

从恶意投诉到交通拥堵！隐形枷锁束缚企业发展

互联网企业成长遇烦恼 公安来“破题”

□ 首席记者 陈颖婷

“明明课程已经完成，如果不退费，投诉人就威胁要闹到监管部门。”上海海能证券投资顾问有限公司负责人章岩的讲述，揭开了互联网企业面临的维权困局。在上海这座数字经济浪潮奔涌的城市，尤其在数字经济蓬勃发展的杨浦区，这样的困境并非孤例。互联网企业既享受着时代赋予的机遇，也面临着暗流涌动的挑战。恶意投诉威胁退款、网络安全漏洞、交通拥堵困扰等问题如同隐形的枷锁，束缚着企业发展的步伐。如何创新治理模式，成为上海公安部门亟待解答的一道必答题。2024 年，上海市公安局杨浦分局率先推出全国首个“网桥行动专班”，通过跨部门协同作战，着力破解企业“成长烦恼”。



杨浦公安分局和美团开展警企对接会

恶意投诉如阴霾，企业困境盼曙光

“那些恶意投诉就像一片挥之不去的阴霾，笼罩在我们企业的头顶。”谈起去年遭遇的一系列恶意投诉，上海海能证券投资顾问有限公司的相关负责人章岩语气中满是无奈。他告诉记者，一些不法分子利用非法手段窃取客户信息后联系客户。尽管公司已完成了履约服务，但这些人却打包票能帮忙要回费用，仅需从中收取服务费。在接受了客户委托后，不法分子就开始了对企业恶意投诉的“骚扰之旅”。“他们根本不讲道理，就是无理取闹，如果我们不退款，他们就威胁要向监管部门大量投

诉，给我们的声誉造成了极大的损害。”章岩说。这些恶意投诉者不仅在数量上给企业带来巨大压力，在手段上更是花样百出。他们有的利用网络平台发布虚假信息，诋毁企业形象；有的组织人员集体投诉，试图扰乱企业的正常经营秩序。企业为了应对这些投诉，不得不投入大量的人力、物力和财力。

“我们法务部门每天都要处理大量投诉案件，技术人员也要时刻监控网络平台，防止恶意信息的传播……”章岩说，“那段时间，我们企业上下都处于高度紧张的状态，生怕一个

不小心就陷入更大的危机。”

此外，这些恶意投诉还带来了巨大的经济损失。据章岩透露，退费客户中异常退费数额巨大，比例非常高。在章岩看来，这种“软暴力”维权已成为投资顾问行业的“毒瘤”。“黑灰产像蚂蟥一样吸附在企业身上”。更棘手的是，监管部门难以甄别投诉是否恶意，企业往往被迫妥协退费。“我们企业毕竟不是执法部门，没有权力去调查这些投诉者的真实身份和目的。我们只能被动地应对。但是这个过程往往十分漫长，而且结果也不尽如人意。”章岩说。

“网桥专班”搭平台，企业发展有保障

正当互联网企业在恶意投诉等问题的困扰下苦苦挣扎时，上海警方成立的“网桥行动”工作专班犹如一道曙光，为企业发展照亮了前行的道路。

“互联网企业面临的问题从来不是单一维度的。”这种复杂性在杨浦区体现得尤为明显。作为在线经济的培育热土，近年来杨浦区集聚了美团、B 站、抖音电商等 100 多家重点互联网企业，企业网络安全需求日益增长。杨浦公安分局网安支队支队长范文博指着辖区地图分析：互联网企业园区万人通勤如何避免引发交通“肠梗阻”？互联网电商遭遇职业打假人围攻如何应对？互联网企业如何高效处理海量内容审核？……每个痛点都涉及交管、经侦、网安、刑侦等多警种职能。

“单打独斗的治理模式已经失效。”范文博告诉记者，在上海市公安局网安总队指导下，2024 年年初，杨浦公安分局在全市率先成立“网桥行

动”工作专班，全面推进辖区网安警务室建设，积极构建警企协作新格局，以“专业”服务“企业”，提供 24 小时不打烊的网络安全防护、违法犯罪打击、公共安全管理等方面的服务。

“网桥专班”的核心使命是搭建警企合作的桥梁，提升公安机关对辖区服务管理的效能。它通过主动询问企业需求，提供定制化服务，真正做到了想企业之所想，急企业之所急。

“互联网企业呈现出混合型需求，涉及多个公安职能部门的业务范畴。企业很多时候无法准确鉴别案件性质。我们不是等企业报案，而是提前对接需求，帮助企业鉴别问题归属。”范文博说，针对互联网企业的特点，“网桥专班”制定了一系列落实警务室建设的引进方案，为企业提供配套服务。同时，它还积极开展网络安全专项检查，打击涉企网络谣言，清理有害信息，为企业

