



编者按

2020年,是全面建成小康社会和“十三五”规划收官之年,也是山东省委确定的“重点工作攻坚年”。为更好地发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用,为山东全面深化改革、深化落实做出积极贡献,向全省人民交上满意答卷,齐鲁晚报·齐鲁壹点重磅推出《“决胜攻坚·向人民报告”党建访谈录》大型系列专访栏目。本期专访嘉宾:山东省市场监督管理局党组书记、局长侯成君。



3月11日,省市场监管局党组书记、局长侯成君到济南市商河县和淄博市经济技术开发区、高新区调研推动市场主体复工复产、疫情防控措施落实情况和基层市场监管工作情况。省市场监管局供图

# “战时打法”形成长效机制 我省市场监管工作确立新标准

## ——专访山东省市场监督管理局党组书记、局长侯成君

齐鲁晚报·齐鲁壹点  
记者 刘春雷 李畅  
通讯员 郑宝贵 张鹏

24小时快速回应投诉举报  
力争群众满意率100%

侯成君认为,投诉举报处理工作是市场监管部门的法定职责,也是联系人民群众、为民服务解难题的重要手段,群众的迫切需求能否得到回应关系到市场监管公信力的有效树立。

为了应对特殊时期的市场状态,给予群众最及时反馈,山东省市场监督管理局在疫情期间要求全省市场监管部门,做到对群众的投诉举报“建立快速回应机制,24小时办理回应,及时公开曝光典型案例,力争满意率100%”。疫情期间,该局主动会同省发改委、医保局出台哄抬价格违法行为认定标准,在全国率先出台从重从快办理违法案件的指导意见,对哄抬价格、串通涨价等违法行为始终保持高压态势,截至4月底立案查处价格违法案件1253件,已处罚金额1293万元。其中,罚款金额超过40万元的有11件,单个案件最高处罚额达230万元。涉疫情投诉举报量从峰值的每天4620件下降到四月底的每天不足百件,群众对市场秩序的满意度明显提升。

随着疫情逐步得到控制,为了继续推进快速反应机制,进一步提升群众满意度,山东省市场监管局于近日制定了《关于建立投诉举报快速回应机制的意见》,要求实行首接负责制,对投诉举报,接收机构应当在24小时内回应投诉举报人已收到投诉举报、承办机构是谁、将依法及时处理等信息。而国家市场监管总局对群众投诉、举报要求的回应时限分别是7天、5天。

《意见》还提出,强化经营者的主体责任,督促消费环节经营者落实首问和赔偿先付制度。全面推行公示消费投诉信息,依法公示消费投诉信息,督促经营者积极主动解决消费纠纷。

侯成君认为,制定关于建立投诉举报快速回应机制的意见,是市场监管制度机制的创新,切实增强了群众参与市场监管的积极性,可以让老百姓时时刻刻感觉到“市场监管在身边”,“食安山

岁末年初,一场突如其来的新冠肺炎疫情蔓延全国,在这场没有硝烟的战争中,如何维护物价稳定和市场安定,保障好人民群众正常生活,对市场监管部门是个重大考验。面对疫情,山东省市场监督管理局第一时间成立处置领导小组,第一时间启动“战时”状态,主动作为、严格执法、精准施策,以最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责,通过“快、准、狠”的“战时打法”确保了我省总体市场稳定。

疫情期间“战时打法”取得的良好效果,让山东省市场监督管理局党组书记、局长侯成君意识到了“危”中之“机”,看到了市场监管工作的另一种可行模式。近日,根据山东省2020年“重点工作攻坚年”关于“接诉即办”机制的要求,结合疫情防控阻击战中积累的丰富工作经验,山东省市场监督管理局提出了将“战时打法”应用到日常工作中,形成长效工作机制的要求,为我省市场监管工作在统筹疫情防控和经济社会发展中的工作制定了新标准。

东”“药安山东”在行动,对于提高群众满意度具有重要意义。

**严格落实“四个最严”要求  
对食品药品类案件顶格处罚**

党的十八大以来,习近平总书记对市场监管工作作出一系列重要论述和重要指示批示,多次强调“用最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责,加快建立科学完善的食品药品安全治理体系”,多次要求“监管工作一定要跟上”。侯成君认为,“‘四个最严’突出的是食品药品监管,指向的是保安全、防风险、守底线的各个领域,必须要作为市场监管工作的根本导向、坚定不移地贯彻落实。”

