



2021年第5期  
全省市场监管系统基层所长培训班

# 学员天地

## STUDENT'S WORLD

5  
2021年5月

### 本期导读

#### 学员观点

- 05 基层市场监管所在优化营商环境  
工作中的探索及面临的困难

#### 经验分享

- 10 基层市场监管所执法办案现状与对策  
12 聚焦基层监管执法痛点，  
打通监管执法“最后一公里”刻不容缓  
14 提升基层所长改革后的适岗能力，  
打造高素质的监管队伍

#### 案例分析

- 18 执法与服务相结合启发食品监管的新思路  
——一起砖茶氟含量超标的核查处置案例简介



微信扫码关注  
欢迎访问市场监管教育在线平台

📍 地址：湖北·武汉 武昌区中北路20号白鹭街西段  
☎ 电话：027-87136557（培训咨询）  
027-87136599（场地咨询）  
✉ E-mail：service@mreln.com  
🌐 官网：www.hbmtc.org.cn  
💻 学习平台：www.mreln.com

连接知识  
·  
传递价值



2021年 第5期

指导处室：湖北省市场监督管理局人事处  
主办单位：湖北省市场监督管理培训中心  
中心地址：湖北省武汉市武昌区中北路20号  
白鹭街西段  
邮政编码：430071  
联系电话：027-87136557(培训咨询)  
027-87136599(场地咨询)  
官方网址：www.hbmtc.org.cn  
学习平台：www.mreln.com



微信扫码关注  
欢迎访问市场监管教育在线平台

#### 特别声明

- 本刊编辑部保留一切权力，如欲转载，须获本刊编辑部同意。
- 如有印刷、装订等质量问题，请直接与本刊联系调换。

# CONTENTS

## 开班仪式 | OPENING CEREMONY

- 02 第五期全省监管系统基层所长培训班顺利开班

## 学员观点 | STUDENTS VIEW

- 05 第五组 基层市场监管所在优化营商环境工作中的探索及面临的困难
- 06 第四组 新发展阶段、基层市场监管在优化营商环境方面的好经验、好做法
- 07 第三组 新发展阶段，基层市场监管在优化营商环境方面的好经验、好做法
- 08 第二组 优化营商环境，争创金牌店小二
- 09 第一组 新发展阶段，基层市场监管在优化营商环境方面的好经、好做法

## 经验分享 | EXPERIENCE SHARING

- 10 基层市场监管所执法办案现状与对策
- 12 聚焦基层监管执法痛点，打通监管执法“最后一公里”刻不容缓
- 14 提升基层所长改革后的适岗能力，打造高素质的监管队伍

## 名师专栏 | FAMOUS COLUMN

- 16 讲师，我是合格的

## 案例分析 | CASE ANALYSIS

- 18 执法与服务相结合启发食品监管的新思路——一起砖茶氟含量超标的核查处置案例简介
- 20 龙口镇某饮品公司生产经营超过食品安全标准限量的纯水案

## 学员风采 | ELEGANT DEMEANOUR

- 21 优秀学员感言

## 结业仪式 | GRADUATION

- 22 2021年全省市场监管系统第五期基层所长培训班圆满结业



## 第五期全省市场监管系统 基层所长培训班顺利开班

为深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想，开展党史学习教育和党风廉政建设学习活动，进一步提升基层市场监管所长履职尽责能力，加快建设高素质基层干部队伍。

6月8日，由省市场监管局人事处主办，省市场监管培训中心承办的第五期全省市场监管系统基层所长培训班在武汉顺利开班。省市场监管局人事处处长潘年松、省市场监管局人事处副处长、三级调研员黄金涛、省市场监管培训中心主任陈祁出席开班仪式。来自全省各市州、直管市市场监管局共141名所长参加了本次培训。

省市场监管局人事处处长潘年松作开班动员讲话，潘处长全面介绍了本次培训的意义和目的。他指出，一是要从全局和战略高度，充分认识加强所长培训的重要性；二是要以事业和工作的角度，努力在干部队伍能力建设走在前列；三是要坚持从严的要求，确保培训工作见到实效。

省市场监管局人事处处长潘年松作开班动员讲话，潘处长全面介绍了本次培训的意义和目的。他指出，一是要从全局和战略高度，充分认识加强所长培训的重要性；二是要以事业和工作的角度，努力在干部队伍能力建设走在前列；三是要坚持从严的要求，确保培训工作见到实效。



为了让参训学员有更好的学习体验和更多的学习收获，加深对培训内容的理解、体会。本次培训采用线上和线下深度融合的模式进行。通过前四期基层所长培训班的举办经验，在课程设置、班级管理、生活保障等方面都进行了进一步的优化。

据悉，本次培训将主要围绕市场监管专业相关知识，聚焦基层日常监管中的热点难点等内容开展专题讲解。培训期间还专门安排主题研讨、分组交流、经验分享、诗歌朗诵、红歌传唱、观看警示教育片等丰富多彩的教学活动。



# STUDENTS VIEW

## 学员观点

新发展阶段，  
基层市场监管在优化  
营商环境方面  
的好经验、好做法



### 第五组

## 基层市场监管所在优化营商环境工作中的探索及面临的困难



### 一、基层市场监管所在优化营商环境方面的具体做法

(一) 健全机制，强化保障，营造亲商富商的生态环境

坚持办事窗口前移，积极入驻政务服务大厅。选派熟悉政务服务流程、办事能力强、工作责任心强的同志进驻政务服务大厅。严格遵守各项法律法规和制度，按照需求配齐办公设施。各项工作排出时间表、画出路线图。夯实责任，推动落实，着力打造“审批最少、流程最优、体制最顺、机制最活、效率最高、服务最好”的营商环境。

(二) 优化流程，微笑服务，营造透明高效的政务环境

按照“一城通办、一网通办”的原则，让群众只进一扇门、办完所有事。大力推进互联网+政务服务和承诺制，坚持一站式办理和首问负责制。实现业务办理流程规范化、程序化、制度化，权力运行公开化、透明化。工作人员多一点微笑、少一点抱怨，实现业务办理家常化、亲情化。

