

ICS 03.120.10
CCS A 00

DB 4406

佛 山 市 地 方 标 准

DB4406/T 15—2022

制造业行业质量共治实施指南

Guidelines for quality co-governance of manufacturing industry

2022 - 05 - 24 发布

2022 - 05 - 24 实施

佛山市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
4.1 坚持多元参与	1
4.2 坚持沟通协商	1
4.3 坚持透明公开	1
5 实施模式	1
6 实施环境	2
6.1 需考虑的外部环境因素	2
6.2 内部环境的促成因素	2
7 实施过程	3
7.1 统筹和规划	3
7.2 构建和运行	3
7.3 检查和评估	3
7.4 改进和优化	3
8 实施要素	3
8.1 目标规划	3
8.1.1 目标	3
8.1.2 组织	4
8.1.2 保障措施	4
8.2 管理要素	4
8.2.1 项目管理	4
8.2.2 服务管理	5
8.2.3 宣传	5
8.3 资源	6
8.3.1 基础设施	6
8.3.2 人力资源	6
8.3.3 数据信息	6
8.3.4 政策信息	6
附录 A（资料性） 行业质量共治成果评估指标体系	7
参考文献	9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由佛山市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：佛山市市场监督管理局、佛山市标准化协会、佛山市质量和标准化研究院、佛山市建材行业协会、佛山市顺德区燃气具商会、佛山市电线电缆行业协会、佛山市消费者委员会、佛山众陶联供应链服务有限公司、佛山市禅城区中小企业服务中心、佛山市禅城区陶瓷行业协会。

本文件主要起草人：林海、任翔、钟照华、黄国维、易礼康、梁燕珍、杨劼、吴晟、谢茹娟、刘俊卿、何志伟、卢秋萍、刘德勇、王建。

制造业行业质量共治实施指南

1 范围

本文件给出了制造业行业质量共治的基本原则、实施模式、实施环境、实施过程、实施要素的指导建议，提供了行业质量共治成果评估指标体系的相关参考信息。

本文件适用于市场监管部门和行业协会、商会等协同开展行业质量共治活动。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

行业质量共治 industrial quality co-governance

以法治为基础的市场主体自治、行业自律、政府和社会协同监管的质量多元治理模式，通常由市场监管部门与行业组织协同开展，以产品质量为治理对象建立完善的反馈机制，消除低质量恶性竞争，突破质量提升瓶颈，构建质量治理新格局。

注：参照《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》（2017年9月5日）第三条第（十八）项，有修改。

4 基本原则

4.1 坚持多元参与

行业质量共治应反映行业需求、市场需求、社会公共利益需求，实现市场主体、行业组织、消费者和政府共同参与质量共治活动。

4.2 坚持沟通协商

行业质量共治各参与方应建立沟通渠道，密切联系，充分考虑各方利益和不同意见。

4.3 坚持透明公开

行业质量共治活动应通过适当的渠道，向所有市场主体提供与质量共治活动有关的信息。

5 实施模式

5.1 行业质量共治的实施环境、实施过程和实施要素是开展共治活动的重要因素。

5.2 实施环境主要分为两大方面：行业的外部环境因素和内部环境的促成因素。

5.3 实施过程可划分为：统筹和规划、构建和运行、检查和评估、改进和优化。

5.4 实施要素是指行业质量共治的对象，通常包括目标规划、管理要素和资源。目标规划包括目标、组织和保障措施；管理要素包括项目管理、服务管理和宣传；资源包括基础设施、人力资源、数据信息和政策信息。

