2024年3月12日 星期二
责任编辑 刘剑峰 美术编辑 翁浩强

2023上海全年受理消费者投诉122.41万件

新型电商消费诉求持续增温

青年报记者 刘秦春

本报讯 3月11日，记者从上海市市场监管局获悉，2023年上海市市场监管局依托12315热线平台，着力畅通公众诉求渠道，回应社会民生关切，全年受理消费者投诉122.41万件，解答各类咨询217.21万件。据分析，上海公众消费诉求呈现五大趋势特征，主要涉及服装鞋帽、食品、家居用品等十种热点品类。

2023年消费诉求呈现五大趋势特征

首先，本市消费诉求增幅呈现“回落化”，消费投诉源头减量深化落实。2023年，系统受理投诉量122.41万件，同比增幅15.48%，较2022年投诉增幅(55.08%)明显回落。近年来市市场监管部门通过优化热线服务模式、加强诉求先行解答、引导企业先行和解纠纷、强化消保委社会组织作用等举措，大力推进消费投诉源头减量，同时发挥热线诉求信号牵引作用，深入开展“铁拳执法”“一老一小”“守查保”等专项执法和靶向监管。

其次，诉求业态聚焦“线上化”，新型电商消费诉求持续增温。2023年线上消费投诉占投诉总量85%，随着在线新经济快速发展，传统电商网购以及直播带货、短视频带货、社交电商等新型电商消费不断升温，相关领域消费纠纷及维权诉求有所增多。2023年市市场监管部门加强对头部电商维权指导，线上投诉办理质量持续提升(调解成功率同比提高3个百分点)。

同时，诉求内容反映“品质化”，消费体验品质需求不断增强。从诉求反映内容看，消费者对经营者提供商品服务(尤其是售后服务)的品质需求度和关注度有所提升。在全年受理的投诉中，涉及经营者销售服务和售后服务占比近五成，主要反映企业销售承诺未兑现、三包义务未履行、商品配送不及时、客服体验度欠佳等。

另外，诉求客体趋向“智能化”，智能产品渐入市民消费生活2023年涉及各类智能化消费品(如智能家电、智能穿戴等商品)诉求7412件，较2022年(5093件)有所增多，主要反映商品质量、宣传及售后等方面问题。随着人工智能等现代技术快速发展，消费领域数字化、智能化趋势增强，相关消费维权诉求同步增温。

此外，诉求治理形成“多元化”，消费维权实现企业千户共治。充分发挥市场机制和社会力量，夯实市场监管部门、各级消保委组织、在线纠纷解决(ODR)企业、消费者权益保护联络点、行政调解和人民调解联动等消费维权多元共治格局。截至2023年底全市累计发展ODR企业1017户，全年通过ODR机制引导消费者与企业先行和解纠纷37.44万件；累计成立消费纠纷人民调解工作室351个，全年分流处理消费投诉10.7万件，挽回经济损失约4800万元。

