

让标准化走进我们的生活

——访著名标准化专家陈渭

□晚报记者 王晨

对于普通百姓来说,标准化似乎离他们非常遥远,然而正是这个看起来遥远的东西,却包含了人们日常生活的衣、食、住、行等方面,并不断影响和改变着人们的生活。3月11日,记者围绕标准、消费、安全这一主题采访了著名标准化专家、国家质检总局标准化司原司长陈渭。

掌握标准化 消费购物心中有数

不少市民认为,标准是一个词语,一个概念。但标准化,大家通常理解为一个工作,一个过程。作为标准化专家,陈渭说:“标准化是为了在一定范围内获得最佳秩序,对现实问题或潜在问题制定共同使用和重复使用的条款的活动。简而言之,标准的发布、标准的宣传、标准的实施监督这一系列活动,就是标准化。”

据了解,目前,我国已有两万多个标准,正是这些标准支撑着老百姓日常食品卫生、住宅建设、交通安全、环保节能方面都能达到相应的要求。

陈渭说,标准是我国科研成果的体现,是通过反复的验证和试验得出结果而制定出来的。科研成果的飞速发展,包括人民生活水准的提高,以及市场需求的变化,使得标准也要做相应的变化,需要与时俱进。

食品安全关系到老百姓的切身利益,是老百姓最为关心的民生问题。近年来,越来越多的食品标准开始实施,如食用油、饮用水强制性国家标准,月饼馅料强制性行业标准等等。为满足消费者吃“好”的要求,农产品生产者应按照农业标准大量生产优质农产品。经过几年的宣传推广,现在大多数市民关注、青睐标准化农产品,推广食用农产品市场准入制度正成为消费者、经销商、农产品生产者的共同心声,而这些反过来又促进了标准化农产品的生产种植和优质优价的形成。可以说,农业标准化改变了人们的饮食消费观念,农业生产方式的逐步转变,正在引导每家每户改善生活质量。

回顾这几年国内一系列食品安全事件,大家不难发现,目前,我国在食品安全标准方面存在标准滞后、缺失等问题。对此,陈渭表示,现在国家

食品安全标准的整合工作正在进行中。可以说,解决标准缺失和不统一、不衔接等问题,建立统一完善的食品安全标准体系是有关部门今后有效贯彻实施《食品安全法》的一项长期任务。

陈渭建议:“消费者在购买商品时,一定要留意商品的标识标志,优先选购已获得认证,包括产品认证和企业质量体系认证的商品,并真正了解这些标识的含义。作为政府部门,则要加大监管力度,严厉打击制售假冒伪劣商品的不法行为。”

标准化 让企业走得更远

近年来,我市提出“质量兴市”战略,逐步建立以政府为主导、企业为主体、部门协作和社会参与相结合的质量工作体系。对于我市如何更好地实施这一战略,陈渭建议:“要把着力点放在企业标准体系建设上,让标准化渗透到企业的生产、经营、管理等各个环节。”

“三流企业做产品、二流企业做

品牌、一流企业做标准”——这句话可谓是商界流行语。从中,我们也可以看出标准化对于一个企业的重要性。

陈渭向记者谈了他到一些著名牛奶生产企业参观的感受。“当时,我看到那些牛奶生产公司的生产线,完全是封闭式的流水线,单从公司生产环节而言,它可能是没问题的。但是往前追溯奶源的质量问题,这就牵涉到奶牛、饲料和土地等因素,再看后一个环节,即包装和运输环节,同样也可能出现问题。所以,一个企业不能只考虑生产环节,还要考虑产前、产后等一系列环节,也就是说要建设一套完整的标准化生产、经营、管理体系。当然,这其中还需要企业必须具有强烈的社会责任感。”

陈渭指出,一个有眼光的企业负责人,应当充分认识到标准化的重要性,只有把基础工作做好,企业才有可能发展壮大,越做越强。传统的工业生产中,是先有产品后有标准,标准仅仅作为企业生产合格产品的依据,但在知识经济时代,在经济全球化的今天,则是标准先行。标准化意识淡薄、主体责任不落实、社会诚信

缺失、执行标准不严等是目前很多企业存在的主要问题。

对于如何加强标准化建设,陈渭说:“企业标准化系统包括标准体系、贯彻实施标准的能力和企业标准化管理。完善各类标准是建立企业标准化系统的核心,企业要建立以产品标准为主体的技术标准体系,建立以生产工艺标准为主体的过程控制标准体系,建立以管理标准为主体的工作标准体系。以此把企业的生产活动和管理业务活动联系起来,把员工的工作质量和产品质量联系起来,保证整个企业生产技术和经营管理协调一致,实现管理科学化、生产高效率。”

标准化建设工作没有止境,这是一个长期的、不断创新的过程。陈渭说:“企业标准体系建设始终要受到企业总体方针目标的制约,同时,还要不断淘汰那些不适用的、功能低劣的要素,及时补充新的要素,对那些不能满足生产、经营、管理的因素,必须采取纠正措施或预防措施,以保证企业标准体系建设的动态持续改进。”

把眼光放远一些,把基础打牢一些,牢记诚信与责任,这是陈渭对每位企业负责人的衷心建议。

“北孙南黄”的网络打假“苦乐经”

孙安民,陕西西安人,因创办“老孙打假网”这个草根公益网站而广受网民关注;黄相如,在上海工作的福建人,因创立“网络打假团”被人称为网络上的“王海”。此二人,因鲜明的网络打假风格,并称为网络打假“北孙南黄”。

