

关于落实质量提升行动指导意见的方案

各省、自治区、直辖市质协，副省级城市和新疆生产建设兵团质协，各行业（部门）质协，各会员企业及相关组织：

2017年9月5日，中共中央、国务院印发了《关于开展质量提升行动的指导意见》（以下简称《指导意见》）。《指导意见》对我国质量提升行动作出了重大战略部署，是指导今后质量工作的纲领性文件。为明确中国质量协会（以下简称中国质协）和全国质协系统的工作方向和重点，全面贯彻落实《指导意见》，推动建设质量强国，特制定本行动方案。

一、全面提升产品、工程和服务质量

（一）促进产品提质升级

1. 增加农产品和食品优质供给。中国质协要继续积极推动基于食品安全管理体系标准和 HACCP 标准的体系建设和认证，保障供给食品安全；推动设立追溯体系认证制度，建立健全产品追溯体系，通过产品检测数据共享，促进生产者与消费者之间的相互信任，助力贫困地区增产增收。

2. 促进消费品提质升级。全国质协系统要积极开展食品饮料、服装首饰、生活百货、家居建材、家电数码等重点行业的用户满意度调查，发布行业用户满意度结果，帮助企业了解和把握顾客消费的关注点，引导企业加强质量链管理，实施消费品提质行动，推动产品供给向“产品+服务”转变、向中高端迈进。

3. 提升装备制造业竞争力。引导推进装备制造业质量管理信息化建设，加大推广六西格玛、可靠性工程、精益管理等先进质量方法和技术的力度，提升中国装备的质量竞争力；继续推进合理化建议、质量管理小组（QC 小组）等群众性质量改进活动，进一步促进节能降耗，推动绿色发展、协调发展。

（二）提升建设工程质量

充分发挥全国质量奖卓越项目奖获奖企业的示范效应，引导各类工程建设企业在项目全生命周期科学实施质量管理，加强施工环境的现场管理，指导建筑工程企业开展建筑行业的质量管理体系认证，开展建筑工程项目的用户满意评价工作，追求项目建设和项目运行的高质量。

（三）推动服务业提质增效

积极开展服务业质量发展理论研究，开展服务业企业质量管理调查，梳理服务业在质量管理方面的薄弱环节，加强服务业质量教育培训，引导企业满足并超越顾客需求的关注点。开展重点行业优质服务标准（规范）研究，配合推进优质服务承诺标识活动。举办“服

务质量高层论坛”及“全国优质服务大赛”活动，创建优质服务交流平台，共享优质服务最佳实践，营造优质服务社会氛围。

加快制定公用事业、医疗卫生、教育等公共领域在质量和品牌方面的团体标准，加强服务管理标准化，推进公共服务行业服务认证；加快制订教育和医疗行业的全国质量奖评审指南，引导服务业不断追求卓越，向中高端迈进。

二、破除质量提升瓶颈

（四）实施质量攻关工程

定期开展制造业企业质量管理状况调查，开展重点行业的质量比对和会商会诊，明确比较优势、行业通病和质量短板，适时发布“制造业质量管理成熟度指数”，研究制定重点质量问题解决方案。辅导企业开展以试验设计（DOE）、过程故障模式与影响分析（PFMEA）等质量技术应用为特点的工艺优化行动，组织质量提升关键技术攻关。系统推进可靠性系统工程，举办可靠性工程师人才能力评价，组织可靠性管理项目交流活动，有效提升我国重点领域产品尤其是装备制造和国防工业产品的质量与可靠性。

（五）加快标准提档升级

引导和鼓励全国质协系统积极参与国家、地方、行业标准的制订，促进先进质量标准的推广。加大 GB/T19580 卓越绩效评价准则、GB/T19001 质量管理体系要求、GB/T32230 质量文化建设指南、GB/T33456 供应商管理评价等国家标准的推广力度，引导企业提升质量标准，树立应用先进标准的典型。

充分发挥中国质协团体标准发布平台的作用，鼓励全国质协系统、会员单位牵头制订“国内企业愿意采用、消费者愿意参照、政府主管部门愿意推广”的团体标准，着力推进优质产品和优质服务标准的制订，在国际质量舞台宣传中国质协团体标准，提升“中国产品”“中国服务”品牌形象。加强中国质协团体标准的推广应用，促进产品和服务质量升级，引导优质消费。

