

# 国家质量监督检验检疫总局

---

国质检质函〔2012〕841号

## 质检总局关于印发全国质量强市示范城市 考核验收细则（试行）和城市市民质量 满意度测评方案（试行）的函

各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级城市人民政府，有关城市人民政府：

为贯彻落实《国务院关于印发质量发展纲要（2011-2020年）的通知》（国发〔2012〕9号），加快推进质量强国建设，根据《国务院办公厅关于印发贯彻实施质量发展纲要2012年行动计划的通知》（国办发〔2012〕27号）关于开展创建“全国质量强市示范城市”工作的部署要求，质检总局会同有关部门研究制定了《“全国质量强市示范城市”考核验收细则（试行）》及《“全国质量强市示范城市”市民质量满意度测评方案（试行）》，请各有关城市人民政府参照验收细则和测评方案，结合本地实际，做好各项创建和验收准备工作。

联系人：高 勇

电 话：010-82262042

---

传 真：010-82260120

邮 箱：gaoyong@aqsiq.gov.cn



## “全国质量强市示范城市”考核验收细则（试行）

本细则以国务院颁布实施的《质量发展纲要（2011-2020年）》为基础，按照《争创“全国质量强市示范城市”活动指导意见》（国质检质[2012]179号）的具体要求，从10个方面、50项内容对创建城市的市本级进行考核验收，满分1060分（其中60分为加分项目），具体考核内容和验收方法如下：

### 一、城市质量发展战略规划明确清晰（满分 80 分）

**总体要求：**政府高度重视质量工作，将质量发展作为城市发展战略的核心内容，把质量发展目标纳入本地区国民经济和社会发展规划。将落实质量发展的远期规划同解决当前突出的质量问题结合起来，制定详细的城市质量发展规划。出台支持质量工作的各项政策措施，不断加大对质量综合管理和质量安全保障能力的投入，全面推动城市整体质量水平的大幅提升，增强城市质量竞争力，实现城市可持续发展。

**考核要点：**见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
城市质量发展战略规划明确清晰	1. 制定并出台城市质量发展规划	20	听取汇报 查阅文件	结合本城市（区）实际情况制定并已经出台质量发展战略规划，或者制定并出台贯彻实施国务院《质量发展纲要 2011-2020 年》具体指导意见和具体工作措施的得 20 分；质量发展战略规划或上述意见、措施正在制定中，尚未出台的得 10 分；尚未着手制定质量发展战略规划的得 0 分。
	2. 为实施质量发展规划提供组织保障	30	听取汇报 查阅文件 会议纪要	建立质量工作部门联席会议制度或质量强市工作领导小组或类似工作机制（10 分）；每年至少召开一次质量工作部门联席会议并且城市领导出席会议或针对会议研究的质量工作做出指示（10 分）；城市政府主要负责人亲自担任质量强市工作领导小组组长（10 分）。
	3. 为实施质量发展规划、创建质量强市提供经费保障	30	听取汇报 查阅文件	城市政府明确每年对贯彻落实国务院《质量发展纲要 2011-2020 年》、本城市质量发展规划或创建质量强市工作提供专项经费，并且经费数额占年财政一般预算收入比例达到 1% 的得 30 分，到达 0.6% 的得 20 分，到达 0.3% 的得 10 分，尚未对上述质量工作有专项经费保障的得 0 分。

## 二、城市质量文化特色鲜明（满分 110 分）

**总体要求：**建设先进质量文化，形成符合城市特点的质量理念和质量精神。建立起完善的质量诚信体系，增强质量诚信意识，倡导诚实守信、合法经营。落实质量责任，健全地方政府负总责、监管部门各负其责、企业是第一责任人的质量安全责任体系。严格企业质量主体责任，建立企业质量安全控制关

键岗位责任制。重视质量舆论宣传，使持续改进、追求卓越成为公民行为准则。弘扬质量先进，建立质量发展激励机制。广泛深入开展群众性质量活动，在城市中形成政府重视质量、企业追求质量、社会崇尚质量、人人关心质量的良好氛围。

考核要点：见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
城市质量文化特色鲜明	4. 形成符合城市特点的质量精神，并以多种形式宣传	15	听取汇报 查阅文件 现场检查	形成专门的、符合城市特点的城市质量精神口号并通过展板、显示屏、横幅、路牌、橱窗以及电视、报纸、网络等途径宣传的得15分；形成专门的城市质量精神口号但宣传不充分，或没有形成专门的城市质量精神口号但在城市精神中体现出质量元素的得5分；尚未形成城市质量精神口号并且在城市精神中也未体现质量元素的得0分。
	5. 建设一批全国中小学质量教育社会实践基地，广泛开展中小学质量教育	20	听取汇报 查阅文件 现场检查	拥有1个以上全国中小学质量教育社会实践基地，每年基地开放时间不低于36天的得20分；已经筹建并已经提出申报全国中小学质量教育社会实践基地的得10分；尚未开展此项工作、未提出申报的得0分。
	6. 推动广大企业普遍开展质量攻关、质量改进、质量风险分析等活动	15	听取企业 工作汇报 随机抽查	政府有关部门组织对企业开展质量攻关和改进活动进行指导、提出要求、组织经验交流或对开展好的企业进行表彰表扬（10分）；政府有关部门采取措施推动企业采用先进质量管理方法，传播先进质量管理理念（5分）。
	7. 建立起完善的质量诚信体系，质量诚信意识普遍增强	20	听取汇报 查阅文件 现场检查	出台质量诚信体系建设的政策措施，建立城市各政府部门间的联动机制（6分）；建立质量失信惩戒制度，将严重违法违规企业纳入“黑名单”并向社会公布（3分）；建立以企业（组织机构代码）实名制为基础的企业质量信用

