

# 国家质量监督检验检疫总局

国质检质函〔2017〕464号

## 质检总局关于广泛开展中小企业 质量技术服务活动的通知

各直属检验检疫局，各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团质量技术监督局（市场监督管理部门），认监委、标准委，总局各司局，各直属挂靠单位，各有关单位：

为贯彻落实党中央、国务院关于开展质量提升的指示精神，坚持问题导向，突出补短板、抓弱项，从生产一线的源头夯实质量提升基础，经研究决定在全国范围开展以“服务零距离、质量零缺陷”为主题的中小企业质量技术服务活动（以下简称“双零”活动）。现就有关事项通知如下：

### 一、目的意义

中小企业是我国国民经济和社会发展的的重要组成部分，对促进经济增长，扩大就业，改善民生福祉具有重要意义。中小企业既是提供产品和服务的市场主体，也是质量提升的责任主体，当前存在着质量管理水平偏低、技术创新能力不足，产品和服务竞争力不强、质量技术基础薄弱等问题，影响了经济持续健康发展。在供给侧结构性改革的关键时期，全国质检系统要主动作为，将“双零”活动作为质量提升的重要内容，结合各自职能和技术优

势，针对中小企业质量发展中的难点和痛点，实施精准帮扶，助力中小企业加强全面质量管理，提升整体质量水平，凸显质量效益，增强社会质量获得感。

## 二、活动内容

**（一）摸清企业质量需求。**采取问卷调查、企业调研、召开座谈会等多种形式，开展中小企业质量需求摸底调查，了解本地区、重点行业中小企业规模、数量、产业结构等基本情况，掌握企业质量技术基础和质量管理状况，找准中小企业质量短板，提供有效的质量问题解决方案。

**（二）帮扶企业升级质量基础。**免费开放中国标准服务网，公开厨具、床上用品、电饭煲、儿童玩具、家具、空气净化器 etc 大宗消费品相关标准全文。通过全面实施企业产品和服务标准自我声明公开制度和建立推行企业标准“领跑者”制度，支持企业参与标准化活动，鼓励企业主动创新、制定和实施高标准。开展计量精准施“测”服务，针对企业在质量控制、分析测试、仪器仪表检定校准方面存在的问题，开展产品全寿命周期、全过程、个性化的测量服务。加强为中小企业开展检定和校准服务，引导企业完善测量管理体系，健全计量管理制度。积极开展能源计量审查，帮助企业节能降耗。在产业聚集区和老少边穷地区，优化工业产品认证检测资源的配置和布局，缩短认证周期，降低认证成本。在集中连片特困地区、扶贫工作重点县及新疆、西藏、青海等贫困地区，探索减免有机产品认证费用。

**（三）服务企业技术创新。**公开国家质检中心资质认定信息，开放国家计量基标准资源平台和公共检验检测服务平台，以非盈利方式为企业 provide 质量技术支撑。鼓励更多符合要求的企业参与计量、标准化、认证认可、检验检测领域国家有关科技计划的研究和示范应用。在现有减免措施基础上，重点支持以高新技术为支撑的科技型企业，对困难的科技型小微企业，进一步酌减甚至免收委托检测费用。推动计量实验室向中小企业免费开放，成为企业研发、设计、生产的公共试验平台。

**（四）支持企业品牌建设。**帮助企业将技术和知识产权优势转化为品牌优势，指导企业实施品牌战略。鼓励各级各类质量品牌示范区支持区内企业开展质量改进活动，打造一批质量竞争力强的“隐形冠军”和“小巨人企业”。扶持地理标志产品企业推进标准化生产。开展品牌宣传，传播中国品牌好声音。

**（五）助力出口企业质量升级。**密切跟踪、评议国外技术性贸易措施，及时向企业通报和解读国内外新技术法规和标准，帮扶企业做好国外技术性贸易措施应对。以出口产品质量安全示范区建设为载体，为园区企业提供快速备案、优先推荐注册、便利出口检验、质量对标、技术支撑等服务。实施以“认证+”为核心的出口食品企业帮扶行动计划，帮扶企业内销转型。

