

检验认证

《关于加强计量数据管理和应用的指导意见》政策解读

变化容易出错，必须做好变化点的管理

供应商质量管理的原则是什么？

加强认证监管、完善标准体系，
重点工业产品质量安全隐患排查治理专项行动来了

明确五方面16项重点任务！
这一领域质量提升与品牌建设工作启动

如何加强产品过程质量管控

市场监管总局将开展化工企业特种设备安全隐患排查整治行动

06

JUNE·2023

主编单位：

国检公信（北京）检验认证有限公司



目录 | CONTENTS

国检公信（北京）检验认证有限公司

04

《关于加强计量数据管理和应用的指导意见》政策解读

05

变化容易出错，必须做好变化点的管理！

08

供应商质量管理的原则是什么？

11

加强认证监管、完善标准体系，重点工业产品质量
安全隐患排查治理专项行动来了！

13

出手！总局加强广告监管领域行风建设

17

简述 | 商品售后服务认证对企业的6大重要性！

18

明确五方面16项重点任务！这一领域质量提升与品牌建设工作启动

20

如何加强产品过程质量管控

24

市场监管总局将开展化工企业特种设备安全隐患排查整治行动

27

国检公信（北京）检验认证有限公司

国检公信(北京)检验认证有限公司英文名: CIEC (Beijing) Certification & Inspection Co.,Ltd , 简称 CIEC, 是经中国国家认证认可监督管理委员会(CNCA)批准(批准号: CNCA-R-2018-454)的具有独立法人资格的第三方认证机构。CIEC 致力于打造中国最具影响力检验认证品牌、聚焦于组织的质量提升与诚信保障。

国检公信能够为组织提供质量管理体系(ISO9001)认证、环境管理体系(ISO14001)认证、职业健康安全管理体系(ISO45001)认证、诚信管理体系认证、供应链安全管理体系、社会责任管理体系、售后服务认证、品牌认证、物业服务认证、销售代理服务认证、批发与零售服务认证、网店销售服务认证、保健服务认证、电子商务产品质量检验、实地验证、资质审核;同时从实际需求出发,为组织提供以质量提升、二方审核、卓越绩效、战略规划、企业文化建设等为主的增值和深化服务。

国检公信在人员方面拥有众多领域的认证专家以及相关认证行业的专业技术人

才;同时,公司设立了完善的服务网络,已遍布北京及全国大部分省、自治区和直辖市。国检公信以“标准化、专业化、增值化”为战略定位,在“评价客观,运作公正,管理科学,规范服务”的质量方针指引下致力于成为“高质量发展最佳合作伙伴”,确定了“客户满意、责任感、学习创新、团队合作、结果导向、追求卓越”的核心价值观,专注于检验认证行业的融合发展,为众多客户组织提供前瞻的标准制定服务、基础的管理认证服务、创新的电商验证服务、卓越的质量提升服务。

66

国检公信是大众创新、开放创新趋势下的新型检验认证机构,通过新理念最优化地为企业组织整合资源,提高效率、放大产能,在股权结构上充分体现每一个资源提供者和系统经营者的匹配利益,共同创建、共同经营、协同发展、创收效益。

99

《关于加强计量数据管理和应用的指导意见》政策解读



为贯彻落实《计量发展规划（2021—2035年）》，加强计量体系和能力建设，深化计量数据归集挖掘和管理应用，充分发挥计量数据服务高质量发展的重要作用，市场监管总局办公厅印发《关于加强计量数据管理和应用的指导意见》（以下简称《指导意见》）。为做好《指导意见》贯彻落实工作，现解读如下：

一 《指导意见》出台的背景

党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央对发展数字经济高度重视，习近平总书记在十九届中央政治局第二次集体学习时指出，“要构建以数据为关键要素的数字经济”，党的十九届四中全会将数据增列为生产要素。计量数据是指在计量活动中产生的各类原始数据及其生成数据，具有溯源性和可信度，是国家重要基础性战略资源，也是新的生产要素。随着人工智能、区块链、物联网等新兴技术的发展，互联网与医疗、先进制造、交通、能源等民生产业

及节能环保、生物医药等战略性新兴产业领域的深度融合，各地区、各有关部门和行业计量数据应用技术迅猛发展，应用形式不断创新，应用规模呈现出爆发态势。

为认真落实党中央、国务院对计量工作的决策部署，抓住计量量子化变革和数字化转型新机遇，提升计量数据治理能力和应用效能，推动计量由“计量器具管理”转向“计量数据管理”，市场监管总局在总结国家计量数据建设应用基地（精准医疗）、国家计量数据建设应用基地（智慧电力）两个试点的基础上，印发实施《指导意见》，对推动计量数字化转型和数字经济高质量发展具有重要意义。

二 制定《指导意见》的目的

当前，我国在计量数据开发利用、开放共享和安全保护等方面还有很大改进空间，大量高价值的计量数据并未得到充分挖掘利用。为贯彻落实《计量发展规划（2021—2035年）》有关要求，加强计量体系和能

力建设，深化计量数据归集挖掘和管理应用，充分发挥计量数据服务高质量发展的重要作用，市场监管总局办公厅印发实施《指导意见》。

三 《指导意见》的主要目标

到 2035 年，计量数据归集共享规模显著提升，计量数据与产业链供应链结合更加紧密，计量数据潜能进一步释放。在重点领域、战略性新兴产业培育 30 家国家计量数据建设应用基地、挖掘和推广 100 个计量数据应用优秀案例、探索建立国家标准参考数据库，计量数据支撑高质量发展的作用得到进一步发挥。

四 《指导意见》的重点任务

围绕主要目标要求，《指导意见》明确了 20 项重点任务。

在加强计量数据管理制度建设方面，健全计量数据管理模式，完善计量数据技术规范体系，强化计量数据安全管理。

在加强计量数据技术创新方面，加强计量数据关键技术研究，推动计量数字化转型升级，推动标准参考数据建设和管理。

在加强计量数据资源建设方面，强化计量政务数据归集共享，推动计量基标准数据有效利用，释放民生计量数据应用效能，强化企业计量数据积累与应用。

在推动计量数据融合应用方面，推动计量数据互通共享，提升计量数据应用深

度，加强计量数据建设应用基地建设。

五 如何申请建设国家计量数据建设应用基地

市场监管总局负责国家计量数据建设应用基地的统一规划、技术论证和监督管理，推广计量数据应用优秀案例，深化计量数据融合赋能。鼓励具有计量数据资源实力的计量技术机构、科研院所、高等院校、企业等，联合计量数据建设应用上下游相关方，自愿向市场监管总局申请建立国家计量数据建设应用基地。申请单位可以通过省级市场监管部门向省级人民政府进行汇报，由省级人民政府向市场监管总局正式提出申请；也可以由国务院有关部门、中央企业、全国性行业协会或学会向市场监管总局提出申请。市场监管总局组织专家对申请国家计量数据建设应用基地进行技术论证和实地调研，经公示无异议后，批准建立国家计量数据建设应用基地。市场监管总局对国家计量数据应用基地实施“有进有出”的动态管理。建设单位应当定期向市场监管总局书面报告基地运行情况、计量数据资源建设情况、应用和服务高质量发展情况、任务落实情况、后续建设规划等内容。市场监管总局定期组织专家对基地进行实地调研或阶段性评价，对建设成效不显著、专家评估不合格，经整改后仍达不到要求的，撤销国家计量数据应用基地。