(三) 提前介入，简化程序，营造竞争有序的市场环境

凡有成立市场主体的人，我们都是提前介入，主动服务，做好规划，搞好指导，协助市场开办者办理相关证件。简化企业开办和注销程序，提升服务效率，确保

在规定时间内完成各项业务流程，让市场开办者少跑路或者不跑路。

(四) 正面引导，人性执法，营造公平正义的法治环境

通过电视、网络、电子显示屏、自媒体，广泛宣传，主动接受社会监督，减少不必要的监督检查，做真正意义上的“店小二”。严格按照湖北省市场监管局的免罚清单，坚持正面引导，做好监督指导，非必要时不处罚。

### 二、基层市场监管所存在主要困难

1、基层监管人员数量少、实际工作任务重，人少事多矛盾极为突出，导致有的工作监管落实不到位，增加履职不力风险。

2、非税收入任务重，优化营商环境要求高，行政处罚与优化营商环境的尺度难以把握，执法处境比较尴尬。

3、各项中心工作多，耗费基层人员大量精力，且问责风险大。

4、基层市场监管所职责不清，加大基层工作人员负担和执法风险。

5、基层条件差，工作人员待遇保障不足，职级并行存在瓶颈，年轻同志流失严重。

## 第四组

### 新发展阶段，基层市场监管在优化营商环境方面的好经验、好做法

目前，基层市场监管所面临人员年龄层次偏大、基层工作环境较差、执法力量薄弱等诸多困难，但我组基层监管所长们不断克服种种困难、创新方式方法，在切实优化营商环境上做了如下工作：

1. 以支持服务市场主体为主，年报工作全部电话催报、上门帮报，吊销一批僵尸企业，办证上门服务，送证上门，
2. 利用“互联网+“优化营商环境，实行机器一体化办理。例如恩施州市场监管局咸丰市场监管所实行小作坊改革全部安装监控，利用线上监管，减少上门检查次数。
3. 加强事前指导，先证后抽检。将办理窗口摆在办事大厅集中办理，针对市场主体先证后检。
4. 首次违法不处罚，办案平台期限短，办证实行承诺制。执法装备齐全，5事项2环节1次0收费，市民自家一窗办结，一事联办，3小时办结。



## 第三组

### 新发展阶段，基层市场监管在优化营商环境方面的好经验、好做法



#### 一、实行一站式、上门式服务，加快行政许可办理时间

一是实行一站式服务，基层所窗口入驻镇政府便民大厅，窗口严格落实“先证后核”政策，二是上门办证，结合日常下队监管，现场收集办证资料，让群众办证不出村。乡镇便民服务中心设置综合窗口，对窗口办理证照实行一天办结，执法办案实行首违不罚等措施。降低登记许可门槛，提高服务质量，真正做好服务地方政府经济的发展。

#### 二、以整改教育为主，提升市场监管良好服务形象

做好证前“店小二”服务，尤其对餐饮、小作坊、生产企业的场地布局、环境，设施设备等方面做好指导，为办证早经营开好头。在守住安全底线的前提下，在生产经营过程中做好业务指导、法律政策宣传。开展“百名干部进百企”活动，一名区领导一名区直单位干部包保一家生产企业，定期收集企业困难，跟踪解决问题。我们全力推进“放、管、服”证照登记，材料虚式审查，齐全即办，市场准入门槛低，总体是市场主体进出自由。

#### 三、重点查处涉及损害民生领域的案件，做好留痕取证工作

为各企业入驻提供业务咨询和服务，排忧解难，真正做到“有呼必应，无事不扰”。一是大力实施“审核合一、一人通办”登记制度，市场主体办照先证后核。对商业综合体实现上门集中办照，店小二式服务。二是加大价格监管力度，确保转供电政策落实到位。

四、发展楼宇经济，配合街道办事处招商引资  
了解楼宇招商引资情况，主动提供各项政务服务，积极联系行政审批局为楼宇入驻商户开辟绿色通道，集中办理、加快办理、一次办理，入驻的大型企业商户，争取各类扶持政策，确保招商引资企业在口宝丰所辖区内安心创业。为全面摸清辖区重点楼宇底数，开展企业信息摸排工作，了解楼宇空置面积、企业工商注册地、税务注册地、纳税情况等信息，集中宣传“注册地经营地一致”、纾困贷款、安全防范、“小进限”等政策规定，引导无证经营企业主动办理营业执照，引导注册地在外省、外市、外区的企业办理营业执照迁移。

总而言之，就是寓监管于服务中，把两者统一结合，营造优质营商环境。



## 第二组

### 优化营商环境，争创金牌店小二

优化营商环境是推进疫后重振的重要抓手，是对冲应急性政策调整影响的重要举措，是推动高质量发展的必然要求。

#### 一、推进登记服务高水准

设立“登记秒批”办理流程，深化经营场所登记改革，进一步压缩开办时间，简化办理环节。企业开办落实2个环节（一表申请、一窗发放），1天内办结拿证，零费用（免费赠送一套四枚公章），实现企业开办程序、材料、时限标准化和规范化，让市场主体有更好的体验感、获得感。针对“办照容易办证难”“准入不准营”等现象，将涉及县（市）级涉企审批权限的事项，能直接取消审批的取消审批，能审批改为备案的改为备案，实行告知承诺，优化审批服务分类推进。

#### 二、维护公平竞争优秩序

树立严格执法与审慎监管结合理念，对无主观故意、情节轻微、负面影响较小的违规行为，不予处罚，为市场主体发展提供更加宽容的法治环境。为防止对市场主体检查过多过滥、影响企业正常经营、增加企业负担的问题，积极探索事中事后监管新路径，推进跨部门“双随机”联合综合监管执法新模式。这样能有效避免多头重复检查，既节约行政成本，又降低企业负担。

#### 三、营造尊商护商浓氛围

取消和暂停涉企行政事业性收费政策，免费开展初级农产品、食品、药品、工业产品等抽检，免费检测检定特种设备、计量器具。秉持“有呼必应、无事不扰”的店小二精神，为企业办理信用修复，解决企业资金贷款难题，开展“守合同重信用”授牌等为企业分忧解难。

