

# 质量振兴纲要

（国务院 1996 年 12 月 24 日发布）

为贯彻《中华人民共和国国民经济和社会发展“九五”计划和 2010 年远景目标纲要》，提高我国产品质量、工程质量和 service 质量的总体水平，指导质量工作，特制定《质量振兴纲要（1996 年—2010 年）》。

## 一、现状与形势

（一）改革开放以来，我国的质量工作取得了很大进步。广大企业依靠技术进步，改善技术装备水平，加强管理，推行科学管理方法，为提高质量打下了一定的物质基础；加强规章制度和职业道德建设，普遍开展质量宣传教育，全民质量意识和职工素质有了较大提高；质量法律、法规不断完善，质量工作逐步走上法制化轨道，促使企业提高质量的外部环境正在逐步形成。

（二）目前，我国产品质量、工程质量、服务质量总体水平还不能满足人民生活水平日益提高和社会不断发展的需要，与经济发达国家相比仍有较大差距。主要表现在：一些原材料、基础元器件等产品质量不高，生产过程中不良品损失严重；一些工程质量达不到国家标准或规范要求，有的工程设计及设备选型不合理，施工质量不高，甚至存在结构隐患；服务质量波动较大，商品售后服务跟不上；不少企业质量管理水平不高，规章制度不健全，自我约束力不强；质量管理

有效手段不足，法制建设有待进一步完善与加强。

（三）质量问题是经济发展中的一个战略问题。质量水平的高低是一个国家经济、科技、教育和管理水平的综合反映，已成为影响国民经济和对外贸易发展的重要因素之一。必须加快进行两个根本性转变，尽快提高我国的产品质量、工程质量和服务质量水平，满足人民生活水平日益提高和社会不断发展的需要，增强竞争能力，促进我国国民经济和社会的发展。

## 二、主要目标

（四）质量振兴的主要目标是：经过 5 至 15 年的努力，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。重点要在以下几个方面取得成效：

——到 2000 年，主要产业的整体素质有明显提高，并初步形成若干个具有国际竞争能力的重点产业及一批大型企业和企业集团。到 2010 年，主要产业的整体素质基本适应国际经济竞争的需要。

——到 2000 年，主要工业产品有百分之七十五以上按国际标准或国外先进标准组织生产，达到国际先进水平的优等品率有明显提高，产品售后服务有明显改善；国家重点产品可比性跟踪监督检查的合格率达到百分之九十以上；出口产品的出厂合格率达到百分之百；主要产业的产品质量和服务水平基本达到国家标准。到 2010 年，主要工业产品有百分之八十五以上按国际标准或国外先进标准组织

生产，达到国际先进水平的优等品率有较大幅度提高，形成规范化的售后服务网络；国家重点产品可比性跟踪监督抽查的合格率稳定在百分之九十五以上；形成一批具有国际竞争能力的名牌产品；主要产业的产品质量和服务水平接近或达到国际先进水平。据此，要突出抓好原材料、基础元器件、重大装备、消费品等四类重点产品的质量。

原材料类：到 2 0 0 0 年，煤炭、钢铁、有色金属、石油化工等主要原材料工业的产品质量全部达到国家标准，并有一定比例的产品质量达到国外先进水平。到 2 0 1 0 年，主要原材料的产品质量有 1 / 3 — 1 / 2 达到发达国家的平均水平，一些重要原材料的质量达到国际先进水平。

基础元器件类：到 2 0 0 0 年，机械、电子等基础元器件的质量总体水平力争达到发达国家 2 0 世纪 9 0 年代初水平，机械基础件的可靠性有较大幅度提高，电子元器件的可靠性平均提高一个数量级，汽车关键零部件的质量和整车配套能力有所突破。到 2 0 1 0 年，机械、电子等基础元器件的质量水平力争接近发达国家的平均水平。重大装备类：到 2 0 0 0 年，机械、电子、石油化工等重大装备的安全性能指标全部达到国家强制性标准。到 2 0 1 0 年，机械、电子、石油化工等重大装备的整机可靠性接近或达到发达国家的平均水平。