支持各省级市场监管部门聚焦本地区

产业结构特点和社会治理需求，按照优中选优、循序渐进的原则，开展省级计量数据建设应用基地建设。

六 什么是标准参考数据，如何加强标准参考数据建设

标准参考数据具有准确性、一致性、溯源性和权威性，经过长期积累、验证和迭代，是科学研究和生产活动的基础，是国家的重要技术资源。

推动建立国家标准参考数据委员会，研究建立标准参考数据采集、整理、验证、审核等工作规范，探索研究标准参考数据管理制度。瞄准质谱、热物性、X射线电子能谱、先进材料、人工智能等领域，围绕生命健康、食品安全、环境监测等应用场景，推动建立国家标准参考数据中心，探索构建跨部门、多学科领域的国家标准参考数据库和具有行业地方特色的标准参考数据库。

七 如何保障《指导意见》各项任务的贯彻落实

一是加强统筹协调。各省级市场监管部门要创新计量数据管理制度，高度重视计量数据管理和应用工作，围绕重点领域，加强对区域、行业计量数据建设应用布局。推动建立跨部门统筹协调工作机制，积极构建政府领导、多方参与、资源共享、协同推进的工作格局，将其与部门、地方数字经济等

工作紧密结合，夯实部门、地方政府对行业、区域计量数据管理的主体责任，统筹推进计量数据建设管理和应用，大力提升计量数据服务高质量发展的能力和水平。

二是强化支撑保障。充分利用现有政策，支持各相关单位争取财税、科技以及人才保障支撑，汇集各方力量，加强计量数据基础设施建设、应用开发和运营服务，探索建立计量数据应用成果库。各类法定计量技术机构应发挥支撑带动作用，加强技术帮扶，培育计量数字化转型生态。完善计量人才培养体系，培育既具备计量数据技术能力又熟悉行业需求的复合型人才。

三是加强宣传引导。各省级市场监管部门要深入调研，进一步建立和完善具有地方特色的计量数据管理和应用发展体系，挖掘一批计量数据建设应用优秀案例，推广一批计量数据建设管理典型经验，促进计量数据与产业链创新链融合发展，推动引领社会各方参与计量数据建设和应用工作。

四是推进国际交流合作。鼓励相关企业和技术机构引进和吸收计量数据领域国际先进技术，积极参与国际计量组织计量数字化转型战略研究，推动计量数据技术能力与国际接轨。稳步探索计量数据建设应用发展合作新模式，加大计量数据技术研究成果国际化应用和推广，不断提升我国计量数据建设应用发展国际化水平。

变化容易出错，必须做好变化点的管理！

制造现场品质管理的基本是为保证不制造出坏的产品，维持管理工程的良好状态是什么也不改变。但是，在制造现场每天都会有很多变化发生着。这样，要保持生产出良品，即使做了些变化，为保证不生产出坏品，进行切实地未然防止是很有必要的。



制造全过程中由于各种原因在人、机、料、法、环、测等因素（5M1E）上出现的变化，均称之为变化点（Change Point）。当变化发生时，需要通过有效的控制手段来保证安全、正常生产和产品质量，其关键在于在什么时间、由谁、采取何种措施，以及怎样保证措施正确有效的实施。

变化点管理定义

什么是变化点：变化点是指通常状态变为另外的状态，如设备和夹具的交换、作业者的交替、换模变更等，常说的 4M 变化点是指人 Man、机械和设备 Machine、物 Material、方法 Method。

什么是变化点管理：变化点发生前与发生时所采取的相应活动。主要包括：良品条件的确认、品质的确认、后工程的确认。

变化点管理的意义：防止出现批量质量问题；加强可追溯性，有利于产品出现问题时的分析对策；有利于对有质量问题的产品流入市场后的处置；有利于加强对各环节的质量控制、质量改进，不断改进过程及产品质量。

如何做好变化点管理

1. 常态的确认

变化是相对而言，必须有一个基准作为参考。生产一个合格产品需要什么设备，什么工装夹具，设备参数怎么设置，员工如何作业，如何检验等这些都应该有明确规定。书面形式确定的内容主要有：工程品质管理表：主要内容包括加工流程、质量特性、制造条件管理等。员工作业指导书：主要内容包括制造管理条件、质量要

点、作业内容步骤等。制造条件设定基准书：内容包括设备加工参数、品质注意事项、材料等。产品检验标准（包括外协件、采购件、自制零部件、成品）。

2. 员工培训

员工培训主要包括 4 个方面：变化点理论培训：什么是变化点、什么是变化点管理、变化点管理的意义等。变化点处理流程培训：发现变化点后如何处置。常态的培训：生产一个合格产品所需的加工条件，作业指导书，质量要求等。常见 4M 变化点举例：人的变化、设备的变化、物的变化、方法的变化。

3. 规范处理流程

变化点可分：可预先掌握的变化点：新客户开始订货时、老客户要求定新产品、产品设计变更、产品生产数量等。不能预先掌握的变化点：设备不能正常运转、作业人员身体不适、作业过程中材料异常、终检时产品异常、工装夹具难使用等。因此，对不同类型的变化点要有相应的处理流程：能预先掌握的变化点（从上至下的管理方式），不能预先掌握的变化点（从下至上的管理方式）。

4. 明确管理要点及责任人能预先掌握的变化点：

确定管理项目及其具体的管理要求（责任人：管理者），事先设计出对每一种变化点进行管理的、管理的方式及变化信息传递的流程，并设计记录表格、变更

通知等的形式。对执行人员进行指示（责任人：管理者），通知到所涉及的所有人员，要求执行人员对管理项目及具体要求彻底明白为止。按要求实施并对产品质量进行检查（责任人：执行人），监督检查（责任人：管理者）针对规定事项，对执行情况进行监督，并对产品质量进行抽查确认。

不能预先掌握的变化点：确认变化点（责任人：作业人员）从安全、质量的观点出发，在现场对变化点的内容进行确认，对产品进行抽查，确认其质量，将时间、内容进行记录。报告（责任人：作业人员）发现变化点后立即向上级或相关人员（如检验员）汇报，向相关的过程或工序传达信息。检查分析（责任人：管理者）坚持三现原则（现场、现物、现实），从 5M1E 六方面进行全面的分析、验证，确认主要的、关键的因素。

对工艺进行验证：是否按照工艺要求进行执行？对不良品进行确认：确认不良品的具体情况及严重程度，下道工序产品质量如何？库存品质量如何？已经发货品质量如何？类似品质量如何？对照相关的工艺 / 控制规定要求，从 5M1E 六方面进行全面的分析、验证，并从发生原因和流出原因两方面进行分析。

对策措施（责任人：管理者）通过确认、检查发现不良时，对不良品（包括流出与不溜出的不良品）迅速采取行动；针对分析出的原因，制定相应的对策措施计划，

制定的对策必须有对策责任人和对策完成时间；过程不稳定时和能力不足时，必须进行适当的控制过程输出，必要时进行 100% 的全检或增加检验的频次和样本。效果确认（责任人：管理者）不良品是否都已经进行纠正；对策措施计划是否均已执行，措施是否有效，对策措施效果欠佳时需进一步采取措施；相关的对策措施是否体现在体系管理文件中。

5. 运用看板

通过运用看板使变化点发生状态和针对其采取的活动目视化。变化点管理看板项目：4M 变化点管理标准、人员配置表、处理流程、每日变化点记录等。

变化点管理定义

1. 变化点管理的范围

为了维持品质、加强管理，制造部门在自工程中，把能保证内部变化点管理的流程用最简约的方式表达出来的标准化。制造部为主体发生的变化范围作为变化点进行管理。

2. 变化点的定义

变化点就是生产要素（比如 4M 或 5M）的变化：人的方面，如轮岗、年休、支援人员的替换等；物的方面，如设变引起的材质、形状变更等；设备方面，如治具的更新、刀具的更换等。变化点可分为日常项目与突发项目：日常项目：如设变或新作业员编入等事先已预知、在事前以

