2025年市场监管所所长能力提升示范培训班

學員天地

STUDENT'S WORLD

专刊



本期导读

建言献策

14 抓实“两化”建设 赋能基层履职

典型案例

19 以“三化”工作法处置投诉举报
护航特色产业健康发展
21 强基固本提质效 “两化”赋能促发展

微信公众号

全景导览

中心地址：湖北 武汉 武昌区中北路20号白鹭街西段
邮政编码：430071
联系电话：400-0800-666
官方网站： www. hbmtc. org.cn
学习平台： https://www.hbgbjy.cn/

连接知识·传递价值





2025年市场监管所
所长能力提升示范培训班

指导单位：湖北省市场监督管理局

主办单位：湖北省市场监督管理宣传教育中心

编　　辑：付檣

校　　对：李斌

审　　核：樊华

美术编辑：刘孝成

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：400-0800-666

官方网址：www. hbmtc. org.cn

学习平台：https://www.hbgbjy.cn/

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。

CONTENT 目录

政务信息 GOVERNMENT INFORMATION

02 2025年市场监管所所长能力提升示范培训班圆满结班

经验分享 EXPERIENCE SHARING

04 关于促进市场监管所履职能力的研讨提纲

06 参加2025年市场监管所所长能力提升示范培训班交流提纲

07 加强市场监管所标准化规范化建设全面提升基层履职效能

10 夯实基础 提升效能 以“两化”建设为抓手推动基层市场监管所全面高质量发展

建言献策 POLICY RECOMMENDATIONS

14 抓实“两化”建设 赋能基层履职

典型案例 TYPICAL CASE

18 鄂州市市场监督管理局葛店分局查处系列伪造国家机关证件非法从事网络餐饮服务案

19 以“三化”工作法处置投诉举报 护航特色产业健康发展

21 强基固本提质效 “两化”赋能促发展

23 政企农三方协同破局，湖泗特产入商超
——湖泗市场监管所以精准服务助推乡村振兴

学员风采 STUDENT' S STYLE

26 食品生产监管工作心得体会——在挑战中坚守初心

27 参加全省市场监管所所长能力提升示范培训班心得体会

2025年市场监管所所长能力提升示范培训班

學員天地

STUDENT'S WORLD

专刊

本期导读

建言献策

14 抓实“两化”建设 赋能基层履职

典型案例

19 以“三化”工作法处置投诉举报
护航特色产业健康发展

21 强基固本提质效 “两化”赋能促发展



微信公众号

全景导览

中心地址：湖北 武汉 武昌区中北路20号白鹭街西段
邮政编码：430071
联系电话：400-0800-666
官方网站： www. hbmtc. org.cn
学习平台： https://www.hbgbjy.cn/

政务信息

GOVERNMENT INFORMATION



2025年市场监管所所长能力提升示范培训班圆满结班

12月16日至19日，由湖北省市场监督管理局主办，湖北省市场监督管理宣传教育中心承办的2025年市场监管所所长能力提升示范培训班圆满结班。来自各市、州、直管市及神农架林区的79名市场监管所所长参加了培训。本次培训旨在深入学习贯彻党的二十大精神，聚焦主责主业，着力提升基层所长队伍的“六大能力”，为推进市场监管所标准化规范化建设提供坚实保障。

培训采取“线上线下融合+实地观摩+专题授课+主题研讨”的多元化模式开展。参训所长先后赴东湖新技术开发区市场监管局第六市场监管所和武昌区市场监管局徐家棚市场监管所进行现场学习，直观感受先进所在规范化建设、智慧监管及服务发展等方面的创新实践，为自身工作提供了有益借鉴。

课程设置紧扣基层监管实际与最新要求。省市场监管局多位业务处室负责人及优秀骨干进行了专题授课，内容涵盖消费者权益保护新机制、新形势下餐饮安全监管重点、执法为民理念与行为规范、特种设备重大隐患判定及主体责任落实、智慧监管“三网一中心”基层应用、产品质量安全隐患治理以及市场监管所行风建设等，精准赋能基层所长专业履职。

培训围绕“加强市场监管所标准化规范化建设”和“提升基层所履职效能”两大主题组织深入研讨，学员们交流经验、碰撞思想。南漳县薛坪市场监管所所长彭文分享了创建“市场监管所两化建设”的宝贵经验，发挥了示范引领作用。

此次培训内容实、靶向准、成效好，有效提升了参训所长的综合素质和业务能力。学员们纷纷表示，将以此次学习为新起点，将所学所思转化为推动基层市场监管工作高质量发展的具体行动和实际成效。

经验分享

EXPERIENCE SHARING

关于促进市场监管所履职能力的研讨提纲

◎ 徐锋 过渡湾市场监管所

尊敬的各位领导、同仁：

大家好！

我是来自襄阳市保康县过渡湾市场监管所的徐峰。保康县市场监督管理局于2019年机构改革中整合原工商、质监、食药监、物价、知识产权等部门职责组建而成，下设11个乡镇市场监管所，实行“局队合一”“所队联动”的监管模式。全县市场主体总量约2.8万户（含个体工商户、企业、农民专业合作社），其中农村市场主体占比超70%。一方面，履职效能是市场监管所生命力所在，直接关系到法律法规的落地生根，关系到市场秩序的稳定向好，关系到人民群众的获得感、幸福感、安全感，关系到市场监管部门的形象和公信力。另一方面，当前市场监管领域改革不断深化，监管任务日益繁重（“三品一特”安全、优化营商环境、维护公平竞争、消费维权等），新业态新模式层出不穷，对我们基层所的能力提出了前所未有的高要求。作为所长，既是决策者、组织者，也是执行者和推动者，提升履职效能是我们义不容辞的责任和必须答好的“时代考卷”。希望通过今天的研讨，集思广益，找准当前履职效能提升的痛点、堵点、难点，探索切实可行的路径和方法，共同提升我们基层市场监管的整体战斗力。

一、找准提升履职效能的“坐标系”与“拦路虎”。我认为目前所面临的突出挑战与短板弱项在于以下几点：一是“人”的因素：人员编制与实际监管任务不匹配，“人少事多”矛盾突出。队伍年龄结构、知识结构老化，复合型人才短缺，应对新业态、新技术能力不足。部分人员思想观念滞后，“本领恐慌”与“躺平”思想并存，创新意识和担当精神有待加强。二是“事”的因素：监管领域宽、链条长、风险点多（食品、药品、特种设备、工业产品、价格、广告、知识产权、反不正当竞争等），“全能型”监管要求高。基层执法装备、技术手段相对落后，智慧监管应用深度不够，“人防”多于“技防”。部分领域法律法规更新快，自由裁量权把握难度大，执法风险和履职压力并存。三是“机制”的因素：内部职责分工有时不够清晰，协同作战能力有待提升，“各扫门前雪”现象偶有发生。考核评价体系是否科学精准，能否有效激励担当作为。与乡镇（街道）、其他部门（公安、卫健、农业等）的联动协作机制是否顺畅高效。四是“保障”的因素：经费保障、车辆装备、办公条件等与高标准履职需求仍有差距。基层监管所标准化规范化建设水平参差不齐，影响整体效能发挥。

二、明确提升履职效能的“主攻方向”与“方法论”。我县、镇两级聚焦主责主业、发挥职能作用要求，围绕中心、建设队伍、服务群众，推动党建和业务深度融合、具体组织推动各项任务落实。一是激发“想干事”的内生动力。我们建立了“正负面清单”考核评价体系，将“两化”建设成效、履职效能作为核心指标，将考核结果与评先评优、职级晋升、绩效奖励等直接挂钩，依托明确奖惩标准。同时，注重人文关怀，关注基层人员工作生活需求，畅通职业发展通道，营造“愿干事、能干事、干成事”的浓厚氛围，充分激发队伍内生动力。二是锤炼“能干事”的过硬本领。我县制定“分层分类+精准靶向”的年度培训计划，聚焦政治理论、法律法规、业务技能三大核心板块，综合运用集中培训、跟班实训、岗位练兵、案例研讨、线上学习等多元形式，重点加强对新进人员的入门培训、业务骨干的提升培训、执法人员的专项培训，着力破解基层“不懂不会”“本领恐慌”等问题，全面提升队伍专业素养和实战能力。三是构建“善干

事”的科学体系。以明晰的职责和规范的流程为依托，压实“四大安全”监管责任，运用标准化检查表单，明确检查项目、检查标准、整改要求，提高日常监督检查的针对性和有效性。针对保康山区特点，我们以农村地区集体聚餐安全、旅游景区和森林康养、特种设备安全、“六大产业链”等特色产品质量安全监管，建立“风险排查—清单管理—闭环整改—回头看”的全链条工作机制。充分运用“抽检+快检”等技术手段，提升风险早期发现和快速处置能力，坚决守住不发生系统性、区域性安全风险的底线。四是提升“干成事”的智慧水平。发动全系统干部积极融入智慧监管体系，熟练应用各类业务平台和移动执法小程序，推动监管信息共享、业务协同。探索运用“互联网+大数据”等技术手段，运用数据研判、视频监控、远程核查等非现场监管手段，弥补山区监管人力不足、半径过大的短板，提高监管的精准性和智能化水平。

