

围绕中心 服务大局 科学监管 促进发展



编者按:2008年海南省工商行政管理局认真贯彻落实省委五届三次、四次全会和全省经济工作会议精神,紧紧围绕省委省政府“保增长、保民生、保稳定”的政策措施,坚持监管与发展、监管与服务、监管与维权、监管与执法“四个统一”,推进制度化、规范化、程序化、法治化“四化建设”。重点把全面加强“一个窗口”和“三个中心”的建设作为服务经济社会发展和保障民生的基础性工作来抓,取得了显著成效,获得了社会各界的广泛好评。一是全面加强省政务服务中心工商“窗口”建设,营造良好的投资环境,使之成为投资者的贴心向导;二是全面加强12315消费者申诉举报指挥中心建设,努力解决消费维权中群众最关心、最直接、最现实的利益问题,使之成为全省家喻户晓的响亮品牌;三是全面加强食品检测中心的建设,营造食品安全消费环境,使之成为拉动内需扩大消费、更新监管理念、创新监管机制、更新执法理念、规范执法行为;更新维权理念,坚持以人为本,通过精心打造“一个窗口”和“三个中心”,努力推进监管领域由低端向高端延伸,监管方式由粗放向精细转变,监管方法由突击性、专项整治向日常规范监管转变,监管手段由传统向现代化转变;努力实现在服务发展的质量上有新的提高,在行政执法水平上有新的提高,在队伍建设水平上有新的提高。

2009年海南省工商行政管理局坚决按照学习实践科学发展观的要求,紧紧围绕省委省政府的中心工作,更新服务理念,服务科学发展;更新监管理念,创新监管机制;更新执法理念,规范执法行为;更新维权理念,坚持以人为本。通过精心打造“一个窗口”和“三个中心”,努力推进监管领域由低端向高端延伸,监管方式由粗放向精细转变,监管方法由突击性、专项整治向日常规范监管转变,监管手段由传统向现代化转变;努力实现在服务发展的质量上有新的提高,在行政执法水平上有新的提高,在队伍建设水平上有新的提高。

创新市场准入机制 服务经济科学发展

——海南省政府政务服务中心工商“窗口”介绍

作为进驻省政务服务中心大厅的政府部门之一,省工商局坚决贯彻落实省委、省政府建立政务服务中心的正确决策,于2008年6月成立了海南省工商行政管理行政服务中心,认真履行职能,切实为企业及群众提供便民高效快捷的服务。全办共25人,承担了内资企业、外资企业及私营企业共63项注册登记业务事项的办理。自去年7月1日进驻,截至今年2月底,共受理工商登记业务合计19093件,办结18854件,按时办结率为100%,提前办结率为98.75%,平均日受理122件,平均日办结114件。社会反响较好,被评为省政务服务中心优质服务单位。主要作法:

一、解放思想,服务发展,全面推行审批改革工作

按照“高起点建设、高效率运行、高质量服务、高水平管理”的总体要求,以“一切为了群众、一切方便企业”为根本宗旨,我局党组认真落实三集中,做到了“三到位”。即理顺关系,调整职能,确保审批职能到位。坚决贯彻执行省委省政府关于全面推行行政审批权相对集中改革工作,确保审批职能集中。关闭了省局原注册大厅,将省工商局内资企业注册处、外资企业注册处、个体工商户经济监管处所承担的行政审批职能全部移交行政审批办,统一在省政务服务中心工商窗口集中办理。原有的三个企业注册处转变职能,主要侧重于加强业务指导、办案和登记监管。充分授权,强化责任,确保集中审批到位。坚决落实省政府关于“行政审批权力



