

株洲市“十四五”市场监管规划

(市市场监督管理局)

“十四五”时期，是我市由全面建成小康社会向基本实现社会主义现代化迈进的关键时期。为做好“聚焦、裂变、创新、升级、品牌”文章，服务“三高四新”战略，建设现代化新株洲，全面推进市场监管治理体系和治理能力现代化，根据《湖南省“十四五”市场监管规划》和《株洲市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》的总体要求，结合工作实际，编制本规划。

第一章 发展基础

第一节 历史基础

“十三五”时期，全市市场监管系统坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入推进市场监管领域改革，市场监管形势持续稳定向好，为建设“一谷三区”、推动株洲高质量发展作出了积极贡献，为“十四五”发展奠定了良好基础。

市场监管体制重大改革基本完成。立足构建“大市场、大质量、大监管”监管格局，全面完成工商行政管理、质量技术监督、食品药品监管、价格执法监督、知识产权等领域市场监管职责和行政执法队伍整合，完成反垄断和反不正当竞争机构重组，推进商务粮食领域行政处罚职责集中行使，强化了市场准入和市场监管的部门协同。2019年1月31日株洲市市场监督管理局正式挂牌成立，2019年4月“三定”方案出台，综合监管与行业领域专业监管、社会协同监管分工协作、优势互补、相互促进的市场监管格局基本形成。

营商环境持续优化。精简企业开办必备环节，推行简易注销改革，实行“证照分离”

改革，下放食品经营许可、药品经营零售许可审批权，实行“多证合一”；推行全程电子化登记，取消名称预先核准，推行企业名称自主申报，依托“智慧株洲·诸事达”APP实现线上线下“一件事一次办”；推广电子营业执照运用，提供纸质营业执照免费邮寄服务，实现“零见面”；审批时限持续压缩，审批程序极大精简，市场活力进一步释放；社会信用体系不断健全，搭建了“一库一网一平台”的体系构架，信用核查、信用应用及联合奖惩工作全面展开；在株洲高新区、田心高科园等4个园区成立了省知识产权综合服务分中心，为企业开展专利代办、信息利用、知识产权维权等方面的服务，营商环境满意度持续提升。截止2020年底，全市实有市场主体31.55万户，较“十二五”期末增长57.6%。商事制度改革荣获2018年、2020年省政府真抓实干激励表彰。

市场秩序不断规范。持续开展食品药品、医疗器械、化妆品等专项整治，打击供水、供电、供气、通信、医疗等公用行业存在的价格违法、不正当竞争、垄断等损害市场秩序和侵犯消费者合法权益等违法行为；加强特种设备安全监察执法，加强产商品质量监管，加大广告审查力度，依法取缔无证无照经营行为；积极开展扫黑除恶、长江禁捕专项整治，打击传销规范直销、整治“保健”市场、打假治劣、计量少量、网络违法、知识产权违法等专项执法行动取得实效，市场竞争更加公平有序，市场安全形势持续向好。市场监管领域“双随机、一公开”监管实现常态化、全覆盖，新型监管机制逐步形成。积极开展“诚信经营、放心消费”创建活动，2020年株洲市消费环境总指数全省排名第一；率先实现“五线合一”，12315热线窗口全省首家成功创建“全国巾帼文明岗”。

质量强市有力推进。加强质量基础设施建设，全市已建成国家级、省级重点实验室、工程技术中心和企业技术中心200余个。全市共有检验检测机构122个，其中国家级检验检测机构2个，省级检验检测机构2个。拥有国家标准化专业技术委员会秘书处或工作组7个，省级标准化技术委员会2个，累计主导或参与制修订国际标准138项，居全省第一；国家标准295项、行业标准306项、地方标准9项、团体标准15项，完成了5个国家级、12个省级标准化示范区项目试点，均居全省前列；其中，株洲轨道交通装备制造业标准化试点以全国最高分通过国家首批高端装备制造业标准化试点项目验收。市计量测试检定所建立社会公用计量标准73项，居全省各地州市第一位。拥有中西部唯一的1个中国质量奖、1个中国质量奖提名奖，另外还有5个省长质量奖、10个市长质量奖。加强知识产权保护运用，截止2020年底，全市商标有效注册量达40552件，马德里国际商标有效注册量43件，拥有中国驰名商标41件、地理标志证明商标16件。每万人口发明专利拥有量达到17.55件。2017年、2019年获得全省质量考

核第一名。2018 年以全国最高分通过了全国质量强市示范城市预验收，2019 年质量工作作为全省唯一获国务院真抓实干督查激励的市州。

队伍建设稳步提升。采用送培、参训、邀请专家讲座等多种形式加强队伍建设，思想政治水平和业务素养极大提升；深入落实“谁执法谁普法”普法责任制，严格落实行政执法人员持证上岗和资格管理制度，积极推行法律顾问制度，工作人员职务行为进一步规范；推动党员理论学习常态化，扎实开展系列主题教育，落实党风廉政建设责任制，健全“一岗双责”责任体系，作风建设取得明显进展。

“十三五”期间，全市市场监管安全形势稳健向好，营商环境更加便利高效，市场秩序更加平稳有序，质量强市建设成效显著，知识产权保护运用水平稳步提高，市场监管治理体系不断完善、治理能力持续提升。

