

针对京津冀及周边地区雾霾加重趋势

# 环保部加大督导检查力度

**本报讯** (记者王娅莉)针对近日京津冀及周边地区出现雾霾并加重趋势的状况,环保部在加强预测预警、强化应急调度的同时,于11月27日迅速派出5个督查组,对京津冀及周边地区进行现场督查。11月30日,针对部分地区污染加重的形势,又新增5个督查组进驻现场,其中两个督查组重点加强对北京市的针对性督查。

从督查情况看,北京市高度重视重污染天气的应急响应工作,于11月27日14时发布了重污染天气黄色预警,启动三级应急响应措施;29日10时,北京将黄色预警提升至橙色预警,启动二级应急响应措施。北京市各有关单位迅速响应,环保、住建、城管、园林绿化、交通管理等部门对各区应急措施落实情况进行了监督检查。特别是空气重污染橙色预警发布后,北京市住建委加强施工工地扬尘控制,全市停止土石方、建筑拆除、混凝土浇筑、建筑垃圾和渣土运输、喷涂粉刷等施工作业,从事

相关运输作业的重型车辆停止上路行驶;市政市容委对重点道路每日增加1次以上清扫保洁;市经济信息化委组织对2100余家工业企业实施停产限产;市环保局加大对固定和移动污染源排放的执法检查,并联合城管、住建委等部门开展现场检查;市城管执法局加大对道路遗洒、露天烧烤、露天焚烧等环境违法行为的查处;市交通管理部门加强对建筑垃圾和渣土运输车辆、混凝土罐车、砂石运输车等重型车辆上路行驶的检查;市卫生计生委、教育等部门加强对空气重污染应急防护的宣传,并提示市民做好健康防护工作。

尽管北京市采取了各项应急响应措施,但环保部督查时仍然发现一些突出问题,有的问题甚至较为普遍。

一是部分工地料场仍在施工。大兴区和顺南街2号六合庄南口正在进行土石方施工;位于丰台区张仪路的张仪村回迁房三期工地正在进行管网施工土石方作业,

负责人告知未接到停工通知;丰台区皓宇游乐有限公司、卢沟桥博物馆北侧1公里里建工博海建设有限公司正在混料作业,料场面积庞大,粉尘污染明显;丰台区槐房3号路附近一处市政工地正在施工;海淀区上庄路有多处施工工地仍在进行土石方施工,沙阳路与富生路交叉口正在进行沥青地面铺设施工;中实上混混凝土有限公司虽然已经接到上级通知要求停产,但检查时仍在生产;西北旺的西六建材有限公司金隅集团混凝土搅拌站未停产,企业周边道路泥泞不堪,运送混凝土的大卡车络绎不绝。督查还发现,房山区紫阳福源商砼有限公司,房山新店万容路道路施工工程,房山紫阳路路店产业园小高全村路口,以及产业园安置房配套幼儿园对面工地均在施工,施工声声称未接到停工通知。

二是一些道路扬尘问题严重。丰台区一些渣土车未按要求停驶,京AE9758、京AL5372满载渣土、无苫盖上路,遗洒及扬

尘明显;房山凯旋大街肖庄村牌楼附近有京G85685、京G85806、京AK8563、京AJ1322、京A85690、京G85688等多辆混凝土车负重上路,途经道路扬尘突出。一些道路扬尘扬尘明显,丰台区六建集团混凝土公司和北京市建筑木材公司门前道路均发现遗洒现象,积尘较多;房山区长阳中心小学门前道路扬尘明显;房山新店高端产业园紫阳路沿线混凝土罐车往来频繁,扬尘严重;房山XO47与京深路交叉路口有遗洒和扬尘。

三是部分企业存在违法问题。丰台区金工印刷厂印刷车间活性炭吸附设施未开启,车间烟气通过排风扇直排室外;房山新店京石高速旁鸿都混凝土有限公司取暖燃煤小锅炉环保设施闲置,褐色烟气直排。另外,督查还发现一些区县劣质煤散烧污染问题突出。如,丰台区南苑路三营门公交站附近有一无名洗浴场燃煤小锅炉冒黑烟;新发地马家桥出口东有居民使用劣质煤取暖,冒烟明显。

## 观察台

### 售后服务马虎不得

□ 胡立彪

由红网3C家电发起的“电视售后满意度排行榜”投票日前有了结果,经过7天投票,共收到6318个投票,结果显示,传统彩电品牌售后满意度投票率明显高于网络品牌售后满意度的得票率,国产传统彩电品牌售后满意度得票率普遍高于合资彩电品牌。LG、索尼、夏普等市场上常见的洋品牌彩电售后满意度得票数仅占总票数的18%左右。造成消费者对电视售后服务不满意的原因有很多,“维修不及时”“服务人员素质低、态度差”“维修技术不过关”成为得票率最多的3个原因。

