附件1

# 2022年度“小微企业质量管理体系认证提升 行动”总结评估报告

党的二十大报告指出，要“优化民营企业发展环境，促进民营经济发展壮大”“支持中小微企业发展”“加快建设制造强国、质量强国”。2022年，总局认证监管司深入贯彻落实党中央、国务院关于支持民营经济和中小微企业发展，加快建设制造强国、质量强国等重大决策部署，按照总局年度重点工作安排，针对小微企业普遍存在的质量管理短板，持续深入开展“小微企业质量管理体系认证提升行动”（以下简称提升行动），运用质量认证手段帮助小微企业提升质量管理能力和市场竞争力。各地市场监管部门结合地方经济社会发展实际，遵循“政府推动、市场主导、企业自愿、机构服务、突出公益、注重实效”原则，组织引导小微企业、认证机构、行业组织及社会相关各方积极开展提升行动。截至2022年底，全国各地共出台545项激励政策，302家认证机构积极响应，累计为21万家企业免费培训超过100万人次，为37个行业的2.1万余家小微企业实施精准帮扶，96.95%的企业反馈提升成效明显，99.23%的企业对提升行动表示满意。江苏、浙江等6个省份在全国率先启动9个区域试点工作，探索区（县）域产业提升的有效路径。和2021年相比，提升行动在参与规模、

提升成效和企业满意度等方面均取得明显进步（见图1）。



图1 2021年和2022年提升行动成效对比图

## 评估过程

（一）完善评估机制

1. 组建专家组。为确保评估的科学性、准确性和公正性，认证监管司会同总局发展研究中心组织来自认证机构、行业协会、高等院校及科研院所的32名专家，成立了第三方测评组、数据校核组、指标评估组、电话回访组和指南案例评审组等5个专家组。各专家组独立开展相关工作。

2. 完善指标体系。组织专家对评估指标及赋分办法进行多次研究，在2021年度评估指标基础上进行优化完善，围绕提升行动工作举措和实际效果两个维度，设置“组织发动和培训宣传措施”“培训企业数量”“帮扶企业数量”“帮扶企业提升成效”“帮扶企业满意度”和“企业优良案例编制”等6项评估指标，制定《提升行动评估指标体系及赋分办法》，全方位、多视角验证各地提升行动开展情况及取得的成效。

（二）科学实施评估

1. 开展省局自评。要求31个省局对提升行动开展情况开展自评。除西藏、海南之外，其余29个省局按照要求提交了自评报告及相关印证材料。认证监管司组织专家对各省局报送的材料进行汇总审核，建立了《各省提升行动工作台账》及原始档案。

2. 开展第三方测评。为科学评估提升行动的工作成效，认证监管司委托第三方机构对全国所有被帮扶小微企业开展问卷调查，调查内容涵盖提升成效、企业满意度、改进意见等3个维度，涉及17项问题，共回收有效问卷14267份。为验证问卷调查的真实性和准确性，组织对各省被帮扶小微企业随机进行电话回访，共抽样151家企业，占有效问卷数量的1.06%。接受电话回访的企业均反馈未受到外来因素影响、干扰或暗示，说明问卷调查的数据真实可信。

3.形成评估结果。在省局自评、第三方测评的基础上，认证监管司组织专家完成对2022年度各省提升行动工作质量的评估。排名前10的省份依次为：浙江、山东、江苏、山西、上海、辽宁、福建、河北、安徽和广东。

