

加快质量提升 推动消费升级

□ 刘三江

假冒伪劣不绝，消费者“不敢”消费

中国产品质量大幅提升、“中国制造”畅销全球是不争的事实，但假冒伪劣充斥市场也是不可回避的事实。假冒伪劣突破法律和道德的底线，严重侵害消费者权益，而消费者不可能人人都有一双火眼金睛，准确地识别真假，上当受骗的风险使得消费者不敢放心消费。假冒伪劣就是诚信缺失、道德失范的问题，更是一个经济问题。按照经济学“逆向选择”理论，卖家比买家拥有更多信息，甚至有意识藏匿产品质量瑕疵的信息，由于信息不对称，“买的没有卖的精”，买者不相信卖者，往往会压低价格以避免风险损失，而过低的价格也使得卖者不愿意提供高质量的产品，导致低质产品充斥市场，高质量产品退出市场，出现所谓“劣币驱逐良币”现象，形成劣币低价、劣币劣质的恶性循环。当下兴起的电商网购，由于价格高度透明、竞争激烈，而质量信息较之实体店更不透明，逆向选择问题尤为突出，网购产品价格低、不乏假冒伪劣就不足为奇了。

让消费者敢于消费、放心消费，必须重拳出击，清除假冒伪劣，营造良好的市场秩序和市场环境。一要淘汰落后低端产能。提高安全健康、环境保护、资源节约等技术标准指标，利用生产许可、强制性认证、合格评定等市场准入手段，不断提升市场准入门槛，加速落后低端产能淘汰。二要强化信用约束。加快建立企业诚信体系，把假冒伪劣信息纳入企业诚信档案并公之于众，让制假售假者无处可藏、人人喊打；诚信信息与金融、商事、交通等部门共享，让制假售假者处处受限。三要加大执法力度。执法部门严格执法，对假冒伪劣露头就打，提高处罚额度，直至不予市场准入，加大违法成本。四要加大对司法惩戒。推行惩罚性民事赔偿，让利益受损的消费者通过打官司得到有效救济甚至“有利可图”，这样将增加消费者以及专业律师队伍参与维权监督的动力；降低制假售假行为入刑门槛，加大刑事处罚力度，让制假售假者望而生畏。五要创新

提要

去年“双11”天猫交易额呈井喷之势，高达912亿元，说明国内消费潜力巨大。但另外一组数据也引起社会的关切和忧虑。据新华社报道，“双11”天猫国际开场仅10分钟就售出来自41个国家的2605个海外商品，一些国外知名卖场开场一两个小时就突破1000万元；2014年我国公民境外消费额首破1万亿元，超1亿“国际扫客”海外“扫货”。“内需外流”折射出“国货升级”跟不上“消费升级”的步伐。“内需外流”“海外扫货”现象，表面上是“中国制造”的信誉危机和竞争力不足，本质上是质量供给不能满足质量需求，即供给侧的质量升级跟不上需求侧的消费升级。进一步说，就是随着我国迈向小康，居民财富增加，人们在解决温饱的中低端需求得到很好满足的基础上，消费向追求更高品质的中高端升级，而产品和服务的质量供给仍停留在中低端水平。本文认为，质量供给问题可以从以下三个层面寻找出路：即遏制假冒伪劣、提高产品档次、进一步产品创新。

技术手段。监管部门利用好互联网、大数据等新技术工具，对市场特别是电商等新兴业态进行更加有效地监管。

品质档次不高，消费者“不愿”消费

市场上除了假冒伪劣之外，大多数都是符合标准的合格产品，据有关统计数据，我国产品质量国家监督抽查合格率从1994年的69.8%上升到2014年的92.3%，那为什么不少消费者仍不愿买单而转向“海外扫货”，扫货清单从昂贵的奢侈品转向平常的日用消费品呢？从质量定义看，质量是一组固有特性满足要求的程度。现实生活中，不同时期、不同人群对质量要求的程度是不同的，是多层次、多样化、个性化的，尤其随着生活水平提高，高收入人群对品质的要求不断提高，若质量供给跟不上去，就会抑制消费意愿和消费扩大，加重“边际消费倾向递减”的程度。境内产品品质档次不能满足需求，境外同种类产品价更廉、质更优，中国消费者热衷“海外扫货”“境外代购”就是自然而然的理性选择。我们应该反省的是，中国制造如何加快从中低端向中高端转型升级，增加优质产品有效供给，满足消费者不断提升的消费需求，靠品质提升把外流的消费留在境内。

