

国家质量监督检验检疫总局司(局)函

质检质函〔2016〕31号

关于2016年创建“全国质量强市示范城市” 创建工作有关安排的通知

各直属检验检疫局，各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级市、新疆生产建设兵团质量技术监督局（市场监督管理部门）：

按照党的十八大和十八届三中、四中、五中全会以及中央城市工作会议精神，为深入贯彻落实《质量发展纲要（2011—2020年）》（国发〔2012〕9号），推动城市将发展方式转到以提高质量和效益为中心上来，全面提升城市发展质量水平，促进质量强国建设，2016年将继续组织开展“全国质量强市示范城市”创建活动。现将有关事项通知如下：

一、活动范围

计划单列市、副省级城市、直辖市城区、地级市、县级市（含县）等五类城市。

二、申报条件

（一）近三年未发生过区域性、系统性、行业性重大质量安全事件；

（二）政府高度重视质量工作，不断完善和加强质量发展的工作机制和机构；

(三) 已开展质量强(兴)市活动且成效显著;

(四) 不断提升经济、社会、文化、生态、城市建设和政府服务等宏观质量水平,城市市民质量满意度较高。

三、申报数量

各个省(区、市)可向质检总局推荐1至2个城市。

四、工作安排

(一) 申请创建工作安排。

1.动员部署。省级质量技术监督部门会同直属检验检疫部门按照本通知要求,组织做好本地区创建“全国质量强市示范城市”活动的部署、宣传和动员工作。

2.组织申报。省级质量技术监督部门会同直属检验检疫部门组织申报城市政府自愿填写《创建“全国质量强市示范城市”申报表》(见附件1)。申报城市要积极向本市人大、政协汇报创建活动的安排和设想,并请人大代表、政协委员做好监督和指导。经城市社会公示后,申报城市向省级质量技术监督部门提出申请,递交《创建“全国质量强市示范城市”申报表》。

3.初步审查。省级质量技术监督部门会同直属检验检疫部门认真核实申报城市提交的《创建“全国质量强市示范城市”申报表》的真实性和准确性,并对申报城市情况进行初步审查,向本地区质量强(兴)省领导小组(或省级人民政府)提出意见和建议。

4.推荐上报。各地质量强(兴)省领导小组(或省级人民政府)根据省级质量技术监督部门会同直属检验检疫部门初步

审查情况形成推荐意见。于6月30日前，将推荐文件、推荐名单、《创建“全国质量强市示范城市”申报表》等资料（包括纸质材料5份和电子版1份）送质检总局。

5.申述论证。质检总局根据各地质量强（兴）省领导小组（或省级人民政府）的推荐意见，委托中国质量认证中心组织专家对申报城市开展“全国质量强市示范城市”创建活动的可行性进行审查论证，结合城市申述论证情况，形成申述论证报告并报送质检总局。

6.同意创建。质检总局根据申述论证的结果，同意符合要求的城市开展创建活动并加强指导。

（二）提交创建计划工作安排。

1.分析质量状况。地方质检两局要推动和指导创建城市进一步明确质量在城市发展中的战略定位，客观把握城市发展质量的状况，深入了解市民对城市质量的满意程度等，并在此基础上，研究制定创建计划。

2.上报创建计划。城市要在获得同意开展创建活动的3个月内制定详细的创建计划，填写《“全国质量强市示范城市”创建计划报告表》（附件2），并以城市政府名义送质检总局。

（三）申请验收工作安排。

1.开展创建。地方质检两局要积极推动和指导城市完成有关创建工作。

2.城市自查。城市应按照《“全国质量强市示范城市”考核验收细则》（附件3）的要求，开展全面自查。按照《“全国

质量强市示范城市”市民质量满意度测评方案》(附件4)的要求,委托本地统计调查部门或第三方机构定期开展市民质量满意度测评,并编制报告上报城市政府。

3.预验收。创建城市自查需达到800分以上后,向本省质量强(兴)省领导小组(或省级人民政府)申请预验收。质量强(兴)省领导小组(或省级人民政府)结合实际,参照总局验收方案,组织开展辖区内创建城市的预验收工作,并在城市和本省媒体上公示预验收结果,预验收应坚持问题导向,重在发现问题和不足,并向城市进行反馈。预验收结束后应形成预验收意见并提交《创建“全国质量强市示范城市”预验收报告书》(附件5)。

4.申请验收。完成自查、通过预验收的城市应按照《“全国质量强市示范城市”验收工作方案》(附件6)和《创建“全国质量强市示范城市”本底资料编制说明》(附件7)的要求,完成本底资料的编制工作,并向质检总局正式提交《创建“全国质量强市示范城市”验收申请书》(附件8)和本底资料(纸质版两份,电子版三份)。

5.专家预评估。质检总局在收到城市的《创建“全国质量强市示范城市”预验收报告书》及《创建“全国质量强市示范城市”验收申请书》后,组织专家对城市上报材料进行详细审核和预评估。

