

二十三、社会生活

(一) 人口和计划生育

【概况】 2012年,全区户籍人口30.10万人,流动人口6.23万人;户籍人口计划生育率99.88%,流动人口计划生育率87.63%;常住人口出生性别比104(每100名女婴对应的男婴数),户籍人口出生性别比103,流动人口出生性别比111。全区常住人口出生2884人,出生率为8.11‰;户籍人口出生2496人,出生率为8.28‰;外来人口出生388人,出生率为6.77‰。死亡人口2860人,常住人口自然增长数为24人,自然增长率为0.07‰,22年以来首次出现正增长;户籍人口自然增长-364人,人口自然增长率-1.20‰,仍处于负增长状态。育龄妇女6.18万人,已婚育龄妇女3.74万人,已婚育龄妇女综合避孕率74.47%,总和生育率1.04。全年人口计生财政投入1381.37万元,财政投入增长幅度高于经常性财政收入增长幅度。区人口计生委加强行政事务受理工作流程规范建设,未发生群体性上访和重复上访事件,结案率100%。执行各项计划生育奖励政策,维护群众实行计划生育合法权益。至12月底,全区共受理“独生子女父母光荣证”领证2357人次,换证113人次,补证160人次;给3226人发放独生子女父母奖励费共100.36万元;审核再生育子女申请266人,审核再生育流产补办及再生育补办82人;审核年老退休时一次性独生子女

奖励费5202人次;办理流出人口《流动人口婚育证明》121人;办理生育联系卡497人;办理流动人口一孩生育服务登记证明398人;办理来沪人员生育情况证明26人;办理独生子女意外伤残一次性补助10人,办理独生子女意外死亡一次性补助2人;办理计划生育家庭特别扶助1065人,扶助金额167.58万元;征收社会抚养费10人,42.56万元。发掘第六次人口普查数据,开展“静安区人口变动及其对区域经济社会发展的影响研究”。开展“静安区第一代独生子女(80后)生育意愿调查研究”,探讨完善生育政策以及配套奖励政策、构建和谐城区对策。与上海市人口与发展研究中心合作,开展“国际化城区建设目标下静安区人口文化素质的提升与对策研究”,探寻居住在静安区的常住人口文化程度提升策略。整合人口信息资源和人口统计数据,建立人口统计、人口预测和人口出生预报制度,通过年度区人口计生工作会议、《静安时报》、静安人口网站等发布人口发展形势信息。推广应用人口综合管理信息系统,制订人口信息库质量监控机制,提高数据库质量,强化监督指导力度,定期向街道反馈信息数据质量。立足上一年度科学评估机制课题成果,开展2012年度公共服务评估工作。依据评估系统指标体系,引入第三方评估机构,对全年人口计生系统各项工作的实施成效加以科学评估和考察,并将其作为考核全年各项工作完成指标的重要参考依据。调整区级计划生育指导中心

开放时间,将每周六纳入正常开放日,为社区居民参与活动提供更多便利。在每周六开放指导中心的外来人员服务窗口,为全区登记在册的外来育龄妇女提供免费孕情检查和随访咨询服务,实现流动人口孕情检查全部网上受理,确保信息及时办结,并为未开通流动人口信息平台的地地区育龄群众免费邮寄避孕节育报告单。对流动人口提供全覆盖的早孕登记和妊娠结局的随访服务,开展避孕节育知情选择宣传、生殖健康咨询和发放免费避孕药具,增设导医环节。全年,共为1820人次流动人口育龄妇女提供孕情检查和生殖健康咨询,“静萍工作室”接待各类咨询1281人次;婚姻家庭咨询室共接待2689对新婚夫妇。促进流动人口计划生育协会规范、有序、健康发展,在5个街道流动人口集中地组建社区流动人口计生协会,实现区流动人口计生协会会员数每年增长5%的目标。

(李东霖)

【孕前优生健康检查项目】 年内,区人口计生委承担国家“免费孕前优生健康检查”试点工作和市政府实事项目任务,重新设计制作“静安区2012年免费孕前检测服务卡”,印发市政府实事项目的宣传资料,在社区、相关单位举办专家讲座、知识竞赛等宣传活动。及时总结经验,形成《落实优生促进实事项目,从源头上提高出生人口素质》书面材料,由分管副区长在市政府孕前优生促进实事项目启动仪式上交流发言,相关经验以文章



