



国家质检总局负责人回应“质量提升”相关问题

树立质量标杆，打出“金字招牌”

2016年稳定在了90%以上，2016年达到91.6%。一些重要产品质量都有明显进步，比如大家关心的重点消费品，去年抓10类重点消费品质量提升，这10类重点消费品合格率提升了5.2个百分点。大家关心的电商产品质量，去年也提升了11个百分点。”

不过，支树平同时表示，我国质量总体水平不够高。主要表现在三个方面：产品质量总体水平还有一定的差距，一部分产品档次还比较低；从质量发展的环境来看，一些地方还不够尽如人意；我国质量技术基础还不是很强。

把老百姓质量获得感搞得满满的

今年的政府工作报告提出，增加高品质产品消费。引导企业增品种、提品质、创品牌，扩大内外销产品“同线同标同质”实施范围，更好地满足消费升级需求。

对此，支树平表示，要“找准着力点、牵住牛鼻子、打好组合拳”。“找准着力点”是指抓住各地的主打产业、主打产品提升质量。今年再抓10类大家关注的消费品来提升质量。

“牵住牛鼻子”是指抓住标准、提升标准，实施

标准提档升级。“打好组合拳”是指充分调动社会各方面力量，充分运用各种质量方法手段提升质量。

支树平表示，质量管理是企业永恒的主题。企业不仅要有国际国内先进质量管理办法，还要把质量管理体系都建立起来。为此，国家质检总局要树立一批质量标杆，培养一批“隐形冠军”。此外，还要抓品牌建设。培育一批真正叫得响、国内消费者欢迎，甚至国外消费者都欢迎的中国品牌，“打出我们的‘金字招牌’，把老百姓质量获得感搞得满满的，把我们国货形象树得高高的。”

进口食品安全监管全覆盖

我国目前进口的农产品和食品，无论是种类还是数量都日益增多，其安全问题也引起国内消费者普遍关注。

据悉，国家质检总局现在建立了符合国际惯例，覆盖“进口前、进口时、进口后”三个环节的全过程监管的进出口食品安全监管体系。

关于进口前的源头监管，支树平说，“境外地区要把食品进到中国，我们要对他们的



3月14日，记者会结束后，国家质检总局局长支树平与记者交流。新华社记者薛玉斌摄

食品管理体系进行评估，保证进到我们国家的食品安全。”

谈及严格进口时检验检疫，支树平表示，进口食品到了口岸要进行现场查验，要抽检送实验室检验。发现问题，进行风险监测预警。对不合格的食品，该销毁的销毁，该退运的退运。

提到严格进口后的监管，支树平介绍说，食品进来以后还要跟踪监管，把住“最后一公里”。

“海淘”相关质量管理政策正在研究

随着跨境电子商务的发展，很多人会“海淘”或者“代购”，这部分进口消费品的质量安全该如何保障也是老百姓关注的热点话题。

“现在‘海淘’比较多，老百姓愿意购买一些海外的产品，我们也尊重这样的选择。”支树平说，这有多种原因，其中质量和品质可能是一个重要原因。

谈及跨境电商的监管，支树平表示，首先要看属性。“现在是作为个人自用物品进行监管，主要是实施检疫，重点看有没有疫情疫病、有害生物传入风险。产品质量由购买的个人自己负责。”

“如果说下一步纳入货物管理，那就要从市场准入到生产注册许可、进口检验等，按货物来监管。在国务院批准的过渡期内，还是按个人自用物品管。下一步怎么管，还在研究。”支树平说。

(本报北京3月14日电)

安全生产问题引发代表委员关注

守住红线的关键在于拧紧责任落实阀门

本报讯 (记者李娜 林琳)“要做到张嘴就能背安全生产法律法规，完全按照标准规范做事，只要了解了，记住了，做到了，就不会出事故了。”3月13日，河北诚信有限责任公司党委书记褚现英代表在寄语安全生产工作时如是说。

数据显示，2016年，全国发生各类生产安全事故6万起，死亡4.1万人……安全生产事关民生大计，两会期间，代表委员积极为“安全生产”建言献策，认为守住安全生产红线的关键在于拧紧责任落实阀门。

“每次安全事故都有其必然性，除了企业受损外，一线工人付出的往往是生命的代价。”具有25年建筑一线工作经历的农民工代表刘钟俊十分关心施工现场的安全问题。他指出，当前还有用人单位为节约成本，给工人提供质量低劣的安全防护用品，根本起不到安全防护的作用；有的设施设备陈旧、年久失修，本身就存在安全隐患。他建议政府职能部门要严厉打击这类生产经营者，查封伪劣安全防护品，加强监督检查。

