

DB 3203

徐 州 市 地 方 标 准

DB 3203/T 1023—2023

小微企业质量管理体系认证提升工作规范

Specification for quality management system certification
improvement of small and micro enterprises

2023 - 02 - 22 发布

2023 - 03 - 01 实施

徐州市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总体要求	1
5 基本要求	2
5.1 企业	2
5.2 认证机构	2
6 工作要求	2
6.1 工作流程	2
6.2 前期准备	3
6.3 制定工作计划	3
6.4 项目启动	3
6.5 现场调研	3
6.6 制定方案	4
6.7 方案实施	5
6.8 绩效改进	5
6.9 验收评价	6
6.10 编写优良案例	7
6.11 总结	7
附录 A（规范性） 现场调研内容	8
附录 B（资料性） 企业质量诊断意见确认表	10
附录 C（规范性） 认证提升成效评价	11
附录 D（规范性） 优良案例编写要求	12
参考文献	13

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。

本文件由徐州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：中国检验认证集团江苏有限公司徐州分公司、徐州市丰县市场监督管理局、新世纪检验认证有限责任公司徐州分公司。

本文件主要起草人：孔祥凝、陆程、张艳丽、王丹卿、王文亚、刘宇宏、杨圣明、刘俊、张硕、郑浩、周丽娜、张安军、刘仕群、陈子淇。

引 言

2018年1月，国务院印发《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》（国发〔2018〕3号），部署推进质量认证体系建设，强化全面质量管理，推动我国经济高质量发展。2019年4月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于促进中小企业健康发展的指导意见》，提出要“主动服务企业”、“支持推动中小企业转型升级，聚焦主业，增强核心竞争力，不断提高发展质量和水平”。为进一步贯彻落实党中央、国务院关于中小微企业高质量发展的部署要求，发挥质量管理体系认证对企业质量提升的作用，2020年10月，国家市场监督管理总局印发《关于开展小微企业质量管理体系认证提升行动的通知》（国市监认证〔2020〕165号），在全国范围内部署开展小微企业质量管理体系认证提升行动，建立健全市场监督管理部门牵头、有关政府部门密切配合的“小微企业质量管理体系认证提升行动”工作推进机制。2022年3月，江苏省市场监督管理局发布《关于深入推进小微企业质量管理体系认证提升行动助力“稳企强链”的通知》（苏市监认证〔2022〕91号），聚焦重点行业、重点产业链和重点企业开展精准帮扶，发挥质量认证服务“稳企强链”技术支撑作用。

作为徐州市经济增长的重要生力军，小微企业在调整经济结构、促进经济发展、扩大税收来源、增加就业机会等方面发挥着不可替代的作用。但小微企业管理基础薄弱，质量意识淡薄，质量管理基础工作发展滞后，在创业、成长初期通常会面临巨大生存、发展的挑战，通过多方面举措协同联动，帮助小微企业稳健发展，有助于改善当前经营环境，为小微企业的长远发展积蓄强劲能量。

本文件是为深入推进小微企业质量管理体系认证提升工作，发挥质量认证服务“稳企强链”的技术支撑作用，促进小微企业高质量发展而制定。通过借助认证机构的专业化力量，规范化实施质量管理体系认证提升工作，引导小微企业推广应用先进的质量管理体系，引入内外监督机制，识别小微企业可持续发展的关键因素，建立系统、有效的管理机制和方法，同时也为政府有关部门评价小微企业的质量管理绩效提供了依据。

小微企业质量管理体系认证提升工作规范

1 范围

本文件规定了开展小微企业质量管理体系认证提升工作的总体要求、基本要求和工作要求。

本文件适用于市场监督管理部门、认证机构、小微企业（以下简称“企业”）等相关方开展小微企业质量管理体系认证提升工作（以下简称“认证提升”）的实施和评价。

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

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

3 术语和定义

GB/T 19000和GB/T 19580界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

小微企业 *small and micro enterprises*

小型企业、微型企业、家庭作坊式企业的统称。

注1：符合国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》规定的小型、微型企业划分，具有独立法人以及法人分支机构资格的社会经济组织。

注2：符合《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）中涉及小微企业划定标准。

3.2

质量管理体系认证提升工作 *quality management system certification improvement*

旨在充分发挥质量管理体系认证对企业质量提升的作用，鼓励引导企业积极采用质量管理体系标准，建立适宜的质量管理体系并有效运行，解决质量管理人才匮乏、质量水平不稳定、管理成本和风险较高等痛点问题，增强企业发展的内生动力。

