



履职尽责 科学发展

国家工商行政管理总局党组书记、局长 周伯华



近年来，全国工商系统认真贯彻落实中央决策部署，立足本职，服务大局，锐意改革，开拓创新，工商行政管理工作取得了新的成绩，为经济社会发展作出了积极贡献。

贯彻落实国家基本经济制度，工商总局提出，增加总量、扩大规模、鼓励先进、淘汰落后，的十六字方针，采取加强政策支持、提供高效服务、拓展服务领域等一系列措施，积极支持国有、集体企业改革发展，大力促进个体私营经济和外商投资企业健康发展。认真落实国家调整经济结构、转变发展方式的方针政策，大力支持发展先进制造业、高新技术产业和现代服务业，积极做好产能过剩、技术落后、污染环境等类型的企业变更登记和注销登记工作，依法查处取缔无照经营，为各类市场主体营造了良好的发展环境。贯彻中央三、农工作决策部署，工商系统积极开展合作帮扶，促进农业产业化发展；实施农产品商标战略，引导农民和涉农企业利用农产品商标和地理标志提高市场竞争力；深入开展“红盾护农”行动，切实规范农资和农村市场秩序。贯彻落实《国家知识产权战略纲要》，大力推进商标战略实施，积极运用商标服务经济社会发展，商标战略逐步由部门行为上升为政府行为。实施广告战略，工商总局先后制定出台了《关于推进广告战略实施的意见》、《国家广告产业园区认定和管理暂行办法》，确定了20个中央财政支持广告业发展专项资金8亿元，与江苏



在江苏省泰州市，提起工商局海陵分局的普通干部郑美琴未必有多少人认识，但说到“维权大姐”，大家都格外熟悉。

30多年来，郑美琴一直工作在消费维权最前沿，平均每天受理申诉5件以上。经她调解的消费纠纷达3万多件，调解成功率在95%以上。

陈成是一名刚毕业的大学生，买了几千元钱买了一台笔记本电脑，把笔记本买回家后他发现，电源开关键接触不良。小陈找商家要求更换，商家却要小陈到服务站检测，没有检测报告，商家

坚持不更换电脑。

郑美琴接到申诉，立即带着小陈到卖场调解，几经交涉，商家勉强同意把电脑送到扬州市检测，但需要15个工作日才能拿到检测结果。考虑到小陈考试急需使用电脑，郑美琴对商家晓之以理，动之以情，请他们尽快检修。商家最终被郑美琴的耐心调解感动，第二天即为小陈更换了新电脑。

消费纠纷中许多事情错综复杂，双方证据都不充分，并不能一下子判断是非曲直，但郑美琴坚持认为，只要秉承公心，体现爱心，大多争端都可

织查处限制竞争行为、推进商业贿赂专项治理，打击“傍名牌”、加强商业秘密保护等工作。切实加强各类市场监管，制定发布了《网络商品交易及有关服务行为管理暂行办法》，推进网络商品交易及有关服务行为监管工作。加强引导和规范，推进市场诚信体系建设。加强粮食、棉花、成品油等重要商品市场的监管。

与此同时，坚持关注民生、以人为本，消费维权工作取得新成效。以建立完善12315四个平台、为抓手，工商系统推进“一会两站”和12315“五进”工程，扩大网络覆盖面，提升了12315维权功能，12315已成为家喻户晓的著名品牌，成为为广大消费者排忧解难的“民心工程”。深入推进“家电下乡”市场专项整治，认真落实国务院“家电下乡”总体部署，努力做好“家电下乡”等市场专项整治工作，依法严厉打击以“家电下乡”名义销售不合格和假冒伪劣商品等违法行为，切实规范“家电下乡”市场秩序。切实加大假冒伪劣案件查处力度。突出重点商品，集中执法力量，会同有关部门开展了建材、汽车配件、手机、服装、消防产品、一次性塑料餐盒等重点商品市场专项整治。积极开展服务领域消费维权工作。认真落实国务院加快发展家庭服务业等政策措施，积极探索开展了服务领域消费维权工作。突出解决消费者反映强烈的重点服务行业热点问题，加强教育引导和行业规范，规范服务领域经营行为。努力营造良好消费氛围，广泛开展消费维权宣传活动，积极宣传国家鼓励消费的政策措施和法律法规，普及消费知识，积极引导消费者树立科学、健康、文明消费理念，营造良好消费氛围。

多年来，工商系统还立足本职，积极参与社会管理。例如与有关部门密切配合，做好安全生产工作，扎实推进未成年人思想道德建设，积极参与打击走私贩私、反假币执法活动，严厉查处取缔“黑网吧”，深入开展“扫黄打非”、打黑除恶、禁毒防艾、校园周边环境治理等工作。积极采取落实优惠政策、实施减免等有力措施，切实做好促进就业再就业工作等。

