

湖南省机械工业 质量管 理 协 会

文件

湘机质协[2026] 001号

关于开展“**2025年湖南省装备制造企业质量管理能力现状调查**”的 通知

各相关单位：

为结合行业实际贯彻落实工信部等三部门联合印发的《制造业卓越质量工程实施意见》和全省工业和信息化工作会议有关要求，深入实施制造强省、质量强省战略，持续推动我省制造业高质量发展相关要求，同时也为制定机械行业“十五五”质量管理规划纲要和国家、行业的相关质量决策提供基础数据支撑，湖南省机械工业质量管理协会拟开展“2025年湖南省装备制造企业质量管理能力现状调查”（调查表见附件）。

调查内容的策划参照《制造业企业质量管理能力评估规范》团体标准要求及行业企业实际，从管理体系有效性、质量管理数字化、持续成功的能力、全过程质量绩效等四个维度设定了调查问题，基本覆盖了体现企业质量管理能力的主要内容。通过填写调查表，企业可对企业的质量管理能力进行一次系统的自我梳理，及时发现影响质量管理能力提升的薄弱环节，为持续提高管理水平提供契机！

本次调查截止日期为2026年2月20日，希望行业各企业积极参与！

附件：2025年湖南省装备制造企业质量管理能力现状调查表

湖南省机械工业质量管理协会

2026年1月6日

附件:

2025 年湖南省装备制造企业质量管理水平现状调查表

企 业 名 称: _____

填 表 人: _____ 联系电话: _____

部 门 和 职 位: _____

电 子 信 箱: _____

通 信 地 址: _____

邮 政 编 码: _____

注: 请质量部门负责人填写此问卷。

前 言

2023年12月12日，工业和信息化部、国家发展改革委、金融监管总局联合印发《制造业卓越质量工程实施意见》，首次提出了依据标准开展制造业企业质量管理水平等级划分，并明确提出了2025和2027年制造业企业质量管理水平达到不同等级（由低到高划分为经验级、检验级、保证级、预防级、卓越级）的具体数量。

为全面了解我省装备制造企业落实《制造业卓越质量工程实施意见》提出的2025质量能力目标要求，同时也为湖南省机械行业制定“十五五”质量管理规划纲要和行业的相关质量决策提供基础数据，湖南省机械工业质量管理协会拟开展“2025 年装备制造企业质量管理水平现状调查”。

需要说明的是，“2025 年湖南省装备制造企业质量管理水平现状调查”的内容策划参考、借鉴了《制造业卓越质量工程实施意见》、《制造业企业质量管理水平评估规范》及《关于做好 2025 年工业和信息化质量工作的通知》关于质量管理的相关内容和全省工业和信息化工作会议有关要求，深入实施制造强省、质量强省战略，持续推动我省制造业高质量发展相关政策，同时结合了我省装备制造企业的质量管理实际。因此，调查结果不作为单个企业质量管理水平

的评价依据，仅用于分析和反映当前我省装备制造企业质量管理的总体能力水平。

我们郑重承诺对被调查企业和个人信息予以保密，并接受政府和社会的监督。我们后续将对参与调查的企业免费提供《2025年湖南省装备制造企业质量管理能力现状调查报告》和**组织专家**编制《湖南省机械工业“十五五”质量管理规划纲要白皮书》。

衷心感谢您的理解与支持！

联系人：黃志超 18867412666

杨 权 18711000958

张思敏 13574060076

邮寄地址：湖南省长沙市湘江新区雷锋大道1389号城市公馆511/512室

电子邮件：hnjxz1gl@163.com

一、企业概况

1. 企业所在地: _____市 _____区/县

2. 企业所属机械工业行业 (单选): (选■或划√)

- 农业机械 工程机械 汽车工业 仪器仪表 重型矿山
食品包装 机床工具 电工电器 其他民用 石化通用
基础件 内燃机 文办设备 其他

3. 企业规模 (2025年):

销售收入: _____万元, 其中海外销售占比_____%;

资产总额: _____万元;

员工总数: _____人。其中, 质量管理专职人员数: _____人。

4. 企业所有制性质 (多选):

- 国有企业 集体企业 私营企业
中外合资企业 有限责任公司 外商独资企业
股份合作企业 其它 (请说明: _____)

5. 公司主导产品: _____

公司主导产品种类数量: _____

6. 公司拥有的 CNAS 认证的实验室 (多选):

- 国家级: _____
行业级: _____
企业级: _____

7. 公司获奖 (省部级以上) 情况:

二、管理体系有效性

A1. 公司建立、运行并获得第三方认证的管理体系包括 (多选, 划√或■):

1. ISO9001 2. ISO14001 3. ISO45001
 4. IATF16949 5. GJB9001C 6. ISO10012
 GB/T 23331-2020 其他 (请说明: _____)

A2. 公司是否设置了管理者代表: 是; 否 (单选)

如设置了管理者代表, 管理者代表属于哪一级的管理者: 厂级; 中层 (单选)

