



谱写消费者教育新华章

——消费品质量安全“进社区、进校园、进乡镇”活动综述

□ 本刊记者 王向龙/文 部分图片摄影：李鹏

秋高气爽，北京迎来了一年中最宜人的季节。10月12日，2017年消费品质量安全“进社区、进校园、进乡镇”消费者教育活动启动仪式，在北京通州区永乐店镇举办。当京津冀三地质检两局的代表挥动着消费品质量安全“三进”活动的旗帜、当10位永乐店镇的居民手捧“消费品质量安全风险信息监测员”的聘书，当永乐店镇镇长郑重地接过质检总局总检验师张际文颁授的“乡镇消费品质量安全风险信息监测点”牌匾……已经连续成功举办两年的消费品质量安全“三进”活动，又踏上了新征程。

消费品质量安全“三进”活动，是质检总局主办的一项全国性、公益性的消费品质量安全宣传教育活动，也是一项全国性的群众性质量活动。自2015年开始举办以来，每年持续开展3个月，在全国各地陆续建立了一批消费品质量

安全风险信息监测点，打造了一支消费品质量安全风险信息监测员队伍，推出了一系列通俗易懂、生动形象的宣传手册，举办了一系列主题研讨和检验检测惠民活动，使“质量强国”、“质量第一”的理念不断深入人心，“人人关心质量、人人创造质量、人人享受质量”的社会氛围进一步形成。

2015年，消费品质量安全“三进”活动主题为“关注质量安全，科学理性消费”，启动仪式走进社区，在北京朝阳区龙祥嘉园社区举办；2016年，消费品质量安全“三进”活动主题为“关注消费品质量，关爱你我他安全”，启动仪式走进学校，在北京市海淀区民族小学举办，今年是消费品质量安全“三进”活动连续开展的第三年，主题为“提升产品质量，缔造品质生活”，启动仪式走进乡镇，在通州区永乐店镇举办。

消费品质量安全“三进”活动的办公室设在质检总局主管的联络各方力量、推进我国消费品质量安全事业发展的社会组织——中国消费品质量安全促进会。今年的活动启动仪式上，促进会理事长张沁荣在讲话中指出，尽管每年的主题有侧重、举办启动仪式的地点有不同，但消费品质量安全“三进”活动的初心不变、主旨不改，就是要搭建消费者、生产企业、质检机构、行业协会、基层组织、政府监管部门之间的沟通互动平台，面向社区居民、乡镇居民和在校学生普及消费品质量安全知识，激发公众消费品质量安全意识，引导科学消费、理性消费、绿色消费；发挥质检技术优势，更好地为消费者提供检验检测服务和质量信息服务；探索发挥基层组织作用，逐步在社区、学校、乡镇（包括医院）建立消费品质量安全风险信息监测点，推进消费品质量安全社会共治。

消费知识普及的崭新样本

“我想测测眼镜度数准不准，总感觉带着有点晕。”“我这个蜜蜡挂件是真的吗？”“我们搬了几次家，一直都用日上的产品，请问你们现在有没有用指纹识别的安全门？”……在龙翔社区，前来咨询与检测的社区居民围了里三层外三层。

“我家的电视总是闪，黑屏，是什么原因？”“买空气净化器要怎么挑选？”……来自永乐店镇的居民们一边领取着消费品质量安全知识的宣传资料，一边就各自关心的问题围着质检工作人员不断询问。

“台灯是很多同学学习时的助手，使用时应该注意些什么？”“很多同学是民乐班的，会用到乐器，大家还记得乐器该怎样存放吗？”……在观看完10分钟学生用品消费知识动画短片后，海淀区民族小学的同学争先恐后地抢答着有关日常消费提问。

这样的场景在消费品质量安全“三进”活动中已为常态。

据不完全统计，2015~2016年，全国各地质检系统与社区居委会、乡镇政府、教育部门联合，组织技术机构、相关企业深入社区、乡镇、学校，通过

现场咨询、发放资料、实物对比展示、播放消费品科学消费短视频等形式，广泛、深入地开展消费品质量安全知识宣传，共在全国31个省、直辖市、自治区的3269个社区、学校和乡镇举办消费品质量安全知识现场宣传活动4198场次，发放宣传资料200多万份，受众数百万人次——

