

# 一企一策“精准滴灌” 构建良好营商环境

## 静安区市场监督管理局助推美妆产业高质量发展

■记者 陆安怡

本报讯 静安寺商圈是化妆品总部经济的聚集地,汇聚了欧莱雅、娇韵诗、希思黎、莱珀妮、夏洛特蒂铂丽等众多全球知名化妆品企业。

针对外资品牌进入中国市场所遇到的法律差异、标准差异及当前线上销售高速发展的特点,静安区市场监督管理局作为行业监管部门,充分整合运用局科、所、队监管大数据,以“化妆品行业监管风险预警模型”实现行业趋势预判、合规风险研判、风险预防提示、问题解决方案提供等目标。

### 整合分析数据

形成风险预警模型

当前,化妆品行业的消费主阵地从线下转移到线上,消费特征也发生了显著变化,打通线上线下全域数字化运营体系是区域化妆品企业发展的重点。为此,在区市场监管局的指导下,静安寺市场监管所积极试点,通过“有用管用”的数据资源的转换和精准高效的监管服务,充分激发企业消费服务、质量提升、品牌建设等方面的内生动力、内在潜力,让流量转化为“留量”,让美妆产业成为静安商贸业蓬勃发展的一个闪亮标签。

“化妆品行业监管风险预警模型”的产生,是区市场监管局为了贯彻落实市委、市政府关于持续优化营商环境的决策部署,结合区域外化妆品企业集聚的特点,契合化妆品行

业数字化转型、变革的需要,在“南京西路美妆品牌世界橱窗”所在地探索建立的大数据分析模型。

静安寺市场监管所作为连接消费者和企业的桥梁,掌握了大量的消费纠纷、监督检查的数据,如何将这部分大数据转化为助力企业高质量发展的“养分”,是他们一直探索的方向。因此,在2023年“双11”前,静安寺市场监管所尝试将大量监管数据进行整合分析,形成了这一预警模型。

### 动态整合数据

助力企业提升管理水平

预警模型集成了静安寺商圈8个主要化妆品品牌的投诉举报、不良反应上报、抽样核查、协查工作、网监线索移送等数据,通过分析,实现对合规风险、质量短板、消费服务变化等方面的监测、预警,在维护消费者权益的同时,强化了对品牌权益的保护。

通过区市场监管局对监管大数据的汇集、分类、汇总、分析,能为企业提供市场监管视角下的相关监管数据和趋势等信息,提升企业质量管理水平。静安寺市场监管所所长凌云表示:“我们的监管人员动态地收集、整合和更新相关数据,能够准确把握企业具体的困感和可能面临的风险点,为企业提供‘精准滴灌’的营商服务。”

以欧莱雅(中国)有限公司为例,通过模型数据,相关监管人员和企

业人员能够直观清晰地感受到各个品牌经营中需要关注和强化的方面,有的涉及包装,有的涉及产品宣传。再如,结合协查数据的分析,对企业的品牌保护部门强化具体的流程管控等也有重要的参考意义。

通过预警模型和与之配套的“一企一策”的专业服务包,辖区内一家化妆品企业从推出模型后到2024年6月的8个月时间里,实现消费旺季和消费平稳期投诉量的双下降。2023年“双11”期间,投诉量下降40%。其中,关于促销活动、仓储物流、质量问题、消费者服务的投诉下降态势尤为显著。2024年第一季度销售额同比增长6.2%的同时,投诉量同比减少近三成。

### 优化监管服务

构建良好营商环境

这一预警模型和后续配套服务,已经形成了一个前置化、联动式企业服务包,通过数据主动发现企业发展中的难点、堵点、痛点,真正使监管数据助推商圈品牌进一步扩大市场红利、发展红利,进而形成辐射带动效应,吸引更多化妆品品牌来静安投资落户。