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
				档案，建档率大于 80%，并实现各部门间的信息共享（3 分）；预包装产品建立以物品编码等为溯源手段的产品质量信用信息平台，建档率大于 80%（3 分）；对企业实施质量信用分级分类管理（3 分）；推动质量信用服务机构的发展和质量信用服务产品的运用（2 分）。
	8. 大型骨干企业中严格实施企业岗位质量规范和质量考核制度	20	听取汇报 查阅文件 现场检查	推动在市本级企业或大型骨干企业中推行首席质量官制度（10 分）；推动在市本级企业或大型骨干企业中建立质量关键岗位考核机制（5 分）；推动在市本级企业或大型骨干企业中建立质量安全一票否决机制（5 分）。
	9. 每年 9 月政府推动开展质量月活动，重视质量舆论宣传	20	听取汇报 查阅记载活动的文件和资料	以政府名义或政府各部门（10 个部门以上）联合制定并印发文件，专门对质量月活动进行部署和动员（10 分）；质量月期间城市政府领导出席或参与 2 项以上质量月重点活动（5 分）；市民广泛参与质量月活动，各项活动得到及时宣传报导（5 分）。

### 三、城市质量基础保障有力（满分 120 分）

**总体要求：**建设全国同级城市中居领先水平、专业性强的质量公共服务平台。建立起以预防为主的质量安全风险管理体系以及高效的质量安全监管体系，确保不出区域性、系统性的质量安全事故。围绕城市经济和社会发展需要，夯实计量、标准、认证认可和检验检测等工作基础。加大质量违法打击力度，坚决查处制假售假大案要案。定期评估分析城市质量状况，为城市发展提供决策依据。

考核要点：见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
城市质量 基础保障 有力	10. 建设成完善的、与城市经济社会发展相适应的质量公共服务平台	20	查阅文件 现场查验 检验检测中心	建立与当地支柱产业相适应的国家级检测中心、重点实验室、计量、标准、认证等公共技术服务平台（10分）；建立与当地支柱产业相适应的省级检测中心、重点实验室、计量、标准、认证等公共技术服务平台（10分）
	11. 实施标准化发展战略，完善标准化管理体制机制	25	听取汇报 查阅文件 现场检查	建立标准化工作协调推进机制，出台相关政策措施（10分）；农业标准化生产普及率达到30%以上，或地均有机食品、绿色食品、无公害农产品认证总数居全国同级城市前列（5分）；在本行政区域内基本消灭无标生产（5分）；大力推动服务标准化，在城市主要服务行业树立标准化标杆示范企业（5分）。
	12. 强化计量基础支撑工作，建立健全量值传递和溯源体系	25	听取汇报 查阅文件 现场检查	城市计量体系基本满足城市发展需求（10分）；建成1个以上国家级计量测试中心或国家重点实验室（10分）；城市支持能源计量能力建设，建立起重点用能单位能源计量数据在线采集、实时检测平台（5分）。
	13. 加强认证认可工作，完善认证认可体系	25	听取汇报 查阅文件 现场检查	出台政策措施鼓励企业开展环保、低碳、节能、节约资源认证（4分）；年度强制性产品认证获证产品监督抽查批次合格率达到95%以上（5分）；积极在质量、环境、职业健康、社会管理、文化教育、医疗卫生等领域推行管理体系认证（4分）；在城市骨干企业中大力推进食品安全领域良好农业规范（GAP）、危害分析和关键控制点（HACCP）等认证工作（4分）；

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
				参与国际互认，服务外经贸发展（4分）；探索在交通运输业、金融服务业、商务服务业、旅游业、体育产业推行服务质量管理认证（4分）；
	14. 加强出入境疫病疫情监控和进出口食品质量安全监管	25	听取汇报 查阅文件	建立出入境农产品质量安全监管体系（5分）；有口岸的城市，至少1个口岸被评为“世界卫生组织口岸核心能力达标单位”，无口岸的城市，此项为合理缺项（5分）；建立有效的进出境检验检疫信息服务平台（5分）；建立有效的进出境动植物疫情疫病防控体系及出入境人员疫情疫病防控体系（5分）；建立有效的食品进出口质量安全追溯体系，建设成1个以上食品进出口质量安全示范区或出口食品检验合格率达到99%以上（5分）。

#### 四、城市质量工作组织坚强有力（满分150分）

**总体要求：**成立专门的质量强市工作领导小组，建立质量工作协调机制或联席会议机制，加强对质量工作的统筹规划和组织领导。将质量指标纳入经济和社会发展统计指标体系及领导干部的绩效考核。将质量工作列入重要议事日程，制定实施方案，明确目标责任。充分发挥质检部门对质量综合管理的牵头作用，促进产品、工程、服务质量水平的全面提高。