三、筑牢提升履职效能的“压舱石”与“助推器”。推进履职尽责是一项长期任务，不可能一蹴而就，必须加强系统谋划、强化综合保障，持续用力、久久为功。一要争取各方支持，强化基础保障。积极向上级部门和地方党委政府汇报，争取在人员编制、经费投入、装备配备、办公条件改善等方面的支持，为履职提供坚实物质基础。二要加强所务管理，提升运行效能。推进市场监管所标准化规范化建设，改善办公环境，规范内部管理，营造整洁、有序、高效的工作氛围。三要注重人文关怀，激发队伍活力。关心关爱干部职工，力所能及帮助解决实际困难，增强队伍的归属感、认同感和幸福感，营造团结和谐、积极向上的工作氛围。四要勇于自我革命，持续改进提升。定期对所内工作进行复盘反思，总结经验教训，查找不足，以问题为导向，持续改进工作方法和作风，推动履职效能螺旋式上升。

提升市场监管所履职效能是一项系统工程，任重道远，需要我们常抓不懈。呼吁各位所长率先垂范，带领全所同志，以“时时放心不下”的责任感和积极担当作为的精气神，锐意进取，真抓实干。相信通过我们的共同努力，一定能锻造一支政治强、业务精、作风硬、纪律严的高素质基层市场监管铁军，不断提升履职效能，为维护市场秩序、保障民生安全、服务高质量发展作出新的更大贡献！

感谢大家的聆听与参与！期待与各位同仁携手并进，共同探索基层市场监管事业发展的新路径！



参加2025年市场监管所所长能力提升示范培训班交流提纲

◎ 万龙 汉阳区龙阳市场监督管理所

根据培训安排，下面我就如何加强市场监管所标准化规范化建设和提升市场监管所履职效能，谈谈自己的几点粗浅认识（由于我是今年的军转干部，分配到市场监管所工作仅有两周，任职时间和岗位经历有限，讲的不对的地方还请各位领导批评指正）：

一、关于加强市场监管所标准化规范化建设的问题。市场监管所是市场监管体系的“精神末梢”，是落实监管执法、服务市场主体、保障民生安全的最前沿阵地。当前，随着市场监管体制改革的不断深化，特别是2018年以来国家整合原工商、质监、食品药品等职能部门，基层市场监管所面临的职责倍增、人员不足的问题更为突出，亟需整合资源、规范运行，不断提升基层监管执法的标准化、规范化、精细化水平。我认为，应重点抓好“五个方面”：一是要提升监管效能。通过统一职责边界、规范工作流程、标准化执法行为，最大减少基层监管的随意性和碎片化，着力解决“监管缺位、越位、错位”问题，实现“精准监管、高效监管”。二是要优化营商环境。通过标准化的服务流程、透明化的办事规则，最大降低市场主体制度性交易成本，不断提升政务服务的公平性和可预期性，持续激发市场活力。三是要保障民生权益。建立健全规范的投诉举报处理、日常巡查和执法办案机制，持续高效解决消费纠纷、查处违法违规行为，坚决维护群众的食品安全、产品质量和消费权益。四是要强化队伍建设。建立健全标准化的培训、考核和管理制度，定期组织人员培训、业务考核和行政管理，不断提升基层执法人员的专业素养和责任意识。五是要推进基层治理。更好衔接街道治理体系，持续贯通横向纵向监管体系、形成监管合力，最大维护基层市场秩序和社会稳定。

二、关于提升市场监管所履职效能的问题。市场监管所履职效能直接关系市场秩序稳定、营商环境优化和群众权益保障，我理解，应重点树牢“四种意识”：一是“服务大局”的意识。核心就是要将监管职能与区域发展战略、民生保障需求、经济高质量发展等目标紧密结合。市场监管作为链接政府与市场的关键纽带，既是市场秩序的“守护者”，更是服务区域发展的“助推器”，要立足区域资源禀赋、产业特色和发展定位，找准“监管”与“服务”的平衡点，实现“放得活、管得好、服务优”有机统一，最大激活市场主体活力、优化营商环境、筑牢安全底线。二是“依法办事”的意识。这是保障市场秩序公平公正、维护经营者和消费者合法权益的核心原则，也是每一名市场监管人员必须掌握的关键本领。市场监管所作为基层市场监管体系的最基础力量，属地任务重、涉及领域广、适配法规多，只有熟练掌握市场监管的核心法规和公共条例，规范执法流程，明晰执法边界，不断提升不同场景下法律法规的精准性，才能最大释放市场监管权威性、公正性。三是“为民服务”的意识。这既是践行以人民为中心的发展思想的必然要求，也是提升监管效能、赢得群众信任的核心抓手。要快速响应，坚持急事急办、缓事快办，最大缩短工作时限，最大满足商户、群众维权需求。要宽严相济，坚持对危害群众生命财产安全的食品药品违法、特种设备隐患等行为“零容忍”，对企业轻微违规行为实行“首违不罚”“容错纠错”，通过指导整改帮助企业合规发展。要务实为民，坚持杜绝“门难进、脸难看、事难办”的官僚主义作风，常态下层一线、走访调查，真正实现监管为民、服务惠民的目标。

加强市场监管所标准化规范化建设 全面提升基层履职效能

◎ 胡艳军 老河口市市场监督管理局洪山嘴监管所



基层市场监管所是市场监管体系的“神经末梢”，是落实监管职责、服务市场主体、保障民生权益的“最后一公里”。推进市场监管所标准化规范化建设，既是贯彻党中央、国务院关于基层治理现代化决策部署的必然要求，也是破解基层监管痛点难点、提升履职质效的关键抓手，对筑牢市场监管根基、优化营商环境、守护群众利益具有重要现实意义和长远战略价值。

一、锚定核心定位，深刻把握“两化”建设的时代意义

（一）“两化”建设是夯实监管根基的“固本之举”

基层市场监管所直面千万市场主体、覆盖城乡消费场景，承担着食品药品安全监管、产品质量安全监管、特种设备安全监察、市场竞争秩序维护、消费维权处置等核心职责，其履职能力直接关系市场监管工作落地成效。当前，市场主体数量持续增长、新业态新模式迭代涌现，基层监管任务日益繁重，部分基层所存在机构设置不规范、权责划分不清晰、硬件保障不到位等问题，制约监管效能发挥。通过标准化规范化建设，统一硬件标准、理顺运行机制、规范执法行为，能从根本上补齐基层短板，筑牢市场监管“第一道防线”。

（二）“两化”建设是提升治理效能的“关键之策”

随着市场监管领域“放管服”改革持续深化，群众对公平竞争市场环境、安全放心消费场景的期待不断提升，传统“粗放式”监管已难以适应新形势。标准化聚焦硬件设施、工作流程、技术装备等“有形维度”，明确统一标准、量化具体要求；规范化聚焦制度机制、执法行为、队伍管理等“无形维度”，推动有序运行、精准履职。二者有机结合，能推动基层监管从“经验驱动”向“标准引领”转变、从“分散作战”向“协同高效”升级，助力构建现代化市场监管治理体系。

（三）“两化”建设是服务民生发展的“民心工程”

基层市场监管工作与群众日常生活息息相关，食品安全、药品安全、产品质量安全、特种设备安全等领域的监管成效，直接影响群众获得感、幸福感、安全感。推进“两化”建设，能推动基层所规范执法流程、提升服务质量，更快响应群众投诉举报、更准排查风险隐患、更严整治违法乱象，既守住安全底线，又优化服务供给，切实把民生实事办实办好，树立市场监管部门为民服务的良好形象。

二、正视现实短板，精准找准“两化”建设与履职效能提升的突出问题

（一）制度体系不健全，运行规范有落差

一是权责划分不清晰，部分地区层级间、部门间、岗位间职责边界模糊，存在“权责交叉”或“监管真空”，基层所履职时易出现推诿扯皮、履职不到位问题；二是标准制定不精准，部分建设标准、工作规范脱离基层实际，城乡所、强弱所差异化需求未充分兼顾，标准可操作性、实用性不足；三是制度衔接不顺畅，内部管理、执法办案、服务群众等制度缺乏系统性整合，流程碎片化，影响工作效率。

（二）硬件保障不均衡，履职基础有短板

一方面，基础设施差距明显，城区所办公场所功能齐全、布局合理，而部分偏远乡镇所办公空间狭小、功能分区缺失，无专用调解室、快检室，办公环境简陋；另一方面，装备配置与技术支撑不足，部分基层所执法记录仪、食品安全快检设备、特种设备检测工具等必备装备配备不全，老化损坏后维护更新不及时，且信息化建设滞后，监管系统整合不足、数据不互通，智慧监管应用深度不够，难以适应新形势下精准监管需求。

（三）队伍建设待加强，专业能力有欠缺

一是人员配置不合理，基层所编制紧张问题普遍存在，部分所人员数量不足，且年龄结构老化，青年干部占比低，新鲜血液补充不及时；二是专业素养不匹配，食品、药品、特种设备、知识产权等领域专业人才匮乏，多数基层干部为“全能型”通才，专业监管能力不足，面对复杂监管场景、新型违法案件时应对乏力；三是激励机制不完善，基层工作任务重、压力大，绩效考核与评优评先、职级晋升衔接不够紧密，干部干事创业积极性、主动性不足，队伍活力有待激发。

