

中国质检工作手册

质量管理

国家质量监督检验检疫总局 编



 中国质检出版社



中国质检工作手册

质量管理

国家质量监督检验检疫总局 编

中国质检出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

中国质检工作手册. 质量管理/国家质量监督检验检疫总局编. —北京: 中国质检出版社, 2012. 12

ISBN 978-7-5026-3733-0

I. ①中… II. ①国… III. ①质量检验—中国—手册 IV. ①F279.23-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 290938 号

中国质检出版社出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100013)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 64275323 发行中心: (010) 51780235

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 25.25 字数 594 千字

2012 年 12 月第一版 2012 年 12 月第一次印刷

*

定价 85.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

总 编 委 会

主 任 支树平

副主任 杨 刚 蒲长城 魏传忠 刘平均 孙大伟

王 炜 陈 钢 张沁荣 项玉章 刘卓慧

委 员 李元平(办公厅) 刘兆彬(法规司) 田世宏(质量司)

韩 毅(计量司) 刘德平(通关司) 张际文(卫生司)

黄冠胜(动植司) 王 新(检验司) 钱 璘(食品局)

宋继红(特设局) 梅建华(监督司) 郭文奇(食品司)

严冯敏(执法司) 戚秀芹(国际司) 武津生(科技司)

王铁夫(计财司) 徐素华(内审司) 朱光沛(机关党委)

刘双来(监察局) 马军林(离退休干部局) 车文毅(认监委)

孙晓康(标准委) 黄国梁 隋松鹤 刘国普

执 行 编 委 会

主 任 李元平 黄国梁

副主任 刘洪生 隋松鹤 李艳萍 刘国普 白德美

陈 刚 戴 群

委 员 张 宁 于茁路 朱和平 高 莹 张琳瑄

魏丽萍 谢 璞 段 方 黄 洁 徐 焱

本卷编委会

主 编 田世宏

执行主编 惠博阳

副 主 编 马思宇 高 阳 汪立昕 柯振权 江 华

主 审 殷荣伍

编审委员	李宣庆	王贇松	王海东	巫小波	郝 进
	胡品洁	李 艳	高 勇	李贺军	李敬超
	付 春	商广娟	周 莉	陈锡蓉	郭 蕾
	熊 政	李 钊	冯 蕾	王建庭	

| 总 | 序 |

历经两年的艰辛编纂，长达 1100 万字的《中国质检工作手册》系列丛书即将出版。这是新中国成立以来特别是近 10 多年以来，中国质检事业发展理论和实践成果的集成。无疑，它将在中国特色质检工作体系的构建历程中，成为一个重要的标志。

中国质检事业的发展过程，是一个不断传承和创新的过程。华夏文明就包含着计量、标准、质量……千百年来，其基础性地位从未有所动摇。新中国成立以来，中国质检事业在党的正确领导下，得到了前所未有的长足发展——以 2001 年国家质检总局成立为标志，逐步走上了规范化、法制化、科学化的轨道。10 多年来，已经形成了较为完善的法律法规体系、检验检测体系、标准计量和认证认可支撑体系。这 10 多年、60 多年乃至千百年的积累和沉淀，都需要我们忠实地记录、认真地总结和不断地传承，以此来推动中国质检事业的更好发展。一定程度上，《中国质检工作手册》系列丛书就承担了这样的历史使命。

不仅如此，在质检事业稳定发展的关键时期，《中国质检工作手册》系列丛书的编纂，还具有十分重要的现实意义。党和国家对质检工作更加重视，社会各界对质检系统更加关注，既是机遇，更是考验。我们清醒地认识到，全系统质量安全保障能力与维护质量安全需要还有差距，履行职责不到位、工作程序不规范、技术不精能力不强、内部管理监督不严格等风险还客观存在。解决这些问题，同样是发展和完善中国特色质检工作体系的

迫切需要。尤其是在建设发展质检文化的大背景下,《中国质检工作手册》系列丛书首次对质检业务进行了全领域、系统性规范,既有利于从制度层面根本解决问题,也有利于从文化层面提供思想保障。