用市场巡查车33辆,专业执法人员1059名,形成工商机关全天候、全覆盖、全方位、全过程为民服务的行政执法体系。12315指挥中心的设立,是受理全省各类侵害消费者权益的投诉申诉,受理不公正竞争、制售假冒伪劣商品及其他经济违法行为的举报;向社会各界公布市场预警、消费警示、投诉申诉举报热点,提供工商行政管理法律法规咨询服务;汇集全省工商维权与监管信息,统计、分析相关数据,整合信息资源,为公共决策、市场监管与行政执法提供信息服务;做好有关投诉申诉的分流、督办、反馈和移交交办工作;检查指导全省各分台、投诉站消费维权工作;负责其他职责范围内的工作。自12315热线开通以来,该中心共接听电话56万次,其中咨询约34万9千件,申诉约17万7千件,举报约3万4千件,办结率98%以上,为消费者挽回经济损失一亿四千万,营造了健康和谐的消费环境与市场秩序,提升了城乡居民消费信心,促进了经济社会发展与和谐,成为政府沟通群众的“桥梁”与“纽带”,成为家喻户晓、深得民心的民生品牌,得到了国家工商总局、省委省政府的高度评价,被媒体与百姓亲切地称为“消费者的保护伞”。

二、简化程序,提高效率,积极创新审批工作机制

为提高窗口办事效能,打造高效快捷优质的政务服务,增强人民群众对政府工作的满意度,省工商局行政审批办工商窗口推行了三项改革措施,全面整合登记力量,即优化流程,实行窗口按照企业类型受理模式,整合为综合受理模式,所有窗口都可以受理工商各项登记业务。简化程序,实行受理人员“注册官”制。即受理人员通过省局组织的考试及人事部门考核,取得“注册官”资格后,授予相关审批业务权力,独立完成登记业务,变过去一前一核为审核一体化,大大简化了审批程序。下放登记权力,对小规模企业实行属地设立登记制。从去年9月份起,将注册资本在200万元以下的企业,全部下放到属地工商局办理设立登记注册,不仅方便了小企业,也增强了集中力量为企业服务的时间精力。

三、特事特办,便民利民,提供方便快捷优质服务

实行上门服务。对涉及重大复杂事项变更登记需要现场确认的,如果企业相关人员到现场办理确实存在困难的,我办采取了安排人员上门服务,提供绿色通道服务。先后为数十家企业提供了上门服务,企业“绿色通道”服务。即对重点项目、大企业实行优先服务,对企业急事难事实行特事特办。自去年7月1日以来,根据我局制定的“一服务三促进”即服务农垦企业重组改制,促进品牌兴垦、促进垦区个体私营经济发展、促进垦区市场规范发展等四项措施的精神,审批办在农垦企业办理工商登记业务时开辟了绿色通道,特事特办,为农垦办理了橡胶、地产、物流、林产、房地产、种植六大板块集团的改制登记,有力地支持、服务农垦的改革和发展。实行行政指导服务。在省政务大厅专门设置两个咨询窗口,为办事人员发放表格并提供咨询服务,告知企业办理业务的审批程序和所需提交的材料。自2008年7月1日至今年2月底,咨询台累计接受现场咨询20716人次,接受电话咨询4747人次,发放申请表17099份,极大的方便了企业办事人员。

创新消费维权机制 打造工商响亮品牌

——海南12315消费者申诉举报指挥中心介绍

海南省工商行政管理局12315消费者申诉举报指挥中心(简称12315指挥中心)前身是于1999年3月15日开通的12315消费投诉热线。经过十年发展,特别是近两年来,省工商局对12315传统模式进行全方位改造、革新与完善,建立起拥有9个受理席,24名本科学历受理员,配备现代化办公设备、信息网络及GIS地理信息系统的指挥中心,并在全省各市县设立24个分台、1035个投诉站,配有专用电话347部,专

