

质量振兴纲要 实施指南

中国质量管理协会 编著

ISO

中国经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

质量振兴纲要实施指南/中国质量管理协会编. —
北京:中国经济出版社,1998.4

ISBN 7-5017-4280-4

I. 质… II. 中… III. 质量管理-经济政策-中国-1996
-学习参考资料 IV. F279.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 06617 号

责任编辑:李 彪

封面设计:侯 茗

质量振兴纲要实施指南

解艾兰 主编

李荣融 顾问

*

中国经济出版社出版发行

(北京市百万庄北街3号)

邮编:100037

各地新华书店经销

机械工业印刷厂印刷

*

开本:850×1168毫米 1/32 10.15印张 253千字

1998年4月第1版 1998年4月第1次印刷

印数:3000

ISBN 7-5017-4280-4/F·3270

定价:18.00元

前 言

《质量振兴纲要》是国家关于质量和质量工作的中长期发展规划,是一个指导全国质量工作的指导性计划和纲领性文件,它制定了既包括产品质量又包括工程质量和服务质量在内的可操作的分阶段实现的目标体系,描绘了我国质量工作的跨世纪的宏伟蓝图,明确了质量振兴的措施,突出了质量振兴的机制问题,体现了《国民经济和社会发展“九五”计划和 2010 年远景目标纲要》的具体要求,具有宏观性、战略性、政策性以及现实指导意义。是国家为尽快提高我国产品、工程、服务质量总体水平,提高经济增长的质量和效益,提高我国综合国力和国际竞争力而做出的重要战略部署,也是我国进入社会主义市场经济后,第一个质量工作的纲领性文件,第一个依靠市场经济机制全面推进质量工作以及整个经济工作的指导性文件。

《质量振兴纲要》1996 年 12 月 24 日由国务院颁布实施,至今已一周年。一年来,各级政府和有关部门、社会团体、广大企业及质量工作者为贯彻落实纲要做了大量工作,取得了可喜的成绩。但也有很多企业 and 质量工作者反映,在理解和宣传贯彻纲要过程中遇到不少困难和问题。因此,应中国经济出版社之约,中国质量管理协会组织部分质量界专家学者和政府有关部门负责同志编写了这本辅导教材,以帮助大家认识社会主义市场经济条件下质量工作的新形势、新特点,深入理解国家有关质量工作的方针、政策、法规、贯彻落实纲要的各项内容和要求。本书是中国质协响应国家号召,积极宣传《质量振兴纲要》的具体行动,也希望能成为各级政府和有关部门、广大企业和质量工作者贯彻实施《质量振兴纲要》的

良师益友。

本书依纲要体例,分一至八章,与纲要内容一一对应。由于纲要内容涉及面广,每部分又各具特色,因此本书在编写形式和内容上也根据需要各有不同和侧重。全书通过宏观形势背景分析、政策法规阐释、基本观念和理论介绍,以及正反两方面事实实例引证,对《质量振兴纲要》各部分内容进行了辅导。有些章节内容序号与纲要每款对应,有些章节根据内容交叉等特点,未做一一对应。有些重要的内容,例如《产品质量法》,在多个章节都有涉及,但由于介绍的目的、角度、详略程度不同,为便于读者单独学习和深入理解,均予保留,敬请读者注意。本书对于社会各方人士深入理解和贯彻国务院发布的《质量振兴纲要》,对于各级地方政府、有关部门和各类企业依据社会主义市场经济规则,管好、做好质量工作,将提供多方面的有益帮助。

本书的编写得到了国家经贸委、国家技术监督局各级领导的大力支持。国家经贸委副主任李荣融担任顾问,国家技术监督局有关司局领导和部门负责同志帮助策划并参加编写。编写工作还得到部分行业、部门质协的积极协助,在选题论证、资料收集等方面给予配合。中国经济出版社独具慧眼的选题策划为本书起了催生作用。在此,一并表示衷心的感谢。

参加本书编写的人员有(以姓氏笔画为序):马纯良、王宁、邓镇非、叶柏林、朱玉龙、张贵华、陈志田、何俊新、李仁良、易昌惠、郎志正、段一泓、蒲伦昌、解艾兰。全书由解艾兰统稿,段一泓编辑。由于时间仓促,加之水平限制,不妥之处在所难免,敬请读者批评指正。

