

济南市钢城区人民政府办公室

钢城政办字〔2023〕14号

济南市钢城区人民政府办公室 关于印发济南市钢城区“十四五” 市场监管规划的通知

各街道（功能区）办事处（管委会），区政府各部门，区属各企事业单位：

经区政府同意，现将《济南市钢城区“十四五”市场监管规划》印发给你们，请认真组织实施。

济南市钢城区人民政府办公室

2023年8月9日

（联系电话：区市场监管局，76979008）

（此件公开发布）

济南市钢城区“十四五”市场监管规划

为认真贯彻落实中共中央、国务院关于建设高标准市场体系的总体部署和省、市关于市场监管工作的要求，推进市场监管治理体系和治理能力现代化，全面提升市场监管效能，持续优化营商环境，助力全区高质量发展，不断满足人民群众对美好生活的需求，根据《济南市人民政府办公厅关于印发济南市“十四五”市场监管规划的通知》（济政字〔2022〕51号）要求，结合我区实际，编制本规划。

一、发展基础

（一）“十三五”回顾。“十三五”期间，我区整合原工商、质监、食品药品、物价、知识产权等部门职能，构建新型市场监管机制，推进完成市场监管领域综合执法改革，实现部门分权设置向整体统一划转转变，职能配置由分段、分领域监管向统一、综合监管转变，监管方式由传统手段向信息化、智能化转变。在区委、区政府和市市场监督管理局的正确领导下，全区市场监管系统按照“依法依规、科学严谨、服务奉献、创新发展”的总体思路，抓改革融合、抓理顺关系、抓争先创优、抓干在实处，市场监管职能作用更加凸显，综合监管效能充分显现，谱写了市场监管事业新篇章。

1. 竞争环境规范有序。深化商事制度改革，精简事前审批，

着力加强事中事后监管，大力转变政府职能，建立以信用为核心的新型监管机制，推进简政放权、放管结合、优化服务。完善公平竞争审查制度体系，加大反垄断和反不正当竞争执法力度。深入开展打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动，整顿和规范市场经济秩序。强化涉企收费监管，加强网络市场、电子商务等新领域监管和转供电、医疗收费、生活必需品等重点领域价格行为监管。开展“放心消费在钢城”创建活动，推动实施消费纠纷线上调解，强化消费领域执法，切实保护消费者合法权益。

2. 信用监管机制不断完善。强化信用监管基础作用，以“双随机、一公开”监管作为市场监管的基本手段和方式，全面推行“双随机、一公开”监管模式，依法处置异常名录企业，实施企业信用风险分类管理，推动落实对违法失信企业的协同监管和联合惩戒。建立健全工作协调机制，加强各类监管的衔接配合，巩固和拓展部门联合“双随机、一公开”监管覆盖面，有效提升市场监管领域联合抽查效能。

3. 安全基础持续夯实。严格落实食品安全“党政同责”和“四个最严”要求，压紧压实主体责任，健全部门联动机制，强化风险隐患防控，聚焦突出问题整治，严惩食品违法犯罪，积极推进省级食品安全区创建，构建食品安全共治共享格局。食品安全评价性抽检合格率连续多年保持在98%以上，群众认可率满意度逐年提升，守牢了不发生区域性、系统性食品安全风险底线。药品零售企业全部纳入网格化监管，推进医疗机构药品使用环节质量安全追溯体系建设，强化疫苗全流程全覆盖质量监管，实施化妆

品市场监管规范化建设，全区药品、化妆品、医疗器械质量安全管理水平明显提升。开展电梯、起重机械等特种设备的安全隐患排查整治专项行动，加大执法力度，保持全区特种设备安全形势总体平稳。

4. 质量提升成效明显。加强对质量及品牌工作的组织领导，组建质量强区及品牌战略推进工作领导小组，积极推进质量强区战略。组织开展知识产权周、中国品牌日、质量月等活动，全区质量建设稳步推进。截至“十三五”末，全区荣膺省长质量奖单位1个、省高端品牌培育企业2个、市长质量奖单位5个，推荐全区23个品牌入选高端品牌培育计划，制定或参与国家标准13个、行业标准23个，质量提升行动初见成效。推进企业质量管理认证，开展公共服务质量提升行动，维护检验检测市场秩序。部署开展重点工业产品专项整治，产品质量安全水平保持稳定。