第二节 环境分析

“十四五”是我国在全面建成小康社会、实现第一个百年奋斗目标之后，乘势而上开启全面建设社会主义现代化国家新征程的关键阶段，也是我市大力实施“三高四新”战略、建设现代化新株洲的关键时期，构建适应高质量发展要求的新型监管机制，全面推进我市新时代社会主义现代化建设，对我市市场监管提出了新任务、新要求。

服务经济发展提出了新要求。在加速构建以国内大循环为主体、国内国际双循环相互促进的新发展格局下，我市经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。市场监管作为服务经济社会发展最管用的“工具箱”，必须始终坚持“监管是为了发展”的理念，自觉把市场监管工作置于市委市政府实施“三高四新”战略、建设现代化新株洲这一中心工作中去思考、谋划和推进。既要紧盯食品药品、特种设备和重要产商品的安全，守好安全底线，以监管促规范；又要大力发挥市场监管职能，围绕株洲产业布局做好服务，用服务促发展。

保障民生底线注入了新内涵。随着人民群众生活水平的不断提高和科技变革的加速演进，我市消费经济进入高质量发展时期。广大人民群众对消费品质和消费服务有了更高要求，对维护消费者权益有了更高期望。特别是经过“3+3”职能整合后，市场监管领域已涵盖群众衣食住行的方方面面，与群众福祉息息相关。但市场安全风险仍然存在，各种新技术、新产业、新业态、新模式给市场监管带来的新挑战仍然严峻，市场监管治理体系与治理能力距离人民群众期待尚有差距。

推进共治共享拓展了新空间。全市市场监管体制改革主体工作已基本完成，但市场监管的改革创新还要进行深入探索。新形势下推进市场监管改革，仍有广阔空间：

市场监管与服务发展的关系有待进一步优化；政府、企业、社会协同共治新格局有待进一步完善；社会共治与隐患治理的力度有待进一步加强。

展望未来，要善于在危机中育先机、于变局中开新局，准确把握两个百年交汇期的时代要求和国内外形势的深刻变化，准确把握株洲发展阶段性特征和新时代市场监管任务要求，努力提高市场监管工作的有效性、整体性和协调性，提高服务全市经济社会发展的贡献度。

第二章 总体思路

第一节 指导思想

高举中国特色社会主义伟大旗帜，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，落实习近平总书记对湖南工作系列重要讲话指示精神，统筹推进“五位一体”总体布局，协调推进“四个全面”战略布局，立足新发展阶段、贯彻新发展理念，坚持稳中求进工作总基调，深入实施“三高四新”战略，坚持“聚焦、裂变、创新、升级、品牌”工作思路，加快构建适应市场需要、服务高质量发展的市场监管新格局，全面推动株洲市场监管工作提质增效，为培育制造名城、建设幸福株洲贡献市场监管力量，为现代化新株洲建设提供有力支持。

第二节 基本原则

坚持党建引领——始终坚持党对市场监管工作的全面领导，充分发挥党总揽全局、协调各方的领导核心作用，全面强化各基层党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，以党风带政风、促行风，确保市场监管治理现代化始终沿着正确方向前进。

坚持问题导向——始终坚持以问题为导向，既要紧盯市场监管业务工作中的具体问题，又要着眼市场、行业、区域等不同层面存在的个性问题和共性问题，以新技术、新产业、新业态、新模式不断涌现这一复杂形势下的“问题”为突破口，使“问题”成为推进我市市场监管治理体系与治理能力现代化的抓手。

坚持改革创新——全面强化改革创新思维，凡是不适应高质量发展要求的理念、思路、做法，坚决改革；凡是不符合现代市场体系要求的体制、机制、模式，坚决创新，最大程度激发蕴藏在基层的创新伟力。大力推进“大融合”“大市场”“大监管”和“大

服务”改革进程，持续增强发展动力和活力。

坚持系统观念——加强前瞻性思考、全局性谋划、战略性布局、整体性推进，统筹线上和线下、产品和服务、主体和行为、传统经济和新业态等对象，统筹活力和秩序、发展和安全等目标，统筹政府和市场、企业和社会等力量，统筹运用市场、行政、法律、技术、信用等手段，提升综合监管能力。

坚持依法推进——强化法治思维，严格依据法定职责、权限、程序办事，厘清职能边界、明确权责范围，强化法治约束，严格规范公正文明执法，推动市场监管工作全面步入法治化轨道，更好地发挥法治在市场监管中的保障性作用。

第三节 总体目标

立足长株潭一体化，到 2025 年，全市基本建成统一开放、竞争有序、诚信守法、监管有力的现代市场体系，营造创新创业、诚实守信、公平竞争的市场环境，形成法治保障、科技支撑、多元共治的市场治理格局，打造市场化、法治化、国际化的一流营商环境。具体目标是：

——统一大市场，竞争环境日趋公平。落实公平竞争审查制度，全面加强知识产权保护力度，鼓励创造、保护创新环境逐步优化。促进统一大市场进一步完善，市场秩序明显改善，统一开放、竞争有序、监管有力的现代市场体系初步形成。

——强化大监管，治理效能稳步提升。全面完成市场监管体制改革，打造协同配合、齐抓共管的市场监管格局，构建统一规范、权责明确、公正高效、法治保障的事中事后监管机制，进一步完善“双随机，一公开”监管、重点监管、信用监管、智慧监管等监管手段。消费维权机制进一步健全，消费者满意度持续提高。

