

DB3502

福建省厦门市地方标准

DB3502/T 160—2024

工业产品质量技术帮扶和质量安全监管 联动工作规范

Work specifications for the linkage of quality technical assistance and
quality safety supervision of industrial products

2024 - 12 - 13 发布

2024 - 12 - 13 实施

厦门市市场监督管理局 发布

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 基本原则 1

5 工作职责 2

6 工作机制和流程 2

7 联动工作内容和要求 3

附录 A（资料性） 质量技术帮扶工作方案..... 6

附录 B（资料性） 产品质量问题原因分析表..... 7

附录 C（资料性） 存在于产品实现各个阶段的质量问题示例..... 8

附录 D（资料性） 联动工作记录表..... 11

附录 E（资料性） 联动工作满意度测评..... 12

附录 F（资料性） 联动工作典型案例..... 13

参考文献 14

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。

本文件采信厦门市标准化与质量品牌协会发布的T/XMAS 0001-2023《工业产品质量技术帮扶和质量安全监管衔接联动工作规范》。

本文件由厦门市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：厦门市市场监督管理局、厦门市标准化研究院、福建东南标准认证中心有限公司。

本文件主要起草人：钟向阳、高彤、杜宁、徐亮、洪丽君、令狐菲、肖聪聪、蔡有坤、俞代英妹。

工业产品质量技术帮扶和质量安全监管联动工作规范

1 范围

本文件规定了工业产品质量技术帮扶和质量安全监管联动工作（简称联动工作）的基本原则、工作职责、工作机制和流程、工作内容和要求。

本文件适用于市场监管部门以及相关质量技术帮扶机构开展的联动工作。行业主管部门在开展联动工作以及经营主体开展自查自纠活动时可参照执行。

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 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19004 质量管理 组织的质量实现持续成功的指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

工业产品 industrial product

指经过工业化过程加工、制作，且用于销售的产品，不包括食品、药品、特种设备以及有特殊法管理的产品。

3.2

质量安全监管 quality safety supervision

通过一系列制度、方法、措施，对工业产品的生产、加工、销售等环节进行监督管理，确保工业产品符合强制性国家标准要求以及工业产品生产许可、强制性产品认证管理规定的准入要求，且不存在危及人身健康和生命财产安全的不合理危险。

3.3

质量技术帮扶 quality technical assistance

针对产业共性和企业个性质量问题，通过技术手段帮助企业提升产品质量、提高生产效率、降低生产成本、提高市场竞争力的一种方式。

4 基本原则

4.1 问题导向

聚焦经营主体遇到的产品质量问题，组织实施联动工作，加快解决经营主体面临的产品质量难题瓶颈。

4.2 系统帮扶

帮扶经营主体解决突出质量问题，建立健全质量管控体系，推动经营主体产品质量水平持续提高。

4.3 科学监管

建立联动工作机制，提升监管服务能力，推动工业产品质量安全监管水平持续提高。

4.4 高效联动

推进质量技术帮扶与质量安全监管无缝衔接，适时应用互联网技术，打造线上线下联动工作模式。

5 工作职责

- 5.1 市场监督管理部门负责联动工作统筹协调，包括确定联动工作对象和质量技术帮扶机构，以及联动工作日常管理、效果评价、成果应用等，并可视情成立“联动工作组”负责上述工作。
- 5.2 质量技术帮扶机构负责受市场监管部门委托组织质量技术帮扶，包括制定质量技术帮扶工作方案（以下简称“帮扶工作方案”）、选定技术专家、实施过程控制、收集帮扶意见、向市场监管部门提出监管建议等。
- 5.3 质量技术帮扶工作组（以下简称“工作组”）负责根据帮扶工作方案实施质量技术帮扶，包括现场调查、指导经营主体查找产生质量问题原因、实施改进措施，按要求做好帮扶工作记录等。
- 5.4 经营主体应对监管部门发现的产品质量问题开展自查自纠及问题整改，主动参与质量技术帮扶各项活动，提高产品质量安全性和可靠性。