A3. 公司质量管理体系涉及的过程有____个 (填写), 其中包括下列哪些过程 (多选):

1. 市场开发 2. 生产 3. 交付 4. 设计开发
5. 检验 6. 售后部门 7. 采购和供方控制 8. 储存
9. 管理决策

A4. 公司 2025 年在以下哪些方面有投入规划、明确预算，并有效执行（多选）：

1. 员工质量管理知识及质量技能培训
2. 质量改进及创新项目
3. 检验及质量监测设备
4. 识别顾客需要（如市场调研等）
5. 解决顾客抱怨及投诉
6. 质量奖励
7. 质量信息系统
8. 研发和制造设备的更新或改造

A5. 公司质量方针和质量目标设立和实施情况（单选）：

1. 没有明确的质量方针和质量目标
2. 有质量方针和质量目标，但目标设定的依据不够清晰
3. 根据质量方针和公司总目标，分解到相关职能、部门和过程
4. 定期评价质量目标的实现情况，当未达到目标时查找原因，并实施改进

A6. 公司高层领导关注和参与质量工作的方式为（单选）：

1. 全权委托给质量部门
2. 没有固定的方式，出现质量问题后再协调处理
3. 定期听取质量部门关于质量的工作汇报（如质量例会），有问题决策处理
4. 定期主持对质量工作的全面评价（如管理评审），发现机会，决策并督促改进

B1. 公司 2025 年在教育培训方面的情况：【建议与人力资源部门核实数据】

1. 教育培训总投入占总销售额的比例（培训和教育费 / 总销售额 *100%）是_____%
2. 参加教育培训人数占从业总人数的比率是_____%
3. 人均培训（正式的内外部培训）课时数是_____小时 / 人
4. 中层以上干部质量培训（正式的内外部培训）人均课时数是_____小时 / 人
- 培训课程包括_____

5. 一线员工参加多技能交叉培训的比例是_____%

B2. 公司 2025 年质量教育培训的内容和形式包括（多选）：

1. 质量专业人员能力提升培训
2. 质量专业人员职业资格培训（如质量工程师、六西格玛黑带等）
3. 技术人员适用的质量工具方法培训
4. 高层领导质量经营方面培训
5. 员工岗位技能鉴定和培训
6. 全员质量基础知识培训（新老七工具、QC、信得过等）
7. 针对企业特点，设计以解决实际问题为目标的实践案例培训
8. 拥有自己的专兼职质量培训师，建立了常规化的内部培训
9. 开发了网上质量培训平台，方便员工随时学习（e-learning），并具有学习支持系统

B3. 贵公司质量人员专业资格情况（单选）：

1. 没有获得外部质量专业资格认证的管理或技术人员
2. 有少量通过外部质量专业资格考试的人员，但公司对此没有要求也不关注
3. 鼓励各部门员工参加质量专业学习及资格考试，但尚未进行规范管理
4. 对质量、制造等质量关键岗位制定了质量任职资格要求，并实施有效的管理和激励
5. 建立了系统的质量专业人员任职资格制度，鼓励质量人员取得相应的外部专业资格认证，并实施有效的管理和激励

B4. 贵公司质量专业人员队伍建设情况（单选）：

1. 质量专业人员主要是检验人员
2. 在制造和质量部门，配置了质量专业人员，但数量不足、能力不够
3. 在制造和质量部门，建立了质量检验、控制、改进、体系等序列的质量专业人员队伍，数量和能力基本满足公司需求
4. 质量专业人员队伍已经扩展至研发、采购、服务等过程，数量和能力能够较好地满足公司要求
5. 建立了覆盖全流程、全序列和层级完善的质量专业人员队伍，数量和能力充分满足公司战略需求

如果选择5，请选择质量专业人员配置情况

- | | | |
|------------|--------------|------------|
| 1.研发质量工程师 | 6.检验和测试工程师 | 11.质量改进工程师 |
| 2.过程质量工程师 | 7.可靠性工程师 | 12.精益工程师 |
| 3.供应商质量工程师 | 8.质量总监 | 13.QC小组诊断师 |
| 4.客服质量工程师 | 9.质量经理 | 14.计量工程师 |
| 5.体系质量工程师 | 10.六西格玛绿带、黑带 | 15.标准化工程师 |

C1. 贵公司的设备维护保养情况（单选）：

1. 未制定设备维护保养计划，当设备出现故障时进行修理
2. 制定了设备维护保养计划，安排在生产空闲时进行设备维护
3. 制定了设备维护保养计划，重点设备定期进行维护，一般设备出现故障时维修
4. 在3的基础上，还与设备供应商协同，在设备的设计、制造及安装阶段考虑维修问题，提高设备可靠性和维修性，并初步开展全面生产维护（TPM）活动
5. 以设备全寿命周期为对象，系统、持续地开展 TPM 活动