消费品类：到 2 0 0 0 年，主要消费类产品的质量、安全和卫生指标全部达到国家强制性标准，主要耐用消费品的技术质量指标和整机可靠性接近或达到发达国家的平均水平。到 2 0 1 0 年，主要消费类产品的质量、安全和卫生指标达到国际标准，主要耐用消费品的技

术质量指标和整机可靠性接近或达到国际先进水平，并形成一批具有较强国际竞争能力的名牌产品。

——工程质量：到2000年，竣工交付使用的工程质量必须达到国家标准或规范要求，大中型工程建设项目综合试车和验收一次合格，确保连续生产或正常使用，其他工程一次验收合格率达到百分之九十，其中优良率达到百分之三十五以上。到2010年，竣工工程质量全部达到国家标准或规范要求，大中型工程建设项目以外的其他工程一次验收合格率达到百分之九十六，其中优良率达到百分之四十以上。

——服务质量：到2000年，铁路、交通、民航、商业、旅游、医疗卫生以及金融、保险、房地产、信息咨询等传统和新兴服务行业，全面推行服务质量国家标准，初步实现服务质量的制度化、程序化、标准化。到2010年，服务质量基本达到国际标准。

### **三、增强全民质量意识，提高劳动者素质**

（五）加强质量法制教育，增强质量法制观念。采取多种形式，在全社会普及质量法律、法规知识教育，增强全民的法制观念。企业要切实履行法定的质量义务，做到依法生产、经营；广大用户和消费者要运用质量法律、法规，依法维护自己的合法权益。

（六）把提高劳动者的素质作为提高质量的重要环节。切实加强对企业经营和职工的质量意识和质量管理知识教育，积极开展职工劳动技能培训。在有条件的大专院校设立质量管理课程，培养从事质量

工作的人才；建立和完善各级质量管理培训机构，实施不同层次的质量教育与培训；各类职业学校和在职职工培训，要把质量教育作为培训和提高劳动技能的重要内容；中小学教育也应有一定的质量教育内容。

（七）充分发挥新闻媒介、行业组织、群众团体的舆论宣传和监督作用。继续开展“质量月”、“质量万里行”、“3·15保护消费者权益日”等活动，动员广大人民群众投身质量振兴事业，形成全社会重视质量的环境和风气。

#### 四、加强管理与政策引导

（八）各地人民政府和国务院有关部门要切实履行管理职责，做到依法行政，加强对质量工作的领导和管理，增强质量管理的科学性和有效性，在引导、协调、监督、服务等方面为质量振兴创造良好的外部环境。

（九）通过技术进步，提高产品质量。坚持“择优扶强”的原则，加大技术改造力度，增加技术含量，促进重点行业、重点企业和重点产品质量上水平。积极组织对产品质量薄弱环节的科技攻关；利用引进技术或进行技术改造生产的产品质量，要达到国际标准或国外先进水平；新开发的产品质量要达到国际标准或国外先进水平。

（十）调整产品结构，提高产品质量。强化对投资项目的经济规模和技术水平的政策约束。重点扶持一批具有较高质量水平和市场竞争优势的拳头产品的生产；国家定期公布限制和禁止生产的产品目

录，逐步淘汰能耗高、污染严重的产品。

（十一）加强对大型采购活动的监督管理。国家对重大设备采购和政府采购活动实行规范化管理，明确采购活动中的质量责任，确保采购产品的质量。

（十二）实施名牌发展战略，振兴民族工业。鼓励企业生产优质产品，支持有条件的企业创立名牌产品。国家制订名牌发展战略，鼓励企业实行跨地区、跨行业联合，争创具有较强国际竞争能力的国际名牌产品。依照《中华人民共和国产品质量法》的有关规定，建立质量奖励制度。