用市场巡查车33辆,专业执法人员1059名,形成工商机关全天候、全覆盖、全方位、全过程为民服务的行政执法体系。12315指挥中心的设立,是受理全省各类侵害消费者权益的投诉申诉,受理不公正竞争、制售假冒伪劣商品及其他经济违法行为的举报;向社会各界公布市场预警、消费警示、投诉申诉举报热点,提供工商行政管理法律法规咨询服务;汇集全省工商维权与监管信息,统计、分析相关数据,整合信息资源,为公共决策、市场监管与行政执法提供信息服务;做好有关投诉申诉的分流、督办、反馈和移交交办工作;检查指导全省各分台、投诉站消费维权工作;负责其他职责范围内的工作。自12315热线开通以来,该中心共接听电话56万次,其中咨询约34万9千件,申诉约17万7千件,举报约3万4千件,办结率98%以上,为消费者挽回经济损失一亿四千万,营造了健康和谐的消费环境与市场秩序,提升了城乡居民消费信心,促进了经济社会发展与和谐,成为政府沟通群众的“桥梁”与“纽带”,成为家喻户晓、深得民心的民生品牌,得到了国家工商总局、省委省政府的高度评价,被媒体与百姓亲切地称为“消费者的保护伞”。

2008年,该中心把“关爱民生与服务社会”作为落实科学发展观的“新思路”,积极拓宽维权渠道,努力提升服务效能,全年接听111365次,较2007年增长62.53%,较未实施24小时人工值班的2006年增长346.21%;其中接受咨询91501次,受理消费者申诉举报19864宗,已办结19483宗,办结率为98.08%。为消费者挽回经济损失1058.19万元,消费者的投诉得到了及时有效的解决,树立了维权“新形象”,展现了工商“新作为”,谱写了服务“新篇章”,被评为全国工商系统“先进单位”,省级“青年文明号”,全省“巾帼文明岗”,全国工商系统12315行政执法体系“先进单位”,全国工商系统“先进集体”等荣誉称号。一位武汉退休教师在感谢12315指挥中心和海口滨海工商所帮助她追回被房产中介欺诈的1万元购房订金的信中写道:我是从武汉来海口过冬的老人,当下飞机踏上海口机场时,我手机就收到信息“海南省工商局、旅游局欢迎您来美丽的海南岛,如果您在海南消费权益受到侵害时,请拨打12315或65358845,我们将24小时竭诚为您服务”,这种亲切的问候与承诺,不是亲人胜似亲人。海南省工商局12315秉公执法,行动迅速,是



我们消费者信得过的好部门好公务人员,兑现了承诺。海南岛是美丽的海岛,人们又称长寿岛,我们北方的老人今年来,明年来,买了房子住下来,与海南人民共度幸福康乐的长寿年华!

该中心从一张桌子、一部电话的简陋办公条件起步,发展壮大,在全国工商系统由落后一跃为领先,主要做法可以概括为“两个率先”、“三个承诺”、“四个联动”。“两个率先”即率先做到全省统一受理,市县分级处理;率先实行24小时全天候人工值班值守。“三个承诺”即承诺件件投诉有回声,事事处理有落着,圆百姓之所求;承诺市区执法人员30分钟到达现场,郊区和乡村执法人员60分钟到达现场,一般申诉2至7天内联系消费者并依法处置,为保民生,促进社会和谐稳定服务;全天候受理不正当竞争、制售假冒伪劣商品及其他违法违法行为的举报,维护市场秩序,营造安全消费环境,为扩内需,促进经济平稳较快发展服务;全天候向消费者提供工商行政管理法律法规、消费维权知识等咨询服务,使用文明规范语言,热情为群众排忧解难;全天候为百姓提供普通话、海南话、英语三语种受理服务,做到“有问必答、有诉必接、有案必查、有查必果”;

人人都是消费者。消费是拉动经济发展的重要因素,在当今世界金融危机的复杂形势下,保护百姓消费合法权益,营造健康和谐的消费环境,增强消费信心,对扩内需、保民生,具有经济与社会双重意义。12315承诺:全天候受理百姓的消费投诉,市区执法人员30分钟到达现场,郊区和乡村执法人员60分钟到达现场,一般申诉2至7天内联系消费者并依法处置,为保民生,促进社会和谐稳定服务;全天候受理不正当竞争、制售假冒伪劣商品及其他违法违法行为的举报,维护市场秩序,营造安全消费环境,为扩内需,促进经济平稳较快发展服务;全天候向消费者提供工商行政管理法律法规、消费维权知识等咨询服务,使用文明规范语言,热情为群众排忧解难;全天候为百姓提供普通话、海南话、英语三语种受理服务,做到“有问必答、有诉必接、有案必查、有查必果”;

