

# 漯河市市场监督管理局

## 关于扩大内需促进消费工作开展情况的报告

按照市人大常委会扩大内需促进消费专项工作评议和专题询问工作安排，围绕市人大常委会评议询问内容，结合工作实际，现将市市场监督管理局 2021 年以来扩大内需促进消费工作开展情况汇报如下：

### 一、工作总体情况

2021 年以来，在市委、市政府的正确领导下，在市人大的监督指导下，全市市场监管系统锚定“两个确保”，服务“十大战略”，围绕扩需求、促消费、稳增长、保民生等中心工作，持续优化营商环境、消费环境、公平竞争环境，狠抓市场主体培育、注册登记便利化改革、万人助万企、放心消费创建活动，强化市场监管执法，保障食品、药品、重要工业产品、特种设备四大安全底线。先后获得“万人助万企”活动优秀单位、营商环境和社会信用体系建设工作先进集体、就业创业工作表现突出单位。推进商事制度改革经验做法入选全省改革典型案例红榜，市场主体密度连续四年位居全省第一位，受到省委改革办通报表扬。出台了《培育和发展市场主体的 20 条措施》《进一步纾困解难扶持个体工商户发展实施意见》，在年度营商环境评价中，市场监管工作指标居全省第一。公平竞争审查、知识产权战略实施、12315 效能评

估等工作均获评优秀等次，放心消费创建工作全省第一名，跨部门“双随机、一公开”监管完成率全省第二名。被国家市场监管总局确定为全国个体工商户发展工作联系点、首届中国（漯河）食品安全消费论坛、全省消费者权益保护工作会议、全省扶持个体工商户发展工作现场会等会议活动在我市举办。多项工作受到党委、政府和上级机关的表彰，市委、市政府和省局领导对我局工作多次批示，充分肯定。

## 二、重点工作开展情况

### （一）培育壮大市场主体，优化企业营商环境。

1. 持续推进市场准入准营退出便利化改革。截至2023年4月底，我市实有市场主体394774户，同比增长13.03%；其中企业64997户，同比增长8.84%；个体工商户325073户，同比增长14.07%；农民专业合作社4704户，同比增长3.32%。每万人拥有市场主体1665.71户，市场主体密度连续四年位居全省第一位。一是深入推进登记便利化改革。推行企业开办12项业务共享联办、跨部门“证照联办”“一照通行”，做到12项业务一次申报、当天免费办结，电子营业执照与电子印章同步发放；全面落实“证照分离”改革25项措施，有效解决“办证多”“办证难”问题。二是探索实施改革新举措。在全省率先推行“企业码”照证改革，实现了涉企审批部门间数据共享；探索开展“府院联动”解决企业破产处置工作走在全省前列；在全省率先推行歇业登记“联办并审”，

对受疫情影响歇业做到“一键暂停”“一键重启”，经营困难的企业可以“停机保号”。三是不断提升政务服务质量。围绕企业需求，创新服务方式，综合推行证前指导、证照临期提醒代办、企业档案迁移“一站式”办理、分支机构和连锁门店“批量办”、政务服务事项“免照办”等系列服务措施，切实提升政务服务效能，让广大市场主体的获得感进一步增强。我市“证照分离”“一键歇业”等典型做法在全国注册登记工作会议上、省政府培育壮大市场主体电视电话会议上受到表扬。四是“保姆式”帮办教办影响深远。自主开发运营的微信公众号“漯河商事登记一点通”，发布原创业务教程50余篇，关注用户近万人，日均帮扶群众办理业务五百次，辐射全国33个省、自治区、直辖市，累计阅读转载量超六万次，广受办事群众和业内同仁赞誉和认可，让申请人“一件事一次办”、“最多跑一次”。

