

岳阳市市场监督管理局文件

岳市监发〔2022〕1号

岳阳市市场监督管理局 关于印发《岳阳市“十四五”市场监管规划》的 通 知

各县市区市场监管局，市局机关各机构、各直属单位：

现将《岳阳市“十四五”市场监管规划》印发给你们，请认真组织实施。

岳阳市市场监督管理局

2022年1月5日



岳阳市“十四五”市场监管规划

岳阳市市场监督管理局

2022 年 1 月

目 录

第一章 历史成效和机遇挑战

- 一、“十三五”时期历史成效.....1
- 二、“十四五”时期面临的机遇与挑战.....3

第二章 总体思路

- 一、指导思想.....4
- 二、基本原则.....5
- 三、主要目标.....6

第三章 重点任务

- 一、畅通市场准入，激发市场活力.....9
 - （一）持续提升市场主体登记服务水平.....9
 - （二）稳步推进涉企经营许可制度改革.....9
 - （三）继续降低市场主体退出成本.....10
 - （四）深入推进湖南自贸试验区岳阳片区建设.....10
 - （五）加大对小微企业和个体工商户支持力度.....11
- 二、强化质量提升，助推高质量发展.....11
 - （一）完善质量激励政策.....11
 - （二）优化制造业供给质量.....11
 - （三）打造特色优势品牌.....12
 - （四）建设支撑高质量发展的标准体系.....12
 - （五）推进计量一体化发展.....13

(六) 加强认证监管.....	13
三、实施知识产权战略, 增强市场创新动能.....	13
(一) 促进知识产权高质量创造和高效益运用.....	13
(二) 推进知识产权高效能管理和服务.....	14
(三) 强化知识产权高标准保护.....	14
四、推进消费维权, 优化消费环境.....	15
(一) 推进放心消费创建活动.....	15
(二) 探索新型消费业态监管.....	15
(三) 完善消费者权益保护网络.....	16
(四) 健全消费维权机制.....	16
五、加强综合监管, 规范市场秩序.....	17
(一) 加强食品安全监管.....	17
(二) 强化药品安全监管.....	19
(三) 加强特种设备安全监察.....	20
(四) 加强产品质量安全监管.....	20
(五) 强化反垄断和反不正当竞争工作.....	21
(六) 强化网络市场监管.....	21
(七) 严格价格监管执法.....	22
(八) 加强广告监管和广告产业发展.....	22
(九) 严厉打击传销.....	22
(十) 加强相关市场监管.....	23
六、坚持标本兼治, 完善监管机制.....	23
(一) 全面推行“双随机、一公开”监管.....	23

（二）着力提升信用监管.....	24
（三）加快推进智慧监管.....	24
（四）创新包容审慎监管.....	24
（五）完善监督抽查机制.....	25
（六）健全公平竞争审查工作机制.....	25
（七）推进社会共治试点.....	25
七、推进改革创新，提升执法效能.....	26
（一）优化事权配置.....	26
（二）构建执法体系.....	26
（三）健全协调机制.....	26
八、夯实基层基础，提升治理能力.....	27
（一）坚持党建引领.....	27
（二）加强队伍建设.....	27
（三）加强新闻宣传和意识形态工作.....	28
（四）加强执法装备建设.....	28
（五）推进信息化建设.....	29
（六）提升检验检测能力.....	29
（七）规范市场监管所建设.....	30
第四章 保障措施	
一、加强组织领导.....	30
二、统筹规划实施.....	30
三、强化督查考核.....	31

注 释

1. “三高四新”战略.....	32
2. “三区一中心”建设.....	32
3. “放管服”	32
4. “一件事一次办”	32
5. “双随机、一公开”	32
6. 四个最严.....	33
7. “两个大局”	33
8. “大市场、大质量、大监管”理念.....	33
9. 三集中三到位.....	33
10. 极简审批.....	33
11. “小个专”	33
12. 质量月.....	34
13. “12+1”优势产业链.....	34
14. “小巨人”企业.....	34
15. 中国品牌日.....	34
16. 消费维权“五进”联络点.....	35
17. “三品一械”	35
18. 七天无理由退货.....	35
19. QC.....	35
20. “一清单五机制”	35
21. “一承诺五制度”	35

岳阳市“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，全面推进市场监管治理体系和治理能力现代化，服务“三高四新”战略和“三区一中心”建设，根据岳阳市第八次党代会战略布局和《岳阳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》以及《湖南省“十四五”市场监管规划》的总体要求，制定本规划。

第一章 历史成效和机遇挑战

一、“十三五”时期历史成效

“十三五”期间，全市市场监管系统以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持市场化、法治化、国际化、专业化、标准化“五大方向”，坚守服务全局、心系人民、依法监管、改革创新、严守底线“五大要求”，全面推进职能大融合、改革大提速、监管大提效、服务大提质、能力大提升，市场监管事业取得显著成效。2018年，获省政府深化“放管服”改革等工作成效明显督查激励奖；2019年，深化商事制度改革成效明显，落实事中事后监管等措施社会反响良好，获国务院真抓实干督查激励奖，获省政府“一件事一次办”和商事制度改革成效明显督查激励奖；2020年，获省政府真抓实干督查激励奖，我市获评全省食品安全工作先进市。

——市场监管体制实现重大改革，市场监管事业开启新的篇章。实现工商、质监、食药监等“多局合一”，历史性地建立了统一的市场监管体制，开启了综合监管、综合执法的全新时代。初步建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、重点监管为补充、信用监管为基础的新型监管机制。

——商事制度改革纵深推进，市场主体活力得到激发释放。作为全省商事制度“放管服”综合配套改革唯一试点市，下好改革“先手棋”，率先推行“多证合一”、“局所联动”、“同城通办”、全程电子化登记改革、“证照分离”、企业简易注销登记等，发出全省首张全程电子化登记的企业营业执照，率先在全省落实“一件事一次办”改革，提升企业开办效能。截至2020年12月31日，全市实有市场主体366479户，位居全省第三，较“十二五”末的199602户增长83.6%。

——监管执法成效显著，良性竞争环境正在加速形成。积极回应社会热点，加强市场监管领域监管执法，严厉打击假冒伪劣、虚假广告、网络违法、商业贿赂、非法传销等违法行为，严肃整治药品价格、保健市场、无照经营、合同霸王条款等突出问题，全面开展扫黑除恶、长江禁捕、“铁拳”行动等专项行动。

——市场安全监管持续加强，安全形势不断巩固向好。坚决落实“四个最严”要求，坚持事前审批与事中事后监管并重，坚持日常监管与专项整治并重，全市食品安全保障水平稳步提升，实现食品安全“零事故”。将医疗机构医疗器械规范管理