3.3

分层培训 *grading training*

认证机构对在企业担任不同层级的人员实施各有侧重的教学活动。

4 总体要求

认证提升应符合但不限于以下总体要求：

——结合企业自身实际情况，认证机构指导企业保持和持续改进质量管理体系；

- 认证提升的过程符合相关法律、法规、标准等要求；
- 认证提升过程所收集的数据及相关材料真实、准确；
- 数据的收集、验证和分析过程具有可追溯性；
- 基于技术可行性和经济效益分析，提出质量改进措施和建议；
- 基于质量管理体系认证相关性强的指标，设定评价指标的内容。

5 基本要求

5.1 企业

参加认证提升的企业应符合但不限于以下基本要求：

- 企业须在本市注册登记，依法取得相应资质证书；
- 企业在近两年内未发生重大安全、质量事故，无违法违规行，且未列入经营异常名录和严重违法失信企业名单；
- 企业有认证提升意愿，具有基本质量管理基础设施，愿意投入必要的资源（如人员调配、制度建设，相应的内部设施改进等）。

5.2 认证机构

参与认证提升的认证机构应符合但不限于以下基本要求：

- 合法注册，具备企业法人资格和相应的资质条件；
- 具有国家认监委批准的质量管理体系机构；
- 能够认真遵守认证相关法律法规要求，严格按照认证规则开展认证活动；
- 具备实施指导、培训、管理咨询的能力；
- 具有固定的经营场地、必要的经营设备和设施；
- 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；
- 配备专业能力强、社会责任感强且具备相关教育、培训背景的服务人员；
- 相关服务人员熟悉质量相关法律、法规、标准等，具备质量管理相关技术、管理和职业经验，具有质量管理体系咨询或审核经历，熟悉质量管理相关工具、方法、技术及相关领域的专业知识。

6 工作要求

6.1 工作流程

认证提升工作流程如图1所示，应包括以下环节：

- a) 前期准备；
- b) 制定工作计划；
- c) 项目启动；
- d) 现场调研；
- e) 制定方案；
- f) 方案实施；
- g) 绩效改进；
- h) 验收评价；
- i) 编写优良案例；

