

Quality Report

上海市质量状况 白皮书 (2018年)

上海市质量工作领导小组办公室 编
上海市质量技术监督局

上海人民出版社

上海市质量状况 白皮书 2018年

上海市质量工作领导小组办公室 编
上海市质量技术监督局

序 言

2017年是实施“十三五”规划的重要一年，是供给侧结构性改革的深化之年，也是质量提升行动的深入推进之年。习近平总书记在党的十九大报告中指出：“我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。必须坚持质量第一、效益优先，以供给侧结构性改革为主线，推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革。”李克强总理在2017年《政府工作报告》中强调：“全面提升质量水平。广泛开展质量提升行动，加强全面质量管理，夯实质量技术基础，强化质量监督，健全优胜劣汰质量竞争机制。质量之魂，存于匠心。要大力弘扬工匠精神，厚植工匠文化，恪尽职业操守，崇尚精益求精，完善激励机制，培育众多‘中国工匠’，打造更多享誉世界的‘中国品牌’，推动中国经济发展进入质量时代。”2017年9月5日，《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》发布，对开展质量提升行动作出总体部署。作为改革开放排头兵和创新发展先行者的上海，要以党的十九大精神为指引，以习近平总书记对上海工作的重要指示为遵循，率先推进品质革命，努力开创上海质量的新时代。

2017年，上海按照党和国家关于质量工作的要求与部署，在上海市委、市政府的正确领导下，在市质量工作领导小组各成员单位及各区委、区政府的共同努力下，在众多行业组织、企事业单位和广大市民的积极参与下，以中国质量（上海）大会举办为契机，创新质量改革举措，夯实质量基础设施，大力推进质量提升，加强质量安全监管，推动上海具有国际竞争力的质量高地建设取得新进展。一是坚持创新驱动。充分发挥上海自贸试验区先行先试作用，推出“证照分离”、工业产品生产许可证“一企一证”等重要改革举措，制度改革取得新突破。重点产品质量攻关活动有效开展，张江综合性国家科学中心取得突破性进展。二是坚持质量领先。2017年9月15—16日，中国质量（上海）大会成功举办，国家主席习近平致贺信，发布《上海质量宣言》，在国内外引起强烈反响。2018年1月17日，市委、市政府发布《开展质量提升行动的实施方案》，在全市范围开展质量提升行动，质量提升再上新台阶。三是坚持标准领跑。印发上海市关于贯彻消费品、装备制造业标准和质量提升规划实施意见；实施企业标准领跑者制度；推出20余项满足创新和市场需求的团体标准，质量基础取得新成效。四是坚持品牌领军。充分发挥政府质量奖励制度作用，树立一批上海市质量新标杆。打响“上品”标志，积极开展“上海品牌”认证，建立“政府引导、企业自愿申请、第三方机构认证、各界参与推动”的认证工作机制，53家企业获得首批“上海品牌”认证证书，质量优势再有新作为。五是坚持法治保障。《上

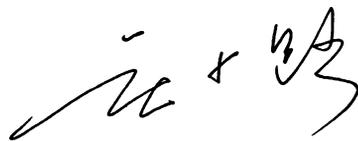
海市检验检测条例》《上海市食品安全条例》正式实施，基本形成市场主体自治、行业自律、社会监督、政府监管的质量共治格局，质量机制形成新局面。

2017年，上海市质量总体水平持续提升。产品质量方面，制造业质量竞争力指数为93.20，连续九年排名全国第一，持续保持较强的质量竞争能力。服务质量方面，供水供气、公共交通、装饰装修等十大服务行业质量测评公众满意度平均得分为81.4，处于较满意水平。工程质量方面，工程实体监督抽检合格率为97.42%，较上年上升1.05%。人居质量方面，环境空气质量指数(AQI)优良率为75.3%，空气质量总体改善趋势明显；主要河流断面水环境功能区达标率为59.1%，较上年上升16.2%，主要绿化市容质量指标逐年提高；智慧城市发展水平指数为99.53，宽带用户感知速率继续保持全国第一。在国务院开展的省级政府年度质量工作考核中，上海连续四年获得A等的好成绩。

本书主要收录了2017年度上海市质量状况相关信息，既保持了往年白皮书的基本结构，又在此基础上进行了丰富与完善，具有五个特点：一是紧紧围绕质量提升主题，结合上海服务、上海制造、上海购物、上海文化四大品牌建设，对标国际一流、国内领先，体现上海质量的高度；二是既全面阐述上海市质量总体状况，又从区域、行业、企业等不同角度对质量状况专题分析，体现上海质量的广度；三是既概述质量安全、质量发展、质量保障等基本状况，又重点介绍质量奖励、质量攻关、品牌建设等重要工作，体现上海质量的深度；四是专门对制造业和中小企业开展质量状况调查和分析，并在此基础上提出有针对性的质量措施，体现上海质量的精度；五是专门对上海市2008—2017年的质量状况进行对比分析研究，反映上海市十年来质量发展的状况、特点与趋势，体现上海质量的跨度。本书引用大量的数据、图表、案例，对年度质量状况进行诠释和例证，既可供社会大众了解上海市质量状况，也可供各行各业质量工作者改进质量工作参考，同时还可供相关研究决策参考。

本书由上海市质量工作领导小组办公室组织编撰，市质量工作领导小组各成员单位、各区及部分行业协会、集团公司提供相关数据信息，上海市质量和标准化研究院、上海交通大学中国质量发展研究院具体编写，在此感谢相关部门和同志在本书编撰过程中给予的鼎力支持。

由于时间仓促，书中错漏疏误之处在所难免，恳请广大读者批评指正，以便持续改进。



上海市质量技术监督局党组书记、局长

2018年9月

目录

序 言 /1

总报告

第一章 上海市质量总体状况

- 一、产品质量 /3
 - (一) 工业产品 /3
 - (二) 食品 /5
 - (三) 药品、医疗器械和化妆品 /9
 - (四) 食用农产品 /10
 - (五) 特种设备 /11
 - (六) 进出口商品 /12
- 二、服务质量 /14
 - (一) 服务标准化 /14
 - (二) 服务品牌 /16
- 三、工程质量 /17
 - (一) 建筑工程 /17
 - (二) 建筑材料 /18
- 四、人居质量 /19
 - (一) 生态环境 /19
 - (二) 宜居环境 /21