5.5 行业质量共治涉及政府、行业组织、行业内企业等相关方的活动，行业质量共治实施模式见图 1。

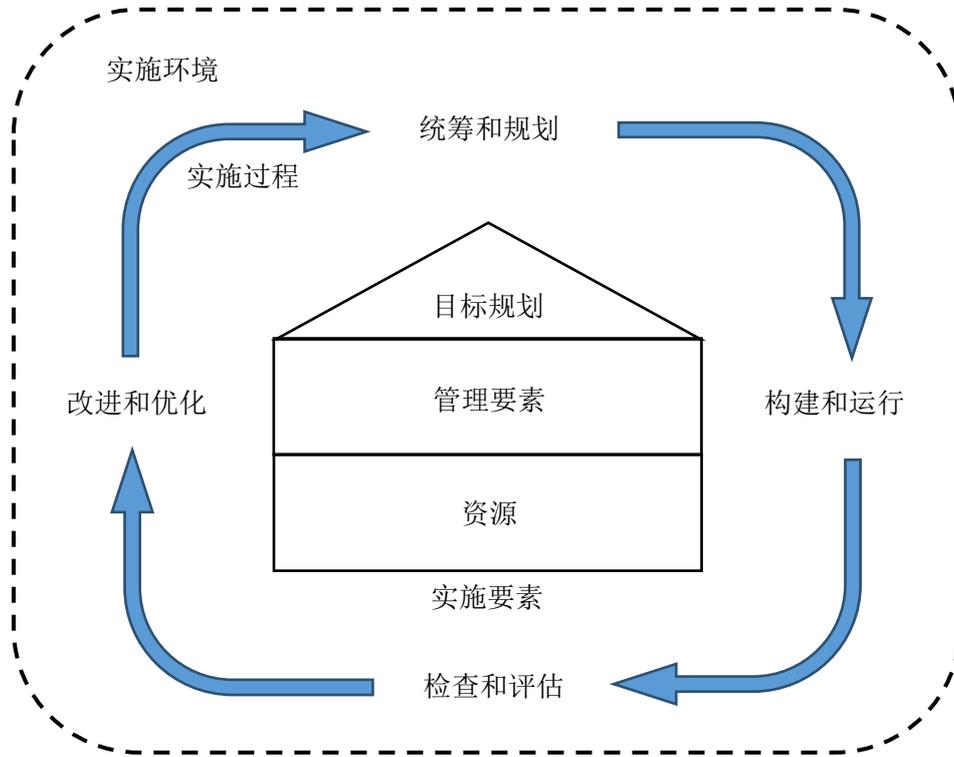


图1 行业质量共治实施模式

6 实施环境

6.1 需考虑的外部环境因素

开展行业外部环境要求的分析是行业质量共治实施的必要活动。行业质量共治需考虑的外部环境因素包括且不限于：

- a) 行业现行贸易政策、产业政策、法律法规、标准等；
- b) 行业现行政策的实施效果；
- c) 行业供应链上下游企业产品监督检查的反馈和改进建议；
- d) 行业对产品质量提升痛点、堵点的共同诉求；
- e) 新兴技术变革和重大技术变更、地区产业竞争地位的变化、潜在市场需求的增长。

6.2 内部环境的促成因素

内部环境的促成因素有利于行业质量共治协同开展，宜考虑：

- a) 政府或行业组织等相关方的责权利；
- b) 行业组织的成员和架构；

- c) 行业组织质量管理能力和工作人员业务能力；
- d) 行业组织自身发展规划。

7 实施过程

7.1 统筹和规划

统筹和规划主要目的是营造必要的行业质量共治的实施环境，做好实施的准备工作，各参与方应当考虑的管理措施包括：

- a) 建立行业质量共治实施的组织管理、实施主体和职责分工、与相关方沟通的工作制度；
- b) 调研识别利益相关方的期望，根据行业产品质量发展趋势，制定行业质量发展规划；
- c) 结合行业质量发展规划、管理体系、资源和行业质量共治要求，按行业质量共治实施模式识别行业质量共治的目标和任务，细化具体实施内容、程序，形成工作规划；
- d) 建立行业质量共治成果评价和持续改进的工作机制。

7.2 构建和运行

构建和运行的主要目的是确保行业质量共治实施的有效性，各参与方应当考虑的管理措施包括：

- a) 建立相关的管理机制，确立实施任务要点；
- b) 制定年度工作计划，并按计划实施；
- c) 建立与利益相关方的信息交流与共享途径；
- d) 制定行业质量共治实施的工作标准与方法；
- e) 对实施记录进行管理，确保实施过程可追溯，结果可测量或可评估。

