



QUALITY INSPECTION NEWS REPORT

质检通讯

2020年 第 2 期 总 202 期

——协助开展2019年广东省产品质量安全“问诊治病”活动 专刊



微信公众号: gdaq_i_org

敬请扫码关注广东省质量检验协会



广东省质量检验协会

会员服务电话: (020) 38835207

(020) 38835225

培训服务电话: (020) 38835233

办公地址: 广州市天河区黄埔大道中144号海景中心西塔6楼4-4

网址: http://www.gdaq_i.org 邮箱: adaqi@adaqi.org

广东省质量检验协会



前言：

美好生活就是有质量的生活

习近平总书记曾指出，人民群众对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。“广东制造”关联着中国每个人、每个家庭的方方面面，广东是许多领域的全球制造中心。广东省市场监管局汤武副局长曾说过，对于广东产品质量工作者，人民的美好生活就是有质量的生活。

风起南方，春潮涌动。2019年春天开始酝酿的这场聚焦广东产品质量的变革，其目的就是要让广东制造由大变强。企业如人，是人就会生病，人生了病要去医院诊治。企业也一样，企业“生病”的症状就是产品出现质量问题。全国各级监督抽查每年定期公告监抽查结果，作为制造大省的广东，很多产品被检出不合格的占比高居全国前列。产品质量是生产过程的结果，要管好产品质量，必须把服务向前移，不能只管结果，要服务于过程。在放管服改革大背景下，行业准入放宽，把监管和服务融合，对企业的生产过程进行诊断，找出问题，给予帮助，这是“问诊治病”活动的出发点，也是落脚点。

“问诊治病”，是聚焦美好生活的一次改革，是将政府、科研院所、质检机构和行业、企业的专业资源进行整合，为广东制造提供质量服务的系统性改革，是将监管与服务融合，寓管理于服务的一种思维变革，是以高质量发展 and 满足人民群众对美好生活新期待为主题的交响乐，是新时代广东质量领域的主旋律。

“问诊治病”的逻辑，就是“由检到诊，由管到治”。由检到诊，就是原来

的质检机构主要负责检验检测，如同对人的健康体检；今后不仅要检，还要诊断，就是不仅要检出问题，还要查出病因。由管到治，就是以前的监管职能只负责对检出的问题进行一系列处理，但不负责治疗，现在的监管部门则要与科研院所、质检机构组成的“产品医院”帮助企业制订改进方案，帮助企业解决问题，克服短板，运用科学方法实现生产过程中工艺、标准、技术、人才、原材料、设备的优化配置，从根本上解决造成产品质量安全问题的“病根”。

省市场监管局“问诊治病”的思路一经提出，就得到了市场监管总局领导的重视，并责成有关部门跟进，以期总结经验，全国推广。

2019年，是广东省产品质量安全“问诊治病”活动的开局之年，也是取得重大突破的一年，主要做法与探索如下：

一是统观全局，系统谋划。即系统构建“问诊治病”的制度体系，搭建运作机制。

二是组建“医院”，统筹资源。即针对重点领域，调集核心专业资源，首批组建8家“产品医院”。

三是组织调研，全省发动。即了解重点行业企业需求，发动地市质量监管部门。

四是省市联动，政医共建。即省市场监管局与地市政府合作，“产品医院”和专业镇建立产品质量共治共建机制，全面开展集中问诊活动。

一年来，监管部门全力推动，“产品医院”全力投入，数百家企业参与并从中受益。虽然只是开始，但已经有许多经验可以总结，在政、企各界引起了高度关注，尤其是获得企业地极大支持。相信在各方共同努力下，“问诊治病”对于广东先进制造业的转型升级，必将产生深远影响，也必将推动更深层次的质量变革。“大服务”的旋律已经奏响，这是春天的旋律，也是以产品质量安全“问诊治病”为具体内容的“大服务”创造美好生活这个宏大乐章的前奏。

为总结经验，进一步推动“问诊治病”向纵深发展，通过“问诊治病”实现质量提升和扶优扶强的目的，完美奏响“大服务”乐章，协会整理了2019年以来开展“问诊治病”活动的有关文件、活动信息，汇编成刊，目的是为了让社会各界共同关注产品质量安全，了解“问诊治病”活动，为“问诊治病”活动的开展提供宝贵意见和建议，共同推动广东高质量发展，共创美好生活。

广东省质量检验协会秘书处
总 顾 问：陈伟升
主 编：李荣超
副 主 编：宋志伟
编 辑：李秀娟
电话：020-38835205
传真：020-38835229
邮编：510627
地址：广州市天河区黄埔大道中
海景中心六楼
网址：www.gdaqj.org
电子邮箱：gdaqj@gdaqj.org
微信公众号：gdaqj_org
协会官方QQ号：643862693

目 录

前言：美好生活就是有质量的生活 1

习近平总书记关于高质量发展的部分重要论述摘录 4

领导讲话：坚持问题导向 推动“问诊治病”
 聚焦质量提升 服务“广东制造” 6

第一章 统观全局 系统谋划 15

 （一）思路提出 15

 （二）系统论证 16

 （三）新政出炉 16

第二章 组建“医院” 统筹资源 17

 （一）严格甄选 17

 （二）专家建库 17

 （三）完善机制 17

省局汤武副局长赴“产品医院”调研“问诊治病”工作进展
..... 18

 1. 赴广检集团、广州质检院调研 18

 2. 赴广州海关技术中心调研 18

 3. 赴工信部电子五所调研情况 19

 4. 赴中国电器院威凯检测公司、广东质检院和深圳计质院
 调研情况 19

第三章 组织调研 全省发动 20

 调研活动情况 20

 1. 以“问诊治病”为内容的“不忘初心、牢记使命”主题
 日活动 20

 2. 省局“问诊治病”工作第一调研组在深圳、东莞、广州调研 21

 3. 省局“问诊治病”工作第三调研组在佛山、中山调研 22

 4. 省局“问诊治病”工作第二调研组在汕头、揭阳、惠州调研 23

第四章 推进“义诊” 探索先行 24

 “义诊”活动开展情况 24

 1. 广东省消毒柜产品质量安全“义诊”活动（顺德） 24

 2. 广东省电风扇产品质量安全“义诊”活动（南海） 26

 3. 空调器产品质量安全“义诊”活动及空调器能效提升技术分析会（南海） 27

第五章 省市联动 政医共建 29

 （一）牵线搭桥 29

 （二）政医共建 29

 （三）集中问诊 29

省局与地市政府座谈会及企业集中问诊活动情况 29

 1. 厨卫电器产品政医座谈及集中问诊活动情况（中山） 29

 2. 玩具产品质量座谈及集中问诊活动情况（汕头） 30

 3. 纺织服装产品质量座谈及集中问诊活动情况（东莞） 34

 4. 家具产品“义诊”及家具产品不合格企业约谈会（顺德） 35

 5. 家具产品“义诊”及家具产品不合格企业约谈及质量分析培训帮扶（佛山） 37

 6. 家具产品“义诊”及家具产品不合格企业约谈及质量分析培训帮扶（东莞） 38

 7. 通讯电子、珠宝、纺织产品质量安全”问诊治病“活动”（深圳） 39

 8. 生活用品产品质量座谈及集中问诊活动情况（广州） 41

 9. 专家组上门为企业 提供“一对一”上门问诊服务 44

附录1：省局关于开展产品质量安全“问诊治病”活动的工作方案 45

附录2：省局关于推进产品质量安全“问诊治病”工作的通知 53

附录3：省局关于组建首批“产品医院及开展“诊治”活动的通知 62

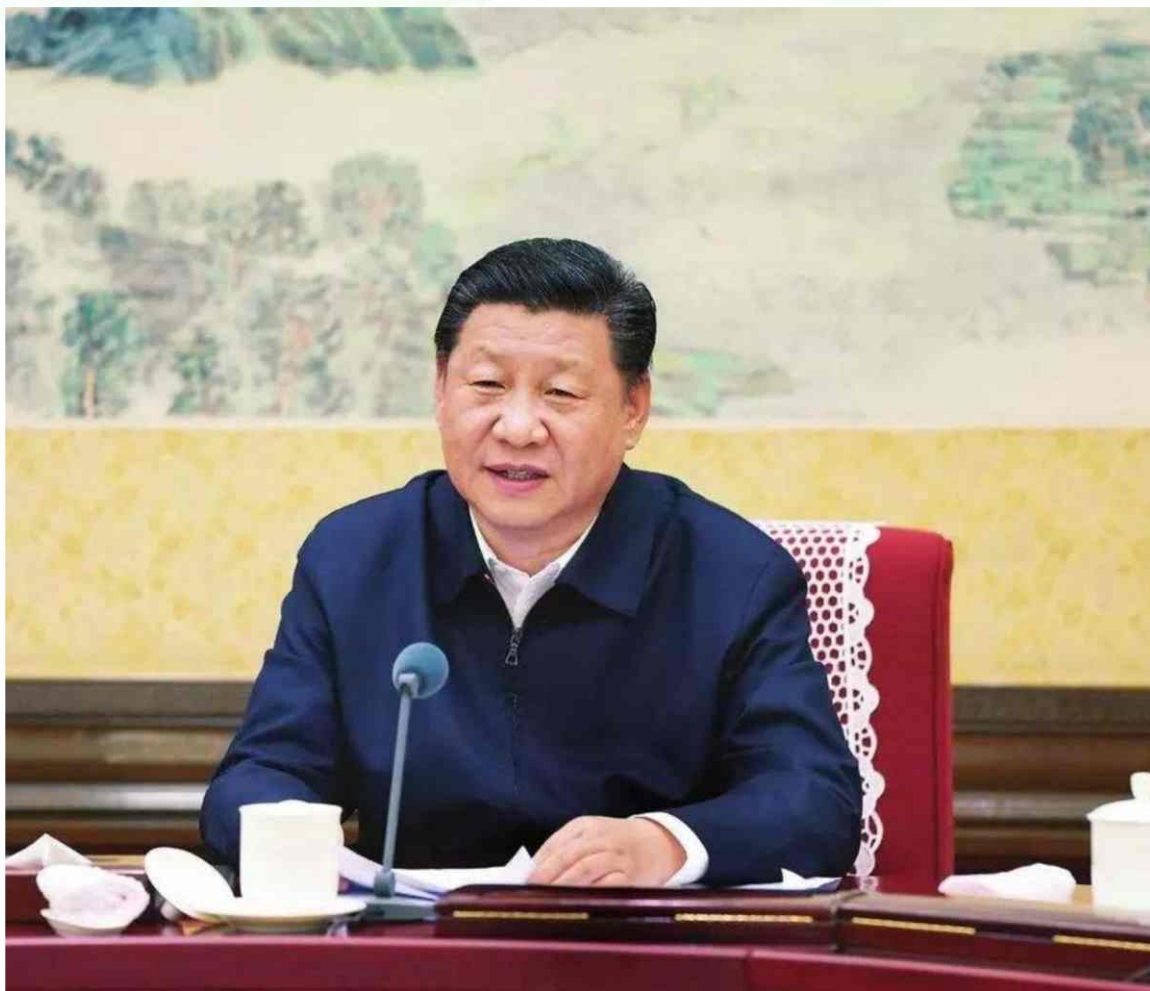
附录4：产品质量安全“问诊”记录 65

附录5：产品质量安全问题自查整改承诺书 70

附录6：广东省产品质量信用分类监管记分告知卡（样表） 71

附录7：广东省市场监督管理局办公室关于做好近年来监督检查发现的产品质量安全问
 题“清零”工作的通知 73

习近平总书记关于高质量发展的部分 重要论述摘录



2014年5月9日，总书记在河南考察时提出，要“推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”，指明了我国质量发展的方向、目标、任务和路径，意义重大而深远。

2017年9月15日，总书记给第二届中国质量（上海）大会致贺信指出，“质量体现着人类的劳动创造和智慧结晶，体现着人们对美好生活的向往。中华民族历来重视质量。千百年前，精美的丝绸、精制的瓷器等中国优质产品就走向世界，促进了文明交流互鉴。今天，中国高度重视质量建设，不断提高产品和服务质量，努力为世界提供更加优良的中国产品、中国服务。”

2017年12月20日，习近平总书记在中央经济工作会议指出，“推动高质量发展是当前和今后一个时期确定发展思路、制定经济政策、实施宏观调控的根本要求。（要求）必须加快形成推动高质量发展的指标体系、政策体系、标准体系、统计体系、绩效评价、政绩考核，创建和完善制度环境，推动我国经济在实现高质量发展上不断取得新进展。”

2018年10月25日，习近平总书记在广东省考察工作结束时的讲话中强调，“广东要加快建立高标准的质量管理体系，以高标准、严监管打造高质量，更好满足人民群众个性化、多样化、不断升级的消费需求。”

2019年4月17日，习近平总书记在重庆考察时强调，“要坚定不移推动高质量发展，扭住深化供给侧结构性改革这条主线，把制造业高质量发展放到更加突出的位置，加快构建市场竞争力强、可持续的现代产业体系。”

2019年5月22日，习近平总书记在江西考察时强调，“要推动经济高质量发展，牢牢把握供给侧结构性改革这条主线，不断改善供给结构，提高经济发展质量和效益。要加快推进新旧动能转换，巩固“三去一降一补”成果，加快腾笼换鸟、凤凰涅槃。要聚焦主导产业，加快培育新兴产业，改造提升传统产业，发展现代服务业，抢抓数字经济发展机遇。要完善科技成果转化机制，走出一条创新链、产业链、人才链、政策链、资金链深度融合的路子”。

2019年9月18日，习近平总书记在河南考察时强调，“要推动经济高质量发展，抓住促进中部地区崛起战略机遇，立足省情实际、扬长避短，把制造业高质量发展作为主攻方向，把创新摆在发展全局的突出位置，加强重大基础设施建设，坚持以人为核心推进新型城镇化，善于用改革的办法解决经济社会发展中的突出问题，积极融入共建‘一带一路’，加快打造内陆开放高地，加快建设现代化经济体系。”

2019年9月20日，习近平总书记向2019世界制造业大会致贺信中强调，“中国高度重视制造业发展，坚持创新驱动发展战略，把推动制造业高质量发展作为构建现代化经济体系的重要一环。中方愿同各方一道，推动制造业新技术蓬勃发展，为促进全球制造业高质量发展、实现共享共赢作出积极贡献。”

2019年10月24日，习近平总书记在主持中共中央政治局第十八次集体学习时强调，“要利用区块链技术探索数字经济模式创新，为打造便捷高效、公平竞争、稳定透明的营商环境提供动力，为推进供给侧结构性改革、实现各行业供需有效对接提供服务，为加快新旧动能接续转换、推动经济高质量发展提供支撑。”

坚持问题导向 推动“问诊治病” 聚焦质量提升 服务“广东制造”

——汤武副局长在“问诊治病”工作进展情况调研座谈会上的讲话

2019年10月17日



汤武副局长在“问诊治病”工作进展情况调研座谈会上的讲话

一、“问诊治病”的重要意义和作用

“问诊治病”是落实“四个走在前列”和粤港澳大湾区规划的需要。习近平总书记、党中央对广东的质量工作提出了很高要求。总书记对广东关爱有加，十八大以后第一次视察就到了广东，去年10月份又来到广东视察。总书记对广东提出的“四个走在前列”要求，第一个“走在前列”就是“在构建推动经济高质量发展的体制机制上走在全国前列”，把高质量发展放在第一重要的位置来谋划和部署。今年2月，党中央、国务院印发《粤港澳大湾区发展规划纲要》，这也是习近平总书记亲自谋划、亲自部署的一件大事。今年8月，党中央、国务院印

发《关于支持深圳建设中国特色社会主义先行示范区的意见》，《意见》对深圳的五个战略定位中，第一个就是打造高质量发展高地。

我们要义不容辞担起建设制造强省、质量强省的责任。广东要建设制造大省、制造强省、质量强省。省委提出要按照总书记要求，发展壮大实体经济，实体经济的重点是制造业。对我们质量工作者来说，责任重大，使命光荣，我们要义不容辞担起这个责任，加快广东建设制造强省的步伐。改革开放41年来，广东能够发展成为全国第一经济大省，全球制造业的中心，我们的质检机构，特别是八家“产品医院”发挥了非常重要的作用，做出了突出贡献。我认为，八家“产品医院”就是建设制造强省、质量强省的顶梁柱。改革开放以来，广东成为第一制造大省，但是大而不强，我们要承担起解决这个问题的责任，要实现从大到强的跨越，就需要我们“产品医院”、专家来发挥作用。