第二章 质量安全

- 一、产品质量 /27
 - (一) 工业产品 /27

- (二) 食品 / 35
- (三) 药品、医疗器械和化妆品 / 41
- (四) 食用农产品 / 42
- (五) 特种设备 / 43
- 二、服务质量 / 44
 - (一) 服务质量测评 / 44
 - (二) 服务质量测评结果分析 / 45
- 三、工程质量 / 47
 - (一) 工程质量安全 / 47
 - (二) 建设工程质量检测 / 48
 - (三) 建设工程质量监督 / 48
- 四、人居质量 / 48
 - (一) 大气污染防治 / 49
 - (二) 水污染防治 / 49
 - (三) 市容环境治理 / 50

第三章 质量发展

- 一、创新驱动 / 55
 - (一) 制度创新 / 55
 - (二) 质量创新 / 59
 - (三) 技术创新 / 61
- 二、质量领先 / 64
 - (一) 制定质量提升政策 / 64
 - (二) 举办中国质量（上海）大会 / 66
 - (三) 树立质量标杆 / 71
 - (四) 推广先进质量管理方法 / 74
- 三、标准领跑 / 78
 - (一) 推行企业标准领跑者 / 78

- (二) 推进国际标准化 / 79
 - (三) 发展区级标准 / 81
 - (四) 培育团体标准 / 83
- 四、品牌领军 / 84
- (一) 打响“四大品牌” / 84
 - (二) 开展“上海品牌”认证 / 86
 - (三) 推荐上海名牌 / 88
 - (四) 创建知名品牌示范区 / 90

第四章 质量保障

- 一、法制保障 / 95
- (一) 法律 / 95
 - (二) 行政法规和部门规章 / 96
 - (三) 地方性法规和地方政府规章 / 97
 - (四) 规范性文件 / 99
- 二、技术保障 / 100
- (一) 标准化 / 100
 - (二) 计量 / 101
 - (三) 检验检测与认证 / 104
- 三、人才保障 / 105
- (一) 质量专业人才教育 / 105
 - (二) 青少年质量教育 / 106
- 四、资金保障 / 108
- (一) 标准化推进专项资金 / 108
 - (二) 品牌经济发展专项资金 / 108
 - (三) 质量奖励资金 / 109

专题报告

第一章 区域质量状况

- 一、基本状况 / 113
 - (一) 产品质量 / 113
 - (二) 服务质量 / 115
 - (三) 工程质量 / 117
- 二、质量发展 / 118
 - (一) 质量发展政策 / 118
 - (二) 政府质量工作考核 / 119
 - (三) 品牌建设 / 124

第二章 行业质量状况

- 一、制造业 / 131
 - (一) 电子信息产品制造业 / 131
 - (二) 汽车制造业 / 132
 - (三) 石油化工和精细化工制造业 / 134
 - (四) 精品钢材制造业 / 134
 - (五) 高端装备制造业 / 135
 - (六) 生物医药制造业 / 139
- 二、服务业 / 140
 - (一) 生产性服务业 / 140
 - (二) 生活性服务业 / 148

第三章 企业质量状况

- 一、制造业企业质量状况 / 157
 - (一) 质量文化 / 157
 - (二) 质量管理 / 159
 - (三) 质量控制与成效 / 162

- 二、中小企业质量状况 /162
 - (一) 领导与战略 /163
 - (二) 质量管理 /165
 - (三) 质量控制与成效 /167

第四章 重点消费品质量状况

- 一、家用及类似用途电器 /171
 - (一) 生产领域质量状况 /171
 - (二) 流通领域质量状况 /172
- 二、消费类电子产品 /173
 - (一) 生产领域质量状况 /173
 - (二) 流通领域质量状况 /175
- 三、婴幼儿及儿童用品 /175
 - (一) 生产领域质量状况 /175
 - (二) 流通领域质量状况 /177
- 四、学生用品和文具 /178
 - (一) 生产领域质量状况 /178
 - (二) 流通领域质量状况 /179
- 五、家居装饰装修材料产品 /179
 - (一) 生产领域质量状况 /179
 - (二) 流通领域质量状况 /180
- 六、服装服饰鞋类箱包 /181
 - (一) 生产领域质量状况 /181
 - (二) 流通领域质量状况 /182
- 七、汽车相关产品 /183
 - (一) 生产领域质量状况 /183
 - (二) 流通领域质量状况 /184

- 八、其他产品 /184
 - (一) 生产领域质量状况 /184
 - (二) 流通领域质量状况 /186

第五章 上海市质量状况十年回顾(2008—2017年)

- 一、质量成效 /189
 - (一) 产品质量 /189
 - (二) 服务质量 /195
 - (三) 工程质量 /196
 - (四) 人居质量 /197
- 二、质量标杆 /199
 - (一) 政府质量奖 /199
 - (二) 政府质量奖获奖企业经济效益 /200
- 三、标准引领 /200
 - (一) 上海市地方标准体系 /201
 - (二) 标准化示范试点 /202
 - (三) 企业标准化工作 /203
- 四、品牌发展 /204
 - (一) 上海名牌 /204
 - (二) 上海品牌第三方评价 /205

结语 /209

图

- 图1 2008—2017年全国及上海制造业质量竞争力指数 / 3
- 图2 2008—2017年上海市国家级和市级质量监督抽查合格率 / 4
- 图3 2017年上海市各类产品市级质量监督抽查合格率 / 4
- 图4 2013—2017年上海市流通领域产品不合格检出率 / 5
- 图5 2013—2017年上海市各环节食品监督抽检合格率 / 6
- 图6 2008—2017年上海市食品安全风险监测总体合格率 / 6
- 图7 2017年上海市各类食品不合格原因占比情况 / 8
- 图8 2013—2017年上海市地产农产品“三品一标”认证率 / 10
- 图9 2017年上海市各类地产农产品“三品一标”认证率 / 11
- 图10 2017年上海市特种设备事故数 / 12
- 图11 2013—2017年全国及上海市特种设备万台死亡率 / 12
- 图12 2017年上海市出境产品不合格货值分布情况 / 13
- 图13 2017年上海市入境产品不合格货值分布情况 / 13
- 图14 2017年上海市入境产品不合格原因分布情况 / 14
- 图15 2013—2017年上海市空气质量主要污染物年均浓度 / 19
- 图16 2015—2017年上海市空气质量各等级天数 / 20
- 图17 2015—2017年上海市地表水环境质量状况 / 20
- 图18 2015—2017年上海市主要绿化市容质量指标完成情况 / 21
- 图19 2017年上海市中心城区和郊区智慧城市发展水平各指数情况 / 22
- 图20 2017年上海12365热线各类产品质量申诉数量 / 33
- 图21 2017年上海12365热线各类产品质量举报数量占比 / 33
- 图22 2017年上海12365热线各类违法行为立案查处案件数量 / 34
- 图23 2017年上海12315热线投诉数量居前十位的商品投诉数量 / 34
- 图24 2017年上海12315热线投诉增幅居前十位的商品服务增幅比例 / 35
- 图25 2013—2017年上海市获得生产许可证的食品及食品添加剂企业数量 / 36