6.现场验收。质检总局将综合城市自查、预验收、预评估等情况,确定现场验收安排。组织专家按照《“全国质量强市

示范城市”验收工作方案》的要求，对城市创建工作整体情况及特色亮点进行现场验收，并形成现场验收报告。

7.公示命名。质检总局根据现场验收情况，组织进行公示，同意命名城市为“全国质量强市示范城市”。

五、工作要求

（一）进一步确立质量在城市发展中的核心地位。要推动城市政府在创建“全国质量强市示范城市”活动中，坚持质量为先的发展理念，同时要深入研究质量与城市经济社会发展的内在关系，明确以质取胜的发展方向，提高经济社会发展的质量和效益。

（二）进一步建立健全质量发展长效机制。要推动城市深入贯彻落实《质量发展纲要（2011-2020年）》，加强对质量工作的领导，建立和完善“放、管、治”的质量提升格局，不断加强质量工作机构，有效确保质量安全，不断提升城市发展的综合质量水平。

（三）进一步推动全体市民共享质量发展成果。要推动城市政府在创建“全国质量强市示范城市”活动过程中，把提升人民群众对质量的满意程度作为“全国质量强市示范城市”创建活动的出发点和落脚点，充分听取民意、广泛了解民情，切实解决群众关心的质量问题，让质量发展的成果惠及全民。

六、联系方式

质检总局质量管理司

联系人：庞堃 李春敏

地址：北京市海淀区马甸东路 9 号

邮编：100088

电话：010-82262227 82262405

传真：010-82260120

电子邮件：pangk@aqsiq.gov.cn lichunmin@aqsiq.gov.cn

中国质量认证中心

联系人：窦岫 彭剑虹

地址：北京市丰台区南四环西路 188 号 9 区 8 号楼 9 层

邮编：100070

电话：010-83886489 83886480 83886053（传真）

传真：010-83886053

电子邮件：doushen@cqc.com.cn pengjianhong@cqc.com.cn

- 附件：
1. 创建“全国质量强市示范城市”申报表
 2. “全国质量强市示范城市”创建计划报告表
 3. “全国质量强市示范城市”考核验收细则
 4. “全国质量强市示范城市”市民质量满意度测评方案
 5. 创建“全国质量强市示范城市”预验收报告书
 6. “全国质量强市示范城市”验收工作方案
 7. 创建“全国质量强市示范城市”本底资料编制说明
 8. 创建“全国质量强市示范城市”验收申请书



（此件主动公开）

附件 1

创建“全国质量强市示范城市”申报表

(_____年度)

申报城市：_____

所在地：_____省（自治区、直辖市）_____市

填表日期 年 月

填表说明

- 一、本表用计算机填写，使用仿宋小四号，数字统一用阿拉伯数字。
- 二、请按照要求填写申报城市基本情况，要求内容清晰完整。
- 三、请按照要求填写申报城市自述报告，要求简明扼要，特点突出，可另附页。
- 四、此表上报一式 5 份，规格为 A3 对开印刷成册。（注：请提供此表的 word 版文件和盖章后的电子扫描文件）

申报城市基本情况

申报城市 基本 信息	申报城市		(盖章)			
	城市类别		计划单列市 <input type="checkbox"/> 副省级城市 <input type="checkbox"/> 地级城市 <input type="checkbox"/> 直辖市城区 <input type="checkbox"/> 县级市(含县) <input type="checkbox"/>			
	行政负责人		城市政府联系地址 (邮编)			
		姓名	单位及职务	手机	传真	电子邮件
	政府联系人					
	质监局联系人					
	辖区基本情况		人口: (万人)	辖区面积: (平方公里)		
	城市 GDP (亿元)		20__年:	20__年:	20__年:	
	城市三次产业结构比		20__年:	20__年:	20__年:	
	城市支柱产业		(产业发展、质量水平、品牌建设等情况)			
	拟定城市质量精神					
	城市拥有国家级质检中心情况		(注明数量及名称)			
	建立政府质量奖励制度情况		政府质量奖名称			
			建立时间及颁发数量			
	开展质量强(兴)市情况		(开展时间和文件名称)			
	开展群众性质量活动情况		(重大活动内容, 参与“质量月”活动的企业和人数等)			
	质量工作是否纳入政府年度绩效考核体系		是 <input type="checkbox"/> (请注明进行实际考核时间) 否 <input type="checkbox"/>			
	是否建立政府质量状况分析报告制度				是 <input type="checkbox"/> (请注明进行时间和文件名称) 否 <input type="checkbox"/>	
	是否开展“全国知名品牌创建示范区”建设工作				是 <input type="checkbox"/> (请注明数量) 否 <input type="checkbox"/>	
	是否推动质量责任首负承诺制度				是 <input type="checkbox"/> (请注明数量) 否 <input type="checkbox"/>	
是否推动标准自我声明工作				是 <input type="checkbox"/> (请注明数量) 否 <input type="checkbox"/>		

