

政策引导环境打造,提升服务消费品质内涵

上海出新政鼓励推动服务消费创新发展

■本报记者 徐晶卉

促进服务消费是扩大消费的新引擎,市政府日前印发《本市促进服务消费提质扩容的实施方案》,提出了涵盖文旅、体育、健康、养老、信息、金融、教育、餐饮、家政、居家服务和交通11个服务消费领域到2027年的具体目标。记者从昨天举行的市政府新闻发布会获悉,当前上海人均地区生产总值(GDP)已达2.7万亿美元,服务消费进入快速增长轨道。上海将通过更有针对性的政策引导和环境打造,进一步提升服务消费的品质内涵。

服务消费领域呈现融合发展态势

2023年,上海服务消费对社会零售总额的贡献率接近60%,比商品零售

贡献率高出10多个百分点。市商务委员会主任朱民表示,上海服务消费目前呈现5方面特点:服务消费新业态新模式不断涌现,服务消费各领域呈现融合发展态势,服务消费数字化应用进一步深化,服务消费国际化、品牌化趋势明显,服务消费市场多层次、高品质的产品供给日益丰富。

朱民表示,借鉴国际服务消费市场的成熟经验,上海将以《实施方案》为抓手,重点从两个方面鼓励和推动服务消费创新发展。一是推动现有服务业态提质赋能,推动城市旅游观光、文博美术展览、竞赛表演活动、游戏和数字内容服务,以及消费型保险、国际教育等服务消费做大做强。二是激发新兴服务消费新动能,推动文旅元宇宙IP、时尚体育、国际医疗服务、多样化康复服务、标杆性大模型产品和服务等新兴领域形成新的服务消费增长点。

他透露,在金融服务消费领域,上海大力推动消费型保险服务健康发展,提出基于市大数据资源平台推进医保大数据实验室建设,支持保险公司依托医保大数据实验室研发更多优质商业健康保险产品等措施,同时也大力培育新型消费多元化贷款这一新增长点,提出鼓励商业银行提高对新型消费贷款需求的适配性。在教育服务消费领域,上海提出支持高校和职业学校举办“上海暑期学校”“一带一路”高级研修班等品牌项目,支持高校和科研机构开展国际教育交流项目等措施。

《实施方案》特别提出要“打造融合化服务消费场景”。对此,市商务委副主任张国华表示,场景融合化创新消费新模式是当前国际服务消费发展规律,上海已有此趋势。去年全市商业综合体中服务业态的商户数量、营业面积占比比较2019年分别提高2.5个、5.5个

百分点。与此同时,“家政+物业”“家政+养老”“物业+生活服务”等多元服务消费融合发展模式崛起。此次《实施方案》将通过创新大健康服务融合消费模式、推进商旅文体展深度融合、促进服务消费的数字化融合3个方面展开探索。今年,市商务委还将对具有2个及以上不同领域服务消费场景跨界融合,并且具有较强市场引领性、示范性、可持续性的创新案例,认定其为服务消费融合创新案例,推动经营主体不断丰富服务消费供给。

各领域“剧透”服务消费新亮点

《实施方案》提出针对性、创新性和引领性较强的12个方面37项举措。昨天的发布会上,各领域都“剧透”了今年服务消费的新亮点。

市文化旅游局副局长梅红表示,2024年将继续发挥文旅业作为流量型城市人口、服务型经济引擎的重要作用。文娱演出方面,今年演出市场有望延续2023年火热态势,大型演出有望创新高,截至目前,梅奔、东体等主要大型演出场所的预定场次次数已达176场,接近去年的194场,预估今年总场次和票房有望超过去年。剧场演出方面,今年“柏林爱乐在上海”、中文版话剧《悲惨世界》、音乐剧《剧院魅影》等名团剧目将陆续来沪,热门演出的示范效应将继续带动剧场观演热潮。

体育服务消费领域,重点推出发展顶级体育赛事活动、激发体育消费新动能、完善体育服务消费支持政策3项举措。市体育局副局长许琦表示,上海全年计划举办全国级以上重大体育赛事175项,在重大赛事上做了较大创新,比如:在筹备奥运会资格赛