**（六）强化服务型中小企业质量管理。**组织开展服务质量顾客满意度测评，查找制约中小服务企业质量提升的短板，研究制

定有针对性的帮扶政策。探索公共服务质量监测与通报制度，引导地方政府改进对中小企业的公共服务。推动实施优质服务承诺标识和管理制度，营造优质优价的竞争环境，支持中小企业快速积累质量信誉、创建知名服务品牌。实施服务质量标杆引领计划，总结标杆企业优秀服务模式和先进质量管理方法，发挥示范带动作用，带动产业链两端的中小企业提升质量水平。

**（七）宣传贯彻质量政策。**组织策划质量大讲坛、质量知识竞赛、质量管理小组、质量信得过班组、质量技术比武、诚信计量、计量服务行、标准论坛等群众性质量活动，宣传党中央国务院决策部署，普及有关法律法规和质量知识，强化企业质量第一意识，厚植工匠文化。组织“质量奖宣讲”“质量标杆经验进万企”“优化计量提质增效”“工业计量标杆示范”等质量宣讲活动，加大先进质量管理方法特别是中国质量管理创新成果宣传力度。

**（八）开展质量培训咨询。**通过多种形式，为中小企业开展提供质量管理、标准、计量、认证、技术性贸易措施、实验室建设等咨询和培训服务，全面提升中小企业的质量意识和质量管理水平。选择一批发展潜力较大的中小企业，组织质量专家有针对性地开展质量诊断和技术咨询，实现上门服务。

**（九）优化质量政务服务。**通过门户网站、服务大厅、宣传手册等方式公布服务项目、服务内容、服务方式、收费标准、收费依据、咨询电话等信息，提高透明度，接受社会监督。建立中小企业服务档案，发放质量服务卡，分类提供有针对性的支持措

施和服务项目。全面推行行政许可网上审批和重要行政许可项目申请当场受理，在符合国家产业政策的前提下，缩短许可周期。开辟中小企业送检绿色通道，设立专门服务窗口。开展 24 小时预约服务，经企业授权后先行接收样品、代办相关业务、快递检验报告，节省时间成本。积极运用网上送检平台、移动客户端、自助服务一体机等方式，推进“互联网+检验检测”，提高工作效率。

**（十）实施“一站式”质量服务。**以“一个质量基础体系、一个对外服务窗口、一个质量信息平台、一个合格评定结果”为目标，针对不同区域或产业特色，探索开展质量技术基础“一站式”服务示范项目，提供计量-标准-检验检测-认证认可全链条的协同服务。建设一批质量技术基础服务外贸出口的示范工程，更好地为出口企业提供计量校准、标准化、产品检测、认证认可、品牌建设等全方位服务。

### **三、组织保障**

**（一）加强领导，形成合力。**各地方要在质量提升领导小组的框架下，加强对“双零”活动的组织领导，统筹规划活动安排，协调质量、计量、标准、检验检测和认证认可等质量基础资源，形成帮扶合力。2017 年质检总局重点活动安排见附件 1。

**（二）问题导向，细化落实。**各地方各单位要始终坚持问题导向，摸清企业需求，实现精准帮扶（调查问卷可参考附件 2）。要细化帮扶措施，明确工作重点，制定具体安排，稳步推进相关工作。

**（三）加强督查，确保实效。**各地方各单位要将“双零”活动列入重点督查内容，督促各项任务进展，确保活动取得实效。同时，在2017年12月和2018年8月底前将《服务对象基本情况反馈表》（见附件3）上报总局。

**（四）总结经验，加强宣传。**各地方各单位要及时总结“双零”活动典型经验，通过主流媒体加强宣传，积极传递质量正能量。总局将对各地方各单位开展的“双零”活动进行评估，对活动开展好、成效突出、中小企业满意度高的地区和单位给予表扬。

联系人：总局质量管理司 刘伟芳

联系方式：010-82261864

- 附件：1. 2017年质检总局重点活动安排  
2. 企业质量技术服务需求调查问卷  
3. 质量技术服务活动对象基本情况反馈表

质检总局

2017年9月1日

（此件不予公开）

## 附件 1

# 2017 年质检总局重点活动安排

一、打造“质量管理体系认证升级版”活动。组织百万企业宣贯学习新版GB/T 19000（ISO9000）系列质量管理体系标准，9月份开通质量管理体系网络培训课程，四季度组织成果交流活动，分享优良案例，并颁发第一批质量管理体系升级版认证证书。（牵头单位：认监委）

