

## 聚焦营商环境

## 东城区“一业一证”助力企业“一证准营”

本报讯 3月22日,东城区市场监管局、东城区政务服务局服务北京创造蜂连锁商业有限公司东长安街二分店领取东城区第一张综合许可凭证,凭证包含食品经营许可证和第二类医疗器械备案凭证信息。

东城区“一业一证”改革选取便利店行业率先开展,对行业涉及的市场监管领域内许可证打包集成办理,实现“一表申请、一窗受理、一证准营”,进一步推进市场准入服务便利化,降低行业准入成本,提升集成化服务效能。

一是简化申请材料“一表申报”。将市场监管领域许可事项申请要素按最小颗粒度拆解,申请材料缩减至一,无需申请人重复提供。

二是优化服务方式“一窗受理”。由东城区政务服务中心综合窗口统一受理涉及许可申请,受理后材料流转市场监管后台审批,审批完成后综合窗口制作综合许可凭证送达。



三是创新准入方式“一证准营”。领取综合许可凭证后,企业在经营场所仅需公示营业执照和综合许可凭证即可开展经营活动,实现“一证准营”。

下一步,东城区市场监管局将携手东城区政务服务局,探索“证照联办”叠加“一业一证”改革,惠及更多市场主体。(北京东城市场监管)

## 顺义区多措并举帮助企业纾困解难

本报讯 为推进市场监管法治化建设,提高监管效能,顺义区市场监管局不断强化法治服务水平,助力企业纾困解难,打造更加高效便民的营商环境。

一是优化法律服务兴商助企。规范健全轻微违法免罚和初次违法慎罚制度,对广告、食品、价格等多个领域轻微违法行为不予处罚,对“无主观过错违法”等行为全面实施“慎罚”的举措,鼓励市场主体自我纠错,稳定市场主体经营预期。

二是强化普法宣传惠商润企。聚焦人民群众期盼需求,制定年度普法要点和普法责任制清单。在执法、服务、调解过程中加强释法说理和法治宣传,形成科所联动靠前指导、直面企业精准普法、执法实践穿插普法等多面开花的普法局面,全面提升市场主体法治意识。

三是规范执法行为护商安民。以“软着陆”的形式,采取说服教育、劝导示范、指导约谈等非强制性执法手段,尽可能减少对市场主体正常生产经营活动的影响,促进文明执法,彰显人文关怀。同时深化内部规范和外部监督机制,接受司法监督和社会监督,全方位保障执法行为的法治化、规范化。

下一步,顺义区市场监管局将继续本着“法治引领、执法为民、服务亲商”的执法理念,努力为区域高质量发展提供源源动力。

(顺义市场监管)

## 大兴区召开2023年度宣传工作部署会

本报讯 为贯彻落实《大兴区市场监督管理局2023年宣传工作计划》,进一步提升宣传员队伍建设,提高信息报送质量,3月16日,大兴区市场监管局召开2023年度宣传工作部署会,各单位兼职宣传员共计70余人参会。会议由宣传教科负责人主持,大兴区市场监管局党组书记、副局长董震出席并讲话。

会上,宣传教科负责人首先围绕市场监管新闻宣传工作的重要性和大家进行了思想交流,同时对文字信息、影像资料等新闻素材报送工作提出了具体要求。

接下来,办公室负责信息工作的同志结合自身工作经验,围绕信息采编实务、重点工作提示和信息报送要求等三方面和大家进行了政务信息写作技巧的交流。

最后,董震对2023年宣传工作进行了详细安排部署,同时强调:

一要统一思想、提高站位,深刻认识

市场监管新闻宣传工作的重要意义。党的十八大以来,习近平总书记高度重视新闻舆论工作,多次强调,党的新闻舆论工作是党的一项重要工作,是治国理政、定国安邦的大事。今年,区委宣传部、市局宣传处均对做好新闻宣传工作提出了明确要求。全局各单位要深刻认识市场监管新闻宣传工作的重要性,紧紧围绕工作职能,牢牢把握正确舆论导向,唱响新时代大兴市场监管工作主旋律。

二要紧扣中心、矩阵发力,全力做好全年新闻宣传工作。要紧紧围绕习近平新时代中国特色社会主义思想、党的二十大和党的二十届一中、二中全会精神以及习近平总书记关于媒体融合发展的重要讲话精神,聚焦坚守“三品一特”安全底线、优化营商环境政策、国家知识产权强市试点城市建设、国家食品安全示范城市创建等市场监管领域的特色工作以及以民生领域为重点的“铁拳”“骄阳”“守查保”等系列专项

执法行动,充分发挥电视、报纸等主流媒体和微信公众号、新浪微博等新媒体的矩阵作用,全方位、立体式、多角度做好全年新闻宣传工作。

三要挖掘亮点、讲好故事,打造一支高素质新闻宣传队伍。做好新闻宣传工作关键在人,关键在队伍建设,必须坚持高标准、严要求,切实采取有效措施,努力打造一支综合素质高、业务本领强、工作作风硬的新闻宣传队伍。要立足职能,善于抓住市场监管工作中的特色亮点,丰富载体、创新形式,多出作品、多出精品,把市场监管故事讲述好,把市场监管声音传播好,把市场监管形象塑造好。