——提升大质量，夯实质量发展基础。全面建设质量强市，着力推进质量强企，切实落实质量惠民。基本建成与株洲经济社会发展适应的质量基础设施体系，打造质量基础设施“一站式”服务平台，推动制造业质量和品牌迈向中高端水平。加强知识产权对科技创新的激励作用，促进产品、服务、环境质量明显提升。

——优化大服务，商事制度改革持续深化。持续放宽市场准入，不断便利市场主体退出，公平统一、开放透明的市场准入规则基本形成。市场主体快速增长、活跃发展，企业生命周期得到延长。

第四节 主要指标

株洲市“十四五”市场监管工作主要指标

类别	序号	指标名称	2020 年	2025 年	属性
营商环境	1	全市市场主体数（万户）	31.5	44.5	预期性
	2	企业开办平均时间（天）	1.5	≤1.5	预期性
市场安全监管	3	食品安全评价性抽检合格率（%）	98	≥98	约束性
	4	食品抽检检验量（批次 / 千人）	4	>4	约束性
	5	重点药品、医疗器械、化妆品等抽查批次数	300	350	约束性
	6	万台特种设备死亡率（人）	0	≤0.2	约束性
	7	重点工业产品监督抽查批次数	1000	≥1500	约束性
市场供给质量	8	制造业质量竞争力指数（%）	86.23	90	预期性
	9	制造业产品质量合格率（%）	92.12	≥95	预期性
	10	消费品质量合格率（%）	87	≥93.5	预期性
	11	培育湖南品牌产品（个）		60	预期性
消费环境	12	消费者投诉按期办结率（%）	98.5	≥99	约束性
	13	举报按期核查率（%）	93.5	≥95	约束性
知识产权	14	每万人口高价值发明专利拥有量（件）	4	6	预期性
	15	每万人口有效发明专利拥有量（件）	17	23	预期性
	16	知识产权质押融资登记担保金额（亿元）	1.8	3	预期性
质量基础设施建设	17	知识产权保护社会满意度（%）	81	85	预期性

类别	序号	指标名称	2020 年	2025 年	属性
质量基础设施	18	市级社会公用计量标准（项）	73	85	预期性
	19	主导或参与制修订国际、国家及行业标准（项）	306	396	预期性
	20	通过体系认证证书保有量（个）	5545	6500	预期性
	21	检验检测从业机构（个）	122	140	预期性

第三章 主要任务

第一节 市场监管机制更加健全

（一）完善市场监管体系

依托国、省两级框架着力搭建以“市场准入一体化、市场监管一体化、执法办案一体化、诉求处置一体化”为重点的监管体系。以“三定方案”为基准，以“优化、协同、高效”为目标，以明确事权为核心，纵深推进机构改革和职能优化。推动构建权责明确、透明高效、专业动态的市场监管机制，形成覆盖市场主体全生命周期的全方位市场监管格局。加强食品药品、医疗器械、特种设备、产品质量、消费者权益保护、网络商品交易等领域信用体系建设。以各领域信用信息为基础，对市场主体实施分级分类的差异化监管。坚持专业性和综合性有机结合，着力整合资源、统一标准、再造流程，探索建立覆盖生产、流通、消费全过程，监管、执法、技术支撑相统一的市场监管模式。完善履职基础条件，加强基本装备配备，推动工作标准化、规范化。融入信息化的顶层思路，结合各地实际情况，合理配置安全、实用、高效、易维护的基层信息化基础设施，提升基层信息化工作水平和保障能力。根据工作需要及承接能力，争取上级支持，加大部分国、省系统数据对我市的开放力度。

（二）完善协同治理体系

强化市食品安全委员会、市质量强市工作领导小组、市公平竞争审查和市消费者权益保护工作联席会议功能，完善网络市场监管、知识产权保护、标准化、计量、特种设备安全等领域工作制度，健全市场监管统一协调、分工负责体系，全面深化“放管服”改革，以“整体型政府”理念引领构建大市场、大监管、大质量、大服务的市场治理新格局。建立健全行政执法与刑事司法衔接、行纪贯通、诉调对接、仲调对接工作机制及线索通报、证据移转、案件协查、联合办案等制度，加强基层执法指导、协作，推动执法程序和标准统一化。完善督查评议考核制度，强化责任落实。

(三) 完善社会共治体系

努力构建“企业自治、行业自律、行政监管、社会监督”的社会共治格局。落实企业主体责任，建立完善市场主体首负责任制，引导企业履行法定义务，不断提升产品与服务质量。发挥行业组织作用，指导行业协会、商会健全行业经营自律规范、自律公约和职业道德准则，规范会员行为。鼓励行业协会、商会制定发布行业产品和服务标准，建立行业诚信体系，参与专业调解等工作。强化行政监管责任，明确监管主体的职责范围和责任界限，充分发挥市场监管领域议事协调机构作用。加强社会监督，畅通群众监督渠道，拓展政务新媒体投诉举报方式，推行投诉举报信息公示制度。强化舆论监督，主动公开市场监管相关信息，回应社会关切，适时发布典型案例，震慑违法犯罪行为。立足本地实际，联合服装、陶瓷、硬质合金、绿色食品相关承载园区开展电商平台协同共治，强化与本地数据服务提供商的协同与合作，提升网络市场治理与服务水平。