“问诊治病”是社会工程、系统工程、民生工程，做好就是民心工程。“问诊治病”确实实是民心工程，我们要为企业切实解决困难，为保障产品质量安全，保护消费者的合法权益做出贡献。

总局要求及时总结、提炼广东经验，全国推广。我在总局会议上介绍了开展问诊治病工作的情况，会上田局长部署，他分管的两个司局要马上跟广东局对接，把广东的经验总结、提炼上来，在全国复制推广。当时只是刚刚开始，如果我们接下来成效大了，就要真的上升到国家层面，甚至成效明显还可以通过内参呈报总书记。关键是我们真正实实在在地做好这项工作，落实总书记的重要指示批示精神。我认为“问诊治病”工作一定会有好的效果，从前面做的情况来看，有些产品如智能门锁的诊治效果就很好，如果再继续深入一点，效果会更好一些。

实施问诊治病是提升广货质量的需要。陈业怀处长借助外部力量利用大数据统计2011年—2018年广东产品占全国国抽、省抽和重点城市监督抽查中不合格检出率50%以上的有30多种，集中在广州、深圳、佛山、中山、东莞、汕头、揭阳、江门、惠州，80%的问题集中在前面的5个市。要解决广东的产品质量问题，促进高质量发展，先要把这些问题解决掉。

二、推进“产品医院”相关工作的工作思路及具体要求

（一）推进“产品医院”相关工作的思路

开展“问诊治病”活动是一件利国利民利企的事，很有意义。这轮机构改革，我刚分管质量工作，就和质量监督处的全体同志商量，我们还是要做点实事，做点有意义的事。从哪里下手？我就打了个比喻。企业跟人一样，都会生病，产品生病，是企业造成的，等于企业有病。人生了病要找医院、找医生，同样产品出了问题也要找医院、找医生，就不是简单做一次体检可以解决问题。过去我们承担国抽、省抽任务，基本上是只做“体检”，不诊断，不治病。抽检任务完成、写完总结，报告送达企业，报送监管部门，通过检验也发现了一批问题，但是检验结果没有用好。相当于只是做了一次体检，也发现了一些指标异常，但医生没有根据

这些指标异常把脉问诊、治病看病，问题还是问题。为什么有的企业一而再、再而三地犯错？因为只做了体检，没有治疗。我们发现有过这样的案例，有企业8年内检出32次不合格，多个安全指标多次不合格，次次都是这些问题。通过深加工和运用这些“体检”结果，能够做很多有意义的事情。

希望八家医院继续提升能力，更好地服务广东发展。首批八家医院都是国家质检中心，有的承担1项，有的承担2项，有的承担多项。这八家都是综合性医院，不是专科医院。因为承担的检验任务范围广泛多元。八家医院是选省内最强的、已经有很好基础的机构来组建的。确立八家医院，也是肯定各机构的龙头地位，肯定各机构在行业内的权威性。对“问诊治病”这项工作，希望各家“产品医院”高度重视，共同推动，形成合力。希望八家医院在广东实施质量强省战略，推进高质量发展的过程中，继续提升能力，更好地服务广东发展。

建立“产品医院”，让机构发挥能力，体现价值。建“产品医院”和建专家库，是“问诊治病”的基础工作。产品“体检”谁都可以做，根本不用我们条件这么好的国检中心，你就到一个一般的检验机构做一次体检就行。人生了大病、疑难杂症，都愿意去综合性大医院、三甲医院，找最好的专家。像省人民医院、中山医科大学附属医院、南方医院这些综合能力很强的为老百姓看病治病的医院，就是群众放心的医院。我们要参考医疗系统的医院建设模式来建设我们的“产品医院”。

要建立专家库，聘请首席专家。有好的医院，也要有好的专家，所以“问诊治病”工作需要建专家库，专家库里面还要有一些首席专家。首席专家起什么作用呢，当出现区域性、普遍性、行业性的产品质量安全问题，也就是疑难杂症的时候，就需要首席专家牵头组成专家组来联合“会诊”，分析为什么会有这些问题、问题产生的原因有哪些、解决问题的对策有哪些。一个医院不能解决问题了，就要联合多个领域专家来会诊。

要建立“产品诊所”。大的问题，需要会诊的，可以到八家“产品医院”来诊治；小的问题，可以到产品诊所去诊治。产品诊所可由以省局统一建，也可以由“产品医院”来建，相当于基层卫生检疫、防疫机构，也可以叫“哨点医院”，作为基层医疗单位。有“病人”的时候不一定都要送到大医院里面来，因为路程遥远，“病人”难以承受距离或者费用。也可以专家下基层，看病治病，与企业面对面，同样可以解决问题。

（二）对各“产品医院”的工作要求

八家医院要建立人才激励机制。人才是“问诊治病”工作的关键，八家医院内部要要建立人才激励机制，把“问诊治病”工作能力和成绩纳入到考核体系。

“问诊治病”工作关键在“产品医院”。各“产品医院”要成立“问诊治病”领导小组，一把手任组长，要有专人负责这项工作。工作中有什么困难、问题，要及时提出来，我们想办法解决。

“产品医院”要加强制度管理。要坚持按原则、按制度办事，在出具报告方面杜绝假冒伪劣，确立权威性。

现阶段问诊治病以解决问题为主。对于问诊治病，现阶段主要以解决问题为主，长期要以提升广东产品的质量水平和市场竞争力为主。推进“问诊治病”工作要采取有针对性的手段，坚持问题导向原则，有什么问题解决什么问题；什么问题突出，重点解决什么问题；什么问题重要，重点跟进解决什么问题。

从监管角度讲，不管大企业还是中小微企业，要求都是必须是一样的，法律面前人人平等。企业的质量管理做不到、做不好，不等于可以不做，还是必须做。像出厂检验，怎么能不做？肯定要做。质量法规定，产品未经检验合格不准出厂销售。但企业做不了、做不到这么多，可以委托“产品医院”、质检机构，由“产品医院”帮助企业来做。

“产品医院”还要在扶优扶强上下功夫。推动广东高质量发展，实现质量提升，还有很多工作要做。我认为，企业产品的全生命周期都需要我们“产品医院”来帮助。企业新技术创新、新产品研发，要做可靠性试验、寿命试验，需要找到一个最佳的匹配参数，把产品定型，这个定型试验我们就可以做。有的新技术、新产品，还需要有新的检测手段、新的标准、新的检测仪器设备，因此，产品研发、设备研发我们可以去做。投产以后，为了提升竞争力，产品需要改良改进，我们可以去帮助企业优化设计、改良产品。

“产品医院”要帮助企业要把同寿命理念应用到产品研发过程中。同寿命是什么？企业生产产品所用的原材料、零部件、配件，有的用得很好，有的用得很差，往往就出现木桶短板效应，出问题就出在短板。所以我们要给企业灌输一种产品质量同寿命设计这个理念，使得产品它的短板减少或者拉长它的短板，把过长的短板、富余量过大的使用的一些参数适当降低一点，通过一增一减，使得产品实现一个同寿命，使得它的质量竞争力最强。同时给企业降成本，把富余量太多的投入降下来，没必要用这么好的。定位是大众车的水平，就没有必要用劳斯莱斯的元器件、零部件；同时，对于达不到大众级水平的元器件、零部件，要把他拉升到大众级的水平。把太长的长板相对缩短，把短板拉长，实现同寿命。按照同寿命来设计的产品，如果按照10年寿命来设计产品，那10年内基本上不会出现大的问题。你们作为科研机构，在这方面能力很强，要把同寿命理念运用到“产品医院”工作中，这样广货的竞争力就可能提得上来。所以说，“产品医院”的工作不仅限于问诊问病，产品的全生命周期都有许多机会需要我们，就看我们的能力和服务水平怎么样。

（三）对各“产品医院”的激励措施

政府帮助八家“产品医院”树立权威。这些有质量问题的企业，有能力的企业自己整改，自己没有能力整改的，让企业找“产品医院”求助，这是在树立“产品医院”的权威，也是政府的一个导向。

推动帮扶与监管同步。问诊治病对象是本省企业。本省企业按要求依法依规做好产品质量，也整改了问题了，企业的产品到了市场上，如果遭遇竞争对手的假冒伪劣产品，那么广东企业的产品在价格上就处于劣势了，企业实实在在的问题和困难没有解决。抓质量不能制造出不公平，这不是我们的初衷。所以在做问诊治病的同时，要加强市场监管，以公平公正监管遏

制劣币驱逐良币的问题出现。

市场监管是面对全体，不管进口还是国产，也不论产地是本省还是外省，全部接受监管。过去做不到，因为质监管生产领域，工商管流通领域，没有形成全链条监管。现在有条件了，可以双管齐下：一方面以问诊治病作为帮扶企业的主要措施；另一方面实行公平监管，让各方都重视质量，营造人人齐参与、共出一份力的良好氛围。

三、“问诊治病”工作的主要思路与措施

（一）已经部署的措施

实行随检随报制度。在检验过程中，如检出重大问题，不要等到整个整批任务完成后，再向执法部门报告；要在检出24小时内，就向监管部门（质量监督处）报备。如检出的问题涉嫌故意违法而且性质较为恶劣、情节较为严重的、处理不好就跟人的生命健康相关的，就属于重大问题，必须在24小时内报告。质量监督处收到报告要立即转给执法监督处。执法监督部门作为重要案件线索马上办理、马上核查。查到有问题，马上立案查处。这就是随检随报制度。如果检出重大问题，等检测完成再报，问题产品被转移、场地消失、证据被毁灭，执法人员去查，无法找到证据。办案要以事实和证据说话，所以时效性非常关键。通过随检随报告，提高监管的有效性，这个制度要落实下去。

开具诊断书。诊断书要有标准格式，八家医院承担诊治任务期间，对有问题企业，要开具诊断书，写明有哪些问题、问题的原因可能是什么、对解决问题提出意见建议。

实施“五个一”措施。前段时间我们做了一些谋划和部署，需要抓好落实。在省局印发的有关通知要求中，其中一项重点工作是要求地市局对本辖区内所有发现的不合格产品生产企业实施“五个一”，即组织集体约谈一次、集中免费培训一次、企业作出一次书面承诺、给企业一次限期整改机会、“产品医院”免费诊断一次。

开展“清零”行动，“减存量、扼增量”。近些年国家、省、市监督抽查发现广东的很多不合格，每个市有哪些问题，省局已印发给了各市。像深圳、广州、佛山、中山、东莞这些地市问题非常集中。哪些企业存在哪些问题、什么时候检出、谁检的，都有清单。清零就是要追踪问题，抓住不放。如果这些问题不清零，就变成老问题继续存在，新问题不断地增加，广东的问题就会越来越多，质量没办法提升。每年年初总局会发布监督抽查公告，2014—2017年间，广东在全国的排名，2014年倒数第六，2015年倒数第一，2016年倒数第三，2017年又倒数第一，远远低于全国平均抽检合格率，比江苏、浙江、上海低更多。从抽检样品来说，江浙不会少于广东，但为什么江浙在全国平均线之上，广东在平均线之下？我们要反思，查找原因，这跟总书记和中央提出的“四个走在全国前列”、高质量发展、打造国际一流湾区、高质量发展湾区、深圳要建设成为中国特色社会主义先行示范区（先行示范区的战略定位第一条就是高质量发展高地）这些要求是完全不匹配、不适应的。

我们提出，对产品质量问题要“减存量、扼增量”。减存量，就是要通过实施“五个

一”之后，下次抽检时这些问题不再出现。扼增量，就是要通过重点监管、信用监管这些手段形成震慑，扼制不合格的增加，让企业不敢再明知故犯。

（二）下一步要采取的措施

要多深入基层，了解情况。我认为企业落实主体责任，最重要就把好“一进一出”两个关，就是原材料、零部件进厂质量检验和成品出厂质量检验这两个质量关。标准化法和国家标准有明确规定，出厂检验项目有哪些、出厂必检项目有哪些，但这些约束对企业来说刚性不够，很多企业不执行。最近我组织一些专家（质量发展处具体负责），重点调查了几类要求CCC认证和办理生产许可证的40家企业，发现其中有39家或多或少都存在不符合发证条件要求的问题，这是很严重的问题，有问题的概率有百分之九十几。说明审查发证、监管可能存在漏洞。以前也有过相关举报，称企业临时借用设备、帮别人编申报材料，质量文件、质量手册都与企业实际不符，不是对号入座、量体裁衣，编制这些文件的目的是为了执行，就是为了办证，也没办法执行。设备装备借回来，审查完又还回给人家，工厂还是不符合条件。前不久我去深圳调研，也去过一些手机生产企业，哪有检测设备呀，出厂进厂根本就没检，连目测检验都没做，这样的企业竟然还拿到了体系认证，你说多严重的问题呀！我们还是要多深入基层，了解情况。

要建立“重点监管对象名单”制度。“五个一”完成后，下次省抽时，这些有不合格病史的企业要作为必抽企业。抽查的时候执法要跟上，至少要派2名执法人员，要做好笔录，掌握情况，锁定证据，一旦企业再被检出有问题，就从重处罚；如果问题严重、性质恶劣的，甚至要顶格处罚，应按《行政处罚法》等相关法律法规中对明知故犯行为可以从重处罚的规定实施处罚，以此形成震慑。要把“重点监管对象名单”用制度形式巩固下来。重复被检出同类问题的企业，自动进入重点监管对象名单，实行必抽、必检、重罚。

“帮”“管”结合，分类治理。对非主观故意造成不合格的企业要作为重点帮扶对象，反之要作为重点监管对象。分析发现，广东产品质量安全问题的重点在中小微企业身上，有一些大企业也有问题，但占比不高。这些企业普遍缺技术、缺人才、缺资金、缺经验，缺这缺那，没办法跟大企业比。如果按照大企业来要求他配备齐全质量检验设备、人员等，他做不到。这类企业为了节省成本，能省就省，本身资金不足，这是很现实的一个问题。所以，对于这些企业我们能帮则帮。

对企业质量违法要区别对待。有两种区分方法，一是从动机上来区分，可以分为两种情况：一种是故意违法，另一种是非主观故意违法。二是从能力上来区分，也可以分为两种情况：一种是有能力做好故意不做好，偷工减料，为了减成本，走低质低价的路子；还有一种就是想做好但能力不够，做不好。对于故意违法、有能力做好不去做好的企业，要作为重点监管对象，这些不是重点帮扶对象。也就是要先纳入重点监管对象名单，等他认识到位了再帮扶。重点帮扶的对象是，非主观故意的、偶尔发生不合格的企业。现在制造业领域推行的堪称最严的六希格玛质量管理，规定次品率为百万分之三点四，但这些次品率的出现属于偶发因素，不

是故意因素，是一些客观的非人为因素，这些要区分开来。

要建立产品质量失信记分制度，实施记分情况告知和异议处理制度。对于企业产品出现不合格，要建立一个记分制度，实行信用监管。还要落实告知书，约谈的时候要把告知书给企业，让企业签收。告知书内容分两栏，一是告诉企业有哪些产品不合格问题，这些不合格项是什么时候、谁检出的；二是告诉企业我们在开展“问诊治病”活动，这个产品现在是由哪家“产品医院”负责，并告知企业产品医院的联系人、联系方式，方便企业有问题找医院。同时，告知企业如对记分情况存在异议，可自收到通知之日起15日内向省局提出异议复查申请。如省局在异议复查过程中发现记分中涉及企业存在产品质量违法情形不属实或者企业提出的异议复查申请合理、合法，将对记分情况进行适当的调整并重新告知企业。