（四）履职协同不到位，监管合力有不足

一是内部协同不畅，科、所、队联动机制不健全，信息共享不及时，执法办案、监督检查存在重复开展或衔接断层问题，未能形成监管合力；二是外部协同薄弱，与乡镇（街道）、公安、卫健、农业农村等部门协作缺乏常态化机制，跨领域监管、联合执法推进难度大，面对跨部门复杂问题时易出现“单打独斗”；三是社会共治不足，行业协会、市场主体、群众参与监管的渠道不够畅通，多元共治格局尚未完全形成，监管覆盖面和精准度受限。

三、聚焦关键环节，扎实推进“两化”建设提质增效

（一）健全标准规范体系，筑牢有序运行根基

一是厘清权责边界，制定基层市场监管所权责清单，明确层级监管职责、部门协作职责、岗位具体职责，杜绝权责交叉、监管缺位，确保“法定职责必须为、法无授权不可为”；二是统一建设标准，分类制定城区所、城郊所、农村所硬件建设标准，规范办公场所功能分区、外观标识、装备配置要求，明确登记注册、监督检查、执法办案、消费维权等核心业务工作流程，实现“硬件标准化、流程规范化、服务同质化”；三是完善制度保障，整合内部管理制度，健全人事管理、财务管理、档案管理、装备管理等配套制度，形成“制度管人、流程管事”的长效机制，提升内部治理规范化水平。

（二）强化硬件技术支撑，夯

实履职保障基础

一是推进基础设施标准化升级，优先改善偏远乡镇所办公条件，按标准划分办公区、执法区、调解区、快检区等功能区域，统一门头标识、政务公开栏、指示牌等视觉系统，确保基层所基础设施全覆盖达标；二是补齐执法装备短板，统筹财政资金投入，配齐配强必备执法装备、快检设备，建立装备台账管理和定期维护更新机制，确保装备正常使用，提升现场监管、应急处置能力；三是加快信息化智慧化建设，整合各类监管业务系统，搭建一体化智慧监管平台，推广移动监管终端，实现现场检查电子化、监管业务“掌上办”，深化大数据、AI、物联网等技术应用，推进食品、特种设备等重点领域远程监控、智能预警，提升监管精准性和高效性。

（三）建强专业骨干队伍，提升综合履职能力

一是优化人员配置，争取编制政策倾斜，充实基层一线执法力量，加大青年干部招录、培养力度，优化队伍年龄结构；建立机关干部下基层“结对帮带”、基层干部进机关“跟岗锻炼”机制，推动人才双向流动，同时针对性引进专业领域人才，补齐专业人才短板；二是强化教育培训，常态化开展政策法规、业务知识培训，聚焦重点领域开展专题培训，组织“大练兵、大比武”活动，提升干部专业监管能力和执法办案水平；搭建经验交流平台，推广先进典型做法，促进基层干部互学互鉴、共同提升；三是完善激励机制，健全以履职效能、服务质量、群众评价为核心的绩效考核体系，将考核结果与评优评先、职级晋升、经费拨付直接挂钩，加大对基层干部关心关爱力度，改善工作生活条件，选树先进典型，激发队伍干事创业活力。

（四）创新监管服务模式，增强履职实效效能

一是推行精准监管，建立市场主体风险分级分类监管机制，聚焦食品药品、特种设备、重点消费品等关键领域，紧盯高风险主体，优化监管频次和方式，实现“重点领域精准管、一般领域常态管”；落实“综合查一次”制度，整合检查事项、统筹检查力量，减少对市场主体正常经营的干扰；二是优化执法服务，严格规范执法程序，落实执法全过程记录、重大执法决定法制审核制度，规范执法行为；推行柔性执法、包容审慎监管，落实“首违不罚”“轻微免罚”清单，平衡监管力度与服务温度，助力优化营商环境；三是强化协同共治，健全科所队联动机制，实现信息共享、资源统筹、执法协同，提升内部监管合力；建立与乡镇（街道）、相关部门常态化协作机制，完善跨部门联合执法、信息通报、线索移交制度，破解跨领域监管难题；畅通群众参与渠道，优化投诉举报处置流程，引导行业协会发挥自律作用，推动市场主体落实主体责任，构建“政府监管、企业自律、社会监督、群众参与”的多元共治格局。

（五）完善保障考核机制，确保建设落地见效

一是强化组织保障，成立“两化”建设工作领导小组，实行“一把手”负责制，统筹推进建设工作，定期研究解决建设中的难点问题；分级分类推进建设，结合各地实际制定差异化实施方案，避免“一刀切”，确保建设贴合基层实际；二是强化资源保障，将“两化”建设经费纳入年度财政预算，加大对偏远乡镇所、薄弱所倾斜力度，保障基础设施升级、装备配置、信息化建设等需求；优化资源配置，推动优质资源向基层下沉，缩小区域发展差距；三是强化考核问责，建立“两化”建设与履职效能考核评价体系，细化考核指标、明确评分标准，定期开展专项督查考核，考核结果公开通报；对建设成效显著的单位和个人予以表彰奖励，对建设滞后、履职不力的予以约谈问责，倒逼责任落实，确保“两化”建设落地见效，切实提升基层市场监管所履职效能。

基层强则系统强，基层兴则监管兴。加强市场监管所标准化规范化建设、提升履职效能是一项长期系统工程，需久久为功、持续发力。要始终坚持以人民为中心的发展思想，聚焦基层短板、破解突出问题，以标准化打基础、以规范化提质量、以创新化促提升，不断夯实基层监管根基，提升基层治理能力，为维护公平竞争市场秩序、保障民生安全、服务经济社会高质量发展提供坚实支撑。



夯实基础 提升效能 以“两化”建设为抓手 推动基层市场监管所全面高质量发展

◎ 彭毅 枣阳市市场监督管理局北城市场监管所

根据本次培训研讨主题，我结合北城所的工作实际，围绕“加强市场监管所标准化规范化建设”和“提升市场监管所履职效能”两个方面，汇报几点体会和做法。

一、以“两化”建设为牵引，夯实基层市场监管根基

市场监管所是市场监管体系的“神经末梢”，其标准化、规范化水平直接关系到整个系统的运行效能。近年来，我们紧跟总局、省局部署，以基层市场监管所“两化”建设为抓手，努力破解“人少事多、年龄老化、能力不足”等现实困难，着力打基础、强规范、提形象。

（一）聚焦组织与队伍，筑牢履职基础。

一是强化党建引领。坚持把政治建设摆在首位，配强支部班子，严格落实“三会一课”，推动党建工作与业务工作深度融合，以高质量党建引领保障高质量监管。二是明晰事权职责。依据“职权法定、



权责一致”原则，制定并落实市场监管所事权清单、岗位职责清单，确保各项工作责任到人、有章可循。三是优化队伍结构。积极争取市局支持，推动力量下沉，近年来通过招录、交流等方式补充年轻专业力量。同时，建立常态化培训机制，聚焦食品、药品、特种设备、工业产品、执法办案等重点领域，开展“跟班学习”，着力培养“一专多能”的复合型干部。

（二）聚焦流程与规范，提升运行质效。

一是规范业务运行。制定《市场监管所岗位履职规范》，明确各项工作流程、标准和时限，推动监管执法程序化、标准化。二是创新监管方式。全面推行“双随机、一公开”监管，积极探索“信用风险分类+双随机”融合监管，强化智慧监管手段应用，努力实现精准高效、无事不扰。三是健全内部管理。修订完善各项内部规章制度，规范文书档案管理，实现工作有计划、过程有记录、结果可追溯的闭环管理。

（三）聚焦形象与保障，改善工作条件。

一方面，统一外观形象。严格按照标识规范要求，统一办公场所、执法车辆等视觉形象，规范工作人员着装，展现市场监管部门规范、统一的良好形象。另一方面，强化技术支撑。加大信息化建设投入，升级监管装备，推广线上监管平台应用，提升基层干部运用信息化手段开展日常监管、执法办案的能力。

二、以效能提升为核心，服务经济社会高质量发展

标准化规范化建设的最终目的是提升履职效能，更好地服务发展、保障安全、维护秩序。我们坚持围绕中心、服务大局，在规范基础上突出特色、打造亮点，推动监管效能不断提升。

（一）在优化营商环境上精准发力。

作为枣阳市商业中心所在地，北城所辖区市场主体活跃。我们聚焦市场主体需求，持续深化“放管服”改革。一是提升登记便利度。高效落实“个转企”、企业开办“一网通办”、“1+N+1”一站式注销等改革举措。二是实施包容审慎监管。对新技术、新产业、新业态、新模式推行“沙盒监管”、触发式监管，为市场主体成长提供空间。三是强化帮扶指导。积极开展走访服务，宣传惠企政策，指导信用修复，助力市场主体健康发展。