产品质量状况			20__年	20__年	20__年
	制造业 GDP（亿元）				
	产品质量抽查合格率（%）	重要工业产品			
		农产品			
		食品			
	进口商品法检检出率				
	获名牌产品称号企业数量				
工程质量状况			20__年	20__年	20__年
	建筑业 GDP				
	创建国家级优质工程项目数量				
	创建省级优质工程项目数量				
	大中型工程项目一次验收合格率				
	其他工程一次验收合格率				
	建设工程质量投诉率				
服务质量状况			20__年	20__年	20__年
	服务业 GDP				
	服务标准化示范区数量				
	服务业顾客（用户）满意度				
其他要说明的情况					

申报城市自述报告

请从以下方面简述（可附照片、插图，总字数限2万字以内）

一、城市基本情况	请简述城市经济社会发展的综合情况。
二、城市质量发展战略	请说明：申报城市制定和落实城市质量发展战略规划、出台支持质量工作的各项政策措施、在质量综合管理和质量安全保障能力的投入等方面情况。
三、城市质量文化	请说明：申报城市建设质量文化，建立健全质量诚信体系，大力进行质量舆论宣传，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等方面情况。
四、城市质量基础保障	请说明：申报城市建设质量技术基础平台，夯实标准、计量、认证认可和检验检测等质量技术基础，定期评估分析城市发展质量状况，为城市发展提供科学依据等方面情况。
五、城市质量工作组织落实	请说明：申报城市建立质量强市工作领导小组，健全质量强市工作机制，制定质量发展具体实施方案，落实质量责任，严格质量工作考核，发挥质检部门对质量综合管理的牵头作用等方面情况。
六、质量宏观管理	请说明：申报城市在落实企业质量主体作用，构建质量工作格局，优化质量发展环境并在优势企业、品牌建设、培育核心竞争力的产业集群等方面取得的成效，提升质量总体水平等方面的情况。
七、产品质量	请说明：申报城市在完善质量保障体系，提升农产品、食品、制造业产品质量，提高质量创新能力和自主品牌市场竞争力，培育知名品牌等方面情况。
八、工程质量	请说明：申报城市在落实工程质量责任，提升工程质量水平，增强工程质量技术创新能力，提高房屋住宅性能，满足人民群众需求等方面情况。
九、服务质量	请说明：申报城市在推进服务质量标准化、规范化和品牌化，提高服务业品牌价值和效益，提升生产性服务业和生活性服务业质量水平等方面情况。
十、全民共享质量发展成果	请说明：申报城市在畅通质量投诉渠道，解决市民在产品、工程、服务等方面重点关心的质量问题，提高市民质量满意度等方面情况。
<div style="text-align: right;"> 市政府（盖章） 年 月 日 </div>	

申报公示情况

说明申报城市在本市的广播、电视、报刊、网络等主要媒体组织开展公示的情况，以及公示期间意见受理和处理情况。

年 月 日

本市人大意见和建议

(盖章)

年 月 日

本市政协意见和建议

(盖章)

年 月 日

省级质量技术监督部门和直属出入境 检验检疫部门审核考察意见

省级质量技术监督局（盖章） 直属出入境检验检疫局（盖章）
年 月 日 年 月 日

省（区、市）人民政府或“质量强（兴）省”工作 领导小组意见

省（区、市）政府或“质量强（兴）省”工作领导小组
（盖章）
年 月 日

“全国质量强市示范城市”
创建计划报告表
(____年度)

申报城市: _____
所在地: _____省(自治区、直辖市) _____市

填表日期 年 月

填表说明

- 一、本表用计算机填写，使用仿宋小四号，数字统一用阿拉伯数字。
- 二、要求简明扼要，特点突出，可另附页。
- 三、此表上报一式 5 份，规格为 A3 对开印刷成册。（注：请提供此表的 word 版文件和盖章后的电子扫描文件）

创建计划基本情况

申报城市 基本信息	城市名称			
	城市类别	计划单列市 <input type="checkbox"/> 副省级城市 <input type="checkbox"/> 地级城市 <input type="checkbox"/> 直辖市城区 <input type="checkbox"/> 县级市(含县) <input type="checkbox"/>		
	行政负责人		职务:	联系方式:
	创建工作联系人		职务:	联系方式(手机):
申报城市 质量状况 分析	了解市民对质量的满意程度	(可附报告详细说明)		
	开展质量状况分析的时间、形式及结果、内容	(可附报告详细说明)		
申报城市 创建计划 内容	创建工作领导小组设置			
	创建工作指导思想			
	创建工作目标和主要任务			
	创建工作责任分解情况			
	城市拟出台的支持提升质量总体水平的政策措施等情况			

申报城市创建计划报告

请围绕促进城市科学发展和转型发展,分析城市发展质量状况以及城市市民质量满意程度,把握质量发展形势。研究和分析质量与本市经济社会发展之间的关系。说明开展创建工作的指导思想、总体目标(定性定量结合)、主要任务、责任分解、保障措施、进度安排等。(可附图表,总字数限2万字以内)

创建工作领导小组组长(签名)

市政府(盖章)

年 月 日

“全国质量强市示范城市” 考核验收细则

“全国质量强市示范城市”考核验收细则

本细则以国务院颁布实施的《质量发展纲要（2011—2020年）》（国发〔2012〕9号）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	结合本市（区）实际情况制定并已经出台质量发展规划及其具体工作措施（10分）。质量在城市规划和城市各级党委、政府文件中的定位清晰明确（10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	建立质量工作部门联席会议制度或类似工作机制（10分）。召开质量工作部门联席会议并针对会议研究的质量工