纳入信用等级评估，在全省率先完成“四查”工作，未发生药品安全事故。加强了药品和医疗器械（含防疫用品）的日常监管，助力新冠疫情防控。开展特种设备风险隐患大排查大整治和“强执法防事故”行动，加强了重点工业产品监督抽查。

——监管服务能力不断提升，有力推动经济社会质量变革。

大力实施质量强市战略，开展质量提升行动，质量工作机制不断完善，修订了《岳阳市市长质量奖管理办法》，评选出市长质量奖企业10家、个人6人和提名奖4家。强化知识产权创造保护运用，全市新增注册商标30872件、地理标志商标21件、马德里国际商标50件，申请专利20863件、专利授权12272件，其中发明专利授权量1023件。计量、标准、认证认可、检验检测体系日臻完善。成功创建湖南（岳阳）广告特色产业园。

二、“十四五”时期面临的机遇与挑战

未来五年，最鲜明的特征是“两个大局”历史交汇，既是风险挑战期，又是机遇叠加期。我国正加快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，大力推动高标准市场体系建设，我市高质量跨越发展进入爬坡过坎的关键阶段。大力实施“三高四新”战略、加快建设“三区一中心”，需要有效激发市场主体活力，积极发挥现代化市场体系在推动高质量发展中的支撑作用、在构建新发展格局中的基础作用、在创造高品质生活中的保障作用，市场监管部门的历史使命重大而艰巨。同时，我市市场主体的经营发展、市场竞争的格局重塑、市场业态的发展变化、市场秩序的规范整治、产品设备

的安全监测等，都对市场监管工作提出了新的更高要求。“十四五”时期，市场监管应大有可为。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，准确把握岳阳发展阶段性特征和新时代市场监管任务要求，充分调动各方积极性和创造性，坚定信心、奋力开拓，努力提升全市市场监管的治理能力和服务水平。

第二章 总体思路

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入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，认真落实习近平总书记考察湖南、考察岳阳重要讲话和指示精神，贯彻“大市场、大质量、大监管”理念，坚持稳中求进工作总基调，以高质量发展为主题，以改革创新为动力，着力优化市场准入环境，着力维护市场竞争秩序，着力营造放心消费环境，着力推进知识产权战略，着力提升质量供给水平，着力强化事中事后监管，着力坚守安全底线，着力夯实基层基础，进一步打造市场化法治化国际化营商环境，打造统一规范、系统高效的现代化市场监管体系，不断增强人民群众的获得感幸福感安全感，为高质量发展、高品质生活、高水平治理贡献市场监管力量。

二、基本原则

——**坚持政治引领。**坚持党的全面领导，贯彻落实习近平总书记对市场监管工作的重要指示批示精神，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，善于从政治上观察和分析市场监管问题，确保党中央、省委、市委的重大决策部署得到贯彻落实。

——**坚持人民至上。**坚持把维护广大人民群众切身利益作为市场监管的出发点和落脚点，在监管制度设计上体现人民利益至上，在监管执法内容上重点打击侵害人民群众利益的违法行为，在监管效果评价上以人民群众满不满意为标准，不断满足人民群众对美好生活的需要。

——**坚持放管结合。**以优化营商环境为主线，把放权于市场、社会、企业做实做细，大幅减少不必要的监管执法事项，减少对市场主体自治行为、自律行为和能够独立承担法律责任、不危害社会安全和公共利益等行为的监管，为市场主体减负。推进市场监管领域“双随机、一公开”，加强重点监管，提高监管效能，增强服务意识，提升服务水平，在监管中体现服务，在服务中实施监管。

——**坚持系统观念。**统筹产品和服务、线上和线下、国内市场和国际市场，统筹上中下产业链，综合运用监管、执法、激励等手段，发挥政府部门、社会组织、企业和个体各自职能和积极性。强化部门协同监管，多措并举、综合施策，用好政策“工具箱”，打好监管“组合拳”，形成系统监管、共治共管格局。

——**坚持底线思维。**把守护安全底线作为市场监管部门履职的首要任务，严格落实“四个最严”要求，源头严防、过程严管、风险严控，坚决做到守土有责、守土负责、守土尽责，全力保障食品药品、特种设备和重点工业产品质量安全。严守廉政底线，忠实履行使命，做到心有所畏、言有所戒、行有所止。

三、主要目标

到 2025 年，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，形成创新创业、公平竞争、安全放心的市场营商环境，形成法治保障、科技支撑、多元共治的市场治理格局。

——**市场准入环境更加优化。**市场准入制度进一步完善，市场准入规则进一步形成，开办企业全流程便利度显著提升，涉企经营许可更加精简，市场退出制度健全完善，市场主体活力有效释放，新增市场主体数量持续增长，新设企业生命周期延长，每千人企业数量显著提高。

——**市场质量水平有效提升。**“质量第一”理念深入人心，质量基础进一步夯实，质量强市建设成效显著，企业主体作用充分激发，质量诚信体系更为完善，培育一批品牌形象突出、质量水平一流、具有岳阳特色的现代企业和产业集群。

——**知识产权战略实施有力。**关键核心领域自主知识产权取得突破，知识产权创造运用效益大幅提升，知识产权服务水平逐步优化，创新创造活力充分激发，知识产权保护机制更加完善，全链条保护格局基本形成。

——**市场消费环境持续改善。**大力营造放心消费环境，积极探索新型消费业态监管，完善消费者权益保护网络，健全消费维权机制，提升消费维权能力，基本建成与我市经济社会发展水平相适应的消费者权益保护体系。

——**市场综合监管更加有效。**坚持“四个最严”，守住安全底线，确保不发生食品、药品、特种设备、重点工业产品重大安全事故，确保不发生区域性、行业性、系统性、源发性事故。强化反垄断和反不正当竞争工作，推进网络市场监管，严格价格监管执法，加强广告监管和促进广告产业发展，严厉打击传销，加强相关市场监管。

——**市场监管机制更加完善。**全面推行“双随机、一公开”监管，着力提升信用监管效能，积极推进以智慧监管为支撑的非现场监管试点。创新包容审慎监管，全面完善监督抽查机制，健全公平竞争审查工作机制，推进社会共治试点，市场监管效能大幅提升。

——**行政执法效能再上台阶。**优化监管事权配置，完善市场监管行政执法体制机制和行纪贯通协作机制，推进综合执法和部门联动，规范执法行为，创新执法方式，加强行政执法与刑事司法衔接，提高综合监管执法效能。

——**基层基础工作全面夯实。**坚持全面从严治党，加强队伍建设，加大培训力度，提高执法水平，加强新闻宣传，完善执法装备建设，提升信息化能力。做好检验检测工作，规范市场监管所建设。

