

海淀区多措并举助推平台经济发展

海淀区是全国首批网络市场监管与服务示范区,不仅承载着动能最强劲的平台经济,也承载着多元化的消费维权诉求,涉及衣食住行用。作为全国网络市场监管与服务示范区建设的牵头单位,海淀区市场监管局党组结合主题教育要求,深入调研发现并努力解决平台经济发展中的难点、堵点、痛点问题,持续巩固网络市场现代化治理模式,有力保障网络市场生态健康有序,释放平台经济、数字经济成长活力。

优化平台协议规则 改善提升用户体验

在同城即时配送业态不断发展的过程中,伴随着商品损坏赔偿造成的客诉纠纷。对此,东升镇市场监管所与平台多次沟通,建议平台进一步阐释服务规则,明确消费指引,在消费者点选运送服务时,针对保价进行解释说明,明确保价服务的“权、责、利”。

海淀区聚集了164家平台企业,优化平台企业规则,相当于抓住了维护消费者合法权益、提升平台用户体验的“牛鼻子”。区市场监管局网监科副科长朱京延介绍说:“自开展优化平台协议规则专项行动以来,我们指导头部平台,围绕外卖平台直播管理、短视频平台商业信息推送、直播推广过程中有序竞争等内容,补充、优化协议规则15个,帮助平台企业不断提升用户体验。”

主题教育开展以来,区市场监管局党组深化以人民为中心的发展理念,引导平台企业充分履行主体责任、社会责任,以“接诉即办”为抓手,优化治理规则和管理架构,以科技赋能为手段有效提升产品与服务质量,敢于直面和有效解决用户诉求,使之成为支持平台经济发展的内生动力。

规范直播带货秩序 营造良好交易环境

海淀区目前有直播带货平台4家,

平台内直播间经营者159.3万户。直播经济的异军突起引领了消费新趋势,活跃了消费市场、便利了百姓生活,同时也带来了监管方面的新问题、新挑战。

主题教育开展以来,区市场监管局党组围绕“直播带货”进行专题调研、综合治理,每月都会联合公安、文旅、人社、网信等部门,开展直播间经营主体双随机“云抽查”,发现问题及时督促平台和直播主体进行整改,净化网络生态,确保消费安全。

为了引导各平台主播规范直播带货行为,区市场监管局执法干部还主动走进直播间,以“直播普法”规范“直播带货”;牵头相关职能部门持续“送法上门”,为直播间经营者多渠道提供广告宣传、网络交易、价格监管等全业务综合普法培训20余场。

标准引领消费共治 提升放心消费预期

作为首批全国网络市场监管与服务示范区,海淀区注重以创新思维、首善标准赋能网络治理,做先行先试的排头兵。近年来,闲置物品通过二手电商平台循环流转,形成新的消费理念和生活方式。然而,二手商品作为非标准商品,使用耗损情况、购买渠道等状况各有不同,买卖双方信息不透明、不对称,致使交易达成的信用成本较高。

区市场监管局党组多次对二手物品交易平台进行调研,探索“未诉先办”的

有效方法。在调研时发现,二手物品交易过程中,买卖双方估值存在差异而引发消费纠纷的概率较高。

针对交易双方对检测结果认知有差异的问题,区市场监管局经过调研、了解实际情况,最终决定采用“标准化+”的思路解决由此产生的消费争议问题。引导企业运用标准化手段,制定并明示便于消费者了解的统一评估标准。

政企协同破解难题 共筑开放治理格局

秉承“大家商量着办”的原则,在由区市场监管局定期组织召开的平台企业“创新合伙人”例会上,来自16家头部平台企业的负责人,围绕接诉即办、消费维权、企业成长等经验和问题进行交流,并就产业转型升级、支持平台经济发展提出针对性意见建议。

除了定期座谈,区市场监管局还针对重点平台设立了三级包片机制:属地市场监管所日常对接监管事项,业务科室重要节点指导平台合规自律,局领导班子成员定期走访平台企业负责人了解需求。平台面临的困难、突发的问题,都能即时获得相应指导。

“我们将持续优化完善政府、企业、用户三方良性互动的‘创新合伙人’伙伴关系,以全生命周期合规服务,引导企业适应市场转型发展、监管策略调整的新格局。”区市场监管局党组书记、局长聂俊杰表示。

(海淀市场监管)

东城区全力提升 商事登记服务质量

本报讯 为深入贯彻落实北京市委、市政府关于推进“两区”建设的决策部署,打造“一流”的营商环境,东城区市场监管局开展提升辖区商事登记服务质量一系列工作。

东城区市场监管局东花市场监管所以提升市场主体和人民群众满意度为根本出发点,为群众办实事、解难事,最大限度减少企业和群众跑动的次数,努力做到审批更简、服务更优,不断优化营商环境,为辖区融入“两区”建设做出积极贡献。一是引导商事主体使用北京市企业服务“e窗通”平台,实现让信息“多跑路”、群众“少跑腿”。二是进一步宣传优惠政策与市场准入条件,为推进大众创业、万众创新提供更多认知渠道。三是重点倾听人民群众的办事体验,对商事主体在登记注册业务中出现的疑难问题寻找解决办法。

