



2021年第6期
全省市场监管系统基层所长培训班

學員天地

STUDENT'S WORLD

6

2021年6月



本期导读

学员观点

05 预付卡现状分析及监管策略

经验分享

10 适应形势转思路 强化监管提效能

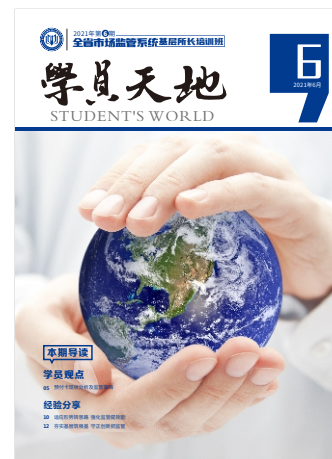
12 夯实基层筑根基 守正创新抓监管



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6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 第六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 第一组 预付卡现状分析及监管策略
- 06 第二组 预付款如何监督管理
- 08 第三组 关于预付卡如何监管的汇报
- 09 第五组 预付卡现状分析及监管策略

经验分享 | EXPERIENCE SHARING

- 10 适应形势转思路 强化监管提效能
- 12 夯实基层筑根基 守正创新抓监管

业务问答 | QUESTIONS AND ANSWERS

14 消费维权知识问答

学员风采 | ELEGANT DEMEANOUR

19 分享人：襄阳市保康县寺坪市场监管所 龚永娇

结班仪式 | GRADUATION

20 2021年全省市场监管系统第六期基层所长培训班
圆满结班



第六期全省监管系统 基层所长培训班顺利开班

为提升全省基层市场监管所所长综合素质和专业能力，加快建设一支高素质、专业化的基层市场监管干部队伍，6月16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六期全省市场监管系统基层所长培训班在武汉顺利开班。

省局党组成员、副局长彭明方，省局人事处处长潘年松，人事处副处长黄金涛，省市场监管培训中心副主任洪翠出席了开班仪式。来自全省各市州、直管市、林区市场监管局共136名所长参加了本次培训。



基层所长要切实把培训作为应对挑战、促进发展的关键抓手，持续不断地强化业务培训，持之以恒地提升创新发展能力，努力争创履职新作为、实现市场监管事业新发展。



彭明方指出基层市场监管所是市场监管事业改革发展的基础，基层所长要切实把培训作为应对挑战、促进发展的关键抓手，持续不断地强化业务培训，持之以恒地提升创新发展能力，努力争创履职新作为、实现市场监管事业新发展。一是要切实提高思想认识，全身心投入到培训中。二是要立足工作实际，做到学以致用。三是要遵守学习纪律，展现队伍良好作风。

开班仪式结束后，彭明方副局长为全体学员进行了《深化商事制度改革 打造一流营商环境》专题辅导讲座。

此次培训采取线上学理论、线下强交流的混合式培训模式。培训紧紧围绕提升基层市场监管所所长业务素质这一中心主题，在课程设置方面，通过前五期基层所长培训班的调查问卷总结，结合当前基层市场监管工作面临的新形势和新任务，优化了培训内容。

Students view 学员观点

预付卡现状分析及监管策略

...



第一组

预付卡现状分析及监管策略



一、预付卡监管现状：

目前，我国虽然制定了一系列用于规制预付卡业务的政策法规，形成了一定的监管组织体系和监管框架，但总的来说，这些规范还不能满足跟上时代的发展的步伐和市场监管的需要，同时监管的职能也比较分散，在具体的实践中的实施效果也不尽人意。主要存在以下问题：

（一）行政监管衔接不到位

受法律规范不统一、不健全的影响，预付卡市场相对混乱，他是由多个行政部门共同监管的，不是单一的一个部门管理的，各部门的职责不一样，市场监管部门的职责

为打击违法经营者、商务部门的职责为制定行业标准，且各部门在监管预付卡方面的侧重点有所不同。不是同一部门，监管的配合度不高，容易出现监管漏洞和各自为阵的情形，为不法商家提供可趁之机。另外，行政部门对预付卡纠纷进行处理时，由于没有法律法规的授权，基本选用调解的形式，监管不到位且缺乏有效性。

（二）持卡人权益保护机制不完善

预付卡是持卡人在特定时间和范围内分次享用商品和服务的凭证，也是持卡人依法享有消费者各种权益的证明。预付卡消费款项决

定了消费者在消费时有一个漫长的过程，其特点也决定了支付机构的优势地位，从而导致持卡人的权利相对于其他消费者的权利更容易受到侵害。但现行预付卡规章制度主要以维护支付服务市场秩序为目的，持卡人保护条款较少，持卡人保护机制也未建立，关于预付卡消费者举报途径、诉讼维权、举证责任的规定还不够具体。在现阶段，许多发卡机构在使用预付卡吸收资金以提高市场竞争力时，对消费者利益的监督和保护并不十分重视。也就是说，对自己发行的预付卡没有相应的保证措施。当企业出现业务失败或支付困难等问题时，预付服务或消费者的商品不能兑现。即不能够给予消费者应有的补偿，严重的损坏了消费者的合法权益，种种原因导致消费者的合法利益得不到有效的保障。