## 第一组

### 新发展阶段，基层市场监管在优化营商环境方面的好经、好做法

基层市场监管要在优化营商环境方面有所作为，重点必须放在行政许可、消费维权、行政执法三个方面。

#### （一）在行政许可方面

基层所在行政许可等窗口服务方面基本做到了服务态度热情、业务能力熟练、一次性告知、限时办理。钟祥东桥所制作规范表格模板方便办事人员参考填表，对申请办理食品证、小作坊许可方面允许边申报边建设整改，节约当事人办证时间。团风回龙山所实行无论何人办理证照，都有专人负责指导。潜江开发区所推进网上办理，24小时办结，窗口实行AB岗。黄陂汉口北一所推行容缺机制，企业办理证照缺项允许先通过，后补齐。

#### （二）在消费维权方面

大悟城西所认为安全放心消费环境就是优良的营商环境的一部分，所以他们将消费维权放在重要位置，提

前介入、积极处置，及时化解各类消费纠纷。行政执法与营商环境是密切相关的，大多数基层所都在不突破法律底线的前提下，采取轻微违法不处罚。松滋陈店所对涉证涉照的轻微违法行为责令改正，涉及民生的违法行为依法查处。

#### （三）在营造优良营商环境方面

市场监管基础所推出了许多创新举措。襄阳市檀溪所为重点企业当好店小二，全程跟踪为企业搞服务；通城塘湖所在每个村设办公点、放公示牌、办理证照由村联系人负责办理；保康城关所承诺投诉72小时办结，证、照在网络正常的情况下20分钟通过；孝南东山头所推行五员管理，即全体工作人员都是企业的党建指导员、安全监察员、环境巡查员、平安宣传员、服务勤务员，通过这些创新举措，基层市场监督管理部门为优化营商环境，促进地方经济发展做出了贡献。



枣阳市市场监督管理局新市市场监管所 马耀斌

## 基层市场监管所执法办案现状与对策

随着改革不断深入，组建市场监管部门后，部门承担的监管职责增加，执行的法律、法规、规章数量繁多。为进一步规范执法行为，依法行政，确保办案质量，正确使用法律、法规和规章，推进依法决策、科学决策、民主决策制度，基层市场监管所以建立全新监管模式为主线，以加大行政执法力度，查办大要案为突破口，使执法办案人员主动性得到增强，依法办案意识得到提高，案件质量得到好转，实现监管执法工作的转变，促进市场监管部门管理职能到位。

当前，市场监管部门肩负着监管市场的重要职责，为预防、制止或控制危害市场经济秩序的违法行为发生，必须确保依法行政。**从基层市场监管所的办案情况来看，仍存在着诸多问题，主要反映在：**

**一、执法程序不规范。**一是有的执法人员存在没有按立案的要求及时报批，先调查后立案，有的案件调查终结了才立案，立案不及时的现象。二是有的案件在行政处罚告知书送达后不足3天就作出行政处罚决定；三是有的质量送检、抽检案件的检验报告没有按照规章的规定时间及时对当事人进行送达，程序不规范；四是部分案件文书的签出人、材料提供人与案件当事人是何关系不清楚、没有相关的授权委托书证明材料等。

**二、证据调取不全面。**部分执法人员只重视当事人的陈述和现场笔录，缺乏其它相关的证据印证，证据单一，无法形成闭合完整的证据链条，对当事人处罚的说服力不强。

**三、适用法律不合理。**一是有的案件都适用普通法和特别法时，有的执法人员则采用罚则较重的法律法规，未能遵循上位法高于下位法、特别法优于普通法的原则。二是

在处罚力度上，有的执法人员为了追求罚款数额，往往选择性使用处罚数额较大的法律法规条款，或在自由裁量权范围内偏重处罚，不能做到过罚相当，客观公正。三是部分办案文书不规范，个别执法人员制作现场笔录过于简单，没有全面、客观地反映违法现场的全貌；撰写的调查报告缺少对案件来源、立案情况、调查取证过程等内容的描述。

**针对执法办案中存在的问题，产生的主要原因是：**

### 一、执法人员素质亟待提高

食品、药品、特种设备、认证认可、知识产权、不正当竞争等领域的监管职能整合到市场监管一个部门后，基层所能够熟悉运用市场监管部门法律法规，独立办案的执法人员严重缺少，对违法案件的发案能力不足，缺乏复合型的监管执法人员。办案人员年龄断层现象日趋严重，办案人员素质成为制约办案质量的根本因素。有的影响案件质量的问题，不是办案人员的主观失误，而是由于个人能力水平不足，对法律法规学习不深、不细、不全所致造成的。

### 二、有待加快法制队伍建设步伐

基层所没有专职的法制人员，基层所分管领导认为大要案有上级对案件进行审核，小案子无所为，草草应付，在案件审核时把关不严，使个别案件没有得到及时、有效的纠正。

### 三、有效规避趋利执法

基层所部分执法人员在利益的驱动下，往往在处罚时使用罚则较重的法律法规，在自由裁量权范围内有加重处罚的倾向，导致执法人员对案件定性不准确，执法不公。

市场监管部门作为行政管理的职能部门，其行政职权的行使和行政职责的履行必须要依法行政，才能保障



维护市场经济秩序的监管行为有序实施。

**提高行政执法效能的思路是：**

### 一、强化素质教育，提升业务技能

只有执法人员熟悉掌握、正确运用市场监管法律法规，才能提高执法队伍的整体素质和执法水平。因此，强化队伍素质教育迫在眉睫。同时，还应建立法制教育、培训机制，将执法人员的法制教育、培训纳入日常工作去。要定期开办专业知识培训班，采取理论教育和案例分析相结合，培养执法人员的辩证思维能力、调查取证和分析研判能力以提高执法水平。