事实上,关于电视售后服务出现问题的报道很多,随便翻阅网页就可以看到:“人为损坏电视保修‘拦路虎’”“××售后被指不靠谱”“买电视售后服务‘踢皮球’”“遭投诉××售后被指‘乱收费’”。不难看出,电视售后服务满意度情况大体反映了我国家电市场售后服务整体情况。在售后服务满意度低这个问题上,要引起注意的行业领域自然也不限于彩电。若对每一个关于售后服务的热点事件进行分析,都能从中发现令人深思的问题。

比如有这样一例,某家电品牌所售产品出现批量质量问题,消费者要求退货,并要求厂家给出“说法”。尽管厂商迫于政府监管部门和舆论方面的压力,处理问题的态度从事件开始时的消极,一步步转向主动,不仅公开道歉,还提高了赔偿标准,但消费者并不满意,他们的理由很简单:厂商一而再、再而三地拖延,在解决问题过程中从未表现出任何诚意,每一次接触,他们只是在试探消费者的心理底线”。这里提到的“心理底线”是一个很要紧的词,每一个企业都要深入研究,认真对待。厂家之所以被认为处理问题态度不够积极,就是因为它没有摸准消费者的心理,不知道那条底线划到了哪。他们也许还不清楚,自己在补偿上抠抠搜搜挤牙膏式的一次次痛苦试探,对于消费者而言,无异于是向他们心中信任情感上的一刀刀残忍割砍。

在售后服务方面,不知道消费者心理底线在哪儿的企业不独这一家企业,对消费者信任情感造成伤害的企业大有人在。时代在进步,社会在发展,而消费者对企业产品质量和售后服务的要求(即那条隐形的心理底线)也在不断提高,这应该是常识,但许多企业并不清楚这一点,多年的经营理念一直不变,售后服务水平仍停留在上世纪前,这当然会出问题了。现在有不少企业将售后服务体系直接转嫁到代理商和经销商的业务体系中,这就容易产生售后服务速度慢、乱收费等问题。而在一些企业的观念中,售后服务充其量只是企业满足国家“三包”要求的例行活动,根本排不进企业发展战略中,还认为消费者像10年前、20年前那么好对付,这是我国企业经营理念和竞争意识滞后的一种典型表现。

必须要清楚,服务是企业产品质量保障和控制体系的一种延伸,随着市场的发展,企业间的竞争已经开始从产品、价格、促销等手段的竞争向品牌竞争转型,而售后服务则承担起更多的职能,成为企业塑造品牌、实施市场差异化竞争、构建品牌增值内涵的重要职能。特别是在“中国制造”走向“中国创造”的时代背景下,售后服务所处的特殊地位以及市场和消费者的需求变化,将会成为家电企业在服务上进行创新与再造的重要基础。

现在的企业必须通过反省,提高自己的服务意识和质量,即使仍找不准消费者的那条心理底线,自己也一定要把售后服务的底线调高,因为再不这样,代价还会增大。而所有中国企业应从中间汲取的一条教训是,先不要管消费者的心理底线划在哪儿,要紧的是必须尊重他们以及他们与时俱进的消费者观念,而这是企业的生存底线。

## 召回快讯

### 东南(福建)汽车召回部分三菱君阁汽车

**本报讯** (逢丽记者何可)日前,东南(福建)汽车工业有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》的要求,向质检总局备案了召回计划,决定自今年12月21日起,召回2008年1月15日至2011年12月31日期间生产的三菱君阁汽车,共计7143辆。

本次召回范围内部分车辆驾驶席气囊在展开时,气体发生器容器可能发生损坏,导致碎片飞出,伤及车内人员,存在安全隐患。东南(福建)汽车工业有限公司将为召回范围内的车辆免费更换驾驶席气囊气体发生器,以消除安全隐患。

东南(福建)汽车工业有限公司将通过各授权服务网点主动联系相关用户,安排召回事宜。用户可拨打东南(福建)汽车工业有限公司服务热线4006611666进行咨询。车主也可登录质检总局网站(www.aqsq.gov.cn)、质检总局缺陷产品管理中心网站(www.dpac.gov.cn)以及关注微信公众号(AQSJDQPAC)了解更多信息。

