



衔接更顺畅 执法更有力

——我省创新联动执法机制构建市场监管执法新格局

新甘肃·甘肃日报记者
范海瑞

近年来,为进一步优化营商环境,切实维护全省消费市场秩序,甘肃省市场监管局与甘肃省公安厅紧密协作,以机制创新为牵引,以提升执法效能为目标,持续深化行政执法与刑事司法衔接工作,着力破解基层执法衔接不畅、协同不力等难题,取得了显著成效。



▲市场监管部门对兰州市西固区餐饮企业进行检查。

▶甘肃省市场监管系统首届知识产权案件执法大比武。

健全制度体系 夯实联动执法基础

两部门高度重视总体设计,着力构建系统完备的协作机制。2024年,省市场监管局、省公安厅联合制定了联动执法协同合作机制,确立了以领导小组为核心的组织架构,明确了联席会议、联合培训、信息沟通、联合执法、督查督办、行刑衔接、信用监管七项具体合作机制。该机制覆盖省、市、县、乡四级执法体系,形成了优势互补、分工协作、齐抓共管的大监管格局。2025年,双方在前期合作基础上,签署《关于深化行刑衔接与执法协作合作备忘录》,聚焦案件移送、涉案物品管理、检验鉴定、信息共享等关键环节进行细化与深化,推动两部协作向制度化、常态化、精细化方向发展。

为确保各项协作机制有效运行,

省市场监管局召开协调调度会,对备忘录确定的各项任务进行再安排,压实各处室责任。通过开展联合培训、执法大比武、案例评审等活动,不断提升执法人员的业务能力和协作水平。充分发挥领导小组及专项工作组的统筹协调作用,建立了政策法规组、行政执法组、业务指导组、数据信息组四个专项工作组,确保沟通顺畅、决策高效、督办有力。

优化衔接流程 精准发力破解难题

针对行刑衔接实践中的难点堵点问题,两部门精准发力,不断优化流程,系统推进这一工作。

在案件移送与涉案物品管理方面,双方联合制定案件线索移送指南,明确移送标准与程序,对基层反映的“有案不移”“移交不畅”等问题开展实地核查执法指导。确立涉案物

品“谁立案,谁保管”原则,对易挥发、易流失等特殊物品实行个案协商保管机制,并积极争取专项资金保障专业化保管需求。同时,启动《甘肃省打击食品违法犯罪行刑衔接工作实施细则》修订工作,进一步固化经验,优化流程。

在检验鉴定协作方面,将省计量研究院、省产品质量监督检验研究院、省食品检验研究院纳入公安检验检测机构名录,指导相关检验机构制定“绿色通道”管理办法,实行优先接收、检验、反馈机制,并予以费用减免。加强对公安办案人员取样送检工作的专业培训,规范取样送检流程。双方还在年度办案经费中统筹安排检验鉴定费用,为工作开展提供保障。

聚焦重点领域 提升执法综合效能

两部门聚焦重点领域,实施精准监管,提升执法效能。在机动车检验检测机构监管方面,建立案件协查机制,对存在严重违法行为应当撤销资质的,公安部门及时移送全部证据资料,市场监管部门严格依法作出撤销资质的行政处罚。

在打击恶意索赔方面,加强对不以消费为目的的恶意索赔行为的日常监管,建立信息定期交换和会商研判机制。市场监管部门对摸排发现的职业索赔人及时跟踪掌握线索,通报公安机关网安部门,必要时开展联合打击,达到震慑效果。

市场监管和公安部门各自发挥职能优势,对民生消费领域的网络谣言,积极开展信息核查,共同处置应对。公安机关对发布虚假、不实信息造成社会危害的行为依法处置,维护公平市场消费环境。

通过一系列扎实举措,全省市场监管与公安部门的行刑衔接工作顺利推进,协作机制更加完善,衔接流程更加顺畅,执法合力更加凸显,有效提升了打击市场经济违法犯罪行为的能力和水平,为维护公平竞争的市场秩序、营造法治化营商环境提供了有力支撑。

亮出承诺,让消费者放心消费

甘肃创新推行合规经营承诺制助力优化消费环境

防控意识,建立健全内部合规机制,有效预防违法行为发生。

经营主体合规经营承诺机制变“事后监管”为“事前预防”、变“被动约束”为“主动自律”,有效提升经营主体合规能力与风险防控水平,在保障消费者合法权益的同时,实现法律效果与社会效果有机统一。

承诺落地见效,离不开公开透明与社会共治。我省实行线上线下同步公示:承诺书在经营场所显著位置张贴,并在“国家企业信用信息公示系统(甘肃)”集中展示,方便消费者与社会各界随时监督。