质量升级既要靠政府积极引导，更要发挥市场优胜劣汰的正向选择功能。一要加

快标准提升。标准是质量的基础、前提和依据，只有高标准，才有高质量。要加快提升中国标准特别是消费品标准的水平，与国际国外先进标准接轨，做到内外销产品标准一致、质量一致，这样才能根本避免国人到境外采购国货的畸形消费。二要加快品牌建设。品牌是商品和服务综合品质的体现和代表，是市场竞争的核心要素，品质消费最突出的特征就是品牌消费。我国是一个制造大国，却是一个品牌弱国，知名品牌咨询机构Interbrand发布的2015全球最有价值100大品牌排行榜中，仅华为和联想两家中国企业上榜，分别位列第88位和第100位。我国企业要高度重视品牌建设，提升品牌价值和影响力，增强核心竞争力。国家也要大力实施品牌战略，鼓励支持企业品牌建设，加强知识产权保护，扶持培育一批具有国际竞争力的中国品牌。三要培育质量中介服务。计量、标准、认证、检验检测等质量技术服务，能够在生产者与消费者之间沟通质量信息，创造质量信用、传递质量信任、树立质量信心，形成促进质量提升的内在动力。我国质量技术机构计划提升色彩很浓，小、散、弱的状况突出，应当加快机构整合改革，建设一批规模大、实力强、独立公正、公信权威、品牌知名的第三方检验检测认证集团，培育发展市场化的质量服务新业态。四要运用经济杠杆。大

力推进产品质量安全责任保险制度，保险费率与企业质量安全风险挂钩，激励与约束企业的行为，更加有效地对企业进行质量监管，同时为权益受损的消费者提供更好救济。

产品创新不足，消费者“不知”消费

拉动消费，不仅需要传统消费提质升级，也需要大力发展新产品、新业态、新消费，以创新质量供给来创造质量需求。很多时候，在新产品问世之前，消费者并不知道自己的消费需求，新需求、新市场往往是企业家发现并创造的。史蒂夫·乔布斯曾说过“用户不知道自己需要什么”，他用创新的高科技高质量产品——苹果iPad、iPhone赢得了用户，创造了一个巨大的新兴市场，展现出他特立独行的质量观。当年，福特也曾有过类似的话——如果你问19世纪末20世纪初的人要什么，他们绝不会说是汽车，而会说要一匹跑得更快的马。中国已经是一个制造业大国，但还不是一个制造业强国，主要的差距就在于创新不足、创新能力弱，这是制约我国消费升级、产业升级的一块短板。

创新质量供给，创造消费需求，归根结底要靠市场，要靠企业，要靠企业家精神，抓住当前新一轮科技革命、产业变革、国际产业分工格局重塑的历史机遇，加大研发投入，培养创新人才，弘扬创新文化，加快产品、技术、管理模式创新。创新质量供给，也有赖于政府有效作为，实施创新驱动发展战略，推进大众创业、万众创新，大力简政放权，减少行政审批，打破市场垄断和地方保护，完善激励创新的法制环境和财税金融政策，建立统一开放、竞争有序的现代市场体系，消除妨碍市场发挥作用的体制机制障碍，厚植新产品新业态发育生长的土壤，让优质产品物行无阻，让优秀企业脱颖而出，增强市场主体创新质量供给的活力和动力。

消费是经济增长和转型的动力，质量是影响消费的关键因素。消费升级，必须加快质量提升。

（作者系武汉大学质量发展战略研究院博士）

业务探讨

在优化服务中实现价值

——湖北黄冈市质监局改革创新抓转型的实践与思考

□ 毛锋

如何联系实际贯彻落实十八届五中全会和中央经济工作会议精神，在紧贴中心、服务经济社会发展中发挥政府部门应有的作用？是当前各级政府部门思考的一个重要课题。湖北黄冈市质监局勇立改革发展时代潮头，立足服务抓转型，努力实现以有为争有位的实践探索，为我们带来了一些有益启示。

在加强监管中做实服务

各级政府推进行政审批改革、简政放权，解决了大众创业、万众创新最先一公里的服务问题。黄冈市质监局在加强事中事后监管中做实服务文章，走出了一条服务企业行万里路、走长远路的新路子。该局党组一班人认真践行“三严三实”要求，坚持开展大走访、大调研活动，寻找部门服务稳增长、促发展的新办法、新措施，2015年共走访座谈企业387家，收集企业意见和建议183条，及时进行答复和落实，对企业反应的多头技术服务、碎片化服务问题，克服部门质量、计量、标准、认证认可和特种设备安全监督等业务技术条块分割、检验检测周期不同步、企业需求服务不一样等困难，积极探索新方法加以解决，先后总结出派驻技术人员驻厂服务、检验检测一站式服务、预约服务和针对企业不同要求建立“3+”清单服务（质量管理、计量、标准+特种设备安全、品牌创建、认证认可等企业生产性服务）等创新服务措施，深受企业好评。与此同时，为提高事中事后监管的效率，黄冈市质监局积极探索网格化监管、信息化服务等办法，指导和督促企业落实产品质量和特种设备安全两个主体责任。

