

创先争优 争做人民满意公务员



清除城市牛皮癣



心系百姓生活 情牵监管一线

郑州市工商行政管理局争创人民满意的公务员集体活动综述



检查生鲜肉

提升队伍素质 为郑州都市区建设提供坚实基础

理论是行动的基础。为提高队伍素质，市工商局坚持把理论学习放在首位，以提高党员干部的整体素质和“五种能力”为着力点，以建设“学习型”机关为载体，结合形势和任务要求，不断加强全市工商系统执法人员的思想政治教育和业务培训。

提升服务效能 创新服务机制让人民更满意

市工商局把服务科学发展作为工商行政管理机关的第一要务，主动靠拢党委政府中心工作，“放大”自身的服务性，不断挖掘“职能潜力”，创新服务发展体制机制，以高质量的服务努力推进省会经济社会跨越式发展。

为建立长效服务机制，市工商局制定了首问负责、限期办结、政务服务承诺、预警提醒告知制和首次不罚制等50多项具有创新性的制度规定，以创新服务方式，提高办事效率，推行“一个窗口”对外、“一站式”办公、“一条龙”服务、政策咨询“一口清”、承办材料“一口清”等“五个一”工程，减少审批环节，在全国率先实行办理营业执照受理人员独立审核制，实行网上受理企业登记、网上核准名称、网上年检，在全国较早实行了网上并联审批制。

窗口单位联系群众最紧密、服务群众最直接，深入推进创先争优活动必须突出为民服务这个重点。市工商局坚持围绕中心、服务大局，把以人为本、执政为民的理念渗透到窗口单位各项业务工作中，要求各窗口单位树立民生为重、服务为先的导向，寓管理于服务之中，争创群众满意窗口、优质服务品牌、优秀服务标兵。规定企业群众前来办理相关事项或来电咨询、查询等，无论与本职工作是否相关，工作人员必须承担解答、办理、转交或引导责任；当天受理的请办事项当天必须完成，当天办理的业务当天必须录入相关数据信息，做到落实工作不过夜，落实不好要追责。制定了窗口单位“五必须、五不准”工作规范，广泛开展“文明示范窗口（标兵）”创建活动，命名了24个文明示范窗口和33名文明示范标兵。

企业发展是推动城市发展的有效动力，工商部门为此大力实施“兴企强市”、“兴农富民”两大工程，出台了政策扶农惠农、商标强企富民、合同兴企帮农、经纪联企活农、维权护企保

题的正反两个方面的典型示范和警示教育；结合建党纪念日、国庆等重大节日，通过多种形式强化党的宗旨意识和爱国主义教育。

据统计显示，全市工商系统近年共举办各种理论专题讲座22次，录像辅导20次，理论研讨12次，参加教育活动的党员年均集中学习70多个小时，撰写党性分析材料900余份，心得体会文章1700余篇。通过一系列思想政治教育和业务培训活动，全系统广大党员干部思想政治素质、政策理论水平和工作能力持续提升，广大工商执法人员在加强市场监管、服务科学发展、强化消费维权等工作中树立了良好的工商部门形象。

行政指导，建立了争创品牌激励机制和商标联络员制度。目前，全市注册商标总数达34860件，占全省商标总数的36.23%。其中，中国驰名商标16件，占全省中国驰名商标总数的近三分之一；河南省著名商标201件，较上年同比增长49%，占全省著名商标总数的近六分之一，推动了由“郑州制造”向“郑州创造”的转变。

针对不同的服务对象，工商部门有针对性地推出专项活动。一是大力开展“农民工服务月”、“企业服务年”两大活动，出台25条措施支持企业应对危机；在“农民工服务月”活动中，实施“金桥”工程、“走出去”工程和“一带四”帮扶工程，制定了11项优惠政策，举办了“企业招聘农民工”洽谈会，帮扶农民工创业就业；推行注册资本“零首付”、货币出资“零缴付”、经营场所“零成本”、服务创业“零收费”等“四零”措施，支持大学生创业。已帮助农民工商办个体登记6308户、公司登记181户，帮助农民工就业11953人；为146名大学生办理公司实行了“四零”注册，为1435名高校毕业生免费办理了注册登记。二是积极服务“大招商行动”。建立政府招商引资项目跟踪服务机制，坚持“有求必应、当日办结，当日不结、上门服务，逾期不结、责任追究”，确保每个招商引资项目进得来、留得住、发展好。通过重大项目“绿色通道”当天就为富士康公司办好了注册登记所有手续，用“郑州工商速度”为富士康项目建设“加速”；专门赴浙江对豫浙洽谈会我市签约项目进行实地回访，确保了项目落地；对于第一家在我市设立金融机构的外资法人银行——澳洲联邦银行，从企业提出注册申请，到企业拿到营业执照，前后用了不到48个小时。三是深入开展“服务送贷行动”和“抵押质押融资行动”，努力解决企业、农户资金难题。累计召开银企对接洽谈会476场次，向全市25568家中小企业、个体工商户、农户发放贷款18.68亿元；办理动产抵押和股权出质出质登记1413件，帮助企业融资167.3亿元。