维权大姐 维权忙

以化解。

60多岁的张老汉吃月饼时，两颗牙齿被磕掉了，要求赔偿没有得到满足，因此不断上访。

郑美琴找到出售月饼的超市，得知超市曾派人陪老人到医院检查，医生认为老人牙齿被磕掉可能跟月饼有关，也跟老人年龄大牙齿松动有关。由于证据不充分，超市不同意赔偿。

郑美琴先说服超市，让超市负责人带上礼物和她一起去看望张老汉。在郑美琴的耐心解释下，张老汉终于被说服了：我过去从没碰到像你态度这么好的同志。行，这件事怎么处理我听你的！后来，超市和月饼生产厂家答应给张老汉适当的经济补偿，双方对处理结果都很满意。

这件事对我的触动很大。消费维权工作事关百姓利益，也是事关政府部门的形象，老百姓会因一件小事评价一个人，评价一个部门，进而评价整个政府的形象。郑美琴说。从此，她对消费维权事业更上心了。

2011年，泰州市工商局在市区9家商场、超市设立了郑美琴维权工作室。工作室成立后，郑美琴制定了时间表，按时到各大商场、超市调解疑难纠纷，培训客服人员。无论是双休日还是节假日，遇有重大纠纷，她都及时赶到现场。她还根据多年工作经验，建议商家采取召开顾客座谈会等形式，不断改进内部管理，提高客户的满意度。



图片自上起依次为：安徽省淮北市工商部门在开学前夕检查学生用品安全；南京市工商人员倾听消费者的投诉；国家工商总局商标注册大厅，一名工作人员介绍商标受理情况；天津市工商局的商品检测车正在进行现场检测。

（资料图片）

本版稿件除署名外均为本报记者 陈郁采写

核心提示：党的十六大以来，国家工商部门科学总结多年来工商行政管理实践经验，坚持中国特色社会主义理论体系与工商行政管理实际相结合，努力做到监管与发展相统一、监管与服务相统一、监管与维权相统一、监管与执法相统一，把工商行政管理职能与经济社会发展大局紧密结合起来，工商行政管理创新取得重大成果，为市场健康有序发展作出了积极贡献。

为市场有序发展保驾护航

贯彻落实中央决策部署，立足本职，服务大局，锐意改革，开拓创新，工商行政管理工作取得了新的成绩，为经济社会发展作出了积极贡献。

各类市场主体发展实现新突破

10年来，全国工商行政管理系统积极贯彻工商总局提出的“增加总量、扩大规模、鼓励先进、淘汰落后”的十六字方针，加大政策支持、提供高效服务，积极采取创新登记机制、实行网上年检、开展股权和商标权出质登记等措施，支持各类市场主体健康发展。

据统计，截至2012年6月底，我国实有内资企业（含私营企业）1264.89万户，注册资本金65.9万亿元，外商投资企业43.68万户，注册资本金1.79万亿美元，个体工商户3896.07万户，注册资本金1.78万亿元，分别比2002年底增长了78.57%、68.55%、63.87%和3.3倍、2.2倍、3.7倍。

市场监管工作迈上新台阶

随着我国社会主义市场经济体制的建立和完善，工商行政管理部门市场监管的职能定位不断强化。其监管范围、监管对象、监管内容涉及市场主体及其市场行为的各个方面。国家工商总局副局长刘玉

亭说。10年来，全国工商系统坚持把市场监管执法作为第一职责，创新监管理念，完善监管机制，确定监管重点，深入开展反垄断、反不正当竞争执法，开展针对食品安全、虚假广告、打击传销等执法行动，取得显著成效。10年来，全系统每年查处各类经济违法案件都在2.5万件以上，在近年开展的打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动中，工商部门查处的案件占全国查处案件总数的一半以上。同时，坚持标本兼治，重在治本，相关部门建立起了整治虚假违法广告部际联席会议制度，将打击传销工作和取缔无照经营纳入社会管理综合治理，市场监管制度和机制不断完善，市场监管效能进一步提升。

商标战略实施取得新进展

各级工商行政管理部门大力推进商标战略实施，着力提高商标注册、运用、保护和管理能力。截至2012年6月底，我国商标注册累计申请1053.56万件，累计注册717.45万件，有效注册609.12万件，均居世界第一，分别比2002年底增长了3.18倍、3.15倍、2.66倍。

近年来，随着商标申请量的逐年大幅增加，工商部门不断创新机制，加快商标注册。商标注册审查周期由2007年的36个月缩短到10个月，商标案件评审周期控制

在18个月以内。商标示范效应进一步扩大，26个省区市的商标战略上升为政府行为，54个商标示范城市签署了《苏州共识》。商标战略成为工商部门服务经济发展的新亮点，我国正在由商标大国向商标强国迈进。

广告业发展取得新成绩

为贯彻落实党的十七届六中全会精神，国家工商总局首批认定9个国家广告产业园区，新增11个中央财政支持广告业发展试点园区，与江苏等6省签订了推进地方广告业发展的战略合作协议。广告战略实施成为工商机关服务发展的新亮点，一些省（市）将其纳入了地方经济发展大局。