专栏 1 服务经济发展三大行动

实施“商事制度改革深化行动”。一是着力推进企业开办便利高效。大力推行企业开办线上“一网通办”、线下“一窗通办”和“跨省（市）通办”，纵深推进全程电子化登记。在有条件的“一窗通办”专区配备人机智能交互终端等设备，为智能化开办企业提供支撑。推广预约错时办、容缺承诺办、专人辅导办、主动帮代办等便利化措施，拓展电子营业执照跨区域、跨层级、跨领域的应用，推动电子印章发放使用。二是着力深化“准入即准营”改革。严格落实国家、省“证照分离”改革要求，深入推进“证照分离”改革全覆盖。探索推进“一业一证”“一业一照”改革，通过大幅压减审批环节和时限，简化审批手续，有效提升行政效能和办事效率，更大激发市场主体活力。三是着力深化注册登记制度改革。推行经营范围规范化登记，统一使用经营范围规范化表述核定经营范围、许可业务范围。涉及新业态、新行业、新产业的企业在企业名称、经营范围登记中，“一窗通办”专区提供专人指导。深化住所与经营场所登记改革，进一步探索放宽住所与经营场所登记条件。深化市场主体注销便利化改革，推进简易注销改革，落实多元化市场主体退出机制。进一步破解企业“退出难”问题，推动“僵尸企业”退出。四是着力推进简政放权。系统梳理全市现有各层级的审批，基本实现行政许可、备案事项“应放尽放”，方便企业就近办理。积极对标自贸区，提供园区“一站式”服务，实现“园区企业办事不出园区”。五是培育市场主体。强化行政指导，精准施策，助力市场主体“生的出、长得好”。

实施“公平竞争守护行动”。全面落实公平竞争审查制度。遵循先审查增量、再有序清理存量的工作程序，按照“谁制定、谁清理”的原则，对照公平竞争审查标准，稳妥有序推进妨碍统一市场和公平竞争的各种存量政策措施的清理和废除工作。进一步强化反不正当竞争执法。重点查处虚假宣传、互联网领域“刷单炒信”、违规营销、不正当有奖销售、商业诋毁等市场混淆行为，以及医疗器械购销、教育、公用企事业单位项目建设等领域的商业贿赂行为。根据上级安排加强反垄断执法，依法查处滥用行政权力干预损害市场竞争行为。依法打击知识产权侵权行为，加强知识产权保护，为知识产权发展提供良好营商环境。进一步加大对假治劣力度。依法严厉打击汽车配件、电子电器、食品、药品、农资等领域制售假冒伪劣商品等违法违规行为；依法查处汽车配件、特种设备、半导体等产商品质量违法行为；加大对强制性产品认证目录内产品未经认证违法出厂、销售、进口或在经营活动中使用等行为查处力度。

实施“广告产业发展促进行动”。打造广告创新发展高地。大力推动技术创新，鼓励企业采用数字化技术，积极探索广告产业数字化转型。大力推动内容创新，推动广告产业与互联网产业融合发展，广告产业与现代制造业、服务业、文化产业等深度融合，实现广告产业跨行业、跨领域发展，构建新型广告产业生态圈。大力推动广告产业与新材料产业融合发展，以产业链为抓手，积极构建现代广告新材料产业体系，不断向国际化、高端化、智能化迈进。培育优质广告企业，支持创意广告企业高效发展，推动广告企业的资质认证工作。完善公益广告可持续发展机制，推进公益广告宣传制度化、长效化。支持在云龙示范区建设数字文化广告产业园，聚集株洲市广告产业及其关联产业企业，依托职教城、大数据中心和文旅产业优势，联合全国包装广告基地，打造产学研一体化和产业链数智化结合的创新型产业园区，着力推动“广告+大数据+文化产业”融合发展，服务我市产业结构调整、转型升级和“三高四新”战略。产业园计划至2025年实现引进广告及相关企业50家、产业规模达到50亿元、突出培育5家广告标杆企业，构建广告、大数据和文化产业融合发展的示范集群，力争获评省级广告产业园。

第二节 市场竞争环境更加有序

（四）严格市场监管

组织实施公平竞争审查制度，依法对经营者集中行为进行反垄断审查，根据授权对垄断协议、滥用市场支配地位和滥用行政权力排除、限制竞争等行为进行执法调查。依法监督管理市场交易、网络商品交易及有关服务的行为，加强线上市场监管力度，推进依法管网、以网管网、信用管网、协同管网，强化线上线下一体化监管。围绕关键领域、重点环节、重点群体，开展知识产权执法保护专项行动，严厉打击知识产权违法行为。严格价格监管执法，落实明码标价和收费公示制度，加大对教育、医疗、涉企收费等重点领域和水电气等公共企业单位价格违法行为的监管整治力度。严格民生重点领域监管，加强农村市场、文化市场、旅游市场、校外培训市场等方面监管，严肃查处违法违规行为。加强广告监管，健全广告监测体系；聚焦食品药品、金融理财、汽车、房地产等重点领域，大力开展虚假违法广告专项整治。建立和完善打击传销工作机制、执法协作机制、信息监控机制、群防群控机制，推动形成生产、流通、销售全链条打击的高压态势。加强合同行政监管，开展重点领域合同格式条款整治等专项行动。坚决贯彻落实“长江十年禁渔”重大决策，常态化开展扫黑除恶斗争。依法开展对标准化、检验检测、认证认可、计量等行为的监管。

