

# “12331”守护市民食药安全

## 上海市食品安全投诉举报受理中心话务员团队全年无休,七年来累计受理各类食品药品安全问题咨询和投诉举报57万余件



■本报见习记者 李晨璇

“您好,请问有什么可以帮您?”态度和蔼、语气亲切,上海市食品安全投诉举报受理中心(“12331”)的话务员正有条不紊地处理着群众来电。时针慢慢指向下午两点,中心即将迎来一波来电高峰。

365天全年无休,从成立第一年4万多个话务量,到去年超过14万个话务量,这支平均年龄不到31岁的35人团队日夜守护在食药安全连心线上,为维护人民群众饮食用药安全承担着“千里眼”“顺风耳”“减压阀”。

### 陪聊两小时,练就一颗“强心脏”

“12331”刚成立时,招聘的话务员是一批刚刚走出校门的大学毕业生。他们到中心工作的第一天,中心副主任杨鸿睿就向他们传授了三条“掏心窝”的经验:第一,这是政府热线,时刻代表着政府;第二,要主动提高自己的业务能力;第三也是最重要的一条,要加强培养情绪舒缓能力。

话务员接听来电往往分为三块:投诉、举报、咨询。与许多人想象中的只需接电话的清闲不同,上班八小时,除了定时吃饭、偶尔上洗手间,话务员基本就把自己“钉”在了座位上。然而这还不上不下,能够化解郁闷与委屈才是话务员的必修课。

“12331”话务值班长顾海睿自退伍后便到中心就职,碰到市民因为买到了劣质品而向话务员发火的情况着实不少。对此,他都表示“理解”,“买到假冒伪劣商品影响到自身利益,确实难免气愤”。

但还有一部分来电就让话务员哭



### 团队小传

从农田到餐桌,从实验室到医院……作为上海食品药品监管系统面向全社会的窗口,自2011年成立以来,上海市食品安全投诉举报受理中心(“12331”)共受理各类食品药品安全问题咨询和投诉举报达57万余件。早发现、早预警、早处理,“12331”在提升人民群众对食品药品安全的获得感和满意度上不懈努力着。

左图:上海市食品安全投诉举报受理中心话务员正在接听群众来电。(上海市食品安全投诉举报受理中心供图)

笑不得了。有一次,一位杭州女孩致电热线,开口便问:“我刚吃了牛肉干,会不会得疯牛病?”“当时我都被问懵了。”顾海睿说,原来,女孩从网上看到谣言,阿根廷进口牛肉存在质量问题,她很是担心。顾海睿足足了解两小时,才打消了她的顾虑。

无论对方说什么,话务员的“红线”是不能和来电市民起言语冲突,也不能挂电话。渐渐地,话务员练就了“强大的心脏”。“刚来上班时,常常需要发泄。现在我们会通过运动健身来减压,大家也相互鼓励。”顾海睿说。

### 跨前一步主动担当,为民寻购救命药

“12331”统计数据显示,去年每十万人投诉举报咨询接收量为577.7件,居全国第一。这其中关于求购“孤儿药”“救命药”的咨询屡见不鲜。

去年7月,张阿姨的儿子在工地上意外受伤。由于伤者是特殊体质,无法使用市场上的常规药品“破伤风疫苗”,医生要求必须使用“破伤风免疫球蛋白”,但这个药并非医院常备药品。

“阿姨找到我们时,双手冰凉、不停颤抖。”顾海睿回忆着当时的情景。

求购“孤儿药”“救命药”确实是急难愁。顾海睿主动联系市局相关监管处室,几经波折,终于帮忙找到了“破伤风免疫球蛋白”在上海唯一的生产厂家——上海生物制品研究所。顾海睿当即记录下地址、联系人等详细信息送到张阿姨手中。看着张阿姨紧张到思绪混乱的模样,顾海睿主动带她去购买了药品并将其送至医院。

尽管这项工作并非他们中心的职责,但能为民排忧解难全力以赴。之后,中心还与相关部门协调,取得直接查询药品实时流通情况的授权。“每一位话务员都有跨前一步、主动担当的意识。”杨鸿睿说。

### 传播科学知识,澄清网络谣言

都说“造谣一张嘴,辟谣跑断腿”,“12331”还主动承担起服务监管的职能,及时澄清有关食药安全的谣言。

去年,网上大量传播关于“塑料紫菜”“棉花肉松”的谣言,一时间引来不少

市民群众致电表达对食品安全的担忧。“12331”及时发现并收集相关信息,上报相关监管部门,并向权威机构及食品专家咨询。网上传播信息被确认为虚假信息后,中心立即多角度开展辟谣工作,在日常接电中向市民群众耐心说明,同时通过食品安全报刊杂志、相关部门官方网站等途径主动对公众发布辟谣信息……谣言及时澄清,真相被传递给了市民群众。

