

# 小微企业

## 应用 ISO 9001 提升质量管理 实施指南及优良案例（第二卷）

国家市场监督管理总局认证监督管理委员会 组编



中国质量标准出版传媒有限公司  
中国标准出版社

# 小微企业

应用 **ISO 9001** 提升质量管理  
实施指南及优良案例（第二版）

中国质量协会质量管理委员会编 中国



ISO  
9001

# 小微企业

## 应用 ISO 9001 提升质量管理 实施指南及优良案例（第二卷）

国家市场监督管理总局认证监督管理司 组编

中国质量标准出版传媒有限公司  
中国标准出版社

北京

图书在版编目 ( CIP ) 数据

小微企业应用 ISO 9001 提升质量管理实施指南及优良  
案例 . 第二卷 / 国家市场监督管理总局认证监督管理委员会  
组编 . —北京 : 中国质量标准出版传媒有限公司 , 2023.9  
ISBN 978-7-5026-5183-1

I. ①小… II. ①国… III. ①中小企业—质量管理体系—国际标准—案例—中国 IV. ①F279.23-65

中国国家版本馆 CIP 数据核字 ( 2023 ) 第 125712 号

中国质量标准出版传媒有限公司 出版发行  
中国标准出版社  
北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 ( 100029 )  
北京市西城区三里河北街 16 号 ( 100045 )

网址 : [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室 : ( 010 ) 68533533 发行中心 : ( 010 ) 51780238

读者服务部 : ( 010 ) 68523946

北京九州迅驰传媒文化有限公司印刷

各地新华书店经销

\*

开本 787 × 1092 1/16 印张 12.75 字数 198 千字

2023 年 9 月第一版 2023 年 9 月第一次印刷

\*

定价 : 50.00 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

应用 ISO 9001 提升质量管理  
实施指南及优良案例

小微企业

## 编审委员会

### 审定人员（按姓氏笔画排序）

田 伟 苏慎之 李立光 吴建伟 宋跃炜  
张磊柱 陈海洋 林 峰 葛红梅 傅瑞云

### 编著人员（按姓氏笔画排序）

丁 月 于海峰 王 红 王建翠 东 皓  
朱宁馨 伍雪梅 刘永有 刘宝平 孙 丽  
李 洋 李书平 李宝丰 杨 璨 吴修山  
何永良 宋月萍 张 颖 张建清 张雅玲  
陈 晔 陈云鹏 胡国芳 贾卫东 徐洲华  
席倩倩 曹克伟 盛振国 常晓民 韩林青

# 前言

习近平总书记强调，要为中小企业发展营造良好环境，加大对中小企业支持力度，坚定企业发展信心。中小企业是我国经济社会发展的生力军，贡献了 50% 以上的税收、60% 以上的 GDP、70% 以上的创新成果、80% 以上的城镇就业岗位，占市场主体总量的 90% 以上，在繁荣市场、扩大消费、促进就业、改善民生等方面具有极其重要的作用。党的二十大要求，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。支持小微企业发展，是贯彻落实习近平总书记重要指示和党的二十大精神的重要任务，关系经济社会发展全局和人民群众切身利益，是推动高质量发展的必然要求。

质量是广大小微企业发展的命脉。改进质量离不开质量认证，质量认证作为市场经济条件下加强质量管理、提高市场效率的基础性制度，被称为质量管理的“体检证”、市场经济的“信用证”、国际贸易的“通行证”。质量管理体系认证是世界各国对企业实施质量管理最为广泛、成效最为明显的质量管理工具，在帮助我国企业增强质量意识、改进质量管理、提升产品和服务质量等方面发挥了重要作用。

为深入学习贯彻习近平总书记重要指示精神和党中央、国务院重要决策部署，帮助小微企业提高质量管理水平和市场竞争力，国家市场监督管理总局近年来持续开展“小微企业质量管理体系认证提升行动”（简称“提升行动”），不断完善“总局统一部署、部门协调联动、地方狠抓落实、机构主动作为、企业积极参与”的工作格局，引导认证机构研究、制定了一批适合小微企业应用 ISO 9001