（三）预付资金管理机制存在风险

市场主体收取的预付消费资金处于自我管理、自我支配状态，资金安全仅靠商家自身信用单保险模式，无法定的主管部门依法监管。此类商家通过发行预付卡，以不计成本的超低消费折扣方式积聚大量

预付资金，已逐渐向变相融资、非法集资行为的趋势演变，社会风险极大,而又缺乏强制监管举措。

二、预付卡监管策略

（一）多方联动齐抓共管

一方面，建议中国人民银行作为支付机构预付卡业务监管的主体，建立市场监管部门、公安部门、商务部门预付卡业务的沟通协调机制，和税收部门合理分工，切实加强政府对支付机构预付卡业务的监管。另一方面，充分发挥行业自律组织的监管作用，加强支付清算协会预付卡工作委员会消费者权益保护的责任，防范和惩罚支付机构侵犯合法权益的行为，同时发挥消费者权益纠纷调查、监督和调解

的作用。

（二）建立第三方支付平台管理资金

对于办理预付卡的市场主体必须持有合法的营业执照，办理预付卡充值双飞必须签订合同以及其他相对应的条件后，在第三方支付平台上充值、交易，这样资金由第三方支付平台管理，这样可以有效保障消费者的权益，规避风险。一旦发生破产或倒闭，公司的存款资金首先按照司法程序偿还消费者。

（三）完善消费者权益保护救济措施

首先，建议在现有法律法规的基础上完善法律法规，在保护预付卡消费者权益的过程中，为消费者利益实施举证责任倒置责任，并规

定由支付机构提供的预付费证据。其次是建立消费者直接补偿制度。发卡人存在违法经营或重大过失，直接损害持卡人利益的，建议业务监管部门按照行政处罚规定扣除一定比例的罚款。直接用于持卡人的权利和损失。

（四）加强宣传提高消费者安全意识

消费者在预付式消费过程中需要建立更加科学、理性的消费观,办理预付卡时要和经营者签订一个合同，认真阅读合同条款和细则。进一步畅通投诉和报告机制，加强对预付卡网络支付侵权典型案例披露和预付费模式的风险宣传，提高消费者的自我保护意识，从根本上降低侵犯消费者权益的风险。



建议对社会关注度高、投诉举报多，以及被列入企业经营异常名录、严重违法失信企业名单和存在其他严重违法记录的对象，加大检查频次和监管力度，将失信被执行人为法定代表人、实际控制人、董事、监事、高级管理人员的企业，作为重点监管对象。



在无法获取相关证据的情况下，只能望楼兴叹。

3、有足够高的利润。一是商家投入的资金成本较少。商家仅需经营场地和相关必备设施设备就能开办市场主体发售预付卡。二是有足够多的消费群体。随着国家的富强，手有余钱人越来越多，追求高质量生活的人群在不但扩大，预付卡的出现满足了这部分人的需求，可以吸引到足够多的消费者进行购买。三是转移财富比较方便。随着国家的交通、金融等行业的发展，商家能很快的将利润的转移到他处。

二、如何对预付卡进行监管

1、尽快完善法律法规，建立协作机制。一是完善法律法规，明确管理部门。建议按照有行业主管部门的行业，由行业主管部门负主责，没有行业主管部门的行业，由市场监管部门负主责的监管思路，多部门协同治理。二是强化部门间的信息沟通。建议实行各行业预付卡商家台账信息共享机制，确保预付卡商家底数清、情况明。三是建



立联席会议机制，对预付卡行业进行顶层设计。督促各预付费行业主管部门制定符合本行业发展的规范性文件或合规指引。

2、提高市场准入门槛，完善行业管理制。一是设置预付卡发卡门槛。建议对发卡主体的经济实力、信用等级、经营规模等方面设置要求。二是积极推行保障金制度。建议强化综合体对预付式消费经营主体的管理，要求各综合体结合自身情况，对预付式消费经营主体收取保障金。三是推行预付式消费经营主体信息公示制度。建议要求经营主体在其经营场所的显著位置放置预付式消费经营主体信息公示栏，配有信息查询“二维码”，在公示栏内公示企业名称、投诉电话、经营场所租期、“加盟”“连锁”“直营”等经营信息。

3、强化消费者防范意识，加大商家违法成本。一是强化预发卡相关知识宣传。建议从预付卡售卖主体选择、消费者享有的权利和售卖主体的应尽的义务、维权方式渠道等方面进行宣传。二是加强日常监

管检查和预付卡相关企业的“双随机、一公开”部门联合抽查检查。建议对社会关注度高、投诉举报多，以及被列入企业经营异常名录、严重违法失信企业名单和存在其他严重违法记录的对象，加大检查频次和监管力度，将失信被执行人为法定代表人、实际控制人、董事、监事、高级管理人员的企业，作为重点监管对象。三是加大信用约束力度，实施联合惩戒。建议根据《企业信息公示暂行条例》《企业经营异常名录管理暂行办法》以及《严重违法失信企业名单管理暂行办法》等规定，依法依规将预付卡失信被执行企业列入经营异常名录；对被列入经营异常名录满3年仍未履行相关义务的，依法依规列入严重违法失信企业名单；积极落实《失信企业协同监管和联合惩戒合作备忘录》的相关条款，对于被列入严重违法失信企业名单的预付卡企业，其法定代表人、负责人3年内不得担任其他企业的法定代表人、负责人。

