

● 周辉霞

山河智能、铁建重工的生产车间迎来百余名来自全国百余个城市的质量工作者观摩；长沙一江两岸的楼宇灯光秀打出“建设质量强国 加强质量支撑”“品立长沙 质优天下”的质量宣言；三一集团、湘丰茶业集团作为企业代表同长沙县政府代表分享质量强企强县经验……

近日，全国质量强县(区、镇)培育建设经验现场交流推进会在长沙召开。无论是从会议的选址，还是一些展示和分享，展现的是长沙质量强市建设的成果，也体现了质量强市建设对长沙经济高质量发展的推动。

质量强则百业强。进入发展新阶段，为推动长沙制造向长沙创造转变、长沙速度向长沙质量转变、长沙产品向长沙品牌转变，长沙市在2015年出台“关于进一步推进质量强市工作的意见”，启动质量强市建设。2023年更是提档升级，出台“关于长沙市质量强市建设的实施意见”，开展质量强企强链强县行动，为推动高质量发展提供坚实的质量发展基础。

近年来，长沙市委、市政府以及各级政府和相关部门持续深化质量强市建设，强化质量基础设施硬件建设，完善质量治理体系建设，“软硬结合”为质量事业提供不断优化的发展环境；“点面结合”探索质量强企强链新路径，为产业做大做强注入新动能，构建起“党委领导、政府主导、部门联合、企业主责、社会参与”的大质量工作格局。

久久为功，善作善成。长沙的质量强市建设取得良好成效，质量工作考核获评全省A类，制造业产品质量合格率、消费品质量合格率全省第一，工程机械产业链供应链质量联动提升项目入选全国百个质量强链重点工程，产品质量稳步提高，工程质量品质彰显，服务质量大幅提升，环境质量显著改善，质量发展的成果全体长沙市民共创共享。

品立长沙 质优天下

持续提升，综合实力不断增强
长沙纵深推动质量强市建设，产品、工程、服务、环境等质量总体水平



中联重科入选质量强国建设领军企业培育库。图为中联重科智能工厂生产线。资料图片

软硬结合，长沙质量精神深入人心

建设高水平质量基础设施和推进质量治理现代化，是质量强市建设的重要内容，也是质量强市的坚实支撑。

11月初，威胜集团有限公司公布一则喜讯：由该集团建设的湖南省电能计量装备产业计量测试中心的一则技术研究与应用案例，入选国家市场监督管理总局的百项“计量促进新质生产力发展”典型案例。

包括计量、标准、检验检测、认证认可等要素，是促进产业发展、科技创新、国际贸易和实现可持续发展的关键技术基础。

真金白银强化硬件建设，长沙市在质量强市工作经费全额纳入财政预算的基础上，出台质量提升奖补政策和市长质量奖评审考核办法，5年安排1.65亿元专项资金对标准、计量、认证认可、质量奖等领域成果实施奖补。

高水平的质量基础设施为长沙新质生产力发展提供重要保障：长沙市有6个单位申报全省质量基础设施“一站式”服务试点，全市研发制定国际、国家标准数量增至680项，占全省72%。有效认证证书突破3.5万张，占全省50.3%。参与国际标准活动，完善多边互认，促进“软联通”，推进了产业链供应链合作互赢；圆满完成医疗器械检验、生物分析两个平台建设，检验检测产业获评全省中小企业特色产业集群。湖南省检验检测特色产业园获评全国首个“双国家级”平台，建成智能网联汽车国检中

心，跻身“科创中国”试点城市，提高了质量供给能力，为培育壮大新兴产业打下基础……

硬件是基础，软件是活力。长沙市将持续完善质量治理体系，作为建设质量强市的重要保障，不断优化质量事业的发展环境。

——强化政策护航。长沙市将质量强市工作融入全市经济社会发展大局，成立了市长任组长、24个部门为成员单位的质量强市工作领导小组，将“品牌发展战略”纳入全市“十四五”规划，“推进质量强市建设”连续多年写入市政府工作报告，质量强市工作纳入市级真抓实干督查激励，为这项工作指明方向与路径。

——筑牢监管堤坝。长沙市推进智慧监管模式，新增放心肉智能监管平台入驻主体1.2万户；强化企业主责和行业自律，指导815家企业配备质量安全总监、质量安全员1642人；落实食品安全“两个责任”，全年督导主体61.4万家次，4次获国务院食安办肯定推介。完善品牌维权和争端解决机制，2023年受理消费咨询投诉举报36.6万件，为消费者挽回经济损失7178万元。

