

强化市场监管 护航经济民生

——2024年三门峡市市场监督管理局高质量发展综述

本报记者 梁媛 通讯员 王嵘嵘

2024年,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,深入学习贯彻党的二十大和二十届二中全会、三中全会精神,全面贯彻落实市委、市政府部署要求,紧紧围绕全市“13561”工作布局,牢固树立以人民为中心的发展思想,整合监管资源,创新监管方式,提高监管效能,持续优化营商环境,以扎实的市场监管成效为现代化三门峡建设添砖加瓦。

经营主体活力明显增强

2024年年底,三门峡市经营主体发展态势强劲,总量达25.17万户。其中,企业数量为5.41万户,较年初增长4.4%;企业个体比攀升至28.1%,较年初提高1.8%。经营主体的蓬勃发展,已然成为稳住全市经济底盘的重要力量。

在优化营商环境、激发市场活力方面,市市场监管局深入推进“高效办成一件事”改革,极大地提升了经营主体变更、迁移、注销以及开办餐饮店“一件事一次办”的便捷度。企业开办和注销时间大幅压缩,均控制在0.5个工作日内,全年规范办理各类登记业务达8.9万件。

在助力经营主体成长上,市市场监管局实施分型分类精准帮扶策略,评选出95户“名特优新”个体工商户,并对2050户个体工商户开展随机调研。数据显示,个体工商户活跃度达到84.21,同比增长6.2%,在全省排名第四。

执法过程中,市市场监管局秉持包容审慎原则,严格落实首违不罚等柔性执法“四张清单”,办理免罚清单案件93个,免罚总金额达483.59万元。同时,畅通信用修复绿色通道,助力8311家市场主体移出异常名录,使其重拾发展信心。此外,加大涉企违规收费检查力度,对155家收费单位进行检查,罚没退款共计56.61万元。

各县(市、分)局工作成效显著。湖滨分局积极搭建银企对接桥梁,助力230余家经营主体申请到3500万元贷款,服务发展成效显著;义马市市场监管局推行“义好办”微信小程序帮办登记注册服务,精准指导300余户市场主体;专业分局办理的“某物业公司”在电费中加收其他费用案,被省市场监管局评为全省价格监督能力提升典型案例;灵宝市市场监管局联合“双随机”占比达79.56%,在三门峡市排名第一。

质量基础设施建设稳步推进

在质量强县、强企、强链战略的深入实施过程中,骏通车辆等4家企业成功入选第九届市长质量奖拟奖单位,同时,政府质量奖入库企业数量达148家,培育成效显著。此外,2家企业荣获“美豫名品”使用授权,进一步提升了本地企业品牌的影响力。

在质量基础设施建设方面,线下服务站已设立12个,“三门峡质量在线”服务平台也在市市场监管局网站正式上线,标志着质量服务的数字化与便捷化迈出重要一步。国家铝及铝制品检测中心顺利通过复评,确保了其在行业内的权威性和技术领先地位。

标准化建设“五项工程”成果丰硕,共起草4项国家和行业标准,1项省级地方标准,发布12项市级地方标准和3项团体标准,向社会公开标准1342项,较去年增长22.78%。同时,新成立气象、烟草、公共资源3个标准化技术委员会,并验收通过5个标准化示范项目,有力推动了各领域的规范化发展。

计量服务效能显著提升,指导4家企业建立13项计量标准,完成28家重点用能单位的能源计量审查,检查43家环境监测计量单位,检定各类计量器具49100台(件),并查处47起电子秤作弊违法案件,有效维护了市场秩序。

认证和检验检测监管力度持续加强,开展小微企业质量管理体系认证提升行动,推荐11家省级试点企业。注销3张强制性产品认证证书,对12家机动车排放检测机构进行全覆盖



2025年2月21日,三门峡市市场监管工作会议召开。 图片由市市场监管局提供

查,发现并整改问题62个,同时引导8家机构共享70台(件)仪器设备,促进资源优化配置。

纤检所圆满完成新疆监管棉公检任务,共计530批2.3万吨,凭借出色表现被省纤检院评为“新疆监管棉公检”和“纤维质量监测宣传”先进集体。市质检中心积极申报中央预算内资金项目,其包装的质量基础设施专项债项目顺利通过评审,在全省系统中开创了先例。