提升质量管理的实施指南，使得参与提升行动的小微企业在质量意识、管理效能、质量水平、经营绩效等方面均取得显著改善。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。

为了帮助广大小微企业进一步深入理解和有效运用ISO 9001，国家市场监督管理总局认证监督管理委员会于2021年组织编纂了《小微企业应用ISO 9001提升质量管理实施指南及优良案例》系列图书的第一卷，用通俗的语言和生动的案例为小微企业开展质量提升活动提供了参考和指南，受到提升行动相关各方的欢迎。本书是系列图书的第二卷，由三章构成：第一章是概述，简要介绍了质量管理体系认证基本情况及提升行动的举措、成效等；第二章是企业质量管理核心过程实施指南，包括了食品、建筑施工、批发及零售、餐饮、运输和仓储5个行业的实施指南，为改进行业质量管理薄弱环节提供了参考；第三章是企业优良案例，包括了12个行业的20个案例，并附有专家点评，为更多小微企业开展质量提升活动提供了借鉴。

需要说明的是：（一）小微企业需要根据自身实际情况，在深入领会ISO 9001七项质量管理原则的基础上，综合运用各种质量管理方法和管理工具，创造性地发掘适合自身发展的质量管理模式，促进质量提升和企业发展；（二）帮助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，需要持之以恒、久久为功；（三）随着“小微企业质量管理体系认证提升行动”的深入开展，国家市场监督管理总局认证监督管理委员会将不断总结和提炼更多适合小微企业提升的实践经验，不断完善和修订系列图书的内容。

由于编纂时间和能力有限，本书内容难免有错误或不妥之处，欢迎读者批评、指正。

借此，对所有参与和支持“小微企业质量管理体系认证提升行动”的各界人士，以及认证机构、小微企业表示衷心感谢！

编著者

2023年7月

# 目录

第一章 概 述	1
第一节 质量管理体系认证基本情况	2
第二节 提升行动基本情况	3
第三节 提升行动工作举措及成效	4
第四节 经验启示	9
第五节 薄弱环节	11
第六节 下一步工作计划	12
第二章 企业质量管理核心过程实施指南	13
第一节 食品行业企业质量管理核心过程实施指南	14
第二节 建筑施工行业企业质量管理核心过程实施指南	30
第三节 批发及零售行业企业质量管理核心过程实施指南	57
第四节 餐饮行业企业质量管理核心过程实施指南	69
第五节 运输和仓储行业企业质量管理核心过程实施指南	88
第三章 企业优良案例	109
第一节 机械及设备行业	110
案例 1: 焊接过程能力攻关, 确保用户生命安全	110
案例 2: 信息协调共享可视化, 生产计划管理联动提升	113

案例 3: 战疫情练内功, 抓质量渡危机 .....	118
第二节 食品、饮料和烟草行业 .....	121
案例 4: 站在供应链角度“提要求、找不足”, 助力小微企业 “寻销路、拓渠道” .....	121
案例 5: 梳理规范核心过程, 全面提升企业绩效 .....	125
第三节 化学品、化学制品及纤维行业 .....	130
案例 6: 强化过程管理, 关键生产工艺流程优化再造 .....	130
第四节 纺织品及纺织制品 .....	135
案例 7: 扭住关键工艺牛鼻子 .....	135
第五节 非金属矿物制品行业 .....	139
案例 8: “硬件”升级, “软件”优化, 推动质量管理全面提升 .....	139
案例 9: 促推“人治”转“法治”, 匡助质效齐提升 .....	144
案例 10: 体系认证有真招, 提质降耗见实效 .....	149
第六节 电和光学设备行业 .....	153
案例 11: 质量工具找病根, 优化布局提绩效 .....	153
案例 12: 质量管理改善六步法 .....	158
案例 13: 善用风险思维, 梳理生产全流程 .....	164
第七节 其他运输设备行业 .....	167
案例 14: 针对关键工序问题, 制定系统化提升方案 .....	167
第八节 其他未另分类制造业行业 .....	171
案例 15: 抓主要问题, 找主要原因, 改进提升整体绩效 .....	171
第九节 农业、林业和渔业行业 .....	175
案例 16: “号脉问诊”找痛点, “雪中送炭”破瓶颈 .....	175
第十节 信息技术行业 .....	179
案例 17: “三化一控”促提升, 精准管理显成效 .....	179
案例 18: 采用全栈式系统方案, 构建信息化数字总包新模式 .....	183
第十一节 运输、仓储和通信行业 .....	186
案例 19: 标准化、智能化双提升, 确保餐桌食品“生”与“鲜” .....	186
第十二节 健康和社会工作行业 .....	190
案例 20: 精准服务, 提升养老服务质量 .....	190