及变化发生后进行对应；突发项目：如设备故障那样的事件，何时发生无法掌控，对于变化点，在变化发生后马上对应。

3. 在某车体的现状认识

主要品质问题总是由于某些变化点而发生，对于「变化点」对应应遵守的规则没有遵守对「变化点」应遵守的规则不明确，对「变化点」应有的认识没有具备。变化点管理的现状调查结果：规定、要领书和确认清单不全，工作站和人的对应因人而异，对现场监督员的经验有依赖从管理层面来看必需做到变化点管理的可视化。

4. 变化点管理的步骤

变化点管理项目一览表的制定：吸取过去纠纷的经验、听取现场的意见，从 4M 观点方面提出各工序的变化点，规定进行管理的变化点的定义。根据以往的问题及设想的不良，制定针对每个变化点采取措施的内容、频率、实施者。设置上述措施需要点检的项目，制定采取措施的预定计划。落实能够负责的管理者 / 责任人。

制定变化点管理运用规则：为能将情报信息切实地传递到变化点管理实施管理者处，须明确变化点联系流程。落实每个变化点的实施决定的责任人员。准备、共享变化点管理板：画制生产线配置图、明确人员配置、变化点发生时间、变化点发生场所等。明示变化点的内容及所采取的措施。张贴出管理审核表。



供应商质量管理的原则是什么？

可是做了这么多年的质量，一直在思考，供应商质量管理的原则到底是什么？

先来看一个案例：客诉引发的思考

有一次某客户投诉我们做出去的电脑，其上盖发生脱胶开裂。看不良照片是上盖和前框脱离，简单讲一下它们是用专业的胶水粘上去的。这段工艺叫点胶是用自动点胶机点胶上去的，工程人员汇同我们马不停蹄地做分析。

当我们拆解开上盖和前框时，惊奇地发现原来规定要点胶的区域几乎都没有胶水的痕迹。正常不脱胶的产品是可以看到明显的脱水压开痕迹的，看起来是有异常发生的。

我们做了一个简单的讨论和分析，基本上点胶工艺流程是先点胶，再压合，最后烘烤。

从不良现象上来看，胶路没有完全压开和压合有非常大的关系。问题开始有聚

焦，也开始有了突破口。

接下来，我们第一时间赶到了上盖加工的供应商现场。直接去了点胶现场，在压合工站我们观察到，待压合的产品有堆积的现象。了解下来发现其压合机台不够，造成堆积并且严重超出规定的 2 分钟内要做压合的动作的要求。（胶水放太久会不易压合）同时，比对其胶路的样品和实际的产品，点胶的胶路减少并且胶量不够。这样导致了压合后实际粘合面积也变少，这样会引起非常大的脱胶风险。再去测其拉力，CPK 只有 0.6。非常的不稳定，这就是脱胶的风险因子：压合前等待时间超规、胶路胶量失控。

当然，供应商立即做了整改写了 8D 报告。我们也相应地增加了稽核频率，进料检验做了加严。可是这件事情一直令我记忆犹新，因为它引发了我的思考，我们的供应商为什么平时无法把这两个关键的管控点管好啦？

以上面这个脱胶的品质异常来做例子，这家供应商最后被客户索赔了近几十万 RMB。损失不能不说不惨，当然相关的生产，品管干部工程师纷纷被记过。品质经理下课，总经理拍桌子。

可这都是事后，我在想。如果在事发之前，生产，品管的干部工程师都很清楚现场制程工艺的管理重点，以及产品的物性参数。在日常的巡线过程中就会经常地去确认是不是按要求去做的，发现异

常就立即纠正，并检讨如何预防不发生的话。事情怎么会恶化到这样的地步啦，也许平时的疏忽和大意就已埋下了成大的祸根。

其实做好并不难，只是来时巡检，工程师，主管养成好的习惯。自己下去看拿着点胶胶路的样品一对，实际点胶的产品自然就一清二楚了。自己去压合投入站观察个 10 分钟，20 分钟自然会看出堆积发现问题。自己去看拉力测试，去看数据去研究数字。自然会发现它的不稳定性是来自制程的变异，这些都是最最基本的武功。

品质管理的原点应该是什么？

从这个失败案例中，我们得出以下的结论：品质管理的原点在现场。只有平时努力在现场观察，才能更及时地发现问题、解决问题，发现异常、纠正异常。才会真正做到过程稳定，结果满意。

品质管理的原点在于好的品质意识。我们的现场干部要永远要有产品制程重要性紧急性的意识，永远把制程重点，产品关键特性记在心中。并且持续放在第一位确认，教育要求现场作业人员同样要严格按照标准作业。做到第一次就把事情做好，那么零缺陷才会成为可能。

所以回到品质管理的原点，从心出发。就是我们要以对客户的责任心，第一次就把事情做好。一切以生产现场为中心，服务现场全力以赴地为现场解决问题。

加强认证监管、完善标准体系，重点工业产品质量安全隐患排查治理专项行动来了

市场监管总局今日发出通知，决定开展重点工业产品质量安全隐患排查治理专项行动。《通知》明确：

专项行动重点关注销售无证产品、产品一致性不符、质量低劣、产品质量不符合强制性国家标准和强制性产品认证要求等问题。

对于实施生产许可、强制性产品认证管理的违法企业，发证单位要依法撤销其相关证书。

完善有关质量安全标准体系。持续推进重点工业产品国家标准制修订，根据重点产品强制性标准实施情况和存在问题，提出一批需要完善的产品标准清单。组织技术机构、

行业协会等加大有关强制性国家标准的宣贯培训力度；鼓励行业、企业制定高于国家标准、行业标准的团体标准、企业标准，引导企业依标生产、提升产品质量安全水平。

加强认证监管工作。加强对重点产品中列入强制性产品认证目录产品的监督检查。在生产领域重点检查出厂产品是否全部获证并加施 CCC 标志，产品标识标注信息与 CCC 证书内容是否一致；在流通领域重点检查销售产品的 CCC 证书是否有效；依法查处列入强制性产品认证管理目录，但未经认证擅自出厂、销售或者在其他经营活动中使用，以及伪造、冒用、买卖认证标志或者认证证书等违法行为。

市场监管总局办公厅关于开展重点工业产品质量安全隐患排查治理专项行动的通知

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）：

为全面落实国务院安全生产委员会关于开展全国重大事故隐患专项排查整治2023行动部署要求，有效防范遏制重大质量安全事故，市场监管总局决定开展重点工业产品质量安全隐患排查治理专项行动。现就有关事项通知如下：

总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，与深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育紧密结合起来，坚持人民至上、生命至上，坚持安全第一、预防

二 主要任务

（一）突出监管重点

1. 重点产品。危险化学品（溶解乙炔、工业过氧化氢、六氟化硫、丙烯酸、环氧乙烷、液氯）、危险化学品车载常压罐体、水泥、电线电缆、化肥、消防产品（灭火器、灭火毯、灭火贴、逃生缓降器、过滤式消防自救呼吸器、消防应急标志灯具、消防应急照明灯具）、成品油、防爆电气、电动自行车、电动自行车充电器和电池、电动自行车乘员头盔、燃气用品（家用燃气灶、家用燃气快速热水器、燃气采暖热水炉、燃气调压器、燃气用不锈钢波纹软管、燃气泄漏报警器）、烟花爆竹、老年用品（老年内衣、老人鞋类、老视成镜、老年手机、成人纸尿裤、电热毯、坐便椅、淋浴辅助器）、食品用纸包装和容器等制品、电热食品加工设备、农用地膜、安全帽等 18 种重点产品。同时，各地区结合实际，聚焦产业特点，对其他实施工业产品生产许可证管理、强制性产品认证管理以及涉及人身健康和生命财产安全并有强制性国家标准要求的重点工业产品开展隐患排查治理。

