

基层市场监督管理分局工作规范 第 3 部分：业务规范

Specification of market supervision administration station——
Part 3 :Work specification

2024 - 01 - 17 发布

2024 - 02 - 17 实施

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 总体要求 1

5 业务流转与跟踪 2

6 业务办理 2

7 文档管理 3

参考文献 4

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是DB3208/T 191《基层市场监督管理分局工作规范》的第3部分。DB3208/T 191已经发布了以下部分：

- 第1部分：场所建设及管理；
- 第2部分：队伍建设；
- 第3部分：业务规范。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由淮安市淮阴区市场监督管理局提出。

本文件由淮安市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：淮安市淮阴区市场监督管理局、淮阴师范学院、江苏省质量和标准化研究院、淮安市金湖县市场监督管理局。

本文件主要起草人：林华东、谢雨、肖凡、顾宏强、朱峰、罗坤、张书。

基层市场监督管理分局工作规范 第3部分：业务规范

1 范围

本文件规定了基层市场监督管理分局（以下简称“基层市场监管分局”）开展业务工作的总体要求、业务流转与跟踪、业务办理及文档管理的要求。

本文件适用于县（市、区）市场监督管理局下属基层市场监管分局各项业务工作的开展。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总体要求

4.1 业务范围

基层市场监管分局应按照“职权法定、权责一致”的原则开展各项业务。一般包括但不限于：

- a) 市场准入：如个体工商户注册登记、食品经营许可等；
- b) 日常监管：如对辖区内市场主体，尤其是食品生产经营安全、药品（化妆品、医疗器械）零售安全、特种设备使用安全和工业产品质量安全等重点领域的日常监管，“双随机、一公开”和信用分级分类监管，专项整治活动等；
- c) 投诉举报：处理辖区内或上级交办的涉及市场监管的投诉举报；
- d) 执法办案：如自查案件办理、上级交办案件办理、跨辖区或联合案件办理等；
- e) 行政指导及其他：开展行政指导服务，以及履行法律、法规、规章规定的其他市场监管职责。

4.2 业务组织

4.2.1 应建立与具体业务相适应的业务管理规程，包括但不限于：

- a) 业务流转和跟踪规程；
- b) 业务办理规程；
- c) 文件管理规程。

4.2.2 各项具体业务的办理规范和流程应符合相关业务规范和执法程序规范的规定。

4.3 人员

4.3.1 应科学合理分配从事各项业务的办理人，并指定专门人员或部门负责业务流转与跟踪。

4.3.2 应指定专门人员或部门负责业务文件管理，包括业务流程、工作规范、操作手册、典型案例汇编、执法文书，办结业务档案。

4.3.3 从事各项业务的人员应熟悉业务流程、工作规范、操作手册、典型案例汇编、执法文书等文件和办理各项业务需要使用的信息化监管平台，应按照下发的业务规程、执法行为程序规范，参照操作手册、典型案例汇编，使用执法文书或信息化监管平台开展各项业务。

4.4 文件管理

应妥善收集、保管、使用发布的业务规程、执法行为程序规范、操作手册、典型案例汇编、执法文书等文件。

4.5 信息化支撑

应强化信息化在日常业务工作中的应用，加强信息化工作培训和信息管理员配备，提升工作人员信息化应用能力。

5 业务流转与跟踪

5.1 业务流转与跟踪，包括但不限于业务来源记录、分配办理人员、业务跟踪、督促归档等。

5.2 业务管理人员或部门，应制定业务管理总台账或使用信息化监管平台进行业务流转与跟踪，并按照要求定期向分局负责人或指定的责任人员报告。

5.3 业务管理总台账包括业务来源、业务办理人员、业务进度跟踪反馈等。

5.4 市场准入业务受理人员应按业务流转和跟踪规程规定，及时将受理的市场准入业务管理情况书面移送业务管理人员或部门，或使用信息化监管平台实现市场准入业务管理情况移送，业务管理的人员或部门应及时将市场准入业务分配至基层市场监管分局规定的市场准入业务办理人。

5.5 负责业务管理的人员或部门，应及时将日常监管业务、投诉举报业务、执法办案业务、行政指导及其他业务分配至基层市场监管分局规定的办理人。

5.6 负责日常监管业务、投诉举报业务、执法办案业务、行政指导及其他业务的办理人，应按业务流转和跟踪规程规定及时向业务管理人员或部门报告业务办理情况，或使用信息化监管平台实现业务办理情况报告。