形式在《中国人口报》上发表。与市计划生育科研所开展“静安区家庭计划指导服务随访模式的建立与评价”课题研究,建立孕前检测夫妇随访指导模式,初步建立数据库,为建立人口计生公共服务体系向家庭计划指导服务转型的工作机制创造条件。年内,共有1017对夫妇参与孕前检测,完成市下达的全年检测1000对的目标。(李东霖)

【婴幼儿早期发展服务指导】年内,区人口计生委针对区内不同层面群体开展婴幼儿早期启蒙指导工作,指导覆盖率达98.5%以上。与社会机构合作开展“阳光宝宝福贝贝,春夏秋冬乐无限行动——静安区0—3岁科学育儿需求调查与亲子活动”项目。为1764户0—3岁婴幼儿家庭发放“公益活动卡”,让普通家庭的孩子走进知名早教中心,覆盖面达95%以上。组织开展2场“母婴健康社区行,科学育儿大讲堂”活动,邀请沪上知名医师、专家,为5个街道的120多户婴幼儿家庭举办科学育儿知识讲座。加强对4个社区优生优育指导示范点的分类指导,确保规范运作,提高服务水平。与复旦奥医等社会机构合作开展各类培训活动,共举办亲子活动61场次,1118人次参加,养育人培训6期,254人次的年轻父母和年长祖辈参加培训,定期举办孕妈妈健康讲座,323人次前来听讲。(李东霖)

【流动人口服务管理】年内,区人口计生委加强流动人口计划生育服务管理,通过区域合作,签订“双向管理”协议。健全信息沟通、政策互动、执法联动机制,落实人户分离人员实际居住地服务管理工作。新修订《静安区来沪流动人口育龄妇女信息采集管理办法》,摸清社区来沪育龄妇女情况。拓展采集渠道,确立奖惩机制,提高信息录入有效率。上半年采集的有效信息量与上年全年的有效信息量相比增加126.42%。开展2012年流动人口动态监测工作,在5个街道的40个调查点,对800名对象进行调查,撰写完成《静安区流动人口动态监测分析报告》。(李东霖)

【人口文化宣传】年内,区人口计生委与市人口计生宣教中心等4家单位签订宣传服务协议,编辑政策知识、年度工作宣传片,在区年度人口计生工作会议、新闻媒体、科普宣传屏等各种平台播放,让社区群众了解人口计生工作。在区“两会”期间为人大代表送上全新制作的“百科全舒”宣传盒,设计、派送人口计生宣传笔记本,让宣传资料“随身走”。完成《静安区家庭计划指导服务随访模式的建立与评价》立项工作。组织开展2月新春为民服务、“三八”节妇女保健专题、“4·15”前后的《计生条例》宣传等40多场次活动。召开专题会议,总结全区集中整治“两非”(非医学需要的胎儿性别鉴定、非医学需要的人工终止妊娠)行动工作,形成“多管齐下,共同治理出生人口性别比偏高问题”经验材料。(李东霖)

【护工费补贴项目开展】年内,区人口计生委开展“为独生子女的退休父母患重大疾病住院提供住院护工费补贴”项目,并被纳入区政府第九号实事项目。制订《静安区为独生子女的退休父母患重大疾病住院提供住院护工费补贴项目实施方案》,明确目标人群的补贴条件、工作流程、工作要求。全年,共为508名独生子女的退休父母患重大疾病(各种恶性肿瘤450人,重度尿毒症34人,精神类疾病24人)住院提供住院护工费补贴,其中男性258人,女性250人。总计补贴金额145.67万元,人均补贴金额2867.52元。(李东霖)

【免费药具优质服务活动】年内,区人口计生委制订《静安区关于推进落实免费计生药具优得工程——优质服务提升年活动方案》,启动“广泛宣传,服务群众,科学避孕助力和谐家庭”主题活动。对全区298个公众免费药具自取点进行重新梳理,撤销12个设置不合理的开架式自取点,新增15个自取网点,完成158个自取箱贴面的更换,在各生活小区增设免费药具宣传海报和领取发放点告示牌,制作500份《家源》电子杂志,宣传药具工作。

