附件1

“小微企业质量管理体系认证提升行动”

2021年总结评估报告

为深入贯彻落实习近平总书记关于支持民营经济和中小企业发展的重要指示批示精神和党中央、国务院系列决策部署，国家市场监督管理总局于2020年10月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”（以下简称提升行动）。一年来，31个省（自治区、直辖市）和新疆生产建设兵团结合当地经济社会发展实际，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，采取多项措施积极开展相关工作，提升行动得到社会各界特别是小微企业的热烈反响和高度认可。据统计，总局和省市县各有关部门共出台265项激励政策，127家认证机构为36个行业的5639家小微企业实施了精准帮扶，其中，95.88%的企业反馈提升成效“非常明显”或“比较明显”。现对一年来提升行动工作开展情况总结如下：

一、工作举措

（一）注重整体性，着力做实组织发动工作

在总结前期试点经验的基础上，去年10月，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），对今年的提升行动在全国范围内进行统一部署，并将其列入总局年度工作重点和“我为群众办实事”实践活动十大专项行动。各省局认真落实总局要求，先后出台265项激励政策措施，引导认证机构和小微企业积极开展提升行动。31个省（区、市）均印发提升行动工作方案或实施意见，进行具体部署；天津、河北、辽宁、浙江、安徽、山东、贵州、云南、甘肃、青海、新疆等多地将提升行动列入当地“十四五”发展规划、政府年度重点工作或政府绩效考核指标；浙江、山东、江苏、广东、福建、重庆、山西、湖北、四川、湖南、上海、陕西、辽宁、新疆、河南、安徽、广西、江西、吉林、内蒙古、河北、贵州、天津、宁夏等24个省（区、市）投入了财政资金给予激励；山西、浙江、山东、湖南等地将获得质量管理体系认证的企业优先纳入专精特新“小巨人”企业培育；河北、山西、上海、山东、贵州、陕西等地建立市场监管与工业信息化、商务、民政或财税等多部门联动机制。144家认证机构签署提升行动倡议，积极落实总局部署要求，利用自身专业优势帮助小微企业提升质量管理水平，并为小微企业优化认证流程和减免认证费用。

（二）注重多样性，着力做强培训宣传工作

1.加强公益培训

**一是**总局建设“百万企业全面质量管理培训平台”和“小微企业质量管理体系认证提升行动服务平台”，并不断丰富和完善培训课程，陆续上线《小微企业质量管理提升》等50门精品课程，为企业提供公益培训服务。**二是**总局成立提升行动专家组，指导各地理论和案例相结合、行业共性和企业个性相结合、科学性和通俗性相结合，开展集中培训和专题培训。**三是**各地积极编制培训教材，采取“小班授课”、“专家进企”、“视频宣讲”、“在线问答”、“案例教学”等线上线下多种方式开展培训工作。**吉林省**编制培训教材1套，制作PPT培训课件43套。提升行动开展以来，各地为9万余家企业免费培训37.4万人次。

2.加强宣传引导

**一是**利用重大活动开展集中宣传。在今年9月举办的第十七届中国国际中小企业博览会（以下简称中博会）上，总局组织**江苏、浙江、福建、河南、河北**等省市场监管部门、部分地方政府、行业协会、20家认证机构及41家企业举办“质量认证促进中小企业高质量发展”专题活动，这是总局首次在中博会举办专题活动，共有383家网络媒介进行刊载报道。另外，总局和各地市场监管部门还在“世界认可日”、“质量月”等期间，开展形式多样的宣传活动。**二是**制作鲜活生动的宣传材料。总局组织制作《小微企业质量管理体系认证提升行动宣传片》，**江苏**局制作《质量管理动画三国》，**山西、山东、河南**等地制作了企业优良案例宣传片。**三是**通过电视、报刊、网络等多种途径，宣传提升行动的鲜活经验和优良实践案例。《中国市场监管报》开设专栏，先后刊登7篇文章，专题介绍江苏、浙江、山东、辽宁、重庆等地经验做法；中央和地方多家主流媒体对提升行动进行了报道；总局和部分地方市场监管部门设立了提升行动网站专栏。