5.7 业务办理人员或部门，应制作所办理业务的档案或使用信息化监管平台办理各类业务。

6 业务办理

6.1 市场准入

6.1.1 应在办公场所内公示依据、办理程序以及需要提交的申请材料目录等内容，为申请人提供业务指导以及相关政策、法规和信息的咨询服务。

6.1.2 应优化办理流程，推行当场办结、一次办结、限时办结等制度。

6.1.3 业务办理人应根据上级市场监管局确定的职责范围，按照不同市场准入业务的要求办理市场准入相关事项，对申请材料齐全、符合法定形式的，依法予以登记、许可或备案；对申请不符合规定的，依法不予办理并说明理由。依法要求现场核查的，现场核查后作出决定。

6.2 日常监管

6.2.1 应建立辖区内市场主体和监管对象底数台账，各业务条线监管对象清单，并按规定及时更新数据。

6.2.2 业务办理人应根据不同监管业务的内容、要求和特点开展监督检查，了解监管文件要求，查阅业务规程、执法行为程序规范，参照操作手册、典型案例汇编，使用执法文书或信息化监管平台，如实记录检查情况，及时处置检查结果，按业务流转和跟踪规程规定及时报告业务办理情况。

6.3 投诉举报

6.3.1 业务办理人应按照规定程序和时限处理投诉举报，申请人同时提出投诉和举报，或者提供的材料包含投诉和举报内容的，基层市场监管分局应对投诉和举报分别处理。

6.3.2 业务办理人应遵循合法、自愿原则调解消费纠纷，公平公正地化解纠纷，有效保护各方当事人的合法权益，为当事人自愿达成和解提供便利。在投诉举报现场应全程使用执法记录仪，在调解室开展调解工作时应开启全程视频录像。在调解纠纷中发现涉嫌违反市场监管法律、法规、规章线索的，应按照市场监管有关规定予以处理。

6.4 执法办案

6.4.1 开展执法办案工作应落实行政执法公示制度、执法全过程记录制度、执法决定法制审核制度，做到执法行为过程信息全程记载、执法全过程可回溯管理、执法决定法制审核全覆盖，实现执法信息公开透明、执法全过程留痕、执法决定合法有效。

6.4.2 应执行行政处罚裁量基准制度，综合考虑违法行为的事实、性质、情节、社会危害程度以及当事人主观过错等因素，规范行使行政处罚裁量权。认为依法由其办理的案件存在特殊原因难以办理的，可报请上级市场监管局指定办理或者直接办理。

6.4.3 业务办理人开展执法办案工作，应事先查阅相关法律法规，参阅相关典型案例，在执法办案过程中，正确使用执法文书或信息化监管平台，全程使用执法记录仪，如实记录现场情况，按业务流转和跟踪规程规定及时报告业务办理情况。

6.5 行政指导及其他服务

应按上级市场监管局的文件要求开展各类行政指导及其他业务，包括但不限于：

- a) 行政辅导；
- b) 行政提示；
- c) 行政告诫；
- d) 行政建议；
- e) 行政约谈；
- f) 行政示范；
- g) 惠民利企服务；
- h) 普法宣传：宣传市场监管法律、法规、规章和有关政策。

7 文档管理

7.1 各项业务办结后，业务办理人应及时向业务档案管理部门移送业务档案，业务文件管理人员或部门应分类管理各类业务档案。

7.2 业务档案应按照各项业务规程、程序规范或文件要求制作，通常包括任务来源文件、业务办理文书及图文视频记录、业务档案等，做到一事一档。

7.3 应按要求制作辖区内市场主体、监管对象日常监管、重点领域监管、“双随机、一公开”监管和信用分级分类监管、各项专项整治活动等台账。

7.4 应按要求制作违法行为案件案卷，按规定及时装订、立卷归档。

参 考 文 献

- [1] 关于加强基层市场监督管理分局标准化规范化建设的指导意见. 市场监管总局. 国市监人发〔2022〕44 号
 - [2] 关于印发基层市场监督管理分局建设规范（暂行）的通知. 市场监管总局. 国市监人发〔2022〕45 号
 - [3] 基层市场监督管理分局等级评定管理办法（试行）. 市场监管总局
 - [4] 关于加强基层市场监管分局标准化规范化建设的实施意见. 江苏省市场监管局. 苏市监人〔2022〕257号
 - [5] 关于印发全省基层市场监管分局标准化规范化建设任务清单的通知. 江苏省市场监管局. 苏市监人函〔2022〕375号
-