|  |  |
| --- | --- |
|  ICS | 03.120.01 |
|  CCS | A00 |

|  |
| --- |
|  3502 |

厦门市地方标准

DB XX/T XXXX—XXXX

质量基础设施协同服务 供应链质量提升工作指南

点击此处添加标准名称的英文译名

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

厦门市市场监督管理局  发布

1. 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。

本文件由××××提出。

本文件由××××归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

质量基础设施协同服务 供应链质量提升工作指南

* 1. 范围

本文件规定了基于质量基础设施协同服务供应链质量提升的基本原则、组织结构和职责、工作内容，提供了链主企业、链上企业、质量基础设施协同服务管理机构（以下简称协同服务管理机构）、质量基础设施协同服务技术机构（以下简称协同服务技术机构）的相关指导。

本文件旨在响应在市场监管部门的统一部署下，基于质量基础设施协同服务，为厦门重点产业链供应链各方提供有效的管理活动支持。

* 1. 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 19001/ISO 9001:2015 质量管理体系 要求

GB/T 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南

GB/T 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南 GB/T 19014 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015 环境管理体系 要求及使用指南

GB/T 25469-2010 制造业产业链协作平台功能规范

GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018 职业健康安全管理体系 要求及使用指南

DB 3502/T XXXX.1 质量基础设施协同服务 平台建设与管理规范

DB 3502/T XXXX.2 质量基础设施协同服务 服务专员工作与管理规范

* 1. 术语和定义

GB/T 25469、DB 3502/T XXXX.1、DB 3502/T XXXX.2界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

国家质量基础设施 Nation Quality Infrastructure

由支持和提升商品、服务和流程的质量、安全和环保性所需的组织（公共和私人）、政策、相关法律和监管框架以及实践组成的系统，依赖于计量、标准化、认可、合规评定以及市场监管，以下简称NQI。

供应链Supplychain

围绕链主企业，从采购原材料开始，到制成中间产品、最终产品，直至由销售网络把产品送到消费者手中，将供应商、制造商、分销商、零售商、最终用户连成一个整体的功能网链结构。

[来源：GB/T 25469-2010，2.2，有修改]

* 1. 基本原则

基于供应链质量提升工作的基本原则主要包括：

1. 客户至上：始终以客户需求为导向，通过深入了解客户的具体需求，确保供应链中的每一个环节都能满足客户的期望，不断优化供应链，以满足并超越客户的期望，从而提供高质量的产品和服务；
2. 全面质量管理：在供应链中实施全面质量管理，从原材料采购到生产、运输、销售等各个环节都要进行质量控制。通过全面的质量检查和管理，确保产品质量的稳定性和可靠性；
3. 风险管理：在供应链中加强风险管理，包括供应商风险、生产风险、物流风险等，识别潜在的威胁和机会，并制定相应的应对策略。以减少供应链中的不确定性和风险，提高供应链的可靠性和稳定性；
4. 协同合作：供应链中的各个环节密切合作，实现信息共享和协同工作，确保信息畅通、资源共享。通过建立紧密的合作关系，有助于及时发现和解决问题，可以更好地应对市场变化和挑战，提高供应链的灵活性和适应性；
5. 持续改进：通过定期评估供应链的性能，发现存在的问题并采取相应的改进措施，不断优化和改进供应链的各个环节，提高供应链的效率和质量，以提高产品的质量、降低成本、提高生产效率等；
6. 精益化：追求精益化供应链物流，通过优化运营流程、减少浪费、提高效率等方式，降低成本、提高质量，从而提升供应链的竞争力；
7. 可持续发展：在供应链质量提升的过程中，注重可持续发展。通过选择环保的原材料、优化生产流程、降低能耗等方式，减少对环境的影响，实现供应链的可持续发展。
	1. 组织结构和职责
		1. 基于质量基础设施协同服务的供应链管理关联的角色包括链主企业、链上企业、协同服务管理机构、协同服务技术机构四方组成的联合团队。
		2. 链主企业：负责建立上下游企业的沟通协调机制，推动供应链质量基础设施协同成服务，带动链上企业竞争力和市场适应能力的提升，促进整个供应链的健康发展和合作伙伴的共同成长。确保供应链全流程关键数据信息的连续性，适宜时，在供应链各方之间可共享必要的信息。
		3. 链上企业：负责根据自身能力对产品质量问题开展自查自纠工作，需要时向协同服务管理机构申请启动质量技术提升工作、接受指导并具体落实各项质量管理体系标准要求。
		4. 协同服务管理机构：负责供应链质量提升的组织、服务结果评价总体工作。
		5. 协同服务技术机构：负责提供计量、标准、检验检测、认证认可、知识产权、品牌建设、质量管理、信息安全管理、卓越绩效管理、特色与创新管理等领域的专业技术服务,对服务对象的商业机密、信息、技术成果有保密义务。
		6. 供应链各方宜根据于质量基础设施协同服务供应链管理中所处的角色，对供应链质量管理进行策划，如识别管理过程和风险、制定可靠的措施方法等。并对供应链质量管理成效适时开展评价和改进，以持续满足各自顾客的要求。
	2. 工作内容
		1. 工作流程