- 图26 2017年上海市餐饮服务单位构成情况 / 38
- 图27 2015—2017年上海市群众性QC小组注册情况 / 76
- 图28 2015—2017年上海市群众性QC小组产生的直接经济效益情况 / 76
- 图29 2008—2017年有效期内上海名牌总数 / 88
- 图30 2017年上海名牌(产品类)行业分布情况 / 89
- 图31 2017年上海名牌(服务类)行业分布情况 / 90
- 图32 2017年质量技术监督相关法律法规数量 / 95
- 图33 2013—2017年上海市检验检测和认证行业规模发展情况 / 104
- 图34 2013—2017年上海市检验检测和认证行业收入及利润增长情况 / 104
- 图35 2017年上海市各区食品生产、食品流通、餐饮抽查合格率 / 114
- 图36 2017年上海市各区建筑工程实体质量监督抽查合格率 / 118
- 图37 2017年上海市各区上海名牌(产品类)数量分布情况 / 125
- 图38 2017年上海市各区上海名牌(服务类)数量分布情况 / 125
- 图39 2017年上海市旅游饭店服务质量监测情况 / 152
- 图40 2017年上海市制造业品牌核心竞争力影响因素占比情况 / 158
- 图41 2015—2017年上海市制造业企业相关国际标准了解/采用率 / 159
- 图42 2017年上海市制造业企业质量工具使用及效果情况 / 161
- 图43 2017年上海市制造业企业开展团队性质量改进活动占比情况 / 161
- 图44 2017年上海市规模以上制造业企业和中小企业开展质量文化建设情况 / 164
- 图45 2017年上海市中小企业参与标准化活动情况 / 165
- 图46 2017年上海市中小企业采用质量改进管理方法及效果情况 / 167
- 图47 2017年上海市中小企业外部和内部质量损失率 / 168
- 图48 2017年上海市中小企业的产品与服务价格和同行比较情况 / 168
- 图49 2017年上海市家用及类似用途电器生产领域监督抽查批次数和合格率 / 172
- 图50 2017年上海市家用及类似用途电器流通领域监督抽查批次数和不合格检出率 / 173
- 图51 2017年上海市消费类电子产品生产领域监督抽查批次数和合格率 / 175

- 图52 2017年上海市婴幼儿及儿童用品生产领域监督抽查批次数和合格率 /176
- 图53 2017年上海市婴幼儿及儿童用品流通领域监督抽查批次数和不合格检出率 /177
- 图54 2017年上海市学生用品和文具生产领域监督抽查批次数和合格率 /178
- 图55 2017年上海市家居装饰装修材料产品生产领域监督抽查批次数和合格率 /180
- 图56 2017年上海市服装服饰鞋类箱包生产领域监督抽查批次数和合格率 /182
- 图57 2017年上海市服装服饰鞋类箱包流通领域监督抽查批次数和不合格检出率 /183
- 图58 2017年上海市其他产品生产领域监督抽查批次数和合格率 /186
- 图59 2008—2017年京沪粤苏浙皖及全国制造业质量竞争力指数 /189
- 图60 2008—2017年京沪粤苏浙皖及全国制造业质量竞争力指数增长率 /190
- 图61 2009—2017年上海市制造业竞争力指数与上海市GDP增长相关性趋势分析 /190
- 图62 2013—2017年京沪粤及全国产品质量国家监督抽查合格率 /191
- 图63 2008—2017年上海市与外省市产品质量监督抽查合格率 /191
- 图64 2014—2017年全国及上海市制造业产品质量合格率 /192
- 图65 2008—2017年上海市食物中毒事件发生情况 /193
- 图66 2013—2017年上海市药品及医疗器械监督抽验合格率 /193
- 图67 2008—2017年上海市特种设备安全状况 /194
- 图68 2013—2017年上海市特种设备各环节事故发生率 /194
- 图69 2013—2017年北上广三个城市服务业增加值变化情况 /195
- 图70 2011—2017年上海市十大重点民生服务业服务质量测评情况 /196
- 图71 2008—2017年上海市建设工程白玉兰奖获奖数量 /197
- 图72 2008—2017年上海市采用国际标准、地方标准和企业标准数量 /201
- 图73 2008—2017年上海市地方立项标准和当年底现行有效标准数量 /201
- 图74 2011—2017年上海市地方立项标准行业分布情况 /202
- 图75 2008—2017年上海市企业采用国际标准和国外先进标准数量 /203
- 图76 2013—2017年上海市企业标准备案数量 /204
- 图77 2008—2017年上海名牌(服务类)数量 /205

- 图78 2008—2017年上海名牌(产品类)数量 / 205
- 图79 2008—2017年中国500最具价值品牌上海品牌数量 / 206
- 图80 2008—2017年世界500强全国及上海企业数量 / 207

表

- 表1 2017年上海市食品安全风险监测情况 / 7
- 表2 2017年上海市药品抽样情况 / 9
- 表3 2017年上海市建设工程检测工程数据情况 / 18
- 表4 2017年上海市建设工程检测建材数据情况 / 18
- 表5 2015—2017年上海市工业产品生产许可证发证情况 / 27
- 表6 2017年上海市强制性产品认证情况 / 28
- 表7 2013—2017年上海市食品经营许可情况(按销售经营情况分类) / 37
- 表8 2013—2017年上海市保健食品生产企业和获证产品情况 / 38
- 表9 2013—2017年上海市食品相关产品生产企业和获证产品情况 / 39
- 表10 2013—2017年上海市食品生产企业分级监管情况 / 39
- 表11 2013—2017年上海市食品销售企业分类监管情况 / 39
- 表12 2013—2017年上海市餐饮服务单位量化监督动态等级评定情况 / 40
- 表13 2013—2017年上海市食品相关产品生产企业分级监管情况 / 40
- 表14 2017年上海市食品安全咨询、投诉和举报分布情况 / 41
- 表15 2017年12331平台投诉举报涉及的主要食品种类分布情况 / 41
- 表16 2017年上海市十大民生服务公众满意度测评情况 / 45
- 表17 2017年中国质量(上海)大会演讲嘉宾、主题一览表 / 67
- 表18 2017年度上海市“质量标杆”一览表 / 73
- 表19 2017年在沪国际标准化技术委员会一览表 / 100
- 表20 2017年上海市中小学质量教育社会实践基地一览表 / 106
- 表21 2015—2017年上海市标准化推进专项资金情况 / 108
- 表22 2015—2017年上海市品牌经济发展专项资金情况 / 109