6 工作机制和流程

6.1 工作机制

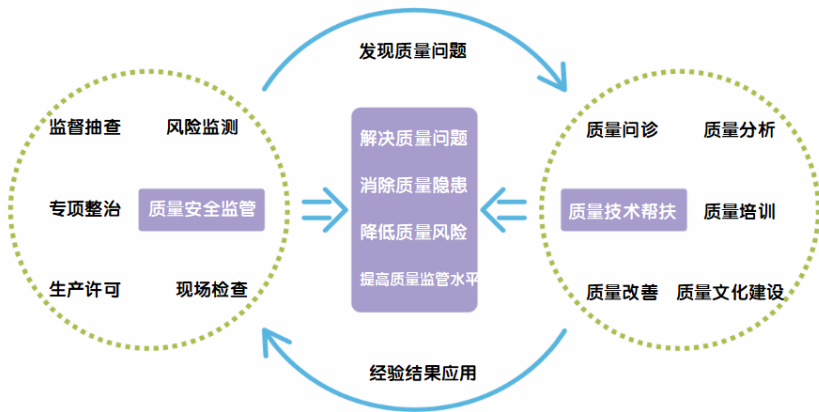


图1 联动工作机制图

通过质量安全监管与质量技术帮扶之间的协作关系，建立“双轮驱动”联动工作机制，将监管手段与质量技术帮扶相结合，形成了一种互补和协同的工作模式。如联动工作机制图（图 1）所示。

在这种机制下，质量安全监管部门不仅依赖于传统的监管手段，还将充分利用质量技术帮扶的专业知识和技术手段，加快化解经营主体面临的产品质量安全风险。同时，质量技术帮扶的成果和经验也将为监管部门日常决策提供参考，提高精准监管效能。

6.2 工作流程

- 6.2.1 联动工作流程包括发现产品质量问题、产品质量问题的处理、启动质量技术帮扶、制定帮扶工作方案、实施质量技术帮扶、质量技术帮扶工作总结、组织复查、联动工作效果评估、联动工作成果应用九个阶段，如联动工作流程图（图 2）所示。
- 6.2.2 经营主体根据自身能力对产品质量问题开展自查自纠工作，需要时可向市场监管局申请启动质量技术帮扶工作。