5. 知识产权保护运用不断加强。加大知识产权保护力度，强化知识产权执法，提升知识产权保护水平，知识产权保护和发展的基础不断夯实，在支撑创新驱动发展、加快新旧动能转换、提升经济发展质量和效益方面的作用日益凸显；推进知识产权协同保护，开展知识产权“蓝天”行动、“铁拳”行动和重点领域侵权假冒整治行动，知识产权发展环境不断优化；加大知识产权宣传力度，引导树立知识产权观念，增强全社会知识产权保护和创造意识，知识产权引领创新的认知深入人心。截至“十三五”末，全区有效发明专利超过1000件，位列全省前列。

（二）“十四五”面临的形势。《“十四五”市场监管现代

化规划》明确了优化营商环境、营造公平竞争市场环境、维护和完善国内统一市场、完善质量政策和技术体系、强化消费者权益保护、构建现代化市场监管体系 6 大任务，对市场监管工作提出了新要求。钢城区深入贯彻落实习近平总书记对山东、对济南工作的重要指示要求，紧紧围绕“六个现代化强省会”建设，站位黄河国家重大战略以及强省会、东强等区域战略，紧密结合钢城发展的阶段性特征，科学谋划了“1364”工作思路，明确了“三区一厅”的发展定位，找准了“三个转变”的实现路径，作出了全方位推动高质量发展、加快建设现代化高品质美丽钢城的总体部署。

面对新形势新要求，全区市场监管系统要着力打造结构合理、业务精湛、作风优良的市场监管队伍，持续深化执法体制改革，进一步增强服务与监管的专业性和权威性，综合运用新理念、新方式、新手段全面提升市场监管工作质量和水平，为促进经济社会高质量发展作出新的更大贡献。

二、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，按照省、市有关工作要求，紧紧围绕区委“1364”工作思路，立足新发展阶段，贯彻新发展理念，构建新发展格局，实施质量强区和品牌战略，打造市场化、法治化、公平竞争的良好环境，提高服务能力，激发市场活力，在消费维权、质量监督、食品安全等领域创新监督管理机制，推动市场监管治理体系和治

理能力现代化，不断增强人民群众获得感、幸福感和安全感。

（二）基本原则

1. 坚持人民至上。坚持以人民为中心的发展理念，把维护好人民群众利益作为市场监管一切工作的出发点和落脚点。聚焦人民群众关心的突出问题，实现更加精准有效的监管。自觉接受人民群众监督，构建社会各界广泛参与的市场监管格局。

2. 坚持依法监管。牢固树立依法监管理念，将依法行政、依法监管作为履职准则，严格依据法定程序、权限、职责实施执法监管，充分发挥法治建设在市场监管中的引领和保障作用。

3. 坚守安全底线。将防风险、保安全、守底线作为履行市场安全监管职责的首要任务，聚焦食品、药品、特种设备、重要工业产品等领域和破坏市场秩序、侵害消费者权益等方面的风险，强化源头治理，守牢安全底线，坚决避免重大食品、药品安全事故和重大质量安全事故发生。

4. 坚持服务发展。聚焦市场监管服务经济社会发展的主责主业，优化服务经济发展举措，以提高政府服务能力、激发市场活力为出发点，对各类市场主体包容审慎、主动介入，在标准制定、知识产权保护运用、产品质量等方面跟进服务指导，助力市场主体发展壮大，促进经济社会高质量发展。

5. 坚持改革创新。顺应市场经济发展需求，立足钢城区市场主体所需所盼，创新适应新时代要求的监管理念、方式和手段，着力构建科学有效、成熟定型的监管制度。坚持用改革创新思维解决机制障碍和制约因素，使监管机制和方式更加符合高标准市

场体系建设要求，不断提升市场监管效能。

（三）主要目标

到 2025 年，着力构建统一开放、竞争有序、制度完备、治理完善的高标准市场体系，系统治理、依法治理、综合治理、源头治理水平进一步提升，营商环境、竞争环境和消费环境进一步优化，服务高质量发展、高品质生活的能力进一步增强，形成具有钢城特色的市场监管新格局，有力推动全区经济社会高质量发展。

1. 市场运行更加高效畅通。发挥市场促进竞争、深化分工等优势，进一步建立效率提升、主体壮大、供给质量提高、需求优化升级的市场。企业开办和注销更加便利，市场主体发展活跃，企业数量增长显著，形成市场准入退出的良性机制。

2. 监管效能全面提质升级。健全市场监管综合执法体制，推进综合执法和部门联动，逐步优化大数据监管和社会共治的新型监管机制。加强行政执法与刑事司法衔接，形成统一规范、权责明确、公正高效的市场监管执法体系。

