

打造阳光执法品牌 持续优化营商环境

深圳市市场监督管理局“随信综合查”监管模式在全国复制推广



在“人工智能+互联网+信用+双随机”监管模式的基础上,深圳市市场监督管理局首创“随信综合查”跨部门联合监管模式,深入推进市场监管领域“双随机、一公开”监管全覆盖和部门联合抽查常态化。



今年6月,深圳市市场监督管理局开展电动自行车质量安全整治“百日攻坚”之社会监督专项执法行动。



深圳市市场监督管理局局长蔡英权和人大代表、政协委员通过“双随机、一公开”方式抽取检查对象。

□ 汤君荻

近年来,广东省深圳市市场监督管理局展开深入调研,结合区域实际创新采取一系列措施,在“人工智能+互联网+信用+双随机”监管模式的基础上,首创“随信综合查”跨部门联合监管模式,深入推进市场监管领域“双随机、一公开”监管全覆盖和部门联合抽查常态化,圆满完成年度工作目标,让跨部门联合检查科学、高效、精准、规范地在阳光下运行,打造更加公平、透明、高效的营商环境。

放管有机结合,减负提质增效

“随信综合查”监管模式,有效推动建立经营主体全生命周期监管链,相关举措获得中央依法治国办、广东省委依法治省办高度肯定。该模式自实施以来成效显著,2021年入选广东省基层改革创新经验复制推广清单,2022年国务院办公厅关于复制推广营商环境创新试点改革举措的通知下发后,在全国范围内复制推广。截至今年8月,政企减负率达35%。

从创新初期到逐渐成熟,2021年,国务院就将深圳市列为6个优化营商环境创新试点城市之一,要求持续深化部门联合监管常态化,持续推进“双随机”监管与信用监管、差异化监管、“互联网+”监管深度结合,提高抽查问题发现率,提升企业满意度。

与此同时,深圳市处于“双区”驱动、“双区”叠加、“双改”示范的重大战略机遇期,担当着为全国先行示范的历史使命。为彻底破解市场监管领域治理困局,优化营商环境,更好服务经济发展,2021年8月,深圳市市场监督管理局首创“随信综合查”跨部门监管阳光执法品牌。“随”对应“双随机、一公开”监管,确保监管的随机性和透明度;“信”对应信用监管,确保监管的有效性和违法违规行为的发现率;“综合”对应跨部门联合监管,确保实现政企双向减负。

今年6月22日,深圳市市场监督管理局开展电动自行车质量安全整治“百日攻坚”之社会监督专项执法行动,旨在营造市场化、法治化、国际化的一流营商环境,吸引更多企业、资本、技术和人才汇聚。深圳先行示范5年间,不间断地推出助企纾困政策,为创业者兜底。在监管方式上更是推陈出新,构建“无事不扰”“无处不

在”的新型监管格局,既“放得活”又“管得住”。通过随机抽查、信用监管、综合执法等手段,实现对企业全方位、多维度的监管,助力企业高质量发展,为全省乃至全国的“双随机、一公开”工作提供了可借鉴的深圳样板、深圳模式,充分发挥了市场监管在营商环境中的规范、促进和保障作用。

近年来,随着相关改革的深入推进和商事主体的井喷式增长,市场监管环境日趋复杂,监管资源有限、监管尺度不统一、监管信息不能互通共享等难点问题,对营商环境改革及市场监管工作带来了挑战。降低监管的随意性,规范监管尺度,才能管出公平、管出质量、管出效能,更加有效激发市场活力。得益于深圳良好的营商环境、政策支持和创新创业氛围,截至今年6月底,深圳市商事主体总数达到429.06万户,同比增长5.86%。深圳商事主体总量在全国大中城市中稳居首位。

优化监管模式,加强风险防控

“随信综合查”与之前的“综合查一次”有什么区别?“首先是检查对象不同,一个是针对‘好’的企业,一个是针对‘坏’的企业;前者侧重于服务,后者侧重于打击。对违法者利剑高悬,对守法者无事不扰,这便是‘随信综合查’的宗旨。”深圳市市场监督管理局综合监管体系建设处相关负责人介绍,“随信综合查”监管模式的推出,是深圳市场监管部门贯彻落实党中央、国务院优化营商环境决策部署的重要举措,也是深圳市场监管部门服务企业、服务发展的重要手段。通过这一模式,深圳市场监管部门将更好地发挥监管职能,为企业提供更加优质、高效的服务。