**考核要点：**见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
城市质量工 作组织坚强 有力	15. 城市政府成立专门的质量强市工作领导小组	20	听取汇报 查阅文件	成立了专门的质量强市工作领导小组，机构由市长负责，且定期召集和出席会议的得20分；成立了专门的质量强市工作领导小组，机构由副市长负责的得16分；成立了专门的质量强市工作领导小组，负责人不是市领导的得12分；未成立专门的质量强市工作领导小组得0分。
	16. 城市政府组织召开创建“全国质量强市示范城市”动员大会	20	听取汇报 查阅文件 查阅影像	城市政府专门组织召开争创“全国质量强市示范城市”动员部署大会的得20分；制定并下发文件对创建“全国质量强市示范城市”做出动员部署的得10分；未对创建“全国质量强市示范城市”做出动员部署的不得分。
	17. 将质量工作纳入区县政府领导干部的绩效考核	20	查阅文件	将质量工作纳入政府年度绩效考核体系，绩效考核结果作为区县、镇（街）领导班子和领导干部综合考核评价内容，进行实际考核超过一年以上的得20分；尚未进行实际考核的得10分；目前尚未将质量指标纳入市政府年度绩效考核体系的得0分。
	18. 设立政府质量奖，鼓励企业重视质量工作	20	听取汇报 查阅文件	设立并实施政府质量奖的得20分；有文件证明政府质量奖设立工作正在筹划进行中的得10分；未开展政府质量奖工作的得0分。
	19. 建立起以预防为主的质量安全风险防控和管理体系	20	听取汇报 查阅文件 现场抽查	建立了重大质量安全事故报告制度（5分）；制定了质量安全风险应急预案和预警机制（5分）；建立了质量安全风险信息资源共享机制（5分）；建立健全有效的出入境动植物疫情疫病预警防控机制（5分）。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	20. 依法严厉打击质量违法行为, 建立起执法联动机制	20	听取汇报 查阅执法办案记录	建立打击质量违法行为长效协作机制及对执法机构编制经费的保障措 施(5分); 建立起质量安全风险排查长效机制及落实措施(5分); 制定区域整治方案, 每年定期开展针对重点产品、重点工程、重点行业、 重点地区和重点市场的专项执法整治(5分); 建立产品质量安全监管 和执法重大信息报告制度和质量安全违法的执法联动机制(5分)。
	21. 探索建立产品质量伤害监测体系	10	听取汇报 查阅文件 现场抽查	已经在城市骨干医院推行开展产品质量伤害监测工作(10分); 正在 着手研究探索在城市骨干医院开展产品质量伤害监测工作(5分)。
	22. 定期分析城市质量状况, 为城市发展提供决策依据	20	听取汇报 查阅报告	定期分析城市重点产业质量状况与发展前景, 形成质量分析报告(10 分); 及时向上级政府报告质量分析报告, 并定期向社会发布分析结果 (5分); 每年发布质量分析报告或监督抽查合格率、质量损失率等重 点质量指标2次以上(5分)。

## 五、质量宏观管理成效明显(满分140分)

**总体要求:** 构建政府监管、市场调节、企业主体、行业自律、社会参与的质量工作格局。企业主体作用得到有效落实, 形成一批拥有国际知名品牌和核心竞争力的优势企业。质量发展环境不断优化, 质

量总体水平显著提升，形成一批品牌形象突出、服务平台完备、质量水平一流的现代企业和产业集群。

考核要点：见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
质量宏观 管理成效 明显	23. 集中一批群众喜爱、市场认可、价值不断提升的知名品牌	30	听取汇报 查阅文件	积极组织本城市企业参加全国品牌价值评价工作，并且总体品牌价值占城市 GDP 比例居全国同级城市前列（10 分）；城市每亿元 GDP 拥有中国名牌产品称号数量居全国同级城市前列（10 分）；城市每亿元 GDP 拥有中国驰名商标称号数量居全国同级城市前列（5 分）；城市每亿元农业增加值拥有地理标志产品称号数量居全国同级城市前列（5 分）。
	24. 培育一批质量好、效益佳、市场占有率高、核心竞争力强的优势企业	30	听取汇报 查阅文件	积极组织本城市企业积极申报“中国质量奖”和省、市级政府质量奖励，并且获奖企业数量居全国同级城市前列的得 30 分，居全国同级城市中游的得 15 分，其余得 5 分。
	25. 形成一批服务平台完备、质量水平一流的现代产业	30	听取汇报 查阅文件	积极组织本城市各类园区申报“全国知名品牌创建示范区”，并且获得“全国知名品牌创建示范区”命名并授牌的数量居全国同级城市前列的得 30 分，居全国同级城市中游的得 15 分，其余得 5 分。
	26. 拥有一批专业素质高、服务意识强的质量人才队伍	30	听取汇报 查阅文件	积极在本城市推动质量工程师人才建设工作，制定了推动企业聘用质量工程师的有关文件（10 分）；在职称、待遇方面对质量工程师做出明确规定（10 分）；城市万名就业人员拥有质量专业技术人员职业资格证书数达到 2 张以上（10 分），证书数达到 1 张以上（5 分），证书数达不足 1 张（0 分）。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	27. 政府重视质量、企业追求质量、社会崇尚质量、人人关心质量的良好氛围初步形成	20	听取汇报 查阅文件 群众走访	由验收专家根据现场审核情况和城市居民质量满意度调查情况酌情打分，分三个档次，分别是20分、10分、5分。

## 六、产品质量显著提升（满分100分）

**总体要求：**产品质量保障体系比较完善，产品质量安全指标全面达到国家强制性标准要求，农产品、食品等重点产品质量安全得到有效保障，产品质量国家监督抽查合格率稳定在90%以上。质量创新能力和自主品牌市场竞争力明显提高，品种、质量、效益显著改善，节能环保性能大幅提升，培育出一批质量水平高、品牌影响力大的产品。

