

□刘英 陈萍

民生无小事，枝叶总关情。回望“十四五”收官之年的奋斗历程，山东省市场监管系统始终坚守“监管为民”初心，把老百姓的“柴米油盐”记在心上，把群众的“急难愁盼”抓在手上，聚焦消费维权、食药安全、产品质量、市场环境等民生领域精准发力，用实实在在的举措守护群众舌尖上的安全、钱袋子的安稳、消费中的舒心，让高质量发展成果更多更公平惠及齐鲁百姓，为新时代社会主义现代化强省建设筑牢民生市场根基。



深入推进“放心消费在山东”行动

五年深耕践初心 “监管为民”结硕果

“十四五”时期，全省市场监管系统始终坚持以人民为中心的发展思想，把民生诉求作为工作导向，把群众满意作为工作标准，在消费维权、食药安全、质量保障、市场服务等民生领域持续发力，实现民生监管能力全面提升、民生保障成效持续彰显，为齐鲁百姓筑起一道坚实的市场民生防线。

全省所有规模以上食品生产企业，群众“舌尖上的安全”得到有力保障。全面提升药品零售连锁率和规范化管理水平，引导大型药品零售连锁企业通过多种形式整合农村地区单体药店，健全质量保障体系，着力打造药品安全供应链，群众买药更方便、用药更安全。

消费环境持续优化

群众消费获得感不断提升

5年来，全省市场监管系统以“放心消费在山东”行动建设为抓手，构建起全领域、多层次的消费环境建设体系，线下无理由退货承诺单位超3万家，先行赔付制度覆盖商超、餐饮、旅游等重点民生领域。全省年均办结投诉举报163万余件，为消费者挽回经济损失1.81亿元，消费维权渠道更畅通、效率更高。

公平竞争市场秩序持续净化，全省查办反垄断不正当竞争案件3400余起，开展涉企收费整治、老年人药品保健品虚假宣传整治等专项行动，切实维护消费者和经营主体合法权益。5年间，山东消费环境满意度持续攀升，“放心消费在山东”品牌更响亮，群众消费更安心、更舒心、更顺心。

知识产权聚力赋能

民生保障再添支撑

5年来，山东知识产权惠民工作成果丰硕，全省专利转让30余万次、许可近4万次，专利质押1.78万笔、登记金额超1700亿元，持续为企业纾困赋能、助力企业发展壮大，切实稳定民生就业市场；知识产权创新创造能力稳步提升，每万人口高价值发明专利数量较“十三五”末提高8.16倍，有效商标注册量较“十三五”末增长89.3%，以优质知识产权成果推动产品和服务供给升级，更好满足群众高品质生活需求；同时知识产权全链条保护体系持续完善，严厉打击商标侵权、专利假冒等违法行为，有效净化消费与经营环境，切实维护消费者和经营主体合法权益。

食药安全防线筑牢

群众生命健康保障更有力量

5年来，全省市场监管系统构建起风险会商、抽检检查、执法办案“三位一体”的食品安全治理格局，压紧压实部门、企业、属责任，建立重大案件挂牌督办、食品安全事件调查处置等制度机制，食品安全监管机制更加完善。5年来，全省食品安全评价性抽检合格率始终保持在98%以上，药品抽检合格率稳定在99.8%以上，“食安山东”“品质鲁药”成为山东民生领域的亮丽名片。

校园食品、农村食品、网络订餐等民生重点领域监管持续强化，累计开展食品安全专项整治80余次，建成食品安全追溯体系，覆盖

质量保障能力提升

群众生活品质持续提升

5年来，全省市场监管系统聚焦群众日常消费，持续强化产品质量和特种设备安全监管，让群众享受更高质量的生活。累计完成工业产品质量监督抽查41万余批次，开展电动自行车、燃气具、儿童玩具等重点产品专项整治，劣质产品逐步退出市场，群众日常消费质量持续提升。

特种设备安全监管全面加强，全省建成气瓶充装追溯平台、电梯应急处置服务平台，实现全生命周期监管，5年来扎实推进隐患整改，更新老旧电梯1.2万台，特种设备事故率持续保持全国低位，有力保障了群众乘梯安全、用气安全。大力实施消费品标准提升行动，2年来全省参与制修订消费领域标准119项，以优质标准供给带动消费提档升级。质量基础设施持续向民生领域延伸，全省建成国家级质检中心52个、省级质检中心83个，为群众提供免费质量检测、计量校准等服务数十万次，守护群众“质量公平”。