2. 信用提升助力市场主体纾困解难。以提升市场监管治理能力为目标，从食品行业切入，采取“1+1”双系统联动运行，多维度立体化归集企业信息，实施“五级”动态化分类检查，实现了定向抽查、差异化精准监管，提高了监管效能，减轻了企业负担，促进了营商环境优化。国务院职转办、国家市场监督管理总局将我市经验做法推向全国，该项工作被评为河南省全面深化改革优秀成果，在全省市场监管工作会议上作典型发言。一是实行行政处罚信用修复主动告知制度，全

面推行行政处罚决定书与信用修复告知书“双书送达”，主动告知市场主体行政处罚信息公示最短公示期，信用修复的条件、时限和流程，实行“一处罚一告知”，及时帮助市场主体重塑信用。二是持续提升信用修复便利度，全省率先开发“漂易服”信用修复程序，开设线上线下信用修复“快速通道”，实现市场主体信用修复一键申请、日审快批，全程无纸化、零见面、零跑腿。三是加快优化信用修复流程，压缩信用修复办理时限，通过电话、微信、邮箱等提供信用政策咨询，实行分类指导、精准施策。2022年以来，累计完成5583户市场主体7138条信用修复，进一步激发了市场活力。

**3. 万人助万企服务发展取得新成果。**126名科级以上干部作为“首席服务专员”，每人结对帮扶一家企业，结合“我为群众办实事”活动和市委市政府周交办事项，共征集助企信息220个，研究制定惠企政策23条，切实为企业解决了一批急难愁盼的问题。出台了《培育和发展市场主体的20条措施》《漯河市食品生产企业复工复产疫情防控指南》《漯河市市场主体歇业“一件事”联办并审实施方案》，针对不同市场主体需求，运用不同职能，帮助市场主体纾困解难，激发市场活力。深化包容审慎监管。发布实施了我市市场监管领域“免罚清单”（2批106项），重点解决传统监管执法中存在的“重处罚轻教育”问题，给予市场主体纠错机会。

4. 党建引领支持非公经济健康发展。搭建全省唯一“小个专”党建服务试点平台，全市共建立63个“小个专”党建工作指导站，选派67名“小个专”党建工作指导员，为企业提供帮扶指导。牵头八部门制定《漯河市进一步纾困解难扶持个体工商户发展实施意见》，从9个方面提出30项指导意见，构建多层次、多类别的个体工商户发展服务体系。扎实开展“首届全国个体工商户发展服务月”活动，牵头举办多场非公企业（个体工商户）政银企对接会，现场签约贷款意向72家，适配金融产品33款，涉及贷款金额2150余万元，进一步疏解了小微企业贷款贵、贷款难问题。

## （二）推进知识产权工作，助力企业茁壮成长。

1. 知识产权保护工作走在全国前列。我市被确定为全国知识产权以信用为基础的分级分类监管试点市，获批建设中国漯河经济技术开发区（食品）知识产权快速维权中心，获批成立国家海外知识产权纠纷应对指导中心河南分中心漯河受理处。在全国率先建立知识产权信用分级分类监管系统，在全省率先探索知识产权维权资助工作，率先实现维权援助市县乡三级全覆盖，知识产权快保护“九项机制”被省迎评办选为典型案例，知识产权诉调对接工作受到省局和市政府领导批示肯定。

2. 知识产权创造取得新突破。组织双汇、卫龙、3515、中大恒源、贾湖酒业等企业申报参加商标品牌提升行动，指

导帮扶舞阳县莲花镇大赵村打造特色农产品商标。2022年，我市专利授权量2638件，现存有效发明专利746件，同比增长15%；高价值发明专利拥有量232件，同比增长8%；2项专利分别获评省政府专利奖二等奖（漯河首次）、三等奖；成功申报2项国际专利。