**考核要点：**见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
产品质量显著提升	28. 产品质量安全指标全面达到国家强制性标准要求	25	听取汇报 查阅文件 现场抽查	城市生产企业产品质量监督合格率达到94%以上（10分）；城市企业生产的相关产品生产许可证、CCC目录内产品认证证书覆盖率达到100%（15分）。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	29. 农产品、食品等重点产品质量安全得到有效保障	25	听取汇报 查阅文件	地产农产品抽检合格率达到 95%以上 (5 分); 重点食品监督抽查合格率达到 95%以上 (5 分); 建立食品安全事故应急预案, 健全日常防控、舆情监测、隐患排查、紧急处置、事故调查、信息发布等制度 (5 分); 严厉惩处食品安全违法犯罪分子 (5 分); 建立健全食品安全综合协调机制; 认真按照要求开展打击非法添加和滥用食品添加剂违法行为 (5 分);
	30. 进出口商品质量安全水平稳步提升	25	听取汇报 查阅文件	进口商品法检检出率和出口商品法检合格率连续 3 年居全国城市前 10 位 (10 分); 当年出口商品未发生出口商品遭境外通报或退运, 且 3 年内本城市生产的出口商品遭境外通报比率 (通报次数/出口批次) 低于全国平均水平 (8 分); 突发性进出口商品质量事件得到及时有效处置 (7 分)。
	31. 特种设备质量安全得到有效保障	25	听取汇报 查阅文件 现场抽查	城市建立特种设备安全保障长效机制及应急预案且运行良好 (10 分); 城市特种设备万台设备事故死亡率低于全国平均水平 (10 分); 建立特种设备安全状况分析报告制度和地方政府及相关部门特种设备“一岗双责”制度 (5 分)。

## 七、工程质量大幅提高 (满分 100 分)

**总体要求:** 重大建设工程的耐久性、安全性较强, 工程质量通病治理取得显著成效。大中型工程—

次验收合格率达到 100%。其他工程一次验收合格率达到 98%以上。工程质量技术创新能力较强，建筑工程节能效率和工业化建造比重不断提高。落实工程质量责任，不断提高保障房工程建设质量水平，进一步提升房屋住宅性能，满足人民群众需求。

**考核要点：**见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
工程质量大幅提高	32. 大中型工程一次验收合格率达到 100%	20	听取汇报 查阅文件	大中型工程一次验收合格率达到 100%的得 20 分，未达到 100%者每下降 0.5%减 1 分，直至 0 分。
	33. 其他工程一次验收合格率达到 98%以上	20	听取汇报 查阅文件	其他工程一次验收合格率达到 98%以上的得 20 分，未达到 98%，每下降 0.5%扣 1 分，直至 0 分。
	34. 建筑工程节能效率和工业化建造比重不断提高	10	听取汇报 查阅文件	城市节能建筑的比重和工业化建造比重均连续 3 年不断提高（5 分）；工程项目严格执行工程建设强制性标准规范要求，严格执行节能标准规定，新开工建筑节能标准执行率达到 100%（5 分）。
	35. 有效保证保障房工程建设质量水平	20	听取汇报 查阅文件	城市新开工保障房受监工程覆盖率（施工许可、报监等开工前手续办理齐全率）达到 100%（10 分）；城市保障房工程质量一次验收合格率达到 100%（10 分）。
	36. 引入重大设备监理机制，有效保证设备工程质量和安全	10	听取汇报 查阅文件	在城市大型工程、重点工程建设中，有效发挥市场机制作用，针对保障设备制造、安装、运行引入了重大设备监理机制（10 分）；城市政府正在探索、研究、推动引入重大设备监理机制（5 分）。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	37. 进一步提升房屋住宅居住性能，满足人民群众需求	20	听取汇报 查阅文件 群众走访	政府推进采纳国家标准《住宅性能评定技术标准》，在相关文件中体现提升住宅居住性能要求得 20 分，政府提出提升房屋住宅居住性能要求，但未推进采纳国家标准得 10 分，政府未对房屋居住性能提出要求且未开展推广标准的得 0 分。

## 八、服务质量满意度不断提高（满分 100 分）

**总体要求：**服务质量实现标准化、规范化和品牌化，建成一批国家级综合服务业标准化试点。骨干服务企业和重点服务项目的服务质量达到或接近国际先进水平，服务业品牌价值和效益大幅提升。在重点生产性服务领域，培育形成一批品牌影响力大、质量竞争力强的大型服务企业。在生活性服务领域，培育形成一批凝聚民族文化特色的服务品牌和精品服务项目，服务产品种类不断丰富，顾客满意指数不断提高。

**考核要点：**见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
服务质量满意度不断提高	38. 建成一批国家级综合服务业标准化试点	20	听取汇报 查阅文件	城市已建成有1个以上国家级服务业标准化试点的得20分，未建成但处于申报流程的得10分，未参与建设工作的得0分。
	39. 骨干企业和重点行业的服务质量达到国际先进水平	20	听取汇报 查阅文件 现场确认	城市承办金融、通信、旅游、餐饮、零售等重点服务行业国际性会议，并组织骨干企业和重点项目与世界先进企业进行交流研讨，寻找差距，积极改善(10分)。城市成功举办国内、国际大型博览会、展会(10分)
	40. 服务业顾客满意度测评指数全国同等城市领先	20	查阅文件 调取权威机构数据	由国家认可的第三方权威机构提供的城市居民满意度测评结果中，服务业满意度得分位居全国同等城市前10名的得20分，排名10至20位的，排名每下降一名减1分，排名20名以外的得0分。
	41. 生产性服务业培育一批影响力大、竞争力强的大型企业	15	听取汇报 查阅文件	城市针对生产性服务业出台专项资金奖励政策或扶持政策，开展了“生产性服务示范区”或开展了“生产服务功能企业”认定等工作的得15分，仅出台了专项扶持政策的得10分，未开展任何相关工作的得0分。
	42. 生活性服务业培育一批凝聚民族特色的品牌和项目	15	听取汇报 查阅文件	城市旅游区、现代服务区中获得“全国知名品牌示范区”称号1个以上(5分)；城市企业中获得中华老字号和达标百货店称号在3个以上(5分)；城市服务业企业中获得服务业名牌称号或省级以上政府质量奖在3个以上(5分)。
	43. 服务质量不断改进，顾客满意指数不断提高	10	听取汇报 查阅文件	消费者对城市服务业满意度连续3年不断提高，或消费者投诉率连续3年不断递减(5分)；城市服务业顾客满意度居全国同级城市前列，或消费者投诉率低于全国平均水平(5分)。

