市政府关于印发上海市质量发展规划（2011-2020年）的通知

沪府发〔2013〕1号

上海市人民政府关于印发上海市质量发展规划（2011-2020年）的通知

各区、县人民政府，市政府各委、办、局：

　　现将《上海市质量发展规划（2011-2020年）》印发给你们，请认真贯彻执行。

　　上海市人民政府

2013年1月1日

上海市质量发展规划（2011-2020年）

　　为深入贯彻落实科学发展观，推动“创新驱动、转型发展”，提高上海总体质量水平，根据国务院印发的《质量发展纲要（2011-2020年）》（国发〔2012〕9号）要求，结合本市实际，编制本规划。

一、质量发展现状

　　自《上海市质量振兴实施计划》于1997年实施以来，本市质量工作协调机制基本形成，质量法制建设不断完善，质量基础建设逐步夯实，质量发展环境日趋优化，企业质量主体意识逐步增强，总体质量水平稳中有升。

　　——产品质量方面。2010年，本市制造业质量竞争力指数位居全国第一，产品质量国家监督抽查合格率从1995年的82%上升为91.9%，高于全国平均水平4.3个百分点。采用国际标准和国外先进标准的重点产品从1995年的6917项增至19337项，其中汽车、钢铁、船舶、电子信息等重点产品采标率达90%以上。

　　——工程质量方面。建设工程质量总体受控，重大工程项目一次验收合格率100%。

　　——服务质量方面。在服务业规模和能级不断提升的同时，服务质量水平也不断提高。至2010年，先后在金融、旅游等服务领域制定各类地方标准48项，创建国家级及市级服务业标准化示范区21个，开展服务标准化示范试点40项，服务名牌数量累计201项。

　　但是，本市总体质量水平与国际一流仍有差距，质量工作还存在一些薄弱环节，质量安全监管能力需进一步提高，质量政策法规需进一步完善，质量诚信意识需进一步强化，质量责任需进一步得到落实，企业质量基础管理需进一步增强，新兴业态的质量问题需进一步解决等。

　　未来十年，上海将面临加快推进“四个率先”、加快建设“四个中心”和社会主义现代化国际大都市的重要机遇期。这一时期，本市环境约束及资源供给将日益趋紧，劳动力等传统发展要素将逐步弱化，质量、技术成为促进本市发展方式创新转变、产业结构转型升级的重要基础。随着国际化进程的加快，本市参与国际市场竞争的深度和广度将明显提升，质量、品牌成为城市核心竞争力的重要内容。在建成小康社会的进程中，人民群众对提升生活品质的需求更为迫切，质量、安全成为改善民生、维护稳定的基本要求。面对新形势、新挑战，围绕经济社会发展大局，促进质量发展，全面提升上海总体质量水平成为我们的战略选择。

二、质量发展指导思想、主要任务和发展目标

　　（一）指导思想

　　以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观为指导，坚持“质量是上海的生命”指导方针，将质量发展作为本市“创新驱动、转型发展”的重要战略举措，完善质量工作机制，强化质量法治，落实质量责任，创新质量文化，把上海打造成具有国际竞争力的质量高地。

　　（二）主要任务

　　1.实施“三大战略”。围绕构建现代服务业为主、战略性新兴产业引领、先进制造业支撑的新型产业体系，全面实施“以质取胜”、“品牌发展”和“标准引领”三大战略。引导企业运用先进质量管理理念、方法和工具，实现管理创新，提升产品和服务质量水平；促进企业自主开发核心技术，加强自主品牌建设，提升上海品牌国际声誉；鼓励企业积极采用国际标准和国外先进标准，加强科技创新成果与标准的紧密结合，提升上海在国家、国际标准化活动中的地位，充分发挥标准在经济社会发展中的技术支撑作用。

　　2.完善质量工作体制机制。完善符合社会主义市场经济发展要求、具有上海特点的质量管理体制。进一步明确企业、社会中介组织、政府部门各自的质量责任，优化市场调节、企业主体、行业自律、政府监管、社会参与的质量工作格局。充分运用经济、法律、行政等手段维护质量安全，广泛开展“质量强区、质量兴企”活动，形成全社会齐抓共管的良好氛围。

　　3.推进质量法治建设。加快完善本市与经济社会发展要求相适应的质量法规体系，坚持运用法律手段解决质量发展中的突出矛盾和问题。加强质量执法队伍建设，提高执法人员的专业素质和执法水平，依法严厉打击质量违法行为，切实维护市场经济秩序。加强质量法制宣传与普及教育，形成学法用法、诚信守法的良好环境。

　　4.加快质量人才培养。建立适应经济社会发展和企业管理需求的质量人才培养机制。健全专业教学与岗位培训相结合的质量教育制度，完善质量职（执）业资格制度，落实企业各级质量人员职责，实行质量人才激励制度，持续提高质量从业人员的综合素质。加强质量研究机构和质量教育学科建设，深入开展质量管理理论研究，造就一批理论与实践优势兼备、研究造诣较深的质量领域专家和学科带头人。