中国质量管理协会

1997年12月

代序

贯彻《质量振兴纲要》 振兴我国的质量事业

中国质量管理协会会长 宋季文

大家盼望已久的《质量振兴纲要》(以下简称《纲要》),于 1996 年 2 月 24 日由国务院正式颁布了。这是我国经济建设中的一件大事,对于落实《国民经济和社会发展“九五”计划和 2010 年远景目标纲要》,深化改革,加速实现“两个根本性转变”,提高我国经济运行的质量和效益具有重大的现实意义和深远的历史意义。也充分体现了党和国家对质量工作的高度重视和关心。

《纲要》全面准确地评价了我国质量工作和产品质量、工程质量、服务质量的实际状况,确定了 5 至 15 年我国质量振兴的具体目标,提出了达到上述目标的具体措施和办法。认真贯彻落实《纲要》,将从根本上提高我国主要产业的整体素质和企业的质量管理水平,使我国的产品质量、工程质量和服务质量跃上一个新台阶。

应该肯定,改革开放以来,我国的质量工作取得了显著的成绩,有了很大进步。中国质量管理协会自成立以来就致力于提高我国产品质量和企业质量管理的总体水平,做了大量工作。率先引进了全面质量管理(TQC)和 ISO9000 系列标准,在全国进行普及推广,引导企业转变质量观念,推行科学的质量管理方法。通过开展大规模的“质量月”活动,进行广泛深入的质量宣传教育,对提高全民的质量意识,形成全社会关心质量的社会风气,起到了积极的促进作用。由于开展了评选优质产品和创国家质量管理奖活动,使一批获得优质产品奖的产品成为今天的佼佼者,一批获得国家质量

管理奖的企业,现在已经成为综合效益的排头兵,对强化质量管理的基础工作,和提高产品质量、工程质量和服务质量发挥了重要作用。质量事业是群众性的事业,必须依靠企业广大职工的参与才能搞好。同时,在开展群众性质量管理活动中,可以提高职工素质,培养人才。为此,中国质协坚持不懈地推进在企业开展群众性的质量管理小组活动,硕果累累。中国质协和国家技术监督局总结了武钢走质量效益型发展道路的经验,组织了对质量效益型企业的表彰工作,引起了社会的广泛关注,对引导企业把质量和效益紧密结合起来,在社会主义市场经济条件下,通过开发适销对路的产品,努力提高质量,降低成本,增加效益,发挥了示范作用。中国质协还积极开展用户对质量的评价及监督,对有关行业的重点产品及服务开展全国性用户评价,促使其提高质量,充分发挥质量跟踪的作用,为工业企业提供服务,引导企业满足用户需求,追求用户满意,争创名牌,维护用户和消费者的合法权益,为此,还在全国开始启动“用户满意工程”。这些成功的经验和作法对提高我国的产品质量、工程质量、服务质量和质量管理水平发挥了重要作用,得到了《纲要》的充分肯定。中国质协将按照《纲要》的要求,坚持不懈地把这几方面的工作做得更好。

当前我国产品质量、工程质量和服务质量总体水平不高,国家监督抽查合格率在较低水平上徘徊,一些工程及产品存在较多质量问题,一批窗口行业服务质量波动较大,生产过程中不良品损失严重,我国的质量水平与发达国家相比,落后 10 至 15 年,这些问题已经成为制约我国经济发展的突出问题,《纲要》把质量作为一个战略问题和系统工程提出来是完全正确的。中国质协有义不容辞的责任和义务,将全力以赴地投入到质量振兴的民族大业之中,尽自己的最大努力,首先搞好《纲要》的宣传工作,“’97 质量宣传月”活动的中心内容是宣传《纲要》,中国质协将向全国派出宣讲团,宣讲《纲要》,将通过《中国质量》、《现场管理》(原《质量管理小组》)杂志和宣传画、普及读物等多种形式宣传《纲要》。中国质协要

当好政府部门的参谋和助手,充分发挥质量方面专家、学者的作用,加强对《纲要》的理论研究和落实措施的调查研究,以便引导我国质量工作沿着正确的道路向前迈进。提高服务意识,服务社会,服务基层,各项工作都要紧密结合实际,贴近经济,贴近企业,为不断提高我国经济运行质量和效益提供优质服务。中国质协将动员社会各界和广大质量工作者及有识之士,增强历史责任感和时代紧迫感,共同努力,为振兴我国的质量事业,为全面落实《纲要》的各项要求而努力奋斗!