## 九、质量发展成果全民共享（满分 100 分）

**总体要求：**在城市中发挥“12365”质量投诉热线的作用，畅通质量投诉渠道，建立社会质量监督员制度，有效调节和处理质量纠纷，解决群众质量投诉。加大对辖区内食品生产加工企业、小作坊的管理和整治，切实保障食品质量安全。下大力气解决人民群众关心的各类质量安全问题，维护人民群众的权益，市民对城市综合质量水平的满意度较高。

**考核要点：**见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
质量发展成果 全民共享	44. 形成健全的质量投诉渠道，群众质量投诉能够及时解决	15	听取汇报 查阅质量投诉和解决记录 随机抽查	建立了完善的质量投诉信息平台，“12365”等质量投诉热线畅通有效，公众对质量投诉信息平台认知度高的得 25 分；建立了质量投诉信息平台，且质量投诉热线畅通有效的得 15 分；建立了质量投诉信息平台，但质量投诉热线不通畅的得 5 分；未建立质量投诉信息平台的得 0 分。
	45. 建立社会质量监督员制度，有效调节和处理质量纠纷	15	听取汇报 查阅资料 与社会质量监督员交流	建立完善的社会质量监督员制度和消费维权渠道，质量监督员职责明确，对质量纠纷问题处理及时有效的得 25 分；建立社会质量监督员制度和消费维权渠道，质量监督员职责不够明确，对部分质量纠纷问题处理不够及时的得 15 分；未建立社会质量监督员制度得 0 分。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	46. 建立城市居民质量安全多元救济机制	10	听取汇报 查阅文件	推动建立起符合市场经济规则、有利于消费者维权的产品质量安全多元救济机制的（10分）；探索推动建立完善的产品侵权责任制度，建立起了产品质量安全责任保险制度，质量安全事故受害者得到合理、及时的补偿（10分）；探索推动建立企业、行业协会、保险以及评估机构合作降低质量安全风险、维护消费者合法权益的机制（5分）。
	47. 城市人民质量满意度居全国前列	60	听取汇报 查阅资料	按照要求委托具有资质的调查测评机构，定期开展城市人民质量满意度调查测评，并提供经费支持（30分）；城市人民对本城市产品、工程、服务、环境以及公共管理质量水平满意，城市人民质量满意度调查测评结果居全国创建省市前列（30分）。

## 十、质量发展实现制度创新、方法创新和机制创新（此部分为加分项目，满分60分）

**总体要求：**在贯彻落实国务院《质量发展纲要2011-2020年》、创建“全国质量强市示范城市”工作中，紧紧围绕党中央、国务院关于科学发展、转型发展、又好又快发展的精神，紧密结合城市经济社会发展的中心工作和中心目标，推动产业升级，坚持以人为本，建设小康社会，促进社会和谐，创造性地推动质量发展工作，实现制度创新、方法创新和机制创新。

**考核要点：**见下表。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
质量发展实现 制度创新、方 法创新和机制 创新	48. 在宣传质量成果、普及质量知识、加强质量教育、推广质量文化等方面实现制度创新、方法创新、机制创新	20	听取汇报 查阅文件	质量工作在制度、方法或机制上具有创新，并在宣传质量成果、普及质量知识、加强质量教育、推广质量文化等方面取得很好效果（10分）；质量工作在制度、方法或机制上的创新在全国具有示范引领作用，在全国具有推广价值（10分）。
	49. 在动员全社会参与质量发展、推动各部门共同抓质量、推动广大企业重视质量工作方面实现制度创新、方法创新、机制创新	20	听取汇报 查阅资料	质量工作在制度、方法或机制上具有创新，并动员全社会参与质量发展、推动各部门共同抓质量、推动广大企业重视质量工作方面取得很好效果（10分）；质量工作在制度、方法或机制上的创新在全国具有示范引领作用，在全国具有推广价值（10分）。
	50. 在贯彻《质量发展纲要 2011-2020 年》、创建“全国质量强市示范城市”工作实现制度创新、方法创新、机制创新	20	听取汇报 查阅文件	质量工作在贯彻《质量发展纲要 2011-2020 年》、创建“全国质量强市示范城市”活动中具有制度、方法或机制上的创新（10分）；质量工作在制度、方法或机制上的创新在全国具有示范引领作用，在全国具有推广价值（10分）。

# “全国质量强市示范城市” 市民质量满意度测评方案

(试行)

为落实国务院《质量发展纲要(2011-2020)》及《贯彻质量发展纲要 2012 年行动计划》(国办发[2012]27 号)要求,配合做好创建“全国质量强市示范城市”的考核验收工作,拟对创建“全国质量强市示范城市”统一开展市民质量满意度测评和考核,具体方案如下:

## 一、指导思想

科学测评广大市民对质量工作的满意程度、知晓程度和参与程度,客观反映争创全国质量强市示范城市的工作成效,指导各争创城市科学、规范、有效地开展创建工作。

创建“全国质量强市示范城市”市民质量满意度测评遵循以下基本原则:

科学性。测评模型理论依据充分,测评体系结构科学合理,数据采集与测算过程严谨规范,测评结果真实可靠;

实践性。借鉴国内外顾客满意指数测评实践经验,保证模型、方法和指标的可操作性;

