

进一步提高产品、工程和服务质量行动方案 (2022—2025年)

编者按：经国务院同意，市场监管总局、中央网信办、国家发展改革委、科技部、工业和信息化部等18个部门近日联合印发《进一步提高产品、工程和服务质量行动方案（2022—2025年）》（以下简称《方案》）。本刊对《方案》予以全文刊登。

1 总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，立足新发展阶段，完整、准确、全面贯彻新发展理念，构建新发展格局，推动高质量发展，树立质量第一的强烈意识，围绕提高供给体系质量，直面市场需求和群众关切，聚焦突出问题、明显短板和发展关键，坚持一个一个行业抓、一类一类产品抓，着力打通一批产业链供应链质量堵点，攻克一批关键核心技术质量难点，化解一批民生消费领域质量痛点，更好

支撑现代产业体系优化升级，更大力度保障优质产品、工程和服务有效供给，不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

到2025年，质量供给与需求更加适配，农产品食品合格率进一步提高，消费品优质供给能力明显增强，工业品质量稳步向中高端迈进，建筑品质和使用功能不断提高，生产性服务加快向专业化和价值链高端延伸，生活性服务可及性、便利性和公共服务质量满意度全面提升。

2 推动民生消费质量升级

（一）扩大安全优质农产品食品供给。强化农业投入品质量安全风险评估，推广应用缓释肥、有机肥和高效低风险农药。完善农业全产业链标准体系，强化米面油等大宗粮油产品和蔬菜、果品、木本油料质量保障。着力提高乳制品质量安全水平，增强国产婴幼儿配方乳粉竞争力。加强冷链食品监管，严格排查管控涉疫食品，防止脱冷变质的冷藏冷冻食品流入市场。加快推进食品安全追溯体系建设，严控农药兽药残留、重金属、食品污染物等安全风险。完善食品质量标准体系。推进绿色、有机、地理标志和达标合格农产品（农产品“三品一标”）发展以及优质农产品基地建设，开展地理标志助力乡村振兴行动，推进地方特色产品标准化、品牌化，继续实施地理标志农产品保护工程。（农业农村部、国家粮食和储备局、国家林草局、国家卫生健康委、市场监管总局、海关总署、工业和信息化部、供销合作总社、国家知识产权局等部门及地方各级人民政府负责落实。以下均需地方各级人民政府落实，不再列出）

（二）增强儿童老年人残疾人用品适用性。围绕特殊人群消费品发展需求，加大人体工效基础研究、技术研发和标准制定力度。深入推进儿童和学生用品安全守护行动，提高校服、玩具、文具和婴童用居家防护、

运动防护、助行骑乘等产品质量安全水平。建立老年用品产业标准体系，推动适老化产品发展和智能应用及终端产品适老化改造。提高轮椅、助行机器人等康复辅助器具智能化程度，丰富助视、助听和辅助阅读类产品供给。（工业和信息化部、市场监管总局、国家卫生健康委、民政部、国家药监局等按职责分工负责）

（三）促进日用消费品升级迭代和文体用品创新发展。加强数字化试衣、智能服装等新技术新产品研发，大力推动服装、鞋类产品、羽绒制品等领域产品质量分级。提高清洁类家电产品的消毒除菌、清洁净化性能，提升厨房电器一体化、智能化和能效水平，发展便携式小家电。严格家居装饰装修产品有毒有害物质限量要求，提升厨卫五金、人造板等零部件及材料质量。提高口罩、消毒液等防疫用品和应急物资质量水平。推进商品包装和流通环节包装减量化、标准化、循环化。加大健身器材和运动用品优质供给，提升音乐、舞蹈、美术用品质量水平。提高首饰、艺术陶瓷等工艺美术产品和丝绸刺绣、文房四宝等传统文化产品创作设计水平。（工业和信息化部、市场监管总局、国家林草局、国家卫生健康委、国家药监局、体育总局、文化和旅游部等按职责分工负责）

（四）推动建筑工程品质提升。进一步完善建筑性

能标准,合理确定节能、无障碍、适老化等建筑性能指标。探索建立建筑工程质量评价制度,鼓励通过政府购买服务等方式,对地区工程质量状况进行评估。加快推进工程质量管理标准化建设,推动落实工程质量安全手册制度。强化住宅工程质量管理,探索推进住

宅工程质量信息公示。开展预拌混凝土质量专项抽查和工程质量检测专项治理行动,依法严厉查处质量不合格和检测数据造假等违法违规行为。加强绿色建材推广应用,开展绿色建材下乡活动。(住房城乡建设部、工业和信息化部、财政部等按职责分工负责)