与区绿化市容局合作在5个标准化公厕增设免费药具发放箱。探索“网格化管理、组团式服务”管理新模式,加强计划生育药具规范化管理,提升服务能级。以政府购买服务的方式,组建药具配送服务员队伍,负责区、社区、居民区药具配送,以及社区开架式免费计生药具发放点日常维护。完善区级、社区药具管理制度,明确计划管理员、仓储管理员、质量管理员等工作职责,为社区配备药具冷藏柜,在夏季高温来临之际开展全区范围药具安全质量检查。(李东霖)

【生育关怀行动】年内,区人口计生委以项目签约的形式,与各社区计生协会进行合作,开展生育关怀行动。江宁路街道以青春期健康教育为主题,开展“科学引导,华丽蜕变——青春期,成长不烦恼”系列活动。石门二路街道关注包括特殊困难对象在内的计划生育家庭,开展“萤火虫”计划——独生子女家庭心灵关怀项目。南京西路街道以关爱独生子女空巢家庭为主题,开展“夕阳依然红”——独生子女空巢家庭生育关爱服务项目。静安寺街道聚焦白领生殖健康,开展“同心家园”——楼宇白领健康促进系列活动。曹家渡街道以加强家庭计划指导为目的,开展“打造快乐家庭”——家庭计划指导项目。区计生协会将全区220户独生子女死亡特殊家庭纳入重点关注范围,与上海城市超市共同出资11万元,开展“关爱同行,城市情深——独生子女特殊家庭爱心接力”项目,每月为每户家庭提供一份“爱心蔬菜”,由区计生协会、社区计生协会和城市超市志愿者爱心接力,定期将“爱心蔬菜”“服务关怀”和“社会关爱”送到特殊家庭。参与“蓝天下的至爱”慈善公益项目,募集帮扶资金,用于持续开展“手牵手,心暖心”——独生子女特殊困难家庭扶助项目,为16周岁以上至30周岁以下独生子女未婚死亡、伤残的特殊困难家庭提供一次性资金扶助。在区计生协会第六届二次理事会上,修订完善“独生子女特殊困难家庭扶助项目实施方案”,全年共扶助独生子



10月22日,区计划生育协会志愿者与独生子女空巢家庭代表共同制作重阳糕
(区人口计生委 供稿)

女死亡、伤残家庭 11 户、14 人,发放一次性扶助金 5.6 万元。(李东霖)

【国家人口计生委调研优生工作】 2月23日,国家人口计生委科技司副司长许梅林考察静安区孕前优生健康检查服务模式、服务流程和人口计生信息化建设等工作,就孕前优生信息系统应用和信息化建设、跟踪随访、“高风险因素”人员界定与服务等难点问题和解决方法进行调研。(李东霖)

【“幸福工程”募捐活动】 5月26日,区人口计生委、区计生协会联合江宁路街道,开展“感恩母亲创和谐社会,关爱宝宝建幸福家庭”——静安区幸福工程暨六一儿童活动,社区 60 多户家庭参加。仪式上,协会成员单位为“幸福工程”现场募捐近 3 万元。市人口计生委副主任黄红等现场发放“静安区 0—3 岁公益活动卡”。随后举办区 0—3 岁婴幼儿早期发展指导座谈会。(李东霖)

【世界人口日主题活动】 7月9日,区人口计生委主办,静安寺街道办事处、综合党委与金航物业承办的“楼宇白领和谐家园,生育关怀温馨参与”主题活动,在金航大厦物业会议室举行,以纪念第 23 个“7·11”世界人口日。活动现场派发相关书籍及音像资料,开展健康讲座,提供免费

孕前检测服务,近 40 位楼宇白领参加活动。(李东霖)

【“绿苗工程”推进活动】 8月10日,区人口计生委与区人武部联合举办“军民一家胜亲人,生育关怀享温馨”——静安区绿苗工程特色项目推进活动。上海警备区后勤部副部长梁士茂、副区长夏以群等出席。全区 10 多家驻军单位领导及上海市儿保所等 4 家合作单位 30 多人参加活动。“绿苗工程”通过与宝贝创意谷等专业机构合作,开设暑期“绿苗班”,辅导宝宝游戏活动,开展英语训练,开展“让宝宝用明亮的眼睛看世界”“美丽笑容”服务项目,为部队官兵 0—3 岁子女检查眼睛和牙齿发育情况,进行有针对性的指导。根据官兵需求,定期组织专家送教上门,在部队免费组织男性健康、优生优育等“幸福家庭”系列讲座。组织计划生育志愿者、空巢家庭开展军营体验活动,提高国防意识、拥军意识和共建意识。(李东霖)

