

DB 6101

西 安 市 地 方 标 准

DB 6101/T 3201—2024

质量状况分析报告编写指南

2024 - 09 - 03 发布

2024 - 10 - 03 实施

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 编写原则 1

 4.1 合规性 1

 4.2 完整性 1

 4.3 连续性 1

 4.4 时效性 1

 4.5 易读性 1

5 编写内容 1

 5.1 通则 1

 5.2 整体质量状况 2

 5.3 宏观质量管理 3

 5.4 亮点提炼 3

 5.5 问题梳理和分析 3

 5.6 对策建议 4

6 编写程序 4

 6.1 通则 4

 6.2 确定人员 4

 6.3 形势研判 4

 6.4 拟定计划 4

 6.5 信息收集 4

 6.6 数据统计 5

 6.7 图文编辑 5

 6.8 征求意见 5

 6.9 形成报告 5

 6.10 存档与发布 5

附 录 A （资料性） 亮点提炼 6

参 考 文 献 7

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专利的责任。

本文件由西安市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：西安市质量与标准化研究院、西安市机关事务服务中心、西安曲江国际会展（集团）有限公司、西安建筑科技大学、陕西省特种设备检验检测研究院、陕西汽车集团有限责任公司、西安陕鼓动力股份有限公司、陕西省建筑工程质量检测中心有限公司、中航西飞民用飞机有限责任公司、西安经发物业股份有限公司、陕西省方位市场信息咨询有限公司。

本文件主要起草人：张星、张耀武、刘志千、刘欣、聂娉舒、于婵婵、王宁、高强、李元沉、许英姿、朱玉帆、贺姝玥、刘婷、王力鹏、韩培哲、陈静琳、任普亮、闫东杰、张美龙、王净、王誉璇、申强、任雷、于津津、柯涛、魏荣娟、惠蕙、武苗、安少谋、操锐、赵海波、高雅倩、郭雅婕、武芊佑、温美晨、王维、迟秀丽、高进乐。

本文件由西安市质量与标准化研究院负责解释。

本文件首次发布。

本文件在实施中如有疑问或建议，请将咨询或修改建议等信息反馈至下列单位：

单位：西安市质量与标准化研究院

电话：029-82019876

地址：西安市高新区科技六路198号

邮编：710065

质量状况分析报告编写指南

1 范围

本文件提供了质量状况分析报告（以下简称“报告”）的编写原则，给出了编写内容和编写程序的建议。

本文件适用于质量状况分析报告编写。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 9704—2012 党政机关公文格式

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 编写原则

4.1 合规性

报告内容符合国家法律法规、政策要求，表述宜符合行业习惯，格式宜符合GB/T 9704—2012的规定。

4.2 完整性

报告内容宜结构完整，系统、全面反映确定时间段内的质量状况，便于社会客观认识和评价。

4.3 连续性

报告宜定期编写，间隔时间均匀且连续。内容结构宜保持稳定，确有必要调整，可在报告相应部分说明其变化情况。

4.4 时效性

报告宜采用最新时段质量状况信息，及时反映质量状况。

4.5 易读性

报告宜采用简洁的语言，适当使用图片、表格等形式，内容易于阅读、理解和接受。

5 编写内容

5.1 通则

报告内容宜包括整体质量状况、宏观质量管理、亮点提炼、问题梳理和分析、对策建议等，可根据需求自行调整。

5.2 整体质量状况

5.2.1 产品质量

5.2.1.1 产品宜考虑农产品食品药品、消费品、工业品等类型，产品质量宜考虑但不限于以下内容：

- 产品质量安全情况；
- 产品质量监督抽查情况；
- 产品咨询投诉举报情况；
- 行政处罚案件办理情况。

5.2.1.2 农产品食品药品还宜考虑质量安全水平的提升。

5.2.1.3 消费品还宜考虑供给品类升级迭代和品牌化发展。

5.2.1.4 工业品还宜考虑最新技术研究与应用。

5.2.2 工程质量

工程宜考虑新建房屋建筑工程、市政公用工程、公路工程、地铁工程、水利工程、绿化工程等类型，工程质量宜考虑但不限于以下内容：

- 工程资料，勘察、设计、施工、监理质量资料，施工过程质量控制资料，工程质量验收资料的完整性和规范性；
- 工程材料、设备，对工程涉及的材料、构配件、设备等进行的检测；
- 工程实体，对工程实体进行结构安全、重要使用功能、外观尺寸偏差检测；
- 工程观感，对工程实体观感质量和功能状态进行测试与评价；
- 工程管理，对工程参建各方主体行为和工程实体质量控制的管理，可从工程建设程序、施工管理、应急预案编制、监督检查、工程满意度等方面编写；
- 获得荣誉，包括建设工程质量奖项和个人荣誉。