2023年消费投诉十大热点品类

上海市市监局公布了本市2023年消费投诉的十大热点品类，具体如下：

■**服装鞋帽**(18.05万件)，主要反映服装鞋帽产品售后服务推诿、质量瑕疵、宣传失实、虚构优惠价等。

■**食品**(16.53万件)，主要反映食品在线订购失约、配送延迟、售后服务不到位、包装标识不规范等。

■**家居用品**(9.66万件)，主要反映家具、厨房用品、箱包、床上用品、日用杂品等售后服务、产品质量、送货安装等纠纷。

■**通讯产品**(6.95万件)，主要反映智能手机性能故障及售后服务和维修检测等纠纷。

■**化妆品**(6.05万件)，主要反映网络销售及直播营销化妆品夸大宣传、货不对板、促销爽约等。

■**计算机产品**(4.91万件)，主要反映电脑及配件质量瑕疵及售后服务不到位等。

■**家用电器**(3.73万件)，主要反映家用电器性能故障及“三包”服务未落实等。

■**交通工具**(2.86万件)，主要反映家用汽车、电动自行车及其零部件等质量和售后服务纠纷。

■**儿童用品**(2.54万件)，主要反映儿童玩具、儿童服装、婴幼儿用品等消费纠纷。

■**卫生用品**(1.99万件)，主要反映卫生日用品质量、配送、售后等方面纠纷。

全长8.3公里的黄浦滨江段岸线作为上海的城市景观带，荟萃了上海城市景观的诸多精华。然而，外滩一家餐厅却因周围的香樟树遮挡了部分用餐者的景观视野，就擅自砍伐并清运7株高大的香樟树……受损的生态环境谁来负责，又该如何修复？3月11日，在植树节前夕，黄浦区检察院对相应区域的生态修复情况开展了一次“回头看”。 **青年报记者 蔡娴 通讯员 吴珊珊**

受访者供图

外滩一餐厅为提升景观擅自砍伐7株香樟树后

检察护绿，助推美丽黄浦滨江更美丽

未获许可擅自砍伐稀缺树木 该怎么罚又如何补救？

2022年10月28日深夜，黄浦滨江某观光平台附近传出阵阵砍伐树木的声音，数辆卡车、吊车连夜作业，不一会儿，7棵高大的香樟树被砍伐并清运，原本和谐的滨江沿岸绿化景观遭到破坏……同年11月9日，黄浦区检察院公益检察室收到市民投诉，反映黄浦滨江某处的外滩观景平台上有施工单位在破坏绿化树木，多棵树木被连根拔起，希望相关部门核实处理，禁止该破坏绿化树木行为。

根据市民提供的视频照片，检察官很快找到了案发地点，原本高大的香樟树，现仅剩几个被砍伐后的矮小树桩。经调查，外滩一家餐厅在未取得绿化管理部门对苗木迁移及砍伐的行政许可下，该餐饮公司委托某绿化工程公司对遮挡餐厅景观视野的7株香樟树进行砍伐。根据外滩风景区城管中队提供的相关资料显示，被砍伐的7株香樟树胸径均在30厘米以上。案发地点在黄浦滨江，系外滩核心区域，而胸径超过30厘米的乔木正是外滩景观带的稀缺资源。

2023年1月19日，黄浦区城市管理行政执法局认定涉案餐饮公司擅自砍伐树木的行为违反了《上海市绿化条例》等相关规定，结合行为人的主观过错程度、违法事实、损害后果，按绿化补偿标准最高七倍予以从重处罚，罚款47.88万元。

虽然行政机关对涉案餐饮公司作出了严厉的行政处罚，但检察机关认为受损的社会公共利益尚未能得到修复。“本案中，涉案餐饮公司在未取得行政许可前提下，签订苗木移植合同并指示某绿化工程公司进行非法砍伐，直接导致毁绿行为的发生，不仅违反法律规定，也侵害了社会公共利益。”检察官分析，“受委托的某绿化工程公司系一家从事绿化工程多年、具备足够绿化管理知识的专业公司，应当知道绿化移植和砍伐必须经过行政许可，但仍然接受某餐饮公司的非法委托事项，对毁绿行为给予了积极协助，存在明显过错。因此，两家公司需对损害的生态环境承担连带责任。”

制发检察建议 强化生态环境保护意识

为贯彻生态环境谁损害谁买单的保护理念，检察院启动了对该案的民事公益诉讼。公告期间，黄浦区生态环境局致函检察院，将代表黄浦区政府作为生态环境损害赔偿权利人向侵权人追偿绿化补种和由此造成的生态功能损失费用，在此过程中检察院积极提供法律支持，居间参与磋商以尽快促成损害赔偿的达成。

