

提信心 树理念

战“疫”期间不一样的“3.15”

编者按

今年“3.15”，遭遇新冠疫情。但市场监管条线的工作人员们，仍然奋战在第一线。从黄浦区这一个视角，我们就可以感受到整个上海市场监管为确保护民生质量所作的努力。

战“疫”期间 我们在行动

一笔笔退还消费者餐饮订金，一件件成功退订旅游订单，一个个急需查办的哄抬物价举报，一个个伴着夜色回家的疲惫身影……无论是上级转办还是网络舆情，无论是价值几十万的婚宴退订还是几百元的餐饮退订，都认真对待，急百姓之所急，雷厉风行，迅速出击。哪里有投诉，哪里就有市场监管人的身影，责任在肩、奋勇向前，守护人民群众的消费安全，维护着整个城区的市场稳定秩序。

多元化解消费纠纷 维护百姓权益

积极借助商圈巡回审判（调解）工作站平台，与司法部门就疫情期间投诉调解中遇到的急难点问题探讨，进一步强化与司法

部门在消费纠纷领域信息互通预警，及时排查化解可能发生的重大及矛盾易激化事件，将消费争议缓解在初始、化解在基层，尽可能在保护消费者权益的同时兼顾企业的合法利益。

倡导各辖区市场监管所通过局在线调解平台、电话、微信等形式开启不见面的“云调解”模式，完善矛盾纠纷多元化解机制、提高化解矛盾纠纷能力。



除夕以来，黄浦区市场监管局共收到涉及疫情相关投诉举报共计893件、投诉件401件、举报件492件，反映因疫情引发合同约定（订单）纠纷的诉求368件，累计为消费者挽回经济损失169.17万余元。

从严查处违法行为 筑牢防控防线

把好价格监管关。通过发布公告、发送微信等方式，引导防疫物资生产企业积极履行社会责任，主动向社会作出“保价格、保质量、保供应”承诺，在疫情期间做到价格不涨、质量不降、供应不断。通过发放提醒告诫函的形式，推进价格监管关口前移和行业价格自律。截至目





前，黄浦区市场监管局共检查3226个商户，发放价格提醒告诫函份数864份、价格承诺书份数994份，收到反映哄抬物价（口罩及相关产品）的投诉举报296件，对构成涉嫌行政违法的予以立案查处。

深挖案件线索源。针对涉及疫情防控相关违法案件，充分运用行政调查手段，同步调查经营者线上线下违法销售情况；对查办个案的同时深控制假源头，全面查清制售假冒伪劣口罩等个人防护用品的产业链，依法从重处罚；涉嫌犯罪的，及时移送司法机关依法追究刑事责任。到目前为止，累计查办案件数18件（其中价格类案件5件、质量类案件10件、药械资质类案件2件、广告类案件1件），目前已向公安部门移送案件4起。

战“疫”期间 我们的3·15

多阵地发布消费维权公益广告。在黄浦区主要路段的外墙广告屏幕上播放主题宣传公益广告，营造能消费、愿消费、敢消费的放心消费环境。

新视角宣传市场监管维权执法。在全局范围内征集短视频，利用

新媒体多视角展示消费维权工作。

全方位分析我区消费维权工作情况。公布《2019年度黄浦区市场监管消费维权白皮书》，围绕经济民生的需求热点，对黄浦区消费维权工作进行整合分析，并向社会公示。

针对性开展线上行政指导。对投诉举报量较大、投诉解决率较低、消费维权问题频发的企业和电商平台开展线上行政约谈，指导相关企业和电商平台完善消费维权机制和措施，督促其切实履行法定义务和责任，提升商品质量和服务水平，提高消费者满意度。

多形式开展食品安全风险教育。利用上海黄浦、局公众号等载体

发布消费提示，开展食品安全风险教育，支持食品企业抓好复工复产和疫情防控工作，筑牢食品药品安全防线，切实维护好消费者生命健康安全。

今年，全国将围绕“凝聚你我力量”维权年主题，广泛传播消费维权社会共治理念，发布消费维权社会共治成果，传递正能量，提振消费信心。黄浦区市场监管局将进一步致力于推动社会共治的维权新理念和新格局，为推进放心消费环境建设，优化黄浦区营商环境，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感而努力！

（来源：黄浦区市场监管局）