专栏1 岳阳市“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）	36.6	51.3	预期性
	2	企业开办平均时间（天）	2	1	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	食品及食用农产品抽检量（批次/千人）	4	>4	约束性
	5	重点药品、医疗器械、化妆品零售使用环节抽检覆盖率（%）	430	500	预期性
	6	万台特种设备死亡人数（人）	0.29	0.20	约束性
	7	重点工业产品监督抽查批次数	500	700	约束性
市场供给质量	8	制造业产品质量合格率（%）	93.61	95	预期性
	9	消费品质量合格率（%）	90.10	93.5	预期性
	10	培育岳阳品牌产品（个）	37	100	预期性
消费环境	11	消费投诉按期办结率（%）	91.37	95	约束性
	12	举报按期核查率（%）	80.67	90	约束性
知识产权	13	每万人口高价值发明专利拥有量（件）	1.2	6	预期性
	14	知识产权质押登记担保金额（亿元）	0.7148	3	预期性
	15	知识产权保护社会满意度（%）	79	90	预期性
质量基础设施建设	16	主导或参与制定国际、国家及行业标准（项）	1	2	预期性
	17	通过体系认证证书保有量（个）	1710	1800	预期性
	18	检验检测从业机构（个）	142	170	预期性

第三章 重点任务

围绕高质量发展，创新思路，强化举措，大力推进“市场准入、质量提升、知识产权、消费维权”四大服务工程，改革监管执法，夯实基层基础，为实施“三高四新”战略和加快“三区一中心”建设提供有力支撑。

一、畅通市场准入，激发市场活力

（一）持续提升市场主体登记服务水平。优化名称登记管理，在全市推行企业名称自主申报。放宽企业住所登记条件，实行企业住所（经营场所）告知承诺制。开展经营范围规范化登记，完善市场主体登记信息查询制度。探索运用电子签名、数字加密和安全认证等新技术手段，实现市场主体登记信息查询、运用全过程、全流程电子化、可信化管理。在湖南自贸试验区岳阳片区试点市场主体登记确认制改革。探索建立企业歇业制度。深化“互联网+政务服务”，持续推进企业开办全程电子化，推动电子证照跨层级、跨地域、跨部门的互认互信和共享共用，在政务服务、商业活动等场景普遍推广企业电子营业执照。深化“一件事一次办”“三集中三到位”等企业准入便利化改革，全面推行“照后减证”和简化审批，推广容缺受理、绿色通道、首席服务官和数字化审图、告知承诺等便利化措施。

（二）稳步推进涉企经营许可制度改革。推动“证照分离”改革全覆盖，动态更新“多证合一”目录。将商事制度改革从企业准入向行业准入、所有制准入延伸，扩大对民营企业开放

领域，打破对民营企业设立的不合理限制。有序推进“一业一证”改革试点，建立行业综合许可制度。落实全国统一的市场准入负面清单制度，健全市场准入负面清单信息公开机制。落实统一的清单代码体系，完善与市场准入负面清单制度紧密衔接的行政审批体制和事中事后监管体系。持续落实《外商投资法》，完善外商投资准入前和准入后国民待遇制度，不断提升外商投资管理和服务水平。落实工业产品生产许可制度改革，加强许可证管理产品质量安全风险评估。深化强制性产品认证制度改革，完善一般工业产品认证制度，推动管理体系认证制度完善升级，严格落实许可转强制认证“正面清单”。继续深化食品生产许可改革，促进保健食品等行业创新发展。

（三）继续降低市场主体退出成本。深化企业注销便利化改革，完善市场主体退出制度。探索完善撤销登记制度，全面推行简易注销登记制度，规范企业清算与注销程序。推进相关职能部门之间信息共享、程序衔接和工作协同，优化企业注销“一网服务”平台功能。

（四）深入推进湖南自贸试验区岳阳片区建设。围绕湖南自贸试验区岳阳片区战略任务实施，推进“一业一证”改革，实施工业产品生产许可证等“绿色通道”快捷办理，简化汽车维修零部件 CCC 认证办理手续，完善有利于激励创新的知识产权归属制度和公允的知识产权评估机制，建立重大风险防控和应对机制，试行商事主体登记“自主查询、自主申报”制度，探索建立跨省域资质和认证互认机制，开展强化竞争政策实施

试点，探索“药食同源”产品进口通关便利化改革。率先实施一批先试先行政策，探索一批可复制、可推广的制度创新成果。

（五）加大对小微企业和个体工商户的支持力度。健全小微企业名录制度，加大财政支持力度，完善支持小微企业、个体工商户发展的政策体系。引导社会组织在服务个体工商户和私营企业中发挥积极作用。加强小微企业、个体工商户、专业市场党建工作，提高“小个专”党组织覆盖面和组织力，出台服务发展举措，促进民营经济持续健康发展。

二、强化质量提升，助推高质量发展

（一）完善质量激励政策。以政府质量工作考核为导向，大力实施“质量兴企、质量兴业、质量兴市”战略。进一步健全质量评价考核、质量督查激励、质量标杆培育等机制，推进全国质量强市示范城市创建，着力提升我市质量总体水平。引导各类组织和个人积极申报中国质量奖、省长质量奖和市长质量奖，持续深入开展“质量月”活动，提升全民质量素养，培育先进质量文化。

（二）优化制造业供给质量。引导企业落实质量主体责任，建立全员、全方位、全过程质量管理体系。推广卓越绩效管理等国际质量管理经验，鼓励大中型企业实施首席质量官制度，培养一批熟悉质量管理工具的企业家。大力开展质量提升行动，实施先进制造培优工程和内外销产品同线同标同质工程。以石油化工、电子信息、装备制造、食品、电力能源、现代物流、文化旅游等七大千亿产业和“12+1”优势产业链为重点，鼓励

企业开展“QC 小组”活动，加大核心技术投入，加强技术升级改造，全面提升质量水平。

（三）打造特色优势品牌。实施质量品牌提升工程，增品种、提品质、创品牌，提升中高端消费品牌有效供给。积极培育专精特新“小巨人”企业，做优做强龙头企业和领军企业，塑造以特色产业基地为重点的园区品牌和产业集群品牌。支持县市区和乡镇以“地名+特产”构建全品类、全产业链的区域品牌形象，形成区域母品牌与企业子品牌的叠加效应。加强品牌评价标准建设，开展“中国品牌日”活动，形成一批自主创新、品质高端、服务优质、信誉过硬、市场公认的“岳”字号品牌群体。积极推动优势企业开展商标海外注册、品牌兼并收购及品牌国际化推广活动。鼓励发展一批品牌建设中介服务机构。