目 录

前言	(1)
代序	(1)
第一章 现状与形势	(1)
(一)改革开放以来,我国的质量工作取得了很大成就	(1)
1. 我国质量总体水平稳中有升	(1)
2. 企业质量管理迈向科学化	(3)
3. 以用户满意度为标准,由用户评价出了一批用户满意企业、用户满意产品、用户满意服务单位	(6)
4. 涌现出一批质量效益型先进企业	(17)
(二)当前,我国质量总体水平还不能满足人们生活水平日益提高和社会不断发展的需要,质量问题仍然是制约我国经济发展的突出问题	(21)
1. 产品质量国家监督抽查平均抽样合格率仍然不高	(21)
2. 部分行业产品质量问题较多	(22)
3. 工程质量、服务质量令人担忧	(22)
4. 假冒伪劣商品屡禁不止的状况尚未得到根本扭转	(23)
5. 消费者对产品问题的投诉仍然较多	(23)
6. 不良品损失和浪费严重	(23)
(三)我国质量总体水平与经济发达国家相比有较大差距,质量水平低影响了我国企业在国际、国内市场的竞争力	(25)
1. 我国主要产业产品质量总体水平低,与发达国家相比有较大差距	(25)

2. 质量问题直接影响我国国际竞争力,危及民族工业的发展	(29)
(四) 努力提高质量总体水平是我国经济发展战略中一项十分紧迫的任务	(32)
第二章 质量振兴的主要目标	(35)
第三章 增强全民质量意识,提高劳动者素质	(39)
(一) 加强质量法制教育,增强质量法制观念	(39)
1. 本款主要内容和要求	(39)
2. 我国质量法制现状及任务	(40)
3. 加强质量法制教育和增强质量法制观念的措施	(43)
4. 落实上述措施的组织原则	(45)
(二) 把提高劳动者素质作为提高质量的重要环节	(45)
1. 本款主要内容和要求	(45)
2. 我国质量教育现状及任务	(46)
3. 实施质量教育要求的措施	(47)
4. 实施质量教育的组织原则	(48)
(三) 充分发挥新闻媒介、行业组织、群众团体的社会舆论宣传和监督作用	(48)
1. 继续开展“质量月”活动	(49)
2. 继续开展“质量万里行”活动	(51)
3. 继续开展“3.15 保护消费者权益日”活动	(52)
第四章 加强管理与政策引导	(53)
(一) 把提高产品质量的重心转移到依靠科技进步的轨道上来	(53)
1. 产品质量是科学技术成果和文化艺术修养的结晶 ...	(54)
2. 进一步扩大对外开放政策,迎接国内外两个市场的挑战	(55)
3. 创新是一个民族进步的灵魂,是一个国家兴旺发达的不竭动力	(60)

(二) 依靠科技进步, 加快结构调整, 提高竞争能力	(63)
1. 加快产品产业结构调整, 尽快改变“中国制造” 就是“廉价品”的形象	(63)
2. 传统的轻纺工业, 重点是进行过程创新	(65)
3. 重工业要加快产品创新, 增加技术含量	(66)
4. 加快科技成果的转化速度, 尽快形成新兴产业群、商品群	(67)
5. 企业集团是推动企业技术进步, 促进产业结构调整的生力军	(68)
(三) 加强宏观调控, 依靠科技政策, 增加科技投入, 促进 质量振兴	(70)
1. 国家的宏观调控主要是通过计划、规划, 把科技工作和 国家的宏观经济目标更紧密地衔接, 加快科技 成果转化为现实生产力的速度	(70)
2. 发挥科技政策的优势, 加大科技的研究开发投入力度	(71)
3. 充分用好已有的优惠政策, 强化企业技术吸收与开发 能力, 使企业发展建立在不断的技术创新基础上	(72)
4. 依法保护创造发明权和专利权, 调动研究开发的积极性	(75)
(四) 规范市场主体的行为, 营造平等竞争的市场环境	(76)
1. 发展市场经济是社会主义经济发展中一个不可 逾越的阶段	(77)
2. 统一开放和竞争有序, 是社会主义市场经济体系的 本质特征	(78)
3. 进一步建立和完善我国的市场准入制度, 促进 社会主义市场经济的发展	(81)
4. 加强对大型采购活动的管理, 明确采购活动中的 质量责任, 确保采购商品的质量	(84)

5. 国际贸易惯例	(87)
6. 有法必依,执法必严,是市场统一开放和竞争 有序的保证	(89)
(五)创优质产品,促名牌战略.....	(91)
1. 实施名牌战略,是社会主义经济建设的重要措施	(91)
2. 产品质量是名牌产品的灵魂	(93)
3. 珍惜优质名牌产品,维护优质名牌声誉.....	(96)
4. 规范各种社会舆论中介媒体活动,弘扬中国优质 名牌产品	(98)
5. 实施名牌战略,要尊重知识,尊重人才.....	(100)
6. 加强政府的宏观指导和调控,是实施名牌战略的关键	(102)

