

上海市市场监督管理局

复苏，用心迎回“消费春天”

守护消费安全 助力消费回暖

□法治报记者 陈颖婷

消费是拉动中国经济增长的“引擎”，是经济稳定运行的“压舱石”。2020 年开始的那场新冠肺炎疫情，让消费活动不可避免地凝固、停摆。但随着疫情防控常态化工作进行，经济逐渐复苏，我们又迎来了“消费春天”。然而不管是严冬还是暖春，上海市市场监督管理局始终是消费安全的守护者，为抗击疫情的春天带来绿色与温暖。



当好消费者“娘家人”

全系统持续落实投诉举报日报告

新冠肺炎疫情开始，当几乎所有的市民都尽量闭门不出之时，市市场监管局的消保条线干部始终冲锋在抗击疫情第一线，从街头小巷、生产厂家，到集贸市场、餐饮食店、药店医院……到处都有他们的身影。他们用逆行而上的勇气守护人民群众的消费安全，维护着城市的市场稳定。

2020 年以来，疫情引发的投诉举报爆发式增长，群体性消费纠纷多发，“双职业”类投诉举报总量有所反弹，全市共处理投诉举报 113 万件。

同时全系统持续落实投诉举报日报告，共处置疫情相关的投诉举报 4.58 万件，协助消费者挽回经济损失 1.5 亿元。通过投诉举报从重从严从快查处涉疫违法经营行为近 300 件。通过搭建消费纠纷“云调解”平台，畅通疫情期间群众诉求渠道，推动纠纷处理“零跑腿”。各区局在基层所设立联合人民调解工作室 151 个，在协会、企业联络点建立人民调解工作室 64 个，共化解矛盾纠纷 9 万余件，协助挽回经济损失 1.1 亿元。

同时，出台疫情期间加强投诉举报处置工作的意见和依法适用不可抗力调解预付类消费争议的内部指导口径，为维护民生、打击违法，交出一份优秀答卷。



查处预防相结合

筑牢疫情防控消费“防火墙”

组织召开市级消费者权益保护联席会议第二次全体会议，进一步理顺市级部门消费维权工作职责分工。重点加强与教育等部门的协作联动，配合形成培训市场群体性纠纷应急处置机制。

市市场监管局还注重举报处理与行政处罚程序的衔接。围绕新实施的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》，2020 年全市通过投诉举报，立案查处市场监管领域各类违法行为 8700 余件。其中，查处侵害消费者权益案件 869 件，罚没款 776 万元。投诉举报信息已经成为执法办案的重要来源，在及时发现案源、服务监管执法中的作用日益突出。

市市场监管局还根据病毒活动的特点，组织全系统开展对全市冷链食品经营场所和从业人员的全面排摸，加强检查督导，定期组织开展飞行检查，落实冷链食品从业人员疫苗接种、定期核酸检测和日常防护等防控措施，切实筑牢两道防线。目前，冷链食品从业人员新冠疫苗应种总数 112121 人，第一剂已接种 112102 人。其中，高风险人群应种 21378 人，已全部完成第一剂接种。已组织冷链相关企业累计开展高风险岗位从业人员核酸检测 56446 人次。

协作联动 退货无忧

打造“满意消费长三角”金字招牌



当长三角一体化上升为国家战略，由沪苏浙皖三省一市打造的“满意消费长三角”成为反映区域高质量一体化发展的重要品牌，长三角地区成为更具有国际影响力的品质消费目的地。消费安全的屏障也随着长三角一体化的进程拓展到了浙江、江苏和安徽。

异地退换货无疑是“满意消费长三角”行动中最亮眼的举措。三省一市市场监管局联合发布《长三角地区开展“满意消费长三角”行动无理由退货承诺工作的指导意见》以及《异地异店退换货工作指引》，倡导长三角地区线下实体店实行七日无理由退货承诺；鼓励电商作出高于或优于国家法律规定的无理由退货承诺；引导长三角地区大型连锁商场、超市、直营店实行省（市）域异地异店退换货，无理由退换货和异地异店退换货承诺覆盖长三角地区消费较为集中的主要行业、新兴领域和重点经营场所。