　　（三）发展目标

　　到2020年，建设质量高地取得明显成效。企业质量管理及诚信水平提高，质量竞争优势充分体现，质量基础作用充分发挥，质量安全有序可控，社会质量意识显著提升，总体质量达到或接近国际先进水平。

|  |  |
| --- | --- |
| 专栏1：企业质量管理水平及诚信要求（2015年） | |
| 大中企业 | 1．质量管理体系基本全覆盖，应用实施卓越绩效模式的企业达1000家以上。  2．重点产品采标率达到95%以上，主导或参与国家标准和国际标准制修订的能力显著提高。以产业集聚为基础，在推动产业联盟标准的制定与实施、标准化示范及品牌示范建设方面取得明显成效。  3．建设国家级、市级工业企业技术中心600家左右，工业企业研发投入占主营业务收入的比重达1.5%左右，技术改造投资占全部工业固定资产投资比重达55%。  4．关键质量岗位全部实现质量人员持证上岗。 |
| 小微企业 | 1．依法依标组织生产或服务，其中产品质量安全指标完全符合国家强制性标准要求。  2．基本建立有效的质量管理体系，部分小微企业开始应用实施卓越绩效模式等先进质量管理模式。  3．重点产品采标率达到70%以上，企业标准体系建设水平不断提高。  4．关键质量岗位逐步实现质量人员持证上岗。  5．质量检测能力基本满足市场发展需要。 |
| 诚信要求 | 1．企业应具有较强的兑现质量承诺的主观意愿，依法取得生产资质，守法经营，积极参加社会活动，有较好的社会责任意识。  2．企业应具有持续提供质量稳定产品的能力，建立有效的质量管理体系，不断提供消费者满意的产品和服务。  3．企业具有确保产品质量水平，控制质量风险的内部资源保障能力，不断提升技术水平，持续改进质量。  4．本市建立企业失信“黑名单”管理制度，将存在严重违法行为的企业纳入质量失信“黑名单”，并探索建立长三角地区“黑名单”企业质量信用记录的共享和联动惩处机制。 |

　　1．产品质量：到2020年，产品质量安全可靠，结构更趋合理，性能更趋完善，附加值大幅提升，产品质量总体水平全国领先，在消费生产领域、先进制造业及战略性新兴产业等方面培育形成一批具有较强竞争力的自主品牌，名牌产品在上海经济增长中的份额和比重不断提高。

　　到2015年，产品质量安全和发展的具体目标：

　　——工业产品。质量竞争力指数、国家监督抽查合格率稳定在全国前列，质量损失率低于全国平均水平，强制性产品认证实现全覆盖，重点行业、重点产品采标率达到95%以上。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 专栏2：先进制造业和战略性新兴产业质量发展目标（2015年） | | |
| 先进制造业和战略性新兴产业中达到国际先进水平的产品产值比重不断提升；重点行业自主品牌出口产品比重达到30%；质量损失率低于全国平均水平50%以下；工业能源综合利用率比2010年提高5个百分点，形成一批以我为主的技术和产品标准，实现先进制造业和战略性新兴产业质量发展与国际同步。 | | |
| 先进制造业 | 电子信息产品制造业 | 提高产品研发和工业设计能力，提升产品附加值；关键元器件配套能力和技术质量水平达到或接近国际先进水平。 |
| 成套设备制造业 | 主要产品质量和可靠性接近国际先进水平，售后服务与国际接轨。成套装备的整机质量和可靠性大幅跃升；关键核心部件、基础件、加工辅具、自动化控制系统等可靠性和使用寿命提升50%。 |
| 汽车产业 | 汽车整车及关键零部件技术质量水平达到或接近国际先进水平，汽车整车可靠性提升20%，出厂产品质量监督抽查合格率保持100%。 |
| 精品钢材产业 | 绿色低碳生产全面推进，吨钢能耗持续下降。钢铁产品及相关能源产品全生命周期达到行业国际领先水平，内部缺陷发生率控制在6%以下。 |
| 石化和精细化工产业 | 主要产品质量优等品率控制在98%以上，产品性能大幅提升，主要产品技术质量水平达到或接近国际先进水平。 |
| 都市产业 | 以创造时尚、塑造品牌为重点，大力发展绿色有机食品、高品质家用电器等产品；完善服务体系，集聚高端要素，产品附加值、品牌示范作用明显提升。 |
| 战略性新兴产业 | 新一代信息技术产业 | 通用元器件、集成电路和软件等基础产品的质量水平明显提升；重点消费电子产品的使用性能、可靠性达到国际同类产品水平；重大应用软件，大规模、超大规模集成电路的质量与可靠性取得明显突破。 |
| 高端装备制造产业 | 推进建设国家民用航空器整机和发动机检测技术基础平台、海洋科技研究中心等技术机构；清洁火电装备、压塑变电装备、轨道交通装备、智能仪器仪表及自动化控制系统等装备的系统集成技术、质量与可靠性达到或接近国际先进水平。 |
| 生物产业 | 抗体药物、高端疫苗、微创器械、有源数字大型诊疗设备、分子育种等关键技术取得重大突破；加强对中成药、中药饮片等药品质量安全监管，生物药品监督抽查合格率稳定在97%左右。 |
| 新能源产业 | 建成我国新能源技术领先、应用率先、产业高端的主要基地，风电、太阳能、核电、智能电网等关键装备技术、质量和可靠性接近国际先进水平。 |
| 新材料 | 努力建成国内领先的支撑战略性新兴产业的关键新材料研发及产业化基地，关键新材料达到或接近国际先进水平。 |
| 节能环保产业 | 以加强创新、提升效能为重点，大力发展高端、高效节能、环保和资源循环利用的技术装备和产品；努力建成节能环保重点装备和产品优势明显的地区。 |
| 新能源汽车产业 | 重点加快推进混合动力和电动汽车产业，推动燃料电池汽车研发升级和示范运行；着力突破“电池、电机、电控”等关键核心技术。建成我国技术领先、产业集聚、应用初具规模的新能源汽车基地，新能源汽车以及电池、电机、电控关键零部件的技术、质量与可靠性达到国内领先水平。 |