（三）注重针对性，着力做精企业帮扶工作

针对小微企业普遍存在的质量标准理解难和质量工具运用难的**“两难”**问题，产品质量竞争力不强、管理质量水平不强的**“两不”**问题，产品技术含量低、企业品牌附加值低的**“两低”**问题，指导地方市场监管部门通过摸底调研、精选“有提升意愿、有改进需求、有示范作用”的小微企业实施精准帮扶。**一是**总局编制出版《小微企业应用ISO9001提升质量管理实施指南及优良案例》，用鲜活的案例和通俗的语言，指导企业运用质量管理体系解决自身存在的质量问题，向小微企业免费发放4500册。**二是**各地市场监管部门组织专业能力强的认证机构选派优秀专家，指导企业通过重构企业生产流程、完善管理制度、改进关键工艺、提高技术水平等手段，提升管理水平和产品质量。如**广东省**组建提升行动专家委员会，山东省组织10家本地认证机构成立提升行动技术服务组，为小微企业提升行动提供全过程、高质量的技术支持和服务。**三是**各地在实践基础上总结提炼出很多行之有效的帮扶模式，如浙江吴兴区“三三五”工作法、江苏省“四三一”工作法、福建省“十步工作法”等。**四是**注重发挥优良案例的示范带动作用，今年共有29个省（区市）向总局推荐了覆盖26个行业的149个企业优良案例。总局组织评选出20个案例（覆盖12个行业），作为提升行动第二批企业优良案例予以发布。

（四）注重实效性，着力做好督导评估工作

**一是**强化调研督导。总局领导高度重视，多次专题研究部署，三次参加专题会议，多次带队进行调研指导。总局在福建连城、四川成都、甘肃天水等地召开推进会，赴四川、甘肃、江苏、浙江、山东、河北等地深入基层和企业开展调研，形成了6份调研报告，并根据基层实践不断调整和完善工作思路。**二是**强化总结评估。为全面客观评估提升行动开展情况，确保提升行动见真招、出实效。经中办、国办批准备案，今年10月总局印发《市场监管总局办公厅关于开展“小微企业质量管理体系认证提升行动”工作质量考核的通知》（市监认证发〔2021〕79号），对31个省（区、市）市场监管部门开展提升行动的工作质量进行考核。具体内容包括围绕组织发动措施、宣传培训措施、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7项指标。为真实反映企业实际感受，并最大限度减轻基层负担，委托总局发展研究中心对帮扶企业开展第三方测评。这是总局第一次对提升行动进行考核，通过此次测评，建立了全国提升行动工作台账及5639家被帮扶企业基础数据库，为今后持续推动提升行动走深走实奠定了基础。

二、提升成效

经过持续努力，提升行动已经在全国基本形成了总局统筹规划、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，中小微企业积极参与、创新发展的**工作格局**。提升行动将小微企业、第三方技术机构和政府部门紧密结合在一起，是发挥市场决定性作用、更好发挥政府作用的典型体现。对全国4000多万小微企业而言，是树标杆，立表率；对参与提升行动的企业个体而言，是实实在在的提质增效；对参与提升行动的认证机构而言，是履行社会责任和提升专业能力的良好平台；对各级市场监管部门而言，是创新管理服务方式，提升监管服务效能的有效举措；对地方政府和区域经济而言，是引领和促进行业经济高质量发展的有力抓手。第三方测评显示，5639家被帮扶企业中，对提升行动表示满意或比较满意的有5498家，占比达到97.4%；认为提升成效非常明显或比较明显的有5407家，占比达到95.88%。这两组数据客观地反映了企业对提升行动的高度认可。综合各方反馈信息，提升行动成效主要体现在以下五个方面：

