

理赔效率低、定价不透明、服务体验差

市消保委公布汽车保险消费调查情况

□ 见习记者 王葳然

本报讯 随着汽车保有量的持续增长，汽车保险作为消费者用车过程中不可或缺的一部分，其服务质量直接影响到消费者的权益保障。记者昨天从市消保委获悉，近期，市消保委梳理了去年汽车保险相关投诉，结合保险理赔社会热点，发现问题主要集中在理赔效率低、定价不透明、服务体验差等方面。

市消保委调查发现，保险

公司的信誉和服务是消费者选择的重要考量因素。调查显示，消费者对保险期间的服务质量有较高的期待和需求，关注重点集中在服务质量、理赔效率方面。86.85%的受访者重视保险公司信任度和服务质量，81.18%的受访者看重销售前保险服务承诺，81.77%的受访者更关注理赔速度与服务。

同时，新能源车主更加注重个性化的保险需求，并成为选择保险公司的关键因素。调查显示，受访者在选择商业险

时，偏好机动车损失保险、第三者责任保险、车上人员责任保险，相关车险的购买比例均超 90%。而在新能源商业险的选择上，附加自用充电桩责任保险购买比例达 33.39%，体现新能源车独特风险保障需求，但也反映出新能源车险专属产品种类较少的问题。

值得注意的是，市消保委认为，“快处易赔”的宣传力度仍需强化。去年，市消保委和上海市保险同业公会联合发布《“快处易赔”车险理赔服

务指引》，但调查发现，受访者对“快处易赔”的知晓率低于 10%。部分使用过“快处易赔”的消费者对理赔流程便捷性表示肯定，但也提出初次使用时，不了解相关操作流程，导致线上操作时间过长等。

此外，车险销售返利优惠存在合规性隐患。市消保委表示，多家保险公司仍存在以返购物卡或现金抵扣的形式给予消费者车险“隐性”优惠。该行为违反《中华人民共和国保险法》第一百一十六条规定，

保险公司及其工作人员不得通过返还现金、购物卡或其他形式的利益诱导消费者购买保险产品。

记者从市消保委了解到，为了营造满意的消费环境，提高消费者满意度和获得感，车险行业应优化理赔流程，加大“快处易赔”的宣传力度，并规范增值服务管理，杜绝捆绑销售非车险产品的行为，尊重消费者的自主选择权，营造公平、公正的市场环境。同时，对于相关增值服务的使用细则和注意事项，应在显著位置予以明示。

2025年上海市征兵宣传工作全面展开

“百年强军梦 建功在军营·我是上海兵”海报发布

□ 记者 陈颖婷

本报讯 昨天，记者获悉，2025 年上海市征兵宣传工作全面展开，以“百年强军梦 建功在军营·我是上海兵”为主题的宣传海报现已全面发

布。

据悉，应征报名、政策咨询可登录“全国征兵网”（网址：<https://www.gfbzb.gov.cn>）；上海市征兵政策查询可访问“上海征兵”微信公众号、“上海征兵”门户网站

（网址：<https://zbb.sh.gov.cn>）。全市各高校、街道（乡镇）常态设立兵役登记站，受理男性适龄公民兵役登记和应征报名，“全国征兵网”报名时间截止至 2025 年 8 月 10 日 24 时。

大量快递堆积占用人行道影响通行

上海城管整治乱象护航“美丽城市”建设

□ 记者 季张颖
见习记者 王葳然

本报讯 驿站堆物、占道分拣问题由来已久，不仅影响过路行人，也破坏城市环境秩序。近日，徐汇、宝山区城管对这一乱象展开整治，助力上海推进“美丽城市”建设。

近日，枫林街道综合行政执法队执法人员在日常巡查中发现辖区内某高校门前人行道上存在擅自占用城市道路堆放快递包裹的情况，执法人员立即对此违法行为进行了查处。

经现场检查，发现由于该校物业不同意快递人员进入校区配送货物，校门口快递柜容

量也满足不了实际收发需求，导致大量快递包裹堆积在人行道上，影响市民正常通行的同时，也存在一定的安全隐患。为切实解决问题，执法人员先后约谈多家快递经营企业，要求其合理安排配送时间，不再出现占道堆物现象，同时也联系了校内收件人，要求其尽快收取包裹，恢复人行道畅通。