2. 重点对象。重点产品生产销售企业集聚区、质量安全问题易发多发区，城乡结合部和农村市场的销售门店，以及舆情反映比较集中、消费者投诉比较多、在监督检查和监督检查中多次发现质量安全问题的生产销售企业。

3. 重点问题。生产领域以无证生产、超范围生产、未检验出厂或出厂检验记录不全，以及生产过程存在偷工减料、掺杂掺假

为主，全面落实企业质量安全主体责任和部门监管责任，聚焦重点产品、重点对象、重点问题，多措并举、扶优治劣，着力消除质量安全隐患，守牢守稳质量安全底线，以高水平安全保障高质量发展。

（二）工作原则

一突出重点、注重实效。聚焦重点工业产品，抓住质量安全关键环节、关键少数和关键风险点，深入开展隐患排查治理，坚持边查边改、立查立改，有效防范化解产品质量安全风险。

一加强统筹、压实责任。强化部门协作，加强信息共享，加大行刑衔接、行纪衔接力度，增强专项行动整体性和系统性。落实部门监管责任，压实企业主体责任，发挥协同治理作用。

一标本兼治、扶治结合。坚持治标和治本相结合，深挖深层次矛盾和原因，建立健全长效监管机制。坚持扶优和治劣相结合，帮扶重点地区、重点企业提升产品质量，努力消除风险隐患。

（三）主要目标

通过专项行动，查处一批不合格产品，清理一批问题突出企业，曝光一批违法典型案例，移送一批违法违规生产销售企业，帮扶一批质量管理薄弱企业，提出一批需要完善的产品标准清单，督促企业严格落实质量安全主体责任，推动建立完善“隐患排查—风险整治—规范发展”的工业产品质量安全治理体系，严防质量安全事故发生，服务经济社会发展大局。

等问题为重点；流通领域以销售无证产品、产品一致性不符、质量低劣、产品质量不符合强制性国家标准和强制性产品认证要求等问题为重点。

（二）压实企业主体责任

1. 指导督促企业建立健全责任体系。以推进生产和销售单位落实工业产品质量安全主体责任为抓手，指导督促生产销售企业建立健全质量安全管理制，强化企业主要负责人第一责任人责任，配备质量安全管理人，建立健全日管控、周排查、月调度工作机制，有效防范化解质量安全风险。

2. 组织企业开展质量安全隐患自查。组织辖区内企业开展产品质量安全风险隐患自查自改，生产企业以原材料进货检验、过程控制、出厂检验为重点环节开展自查，销售企业以销售来源不明、一致性不符以及质量低劣产品为重点问题开展自查。督促企业细化排查事项，建立台账清单，对发现问题实施精准管控、及时整改，确保“真整改”“改到位”，并保留整改记录。对自查发现的重大质量安全风险，督促企业主动报告并积极化解。

（三）强化监管部门责任

1. 组织开展质量安全隐患现场排查。围绕重点产品、重点对象、重点问题，对生产销售单位进行现场排查检查。对生产许可证获证企业，重点检查关键原材料、生产过程、出厂检验等关键质量控制点是否到位，生产场所、生产设备、检验设备等是否符合规定要求；对其他类型生产单位，重点检查

产品一致性和标准符合性情况。对销售单位，重点检查进货验收制度、销售台账制度的建立和执行情况，以及销售来源不明、假冒伪劣产品等情况。

2. 加大质量安全风险隐患监控力度。聚焦问题多发和高风险领域，构建科学高效精准的质量安全风险监测机制。完善风险信息采集网络，注重从监督抽查、生产许可、认证监管、执法打假、缺陷召回、投诉举报、舆情事件等日常监管中发现和反馈风险隐患信息，实现动态监测。制定发现风险预警响应和处置预案，抓早抓小，实现质量安全风险早预警、早处置，防止小风险变成大隐患。

3. 强化监督抽查后处理。加大流通领域、网络销售和农村市场监督抽查力度，对抽查发现的不合格产品，强化区域协同，实施质量安全责任生产流通双向追查。对2年内2次及以上监督抽查不合格的企业组织专门现场检查。对存在严重质量安全问题的企业，要进行约谈，督促企业及时纠正问题，消除隐患。市场监管部门要组织监督抽查结果处理“回头看”，对处置工作不力、进度落后的，予以敦促提醒、约谈、通报。

4. 严厉打击质量违法违规行为。对排查发现质量安全问题的企业，要及时纳入国家企业信用信息公示系统。对存在无证生产、假冒伪劣、以假充真等严重违法企业，要依法依规将其列入市场监管严重违法失信名单。对于实施生产许可、强制性产品认证管理的违法企业，发证单位要依法撤销其相关证书。对涉嫌构成犯罪的，要及时移送司法

机关。要组织公布典型案例，强化震慑效应。

5. 开展质量技术帮扶。聚焦重点区域、重点行业、重点产品、重点问题，组织开展产品质量技术帮扶，通过“巡回问诊”“质量会诊”“质量培训”等方式，帮助企业提升产品质量，消除质量安全风险隐患。建立健全质量技术帮扶长效工作机制，加强后期跟踪，确保帮出实效。

6. 完善有关质量安全标准体系。持续推进重点工业产品国家标准制修订。根据重点产品强制性标准实施情况和存在问题，提出一批需要完善的产品标准清单。组织技术机构、行业协会等加大有关强制性国家标准的宣贯培训力度；鼓励行业、企业制定高于国家标准、行业标准的团体标准、企业标准，引导企业依标生产、提升产品质量安全水平。

7. 加强认证监管工作。加强对重点产品中列入强制性产品认证目录产品的监督检查。在生产领域重点检查出厂产品是否全部获证并加施 CCC 标志，产品标识标注信息与 CCC 证书内容是否一致；在流通领域重点检查销售产品的 CCC 证书是否有效；依法查处列入强制性产品认证管理目录，但未经认证擅自出厂、销售或者在其他经营活动中使用，以及伪造、冒用、买卖认证标志或者认证证书等违法行为。

三 保障措施

（一）强化组织领导

地方各级市场监管部门要高度重视，

建立工作专班，细化重点检查事项，层层细化分解任务，压实属地监管责任、行业管理责任和企业主体责任。相关工作完成情况将纳入国务院质量工作考核和平安中国建设等重要评价指标。

（二）强化智慧赋能

要运用“工品查”小程序，及时采集上报排查治理基本情况。市场监管总局根据各地数据采集上报情况加大整合力度，统一跟进、动态调度、即时共享。

（三）强化应急处置

要建立早报快报机制，对质量安全事故、重大质量安全事件保持高度敏感，第一时间向地方党委政府和上级市场监管部门报告，调查处置过程中及时续报；要提升应急处突能力，加快完善应急指挥调度机制，完善应急预案体系，强化基层应急装备配备，贴近“实战”开展演习演练。

（四）明确进度安排

要把握工作进度，扎实有序推进排查治理专项行动。今年 8 月底前完成隐患排查工作，对现场排查和监督抽查发现的风险隐患要及时处置、动态销号清零；10 月底前完成重点工业产品质量安全排查治理专项工作。对重点问题、重点行业、重点区域，要适时开展“回头看”“反复查”，进行再整治、再提高。各省级市场监管部门于 8 月底前报送阶段性工作总结，11 月底前报送全年工作总结并填报附表（报送方式：“总局工作门户”—“公文交换系统”—“上报公文”—“发送”—“质量监督司”）。

