

DB32

江苏省地方标准

DB32/T 4918—2024

小微企业质量管理体系认证提升
工作规范

Specification for quality management system certification improvement of
small and micro enterprises

地方标准信息服务平台

2024-12-16 发布

2025-01-16 实施

江苏省市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言Ⅲ

引言Ⅳ

1 范围1

2 规范性引用文件1

3 术语和定义1

4 工作原则2

 4.1 科学合规性2

 4.2 适宜操作性2

 4.3 问题导向性2

 4.4 注重实效性2

5 基本要求2

 5.1 企业2

 5.2 帮扶机构2

 5.3 帮扶人员2

6 工作流程3

7 工作内容及要求3

 7.1 前期准备3

 7.2 需求调研3

 7.3 质量体检诊断3

 7.4 方案制定4

 7.5 方案实施4

 7.6 认证提升成效总结4

 7.7 编写认证提升案例4

 7.8 记录管理5

附录A(规范性) 企业需求调研内容6

附录B(资料性) 企业交流座谈表8

附录C(资料性) 企业质量体检表9

附录D(资料性) 企业质量管理问题诊断表10

附录E(资料性) 企业质量管理体系认证提升方案11

附录F(规范性) 认证提升案例编写要求12

参考文献13

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：中国检验认证集团江苏有限公司徐州分公司、江苏省市场监督管理局、徐州市市场监督管理局、丰县市场监督管理局、徐州潜龙泵业有限公司。

本文件主要起草人：张艳丽、王丹卿、唐晓棠、姜荣凯、孔祥凝、陆程、周丽娜、王文亚、陈浩、杨圣明、郑浩、张硕、王子瑶、丁维军。

地方标准信息服务平台

引 言

习近平总书记高度重视中小企业发展,强调“中小企业能办大事”“要切实解决企业特别是中小微企业面临的实际困难”。中小微企业是国民经济和社会发展的的重要组成部分,是提升产业链供应链稳定性和竞争力的关键环节。为深入贯彻落实习近平总书记关于支持中小企业和促进民营经济发展的重要论述精神,以及党中央、国务院重要决策部署,国家市场监督管理总局近年来在全国范围内持续部署开展“小微企业质量管理体系认证提升行动”,运用质量认证手段帮扶小微企业提升质量管理能力和市场竞争力,助推先进质量理念和管理模式推广延伸。

本文件为深入推进小微企业质量管理体系认证提升行动,促进小微企业高质量发展而制定。借助帮扶机构及帮扶人员的专业技术力量,规范化实施小微企业质量管理体系认证提升行动,引导小微企业识别可持续发展的关键因素,运用先进的质量管理工具和方法,建立运行科学有效的质量管理体系,同时也为政府有关部门评价小微企业质量管理体系认证提升行动的工作质量提供依据。

地方标准信息服务平台

小微企业质量管理体系认证提升 工作规范

1 范围

本文件规定了小微企业(以下简称“企业”)质量管理体系认证提升的工作原则、基本要求、工作流程、工作内容及要求。

本文件适用于帮扶机构开展小微企业质量管理体系认证提升(以下简称“认证提升”)的实施和成效总结,其他单位与个人开展认证提升工作可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
GB/T 19580 卓越绩效评价准则

3 术语和定义

GB/T 19000 和 GB/T 19580 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

小微企业 small and micro enterprises

小型企业、微型企业、家庭作坊式企业的统称。

注:符合《统计上大中小微型企业划分办法》规定的小型、微型企业划分,具有独立法人以及法人分支机构资格的社会经济组织。

3.2

质量管理体系认证提升 quality management system certification improvement

通过对企业进行需求调研,收集、诊断确认企业亟需解决的质量管理问题,提供相应的解决方案,引导企业采用质量管理体系标准,运用质量管理工具,帮助企业解决相关问题,以推动企业质量管理水平提升的过程。