3. 市场竞争更加公平有序。完善市场竞争规则，加强和改进反垄断与反不正当竞争执法，营造公平有序的竞争环境。发挥市场的规模效应和集聚效应，破除妨碍各种生产要素市场化配置和商品服务流通的体制机制障碍，降低制度性交易成本。

4. 市场安全更加平稳向好。加强食品、药品、特种设备、工业产品质量安全监管，建立与全区经济社会发展水平相适应的市场监管安全治理体系，确保不发生较大以上特种设备安全责任事

故、源发性食品安全事件和食品药品安全事故，以及区域性、行业性、系统性产品质量安全事故。

5. 营商环境更加宽松便捷。继续深化“放管服”改革，力争实现惠企政策“免申即享”。坚持“有求必应、无事不扰”，构建亲清政商关系。完善社会信用体系，健全外商投资促进、保护和服务体系。

济南市钢城区市场监管“十四五”主要指标

序号	指标名称	2020年 实现数	2025年 目标数	属性
1	一般事项“双随机、一公开”抽查比例（%）	7	8	约束性
2	消费投诉按期办结率（%）	98.81	99.99	约束性
3	举报按期核查率（%）	95.68	99.99	约束性
4	12345 投诉举报处置率（%）	100	100	预期性
5	制造业产品质量合格率（%）	96.60	97.80	预期性
6	质量管理体系认证证书数量（张）	30	120	预期性
7	食品安全满意率（%）	88.4	90.4	预期性
8	食品安全评价性抽检合格率（%）	98	98.5	预期性
9	不合格食品处置率（%）	100	100	预期性
10	特种设备定检率（%）	100	100	约束性
12	工业产品监督抽查不合格处置率（%）	100	100	预期性
13	万人有效发明专利拥有量（件）	31	45	预期性
14	万人高价值发明专利拥有量（件）	7.55	16	预期性
15	主导或参与制修订国家标准和行业标准（项）	36	60	预期性

序号	指标名称	2020年 实现数	2025年 目标数	属性
16	公共服务质量满意度（分）	90.94	92.00	预期性

三、重点任务

（一）加强安全监管，筑牢市场底线

1. 推进“食安钢城”品牌建设。

（1）健全完善体制机制。将食品安全“党政同责”贯穿食品安全工作全过程，推动食品安全“党政同责”落地落实；持续巩固食品安全“两个责任”分层分级包保工作，严格实行“三清单一承诺”“日管控、周排查、月调度”制度，包保督导落实率达100%。开展食药安办规范化建设，力争到2025年，各街道（功能区）规范化食药安办建设率达100%。加强食品安全协管员队伍建设，食品安全工作纳入城乡社区网格化服务管理体系，全面落实食品安全属地管理责任。充分发挥区食药安委统一领导和区食药安办综合协调、牵头抓总作用，建立部门间联席会议、信息通报、风险交流等制度，强化联合执法、应急处置、安全追溯、行刑衔接等方面合作，进一步完善跨部门、跨区域食品安全工作联动机制。

（2）深化落实全程监管。坚决贯彻“四个最严”要求，守牢不发生区域性、系统性食品安全风险底线，推动全区食品安全形势稳中向好。推广应用国家统一的食用农产品追溯平台，完善食品安全追溯体系。推动种植养殖、生产、流通、餐饮服务等全

过程食品安全追溯体系建设，加强部门间食品安全信息共享。健全食品安全风险防控机制，确保食品生产企业安全自查及风险报告率达100%、风险等级评定率达100%。强化食品生产企业亮标承诺、对标生产、核标检验“三标”管理，加大食品标准执行情况、质量管理体系运行监管力度。健全抽检监测机制。建立统分结合的抽检机制，“十四五”期间，全区年度食品抽检量不低于4份/千人。健全不合格食品核查处置工作机制，确保处置完成率达100%。

(3) 组织实施专项行动。一是食品安全示范提升行动。巩固省级食品安全区创建成果，坚持突出重点、先进示范、以点带面、全面提升，深入推动食品安全示范街区、示范单位建设，持续保持食品安全区创建标准。二是“三小”规范提升行动。落实小餐饮“六项标准”要求，严格联合勘验、现场核查等市场准入制度，强化源头治理，推行“五个统一”监管模式，破解“三小”监管难题。三是餐饮质量提升行动。加强对学校、养老机构等集体用餐单位监管，大力推进“清洁厨房”建设。四是开展“净网”行动。强化网络食品信息化监测能力建设，增加抽检频次，推广“食安封签”，提升线上平台食品安全。五是集贸市场专项提升行动。对全区农贸市场实施分级分类监管，建立动态信息档案，提升监督抽检覆盖率，推动落实各项管理制度。