### 二、加强制度建设，完善办案机制

一是要建立案件主办人制度。赋予案件主办人在案件办理过程中，对违法行为的调查取证、采取强制措施、定性处罚、执行有首席建议权、相应决定权和办理权，并实行责任对等原则，做到奖勤罚懒，奖优罚劣，增强案件主办人的责任心，有效提升办案效能。二是要强化案件审核制度。严格按照一般程序案件必须经法制机构法制人员核审的规定。该撤销的撤销、该补充或纠正的及时补充、修正，严格把关，减少处罚的随意性，提升部门的执法权威。三是要建立案件质量考核制度。采取上级抽查、同级互查的方法，认真组织开展定期或不定期的案件质量考核，并分布考核结果，同时将考核结果作为评价个人能力的重要指标，作为评优评先的依据，充分调动执法人员的积极性。四是要建立执法社会监督制度。充分发挥监督员的监督检查作用，定期邀请监督员对行政相对人进行回访，收集相对人对案件处理过程、结果情况的反馈，了解案件实体和程序有无瑕疵，执法是否公正，以促进执法人员能以强烈的责任心对法律负责，保证执法公正。

## 聚焦基层监管执法痛点， 打通监管执法“最后一公里”刻不容缓

### 一、基层监管执法面临的困难及问题

#### （一）市场监管职能泛化，基层干部压力山大

机构改革后，市场监管所除了要承担“四大安全”的监管，投诉举报的处置，临时交办的专项检查、行政许可、执法办案及各种统计报表等工作外，还要接受党委政府的领导，完成党委政府交办的如经济普查、脱贫攻坚、乡村振兴、文明创建、党员下沉社区治理、疫情防控、信访维稳、安全生产大检查等非本职工作任务。如此繁重的工作导致基层干部“一人多职，一岗多责”，应接不暇，疲于奔命，有些工作被迫流于形式，监管执法效能大打折扣。尤其是疫情防控期间，将本属于科经部门负责的商超、酒店疫情防控任务交给市场监管所，导致基层超负荷运行，“种了别家地，荒了责任田”，且时刻面临被动问责风险，基层干部苦不堪言，胆战心惊。

#### （二）人员能力素质存短板，监管执法力不从心

市场监管执法跨度大，专业性强，覆盖面广，这对基层监管执法人员的素质和水平提出了更高要求，让基层干部难以应付，心有余而力不足。一是基层监管人员数量未得到及时有效补充，且年龄结构明显老化。改革后，只是简单物理意义上的整合，离化学意义上的融合还有很大差距。二是专业知识和专业技术人才缺乏，监管

工作时常捉襟见肘。特别是对原工商和原食药监干部而言，诸如特种设备、知识产权、价格、标准计量、认证认可等领域均为陌生领域，加之这些业务工作不仅要研究法律法规，更要有深刻的认识 and 实践经验，短时间内基层执法人员也很难胜任专业执法领域的工作。如我所虽有部分干部取得了特种设备监察员证，但实操性不强，导致对特种设备领域的监管无法达到规定要求，遇到疑难案件感到力不从心，无所适从。三是快速增长的市场主体与基层队伍力量配比失衡。至目前，我所每位法办案人员要承担接近1000户市场主体的监管任务，且经营主体分布范围广，监管难度大。

#### （三）执法环境干扰大，监管执法左右为难

一是法规不完善，执法解释不一，导致基层执法人员在定性处罚时难以把握，无所适从。如违法所得，原工商部门和原质监部门认为获利属于违法所得，原食药部门则认为全部货值金额属于违法所得。二是行政处罚的裁量和执行有困惑。有的处罚决定明显有违过罚相当原则，导致具体操作中难以把握。如辖区80%的食品药品经营单位规模小，经营成本低，大多不足一万元，以维持生计为主，特别是农村食品经营者文化水平较低，法律意识较为淡薄，虽然每年我所组织了食品药品安全等培训，但受多种客观因素的影响很难达到预期效果，以至于农村食品安全隐患较大（过期食品），在案件处罚过程中，若严格按法则处罚不仅难以执行到位，还可能造成经营主体倾家荡产，引发社会稳定问题。三是经济社会发展给严格的监管执法提出了新要求。2020年受疫情影响经济严重下滑，辖区80%的市场主体到目前尚未彻底复苏，特别是小微企业生存极为艰难，加之优化营商环境“当好店小二”的工作要求和属地党委政府抓经济发展的工作思路，令基层执法人员在办理相关案件时左右为难。如去年我所办理的一件食品超保质期投诉案件，我所下达了5万元处罚决定书，后因相关部门介入，最终罚款1万元。四是行政执法保障不足，基层所的执法车辆，执法记录仪、录音笔、移动打印等装备严重缺乏，进一步降低了履职效能，增加了履职风险。五是职业打假产业链不断扩大，投诉举报量持续增长，大量浪费有限的行政执法资源。仅2020年7月，我所收到职业打假投诉举报8件。

### 二、几点建议

一是加强顶层设计。进一步厘清履职边界，对现有的执法权力进行全面梳理，对市场监管执法边界进行合理划定，把准失职渎职追责底线，降低履职风险。进一步理顺药械监管工作体制机制，形成省州县监管一体化格局。

二是进一步强化法制建设，提升法律法规编制、搜集整理和执法指导能力，给予基层执法监管人员必要的法律法规解读支持。

三是进一步加强对基层市场监管人员的业务培训工作，如开展最新法律法规及相关政策的学习，开展多媒体技术和网络方面的专业培训等，不断提高监管队伍专业化能力。

四是强化基层执法保障。统一执法制式服装、标志和执法执勤用车配备的规定，对基层予以经费倾斜，加大基层市场监管综合执法的硬件保障力度，确保基层执法效能长效提升。



孝感市应城市市场监管局东马坊所 胡波

## 提升基层所长改革后的适岗能力 打造高素质的监管队伍

### 一、紧贴重点，关系民生

我所于2020元月在原工商所和食药监所基层上整合后，就遇上史无前例的疫情防控工作，2月初，随着疫情的升级，应城市实行居民购物管控，“菜价贵”“菜品差”等居民投诉络绎不绝。加强生活物资的保价保质成为市场监管部门首要任务。我们一面通过全国12315平台、市局转办投诉举报等常规渠道，掌握群众诉求；一面通过当地96120热线、微博等自媒体收集、研判投诉信息，并带领工作人员走访村（社区）配送点和辖区居民，调查商品价格，了解群众呼声，分析涨价原因。