2015年，广西质监局组织监管人员和质检技术专家到社区、学校、乡镇开展消费品质量安全教育活动，发放消费品质量安全知识手册、宣传画和其他宣传资料2.54万份。天津市市场监管委下属各县局活动各具特色，如宝坻市场监管局在活动现场设立了咨询服务台、检

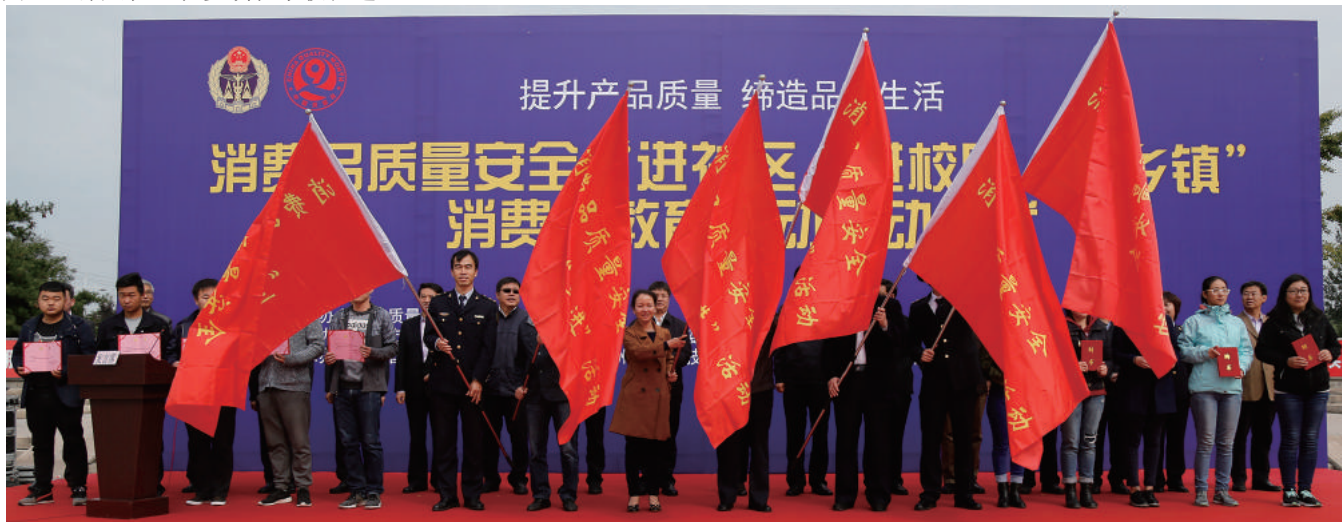
测台、举报投诉台，向消费者宣讲产品质量、计量、特种设备方面的相关法律法规，并免费检测家庭用血压计、人体秤，受理举报投诉，他们还走进海滨小学，教学生们如何看懂产品标识、如何识别“三无”食品等基本常识。



居民向专家了解酒类辨假知识。



永乐店镇居民领取消费品质量安全知识手册。



消费品质量安全“三进”活动旗帜猎猎。



5位永乐店镇村民代表各自所在村委会领取消费品质量安全知识系列宣传手册。

2016年，湖南省质监局组织质检、纤检、计量、特设等技术机构的专业技术人员组成志愿者服务队，深入乡镇为居民发放消费品质量安全知识手册，围绕家用电器、建材、食品相关产品、电子产品、纺织服装、质量鉴定6个主题开展现场咨询等惠民服务。上海市质监局在“三进”基础上拓展活动范围，开展了消费品质量安全“五进”活动——进厂区、进园区、进商区、进社区、进校区。在进厂区活动中，他们组织技术机构走进消费品生产企业，通过标准宣贯、技术培训、质量分析提升、计量能力提升、产品检测等，帮助企业解决生产中遇到的质量问题；在进社区活动中，他们组织开展了多场消费品质量体验周活动，组织有代表性的消费品生产企业直接面向消费者开展消费品质量体验活动，宣讲产品选购常识。

