

武林路上线消费维权“一键和解”

助推打造全国首个“放心消费”核心城区范例

本报讯（通讯员 苏琪骅）近日，中消协2023年消费维权年主题活动暨杭州放心消费城市创建启动仪式在武林路拉开序幕，活动现场重磅发布消费维权“一键和解”线上通道，为消费者提供更为快捷、便利的处置方式。

“以为一个电话能搞定的事情，搞了15天没搞好。”活动现场放映的“一键和解”功能宣传片展现了该功能设计的出发点和痛点。原有的消费投诉举报渠道，无论线上线下，都需提供商家名称、地址、购物时间、消费金额、联系方式等诸多信息，而杭州创新发布的12315消费纠纷“一键和解”通道，则无需消费者寻找多方信息，“一键”即可解决问题。

消费者在开启“一键和解”功能的店铺使用支付宝购物后，如回家后想退货，只需拿出手机打开支

付宝，找到当时的支付账单，点击“12315一键和解”按钮，通过数据交互和匹配，相关信息就会“一键”发送至商家手机。商家可在支付宝上直接与消费者沟通并处理纠纷。双方沟通信息会被市场监管部门全程记录，如果和解不成，经消费者要求，监管人员可立即介入。

除维权调处过程省心外，该功能直接嵌入大众日常使用的如支付宝等支付工具的设计，无需消费者、商家使用专门的政务服务入口，或关注公众号、小程序或下载App，更为便捷、日常，覆盖率也会更广。目前，支付宝作为一期已完成对接的APP，已为杭城首批3.6万余家店铺开启“一键和解”功能。

据介绍，下一步“一键和解”还将与微信、银联等支付平台及各类网购平台的对接，实现多渠道接入；并探索与各行业主管部门联动，推动消费者权益保护协同共治。

“我们街道首批有两百多家商户加入了‘一键和解’功能。”现场，武林街道相关负责人表示。武林街道是杭州中心大武林商圈的最核心的街道，此处人流密集，商铺众多，闻名遐迩的武林夜市也有密集的餐饮食品经营户。街道从去年开始筹划全域放心消费创建工作，出台《“全域武林放心消费”示范创建工作实施方案》；街道所属拱墅区市场监管局，试点为武林夜市食品经营摊贩发放杭州市首批小摊贩营业执照，提升其食品安全主体责任意识，让消费者“吃得放心”；引入“网红”餐饮等，提升消费活力；并进行了大综合一体化、片区化改革的综合治理试点，提升管理效率，创建放心消费环境。此外，活动上授牌的消费维权联络站，以及共享法庭等，也都为消费者提供了便捷的线下维权渠道。

作为浙江放心消费建设的排

头兵，拱墅始终将放心消费建设与消费提振、民生改善等工作同部署、同推进。在省、市市场监管部门的指导支持下，去年我区在武林夜市试点向摊贩发放食品经营许可证的工作创全国之先河，同时还创新推出“24小时发货延迟赔付”“上门取件退换货”等消费者权益服务保障。

“按照杭州市局提出的‘探索打造放心消费核心城区范例’的要求，拱墅区明确了以街道作为创建主体，部门监管、行业规范、企业自律、社会监督多元参与体系。今年，拱墅将聚焦大运河文化带、大武林商圈、武林路的放心消费建设，串珠成链积极打造有拱墅辨识度的商圈、街区放心消费品牌。”区市场监管局相关负责人表示。

同舟共破浪

“2·14”拱墅迎来甜蜜“高峰”

婚姻登记创近三年最高

本报讯（通讯员 程嘉敏）2月14日，谐音“爱一世”，也是有情人终成眷属的日子。这一天杭城各处幸福洋溢、甜蜜爆表。与此同时，婚姻登记处也迎来了小高峰，不少新人趁着这个好日子，领取属于他们的“红本本”。

“2月14这天我区预约结婚登记246对，是近三年预约量最高的一天。”区民政局的工作人员告诉记者，近两个月来，全区每日平均结婚登记量在15—20对左右，和去年相比基本持平。

为了让新人们有更好的体验，区婚姻登记处采取提前分时段预约登记，控制人流量的方式。现场设立新婚辅导点，请有专业资质的婚姻辅导老师为新人们提供个性化定制辅导，并且结合新婚在线讲堂，传授婚姻生活心得技巧。

据了解，拱墅区婚姻登记处

是省十佳婚登机关和5A级婚姻登记机关，现场布置水乡韵味十足。空间设计以“运河婚俗文化”为主题，每个登记窗口都对应着运河上的一座，同时还有花轿、船头、两姓联姻等特色拍照打卡点，为新人们带来满满的仪式感和氛围感。

