

四川省成都市地方标准  
《中小企业质量提升服务指南》  
编制说明

标准起草组

2024年9月

# 《中小企业质量提升服务指南》 (报批稿) 编制说明

## 一、制定标准的目的和意义

中小企业高质量发展直接关系到我国经济社会高质量发展。从我国的市场主体结构看，中小企业作为国民经济和社会发展的重要力量，是数量最庞大、创新最活跃的企业群体，呈现出分布广、涉及行业广泛的特征，提供了我国当前绝大多数的产品和服务，既是质量安全的责任主体，也是质量提升的主力军。

### (一) 必要性

质量提升服务是增强中小企业核心竞争力和实现高质量发展的重要途径。质量提升服务主要包括标准化、计量、检验检测、认证认可为主的质量技术基础服务，属于《国民经济行业分类》中的专业技术服务业，近年来逐渐受到政府和企业的高度重视。2017年中共中央、国务院印发的《关于开展质量提升行动的指导意见》明确提出：开展国家质量基础设施协同服务及应用示范基地建设，助推中小企业和产业集聚区全面加强质量提升。2023年中共中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》强调，要增强企业质量和品牌发展能力，提升全面质量管理水平，鼓励支持中小微企业实施技术改造、质量改进、品牌建设。近日《工业和信息化部关于健

全中小企业公共服务体系的指导意见》中强调，在质量标准品牌提升方面，引导企业建立先进质量管理体系和标准体系，同时要推动中小企业公共服务机构加强全员、全程、全面质量管理。《四川省质量促进条例》作为全国首个省级层面质量促进地方性法规，提出从基础支撑、创新驱动、品牌引领等方面规范质量提升行动，将质量提升行动纳入了法制轨道。四川省《中华人民共和国中小企业促进法》实施办法第三十六条强调：县级以上地方各级人民政府及其有关部门应当推广先进的质量管理方法，支持中小企业优化质量管理。2023年9月中国质量（成都）大会上发布的《成都质量倡议》指出，要通过质量政策激励、技术帮扶和专业技术人才培养，着力提升中小企业的质量保证与持续改进能力。

据市场监管总局质量发展局负责人 2021 年对《关于进一步发挥质量基础设施支撑引领民营企业提质增效升级作用的意见》的解读中提及，调查发现，我国仅 19.4%的中小企业参与了标准制修订工作，43%的企业没有内部检验检测实验室，仅 11.1%的企业检测设备使用率达到 60%以上。可见，质量基础设施和质量技术能力的不足，已成为大部分企业质量提升的瓶颈。近年来，成都市中小企业快速发展，企业数量逐年增加，发展水平不断跨上新台阶，然而总体发展水平仍然较低。从供给体系来看，中小企业还存在着质量管理水平偏低、生产经营产能过剩、产品同质化现象严重、产

品和服务竞争力不强、质量基础设施薄弱等问题，导致质量效益不高，长期处于产业链价值链中低端。企业质量状况水平不高，亟需质量技术、管理和制度的突破性创新，为中小企业高质量发展提供质量维度支撑，进一步释放市场主体活力，提高产业链韧性。

质量服务机构和专家作为企业和社会的“智库”，引领整个专业技术服务业向专业化、规模化、国际化的方向发展，在促进中小企业质量提升方面发挥着不可或缺的作用。随着企业需求的不断专业化和精细化，质量服务机构在为中小企业提供质量技术服务时，尚存在“机构不专”“专家不专”

“供需不匹配”等问题，对于中小企业质量提升作用尚未充分发挥出来。《“十四五”促进中小企业发展规划》提出了中小企业服务机构能力提升工程，强调要健全中小企业服务质量标准体系，建立中小企业服务机构评价制度，加大服务机构和载体建设力度，推动服务方式变革升级等。通过服务标准化手段，有利于进一步凝练质量提升服务经验，总结创新服务模式，不断提升机构和专家的服务水平和能力，实现对中小企业的分层分类精准服务。

## （二）可行性

成都在质量提升服务方面具有良好的实践基础，能够为本标准研制提供经验参考。近年来，成都聚焦广大中小微企业，针对质量安全监管中发现的突出质量问题，部署开展质

量技术帮扶“提质强企”服务，以“点菜需求”的方式，组织行业内技术及管理专家指导企业加强标准、计量、认证、检验检测等质量基础工作，从产品、企业、产业三个层面开展多层次、立体化帮扶，引导企业瞄准国际标准及国内外先进标准，开展对标达标、专项质量体系认证或现场质量管理等精准服务，积累了丰富的实践经验和技術能力。成都市新都区、武侯区、东部新区等各区市县，在四川省首批质量基础设施“一站式”服务试点和持续开展服务工作过程中，不断积累总结经验、探索出了一种质量提升服务模式，即以“一站式”服务平台为支撑，通过专业服务机构和专业服务人才，对企业生产流程、管理体系及整体运营进行“一对一”专业诊断，为企业发展“把脉”。