j) 总结。

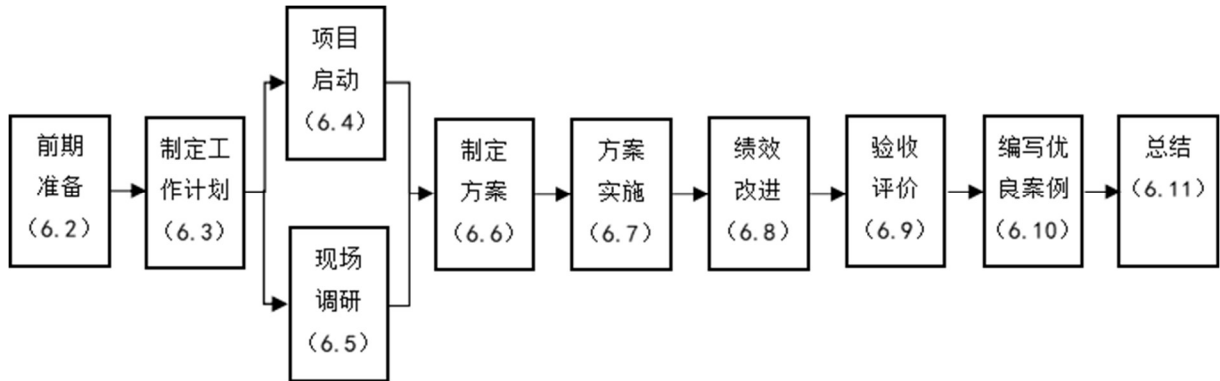


图1 认证提升工作流程图

6.2 前期准备

6.2.1 选择机构

市场监督管理部门按照有关规定要求，选择、确定参与认证提升的认证机构。

6.2.2 企业报名

参加认证提升的企业可采取企业自主申请或有关主管部门、行业组织推荐的方式报名。

6.2.3 遴选企业

市场监督管理部门应评估选定各区、县的推荐企业，精选“有提升意愿、有改进需求、有示范作用”的企业作为认证提升遴选企业。

6.3 制定工作计划

6.3.1 市场监督管理部门负责组织制定认证提升各阶段工作计划。

6.3.2 认证机构应参与配合制定本地区认证提升管理相关文件，协助市场监督管理部门组建并管理本地区认证提升专家工作组。

6.3.3 工作计划应包含但不限于以下内容：

- a) 工作目标、工作原则、工作要求、工作任务、实施步骤以及时间进度安排；
- b) 工作管理办法、实施要求；
- c) 工作成效评价指标。

6.4 项目启动

市场监督管理部门负责对认证提升进行动员部署，重点说明工作目标、工作原则、工作要求、实施步骤、相关政策等。

6.5 现场调研

6.5.1 认证机构应进行企业现场调研，从不同层面、角度了解企业定位和发展方向、影响企业生存和发展的关键因素和质量管理痛点。

6.5.2 调研方法宜包括：问卷调查、资料调查、实地观察、访问调查、集体访谈等。

6.5.3 认证机构应根据企业类型，针对企业相关职能部门灵活实施现场调研，提出质量诊断与改进建

议。

6.5.4 调研沟通对象主要包括企业高管、各职能部门负责人及其他相关人员。

6.5.5 调研工作流程如图 2 所示：

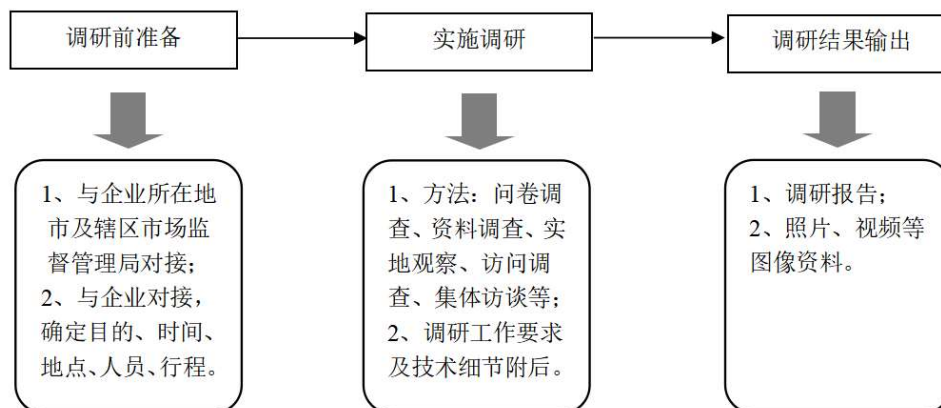


图2 调研工作流程图

6.5.6 调研项目内容应包含但不限于：

- a) 合规与诚信经营；
- b) 战略及风险管理；
- c) 质量管理资源配置及管理；
- d) 产品改进与服务提升；
- e) 采购及供应商管理；
- f) 产品实现与服务提供；
- g) 顾客关系及顾客满意；
- h) 改进与创新；
- i) 企业特色。

6.5.7 企业现场调研具体内容按附录 A。

6.5.8 认证机构应编制《认证提升企业质量诊断报告》，参与质量诊断的人员签字，并由企业法定代表人或授权代表进行签字确认。企业质量诊断意见确认表参见附录 B 中的表 B.1。

6.6 制定方案

6.6.1 按照“一企一策”的工作原则，认证机构应基于现场调研结论和企业的实际情况，找到质量管理痛点问题，并与企业交流探讨解决方案，策划、制定符合目标、具备可实施性的认证提升方案。方案内容及要求应包括但不限于：

- a) 策划达成项目目标所需企业组织架构、岗位职责、管理制度、工作流程、生产服务流程及关键控制点、表格工具等内容；
- b) 项目实施所需的人力、信息、技术、设备、物资等资源配置；
- c) 策划进程中的评价节点、提升目标及项目结束时的评价方法；
- d) 与企业高层或相关人员研讨策划的方案、制度、流程等实施内容的可行性；
- e) 围绕相关制度、流程和其他措施，设计安排相适应的培训活动；
- f) 项目实施过程中的质量监测与保障措施，如质量计划、验收条件、标准和方法；
- g) 项目实施的阶段目标和阶段成果等；
- h) 其他相关资料。

6.6.2 认证机构制定的认证提升方案应征求企业的意见反馈。

6.7 方案实施

6.7.1 认证机构应按方案设计的内容、方法和进程，指导企业实施和培训。

6.7.2 方案实施应包含成立认证提升工作小组、分层培训、流程梳理和制度建设、质量管理体系运行等。

6.7.2.1 认证机构应积极引导企业成立认证提升工作小组（以下简称“工作小组”），由企业最高管理者或其授权人担任组长。

6.7.2.2 认证机构应针对不同岗位人员，分层进行培训，培训形式可以根据企业实际需要采取集中培训或专题指导等，培训重点应关注于应用质量管理知识、方法解决质量管理痛点问题上，分层培训内容及要求应包括但不限于：