第二组

预付款如何监督管理

近年来，预付卡消费模式作为一种新兴的消费途径，在给消费者带来便利，为商家提升流动资金收入、提高客户粘性的同时，也产生了各种消费纠纷，日益增加的预付卡侵权行为，已引起了社会各界的高度重视。

一、当前预付卡监督管理存在的问题

1、法律、法规相对滞后。一是没有行业主管部门。除商务部发布

的《单用途商业预付卡管理办法（试行）》（商务部令2012年第9号）对单用途商业预付卡的管理工作进行管理外，暂无国家层面的其余规定。二是没有行业上的顶层设计。缺乏对商家发卡资质、发卡规模、资金用途、退卡机制等方面的规制。三是没有明确监管主体。预付卡行业涉及到商务、市场监管、人民银行、税务等多个部门，出现违法行为由那个部门处理，目前暂无相关法律支撑。

2、违法成本相对低廉。一是市

场准入门槛过低。国家“放、改、服”改革和优化营商环境不断释放巨大政策红利，目前预付卡发售无统一的规定，商家开办市场主体发售预付卡更加方便。二是消费者维权意识比较淡薄。消费者在小利益的诱惑下，很容易掉入商家预设的“陷阱”，在涉及金额不大的情况下，消费者往往自认倒霉。三是执法部门取证困难，难以立案查处。当执法部门收到违法线索时，预付卡发售商家往往已经一跑了之，执法部门面对人去楼空的经营场所，



预防经营者泄露消费者信息产生电信诈骗。

需要做到：

一是明确职责，加强管理；
二是健全法规，规范行为；
三是坚决治理，防骗促廉；
四是防范风险，维护权益。



第三组

关于预付卡如何监管的汇报

近年来，关于预付卡消费投诉越来越多，多为群体性投诉，涉案金额高。这些经营者未按约定发布虚假广告、虚假宣传、消费欺诈、利用不平等格式条款等违反市场监管法律法规，侵害消费者合法权益。我们常说的预付卡大多是单用途商业网预付卡。

1.存在特点：分布点广，散乱，终端市场，涉及行业问题多，涉及人群多金额大、处理难度大等。

2.本质特征：透支消费者银行卡，商家变相融资。

3.常见问题：经营不善关门，转移地址，霸王条款、虚假宣传等。

4.解决途径：一是靠商家诚信经营；二是双方协商一致；三是用法律途径。《湖北省消费者保护条

例》规定预付卡主管部门是商务部门，办理执照半年才能申请开通预付卡业务并备案，市场监管局实施监督管理。

5.监管办法：一是督促商家建立台账；二是要求商家与消费者签订合同（协议）；三是将失信的商家纳入失信主体名单；四是联合执法；五是加强宣传教育。

6.建议意见：目前，从事其它行业的企业法人以及企业法人以外的市场主体发行预付卡是否备案，属于法律盲区。同时预防经营者泄露消费者信息产生电信诈骗。需要做到：一是明确职责，加强管理；二是健全法规，规范行为；三是坚决治理，防骗促廉；四是防范风险，维护权益。



可以参照其他省市一些管理规范，例如《上海市单用途预付卡消费卡管理实施办法》、《江苏省预付卡管理办法》，破解预付卡管理难题，保护消费者合法权益，让“无处消费、无地退钱”的问题不再出现。



第五组

预付卡现状分析及监管策略

一、预付卡现状分析：

目前，预付卡在市场上泛滥，除了银行、品牌连锁外，还有各行各业办理预付卡现象，较多的有美容美发、健身、培训机构、餐饮单位、超市、加油站、汽车经营店、孕婴店等。

二、目前预付卡的监管现状如下：

（一）监管部门杂乱，预付卡涉及到商务、市场监管、银行、税务、公安等多个部门，出现违法行为由那个部门处理，目前没有法律法规说明。

（二）市场监管部门往往接到的都是投诉举报，等市场监管部门处理的时候，面临负责人关门跑路、负责人推诿等情况，造成取证困难，难以立案查处，按照广告法虚假宣传处罚数额较大，一般经营

门店也无法承受，这就造成了执法不严，对商家预付卡行为打击力度不严谨，消费者权益容易受到损失。

（三）商家为了基于盈利，迅速拿回投资资金，开办一些热门行业，发行预付卡，由于经营原因导致关门、亏损、难以维持等情况。

三、关于预付卡的监管建议：

1、对发售预付卡的经营单位成立公司，根据规模，交保证金，专门的账户，对消费者进行保障；

2、成立预付卡消费者委员会，根据银行管理人员提示，如果公司有大笔资金流动，通知委员会；

3、签订的预付卡合同必须到市场监督管理部门备案、把关；

4、对公司的法定代表人、股东，建立诚信记录，一旦违规，纳入失信者名单；

5、涉嫌欺诈，移交有关部门处理；

6、可以参照其他省市一些管理规范，例如《上海市单用途预付卡消费卡管理实施办法》、《江苏省预付卡管理办法》，破解预付卡管理难题，保护消费者合法权益，让“无处消费、无地退钱”的问题不再出现。