从全国范围看，武汉、济南、苏州、绵阳、乐山等地相继出台了《中小企业质量提升咨询服务规范》《区域质量提升评价指标》《质量提升评价指标》《质量提升评价规范》《乐山市质量提升示范建设工作规范 第1部分企业质量诊断》等一系列地方标准，能够为本标准研制提供相关经验。

### （三）目的及意义

通过制定和实施成都市地方标准，一方面，为政府部门加强对中小企业质量提升服务提供指导和监管依据，引导服务机构、服务人员、服务专家不断提升素质能力和服务水平，切实解决中小企业在市场竞争、技术攻关、质量提升中遇到

的各类现实难点、问题；另一方面，有利于质量提升服务经验的复制、推广，助力更多企业、产业和区域开展产业集群、产业链质量提升，培育产业质量竞争优势，推动企业、产业整体质量提升。

## 二、任务来源

2023年6月，成都市市场监督管理局印发了《关于下达2023年度地方标准制（修）定项目立项计划（第一批）的通知》（成市监发〔2023〕32号），《中小企业质量提升服务指南》地方标准正式立项，立项编号为202301/T009号，项目周期至2024年12月。

## 三、工作简况

### （一）起草单位

本标准起草单位包括成都市市场监督管理局、成都市新都区市场监督管理局、成都市标准化研究院。

### （二）主要起草人

本标准主要起草人见表1。

表1 主要起草人

序号	姓名	单位	职务/职称	任务分工
1	陈亮	成都市市场监督管理局	质量发展处处长	项目总负责人，负责项目申请、起草人员的组成、标准起草及项目过程中的协调联络工作。
2	孙敦超	成都市市场监督管理局	质量发展处四级调研员	项目负责人，负责编制过程的协调，与各起草单位、行业主管部门沟通。
3	钟毅	成都市新都区市场监督管理局	党组书记	项目参与人，负责项目申请及编制过程中的协调联络工作。

4	罗婧	成都市新都区市场监督管理局	局长	项目参与者，负责相关调研及编制过程中的协调联络工作。
5	钟金良	成都市新都区市场监督管理局	副局长	项目参与者，负责相关调研及编制过程中的协调联络工作。
6	骆智英	成都市新都区市场监督管理局	科长	项目负责人，负责项目申请，编制过程中的协调，以及标准起草编写讨论等。
7	曹晓媛	成都市新都区市场监督管理局	副科长	项目参与者，负责相关调研、分析和征求意见汇总。
8	陈晓占	成都市标准化研究院	高级工程师	项目负责人，负责编制过程的协调，以及标准起草、标准征求意见、修改送审、标准报批等全过程。
9	黄姝	成都市标准化研究院	高级工程师	项目参与者，负责组织标准起草编写、征求意见稿、送审稿、报批稿各个阶段的专家讨论和评审，标准文本格式校验等。
10	任雁	成都市标准化研究院	高级工程师	项目参与者，负责相关调研、分析和征求意见汇总。
11	周爱平	成都市标准化研究院	中级工程师	项目参与者，负责相关调研、分析和征求意见汇总。
12	欧阳青燕	成都市标准化研究院	中级工程师	项目参与者，负责相关调研、分析和征求意见汇总。
13	吴映雪	成都市标准化研究院	项目主管	项目参与者，负责相关调研、分析和征求意见汇总。
14	龚辰辰	成都市标准化研究院	中级工程师	项目参与者，负责相关调研、分析和征求意见汇总。
15	代潇潇	成都市标准化研究院	中级工程师	项目参与者，负责相关调研、分析和征求意见汇总。
16	万悦	成都市标准化研究院	中级工程师	项目参与者，负责相关调研、分析和征求意见汇总。
17	扶涵婧	成都市标准化研究院	项目助理	项目参与者，负责征求意见及会务保障等工作。
18	牟映璇	四川中准智达科技有限公司	中级工程师	项目参与者，负责征求意见、协调联络工作。