- a) 对企业负责人及相关人员开展质量意识培训，提高全员对质量的重视程度；
- b) 对企业负责人及领导层的培训，以讲解质量管理体系标准基本思想、核心理念、管理原则、优良案例为主；
- c) 对企业管理体系建设主管部门、制度建设成员的培训以讲解质量管理体系标准、质量管理工具和方法、优良案例实践、内部审核等为主，对制度建设成员的培训还应包括文件基本结构、编写技巧、编写工具；
- d) 对企业基层技术质量人员和班组长的培训以讲解质量管理工具和方法、现场管理、优良案例为主。

6.7.2.3 流程梳理和制度创建内容及要求应包括但不限于：

- a) 依据 GB/T 19001 的要求，结合现场调研收集的信息及发现的问题，认证机构对企业生产经营、管理流程进行梳理；
- b) 认证机构指导企业建立、完善质量管理体系相关制度，包含质量手册、程序文件、作业指导性文件及表单等；
- c) 在企业制度建设和完善过程中，根据企业的经营特点，建立适合企业的管理制度体系，考虑不同层级、流程之间的接口和关联，避免交叉和缺失；同时关注与企业实际生产经营情况的结合，避免两层皮现象的产生。

6.7.2.4 质量管理体系运行内容及要求应包括但不限于：

- a) 企业质量管理体系建设完成后，进入运行阶段，运行期间，工作小组应发挥领导作用，组织学习宣贯相关制度要求，并提出运行要求；
- b) 工作小组应要求员工应积极参与，严格执行质量管理制度，落实提升解决方案，注重质量管理工具和方法的实践应用；
- c) 认证机构应在质量管理体系运行过程中提供充分指导，完善帮扶机制，以质量管理痛点问题为切入点，采取核心过程梳理、现场问诊和巡诊、质量管理方法和工具指导应用等多种形式，实施精准帮扶，从质量意识提升、管理流程完善优化、基础设施改进、质量管理工具方法应用和技术提升等方面，指导帮扶企业对质量管理过程实施有效控制，从人、机、料、法、环、测等质量控制点指导企业管理提升；
- d) 认证机构应指导企业做好质量管理体系运行记录、数据等资料的收集和保存。

6.7.3 认证机构应收集分层培训、流程梳理和制度建设、质量管理体系运行过程中的主要问题和改进意见，如发现方案实施过程产生偏差，应及时分析原因，根据实际情况调整方案。

6.8 绩效改进

6.8.1 质量管理体系运行一段时间后（建议为 3-6 个月），认证机构应指导企业组织开展质量管理体系

内部审核和管理评审工作，对质量管理体系运行情况进行审核检查。

6.8.2 针对于内审发现的问题和管理评审提出的绩效改进决定，认证机构应指导企业策划并实施管理绩效改进措施，重点关注企业质量管理体系运行问题改进的有效性，健全完善绩效改进机制。

6.8.3 认证机构应指导企业做好内部审核和管理评审记录、数据等资料的收集和保存。

6.9 验收评价

6.9.1 市场监督管理部门应组织评审专家对企业的认证提升情况进行验收评价。

6.9.2 评审专家应来自相关领域、行业的评审员和行业专家，要求如下：

- a) 评审员为经专业培训及相关资格认定的质量管理领域的专业技术人员；
- b) 行业专家为经行业主管部门、协会或专业技术机构推荐，代表行业参与评审的技术或管理专家。

6.9.3 评价时，宜采用文件评审和现场评审相结合的方式，包括查阅档案、文件和记录、询问人员、实地观察等。

6.9.4 认证提升成效评价指标及评分标准见表 1。

表1 认证提升成效评价指标及评分标准

评价项目	评分标准（分/项）
合规与诚信经营	10
战略及风险管理	10
质量管理资源配置及管理	10
产品改进与服务提升	10
采购及供应商管理	10
产品实现与服务提供	10
顾客关系及顾客满意	10
改进与创新	10
企业特色	10

6.9.5 认证提升成效评价按附录 C 中的表 C.1 使用，通过统计认证提升评价指标完成情况，同认证提升工作前与认证提升目标作比对，评价认证提升成效，如达成认证提升目标，按表 1 评分标准得分，如未达成，则不得分。