适应形势转思路 强化监管提效能

□ 天门市市场监管局多宝市场监管所 常青



近年来，天门市市场监管局多宝市场监管所紧紧围绕省、市局工作部署，以转变监管执法思路、提升市场监管效能

一、适应形势转思路，积极创造良好的执法办案环境

一是转变执法理念。按照市局“五个转变”理念，清醒认识依法行政、经济下行和服务创新创业新形势下市场监管执法办案新任务、新要求，自觉把市场监管工作融入深化改革、促进发展大局中思考，把执法办案作为规范市场秩序的有力抓手，全面推进大办案向办大案转变、查办传统案件向查办新型案件转变、单纯办案向标本兼治管市场转变。同时，建立内部激励机制，将人员、经费尽力向执法办案第一线倾斜，并将案件数量、质量、类型、案值、效果等纳入考核激励机制，充分激发工作积极性。

二是营造“学办案、比办案”的工作氛围。综合运用学习、培训、谈心谈话等多种方式，进一步提升干部职工对执法办案工作重要性、必要性的认识，努力转变执法观念，提高业务素质，让重视办案的理念入耳、入脑、入心，彻底消除怕麻烦、怕办案的畏难情绪和思想顾虑，全面解决过去“协商办

案、拍肩膀办案、收费办假案”的问题，逐步形成“学办案、会办案、比办案”的浓厚氛围，实现了“要我办案”到“我要办案”的转变。所内执法办案人员均形成了不满足于现状，主动积极寻找新案源的习惯。如我所分管执法办案的副所长，在为某服装超市送照上门的过程中，发现该超市存在大量商标侵权服装，及时组织人员调查取证，最终使经营者承认了错误，从货架上撤下侵权商品，并接受了行政处罚。

三是完善案件监督管理机制。在办案过程中坚持以证据和事实说话，严格执行民主集中制，明确审批权限，对案件处罚金额2000元以下案件的大胆放权，由经办人全权处理；2000至10000元的由所长审批；10000元以上的报市局审批。在处罚权限内，充分下放权力，对上报的案件，只要证据确凿、事实清楚、程序合法、定性准确、处罚恰当的，研究时单位一般不作更改。处罚决定一旦作出，任何人都不得随意改变。同时，班子成员中达成

共识，严顶说情风，进一步完善了案件监督管理机制。

二、规范管理建机制，大力构建高效的执法办案机构

一是健全队伍，良性竞争促发展。根据机构改革前干部职工从事的工作性质，结合原工商和原食药业务特点，成立了两个相对独立专业的执法队，由一定办案经验的骨干成员任队长，能力强、素质高的若干名同志为队员，并将竞争机制引入到两个办案执法队中，使两支执法队学有榜样，比有对手，极大调动了各方面的积极性。

二是合理分工，划定领域明职责。结合多宝市场监管所管辖区域和两支执法办案队伍的专业特点，坚持以案件类型为导向，对两支执法办案队伍的管辖领域进行了合理分工，即两支执法办案队伍可以办理各自辖区的无照经营和日常市场管理中的相关案件，但两支队伍在案件办理类型上的侧重点又有所不同，形成一个相对独立但又相互协作、相互制约的整体，避免了两支

执法队伍因相互竞争而争抢案源、画地为牢的情况发生。

三是规范管理，严格审核提质量。明确一名专职法制员，对每一起行政执法案件在形式和实质审查的基础上，为办案人员提出可行性建议，极大地提高了案件质量。多宝市场监管所两年的自办案件均达到了“四个一致”，即处罚决定与罚没入库一致，市局备案金额与入库金额一致，文书送达时间与实际入库日期一致，案件定性 with 调取的证据一致。每一起自办案件，不仅案卷装帧美观，而且定性准确，程序合法，在市局组织的案件评查中，每次都受到了好评。

三、突出重点抓整治，努力提升执法办案质效

一是做实各类专项整治。突出群众反映强烈、关系人民群众生命财产安全、对经济社会发展可能造成严重危害的问题，扎实开展各类专项整治行动，并实行项目管理，力求达到开展一次专项整治，查处一批案件，规范一个行业，净化一片市场的目的。如我所地处天门最西端，耕地面积达280万平方公里，辖区农资经营户较多，为切实维护广大农民利益，近年来，我所深入开展“红盾护农”行动，严厉

打击虚假宣传、假冒伪劣等各类坑农害农行为，立案查处12起，罚没入库20余万元，有效维护了农资市场秩序，保护了农民的利益。

在做好市局安排的计划性抽检的同时，

及时掌握市场动态，
加强线索摸排，
对疑似“问题商品”，
及时组织开展抽检，
进一步增强“靶向式”抽检的
针对性、有效性，
并严格按照抽检不合格产品
“一个都不放过”的原则，
依法做好后处理工作。
同时，在专业人员实施抽检中，
积极安排所内执法人员跟班学习，
为以后独立进行产品质量抽检
打下基础。

二是做优商品质量抽检。聚焦民生热点，将抽检商品类别扩大到食品、药品、家电、服装鞋帽、建

材等各个领域。在做好市局安排的计划性抽检的同时，及时掌握市场动态，加强线索摸排，对疑似“问题商品”，及时组织开展抽检，进一步增强“靶向式”抽检的针对性、有效性，并严格按照抽检不合格产品“一个都不放过”的原则，依法做好后处理工作。同时，在专业人员实施抽检中，积极安排所内执法人员跟班学习，为以后独立进行产品质量抽检打下基础。自2019年以来，共组织实施“靶向式”抽检65批次，其中不合格21批次，不合格发现率达32%。