**3. 知识产权运用实现高效益。**印发《漯河市知识产权专项资金管理办法》，推出激励自主创新配套政策近20项。向231家企业(个人)发放奖补资金278.37万元，帮助109家企业累计实现融资借贷96.8亿元。全市建成知识产权主题公园6座。源汇分局建立起政银企沟通机制，助企融资上千万元，缓解了非公企业融资难、融资贵问题。我市4家企业获评国家级、省级知识产权优势企业，1家企业获评省级知识产权示范企业，2个县區获评省级知识产权质押融资入园惠企产业园区，受到省局通报表扬。

**4. 商标品牌战略走在全省前列。**至去年底，我市商标注册总量达到40903件，同比增长17.5%，去年新增有效注册商标6364件，较全省平均增长率高出4.4%；万人拥有注册商标173件，居全省第三；拥有驰名商标11件，万人拥有量居全省第四；省级商标品牌培育基地4个，居全省第二。招引医疗器械生产、中央厨房速食食品生产、农产品加工销售和智能设备、机械铸造、液压设备研发等6个项目落户我市，总投资近10亿元，为全市招商引资做出了贡献。

### （三）营造公平竞争环境，激发市场竞争活力。

1. **深入推进公平竞争政策实施。**将公平竞争审查工作纳入市政府质量考核、优化营商环境、法治政府建设等考评体系，落实第三方评估和常态化抽查督查等制度，建立起我市公平竞争审查分级分类工作机制；全面开展文件审查和清理，探索实施“四审三查”工作模式，凡以政府或政府办名义出台的措施、文件，指定由联席办进行复审，我局在全省公平竞争审查及反垄断培训会上作典型发言。

2. **持续强化“双随机、一公开”监管。**全面推进“双随机+信用+标准+智慧+靶向”监管，做到“进一次门，查多项事”，形成了“双随机+N”监管的漯河模式，实现了“计划之内要检查，清单之外无检查”，实现了动态调整、合理定比差异化监管，真正做到无事不扰。从2021年到2022年，累计为企业减少迎检近1200余次，节约部门行政检查费用支出约40余万元，构建了更加公平竞争和法治化便利化的营商环境，更好地服务地方经济高质量发展。

3. **市场综合行政执法作用充分发挥。**组织开展了制售假冒仿冒食品、特殊食品、校园食品安全、网络餐饮服务、餐饮质量安全等专项执法行动，全系统办理一般程序案件5737件，案件办理走在各省辖市局前列。我局查办的10起案件被省局评为2022民生领域案件查办“铁拳”行动典型案例，数

量位居各省辖市局首位；1人入选国家总局案件查办专家人才库，1人被司法部表彰为全国行政执法先进个人。

**4. 加强市场价格监管。**开展涉企违规收费专项整治，检查涉企收费单位189家，立案查处案件9起，退还56万元，罚没67.49万元，进一步减轻企业负担，优化了我市营商环境。强化重点民生商品价格监管，会同市商务局印发了《漯河市纾困解难消费券发放活动公告》，每日对市区7家大型商超的15种生活必需品价格进行监测，开展不间断的市场价格巡查，确保了我市防疫物资和生活必需品价格稳定。组织开展涉企价费、粮食收购价格、教育收费、医疗服务收费等专项检查，立案查处118起，退还用户62万元，实施经济制裁178万元。

**5. 加强广告监测管理。**对我市传统媒体广告监测86965条次，发现并移交涉嫌违法线索19条。开展打击整治养老诈骗和医疗机构、保健食品、美容行业等虚假广告专项清理整治，有效净化广告市场环境。召陵分局查办的某医院违法广告案被评为“2021年全省市场监管系统曝光违法广告典型案例”。

**6. 强化网络交易市场监管。**在全省率先将监测监管平台功能覆盖全市场监管系统，下发分流全市网络市场经营主体80662户，紧抓疫情防控、党的二十大召开、食品安全示范城市创建、集中促销期和其他专项行动等焦点开展专项监测工

作，完成 30 多个类别 7.6 万个次监测工作，实施线下核查实体店铺 1701 个次，交办各类网络违法案件线索 170 多条。坚持网络监管与服务发展并重，加速本地电商平台企业的培育，加大直播团购领域规范和发展。对具代表性的“漯河表妹、漯河 IN 吃货、伟哥来了”等高粉丝直播网红、达人、经纪公司进行了约谈，重点宣传规范直播经营活动，积极参与食品安全城市创建，为全市经济复苏做出贡献等。