（五）提高治理效能

加快构建服务高质量发展的现代市场治理体系，不断提高系统治理、依法治理、综合治理、源头治理的能力，使制度优势更好转化为治理效能。进一步完善市场监管执法体系，着力打通综合监管、综合执法的堵点痛点，提高市场治理的市场化、社会化、

国际化水平。深入推进分段监管向统一监管转变，实现一门窗口审批、一个标准管辖、“一箱工具”综治、一套程序办案、一支队伍执法、一条热线维权。持续推进传统监管向智慧监管转变，推进部门监管向开放共治转变。

专栏 2 “四大安全” 底线守护行动

加强食品安全监管。持续落实《地方党政领导干部食品安全责任制规定》和《关于深化改革加强食品安全工作的意见》等中央及地方关于食品安全工作重要文件。遵循“四个最严”要求，完善“八大体系”，实施“十二大攻坚行动”，大力推进食品安全放心工程建设，提高从农田到餐桌全过程监管能力、全链条保障水平、全行业安全系数。围绕人民群众普遍关心的突出问题，以点带面治理“餐桌污染”，确保人民群众“舌尖上的安全”。聚焦重点品种、重点环节和重点领域，深入开展食品安全整治行动。鼓励企业建立完善食品安全追溯体系，引导大型食品生产、经营企业购买食品安全责任保险。强化特殊食品安全监管，鼓励促进保健食品、特殊医学用途配方食品和婴幼儿配方食品等特定人群的食品研发创新。 加强药品安全监管。深化药品（含化妆品、医疗器械）安全治理行动，强化药品全生命周期监管和新生业态监管，严厉打击药品领域制假售假、虚假广告、非法经营、商业贿赂等违法行为。以保护人民健康，促进创新发展为使命，健全药品安全监管体系。建立健全药品检查核查、检验检测、不良反应监测等监管组织架构，保障药品安全监管的系统性。积极参与推动长株潭区域产业资源聚集，积极培育标志性的先进生物医药与医疗器械产业，助推高端医疗设备的国产替代。落实药品生产经营者的主体责任，规范生产经营行为。积极配合省局做好市县疫苗监管体系建设，强化疫苗流通监管。健全药品安全追溯体系，完善追溯机制，确保产品来源可查、去向可追。开展药品不良反应知识进医院、进社区、进校园等形式多样的宣传活动，持续提升公众对药品不良反应的认知水平。 加强特种设备安全监管。推动完善特种设备安全管理追溯体系，强化日常监督检查和专项监督检查，加强重点使用单位和薄弱环节安全监察，压实特种设备使用单位安全生产主体责任，进一步完善特种设备安全保障长效机制。建立健全部门齐抓共管机制，落实行业监管部门责任。开展风险评估与监测，推进特种设备安全风险分级管控和隐患排查治理双重预防机制建设。加强特种设备事故预防、调查处理、统计分析工作，提升突发事件应对处置能力。推动电梯安全责任保险，提升企业风险防控能力，鼓励安全责任保险向其他特种设备领域扩展。积极推进节能环保，提升特种设备节能环保水平。积极开展业务培训，提升一线监管人员专业水平和履职能力。 加强重点工业产品质量安全监管。建立健全产品生产、流通、销售全链条监管机制，完善重点产品追溯制度，构建清晰可追溯的产品质量安全监管体系。聚焦关系人民群众健康安全的日用消费品、影响国计民生的重要工业品、消费者普遍关注的热点产品，增大抽检投入。突出重点工业产品、重要消费品、涉学涉童产品、电子商务产品和食品相关产品等监管重点，加大质量违法行为曝光力度。加强产品质量监管信息与信用机制衔接，探索推进质量诚信体系建设，对于生产产品和抽检产品质量不合格的企业，记入企业质量信用档案数据库，并在企业信用信息公示系统公示，督促企业落实主体责任，严格产品质量控制。严格落实缺陷产品召回制度、产品事故强制报告制度、产品质量风险监控及风险调查制度。持续开展“质量体检进企业”等质量帮扶活动。全面规范实施产品合格证。

(六) 优化消费环境

不断完善消费者权益保护机制，进一步发挥消费者权益保护工作联席会议作用，

深入开展放心消费创建工作，营造消费需求持续增长、产品服务品质放心、消费权益有效保障的放心消费环境，发挥消费对经济发展的基础性作用，不断提升市民的消费满意度。落实维权工作责任，提升维权工作效能，进一步突出重点领域消费维权工作，加大电商、微商、直播带货等新消费领域的维权，加大对价格欺诈、虚假促销、产商品质量等消费投诉热点问题的维权，加强消费者个人信息保护。完善“三包”争议解决机制，鼓励实施线下购物七天无理由退货，探索异地、异店退换货制度，鼓励经营者建立健全小额消费争议快速处理机制。完善消费纠纷多元化解机制，大力推广行政调解、司法调解和人民调解“三调合一”消费矛盾化解模式。建立健全诉讼、仲裁、调解、“诉调对接”机制，加快建立跨行业、跨领域、跨区域的消费争议处理和监管执法合作机制，加强消费者权益保护交流与合作。