ISO 9001

# 第一章 概 述

## 第一节 质量管理体系认证基本情况

伴随着科技与产业的迅速发展，质量管理的理论与实践始终在不断进步，大体上经历了从质量检验到统计质量控制，再到全面质量管理的发展阶段。20世纪60年代，在借鉴第二次世界大战期间美国在国防军工领域针对供应商建立实施质量管理体系的做法基础上，美国著名质量管理专家费根堡姆率先提出“全面质量管理”的概念。“全面质量管理”应用在企业组织层面，指导企业以质量为中心、以全员参与为基础，建立起一套科学、严密、高效的质量管理体系，从而实现企业持续发展。

1979年，美国国家标准学会（ANSI）制定发布《质量体系通用指南》。同年，英国标准协会制定并发布了BS 5750质量保证相关标准，并开始推行质量管理体系认证，开创了质量管理体系认证的先河。国际标准化组织（ISO）于1979年成立质量管理与质量保证技术委员会（ISO/TC 176），于1987年制定并发布ISO 9000系列标准，至今已有30多年的历史，历经1994年、2000年、2008年和2015年四次修订，已经被各类组织广泛应用。

质量管理体系认证已成为世界各国对企业实施质量管理的最为广泛、成效最为明显的质量管理工具，国际标准化组织（ISO）、国际电工委员会（IEC）和国际电信联盟（ITU）都将质量管理体系认证作为加强质量管理的最佳实践方案向全世界推荐。作为直接作用于企业的质量基础设施之一，质量管理体系认证通过行业定位、技术评价、质量诊断、能力建设等多样化服务活动，推动国际先进质量管理方法的应用，开展对全员、全过程、全要素、全生命周期的质量管理，有效增强企业管理能力，提升产品和服务质量；有效促进供需对接，提高技术能力水平；有效开展持续培训，提升人员素质和质量意识。

质量管理体系认证制度的推广，一是可以提高企业的产品质量和管理水平；二是可以加强认证企业的市场竞争力；三是国内企业获得认证证书后，通过国际互认可以直接获得国际认可，从而为产品打入国际市场、突破贸易技术壁垒、扩大国际贸易发挥重要作用；四是可以促进技术法规、标准和计

量技术规范的贯彻实施。

我国于 20 世纪 80 年代引入质量管理体系，经过 30 多年的大力推动，目前在各行业得到了广泛应用。截至 2022 年年底，我国共有质量管理体系认证机构 840 家，共颁发有效质量管理体系认证证书 81.57 万张，涉及获证企业 76.84 万家。质量管理体系认证在帮助我国企业增强质量意识、改进质量管理、提升产品质量、促进出口等方面发挥了重要作用。联合国工业发展组织曾对我国 8000 家获得质量管理体系认证证书的企业进行调查，结果显示，98% 的获证企业认为建立质量管理体系并获得认证具有显著益处。