要建大数据监管系统，智慧监管、实名登记。用大数据做分析非常有用，比如某燃气具企业被抽查发现不合格21次，质检机构没有跟行政主管部门沟通，信息不通畅，也没有一个大数据智慧监管系统可以共享，监管部门不能全面、动态、真实地掌握监管对象的质量状况。这种情况亟需改变。建设监管系统，可以参考特种设备的监管做法，用颜色来标识，如绿、橙、红等，越深越严重，飘红的意思就是列入黑名单了。税务系统做得不错，凡是监管对象，法人的身份证号码、手机号码全部录入系统，实名登记，一发现企业有税务方面的不正常现象，第一时间发出短信。产品质量监管要参考税务系统，也要实名，为什么我们要做普查、做清查、查三无？就是要实名，包括网商、网店，最大问题都是没有实名登记，难以锁定具体负责人、地址等信息，要加快推进解决电商平台不掌握商品生产者信息的问题。

“产品医院”深入基层、突出重点，与地方政府签订一对一帮扶协议。广东制造业的最大优势，就是拥有产业链、产业集群和专业镇，有支柱产业，其最大特征就是社会化分工协作和集聚效应。使更多的人才、资金、技术、信息和现代服务业等生产力要素在这里集聚，使链条上的每一个企业都可以实现生产成本最低、效率最高、效益最大。“问诊治病”的着力点要放在服务产业链、产业集群和专业镇，放在服务支柱产业上。现有的专业镇、产业集群亟需扶优扶强；尚未形成专业镇、产业集群的，需要推动尽快形成上下游产业配套比较完善、竞争力比较强的产业链条。这就是要产品医院到专业镇、产业集群去开展一对一帮扶的原因。

要落实一对一帮扶，由“产品医院”跟专业镇、产业集聚区地方政府签一个对口帮扶协议。协议要对各方的责任、义务作出明确，地方政府要为“产品医院”开展工作提供便利。要提供一些条件，比如“产品医院”在开展诊治，政府部门要派人过来或者提供什么条件，写到协议里面，解决“产品医院”到园区没人理的问题。重点要与专业镇、产业集群、工业园区、问题集中的地区的政府来签协议。

一对一帮扶由省局来牵头。这项工作要省局来牵头，牵线搭桥，我们会要求市局，把约谈活动的计划提前报给省局，让他们选好约谈时间和对象。只要是问题比较集中的区域和产品，像澄海的玩具，超70%的问题都在他那里，还有手机、电视机、音箱、智能锁等，这些也比较集中，都尽量参加他们的约谈，产品医院的专家要去。约谈要突出思想统一，让各方高

度重视。企业的法人代表、质量负责人，市政府分管领导，镇政府分管领导要参加约谈会。我要在会上告诉他们，省局建立了“问诊治病”的机制，来给他们帮扶，这是一种服务。一方面，让他们知道我们在想方设法为他们提供帮助，另一方面，他们也想提升质量。要通过沟通，打通这个环节。

省局会考虑加强对产品质量问题严重的部分地市的挂牌督办力度。作为省局产品质量监管工作的分管领导，我要对省委省政府负责，对人民群众负责。实施严监管，只能加强，不会放松。省政府“双打办”设在省局，对于产品质量问题严重、又不配合“问诊治病”的地市，可以由“双打办”列为“假冒伪劣重点地区”，就是戴“帽”。一个市戴了“帽”，成了假冒伪劣重点地区，就会影响到创文创卫。通过质量分析、摘戴“帽”，目的是督促地方政府对质量工作负起总责。因此，一对一帮扶需要由省局来牵头、搭台、搭桥。“产品医院”要跟地方政府结合起来，跟专业镇、产业集群、行业协会结合起来，对企业一对一帮扶，地方政府一定要为开展这项工作提供便利条件。

向地方党委政府提供质量报告。落实“问诊治病”要上下一条心，关键是调动地方政府的积极性，这方面我们多想一些办法；有一些重点地区，我想一个一个地去，与政府分管领导一起谈这件事情。我们不去说，有些领导可能并不了解辖区范围内产品质量问题的严重性。我们可以每半年或者一年做一次质量报告，把全省各地市的产品质量状况进行排名，从不同角度、不同维度进行分析，让各地市政府知道本辖区的真实质量情况。广东的产品质量安全问题，主要集中在深圳、广州、佛山，中山，东莞，这五个市的问题解决了，广东的“减存量”任务至少完成了80%，所以这五个市我要亲自去，要找他们的分管市长、局长，还有辖区基层政府，共同集中约谈不合格企业。

当前很有必要采取一些有力措施。我们前期只是把2011-2018年全国监督抽查的不合格清单给了各个市局，还没有把问题告诉当地市委市政府。如果地市不重视，我们就要通报，而且要排名。又如，根据前期摸查统计得知，全球70%至80%的玩具是澄海生产的，出口内销70%至80%是该地区的，监督抽查检出的不合格问题70%至80%也是该地区的。但当地政府并未真正重视和了解这一情况，所以下一步省局要前往当地做好督导与通报工作。

政府要通过信息公开、舆论监督推动社会共治。政府在质量监管方面有两大职能，一个是监管，另一个就是指导、引导消费。指导、引导消费，过去做得不够，消费者的知情权没有很好地得到保障。消费者为什么会上当受骗？因为他掌握的信息太少，我们要把简单易行的甄别商品优劣的方法告诉消费者。政府部门、质检机构了解和掌握很多这些信息和方法，但没有告诉消费者。商家、生产企业不可能主动向消费者提供全面的产品信息，因为有利益在里面，他们经常掩盖产品不合格等违法信息。政府掌握的这类信息，应该告诉消费者，通过舆论监督来实现社会共治，这是可以做到的。怎么做？要做分析报告，为了公开的信息更加全面、准确，要从不同角度进行全面系统分析。省局重点组织做好研究，借助技术机构力量，迫使企业放弃低质低价路线，走到以质取胜的路子上来。

要建立公职人员下基层实习制度。要选择一些龙头企业作为公职人员实习工厂，选一些实验室作为实习实验室。监管人员一定要了解企业，了解产品，了解经营管理，也要了解标准，了解检验检测，否则监管工作就是外行管内行。我们一定要让监管人员成为行家里手。现在人手这么紧，监管难度已经很大，如果又是外行，更没办法监管。如果监管人员成为内行，就很容易知道问题可能发生在哪个环节。比如燃气具的不合格问题广东占比这么高，通过下基层实习，就可以知道那些不合格产品的生产企业偷工减料是从哪里偷的、从哪里减的。监管人员懂了自然就能找到切入点，知道从哪里去找问题，怎样解决问题。比如我们的人在他企业的维修部实习，就能了解到他产品的返修情况，知道他的产品容易出现哪些问题。这是实施实习工厂、实习实验室制度的初衷。

“产品医院”和质检机构的人员也要进企业实习。“产品医院”、质检机构的人员从大学毕业入职，一直在实验室里面工作，对制造业企业运作、生产经营管理很不了解，因此检验人员也要去实习工厂去实习，只有这样才能让问诊治病工作跟实际结合更紧密，跟生产、市场结合得更紧密。

要运用好价格质量成本效益内在关系这个规律。在监管过程中，要运用好价格质量成本效益内在关系这个规律。这个规律是这样的：当价格高于成本、有合理获利空间时，产品的质量往往是比较放心的；当价格接近或等于成本的时候，这时产品质量就要预警了，可能会出问题；当价格低于成本，没有获利可能的时候，就可以判定存在偷工减料或者其他违法行为。

因此在监督抽查工作中，抽样的时候要登记产品的价格信息。要公开每次、每批的抽查任务。现在要求政府信息公开，信息公开就不是过去那种简单的公开，还要从不同角度作分析。比如冷暖空调挂机，可以分为5000元以上、3000-5000元、3000以下三个区间，处在同一个价格区间的，可作一个分析图表进行分析，三个区间分别分析，更容易发现问题所在。

加大“问诊治病”工作的宣传推广力度。接下来省局要在门户网站上设立“问诊治病”工作宣传专栏，各“产品医院”也要在各自的网站上设立具有本医院自主特色的工作宣传专栏，共同合力展现开展“问诊治病”工作的经验成果及典型做法、事例。同时，要联系有关权威媒体拍摄与制作“问诊治病”工作宣传短片，全方位对今年以来部署开展“问诊治病”工作进行宣传以及对工作中的亮点做法及典型事例进行推广，给各地市面向产业集群、专业镇播发，各个医院、各个产品都要考虑进来。另，要联系有关权威报刊杂志对“问诊治病”工作的阶段性成效及做法进行每周一宣传或者每月一宣传，从而扩大工作的覆盖面与影响力。

（根据2019年10月12、14、17日省市场监管局党组书记、副局长汤武同志在广检集团、广州海关技术中心、工信部电子五所、佛山质计中心、中国电器院威凯公司参加对八家产品医院“问诊治病”调研座谈会的讲话录音整理）

第一章 统观全局 系统谋划

要点：主要是在2019年初即开始组织系统构建“问诊治病”的制度体系，搭建了以省市场监管局领导，省市重点科研院所与质检机构为主要抓手，各市质量监管部门配合的协同运作机制。

2019年初，新组建的广东省市场监管局拉开了全省产品质量安全监管改革的序幕。改革开放40年，广东始终是排头兵。这一轮全省产品质量安全监管的改革从哪里开始？对于广东市场监管局来说，又是一次挑战。

（一）思路提出

广东是制造业大省，许多工业产品和消费品，半数以上产自广东，不少广货在全球范围市场份额举足轻重。十九大提出，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，报告提出，要以经济发展质量变革、效率变革、动力变革三大变革推动发展。

2019年2月14日，春节假期后刚刚上班，省局汤武副局长召集各技术机构召开会议，提出了成立产品医院和质量“诊治”工作的初步设想与主要思路。

2月19日，省局质量监督处陈业怀处长召集处室人员与省质检协会会长、威凯总经理、协会秘书长等人召开专题会。陈处再次阐述了省局质量“诊治”工作的思路，并布置方案起草工作。



省局召开推进“问诊治病”专项工作会

（二）系统论证

在论证期间，省市场监管局科学运用大数据，对“问诊治病”工作的思路、方向、目标、范围进行了全面分析和聚焦。分析的主要依据就是2011~2018年全国省级以上监督抽查公告中广东企业被检出的不合格数据。通过分析这些数据，将检出不合格的广东产品占全国不合格比例的前30种产品作为重点目标，精准定位“问诊治病”的重点领域，并将这些不合格产品生产企业所在区域作为重点区域。

（三）新政出炉

2月21日，省局质量监督处领导系统阐述省局对质量“诊治”工作的构想和主要措施。提出要针对监督抽查发现的不合格产品生产企业，要开出“处方”，就是“诊治建议书”。

3月1日，省局质监处陈业怀处长召集各技术机构开会，听取协会建议。会议充分肯定了协会建议，就专委会与专家组的设立、分步实施、试点先行等提出了具体的指导意见；会议确定方案名称为《产品质量诊治工作方案》。此后经过5次讨论修改，广泛征求地市监管部门和各质检机构意见，5月30日，《广东省产品质量安全“问诊治病”活动方案》（下称《方案》）正式出台。

《方案》颁布后，各地市监管部门组织学习，部署贯彻，“问诊治病”作为一项“大服务”举措，正式亮相。

6月底，根据“问诊治病”工作需要，省局通盘考虑，又制定了一系列《方案》实施的支持性文件。

第二章 组建“医院” 统筹资源

要点：优选科研院所、质检机构，调兵遣将，组建“产品医院”。首批组建8家“产品医院”，均为驻粤国家级科研院所和以省、市重点质检机构组成的国家质检中心，分别负责电子电器、纺织服装、玩具、厨卫电器等重点领域的产品诊治。

在讨论《方案》期间，甄选“产品医院”的工作就已经展开。“产品医院”怎么选？如何建？什么样的机构才能承担“问诊治病”工作？这是从一开始就思考的问题。

（一）严格甄选

组建“医院”，一要看机构资质，二要看机构能力，三看专业。资质方面，首批“产品医院”必须是具备国家中心资质，有深厚的科研技术积累和人文底蕴，有良好的口碑。能力方面，主要看机构的人才积累、硬件实力以及成果。专业方面，要符合“问诊治病”重点产品领域的需求。经过严格甄选，共有8家机构入选首批“产品医院”。6月11-13日，省局质量监督处陈业怀处长亲自主持与8家机构逐一召开产品医院对接会，确定各机构主治的范围。将30种重点产品按各机构的专业领域进行划分，明确了各机构的任务。

（二）专家建库

6月，省市场监管局下发通知，面向全省公开征集产品质量安全技术专家，经征集专家的类别进行梳理，提交省局审定，经初步审核，目前有677名专家列入了省产品质量安全专家库，基本形成可以有效运行的专家库及运行机制。下来，还将实行首席专家机制，充分发挥行业专家的技术支撑作用。

（三）完善机制

10月12~17日，省市场监管局汤武副局长带队分别赴8家“产品医院”调研，在听取汇报后，汤武副局长对“产品医院”的工作作了重要讲话，对8家“医院”提出要求：

一是建立人才激励机制，把“问诊治病”工作能力和成绩纳入到考核体系。

二是“问诊治病”工作关键在“产品医院”，各“产品医院”要成立“问诊治病”领导小组，一把手任组长，要有专人负责这项工作。

三是“产品医院”要加强制度管理，要坚持按原则、按制度办事。

四是现阶段问诊治病以解决问题为主。对于问诊治病，现阶段主要以解决问题为主，长期要以提升广东产品的质量水平和市场竞争力为主。推进“问诊治病”工作要采取有针对性的手段，坚持问题导向原则，有什么问题解决什么问题；什么问题突出，重点解决什么问题；什么问题重要，重点跟进解决什么问题。

五是“产品医院”还要在扶优扶强上下功夫。要关注产品的全生命周期，在新产品可靠性试验、寿命试验、新产品生产设备研发、产品优化设计等方面都可以积极参与。

省局汤武副局长赴“产品医院”调研 “问诊治病”工作进展

1. 赴广检集团、广州质检院调研

10月12日，省市场监管局汤武副局长率队赴广检集团调研“问诊治病例”工作进展情况，听取了广检集团、广东质检院两家“产品医院开展”问诊治病“工作情况，并作了重要指示。省质检协会有关负责人参加了调研。



汤武副局长在广检集团调研“问诊治病”工作进展

2. 赴广州海关技术中心调研



汤武副局长在广州海关技术中心调研“问诊治病”工作进展

10月12日，省市场监管局汤武副局长率队赴广州海关技术中心调研“问诊治病例”工作进展情况，听取了该中心“产品医院开展”问诊治病“工作情况，并作了重要指示。省质检协会有关负责人参加了调研。

3. 赴工信部电子五所调研情况

10月12日，省市场监管局汤武副局长率队赴电子五所调研“问诊治病例”工作进展情况，听取了该所“产品医院开展”问诊治病“工作情况，并作了重要指示。省质检协会有关负责人参加了调研。



汤武副局长在工信部电子五所调研“问诊治病”工作进展

4. 赴中国电器院威凯检测公司、广东质检院和深圳计质院调研情况

10月17日，省市场监管局汤武副局长率队赴中国电器院威凯检测公司调研“问诊治病例”工作进展情况，听取了中国电器院威凯检测公司、广东质检院、深圳计质院三家“产品医院开展”问诊治病“工作情况，并作了重要指示。省质检协会有关负责人参加了调研。



汤武副局长在中国电器院威凯检测公司调研“问诊治病”工作进展

第三章 组织调研 全省发动

要点：主要是在7月起，在全省特别是珠三角、粤东制造业集聚的重点区域，对重点行业开展调研，了解企业需求，并对地市质量监管部门进行全面发动。

6月底、7月初，省市场监管局启动全省调研。这次调研的目的，一是要下到基层，进一步听取市、区两级监管部门的意见，二是全面动员市、区和相关企业参与到“问诊治病”活动中来。“问诊治病”的首批对象，主要是2011-2018年全国产品质量监督抽查中检出的不合格产品所属生产企业。调研工作重点区域密集进行，覆盖广州、东莞、深圳、佛山、中山、江门、汕头、揭阳、惠州9市。

7月30日，省市场监管局质量监督处召开调研总结会，肯定了调研取得的成绩。通过调研，各地市局“问诊治病”工作的重要性和工作方案、职责分工有了较为全面的理解和认识。调研期间，调研组与地市局、商协会、企业代表作了面对面的沟通，与会代表对省局“问诊治病”活动表示了肯定，并愿意积极参与。对于调研期间收集到的地市局和企业反馈的意见、建议，要开展分类研究，在制订有关细则时予以采纳，切实让企业积极参与。