枫林街道综合行政执法队综合考虑违法情节和社会危害后果，依法对 4 家涉事单位作出相应的行政处罚，最终通过各方努力清理了包裹。后续中队加大了对该路段的巡视次数，防止虚假整改和堆物回潮，在对涉事的多个快递单位

开展普法宣传的同时，亦积极听取当事人的派件难点，反馈给校方和管理方，力求在管理层面解决配送困境。

在宝山，宝山区淞南镇综合行政执法队在实地走访中发现，沿街快递驿站三四十平方米的空间较难容纳所有货品。走访中，执法队员向站长们宣传了占道堆物相关规定，并就大促期间快递激增问题提出解决方案，比如，与周围居民沟通后，在站点外围不影响路人通行的空地上用黄色胶带划出指定区域，用于节日大促期间临时堆放快递。同时要求各站点制定应急预案，确保在突发情况下迅速响应、妥善处理。

浦东城管开班探索数字赋能城市治理

□ 记者 陈颖婷

本报讯 日前，浦东城管综合执法局“数字赋能兴趣班”开班仪式正式启动。45 名来自局机关、各支（大）队、中队的青年骨干齐聚一堂，共同开启数字化能力提升新征程。

开班首次授课聚焦《浦东

城管数字化转型——一场技术与业务深度融合的生动实践》，深入剖析大数据分析、智能平台应用、无人机非现场执法等前沿技术与综合执法场景的融合路径。座谈交流环节，学员们结合基层执法痛点，就“非现场执法”“数据研判预警”等数字化应用展开热烈讨论，展现出投身智慧城管建设的热

情与担当。

此次兴趣班旨在通过系统化课程与实战化交流，助力青年骨干提升数字素养，为浦东城管实现从“经验驱动”向“数据驱动”转型注入新动能。未来，青年学员将依托数字化攻坚小组、数据共享机制等平台，推动形成全局智慧治理合力。



小小安全员 守护文明出行

□ 见习记者 王葳然

本报讯 “奶奶，这里不能骑行。”近日，嘉定公安分局交警支队会同嘉定镇街道举行“小小路口安全员”安全文明活动，邀请辖区小学生走上

马路，担任“路口安全员”。现场，同学们对非机动车交通不文明行为及时指正。嘉定警方希望通过此次活动，向学生及家长宣传交通法规常识，提高交通安全意识，共同营造安全文明有序的道路通行环境。

5年累计解决问题1677个

上海海关助力AEO企业高效出海

□ 见习记者 王葳然
通讯员 金延俊

本报讯 日前，记者从上海海关获悉，“中国海关信用管理服务平台”和“沪关 AEO（经认证的经营者）企业协调服务群”上线满 5 周年。记者了解到，5 年来，上海海关企业协调员团队在“中国海关信用管理服务平台”和“沪关 AEO 企业协调服务群”开启“7×24 小时”全天候服务模式，确保企业问题及时“清零”。截至目前，上海海关企业协调员已累计解决企业问题 1677 个。

2023 年 9 月 12 日，一票紧急联系单由宁波海关企管处

发至上海海关企管处。据悉，一家 AEO 企业宁波美联外贸服务有限公司自上海空港口岸进口了一批巴黎奥运会女排资格赛比赛用设备。考虑到设备运抵场地后需要 2 天时间安装调试，设备必须在 9 月 13 日完成清关提货，企业希望办理优先通关手续。上海海关所属上海浦东国际机场海关企业协调员吴丹丹接到任务后，迅速与现场部门进行沟通，为 AEO 企业优先办理通关手续，按期保障 737 公斤赛事器材快速通关。

据悉，通过海关企业协调员制度，上海海关先后协调解决涉及深圳、南京、天津、广州等关区的跨关区企业诉求 48 个。