

设立“消费维权联络点”提升“上海购物”美誉度

750余商家承诺“七日无理由退货”

本报讯(记者 张钰芸)在实体店买了东西不满意怎么办?七天无理由退货。今天上午,在C&A大宁国际广场店,记者拿着一条4天前购买的牛仔裤和收银小票,成功退货。也就是说,今后消费者的冲动购物,有了商家的服务承诺来“托底”。

昨晚,上海线下零售企业在大宁国际广场集体承诺:在商品没有质量缺陷的情况下,为消费者提供更为优质的服务,接受七天无理由退货。这一看齐互联网企业的做法,将进一步提升“上海购物”的消费信任感、信誉度。而为了推进这一服务承诺,本市还设立了“消费维权联络点”,消费者在大众点评网上搜索“维权联络点”即能获得离自己最近的服务网点信息。

“无理由退货”从线上推行到线下

“无理由退货”,是在商品没有质量缺陷的情况下,为消费者提供更加优质的服务,让利于消费者的行为。2017年,原国家工商总局根据修订的《消费者权益保护法》,出台《网络购买商品七日无理由退货暂行办法》,“七日无理由退货”成为互联网企业必须履行的法定义务。

这一服务如今将从线上推行到线下。记者获悉,目前全市已有浦东、静安、黄浦、徐汇、杨浦重点区,百联、苏宁、红星美凯龙、国美、永乐等大型商业企业,服装鞋帽、家电、家装等重点行业共750余家商铺门店积极响应、参与承诺。一批优质企

业向消费者提供了高于预期的退货服务:好美家、红星美凯龙、C&A百货公司等向消费者作出30天无理由退货的服务承诺,美特斯邦威等品牌在消费小票上明确标识了退货政策相关说明。

此外,本市市场监管局还发布“全市四星五星级消费维权联络点名单”,为推动“七日无理由退货”服务承诺提供制度保障。大众点评网已统一上线公示本市四星、五星级“消费维权联络点”,消费者在大众点评网上搜索“维权联络点”,即能获得离自己最近的服务网点信息。

担心恶意退货商家说不能因噎废食

不过,“七日无理由退货”也让

外界担心恶意退货是否会出现?今年五月,一名女子在淘宝上买了18件衣服旅拍后退货的行为,在网络上引起了热议,“利用消费者保护机制占便宜”的行为被外界指责。那么,实体商家碰到这样的事情怎么办?会不会沦为个别消费者的免费衣橱?

对此,商家的反应是不能因噎废食。红星美凯龙真北商场对消费者的承诺是“30天无理由退货”,其负责人就认为,这一做法能够促进消费。“消费者在逛商场的时候,往往看中了一套喜欢的家具,但会犹豫着不下单,因为他觉得再逛逛,可能会看到一套更合适的。这时候商户就可以用‘30天无理由退货’来鼓励他先下单,如果之后选择了其

他品牌家具,也能选择‘无理由退货’。这就帮助了一些消费者下定决心,让他们更容易下单,商家也更容易做成生意。”

当然,商家的“无理由退货”也不会毫无门槛,例如服饰类品牌就会要求衣物未穿着、洗涤、损坏并保留吊牌,红星美凯龙则要求“样品、特价品、特殊定制、进口商品不可无理由退货,被退货家具的安装费、物流费和包装费等也要由消费者承担”。

业内人士认为,线下零售企业施行“七日无理由退货”制度,既是对企业商业信誉、商务诚信的考验,也是对个人诚信消费行为的检验标尺,上海的购物环境是否诚实守信、放心便捷?相信这就是一次最好的试金石。

老人常规检查不用再挤大医院

长宁区“康养驿站”试点健康管理远程监测咨询

本报讯(记者 袁玮)今年89岁的王阿婆是长宁区周家桥综合为老服务中心的入住老人,“康养驿站”护士来作常规心电图检查时,王阿婆告诉护士,最近感觉心脏不太舒服。检测5分钟后,第八人民医院心电医生通过熙康远程医疗平台发来了报告,报告结果为“心房颤动,完全性右束支传导阻滞,T波改变”。护士赶紧帮助王阿婆联系了她的儿子,要求送老人去医院就诊。王阿婆经过治疗后,病情转危为安:“今后常规检查再也不用挤大医院了。要不是这次体检,后果不敢想象。”

“康养驿站”是国家试点的“医养结合”项目之一。长宁区在程家桥街道、周家桥街道等5家街镇综合为老服务中心开展试点,以熙康智能设备和熙康云医院平台为支撑,可以测试血氧、血压、人体成

分、体温、身高、体重、骨密度,同时还配备了理疗仪等设备,并可通过云平台直接与华山医院、仁济医院等综合大型医院的数据对接,实现健康管理远程咨询。目前,康养驿站每月为老人提供疾病筛查近千人次,检查异常率达到51%。驿站利用熙康云医院平台,为老年人智能建立健康档案,让老人了解自身健康情况,数据还可同步到民政智慧养老平台,通过大数据分析为政府管理决策提供相关参考。

对老人来说,常规检查不用挤大医院是一大福音。远程心电服务是长宁区各个康养驿站最受欢迎的检查项目。记者日前在北新泾综合为老服务中心的“康养驿站”看到,上海熙康门诊部滕医生带着移动超声设备上门,“这台设备就是为了方便腿脚不便的人设计的,老人足不出户就能做超声检查。”滕

