苏州全国率先发布质量提升评价标准

为深入学习贯彻苏州市委、市政府提出的"苏州制造"向"苏州质造"转变的指示精神，引导苏州市区域、组织和企业有效地开展质量提升活动，助力苏州质量强市建设，苏州市在持续推进质量提升工作的同时，对质量提升效果的评估工作，进行了思考和探索。近日，苏州市市场监督管理局发布了苏州市地方标准《质量提升评价指标》（DB3205/T1004—2020），这也是全国首个以质量提升工作评价为内容的标准。

该标准以区域、组织在开展质量提升活动时需要关注的内容为重点，为质量提升的自我评价和外部评定提供依据。

其中，区域质量提升评价根据《苏州市质量提升行动实施方案（2018—2020年）》中的质量提升工作重点，结合苏州各地区开展质量提升活动的实践，将区域评价指标设置为组织领导、农产品质量、食品药品质量、日用消费品质量、装备制造业质量、中小企业质量提升、服务业质量、建设工程质量和对外贸易质量，全方位检验各区域质量提升的实效。

纺织行业一直是张家港市最重要的传统支柱型产业，该市共有纺织企业3100余家，行业规模以上企业工业产值占全市1/8。为了推进纺织产业高质量发展，张家港以《质量提升评价指标》为引领，在开展纺织产品质量提升专项行动时，注重从产业规划、研发投入、科技创新、智能制造等方面入手，取得了阶段性成果。到2019年底，张家港全市规模以上纺织企业完成工业总产值520亿元，销售收入512亿元，实现利润14亿元，同比增长46.9%，纺织行业呈现出从传统规模型向质量效益型转变的态势，《质量提升评价指标》对区域质量的指导作用凸显。

组织质量提升评价以基本指标（包括组织领导、运营管理、技术创新、资源能力和品牌市场）为组织质量提升明确路径，以绩效结果指标（包括组织贡献、市场信誉、持续创新、生产运行和资源能力）为组织明确质量提升发展优势和可塑空间。

莱克电气股份有限公司是一家以高速数字电机为核心技术的家电企业，产品覆盖吸尘器、空气净化器、净水机等绿色小家电产品，公司出口贸易额占销售额的一半以上，是国内最大的吸尘器生产商和出口商之一。前期受原材料价格、国内人工成本及中美贸易摩擦影响，公司经营成本增加，外销业务增长乏力，对企业的经营管理和成本控制提出了更高的要求，为此企业在公司内部开展降本节能、提质增效，从《质量提升评价指标》明确的组织质量提升要点着手，从组织领导、运营管理、技术创新、资源能力和品牌市场等方面全面开展提升行动。到2019年底，公司营业收入达到57亿元，实现净利润5亿元，较上一年度上升18.7%，显著提升企业经营盈利能力。《质量提升评价指标》为企业长期可持续健康发展指明了方向。

2020年是质量提升行动的评估年，该标准的发布填补了质量提升领域标准的空白，量化反映质量提升效果，直观评估质量发展现状，完整形成螺旋式上升质量提升工作模式，切实提升苏州质量总体水平。质量提升工作评价体系的建立，既体现了苏州市质量提升工作基层治理的新实践，又为全国质量提升工作提供了苏州经验。

（肖扬）

昆山市市场监管局强化知识产权保护

去年以来，昆山市市场监管局以支撑创新发展和优化营商环境为核心任务，不断优化知识产权服务链条，加强线上线下互动，以实现高质量发展为目标，突出强化知识产权创造、保护、运用，全面提升知识产权综合能力。2019年，好孩子儿童用品有限公司连续三年获得中国质量奖提名奖，新增9件中国专利奖，累计中国专利奖37件，位居全国同类城市前列。此外，还建立知识产权质押融资通道，积极推动"知本"变"资本"，为高质量发展护航。

鼓励自主创新，万人发明专利超过65件。4月8日，好孩子儿童用品有限公司、昆山工研院新型平板显示技术中心有限公司、昆山国显光电有限公司等12家企业获得知识产权奖励资金385万元。近年来，我市积极引导企业自主创新，大力培育高价值专利体系。去年，好孩子儿童用品有限公司的"儿童推车的车架（GB826）"获评为中国专利外观设计金奖，昆山工研院新型平板显示技术中心有限公司的"一种柔性衬底"获评为中国专利银奖，昆山工研院新型平板显示技术中心有限公司和昆山国显光电有限公司的专利"扫描驱动电路和有机发光显示器"获评为省专利奖金奖，昆山国显光电有限公司的"柔性OLED显示技术及应用高价值专利培育项目"获列入省高价值专利培育计划项目。保护知识产权就是保护创新。作为最具活力和实力的县域经济体，昆山是首个获批国家知识产权示范市，首个获批设立国家知识产权局专利审查员实践基地，全国唯一拥有两个国家级示范园区的县级城市，并把强化知识产权工作作为提升城市核心竞争力的重要抓手，取得了良好成效。去年1—12月，全市新增专利申请31794件，新增专利授权17474件，PCT申请300件。截至去年年底，累计专利申请264649件，其中发明66799件；累计专利授权153384件，其中发明13626件；有效发明专利10939件，万人发明拥有65.53件，在同类城市中位居前列。昆山市市场监管局充分利用苏州保护中心专利快速预审渠道，做好专利快速预审主体备案工作，同时对已备案入库的企业加强专项培训，帮助企业通过快速预审渠道进行专利授权快速专利申请递交工作，缩短企业发明专利授权周期，使企业的创新成果尽早"专利化"。并且联合市人才办、市科技局、工信局建立定期联动机制，协同解决专利创造方面的问题，力争专利创造实现质和量的双重提升。