- 表23 2017年上海市各区产品质量监督抽查情况一览表 / 113
- 表24 2017年上海市各区主要服务标准化示范试点项目情况 / 115
- 表25 2016—2017年上海市各区发布的主要质量发展政策文件一览表 / 118
- 表26 2013—2017年上海市各区政府质量工作考核情况 / 120
- 表27 2017年上海市各区特色质量创新工作一览表 / 123
- 表28 2017年上海市全国知名品牌创建示范区一览表 / 126
- 表29 2017年上海市知名品牌创建示范区一览表 / 126
- 表30 2016—2017年上海市级旅游标准化示范试点项目一览表 / 151
- 表31 2015—2017年上海市三大类产品监督抽查合格率 / 192
- 表32 2015—2017年上海市出入境产品质量监督抽查不合格率 / 195
- 表33 2013—2017年上海市建材行业质量状况 / 197
- 表34 2013—2017年上海市空气环境质量状况 / 198
- 表35 2015—2017年上海市地表水环境质量状况 / 198
- 表36 2013—2017年中国智慧城市发展水平评估前十名对比情况 / 198
- 表37 2008—2017年上海市政府质量奖获奖情况 / 199
- 表38 2014—2016年上海市政府质量奖、上海名牌、工业企业经济规模指标对比情况 / 200
- 表39 2008—2017年上海市各类标准化示范试点立项情况 / 202
- 表40 2008—2017年上海市品牌评价情况一览表 / 206

案例

- 案例1 上海市眼镜验配服务标准体系持续完善 / 14
- 案例2 社会管理和公共服务综合标准化示范试点有效推进 / 15
- 案例3 上海儿童医学中心探索3Q全面质量管理体系 / 17
- 案例4 贝亲管理(上海)有限公司召回婴儿柔湿巾 / 29
- 案例5 嘉定区开展电商平台企业质量诚信体系建设 / 30
- 案例6 上海市推进“诚信计量示范社(街)区”创建工作 / 31

- 案例7 静安区创新服务助力星巴克项目落户 / 36
- 案例8 金山区探索第三方特种设备安全监管新模式 / 43
- 案例9 崇明区深化“绿水青山就是金山银山”发展理念 / 50
- 案例10 徐汇区推进中环绿廊建设提升人居质量 / 51
- 案例11 首部《市场监督管理所通用管理规范》正式实施 / 56
- 案例12 长宁区市场监督管理局在“放管服”中释放发展动力 / 57
- 案例13 上海取消工业产品生产许可证产品检验环节 / 58
- 案例14 上海开展工业品生产许可证“一企一证”改革试点 / 59
- 案例15 泛亚汽车技术中心开展手动变速箱质量技术攻关 / 60
- 案例16 宝山发布创新园区服务质量指数 / 61
- 案例17 张江综合性国家科学中心取得突破性进展 / 62
- 案例18 黄庆丰带领振华重工创新质量管理模式 / 71
- 案例19 蔓楼兰打造“上海文化”品牌 / 72
- 案例20 联合汽车电子通过DRBFM提升产品质量 / 74
- 案例21 奉贤区以5S现场管理孵化助力中小企业质量提升 / 75
- 案例22 三菱电梯通过QC小组活动缩短电梯紧急提货时间 / 77
- 案例23 “上海市质量宣讲活动”走进上海发电机厂 / 78
- 案例24 上海开展空气净化器企业标准“领跑者”试点评价 / 79
- 案例25 中国专家成功当选国际标准化组织中医药技术委员会主席 / 80
- 案例26 上海主导制定的我国首个家具行业国际标准正式发布 / 81
- 案例27 浦东新区发布两项城市精细化管理区级标准 / 82
- 案例28 杨浦区发布《“政银通”建设与服务规范》区级标准 / 83
- 案例29 国内首个共享单车团体标准在上海发布 / 83
- 案例30 朵云轩展现“上海文化”品牌魅力 / 87
- 案例31 张江打造“全国信息技术和生物医药产业知名品牌创建示范区” / 90
- 案例32 《上海市食品安全条例》从严治理食品安全难点问题 / 98

- 案例33 上海自贸区开展延长电能表轮换改革试点 /102
- 案例34 “三鸟”联试计量平台助力国产大飞机C919成功试飞 /103
- 案例35 青浦区实施中小企业成长营培训计划 /105
- 案例36 普陀区开展“线上+线下”青少年质量教育 /107
- 案例37 浦东新区发布质量发展专项资金管理办法 /109
- 案例38 闵行区创新质量宣传新模式 /121
- 案例39 松江区发布G60科创走廊质量标准指数 /122
- 案例40 上海仪电开展IPS彩色滤光片质量控制技术攻关 /132
- 案例41 “大质量”体系“炼”成上汽通用卓越品质 /133
- 案例42 德福伦公司开展生物质功能化聚酯纤维质量技术攻关 /134
- 案例43 宝钢超薄规格取向硅钢打破国外技术垄断 /135
- 案例44 上海锅炉厂实施锅炉制造全过程质量风险防控 /136
- 案例45 中国商飞塑造“两透一控、双五归零”质量文化 /137
- 案例46 江南造船树立“讲百年信誉,造一流产品”质量理念 /138
- 案例47 医疗器械领域的“隐形冠军”微创医疗 /140
- 案例48 上海出台互联网餐饮送餐盒团体标准 /141
- 案例49 首个清算行业国际标准在上海发布 /143
- 案例50 质量引领申城地铁通向都市新生活 /145
- 案例51 上海洋山全自动化码头彰显“中国智造”实力 /146
- 案例52 上海发布《人力资源外包服务先进性质量要求》团体标准 /147
- 案例53 黄浦区创建国际消费城市示范区 /148
- 案例54 青浦、黄浦、松江、崇明四区打造全域旅游示范区 /149
- 案例55 虹口区开展居家和社区养老服务改革试点 /152
- 案例56 家政持证上门服务提升行业质量诚信水平 /154