——广泛传播质量文化。多渠道丰富质量文化内涵，宣传推介政府质量奖先进经验，拍摄《你好，长沙品牌》系列宣传视频，连续四年举办“长沙品牌故事会”，发布质量强市原创主题MV《质耀星城》，“品立长沙 质优天下”的城市质量精神深入人心。

点面结合，强企强链推动产业发展

质量强市建设，是通过推动企业、行业、产业的发展，助力经济高质量发展，从而响应人民群众对于美好生活的向往。

企业是质量提升的微观单元，质量强企是加快建设质量强市的“点”。

点上优服务——长沙大力推广“首席质量官”制度，市、区(县)、园区定期举办专题培训，引导更多中小企业强化质量主体责任意识，积极导入卓越绩效等先进管理模式。

以一站式服务平台为依托，制定发布各类质量技术服务方案756个，创新开展“951质量诊断服务”，发布地方标准《质量诊断准则》，为195家企业破解质量问题4500余个，提炼质量管理创新成果329项。

一个个质量强企的“点”串成质量强链的“面”，产业链供应链的稳定性和现代化水平是产业可持续发展的关键。

面上铸品牌——搭建品牌体系，长沙市构建“长沙制造、长沙建造、长沙服务、长沙农业、长沙文化”五大品牌体系，动态建立质量品牌梯度培育库，全市品牌保有量达912个，各级政府质量奖达107个。

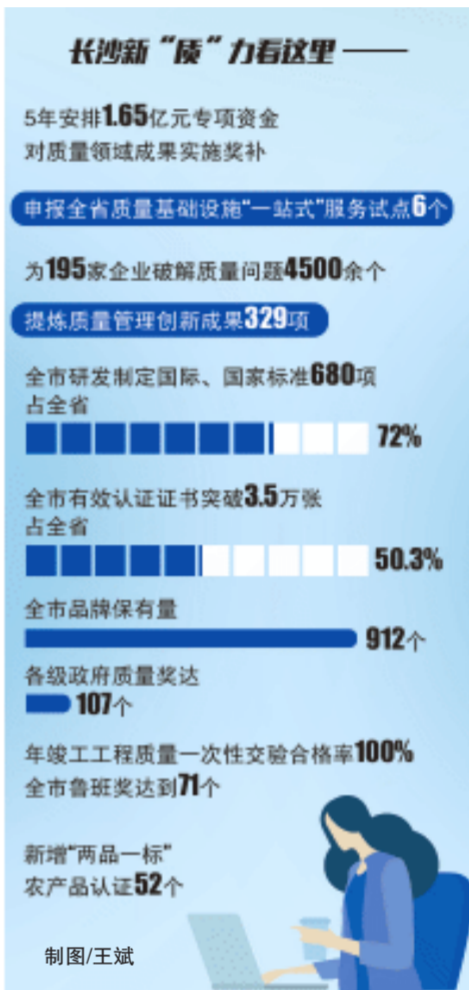
壮大制造业品牌。长沙市大力实施先进制造业“增品种、提品质、创品牌”行动，工程机械、新材料等7大千亿级产业集群持续壮大，三一集团、中联重科等5家省长质量奖企业跻身全球工程机械50强，工程机械产业集群成为全国首批先进制造业集群；

在打造建筑工程品牌方面，持续开展“建筑强企品牌强企”活动，中建五局、高岭建设等企业将质量和品牌作为发展第一要素，实现了年竣工工程质量一次性交验合格率100%。

培育优质服务品牌，快乐阳光、友谊咨询、颐而康等政府质量奖企业成为行业示范引领标杆，全市服务业产值同比增加8.7%。

发展特色农业品牌，加大“一县一特”品牌培育力度，宁乡花猪获评首届湖南名品，湘丰茶业、金井茶业分获市、县政府质量奖，新增“两品一标”农产品认证52个。

长沙纵深推动质量强市建设，全面构建大质量工作格局，扎实开展质量提升行动，产品、工程、服务、环境等质量总体水平持续提升，综合实力不断增强，“品立长沙 质优天下”的质量精神已经融入城市发展的血脉，与城市同生长，让生活更美好。



留言板(2024-11-12)