列赛时,将同步谋划城市体育节,在赛事举办期间举办主题展览嘉年华活动;将F1中国大奖赛与上海汽车文化节充分结合,在赛场外举办音乐嘉年华,打造“音乐+美食+互动体验”相融合的下文娱消费场景。

近年来,上海在元宇宙、人工智能大模型等新赛道领域发展迅速。市经济信息化委总工程师葛东波介绍,下一步将加强新型信息产品和服务供给。元宇宙领域,实施重大应用场景“揭榜挂帅”,聚焦工业制造、文旅消费、职业教育、医疗健康等领域,形成一批元宇宙应用大IP。人工智能领域,加快“增速空间”等创新生态社区发展,支持在智能化教育、设计创意、自动驾驶、机器人等领域构建示范应用场景,提供更多标杆性大模型产品和服务。

《实施方案》提出邮政快递业要优化快递服务消费体系和农村寄递物流体系,市邮政管理局副局长余洪伟表示,2023年上海人均使用快递量约150件,快递日均服务人次达2210万,支撑商品类网络购物交易额达9112.8亿元;未来将持续完善快递末端公共服务体系建设。美团方面表示,去年底已在五角场合生汇至凯悦酒店中心开航首条无人机配送航线,将低空经济与“15分钟社区生活圈”结合,通过聚焦服务消费新技术应用,开启低空经济新赛道。

上海纪念孙中山先生逝世99周年

本报讯(记者苏展)昨天上午,中国民主革命伟大先行者孙中山先生逝世99周年纪念活动在位于上海香山路

的孙中山故居纪念馆中央,摆放着上海市政府、市政协、中共上海市委统战部、民革上海市委和中国福利会等敬献的花篮。市领导陈通、陈靖、刘多、肖贵玉和各界代表在孙中山先生铜像前肃立并三鞠躬,深切缅怀革命先辈的不朽业绩。

■本报记者 徐晶卉

随着国内汽车保有量持续增长,车险理赔服务的效率和质量直接关系到广大汽车消费者的切身利益。上海市消费者权益保护委员会和上海市保险同业公会昨天联合发布《“快处易赔”车险理赔服务指引》,明确了快速处理事故现场、简化理赔手续、提高赔付速度等关键环节的操作标准,实现车险理赔服务的高效化、便捷化和透明化,从而达到快速处理、易于赔偿的目标,有效提升消费者车险理赔服务获得感。

车险理赔时效慢是消费者反映较集中的问题。从投诉情况看,不少消费者反映“快处易赔”系统在使用过程中遇到反馈速度慢、沟通时间长等问题。

为此,市消保委和市保险同业公会联合组织开展“快处易赔”车险理赔服务调研,涉及本市范围内3000余名驾驶员、本市38家车险公司、车险公司查勘定损理赔人员等。调研发现,“快处易赔”在使用过程中还存在车险公司服务标准不统一、个别公司报案响应速度慢,有时使用“快处易赔”发生误操作不能及时解决等问题,影响消费者服务体验。

市消保委相关负责人介绍,调研显示,有的保险公司报案响应时长超过30分钟。有的车险公司未明确“快处易赔”案件结案时效要求,报案受理后要求与客户联系的时间从10到30分钟不等,差异较大。对于消费者使用“快处易赔”时误将事故责任归属、车牌信息采集错误等情况,缺乏有效的咨询指导和及时规范的服务支持,给消费者处理事故带来不便。