（二）在守住安全底线上寸步不让。

牢固树立底线思维，聚焦食品、药品、工业产品和特种设备“四大安全”，筑牢安全防线。一是实施重点监管。对学校食堂、大型商超、综合市场、药店诊所、特种设备使用单位等实施全覆盖、高频次检查。二是推动智慧监管。探索“互联网+明厨亮灶”、特种设备智慧监管平台应用，提升风险预警和处置能力。三是强化专项治理。针对突出问题开展专项整治，严厉打击违法违规行为。

（三）在维护市场秩序上担当作为。

一是畅通消费维权。充分发挥12315平台和ODR机制作用，并通过“诉转案”机制深挖案源。二是加强重点领域监管。围绕广告、价格、网络交易、知识产权等开展专项监管，维护公平竞争秩序。三是推动社会共治。在大型商圈探索“商圈自治+市场监管”模式，引导经营者成立自律组织，压实主体责任，形成监管合力。

（四）在打造特色品牌上探索创新。

按照“一所一品”思路，我们结合辖区商业中心特点，着力打造特色监管文化品牌。除了上述“商圈自治”、“智慧广告监管”外，我们还积极建设知识产权保护工作站、推行社会药房量化分级管理等，形成了具有一定辨识度的基层实践样本。

三、体会与思考

作为一名在基层执法一线工作了20年的所长，我深切体会到：

1.标准化规范化是提升基层所战斗力的“基石”。只有机构设置规范、职责清晰、管理有序、保障有力，基层所才能高效运转，干部才能心无旁骛地履职尽责。

2.效能提升是检验“两化”建设成效的“试金石”。“两化”建设不能停留在形象提升和制度上墙，最终要体现在服务发展更高效、监管执法更精准、安全保障更有力、群众满意度更高上。

3.改革创新是推动基层所持续发展的“动力源”。面对新形势新任务，必须主动运用新思维、新技术、新方法，在监管机制、模式、手段上大胆探索，才能破解难题、提质增效。

此次培训机会难得，我将认真聆听各位领导和兄弟单位的宝贵经验，查找自身不足。下一步，北城所将继续深化“两化”建设成果运用，在队伍专业化、监管智慧化、共治多元化等方面持续用力，努力建设成为政治坚定、能力过硬、履职规范、人民满意的市场监管前沿阵地，为经济社会高质量发展贡献更多基层力量。

建言献策

POLICY RECOMMENDATIONS

抓实“两化”建设 赋能基层履职

◎ 宜城市市场监督管理局

一、核心背景与政策导向

市场监管所是市场监管系统的“神经末梢”，直接面对千万经营主体和广大消费者，其履职能力直接关系市场秩序稳定和群众切身利益。近年来，市场监管总局印发《关于加强市场监督管理所标准化规范化建设的指导意见》和《市场监督管理所建设规范（暂行）》，明确了“两化”建设的9大任务和100条具体要求，核心是通过“硬件标准化、运行规范化”破解基层“没人干、不会干、干不好”的难题，让市场监管所“有标准可依、有规矩可循、有能力干事”。

当前，基层市场监管面临业态杂、任务重、资源紧的现实挑战：一方面要管食品药品、特种设备、产品质量等多个领域，另一方面经营主体数量持续增长，新产业新业态不断涌现。加强“两化”建设不是“搞形式、装门面”，而是通过标准化筑牢履职根基，用规范化提升监管效能，让基层监管从“粗放应对”向“精准高效”转变，这既是落实上级部署的政治任务，更是破解基层困境的现实需要。

二、基层“两化”建设与履职效能的现实痛点

（一）标准化建设：“硬件不硬、配置不均”

1.基础设施参差不齐：部分所办公场地拥挤，未划分明确的办事区、执法区、调解区，群众办事找不到门、摸不清路；部分所缺乏基本的档案存放设施，经营主体登记、执法办案等档案杂乱堆放，查找不便。

2.执法装备保障不足：食品安全快检设备、执法记录仪等必备装备配备不全或老化失修，导致现场检查“缺工具、难取证”；部分偏远所甚至没有专用执法车辆，监管覆盖面和响应速度受限。

3.标识规范不统一：机构名称、办事流程、公示信息等视觉标识混乱，群众难以快速获取关键信息，既影响办事效率，也损害部门形象。

（二）规范化运行：“流程不清、权责不明”

1.业务流程不统一：登记注册、执法办案、消费维权等工作“一人一个做法”，缺乏固定流程和标准模板，新人上手慢，老员工易出错，还可能导致群众“重复跑、来回补材料”。

2.事权划分模糊：与上级部门、乡镇（街道）及公安、卫健等部门的职责边界不清晰，遇到复杂问题容易“推诿扯皮”，既影响监管实效，也降低群众满意度。

3.内部管理不精细：考勤值班、廉政监督、装备维护等制度不健全，存在“重业务、轻管理”的倾向，部分工作缺乏闭环管理，容易出现监管漏洞。

（三）效能提升：“能力不足、方式单一”

1.队伍专业素养薄弱：基层人员普遍面临“一人多岗、身兼数职”的压力，缺乏系统的业务培训，对新业态监管、专业执法技能等掌握不足，存在“不会管、管不了”的困境。

2.监管方式较为粗放：仍以“大水漫灌”式的全面检查为主，未充分运用信用风险分级分类监管，导致监管资源浪费在低风险主体上，高风险主体监管不到位。

3.数字化应用不足：信息化平台操作复杂、数据不互通，部分基层干部仍依赖“纸质记录、人工统计”，报表多、台账繁，占用大量监管时间，影响工作效率。

三、“两化”建设赋能履职效能的实践路径

（一）标准化筑基：让基层“有硬件、有规矩”

1.基础设施标准化：按照“够用实用、功能齐全”原则，科学划分办公区、执法区、调解区、档案室等功能区域，统一视觉标识和政务公开栏，公示监管范围、办事流程、投诉举报方式，让群众办事一目了然。参考沈阳万泉所经验，配齐执法记录仪、快检设备等必备装备，建立装备台账和定期维护制度，确保执法工作顺畅开展 。

2.工作标准标准化：编制《基层市场监管工作操作手册》，明确登记注册、执法办案、消费维权等核心业务的流程步骤、材料清单、办理时限，制作“傻瓜流程图”和标准文书模板，让每一项工作都有“参照物”，避免“凭经验办事”。

3.队伍建设标准化：建立“老带新”传帮带机制，围绕执法实操、纠纷调解等重点内容开展常态化培训；推行“青年大讲堂”等品牌学习活动，让干部上台讲课、交流经验，提升专业能力和表达能力 。

（二）规范化提效：让履职“有流程、有合力”

1.业务运行规范化：健全“一窗受理、全程网办”服务模式，落实首问负责、一次性告知等制度，实现“材料齐全当场办、复杂事项限时办”。规范执法办案全流程，从立案、调查到处罚、归档，严格遵循法定程序，确保执法公正合规。

2.协同机制规范化：建立与上级部门的“上下联动”机制，明确请示报告流程；与乡镇（街道）、相关部门建立常态化联席会议制度，推行“一业一查”联合抽查，实现“进一次门、查多项事”，减少对企业的干扰 。

3.内部管理规范化：完善考勤、值班、廉政监督等制度，将“两化”建设成效、群众满意度、执法效能纳入绩效考核，形成“干好干坏不一样”的激励导向；建立档案分类归档和动态更新制度，为精准监管提供数据支撑 。

（三）效能升级：让监管“有能力、有实效”

1.创新监管模式：推行风险分级分类监管，按行业特点组建监管小组，专人专责深耕专业领域，推动监管从“粗放覆盖”向“精准滴灌”转变 。聚焦重点区域，建立“所商联动”机制，实现消费纠纷就近快处 。

2.优化服务效能：将服务关口前移，对餐饮、零售等高频业态推行“事前辅导”，主动对市场主体，指导后厨规划、材料准备等，提升现场核查通过率 。落实包容审慎监管要求，对轻微违法行为采取教育提醒、警示告诫等柔性执法方式，做到“执法有温度、监管有力度” 。

3.数字赋能提效：简化信息化平台操作流程，推动数据互通共享，实现检查记录手机填报、报表自动生成、风险智能预警，减少“纸上功夫”，让基层干部把更多时间用在实地监管和服务上。推广“你点我检”“随机查餐厅”等活动，邀请群众参与监管，形成社会共治格局 。

四、保障措施与长效机制

1.争取多方支持：主动向党委政府汇报“两化”建设进展和困难，争取资金、政策和编制支持，推动执法力量向基层下沉，缓解人员不足压力 。

2.完善考核激励：建立差异化考核体系，重点考核执法效能 、群众满意度 、风险防控成效，不搞“一刀切”；对“两化”建设成效突出、履职表现优秀的干部予以表彰奖励，激发干事热情 。

3.减轻基层负担：清理不必要的报表 、台账和会议，推动数据互通共享，避免“重复填报 、多头报送”；明确尽职免责情形，细化容错纠错机制，让基层干部卸下思想包袱，大胆担当作为 。