的网络安全保驾护航。在护航互联网企业的过程中，“网桥专班”还充分发挥各部门的职能优势，形成合力，成功侦破了一系列复杂案件，为企业的发展保驾护航。

而章岩对此感受颇深，“过去遇到恶意投诉的情况，我们不知道该找哪个部门来处理这些问题，感觉就像无头苍蝇一样，到处乱撞。”他将公司的困惑告知了“网桥行动”工作专班后，专班立即协调了相关业务部门，组成专案组。“我们只需要把法务、技术、合规以及收集到的异常信息和客户情况递交给专班，由他们进行甄别。”章岩说，很快，一个曾经骚扰了公司很久的团伙被捣毁了。

据了解，“网桥行动”工作专班成立以来，现已建成 8 家企业网安警务室、2 家园区网安警务站，主动查防企业网络安全漏洞 800 余处，打击涉企网络案件 106 起，推出 12 项惠企业务服务。

园区通勤遇“梗阻” 警方来救急

对于互联网企业来说，时间就是金钱，效率就是生命。而良好的交通环境是企业高效运转的重要保障。“网桥专班”深知这一点，因此在交通管理方面下足了功夫。

在上海抖音新江湾广场所在街区，每当下班高峰来临，数千人集中涌出，给园区周边的淞沪路和民府路造成了很大的交通压力，出现车辆缓行、网约车叫车难等问题。企业通过网安警务室反映需求后，杨浦公安分局交管支队机动大队副大队长倪嘉辉实地勘察，提出解决方案。

倪嘉辉通过调研车流通行数据，在晚高峰时段对淞沪路国航路、民府路江湾城路、淞沪路民府路 3 处路口的交通信号灯配时进行优化调整，有效提升了晚高峰车辆通行效率。

同时，倪嘉辉积极协调滴滴、高德等网约车平台，推动“错峰打车”和“分区上车”机制试点工作，通过优化平台派单算法，提升打车效率，有效缓解了网约车叫车难问题。

“司机师傅请驶入内部停车等候点等候，切勿堵占出入

通道”。在下班高峰时段设立“网约车上下客点电子围栏”，确保街区道路秩序，同时新增 7 处“车辆上下客临时停车点”，进一步规范网约车接单、停车、上下客范围，并联动优化内外交通流线，通过系列举措，“外部释压”加“内部挖潜”提升交通承载力。

此外，倪嘉辉充分发挥杨浦公安警用无人机应用优势，创新自研“1+X”全域监测快速反应系统，即依托 1 架警用无人机“鸟瞰”视角优势，晚高峰期间开展警用无人机监测，全面掌握园区周边道路情况。当某路段发生缓行或异常情况时，无人机画面及时提醒并从“X”个公共视频画面中调取异常路段附近情况，赋能远端指挥调度，快速进行响应处置，将道路交通影响降至最低限度。

同样互联网新业态衍生出新问题。外卖骑手交通违法行为高发，一度占杨浦非机动车违法总量的大头。“骑手为抢时间逆行、闯红灯，安全隐患大。”倪嘉辉介绍，专班联合平台企业推出“上岗必看”安全视频，每日接单前强制播放事故警示片，违法率同比下降明显。

记者手记

可感可知的护航力

互联网企业的困境与突破，恰似一面棱镜，折射出法治优化营商环境建设的深层命题。当恶意投诉、网络安全、交通拥堵等“成长烦恼”交织成网，企业需要的不仅是一纸法规的庇护，更是一个能主动破题、跨前服务的治理体系。杨浦公安分局“网桥行动专班”的成立，正是对这一痛点的精准回应。这种“向前一步”的思维，让执法力量从“事后处置”转向“事前预防”，既降低了企业维权成本，也释放出“法治是最好的营

商环境”的清晰信号。

“我们不是等企业报案，而是提前对接需求。”这句话揭示了职能部门的角色转变。这种以企业需求为导向的治理模式，不仅破解了“职业打假围攻”等复合型难题，更让企业感受到“问题有人管、诉求有回声”的踏实感。

在数字经济时代，企业的“成长烦恼”或许不会消失，但当法治的力量与治理的智慧交织，当职能部门甘当“架桥人”、勇做“破题者”，营商环境的优化便不再是一句口号，而是可感可知的护航力。