调研活动情况

1. 以“问诊治病”为内容的“不忘初心、牢记使命”主题党日活动

2019年7月1日，省局质量监督处党支部书记兼处长陈业怀带领支部党员在广州南洋电缆集团开展“不忘初心、牢记使命”主题党日活动。



省局质量监督处党支部在南洋电缆集团开展主题党日活动

2. 省局“问诊治病”工作第一调研组在深圳、东莞、广州调研

2019年7月17~19日，省局汤武副局长带队东莞、深圳和广州开展“问诊治病”工作调研，并与三市市场监管部门召开座谈会。



汤武副局长在深圳市主持召开“问诊治病”工作调研座谈会



省市场监管局汤武副局长率队地深圳某企业实地调研

3. 省局“问诊治病”工作第三调研组在佛山、中山调研

2019年7月23~25日，省市场监管局质量监督处陈业怀处长率第三调研组在佛山、中山开展调研，并与两市市场监管部门召开座谈会。



省局质量监督处陈业怀处长率队在佛山调研期间召开座谈会



省局质量监督处陈业怀处长率队在中山某企业实地调研

4. 省局“问诊治病”工作第二调研组在汕头、揭阳、惠州调研

2019年7月23~25日，省市场监管局质量监督处刘超越副处长率第二调研组在汕头、揭阳、惠州三市开展调研，并与三市市场监管部门召开座谈会。



省局质量监督处刘超越副处长率队在惠州某电子产品生产企业实地调研



省局质量监督处刘超越副处长率队在汕头某玩具企业实地调研



省局质量监督处刘超越副处长率队在揭阳某电缆企业实地调研

第四章 推进“义诊” 探索先行

要点：8月下旬开始，先后有3家“产品医院”在省局指导下启动“义诊”活动，为大范围开展“问诊治病”活动探索经验。

经过调研与动员，8月8日，省市场监管局组织召开全省“问诊治病”工作推进会，珠三角和粤东地区重点地市和8家“产品医院”参会。推进会后，部分“产品医院”立即行动，在省市场监管局的指导下，与省质检协会协作，开始举办“义诊”活动，为“问诊治病”探路。

围绕食具消毒柜、电风扇和空调产品等产品质量存在的行业性、区域性、普遍性质量安全问题，中国电科院威凯检测公司、广东质检院和工信部电子五所赛宝检测实验室率先开展了“义诊”活动。

“义诊”活动开展情况

1. 广东省消毒柜产品质量安全“义诊”活动（顺德）

8月27日下午，由省市场监管局主办，广东质检协会和CVC威凯承办的广东省首场产品质量安全“义诊”活动在佛山市顺德区举行。活动吸引了来自全省80多家企业的100多名企业代表参加，广东电视台、慧聪网等媒体现场采访。中国电器科学研究院股份有限公司所属威凯检测技术有限公司为牵头“产品医院”，联合广东质检院，并邀请万和、康宝等行业知名企业的广东省产品质量安全专家库入库专家为企业把脉。广东省市场监管局质量监督处李铮科长、广东质检协会李荣超秘书长、CVC威凯谢浩江总经理参加了“义诊”活动。广东质检协会李荣超秘书长主持了“义诊”活动，并代表主办方接受媒体现场采访。



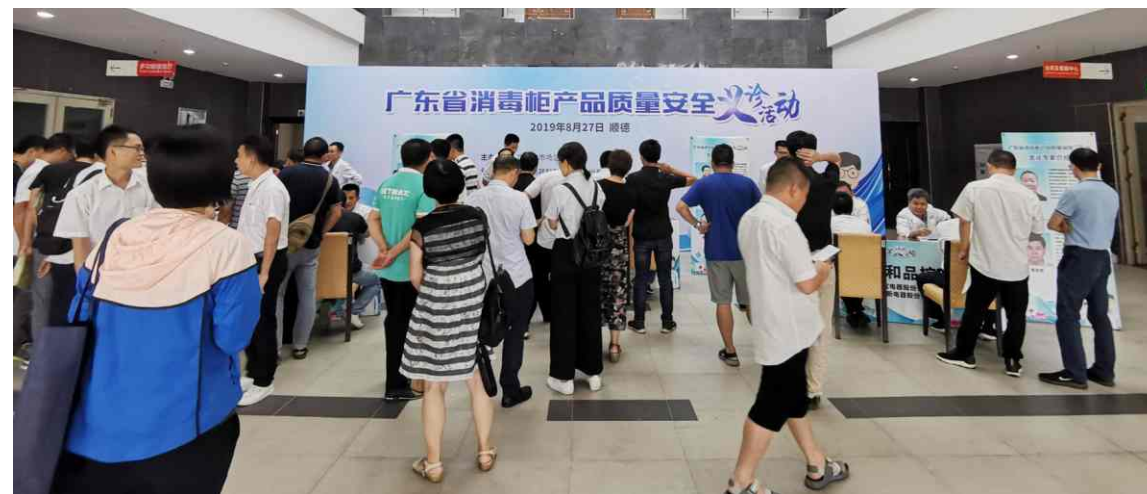
省质检协会李荣超秘书长
主持“义诊”活动



省市场监管局李铮科长
代表省局质量监督处讲话



“义诊”专家现场“义诊”



企业代表排队等候“义诊”



企业代表签订
承诺书仪式



省质检协会代表主办方接受媒体采访



专家组上门为企业
提供“一对一”
上门问诊服务

2. 广东省电风扇产品质量安全“义诊”活动（南海）

8月30日下午，由省市场监管局主办，广东质检院承办的广东省电风扇产品质量安全“义诊”活动在佛山市南海区举行。南海区46家企业的90多名企业代表参加。省市区市场监管局相关负责人，省质检协会及南海区家电行业协会、电风扇行业协会出席活动，广东质检院、中国电科院长威凯检测公司、佛山质计中心等三家检测机构专家现场为企业“义诊”。



电风扇“义诊”集中培训现场



电风扇“义诊”“一对一”义诊现场

3. 空调器产品质量安全“义诊”活动及空调器能效提升技术分析会（南海）

2019年9月16日下午，由广东省市场监督管理局主办，广东省质量检验协会与工信部电子五所联系承办的空调器产品质量安全“义诊”活动及空调器能效提升技术分析会在佛山南海举办。海尔、长虹、海信、TCL、松下、小米等国内20多家空调企业的30多名代表参加了当天的活动。广东省市场监管局质量监督处主任科员李铮，广东省制冷学会理事长、华南理工大学教授刘金平，广东省质量检验协会秘书长李荣超，工信部电子五所彭倚副主任、珠海格力电器股份有限公司助理总裁方祥建、广东美的制冷设备股份有限公司经理张海春等出席会议并作了发言。珠海、佛山、中山市场监管局质量监管科相关负责人出席了活动。



省市场监管局质量监督处主任科员李铮在会上发言



省质检协会李荣超秘书长主持活动并发言

第五章 省市联动 政医共建

要点：11月起，省市场监管局分别与中山、汕头、东莞等市政府开展产品质量安全座谈会，就推动制造业产业链高质量发展形成共识，并由“产品医院”和产业集聚区、专业镇签订共治共建协议，建立产品质量共治共建机制。

“问诊治病”是开展，需要地方政府的全面参与。经过调研，省市场监管局从10月底开始，推动与地方政府对接“问诊治病”工作，并开展大型现场集中问诊活动，主要包括：

（一）牵线搭桥

由省市场监管局汤武副局长牵头，与重点地市政府分管领导召开产品质量安全座谈会，分析当地产品质量安全问题，提出产品质量安全“问诊治病”共建共治思路，地市政府分管领导、市场监管局有关负责人、产业集聚区所在的区和镇街有关负责人就通过“问诊治病”提升当地重点领域产品的质量安全水平与省市场监管局形成共识。

（二）政医共建

“产品医院”与产业集聚区、专业镇签订共建共治协议，就提升区域产品质量，服务当地制造业产业链建立共治机制，双方合作为当地生产企业提供“问诊治病”服务，实现扶优扶强的目标。

（三）集中问诊

针对当地重点产品举办大型现场集中问诊活动，由“产品医院”派出专家团队，为当地企业提供现场“一对一”问诊服务，重点是2011~2019年全国各级监督抽查中检出不合格产品的生产企业。

省局与地市政府座谈会及企业集中问诊活动情况

1. 厨卫电器产品政医座谈及集中问诊活动情况（中山）

11月5日，省局党组成员、副局长汤武同志带队前往中山，与中山市政府领导召开产品质量安全监管工作座谈会，并组织相关产品医院开展厨卫电器产品质量安全“问诊治病”工作集中问诊活动。中山市政府副市长雷岳龙及中山市相关镇政府领导出席了会议。当天下午，省局还组织中国电科院威凯检测公司、佛山质计中心会同南头镇政府举办了厨卫产品集中“问诊”活动，60余家企业参加了“一对一”的专家问诊活动。



专家现场为企业“义诊”



汤武副局长在全省厨卫电器产品质量安全“问诊治病”工作集中问诊会上讲话



“产品医院”代表与南头、东风、黄圃等三个专业镇领导签订共建共治协议



中山厨卫电器产品质量安全集中问诊会现场

2. 玩具产品质量座谈及集中问诊活动情况（汕头）

为建立健全产品质量安全“诊治”帮扶机制，推进产品质量安全“问诊治病”工作的深入开展，督促和帮助近年检出不合格产品的生产企业整改提升，构建与产业集群所在市、镇共建共治机制，11月12日，省局党组成员、副局长汤武同志带队前往汕头，与汕头市、揭阳市两市政府领导召开产品质量安全监管工作座谈会，并组织相关产品医院开展玩具产品质量安全“问诊治病”工作集中问诊活动。汕头市常委、副市长李宇，揭阳市政府副秘书长王辉及汕头市澄海区政府、相关乡镇政府领导出席了会议。当天下午，省局还组织相关广州海关技术中心、汕头市质量计量监督检测所会同澄海区政府举办了玩具产品集中“问诊”活动，60余家企业参加了一对一的专家问诊活动。

座谈会上，汤武副局长介绍了省局针对当前我省产品质量安全存在的突出问题和质量提升技术瓶颈问题，围绕解决市场监管领域存在的普遍性、区域性、行业性的痛点、难点问题，自2019年5月以来部署试点开展产品质量安全“问诊治病”工作主要思路及重点工作举措。省局产品质量监督处陈业怀处长依据采集的2011至2018年全国各级市场监管部门监督抽查结果

数据，分析了两个市产品质量状况及特点，并指出了产品质量存在的主要问题、涉及的主要品种、主要区域，并提供了采集的两市不合格产品及所涉企业名单。省局与汕头、揭阳市政府共同研究了解决存在产品质量安全问题措施，达成了建立省局指导、市镇两级政府领导主抓、市镇市场监管部门具体负责、“产品医院”提供技术支持的产品质量安全“问诊治病”工作共建共治机制的共识。李宇副市长表示，汕头市政府高度重视汕头市玩具产品存在的突出问题，下来将认真贯彻落实省市场监管局关于开展产品质量安全“问诊治病”以及产品质量提升的有关工作要求，压实有关区、镇政府的主体责任，加大力气整治汕头市玩具产业发展以及产品质量提升的瓶颈问题，推动汕头市玩具行业的良性、优质发展，形成共建共治的良好氛围。王辉秘书长表示，揭阳地区玩具产品不合格的突出问题将在很大程度上制约揭阳市的地方经济发展以及产品质量整体提升，下来将加大对产品不合格企业的整治力度，同时加大对真正想做好产品的企业的帮扶与指导力度，共同构建产品质量安全“问诊治病”工作机制。

会上相关“产品医院”还与4个玩具产业集聚的专业镇、街道签订《广东省产品质量安全“问诊治病”共治共建合作协议书》。

问诊”活动期间，省市场监管局针对汕头、揭阳地区玩具生产企业普遍存在的增塑剂项目不合格问题现场向各参会企业下发行政告知书及告诫书，告知企业在玩具中违法添加超过限量值的限制增塑剂将会对儿童、婴儿身体健康产生的危害后果以及6种限制增塑剂的限量标准，告诫企业以牺牲儿童健康安全，以牺牲国家利益、民族利益、人民利益为代价谋取利益的行为，终将受到法律严惩。同时，现场对有关生产企业的产品存在质量失信情形进行了预记分。

省局质量监督处有关负责同志，汕头市、揭阳市人民政府及当地市场监管局相关负责人，汕头市澄海区人民政府以及部分街道办、镇政府有关负责人，“产品医院”相关负责人，省质检协会负责人，部分玩具产品不合格生产企业的法定代表人、质量负责人参加了此次会议。



省局汤武副局长在座谈会上讲话



汕头市委常委、副市长李宇在座谈会上发言



省局陈业怀处长在问诊现场与企业代表交流



汕头市举行的玩具产品集中问诊会现场



专家与企业代表“一对一”问诊

3. 纺织服装产品质量座谈及集中问诊活动情况（东莞）

11月27日，省局党组成员、副局长汤武同志带队前往东莞，与东莞市政府领导召开产品质量安全监管工作座谈会，并组织相关产品医院开展纺织服装产品质量安全“问诊治病”工作集中问诊活动。东莞市政府赖少瑜副秘书长及东莞市相关镇政府领导出席了会议。当天下午，省局还组织相广检集团、东莞质检中心会同虎门镇政府举办了纺织服装产品集中“问诊”活动，60余家企业参加了一对一的专家问诊活动。



省局汤武副局长与东莞市政府领导召开座谈会



“产品医院”专家与企业“一对一”问诊

4. 家具产品“义诊”及家具产品不合格企业约谈会（顺德）

10月31日下午，广东质检院家具“产品医院”联合顺德区市场监管局，针对顺德区近年来有不合格记录的家具企业，在顺德基地开展家具质量安全“义诊”活动。省质协秘书长、广东质检院唐穗平副院长，顺德区市场监管局副局长杨西学，龙江镇副镇长、区市场监管局龙江分局局长黄勇基和58家企业代表参加了活动。

会上，杨西学副局长强调，一是要进一步增强企业质量意识，将产品质量视为企业生命线；二是企业要切实履行产品质量安全主体责任，充分利用“产品医院”良好的服务平台，彻底解决存在的产品质量问题，做良心产品，树优质品牌；三是市场监管部门将用两年时间对不合格项目清单中的问题开展“清零”行动。李荣超秘书长详细分析了我省产品质量状况，并介绍了省市场监管局开展“问诊治病”的工作程序。



顺德家具产品“问诊治病”活动现场



参观国家家具质检中心实验室

在义诊环节，由国家家具质检中心技术骨干组成的专家组，针对产品不合格项目，为企业“切脉”“开方”。企业代表宣读并签订了《产品质量安全保障措施承诺书》，随后，聆听了由家具“产品医院”技术专家授课的产品质量分析培训，并参观了国家家具质检中心实验室。



顺德家具“产品医院”专家为企业“一对一”问诊



企业代表签署订《产品质量安全保障措施承诺书》

5. 家具产品“义诊”及家具产品不合格企业约谈及质量分析培训帮扶（佛山）

11月13日下午，国家家具产品质检中心承办的家具“产品医院”联合佛山市场监管局，针对佛山市近年来有不合格记录的家具企业，在顺德基地开展质量义诊、企业约谈及质量分析培训等帮扶活动。海凌超部长，佛山市市场监管局相关负责人及32家企业代表参加了此次活动。



佛山家具产品“问诊治病”活动现场

会议强调，一是企业要正确认识行政约谈的意义，珍惜此次帮扶“义诊”活动的良好机会，及时整改存在的问题；二是要认清当前形势，切实提高产品质量意识；三是市场监管部门将通过行政监管和技术帮扶有机结合，对产品质量安全不合格项目开展“清理行动”。

家具“产品医院”组织了12名国家家具质检中心技术专家为企业“义诊”。企业代表们积极咨询，从不合格项目的整改到日常生产经营中遇到的难题，都向专家一一咨询。专家组认真登