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法	
				作做出指示（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；达到0.6%的得20分；达到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。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。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	15	听取汇报 查阅文件 现场检查	经向社会广泛征集，城市政府专门研究确定，形成符合城市特点的质量精神的得15分；城市质量精神特色不明显，质量元素不突出的得5分；尚未形成城市质量精神口号的得0分。	
	5. 以多种形式宣传城市质量精神	20	听取汇报 查阅文件 现场检查	由宣传部门、广电部门等机构牵头，通过展板、显示屏、横幅、路牌、橱窗以及电视、报纸、网络等途径开展有效宣传（10分）。质量精神在城市主干道和社区基层开展广泛宣传（10分）。	

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	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	政府有关部门对企业开展的质量攻关和改进活动进行指导、提出要求、组织经验交流或对效果显著的企业进行表彰(5分)。政府有关部门每年对本市至少50家小微企业的质量负责人进行质量培训,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)。推动城市各行业全面开展QC小组等群众性质量活动(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	政府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信用信息的共享机制(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(2分)。建立企业质量信用档案,建档率大于80%,并按要求及时录入全国企业质量信用档案数据库(6分)。建立预包装食品质量追溯机制,实现产品质量全程可追溯,产品质量信息全程可查询(2分)。对生产企业实施质量信用分级分类管理(2分)。组织企业定期发布质量信用报告(2分)。
	8. 开展公益性质量文化活动的,提高全民质量意识	20	听取汇报 查阅记载活动的文件和资料	每年定期开展质量论坛、质量知识竞赛、质量志愿者等公益性质量文化活 动,并在城市主流媒体上宣传推广,引导广大市民积极参与的得20分;每年定期开展公益性质量文化活动的,但宣传不充分的得10分;每年不开展公益性质量文化活动的得0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联合制定并印发文件,专门对质量月活动进行部署和动员(5分)。城市政府主要领导对质量月活动给予批示(5分)。市民广泛参与质量月活动(5分)。在城市报纸、电台和电视台等主流媒体上及时、广泛的宣传报道质量月活动(5分)。

三、城市质量基础保障有力（满分140分）

总体要求：建设全国同级城市中居领先水平、专业性强的质量技术基础平台，为城市发展奠定坚实质量基础。围绕城市经济和社会发展的需要，夯实标准、计量、认证认可和检验检测等质量技术基础，保障质量安全，促进质量发展。

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技术基础平台	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、认证等质量技术基础平台（10分）。建立与当地支柱产业相适应的省级检验检测中心、重点实验室、计量、标准、认证等质量技术基础平台（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（5分）。农业标准化生产普及率达到30%以上（5分）。建立企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度，落实企业标准化主体责任（5分）。大力推动基本公共服务设施分级分类管理、政府服务规范化工作（5分）。大力推动政府公共服务平台标准化建设（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采集、实时检测平台（5分）。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	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覆盖产品全生命周期的绿色、环保、低碳、节能、节约资源认证与标识制度(6分)。探索建立地区性电子商务认证制度(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(8分)。在城市骨干企业中大力推进食品农产品认证工作(3分)。在交通运输、金融服务、医疗保健、知识产权、旅游、商务、体育等领域大力开展服务认证(3分)。
	14. 推进检验检测能力建设, 提升检验检测服务水平	25	听取汇报 查阅文件 现场检查	城市根据实际情况, 出台加强物联网、云计算、大数据、新一代移动通讯、新能源汽车等战略性新兴产业等领域检验检测能力建设政策措施(5分)。城市根据产业特点, 培育一批技术有特长、服务有特色的专业化检验检测机构(10分)。鼓励和支持传统领域检验检测机构积极开展技术研发创新(5分)。推动中小微检验检测机构加强服务能力建设(5分)。
	15. 加强出入境疫病疫情监控和进出口食品质量安全监管	20	听取汇报 查阅文件	建立出入境农产品质量安全监管体系(4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(4分)。建立有效的进出境检验检疫信息服务平台(4分)。建立有效的进出境动植物疫病疫情防控体系及出入境人员疫情疫病防控体系(4分)。建立有效的食品进出口质量安全追溯体系(4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。将质量工作列入重要议事日程，制定实施方案，明确目标责任。将质量指标纳入经济社会发展统计指标体系及领导干部的绩效考核。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。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	16. 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 15 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 10 分；未成立专门质量强市工作领导小组的得 0 分。
	17. 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创建“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”做出动员部署的得 0 分。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	18. 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考核体系，并作为市委市政府重大任务进行考核，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的得20分；将质量工作仅作为一般任务进行考核的，或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考核体系的得0分。
	19. 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（10分）。开展获奖组织优秀质量管理方法推广活动（10分）。
	20. 建立起以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）。
	21. 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，并出台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，并出台落实措施（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检查（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）。
	22. 建立健全质量责任首负承诺制度	10	听取汇报 查阅文件 现场抽查	已在城市大型商场中建立质量责任首负承诺制度，并已实施一年以上，得10分；正在着手研究或探索在城市大型商场中建立质量责任首负承诺制度的得5分；尚未研究或探索质量责任首负承诺制度的得0分。
	23. 定期分析城市发展质量状况，为城市发展提供决策依据	20	听取汇报 查阅报告	定期分析城市发展质量状况与发展前景，编制城市发展质量状况分析报告（5分）。城市政府主管领导对城市发展质量状况分析报告给予批示（5分）。定期向社会发布城市发展质量有关测评指标，并适时开展比对（10分）。