3.3

帮扶机构 service agency

给企业提供认证提升服务的组织。

注:包括认证机构、咨询机构、行业协会等。

3.4

帮扶人员 service personnel

给企业提供认证提升服务的专业人员。

3.5

分层培训 grading training

帮扶机构根据企业人员在企业中的职位层级和岗位需求,将培训内容和方式进行分类和定制,以满

足不同岗位层级员工的专业知识和技能培养需求的培训方式。

4 工作原则

4.1 科学合规性

遵循相关法律法规、标准等要求,构建科学的工作程序,运用科学合理的方式方法,开展认证提升工作。

4.2 适宜操作性

遵循简便、明晰、易于操作的要求,基于企业的实际情况和需求,制定认证提升方案和服务成效评价指标。

4.3 问题导向性

聚焦企业质量管理中存在的痛点、难点问题,以问题为导向,分类施策,开展认证提升工作。

4.4 注重实效性

以帮助企业解决质量管理问题、提升质量管理水平为出发点和落脚点,注重认证提升工作的切实效果。

5 基本要求

5.1 企业

参加认证提升的企业应符合但不限于以下基本要求:

- 在本省依法注册登记,经营状态正常;
- 近三年未被列入经营异常名录,未发生严重违法失信行为;
- 具有认证提升需求和意愿,具备认证提升的基本条件,愿意为认证提升投入必要资源(如人力、时间、设备设施等)。

5.2 帮扶机构

参与认证提升的帮扶机构应符合但不限于以下基本要求:

- 近三年未被列入经营异常名录,未发生严重违法失信行为;
- 具有满足认证提升要求的技术服务能力;
- 具有服务企业所属行业相关专业背景或项目经验帮扶人员;
- 建立服务监督、投诉、改进机制,持续改进服务质量。

5.3 帮扶人员

参与认证提升的帮扶人员应符合但不限于以下基本要求:

- 熟悉并遵守相关法律法规、政策要求;
- 具有较强的社会责任感和良好的职业操守;
- 具有相关教育、培训背景以及相应的服务经验;
- 具有实施指导、培训、管理咨询的能力;
- 掌握质量管理工具、方法及相关领域的专业知识;

——掌握基本服务礼仪,具有良好的沟通协调能力。

6 工作流程

认证提升工作流程应包括以下环节,如图 1 所示。

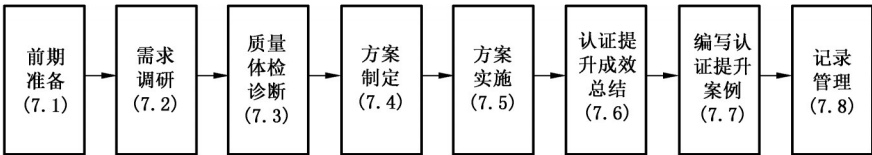


图 1 认证提升工作流程图

7 工作内容及要求

7.1 前期准备

- 7.1.1 帮扶机构应对企业所属行业、质量管理现状、服务需求等信息进行收集和初步分析。
- 7.1.2 帮扶机构应根据企业筛选匹配的帮扶人员。
- 7.1.3 帮扶机构应制定适宜的工作计划,工作计划应包含但不限于以下内容:
 - a) 工作内容:工作目标和任务;
 - b) 工作方法:采取措施和策略;
 - c) 工作分工:明确责任,分配任务;
 - d) 工作进度:设定计划内各项工作的起始和完成时间;
 - e) 资源调配:明确需要的人力、物力和财力资源等。

7.2 需求调研

- 7.2.1 调研沟通对象主要包括企业高层领导、各职能部门负责人及其他相关人员。
- 7.2.2 帮扶机构应进行企业需求调研,从不同层面、角度了解企业定位和发展方向、影响企业生存和发展的关键因素和质量管理体系痛点及需求。
- 7.2.3 调研方法宜包括:问卷调查、资料调查、实地观察、访问调查、交流座谈等。
- 7.2.4 调研项目内容按附录 A 执行,应包含但不限于:
 - a) 合规与诚信经营;
 - b) 战略及风险管理;
 - c) 资源配置及管理;
 - d) 产品改进与服务提升;
 - e) 采购及供应商管理;
 - f) 产品实现与服务提供;
 - g) 顾客关系管理及顾客满意度;
 - h) 改进与创新;
 - i) 企业特色。
- 7.2.5 帮扶机构应填写“企业交流座谈表”,参见附录 B。