第三节 战略支撑体系更加有力

（七）实施质量强市战略

聚焦产业转型升级，大力开展质量提升行动，进一步完善质量发展举措，提升质量基础科技创新水平，推行首席质量官制度，实现涵盖高质量投入产出、高质量收入分配和高质量经济循环等内容的整体高质量发展体系，扎实推动高质量发展。围绕轨道交通、通用航空、新能源汽车、硬质合金和陶瓷、服饰等优势产业集群，聚焦风电、绿色包装材料等绿色产业，促进生产企业落实主体责任，引导企业积极争取主导和参与国际标准、国家标准、行业标准、团体标准的制修订，推动企业产品标准自我公开声明。积极开展“质量品牌提升示范区”、湖南品牌产品培育认定等工作，对关键质量指标高于国家、行业标准的产品和服务，鼓励企业通过第三方自愿性认证，培育一批自主创新、品质高端、服务优质、信誉过硬、市场公认的产品和服务品牌。助力打造“湘赣红”全国知名农业品牌核心产区，实施质量品牌提升工程，增品种、提品质、创品牌。深化检验检测行业改革，有序推动检验检测机构整合，加快国检中心和省检中心的布局与建设，提升检验检测能力和水平，形成基础通用、关键共性的检测技术体系。规范市场计量秩序，推动开展诚信计量自我承诺活动。完善量值传递体系，加强社会公用计量标准建设与管理，提升计量检定和计量监管装备自动化、智能化水平，推动量传溯源链路扁平化。以便利企业为目标，加强计量检定信息化建设。统筹搭建质量基础设施“一站式”服务平台，推进仪器设备等质量资源开放共享，促进计量检测技术机构、科研院所和企事业单位合作，形成“检学研产”相结合的计量科技创新机制，打通质量强市战略“最后一公里”，以高质量产品和服务惠民、利民。开展重点工业

产品监督抽查。加快建立企业产品质量安全事故强制报告制度及经营者首问和赔偿先付制度，创新第三方质量评价。

专栏3 质量基础设施提升工程
株洲·中国动力谷轨道交通检测认证试验基地。该基地的建设主要包括以下内容：一是三能合体：轨道交通的检测、试验、认证三大功能综合体。二是四线同框：城际轮轨线、磁悬浮线、跨座式单轨试验线、碰撞试验线。三是五项全能：城市轨道交通装备检测试验认证中心、轨道交通国产化装备研发中心、轨道交通专业人才培养中心、轨道交通科普教育中心、轨道交通基地服务中心。建成后将超越铁科院国家铁道试验中心的试验能力，达到世界最高水平，满足铁路及城轨最高时速200km的各类试验需求。 国家新能源汽车质量监督检验中心（湖南·株洲）。该中心的建设主要包括以下内容：一是建设汽车领域全国最大的10米法半电波暗室，填补国内外大型EMC暗室的资源空白；二是建设新能源商用车综合性能试验舱；三是建设阳光模拟系统；四是建设完备的新能源关键零部件综合性能、安全及可靠性等试验能力。五是建设满足商用车（20T，50km/h）正面碰撞能力，兼顾乘用车各类碰撞测试能力，同时建设新能源关键零部件模拟碰撞的测试能力。建成后可为新能源机动车整车及相关零部件配套企业提供全方位的检测服务和技术支持，填补中部地区新能源机动车检测空白。 国家先进硬质材料质量检验检测中心（湖南）。该中心的建设主要包括以下内容：一是建立硬质合金的测定方法和相关标样研发；二是开展粉体材料的测定方法和相关标样研发；三是开展产品实际使用状态下的产品质量评价和性能评价研究；四是开展能客观表征材料使用性能的检测方法 & 专用测试装置和硬质合金耐用度试验研究，建立硬质合金材料使用技术数据库。五是深入开展检测技术和测试方法研究失效机理研究。 国家电瓷电器质量检验检测中心（湖南）。该中心的建设主要包括以下内容：一是建成一座550kV电气试验大厅，满足550kV及以下电瓷电器产品的电气性能试验。二是建设机械试验大厅、绝缘子试验大厅以及户外配套设施，满足550kN及以下盘形悬式绝缘子定型试验、550kV及以下支柱绝缘子、空心绝缘子和复合绝缘子等定型试验；三是建成1000kV及以下支柱绝缘子、空心绝缘子和复合绝缘子等产品机械试验的试验大厅。 国家轨道交通装备产业计量测试中心。该中心的建设主要包括以下内容：一是支撑我国重载大功率机车及城市轨道交通车辆研发制造创新平台；二是以服务于产业全溯源链、全寿命周期、全产业链为战略定位，研究具有产业特点的量值传递技术、产业关键技术和设备，提高产业核心竞争力；三是解决制约重载大功率机车及城市轨道交通车辆产业发展的关键性和前瞻性计量测试技术难题，推动我国重载大功率机车及城市轨道交通车辆产业向产业链、价值链高端攀升。 国家技术标准创新基地（长株潭）轨道交通标准创新中心。该中心的建设主要包括以下内容：一是协助企业推进科技成果标准转化，引导和鼓励创新中心企业参与标准创新。二是强化标准化工作的合作和创新工作，提升长株潭企业的深度合作。三是打造一支了解和掌握轨道交通行业发展特点，懂标准的专家队伍。 国家技术标准创新基地（长株潭）先进硬质合金标准创新中心。该中心的建设主要包括以下内容：一是组织制定或修订硬质材料国家、行业、团体标准，每年组织完成3～5项国标或行标制修订工作；二是依托国家工业和信息化部批准的“工业（硬质合金及钨制品）产品质量控制和技术评价实验室”分析检测平台，为硬质合金行业提供测试评价、技术服务、培训咨询、线上服务、数据分析等分析测试及评价一体化解决方案，组织制定或修订硬质合金分析检测标准。