东马坊吴台村村民几十亩菜地每天日产几百斤菜苔，却运不出去，眼看就要白白烂在地里，村民看着菜地纠心不已。掌握第一手材料后，我们积极向当地党委政府建言，邀请政府、村、社区及供应商多次在所里召开“诸葛亮”会。办事处迅速做出了“促内销、强外调”，将平价菜投放市场保供应的决定。

辖区指定生活物资配送点后，保证菜品质量和价格合理又成为关键点。我们立即将所里工作人员分成两个专班，轮班加强配送点日常监管。并每天安排工作人员把配送点进货渠道、进销价格以及平价服务《承诺书》，通过公示栏和物资配送微信群进行公示，引入竞争机制，接受社会监督，此举得到了辖区干部群众的一致好评。



### 二、关注热点，执法为民

通过分析消费投诉大数据，我所在全系统率先推出差别化管理，对投诉率较高的配送点加强重点监督，组织约谈警示，对拒不整改的，依法依规查处，并提请办事处取消配送点资格。

一次，我们在防疫物资配送群中看到，一村配送干部抱怨配送点面条价格由原来的5元/包变成了10/包，我们立即赶到该配送点调查取证。经查实，对配送商张某哄抬物价行为依法作出了没收违法所得2336元、罚款7008元的行政处罚。该案件被媒体曝光后，极大震慑了价格违法行为。

我们心里始终装着“消费投诉无小事”的信念，总是第一时间联系投诉人，第一时间调查走访，第一时间回访反馈，被辖区群众称作市场监管“110”。

辖区陈某利用志愿者和社区配送员身份作为掩护销售猪肉，并在微信购物群中捏造、散布猪肉供应紧张、厂家涨价等虚假信息，造成市场恐慌。接到群众投诉后，我们派人立即“潜”入其微信群中，锁定违法线索及证据，依法作出了没收违法所得5687元、罚款11374元的行政处罚。

2020年3月10日，我所接到群众举报，在某宾馆大厅内有多人聚集购买“白条肉”。当事人自持有社会背景，威胁执法人员，拒绝配合调查。我所干部正气凛然，顶住阻挠，坚决依法扣押了全部“白条肉”。

### 三、心系难点，倾情服务

辖区实行物资管控之初，一度出现配送运力不足。我所干部知晓后，纷纷主动请缨，所里执法面包车参与辖区临时运输配送，并乐当“快递小哥”，把居民急需的蔬菜、粮油等生活物资，一趟趟准时送到社区、村委会，缓解燃眉之急。

疫情期间，不便当面接待消费者。我们接到消费投诉后，总是把消费者加为微信好友，让他们把诉求及图片资料发到微信，悉心倾听他们的意见。调查处理完毕后，又第一时间把调查情况及处置现场发给消费者，受到了消费者的频频点赞。

## 张玉梅

潜江市市场监督管理局消费者权益保护科  
2020年度“湖北抗疫消费维权人物”

## 讲师，我是合格的

□ 潜江市市场监督管理局 张玉梅

5月19日下午，我接到省局12315指挥中心领导的电话通知，她向省局培训中心相关负责人推荐我去给全省市场监管系统基层所长培训班，讲授基层投诉举报处理实务。

接到电话的一刹那，心情比较复杂，时间紧、任务重。有被信任的喜悦，有要备课的烦恼，还有少许讲不好的担心和讲课内容的惶恐。这既是对我所在的单位工作成绩的一种肯定，又是对我个人作为全省消保系统师资库成员、长期从事消保维权工作，个人工作能力和宣讲能力的一种认可。

第二天，我便接到了省局培训中心联系人的电话，与我洽谈授课时间和内容。基层所长培训班，省局共分9期举办，对全省系统基层监管所所长整体轮训一遍。这是全省市场监管系统机构改革后的首次。我们市场监管部门是一个大的行政执法部门，整合了原工商、质监、食药的全部职能以及物价、科技和商务的部分职能。市场监管业务工作繁杂沉重，对业务能力和综合素质要求极高。所谓“上面千条线，底下一根针”，基层监管所是落实这些职能工作最基层的机构，市局几十个科室安排的工作，都需要基层所去落实。

作为一所之长，需要对所有市场监管业务工作学习掌握。所长工作忙碌，时间有限，日常工作不可能有学习的机会，市局组织的培训多为相关科室讲授专门知识。系统地学习，只有省局才有能力调配时间、场地、师资等学习的软件和硬件设施。所以，省局的所长培训班在第一期开班之时，就受到了全省系统所长们的欢迎，感觉收获颇丰，开阔了视野，增长了知识。

所长长期从事监管一线的市场监管工作，具有丰富的实战经验，而我所要讲的就是将理论知识与实际操作有机结合，所长们才会听，有兴趣听。我略加思考，准备从处理流程、疑难诉求和工作机制三个方面来讲。

授课当天，培训中心张老师先在主席台介绍了我的工作经历。在学员们的掌声中，我走上台，朝学员们深深鞠躬后，开始了我的讲课。这是我今年的第四次讲课，前三次都是面向企业，说心里话，对企业讲，讲对、讲错没谁知道，对所长们可不敢马虎，他们可都是内行，讲得稍有偏差，可能就会有不同声音。

三个方面的内容中，第一个方面处理流程，基本上规定动作，比较枯燥，我回避了干巴巴的法律条文规定，从具体工作出发分析工作方法。第二个方面疑难诉求，我选择了职业举报人和经营者“跑路”这两个常见的，也是最不好解决的问题，从法律规定讲到了具体应对，从法定责任讲到了规避风险。从学员们时而爆发的阵阵掌声、发自肺腑的笑声，到时不时拿起手机拍摄课件，我知道讲课内容赢得了他们的共鸣，他们对职业举报人的愤懑，对经营者“跑路”、消费者投诉无门的无助，这些表情都没逃出我的眼睛。