3 增强产业基础质量竞争力

(五) 提高基础件通用件质量性能。加强基础共性技术研究,提升轴承、齿轮、紧固件、液气密件、液压件、泵阀、模具、传感器等核心基础零部件(元器件)可靠性、稳定性,延长使用寿命。加快设计、制造工艺软件国产化应用,推进电子设计自动化参考架构标准化,研发高端芯片关键装备和仪器。加强高端仪器仪表计量测试技术研究和应用,提高设备精度、稳定性和标校技术水平。(科技部、工业和信息化部、国家国防科工局、市场监管总局等按职责分工负责)

(六) 强化材料质量保障能力。提高通用钢材、航空铝材、基础化工原料、水泥、平板玻璃等质量稳定性、可靠性和耐久性。加快冶金、化工、纺织、建材、林产工业等行业标准制修订工作。加强在一定条件下具有易燃危险性的工业原材料出厂质量安全控制和抽检。实施新材料标准领航行动和计量测试能力提升工程,提升稀土、石墨烯、特种合金、精细陶瓷、液态金属等质量性能,加快先进半导体材料和碳纤维及其

复合材料的标准研制,加强新材料制备关键技术攻关和设备研发。(工业和信息化部、国家国防科工局、国家林草局、国家发展改革委、中科院、市场监管总局、科技部等按职责分工负责)

(七) 提升装备产品质量可靠性。提升电子装备、数控机床和工业机器人的安全性和可靠性水平,加快数控系统、关键功能部件、整机、系统集成方案升级和推广应用。加快标准升级迭代,主粮作物收获机械、拖拉机平均故障间隔时间指标分别提高到80、250小时以上。突破工程机械稳定性设计、控制和传动系统关键零部件制造工艺技术,推动挖掘机、装载机、推土机和非公路自卸车等平均失效间隔时间比现行国家标准提高60%以上。提升电动交通工具和电池驱动非道路移动机械等的安全可靠性。完善起重机械安全技术规范,推动桥式、门式起重机设置不同形式高度限位装置。加强重大工程设备监理。(工业和信息化部、国家国防科工局、农业农村部、市场监管总局等按职责分工负责)

4 引导新技术新产品新业态优质发展

(八) 提升新一代信息技术产品质量。提高移动通信终端、可穿戴设备、超高清视频终端等数字产品智能化水平和消费体验。建立实施数据安全认证制度,提升企业数据安全和个人信息保护能力。提高5G网络、数据中心、物联网等新型基础设施建设质量要求,强化IPv6在物联网产品和系统的部署应用。构建云基准测评体系和云服务能力评估体系,提升云计算产品质量和服务能力。(中央网信办、工业和信息化部、市场监管总局等按职责分工负责)

(九) 推动新技术与产业深度融合。推动利用人工智能、大数据、区块链、云计算、5G等技术对传统产业进行全链条改造,鼓励企业发展个性化定制、网络化协同、共享化生产等新模式。实施新产业标准化领航工程,围绕新材料、生物技术、医疗器械、数字技术等前

沿领域开展标准研究和验证。加强系统融合、时间同步、仿真计量测试技术研究,提升智能网联汽车的环境感知、决策和安全性能。(国家发展改革委、工业和信息化部、中央网信办、市场监管总局等按职责分工负责)

(十) 促进平台企业提供优质产品和服务。支持企业构建形式多样的线上消费场景,探索人机互动新模式,提升网络消费体验。督促平台企业强化平台销售和直播带货产品的质量管控和追溯,依法承担商品和服务质量保证、食品安全保障等责任,切实维护用户个人信息权益及隐私权。深入推进农产品出村进城和“数商兴农”。推动出行服务领域平台企业持续改善用户体验。深入开展国家电子商务示范基地和示范企业创建。(商务部、中央网信办、市场监管总局、工业和信息化部、交通运输部等按职责分工负责)

5 促进服务品质大幅提升

(十一) 引导居民生活服务高品质发展。结合城市更新行动,推进完整社区、活力街区建设。加强家政服务规范化、职业化建设,完善母婴护理、家政培训标准,推动发展员工制家政企业,大力推进家政进社区,实施“家政兴农”行动。提升物业服务质量,健全物业服务标准体系,推广电梯“全包维保”、“物联网+维保”。规范家居服务市场,提升家装服务标准化水平。持续推进快递绿色包装标准体系建设。提升快递“最后一公里”投递服务能力。提振餐饮消费,坚决制止餐饮浪费,鼓励餐饮企业丰富提升菜品、提高服务水平、创新经营模式。发展多样化、优质化旅游产品和服务,大力整治“不合理低价游”,持续完善旅游服务质量评价体系。(住房城乡建设部、国家发展改革委、商务部、国家卫生健康委、市场监管总局、国家邮政局、文化和旅游部等按职责分工负责)