二、开通检验检测机构信息查询平台。为中小企业提供国家产品质量检验检测机构服务信息，包括国家已批准的全部国家产品质量监督检验中心的名录、地址、联系方式等资质认定基本信息。（牵头单位：认监委）

三、企业产品和服务标准自我声明公开及“领跑者”活动。推动企业在企业标准信息公共服务平台声明并公开其执行的标准，建立并推行企业标准“领跑者”制度。在家用电器、纺织服装等 10 类重点领域，发布一批标准排行榜和企业标准“领跑者”名单，帮助消费者理性消费，促进企业主动创新、制定和实施高标准。（牵头单位：标准委）

四、举办标准化服务业论坛。邀请全国各地标准化服务业试点单位、机构相关人员参会，围绕标准化服务业发展路径、标准

融资增信渠道等内容展开讨论。(牵头单位：标准委)

**五、计量精准服务企业行活动。**组织计量技术服务团队，帮助企业梳理并排查在质量控制、分析测试、仪器仪表检定校准方面存在的突出的计量难点和痛点问题。加强为中小企业开展检定和校准服务，开展计量精准施“测”服务。(牵头单位：计量司、计量院)

**六、工业计量标杆示范活动。**联合工业和信息化部，在全国范围内分行业、分类别培育和树立工业计量标杆示范单位，推广企业先进计量经验和典型做法，引导企业完善测量管理体系。(牵头单位：计量司)

**七、建立计量服务中小企业协作联盟。**以中国计量科学研究院、有关省市计量技术机构为发起单位，利用“互连网+计量”模式，号召有关单位共同建立服务中小企业协作平台和联盟。开通计量服务中小企业网上绿色通道，搭建计量供需对接平台。(牵头单位：计量司、计量院)

**八、“中国质量管理创新成果和先进质量管理方法”宣传活动。**宣传中国质量奖获奖单位典型经验，编印中国质量奖获奖单位先进质量管理方法汇编，支持中小企业学习先进的质量管理方法。(牵头单位：质量司)

**九、群众性质量活动。**开展全面质量管理知识竞赛，丰富质量管理小组、质量信得过班组、现场管理等群众性质量活动。(牵头单位：质量司)



**十、出口食品农产品质量提升活动。**推动出口食品农产品质量安全示范区建设,对示范区内企业提供优化检验检疫监管模式,给予简化备案程序、优先对外推荐注册、便利出口检验放行、推动境外通关便利等6条便利措施。推进内外销“同线同标同质”,帮助出口食品企业快速备案,指导企业开展对标活动,打造“同线同标同质”示范企业和品牌。及时为出口食品农产品企业通报和提供国内外最新法规解读、培训,帮扶企业积极应对国外法规要求。(牵头单位:认监委、食品局、检科院)

**十一、公共质量技术基础科技攻关。**抓好国家质量基础(NQI)重点专项的组织实施,依托实验室检测联盟开展检测技能比武活动,组织总局科技委专家“企业行”活动,提升质检技术机构服务中小企业的能力和水平。(牵头单位:科技司)

**十二、质量技术基础协同服务示范。**推进质量技术基础要素融合发展,总结质量技术基础“一站式”服务示范的先进经验和典型做法,加大宣传推广力度。(牵头单位:质量司)

**十三、标识二维码,服务送到家活动。**以家电产品为试点,向社会免费提供产品质量信息查询和绿色消费服务。以共享认证服务联盟为平台,以青岛少海汇等中小企业生态圈为试点,启动质量协同服务活动。(牵头单位:标准院)

**十四、标准化基础知识培训。**向企业宣讲标准化基础知识、企业标准体系建设和标准制定程序和要求、标准对企业发展的作

用和意义。(牵头单位：标准院)