2. 加强“两品一械”监管。完善监管机制建设，建立药品经营使用单位监管台账，深入推进网格化监管；完成药品使用单位

“规范化药房”建设，实现医疗机构药房标准化建设率 100%；对药品经营单位实行“一店一码”公示和分级分类监管。推进追溯体系建设，实现药品连锁企业重点品种 100%扫码，落实麻醉药品、精神药品等特殊药品及含麻药品复方制剂等特殊管理类药物使用管理制度，确保来源可溯去向可追。加大化妆品经营环节监管，在全区推广应用“化妆品监管 APP”，做好经营使用环节的信息化管理。实施医疗器械经营企业分类分级管理，加大对高风险产品的抽检力度，严格医疗器械质量管理。健全“两品一械”监管信息通报、风险会商、联合办案等工作机制和应急处置机制，完善药品药械监管工作格局。

3. 加强特种设备安全监管。制作使用特种设备电子地图，完善特种设备监管技术标准图谱，摸清全区特种设备底数，建立工作台账，夯实监管工作基础。组织特种设备业务培训，力促监察队伍素质技能达标，加强特种设备作业人员、考试机构监管，细化事故应急处置方案，增强应急处置能力。健全特种设备安全双重预防体系，加强技术监察和严重事故隐患的风险研判，遏制较大以上事故发生。制定特种设备安全年度监管计划，推进全主体、全品种、全链条严格监管，抓好特种设备使用登记和定期检验，做到应登尽登、应检尽检，确保定检率 100%。扎实开展锅炉、压力容器、电梯、起重机械、场（厂）内专用机动车、大型游乐设施、客运索道、压力管道等 8 大类特种设备安全专项整治，全面提升特种设备安全水平。实现“96333”电梯应急处置服务和

公众场所电梯责任保险全覆盖。配齐特种设备生产使用单位安全总监和安全员，夯实企业主体责任。充分发挥行业组织和社会监督作用，加强特种设备安全专业委员会各成员单位协调配合，构建特种设备安全多元共治格局。

4. 加强产品质量监管。健全产品质量监管体系。实现重点目录产品全覆盖、城乡区域全覆盖。推广应用“山东省产品质量监督管理系统”，强化监管信息互联共享，实现产品质量监管工作全程网上运行，提升智慧化监管水平。严格制定年度监督抽查计划，全区产品质量抽检经费达到1元/人标准。落实省、市、区三级联动抽样检查，加强对质量失信企业跟踪抽查，提高不合格产品发现能力。加强监督抽查后处理，坚决防范、遏制质量安全事故。推动重点企业建立主要消费品质量安全追溯体系，实行产品质量安全承诺制度，严格落实产品质量出厂检验、自主排查和风险隐患主动报告等制度，保障主体责任落实。加强计量和认证认可监管。推进重点用能单位能耗在线监测系统建设，高效开展能源计量审查和能效、水效计量监督检查，提升计量监管信息化水平。聚焦民生重点领域，开展计量基准、计量标准监督检查，严格标准物质质量值核查和现场检查，切实保障计量公平规范。加大对生产流通领域强制性产品认证活动和自愿性认证活动的监管力度，督促相关认证机构加强证后监管，确保认证认可监管取得实效。

（二）实施质量强区战略，提升质量供给水平

1. 优化高质量发展环境。实施质量提升三年行动，加强对企业质量管理的指导服务，推行企业“首席质量官”制度，强化研发设计、生产制造、售后服务全过程质量控制，增强企业质量管理能力。围绕战略性新兴产业和传统优势产业，为全区 100 家小微企业提供质量帮扶服务，开展重点产品质量比对研究，组织产品质量安全“问诊治病”和产品生产企业“强身健体”活动，找准优势、补齐短板、一企一策，促进全区产品质量持续提升。

2. 加大高端品牌培育力度。发挥质量强区及品牌战略推进工作领导小组作用，加强对全区质量品牌工作的统一领导，规范质量品牌推进工作机制。制定质量强区创建工作实施方案，牵头相关部门和企业全领域推进质量强区创建工作。支持和引导优势企业积极争创“市长质量奖”“省长质量奖”“中国质量奖”，努力打造“质量强区”。围绕精品钢、新材料、新能源、特色农业等产业优势，出台质量品牌培育支持激励措施，制定品牌培育发展规划，健全品牌培育发展机制，引导企业树立品牌意识、建立品牌管理培育体系，提高品牌全生命周期管理运营能力。大力实施商标富农、地标兴农工程，深度挖掘宣传莱芜黑猪、集体商标、地理标志产品等钢城特色品牌资源，加强产业和区域品牌培育和运用。鼓励企业争创高新技术企业、专精特新企业、瞪羚企业、独角兽企业、隐形冠军企业，全方位提升企业品牌价值，逐步形成高端品牌集群。全力推进优质产品生产基地、标准化示范区、食品安全区、卫生城市、园林城市、文明城市创建，全方位提升

