

DB 5101

四川省成都市地方标准

DB 5101/T 190—2024

中小企业质量提升服务指南

Guidelines for quality improvement services of small and medium-sized enterprises

2024 - 10 - 22 发布

2025 - 01 - 22 实施

目 次

前 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务原则	1
4.1 需求导向	1
4.2 注重实效	1
4.3 服务创新	1
4.4 协同服务	2
5 服务能力	2
5.1 基本条件	2
5.2 服务团队	2
5.3 质量保障	3
6 服务内容	3
7 服务流程	3
7.1 收集需求	3
7.2 质量分析	3
7.3 制定方案	3
7.4 服务实施	3
7.5 过程监控	4
7.6 综合利用	4
8 分析、评价及改进	4
附 录 A （资料性） 中小企业质量提升服务主要内容	5
附 录 B （资料性） 中小企业质量提升服务需求调查记录表	7
附 录 C （资料性） 中小企业质量提升服务实施记录表	9
附 录 D （资料性） 中小企业质量提升服务总结	10
附 录 E （资料性） 中小企业质量提升情况反馈表	11
附 录 F （资料性） 中小企业质量提升服务满意度调查表	12
参 考 文 献	13

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。

本文件由成都市市场监督管理局提出、归口并解释。

本文件起草单位：成都市新都区市场监督管理局、成都市市场监督管理局、成都市标准化研究院。

本文件主要起草人：陈亮、孙敦超、钟毅、罗婧、钟金良、骆智英、曹晓媛、陈晓占、黄姝、任雁、周爱平、欧阳青燕、吴映雪、龚辰辰、代潇潇、万悦、扶涵婧、牟映璇。

中小企业质量提升服务指南

1 范围

本文件提供了中小企业质量提升的服务原则、服务能力、服务内容、服务流程和分析、评价及改进等方面指导。

本文件适用于成都市行政区域范围内质量服务机构面向中小企业提供的质量提升服务活动。企业或其他组织委托质量服务机构开展的质量提升服务活动可参照执行。

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

中小企业 small and medium-sized enterprise

符合国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法》规定的中型、小型、微型划分要求的法人企业和非法人企业。

3.2

质量提升 quality improvement

在一定范围内围绕产品、服务等方面，以提高企业质量管理水平和核心竞争力为目标所采取的持续性改进。

3.3

质量提升服务 quality improvement service

为满足中小企业质量提升需求，质量服务机构运用质量技术手段开展的一系列的 quality 技术服务行为或活动，包括调研发现并确认制约企业质量提升的关键问题，实施相应的解决方案等。

4 服务原则

4.1 需求导向

以需求和问题为导向，破解制约中小企业发展的质量问题和难点，找准比较优势和企业短板，针对性地开展质量技术服务，促进质量提升。

4.2 注重实效

以精准服务为核心，注重服务供给与企业需求相匹配，适时调整质量要素资源以满足企业的不同需求，提升服务的专业性、针对性、有效性，并采取相应措施持续改进。

4.3 服务创新

以产业发展为重点，创新质量技术服务模式和服务产品，利用数字化技术手段，通过线上线下相结合的方式，为中小企业提供高效、优质的服务。

4.4 协同服务

以协同服务为理念，发挥资源整合优势，强化质量基础设施各要素的良性协同，建立质量服务直通车，提供全产业链、全过程、全生命周期的质量技术服务。

5 服务能力

5.1 基本条件

质量服务机构的基本条件：

- a) 依法成立，在中华人民共和国境内注册，具有独立法人资格；
- b) 经营范围或业务范围包含标准化、计量、认证认可、检验检测、质量管理、品牌培育、知识产权等质量技术服务相关内容之一；
- c) 具备较完整的内部管理体系和分析、解决管理问题的能力。

5.2 服务团队

5.2.1 服务人员

服务人员具备的服务能力：

- a) 具有标准化、计量、认证认可、检验检测、质量管理、品牌培育、知识产权等相关专业知识和工作经验；
- b) 熟悉所从事行业领域相关的质量标准、政策和法规；
- c) 具备相应的综合分析能力和语言文字表达能力；
- d) 具备质量服务方案策划、组织和实施的能力；
- e) 具备指导、培训、管理质量提升服务项目和推广服务经验知识的能力；
- f) 遵纪守法，有良好的职业道德和素养。