值得一提的是，区婚姻登记处还邀请了“最美家庭”——倪华亮和徐秀英夫妇来到现场，为当日领证的新人们送上新婚祝福。

结婚四十多年，互相体谅、互相包容是他们的婚姻保鲜秘诀。“我们做颁证员已经有两年了，见证了许多年轻人的幸福时刻。希望借助这样的颁证仪式，可以让年轻人更加重视婚姻生活，通过结婚誓言，告诉他们结婚不仅是浪漫和甜蜜，还有责任和付出。”倪华亮和徐秀英夫妇说道。

“集体颁证仪式挺特别的，



“最美家庭”倪华亮和徐秀英夫妇为现场新人集体颁证

毕竟领证是人生大事，仪式感很有必要。”1995年出生的小郑说，希望能向现场的两位特邀颁证员学习，把婚姻经营得幸福美满。

区民政局的工作人员表示，从去年起，区婚登处就邀请道德模范、文明家庭、金婚夫妇先进模范

作为特邀颁证员为新人颁证。“我们想请这些婚姻模范弘扬文明婚俗新风，同时加强不同年龄段人员间关于婚姻观念的交流，传承美好的中国婚姻家庭理念。”据悉，目前我区共有10对特邀颁证夫妇，1位金牌颁证员。

垃圾清运员捡到万元现金

他提的要求被人民日报点赞

本报讯（通讯员 张观春）近日，我区垃圾清运员年四开在小区开展垃圾分类工作时捡到一万元现金。他报了警，物归原主后，谢绝了失主给的感谢费。但是，年大哥却主动要了一样在他看来比钱更重要的东西。

2月4日上午10点，年大哥在分类一处回收桶时发现一大叠百元大钞，他数了数，整整一万元。这叠现金是放在一件大衣口袋里的，估计是哪位粗心业主不小心丢

出来了。

年大哥一边继续分类垃圾，一边也注意着过路的业主。可等了将近两个小时也没人来认领。他找到物业经理，一起报了警。石桥派出所民警到达现场，调阅起周围几个监控画面，很快在画面中找到了失主的身影。但由于视角较远，画面模糊，尚不能确认身份。民警与巡防警力只得根据穿着特征，在小区内逐户上门寻人。一直到中午，才找到71岁的失主

周阿姨。

“一万块钱？”周阿姨自己也不知道，什么时候丢了一万块钱。可能是清理丈夫遗物时不小心一起带了出去。周阿姨当场拿出500元给年大哥想作为感谢费，却被年大哥一口回绝。“感谢费我不能要。如果你们实在要感谢我，就给我发个奖状吧。”年大哥主动开口要奖状，有自己的理由。“家里有四个孩子，我想以身作则，拿着奖状告诉他们，长大以后要做个拾金不

昧的人。”

年大哥今年52岁，安徽人，在杭州30多年了，有四个孙子。年大哥想着要把奖状存在家里，好让孩子们以他为榜样，向他学习。前两天，孩子发现了家里的“奖状”，还问爷爷当时的情况，让年大哥十分自豪。他对孙子说，“你们以后奖状要比爷爷多哦，知不知道？”

连日来，年大哥的暖心故事也得到了人民日报、新华社等媒体报道点赞，进一步传递正能量。

政府聚焦商贸金融、数字经济、生命健康、电竞文娱、新制造业等“1+4”产业主赛道，抢抓杭州亚运会历史机遇，加快推动产业转型升级、环境品质蝶变、城区能级提升，全力打造时尚之都、数字新城、运河明珠。“希望企业家带到拱墅走走、看看，找到更多深化合作的切入点，持续拓展合作的广度和深度，与拱墅共创更加美好的未来。”冯晶向企业家们发出邀请，真诚欢迎大家到拱墅考察洽谈、项目对接，建立更加紧密的合作关系，充分发挥各自优势，携手并进实现互利共赢。

区领导张建明、余荣升、许雷挺等参加。

抢先机拼经济打好翻身仗

按下招商引资“快进键”

（紧接头版）负责人的交流中，李志龙表示，顺丰集团与拱墅合作基础扎实、感情深厚，顺丰创新中心、丰泰产业园先后落地拱墅，有力助推了拱墅产业转型升级、动能活力转换，为拱墅高质量发展作出了重要贡献。希望双方紧密开展项目对接，围绕拱墅区“1+4”产业定位，聚焦智慧物流、人工智能、智能制造等集团优势产业，找准双方合作的切入点、契合点，吸引上下游企业集聚，助力拱墅加快构建支撑高质量发展的现代化产业体系，共同打造双方互利共赢的增长点和新亮点。拱墅也将深入推进营商环境优化提升“一号改革工程”，以更加精准的政策支撑和更为优质的暖心