### (三) 主要起草过程

#### 1. 根据研制任务，成立标准起草组

2023年6月,针对地方标准研制任务,召开专题工作会,抽调技术骨干成立标准起草组。

## **2.分析文献资料,拟定标准草案稿**

2023年6月至7月,充分查阅相关新闻、文献、标准、政策文件等,收集、整理、分析资料,摸清成都市中小企业质量提升服务情况,形成标准草案稿。

## **3.组织开展调研,形成标准征求意见稿**

2023年8月至11月,组织专家赴中小企业开展调研、座谈交流,综合企业调研情况、专家研讨情况,进一步修改标准内容,形成了标准征求意见稿。

## **4.广泛征求意见,形成标准送审稿**

2023年8月至2023年9月,在成都市市场监督管理局官方网站向社会公开征集意见。2023年11月20日,组织来自行业主管部门、科研院所、行业协会、企业等单位专家召开征求意见会。征求意见阶段,共收集意见55个,采纳44个,部分采纳5个,未采纳6个。经起草组进一步修改完善,形成了标准送审稿。

## **5.召开技术审查会,形成标准报批稿**

2024年7月4日,成都市市场监督管理局组织召开了本标准的技术审查会,来自科研院所、协会、企业等单位的7名专家参会,起草组根据专家意见修改形成了标准报批稿。

## **四、制定原则和依据**

本文件依据《成都市地方标准管理办法》以及 GB/T 1.1



《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》、GB/T 28222《服务标准编写通则》、GB/T 20001.7《标准编写规则 第 7 部分：指南标准》的要求和规定进行编写，与现行相关法律、法规、标准协调一致、不冲突。在标准制定过程中，以质量提升相关政策文件为前提和基础，充分考虑成都市中小企业质量提升服务实际，给出了质量提升服务普遍性、原则性、方向性的指导。同时，充分吸纳标准各利益相关方共同参与，广泛开展调查研究，确保标准的科学性、规范性和可操作性。

## 五、主要技术内容的确定依据

### （一）标准主要内容

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、评价与改进等方面指导。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。

### （二）主要技术内容的确定依据

1.术语和定义。关于“中小企业”的定义，直接依据国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法》。关于“质量提升”的定义，结合成都市中小企业质量提升服务实际情况，从质量提升对象、目的及措施角度，参考 GB/T 19000 - 2016《质量管理体系 基础和术语》中关于“质量”的定义（从组织的角度，一个关注质量的组织倡导一种通过满足顾客和其他有关相关方的需求和期望来实现其价值的文化，这种文

化将反映在其行为、态度、活动和过程中；从质量的影响因素，组织的产品和服务质量取决于满足顾客的能力，以及对有关相关方的有意和无意的影响；从质量的内容，产品和服务的质量不仅包括其预物的功能和性能，而且还涉及顾客对其价值和受益的感知）、ISO9000:2000对“质量”的定义（质量就是一组固有特性满足要求的程度，这里的要求包括相关方的要求、产品/服务标准的要求、顾客的要求）以及湖南、广东、内蒙古、武汉、芜湖、秦皇岛等相关地方标准中关于“质量提升”的定义，经研究讨论确定。关于“**质量提升服务**”的定义，参考GB/T 24620中“服务”的定义（为消费者利益或满足其需求而提供的一项活动或一组活动），结合“质量提升”的定义和企业服务实际，从服务目的、服务主体、服务手段及服务内容等方面确定。

2.服务原则。中小企业“量大面广”，尚存在发展水平不平衡、质量意识不强、质量管理水平参差不齐等实际问题，且在不同发展阶段的质量提升需求也不一样，这就对质量服务机构的服务能力提出了更高要求。本章依据国家政策文件精神，结合成都市中小企业质量提升需求实际情况，从需求导向、注重实效、服务创新、协同服务四个层面提出服务原则。《中共中央、国务院关于开展质量提升行动的指导意见》《关于进一步发挥质量基础设施支撑引领民营企业提质增效升级作用的意见》《市场监管总局办公厅关于聚焦中小企业质量提升开展质量基础设施“一站式”服务行动的通知》

《市场监管总局关于开展质量基础设施帮扶助力纾困中小微企业和个体工商户专项行动的通知》等国家政策文件精神均提出要开展质量基础设施协同服务，实施精准服务，助推中小企业和产业集聚区质量提升。

**3.服务能力。**本章从保障质量提升服务水平角度，结合成都市质量提升服务经验，参考武汉、深圳等地要求以及首席质量官相关职能职责要求，给出了基本条件、服务团队、质量保障方面的最基本的指导内容。

**4.服务内容。**本章依据国家政策文件相关要求，结合成都市产业生态圈、重点产业链及成渝地区双城经济的发展需求，以及成都市“质量帮扶”、质量基础设施“一站式”服务实际内容，参考广东、湖南、江苏、湖北等地区的做法，归纳总结，以举例说明的形式给出了质量基础服务、质量管理服务、品牌培育服务、知识产权服务4种类型及其主要内容，其中，质量基础服务含标准化服务、计量服务、认证认可服务、检验检测服务，质量管理服务含质量管理基础、质量改进与提升、产业链质量协同、质量创新服务、质量人才培养、质量文化建设。