7.3 质量体检诊断

- 7.3.1 帮扶机构应基于需求调研对企业进行质量体检,评估企业在质量管理体系策划、资源质量、研发质

量、采购质量、质量检验等方面实施情况,帮扶机构应填写“企业质量体检表”,见附录 C。

7.3.2 帮扶机构根据质量体检情况,按照质量管理体系相关标准、行业规范、客户要求,对企业的质量管理过程进行诊断,归纳总结存在的关键问题,明确改进的方向、目标和措施。帮扶机构应填写“企业质量管理问题诊断表”,参见附录 D。

7.4 方案制定

按照“一企一策”的工作原则,帮扶机构应基于需求调研、质量体检诊断等过程中发现的企业问题,同企业共同策划、编制《企业质量管理体系认证提升方案》,参见附录 E。方案内容及要求应包括但不限于:

- a) 方案应符合适宜性、可行性要求,适合不同类型、规模、质量发展水平的企业;
- b) 结合座谈、体检、诊断等过程中发现的企业质量管理问题,梳理认证提升整体思路与重点;
- c) 结合诊断表中问题及原因分析,确保解决方法与原因分析前后一致且具有可操作性;
- d) 方案实施过程中采用的质量管理工具和方法等;
- e) 认证提升的绩效目标及结果预测;
- f) 方案实施所需的人力、信息、技术、设备、物资等资源配置。

7.5 方案实施

7.5.1 帮扶机构应按方案设计的内容、方法和计划,指导企业实施认证提升方案。

7.5.2 帮扶机构应积极引导企业成立认证提升工作小组,由企业最高管理者或其授权人担任组长。

7.5.3 帮扶机构应对企业宣导认证提升方案,使企业人员了解相关政策背景、服务目的、服务内容、计划安排等。

7.5.4 帮扶机构应对企业全员开展质量意识培训,提高企业对质量的重视程度。

7.5.5 帮扶机构应针对不同岗位人员,进行分层培训,培训形式可以根据企业实际需要采取集中培训或专题指导等,分层培训内容及要求应包括但不限于:

- a) 对企业负责人及领导层的培训,以讲解质量管理体系标准基本思想、核心理念、管理原则、提升案例为主;
- b) 对企业管理体系建设主管部门、制度建设成员的培训以讲解质量管理体系标准、质量管理工具和方法、提升案例实践、内部审核等为主,对制度建设成员的培训还应包括文件基本结构、编写技巧、编写工具;
- c) 对企业基层技术质量人员和班组长的培训以讲解质量管理工具和方法、现场管理、提升案例为主。

7.5.6 帮扶机构应收集方案实施过程中的主要问题和改进意见,并对实施方案进行持续完善。

7.6 认证提升成效总结

帮扶机构应开展认证提升成效总结,其中所涉及的评价指标应包括但不限于:

- a) 经营业绩类指标,如企业营收增长率;
- b) 成本管控类指标,如企业成本降低率;
- c) 产品质量类指标,如企业产品合格率;
- d) 生产效率类指标,如企业生产计划完成率;
- e) 客户服务类指标,如企业客户第三方满意度。

7.7 编写认证提升案例

帮扶机构和企业应及时总结认证提升中好的经验做法,按照有关要求编写认证提升案例,按附录 F

执行。

7.8 记录管理

7.8.1 帮扶机构应认证提升全过程记录,记录真实、安全、完整、可追溯。

7.8.2 认证提升记录应包括但不限于:

- a) 企业交流座谈表;
- b) 企业质量体检表;
- c) 企业质量管理问题诊断表;
- d) 企业质量管理体系认证提升方案;
- e) 认证提升成效总结材料。

7.8.3 帮扶机构应做好记录的整理、分类、归档、保存等工作。

7.8.4 记录保护和备份:

- a) 对于纸质记录,应存放在防潮、防火、防虫、安全的位置上;
- b) 对于电子记录,应按照相关管理规范备份和保护。

地方标准信息服务平台

附 录 A
(规范性)
企业需求调研内容

表 A.1 给出了企业需求调研的具体内容。

表 A.1 需求调研内容

调研项目	需求调研内容
合规与诚信经营	1)经营资质; 2)行政许可; 3)行政处罚情况; 4)经营异常情况; 5)信用评价情况
战略及风险管理	1)识别产品和服务安全特性风险; 2)企业目标客户市场定位; 3)内外部环境评估; 4)制定战略发展规划; 5)主导产品在细分市场占有率
资源配置及管理	1)员工流失率; 2)设备完好率; 3)监视测量设备按期检定校准; 4)适宜的过程运行环境(温度、湿度、照明、通风、洁净度、噪声、振动、静电、氛围等); 5)管理制度、标准作业规程适宜性; 6)研发投入占营业收入总额比例
产品改进与服务提升	1)产品性能改进(一个或多个指标); 2)服务质量提升(一个或多个方面); 3)产品设计与工艺流程优化; 4)产品(服务)一致性改进; 5)可靠性提升(平均首次故障时间延迟、平均故障间隔时间延长)
采购及供应商管理	1)采购管理制度、规程适宜性; 2)采购产品(服务)合格率; 3)采购产品(服务)及时交付率; 4)外部供方质量问题处置及时有效率
产品实现与服务提供	1)人员作业效率; 2)生产计划按时完成率; 3)关键工序产品合格率; 4)直通率; 5)产品一次交验合格率; 6)产品/服务准时交付率; 7)质保期内产品故障率; 8)服务敏捷性(响应的及时性、快捷性等); 9)质量问题处置及时率

表 A.1 需求调研内容（续）

调研项目	需求调研内容
顾客关系管理及顾客满意度	1)顾客满意度； 2)重大顾客投诉事件； 3)顾客投诉处理有效(满意)率； 4)客户流失率； 5)客户退货率
改进与创新	1)改进与创新成果固化； 2)利用统计技术工具收集整理数据； 3)新产品或服务收入占企业总营收的比例； 4)实用新型专利和发明专利数量； 5)参与国家、行业、地方、团体标准的制修订等标准化活动； 6)获得市级及以上质量奖、科技奖励
企业特色	1)技能诀窍； 2)细分市场表现； 3)技艺传承； 4)服务特色； 5)敏锐高效； 6)专业精益、前瞻性(新颖性)、不可替代性等
注1：不诚信不合法的具体表现包括但不限于： 1) 被列入各类经营异常名录或严重违法失信名单； 2) 发生过违法处罚或负面社会影响事件； 3) 失信行为记录。 注2：“主导产品”指企业核心技术在产品中发挥重要作用,且产品收入之和占企业同期营业收入比重超过50%。	

地方标准信息服务平台

附 录 B
(资料性)
企业交流座谈表

表 B.1 给出了企业交流座谈表的格式。

表 B.1 企业交流座谈表

时间		地点	
企业负责人		帮扶人员	
座谈主题			
重要 内容 记录	(包括但不限于:企业所处行业及市场状况、合规与诚信经营、战略及风险管理、质量管理资源配置、质量管理提升需求与预期等)		
企业 反馈	(包括但不限于:对座谈会的意见、建议和需求)		
证实 材料	(包括但不限于:签到、过程照片等)		