从"线下"到"线上"，知识产权培训全覆盖。去年，组织举办4场知识产权保护主题讲座，并在全市11个区镇开展了知识产权基础培训、专题培训。今年，由于疫情防控原因，市市场监管局推出"IP抗疫·护企行动"为主题的线上培训课程，内容覆盖专利快速预审、省市级项目申报辅导、知识产权保护、商标布局等，帮助企业做好知识产权工作。线下针对需求的培训方式以及配合工作需要的培训内容深受欢迎，与会人员在留言中纷纷积极点赞热情互动。2019年，还加强知识产权人才队伍建设，组织近50位企业知识产权工程师参加国家、省、苏州市级的专业培训，组织90余名企业高管参加省知识产权高管培训，获评省知识产权领军人才1人，骨干人才5人。围绕光电产业，还组织开展知识产权运营人才培训班，培养一批知识产权运营高端人才。同时还优化知识产权服务路径，在昆山产业科创中心设立知识产权服务窗口（专利、商标），并开通人才科创知识产权线上服务，为科创企业和高层次人才提供线上线下全过程、全方位知识产权咨询业务。指导好孩子儿童用品有限公司、国显光电等15家知识产权保护基础较好的企业，联合建立知识产权保护工作站，以点带面、示范引领，提升企业自主创新能力。同时还编印《昆山市知识产权保护指导手册》，免费向企业发放，引导企业保护知识产权。同时，还扎实推进知识产权强企建设，昆山嘉华电子有限公司、江苏小小恐龙儿童用品集团有限公司获列入省知识产权战略推进计划项目；省知识产权贯标备案企业50家，苏州保护中心快速预审备案主体60家；江苏天瑞仪器股份有限公司等3家企业被认定为国家知识产权示范企业，富士康（昆山）电脑接插件有限公司等6家企业被认定为国家知识产权优势企业。市场监管局还定期联系服务重点企业，通过企业走访、座谈交流、调查问卷等方式，深入了解企业知识产权保护现状和需求，帮助企业防范和规范商业秘密保护管理，及时跟踪指导企业加强知识产权运用和保护。

"知本"变"资本"，35家企业融资1.37亿元。从"跟跑模仿"到"自主创新"，专利成为加速企业发展的引擎。为了让"知本"变"资本"，市场监管局推进知识产权质押融资路径，组织召开知识产权质押融资座谈会、知识产权质押融资路演、知识产权银企对接会，推动资本与项目、金融机构与企业之间的"零距离"接触。去年，全市共有35家企业通过昆山市知识产权运营交易平台办理"昆知贷"进行融资，融资1.37亿元。一家企业将自身的两项核心专利技术进行许可，许可交易额为735万元，此外，还有1家企业以两件专利作价6300万入股设立公司。疫情发生后，市场监管局联合工商银行、交通银行，国家配合疫情防控、主动履行社会责任的中小企业和受疫情影响较大的科技型企业，建立知识产权质押融资绿色通道，助力企业快速获得贷款，缓解资金压力。为了让更多专利技术"变现"，让更多科技成果"放大"，依托市知识产权运营交易平台，与企业、服务机构的对接，构建"线上＋线下"互为支撑的知识产权运营服务新模式，实现知识产权的价值最大化。接下来，市市场监管局将继续推动知识产权质押融资工作，调研摸底企业需求情况，帮助创新主体打通知识产权转化"最后一公里"。