C2. 贵公司的关键设备和装置满足产品质量要求的情况（单选）：

1. 设备和装置陈旧、落后，难以满足产品质量要求
2. 设备和装置能够满足产品质量要求
3. 设备和装置能够充分满足产品质量要求
4. 设备和装置能够满足持续提高产品竞争力要求
5. 设备和装置为公司取得市场竞争力发挥了核心作用

C3. 在贵公司的所有关键设备中（需填写）：

关键设备中进口设备数量所占的比例：_____

关键设备中智能设备数量所占的比例：_____

关键设备中加工中心数量所占的比例：_____

组织是否对精、大、稀、贵重设备的能力进行定期检查（是、否）：_____ 行业

内独一无二的高精尖设备包括：_____

C4. 贵公司主导产品中关键零部件的名称和来源国（最多填 3 项）：

关键零部件名称	来源国

D1. 贵公司是否对顾客期待的产品进行调查，并做出适时反应（单选）：

1. 仅从设计者的角度出发去开发新产品，几乎不做市场调研
2. 根据市场和顾客的投诉，改进产品
3. 利用业内生产和销售数据，获得市场需求信息，研发新产品，生产出和其他公司同等水平的产品
4. 通过市场调查、亲自倾听顾客声音等多种渠道，全面收集、分析、预测顾客需求及其变化，生产出国内领先产品
5. 在 4 的基础上，充分考虑制造、安装、维护乃至社会相关方的要求，生产出世界领先产品

D2. 贵公司参与国际、国家、行业、地方、团体标准的制/修订情况（多选、填写）：

1. 没有参与
2. 参与_____项团体标准的制 / 修订，时间是_____年（填写）。
3. 参与_____项地方标准的制 / 修订，时间是_____年（填写）。
4. 参与_____项行业标准的制 / 修订，时间是_____年（填写）。
5. 参与_____项国家标准的制 / 修订，时间是_____年（填写）。
6. 参与_____项国际标准的制 / 修订，时间是_____年（填写）。

D3. 贵公司在提升研发效率和质量方面如何使用质量工具和方法（单选）：

1. 没有使用
2. 虽然使用了研发质量管理方法，但有局限
3. 较好地应用了研发质量管理方法，效果也不错
4. 积极、持续地导入新的研发质量管理方法，有效地保证和提升了研发工作质量和效率
5. 在 4 的基础上，不断创新研发的质量工具和方法，已成为了国内其他公司的标杆如果选择 4-5，请给出使用的工具和方法名称

- | | |
|-------------------|----------------------|
| 1、故障模式与影响分析（FMEA） | 6、可靠性试验 |
| 2、试验设计（DOE） | 7、TRIZ（创造性问题解决理论） |
| 3、故障树分析（FTA） | 8、多元分析、多因素方差分析、协方差分析 |
| 4、质量功能展开（QFD） | 9、其他 |
| 5、田口方法（TAGUCHI） | |

D4. 贵公司的研发组织与管理情况（单选）：

1. 没有独立的研发部门
2. 有独立的研发部门，但研发流程不明晰
3. 开始构建研发管理体系，流程和程序清晰，责任明确

4. 系统构建了研发平台，各部门与研发相关的工作协同高效
 5. 在 4 的基础上，产品研发的效率和效果卓著，成为行业标杆
- D5. 贵公司主导产品的技术水平情况（单选）：
1. 没有比较过
 2. 国内较低水平
 3. 国内一般水平
 4. 国内领先水平
 5. 国际先进水平
- D6. 贵公司主导产品技术的获取方式（多选）：
1. 完全是引进技术
 2. 购买专利
 3. 引进、消化、吸收后小改进
 4. 引进、消化、吸收后再创新
 5. 合作开发
 6. 完全自主开发
- D7. 贵公司研发过程中开展知识管理的情况（单选）：
- 【本题的知识管理主要关注贵公司在研发过程中产生的成功经验、诀窍和失败教训的收集、整理、积累、共享。同时，依据内外部顾客反馈的信息实施改进，并将相关信息用于今后的设计】
1. 开展该项工作的时机尚未成熟
 2. 在少数环节，零星地开展了知识管理
 3. 在研发过程中系统地开展了知识管理
 4. 在 3 的基础上，公司拥有了研发过程知识管理的信息系统
 5. 在 4 的基础上，成为行业学习标杆
- D8. 贵公司新产品研发投入产出情况：【建议与研发和财务部门核实数据】
1. 近三年开发的新产品数占产品总数的比例_____%
 2. 2025 年新产品销售额占总销售额的比例_____%
 3. 2025 年在产品研发方面的投入占总销售额的比例_____%
 4. 2025 年从事新产品开发的人员（设计、工艺、测试、技术支持）占员工总数的比例_____%
 5. 2025 年专利为____项，其中发明专利____项，实用新型专利____项，外观设计专利____项
- D9. 贵公司对关键技术进行持续跟踪和开发的情况（单选）：
1. 对于新技术的开发时有关心，但是只依赖于已有技术
 2. 站在中长期的视角上进行技术开发，技术层面达到业界平均水平
 3. 在 2 基础上，全力以赴积极地进行新技术的开发，能够生产出技术层面的业界领先产品
 4. 在 3 基础上，持续不断研发出顾客接受的新产品，在技术层面处于国内领先地位
 5. 在 4 基础上，在技术层面取得世界领先地位