编纂《中国质检工作手册》系列丛书,是总局党组的一项重要决策,也是一项浩大工程。工作启动以来,从总局机关到基层一线,从行政人员到技术专家,各方面力量积极参与,的确凝集了全系统干部职工包括老一辈质检工作者的聪明才智和心血汗水。我们真切希望,他们的付出能够得到极大尊重,他们的成果能够得到充分利用。我们更真切希望,《中国质检工作手册》系列丛书能够作为一部历史文献,成为弘扬质检文化的重要载体;能够作为一部百科全书,成为传播质检知识的重要渠道;能够作为一部制度汇编,成为提升质检工作水平的重要抓手;能够作为一部精品力作,成为展示质检形象的重要窗口。

由此,欣然作序。

国家质检总局 局长 党组书记

支树平

2012年10月29日

| 总 | 前 | 言 |

质检工作是经济社会发展的基础性工作。它涵盖质量综合管理与监督、进出口商品检验、进出境动植物检疫、国境卫生检疫、标准、计量、认证认可、生产加工和进出口环节食品安全监管、特种设备安全监察、纤维检验等多项职能，具有技术性强、专业门类多、与经济社会发展和人民群众利益关系密切等突出特点。

新中国成立以来特别是近 10 多年来，在党中央、国务院的正确领导下，几代质检人不断改革创新，初步建立了具有中国特色的质检工作体系。为全面贯彻落实“抓质量、保安全、促发展、强质检”工作方针，帮助质检系统及相关领域人员全面了解质检工作，掌握质检知识，国家质检总局组织编纂出版了《中国质检工作手册》系列丛书（以下简称《手册》）。

《手册》根据质检工作主要职能，分为认证认可监管、标准化管理、质检法治建设、质量管理、计量管理、通关业务管理、卫生检疫管理、动植物检验检疫管理、进出口商品检验监管、进出口食品安全监管、特种设备安全监察、产品质量监督、食品安全监管、执法打假、质检科技和综合管理等 16 卷。主要介绍和阐述本专业领域所要掌握的相关基础知识；管理工作的方法及流程/程序、案例，工作中常见问题的解决办法；本专业涉及的法律法规、部门规章、标准与技术规范及相关释义，依法管理/监管的实际案例分析；从业人员的职业/执业要求、工作准则及道

德修养；工作中经常用到的数据、表格、单证等资料。

《手册》具有3个鲜明特点：一是思想性和创新性。《手册》不是各专业领域文件资料的罗列拼凑，而是对质检工作理论与实践、理念和文化的认真总结。二是权威性和科学性。《手册》全部由各专业领域专家参与编写和审定，内容科学，叙述严谨，资料充实，数据可靠。三是实用性和指导性。《手册》遵循读者需要，恰当采用图表和实例解析等简明扼要的编写方法，体现了质检工作“靠技术执法，凭数据说话”的特点，具有较强的现实指导作用。

《手册》的编纂出版得到了总局党组的高度重视。总局各相关司局和标准委、认监委大力支持配合。执行编委会针对编写、审定、出版环节采取了一系列质量保障措施，力求将《手册》打造成为反映质检工作成果、体现质检工作水平的精品书和常版书。参与组织、编纂和出版工作的人员多达500余人，既有相关职能部门的负责同志，也有关键技术岗位的工作人员，还有重大科研项目的技术骨干。他们在完成本职工作的同时，不辞辛苦，承担了大量的组织、撰稿以及审定工作。特别是许多现已离开质检工作岗位的老领导、老同志，为此付出了艰辛的劳动。在此，谨一并表示衷心感谢。