【赵雯调研人口计生工作】 (见第 23 页【赵雯调研人口计生工作】)
(李东霖)

【《公开信》发表纪念日活动】 9月27日,区人口计生委联合静安寺街道,在越洋国际广场的欧莱雅(中国)有

限公司开展“静安区纪念《公开信》发表 32 周年活动”,市人口计生委副主任黄红、区人大常委会副主任严俊瑛、副区长夏以群、区政协副主席曾晓颖等受邀出席。活动内容包括考察越洋国际广场大楼内的人口计生政策宣传、避孕药具发放情况,了解欧莱雅公司企业文化以及享受人口计生公共服务相关情况,并向公司白领赠送人口计生宣传品。(李东霖)

【空巢家庭重阳联谊会】 10月22日,由市计划生育协会、区计划生育协会和南京西路街道计划生育协会联合举办“重阳九日欢,温馨夕阳暖”——独生子女空巢家庭重阳联谊会,在民主党派大厦 6 楼多功能厅举行。来自社区空巢家庭、计生志愿者、流动人口协会的 100 多人参加活动。活动为老人们现场派送婚纱摄影纪念照,来自市政府外事办、公惠医院等单位代表与 5 户空巢家庭结对,并现场制作重阳糕。(李东霖)

(二) 劳动和社会保障

【概况】 2012 年,区人保局实施以创业带动就业,以培训促进就业的积极就业政策,发挥区职业介绍机构主导作用,组织招聘会 670 场次,录用 5630 人。新增委托代理招聘单位 265 家,代理招聘 10139 人,25663 人参加应聘。依托市劳动保障网和区人力资源库,新增劳动保障网上办事企业 185 家,新增就业岗位 2477 个,推荐就业 4850 人次,成功就业 4156 人。做好招退工基础管理工作,办理企业招工备案登记 50408 人次,退工备案登记 44889 人次。设立首席职业指导师,开设“巧博职业指导工作室”,开展就业指导 2349 人次,成功就业 1268 人次。加强失业保险基金管理,全年支付失业保险基金 1.58 亿元,其中用于失业保险各类待遇 2550.36 万元,职业培训 541.78 万元,公益性组织岗位及社保补贴 1.27 亿元。加大就业援助力度,改版就业援助工作服务平台,严格就业困难人员认定程序,提供人性化保障服务。共认定就业困



难人员 323 人,安置 300 人。认定零就业家庭 83 人,全部得到安置,零就业家庭动态为零。加强劳动力市场监管力度,平稳对接劳动就业、劳动关系、职业培训、调解仲裁、工资保障、工伤福利、医疗保险、社会保障各项新老政策,维护劳动者合法权益。复核支援外地建设退休回沪人员帮困补助 11008 余人,办理跨省市职工商调 2 人,知青子女入户 3 人,兵团返沪人员事务手续 11 人。办理新疆知青工龄认定 1 人,农婚知青工龄认定 1 人,农婚补助 1 人。做好城镇居民养老保险工作,纳入城镇居民养老保险 475 人。(王 蕾)

【2012 年促进就业领导小组会议】

于 2 月 2 日在区会议中心召开。区长周平、副区长吴文娟、区促进就业领导小组 27 家成员单位负责人参加。会议回顾 2011 年促进就业工作,研究部署 2012 年工作,审议并通过《静安区完善稳定和扩大就业政策的若干意见》,要求各成员单位加强协作、冷静应对、稳中求进、提高成效。区人保局与 5 个街道签订《2012 年促进就业工作条块协作备忘录》,周平向区商务委等 7 个部门下发《2012 年促进就业工作任务书》。(王 蕾)