## 第二节 提升行动基本情况

为认真贯彻落实习近平总书记关于为中小企业发展营造良好环境，加大对中小企业支持力度，坚定企业发展信心的重要论述精神，以及党中央、国务院关于支持中小微企业发展的重要决策部署，发挥质量认证助力小微企业高质量发展的支撑作用，国家市场监督管理总局于 2018 年组织开展“小微企业质量管理提升”研究工作，调研了 10 个行业（化工、金属、机械、光电设备、信息技术、食品、宾馆餐饮、批发零售、运输仓储、建筑业）、15000 余家小微企业的质量管理现状，针对小微企业质量管理的主要困难和典型问题，研究制定适合上述 10 个行业小微企业特点的质量管理核心过程实施指南。

为验证实施指南的科学性和可操作性，国家市场监督管理总局于 2019 年在化工、金属、机械、光电设备、信息技术 5 个行业启动了“小微企业质量管理体系认证提升行动”试点工作，参与试点的企业在质量意识、制度建设、生产管理、技术改进、质量效益等方面得到了明显提升。为了发挥试点的示范带动作用，帮助更多小微企业提升质量，国家市场监督管理总局自 2020 年起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”，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”的原则，组织和引导小微企业、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；对 37 个行业的 2.1 万余家小微企业实施了精准帮扶，其中 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 个省在全国率先启动 9 个区域试点工作，探索认证助力区（县）域产业质量提升的有效路径。

### 第三节 提升行动工作举措及成效

#### 一、强化组织发动协同，工作格局更加完善

在国家层面，《质量强国建设纲要》明确要求，鼓励支持中小微企业实施技术改造、质量改进、品牌建设，提升中小微企业质量技术创新能力，引导企业开展质量管理数字化升级、质量管理体系认证等。国家市场监督管理总局、发展改革委、工业和信息化部等 18 部委联合印发了《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案（2022—2025 年）》，部署“深入推进小微企业质量管理体系认证升级行动”；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》，对在全国范围内持续深入开展提升行动作出统一要求。

在地方层面，31 个省（自治区、直辖市）全部印发提升行动工作方案或实施意见，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，例如，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业和信息化、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。

在认证机构层面，2022 年有 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；从规模看，既有大机构，也有小机构，机构组成具有广泛的代表性。

在社会团体方面，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，国家市场监督管理总局统一部署、部门协调联动、地方狠抓落实、机构主动作为、企业积极参与的工作格局更加完善，整体服务效能进一步提升，小微企业对提升行动的满意度达 99.23%。在认证机构专业能力、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、认证机构持续跟踪服务等方面的满意度分布图见图 1-1。