手机用户1637：我住在开福区万国城小区。我家厨房顶板一直漏水，找了物业，也找了楼上住户，楼上住户一直以各种理由推脱责任，对漏水不闻不问。还有，在我家卧室上部，楼上住户私自改成用水房间，用于淋浴与洗衣。现在楼上住户也不出面来解决问题。我尝试用各种方式协商，都被楼上住户拒绝。我现在很无助。

回音壁(2024-11-25)

开福区浏阳河街道办事处：接到居民的情况反映后，我街道积极介入、协调双方。目前，发生漏水的楼上住户已经开始施工止漏。楼下住户对此表示“满意”。

留言板(2024-10-15)

湛女士：我在芙蓉区的辉煌国际城二期2栋“灸源堂”中医馆充值600元做理疗，但做了4次以后觉得体验感很差，想退款他们却不同意。希望晚报记者帮忙协调解决。

回音壁(2024-11-22)

芙蓉区马坡岭街道办事处：收到居民湛女士的情况反映后，我街道高度重视，并对群众反映的问题进行了解核实。经核实，居民湛女士在辉煌国际城二期2栋“灸源堂”中医馆充值了600元，前期做了几次肩颈项目，后期想改为腰部项目，因不同项目价格不同而与商家产生了纠纷。经我街道新龙社区工作人员协调，目前商家表示可以按照价格差价转换成腰部项目，并已联系当事人。湛女士表示理解。如果后续商家未能照此办理，可以联系社区进行调解。

留言板(2024-11-10)

廖先生：我在马王堆附近看到有一家店子在出售消防自救呼吸器，想买了放到家里以防万一。但市场上销售的这种消防自救呼吸器，紧急时候是否能够发挥作用？想请晚报社记者帮忙确认一下，是不是正规可靠的产品。

回音壁(2024-11-20)

晚报帮帮团：晚报帮帮团记者近日和芙蓉区消防救援大队、芙蓉区市场监督管理局工作人员一起，来到马王堆街道火炬四片C21栋东一门面区。芙蓉区消防救援大队消防监督员抽查了一批过滤式消防自救呼吸器，送往天津市有关机构进行检测，检测结果将在1个月后出来。芙蓉区消防救援大队、区市场监督管理局相关人员表示，待检测结果出来后，将向媒体和相关用户进行反馈。

长沙晚报全媒体记者 黎铁桥 周小华 整理

说好的返现1万元竟成以旧换新补贴

这样卖车为哪般

● 长沙晚报全媒体记者 舒元臻

“家中添置大件本是喜事，但我们却添了一肚子气。”日前，长沙市民刘先生向长沙晚报全媒体群众工作平台反映，今年国庆期间，他和家人打算趁着有补贴政策将家中旧车换掉。经过对比，在长沙县中南汽车世界的湖南帝豪汽车销售服务有限责任公司门店内相中了吉利星越L长风版。“说好的交8000元抵扣1万元，怎么这1万元就变成湖南省消费品以旧换新补贴了呢？”刘先生有些纳闷。接到读者反映后，晚报帮帮团记者进行了调查。



郁闷 说好的返现1万元变了

“裸车原价14.47万元，最初谈好的总价是14.18万元，还可以直接使用1.4万元的厂家置换以及2000元的大客户礼包进行抵扣，相当于我只需付12.58万元即可。10月7日当天我就交了9000元的订金，并约好在两个礼拜之内提车。”刘先生告诉记者，当天在各项细则都谈好之后自己便缴纳了订金，全家人都沉浸在即将提新车的喜悦里，万万没想到后面那么闹心。

“10月18日我们如期提车，门店的网售经理在签合同前提出店里在做活动，交8000可抵扣1万元，提车后1个月内返现1万元给我。”刘先生表示，当时自己在签合同以及付款时反复确认这1万元是不是湖南省消费品以旧换新补贴，店内相关工作人员都说“不是”。“因为补贴是云闪付上以电子红包形式发放的，我当时也很不放心，因此在付款前要求在合同上方补充标注这1万元是现金，这才打消我的顾虑。”

10月底，刘先生与门店罗姓销售人员沟通1万元返现进度时，被告知需等以旧换新补贴完成审核后，他们将电子红包套现以现金形式发给刘先生。

“我当时很生气，他们是参与此次以旧换新补贴活动的车企，以补贴的钱来抵我返现的1万元是不合理的，这样操作是不是涉嫌欺诈行为？”刘先生认为，8000元抵1万元应该是门店给予自己的优惠折扣，跟湖南省消费品以旧换新补贴完全不相关。