医生先给常住的卧床老人依次做了甲状腺超声筛查。

而此时,日托的老人已经在排队等候了。坐在轮椅上的83岁傅奶奶说:“我腿脚不好,没法躺在床上怎么办啊?”“没关系,您坐在轮椅上一样可以检查的。您双侧都有些结节,以后我定期给您检查,有了状况就可以及时治疗了。”滕医生说道。傅奶奶说,对于像她这样的腿脚不便的老人来说,去一次医院真的太麻烦了,而在康养驿站,常规的检查如心电图、血糖、眼底、血压甚至超声检查都能做,真的太方便了。

记者了解到,通过免费领取智能血压仪、血糖仪,行动不便的老人还可以在家享受服务,云医院平台在线家庭医生可远程监测血压、血糖、血氧等数据,有异常情况会第一时间通知居民本人及家属,线下医生也会及时做处理。



夕阳暮色

昨天傍晚,黄梅天的高积云映红了天际,璀璨的晚霞与高楼、暮色融为一体,成为近期申城难得一见的美景。

杨建正 摄影报道

纪念人民政协成立70周年提案的故事

6月13日,上海证券交易所科创板正式开板,给中国资本市场的未来发展带来多重深远影响。6月21日,最高人民法院正式发布《关于为设立科创板并试点注册制改革提供司法保障的若干意见》,明确将科创板上市企业的证券发行纠纷、证券上市合同纠纷、证券欺诈责任纠纷等一审民商事案件,归由上海金融法院试点集中管辖。

上海金融法院与上海知识产权法院一起,已经成为上海国际金融中心和科创中心建设的重要司法保障。多年间,数位上海市政协委员和在沪全国政协委员,以提案建言的形式,助推了这两个专门法院的设立。

多位委员建言呼吁

2013年年初,上海市政协十二届一次会议期间,作为知识产权法律服务领域领军人物、上海协力律师事务所律师游闽键执笔,并作为第一提案人,与高富平等其他8位

市政协委员,联名提交了“关于成立知识产权上诉法院的建议”的提案,建议上海建立专门法院独立审理知识产权案件,率先为知识产权审判体制改革作出探索。

提案建言与市高级人民法院不谋而合,市高院在提案答复中表示,“将以你们提出的提案为契机,以适当形式向上海市和最高人民法院有关部门呼吁反映,积极努力争取在上海设立知识产权上诉法院”。

2014年3月,全国政协十二届二次会议期间,时任上海市副市长并分管知识产权相关工作的全国政协常委赵雯,提交了“关于在上海设立知识产权法院”的提案,认为我国现行的知识产权审判体制与知识产权事业快速发展的形势间存在的矛盾愈发突出,在上海率先探索建立知识产权法院,符合国家对上海发展的战略定位,是上海服务创新驱动发展和

上海金融法院与上海知识产权法院的设立,成为上海国际金融中心和科创中心建设的重要司法保障

政协提案“催生”两个专门法院

改革开放大局的重要举措。

2014年6月,中央全面深化改革领导小组第三次会议审议通过了《关于设立知识产权法院的方案》等,8月31日,第十二届全国人大常委会第十次会议通过了全国人大常委会议关于在上海设立知识产权法院的决定。

2014年12月28日,上海知识产权法院揭牌成立。“上海知识产权法院成立以后,我曾在那里代理客户涉讼。”游闽键说,“上海知识产权法院的一些判例,已成为经典标杆。而其营造的知识产权保护司法环境,对科创中心和金融中心的建设特别重要。”

“第九个年头”传喜讯

2010年初,上海市政协十一届三次会议期间,时任上海证监局局长的市政协委员张宁与吕红兵、谢

荣兴联名提交提案“关于进一步加强我市金融审判工作并适时建立金融法院的建议”。这件由上海市高级人民法院承办的提案,办理回复是“留作参考”。市高院认为,此举有利于上海国际金融中心的建设和发展,需向中央汇报来推进。

2015年初,上海市政协十二届三次会议期间,由吕红兵执笔,张宁等其他11位市政协委员参与联名,提交了“关于在上海设立金融法院的建议”提案。承办方市高院对这件提案表示“高度共识”,办理结果是“列入计划拟解决”,因为“关键是必须由全国人大作出一定的法律

安排”。同年3月,全国政协十二届三次会议期间,时任上海证券交易所以理事长的在沪全国政协委员桂敏杰,也提交了“关于在上海设立金融法院的建议”提案。

2018年3月,全国政协十三届一次会议期间,吕红兵执笔、黄绮和其他在沪全国政协委员联署提交了“关于设立上海金融法院的建议”。

当年3月底,中央全面深化改革委员会第一次会议审议通过了《关于设立上海金融法院的方案》。明确“对金融案件实行集中管辖,推进金融审判体制机制改革,提高金融审判专业化水平,建立公正、高效、权威的金融审判体系”。

2018年4月27日,第十三届全国人大常委会第二次会议通过了关于设立上海金融法院的决定。当年8月20日,上海金融法院揭牌成立。

在政协委员连续提案建言的第九个年头,我国第一个金融法院,终于落地上海。

通讯员 顾晓红 黄铮
本报记者 江跃中