“12331”已经成立七年,与之一同成长的这批年轻话务员也已成为中心的中流砥柱。他们先后收获了“全国食品药品投诉举报工作一等奖”、2014年上海市“巾帼文明岗”、2016年“全国食品药品监督管理系统先进集体”、2018年“上海市五一劳动奖状”等重量级奖项。

这份工作也许很难创造丰功伟绩,但恰恰是这些“鸡毛蒜皮”的小事拼出了百姓的生活片段,串起了市民的家长里短。“有时候帮助别人解决了一个问题,无论大小,都很有成就感。”顾海睿告诉记者,市民群众的一声“谢谢”就是对话务员最大的称赞。

## 改革开放再出发 我为上海献一计

步入新时代,上海正在加快建设“五个中心”,全力打响上海服务、上海制造、上海购物、上海文化“四大品牌”。

就“上海制造”而言,改革开放以来,上海曾产出过一大批享誉全国的精品良品,“上海牌”一度深入人心。而今,重振“上海制造”雄风、重塑“上海制造”品牌,上海要在挖掘制造业先天优势和历史积淀的基础上再出发,必须要有抢抓机遇的紧迫感和使命感。未来,“上海制造”走什么路,能够打出哪些品牌,有哪些战略技术制高点必须“占领”?在思考这些问题时,上海一定要有所为、有所不为,要在“上海制造”顶层设计上体现高站位,要有国际视野和前瞻布局。

当下,谈及高端制造业发展,学界首先联想到的是德国“工业4.0”和“中国制造2025”。传统制造业向高端制造业转型,诚然,拥抱“互联网+”、智能化、数字化是大势所趋,但另一方面我们也要清晰地看到,长期以来本土制造业在装备、工艺等领域还有不少尚未攻克的“短板”。因此,围绕“上海制造”整体布局,我们应抓紧关键共性技术研发和转化平台建设,从新技术、新材料、新工艺到新装备,聚焦一些抑制本土制造业升级的“卡脖子”环节,争取实现若干重点突破。

关键共性技术平台不仅要紧扣新技术、新材料、新工艺和新装备启动协同研发,产出高精尖技术以支撑下一步“上海制造”发展。同时,我们还要注重制定代表先进制造的各种产业标准,建立先进产业链标准体系。制造业素来是“标准致胜”。先进的标准是产出高质量产品的根本保证。

就“上海制造”现状而言,如果说我们面前有一个“风口”,必须紧紧抓住的话,那么汽车业正迎来千载难逢的“换道超车”机会。

改革开放40年来,本土汽车业迅速发展,取得的成绩有目共睹。而当下,汽车业正迎来全球性变革转型。互联网和智能技术的发展正在颠覆原有100多年历史的汽车工业。汽车业一直是“上海制造”的重要组成部分,对于在这一领域已经有长足优势和实力的上海来说,以智能网联汽车为代表的未来交通工具,就是打响“上海制造”品牌必争的一块高地,上海必须要有当仁不让的勇气,成为未来交通出行领域的国际领头羊。

不难发现,洞察到智能网联汽车的发展前景,眼下的上海,从政府、科研院所再到企业,政产学研联动、合作已经在多领域展开,势头喜人,初级版智能网联汽车已经在市场上表现出很大潜力。但是,作为新事物而出现的、目前状态下的智能网联汽车,只是向我们投射了未来社会交通出行的一种可能。完全意义上的智能网联汽车还有大量工作要做,并将产生远超现在的、看得见的、听得见的、摸得着的、感觉得到的影响。简言之,智能网联汽车所代表的不仅仅是蕴含新技术、作为新产品而出现的汽车,它更代表未来交通出行方式,其背后是一个由车、路、人、后台系统等构成的全新智能交通系统,涉及很长的产业链,对经济社会发展具有巨大带动作用。从研发角度而言,这必将涉及汽车、交通、信息、电子、人工智能等多个学科。

可以说,以智能网联汽车为代表的未来出行方式,在进一步延伸到产业领域前,必然包含着很多待破解的关键共性技术。为此,上海必须要大力引进人才,尽早开启跨学科、跨行业的协同研究和联合技术攻关。