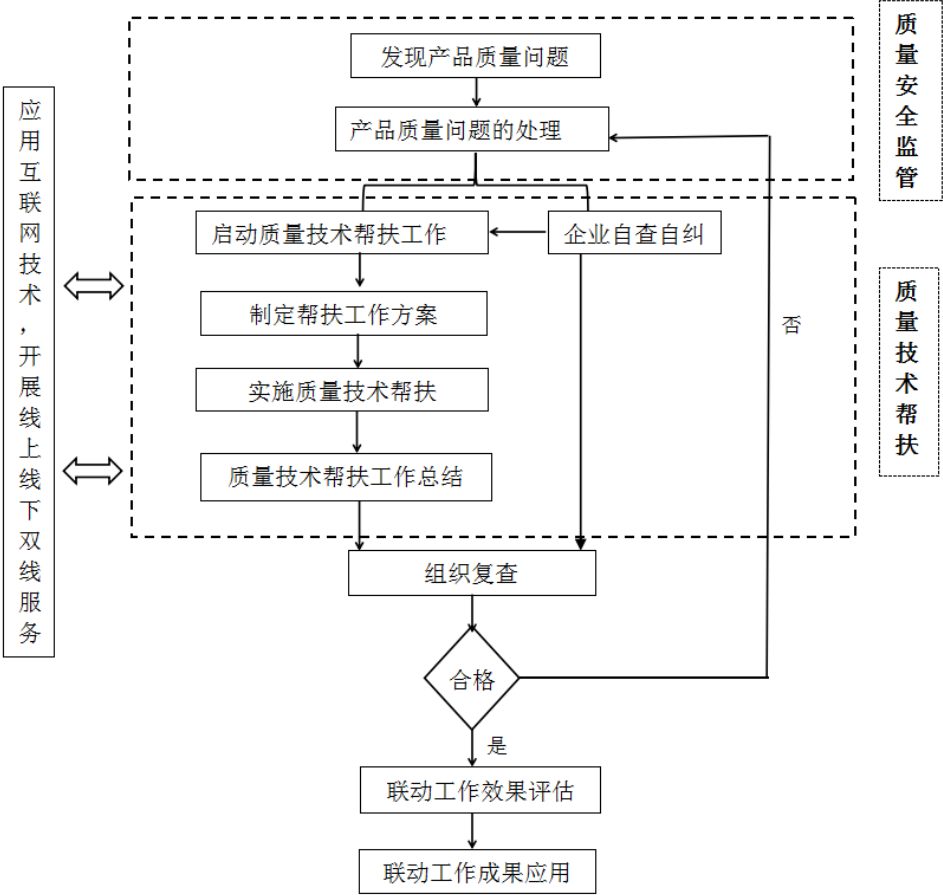


图2 联动工作流程图

7 联动工作内容和要求

7.1 质量安全监管工作

7.1.1 发现产品质量问题

市场监督管理部门在监督抽查、生产许可、风险监测、现场检查、专项整治等质量安全监管过程中发现经营主体生产、销售的产品存在不符合产品质量标准要求等问题。

7.1.2 产品质量问题的处理

7.1.2.1 针对产品质量监督抽查发现的产品质量问题，市场监督管理部门应按照产品质量监督抽查结果处理的相关文件要求采取相关措施，包括但不限于检验结果的转交与送达、异议处理、整改复查、行政处罚、抽检结果通报与发布，适时启动质量技术帮扶工作。

7.1.2.2 发生质量问题的经营主体应当立即停止生产、销售检验结论为不合格的产品。同时，针对不合格产品开展自查自纠，查找原因，积极制定整改方案，采取纠正措施，并按期提交复查申请。在收到复查检验合格通知后，方可恢复生产、销售同一产品。

7.1.2.3 针对生产许可、风险监测、现场检查、专项整治等质量安全监管过程中发现的产品质量问题，应根据相关法律法规予以处理，适时启动质量技术帮扶工作。

7.2 质量技术帮扶工作

7.2.1 启动质量技术帮扶

7.2.1.1 帮扶工作启动后，工作组及时组织实地帮扶，指导经营主体开展产品问题整改，提升产品质量水平。

- 7.2.1.2 经营主体针对产品质量问题开展自查自纠工作时,可参照7.2.3.1和7.2.3.2相关要求执行。
- 7.2.1.3 工作组应由熟悉质量管理和产品质量技术要求的专家组成。专家应具备中级及以上技术职称或认证人员职业资格、工业品生产许可证审查员资格等从业资格,在质量管理领域具有理论研究或实践经验,了解相关专业领域的技术、标准和要求。
- 7.2.1.4 工作组应全面了解质量技术帮扶相关的文件要求、工作目的、实施流程和要点。
- 7.2.1.5 质量技术帮扶的依据包括但不限于:
- 国家市场监督管理总局质量技术帮扶“提质强企”相关文件的要求,以及产品质量监督管理文件及监管部门相关规定;
 - 与抽检产品相关的产品质量监督抽查实施细则、厦门市产品质量监督抽查实施细则、国家标准、行业标准、地方标准、企业标准;
 - 质量管理提升相关标准及方法,如GB/T 19001、GB/T 19004、质量管理提升七大工具。