## 五、加强法制建设，强化执法监督力度

（十三）完善质量法制。加快有关质量管理的法制建设，进一步完善质量管理法规。

（十四）强化质量监督。加强对重点行业、重点产品和重点建设项目以及城乡住房的质量监督。加强知识产权保护，打击侵犯专利权和商标权的行为。加强生产许可证管理，加大对无生产许可证产品的查处力度。强化国家监督抽查力度，并运用经济、法律和行政等手段，做好监督抽查后的处理工作，提高监督的有效性。依法严厉惩处生产和销售假冒伪劣商品的违法行为，严厉制裁包庇、纵容生产销售假冒伪劣商品的有关责任者，坚决消除地方保护主义或部门保护主义。

（十五）建立健全质量执法监督机制，提高执法水平。建立执法监督检查制度，加强对质量法律、法规贯彻实施情况的监督检查，坚

决查处有法不依、执法不严、违法不究以及滥用职权的行为。

（十六）加强质量执法队伍建设。加强对执法人员的教育和培养，不断提高执法人员的素质、完善监督手段，提高综合执法能力，增强执法的权威性和有效性。

## 六、健全市场质量规则，完善社会监督机制

（十七）建立健全商品市场的质量规范。商品市场应当建立质量监管机制，制定处理商品质量问题的规范化程序，逐步形成完善的质量监督体系。进入市场流通的商品必须具备规范化的质量标识。商业企业要切实加强进货商品质量检查验收，依法履行商品质量责任。

（十八）建立健全全国的质量认证制度。国家对质量认证工作依法实行统一管理，组织制定有关质量认证的法律，认可认证机构与实验室，注册管理审核与评审人员；按照国际通行规则推行产品质量认证和质量体系认证，并对认证工作实行监督管理。积极推进质量认证的国际双边互认和多边互认。

（十九）健全工程项目质量管理制度。工程项目建设中实行项目法人责任制、招标投标制、工程监理制和合同管理制。大中型建设项目和国家重点工程要推行建设监理制度；对重点建设项目中的成套设备，在项目法人责任制的基础上，建立设备监理制度。

（二十）推行产品质量保险。在促进企业建立健全质量体系和开展产品质量风险评估的基础上，按照企业自愿投保原则，推行产品责任保险和产品质量保证保险，实行新型的质量保证和监督机制。

（二十一）建立和完善产品标识制度。按照国际通行规则以及不同产品的特点，推行各种标识制度，包括产品安全标志、生产许可证标志、警示标志、特性标志、认证标志、防伪标志和保险标志等，有关部门要依法对标识实施监督管理。

（二十二）积极开展质量投诉和质量仲裁检验工作。有关部门和单位，要按照有关法律、法规规定，受理质量投诉和质量仲裁检验，调解质量纠纷，维护用户、消费者和企业的合法权益。

（二十三）积极发挥中介组织的作用。加强质量检验、计量测试等中介组织的建设，积极开展公证检验测试、市场商品检验、保险商品风险评估，以及采购验收检验与工程和设备监理工作。健全和完善产品质量认证、质量体系认证机构，为企业参与市场竞争提供有效服务。咨询服务机构要积极向社会提供质量政策、管理、评审、认证、法规以及标准、计量、信息等规范化的咨询服务。发挥各类社会团体对质量的社会监督作用和商会、行业协会等行业组织的自律作用。积极开展社会性的质量宣传、教育和技术咨询等各项服务。各级政府要加强对中介组织的管理，规范中介组织的行为。中介组织要依法通过资格认定，依据市场规则，建立自律性运行机制，依法承担相应责任。

## **七、加强企业基础工作，严格内部质量管理**

（二十四）企业要树立符合市场经济规律的科学质量观。牢固树立“质量第一”的观念，增强竞争意识、风险意识和法制意识，主动

面向市场，接受用户、社会 and 政府的监督；积极开展“转机制、抓管理、练内功、增效益”和“质量兴业”、“质量兴厂”等活动，努力提高质量，降低成本，提高效益，建立起充满生机与活力的企业质量保证机制。