可比性。在选择样本时,考虑不同年度测评结果的纵向可比性,以及本地市民满意指数与其他地区市民满意指数的横向可比性。

## 二、测评指标体系

为保证测评结果能够客观真实的反映争创城市的质量工作成效，测评指标体系设计从市民主观感受的角度出发，由市民对城市质量工作进行评判，同时具体指标的设计又充分考虑了不同城市在人口、经济发展及地域上的差别，兼顾考虑城市在质量工作方面的投入力度。指标体系由以下三方面构成：

**（一）市民满意度。**市民满意度的测评从产品质量、工程质量、服务质量和公共管理质量四方面展开，涉及食品、日用消费品、农产品、医疗、教育、餐饮住宿服务、公共交通、行政管理等与居民日常生活密切相关的产品或服务，将百姓关心、政府重视的问题作为测评重点。

**（二）市民知晓度。**市民知晓度的测评主要是了解市民对本市开展创建“全国质量强市示范城市”的知晓情况，客观反映相关城市的创建工作力度，用知晓率指标来反映。

**（三）市民参与度。**市民参与度的测评主要从市民参与本市开展的各项质量活动(如质量月活动等)的意愿和行动两方面展开，反映市民对参与质量活动的主观意愿和客观表现。

具体指标体系以及测评重点如表 1 所示。

表 1: 创建“全国质量强市示范城市”市民质量满意度测评指标体系

序号	一级指标	二级指标	三级指标	测评重点	测评问题	评分选项
1.	满意度	产品质量	食品农产品	质量安全	您在日常生活中对在市场上购买的食物、农产品的质量安全感到放心吗?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示完全放心, 1 分表示完全不放心。
2.			日用品消费品	质量水平	您认为本市市场上所销售的家电产品(如冰箱、电视机、洗衣机、空调等)的质量如何?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示质量非常好, 1 分表示非常差。
3.					您认为本市市场上所销售的日用品消费品(如日化产品、家居、服装等)的质量如何?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示质量非常好, 1 分表示非常差。
4.		工程质量	民用住宅	房屋建筑质量水平	您对您居住的住宅建筑质量满意吗(比如房屋坚固性、房屋舒适性、电梯可靠性等)?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示非常满意, 1 分表示非常不满意。
5.				物业服务质量	您对您居住的小区物业服务质量满意吗?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示非常满意, 1 分表示非常不满意。
6.			公共建筑设施	安全性	您对本市公共建筑(如商场、电影院、码头、水坝等)的质量和安心放心吗?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示完全放心, 1 分表示完全不放心。
7.		服务质量	餐饮行业	卫生环境	您对本市餐厅和饭店的卫生环境满意吗?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示非常满意, 1 分表示非常不满意。
8.				服务质量	您对本市餐厅和饭店的服务质量满意吗?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示非常满意, 1 分表示非常不满意。
9.			批发零售	购物环境服务水平	您对本市百货商场、超市等购物场所的环境和服务质量满意吗?	请在 1-10 分之间打分, 10 分表示非常满意, 1 分表示非常不满意。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	测评重点	测评问题	评分选项
10.			旅游服务	景点环境 服务质量	您认为本市旅游景点环境建设和服务质量如何?	请在1-10分之间打分,10分表示非常好,1分表示非常差。
11.			社区服务	丰富便利	您认为本市美容美发、家政服务、菜市场、社区诊所等社区服务是否丰富便利?	请在1-10分之间打分,10分表示非常丰富便利,1分表示非常不丰富不便利。
12.		公共管理质量	基础教育	教育质量	您对本市中小学校教育质量满意吗?	请在1-10分之间打分,10分表示非常满意,1分表示非常不满意。
13.	条件设施			您认为本市中小学校的条件设施如何?	请在1-10分之间打分,10分表示非常好,1分表示非常差。	
14.	医疗服务		医疗服务质量	您对本市医疗机构的医疗服务质量满意吗?	请在1-10分之间打分,10分表示非常满意,1分表示非常不满意。	
15.			设施条件	您认为本市医疗机构的设施条件和就医环境如何?	请在1-10分之间打分,10分表示非常好,1分表示非常差。	
16.	公共交通		便利程度	您认为乘坐本市公共交通工具(公共汽车、地铁、出租车等)出行方便吗?	请在1-10分之间打分,10分表示非常方便,1分表示非常不方便。	
17.	水电煤气供应		供应可靠性	您对本市水电煤气供应的稳定性、可靠性满意吗?	请在1-10分之间打分,10分表示非常满意,1分表示非常不满意。	
18.	特种设备		可靠性 与安全性	您对本市电梯、游乐场所的游艺设施等公共设备的 安全性、可靠性满意吗?	请在1-10分之间打分,10分表示非常满意,1分表示非常不满意。	

序号	一级指标	二级指标	三级指标	测评重点	测评问题	评分选项
19.			生态环境	生态环境建设	您对本市生态环境（大气、噪声、绿化等）建设与保护满意吗？	请在1-10分之间打分，10分表示非常满意，1分表示非常不满意。
20.			市容市貌	公共卫生	您对本市市容市貌（街道卫生、城市绿化、城市建筑美观等）满意吗？	请在1-10分之间打分，10分表示非常满意，1分表示非常不满意。
21.			生活宜居	幸福舒适情况	您认为在本市生活便利舒适吗？	请在1-10分之间打分，10分表示非常便利舒适，1分表示非常不便利不舒适。
22.		总体质量	总体质量满意情况	综合质量	综合以上各个方面，总体来看，您对本城市的质量总体情况满意吗？	请在1-10分之间打分，10分表示非常满意，1分表示非常不满意。
23.	知晓度	知晓率	创建活动	创建活动知晓情况	您是否知道本市正在开展创建“全国质量强市示范城市”活动？	<input type="checkbox"/> 知道 <input type="checkbox"/> 不知道
24.			质量精神	质量精神知晓情况	您是否知道本市提出的质量精神是什么？	<input type="checkbox"/> 知道 <input type="checkbox"/> 不知道
25.			投诉热线	投诉热线知晓情况	您是否知道本市的质量问题投诉热线？（如12315、12365等）	<input type="checkbox"/> 知道 <input type="checkbox"/> 不知道
26.			质量活动	质量活动知晓情况	您是否知道本市开展的一些重要质量活动？（如质量月、315、执法打假等）	<input type="checkbox"/> 知道 <input type="checkbox"/> 不知道
27.	参与度	意愿	关注质量	关注质量	您在工作、生活中知否关注质量问题？	<input type="checkbox"/> 关注 <input type="checkbox"/> 不关注
28.			重视质量	重视质量	您认为质量在您的工作和生活中重要吗？	<input type="checkbox"/> 重要 <input type="checkbox"/> 不重要
29.			质量维权	质量维权	当您在工作生活中遇到质量问题时，您是否愿意向政府部门进行投诉、举报和维护权益？	<input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 不愿意