7.3 检查和评估

检查和评估的主要目的是确保行业质量共治的实施适宜性，各参与方应当考虑的管理措施包括：

- a) 明确行业质量共治过程可测量的绩效指标，对行业质量共治的实施过程进行检查；
- b) 评估实施团队和人员的能力，必要时可聘请技术机构、外部专家；
- c) 组织评估活动，确认行业质量共治实施的适宜性、有效性。

7.4 改进和优化

改进和优化的主要目的是行业质量共治实施的可持续发展，各参与方应当考虑的管理措施包括：

- a) 建立行业质量共治实施的改进和优化机制，并对改进和优化过程进行监督；
- b) 依据统筹规划的目标和要求，对未达成的指标进行检查和分析；
- c) 确定改进措施，制定行业质量共治实施改进计划；
- d) 跟踪行业质量共治实施的改进效果并持续优化。

8 实施要素

8.1 目标规划

8.1.1 目标

以目标为导向开展行业质量共治有利于各参与方协同工作。行业质量共治目标制定宜考虑：

- a) 行业组织发展战略、成员管理对行业发展的支撑能力；
- b) 相关标准、最佳实践、成熟技术和创新建议；

- c) 评估行业质量共治措施与行业发展战略的一致性，确保其与行业发展战略相匹配，行业质量共治目标的实施和改进。

8.1.2 组织

- 8.1.2.1 市场监管部门应设定统一方向，创造各方积极参与实现行业质量共治目标的条件。
- 8.1.2.2 行业组织应任用能满足质量共治工作要求的人员，组建质量共治工作团队，通过发布任命文件等形式，指定主要负责人承担决策作用，宜考虑任命业务骨干作为与市场监管部门的联络人，将行业质量共治活动的工作定责到人或到岗。行业组织宜设计实际可行的人才激励制度，为人员积极参与实现目标提供动力。

8.1.3 保障措施

8.1.3.1 联络渠道

市场监管部门与行业组织应建立畅通的联络渠道，加强信息交流，主动共享质量共治相关的可公开信息。

8.1.3.2 行业自律

行业组织可在市场监管部门的指导下，通过以下活动，逐步营造行业自律的良好氛围。

- a) 建立健全行业经营自律规范和职业道德准则，规范企业行为，引导企业合法生产经营。
- b) 将行业自律要求纳入组织章程，通过线上线下多种方式向行业宣导。
- c) 推动行业诚信建设，依法收集、记录和整理成员单位的信用信息，建立成员单位质量信用档案，开展成员单位信用评价并公开结果，增强企业的诚信意识。

8.1.3.3 制度建设

行业组织应健全行业质量管理的工作制度，宜形成管理体系，在市场监管部门指导下参与行业质量共治活动，保证各项工作符合要求。行业组织的制度建设宜考虑：

- a) 建立健全与政府质量监督管理制度互为补充的行业质量管理制度，配合监管部门开展市场监管活动；
- b) 建立健全质量信用信息采集、记录和整理的制度，适时发布行业质量信用预警信息；
- c) 建立健全成员单位质量信用激励、制约制度，引导、推荐诚信守法的成员单位参与评先评优。

8.1.3.4 自我评估

行业组织可对行业质量共治实施的阶段性成果进行评估，评估内容见附录 A。

8.2 管理要素

8.2.1 项目管理

8.2.1.1 项目类型

行业质量共治开展的项目类型包括但不限于以下内容。

- a) 本行业国内外质量标准技术发展状况研究。分析研究产业质量现状和面临的问题，提出切实可行解决方案并形成研究报告，积极向市场监管部门建言献策。
- b) 产品质量监督专项抽查的策划研究。向市场监管部门提供建议，提升监督抽查工作有效性；对监督抽查结果分析研判，提出质量提升解决方案。