## 二、工作举措及成效

（一）强化组织发动协同，工作格局更加完善。

国家层面，总局、发展改革委、工业和信息化部等18部门联合印发了《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案（2022—2025年）》（国市监质发〔2022〕95号），部署“深入推进小微企业质量管理体系认证升级行动”。总局将提升行动纳入2022年度重点工作。促进个体工商户发展部际联席会议将“开展小微企业质量管理体系认证提升行动区域试点”纳入工作要点。工业和信息化部部署质量标准品牌赋值中小企业专项行动，推动中小企业质量管理体系贯标。认监委印发《关于持续做好“小微企业质量管理体系认证提升行动”相关工作的通知》（认秘函〔2022〕33号），对在全国范围内持续深入开展提升行动作出统一要求。地方层面，31个省（区、市）全部印发提升行动工作方案或实施意见，累计出台545项政策激励措施，鼓励、支持、引导认证机构、社会团体和小微企业积极参与。多地建立党建引领工作机制，山东建立省市县支部“三级联动”质量认证志愿服务工作机制，天津探索“党建+技术”沉浸式精准帮扶模式。江苏将提升行动纳入长三角市场监管一体化发展目标，天津、河北、湖南等12个省市建立了市场监管与工信、商务、民政、财税等多部门的联动工作机制。浙江、重庆、山东等23个省市为提升行动提供资金保障2.17亿元。江苏、山东、福建、贵州等地将提升行动融入企业融资增信体系，提高对获证小微企业的融资支持力度。上海等地将提升行动纳入“专精特新”“小巨人”培育计划。认证机构层面，2022年新增175家认证机构签署提升行动倡议，签署倡议的认证机构累计达352家，其中有302家认证机构面向小微企业实施精准帮扶，并为企业减免认证费用。从资金性质看，内资机构和外资机构比例较为均衡；从规模和成立时间看，既有成立时间较早的老机构大机构，也有近年成立的新机构小机构，机构组成具有广泛的代表性。社会团体方面，中国中小企业协会、中国认证认可协会、中国出入境检验检疫协会以及部分地方行业学协会充分发挥专业、组织和专家优势，积极开展培训宣传工作。

经过各方高效联动、协同配合，总局统筹规划、统一部署，地方政府优化环境、狠抓落实，认证机构主动作为、精准帮扶，小微企业积极参与、创新发展的工作格局进一步完善，整体服务效能进一步提升。小微企业对提升行动的满意度从2021年的97.4%提升至99.23%；“认证机构专业能力”“政府服务措施”“认证机构服务态度”“宣传培训”“政府激励引导政策”等举措受到小微企业普遍认可（见图2）。

图2 2022年度小微企业提升行动满意度分布图

（二）加大培训宣传力度，企业质量意识明显增强。

一是围绕共性质量问题，开展重点培训宣传。进一步梳理归纳小微企业普遍存在的“两难”“两不”“两低”共性问题，完善共性质量问题清单，总局编制发布《小微企业质量管理体系认证提升行动工作指南（2022版）》，湖北、宁夏等10个地方围绕食品、信息技术、陶瓷等13个行业共性质量需求，编制提升行动实施指南51项。29个省（区、市）组织开展企业优良案例编制，形成优良案例142项，经过专家评审，浙江《定制技术攻关方案 突破质量管理难关》等25项案例拟作为提升行动第3批优良案例发布。二是围绕个性质量问题，开展定制培训宣传。各地贴合企业实际需求，通过专家进企、专家会诊、设立质量工作站等方式，选派专业能力和责任心强的专家深入企业一线，宣讲质量管理知识，帮助企业制定个性化的质量问题解决方案。三是围绕基础常识问题，开展广泛培训宣传。在总局“百万企业全面质量管理培训平台”上线《质量管理的建立和运行》等精品课程，开通提升行动官方抖音账号。北京、贵州等地建立了小微企业综合培训平台，各地突出主阵地与新媒体结合、日常推进与重要节点结合、线上与线下结合的方式，打造宣传矩阵，丰富培训形式，广泛开展培训宣传。据不完全统计，各地共开展宣传报道4662次、线下专题宣传3847次，发放宣传资料17.5万份，制作宣传视频65个。