近日,记者对他们进行了专访,听他们讲述消费维权的“苦乐经”。

孙安民:维权还需依靠社会合力

“我的打假网站昨天又被黑客攻击了,现在还没有恢复。”3月14日记者见到头发花白的孙安民时,他正用“一指禅”飞快地敲击着键盘。

50平方米的简陋居室内,孙安民熟练地浏览网页、搜索资料、发布文章、粘贴图片,还与各地的朋友、求助者保持QQ联络。“我每天接到几十个电话,包括违法房地产开发商的威胁。”

孙安民创办“老孙打假网”,是缘自一段维权经历。2003年,他把约20万元的全家积蓄交给房地产开发商做订金。可是,等待他的不是宽敞明亮的房子,而是一条漫漫维权路。2003年,他干脆把自家店铺里的电话公布为房地产维权热线电话。2004年,他正式创办了“老孙打假网”,开始通过网络开展消费维权。

打开“老孙打假网”,其显要位置写着“促进和谐为政府解忧”,页面上除了滚动的图片有几分醒目外,只是简单地把20多个栏目并列地排在一起,像图书馆的架子一样朴实。“作为网站,内行人可能看着别扭,对我来说已经很满足了。”孙安民说。

2010年初,老孙与外省的“打假同行”在QQ聊天中获知,外地某区



电视台发布的药品广告存在严重的虚假宣传。于是他几名“同行”相约前往调查、了解、投诉。与此同时,通过网络进行投诉和公开这家电视广告存在的违规问题。后来,当地工商部门对这家电视台的违规行为进行了行政处罚。

孙安民说:“网站是我的门户,上面有我的资料、联系方式、成功案例,这就拉近了我跟政府部门、求助者和媒体的距离。”

受益于信任度的提高,孙安民收到工商、税务、物价和发改委等部门“红头文件”的答复已有上百份。

在一些求助者眼里,孙安民和他的网站“能量无穷、业绩辉煌”。但在老孙心里,也有很多无奈和酸楚。“说到底,个人力量再大也是有限的,要维护广大消费者的权益,最终还是要依靠政府的帮助。”

几年来,“老孙打假网”已经“小有名气”,有人想收买,也有人想合

办,还有人希望他在地建分站,他都没有同意,他担心“这将会改变网站的公益性质”。老孙说:“到现在,我没有通过网站去挣钱,也没有刊登任何软广告、硬广告,是一个纯粹的公益网站。”

黄相如:网络打假存在“四大难”

2009年11月1日,黄相如创立“网络打假团”时曾十分自信地认为:“一定能带动全民网络打假热潮。只有形成这样的热潮,才能在现阶段遏制住网络假货蔓延的趋势。”两年过后,当记者询问他网络打假的成绩时,黄相如一声叹息:“目前还没有太大的起色。”

打假难,网络打假更难。黄相如将网络打假形容为“爬山”:联系被侵害的企业、和购物平台沟通、走上司法程序,都是一重一重的山。

黄相如解释了打假团的处理流程:“网络打假团”接受消费者通过各种形式的举报,并将其记录在案;当消费者对同一品牌的举报到达一定数量时,打假团就会集合网民意见,整理售假卖家信息,联系被侵害企业,希望企业能参与到举证和指控过程中来;如果企业愿意站出来打假,那么就进入和购物平台的沟通环节,出示证据,要求购物平台配合提供售假者的信息或者屏蔽、关闭违法网店;在双方无法沟通的情况下,进入司法程序。

“两年来,我们接洽了几百家企业,平均每50家里面只有一家愿意打假。至今,虽有11家企业在我们的主动联系后同意打假,但事实上其中的两三家,早已进入了‘事实性停滞’状态。”黄相如说。令他欣慰的是,至今已经有6家企业主动和“网络打假团”联系,站出来对假货说“不”。

走过近两年半时间的“网络打假

团”至今已接到消费者投诉1.2万件,然而最终能够像当时引起较大轰动的“皮尔·卡丹案”那样,在投诉后最终顺利地达到了关闭售假网店目标的,只有两个。网络打假难在何处?黄相如说,难在举证难、起诉难、诉讼难、获赔难“四大难”。

举证难,难在证据的收集、保全和认定困难。“按照我国现行法律‘谁主张,谁举证’,网络打假往往需要公证机关购买假货的过程。”黄相如说,“举证难,举证还贵。付出如此高昂的时间和金钱成本,这对一般的消费者来讲几乎是不可能的。”

起诉难,一方面是被侵权的企业处于种种考虑最终愿意站出来打假的很少,一方面是很难找到责任人。而购物网站又往往袒护其平台的企业。很多时候,只能通过起诉购物网站,来获取售假者的信息。

诉讼难,难在比较真伪货品的时候,企业的商业机密可能被泄露,也难在法庭采信原告的证据有限。

获赔难,难在企业需要多次起诉不同的售假者,过程漫长而繁琐。如果有多个不同的网店在不同的平台上售假,这种情况下,企业就需要多次走这样“两部曲”的起诉过往,时间长,步骤多,得到的回报却往往不大。

黄相如表示,破解网络维权难,还需消费者、被侵权企业、购物平台、监管部门共同努力,在民事、行政和司法方面打出“组合拳”。

“平台有责任和义务不让假货流通,不仅要积极应对投诉,还要变‘事后打假’为‘事前打假’,对网店设立一定的准入机制,要求其出示所销售产品的品牌授权证明。”黄相如说。

在刚刚闭幕的全国两会上,国务院总理温家宝所作的政府工作报告中指出,“大力整顿和规范市场秩序,切实维护消费者权益。深入开展打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品的专项治理行动。”

黄相如建议政府根据这个原则出台具体的政策措施,“必须将政府工作报告的精神真正落到实处,让广大消费者在网上消费时安心、放心。”

据新华社电