《指引》指出,在合规前提下,鼓励车险公司对小额理赔案件合并索赔单证、简化证件证明、减免气象证明等,加快定损、理赔速度。如在定损环节,估损金额在5000元(含)以内,且损失直观、无需拆检的事故车辆,除客户另有要求外,保险公司应在事故查勘的同时核定损失;估损金额5000元至10000元(含)的损失,应在约定日期或报案之日起7个工作日内核定损失;估损金额10000元至50000元(含)的损失,应在约定日期或报案之日起15个工作日内核定损失。在核赔和支付环节,对索赔资料齐全、无异议的案件,自索赔资料齐全后,赔款金额在5000元(含)以下的案件,1日内完成核赔及发起支付;赔款金额在5000元至1万元(含)的案件,2日内完成核赔及发起支付;赔款金额在1万元至10万元(含)的案件,5日内完成核赔及发起支付;赔款金额在10万元以上的案件,10日内完成核赔及发起支付。同时,《指引》明确了车险公司理赔服务管理标准,明确报案受理、派工接收、联系消费者、事故查勘等环节时效要求,进一步提升理赔服务效率。

目前,“快处易赔”已入驻随申办App和小程序。记者获悉,《指引》得到车险公司积极响应。下一步,在不断完善基础上,或逐步向长三角地区复制推广。

上海推动车险理赔“快处易赔”

昨发布《服务指引》明确快速处理事故现场等操作标准

黄浦区倾心打造11处“社区植物园”,丰富城区生态系统也丰富公园城市内涵

“森邻花园”鸟鸣婉转,“城市原点”绿意盎然

■本报记者 周辰

鸟鸣婉转,风儿穿林打叶。森林特有的静谧气息,在车水马龙的“城市原点”也能近距离感受到了。昨天是第46个植树节,午后,不少市民在街角探绿“邂逅太阳”。威海路、武胜路与黄陂北路3条马路合围成的一小片区域,成了“意外之喜”,从一片走不进去的绿地,变为一座占地5000平方米左右的“小森林”。

大到水杉、香樟,小到苔藓、多肉,万物生灵恣意生长的样子,正是黄浦区倾心打造的“社区植物园”。将街区“金角银边”或单调绿地,改造为更具生物多样性的微型植物园,丰富城区生态系统,也丰富公园城市内涵。

特色植物品种注入街区

“20分钟公园理论”在社交媒体上火了一阵。找一个公园坐上20分钟,就能安顿忙碌都市人的心神。

黄浦区新增的11处社区植物园便是这类充满了治愈感的好去处。不同于在街区里起到点缀作用的绿意,“社区植物园”的营造更有生态价值,几乎每座植物园都有自己的特色和主打植物门类,人们在亲近大自然的同时,可以更好地了解自然世界的生长规律。

譬如3条马路合围成的这座“森邻花园”,保留了原有绿地上的水杉、香樟树,在不破坏原有生态情况下,设计了步道。同时这里也是一座以孢子植物为特色的植物园,引入新元素孢子植物。“地面上栽种了丰富的苔藓、蕨类等孢子植物,它们是地球上最古老的生命类群,在生态系统中非常重要,却容易被忽视。”黄浦区绿化管理所绿管科科长潘剑峰介绍,孢子植物生命力顽强,且外观形态丰富。“森邻花园”的座位、苗圃造型灵感都取自孢子植物的形状,并设计相关的科普标识牌,供大家学习。

徐汇区现有古树及后续资源278株,宋庆龄故居百年香樟群入选全国100个最美古树群

“时空隧道”的入口,都市人乡愁的寄托

■本报记者 王宛艺

徐汇区长华路口,120余岁的古桂花抽出新芽,影影绰绰从施工护栏里探出头。再过3个月,这片8300余平方米的古树绿地将对外开放,加强古树养护复壮的同时,将增设古桂花科普宣传内容。

为了一棵古桂花,建一座公园。以徐汇区为例,现有古树及后续资源共计278株,数量位列上海中心城区之首。过去一年,徐汇区绿化市容局在保护开发之余,挖掘古树作为历史文化遗产、地方风貌重要承载和旅游资源的价值。去年,淮海中路宋庆龄故居百年香樟古树群作为“上海唯一”,入选全国100个最美古树群。

“它们仿佛时空隧道入口,连接历史、现在和未来。”在上海市地方志办公室三级调研员沈思睿看来,古树名木是自然界和前人留下的珍贵遗产,是见证一个地区、一



黄浦区社区植物园保留了原来绿地中的水杉和香樟树,还设计了人行步道供人们行走和亲近大树。 本报记者 周辰摄

座城市悠久历史文化的“无字宝典”,更是老百姓乡愁的寄托。“在城市建设中,这些不可再生的宝贵生态、人文和景观资源,是城市文化软实力的重要体现。”