通过培训宣传，各地区、各行业小微企业参与提升行动的积极性和主动性明显提升，质量意识明显增强。全国累计为21万家小微企业超100万人次提供免费培训。2022年，参与精准帮扶的小微企业达2.1万余家，比2021年（5639家）增长近3倍。90.46%的被帮扶企业表示质量意识得到显著提升。例如，福建泉州某卫浴有限公司通过认证机构实地帮扶，专门组建质量管理提升小组，为员工开展质量体系标准、精益6S管理等培训，建立了完善的全过程质量控制体系，营造了全员参与质量提升的氛围，企业从一把手到一线员工，质量意识及能力得到明显提升。

（三）创新精准帮扶举措，企业质量管理效能显著提升。

各地市场监管部门和认证机构紧密围绕国家重大战略、地方经济发展、产业转型升级、企业生存发展需求，坚持问题导向，实施精准帮扶。一是聚焦产业发展，精选帮扶对象。各地围绕深入实施制造强国、质量强国战略以及服务地方优势支柱产业发展，广泛开展小微企业提升需求调研，精心遴选意愿强、基础好、示范带动性强的小微企业作为帮扶对象，增强提升行动的针对性。例如，广东聚焦培育20个战略性产业集群，在重点产业集聚区分片区深入1100余家小微企业开展调研，遴选出316家参与提升行动意愿强烈的小微企业进行帮扶。2022年，各地持续加大对制造业小微企业的帮扶力度，重点遴选出一批新一代信息技术、节能及新能源汽车等制造强国十大重点产业领域的小微企业实施帮扶，制造业小微企业占比达71.35%。二是注重一企一策，强调综合施策。针对小微企业“质量痛点”，各地组织认证机构对企业开展个性化精准帮扶，通过重构企业生产流程、完善管理制度、改进关键工艺等手段，提升管理水平和产品质量。同时，注重以质量管理体系认证为牵引，综合运用标准、计量、检验检测、知识产权、品牌建设等要素资源，提升帮扶的整体性和有效性。辽宁、江苏、浙江等地通过“质量管家”“质量小站”等质量基础设施一站式服务平台，为企业提供整体性质量帮扶方案，上海、黑龙江等地将提升行动与有机产品认证、高端品质认证等协同推进。三是分类分级分层，科学精准施策。浙江等地结合地方产业特色，对企业进行“分类+分层+分级”，根据企业之间质量基础、管理水平、人员素质等差异，明确不同的质量提升方向，制定差异化的提升行动方案，依托认证机构对企业进行精准帮扶。浙江湖州吴兴区针对童装产业发展难题创新“三分法”提升模式，制定《童装产业分层分类分级质量提升工作规范》地方技术规范，助力区域块状产业发展。

2022年，认为提升行动成效明显的小微企业比例从2021年的95.88%提升至96.95%，2728家小微企业参加精准帮扶后获得质量管理体系认证证书，比2021年增长约1.6倍。被帮扶的小微企业在质量意识提升、管理制度完善、质量水平提升、经营业绩提升、客户满意度等11个方面均取得明显提升（见图3），为小微企业有效应对新冠疫情冲击、市场需求不振、运营成本增高等影响提供了有力支撑。据不完全统计，2022年度参与提升行动的小微企业年度营收平均增加12%，年产销量平均提升13%，利润率平均提升10%，在疫情冲击和成本上涨等多重因素影响下，实现效益逆势增长。各地涌现出一批精准帮扶成效突出的企业案例，浙江嘉兴某包装有限公司通过参与提升行动解决质量瓶颈问题，提升了产品质量和生产效率，人均产量增加145.7%，产品万只能耗下降7.8%，人工成本降低28%，产品合格率从98.2%提升至99.8%，客户满意度从96.5%提升至98.2%。