两会期间，国家安监总局局长杨振华在公布重庆金山沟、内蒙古赤峰瓦斯爆炸、江西丰城电厂平台倒塌三起特大事故的现场调查进展时表示，重特大事故接连发生，人民生命财产损失很大，严重冲击了群众的安全感。他指出，一些地方安全发展理念树立得不牢固，安全红线坚守得不严，为追求经济发展速度对安全生产工作不重视，以及企业为了经济利益，违法违规生产经营等问题，暴露出全社会安全生产法制意识欠缺，政府安全监管工作不到位。

全国人大常委会委员、中国安全生产科学研究院院长张兴凯在谈及安全生产工作时表示，在我国产业结构、生产模式、国民素质、作业习惯等没有发生根本改变的大背景下，发生重特大事故的风险较高的状况没有发生根本改变，2017年安全生产仍面临严峻挑战。

“教训是惨痛的，安全生产大于天，企业要严格落实主体责任，从源头抓起，才能警钟长鸣。”江西煌上煌实业有限公司董事长徐桂芳代表认为，当前政府对安全生产问题抓得越来越紧，但严格落实安全生产责任制不是签在纸上，喊在嘴上，挂在墙上，而是要真正落实在行动上。她建议要拧紧责任落实这个阀门，在落实执行的道路上再加把劲。

本报记者 杜鑫

今天上午，十二届全国人大五次会议举行记者会，国家质检总局局长支树平、副局长兼国家认证认可监督管理委员会主任孙大伟、国家标准化管理委员会主任田世宏就“质量提升”的相关问题回答了中外记者的提问。

产品质量有喜有忧

现阶段产品质量的状况是老百姓关注的焦点问题之一。

“应该说，我们的质量有了很大的进步，但是也有不小的差距。”支树平说，我国产品质量有喜有忧。

他表示，我国产品质量实现了稳中求进。“质量稳定在了90%的台阶以上，2013年到

一个农民工代表的两会“小心愿”

本报记者 李娜

3月8日，习近平总书记到十二届全国人大五次会议四川代表团参加审议。座谈时与全国人大代表、返乡创业农民工李晓华起了家常，让李晓华代表备受鼓舞。

“我国农业农村发展已进入新的历史阶段，农业的主要矛盾由总量不足转变为结构性矛盾，矛盾的主要方面在供给侧……”对于总书记的讲话，李晓华和代表们听得认真、记得仔细，也让李晓华代表对未来如何带领合作社村民走向致富路有了更为明确的方向。

“鼓足劲儿带领大家继续加油干，希望有一天可以底气十足地向总书记汇报，乡村正越来越好！”座谈会后，李晓华代表说自己默默许下了这样的心愿。



本报记者 窦菲涛

今年55岁的李晓华是四川省西充县人，现在是西充县锦泰专业合作社社长，此前曾在成都打工18年，从最早在电器厂车间做零工，到逐步做起小买卖，在不断融入城市的同时，李晓华心里一直有着一个关于家乡致富的梦想，最终在2006年，她下定决心返乡创业。

11年来，她在当地政府扶持下，积极投身农业改革发展，通过“合作社+农户”的形式，开展绿色生猪养殖、果园、家庭农场等特色农业，带动了383名农户发展产业，增收致富，并逐渐辐射带动周边村镇农户。

李晓华代表说，总书记的讲话让大家感到十分振奋。四川农村面积大、贫困地区广，虽然耕地基础差，但拥有非常好的生态资源，眼下推进农业供给侧改革，通过生态资源提供优质农产品，让生态环境本身成为品牌，一定会增强农民对土地的认同感。

“让老年人特别是独居和空巢老人安享晚年，必须兼顾他们的养老需求和医疗需求，为老年人提供治疗期住院、康复期护理、稳定期生活照料以及临终关怀等服务。”苏州大学校长熊思东委员日前对记者说。

今年3月，国务院发布的《“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划》(以下简称《规划》)指出，预计到2020年，我国独居和空巢老人将增加到1.18亿人左右。步入老年，人的各项身体机能会不同程度退化，或多或少都会有一些疾病。在养老院生活的老年人得了轻微疾病后，专门去医院诊治很不方便，这就要求养老院配备一定的医务人员，提供符合老年人需求的医疗服务。