钢城城市形象，逐渐形成独特城市品牌。试点开展“钢刚好品”“食安钢城”区域品牌培育，促进钢城“好品”提质扩容，实施示范品牌动态管理和跟踪评价，培育一批质量标杆和品牌培育示范点，打造“好品山东”钢城“蓄水池”。力争“十四五”末，培育“山东省高端品牌”企业30家，打造“钢刚好品”企业品牌30个，“钢刚好品”“食安钢城”成为钢城的靓丽名片。

3. 强化标准实施与保障。聚焦钢铁精深加工、智慧炼钢、粉末冶金、绿色装配式建筑等领域，引导企业建立技术创新标准化工作机制，力争在产业关键技术、行业标准领域构筑钢城优势。瞄准文化旅游、教育康养、物流发展等现代服务业发展方向，实施“标准化+服务提升”行动，构建钢城现代服务业标准体系。引导企业积极参与标准制定，鼓励企业将自主知识产权和重大专利技术转化为技术标准，“十四五”期间，制定或参与国家标准、行业标准不少于60个，抢占产业发展制高点。

4. 增强质量计量服务能力。常态化开展“计量服务企业行”活动，实施中小企业计量伙伴计划，加大对中小微企业计量服务供给力度。搭建成立企业计量能力与技术服务共享平台，建立企业计量能力自我声明制度，推进诚信计量体系建设。推动计量文化主题公园建设，树立诚信计量品牌，营造诚信计量良好氛围。利用市市场监管局各检验检测中心和其他区县设备设施和技术资源，培养检验检测队伍，积极推进区综合检验检测中心建设，逐步建立钢城区检验检测工作体系。

（三）实施知识产权战略，激发创新发展动力

1. 强化知识产权保护。成立区知识产权工作领导小组，强化对知识产权工作的组织领导，加强统筹协调，建立多部门知识产权保护协作机制。深入开展知识产权保护“蓝天”专项行动，在重点领域、关键环节加大执法办案力度，严厉打击知识产权侵权假冒和非正常申请行为。加强知识产权涉外保护体系建设，支持企业海外知识产权正当维权。发挥知识产权纠纷调解组织作用，构建行政部门、行业协会和专业机构多渠道解决知识产权纠纷的工作机制，完善知识产权非诉化解纠纷工作体系。

2. 推动知识产权高质量创造。对接国家战略新兴产业和我区重点产业，依托山钢股份、金雷风电等龙头企业打造知识产权高价值产业集群和专利导航项目基地。出台优化知识产权激励扶持政策，引导企业进行技术创新和转型发展，鼓励企业申请 PCT 专利、马德里商标，全面提升企业核心竞争力。加强知识产权海外布局，鼓励知识产权交易运营和转化实施。“十四五”期间，力争我区有效发明专利年均增长不低于 10%，高价值专利年均增长不低于 30%，万人有效发明专利超过 40 件，万人高价值专利超过 15 件，跃居全省前列。

3. 提升知识产权服务水平。加强与山东省知识产权保护中心、济南市知识产权保护中心交流合作，成立并实体化运行钢城知识产权协同服务站，加快建成专利预审、专利导航、快速维权、信息服务的钢城绿色通道。深入开展知识产权“入园惠企”活动，

与全区 71 家高新技术企业建立定期联系机制，建立优势企业、重点领域梯次培育体系。积极探索知识产权运营服务平台建设，提升知识产权服务能力；组织企业参加国家、省、市各类知识产权创新大赛和专利奖评选活动，辅导重点优势企业争创国家知识产权示范企业。创新知识产权金融服务，开展知识产权融资对接活动，缓解中小微企业融资难题。力争到“十四五”末，培育知识产权示范企业 5 家、优势企业 10 家，知识产权质押融资金额较“十三五”期间翻两番，为企业创新发展提供有力支撑。

（四）加强市场综合治理，保障市场有序运行

1. 强化重点领域监管。

（1）加强网络市场监管。实行线上线下一体化监管模式，建立顺畅高效的日常监督检查、投诉举报办理、网络执法办案、监管信息发布机制，形成“线上线下全覆盖、各业务领域分工协作”的网络市场监管工作格局。综合运用行政指导、行政约谈、行政处罚等手段，督促电子商务平台经营者履行法定责任和义务。完善网络市场监管部门联席会议工作机制，加强网信、工业和信息化、公安等部门联合，促进跨地域、跨部门协同监管。