随着网上购物、电视购物、电话购物等新的、现代化营销方式的出现，市场竞争也逐步演化为产品质量、广告营销、价格和品牌的竞争等，竞争趋势越来越激烈。这些新情况的出现，加大了市场监管的难度和复杂性，给工商行政管理部门提出了新的课题。国家工商总局副局长甘霖说。为此，工商部门以医疗、药品、医疗器械、保健食品广告为重点，加强了广告市场监管，并充分发挥部际联席会议制度作用，强化了广告发布前的规范指导、发布中的动态监督、发布后的依法查处等措施，建立健全了执法联动机制，加大了广告市场综合治理力度，广告市场秩序明显好转。

腾、太极桥、四馨坊、寸师傅等多个云南省著名商标，其中除了高黎贡山、腾药、云腾等一批商标也已基本具备了申报中国驰名商标的条件，成为腾冲创建中国驰名商标的后备力量。

立足腾冲实际，充分发挥当地矿产资源优势和特色产业优势，腾冲县工商局还鼓励和支持农产品商标、地理标志的注册，重点扶持、培育出“红塔油茶”、“腾冲饵丝”、“腾冲腌菜”、“江东银杏”等农产品商标、地理标志和集体商标，促进了农业增效、农民增收和农村发展。

商标战略不仅帮助企业取得长足发展，更为促进腾冲经济发展做出了积极贡献。仅以高黎贡山茶叶为例，公司现有优质茶园加工总厂1个，茶文化交流中心1个，分厂16个，联营茶号26个，自营茶园9000亩，辐射带动茶园12万多亩，带动农户8万户，直接受益茶农32万多人，年加工优质茶4000吨以上，2011年实现产值2.4亿元，带动农民创收1.26亿元。

链接 / 云南省腾冲县工商局

商标战略助力发展

今年4月，高黎贡山商标被认定为中国驰名商标，这是云南省保山市腾冲县取得的首枚国家驰名商标。

感谢工商局！拥有这一商标的腾冲县高黎贡山生态茶叶有限责任公司董事长陈亚忠说，过去我们根本不了解商标的重要性，也不知道应该怎样注册商标，是工商局的同志一次次讲给我们听，说企业要想发展就必须树立自己的品牌，还帮助我们取得商标，又积极支持我们申报中国驰名商标。

近年来，腾冲县工商局从促进区域经济协调发展、支持云南“桥头堡”建设的战略高度出发，以企业主体原则、突出特色原则、科技创新原则、合

力推进原则为依托，全面深入实施商标战略，全力推进腾冲地方经济持续、快速、健康发展。

在实际工作中，腾冲县工商局不断加大商标工作宣传力度，多渠道、多角度地普及商标知识，并收集整理、分析典型案例，引导和支持企业增强商标意识。同时，大力推动出台《腾冲县十二·五商标战略发展规划》等一系列推进商标发展战略的措施，有力促进了腾冲县商标事业的发展。据了解，目前腾冲县已拥有有效注册商标369件。

在此过程中，腾冲县工商局结合地方经济发展特点，对有发展潜力、市场前景好的企业实行定向培育。围绕生物

制药、冶金、建材、林产品、农副产品、旅游商品加工业等重点行业抓创建，加强政策指导，强化帮扶举措，重点支持优势企业、优势产业。我们鼓励企业加大技术研发投入，增强自主创新能

力，积极开发具有自主知识产权的新技术、新产品，以增强商标的持续发展能力。腾冲县工商局局长李志说。

对管理水平高、产品质量好、市场占有率高的商标企业，腾冲县工商局着力为驰（著）名商标的重点培育对象，力争在全县优势支柱产业中形成若干个地

方经济特色品牌，将个体优势转化为行业优势，全面带动地方经济发展。目前，腾冲拥有腾药、高黎贡山、云

加大小微企业扶持力度

首都经济贸易大学教授蒋泽中谈推动小微企业发展

近年来，工商部门采取措施，积极扶持小微企业发展。数据显示，全国小微企业已经占到全部注册企业总数的90%以上；小微企业的工业总产值、销售收入、实现利税分别占全国总量的60%、57%和40%；小微企业为社会提供了大约75%的城镇就业机会。小微企业以其灵活的运行机制和市场适应能力，已经成为推动中国市场经济建设的一支重要力量。

如何发挥职能部门作用，进一步推动小微企业发展？记者采访了首都经济贸易大学教授蒋泽中。

在深化改革上，则要做加法。蒋泽中说，要重视小微企业生存和发展，从制度设计、项目引导、产业集聚、场所安排、专业人才培养等方面对小微企业给予切实的扶持。例如，要明晰概念，放宽标准。在这方面工商部门可以发挥积极作用，包括准确区分个体户与企业的界限，提高微型企业的人数限制；通过大幅度减少行政审批事项，减少非常规检查，规范市场检查，减少企业抽查等，切实为小微企业提供更加宽松的发展环境。

在降低企业成本、减轻企业负担方面，工商部门可以发挥积极作用，包括降低小微企业的登记成本、财务成本、物流成本等。蒋泽中说，小微企业的发展，离不开政府的扶持。政府应该通过多种方式，为小微企业提供必要的支持。

针对这些问题，蒋泽中认为，要充分发挥有些地区和部门促进小微企业发

