

附件 1

2023 年度“小微企业质量管理体系认证提升行动”工作总结

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,总局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”(以下简称提升行动),运用质量认证手段帮助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向产业链两端延伸。全国 31 个省(区、市)和新疆生产建设兵团市场监管部门(以下简称省局)精心组织统筹、强化政策保障、凝聚各方力量扎实推进提升行动。2023 年,全国各地累计出台激励政策 1108 项,为小微企业提供金融信贷支持 320 亿元,落实 3.7 亿元财政补贴。457 家认证机构为 3.0 万家小微企业实施精准帮扶,为 1.5 万家企业减免认证费用 3960 万元,为 34.9 万家企业免费培训 132.8 万人次。据统计,2023 年参与提升行动的小微企业年度营收平均提升 10.2%,年产品销售额提升 10.9%,年利润率提升 8.3%,质量成本控制率下降 6.0%。

提升行动在有力助推企业提质增效,切实增强产业质量竞争力,服务国家战略实施等方面的成效持续显现。

2023 年底,认证监管司聚焦组织发动、宣传培训和企业帮扶等维度,坚持量质并重、督促激励、提炼经验、鼓励创新的鲜明导向,形成以评估促落实、以评估促提升的良性工作格局。先后组织省局自评、专家评审、第三方测评、综合评价等工作,并形成评估结果。排名前 10 的省份依次为:浙江、江苏、河北、山东、山西、上海、湖北、福建、辽宁、河南;排名进步较大的省份为:四川、陕西、甘肃、江西、天津。通过评估,遴选了 9 个地方典型经验和 26 个企业优良案例。

一、工作举措与成效

(一)强化统筹推进,质量提升氛围更加浓厚。一是加强政策引导。总局深入贯彻落实《质量强国建设纲要》决策部署,以增强企业质量和品牌发展能力为重点方向,持续深入推进小微企业质量管理水平提升工作,联合工业和信息化部等部门印发《质量标准品牌赋值中小企业专项行动(2023—2025 年)》,对“小微企业质量管理体系认证提升行动”作出制度安排,将质量认证作为支持小微企业发展和助力产业链供应链质量联动提升的关键环节。各省局注重将提升行动纳入地方“十四五”发展规划、质量强省目标、品牌培育战略以及质量基础设施助力纾困小微企业等工作举措,积极培育以技术、标准、品牌、质量、服务等为核心的小微企业发展新优势。二是完善政策激励。总局按照学习贯彻习近平新时代中国特

色社会主义思想主题教育总要求,以及中央关于在全党大兴调查研究的部署要求,围绕制约小微企业质量管理水平提升的主要问题,深入上海、浙江、福建、河北、江苏、广东等地调研。组织召开“全国小微企业质量管理体系认证提升行动区域试点工作现场推进会”,并通过座谈研讨、经验交流、现场观摩等形式,在全系统复制推广成功经验、典型做法,营造助力小微企业提升质量管理水平的良好氛围。各地方积极制定提升行动方案或实施意见,出台政策激励措施达 1108 项,比 2022 年增加 93%。山东、辽宁等 16 个省局将提升行动纳入省委省政府政策部署共计 81 项,重庆等 23 个省局纳入专精特新“小巨人”等相关支持措施 253 项,浙江、江苏、河北等 19 个省局围绕小微企业融资增信需求,将质量管理体系认证链接“认证贷”服务,有效破解企业“融资难”问题,出台提升行动金融信贷政策 179 项,为小微企业提供金融信贷支持 320 亿元,在长期规划、助企纾困、资金支持和降本提质等方面为提升行动夯实基础保障。其中,江苏省局联合金融、银保监部门降低小微企业认证融资门槛,为 1433 家企业发放认证融资贷款超 83 亿元;河北出台金融信贷支持政策 16 项,金融信贷支持 6.7 亿元,财政补贴 728 万元。认证机构为 1.5 万家企业减免认证费用共计 3960 万元。三是强化协同联动。“政府激励引导、部门协同联动、机构持续跟进、企业积极参与、联盟学协会助推”的提升氛围更加浓厚。提升行动有机整合计量、标准、检验检测、质量管理、知识产权等要素资源,为小微企业提供全链条、全方位、全过程的质量帮