第五章 加强法制建设 强化执法监督力度..... (105)

(一)完善质量法制.....	(105)
1. 我国质量法律法规概况.....	(105)
2. 产品质量法律制度.....	(106)
3. 加快质量立法,完善质量法规体系	(121)
(二)强化质量监督.....	(123)
1. 加强对重点行业、重点产品的质量监督	(124)
2. 加强对知识产权的保护,打击侵犯专利权和 商标权的行为.....	(125)
3. 加强重点建设项目和城乡住房的质量监督.....	(126)
4. 加强生产许可证管理.....	(128)
5. 强化国家监督抽查力度,提高监督的有效性	(132)
6. 假冒伪劣是影响被侵权企业生存发展的重要问题	(137)
(三)建立健全质量执法监督机制,提高执法水平	(145)
1. 采取有力措施,切实加大行政执法力度	(145)

2. 严格依法行政,提高质量执法水平	(148)
(四)加强质量执法队伍建设.....	(152)
1. 技术监督行政执法人员的职责和条件.....	(152)
2. 建设一支高素质的行政执法队伍.....	(153)
第六章 健全市场质量规则,完善社会监督机制	(155)
(一)建立健全全国的质量认证制度.....	(155)
1. 国家对质量认证工作依法实行统一管理.....	(155)
2. 质量认证的有关法律、法规	(156)
3. 质量认证的国家认可制度.....	(157)
4. 按照国际通行准则,推行质量认证制度	(160)
(二)健全工程项目质量管理制度.....	(161)
1. “八五”时期工程项目质量管理工作得到加强.....	(161)
2. 进一步加强依法监督管理,实现工程质量振兴	(164)
(三)推行产品质量保险.....	(169)
1. 几个案例.....	(169)
2. 产品(质量)责任和产品质量赔偿风险.....	(170)
3. 产品责任保险.....	(174)
(四)建立和完善产品标识制度.....	(177)
1. 产品标识的概念和作用.....	(177)
2. 法律法规对产品标识的规定.....	(177)
3. 产品标识的标注是生产者的义务.....	(184)
4. 产品标识的标注要求.....	(185)
5. 产品标识的内容及标注.....	(188)
6. 加强产品标识的监督管理.....	(223)
(五)积极开展质量投诉和质量仲裁检验工作.....	(225)
1. 产品质量投诉处理.....	(225)
2. 产品质量仲裁检验.....	(229)
3. 积极开展质量投诉和仲裁检验,维护用户、消费者和 企业的合法权益.....	(233)

(六)积极发挥市场中介组织的作用..... (235)

1. 培育和发展市场中介组织,积极发挥市场中介组织的作用,是实现两个根本转变的需要 (235)

2. 培育和发展市场中介组织,积极发挥市场中介组织的作用,是进一步提高对外开放水平的客观需要 ... (238)

3. 健全和完善我国的产品质量认证、质量体系认证机构,为企业参与国内外市场的平等竞争提供有效服务 (239)

4. 加强政府对质量认证等中介组织的指导和监督,是市场中介组织健康发展的保证..... (242)

第七章 加强企业基础工作 严格内部质量管理..... (245)

(一)企业要树立符合市场经济规律的科学质量观..... (245)

1. 牢固树立“质量第一”的观念..... (246)

2. 建立“大质量”的概念..... (246)

3. 以系统思想为指导,确立相应机制 (247)

(二)坚持企业经营者抓质量..... (248)

1. 企业经营者必须对本企业的产品质量负全责 (248)

2. 企业经营者应抓的质量工作及承担的责任..... (250)

(三)企业质量工作要与深化改革和加强管理相结合..... (252)

1. 建立和健全质量管理法规和管理机构,严格质量责任制 (252)

2. 加强质量检验工作,确保检验机构和检验人员依法行使检验职能..... (252)

3. 严格生产过程的质量控制,加强销售服务工作 (253)

4. 树立质量成本观念,向质量要效益 (254)

(四)企业要大力加强技术基础工作,严格执行国家强制性标准..... (255)