五、质量宏观管理成效明显（满分120分）

总体要求：构建政府引导、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	24. 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	制定并出台品牌培育、品牌激励和品牌发展等政策措施（5分）。积极组织本市企业参加全国品牌价值评价工作，且近三年品牌价值不断提升（5分）。全市企业总体品牌价值占城市GDP比例居全国同级城市前列（5分）。城市主导产业品牌的国内外市场份额近三年连续增长（5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）。
	25. 培育一批质量好、效益佳、市场占有率有率高、核心竞争力强的优势企业	30	听取汇报 查阅文件	积极组织本市企业申报“中国质量奖”和省、市级政府质量奖励，获奖企业数量居全国同级城市前列的得30分；获奖企业数量居全国同级城市中游的得15分；其余得5分。
	26. 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。
	27. 提高企业经营管理人员和一线质量工作者的质量素质与质量技能	30	听取汇报 查阅文件	制定并出台了提升企业经营管理人员和一线质量工作者的质量素质和质量技能的相关政策措施（15分）。在职称、待遇方面对一线质量工作者做出规定，并给予支持鼓励（15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，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	20	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%（10分）。
	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等违法行为（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连续3年居全国城市前10位（8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（10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	30	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政府和部门特种设备“一岗双责”制度（10分）。

七、工程质量大幅提高（满分100分）

总体要求：落实工程质量责任，不断加强建筑安全监管。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。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，节能环保性能大幅提升。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. 落实工程质量责任，加强建筑安全监管，发展新型建造方式	20	听取汇报 查阅文件	城市政府出台强化工程建设全过程质量监管的政策措施，并不断强化对工程监理的监管（5分）。城市建立健全工程质量安全管理制，出台强化建设单位、勘察单位、设计单位、施工单位和工程监理等单位等五方主体责任质量安全责任的政策措施（5分）。城市建立健全工程全生命周期风险管理机制（5分）。城市大力推广装配式建筑，不断提高装配式建筑占新建建筑的比例（5分）。
	33. 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）。
	34. 绿色建筑占新建建筑面积比重不断提高	20	听取汇报 查阅文件	城市出台鼓励和推广应用地源热泵、水源热泵、太阳能发电等新能源技术，发展被动式房屋等绿色节能建筑的政策措施（10分）。城市绿色建筑占新建建筑面积比重近三年不断提高（10分）。

指标项	指标内容	分值	验收方式	考核评分方法
	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的得 10 分；城市政府正在探索、研究、推动引入重大设备监理机制的得 5 分。
	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的得 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，顾客满意度不断提高。

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
服务质量不断提高	38. 建成一批国家级综合服务标准化试点	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、国际大型博览会或展会（10 分）。
	40. 定期开展服务业顾客满意度测评	20	查阅文件 调查权威机构数据	定期开展服务业顾客满意度测评，并形成报告（10 分）。及时向城市政府报告并得到主管领导批示（5 分）。定期向社会发布测评结果（5 分）。
	41. 生产性服务业培育一批影响力大、质量竞争力强的企业	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“生产性服务示范区”或开展“生产服务功能企业”认定等工作的得 15 分；仅出台专项扶持政策的得 10 分；未开展任何相关工作得 0 分。
	42. 生活性服务业培育一批凝聚民族文化特色的品牌和项目	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”称号在 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，顾客满意度不断提高	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等级城市前列，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问题，维护人民群众的权益，市民对城市总体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	25	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得15分；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	25	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的得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	25	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（10分）。探索推动建立完善的产品侵权责任制度，建立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、保险以及评估机构共同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.城市市民质量满意度居全国前列	25	听取汇报 查阅资料	城市定期开展市民质量满意度调查测评（15分）。市民对本市产品、工程、服务、环境以及公共管理质量水平满意，城市市民质量满意度调查测评结果居全国同级城市前列（10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、方法创新和机制创新	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，开发并实施一批全员质量素质提升研修项目，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）。	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）。
	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”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）。	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

“全国质量强市示范城市”市民质量满意度测评方案

为落实国务院《质量发展纲要(2011-2020年)》(国发〔2012〕9号)的要求,配合做好创建“全国质量强市示范城市”的考核验收工作,拟指导和推动创建城市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,指导各创建城市科学、规范、有效地开展创建工作。

“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:

(一)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;

(二)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;

(三)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创建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	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		工程质量	民用住宅	房屋建筑质量水平	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，10 分表示质量非常好，1 分表示非常差。
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，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。