随着人们消费水平的提高，对进口产品的需求也在不断增加。所以，宣传进口消费品质量安全知识也是消费品质量安全“三进”活动的重要内容之一。

“进口电饭锅也不是全都好，也得精挑细选！”在珠海香洲区园林社区，居民们看着现场展示的实物样本，嘴里不停地念叨，“还有手机充电器，以前真不知道有这些门道。”质检人员将检测不合格的小家电、儿童服装、玩具等20多件样品带到社区，供消费者观摩学习，向消费者普

及进口家电标识、进口玩具和婴幼儿服装等真假辨识的方法。

深圳检验检疫局专门为2500多名学生开办了“国门生物安全知多少”、“进口食品精挑细选”、“你认识塑料制品标志吗”、“与你聊聊身边的CCC认证产品”、“关注文具安全”等课程，以生动活泼的教学形式向学生们介绍检验检疫知识和消费品质量安全知识。

江苏检验检疫局针对质量安全风险较大的消费品，以及自我保护能力较弱的老人、儿童等人群，以进口电器、进口日用品、进口玩具等产品为重点，向消费者介绍进口产品监管体系



天津检验检疫局工作人员向中学生讲解动植物与食品检测知识。



海淀民族小学学生抢答消费品质量安全知识问题。

及进口程序，讲解质量安全知识。

此外，消费品质量安全“三进”活动还走进了口岸、海岛、边贸市场等场所，向出入境口岸的人员、附近的边民以及海岛居民宣传消费品质量安全知识。

云南西双版纳检验检疫局联合西双版纳州质量技术监督局，在西双版纳旅游度假区曼贡综合市场开展了消费者教育活动，向赶早市的社区居民们发放消费品质量科普知识等宣传资料，现场解答社区居民对消费品质量安全的相关疑问。在西双版纳检验检疫局打洛、勐龙等办事处，工作人员结合日常口岸对人、货、交通工具的查验监管工作，主动向出入境口岸的人员、附近的边民宣传消费品质量安全知识。

珠海万山检验检疫局深入辖区内的各个海岛，通过发放宣传资料、接受咨询、实物对比展示、播放视频资料等方

式，向海岛居民宣传消费品质量安全知识，解答他们的日常消费疑问。

……

消费品质量安全“三进”活动以多样的形式、丰富的内容，每年连续3个月时间，统一在全国范围内集中举办，形成了具有一定声势、多方联动互动的群众性质量活动，创造了消费者教育的新模式。

风险信息采集的创新举措

在有条件的社区、学校、乡镇设立消费品质量安全风险信息监测点，是消费品质量安全“三进”活动的一个特色，也是质检系统创新产品质量监管方式的一个重要举措。

2015~2016年，全国已逐步建立起1519个消费品质量安全风险信息监测点，聘请了社区居民、学校师生、企业一线职工在内的广大消费者作为消费品质量安全风险信息监测员，拓展了消费品质量安全风险信息的采集渠道。

2015年——

江苏省共在全省设立87个监测点，在社区政务中心开展消费品满意度调查、消费品使用体验调查等，收集消费品质量安全风险信息，并将在消费品及工业产品质量监督管理过程中发现的质



质检总局总检验师张际文向永乐店镇颁发“消费品质量安全风险信息监测点”牌匾。量安全风险信息推送给社区；

河北省在设立的39个监测点开展消费品满意度调查和消费品使用体验问卷调查，采集到88条消费品质量安全风险信息；

福建省各级质监部门共设立12个消费品质量安全风险信息监测点，聘请15名消费品质量安全风险信息监测员，向监测点推送消费品质量安全风险信息50条；

广东省在揭阳、增城、汕尾、新会、从化和茂名等较成熟的社区、学校、乡镇设立了6个消费品质量安全风险信息监测点，通过监测点向消费者发放消费品质量安全调查问卷，了解市民对消费品质量安全的总体评价和风险担忧；

云南检验检疫局下属西双版纳检验检疫局与西双版纳州质监局联合，逐步



建立、共享一批信息监测点，为消费者提供检验检测服务和质量信息服务。

2016年——

上海市建立风险信息监测点910个，覆盖全市各区消费维权联络点、社区居委会等，通过监测信息系统采集产品伤害与缺陷产品信息，及时将监督抽查结果、消费品缺陷召回公告通过监测信息系统发布，开展缺陷调查32起，实施召回27起，涉及消费品数量415409件；