【促进就业政府实事项目】“实现新增就业岗位 20000 个,控制登记失业人数在 7330 人以内,帮助扶持成功创业 300 人”被列为 2012 年区政府实事项目。年内,区人保局出台区稳定和扩大就业 38 项措施,涵盖就业困难群体、积极求职失业青年、意向创业人员等 9 类人群,确定促进就业 20 项主要工作和 12 个重点工作项目,将工作项目化、项目责任化,为不同求职人群提供针对性、专业化服务。1 月开展就业援助月,2—4 月开展农民工“春风行动”,8 月开展高校毕业生就业服务月,发挥开业指导专家志愿团、青年创业者之家作用,扶持创业、带动就业。全年新增就业岗位 27340 个,完成年指标 136.7%;城镇失业登记 6593 人,控制在 7330 人以内;帮助成功创业 345 人,完成年指标 115%。(王 蕾)

【“创业型城区”创建工作启动】年内,区人保局制订《2012—2014 年区创业型城区创建工作三年实施方案》,提出 2014 年底全面达到市创业型城区创建评估标准,明确区创业型城区 4 项工作指标:帮助 900 人成功创业,带动就业 6300 人;开展各类创业教育、培训和实训不少于 3000 人;新增 1 个创业孵化园、1 个创业园区,培育 2 个示范创业园区;培育 30 个有社会影响创业典型。9 月 19 日,在吉臣酒店召开区创业型城区创建工作启动仪式暨领导小组第一次会议。(王 蕾)

【“青年就业启航计划”】6 月,区人保局会同团区委成立区“青年就业启航计划”(简称“启航计划”)领导小组,制订区、街道“启航计划”两级工作方案,依托区就业服务平台,建立“启航计划”人力资源库,对区域户籍失业青年实施动态管理,更新 3958 条服务记录,掌握失业青年就业能力和就业需求,确定 1545 位静安区户籍、35 周岁以下、失业 1 年以上青年为“启航计划”服务对象,其中 147 人为首批重点援助目标。年内,举办“2012 年上戏创业计划大赛”“青年创业一起来”巡回宣讲会、静安区青年创业新秀十佳评选等系列活动。发布创业期刊《志成》,宣传静安创业政策导向、开业特色服务及优惠扶持政策,传授创业技巧。建立“静安青年创业者之家”沙龙,搭建交流平台。举办青年专场招聘会 62 场,570 余家企业提供岗位 2293 个,4338 人次进场面试。举办具有静安特色、适合青年体面就业需求的小型面试会 101 场,2967 人次进场应聘。开展青年求职个性职业指导 149 次,推荐就业 336 人次,推荐职业培训 43 人次,推荐职业见习 41 人次。招收 645 人进入职业见习基地,当年结束见习的 579 人中 462 人成功就业,就业率 79.8%。聘请开业指导专家担任“启航导师”,扶持青年创业,对 7 名有创业意向青年面对面指导 19 次,帮助 4 人成功创业。首批“启航计划”重点援助目标中有 108 人实现就业,成功率 73.5%。(王 蕾)

【来沪人员就业服务】2 月,区人保局联合闸北和宝山区人保局,在铁路上海站北广场举办“春风行动”大型农民工专场招聘会。4 月,开展第九届区百家民营企业人才招聘周活动,开设物业、信息技术、广告、会展、客服、营销招聘专场,134 家企业推出适合农民工就业岗位 480 个,达成就业意向 344 人。9 月 19 日,区人保局开设“外国人、台港澳人员就业服务窗口”,共为 286 位外籍、台港澳人员办理就业,其中外籍 255 人,台港澳人员及华侨 31 人。(王 蕾)

【劳动关系和谐单位表彰】年内,区人保局加强劳务派遣用工管理,制订《关于规范静安区劳务派遣用工管理的若干意见(试行)》,对区内 35 家劳务派遣机构进行用工情况年检。推进工资集体协商制度,审查工资集体协议 494 份,覆盖 5031 家企业、92508 名职工;审查集体合同 93 份,覆盖职工 19302 人,其中非公医疗机构、法律服务、餐饮、物业、广告等 8 个行业签订 10 份行业集体合同,16 家世界 500 强企业建立集体协商制度。保障职工收入,完成 148 家企业最低工资、838 个工资价位、108 个企业人工成本调查,审批企业实行不定时和综合计算工时工作制 384 户。加强职工劳动保护,受理工伤认定申请 595 人,完成工伤认定 591 人,劳动能力鉴定 345 人,完成老工伤人员转基金支付认定手续 12 人。9 月 12 日,召开第十四次区劳动关系协调会议,表彰 699 家劳动关系和谐星级企业;沪港国际咨询集团有限公司等 128 家单位被授予“2011—2012 年静安区五星级劳动关系和谐单位”称号,上海九百股份有限公司等 215 家单位、上海帆顺餐饮有限公司等 356 家单位分别获评“四星级”“三星级”劳动关系和谐单位。(王 蕾)