出手！总局加强广告监管领域行风建设

日前，市场监管总局办公厅印发《市场监管总局办公厅关于扎实做好广告监管领域行风突出问题排查治理工作的通知》（以下简称《通知》），进一步加强对广告监管领域行风建设工作的指导。

《通知》提出 10 个方面具体要求和举措

一是推进“三品一械”广告审查服务规范化。全面贯彻“四个最严”要求，严格广告审查标准，及时发现和纠正行政许可实施中的违法或者不当行为，保障广告审查质量。

二是推进“三品一械”广告审查服务便利化。持续优化广告审查政务服务，不断深化“跨省通办”工作，加快推进广告审查数据归集，推动实现总局与地方数据共享回流。

三是推进“三品一械”广告审查服务标准化。全面实行行政许可事项清单管理，编制“三品一械”广告审查办事指南，为经营主体和群众办事提供清晰指引。

四是规范广告监测工作。严格落实属地监测责任，不断强化广告监测数据安全管理工作，持续加强广告监测风险防控，切实防范廉政风险、履职风险。

五是加强传统媒体广告监管。积极推进传统媒体单位广告合规经营提升行动，压实广播电台、电视台等传统媒体单位主体责任，不断增强传统媒体广告活动主体依法诚信经营意识。

六是加强互联网广告监管。开展互联网广告领域治理工作，紧扣直播带货广告、弹窗广告、“软文”广告等新型广告形式，

加大互联网广告乱象清理整治力度。

七是强化部门协同监管。充分发挥整治虚假违法广告联席会议机制作用，强化跨部门综合监管，着力解决“以罚代管、一罚了之”和“屡罚屡犯”等突出问题。

八是规范广告产业园区管理。完善广告产业园区管理制度，加强认定评估、考核评估等委托行权行为监管，严密园区工作全链条管理。

九是推进公正文明执法。规范行使行政处罚自由裁量权，加强执法队伍能力建设，提升广告执法水平。

十是提升广告执法效能。组织开展打击“神医”“神药”广告“铁拳”行动，积极开展跨地域横向协同，加大对违法广告主、广告经营者、广告发布者、广告代言人的查处力度。

《通知》要求

各地市场监管部门要根据《全国市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动方案》和《全国市场监管系统行风建设三年攻坚专项行动 2023 年工作要点》统一部署要求，扎实做好广告监管领域行风突出问题排查治理工作，将行风建设同广告监管实践有机结合，以行风治理推动解决广告监管难题，以广告监管工作成效检视行风建设成果。

简述 | 商品售后服务认证对企业的 6 大重要性!

随着经济快速发展，投诉、售后等字眼越来越多地出现在人们的视野中。经济的飞速发展，让如今消费者的眼光不再局限于价格方面了，对质量方面已有着很高的要求。

来自一次调查：一个满意的顾客会引发 8 笔潜在的生意，一个不满意的顾客会影响 25 个人的购买意愿。同时，消费者因为对售后服务满意而再次购买同一厂商产品的概率，要比对产品满意而再次购买的概率高出 3 倍。

随着经济快速发展，投诉、售后等字眼越来越多地出现在人们的视野中。经济的飞速发展，让如今消费者的眼光不再局限于价格方面了，对质量方面已有着很高的要求。

对于站在另一角度的企业而言也是如此，如何让客户、消费者相信自家公司的产品质量，如何让消费者安心购买、放心消费？商品售后服务认证在此时就显得尤为重要了。

俗话说“君子不立危墙之下”，只有建立了完整、成熟的售后服务体系，坚持体系原则，在面对因各种原因出现的顾客投诉时，才不会出现让企业处在两难的境地。

可见，售后服务对企业的发展是多么重要。

随着人们生活水平的上升，人们在消费时，除了关心产品质量与性价比问题外，对售

后服务要求也提高了不少。但是目前国内企业的售后服务现状却不尽人意，屡见售后工作不到位导致产品滞销和“破产”的事例，因此，企业进行售后服务认证就变得尤为重要！



什么是售后服务认证

GB/T27922 商品售后服务评价体系认证是指对企业的服务体系、商品服务、顾客服务三大方面进行评价。售后服务认证是服务认证，与管理体系认证不是一个类别，它使用的 GB/T27922 标准是一个评价性质的标准，关键词是“评价体系”，认证目的是评出优秀。认证的结果是证明企业按照标准实施了服务，并达到了某一个高度(星级)。

GB/T27922 标准中的“售后服务评价”是广义范围，“评价”是结合规划、体系、资源、特性、数量、时间和活动、过程、效果等进行的判断，所以对“售后服务”的评价必然涵盖对整体服务系统的的要求。

服务认证不仅可以为企业 provide 技术支持，提高服务质量，取信消费者，还可以规范企业行业，避免低价竞争，形成良好的竞争氛围，从而促进服务业又好又快的发展。



一、五星售后服务认证证书是经国家认证认可监督管理委员会权威认证的，通过认证的企业，证明其服务在全国全行业范围内具有领先性。目前大部分企业仅做了质量、环境、职业健康三体系认证，但是通过了三体系认证，只能说明其产品质量能够满足要求，无法证明其具有相应的售后服务管理能力；而消费者在挑选产品时，更关注产品的增值服务，一旦产品出现问题希望能够及时得到服务和回馈。

所以，由第三方机构认证过的企业必然是消费者的首选，通过认证的企业，可以在产品及包装上标识“售后服务认证”星级标志，具有说服力，可以供消费者放心选购。

二、通过第三方认证，企业可以找出其服务提供过程中有哪些不足之处，为其改进方向提供依据，从而提高服务的质量和水平，同时在认证过程中，还可以提炼出自身的服务特色，有利于塑造企业服务品牌。

三、服务认证是大型企事业单位招投标、政府采购等活动的重要参考和资质要求，特别是在大型项目招标中，要求投标企业具有完善的售后服务系统，比如是否有售后服务人员、人员是否充足、售后服务反应时间、售后资金保障等，因此售后服务认证现已成为政府采信的门槛。

四、售后服务是参与市场竞争的利器。目前，大多数产品已进入成熟阶段，仅依靠价格战，促销战等手段往往使企业陷入困

境。对于处于成熟阶段的产品，由于功能非常相似，并且质量差异越来越小，因此售后服务成为企业建立市场地位和获得竞争优势的利器。

五、售后服务是摆脱价格战的好方法。当前，许多制造商不惜一切代价与价格战进行斗争，以追求市场份额的增长。但是，这无疑是一个渔夫，不利于企业和整个行业的可持续发展。中国企业在1990年代发起的“彩电之战”就是一个典型的极端例子。因此，如果公司希望完全摆脱价格战的“y锁”，那么引入服务策略就显得尤为重要。

六、售后服务是维持客户忠诚度的有力措施。最高的营销水平是形成客户忠诚度，因为客户忠诚度可以为企业带来持久的利益。通常，客户对产品利益的追求包括功能和非功能方面。前者反映了客户的更多物质需求，而后者则反映了精神和情感方面，例如轻松、优雅的环境以及及时周到的服务等。

售后服务认证是维系顾客忠诚的有力举措营销的最高境界是形成顾客忠诚，因为顾客忠诚可以为企业带来持久的收益。通常，顾客对产品利益的追求包括功能性和非功能性两个方面，前者更多地体现了顾客在物质方面的需要，后者则体现在精神、情感等方面，比如宽松、优雅的环境和及时、周到的服务等。随着收入水平的不断提高，顾客对产品非功能性的利益越来越重视，多数情况下甚至超越了对功能性利益的关注，因此，售后服务认证作为企业成功法宝之一的重要性便凸显出来。