（四）建设支撑高质量发展的标准体系。贯彻落实《国家标准化发展纲要》，助力高技术创新，促进高水平开放，引领高质量发展。放开搞活企业标准，推动一般性产品、服务标准逐步由市场自主制定，进一步完善企业标准自我声明公开和监督制度。以全国磁力材料及设备标准化工作组为龙头，加强标准化基础研究和重要标准攻关。鼓励支持企业、行业协会、专业机构等主导或参与制定国际标准，制修订国家和行业标准，制修订地方标准，制定团体标准，重点推进我市地理标志的标准制定。优化企业标准“领跑者”制度，鼓励第三方评价机构发布企业标准排行榜，引导更多企业声明公开更高质量的标准。助力乡村振兴，推进农业农村标准化，“十四五”期间创建 40

个标准化示范农场、示范园区和示范企业。推进服务业标准化,完善提高商贸旅游、社区服务、养老服务、家政服务、现代物流等服务领域标准。推进社会管理、公共服务、生态文明、公共安全、军民融合标准化。

(五) 推进计量一体化发展。加强对贸易结算、安全防护、医疗卫生、环境监测等领域的计量监管,实现强检计量器具合格率 100%,规范市场计量秩序,推动开展诚信计量自我承诺和计量保证能力自我声明活动。完善量值传递体系。统筹规划社会公用计量标准体系建设,加强计量基础设施建设,实施社会公用计量标准补齐更新与改造升级工程,提升计量检定和计量监管装备自动化、智能化水平。做好计量军民融合工作,加强能源资源计量监管,开展能效认证监管执法。

(六) 加强认证监管。完善认证检测监管机制,推动认证检测行业市场化、国际化、专业化、集约化和规范化。建立认证检测机构长效监管制度,健全从业机构资质持续符合性核查、认证检测活动全过程追溯、风险监测预警机制,持续整治认证检测市场乱象。开展质量提升行动,引导区域企业参与高端品质认证,支持运用认证手段推进区域品牌建设。

三、实施知识产权战略,增强市场创新动能

(一) 促进知识产权高质量创造和高效益运用。围绕我市七大千亿产业和“12+1”优势产业链,加大激励扶持力度,实施高价值知识产权培育计划,创造一批高价值专利、高知名度商标和核心版权。构建重点产业知识产权联盟,支持重点行业

开展知识产权创造、保护、运用的试点示范，鼓励技术互换、资源共享和协同运用。支持城陵矶新港区、岳阳经开区、岳阳绿色化工产业园、汨罗高新技术产业开发区等集聚知识产权资源，创建知识产权试点示范园区。实施商标兴企、地标富农工程，助力乡村振兴。健全知识产权转移转化机制，推动高校知识产权中心建设，探索知识产权归属和权益分配。推动知识产权质押融资，完善知识产权质押融资风险补偿机制，探索重点产业知识产权运营基金建设。鼓励开展专利保险试点，支持拥有自主知识产权的企业通过资本市场直接融资。

（二）推进知识产权高效能管理和服务。积极开展国家、省、市知识产权区域试点示范创建工作。完善知识产权管理体系，将知识产权工作纳入创新型经济发展考核体系，提高知识产权在重要创新载体建设绩效评价中的权重。建立重点领域知识产权评议制度，对重点产业规划、企业上市、人才引进项目等实行知识产权评议。建设便民利民的公共服务体系，创建岳阳市知识产权公共服务平台，着力实现业务服务、政务服务和信息服务建设一体化。推动知识产权公共服务下沉园区和企业，积极培育本土服务机构，在县市区和园区内建设一批综合性知识产权服务站（点），优先支持战略性新兴产业集群所在地建设知识产权公共服务平台。

（三）强化知识产权高标准保护。加快完善知识产权保护体系，构建包括司法、行政、仲裁、人民调解、行业自律、社会监督的知识产权大保护格局。定期开展关键领域、重点环节、

重点市场行政执法专项行动，依法惩治知识产权侵权、假冒等违法行为。加强知识产权维权援助，建立涉外知识产权保护协作机制。完善行政执法与司法衔接机制，促进知识产权行政执法标准和司法裁判标准统一。完善知识产权纠纷多元化解机制，探索符合我市产业特点和自贸试验区发展要求的知识产权纠纷调解和快速调处机制。推进建立知识产权信用监管机制，对知识产权严重失信行为进行分类监管。建立健全行业协会、商会、专家、律师等共同参与的知识产权社会共治体系。

四、推进消费维权，优化消费环境

（一）推进放心消费创建活动。完善放心消费创建方案，提升申报公示科学性，优化指数指标测评体系，增强指数测评公信力。加强部门协同，充分发挥行业协会作用，强化放心消费示范单位旗帜标杆和示范引领作用，增强创建活动吸引力，加大放心消费宣传工作的深度和广度。打造一批放心消费示范单位，基本覆盖消费较为集中的主要领域、重点场所和经营服务性企业。到 2025 年底，每个县市区有 3-5 个放心消费集贸市场和超市，每个乡镇有 3-5 个放心消费示范门店，每个县市区有 30-50 家无理由退货承诺单位。

（二）探索新型消费业态监管。按照包容审慎原则，为新型消费营造规范适度的发展环境。加强个人信息保护，指导督促企业平台落实个人信息保护义务。重点关注共享式消费、在线教育培训、在线文娱、在线健康诊疗、智慧旅游、长租公寓、

直播、微商带货、社区团购、外卖配送等新兴消费业态和消费模式，加大对违法失信行为、不良营商手法、显失公平格式条款等问题的监管力度，推进消费领域规则建设。

（三）完善消费者权益保护网络。完善基层消费维权网络，加强消费维权“五进”联络点规范化建设，实现联络点（站）在重点市场主体、重要商圈全覆盖，推动消费矛盾纠纷就近处理、在基层化解。畅通消费者权益保护渠道，推动“12315”平台与“12345”平台“无缝衔接、互联互通”。通过全量、完整、动态汇聚投诉举报数据，实现对市场环境和消费环境的整体研判，为市场监管部门履行职责、加强事中事后监管、解决普遍性诉求、科学决策指挥提供全面数据支撑。发挥消费者权益保护委员会作用，完善消费者权益社会保护网络。

（四）健全消费维权机制。督促落实经营者主体责任，大力推行经营者首问和赔偿先付制度，完善消费后评价制度。制定放心消费创建“一清单五机制”岳阳方案，制定“一承诺五制度”放心消费创建标准，积极探索消费纠纷多元化解决机制，推动消费维权关口前移，把矛盾化解在源头。加强消费领域诚信建设，开展消费投诉公示工作，强化信用约束和社会监督。加强网上销售消费品的安全与召回监管，鼓励经营者线下七日无理由退货（非质量问题不退货）。完善跨部门联席会议制度，形成政府主导、部门协作、企业自律、行业自治、社会监督、消费者参与的共治格局，明确解决消费维权机制短板的路径，