7.2.2 制定帮扶工作方案

- 7.2.2.1 质量技术帮扶机构应根据市场监督管理部门提供的抽检数据等产品质量问题进行综合分析,按照产品类型进行分类整理,依据检验报告或日常检查发现的产品质量问题信息准备技术文件。同时,质量技术帮扶机构在制定技术文件时,充分考虑到质量安全监管的要求和标准,确保技术文件的科学性和有效性。
- 7.2.2.2 质量技术帮扶机构应制定帮扶工作方案(参照附录A),方案内容包括但不限于质量技术帮扶对象、要求、依据、方法、周期。在此过程中,应加强与市场监督管理部门的沟通协作,确保帮扶方案既符合质量技术帮扶的专业要求,又能满足质量安全监管的实际需要。
- 7.2.2.3 市场监督管理部门应组织对帮扶工作方案进行评审,并结合质量安全监管要求,对方案的可行性和有效性进行评估。
- 7.2.2.4 质量技术帮扶机构可根据质量技术帮扶过程中的实际工作情况,对方案进行调整,并将调整后的方案报市场监督管理部门备案。

7.2.3 实施质量技术帮扶

7.2.3.1 开展质量技术帮扶调查工作

- 7.2.3.1.1 工作组应按照质量帮扶方案开展经营主现场调查活动,市场监督管理部门适时介入现场调查工作,对不合格产品进行深入调查,并根据调查结果开展相应的行政处理工作。
- 7.2.3.1.2 现场调查应收集如下资料,包括但不限于:
- a) 产品抽检不合格报告;
 - b) 与不合格产品相关的生产、库存信息;
 - c) 经营主体产品质量问题处理分析自查表;
 - d) 产品出厂检验报告(记录);
 - e) 产品第三方检验、试验报告、检测数据及记录;
 - f) 经营主体质量管理体系运行情况;
 - g) 技术专家认为需要的其他有关资料。

7.2.3.2 查找、分析并确认产生产品质量问题的原因

工作组应指导经营主体,围绕整个产品实现过程,从设计开发、供应链管理、生产过程、品质管理过程以及售后服务等过程,采用因果图、5W2H等适宜的方法,从人员、机器、原料、方法、环境、测量等多个方面系统地分析质量问题产生的原因,并填写《产品质量问题原因分析表》(参照附录B)。

注:存在于产品实现各个阶段的质量问题示例参照附录C。

7.2.3.3 开展质量技术帮扶现场工作

- 7.2.3.3.1 根据现场调查结果,工作组应按照“一企一策”的原则制定每家经营主体的质量技术帮扶工作计划及帮扶措施,并按照计划分步骤开展工作。在此过程中,应充分考虑质量安全监管要求,确保帮扶措施的合规性和有效性。
- 7.2.3.3.2 质量技术帮扶工作宜采用的方法包括但不限于:

- a) 产品质量专家会诊，形成产品质量改进意见；
- b) 行业产品质量分析，提供产品升级改善建议；
- c) 培训生产、质量、采购、管理等部门人员，提升人员质量意识及质量管理能力；
- d) 协助经营主体制定产品企业标准、作业方法标准、质量检验标准；
- e) 应用现场管理工具，改善生产/服务流程，实现降本增效；
- f) 应用 GB/T 19001、GB/T 19004 等管理体系标准，提升经营主体运营管理水平；
- g) 应用互联网技术，开展线上线下双线服务。

7.2.3.3.3 质量技术帮扶工作开展的过程中应收集产品改善信息、管理改进数据、图像/视频信息，为形成汇总分析报告提供数据依据。同时，应加强与市场监督管理部门的信息共享和沟通，确保质量技术帮扶工作的透明度和可追溯性。

7.2.4 质量技术帮扶工作总结

7.2.4.1 工作组应向市场监督管理部门提交联动工作记录（参照附录 D），内容包括但不限于不合格原因分析、质量技术帮扶内容、专家建议、经营主体产品质量改善/质量管理提升情况。

7.2.4.2 市场监督管理部门应汇总工作组的工作材料，开展总结活动，包括组织编制质量技术帮扶工作总结报告，对联动工作成效进行汇总。

7.2.5 组织复查

7.2.5.1 市场监督管理部门应在规定时间内组织对产品质量问题进行复查。在复查过程中，质量技术帮扶机构应积极配合市场监管部门工作，提供必要的技术支持和专业建议。