5.2.2 服务专家

服务专家具备的服务能力除5.2.1外还包括：

- a) 从事标准化、计量、认证认可、检验检测、质量管理、品牌培育、知识产权等相关专业领域工作累计10年及以上；
- b) 取得副高级及以上专业技术职称或同等资格；
- c) 具有较深厚的专业理论知识，熟悉本专业国内外最新理论和行业动态；
- d) 具备企业质量管理体系管理、内外部质量审核、推进质量体系持续改进的能力；
- e) 具备指导企业质量战略开发和目标管理、质量体系建立及完善、质量文化建设、质量成本管理、质量考核与评定、质量人才开发及培训、日常质量控制等方面的服务能力；
- f) 具备对企业产品或服务的缺陷进行调查、分析及解决质量问题的能力；
- g) 具备通过质量数据分析，了解产品或服务的质量状况和趋势，及时发现潜在问题和制定优化措施的能力；
- h) 具备质量改进项目管理能力，包括制定项目计划、目标，组织和协调相关资源，监督和评估项目进展和效果等。

5.3 质量保障

质量服务机构的质量保障能力：

- a) 具备完善的质量管理体系，定期对服务质量进行审核和评估，及时发现问题和风险，采取纠正措施；
- b) 具备完善的档案管理制度，保证及时、如实记录服务实施过程；
- c) 具备完善的售后服务制度和规范的售后服务流程，能够确保服务的及时性，快速响应服务需求，及时处理投诉；
- d) 具备完善的制度管理、人员和设施设备配置等服务质量保障措施；
- e) 具有关于遵循法律法规要求、保密承诺、知识产权保护以及合同约定条款等方面的规则。

6 服务内容

服务内容包括但不限于标准化服务、计量服务、认证认可服务、检验检测服务、质量管理服务、品牌培育服务、知识产权服务。中小企业质量提升服务主要内容见附录A。

7 服务流程

7.1 收集需求

建立企业需求收集、分析和确认的沟通机制，通过企业调研、会议研讨等线上线下相结合的方式，了解中小企业质量现状和需求，必要时，邀请服务专家对企业需求进行分析。中小企业质量提升服务需求调查记录表见附录B。

7.2 质量分析

7.2.1 从企业质量战略开发与目标管理、质量文化建设、质量管理体系、质量人才与培训、质量成本管控、质量考核评定等方面，进行现状分析。

7.2.2 调查中小企业所在行业或产业的整体质量状况，分析评估中小企业提供的产品或服务质量现状，找出质量问题或差距。

7.2.3 分析评估企业实现质量提升的内外部条件，包括但不限于相关的质量政策、标准、平台、专家、项目、机构等资源状况。

7.3 制定方案

结合企业需求、行业整体质量状况，制定个性化服务实施方案，并对实施方案进行评审或确认，实施方案包括但不限于质量提升服务目标、质量提升服务内容、质量提升服务方法、服务人员及专家构成、进度安排、任务分工等内容。

7.4 服务实施

7.4.1 质量服务机构宜与委托方签订中小企业质量提升服务项目合同或协议，遵循项目合同或协议约定的内容，按照实施方案开展服务。

7.4.2 宣贯实施方案，使企业相关人员充分了解实施方案的内容，并根据需要组织服务人员、服务专家、企业相关人员及相关方开展培训。

7.4.3 建立分工、合作机制，加强服务人员、服务专家与企业相关人员的沟通，根据企业实际情况对实施方案中的设计偏差进行调整和修订。

7.4.4 主动与中小企业及相关行业组织、行业主管部门等单位建立、保持服务对接渠道，利用不同领域专家及单位的优势互补，围绕产业质量关键共性问题整合资源、联合攻关、形成协同合力，确保及时、有效地提供服务。

7.4.5 跟进、协调服务实施全过程，做好服务实施记录。中小企业质量提升服务实施记录表见附录 C。

7.5 过程监控

7.5.1 服务实施过程中，质量服务机构宜根据服务数据分析或企业服务感受，检查、比较服务实施前后的差异和效果，评估服务的有效性，及时发现问题、解决问题，调整或改进服务计划和方案。

7.5.2 宜建立和保持投诉处理制度，接受委托方的监督与检查，及时做好投诉的受理、调查、处理和反馈工作，并做好记录。

7.6 综合利用

7.6.1 服务实施结束后，质量服务机构宜对服务信息进行综合分析和利用，总结服务经验，查找短板不足，全面分析原因，提出整改措施，形成工作总结。中小企业质量提升服务总结见附录 D。