人开展争创“群众满意的基层站所”、建设“群众满意的‘五型’工商所”活动，全系统18个工商所被评为“河南省群众满意的基层站所”。为加强干部队伍廉政勤政，市工商局坚持把党内教育同党员自身教育相结合，正面教育同警示教育相结合，通过组织参观反腐倡廉事迹展、开展算好人生“六笔账”、召开专题民主生活会、上党课等教育活动，切实将党的先进性理念转化为党员干部的自觉行动，增强了党员干部勤政为民、廉洁自律的意识。通过抓好党员教育与管理，特别是组织党员学习先进党员事迹，教育与引导党员特别是党员领导干部转变作风，树立正确的政绩观，多为群众办好事、办实事、解难事，树立了党员干部的良好形象。

为强化干部队伍精神文明建设，市工商局开展了内容丰富、形式多样的各类争创活动，确保创先争优活动和“争做人民满意公务员”活动有抓手、有载体、落到实处。市工商局以树立廉洁、高效、务实、文明的机关形象为目标，持续开

提升监管效能 创造公平有序的市场环境

公平规范的市场秩序，是为市民提供满意服务的核心。市工商局坚持把依法监管市场作为工商行政管理机关的第一职责，以整治影响市场秩序的重点、难点问题为突破口，一手抓专项治理，一手抓长效机制，全面加大监管执法力度，严厉打击各类违法经营行为，市场秩序进一步好转。

民以食为天，为强化流通领域食品安全监管，市工商局始终把维护食品安全作为“一号工程”和“民心工程”来抓，努力创新机制，完善措施，维护消费安全。

通过推行食品安全网格化区域责任监管模式，推行“六查六看”，完善“八项制度”，严格市场主体准入、商品准入和不合格食品退市制度，强化食品安全为重点的市场监管。今年以来，先后抽取758个批次食品样品进行了快速检测，抽取628个批次商品样品进行抽样监测，对判定为不合格的商品，采取暂扣、暂停销售等措施依法处理，同时将不合格商品检测结果送达生产单位及其所在地工商、质监等部门，遏制不合格食品（商品）上市流通；先后开展了18次流通环节食品安全专项整治，查处食品违法案件351件，查获假冒伪劣食品5808公斤；在应对双汇“瘦肉精”事件中，出动执法人员60726人次，检查农贸市场、批发市场3098个次，检查猪肉经营户113728户次，取缔无照经营户19户，查处不合格猪肉20.15公斤，受到了国家工商总局钟欣平副局长的充分肯定，保证了省会700多万人口的消费安全。

为规范市场秩序，市工商局深入开展反不正当竞争执法工作。以治理商业贿赂为重点，建立协作、督办、警示、激励等制度，广泛发动群众，注重取证方法，在严查查处建筑、房地产以及药品购销和生产经营中的不正当竞争行为的基础上，把中介服务以及制假售假、产品质量和食品安全事件背后的商业贿赂作为查办商业贿赂案件重点，切实加大执法办案力度。今年已查处各类不正当竞争案件118起。

为避免虚假广告对市民消费的误导，市工商局连续开展广告市场专项整治，加大政策引导和扶持力度，指导广告业健康发展；推行行政处罚和纪律责任追究相结合的广告监管办法，与市纠风办等部门联合行动，以医疗、药品、保健食品等为重点，按行业分阶段对重点行业的广告开展专项整治；建立完善广告监测制度、整治虚假违法广告联席会议制度、执法办案协调制度、广告信用制度、违法广告主体退出制度等，积极构建治理违法广告长效机制；建立了广告监测中心，指派专人对市级媒体发布的广告全天候监听监督，切实加大对新闻媒体发布违法广告的监测查处力度。今年以来，监测主要媒体发布的广告107500条，查处涉嫌违法广告3225条，查处广告违法案件69起。

为保护商标专用权，市工商局制定了《郑州市商标发展战略实施纲要》并以市政府文件下发，对企业商标注册、使用和保护进行指导、培育和扶持；深入开展保护注册商标专用权执法行动，查处了一批商标侵权和制售假冒伪劣商品大要案件。今年以来，办理商标违法案件385起，罚款138万元。

