

# DB 4201

武 汉 市 地 方 标 准

DB 4201/T 665—2022

---

## 中小企业质量提升咨询服务规范

Specification for quality improvement consultation service of small and  
medium-sized enterprises

2022 - 11 - 11 发布

2022 - 12 - 11 实施

---

武汉市市场监督管理局 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 服务类型 ..... 1

5 服务要求 ..... 2

6 服务流程 ..... 3

7 服务管理 ..... 6

8 服务质量监督与投诉 ..... 7

附录 A（资料性） 企业质量提升效益评价表 ..... 8

附录 B（资料性） 行业/区域/园区质量提升效益评价表 ..... 9

附录 C（资料性） 质量提升服务满意度评价表 ..... 10

附录 D（资料性） 企业质量提升情况反馈表 ..... 11

## 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。

本文件由武汉市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：武汉市标准化研究院、方圆标志认证集团湖北有限公司。

本文件主要起草人：黄伟、夏宇宏、丁月、胡君、李恩平。

# 中小企业质量提升咨询服务规范

## 1 范围

本文件规定了中小企业质量提升咨询服务的服务类型、服务要求、服务流程、服务管理和服务质量监督与投诉。

本文件适用于由政府部门委托技术服务机构面向中小企业提供的质量提升咨询服务活动。企业或其他组织委托技术服务机构开展的质量提升咨询服务活动可参照执行。

## 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 19000 质量管理体系 基础和术语

SB/T 11222-2018 管理咨询服务规范

## 3 术语和定义

GB/T 19000界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**质量提升** quality improvement

在一定范围内围绕产品、服务等方面，以提高企业质量管理水平和核心竞争力、增强高质量发展的能力为目标所采取的持续性改进。

### 3.2

**质量提升咨询服务** quality improvement consultation service

通过调研发现并确认制约企业产品质量或服务质量的 key 问题，提供相应的解决方案，并通过培训、指导实施或运用技术手段，帮助企业解决相关问题，以推动企业质量提升的过程。

[来源：SB/T 11222-2018，2.1，有修改]

### 3.3

**中小企业** small and medium-sized enterprise

符合国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法》规定的中型、小型、微型划分要求的法人企业和非法人企业。

## 4 服务类型

### 4.1 标准化咨询服务

4.1.1 指导企业开展国际、国家、行业、地方、团体标准的标准信息查询及各类执行标准有效性查询，地方标准和团体标准的立项查新，及采用国际标准查询信息服务。

4.1.2 指导企业在企业标准信息公共服务平台、全国团体标准信息平台进行标准自我声明公开。

4.1.3 指导企业在研发、生产、管理过程中执行相应标准，使其满足特定要求。

4.1.4 指导企业开展国际、国家、行业、地方、团体、企业标准的立项申报及标准制修订。

4.1.5 指导企业提升标准水平，采用先进标准。

4.1.6 指导企业开展企业标准化管理体系建设。

#### 4.2 质量管理咨询服务

4.2.1 为企业提供质量诊断并提出质量提升建议。

4.2.2 指导企业提升质量管理水平，使企业质量管理水平符合相关法律、法规、行业管理的要求，并适应企业运作特点。

4.2.3 指导企业使用 5S 管理、QC 小组、精益生产、全面质量管理、风险管理等各类有效的质量管理工具和质量管理方法。

4.2.4 指导企业开展质量对比提高工作，提升产品质量水平、过程质量水平、服务质量水平等。

4.2.5 指导企业开展质量成本控制与分析工作，降低质量成本、提高企业利润。

4.2.6 指导企业开展品牌建设相关活动，提高质量品牌效益。

4.2.7 指导企业导入先进评价管理方法，申报各类质量奖项。

4.2.8 组织企业到质量先进单位开展参观学习等质量意识提升活动。

#### 4.3 检验检测相关咨询服务

4.3.1 指导企业提升检验检测人员技能。

4.3.2 指导企业提升检验检测管理能力。

4.3.3 指导企业提升检验检测综合技术能力水平。

4.3.4 指导企业在研发、生产过程中开展产品检验检测工作。

#### 4.4 认证相关咨询服务

4.4.1 指导企业建立体系，符合管理体系、产品或服务认证的要求。

4.4.2 指导企业深化体系运用工作，提高管理成熟度。

#### 4.5 计量相关咨询服务

4.5.1 指导企业建立健全计量管理制度，合理确定检定、校准的周期，建立计量器具管理台账。

4.5.2 为企业提供计量相关的培训和咨询服务，促进企业内部检验检测、评价与验证工作的改进。

#### 4.6 其他质量提升咨询服务

指导企业开展能够提升质量管理水平和核心竞争力的其他咨询服务。

### 5 服务要求

#### 5.1 资质要求

从事质量提升咨询服务的技术服务机构应具备以下条件之一：

- a) 法人资格的组织(含企业法人、社会团体法人、民办非企业单位法人和事业单位法人)，且具备技术服务职能和可验证的提供技术服务所需的专业技术能力；
- b) 依法成立，且取得统一社会信用代码证书的其他组织，且具备提供技术服务所需的专业技术能力；
- c) 近三年内无失信惩戒或行政处罚。