公众可通过12315热线、“扫码投诉”等便捷渠道举报违法行为,以社会监督倒逼诚信经营。市场监管部门将践诺情况纳入信用记录,作为经营主体评优评先、政策扶持的重要依据,对守信主体依法适用合规宽宥与正向激励,提升服务的精准性,推动监管从“重处罚”向“重信用、重引导”转变。

为确保合规经营承诺机制落地落细,我省构建省、市、县、所四级市场监管联动体系,职责清晰、协同发力;省局统一制定范本、保障平台运行;市州局强化培训指导;县区局工作台账;基层所开展点对点指导,全程跟踪承诺、公示、践诺、整改各环节,实现全流程可追溯、可评估、可问责。

如今,合规经营承诺制已在甘肃落地见效,有效破解普法难、监管难、共治难等问题,推动经营主体从“要我合规”向“我要合规”深刻转变。

省市场监管局相关负责人表示,将持续深化闭环管理、优化服务举措,不断提升消费环境治理能力,为营造安全放心、便捷公平的市场环境提供坚实支撑。

新甘肃·甘肃日报记者
范海瑞

“这不仅是一份书面承诺,更是行动指南,我们将把承诺内容落实到日常管理的每一个细节,确保特种设备安全运行。”肃北县一家矿山企业安全负责人郑重承诺。

日前,肃北县市场监督管理局在对特种设备安全综合检查时,引导特种设备使用单位签订并公示《企业合规经营承诺书》,推动企业自觉承诺、主动亮诺、认真践诺,筑牢特种设备安全防线。

2025年9月,省市场监管局印发《甘肃省经营主体合规经营承诺工作指引(试行)》,在全省范围内创新推行经营主体合规经营承诺机制,着力构建“承诺—公示—践诺—监督—整改—合规经营”的闭环管理体系,推动消费环境持续优化。

《甘肃省经营主体合规经营承诺工作指引(试行)》配套制定了涵盖食品生产、餐饮服务、商超零售、特种设备、电子商务、旅游景区、宾馆酒店、娱乐场所等32类业态的《合规经营承诺书范本》,实现对市场监管重点领域全覆盖。

省市场监管局相关负责人介绍,承诺内容分为“普遍承诺”“特别承诺”和“放心消费专项承诺”三个层次,既强调基础性法定义务,又突出行业特性和监管重点,如线下无理由退货、未成年人保护、价格诚信等,引导经营主体自觉践行承诺。

这是一份承诺书,更是一剂预防针。全省市场监管部门秉持“提前预防”的理念,通过引导经营主体自主签署并公示承诺书,积极落实“谁执法谁普法”要求,确保执法端口前移。经营主体在承诺过程中系统学习本业法定责任,强化风险

农行甘肃省分行

创新消保服务模式

构建和谐金融生态

曹菲菲 李辰

金融消费者权益保护是金融工作的出发点和落脚点,也是金融机构践行社会责任的重要使命。如何更好地保障消费者权益、提供优质服务,成为各大金融机构探索的重要课题。农行甘肃省分行始终秉持“以人民为中心”的发展理念,将金融消保与服务创新深度融合,通过一系列创新实践,着力解决群众急难愁盼问题,把金融为民的初心转化为服务民生的生动实践,为金融行业高质量发展注入澎湃动能,树立起区域金融消保与服务创新的标杆典范。



农行定西分行工作人员面向市民开展金融知识普及宣传。

系统布局筑根基 构建全维度消保工作体系

农行甘肃省分行深入学习贯彻中央金融工作会议精神,打破传统消保工作单一推进模式,构建起“党委引领、全员参与、层层压实”的消保工作大格局。这一布局不仅体现了该行对消保工作的高度重视,而且彰显了以系统性思维推动消保工作全面升级的决心。

确立“党委管消保”导向。该行将消保工作纳入党委重要议事日程,定期研究部署,确保消保工作始终沿着正确方向前进。同时,压实各层级主体责任,明确分工和任务,形成了上下联动、齐抓共管的良好局面。

详细规定,为消保工作的顺利开展提供了坚实的制度保障。

创新打造消保综合考评体系。为了全面评价各分支机构和部门的消保工作成效,农行甘肃省分行创新打造了消保综合考评体系。该体系对消保工作进行全面考评,确保考评结果客观公正、全面准确。同时,将考评结果与绩效考核挂钩,激励各分支机构和部门积极做好消保工作。

组建省市县三级消保柔性团队。为了提升消保工作的专业性和效率,这些团队由分行消保部门牵头,各业务部门和基层网点骨干员工参与,形成了跨部门、跨层级的消保工作合力。柔性团队在处理复杂消保问题、开展专项消保活动等方面发挥了重要作用,有效提升了消保工作的整体效能。