数据分析是这一模型的1.0版本。目前,静安寺市场监管所已在测试能够实现数据共享的“化妆品行业监管风险预警信息共享包”2.0版本。

娇韵诗高级合规经理沈睿表示,共享包不仅体现了市场监管部门对企业健康发展的关怀和支持,更为企

业提供了宝贵的市场监管信息和风险预警,帮助企业及时识别和应对潜在的市场风险,保障了企业的稳健运营。

“共享包运用图文的形式,把数据都汇总起来了,这样,企业每年或者每个季度,在回顾相关数据时,分门别类地找到自己在该项产品或服务上,消费者提出的意见和建议,对于企业做数据分析和提高企业服务水平有很大的帮助。”沈睿说,“消费者对于产品和服务质量的反馈,对企业来说是生命力。我们特别在乎消费者的反馈,市场监管部门帮我们统计消息、提供线索,有助于我们改进自己的服务和产品。”例如,有的主播可能在表达上存在偏差,或者出现口误,通过共享包中的网监信息提示以及监管干部的指导,企业在制定直播脚本时,就能提前对直播人员进行强化培训,帮助他们了解相关的法律法规。

沈睿表示,在复杂多变的市场环境中,准确的信息和及时的预警,对于企业的决策至关重要。这一举措为企业的合规经营和风险管理提供了强有力的支撑,也为企业构建了良好的营商环境。

未来,区市场监管局希望通过这一预警模型构建实时、互动的数据平台,更好地帮助企业从市场监管视角看自身管理。同时,也在探索进一步加大数据的挖掘,实现以“监管+服务”为内核,以满足企业需求、提升消费体验为目标的全链条监管服务,助力静安成为美妆产业高质量发展的典范和时尚文化的新高地。

■记者 张琦

本报讯 近日,静安区人民检察院开展“‘企’聚检察,共筑金融安全”检察开放日活动,与区域内金融小贷企业代表交流座谈,共议小额贷款公司如何依法展业、合规经营,助推行业治理、系统治理。本次活动也是静安区开展“2024年防范非法集资宣传月”活动之一。

会议现场发布了小额贷款公司企业合规指引。该份指引是上海市检察机关首次聚焦小贷行业合规经营,由市检察院第二分院、区检察院、区投资办和上海小额贷款公司协会四家单位联合发布。小额贷款公司企业合规指引要求——

完善企业合规管理。制定完善的规章制度,对放贷资金实行专户管理,按照国家有关规定建立健全内部财务管理制度及风险控制体系,建立信息披露制度,自觉接受社会监督,如实配合金融管理部门监督检查。

依法展业合规经营。规范债务催收程序和方式,与借款人明确约定贷款用途,不得从贷款本金中先行扣除利息、手续费等,提高对小微企业、低收入人群等普惠金融重点服务对象的服务水平。