E1. 贵公司供应商管理的情况（单选）：

1. 没有建立选择和评估供应商的标准和流程
2. 建立了选择和评估供应商的标准和流程，有合格供应商目录
3. 在第 2 项的基础上，依据供应商对产品质量的影响程度，对供应商进行了分级管理
4. 在第 3 项的基础上，定期进行供应商绩效评价，实施动态管理
5. 在第 4 项的基础上，根据组织的长远战略规划，发展了供应基地

E2. 贵公司对供应商提供的原材料或零部件的质量控制情况（单选）：

1. 仅对通过检验发现的不合格品进行处置
2. 不但有检验手段，还有质量控制措施，也有流程管理
3. 应用多种质量工具对检验数据进行分析，以便供应商的动态评估和选择
4. 在 3 的基础上，指导和参与供应商现场质量控制和改进
5. 在 4 的基础上，根据市场及客户需求，主动且有计划地制定和实施供应商的质量预防和纠正措施

E3. 贵公司在制造过程中质量控制实施的情况（单选）：

1. 制订并实施了各类生产操作规范
2. 在 1 的基础上，制定了各类生产操作过程中的具体质量目标及其实施规范，对在制品和成品的质量实施了监控与测量
3. 在 2 的基础上，定期开展生产过程审核
4. 在 3 的基础上，运用 SPC 等质量工具，开展生产过程调整或改进
5. 在 4 的基础上，形成了一套成熟的生产过程质量控制方法，极少出现质量问题

E4. 贵公司使用的能够体现工艺参数优化能力的做法（单选）：

1. 使用简单的基于经验的工艺参数调整方法
2. 固定其他参数，一次只更改一个参数的方式进行工艺参数优化
3. 在 2 的基础上，经常使用过程失效模式和影响分析（PFMEA）
4. 在 3 的基础上，经常参照标杆进行参数优化
5. 在 4 的基础上，能够运用实验设计（DOE）或仿真方法进行参数优化

E5. 贵公司的工艺管理主要体现为（多选）：

1. 明确工艺管理责任部门
2. 实施“三按”“三定”要求
3. 进行工艺纪律检查
4. 进行工艺定额管理
5. 进行关键、特殊工艺的评定
6. 建立工艺管理体系
7. 建立高级技师等职业技能评定和晋升制度
8. 其他：_____（请说明）

E6. 贵公司质量成本统计分析情况（单选）：

【质量成本包括预防成本、鉴定成本和内部外部故障成本；质量损失率是一定时期内企业内部和外部质量损失成本之和占同期销售收入的比重】

1. 只统计不合格品产生的费用，没有质量成本统计分析
2. 进行完整的质量成本统计分析，并出具分析报告
3. 在 2 的基础上，利用分析结果进行改善活动
4. 在 3 的基础上，将质量成本纳入经营的关键绩效指标，质量成本不断下降
5. 在 4 的基础上，质量成本实践活动成为行业的学习标杆

如果选择 2-5，贵公司 2024 年质量损失成本占销售额的比率是_____%

E7. 贵公司关键工序的过程能力 (Cpk) 管理情况（单选）：

1. 对关键工序的过程能力没有评价
2. 初步建立了关键工序的过程能力的评价和管理流程
3. 建立了完善的关键工序的过程能力的评价和管理流程
4. 通过评价和改进，关键工序的过程能力持续稳定，达到客户要求
5. 通过评价和改进，关键工序的过程能力达到 1.33 以上

E8. 贵公司作业标准化的情况（单选）：

1. 对很多重要的过程或活动，还没有制定工作程序或作业标准
2. 对所有重要的过程或活动，都制定了工作程序或作业标准，并以适当方式培训了员工
3. 在 2 的基础上，制定了相应的考核制度，确保作业的符合性
4. 在 3 的基础上，根据工作结果和内外部条件的变化，及时修改、更新工作程序或作业标准
5. 在 4 的基础上，改进的成果能及时纳入工作程序或作业标准，工作的有效性和效率不断提高

E9. 贵公司在产品制造过程中，执行的内控标准与国家标准、地方标准或行业标准相比的情况（单选）：

1. 总体上宽于国家标准、地方标准 / 行业标准
2. 基本上按照国家标准、地方标准 / 行业标准进行制造
3. 完全按照国家标准、地方标准 / 行业标准进行制造，并进行产品认证
4. 内控标准严于国家标准、地方标准 / 行业标准
5. 内控标准达到或严于国际标准或国外先进标准