5.2.3 服务质量

5.2.3.1 服务宜考虑生产服务、生活服务、公共服务等类型，服务质量宜考虑服务结果的质量要求，包括明示的、隐含的或履行的期望或需求。宜考虑以下方面的特性要求：

- 功能性：服务业组织预期交付给顾客的服务特性的要求和目标；
- 经济性：顾客获得服务所需费用的合理性，服务业组织资源投入和服务提供过程成本的合理性；
- 安全性：服务项目现在的和潜在的安全风险；
- 舒适性：服务过程的舒适程度；
- 时间性：在时间上能够满足顾客需要的能力；
- 文明性：顾客在接受服务过程中满足精神需要的程度。

5.2.3.2 生产服务还宜考虑服务专业化水平。

5.2.3.3 生活服务还宜考虑服务品质升级。

5.2.3.4 公共服务还宜考虑服务质量效率。

5.2.4 质量基础设施状况

5.2.4.1 质量基础设施状况宜考虑计量、标准化、认证、检验检测和质量基础设施一站式服务等内容，可根据实际需求自行调整。

5.2.4.2 计量工作状况宜考虑以下内容：

- 社会公用计量标准建设情况；
- 计量器具强制检定情况；
- 按照溯源需求进行校准情况；
- 其他计量服务。

5.2.4.3 标准化工作状况宜考虑以下内容：

- 标准制修订情况；
- 标准化试点建设；
- 标准创新工作；
- 标准化技术委员会建设；
- 标准创新奖评选情况。

5.2.4.4 认证状况宜考虑以下内容：

- 强制认证情况；
- 自愿认证情况；
- 认证实施效果。

5.2.4.5 检验检测建设状况宜考虑以下内容：

- 检验检测行政许可情况；
- 检验检测能力建设情况；
- 检验检测服务提供情况。

5.2.4.6 质量基础设施一站式服务宜考虑以下内容：

- 一站式服务平台建设情况；
- 为社会提供服务情况。

5.3 宏观质量管理

宏观质量管理宜考虑但不限于以下内容：

- 质量政策制度；
- 质量社会共治；
- 质量成果共享；
- 质量国际合作。

注：质量社会共治包括：市场主体自治、政府监管、行业自律、社会监督。

5.4 亮点提炼

5.4.1 全面总结分析区域质量工作成效，提炼工作亮点。

5.4.2 工作亮点包括但不限于以下内容：

- a) 关键指标快速增长；
- b) 核心竞争力；
- c) 质量科技创新；
- d) 其他亮点，见附录A。

5.5 问题梳理和分析

5.5.1 客观梳理质量工作存在的问题，查找质量工作短板。

5.5.2 问题分析宜包括但不限于以下内容：

- 企业主体责任、质量意识、成本控制、质量控制、技术更新、人员水平、投诉处理等方面；
- 政策宣传引导、执法监督等方面；
- 行业竞争、行业监管等方面；
- 公众参与度、信息透明度和监督结果反馈等方面。

5.6 对策建议

5.6.1 针对具体问题，提出科学合理的改进举措，指明改进方向。

5.6.2 对策建议宜包括但不限于以下内容：

- 提高质量意识，提升质量管理水平，建设质量文化，开展质量活动，加强质量培训，建立质量追溯体系、质量诚信体系、投诉反馈机制，创新质量技术等方面；
- 加大监管力度、加强宣传引导、完善监管机制、提高监管效能，创新监管方式、构建协同监管体系等方面；
- 建立行业自律规则、建设信用体系、建立激励惩戒机制、制定团体标准等方面；
- 提高政务信息公开透明度，增强监督内容广泛性、监督渠道多样化、监督效果反馈及时性，增强舆论引导和监督力度，建立监督激励机制等方面。