　　——食用农产品和食品。农业标准化生产普及率超过80%，主要食用农产品质量安全抽检合格率稳定在96%以上。50%以上食品生产企业达到HACCP认证要求，食品质量抽检合格率达到95%以上，重点食品质量安全状况保持稳定良好。

　　2．工程质量：到2020年，建设工程质量水平全面提升，重大工程质量创优率稳步上升，建筑行业实现从高消耗、高排放向绿色低碳和集约化发展转变。

　　到2015年，工程质量安全和发展的具体目标：

　　对建设工程实行全方位、全过程、全覆盖监管，大力推进工程质量安全标准化建设，质量水平稳中有升，工程质量通病治理取得明显成效。确保重大工程项目一次验收合格率100%，获鲁班奖、白玉兰奖、市优质结构、市优质工程等奖项的项目数量稳中有升。无重大工程质量事故发生，工程质量投诉率稳步下降，结构性建筑材料监督抽查合格率稳步上升。

　　3．服务质量：到2020年，服务业标准化建设深入推进、服务质量综合评价体系基本建立，供应链质量管理不断加强，质量水平及顾客满意度显著提升，培育形成一批具有自主知识产权和国际影响力的知名服务品牌。

　　到2015年，服务质量发展的具体目标：

　　——支柱服务业。金融服务、航运物流、现代商贸、文化创意、信息服务、旅游会展等支柱服务业的服务质量接近国际先进水平，服务标准覆盖率达到90%，品牌价值和国际竞争力大幅提升，顾客满意度达到80以上。

　　——新兴服务业。科技服务、设计、电子商务、数字出版、专业服务、节能环保服务等新兴服务业的服务质量水平显著提升，标准体系逐步建立健全，创新能力不断提高，顾客满意度达到75以上。

　　——社会服务业。教育培训、医疗保健、体育产业、家庭服务等社会服务业的服务质量保持全国领先水平，标准体系逐步建立健全，先进质量管理方法不断推广应用，顾客满意度达75以上。

|  |  |
| --- | --- |
| 专栏3：支柱服务业质量发展目标（2015年） | |
| 金融服务业 | 基本确立上海的全球性人民币产品创新、交易、定价和清算中心地位。金融服务业窗口服务质量规范标准覆盖率达到100%、质量评价体系基本建立，培育形成一批金融服务品牌。 |
| 航运物流业 | 基本建成服务部类齐全、市场秩序规范、要素与资源集聚的现代航运物流服务标准体系及服务质量评价体系。 |
| 现代商贸业 | 基本形成内贸与外贸相融合、市场开放度与贸易便利化程度高、初步具备国际国内两个市场资源配置功能的国际贸易中心核心功能框架，供应商管理技术得到普遍应用。 |
| 文化创意业 | 建成一批各具特色的文化创意产业园区，成为联合国创意城市网络的重要节点。文化创意业基础标准普及率达到50%，形成一批文化创新名牌产品。 |
| 信息服务业 | 百兆家庭宽带接入能力覆盖率达到95%以上，信息服务业增加值占全市生产总值的比重达7%，把上海打造成为现代信息服务业发展高地。 |
| 旅游会展业 | 基本建立旅游会展业服务标准体系和质量评价体系，4星级以上宾馆饭店和4A级以上旅游景区的比例达到50%，A级以上旅行社比例达到50%。旅游名牌产品比2012年增加100%。 |
| 房地产业 | 新增供应各类保障性住房100万套（间）左右，新建商品住房6500万平方米，居民住房质量和居住水平得到明显提高。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 专栏4：部分新兴服务业和社会服务业质量发展目标（2015年） | |
| 总集成总承包服务 | 大力发展成套设备等领域的交钥匙工程和战略性新兴产业领域的总集成总承包服务，引导制造业企业从提供产品设备向方案设计、项目承接、工程实施、设备维护和管理运营等一体化服务转变，提升总承包能力。 |
| 研发设计服务 | 聚焦战略性新兴产业关键核心技术研发，大力发展科技研发、工业设计等服务。 |
| 供应链管理服务 | 大力发展第三方专业物流和直接为制造业供应链服务的嵌入式物流，鼓励发展以第四方综合物流服务为特征的供应链信息服务，支持新一代信息技术在物流领域的应用。 |
| 金融专业服务 | 大力发展面向重大装备领域的融资租赁服务，支持大型、高价值设备生产企业以经营性租赁方式开展产品销售和承包业务，创新发展以中小企业为主要服务对象的融资担保体系，培育金融专业服务的新兴业态。 |
| 专业维修服务 | 大力发展大型工业设备、仪器仪表、飞机、轨道交通、船舶等大型装备的专业维修维护服务，大力发展发动机、变速箱等汽车关键零部件的再制造服务，积极开展大型机床、工程机械、成套设备、船舶等再制造服务试点。 |
| 节能环保服务 | 大力发展以合同能源管理为核心机制的节能诊断、能源审计、电平衡、项目规划设计、融资担保、节能评估、运行维护等全过程服务。 |
| 检验检测服务 | 大力发展面向战略性新兴产业的第三方检验检测认证服务，积极引进国家级质检及认证中心落户上海；鼓励检测机构积极开展技术能力国际互认，检测名牌机构达到20家。 |
| 电子商务与信息化服务 | 推动大企业提升以产业链为基础、供应链管理为重点的电子商务应用整体水平，鼓励信息技术应用于企业研发、设计、生产、管理等各环节，推动工业软件、信息安全服务以及行业应用解决方案的研发应用。 |
| 专业中介服务 | 以塑造品牌、规范发展为重点，大力发展咨询、鉴证、信用服务、评估、代理、经纪和行业组织等中介服务。 |
| 培训教育服务 | 发展多层次、高质量的职业教育和培训服务，大力培养重点产业所需的创新型、应用型、复合型和技能型人才。 |

