

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开（全文）

上海市浦东新区市场监督管理局

浦市监办〔2025〕41号

对浦东新区七届人大五次会议 第 075134 号代表建议的会办意见

区委宣传部（区文体旅游局）、区商务委：

陈翔代表提出的《关于通过信用监管加强预付费卡监管的建议》的代表建议（第 075134 号）已收悉。经我局认真研究，现将会办意见函告如下：

一、关于完善预付式消费备案制度的建议

1. 依据《市场主体登记管理条例》《市场主体登记管理条例实施细则》等规定，经营主体材料齐全，符合法定形式，区市场监管局即对申请案予以登记，并在登记完成后将经营主体的相关登记信息同步至国家企业信用信息公示平台进行公示。

2. 对于预付卡引发的社会问题，区市场监管局各级领导高

度重视，按照《消费者权益保护法》《公司法》《市场主体登记管理条例》《消费者权益保护法实施条例》等规定，对相关行业的经营主体的登记事项审慎审查，切实保护消费者权益，维护社会经济秩序，防范恶意逃避债务。

二、关于扩充信用信息公示内容的建议

提案建议：“充分利用信用信息公示系统，及时、准确向社会公众展示预付式消费经营主体运营状况和监管信息。建议市场监管部门对预付式消费经营主体的投诉举报及舆情信息予以公示……。”

为贯彻落实党中央、国务院关于“改善消费环境”的明确要求，减少消费领域信息不对称，完善消费领域信用体系，浦东新区市场监管局按照总局、市局工作部署，积极开展消费投诉信息公示工作，进一步推动协同共治、落实源头减量。自全国消费投诉信息公示平台正式上线运行以来，目前已公示消费投诉信息超17.2万条，实现商务和教育领域预付式消费投诉应公示尽公示。通过消费投诉公示倒逼企业自律，督促经营者更好地履行消费维权第一责任人，加快构建政府、企业和公众多方共同参与、优势互补的消费维权社会共治格局。

三、关于探索数字化监管模式的建议

提案建议：“建立预付式消费失信风险预警模型，通过数字化智慧监管，建立事先预警机制，避免出现以往事后监管导致的被动局面。”

面对化解消费矛盾、优化消费环境的新任务、新挑战，浦东新区市场监管局创新开发公众诉求智能分析系统开展数据场景应用，将原散布于全国 12315 平台、市公众诉求平台及新区 12345 平台的投诉举报数据完整汇总入库，主动发现热点问题并预警，以强化数据赋能推动智慧监管。通过借助对诉求数据的自动抓取、系统归集、智能分析等功能，有效落实了商务和教育领域预付式消费集中诉求的及时发现、快速反应和高效应对，有力提升了与行业主管部门相关投诉举报的衔接处置效能，助力消费维权提质增效。

以上意见供你单位统一答复代表时参考。

上海市浦东新区市场监督管理局

2025 年 3 月 6 日

联系人姓名：施钰为

联系电话：68824175

联系地址：浦东新区杨高中路 2900 号

邮编：200135

抄送：区府办，区人大常委会人事代表工委。

上海市浦东新区市场监督管理局办公室

2025 年 3 月 6 日印发
