

上海市市场监督管理局

化解矛盾纠纷、优化消费环境

全力服务建成国际消费中心城市

聚焦矛盾纠纷化解 提升诉求处置效能

过去一年，全市市场监管系统依法受理投诉139.09万件，处理举报55.38万件，解答咨询366.4万件。

市市场监管局严把受理关口，指导区局严格按照《市局关于进一步推动诉求源头减量的指导意见》和常见诉求事项职责清单，依法受理职责范围内投诉。全年受理投诉同比增幅13.6%，增幅较上一年下降1.9个百分点，在渠道不断畅通、接听率不断提升的背景下，诉求增速得到明显控制。

同时，有效发挥在线调解机制分流阀作用。据悉，2024年新增ODR（在线消费纠纷解决机制）企业368家，总数达到1346家，消费者自行通过ODR机制先行和解纠纷40.66万件，通过纠纷源头化解有效减少投诉外溢。此外，市市场监管局对2023年200万条投诉举报全量数据进行挖掘研究，对重点电商平台进行专题分析，深挖热点行业、重点问题、典型工单、办结情况，并针对分析结果约谈重点企业，精准指导企业妥善化解纠纷、消除经营风险。

去年以来接收“12345市民服务热线”转交办件769830件，为提升热线承办质量，市市场监管局印发《关于进一步加强市民服务热线工单督办工作的通知》，通过电话督办、网上督办、实地督办，切实提高工单的流转、办理、办结等环节承办质量，累计督办近40件。同时，针对7大类承办事项制定办结报告和答复要点模板，指导基层规范完整地办结答复，提高市民的感受度和满意度。

在智慧平台打造方面，市市场监管局紧紧围绕市场监管试验区（上海）建设重点任务，聚焦提升超大城市基层治理体系和治理能力现代化，建成“12315投诉举报智慧平台”，整合市场监管、消保委投诉举报处置功能，统一规范数据指标、办理流程，并承接全国12315平台数据落地，为基层操作提供便利。同时，训练人工智能自动根据诉求内容给出商品服务分类、问题分类建议，提高数据的准确性、规范性，为靶向分析、智能预警提供技术支撑。

在成果转化方面，市市场监管局自主研发《市场监管投诉举报多维度统计分析软件V1.0》，着力打造智慧分析模块，被国家版权局授予计算机软件著作权登记证书6项，得到市场监管总局的高度肯定。

聚焦难点问题治理 彰显监管执法效果

针对消费者反映集中的痛点难点问题，市市场监管局不断加大执法力度、拓宽执法领域。2024年，累计查办各类消费者权益保护案件1378件，罚没414.8万元。普陀、闵行区局查办的案件，进入总局组织的全国“守护消费”案例交流活动最终20个名单，分别荣获优秀案例和典型案例。

去年，市市场监管局深入开展为期半年的“守护消费”暨打击侵害消费者权益突出违法行为专项行动，在完成总局5大类违法打击重点规定动作外，将《上海市消费者权益保护条例》、新实施的《中华人民共和国消费者权益保护法实施条例》涉及的3类违法行为作为自选动作纳入上海行动内容。同时，推行服务型执法，运用行政指导、普法宣传、案件查办等多种方式，对违法格式条款、强制交易等8类违法行为进行重点清理和整治，行动期间共查办537件民生领域侵害消费者权益案件，开展各类宣传引导3049次。

见习记者 王藏然

2024年以来，全市市场监督管理部门始终坚持“人民城市人民建 人民城市为人民”理念，凝心聚力，开拓创新，狠抓落实，着力提升消费者权益保护工作水平，努力营造安全放心的消费环境，全力服务建成国际消费中心城市。

此外，联合市委网信办牵头在全市范围内开展“亮剑浦江2024”消费领域个人信息保护专项执法行动，重点规范扫码点餐、商场停车、人脸识别等消费领域个人信息保护问题，对企业进行联合约谈、联合培训、联合执法，累计查办个人信息保护案件40件，本市消费领域个人信息保护问题得到明显改善。