总报告

2018

第一章

上海市质量总体状况

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第一章 上海市质量总体状况

一、产品质量

(一) 工业产品

1. 生产领域产品^[1]

2017年上海制造业质量竞争力指数^[2]为93.20,比全国平均水平高出8.73,自2009年起连续九年排名全国第一,继续保持较强的质量竞争力(见图1)。

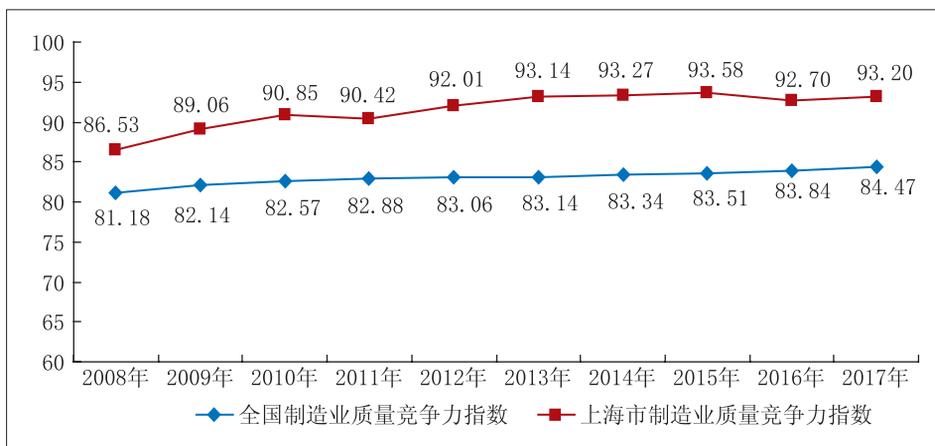


图1 2008—2017年全国及上海制造业质量竞争力指数

截至2017年底,上海市工业产品生产许可证发证企业持有工业产品生产许可证1111张,共有3142家企业获得了21601张强制性产品认证证书。

产品质量国家监督抽查合格率方面,2017年,上海市产品国家质量监督抽查合格率为92.3%,^[3]高于全国平均水平0.8个百分点。市级产品质量监督抽查合格率方面,上海市2017年共对5031家企业的5934批次产品开展质量监督抽查,市级产品质量平均抽查

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

[2] 为了准确反映我国制造业产品质量水平和发展能力,推动我国产品质量整体水平提高,自2005年起,原国家质量监督检验检疫总局和国家统计局联合发布年度制造业质量竞争力指数。质量竞争力指数包括2个二级指标(质量水平和发展能力)、6个三级指标(标准与技术水平、质量管理水平、质量监督与检验水平、研发与技术改造能力、核心技术能力和市场适应能力)和12个统计指标(产品质量等级品率、工程技术人员比重、质量管理体系认证率、质量损失率、产品监督抽查合格率、出口商品检验合格率、研究与试验发展经费比重、技术改造经费比重、每百万元产值拥有专利数、新产品销售比重、人均产品销售收入和国际市场销售率)。

[3] 数据来源:国家市场监督管理总局(原国家质量监督检验检疫总局)。

合格率为 88.1%，较上年下降 1.1 个百分点。其中，注册地在本市的企业所生产的产品监督抽查合格率为 92.1%，注册地在外省市的企业所生产的产品监督抽查合格率为 82.8%（见图 2）。

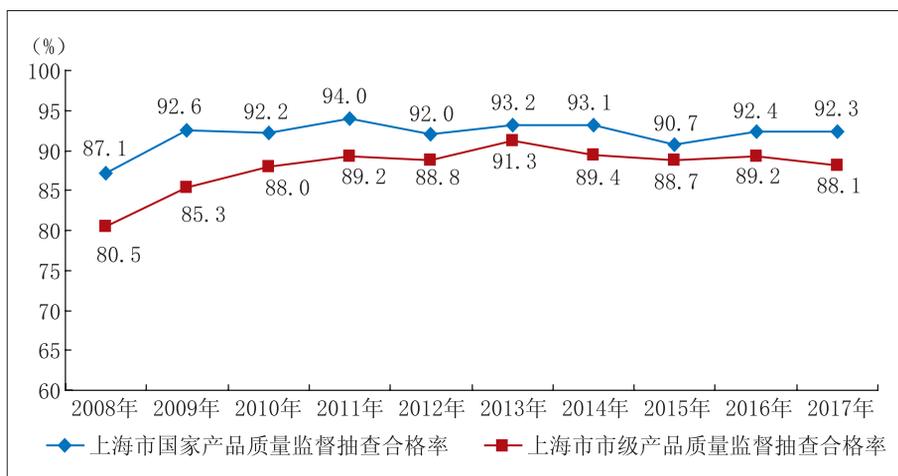


图 2 2008—2017 年上海市国家级和市级质量监督抽查合格率

按产品类别分，2017 年，上海共抽检日用消费品 4006 批次，工业生产资料 1239 批次，建筑和装饰装修材料 657 批次，农业生产资料 5 批次，监督抽查合格率依次为农业生产资料合格率 100%、工业生产资料合格率 96.9%、建筑和装饰装修材料合格率 90.1%、日用消费品合格率 85.1%（见图 3）。