市场服务持续优化

群众创业经营更有活力

5年来，全省市场监管系统持续深化“放管服”改革，聚焦个体工商户、小微企业等民生经营主体，推出一系列便民利民举措，让群众创业经营更便捷、更有底气。8个“高效办成一件事”改革落地，3项经验获国务院复制推广，经营主体准入准营退出全流程便利化水平大幅提升，全省实有经营主体从“十三五”末的千万级增长至1457.78万户，稳居全国第3位，个体工商户达千万户级，成为稳就业、保民生的重要支撑。

5年来，全省累计为169.6万户经营主体实施信用修复，出台轻微违法行为减罚清单13项，不予行政处罚措施清单7项，涉企执法更加统一规范。个体工商户分型分类帮扶、小微企业质量提升等行动持续开展，全省累计为小微企业、个体工商户解决融资、用工等难题数万件，让群众创业经营无后顾之忧，市场活力持续迸发。



市场监管工作人员开展执法检查

山东省市场监管系统

筑牢民生「大市场」

护好百姓「烟火气」

收官之年暖民心 民生监管见实效

2025年，全省市场监管系统紧扣民生主线，聚焦群众最关心、最直接、最现实的利益问题，出实招、办实事、求实效，在消费环境、食药安全、市场秩序等民生领域交出了一份有温度、有力度的答卷。

优化消费环境

让群众消费更放心

把优化消费环境作为民生工程的重中之重，深入实施优化消费环境三年行动，让“放心消费在山东”成为齐鲁大地的鲜明标识。累计培育放心消费单位万余家，实现商超、餐饮、零售等民生消费领域全覆盖，大力推行先行赔付、线下无理由退货制度，让群众消费无后顾之忧。开展“守护消费”铁拳行动，聚焦网购欺诈、虚假宣传、霸王条款等消费痛点，全省查处相关案件7153件，公布典型案例40件，重拳整治群众反映强烈的消费乱象，在中消协发布的全国100个城市消费者满意度测评中，我省持续位居前列。

针对网络消费新趋势，出台直播带货跨部门监管措施，与头部网络直播平台建立数据互通机制，核验证照超147万次，排查经营主体疑点数据5万余家，让网络订餐、直播购物更规范。全国首个消费纠纷多元化化解省级地方标准落地实施，全省建成规范化消费维权服务站千余个，全省全年办结投诉、举报、咨询193.89万件，为消费者挽回经济损失1.71亿元，群众消费维权更高效、更便捷。

严守食药安全

让群众吃得安心用得放心

严格落实“四个最严”要求，织密织牢食品药品安全防护网，守护群众生命健康安全。深入推进“食安山东”建设，省政府办公厅出台食品安全全链条监管措施，聚焦校园餐、农村食品、食品添加剂等民生重点领域开展专项治理，“校园餐”整治做法在全国推广，学校食堂、养老机构食堂、校外供餐单位全部建成“互联网+明厨亮灶”，群众看得见的放心餐饮触手可及。以生猪、牛羊产品为突破点，推动畜禽产品全过程信息化追溯，2025年全省食品安全国家评价性抽检合格率达98%以上，连续多年保持高位稳定。

药品全生命周期监管持续强化，山东省被纳入国家药监局药品和医疗器械审评检查京津冀分中心的服务范围，山

东省药监局审评核查济南、烟台、菏泽分中心挂牌成立，全省药品抽检合格率稳定在99.8%以上，新药获批量年均增长超30%，既保障群众用药安全，又让优质新药更快惠及百姓。

保障产品质量

让群众生活更舒心

聚焦群众日常消费的工业产品、特种设备，强化质量监管和安全保障，让群众生活更有品质、更安全。开展“一老一小”用品、燃气用品、电动自行车等重点产品质量专项整治，查处质量违法案件1000余件，全省完成工业产品质量监督抽查9.8万批次，严查劣质产品，保障群众日常消费质量。针对老旧小区电梯安全等民生关切，全省获批更新老旧小区电梯3000多台，落实改造资金4.9亿元，电梯应急处置服务平台实现全省覆盖，特种设备使用“一件事”改革落地见效。

计量精准关乎民生福祉，全省建立居民水电气计量跨区域协同监管机制，开展电子秤、加油机、民用“三表”等重点领域计量专项检查，严厉打击缺斤短两等计量违法行为，让群众买菜、加油、用水、用电更放心。国家碳计量中心（山东）建设初见成效，民生领域计量服务持续优化，全省计量技术机构为群众提供免费计量检测服务万余次，守护群众“计量公平”。