扶。山西、河南等 28 个省局建立了与工信、发改、商务、财政等多方协同联动提升的工作机制,出台跨部门联动政策 219 项。457 家认证机构、1785 个产业/工业园区、277 家学协会、86 家联盟和近 4500 名认证专家深度参与提升行动。四是深化宣传培训。总局“百万企业全面质量管理培训平台”培训人数超过 3.9 万人次,新设“你问我答”栏目,快速解答小微企业个性问题,提升行动专属抖音号学习人数超过 58 万人次。各地注重将常态宣传与主题活动统筹推进,公益培训与精品课程联动实施,企业现身说法与情景示范全面铺开,“传统媒介”与“数字媒体”同频发力,有效扩大了提升行动的影响力和覆盖面。全国累计组织培训 1.4 万场、发放宣传资料 72.5 万份、官方宣传报道 6586 次、编制行业案例 2240 个、制作宣传视频 821 个、征集论文 697 篇,96.4%的企业对“宣传培训”表示满意。

(二)优化精准帮扶,强企强链效能更加显著。一是聚焦小微企业质量竞争力塑造持续发力。各地注重分类挖掘小微企业质量难点痛点问题和提质增效发展需求,综合运用专题培训、专家进企、质量诊断、制定提升方案等方式,将质量管理体系导入与企业流程改进有机结合,助力企业建立并完善与自身发展阶段相适应的质量管理体系。质量认证对小微企业质量管理和提质降本增效的支撑效能进一步释放,逐步成为优质小微企业梯度培育的有力抓手,不断培育以技术、品牌为核心竞争力的民营经济发展的新优势。例如,青岛某公司将质量管理体系与内外贸产品“三同”有机

融合,有效解决了内外贸产品标准差异、体系文件适宜性差等问题,2023年产品不良率较2022年下降20.2%,市场占有率增长8.7%,市场竞争力和品牌影响力明显提升。2023年参与提升行动的小微企业在质量意识、管理效能、质量水平、经营业绩等方面明显提升,年利润率平均提升8.3%,质量成本控制率下降6.0%,产品一次交验合格率和产品转化率平均提升5.0%,消费者满意度平均提升8.0%。二是赋能产业链供应链韧性和安全水平有效提升。提升行动聚焦产业链供应链共性质量问题,识别和解决关键环节质量堵点,为提升产业链供应链韧性和安全水平提供质量动力,为构建现代产业体系提供质量竞争力。例如,江苏南通市为家纺产业链小微企业量身定制“四化一制”防错方法和5项快捷自检法,帮助企业将产品缺陷发生率从15%降至7%,月均经济效益增加10万元以上。广州黄埔区智能装备产业通过提升行动有效助推区域产业提质增效、转型升级,高端装备制造业规上企业从2020年的143家增加到2023年的336家,形成上游关键零部件、中游整机到下游集成应用的全产业链协同提升模式。福建沙县小吃产业发挥“链主”“标杆”企业质量提升示范效应,有效带动餐饮、食品、旅游、民俗等沙县小吃产业链协同提升。

(三)完善要素协同,服务区域发展更加有力。一是助推区域经济高质量发展。质量认证与地方区域特色产业培育壮大、支柱产业转型升级有机结合,促进地方产业做优做强的工作模式被各地普遍采用,服务区域经济高质量发展更加有力。第三方问卷调

查显示,9个提升行动区域试点内的企业“提升效果非常明显率”为63.0%,超过全国平均水平11.2个百分点。江苏南京雨花台区构建“三维四区”精准提升模式,将质量认证作为支撑软件和信息服务业转型升级的重要手段,带动区域内小微企业信息安全管理认证增长31.0%,信息技术服务管理体系认证增长39.7%。浙江绍兴上虞区依托区域试点,建设企业“共富工坊”,推动产业红利向村级下沉,支持区域居民增收致富,带动3800余人增收致富,推动行业产值突破130亿元。山西浑源黄芪区域试点创新应用“认证+标准+品牌”提升帮扶模式,带动全县黄芪种植、储存、加工、销售环节和相应文化产业质量提升,助力黄芪年产值增长至5亿,主导产品国内外市场占有率从12%提升到15%。二是培育区域品牌质量优势。各地以质量认证为牵引,从检验检测支持、技术创新、品牌建设、人才培养、专精特新培育、市场开拓、税收减免等诸多方面夯实要素保障,发挥全链条融通、集成化服务的综合效能支持提升行动。江苏丰县新能源电动车产业通过提升行动帮助小微企业注册商标1000余个,指导申报各项专利600余项,20家小微企业荣获各级质量奖。甘肃深耕“一县一区一特色”“一对一跟一培训”等工作法,结合“牛羊菜果薯药菌花”八大特色农产品优势,以质量认证助推“甘味”特色农产品提质增效。四川、湖北、新疆将提升行动与县域特色产业集群、区域品牌培育协同开展,推动质量认证与区域品牌发展双赢。三是探索区域协同提升模式。山东、青海等7个省局出台跨省联合政策17项,区域联动、