6.9.6 认证提升成效评价等级划分优秀、良好、合格、不合格四个等级，各评价等级的评价得分范围设定可视实际情况调整，认证提升成效评价等级划分见表 2。

表2 认证提升成效评价等级划分

评价得分范围	评价等级
60 分以上（含 60 分）	优秀
30 分-60 分(含 30 分)	良好
10 分-20分(含 10 分)	合格
0 分	不合格

6.9.7 评价结束后，企业应提出并实施改进、创新行动计划，特别针对评价等级不合格的企业，认证机构应重点指导企业进行问题分析，改进提升。

6.9.8 在认证提升工作中，不宜要求企业在各个方面的评价指标均取得成效，企业如在一个或多个方面取得改进，均应视为取得成效。

6.9.9 针对于有意愿取证的企业，认证机构应对企业建立的质量管理体系开展认证审核，对符合认证要求的，按照相关规定要求向企业颁发认证证书，并组织实施有效的跟踪监督。

6.10 编写优良案例

6.10.1 市场监督管理部门应根据认证提升成效评价结果，组织认证机构和企业及时总结认证提升中好的经验做法及成效，编写《小微企业质量管理体系认证提升行动优良案例》，内容包括但不限于：

- a) 突出企业应用 GB/T 19001 提升生产运营、质量管理水平的经验；
- b) 企业质量管理痛点问题解决情况；
- c) 取得的主要成效，包含具体的量化绩效指标或可测量的绩效结果。

6.10.2 企业质量管理体系认证提升行动优良案例编写要求按附录 D。

6.11 总结

6.11.1 市场监督管理部门应选取一批具有发展潜力和代表意义的小微企业，通过走访座谈、与先进地区优秀企业的成功实践进行标杆对照，总结企业认证提升的有效模式，并推荐上报优良案例。

6.11.2 市场监督管理部门宜对帮扶企业开展问卷调查及认证提升满意度调查等工作。

6.11.3 市场监督管理部门、认证机构、企业在宣传方面宜采取适宜的措施，充分利用网络、电视、广播、报刊等渠道开展形式多样的宣传活动，介绍认证提升的先进经验，引导更多企业关注质量管理，参加认证提升。

附录 A
(规范性)
现场调研内容

表A.1给出了现场调研工作的具体内容。

表A.1 现场调研工作内容

调研项目	现场调研工作内容
合规与诚信经营	1、经营资质/许可合法有效； 2、未受行政处罚； 3、无失信行为记录。
战略及风险管理	1、识别产品和服务安全特性风险； 2、企业目标客户市场定位清晰； 3、内外部环境评估； 4、制定战略发展规划； 5、主导产品在细分市场占有。
资源配置及管理	1、骨干员工流失率； 2、设备完好率； 3、监视测量设备按期检定校准； 4、适宜的过程运行环境（温度、湿度、照明、通风、洁净度、噪声、振动、静电、氛围等）； 5、管理制度、标准作业规程适宜完善； 6、研发投入占营业收入总额比例。
产品改进与服务提升	1、产品性能改进（一个或多个指标）； 2、服务质量提升（一个或多个方面）； 3、产品设计、工艺、原材料优化； 4、产品（服务）一致性改进； 5、可靠性提升（平均首次故障时间延迟、平均故障间隔时间延长）。
采购及供应商管理	1、采购产品（服务）合格率； 2、采购产品（服务）及时交付率； 3、外部供方质量问题处置及时有效率。
产品实现与服务提供	1、人员作业效率； 2、生产计划按时完成率； 3、关键工序产品合格率； 4、直通率； 5、产品一次交验合格率； 6、产品/服务准时交付率； 7、质保期内产品故障率； 8、服务敏捷性（响应的及时性、快捷性等）； 9、质量问题处置及时率。

表A.1 (续)