为此,省市场监管局总结疫情防控工作经验,依据有关法律法规,于4月份制定出台《关于在食品药品执法办案中落实“四个最严”要求若干问题的意见》,明确提出对案件实施最严厉处罚,对违法行为露头就打;严格依照法律法规规章和相关裁量权适用规定,原则

上在不同的裁量阶次内顶格处罚;对相关违法企业责任人员原则上依法顶格处罚,确保处罚到人。意见中的一些列要求堪称“史上最严”。

对此,侯成君表示,食品药品安全关系着人民群众的生命健康,关系着公共安全,关系着国家和民族的未来。总体来看,全省食品药品安全形势稳定向好,食品安全整体合格率稳定在97%以上,药品安全工作被国家药监局考核确定为优秀等次。但是也要清醒地认识到当前形势下存在的突出问题和不足。

“人民群众最关心生命安全和身体健康,最期盼享受到绝对安全放心的食品药品、高品质的产品和服务。人民群众对美好生活的向往就是我们的责任,做好食品药品监管工作,最根本原则是落实‘四个最严’要求,守牢群众饮食用药和产品质量安全的底线,提升人民群众的生活品质,把以人民为中心的发展思想落到实处。”侯成君说。

同时,《意见》还强调做好案件执行和行刑衔接工作,确保形



成案件闭环;对失信企业及其相关责任人实行市场准入限制、从业禁止的信用联合惩戒;用足用好个案重点曝光与集中批量曝光相结合的曝光手段。

“应曝尽曝,曝光是常态,不曝光是例外,让违法者无处遁形。不曝光的,要有足够理由,由集体决定。不光在市场监管局官方网站上曝光,电视、报纸、广播等媒体都要用上。一个人、一个企业违法,让所有的经营者都受教育,让消费者都知道这样是违法的,鼓励消费者拿起法律武器维护自身权益。”侯成君表示。

虽然是堪称“史上最严”,但省市场监管局同时根据相关法律法规制定了“63项不罚清单”,对首次、轻微、没有造成危害后果、责令以后及时改正的63项违法行为,不予以处罚,体现了“宽严相济”的执法精神。

**走好群众路线  
打一场市场监管的“人民战争”**

随着商事制度改革的不断深入,我省市场主体持续较快增长,

2019年,新登记市场主体首次突破200万户,同比增长29.0%,达到了1030万户,列广东之后,居全国第二位。不仅如此,我省的市场主体每年还保持着10%以上的速度在不断增长,而全省各级市场监管人员加起来只有五万多人。

6比1100!监管力量与监管对象数量对比如此悬殊,单靠市场监管人员自己来管好市场是个很大的难题。

“只有时时清楚市场主体在哪里、在干什么,并及时获取违法行为的情报,才能有的放矢地采取防范或打击措施,牢牢把握市场监管的主动权。”通过疫情期间防控和处理哄抬物价的经验,侯成君深刻感受到了广大人民群众在市场监管工作中的力量,明确了推动市场监管社会共治的工作思路。

在5月8日召开的全省市场监管宣传工作座谈会上,侯成君向全省市场监管工作人员提出要求,他表示,人民群众对市场秩序、产品质量、消费安全最为关切,对危及自身安全健康的违法行为最为痛恨,参与市场监管、共建共享良好市场环境的意愿最为强烈,是做好市场监管工作最可靠、最广泛的依靠力量。市场监管工作一定要走好群众路线,把群众的热情激发出来、力量凝聚起来,为市场监管加装上“千里眼”“顺风耳”“扫雷器”,让所有市场主体时时处在人民群众的“探照灯”下,让一切违法行为的蛛丝马迹无处遁形。

对此,侯成君提出要加强群众参与市场监管的渠道建设,多从关心群众的饮食用药、柴米油盐等小事做起,从解决好群众的每一个利益诉求做起,让群众有更多渠道和方式反映问题,发出声音,真正成为市场监管工作的参与者和推动者。下一步,省市场监管局将探索打通“12345政府服务热线”+“12315消费者投诉举报专线电话和全国互联网平台”,实现数据共享,进一步发动群众的力量,让市场监管工作真正成为一场“人民战争”。

构建市场监管社会共治体系,除了发动群众,省市场监管局还特别注重发动各级部门、各类组织、媒体等的作用。“我们要抓住各方关注点,找准最大公约数,划出最大同心圆,努力营造市场监管人人有责、共建共治共享的浓厚氛围。”侯成君表示。