各地协作的提升模式初步显现。江苏南京雨花台区软件和信息服务业与浙江湖州德清县地理信息产业探索建立区域协同提升机制,以链主带中小、以骨干带配套、以园区聚要素,协同优化链上产业生态。吉林与浙江签署《区域品牌建设合作互认协议》,将提升行动纳入“吉致吉品”与“品字标”合作对接,建立两省区域品牌信任链接,挖掘品牌潜力与价值,实现优势互补、共赢发展。上海、江苏和安徽形成跨两省一市的长三角养老领域服务质量提升机制。广西引导特色产业对照国际先进标准开展质量提升,打造“桂港合作典范”,创造经济效益超过 350 亿元。

(四)提升认证供给,质量认证服务更加专业。一是优化认证服务。2023 年度,各省局组织认证机构有效解决小微企业质量问题 2.4 万个,小微企业对认证机构“专业能力”和“服务态度”的满意率均达 97%,位列提升行动各项工作满意度调查前两位,充分彰显了小微企业对认证帮扶的认可度。浙江在德清县设立全国首个县级质量认证服务中心,将企业划分为“初创层”“发展层”和“跨越层”三个层级,提供差异化质量认证服务,帮助 115 家地理信息企业导入质量管理体系,为 220 家地理信息企业解决各类质量问题 490 个,助企降损增效达 1.3 亿余元,地理信息测绘工程质量优良率提升 12%。提升行动注重以标准制定锻造认证机构服务能级,有效激发行业创新内生动力。上海局指导认证机构与相关单位联合编制《社会消防技术服务机构质量管理要求》,为精准开展提升行动提供标准参照。山东、天津等地通过制定小微企业质量

管理体系成熟度评价准则(规范)等方式对提升效果进行有效监测。浙江、广东等 21 省编制工作指南数量 183 个,江苏、新疆等 24 省探索提升行动工作方法 265 项。二是推进认证创新。全国各地重点开展行业特色认证、分级认证、管理体系整合、认证增值服务,探索认证制度、认证规则、认证方法、认证监测评价等融合创新,丰富质量认证供给,多维度培育质量管理人才,带动企业质量管理体系全面升级。浙江等地开展小微企业及个体工商户质量管理体系改革创新工作,探索建立适合小微企业及个体工商户的质量管理体系认证评价制度。北京、山西等地创新认证规则 134 项,江苏、新疆等省局有效培育企业质量管理人才 5.2 万人次。福建创新构建以优质机构评选和典型案例表彰为重点的认证机构“监督+激励”绩效评价机制。三是推动认证采信。截至 2023 年底,全国 20 个省局创新推动认证结果采信措施 259 项,提升行动在助推认证公信力提升的成效逐步显现。山西推动省小企业发展促进局在“专精特新”企业培育工作中采信认证结果;江西将提升行动纳入省政府“井冈质量奖”“市长质量奖”,以及省市“专精特新”小巨人培育、政府采购、招投标加分项。

二、经验总结

经过持续努力,提升行动通过试点引领、全面铺开、案例剖析、现场观摩、经验交流和持续评估等方式,不断总结创新,形成一系列规律性认识。

(一)企业帮扶要坚持问题导向。针对不同产业类别、规模类

型、发展阶段的小微企业，要聚焦问题、分类施策、因势利导开展帮扶。首先，普及认证知识，唤醒质量意识。聚焦企业“急难愁盼”问题，加强质量认证精品课程、地方典型经验和企业优良案例学习宣贯，切实提升小微企业质量管理意识。其次，精准“把脉问诊”，实施“点穴帮扶”。提炼小微企业规模体量及发展阶段、区域产业构成与行业分布等主要特征，梳理产业共性质量问题、企业关键质量短板和个性提升需求，强化一体化全方位综合性服务。再次，坚持“精准滴灌”“巡回问诊”。发挥质量认证稳企强链作用，研究开发适合小微企业特点的认证标准和认证规则，以标准赋能、认证提质、品牌提效，靶向性精准服务企业。最后，推出“增产品、优制度、强品牌、提能力、降成本”一揽子举措，从制度政策、认证标准、金融信贷及税收优惠等全方位支持小微企业发展，分类分层梯度助力优质小微企业突破质量发展瓶颈。