我抓住他们感兴趣的兴奋点，在讲稿以外加了具体案例，以我亲自交锋的一个职业举报人和我亲自处理的一起消费者群体性投诉为例，讲述了处理经过和处理结果。特别是当我讲到与公安部门就经营者涉嫌合同诈骗是否属于主观故意、是否接受我局移送的涉嫌犯罪案件线索的时候，他们听得津津有味，得知最后公安部门采纳我局的观点接受了案件线索时，他们开心地笑了。这个笑容，是一种工作的认同感，是一种职业的荣誉感。第三个方面工作机制，由于时间较紧，我大致讲解了我局的三点工作机制，以播放PPT课件为主。工作机制是自选动作，需要八仙过海、各显神通，各单位可结合当地实际，自由发挥，有利工作、实用为好。

11:59分，我结束了讲课，培训中心张老师进行了简单总结。课后，荆门和随州的所长先后就职业举报人的应对方法、口头合同的效力和实体店退货与我进行了个别交流。其实，我非常赞同课堂上以互动提问的方式进行，面对面解答具体问题。我问你答的讲课方式相较于我讲你听，效果更好，更易于接受和消化讲课内容。

这一次的讲课结束了，但追求能力提升没有结束。正如那天午饭时，屈科长所说消保工作对人员业务知识的储备要求太高，是业务科室中对个人能力和素质要求最高的科室。消费者权益保护需要全面掌握市场监管业务知识，有时甚至需要掌握其它部门的业务知识，还需要我们有着良好的心理素质，才具有强大的正能量化解每天面对的负能量。我有幸，从事消费者权益保护工作；我更荣幸，能为从事消费者权益保护工作的同志传授工作做法和经验。

作为一名讲师，我是合格的。



# 执法与服务相结合启发食品监管的新思路

## 一起砖茶氟含量超标的核查处置案例简介

□ 咸宁市咸安区市场监督管理局

### {摘要}

喝茶，是我国几千年来的优良传统，其不仅有着蕴含着丰富的文化，也滋养着一代代华夏儿女的身心。在现如今节奏愈发加快的社会环境中，许多人都会通过喝茶实现养生的目的。然而一直以来，一些砖茶商家为了追求砖茶的口感，在处理原材料和生产加工的过程中，并不注重采取措施降低砖茶中的氟含量，更有甚者会设法提高砖茶中的氟含量以此抢占市场，造成恶性竞争，破坏市场环境。而消费者如果长期饮用氟含量超标的砖茶，轻则会损害牙齿，重则可能造成肢体功能发生障碍，全身骨骼和关节变形，甚至瘫痪。因此，我国对砖茶安全十分重视，除了制定安全标准，还开展了广泛的抽检工作。

2019年，国家市场监督管理总局就指派福建省产品质量检验研究院对咸宁市某茶业股份有限公司生产的青砖茶进行了抽检，结果表明被抽检批次的砖茶存在氟含量超标的问题，在收到抽检结果后，咸宁市咸安区市场监督管理局安排向阳湖镇市场监管所迅速展开调查工作。在案件查办过程中，办案人员以帮助厂家发现问题和提出解决方案为核心，以召回流入市场的砖茶为重点，尽可能帮助企业改进不足，同时降低不合格砖茶的危害。

### 一、抽检基本情况

2019年9月24日，国家市场监督管理总局指派福建省产品质量检验研究院对咸宁市某茶业股份有限公司进行抽检。福建省产品质量检验研究院对该公司生产的2017-08-09批次和2017-10-16批次的某青砖茶（精制）进行了抽样检查。2019年10月18日，福建省产品质量检验研究院出具了No：（2019）GHY-D21452和No：（2019）GHY-D21453的《检验报告》。报告结论显示该公司生产的2017-08-09批次的青砖茶氟含量为384mg/kg，2017-10-16批次的青砖茶氟含量为390mg/kg，均超过了GB 19965-2005《砖茶含氟量》要求的300mg/kg。

### 二、核查处置过程

（一）责令停产整顿并召回不合格砖茶。

2019年10月22日，咸宁市咸安区市场监督管理局执法人员（下称执法人员）收到并将两份《检验报告》直接送达至咸宁市某茶业股份有限公司。送达当日，执法人员责令该公司立刻停止生产并整顿，同时要求扣押同批次剩余的青砖茶，但被告知剩余的青砖茶已经被销售，执法人员便对该公司进行了现场检查，确实未发现被抽检批次的砖茶。于是执法人员调取了该公司的销售单，发现被抽检批次的砖茶均被同一买家买走，执法人员当即与该卖家取得联系并告知其抽检结果，同时让公司向卖家发出了产品召回通知，卖家知道后便开展了召回活动。

（二）全力协助，改进提升。

与此同时，执法人员也要求该公司开展自查自纠工作，对砖茶氟含量超标的根源进行追溯，并提出相应的解决方案。该公司表示在技术层面能力有限，希望咸宁市咸安区市场监督管理局能安排专业人士对其进行指

导。执法人员将该公司的请求反馈给了咸宁市咸安区市场监督管理局。

2019年10月23日，咸宁市咸安区市场监督管理局决定对此事进行立案调查，同时安排了局机关内分管食品生产的负责人协助该公司对砖茶氟含量超标的问题展开检查。在通过对该公司的原料区、生产区、成品区及包装区进行现场检查后，咸宁市咸安区市场监督管理局分管食品生产的负责人指出，由于茶树本身对氟就具有很强的聚集作用，而茶叶又是氟主要的积累器，所以砖茶氟含量与茶叶的老嫩有着直接联系，因此在原料区对原料挑拣的时候需要特别注意陈年老叶；此外，渥堆前对揉捻后的茶叶喷施60度左右的温水长达一分钟，也可以有效降低茶叶中的氟含量。该根据提出的建议，当日便向咸宁市咸安区市场监督管理局提交了整改报告。

（三）严格执法、依法处罚。

自2019年10月23日立案调查以来，执法人员多次与咸宁市咸安区市场监督管理局的法规和质量股室讨论案情，并于2019年12月27日向该公司下达了《行政处罚决定书》对其作出了没收违法所得人民币378元和罚款人民币50000元的行政处罚，该公司未申请复议或行政诉讼，并主动缴纳了罚没款。