陕州分局在电子秤作弊案件专项整治中成绩突出,共查处33起案件,占全市此类案件总数的70%。市城乡一体化示范区分局则以“一站式”质量服务为依托,积极帮扶企业开展质量管理体系认证、完善标准计量体系,并组织质量管理培训,助力企业高质量发展。

知识产权工作有效提升

市市场监管局(知识产权局)多措并举,“知产”变“资产”。实施高价值专利培育计划,出台全省首个《地理标志高质量发展行动计划》,成功申报农产品地理标志和国家地理标志11个,为本地特色产业走向更广阔市场奠定了坚实基础。其中,知识产权局“441工作法”入选全市改革突破典型案例,成为知识产权领域创新工作的典范。

为促进专利转化应用,积极引导282家企业入驻全国专利产业化平台,完成135项专利申请权和专利权转移,加速科技成果转化成为现实生产力。在专利导航方面,不仅完成了金属铍产业专利导航,还积极推进铝基新材料、灵宝苹果深加工两个专利导航项目,为产业创新发展提供有力指引。

在知识产权协作与保护方面,成立了知识产权协会,加强行业自律与交流。同时,与洛阳、济源签署《知识产权合作协议》,加入“益企维”知识产权保护联盟,拓宽知识产权保护的区域合作网络。

开展“守护知识产权”专项行动,联合市司法局等6部门建立知识产权纠纷多元化调解机制,累计调处纠纷95起,查办案件54起,其中1起案例入选全省知识产权行政保护十大典型案例,彰显了知识产权保护的决心与成效。

各县(市、分)局工作亮点纷呈。渑池县市场监管局助力华能热电申请一项PCT国际专利,实现国际专利“零”的突破;陕州分局协助骏通车辆完成8500万元知识产权质押融资贷款,有效缓解企业融资难题;灵宝市市场监管局围绕

铜箔产业申报专利导航,进展顺利,为产业发展的新动力。

市场秩序持续优化

为构建更加公平、有序、健康的市场环境,市市场监管局在市场经营秩序优化方面持续发力,取得显著成果。

在公平竞争审查领域,积极开展《公平竞争审查条例》宣贯活动,走进机关、企业以及党校,累计培训超1200人次,极大提升了各界对公平竞争审查的认知度与重视程度。同时,推动市政府出台公平竞争审查制度,严格审核142件相关政策文件,从源头上保障市场竞争的公平性。市城乡一体化示范区成功获批全省第二批商业秘密保护创新试点,为商业秘密保护工作开拓新路径。

在规范平台经济秩序方面,对6347家次网站(网店)进行严密监测,及时查处16件涉网案件,有力维护了网络市场秩序。召开平台企业合规推进会,督促平台迅速删除23条违法商品信息,责令1个违法宣传地商标的网站整改,对8家违规网店停止平台服务,有效规范平台经营行为。

在重点领域专项治理中,组织广告专项监测9353条次,高效处理80条线索,净化广告市场环境。针对教育培训等行业的合同格式条款加强治理,排查出17个问题,立案8起,切实维护消费者合法权益。深入开展民生领域“铁拳”行动,反不正当竞争“守护”行动以及扫黑除恶专项行动,成效斐然,其中1起案件入选全国优秀案例,4起案件入选全省优秀案例和典型案例。湖滨分局办理的“某汽车销售公司”不按约定提供商品案“获全国守护消费十大优秀案例,综合执法支队办理的1起传销案件获评全省优秀案例,充分彰显了执法力度与成效。

渑池县市场监管局创新执法方式,精心印制行政执法口袋书,系统梳理汇总日常执法事项,为一线执法人员提供便捷实用的工作指南,这一创新举措得到各级媒体的广泛宣传报道,成为行政执法工作的亮点与典范。

“三品一特”态势稳定

“小切口”服务大民生,市市场监管局聚焦民生关切,在“三品一特”安全监管工作中,积极作为、协同合作,以切实有效的举措和显著

的工作成效,为全市人民营造了安全稳定的生活环境。

食品安全监管持续发力。严格落实食品安全“两个责任”,排查整改8612处风险隐患,查处939起食品案件。规范超3800户食品“三小”门店,提升6752个食品生产经营主体,办理9209件食品生产经营许可事项。圆满完成食品安全放心工程三年行动,大中型商超食品安全“四化”建设全面覆盖。推广校园“五餐”监管模式,开展7386批次食品抽检,同比增长21.1%。在全省食品抽检监测、生产监管技能比武中分别获团体三等奖、全省第二。创新举措获广泛推广,多地工作模式和合作成果突出。