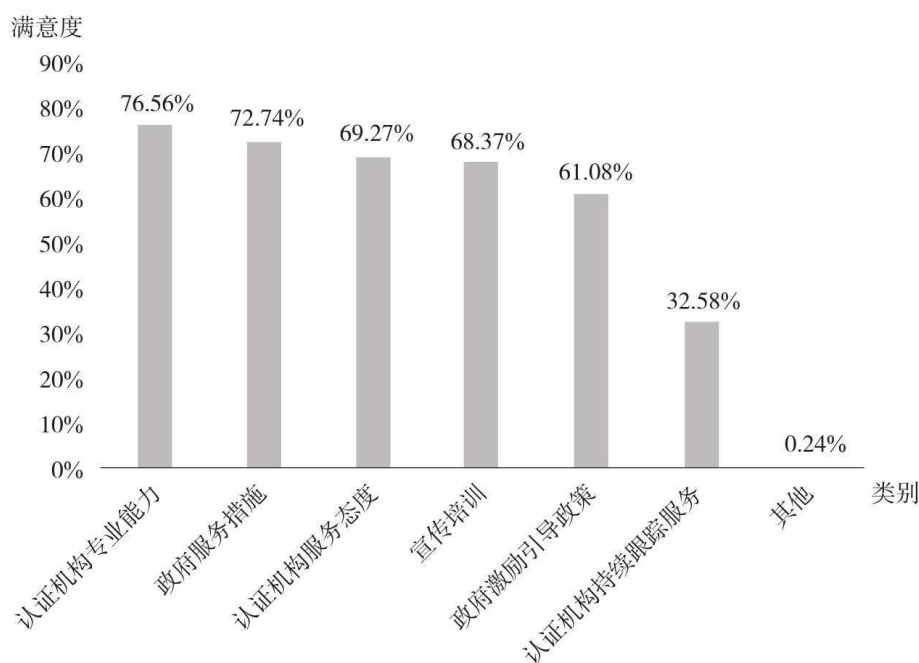


图 1-1 2022 年度小微企业提升行动满意度分布图

## 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，市场监管总局编制、发布了《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个行业的共性质量需求，编制提升行动实施指南51项。29个省（自治区、直辖市）组织开展企业优良案例，形成优良案例142项，经过专家评审，浙江编制的《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，选派专业能力强、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“百万企业全面质量管理培训平台”上线“质量管理体系的建立和运行”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2022年共开展宣传报道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2倍多，90.46%的被帮扶企业表示质量意识得到显著提升。例如，福建泉州某卫浴产品公司通过认证机构实地帮扶，专门组建质量管理提升小组，为员工开展质量管理体系标准、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，从企业一把手到一线员工，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，在新一代信息技术、节能及新能源汽车等制造强国战略十大重点领域，重点遴选出一批小微企业实施帮扶。

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。

三是分类分层分级，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了“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》，助力区域产业发展。

2022 年，认为提升行动成效明显的小微企业比例达 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。被帮扶的小微企业在质量意识提升、管理制度完善、产品质量水平提升、客户满意度提升、经营业绩提升等 11 个方面均取得明显成效（见图 1-2），为小微企业有效应对疫情冲击、市场需求不

振、运营成本增高等不利因素提供了有力支撑。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%，克服了疫情冲击和成本上涨等多重不利因素影响，实现了效益逆势增长。各地涌现出一批精准帮扶成效突出的案例，例如浙江嘉兴某包装有限公司通过参与提升行动解决了质量瓶颈问题，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%。

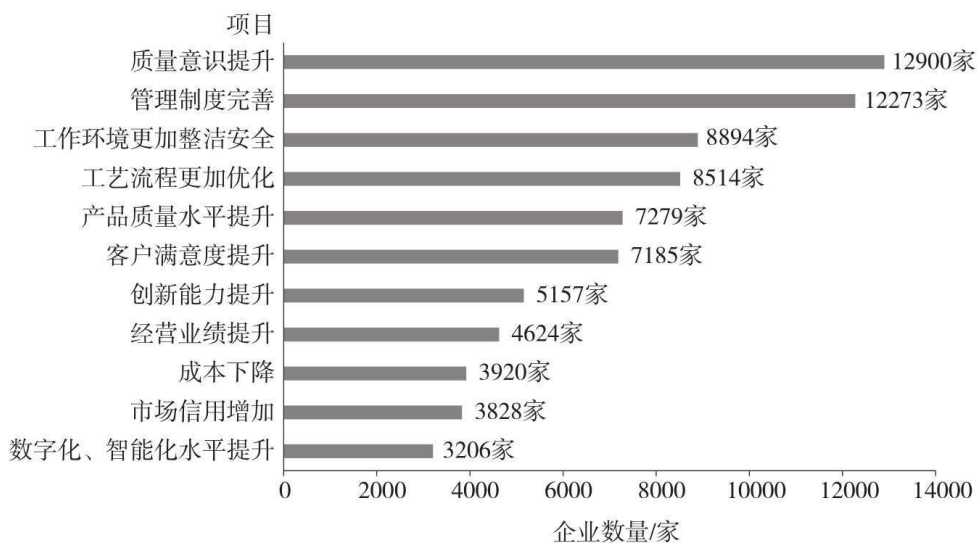


图 1-2 2022 年度小微企业提升行动成效分布图

#### 四、注重试点引领带动，促进地方产业做优做强

2022年，国家市场监督管理总局在河北、山西、江苏、浙江、福建、广东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与集聚效应，推动安平丝网、大同黄花、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，运用质量管理体系实行全产业链“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，所生产的主场馆顶棚装饰亮相2022年卡塔尔世界杯足球赛。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