　　4．人居质量：到2020年，交通运输、居住环境、生态环境等明显改善，资源节约型、环境友好型城市的建设目标基本实现，家园更加生态宜居、生活更加优质便捷。

　　到2015年，人居质量发展的具体目标：

　　——交通运输。实现市民“45、60、90”出行效率目标，即中心城内出行平均时间不超过45分钟，郊区新城60分钟可达市中心区（崇明县除外），长三角核心区主要城市（泰州、舟山、台州等城市除外）90分钟可达上海。全市交通运输行业能耗增幅力争低于同期国民生产总值的增幅水平，能耗年均增幅比“十一五”期间下降1-2个百分点，地面交通正点率达到80%以上，窗口服务规范100%建标，4A级以上窗口达标率70%。中心城区高峰时段轨道交通发车间隔最长不超过6分钟，列车运行正点率达到98%以上。

　　——居住环境。结合基础设施建设、新城建设、旧区改造和新农村建设，推进大型公共绿地、楔形绿地以及新城、小城镇和大型居住区绿地建设，基本建成外环绿带工程，启动郊环绿带、中心城区林荫大道等建设工程，加大老公园改造力度。到2015年，新建绿地5000公顷，建成区绿化覆盖率达到38.5%。满足市民多层次生活需求，大力发展家政服务、社区服务、家庭用品配送等家庭服务业，培育形成一批模式创新、服务优质、内容丰富的品牌连锁家庭服务企业。进一步深化医疗卫生服务体系，通过实施“5+3+1”工程，在郊区引进优质医疗资源，按照每年新增5万~10万居住人口增设1家社区卫生服务中心的标准，不断完善社区服务网络。

　　——生态环境。中心城区环境质量得到巩固并进一步提升，重点地区环境污染矛盾得到缓解，郊区和农村环境逐步改善。主要环境质量指标进一步提高，空气质量优良率保持在90%左右，地表水环境功能区达标率达到80%以上，森林覆盖率达到15%。饮用水安全得到基本保障，集中式饮用水水源地水质达标率达到90%以上；污水、固体废物收集处置能力和水平达到国内先进水平，城镇污水处理率达到85%以上，污水处理厂污泥处理率达到85%以上，人均生活垃圾处理量减少率达到20%以上，生活垃圾无害化处理率达到95%以上。

三、强化企业质量主体作用

　　质量是企业的生命，质量发展的基础、源泉和动力在企业。企业要增强质量意识、法制意识、诚信意识、风险意识，严格履行法律规定的质量安全责任和义务，依法开展生产经营活动，追求卓越、持续改进，不断提高产品和服务质量。

　　（一）严格企业质量主体责任

　　建立健全企业质量责任制和关键岗位责任制，进一步明确企业法定代表人（主要负责人）对质量安全负首要责任，进一步落实企业质量主管人员的职权和责任，落实设计、生产、检验、仓储、售后服务等各环节相关人员的质量工作责任。严格实施企业岗位质量规范与质量考核制度，实行质量安全“一票否决”。严格执行重大质量事故报告及应急处理制度。建立健全产品质量追溯体系，切实履行质量担保及缺陷产品召回等法定义务，依法承担质量损害赔偿责任。

　　（二）提高企业质量管理水平

　　建立健全有效运行的质量管理体系，加强全员、全过程、全方位的质量管理，严格按标准组织生产经营，严格原材料把关，严格工序控制，严格工艺纪律，严格质量检验，严格原始记录。大力推广先进技术手段和现代质量管理理念方法，广泛开展质量改进、质量比对、质量风险分析、质量成本控制、质量管理小组活动等。