序号	一级指标	二级指标	三级指标	测评重点	测评问题	评分选项
30.			参与质量活动	参与质量活动	您是否愿意参与本市为提升质量安全所开展的相关活动?	<input type="checkbox"/> 愿意 <input type="checkbox"/> 不愿意
31.		行动	参与质量活动	参与质量活动	您是否参与过本市为提升质量安全所开展的相关活动?	<input type="checkbox"/> 参与过 <input type="checkbox"/> 未参与过
32.	参与创建活动		参与创建活动	您认为本市有必要开展创建“全国质量强市示范城市”活动吗?	<input type="checkbox"/> 有必要 <input type="checkbox"/> 没必要	
33.	对创建活动的信心		对创建活动的信心	您对于本市创建“全国质量强市示范城市”信心如何?	<input type="checkbox"/> 有信心 <input type="checkbox"/> 没信心	

### 三、测评实施方法

(一) **样本量的确定与抽样方法。**采用结构方程模型方法对市民满意度进行测评，该方法要求最低样本量为测评指标的 8-10 倍，市民质量满意度测评指标共 22 个，因此每个城市最低样本量选择在 300 个左右即可满足统计要求。

对于市民知晓度和市民参与度的测评将采取统计分析方法，根据统计抽样原理，95%置信度的情况下，误差要控制在 2%以内取样量一般在 2000 左右。在满足以上两点要求基础上，考虑成本因素确定最终样本量为 2000。

调查样本为本市市民，年龄在 18-70 岁之间。样本的抽取采取分层随机抽样的方式，根据本市人口统计情况（如性别比、年龄比等）随机抽取样本。

(二) **测评数据采集方法。**市民质量满意度测评采用电话调查、现场调查和网络调查三种方式获得市民满意度数据。

1. **电话调查。**由争创城市提供本市市民移动电话号码段，测评机构根据电话号码段随机自动产生电话号码，作为抽样总体样本框。根据拟定好的抽样方案开展电话问卷调查，电话调查将采取录音监听的方式进行质量监督。

2. **现场调查。**结合争创城市的地域和人口分布特点，设计现场调查方案，在街头、社区等地点对市民进行随机抽样，进行现场问卷调查。

3. **网络调查。**由争创城市提供本市市民移动电话号码段，测

评机构根据电话号码段自动产生电话号码，作为抽样总体样本框。根据拟定好的抽样方案向受访市民发出邀请参与调查短信及网络链接，由市民自愿连接到相应网络平台自行填答问卷。网络调查将通过问卷空白率、答案重复率以及答题时间等几项技术指标进行控制和筛选。

**（三）测评结果计算方法。**市民质量满意度以指数形式反映，总分数为 100 分，最终分值是市民满意度、市民知晓度和市民参与度测评结果的加权平均。分值越高表明市民对质量工作的满意程度、对创建工作的知晓程度和参与质量工作的意愿越高。

市民满意度的测评采用结构方程模型进行计算，根据对受访者打分情况的数据进行计算获得，满分为 100 分。

市民知晓度通过统计“知道”选项的人数比例获得，计算结果为 0-100%，并将其乘以 100 后得到该项的分值。满分为 100 分。

市民参与度中的选择问题，通过统计“愿意”或“参加过”等选项的人数比例获得，计算结果为 0-100%，并将其乘以 100 后得到该项分值。

#### **四、测评结果分析与反馈**

通过市民质量满意度测评，形成反映城市市民质量满意度的测评分析报告。测评分析报告将为各争创城市反馈以下信息：

**（一）**直接了解市民对本市各行业质量状况的满意程度，科学客观地反映各行业发展水平，可作为城市的长期质量监测指标。

(二) 可为争创城市提高市民质量满意度提供改进方向和依据。通过市民对各行业的测评结果分析,发现质量发展短板行业;通过各评价指标在市民心中的重要程度分析,揭示市民关注的重点行业;通过对各争创城市测评结果的横向对比分析,可以了解本市的整体排名和优劣势所在,为进一步提升城市质量总体水平提供有力抓手。

