

护航双十一为消费者撑起“保护伞”

我区加强规范引导促进电子商务健康发展

本报讯（记者 杨荣 通讯员 胡云 张宜彬 郑曼沁）“通过老师的政策解读，让我们更加明确了电商直播时需要遵守的法规，比如在价格促销方面、在广告宣传促销时要注意规范用语，培训对我们以后的经营帮助很大。”杭州三马客电子商务有限公司负责人林晓瑜说。“双十一”网络购物集中促销前夕，各大电商纷纷推出各类新式玩法和促销活动，在激发消费者的购物热情的同时，也常带来消费纠纷。从我们区网监历年数据监测了解到，“双十一”过后的7天到15天，甚至之后的一两个月内都是网购投诉举报的高峰期。

记者从网监分局了解到，今年1-10月份网络受理的交易纠纷已经达到4万余件，而在这些投诉举报中，热点主要集中在产品质量、商品页面宣传、价格优惠、食品安全以及其他发货、售后服务、退换货等相关问题，投诉涉及商品上面来看，往往也较为集中在服饰鞋包、数码产品、食品化妆等常规生活消费品上面。“电子商务在发展了这么多年后，很多商家在一定程度上也养成

了快餐式的经营模式，在销售商品的过程中对自己经销的商品做不到充分了解，不把关产品质量，不研究产品功能，甚至直接抄袭别家电商的商品要素乃至宣传文案，一心只创销量。”区市场监督管理局网监分局副局长连洁说，前段时间，在处理网络交易纠纷过程中就碰到过这样一个案例。

消费者蓝女士在某电商平台看中了一件毛呢大衣，店铺页面描述该款衣服为纯羊毛，价格也是相对昂贵，通过与店铺客服了解到也是纯羊毛的毛呢大衣，于是下单购入了此商品。然而，收到衣服后，蓝女士发现大衣与商家宣称的纯羊毛的质地相差甚远，于是将商品委托第三方检测机构进行了检测。检测结果显示，该件衣服羊毛及羊绒含量为25%，大部分含量为中国绒材质为天然纤维和人造纤维。蓝女士与商家沟通无果，于是向市场监管部门发起投诉举报，要求商家退一赔三。区市场监督管理局网监分局接到该投诉举报并受理后，依法联系商家及消费者开展调解工作，调解过程中商家反馈表示其对产品面料

成分也并不是十分清楚，看到别家店铺这样宣传便也使用了“纯羊毛”的描述。最终，在检测报告的铁证下，商家同意依法对该笔交易做退一赔三的处理。

为尽量避免类似纠纷，切实规范网络集中促销行为、保障消费者合法权益，促进我区电子商务健康发展，在“双十一”来临前，区市场监管局联合区商务局为我区直播电商企业举行培训交流会。培训交流会上，来自区市场监管局、区商务局等监管部门的工作人员就《网络商家如何合规经营不踩坑》《临平区电商政策解读》《电商企业涉税风险及规范》进行解析，引导企业依法合规经营，履行电商主体责任，保障消费者合法权益，同时，对电商企业在“双十一”期间集中促销活动中需要注意的其他情形加以提示。培训现场互动热烈，参会企业代表纷纷表示受益匪浅。

临平区地处长三角圆心地，是接轨上海、融入长三角的门户和枢纽。目前，全区有第三方平台、企业自建网络交易平台各1家，各类平台内网店3万余家。在日常的

检查中，区市场监管局执法人员发现，直播营销企业存在刷单炒信、商标专利侵权等问题，并立案调查，对一些尚未达到立案标准但存在不规范经营情况的单位和个人开展针对性警示约谈，提高相关主体和从业人员的合规意识。基于此，立足临平区直播电商行业发展现状，针对难点和堵点问题，今年以来，区市场监管局成立了临平区网商协会，先后发布《临平区网络直播营销活动合规指引》《临平区网络直播营销活动违禁词规避指南》等指导性内容，开展网络直播专项治理行动，引导企业争创“绿色直播间”。