为坚决查处取缔无照经营，市工商局坚持规范和引导相结合，积极向市政府建议，制定了《郑州市人民政府关于建立查处取缔无证无照经营工作长效机制的意见》，明确了政府各有关部门在查处取缔无照经营工作中的职责和责任；深入开展查处取缔无照经营、治理“黑网吧”综合执法、规范校园周边经营秩序等专项行动。今年以来，查处无照经营案件564起，引导办照76户；查处取缔“黑网吧”48家，暂扣电脑1381台。

为维护消费者合法权益，市工商部门围绕消费热点和投诉重点，定期发布消费提示，引导科学理性消费；突出“家电下乡”产品、塑料餐盒、一次性纸杯、蚕丝棉被、隐形眼镜、汽车轮胎、儿童玩具等重点商品，深入开展专项执法检查，依法严厉打击销售假冒伪劣商品违法行为。今年以来，查处销售假冒伪劣商品案件682件，案值325.96万元；受理消费者申诉、举报705件，已解决680件，为消费者挽回经济损失64.69万元。

展了机关良好形象工程建设活动；继续推进了政务公开和服务承诺制度及执法责任制；深入开展道德规范进万家、争创“文明示范窗口”和“人民满意的工商行政管理干部”等活动，市局机关和9个县（市）局、分局被评为“河南省优质服务窗口”；加强职业道德建设，将道德建设寓于全体党员干部的一言一行、一举一动中，促进了机关精神文明建设深入开展。扎实推进文明单位创建活动，市局2008年被中央文明委命名为全国文明单位。

今年以来，党员领导干部深入基层调研144次，解决本单位突出问题18项，帮助基层协调解决群众矛盾29个，为群众办好事办实事947件，党员领导干部与党员、群众谈心162次，实实在在地把创先争优活动与工商行政管理工作、与精神文明建设、政风行风建设、党风廉政建设等工作有机结合起来，实现了活动开展与日常工作两不误、两促进。

本报记者 王红

提升干部素质 为服务经济社会发展提供保障

服务省会经济社会发展，开创工商行政管理工作新局面，干部素质是决定性因素。近年来，市工商局按照政治过硬、业务过硬、作风过硬“三个过硬”的总体要求，抓培训强素质，抓基层打基础，抓廉政促勤政，队伍素质显著提高，执法形象明显改善，在维护市场秩序、服务改革发展等方面发挥了极其重要的作用。

为提升队伍素质，市工商局坚持党内“三会一课”制度，加强新时期党建理论和革命传统教育，举办党内知识竞赛，开展“我是共产党员”等主题活动。通过开展各种形式的党内创先争优活动，增强了党员贯彻执行党的路线、方针、政策的自觉性，全体党员在各自工作岗位上能够充分发挥先锋模范作用，涌现出

了一批热爱本职工作、无私奉献、勤政为民的先进典型，树立了党员在群众中的良好形象，密切了党群干群关系。

中原工商分局航海西路工商所副所长李宏涛在日常巡查中发现世纪联华汝河路店对散装食品、豆制品及肉制品的管理存在漏洞，一方面对不能提供索证索票手续的食品责令下架；另一方面组织主管部门及经营者召开座谈会，进行相关法律法规培训和食品安全知识培训，推动食品安全各种制度的有效落实。经过思想认识提高和经营管理的有效完善，世纪联华汝河路店在郑州市创建文明城市的多次检查和评比中取得优异成绩，店长荆惠玲由衷地说：“工商执法人员不仅是经济卫士，更是经济

发展的护航者，工商局就是俺们的娘家人，也是人民群众的贴心人呐。”

航海西路工商所辖区内阿泰烟酒店的老板因经常进购假冒伪劣产品，导致顾客二连三地进行投诉，整天愁眉苦脸。副所长冯旭东积极请相关技术人员协助店老板进行商品鉴定，同时对店老板进行了必备鉴定知识的培训。没多长时间，阿泰烟酒店老板满面笑容地告诉冯所长：“多亏了航西所的工作人员，店里的生意现在红火起来啦！”

人民群众的肯定，是工商行政管理工作的最大动力。市工商局从工商工作实际出发，以增强服务理念、提高工作效率、加强廉政建设为主线，从小事做起，从我做起，开展文明执法严格执法专项行动，全面整治不作为、慢作为、乱作为、滥作为和不文明执法等“五种违法执法行为”；以创先争优活动为抓手，以争做人民满意公务员为依法监管的出发点和落脚点，着力打造一支人民满意的公务员队伍。通过深