



上海市市场监督管理局

创新完善消费维权长效机制 提升消费者满意度和幸福感

□ 见习记者 王葳然

2023 年，上海市市场监督管理局服务保障民生聚焦消费领域重点，加强投诉举报处置、强化消费维权执法、推进放心消费创建、促进消费维权提质增效，不断营造敢消费、愿消费的品质消费环境。

监管： 让消费更舒心



在市局开展的产品质量线上线下一体化监管中，加大对网络平台的抽查力度，全年共对 8046 批次产品进行了监督抽查，其中 748 批次不合格，不合格发现率为 9.3%。

在严格落实市场监管总局和市政府的对重点产品抽查要求的基础上，聚焦“一老一小”和安全底线，共抽查 34 类儿童用品 1345 批次，并开展沐浴椅、烟花爆竹专项抽查。此外，在全国范围首次对电动沙发进行抽查，发现电动沙发在电器标准执行上的薄弱环节，并通过行政约谈会对行业进行了规范；针对不合格率较高的美容仪、童装等产品召开专题质量分析会七次，对企业进行面对面的质量指导帮扶。

同时，聚焦重点行业、新兴领域开展执法，组织开展盲盒经营活动专项整治，积极落实《上海市消费者权益保护条例》关于盲盒的规定以及总局新出台的盲盒经营合规指引，检查企业 1478 家，发现线索 130 件，查获案件 52 件。开展“进口食品折扣店”侵害消费者合法权益行为专项整治，检查相关经营者 1127 家，发现违法行为 85 件，责令整改 50 家，立案查处 72 件。

守护： 让消费更放心



2023 年，全市市场监管系统依法受理投诉 122.41 万件，处理举报 47.21 万件，解答咨询 217 万件。持续优化“大调解”机制，开展消费纠纷多元化解。积极推动行政调解和人民调解的联动，累计成立消费纠纷人民调解工作室 351 个，配置人民调解员 241 名，通过人民调解处置消费投诉 10.7 万件，挽回经济损失约 4800 万元。

通过持续推进本市放心消费创建，营造品质消费环境。上海市市场监管局完善“放心消费创建评价指标”并覆盖本市 13 个行业，开展放心消费商圈、街区、景区创建，全市新增放心消费创

建单位和线下无理由退货企业约 2 万家，新增放心消费创建优秀单位 200 余家，不断提高放心消费创建的广度和深度。

构建消费维权社会共治格局，强化宣传教育引导。结合“3·15”等宣传活动，开展主题宣传、消费引导活

动 863 次，印发宣传资料 16 万余册，媒体宣传报道 221 次，播放公益广告 1485 次；发布 2022 年度侵害消费者权益典型案例；通过平面媒体、微信朋友圈、公众号等渠道发布上海市消费者满意度指数调查报告和年度侵害消费者权益典型案例。



均市场监管局 供图

协同： 让消费更有序



2023 年，长三角一市三省市场监管局、消保委共同签署了《满意消费长三角提升行动合作备忘录》，并成功召开“满意消费长三角”行动成果发布暨提升行动（2023—2025 年）启动仪式，累计培育放心消费单位 34 万家、发展线下无理由退货承诺企业 34.5 万家、“长三角实体店异地异店退换货联盟”单位 541 家，“满意消费长三角”行动社会影响力不断提升。

同时，联合市网信办，协同其他行业主管部门在餐饮、停车等八大领域共同开展“亮剑浦江”个人信息保护专项执法行动。行动期间，累计检查企业 6043 家，约谈企业 326 家，责令改正 101 家，共查办案件 90 件，涉刑移送案件 5 件，相关行业违法违规收集消费者个人信息的情况得到明显改善。

推进投诉信息公示，倒逼经营主体履行消费维权第一责任人的义务。依照总局 2023 年 10 月新出台的《市场监督管理投诉信息公示暂行规则》，全面开展投诉信息公示工作，通过公开换公正，督促企业提升预防化解、主动和解、配合调解的意识，保障消费者的知情权和选择权。截至目前，通过总局投诉公示平台已公示 32 万件投诉，做到应公示尽公示。

展望： 让消费更安心



展望 2024 年，消费维权工作以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神和二中全会精神，聚焦建设“五个中心”重要使命，积极践行人民城市重要理念，服务社会主义现代化国际大都市和国际消费中心城市城市建设。

解决单个消费者的诉求不是终点，消除违法行为、保护全体消费者才是最终目的。2024 年，将进一步开展消费维权规范化治理，确保群众满意度持续保持在高位水平。高度关注消费新业态新模式，聚焦“一老一小”问题，强化消费维权“执法+服务”。

2024 年将着力推进“满意消费长三角”提升行动，不断深入放心消费创建。继续支持“一体化示范区”“一地六县”等成熟品牌做大做强，形成多层级的区域协作体系，加强联动，提高跨省区消费纠纷处理满意率和消费领域监管执法效能，锻造本市放心消费建设特色亮点，打响上海放心消费创建品牌，以行业创建和商圈创建带动区域创建，打造一批放心消费商圈、放心消费街镇、放心消费行业、放心消费景区，努力营造放心、舒心、安心的消费环境。