（一）企业质量意识明显提升

“质量意识提升”是被帮扶企业反馈提升最明显的方面，90.87%（5124家）企业反馈，参与提升行动后质量意识有明显提升。在提升行动的引领带动下，小微企业“一把手”及全体员工质量意识明显增强，运用质量工具提升企业经营管理水平的意愿强烈，成为推动企业质量提升的内生动力源。如河北**冀州某复合材料股份有限公司，**企业负责人通过参加座谈交流和业务培训，对质量管理有了更深层次的理解。同时，引入员工内审员机制，让具有管理体系知识的员工参与内部审核，并向其他员工普及质量管理常用工具及优秀案例，协助部门负责人实施、运行管理体系，员工质量意识和素质明显提升。

（二）企业管理水平普遍提升

通过制度、规范的完善，改变了以前“小作坊”式、家族企业式靠人管理的模式，实现“人治”向“法治”转变，管理效率大大提升。据第三方测评，87.53%（4936家）被帮扶企业参与提升行动后“管理制度更加规范”，65.26%（3680家）被帮扶企业“工作环境更加整洁安全”，61.52%（3469家）被帮扶企业“工艺流程更加优化”，30.07%（1696家）被帮扶企业“成本下降”。如**浙江某风机有限公司**建立了“三全管理”体系，从全生命周期，全流程，全价值链角度重塑企业质量管理体系，通过制定并完善《风机制造企业产品质量全过程管理通用要求》，推动企业质量管理水平提升，在降低成本数万余元的同时，提高了产品一次合格率。

（三）企业经营绩效稳步提升

通过建立完善质量管理体系，引入6S等精益化管理，提升行动助推企业生产流程不断规范，运营成本降低，产品质量和顾客满意度得以提高，经营绩效明显提升。据第三方测评，61.45%被帮扶企业参与提升行动后，产品质量水平获得提升，35.6%被帮扶企业经营业绩获得提升；1980家企业月产品一次合格率提升（平均提升17.8%），1136家企业月销量提升（平均提升14.75%），1004家企业月产品销售额提升（平均提升18.3%），882家企业月利润率提升（平均提升12.29%）。如**山东省临沂市郯城县某食品企业**提升行动后，通过修订质检标准、完善质检记录，增加检验设备配置、完善外部送检管理，加强品质异常情况的反馈、分析和应用，产品不合格率从7%降到2%。

（四）企业数字化水平持续提升

提升行动助力企业设备升级改造，提高自动化、信息化水平，降低人力成本，既解决了招工成本高且不稳定风险，又提高了控制精度，保证了产品质量。据第三方测评，23.50%（1325家）被帮扶企业反馈数字化、智能化水平提升，36.42%（2054家）被帮扶企业反馈创新能力提升。山东**临沂某轴承制造厂**以前产品质量多依靠“人员技能”和“个人经验”，部分生产工序产品尺寸偏差离散大，产品质量不稳定，结合质量提升行动，公司加大设备投资，建设轴承单元智能制造生产示范线，实现工业机器人操作、在线检测、无线传输、在线统计分析和信息反馈，实现轴承单元产品重量较原设计减轻10%左右，在国内首次实现客户免调试、50万公里免维护，得到了客户的认可，公司高端轴承等产品市场占有率由10%增加到30%以上。

（五）地方产业转型升级有效提升

很多地方政府将提升行动作为推动当地产业转型升级的有力抓手，市场监管部门服务地方经济社会的手段更丰富，作用更凸显。如**浙江省湖州市吴兴区织里镇**的支柱产业童装，占据全国三分之二童装市场，全镇三分之二人口从事童装产业，通过质量提升行动，带动了当地1.4万家童装生产小微企业；2020年新增品牌11个，全年完成产值700亿元，同比增长20.2%。**广西省柳州市**在螺蛳粉全产业链推广ISO9001标准，形成由生产厂带动、全产业链覆盖的良好态势，2021年前三季度，预包装螺蛳粉及上下游产业链实现销售收入217亿元，增长45.7%，提升行动带动“小米粉”成就了“大产业”。