明确五方面 16 项重点任务！

这一领域质量提升与品牌建设工作启动

为推动制造业高质量发展，工业和信息化部近日印发通知，组织开展 2023 年工业和信息化质量提升与品牌建设工作，明确了激励制造业企业向卓越质量攀升、开展质量标准品牌赋值中小企业专项行动、提升质量保障能力和水平、推动重点行业质量提升、加强品牌建设等五个方面 16 项重点任务。

一、重点任务

（一）激励制造业企业向卓越质量攀升

1. 编制制造业卓越质量工程实施方案。

组织制定制造业企业质量管理能力评价方法团体标准，推动团体标准向行业标准转化。组织重点地区、重点行业开展制造业企业质量管理能力评价试点工作，组织开展企业自我评价、专业机构审核，推动企业通过提升质量管理体系有效性、深化质量管理数字化应用、增强企业持续成功的能力、强化全过程质量绩效，进一步提升产品质量水平和企业质量效益，加快向价值链中高端迈进。

2. 推动企业质量管理体系升级。推动企业建立先进质量管理体系，实现全员、全过程、全要素、全数据的新型质量管理。深入开展先进质量管理体系标准贯标，引导企业持续改进提升质量管理整体绩效，实现财务经济效益增长。发挥先进质量管理体系增值效应，引导企业严格执行质量管理体系标准，保障体系有效运行。组织

开展全国质量标杆遴选、用户满意和用户体验活动。

3. 深化质量管理数字化应用。推进质量管理数字化工具、软件和方法研究与应用，促进质量管理数字化关键业务场景创新，完善企业质量管理数字化工作机制，增强企业质量管理数字化运行能力，加强产品全生命周期质量数据开发利用。支持行业协会、专业机构开展质量管理数字化“深度行”等活动，持续宣贯《制造业质量管理数字化实施指南（试行）》，加大质量管理数字化解决方案供给力度，为企业提供培训辅导、转型咨询、诊断评估等服务。

4. 强化企业全过程质量绩效。推进质量工程技术创新应用，鼓励开展基于质量创新的应用基础研究和质量技术预见，编制质量技术演进路线图。支持专业机构开发质量工程新技术、新方法和新工具，帮助企业提高功能、性能及质量一体化设计水平。增强制造过程质量控制能力，组织开展关键过程能力评估模型、方法和应用

研究，建立重点领域质量创新平台、生产参数溯源链。支持专业机构开展关键过程质量控制能力诊断评价，引导企业应用过程能力分析、“双归零”、防差错技术等方法工具实施质量改进，加强制造过程零缺陷管理，提升产品制造的一致性、稳定性，增强企业质量效益，推动企业实现持续成功。

5. 加强重点产业链供应链质量联动。支持链主企业将产业链上下游企业纳入质量管理体系，共同加强供应链质量管控，沿产业链传递质量要求，实施质量一致性管控。支持企业牵头组建质量技术创新联合体，协同开展产业链供应链质量共性技术攻关。鼓励有条件的企业建立质量实验室，强化对产品质量控制程度的考核，联合产业链上下游企业加强质量分析和改进，优化产品和工艺设计。

6. 提升重点行业典型产品可靠性水平。落实《制造业可靠性提升实施意见》，提高以可靠性为核心的产品质量水平。实施可靠性“筑基”和“倍增”行动，聚焦机械、电子、汽车等重点行业，支持专业机构加强加速试验、可靠性仿真等应用基础理论和应用技术研究，完善可靠性技术服务能力，形成一系列可靠性设计、分析及测评方法、工具和标准，开展重点产品可靠性分析和验证评价，推广可靠性基础理论、工程技术、先进管理手段和解决方案，促进重点行业关键核心产品可靠性关键指标提升。支持开展重点领域可靠性技术交流、

成果对接和培训推广活动。

（二）开展质量标准品牌赋值中小企业专项行动

7. 增强中小企业质量品牌意识。实施质量素质提升计划，建设培训课程体系和专业师资库，搭建在线学习平台，组织地方工业和信息化主管部门、行业协会、专业机构面向企业高级管理人员、质量管理和技术技能人才开展专业培训，宣贯“质量是生命”、“品牌是灵魂”的理念，传播先进的质量管理方法，提升企业全员质量素质。

8. 提升中小企业质量发展能力。加快推广首席质量官等制度，深化群众性质量活动，面向中小企业推广先进质量管理工具与方法、全国质量标杆典型经验。支持中小企业参与产品质量分级标准的制定工作，积极开展质量管理能力评价。引导中小企业防控质量风险，指导企业利用5G、工业互联网等降低质量风险隐患，减少质量损失。

9. 开展质量品牌赋值活动。面向中小企业开展政策宣贯解读，围绕中小企业质量提升和品牌建设需求，支持开展质量诊断、咨询培训、供需对接、品牌推介等活动，提供系统解决方案，为企业提供“一站式”服务，帮助企业突破发展瓶颈，提升企业质量效益和品牌价值。面向中小企业推广先进经验，组织征集质量管理数字化、可靠性提升、关键过程能力提升典型案例，组织开展经验交流活动，持续推进典型案

例的推广应用。

（三）提升质量保障能力和水平

10. 引导企业强化质量设计和中试验证。引导企业建立“产品质量是由研发设计决定、加工制造实现、实验测试保障”的正确理念，重视从设计源头提升产品质量。推动企业加大质量投入力度，加强中试条件建设，增强新技术、新产品、新工艺等创新成果工程化、产业化中试能力，围绕具有重大应用前景的创新成果进行中试研究与开发，从小批量中试的设计定型阶段到放量中试的生产定型阶段，验证创新成果、原型产品的功能性能以及加工制造的质量与可靠性，加快产业化应用。

11. 加强产业技术基础公共中试能力建设。鼓励专业机构增强先进制造业装备试验和工业软件适配验证能力，为关键核心技术攻关和成果转化应用提供分析试验、改进验证等技术支撑。支持产学研用单位联合建设产品综合验证评价平台，开展产品性能指标、功能样机（品）、工程样机（品）测试比对以及可靠性、稳定性和耐用性综合评价。聚焦重点行业提升产业技术基础公共中试能力，开展技术熟化、样品试制、数据模拟、场景应用、工艺改进等中试服务，推动关键制造工艺验证及改进提升。

12. 提高质量公共服务效能。发挥标准支撑引领作用，组织编制制造业可靠性标准体系建设指南，支持建立完善通信终端软硬件可靠性评价标准体系，研究制定原

材料、机械、软件等产品可靠性标准。集聚产业技术基础要素资源，提升计量、标准、检验检测、试验验证等支撑能力，面向产品全生命周期、创新链全环节、产业链全链条提供“一站式”服务。强化产品质量和质量管理体系高水平认证服务，支持专业机构围绕新产业、新业态需求开发新型认证业务，研究相关领域认证服务技术、规则和整体解决方案，推动高端品质认证。

13. 充分发挥实验室作用。强化工业产品质量控制和技术评价实验室管理，探索建立动态调整机制。引导实验室建立制造业质量数据采集和分析工作机制，挖掘质量数据价值，进行质量监测、质量预警和质量评价，提供质量信息查询、质量风险分析、质量成本分析和质量追溯等服务。支持实验室开展重点产品质量分析比对、比较试验和综合评价，加快在线检测、智能检测等先进方法工具的创新应用。推进国家级质量标准实验室建设，加快以质量标准为核心的质量技术创新及应用。