“产品医院”专家为企业“一对一”问诊

记企业信息，耐心分析“病因”，解难答疑，现场解决企业提出的26个问题，开具26个“处方”。

6. 家具产品“义诊”及家具产品不合格企业约谈及质量分析培训帮扶（东莞）

12月16日下午，广东质检协会联合东莞市市场监管局在东莞开展企业约谈及质量分析培训等帮扶活动。东莞市市场监管局副局长刘东兴、东莞质量监管科及厚街、寮步等15个镇（街）市场监管分局的相关负责人出席活动，广东省质量检验协会秘书长李荣超和东莞地区51家企业100多位代表参加活动。



家具产品约谈及质量分析会现场

刘东兴副局长在会上结合东莞地区家具行业的质量现状，详细分析了家具产品质量问题产生的原因，介绍了东莞市市场监管局开展质量提升工作的情况。他强调，将认真贯彻省市场监管局的各项工作部署，下一步将多举并措助力产品质量安全提升取得良好成效：一是加大对不合格企业的监督抽查力度，二是严厉查处质量违法行为，三是与检验检测机构和行业协会展开充分合作，四是加强对企业的帮扶。他希望下大力气全面解决辖区内家具产品质量安全问题，把产品质量工作做实做好，有效提升家具产品整体质量安全水平。

会上家具“产品医院”组织了10名国家家具质检中心技术专家为企业“义诊”。企业代表们针对产品不合格项目及生产经营中遇到的难题积极咨询，专家组认真记录，耐心答疑，对企业提出的42条问题，共开具42个处方。随后，企业代表宣读并签订了《产品质量安全保障措施承诺书》，聆听了由家具“产品医院”技术专家授课的产品质量分析培训。此外，家具“产品医院”还建立了企业问诊微信群，开通问诊电话专线，方便企业随时随地在线咨询，并通过《问诊记录》建立企业档案，以便跟踪“诊疗”。



企业代表与镇政府签订《产品质量安全保障措施承诺书》现场



“产品医院”专家为企业“一对一”问诊

7. 通讯电子、珠宝、纺织产品质量安全”问诊治病“活动”（深圳）

（1）手机、电源适配器产品质量安全“清零”行动质量分析暨质量安全现场承诺会议

10月15日，为做好深圳市不合格产品生产企业重点“诊治”工作，有效解决手机、电源适配器产品生产和销售企业存在的普遍性、行业性质量安全问题，贯彻执行“问诊治病”和“清零”行动工作的要求，受深圳市场监管局委托，深圳计质院召开“2019年手机、电源适配器产品质量安全“清零”行动质量分析暨产品质量安全现场承诺会议”。深圳市场监管局质量处及各分局相关负责人及手机及电源适配器生产经营单位代表共计130多人参会。



手机、电源适配器产品质量安全“清零”行动现场

(2) 手机电池、移动电源、行车记录仪及车用导航仪产品质量安全“清零”行动质量分析暨质量安全现场承诺会议

10月25日，深圳计质院受深圳市市场监管局委托，围绕“清零”行动和“问诊治病”工作要求，举办了2019年手机电池、移动电源、行车记录仪及车用导航仪产品质量安全“清零”行动质量分析暨质量安全现场承诺会议。来自全市手机电池、移动电源、车用导航仪及行车记录仪产品生产经营单位的120余名代表参加会议。会议的举办，旨在全力实施好“清零”行动及产品质量安全“问诊治病”工作，全面提升深圳市产品质量安全，实现“质量第一、以质取胜”，确保“深圳制造”成为高质量的代名词。



手机电池、移动电源、行车记录仪及车用导航仪产品质量安全“清零”行动质量分析会现场

(3) 深圳市珠宝、纺织产品质量分析暨质量安全承诺会议

11月6日，根据广东省市场监管局和深圳市场监管局关于“问诊治病”和“清零”行动的工作部署，省市场监管局主办的2019年深圳市珠宝、纺织产品质量分析暨质量安全承诺会议在深圳计质院西丽基地召开。“产品医院”对2011年至2018年被全国各地监管部门抽查发现不合格的深圳市珠宝和纺织产品生产企业开展“问诊治病”工作，对历年存在的不合格产品进行“清零”，有效解决历年存在的质量问题，提升深圳市珠宝和纺织产业的质量水平。



珠宝、纺织产品质量分析暨质量安全承诺会议现场

8. 生活用品产品质量座谈及集中问诊活动情况（广州）

在广州市为实现老城市新活力、“四个出新出彩”新目标奋斗之际，省市场监管局与广州市政府于近日召开座谈会，就共同推进产品质量安全“问诊治病”活动，为广州市先进制造业产业集群建设和高质量发展，达成多项共识，并根据广州市洗涤剂、箱包等生活用品产业集群中的特点，举办了生活用品质量安全集中问诊会。

为建立健全产品质量安全“诊治”帮扶机制，推进产品质量安全“问诊治病”工作的深入开展，督促和帮助近年检出不合格产品的生产企业整改提升，构建与产业集群所在市、镇共建共治机制，1月9日，省市场监管局与广州市政府联合召开产品质量安全监管工作座谈会，广州市政府黎明副市长、省市场监管局汤武副局长，白云、花都、番禺区相关领导，8家“产品医院”负责人参加了会议。1月10日下午，省局还组织广州质量监督检验研究院、广州检验检测认证集团有限公司举办了背提包、拉杆箱、洗衣液等生活用品集中“问诊”活动，60余家企业参加了一对一的专家该项活动。



在广州市政府座谈会现场



省局汤武副局长在座谈会上讲话

汤武副局长介绍了省局针对当前我省产品质量安全存在的突出问题和质量提升技术瓶颈问题，围绕解决市场监管领域存在的普遍性、区域性、行业性的痛点、难点问题，自2019年5月以

来部署试点开展产品质量安全“问诊治病”工作主要思路及重点工作举措。省局产品质量监督处陈业怀处长依据采集的2011至2019年全国各级市场监管部门监督抽查结果数据，分析了广州市产品质量状况及特点，并指出了产品质量存在的主要问题、涉及的主要品种、不合格产品的区域分布情况。省局与广州市政府共同研究了解决存在产品质量安全问题措施，达成了建立省局指导、市区两级政府领导主抓、市区市场监管部门具体负责、“产品医院”提供技术支持的产品质量安全“问诊治病”工作共建共治机制的共识。



广州市黎明副市长在座谈会上讲话

黎明副市长表示，广州市各个区的重点产业聚集程度高，整体活跃度不断提升，部分行业（例如服装、箱包等）在全国乃至全球均有较高的市场竞争力以及影响力。广州市政府历来高度重视高质量发展以及质量提升工作，结合国家、我省近八年来监督抽查数据中反映的广州市产品质量存在的突出问题，下来将加大力气做好以下几项工作：一是充分运用大数据开展智慧监管，全面分析并分类整理各个区不合格企业存在的问题及成因，认真排查出影响广州市产业发展以及产品质量提升的瓶颈问题；二是集中精力开展对重点行业问题企业的整治工作，倒逼企业认真履行产品质量安全主体责任、切实开展“五个一”诊治活动以及加强日常监管与专项检查的衔接与融合；三是发挥“产品医院”的技术优势，相关区政府要主动对接与联系各“产品医院”共同开展产品质量安全“问诊治病”工作，加强对企业产品质量技术帮扶，也希望各“产品医院”能大力支持、配合相关区政府推进好共治共建合作事宜；四是围绕省委关于支持广州“四个出新出彩”实现老城市新活力的重要部署与要求，市政府将每个季度跟进“问诊治病”活动进展情况，各相关区政府加强与各“产品医院”的工作对接，互相促进、共同推动广州市制造业高质量发展，积极共同构建产品质量安全“问诊治病”工作机制，形成共建共治、扶优治劣的良好氛围。白云区、花都区、番禺区3个产业集聚区的区政府领导以及各“产品医院”的负责人均表示高度重视，热切期盼在开展产品质量安全“问诊治病”共治共建、加强对企业产品质量技术帮扶等方面的合作事宜，各方还围绕如何实现重点产业的高质量发展以及问题产品的“清零”整治等事宜进行了交流研讨。同时，相关区政府与“产品医院”现场签署了共治共建合作协议。



生活用品产品质量安全“问诊治病”活动现场

“问诊”活动期间，省市场监管局组织相关“产品医院”全面了解参会企业的注册登记信息、生产经营状况以及质量管控、保障等情况，并对近年抽查的不合格项目进行具体分析，向参会企业询问整改情况；现场介绍质量失信记分规则，对2019年新发现不合格的，现场告知失信记分情况。参会企业法定代表人当场签订了保障产品质量安全措施承诺书。



“产品医院”与区政府签订共建共治协议



专家与企业代表“一对一”问诊

9. 专家组上门为企业提供“一对一”上门问诊服务

9月4日和25日，根据广东省产品质量安全“问诊治病”活动的后续跟踪服务需要，为实地解决企业的质量问题，广东质检协会联合CVC威凯、工信部电子五所技术专家组深入中山樱雪、康美迪、格兰仕和三菱重工金羚空调器有限公司，开展“一对一”上门问诊服务帮扶。问诊通过实地走访企业和座谈，现场查看生产线操作流程，听取企业质量诉求，现场解答企业质量方面疑问等方式，帮助企业分析解答了新标准理解，政策解读，原材料检验，出厂检验标识标签等技术问题。并在强化质量管控、提升品牌效益等方面交流了意见。



上门为樱雪提供“一对一”上门问诊服务



上门为康美迪提供“一对一”上门问诊服务



上门为格兰仕提供“一对一”上门问诊服务



上门为三菱重工空调提供“一对一”
上门问诊服务

附录1：省局关于开展产品质量安全“问诊治病”活动的工作方案

广东省市场监督管理局文件

粤市监质监〔2019〕578号

广东省市场监督管理局关于印发《广东省市场监督管理局开展产品质量安全“问诊治病”活动工作方案》的通知

各地级以上市市场监督管理局，各质检机构：

根据广东省市场监督管理局2019年产品质量监督工作要点，为落实好机构改革期间我省产品质量安全提升工作，有效解决产品质量安全问题，全面提升“广货”品质和市场竞争力，更好地推动广东经济高质量发展以及助力粤港澳大湾区建设，省局在梳理归纳我省产品质量安全监管工作经验做法的基础上，决定于近期组织开展产品质量安全“问诊治病”活动，并结合实际专门制定《广东省市场监督管理局关于开展产品质量安全“问诊治病”活动工作方案》，现印发给你们。本方案适用于省局组织开展的产品质量安全“问诊治病”活动，同时供各单位开展相关工作时参考引用。各市局可参照省局的工作方案，围绕本地支柱产业、专业镇、产业集群、问题突出产品，试行组织实施问题产品“问诊治病”，着力解决产品质量安全的突出问题和技术瓶颈问题，促进产品质量安全水平提升。开展相关工作过程中应加强与省局联系，如遇问题请及时向省局质量监督处反映。

联系人及电话：曾永、李铮，020-38835710、38835897。



广东省市场监督管理局关于开展产品质量安全“问诊治病”活动的工作方案

为加快建设制造强省和质量强省，有效解决广东产品存在的普遍性、区域性、行业性质量安全问题，全面提升“广货”品质和市场竞争力，全方位融入粤港澳大湾区建设，更好推动广东经济高质量发展，省局决定组织开展产品质量安全“问诊治病”活动。现制定以下工作方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实习近平总书记对广东的重要讲话和重要指示批示精神，坚持以发现问题和解决问题为导向，坚持以检验检测技术机构、科研院所、龙头骨干企业等为支撑，坚持以服务企业解决产品质量安全问题为宗旨，坚持以助力广东高质量发展为目的，推动企业更好落实产品质量安全主体责任，着力构建具有“广东特色”的产品质量全生命周期监管新机制。

二、工作目标

通过开展问题产品“问诊”活动、组织“产品诊所”“产品医院”开展“义诊”活动，建立产品质量安全问题发现、分析机制；通过建立产品质量安全专家库、建设“产品诊所”“产品医院”，搭建旨在帮助企业解决产品质量安全问题的公共检验检测技术服务平台；通过开展“点对点”“点面结合”的精准帮扶活动，为存在质量安全问题的产品“开方”“治病”，遏制普遍性、区域性、行业性质量安全风险隐患，有效提升“广货”整体质量安全水平和市场竞争力，助推广东高质量发展。

三、工作任务

（一）打造质量技术“十百千万”工程。以我省数十家国家质检中心和相关科研院所为龙头，数百家省级质检站和部分龙头企业科研机构为骨干，数千家社会检验检测机构、大中型骨干企业检验检测实验室为补充，上万家骨干企业的科研力量为支撑，夯实我省产品质量安全“问诊治病”技术基础。选取部分技术能力强、综合素质高的国家级产品检验检测中心、科研院所，建立首批省级“产品医院”。在此基础上总结试点经验做法，逐步扩大“产品医院”范围,并根据实际需要，在相关产品生产集聚区域开设“产品诊所”。（质量监督处、认监处负责，各地市局、相关检验机构配合组织落实）

（二）打造质量技术人才“引凤筑巢”工程。以检验检测机构技术人才队伍为基础，广泛引进科研院所、高等院校、行业组织、龙头骨干企业质量专家和专业技术人员，组建我省产品质量安全技术专家库。探索建立高质量发展人才引进、培养、激励机制和专家库首席专家制度。制订专家队伍长期发展规划，培养各类产品质量安全学术带头人和学科带头人，夯实技术机构“问诊治病”能力基础，为产品质量安全监管和产品质量提升提供人才和技术支撑。（质量监督处、科信处、人事处负责，各地市局、相关检验机构配合落实）

（三）开展产品质量诊治精准帮扶活动。对监督抽查不合格产品试行由承检机构进行“把脉问诊”，分析“病因”供监管执法人员及经营者参考；对存在普遍性、区域性、行业性质量安全问题的重点品种，新兴战略性品种（如无人机、机器人等），组织“产品医院”开展“义诊”或专家会诊活动。根据产品质量安全问题成因实施分类处理。对因偷工减料、以假充真、以次充好、虚假标识标注等主观故意造成，经营者不积极整改，或者屡次出现产品质量安全问题的，由市场监管部门依法严厉处罚并记入失信记录；对生产者非主观故意造成，积极采取措施整改，但确因设计、技术、工艺等客观因素制约，依靠自身力量难以解决的，由相关组织或生产企业提出帮扶申请，省局组织“产品医院”开具“治疗处方”，指导或者协助相关组织或生产经营者解决。（质量监督处牵头，各地市局、相关检验机构配合落实）

四、保障措施

（一）成立工作协调机构。省局成立产品质量安全问诊治病工作领导小组。组长由局长麦教猛同志担任，副组长由副局长汤武同志担任，成员由财审处、执法监督处、标准化处、质量发展处、质量监督处、科技处、人事处主要负责人担任。领导小组办公室设在质量监督处，负责产品质量安全“问诊治病”协调及组织落实工作。

（二）建立监督抽查“问诊”制度。“问诊治病”工作要与监督抽查及执法稽查工作紧密结合，加强监督抽查及时发现产品质量安全问题，提高市场监管部门及时发现、及时遏制、及时解决问题的能力。在监督抽查中，承检机构在检验中一旦发现产品存在可能危及人身健康和财产安全的严重质量问题，必须在24小时内报告省局（可先口头报告，随后再书面报告）。省局立即将此信息作为案件线索通报给属地执法部门进行调查，各地市场监管部门要根据调查情况依法进行处理，防止存在严重质量安全问题的产品流入社会。各承检机构在检验结论出具后，要对产品存在的质量安全问题进行认真分析，填报《产品质量安全问题诊治建议书》（详见附件）。（质量监督处、执法监督处、各市局、相关检验机构负责）

（三）建立产品医院“义诊”制度。围绕新产业、新产品及普遍性、区域性、行业性“共性”质量问题，发挥“产品医院”人才、设备等资源及技术优势，联合行业协会、专业镇或产业集聚区地方政府、电商平台、大型商超或专业市场，有针对性组织开展产品质量安全“义诊”活动，深入专业镇、产业集群、工业园区为产品提供免费检测分析、政策咨询、技术答疑等服务，为企业产品设计、技术研发、生产工艺、过程控制、质量管理、品牌经营等提供改进意见和建议。鼓励“产品医院”与地方政府、专业镇、产业集群、工业园区联合开展共建活动和“一对一”帮扶活动。（质量监督处、质量发展处、各市局负责）