（2）强化广告合同监管。一是严格广告监管。依托广告监测信息平台，加大医疗、食品、药品、医疗器械、房地产、金融投资等领域广告整治规范力度。二是加强合同行政监管。加大《合同法》宣传力度，推广符合实际和交易特点的示范文本。聚焦校外培训、家用汽车、房地产等重点领域，专项整治利用合同格式

条款侵害消费者权益的违法行为。三是积极推进“规直打传”。建立直销企业监管台账，健全防范传销网格化工作机制，提升网络传销监测分析研判能力，及时稳妥处置涉传案件线索，探索建立多层次、宽领域、全方位的宣传教育格局，增强群众防范意识和辨别能力。

2. 严格公平竞争审查。不断完善公平竞争审查联席会议工作机制，严格议事工作细则，依法定期组织公平竞争审查。切实发挥公平竞争审查联席会议作用，督促指导各部门进一步健全审查机制，严格审查程序，提高审查水平。清理废除妨碍市场统一和公平竞争的存量政策，严格按照“谁制定，谁审查”的原则对新增的规范性文件和其他重要政策措施进行公平竞争审查，提高增量政策自我审查质量和效率，实现公平竞争审查政府部门全覆盖。积极推行引入第三方评估机制，提高公平竞争审查质量。完善公平竞争审查考核机制，切实提高公平竞争审查工作的权威性和实效性。

3. 强化反垄断和反不正当竞争监管。重点推进对民生保障、促进创新等领域反垄断执法，依法查处垄断协议、滥用市场支配地位和滥用行政权力排除、限制竞争行为。开展重点行业、民生领域反不正当竞争执法，全面加强对应急物资、网络交易、农村市场、医疗美容、房地产等领域的监管，重点查处仿冒混淆、商业贿赂、虚假宣传、商业诋毁、侵犯商业秘密、不正当有奖销售、强迫交易、搭售商品、附加不合理交易条件等不正当竞争行为。

充分运用大数据手段，精准认定竞争违法行为，综合运用行政处罚、中止调查、适用例外、行政约谈等措施规范竞争行为。

4. 做好市场价格监管执法。聚焦重点领域、特殊时段开展价格专项整治执法。规范各部门单位、行业协会商会、行政审批中介机构等的收费规范、明码标价行为，加大涉企收费整治力度，落实降费减负政策，降低企业制度性交易成本。严格监管水电气、教育、停车等民生重点领域和猪肉、粮油、蛋菜等民生物资价格。严厉查处特殊时期哄抬价格、串通涨价等违法行为，不断提高人民群众获得感、满意度，维护正常有序的市场经营秩序。

（五）持续优化营商环境，积极提振消费信心

1. 推进市场主体高质量发展。

（1）激发民营经济发展活力。认真贯彻落实《促进个体工商户发展条例》及支持小微企业发展的政策措施，积极开展小微企业和个体工商户发展调研和帮扶活动，加强政策宣传和政治引领，积极提供信息、就业、法律、人才、培训、金融等服务，助力小微企业“双升”战略，支持引导“个转企、企升规、规改股、股上市”，优化企业内部治理促进经营管理能力提升，不断优化民营经济发展环境。

（2）加强“两新”经济组织党的建设。积极配合区委组织部门开展新经济组织和新就业群体党的建设，持续扩大全区小微企业、个体工商户、专业市场、外卖行业党的组织和党的工作覆盖面，支持和引导“两新”经济组织在党的领导下健康发展。积

极探索监管、服务、党建一体化工作模式，大力推进党建工作指导员、联络员和党建工作指导站规范化建设，实施党建示范点创建行动，发挥党组织的政治引领作用和党员的先锋模范作用。

2. 消费环境优化提升。

(1) 扩大消费创建覆盖面。大力实施“放心消费在钢城”扩面提升行动，将与群众生活消费相关的市场主体全部纳入放心消费创建范围，分领域、分行业完善创建标准，放心消费示范单位和经营业户集中场所全部建立消费维权服务站、发展成为 ODR 单位，确保 ODR 单位按时办结率达到 100%，力争和解率达到 100%。推进消费投诉信息公示，强化信用约束和社会监督。