4.动态优化提升：建立“建设–评价–改进”闭环机制，定期收集基层干部和群众的意见建议，结合辖区实际情况调整完善标准规范，让“两化”建设始终贴合基层需求，不流于形式。

核心实践路径具体操作细则

（一）标准化建设操作细则

建设类别	具体操作内容	责任主体
基础设施标准化	1. 功能分区：划分办事大厅、执法办案室、调解室、档案室、快检室，悬挂清晰标识牌； 2. 政务公开：制作统一公示栏，张贴监管范围、办事流程（含流程图）、投诉举报电话、工作人员信息； 3. 装备配置：按“1人1台执法记录仪、1个快检箱（含食品农残、兽药残留检测试剂）、1套档案柜”标准配齐，建立装备领用登记台账，每月检查维护1次。	市场监管所+上级主管部门
工作标准标准化	1. 编制《操作手册》：涵盖登记注册（材料清单、填写模板）、执法办案（立案条件、文书模板）、消费维权（调解流程、话术参考）3大核心业务； 2. 简化流程：将登记注册“收件-审核-发证”流程压缩至30分钟内（材料齐全），消费维权调解时限明确为7个工作日； 3. 统一模板：制作营业执照办理申请表、执法检查记录表、调解协议书等10类常用文书模板，打印成册供现场使用。	市场监管所业务骨干
队伍建设标准化	1. 传帮带机制：每名老员工结对带1-2名新员工，每周开展1次实操教学（如快检操作、文书填写）； 2. 常态化培训：每月组织2次业务学习，内容包括新法规解读、典型案例分析，采用“轮流讲课+现场提问”模式； 3. 技能考核：每季度开展1次业务技能测试，重点考核流程操作、法规应用能力，考核结果与绩效挂钩。	市场监管所负责人

（二）规范化运行操作细则

运行类别	具体操作内容	责任主体
业务运行规范化	1. 服务制度：落实“首问负责”（第一人全程跟进）、“一次性告知”（书面列出缺失材料）、“延时服务”（群众未办结不下班）； 2. 执法规范：执法前出示证件、告知权利，检查时全程录音录像，处罚决定前听取当事人陈述申辩； 3. 档案管理：按“登记注册、执法办案、消费维权”分类归档，电子档案与纸质档案同步留存，每月整理1次，确保可查可溯。	全体工作人员
协同机制规范化	1. 上下联动：每周向上级部门报送工作进展，遇到复杂问题（如重大违法线索）24小时内请示； 2. 跨部门协同：与乡镇（街道）、公安、卫健等部门建立微信群，每月召开1次联席会议，每季度开展1次“一业一查”联合抽查（如餐饮行业同时查食品、消防、卫生）； 3. 所商联动：与辖区商圈、园区物业签订合作协议，设立“监管服务联络点”，每月走访1次经营主体代表。	市场监管所负责人
内部管理规范化	1. 考勤值班：实行指纹打卡，每月公示考勤情况；值班人员24小时在岗，记录值班日志； 2. 廉政监督：制定《廉洁履职负面清单》，严禁接受宴请、索要财物；设立意见箱和监督电话，每季度收集1次群众意见； 3. 绩效考核：设置“服务效率、执法质量、群众满意度”3类指标，每月打分排名，对前3名予以表彰。	市场监管所负责人+纪检联络员

（三）效能升级操作细则

升级方向	具体操作内容	责任主体
基础设施标准化	1. 风险分级：将经营主体分为A（低风险）、B（中风险）、C（高风险）三类，A类半年查1次，B类3个月查1次，C类1个月查1次； 2. 专业分组：按“食品药品、特种设备、产品质量”组建3个监管小组，每组配备2名专业骨干，专攻对应领域； 3. 社会共治：每季度开展1次“你点我检”活动，邀请群众投票选择检查对象，检查结果现场公示。	市场监管所业务骨干
工作标准标准化	1. 事前辅导：针对餐饮、药店等高频业态，提前发放《合规经营指引》，上门指导后厨布局、设备配置； 2. 帮办代办：设立“帮办窗口”，为老年人、残疾人等特殊群体提供填表、网上申报等服务，每月开展2次上门代办； 3. 柔性执法：对首次、轻微且未造成危害的违法行为，发放《警示告诫书》，不予行政处罚，今年力争柔性执法占比达20%。	全体工作人员
队伍建设标准化	1. 简化平台：申请上级优化政务服务平台，保留核心填报项，实现“手机扫码填报、自动生成报表”； 2. 数据共享：与税务、工商等部门对接，获取经营主体登记、纳税等数据，减少人工录入； 3. 智能预警：运用大数据分析高风险行业、区域，每月生成《风险预警清单》，精准部署监管力量。	市场监管所技术联络员+上级部门

04

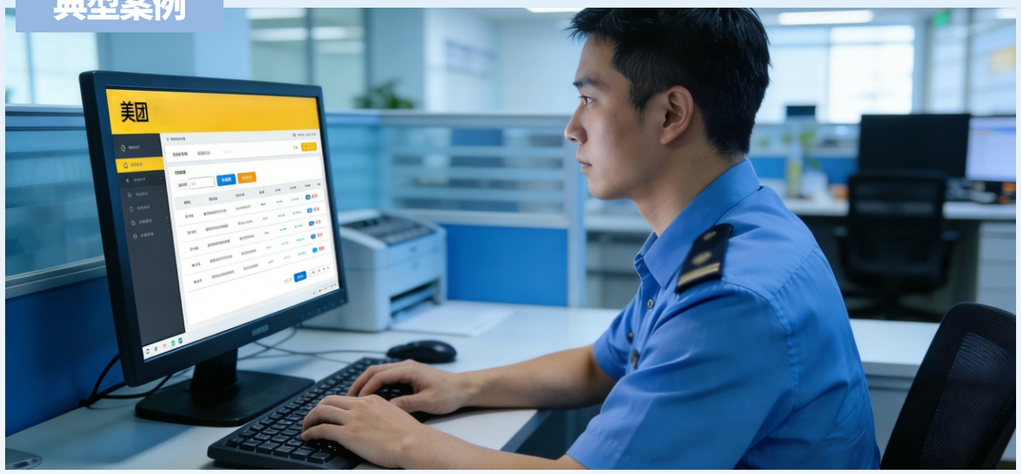
典型案例

TYPICAL CASE

鄂州市市场监督管理局葛店分局查处系列伪造国家机关证件非法从事网络餐饮服务案

鄂州市市场监督管理局葛店分局

典型案例



2025年5月，鄂州市市场监管局葛店分局在网络餐饮食品安全专项整治行动中，依托大数据监测模型对线上平台进行巡查，发现美团平台上“皇冠蛋糕（鄂州分店）”等多家商户公示的《食品经营许可证》存在重大疑点。针对上述线索，执法人员立即启动线下核查程序，对涉案的葛店开发区鑫时代快餐店、葛店开发区挑嘴面馆等多家经营主体进行实地查验。核查结果明确证实，上述主体在美团平台注册登记时提交的《营业执照》与《食品经营许可证》均系伪造，其登记的经营地址均为虚假信息，且未在核准地址实际开展经营。

经查，当事人汪久焱自2022年8月起，为非法牟利，通过购买伪造的《营业执照》和《食品经营许可证》，在美团平台大量注册虚拟店铺。这些店铺通过冒用知名品牌名称吸引消费者下单，在收到订单后，再将订单转派给线下实体店进行制作配送，从中赚取差价，涉案金额高达四百余万元。其行为不仅违反了《中华人民共和国食品安全法》及网络餐饮服务相关管理规定，更因伪造国家机关证件，涉案金额巨大，已涉嫌构成刑事犯罪。依据《中华人民共和国行政处罚法》第二十七条及《行政执法机关移送涉嫌犯罪案件的规定》第三条之规定，鄂州市市场监管局葛店分局于2025年5月30日依法将该涉嫌犯罪案件线索移送公安机关处理。目前，该案已由公安机关侦办终结，下一步将提交检察机关提起公诉。

以“三化”工作法处置投诉举报 护航特色产业健康发展

◎ 湖北省荆门市京山市孙桥市场监管所





典型案例

一、案例简介

京山市孙桥镇，作为国家地理标志产品“京山桥米”的核心原产地，其桥米产业不仅是地方经济的支柱，更是承载着深厚历史文化底蕴的区域名片。近年来，孙桥监管所聚焦桥米产业投诉举报高频问题，探索形成“标准化处置、专业化溯源、长效化治理”的工作体系，以“三化”工作法破解投诉举报处置难题。在解决纠纷、规范市场的同时，提炼可复制的经验做法，为特色产业高质量发展筑牢监管防线。

