

无事不扰 难时必到

——株洲市场监管“企业服务优化年”纵深观察

株洲日报全媒体记者/宋芋璇 通讯员/龙亚坤 郑玉洁

6月8日,晚上10点。株洲中南蔬菜批发市场依旧灯火通明,一车车丝瓜正在卸货。

株洲市市场监管局知识产权保护科、知识产权促进运用科与荷塘区市场监管局、桂花市场监管所的执法人员悄然出现在市场里。他们不是来“找茬”的——这是一次针对“白关丝瓜”地理标志证明商标的专项保护行动。检查中,执法人员结合冒用案例,向商户讲解专用标志的规范标注要求,指导商户把好进货查验关,并现场发放《地理标志专用标志使用管理办法(试行)》等宣传资料。

一场深夜的执法,既是“管”的坚守,更是“服”的延伸。这样的场景,在株洲市场监管一线并不鲜见。事实上,株洲市市场监管部门为企业“减负赋能”并非一时之举,而是一项布局多年、持续推进的工作。2026年,株洲市场监管系统在既有成果基础上部署开展“企业服务优化年”活动,将其作为“一把手工程”,先后组织20余个业务科室开展多轮专题研讨,并邀请不同行业、不同规模的企业代表座谈征求意见,最终以“刀刃向内”的改革魄力,出台《株洲市市场监督管理局2026年“企业服务优化年”若干举措》,形成“许可提速、监管提质、支撑提档、执法提效”四大板块,推动涉企服务由“单项突破”迈向“系统成势”。

1

许可提速 “进”得顺畅,“退”得便捷,“修”得高效

企业开办,是营商环境的“第一扇门”。这扇门开得不够快、够不够顺,企业感受最直接。

经营主体是经济的“细胞”,细胞有活力,发展才有底气。今年以来,株洲经营主体数量稳步攀升,截至8月底,新增经营主体3.65万户,其中企业1.04万户,181户个体工商户顺利实现“个转企”。全市“四上”企业入库总量达5456家,新增101家,两项工作分别居全省第4位和第5位。

有“进”也有“退”。针对企业“退出难”,市市场监管局深化简易注销改革,今年已办理简易注销8159户,企业退出市场的时间压缩一半以上,让经营主体“新陈代谢”更加顺畅。

比“进退”更牵动企业神经的,是信用修复的全面提速。对企业而言,一次不经意留下的信用“污

点”,随时可能变成扼住发展咽喉的“紧箍咒”。

今年5月,株洲哈迪威紧固件有限公司在一场重要招投标前夕发现,2016年因法人变更信息未及时更新导致失联,企业目前仍被列入经营异常名录。一旦错过这次竞标,企业损失难以估量。荷塘区市场监管局获悉后,第一时间启动信用修复绿色通道,安排专人对接、实行材料容缺受理,仅用一天就完成异常名录移出,帮企业赶上了投标“末班车”。

如今,信用修复已成为株洲市场监管优化企业服务的重要切入口。今年以来,全市市场监管系统共办理信用修复14011件。这一服务还被嵌入日常执法——执法人员入企检查时同步核查信用状况,主动告知修复流程,“预防引导为主、修复服务先行”的新模式逐步成型。

2

监管提质 从“平均用力”到“精准滴灌”

“双随机、一公开”监管推行多年,如何进一步提升精准性,减少对企业的干扰?株洲的答案是:让信用说话。

“除特殊行业、重点领域外,对发改评价‘优’、市场监管风险A类的经营主体依法‘免检免扰’,对评价‘中、差’且风险C、D类的主体提高抽查频次。”这不是一句口号,而是株洲信用差异化监管的硬规则。

具体来说,因为信用好、风险低,被评为信用分类A类的企业,将按照差异化监管规则,对其抽查频次合理下调。“我最直观的感受就是迎检次数变少了。”一位企业负责人表示。

A类企业“免检免扰”,会不会留下监管漏洞?面对记者的疑问,株洲市市

场监管局相关负责人给出了回答:“免检免扰”不是“放而不管”,而是“精准监管”。它有明确的边界——仅适用于食品、药品、特种设备等特殊行业、重点领域之外的A类经营主体;信用等级动态调整——企业一旦出现违法违规行,信用等级即时下调,监管力度随之加大,不存在“一评定终身”;“免检”更不等于“不监管”——通过非现场监管、大数据监测、投诉举报核查等方式,对A类企业保持“无处不在”的关注,一旦发现风险信号立即启动检查。

实践证明,信用差异化监管彻底改变以前“平均用力”的监管模式,实现了“好钢用在刀刃上”。

3

支撑提档 为企业高质量发展“搭桥铺路”

许可和监管,守的是“底线”;品牌、知识产权、质量、技术,拉的是“天线”。多年来,株洲市场监管部门正是围绕这“一底一天”持续深耕,与企业同向发力,成为企业高质量发展离不开的“合伙人”。

1月至8月,株洲完成专利质押登记2.8亿元。这个数字,是市场监管局组织县区知识产权工作管理部门对接中介金融机构、服务机构、企业,开展“微对接”工作的工作成果。

世界标准日临近之际,该局联合市标准化协会,组织中国航空研究院(608所)、湖南星途航空航天器制造有限公司等4家企业,赴中车株洲电力机车研究所有限公司“取经”。企业代表实地走访创新展示中心,系统了解轨道交通装备领域的技术创新成果、标准化体系建设历程及标准实践应用,并围绕标准化体系构建、行业标准与团体标准制修订、标准化人才培养等议题深入交流。