除了抓住新能源汽车和智能网联汽车这两个看得见的风口,另一方面,上海还可以调集研发力量,聚焦超高速磁悬浮列车等同样代表未来出行方式的先进轨道交通领域进行技术攻关。代表国家参与全球合作竞争,上海要结合自身优势,进一步突出技术高端、强化前沿创新,而这也是打响“上海制造”品牌的关键。

(作者为中国工程院院士、同济大学校长)  
(本报首席记者樊丽萍整理)

# 紧追『未来出行』做强『上海制造』

钟志华

## 聚焦“五一”小长假

# 上海迪士尼昨日迎10万人次大客流

### 警方多措并举做好度假区安全保障

本报讯(记者何易)每逢节假日,上海国际旅游度假区(简称“度假区”)都是游客密集的景点。前天是今年“五一”小长假第一天,度假区游客为8万余人次。昨天,截至16时,度假区游客已达8.5万人次。据警方消息,当天游客估计达10万人次,远超预警门檻。

位于度假区核心区的上海迪士尼乐园这两天均于22时闭园,入夜还有灯光烟花表演。昨天18时,记者

通过景区实时客流监控看到,度假区瞬时游客为5万余人次,全天客流量处于高位。此外,度假区东侧生态园内的“2018电子维多利亞嘉年华音乐节上海站”以及香草园内的“秀迷宠物狂欢节5·1白蓬展”都颇受游客青睐,形成了度假区核心区东、西相互辉映的旅游热点。

记者从警方了解到,“五一”小长假期间,度假区公安分局会同活动主办方圈积安保力量,在重要时间节点对重点区域开展巡查、客流管控,确保游园

环境安全有序。据了解,迪士尼乐园周边已更新指示牌,隔离栏设置的安全岛可以起到分流游客作用,使乘坐地铁、大巴、私家车的游客能够“各行其道”。为提高游客排队等待期间的舒适度和安全度,迪士尼乐园主入口广场采取“蛇形”铁马摆放方式,并预设了应急通道。警方还对乐园主入口广场、地铁广场周边区域采取禁止人员滞留措施,以控制现场客流,并加强广播宣传和引导。

对于东侧的生态园和香草园,警方也会同活动主办方叠加安保力量,在重点时段对安检口、票检口及排队等候区域等重点区域开展治安巡控和安全督导,确保活动现场秩序良好。

“五一”小长假期间,度假区公安处在节前两天对申迪东路、生态园路等道路进行交通管制。自驾游客在驶入度假区区域后应听从交警和工作人员指挥,避开管控路段,有序停入各停车场,并牢记停车场名称及停车场编号。



市民在东方绿舟大草地放风筝游玩。



傅国林摄 长宁交警在上海动物园门口指挥交通。本报记者 赵立荣摄

## 今年首个30℃出现在4月30日

本报讯(记者张懿)4月最后一天,上海在闷热中迎来30.1℃的日最高气温,这也是今年首次达到30℃。气象记录显示,4月上海极端最高气温突破30℃并不少见。未来几天,受冷空气影响,上海气温将略有回落。

昨天上海大部分地区最高气温都超过了30℃,其中中心城区徐家汇站为30.1℃,闵行站气温最高,达到31.1℃。昨天不仅气温较高,湿度也不小,体感闷热。午后,浦东、奉贤等地还出现了短时阵雨。

在上海,自1873年有气象记录以

来,当年4月的日极端最高气温达到30℃的年份大概有50个。2005年4月28日,上海最高气温曾达33.9℃。去年4月15日,上海气温也达到了31.2℃。

上海中心气象台昨晚的预报显示,5月1日,受冷空气共同影响,本市多云到阴有时有阵雨或雷雨,体感依然闷热,最高气温仍可升至28℃左右,最低22℃。5月2日,本市将逐渐雨止,在冷空气影响下,最高气温将降至25℃左右。3日到4日,本市预计以多云天气为主,从5日起,本市又将迎来降雨天气,最高气温则将保持在23℃到25℃左右。

## 今日将迎返程交通客流高峰

本报讯(记者张晓鸣)昨天是“五一”小长假第二天,上海交通运行总体平稳有序,高速公路、城市快速路和长途客运的流量均比首日有所回落。今天将迎来返程高峰,市交警部门提醒市民及时关注路况,尽量错峰出行。

据介绍,昨天本市高速公路未出现长时间大面积拥堵。截至昨天15时,本市高速公路总流量为81.03万辆次,较去年同期增长3.61%,估计全天流量在140万辆次左右。受免费通行政策影响,小型客车为70.25万辆次,比去年同期增长5.05%。