### 多家生产者召回搭载有日野底盘的进口和国产汽车

**本报讯** (逢丽记者何可)日前,日野汽车(中国)有限公司、大庆汽车改装厂、上海华东建筑机械厂有限公司、方圆集团有限公司根据《缺陷汽车产品召回管理条例》的要求,向质检总局备案了召回计划,决定自今年12月13日起,召回以下部分车辆,共计99辆。

(一)日野汽车(中国)有限公司进口的2013年8月27日至2015年9月18日生产的日野700系列部分6x4牵引车和4x2牵引车,共计66辆;

(二)大庆汽车改装厂2014年10月14日生产的野驼牌运输车(日野FY1EU5底盘),共计5辆;

(三)上海华东建筑机械厂有限公司2015年4月20日至2015年4月30日期间生产的华建牌混凝土搅拌运输车(日野FS1ELS底盘),共计12辆;

(四)方圆集团有限公司2014年1月15日至2014年12月30日期间生产的FYG牌混凝土搅拌运输车(日野FS1ELS底盘),共计16辆。

本次召回范围内部分车辆随车所附的驾驶员手册中,缺少起步气压范围的记载,不符合我国关于《机动车运行安全技术条件GB7258-2012》中的有关规定,存在安全隐患。日野汽车(中国)有限公司、大庆汽车改装厂、上海华东建筑机械厂有限公司、方圆集团有限公司将为召回范围内的车辆免费更换合格的手册,以消除安全隐患。

大庆汽车改装厂、上海华东建筑机械厂有限公司、方圆集团有限公司将委托日野汽车(中国)有限公司电话通知有关用户,安排召回事宜。同时日野经销商也将通过电话、短信等方式进行通知,用户可拨打客户服务专线010-65908858进行咨询。车主也可登录质检总局网站(www.aqsq.gov.cn)、质检总局缺陷产品管理中心网站(www.dpac.gov.cn)以及关注微信公众号(AQSJDQPAC)了解更多信息。

# 下力气打假治劣 动真格提升质量

## ——建筑防水行业“质量提升万里行”采访见闻

□ 本报记者 王嘉文/摄

建筑防水行业作为整个建筑体系的重要一环备受关注,但行业中依然存在着重集中度低、产能过剩、恶性竞争等问题。从2012年开始,建筑防水卷材连续4年被质检总局列入质量提升10类重点产品。近年来,政府、行业协会、企业携手深入推进防水行业质量提升工作,取得了一定成效。今年9~11月,中国建筑防水协会在质检总局的指导下,联合地方防水社团组织及骨干企业开展建筑防水行业“质量提升万里行”活动,组织新闻媒体走访山东、河北、天津、四川等地对防水行业的部分产区和企业进行了实地考察。

### 从材料提供者向系统服务商转变

建筑防水渗漏率居高不下,并非一个环节造成的,整个建筑系统中,任何一点出现疏漏,都会造成最终的渗漏,行业内许多企业都深知这样的道理,因此许多企业在产品、施工、后期服务方面都采取了有效措施。

“三分材料,七分施工。检验人员的检测水平与施工人员的施工水平直接影响工程最终的质量,防水材料再好,如果施工人员水平不行,防水质量就会受到影响。”辽宁省建筑防水材料工业协会常务副会长李莉这样说道。

面对防水材料生产商所提供的产品及服务良莠不齐的现状,深圳蓝盾控股有限公司推出了“CPC非沥青基防水系统”,争做防水行业内的系统服务商。该系统从根本上解决防水问题为目的,一站式全方位提供建筑防水解决方案。蓝盾控股董事长童祖元介绍说,该系统在提供优质的CPC非沥青基系列防水材料基础上,将设计、施工、管理、维护贯穿防水工程全过程。各个项目运用“私人定制”理念,将针对性设计和标准化管理施工相结合,并引入工程保险机制,给客户提供商质的服务及万无一失的风险保障。

为改变防水行业低质印象,东方雨虹建立起有效的预防与持续改进机制,全面加强现场管理方式和施工组织方式。他们大力推行标准化施工,打造以德国标准为标杆的严苛、专业化施工服务体系。东方雨虹总裁向锦明介绍说,依据“防水系统服务理念”,围绕“设计是前提,材料是基础,施工是关键,维护是保障”的20字方针,东方雨虹大力推行防水系统服务体系和全面施工标准化服务体系,是行业内首家推行施工标准化的企业。通过高水平的系统服务,特别是具有保障能力的标准化施工服务(施工管