2020 年 5 月 14 日，“满意消费长三角”行动推进会暨异地异店退换货活动启动仪式在上海市青浦区举行。飒拉服饰（上海）有限公司（ZARA）发起了异地异店退换货承诺服务倡议，来伊份、海澜之家、吉利汽车、银泰百货、三只松鼠等 67 家知名企业承诺自愿参与长三角异地异店退换货活动。截至目前，三省一市共有近 25 万家企业承诺线下 7 天无理由退货，涉及日用消费品、旅游文化、教育培训、体育健身等多个消费领域。

在一体化协同发展的同时，结合本市工作实际，市市场监管局还开展具有上海特色的满意消费创建活动，细化工作内容，明确工作目标，全市“区域示范领跑行动”、“放心消费电商平台”、投诉信息公示、线下七日无理由退货等工作稳步推进，初步取得了一个行动纲要、一个评价标准、一个诚信联盟、一个维权体系等“八个一”的长三角一体化工作成果。



“按图索骥”让消费省心

放心消费示范单位评价进行时

为更好地服务上海经济社会发展大局，持续优化上海消费环境，市市场监管局开展了放心消费创建示范单位评价工作，让“人民城市人民建，人民城市为人民”的理念有了生动的注解。

按照突出重点、分步实施原则，到 2022 年，本市消费品质不断改善，消费环境安全度、经营者诚信度和消费者满意度日益提升，消费对区域经济增长贡献率稳步提高，上海成为更具有国际影响力的品质消费目的地。

2022 年年底前，本市放心消费示范单位达 5 万家以上，全面覆盖本市消费较为集中的主要行业、新兴领域和经营场所，消费领域守信激励和失信惩戒机制进一步健全，消费纠纷处理率达到 100%，消费安全重大事件以及区域性系统性消费风险大幅降低，消费对经济的贡献进一步提升。

为此，本市实施“1+X”评价指标体系。其中，“1”为“放心消费创建单位”评价通用刚性标准，由市创建办统一明确，适用于所有创建单位。具体评价内容主要包括政府监管、行业规范以及消费者体验三个方面。“X”为补充标准，是根据实际监管需要和不同行业、领域相应主管部门结合实际情况组织制定的个性化标准，以及生产经营单位的公开承诺，包括无理由退货承诺、预赔付保障金设立、消费公示、便民为民举措等。通用标准与补充标准配套形成完整的“1+X”评价指标体系。

年度“放心消费创建示范达标单位”和年度“放心消费创建示范优秀单位”的名单在市场监管部门官网或信息公示专栏进行公示，接受社会监督。

按照“先试点、再推广”的原则，优先在餐饮业、旅馆业、电商业和购物中心试点开展放心消费评价工作，并逐步在全市全面推广放心消费创建评价工作。



上海市崇明区市场监督管理局公告
根据沪市监崇撤决字〔2020〕第736514号撤销行政许可决定书，本局已撤销上海府雅汽车服务有限公司的设立登记，因该公司主体设立被撤销且被许可人未将企业营业执照正副本原件交回，现公告上海府雅汽车服务有限公司营业执照正副本自颁发之日起无效。
上海市崇明区市场监督管理局
二〇二一年三月四日

上海市崇明区市场监督管理局公告
上海趣经物流有限公司：
因你（单位）无法邮寄送达，现本局以公告的形式向你（单位）送达沪市监崇撤决字〔2021〕第777674号《上海市崇明区市场监督管理局撤销行政许可决定书》。自本公告发布之日起经过六十日，即视为送达。
上海市崇明区市场监督管理局
2021年3月1日

