

去年全市共受理各类消费投诉1.9万件

同比增长63.11%，出行食宿投诉增幅明显，消费者维权意识进一步提高

□记者 虞仁珂 通讯员 陈刚

本报讯 又到一年“3·15”，全市消费投诉分析报告也同步出炉。记者昨天从市消保委获悉，2023年全市消保委系统及相关成员单位共受理各类消费投诉19244件，较上年增长63.11%，其中出行食宿投诉增幅明显，达到9014件，占了投诉总数的近一半。

从投诉问题类别情况看，前五位依次为商品、服务质量问题9344件，占总投诉量48.56%；合同问题4098件，占总投诉量21.29%；食品安全问题1862件，占总投诉量9.68%；售后服务问题819件，占总投诉量4.26%；价格问题423件，占总投诉量2.2%。

“去年出行食宿投诉增幅明显，个别同比增长200%以上。”市消保委相关负责人介绍。

交通出行方面全年处置投诉6347件，同比增长42.98%，主要问题涉及公交班线晚点、船班数量及服务质量和购票退票、出租车网约车拒载绕行甩客等问题。而餐饮住宿方面全年受理投诉2667件，同比

增长达到220.94%。

消保部门分析认为，餐饮住宿投诉高增长的背后主要有三大“推手”。一是游客量激增，疫情好转，旅游复苏游客增多；二是海岛受局部气象影响较大，水陆交通均受台风、大雾等气象原因影响导致班线停运停航；三是有少数经营者为追求利益，不讲诚信，降低服务质量，导致虚假宣传，短斤缺两，临时加价等。

去年，与消费者关系最为密切的食品相关投诉同比增长79.24%，达到了2115件，涵盖水产品、肉制品、乳制品、烘焙食品、蔬菜、水果、酒、饮料等品类，投诉焦点集中在超过保质期、变质、有异物等。导致这些问题最主要的原因是部分经营主体履行进货登记、索证索票，日常检查等主体责任不到位，导致过期、变质食品仍上架销售。

“投诉量的增长，也从一个侧面说明消费者维权意识的提高。”该负责人介绍，全年消保委系统及相关成员单位共调解成功13967件，成功率72.58%，为消费者挽回经济损失919.27万元，较上年增长90.5%。

春来犁土翻地忙



昨天，朱家尖岛福兴路一大棚区，一种植户正犁土翻地，准备种上西瓜苗。连日来，种植户们纷纷抢抓有利天气，进行农事生产。 记者 张磊 摄

定海东大街启动房屋修缮 道路改造施工同步进行

□记者 吴建波
通讯员 王叶群 尹倩倩

本报讯 近日，定海古城微改造标志性区域——东大街南侧修缮示范区有了新进展，该区块启动房屋维修改造工程，预计8月底前，一批修葺一新的老房子将重现定海城区。

正在修缮的东大街108号临街房屋大厅内，几条马凳架起旧木料，古建筑维修工人们手持起钉锤，仔细拔掉残留在木料上面的钉子，为后续的更换工作做准备。

据了解，此次施工的房屋均为东大街南侧破旧老房子，房龄50~60年。“有的房子被住户改动得比较多，比如部分柱子被移除或用水泥墙封盖，这些部件都需要更换。”施工方徽乡古建项目负责人胡先生向记者介绍，共有40多名工人参与修复改造工作，3月5日进场施工前，他们

已经对房屋原有的房梁、屋顶及防水功能等进行了检查。

此次维修工程尽可能使用旧城改造过程中保存下来的木头等各类老物件，以达到修旧如旧的效果。工人们还将重砌年久失修屋顶瓦片，并根据房屋特点设计不同弧度的屋脊，更加凸显古城韵味。

结合房屋维修改造工程，东大街管网改造施工也于近日启动，改造区域为东大街202号至芙蓉洲路路口，全长200余米。施工内容包括雨污水管分流、架空线落地与杆箱整治、煤气管网敷设等，计划6月底前完成路基施工，道路东片区照明、景观灯光设置、智能监控安装等同步进行。

定海古城保护与活化利用现场建设指挥部相关负责人表示，项目将重塑东大街地下“经络”，有效提升定海古城微更新区块的基础设施保障能力与整体环境品质。

“百姓点检”直播进校园 网友“云监督”校园“舌尖安全”

□记者 朱丽媛 通讯员 黄鹂

本报讯 孩子在学校吃得好不好、安不安全，是很多家长关注的话题。本月，市市场监督管理局举办“百姓点检”直播活动，将目光“聚焦”校园食品安全。昨天上午，直播活动来到了位于定海的舟山海娃幼儿园，网友、食安协会和家长代表一起“走进”食堂后厨，开启了一场“云监督”。