理标准化、施工流程标准化、施工工艺标准化、施工装备机械化),为客户创造价值,获得客户高度评价,连续多年被评为房地产行业防水服务首选品牌。除此之外,东方雨虹还成立了“雨虹职业技术学院”,针对生产人员、施工人员、管理人员开展专业系统培训,每年培训近7000人次。

### 打击假冒劣劣“不手软”

防水准入门槛低、违法成本低,这样的市场环境使得一些假冒伪劣现象滋生,严重影响了企业的声誉,也使整个行业面临很大的舆论压力。

在建筑防水行业的质量提升以及打击假冒劣劣方面,河北省建筑防水协会一直走在全国的前列。河北省建筑防水协会理事长杨际梅表示,打假最大的难点在基层。造假企业十分隐蔽,所以河北防水协会设立了专项基金,对于提供生产销售假冒劣劣防水材料线索的群众给予一定的资金奖励。通过这两三年时间的工作成效,河北省建筑防水行业质量提升打假取得显著成效。以前该省新乐市无证造假企业较多,现在这种现象已经没有了。

禹王防水曾深受假冒劣劣之痛,禹王防水专门成立了打假队伍,各地的管理公司也都有负责打假的人员。“之所以劳动者打假是因为假冒劣劣给企业带来严重的伤害。有些开发商找到禹王防水,说产品使用后出现了严重的渗漏,但是经过调查,其使用的产品并非禹王防水的产品,而是假冒劣劣产品,虽然这样

的事件并未给禹王防水带来直接的经济损失,但是造成的名誉损害是无形的。”盘锦禹王防水建材集团有限公司总经理周爱军说。

随着“黑豹”商标知名度的不断提升,市场上出现了众多恶意使用近似“黑豹”企业名称和商标的厂家,当记者问到如何杜绝和防范假冒黑豹横行现象时,深圳新黑豹建材有限公司董事长王荣柱说:“首先从源头上严格把关,公司在工厂车间安装了全程监控设备,每一款产品都经过严格质量检测;其次,在产品包装、商标(热感应力技术)、防伪码设计、售后服务、客户体验等方面做了很多努力;黑豹还积极配合相关部门的专项打假行动,采取奖励的形式鼓励大家举报,打假工作取得了显著成效。”

来自中国建筑防水协会的统计数据表示,防水行业总产值超过1500亿元,但行业内销售收入超过5亿元的企业只有10多家,排名前50位的企业市场占有率不到市场总额的两成。业内人士表示,我国经济目前正处于“三期叠加”格局,需求减少,产能过剩是防水行业的主要矛盾。新形势下,企业应该由以往的成本和价格竞争,转向质量、技术、品牌和服务为核心的竞争。中国建筑防水协会理事长朱冬青也表示,希望社会监督和舆论监督能深入到防水行业,最终实现企业为主体、政府为主导、协会行业引领、社会公众监督的有效机制。这也是协会在质检总局指导下,联合地方防水社团组织及骨干企业开展建筑防水行业“质量提升万里行”活动的初衷。

## 吉林省三季度抽查183家企业产品抽样合格率为98.7%

**本报讯** (赵喜语)11月26日,在吉林省政府召开的新闻发布会上,吉林省质监局针对三季度工业生产资料、建筑装饰装修材料、日用消费品三大类12种产品质量监督检查情况进行了新闻发布。

三季度该省共抽查了183家企业生产的223批次产品,经检验220批次质量合格,抽样合格率为98.7%;检出3批次产品不合格,不合格产品检出率为1.3%。其中,电力电缆、电线电缆、电力金具、低压成套开关设备、水泥、水泥包装袋、建筑钢材、钢结构构件、建筑防水卷材、学生服装、石油机械11种产品合格率为100%,定配眼镜合格率为95%。

本次加大了对未成年人保护产品监督检查力度,共抽查了学生眼镜、服装等影响未成年人健康成长的45家企业生产的75个批次产品,分别占抽查企业总数和产品批次数的24.6%和33.6%。

本次抽查了该省7个市(州)15家小型服装生产加工企业生产的15个批次的学生服装,抽查企业数约占全省该类生产企业总数的41%。重点对产品的纤维成分及含量、甲醛含量、pH值、色牢度、可分解芳香胺染料等8个项目进行了检测,没有检出不合格产品,产品抽样合格率为100%,同比增长16%。此外,抽查了9个市(州)的30家眼镜验配企业,共抽取了60个样品,重点对产品的球镜顶焦度偏差、柱镜顶焦度偏差、柱镜轴位偏差、光学中心偏差等共11个项目进行了检测,有57个样品合格,抽样合格率为95.0%。有3家企业的不合格项目是球镜顶焦度偏差,另外2个为光学水平互差。