(十二) 提高生产流通服务专业化融合化水平。加大涉农金融服务供给,积极支持符合条件的农业企业上市融资。完善绿色金融标准体系。发展绿色直接融资,持续支持绿色债券发行。加强数字技术在普惠金融领域中的依法合规和标准化应用。推动物流网络化一体化发展,加快城市配送绿色货运、冷链物流发展,完善农村物流服务体系,推广标准化、集装化、单元化物流装载器具和包装基础模数。培育一批制造服务业新型产业服

务平台或社会组织,鼓励其开展协同研发、资源共享和成果推广应用等活动。提升专利商标审查质量和效率,完善知识产权公共服务体系。(人民银行、银保监会、证监会、市场监管总局、国家发展改革委、商务部、交通运输部、农业农村部、供销合作总社、国家邮政局、工业和信息化部、国家知识产权局等按职责分工负责)

(十三) 提升社会服务效能。持续开展服务质量监督监测和结果通报。加强城乡社区服务体系建设,推进城市一刻钟便民生活圈建设,实施村级综合服务设施提升工程。推动康复辅助器具产业提质升级。健全高龄、失能(失智)老年人长期照护服务体系和相关标准,组织医养结合示范项目,开展社区医养结合能力提升行动,实施医养结合人才能力提升培训项目,提高医养结合服务质量和水平。建立健全托育服务政策法规体系和标准规范体系。按年度提出国家医疗质量安全改进目标,推动医疗服务质量持续改进。加强医疗美容综合监管执法。加强政务服务事项管理、集成化办理、便民热线运行、服务评估评价等标准的制定、实施和宣贯。督促水、电、气、暖等公用事业领域企业公开服务内容、服务流程、资费标准等信息。(市场监管总局、民政部、国家卫生健康委、国家医保局、住房城乡建设部、国家能源局等按职责分工负责)

6 以质量变革创新推动质量持续提升

(十四) 强化科技创新对质量提升的引领作用。建立科技创新政策和质量政策紧密结合的工作机制,部署实施国家质量基础设施科技项目,加大科技研发计划对质量提升的支持力度,重点面向影响制约产业发展的质量短板问题开展质量关键共性技术研究。鼓励企业加大质量技术创新投入,发展智能制造、绿色制造和服务型制造。推动质量创新成果转化为标准和实现产业化应用。推动大数据、区块链、云计算等与质量管理融合发展,提升质量精准化控制和在线实时检测能力。(科技部、工业和信息化部、市场监管总局等按职责分工负责)

(十五) 推动产业链供应链质量联动提升。加强对产业链核心企业的激励引导,发挥中央企业、国有大中型企业主力军作用,培育一批“专精特新”企业,着力解决产品性能和品质档次“卡脖子”、“瓶颈”问题。强化跨部门、跨领域协调推进,促进设计、材料、工艺、

检测、应用等产业链上下游标准衔接。加强食品农产品追溯码、物品编码、统一社会信用代码推广应用。支持产业链“链长”、“链主”企业和“领航”企业将相关企业纳入共同的供应链和质量管理体系,实施质量技术联合攻关和质量一致性管控。(国家发展改革委、国务院国资委、工业和信息化部、市场监管总局、商务部等按职责分工负责)

(十六) 提升质量基础设施服务效能。加强国家、区域、产业质量基础设施能力建设,综合运用计量、标准、合格评定等要素资源实施精准服务。加强国家标准全文公开系统建设,服务各类市场主体更加公平、便捷获得标准信息资源。深入推进“计量服务中小企业行”、“小微企业质量管理体系认证升级行动”、“质量技术帮扶提质强企行动”。大力开展质量基础设施“一站式”服务,鼓励和支持商会协会积极参与,强化对中小企业和民营

企业的支持帮扶。加强技术性贸易措施研判应对和信息服务，引导企业加强合规管理，优化出口商品和服务质量。（市场监管总局、科技部、工业和信息化部、全国工商联、商务部、海关总署等按职责分工负责）

