

(以下附錄節錄自廣東省人民政府辦公廳的網站，全文可參閱  
[http://zwgk.gd.gov.cn/006939748/201507/t20150713\\_590731.html](http://zwgk.gd.gov.cn/006939748/201507/t20150713_590731.html))

附錄

## 广东省人民政府办公厅文件

粤府办〔2015〕41号

### 广东省人民政府办公厅关于开展广东省 质量提升行动的指导意见

各地级以上市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

为深入开展全省质量提升行动，加快推进质量强省建设，促进经济提质增效升级，根据《质量发展纲要（2011-2020年）》和中国质量（北京）大会精神，经省人民政府同意，提出以下指导意见：

#### 一、总体思路

认真贯彻落实习近平总书记关于质量工作“三个转变”（中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变）的重要指示，主动适应经济发展新常态，以市场化、法治化、国际化为方向，强化政策引导，推动改革创新，充分发挥企业主体作用，大力改进政府监管方式，积极推进质量社会共治，促进广东制造向广东创造转变、广东速度向广东质量转变、广东产品向广东品牌转变，推动广东经济整体发展质量和微观产品质量“双提升”。

#### 二、基本原则

——创新驱动、质量引领。突出质量导向，加快技术进步，推动管理创新，提高劳动者素质，增强自主创新能力。充分发挥质量工作的战略性、基础性和支撑性作用，依靠质量提升不断增强市场竞争力。

——企业主体、市场导向。强化企业的质量主体责任，推广先进质量管理方法，提升质量法制和诚信意识。加快质量诚信体系建设，严厉打击质量违法行为，营造诚实守信、优胜劣汰的市场环境。

——社会共治、质量惠民。坚持简政放权、科学监管与社会共治相结合，健全现代质量治理体系，调动全社会力量参与质量建设，构建质量社会共治格局。

#### 三、工作目标

力争用5年时间，推动全省产品、服务、工程、环境质量水平明显提升，质量创新和保障能力进一步增强，质量效益显著提高，形成一批质量创新型领军企业，在先进制造业、战略新兴产业、现代服务业等领域培育一批国内领先、国际竞争力强的跨国公司，打造一批品牌形象

突出、创新平台完备、质量水平一流的现代企业和产业集群，全面提高广东经济发展质量和核心竞争力，率先在全国建成质量强省。

到 2020 年，全省主要工业产品质量接近或达到国际先进水平，制造业产品质量合格率稳定在 93%以上；主要农产品质量安全监测合格率达到 96%以上；国家基本药物生产企业抽验覆盖率达 100%；进入“中国 500 强”企业达 60 家，进入“世界 500 强”企业达 15 家。生产性服务业顾客满意度达 85 以上，骨干服务企业和重点服务项目的服务质量接近国际先进水平。竣工交付使用的工程质量均达到国家标准或规范要求，大中型工程一次验收合格率达 100%，其他工程一次验收合格率达 98%以上。全省可吸入颗粒物浓度明显下降，城市集中式饮用水源水质稳定达标。

#### 四、重点任务

（一）大力提升先进制造业质量。支持先进制造业企业加快工业化和信息化融合，推进计算机辅助技术和互联网技术在先进制造业研发设计环节的集成应用，加快生产管理过程的数字化、智能化、网络化改造。引导规模以上工业企业加快智能化改造，积极推广应用新设备、新技术和新工艺，推动企业加快转型升级、提质增效。支持珠江西岸先进装备制造业发展，加快培育一批先进装备制造龙头企业，提升装备制造业整体质量水平。到 2020 年，累计推动 2 万家以上规模企业实施技术改造，规模以上先进制造业企业信息技术应用率达到 90%以上，基本建立以企业为主体的先进制造业技术创新体系。

（二）大力提升传统建筑业质量。结合全省新型城镇化建设、“三旧”改造、棚户区改造和城市更新等工作，引导和支持建筑业企业有效整合资源，探索有实力、重诚信的大型骨干建筑业企业走“规划-设计-施工-运营-管理-投融资”一体化复合发展道路，参与城市基础设施和公共服务建设运营，向“城市综合运营商”转型。研究探索工程质量、房屋质量担保和保险制度，推进施工质量精细化管理，促进岭南传统建筑工艺的复兴与创新。提高建筑工业化和部件化水平，提高建筑工业化项目所占比重，建立现代建造部品部件、整体建筑性能评价体系，确定一批省级建筑产业现代化示范项目，形成具有广东特色的建筑产业现代化技术路线。

（三）大力提升服务质量。建立健全服务标准体系和服务质量测评体系，推动交通运输、现代物流、银行保险、商贸流通、旅游住宿、医疗卫生、邮政通信、社区服务等重点领域企业和组织全面实施国家服务质量标准。依托第三方社会机构，研究服务质量满意度测评模型与方法，建立统一测评标准。开展大规模用户调查与现场测评，定期向社会发布质量满意度调查结果，利用市场机制倒逼质量水平的提升。选取汽车、家电、手机、电脑、家居建材、农业机械、工程机械、体育器材、成套设备、电子商务等 10 个重点行业，培养 1000 名左右售后服务领域的高端管理与技能人才，培育 100 家左右售后服务标杆企业，总结推广标杆企业在创新发展、集成分工、技术研究、质量提升、客户服务等方面的经验做法。