工作流程包括：绘制重点产业链全景地图、选取产业链和链主企业、绘制产业链质量图谱、确定供应链质量提升项目、选择和确定协同服务技术机构、制定供应链质量提升工作方案、实施供应链质量提升工作方案、评价供应链质量提升工作方案的效果、项目验收、编制典型案例、成果应用11个阶段，如图1所示。



1. 基于质量基础设施协同服务的供应链质量提升工作流程图
	* 1. 绘制重点产业链全景地图
			1. 根据我市产业具体情况，市场监管部门选取重点产业链，通过开展质量状况调研，包括但不限于：
2. 通过市场调研，了解市场规模、竞争格局、发展趋势等；
3. 收集各环节关键企业的信息，包括但不限于产品线、市场份额、供应商和客户等；
4. 行业报告：获取行业协会、咨询机构等发布的专业报告，了解行业动态和技术状况；

根据收集的数据，明确产业链的关键环节和每个环节的主要企业，以及这些企业之间的关系。

* + - 1. 利用流程图或思维导图工具，初步搭建产业链的框架结构，明确产业上游、中游、下游，所覆盖的产品应全面完整。
1. 以厦门光电显示产业链框架结构为例（如附录A所示)。
	* + 1. 在产业链框架结构的基础上，简单标注各环节、龙头骨干企业及主要配套企业，形成草图。
			2. 组织行业专家或企业对草图进行审核和修改，确保全景地图的准确性和实用性。
		1. 选取产业链和链主企业

市场监督部门围绕《质量强国建设纲要》目标，聚焦战略性新兴及未来产业，统筹传统优势产业，选取产业链和“链主”企业。

* + 1. 绘制产业链质量图谱

市场监督部门组织专家从质量技术、质量管理、质量基础设施、质量品牌等方面，识别和剖析关键质量问题，分别为：

1. 质量技术问题：影响质量适用性、耐用性、可靠性、安全性的基础材料、基础零部件和基础设备的问题和改进；疑难工艺技术问题及攻关；设备、流程和应用软件的自动化、智能化改造和升级；质量攻关资源、人才和能力情况等；
2. 质量管理问题：先进质量管理理念、方法和工具的应用状况；质量管理体系在产业链上的一致性应用和成熟度提升情况；质量管理数字化转型状况；质量文化培育和传播状况；全员质量能力提升状况；质量安全风险控制与预警状况；相关部门质量监管状况等；
3. 质量基础设施问题：产业链质量基础设施资源共享和集成服务状况；满足产业链需求的关键计量测试技术、技术和质量协同标准需求、引领产业优化升级标准体系、全链条质量认证体系、全生命周期检验测试技术和服务能力状况；建设国家级产业计量测试中心、国家级质量标准实验室、各级质检中心等平台和人才需求状况等；
4. 质量品牌问题：品牌全生命周期管理运营能力；产业链聚合性品牌培育、知名度和美誉度提升；质量品牌提升示范区创建和区域公共品牌建设；品牌建设人才资源、服务能力和国际标准化水平状况等；
5. 其他对质量产生影响的问题。

分类分级形成的质量问题清单，用星级标注重要程度，“★★★”为非常重要，“★★”为重要，“★”为一般。在附录A的基础上，增加质量问题清单，形成产业链质量图谱。

* + 1. 确定供应链质量提升项目

协同服务管理机构根据产业链质量图谱，分析位于产业链上的企业（应明确在链上的位置）标准、计量、检验检测、质量、培训和专项等方面的NQI需求困难短板，对提出的问题进行诊断并确定供应链质量提升项目。