　　（三）加快企业技术创新

　　把技术创新作为企业提高质量的重要抓手，切实加大技术创新投入力度，加快科技成果转化，注重创新成果的标准化和专利化。积极应用新技术、新工艺、新材料，改善品种质量，提升产品档次和服务水平，研究开发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品和服务。有条件的企业要建立技术中心、工程中心、产业化基地，努力培育集研发、设计、制造和系统集成于一体的创新型企业。

　　（四）推动企业履行社会责任

　　强化以确保质量安全、促进可持续发展为基本要求的企业社会责任理念，建立健全履行社会责任的机制，将履行社会责任融入企业经营管理决策。推动企业积极承担对员工、消费者、投资者、合作方、社区和环境等利益相关方的社会责任。强化诚信自律，践行质量承诺，树立对全社会负责的良好形象。

四、加强质量安全监管

　　切实加强源头治理，强化市场监督管理，对涉及公共安全、人身健康和生命财产安全的产品和企业，实施最严的准入、最严的监管、最严的执法、最严的处罚、最严的问责，不断提高质量安全水平。

　　（一）严格市场准入,强化源头控制

　　1．严把准入关口。严格对依法需要取得许可证照或者需要经过强制认证的企业的准入审查。要依据法定条件和要求，对其生产条件、检验手段、生产技术或工艺等进行严格把关。对涉及人身健康、财产安全及产业政策的行业和产品，严格按照许可条件，守牢准入门槛。凡不符合法定条件和要求的，坚决不予许可。

　　2．实施强制退出。对已获得准入资质的企业，要重点加强实际运营绩效、安全、质量诚信等动态监控与考核。对不能持续满足许可条件和要求、整改后仍然达不到要求的企业，依法强制退出，撤销相关许可。对存在违法行为的，坚决依法查处。

　　3．严格质量从业人员资格管理。进一步严格关键质量岗位专业人员的资格管理，确保关键岗位人员质量保证能力。依法应取得相应资格而未取得的人员，不得上岗作业；对已依法取得相应资格的从业人员，加强注册管理和继续教育。依法加强对企业法定代表人（主要负责人）资格审查，将是否存在不良诚信记录、违法违规行为作为审核企业准入条件的重要内容。

　　（二）严格监督管理，加强风险防范

　　1．加强质量安全风险管理。完善质量安全问题早发现、早研判、早预警、早处置的风险管理工作机制。及时掌握质量安全信息，加强风险信息资源共享，完善风险预警平台，加强对质量安全的风险监测、风险评估，加强对潜在性、普遍性质量安全问题的研究，提升风险防范和应急处置能力。

　　2．实施分级分类监管。结合生产许可、质量信用等级评价、风险管理等工作，创新质量监管方式，建立分类分级监管制度。针对不同类级的企业，实施激励、预警、惩戒、淘汰等差别监管，真正发挥分类分级监管的有效性。

　　3．健全产品质量追溯体系。推动企业加强产品质量安全追溯能力建设，实现生产记录可存储、产品流向可追踪、储运信息可查询，落实产品生产、收购、储运、加工、销售各环节的质量安全监管责任，逐步形成产销一体化的产品质量安全追溯信息网络，逐步实现产品质量追溯工作的规范化、制度化。

　　4．严格问责制度。对因企业违法违规造成重大质量安全事故的，依法对违法企业及其法定代表人（主要负责人）实施最严的处罚和问责。对造成严重后果、构成犯罪的，依法追究其刑事责任。对在重大质量安全事故中存在失责行为的监管部门，追究其主要负责人和直接责任人相应的监管责任。

　　（三）突出重点领域，确保质量安全

　　1．产品质量安全。高度关注民生和安全，突出重点区域、重点行业、重点企业、重点产品，充分利用新技术、信息化手段和科学的方法，加大对产品质量违法行为的打击力度。严格对特种设备生产源头、使用环节和检验环节的监管，加快构建特种设备安全多元共治工作格局。

　　2．农产品和食品安全。积极推进农业综合执法，以农业投入品监管为重点，从生产、流通、使用的全程确保农业投入品的安全可靠。加强政策研究和制度建设，不断加强食品生产、加工企业监管制度，加强食用农产品和食品质量检测及追溯体系建设，完善食用农产品和食品安全监管协调机制。坚决打击无证生产食品、超量超范围使用食品添加剂、使用非食用物质生产食品等违法行为。

　　3．工程质量安全。进一步加强施工现场质量安全监管，考虑区域差别、项目类型的不同、参建单位的管理水平不齐等因素，对工程实行差别化监管。进一步加大执法查处力度，通过加强培训等进一步提升执法人员的业务水平和执法能力。明确市、区县两级分工，强化建设工程项目属地化管理，聚焦社会民生，加强对保障性安居工程质量的管理工作。加强对轨道交通工程的质量安全管理，不断提高轨道交通工程质量安全水平。加强对重点项目的服务和监管，落实新出台的法律、法规和规范性文件的相关要求，确保工程质量安全总体受控。

　　4．流通市场安全。针对消费者反映集中的商品、服务消费热点问题，加强行政执法。深入开展打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品工作，依法查处商业欺诈、商业贿赂、限制竞争等违法行为，探索运用电子数据取证等网络技术手段，打击传销行为。建立商品质量问题发现机制、应急处置机制和不合格商品退市机制，建立健全商标保护机制。加强对重点行业和新媒体、新领域广告的监测监管，将无证无照经营监管纳入城市疏导制度。