在做实服务中发挥优势

质量、计量、标准、特种设备安全等生产技术服务具有专业性和不可替代性，黄冈市质监局做实专业性技术服务，在帮助企业提高企业生产质效、促进企业实现管理创新、生产技术改良和企业质量提升方面充分发挥了部门优势。2015年12月18日，黄冈质监系统以现场观摩的形式在麻城市召开“学习十八届五中全会精神，转思想转作风转方式，提升治理能力、服务质量、部门形象和质监贡献”活动推进会，湖北屯仓管业有限公司总经理林开智先生十分激动地说，感谢质监局计量专业人员帮助我们找到了“大秤称小样”，造成原料配比计量误差大，产品质量不稳定的企业生产难题。博林机电公司老总黄学兵说，麻城质监局干部蔡勇驻厂服务，帮助我们成功建立了企业生产看板管理办法，使产品的合格率提高了26个百分点，为企业在逆境中发展提供了不可替代的作用。2016年1月6日，两家企业不约而同地为黄冈市质监局送来锦旗，湖北宜然塑业公司感谢质监局对企业不影响质量安全、不是主观故意违法违规生产行为实行首次不罚，严格督促问题整改，真正做到了“严执法打假维权，转作风助企发展”。中石化黄冈销售分公司张永东经理亲自上门，感谢质监局“真情服务排忧解难，保驾护航助质量提升”。2015年，黄冈市质监局及时对该公司金源油库扩容改造过程中采购的钢管、管线、阀门、电缆、压力表等1000多万元设备物资提供质量把关服务，为企业挽回经济损失300余万元。

在促进发展中实现创新

帮助企业培育名牌产品，扶持企业做大做强名牌产品，努力把产品品牌优势转化为产业优势，是黄冈质监部门在促进地方经济发展中实现创新作为的又一条成功经验。为推动质量强省、质量强市战略的实施，黄冈市质监局立足服务市委、市政府推进“双强双兴”，主动作为，强力实施黄冈市生产企业“百千万”质量提升工程，力争通过两年的努力，无偿帮助企业培育100个省级以上的名牌产品、指导1000家规模以上企业导入卓越绩效管理、帮助1万家企业提升产品生产标准。同时结合开展“万名干部进万企”活动，组织系统千名干部对口走进千家企业开展帮助企业落实质量提升计划，截至目前，已成功帮助企业培育湖北名牌产品48个，成功申报国家地理标志保护产品45个（居全国地级市第一位），帮助167家企业导入了卓越绩效管理、帮助638家企业完成了修订产品生产标准，全市在建和建成的标准化示范项目达27个，蕲艾、英山茶、罗田板栗、麻城白菊等一批名牌产品正在发展为产值过亿、10亿的地方支柱产业。

（作者单位：湖北省黄冈市质监局）

浅谈基层特种设备安全监察的问题与对策

工作研究

□ 余蓓

特种设备安全作为公共安全中一种较为特殊的类型，具有高危危险性、巨大破坏性和事故突发性等特点，但同时易被社会大众所忽视，因此，做好特种设备安全监察工作不仅是相关职能部门的监察责任，更是政府、企业和社会的共同责任。

笔者认为，当前基层特种设备安全监察存在“四个老大难”问题和“三个不完善”问题。

“四个老大难”

一是现行国家法律法规不能满足基层特种设备监察现实需求。实施特种设备安全监察的法律法规主要是依据《中华人民共和国特种设备安全法》和《特种设备安全监察条例》，但其内容存在欠缺，具体表现为：一是规定的处罚措施不满足现实基层执法情况，罚款金额不符合当地经济发展水平，虽有自由裁量权，但无明文规定和相应的政策制度，监察人员无法适度把握；二是特种设备目录品种编制不具体，过于笼统，监察人员不能进行有效的判断；三是企业违法成本低，只注重企业民事责任，忽视企业刑事责任，只做事后追究，没有事前法律约束；四是审批制度存在不合理性，只考虑企业合法性，没有考虑程序的一致性，审批与监管没有协调和统一；五是对于企业罚款不改、而复始的乱行为没有相应的处罚措施。

