

去年至今共收到17起消费者投诉

本市儿童游乐场满意度74.1分

本报讯(首席记者 薛慧卿)“六一”儿童节前夕,市消费者权益保护委员会昨天发布的上海儿童游乐场所消费者满意度调查报告显示,去年以来,本市共受理相关投诉17起,大都是设施不安全或管理不到位造成的儿童人身伤害;在游乐场所现场接受调查的家长对游乐场所的满意度评分仅给出了74.1分。

去年至今多起投诉

今年3月17日,祁女士带着孩子去南方商城4楼的星乐园游玩,不料海洋球的围墙突然倒了下来,造成幼童右手桡骨骨折;4月28日,吴先生的孩子在新村路上的亲子乐园玩耍时,由于海盗船座椅设计问题造成牙床受伤。

记者从市消保委了解到,类似

安全事故并不鲜见,有的造成儿童轻微伤害,严重的则导致骨折等严重创伤。仅2012年至今,由于赔偿问题无法达成一致,本市就受理相关投诉17起。“如由于滑梯既没有安装扶手又没有人员看护,导致小孩摔伤;又如因蹦蹦床存在产品缺陷,致儿童在下落时接触地面造成儿童手部骨折;还有因游玩儿童过多,场面失控,发生踩踏,”市消保委常务副秘书长陶爱莲说,这些事故发生后,大多数儿童游乐场所经营者当作个案与消费者协商赔偿解决,并未因此作出实质性改进,如完善管理制度、增加现场管理与看护人员等。

为了保护儿童的消费权益,市消保委与上海社科院青少年研究所组成联合课题组,历时3个月,

通过问卷、暗访、座谈会等形式,对申城儿童游乐场所进行了专题调查研究。

标准缺失看护不足

调查结果显示,家长在选择儿童游乐场时所最关注的因素就是安全性(77.8%)。尽管家长普遍表示在选择儿童游乐场时会关心安全因素,但家长作为非专业人士很难对此做出科学判断。

课题组在暗访中发现,双休日是儿童游乐场所人员最密集的时间段,但有些场所没有限定进入儿童游乐场所的人数,有些场所即便有人数限定也并没有落实。相对于场所内众多的儿童,现场管理和看护人员严重不足,秩序相对混乱。此外,一些户外游乐设施的管理人员

明显缺乏专业性。

此外,为免责,游乐场所通常会要求家长陪同儿童进入游戏区域,但实际上绝大多数家长并不知道在儿童进入到儿童游乐场所后该怎样履行监护义务。例如儿童进入到游乐场所120分钟后,由于体力透支造成动作失控,安全事故发生的概率会显著增加;儿童在游乐场所内进食,安全事故发生的概率也会增加等。

儿童游乐设备标准缺失也暗藏安全隐患。据了解,目前大型游乐设施的安全是有国家标准的,而在小型儿童游乐设施方面并没有相关安全标准,这就导致大量小型儿童游乐设施的监管缺口。

数量偏少质量不高

调查数据显示,孩子经常光顾

的儿童游乐场所依次是公园里儿童活动区、室内游乐场所、肯德基或麦当劳里的游戏区、大卖场里的儿童游乐场所和少年宫少科站等。73.3%的家长认为当前儿童游乐场所教育功能缺失,仅19.4%的家长表示对当前上海儿童游乐场所质量表示满意。

消费者认为,数量偏少、质量不高、教育功能缺失,是目前儿童游乐场存在的主要问题。对此,市消保委认为,政府相关部门应加快完善儿童游乐场所的安全标准,尽快制定小型儿童游乐设施的产品安全通则和儿童游乐场所的服务标准,强化儿童游乐场所在安全与服务方面的监管,建议将儿童游乐场列入城市规划,保证居住区人口与儿童游乐场所数量的合理配比。

市质监局首次发布产品质量安全风险预警

买童装尽量避免拉带和绳索

市质监局首次发布产品质量安全风险预警

■塑料玩具增塑剂 评估等级:低风险

邻苯二甲酸酯类化合物由于其良好的增塑性被广泛应用于塑胶玩具、文具用品中,其可以经口、呼吸道、静脉输液、皮肤吸收等多种途径进入人体,对机体多个系统均有毒害作用,特别是对成长中的青少年生长和发育不利。市质监局近期先后采集30批次样品,结果表明,4批次样品不符合要求。

本市抽检大米镉含量33批次产品均合格

本报讯 市质监局昨日公布,今年1季度共抽检本市生产领域33批次大米产品,对包括镉在内的各项卫生指标和理化指标进行了检测,均合格。市质监局表示,质监部门每年均开展大米产品的监督抽检。从近几年抽检情况看,本市大米质量状况较为稳定。(薛慧卿)

