

不得利用投诉举报牟取不正当利益

《市场监督管理投诉举报处理办法》面向社会征求意见

□ 记者 王蔚然

本报讯 记者昨日获悉，市场监管总局近日公布《市场监督管理投诉举报处理办法（征求意见稿）》（以下简称《办法》），并向社会公开征求意见。《办法》规范投诉举报行为，新增“不得利用投诉举报牟取不正当利益，侵害经营者的合法权益，扰乱市场经济秩序”等规定。

据悉，《办法》共 43 条，此次修订新增了 8 个条款，删除了 4 个条款，并对 13 个条款进行了修改。

记者在《办法》第六条中看到，市场监管部门鼓励消费者通过在线消费纠纷解决机制、消费维权服务站、消费维权绿色通道、第三方争议解决机制等方式与经营者协商解决消费者权益争议。

在进一步落实和细化《中

华人民共和国消费者权益保护法实施条例》方面，《办法》完善投诉处理流程，对投诉材料、不予受理的告知内容、指定鉴定检测机构、委托调解、调解期限等做了修改完善。

此外，还优化投诉举报管辖规定，新增“规定电商平台未公示平台内经营者真实经营地址和有效联系方式的，平台内经营者实际经营地市场监管部门可以将投诉移交平台住所

地市场监管部门处理”；删除具体的举报管辖权和管辖权争议解决，与市场监管行政处罚程序更好衔接。

在提高投诉举报处理效能方面，新增投诉的回访问效要求、市场监管部门的告知方式、重复举报的处理方式、消费投诉信息公示内容等，提高人民群众消费维权获得感和基层处理投诉举报的可操作性，推动消费环境源头治理。

在统一各类渠道处理流程方面，新增规定通过 12345 热线、信访等渠道转来的市场监管领域投诉举报，统一按照《办法》规定的程序、时限、标准等要求办理。

据介绍，市场监管总局将根据社会公开征求意见反馈情况完善《办法》内容，尽快出台实施，进一步构建统一权威、科学高效的市场监管投诉举报处理体系，更好服务经济社会高质量发展和保障人民群众高品质生活。



全市首张“个转企”营业执照落地长宁

□ 记者 陈颖婷

本报讯 “没想到‘个转企’业务办理这么方便，把困扰我的问题解决了！”作为“个转企”首位体验者，泰老伊餐饮店的老板朱先生对长宁区市场监管局高效便捷的服务十分满意。近日，上海市市场监管局正式推出“个转企一件事”集成化服务，长宁区市场监管局率先响应，成功核发了全市首张个体工商户直接转型企业的营业执照。

朱先生经营的是一家泰式风味餐厅，刚和一位泰国大厨达成雇佣意向，业务逐步发展壮大，正为“先注销个体执照再新设企业”的烦琐流程而纠结。在属地市场监管所窗口咨询时，他惊喜地得知了《个体工商户登记管理规定》已于近日正式施行，个体工商户可以在不注销原执照的前提下直接升级为企业。

随后，长宁区市场监管局立即启动“个转企”科所联动服务机制，为朱先生提供“一对一”政策解读和全程在线申

报辅导。得益于流程的优化与数据互通，从申请到领取崭新的企业营业执照及公章，全程仅耗时 2 小时。朱先生感慨道：“个体工商户转企业‘一件事’全程专人辅导，线上申报畅通无阻，升级成企业后我们发展的空间更大了！”

此举标志着上海在优化营商环境方面又迈出重要一步，为广大个体工商户打通了一条“免注销、直接升级”的全新通道。此次“个转企一件事”改革，直击个体工商户升级企业的核心痛点，保证了主体延续“零断裂”。个体工商户无需先注销，可直接申请变更登记。转型后的企业将沿用原统一社会信用代码及成立日期，商誉和经营历史得以无缝传承。在符合条件的情况下，原字号、行业表述及行政许可也可延续。此外，还有智慧服务“免申即享”：登记完成后，原个体工商户关联的社保、公积金、公章等信息将实现系统自动变更，无需经营者再次申请办理，大大提升了办事效率。