三是做强执法联动机制。针对市场监管执法工作跨领域、跨地区的新情况，积极探索局所统筹、内外联动等多种协作机制。如我所在今年的一次日常网络市场巡查中，发现一起涉嫌通过网络发布虚假违法广告的行为，但由于缺乏相应的网络取证经验，案件查处工作曾一度陷入僵局。经过与市局网监科多次学习请教，最终取得了关键证据，为案件顺利查处提供了有效支撑。再如，由于我所处在汉江边，长江禁渔工作开展以来，我所积极加强与当地派出所、渔政等兄弟单位的工作联动，通过推行联合执法模式，有效破解了禁渔工作中监管执法难的问题。

夯实基层筑根基 守正创新抓监管

□ 随县市场监督管理局万和市场监管所 卢伟



随县万和镇位于鄂西北，地处桐柏山南麓，有着“中国蕙兰之乡”的美誉，兰花种植交易有近四十年的历史，另有石材和香菇这两大支柱经济产业。万和市场监管所自2019年3月组建以来，勇于担当作为，准确把握新形势新职责新要求，助力在抓基层、强基础、促规范上下功夫，突出基层基础作用，为辖区经济社会高质量发展提供了坚强保障。

一、全力推进基层大融合，全面释放市场监管新动能

一是深化全所对基层的认识。以思想融合为先导，集中开展全所“大融合大创新大监管”主题大讨论，凝聚思想共识、汇聚实干合力，明确我们是市场监管一线上机构和为人民服务最基层工作人员，要借势借时加强基层建设，丰富“基层”内涵，夯实市场监管的根基。一个全新的市场监管所，以制度融合为保障，完善机制融合，累计制定7个方面21项制度，基本实现“职能倍加、人员倍减、效率倍增、业绩倍优”的工作目标。二是优化基层人员的素质。强化业务培训，针对新发展阶段的市场监管，采取实体授课、专题培训、网络教育、在线考试、实地观摩学习等多种方式，对法律法规、执法能力、专业素质技能等进行系统培训，尤其是要根据基层执法实践需要，开展有针对性的教育培训。三是完善基层所激励机制。通过强化基层任务目标考核，以考核考核结果为基础，选树基层所队伍中典型，激发基层所干部职工奋发向上、开拓创

新、赶超先进、求真务实的工作热情，展现基层朝气蓬勃、与时俱进的精神风貌。

二、植入服务监管新动力，为经济高质量发展“护盘”

（一）持续优化服务，打造一流的营商环境。近年来，我所以“六稳”“六保”为首要任务，将优化营商环境作为保市场主体、促发展的重要举措，聚焦破除市场主体准入准营的堵点痛点，全面实现企业开办全流程“马上办、零成本”，加快办照的速度，传递服务的温度，努力让市场主体进得快、出得去、活得好。万和市场监管所党支部积极引导党员干部在服务窗口强化服务意识，把群众的满意不满意作为衡量服务水平的重要标尺，开展了“擦亮窗口、服务群众”等一系列便民服务项目，积极打造“满意在市场监管”服务品牌，让群众感受到“优秀基层党组织”带来的新变化。对偏远区域的经营

务。对辖区市场主体及时提供商标注册、质押贷款、合同帮扶等后续帮助和支持。截至目前，全镇市场主体累计达2584户。

（二）战疫情促发展，展现市场监管新担当。面对突如其来的疫情，全所第一时间启动应急预案、关停活禽交易、巡查药店、落实餐饮消毒和农贸市场管理等规范指南，全所同志坚持抗疫一线直至解封，检查各类市场主体5000余家次，先后帮扶30余家企业实现复工复产和疫情防控，组织企业免费捐赠消杀物资价值10万余元，受到各级表彰。疫情间帮扶随县万和兰花商标入选湖北省第二批优势商标名录。

（三）落实监管责任，营造安全放心的市场环境。在当前新冠肺炎疫情常态化防控的形势之下，万和所将继续按照建立“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”的要求，全面加强食品药品、产品质量、特种设备等方面监管，切实保障市场安全稳定。近两年，全所共查处各类行政违法案

件135件，罚没金额70万元。对全所进一步规范立案、查案、核审、结案程序以及作风再提升作了具体要求，结合当前党史学习教育活动开展，切实强化“学史力行”在市场秩序监管、重点工作完成上的全指导、作风大转变、成果全转化、工作新发展进行了阐述和强调，通过“我为群众办实事”实践活动，将责任清单进一步强化和明确。针对万和镇30多家石材企业，常态化开展涉矿经营活动及叉车等特种设备安全专项治理，促推“我为群众保安全、我为群众维权益、我为群众治广告、我为群众提质量”等工作不断深入。大力推进12315维权服务站进商场、进超市、进市场、进企业、进村组“五进”工作，截至目前，万和所共建立消费维权服务站20座，村级覆盖率达到100%，建设省级放心消费示范店、服务站3户。近几年，辖区未发生食品、药品、特种设备及产品质量重大安全事故，守好了“四大安全”红线，促进经济高质量发展。