（一）处置流程标准化，确保“接诉即办、闭环管理”。针对桥米产业投诉举报“类型多、诉求急”的特点，我们建立标准化处置流程，让每一起投诉都有规范路径可依。一是快速响应机制：明确“1小时内联系投诉人、24小时内启动核查”的时效要求，对桥米霉变、短秤等即时性问题，执法人员携带检测工具、法律文书“上门处置”，避免问题扩大化。例如2025年4月，接到消费者反映某粮油店散装桥米有霉味的投诉后，1小时内抵达现场核查，当场固定变质大米证据，24小时内促成商家退款赔偿。二是分级处置清单：将桥米投诉分为“质量类、计量类、标识类”三大类，制定对应处置清单——质量类需核查检测报告、存储记录；计量类需携带法定计量器具现场检定；标识类需对照《预包装食品标签通则》逐项核对。清单化处置让执法人员“一看就懂、一查就准”，避免遗漏关键环节。三是闭环管理台账：建立“投诉登记–核查处置–整改复查–结果反馈”台账，每起投诉均明确责任人与办结时限，整改完成后需现场复查验收，确保问题不反弹。2025年以来，桥米类投诉办结率100%，群众满意度达98%以上。

（二）问题溯源专业化，实现“精准定责、靶向整改”。依托专业能力与多方协作，破解桥米投诉“责任难界定、根源难追溯”的问题，让处置结果经得起检验。一是专业技术支撑：联合公共检验检测中心建立“技术支援通道”，处置桥米质量投诉时，可快速调取产地环境检测数据、生产企业资质信息；对争议较大的问题，委托第三方机构开展抽样检测，用客观数据明确责任。二是全链条溯源核查：针对桥米从“田间到餐桌”的流通环节，梳理“种植户–加工企业–经销商–零售商”溯源链条，接到投诉后按链核查——质量问题查存储、运输记录；计量问题查销售终端器具；标识问题查生产企业包装审批流程。三是多方协同定责：对涉及多主体的复杂投诉，邀请行业协会、种植大户、法律顾问参与会商，如桥米运输损耗引发的纠纷，联合物流企业、经销商、消费者三方核算合理损耗范围，平衡各方诉求，避免“单方面认定责任”引发争议。

（三）治理手段长效化，推动“个案处置、行业规范”。一是跳出“就案办案”思维，以每起桥米投诉为切入点，推动从“事后补救”向“事前预防”转变，实现行业整体规范。一是专项整治跟进：针对某类投诉集中爆发的问题，开展专项整治行动。如2025年第四季度桥米计量投诉增多后，立即组织“桥米销售计量专项检查”，覆盖辖区12家桥米销售门店，检定计量器具20台，查处不合格器具2台，此后计量类投诉下降100%。二是合规培训赋能：定期组织桥米生产企业、经销商开展投诉预防培训，内容涵盖“存储防潮技巧、计量器具校准方法、包装标识规范”等实用知识，同时结合典型投诉案例讲解法律风险，引导经营主体主动规避问题。2025年已开展培训2场，覆盖经营主体21家，桥米投诉总量同比下降65%。三是制度机制固化：将处置投诉中发现的共性问题，转化为长效制度——建立“桥米销售台账备案制度”，要求经营者记录进货来源、检测报告；推动桥米生产企业建立“包装出厂前三重核验制度”，从源头减少标识错误问题。

二、理论与启示

（一）核心理念：“监管与服务并重，秩序与品牌共护”。我们深刻认识到，对于桥米这样的地域性特色产业，监管的最终目的不是处罚，而是服务产业健康发展。处理投诉举报，既是纠正单个违法行为、保护消费者权益的“维权战”，更是发现行业共性风险、维护区域公共品牌声誉的“保卫战”。必须将个案处置置于产业生态大局中考量。

（二）方法论构建：“四快三深两结合”。工作法在实践中，我们总结提炼出“四快三深两结合”的实操方法：四快（响应流程）：快速受理分流、快速核查处置、快速反馈群众、快速发布警示。旨在最大限度减少负面影响，提高群众满意度。三深（调查维度）：深入现场取证、深入生产环节、深入根源分析。不局限于投诉表面问题，力求穿透到生产源头和管理漏洞，实现根治。两结合（处置策略）：行政调解与行政处罚相结合，灵活运用法律工具，既化解矛盾又惩戒违法；个案查处与行业治理相结合，通过“查处一个、规范一片”，放大监管效能。

（三）机制保障：“多元共治，协同联动”。特色产业问题往往涉及多个环节。我们积极构建协同机制：一是内部联动：打通市场监管内部食品生产、计量、标准、知识产权等业务条线，对涉及桥米的投诉进行综合研判。二是外部协同：与镇农业办公室、桥米产业协会建立定期会商和信息共享机制。对于涉及种植环节、行业标准的复杂投诉，联合开展调查与解释工作。三是社会参与：聘请行业专家、消费维权志愿者作为特邀调解员，参与疑难投诉的调解，提升公信力与专业性。

三、案例评析

从桥米产业相关投诉处置实践来看，“三化”工作法展现出显著的系统性与实效性。在质量、计量、标识等不同类型投诉中，标准化流程保障了处置的高效闭环，确保每起投诉“接诉即办、整改到位”；专业化溯源实现了责任的精准界定，避免“模糊定责”或“一刀切处罚”，平衡了消费者权益与企业合理诉求；长效化治理则推动个案处置向行业规范延伸，通过专项整治、合规培训与制度固化，从源头减少同类问题反复发生。整体而言，这些案例处置既解决了群众急难愁盼的消费纠纷，构建了“群众满意、企业合规、产业健康”的良性循环，又为“京山桥米”产业筑牢了质量与品牌防线。未来，我们将持续优化工作机制，以更精准的监管、更高效的服务，守护“京山桥米”金字招牌，助力特色产业行稳致远。

强基固本提质效 “两化”赋能促发展

◎ 天门市市场监管局干驿市场监管所



典型案例

一、案例简介

天门市市场监管局干驿市场监管所紧扣基层市场监管所标准化规范化（以下简称“两化”）建设要求，坚持以党建为引领、以队伍为支撑、以实效为导向，全面推进基层所“两化”建设，切实提升了基层治理能力和服务水平。先后获评“全省系统年报公示工作先进单位”“基层党建先进单位”等称号，连续多年在全市系统目标责任制考评中获得优秀等次。

（一）以“党建红”引领“市监蓝”，筑牢“两化”建设根与魂。一是建强战斗堡垒，让组织架构标准化。按照“支部建在所上、党小组设在监管网格上”的思路，优化党组织设置，设立1个党支部，划分3个“网格党小组”，将全所9名党员嵌入食品药品、产品质量、消费维权等重点领域，实现“监管到哪里，党组织覆盖就到哪里”。二是打造红色品牌，让党建业务一体化。结合市场监管实际，创新党建活动载体，推出“党建+监管”品牌矩阵，先后开展“党建+业务培训”“党建+服务企业”“党建+安全监管”等特色主题党日活动，推动党建工作与业务工作深度融合、同频共振。积极创建“党员先锋岗”“党员责任区”，党员在急难险重任务中做到亮身份、当先锋、作表率，充分发挥党支部的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。三是深化联建共建，让治理格局协同化。打破单打独斗模式，与辖区3个社区、6所学校、8家重点企业建立“党建联建”机制，明确“信息共享、联合执法、互助服务”3项核心任务，构建起党建引领、多方参与、协同共治的市场监管新格局。

（二）以“规范化”锻造“硬队伍”，夯实“两化”建设基与石。一是以制度标尺划清行为边界。坚持以制度管人、流程管事，制定《干驿市场监管所队伍管理规范汇编》，从“日常行为、执法规范、廉政建设”三个维度建立“全链条”管理标准。同时，完善绩效考评办法，将考评结果与评优评先、职级晋升等挂钩，激发干事创业热情。二是以软硬兼修激发队伍活力。硬件上，争取市局支持，全面改造升级办公场所，按标准配备执法车辆、装备及办公设备，规范使用外观形象标识，实现文书档案、办公场所、对外形象标准化，提升队伍归属感。软件上，细化内设岗位和工作职责，推行“网格化+专业化”监管模式，合理划分监管网格，制定清晰的岗位责任清单，确保事事有人管、人人有专责。三是以实战练兵提升履职能力。采取线上线下相结合、请进来与走出去相结合等方式，构建“分层分类、实战导向”的培训体系，开展多层次、分类别的培训。定期组织开展业务比武、案例研讨、模拟执法等活动，在实战中锻炼提高干部的业务能力和水平。

（三）以“实效论英雄”检验“建设成果”，彰显“两化”建设力与效。一是在服务发展上见实效。聚焦优化营商环境目标，持续精简行政许可流程，推行“一窗受理、一次告知、限时办结”服务模式，提升群众办事满意度和获得感。今年以来，窗口办理各类业务725件，群众满意度达100%，新增经营主体456户、同比增长26.32%。同时，精准区分合理维权与过度诉求，依法驳回疑似“恶意举报”“高价索赔”等诉求62起，消费投诉举报同比下降18.8%。二是在监管执法上见实效。聚焦人民群众反映强烈的突出问题，持续加强民生领域执法，严厉打击假冒伪劣、短斤少两、虚假宣传等违法违规行为，不断拓宽案件查办领域，推动“处理一案、规范一域”。今年以来，立案查处各类违法行为60起，多起案件被市局评为行政执法领域创新典型案件。三是在保障安全上见实效。将食品“生产、流通、餐饮”三个环节的监管内容、检查频次、风险点全部量化，并推行“风险分级管理”，将辖区696家食品经营单位划分为A、B、C、D四级，分级确定检查频次，实现“重点突出、精准监管”。对药械化经营单位，实现全覆盖监督检查，加强重点领域产品质量抽检力度，切实以标准化监管流程，筑牢市场监管领域安全防线。