防范化解重大消费维权风险。持续推进诉调对接与消费民事公益诉讼工作。创新投诉信息公示方式和载体，晒出消费领域“好差评”，引导企业正确处理自身发展与保护消费者合法权益的关系。推广消费纠纷“云调解”，深化完善在线纠纷解决企业协同联动机制。优化消费教育与警示机制，引导消费者科学合理消费。探索职业打假人应对措施，遏制职业索赔、过度维权，避免滥用投诉举报权利、浪费行政资源。

五、加强综合监管，规范市场秩序

（一）加强食品安全监管。全面实施食品安全战略，大力推进“4812”食品安全放心工程建设。完善食品安全工作评议考核机制，强化地方食品安全属地管理责任，推进省级食品安全示范县市区创建，打造食品安全放心示范区。督促食品生产经营者落实主体责任，建立健全自查制度，加强全过程质量安全控制。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。完善餐饮服务食品安全日常监管制度，强化特殊食品安全监管。对学校食堂、养老机构、午托机构、农村食品市场、旅游景区等重点场所开展专项整治，加强网络订餐监管。加大粮食质量监管力度，防止不符合食品安全标准的粮食流入口粮市场和食品生产企业。推进食品安全监管检查体制改革，建立专业化、职业化食品检查员队伍。完善以问题为导向的抽检监测机制和抽检监测信息通报机制，强化食品安全突发事件应急处置。

专栏2 “4812” 食品安全放心工程

坚持“四个最严”。建立最严谨的标准、实施最严格的监管、实行最严厉的处罚、坚持最严肃的问责，严把产地环境、农业种养殖源头、粮食收储、食品生产经营、进口食品等关口，健全打击危害食品安全违法犯罪行刑衔接、案件会商、联合督办等制度，制定食品安全工作责任清单和监管事权清单，压实各方面责任。

完善“八大体系”。着力完善安全责任体系、监管执法体系、风险防控体系、技术支撑体系、投入保障体系、社会共治体系、产业发展体系、配套服务体系，构建“从农田到餐桌”全过程、全链条监管机制，提升食品安全治理能力。

开展“十二大攻坚行动”。围绕人民群众普遍关心的突出问题，组织开展风险评估和标准制定专项行动、农药兽药使用减量和产地环境净化“护源”行动、食品生产和婴幼儿配方乳粉提升行动、校园食品安全“护苗”行动、农村假冒伪劣食品治理行动、餐饮业质量安全提升行动、保健食品“护老”行动、“优质粮油工程”行动、进口食品“国门守护”行动、网络食品安全“网剑”行动、“三小”食品整治行动、“双安双创”示范引领行动，以点带面治理“餐桌污染”。

（二）强化药品安全监管。落实药品上市许可持有人、生产经营企业主体责任，完善药品安全标准体系和风险防控体系。建立药品安全全过程、全链条监管机制，强化药品全生命周期监管和新生业态监管。加强对重点品种、重点环节、重点领域的检查核查，严厉打击药品领域制假售假、虚假广告、非法经营、商业贿赂等违法犯罪行为。加强基层药械化安全监测网络建设，有效防范药械化安全风险。针对中药饮片、特殊药品、网络销售药品以及高风险医疗器械、疫苗等开展专项整治，建立市级药械化专业检查队伍。探索建立药品监管“行纪刑”衔接机制。推进药品安全诚信体系建设，强化市场主体安全责任。开展药品风险防控行动，对本市企业生产的国家基本药物、通过仿制药一致性评价品种实行生产环节全覆盖抽检。加大对医保目录和集中采购中标产品的抽检力度，完善药物召回管理机制。完善药品创新扶持政策，推进创新药、首位药、儿童药、短缺药开发及产业化，支持企业开展仿制药一致性评价。探索适合中药特点的新药开发模式，支持基于经方验方、医疗机构中药制剂等中药新药研发，发展具有自主技术的医疗器械，促进我市医药产业发展壮大。加强一类医疗器械生产企业监管，每年至少开展一次全市一类生产企业医疗器械生产质量管理规范全项目检查。加强全市医疗器械经营企业（批发）经营管理情况监管力度，充分利用“互联网+”信息监管平台，对数据异常企业开展有因抽查。加强全市医疗机构检查力度，对无菌植入类、诊断试剂类、定制式义齿类、医疗美容类医疗器械重点

产品开展专项整治。持续推进医疗器械行业诚信体系建设，完善与市卫健委、市医保局部门联动响应和失信惩戒机制，为医疗器械行业创造诚信、守法、和谐的营商环境。

（三）加强特种设备安全监察。完善特种设备隐患排查治理和风险分级分类管控双重预防机制，压实企业安全主体责任。综合运用目标考核、督查检查、行政约谈、挂牌督办等方式，落实地方党委政府责任和属地监管责任。建立健全部门齐抓共管机制，落实行业监管部门责任。加强特种设备监督检验和定期检验，落实检验机构技术支撑和检验把关责任。扎实推进特种设备安全专项整治行动，加强特种设备事故预防、应急演练、调查处理、统计分析工作，提升突发事件应对处置能力。积极开展特种设备质量提升活动，扎实推进节能环保。建设专业化安全监察人员队伍，升级改造特种设备动态监管系统。推广特种设备安全责任保险。

（四）加强产品质量安全监管。完善产品质量安全监管机制，构建以生产许可、监督抽查、风险监测、专项整治等监管工具为主体，以质量体检、质量分析、信用监管、合格证制度、缺陷召回为补充的产品质量安全监管体系。全面规范产品合格证落地实施，鼓励企业参加产品质量安全责任保险，有效落实生产者、销售者的质量安全主体责任。加强产品质量监督抽查，严格抽查不合格企业后处理。加强产品风险监测，建立质量安全监测预警机制。突出重点工业产品、重要消费品、儿童和学生用品、电子商务产品和食品相关产品质量安全隐患专项治理，

加大质量违法行为曝光力度。持续开展“质量体检进企业”等质量帮扶活动。加强产品质量监管信息与信用机制衔接。加强新能源与智能网联汽车、智能家居、儿童用品、电子电器等重点产品召回管理。建立并实施产品质量安全事故报告和调查处理制度，强化产品售后质量担保责任，探索建立第三方质量争议处理机制。

（五）强化反垄断和反不正当竞争工作。加强对供水、供电、供气、烟草、邮政等行业的监管，严厉打击滥收费用、强迫交易、搭售商品、附加不合理交易条件等限制竞争和垄断行为。加强网络市场、共享经济以及高技术领域市场监管，制止滥用知识产权排除和限制竞争、阻碍创新行为。破除各种类型的行政性垄断，持续清理废除妨碍统一市场和公平竞争的各种规定和做法。加大对市场混淆、虚假宣传、商业贿赂、侵犯商业秘密、违法有奖销售、商业诋毁、网络领域不正当竞争行为的查处力度。