- c) 标准化活动。引导和协助行业内企业参与各级标准制修订工作、标准化试点示范项目、企业标准“领跑者”认定等活动，牵头组织行业企业应对贸易技术壁垒。
- d) 质量提升活动。结合行业特点和行业发展情况，开展成员单位质量品牌评价、质量比较试验、达标对标、自愿性认证推广等提升产品服务质量的活动的。
- e) 质量人才培养。通过组织培训班、质量管理经验交流活动、质量管理竞赛等方式，指导、帮助企业培育质量人才，提升企业质量责任意识和质量管理水平。

8.2.1.2 管理程序

行业组织开展项目管理的程序包括但不限于以下内容。

- a) 建立项目管理机制，组建项目团队，与利益相关方明确项目计划并达成共识。
- b) 制定项目工作计划，建立和维护项目开展的流程和方法。
- c) 对项目实施进行跟踪和监督，建立记录档案。
- d) 统计分析项目的完成情况，并测量评估绩效。

8.2.2 服务管理

8.2.2.1 服务内容

行业组织在行业质量共治活动中提供的服务包括但不限于以下内容。

- a) 面向市场监管部门，提供信息反馈服务。信息可包括行业风险分析报告、行业质量提升工作总结和相关数据、生产经营假冒伪劣和不合格产品的线索以及不正当竞争行为的线索等。
- b) 面向行业市场主体，建立公共服务平台。平台可提供与产业协同的研发设计、标准研制、质量管理、品牌创建和知识产权运用等领域的咨询服务。
- c) 面向消费者，设置消费维权服务机构。机构可开展行业消费预警，利用行业组织的组织、协调、服务能力，处理消费咨询、消费者投诉；开展经营者放心消费承诺、线下 7 天无理由退货承诺“双承诺”活动，提高消费纠纷和解率；引导成员单位创建放心消费单位，营造行业安全消费环境；创建放心消费点或消费教育基地，开展行业标准、法律法规政策、消费者权益保障等领域的培训活动，提高行业内经营者在保障消费者方面的意识和能力。
- d) 面向社会，推进质量文化建设。可指导、协同成员单位开展先进质量文化建设，质量宣传，提升全民质量意识，增强消费者质量安全意识，营造良好质量氛围。

8.2.2.2 方法措施

服务的方法措施包括但不限于：

- a) 链接成员企业、科研单位、高等院校等专业人才资源，建立专家库；
- b) 建立常态化工作模式，持续为成员单位提供技术服务；
- c) 配备消费维权服务人员，公示行业消费维权热线，对外公开消费投诉的处理流程和时限；
- d) 依据相关标准、规范，识别服务需求制定适宜的服务流程和管理标准；
- e) 建立健全成员满意度（率）测评指标、开展满意度（率）调查，收集成员的意见建议。

8.2.3 宣传

行业质量共治各参与方可通过以下方式开展宣传活动：

- a) 开展形式多样、内容丰富的质量宣传工作，共同营造“政府重视质量、企业追求质量、人人关注质量”的良好社会氛围；
- b) 通过微信公众号、网站或者其他媒体渠道向行业组织成员单位或者消费者传递各类行业质量提升相关信息；

- c) 收集行业内保障消费者和经营者双方权益的优秀经验做法，提炼形成典型案例，在行业内推广。

8.3 资源

8.3.1 基础设施

基础设施是行业质量共治活动的保障要素，可包括：

- a) 内部基础设施，如：行业组织自有的办公地点、软硬件设施等；
- b) 外部基础设施，如：合作方设施、政府公共服务设施、质量基础设施一站式服务平台等。

8.3.2 人力资源

人力资源是行业质量共治活动的保障要素，可包括：

- a) 市场监管部门的工作人员；
- b) 行业组织的专职人员；
- c) 行业组织成员的指派人员；
- d) 外聘专家；
- e) 合作方指派人员。

8.3.3 数据信息

行业质量涉及的数据信息广泛，来源主要包括：

- a) 市场监管部门提供的产品质量监督抽查结果、行业质量状况分析等数据信息；
- b) 行业成员单位提供的数据信息；
- c) 认证认可、检验检测机构提供的数据信息；
- d) 权威平台发布的与行业质量分析相关的信息。