三、经验启示

提升行动实施以来，各省结合地方实际，积极探索，勇于实践，形成了许多卓有成效的好经验好做法，值得相互学习借鉴，也为今后工作提供了有益启示。主要归纳为以下三个方面：

（一）注重政府引导，多方协同联动

政府搭台推动，专业技术服务机构、企业及相关各方发挥各自优势，协同联动，是提升行动得以迅速开展的关键。**政府部门**是提升行动的组织推动者，政府的引导激励政策对提升行动，特别是在起始阶段显得尤为重要。**认证机构**作为第三方专业机构，是提升行动的技术服务提供方，其专业能力和服务质量决定了被帮扶企业能否在较短时间内尝到“甜头”，增强质量提升的信心。**小微企业**是提升行动的服务对象，更是实施主体，企业一把手真正信服和采用ISO9001标准是提升行动成功的前提条件。另外，**行业学协会和研究机构**等社会各方力量在宣传培训、技术研发等方面也发挥着重要作用。实践证明，提升行动成效突出的省份，均建立了行之有效的多方联动机制。如山东省建立多级联动机制，推动8地市县专门出台财政支持政策，充分发动各级市场监管部门和技术机构力量，坚持企业自愿原则实施帮扶，综合成效十分显著。**浙江省**坚持省市县三级贯通，注重政府、企业、认证机构、行业协会四侧联动，形成合力，帮扶童装、钢琴等产业质量取得明显提升。**福建省**打造“政府专班+机构专家+企业专人”专业化团队，推动市场监管、工信、财政、各级政府部门实现资源整合，形成叠加效应。

（二）注重问题导向，坚持精准施策和综合服务

我国小微企业数量众多，在产品类型、生产规模、发展阶段等方面各具特点，企业在质量管理方面存在的问题千差万别。因此，提升行动要想取得实效，必须坚持问题导向，针对每家企业的具体“痛点”“难点”“堵点”问题，实施“靶向治疗”，精准施策，一企一策，不能千篇一律、大水漫灌，初始阶段不能追求管理体系一步到位，措施办法以简洁实用、解决问题为首要。如江苏省坚持“统一遴选条件、统一组织实施、统一安排资金、统一实施标准”四统一模式，遴选65家小微企业，实施“一对一”个性培训、“一对一”跟踪指导、“一对一”帮扶提升，取得明显成效。

同时，必须牢固树立大质量意识，以质量管理体系为基础，综合运用标准、计量、认证、检测等多种手段，在质量、环境、安全、知识产权等诸多方面，针对企业问题和需求，提供一体化全方位综合性服务。如**山西省晋中市**综合运用标准、认证等“一体化”服务手段，打造提升行动的“山西样板”。

（三）注重示范引领，带动支柱产业整体提升

地方特色支柱产业是地方经济发展的工作重点，大多具有集群式发展特点，典型示范带动作用显著。实践证明，提升行动从地方支柱产业入手，总结典型案例，以点带面，往往能取得事半功倍的效果。如**河北省安平县**的丝网产业是当地政府重点扶持的特色支柱产业，有1万多家小微企业，过去依赖良好的市场机遇快速发展，形成了一定规模，但管理模式仍比较落后。安平县筛选出8家丝网企业进行试点，覆盖丝网的生产、加工、销售“一条龙”产业链，带动整体丝网产业发展，提升竞争力，取得良好效果。。

四、存在问题

提升行动是一项具有探索性、开创性的工作，目前还处于起步阶段，不可避免地会存在一些问题和不足。从企业问卷、实地调研和地方局反馈的情况，主要存在以下三方面问题：

（一）政府的推动指导作用有待进一步发挥

提升行动在全国开展一年来，培训企业数量从3万多家增加到9万多家，精准帮扶企业数量从50多家增加到5千多家，虽然数量增长迅速，但与全国4千多万小微企业的庞大数量相比，覆盖面还很小。各级政府部门需要采取更加有效的措施，推动和指导提升行动发展。根据第三方测评，在目前已经开展提升行动的全国5639家企业中，有1724家企业认为政府服务措施有待改进，资金和技术支持不足。在**总局层面**，对地方市场监管部门和认证机构的指导需进一步细化，一是对公正性、反不正当竞争等风险隐患未给予足够关注；二是政策透明度有待提高，目前宣传发动主要还局限于地方市场监管部门和认证机构，广大企业和社会对此项工作还不够了解。在**地方层面**，各省（区、市）之间、同一省不同县（市、区）之间的工作力度还不均衡，部分地方部门的重视程度不够，尚未实质性开展工作；部分地方部门孤立地开展工作，未能建立与地方重点工作相衔接的常态化工作机制，未与其他政府部门建立协同联动机制；没有注重发挥行业协会、研究机构等相关社会各方的资源优势，形成合力不够。