东城区市场监管局体育馆路市场监管所多措并举持续优化营商环境服务“两区建设”大局。一是着力提升监管服务效能,推行包容审慎的监管机制。二是依托信用风险分级管理模式,为市场主体设置监管“红线”,实现全系统企业信用风险分类管理与专业领域监管的有效结合,促进企业信用风险分类结果在“双随机、一公开”监管中的常态化运用。三是优化市场准入,逐步放宽市场禁限目录,促进服务业扩大开放,提升贸易自由便利和投资自由便利。四是服务辖区重点企业,助力企业发展。深入重点企业开展政策宣讲,有效解决企业对于新政策“找不到、读不懂、不会办、往返跑”等痛点难点。

(东城市场监管)

平谷区调研中关村 中小企业服务中心

本报讯 为持续优化营商环境,推动“大招商、招大商、招好商”工作走深走实,实现招商引资量质齐升,近日,平谷区市场监管局局长杨河清一行到中关村(平谷)中小企业服务中心进行走访调研和指导服务。

参观期间,中关村(平谷)中小企业服务中心介绍了本单位工作职能,表示希望与区市场监管局加强交流,在服务中小微企业和发挥大招商、招大商、招好商功能方面密切合作,助力“高大尚”平谷建设。座谈会上中关村(平谷)中小企业服务中心负责人赵欣鹏介绍企业服务中心运行情况并提出需要解决的问题,现场相关负责同志逐一进行解答。

杨河清强调,一是加强优化营商环境的制度创新探索,切实落地落实服务管家联系机制,抓好重点企业一揽子服务,让企业愿意到平谷投资、敢于在平谷创业、感受到平谷良好的营商环境。

二是加大知识产权保护和法律服务力度,为企业提供定制化、精细化的知识产权服务,有力支撑企业破解创新发展中面临的知识产权难题,助力企业加快提高创新能力和市场竞争力。

三是做好企业接待日活动,加强与辖区企业面对面沟通交流,针对企业提出的诉求现场答疑解惑,让企业深感“企业接待日”活动是真服务、真高效、真便利,为企业高质量发展提供助力。

下一步,平谷区市场监管局将根据调研情况,结合实际持续优化营商环境,有力支撑辖区经济高质量发展。

(平谷市场监管)

朝阳区“一二三”开展涉企违规收费整治

本报讯 为进一步优化营商环境,助推经济高质量发展。今年以来,朝阳区市场监管局坚持“一盘棋”“两检查”“三强化”,结合区域实际开展涉企违规收费专项整治工作,持续推动区域降费减负各项政策落到实处,支持助企纾困,助力朝阳区市场主体特别是中小微企业“轻装前行”。

“一盘棋”精心谋划专项整治行动。紧紧围绕整治行动重点领域、重点环节,制定工作方案、明确职责分工、加强业务培训、强化协作沟通,结合朝阳区实际及北京市市场监管局工作要求,积极推动涉企违规收费专项整治工作有序开展。

“两检查”加强执法统筹打出组合拳。统筹考虑涉企违规收费专项整治工作任务内容,匹配与之相对应的执法检查方式,采取联合重点检查、“双随机”检查两种方式,实现科、队、所联动,有效统筹执法力量,确保专项整治行动取得实效。

“三强化”深入规范涉企收费价格秩序。一是强化监管执法。聚焦政府部门及下属单位收费、金融领域收费、市政公用服务领域收费等重点领域和环节的收费行为,依法查处违法违规收费行为。灵活运用舆情梳理、座谈交流、查阅资料等方法,有效挖掘违规收费线索,提高工作的精准度。二是强化服务指导。强化

事前沟通联络,深入对接企业诉求,帮助企业分析存在的问题,并提供解决思路,寓监管于服务。指导企业梳理、自查现行收费项目和标准,杜绝不合理价格行为,强化企业价格自律,规范收费行为。三是强化宣传引导。坚持关口前移,主动加强价格法律法规和涉企收费政策宣传,让市场主体充分了解降费减负政策规定,让收费主体了解收费法规政策边界。多措并举推动释放政策红利、激发市场活力,形成良好的社会共治氛围。



截至目前,朝阳区市场监管局已责令清退违规收费金额3475万余元,惠及商业主体近3000家,为更多中小微企业减轻经营负担,降低市场主体交易成本,助企纾困。

下一步,朝阳区市场监管局将持续做好涉企违规收费整治工作,进一步发挥市场监管职能,强化监管、精准服务,切实提高相关单位收费透明度,规范收费行为,助力优化区域营商环境。

(朝阳市场监管)