从相关政策要求和实践看，对中小企业质量提升服务主要集中在标准化、计量、认证认可、检验检测、质量管理、质量品牌、知识产权等方面。《关于进一步发挥质量基础设施支撑引领民营企业提质增效升级作用的意见》强调，要从开展计量服务中小企业行、小微企业质量管理体系认证提升

行动、民营企业质量提升专项活动、咨询问诊和技术帮扶、标准和认证培训、质量基础设施“一站式”服务等方面强化民营企业质量技术服务。《市场监管总局办公厅关于聚焦中小企业质量提升开展质量基础设施“一站式”服务行动的通知》提出了“加强质量基础设施协同服务、探索建设区域‘一站式’服务平台、深入开展质量技术帮扶服务、实施重点领域质量比对提升、开展计量、标准、认证认可、检验检测等专项服务活动”等重点任务内容。《市场监管总局关于开展质量基础设施帮扶助力纾困中小微企业和个体工商户专项行动的通知》在推行质量基础设施“一站式”服务、开展“计量服务中小企业行”活动、提升标准化服务水平、开展小微企业质量管理体系认证升级行动、优化检验检测技术服务、推动产业链供应链质量联动提升等方面给出了具体内容要求。工业和信息化部等九部门印发的《质量标准品牌赋值中小企业专项行动（2023-2025年）》提出要提升中小企业质量品牌意识、建立先进的质量管理体系、提高产品质量水平等，并支持专业机构为中小企业提供计量、标准、检验检测、试验验证、认证认可、产业信息、知识产权、成果转化等产业技术基础“一站式”服务。

具体服务内容方面，**标准化服务**主要参考《标准化法》《企业标准化促进办法》《标准创新型企业梯度》等政策文件，结合服务实践确定；**计量服务**主要参考《计量服务中小企业纾困解难若干措施》《计量发展规划（2021—2035年）》

等政策文件，结合服务实践确定；**认证认可服务、检验检测服务**主要参考《“十四五”认证认可检验检测发展规划》等政策文件，结合服务实践确定；**质量管理服务**主要参考《质量强国纲要》《四川省“十四五”质量发展规划》《企业质量文化建设指南》（GB/T 32230-2015）等政策文件和标准，以及中国质量奖、成都市市长质量奖对中小企业参评的考核指标（含质量规划、质量管理、产业链质量协同、质量文化、质量基础、质量改进与提升等），结合服务实践确定；**品牌培育服务、知识产权服务**主要参考《四川省“十四五”质量发展规划》《知识产权强国建设纲要（2021—2035年）》等政策文件，结合服务实践确定。

5.服务流程。参考 GB/T 19001-2016《质量管理体系要求》标准中 PDCA 方法“策划-实施-检查-改进”的思路，总结成都市质量技术帮扶及质量基础设施“一站式”服务经验，借鉴广东、武汉、南通等地方标准，细化、明确了中小企业质量提升服务流程，包括收集需求、质量分析、制定方案、服务实施、过程监控、综合利用。

6.分析、评价及改进。从推动落实本标准更好地贯彻实施的角度，对质量服务机构提出了分析、评价及改进建议，明确了质量服务机构在服务实施完成后宜广泛吸纳质量提升服务相关利益方的意见，识别改进和创新机会，开展中小企业满意度调查，接受服务效果评价，并根据满意度调查和服务效果评价结果，采取措施，持续改进。

## **六、重大意见分歧的处理**

本标准在征求意见过程中没有重大分歧意见。

## **七、采用国际标准情况**

本标准未采用国际标准。

## **八、与现行法律法规和强制性标准的关系**

本标准符合现行法律法规和强制性标准的要求，与相关国家标准、行业标准和四川省地方标准协调一致。

## **九、贯彻实施标准的要求、措施等**

建议本标准过渡期为3个月。本标准发布后，将面向全市深入开展标准宣传解读工作。标准实施过程中，及时跟踪上级单位制定的相关政策文件，并根据相关法律法规以及强制性标准的修订情况不断修改、补充、完善标准内容，使该标准更加科学、合理，具有可操作性、适用性。

## **十、涉及专利的有关说明**

本标准不涉及专利。

## **十一、预期的经济、社会效益**

随着企业需求不断专业化和精细化，通过本标准的制定和实施，进一步增强质量服务机构的服务能力和水平，使专业技术更好地发挥服务企业和行业的重要作用，提升中小企业的公共服务水平，产生良好的社会效益。与此同时，中小企业通过提升质量管理水平，有利于赢得市场信任和经济发

展韧性，从而产生良好的经济效益。

《中小企业质量提升服务指南》标准起草组

2024年9月6日