7.6.2 宜通过现场服务、网络指导、会议交流、培训、沙龙等多种形式，将服务成果向行业内其他企业进行推广和应用，使其服务于整个行业。

7.6.3 持续跟踪行业和企业质量提升现状，收集企业质量提升情况，了解质量提升服务对企业长期发展的持续性影响。中小企业质量提升情况反馈表见附录 E。

7.6.4 主动开展与其他服务机构、平台的交流合作，学习借鉴国内外中小企业质量提升服务的成功案例和先进经验。

8 分析、评价及改进

8.1 质量服务机构宜定期对质量提升服务项目的适宜性、符合性、有效性进行分析、评价，识别改进和创新机会。

8.2 宜向中小企业发放质量提升服务满意度调查表，做好相关资料收集、整理、分析处理工作。中小企业质量提升服务满意度调查表见附录 F。

8.3 可接受相关行业主管部门、行业协会、中小企业或产业集聚区等相关方开展服务效果评价。

8.4 宜根据服务满意度调查和服务效果评价结果，了解企业新的质量提升需求，适时提供后续技术指导。

附录 A

(资料性)

中小企业质量提升服务主要内容

A.1 标准化服务

内容包括但不限于：

- a) 提供标准查询查新及立项申报、起草、复审、实施、检查服务；
- b) 指导企业在研发、生产、管理过程中执行相应标准，使其满足特定要求；
- c) 提供标准水平评价、标准化良好行为评价等服务；
- d) 提供标准体系构建与改进、标准化试点示范、标准“领跑者”申报、对标达标、标准创新型企业梯度培育、标准自我声明公开、技术性贸易壁垒（TBT）、物品编码应用等咨询服务。

A.2 计量服务

内容包括但不限于：

- a) 提供计量咨询、培训服务，指导企业建立测量管理体系；
- b) 提供计量器具验收、确认、验证、测试、检定、校准、报废评估等全生命周期服务；
- c) 提供计量器具计量比对、测量数据分析和方法研究、计量标准器具及检测设备研发等服务；
- d) 指导企业开展能源审计、能源计量审查、节能检测、节能评估、碳计量相关工作。

A.3 认证认可服务

内容包括但不限于：

- a) 指导企业实施质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康管理体系认证、知识产权管理体系认证等第三方认证；
- b) 帮助生产列入实施强制性产品认证目录的产品的企业，按照强制性产品认证程序实施产品认证；
- c) 引导具备条件的企业实施节能产品、绿色产品、低碳产品、军工产品等自愿性产品认证；
- d) 指导企业开展服务认证工作；
- e) 指导认证机构、实验室开展认可工作。

A.4 检验检测服务

内容包括但不限于：

- a) 帮助企业提升检验检测人员技能、管理能力和综合技术能力水平；
- b) 提供企业在研发、生产过程中的检验检测服务；
- c) 提供企业在基础、安全、性能、环保等方面的检验检测服务；
- d) 提供企业质量分析、风险监测、行业质量发展研究分析服务。

A.5 质量管理服务

内容包括但不限于：

- a) 指导企业建立完善的质量管理体系和制度、使用先进的质量管理工具和方法；
- b) 指导企业开展生产、经营、管理全方位的质量改进与提升活动；
- c) 指导企业针对质量问题开展质量工艺方法、质量管理体系、经营模式创新；

- d) 指导企业建立和推行首席质量官制度，提供质量人才培养服务；
- e) 指导企业开展质量文化建设。

A.6 品牌培育服务

内容包括但不限于：

- a) 指导企业开展品牌规划、品牌定位、品牌发展、品牌宣传和品牌维护；
- b) 指导企业建立品牌管理体系、开展标准水平评价、获得第三方认证；
- c) 指导企业开展品牌价值评价和品牌满意度、知名度、美誉度、忠诚度的测评；
- d) 提供地理标志申报、质量奖申报以及企业质量信用评级等咨询服务；
- e) 提供市场调研、差异化竞争分析等专业服务。

A.7 知识产权服务

内容包括但不限于：

- a) 提供知识产权信息查询、检索分析、数据库建设等信息服务；
- b) 提供商标专利申请、注册、登记及知识产权维权诉讼等代理服务与法律服务；
- c) 提供知识产权资产评估、交易、质押融资、托管、经营等运用转化服务；
- d) 提供知识产权预警分析、管理咨询、战略制定等咨询服务；
- e) 提供知识产权运用与保护等培训服务。

附录 B

(资料性)