（四）推动重点行业质量提升

14. 推动重点行业质量提升。落实《原材料工业“三品”实施方案》，推动原材料工业增品种、提品质、创品牌，强化材料质量保障能力，遴选一批原材料“三品”典型案例。提升电子装备、数控机床和工业机器人的安全性和可靠性水平，积极开展整机产品、零部件等对标验证，持续推进工业机器人核心关键技术验证与支撑保

障服务平台能力建设。深入推进消费品“三品”行动，举办消费品工业“三品”战略推进大会，组织开展2023“三品”全国行活动，加快培育“三品”战略示范城市，探索打造消费名品方阵，促进消费品升级迭代和品质提升，更好满足和创造消费需求。推动基础电子、能源电子、汽车芯片等领域重点产品质量与可靠性水平提升，加快汽车芯片检测服务平台建设。在机械、钢铁、建材、有色等重点行业深化实施产品质量分级评价，推动建立沿产业链供应链或基于用户体验的产品质量分级、应用分类的用户采信机制。

（五）加强品牌建设

15. 加快品牌培育和创建。组织开展品牌培育管理体系成熟度评价研究，引导企业导入品牌培育管理体系，提升品牌建设能力。指导开展品牌经验交流活动，支持举办“中国制造”品牌发展论坛，总结推广优秀品牌培育典型案例。支持行业协会、专业机构开展品牌培育管理体系标准宣贯工作。推动产业集群区域品牌建设，支持产业联盟、行业协会、企业等共建区域品牌。

16. 加强品牌评价和传播。支持开展“中国制造”品牌现状调查，深入评估“中国制造”品牌建设状况及发展成效，组织开展“中国制造”品牌发展指数研究和监测，对“中国制造”品牌培育效果进行评估。拓展“中国制造”的品牌传播渠道，开展全国品牌故事大赛等活动，讲好“中国制造”

品牌故事。支持通过多种媒介形式，加大“中国制造”品牌宣传推介力度。在中国国际中小企业博览会设立专精特新展区，推介中小企业技术和产品。

二、保障措施

（一）加强组织策划

各地工业和信息化主管部门要制定年度计划，加强系统谋划和督促落实。充分发挥行业协会、专业机构在产业对接、资源协调、专家智库等方面的优势，为企业质量提升、品牌建设提供优质专业服务。

（二）强化资源保障

各地工业和信息化主管部门要结合本地区实际，制定配套政策和激励措施，项目和资金支持优先向质量效益好的企业倾斜。引导促进多元化投入，鼓励社会资本参与支持质量发展和品牌建设。

（三）做好宣传推广

各地工业和信息化主管部门要总结提炼质量提升、品牌建设等工作的特色亮点，积极推广典型经验。发挥行业协会作用，加强舆论宣传力度，树立正面典型，持续营造重视质量和争创品牌的良好氛围。

（四）强化效果评估

各地工业和信息化主管部门要落实关于质量考核的工作要求，强化过程管理和成效评估，推动相关工作落实落地。年度工作总结请于2023年12月20日前报送工业和信息化部（科技司）。

如何加强产品过程质量管控



在今日的竞争环境中，忽视质量问题的企业无异于自杀。作为制造企业公司的一员，首先要了解两个名词：一个是“质量”，一个是“客户”。

公司追求质量效益，实施名牌战略，获取长期竞争优势，拓宽管理跨度，增进组织纵向交流，优化资源利用，降低各个环节的生产成本，提升品质管理人员的能力与技巧，全员参与，注意明确责任，采取适当的激励和约束措施，把“零缺陷”质量意识注入每位员工的血脉之中。然后制定完善质量管理组织制度和管理措施，先进的管理方法并持续改进，建立一套完整的程序并能持之以恒。

质量改进过程的成功，并不依赖于任何质量专家所拥有的“福音传导者的力量”，他只依赖于认真和系统的教育以及实施行动。

①抛弃固定观念

- ②不说不行的理由，寻找可行的方法；
- ③能做的先做，不要等到万事俱备；
- ④发现错误，立即纠正；
- ⑤改善，不花钱也可以做到；
- ⑥多问几个为什么，寻找真正原因；
- ⑦发挥众人智慧，团队作战；
- ⑧实际去做，而非夸夸其谈；
- ⑨没有“想法”就是没有“能力”
- ⑩改善永无止境。

不断对员工实施培训，营造持续质改进的文化，塑造不断学习、改进与提高的文化氛围以提升各位的思维方式和对各种认识和处理能力，以达到个人和企业双赢的目的。

我们都知道，产品质量是我们每一个职工生产出来的，而不是质检员检出来的！因此产品质量的提高需要每个员工的共同努力、共同参与。员工应多观察、勤思考，

主动学习操作技能，提高自身素质，加强每一道工序的生产过程控制是我们主要控制手段，通过层层把关，减少不合格品产生，从而提高产品质量，减少过程浪费，提升产品竞争力，下面结合自己的看法浅谈一下如何加强过程质量管控。

生产过程的质量控制主要从三个方面来控制：

1、事前控制，是一个经由对投入的资源和生产需符合产品条件的质量控制；

2、事中控制，对生产过程及各环节的质量进行控制；

3、事后控制，对所完成的产品的质量检验、控制与统计分析。

01.

质量的事前控制

1、制造质量体系的系统确立并良好的运行。没有规矩不成方圆，作为承接生产重任的制造也是如此。体系的确立就如交通规则颁布，体系的良好运行犹如道路上车辆按照规则各行其道，相安无事。一个公司的制造过程品质，制造控制体系完好不一定其品质就 OK 的，但是如果制造控制体系残缺不全一定其品质是 NG 的。制造生产的体系根据公司的情况不同可以略有增减的建立例如：生产控制程序，制程检验程序，仪器设备管理程序，教育培训程序，不合格品处理程序等等。

2、工艺系统的完整性。在新产品开发

阶段，DOE 在确认验证时一定会对新产品生产所需的生产工艺参数，工艺方案，重点的工序等进行确认。这里再次提出是因为不仅仅在设计验证时候进行确认，在量产进行中也要适时的核查确认，若有问题及时进行纠正及预防措施。

3、在各工序在准备生产开始前，对各项准备工作及影响质量的各因素和有关方面进行的质量控制。要掌握和熟悉质量控制的技术工艺标准，检查工序生产所需的原材料、半成品的质量，对设备的运行等相关方面逐一检查，如不合格的半成品未经评审不得生产，原材料是否符合标准要求等，即各工序做好产品物料及上工序半成品等相关的自检、互检工作，从而防止不合格品产生或流入下道工序。

4、在特殊订单的产品生产前对一线员工进行培训（或各班在列队时进行宣传），让员工了解产品在生产过程中应注意的哪些有关产品方面的细节，控制要点等，要求工序工段长重点进行跟踪指导（必要时工艺员进行跟踪），让员工知道此产品的质量要求比较高，让员工引起重视，从而提高员工的质量意识。

02.

质量的事中控制

1、即生产过程中进行的所有与生产过程有关各方面的质量控制，也包括对生产过程中的中间产品的质量控制。在质量

控制的过程中坚持以预防为主，把事后检查转化为事前把关。为了保证产品质量，加强预控，同时在工序中的重点工序设定为关键工序，作为生产过程中的质量控制要点，将关键部位或薄弱环节处设置质量控制点，在控制的过程中进行质量跟踪检查。

2、我们员工要善于发现上一道工序的质量问题并及时反馈，接班后第一时间进行检查，确认无误后继续生产，要将问题止于我而不能止于下。我们要听取下一道工序的意见，及时的更正自己的错误，加强操作工的技术水平，研究新方法，把自己的事情做得更好。

举个例子：上班了，假如我接班后继续生产，产品质量出现问题，经过分析是上个班留在机器里的产品，不是我生产出来的。但责任应该是我的，我应该承担，为什么呢？因为我应该去检查！假如我检查了，就会把不合格的产品按程序处理。这是我的工作没有做到位，只有一道工序好不是真好，每一道工序都好才是真好。只有每一道工序都环环相扣，才能做到滴水不漏。

03.