（彭倩　[illegible]）

一年仅上6节课：学员怒批瑜伽馆却被诉造谣

"黑店XX瑜伽馆，一年多前办卡时说好4988元包含200课时，但老板用以各种理由各种借口拖延上课，最后时间到了，因为她的理由和借口我就无法约课。我现在实际只上了6节课，但是她把她自己编的上课记录和自己学员带我的价格算下来，如果要退款还得倒贴钱给她。长这么大头回见识到了什么是黑店……"2018年6月，王女士因与某瑜伽馆发生纠纷心中不满，在多个聊天群内发布了上述内容。瑜伽馆认为王女士捏造事实，侵犯了自己的名誉权，而王女士却觉得是瑜伽馆不守承诺在先，找各种理由拒不履行教学的课时，自己多次询问对方却始终消极、不予解决，所以无奈之下只能采取行动维护应得利益。王女士的行为是否让瑜伽馆的名誉权受到侵犯？她是否应该为此担责？日前，吴中法院审结了这样一起名誉权纠纷案件。

2018年1月，王女士在某瑜伽馆办理瑜伽综合卡，填写的会员申请表中约定了会籍服务费用均不可退换等条款，但未对会籍起止时间进行约定。王女士支付会籍费用2988元后，瑜伽馆向她出具收据，明确为办卡服务费用，并赠送瑜伽服一套。同年6月，王女士支付1992元将会员升级至系统教练班，瑜伽馆出具收据载明赠送价值1980元年卡一张、瑜伽服一套。然而，花了近5000元的王女士在一年多的时间里只上了不到10节课，期间她多次要求瑜伽馆提供教学但未果，便要求全额退还会费，后双方因退款金额无法达成一致，王女士于2019年6月期间带多名友人至瑜伽馆要求退款，并在多个聊天群内发布斥责瑜伽馆的内容。

对此，瑜伽馆称王女士经常以没时间上课为由推迟课程，大量的课程完全是其自身原因造成，若要退款则全额应为扣除其已上课时费用后计算所得。王女士在多个聊天群发布的内容均为虚构、捏造的事实，她的行为侵犯了瑜伽馆的名誉权，目前已有其他学员因此要求退卡退款，给瑜伽馆带来不小的营业损失。双方多次协调失败后，该瑜伽馆将其诉至吴中法院，要求王女士停止侵害，删除不实指责等行为，并当面赔礼道歉，消除影响，另赔偿经济损失20000元。

王女士则辩称，自己要求全额退款是因为瑜伽馆课程安排不到位，不提供教学与合同，自己并未做出任何违法行为。瑜伽馆没有任何证据证明其名誉权受到损失的事实，也没有任何证据证明其名誉权受损与自己的行为有因果关系，且自己所做的只是正常的维权行为及网络言论所作评价，主观上不存在故意等过错。另外，瑜伽馆所诉事实和理由不符合客观事实。首先，其卡与自己协商，提供了含有不予退卡条款的格式版本合同，后瑜伽馆已同意退款，但付退款金额计算明显不准确；其次，其收取的预付卡金额远远超过了《江苏省消费者权益保护条例》关于个体工商户单张卡一律不得超过1000元的规定；最后，其要求赔偿损失20000元无事实和法律依据。由此可见，该瑜伽馆不仅违法经营还失信违约，自己不应为此承担责任。

庭审中，瑜伽馆与王女士一致认可双方之间除会员申请表外未签订任何其他材料。王女士办理的综合瑜伽卡并没有开卡，后直接升级至教练班，双方对此并没有约定会员有效期、课程安排、所含课时数、每节课所用课时、有卡或退卡事宜、赠送的年卡套课时间如何续费进行约定。双方当庭确认王女士共上了6次系统教练班课程。

吴中法院经审理认为，名誉权是指社会对特定民事主体的品德、情操、才干、声望、信誉和形象等的客观综合评价。民事主体依法享有的维护自己名誉并排除他人侵害的权利。《最高人民法院关于审理名誉权案件若干问题的解答》规定，是否构成名誉权的责任，应当根据受害人确有名誉被损害的事实、行为人行为违法、违法行为与损害结果之间的因果关系、行为人主观有过错来认定。综合本案案情，王女士在瑜伽馆消费成为会员，并从综合瑜伽卡升级至系统教练班，但关于系统教练班的课时、期限、费用及退款双方均未进行约定。在消费过程中，王女士发现瑜伽馆的课程安排与事前宣传介绍的有落差，能否开课受节假日、老师外出、老师生病等事由影响，同时也受参加学员人数影响，一周最多只安排一次课，在有效的学期内不可能学完，且王女士多次催讨无果瑜伽馆仍不提供。在申请退费过程中，双方关于已上课时如何扣费、赠送年卡及服装如何计费产生争议。在多次协商的情况下双方均未果，王女士便在网络上发表相关文章，虽有欠妥之处，但尚不足构成对瑜伽馆名誉权的侵害，加之瑜伽馆也未提交充分的证据证明因王女士的上述行为导致其社会评价的降低，故不构成侵犯瑜伽馆的名誉权。据此，法院最终判决驳回该瑜伽馆的诉讼请求。

（向萌朵　金明）