

当好服务经营主体的“店小二”

——昭通市市场监督管理局优化营商环境扎实做好“产”文章纪实

通讯员 彭燕文/图

“同志！我想办个营业执照，需要提供什么资料呢？办了营业执照有什么好处吗？”

“太感谢你们了，想到我们赶场天太忙，执照办好了还给我们送来。”

2023年6月9日，正逢永善县松溪集镇赶场天，该镇市场监管所全员出动，将办理营业执照窗口延伸至松溪集镇市场内，向经商群众大力宣传营业执照办理的相关政策，现场为10户急需办理营业执照的商户答疑解惑并受理注册登记业务，真正做到服务经营主体发展的“店小二”，把“最多跑一次”升级成群众“零跑腿”，实现服务“零距离”，获得了在场群众的一致好评。

2023年以来，昭通市市场监督管理局深入学习贯彻党的二十大精神，围绕全市推进“六大战略”、做好“产、城、人”三篇文章目标，切实转变作风，种下优化营商环境梧桐树，引来经营主体金凤凰，扎实做好“产”文章。

当好“暖心服务员” 优化经营主体准入审批流程

“同志，你好！我是昭通市交通建设投资开发集团有限责任公司的工作人员，我想申请总经理备案登记……”

“你好，很高兴为您服务！”

一会儿工夫，登记事项办理完毕。

“我在电话里向市场监管局的同志咨询，他们耐心指导，告诉我流程和所需材料，今天我带好材料过来办理，一个字：快。”“市场监管局的同志办事越来越细心，有问必答，服务热情！”在窗口前办事的企业代表说。

“以前企业办一项手续要来回跑四五趟，不是资料不全，就是程序不到位，办结还要等三四天，很麻烦。现在，跑一次，甚至都不用跑就能办好，流程的精简为企业办事提供了便利。”昭通市“市民之家”市场监管服务窗口工作人员说。

昭通市市场监管局深入落实“放管服”改革、商事制度改革各项政策措施，坚持以“最多跑一次”为原则，“一次不用跑”为目标，强化“一窗通”平台运用，推动实施“一表申报”“一网通办”，严格执行首问责任制、一次性告知制、限时办结制，采取“一帮一”“预约服务、延时服务”等方式，落实经营主体登记全程电子化、名称自主申报、住所承诺书、经营范围规范登记、公章免费刻制、营业执照自助打印等便民措施，真正当好企业的“暖心服务员”，最大程度减少企业开办的中间环节和等待时间，提升办事服务效率。今年，全市新设企业均控制在0.5个工作日内办结，“一窗通”办理件数占比达91.48%，营业执照自助打印设备覆盖全市8个县(市、区)。加强与公安、税务、人社等部门的信息共享和业务协同，优化企业注销办理流程，按照规定将公告时间由45天压缩至20天，为企业提供免费、快捷、高效的“企业注销”“一网”服务，推动实施歇业备案制度，进一步降低企业存续、退出成本。

目前，办理涉企改革登记事项中，直接取消审批0.33万户次、审批改为备案1.59万户次、实行告知承诺0.66万户次、优化审批服务2.56万户次，共惠及经营主体5.14万户次。2023年第二季度，完成“四三进”活动问卷调查3197户，填报率达99.84%。

构建“发展保护格局” 着力提高经营主体发展质量

“企业在品牌建设上有什么问题和困难，取得了哪些成绩？”

“公司一向注重品牌建设，取得了一定的成绩。自成立以来，共向国家知识产权局申请并获得授权实用新型专利14项、计算机软件著作权1项，顺利通过国家级专利认证6项，被认定为国家高新技术企业、云南省知识产权优势企业，成功通过国家知识产权管理体系贯标认证。”

在昭通市金祥再生资源回收利用有限公司，昭通市市场监管局工作人员一边指导相关人员填写申报材料，一边与公司负责人亲切交谈，探讨公司发展事宜。看着满墙的专利授权证书、荣誉证书，细致倾听企业负责人介绍公司基本情况，当听到公司“一种输送机用均匀上料装置”系列专利评估价值为310万元，现已获得知识产权质押短期贷款50万元，顺利实现了质押融资，有效解决了生产经营的难题后，现场响起了阵阵清脆的掌声。