上海市政协副秘书长张喆人委员在调研时发现，大多数养老机构仍不能提供基本医疗、健康管理、心理照护等服务，很多养老机

构没有基本的医疗设施和一般的医护人员。

民盟内蒙古自治区主委董恒宇委员认为，推进医养结合，首先应尽快明确民政、卫生、社保部门在医养结合中的职责分工。“成立医疗机构需要卫生部门审批，成立养老机构需要民政部门审批，如果设立医养结合的养老机构，应该怎么审批？”熊思东委员告诉记者，除了明确规定职责外，也要适当降低审批门槛。

在人才队伍建设上，不同于医院，养老机构应该向老年人提供“可及性”的医疗服务。熊思东委员认为，养老机构的医务人员不一定要有非常高的专业水平，但专业医学知识覆盖面要广，掌握全科医学技术，样样都懂一些，能提供测体温、量血压、听心脏以及注射等基本医疗服务，并诊治老年人常见的小病小症。

《规划》提出，建立健全医疗卫生机构与养老机构合作机制，建立养老机构内设医疗

机构与合作医院间双向转诊绿色通道。在一些代表委员看来，实现养老和医保的有效衔接，是推进医养结合的关键环节。

董恒宇委员建议，完善医疗保险制度，将医养结合机构的医疗主体纳入医保定点和统筹，执行医疗物价，提高报销比例，允许设立一些特许收费项目，形成差异化的医养结合服务层次，满足不同群体的服务需求。

老人常年在养老机构生活，享受相应的医疗服务，但又不同于在医疗机构住院。“按照医保政策，住院和门诊的报销程序不同，养老机构提供的医疗服务到底是门诊还是住院？”熊思东委员说。

熊思东委员建议，要解决这些具体问题，养老机构的医疗服务纳入医保报销后，还要合理确定报销范围、改进报销方法，尽可能方便老年人。

2020年失独和空巢老人将达1.18亿人 推进医养结合需破解三方面问题

倡导诚信经营，提升消费质量——纪念第35个国际消费者权益日

商家虚假告知、不告知、不完全告知现象普遍

“明明白白消费”喊了17年 “不明不白”问题仍然突出

专家表示，有关部门必须加强监管，并通过信用惩戒、加大处罚力度等手段，增加不良商家的违法成本

本报讯 (记者甘皙 杨召奎)2000年3月15日，中国消费者协会开始在全国范围内开展“明明白白消费”主题活动，期望消费者的知情权得到全社会的关注和尊重。然而，17年过去了，3月12日至14日，《工人日报》记者采访发现，因商家的虚假告知、不告知、不完全告知致使消费者“不明不白”消费的问题仍很突出。

北京白领郑娇丽告诉记者，去年“双十一”，她在某电商平台看准了一组洗衣液套装，5瓶原价500元，打5折只需要249元。正需要洗衣液的她觉得十分划算，立即下单。而就在那个周末，她在逛超市时看到同样品

牌同样规格的洗衣液仅卖39元一瓶，立即发现自己上当了……郑娇丽的遭遇属于商家虚假告知，侵犯了消费者的知情权。

四川遂宁蓬溪县的杨先生遇到的则是商家未告知的情况。杨先生告诉记者，3月5日，他的私家车车头在交通事故中损坏，于是便送到当地一家维修厂维修，当场约定维修费1万元。但车子维修好后，修车厂却要收取1.3万元维修费。多出的3000元钱原来是修车厂未告知杨先生，擅自维修、更换汽车零部件所产生的。

除了虚假告知、不告知，商家不完全告知的情况也会侵害消费者权益。去年8月，北京

市民殷女士在小区旁的理发店做头发时，办理了一张7折会员卡。

“春节前夕，我到店里烫发，选择了一款1000元的药水，觉得会员卡打7折能便宜300元钱。然而结账时店员却告诉我，正值生意高峰期，会员卡不能用，只能付现金。”殷女士很生气，因为在办理会员卡时，店员并未告诉她春节期间会员卡不能用。

对此，北京市君本律师事务所律师王飞告诉记者，知情权是指消费者知悉其投资的商品或服务的真实情况的权利，这是消费者的一项基本权利。“比如在购买商品时，其价格、用途、性能、有效期、售后服务等，消费者

是有权知道的。相应的是商家的告知义务，但有些商家为了盈利，不惜违法或打法律擦边球，不告知、虚假告知或者不完全告知消费者商品的实际情况，致使消费者的知情权屡受侵害。”王飞律师说。

“这么多年过去了，消费者知情权被侵害的老问题依然没有解决，现在新问题又来了。随着电商的发展，远程购物越来越多，信息的不对称问题更加突出，消费者的知情权更易遭受侵害。因此，有关部门必须加强监管，并通过信用惩戒、加大处罚力度等手段，增加不良商家的违法成本，真正让消费者的钱花得明明白白。”中国政法大学副教授朱巍对记者说。