图3 2022年度小微企业提升成效分布图

（四）注重试点引领带动，促进地方产业做优做强。

2022年，总局在河北、山西、江苏、浙江、福建、广东等6个省份部署开展提升行动首批区域试点工作，发挥地方产业园区、工业园区和产业集聚区的规模优势和集聚效应，推动安平丝网、大同黄芪、雨花台软件和信息服务、丰县新能源车辆及配件、吴兴童装、德清地理信息、上虞伞件、沙县小吃、黄埔智能装备等9个区域产业高质量转型发展。河北省安平县实施区域丝网产业提升行动，制定运用质量管理体系进行全产业链“补短板、强弱项、提质量、增品质、创品牌”整体提升方案，带动丝网产业整体改善质量管理水平，助力“安平丝网”走向世界，并作为主场馆顶棚装饰亮相2022年卡塔尔世界杯。山西大同黄花产业通过提升行动增产增收，带动黄花产业从种植加工向文农旅深度融合转型发展，产值突破42亿元，同比增长40%，成为引领当地乡村振兴的主导产业、富民产业。

在区域试点的示范带动下，各地纷纷将提升行动与地方支柱产业、特色产业高质量转型发展有机结合，推动解决地域共性、行业共性质量问题，带动小微企业质量管理水平整体提升，支撑地方产业做优做强。江苏围绕新一代信息技术、新能源汽车及配件、先进特色半导体等重点产业实施“产业强链”行动，通过“由点及链”精准帮扶，破解制约小微企业质量提升的关键共性技术瓶颈，提高供应链整体质量水平。山东聚焦地方产业链提升的“关键环节”，针对“黄河口滩羊”行业布局散、档次低、链条短等问题，精准帮扶企业建立质量管理体系，实现规范化、标准化养殖，推动滩羊行业向繁育饲养、屠宰加工、冷链物流全产业链发展。广西围绕柳州螺蛳粉、梧州六堡茶、百色铝型材等特色产业，通过帮扶小微企业编制标准、重构流程、改善工艺等，进一步提升小微企业的管理水平和产品质量，促进产业转型升级。

三、经验启示

经过3年多持续努力，提升行动通过试点带动、全面展开、案例剖析、经验交流、工作评估等方式，不断总结创新，形成一系列规律性认识。

（一）政府引导推动，多方协同联动。提升行动坚持“政府引导、市场主导”的工作理念，注重有为政府和有效市场更好结合，充分调动各方力量，不断完善工作格局，持续提升帮扶成效。实践证明，建立健全“政府引导推动，多方协同联动”的工作机制是提升行动取得实效的基础。政府部门作为组织者、推动者，是各方协同联动的桥梁纽带，需要发挥好政策支持和激励引导作用；认证机构作为提升行动的服务提供方，是技术帮扶的主力军，其专业能力和服务水平是影响提升成效的重要因素；小微企业既是提升行动的服务对象，也是实施质量管理体系的主体，其“有意愿、想改进、盼提升”的积极性是提升行动有效开展的必要前提。行业学协会、产业园区和研究机构等社会各方力量在组织发动、精准帮扶、培训宣传等方面也发挥着重要作用。

（二）强化问题导向，注重精准施策。当前，我国小微企业量大面广，发展不平衡不充分的问题突出，行业差异、地域差异、发展阶段差异明显，小微企业质量管理体系认证提升行动没有“放之四海而皆准”的标准模式，照搬照抄国际标准、生搬硬套外国经验，千篇一律、大水漫灌式的贯标方式，提升效果不佳，小微企业获得感不强。实践证明，只有坚持问题导向，准确地判断我国小微企业面临的形势、发展的态势，全面地分析小微企业面临的困难、存在的问题，立足小微企业实际需求，实施一企一策、精准灌溉、靶向治疗的精准帮扶，才能让提升成效更加明显。

（三）聚焦支柱产业，突出示范引领。小微企业是市场经济的毛细血管，在推动产业转型升级、促进区域协调发展等方面发挥着重要作用。小微企业高质量发展、产业转型升级和区域协调发展三者之间紧密联系、相互促进、相辅相成。聚焦地方支柱产业、特色产业，开展小微企业质量管理体系认证提升行动区域试点工作，发挥试点的示范带动作用，以点带面，有利于进一步调动地方政府的积极性，激发小微企业创新创造活力，提升产业链整体质量水平，打造地方区域品牌，助推区域产业转型升级。