调研项目	现场调研工作内容
顾客关系及顾客满意	1、顾客满意度； 2、重大顾客投诉事件； 3、顾客投诉处理有效（满意）率； 4、客户流失率； 5、客户退货率。
改进与创新	1、改进与创新成果固化； 2、质量损失逐年减少； 3、利用统计技术工具收集整理数据； 4、新产品或服务收入占企业总营收的比例； 5、实用新型专利和发明专利数量； 6、参与国家、行业、地方、团体标准的制修订等标准化活动； 7、获得市级及以上质量奖、科技奖励。
企业特色	1、技能诀窍； 2、细分市场表现； 3、技艺传承； 4、服务特色； 5、敏锐高效； 6、专业精益、前瞻性（新颖性）、不可替代性等。
<p>注1：不诚信不合法的具体表现包括但不限于：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 被列入各类经营异常名录或严重违法失信名单； 2) 发生过违法处罚或负面社会影响事件； 3) 失信行为记录。 <p>注2：“主导产品”是指企业核心技术在产品中发挥重要作用，且产品收入之和占企业同期营业收入比重超过50%。</p>	

附录 B
(资料性)
企业质量诊断意见确认表

表B.1给出了企业质量诊断意见确认表的格式。

表B.1 企业质量诊断意见确认表

企业名称（盖章）：	
序号	诊断意见
企业质量诊断人员（签字）： <div style="text-align: right;">日期： 年 月 日</div>	
企业法定代表人或授权代表（签字或盖章）： <div style="text-align: right;">日期： 年 月 日</div>	

附 录 C
(规范性)
认证提升成效评价

- C.1 认证提升成效评价作为认证提升效果系统评价的依据，可指导企业开展自我评价，也可指导市场监督管理部门对企业认证提升效果进行评估。
- C.2 企业可通过认证提升活动的自我评价，识别改进和创新的机会，确定改进项目并制定认证提升方案，自行评价企业认证提升成效。
- C.3 企业自我评价或市场监督管理部门评估时，可根据实际情况加以调整。
- C.4 认证提升成效评分表见表 C.1。

表 C.1 认证提升成效评价表

序号	评价项目	评价指标	提升前	提升目标	提升后	提升结果	评价分数
合计评分							

注：如评价项目为顾客关系及顾客满意，评价指标为顾客满意度，提升前为85%，提升目标为90%，提升后为92%，提升结果为达成目标，则评价分数为10分；若提升后为87%，提升结果为未达成目标，则评价分数为0分。

附 录 D
(规范性)
优良案例编写要求

D.1 标题

每个案例自拟标题，标题应突出该案例的亮点特色，提高辨识度，切忌空泛。

D.2 正文

字数控制在2000字以内。应注重提炼具有典型性、启发性、推广性的亮点做法与成功经验，可以聚焦在某个点，不必面面俱到。语言通俗易懂，分析有理有据，可插入图表。内容分为五个部分：

a) 企业简介（篇幅约占 5%），简述企业所属行业、成立时间、经营范围、企业规模、产品种类、市场销售情况、认证情况等基本信息；

注：企业属于小微企业，不要求已通过认证。

b) 企业急需解决的质量管理问题（篇幅约占 10%），简述企业在质量管理上存在的痛点或急需解决的问题；

c) 提升行动主要做法（篇幅约占 60%），简述企业在市场监督管理部门、认证机构等的帮扶下，开展提升行动所采取的主要措施与做法，应注重问题导向；

d) 企业质量管理体系认证提升成效（篇幅约占 20%），简述企业通过开展提升行动取得的质量管理体系认证提升成效，尽量用提升行动前后的数据对比或实际事例进行分析，前面提到的质量问题是否得以（部分）解决，不要空泛地谈提升；

e) 启示（篇幅约占 5%），简述该案例的主要亮点与经验启示，文中应起到总结和画龙点睛的作用。

D.3 主要起草单位

列出编制该案例的1—3家主要单位的名称，可以是企业、认证机构，也可以是地方市场监督管理部门、行业协会或者其他相关单位。

参 考 文 献

- [1] GB/T 4754 国民经济行业分类与代码
- [2] GB/T 20001.1 标准编写规则 第1部分：术语
- [3] 工业和信息化部、国家统计局、发展改革委、财政部联合印发的《小微企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）
- [4] 国家统计局《国民经济行业分类注释》
- [5] 《国家统计局关于印发统计上大小微微型企业划分办法的通知》（国统字〔2011〕75号）
- [6] 《GS46-2015 中华人民共和国工商行政管理行业标准小微企业判定标准》
- [7] 《关于开展小微企业质量管理体系认证提升行动的通知》（国市监认证〔2020〕165号）
- [8] 《关于印发徐州市2022年小微企业质量管理体系认证提升实施方案的通知》（徐州市监通〔2022〕10号）
- [9] 《小微企业应用ISO 9001提升质量管理的实施指南》
- [10] 《小微企业质量管理体系认证提升行动工作指南（2022版）》
-