* + 1. 选择和确定协同服务技术机构

协同服务管理机构根据诊断结论，制定链主企业供应链质量提升关键问题“一链一策”的解决方案（如附录B所示），并选择和确定协同服务技术机构。

* + 1. 制定供应链质量提升工作方案
			1. 成立由链主企业、协同服务技术机构、链上企业组成的供应链质量提升团队。
			2. 协同服务技术机构对链上企业进行调研，应收集如下资料，包括但不限于以下内容：
1. 供应商品质控制体系；
2. 来料上线不良率统计；
3. 来料检验调查表（每月）；
4. 客诉调查统计表；
5. 近六个月内部生产不良统计表；
6. 仓库盘点；
7. 选定产品物流走向及工序分析表；
8. 安全隐患排查记录表。
	* + 1. 协同服务技术机构组织链主企业、链上企业召开会议，通报调研结论。
			2. 协同服务技术机构根据调研结果参照6.4识别和剖析关键质量问题的方法，制定链上企业的质量提升工作计划及措施，形成“一企一策”的解决方案（如附录C所示）,方案可参考附录D。
			3. 协同服务技术机构与链主企业、链上企业高层沟通解决方案，应充分考虑采购品对最终产品质量、环境、健康安全或使用的影响程度，以及产品的价格、交货期、声誉、服务技术和生产能力等因素。
			4. 供应链质量提升团队确认方案后，协同服务技术机构辅导链上企业完成项目启动会议所需的物资采购、成立质量提升小组，明确质量提升的目的、小组成员及分工、质量提升计划、奖惩机制。
			5. 供应链质量提升团队可根据供应链质量提升过程中的实际工作情况，对方案进行调整，并对调整后的方案报协同服务管理机构备案。
		1. 实施供应链质量提升工作方案

协同服务技术机构按照解决方案按照计划分步骤开展质量提升工作。供应链质量提升工作开展的过程中应收集采购品改善信息、管理改进数据、图像/视频信息，为形成项目总结报告提供数据依据。

* + 1. 评价供应链质量提升工作方案的效果
			1. 质量提升过程中应对服务质量进行监督，及时对工作进行验收与纠偏。
			2. 链主企业每月对协同服务技术机构的工作进行评价表,对末位排名的协同服务技术机构，由协同服务管理机构进行约谈整改。
			3. 应建立和保持投诉处理制度，及时做好投诉的受理、调查、处理和反馈等工作，并做好相关记录。投诉处理可参照 GB/T 19012、GB/T 19013 的相关要求执行。
			4. 服务结束后的5个工作日内，协同服务技术机构提请链上企业对服务质量进行满意度评价（见附录E）。
		2. 项目验收
			1. 协同服务管理机构组建项目验收小组，组织供应链质量提升团队到供应商现场进行验收审核。
			2. 项目到期前15天，链上企业准备编制供应商质量提升项目验收单、项目总结报告。
			3. 由链上企业或协同服务技术机构汇报供应链质量提升的整体过程、成果与总结。
			4. 验收小组对质量体系等要求，逐一进行现场、实物的验收审核，对问题点在现场与链上企业确认清楚，并将问题点如实填写在项目验收单内，链上企业及验收小组签字确认。
			5. 审核验收通过后，链主企业与链上企业签订供应链质量提升成果维持要求，以确保链上企业长期执行。
		3. 编制典型案例

协同服务技术机构应围绕解决技术难题、助力研发创新、提高产品质量、提升管理水平、推动降本增效、增强竞争能力等方面提炼经验做法和突出成效形成典型案例。典型案例应内容精练、重点突出。侧重从企业通过供应链质量提升取得成效的角度撰写，突出亮点成效、解决问题、具体提升举措，有数据。典型案例的格式如附录F所示。

* + 1. 成果应用

市场监管部门宜结合“质量月”等活动，利用各种渠道和媒介开展宣传，组织管理方法交流、生产现场观摩、创奖经验座谈等各类经验分享活动，积极宣传推广企业质量提升品牌创建和供应链产业链质量协同提升的丰富实践和典型经验，讲好品牌故事，塑造制造质量新形象，形成质量引导品牌领军推动高质量发展的良好态势。

