

第三季度本市宠物相关投诉增长30%

市消保委：商户引流私域交易存风险

□ 记者 王巍然

本报讯 近日，记者从市消保委获悉，今年第三季度（2025年6月21日至9月20日）全市消保委共处理消费者投诉63066件，同比下降14.8%，推进企业先行和解109267件。其中，商品类投诉占比63.10%；服务类投诉占比36.90%。

值得注意的是，随着宠物消费需求持续释放，消费者期盼相关服务提质升

级。市消保委系统共受理宠物相关投诉844件，同比增长30%。消费者主要反映网购宠物质量难以保证、易出现毛色不符等情况；部分实体商家以“必须购买店内指定宠粮”作为售宠前提或利用宠物健康、适应性等理由进行诱导、强制消费；购买后不久宠物就生病死亡等。

据悉，第三季度期间，网购化妆品投诉共计受理1425件，同比增长45.4%，问题主要集中在商品存在质量

问题、实物与宣传不符、售后服务不及时等方面。市消保委关注到，有的平台商户以“低价优惠”“免费体验”等营销噱头吸引消费者下单，随后引导消费者通过添加私人好友、以私人账户收款方式完成后续交易，这种脱离平台监管的私域交易增加了交易风险。

同时，共享单车投诉增量明显问题主要集中在计费不准确、车辆故障、售后服务不及时、落锁功能异常等，更有

消费者因车辆故障而受伤。

此外，当前各类线上课程受到欢迎，课程营销模式也呈现两类新趋势：以拼团低价购课模式吸引消费者购买；通过直播间、短视频营销视频剪辑、健康养生等课程，扩大受众群体，“银发族”也成为一些课程的营销对象群体。消费者投诉反映称，线上课程货不对板问题多，例如宣传承诺与实际不符、课程质量不佳、课程设计与目标群体不适配等。

日均拨打电诈劝阻电话3.5万人次

上海市法治为民办实事中期交流锚定“下半场”

□ 记者 陈颖婷

本报讯 近日，市委依法治市办公室法治为民办实事项目中期交流会。记者从会上获悉，市公安局通过“强化反电信网络诈骗预警劝阻工作”项目，日均发送提醒短信33万人次、拨打劝阻电话3.5万人次；市检察院通过“无堂食外卖食品安全问题公益诉讼专项监督”项目累计排摸出无堂食外卖集中点位297处及档口数5662家。

交流会上，6个立项项目代表、3个区级项目代表作了交流发言；特邀3名基层法治观察员代表对项目进行了点评。

市公安局“强化反电信网络诈骗预警劝阻工作”项目：针对高、中、低危潜在被害人采取分级、分类联动劝阻，全力守护人民群众财产安全。市检察院“无堂食外卖食品安全问题公益诉讼专项监督”项目：聚焦上海超大城市外卖

点单量大、无堂食外卖点位多、食品安全风险较高等特点，通过调取10余万开源数据，累计排摸出无堂食外卖集中点位297处及档口数5662家。市体育局“关于体育健身行业预付费问题治理”项目：已被同步列入今年跨部门综合监管重点行业领域（事项）清单，目前，上海地区提供月卡或短期课团购的门店已有1700多家（占与美团合作门店的70%），年同比增长247%。

市司法局“优化公证遗嘱便民服务”项目已初步完成在“一网通办”平台上线公证遗嘱信息核查功能，进一步扩大在线公证服务范围，联手市档案局扩充信息核查渠道，进一步便捷遗嘱公证办理。市高级法院“建设完善反家暴数字法院应用场景”项目，通过与公安、司法、民政、妇联等部门建立反家暴的协作机制，推出“涉家暴信息沟通共享机制”，累计向市妇联推送涉家暴信息400余条。

本市“银龄守护”公益热线正式开通

老年人智能手机拥有率提升至87.3%

□ 见习记者 刘嘉雯

本报讯 近日，“弘扬孝亲敬老美德，共建老年友好社会”2025上海“敬老月”启动仪式在长宁区举行。活动以“法治护老、公益助老、品质惠老”为主线，发布《上海市老年人数字素养报告》，通过“指尖上的法治课堂”直播讲座、智慧养老产品体验等，助力老年人跨越“数字鸿沟”。