今天是小长假最后一天。预计本市道路车流量将迎来返程高峰,高速公路车流量将接近150万辆次,车流集中的进沪高速公路省界道口为G2安亭、G15朱桥、G60枫泾、G40沪苏,进入市中心城高速公路道口为G60新桥、G1501高东、G50徐泾、S4颛桥、G2江桥。尤其是G2安亭、G40沪苏、G1501高东的通行流量预计将超过4月工作日日均流量的两倍。通行高峰按历年规律预计在14时到18时,与G2京沪、G40沪陕、G50沪渝、G60沪昆等射线高速衔接的入城段高峰时间可能持续至晚间。

## 上海已建1642家社区智慧微菜场

本报讯(记者陈惟)新建500家社区智慧微菜场是2018年上海市政府实事项目。记者获悉,截至4月28日全市已经新建了100家社区智慧微菜场。市商务委近日还主办了“上海购物 便民消费 安全消费”系列活动。

据介绍,作为打响“上海购物”品牌的两大重要抓手,社区智慧微菜场和重要产品追溯体系建设提高了“上海购物”体验度——一是更便捷,截至目前

全市已建成1642家社区智慧微菜场,服务近100万户家庭,使市民足不出户就能买到新鲜安全可追溯的食材;二是更惠民,本市外延蔬菜基地农产品直接进入社区智慧微菜场,形成种植、配送、零售三级农产品供应体系,通过

产销对接省去中间环节、降低流通费用,从而让利于民;三是更安全,以食生鲜鲜为代表的社区智慧微菜场企业是重要产品追溯体系重要一环,结合大数据、互联网、云计算等技术,实现农产品种植、加工、仓储、运输、销售全程可追溯;四是更满意,“上海追溯”微信公众号积极做好相关信息发布,不断提高“上海购物”关注度和满意度。

市商务委相关负责人表示,将抓住举办中国国际进口博览会契机,结合《2018年上海市社区智慧微菜场建设工作方案》《上海市开展重要产品追溯体系建设示范项目实施方案》《“上海追溯”宣传推广活动方案》的落实,全面提高“上海购物”吸引力和影响力。

## 希冀更多人在当代续写《资本论》

### 顾海良鲁品越做客文汇报讲堂 纪念马克思诞辰200周年专场

本报讯(记者袁璐璐)“《资本论》只是马克思设想的‘六册结构计划’的开头部分,他留下了更多政治经济学的课题,等待后人续写。”日前,教育部社会科学委员会副主任、北大博雅讲席教授顾海良与上海财经大学首批客座教授鲁品越做客文汇报讲堂,共话《资本论》的完成时和未完成时,以纪念马克思诞辰200周年。

“国际金融危机发生后,不少西方学者也在重新研究马克思主义政治经济学、研究《资本论》,借以反思资本主义的弊端。这证明《资本论》还是我们当今研究资本主义和社会主义的经典。”作为中央马克思主义理论研究和建设工程首席专家,顾海良在主讲中详述了马克思主义经济思想的历程,并表示,《资本论》是在“六册结构计划”基础上形成和发展起来的,但它只是个开头,至少关于竞争资本、股份资本、雇佣劳动资本等,马克思尚未来得及研究。因此,所谓的“完成”与“未完成”指的就是《资本论》的完成和马克思主义经济学著作的未完成。

中,剩余价值、劳动二重性和工资范畴作为“崭新的因素”表明马克思完成了无产阶级政治经济学的创作。不过,《资本论》没有穷尽马克思对资本主义经济关系探讨的全部内容。《政治经济学批判》的“六册结构计划”展示了马克思对资本主义经济关系研究的恢弘构想,其中的一系列论题,已经成为当代政治经济学发展的重大课题,需要后人续写。

对于在当代如何发展《资本论》,对话嘉宾鲁品越认为,资本主义内在矛盾导致的“全球化”与“逆全球化”深刻证明了马克思对资本内在矛盾分析的正确性。解决这一矛盾的中国方案——“一带一路”倡议,其背后的力量便来源于马克思的理论。而“共建人类命运共同体”的伟大构想,是马克思主义“已完成的理论”在当代实践基础上的伟大发展,是《资本论》的伟大续篇。顾海良补充,马克思无法完全预见当代资本主义新发展的现实,这就需要我们将当代现实,来发展马克思的《资本论》。这将成为当代马克思主义经济学发展的新的突破口,也是马克思主义经济学理论创新的新亮点。