伴随着直播镜头，网友们“云游”了幼儿园的食堂。“食堂门口写着‘闲人莫入’，就感觉得出学校对食堂安全的重视。”一网友感叹道。

在学生家长代表及食品安全监督员的监督下，取样人员戴上帽子、口罩、手套等，“全副武装”进入食堂进行餐具抽样。“餐具的抽样需要在无菌的环境里，检测项目以大肠杆菌

为主。我们从开学起，就对辖区内的所有学校食堂进行了全覆盖的抽检。”市市场监管局定海分局计量与产品质量监督管理科副科长汤志辉介绍，餐具抽样检测一般需要一周左右的时间，此次的抽检结果会在网上进行公示。现场，工作人员还演示了“百姓点检”小程序的使用方法。

据介绍，这是今年举办的第三场“百姓点检”现场活动。今年我市除了按照省局统一部署之外，还会结合各地的食品安全监管专项工作，每月跟县分局联合开展一次“百姓点检”活动，市民可以关注“舟山市场监管”公众号，及时了解活动情况。“也希望市民多参与活动，真正成为食品安全的参与者、见证者和监督者，共同守护食品安全环境。”市市场监督管理局工作人员裘依铃表示。

上海“蓝梦国际邮轮”公司两艘“蓝梦”邮轮造访舟山

舟山全力保障“蓝梦”邮轮 靠泊修理整体翻新

还通过岸电系统为船东省了一大笔钱

□记者 刘浩

本报讯 近日，上海“蓝梦国际邮轮”公司两艘“蓝梦”邮轮造访舟山，他们此行的目的是来舟山船厂进行检修维护、整体翻新、产品改造升级。为此，我市发挥邮轮母港资源优势，相关部门企业提前谋划部署，全力做好“蓝梦”邮轮保障工作，同时还通过岸电系统为船东省了一大笔钱。

在舟山群岛国际邮轮港码头，当记者12日下午赶到时，看到“蓝梦之星”号邮轮已停靠就位。码头边，一辆高约4米的巨型充电电缆绞车，已将5根充电头牢牢接入船舱充电装置，邮轮已顺利完成高压岸电通电。这是“蓝梦之星”号邮轮在舟山首次实现岸电接驳，预计此次岸电接驳将持续到本月下旬左右。

为保障此次岸电作业，国网（舟山）综合能源服务有限公司高度重视，运维人员更是放弃周末休息时间，提前对岸电设施进行了细致的调试和准备。接驳当日，尽管天公不作美，但他们克服了天气带来的影响，一次接驳成功，使“蓝梦之星”号邮轮能够平稳运行。据了解，舟山群岛国际邮轮港建设的容量10MVA（兆瓦）岸电系统，系预制舱式结构，属水冷散热型式岸电电源，连船装置方便长时间供电。国网（舟山）综合能源服务有限公司经营部主任柴益民说，为确保系统平稳运行、减少潮汐对电缆紧绷影响，运维人员还加强了现场

巡逻与检查，密切注意系统运行情况。

岸电接驳，作为绿色航运的重要一环，对于降低船东成本、减少船舶停靠时的污染排放具有重要意义。当天，“蓝梦之星”号邮轮的24小时用电量为16947KW·h（千瓦·时），大大减少了燃料油使用。据“蓝梦之星”号邮轮轮机长陈永红介绍，正常情况下，该邮轮一天用电量1.7万千瓦·时，节约成本燃油5吨左右，估计节约四五千美金的成本。邮轮行业作为航运业的前端行业，要更加响应国家节约能源、接岸电的工作。

与此同时，上海蓝梦邮轮旗下“蓝梦之歌”号已顺利抵达舟山中远海运重工，即将开启全面改造升级之旅。此次进厂主要修理改装工程为船舶整体翻新与产品改造升级，以进一步贴近中国游客对海上度假生活方式的期待。

据了解，蓝梦邮轮于2020年购入“蓝梦之星”号，定位为弘扬国民文化与价值观的“国民邮轮”。“蓝梦之歌”号邮轮是蓝梦邮轮时隔近4年后，购入的第二艘国际邮轮。蓝梦邮轮与舟山颇有渊源，双方这几年交流频繁，也有经济上的相关合作。据悉，此前，为积极开拓邮轮新业务，带动舟山国际海岛旅游产业的多元发展，普陀交投集团“先行先试”探索各种邮轮运营项目，以增资扩股形式入股上海蓝梦国际邮轮股份有限公司。