记者了解到，为系统掌握本市老年人数字素养现状与发展趋势，上海市老龄办、市委老干部局、市教委联合开展老年人数字素养调查，编制《老年人数字素养报告（2025）》工作。本次调查基于全市16个区5000份有效问卷，全面呈现五年来本市老年人数字素养的发展轨迹。调查显示，2025年上海市老年人数字素养综合得分达到0.5391，较2020年的0.4567提升18.0%，表明本市推进老年人数字融入工作取得显著成效。智能手机拥有率从2020年的78.5%提升至87.3%，增长8.8个百分点。网络接入率超过90%，数字基础设施覆盖水平位居全国前列。

此外，仪式上正式开通96999500“银龄守护”公益热线，依托专家团队及智能化服务平台，为老年人提供全方位、专业化的公益服务。服务专线配备专业座席，于每日8:00至20:00（全年无休）提供在线服务，努力构建形成全社会关心服务老年人的支持网络。

当天，市民政局和市体育局联合推出“老来赛”智慧健身小程序，并举办首场主题活动。在奥运冠军明星家庭的带领下，老中青三代同堂的二十余组上海家庭，通过“老来赛”小程序打卡南京路上的银发消费友好商户，体验集运动、消费、社交于一体的银龄友好环境。

据悉，2025上海“敬老月”紧扣“政府主导、社会参与”原则，通过制定《银发友好型商场评价标准》、推动中高端养老机构体验、开发老年教育课程展等举措，构建“精准兜底+活力赋能”服务体系。全市16区也将同步开展“银发生活节”“为老服务市集”“青少年助老进社区”等60项活动，预计覆盖超百万老年群体，持续营造“全民敬老、全龄友好”的社会氛围。



潮流文化升级回归

动漫金曲燃爆静安

□ 记者 沈媛 摄影报道

本报讯 昨天下午，“热爱次元”动漫运动主题草地音乐节迎来重磅活动——由虚拟偶像、人气UP主、交响乐团现场演绎经典体育动漫金曲，多首超燃BGM，最大程度还原动漫原声，打造“体育+二次元”的跨界融合新模式。

相比去年首届上海国际体育潮流文化节，本届文化节在内容板块、跨界联

动与国际化程度上全面扩容升级，将连续7个周末在静安区各大核心商圈持续开展热赛风云、热爱次元、热动不息、热宠萌动、热力共生、热艺生活、热集好运等活动。活动将持续至11月16日。据介绍，通过打造上海国际体育潮流文化节，静安区以体育赛事为引擎，深化文旅商体展联动，打造潮流运动+消费新体验，进一步提升区域吸引力和商业活力。

图为 Whatever 乐队现场表演

上海监药通查询系统开通

本市监狱监管医药工作迈入“数字化赋能”新阶段

□ 记者 徐荔

本报讯 日前，上海监狱“聚焦监管医疗药学 共筑用药安全防线”主题活动暨监药通查询系统、《监管医疗药物指引》颁布仪式活动在上海市监狱总医院举行。

市监狱管理局、市卫健委有关领导在活动现场共同启动了监药通查询系统。该系统全面整合监管药品基本信息、药物相互作用、疾病治疗等功能，支持监狱医护人员通过PC端快速查询用药信息，同步提供相关用药指导。该系统的启用，标志着上海监狱监管医药工作全面迈入“数字化赋能”新阶段。

仁济医院、东方医院、曙光医院、

周浦医院、公共卫生中心、精神卫生中心等上海监管医疗区域医联体药学负责人分别向全市16家监狱颁发《监管医疗药物指引》。该指引由监狱总医院汇集监管医疗、临床药学等多领域专家骨干共同论证编写，共收录当前监管医疗临床使用药物500余种，内容重点涵盖结核病、艾滋病等传染病治疗药物及慢性疾病常用药等，将为上海监狱临床用药工作提供“一本通”式操作依据。

此外，活动中，监狱总医院、南汇监狱、军天湖监狱三家单位代表充分围绕监管医疗用药安全发展、共同搭建监管医药工作合作平台等开展研讨交流，市仁济医院有关专家对监管医药工作作出专业点评及指导。