

上半年消费投诉报告已出炉

区消保委为消费者挽回经济损失 3968.11 万元

□ 记者 解景昇

本报讯 记者获悉,2023年上半年(1月1日-6月30日)徐汇区消保委共计受理承办投诉 12560 件,总计为消费者挽回经济损失 3968.11 万元。今年的受理承办投诉量较 2022 年同期的 6628 件增长了 89.49%。

从投诉类别分析,商品类投诉中服装鞋帽类 989 件,家居用品类 518 件,家用电器类 236 件,位居商品类投诉前三。其中,服装鞋帽类和家具用品类连年稳居商品类投诉前三,家用电器类和食品

类也是投诉较为聚集的领域。

服务类投诉中互联网服务类 2920 件,文化、娱乐、体育服务类 2688 件,餐饮住宿类 236 件,位居服务类投诉前三。互联网服务类依旧“稳定发挥”,常年占据着服务类投诉第一的“宝座”。与去年相比,今年文娱体育服务消费显著增长,与此同时该领域的投诉量自然也是“水涨船高”。

互联网服务类投诉居高不下 未成年人游戏充值类投诉持上升趋势

随着游戏版号的持续发放、电竞“入

亚”,游戏市场规模迎来进一步增长。许多未成年人在玩游戏时背着父母偷偷充值,家长发现后拨打 12315 要求消保委协助退费。

记者获悉,大部分家长的诉求为要求未成年人充值退费,但退款过程困难重重。其中,知名游戏企业上半年共计投诉 2147 件,在处理投诉方面,存在时间周期过长,且处理成功率较低的实情。

针对这一问题,区消保委多次约谈,针对企业的投诉处理流程进行了解分析,

并给出相关指导、建议,严格规定企业处理投诉的时限。近期企业处理投诉平均时间有所缩短,退款比例也随之上升,后续区消保委工作人员还将持续关注并跟进企业投诉处理情况。

文娱行业消费回温 消费投诉快速增长

随着文娱市场的快速回暖,带来了相关行业的消费升温,文娱、体育服务领域的投诉量也随之增长。消费者主要反应在假日观影、各类门票的预定退换及改签等方面的纠纷和争议。

记者了解到,区消保委已于 3 月下旬约谈区内某文化传播有限公司,该公司表示因近期有两场热门明星的演唱会即将举办,因此相关票务改签以及退订事宜类的投诉有所增长,加之之前因疫情原因,公司规模缩减,客服人手有所不足,目前已加派人手加快投诉处理流程,优化解决方案。

上海市徐汇区第三老年福利院(以下简称“三福院”)坐落于华发路 210 号,是一家“公建民营”区级养老机构,致力于为长者提供高品质、有温度的养老服务,近年来曾获“2021 年上海市五一劳动奖状”“2022 年上海市平安单位”等荣誉,在 2019-2022 年连续取得“上海市养老机构 90 项服务监测优秀”成绩。

今年夏天,在华泾镇团委的指导下,三福院作为上海市位育中学社会实践共建基地,迎来了一批新鲜力量,他们以小辈身份陪伴老人读书、做手工、聊天等。高中生志愿者们每周两次、一个月为一期,协助组织手工制作活动,为老人们送去关怀与温暖。

7 月 21 日上午,三福院活动室内正开展以大暑节气为主题的布贴画挂饰制作活动。参与活动的十位老人平均年龄超过 86 岁,年纪最大的奶奶今年已有 96 岁,依然精神焕发。志愿者首先带领老人们做起了热身运动,根据志愿者的示范,老人们一边跺脚一边拍打、按摩穴位。区三福院办公室主任金玮说,这样的热身操有助于疾病康复、降低患病风险。随后,在志愿者与工作人员的悉心指导下,老人们发挥创造力,全情投入,将手中的材料拼贴成一幅幅充满童趣的大暑节气图景。创作完成后,老人们颇有成就感,有的还饶有兴致地用彩笔为画中人物勾勒五官,添上点睛之笔。

徐子昂、陈志皓、道家睿、成昊哲是就读于上海市位育中学的学生,今年九月即将升入高二。这是他们第六次在三福院进行为老志愿服务。每次活动前,志愿者们

老少相伴乐在其中

高中生志愿者教长者做布贴画

□ 记者 殷志军 李瑾琳 沈烨文(实习)



