

杭州市市场监督管理局

杭市管函〔2022〕204号

杭州市市场监督管理局关于 全面开展杭州市质量提升服务团活动的通知

各区、县（市）市场监管局（景区分局），各有关单位：

为认真贯彻落实习近平总书记重要贺信和中国质量（杭州）大会精神以及《杭州市质量促进办法》等文件要求，围绕新一轮制造业“腾笼换鸟、凤凰涅槃”攻坚行动，结合“千企创牌”等活动，助力区域、产业、企业质量提升，着力构建杭州高质量发展新格局，现将全面开展杭州市质量提升服务团活动有关事项通知如下：

一、专家确定

根据《关于进一步深化杭州市质量提升服务团工作相关事宜的通知》（杭市管函〔2022〕82号），以政府质量奖评审专家、市级以上政府质量奖获奖企业“雄鹰”“鲲鹏”和制造业单项冠军等示范企业首席质量官为重点，经自主申报，市局选定102位同志为“2022年杭州市质量提升服务团质量专家”（名单见附件1），发放聘任证书，聘期一年。

二、服务开展

（一）开展组团式服务。结合区域产业发展、特色产业质量提升和“专精特新”中小企业培育需求，杭州市质量提升服务团按区

域组成 14 个专家小组，专家小组采取组长负责制，开展组团式服务。各区、县（市）市场监管局与专家小组要建立联席会议机制，及时分析研究区域、产业发展中遇到的实际问题和企业质量管理薄弱环节，不定期开展组团式公益性质量诊断服务，牢牢守住质量安全底线、不断追求卓越绩效高线，共同推动区域、产业、企业质量提升工作。

（二）开展导师式服务。在各区、县（市）市场监管局的引导推动下，市级以上政府质量奖获奖企业、“雄鹰”“鲲鹏”和制造业单项冠军示范企业发挥示范引领作用，作为导师企业，结对帮扶 109 家“千企创牌”培育企业（名单见附件 2）。导师企业与结对企业建立“师带徒”机制，结对企业主动提出服务需求，导师企业帮助查找分析存在的质量“短板”和发展“痛点”，共同研究制定“一企一策”服务方案，帮助结对企业加快管理创新、技术创新、品牌创新，追求卓越绩效。

（三）开展咨询式服务。以省局“质量在线”服务平台为基础，结合特色产业质量提升和质量基础设施“一站式”平台建设等有关要求，上传质量服务团专家小组名单，积极提供线上“质量咨询”服务。进一步补充完善“杭州标准质量服务网”栏目功能模块，将杭州市质量提升服务团专家增加到“质量专家”栏目内。质量专家要及时为企业问诊把脉和答疑解惑，并帮助企业解决在质量提升中遇到的困难和难题。

三、专家任务

1. 当好质量文化建设的传播者，对各行各业的优秀质量文化进行研究和整合，将丰富的质量理论知识转化为企业生动的质量实践，并主动承担起质量文化建设、质量文化推广、企业服务指导等任务，

帮助企业提升核心竞争力。

2. 在所在地市场监管局牵头下，根据专业领域和技术特长，组织开展质量诊断和精准帮扶，帮助企业查找分析存在的质量“短板”和发展“痛点”，并提供相应解决方案和改进建议，增强行业企业质量竞争新优势。

3. 帮助企业不断加强质量管理体系建设，积极导入卓越绩效等先进质量管理方法，形成并具备自我评价、自我改进的长效机制和基本技能，为企业在转型升级、管理提升中提供有力支撑。

4. 指导帮助企业不断优化质量人才队伍培育机制，深入推广企业首席质量官制度，会同属地市场监管局加大首席质量官、先进质量管理方法等方面的系统培训，为企业质量提升提供充足的智力支持和人才保障。

5. 充分发挥质量专家的“智囊团”作用，根据所在地实际需求，可参与政府、市场监管局有关质量政策的研究制定、质量理论研究、宏观质量分析与调研、质量学术研讨、质量分析、政府质量奖评审以及质量技术交流合作等与质量工作相关的活动。

四、工作职责

（一）市市场监管局职责

1. 明确质量提升服务团专家组成和工作任务，对服务成效明显的质量专家进行表扬，并优先续聘；

2. 指导区、县（市）市场监管局开展质量提升和质量基础设施“一站式”平台建设工作，对各地开展的组团式、导师式和咨询式服务情况进行监督检查；

3. 收集各区、县（市）市场监管局在质量提升和质量基础设施“一站式”平台建设中服务成效和典型案例，宣传推广好经验好做

法，对成绩突出的区、县（市）市场监管局在系统年度考核同等档次中予以优先排序。

（二）区、县（市）市场监管局职责

1. 结合本区域特色产业质量提升、质量基础设施“一站式”平台建设和产业、企业质量发展需要，具体指导质量提升服务团专家开展组团式、导师式和咨询式服务活动，建立与质量专家、结对企业的联系人制度；
2. 发挥市场监管职能作用，会同服务团专家小组定期听取“导师式”帮扶活动情况，收集汇总“一企一策”服务方案，做好服务方案落实情况的跟踪，并提供必要的支持；
3. 定期组织质量专家和相关企业召开服务情况分析会，研究解决问题和难点，收集整理特色亮点和阶段性成效，及时宣传典型案例，每季度向市局汇报工作进展情况。

（三）服务团专家小组职责

1. 按照区域和产业特点，在所在地市场监管局指导下开展组团式、导师式、咨询式服务帮扶活动，定期听取“导师式”帮扶活动情况，并为“一企一策”服务方案落实提供支持；
2. 定期向所在地市场监管局汇报帮扶情况，提出质量安全、质量发展、质量品牌、质量文化建设等方面的意见建议；
3. 支持所在地市场监管局开展特色产业质量提升、质量基础设施“一站式”平台建设、质量政策研究推进等质量发展工作。

五、工作要求

（一）提高认识，加强组织领导。开展杭州市质量提升服务团活动是今年市局质量发展的重点工作之一。各区、县（市）市场监管局要高度重视，切实将质量服务团工作与特色产业质量提升行动、

质量基础设施“一站式”服务平台建设、“千企创牌”活动、深化首席质量官制度和政府质量奖、“品字标”培育等工作结合起来，拓展思路、创新举措、积极进取，确保工作见成效、出成果。

（二）注重协同，稳步统筹推进。质量提升是一项系统工作，各区、县（市）市场监管局要把握契机，积极争取党委政府支持，加强与有关部门的沟通协调，发挥好质量提升服务团和产业企业之间的桥梁纽带作用，协同发力、精准施策、统筹推进。质量提升服务团专家要结合产业、企业实际，帮助企业认真梳理和查找质量管理、品牌创建等工作中遇到的困难和问题，找准产业、企业发展的难点、堵点和痛点，制定工作计划和服务方案，细化目标举措，确保达到预期提升目标。

（三）做好宣传，营造质量氛围。各区、县（市）市场监管局要会同质量提升服务团专家认真做好信息汇总和材料总结等工作，充分利用各类媒体资源，大力宣传报道质量服务团和质量专家的工作做法和成效，总结推广典型经验和案例，充分展示标杆企业在特色产业质量提升中的示范引领作用，努力营造全社会支持和参与质量提升行动的浓厚氛围。市局将适时开展服务效果满意度测评，择优评选质量服务典型案例，并予以通报表扬。

- 附件：1. 2022年杭州市质量提升服务团质量专家名单
2. 2022年杭州市质量提升服务团导师式结对企业名单

杭州市市场监督管理局

2022年9月6日

（此件公开发布）