## 5.2 人员要求

5.2.1 技术服务机构应具备满足质量提升咨询服务需求的技术服务人员。

5.2.2 技术服务人员应具备与所从事质量提升咨询服务相关的学历水平、专业知识和工作经验，并熟悉与所从事质量提升咨询服务相关的法律、法规和政策要求，取得相关资质。

5.2.3 技术服务人员应具备相应的综合分析能力和语言文字表达能力。

5.2.4 技术服务人员应遵纪守法，有良好的职业道德和素养。

## 5.3 服务能力

技术服务机构应具备分析和解决管理问题的能力，并具备较完整的内部管理体系，主要包括但不限于：

- a) 与顾客期望和需求相适应的需求分析、方案策划和实施能力；
- b) 实施指导、培训、管理咨询方案和推广质量提升咨询项目知识的能力；
- c) 内部的档案管理与行政支持能力；
- d) 宜具备信息技术的支持能力，包括内部运用与管理咨询服务的配套；
- e) 具备业务、行政支持、专业服务明确的职能分工；
- f) 具有满足要求的顾客投诉处理机制；
- g) 建立关于遵循法律法规要求、保密承诺和顾客知识产权保护等方面的规则。

## 5.4 质量保障能力

技术服务机构应具备质量提升咨询服务质量的保障能力，主要包括但不限于：

- a) 建立完善的质量提升咨询服务管理体系，包括相应的制度、流程、评价措施等，建立服务质量保障措施，并配置所需的资源，如资金、人员、设备等；
- b) 在质量提升咨询项目实施的关键节点设定评审措施，确认服务过程与要求的符合程度；
- c) 明确质量提升咨询项目实施过程中需要保留的记录，包括图表、照片、工作证明等；
- d) 制定与相关人员的联络与沟通规则；
- e) 制定内部纠错机制，宜定期组织内部人员展开质量提升咨询项目状态评审，未达到评审预期效果时，可邀请业内专家参与质量提升咨询项目偏差评审。

## 6 服务流程

### 6.1 准备阶段

#### 6.1.1 需求收集

质量提升项目组织方面向主管部门、行业协会、园区、企业等质量提升相关方开展质量提升需求调查，通过对质量提升需求的收集、处理与分析，提出质量提升项目。

#### 6.1.2 确定技术服务机构

根据质量提升项目的实施需求,质量提升项目组织方选择满足5.1~5.4要求的技术服务机构实施项目,并与技术服务机构签订服务合同或形成文件约定,合同或文件中应明确服务内容、服务周期、双方权利与义务等。

## 6.2 策划阶段

### 6.2.1 组建项目组

技术服务机构应按照合同或文件中约定的质量提升服务内容,组织具有与咨询项目相关专业背景、技术知识或经验的技术服务人员成立质量提升项目组,按照合同或文件约定的内容和时间开展工作。

### 6.2.2 现状调研及诊断

质量提升项目组应围绕行业、区域、园区或企业开展质量现状调研与诊断,制定现状调研及诊断方案,了解行业、区域、园区或企业的质量发展现状和存在的质量问题,形成质量分析报告。

收集的内容应包括但不限于:

- a) 质量现状:包括质量管理、标准、检验检测、认证认可、计量等方面的基本情况;
- b) 发展现状:产值规模、企业数量、从业人数、区域分布等;
- c) 主要存在的质量问题;
- d) 不同类型企业的质量现状及质量提升需求;
- e) 其他。

### 6.2.3 提出实施方案

质量提升项目组应对现状调研的结果进行整理、分析,根据行业现状和企业需求制定实施方案。实施方案的主要内容应包括但不限于:

- a) 现状分析:包括相关行业的质量现状和相关企业的质量现状;
- b) 工作目标:提出可考核、评价和验证的目标,与现状分析结果相适宜;
- c) 服务内容:包括开展项目中的现场服务和非现场服务,例如现场指导、文件策划、培训等;
- d) 时间安排:明确项目时间周期和关键节点;
- e) 项目成员及分工:明确项目实施成员、专业能力及项目分工;
- f) 其他。