上海市崇明区市场监督管理局
撤销行政许可决定书
沪市监崇撤决字〔2021〕第777674号
被许可人：上海趣经物流有限公司
利害关系人：黄琼、洪英
行政许可事项：上海趣经物流有限公司设立登记
被许可人于2015年4月3日取得上海趣经物流有限公司设立登记行政许可，黄琼（利害关系人）于2020年4月29日向本局提出申请要求撤销该行政许可。本局依法受理了该申请，现已调查终结。查明事实如下：
经查：上海趣经物流有限公司的设立登记材料中法定代表人黄琼的身份证明系其2010年1月到2010年6月之间遗失的身份证。上海趣经物流有限公司设立登记时提交的工商登记材料中“黄琼”字样签名非黄琼本人签署，对于该公司的设立登记黄琼本人并不知晓，也未委托他人办理，而是其他人通过冒用黄琼的身份办理的。上述事实由黄琼提供的撤销注销申请材料及相关人员的询问笔录、企业纳税情况、上海润家生物医药科技有限公司司法鉴定所出具的司法鉴定意见书及其他材料等予以证明。
根据《中华人民共和国行政许可法》第六十九条第二款的规定，本局决定撤销2015年4月3日作出的上海趣经物流有限公司设立登记的行政许可。
被许可人应于收到本《撤销行政许可决定书》之日起十五日内，携带上海趣经物流有限公司营业执照正副本原件交至上海市崇明区新海镇海辉路320号上海市崇明区市场监督管理局新海市场监督管理所，并依法办理相关手续。
被许可人如不服本决定，可在收到本《撤销行政许可决定书》之日起六十日内向上海市市场监督管理局或者上海市崇明区人民政府申请行政复议，或者依法在六个月内直接向浦东新区人民法院提起行政诉讼。
上海市崇明区市场监督管理局
2021年3月1日

上海市崇明区市场监督管理局公告
上海浩静金属材料有限公司：
因你（单位）无法邮寄送达，现本局以公告的形式向你（单位）送达沪市监崇撤决字〔2021〕第820465号《上海市崇明区市场监督管理局撤销行政许可决定书》。自本公告发布之日起经过六十日，即视为送达。
上海市崇明区市场监督管理局
二〇二一年三月一日

上海市崇明区市场监督管理局
撤销行政许可决定书
沪市监崇撤决字〔2021〕第820465号
被许可人：上海浩静金属材料有限公司
利害关系人：李有生、谢海军
行政许可事项：上海浩静金属材料有限公司设立登记
被许可人于2015年7月12日取得上海浩静金属材料有限公司设立登记行政许可，李有生（利害关系人）于2019年11月26日向本局提出申请要求撤销该行政许可。本局依法受理了该申请，现已调查终结。查明事实如下：
经查：上海浩静金属材料有限公司的设立登记材料中法定代表人李有生的身份证明系其于2011年12月31日前遗失的身份证。上海浩静金属材料有限公司设立登记时提交的工商登记材料中“李有生”字样签名非李有生本人签署，对于该公司的设立登记李有生本人并不知晓，也未委托他人办理，而是他人通过冒用李有生的身份办理的。上述事实由李有生提供的撤销注销申请材料、相关人员的询问笔录、企业纳税情况、上海润家生物医药科技有限公司司法鉴定所出具的司法鉴定意见书及其他材料等予以证明。
根据《中华人民共和国行政许可法》第六十九条第二款的规定，本局决定撤销2015年7月12日作出的上海浩静金属材料有限公司设立登记的行政许可。
被许可人应于收到本《撤销行政许可决定书》之日起十五日内，携带上海浩静金属材料有限公司营业执照正副本原件交至上海市崇明区新海镇海辉路320号上海市崇明区市场监督管理局新海市场监督管理所，并依法办理相关手续。
被许可人如不服本决定，可在收到本《撤销行政许可决定书》之日起六十日内向上海市市场监督管理局或者上海市崇明区人民政府申请行政复议，或者依法在六个月内直接向上海市浦东新区人民法院提起行政诉讼。
上海市崇明区市场监督管理局
2021年3月1日

公告
陈瑞向本局反映身份证被冒用办理市场主体登记（备案）。按照《市场监管总局关于撤销冒用他人身份信息取得公司登记的指导意见》的规定，现就有关事项向社会公示。
企业名称：上海瑞尧陶瓷制品有限公司
被冒名登记（备案）时间：2018年1月3日
具体登记（备案）事项：被冒用成为该公司法定代表人和股东
登记机关联系地址：上海市青浦区青松路175号
登记机关联系电话：021-59728337
凡与本登记（备案）存在利害关系的公民、法人或者其他组织，自本公告发布之日起45日内，请及时与我局联系并提交异议书面材料。逾期无反馈的，视为无异议。
上海市青浦区市场监督管理局
2020年3月11日

陆宽 遗失注销减资登报传媒 021-59741361 13764257378（微信同号）