F1. 贵公司质量数据、信息的收集情况（单选）：

1. 仅收集个别所需的数据、信息
2. 收集部分区域或部分业务的数据、信息
3. 全面地收集和整理所有部门和业务的数据、信息
4. 采用信息平台等方式，实时、便捷地收集和整理所有部门和业务的数据、信息
5. 在 4 的基础上，对数据和信息进行挖掘，收集数据、信息的做法成为同行业标杆

F2. 贵公司质量数据、信息的分析和评价情况（单选）：

1. 没有对质量数据、信息进行分析和评价
2. 偶尔分析和评价关键的质量数据、信息
3. 定期分析和评价关键的质量数据、信息，定期与有关部门沟通，用于质量改进活动

4. 定期分析和评价关键的质量数据、信息，并依据竞争对手和标杆数据来识别质量差距
5. 在 4 的基础上，不断确定和实施重要的质量改进

F3. 贵公司测量系统分析情况（单选）：

【测量系统分析：使用数理统计和图表的方法对测量系统的分辨率和误差进行分析，以评估测量系统的分辨率和误差对于被测量的参数来说是否合适，并确定测量系统误差的主要成分】

1. 未进行测量系统分析
2. 某些关键测量仪器仅在必要时（如实施六西格玛项目）进行测量系统分析
3. 针对主要测量仪器进行了测量系统分析，但不够系统和全面，测量系统分析的规范性较差
4. 对全部测量仪器按照规范标准（如 TS16949）定期进行测量系统分析，测量系统分析记录完善
5. 在 4 的基础上，根据测量系统分析的结果持续改进测量系统，测量系统的重复性、再现性、偏倚、线性、稳定性均符合要求

F4. 贵公司实施质量持续改进的主要驱动因素有（多选）：

1. 顾客要求
2. 国家、地方监督抽查结果，外部认证审核
3. 对质量方针、目标的实施和完成情况的统计分析
4. 标杆企业的绩效和经验
5. 企业的愿景和战略目标
6. 企业社会责任

F5. 贵公司质量改进活动专职部门及实施情况（单选）：

1. 初步开展质量改进活动，但并未设置质量改进的归口管理部门
2. 设置了质量改进的归口管理部门，但改进活动仅限于部分部门
3. 设置了质量改进的归口管理部门，绝大多数部门的改进活动全面开展，但是不同部门有差异
4. 在 3 的基础上，各部门质量改进活动协调一致，对质量方针和目标的实现做出了重要贡献
5. 在 4 的基础上，归口管理部门对质量改进活动进行评价和改进，公司围绕战略重点开展多种类型的改进活动

F6. 贵公司员工参与质量改进活动的情况（单选）：

1. 只有少数员工参加质量改进活动
2. 有一些质量改进活动，但主要是技术部门和质量部门的攻关项目
3. 部分员工参与 QC 小组等改进活动，成效明显
4. 多数员工能运用简单质量工具分析问题，活动覆盖到各个部门
5. 公司有多种形式的团队改进活动，改进成果对企业很有价值

F7. 贵公司员工参与群众性质量改进活动的主要形式（多选）及归口部门（填写）：

1. 合理化建议提案，归口管理部门：_____部。

2. 质量信得过班组，归口管理部门：_____部。

3. 质量改进（QC）小组活动，归口管理部门：_____部。

4. “讲质量故事”活动，归口管理部门：_____部。

5. 岗位创新活动，归口管理部门：_____部。

6. 其他（请列出）_____，归口管理部门：_____部。

贵公司 2025 年员工参与团队质量改进活动（例如：QC 小组、信得过班组等）的比率是_____% 【比率计算方式：参与小组的人数 / 公司总人数 *100%，其中参与小组人数不重复计算】

F8. 贵公司在质量改进中使用的主要质量工具及其效果（在适宜的空格内打“√”）：

质量工具	使用频度				使用效果		
	从没用过	偶尔使用	经常使用		没有效果	效果一般	效果明显
示例：××工具							
a.质量老7种工具							
b.质量新7种工具							
c.统计过程控制（SPC）							
d.标杆对比（Benchmarking）							
e.看板、可视化（Kanban）							
f.质量功能展开（QFD）							
g.防错技术（POKAYOKE）							
h.试验设计（DOE）							
i.失效模式和影响分析(FMEA)							
j.故障树分析（FTA）							
k.Weibull分析							
l.其他（请说明：_____）							

F9. 近两年贵公司质量改进采用的管理方法有（在适宜的空格内打“√”）：

管理方法	实施情况			实施效果		
	尚未实施	已经实施		没有效果	效果一般	效果很好
a.六西格玛管理						
b.精益管理(丰田生产方式)						
c.流程再造						
d.卓越绩效模式						
e.方针目标管理						
f.零缺陷管理						
g.全面生产维护（TPM）						
h.5S/6S						
i.QC小组						
j.合理化建议						
k.其他（请说明：_____）						