最初，涉案单位花费40万元在原位自行对照外滩绿化景观进行了补种修复，但由于未在原位补种同一树种，该修复方式未获通过。涉案单位随后又提交了在原位启出树桩可能影响该区域地下室结构安全的专业鉴定报告。2023年10月25日，黄浦区检察院召开外滩某观景平台绿化恢复方案听证会，检察机关针对涉案单位企业提交的第二版绿化恢复方案以及其提交的无法在原位完全复原的理由听取了各方意见，初步确定了绿化恢复方案，即在原砍伐香樟树的附近绿地内、满足栽种香樟树条件的区域补种7棵香樟树，这也为后续开展生态环境损害赔偿提供了必要的基础。

为更好实现预防违法行为和有效保护生态环境的目的，2023年11月7日，黄浦区检察院向两家公司同步制发了检察建议，建议涉案公司建立健全内部管理机制，加强合规风险预警，严守合法经营的底线。两家公司也分别致函回复接受检察机关的建议。日前，涉案公司根据与黄浦区生态局签订的《生态环境赔偿协议》，在相应区域补种了7棵香樟树，并对损坏的绿化景观进行了整体优化修复。

2024年3月11日，在植树节前夕，黄浦区检察院就涉案公司补种树木和修复生态环境的情况开展“回头看”，并邀请人民监督员、人大代表一同参与监督。大家一致认为，城市树木是城市绿化的重要组成部分，任何单位和个人都不得损坏城市树木、花草等绿化设施。虽然滨江的生态环境损害问题在多方的努力下得以解决，但企业仍需引以为戒，继续加强生态环境保护意识。

检察机关积极履行公益诉讼的职责，通过与审判机关、行政机关协同联动，形成公益保护合力，最终助推黄浦滨江生态环境问题得到恢复和整改。据悉，黄浦区检察院将继续高质效办理好每一件生态环境保护公益诉讼案件，为生态文明建设贡献法治力量，努力找到生态保护修复的最佳方案。

公告专栏

召开临时股东会通知

上海智邦创业投资有限公司全体股东：
上海智邦创业投资有限公司依据公司章程召开临时股东会会议，通知全体股东出席2024年3月28日8:00在上海市徐汇区肇家浜路789号37楼召开的临时股东会会议，会议议题：经营期限变更。请全体股东按时参加会议或委托他人代表参加本次会议。特此通知。