8.3.4 政策信息

8.3.4.1 政策信息资源是实施行业质量共治的引领性因素，行业组织可通过分析政策信息资源确认工作实施方向。政策信息来源可包括：

- a) 行业相关法律法规；
- b) 行业相关项目征集或预立项信息；
- c) 行业现行产业政策、国际贸易政策等信息。

8.3.4.2 行业组织对政策信息做出反馈，反馈信息可包括：

- a) 行业对政策实施成效的反馈意见和改进建议；
- b) 行业、企业的共同诉求或申诉内容。

附录 A

(资料性)

行业质量共治成果评估指标体系

A.1 评估指标

行业质量共治成果评估指标体系见表 A.1。

表A.1 行业质量共治成果评估指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	工作成果
A1 基本要求	B1 组织管理	C1 工作机构	建立工作团队，定责到人或到岗
		C2 有效运作	建立信息沟通渠道并持续有效
	B2 统筹和规划	C3 制度建设	建立健全的规章管理制度
		C4 目标规划	制定行业质量发展规划 制定行业质量共治工作规划和年度计划
	B3 资金保障	C5 资金使用	有自筹资金投入保障工作正常开展，专项资金专款专用
	B4 工作能力	C6 自律机制	向成员明确质量自律的内容，推动成员质量安全承诺
		C7 行业质量管理机制	建立并贯彻执行行业经营自律规范和职业道德准则；推动成员单位设立首席质量官
		C8 质量信用管理机制	依法收集、记录和整理成员单位质量信用信息，建立并及时更新成员单位质量信用档案
			建立成员单位信用奖惩制度，实施质量信用激励、制约机制
		C9 持续改进	实施过程可追溯，实施结果有效性的自评
A2 质量共治实施过程	B5 项目研究	C10 行业质量标准技术发展状况研究	提出切实可行解决方案并形成研究报告
		C11 产品质量监督专项抽查的策划研究	提供线索、参与监督抽查工作或结果分析研判，提出解决方案整改措施
		C12 参与标准化活动	主导或参与国家标准、行业标准和地方标准制修订；研制和实施先进团体标准；参与标准化示范、试点项目；参与企业标准“领跑者”认定；参与应对贸易技术壁垒工作
		C13 质量提升活动	依法开展质量品牌评价、质量比较试验、达标对标、自愿性认证推广等活动，取得显著成效
		C14 质量人才培养	组织培训班、质量管理经验交流活动、质量管理竞赛等方式，指导、帮助企业培育质量人才

表 A.1 行业质量共治成果评估指标体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标	工作成果
A2 质量共治实施过程	B6 服务提供	C15 行业质量专项整治工作	有效开展行业风险监测；向监管部门移送质量违法行为线索，协助监管部门开展行业质量治理
		C16 建立公共服务平台	开展咨询服务，如与产业协同的研发设计、标准研制、质量管理、品牌创建和知识产权运用等，形成服务案例
		C17 放心消费	有效开展消费咨询、消费投诉和纠纷的处理；成立消费维权服务站或创建放心消费单位
		C18 质量文化宣传	有效开展宣传活动，组织交流，有效营造良好质量氛围，成员企业知晓率高
A3 质量共治实施成效	B7 满意度（率）	C19 成员满意度（率）	服务满意度（率）提升
	B8 经济社会效益	C20 社会影响力	获媒体正面报道
		C21 业内推广	在重要场合宣传成果
B9 品牌效益	C22 外部荣誉	参与社会组织等级评估及获得相关荣誉	

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语
 - [2] 中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见（2017年9月5日）
 - [3] 广东省市场监管条例释义稿（2016年7月28日广东省第十二届人民代表大会常务委员会第二十七次会议通过，2021年9月29日广东省第十三届人民代表大会常务委员会第三十五次会议修订）
-