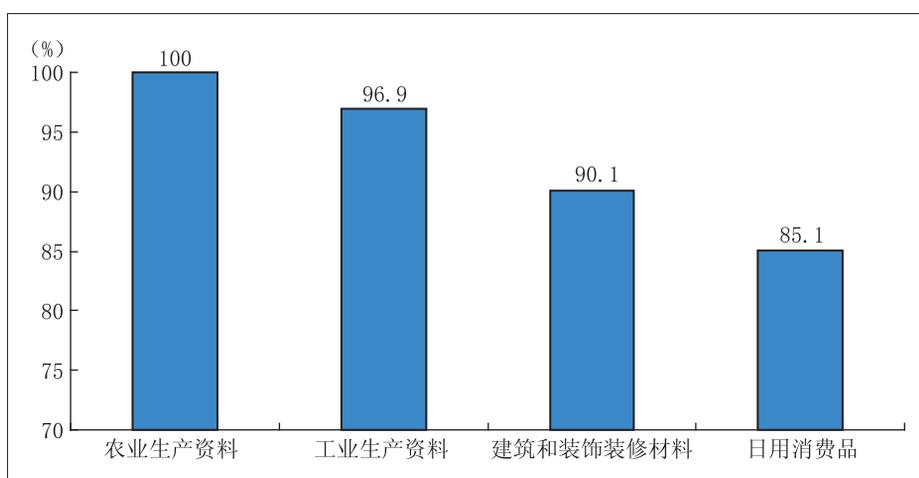


图 3 2017 年上海市各类产品市级质量监督抽查合格率

2. 流通领域产品^[1]

2017年,上海市工商系统共抽检流通领域产品2335批次,有437批次产品被检出不合格,不合格检出率为18.4%,近六年来首次低于20%(见图4)。

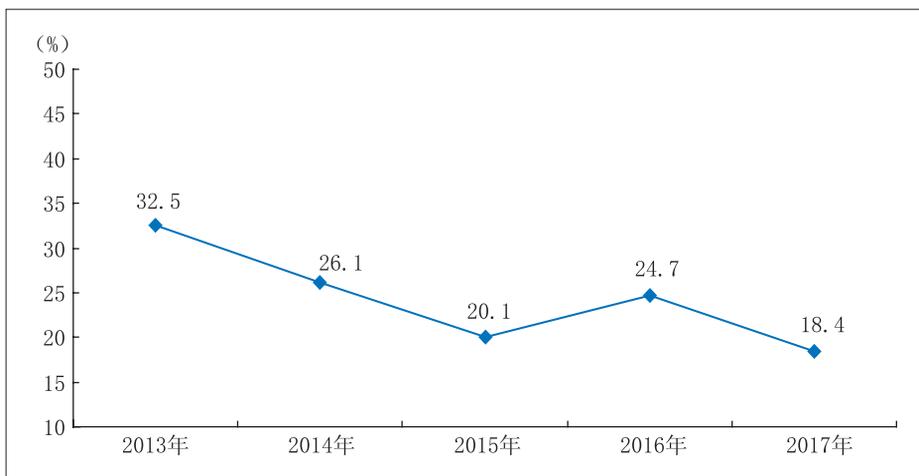


图4 2013—2017年上海市流通领域产品不合格检出率

3. 电子商务领域产(商)品

2017年,上海市质量技监系统实施电子商务领域产品质量监督抽查,共抽查787批次产品,涉及87项产品,监督抽查合格率为76.4%,低于2017年度上海市产品质量平均抽查合格率11.7个百分点,其中,信息技术设备、纺织品服装、家用电器电信终端设备、日用产品合格率保持在80%以上,皮革箱包类产品合格率偏低,仅为68.6%。^[2]

2017年,上海市工商系统对网络销售的商品进行了质量抽检,检出不合格率如下:儿童玩具11.9%、LED灯16%、儿童家具20.5%、服装26.5%、鞋类32%、剃须刀和电推剪42.2%、箱包50%、车用纺织品89.1%。^[3]

(二) 食品^[4]

1. 食品安全总体情况

截至2017年底,上海市共有约20.5万张有效的食品生产经营许可证,其中,食品经营许可证127849张,主体业态为餐饮服务或食堂的食品经营许可证74906张,食品生产许可证1608张,食品添加剂生产许可证148张,食品相关产品生产许可证587张。

[1][3] 数据来源:上海市工商行政管理局。

[2] 数据来源:上海市质量技术监督局。

[4] 数据来源:上海市食品药品监督管理局。

2017年,上海市共报告发生集体性食物中毒3起,中毒人数142人(无死亡),中毒发生率为0.59例/10万人口,继续保持在自2011年以来集体性食物中毒报告发生率不高于1例/10万人口的较低水平,未发生重大食品安全事故。

上海市食品监督抽检总体合格率为97.5%,食品各环节监督抽检合格率与上年持平或有所提高(见图5)。

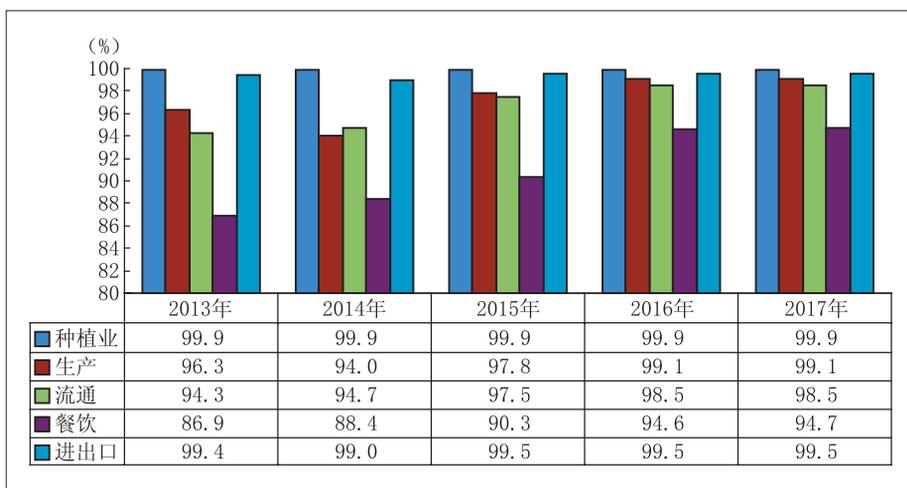


图5 2013—2017年上海市各环节食品监督抽检合格率

2. 食品安全风险监测

2017年,上海市共对32大类14145件食品展开了食品安全风险监测,涉及420项指标、42.3万项次。食品安全风险监测总体合格率为97.5%,比上年上升0.2%,为2011年以来的最高水平(见图6)。