据介绍,“随信综合查”监管模式具有以下特点:一是随机抽查,即通过随机抽取企业名单、随机匹配执法人员的方式,确保监管的公平性和公正性;二是信用监管,即根据企业的信用状况,采取差异化监管措施,对信用良好的企业实行“无事不扰”,对信用较差的企业加大监管力度;三是综合执法,即将多个部门、多个领域的监管职责整合起来,实现“一次检查、全面体检”,减少对企业正常生产经营的干扰。

以信用监管和风险防控为导向,“随信综合查”独创了一套联合检查工作模式。每次行动前,确定联合检查主题,然后集中抽取日期,之后确认行

动参与部门。由行业主管部门担任牵头部门,配合部门则会根据全市联合抽查计划和联合检查事项进行相应调整。检查对象范围根据当月主题通过市“双随机、一公开”监管工作智能筛选,由牵头部门以信用监管和风险防控为导向,经综合考虑违法行为发生率、投诉举报率等因素,拟定抽查比例。依托市级平台排除已被日常随机抽取过的抽查对象,按照检查对象的风险程度由高到低、信用等级由低到高进行双基础差异化抽取,为“随信综合查”输出监管名单。各参与部门根据抽查对象行业分布状况、属性特点,按照本部门在市级平台嵌入的检查表单上列明的事项,对被抽查对象的具体经营行为等进行联合检查,对同一被检查对象一次性完成全部检查工作。联合抽查采取定向抽查,通过实地核查、信息比对,综合采取书面检查和网络监测等方式,依法查阅复制证照信息、有关单据、账册等相关生产经营资料,核查了解有关情况。

值得一提的是,对企业进行实地核查时,检查人员落实“人企扫码”制度,当场出示证件。检查人员按照检查事项实施检查,如实记录企业检查情况、现场资料收集情况等,完整填写抽查记录表,并由被检查对象负责人或法定代表人签字盖章确认,被检查对象拒绝签字的,在抽查记录表上如实记录。通过联合检查督查,对发现企业经营行为存在问题的,能立即整改的采取边检查边规范、边发现边整改的方式,通过行政指导等帮助企业纠正不规范的轻微违规行为;按规定需要责令改正的,及时发出《责令整改通知书》,限期改正;发现企业经营行为涉嫌违反法律法规规定的线索,第一时间认真收集证据,如实记录。

规范执法事项,稳定企业预期

9月4日,在深圳市市场监督管理

相关链接

□ 汤君荻

深圳“随信综合查”旨在通过“双随机、一公开”监管和信用监管相结合,提升市场跨部门综合监管能力和水平,打造更加公平、透明、高效的营商环境。

该模式由深圳市“双随机、一公开”监管工作联席会议办公室和市社会信用体系建设领导小组办公室联合打造,以随机抽取检查对象和执法检查人员、公开检查结果为手段,以信用监管为基础,确保监管的有效性和违法违规行为的发现率。目前,已在多个领域取得了显著成效,如预付式经营领域、电动自行车质量安全整治、“即时零售”前置仓等。这些行动通过跨部门联合检查,有效预防和震慑了违法违规行为,保障了消费者权益,优化了营商环境。在提升市场监管效能、优化营商环境、减轻企业负担等方面取得了显著成效,是深圳作为改革开放桥头堡和制度创新先行者的重要成果。

近年来,预付式消费领域频现商家“卷款跑路”事件,引发广泛关注。

局举行的“随信综合查”座谈会上,深圳市人大代表杜量衡说:“深圳有体制创新的土壤,政府人员的素质也很高,勇于把权力放在笼子里,非常了不起,这项举措让人耳目一新。”杜量衡认为,在当前经济形势下,企业作为市场经济的主体,日常经营中既要抓订单忙生产,又要应对多个执法部门的监管检查,甚至会因管理不善而受到行政处罚,这在一定程度上增加了企业的经营负担,不利于高质量发展。为进一步营造深圳良好的法治化营商环境,杜量衡建议,规范执法事项,稳定企业预期,推行行政执法“综合查一次”,先服务后执法,提升企业管理水平,推行执法之前“综合帮一次”。对于“随信综合查”这种跨部门的工作模式,杜量衡表示认可。针对上述提议,深圳市市场监督管理局综合监管体系建设处相关负责人给予了认真回复。据相关负责人解释,“随信综合查”杜绝随意任意执法,对大企业或信用好的企业,一年查一次。检查情况或结果对社会公开,真正实现了提质、增效、减负,靶向性很强,不浪费人力,减少了对企业的骚扰。”