服务，助力企业在拱墅发展壮大。

在华润集团，李志龙实地参观华润万象天地和华润深圳湾区块，详细了解集团发展现状、业务布局、双方合作项目进展等情况，并向企业负责人重点介绍了拱墅的区位优势、产业规划、投资环境。他指出，拱墅拥有省会城市核心城区的区位优势，拥有千年大运河精神滋养的文化优势，拥有“中国最具幸福感城区”的品牌优势，具有良好的营商环境和难得的发展机遇，是一方适宜投资兴业的热土。希望华润集团能够持续关注支持拱墅发展，与拱墅在重点区块开发、城市有机更新等领域开展深度合作，协力做好建成项目运营，积

极推动在建项目早日投产，努力推动更多优质项目落地，双方一道共享发展机遇、共创美好未来。

2月8日至9日，区委副书记、区长冯晶带队赴北京开展招商活动，走访了华为北京鲲鹏联合创新中心有限公司、中信建投证券股份有限公司、华体电竞（北京）体育文化有限公司等知名企业，全方位多层次推介拱墅优势资源和优质发展要素，洽谈重点项目合作等事宜，诚邀企业参与拱墅“三城五区”建设，携手共享机遇共赢发展。

冯晶与各企业负责人开展了深入招商洽谈。他指出，拱墅是杭州的中心城区，投资发展环境卓越，是创新创业的沃土。区委区

聚力外引内培升级营商环境

夯实做大经济“压舱石”“基本盘”

（紧接头版）充分利用中介招商、资本招商、产业链招商等精准对接跨国企业、国际资本资源高效引引。

“内培”就要培育在地独角兽企业、潜力企业，在政策扶持、要素保障、企业服务等方面精准对接企

业需求，助力企业扎根拱墅做大做强，推动成长扩张为具有影响力的总部企业。

冯晶强调，要以系统思维推进营商环境建设。做到“四个有”：一是有“招牌菜”“拳头产品”，从

痛点难点出发寻求突破，把自选动作做出彩；二是有“实效果”，扎实开展企回归专项行动，把工作成效体现在招商安商稳商的数据上，让企业更有获得感；三是有“自信心”，充分发挥拱墅作为主城区教育

医疗、“一老一小”服务等优势，以一流的综合环境吸引项目、留住企业、留住人心；四是有“敏感度”，特别对考核评价规则变化、各类测评要有敏感性，高标准推进各项工作，高水平打造“营商环境最优区”。

东新街道：复工复产劲头足 企业吹响开局“冲锋号”

本报讯（记者 蔡彬彬 通讯员 黄狄波）剧场的灯亮了，美好的生活回来了。在东新街道的新天地太阳剧场，以“新鲜奇遇”为主题的2023年杭州“X秀”吸引着游客不断前来观看。

作为街道文创产业的代表之一，新天地太阳剧场杭州“X秀”早早吹响了杭州文旅演出复苏号角。据悉，春节期间，剧场累计接待全国各地来自浙江、上海、江苏、安徽、北京、广东、山东、河北、河南、黑龙江等21个省份的游客近10000人次，同比增长204%，甚至还有韩国的游客和旅行团组团前来。10场演出，场场火爆，座无虚席，营收同比去年增长187%。稳居抖音杭州剧院演出人气榜第一，热销榜第一。

街道商贸金融产业也积极冲刺“开门红”。作为“国字号”金名片的绍兴路汽车街区，这几日多家汽车4S店内，前来咨询、购车和保养的客户已经络绎不绝。当中，比亚迪卓御4S店春节不打烊，持续将力量下沉至商圈、网店，不断开拓抖音等线上新媒体渠道，实现了线上线下同步发力，春节期间同比增速达3倍。随着促消费政策不断出台，街道内的汽车产业迎来了发展新契机。2023年，比亚迪卓御4S店预计销售4500台，同比增速60%。

多年来，街道深耕生命健康产业赛道，落地阿斯利康中国东部总部、韩国大邱生命健康产业集群等多个龙头项目。作为生命健康优质企业代表之一，在正月初五即开门营业的惠耳听力，营业以来顾客持续增多。2022年，惠耳听力全年销售额达2亿元左右，同比增长13.5%；2023年公司计划新增门店100—150家，并在

产品上进一步优化，提供更多优质服务。惠耳听力一直以来致力于听力康复事业，“截至目前，公司已有1000余家分支机构。公司还着力于产学研合作，长期与浙江中医药大学、杭州电子科技大学等高等院校进行课题研究，并设有校企实验室、实习基地等。”负责人表示，如今，企业整体处于健康良好的发展状态。