药械化安全监管毫不松懈。办理527件药品、医疗器械行政许可。强化国家集中采购药品、基本药物等重点品种监管,抽检437批次,责令367家整改,查处312起“两品一械”案件。灵宝市市场监管局办案数量领先,卢氏县市场监管局开展药品网络销售治理,经济开发区分局积极上报药品不良反应。

重点工业品安全监管全面推进。针对电动自行车、儿童用品等重点领域开展专项整治,立案58起。围绕23种重点工业产品开展隐患排查,查处73起案件,同比增长48.9%。灵宝市市场监管局在电动自行车整治中办理案件数占三门峡三分之一。

特种设备安全监管深入开展。深入推进安全生产治本攻坚三年行动,对全市1381家生产使用单位、17932台(件)特种设备、1838公里压力管道进行两轮全覆盖检查,整改794处问题,曝光2起典型案例。开展城镇燃气安全专项整治,1起案例入选省典型。推动《三门峡市电梯安全管理条例》颁布实施,义马市市场监管局办理首个处罚案例。陕州分局部署电子监控实现“云端”监管,市城乡一体化示范区分局创新监管机制和工作法提升服务水平。

2025年,这一关键节点不仅承载着“十四五”规划圆满收官的重任,更肩负着“十五五”规划发展谋篇布局的使命,同时也是现代化三门峡建设“13561”工作布局迈向整体提升的重要一年。三门峡市市场监管局将以改革创新为动力,以服务发展为宗旨,不断优化监管方式,切实防范化解风险,书写市场监管领域的辉煌篇章,助力三门峡在高质量发展的道路上阔步前行。

2024年“12315”数据分析报告

“12315”诉求数据总体分析

(一)全市“12315”消费诉求受理情况

2024年,全市“12315”工作机构共接收各类诉求49887件,同比增长13.03%,其中投诉12222件、举报2314件、咨询35351件,分别占比24.5%、4.64%、70.86%,为消费者挽回经济损失650余万元。

(二)诉求接收渠道情况

从受理途径来看,2024年,通过热线电话渠道接收的诉求量为43673件,占诉求总量的87.54%,仍是消费者诉求的主渠道。

随着“全国12315平台”电脑端和APP、小程序等移动端功能更加成熟完善,消费者维权渠道更加多元便捷。2024年,通过“全国12315平台”网站以及微信小程序、支付宝小程序等线上渠道接收投诉举报5479件,与去年同期相比上涨28.31%,占诉求总量的10.98%。

受理消费者投诉基本情况与热点分析

2024年,全市市场监管系统“12315”工作机构共受理消费者投诉12222件。

从投诉涉及内容来看,商品消费类投诉有8300件,占投诉总量的67.91%;服务消费类投诉有3922件,占投诉总量的32.09%。

商品消费类投诉主要热点为:食品类(3848件)、服装鞋帽类(912件)、家居用品类(521件)、药品类(452件)。

服务消费类投诉主要热点为:餐饮和住宿服务(1046件)、美容美发洗浴服务(433件)、文化娱乐体育服务(420件)。

举报受理情况分析

2024年,全市市场监管系统“12315”工作机构共受理群众举报2314件。

从举报问题分类来看,举报热点主要集中在食品问题(456件)、广告违法行为(362件)、不正当竞争行为(328件)。

咨询受理情况分析

2024年,全市市场监管系统“12315”工作机构通过“全国12315平台”共受理群众咨询35351件。主要涉及市场监管系统类咨询、非市场监管系统类咨询、消费维权知识咨询3个方面。

市场监管系统类咨询有13648件,占全市咨询受理总量的38.60%;涉及非市场监管系统业务的有16207件,占全市咨询受理总量的45.85%;涉及消费维权知识的咨询有5496件,占全市咨询受理总量的15.55%。

以监管之力绘就消费环境新画卷

本报记者 梁媛 通讯员 王嵘嵘

消费环境是市场经济运行的晴雨表,不仅关乎亿万消费者的切身利益,更是市场繁荣、经济高质量发展的重要基石。2024年以来,三门峡市市场监管局联合市消费者协会及各理事单位,以“守护民生权益、激发市场活力”为目标,通过构建制度体系“四梁八柱”、创新智慧监管模式、打造维权服务闭环等系统性举措,交出了一份亮眼的民生答卷。