（四）着力持续帮扶，坚持久久为功。质量管理体系认证具有系统性、持续性、周期性等特点。当前，我国小微企业普遍存在的质量意识薄弱、管理水平低下、质量人才匮乏等问题，帮助广大小微企业发现和补齐质量管理短板、建立并有效运行质量管理体系，是一项长期性任务，不能一蹴而就，需要持之以恒、久久为功。通过准确把握我国小微企业转型发展的客观规律，科学运用质量管理方法与工具，对小微企业开展持续性的跟踪帮扶，增强企业质量管理能力，提升企业发展的内驱力、创新力，推动广大小微企业高质量发展。

四、存在的主要问题

提升行动开展以来，助推小微企业发展、产业转型升级、国家战略实施的成效持续显现，但仍然存在一些问题和不足，主要体现在：

（一）政府引导推动作用有待进一步发挥。总局、工业和信息化等多部门协同推进提升行动的机制有待建立健全，工作合力不足，对地方市场监管部门、认证机构及相关方的政策指导有待进一步加强。各地开展提升行动情况不均衡，中西部地区投入保障力度不足。部分地方对提升行动重视不够，未与地方经济高质量发展重点任务有效衔接、融合，未建立质量管理体系认证与财税、金融、就业等小微企业激励政策的部门间协调联动机制。

（二）培训宣传工作有待进一步加强。小微企业关于进一步增加培训频次、提升培训质量的需求十分迫切。部分地区尚未建立系统化、常态化的培训机制，质量管理培训教材和师资力量无法有效满足企业需求，缺乏企业实际需求的解决方案、成功经验和鲜活案例，亟需加大宣传培训力度，提高针对性、通俗性、实效性、持续性，扩大覆盖面，调动广大小微企业加强质量管理的积极性。

（三）认证机构服务效能有待进一步提升。认证机构服务供给仍然不足，参与提升行动的认证机构和专家数量还较少，目前参与机构数量占比不到质量管理体系认证机构总数的1/3。认证机构在优化认证程序、开发适合小微企业的质量管理工具等方面的创新能力有待提高，超过2/3的小微企业希望认证机构加大持续跟踪服务力度。

五、下一步工作考虑

2023年，总局将会同各地区、各部门坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和中央经济工作会议精神，认真落实《质量强国建设纲要》部署要求，围绕加快构建新发展格局、着力推动高质量发展，聚焦提升我国小微企业质量管理水平，聚焦提升区域和产业质量竞争力水平，推动提升行动走新走深走实，以更大力度支持小微企业发展，持续推进质量强国建设。结合本次评估发现问题，重点开展以下三个方面工作：一是加强推动引导。适时发布《小微企业质量管理体系认证提升行动指导意见》，部署开展提升行动第二批区域试点。加强与工业和信息化等部门的协调联动，增强工作合力。推动地方将提升行动纳入地方党委政府重要议事日程，借助财税金融工具及“专精特新”“小巨人”等相关产业政策，引导更多的小微企业、认证机构和行业组织参与提升行动。将提升行动开展情况纳入对政府质量工作考核和奖励、示范、督查激励等工作中。二是加强帮扶工作。围绕地方主导产业和特色产业，针对小微企业质量共性问题、明显短板和发展关键，统筹运用质量基础设施各要素，为小微企业提供一体化全方位综合性服务，助力产业及产业链整体提升。有效发挥市场机制作用，鼓励更多认证机构参与提升行动，配齐配强高素质专家，为企业制定个性化提升方案，指导小微企业建立实施质量管理体系。三是加强宣传培训。完善总局“百万企业全面质量管理培训平台”，打造一批适合小微企业、更加接地气的精品课程，组织开展质量专家在线答疑。开展区域试点现场观摩交流活动，集中宣传地方典型经验和企业优良案例，扩大社会影响力。组织小微企业参加中国质量（成都）大会、中国国际中小企业博览会等，宣传展示我国小微企业高质量发展成果。