（六）强化网络市场监管。加快完善线上市场准入、产品质量监管、价格监管、广告监管等制度，推动平台经济规范健康持续发展。压实互联网交易平台主体责任，督促平台企业健全对平台内经营活动的检查监控制度，规范网络商品和服务经营者行为。开展“网剑行动”等网络市场整治专项行动，加大网络售假、虚假促销、刷单炒信、恶意诋毁等违法行为治理力度，净化网络市场环境。创新网络市场监管机制，强化线上线下一体化监管。推进跨地域、跨部门监管协同，建立线索通报、

案件协查、联合办案以及检验鉴定机构互认等制度。

（七）严格价格监管执法。加强重点地区、重要商品、重要时段市场价格监管，强化市场价格形势分析研判，完善价格监管应急机制。加大对养老、旅游、医疗、物业等重点民生领域价格违法行为的监管整治力度，严厉查处散播涨价消息、哄抬价格、串通涨价、价格欺诈等违法行为。落实明码标价和收费公示制度，持续开展水电气等公共企业单位、中介服务、行业协会、交通运输等重点领域涉企违规收费行为治理，巩固和扩大降费减负效应。

（八）加强广告监管和广告产业发展。建立健全广告监测体系，构建源头防控、常态监测、分级负责、综合治理、常态长效的监管格局。聚焦食品药品化妆品、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。严格做好“三品一械”广告监管。适应广告市场多层次需求，促进细分市场中小型广告企业向专精特新方向发展，培育一批创新能力、专业服务能力强的大型骨干广告企业。加快省级广告产业园和广告基地建设，推进广告业跨行业、跨领域融合发展，构建新型广告产业生态圈。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。

（九）严厉打击传销。将打击传销作为强化社会治安综合治理的重要内容和关键措施，建立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，实现动态监管、严厉打击、有效遏制。加强对新型传销的研判，强化异地聚集

式传销和网络传销治理。强化案例宣传教育，提高公众识别和防范传销的能力。坚持打击清理常态化，维护稳定和谐的社会秩序。强化直销企业监管，规范直销经营行为，明确区分直销和传销。

（十）加强相关市场监管。探索合同行政监管新模式，开展重点领域合同格式条款整治等专项行动。强化农村市场监管，加强农村日用消费品和农资产品质量安全检查。加强旅游市场监管，查处旅游景区不执行政府定价、商业贿赂、虚假宣传等违法行为。加强校外培训、教育收费等方面监管，严肃查处违规收费行为。从平台建设、规则完善、监督检查、信用约束等方面着手，加强要素市场监管。深入开展“长江禁捕打非断链”专项行动，斩断非法渔获物市场销售地下产业链。

六、坚持标本兼治，完善监管机制

（一）全面推行“双随机、一公开”监管。坚持全面覆盖、规范化、透明化，除特殊重点领域外，原则上所有行政检查通过双随机抽查的方式进行。建立我市市场监管领域“双随机、一公开”执法检查人员库，编制随机抽查工作指南，探索实施市县区“双随机、一公开”跨区域交叉执法检查，严格依法依规落实市场监管责任，提升“双随机、一公开”监管规范化水平。推动信用风险分类与双随机抽查有机结合，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，更合理地分配监管资源。

（二）着力提升信用监管。建立企业信用与自然人信用挂钩机制，依法依规实施失信惩戒。建立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，归集于市场主体名下。完善信用风险分类监管机制，构建企业信用风险评价体系。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，健全公共信用综合评价体系。强化经营异常名录、严重违法失信企业名单管理。健全失信联合惩戒对象认定机制，建立健全严重违法企业及相关人员行业禁入制度。完善失信市场主体信用修复机制，合理设定信用影响期限，鼓励企业自我纠错、信用重塑。

（三）加快推进智慧监管。建设以服务、监管、共享为核心的市场监管现代信息化体系。大力提升重点领域监管精准化水平，对食品、药品、医疗器械等重点领域，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。探索推行以远程监管、移动监管、预警防控为特征的非现场监管，实现对市场监管风险的全过程实时监测。加强数据全生命周期管理，打破信息孤岛。

（四）创新包容审慎监管。树立鼓励创新、包容审慎的监管理念，建立与创新创业相适应的包容审慎监管制度，支持新技术、新产业、新业态、新模式等各类商事主体健康规范发展。探索实行“包容期”管理，给予市场主体“容错”“试错”的空间，通过行政指导等柔性监管方式，积极引导和督促企业诚

信守法经营。加强对新生事物发展规律研究，量身定制监管规则和标准。对看得准有发展前景的，要引导健康规范发展；对一时看不准的，设置一定的“观察期”，探索建立触发式监管、沙盒监管等新型监管机制，兼顾包容审慎与风险把控。在实施包容审慎监管的同时，严守保护公共安全和人身财产安全的底线。强化风险处置决策机制，提高新兴经济领域潜在风险敏感度和突发情况快速处置能力。

（五）完善监督抽查机制。依据《市场监管总局随机抽查事项清单》，整合各项监督抽查、抽样检验职能，统筹随机抽查、专项重点抽查，着力提升抽检抽查监管的公平性、规范性和有效性，形成监督抽查合力。依法组织抽查活动，将监管抽查和执法检查相结合，完善特种设备监督随机抽查和食品安全抽样检验机制，依法公开监督抽查结果和后处理结果。

（六）健全公平竞争审查工作机制。将公平竞争审查工作纳入政府年度考核和法治政府建设考评体系；建立竞争政策督查机制，开展竞争政策环境评价和满意度调查，构建以公平为原则、以法治为导向的高标准市场综合体系。推行公平竞争第三方评估方式，建立重大政策措施部门联合会审机制和政策制定机关内部统一审查机制，加强常态化抽查、督查和公示通报。探索建立针对滥用行政权力排除限制竞争行为的公益诉讼制度。

（七）推进社会共治试点。鼓励社会参与，推动监管程序向社会公众公开，探索构建横向共治和纵向共治相结合的社会

共治格局。促进有关行业协会、商会和中介机构改革，赋予行业组织更大自主权，发挥其在市场秩序维护、标准制定实施、行业纠纷调处中的重要作用。强化普法宣传、科普宣传和信息公开，提高公众参与社会共治的意识，畅通媒体和社会公众参与社会共治的渠道，建立群众信访、投诉、举报、舆情分析研判机制，营造良好的社会共治环境。

七、推进改革创新，提升执法效能

（一）优化事权配置。坚持属地管理和分级管理相结合，合理划分市场监管层级事权，界定各级市场监管部门执法权限，建立并动态调整行政执法事项指导目录，明确不同案件在管辖、调查、处置和处罚方面的纵向事权。坚持“谁审批、谁监管，谁主管、谁监管”原则，厘清行业管理和市场监管职能边界，界定行业管理和市场监管事权。

