

“每次检查，来的人人都不一样”

检查谁、谁来查随机抽，青岛创新开展监管体制机制改革

文/片 本报记者 崔岩
马云云 通讯员 刘博

“双随机”抽查 避免人情执法

7月4日9点，青岛西海岸新区食药监局双随机指挥中心，该局副局长孙业合坐镇指挥，电子大屏幕上显示出青岛“双随机一公开”平台操作页面。

随着孙业合下达指令，电子大屏幕上26处“检查对象”和104名“检查人员”分别开始随机抽取。

短短几秒，匹配成功。这边，该局一中队的王全胜也接到了手机APP“双随机”通知提醒，检查对象是当地一家便利店，检查内容是流通环节食品。在被抽中后，他立马在胸前佩戴好执法记录仪，与其他三名同事出发。

四名执法人员出发后，他们随身佩戴的4G执法记录仪也将实时图像回传到指挥中心，执法人员的一举一动和对话在指挥中心都能实时监控。合格证、熟食的防蝇虫措施……到达目的地后，执法人员按照手机APP上的目录逐项检查。

“过去都是谁负责我们这片，谁来检查，熟悉以后，检查也会比较放松。现在每次来的人都不一样，开始挺紧张，后来发现他们执法非常规范，不认识也无所谓。对我们来说，反倒

随着“一次办好”改革的深入，我省也加大了事中事后监管。长期以来，行政执法自由裁量权较大、监管检查混杂“人情”成分等问题一直被群众诟病。针对这一问题，青岛市搭建统一智慧综合监管平台，创新开展“双随机一公开”改革，在全国率先破了题。

何为“双随机一公开”？具体来说，就是在监管过程中随机抽取检查对象，随机选派执法人员，抽查情况及查处结果及时向社会公开。



◀7月4日，青岛西海岸新区食药监局执法人员正在超市内执法。

是轻松了，不用考虑人情世故，规规矩矩做事就行。”这家便利店负责人说。

改革后的效果也很明显。2017年，西海岸全区食品药品领域查处各类违法案件653起，同比增长39.5%；罚没款金额1013万元，罚没款较上年度增长31.3%，实现了监管执法的新突破。

随机但不随意 监管执法新突破

新的监管方式破解了“谁

想查谁就查，想查谁就查谁，想怎么查就怎么查”等随意执法、任性执法问题，这给行政执法单位带来哪些变化？

众所周知，近年来，工商部门对流通环节食品药品的监管职能划归食药监部门，不少人员也随之被划走，工商系统人员大幅减少。“‘双随机一公开’平台的大数据分析，能合理配置监管资源，监管精准度比传统普查模式明显提升，很大程度上缓解了工商系统执法人员少与市场主体剧增间的矛盾。”

青岛市工商局注册监管处副处长何新池称。

“32个执法部门的380项检查事项全部纳入双随机监管，实现了随机抽取检查对象，随机选派执法人员，抽取情况和结果向社会公开。”青岛西海岸新区工委组织部副部长、编办主任孙海霞表示，“双随机一公开”平台具有智能化监管特色，随机但不随意，提高了检查针对性，也把有限监管资源放到了最需要的监管领域和环节。

以青岛市西海岸新区食药监局为例，通过双随机模式，将持证企业依法检查、无证企业区域排查全部随机分配至具体执法人员，全区已有38900余家食品药品监管主体纳入监管体系，较上一年度增长44.1%，有效扩大了监管范围。

对诚信企业减少抽查 为企业减压松绑

改革的路上，青岛边实施边探索。例如，选取群众关注度较高的食品药品监督管理领域作为试点，采取了机构设置一体化、指挥体系扁平化探索。这种监管体制机制变革，在山东乃至全国皆是首创。

青岛市“双随机一公开”监管对检查结果好、信用等级高的市场主体，适当减少抽查比例和抽查频率，为诚信企业减压松绑。例如，青岛市黄岛区食品药品监督管理局对信誉良好的A级企业实行“全年最多查一次”。

“双随机监管平台将检查结果与企业信用信息关联，将市场主体按照风险等级、守法经营、信用评级等情况分为A、B、C、D四个等级，对长期守法经营的企业减少抽查频次，对信誉不良企业则增加抽查频次，加大处罚力度。”孙业合说，这样一来，守法经营企业的迎检压力明显下降。

践行普惠金融 建行推“龙易行”