F10. 产品的可靠性管理主要涉及的方面（多选）：

1. 可靠性职责落实到具体部门或个人
2. 制定产品可靠性指标
3. 对产品失效数据进行收集、分析和使用
4. 使用可靠性设计、FMEA、FTA 等可靠性技术

5. 建立和实施可靠性管理体系（如建立，是否通过第三方认证）
6. 建立产品可靠性实验室（如建立，是何级别）
7. 其他：_____ (请说明)

G1. 贵公司组织客户体验的情况（单选）：

【客户体验是用户使用商品的最直接的主观感受】

1. 还没有树立客户体验的意识
2. 树立了客户体验的意识，并且开始关注客户体验
3. 不但关注客户体验，而且开展了少量的客户体验活动
4. 建立了客户响应中心平台以及完善的顾客体验流程，用于主动获得顾客声音
5. 在 4 的基础上，使用各种客户互动工具，用于主动捕捉客户需求，从而推动产品创新

G2. 贵公司售后服务管理的情况（单选）：

1. 没有特别设置用于处理顾客投诉的客服窗口和服务热线
2. 设置了客服窗口、服务热线和专业人员，但投诉处理流程不清晰
3. 有规范的处理流程，确保来自顾客的声音和信息传递到相关部门，并得到迅速处理
4. 有明确的售后服务目标和反馈机制，使服务结果迅速反馈给顾客
5. 有完整和系统的售后服务管理系统及售后服务标准，以确保售后服务方法的不断改进和售后服务目标的不断提升

G3. 对于在市场上发生的产品质量纠纷和索赔，贵公司采取措施的情况（单选）：

1. 没有应对质量纠纷、索赔和事故的具体规定
2. 建立了应对质量纠纷、索赔和事故的具体规定，但不够完善
3. 建立了质量纠纷相关信息的沟通和传递机制，并建立了召回、改进和更换等制度
4. 在 3 的基础上，通过分析已经发生的质量纠纷和索赔，建立了相应的防范机制，质量纠纷和索赔正在不断减少
5. 在 4 的基础上，对于可能导致重大质量缺陷的信息，建立了系统性收集、分析和判断的制度

G4. 贵公司对顾客满意情况的测评与管理情况（单选）：

1. 不定期开展顾客满意度测评
2. 定期开展顾客满意度测评，但测量方法简单
3. 定期开展顾客满意度测评，并分析顾客不满意的原因，但分析结果没有完全用于质量改进
4. 定期测量顾客满意度，并将分析结果用于产品、服务和管理的改进
5. 在 4 的基础上，对调查方法进行定期改进（如委托第三方），并将调查结果与竞争对手进行比较

G5. 贵企业了解和获得客户方对产品和服务的需求与满意度反馈的渠道为（可多选）：

- 定期开展市场调研 企业官网（留言板等） 企业 APP
 企业 Email 微信公众号 电话热线
 其他

三、质量管理数字化

A1. 贵司是否开始质量管理数字化工作： 是； 否（单选）

如已开始，贵企业 2025 年在质量管理数字化方面的投入程度：

<10 万 10-50 万 50-100 万 100-200 万 >200 万

A2. 贵企业实施质量管理数字化的动力是（可多选）：

企业数字化转型升级 质量成本管控

质量流程管理 质量数据管理

设计工艺优化 质量检测

质量溯源 及时了解市场声音

其他（请写明： _____)

A3. 贵企业当前质量数字化工作已经覆盖的环节包括（可多选）：

用户需求搜集 产品设计 原料采购 工艺改进

制造过程控制 质量检测 仓储物流 售后服务

其他（请写明： _____) A4.

贵企业目前的质量管理数字化功能主要包括（可多选）：

质量管理系统 质量成本核算 客户关系管理

机器视觉检测 质量问题溯源 数字孪生系统

设计与工艺质量优化 在线质量检测监控 其他

A5. 贵企业未来希望进一步加强质量数字化工作的环节包括（可多选）：

用户需求搜集 产品设计 原料采购 工艺改进

制造过程控制 质量检测 仓储物流 售后服务

其他

A6. 贵企业获取数字化平台和软件的途径为：

企业独立自主开发 合作开发

完全委托给第三方机构 其他

A7. 您知道的质量管理数字化工具方法有哪些？

1. 信息化系统、视觉识别系统

2. 智能分析软件 BI 工具、数据库（SQL、QRCOL）、可视化驾驶舱管理

3. 安灯系统

4. 墨水屏、自动化检测设备

5. RFID/ 数字孪生技术、智能 AGV 物流管理系统；

A8. 贵企业衡量质量数字化实施成果的主要指标包括（可多选）：

提高产品产量水平 提高质量问题解决效率

降低质量成本 优化业务流程

挖掘数据价值 助力利润率、全员劳动生产率提高

提高客户满意度/忠诚度 其他

A9. 贵企业在质量管理数字化实施过程中遇到的问题包括（可多选）：

数字化成本太高

- 数字化效果不明显
- 缺少数字化专业人才
- 与企业现有设备、软件或系统不兼容
- 产业链上下游企业数字化程度不配套
- 数据获取困难或数据质量不高
- 数据标准不统一
- 缺乏有效政策支持
- 其他