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
6			公共设施	安全性	您对本市公共建筑（如商场、电影院、码头、水坝等）的质量和安全感放心吗？	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				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			餐饮业	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。
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。

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
12	基础 教育	基础 教育	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	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	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				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	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（请填写）____ <input type="checkbox"/> 不知道

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
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			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	参与度	意愿	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
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關活动？	<input type="checkbox"/> 参与过 <input type="checkbox"/> 未参与过

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
32			参与创建活动	参与创建活动	您认为有必要开展创建“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。由创建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。结合创建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。由创建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创建城市反馈以下信息：

（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质量发展水平，可作为城市的长期质量监测指标。

（二）可为创建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；通过对各创建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) ≥ 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

创建“全国质量强市示范城市”
预验收报告书
(_____年度)

_____省（自治区、直辖市）
预验收城市：_____

省（区、市）政府或“质量兴（强）”省工作领导小组（盖章）

填表日期 年 月

填表说明

- 一、本表填写使用仿宋小四号，数字统一用阿拉伯数字。
- 二、要求简明扼要，特点突出，可另附页。
- 三、此表上报一式 5 份，规格为 A3 对开印刷成册。（注：请提供此表的 word 版文档和盖章后的电子扫描文件）

预验收基本情况

预验收城市 基本信息	城市名称			
	城市类别	计划单列市 <input type="checkbox"/> 副省级城市 <input type="checkbox"/> 地级城市 <input type="checkbox"/> 直辖市城区 <input type="checkbox"/> 县级市（含县） <input type="checkbox"/>		
	行政负责人		职务：	联系方式：
	创建工作联系人		职务：	联系方式（手机）：
预验收联系人	预验收工作联系人		联系方式（手机）：	
预验收时间				
预验收专家 数量及名单				
预验收情况 及意见简要 说明				

预验收专家组组成

序号	姓名	单位	职称/职务	专业领域	联系方式（手机）	其他

专家组组长：

预验收过程

序号	时间阶段	任务	验收方式	验收内容	参加人员	备注

注：须提供每项活动的会议纪要、会议记录、现场记录等材料，可另行成册。

预验收各项条件审核情况

序号	条件项	自查验收内容	自查得分	预验收得分	预验收打分简要说明
	否决条件			
	基本条件			
	《细则》指标（50项）			

注：每条要提供 300 字左右的说明，详细说明打分结果和打分依据并另行成册。

预验收公示情况

说明预验收结束后在本省和城市广播、电视、报刊、网络等主要媒体组织开展公示的情况，以及公示期间意见受理和处理情况。

年 月 日

预验收发现的问题和不足

说明在预验收过程中发现的城市创建工作在质量安全、质量工作基础，质量发展等方面存在的差距、问题和不足。

年 月 日

预验收报告

说明预验收的整体安排、总体情况及专家意见等，尤其说明城市解决创建计划中提到的涉及城市发展的质量问题。说明城市创建的总体情况、成效、特色亮点及示范内容，城市发展中仍然存在的质量问题，特别是市民关心的质量问题及最终推荐意见，字数不少于 6000 字。