### 三、核查处置过程中遇到的问题和困难

本案当中，产品召回是较为困难的一环，由于买家购买后用作赠送而未流入到市场，因此最终未能实现对产品的召回。其次，由于原材料的生产尚处在较低的层次，生产者对法律法规的认识不足，不会主动对其种植的茶叶进行检验，也不会采取相应措施有针对性的降低茶叶的含氟量，因此公司无法通过检验报告来辨别原材料的氟含量，而只能在后期加工生产环节加大力度来实

维护良好的市场秩序，是通过内外结合才能实现，监管部门的监管是外在因素，市场参与者产品的质量是内在因素，二者缺一不可，但也不能扰乱彼此，因此一直以来，把握监管的平衡是监管部门的工作重点所在。

现降氟，这提高了公司的生产成本，且增加了管控环节，在降低风险的层面其实并未达到理想的效果。

### 四、核查处置过程中采取的有力措施

在案件调查过程中，咸宁市咸安区市场监督管理局始终坚持以帮助公司提升为主，以行政处罚为辅的原则。因为只有当公司产品质量提升了，市场秩序才能稳定，群众才能对食品安全有信心。因此，当该茶业公司提出技术有限时，咸宁市咸安区市场监督管理局立刻安排专业人员对其指导，而在最终的行政处罚时选择了力度最轻处罚，旨在警醒公司的同时降低公司的负担，为将后来的工作打好基础。

### 五、案件评析及给我们的启示

该案在处理时程序正确，首先控制不合格砖茶的传播，其次对生产活动的控制是处理类似食品案件的基本做法，而在调查过程中既体现了执法机构的认真执法，也体现了对公司的人性化服务。维护良好的市场秩序，是通过内外结合才能实现，监管部门的监管是外在因素，市场参与者产品的质量是内在因素，二者缺一不可，但也不能扰乱彼此，因此一直以来，把握监管的平衡是监管部门的工作重点所在。

如今食品监管和相关法律体系日渐完善，市场准入门槛越来越高，类似“三鹿奶粉”、“地沟油”等恶性食品安全事件已经基本远离了人民群众的生活，在今后很长的一段时间内，生产者的能力水平不足将会是影响食品安全的重大因素。所以，在监管的同时，加大宣传教育力度，做好技术帮扶，降低生产环节的风险，也将是监管部门日后需要重点努力的方向。



## 龙口镇某饮品公司生产经营 超过食品安全标准限量的纯水案

□ 洪湖市市场监督管理局龙口市场监管所 孙军

### 01 案源及立案情况

2020年7月29日，湖北省市场监督管理局委托荆州市食品药品检验所对当事人2020年7月29日生产的某品牌纯水进行了抽样检验，检验结果为不合格产品。当事人的行为涉嫌违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第一款第二项的规定，遂立案调查。

### 02 违法事实及调查情况

经查实：2020年7月29日，当事人生产了某品牌纯水100桶，规格为18.9升/桶，以4元/桶的价格在某地销售。2020年7月29日，湖北省市场监督管理局委托荆州市食品药品检验所对当事人2020年7月29日生产销售的“龙泉”纯水进行抽样检验，经检验，该批次纯水的铜绿假单胞菌不符合GB19298-2014《食品国家安全标准包装饮用水》标准要求，检验结论为不合格。2020年8月27日，本局向当事人送达了《荆州市食品药品检验所检验报告》，当事人当日签收，并对检验结论无异议。截止2020年8月27日送达报告时，当事人已经将7月29日生产销售的不合格某品牌纯水全部销售完毕，销售金额400元。

### 03 违法定性和法律适用

当事人的上述行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第三十四条第一款第二项“禁止生产经营下列食品、食品添加剂、食品相关产品：（二）致病性微生物，农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准

限量的食品、食品添加剂、食品相关产品；”的规定，属于生产经营超过食品安全标准限量的食品行为。

### 04 处理结果

依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十四条第一款第一项“违反本法规定，有下列情形之一的，尚不构成犯罪的，由县级以上人民政府食品安全监督管理部门没收违法所得和违法生产经营的食品、食品添加剂，并可以没收用于违法生产经营的工具、设备、原料等物品；违法生产经营的食品、食品添加剂货值金额不足一万元的，并处五万元以上十万元以下罚款；货值金额一万元以上的，并处货值金额十倍以上二十倍以下罚款；情节严重的，吊销许可证：（一）生产经营致病性微生物，农药残留、兽药残留、生物毒素、重金属等污染物质以及其他危害人体健康的物质含量超过食品安全标准限量的食品、食品添加剂；”的规定，本局决定对当事人作出如下处罚：

1、没收违法所得400元；2、处50000元罚款。合计罚没款50400元。

### 05 办案启示

- 1、在疫情复工复产时的案件，违法行为简单，事实清楚，从快从严处理；
- 2、要求该公司以后生产工艺作进一步的改进，保证生产合格的纯水。



## 优秀学员感言

□ 恩施州鹤峰县鄂阳监管所 胡双荣

今年是中国共产党建党一百周年，是党矢志践行初心使命的一百年，是筚路蓝缕奠基立业的一百周年，也是我们湖北省市场监督管理局基层所长学习轮流培训之年，感谢省局给我们提供的宝贵学习机会，感谢一直陪伴我们的张老师和李老师，此次培训在课程设置、师资配备、教学互动上都作了充分准备，为我们创造了一个良好的学习机会，通过学习也让我受益匪浅，我有几点感想与大家共勉：

一是市场监管工作要不忘初心。无论我们来自工商、食药、质监还是哪个系统，如今我们都汇集到市场监管的大家庭中来，都是为了一个共同目标，无论职能如何变化，内部怎样融合，我们始终要坚持守初心、担使命、办实事、开新局，做无事不扰，有呼必应的店小二！

二是市场监管工作要坚定信心。通过几天学习、讨论、交流让我深深地感受到一线市场监管工作还面临着各种难题和挑战，但我们市场监管人要发扬不畏艰难险阻、开拓创新的精神，我们要坚定信心，积极主动作为，解决市场乱象，维护市场规则，坚决守住人民生命健康和安全的底线，破解市场监管中的难点和痛点，通过我们实实在在的行动，不断提升群众的获得感、幸福感、安全感。