创新服务模式 领跑银行服务新篇章

“

随着广大客户交易行为和金融需求的不断变化，随之商业银行网点外出主动营销，为客户提供上门服务的需求也与日俱增。为此建行积极创新服务模式，推动营业网点主动外拓，延伸服务半径，创新研发了“龙易行”移动智能终端。

截至今年6月末，建行山东省分行龙易行交易量在全国建行系统内名列第一，工作人员走出网点，为客户上门服务已成为网点工作的日常。

上门服务▶ 为留守老人排忧解难

枣庄山亭支行所处地区较为贫困，青年人多选择外出打工，所辖乡镇的留守儿童及留守老人居多。5月31日，一位满脸愁容的男子满头大汗地走进营业室，经询问，原来该男子专门来为其家人激活社保卡，因老人股骨头坏死，行动不便，无法前来网点办理业务。银行方面了解情况后，立即组织两名工作人员，利用“龙易行”移动智能终端为客户提供上门服务。业务办理后，老人握住工作人员的手连声道谢：“大热天，真是给你们添麻烦了。”

随着人口老龄化日趋严重，老年人遇到特殊情况不能来网点办理业务的情况也逐渐增多。每次都是家属焦急地来到网点，向工作人员提出代为办理业务的需求，但有些业务必须本人办理。制度不能突破，客户需求又要满足，因此，哪里有客户需求，哪里就有建

行小伙伴们的身影，上门服务成为网点工作的日常状态。

据介绍，“龙易行”主体由营销用平板电脑和移动集成外设两部分构成，设备小巧轻便，便于携带。龙易行系统功能丰富，可拓展性强，目前已覆盖个人、信用卡、电子银行、快贷、小微企业快贷等累计180余项业务功能，全面支持分行特色业务接入，基本满足广大客户的移动金融服务需求。龙易行业务办理全程无纸化、电子化，引入无线连接、远程审核、人脸识别等金融科技，采取客户“自主自助”的操作模式，业务操作更快捷、更安全。

客户至上▶ 客户服务零距离

龙易行把“客户至上”放在首位，专为无法前往网点进行业务咨询和办理的特殊客户带去便捷、高效、安全的上门金融服务。

中铁电气运营有限公司济南维管处莱芜维管段是莱芜及周边城市铁路沿线电气

化维保单位，现有员工500余人，分布在莱芜、泰安、济南、临沂、日照等，员工分布范围广，而且工作地点偏远，附近没有建行网点，激活银行卡成了工友们的难题。鉴于该单位员工工作性质特殊，工区地处偏远村镇，确实有所不便。文化路支行针对可能出现的客户服务问题迅速召开全员会议，确定成立中铁电气化公司莱芜维管段服务小组，携带龙易行为客户提供上门服务。

中铁电气化莱芜维保段内宁阳工区在一个非常偏远的农村，离支行130多公里，附近40公里内没有建行，员工30多人。因为客户工作性质特殊，无法请假离岗，营销团队只能利用客户中午吃饭时间激活银行卡，团队成员饿着肚子历时近五个小时为客户办完业务，客户也为银行员工这种敬业精神所感动。服务不忘银行知识宣传，趁着相对空闲的时段，营销团队不忘给工友们普及消保知识，让工友们真实感受到建行就在身边，服务零距离。



践行普惠金融，让广大人民群众乐享“普惠”金融，共创和谐美好生活。

金融服务▶ 打通“最后一公里”

建行县域支行各网点利用周末时间组成综合营销团队，走进田间地头、走进裕农通服务站为村民们现场办理业务，为广大农村客户打通了金融服务的“最后一公里”，切实为村民提供了优质、便捷的金融服务，用实际行动践行普惠金融。

如潍坊昌乐支行，积极与当地社保机构进行业务联系，依托全县乡镇卫生院、卫生室、农村诊所提供智能化设备，为附近村民办理相关的金融服

务，让客户足不出户就能享受国有大行的金融服务，获得了乡村诊所客户的赞许与支持。

记者了解到，创新县域营销新模式，龙易行将服务县域履行普惠金融责任作为业务特色着力打造，有效填补营业网点覆盖薄弱区域的金融服务空白，让农民朋友足不出村就能享受到国有大行的优质服务。服务客群主要包括：特殊客户(如不便来网点的老年人、病人、残疾人等)、农村客户、建筑工地农民工、工作性质不便外出的客户(如狱警、军队官兵)、高校师生、商圈客户、代工单位客户、高端客户等。

(记者 张頔 通讯员 王晓慧)