全链管控提质效 打造纠纷化解闭环模式

推行产品服务全生命周期管理。农行甘肃省分行构建了“事前预防—事中化解—事后溯源”的闭环管理体系,实现风险防控与纠纷化解的双重提效。

严格落实“三适当”原则。将适当的产品通过适当的销售方法营销给适当的客户。同时建立个信事前评估机制,对产品的风险性、合规性、适用性等进行全面评估,确保产品和服务符合消费者需求和风险承受能力。此外,严把消保审查关,对所有涉及消费者权益的业务流程和合同文本进行严格审查,从源头提升风险防控能力。

持续加强投诉闭环管理。以群众诉求为导向,将解决消费者集中反映的苗头性、倾向性问题作为工作突破口。通过建立监管转办投诉“挂牌销号”机制,对监管部门转办的投诉案件进行挂牌督办,确保每个投诉案件都能得到及时、有效的处理。加强与消费者的沟通联系,及时了解消费者需求和意见,不断提升服务质量和效率。

不断深化源头治理。践行新时代“枫桥经验”,以“纠纷不拖延、矛盾不升级、风险不扩散”为标尺,积极运用溯源整改机制。通过对投诉案件进行深入分析,找出问题根源和薄弱环节,制定针对性的整改措施并督促落实。将整改情况纳入消保工作考评体系,确保整改措施得到有效执行。通过溯源整改机制的实施,不断提升金融消费纠纷多元化解能力。

守正创新优服务 让金融温度触达千家万户

以群众金融需求为创新原点,农

行甘肃省分行深耕服务创新,打造特色服务品牌,让金融服务更有温度、更贴心。

针对老年客群的特点和需求,农行甘肃省分行倾力打造了“农情暖域”服务品牌。完成559个网点适老化改造,增设无障碍通道、爱心座椅等设施;开展消保服务质效专项活动,提升员工服务意识和技能;全方位完善适老化服务保障,如提供大字版业务指南、简化业务流程等;用心做好养老金融服务,如推出适合老年人的理财产品、提供健康咨询等。通过这些措施的实施,“农情暖域”服务品牌得到了老年客户的一致认可和好评。

为了满足不同客户日益增长的支付便利化需求,农行甘肃省分行围绕“河西走廊丝路游”打造了特色支付服务。在沿途城市开通国际卡收单功能,方便境外游客在境内消费;实现小额零钱取现ATM设备100%布放,满足群众零钱取现需求;创新推出标准化、定制化“零钱包”产品,精准满足不同主体零钱支付需求。通过这些特色支付服务的提供,有效提升了金融服务的便利性和可得性。

多维宣传强保障 筑牢群众金融安全防线

秉持金融教育普及社会责任,农行甘肃省分行创新打造了“线下+线上”立体化金融宣传矩阵。

在线下宣传方面,通过网点沙龙、“乡村大喇叭”、“开学第一课”、“树下茶话会”等形式,推动消保知识走进社区、乡村、企业、校园、商圈。例如,在网点沙龙活动中,邀请金融专家为客户讲解金融知识和防骗技巧;在“乡村大喇叭”广播中,定期播放消保知识音频资料;在“开学第一课”上,为学生们普及金融基础知识;在“树下茶话会”上,与村民们面对面交流金融问题。通过这些形式多样的线下宣传活动,有效扩大了消保知识的覆盖面和影响力。

在线上宣传方面,紧贴公众需求推出了“青绿消保讲堂”“云上消保展厅”等创新栏目。同时,创新开展“打卡美丽陇原”消保知识大作战等活动,将陇原地标文化与消保知识深度融合,依托掌银、微信公众号、抖音等平台矩

阵传播消保知识,通过超级柜台、电子海报、掌银小信封、智能语音外呼等群众愿意听、记得住、用得上的形式提升金融知识传播实效。近两年来,该行累计组织开展金融教育宣传活动4000余次,触达消费者超2500万人次,有效提升了群众的金融认知能力和自我保护能力,为构建区域金融安全屏障奠定了坚实基础。

农行甘肃省分行以消保为基、以创新为翼,将金融为民的理念融入每

一个服务细节。通过构建消保工作新体系、打造纠纷化解新模式、创新服务供给新路径、拓展金融教育新场景等举措,在金融消保与服务创新方面取得了显著成效。

今后,该行将持续深化金融消保与服务创新,拓展“智慧消保”新场景,探索“场景金融”新路径,以更高质量的金融服务把金融温暖送到千家万户,为构建和谐金融生态、推动行业高质量发展贡献农行力量。

中国农业银行
AGRICULTURAL BANK OF CHINA

“3·15”

金融消费者权益保护 教育宣传活动



清朗金融网络 守护安心消费