6 编写程序

6.1 通则

报告编写程序宜包括确定人员、形势研判、拟定计划、信息收集、数据统计、图文编辑、征求意见、形成报告、存档与发布等内容。

6.2 确定人员

报告宜由专人负责，编写人员宜具备信息收集和处理能力、数据分析能力、沟通能力和文字表达能力。

6.3 形势研判

6.3.1 编写人员宜对质量工作形势进行全面分析研判，明确报告编写工作的目标和要求。

6.3.2 形势研判包括但不限于以下内容：

- a) 国家法规政策的新变化和新要求；
- b) 质量工作的新要求；
- c) 产业发展的趋势；
- d) 社会群众对质量工作的诉求或期盼。

6.4 拟定计划

结合形势研判拟定编写计划，宜包括确定内容、信息报送和报告编写的时间进度要求、注意事项等。

6.5 信息收集

6.5.1 根据编写内容确定收集所需的各类信息，信息可溯源。

6.5.2 收集周期根据实际需要，分别以“年”“半年”“月”等不同频率收集信息与统计数据。初次编写报告，可征集以前多年的信息。

6.5.3 建立信息收集工作机制，分析信息来源，定期跟踪收集。

6.5.4 信息收集的内容包括但不限于：

- 文字信息和图片、音频、视频等信息；
- 实践总结、典型案例、问题研究等信息；
- 取得成效和存在问题信息；
- 以往报告时段的相应信息，以及其他区域的相应信息。

6.6 数据统计

6.6.1 数据选择

选择合适的统计指标，宜充分考虑其必要性、实用性和有效性以及相关数据的可获得性。

6.6.2 数据分析

6.6.2.1 数据分析的要素可包括各项指标的总值、均值。

6.6.2.2 数据比较可包括与历史数据相比较的增长率、与设定目标相比较的完成率、与其他区域可比数据的比较等。

6.6.2.3 具体指标的计算，宜注释计算公式；引用的数据，宜注明数据来源。

6.6.2.4 数据分析结果宜通过图表等可视化形式呈现，并配有必要的文字说明。

6.7 图文编辑

6.7.1 报告宜采用第三人称，文字表述宜严谨简明、详略得当、语义确切、行文通达。

6.7.2 报告中涉及的单位、项目、事件等专有名词，宜使用规范名称，确有必要使用简称的，可在第一次出现时予以说明，并保持前后行文一致。

6.7.3 报告中使用的图片、表格宜统一格式。

6.8 征求意见

图文编辑后形成报告草案，宜将报告草案在本区域一定范围内征求意见，根据反馈意见进行专业评审、综合评审，修改完善报告。

6.9 形成报告

对修改完善的报告进行最终的审核，形成质量状况分析报告。

6.10 存档与发布

报告编写完成后发布和存档管理，可供相关方查询。

附 录 A
(资料性)
亮点提炼

亮点提炼宜考虑产业发展、民生改善等方面：

——产业发展宜考虑以下因素：

- 农业：利用生态优势，建设高标准农田，培养现代农业产业园、农产品物流园、绿色循环农业产业园等现代都市农业，产地环境、投入品管控、种子培育与推广、产品加工、储运保鲜、包装标识、质量分级等农产品关键环节质量管理；
- 服务业：餐饮、物业、家政等生活性服务业便利化、精细化、高品质服务，现代金融、现代物流、会议会展、检验检测认证、软件和信息服务、研发设计等生产性服务业专业化和高端化；
- 高新技术产业：无人机、集成电路、北斗导航、新兴数字产业等高新技术产业集群的前瞻性研究；
- 新兴产业：新一代信息技术、区块链、物联网、云计算、增材制造等产业化、规模化发展，关键器件、核心芯片、导航遥感市场化应用等技术研究；
- 产业升级：智能制造、绿色制造、服务型制造等制造工程支撑引领，建材、纺织等传统产业提档升级，质量基础设施集成服务与重点产业链深度融合；
- 科技创新成果转化：基础通用、产业共性、融合技术等领域成果转化和科技成果转化推广。

——民生改善宜考虑以下因素：

- 交通：开通运营地铁、新开调整公交线路、新建充电桩、建设公共停车位、智慧化改造道路等方式改善交通拥堵；
- 医疗：创建各级临床重点专科，提升基层医疗水平，优化基本医疗保险支付范围；
- 教育：增加托幼、学前及义务教育学位和均衡高中教育发展；
- 就业：多种形式举办就业创业活动、增设就业服务驿站，新增就业岗位数量；
- 文体：提高惠民演出频次、补充全民健身器材、改扩建公共文化服务空间；
- 养老：新建、改扩建养老机构数量，新增养老床位数量；
- 便民服务：提高“一刻钟便民生活圈”、“一件事一次办”主题服务场景、一网通办等便民服务水平。

参 考 文 献

- [1] GB/T 31780—2015 企业信用质量报告编写指南
 - [2] GB/T 36733—2018 服务质量评价通则
 - [3] WHT 96—2022 公共图书馆年度报告编制指南
 - [4] DB34/T 3583—2020 质量状况分析报告编写指南
 - [5] DB32/T 4185—2021 建筑工程质量评价标准
-