三、强化基层建设新提升，为做好基层市场监管增激情

（一）强化基层的使命感。坚持党建引领，履行市场监管职责，做到支部工作与业务工作、服务中

心与建设队伍、党建要求与党员需求紧密结合，把基层党组织的组织力转化为行动力，大力营造“敢干事、会干事、要干事”的良好工作

坚持党建引领，
履行市场监管职责，
做到支部工作与业务工作、
服务中心与建设队伍、
党建要求与党员需求紧密结合，
把基层党组织的组织力
转化为行动力，
大力营造
“敢干事、会干事、要干事”
的良好工作氛围，
不断拓展“勇当先锋、做好表率”
的实践载体，
树立先锋模范，
发挥党员带头作用。

氛围，不断拓展“勇当先锋、做好表率”的实践载体，树立先锋模范，发挥党员带头作用。在内部管理中，党员带头遵守规章制度，在

遵纪守法、廉洁自律方面率先垂范；在开展各类市场监管工作中，如开展进口冷链食品、物品排查等就是党员主动靠前、勇挑重担；在维护消费者权益中，党员带头坚守一线，为消费者撑起权益“保护伞”；在脱贫攻坚中，党员带头开展“一对一”帮扶，帮助贫困户增强脱贫信心、增强致富能力。

（二）强化基层归属感。县市场监管局在全面实施“基层建设提升工程”的过程中，为基层送温暖，热心关心监管一线同志的工作和生活，建立基层所联系点等制度，强化业务指导和定向帮扶，实实在在的为基层办实事解难题，让身边基层同志感受到党组织关心的温暖，增强了党员干部的向心力、凝聚力、战斗力，激发做好市场监管的新热情。

作为一名基层市场监管所所长，要带头进一步提高政治站位，加强党对市场监管工作的全面领导认识学习，要善于从政治上观察和分析市场监管问题，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，对标对表党中央、省、市、县方针政策，强化落实措施，全力服务构建新发展格局，努力实现“十四五”良好开局，以优异成绩献礼建党100周年。

消费维权知识问答



问：因消费品或者服务的质量问题，需要进行检定、检验、检测、鉴定的，技术机构如何确定，费用如何承担？

答：（一）规定。

1.国家总局部门规章。

《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》（2019年11月30日国家市场监督管理总局令第20号公布，以下简称“《办法》”）第二十条第一款：需要进行检定、检验、检测、鉴定的，由投诉人和被投诉人协商一致，共同委托具备相应条件的技术机构承担。

《办法》第二十条第二款：除法律、法规另有规定的外，检定、检验、检测、鉴定所需费用由投诉人和被投诉人协商一致承担。

2.湖北省地方性法规。

《湖北省消费者权益保护条例》（以下简称“《条例》”）第四十七条第一款：因商品或者服务的质量问题发生争议需要进行检验、鉴定的，由消费者和经营者协商确定有资质的机构进行检验、鉴定；协商不成的，可以由受理的有关行政部门或者消费者委员会确定检验、鉴定机构。

《条例》第四十七条第二款：检验或者鉴定费用的承担由双方协商。协商不成的，由经营者先行垫付，消费者提供担保，并根据检验、鉴定结果由责任方承担。

（二）实操。

《办法》与《条例》的规定不一致，应该如何执行？根据消费者权益保护立法的宗旨和原则，本着有利于消费者的计算方式，建议适用《条例》的规定。

1.确定机构的工作流程。

（1）各承办机构在处理消费诉求中，可组织争议双方协商决定技术机构；

（2）协商不成的，建议承办机构咨询市局产品质量安全监督科等承担委托第三方技术机构的业务机构，确定技术机构；

（3）若涉及适用标准问题，建议承办机构咨询市局标准化科。确定适用标准，看该消费品或服务适用的标准属于哪类标准。详见《中华人民共和国标准化法》（以下简称“《标准化法》”）的相关规定。

《标准化法》第二条第一款：本法所称标准（含标准样品），是指农业、工业、服务业以及社会事业等领域需要统一的技术要求。

《标准化法》第二条第二款：标准包括国家标准、行业标准、地方标准和团体标准、企业标准。国家标准分为强制性标准、推荐性标准，行业标准、地方标准是推荐性标准。

《标准化法》第二条第三款：强制性标准必须执行。国家鼓励采用推荐性标准。

2.费用承担的工作流程。

（1）争议双方协商承担金额及方式；

（2）协商不成的，由经营者先行垫付，消费者提供担保。消费者担保的方法有



两种（2018年省局培训《条例》时，肯定了我局的这一做法）：一是由消费者写下担保书，载明自愿提供与费用等额担保的承诺，用于结果合格的费用由其承担的情形；二是由承办机构预收经营者垫付的费用以及消费者等额担保的费用。若费用为500元，可同时收取经营者垫付的费用500元和消费者等额担保的费用500元；

（3）根据检定、检验、检测、鉴定结果由责任方承担。结果为不合格，由经营者承担费用，承办人员向消费者退回预收的费用；结果为合格，由消费者承担费用，承办人员向经营者退回预收的费用。