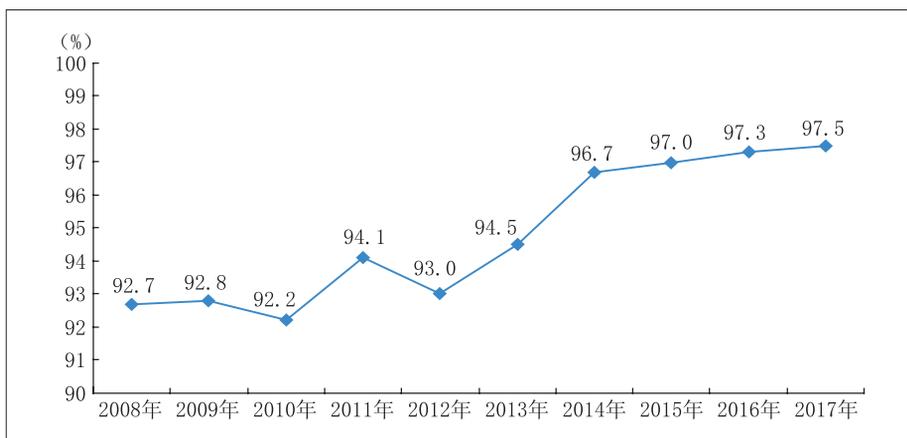


图6 2008—2017年上海市食品安全风险监测总体合格率

监测结果显示, 乳制品、饮料、饼干、罐头、冷冻饮品、速冻食品、薯类和膨化食品、糖果制品、蔬菜制品、水果制品、炒货食品及坚果制品、蛋制品、可可及焙烤咖啡产品、蜂产品、特殊医学用途配方食品、婴幼儿配方食品 16 大类食品的合格率达到 100%, 风险监测合格率相对较低的食品为食用农产品、淀粉及淀粉制品和方便食品 (见表 1)。

表 1 2017 年上海市食品安全风险监测情况

序号	食品类别	监测件数	项次数	合格率 (%)	较上年 (%)
1	粮食加工品	971	18820	98.6	+0.6
2	食用油、油脂及其制品	404	6330	97.3	-1.8
3	调味品	523	6496	99.0	-0.7
4	肉制品	752	12851	97.3	-0.8
5	乳制品	579	8591	100	0.0
6	饮料	744	13050	100	+0.1
7	方便食品	160	2682	96.2	-3.8
8	饼干	129	3013	100	0.0
9	罐头	230	3674	100	0.0
10	冷冻饮品	135	2446	100	0.0
11	速冻食品	506	4853	100	0.0
12	薯类和膨化食品	143	1237	100	0.0
13	糖果制品	317	2862	100	0.0
14	茶叶及相关制品	302	37304	98.7	0.0
15	酒类	307	6344	97.7	+0.3
16	蔬菜制品	255	9915	100	+3.1
17	水果制品	210	2266	100	+2.7
18	炒货食品及坚果制品	180	2753	100	+2.3
19	蛋制品	102	659	100	0.0
20	可可及焙烤咖啡产品	55	211	100	0.0
21	食糖	92	823	97.8	-2.2
22	水产制品	435	4694	98.6	+3.6
23	淀粉及淀粉制品	122	504	95.9	-4.1
24	糕点	526	9941	96.6	+0.3
25	豆制品	186	2012	98.9	-0.5
26	蜂产品	75	839	100	+1.6

(续表)

序号	食品类别	监测件数	项次数	合格率(%)	较上年(%)
27	特殊医学用途配方食品	20	560	100	0.0
28	婴幼儿配方食品	170	5780	100	0.0
29	特殊膳食食品	145	5205	98.6	-1.4
30	餐饮食品	1080	6361	97.3	-2.3
31	食用农产品	3910	238725	94.5	+0.8
32	食品添加剂	380	1404	98.9	+0.2
合计		14145	423205	97.5	+0.2

检出不合格的主要原因包括：微生物、食品添加剂、农（兽）药残留、非食用物质、重金属、激素 / 抗生素 / 植物生产调节剂、标签等其他指标不合格（见图 7）。

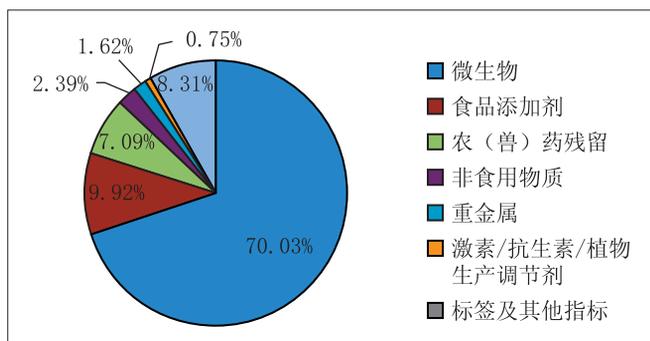


图 7 2017 年上海市各类食品不合格原因占比情况

从主要食用农产品抽检情况看，上海市地产农产品质量安全总体保持较高水平。市场销售的部分食用农产品检出禁用农药或限用农药超标，农（兽）药不合格主要涉及蔬菜、禽肉和鱼虾。

从生产加工环节抽检情况看，不合格项目主要集中在微生物、一般理化指标和食品添加剂；从食品流通环节抽检情况看，抽检不合格食品品种及指标主要为熟肉制品等菌落总数、大肠菌群项目不合格以及市售蔬菜、水产品检出禁用药物及渔药残留超标；从餐饮服务环节抽检情况看，抽检不合格食品品种及指标主要为色拉、熟肉制品、现制饮料、生食水产品中菌落总数、大肠菌群项目不合格，盒饭、桶饭和餐饮具中菌落总数、大肠菌群项目不合格，以及食品添加剂超范围及超量使用；从进口食品检验检疫情况看，抽检不合格食品品种及指标主要为部分进口食品检出含有我国严禁进境的动物源性产品及未申报的转

基因成分，部分进口食品检出不符合我国标准的食品添加剂、理化项目不合格（含兽药残留超标等）、微生物项目不合格，部分中文标签不符合要求，标签内容不规范，感官检验不合格等。

3. 食品相关产品^[1]

2017年，上海市共对57种食品相关产品开展监督检查，共抽检2286批次产品，发现68批次产品不合格，不合格率为3.0%。从食品相关产品抽检情况看，抽检不合格的食品相关产品品种及指标主要为：一是产品材质质量引起的问题，如密胺餐具的耐污染性、玻璃杯的玻璃颗粒耐水性；二是加工工艺引起的问题，如纸杯的杯身挺度、一次性塑料餐饮具的负重性能。

(三) 药品、医疗器械和化妆品^[2]