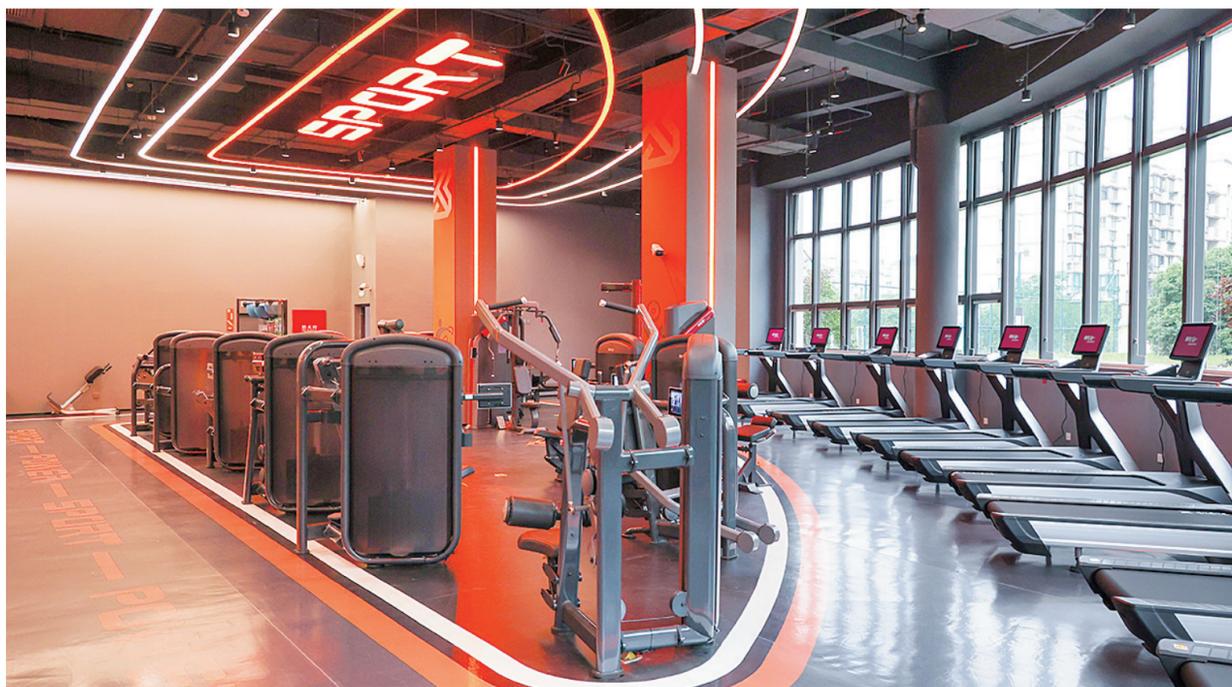
明晰法律责任。妥善保管依法获取的客户信息,不得从事非法吸收或变相吸收公众存款等违法行为,不得以暴力或者威胁使用暴力等非法手段进行债务催收,如实制作记账凭证,依法缴纳税款。

区检察院表示,小额贷款形式灵活多样,且市场需求多元多变,在投融资领域发挥着重要作用。区检察院将继续主动精准对接经济社会发展的法治需求,聚焦营造法治化营商环境,在从严惩治重点领域金融犯罪、加强类案监督、注重溯源治理、优化检察服务等方面积极作为,进一步强化与相关各方互动交流,不断优化金融生态,传递司法关怀,通过能动履职服务保障民营经济等各类市场主体健康发展,让企业真正“有感受”“得实惠”。

「企」聚检察,共筑金融安全  
静安区人民检察院开展检察开放日活动

集运动、培训、休闲娱乐于一体

## 静安新增一处综合体育场馆,服务百万市民



■记者 黄竟亮

本报讯 有室内的健身房、游泳池和高尔夫,有室外的足球场和网球场,还有轻餐饮区,7月1日,集运动、培训、休闲娱乐于一体的久博都市运动中心在静安区江杨南路158号正式对外开放。

久博都市运动中心是久事体育集团旗下场馆资源,其建筑面积1.5万余平方米,将服务3公里半径内超百万前来健身锻炼的市民。场馆一楼为健身房、泳池和轻餐饮区,二楼为击剑、室内高尔夫、跆拳道、瑜伽和普拉提,三楼为Crossfit、羽毛球和综合培训区域,室外设有足球场和网球场。

记者获悉,除了室内、室外完善的硬件设施外,该运动中心还将开设健身私教课、团课以及各类体育运动项目培训,无论是成年人还是儿童、青少年,都能在此享受专业的师资队伍和完整的课程体系。

未来,久博都市运动中心将积极探索“体育+文化+培训+商业”等多元化经营模式,为静安区北部社区居民、企业职工、青少年等提供运动和休闲的新去处,打造新型都市运动中心的新标杆。

区体育局方面表示,久博都市运动中心作为“一站式”综合运动体,要充分发挥其新型体育服务综合体的作用,助推静安体育产业高质量发展,提升市民健康水平。区体育局也将与久事体育集团持续合作,共创静安体育事业和体育产业蓬勃发展的新篇章。

