

## 市场监管故事——普陀区篇

# 多元思维 攻坚克难

### ——无证无照、违法违规经营综合治理新思路

文/ 刘伟奇 张慧君

当前，无证无照、违法违规经营综合治理工作在上海各区已经如火如荼开展起来。“硬骨头”问题突出，“老大难”现象普遍，任务艰巨、使命重大，考验着市场监管及其他违法治理部门的能力、毅力和决心。



#### 一定要在这里开店吗？

炸鸡店，店面不大，但是油烟不少。花家浜路上某居民小区楼下原先有一家炸鸡店，因为所处位置无法办理证照，经常遭到楼上居民举报。监管干部多次上门责令其停止经营

活动，但是店家称这是其唯一生计，拒绝配合，事情处于胶着状态。

有一次，监管干部到管辖地段某商场进行日常巡查，从商场管理方了解到该商场正在筹划重新招商，准备对商场经

营品类和楼层进行调整。监管干部马上咨询小吃类项目是否在招商规划中，回答是肯定的，说现在就是要靠这些小吃、饮品类来吸引人气。监管干部问：“有一家品牌炸鸡店，产品品质不错，从没有被

客户投诉举报过产品质量问题，你们是否考虑？”管理方开心回答：“只要产品质量好，有品牌，我们热烈欢迎！现在商场开得太多，想找到好的店家入驻不容易，你真是给我们帮忙了！”随后，监管干部联系炸鸡店店主：“该商场正在招商，那里人气旺，环境好，配套齐全，有星巴克、永辉超市、麦当劳这些知名品牌，你搬到那里的话，生意一定比在花家浜路好。而且，现在商场正在调整，房租比之前便宜不少，再加上你们本来就是品牌，议价空间更大！”店家闻讯喜笑颜开，仔细盘算后发现，这是一个商机，马上到商场进行现场考察，并磋商详细事宜。

一个多月后，该店家搬离了花家浜路，入驻该商场。大约开业后一个月，店家打电话给监管干部说：“真是谢谢你啊！你看啊，我搬过来以后赚钱比以前多了，房租比以前便宜了，而且呢，以前我在花家浜路做炸鸡生意有油烟，楼上居民三天两头跟我吵架，现在商场有专门管道排烟，再也没有邻里矛盾了。你这是帮助我们小微企业优化营商环境啊！”

就这样，这家炸鸡店从无证转变为有证，从填饱肚子转变为有所盈利；居民从满腹怨言转变为和谐安居，从反复举



报转变为热情感谢；监管部门从进退两难转变为和平解决，从无从下手转变为三方共赢。

#### 一定要从店老板着手吗？

梅岭北路上有一家“重庆鸡公煲”小饭店，同样是因为位于居民楼下，无法办理证照。

监管干部找了一次机会，与店主全家面对面协商解决问题。协商中得知，这家人有店主老陈夫妇和女儿共三个人。监管干部问起了老陈女儿为什么没有考虑在外面找工作，她说自己只是大专文凭，学的是营销，外面竞争太激烈，找不到合适的工作。老陈在旁边抱怨：“女儿什么都不会，天天就抱着那个什么……像小提琴一样的东西弹，唉……你说我们不做鸡公煲做什么？”

原来老陈女儿喜欢弹尤克里里（即夏威夷小吉他）。监管干部突然迸发了一个想法，和老陈女儿聊了起来，“有没

有考虑过把自己的爱好转变为创业，比如开个琴行？”监管干部问她。“父母都是很传统的人，他们总是说玩那个能玩出什么花来？老老实实在店里招待客人就好了，”她回答。监管干部又做起了老陈的工作：“国家现在鼓励大众创业、万众创新，政策环境好，只要有思路、肯努力，不愁没钱赚。”老陈说起了顾虑，“你看，她要是开个琴行，根本就没经验，进货、卖货都不知道从哪下手！”监管干部和老陈女儿再次深谈，原来她也有这个想法，可是觉得无处下手，只好作罢。监管干部建议：“开个网店或者微店，你觉得怎么样？通过微信公众号整理发送一些乐器、乐谱、演奏视频的资讯，慢慢积累粉丝，再引流到网店、微店上来，这是线上。线下呢，你们把这家店作为一个实体展示销

售+琴友体验交流的综合店。”

老陈女儿说道：“我有个好闺蜜倒是做淘宝网店的，我可以请教她怎么运营网店。”一拍即合！

做通了店主一家的工作后，监管干部又联系了辖区某琴行，为老陈女儿提供货源牵线搭桥。

老陈女儿的网店和微信公众号慢慢做了起来，开始很难，后来越做越好，毕竟兴趣是做好一份工作的最大动力。乐器具有商品和服务的双重特性，后来老陈女儿说服父母把这个鸡公煲店改造成了线下体验店。最后，老陈女儿成了老板，老陈两人干起了送茶、扫地的“服务员”。

每一次老陈遇到监管干部都要跟他说：“谢谢你！你不但帮我女儿解决了就业，还让我们老两口解放了。开饭店真的很辛苦，起早贪黑的，现在

轻松多了。”

通过业态转变，不仅将无照转型为有照，低端餐饮升级为高端文化服务，同时还实现了少有所为，老有所乐。

**没良心做产品，谁来拯救你！？**

金沙江路上的一家“中华牛肉面”是摆在监管干部面前的一个难题，因为该店开在居民楼下，所以无法办理证照；店主只会做面，改行从事其他经营项目也不现实；说服店主搬迁却遭巨额赔偿索求。如何把这块硬骨头啃下来呢？监管干部观察到这家面店的厨房脏乱差，经营者食品卫生意识淡薄，但是顾客往往注重饮食口味而忽略卫生情况。接下来的一段时间，监管干部加大开展食品安全检查频率，对面店餐具等经营工具进行检测，结果是经常出现细菌超标等问题。监管干部及时将检查结果

信息进行公示，同时将检查情况通知店家所在居委会，通过居委会向周边居民进行宣传。刚开始店主不以为然，但是，事情慢慢地发生了质的变化，店里的顾客越来越少了，三个月后，再去检查的时候，面店已经关门大吉。小餐饮的顾客是以周边居民为主，随着多次检查出问题以及居委会、居民的广泛宣传，面馆变得门可罗雀，难以为继。落实产品责任，做良心产品是每个经营者应当坚守的底线。忽视产品责任，罔顾顾客利益，结果就只能是市场淘汰。

### 结语

取缔是保留权力、是后盾，但不一定是首选。当前，行政权力手段有限，和谐安定底线不能突破。西方有谚：“手里只拿着锤子的人，看到的都是钉子”。综合运用经济学、社会学、心理学和行政学，并调动各方面看似孤立、实则可以相互联系相互作用的资源，往往可以形成叠加效应。

帮助商家发现问题，帮他创造条件，帮他激动力，无照经营、违法经营可以在一个更大的思维框架下得到解决。 **E**

（作者单位：上海市普陀区  
市场监督管理局长征市场监督管理所）

