

消费者权益保护日,徐汇区推出消费维权系列举措 既要 3·15 也要 365

● 记者 耿洁玉

消费,民生所系,国家要事。消费维权工作,直接关系到人民群众的获得感、幸福感、安全感。在今年3·15的主题日活动上,徐汇区推出了消费维权的系列举措,以实际行动彰显了保护消费者权益的坚强决心。“消费维权是一首永不落幕的‘进行曲’,既要‘3·15’也要‘365’。”徐汇区市场监管局副局长毛洁说道。

徐汇发布全市首个

商城、沿街商铺区级标准

徐汇作为商业大区,共有商业综合体、专业市场44个,以及235条马路的近9000户沿街商铺,满足了各类群体的不同消费需求。“商业综合体和沿街商铺作为老百姓消费最重要的载体,据统计,相关消费投诉举报占总量的77%。抓好这两类主体,也就牵住了消费维权工作的‘牛鼻子’。”毛洁如是说。为了推动商业综合体和沿街商铺管理提档和品质升级,徐汇区发布了《品质商城评价指南》《沿街商铺管理通用要求》2个区级标准,这也是全市首个针对商业综合体和沿街商铺制定的标准。

为了提升标准的科学性、综合性及长效性,《品质商城评价指南》首创了品质商场“三维五度123项”的评价体系。聚焦行业指导标准、主管部门监管要求、消费者感受体验“三维”,紧扣功能辐射、环境舒适、管理精细、商户诚信、消费满意“五度”,建立了123项评价指标,力争对商城的“硬件”设施到“软件”服务全方位地予以考评。而《沿街商铺管理通用要求》更注重量体裁衣、因地制宜,按照国际商务商业核心区、历史文化风貌保护区、综合性商业区三种业态布局,围绕标准化、



规范化、集约化、信息化“四化”,提出了沿街商铺的不同经营发展方向。比如,针对衡山路—复兴路历史文化风貌区,标准提出了“还原历史风貌,突出文化内涵”的原则;而针对综合性商业区,则以打造“15分钟社区生活圈”为原则,全力提升“开门七件事”的便利性。

随着在线新经济、AI+等飞速发展,推动线上、线下“双线并行”已成为商业综合体、沿街商铺面临的共同课题,两项标准也将相关内容纳入其中。在《品质商城评价指南》中,要求商户提供网络订餐服务时使用“食安封签”,让消费者“安心”线上消费;此外,鼓励线上投诉处置,首次将加入ODR(全国12315互联网平台消费纠纷争议在线解决企业系统)列入加分项,让维权渠道更畅通、维权效能更提升。在《沿街商铺管理通用要求》中,鼓励沿街商铺使用“汇商码”,通过管理端、商铺端和市民端“三码合一”,全面归集街区小店

注册许可、行业评价、监督检查、消费评价、政策信息等方面数据,打造管理者、经营者、消费者各得所需的应用场景,推动“街区经济”焕发生机。

防治“两手抓”

守护消费“大安全”

消费安全涉及人民群众切身利益,是消费市场持续健康发展的根本保障。每年,区市场监管局从区域消费安全总体状况、维权工作情况、热点问题深度分析等方面入手,形成年度消费安全分析报告。在活动中发布的2020年的分析报告中,徐汇区去年共受理投诉举报56443件,从投诉举报的热点和焦点来看,疫情相关工单增长明显,主要集中在口罩发货不及时、哄抬防疫物资价格、防疫措施落实不到位等问题。此外,受疫情影响,教育培训等线下行业倒闭增多,造成相关投诉大幅上涨。针对这一消费的趋势性和规律性现象,徐汇市场监管部门主动出击、精

准发力,先后开展了防疫物资大检查、教育培训机构检查等专项整治,取得了良好的成效,实现了源头减量。

确保消费安全既要有防范风险的“先手”,也要有监管执法的“硬招”。2020年,徐汇区针对与消费者利益密切相关、群众投诉多、社会关注度高的重热点行业,大力开展整治和规范,并对侵权行为重拳出击,办理了一批有社会影响力的典型案例。活动现场,公布了上海点快电子科技中心侵害消费者权益、上海市徐汇区林燕飞食品经营部哄抬价格等2020年度徐汇区消费侵权五大典型案例,既有效净化了消费市场环境,也形成了有力的违法震慑。

维权“集团军”

构筑共治“大格局”