街道不断培育、搭建平台发展，中国杭州人力资源服务产业园作为街道三大平台之一，园区企业入选省百强榜单数量居全省第一。坐落于中国杭州人力资源服务产业园内的浙江中智，在大年初七正式开工第一天，便已全员复工，到岗率100%。杭州首屏智讯信息技术有限公司是街道数字经济产业大家庭中的一份子，年后的公司办公区，已经坐满了埋头工作的员工，员工人数甚至比年前还要多。“我们在年初开工以来，公司已经加大了力度招聘补充人员，充实公司力量。3月份公司还将开展‘百度品牌之夜’营销会议，不断提升研发能力与科技实力。”2023年，街道数字经济产业将进一步依靠数字化改革的力量创造无限可能。

争创佳绩，内提外拓。东新企业在新春复工复产热潮中的饱满热情与十足干劲，折射出了街道在高质量发展中展现的新变化和新气象。东新街道也将继续以蓬勃向上的姿态，奋进争先，全力以赴为企业、产业成长壮大营造良好营商环境，加快推进全方位高质量发展，推动“开门红”迈向“全年红”！

新春走基层

拱墅积极登记设立新型事业单位

本报讯（通讯员 贾清扬）日前，华东合成生物学产业技术研究院正式获发事业单位法人证书，这是不设定编制、不纳入机构编制核定范围的新型事业单位，为深度推进校地企三方合作、加快新旧动能转换，推动产业“腾笼换鸟、凤凰涅槃”提供了强有力的制度保障。

浙江工业大学张博博士表示：“研究院作为拱墅区颇具代表性的新型事业单位，在多方努力下顺利完成了登记设立，实打实地综合了拱墅区政府的政策支持、浙工大院士团队的人才与技术优势、华东医药产业转化能力，必将在今后发展中，成为引领区域生物经济发展的重要引擎。”

与以往的事业单位不同，华东合成生物学产业技术研究院由拱墅区政府和浙江工业大学合作共建，研究院设立理事会作为决策和监督机构，目前已有从业人员10名、办公面积5000平方米，由浙江工业大学郑裕国教授担任法定代表人，负责推进研究院的建设和运行，统筹落实双方约定的合作任务、申报科技创新项目。区政府成立工作小组负责协调对接各项

工作，每年按政策提供资金支持，并对建设完成情况进行评估。

2023年，拱墅区加速推进产学研一体化创新创造平台建设，科技研发、成果转化、高能人才培育等产业呈现蓬勃发展的昂扬态势。区委区政府高度重视与高校院所、知名企业的各类合作，共同布局举办具有独立法人资格的新型研发机构项目，强化顶层支撑、做好登记及管理，全力建设产业转型升级样板区。

为确保新型研发创新机构快速落地，拱墅区委编办依托“互联网+政务服务”平台，为新型研发创新机构提供细致周到的个性化、定制化服务。在签订战略合作协议阶段，主动靠上服务，超前谋划机构模拟方案，多方协调、构建各环节衔接顺畅的服务流程，帮助规范新型事业单位名称、指导制定章程、建立运行机制。拱墅区正是通过精心完善服务方式、精准提高服务质量，为各类高水平院校及科研院所提供养分充足的发展温床，加速高精尖研发项目以及科研成果的转化利用，为拱墅经济社会高质量发展提供强劲动能。

聚力唱响“两个一流”主旋律

齐心开启高质量发展新篇章

（上接头版）

——聚焦“千万人才”，打好科创突围赛，激发改革创新“第一动力”。更大力度抓企业研发投入，更实举措抓创新人才引进，更宽视野抓科研平台引育，锚定“科技、人才、创新”，超常施策、重点突破，为后续发展提供不竭动力。

——聚焦“千家企业”，打好服务保障赛，打造营商环境“第一品牌”。用心用情提供全方位服务，群策群力提供全流程服务，善始善终提供全周期服务，优化提升营商环境“一号改革工程”，推动为企业服务提质增效。

勇担先行使命，续写时代华章。拱墅发展前景广阔，企业发展大有可为，企业家更是大有作为。我们要真正把企业家当作家人，在情感上真心、交往上公心、制度上

安心，走出一条充满活力的亲清政商关系新路子。在保障六大“赛场赛马”活动有效推进的同时，坚持创新深化，打造“企业家幸福感最强区”；坚持改革攻坚，打造“企业营商环境最优区”；坚持开放提升，打造“企业合作渠道最畅区”。着力打造“三个区”，也是对企业家的承诺，全区党员干部务须全力为企业纾困解难，有求必应、主动服务，为企业发展壮大营造一流营商环境。路虽远，行则将至；事虽难，做则必成。全区上下要紧跟决策部署，心中有数、方向、行动有力量，“干就干最好、争就争第一”。让我们政企携手、同向同行，树雄心壮志、振昂扬斗志、葆坚定意志，意气风发、砥砺前行，攻城拔寨、善作善成，齐心合力开创拱墅高质量发展美好明天！