（四）建立质量专家“会诊”制度。针对监督抽查连续多年不合格检出率居高不下的产品，或者监测发现可能存在普遍性、区域性、行业性质量安全风险的产品，需要解决疑难问题、技术瓶颈时，及时组织质量技术专家、法律专家、执法骨干、龙头骨干企业、行业组织开展专家会诊，全面分析查找问题根源，提出解决方案。（质量监督处、各地市负责）

（五）建立“请进来”“走出去”质量诊治工作机制。为增强现场感，要充分发挥质量检验检测机构的设备、技术、人才优势，鼓励“产品医院”主动将问题产品生产企业的法人代表、质量负责人请进实验室，由质量专家针对问题进行“现场说法”，剖析原因，提升诊治效

果。为提升“产品医院”的看病能力，避免“纸上谈兵”，鼓励技术机构走出实验室、走进企业，学习、了解、掌握产品设计、质量控制和生产工艺等关键要素和最新发展动态，不断提升服务“广东制造”“广东创造”的能力和水平。（质量监督处、科信处、各市局负责）

（六）建立质量安全交流联络制度。探索运用信息化手段，与重点生产企业建立常态化信息沟通联络机制。要分期分批组织基层行政监管人员深入相关企业，学习技术、生产和管理情况，了解企业存在的困难和问题；深入检验检测机构，学习标准、抽样和检验，掌握必要的质量管理、质量检测知识，提高行政监管人员的履职能力。要推进对重点产品生产企业质量安全监管工作的常态化监督指导和交流互动，促进经营者进一步落实主体责任，加强产品质量安全监管部门与经营者的共管共治。（质量监督处、人事处、科信处、各市局负责）

（七）建立质量安全问题约谈制度。对发现可能存在普遍性、区域性、行业性质量安全问题苗头，涉及企业相对较多时，省局及时启动集体约谈，并向所在地市场监管部门、企业和行业组织发出质量安全预警。同时，指引企业签订质量安全承诺书，并对产品存在质量安全问题的企业明确指出其存在问题及原因，提出整改建议和对策措施，责令其限期整改。对逾期且无正当理由拒不整改的，依法作进一步的处理。（质量监督处、执法监督处、各市局负责）

（八）建立质量与标准双评估制度。当监督抽查不合格检出率过低（5%以下）或过高（30%以上）时，承检机构应该组织专家对检验依据的产品标准与试验方法标准进行评估，若评估发现标准要求不适应产业发展要求、不能客观真实准确反映现实生产力发展水平时，要及时向标准管理部门提出标准修订意见和建议。通过标准实施监督和标准制定环节间的沟通交流，建立完善标准实施情况反馈机制，推动标准有效实施。（质量监督处、标准化处、各市局负责）

（九）运用大数据加强智慧监管。整合生产、流通两个领域产品质量监管信息系统，逐步建立完善全省产品及经营者数据库，加强产品质量安全监管数据分析，建立产品病例库及病例共享机制；对问题企业实施动态监管，及时发出质量安全预警，实施靶向精准监管。（质量监督处、科信处负责）

（十）建立“问诊治病”激励机制。探索建立专家诊治工作补贴制度、表彰奖励制度，依法依规对“问诊治病”、质量提升作出突出贡献的人员实施表彰奖励。对在“问诊治病”工作中作出重大贡献、综合实力强、服务积极性高、服务企业效果好的技术机构在技术机构分类评估、评先评优、政府购买服务等工作中予以政策倾斜。（质量监督处、人事处、科信处、财审处、各市局负责）

五、工作实施步骤

（一）组织研究部署。2019年5月，启动产品质量安全“问诊治病”工作，研究操作细则，明确工作要求，组织抓好落实。

（二）组建产品质量安全专家库。2019年6月起，由省局发文向有关单位征集质量安全技术专家，组建广东省市场监管局产品质量安全技术专家库，研究制定专家工作规则。

（三）组建“产品医院”。2019年6月开始，组织调查论证，以检验检测机构为基础，组建若干家“产品医院”、研究设立“产品诊所”。

（四）组织开展“问诊”工作。2019年6月开始，结合省局组织的产品质量监督抽查工

作，遴选部分重点产品和承检机构在出具产品不合格检验报告的同时，增加出具“产品质量安全问题诊治建议书”。

（五）组织开展质量安全“义诊”活动。2019年7月起，组织“产品医院”“产品诊所”及技术专家，开展“义诊”活动，实施分类帮扶和技术指导。

（六）总结推广。2019年12月，由省局组织专家对质量诊治阶段性成效进行评估分析，总结提炼可复制、可推广的经验、做法，以点带面，形成“问诊治病”常态化长效工作机制，不断巩固扩大政策创新成果。

六、有关要求

（一）高度重视，提升站位。各级市场监管部门要提升站位，主动作为，充分发挥检验检测等国家质量技术基础优势，进一步提升技术机构的能力，应用好产品质量安全监管结果，为问题产品、问题企业开展“问诊治病”工作，解决产品质量安全的普遍性、区域性、行业性问题，更好地营造我省“国际一流”营商环境，深化“放管服”改革，健全“大市场、大监管、大服务”的市场监管新体系，助力我省支柱产业质量提升以及粤港澳大湾区高质量发展。

（二）加强协同，形成合力。“问诊治病”工作量大面广，在具体工作职责上不仅涉及省局各有关处室、单位，还涉及有关职能部门、各社会组织及人民团体。对此，省局有关处室、单位要各负其责，加强相互间的协作配合，同时加强与省直有关部门、各社会组织及人民团体的沟通协调。各市局要根据本方案，制定完善本市“问诊治病”配套措施，加强工作部署，认真落实有关工作任务及措施并有序推进，确保“问诊治病”活动实现全省“一盘棋”。

（三）企业主责，政社共治。各“产品诊所”“产品医院”要积极依托联合行业协会、专业镇或产业集聚区地方政府、电商平台、大型商超或专业市场及相关企业，共同开展“问诊治病”活动。要落实经营者质量安全主体责任，引导其主动配合“把脉问诊”，认真自查，积极如实提供相关材料，积极配合“治疗”，及时反馈诊治效果。力求通过“问诊治病”活动，着力解决制约我省产品质量安全水平提升的“瓶颈”问题。

（四）狠抓落实，确保成效。省局有关处室、单位要根据本指导意见抓紧抓好各项工作任务落实，同时加强对各市市场监管部门贯彻落实情况的指导与监督。各市市场监管部门在贯彻落实过程中遇到的问题及难点要及时与省局有关处室、单位联系并沟通，争取及时、有效解决。有关检验检测机构要充分发挥自身专业技术优势，更要发挥龙头骨干企业的技术优势，尤其要与产品质量比对提升工作结合起来，切实提升“问诊治病”的能力和水平。

附件：《产品质量安全问题诊治建议书》模版

附件：

产品质量安全诊治建议书（模版）
产品质量安全诊治建议书（报省市场监管局）（第一联）

编号:

产品名称		生产企业	
生产日期及批次		抽样日期	
检测机构		抽样来源	
本次抽检整体情况			
不合格项目	1. (☐ 严重 ☐ 一般) 2. (☐ 严重 ☐ 一般) 3. (☐ 严重 ☐ 一般)		
近三年国抽、省抽不合格情况	☐ 是，具体其他抽检不合格情况： ☐ 否		
不合格类型	☐ 涉嫌主观过错（明知故犯，不合格项有一项为主观违规即判主观） （包含： ☐ 偷工减料，产品的材料、结构与企业明示不一致 ☐ 与已取得强制性认证证书质量（含结构及材料等）不一致 ☐ 有三次及以上抽检同类型不合格 ☐ 原材料有明显安全隐患 ☐ 刻意虚标产品能力，功率功能等与宣称不一致 ） ☐ 非主观过错（除了主观的，其他即为非主观） （包含： ☐ 标准更新不及时 ☐ 性能指标在临界状态 ☐ 非虚标类标志标识错误 ☐ 其他明显非刻意缺陷）		
原因分析	☐法规及标准： ☐制造及工艺： ☐其他： ☐设计： ☐质量控制：		
改进建议	1. 2. 3.		
建议跟进措施	☐ 自行整改 ☐ 组织专家会诊 ☐ 专委会联席指导 ☐ 约谈 ☐ 省市联运 ☐ 召开质量分析、整治、提升会 ☐ 其他		
整改结果	☐ 按照产品质量诊治建议书整改合格 ☐ 未整改合格		
备注			
承检机构：			
年 月 日			

产品质量安全诊治建议书（模版）
（报地市市场监管局）（第二联）

编号:

产品名称		生产企业	
生产日期及批次		抽样日期	
检测机构		抽样来源	
本次抽检整体情况			
不合格项目	1. ☐ 严重 ☐ 一般 2. ☐ 严重 ☐ 一般 3. ☐ 严重 ☐ 一般		
近三年国抽、省抽不合格情况	☐ 是，具体其他抽检不合格情况： ☐ 否		
不合格类型	☐ 可能是主观过错（明知故犯，不合格项有一项为主观违规即判主观） （包含： ☐ 偷工减料，产品的材料、结构与企业明示不一致 ☐ 与已取得强制性认证证书质量（含结构及材料等）不一致 ☐ 有三次及以上抽检同类型不合格 ☐ 原材料有明显安全隐患 ☐ 刻意虚标产品能力，功率功能等与宣称不一致 ） ☐ 非主观过错（除了主观的，其他即为非主观） （包含： ☐ 标准更新不及时 ☐ 性能指标在临界状态 ☐ 非虚标类标志标识错误 ☐ 其他明显非刻意缺陷）		
原因分析	☐ 法规及标准： ☐ 设计及工艺： ☐ 其他：		
改进建议	1. 2. 3.		
建议跟进措施	☐ 自行整改 ☐ 组织专家会诊 ☐ 专委会联席指导 ☐ 约谈 ☐ 省市联运 ☐ 召开质量分析、整治、提升会 ☐ 其他		
整改结果 （地市局填写）	☐ 按照产品质量诊治建议书整改合格 ☐ 未整改合格		
备注			
承检机构：			

产品质量安全诊治建议书（模版）
（报不合格企业）（第三联）

编号：

产品名称		生产企业	
生产日期及批次		抽样日期	
检测机构		抽样来源	
不合格项目	1. ☐ 严重 ☐ 一般 2. ☐ 严重 ☐ 一般 3. ☐ 严重 ☐ 一般		
近三年国抽、不合格情况	☐ 是，具体其他抽检不合格情况： ☐ 否		
原因分析	☐ 法规及标准： ☐ 设计： ☐ 制造及工艺： ☐ 质量控制： ☐ 其他：		
改进建议	1. 2. 3.		
建议跟进措施	☐ 自行整改 ☐ 组织专家会诊 ☐ 专委会联席指导 ☐ 约谈 ☐ 省市联运 ☐ 召开质量分析、整治、提升会 ☐ 其他		
备注			
承检机构（盖章）： 年 月 日			

公开方式：依申请公开

抄送：国家市场监督管理总局产品质量安全监督管理局。

广东省市场监督管理局办公室

2019年5月30日印发

校对：李铮

附录2：省局关于推进产品质量安全“问诊治病”工作的通知

广东省市场监督管理局

粤市监办发〔2019〕614号

广东省市场监督管理局办公室关于推进产品质量安全“问诊治病”工作的通知

各地级以上市市场监督管理局，各相关机构：

根据《广东省市场监督管理局开展产品质量安全“问诊治病”活动工作方案》（粤市监质监〔2019〕578号）要求，结合我省监管实际，依托相关科研院所、国家级产品检验检测中心，省市场监管局组建了首批省级“产品医院”，并确定各自主攻产品及职责任务。现就进一步推进产品质量安全“问诊治病”工作提出如下要求，请各市市场监督管理局（下称市局）、各“产品医院”认真贯彻落实。

一、加强摸查核查，建立行业产品数据库

各市局要组织对本辖区产品、商品及其生产企业、销售者、经营性用户信息进行调查核查、建立行业产品信息数据库。要求如下：

（一）按照附件1表格格式要求，组织各基层单位对辖区内生产者进行调查核实，填写辖区内生产企业及其产品信息登记表，建立完善生产企业及其产品信息库；同时按照附件2表格格式要求，调查其产品的经销商、经营性用户信息，建立产品经销商网络数据库。

（二）按照附件3表格格式要求，组织各基层单位对辖区内商品销售者、以及从事修理、加工、安装、装修装饰等服务业经营者提供商进行调查，按产品分类，填写辖区内各类商品的主要销售渠道信息，建立各类商品信息库及其销售渠道库。

各“产品医院”负责协助各级市场监管部门做好上述行业产品数据库的建库工作。各市局、各“产品医院”请于2019年8月30日前将首批行业产品数据上报省市场监管局，并于每月的20日前报送一次行业产品建库数据。2019年年底前应基本完成全省生产企业及其产品数据库建库工作，以后数据库每半年更新一次。

二、坚持问题导向，确定重点“诊治”对象

各市局应对照省市场监管局汇集的近八年来国家及各省生产及流通领域产品质量监督抽

查不合格产品数据、全省不合格较严重的行业产品、涉及各市的不合格产品生产企业名单（名单另发），将曾有不合格记录的企业（下称不合格名单企业）作为本市重点“诊治”对象，在8月底前制定切实可行、行之有效的“诊治”工作方案。各市局在配合省级“产品医院”开展“问诊治病”相关工作的同时，可根据实际情况，依托本地检验检测机构或产品科研院所，探索建立“产品诊所”，充分利用“产品诊所”方便快捷的有利条件，对辖区内企业开展“问诊治病”相关工作。

三、建立“诊治”帮扶机制，推动问题企业的整改提升

2019年10月底前，各市局要依托“产品医院”“产品诊所”，并积极联系行业协会、基层组织，对不合格名单企业开展全覆盖“五个一”活动，即市局组织集体约谈一次、集中免费培训一次、企业作出一次书面承诺、给企业一次限期整改机会、“产品医院”免费诊断一次。目的是通过“五个一”活动，对辖区内所有纳入重点诊治对象的经营者进行政策法规宣传及业务指导，解读经营者责任、义务，宣传政府部门监管措施，讲明利害关系，传导压力，督促经营者自觉落实主体责任。特别是要帮助和指导产品经营者快捷、有效地开展自查自纠，解决产品质量安全存在的问题。

各市局要组织各“产品医院”“产品诊所”等对本辖区不合格名单企业，组织开展“义诊”活动，并于2019年10月底前，完成对所有不合格名单企业开展全覆盖“义诊”工作。各“产品医院”“产品诊所”要深入到产品专业镇、产业集群、工业园区，与当地基层组织及行业组织联合开展产品质量安全“疾病”共治活动。对积极整改、配合“诊治”的企业，要实施“一对一”技术帮扶；对不配合“诊治”、不整改或者超过“诊治”自查自纠期限，仍存在质量违法行为的，应将相关违法线索及有关证据材料提交至96315举报处置平台及“广东省市场监督管理局质量监管系统”，各级市场监管部门应予以核实并依法处置。“诊治”过程中发现产品标准、检测方法等方面存在问题的，要及时研究，提出对策建议，并向省、市市场管理部门或者其他相关部门反映，推动相关问题的解决。

“产品医院”“产品诊所”要根据“问诊”结果，围绕发现的质量安全问题是否已经解决、仍存在的问题是否属于主观故意、仍未解决的产品问题是否需要继续实施技术帮扶等，对企业进行分类。对已经“治愈”企业，要指导其签署《产品质量安全保障措施承诺书》（承诺书具体格式详见附件4）；对于质量问题仍未解决的，要求其立即停止生产相应产品；对需要帮扶的，制定帮扶方案，开展帮扶活动。各“产品医院”“产品诊所”要对诊治情况及结果进行详细记录，分类归档。“义诊”情况及企业自查自纠结果情况，应于2019年12月底前分类列出清单报送省局及相关市局。

四、开展问题产品“清零”行动，确保产品质量整体提升

坚持“标本兼治、重在治本”原则，对产品存在的质量安全问题要加强“减存量、遏增量”管理。近期重点加强治标，减少存量问题，要对不合格名单企业开展问题产品“清零”行动。今年12月底前，各市局要对不愿落实主体责任、不积极参与“诊治”活动、不作出整改承诺的企业，列出企业及其产品质量安全问题清单，从2020年起用2年时间对清单中的问题开展“清零”行动。从明年开始，各市局要组织对清单中的企业产品实施定期、定向跟踪监督抽