【劳动保障监察“四式”用工分类监管法实施】年内,区人保局发挥劳动保障监察作用,规范企业用工行为,实施“四式”用工分类监管法:对餐饮服务类中小企业,开展“服务式”执法,定期与单位沟通,变管理为指导。对受过投诉、举报、查处的问题企业,开展“整



改式”执法,提出整改意见,定期跟踪回访。对不配合或整改不到位的企业,开展“督办式”执法,依法予以行政处罚,定期上门检查。对存在非法用工问题企业,如黑中介等,开展“打击式”执法,依法严厉打击、取缔。维护劳动者合法权益,开展农民工工资支付、整顿人力资源市场秩序、维护女职工合法权益、异地劳务派遣用工调查、用人单位遵守劳动用工和社会保险法律法规5项专项监察,共检查用人单位242户,涉及劳动者18852人。制订《劳动保障监察工作考核实施细则》,提高依法行政能力,受理举报投诉447起,办结案件445起。追缴社会保险费131.31万元,涉及劳动者384人,其中追缴综合保险费3.95万元,涉及外来从业人员20人。责令补发工资510.97万元,涉及劳动者1292人。处理集访案件23起,其中工程款纠纷11起。(王 蕾)

【劳动人事仲裁】年内,区人保局坚持劳动、人事争议案件“前置调解、阳光仲裁”原则。2月,整合原区劳动、人事2个争议仲裁委员会,成立区劳动人事争议仲裁委员会。在区科教文卫体单位建立劳动人事争议调解组织,推进企业劳动争议调解组织建设,构建区劳动人事争议调解大格局。建立集体争议案件调解“绿色通道”,当日接待、当日立案、当日调解,实行一般

集体争议案件庭长负责制、重大集体争议案件院长负责制,第一时间介入调解,提高案件处置效率。全年劳动争议案件申请1240起,立案1185起,办结1171起,其中调解撤诉结案857起,裁决结案308起,其他方式结案6起。仲裁前置调解成功案件392件,综合调解率79.91%。(王 蕾)

【技能培训首席技师制度实行】年内,区人保局发挥技能领军人才在企业产业转型升级中的引领、示范作用,实行技能培训首席技师制度,建立首席技师工作室。上海南京美发公司国家职业资格一级美发师龚建林、静安公园管理有限公司马鸿宇、上海正章洗染有限公司刘骥3人被纳入“市首席技师千人计划”,龚建林获批建立技能大师工作室,并获市人保局10万元项目资助。区人保局加强对职业培训机构及政府补贴培训项目管理,与25家培训机构签约,涉及政府补贴培训项目148个;开展办学质量年检和诚信等级评定,3家培训机构被评为A级诚信等级机构。坚持职业培训项目与企业需求相结合,开设定向培训班160个,为企业输送合格持证上岗人员4328人。针对青年就业与就学之间矛盾,整合资源,开办消防工程专业“半工半读”大专班,137名学员通过两年半学习、实训,可获得大专文凭及消防、弱电两张高级证书。开展“拜师带徒”基地建设,成功结对15对,

实行一对一实务操作和指导培训。年内,各类职业技能培训27633人,比上年增长24.7%,其中政府补贴培训23928人,占培训总数86.6%,在职人员技能提升培训5113人,占培训总量18.5%。

(王 蕾)

【医保基金使用】年内,区人保局结算定点医疗机构医保费用约16亿元。完成居保纳保登记缴费35121人,征缴医疗保险金444万元,其中为困难人员登记缴费7200人,减负后征缴86万元。办理零星报销10452人次、3294万元。完成镇江扬州异地报销6576人次、1260万元。为民政优抚落政对象审核报销医疗费564人次、732万元。开展“人工晶体”、灸法治疗、计划生育等专项检查,加强医保审核,查处异常违规用药行为,扣减金额约140万元,其中对“两个异常”(门诊就诊次数异常、就诊费用异常)违规180人,退赔不合理费用13.2万元。