A10. 贵企业在质量管理数字化方面已经获得的政府支持包括（可多选）：

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 税收优惠政策 | <input type="checkbox"/> 企业数字化专项基金扶持 |
| <input type="checkbox"/> 知识产权保护政策 | <input type="checkbox"/> 投融资政策 |
| <input type="checkbox"/> 政府技术培训 | <input type="checkbox"/> 成果转化相关支持 |
| <input type="checkbox"/> 引进咨询、专家等服务 | |
| <input type="checkbox"/> 提供有关数字化应用方案的供需对接服务 | |
| <input type="checkbox"/> 搭建企业数字化转型的公共服务平台 | |
| <input type="checkbox"/> 其他 | |

A11. 贵企业希望未来进一步在质量管理数字化方面得到的政府支持包括（可多选）：

- | | |
|---|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 税收优惠政策 | <input type="checkbox"/> 企业数字化专项基金扶持 |
| <input type="checkbox"/> 知识产权保护政策 | <input type="checkbox"/> 投融资政策 |
| <input type="checkbox"/> 政府技术培训 | <input type="checkbox"/> 成果转化相关支持 |
| <input type="checkbox"/> 引进咨询、专家等服务 | |
| <input type="checkbox"/> 提供有关数字化应用方案的供需对接服务 | |
| <input type="checkbox"/> 搭建企业数字化转型的公共服务平台 | |
| <input type="checkbox"/> 其他 | |

A12. 您所在部门人员学习质量管理数字化相关知识的主要途径【勾选题】

	学校课程	线上教育	公司培训	项目合作	自我学习
A.10% 以下					
B.10%-20%					
C.20%-40%					
D.40%-60%					
E.60% 以上					

四、企业持续成功的能力

A1. “质量第一”、“顾客满意”等理念在企业受重视和普及的情况（单选）：

1. 还没有上升到企业经营理念层次
2. 成为企业经营理念的一部分，并以适宜的沟通方式让全体员工理解
3. 在内部沟通的基础上，向供应商、外包方等合作方传达这些重视质量的理念
4. 对于这些质量理念，全体员工已内化于心、外化于行。

A2. 贵公司质量文化建设情况：

1. 使命：_____。

2. 愿景: _____。

3. 核心价值观: _____。

4. 质量文化归口部门: _____。

A3. 公司质量品牌建设包括: (多选)

1. 设置专门的品牌部门;
2. 进行品牌宣传、推介;
3. 加强品牌文化建设;
4. 建立品牌管理体系;
5. 其他

A4. 贵公司知识管理包括哪些内容:

1. 专利、软著
2. 技术诀窍 (Knowhow)
3. FMEA (包括 DPMEA/PFMEA 等)
4. 其他

A5. 截止到 2025 年年末, 企业产品执行的标准数量:

1. 国际标准_____项
2. 国家标准_____项
3. 行业标准_____项
4. 地方标准_____项
5. 团体标准_____项
6. 企业标准_____项

A6. 请阅读以下标准与标准化的描述, 根据描述与企业的实际符合情况在右侧打√:

评价项目	描述	符合程度				
		不符合	不太符合	基本符合	比较符合	完全符合
适合企业发展的 标准化规划、计划	企业有完整的标准化规划、标准制修订计划、标准实施计划、科研项目计划、采标计划等	<input type="checkbox"/>				
标准化培训	企业有内容具体的全员标准化培训计划, 有培训考试和考核记录, 企业已经完成了全员培训计划量 (已接受培训人数/企业员工数 *100%) 的 50% 以上。	<input type="checkbox"/>				
标准化信息 管理要求	企业有广泛有效的信息搜集渠道 (包括上网、订阅报刊、杂志、定期外购), 对标准信息进行整理、存档, 且能及时了解有关标准发布、修订、更改、废止信息, 保证标准良好的时效性, 建立了标准电子文档	<input type="checkbox"/>				
企业标准 体系建设	企业建立了完备的企业标准体系 (包括企业标准体系表、明确的技术、管理和工作标准体系), 企业标准体系配套齐全, 标准之间相互协调符合企业实际需要	<input type="checkbox"/>				
企业标准的制度、 批准、发布 及备案和复审	产品标准覆盖率 100%, 产品标准格式符合 GB/T1.1、1.2 要求, 建立了企业标准制定、批准、发布及备案和复审的制度, 有企业法定代表人或授权人正式批准、发布文书, 企业执行的全部团体标准和企业标准在政府公共标准信息平台中进行了自我申明	<input type="checkbox"/>				

A7. 请阅读以下有关于计量工作的描述, 根据描述与企业的实际符合情况在右侧打√:

