

坚持高效能监管 高质量服务

青岛市市场监督管理局今年将全力打造更加公平更有活力的市场环境

局长访谈

2024年以来,青岛市市场监督管理局坚持以高效能监管保高水平安全、以高质量服务促高质量发展。坚持保安全,深入开展旅游消费市场突出问题集中整治,强力整治缺斤短两、假冒伪劣、虚假宣传等突出问题,有效维护全市旅游消费市场秩序总体平稳有序;坚持护民生,深入实施食品安全集中攻坚、药品安全巩固提升、特种设备安全筑底和产品质量“提质强企”等系列行动,为高质量发展筑牢“一排安全底线”;坚持优服务,我市市场监管“服务型执法”面向全国推广,跨部门综合监管质量和质效不断提高,市场监管领域营商环境持续优化;坚持促发展,深入推进“青岛优品”工程,获批国家首批“标准国际化创新型城市”,建成青岛国家级知识产权保护中心,在质量、标准化、知识产权等领域出台一系列工作措施,在推动经济社会高质量发展中贡献了市场监管力量。

亮点展示

旅游市场秩序整治攻坚克难

牵头组织全市旅游消费市场专项整治,坚持集成作战,凝聚监管合力,强化指挥调度,实施重点攻坚,开展常态化暗访督查,确保旅游消费市场平稳有序。

在整治过程中,坚持问题导向,针对“鬼秤”、以次充好等“顽瘴痼疾”,以“谁破坏青岛形象,就砸谁的饭碗”的鲜明态度集中攻坚。坚持预判在先、起底排查。系统梳理分析近年来舆情投诉和日常监管情况,锚定问题多发的重点区域,将30处农贸市场、34家商业综合体、99处餐饮街区纳入重点监管,先后开展6轮提醒告诫、规范指导,把问题解决在萌芽状态。坚持靶向发力、强力攻坚。针对杂牌啤酒以假乱真问题,对啤酒街、中山路等重点街区集中排查,整改查处问题607个,拆改“问题门头”266个,有效净化啤酒市场。针对“鬼秤”问题,对所有农贸市场秤具统一登记造册、统一强制检定,统一增配230台公平秤。坚持重拳执法、警示震慑。加大监管执法力度,累计办理市场监管涉旅案件8157件。加大案件曝光力度,在全市农贸市场和餐饮街区设置126块曝光台,开辟“市场监管在行动”电视专栏,实名曝光12期84起典型案例,形成明显震慑效应。

同时,青岛市市场监督管理局加强机制创新,在农贸市场、中小餐饮店、应急处置等重点领域率先探索长效监管模式。首创“市场监管放心码”,融合信用监管和智慧监管,精准锁定监管重点,提升监管效能。建立农贸市场监管惩戒闭环机制,压实市场主办方、经营业户和属地监管“三方责任”链条,创新诚信经营承诺、诚信保证金、违规业户责令退出、违法行为有奖举报“四项制度”,农贸市场投诉量同比下降20%。健全舆情投诉应急处置体系,组建24小时值守的应急处置中心,出台《舆情投诉应急处置办法》,全天候监控、全流程调度,实现统一指挥、集成作战、快速反应、专业处置。



张咏雁

2025年,青岛市市场监督管理局将紧紧围绕全市中心大局,深入贯彻市两会精神,全面落实市委、市政府工作部署,坚持“五个聚焦”:聚焦旅游秩序巩固、安全风险防控、营商环境优化、发展职能提升、监管铁军锻造,进一步强化问题意识、系统观念、集成思维,以工作项目化、项目清单化、清单责任化,推动实现高效能市场监管,服务全市经济社会高质量发展。

——青岛市市场监督管理局局长 张咏雁

“放心码”破解消费监管难题

青岛作为旅游重点城市,旅游消费市场是城市形象的重要“窗口”。近年来,随着旅游人数的快速增长,青岛旅游消费投诉逐年增加,其中餐饮消费投诉占比超过14%。为优化旅游消费市场环境,青岛市市场监督管理局创新推行“市场监管放心码”,融合信用监管和智慧监管,有效破解餐饮消费安全难题。实施以来,全市消费投诉量同比下降19.54%,餐饮类消费投诉量同比下降28.19%。

通过信用公示载体“放心码”“一码通查”,创新信用监管模式。青岛市市场监督管理局以网络餐饮外卖为切入点,开发“放心码”,以数字化手段激活业户信用数据。对线上线下5.5万家餐饮单位赋码公示商户信息,实现“一户一码”,公示经营者基本信息、良好信息和警示信息,用“绿黄红”三色标明信用状态,引导消费者“先扫码、再就餐”,从源头上减少纠纷。实施以来,消费者累计扫码13.46万次,单店扫码量最高达825次。

