

推进服务政府模式创新 精准对接市场监管需求

文/事业部朱一军 党办崔伟丽

福建省质检院以建设强院名院为目标，积极探索建立“1334”政府任务服务模式，即秉持“政府任务 第一时间”、“三个主动”（主动提供监督方案策划及资讯、主动承担政府监督后处理质量分析会工作、主动提供技术培训）、“三个优先”（受理优先、检验优先、报告发放优先）、“四个确保”（确保程序正确、确保严格自律、确保全力以赴、确保安全）服务理念，从制度建设、组织建设、过程管控、技术帮扶四个方面强化政府任务管理，全力推动市场监管服务质量再上新台阶，积极打造各级市场监管部门最可信赖的技术服务机构。

以优化机制强化政府任务管理

以制度建设为依托，畅通政府任务服务机制。根据《产品质量监督抽查管理暂行办法》和福建省市场监管局最新工作要求，第一时间修订《政府任务工作要求》，从“任务承接与下达”“抽查方案的实施与制定”“抽样”“买样费的核销”“检验”“结果的汇总报送”“复检”“检验后样品处理”全流程八个阶段重新梳理规范，特别细化对抽查实施方案变更审批、抽样全过程摄像、封条使用与管理、备样封存、样品流转与接收等工作流程的工作要求，进一步完善抽检工作制度。同时，开辟政府任务绿色通道，制定并下发执行《行政性委托检验绿色通道管理办法》，要求各部门采取各种措施和办法确保第一时间实施抽样、第一时间检验、第一时间编发报告，无条件保证政府任务的保质、保量、按时完成。

以组织建设为手段，打造高效专业技术队伍。院级设立专门政府任务服务部门负责统筹协调对接，服务人员专职专班、专岗专责，做到第一时间传达有关工作要求、第一时间安排部署行动方案、第一时间落实具体行动、第一时间反馈工作进度情况，全力保证监督抽查工作的顺利进行。所级组建专职抽样队伍，抽样人员培训考核上岗，并以制度约束抽样人员行为规范，定期开展抽样人员培训，不断提升抽样人员专业化素质，务求抽样工作的规范性、及时性和公正性。指定各专业监督抽查项目负责人，从任务承接、进度跟踪、结果分析、材料上报、异议处理等环节进行全过程跟踪管理，确保工作质量和效率。推动“传帮带”学习制度化、常态化，以专家培训授课、问题研讨交流等方式，定期开展相关培训讲座会议，着力提升监督抽检人员的业务知识水平。

以过程管控为重点，确保监督抽查工作质量。率先建立抽样视频综合管理平台，实现抽样全过程留痕监督、自动化信息采集、智能分析视频和抽样数据等功能，保证抽样过程的公正性和可追溯性。建立“一条一码”，每个抽样封条附带唯一性编码，由抽样人员和受检单位签字确认后共同封样登记，有效防止样品被拆封、调换风险。实行“一人一承诺”，每一位抽检人员必须签订公正性承诺书，立下“军令状”，明确责任要求和制度规范。按照“抽的不检、检的不抽”原则，严格落实抽检分离制度。完善院、所两级及院内、企业、第三方“两级三方”质量监督网络，实行检验工作问责制，将检验工作技术性风险纳入问责范畴，对检验过程实施监督，管控检验质量，确保检验报告科学、公正、权威。强化工作结果反馈管理，通过扫描抽样人员公正性反馈二维码、监察室开展“抽样人员公正性”电话回访、事业发展部开展顾客满意度调查为手段载体，从行风总体评价、服务态度、廉洁自律、检验公正性、工作效率等多方面收集监督抽查工作质量评价，及时跟踪处置反馈问题并提出纠正预防措施，促进该院承检工作质量水平不断提升。

以技术帮扶为抓手，深化监管与服务融合。汇聚各专业领域专家组建“智囊团”，定期组织开展研判活动，通过对实施方案、实施细则、抽查结果、报告质量、风险信息等进行充分分析评价，避免不实、不准的情况发生，切实提高监督抽查工作实施的有效性和准确性。用活抽查“法宝”，做好抽查“后半篇”文章，从抽查发现的企业个性和行业共性问题入手，配合各级市场监管部门召开行业质量分析会，落实抽查后处理举措。精准对接企业问题诉求，打出技术帮扶“组合拳”，为企业提供摸底验证、技术诊断和培训、产品研发整改、标准宣贯、质量分析等帮扶服务，满足企业自身质量控制和提升需求。

以深耕服务打造业内品牌口碑

高效率完成产品质量抽检任务受肯定。2021年，该院克服全国多地疫情和产业集群地疫情爆发等实际困难，在风险解除后第一时间全员行动、全力以赴，组建40余组抽样队伍，高效保质保量地完成各项产品质量抽检任务。全年完成国家级监督抽查1785批次、省级监督抽查33415批次、省级风险监测任务2551批次，监督抽查完成及时率100%，监督抽查工作得到各级市场监管部门的肯定。该院国抽评审组专家受邀在国家市场监管总局产品质量国家监督抽查技术要求推广活动上作专题讲座；牵头工作组2次受邀为国家市场监管总局监督抽查牵头机构和承

检机构培训授课。

高质量提供产品质量技术帮扶受认可。积极开展“强服务守安全提质量”再落实行动，主动融入产品质量技术帮扶“十百千万”工程。一是配合福建省市场监管局组建省级质量技术帮扶专家服务团。选派政治强、工作负责敬业、服务意识好的检验检测技术权威专家 79 名，覆盖食品、电子、电工、电气、塑料、建材、轻工、机械、化工、环保等多个专业，结合日常检验工作实际，对企业开展技术交流和质量“巡回问诊”，针对企业产品质量存在问题，多种形式综合施策、帮管结合、贴心服务，足迹遍及全省多地，累计服务各类企业 200 多家次。二是开展产业集群帮扶质量提升活动。聚焦地方产业集群发展，联合行业监管机构，通过线上线下平台为产业集群培训授课、靶向施策。2021 年以来，开展了水暖卫浴企业专项“质量会诊”、建材产品“质量问诊”、按摩器行业质量技术提升，为晋江 40 家建陶行业企业代表开展线上培训授课，为福安电动机企业开展标准宣贯与技术研讨会，为省内茶企开展线上授课及在线技术问诊等 6 场次培训帮扶活动。三是深入实施企业精准帮扶。2021 年通过线上线下多举措全方位质量技术服务，累计精准帮扶企业 200 多家、受益技术人员 300 多人次，同时针对中小微企业普遍存在的设备短缺、自检能力弱、质量基础不牢等问题，全年累计为福建省中小微企业提供共享实验室及摸底验证时间超过 6000 多个小时，受益企业数百家。质量帮扶行动赢得了社会和企业的高度认可，收到包括冠捷集团、厦门科华恒盛股份有限公司等行业龙头企业送来的锦旗、感谢信（电话）160 多件次。

高水平总结技术帮扶服务模式受推广。多年来，该院深耕产业全链条全环节技术服务领域，不断深化服务模式创新，推动有关帮扶举措真正落地见效结硕果，相关服务模式受到国家市场监督管理总局肯定表扬，2021 年报送的《创新“三维一化”服务模式，推动产业集群升级发展》服务案例获国家市场监督管理总局“检验检测促进经济社会创新发展”优秀案例；《“四动”联合赋能，打造先进制造产业集群发展高地》服务案例入围第四届市场监管领域社会共治政府类优秀案例。