### 6.2.4 实施方案评审与确认

实施方案应接受质量提升项目提出方的评审,评审的结果应以文件形式进行确认,评审的主要内容应包括以下几个方面:

- a) 目标适宜性:评估实施方案制定的目标是否符合行业和企业的质量现状及质量提升需求;
- b) 内容完整性:评估实施方案内容是否对项目要求进行了全覆盖;
- c) 方案可行性:评估实施方案的内容是否有利于后期的推进、实施和复制推广;
- d) 人员匹配性:评估项目组成员的能力和背景是否能满足项目按期实施的要求;
- e) 时间安排合理性:评估项目组的安排是否能够按期完成项目任务;
- f) 预计可产生的效益:评估实施方案是否有助于提升行业质量效益或企业质量效益;
- g) 其他。

## 6.3 实施阶段

### 6.3.1 提供服务

技术服务机构应按实施方案设计的内容、方法和进程，为企业质量提升咨询服务。在服务过程中，应注意技术服务人员与企业相关人员的分工，制定时间安排，并根据企业实际情况对实施方案中出现的设计偏差进行调整和修订，以确保项目实施成效。质量提升咨询服务内容应包括但不限于：

- a) 宣贯质量提升实施方案，使企业相关人员了解项目背景、服务内容、时间安排、项目成员及分工，明确项目目标；
- b) 根据实施需要和策划的安排组织相关培训；
- c) 及时研讨方案实施时出现的偏差和分歧，做好变更控制，按照 7.3 要求执行变更管理；
- d) 对确因设计或实施环境、条件出现变化，而出现的分歧进行研讨，必要时调整方案；
- e) 质量服务的方法包括：培训、一对一指导、研讨、沟通与商讨、小范围示范等；
- f) 质量服务完成实施方案中的服务内容并达成预定目标时，对该项目的成效进行总结；
- g) 实施指导过程滞后于计划的时间，应重新调整实施指导计划，以确保最终效果。

### 6.3.2 推广应用

质量提升实施成果宜通过现场服务、网络指导、会议交流、培训、沙龙等多种形式进行推广和应用，服务于整个行业。推广应用的方式包括但不限于：

- a) 总结行业质量提升经验，制定行业质量提升指南；
- b) 面向行业内其他企业开展质量诊断并提出质量提升建议；
- c) 组织开展行业质量培训、交流会或沙龙，分享质量提升经验；
- d) 组织企业之间互相观摩学习。

### 6.3.3 工作总结

咨询工作结束后，质量提升项目组应就本次质量提升服务进行总结。主要内容应包括：

- a) 质量提升项目的主要成效；
- b) 质量提升项目的经验及工作方法；
- c) 质量提升企业案例；
- d) 后续质量提升工作建议。

## 6.4 检查阶段

### 6.4.1 效果评估

质量提升项目组应与行业主管部门、行业协会、园区或企业等质量提升相关方共同评估项目产生的质量效益。面向单家企业开展的质量提升咨询服务项目，需完成企业质量提升效益评价表（见附录A），面向行业、区域或园区内企业开展的质量提升咨询服务项目，需完成行业/区域/园区质量提升效益评价表（见附录B）。

### 6.4.2 满意度评价

咨询工作结束后，质量提升项目组应向企业发放满意度调查表（见附录C），了解企业满意度，做好相关反馈资料的回收和分析处理工作，并了解企业新的质量提升需求。适用时，可根据企业需求向其提供后续技术指导。

## 6.5 验收与跟踪阶段

### 6.5.1 项目验收

质量提升项目完成后，需提交项目总结及项目实施相关佐证材料，并接受委托方对项目进行评价和验收，项目验收应关注的内容应包括以下几个方面：

- a) 项目完成度：项目成果是否覆盖了委托方要求的所有事项；
- b) 项目完成时效：项目组是否按照与委托方的约定时间完成了相关工作；
- c) 服务满意度情况：项目实施后得到企业及相关方反馈的满意度情况；
- d) 取得质量效益情况：实施项目对行业和企业产生的质量效益大小；
- e) 复制推广应用价值：该项目是否能够在相关行业和企业内得到推广和应用；
- f) 工作材料编制质量：调研报告、企业案例、工作总结等工作材料的撰写质量；
- g) 项目资料完整度：项目资料是否系统完整、便于查找、整洁美观；
- h) 其他。

