

西安市市场监督管理局

西安市市场监督管理局 关于探索实行柔性执法的指导意见

为了贯彻落实中共中央、国务院《法治政府建设实施纲要》(2021—2025年),深入推进市场监管法治化建设,探索柔性执法在市场监管服务发展中的重要作用,根据上级要求,结合我局工作实际,现提出如下指导意见。

一、重要意义

《法治政府建设实施纲要》(2021—2025年)明确规定,“广泛运用说服教育、劝导示范、警示告诫、指导约谈等方式,努力做到宽严相济、法理相融,让执法既有力度又有温度。”柔性执法是转变监管理念、完善监管方式、提高依法行政水平的创新实践。

本指导意见中所称柔性执法,是指市场监管部门在行政监管执法中,基于法律法规政策规定,适时灵活地采取行政指导、行政约谈、行政建议、行政提示、行政告诫、行政公示等非强制性方式,引导行政相对人主动、自觉履行法律义务,纠正违法行为,消除危害后果的执法方式。

二、基本原则

柔性执法采取合法、合理、公开高效、处罚与教育相结合的原则。

一是合法原则。实施柔性执法应当符合法定职责，不违背法律规定、精神和政策，不侵害相对人的合法权益，以文明柔性的执法方式实现刚性执法的目的。

二是合理原则。实施柔性执法应当从市场监管实际出发，充分考虑相对人的主客观条件，综合权衡经济与社会效益，避免给相对人增加不必要的负担。

三是公开高效原则。除涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私外，实施柔性执法都应当依法公开，并做好宣传、沟通、说理等工作，使执法的社会效益最大化。柔性执法的实施程序应当简明高效、灵活多样、有的方式，做到便民利民。

四是处罚与教育相结合原则。应当充分发挥市场监管合力，加强业务监管与综合执法的协调配合，既重视行政监管中柔性执法的运用，鼓励和引导违法行为当事人改正轻微违法行为，同时对拒不改正或再犯的违法当事人和严重违法行为坚决依法予以查处。

三、适用范围

除涉及人身、财产、公共安全等领域外，对新技术、新业态、新模式领域和一般投资经营行为，均可探索实施柔性执法。柔性执法贯穿于市场监督管理执法活动中，包括工商登记、产品监督抽查、双随机检查、市场秩序维护、消费者权益保护、轻微违法行为处理等。各单位也可根据其工作特点制定具体操作细则，确定不同时间阶段的监管内容和执法重点。

四、工作方法

推行柔性执法，应当积极采取、但不限于下列工作方法：

（一）行政指导。根据市场监管职能，为适应复杂多变的经济和社会生活需要，依据法律、政策，适时灵活采取引导、劝告、建议、协调、示范、制定导向性政策、发布信息等非强制性手段，达到监管目的。

（二）行政约谈。根据监管职能，对未履行产品质量、食品、药品、特种设备、电子商务等质量安全主体责任或未尽“三包”义务的，存在严重市场监管违法行为的，生产经营中可能存在安全隐患、质量缺陷的，被投诉举报较多造成不良影响的单位（负责人），通过召集谈话沟通、学习政策法规、分析讲评等方式，对存在问题予以纠正并规范的行为。行政约谈可以采取个别约谈或集中约谈的方式进行。涉及多个部门职责的区域性、行业性突出问题，可以联合相关部门开展约谈。

（三）行政建议。根据市场监管职能，在日常监管中为市场主体生产经营提出合理化建议，引导树立主体责任意识、质量安全意识、诚信守法意识，促进企业健康发展。行政建议主要适用于引导市场开办者规范生产经营、健全特种设备、食品等安全管理制度，完善质量保障、过程控制等规章制度；促进广告审核、进货验收、索证索票及建立台账、档案管理；督促履行“三包”、召回、质量承诺等主体责任义务等。

（四）行政提示。根据市场监管职能，对群众举报投诉情况和日常监管、执法数据的分析，对某一易发违法违规行为，以口头或书面形式向行政相对人宣传、解释法律法规规章，引导、督促其依法履行义务，预防违法违规行为的发生。行政提示主要适用于对抽检产品信息、消费警示信息的发布和违法当

事人应当遵守的行为规范和改正违法的措施。

（五）行政告诫。当事人行为违反了市场监督管理法律法规规章的有关规定，但违法情节较轻、无严重后果、无主观故意并能及时纠正的违法违规行为，市场监督管理部门予以警示，督促其改正。行政告诫主要适用于轻微侵害消费者合法权益、注册商标使用不规范、通过大众媒体发布的广告未标注“广告”字样，未亮照经营等情形。

（六）行政公示。市场监督管理部门在日常监管工作中形成的相关信息进行收集、整理、分析，并依法向社会公众公开，为市场主体提供有引导性的参考。行政公示主要适用于产品质量抽查结果信息、行政处罚案件信息、行政审批信息等。

五、工作要求

（一）提高认识，强化组织

柔性执法是以更为理性、平和、文明的方式和优质服务打造服务型、阳光型法治政府的重要方式，与强制性执法手段一起发挥法治在营商环境中的规范、引领、保障作用。各单位要充分认识在市场监管中实行柔性执法的重要意义，加强工作统筹、协调，将柔性执法与贯彻《行政处罚法》、推进行政执法“三项制度”相结合，使柔性执法成为改进执法工作、提升执法水平、优化营商环境的新的着力点和突破口。

（二）细化措施，狠抓落实

各单位要梳理细化本业务条线的各项柔性执法工作内容，总结本业务条线柔性执法的做法，落实柔性执法档案管理和数据统计工作。各单位将柔性执法的工作要求纳入和分解到年度

工作目标，加强对柔性执法工作的过程监督和绩效考评，切实做到以柔性执法为抓手实现市场监管方式的转变，提升市场监管的能力和水平。

（三）积极探索，勇于创新

柔性执法伴随刚性执法产生和发展，各单位前期已经进行了诸多有益的尝试和实践，在新的形势下，各单位要结合工作实际，勇于探索和创新，更加有利于实现监管目的，执法方式方法，让执法既有力度又有温度，切实增强公众对市场监管执法的认可度和满意度。

附件：XXX 市场监管局柔性执法记录

附件

_____市场监管局柔性执法记录

执法方式： 行政指导 行政约谈 行政建议
 行政提示 行政告诫 行政公示

时 间： _____

地 点： _____

监管（执法）人员： _____

监管（执法）对象： _____

具体内容： _____

_____。

联系人： _____

电 话： _____

(单位印章)

年 月 日