（二十五）坚持企业经营管理者抓质量。企业的厂长（经理）要对企业的质量工作负全部责任。厂长（经理）要负责组织制订企业质量管理目标，组织建立企业质量体系并使其有效运行。

（二十六）企业质量工作要与深化改革和加强管理相结合。企业要建立权责明确的质量责任制，健全质量管理规章制度和管理机构，进一步加强质量检验工作，切实保证检验机构和检验人员依照产品标准和规章制度依法行使检验职能；不断改进产品性能和工艺设计，严格原材料、基础元器件、外协件入厂质量把关，严格工艺纪律，严格生产全过程的质量控制，严格产品出厂质量把关，加强售后服务；树立质量成本观念，积极开展降低不良品损失活动，向质量管理要效益。建筑施工企业要加强施工现场管理，健全质量保证体系，落实质量责任制，坚持施工过程“三控制”（即自检、互检和交检），消除不合格工程，做好竣工后保修和用户回访工作。服务性企业要增强服务意识，改进经营服务条件和设施，建立健全服务质量体系，不断提高服务水平。

（二十七）企业要大力加强技术基础工作，严格执行国家强制性标准。严格按标准组织生产，没有标准不得进行生产。要建立和完善计量检测体系，积极采用先进的计量测试方法，严格对计量测试设备

的管理。有条件的企业，应参照国际先进标准，制定具有竞争能力的，高于现行国家、行业标准的企业内控标准（包括外观、造型）。

（二十八）企业要加大技术进步力度。要密切跟踪国际先进技术，积极采用新技术、新工艺、新材料，加快新产品开发和科研成果的转化；技术进步和技术改造要与提高产品质量相结合，引进先进生产技术要与引进先进检测手段相配套；要根据市场需要，围绕提高产品质量，适时增加质量投入，保证产品技术性能和档次的提高。

（二十九）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。按照《质量管理和质量保证》国家标准及其他国际通行的先进管理标准，结合企业实际，继续推行全面质量管理，建立健全质量体系，推广应用各种科学的管理手段和方法，加强企业现场管理，健全各种规章制度。积极开展群众性质量管理活动，尊重群众首创精神，开展合理化建议活动。

（三十）企业要建立和完善鼓励质量改进的激励机制。要制定和完善岗位的质量规范、质量责任及相应的考核办法，并将考核结果作为对职工调动、提升、晋级、奖励或者处罚的重要依据。内部分配应实行以“质量否决权”为主要方式的个人收入分配与质量挂钩制度。

（三十一）乡镇企业要针对当前存在的突出问题，从提高质量意识，增加质量投入，加强职工培训，完善检测手段等方面，采取切实措施，严格按标准组织生产和进行检验，保证不合格产品不出厂。

（三十二）为国防工业部门承担协作配套的原材料、基础元器件和外协件的生产企业，要严格按照国家有关标准和产品质量管理规

定，建立健全质量保证体系，实行严格的责任制，保证配套产品的质量和可靠性。

（三十三）企业要加强精神文明建设，努力培育企业质量文化。要把职业道德、敬业精神作为培育企业质量文化的重要内容。注重企业质量信誉的形象建设，形成生产经销优质产品光荣，生产经销假冒伪劣产品耻辱的风气。

## 八、组织与实施

（三十四）各地人民政府和国务院有关部门要切实加强对质量工作的统筹规划和组织领导，认真抓好本纲要的贯彻和落实，并根据各地区、各行业实际情况制订具体实施计划。

（三十五）建立质量振兴联席会议制度。在本纲要的组织实施过程中，国务院经济综合管理部门和质量监督管理部门根据工作需要召开联席会议，组织协调有关重大问题。

（三十六）动员和组织全社会积极参与质量振兴事业。质量振兴是全民族的事业，各地区、各部门、各单位都要增强历史责任感和时代紧迫感，共同努力，扎实工作，为实现本纲要提出的奋斗目标，为我国的质量振兴事业作出自己的贡献。