如今,“随信综合查”模式已经渗透到深圳各区的方方面面。为切实减少对“即时零售”前置仓等新兴行业和酒店、商圈等服务业务领域日常监管中存在的频次高、重复多等扰企问题,今年开春,深圳市服务业跨部门联合检查福田区“随信综合查”启动活动在深圳市市场监督管理局举行。遵循“事项全流程编码、对象全过程融合、信用风险全链条跟踪、抽取检查全方位公开”,科学精准地实施“进一次门,查多事项”,力求对新企业、好企业“无事不扰”。本次联合检查行动按照“市监统筹、发改牵头、街道吹哨、部门报到”的原则,在“随信综合查”的既有规则的基础上,根据信用评价和过往监管情况摸排出“即时零售”前置仓、大型商

业综合体、高端酒店三大服务业领域的85家重点对象名单,按照3%的比例随机抽取,集中开展一次跨部门检查。

据了解,活动特设现场“双随机”抽取环节,随机抽取本次联合检查的对象和人员。活动提出了三点要求:一是要提高认识,切实增强对“随信综合查”跨部门、跨领域监管工作的紧迫感、责任感,以高度的政治责任感和扎实的工作作风,把这项保安全、促发展、惠民生的工作做到企业和群众心坎上。二是要迅速出动,按照“随信综合查”具体程序要求,全力以赴推动本次联合检查任务落地落实。三是要加强综合治理,必须以强大的合力从源头上营造良好的社会共治氛围。

活动启动后,联合检查人员分为三个检查组:“即时零售”前置仓检查组、大型商业综合体检查组、高端酒店检查组,按照“随信综合查”程序和要求,统一规范开展跨部门联合检查行动。三个联合检查组前往检查对象经营地,对安全生产、消防、市容秩序、食品安全、特种设备等事项进行联合检查,为企业进行一次“全面体检”。检查发现,某酒店存在消防档案未及时更新、消防栓门开启有卡滞两个问题,检查组要求企业限期整改。现场未发现其他违法行为。

以此次活动为契机,福田区将试点行业领域的做法经验拓展为制度化成果,研究完善协同监管机制,探索建立常态化“综合查一次”机制,提升监管的靶向性和有效性,切实降低经营主体制度性交易成本,力求以“小切口”推动“大变化”,持续构建公平公正、可预期的法治化营商环境。

跨部门综合监管,确保精准公平高效

除福田区之外,在深圳市“双随机、一公开”联席办的指导下,由坪山区联席办统筹协调深圳市市场监督管理局坪山监管局、坪山区卫生健康局、

辖区街道办共同对坪山交通枢纽开展“随信综合查”。重点针对民生关注热点、社会舆情焦点等行业领域,以“双随机、一公开”为基础,采用信用、风险相结合的抽取规则,确定检查对象的跨部门综合监管新模式。通过监管方式的科学化、规范化,实现“进一次门、查多事项”,公正高效、公开透明,最大限度减少对企业经营的干扰,营造良好的营商环境。

综合检查小组先后对坪山高铁站、云巴文化聚落站进行跨部门联合检查。市场监管部门重点检查在用电梯是否注册登记、定期检验,是否按要求张贴安全检验合格标志、安全注意事项与警示标志等情况;卫健部门对从业人员健康合格证、公共用品用具清洗消毒、保洁制度建立及落实、集中空调通风系统卫生管理措施落实等情况进行了重点检查;辖区街道对公交场站周边的市容市貌、生活垃圾分类等进行督导。坪山区“双随机、一公开”联席办按照全市工作部署,持续深入推进跨部门综合监管,大力推动“随信综合查”常态化,多措并举促使跨部门综合监管更精准、更集约、更高效,以高质量监管助力坪山高质量发展。加强与其他部门的协作配合,形成监管合力,为深圳经济社会发展贡献力量。

“随信综合查”新型监管机制通过制度与技术的双轮驱动,实现了监管工作的规范化、精准化和有效性,解决了监管尺度不统一的问题,为市、区、街道三级监管提供了完整、全面、系统、科学、具体的工作指南。该模式有效扩大了部门联合随机抽查的覆盖面、占比率,促使监管工作规范化开展,提高了监管的精准性和有效性,聚焦风险领域和信用不良企业,及时发现和处理违法违规问题,最大限度减少对经营主体正常经营活动的干扰,让监管工作既有“力度”又有“温度”,更加有效地激发市场活力。