#### 6.5.2 档案整理

项目完成后，质量提升项目组应将有关文件及时整理并存档，存档文件应包括：

- a) 现状调研相关文件，例如：企业调查表、调研报告等；
- b) 项目实施方案；
- c) 实施方案评审相关文件；
- d) 过程活动记录，例如：工作照片、签到表等；
- e) 项目成果相关文件，例如：咨询报告、效益评价表等；
- f) 工作总结；
- g) 企业评价记录；
- h) 项目变更记录（适用时）；
- i) 其他。

#### 6.5.3 项目跟踪

质量提升项目完成后，质量提升项目组宜持续跟踪行业质量提升现状和企业质量提升现状，可向企业收集质量提升情况反馈表（见附录D），了解质量提升项目对企业长期发展的持续性影响。

### 7 服务管理

#### 7.1 过程监控

质量提升项目委托方和技术服务机构应对咨询服务全过程进行管理和监督，以确保咨询服务的质量。

#### 7.2 效果评价

质量提升项目委托方或技术服务机构可组织第三方对咨询服务项目成效进行评价，测算质量提升效益。

#### 7.3 变更管理

7.3.1 服务项目变更的提出，应考虑由服务交付和管理所产生的成本，以及组织上、技术上和商业上的影响。

7.3.2 服务项目的变更，应经委托方和项目实施方协商后确定变更方案。

7.3.3 在策划和实施变更服务项目的过程中，质量提升项目组应确保相关文件得到修改，并确保相关方知道已经变更的要求。

7.3.4 已批准变更的服务，应定期对其进行检查，并以受控方式实施。

7.3.5 变更服务项目实施后，质量提升项目组应进行论证，对实际成果与策划内容进行比较。

#### 7.4 文件管理

7.4.1 技术服务机构应建立完善的文件管理制度。

7.4.2 技术服务机构应全程跟踪项目的执行情况，跟踪收集项目实施过程中形成的文件资料，以确保满足 6.5.2 的要求。

#### 7.5 关系管理

7.5.1 技术服务机构应识别并记录服务的利益相关方和企业。

7.5.2 技术服务机构应随时了解企业的质量提升需求和变更，以便准备响应这些要求。

7.5.3 技术服务机构应有投诉渠道和处理程序，具体操作按第 8 章执行。

7.5.4 技术服务机构应指定专职个人或小组，负责管理企业满意度事宜和整个项目关系管理。

7.5.5 技术服务机构对企业明确不能公开对外的信息进行保密，签订保密协议。

7.5.6 技术服务机构在为企业提供服务期间不得超范围向企业收取额外的咨询费用。

### 8 服务质量监督与投诉

#### 8.1 服务质量监督

技术服务机构及咨询人员应接受委托方的监督与检查。

#### 8.2 服务质量投诉

8.2.1 技术服务机构应建立服务质量投诉处理机制，对所有有效的投诉进行记录，调查和分析原因，采取措施加以处理，并向企业反馈。

8.2.2 技术服务机构应建立与企业沟通的渠道，受理企业的意见和建议。

附 录 A  
(资料性)  
企业质量提升效益评价表

企业质量提升效益评价表参见表A.1。

表A.1 企业质量提升效益评价表

|                |                                       |           |        |        |
|----------------|---------------------------------------|-----------|--------|--------|
| 基本<br>信息       | 项目名称                                  |           |        |        |
|                | 企业名称                                  |           |        |        |
|                | 企业地址                                  |           |        |        |
|                | 项目周期                                  | 年 月 至 年 月 |        |        |
|                | 技术服务机构                                |           |        |        |
|                | 技术服务人员                                |           |        |        |
| 提供质量提<br>升服务情况 | 服务工作量                                 | ( ) 人·天   | 服务次数   | ( ) 次  |
|                | 培训次数                                  | ( ) 次     | 培训人次数  | ( ) 人次 |
|                | 解决质量问题数                               | ( ) 个     | 产生质量效益 | ( ) 万元 |
| 质量<br>效益<br>测算 | 实施项目产生总体质量效益为 ( ) 万元，测算依据：            |           |        |        |
|                | <div>(被服务企业盖章)</div> <div>年 月 日</div> |           |        |        |

## 附 录 B

(资料性)