上海智邦创业投资有限公司
董事
重要声明
遗失身份证，身份证号232301200104076629，特此声明。
上海沣琳东新区联动头部电商直播基地有限公司遗失个体工商营业执照副本，统一社会信用代码：92310115MA1L711D16，副本编号：15003620161020400011，丢失声明作废。
声明：我孟超总公司与分公司的法人杨林为承包经营关系，我总公司已经决定注销分公司，但分公司法人杨林根据不配合注销，基于此，即日起若无我总公司特别授权，分公司对外产生的一切债务与总公司无关，特此声明。
上海财人汇通超级业发展有限公司王守声将证丢失，编号008538，特此声明作废。2024年3月8日
上海融昕文化艺术有限公司，统一社会信用代码91310120MA7AD2742D，经股东决定，注册资本由原人民币100万元减至人民币50万元，现予以公告。
注销公告：上海扬好贸易有限公司，注册号310228001216781，经股东会决议即日起注销，特此公告。
遗失声明：上海万昊超建设发展有限公司营业执照正副本，注册号310228001216781，声明作废。
李同阳于2024年3月8日不慎遗失身份证，证号：342423198609011192，本人申明新证，此证已失效，特此声明。
上海市浦东新区川沙新镇艾墨餐饮店遗失食品经营许可证副本，编号：JY23101155248254，声明作废。
上海市松江区久亭镇银苏塑料制品经营部遗失营业执照正副本270009201304070115(6)，作废。
上海彬钡家具有限公司于2023年12月11日在国家企业信用信息公示系统上刊登的将企业注册资本减少为300万人民币的减资公告作废。
上海幸棋贸易有限公司91310120MA19GE0D5经股东决定即日起注销，特告。
上海耀菲贸易有限公司310103000196292,经股东会决议即日起注销,特告。
上海越群贸易有限公司91310112686809591N,营业执照正副本遗失,作废。
上海巴生汽车租赁有限公司遗失法人章一枚，声明作废。
上海薇意宠物用品有限公司遗失法人章一枚，声明作废。
上海义星会务有限公司遗失财务专用章一枚，声明作废。
亢璇于2024年3月9日不慎遗失身份证，证号：220302199708070620，本人已申明新证，此证已失效，特此声明。
证书付于2024年03月08日不慎遗失身份证，证号：142301199806240342，本人已申明新证，此证已失效，特此声明。
上海乐会达设即日起将注册资本由人民币1000万元，现减资到100万元，特此公告。
中益茗(上海)茶文化有限公司遗失食品经营许可证正副本，JY23101155541429，作废
上海火石音乐餐饮有限公司310114204103失去公章，财务章，营业执照正副本，作废
上海依申商务信息咨询有限公司310114002713055遗失公章，营业执照正副本，作废
注销公告：上海静炫文化传播有限公司经股东会决议解散，并已成立清算组，请债权人自本公告之日起45日内向本公司清算组申请债权，特此公告。
上海静炫文化传播有限公司(工商注册号310229208791 1)遗失营业执照正副本，遗失公章一枚，声明作废。
上海冰麦健康管理咨询有限公司不慎遗失财务章一枚，现声明作废。
赵帝控股有限公司的开户许可证遗失公告账户为FTN310066111017130004654。
特此声明
上海德斯机械机电设备有限公司，注册号310227205603遗失营业执照正副本，作废
上海市浦东新区高东镇每日鲜便利店92310115MA1LB7YJ93,夏震震遗失营业执照正本1500152020022500 19,食品经营许可证正本:JY13101155262223,遗失声品零售许可证副本:JY13101155262224三证-JL,作废
上海沪卡装饰工程有限公司91310120MA1HKJ7BX7,遗失营业执照正副本,作废
上海樊黎包装制品有限公司310114002009118,经股东会决议即日起注销,特告
上海武宁贸易有限公司经股东决定决议解散并成立清算组,请债权人见报之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告
上海浩世电子有限公司遗失税务登记证副本:310107563124138,声明作废
上海吃婚婚文化传媒有限公司财务章,法人章遗失，声明作废
上海芋稻贸易有限公司310116002950879,经股东会决议即日起注销,特此公告
上海必通电气有限公司310114002328591经股东会决议即日起注销,特此公告
上海美大国际贸易有限公司遗失财务章,法人章,声明作废
上海林阳贸易有限公司310114002305987经股东决定注销,特此公告
上海计宇建筑工程有限公司遗失公章,法人章,财务章,声明作废