“今天的培训也希望商家能够有计划提前做好消费者权益保护工作。”区市场监管局网监分局副局长连洁表示，“双十一”之后的7至15天是消费投诉的高峰期，市场监管部门也将为消费者建立快速、便捷、高效的诉求受理、处理以及反馈机制与渠道，妥善处理各类消费纠纷，保障消费者合法权益，维护辖区网络市场秩序和谐稳定。

PTU队员36秒救起落水女子



众人将女子救上岸

本报讯（记者 李建祥 通讯员 朱旭东）“南苑街道玩月街边上河里有落水，情况危急！”11月4日15时20分许，区公安分局巡（特）警大队PTU中队接到指令后，101、104巡车立即赶赴事发区域。

“人已经掉下去了，在水里……”周边传来了群众紧张担忧的呼喊声。只见离桥边约50米处，宽约5米的河面上，有一女子头部朝上，随着水流漂浮在水面上，一动不动，随时都可能被河水淹没，情况十分危急。

辅警蔡云、沈彪见状就立即携带救生圈纵身跳入河中。蔡云接近落水女子时发现她意识是清醒的，但身体已经冻僵，无法动弹。蔡云果断拉住她奋力往岸边游，一旁的沈彪也迅速靠近女子后方，单手在水中托住女子颈部。在岸上警力接应下，大家合力将女子救援上岸，整个过程仅36秒。

救起时，落水女子面色苍白，浑身瑟瑟发抖，现场警力立即为女子披上救援毯及衣物，并第一时间联系120。因救援及时，女子没有大碍。

“水中救援，考验体力更考验技巧、配合，后续我们会继续巩固这方面的训练！”蔡云说。

消除隐患保障航道安全

京杭运河主线航道开展“清网”联合执法

本报讯（通讯员 谢康敏 洪越 记者 李凤峰）日前，杭州市交通运输行政执法队运河港航大队联合临平区农业行政执法队、塘栖镇、东湖和运河街道等单位在京杭运河主线航道开展第二轮碍航捕鱼和“三无”船舶的“清网”联合执法行动，进一步改善辖区通航环境，确保内河水上交通安全。

“清网”专项整治行动共出动执法人员40人次，清理渔网、地笼110具，劝离并批评教育正在水上捕鱼的附近村民3名，消除水上交通安全隐患，切实保障运河辖区水域船舶通航安全。

近年来，随着京杭运河水质不断改善，鱼虾资源逐渐丰富，附近村民用“三无”手划船捕鱼和私设渔网的现象时有发生，极易造成商船螺旋桨被缠绕失去动力，而且手划船还存在和货运商船碰撞、浪损等事故隐患。

针对这一情况，今年市交通运输行政执法队、农业行政执法队和公安等部门多次不定期开展联合行动，增加水上执法频次，通过发放宣传单页、开展安全宣传活动、实施行政执法等有效举措，提升辖区联动水平，推动构建水上交通安全共商、共治、共享工作格局。

“二冬”成市场“新贵” 黄酒抓住时令开酿

本报讯（记者 高悦 田朔）昨日是立冬，天气一凉，相信不少人就开始惦记“炒二冬”的味道，再配上一碗黄酒，更加有滋有味。记者走访农贸市场发现，“二冬”的身影已经悄然出现在菜摊上，冬笋更是成了当下最奢侈的蔬菜。而立冬这段时间也最适合酿制黄酒，酿酒师们也在忙着生产。

在中山农贸市场，记者在菜场里走了大半圈，才在一家菜摊上找到一小堆为数不多的冬笋。虽数量不多，个头也不算大，但刚上市的冬笋带着新鲜的泥土，似乎能窥见其鲜嫩的“内在”。据摊主介绍，今年由于产区受高温、少雨等天气影响，冬笋上市时间比较晚，目前的价格是65元一斤左右，比去年同期贵了三倍多，成为当下菜摊上名副其实的“新贵”。