惩罚性赔偿案件增长3倍多，维权主体呈现“职业化”倾向，北京市三中院有关人士表示：

不支持以牟利为目的购买瑕疵商品主张惩罚性赔偿行为

本报讯 (记者杨召奎)《消费者权益保护法》系保护以生活消费为目的的消费者，如果为生产经营或牟利而购买商品，不受该法保护。”日前，北京市三中院民三庭庭长侯军在由中国消费者权益保护法学研究会、北京市第三中级人民法院主办的第六届中国消费者保护法论坛上如是说。

据了解，2016年，北京市三中院受理并审结消费者权益纠纷案件432件，包括买卖合同纠纷和侵权责任纠纷两种。其中，涉及适用商家存在欺诈行为、经营不符合安全标准食品的惩罚性赔偿的案件384件，占案件总数达88.9%。相较于2015年的82件惩罚性赔偿案件，增长三倍有余。

侯军分析称，惩罚性赔偿案件数量的大幅增长，反映出消费者维权意识、诉讼能力进一步增强。但值得注意的是，维权主体呈现“职业化”倾向，突出表现为：原告集中于某一群体、某些自然人，分工明确、专注不同领域，主要关注显而易见的标签瑕疵、宣传用语，有时对产品专业知识的掌握更胜商家，索赔出现规模化、专业化态势，被告集中

于大型网站经营者、商场、超市或者知名商品生产商。上述维权主体常针对某一瑕疵产品提起群体性诉讼，呈现出同类案件多发的显著特征。

“对于此类群体以牟利为目的购买瑕疵商品主张惩罚性赔偿，不能得到法院支持。实务中，应根据购买商品的性质、用途及数量等日常经验法则判断。明显违背生活常理，并非生活消费需要的购买行为，如未能举证证明行为的合理性，不应认定其受消法保护，主张惩罚性赔偿的，不予支持。”

不过，侯军同时表示，“如果商品确有瑕疵或质量问题，不影响其依照合同法的相关规定请求解除合同、承担违约责任，造成损害的，仍可以向经营者主张赔偿损失。”

支树平表示，质检总局是管质量的，始终把电商、网购作为一个重点，进行监管和服务两手抓，既抓监管，又抓服务，让它健康发展。

据介绍，该局也组织了“神秘买家”，在网上买一些样品进行检测，不合格的就公布、下架。

据悉，质检总局专门成立了全国电子商

务质量管理标准化专业技术委员会，专门研究电子商务标准，现在立项了一批标准，形成电商体系的标准“过滤系统”；此外，专门为“3C”认证开通一个“云桥”系统，支持阿里巴巴、京东等7家主要电商平台，与该局的强制性产品认证证书数据库进行对

接。一年多来，交互的证书信息就有102万项。

支树平表示，质检总局专门成立了电子商务产品风险监测中心，跨境电商也成立了风险监测中心，实施“风险监测、网上抽查、源头追溯、属地查处、信用管理”。

网购高额返现 实为骗局

有关深圳果壳网络科技有限公司的投诉86宗，涉及金额66万余元。果壳公司在原微信公众号“乐享e购”现微信公众号“创想易购”平台上，以购买商品获得积分，积分可以兑换果壳币，果壳币可以提现现金的经营模式销售商品。

广东省消委会调查显示，果壳公司在成立后的短短几个月内，频繁变更法人、股东及地址，进行虚假注册，目的是骗取消费者钱款，已被市场监管部门列入经营异常名录。

据新华社广州3月14日电 (记者欧向丘) 广东省消委会14日公布了一起以“网购高额返现”吸引消费，出现兑付纠纷的案件。广东省消委会提示，有的商家利用网络购物平台“高价销售商品，承诺一定期限后全额或高额返还现金”，吸引会员消费者充值，再将新吸纳的会员的资金给老会员返现，是一种骗局。

广东省消委会公布的数据显示，2016年，深圳市龙岗区消委会陆续收到

线上的质量水平和线下有一定差距
去年网购商品抽检合格率不到七成
服务质量管理标准化专业技术委员会，专门研究电子商务标准，现在立项了一批标准，形成电商体系的标准“过滤系统”；此外，专门为“3C”认证开通一个“云桥”系统，支持阿里巴巴、京东等7家主要电商平台，与该局的强制性产品认证证书数据库进行对接。一年多来，交互的证书信息就有102万项。

支树平表示，质检总局专门成立了电子商务产品风险监测中心，跨境电商也成立了风险监测中心，实施“风险监测、网上抽查、源头追溯、属地查处、信用管理”。