都会在各个平台搜集教程,并根据老年人特点,筛选出难度适中的手工制作,确保老人们充分参与、乐在其中。恰逢大暑,他们便想到策划一次以节气为主题的布贴画制作活动,应时应景。志愿者们表示,在为老服务的过程中,他们学习到如何用真诚、关怀和陪伴与高龄老人相处,在长者们身上,他们也看到了别样的乐观与活力。

83 岁的陈奶奶对布贴画这一艺术形式十分感兴趣,她笑着告诉记者,自己小

时候从没尝试过这么新奇的玩意儿。78 岁的朱爷爷也说,他经常参加三福院组织的文娱活动,动手创作的过程不仅非常愉快,也有益身心。

三福院的活动室里陈列着老人们在以往各场活动中完成的作品。三福院作为家校协同育人的重要教育基地,为青少年成长提供爱的传播和延续,他们也用行动告诉老人们,在这里同样可以享受生活的仪式感,停靠在“家”的港湾。

准投篮姿势。而围棋则是智力与耐心的博弈,不仅考量学员们的数学思维,还能帮助养成良好的学习习惯。

徐汇区社会体育指导员协会会长白杰介绍说,指导员进场馆系列活动是今年社会体育指导员创新工作的一项系列活动,目的是充分利用区优秀社会体育指导员师资力量,提高指导员上岗率,为不同年龄段的体育爱好者提供内容更加丰富、指导更加专业的体育服务。为丰富青少年暑期生活,今年首先在漕河泾街道和康健街道作为试点,利用社区公共场馆为青少年体育爱好者提供价格实惠的优质体育培训。

“暑期法学院”结业

田林街道再添一批“田晓法”

□ 记者 姚丽敏 王卫民

“暑期法学院”是田林街道爱心暑托班多年坚持的特色活动,随着第一期暑托班进入尾声,今年的“暑期法学院”也迎来了结业仪式。

两两合作,将自己在暑托班学到的法律知识制作成画报,然后上台进行分享,是结业互动活动中孩子们最期待的环节。画报上,孩子们有的画上了缉毒警追捕毒贩的惊险场面,有的选择了警察叔叔处理在校园里发生的霸凌事件,还有的巧妙地将广告语转化为朗朗上口的禁毒口号……大家你一言我一语地互相商量着进行毕业创作,努力将自己在暑托班法学院学习到的法律知识用生动的画面表达出来。“第一代毒品是大麻和鸦片,第二代比较先进比如说冰毒,毒性也更强,第三代毒品就是新型毒品,看上去像糖一样,但是包含了更多有毒物质更危险。”“我们要防止校园霸凌,不做霸凌者也不做受害人。”这些知识被孩子们用卡通形象描绘了出来,更是深深地刻在了孩子们的心里。

今年的“法学院”课程一共分为两期,三节课为一期,除了结业互动外,还包括民警和法官带来的两节理论知识讲解。第一期的内容涉及毒品的危害和校园霸凌,二期计划围绕预防游戏诈骗以及未成年人打赏等内容展开。作为备受家长和孩子欢迎的特色活动之一,“暑期法学院”不仅让孩子们收获颇丰,精彩丰富的内容也让前来暑托班进行志愿服务的“小老师”们受益匪浅。

据了解,田林街道充分发挥“四位一体”内容集聚效应,将市、区、街道配送的活动内容统筹编入暑托班活动中,同时联合街道司法所、久事公交、国网电力物资公司等部门,共建单位共同打造、配送一批具有田林风格、区域单位特色的精品活动,“暑期法学院”就是其中之一。

专业指导员走进场馆

社区体育夏令营开班

□ 记者 姚丽敏

本报讯 假期里,如何合理安排青少年暑期生活,提升青少年暑期生活质量,成为家长们关注的焦点。为此,徐汇区体育局、徐汇区社会体育指导员协会携手漕河泾街道,共同推出了指导员进场馆系列活动。7 月 20 日上午,徐汇区暑期青少年社区体育夏令营开班仪式在漕河泾社区举行。

本次漕河泾街道夏令营共开设乒乓、围棋、篮球三个项目,共吸引百余人参加,

活动现场学员代表赠送乒乓球拍。开班仪式后,乒乓班正式开班。第一堂课,指导员为学员们示范了横拍和直拍的两种握拍姿势,并对乒乓站位与准备姿势以及正手攻球分解动作进行示范。

篮球是一项非常受欢迎的运动,它不仅锻炼身体,还可以培养团队合作精神和竞争意识。在夏令营的 6 节课里,学员们将学到球性、控球、行进间上篮和标