**7. 开展反不正当竞争专项执法。**从严、从重、从快查办一批严重破坏竞争秩序、侵害经营者和消费者合法权益的不正当竞争案件，查处办结案件 44 件，案值 1046.2 万元。积极服务双汇、天聚福、贾湖等企业，做好抽奖式有奖销售活动备案工作。制定了漯河市经营者商业秘密保护指引，维护企业核心竞争力，促进企业创业创新。持续加强打击传销工作，共办结涉传案件 16 起，清查传销人员 56 人，遣返传销人员 35 人，解救涉传人员 12 人次，捣毁取缔传销窝点、场所 34 个。

**（四）强化“四大安全”监管，守牢消费安全底线。**认真落实“四个最严”要求，坚决守住了食品、药品、产品质量和特种设备安全底线。

**1. 狠抓食品安全监管。**以创建国家食品安全示范城市为统领，以落实食品安全“两个责任”为主线，对食品生产、食品流通、餐饮服务实施全领域监管，积极推进省局与我市

共建河南省食品产业高质量发展示范区工作。西城分局在全市率先建立“市场监管部门+银行+保险公司+市场主体”的食品安全责任险联保模式，变食品安全责任险“我要你保”为“我为你保”。临颖县局狠抓“两个责任”落实，提高包保干部层级的做法作为创新亮点被推荐至国家市场监督管理总局。源汇分局研发推行“沙澧食安智慧监管云平台”，对餐饮行业靶向发力，提高了监管效能。自2021年以来，全市共检查食品销售场所21138家次，纠正不规范经营行为1766家次。对学校食堂和学校集体用餐配送单位双向监管，聘任772所学校首席食品安全官，全市学校食堂“互联网+明厨亮灶”覆盖率达100%。我市落实食品安全“两个责任”的做法成效被国务院食安办《工作简报》刊发。

**2. 强化药械安全监管。**新冠疫情发生以来，统筹考虑疫情防控、方便人民群众用药和稳定经济发展等方面工作，及时根据疫情防控形势调整药品销售管控措施，保供稳价，切实发挥药店疫情防控“哨点”作用，筑牢疫情防控坚固防线。组织开展药品安全专项整治行动、药品经营和使用专项整治、疫苗流通专项整治、特殊药品专项整治，检查药品零售企业4672家次、医疗机构2311家次、疾控机构及疫苗接种单位362家次、药品网络销售企业261家次，发现整改风险隐患68项。创新化妆品监管方式方法，确定22家试点经营单位，扎实开展化妆品监督检查和化妆品安全科普宣传周活动，推

进“四所”“四店”化妆品经营单位规范化建设。

**3. 强化产品质量安全监管。**认真贯彻落实工业产品生产许可改革制度，将告知承诺审批事项由3日压缩为当日办结，将简化审批受理事项由10日压缩为2日。全面监督检查我市电热取暖器具、危险化学品、食品相关产品等工业产品企业，完成对35种1673批次产品监督抽查。承担并圆满完成了全省首次工业产品质量安全突发事件应急演练。协调漯河市检验中心免费检定高盛塑业、环绿塑业、肥又壮肥业等20余家企业69台检验设备，出具检定证书，减免疫情期间不合格产品复查费用。

**4. 加强特种设备安全监管。**探索“互联网+特种设备监管”新模式，建成96333电梯应急处置平台、特种设备监管云平台 and “互联网+气瓶充装质量追溯监管”系统，编制我市特种设备事故应急预案，有效破解特种设备数量多、分布广、监管难等突出问题。出台全省首个《电梯维护保养单位星级评定》地方标准，全年解救电梯被困人员1363名，平均用时14.98分钟，远低于国家要求的30分钟，我局的经验做法被国务院办公厅《电子政务工作简报》刊发。