吉林在2015年的基础上，调整聘请了100余名消费品质量安全风险信息监测员，同时进一步整合建立了消费品质量安全风险信息监测点45个；

天津市市场监管委在全市范围内新建18个消费品质量安全风险信息监测点，并选择了数十名热心公益事业、关心消费品质量安全并具备一定文化程度的消费者，补充进消费品质量安全风险信息监测员队伍；

湖南省质监局共确立消费品质量安



全风险信息监测点31个；

北京、广西、山东等省市完善、新建了本区域内的消费品质量安全风险信息监测点，并依托监测点和监测员，开展了国产及进境消费品质量安全风险信息检测，同时定期向社区消费者推送消费品质量安全监管信息。

……

消费品质量安全风险信息监测点的逐步建立和完善，搭建起一条质检部门与社区、学校、乡镇之间的消费品质量安全风险信息快速通道，能够对消费品潜在的质量安全风险和问题早发现、早预警、早处置，以最大限度地消除消费品质量安全隐患。

质量安全检验的惠民服务

“您给看看，我这个包是真皮的吗？”“皮革分为头层皮和二层皮，您这个皮包是二层皮的，不过皮质还不错。”国家纺织及皮革质量监督检验中心的专家告诉消费者。

“买家具时一定要让商家在发票上写明用料材质，以便维权有据。”国家家具及室内环境质量监督检验中心的专家叮嘱消费者，“索看产品质检报告非常必要。”

“一些产品会虚标配置，买的时候要仔细查看。”国家电子计算机质检中心的专家提醒前来咨询的学生们。



宁波检验检疫局工作人员向消费者介绍酒类产品消费知识。

“首先从包装上看，真品白酒包装印刷精致，颜色协调。再把酒瓶慢慢倒过来，里面没有杂质……”国家食品质检中心的专家一边演示，一边认真地讲解。

在社区、在校园、在乡镇，消费品质量安全“三进”活动通过多种方式组织开展现场免费检验检测服务，两年间全国质检系统1000多家检验检测机构参与其中，在质检机构与社区、学校、乡镇之间建立起了质量安全检验“绿色通道”，为消费者带来了实实在在的惠民服务——

“您家的热水器早就过了使用期限，继续使用有危险隐患。”“电热水器要有单独开关的插座，还要定期检查



天津检验检疫局工作人员在机场进行消费品质量安全知识和出入境特殊物品政策宣传。



上海检验检疫局工作人员热情解答消费疑难。



手捧消费品质量安全风险信息监测员聘书的居民高兴地合影留念。





中国消费品质量安全促进会理事长张沁荣（右一）、质检总局总检验师张际文（右二）、质检总局法规司司长许新建（右三）与国家食品质检中心专家互动交流。

线路。”2016年，在贵州的一些较老的住宅、出租房和学生宿舍里，质检人员上门入户对电热水器安装使用环节开展免费检测，并向居民宣传电热水器消费及安全知识。所进的30户老旧住宅是通过网站和直接发放征集通知书方式向社会公开征集的。贵州省还组织了16家检测机构进社区、进校园、进乡镇，为消费者开展现场消费咨询、免费检测等服务。社区居民刘大姐高兴地说：“现在购物渠道、商品种类比以前多了好多，但有些产品质量不好分辨，通过检测我知道了，‘三无’产品没有任何质量保障，家电产品也不是不坏就能一直用。”

2015年，江苏省开展检验服务活动133次，各县市质检部门结合自身业务专长，检测范围各有侧重：无锡市质监局联合市质检中心对人造板材、复合地板、天然石材、陶瓷砖开展免费检测；扬州市质监局组织市质检所、市眼镜质量监督检验站对黄金珠宝、验配眼镜进行免费检测；淮安市质监局组织童装检测小分队进入商场，为市民开展纺织品服装免费检测；苏州市质监局为300户家庭提供免费室内空气甲醛检测。辽宁检验检疫局联合铁岭市质量技术监督、食

药监等部门，在铁岭市大商新玛特购物中心设立服务点，为企业、群众提供食品农产品、化肥农资、验配眼镜、民用三表、医疗器械等免费检验检测服务。广西、湖南、黑龙江、新疆、河北、安徽、吉林、贵州、河南、山西等地质检两局现场免费检测活动也均受到消费者的广泛欢迎。