拓展植树内涵

在120年树龄里,古桂花并不算高大,树高不到7米,冠幅6.7米。72岁的华泾镇居民吴正华每次遛弯经过总会张望几眼。这棵树,是吴正华爷爷年轻时种下的。“广寒香一点,吹得满山开。”在他的童年记忆里,秋风一吹,银桂飘香,母亲在树下敲一块布,轻轻敲下桂花收集起来。孩子们在一旁雀跃,桂花经过清洗、晾晒、去苦、腌制,就能成为清甜的桂花糕、糖藕。

“桂花,叶子密集,绿得透亮,就说得明长势好。”养护方相关负责人介绍,这

棵桂花的保护事无巨细:对根系要预判分析,对土壤进行改良并设置保护性地下水控制软墙。就连周边植被,都要在树干周围2米范围内,布置土壤有机质,选择紫云英等豆科植物与之共生。

为了延续这份乡愁,绿地将种植更多桂花,推出桂花树下的传统文化活动。相关负责人介绍,也将考虑居民认养古树等参与方式。“上海在土地资源紧张、建绿空间有限的情况下,保持义务植树爱绿护绿的内核不变,也一直在探索拓展植树的内涵。”徐汇区绿化市容局相关负责人说。

古树融入当下

“徐家汇书院广场北侧蒲西路旁,有几棵树龄在150年以上的古银杏。它们进入游客的取景框,与城市更新后的环境融合,相得益彰。”沈思睿午休散步,与这些古树总

会不期而遇,也令他思考古树如何更好融入当下。“绝不是孤零零一棵保护起来。”他以中山公园“镇园之宝”悬铃木为例,长宁区结合苏州河岸线贯通打开公园围墙,让这棵“悬铃木之最”焕发新生。

类似开放式探索还有很多。宋庆龄故居,31株16米以上的百年香樟挺立,终年葱郁苍翠。上海古树保护管理部门每年会为其量身定制保护方案,如今,古树名木枝繁叶茂,也带动周边天平路街道、湖南路街道居民家门口添绿。

几步之遥的武康路391弄,民间林长沈帼婷提议,居民和租客、店家共同组成“林长”团队,各自施展才能:擅长设计的居民,利用弄堂口墙壁设计“施工图”;善于手作的年轻租客,用数十束花制成花饰,为灰色墙“提亮”;还有居民搬来了绿植花卉……春天一进弄堂,鲜活欲滴的绿蔓延开来。

以更大力度培育发展新质生产力

(上接第一版)深入贯彻以人民为中心的发展思想,把改善民生摆在突出位置,着力解决人民群众急难愁盼问题。

陈吉宁指出,要向前一步作为、更加主动担责,奋力抢抓工作先机,完成全年目标任务。强化内需拉动,提前做好项目储备,切实发挥政策效应。加快实施城市更新行动。围绕企业新建项目、竣工达产项目、技改投资项目等改善审批服务。加快商务楼宇改造和重点商圈改造提升,促进服务消费提质扩容,深入实施重点消费品类以旧换新政策。突出集聚流量,加强商旅文体、会展论坛的统筹,加强各类活动的协同、节奏协调,实现同频共振。坚持落细落实,各项政策措施要落到企业和项目上,体现到开工进度和实物工作量上。结合重点企业“服务包”制度,及时发现、反映和解决企业发展中遇到的困难和问题。注重市区协同,压紧压实各区稳增长、促发展责任,市级职能部门要提高政策供给的精准性有效性,面向基