**（五）实施质量强市战略，推动企业高质量发展。**

**1. 强化宏观统筹。**全力推进质量基础设施“一站式”服务，在全省首家建成国家质量基础设施（NQI）平台，我市被确定为全省质量基础设施“一站式”服务试点市。在全国首

设“市长专利奖”，与市长质量奖、市长标准奖“三位一体”，针对民营企业质量短板和弱项，联合六部门制定出台了《关于进一步发挥质量基础设施支撑引领作用促进民营企业提质增效升级的实施意见》推行企业首席质量官制度，为中小企业发展提供政策激励。

**2. 积极推进标准漯河建设。**制定发布了杨柳树飞絮防控、园林植物养护等 12 项漯河地方标准，制定发布了红烧肉、土豆烧牛肉、桅子油 3 项团体标准，引导支持世林冶金公司主导修订了铸铁机、高炉进风装置 2 项国家行业标准，将《玉米籽粒化直播生产技术标准》上升为河南省地方标准。成功将源汇区果蔬种植标准化示范区申报为 2022 年省级农业标准化示范项目，指导临颍窝城蔬菜标准化生产省级示范项目建立健全标准化生产体系。

**3. 强化计量和认证认可工作。**全面推广应用中国电子质量监督综合监管平台，持续提升计量监管信息化水平，完成 20 项新建计量标准的现场考核并取得省局计量标准考核证书。围绕关系国计民生重要行业领域，开展计量监管、计量审查、计量技术服务等工作，组织开展 7 项计量专项监督检查，我局在全省计量工作会上作典型发言。我市承办了全省小微企业质量管理提升行动现场会。

**4. 大力创建国家检验检测高技术服务业集聚区（漯河）。**省政府下发文件，将漯河检验检测园项目正式纳入河南省创

建国家检验检测高技术服务业集聚区“一区三园”布局，市政府成立了相应的领导机构和工作专班，整合全市检验检测资源，加快形成我市“1+5”创建格局。高标准建设中原食品实验室，成为全省唯一的省辖市牵头建设、挂牌即运营的省级实验室。汇聚11名院士、13支国家杰青和长江学者科创团队、189名科研人员，中国农业大学等6所高校合作共建，双汇、卫龙、金大地等25家企业深度合作，目前已汇集食品实验室专家科研成果300多项，与企业初步达成科研合作项目52项，初步形成了“实验室+研究生院+孵化器+中试基地+产业基金+产业园区”的全链条科研转化体系。

（六）开展放心消费创建，打造放心消费环境。将放心消费创建、线下无理由退货工作纳入全市高质量考核目标，围绕“消费维权提升年”主线，利用“高质量培育放心消费示范单位、大力推广线下无理由退货、全面推动消费维权社会共治、丰富放心消费宣传手段”4项有力措施，促进全市消费环境明显优化，群众消费满意度持续提升。2021年、2022年连续两年在全省12315效能评估评价考核中获得优秀等次。在国家总局通报的2022年度市级市场监管部门12315效能评价情况中，以第24名的成绩进入优秀等次。

1. 高质量培育放心消费示范单位。一是建立分工明确、配合密切的协作机制。印发《放心消费单位”评价细则》，发挥消费者权益保护联席会议作用，联合20个成员单位在20

个行业开展放心消费全域创建。二是创新推行“一店一书一牌一规”制度。为每个创建单位配备了牌匾、承诺制度、公示牌，签订了承诺表、申报表，发挥放心消费单位示范作用。三是提升放心消费创建规格。已认定授牌示范街区、景区、园区 28 个，消费维权服务站 171 家，示范企业 784 家，实现创建活动全地域、全领域覆盖。首届中国食品安全消费论坛、全省消费者权益保护工作会议在漯河隆重举办。