（六）激发质量创新活力

全国质协系统要继续深化推进质量管理小组、质量信得过班组和微创新活动，促进基层和一线人员积极参与质量改进，发挥各类生产要素的最大价值。大力推进六西格玛设计（DFSS）、萃智（TRIZ）等创新方法应用，引导企业建立创新机制。搭建国际质量交流平台，促进“一带一路”沿线国家和地区、主要贸易国家和地区质量国际合作。举办与国际质量创新大赛相衔接的国内质量创新竞赛活动，着力激发全员的质量创新活力。中国质协将完善顶层设计、制度建设、活动规则，保证群众性质量改进活动的健康有序发展。

（七）推进全面质量管理

全国质协系统要继续高举全面质量管理（TQM）大旗，加强有关理论、方法、工具和经验的推广，推动国内各类组织实施全员、全过程、全方位的质量管理，促进树立“质量第一”的强烈意识，扎实推进各类群众性质量改进活动，深化推广卓越绩效模式、精益生产、六西格玛管理等先进的质量管理方法，加大各类管理体系和方法之间的整合培训，引导企业实施提质降本增效工程。继续做好 TQM 知识普及教育工作，通过师资培养、质量知识竞赛等活动不断提升全员质量素质。

发挥质量标杆企业、中央企业和地方国有企业的责任担当和示范引领作用，进一步搭建好全国质量标杆、央企协作网、产品追溯体系等平台，在全供应链、全生命周期上加强质量管理，实现质量水平的整体提升。

（八）着力打造中国品牌

积极推进全面品牌管理普及教育工作，全面提高我国企业质量品牌建设在公共管理、技术保障、质量提升和价值创造等领域的基础能力。加强品牌管理专业人才培养，组织推荐品牌培育试点示范企业，提升企业品牌管理水平。通过品牌创新成果发布、品牌故事大赛、品牌建设标杆等活动激发全民品牌意识。开展品牌价值评价活动，对标国际标准，打造国际知名品牌。

（九）推进质量全民共治

中国质协将联合高校、科研机构、智库等组织成立中国质量满意度指数研究组，构建中国质量满意度指数（NCSI），开展重点行业用户满意度测评，发布顾客对企业（包括产品、服务、建筑工程等）质量满意程度结果，倒逼企业不断提升质量。以评促建，以质量测评带动和指导企业建立基于顾客满意的、科学的质量监督管理模式。充分发挥全国用户委员会的作用，继续开展“用户满意工程”、消费者质量维权活动，适时开展企业质量信用评价、产品质量比较试验、体验式调查，引导理性消费选择，促使企业诚信经营。

三、健全质量人才和质量激励制度

（十）健全质量人才教育培养体系

积极推动将质量教育纳入全民教育体系，探索向中小学教育、高等教育、职业教育提供质量知识、课程和专家等资源的方法和途径。积极参与国家有关部门指导的质量教育网络建设。积极参与面向中小学的综合开放性社会实践教育活动。建立质量专业人员分类分级标准，开展针对性的教育培训，加快建成质量经理、可靠性工程师、六西格玛黑带、供应商质量工程师等质量专业人员能力水平评价工作。举办质量学术论坛、质量项目发表竞赛、质量人俱乐部等形式多样的活动，促进质量人才相互交流和能力提升，积极助力培育“质量工匠”。

（十一）健全质量激励制度

促进健全国家质量激励制度，不断提升“全国质量奖”和“质量技术奖”的品牌知名度和美誉度，切实树立“专业、公正、客观”的品牌形象，把“全国质量奖”和“质量技术奖”打造成国内质量管理领域最受欢迎、国际上有重要影响力的奖项，引导更多组织和个人在建设质量强国中做出突出贡献。指导中国企业争创国际领域的质量奖项，包括EFQM卓越奖、Shingo奖、国际质量管理小组、质量创新项目奖等，引导中国企业“走出去”。发挥中国质量网、《中国质量》和《品质》杂志等媒体作用，宣传推广先进企业和个人的典型经验，形成中国特色的质量管理模式和体系。

四、工作要求

（十二）加强组织领导

各有关单位要认真领会党中央、国务院《关于开展质量提升行动的指导意见》的精神实质，切实做到单位党政“一把手”抓质量，将本行动方案任务分解到位，监督落实。

（十三）加强工作沟通

各有关单位要依据党中央、国务院质量政策精神和自身工作优势，主动与有关主管部门和业务指导部门进行沟通，汇报行动方案，创新地落实指导意见，对上做好全面支撑，对下做好推进工作。

（十四）加强宣传动员

各有关单位要策划专门活动，大力宣传党和国家质量工作方针政策。要积极参与全国“质量月”，以及社会各界的质量公益宣传活动，讲好质量故事和品牌故事。要为各级党校、行政学院及干部培训学校提供质量培训资源，让“质量第一”成为各级党委、全体公民的价值追求和时代精神。