7.2.5.2 如复查不合格，市场监督管理部门应查明原因，必要时调整帮扶方案，并按 7.2.3 的工作要求进行新一轮帮扶。

7.2.6 联动工作效果评估

7.2.6.1 市场监督管理部门应组织开展满意度测评活动，质量技术帮扶机构负责协助经营主体在规定时间内填写并提交《联动工作满意度测评》表（参照附录 E）。

7.2.6.2 市场监督管理部门应从合规性、实操性、经济效益、社会效益以及与质量安全监管联动的有效性等不同维度，通过帮扶对象座谈、问卷调查、抽检合格率统计分析、工作案例分析相结合的方式，综合评估联动工作的整体效果。

7.3 联动工作成果应用

7.3.1 通过对各行业质量问题的深入研究和分析，形成质量技术帮扶成果典型案例（参照附录 F），并组织发布和推广，为经营主体解决质量技术问题、提高产品质量水平提供参考。

7.3.2 通过归集和分析重点行业质量共性问题，编制行业质量工具书，包括生产设备、工艺、研发、质检、质量管理体系以及标准化体系存在的普遍问题及解决方案，形成以点带面的社会效应，推动行业质量技术水平的持续提升。

7.3.3 推动监管资源持续优化，动态调整重点产品监管目录及监管方式，优化监管资源的配置和使用，持续提高产品质量安全精准监管水平。

7.3.4 通过数据收集和分析，动态管理重点产品质量地图，形成区域产品质量档案库，加强重点产品质量问题研究，解决区域产品质量难题，降低产品质量安全风险。

附 录 A
(资料性)
质量技术帮扶工作方案

质量技术帮扶工作方案如表A. 1所示。

表 A. 1 质量技术帮扶工作方案

质量技术帮扶机构			工作组						
行业类别									
质量技术帮扶任务及目标									
序号	帮扶对象	产品名称	型号规格	不合格项目	判定依据及标准要求	不合格原因分析	帮扶周期	质量负责人	备注

附 录 B
(资料性)
产品质量问题原因分析表

产品质量问题原因分析表如表B. 1所示。

表 B. 1 产品质量问题原因分析表

产品名称	规格型号	生产日期/批号	数量	处理情况
经营主体名称			质量负责人	
确认日期			确认日期	
不合格品处理情况	包括对库存不合格产品，检验机构退回的不合格样品，已出厂、销售的不合格产品的处理情况			
不合格原因分析				
质量负责人：质量专家：				
日期：日期：				

附 录 C

(资料性)

存在于产品实现各个阶段的质量问题示例

C.1 概述

在产品的全生命周期中，从研发和设计到生产和维护，每个阶段都可能出现不同的质量问题。本附录旨在结合工业产品经营主体在产品实现过程中的常见阶段，如设计开发、供应链管理、生产、品质管理和售后服务，列举各阶段活动中通常存在的质量问题及相应的过程管理建议。当经营主体查找、分析并确认产品质量问题的原因时，可参考本示例，但不限于本示例。