仲裁、人民调解、行业自律、社会监督的知识产权大保护工作格局。推动知识产权质押融资、专利保险等工作，促进自主创新成果的知识产权化、商品化、产业化。推动建设国家知识产权示范企业、国家知识产权优势企业和高校知识产权中心，建立以企业为主体、市场为导向、产学研相结合的自主知识产权创造体系。充分运用知识产权综合服务分中心为企业提供专利代办、信息利用、知识产权维权、涉外写作等服务，提升园区知识产权综合服务水平。进一步加强同上海浦东新区知识产权保护中心等国内外优质知识产权服务机构的长期合作，共享优势要素资源，助推株洲重点企业走向国际市场。加强对知识产权服务业的监管，引导行业规范执业、诚信执业。加强知识产权信息公共服务建设，拓宽知识产权对外信息沟通交流渠道，加强知识产权领域的交流合作。

第四节 新型监管方式更加有效

（十）以“双随机、一公开”监管和“互联网+监管”为基本手段

深入推进“双随机、一公开”监管，持续推动常态化跨部门联合抽查，探索跨部门综合监管。建立健全随机抽查“一单两库”，按照“谁建立、谁管理”原则，对“两库”实施动态管理。对新技术、新产业、新业态、新模式等实行包容审慎监管，量身定制监管模式。进一步全流程整合市场监管系统内部各条业务线双随机抽查工作，实现随机抽查全覆盖、常态化、规范化，构建权责明确、公平公正、公开透明、简约高效的事中事后监管体系。在全省统一的技术架构下，坚持“统建、共建、分建”相结合的原则，综合条块方面的要求，推动监管事项一体化、数据支撑一体化、业务协同一体化、服务提供一体化、运营管理一体化、安全保障一体化。全面汇聚关键性监管业务数据，突出互联网数据挖掘分析能力，推动我市高危行业、重点工程、重要产商品及生产资料、重点领域的监测预警网络建设，完善风险评估的预警、处置和反馈机制，为提升监管精准化、智能化水平提供强有力支撑。

（十一）以重点监管为补充

对重点产品、重点行业、重点区域质量安全状况进行跟踪监测，对医院、学校、车站、大型综合体、旅游景区等公众聚集场所和电梯维保、气瓶充装等单位实施重点监督检查，坚决杜绝系统性、区域性风险。对直接涉及公共安全和人民群众生命健康的安全生产、产品质量安全、食品药品安全等特殊重点领域，依法依规实行全覆盖重点监管。

（十二）以信用监管为基础

加强信用监管基础能力建设，完善市信用信息平台功能，加强市场主体信用归集，

以统一社会信用代码为标识，依法依规建立权威、统一、可查询的市场主体信用记录。贯彻落实信用信息归集共享公示制度，依托国家企业信用信息公示系统（湖南），整合登记注册、行政审批、生产许可、产品认证、行政处罚、投诉举报等信息，归记于市场主体名下。推动政府部门信用信息向市场主体有序开放。完善信用风险分类监管机制，依据企业信用等级、风险程度等，在监管方式、抽查比例和频次等方面采取差异化措施。全面推广信用承诺制、告知承诺制，推动各行业各领域制定诚信公约，依法依规对违法失信企业实施约束惩戒，建立健全失信惩戒响应和反馈机制。强化经营异常名录、严重违法失信企业名单管理，建立市场监管部门统一的严重违法失信企业名单管理制度。完善信用修复机制，充分运用现代化信息技术，创新服务方式，提高信用修复效率，鼓励企业自我纠错、重塑信用。

（十三）以智慧监管为依托

围绕“大网络支撑、大平台应用、大数据赋能、大服务集成、大监管慧治”目标，确立信息系统标准化基础要素，建立健全以产品编码管理为手段的追溯体系，形成来源可查、去向可追、责任可究的信息链条。依托省一体化智慧监管执法平台，推进以远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，坚持系统“一数之源、上下联通、横向融通”的原则，用信息化手段提升风险筛查与数据分析能力，实现对市场监管风险的全过程实时跟踪，切实提升监管质量和监管效率。

第五节 市场监管队伍更加有为

（十四）强化党建引领

始终把党的建设摆在首位，认真履行全面从严治党的主体责任。以主题教育为载体，严格落实“三会一课”制度，积极开展具有鲜明时代感的党建活动，创新党建带业务、党建促业务工作模式，充分发挥党员先锋模范作用，多措并举优化工作质量。激励党员干部以扎实负责的工作态度，以担当奋进的工作激情，当好株洲高质量发展的助推者、市场公平竞争的维护者、安全底线的守护者、消费者权益的保护者。