五、提升质量发展能力

　　（一）提升质量创新能力

　　加快建立以企业为主体、市场为导向、产学研相结合的质量技术创新体系，依托骨干企业、重点科研院所和高等院校，建立一批重点突出、优势互补、资源共享的质量创新基地。加大质量科技投入力度，学习并借鉴国内外质量管理理论与经验，探索适合本市经济社会发展的现代质量管理理论、方法体系，促进质量科技成果的转化应用。推动实施重大质量改进和技术改造项目，培育形成以技术、标准、品牌、服务为核心的质量新优势。

　　（二）提升标准引领能力

　　强化标准化“助推、服务、示范、创新、基础”等功能，充分发挥标准化在助推经济转型发展、社会管理创新及应对国外技术性贸易措施中的重要作用。完善农业标准体系，推进农业标准化示范建设。建立高新技术领域技术标准联盟，争取优势领域全国标准化技术委员会及分技术委员会落户上海。推动金融、信息、医疗卫生等现代服务业重点领域和公共管理、社会服务领域标准的研究、制定和实施，形成一批标准化示范项目。以国家中医药发展战略为指导，推进中医药国际标准制定，促进中医药国际化进程。整合标准化资源，完善标准化公共服务功能。

　　（三）提升计量保证能力

　　加强本市法制和民生计量的技术基础建设，提升本市科学计量能级，加快科学计量研究向工程计量应用成果转化，建立具有国际先进水平的量值传递和溯源体系，夯实上海作为华东地区量值最高标准所在地的地位，形成门类齐全、特色鲜明、与长三角地区产业和科技创新同步的计量保证能力与支撑体系。建立社会公用计量标准能级提升与改造资金投入稳定增长的机制。进一步完善安全防护、环境监测、贸易结算、医疗器械等计量器具强制检定能力。进一步推进能源计量体系和诚信计量体系建设，加强计量监管，促进节能减排，保障和改善民生。

　　（四）提升认证认可服务能力

　　建立健全法律规范、行政监管、认可约束、行业自律、社会监督相结合的认证认可管理模式，构建两级监管、重心下移的认证工作格局，进一步完善认证认可体系，提升认证认可服务能力，大力提倡强制性认证，推动自愿性产品认证健康有序发展。进一步培育和规范认证、检测市场，清除假认证、乱发证行为，加强对认证机构、实验室和检查机构的监督管理，坚决遏制不正当竞争和违规操作行为。推动认证检测领域品牌建设，培育一批竞争力强、知名度高、美誉度好的品牌认证和检测机构。推进国际互认，提高认证认可国际规则制定的参与度和话语权，提升本市认证认可国际影响力。

　　（五）提升检验检测能力

　　推进技术机构资源整合，优化检验检测资源配置，建设检测资源共享平台。扩建国家级检测机构、国家级质检中心、国家级重点实验室、质检综合实验基地，重点提升生物医药、智能电网用户端产品等高新技术产品，新能源汽车、风电设备等环保节能产品以及涉及重点消费品、特种设备等公共安全产品的检验检测能力和水平。加强工程质量检测体系和工程实体检测制度建设，进一步加强对既有建筑可靠性检测鉴定的技术研究，为确保既有建筑安全提供技术支持。加强环境监测能力建设，进一步优化和完善环境质量监测网络，增加环境检测点位的覆盖面。建立健全科学、公正、权威的第三方检验检测体系，鼓励不同所有制形式的技术机构平等参与市场竞争。支持技术机构实施“走出去”战略，创建国际一流技术机构。

　　（六）提升质量信息化应用能力

　　整合全市持证检验检测机构信息资源、各业务类型的检验检测报告资源，建成面向检测机构、公众和政府的上海市检测资源服务平台，实现认证检测资源信息的共享与交换，实现信息化新技术在检测资源服务、风险监控、网格化管理、辅助决策、应急处置等业务上的应用。加强质量信息的采集、追踪、分析和处理，提高质量控制和质量管理的信息化水平，提升质量安全动态监管、质量风险预警、突发事件应对、质量信用管理的效能。

六、完善质量发展制度

　　（一）监督抽查和质量监测制度

　　进一步突出监督抽查的重点，对实施准入制度的产品进行全覆盖抽查。加强监督抽查与生产许可证、证后监管以及质量档案工作有机结合，提升监督抽查实效。完善质量投诉和消费维权机制，畅通质量投诉和消费维权渠道，对涉及人体健康和人身、财产安全的产品以及消费者反映质量问题集中的产品实施质量监测。

　　（二）服务业质量评价制度

　　以服务标准为基础、服务过程为重点、质量改进为导向，基于顾客、品牌、安全、诚信、绩效等元素，研究能全面、客观反映服务质量水平的指标体系和统计分析方法，逐步建立健全服务行业的质量综合评价机制，在金融、旅游、物流等领域先期试点，以点带面促进服务质量的全面提升。