(2) 提升消费维权效能。依托 12345 市民服务热线和 12315 投诉举报平台，形成快速高效消费维权工作机制，严格落实投诉举报快速回应机制，规范投诉举报处置流程，实现投诉举报 24 小时回应，力争办理过程和办理结果满意度达 100%。扩展消费投诉渠道，优化维权流程，推进消费维权办公室、专业委员会建设，探索建立维权处理结果消费者反馈评价机制，实现维权通道多元化、便捷化。保护消费者个人信息安全。

(3) 强化日用消费品和服务质量监管。依法依规查处经销无商品名称、无厂名、无厂址等“三无”产品和以假充真、以次充好等损害消费者权益行为。严厉打击虚假信息、价格欺诈和不公平合同格式条款等现象，强化公用事业领域消费监管和民生领域计量监管。对加油机、集贸市场电子秤等民生领域强制检定计

量器具实施监督管理,持续推行定量包装商品生产企业计量能力自我声明制度,积极营造诚实守信的消费环境。严格落实企业“三包”和缺陷产品召回制度。

(六) 完善新型监管机制,提升综合监管效能

1. 健全“双随机、一公开”监管机制。落实“谁审批谁监管、谁主管谁监管”原则,加强审批与监管衔接,完善双随机抽查事项清单、抽查计划清单和抽查工作细则,实行抽查计划、受检名单、检查事项、检查结果“四公开”,不断提高“双随机、一公开”监管科学化、规范化、信息化水平。推动信用风险分类与双随机抽查结合运用,科学运用信用风险分类结果,合理确定双随机抽查的范围、对象和频次,对风险等级高的企业提高抽查比例,对风险等级低的降低抽查比例,合理分配监管资源。

2. 完善市场信用监管机制。完善信息公示系统,拓展市场主体信用信息共享交换平台功能,依法规范信用信息纳入范围、标准和程序,建立权威、统一、可查询的市场主体“信用档案”。强化经营异常名录和严重违法失信名单管理,加大企业年报和部门涉企信息公示力度,探索推进消费投诉信息公示,对违法失信企业实施信用惩戒,实现“一处违法、处处受限”。强化信用约束,将信用监管贯穿事中事后监管全过程,运用信用约束和行政处罚联动,督促企业主动达到监管要求。

3. 探索包容审慎监管机制。对困难群体创业就业、初创低风险市场主体、受疫情等因素严重影响的市场主体,特别是中小微

企业轻微违法行为实施包容审慎监管。坚持宽严相济，建立完善市场违法苗头性、潜在性问题提醒告诫制度，运用行政约谈、书面告诫等柔性监管方式，引导市场主体规范相关行为。建立健全新技术、新产业、新业态、新模式等包容审慎监管制度，分类实行相应的监管规则 and 标准，更多采用行政指导、行政建议等非强制性手段，促进新型市场主体、新商业模式快速健康发展。

4. 创新市场综合监管机制。建立联席会议制度、案件报送制度、信息公开制度，构建信息共享、线索通报、联合调查、案件移交、共同追查的协作办案机制。加强市场监管与行业监管部门的协调配合，推动行政执法与刑事司法有效衔接，健全市场监管执法督查、联合执法机制。以“互联网+智慧”为引领，以共建信息、共享资源、共同履职为原则，提高市场监管现代化治理能力。创新食品安全智慧监管，提供风险警示，推动被动处置向事前主动防控转变。依托市场智慧监管一体化平台，充分利用各层级统建资源和通用资源，促进跨部门监管信息共享。利用信息技术，推进“互联网+执法”综合监管、智慧监管新模式。

5. 加强市场风险防控管理。完善风险监管制度，健全风险信息采集、动态摸排、检验检测、联防联控、分类处置等机制，提高区域性、行业性、系统性市场风险监管水平。健全市场监管应急管理机制，成立应急工作领导小组，根据突发事件应对工作需要，建立应急响应、应急处置、应急保障等机制。推动市场监管舆情应对处置规范化，建立舆情收集、研判和回应机制，落实重

大负面舆情信息报告制度,不断增强全系统突发事件信息获取处理能力、预警响应能力和现场处置能力。

(七) 强化执法能力建设, 提高依法行政水平

1. 完善办案能力建设。与组织、机构编制部门协同, 积极向上级部门对接, 加快完成执法队伍机构改革, 健全完善执法机构, 充实提升能力素养, 建成一支素质过硬、作风过硬、能力过硬的执法铁军。加强监管与执法无缝衔接, 依法加大对食品药品安全、消费品质量安全、特种设备安全等重点领域以及侵犯知识产权、制假售假、虚假宣传等违法行为的执法力度, 防范系统性、区域性风险。建立健全执法案件管理系统, 拓展案件管理系统的应用领域和应用范围, 充分发挥信息化技术支撑作用。综合运用行政强制、行政处罚、联合惩戒、移送司法机关处理等手段, 依法进行惩处。完善违法严惩、惩罚性赔偿制度, 提高违法成本, 起到“严打一起, 震慑一片”的效果。