二是监察与检验检测力量不能满足基层特种设备监察能力需求。基层特种设备小、快、广。小是指使用的特种设备的压力、温度等参数的级别小，快是指特种设备数量增长数量快，在湖北，稀归县的增长率已达到10%以上，其他县市区增长率甚至已达到20%以上；广是指设备分布广，基层监察工作地域多是山区，点多面广，而且县级质监局分管特种设备安全的监察人员一般只有2到3人，难以实现全覆盖，同时由于实行垂管，乡镇无相应的分支机构，乡镇监察缺位，沟通不顺畅，乡镇不重视。即使有乡镇协管员，也如同虚设，除非有人举报或者偶然碰见才能知晓，因此监察工作人员无法及时掌握基层第一手信息，监管措施深入落实显疲意。

同时，检验检测机构只存在于市级或省级单位，面对全市数以万计的特种设备，检验检测人员明显不足，不能按时检定。虽然湖北省取消了特种设备检验检测费用，减轻企业负担，但无疑增加了检验检测机构负担，削弱了检验检测人员的积极性，造成每个县区特种设备定期检验时，出现设备未检“空窗期”，而企业又得连续生产，这种矛盾无疑增大了监管人员的责任风险。

三是监察人员权利责任制度不能满足现实基层监察工作实际状况。监察一词的本意就是监督和查看督促；是行事职权进行法定性、强制性监督检查的行为，因此监察不是监督，更不是保姆式、说教式管理，监管不等于监察。职能法定化和责任权利统一存在不统一性，有明显的偏差。

基层监察人员承担着繁重工作任务量，部门也没有足够的资源和人力对数量巨大的设备产品进行全覆盖式的事前监察。若企业或个人



近日，陕西省安康市质监局联合该市高新区管委会、安监、消防等部门，在该市高新区欢乐世界组织开展了游乐设施安全运行应急演练活动。图为活动现场。薛勤学 摄

私自使用未告知监管部门、未注册登记和未定期检验的小型设备过程中或者企业在整改落实的过程中一旦发生事故，过于强调相关部门监管责任不到位，只是追究监察人员的责任，而将企业主体责任放到次要位置，因而主体责任、监察责任划分不明确。带来的后果就是安全监察人员压力巨大，为了规避风险不愿意从事此项安全工作，造成特种设备安全监察工作青黄不接，特种设备安全陷入僵局。

四是企业淡薄的法律意识牵制了监察工作有效的开展。企业老板重效益轻安全，对法律法规置若罔闻，抱着得过且过的心理，对法律法规置若罔闻，抱着得过且过的心理，上行下效的结果就是形成“利益链中间，安全厄两边”的不良氛围。即使负责安全的管理人员想重视、想解决，但由于无法得到支持和资金保障，整改落实情况大打折扣，“拖延症”现象十分严重。

“三个不完善”

一是监察模式不完善。目前特种设备安全监察模式主要是日常巡查、全面检查和专项检查。但受人力物力财力客观因素影响，难以做到全覆盖，也造成多个部门的重复交叉检查情况，浪费大量的监察资源，而且由于对所有企业和使用单位采用统一的模式，“一刀切”的方式不仅降低了执法效率，也使得企业和使用单位忙于应付，监察效果大打折扣。二是特种设备动态管理系统不完善。由于特种设备检验管理系统信息更新不及时，安装维修改造信息与特种设备检验管理信息不对称，企业为省事不愿提交报停等申请造成的陈旧信息消除不及时，统计不完全，录入数据和统计方式不全面等问题，导致特种设备监察人员需要花大量时间和精力去挑选、制作自己所需要的数据库，监察人员不得不去查找相关企业核实相关信息。所以管理系统的完善影响了监察的效率。

三是宣传教育培训不完善。特种设备种类多、专业性强，监察人员如果没有足够的专业素质和广泛的知识很难做到执法的准确性，而针对特监人员的执法培训和专业教育

屈指可数，只靠自我学习无疑是“杯水车薪”。对于企业来讲，每年的特种设备作业人员考试次数少，间隔周期长，再加上审批制度未对持证情况和制度建设做出明确规定，对于基层企业，未持证操作是无赖之举，同时给监察工作造成极大的困难。对于群众来讲，国家层面的电视媒体至今没有做过类似消防、交通一样的详细和系统的报道，也没有类似消防救援的宣传教育片，地方宣传能力有限，因而群众对特种设备知之甚少，特种设备安全没有深入人心。