昭通市市场监管局深入实施知识产权强市战略，发挥社会共治在知识产权监管中的积极作用，发布实施《昭通市知识产权“十四五”发展规划》，健全昭通市知识产权战略实施工作联席会议制度，印发《知识产权维权工作援助站建设方案》，提请出台《昭通市品牌创建和质量工作扶持办法》，兑现市级2022年度品牌质量建设扶持资金257万元；主导或参与制修订各类标准147项，有机产品认证证书达248个，获证组织数183个，认证面积达196.67万亩。新增注册商标1611件，有效注册商

标23550件，专利授权4793件，发明专利234件，地理标志产品22个。

构建“社会共治体系” 保障经营主体合法权益

“您好！这里是昭通市消费者协会办公室，根据您的投诉，有些情况需要跟您复核一下，请问您现在方便吗？”

这是每一位昭通市消费者协会办公室工作人员每天百说不厌的话，温暖的时候，恰当的礼节，细致的分析和妥善的答复，让每一位消费者都能感受到亲切的服务和维护权益的温度。

2023年2月18日，一名消费者来电投诉，他花了61800元在某商家预订了一辆汽车，商家承诺销售给消费者的是一辆新车，可最后交货的却是一辆库存车，消费者愤愤不平，要求商家退款，可商家一直拖着不予处理。接到投诉后，昭通市消费者协会办公室工作人员认真对待，查清事实，搜集证据，主动作为，按照《市场



相关部门技术人员深入茶山指导企业标准化生产。

监管投诉举报处理暂行办法》迅速核实客观事实，尽最快的速度组织双方进行调解，经过不厌其烦的调解，双方终于达成一致意见，商家承诺在一周内全款退还消费者。

“谢谢你们帮我拿回了购车款，要是没有你们的调解，我这个亏就吃定了！”张某激动地说。

2023年4月10日，一名消费者来电投诉，他在镇雄县某货场购买了10.77吨煤炭，共计15000元，后发现煤炭总共少了950公斤，给他造成了不小的损失。经过昭通市消费者协会办公室工作人员耐心细致的调解，并在调解过程中结合普法工作进行了宣传引导，双方最终达成一致意见，商家赔偿消费者现金10000元。同时，昭通市消费者协会办公室工作人员对商家的行为进行了批评教育，消费者对处理结果表示十分满意。

昭通市着力推动构建“政府组织、部门监管、行业自律、社会监督、消费者参与”的“大消费、大保护、大维权”消费者权益保护社会共治体系。市人民政府制定了《昭通市贯彻落实“十四五”市场监管现代化规划实施方案》《昭通市消费者权益保护工作联席会议制度》，充分发挥昭通市消费者协会社会公益性组织协作社会共治作用，严格执行公平竞争审查制度，清理存量政策措施306件，修订2件，审查涉及市场主体政策措施203件；已创建“诚信经营、放心消费”承诺企业(店)442家，128家实体店参与线下七日无理由退货承诺，实现了全市11个县(市、区)全覆盖。建立消费维权站点50个，“ODR”消费纠



市场监管干部帮消费者维护权益。



市场监管服务窗口工作人员热情指导企业代表办理营业执照。

纷在线和解进驻企业22家。2023年以来，发布食品、药品、化妆品等安全消费提醒、消费警示237条，发放防范网络诈骗提示资料58452份，推送宣传教育片357部，入户走访宣传43万余人次，覆盖市场主体

现并处理问题3038户，归集公示涉企信息479633条，立案查处571起，拦截人民法院认定的失信被执行人5.2万余人次，宣传视频《温度》获得全国市场监管系统“2022年度企业年报宣传优秀作品奖”。

着力“全方位培育” 助推经营主体发展壮大

“公司位于赤水河源头，有3条全自动生产线，年产量10万吨左右，生产经营整体持续发展迅速，经云南质检院检测，各项指标符合国家标准，尤其是锌含量丰富，目前跟北京、上海、广州、昆明、成都等地的多家公司合作，在当地吸纳就业人员27人，其中建档立卡卡户16人，人均月收入4800元。”