C.2 产品实现各阶段过程的常见质量问题示例。

C.2.1 设计开发过程

C.2.1.1 设计开发过程通常存在的质量问题

C.2.1.1.1 需求分析识别：在产品设计之前，如果没有准确理解和确认用户的需求，可能导致最终产品不能满足市场或客户的需求。

C.2.1.1.2 设计规范制定：制定的产品设计规范若存在缺陷，或者不符合实际的生产工艺能力，可能导致生产出的产品存在质量隐患。

C.2.1.1.3 材料和部件选择：设计时对材料和部件的选择不当，可能会导致产品在性能、耐用性及安全性上的问题。

C.2.1.1.4 环境因素：在设计过程中没有考虑到产品可能面临的环境因素，如温度、湿度、震动等，可能会影响产品的使用寿命和性能。

C.2.1.1.5 设计验证：如果原型或样机没有经过充分测试，可能无法及时发现设计上的错误，导致后续批量生产中出现质量问题。

C.2.1.1.6 可靠性和稳定性：如果不重视产品的可靠性和稳定性设计，可能会造成产品早期失效或故障率增高。

C.2.1.1.7 设计更改管理：在开发过程中，设计变更若没有得到妥善管理，可能引起产品结构的弱点或生产中的混乱。

C.2.1.2 设计开发过程的控制要求

在设计开发阶段，为避免质量问题，首先需在策划阶段进行彻底的需求分析，充分理解和确认用户及市场的需求，通过与客户沟通、市场调研和竞争分析等手段，将信息转化为明确的产品要求，并制定合理的设计规范，确保产品设计符合实际生产工艺能力，同时通过适当的验证过程识别潜在缺陷或不足。

在输入阶段，选择材料和部件时要进行严格的供应商评估和物料测试，保证所选材料和部件满足性能、耐用性和安全性要求，必要时进行替代材料的可行性分析，且在设计过程中考虑环境因素的影响，如温度、湿度和震动等，以确保产品在不同环境下均能保持良好的使用寿命和性能。

控制阶段，对原型或样机进行全面测试验证，确保设计满足预定要求，重视产品的可靠性和稳定性设计，采用FMEA等工具预测和减少潜在故障，并进行长期稳定性测试评估产品在整个预期寿命内的表现。

变更阶段，建立设计更改控制程序，确保所有设计变更经过正式评审、批准和记录，充分评估变更影响，及时更新相关文档，避免生产混乱和产品结构弱点。

C.2.2 供应链管理过程

C.2.2.1 供应链管理过程通常存在的质量问题

C.2.2.1.1 供应商选择与评价：选择的供应商技术能力不足或质量管理水平不高，可能导致原材料或零部件的品质不稳定，影响最终产品的质量。

C.2.2.1.2 采购物资标准制定：缺乏严格的采购流程和质量控制标准，可能导致不符合规格的物料进入生产环节。

- C.2.2.1.3 验收控制：物料批次之间存在质量波动，若未能有效控制，会影响产品的一致性和可靠性。
- C.2.2.1.4 物流运输：在物流运输过程中，产品防护不当、运输环境不适宜（如湿度、温度控制不当）等问题，可能会损害物料或成品，影响产品质量。
- C.2.2.1.5 库存管理：库存管理不善，如存储条件不合适或库存时间过长，导致物料品质下降。

C.2.2.2 供应链管理过程的控制要求

在供应链管理阶段，企业应建立严格的供应商评估体系，对潜在供应商进行全面的技术能力和管理水平评价，并定期对现有供应商进行绩效评估。同时，制定详细的采购流程和严格的质量控制标准，确保采购物料符合规格要求。实施批次管理制度和统计过程控制方法，对物料批次之间的质量波动进行监控和分析。在物流运输过程中，采取适当的防护措施和环境控制，防止物料或成品在运输过程中受到损害。最后，为不同类型的物料提供适宜的存储条件，采用先进先出的原则管理库存，确保物料的新鲜度和使用顺序。

C.2.3 生产过程

C.2.3.1 生产过程通常存在的质量问题

- C.2.3.1.1 人员因素：未掌握必备的技术能力、未遵守操作规范、由于简单重复而产生厌烦情绪、关键工序未考核上岗，可能导致产品质量问题。
- C.2.3.1.2 生产设备因素：设备选型不适宜、存在运行故障、操作方法不正确、设备保养不当、工器具选择不满足要求，可能导致产品质量问题。使用不当或磨损的工具和夹具可能导致产品尺寸和形状的误差。
- C.2.3.1.3 物料因素：原辅料质量及保质期问题、原辅料使用不当、原辅料储存条件不满足要求，可能导致产品质量问题。
- C.2.3.1.4 方法因素：作业指导文件不完善或更新滞后，可能导致生产线人员操作错误。作业文件是否适宜并易于理解，不会由于错误解读造成质量问题。
- C.2.3.1.5 生产环境因素：生产环境不达标，可能影响产品质量。生产现场管理不善，如 5S（整理、整顿、清扫、清洁、素养）执行不到位，可能导致产品受到污染或损坏。
- C.2.3.1.6 测量因素：生产过程缺乏有效的质量控制措施和检测手段，使得问题产品可能流入下一工序或市场。