三要市场监管工作要有廉洁之心。反腐倡廉永远在路上，我认为要守得住清贫，要有陶行知先生“捧着一颗心来，不带半根草去”的思想觉悟，要经得起考验，不触摸廉政高压线、不跨越工作底线、不踩踏制度红线，在思想上和行动上筑起拒腐防变的坚固防线，切实做到管好自己、凝聚力量、发挥表率。

空谈误国，实干兴邦，唯有脚踏实地，撸起袖子加油干，把所学，所思，所获投入到实际工作中去，真正做到学以致用，才能更好的开展业务工作，在市场监管的岗位上发光发热。

学业有归期，奋斗路更长，各位所长，天下没有不散的筵席，但人生何处不相逢呢，恩施山美水美人更美，在这里，我诚挚地邀请各位所长到恩施来，到鹤峰来，无论是工作交流还是出门旅游，我都将倒屣相迎！



## 2021年全省市场监管系统 第五期基层所长培训班圆满结班

为进一步加强基层队伍建设，提升基层所长履职能力，由省市场监管局人事处主办，省市场监管培训中心承办的第五期全省市场监管系统基层所长线下培训班于6月11日圆满结班，全省各市、州、直管市、神农架林区市场监督管理局共计141名基层所长参加了此次为期4天的面授培训。

经过前四期培训班的打磨，基层所长轮训班趋于成熟。结合前四期培训课程策划的经验以及学员对培训需求的真实反馈，在省局人事处的指导下，培训中心对本次课程进行了进优化，培训课程的一大亮点是在优化营商环境、“执法”、“维权”、“监管”等核心内容的基础上添加了关于“规范办理举报投诉、防范市场监管风险”的课程，使学员在汲取知识、增加经验的同时也为他们在以后的监管工作中更加的规范执法提供了更多的依据。

为了让学员有更好的学习效果，在课程开始前汇总学员实际工作中遇到的问题，并结合老师们的案例解析通过交流互动进行现场答疑。除此之外，在教学方式上灵活多样，除课堂教学、诗朗诵、唱红歌等特色课程外，还安排了学员分享、分组研讨等丰富多样的教学活动。

通过学员分享环节以及分组研讨，各所所长相互交流、相互学习、相互指正，为自己基层工作中遇到的一些问题找到了解决的思路 and 办法。在学风学纪上，参训学员专心听讲，主动提问，积极参与教学互动，带着问题、带着思考学。



参训学员经过此次培训回到工作岗位后，要能灵活运用此次培训所学的新理论、新知识指导实践工作。

创新工作思路，相互学习、相互交流，以更高的政治站位、更强的本领来谋划市场监管工作新思路、新举措。



6月11日下午举行结业仪式，培训中心培训二部部长高俊雅主持仪式并做结班总结。省局人事处副处长、三级调研员黄金涛出席结业仪式并为姚宏斌等17位优秀学员颁发证书，穆大江、龚俊等优秀学员代表分别就学习期间心得体会进行发言。

黄金涛在结业仪式上强调“宰相起于州部，猛将发于卒伍。”基层所是市场监管系统的主要战斗力量。市场监管工作的主体在基层所、优势在基层所、活力在基层所、潜力也在基层所，市场监管事业发展很大程度上取决于基层所作用的发挥。参训学员经过此次培训回到工作岗位后，要能灵活运用此次培训所学的新理论、新知识指导实践工作。创新工作思路，相互学习、相互交流，以更高的政治站位、更强的本领来谋划市场监管工作新思路、新举措。

参训学员表示，通过本次培训受益匪浅，下一步将努力把培训所学转化为工作能力，坚持学习思考，注重挖掘提升，为开创市场监管高质量发展新局面贡献自己的智慧和力量。



## 征文主题

### 市场监管基层所标准化建设

体裁为论文、报告等形式，内容为立足基层岗位，对市场监管基层所标准化建设的思考与实践经验。

## 征文对象

### 全省市场监管系统干部职工、社会各界人士

## 征文奖励

优秀作品将在干部教育专栏刊发  
培训中心精美文创产品



来稿请发送至邮箱: hbzlp@qq.com 请注明单位、姓名、联系电话



扫码·了解培训信息及更多详情  
电话:027-87136557

## 湖北省市场监督管理培训中心简介

湖北省市场监督管理培训中心成立于1980年10月，是湖北省市场监督管理局直属事业单位，是立足湖北地区发展，辐射全国的市场监管行业培训机构。被省人社厅认定为省国家公务员专门业务更新知识培训基地、省专业技术人员继续教育基地，2020年入选湖北省人社厅线上职业技能培训平台。

## 核心优势

### 40年行业培训经验

- 落地2000+培训班，20万人次学习见证
- 数万市场监管行业培训研究大数据
- 咨询服务客户超过1000家

### 全领域培训体系

- 行政执法、专业技术、综合管理等干部教育系列
- 合规、质量、安全、岗位技能等企业培训系列
- 事关民生、经济社会发展的系列公益培训

### 权威名师名家

- 100位+ 全国顶级培训专家
- 100位+ 行业细分顶尖培训专家
- 100位+ 知名企业实战派专家

### 线上线下联动教学

- 自主研发的在线学习平台
- 数百门版权线上课程资源
- 智慧教室/会场、录播/直播室

### 特色的实践基地

- 党政系列学习实践基地
- 高等学府理论研究基地
- 标杆企业学习实操基地

### 优秀的培训团队

- 深度的研发培训设计
- 标准的培训管理流程
- 完善的培训管理体系

## 产品与服务



### 培训

- 内容涵盖优化营商环境、推进公平竞争、改善消费环境、“四大安全”、国家质量基础设施（质量、计量、标准化、认证认可、检验检测）等21个业务门类。
- 公开课、企事业单位内训、定制化培训、系统化人才培养解决方案。



### 科研

- 干部教育人才培养课题研究
- 企业人才培养课题研究
- 市场监管教育行业分析



### 技术咨询

- 资质认定、认可体系辅导
- 管理体系认证辅导
- 产品标准编写辅导
- 质量提升辅导



### 网络教学服务

- 线上培训解决方案
- 网络课程设计制作
- 宣传视频设计制作
- 录播|直播学习解决方案