鉴于上述问题，不难看出，特种设备正向着集成化、大型化、自动化方向发展，安全形势不容乐观，潜在风险不断增加。在质监系统深化改革的背景下，作为特种设备的监察单位，更应该广下笨头更进一步，创新制度和措施，促进部门结构调整和优化升级，保障特种设备监察事业扎实稳定发展。

对策和建议

一是健全法律法规制度，做好权利和责任的协调统一。依法行政、依法治特目的就是在各种不同的制度关系中运用权力去引导和规范各使用单位的活动，最大限度地保障公共利益。监管部门的职责只能是避免和有效遏制事故的发生，特种设备的安全的主体责任还是企业自身，依靠的是自律和安全意识。因此我们需要完善和补充法律法规，不仅要权利关进制度的笼子，还要把制度作为责任的分界线，制定好权利责任清单，保障监察人员的合法权益。创新制度内容包括：一是建立企业事前追责制度，强化企业法律约束。二是增加财政资金投入，完善监察体系，细化质监系统内部监察人员管理，将行政执法和设备监察整体分工，监察人员负责检查、稽查人员负责督促和执法，做到分片分区管理，并在省级层面与安监局建立合作机制，并将特种设备安全纳入到乡镇安全目标责任考核，借助乡镇政府力量增加特种设备监察工作的全面性。三是充分利用社会资源，建立举报奖励制度，填补监察“空白区”，及时发

现和消除安全隐患，并对优秀管理单位实行物资奖励制度。四是完善屡教不改、不思悔改的企业处罚制度，维护好法律法规的权威性。

二是做好关口前移，创新监察和检验检测模式。将安全技术规范中的使用单位人员持证要求和制度建设前移，无证件和制度不予售卖给使用单位。充分利用互联网+技术实现特种设备的制造、销售、安装、使用、检验、监察的统一管理，各个平台集成互通，数据实时更新，实施全方位监控记录。同时，根据整理和梳理的特种设备综合安全等级，进行分类监察，抓好重点、管好一般、下放低安全级别设备的监察权利，让企业自行管理，如叉车、简单压力容器。同时，将报停报废的权利下放到县级，简化程序，优化安全技术档案制度，采取类似于交通车辆的管理模式，减少检查项目程序，提高安全监察的有效性，将更多精力放到改进工作上。检验检测机构应制定计划性检验检测实施方案，分时段分地域开展定期区域性检验检测，增加工作效率。开通开工报告、监督检验和定期检验的网络申请方式，消除企业怕麻烦的侥幸心理。

三是加强源头治理，增强企业主体责任意识。所谓源头就是企业负责人的思想和认识，从源头上加以治理，就必须加强企业对安全的认识，引导企业老板和管理安全负责人学习法律法规，构建常态化和考核化的学习模式，固定企业安全管理人员岗位，避免安全管理“真空期”，企业上下形成共学习重安全的良性循环。同时，由财政提供固定经费，采取企业主办，行政单位协办，每年主办方轮换的方式开展互学互助的现场经验交流会，让企业由被动变主动，自觉接受安全教育。

四是创新教育培训宣传模式，加强特监队伍人才建设。一是邀请学者、专家对特种设备安全监察工作人员定期开展执法和专业知识的教育培训工作，定期开展现场执法观摩会，取长补短，提升执法效率，并保证基层质监部门执法人员均持有安全监察员证件，有利于安全监管。二是把好“入口关”，特种设备安全监察岗位的人员招聘区别于其他岗位，在考虑编制、学历、专业、工作经验的基础上，应倾向于在检验检测机构或者企业安全管理人员中招聘有相关专业知识和工作责任心强、有一定管理工作经验的公务人员。三是把好监察工作人员的“方向关”，改变当前只惩不奖、重惩轻奖的现状，做到“奖惩”对等，提高干部的工作热情。四是实行特种设备作业人员“线上学习、线下考试”的取证方式，通过这种网络自主学习，考试中心考试的模式，既满足了大量人员的考证需求，又缩短了考试间隔周期，大量减少未持证的违法违规行为。五是建立类似交通安全、消防安全的电视和广告宣传平台，形成国家层面的宣传声势，借助新媒体新平台让特种设备安全知识深入到人民群众生活中来。

特种设备积弊非一日之寒，保障特种设备安全非一日之功，特种设备安全任重而道远。我们应该踏着深化改革的大浪潮，通过引进新观念和新技术，从明确职责等细节着手，坚定不移地推进特种设备安全监察工作的体制和机制建设，维护好监察工作人员的权益，保障好人民群众生命财产安全。

（作者单位：湖北秭归县质监局）