注：可运用要因分析法从人、机、料、法、环、测等因素逐项分析。

C.2.3.2 生产过程的控制要求

在生产过程控制中，企业需要从人、机、料、法、环、测等多个因素进行综合管理。首先，对于人员因素，企业应确保员工掌握必备的技术能力，遵守操作规范，并通过培训和考核上岗来提升其技能水平。其次，生产设备的选择和维护至关重要，企业应选用适宜的设备，定期进行保养和校准，确保设备运行正常。同时，物料的质量和和使用也是影响产品质量的重要因素，企业应严格把控原辅料的质量和储存条件，确保物料符合生产要求。在方法方面，企业应完善作业指导文件，及时更新并确保其易于理解，避免操作错误。此外，生产环境的管理也不容忽视，企业应保持生产现场的整洁和有序，执行5S管理，防止产品受到污染或损坏。最后，测量因素是质量控制的重要环节，企业应建立有效的质量控制措施和检测手段，及时发现问题并采取措施进行调整。

C.2.4 品质管理过程

C.2.4.1 品质管理过程通常存在的质量问题

- C.2.4.1.1 人员能力：品质管理相关人员若未接受适当的培训，可能缺乏必要的技能来执行质量控制任务。
- C.2.4.1.2 检测手段与设备：质量检测设备落后、不准确或方法不当，可能无法有效识别产品中的质量问题。
- C.2.4.1.3 监测环节：产品生产过程中缺少必要的监测点，不能及时发现并纠正生产中的偏差。
- C.2.4.1.4 数据分析和改进：数据分析能力不足，导致无法从质量数据中准确识别问题根源和趋势，错失改进机会；缺乏有效的质量反馈机制，使得前线员工和顾客的反馈信息未能用于产品质量改进。

C.2.4.1.5 标准一致性：企业的质量标准与行业或国家/国际标准不一致，可能导致产品不能满足基本的质量要求。

C.2.4.2 品质管理过程的控制要求

在品质管理过程中，企业需确保人员具备相应的技能和知识，通过适当的培训和能力评估来提升其执行任务的能力。同时，使用适宜的检测设备和方法进行质量检测，确保检测结果的准确性和可靠性。在生产过程中设置必要的监测点，及时发现并纠正偏差，防止不合格品的产生。此外，对质量数据进行分析，从中发现趋势和问题根源，以便采取预防措施。建立有效的质量反馈机制，鼓励员工和客户参与质量改进活动，及时获取前线员工的意见和建议以及顾客的反馈信息，从而持续改进产品和服务质量。

C.2.5 售后服务过程

C.2.5.1 售后服务过程通常存在的质量问题

C.2.5.1.1 售后服务机制。未建立或完善售后响应机制，服务响应慢，售后服务响应不及时，可能导致客户满意度降低，同时无法及时发现和解决产品潜在的质量问题。

C.2.5.1.2 维修服务质量：维修服务质量不高，可能影响产品的再次使用。

C.2.5.2 售后服务过程的控制要求

在产品售后服务过程中，企业应建立完善的售后响应机制，提高服务响应速度，及时解决客户问题。同时，提升维修服务质量，确保产品能够再次正常使用。为了实现这一目标，企业需要对售后服务人员进行适当的培训，确保他们具备必要的技能和知识来处理各种问题。此外，企业还应建立有效的质量反馈机制，鼓励客户提出意见和建议，以便及时发现并解决问题。