2016年，河北省组织48家技术机构开展消费品质量安全检验检测活动109场次，向消费者提供了免费检验检测、消费咨询、产品真假鉴别等惠民服务。江苏开展检校互动等活动，邀请无锡中学

和无锡市职业技术学院的师生代表参观进出口商品公共服务平台实验室，聆听“食品安全”、“家电安全”和“汽车安全”等方面科普知识的讲解，与现场的检测工程师们进行了一系列科普互动。广东省针对纺织服装、儿童玩具、儿童安全座椅及与食品接触电器等多种消费者较为关注的日用消费品，组织59家技术机构开展了89次现场检验服务活动。广州市还特别邀请了140余名高校师生与普通消费者参观技术机构、现场咨询或检测产品；江门开展了“开学季”文具免费检测及选购指导活动，为小学新生免费检测各种文具。

.....

消费品质量安全“三进”活动中，全国各地持续开展的大范围的消费品质量免费检测活动，不但让广大消费者增长了产品选购与辨别真伪的知识，更切切实实地感受到了实惠便利的检测服务。



质检专家为消费者检测珠宝产品。

质量社会共治的有益尝试

促进消费品质量安全水平不断提高，既需要政府部门加强监管，也需要社会共治。前不久发布的《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》明确指出，要建立“党委领导、政府主导、部门联合、企业主责、社会参与”的质量工作格局。这其中，广大消费者的作用十分重要。

消费者是质量提升工作的受益者，也是质量提升工作的重要参与者、建设者和推动者。消费品质量安全“三进”活动由质检部门主导、联合与调动了社会有关各方尤其是广大消费者的积极参与，有效推动了质量共治格局的形成。

每年的消费品质量安全“三进”活动，全国质检两局都既分工明确、又各有侧重地组织开展，同时又十分注重联合有关各方一起参与。比如，2015年，黑龙江检验检疫局除面向广大社区居民、乡镇居民和在校学生普及消费品质量安全和国门食品安全等知识外，还组织各口岸分支机构联合当地相关职能部门，在中俄互市贸易区进境食品检验检疫区和口岸现场开展进口消费品质量安全知识宣传活动。2016年，广东质检部门联合当地教育局、打假办等共同开展活动。海南质检部门与当地教育、旅游、市场监管等部门一起，制作了进口卫生用品安全知识、离岛免税购物政策、进口服装和玩具质量安全知识等方面的宣传物，在各大商场、社区、乡镇、学校宣传与发放，积极营造消费品质量安全“政府重视、企业追求、人人关注”的良好氛围。

在消费品质量安全“三进”活动中，各地质检部门还广泛组织开展了消费品质量安全监管研讨活动。围绕“社区、乡镇消费者如何参与消费品质量安



“请您认准这个标志，买我们的产品。”参加活动的企业代表告诉消费者。

全监管，实现质量共治”等问题，动员社会各界参与讨论，引导有关各方尤其是广大消费者积极参与其中，“零距离”倾听消费者的呼声和建议，积极为消费品安全监管工作建言献策。仅2016年，各地就举办“激发质量安全意识，推进质量社会共治”主题研讨会321场次。其中，河北省举办研讨会37次，参与人数905人次，征集到意见和建议199条；江西省邀请100多名企业代表、消费者代表进行了质量安全监管研讨；吉林举办消费品质量共治研讨会41次，征集意见和建议共67条；山东检验检疫系统累计举办消费品质量安全治理研讨会16次，收集到意见和建议38条。

此外，每年的消费品质量安全“三进”活动，都有针对性地开展消费品质量满意度调查，倾听重点消费品的真实消费体验与评价，为今后的质量安全监管提供借鉴。

3年来，消费品质量安全“三进”活动通过丰富多彩的内容、多种多样的形式以及实实在在的效果，不断引导公众参与到质量共治中来。消费品质量安全“三进”活动正逐渐成为一个由质检系统主导、各方积极参与、具有良好美誉度的消费者教育公益品牌。



我们有理由相信，随着消费品质量安全“三进”活动更加深入的开展，会有越来越多的消费者受益并积极地参与进来，一起推动我国消费品质量提升，一起推动我国迈向质量时代！