兔窝窝亲子园也吸引了大批游客，星愿湖公园成为市民们来度假区游玩的目的地。

为应对大客流，浦东公安分局国际旅游度假区公安处提前做好各项准备，对接迪士尼管理等运营主体，滚动收集各运营主体商业促销、票务政策调整等信息，专门研究落实应对措施，确保元旦小长假期间度假区平稳、有序运营。

元旦当天上午 10 时许，园区客流量整体平稳。度假区公安处民警陆顾斌正带队开展乐园周边的巡逻工作，同时引导游客安全有序的进入乐园。作为上海迪士尼乐园的第八大主题园区，也是全球首个以“疯狂动物城”为主题的园区，“疯狂动物

城”游乐设施自开放以来排队者络绎不绝，纵然排长队也浇不灭游客们的游玩热情。

针对国际旅游度假区内游玩时发生的各种矛盾纠纷的特点，在度假区管委会的牵头下，度假区公安处汇聚矛盾纠纷化解专业力量，在迪士尼乐园内建设“小迪警务站”，创新“移动调解”机制，每日派驻民警、调解员加强园内值守，实现“纠纷在哪里、调解前就到哪里”，旨在可以第一时间帮助游客调解纠纷，用最短的时间解决矛盾纠纷，用更多的时间去享受游玩的快乐。为保障“疯狂动物城”新片区平稳有序运行，在新片区设立“移动调解点”作为“小迪警务站”的延伸，做好为民服务工作，提升游客游园体验度。

交通方面，度假区公安处提前挖掘停车场内部潜力，扩大蓄车能力，同时准备好应急停车场，以应对停车饱和突发情况。

静安公安：摆上街面、压到一线

□ 记者 胡蝶飞

本报讯 2024 年元旦小长假，静安公安分局启动高等级勤务，最大限度把警力摆上街面、压到一线，全面加强大客流疏导、社会面整体防控、道路交通组织等工作，确保市民群众度过一个欢乐祥和的元旦佳节。

“你好，我们是静安分局的民警，请出示你们与房东签订的租房合同。”2023 年 12 月 30 日晚 7 时 30 分，静安公安公安局大宁路派出所民警到市北高新人才公寓例行对出租房住户进行信息登记核实。

当晚，静安公安分局在全区范围内持续开展“砺剑 2023”第 14 次专项清查行动，重点对人员流量大、出租

房相对集中的小区及 KTV、宾馆、加油站等重点行业场所开展集中清查整治工作。行动中，分局内外联动、协同作战，分局机关调配增援力量协同分局警力 1000 余人次，发动组织群防群治力量 560 人，分单元，划片、包干到对应楼栋、场所，开展合围式、靶向式清查整治；各派出所、机关合成行动队、巡特警等多部门组成多条战线，同步发力。行动先后排查人员聚集场所 56 家，排查节日活动 20 场次，整改安全隐患 65 处，切实维护节日期间社会面持续平安稳定。

元旦期间，静安公安还通过“情指行”一体化指挥模式进一步强化对公共区域的人机互动力度，切实提高了街面的见警率、管事率和控制力。