下一步,大兴区市场监管局新闻宣传工作将紧紧围绕“强党建、促发展、保安全、稳秩序”工作方针,紧扣稳中求进发展大局,紧贴民生民安,不断树立市场监管部门良好社会形象。

(北京大兴市场监管)

## 朝阳区“问需解困”走访调研直销企业

本报讯 为进一步优化营商环境,切实解决朝阳区直销企业实际困难,3月中旬,朝阳区市场监管局公平竞争审查科分别对直销企业如新(中国)日用保健品有限公司北京分公司、大溪地诺丽饮料(中国)有限公司北京分公司和安利(中国)日用品有限公司北京体验馆进行了实地走访调研。

调研中,执法人员一行查看了三家直销企业的展示产品,听取了企业关于发展历程、经营管理、投诉处理、疫情防控等方面的汇报,并就当前直销企业发展过程中面临的困难、直销企业创新经营模式及保持企业稳定和活力与企业进行了交流。

朝阳区市场监管局公平竞争审查科王超科长强调,依法、规范、自律、有序是直销业务发展的第一要务。直销企业要积极承担社会责任,压实安全主体责任。同时,要顺应时代发展,结合当前出现的新产业、新模式、新业态来研究直销、发展直销。在生产经营过程中,务必做到:

一是树立诚信意识,重视产品质量和售后服务,切实保护消费者合法权益。

二是完善内部管理机制,加强对经销商、服务网点等经营主体和直销员的监管和制约。

三是加强源头治理和销售环节管控,严禁对产品进行虚假夸大宣传。

四是遵循公平竞争原则,切实维护规范健康有序的直销市场秩序。

下一步,朝阳区市场监管局将持续优化监管服务水平,促进直销行业在朝阳区健康有序发展,助力优化朝阳区营商环境。

(北京朝阳市场监管)

## 通州区去年成功办结消费投诉48534件

本报讯 2022年,通州区市场监管局、通州区消协共通过12345、12315、96315三条热线受理消费者投诉50659件,成功办结48534件,办结率为95.81%。“3·15”国际消费者权益日当天,通州区市场监管局、通州区消协联合举行“倡导诚信经营,优化消费环境,提振消费信心”通州区2023年度诚信服务承诺主题活动,通州区消费者协会发布《2022年度消费者投诉相关数据分析报告》,并向11家诚信服务承诺单位授牌。

活动中,通州区消协秘书长陈立爽通报2022年通州区消费投诉数据,分析了消费投诉热点、焦点问题和产生的原因,并就下一步工作提出了工作要求和意见建议。在授牌仪式上,首先宣读了2022年度诚信服务承诺先进单位和2023年度诚信服务承诺单位名单,随后中国移动通信集团北京有限公司通州分公司、中国邮政储蓄银行股份有限公司北京通州区支行、北京北投京杭商业

发展有限公司分公司等11家企业被授予了“2023年北京市消费者协会诚信服务承诺单位”牌匾。北京市消费者协会副会长兼秘书长杨晓军,通州区市场监管局党组书记、局长冯源发言并强调了工作要求。

2022年消费投诉分析显示,按投诉类别分,商品类投诉28135件,占比55.54%;服务类投诉22524件,占比44.46%,商品类投诉明显多于服务类投诉。在商品类投诉中,涉及食品、日用商品、家用电子电器的投诉共有16870件,占商品类投诉总数的59.96%。而服务类投诉中,生活、社会服务投诉8182件,教育培训服务投诉4487件,文化、娱乐、体育服务投诉2049件,分别占服务类投诉的36.33%、19.92%和9.10%。在去年接到的消费投诉中,涉及网络消费、售后服务、虚假宣传、合同纠纷的投诉数量较为集中。据介绍,其中涉及网络消费的投诉有20873件,占全年投诉

总量的41.20%,投诉的问题除了商家不发货、不退款、商品存在质量问题、不履行约定义务外,诱导消费者付费、无故侵吞或冻结消费者账户资金,网络优惠券在实体店无法使用等问题也较为集中。针对消费投诉分析所反映出的问题,陈立爽表示,他们将细心、耐心、恒心全力解决好群众“急难愁盼”的问题,加强与相关职能部门的协同协作,不断提升日常监管、专业执法、综合治理工作成效,强化法律法规和消费知识宣传普及,强化经营者主体责任落实,与社会各界共同提振消费信心,努力打造与北京城市副中心相匹配的安全放心消费环境。活动中,通州区市场监管局和通州区消费者协会工作人员还通过法律法规讲解、现场互动答疑等形式对参加活动的企业负责人开展诚信教育,要求大家务必强化企业主体责任落实,自觉做到诚信合法经营,切实维护好消费者合法权益。(通州区市场监管局)