针对抽查中发现的问题,吉林省质监局将通报企业所在地政府,并由当地质监部门依法处理,同时督促存在问题的企业进行整改,帮助企业不断提高质量管理水平,促进产品质量提升。

## 本报常年法律顾问

**北京岳成律师事务所**  
首届“全国十佳律师”岳成创办  
地址:北京市东三环北路2号三元桥天元港中心A座17层  
网站:www.yuecheng.com

北京:010-84417789 上海:021-65073485 广州:020-22832899  
大连:0459-8151589 哈尔滨:0451-82604002 三亚:0898-88236665  
烟台:0535-6133999 沈阳:024-82089999

# 服务“调转促” 念好“三字经”

## 安徽安庆市工商质监局创新监管理念强化有效监管

□ 宋杰银 杨基福 本报记者 李辉

安徽省安庆市以质量引领,力促产业结构调整、服务转型发展。今年通过实施质量分析、质量监管、质量认证等质量提升工程,大力促进安庆市传统支柱产业由大变强,推动优势产业集群形成,提升了安庆市品牌质量整体水平。

“为贯彻落实十八届五中全会精神和省、市‘加快调整结构方式促升级行动计划’的要求,我们提出了‘调思路、转方式、促安全’的工作思路,念好‘调转促’三字经,以安全为保障强化有效监管,服务区域结构调整方式促升级的科学发展。”安庆市工商质监局局长张黎明向中国质量报记者介绍说。思路一变天地宽。安庆市工商质监局从注重事前审批向宽进严管相结合转变,从单一监管向强化监管和优质服务相结合转变,从注重处罚向教育和惩戒相结合转变。彻底转变“救火”

队”应急式管理观念,更加注重质量规划和质量与经济效益、新兴产业发展、品牌意识等方面的研究;创新完善风险管理工作机制,创新完善质量安全隐患治理长效机制。

在转变方式方面,安庆市全面落实商事登记制度改革,在新兴战略性新兴产业准入上全面提速。通过推进注册登记全程电子化,建立完善电子营业执照系统,培育发展新市场主体等措施,持续释放市场主体创新、创业活力。截至10月底,该市实有企业达45209户,同比增长17.9%,注册资本(金)合计2147.749亿元,同比增长28.8%。

为了深入推进质量强市战略,不断增强产业凝聚力,安庆市制定了促进工业企业质量提升3年行动计划,将政府质量奖和政府质量考核作为质量提升工程的重要载体和抓手,建立科学的评价指标体系,着力营造全社会重视产品质量、关心

质量工作、参与质量事业的“大质量”工作格局,建立了以质量竞争力指数为主要内容的宏观质量评价指标体系,开展质量竞争力比较与分析,为各级政府提供质量形势分析报告。加强对重点产业、重点领域、重点企业和重点产品质量状况分析,并牵头负责“量身定制”提高质量的具体措施。

品牌是影响力,品牌是生产力。该市围绕发展开放型经济、战略性新兴产业、主导支柱产业、现代产业集群和重点企业骨干企业,加大品牌培育、扶持和服务力度。充分利用该市轻纺、装备制造、汽车及零部件、化工新材料等产业集群化发展优势,大力发展区域名牌。加快推进文化、旅游、电子商务、商贸流通等服务业的品牌培育,树立一批现代服务业品牌。突出发挥品牌战略的带动作用,从根本上提高该市总体质量水平。安庆市工商质监局还引导企业积极参与国家标准、行业标准的制定,激发企业将科研成果和专利技术转化

为先进标准的积极性,让“标准”抢占市场,掌握标准话语权,抢占行业发展制高点,促进传统产业改造升级,提升企业发展的核心竞争力。

质量是基础,安全是底线。该局还进一步落实特种设备安全责任制,完善特种设备信息化网络,建立特种设备大数据平台,完成了特种设备公众查询信息管理系统。并推进物联网在电梯等特种设备安全监管工作中的应用,逐步实现动态监管体系对特种设备各环节的全覆盖,对特种设备各主体的安全管理实现全过程、有效、动态跟踪监督,保障特种设备正常运行和人民生命财产安全。他们加强12315、12365消费者投诉举报平台建设,及时组织对生产、流通领域商品质量进行抽查检验,加大对重点商品和重点领域的抽查检验力度,在产品、商品、消费监管环节做到全过程监管,严厉打击各类质量安全违法行为,为“调转促”守住消费质量安全底线。