（二）构建执法体系。加强基层综合执法指导，推动形成与统一市场监管相适应的执法模式。建立统一指挥、横向协助、纵向联动的执法办案机制，加强重大跨区域案件的查办、指导，建立重大案件挂牌督办、指定管辖、公开通报、责任追究和错案纠正等制度。加强日常监管与综合执法衔接，建立健全信息通报、案件移交、执法反馈等协调机制。统筹综合执法与专业执法，探索建立分类执法机制。推进业务职能优化整合，完善各业务领域问题会商、工作协同、监管联动工作机制，构建统一、权威、高效的市场监管执法体系。

（三）健全协调机制。加强市场监管部门与行业监管部门

的协调配合，加强行政执法与刑事司法的衔接，严格落实防止干预司法的“三个规定”，建立健全市场监管联合执法机制。制定全市市场监管系统执法办案行刑衔接、联合惩戒工作意见，制定和完善联席会议制度、案件报送制度、信息公开制度，建立信息共享、线索通报、联合调查、案件移交、共同追查的协作办案机制。完善市场监管部门与公安部门之间的食品安全案件移送、线索通报、案件联合查办、涉案物品处置、信息共享和联合发布等工作机制。

八、夯实基层基础，提升治理能力

（一）坚持党建引领。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，把旗帜鲜明讲政治贯穿于市场监管工作全过程，加强政治能力建设，提升政治机关业务效能，提高政治判断力、政治领悟力和政治执行力，巩固拓展“不忘初心、牢记使命”主题教育和党史学习教育成果，深化“三表率、一模范”活动。大力弘扬社会主义核心价值观，加强市场监管文化建设，提高市场监管队伍科学素养、文明素质和专业精神。坚持全面从严治党，落实“两个责任”，一体推进不敢腐、不能腐、不想腐体制机制。

（二）加强队伍建设。依托国家、省、市干部教育培训资源，通过专题培训、以案说法、以会代训、参观见学、练兵比武等形式，有计划轮训全市市场监管系统干部职工，认真落实市委关于进一步加强全市领导班子政治建设的若干措施，努力锻炼坚强领导集体。加强干部岗位交流使用，深化干部队伍融

合，提高凝聚力和战斗力。健全完善年轻化、专业化、职业化、复合型人才队伍培养激励机制，着力改善基层队伍年龄结构老化、专业力量薄弱等方面问题，加大年轻干部培养选拔力度，不断优化人才队伍的学历结构、年龄结构、专业结构，完善各层次人才梯队，夯实市场监管人才基础，认真落实岳阳人才新政 45 条，留住人才、吸引人才、培养人才。加强和改进工青妇工作，办好党政所需、群众所急、工青妇所能的事，维护职工权益，组织开展职工教育、文体、宣传活动，培养市场监管文化，提高职工政治素质，增进职工身心健康，增强机关凝聚力；服务干部职工，服务融合发展，打造干部职工信赖的“职工之家”。

（三）加强新闻宣传和意识形态工作。建立重大事项新闻发布制度，健全政策宣讲解读机制，推动宣传工作常态化、规范化。充分利用主流舆论阵地，全方位、多角度加强宣传报道，讲好市场监管故事，展示市场监管形象。牢牢把握正确舆论导向，强化意识形态领域工作，加强重大舆情监测和突发事件处置。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，切实维护市场监管领域意识形态安全。

（四）加强执法装备建设。贯彻落实国家市场监督管理总局《关于市场监管基层执法装备配备的指导意见》，加强通讯指挥装备、取证装备、快检装备、防护装备、交通装备和其他装备的配备，做好机关办公楼维护。加强相关经费保障，争取将执法

装备配备经费纳入同级财政部门预算，确保满足市场监管综合行政执法需求。加强执法装备使用培训，提高执法装备使用效率，并根据新形势、新任务及时补充、更新，持续提升市场监管综合行政执法能力建设和保障水平。

（五）推进信息化建设。加快统一全市行政审批许可系统、知识产权查询信息系统、食品追溯与监管系统，积极推进“双随机、一公开”监管系统升级，探索推进信用分级分类监管，承担有关试点工作等，有力支撑全过程政务服务和市场监管。不断完善行政处罚案件管理系统建设，实现行政处罚全流程留痕、全过程记录。加快智慧监管综合指挥中心建设，为全市市场监管重点工作统一指挥调度提供基础平台。推进协同办公建设，积极采用和执行电子证照、电子政务、电子公文等国家标准，以标准规范引领信息化建设。加强网络安全风险排查，持续推进网络安全运维保障能力建设。不断完善政务服务“好差评”系统，提升服务质量，优化营商环境。

（六）提升检验检测能力。探索解决我市检测能力分布不均、高端检测能力不足、检验检测市场化程度不高、相关技术人才匮乏等问题。加强科技投入和科研创新，推动检验检测机构集约化发展，实现检测设备共享共用，提高设备使用效率，提升检验检测能力。深化检验检测行业改革，推进实施“调整检验检测机构资质认定范围”“告知承诺”“自我声明”和“优化准入服务”等举措。有序推动检验检测机构整合，加快检测机构市场化改革。

（七）规范市场监管所建设。明确定位市场监管所是县市区市场监督管理局的派出机构，依据法律、法规、规章相关规定，对辖区内的市场主体和市场经济活动进行监督管理。依法建立市场监管所权责清单，合理确定市场监管所事权，统一规范各项业务的内容、程序和工作要求，实现事权落得下、接得住、管得好。出台岳阳市市场监管所规范化标准化建设指导意见，深入推进市场监管所规范化标准化建设和基层党组织标准化建设，加强基层骨干“一专多能”建设，提升市场监管基层治理水平。

第四章 保障措施

一、加强组织领导

各级市场监管部门要强化组织保障，将加强市场监管工作作为推动经济社会发展的重大战略任务，不断完善相关议事协调机构，密切部门协作，强化上下联动，加强人、财、物保障。要建立规划落实责任制，切实将市委、市政府关于市场监管的决策部署和目标任务落到实处。要建立“十四五”规划与财政预算实施衔接协调机制，强化公共财政对规划实施的保障作用。

二、统筹规划实施

各级市场监管部门要围绕规划确定的目标任务，明确路线图和时间表，制定年度计划，有力有序推进规划实施。要树立大局观念，注重工作协调，加大支持力度，积极向当地政府争

取，把本规划确定的目标任务纳入本地区发展规划和重大专项，创造性地落实好规划任务。要充分发挥社会组织和行业协会作用，加强市场监管智库建设，强化理论研究和对策研究，引导社会力量参与，促进重大决策的科学化和民主化，保障规划顺利实施。