（十七）加强质量品牌建设。持续办好中国品牌日活动，加强中华老字号和商标品牌的培育和保护，实施地理标志保护工程，支持打造区域品牌。建立健全质量分级制度，促进品牌消费、品质消费。大力推进内外贸产品“同线同标同质”工程。加快农业品牌精品培育，推动在化妆品、服装、家纺、电子产品等消费品领域，石化化工、钢铁、有色金属、建材等原材料领域，以及家政、旅游、文化、休闲、检验检测认证等服务业领域培育一批高端品牌。培育托育服务、乳粉奶业、动画设

计和制作等行业民族品牌。完善品牌价值评价标准体系，开展品牌价值评价。（国家发展改革委、商务部、广电总局、国家知识产权局、市场监管总局、农业农村部、供销合作总社、工业和信息化部、文化和旅游部等按职责分工负责）

（十八）提升劳动者质量素养。加强普通高等学校、职业院校质量相关学科专业和课程建设。发挥各级工会和团组织作用，开展劳动和技能竞赛、质量管理创新、质量改进提升等活动，提高员工质量意识和技能水平。完善技术技能人才培养培训工作体系，提高家政、养老、育幼等领域人才培养培训质量。（教育部、全国总工会、共青团中央、市场监管总局、人力资源社会保障部等按职责分工负责）

7 强化实施保障

（十九）健全财政金融政策。各地区要将质量提升行动工作经费列入预算，鼓励企业加大对质量提升的资金投入，完善质量提升资金多元筹集和保障机制。企业质量提升活动中发生符合条件的研发费用支出，可按规定享受税前加计扣除政策。加强政府采购需求和履约验收管理，更好实现政府采购优质优价。制定质量竞争型产业分类，加强质量统计监测。支持企业运用保险手段强化产品质量保障、服务承诺兑现和消费争议解决，鼓励企业积极投保平行进口车“三包”责任相关保险、工程质量保险。（财政部、人民银行、市场监管总局、税务总局、国家统计局、银保监会、住房城乡建设部等按职责分工负责）

（二十）加强质量安全监管。完善质量安全风险监控机制，加快建设全国统一的产品质量安全风险监测平台，制定实施重点产品质量安全监管目录，推进信用风险分类管理。健全产品质量监督抽查联动机制，强化国家和地方之间统筹协调、互动互补。强化城乡结合部和农村市场、网络市场等重点领域质量安全监管，严厉打击质量违法行为。提升进出口商品质量安全风险预警和快速反应监管能力。健全完善省、市、县三级质量监管检测体系，加大支持保障力度，探索建立产品质量安全动态监管指挥调度体系，加强对基层监管部门的监督和指导。倡导行业协会、商会推进行业自律，鼓励新闻媒体和消费者组织等加强社会监督。（市场监管总局、农业农村部、国家粮食和储备局、公安部、海关总署、住房城乡建设部、工业和信息化部、交通运输部、民政部等按职责分工负责）

（二十一）强化企业主体责任。全面落实企业及其负责人质量责任，引导企业建立健全质量管理体系和质量追溯体系，加强全员、全过程、全方位质量管理。推动企业对提供的产品和服务进行公开质量承诺，严格履行缺陷召回、质量担保责任和消费者权益保护等法定义务。鼓励企业设立首席质量官，深入实施企业标准“领跑者”制度和团体标准“领先者”行动，广泛开展对标达标质量提升专项行动。（市场监管总局、住房城乡建设部、工业和信息化部、国务院国资委、全国工商联、教育部、全国总工会、共青团中央等按职责分工负责）

（二十二）发挥示范引领作用。推进质量强国标杆城市和质量品牌提升示范区建设。鼓励地方在产业集聚区创新激励举措，深入实施质量提升行动。进一步做好中国质量奖和各地政府质量奖评选表彰活动，建立先进质量管理经验长效宣传推广机制。强化政府质量工作考核和督查激励，加强新闻宣传和舆论引导，广泛开展群众性质量活动，营造人人关心、参与、推动质量提升的良好氛围。（市场监管总局、中央宣传部、广电总局、工业和信息化部等按职责分工负责）

各地区、各有关部门要加强组织领导，将提高产品、工程和服务质量作为建设质量强国、推动高质量发展的重要内容纳入重要议事日程，结合实际制定具体方案，完善配套政策措施，认真抓好贯彻落实。市场监管总局要会同有关部门加强统筹协调，将任务落实情况纳入政府质量工作考核和质量奖励、示范、督查激励等工作，确保各项任务落地见效。

（本文引自国家市场监督管理总局官网）