在云南雄通食品有限责任公司，昭通市市场监管局“店小二”一行，一边听企业有关介绍，一边从观光道参观公司“楠桂谷锌泉”产品自动生产线。

“公司要进一步做细、做实，实现公司发展，推进乡村振兴，提升产品质量，加大宣传力度，走进北上广深，努力做强企业，服务于社会，贡献于国家。”市场监管干部勉励道。

“我们要甘当‘店小二’，强化为人民服务的理念，要主动服务。要树牢事事、时时都是营商环境观念，尽快帮助解决实验室标准化建设的问题。”昭通市市场监管局主要负责人说。

昭通市不断落实助企纾困政策，持续释放改革红利。市场监管、发改、工信、科技、住建、农业农村、商务、文旅等部门紧紧围绕“全力以赴稳增长、促发展、惠民生、防风险、保安全”工作部署，聚焦“让市场主体多起来、大起来、活起来、强起来”要求，加快实施“8+2”配套培育计划，实施“个转企”“企升规”“规改股”“股上市”四大工程。昭通市市场监管局紧扣昭通区域特点及产业优势，持续加强各行业主管部门的协调联动，充分调动各县(市、区)工作合力，结合“我为群众办实事”“个转企”“三进市场主体”“三进个体工商户”“个体工商户服务月”“四万三进两个紧密结合”等活动，通过抓优化登记服务、抓惠企政策落实、抓市场准入便利度提升、抓培育监测调度等一系列强有力措施，以“周监测、月调度、季通报、适时约谈”为保障，着力解决经营主体关心关注、急难愁盼、影响发展等方面的问题，推动实施经营主体倍增计划，促进各类经营主体全方位发展，激发经营主体活力。相关部门为云南雄通食品有限公司、云南农垦镇雄天使食品有限公司等企业解决实验室建设、专业人员培训等问题25个；分别召开食品、药品、产品质量、特种设备企业座谈会，参加企业共162户，征求意见建议30余条，帮助解决问题30余个。

目前，全市有经营主体36.92万户，净增4.33万户，每千人拥有经营主体72.5户，完成“个转企”2107户。

乌蒙山腹地昭通市，孕育了成千上万的经营主体，他们勤勤恳恳、兢兢业业，聚力飞速发展，为昭通经济稳中向好奠定了坚实的基础。上半年，昭通市实现地区生产总值771.03亿元，同比增长7.4%；社会消费品零售总额290.2亿元，同比增长12.7%。



65769户，立案查处违法违规案件2058件，受理消费咨询20874件，办理消费投诉举报7728件，为消费者挽回经济损失383万元，营造了安全放心的消费环境。

推动“监管流程标准化” 创新经营主体监管机制

“该标准明确了昭通市‘双随机、一公开’监管的范围、组织方式、工作基础、监管实施、结果运用和协同联动等步骤环节，为规范政府相关部门日常监管行为、减轻监管对象制度性负担、提高公信力和监管效能，推动综合监管、智慧监管提供了科学的制度保障。”在某食品经营店，昭通市市场监管局执法人员正在严格按照昭通市地方标准《“双随机、一公开”工作规范》要求，开展执法检查。

自该标准发布并实施以来，昭通市市场监管局对食品生产、产品质量、特种设备等重点领域实施“点穴式”精准抽查，对风险较低的合理降低抽查比例，对风险高的加大抽查比例，不断提高随机抽查的精准性和靶向性，形成对违法者“利剑高悬”，对守法者“无事不扰”的监管态势，有效减轻了企业制度性负担，构建了宽严相济的信用监管格局，优化了营商环境，促进了经营主体健康有序发展。历年来，共建立全市检查对象32万余户、检查人员9000余人，相继开展了40多个行业2907次联合检查，涉及检查对象7265户，运用检查事项5236项次，公示检查结果19285条次，精准发送风险提示短信7万余条次，约谈提醒800余人，监测数据247340条，发