由于目前价格高，菜场里售卖冬笋的摊位不多。卖笋已经20多年的摊主周大姐介绍，今年的冬笋价格偏高，但还是挡不住食客们尝鲜的脚步，“一个上午卖掉了30斤，不少饭店也要来买，所以尽管进价高还是得卖，每天总有几个人来问。”据了解，目前市场里卖的冬笋大多是来自福建的外地笋，除了冬笋，春笋也陆续上市了，目前的价格是90元每公斤，高于往年同期。

在市场里，和冬笋一同亮相的，还有属于“冬季限定”的冬腌菜，目前的价格是12元每公斤。据了解，



冬腌菜一般是立冬过后开始腌制，今年这份鲜美算是提前来了。对于杭州人来说，一道冬笋搭配冬腌菜烹饪的“炒二冬”，可谓是最应景的菜。可是今年，想要吃上实惠的冬笋，可能还要再等等。

在位于塘栖镇的百年老字号“同福永”酒厂里，师傅们已经准备好了传承百年的酒曲，忙着酿制今年第一桶黄酒。一早“同福永”酒厂的蒸饭间里米香扑鼻，高温蒸熟的大米经过冲洗降温后，接连不断地

被运往发酵间，快速倒入加足了酒曲的酿缸内，经过酿酒师翻搅后可以进入发酵期了。“在立冬前后，天气开始慢慢转凉，我们就进入了酿黄酒的阶段。这个时间段温度、空气的干湿度，对黄酒的发酵都比较有益。现在基本上一天大米的用量控制在7到8吨，我们就按照这个进度把黄酒生产出来。”同福永酿酒有限公司销售经理沈佳琦介绍道。

一捧大米被酿成黄酒有近20道工序，需耗时一个月。虽然黄酒

“同福永”酒厂里摆放整齐的发醇坛

生产在我国很普遍，但每家工厂出产的产品品质、味道却大不相同，究其原因主要是空间环境、酒曲和技艺不同，而其中最核心的还是酒曲。同福永的黄酒生曲、熟曲制造工艺已经传承了一百多年。“酒曲主要是我们师傅按照传统的技艺，加上自己独特的配方制作出来的。黄酒比较温补，天气转凉之后大家也开始慢慢要喝黄酒了。接下来量会越来越大，在过年前会达到一个高峰。”沈佳琦说。

体验有温度 阅读“不打烊”

汀兰社区24小时自助图书馆助力全民阅读

本报讯（乔司街道微融媒体中心 徐佳琪 通讯员 曹觉珏）乔司街道汀兰社区24小时自助图书馆近日升级改造完成，整洁优雅的阅读环境让市民们在家门口就能享受“沉浸式阅读”，体验有温度的公共阅读服务。

记者来到汀兰社区24小时自助图书馆，不少市民正悠闲地阅读书籍、收听有声读物，沉醉在美妙的阅读体验中。在这里，无论是经典名著、小说或绘本，都有自己的编码，读者只需扫码就可进行信息查询和自助借还、续借，实现全天候服务。“市区的图书馆太远了，不方便，这里环境干净整洁，就在自家楼下，

随时都可以来。”汀兰社区居民单先生说。

通过墙面整修、座椅增设、书籍增加等一系列提升改造，汀兰社区24小时自助图书馆的环境变得更整洁舒适，服务也更到位，成为了周边居民阅读、学习的好去处。“目前馆里存放的都是热门书籍，我们会根据读者借阅情况定期更新，提高群众参与全民阅读的积极性。”社区相关负责人说。

此外，汀兰社区24小时自助图书馆还拥有一支“书香汀兰”阅读推广志愿者队伍，定期组织线下赠书、阅读辅导、文化沙龙、推荐好书等活动，让阅读服务惠及更多群众。

浙江有礼 · 和润临平

弘扬志愿服务精神 谱写新时代新篇章

临平区文明办