全覆盖推进12315进商场、进社区、进农村、进学校、进景区,实现12315服务网络全省覆盖,方便百姓就近解决消费纠纷;全方位汇集工商机关消费维权、市场监管、行政执法等信息资源,做好统计分析报告,为政府及其有关部门宏观调控与社会管理提供信息服务;全过程推动舆论监督,为媒体提供权威发布、消费提示,引导百姓科学健康消费,曝光重大经济违法和严重失信行为,引导企业自律,诚信经营。

民以食为天 食以安为先

——海南省工商行政管理局食品检测中心介绍

2004年7月,海南省工商行政管理局食品检测中心(以下简称中心)正式成立。中心作为统一指挥、统一调度全省工商系统的食品检测工作机构,主要职责是负责流通环节食品检测制度的制定、实施、督导和评估,组织专项、集中检查或部署临时性检测任务;组织制定食品检测车、检测箱的各项操作规程及规章制度;指导、督促各市县工商局做好检测车、检测箱使用管理工作;统筹食品检测设备的后勤保障及经费预算;负责全省食品质量监督、检测的数据的汇总、统计和发布警示公告。



经过一年多的发展,中心逐步探索并建立了适合本省实际的“及时掌握流通环节食品安全动态信息,快速针对热点问题进行分析,适时向社会发布消费警示”的工作模式,对全省工商系统食品检测的统筹指导和管理工作日趋规范化、制度化,在全国工商系统中率先实现为每个市工商局配备食品安全流动检测车,为每个工商所配备一套食品快速检测箱,形成了以食品检测中心为核心,以食品安全流动检测车为辐射,从而覆盖全省的工商系统食品安全检测网络。

目前中心已有检测人员12人,中心的检测设备和仪器项目不断增加,检测技术也不断提高。中心配备的检测仪器,包括先进的大型分析仪器:高效液相色谱仪、气相色谱仪、原子荧光光度计、紫外分光光度计等,能够对食品中的二氧化硫、三聚氰胺、苏丹红、重金属等多种有机化合物进行常规分析定量检测;同时,为了符合工商日常市场巡查检测食品“快速、即时、高效”的要求,并对各基层工商所快速检测各类食品进行指导,中心还配备了农药快速检测仪、五合一快速检测仪、双氧水快速检测仪、酒精快速检测仪等一批食品快速检测设备。中心开展食品检测项目已近百个,包括农药残留、甲醛、二氧化硫、重金属、微生物、酸度计、砷酸钠、硼砂、亚硝酸盐、双氧水、甲醇、过氧化氢、瘦肉精、水含量等。可检测的食品包括果蔬、肉制品、调味品、休闲食品、奶制品、肉类、水产品、米面制品、豆制品、海干产品、水发食品、肉制品、调味品、调味品、休闲食品、奶制品、肉类、水产品等二十多类近百种。

中心成立至今,共抽检蔬菜、肉类、干菜、海干产品、米面制品、调味品、零食等食品13202批次,及时发现不合格食品953批次,不合格率为7.2%。责令企业召回不合格食品8500公斤,依法没收销毁不合格食品一批,公开发布消费警示49期,并且每月制定一期《食品检测快讯》,将全省各市县工商局的食品检测情况提供给食品安全监管单位和公众,一方面为上级决策提供信息参考,另一方面通过信息公开,有力保障了我省流通领域内的食品安全,为百姓生活的健康和保驾护航,为构建和谐社会,促进经济又好又快发展作出了积极的贡献。

海南省工商行政管理局食品检测中心承诺:坚持“依法检测、科学规范、快速反应、确保安全”的工作方针,充分履行职责,不断提高流通环节食品检测工作的技术和水平,千方百计维护百姓身体健康和生命安全,规范食品市场主体经营行为,为百姓消费安全提供强有力的保障,让百姓吃得放心,用得安心!