**十五、乳粉和农兽药残留检测检测服务月活动**，为企业提供快速、准确、权威的检测服务。加快检测周期(10个工作日)，同时给予企业一定检测费用优惠(牵头单位：检科院)

**十六、质量技术标准宣贯培训活动**。通过授课培训和现场指导的形式，为中小企业提供质量技术标准的解读，帮助中小企业发现和改进质量管理中的缺陷和漏洞，提高产品质量，提升标准化水平，培育企业竞争优势。(牵头单位：检科院)

**十七、电梯中小企业质量提升活动**。以特种设备科技协作平台为依托，以电梯中小企业为突破口，开展特种设备行业质量服务需求调研，为开展特种设备一站式质量服务工作奠定基础。(牵头单位：特检院)

附件 2

# 企业质量技术服务需求 调查问卷

填报日期： 年 月 日

## 说明

国家质量基础设施（NQI）包含计量、标准、检验检测、认证认可，是国际公认的提升企业质量竞争力的重要工具，对维护消费者利益、保护环境、维护安全和提高质量具有重要意义。

本调查问卷旨在较为了解我国中小微企业对质量基础设施的需求情况，为政府制定和完善质量政策提供依据。请您理解和支持我们的工作。此项调查收集的所有资料仅制定政策之用，我们将严格保密，不会以任何形式公开或泄露贵单位提供的信息。所有问题的回答均无对错之分，请您根据贵单位的实际情况填写。感谢贵单位对我们工作的支持！

## 第一部分企业基本信息

### 必填部分：

组织代码或信用代码：□□□□□□□□□□□□□□□□

公司名称：\_\_\_\_\_

公司地址：\_\_\_\_\_省\_\_\_\_\_市\_\_\_\_\_区（县）

填表人：\_\_\_\_\_ 部门：\_\_\_\_\_ 职位：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_ 传真号码：\_\_\_\_\_

电子邮箱：\_\_\_\_\_

通信地址：\_\_\_\_\_ 邮政编码：\_\_\_\_\_

### 1.所属行业：（单选）

农、林、牧、渔业

采矿业

电力、热力、燃气及水生产和供应业

建筑业

批发和零售业

制造业

交通运输、仓储和邮政业

信息传输、软件和信息技术服务业



1.3 是否在企业标准信息服务平台上声明公开执行的产品或服务标准？

是 否

1.4 所需费用：\_\_\_\_\_（万元/年）

2. 贵公司标准化工作遇到的突出问题：（可多选）

- 标准滞后老化 不同标准存在交叉、重复、矛盾  
标准缺失 先进的科技成果不能及时转化为标准  
企业在标准查新方面存在困难 其他（请说明：\_\_\_\_\_）

3. 贵公司进行的检验活动情况：

3.1 公司内部的检验活动有哪些：（可多选）

原材料检验 半成品检验 研发中试 出厂成品检验 没有检验

3.2 公司外部要求的检验活动有哪些：（可多选）

质监抽查，其中有国家级 省部级 地市级 县、县市级  
工商市场抽检，其中有国家级 省部级 地市级 县、县市级  
需求方要求，其中有超市 电商 合同需求方 行业要求

3.3 检验活动所需费用：\_\_\_\_\_（万元/年）

4. 贵公司的计量校准活动情况：

4.1 质量管理人员是否了解计量检定/校准的政策法规、测量技术及计量器具的使用方法？

是 否

4.2 质检人员是否能准确领会技术法规的要求、将计量可溯源性与具体测量技能联系起来，建立或明确其最佳操作流程和方法，以保证测量结果的准确可靠？

是 否

4.3 企业自行检定（校准）的计量器具是否合理地确定了检定（校准）的周期，并以文件形式进行规定，对企业不能自行开展检定的计量器具，按要求送往有资格的计量检定机构按时完成周期检定（校准）？

是 否

4.4 企业对计量器具是否有专人负责，是否建立计量器具档案，实施标志化管理（标志可分为合格、准用、停用三种类别），并相应注明检定日期、有效期、检定人员、检定单位？