层、面向企业做好服务,通过解决“一件事”带动解决面上“一批事”。

陈吉宁指出,要在因地制宜培育新质生产力上加大力度,形成高质量发展源源不断的澎湃动力。以科技创新引领产业创新,深化科技体制机制改革,强化科技创新策源功能。围绕集成电路、生物医药、人工智能三大先导产业深入实施新一轮“上海方案”。加强前沿领域和未来产业布局,各区要发挥自身优势,做深做细赛道,提升深耕细分领域、培育产业生态能力。抢抓高端化、智能化、绿色化机遇,加快推动新型工业化。结合大医院改革步伐,完善分级诊疗体系。推动生态环境综合治理,打好蓝天、碧水、净土保卫战。全力建设习近平文化思想最佳实践地,大力弘扬城市精神品格,不断提升文

化软实力。推进城市治理数字化智能化,深入实施数字化攻坚行动,夯实城市数字底座,深入推进“两张网”协同发展,打造一批标杆性应用场景。持续抓好为基层减负增能,严格落实“一办法两清单”,让基层干部更有精力、更有能力为群众服务。

陈吉宁强调,全市各级党员干部要坚持“四个放在”,胸怀“两个大局”,坚定信心、埋头苦干、攻坚克难,凝聚推进发展的强大合力。持续巩固拓展主题教育成果,把学深悟透、学思践悟成效转化为坚定的理想信念、强烈的大局意识和火热的奋斗激情。要增强全球视野和战略思维,把握全球科技前沿和产业变革趋势,深化对经济运行规律和底层逻辑的认识,不断提高谋划改革、促发展、解难题的能力水平。要时刻绷紧安全这根弦,压实责任,举一反三,警钟长鸣,加强风险隐患排查整治,强化监测预警和应急处置,守牢安全生产和城市安全底线。市委常委会、市政府、市政协负责同志等出席会议。

化软实力。推进城市治理数字化智能化,深入实施数字化攻坚行动,夯实城市数字底座,深入推进“两张网”协同发展,打造一批标杆性应用场景。持续抓好为基层减负增能,严格落实“一办法两清单”,让基层干部更有精力、更有能力为群众服务。

陈吉宁强调,全市各级党员干部要坚持“四个放在”,胸怀“两个大局”,坚定信心、埋头苦干、攻坚克难,凝聚推进发展的强大合力。持续巩固拓展主题教育成果,把学深悟透、学思践悟成效转化为坚定的理想信念、强烈的大局意识和火热的奋斗激情。要增强全球视野和战略思维,把握全球科技前沿和产业变革趋势,深化对经济运行规律和底层逻辑的认识,不断提高谋划改革、促发展、解难题的能力水平。要时刻绷紧安全这根弦,压实责任,举一反三,警钟长鸣,加强风险隐患排查整治,强化监测预警和应急处置,守牢安全生产和城市安全底线。市委常委会、市政府、市政协负责同志等出席会议。

加快转型升级培育新动能塑造新优势

(上接第一版)欢迎宝武集团将更多优质创新资源、重大项目落地上海,吸引集聚更多创新主体,携手做大做强世界级产业集群,构建更具竞争力的产业生态。相关部门和区要加强高效对接,常态化听取企业意见建议,持续做好产业发展、场景应用、人才服务等各项支持配套工作,助力企业高质量发展。

由上海电气集团和日本发那科集团联合投资组建的上海发那科,致力于向各行业提供专业和高质量的机器人、智能机械和智能制造及数字化解决方案,是国内工业智能制造的头部企业。陈吉宁在公司智能制造体验中心察看机器人模型柔性装配展示线、协作机器人展区、机器人金属加工作业展区、机器人汽车制造作业展区,听取公司概况、三期新工厂使用及在研机器人场景应用等情况介绍,关切询问下一步发展计划、供应链企业情况及相关面临的挑战问题,对上海营商环境有何意见建议,叮嘱相关部门和区要结合企业发展需要,提供更有针对性、更加精准的服务举措,支持企业持续做大做强。陈吉宁说,机器人产业是上海推进新型工业化的重点领域,事关培育发展新质生产力。我们将持续优化营商环境,支持企业用好上海的科技和人才优势,应用场景优势、产业链供应链优势,更好贴近市场、贴近用户、贴近场景开展研发创新,提升企业核心竞争力,带动上下游企业降本增效、共赢发展。

市领导李政、宝武集团董事长胡望明参加相关调研。