1.
2. （资料性）
厦门光电显示产业链框架结构



1. （资料性）
链主企业供应链质量提升关键问题“一链一策”的解决方案

表C.1 链主企业供应链质量提升关键问题“一链一策”的解决方案

|  |  |
| --- | --- |
| 主要的供应商 |  |
| 主要产品 |  |
| 供应链关键部件 | 质量问题或需求 |
| 玻璃基板（示例） | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 面板（示例） | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 模组（示例） | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 整机（示例） | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 其它 | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 聚焦解决的问题 | 问题描述 | 解决方案（可以附件提供） | 成效 | 负责人 | 完成时限 |
| 问题1 |  |  |  |  |  |
| 问题2 |  |  |  |  |  |
| 问题3 |  |  |  |  |  |

1. （资料性）
质量提升关键问题“一企一策”的解决方案

表D.1 质量提升关键问题“一企一策”的解决方案

|  |  |
| --- | --- |
| 企业名称 |  |
| 产业链位置（可多选） | □上游企业 □中游企业 □下游企业 □链主企业 |
| 主打产品 |  |
| 关键过程 | 企业质量问题或需求 |
| 原材料进料（示例） | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 过程管理（示例） | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 成品出货（示例） | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 其他 | 质量技术 |  |
| 质量管理 |  |
| 质量基础设施 |  |
| 质量品牌 |  |
| 其它 |  |
| 聚焦解决的问题 | 问题描述 | 解决方案（可以附件提供） | 成效 | 负责人 | 完成时限 |
| 问题1 |  |  |  |  |  |
| 问题2 |  |  |  |  |  |
| 问题3 |  |  |  |  |  |

1. （资料性）
供应链质量提升参考方案

供应链质量提升方案包括但不限于以下：

a) 在小型企业推行5S 管理等现场管理工具；

b) 在中型企业推行 ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 45001等各类管理体系；

c) 指导链主企业开展供应链质量协同提升分析，建立质量协同提升企业库；

d) 产品质量专家会诊，形成采购品质量改进意见；

e) 培训生产、质量、采购、管理等部门人员，提升人员质量意识及质量管理能力；

f) 协助链上企业制定产品企业标准、作业方法标准、质量检验标准；

g) 提供质量管理服务，包括质量管理咨询活动、质量相关管理体系认证咨询服务等；

h) 应用互联网技术，开展线上线下双线服务；

i) 相近产业链之间加强质量、管理、标准化等协同对接、开放合作，以优势产业链带动其他产业链质量提升；

j) 建立质量基础设施资源、质量攻关项目、质量人才等跨区域合作机制，聚焦产业链质量共性问题精准发力，推动产业链区域互补、跨区融合、协同提升；

k) 链主企业设立首席质量官，组建质量导师队伍；

l) 发挥链主企业尤其是各级政府质量奖获奖企业示范带动作用，将上下游企业纳入共同的质量管理体系，推动先进质量理念、方法和工具向全产业链延伸；

m) 建立链主企业、科研院所质量专家人才到中小企业兼职指导和定期派驻机制；

n) 引导链主企业建设质量协同平台，加大质量管理数字化解决方案供给力度，为链上企业提供培训辅导、转型咨询、诊断评估等服务；

o) 在产品设计、生产、消费、维修、回收处理、二次资源利用的全生命周期，推行绿色产品标准、认证、标识体系，建设发展绿色供应链；

p) 引导银行业金融机构将质量综合竞争力作为融资授信的重要参考，加大对产业链供应链质量改进、技术改造、设备更新等金融服务供给力度；

q) 以公益性方式，推动实验室、检测仪器设备、技术标准信息、科研成果资源向社会开放共享，引导检验检测机构与链主企业共建实验室；

r) 链主企业对供应链关键原材料、零部件、元器件、制成品的质量安全风险监测评估。建立供应链质量风险信息数据库，开展全链条质量安全风险分析和识别，建立跨地区、跨领域质量风险防控协调联动机制及重点产品质量安全追溯机制。