省（区、市）政府或“质量兴（强）省”工作领导小组（盖章）

年 月 日

“全国质量强市示范城市” 验收工作方案

“全国质量强市示范城市”验收工作方案

为深入开展“全国质量强市示范城市”创建活动，促进城市转型发展、科学发展，推动建设质量强国。经研究，现制定“全国质量强市示范城市”验收工作方案如下：

一、质量强市示范城市验收条件

（一）否决条件。

创建城市出现下列情况的，取消申请资格。

1.近三年城市发生重大产品质量安全事故，出现系统性、区域性质量安全问题。

2.近三年城市出现重大安全生产、污染环境及其他严重违反国家政策等问题。

3.近三年城市产业出现严重产品质量问题，被国外通报、退货、索赔并造成严重影响的。

4.近三年城市有因质量安全问题导致重大群体性事件的。

（二）基本条件。

1.主要指标符合《质量发展纲要》要求。

一是产品质量指标。

—农业标准化生产普及率应超过 30%。

—主要农产品质量安全抽检合格率应稳定在 96%以上。

—产品质量国家监督抽查合格率应稳定在 90%以上。

二是工程质量指标。

—大中型工程项目一次验收合格率应达到 100%。

—其他工程一次验收合格率应达到 98%以上。

三是服务质量指标。

—生产性服务业顾客满意度应达到 80 以上。

—生活性服务业顾客满意度应达到 75 以上。

2.已建立起质量工作基本机制体制。

—须出台贯彻实施《质量发展纲要》的规划或计划。

—须开展质量强（兴）市活动。

—须成立质量强市示范城市工作领导小组，并召开了创建工作动员大会。

—须建立起质量分析报告制度。

—须建立政府质量奖励制度。

3.创建工作开展比较全面。按照《“全国质量强市示范城市”考核验收细则》进行自查和预验收，评分超过 800 分。

（三）创新和示范内容。

城市应结合发展实际，在创建过程中进行制度创新、机制创新、方法创新，形成在全国具有示范引领作用，具有推广价值的特色亮点。

二、现场验收活动主要内容

（一）汇报交流。城市创建工作领导小组汇报。基本程序：城市创建成果视频展示；城市负责人汇报；相关部门补充汇报；专家组听取汇报并提问交流。旨在考查城市对创建

工作的重视程度、组织推进情况，城市出台政策措施及落实情况，创建的成效及创新做法和经验等。

（二）实地考察。由城市提供 10 个备选考察点并提供考察方案：备选考察点须反映城市质量工作的亮点和特色。专家组从 10 个备选点中抽取 3 至 5 个点进行考察。在现场与相关人员对话，查看创建活动计划、工作内容及取得成果的资料、开展实景验证模拟等，了解城市创建工作实际情况。旨在考察城市创建工作与申请材料的一致性。

（三）市民座谈。由城市负责人组织召开创建“全国质量强市示范城市”市民座谈会，市民名单由专家抽取并确定。基本程序：由相关部门介绍创建过程中为市民做的实事；市民发表意见，提问交流；相关部门现场解答市民疑问；城市负责人总结讲话。专家组出席座谈并了解意见和建议。邀请市民代表、人大代表、政协委员、社会监督员等人员参加。旨在了解市民对质量强市示范城市的参与程度和满意程度，了解公众感受。

（四）情况反馈。在汇报交流、实地考察和市民座谈结束后，专家组统一汇总意见后，与城市创建工作领导小组反馈现场验收整体情况。

创建“全国质量强市示范城市” 本底资料编制说明

创建“全国质量强市示范城市”

本底资料编制说明

一、编制目的

城市按照统一要求，有序编制详细的档案资料，提供反映城市创建工作内容和实效的简要说明及证明材料。专家依据这些资料开展审核和评估工作。

二、编制内容

按照目录的要求，每项提供 500 字以内的简要说明（可根据指标复杂程度酌情调整），同时提供证明支持材料，可以是发文首页、领导批示复印件、活动照片等。说明和支持材料分别汇集成册。

三、编制要求

（一）统一按照本底资料目录的要求编制，提供每一项验收条件的说明和支持资料，形成项目说明册和支持材料册。并注明页码。

（二）每一项的说明要突出实际工作，总结精炼。项目说明单独汇集成册。

（三）每一项目支持材料应参考《“全国质量强市示范城市”考核验收细则》中考核评分方法的要求提供，应该提供具有说服力、体现成效的证据材料。证明材料应有序单独汇集成册。

（四）关于数据类资料，应尽量提供测算机构与计算方法，注明数据的来源。

（五）材料如需提供图片，请提供 2 至 3 张照片，要求为 6 寸彩色照片（可以是打印件），要求画面能清晰反映活

动主题，图片附 30 字内说明（含时间、地点、参加人员、活动内容等）。

（六）示范总结和创新经验类的考核项目，可提供 2000 字左右的总结和说明。

（七）统一用 A4 纸汇编，制作成册。文件侧脊注明城市名称等信息。

（八）纸质版提供一式两份，同时提供电子版光盘三份。

四、材料电子版提供要求

有关证明材料应提供电子版，要按照目录的名称设置文件夹并存储相关扫描件和 word 版本，扫描件和 word 版本请提供文件资料的全文，文件存储名称应准确详细。

目 录

第一部分 否决条件说明

第二部分 基本条件情况说明

- 主要指标符合《质量发展纲要》要求
- 已建立起质量工作基本机制体制

第三部分 城市质量发展战略规划明确清晰

- 一、制定并出台城市质量发展规划
- 二、为实施质量发展规划提供组织保障
- 三、为实施质量发展规划、创建质量强市提供经费保障

第四部分 城市质量文化特色鲜明

- 四、形成符合城市特点的质量精神
- 五、以多种形式宣传城市质量精神
- 六、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
- 七、建立起完善的质量诚信体系，质量诚信意识普遍增强
- 八、开展公益性质量文化活动，提高全民质量意识
- 九、每年9月政府推动开展质量月活动，重视质量舆论宣传

第五部分 城市质量基础保障有力

- 十、建设成完善的、与城市经济社会发展相适应的质量技术基础平台
- 十一、实施标准化发展战略，完善标准化管理体制机制
- 十二、强化计量基础支撑工作，建立健全量值传递和溯源体系
- 十三、加强认证认可工作，完善认证认可体系
- 十四、推进检验检测能力建设，提升检验检测服务水平
- 十五、加强出入境疫病疫情监控和进出口食品质量安全监管