查，并对其质量违法行为予以从重处罚，情节严重的依法责令停产整顿以至吊销营业执照，构成犯罪的依法移送追究刑事责任。力争到2021年底将不合格名单企业产品存在的质量安全问题全部清除，实现“清零”目标。中长期要重点加强治本，建立完善长效的制度机制，遏制新问题产生。通过加强“减存量、遏增量”目标管理，力争在2020年的国家及各地监督抽查中，新发现各市产品的不合格数在现有基础上降低50%，2021年要再降低30%。

五、实施质量失信惩戒，防止问题产品“旧病”复发

省市场监管局将研究制定产品质量失信评价惩戒规则。自2019年起对在全国及各省各类监督抽查中认定产品不合格的我省企业，均列为质量失信企业，实施每年一次以上跟踪监督抽查；对多次出现产品不合格的企业，向社会通告并列入严重违法失信名单，实施部门联合惩戒，情节严重的吊销营业执照。

各市局、各“产品医院”要根据本通知要求，制订切实可行的“问诊治病”工作方案，于8月30日前报省市场监管局。各单位在工作过程中应加强与省市场监管局联系，如遇问题请及时向质量监督处或者省质检协会反映。

省局质量监督处联系人：曾永、李铮；
联系电话：020-38835710、38835897；
电子邮箱：gdszjjzjc@gdqts.gov.cn。
省质检协会联系人：李荣超、钱峰；
联系电话：020-38835208、38835205。

- 附件：1. 生产企业及其产品信息登记表
2. 企业产品经销商（经营性用户）信息登记表
3. 线上/线下经营者销售（提供）的产品类别调查表
4. 产品质量安全保障措施承诺书（格式文本）



广东省市场监督管理局办公室

2019年8月15日

附件1:

生产企业及其产品信息登记表

企业名称:统一社会信用代码:电子邮箱:

联系人:联系电话:可用于接收短信息的手机号码:

序号	规范的产品名称	标示的产品名称	产品商标	规格	型号	备注

注: 1.规范的产品名称按照 GB/T 36431-2018《消费品分类与代码》中规定的标准名称填写。
2.规格、型号如没有,可不填。

附件2:

企业产品经销商（经营性用户）信息登记表

生产企业名称:统一社会信用代码:产品类别:

序号	经销商（经营性用户）名称	统一社会信用代码	联系人	联系电话	可用于接收短信息的手机	用途	备注

注: 1.产品类别按照 GB/T 36431-2018《消费品分类与代码》中规定的“中类”标准名称填写。
2.如为经营性用户,需按购进产品的用途填写“用途”一栏,分为以下内容:①用于生产、加工;②用于销售;③用于修理;④用于安装;⑤用于装饰、装修。企业可根据实际情况填写。

附件3:

线上/线下经营者销售（提供）的产品类别调查表

经营者名称：统一社会信用代码：经营方式：☐ 销售 ☐ 加工 ☐ 修理 ☐ 安装 ☐ 装饰 ☐ 装修 ☐ 线上

联系人：联系电话：可用于接收短信信息的手机号码：电子邮箱：

销售（提供）的产品类别	大类	中类
	☐ 文教体育用品	☐ 文具及类似用品 ☐ 体育用品 ☐ 其他文教体育用品及文化办公用设备或器具
	☐ 家用电器及电器附件	☐ 制冷电器具 ☐ 空气调节器 ☐ 通风电器具 ☐ 厨房电器具 ☐ 清洁卫生电器具 ☐ 美容、保健电器具 ☐ 电热电力器具及类似产品 ☐ 电力器具专用配件 ☐ 燃气用具及零件 ☐ 配电及控制设备及零件 ☐ 电池及其零部件 ☐ 其他家用电器及电器附件
	☐ 电子及信息技术产品	☐ 移动通信设备 ☐ 电子计算机及其部件 ☐ 电子计算机外部设备及装置 ☐ 计算机网络设备 ☐ 电子计算机配套产品及耗材 ☐ 电声器件 ☐ 通用电源产品 ☐ 家用音视频设备 ☐ 照相机及器材 ☐ 影像投影仪 ☐ 激光产品 ☐ 复印设备及耗材 ☐ 其他信息技术产品
	☐ 儿童用品	☐ 儿童玩具类 ☐ 儿童服装鞋帽及饰品 ☐ 儿童家居 ☐ 儿童小家电 ☐ 儿童用纸制品 ☐ 儿童运动器材 ☐ 其他儿童用品
	☐ 家具及建筑装饰装修材料	☐ 家具 ☐ 人造板 ☐ 二次加工材及相关板材 ☐ 建筑用木料及加工木材组件 ☐ 竹制工业、建筑用品 ☐ 纸制壁纸、窗纸、铺地制品及类似品 ☐ 涂料 ☐ 建筑用塑料制品 ☐ 建筑用铝合金制品 ☐ 建筑卫生陶瓷制品 ☐ 水暖卫浴产品 ☐ 石材、石料加工品及制品 ☐ 玻璃制品 ☐ 金属门窗及类似制品 ☐ 地毯、挂毯类 ☐ 电光源 ☐ 灯具及照明装置 ☐ 其他家具及建筑装饰装修材料

销售（提供）的产品类别	☐ 服装鞋帽及家纺用品	☐ 床上用织物制品 ☐ 日用织物制品 ☐ 服装 ☐ 鞋 ☐ 帽子及附件 ☐ 服饰 ☐ 其他服装鞋帽及家用纺织品
	☐ 日用化学制品及卫生用品	☐ 洗涤剂及消毒剂 ☐ 日用化学杂品 ☐ 塑料、玻璃、陶瓷、不锈钢卫生器具及配件 ☐ 其他卫生用品
	☐ 交通用具及相关产品	☐ 脚踏自行车及其零件 ☐ 残疾人用车及其零件 ☐ 助力自行车及其零件 ☐ 休闲专用车及其零部件 ☐ 自行车照明或视觉、音响信号装置 ☐ 非机动车胎。其他交通用具及相关产品
	☐ 日用杂品	☐ 眼镜类产品及其零部件和眼镜盒 ☐ 钟表与计时仪器 ☐ 箱、包及类似容器。钱包、票夹、座套、相关皮革制品 ☐ 烟花爆竹产品 ☐ 卫生用纸制品 ☐ 日用塑料制品 ☐ 家用手动工具 ☐ 保健休闲用品 ☐ 珠宝首饰及类似品 ☐ 清洁清扫类工具 ☐ 镜子类制品及零配件 ☐ 刷子类制品 ☐ 伞、手杖、鞭子、马鞭及其零件 ☐ 拉链及其零件 ☐ 扣类制品及其零件 ☐ 打火机及其零件 ☐ 烟具 ☐ 头发装饰用品 ☐ 礼仪电子产品 ☐ 家用秤 ☐ 家用型缝纫机 ☐ 其他日用杂品
	☐ 工业产品	☐ 机动车及其相关产品 ☐ 农用工业产品 ☐ 危险化学品及包装物 ☐ 机电产品 ☐ 建筑主材 ☐ 智能工业产品
	☐ 其他日用品	
注：产品类别按照 GB/T 36431-2018《消费品分类与代码》中规定的“大类”、“中类”标准名称填写。		

附件4:

产品质量安全保障措施承诺书
(格式文本)

为切实履行产品质量安全主体责任，提升产品质量水平，保障产品质量安全，避免产品质量安全问题出现“治愈”后“旧病”复发或者出“新病”，本企业作出如下承诺：

一、严格遵守国家《产品质量法》、《计量法》、《标准化法》、《消费者权益保护法》《认证认可条例》《工业产品生产许可证管理条例》等相关法律、法规的规定，牢固树立产品质量安全主体责任意识，对本企业生产的产品质量安全承担主体负责。

二、确保本企业所生产经营的产品符合相关标准要求，建立健全生产用原材料、辅料进厂检验制度，确保原材料、辅料的质量符合采购要求，确保来料质量符合相关标准，有效制止不合格物料进入生产环节。

三、建立健全出厂检验制度，严格执行成品出厂检验规则 and 不合格品管理制度，督促车间生产严格按照生产工艺、技术文件和标准进行生产和进行自检、互检、送检。

四、建立健全对企业购进的原材料、外购配套件和外协件入厂时的进货检验制度，确保未经检验或验证合格的原材料、外协件及供方提供的物品不投入使用或加工，防止不合格物料进入生产流程，保证过程产品符合规定要求。

五、建立完善质量管理体系，不断提升质量管理水平和产品质量水平，确保产品质量符合国家有关产品标准，具备应当具备的使用性能，不存在危及人体健康、人身财产安全的不合理的危险。

六、建立完善产品质量安全岗位责任制。从各个环节把好质量关，明确各级各类质量相关人员的职责，自上而下层层分解落实产品质量安全岗位责任，严格岗位责任制考核。

七、建立完善产品质量检测体系，提高产品质量检验检测能力，严格原料进厂查验制度、过程检验制度、成品出厂检验制度。建立出厂产品的检验原始数据和检验报告，需要保留样品的，按规定留样。保证产品经检验合格后出厂。

八、建立完善产品质量溯源制度，建立和保存产品生产记录和销售台帐，保证产品质量问题的可追溯性。

九、建立完善质量诚信体系，加强自律，保证产品的标识内容全面、真实、可靠；保证不生产国家明令淘汰的产品，不伪造产品产地，不伪造或冒用厂名、厂址及质量标志，不掺杂掺假、以次充好、以假充真，不以不合格产品冒充合格产品。产品质量安全警示标识符合有关法律法规和标准的规定。发现质量问题，及时报告，妥善处理。

建立完善售后服务制度，接受消费者的产品质量查询，严格落实“三包”规定，妥善处理消费者的投诉和建议，自觉接受社会公众、媒体的监督；主动向市场监管部门提供本产品经

销商和经营性用户名单，积极配合市场监管部门依法开展的产品质量监督抽查、日常监督检查以及专项执法检查。

承诺单位（盖章）：
单位负责人签字：
年 月 日

公开方式：依申请公开

抄送：国家市场监督管理总局产品质量安全监督管理局。

广东省市场监督管理局

粤市监办发〔2019〕629号

广东省市场监督管理局办公室关于组建首批 省级“产品医院”及组织开展产品“诊治” 活动的通知

各地级以上市市场监督管理局，各质检机构：

根据《广东省市场监督管理局关于印发〈广东省市场监督管理局开展产品质量安全“问诊治病”活动工作方案〉的通知》（粤市监质监〔2019〕578号）（以下简称《方案》）的要求，省局经过评审论证，选取了8家技术能力强、综合素质高的产品科研院所、国家级产品质量监督检验中心，建立首批省级“产品医院”，确定各自“主治”的产品类别范围（详见附件）。根据《方案》要求，现将“产品医院”工作职责任务通知如下，请各市局、各有关单位周知并予以大力支持和协助。

一、调查行业产品以及行业质量状况，确定“诊治”工作的重点对象。各“产品医院”要对负责整治的行业开展调查，协助市场监管部门建立其负责主治的行业产品数据库，并负责动态更新。在此基础上，要将在历年监督抽查中发现产品不合格的生产企业作为“诊治”活动的重点对象。

二、组织开展“义诊”活动，加强政策宣贯以及技术帮扶。各“产品医院”要依托专家队伍，联合基层组织、行业协会等，面向重点“诊治”对象开展“义诊”活动，向相关企业宣传市场监管部门有关监管措施，免费提供政策解读、技术咨询、问题产品检测、质量安全问题解决方案等服务措施，帮助其解决产品存在的质量安全问题。

三、加强“诊治”中的指导与帮扶，明确整改措施及期限要求。各“产品医院”在开展企业产品“诊治”中，对经评估认定不再存在质量安全问题或者企业能够自行解决问题的，进

行登记备案。对于需要进一步指导帮扶的，要制定一对一诊治方案，确定治疗帮扶措施及期限，推动企业在限期内完成整改，实现“治愈”目标。

四、跟踪“诊治”的后续整改，实现与监管执法的无缝衔接。各“产品医院”在“诊治”活动过程中发现的产品质量安全问题，生产销售者积极主动予以整改，并承诺落实产品质量安全保障措施的，市场监管部门不作为违法线索处理；对于生产销售者未整改、又不配合“诊治”工作的，“产品医院”应将相关违法线索及有关证据材料提交至96315举报处置平台及“广东省市场监督局质量监管系统”，由各级市场监管部门予以核实并依法处置。

各“产品医院”要切实承担起负责主治的行业产品质量安全“诊治”责任；要加强对参与“诊治”的人员管理及行为约束，确保“诊治”工作的公益性，自觉接受各级市场监管部门、社会公众及舆论的监督；要结合自身经验和行业特点，大胆创新，制定切实可行的实施方案，围绕确保“疗效”，创出特色，创出品牌。各级市场监督管理局要支持、协助有关“产品医院”开展产品“诊治”工作，确保“问诊治病”活动有序开展并取得预期效果。

各“产品医院”在活动开展过程中发现工作人员违反“诊治”工作公益性原则或者利用“诊治”工作谋取不正当利益等行为的，要及时予以纠正和处理。各级市场监管部门要加强监督，发现问题及时报告省局质量监督处。工作过程中如遇问题请及时向省局质量监督处或者省质检协会反映。

省局质量监督处联系人：曾永、李铮；
联系电话：020-38835710、38835897；
省质检协会联系人：李荣超、钱峰；
联系电话：020-38835208、38835205。

附件：首批8家省级“产品医院”名单及主治产品类别范围



公开方式：依申请公开

抄送：国家市场监督管理总局产品质量安全监督管理司。

附件：

首批8家省级“产品医院”名单及主治产品类别范围

序号	“产品医院” 名称	主治产品类别及重点品种
1	广东产品质量监督检验研究院	①生活电器。重点品种为电风扇、电吹风、行车记录仪、车用导航仪、灭蚊器、加湿器、皮肤毛发护理器)； ②照明产品； ③电线电缆； ④家具。
2	广州检验检测认证集团有限公司	①纺织服装。重点品种为童装及学生服、羽绒制品、功能性服装、休闲服装、内衣及睡衣； ②箱包： 重点品种为背提包。
3	广州质量监督检测研究院	①建材。重点品种为人造板等室内装饰装修材料； ②日化用品。重点品种为洗衣液。
4	深圳市计量质量检测研究院	电子产品。重点品种为通讯产品、电源类产品（包括电源适配器、手机电池）、路由器。
5	佛山市质量计量监督检测中心	①建材产品。重点品种为陶瓷水暖卫浴； ②轻工产品。重点品种为燃气灶具、燃气热水器。
6	工业和信息化部电子第五研究所 赛宝质量安全检测中心	①电子电器。重点品种为智能门锁等电子信息设备,音箱等音视频设备，平板电脑 / 笔记本电脑等； ②家用电器。重点品种为电视机等。
7	中国电器科学研究院	厨卫电器。重点品种为电磁灶、消毒柜、电压力锅、电热水器、吸油烟机、电烤箱、电热水壶、净水器等； ②家用电器。重点品种为空调器等。
8	广州海关技术中心	玩具产品。

附录4：

产品质量安全“问诊”记录
(格式文本)

说明：

- 1.由“产品医院”“产品医生”负责主谈并做好记录。
- 2.约谈需由2名“产品医生”进行，1人主谈，1人记录。
- 3.约谈需按流程顺序进行，不得漏项，不得虚构记录；为便于识别，请勿用草书。

一、身份介绍与声明

- 1.自我介绍：我们是广东省市场监督管理局_____“产品医院”的“医生”_____、_____。
- 2.声明与真实性告知：我们在此声明，我们与贵公司没有任何利益往来；我们将诚实履行约谈职责；对于约谈内容涉及的贵公司商业信息，我们保证不会向政府部门以外的单位和个人泄露。

请如实陈述贵公司实际情况，今天的约谈记录将会签名存档，请对所谈内容真实性负责；如因所述信息不实造成一切后果，由贵公司承担。

二、问诊对象

- 1.公司名称：_____
- 2.参加约谈人员姓名及职务：
 - (1) 姓名：_____ 职务：_____ 联系电话：_____
 - (2) 姓名：_____ 职务：_____ 联系电话：_____