(三) 了解市民对本市开展创建“全国质量强市示范城市”的知晓情况、该市在此活动中的宣传力度和效果,以及市民的参与热情和质量意识。

附

## 创建“全国质量强市示范城市” 市民质量满意度调查问卷

您好！你所在的 XX 市正在创建全国质量强市示范城市，我们受 XX 市政府委托对 XX 市质量满意度进行调查，占用您几分钟时间问几个问题可以吗？

我们的访问要求回答者年龄在 18 岁以上，您符合这个条件吗？（ ）

请您根据切身感受对下面的问题在 1 至 10 之间打分，10 分为最高分，1 分为最低分。

1. 您在日常生活中对从市场上购买的食物、农产品的质量安全感到放心吗？请在 1-10 分之间打分，“完全不放心”打 1 分，“完全放心”打 10 分。（ ）
2. 您认为本市市场上所销售的家电产品（如冰箱、电视机、洗衣机、空调等）的质量如何？请在 1-10 分之间打分，“非常差”打 1 分，“非常好”打 10 分。（ ）
3. 您认为本市市场上所销售的日用消费品（如日化产品、家居、服装等）的质量如何？请在 1-10 分之间打分，“非常差”打 1 分，“非常好”打 10 分。（ ）
4. 您对您居住的住宅建筑质量满意吗（比如房屋坚固性、房屋舒适性、电梯可靠性等）？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）
5. 您对您居住的小区物业服务质量满意吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）

6. 您对本市公共建筑（如商场、电影院、码头、水坝等）的质量和安心放心吗？请在 1-10 分之间打分，“完全不放心”打 1 分，“完全放心”打 10 分。（ ）
7. 您对本市餐厅和饭店的卫生环境满意吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）
8. 您对本市餐厅和饭店的服务质量满意吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）
9. 您对本市百货商场、超市等购物场所的环境和服务质量满意吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）
10. 您认为本市旅游景点环境建设和服务质量如何？请在 1-10 分之间打分，“非常差”打 1 分，“非常好”打 10 分。（ ）
11. 您认为本市美容美发、家政服务、菜市场、社区诊所等社区服务是否丰富便利？请在 1-10 分之间打分，“非常不丰富不便利”打 1 分，“非常丰富便利”打 10 分。（ ）
12. 您对本市中小学校教育质量满意吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）
13. 您认为本市中小学校的教学条件和基础设施如何？请在 1-10 分之间打分，“非常差”打 1 分，“非常好”打 10 分。（ ）
14. 您对本市医疗机构的医疗服务质量满意吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）
15. 您认为本市医疗机构的设施条件和就医环境如何？请在 1-10 分之间打分，“非常差”打 1 分，“非常好”打 10 分。（ ）
16. 您认为乘坐本市公共交通工具（公共汽车、地铁、出租车等）出行方便吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不方便”打 1 分，“非常方便”打 10 分。（ ）
17. 您对本市水电煤气供应的稳定性、可靠性满意吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）
18. 您对本市电梯、游乐场所的游艺设施等公共设备的安全性、可靠性满意吗？请在 1-10 分之间打分，“非常不满意”打 1 分，“非常满意”打 10 分。（ ）

19. 您对本市生态环境（空气、噪声、水等）建设与保护满意吗？请在1-10分之间打分，“非常不满意”打1分，“非常满意”打10分。（ ）
20. 您对本市市容市貌（城市绿化、街道卫生、城市建筑美观）满意吗？请在1-10分之间打分，“非常不满意”打1分，“非常满意”打10分。（ ）
21. 您认为在本市生活便利舒适吗？请在1-10分之间打分，“非常不便利不舒适”打1分，“非常便利舒适”打10分。（ ）
22. 综合以上各个方面，总体来看，您对本城市的质量总体情况满意吗？请在1-10分之间打分，“非常不满意”打1分，“非常满意”打10分。（ ）
23. 您是否知道本市正在开展创建“全国质量强市示范城市”活动？  
A. 知道 B. 不知道
24. 您是否知道本市提出的质量精神是什么？  
A. 知道 B. 不知道
25. 您是否知道本市的质量问题投诉热线（如12315、12365等）？  
A. 知道 B. 不知道
26. 您是否知道本市开展的一些重要质量活动（如质量月、315、执法打假等）？  
A. 知道 B. 不知道
27. 您在工作、生活中是否关注质量问题？  
A. 关注 B. 不关注
28. 您认为质量在您的工作和生活中重要吗？  
A. 重要 B. 不重要
29. 当您在工作和生活中遇到质量问题时，您是否愿意向政府部门进行投诉、举报和维护权益？  
A. 愿意 B. 不愿意
30. 您是否愿意参与本市为提升质量安全开展的相关活动？  
A. 愿意 B. 不愿意
31. 您是否参与过本市为提升质量安全开展的相关活动？  
A. 参与过 B. 没有参与过

32. 您认为本市有必要开展创建“全国质量强市示范城市”活动吗?  
A. 有必要 B. 没必要
33. 您对于本市成功创建“全国质量强市示范城市”有信心吗?  
A. 有信心 B. 没信心
34. 请您对本市开展创建“全国质量强市示范城市”活动提出意见或建议。
- 
- 

最后,为了进行问卷分析,需要知道几个您的个人数据,我们会严格地为您保密。

1. 您的年龄

- (1) 18-24 (2) 25-29 (3) 30-34 (4) 35-39 (5) 40-44  
(6) 45-49 (7) 50-54 (8) 55-59 (9) 60-64 (10)  $\geq 65$   
(11) 不愿回答

2. 您的教育程度

- (1) 小学 (2) 初中/技校 (3) 高中/中专 (4) 大专  
(5) 大学 (6) 研究生以上 (7) 不愿回答

3. 您的职业

- (1) 党政机关人员 (2) 事业单位人员 (3) 专业技术人员  
(4) 国有企业人员 (5) 私营企业人员 (6) 外资/合资企业人员  
(7) 学生 (8) 农民 (9) 离退休人员 (10) 无业  
其他: \_\_\_\_\_

4. 性别: (1) 男 (2) 女

非常感谢您对本次调查的合作!

抄送: 各直属检验检疫局, 各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级城市、新疆生产建设兵团质量技术监督局。

本局: 认监委、标准委, 总局各司局, 各直属挂靠单位, 存档(2)。