　　（三）工程质量管理制度

　　进一步围绕提升工程质量水平，完善工程全寿命周期的工程项目管理制度，进一步加强质量监管制度建设，落实企业法人和项目负责人对重大项目设计使用年限内的质量责任终身负责制，规范建设市场主体的行为。进一步完善新建住宅分户验收制度，探索实施新建住宅质量保险制度。结合信息化技术，建立健全建设工程质量评价体系，完善工程质量的评价方法，不断提升建设工程质量的总体水平。

　　（四）项目质量自我评价制度

　　鼓励企业建立基于项目基本情况、原材料质量、技术标准水平、计量基础、质量安全、设备（装置）先进性、质量管理能力等综合分析的项目质量评价制度，确保项目质量安全，防止低水平重复建设、提升项目质量水平。

　　（五）重大质量事故报告制度

　　指导企业依法建立重大质量安全事故的信息收集、调查分析、风险研判和及时报告制度，重大和特别重大产品质量事故要求即发即报。建立权威的重大质量事故信息公开平台，确保群众的知情权，并督促企业积极主动进行事故应对处理，最大限度降低事故的危害性。

　　（六）质量状况分析制度

　　积极发挥市质量安全工作领导小组、行业质量工作促进会及国有企业质量工作平台作用，不断完善质量状况分析制度。加强调查研究、数据比对和综合分析力度，不断提高质量状况分析的广度、深度。客观、全面地反映本市质量总体状况，为宏观经济决策提供依据。

　　（七）质量保险制度

　　借鉴国际先进做法，建立产品质量保证和产品责任保险制度，鼓励保险机构推出保险费率和赔偿标准合理的产品质量保证、缺陷召回责任保险和产品责任保险产品，率先引导特种设备行业、食品、汽车、儿童用品等生产企业投保责任险，降低企业质量安全风险，维护消费者合法权益。

七、实施质量发展工程

　　（一）质量法制工程

　　加强质量法规前瞻性研究，推动质量促进法规的地方立法，进一步明确质量在支撑经济社会发展中的基础地位。加快完善质量法规，以形成与国际接轨的地方质量法规体系，为质量发展提供法制保障。加快研究制定配套规章制度，健全法制工作制度，确保质量法律法规有效执行。

　　（二）质量数据工程

　　质量技监部门会同工商、经济信息化、商务、建设交通、公安消防、卫生、食品药品监督、农业、检验检疫等行政管理部门建立并执行相关质量信息抄告制度，进一步整合来自政府、行业、企业和消费者申投诉等各方质量信息，探索建立质量数据共享平台，实现质量信息共享及实时监测，为缺陷产品召回、风险预警与应对、质量诚信体系建设、质量状况分析提供技术支撑。

　　（三）质量诚信工程

　　深入推进企业质量建档工作，完善质量信用信息公开系统，健全企业质量信用信息收集与发布制度。以组织机构代码为基础，完成信息共享和管理体系建设，实现本市各相关部门有关信用信息的实时交换与共享，并探索开展长三角质量信用信息互联互通。以纳入行政许可、强制性认证的产品生产企业和获得认证认可的检测认证机构为重点，强化企业质量信用分类分级管理，落实质量失信“黑名单”管理制度，加强对质量失信行为的惩戒，加大对质量信用优良企业的扶持和保护力度。构建适应本市经济发展需要的质量信用评价标准体系，培育信用服务机构，提供质量信用等级评价等质量信用产品。

　　（四）质量教育工程（“双百万”工程）

　　逐步推进国家、市级中小学质量教育社会实践基地建设，在中小学生中传授质量知识。鼓励有条件的高等院校设立质量管理、可靠性工程、设备监理等相关专业，培养质量专业人才。广泛开展面向企业的质量教育培训，提高企业全员质量意识和质量技能。加强质量工程师继续教育，引导企业在关键质量岗位提出任职要求，将任职培训纳入本市职（执）业资格培训管理体系。探索建立高级人才评定体系，开展高级质量工程师评聘试点工作，为质量专业技术人员的职业发展提供良好环境。至2020年，接受质量教育的中小学生数达100万，参加质量教育培训的企业管理者和基层职工人数达100万。

　　（五）质量激励工程

　　完善市、区县两级政府质量奖励制度，进一步扩大政府质量奖的覆盖面和影响力，将奖励范围向“四个中心”建设的各领域及卫生、教育等公共服务领域延伸。宣传推广政府质量奖获奖组织和个人成功经验，建立一批政府质量奖示范组织。优先推荐质量奖获奖组织和个人争创“五一”劳动奖章（状），树立更多质量标杆，带动更多组织和个人重视质量、追求卓越。

　　（六）品牌培育工程

　　逐步形成以消费者满意和市场竞争力为基础的名牌产生机制，探索建立政府推动、第三方评价的上海名牌推荐工作体系，聚焦现代服务业、先进制造业、战略性新兴产业，大力实施名牌战略，建立品牌价值评价制度，努力打造世界知名品牌。以标准化示范区、高新技术产业园区、服务集聚区等为重点，开展全国和上海市知名品牌创建示范区建设工作，以规范产业发展、扩大品牌影响。进一步加强地理标志产品、驰名商标、老字号等扶持工作，加大对自主品牌建设的支持力度，利用自主品牌建设专项资金，鼓励重点领域企业开展质量改进活动。

