

# 以市监担当践行使命 在新时代浪潮中 书写服务高质量发展华章

郭黎霞

市场监管工作一头连着企业与市场，一头连着百姓和民生，在推动经济社会发展方面责任重大。近年来，浙江省市场监督管理局紧扣服务全省高质量发展大局，以改革创新为根本动力，以企业和群众普遍有感为衡量标准，勇担使命、精准施策。

刚刚过去的2024年，省市场监管局从办好助企惠民的“十件实事”出发，聚焦企业发展、聚焦百姓民生，以全方位、多层次和精细化的服务举措，照亮企业前行、守护市场秩序、点燃消费引擎。



浙江“品字标”国潮新品发布会

## 筑牢营商根基 打造公平有序市场环境

在浙江这片勇立潮头、敢为人先的开放沃土之上，活跃着无数市场主体。据统计，截至2024年底，全省共有各类市场主体1095.17万户（在册企业380.77万户，个体工商户710万户）。

优质的营商环境是一个地区综合实力的体现，也是企业发展的根基与源动力。省市场监管局以一套改革“组合拳”，促进市场主体活力竞相迸发。

省市场监管局通过大刀阔斧的商事制度改革，为企业全生命周期各个阶段事项办理提供更优质和便捷的服务——从全程电子化登记到“一件事”集成办理模式全面推行，绝大多数企业都能在一个工作日内完成从申请到领照的“关键一步”，实现企业开办“零见面”“零跑腿”；在全国率先实施的企业迁移“一件事”改革，让省内企业平均只需6个工作日即可办结迁移；创新实施“个转企”一

件事改革，个体工商户可通过直接变更转型升级为企业，让民营经济活力愈发澎湃。

与此同时，省市场监管局在全省范围内开展涉企违规收费专项整治，严查行政审批中介服务领域、行业协会、金融机构、水电气公用企业等违规收费加重企业负担行为，推动降本增效，更好地稳经济和助企纾困。

个体工商户是市场经济的“毛细血管”，针对这一庞大群体，省市场监管局实施分型分类精准培育策略。

省市场监管局在全省范围内认定“名特优新”个体工商户1.56万户，并启动“浙个好”个体工商户公共品牌建设，创新“大企帮小店”机制，推动个体工商户“多起来、富起来、强起来、香起来”。同时，推动省政府出台“个转企”支持政策，引导优质个体工商户转型升级，做优做强，加快全省经营主体类型分

布更加优化的脚步。

公平有序的市场环境，是经济健康发展的前提。省市场监管局坚决打破市场壁垒，积极推动公平竞争政策实施融入省委、省政府工作大局。

深化全省域公平竞争先行先试改革，推进国家公平竞争指数试点，开展经营者集中风险监测预警，颁布了全国首部公平竞争审查省级政府规章。这项经验做法被写入《公平竞争审查条例》，也被国家发改委评为优化营商环境典型经验。

同时，浙江还是首个开展经营主体全生命周期柔性监管的国家试点省份。作为监管部门，努力做到“无事不扰、无处不在”，通过实施跨部门联合双随机监管，2024年以来，累计减少重复上门检查39.12万户次，跨部门联合双随机任务占比达55.5%，营造出一种宽松又安全的经营环境和市场氛围。



“助企惠民 有感有得”，图为浙江检验检测机构开放日活动现场。

## 监管“利剑”优化消费环境 多维发力点燃内需“引擎”

消费，作为拉动经济增长的关键马车，助力高质量发展的基础性作用正在不断增强。放心消费，是供需良性循环的结合点，也是增强地方经济活力的重要支撑。

省市场监管局紧盯民生需求，持续优化改善消费环境工作，全力营造放心、舒心的消费环境，加大消费者权益保护力度，为内需的增长持续赋能。在“放心消费在浙江”行动中，动态培育放心消费单位25.1万家、放心消费商圈（街区）486个，引导9.8万余家线下实体店承诺无理由退换货，其中异地异店无理由退换货服务商家数占到长三角地区的40%以上。

对于消费过程中产生的矛盾和纠纷，省市场监管局突出源头化解，提高处置效能，建立线下消费维权联络站3353个，推动10292家企业入驻全国12315平台在线解决机制，累计接收消费投诉229.97万件，调解成功率54.87%，

为消费者挽回经济损失2.57亿元，努力将“消费维权日”打造为“消费促进日”。同时，推动将“构建职业索赔综合治理机制”纳入省委改革委重大改革需求清单，保护企业和商家的合法权益。

针对一些市场乱象，省市场监管局以监管“利剑”直击，努力打造风清气正、竞争有序的市场环境。

2024年，省市场监管局持续深化“执法亮剑护民”“铁拳”“假日乐享·消费护航”等专项行动，集中整治美容美发、食品安全“两超一非”、车辆检测、作弊秤等事关人民群众日常生活安全底线、生命健康及普遍诟病的“头疼小事”、消费乱象。2024年以来，累计查办案件8.3万件，5个案例入选总局典型案例，全国领先。“双打护企”百日执法行动在全省掀起严打风暴，保护知识产权，净化消费环境，为“浙”里经济保驾护航，据统计，行动开展以来，累积查处各类侵权假冒违法案件