(王 蕾)

(三)消费者权益保护

【概况】2012年,静安区消费者权益保护委员会(简称区消保委)处理消费者投诉3396件,现场调解951件,为消费者挽回经济损失477.50万元。其中网络购物投诉成为消费争议焦点,区消保委多次约谈相关企业,要求企业规范网络销售,及时与消费者沟通,解决群体性投诉。开展“打击违法推销老年保健品专项整治”活动,在南京西路商业街发布“关爱老年人,打击违法推销老年保健品”公益广告,发放维权资料,宣传维权知识,提升老年消费者自我维权、自我保护意识。5月,区消保委与曹家渡街道社教办签订结对共建协议。多次组织社区居民和中小學生开展加强消费维权意识、提高食品安全防范宣传。上半年,暗访区内联华超市、乐购超市和便利店等6家超市门店近百种商品、食品标识、价格标签,发现商品存在过期及店内卫生状况较差等问题,当场向经营者指出并要求立即



“3·15”消费者权益保护日前夕,区消保委联合工商静安分局开展消费维权进社区活动



整改,维护食品市场消费安全。参加2012“中华老字号”博览会,现场提供消费维权等方面咨询服务,指导参展企业解决消费纠纷。(唐艳言)

【消费维权进社区活动】“3·15”消费者权益保护日前夕,区消保委联合工商静安分局在曹家渡、南京西路、石门二路和江宁路等多个街道举办消费维权宣传活动,展出宣传展板10块,发放《消保委帮您找》《中国消费者报》《消费维权宣传手册》等资料1500多份,宣传法律法规和消费知识,解答消费者咨询。(唐艳言)

【食品安全宣传周活动】6月20日,区消保委和工商静安分局联合在南京西路商业街开展食品安全宣传周活动,向市民宣传食品安全法律法规和食品安全科普知识,提供食品安全咨询服务和受理消费者投诉。活动中,区消保委接待消费者咨询,发放宣传资料150多份。(唐艳言)

【大学生消费维权座谈会】7月3日,区消保委接待华东政法大学国际金融法律学院教师郑爽与该学院10名大学生,向老师和学生介绍消保委基本情况、投诉处理流程及消费维权中的问题,并就霸王条款、预付卡消费、



6月20日,区消保委和工商静安分局联合在南京西路商业街开展食品安全宣传周活动

教育消费纠纷等消费热点展开讨论。(唐艳言)

【整治“霸王条款”专项行动】年内,区消保委梳理消费者投诉咨询材料,邀请区工商分局市场合同科执法人员和律师对格式合同中不合理条款进行分析探讨,开展“整治利用格式合同条款侵害消费者合法权益”专项行动,维护消费者合法权益。(唐艳言)

【“月嫂”行业情况调查完成】年内,区消保委按照市消保委要求开展《“月嫂”行业情况调查》活动。经查,全区月嫂服务机构5家,从业人员94人。其中持健康证89人,拥有专业技术证书83人,两证齐全75人。另有部分保姆介绍所也从事介绍月嫂相关的服务。经问卷调查10位消费者,消费者反映月嫂服务收费高、人员数量少、服务质量需提高等方面问题。(唐艳言) (本栏目编辑商金娣、林保强)

· 资 料 ·

上海市城镇居民社会保障制度缴费补贴

按照党的十七大提出的“建立覆盖城乡居民的社会保障体系,人人享有基本生活保障”的要求,国务院决定2012年基本实现新型农村和城镇居民社会养老保险制度全覆盖。建立个人缴费、政府补贴相结合的城镇居民养老保险制度,实行社会统筹与个人账户相结合,与家庭养老、社会救助、社会福利等其他社会保障政策相配套,保障城镇居民老年基本生活。目前,上海市新农保和城居保参保人数达78万人,其中领取养老金人数约45万人,新农保人均月养老金497元,城居保人均月养老金481元。

城镇居民城居保缴费补贴情况表

个人缴费	500	700	900	1100	1300	1500	1700	1900	2100	2300
缴费补贴	200	250	300	350	400	425	450	475	500	525
计入账户总额	700	950	1200	1450	1700	1925	2150	2325	2600	2825