总编委会

2012年11月16日

| 前 | 言 |

质量是经济社会发展的基础和保障，是企业和产业核心竞争力的体现，也是国家综合实力、文明程度和国民素质的体现。企业与企业、国家与国家的竞争，实质上都是质量的竞争。许多发达国家都曾在经济社会发展的关键时期，把质量发展作为国家战略来实施。党和国家历来重视质量。1996年国务院颁布《质量振兴纲要（1996年—2010年）》，首次对质量工作作出中长期全面部署。2012年2月6日，国务院颁布《质量发展纲要（2011—2020年）》，规划了未来10年我国质量工作的宏伟蓝图，明确提出坚持以质取胜、建设质量强国的奋斗目标。

当代质量管理经过近百年的发展，已成为一门综合性管理学科。《中国质检工作手册 质量管理》卷，全面介绍了我国质量管理工作的相关情况。全书分基础知识篇、工作实务篇、法规标准篇、职业素养篇和附录五个部分，具体介绍了世界和我国质量管理的发展历史、主要模式和主要工具，以及我国质量管理机构的历史沿革、质量兴省（市）工作、质量激励制度、品牌建设、质量信用建设、质量统计分析、群众性质量管理活动、产品责任管理、产品防伪管理、设备监理、质量专业技术人员职业资格、设备监理执业资格、珠宝玉石质量检验师执业资格等主要工作制度，并在附录中列示了质量管理相关法律法规、标准和其他重要文件的目录。

本书由国家质检总局质量管理司组织编写，是质检系统工作人员从事质量管理业务的工具书，也可作为各级政府分管质量工作的领导、政府有关部门质量工作人员和企事业单位质量管理人员，以

及有关研究机构研究人员和高等学校师生参考用书。

由于时间紧张，水平有限，书中难免存在疏漏和不足之处，敬请读者批评指正。

本卷编委会

2012年12月19日

| 目 | 录 |

基础知识篇

第 1 章 质量管理及其发展	3
1.1 质量管理的重要概念	3
1.1.1 质量的含义	3
1.1.2 质量管理的相关概念	4
1.2 质量管理的基本原则	4
1.2.1 以顾客为关注焦点	4
1.2.2 领导作用	6
1.2.3 全员参与	7
1.2.4 过程方法	8
1.2.5 管理的系统方法	9
1.2.6 持续改进	10
1.2.7 基于事实的决策方法	11
1.2.8 与供方互利的关系	11
1.3 质量管理的演变	12
1.3.1 质量检验阶段	12
1.3.2 统计质量控制阶段	13
1.3.3 全面质量管理阶段	14
第 2 章 ISO 9000 族标准与质量管理体系	18
2.1 ISO 9000 族标准的产生与发展	18
2.1.1 ISO 9000 族标准的产生	18
2.1.2 质量管理体系标准的修订和发展	19
2.1.3 我国采用 ISO 9000 族国际标准的情况	20
2.2 ISO 9000 族标准的构成和特点	21
2.2.1 ISO 9000 族标准的构成	21
2.2.2 ISO 9000 族标准的特点	23
2.2.3 ISO 9001: 2008《质量管理体系—要求》简介	24
2.3 质量管理体系的建立与实施	26
2.3.1 建立质量管理体系的作用与意义	26
2.3.2 建立质量管理体系的方法与步骤	27
2.3.3 企业推行 ISO 9000 族标准的一般步骤	28

2.3.4 企业实施 ISO 9000 族标准应注意的问题	32
第3章 质量管理工具和方法	37
3.1 老七种工具	37
3.1.1 调查表	37
3.1.2 分层法	38
3.1.3 直方图	38
3.1.4 控制图	41
3.1.5 排列图	42
3.1.6 因果图	44
3.1.7 散布图	45
3.2 新七种工具	46
3.2.1 关联图	46
3.2.2 亲和图	47
3.2.3 系统图	49
3.2.4 矩阵图	49
3.2.5 矩阵数据分析法	52
3.2.6 过程决策程序图	52
3.2.7 网络图	53
3.3 质量管理方法	55
3.3.1 零缺陷质量管理	55
3.3.2 六西格玛质量管理	58
3.3.3 精益生产管理	64
第4章 我国政府质量工作	71
4.1 建国初到 1978 年	71
4.2 从 1978 年到 1988 年	74
4.3 从 1988 年到 2001 年	75
4.4 2001 年以后政府质量工作	76
4.5 我国政府质量管理机构沿革	80
4.5.1 国家质检总局质量管理职能的历史沿革	80
4.5.2 目前国家质检总局的质量管理职能	81
4.5.3 国家质检总局质量管理司主要职责和机构设置	81