这场“实地走访+座谈交流”,推动了高端制造企业互学互鉴、协同共进,也成为市场监管部门化身产学研“撮合者”的生动注脚。

如果说组团“取经”是在企业之间“搭桥”,让横向互鉴更通畅;那么推动国家级标准化试点通过验收,则是市场监管部门沉入企业一线,为行业提质升级“铺路”。

近日,湖南恒泽护工家政服务有限公司承担的国家级“病人陪护服务标准化试点”项目以高分通过专家组验收。

时间倒回申报之初,市市场监管局在入企调研中发现,企业在标准体系搭建、标准编写等方面存在短板。找准症结后,该局随即联合权威技术机构提供

“保姆式”指导,从岗前培训、服务过程到客户满意度管理,帮助企业搭建全流程标准体系,实现从省级试点向国家级试点的跨越;同时面向企业举办标准化专题培训,帮助其树立“高标准、严要求”的管理理念。“市场监管局不仅送政策,更送方法,手把手教我们怎么建标准、怎么落地。”企业负责人感慨。

通过标准化建设,恒泽护工打造了“株洲护理人”劳务品牌,服务质量和客户满意度显著提升。目前,株洲已成功培育手之声、仁仁洁等多个国家级服务行业标准化试点,覆盖信息无障碍、城市环卫等多个领域。

在株洲市场监管助企提质的版图中,技术机构的“硬支撑”同样为企业提供了实实在在的支持。

今年以来,株洲市食品药品检验所以免费检测为抓手,同步配套技术指导、人才培养,为经营主体提供全方位服务。

据悉,该所精准对接芦淞区佳味美味坊、株洲千金药业等企业的质检需求,累计为5家企业提供免费检验服务13批次;抓实重大活动保障,完成企事业单位免费委托检验26批次。按市场收费标准核算,已为企业节约检测费用超万元。同时,扎实开展行业人才培养工作,承接湖南中医药高等专科学校教师脱产实训,接收润香源食品股份有限公司食品检验员进修,开展常态化食药检技术研学,为行业人才成长夯实了基础。

从免费检验到人才带教——株洲市场监管的技术机构正在把“实验室”搬到企业门口,把“专业力”转化为企业的“生产力”。

4

执法提效 有温度的执法 有边界的包容

执法,从来不是市场监管工作的终点。

从“事后处罚”前移到“事前指导”,从“一罚了之”升级为“指导—整改—验收—提升”全链条管理,株洲市场监管的执法工作,既有力度,也有温度。

今年以来,全市市场监管系统共作出不予处罚决定99件、从轻、减轻处罚决定680件,合计779件。对企业初次违法、无主观故意、危害后果轻微且能及时整改的,依法不予或从轻、减轻处罚。

这样的执法理念,同样体现在企业专项检查中。今年8月,市市场监管局组织执法骨干和技术专家深入辖区食品生产企业开展专项检查。本次检查覆盖原料采购、生产加工、出厂检验、成品储存全流程。针对企业新产品试制出现的指标异常,执法人员坚持帮扶优先、指导前置,现场“把脉问诊”,逐项梳理生产工艺、原材料选用短板,指导企业完善操作规程、完成整改达标,杜绝“一罚了之”;同时以案释法,开展普法宣讲,推动企业由“被动监管”向“主动合规”转变。

柔性执法,给了企业纠错的机会,也给了市场活力更大的空间。

市市场监管综合行政执法支队结合省内近三年的行政处罚典型案例,梳理出企业容易出现的问题,并给出整改建议,编制成企业合规经营清单向社会公布,为企业提供“菜单式”合规指引。

从深夜菜市场的地理标志保卫战,到14011件企业信用修复;从A类企业的“免检免扰”,到2.8亿元的专利质押;从779件免罚处罚的温度,到“菜单式”合规指引的精度——“无事不扰,难时必到”,正是株洲市市场监管部门写给企业的郑重承诺。

记者 手记

采访中,“服务”是我听到频率最高的一个词。从行政审批窗口到深夜的蔬菜批发市场,从知识产权服务大厅到基层市场监管所,几乎每一位受访者都在向我讲述同一件事——市场监管部门的服务,越来越好了。

这种“越来越好”,究竟从何而来?答案,指向“四提联动”。

“四提联动”是株洲市场监管部门围绕全链条服务作出的系统设计:许可提速是“入口”,解决企业“准入难、准入慢”;监管提质是“过程”,让信用好的企业“无事不扰”、风险高的企业“监管到位”;支撑提档是“赋能”,用知识产权、质量标准、技术帮扶帮助企业做强做优;执法提效是“保障”,用柔性执法和合规指导让执法既有力度又有温度。四个板块环环相扣,共同构成服务企业的完整闭环。

当然,采访中,记者也看到了改革者的坦诚:跨部门联合检查机制尚不成熟、部分企业合规意识不强、少数执法人员对“首违不罚”等清单适用边界把握不准、检验检测设备有待升级……这些问题,他们没有回避,而是列成了下一步的攻坚清单。

多年探索,株洲市场监管把企业服务做成了体系、做成了常态,这份“无事不扰、难时必到”的态度,让扎根株洲的企业有了更多的信心和底气。



▲湖南联诚轨道交通装备有限公司将一面印有“畅通流程解企忧 优质服务暖心头”的锦旗赠送给株洲市市民中心市市场监督管理局办事窗口。 通讯员 供图

▲炎陵多部门联动,整治黄桃市场,守护地理标志金字招牌。 通讯员 供图

▲商务中心档案窗口,工作人员引导市民急成查询。 通讯员 供图

▲4月30日,株洲商标品牌培育讲座走进天元区。 通讯员 供图