首票出口化妆品“远程查检”在沪落地

智能手段赋能属地查检 减少企业仓储成本

□ 记者 王蔚然

本报讯 “请拍摄这批货物的当前存放环境，并确保镜头清晰聚焦于货物上的标签细节，以便我们进行信息的核对与确认。”近日，上海海关所属奉贤海关关员应用“远程属地查检”模式在线上发出指令，随后，化妆品企业的工作人员根据指令，通过视频连线逐一展示了这批出口化妆品的整体情况、数量清单、外包装及标签等关键信息，并在海关关员的指示下流畅高效地完成对指定样品的检查及抽样确

认。记者昨日获悉，这是海关“远程属地查检”模式在化妆品行业的首次运用。

此前，上海海关发布《海关支持上海“东方美谷”化妆品产业高质量发展 11 条措施》，明确提出“探索远程作业监管方式，以智能手段赋能属地查检，缩短待检时长，检查更高效”。

作为首批出口化妆品远程属地查检试点，奉贤海关靶向施策，积极推广远程属地查检。“出口化妆品的远程属地查检和取样作业模式依托智能设备，企业只需借助视频连线

与海关进行远程互动，遵循指示即可在线上完成商品的检验和抽样流程。以往传统模式下派员开展现场检查抽样导致企业等待时间久，采用远程属地查检后能够高效实现即时检查，有效减少了企业的仓储成本。”奉贤海关物控查检科科长沈珏介绍，“同时，针对小规格化妆品出口检测取样难的问题，我们科学调整取样策略，在风险可控的前提下，将抽样作业前置到灌装分装环节，化妆品成品取样量大幅减少。”据悉，今年上半年，奉贤共实现化妆品进出口总值 9.05 亿元，同比增长 7.18%。

上海地铁第7款全自动驾驶车型上线

更新紧急解锁及逃生门等安全部件

□ 记者 王蔚然

本报讯 记者昨日从上海地铁获悉，近日，上海地铁 18A02 型首列车 18054 号车圆满完成载客试运营，正式投入线路服务。作为上海地铁的第 7 款全自动驾驶车型，新列车为市民出行带来保障与便捷。

记者了解到，在功能方面，18A02 型列车在既有列车的基础上，对紧急解锁及逃生门等安全部件进行了更新，进一步增强了冗余配置。同时，将信号与车辆、综合监控、通信等多个系统进行深度集成，提升了整体自动化水平及安全效能。

为了确保 18 号线增购列车试运营顺利，18 号线项目组与维护部及列车设计方共同商讨并制定了应急预案和试运营保驾方案，同时梳理了运营所需的现场备品备件，并每日安排质保人员对列车状况进行全面检查，确保列车维持良好工况，符合试运营的各项标准和要求。

上海市第四次全国农业普查试点启动

□ 记者 季张颖

本报讯 近日，国家统计局上海调查总队在崇明区中兴镇七滂村开展第四次全国农业普查遥感测量试点工作，为全市高效推进遥感测量工作奠定坚实基础。

据了解，“四农普”遥感测量试点已在崇明、金山、浦东三区同步开展，是“四农普”的重要组成部分。与第

次全国农业普查相比，“四农普”在调查方法和技术手段上实现重大升级，综合运用卫星遥感、无人机航拍、人工智能以及对地抽样调查技术，旨在准确获取主要农作物及种植业设施、畜禽养殖设施的时空分布情况。

国家统计局上海调查总队农业农村调查处相关工作人员表示：“遥感测量作为具有数据准确性、时效性的重要技术

手段，能为获取主要作物播种面积提供有力支持，通过这一方式，我们将建立可追溯、可跟踪的渠道，避免人为干扰，确保粮食播种面积数据的准确性。”

根据《全国农业普查条例》，农业普查每 10 年进行一次，尾数逢 6 的年份为普查年度。据了解，今年 12 月及明年 8 月，上海还将分别开展“四农普”秋冬播面积和夏播面积遥感测量工作。