二、理论与启示

（一）强化基层党建是推动“两化”建设的切入点。党的领导是做好一切工作的根本保证。实践表明，只有建强了基层党组织，才能为“两化”建设提供坚强的政治保证、组织保障和力量支撑，才能有效整合各类资源，凝聚各方共识，确保“两化”建设沿着正确方向推进。具体而言，就是通过标准化规范化建设党支部，严肃党内政治生活，强化党员教育管理，把党的政治优势、组织优势转化为基层治理效能。

（二）规范队伍管理是推动“两化”建设的关键点。任何目标的实现，最终都要靠人来完成。没有队伍的规范化，治理的标准化和规范化就无从谈起。规范队伍管理，核心在于建立科学的选、育、管、用机制，明确职责权限，优化工作流程，强化激励约束，从而提升队伍的整体执行力和专业素养，真正以标准化的管理、常态化的练兵，打造一支“政治过硬、业务精湛、作风优良”的市场监管铁军。

（三）提升工作实效是推动“两化”建设的落脚点。“两化”建设的成效，最终要体现在市场监管效能的提升上，要由人民群众的获得感、幸福感、安全感来检验。这就要求我们不能为了“标准化”而僵化，也不能为了“规范化”而程序空转。要把“群众满意、企业认可、监管有力”作为“两化”建设的出发点和落脚点，要自觉把“两化”建设的目标与提升工作效率、优化服务质量、解决实际问题相统一，以实实在在的工作成效，让“两化”建设看得见、摸得着。

三、案例评析

干驿市场监管所立足基层实际，坚持以基层党建为引领、以队伍管理为支撑、以工作实效为目标，持续优化标准、完善流程、提升能力，政治功能、标准规范、治理实效三轴同转，探索出一条“党建强、队伍硬、效能高”的基层治理新路径，将基层市场监管所“两化”建设蓝图变为鲜活实景，其经验值得借鉴、推广。

政企农三方协同破局，湖泗特产入商超

——湖泗市场监管所以精准服务助推乡村振兴



典型案例

为深入贯彻落实乡村振兴战略与消费帮扶工作部署，年初，湖泗市场监管所依托监管优势，在区局的指导下，联合湖泗街道、永旺（湖北）商业有限公司及湖泗街部分商户代表，在永旺（湖北）商业有限公司召开“湖泗特色土特产入驻商超”专题对接会。此次会议以问题为导向，通过政企农三方高效协作，探索一条本地农产品产销对接的新路径。

一、聚焦问题：精准破解产销壁垒

湖泗街道的豆腐角、土鸡汤、生态禽蛋等农特产品品质优良，但长期受制于品牌影响力弱和流通渠道有限，难以对接城区消费市场。对接会上，政企双方直面痛点，永旺采购团队明确提出产品需满足标准化包装、食品安全认证和统一品牌标识等商超准入要求，并创新性提出设立“试销专区”、加贴“产地溯源标签”等方案，以提升消费者信任度。湖泗市场监管所现场推介2家重点乡村企业，并承诺加强生产环节监管，确保品质稳定。

二、创新机制：服务型执法赋能产业升级

湖泗市场监管所践行 “预防为主、轻微免罚、过罚相当、事后回访”的服务型执法理念，将监管力量下沉至产业链各环节。

提质升级，夯实基础：组织第三方机构为湖泗特产提供包装设计、生产场地达标指导，挖掘产品文化内涵，打造“湖泗记忆”区域品牌IP，提升产品附加值。

试点先行，精准切入：在永旺江夏店设立“湖泗乡土优品”试销专区，首批引入豆腐角、土鸡汤两类产品，通过市场反馈优化供应链。

长效联动，构建机制：建立“商超订单+农户直供”直采模式，减少中间环节；定期举办促销活动，推动消费帮扶可持续运行。



三、成效与启示：监管履职效能的实践价值

此次对接会以 “现场考察+即时决策”模式，实现政企农三方高效协作：

拓宽销售渠道：为湖泗特产开辟稳定销路，助力农民增收，同时丰富商超差异化供给，满足市民对“乡土味”的需求。

提升监管效能：市场监管部门通过嵌入产业链条，实现从“被动监管”向主动服务转变，推动食品安全监管与品牌建设同步落地。

形成可复制经验：通过“专区试销+溯源认证+订单农业”组合拳，为城乡产销对接提供标准化模板。

这一案例充分表明，市场监管履职效能不仅体现在执法硬度上，更在于以服务型执法撬动资源整合，实现安全与发展、监管与服务的有机统一。

学员风采

STUDENT'S STYLE

食品生产监管工作心得体会
——在挑战中坚守初心

◎ 卢彦 大冶市市场监督管理局

食品生产是食品安全的“第一道关口”，任何环节的疏漏都可能引发系统性风险。作为市场监督管理局食品生产股负责人，我始终以“守护群众舌尖安全”为使命，在日常监管工作中既收获了经验，也深刻体会到工作推进中的难点与挑战。以下结合实际工作，谈谈我的思考与感悟。

一、监管需“严”，但“监管力量不足”成为现实难题

大冶市食品生产单位数量多、分布散，且小微企业和小作坊占比高，给监管工作带来不小压力。目前股室人员仅3人，需负责辖区内近200家食品生产企业的日常巡检查、协调抽检、建设指导、现场核查等工作，还得负责食品经营相关工作，工作压力远超合理负荷。尤其是在节假日、重大活动等关键节点，既要保障重点企业监管到位，又要应对突发情况，常出现“分身乏术”的情况。例如，今年我们需牵头负责“农村假冒伪劣食品安全”、“肉及肉制品”、“食品添加剂”、“食用植物油”等多个专项整治工作，导致很多常规巡查计划被迫延后，难以实现“全时段、无死角”监管指导，存在一定的风险漏洞。

二、服务要“优”，但“企业认知差异”增加沟通成本

我们始终坚持“监管与服务并重”，但部分企业对食品安全的重视程度仍显不足，给工作推进带来阻力。一方面，一些小微企业负责人存在“重生产、轻安全”的观念，认为合规管理会增加成本，对我们提出的原辅料查验、生产记录完善等要求消极应付，甚至存在“整改后反弹”的情况；另一方面，部分老旧企业因设备老化、厂房布局不合理，难以达到最新的食品安全标准，却因资金有限无法及时改造，既担心被处罚，又缺乏整改能力。还有今年的“阳光工作”建设推进工作也有不小难度，导致我们在监管中需反复沟通协调，消耗大量时间和精力，服务效果也打折扣。

三、防控重“早”，但“风险隐蔽性”提高监管难度

食品安全风险具有隐蔽性、突发性特点，尤其是在生产环节，原辅料污染、添加剂隐性添加等问题，仅靠常规检查难以精准发现。目前我们虽已建立风险预警机制，但受限于检测技术和成本，无法对所有企业的原辅料、半成品进行高频次抽检，只能通过“重点品类+随机抽查”的方式开展工作。例如，曾在一次专项检查中，通过第三方检测才发现某企业使用的辅料存在甜蜜素超标问题，而此前的常规巡查中并未发现异常。这说明，面对隐蔽性风险，现有监管手段的“穿透力”仍需提升，风险预警的精准度也有待加强。

尽管工作中存在诸多困难，但“保障食品安全”的初心从未动摇。未来，我将带领科室团队从三方面破局：一是积极向上级申请补充监管力量，同时探索“跨部门协作”、“网格化管理”模式，整合资源提升监管效率；二是针对企业认知问题，开展“案例式”培训，用真实违规案例敲响警钟，同时联合金融、税务等部门，为整改困难的企业争取政策支持；三是推动与第三方检测机构合作，增加重点风险点的抽检频次，进一步完善风险预警体系。四是全力推进“阳光工作”建设，充分运用好智慧监管手段，不断减轻日常监管压力。

食品安全无小事，食品安全监管工作任重道远，每一次检查、每一次指导，都是对群众“舌尖上的安全”的郑重承诺。未来，我将继续带领股室团队，以更严的标准、更实的举措、更优的服务，推动食大冶市食品生产监管工作再上新台阶，切实守护好群众的食品安全。

参加全省市场监管所所长能力提升示范培训班心得体会

◎ 李应军 蕲春县市场监督管理局城东市场监管所所长



此次参加省局组织的所长能力提升示范培训班，机会珍贵，受益匪浅。为期3天的集中学习，课程安排紧凑、内容丰富、针对性强，既有站位高远的理论辅导，又有贴近实战的案例教学，既有先进地区的经验分享，也有深入小组的研讨交流。通过系统学习，我对习近平新时代中国特色社会主义思想，特别是习近平总书记关于市场监管工作的重要论述有了更深刻的领悟，对党的二十大及二十届历次全会作出的战略部署有了更清晰的认识，对省局关于“建成支点”背景下大抓基层、强化基础的鲜明导向有了更透彻的理解。下面，结合所学所思和基层工作实际，谈几点心得体会：