附录 D
(资料性)
联动工作记录表

联动工作记录表如表D. 1所示。

表 D. 1 联动工作记录表

经营主体名称		地址	
联系人		联系电话	
不合格报告编号		产品名称	
不合格项目			
质量专家姓名		走访时间	
质量技术帮扶专家工作记录			
一、产品不合格问题原因分析	☐ 已完成 ☐ 待改进		
问题现状：			
二、不合格产品处理情况	☐ 已完成 ☐ 待改进		
问题现状：			
三、产品质量问题整改 measures 及落实情况	☐ 已完成 ☐ 待改进		
问题现状：			
四、管理提升改善情况	☐ 已完成 ☐ 待改进		
问题现状：			
五、复查完成情况	☐ 无需复查 ☐ 尚未复查 ☐ 复查合格 ☐ 复查不合格		
问题现状：			
六、质量问题整改及质量帮扶建议： 1. 2.			
七、经营主体产品质量改善/质量管理提升情况			

附录 E
(资料性)
联动工作满意度测评

联动工作满意度测评内容如表E. 1所示。

表 E. 1 联动工作满意度测评

一、贵单位基本信息：

单位名称：

单位地址：

二、贵单位本次质量帮扶相关产品：

三、通过参与质量技术帮扶行动，您认为贵单位的提升效果如何？[单选题]

①提升非常明显

②提升比较明显

③提升不太明显

四、通过质量技术帮扶行动，您认为贵单位在哪些方面获得了提升？（按照提升效果进行选择）[多选题]

①质量意识提升

②管理制度更加规范完善

③设备及工艺水平更加优化

④工作环境更加整洁安全

⑤产品检验检测能力提升

⑥数字化、智能化水平提升

⑦经营业绩提升

⑧成本下降

⑨产品质量水平提升

⑩客户满意度提升

⑪其他

五、贵单位对本次质量技术帮扶行动的整体满意程度？[单选题]

①满意

②比较满意

③一般

④不满意

六、在本次质量技术帮扶行动中，您对以下哪些方面比较满意？[多选题]

①政府服务措施

②产品标准及检测技术服务

③相关培训服务

④质量帮扶机构专业能力

⑤质量帮扶机构服务态度

⑥质量帮扶机构持续跟踪服务

⑦其他

七、对于本次质量技术帮扶行动，您还有哪些意见和建议？

附录 F
(资料性)
联动工作典型案例

联动工作典型案例格式如表 F.1 所示。

表 F.1 联动工作典型案例

(经营主体名称)
一、经营主体简介 (字数控制在300字以内)。 二、开展的主要工作 (一) 问诊调研阶段 (二) 帮扶改进阶段 (三) 跟踪回访阶段 三、质量帮扶工作成效 (一) 成效1 (专家建议) (二) 成效2 (经营主体行动) (三) 成效3 (取得管理效益、经济效益、社会效益等) 四、行业共性质量问题或质量关注要点

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国产品质量法》2018 年中华人民共和国主席令第 22 号
 - [2] 《产品质量监督抽查管理暂行办法》2019 年国家市场监管总局令第 18 号
 - [3] 《产品质量监督抽查结果处理工作暂行办法》2019 年国家市场监督管理总局令第 18 号
 - [4] 《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例实施办法》2022 年国家市场监督管理总局令第 61 号
 - [5] 《食品相关产品质量安全监督管理暂行办法》2023 年国家市场监管总局令第 62 号
 - [6] 《工业产品生产单位落实质量安全主体责任监督管理规定》2023 年国家市场监管总局令第 75 号
 - [7] 《工业产品销售单位落实质量安全主体责任监督管理规定》2023 年国家市场监管总局令第 76 号
 - [8] 《市场监管总局办公厅关于印发<质量技术帮扶“提质强企”三年行动方案>（2023-2025 年）的通知》市监质监发（2023）92 号
 - [9] 《厦门经济特区产品质量监督管理条例》2009 年厦门市人民代表大会常务委员会公告第 11 号
-