漫画/何朝霞

艰难 四处去说理四处都不理

记者翻看刘先生提供的《吉利汽车综合业务合同》，其中在金融约定4个字后面，手写了“客户交8000元，配合置换，提车后返现1万元，1个月内到位(10月18日)。”刘先生表示，合同上虽然注明了包含所有优惠，但是合同主体应该是自己和4S店，以旧换新补贴应该算是第三方。

记者从湖南省商务厅了解到，申请汽车置换更新补贴需要准备的资料中并无先交再抵的要求，而根据政策规定，无论是时间还是补贴范围等，刘先生的情况均符合补贴第二档的要求，即“购车发票金额10万元(含)至25万元(不含)燃油车补贴1万元”，且是“以电子红包补贴形式发放，只要是云闪付APP可受理的线上、线下商户及平台APP内商户，都可以使用电子红包抵扣订单金额，但电子红包不可用于转账、提现、购买活期或者其他理财产品等”。

“我于10月24日在云闪付线上提交了身份证、二手车交易发票、旧车行驶证、新车发票、完税证明、新车行驶证等材料

申请补贴，其间，门店工作人员并未参与操作。”刘先生说，11月19日补贴也已顺利地以电子红包的形式发放到位。“拿到这笔补贴，根本不像他们说的那么复杂，只要符合条件即可申请。”

然而刘先生已经缴纳的8000元又该怎么办？“我找了门店的销售，也打过门店188开头的投诉电话，还电话联系吉利官方400投诉，但都没有用。销售门店一直拖着，并咬定这1万元就是湖南省消费品以旧换新补贴。那为什么发放补贴还要消费者去交8000元，这个8000元交到哪里去了？”刘先生告诉记者，自己已经退而求其次，只要求退还8000元，为了这笔款项已经奔走多时。“11月17日去门店沟通了一次，当时与门店相关负责人确认，他们内部讨论后将在11月18日下午五点半之前会给我一个书面答复，等到18日下午五点半左右又要我19日去门店沟通，我拒绝后就一天天往后拖，直到今天还是杳无音信。”25日，刘先生无奈地说。

晚报帮帮团

民有所呼 我有所应
深入调查 帮你解难



责编/李春璞
美编/王斌 校对/肖应林

支招 保存聊天记录、合同文本等

在详细了解刘先生情况后，晚报帮帮团记者也于25日多次联系门店。上午11时左右，记者联系罗姓销售人员，该销售人员表示“自己不了解情况，仅邀约了刘先生，交了个车而已”，即使合同上有其签名，也表示对“交了哪些钱有哪些补贴不太了解，谈判议价方面都是经理在弄”，随即表示其经理会给记者回电话。此后记者再未接到该销售人员的电话。记者再次于12时12分、14时50分致电，均无人接听。

记者随后致电该店188开头的投诉热线，接线工作人员表示“可代为转达给销售部门”，不过记者依然未收到回应，再次致电时被告知要去找“销售部门负责人”。于是，记者通过座机联系该门店销售部门，被告知“负责人开会，半小时后再来电”，最后记者通过手机联系上该门店销售相关负责人，对方表示“让刘先生跟门店沟通或者门店跟刘先生内部沟通就可以了，会给刘先生回电话。”

针对刘先生上述情况，湖南万和联合律师事务所律师李健律师表示，依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定，经营者应当采用通俗易懂的方式，真实、全面地向消费者提供商品或者服务相关信息，不得通过虚构经营者资质、资格或者所获荣誉，虚构商品或者服务交易信息、经营数据，篡改、伪造、隐匿用户评价等方式，进行虚假或者引人误解的宣传、欺骗、误导消费者。因此根据上述法律规定，商家交易过程中应当保障消费者知情权、公平交易权，否则涉嫌违法，应当予以纠正和查处。“消费者在平时购物时，需保存好相关聊天记录、宣传物料、合同文本等。”

晚报帮帮团记者了解到，截至25日20时记者发稿，上述门店仍无任何工作人员主动联系刘先生解决此事。该门店是否会遵守诚信主动联系刘先生并妥善解决此事，晚报帮帮团记者还将持续关注。