规范市场秩序

让群众经营更顺心

聚焦个体工商户、小微企业等民生经营主体，深化改革、优化服务、规范秩序，让群众创业经营更顺心。持续深化经营主体登记便利化改革，创新“个转企一件事”“企业开办+用电报装一



政务服务大厅办事更高效省心

件事”服务，取消纸质营业执照，实施企业简易注销“四险一金”联检改革，全省新登记各类经营主体150.55万户，为群众创业铺就“快车道”。

针对个体工商户经营难题，出台扶持实事清单，开展“名特优新”个体工商户培育，协调银行机构为1.52万户个体工商户发放贷款59.1亿元，解决融资难、用工贵等问题。德州、临沂、潍坊培育个体工商户特色产业集群，淄博“一企一策”助企纾困等举措落地见效，让小微经营主体活起来、火起来。深入开展涉企乱收费专项整治，全省立案查处违法案件998件。严查转供电违规加价、行业协会商会乱收费等行为，切实减轻经营主体负担。同时，全省查办反垄断反不正当竞争案件1100余件，破除市场壁垒，维护公平竞争，让群众创业经营更公平、更顺心。

知识产权护民生

赋能发展惠万家

2025年，山东知识产权惠民工作落地见效，成果丰硕，通过开展专利赋能中小企业创新发展行动，畅通专利审查“绿色通道”，精准助力小微经营主体创新发展、激发市场创业活力；构建专利产业化“1+1+N”政策体系，建成44个重点产业专利池，吸纳专利3.76万件、转化实施1.9万件，实现总收益超300亿元，带动产业链上下游就业增收；建立地理标志保护联动机制，强化特色产业知识产权保护，赋能乡村特色经济提质增效；开展外商投资企业知识产权保护专项行动，新增5家海外知识产权应对指导分中心，帮助50余家企业挽回直接经济损失超2亿元；深化专利预审、商标审查审批制度改革，提升服务效率、降低市场主体办事成本，惠及广大创业经营群体。



山东省质量基础设施“一站式”服务平台

坚守初心启新程 精准发力开新局

器械质量监管，让群众用药更安全、用械更放心。

强化产品质量保障

让群众生活更有品质

聚焦“一老一小”用品、燃气用品、电动自行车等民生产品，开展质量安全专项整治，实施工业产品“四标行动”，严查劣质产品，保障群众日常消费质量。加强特种设备安全监管，完成安全生产治本攻坚三年行动，开展老旧电梯、燃气特种设备隐患排查整治，搭建特种设备智能化监管平台，让群众乘梯、用气更安全。加强高水平标准研制及实施应用，实现标准引领消费品供给更加多元。持续优化民生领域计量服务，开展电子秤、加油机、民用“三表”等重点领域计量检查，守护群众“计量公平”，让群众生活更有品质、更有保障。积极运用检测认证等手段，增加优质服务供给，推动市场形成“盲选”“优选”机制，不断增强社会公众对检测认证的获得感。

织密知识产权服务网

让丰富供给惠及民生

2026年，山东将从多方面推进知识产权惠民工作。加强区域品牌商标指导、实施“专利赋能”强链工程，开展重点及新兴领域知识产权保护专项行动，实施地理标志综合管理改革，推进高价值专利培育中心、产业知识产权运营中心和重点产业专利池建设，开展知识产权公共服务相关试点，拓展专利预审范围，还将培育知识产权调解仲裁组织、提升纠纷裁决水平，以知识产权发展助力产业增

收、乡村振兴，丰富民生供给，优化便民服务，降低群众维权成本。

优化民生市场服务

让群众创业更有底气

持续深化经营主体登记便利化改革，推行外商投资者主体资格互通互认、食品经营许可电子化等举措，让群众创业更便捷。出台促进个体工商户高质量发展的措施，培育个体经济特色产业集群，开展“名特优新”个体工商户培育，深入实施小微企业质量管理体系认证提升行动，为小微企业、个体工商户提供融资、用工、质量提升等精准帮扶，让小微经营主体活起来、强起来。持续开展涉企乱收费专项整治，规范涉企执法行为，推行包容审慎监管，让执法既有力度更有温度，切实减轻经营主体负担，让群众创业经营更顺心、更有底气。

民之所盼，政之所向。站在“十五五”开局的新起点，山东省市场监管系统始终把群众利益放在首位，以初心守护民生，以实干筑牢根基，持续聚焦民生领域精准发力，用更扎实的举措、更优质的服务，守护齐鲁百姓的幸福生活，让市场监管的民生底色更鲜明，书写群众更为满意的民生答卷。



山东省知识产权公共服务平台