质量的事后控制

1、即对完成的半成品及成品的质量及时做好首检工作，防止不合格批量生产的质量控制。对下盘后的首件产品及更换不

同规格后的第一件产品及时做好自检，专检工作，以便及时发现问题，减少过程不合格品产生。

2、质量部对平时出现的质量问题进行统计分析，并组织技术、生产、质量、设备等相关部门进行分析原因，共同探讨并提出相应的改进建议及采取有效的措施，同时制定一些相关的控制规定等，然后对采取的措施进行跟踪，便于产品质量的持续改进。

3、将平时生产过程中出现的质量问题进行汇总，并组织员工培训，并与员工一起探讨质量问题的原因所在，因为员工经常在生产一线，他们对产品的生产过程最为了解，所以有些问题出在哪里员工最清楚，采取员工的建议对产品质量的提升有很大的帮助，使产品质量真正达到持续改进的效果，在提高产品质量的同时提高员工的责任心及质量意识，真正使员工参与到质量管理中来。

任何品牌和名牌，要想获得大家的青睐，最根本的还得要看质量，良好的、过硬的、稳定的质量才是产品立足的基石，每一位员工都要视责任如泰山，视产品在手中，质量在心中，细节在精益求精中，真诚在每一道工序中，让质量是企业的生命这一观点用脑、用心溶入到我们的工作中去，让我们生产的产品精益求精，让企业因为质量在可持续发展的道路上充满生命和活力。

市场监管总局将开展化工企业 特种设备安全隐患排查整治行动

近日，市场监管总局发布通知，决定在全国范围内开展化工企业特种设备安全隐患排查整治“百日攻坚”行动。通知要求：特种设备检验机构要按照核准规则要求，配齐配强检验人员，加强培训考核和管理，切实提高检验能力和检验质量；要加强对无损检测外委工作的管理，并对检测结果进行核实；对存在管理制度不完整、人员资格不符合、检验行为不规范、检验结果不准确等问题的特种设备检验机构，要严格依法依规处理。



近期，国务院安委会办公室通报了今年以来7起重特大事故，反映出全国安全生产形势不容乐观，虽然事故总量和较大事故继续保持下降趋势，但一些地方接连发生重特大生产安全事故。2023年1月15

日，辽宁盘锦浩业化工有限公司烷基化装置水洗罐入口管道带压堵漏作业过程中发生爆炸着火事故，造成13人死亡、35人受伤，经初步调查，该事故是一起重大生产安全责任事故。5月21日，辽宁盘锦北

方沥青股份有限公司 40 万吨加氢装置热高压分离器发生氢气泄漏着火事故，虽未造成人员伤亡，但引发社会高度关注，事故原因还在调查分析中。上述两起化工企业事故都与特种设备相关，暴露出部分化工企业特种设备维护管理不到位、部分检验机构未严格履行特种设备检验职责、部分地方特种设备安全监督管理责任落实不到位等突出问题。为认真贯彻落实习近平总书记关于安全生产的重要论述，深刻汲取近期化工企业安全生产事故教训，进一步加强化工企业特种设备安全风险防控，有效防范遏制重特大事故发生，市场监管总局决定即日起在全国范围内开展化工企业特种设备安全隐患排查整治“百日攻坚”行动。现就有关事项通知如下：

► 一、强化政治自觉，切实增强防范化解重大安全风险的政治责任感

各地市场监管部门、特种设备检验机构和相关化工企业要深刻领会习近平总书记关于安全生产的重要论述，坚持人民至上、生命至上，统筹好发展和安全，以高度的政治责任感坚决守住安全底线红线。深入推进全国重大事故隐患专项排查整治 2023 行动，结合化工企业生产安全事故的主要特点，重点针对在用压

力管道、压力容器等特种设备开展安全隐患排查整治，层层压实责任，切实提高风险隐患排查整改质量，有效防范化解化工企业特种设备重大安全风险。

► 二、压实主体责任，有效提升化工企业特种设备安全风险防范水平

各化工企业要认真贯彻落实《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》，突出主要负责人、安全总监和安全员等“关键少数”，严格按照要求实施“日管控、周排查、月调度”制度，落实安全生产岗位责任。发挥管理团队和技术专家作用，强化安全风险意识，加强对重点区域、重点设备和重点环节的风险分析研判，建立《特种设备安全风险管控清单》，及时对老旧及存在风险隐患的设备进行修理改造或更新换代，确保使用安全，全面落实使用单位安全主体责任。使用单位要按照《特种设备使用管理规则》和相关安全技术规范的要求，强化日常管理和巡检维护，特别是要加强对高风险修理改造作业的安全管理。检查安全管理制度和操作规程是否建立并有效实施、作业人员持证和培训是否符合要求、档案是否齐全、设备是否在检验有效期内、经常性维护保养和定期自行检查是否落实到位等内

容。使用单位要依据《特种设备安全风险管控清单》，开展安全隐患自查自纠，建立问题和隐患台账，严格落实整改。

▶ 三、加强监管执法，强化特种设备安全监管责任有效落实

各地市场监管部门要全面梳理辖区内化工企业特种设备使用情况，进一步摸清在用特种设备数量，按照《特种设备现场监督检查规则》的要求实施监督检查。可邀请技术专家参与，以明查暗访相结合的形式，重点检查安全总监和安全员配备、有关人员职责落实、高风险修理改造作业、安全管理制度实施和安全隐患排查整治情况，以及特种设备办理使用登记、定期自行检查和定期检验情况，抽查核实相关记录的准确性和有效性。各地市场监管部门要督促使用单位对发现的安全隐患全部予以消除，实施整改闭环管理。对于执法检查中发现的严重事故隐患，要紧盯不放，督促企业坚决落实整改到位，不允许设备带病运行，未落实隐患整改的特种设备不得使用。各地市场监管部门要强化执法力度，依法出具《特种设备安全监管建议书》《特种设备安全监察指令书》，对发现的违法违规行为依法依规严肃处理，通过精准严格执法推动企业落实主

体责任。对于拒不整改或者整改不到位的企业，要及时报告地方政府和上级主管部门，必要时提请挂牌督办。

▶ 四、强化监督检查，督促特种设备检验机构提升检验质量

特种设备检验机构要按照核准规则要求，配齐配强检验人员，加强培训考核和管理，切实提高检验能力和检验质量。检验人员制定方案时，应当认真分析化工装置工艺特点，充分考虑化工企业特种设备的使用状况、损伤模式和失效后果，必须覆盖高风险部位，不能择易弃难。要加强对无损检测外委工作的管理，并对检测结果进行核实。检验中发现的严重事故隐患和重大问题，要及时上报当地市场监管部门，并督促企业及时整改。各地市场监管部门要加强对辖区内从事化工企业特种设备检验的检验机构的监督检查。重点检查质量保证体系建立运行和检验人员配备情况，检验方案制定的针对性、有效性和检验结果的准确性，以及问题隐患报告情况，并结合正在实施检验的现场加大对检验工作质量的监督检查力度。对存在管理制度不完整、人员资格不符合、检验行为不规范、检验结果不准确等问题的特种设备检验机构，要严格依法依规处理。



国检公信（北京）检验认证有限公司 出品