中小企业质量提升服务需求调查记录表

中小企业质量提升服务需求调查记录表见表B。

表 B 中小企业质量提升服务需求调查记录表

企业基础信息					
企业名称		法定代表人			
所属行业		主导产品/服务			
地址/营业场所					
成立日期		联系人姓名及电话			
从业人员数量	_____人	企业规模		<input type="checkbox"/> 中型	<input type="checkbox"/> 小型 <input type="checkbox"/> 微型
质量基础信息					
生产/服务执行的标准水平	<input type="checkbox"/> 低于行业平均水平 <input type="checkbox"/> 行业平均水平 <input type="checkbox"/> 高于行业平均水平 <input type="checkbox"/> 行业领先, 国际先进				
是否进行企业标准自我声明公开	<input type="checkbox"/> 是, 公开数量: _____个 <input type="checkbox"/> 否				
参与制定国际标准	_____个	参与制定国家标准	_____个	参与制定行业标准	_____个
参与制定地方标准	_____个	参与制定团体标准	_____个	商标国际注册数量	_____个
商标国内注册数量	_____个	累计拥有有效发明专利	_____个	累计拥有海外发明专利	_____个
获得认证认可情况	(获得管理体系认证、产品认证、服务认证及认证机构、实验室认可的情况)				
获得品牌价值评价情况	(评价机构、评价依据、评价结果、改进建议等情况)				
获得主要奖项或荣誉					
客户满意度情况	(调查机构、调查结果、改进建议、根据顾客满意度测评结果进行改进提升等情况)				

表B 中小企业质量提升服务需求调查记录表（续）

质量基础信息	
其他	(包括通过质量安全风险监测等手段发现的质量安全风险信息、质量问题)
质量提升需求分析	
质量提升需求类型	<input type="checkbox"/> 标准化服务 <input type="checkbox"/> 计量服务 <input type="checkbox"/> 认证认可服务 <input type="checkbox"/> 检验检测服务 <input type="checkbox"/> 质量管理服务 <input type="checkbox"/> 品牌培育服务 <input type="checkbox"/> 知识产权服务 <input type="checkbox"/> 其他服务: _____
质量提升需求具体描述	
质量提升需求分析	
日期:	

附 录 C
(资料性)

中小企业质量提升服务实施记录表

中小企业质量提升服务实施记录表见表C。

表 C 中小企业质量提升服务实施记录表

质量提升服务项目名称		服务时间	
企业名称		企业联系人及联系方式	
质量提升需求类型	<input type="checkbox"/> 标准化服务 <input type="checkbox"/> 计量服务 <input type="checkbox"/> 认证认可服务 <input type="checkbox"/> 检验检测服务 <input type="checkbox"/> 质量管理服务 <input type="checkbox"/> 品牌培育服务 <input type="checkbox"/> 知识产权服务 <input type="checkbox"/> 其他服务：_____		
质量提升需求具体描述			
质量提升服务实施过程及意见建议	(实施过程可从质量提升需求分析、服务目标、服务内容、服务方法与举措、服务进度安排、任务分工等方面进行记录)		
服务人员签字：		日期：	
服务专家签字：		日期：	
企业签字/盖章：		日期：	

附录 D
(资料性)
中小企业质量提升服务总结

中小企业质量提升服务总结见表D。

表 D 中小企业质量提升服务总结

基本情况	质量提升服务项目名称	
	企业名称	
	服务时间	
<p>服务完成后，质量服务机构应及时总结服务成效，内容宜包括：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 质量提升服务目标达成情况；2. 主要的服务经验与做法；3. 产生的经济社会效益；4. 服务存在的不足及改进方向。		
<p>日期：</p>		

附 录 E
(资料性)
中小企业质量提升情况反馈表

中小企业质量提升情况反馈表见表E。

表 E 中小企业质量提升情况反馈表

企业名称	
曾参加的质量提升服务项目名称及参加的时间	
企业联系人及联系方式	
企业主导产品/服务	
企业主要品牌	
重要客户群体	
获得质量认证情况	
获得品牌奖励情况	
<p>一、企业质量提升情况</p> <p>包括但不限于：</p> <p>1. 质量提升基本情况（标准化、计量、认证认可、检验检测、质量管理、品牌培育、知识产权等提升情况）；</p> <p>2. 经济社会效益（产品/服务质量提升、质量成本降低、生产效率提高、质量意识增强、科技创新能力增强、利润增长、市场占有率提升、获得荣誉称号、企业扩建扩产等）。</p> <p>二、下阶段质量提升需求</p>	
日期：	

附 录 F

(资料性)

中小企业质量提升服务满意度调查表

中小企业质量提升服务满意度调查表参见表F。

表 F 中小企业质量提升服务满意度调查表

基本信息	质量提升服务项目名称	
	企业名称	
	企业联系人及联系方式	
	质量服务机构名称	
	服务人员	
	服务专家	
	服务时间	
1. 主要的质量提升服务内容：		
2. 取得的质量提升服务成效：		
3. 对服务人员的服务态度： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意		
4. 对服务人员的专业能力： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意		
5. 对服务专家的服务态度： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意		
6. 对服务专家的专业能力： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意		

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 32230-2015 企业质量文化建设指南
 - [3] GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [4] GB/T 19013-2021 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南
 - [5] GB/T 24620-2022 服务标准制定导则 考虑消费者需求
-