2. 严格规范执法行为。认真贯彻落实市场监督管理执法相关制度, 坚持规范、统一的市场监管执法依据、执法文书、办案程序和自由裁量标准, 切实加强事中事后监管, 充分履行市场监管各项职能, 维护公平竞争的市场秩序。进一步规范立案、调查取证、强制措施、案件核审、报批、告知和送达文书等办案程序, 推动市场监管行政执法行为规范化、执法考评科学化、执法责任客观化。推行行政执法责任制, 实行执法过程全记录制度, 执法力争公开、公正、透明, 努力达到权责统一、违法必究的目标, 及时

纠正和制止不履行职责、滥用权力的违法违纪行为，坚决杜绝影响市场监管执法形象的行为。

3. 加强法制宣传教育。普及市场监管法律法规知识，培育市场监管法治文化，塑造市场监管法治信仰，推动依法监管成为市场监管核心竞争力的重要标志。推进普法与执法相结合，让执法过程成为生动的普法实践。落实领导干部和执法人员学法用法制度，推进领导干部任前法律知识考试，加强网上学法用法。创新方式方法，丰富载体形式，不断提高法治宣传教育的针对性和实效性。

（八）加强干部队伍建设，打造市场监管铁军

1. 坚持党建引领。围绕新时代党的建设总要求，以党的政治建设为统领，全面落实党要管党、从严治党要求，严格落实党建和党风廉政建设责任，全面加强自身建设，不断提升队伍建设工作质量。落实党管干部原则，突出政治标准，强化忠诚干净担当的选人用人标准。加快促进想干事、能干事、干成事的年轻干部脱颖而出。

2. 打造高素质队伍。积极争取各方面支持，着力解决市场监管干部队伍力量薄弱、年龄结构、专业能力与现代化市场监管体系不匹配的突出矛盾。科学优化部门职责和内设机构设置，适当核增编制资源，充实基层市场监管力量，推动“专业人干专业事”，着力解决基层监管力量不足难题；实施“蹲苗育苗”工程，加大干部轮岗锻炼，激励年轻干部、作风过硬干部在急难险重岗位、

在市场监管一线锻炼磨砺，优化年轻干部培养路径，着力解决年龄结构不合理、干部人才断层难题；实施“强本固基”工程，坚持岗位练兵和以案代训，充分利用多种培训方式，提升干部市场监管服务专业水平，锤炼过硬作风，培育职业精神，推行持证上岗和资格管理，建立健全干部队伍考核评价体系，培育一批岗位能手、业务骨干、执法尖兵和研究型人才，着力解决“本领恐慌”难题，努力打造高素质专业化市场监管队伍。

3. 加强市场监管所规范化标准化建设。深入贯彻落实市场监管所标准化规范化建设工作部署，在区委、区政府大力支持下，引导各基层所充分发挥各自优势，因地制宜、统筹规划、精准发力，坚持结构科学、布局合理、有效利用原则，确保基层所队伍稳定、场所达标、装备齐全、功能完善，稳步推动市场监管所标准化规范化建设取得实质性实效，形成抓基层、打基础、能力强、作风硬、见实效的良好态势，推动全区市场监管高质量发展，为广大群众提供更加优质的服务水平和更加高效的监管效能。

四、保障措施

（一）加强组织领导。坚持党的领导，将“十四五”市场监管规划作为一项长远而坚实的大事来抓，为实现“十四五”规划总目标提供强有力的组织保证。本规划印发后由区市场监管局牵头组织实施，各相关部门和各街道（功能区）要提高政治站位，主动作为、履职尽责、全力支持，共同推进市场监管规划的深入实施。

(二) 强化责任落实。压实部门责任和属地责任，坚持主要负责同志亲自抓、分管负责同志靠上抓，建立健全责任落实长效机制，树立目标导向、结果导向，细化任务分工，研究制定具体实施方案，确保将规划确定的各项要求落实落细。

(三) 加强督查考核。结合年度工作部署要求，将规划确定的目标任务纳入市场监管工作考核体系，加强对规划实施情况的跟踪问效，对实施情况进行督查考核，及时协调解决存在的问题，确保各项规划任务顺利推进。

济南市钢城区人民政府办公室

2023年8月9日印发