（二）产业帮扶要坚持聚链集群。要紧紧围绕地方经济社会发展和产业提升需求，聚焦重点、支柱、特色产业链，按行业、产业、地区分类施策。发挥“链主”企业的带动作用，由企业“点”的帮扶带动产业链上下游“线”的提升，以“点”的成功做法惠及“面”上更多同类型企业，推动先进质量理念和质量管理模式向全产业链延伸。以综合实力强、市场覆盖广、服务质效高、企业评价优为建设靶向，持续锻造认证行业服务“内功”。发挥产业园区、工业园区和学协会的桥梁纽带作用，鼓励构建面向产业集群、产业链升级的质量基础设施合作平台，提供计量、标准、检验

检测、认证认可、质量管理、知识产权等一站式、全链条、高水平的质量管理帮扶服务。

(三)认证牵引要坚持协同联动。推动将提升行动工作纳入各级党委政府工作“大盘子”，以企业、产业需求为导向，持续优化质量认证供给。强化部门、地区协同推进，加强市场监管部门与发改、工信、财税、金融等部门的协同力度，联动出台政策激励措施，为提升行动在长期规划、资金支持、部门协同和结果采信等方面注入强大动力。发挥跨区域要素资源聚合动能，整合各区域优势产业和资源禀赋，完善区域性共商共建机制，聚焦质量提升、经营优化、标准研制、品牌塑造、人才培育等重点工作，推进跨区域产业链供需对接、标准统一和政策协同，加强认证服务结果互认共享机制，搭建各方联动、共建共治的工作格局。

(四)认证采信要坚持统筹发力。要建立健全质量认证采信机制，发挥市场主导和政府引导作用，推进政府、行业、社会等多维度、立体化的采信机制。加强与各职能部门的联系沟通，围绕提升质量认证采信力度加强业务联动，释放政策组合拳“乘数效应”。善用政府质量奖励培育等载体，将政府采信作为质量认证工作的切入点，助力小微企业产品链质量提升，提升社会采信力度，使提升行动的参与面和社会基础稳步扩围。建立健全质量基础设施要素配套采信机制，鼓励行业主管部门、认证机构等围绕推动产业高端化、智能化、绿色化发展，推动质量基础设施更加现代高效、管理体制机制更加健全、布局更加合理。

三、需要完善的主要方向

(一)长效深入的工作机制有待优化。一是协调联动的工作合力仍有优化空间。提升行动覆盖率逐年增长,工作成效在连续2年增长后进入瓶颈期,2023年认为提升效果明显的小微企业占比虽达90%,但比2022年下降7个百分点,约15%的小微企业认为“政府激励引导政策”“宣传培训工作”“认证机构持续跟踪服务”等方面仍有提升空间,提升行动量的合理增长和质的有效提升有待进一步优化。部分地区存在提升行动政策措施整体性、协调性不强,市场监管部门与发改、商务、金融等部门沟通协调机制不健全,质量帮扶措施与产业、信贷、税收等方面政策协同性不强,利当下惠长远的政策“组合拳”效果不突出等现象,提升行动与质量基础设施要素工作的协同发力仍有优化空间。认证认可工作部际联席会议成员单位协同推进提升行动的工作合力需要加强。二是“有为政府”作用发挥不均衡、不充分。部分地方未将提升行动与各地经济高质量发展、扶持小微企业重点任务有效衔接、融合。近年来,各地不断出台提升行动的配套激励措施,但因重视程度、技术能力和基层保障差异,各地开展提升行动的力度、深度、广度不均衡。中西部等地区存在政策支持不足,认证结果采信力度不够,质量认证与金融信贷政策结合不够紧密等问题。有10个中西部省份反馈存在基层监管人员队伍薄弱、不稳定,市县级质量认证专业能力较匮乏,重视程度和推进力度不均衡等情况,陕西、甘肃、新疆与新疆生产建设兵团等省局对加强帮扶指导的需求较为迫切。三

是“有效市场”作用发挥不足。立足质量认证传递信任的本质属性,提升行动市场化运作机制发挥不够,很多地方开展提升行动主要依靠政府财政补贴推动,“有效市场”和“有为政府”的质量工作格局尚未有效形成,推动企业“质”“量”协同增益的工作体系有待进一步完善。