## 行业/区域/园区质量提升效益评价表

行业/区域/园区质量提升效益评价表参见表B.1。

表B.1 行业/区域/园区质量提升效益评价表

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |       |        |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------|
| 基本信息           | 项目名称                                                                                                                                                                                                                                                             |           |       |        |
|                | 服务企业所在区域                                                                                                                                                                                                                                                         |           |       |        |
|                | 技术服务机构                                                                                                                                                                                                                                                           |           |       |        |
|                | 项目周期                                                                                                                                                                                                                                                             | 年 月 至 年 月 |       |        |
| 提供质量提升<br>服务情况 | 服务企业数                                                                                                                                                                                                                                                            | ( ) 家     | 培训场次数 | ( ) 次  |
|                | 培训企业数                                                                                                                                                                                                                                                            | ( ) 家     | 培训人次  | ( ) 人次 |
|                | 服务工作量                                                                                                                                                                                                                                                            | ( ) 人·天   | 服务次数  | ( ) 次  |
|                | 帮助企业解决质量问题 ( ) 个                                                                                                                                                                                                                                                 |           |       |        |
| 质量效益<br>测算     | 实施项目产生总体质量效益为 ( ) 万元，测算依据：<br><br><div style="text-align: right;">(技术服务机构盖章)</div> <div style="text-align: right;">年 月 日</div>                                                                                                                                   |           |       |        |
| 项目实施<br>相关方意见  | 项目服务质量： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意<br>质量效益测算： <input type="checkbox"/> 认可 <input type="checkbox"/> 不认可<br><br><div style="text-align: right;">(盖章)</div> <div style="text-align: right;">年 月 日</div> |           |       |        |
| 主管部门意见         | 项目服务质量： <input type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 基本满意 <input type="checkbox"/> 不满意<br>质量效益测算： <input type="checkbox"/> 认可 <input type="checkbox"/> 不认可<br><br><div style="text-align: right;">(盖章)</div> <div style="text-align: right;">年 月 日</div> |           |       |        |

附 录 C  
(资料性)  
质量提升服务满意度评价表

质量提升服务满意度评价表参见表C.1。

表C.1 质量提升服务满意度评价表

|                                                                                                                                                   |  |      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|--|
| 企业名称                                                                                                                                              |  |      |  |
| 项目名称                                                                                                                                              |  |      |  |
| 技术服务机构                                                                                                                                            |  |      |  |
| 企业代表                                                                                                                                              |  | 联系方式 |  |
| 技术服务人员                                                                                                                                            |  | 服务周期 |  |
| <p>1. 主要服务内容：</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 10px 0;"/>                                                           |  |      |  |
| <p>2. 主要服务成果：</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 10px 0;"/>                                                           |  |      |  |
| <p>3. 对项目组的服务态度：</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>满意    <input type="checkbox"/>基本满意    <input type="checkbox"/>不满意</p> |  |      |  |
| <p>4. 对项目组的专业能力：</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>满意    <input type="checkbox"/>基本满意    <input type="checkbox"/>不满意</p> |  |      |  |
| <p>5. 对项目组的服务效果：</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/>满意    <input type="checkbox"/>基本满意    <input type="checkbox"/>不满意</p> |  |      |  |
| <p>6. 意见和建议：</p> <hr style="border: 0; border-top: 1px solid black; margin: 10px 0;"/>                                                            |  |      |  |
| <p>企业签字/盖章：    年    月    日</p>                                                                                                                    |  |      |  |

附 录 D  
(资料性)  
企业质量提升情况反馈表

企业质量提升情况反馈表参见表D.1。

表D.1 企业质量提升情况反馈表

|                                                                                                |  |      |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|--|
| 企业名称                                                                                           |  |      |  |
| 曾参加的质量提升项目                                                                                     |  |      |  |
| 参加质量提升项目的时间                                                                                    |  |      |  |
| 企业代表                                                                                           |  | 联系方式 |  |
| 企业主要产品                                                                                         |  |      |  |
| 企业主要品牌                                                                                         |  |      |  |
| 重要客户群体                                                                                         |  |      |  |
| 近三年经营收入                                                                                        |  |      |  |
| 近三年从业人数                                                                                        |  |      |  |
| 获得质量认证情况                                                                                       |  |      |  |
| 产品合格率提升情况                                                                                      |  |      |  |
| 获得品牌奖励情况                                                                                       |  |      |  |
| 获得投融资情况                                                                                        |  |      |  |
| 一、企业近____年的质量提升情况<br><br>(例如:产品质量提升、质量成本降低、生产效率提高、质量意识增强、科技创新能力增强、利润增长、市场占有率提升、获得荣誉称号、企业扩建扩产等) |  |      |  |
| 二、下阶段质量提升需求                                                                                    |  |      |  |
| 企业盖章: _____ 年 月 日                                                                              |  |      |  |