第六部分 城市质量工作组织保障有力

十六、城市政府成立专门的质量强市工作领导小组

十七、城市政府组织召开创建“全国质量强市示范城市”动员大会

十八、将质量工作纳入区县政府领导干部的绩效考核

十九、设立政府质量奖，鼓励企业重视质量工作

二十、建立起以预防为主的质量安全风险防控和管理体系

二十一、依法严厉打击质量违法行为，建立起执法联动机制

二十二、建立健全质量责任首负承诺制度

二十三、定期分析城市发展质量状况，为城市发展提供决策依据

第七部分 质量宏观管理成效明显

二十四、集中一批群众喜爱、市场认可、价值不断提升的知名品牌

二十五、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

二十六、形成一批服务平台完备、质量水平一流的现代产业

二十七、提高企业经营管理人员和一线质量工作者的质量素质与质量技能

第八部分 产品质量显著提升

二十八、产品质量安全指标全面达到国家强制性标准要求

二十九、农产品、食品等重点产品质量安全得到有效保障

三十、进出口商品质量安全水平稳步提升

三十一、特种设备质量安全得到有效保障

第九部分 工程质量大幅提高

三十二、落实工程质量责任，加强建筑安全监管，发展新型建造方式

三十三、建筑工程节能效率和工业化建造比重不断提高

三十四、绿色建筑占新建建筑面积比重不断提高

三十五、有效保证保障房工程建设质量水平

三十六、引入重大设备监理机制，有效保证设备工程质量和安全

三十七、进一步提升房屋住宅居住性能，满足人民群众需求

第十部分 服务质量满意度不断提高

三十八、建成一批国家级综合服务业标准化试点

三十九、骨干企业和重点行业的服务质量达到国际先进水平

四十、定期开展服务业顾客满意度测评

四十一、生产性服务业培育一批影响力大、竞争力强的大型企业

四十二、生活性服务业培育一批凝聚民族特色的品牌和项目

四十三、服务质量不断改进，顾客满意度不断提高

第十一部分 质量发展成果全民共享

四十四、形成健全的质量投诉渠道，群众质量投诉能够及时解决

四十五、建立社会质量监督员制度，有效调节和处理质量纠纷

四十六、建立城市居民质量安全多元救济机制

四十七、城市市民质量满意度居全国前列

第十二部分 质量发展实现制度创新、方法创新和机制创新

四十八、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、方法创新和机制创新

四十九、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、方法创新和机制创新

五十、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、方法创新和机制创新

创建“全国质量强市示范城市”
验收申请书
(_____年度)

申报城市_____ (盖章)
所在地: _____省(自治区、直辖市)_____市

填表日期 年 月

填表说明

- 一、本表用计算机填写，使用仿宋小四号，数字统一用阿拉伯数字。
- 二、要求简明扼要，特点突出，可另附页。
- 三、此表上报一式 5 份，规格为 A3 对开印刷成册。（注：请提供此表的 word 版文件和盖章后的电子扫描文件）

基本情况表

城市 基本 信息	创建城市名称				
	批准创建时间	(注明批准创建文号)			
	城市类别	计划单列市 <input type="checkbox"/> 副省级城市 <input type="checkbox"/> 地级城市 <input type="checkbox"/> 直辖市城区 <input type="checkbox"/> 县级市(含县) <input type="checkbox"/>			
	行政负责人			职务	
	联系地址				
	城市联系人		电话:	手机:	电子邮箱:
	质检部门联系人		电话:	手机:	电子邮箱:
基本 情况	创建计划实施情况总体说明				
	自查及整改情况总体说明				
	预验收及整改提高过程情况				

市民质量满意度测评情况报告

请说明质量满意度测评的方案、过程、结果、分析以及应用情况，注明测评机构、上报城市政府时间、城市政府领导批示等内容。（1万字以内，可附图表）

申请验收有关指标说明

序号	条件项	自查验收内容	自查得分	预验收得分	情况说明页码	本底资料页码
	否决条件				
	基本条件				
	《细则》指标（50项）				
					

城市创建验收申请报告

详细阐述城市质量发展基本情况，对于创建计划的落实情况，说明城市创建工作的措施和成效，解决预验收中发现问题的情况，介绍城市发展中仍然存在的质量问题及解决方案。（可附照片、插图、字数限2万字以内）

市政府（盖章）

年 月 日

城市创建活动创新和示范内容

详细阐述城市创建工作的创新和示范亮点。总结提炼城市在创建过程中特色经验，包括具有推广价值的制度创新、方法创新、机制创新，以及取得的成效。（可附照片、插图、字数限 5000 字以内）

年 月 日

为城市市民解决实际质量问题情况

详细阐述城市创建过程中解决人民群众关心的各类质量问题，维护人民群众权益的情况。重点说明为市民办了哪些实事，带来的实际好处。
(可附照片、插图、字数限 6000 字以内)

年 月 日

建设质量强市下一步工作承诺

详细阐述城市建设质量强市下一步的工作内容,明确未来三年的工作目标、计划和措施并明确任务分解、落实责任。(例:在城市经费保障、质量文化宣贯、质量发展成果全民共享、切实解决城市发展面临的质量问题等方面的下一步的实际措施)

市政府(盖章)

年 月 日

本市人大意见和建议

(盖章)

年 月 日

本市政协意见和建议

(盖章)

年 月 日

省级质量技术监督局和直属出入境 检验检疫局审核考察意见

省级质量技术监督局（盖章） 直属出入境检验检疫局（盖章）
年 月 日

省（区、市）人民政府或“质量兴（强）省” 工作领导小组意见

省（区、市）政府或“质量兴（强）省”工作领导小组
（盖章）

年 月 日