1. （资料性）
服务质量满意度调查表

如表F.1所示。

表F.1 服务质量满意度调查表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 评价内容 | 评价等级 |
| 1 | 您对协同服务技术机构本次服务及时性的满意度 | （）非常满意（）满意（）一般（）不满意 |
| 2 | 您对协同服务技术机构本次服务专业性的满意度 | （）非常满意（）满意（）一般（）不满意 |
| 3 | 您对协同服务技术机构本次服务文明性的满意度 | （）非常满意（）满意（）一般（）不满意 |
| 4 | 您对协同服务技术机构本次服务的总体评价度 | （）非常满意（）满意（）一般（）不满意 |
| 5 | 您的问题是否得到了解决 | （）是 （)否 |
| 您的意见或建议： 企业名称： 年 月 日 |

1. （资料性）
供应链质量提升典型案例格式要求

××××××

【二号方正小标宋简体】

【三号仿宋GB2312，居中】

（报送单位:第一为牵头单位/部门，后面为配合单位/部门）

案例简介 【三号黑体】

概要说明案例背景、解决难题、具体做法，主要成效等（字数控制在300字以内）。

【三号仿宋GB2312】

一、案例背景

主要包括制定特色服务以及开展质量提升工作前存在的问题、重要性等（字数控制在300字以内）。

二、具体做法

（一）标题 【三号楷体GB2312】

通过建立机制、制度或提供技术服务能力具体解决质量提升过程中遇到的难点痛点堵点。

（二）

（三）

三、具体成效

突出质量提升工作前后对比，企业取得提质增效降本的效果，可用事例、数据说明（字数控制在300字以内）。

1. （资料性）
外部提供的过程、产品和服务管理

G.1 总则

链主企业应建立有效的采购控制体系，明确规定采购控制的程序以确保采购的产品和服务符合规定的质量要求。在下列情况下,链主企业所建立的采购控制体系应确保对以下方面进行有效的控制：

a) 供应商的产品和服务将构成链主企业自身的产品和服务的一部分；

b) 供应商代表链主企业直接将产品和服务提供给顾客；

c) 链主企业决定由供应商提供过程或部分过程。

链主企业应基于供应商按照要求提供过程、产品和服务的能力,确定并实施对供应商的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则。对于这些活动和由评价引发的任何必要的措施,链主企业应保留成文信息。

G.2 控制类型和程度

G.2.1 链主企业应制定采购作业相关管理制度，明确链主企业对各类供应商的选择和控制要求，并根据不同产品或服务的质量要求来确定供应商的资格和选择方式，不同供应商的资格及选择方式明确规定并形成文件。

G.2.2　链主企业应根据规定的要求选择和评定供应商，评定的结果将进行记录，并确保最终确定的供应商的资格满足规定的要求。

G.2.3　对所确定的供应商，链主企业形成合格的供应商清单。

G.2.4　链主企业对相关供应商提供的产品和服务状况进行必要的验证或检查，以确保供应商提供的产品和服务持续满足规定的要求。。

G.2.5　链主企业对所有的供应商建立档案，并明确对供应商档案的管理和控制要求。

G.3　提供给供应商的信息

链主企业与供应商沟通前，应确保规定是充分与适宜的。提供给供应商的采购信息应文件化，并对拟采购的产品或服务加以充分描述，应包括验收准则以及以下适当的内容：

a) 需提供的过程、产品和服务；

b) 对下列内容的批准：

1) 产品和服务；

2) 方法、过程和设备；

3) 产品和服务的放行；

c) 能力,包括所要求的人员资格；

d) 供应商与链主企业的互动；

e) 链主企业对供应商绩效的控制和监视；

f) 链主企业或其顾客拟在供应商现场实施的验证或确认活动。

参考文献

[1] 国市监质发〔2024〕6号 《关于质量基础设施助力产业链供应链质量提升的指导意见》

[2] 闽市监质〔2023〕280 号 《福建省市场监管局关于印发发挥质量标杆引领作用开展产业链供应链质量赋能工作方案的通知》

[3] 农产发〔2021〕2号 《农业农村部关于加快农业全产业链培育发展的指导意见》

[4] 工信厅联电子函〔2022〕205号 《工业和信息化部办公厅 市场监管总局办公厅 国家能源局综合司关于促进光伏产业链供应链协同发展的通知》

[5] 工信厅联电子函〔2022〕298号 《工业和信息化部办公厅 国家市场监督管理总局办公厅关于做好锂离子电池产业链供应链协同稳定发展工作的通知》