10683件，涉案金额17.36亿元。

面对消费领域热点行业出现的不公平合同格式条款，省市场监管局开展专项治理行动，以“霸王条款”整治作为“小切口”，推动消费领域合同纠纷的“大治理”。其间，运用大数据筛查和AI辅助审查，指导整改合同条款、依法清除“霸王条款”、发布示范文本，并对相关经营主体开展行政约谈，实现问题格式条款全部闭环处置。

科技和产业变革改变人们的生产和生活方式，也推动了消费的提质升级。

省市场监管局以标准提升行动，引领大规模设备更新和消费品以旧换新。牵头制定、联合多部门印发《浙江省推动大规模设备更新和消费品以旧换新标准提升行动方案》，旨在加快新一轮标准更新升级，推动节能降碳设备更新，为进一步释放投资和消费潜力、培育新质生产力提供标准支撑。

## 全面激发创新活力 推进平台经济发展和对外开放

创新是经济发展的第一动力，知识产权则是创新成果的重要保障和关键载体。省市场监管局多措并举，全力筑牢知识产权保护屏障，以科技创新塑造发展新优势，给企业发展注入“强心针”。

以“项目驱动+基地牵引+服务支撑”这种富有创新性的模式，启动了62个高价值专利培育项目和基地建设。全省高价值专利总量超过14.8万件，首次进入全国前四；同时，启动高校和科研机构存量专利盘活工作，盘点高校院所的“沉睡专利”9.7万件，全面激发了知识产权的创新活力。

为了更好地从源头加强保护，省市场监管局全面实施知识产权全链条保护集成改革，深化“快获权、快维权”行动。针对“知识产权维权成本高、周期长”等热点问题，印发全国首部知识产权行政裁决简易程序规范性文件，将办案周期压减50%以上。

近年来，“出海”是很多浙江企业寻求自身发展突破的重要路径。为了更好地“护航”这些企业，浙江在全国率先构建海外知识产权风险防控体系，累计建成8家国家知识产权纠纷应对指导地方分中心，打造的“浙江知识产权在线”海外保护模块，对全球195个国家和地区的商标进行数字化监测，重点案件应对指导率达100%，为“走出去”的企业在海外知识产权保护提供强有力的支持。

聚焦数字经济催生的新领域新业态的发展需要，省市场监管局积极推进数据知识产权保护工作，出台了全国首个高规格数据知识产权改革文件，上线“数知通”一体化服务平台，赋能4大类20个数字经济核心产业，促进数据要素创新、流通和复用，取得了显著成效。

现代化产业体系，是实现经济现代化的关键标志。平台经济作为一种创新的产物，汇聚了大量的创新要素。高质量发展的平台经济，能够催

生出新的产业形态和商业模式。

为了更好地推进平台经济高质量发展，省市场监管局积极履责，实施平台经济质量品牌提升、平台企业“增动能提信心”和平台经济产业带赋能等行动，成立平台经济国际标准创新联盟。其中，杭州、宁波、金华获评“全国首批网络市场监管与服务示范区”，数量位居全国第一。据统计，全省平台企业的营收、税收和利润贡献率已分别占到数字经济核心产业的40%、50%和80%以上。

在网络直播领域，省市场监管局制定全国首个直播间运营标准，培育“绿色直播间”和“绿色直播基地”，为直播行业注入正能量；孵化103个以上超千万元规模直播间，10个以上超亿元规模直播运营机构，引导行业规范化发展，积极抢占直播经济发展的一片高地。

当下，全球产业链正在经历深度调整和重构，浙江以积极主动的姿态推进高水平对外开放。

省市场监管局落实国家标准国际化跃升工程，推动国际标准化组织可持续原材料项目委员会(ISO/PC348)国内技术对口单位落户浙江，全省累计承担国际标准组织秘书处、国内技术对口单位及工作组11个。首创的“技术贸易壁垒红绿灯”，为2万多家出口企业精准实时预警30余万次，切实加强了标准国际化的创新发展；推进中小微企业质量管理体系认证提升行动等专项行动，助力企业的国际竞争力得到全面跃升。

过去的2024年，省市场监管局从“助企惠民”出发，迎风而行，以改革创新、实干争先的态度，加快推进市场监管现代化先行。

面向全新征程，市场监管铁军将履职尽责、担当有为，以更精准的服务、更有力的监管、更创新的举措，为奋力谱写中国式现代化浙江新篇章和浙江经济社会高质量发展提供坚强安全的保障。



协同共治，护航直播经济，图为余杭区市场监管局开展“双11”护航行动。



守护“舌尖上的安全”，图为绍兴市VR食品安全科普馆上线。



增值服务暖企，图为衢州市市场监管局工作人员为经营主体发放开办企业合规服务包。

（本版图片由浙江省市场监督管理局提供）