

市场监管服务型执法工作规范

Specifications for service-oriented law enforcement of market regulation

2026 - 01 - 05 发布

2026 - 02 - 05 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 基本要求 1

5 事前预警服务 2

 5.1 合规指引 2

 5.2 普法宣传 2

 5.3 风险防控 2

6 事中刚柔并济式执法 2

 6.1 轻微免罚 2

 6.2 重违严惩 3

 6.3 过罚相当 3

7 事后精准服务 3

 7.1 “三书”同达 3

 7.2 跟踪帮扶 3

 7.3 信用修复 4

8 执法保障 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。

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。

本文件由芜湖市标准化研究院提出。

本文件由安徽省市场监督管理局归口。

本文件起草单位：芜湖市标准化研究院、芜湖市市场监管综合行政执法支队、安徽省市场监督管理局执法稽查处、芜湖市市场监督管理局、芜湖市镜湖区市场监督管理局、芜湖市计量科学研究院。

本文件主要起草人：梁永彬、方路辉、刘庚、刘文骥、陈东、施启霞、查为民、叶慧君、王彭杰、王东、许巧云、王德岭、陶晨曦。

市场监管服务型执法工作规范

1 范围

本文件规定了市场监管服务型执法工作的基本要求、事前预警服务、事中刚柔并济式执法、事后精准服务、执法保障等内容。

本文件适用于市场监管事前、事中和事后三个阶段的服务型执法。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB34/T 4345 质量基础设施“一站式”服务规范

DB34/T 4883 市场监管行政执法装备配备和技术要求

DB34/T 4884 市场监管行政执法全过程记录技术规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务型执法 service-oriented law enforcement

市场监管部门在行政执法过程中，通过执法和服务相融合，构建的“预防为主、轻微免罚、重违严惩、过罚相当、事后回访”的执法模式。

3.2

柔性执法 soft enforcement

市场监管部门在执法过程中，基于法律、法规、规章规定和包容审慎监管的要求，采取行政建议、告诫、约谈、提示等行政指导方式，引导行政相对人履行法律义务、纠正违法行为、消除危害后果的执法形式。

4 基本要求

4.1 服务型执法过程中应使用规范的执法文书，采取合法的执法手段和措施，案件办理各环节应遵循法定程序和规范。

4.2 执法人员在服务型执法过程中应语言文明、行为规范、举止得体，公平对待经营主体，不偏袒、不歧视，依据事实和法律作出公正的判断和处理，保障当事人的合法权益。

4.3 应将服务理念内嵌于执法全过程，在严格规范公正文明执法中体现服务，在优化服务中提升执法效能。

4.4 对于涉及食品、药品、重点工业产品、特种设备（以下简称“三品一特”）等关系到人民群众生命安全的领域，应加强监管，严格把控质量安全关。为经营主体的发展提供支持和帮助，通过优化营商环境、加强知识产权保护、推动质量提升、支持经营主体创新等措施，激发经营主体的活力和创造力。

5 事前预警服务

5.1 合规指引

5.1.1 建立新入经营主体合规告知制度，梳理经营主体多发易发的违法违规行为，列出行为、依据、指导部门和联系方式等，对经营主体合规告知。

5.1.2 在经营主体正式申请办理许可前，根据申请人的意愿，事先提供证前指导服务，提供免费帮办代办服务。

5.1.3 宜建立“首席营商服务官”等制度，及时梳理经营主体提出的意见建议和问题诉求，开展常态化、专业化、精准化的帮扶指导。对因政策或客观原因无法解决的问题，应做好解释说明。

5.1.4 针对特定行业存在的普遍性问题，应及时发布相应合规指引。

5.2 普法宣传

5.2.1 应开展法律法规政策宣贯，在重要时间节点开展线上线下各类法治宣传工作，利用走访经营主体、举办普法宣传活动等方式，结合行政许可、行政处罚、行政强制、行政检查、行政裁决、抽查检验、专项整治等实际工作，向经营主体宣传法律法规政策。

5.2.2 应与社会组织、专业机构、行业专家建立交流咨询机制，开展法律法规宣传与培训，形成政府监管部门、行业组织、经营主体、社会公众共同参与的社会共治体系。

5.3 风险防控

5.3.1 采取集中治理和常态化治理相结合方式，针对市场监管重点领域制定突发事件应急预案并开展应急演练。

5.3.2 横向联动多个部门，采取定期共商、问题共查、技术共融、平台共建、行动共推、信息共享的“六共”模式，健全多元化综合监管体系。

5.3.3 宜采用智慧监管，依托监管信息化系统开展日常监管、数据统计分析、综合指挥调度等技术支撑，在“三品一特”等重点领域设置相应监管平台，实现多方位一体的管理模式。

5.3.4 定期开展风险会商工作，从产品备案、监督检查、案件办理、不良反应监测、舆情等方面进行梳理，研讨、分析生产经营使用环节的风险状况，识别潜在的风险隐患点，制定风险控制措施。

5.3.5 整合多领域检查事项，建立“综合查一次”联查事项清单；根据信用风险分类结果，动态调整检查比例和频次；对信用状况好、风险等级低的企业优化日常检查的方式和措施。

6 事中刚柔并济式执法

6.1 轻微免罚

6.1.1 对违法行为轻微、未造成危害后果、初次违法、危害后果轻微等情形，结合国家、长三角、省级及各地市已出台的免罚清单相关规定及柔性执法措施予以认定：

——对适用市场监管总局、长三角地区、省局已经发布的首违不罚、轻微免罚清单的轻微违法行为，应采用柔性执法，依法予以免罚；

——对清单以外轻微违法行为，应统筹考虑相关法律法规与《中华人民共和国行政处罚法》的适用关系，依法作出相应处理。

6.1.2 对适用“从轻减轻处罚”情形的，市场监管部门应以事实为依据，根据法律、法规、规章的规定，综合考虑违法行为的事实、性质、情节、社会危害程度，兼顾地区经济社会发展状况、当事人主客观情况等因素，合理、规范行使自由裁量权。