**2. 大力推广线下购物无理由退货。**一是指导企业制订退货办法。召集线下重点企业负责人进行集体座谈，调研工作中存在的难点和经营者疑虑，不搞“一刀切”。二是建立药店保健品线下无理由退货试点。通过总结典型经验做法，向老年人购买保健品等热点、难点领域延伸，指导大叁林、张仲景等连锁药店参与线下 7 天无理由退货。三是有效促进实体经济发展。目前，已认定无理由退货承诺单位 370 家，退货数量 84002 件，退货金额 393.8 万元，有效优化线下购物体验，促进实体经济发展。

**3. 全面推动消费维权社会共治。**一是发挥行业协会带动作用。在漯河市食品百货业商会、网商商会、酒业协会、茶文化协会等建立消费维权服务站，引导企业履行消费维权社会责任。二是成立漯河市消费纠纷人民调解委员会。设立公益律师团、志愿者团、融媒体团、讲师团，建立一支专业性强、业务素质高的调解队伍；联合市法院、检察院建立公益

诉讼机制，维护消费者合法权益。三是建立在线消费纠纷解决机制。搭建“ODR企业培育库，提供一对一服务，发展“ODR”企业总量1055家，培育数量连续三年居全省前列。

**4. 丰富放心消费创建宣传手段。**一是打造6家高质量消费教育基地。开展系列消费体察活动，2023年联合相关行业协会在本行业领域内陆续开展“3·15”宣传、消费节、家装节，在强化放心消费创建工作的同时，有效促进了供需对接、激发了消费潜力；二是强化消费维权线上宣传。制作播出79期放心消费电视栏目，每年评选“十大消费维权典型案例”，官方抖音发布放心消费各种动态82条；微信公众号被评入全国“城市消费者权益保护组织”前20名。三是狠抓业务能力建设。开展“消费维权在基层”活动，通过“三查三促”“三送三树”，举办练兵比武活动。组织“12315公众开放日”，发动群众查找消费维权工作短板，推动优质服务“天天有进展、周周有变化、月月有提升”。

**5. 消费维权效能持续提升。**12315指挥中心坚持标准化引领，建成全市统一、市县区全域贯通的12315行政执法体系。将原工商12315热线、质监12365热线、食药12331热线、物价12358热线、知识产权12330热线整合为新的12315热线平台，实现“一号对外、多线并号、集中接听、各级承办、部门依责办理”。2021年以来，漯河市12315效能评估年度考核连续三年分别荣获全国、全省优秀等次。2021年以来共

受理消费者咨询、投诉、举报 141790 件，其中咨询 74905 件，投诉 41654 件、举报 25231 件，为消费者挽回经济损失 1428.59 万元；承办市长热线共 6682 件，市长信箱 224 件，投诉信件 449 件，全部按时办结回复。

### 三、存在问题及下步打算

近年来，市市场监督管理局在扩大内需、促进消费上做了不少工作，也取得了明显的工作成效。但与市委、人大、政府的要求相比，与人民群众的期待相比，还存在一定的差距。如市场主体多而不强、结构不够优，对全市经济高质量发展的贡献度有限，对市场主体高质量发展的各项改革举措的还需要进一步落实落细。对压实经营者履行消费维权主体责任的重视程度不够，消费者权益保护工作的针对性、实效性、前瞻性不足。

下一步，我局将以此次人大评议为契机，诚恳接受、全面认领评议询问反馈意见，持续优化营商环境，不断激发市场主体活力。强化市场综合执法监管，维护公平竞争秩序。加强消费者权益保护，推进放心消费提质升级。以高度的政治自觉、强烈的责任担当、务实的作风举措抓整改、抓落实。以优异的工作成绩回报群众期盼，为全市扩大内需促进消费工作作出新的贡献。