协同联动聚合力,构建社会共治格局。消协理事单位充分发挥职能作用,持续强化横向联动、社会共治、经营者响应、消费者满意的消费维权新格局。依托市场监管所、商场、超市设立消协分会,消费者投诉联络站和消费维权服务站413个,实现了全市消费维权组织机构全覆盖,累计源头化解纠纷4687件,调解成功率达98.2%,联合公安部门联合调查和执法行动30余次,移送相关部门案件线索240起,“协同共治”成效凸显。

靶向施策强监管,筑牢放心消费根基。食品安全始终是重中之重,组织开展食品安全风险隐患排查治理行动,累计排查整改食品安全风险隐患8612个,查办食品案件

939件,开展食品抽检7386批次,同比增长21.1%。围绕药械安全监管,办理药品、医疗器械行政许可527件,完成抽检437批次,查处“两品一械”案件312件。聚焦电动自行车、儿童和学生用品等重点领域立案查处58起,围绕危险化学品、消防产品等23种重点工业产品开展隐患排查治理行动,查办案件73起,同比增长48.9%。特种设备安全不容忽视,全市1381家生产使用单位、17932台(件)特种设备、1838公里压力管道先后接受两轮全覆盖检查,整改问题794起,曝光典型案例2起,《三门峡市电梯安全管理条例》正式颁布实施。紧盯群众身边小事,查处电子秤作弊违法案件47起,加强对教育培训等行业合同格式条款治理,立案8起。围绕网络文化市场、营业性演出、旅游市场等领域开展专项整治行动,检查经营单位7959家次,办理案件47起。充分发挥法律监督职能,办理食品药品、农产品等公益诉讼案件33件,并向行政机关发检察建议24份。

健全机制夯基础,提升消费维权效能。建强基层监管“主阵地”,围绕机构改革后制约基层监管工作的瓶颈和问题,先后深入8个县(市、区)61个市场监管所开展“走基层、解难题”调研活动,有效协助基层破解工作难题18类128个。提高消费维权“满意度”,突出抓好规范答复内容、提高办理时效、加强动态跟踪、力争群众满意四个方面,通过“一单位一分析、一指标一对策”,指导基层提高工作效能。增强日常监管“精准性”,强化“12315”平台数据分析和运用,结合群众身边不正之风和腐败问题集中整治,定期开展分行业、分领域数据分析和会商交流,用数据驱动业务,累计提供案源信息和倾向性问题线索3000余条。截至2024年年底,全市市场监管系统受理各类消费诉求49887件,同比增长13.03%,消费投诉按期办结率、举报按期核查处率均达100%。查办消费者权益保护案件1181起(含计量、质量、合同、食品安全、消费者权益保护等案件),罚没318万元,累计为消费者挽回经济损失650余万元。

搭建平台激活力,促进经济持续回暖。站在全市发展大局,紧扣传统佳节、“3·15”、黄河文化旅游节、中国摄影艺术节等重点时段,紧贴我市重点产业和地域特色实际,先后组织

开展“放心消费 你我同行”“百企千商万户促消费”等主题活动190余场。助力消费品以旧换新行动,消费信心得到有效提振,消费潜力进一步释放,全市消费市场持续复苏,实现社会效益和经济效益“双赢”。开展“放心消费在中原”系列活动,引导485户经营主体加入线下无理由退货承诺,累计退货1692万元。评选市级文明诚信市场(商户)145个,发布重点消费提示、警示39篇。联合三门峡市广播电视台发布“娜来说”系列节目26期,“消协有话”节目37期。其中“揭露保健品坑老骗局”“公考培训陷阱”等节目被中央、省级媒体转载,“放心消费三门峡”城市名片持续擦亮,三门峡市在全省首次消费环境评价报告中排名第八。

伴着三月的春风,三门峡市的消费环境正迈向崭新的春天。市市场监管部门将把优化消费环境工作融入新发展格局,深入开展“优化消费环境”三年行动,着力营造放心、舒心、暖心的消费环境,让广大消费者能消费、敢消费、愿消费,为全市经济社会发展注入源源不断的动能,助力三门峡市在高质量发展道路上稳步前行,绽放新的光彩。



2025年“3·15”国际消费者权益日广场活动。 张朝峰 摄