附录 C
(资料性)
企业质量体检表

表 C.1 给出了企业质量体检表的格式。

表 C.1 企业质量体检表

时 间		服务 人员	
体检项目	现状描述		
质量管理体系策划			
资源质量			
研发质量			
采购质量			
质量检验			

附 录 D
(资料性)
企业质量管理问题诊断表

表D.1给出了企业质量管理问题诊断表的格式。

表 D.1 企业质量管理问题诊断表

时 间		帮扶人员	
质量管理 整体情况	(质量管理体系整体运行情况描述,并突出企业重点问题)		
存在问题		诊断意见	

附 录 E
(资料性)
企业质量管理体系认证提升方案

表 E.1 给出了企业质量管理体系认证提升方案的格式。

表 E.1 企业质量管理体系认证提升方案

时间		帮扶人员	
整体提升思路	(结合座谈、体检、诊断等过程中发现的企业问题,梳理整体提升思路与重点)		
具体问题解决方法	(结合诊断表中问题及原因分析,确保解决方法与原因分析前后一致且具有可操作性)		
预期提升效果	(提升的绩效点及结果预测)		
企业确认			

附 录 F

(规范性)

认证提升案例编写要求

F.1 标题

每个案例自拟标题,标题应突出该案例的亮点特色,提高辨识度,切忌空泛。

企业所属行业:_____行业代码。

注:原则上依据 GB/T 4754 的大类类别,注明该案例企业所属的行业及行业代码,如家具制造业行业代码 21。

F.2 正文

言简意赅,突出重点,字数控制在 2 500 字以内。案例体现“大质量”管理理念,可以是总结提炼一个企业或行业中多个类似企业质量管理或其他领域管理(如环保、职业健康安全、能源等)的亮点做法与成功经验,也可以是产业链供应链上不同企业管理协同的亮点做法与成功经验。可以聚焦在某个点,不必面面俱到。语言通俗易懂,分析有理有据,可插入图表示范。

案例应包括以下六个部分。

- 企业简介(篇幅约占 5%)。简述企业所属行业、成立时间、经营范围、企业规模或行业/产业链供应链情况、产品种类、市场销售情况、认证情况等基本信息。
- 提升前主要问题及原因(篇幅约占 10%)。简述提升前影响企业或行业/产业链供应链高质量发展或急需解决的主要管理/技术问题及原因,描述应具体、清晰、准确。
- 提升行动取得的成效(篇幅约占 30%)。简述通过开展提升行动取得的成效,用提升行动前后的数据对比(可行时)或实际事例进行分析,前面提到的质量问题是否得以(部分)解决,不要空泛地谈提升。提升成效应真实、合理、可信,且有相应证据支撑,报送单位应对资料的真实性、准确性负责。
- 提升行动主要亮点(篇幅约占 50%)。简述开展提升行动所采取的主要措施与做法,应注重问题导向,切实解决小微企业或行业/产业链供应链高质量发展或急需解决的问题。主要做法应体现质量认证在提升行动中发挥的作用。案例应鲜活、图文并茂,可使用文字、图片、图表、场景示范、提升前后对比图等,更好展示提升效果。案例整体内容应有科学合理的逻辑关系(例如存在的问题、原因、措施、成效),不教条,不刻板,不生硬,不泛泛讲道理。案例内容应展现示范及启示的做法,可借鉴、可推广,可举一反三,具有可操作性,可有效体现在质量提升行动中的专业技术、质量管理、认证等多维度措施的共同作用。

注:文件、资料、场景示范等可以作为附件提供。

- 启示(篇幅约占 5%)。简述该案例的主要亮点与经验启示,文中应起到总结和画龙点睛的作用。
- 附件。可将与案例有关的文件和资料、场景示范、法律法规标准清单、新技术应用等作为附件,以提供更多借鉴。

F.3 主要起草单位

列出编制该案例的 1~3 家主要单位的名称,可以是企业、帮扶机构,也可以是地方市场监督管理部门或者其他相关单位。

参 考 文 献

- [1] GB/T 4754 国民经济行业分类
 - [2] GB/T 19001 质量管理体系 要求
 - [3] 统计上大中小微型企业划分办法(2017)(国统字〔2017〕213号)
 - [4] 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)
 - [5] 小微企业应用ISO 9001提升质量管理的实施指南
 - [6] 小微企业质量管理体系认证提升行动工作指南(2022版)
 - [7] 省市场监管局关于持续推进小微企业质量管理体系认证提升行动的通知(苏市监认证函〔2024〕207号)
-

地方标准信息服务平台