问：涉及消费诉求（投诉、举报、咨询的总称）的信访件是否应该录入12315平台？

答：（一）规定。

1.《办法》。

《办法》第三十九条第一款：自然人、法人或者其他组织反映国家机关、事业单位、代行政府职能的社会团体及其他组织的行政事业性收费问题的，按照《信访条例》有关规定处理。

《办法》第三十九条第二款：以投诉举报形式进行咨询、政府信息公开申请、行政复议申请、信访、纪检监察检举控告等活动的，不适用本办法，市场监督管理部门可以告知通过相应途径提出。

《办法》第三十七条第一款：县级以上地方市场监督管理部门统一接收投诉举报的工作机构，应当及时将投诉举报分送有处理权限的下级市场监督管理部门或者同级市场监督管理部门相关机构处理。

2.《湖北省阳光信访工作规则》。

第十三条第（三）项：信访工作机构、有权处理机关对初信初访事项，应当区分不同情况处理，并告知信访人。（三）对申诉求决类信访事项，按照法定途径分类处理，属于普通信访事项的，转送、交办有权处理机关办理；

（二）实操。

1.阳光信访平台。市局办公室在“湖北阳光信访平台”收到涉及消费诉求的信访件，可报请市局分管消费维权工作的局领导签批后，交由指挥中心录入“全国12315平台”。指挥中心分办至局领导确定的承办机构依法办理，并指导、审核承办机构撰写《办理说明》。承办机构将《办理说明》报送至指挥中心，指挥中心反馈至市局办公室在“湖北阳光信访平台”进行回复。

2.市级网络舆情。市局办公室在网络舆情监测中发现，市级网络舆情涉及消费诉求的，可报请市局分管消费维权工作的局领导签批后，交由指挥中心录入“全国12315平台”。指挥中心分办至局领导确定的承办机构依法办理，并指导、审核承办机构撰写《办理说明》。承办机构将《办理说明》报送至指挥中心，指挥中心反馈至市局办公室在相关平台进行回复。

3.省级及省级以上网络舆情。市局新闻宣传科在网络舆情监测中发现，省级及省级

以上网络舆情涉及消费诉求的，可报请市局分管消费维权工作的局领导签批后，交由指挥中心录入“全国12315平台”。指挥中心分办至局领导确定的承办机构依法办理，并指导、审核承办机构撰写《办理说明》。承办机构将《办理说明》报送至指挥中心，指挥中心反馈至市局新闻宣传科在相关平台进行回复。

4.来信来访。

（1）来信。对涉及消费诉求的来信，市局办公室可报请市局分管消费维权工作的局领导签批后，交由指挥中心录入“全国12315平台”。指挥中心分办至局领导确定的承办机构依法办理，并指导、审核承办机构撰写《办理说明》。承办机构将《办理说明》报送至指挥中心按规定进行回复。

（2）来访。对涉及消费诉求的来访，市局办公室可直接引导来访者至指挥中心。指挥中心录入“全国12315平台”，依照相关规定和局领导要求，分办至承办机构依法办理。

问：市局相关业务机构需要指导的消费诉求，如何共享投诉举报信息？

答：根据工作需要，市局12315指挥中心对综合执法支队、15个基层监管所赋予了“全国12315平台”的登录权限。市局相关业务机构需要投诉举报信息，用于工作指导、督办的，可商请指挥中心共享信息的纸质件。



问：消费者同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，依法应当如何处理？

答：随着疫后经济形势的向好发展和社会公众法律意识的逐步增强，消费者在投诉时一并提出举报，要求市场监管部门依法查处并反馈具体信息的情形，日渐增多。基层监管所经常接到类似诉求，一个诉求既包括了投诉的内容，又包括了举报的内容。

根据《办法》第七条“向市场监督管理部门同时提出投诉和举报，或者提供的材料同时包含投诉和举报内容的，市场监督管理部门应当按照本法规定的程序对投诉和举报予以分别处理。”的规定，我局应区分情形分别处理。

（一）规定。

1.投诉。

《办法》第十四条规定：具有本办法规定的处理权限的市场监督管理部门，应当自收到投诉之日起七个工作日内作出受理或者不予受理的决定，并告知投诉人。

2.举报。

《办法》第三十一条第一款规定：市场监督管理部门应当按照市场监督管理行政处罚等有关规定处理举报。

《办法》第三十一条第二款规定：举报人实名举报的，有处理权限的市场监督管理部门还应当自作出是否立案决定之日起五个工作日内告知举报人。

（二）实操。

1.依法办理。不论是投诉还是举报，都属于消费诉求，都要根据规定和市局要求，依法予以办理。

2.依规建档。对于符合“一案一档”建档条件的，应当按照市局规定，建立消费投诉“一案一档”、举报处理“一案一档”。

3.办结反馈。社会公众在“全国12315平台”投诉、举报后，可以在平台查询到诉求办理的过程并适时评价。各承办机构应注意查询办理进度，依法依规反馈诉求提供者。



问：有消费者投诉在某网店买到标称成分与实际成分不符的服装。该网店经营场所在广州，发货地在潜江，该网店的实际经营地在哪里，我局是否应予依法受理？

答：（一）规定。

1.《中华人民共和国电子商务法》。

第九条第三款规定“本法所称平台内经营者，是指通过电子商务平台销售商品或者提供服务的电子商务经营者。”