一、深化认识，在理论武装中筑牢政治忠诚，提升“党建引领能力”

培训深刻阐明，基层市场监管所首先是政治机关，政治属性是第一属性。通过专题学习，我更加认识到，必须把党的政治建设摆在首位，坚持用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作。

一是持续强化理论根基。要将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为永恒课题，深刻把握其核心要义和实践要求，确保基层工作始终沿着正确政治方向前进。深入学习党的二十大及二十届历次全会精神，特别是关于建设全国统一大市场、推进高质量发展、统筹发展与安全等重要部署，自觉将其转化为谋划我所工作的思路、促进发展的举措、改进作风的标尺。

二是推动党建业务深度融合。牢固树立“抓好党建是最大政绩”的理念，坚决避免“两张皮”。要探索符合基层所特点的“党建+”模式，将支部建在监管网格上，让党员冲锋在执法一线、服务前沿。通过设立“党员示范岗”、“党员责任区”，在蕲艾地理标志保护、气瓶安全智慧监管、消费纠纷调解等硬仗中发挥党支部战斗堡垒和党员先锋模范作用，使党建引领真正成为看得见的生产力、凝聚力、战斗力。

三是严守政治纪律规矩。始终把纪律和规矩挺在前面，带头严格执行中央八项规定及其实施细则精神，持续深化作风建设。要教育引导全所干部知敬畏、存戒惧、守底线，营造风清气正的政治生态，以过硬的政治能力保障各项任务落到实处。

二、聚焦主业，在知行合一中锤炼过硬本领，提升“监管专业能力”

面对市场监管领域广、专业性强、风险点多、新业态层出不穷的挑战，培训突出强调了专业化监管的极端重要性。我深切感到，作为所长，必须带头成为监管执法的“行家里手”。

一是树立“智慧监管”思维。充分认识数字化、智能化转型对提升监管效能的革命性意义。要积极学习运用省局推广的各类智慧监管平台，如我县正在深入应用的“气瓶充装智慧监管系统”，推动监管方式从“人海战术”向“数据驱动”、“智能预警”转变。要善于利用“互联网+监管”、大数据分析等手段，提高风险洞察能力和精准打击水平。

二是夯实“依法监管”根基。法治是市场监管的生命线。必须带头尊法学法守法用法，熟练掌握市场监管领域法律法规和规章。严格执行行政执法“三项制度”（公示、记录、审核），规范自由裁量权，确保每一项执法决定都经得起法律和历史的检验。在涉及蕲艾产业知识产权保护、地理标志产品规范等专业领域，更要深入研究相关法律标准，做到监管有据、执法有力。

三是探索“信用监管”路径。深刻理解信用监管的基础性作用。要扎实推进市场主体信用风险分类管理，推动“双随机、一公开”监管与信用等级深度融合，实现对守信者“无事不扰”、对失信者“利剑高悬”。探索在特色产业领域构建行业信用评价体系，引导市场主体诚信守法经营。

三、胸怀大局，在服务发展中彰显担当作为，提升“服务发展能力”

市场监管工作必须紧紧围绕中心、服务大局。培训使我更加明确，基层所不仅是执法单位，更是优化营商环境、服务市场主体、促进地方发展的重要力量。

一是当好营商环境的“建设者”。要持续深化“放管服”改革在基层的落实，积极推广“一网通办”、“证照分离”等便利化措施，为市场主体准入、准营、退出提供更加优质高效的服务。落实各项助企纾困政策，开展“个体工商户服务月”等活动，千方百计为市场主体排忧解难。

二是当好特色产业的“护航员”。紧密结合地方实际，如我所身处“中国艾都”，就必须将服务蕲艾产业发展作为重要使命。要主动对接产业需求，前移服务关口，在标准制定、品牌培育、知识产权保护（如蕲艾地理标志）、质量提升等方面提供精准指导和有力支持，严厉打击侵权假冒行为，保护“蕲艾”金字招牌，推动产业健康可持续发展。

三是当好民生福祉的“守护者”。坚守食品、药品、特种设备和工业产品质量安全底线。要善于运用培训中学到的风险研判和应急处置知识，加强日常监督检查和隐患排查治理。同时，畅通消费维权渠道，高效处理投诉举报，营造安全放心的消费环境，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

四、居安思危，在未雨绸缪中强化风险意识，提升“应急处置能力”

安全是发展的前提。培训中关于应急处置的案例教学和情景模拟，让我深感“图之于未萌，虑之于未有”的重要性。

一是完善应急预案体系。结合辖区实际，进一步细化完善食品安全事故、特种设备安全事故、市场领域群体性事件等专项应急预案，确保预案的科学性、针对性和可操作性。







二是加强应急演练培训。定期组织全所人员开展应急演练，模拟真实场景，检验预案、磨合机制、锻炼队伍。要加强与应急管理、卫生健康、公安等部门的联动协作，形成应急处置合力。

三是提升舆情应对水平。在信息化时代，必须增强舆情敏感度。要建立健全市场监管舆情监测、研判、报告和应对机制，学会在舆论监督下开展工作，及时回应社会关切，有效化解矛盾风险。

五、从严治所，在规范高效中激发队伍活力，提升“内部管理能力”

“上面千条线，下面一根针”。基层所任务繁重，高效有序的内部管理是履行一切职责的基础。培训对规范化管理提出了明确要求。

一是推进“标准化规范化”建设落地。严格按照上级关于市场监管所标准化规范化建设的指引，从外观标识、功能分区、设施装备等“硬件”，到业务流程、管理制度、行为规范等“软件”进行全面梳理和提升。我所正在进行的办公环境改善和配备“小电驴”提升巡查效能等，正是这一要求的具体实践。要建立权责清晰、运转协调、管理规范、保障有力的基层工作体系。

二是实施“精细化”管理。科学配置人力资源，合理安排工作任务，健全内部考核激励机制。加强档案管理、资产管理、保密安全等工作。营造团结紧张、严肃活泼的工作氛围，关心关爱干部职工，增强队伍的归属感和凝聚力。

三是打造“学习型”队伍。建立常态化学习制度，鼓励干部在干中学、在学中干。针对基层人员老龄化与知识更新矛盾等问题，采取“老带新”、专题培训、岗位练兵等多种方式，持续提升全所人员的综合素质和业务技能。

六、修身正己，在廉洁自律中永葆清廉本色，提升“廉洁奉公能力”

清正廉洁是干部的生命线，更是市场监管公信力的基石。培训反复敲响了廉政警钟。

一是筑牢思想防线。持续加强党性党风党纪教育，引导干部树立正确的权力观、地位观、利益观。利用典型案例开展警示教育，做到警钟长鸣。

二是规范权力运行。紧盯行政许可、监督检查、行政处罚、投诉举报处理等关键环节，健全廉政风险防控机制。自觉接受党内监督、群众监督、舆论监督，让权力在阳光下运行。

三是涵养清风正气。作为所长，必须以身作则，率先垂范，要求别人做到的自己首先做到，要求别人不做的自己坚决不做。带头弘扬艰苦奋斗、勤俭节约的优良作风，培育清廉文化，建设让党放心、人民满意的清廉市监所。

七、总结与展望

此次培训，既是一次思想淬炼和能力充电，更是一次自我审视和方向校准。我深刻认识到，加强市场监管所标准化规范化建设与提升履职效能，是相辅相成、密不可分的统一体。标准化规范化是提升效能的坚实基础和有力保障，高效能履职是标准化规范化建设的价值体现和最终目标。

回到工作岗位后，我将把此次培训的学习成果认真消化吸收，并转化为推动我所工作的具体思路和实际行动：

一是在“转化”上下功夫：立即组织全所同志传达学习培训精神，分享心得体会，统一思想，凝聚共识，将省局的要求部署不折不扣地落实到“最后一公里”。

二是在“融合”上做文章：将提升“六大能力”的要求，深度融入我所的日常监管、执法办案、服务发展、队伍建设等各项工作中，制定切实可行的提升计划。

三是在“创新”上求突破：继续探索符合基层实际、具有地域特色的工作方法，如深化蕲艾产业专业化服务与监管模式，拓展“气瓶充装智慧监管”应用场景，优化“小电驴”移动巡查机制，并积极利用县局新媒体平台（如微信公众号）展示工作、服务群众、接受监督。

四是在“长效”上建机制：以此次培训为起点，建立个人与全所长效化学习机制、能力提升机制，推动学习培训成果常态化、制度化，确保能力提升不止步、事业发展不停歇。

我坚信，在省局、市局和县局的坚强领导下，通过持续不懈的努力，我们一定能够将基层市场监管所建设成为政治坚定、能力过硬、履职到位、人民满意的坚强战斗堡垒，为服务湖北“建成支点”高质量发展战略，为推进中国式现代化湖北实践贡献坚实的基层市场监管力量！

云征稿 基层有话说

征文活动

征文主题

市场监管与高质量发展，体裁为论文、报告等形式，
内容为立足本职岗位对市场监管高质量发展
及人才队伍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
宣教中心精美文创产品

来稿请发送至邮箱: fuqiang@mreln.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

连接知识·传递价值