“随信综合查”打破部门“墙”,推动建立跨部门联合监管机制,统筹用好跨部门监管融合资源,实施多轮去重融合管理策略,极大地提升政府监管资源高效配置,实现监管的公平、公正和透明,优化整体监管流程,显著提高监管效率与质量。强化了整体政府、一体化监管概念,将跨部门综合监管与政府管理服务体系建设有效结合;强化了对监管部门的监管,将跨部门综合监管与政府履职能力体系建设有效结合;强化了数字孪生,将跨部门综合监管与数字孪生先锋城市建设有效结合。

深圳市市场监督管理局负责人表示,未来,将进一步在理论政策研究上加强突破,在组织协同和信息化应用上提质升级,不断推进“随信综合查”标准化、规范化、便利化,实现资源配置效率最优化和效益最大化,深化相关改革,更好维护市场秩序,进一步营造公平竞争的市场环境和法治化、便利化的营商环境。

(本文配图由深圳市市场监督管理局提供)



2023年5月,深圳市“双随机、一公开”联席办组织开展预付式经营领域跨部门综合监管阳光检查首场行动。

深圳光明区“随信综合查”赋能数字化治理新阶段

对此,深圳光明区积极谋划、综合施策,大力解决此类问题。

光明区从源头规范经营、加大风险预警,并加强事中监管。不仅组织跨部门综合监管,还精心打造“明信码”治理模式。该模式依托深圳市信用中心的“企信惠”平台,链接全国12315消费投诉信息公示平台,实现了预付式经营商家基础信息、信用状况和投诉情况的集约展示、透明公示、实时更新及跳转投诉。全区1661家预付商家被导入,且实行“一店一码一海报”,让消费者能提前洞悉风险。这一创新的“明信码”治理模式,成为全市唯一获评“首批全国智慧监管典型案例”的项目。

同时,光明区积极拓展各预付行业数字人民币场景,倾力打造“华润N次方”“蓝鲸世界”等预付无忧示范商圈。目前,已推动59家预付式商家试点数字人民币监管,涵盖教育培训、文体健身、家政、宠物诊疗等多个行业,有力保障了消费者预付资金的安全。

在教育领域,由光明区“双随机、一公开”联席办部署,对教育培训、理

发及美容、家政、文体健身、餐饮宠物等行业分8个检查组开展“随信综合查”行动,对随机抽取的6家教育培训机构开展综合检查。

检查由光明区教育局牵头,各部门分工合作,分别对本部门监管事项开展检查,并对《深圳经济特区消费者权益保护条例》进行宣贯,督促经营者诚信经营。光明区教育局针对教育培训机构是否履行安全教育、管理和保护职责,预付费的监管情况等开展检查;区文化广电旅游体育局针对培训机构从业人员、教学场地和培训材料是否符合有关规定进行检查;深圳市市场监督管理局光明区监管局针对营业执照、价格公示情况以及有无虚假宣传情况进行检查,对部分未张贴“明信码”或预付式消费海报的主体进行登记,以便后续发放“明信码”和海报;街道应急办针对培训场所的消防安全进行检查,排除安全隐患。检查组现场发现7个问题并当场责令改正。本次检查方式及各部门认真细致的工作态度获得社会各界高度赞赏。

光明区还积极推进教育培训行业

预付式消费源头规范,引导培训机构落实数字人民币资金监管相关规定要求。消费者通过数字人民币预付培训费用后,预付资金将被“冻结”在数字人民币钱包中,通过智能合约技术实现“一课一销”,从而保障消费者合法权益。目前,光明区已有24家校外培训机构上线数字人民币监管平台,其中,全能熊猫教育培训中心首次引导消费者使用数字人民币支付培训费,为校外培训机构应用推广数字人民币开了好头。

此次综合检查,是光明区推进“双随机、一公开”监管工作的重要举措之一,通过随机抽查、公开透明的方式,加强对经营主体主体的监管,规范市场秩序,保障消费者合法权益。同时,这也是光明区探索数字人民币应用场景的一次有益尝试,为推动数字经济发展提供了新的思路 and 方向。

展望未来,光明区将深入钻研跨部门综合监管的重点难点,强化在民生领域、重点安全领域以及新兴领域的多部门联合监管模式,围绕优化营商环境持续发力。