工作实务篇

第5章 质量兴省(市)	85
5.1 质量兴省(市)活动发展历程	85
5.2 部分质量兴省(市)典型介绍	86

5.2.1	浙江省人民政府关于加快建设质量强省的若干意见	86
5.2.2	福建省人民政府关于实施质量强省提升产品质量的意见	90
5.2.3	广东质量强省活动方案	92
5.3	质量兴省(市)绩效考核指南	95
第 6 章	质量激励制度	104
6.1	发达国家质量激励制度实施情况	104
6.1.1	美国波多里奇国家质量奖简介	104
6.1.2	欧洲质量奖简介	105
6.1.3	日本质量奖简介	106
6.2	我国质量激励制度实施情况	107
6.2.1	实施质量激励制度是促进我国经济发展方式转变的需要	107
6.2.2	我国设立国家质量奖励制度有充分的法律依据	107
6.2.3	我国设立国家质量奖励制度已经具备良好的工作基础	108
6.2.4	国家质检总局 2011 年开展全国质量工作先进单位和先进个人表彰 工作情况简介	108
6.2.5	中央批准设立中国质量奖	111
第 7 章	质量统计分析	116
7.1	综合统计	116
7.1.1	机构和人员	116
7.1.2	经费	117
7.1.3	国有资产	118
7.1.4	法制工作	118
7.1.5	行政执法情况	119
7.1.6	质量管理	119
7.1.7	质量监督	119
7.1.8	标准制修订	120
7.1.9	计量	120
7.1.10	特种设备安全监察	121
7.1.11	纤维检验	122
7.1.12	职工教育	122
7.1.13	科技项目管理	122
7.1.14	食品	122
7.2	质量竞争力测评工作	123
7.2.1	质量竞争力测评工作简介	123
7.2.2	发展历程	131
7.2.3	实施现状	132
7.2.4	未来展望	133

7.3 工业产品质量指标	134
7.3.1 工业产品质量指标统计工作背景介绍	134
7.3.2 工业产品质量指标解释	134
7.3.3 工业产品质量指标统计工作实施现状	139
7.3.4 工业产品质量指标统计工作的未来展望	146
7.4 产品质量合格率统计调查	147
7.4.1 产品质量合格率统计调查工作简介	147
7.4.2 实施现状	150
7.4.3 未来展望	151

第8章 质量诚信体系建设 152

8.1 信用相关基础知识	152
8.1.1 信用的基本概念	152
8.1.2 诚信的基本概念	152
8.1.3 质量诚信的基本概念	152
8.1.4 质量信用的基本概念	152
8.1.5 信用缺失的理论根源	152
8.2 国外信用体系发展概况	153
8.2.1 国外信用体系建设的主要模式	153
8.2.2 主要发达国家信用体系建设的政府职能	154
8.2.3 主要发达国家的信用评级机构	156
8.2.4 主要发达国家的征信信息来源	156
8.2.5 主要发达国家的信用档案管理	157
8.2.6 主要发达国家的不良信用惩戒机制	157
8.2.7 主要发达国家有关隐私保护的规定	158
8.2.8 国外信用标准化组织	158
8.3 我国社会信用体系建设	159
8.3.1 社会信用体系建设的重要性和紧迫性	159
8.3.2 社会信用体系建设的指导思想、目标和基本原则	159
8.3.3 社会信用体系建设的主要任务	160
8.3.4 我国社会信用标准管理	161
8.3.5 我国主要社会信用标准简介	163
8.4 我国质量诚信体系建设	166
8.4.1 我国质量诚信体系建设的总体要求和工作目标	167
8.4.2 我国质量诚信体系建设的主要任务	167
8.4.3 我国质量诚信体系建设的实施措施	169
8.4.4 全国企业质量信用档案	169
8.4.5 产品质量信用信息平台	171