（二）培训宣传的频次力度、针对性和持续性仍需加强

迄今为止，针对小微企业的质量管理培训教材和师资力量较为匮乏，虽然近两年开发了一些课件和工具书，但是在系统性、针对性和通俗性方面距离企业需求仍有很大差距，企业反映比较强烈。如何让培训工作更加具有针对性，如何将晦涩难懂的技术语言转换成企业通俗易懂的家常语言，如何讲好小微企业质量提升故事，如何提高培训宣传的覆盖面和持续性，是提升行动亟需改进的薄弱环节。

（三）认证机构的积极性和服务水平还有待进一步提高

**一是**认证机构参与数量还较少，目前参与提升行动的认证机构只有127家，只占全国质量管理体系认证机构的19.5%。**二是**对企业的持续跟踪服务不够，第三方测评显示，对认证机构持续跟踪服务感到满意的企业仅占45%，即一半以上的企业希望加大对其持续跟踪服务力度。**三是**认证专业能力和创新能力有待提高，如何站在企业的角度去设计和优化认证程序，如何开发适合小微企业的质量管理工具，如何既简化流程、降低收费又能确保服务质量，这些问题都需要认证机构从思想认识、工作机制、技术研发、市场开拓等多方面不断创新完善。

五、下一步工作

下一步，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引，深入学习贯彻习近平总书记在中国质量大会（杭州）上的重要指示精神和中央经济工作会议精神，聚焦“六稳”“六保”关键环节，以问题为导向，以需求为导向，以结果为导向，推动提升行动走实走深，以更大力度支持中小微企业发展。

1. 进一步发挥政府的引导推动作用

各级市场监管部门要主动与相关部门沟通协调，将提升行动纳入地方政府工作重点统筹考虑。要投入专门资金,并综合运用财税金融工具及“专精特新”等相关产业政策，引导发动更多的小微企业、第三方专业机构和行业学协会，积极参与到提升行动中。总局将不断完善提升行动考核评估机制，并将其纳入对各省市场监管综合考核体系。

（二）进一步加强宣传培训工作

各级市场监管部门要向社会宣讲提升行动相关政策与做法，提高工作透明度；集中打造一批适合小微企业、更加接地气的精品课程，大幅提高培训企业数量；采用更加鲜活生动和接地气的语言，利用各种媒体形式，集中宣传一批企业案例和地方典型经验，扩大社会影响力。

（三）进一步加大帮扶力度

指导小微企业建立质量管理体系，要以简便实用、解决问题为导向，以质量管理体系为基本工具，综合运用标准、计量、检验检测、知识产权、品牌建设等多种手段，为企业提供一体化综合服务和持续跟踪服务。鼓励认证机构与小微企业或地方政府、行业组织，建立长期、深入的合作关系，更加善于运用市场化手段，探索建立将帮扶机构收益与帮扶企业（或区域产业）质量提升成效挂钩的激励机制，引导更多的认证机构，为小微企业提供更加持续深入的帮扶服务。

（四）进一步发挥指南和案例的作用

创新管理模式，鼓励和指导相关行业组织、技术机构等相关各方，研究编制针对特定行业小微企业的质量管理体系应用指南和优良案例，并在实践中不断应用和完善。

（五）进一步提高工作规范性

各级市场监管部门在选择认证机构承担提升行动相关工作时，对所有具备资质的机构应给予公平竞争的机会，不能“厚此薄彼”。认证机构开展对企业的培训、技术帮扶或认证活动，应严格按照公正性相关规定，对认证流程实施全过程管控，确保认证的规范性和有效性。