2.《网络交易管理办法》。

第四十一条第一款规定“网络商品交易及有关服务违法行为由发生违法行为的经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。对于其中通过第三方交易平台开展经营活动的经营者，其违法行为由第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖。第三方交易平台经营者住所所在地县级以上工商行政管理部门管辖异地违法

行为人有困难的，可以将违法行为人的违法情况移交违法行为人所在地县级以上工商行政管理部门处理。”

3.《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》。

该《办法》第十二条第一款规定“投诉由被投诉人实际经营地或者住所地县级市场监督管理部门处理。”

该《办法》第十二条第二款规定“……对平台内经营者的投诉，由其实际经营地或者平台经营者住所地县级市场监督管理部门处理。”

（二）实操。

综上，某网店店主属于平台内经营者。《网络交易管理办法》即将被《网络交易监督管理办法》（2021年5月1日）替代，且该《办法》的规定与《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定不一致。《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》是规制投诉举报的特别法，按照特别法优于一般法的原则，所以依法应当优先适用《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》的规定，判定我局是否应予受理。



分享人：
襄阳市保康县寺坪市场监管所
龚永娇

本次培训，我最大的感受是实。专家的按课、同事的分享都具有很强的实用性和实效性，自己的每一天也过得很充实。最大的收获是见识和结识了市场监管领域的“行家里手”。各位专家的讲座就像是一顿丰盛的大餐，精美地呈现在我的面前，真是“听君一席话，胜读十年书”。他们以鲜活的案例、丰富的知识、精湛的理论阐述，毫不吝高的把自己长年积累的经验拿出来与大家分享，用幽默风趣的语言，深入浅出的讲解，可谓是异和纷里，给了我强烈的感染和深深的理论引领。所长们的课前分享更是为我今后的管理和执法工作指明了方向，培训中心表师精心组织的活动，为我们营造了宽松愉悦的学习气氛，培训的每一天都能感受到思想火花的冲击。

此次培训，使我进一步明白了以下两点：

1.当好一名所长的重要性。“一个人能走多远，看他与谁同行，一个人有优秀，看他有什的人指点，一个人有多成功，看他与什么人相伴”，一个所职工工作能力的强弱、工作的好坏与所长有着直接的关系。

2.如何当好一名所长。着先，要有过硬的业务能力。这是作为一名所长，必备的基本素质。其次，要廉洁自律。这也是作为一名共产党员和一各执法者必须坚守的底线和原则。两者皆备，才能用自己的人格魅力来影响他人，带好困队。

短暂的增训已结束，但我知道更重的学习和工作任务在等待着我們。思想在我们头脑中，工作有我们手中，坐而言，不如起而行！路虽远，行则将至；事品难，做则必成。我将借省局这次培训的东风，认真领悟各位专家讲解的市场监管各项业务的真谛，力争成为市场监管的一名铁军。

所长们的课前分享更是为我今后的管理和执法工作指明了方向，培训中心表师精心组织的活动，为我们营造了宽松愉悦的学习气氛，培训的每一天都能感受到思想火花的冲击。



2021年全省市场监管系统 第六期基层所长培训班圆满结班

2021年6月19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六期全省市场监管系统基层所
线下培训班在省市场监管培训中心圆满结班，

来自全省各市、州、直管市、共计136名基层所长参加了此次培训。



培训中心副主任张保意

在结业仪式上对大家提出三点希望，
一是转思想转作风，基层所长要用不定局的思维，
破局的勇气解决问题。
二是明方向传经验，要有所逼、有所专、有所传。
三是留友谊留意见，大家要相互帮助相互促进，
共同进步。

本次培训侧重于学习食品安全监管、药品安全监管、特种设备安全监管、产品质量安全监管、价格监管、标准化、消保维权等市场监管专业知识。在此基础上加强党史学习、党风廉政建设学习、聚焦日常监管中的热点难点问题、加强研讨交流。

在本次学习过程中，授课老师深入浅出，切身结合基层所长的日常工作，授课问题直指基层，课题深入乡镇，以基层工作中遇到的问题举例分析、解析，并为来自各地的基层所长设置现场答疑时间，为大家平时遇到的疑难问题给出系统规范的解决方案。以近期发生的典型事故警示各位基层所长在日常监管工作中要尽职尽责，在执法办案过程中，要坚守底线，树立服务意识，依法办案。

培训中心副主任张保意出席了结业仪式，并为吕传俊等15位优秀学员颁发证书，两位优秀学员代表龚永娇、赵山做结业发言，结业仪式由培训二部部长高俊雅主持。

培训中心副主任张保意在结业仪式上对大家提出三点希望，一是转思想转作风，基层所长要用不定局的思维，破局的勇气解决问题。二是明方向传经验，要有所逼、有所专、有所传。三是留友谊留意见，大家要相互帮助相互促进，共同进步。

通过本次培训学习，学员们表示在这里学到了最新最前沿的知识，得到了一线专家的指导和帮助，也在培训期间和其他各地区同仁相互探讨交流了经验，解决了实际工作中的一些困惑，总的来说本次培训是有意义，有价值的，在回到基层工作时，要把本次培训学到的知识和交流经验分享传递给其他同事，要以自身为火种，强化基层建设，提升基层治理能力，实现共同进步的目标。



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