三、强化督查考核

建立规划实施的工作部署及实施情况评估机制，把规划任务和项目落实情况作为全市市场监管工作的重要内容。各级市场监管部门要加强规划实施情况的跟踪问效，建立年度监测分析、中期评估、总结评估制度，滚动评估规划实施进展与成效。要结合年度工作要求，将规划目标任务核心内容和关键指标纳入督查激励范畴。根据评估结果，及时、科学调整规划实施的目标任务，优化完善规划重大举措，推动规划有效落实落地。

注 释

1. “三高四新”战略：省委十一届十二次全会提出大力实施“三高四新”战略，即着力打造国家重要先进制造业、具有核心竞争力的科技创新、内陆地区改革开放的高地，在推动高质量发展上闯出新路子，在构建新发展格局中展现新作为，在推动中部地区崛起和长江经济带发展中彰显新担当，奋力谱写新时代坚持和发展中国特色社会主义的湖南新篇章。

2. “三区一中心”建设：市委七届十一次全会提出，“十四五”期间要举全市之力建设“三区一中心”，即长江经济带绿色发展示范区、中部地区先进制造业聚集区、湖南通江达海开放引领区、现代化省域副中心城市。

3. “放管服”：简政放权、放管结合、优化服务。

4. “一件事一次办”：2019年4月9日，湖南省政府常务会议审议通过《“一件事一次办”改革工作实施方案》及首批100项“一件事一次办”事项目录表。“一件事”是指企业、群众需办理的一个事项，既可以是单独的“一件事”，也可以是需到多个部门办理或多件相关的“事”“一揽子事”，经过梳理整合、流程再造后，变成企业、群众眼中或窗口统一办理的“一件事”；“一次办”是指一次告知、一次表单、一次联办、一次办好，线上一次登录、一网通办，线下只进一扇门、最多跑一次。

5. “双随机、一公开”：在监管过程中随机抽取检查对象，随机选派执法检查人员，抽查情况及查处结果及时向社会公开。

6. 四个最严：最严谨的标准，最严格的监管，最严厉的处罚，最严肃的问责。

7. “两个大局”：一个是中华民族伟大复兴的战略全局，一个是世界百年未有之大变局。

8. “大市场、大质量、大监管”理念：2018年，原工商、质检、食药监等机构整合，组建市场监管总局，“大市场、大质量、大监管”机构设置和职能配置框架体系初步形成。2020年9月，市场监管总局党组书记、局长张工提出要树立“大市场、大质量、大监管”理念，紧紧围绕构建新发展格局，持续推进市场监管领域改革创新。“大市场”包括国内国际双循环、全国统一大市场、全国区域一体化、产供销后全链条等。“大质量”包括质量人才现代化、质量标准多元化、质量范围广泛化、质量内容丰富化、质量手段高级化等。“大监管”包括监管主体多元化、监管范围最大化、监管内容动态化、监管方式多样化、监管手段智慧化等。

9. 三集中三到位：“三集中”是指行政审批职能向一个科室集中、承担审批职能的科室向行政服务中心集中、行政审批事项向电子政务平台集中。“三到位”指做到事项进驻大厅到位，审批授权窗口到位，电子监察到位。

10. 极简审批：为营造法治化、国际化、便利化的营商环境，按照深化“放管服”改革的要求，最大限度精简行政审批事项、简化行政审批流程、下放行政审批权限、提高行政审批效率，降低企业的制度性交易成本。

11. “小个专”：小微企业、个体工商户和专业市场。

12. 质量月：质量月活动始于 1978 年，是在国家质量工作行政主管部门的倡导和部署下，联合国家相关部门并发动广大企业和全社会积极参与，以多种形式于每年 9 月份组织开展的为期一个月的质量专题活动，旨在提高全民质量意识，营造人人关心质量、重视质量、追求质量、创造质量的良好社会活动，提升国家质量竞争力，推进建设质量强国。

13. “12+1” 优势产业链：石油化工及新材料、食品加工、电力能源、现代物流、电子信息及人工智能、生物医药及应用、电磁及磁力装备、装配式建筑及建筑新材料、纺织、金属非金属新材料、工程机械和农业机械、节能环保和石油化工装备等 12 条优势产业链和文化旅游产业链。

14. “小巨人” 企业：业绩良好，极具发展潜力和培育价值处于成长初期的小企业。通过培育推动其快速健康成长，最终成为行业中或本区域的“小巨人”。小巨人企业培育条件：一是企业研发人员不低于职工总数的 10%；二是企业每年的科研投入经费不低于年销售额的 3%；三是应拥有自主知识产权（获得授权的专利、软件版权、集成电路布图设计或专有技术、以及注册商标或品牌）；四是企业资产负债率一般不高于 70%，并有良好的信用等级；五是企业上年度产品销售收入在 3000 万元-2 亿元人民币，且前三年产品年销售收入或净利润的平均增长率达到 20% 以上；六是企業有强健的经营管理团队，健全的财务制度，较强的市场应变能力，灵活的激励机制。

15. 中国品牌日：2017 年 4 月 24 日，国务院关于同意设立“中国品牌日”的批复，同意自 2017 年起，将每年 5 月 10 日

设立为“中国品牌日”。

16. 消费维权“五进”联络点：在商场、超市、市场、企业、景区设立消费维权联络点。

17. “三品一械”：药品、保健食品、化妆品和医疗器械。

18. 七天无理由退货：指商品到货日起7日内无理由退货。

2014年3月15日正式实施新消费者权益保护法规定，除特殊商品外，网购商品在到货之日起7日内无理由退货。2021年3月15日，国家市场监督管理总局与中央广播电视总台联合发出倡议，倡议广大实体店经营者自愿参与“七日线下购物无理由退货承诺”活动。

19. QC：全称是(QUALITY CONTROL)，指在生产或工作岗位上从事各种劳动的职工，围绕企业的经营战略、方针目标和现场存在的问题，以改进质量、降低消耗，提高人的素质和经济效益为目的，运用质量管理的理论和方法开展活动的小组。QC小组是企业中群众性质量管理活动的一种的有效组织形式，是职工参加企业民主管理的经验同现代科学管理方法相结合的产物。

20. “一清单五机制”：“一清单”是对省政府办公厅12号文件中的13项工作任务以清单的形式进行分工，“五机制”是指建立健全联合维权机制、建立健全重点行业消费的监测机制、建立健全信用监管惩戒机制、建立健全放心消费示范创建机制、建立健全考核考评工作机制。

21. “一承诺五制度”：公开诚信经营承诺，建立社会评估评价制度、商品质量管理制度、消费者投诉处理制度、首问责任制度、赔偿先付制度。