（四）构建现代质量监管体系。加强社会监督和综合治理，形成以企业主体责任落实为核心、消费者权益维护为基础、保险救济和社会救助为保障、市场技术基础建设为支撑、政府依法监管的现代质量监管体系。打击垄断经营和不正当竞争行为，建立国际化、法治化营商环境。鼓励和支持行业协会、第三方质量公正组织发展。加快质量技术服务的社会化、市场化进程。加强对市场主体的事中事后监管，有效规范市场秩序，维护市场技术权益。

（五）完善质量诚信体系。建立健全企业信用信息公示发布制度，加大质量监测、违法案例等信息公开力度。利用“信用广东网”等公共信用信息系统实现多部门、多行业质量信用信息共享和应用，营造诚信经营市场环境。建立质量失信“黑名单”制度，将制售假冒伪劣等侵害消费者合法权益的违法企业纳入“黑名单”管理并向社会曝光，加强对严重违法违规企业的退出监管。到 2020 年，建成质量信用信息平台，基本建立质量信用监管体制。

（六）健全质量追溯体系。按照统一采集指标、统一编码规则、统一传输格式、统一接口规范、统一追溯规程的要求，利用物联网技术建设重要产品质量追溯体系，实现不同追溯技术模式之间信息互联互通，确保产品流向清晰可查。到 2020 年，全省企业建立实施产品生产、流通、销售全过程质量责任追溯制度，形成“来源可查、去向可追、责任可究”的质量信息链条。

（七）提升企业质量管理能力。推动全省规模以上企业完善计量检测管理体系、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、药品生产质量管理规范认证、工程质量管理体系、服务质量管理体系等综合质量管理体系。引导企业采用卓越绩效、六西格玛、精益生产、质量持续改进等先进生产管理模式和方法，开展质量改进、质量攻关、质量比对、质量风险分析、质量成本控制等活动。推动企业建立覆盖产品设计、原料采购、进货验收、生产控制、出厂检验、售后服务等全过程的质量管理体系。到 2020 年，全省通过质量管理体系认证的企业达 70000 家以上，通过环境管理体系认证的企业达 20000 家以上，通过服务质量管理体系认证 50 项；全省规模以上企业基本建立全过程质量管理制。

（八）推动企业技术创新。支持大型骨干企业建立省级以上工程研究中心、企业技术中心、重点实验室等研发机构，鼓励企业建立高端、专业、特有的重点检验检测实验室，参与计量、标准化、认证认可、检验检测领域国家科技计划、质检行业科技计划项目的研究和示范应用。加大技术创新投入，完善知识产权运用促进机制，加强专利许可、转让、质押、保险、投融资等服务，推动企业将知识产权化的创新成果转化为现实生产力。到 2020 年，全省力争新增认定国家级工程技术研究中心 5 家、省级工程技术研究中心 500 家、省级企业技术中心 200 家，全省研发投入占 GDP（国内生产总值）比重达到 2.8%，全省企业新增发明专利申请 18000 项。

（九）提升计量检测基础能力。加大产业园、专业镇、高新区和产业集群所在地公共检测服务平台建设力度，加快广东计量科技基础服务平台建设，为企业产品研发设计、工艺控制、产品检验提供检测、计量技术服务和支撑。引导企业建立健全计量保证体系、计量测试体系、计量管理体系，加强与计量技术机构、科研院所、高校等单位合作，积极参与国家计量科技基础、计量前沿技术及其应用领域研究和地方计量技术规范制修订工作，重点提升食品安全、生物制药、医疗器械、节能减排、智能交通、智能电网、海洋工程等领域企业的计量检测能力与计量基础能力。到 2020 年，建成国家级检验检测中心（实验室）70 家以上、省级检验检测中心（实验室）160 家以上、计量测试中心 12 家；全省规模以上企业基本建立完善的计量检测和管理体系，通过测量管理体系认证或计量保证体系确认的企业达到 10000 家以上。

（十）加强标准建设。加快国家技术标准创新基地（华南中心）和广东省标准馆建设。鼓励企业主导或参与制修订国际标准、国家标准、地方标准和行业标准。围绕高端装备制造、新能源、新材料等战略性新兴产业，加快推进建立标准体系规划和路线图，提高标准中的自主知识产权含量。加快推动专利与标准相融合，每年推动产业集群标准联盟发布实施专利与标准相

融合的联盟标准 20 项以上。健全标准联盟组织培育机制，进一步增强联盟标准对产业的引领作用。鼓励企业积极创建“标准化良好行为企业”。到 2020 年，全省企事业单位主导或参与制修订国际标准、国家标准和行业标准达 2000 项以上，制订核心指标严于国际标准、国家标准、行业标准或地方标准的企业标准 50000 项以上；全省各产业园区、专业镇成立标准联盟组织 300 个以上。