第 9 章 品牌建设	174
9.1 中国名牌制度实施情况	174
9.1.1 名牌战略全方位推进	174
9.1.2 实施名牌战略促进了经济又好又快发展	175
9.1.3 中国优秀品牌的国际化实践	177
9.2 国家对品牌建设有关要求	178
9.3 国家质检总局品牌建设有关工作	180
9.3.1 研究制定新时期加强品牌建设的指导意见	180
9.3.2 开展“全国知名品牌创建示范区”建设	182
9.3.3 开展品牌价值测算试点	184
9.4 顾客满意度测评	185
9.4.1 顾客满意度测评工作简介	185
9.4.2 发展历程	186
9.4.3 实施现状	187
9.4.4 未来展望	191
第 10 章 产品质量瑕疵担保责任	192
10.1 产品质量瑕疵担保责任概述	192
10.1.1 产品质量瑕疵的概念	192
10.1.2 产品质量瑕疵担保责任	192
10.1.3 产品质量违约责任的归责原则	192
10.1.4 产品质量违约责任适用的法律	193
10.2 产品质量瑕疵担保责任的内容	193
10.2.1 产品质量违约责任的责任主体	193
10.2.2 承担产品质量违约责任的条件	193
10.2.3 产品质量违约责任的承担方式	194
10.2.4 产品质量瑕疵担保责任的追偿权	194
10.2.5 产品质量违约责任的诉讼时效	194
10.3 我国对产品质量瑕疵担保责任的管理	195
10.3.1 对产品质量瑕疵担保责任管理的法律规定及其意义	195
10.3.2 我国现行的“三包”制度	195
10.4 产品质量瑕疵担保责任的立法发展	200
10.4.1 确立现行的“三包”制度的法律地位的必要性	200
10.4.2 《产品质量担保责任条例》(草案)的主要内容介绍	200
10.4.3 关于产品质量担保的方式	203
10.4.4 关于无理由退货(冷静期或后悔期)的规定	204
10.4.5 关于产品质量担保的期限	204
10.4.6 关于产品质量监督部门对产品质量担保的监督	204

第 11 章 群众性质量活动	206
11.1 群众性质量活动简介	206
11.1.1 国际 QC 小组活动情况	206
11.1.2 中国的 QC 小组活动	206
11.1.3 QC 小组活动的基本程序	206
11.2 我国“质量月”活动总体情况简介	207
11.3 历年质量月情况介绍	208
第 12 章 设备监理	215
12.1 设备监理制度	215
12.1.1 设备监理的概念	215
12.1.2 我国设备监理制度管理体制	215
12.1.3 设备监理单位	216
12.1.4 设备监理工程师	217
12.2 设备监理单位行政核准程序	217
12.2.1 设立依据	217
12.2.2 许可条件	217
12.2.3 审批程序	218
12.2.4 审批时间	220
12.2.5 申请格式	220
12.3 地方、行业和企业经验	220
12.3.1 地方经验	220
12.3.2 行业经验	222
12.3.3 企业经验	227
第 13 章 产品防伪监督管理	234
13.1 产品防伪基本知识	234
13.1.1 产品防伪一般概念	234
13.1.2 防伪技术产品分类和特点	234
13.1.3 我国防伪技术产品的发展	235
13.1.4 产品防伪的作用和应用领域	236
13.1.5 我国产品防伪监督管理的发展过程	236
13.1.6 我国产品防伪监督管理的范围和原则	237
13.1.7 实施产品防伪监督管理的意义与发展过程	238
13.2 生产许可证管理	239
13.2.1 生产许可证的申请	239
13.2.2 生产许可证受理、审查、检验程序	240
13.2.3 生产许可证的审定、颁发及公告	244
13.2.4 生产许可证的换证、变更、补领和年审	245