　　（七）质量改进工程

　　通过加强技术改造、制度创新与管理升级，推进缺陷预防管理，运用新技术、新方法、新工艺，突破质量提升的关键性、基础性技术问题和质量管理难题，大幅提升质量设计、保证与服务能力，推动质量技术水平、质量管理水平和质量总体水平同步提高。在本市先进制造业和战略性新兴产业的相关重点企业中建立可靠性示范基地。深入开展现场管理质量改进对比活动和群众性质量改进活动，促进生产、服务一线质量提升。开展国际对标学习交流活动，引进消化吸收国外先进质量管理理念、方法和技术。推动重点行业和支柱产业，比照国际国内先进水平开展竞争性绩效对比，开展重点企业和产品的过程质量和管理绩效对比。

　　（八）质量文化工程

　　积极倡导并践行“质量是上海的生命”的城市质量文化、“诚实守信”的市场质量文化、“追求卓越”的企业质量文化、“依法维权”的市民质量文化、“忠于职守、勇于负责”的行政质量文化，逐步构建符合上海发展要求、体现上海城市特色的质量文化体系，努力形成政府重视质量、企业追求质量、社会崇尚质量、人人关心质量的良好氛围，不断提升质量文化软实力。

八、做好组织实施和配套

　　（一）加强组织落实

　　各级政府要加强对质量工作的统筹规划和组织领导。市质量安全工作领导小组要加强对本市质量工作的研究部署，统筹协调本市质量工作中的重大事项，督促检查本规划贯彻实施情况，做到质量发展长期规划与解决当期突出质量问题有效结合、与本市国民经济和社会发展“十二五”规划有效结合。各区（县）、各行业企业要结合实际，制定实施意见及工作推进计划，明确目标责任、确保措施落实。

|  |  |
| --- | --- |
| 专栏5：区县政府职责 | |
| 1 | 推进地方政府质量考核　　各区（县）政府将质量安全和质量发展目标纳入区域经济社会发展规划，同时将质量发展和质量安全纳入各区（县）政府及街道（乡镇）绩效考核评价内容，充分发挥区（县）政府在质量发展和质量安全中的重要作用。建立起高效的质量安全风险管理体系和质量安全监管体系，确保不出区域性、系统性的质量安全事故。 |
| 2 | 推进“质量兴（强）区”工作　　在“质量兴区”的基础上，围绕区域经济社会发展实际，深入推进“质量强区”工作。建立健全质量工作协调机制，加强对质量工作的统筹规划和组织领导，充分发挥质量监督管理部门对质量综合管理的牵头作用，形成全社会齐抓共管的良好局面，共同促进区域总体质量水平提升。 |
| 3 | 推进区域技术机构发展　　各区（县）应加大投入力度，支持质量检验检测、工程质量监督、计量检定、环境监测等法定机构的发展，优化区域技术机构资源配置，加强区域技术机构市场化建设和内部管理，规范技术服务行为、提高技术服务能级、完善公共服务平台，全面满足重点领域政府监管的能力保障需求，全面提升重点产业发展的技术基础支撑水平。 |
| 4 | 大力发展区域质量中介服务机构　　结合本区域经济工作发展要求，依托全市专业技术优势，大力发展质量咨询、认证认可、设备监理、标准化服务、计量校准等中介服务机构，指导区域内企业开展群众性质量活动、开展区域质量管理咨询、知识培训普及工作，配合政府开展区域质量状况分析、推进区域内企业质量诚信体系建设，协同应对质量突发事件，充分发挥好政府和企业之间的桥梁作用。 |

　　（二）发挥社会组织作用

　　进一步转变政府职能，发挥各行业协会、学会等社会团体作用，加强行业自律，引导、督促企业依法经营，推动行业诚信建设，参与标准制定，及时发现并报告行业产品、服务质量的突出问题和安全隐患，宣传、普及质量安全知识，促进行业规范发展。支持和规范质量管理、检验检测、计量检测、合格评定等社会中介服务组织发展，加强对质量服务市场的监管与指导，推进社会中介服务机构规模化、网络化、品牌化发展。

　　（三）完善配套政策

　　各区（县）政府、各行业主管部门要围绕打造质量高地，结合经济发展要求和产业政策，制定促进本地区、本行业的质量发展相关配套政策和措施，加大对质量工作的投入力度，重点支持打假治劣、监督抽查、地方政府质量考核等专项工作，完善质量人才培养、引进、使用等激励政策措施，加大对品牌的扶持力度，支持名牌企业做大做强。鼓励社会各方面加大对质量发展事业的支持，在税收、财政等政策方面加大支持质量诚信企业的力度。

　　（四）加强舆论宣传

　　深入开展“质量月”、“3·15国际消费者权益保护日”、“5·20世界计量日”、“10·14世界标准日”等形式多样、内容丰富的群众性质量活动，深入企业、机关、社区、乡村普及质量基础知识，以新闻发布会、新媒体等形式，与社会进行充分信息交流。宣传部门及新闻媒体应坚持正确的舆论导向，大力宣传质量工作法律法规、方针政策以及质量管理先进典型，客观地发布质量问题信息。加强质量舆论监督，加大对质量违法案件的曝光力度，震慑质量违法行为。