（十一）加强品牌培育。创新品牌建设工作机制，建设一批全国和省“知名品牌创建示范区”、“出口产品质量安全示范区”。发挥省政府质量奖的示范引领作用，弘扬追求卓越的质量文化。深入开展广东省名牌评选工作，引导企业更加注重品牌经营，形成具有自主知识产权的名牌产品。支持名牌企业联合打造网上“广东名牌商城”，建设广东产品高端、权威、知名购物平台。在先进制造业、战略性新兴产业等行业开展“广东制造”品牌培育工程。到 2020 年，创建国家级和省级知名品牌示范区 40 个，树立省名牌产品 3000 个、省服务业名牌 100 个、广东名牌标杆 100 家、地理标志保护产品 120 个、中华老字号 100 个，争创国家优质工程奖 25 项、省优质工程奖 600 项、“广东制造”品牌试点企业 20 家。

（十二）加强质量统计监测和监督检查。健全质量指标体系，实施制造业质量发展统计监测。推动建设质量监管大数据信息平台 and 监测预警网络，整合检验检测认证、执法打假、消费者投诉、产品事故、进出口商品召回等质量信息资源。开展质量状况监测，定期分析评估区域质量状况及质量竞争力水平，比较研究国内外质量发展趋势，为宏观经济决策提供依据。统筹规划实施质量监督抽查，及时通报抽查发现的质量问题，曝光不合格企业，依法开展不合格企业后续处理。将拒绝监督检查、监督检查不合格且逾期不整改，以及严重违法违规的企业纳入重点监管名单。

（十三）加强质量安全风险管理。加强对重点消费品、重点市场、重点工程、重点区域的质量安全风险监测分析和预警。完善以“缺陷产品召回”制度为核心的商品监测工作，加强对产品、工程、环境抽样检测结果的整理分析，提高质量跟踪和风险评估能力。加强质量工作国际合作，建立进出口商品风险监测网络。制定质量安全风险应急预案，加强风险信息资源共享，提升风险防范和应急处置能力，对质量安全风险做到早发现、早研判、早预警、早处置。建立企业重大质量事故报告和产品伤害监测制度。

（十四）加强质量执法和救助。深入开展重点产品、重点工程、重点行业、重点地区和重点市场质量执法，严厉打击危害公共安全、侵犯知识产权、危及人身健康和生命安全等质量违法和制假售假行为。建立健全处置重大质量违法突发事件快速反应机制和执法联动机制，加快行政执法与刑事司法信息共享平台建设，推进行政执法与刑事司法的有效衔接，对重大质量安全案件实行联合挂牌督办。健全质量投诉处理机构，运用现代信息技术完善质量投诉信息平台，畅通质量投诉和消费维权渠道。建立社会质量监督员制度，利用报刊、广播、电视、网络等媒体引导群众广泛参与质量监督。探索建立产品、服务、工程等质量安全责任保险制度，构建符合市场经济规则、有利于消费者维权的质量安全多元救济机制。

## 五、保障措施

（一）加强组织领导。省质量强省工作领导小组负责质量提升行动的组织领导和统筹协调，领导小组办公室负责建立质量提升行动工作责任制和绩效评价体系。各地、各部门要建立质量

提升行动协调机制，确定质量提升目标和重点任务，突出抓好重点区域、重点环节和重点产品质量提升，及时解决事关公共安全、人身健康和生命财产安全的重点质量问题。

（二）落实质量主体责任。强化企业质量主体责任，全省大中型以上企业确立企业法定代表人或主要负责人对质量安全负首要责任制度，建立产品、工程、服务和环境标准自我声明和监督、质量安全和环境污染事故强制报告、缺陷产品召回等制度，消费环节经营企业加快建立首问和首负责任制度。全省建筑业企业全面实施法定代表人授权、工程质量终身责任承诺、建筑工程五方责任主体项目负责人质量终身责任追究、住宅工程质量分户验收等制度，全省新竣工房屋市政工程设置永久性标牌。

（三）加强质量人才保障。加快推动全省大中型骨干企业设立首席质量官。推动企业广泛开展质量意识教育、质量素质教育、质量能力教育和质量专业教育。支持和鼓励有条件的省内高校设置与质量管理相关的专业。建立健全以社团、学校和企业为载体，重点面向企业质量管理人员和一线企业职工的质量培训教育网络和质量人才培训基地。支持各地引进高层次质量管理人才，优化质量人才职业发展环境。

（四）加强质量工作经费保障。各地要为质量提升行动提供必要的经费保障，推动形成支持质量发展的多元投入机制，在技术标准研究应用、技术创新、检验检测平台服务、质量诚信体系建设、质量奖励与品牌培育、质量监督抽查与执法打假、质量检测与风险预警、食品药品安全监管、质量人才培养等方面进一步加大经费投入，保障质量提升行动顺利开展。

（五）营造质量法治环境。认真贯彻执行国家相关法律法规，加快推进产品、工程、服务、环境质量地方立法工作。将质量法制教育列入普法规划，增强全民质量法治意识。强化属地执法打假责任，深入开展质量专项整治，严厉打击区域性、行业性质量违法行为。严格依法行政，落实质量行政执法责任，加强执法监督。

广东省人民政府办公厅

2015年7月3日