1. 标准化工作是一项不可缺少的重要技术基础工作

.....	(255)
2. 标准化对加快发展国民经济有着重要作用.....	(255)
3. 严格贯彻执行国家强制性标准.....	(257)
4. 采用国际标准和国外先进标准是我国的一项重要 经济政策.....	(258)
5. 采用国际标准和国外先进标准制订企业内控标准	(259)
6. 建立和完善计量检测体系.....	(261)
(五) 企业要加大技术进步力度.....	(262)
1. 强化科技意识, 加快企业技术进步	(262)
2. 科技进步是企业振兴的关键.....	(264)
3. 发展高科技, 推动企业技术进步	(265)
4. 坚持科技进步, 增加科技投入	(266)
(六) 企业要积极采用科学的质量管理方法, 建立全面、 科学的质量管理制度.....	(267)
1. 贯彻《质量管理和质量保证》国家标准, 建设企业 质量体系.....	(267)
2. 继续推行全面质量管理.....	(274)
3. 加强现场管理.....	(275)
4. 应用各种科学的管理技术和方法.....	(276)
5. 积极开展群众性质量管理活动.....	(278)
(七) 企业要建立和完善鼓励质量改进的激励机制.....	(279)
1. 企业经营者应做好职工激励工作.....	(279)
2. 制定和实施质量激励的规章.....	(281)
(八) 乡镇企业要提高质量意识, 增加质量投入	(281)
1. 提高质量意识是乡镇企业发展的关键.....	(281)
2. 增加质量投入是企业发展的基础.....	(282)
3. 加强职工培训, 提高全员素质是提高质量的核心 ...	(283)
4. 完善检测手段是提高质量的重要条件.....	(284)

5. 消灭无标生产是保证质量的有效措施·····	(285)
(九)国防工业部门配套生产企业要建立健全质量保证 体系,保证配套产品的质量和可靠性 ·····	(286)
1. 原材料的质量是保证国防工业产品质量的前提条件 ·····	(286)
2. 基础元器件的质量是保证国防工业产品质量的基础 ·····	(287)
3. 外协件质量是提高整机质量水平的关键·····	(287)
4. 建立完善的质量保证体系,保证国防工业配套原材料、 基础元器件和外协件的质量·····	(287)
(十)企业要加强精神文明建设,努力培育企业质量文化 ·····	(291)
1. 树立企业职工正确的质量价值观·····	(291)
2. 制定并实施以职业道德为中心的企业职工行为规范 ·····	(293)
3. 树立高质量的企业形象,增强企业职工荣誉感 ···	(293)
第八章 组织和实施 ·····	(295)
(一)各地人民政府和国务院有关部门在贯彻 《质量振兴纲要》中的责任·····	(296)
1. 认真组织对《质量管理纲要》的学习·····	(296)
2. 加强宣传力度·····	(296)
3. 加强实施《质量振兴纲要》的组织指导·····	(297)
4. 尽快制定《质量振兴纲要》的 implementation 计划,并尽快组织实施 ·····	(297)
5. 明确分工,各负其责,齐抓共管,形成质量振兴的合力 ·····	(298)
6. 加强对《质量振兴纲要》贯彻实施情况的监督检查 ·····	(298)
(二)建立质量振兴联席会议制度·····	(299)

(三)动员和组织全社会积极参与质量振兴事业·····	(299)
附件:质量振兴纲要(1996—2010 年)·····	(301)

第一章 现状与形势

改革开放以来,我国的质量工作取得了很大成就,产品质量、工程质量和服务质量不断提高,初步满足了社会和人民日益增长的需求。但是,从总体上来看,质量问题仍然是制约我国经济发展的突出问题,我国质量总体水平还远不能满足我国人民生活水平日益提高的要求,与经济发达国家相比存在着较大差距。《质量振兴纲要》全面分析了我国当前的质量状况和面临的形势,并在此基础上提出了本世纪末和 2010 年我国质量工作的奋斗目标和配套措施。因此,明确质量形势,是正确理解纲要提出的目标和措施的前提。

(一)改革开放以来,我国的质量工作取得了很大成就

近年来,在党中央和国务院领导下,在各省、市、地区、部门和全国人民共同努力下,我国质量工作取得了很大的成就,具体表现在以下方面:

1. 我国质量总体水平稳中有升

根据国家有关部门对大中型企业 770 种主要产品质量状况进行的普查,1995 年全国合格产品中,按照产品价值计算,达到国际先进标准水平的优等品占 19.8%,达到国际一般标准水平的一等品占 41.5%,与 1985 年相比,优等品、一等品分别提高 3.5%和 16%。1992 年到 1996 年,我国产品质量国家监督抽查合格率分别为 70.1%、70.4%、69.8%、75.4%、77.2%,抽查合格率稳中有升。国有企业抽查合格率均为 80%以上,高于平均水平 4~5 个百分点,国有大型企业抽查合格率在 88%以上,高出平均水平约 12 个百分点。对 75 个重点城市质量指标统计考核结果表明,1991 年—1996 年,质量等级品率平均稳定在 80%以上,优等品产值率略