消费维权工作人人都是参与者,唯有最大程度地调动各方的积极性和主动性,才能形成消费维权工作的整体效应。

企业是消费纠纷处置的第一责任人。当前,越来越多的企业正加入全国12315互联网平台ODR企业和上海市消保委联网单位,做到投诉处置源头化解。徐汇现有31家ODR企业和33家联网单位。百胜(中国)投资有限公司作为11家的代表之一,总经理贺民在活动现场谈到,百胜(中国)通过设专人专岗,做到消费投诉实时接收、快速响应,实现了平均24-48小时内完成处置。据统计,ODR(联网)企业60%以上的投诉均自行处置。

上海是我国老龄化程度最高的大型城市,徐汇区在市市场监管局的有力指导下,在开展国家级养老服务标准化试点的同时,也将消费维权联络点向养老机构延伸。3·15当天,全市首批、徐汇首个养老机构消费维权联络点在徐汇养老机构服务指导中心正式设立,自此,保护老年人群的消费权益多了一个“新阵地”,老年消费者维权也将更为畅通更为便利。

智慧芽获3亿美元E轮融资

徐汇科技创新赛道又跑出一只独角兽

● 记者 姚丽敏

正义仅用30分钟就决定投资智慧芽。

目前,智慧芽围绕科技创新与知识产权已经构建起丰富而成熟的产品矩阵,通过机器学习、计算机视觉、自然语言处理(NLP)等人工智能技术,智慧芽为全球领先的科技公司、高校和科研机构、金融机构等提供大数据情报服务。借自身的技术能力和强大的产品能力,智慧芽已经服务全球50多个国家超1万家客户,涵盖了高校和科研院所、生物医药、化学、汽车、新能源、通信、电子等50多个高科技行业。

缘何选择落户徐汇?智慧芽联合创始人关典表示,徐汇在知识产权领域有独一无二的优势,同时在人工智能及生命健康领域集聚效应明显,并且正以“科技创新中心的策源地”为远景目标,努力实现具有全球影响力的科技创新

中心重要承载区能级全面提升,能够为智慧芽提供实现梦想的“黑土地”。而智慧芽的解决方案能为政府部门提供决策依据,为区域科创中心能力建设把脉。以深厚的科技创新和知识产权行业数据和洞察为基础,围绕推进数字经济和数字化发展,通过权威的数据资源、专业的技术实力、高效的算法模型、卓越的创新力,对科技企业的科创属性进行全景画像,对企业专利的价值进行量化评价,为科技研发提供技术情报,为政府部门提供科创平台,实时观察全球科技前沿最新动向,实现研发方向超前部署。

“为科创中心建设助力,如果能帮助中国持续提升在全球创新榜单上的排名,从14名到进入前10,持续提升,就是智慧芽的梦想。”关典说道。

通过搜索,就能了解一家公司的专利布局,帮助相关企业进行研发决策;通过图解抽取,可以提升专利的阅读效率,帮助科研院所选择技术路线开拓思路;通过精准的数据源,可以对小微企业的科技创新进行评估,帮助金融机构在放贷投资前进行风险排查。聚焦科技创新情报和知识产权信息化服务两大板块,坐落于徐汇漕河泾开发区的科技创新情报SaaS(软件即服务)服务商智慧芽(PatSnap)在3月17日宣布完成3亿美元的E轮融资,成为徐汇科技创新赛道又一独角兽,而此次融资也是2020年以来SaaS行业拿下的最大一笔融资。据了解,本轮融资由腾讯和软银愿景基金二期领投,CPE跟投,红杉中国、顺为资本和祥峰投资等老股东继续加持。指数资本担任独家财务顾问。

对于普通人来说,科技创新和知识产权领域可能有些陌生,但智慧芽已经在此深耕了13年,并凭借着独一无二的执着和前瞻性让软银集团创始人孙

徐汇区知识产权联席会议 召开2021年第一次会议

● 记者 柴斌

本报讯 3月18日,徐汇区召开知识产权联席会议2021年第一次会议。

会议汇报了徐汇区知识产权2020年工作总结以及2021年工作计划。截至2020年底,徐汇区专利申请11574件,其中发明专利申请达到6697件;专利授权6025件,其中发明专利授权达到1875件;每万人发明专利拥有量为119.69件,位列本市第一。徐汇区有效注册商标数达61111件,每万户市场主体平均有效商标拥有量12134件,每新增1户市场主体同时新增注册商标1.99件,商标活跃度位居全市首位。徐汇还支持建设了区域型TTO科技成果转化“1+N”平台体系。此外,重拳出击抓监管,严格查处违法案件,受理商标侵权投诉举报38件,立案查处55件,结案36件,罚没款33.91万元,没收违法侵权物品989件,移送公安案件2件等。