6.1.3 违法主体涉及问题整改的，应推行柔性执法，及时跟进核查和行政指导，形成免罚、整改、规范的工作闭环。

6.2 重违严惩

6.2.1 对严重危害人民群众生命健康和财产安全、危害公共利益、挑战道德底线、造成恶劣社会影响的违法行为，依法严厉处罚。

6.2.2 受到市场监管部门较重行政处罚的，列入严重违法失信名单，通过国家企业信用信息公示系统公示，并实施相应管理措施。

6.3 过罚相当

6.3.1 行政处罚应遵循“过罚相当”原则，审慎行使行政处罚裁量权，统筹考虑经济社会发展水平、行业特点、地方实际、主观过错、获利情况、类案同罚等因素处理。

6.3.2 对必须给予处罚的违法主体，以损害最小、效果最佳的方式实施处罚，不应畸轻畸重或显失公平，不应区别对待当事人，避免处罚的随意性。

7 事后精准服务

7.1 “三书”同达

7.1.1 按照“谁处罚、谁告知、谁指导”的原则，市场监管部门在服务型执法过程中实行“三书”同达制度：

——通过《行政处罚决定书》明确告知经营主体具体的违法事实、处罚的理由和相关法律法规依据、作出的处罚决定；

——通过《行政处罚信息信用修复告知书》主动告知经营主体行政处罚信息公示的途径、修复条件及流程，帮助经营主体及时纠正失信行为和信用修复；

——通过《行政合规建议书》针对经营主体的具体违法行为与涉法风险，提供改正建议，引导经营主体建立内部合规管理制度。

7.1.2 《行政处罚信息信用修复告知书》应载明行政处罚信息公示期限、修复条件、修复申请路径、提交材料以及咨询电话等。《行政合规建议书》结合具体案情，提出有针对性的守信合规建议，规范和指导经营主体依法经营、诚信经营。

7.2 跟踪帮扶

7.2.1 案件处置完成后，应实地核查行政相对人整改情况，确认违法行为是否纠正到位。执法机构和业务监管部门联合开展事后核查，核查过程应推广运用说服教育、劝导示范等非强制性方式。

7.2.2 持续监测行政相对人经营动态，依托日常巡查或书面核查，定期分析经营数据与监管信息，及时发现并提供预警服务。

7.2.3 建立健全社会监督与舆情回应机制，广泛收集群众意见、媒体反馈和网络舆情，定期归纳分析。对合理建议及时采纳，对反映问题属实的依法处置，动态优化监管措施。

7.2.4 对存在重复违法风险或整改不到位的经营主体，纳入重点监管清单，实施定向辅导与合规帮扶。

7.2.5 由基层市场监管部门会同市场监管领域技术机构对辖区重点行业、重点企业进行精准式访问，广泛收集企业监管服务需求，了解经营主体困难需求，依据反馈的热点、难点问题及回访意见开展精准服务及舆情动态分析。

7.2.6 实施中小企业精准服务活动，开展“一对一”预约助企服务；协调市场监管领域技术机构资源，按照 DB34/T 4345 开展质量基础设施“一站式”服务。

7.3 信用修复

7.3.1 宜多种形式开展市场监管信用修复相关政策法规宣传解读，提供信用修复法律依据、办事指南、申请材料等。采取网络、书面、实地核查等方式，对当事人履行法定义务、纠正违法行为等情况进行核实。

7.3.2 依托国家企业信用信息公示系统和市场监管政务服务窗口，畅通线上线下信用修复申请渠道，实现“一网通办、异地可办”。

7.3.3 会同相关部门建立健全信用修复协同联动机制，实现“一次修复、多方同步”，高效办成“信用修复一件事”。

8 执法保障

8.1 应开展督查检查，不定期对基层一线执法人员着装规范和执法文明用语督查指导，市场监管执法装备配备按照 DB34/T 4883 执行，市场监管行政执法全过程记录按照 DB34/T 4884 执行。

8.2 适时开展服务型执法工作规范培训，重点对基层一线及新进执法人员进行宣贯。

8.3 宜引入先进检测设备与信息化监管系统，提升监管效能与精准度。

8.4 宜强化市场监管部门与公安、司法等部门的联动机制，达成信息共享、案件移送、联合执法等工作的衔接。

8.5 宜建立健全服务型执法工作的激励与约束机制，对在服务型执法工作中表现突出、成效显著的单位与个人给予表扬，对工作中存在的问题进行督促整改。

参 考 文 献

[1] 国务院. 国务院关于进一步规范和监督罚款设定与实施的指导意见（国发〔2024〕5号）

[2] 国家市场监督管理总局. 市场监管总局关于牢固树立监管为民理念推行服务型执法的指导意见（国市监稽发〔2024〕99号）

[3] 国家市场监督管理总局. 市场监管总局关于印发市场监管行政违法行为首违不罚、轻微免罚清单（一）的通知（国市监稽发〔2025〕10号）

[4] 国家市场监督管理总局. 市场监督管理严重违法失信名单管理办法（国家市场监督管理总局令第44号）

[5] 安徽省市场监督管理局. 关于印发安徽省市场监督管理行政处罚裁量权基准》（2024年版）的通知（皖市监办发〔2024〕2号）

[6] 安徽省市场监督管理局. 安徽省市场监督管理局关于《网络交易经营行为合规指引（第一版）》的公告
