

涉电商消费投诉举报同比增近五成

区市场监管局将与阿里巴巴合作,引导经营者积极履行主体责任

本报讯 涉电商消费投诉举报量同比增长48.7%!广受消费者青睐的线上消费模式,正在不断刷新消费投诉量的峰值。嘉定区市场监管局提供的数据显示,2018年全年,嘉定共收到消费者投诉举报55413件,其中涉及电商企业的高达40011件,占总量的72%以上。有5790家电商企业因消费投诉举报而上榜,其中不乏电商大咖。

“新买的榨汁机里怎么会有水?”去年夏天,刘小姐拨通了12315消费者投诉举报专线,称其在某知名电

网站上购买的飞利浦品牌榨汁机,存在二次销售的情况。在区市场监管局工业区的介入下,电商平台最终答应为刘女士进行退换货处理。

同样在电商平台上“吃药”的还有王女士。她在某知名电商平台上买了一部iPhone手机,可用了没多久手机就出现了问题,她在联系售后客服后“修好了”手机。然而,没过多久手机再次无法使用。这回,王女士干脆把手机送去了苹果官方售后维修点。然而,苹果官方给出的答复却让王女士傻了眼——“手机的电池并非苹果公司原

装”。“到底是哪个环节出了问题?”王女士怀疑电商平台存在欺诈行为,要求赔偿。最终,在区市场监管部门调解下,电商平台支付了王女士维修手机的全部费用。

伴随消费者对网购方式的更多偏爱,网络消费投诉举报量出现井喷。为了快速处理消费纠纷,全国12315互联网平台二期在去年正式上线,建立了在线消费纠纷解决机制(简称ODR)。在此基础上,嘉定发展了53家ODR企业,涵盖互联网销售平台和企业、超市卖场、食品等多种行业。

数据显示,自去年3月15日平台运行以来,嘉定采用ODR机制处理的投诉件已达2924件,其中ODR企业自行处理的1829件。

此外,为拓宽消费者维权渠道,降低投诉溢出率,上海市工商局在去年开通了微信公众号投诉绿色通道。目前,嘉定所有的电子商务平台、大型电子商务企业以及规模较大且愿意主动承担主体责任的优质企业,均已通过审批接入系统。

消费习惯的变化,同样催生着市场监管部门工作思路的转变。“往年我

们全区15个市场监管所,会让各自辖区内受过市场行政处罚的经营者参与法制宣传学习,今年我们把活动搬到了线上。”区市场监督管理局消保科副科长徐辉透露,3月14日,区市场监管局将与阿里巴巴合作开展“政法会客厅”录播以及在线问答活动。届时,凡是天猫平台上的卖家,都可以在阿里巴巴“问商友”平台和“千牛直播”上参与在线互动。“不受时间地点限制,还能看回放,这样的普法宣传有利于引导经营者积极履行主体责任。”徐辉说。

记者 唐敏

菊园新区探索区域党建新形式

本报讯 3月6日,“新时代·融合共创”2019年菊园新区区域党建主题活动举行,平城路社区等4个社区“携手”成立社区党委,将通过党建引领汇聚区域发展共识,凝聚区域共治合力,积累区域共享资源,促进区域共同发展。区委常委、区委组织部部长周文杰,副区长傅俊出席。

下一步,菊园新区将探索在“社区

党建服务中心—社区党建服务中心分中心—党建服务站—党建服务点”的四级党建服务体系下,以党的组织建设强化社区管理服务,推进资源和活动有效整合。通过成立以党建分中心所在网格为主的社区党委,激活“党建+”带动效应,发挥粘合凝聚作用,使网格内的社区、辖区单位、社会组织等更加开放融合。