(二)企业质量管理提升驱动力有待加强。一是企业质量提升内生动力不足。小微企业普遍规模小、实力弱、生命周期短,对提高发展质量竞争力、在同质化激烈竞争中建立质量管理优势的认知不足。由于质量管理难以在短期内带来明显的经济效益,导致部分小微企业投入时间、人力和经费等要素提升质量管理能力的意愿不强。据第三方测评,近6成小微企业认为开展质量培训、建立实施质量管理体系增加了人力、时间等资源投入,给企业带来一定经济压力。二是企业质量管理能力不足。小微企业普遍存在质量管理基础薄弱、质量投入不足、质量管理模式和理念相对落后等问题,企业主要负责人的领导作用发挥有限,在制定质量方针和战略时未充分考虑质量管理体系的重要性,未系统深入参与体系的建立实施。小微企业中熟悉质量管理的人才匮乏且流动性大,难以维持质量管理体系的有效运行。三是小微企业质量认证的价值延展性不高。建立实施质量管理体系的成效显现具有周期性,部分小微企业获证后不注重质量管理体系的有效运行和持续改进,未能通过提升核心竞争力衍生出满足客户需求的新产品、新服务。“链主”企业引领示范,带动产业链上下游小微企业协同开展质量

技术创新、质量管理改进的作用有待进一步发挥。

(三)认证行业服务效能有待提升。一是“按需施策”的帮扶效能有待提升。对不同发展阶段和不同产业类型的小微企业质量管理现状和需求差异化调研不够,对区域产业共性质量问题分析不够,帮扶措施与企业需求和产业发展实际有待进一步融合。认证机构在优化认证程序、开发适合小微企业的质量管理工具等方面的创新能力不高,适用于不同发展阶段、不同产业的小微企业质量认证服务供给不足。二是认证技术专业能力和人才储备有待加强。随着提升行动深入推进,涉及的企业数量、行业类型日益增多,帮扶需求逐步从质量认证单一手段向质量基础设施综合要素拓展,企业在专业技术、服务意识和从业经验等方面对帮扶人员提出了更高需求。认证机构实力、规模存在较大差异,部分机构的技术力量不能满足小微企业的“一站式”“一体化”需求,帮扶人员的能力经验和专业水平有待提高,高水平的技术人才尤其是新兴领域复合型质量认证人才储备存在缺口。三是质量认证在新兴领域覆盖度有待优化。当前,质量认证在新兴领域缺乏及时有效的覆盖,认证机构指导新业态、新领域的小微企业有效贯标达标的能力水平有待提升,新兴领域认证人员的审核能力和水平有待提高,围绕产业重点领域、关键环节与前沿技术优化质量认证供给结构与作用方式有待优化,质量认证助力新兴产业发展的动能仍需进一步释放。

四、下一步工作考虑

总局将会同各地区、各部门认真贯彻落实中央经济工作会议

部署,围绕激发经营主体活力、提高质量发展水平,持续深入开展提升行动,为推动企业降本增效提质、产业建圈强链、经济回升向好贡献质量认证源动力。

一是深化区域试点与产业试点。落实认证认可检验检测工作会议部署,组织遴选第二批提升行动区域试点,将试点扩大到20个以上,指导地方聚焦传统产业、主导产业、新兴产业和特色产业的质量难点痛点堵点问题,协调统筹政府部门、行业协会、科研院所、认证机构、龙头企业等各方力量,探索区域产业共性质量问题解决方案。以质量认证赋能强企、强链、强县,引导产业链“链主”企业整合上下游小微企业共建质量管理体系,推动先进质量理念、质量管理模式向产业链两端延伸。加强典型示范推广宣传,推进市场监管部门、认证机构与小微企业负责人开展典型经验和先进做法交流学习。加大对中西部的指导力度,鼓励跨区域帮扶交流,以“质量月”“世界认可日”等活动为契机,加大典型经验、优良案例宣传和专题培训推广力度。

二是大力提升质量认证供给水平。更好发挥市场驱动作用,推动政府引导和市场主导的“双轮驱动”,引导认证机构根据小微企业发展阶段、产业类型,分类分级分层实施精准帮扶,创新适合小微企业特点的质量认证服务模式。鼓励认证机构围绕重点产业链和产业集群认证需求,发挥“质量认证工具箱”综合作用,推动认证技术和方法创新,增强认证制度所有者意识,开展行业特色认证、分级认证、整合认证,优化认证服务供给,助力企业提档升级和

产业转型发展。

三是优化完善政策协同机制。推动将提升行动纳入地方党委政府质量考核、督查激励等工作体系,加强与工信、发改、商务、财税、金融等部门的统筹协调,联合出台帮扶激励措施,争取产业、金融、信贷、人才等方面政策支持,加大质量认证结果采信力度,扩大提升行动的覆盖面和影响力。发挥质量认证牵引作用和质量技术服务效能,统筹政府、行业组织、认证机构等各方力量,融合计量、标准、检验检测等要素,为小微企业提供全产业链条、全生命周期的综合扶持,助力民营经济行稳致远。