评价项目	描述	符合程度				
		不符合	不太符合	基本符合	比较符合	完全符合
计量器具配备	企业根据经营管理、安全生产、产品检测等方面需要确定了计量监测点、配备了符合要求数量的计量器具。	<input type="checkbox"/>				
非强制检定	对于自行检定的计量器具，企业合理确定了检定周期，并以制度形式予以规范，严格贯彻执行。	<input type="checkbox"/>				
	对于企业尚不具备检定能力的计量器具，定期送往第三方检测机构进行检定。	<input type="checkbox"/>				
强制检定	对于列入强制检定目录的计量器具，企业完成了登记造册，并按照相关规则要求向当地计量行政部门申请周期检定。	<input type="checkbox"/>				
标识管理	企业针对计量器具的状态实施分类和标识管理，注明检定日期、单位人员以及有效期限等基本信息，对不合格的计量器具停止使用、隔离存放并做出明显标识。	<input type="checkbox"/>				
量值溯源	企业将测量标准值与规定的参考标准进行动态比较，保持与最新标准的统一。	<input type="checkbox"/>				
计量管理制度体系	企业建立了较为完善的计量管理制度体系，包括建立计量器具管理台账、明确管理计量的职责部门、配备了解计量检定校准的政策法规/测量技术及计量器具的计量管理和技术人员、在产品设计/研制/试验/生产等阶段建立计量过程保障体系、制定计量器具配备/采购/流转/检定管理程序等方面。	<input type="checkbox"/>				

A8. 请阅读以下有关于检验检测工作的描述，根据描述与企业的实际符合情况在右侧打√：

评价项目	描述	符合程度				
		不符合	不太符合	基本符合	比较符合	完全符合
检验检测设备配备	企业对经营管理、产品质量检验科学配备了符合使用要求的检验检测设备或检验实验室。	<input type="checkbox"/>				
检验检测规范、手段及记录	企业在规范检测设备/流程方法/环境条件/实施细则及结果存档等方面创设了一定的参考规范；按照产品加工/装配/调试/调度需要采用科学的检测技术手段；依照检测规范进行各项测验，结果有详细记录并保存完整。	<input type="checkbox"/>				

五、全过程质量绩效

A1. 贵公司主导产品的一次交检合格率和直通率情况:

【一次交检合格率指生产线最后一道工序完成时的产品合格率。直通率指完成一个过程并满足质量要求，没有报废、返工、重新试验或离线维修的工件百分比】

G1-1 贵公司一次交检合格率计算情况:

不计算 计算，一次交检合格率是 % G1-

2 贵公司直通率计算情况:

不计算 计算，直通率是 %

A2. 贵公司主导产品的准时交付率情况:

不计算 计算，准时交付率是 %

A3. 贵公司制造的全部产品中，达到国际标准或国外先进标准技术要求的产品产值比重大致范围在：

- 不足 5% 5%-25% 25%-50%
 50%-75% 75%-95% 95% 以上

A4. 贵企业的强制性产品认证率（指拥有国家 CCC 认证标志的产品）：

强制认证产品种类 / 企业生产产品种类 *100% = _____

A5. 贵公司 2025 年绩效状况：

绩效指标	数值	备注
净资产收益率		净资产收益率=税后利润/净资产
销售利润率		销售利润率=税后利润/销售收入
销售增长率		销售增长率=本年销售增长额/上年销售收入
总资产周转率		总资产周转率=销售收入净额/平均资产总额
流动资产周转率		流动资产周转率=主营业务收入净额/平均流动资产总额
全员劳动生产率		全员劳动生产率=工业增加值/企业员工总数
售后返修率		售后返修率=本年度所有返修的产品数/本年度所出厂所有产品数 ×100%
产品监督抽查合格率		产品监督抽查合格率=合格样品数/接受质量监督抽查产品样品总数 ×100%
质量损失		
质量损失率		质量损失包括内部质量损失 + 外部质量损失

六、其他

A1. 您认为贵公司在质量管理上最需要加强的环节或方面有哪些（最多选 3 项）：

1. 产品研发 5. 设备管理 9. 人员素质
2. 技术创新 6. 检验 10. 标准化
3. 采购管理 7. 储运 11. 质量信息化系统
4. 制造过程控制 8. 服务 12. 其他： _____ (请说明)

A2. 贵公司在质量管理能力提升方面有哪些好的做法和成功经验（可列举主要三点）？

1. _____
2. _____
3. _____

A3. 为进一步提高质量管理能力水平，贵公司在国家政策、法律法规、标准及服务方面最需要得到的支持和服务有哪些（请选出您认为最重要的 3 项）：

1. 及时制订、修订与国际市场接轨的产品、技术标准，并指导企业应用
2. 建立健全质量法律、法规体系，并严格执行
3. 设立国家质量教育基金，促进全员质量知识的普及
4. 明确各类质量专业人员任职资格标准，促进质量专业人员成长
5. 建立信息化的质量技术公共服务平台，提供质量技术咨询和指导
6. 组织标杆学习和交流活动，分享优秀企业的经验
7. 其他： _____ (请说明)

A4. 在质量、品牌、可靠性等团体标准制定方面对行业或协会有什么意见或建议。