记者 李华成

区领导看望志愿者老刘家属

本报讯 3月5日是学雷锋纪念日,区委常委、区委宣传部部长顾惠文一行前往嘉定新城(马陆镇)希望社区,看望慰问已故志愿者刘成厚的家属。

“老刘人虽然走了,但他永远活在我们心中,也活在广大志愿者和社区百姓心中。”顾惠文紧握刘成厚家人的双手说,“你要尽快从悲痛中走出来,保重好身体,多参与社区活动,充实一下自己的生活。”

2012年,退休后的刘成厚随子女来到嘉定新城定居,在得知社区居民磨刀难、理发难的问题后,他便在网上自学磨刀,又重新拾起了理发刀,报名成为一名志愿者。2015年,刘成厚和他的志愿者同事成立了“希望社区志愿者工作室”,志愿服务项目也从理发、磨刀拓展到修车、代购、跑腿等20多项便民服务项目。2018年10月,刘成厚在外地突发疾病去世。

顾惠文表示,要传承和弘扬“老刘精神”,保持志愿者工作室的正常、高质量运行;要形成可复制推广的经验,搭建更多平台,做好供需对接,吸引更多志愿者加入队伍之中,服务更多社区百姓。

当天,不少街镇开展了志愿服务活动。真新街道发起童书捐赠活动,为云南省楚雄州南华县11所小学建设爱心图书馆。此次捐赠童书活动旨在收集10万册爱心图书,帮助100所贫困地区学校丰富图书馆藏书。新成路街道举行志愿服务活动,启动“邻里守望”志愿服务小程序。“邻里守望”志愿服务小程序是新成路街道积极探索“互联网+志愿者”新模式的一项成果,旨在实现志愿者线上互动与线下服务的有效对接。首次推出的“新时尚”环保、“心护航”交通、“心援助”法律等12个志愿服务项目全新上线。

记者 顾娴慧 冉涛



4月12日至14日,F1历史上的第1000站比赛将在嘉定火热开赛。这是3月5日,2019上海汽车文化节暨自驾游大会启动仪式传出的消息。今年汽车文化节由赛道嘉年华、主题会展、文旅休闲和汽车商务4大板块、17项活动组成,活动将持续开展至5月26日。副区长王浩出席仪式。

记者 李华成/摄

600多家企业在沪“赛创业”

本报讯 3月5日,上海创源新城科技有限公司内气氛紧张,90多家先进制造类企业在此“华山论剑”,比拼创新创业项目,争夺基金立项资格。

这些企业需要在15分钟内,回答评委的提问,并进行路演展示。这是2019年“创业在上海”国际创新创业大赛嘉定赛区的一角。今年嘉定赛区共设6个赛点,涉及先进制造、生物医药、新能源及节能环保、互联网和移动互联网、新材料、电子信息等领域,吸

引600多家嘉定企业参与。

颖态智能技术上海有限公司的创始人王磊,带着自主研发的智能包装项目首次参赛。“我们主要是想发布研发成果,寻找客户资源。”在他看来,这不仅仅是一次获得基金投资的机会,更是自我增值、宣传的舞台。事实上,很多像王磊一样起步不久的初创企业,都是抱着这样的想法来参赛的。

主办方上海创源新城科技有限公司相关负责人告诉记者,比赛前,他们

还开展了主题为《8分钟如何打动投资人》的赛前培训,帮助参赛者适应比赛环境。除了赛前的服务,“创源新城”还负责记录参赛者的需求,提供后续的对接服务。“比如,企业有贷款需求的,我们可以帮忙对接银行;有融资需求的,可以为其寻找投资人。”

此次大赛设立6亿元项目扶助基金,用于扶助科技型小微企业发展,凡在创业大赛上获得通过的企业,均可获得创新基金的立项。记者 顾娴慧

古猗园餐厅又推蓝白相间的黄瓜鲜肉小笼

让小笼界刮起“水墨风”

红、黄、绿、黑、蓝、咖啡——如今,南翔小笼的面皮,不再是延续了150余年的单调白色(原色),而是呈现出各种色彩来。2016年以来,古猗园餐厅推出特色小笼超过11个品种,让传统点心焕发时尚气息,赢得了更多年轻人和孩子们的欢迎。

这些彩色的南翔小笼是怎么开发并推上市的呢?