140平方米,总投资60万元,有工作人员10名,于2008年4月14日正式投入运转。主要负责对全省广播、电视、报纸、期刊、网络广告进行监测。中心正式运转后,改变了传统的监测模式,填补了我省利用现代化技术进行广告监测的空白,工作效率得到大幅度提高。每天的广告监测量达3500余条,每天人工广告监测量近600余条。监测范围由原先只监测《海南日报》等9家报纸,扩大到现在能监测10个电视频道、7个广播频率、15种报



纸、30种期刊、15种固定印刷品及325家网站共402个监测对象,实现了对本省重点区域、重点媒体的广告监测,构建起覆盖全省媒体的广告监测体系。中心在做好广告监测的同时,面向社会提供广告法律法规咨询服务。

中心使用的数字化媒体广告监测系统,由两台大容量服务器、电脑、电视等设备组成,具备分析处理、系统管理、数据存储等功能,能对广播、电视广告进行24小时不间断监测;可对广播、电视发布的广告内容进行自动识别、筛选、存储;也可以分媒体、品牌、类别进行广告监测、分析;亦能自动记录广告发布的时间和次数;并自动生成广告监测日报、周报、月报、季报、年报表等,实现对广播、电视、网络、平面广告全方位立体监管。

中心的日常工作包括四个部分:一是日常广告监测。对全省电视、广播、报纸、期刊、固定形式印刷品、互联网广告进行监测,并对监测数据进行存储、登记、整理、分析、上报。二是涉嫌违法广告的识别和移送。对涉嫌违法广告进行筛查,并作为案件线索进入案件管理系统,移送广告监管机构进行查处。三是数据统计分析。对监测数据进行统计分析,定期向省统计机构和省监测数据违法广告领导小组成员单位报告统计分析结果。四是广告发布趋势预测。科学研究监测数据,预测广告发布趋势,为广告监管决策提供科学依据。

中心成立以来,以建设“一流的队伍、一流的业绩、一流的工作、一流的体系”为目标,积极开展日常广告监测工作,为广告监管部门提供全面的广告监测数据,并及时提出广告监测建议,在辅助广告监管、规范广告市场秩序方面发挥了显著的作用,取得了明显的成效。

2008年共监测广告610000条,其中涉嫌违法广告51484条,涉嫌违法率为8.44%。按媒体类别比较,涉嫌违法率最高的是电视13.53%,最低的是互联网0.38%;按媒体单位比较,涉嫌违法广告量最多的是海南二套公共频道10429条,涉嫌违法率最高的是特区文摘91.5%;按广告类别比较,涉嫌违法率最高的是医疗器械63.12%,与人民群众健康密切相关相关的医疗服务、药品、保健品、化妆品和美容服务五类广告涉嫌违法率高达43.91%,比各类广告的平均违法率8.44%高5倍。

编印《广告监测信息》43期,报省委、省政府有关领导,送省整治虚假违法广告专项行动领导小组成员单位,为上级领导决策提供依据。将违法广告刻录到DVD光盘并移送给广告监管部门,为广告监管部门提供违法广告事实证据和处罚依据。2008年共向广告监管部门移送涉嫌违法广告900多条,72978条次,配合广告监管部门查处违法广告案件37宗。另外,还向卫生厅、省食品药品监督管理局移送涉嫌违法广告、药品广告500多条,协助职能部门对发布违法广告的广告主进行监管。

中心充分发挥职能作用,指导媒体整改,配合广告监管部门开展打击虚假违法广告专业整治,使我省主要媒体的广告违法率呈逐步下降的趋势,广告市场秩序进一步得到规范。

海南省工商行政管理局广告监测中心承诺:继续加强广告监测工作,及时、客观、准确、全面地向广告监管机构和社会提供科学、翔实的广告监测信息,促进广告行政执法、行业自律和社会监督的有机结合,推进广告产业的健康发展。