去年，为推动《消费者权益保护法实施条例》落实落地，市市场监管局运用“普法+执法+服务”模式，强化新法规的宣贯工作。围绕自动续费、预付费等重点法条，制作平面广告和短视频10余条，在交通枢纽、商圈、楼宇及社区大范围投放，并成立市、区、所三级业务骨干组成的9人宣讲团队，围绕法条适用、法规竞合等问题，加强对基层一线法律宣讲和业务指导。

在强化监督检查方面，对流通领域服装鞋帽、家居建材、日用杂品共计247种消费品开展质量监督抽查，共完成7834批次，其中640批次不合格，不合格发现率为8.17%。与上海海关签订进口产品抽检合作协议，联合开展进口服装、童装监督抽查，并召开专题质量分析会，落实“三书一函”制度，加强对企业的质量帮扶。

值得一提的是，市市场监管局在全国范围首次对娃娃机玩偶进行抽查，涉及全市16个区共44家经营单位，及时回应社会关切，向各区移送不合格产品线索110条，“三无”等违法行为线索75条，全部立案查处。

聚焦放心消费行动 优化满意消费环境

去年以来，市市场监管局持续拓宽放心消费覆盖面，开展放心消费单元和聚集区培育，依托《放心消费评价规范》地方标准，累计培育放心消费承诺单位10万余家，覆盖16个重点行业和领域。各区结合地域特点，不断提高放心消费工作的广度和深度。同时，持续完善标准体系，年内新增养老、体育健身、菜场3项“放心消费评价指标”。同时，连续7年开展上海市消费者满意度调查，形成满意度指数和消费环境指数，为各区消费环境建设提供数据支撑。

为深入推进“满意消费长三角”提升行动，市市场监管局联合江苏、浙江、安徽省市场监管局携手开展“线下无理由退货”“异地异店退换货”等工作，

为长三角消费者提供更好的消费体验，累计培育长三角异地异店退换货单位1739家。同时，以“南京都市圈”、“一地六县”、“皖北帮扶”等政策为依托，支持长三角市、县一级等毗邻区域开展更大范围的消费者权益保护合作，形成多层次协作体系。

去年9月，三省一市市场监管局在上海召开行动工作组会议，联合对表工作进度，谋划提升行动落实路径，并形成《消费者权益保护工作协作数字化转型建设需求》，加强放心消费等数据共享。

此外，市市场监管局还开展230个形式多样、内容丰富的“3·15放心消费市场监管在行动”活动，消费者参与18万人次，经营者参与5800余户次。通过及时公布2023年度侵害消费者权益10大案例和8件个人信息保护、盲盒监管执法案例等，有效提升消费者维权意识和能力，引导经营者合规经营。

聚焦基础能力建设 增强消费维权能力

为进一步增强数据分析应用意识，锻炼一批懂业务、会应用的数据分析人才，去年，市市场监管局举办市场监管投诉举报数据分析应用立功竞赛，全市19支参赛队伍围绕智能监测预警、诉求源头减量、落实平台主体责任等重点方向开展数据挖掘、治理和分析。同时，积极参与总局第二届消费者权益保护“微课”和数据分析报告征集活动，青浦、浦东等2家区局荣获最佳报告，松江、静安等4家区局荣获示范报告，8名系统干部入选总局消保培训业务专家库。

在强化维权联络点基础建设方面，不断夯实消费维权联络点（站）“维权岗、宣传站、监察哨”作用，据统计，全市目前共有村居、企业、商场、学校、景区等各类联络点8762个，直接处理投诉3.4万余件，为消费者挽回经济损失953万余元。以联络点分层分类建设推动纠纷在线化解，开展首批四星级、五星级ODR企业消费维权联络点（站）评定工作。

此外，积极开展业务能力培训，组织消保条线业务骨干80余人，集中培训消保维权舆情应对、纠纷多元化化解等工作内容，进一步强化干部队伍能力建设，并编印《消费者权益保护法律汇编》，梳理消保工作常用法律和政策依据，整理法律7部、行政法规和地方性法规8部、部门规章和相关工作文件25个，编印成册发送至各区局，为消保干部提供全面有效的法律工具。