（十五）强化基层基础

突出落实靠基层、落实到基层的理念，加大资源投入，充实力量。加强基层市场监管所标准化、规范化建设。推广“网格化”监管模式，充分发挥乡镇、街道、社区和村组基层组织作用，试点市级事权在重点区域差别下放，实现及时发现、专业解决，提高组织运行效率和专业处置水平。按照市场监管执法重心下移的要求，推动人财物向基层倾斜。按照事权与责任相适应原则，将市场监管综合执法运行经费纳入财政预算，

积极向上级争取执法装备建设经费、罚没有毒有害物品处置经费等，确保满足执法工作需要。以高频工作为导向，强化基层执法能力建设，加强业务培训，充实执法力量，优化基层监管干部年龄结构和知识结构，打造一支高素质专业化执法队伍。

（十六）强化人才培养

坚持党管人才、事业为上、服务发展、统筹推进原则，健全完善市场监管人才引进、教育培训、选人用人、考核评价、人才激励、服务保障机制，健全适应高质量发展需求的市场监管人才能力素质业绩评价方法。健全干部学习锻炼、交流培训工作机制，加大干部培养力度，推动构建梯次合理、门类齐全的市场监管人才队伍体系。优选各类市场监管网络培训平台、远程教育平台，尽量减少数量、提高质量，以培训效果作为平台选择的主要标准，推动网络培训全覆盖。依托上级市场监管专家库，做好各类专家和人才选拔推荐工作，提升基层专业技术业务水平。

（十七）强化宣传引导

坚持党管宣传原则，牢牢把握正确舆论导向，加强重大舆情监测和突发事件处置。完善重大事项新闻发布制度，健全政策宣讲解读机制，充分利用主流舆论阵地，全方位、多角度加强宣传报道。持续加强全系统新媒体平台建设，打造“株洲市场监管”媒体品牌，提升舆论引导力、传播力、影响力。强化“政务+服务+新闻”综合能力建设，构建媒体、群众与部门之间的深度互动格局，组织实施系列主题活动宣传，加大科普宣传力度，营造社会共治氛围。聚焦互联网、广告等重点领域，强化市场监管领域问题信息通报和核查处置，妥善处理敏感舆情。

（十八）强化法治建设

坚持法治建设是市场监管部门一项根本性、全局性、系统性、基础性工作，全面推进法治市场监管建设。加强规范性文件管理。完善行政决策机制，严格执行行政决策法定程序，落实行政执法公示、执法全过程记录、重大执法决定法制审核制度，确保执法行为严格规范公正文明。把《民法典》《市场监督管理行政处罚程序暂行规定》和《湖南省行政程序规定》等法律法规作为依法行政的重要标尺，不得违背法律法规随意作出减损相对人合法权益或者增加其义务的决定。落实《重大行政决策程序暂行条例》，明确部门重大行政决策事项范围，认真履行公众参与、专家论证、风险评估、合法性审查和集体讨论决定等法定程序。加强行政复议应诉能力建设，将取得法律职业资格的人员充实到行政应诉队伍，进一步发挥公职律师和法律顾问作用。建立健全行政诉讼结果应用制度，强化行政复议决定的执行，纠正违法或不当行政行为，促进依法行政。全面落实“八五”普法规划任务，严格落实“谁执法谁普法”的普法责任制，坚持在执法中普法，以普法巩固执法效果。创新法治宣传教育方式手段，增强普法实效。

第四章 保障措施

第一节 加强组织领导

坚持“旗帜鲜明讲政治”，加强党对市场监管工作的全面领导，全面增强市场监管系统贯彻党的基本理论、基本路线和基本方略的能力。切实承担起全面推进市场监管现代化的政治责任，把发展规划作为一项“管长远、打基础”的大事来抓。建立财政预算与“十四五”规划实施衔接协调机制，强化公共财政对规划实施的保障作用。发挥市场监管职能作用，加强小微企业、个体工商户、专业市场的党建工作。

第二节 统筹规划衔接

全市各级市场监管部门要从思想和认识上树立责任意识，强化统筹协调观念，加强落实。注重与全市总体规划、省专项规划、部门相关规划方向一致、内容衔接。要根据市场监管领域有关法律法规的要求，完善具体措施，制定相关的配套政策和实施细则，保障规划顺利实施。

第三节 注重协调联动

着力优化完善市场监管协调联动机制，建立健全事中事后监管机制、部门协作联动机制、信息共享机制，与相关部门做好信息的会商和研判工作，做到及时互动、沟通协作、信息共享，形成协同共治的工作格局。

第四节 健全应急管理

按照“统一领导、分级负责”的思路，建立覆盖全市市场监管系统的应急管理体系，加强系统上下、部门内外联动，健全突发事件信息通报和处置机制。完善应急响应、应急处置、应急保障等机制，完善风险分级预警处置措施，不断提高市场安全预警、组织指挥和应急保障水平。加强应急培训、完善应急预案、开展应急演练，提高应急处置能力。

第五节 科学监测评估

统筹推进任务落实，结合年度工作要求，将规划目标任务核心内容和关键指标纳

入督查激励范畴。组织开展规划实施监测分析，开展中期评估、总结评估，强化监测评估结果应用。鼓励开展第三方独立评估、大数据分析等，提高规划评估的科学性和准确性。对实施过程中发现的问题，研究制订应对措施，及时解决。对好的做法和经验，及时进行总结，加强复制推广。