是 否

4.5 仪器设备的计量检定、校准选择：

本地计量检测机构 外地计量检测机构 国外检测机构 仪器设备原厂

企业内部校准 其他：\_\_\_\_\_

**4.6 贵公司计量器具管理和操作人员是否经过专业技术培训？**

是 否

**4.7 计量活动投入的费用：\_\_\_\_\_（万元/年）**

**4.8 在产品的设计、研发、试验、生产、使用和售后过程中，是否存在难以解决的测量测试问题（如综合多参数测量测试问题、测量方法和测量设备研制问题、整体系统解决方案问题等），需要提供计量帮助？**

是 否

具体问题是：\_\_\_\_\_

**5.贵公司质量认证情况：**

**5.1 贵公司通过了哪些质量认证：（可多选）**

- 质量管理体系认证 ISO9000 环境管理体系认证 ISO14000  
职业健康安全管理体系认证 ISO18000 信息安全管理体系认证 ISO27001  
信息技术服务管理体系认证 ISO20000 测量管理体系认证 ISO10012  
汽车工业质量体系认证 TS 16949 能源管理体系认证  
知识产权管理体系认证 医疗器械质量管理体系认证 ISO13485  
其他质量管理体系认证（请说明：\_\_\_\_\_）  
CCC 认证 CE 认证 UL 认证 ROHS 认证 环境标志(十环)认证  
GMP 认证 其他体系认证（请说明：\_\_\_\_\_）

**5.2 各类认证一年所需费用：\_\_\_\_\_（万元/年）**

**6.贵公司质量管理情况：**

**6.1 贵公司质量管理职能、职责方面都做了哪些工作：（可多选）**

- 设立质量管理部门 公司设立质量总监或首席质量官  
建立覆盖全公司的质量责任制度，并严格执行  
质量管理体系能够有效运行，并持续改进  
通过开展质量教育、质量激励等多种形式的活动强化员工的质量意识  
其他（请说明：\_\_\_\_\_）

**6.2 贵公司质量改进采用的管理方法有哪些：（可多选）**

- 六西格玛 精益生产管理 全面质量管理 卓越绩效模式  
质量成本核算 零缺陷管理 全员设备维护管理（TPM）  
5S/6S 管理 QC 小组 其他（请说明：\_\_\_\_\_）

6.3 贵公司在质量管理体系建设投入的费用：\_\_\_\_\_（万元/年）

7. 贵公司在出口贸易中检验检疫活动情况

7.1 是否了解 WTO/TBT-SPS 的协议要求？

是 否

7.2. 影响贵公司产品出口的障碍有哪些：（可多选）

反倾销调查 技术规格不符 技术贸易壁垒 关税保护

7.3 贵公司出口产品是否发生过被国外召回、退运情况？

是 否

7.4 贵公司在出口贸易中被国外召回、退运产生的质量损失：\_\_\_\_\_（万元/年）

8. 贵公司在质量提升培训和咨询情况：

8.1 贵公司最需要质量技术基础哪方面培训和咨询有哪些：（可多选）

标准 计量 检验检测 认证认可 质量管理

8.2 贵公司在质量领域的培训、咨询支出费用：\_\_\_\_\_（万元/年）

9. 贵公司是否申请过政府部门、学会协会等组织的质量奖或质量品牌？

是 否

参与质量评奖的年度支出费用：\_\_\_\_\_（万元/年）

10. 请结合贵公司实际情况，提出希望政府提供的质量扶持政策建议（如质量培训与咨询、减免税费、质量公共服务平台等方面的需求建议）：

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

（注： 1. 选择题：请选择符合贵公司实际情况的选项。

2. 填空题：在（）中填入反映本贵公司 2016 年指标数据的真实情况。不限字数。）



附件 3

## 质量技术服务活动对象基本情况反馈表

填表单位：						填表人		联系电话		
序号	企业名称	联系人	联系方式	主导产品	行政区划	为企业提供的服务种类( 可多选 )				
						计量	标准	检验检测	产品认证	质量咨询培 训和宣传

注：请用“√”标注出对应的服务种类。