受制于店铺数量有限和消费观念尚待转变

网购“宅配”到“自提”还有漫长路

“全家”方面透露,目前其正与国内电商巨头洽谈,扩容“自提”服务的范围。但是,受限于消费观念和店铺数量,“自提”服务想要迅速发展起来,还有很长一段路要走。

“无形服务”数量有限

位于中山北路曹杨路口的全家便利店内,一台橘色的“阿拉订”服务终端伫立在店堂一角。只要轻点上面的各种图标,选择所需服务或商品,通过收银台或银行卡支付,就能完成包括话费或支付宝账户充值、公用事业费缴付、信用卡还款;购买电影票、演出票;电信积分兑换全家消费券等在内的50项“无形服务”。但与台湾地区相比,沪上便利店能提供的“无形服务”数量实在有限。

对商家而言,拓展一项“无形服务”就得过三道关。首先是需求,顾客来便利店缴纳电费,对便利店来说并不赚钱,只有当他顺便买了瓶水,才是实实在在的消费。因此,无法吸引顾客来店的“无形服务”

到台湾旅游,遍布街头巷尾的便利店让人印象深刻。台湾的便利店能提供500余种“无形服务”。从基本的缴付公用事业费、为手机充值、买电影票、信用卡还款,到“自提”服务,购买高铁车票,个人报税等。如今,“全家”将这种“无形服务”的理念带到了上海,目前沪上730多家全家便利店提供了近70种“无形服务”,今年3月更是与“亚马逊中国”合作推出包裹自提服务,这也是沪上首家提供“自提”服务的便利店。

不在考虑范围之内。

其次是企业投入,不仅要追加投资,对接并扩容系统,调整物流系统支持配送,还要培训店员。最关键的,如果政府部门不放宽合作门槛,很多便民服务就无法“落地”。“全家便利”部分门店曾经提供交通卡退卡服务,但4个月后即取消。

自提服务全门店覆盖

今年3月起,在“亚马逊”网购的顾客可以选择到就近全家便利

店提取商品。记者在中山北路曹杨路的门店看到,柜台一角专门辟出一个双层柜子,上层是“待取区”,下层是“退货区”,3天内未取的货品会被退回。店员介绍,目前每天的“自提”货物只有一到两件。数量最多的是某高校校内的门店,每天的“自提量”也只有五六件。“我们调研过,50%的人能接受自提,另一半仍旧习惯‘宅配’。”上海福满家便利有限公司事业本部朱协理表示,转变消费观念需要时间。

“自提是三赢,商家、顾客、便利店都得利。”朱协理说。“亚马逊”将货物配送到“全家便利”的物流仓,再由全家的物流体系传送到各个门店。和点对点的“宅配”相比,不仅降低整体的物流成本、解决了困扰电商的“最后一公里”难题,还缓解道路拥堵、减少尾气排放。对门店来说,人流量的增加自然带来营业额的增长。对顾客来说,“宅配”要求家中有人,送到公司会招来老板的白眼,还可能暴露隐私,“自提”就能解决这些问题。台湾地区的一项调查显示,“自提”商品中占比最大的竟然是女性内衣。

另一制约“自提”服务发展的因素是门店数量。“全家便利”的自提点目前只有百余家,分布在中心城区,但喜欢网购的年轻人和上班族更看重时间上的便利。“取完货品,走路三五分钟就能到家或到公司,再远一点也许就不行了。”鉴于此,他们将在上海所有700余家店铺内推广“自提”服务。

本报记者 徐轶汝



■年轻人纷纷上场感受端午旱龙舟的传统文化

2013 豫园端午文化节开幕

搭起“屈原文化纪念馆”,回顾爱国诗人屈原波折的人生经历,带领游客共同追溯端午节的由来典故;汇集端午民俗体验,倡导科学

开幕的端午文化节将带领游客一一体验,吃美味粽子、玩旱龙舟、看绣娘包香囊、听养生讲座,有逛有玩有吃。游客还能参与旱龙舟传统竞技项目,过把旱龙舟瘾。本报记者 沈敏岚 周馨 摄影报道

春秋下月开通上海—普吉岛航线

本报讯 (记者 金志刚)春秋航空昨天宣布将于下月26日开通上海浦东至普吉岛的直飞航线,并由旅客来票选首航航班的乘务员。

春秋航空上海直飞普吉岛航班,将采用A320飞机执飞,每周一、三、五开班。单程票价最低为不含税799元。春秋航空表示,将在官方微博开展主题活动,微博网友可以从6名空乘中选取最想与之相遇的空乘,得票最高的1男1女乘务员将服务上海至普吉岛的首航航班。目前上海-普吉岛航线,上航每天有2个航班,吉祥航空每天有1个航班。