三、公司基本情况

- 1.公司规模：（1）人数：_____人；
（2）是否有专职质量、技术管理人员_____（有/无），如有，人数为_____人。检验部门_____（有/无），如有，人数为 _____人。
- 2.公司的注册地址在哪里？实际经营场所在哪里？营业执照号或者统一社会信用代码是多少？
答：_____

- 3.公司目前经营的产品有哪些？具体有哪些类别（产品名称及类别应对照规范产品类别（常见附件）填写）？2018年产量是多少，产值约____万元？今年预计产值____万元？（包括所有正在生产、销售的产品）
答：_____

四、产品质量问题

1. 向被约谈人宣读2011-2018年期间，被约谈企业在国家及各省生产及流通领域产品质量监督抽查中发现的不合格情况，问：你单位是否知悉以上不合格情况？通过哪些途径知悉？是否收到不合格检验结果？

答：_____

2. 你单位分析认为，产生不合格项目的原因是什么？是否存在主观故意，还是对相关法律法规及标准、政策要求理解不透彻，不及时，或者是自身生产与管理能力不足？

答：_____

3. 以上造成不合格的问题是否已经全部整改完毕？如何体现？（如未能整改到位，请说明具体原因及理由）

答：_____

4. 为防止类似不合格项目再次产生，或者防止新的不合格项目产生，你单位采取了哪些措施？

答：_____

五、介绍“问诊治病”的主要内容

一是建设“产品医院”及质量技术专家人才库。目前我局依托中国电器科学院等8家科研院所、国家级检测机构组建了首批省级“产品医院”，各市市场监管局也根据各地情况组建“产品诊所”。已征集了700多名各行各业的产品质量专家。

二是建立产品“病因”分析机制。对监督抽查不合格产品，都要由检验机构进行“把脉问诊”，分类标注“病因”。特别对因偷工减料、以假充真、以次充好、虚假宣传等主观故意造成不合格的，进行重点标注。

三是明确重点“诊治”对象。省市场监管局汇集了2011以来年全国各地监督抽查数据，并汇总了涉及我省有不合格记录的产品及生产企业名单，这些企业将作为“问诊治病”的重点“诊治”对象。

四是开展“五个一次”“问诊”活动。省、市市场监管部门依托“产品医院”“产品诊所”，并联合产品集群、专业镇、行业协会，对有产品不合格记录的企业开展全覆盖“五个一次”“问诊”活动，即组织集体约谈一次、开展免费培训一次、企业作出书面承诺一次、让企业限期自行整改一次、产品医院免费诊断一次。做到分析病因、追寻病源、铲除病根。

五是开展“治病”帮扶活动。根据诊断结果对企业进行分类处理。对不属于“明知故

犯”，而是属于因自身技术或者资源不足造成产品质量不合格，又愿意积极整改的企业，组织“产品医院”开展免费技术帮扶，包括提供免费技术咨询、质量分析、产品检测、问题解决方案等服务措施，帮助企业解决自身难以解决的产品质量技术问题。

六、介绍市场监管部门新的监管措施

1. 对监督抽查不合格采用新的判定规则，经抽检不合格的，同一型号（或者规格）产品判为总体不合格，未经整改的，禁止全省经营者销售。

2. 建立产品质量安全问题“清零”制度。市场监管部门将有不合格产品记录的企业列入“清零”计划名单，依托“问诊治病”工作分析病因，铲除病根。并对不合格产品的生产厂家同类产品实施连续三年跟踪抽查，每年至少抽查一次，防止“旧病”复发。

3. 建立产品质量失信记分档案。从2019年开始，产品经监督抽查不合格、假冒厂名厂址、质量标志等质量违法情形的，均要记入生产厂家失信档案，并根据失信情形进行累计记分。企业生产的同类产品3年内在全国各级监督抽查被发现不合格达2次的，即列为较严重失信等级，达到3次的，即列为严重失信等级。对产品质量失信行为除通过国家企业信用信息公示系统公开外，还将实施部门联合惩戒，企业和主要负责人、法人代表、质量负责人均会“一处失信、处处受限”。

4. 鼓励经营者自查自纠。对发现产品不合格，经营者事先主动自行整改并向市场监管部门报告整改情况及数据的，可视情况从轻处罚或者免于行政处罚；鼓励经营者主动登陆我省产品质量监管系统，及时获取市场监管部门抽检不合格名单等监管信息，及时自行整改，并与市场监管部门沟通互动。

5. 推动社会共治。鼓励参与行业协会，加强行业自律；鼓励媒体和其他组织加强监督；鼓励投诉举报，并对举报予以奖励；鼓励消费者维护自身合法权益，对监督抽查不合格的同型号产品，消费者提出退货要求的，生产销售者应依法予以退货。

问：以上措施是否已明白？答：_____（是/否）

七、不合格成因分析及诊治建议

1. 不合格类型

☐涉嫌主观过错（明知故犯，不合格项有一项为主观违规即判主观）包含：☐偷工减料，产品的材料、结构与企业明示不一致

☐与已取得强制性认证结构及材料不一致

☐有三次及以上抽检同类型不合格

☐原材料有明显安全隐患

☐刻意虚标产品能力，功率功能等与宣称不一致）

☐非主观过错（除了主观的，其他即为非主观）

包含：☐标准更新不及时

☐性能指标在临界状态

☐非虚标类标志标识错误

☐其他明显非刻意缺陷

2.成因分析

☐法规及标准:

☐设计:

☐制造及工艺:

☐质量控制:

☐其他:

3.企业自述整改结果:☐已完成整改;☐未全部完成整改

4.建议跟进措施

☐自行整改

☐组织专家指导

☐组织专家会诊

☐现场检查验证整改效果

☐其他

5.综合诊治建议

(1)对地方政府及有关监管部门的建议:

(2)“产品医院”“诊治”计划:

(3)后续跟踪“治疗”与“帮扶”措施:

八、下一步针对原不合格产品的打算

1.是否愿意对确保产品合格作出承诺: (是/否)。

2.是否愿意将企业和产品信息如实录入质量监管APP? (是/否)。请提供便于接收短信的手机号码:

3.其他: (如有)

九、“产品医院”有关事项

1.告知“产品医院”有关情况与联系方式

为帮助企业解决产品质量问题,提升产品质量安全水平,广东省市场监督管理局正在全省范围开展产品质量安全“问诊治病”活动,并已针对重点行业、重点产品组建“产品医院”,建立专家库,对口帮扶专业镇、产业集群、工业园区,你(单位)经营的(产品名称及类别)对应的“产品医院”及联系方式如下:

产品医院名称:

联系人:

联系方式:

你单位可以直接联系以上“产品医院”,帮助你单位解决产品质量区域性、行业性、普遍性的“共性”问题以及自身的“个性”问题。

2.是否愿意接受“产品医院”上门服务?如愿意,请提供具体联系人及联系方式。

答: (愿意/不愿意)

如愿意,联系人: 电话:

经约谈双方确认,以上记录真实。

约谈人

“产品医院”名称:

签名: 、

被约谈人

企业名称:

签名: (请用楷体正规填写,请勿草书或个性签名)

约谈日期:

约谈地点:

产品质量安全问题自查整改承诺书

通过本次约谈会，本单位已充分知悉2011-2018年期间在国家及各省生产及流通领域产品质量监督抽查中发现的不合格情况。原存在问题如下：

经过认真、深入地分析，本单位认为产生不合格项目的原因是：

- ☐认识不足，存在主观过错。
- ☐法规及标准理解不准确。
- ☐产品设计能力不足。
- ☐产品制造及工艺过程控制能力不足。
- ☐质量管理人员配备不足。
- ☐质量管理制度不健全。
- ☐原材料和成品检验制度、人员、设备欠缺。
- ☐其他（请说明）

本单位对造成以上不合格的问题：☐已完成整改；☐未完成整改
（如有，请填写具体项目）

未完成整改的原因是：（如有）

对于未完成的整改项目，本单位承诺在____年____月____日前完成整改，并保证采取有效措施，确保所有产品不再发生同类问题。

对于已完成的整改项目，本单位保证采取有效措施，确保所有产品不再发生同类问题，并愿意接受监管部门监督和“产品医院”现场核查。

以上承诺由本单位自愿作出，均为本单位真实意思表示。本单位同意将以上承诺向全社会公开，接受社会公众监督。如未履行以上承诺，本单位将愿意接受监管部门相关行政处理以及失信行为信息公示。

承诺单位（盖章）：
单位负责人签字：
年 月 日

广东省产品质量信用分类监管记分告知卡（样表）

（标称）生产单位名称：

社会信用代码：

企业主要负责人姓名：

手机号码：

质量负责人姓名：

手机号码：

类别：☐产品

☐生产者

☐销售者

☐服务提供者

产品质量失信行为记分表

累计分值	分类等级	统计日期

表1 产品质量失信行为记分表（产品计分表）

序号	失信项目	失信情况	分值	记分
1	监督抽查不合格	国家监督抽查不合格	4	
		本省省级监督抽查不合格	3	
		其他省份省级监督抽查不合格	2	
		本省及其他省份市级监督抽查或者其他渠道抽检不合格	1	
		同类产品再次抽查仍不合格的，每次按照原分值的 150%记分		
2	缺陷产品未召回	经行政部门认定产品存在缺陷但未依法实施召回	6	
3	假冒质量标志	伪造或冒用 CCC 证书或生产许可证及相关标志	3	
		经责令改正后仍发现存在相同情形的	6	
4	厂名厂址存在假冒或其他不符合法定规定情形	伪造或冒用他人厂名厂址	3	
		标示的厂名不符合法定规定的	1	
		标示的厂址、联系电话不真实，或者无效的	1	
		以上违法情形被再次发现的，加倍记分。		
5	造成严重后果的	产品质量安全或主要性能指标严重不合格，造成产品质量安全事件或者群体性事件的	8	
		情节严重，或造成恶劣影响的	12	
6	其他违法情形			
失信分值（A）				

表2.1产品质量失信行为记分表（生产者专用计分表）

序号	失信项目	失信情况	分值	记分
1	产品记分	生产者生产的产品记分累计		
2	提供虚假信息	向市场监管部门隐瞒或者提交虚假产品信息、产品经销商信息的	3	
2	拒检行为	经认定在监督抽查中存在拒检行为的	3	
3	购进三无产品	购进来源不明，或无质量标志原材料、零部件的	2	
4	保证获证条件	对取得生产许可证、CCC 认证或者其他认证证书的企业，不能保持发证条件的。	3	
		违反相关法律法规规定，被负责部门吊销、撤销行政许可、资质、资格的。	6	
5	生产、销售违法证产品	对实行生产许可证管理或列入强制性产品认证目录内的产品未经许可或认证，擅自出厂、销售的	6	
6	其他违法情形		1~4	
失信分值（A）				

表2.2产品质量失信行为记分表（销售者专用计分表）

序号	失信项目	失信情况	分值	记分
1	销售不合格产品	销售的同一型号产品经监督抽查不合格，有关生产者、有关行政部门发出通告、通知后 15 日内仍未作下架处理，或者向消费者明示该产品属于不合格产品的	3	
2	销售缺陷产品	销售的同一型号产品经认定为缺陷产品，有关生产者、有关行政部门发出通告、通知 15 日后仍继续销售的	4	
3	购进、销售三无产品	存在购进或者销售无厂名、厂址，或者无质量标志等来源不明，或者生产资质不合法产品行为的，首次发现	2	
4	销售伪造或假冒产品、淘汰产品	存在销售伪造或者假冒他人厂名厂址、质量标志、商标产品，国家明令淘汰产品行为的	3	
5	拒检行为	经认定在监督抽查中存在拒检行为的	3	
6	其他违法情形	存在其他产品质量违法行为的，可视其情节轻重记分	1~4	
失信分值（A）				

说明：1. 产品记分对象为同一标称生产者的同类产品（依据 GB/T 36431-2018《消费品分类与代码》中“中类”划分）；2. 产品及生产者记分日期在 3 年内，销售者记分日期在 1 年内的，列入累计分；3. 产品质量失信行为记分对应分类等级如下：

等级	Ⅳ级 （严重失信）	Ⅲ级 （较严重失信）	Ⅱ级 （一般失信）	Ⅰ级 （轻微失信）
累计计分（A）	A≥12	9≤A<11	5≤A<8	1≤A<4

4. 企业可通过手机短信、登录我省产品质量监管 APP 获取实时记分情况。

附录7：广东省市场监督管理局办公室关于做好近年来监督抽查发现的
产品质量安全问题“清零”工作的通知

广东省市场监督管理局

粤市监办发〔2019〕878号

广东省市场监督管理局办公室关于做好近年来监督抽查
发现的产品质量安全问题“清零”工作的通知

各地级以上市市场监督管理局：

根据《广东省市场监督管理局开展产品质量安全“问诊治病”活动工作方案》（粤市监质监〔2019〕578号）以及《广东省市场监督管理局办公室关于推进产品质量安全“问诊治病”工作的通知》（粤市监办发〔2019〕614号，下称《通知》）要求，为便于各市市场监督管理局进一步做好对不合格产品生产企业的重点“诊治”工作，准确定位产品质量安全问题“清零”对象，切实做好产品质量安全问题“清零”工作，省市场监管局组织对2011-2018年国家及各省生产及流通领域产品质量监督抽查不合格涉及我省各市的生产企业及产品进行了汇集统计，形成各市的企业及不合格产品数量统计表（详见附件1），列出了各市相关不合格产品生产企业名单。现将涉及各市的不合格企业名单及产品清单（下称清单，详见附件2）发送给你们（分别主送相关市局），并提出如下要求：

一、提高认识，高度重视。各市局要站在讲政治的高度，充分认识产品质量安全事关社会和谐稳定、事关经济高质量发展、事关人民对美好生活的向往，要花最大的力气切实抓好生产销售不合格产品行为的整改落实工作。要把解决清单中的产品问题作为解决我省高质量发展中的瓶颈问题来对待，作为“不忘初心、牢记使命”主题教育中实现“为民服务解难题”目标、落实“守初心、担使命、找差距、抓落实”总要求的一项重要举措来对待，要组织召开局务会议进行专题研究，加强工作部署，确保落实到位。

二、对照清单，逐一“清零”。各市局要按照《通知》要求，将清单中相关企业及产

品作为重点“诊治”对象，2019年10月底前，组织开展全覆盖“义诊”工作，做好摸查建档、建立“产品诊所”、开展“病因”分析等工作，今年年底前，做好约谈培训、分类处置、技术帮扶、整改承诺等工作，2019年12月底前根据企业自查整改情况，建立整改档案，分类列出整改情况清单。2020年1月份起，对不愿落实主体责任、不积极参与“诊治”活动、不作出整改承诺的企业，以及2019年各类监督抽查发现产品不合格的企业，各市局必须组织对其产品实施每年1次以上定向跟踪监督抽查，并对其质量违法行为予以从重处罚，对生产企业实施质量失信管理，确保按要求完成质量安全问题“清零”目标。

三、加强进展情况报送。从9月份开始至2021年底，各市局要在每月的20日连同行业产品建库数据一同报送清单中每家企业的整改工作进展情况、跟踪抽查落实情况。工作过程如遇问题请及时向质量监督处或者省质检协会反映。

省局质量监督处联系人：曾永、李铮；

联系电话：020-38835710、38835897；

电子邮箱：gdszjjzjc@gdqts.gov.cn。

省质检协会联系人：李荣超、钱峰；

联系电话：020-38835208、38835205。

- 附件：1. 全国各类监督抽查发现不合格涉及我省各市的企业及产品数量统计表
2. 全国各类监督抽查发现不合格涉及各市的企业名单及不合格产品清单（分别主送相关市局）



公开方式：依申请公开

抄送：执法监督处、许可注册处、信用监管处、标准化处、质量发展处、质量监督处、计量处、认监处、科信处、机关党委；各“产品医院”。

服务宗旨：

**想会员所想
急会员所需
让会员满意**

行动指南：

**凝心聚力主动作为拓质检服务功能平台
改革创新锐意进取树质检行业组织品牌**