本人许佳3101091982120145 11关于继承许志芳3101061947061900 16上海市宝山区大华路869弄34号401房产遗产份额和其他法定遗产接受(遗嘱继承),特此申明
减资公告：上海守易资产管理有限公司，经股东会决议即日起将注册资本由原人民币1000万元，现减资到100万元，特此公告。
中益茗(上海)茶文化有限公司遗失食品经营许可证正副本，JY23101155541429，作废
上海火石音乐餐饮有限公司310114204103失去公章，财务章，营业执照正副本，作废
上海依申商务信息咨询有限公司310114002713055遗失公章，营业执照正副本，作废
注销公告：上海静炫文化传播有限公司经股东会决议解散，并已成立清算组，请债权人自本公告之日起45日内向本公司清算组申请债权，特此公告。
上海静炫文化传播有限公司(工商注册号310229208791 1)遗失营业执照正副本，遗失公章一枚，声明作废。
上海冰麦健康管理咨询有限公司不慎遗失财务章一枚，现声明作废。
赵帝控股有限公司的开户许可证遗失公告账户为FTN310066111017130004654。
特此声明
上海德斯机械机电设备有限公司，注册号310227205603遗失营业执照正副本，作废
上海市浦东新区高东镇每日鲜便利店92310115MA1LB7YJ93,夏震震遗失营业执照正本1500152020022500 19,食品经营许可证正本:JY13101155262223,遗失声品零售许可证副本:JY13101155262224三证-JL,作废
上海沪卡装饰工程有限公司91310120MA1HKJ7BX7,遗失营业执照正副本,作废
上海樊黎包装制品有限公司310114002009118,经股东会决议即日起注销,特告
上海武宁贸易有限公司经股东决定决议解散并成立清算组,请债权人见报之日起45日内向本公司清算组申报债权,特此公告
上海浩世电子有限公司遗失税务登记证副本:310107563124138,声明作废
上海吃婚婚文化传媒有限公司财务章,法人章遗失，声明作废
上海芋稻贸易有限公司310116002950879,经股东会决议即日起注销,特此公告
上海必通电气有限公司310114002328591经股东会决议即日起注销,特此公告
上海美大国际贸易有限公司遗失财务章,法人章,声明作废
上海林阳贸易有限公司310114002305987经股东决定注销,特此公告
上海计宇建筑工程有限公司遗失公章,法人章,财务章,声明作废
通告：徐桂明于2024年3月7日向上海市宝山公证处申请办理遗嘱继承公证，根据孙寿香生前于2004年11月25日在上海市宝山公证处立有一份公证遗嘱(详见(2004)沪宝证字第2954号《公证书》)，继承其在上海的相关房屋产权，现向孙寿香的其他第一顺序法定继承人核实如下内容：1、孙寿香有无其他遗嘱或者遗赠扶养协议；2、孙寿香的法定继承人中有无缺乏劳动能力又没有生活来源的人知悉以上述情况，请于本通告发出后三十个工作日内向前述公证处书面举证，该处地址：上海市宝山区一二八纪念路928号万广商务办公楼902室，联系人公证员何依娜。
2024年3月7日
上海市虹口区生肖文化学会关于剩余资产转赠的公告
根据《中华人民共和国民法典》第95条及《上海市虹口区生肖文化学会章程》有关规定，经研究决定：将上海市虹口区生肖文化学会终止后的剩余资产转赠给宗旨相同的法人单位“山东省产教融合促进会”转赠资产(银行存款)人民币为参万叁仟柒佰贰拾玖元捌角伍分(¥31729.85元)。上述资产由山东省产教融合促进会按照设立宗旨继续用于组织和推动公益项目的相关活动，特此公告。
上海市虹口区生肖文化学会
2024年03月08日
上海九芳聚贸易有限公司遗失财务章,法人章,公章,声明作废
上海蔓舍商贸有限公司遗失财务章,法人章,公章,声明作废
上海辉旺机电设备有限公司遗失营业执照正副本,注册号:310226205393 6作废
上海普世标准件有限公司遗失营业执照正副本,注册号:91310120MA1HF9105作废
上海纽楠实业有限公司遗失财务章,法人章(骑缝),声明作废
上海阳元文化发展有限公司91310114MA1GW75N71,经股东会决议,将原注册资本6000万元减至1000万元,特此公告
上海众臣实业有限公司遗失执照正副本:270000002009062303 07(08),作废
星裕建设发展有限责任公司遗失公章,声明作废
旧家具转让公告
经研究,我单位拟对一批残次旧家具进行公开转让处置,现公告如下,欢迎有意者前来竞买。由买方负责运输及货物并承担全部费用(包括人工费和搬运费等)。处置时间:2024年03月14日上午09:00时开始竞价。处置地点:静安区南山路36弄3号楼102室。联系方式:王先生021-36396356。本次购公告的解释权归岳阳市人民政府驻上海联络处。特此公告。
岳阳市人民政府驻上海联络处
2024年3月7日