“说起来是机缘巧合,我在酒吧里看到蓝色的鸡尾酒,一问才知道是蝶豆花汁调出来。我灵光一闪,心想能不能把这蓝色用到小笼皮上呢?”古猗园餐厅的负责人李建钢回来后,就和徒弟们开了个“碰头会”。很快,几包蝶豆花干花从云南寄到了南翔,经过几次调整配料后,一款蓝色小笼诞生了:面

皮一半是原色一半是蓝色,就像被打翻的蓝墨水晕染了一般,带着浓浓的水墨画气息。馅料是特制的黄瓜鲜肉馅儿,黄瓜用的是较嫩的水果黄瓜,只取皮及与之相连的一部分肉,靠近瓜囊的那部分不够脆,所以不用。

推出蓝色的黄瓜鲜肉小笼只花了李建钢及其团队几天时间,靠的是前几年的“厚积”,才有了如今的“薄发”。

2016年,特色南翔小笼的推出,就是从小笼皮开始的。“刚开始做的是红色的,找了好几样食材调色,都没有成功。”为了做出满意的红色,李建钢分别用了米苋、玫瑰花和草莓,但颜色都太淡了,比如草莓汁加入面粉后,作出的面皮是淡淡的粉红色。经过反复试验,最后选定了红心火龙果。红心火

龙果果肉里有芝麻大小的黑籽,需要过滤,且揉面也不能过度,不然会影响口味。还有绿皮的香菇鲜肉小笼包,刚开始,李建钢想到青团都用麦青汁,便从网上买了几包,结果发现配料中有添加剂。“我们做的小笼皮都是无添加的,必须用天然的蔬果作为原料。”李建钢很快调整方案,用菠菜汁作为绿皮的原料。“有时候会有游客问服务员,你们这些彩色的皮子里加的是色素吗?这时,我们会自豪地回答,都是无添加的天然蔬果!”李建钢说。

实践中,李建钢和他的团队也在不断地调整着配料。“前段时间,我从网上买了一批洛神花,想调出新颜色来替代红色或是咖啡色。”原来,红心火龙果虽然能调出漂亮的红色,但由

于果肉含糖量高,存放后容易发酵,从而影响小笼的口感;咖啡色面皮用的是可可粉,有特殊的味道,也不是最适合。“可惜洛神花水的颜色还是太淡了点,我们还在找更适合的原料。”

除了面皮的颜色,馅料也是推陈出新的重点。以咸蛋黄鲜肉小笼为例,为了找高品质的蛋黄,李建钢就一连跑了江苏、山东等10多家厂,最终找到的蛋黄“颜色鲜黄、味道香,质量没话说”。调味更是一桩“磨人”的活,光原材料的配比就“校准”了十几次,每出来一笼新的,李建钢都召集同事试吃,最终才确定了老少皆宜的味道。不过,顾客们对特色小笼也并非全部买账,古猗园餐厅曾推出香辣和梅干菜口味的小笼,但点单的顾客较少,不久

就下架了,李建钢用顾客更欢迎的干贝鲜肉小笼和虾仁鲜肉小笼代替。

事实上,古猗园餐厅每天要卖出2000笼原味小笼,特色小笼卖出200多笼。特色小笼前期的面皮加工时间要比普通小笼费更多人力、物力,且制作时间也较长,一个熟练的小笼师傅一分钟只能做三四个。“我对大家说,现在消费升级了,我们的观念也要升级,产品更要升级。”李建钢就这样给自己的团队打气。如今,他们还在研制一张皮上有七个颜色的“七彩”小笼,餐厅里也推出了黄金流沙八宝饭和绿色八宝饭。对南翔小笼的热爱,让李建钢及其团队在秉承传统之余,不断创新,让南翔小笼这张嘉定名片更具活力。

记者 顾佳兰