“放心码”打破数据联通壁垒,推动“监管者+平台方”双向奔赴,青岛市市场监督管理局与美团、饿了么等平台建立常态化交流机制,实现数据实时互联,定期清理“幽灵外卖”,更新平台公示数据,清扫消费安全隐患点,有效提升了监管效能。同时,“放心码”在两大平台消费端口展示,实现餐饮经营者“放心码”全覆盖,并在全市中小学校园食堂、旅行

社等推广使用“放心码”,进一步拓展了监管应用场景,提升信用监管、智慧监管效能。

服务型执法助力高质量发展

2022年开始,青岛市市场监督管理局在全国市场监管系统率先推行“服务型执法”模式;2024年初,这一创新做法被写入国务院文件;2024年10月,市场监管总局专门出台指导意见,面向全国推广“服务型执法”,青岛市市场监督管理局受邀参加总局新闻发布会介绍经验做法。青岛市市场监督管理局坚持“监管为民”,深入实施“预防为主、轻微免罚、重违严惩、过罚相当、事后回访”的服务型执法模式,将服务贯穿于监管执法的全过程,扎实推进严格规范公正文明执法,更好地营造一流营商环境,更好地服务经济社会高质量发展。

2024年,青岛市市场监督管理局持续深化“服务型执法”改革,制定全国首个《市场监管服务型执法事前事中事后工作规范》地方标准,高质量完成国家第八批社会管理和公共服务标准化项目试点,形成事前体检式服务、事中靶向式执法、事后康复式回访的青岛模式。进一步在功能区探索推行执法“观察期”改革,将轻微违法免罚清单升级至4.0版,免罚事项达到122项。在全国率先制定“双随机一公开”执法标准,纵深推进跨部门综合监管,不断提高服务质量和执法质效,“服务型执法”成为“监管为民、执法为民、服务为民”的生动实践。

未来规划

聚焦“安全与发展” 打造高效能监管体系

2025年,青岛市市场监督管理局将做好“4+4+2”十项重点工作:围绕保障高水平安全,开展“放心消费”、食品全链条安全、药品安全“强基培优”、特种设备智慧监管“四项攻坚提升行动”;围绕服务高质量发展,开展质量标准品牌集成、知识产权全周期服务、优化营商环境、“两新”组织党建引领“四项赋能提质行动”;围绕锻造高素质队伍,强化队伍建设和文化建设“两项支撑保障”。

在保障高水平安全方面,重点开展“放心消费”、食品全链条安全等攻坚提升行动。其中,“放心消费”攻坚提升行动将优化消费环境,强化旅游消费市场秩序整治,完善信用体系建设,拓宽信用监管和智慧监管应用场景,聚焦重点品类、问题和场所,靶向整治,优化消费纠纷解决机制。食品全链条安全攻坚提升行动将坚持问题导向,落实“四个最严”,强化食品全链条安全监管,抓牢生产、流通、餐饮环节监管,创新食品生产许可现场核查措施,优化流通领域食品安全防线,提升餐饮环节食品安全水平。

在服务高质量发展方面,重点开展质量标准品牌集成、知识产权全周期服务、优化营商环境以及党建引领新兴领域等四项赋能提质行动。质量标准品牌集成赋能提质行动将聚焦“10+1”创新型产业体系,强化质量基础设施对产业发展的支撑作用,推动质量强企强链强县,发挥标准对产业发展的引领作用,高质量承办好青岛标准化大会,以标准牵引大规模设备更新和消费品以旧换新。深化“青岛优品”工程,完成《青岛市品牌建设促进条例》地方立法,制定评价标准和评价体系,提升品牌影响力。知识产权全周期服务赋能提质行动将加强知识产权创造、运用、保护、管理,打造“线上+线下”一体化平台,搭建维权援助网格化站点,蓄能“专家、信息、案例”三类智库,开展知识产权创造、运用、保护、服务四个行动。优化营商环境赋能提质行动将贯彻“服务型执法”理念,推进跨部门综合监管,服务全国统一大市场建设,开展公平竞争审查制度落实情况评估,推进外资登记电子化,查处不正当竞争行为,维护公平市场环境。党建引领新兴领域赋能提质行动将发挥网约配送和个私行业党委作用,加强组织建设,打造服务载体,培育“小个专”党建工作示范点,开展“党建+”赋能活动,推动新兴领域党建工作走深走实,引领行业健康发展。

在锻造高素质队伍方面,重点强化队伍建设支撑保障,以“能力提升年”为主题,深化“强化使命担当,锻造监管铁军”实践活动。强化党建引领,提升能力素质,加强作风建设,激发干部干事创业热情。同时,强化文化建设的支撑保障,打造市场监管特色的文化品牌和文化阵地,建设市场监管文化长廊,丰富青年干部思想碰撞载体,完善廉政风险防控体系,培树先进典型,激励干部职工担当作为。

观海新闻/青岛早报记者 滕丹宁