2017年，上海市完成药品抽样13583件，完成检验11950件，不合格193件，合格率98.4%（见表2）。

表2 2017年上海市药品抽样情况

监督环节	抽样（件）	检验（件）	不合格（件）	合格率（%）
生产环节	2764	2225	17	99.2%
经营环节	4489	4351	112	97.5%
使用环节	6087	5139	63	98.8%
医院制剂	243	235	1	99.6%
原辅料	392	370	4	98.7%
化学药	5114	5055	10	99.8%
中成药	4079	4081	6	99.9%
中药材和饮片	3928	2378	173	92.7%
其他	70	66	0	100%

2017年，上海市完成药包材抽样278件，完成检验260件，不合格8件，合格率96.92%。

2017年，上海市完成医疗器械抽样1191件，完成检验690件，不合格39件，合格率94.3%。

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

[2] 数据来源：上海市食品药品监督管理局。

2017年,上海市完成化妆品抽样2912件,完成检验2636件,不合格50件,合格率98.1%。其中生产环节抽取的样品完成检验1811件,不合格26件,合格率98.6%;流通环节抽取的样品完成检验825件,不合格24件,合格率97.1%。

(四) 食用农产品^[1]

1. 种植业产品

2017年,上海市对涉农区的地产水果、食用菌等共1480个样品进行抽检,合格率达99.7%;开展蔬菜产品抽检4754件,合格率99%;同时,开展地产上市蔬菜快速检测,共检测样品120万份,合格率100%。

2. 畜产品

2017年,上海市对地产畜产品开展兽药残留检测530批次,合格率99.7%。产地瘦肉精监测28097批次,飞行监测7961批次,结果均为阴性,即未检出瘦肉精。生鲜乳质量安全监督抽查1802批,全部合格。

3. 水产品

2017年,上海市开展检测地产水产品617份,其中监督抽查597份,增殖放流检测20份,合格率为100%。

4. 地产农产品“三品一标”认证情况

2017年,上海市通过“三品一标”(无公害农产品、绿色食品、有机农产品和农产品地理标志)认证的农产品产量达392.4万吨,认证率达75.2%(见图8)。产业分布上,

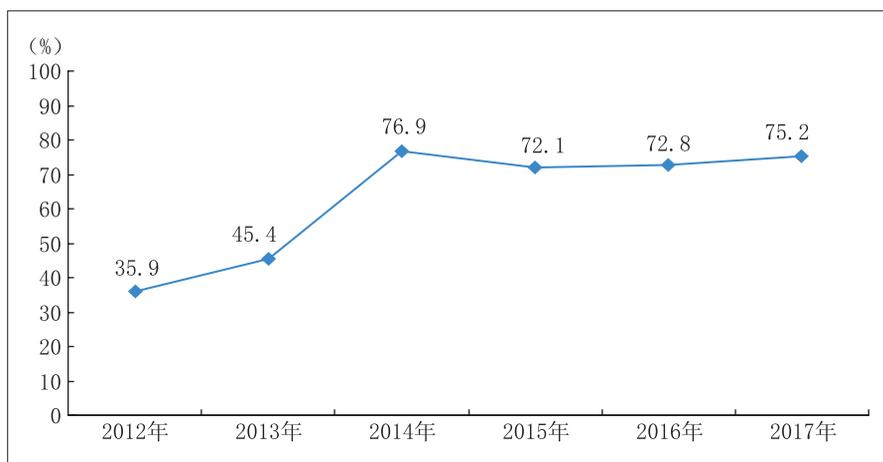


图8 2013—2017年上海市地产农产品“三品一标”认证率

[1] 数据来源:上海市农业委员会。

果品类认证率为 83.6%，粮油类认证率为 80.0%，蔬菜类认证率为 76.2%，西甜瓜认证率为 66.8%，畜产品认证率为 59.1%，水产类认证率为 56.9%（见图 9）。生产企业上，上海市“三品一标”生产企业 1680 家，产品 6759 个，其中崇明白山羊、枫泾猪、金山蟠桃、马陆葡萄、亭林雪瓜、三林崩瓜、崇明沙乌头猪、崇明金瓜、嘉定梅山猪、庄行蜜梨、奉贤黄桃、彭镇青扁豆、崇明水仙 13 个产品获农产品地理标志。

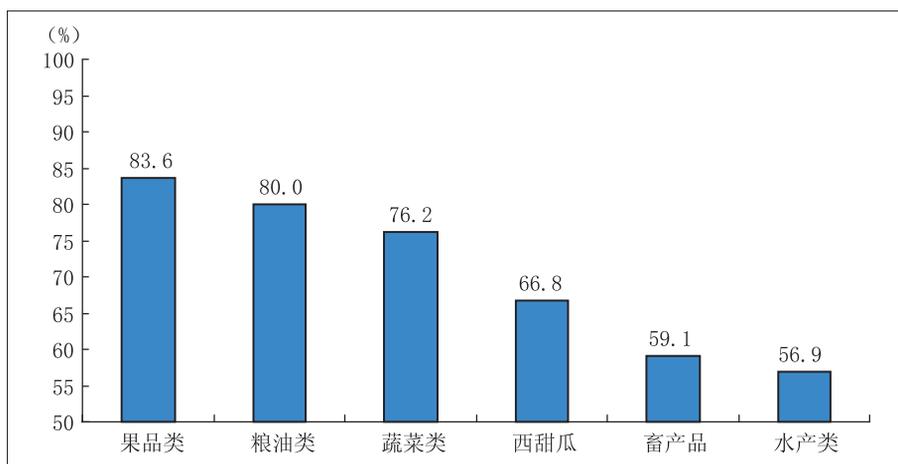


图 9 2017 年上海市各类地产农产品“三品一标”认证率

（五）特种设备^[1]

截至 2017 年底，上海市办理使用登记的特种设备总量达 583071 台（套），其中在用特种设备 497480 台（套），较上年增长 3.3%。在用设备中，锅炉 6029 台、压力容器 103377 台、电梯 238664 台、起重机械 75868 台、场（厂）内专用机动车辆 73238 辆、客运索道 1 条和大型游乐设施 303 台（套），另有各类气瓶 500 余万只和压力管道 1.5 万多千米。特种设备使用单位 111088 家，持证特种设备作业人员 497718 人次。

截至 2017 年底，上海市特种设备生产（含设计、制造、安装、改造、维修等项目）单位持有特种设备许可证总数 1976 本，与上年底相比基本持平。其中，市质量技监局颁发的许可证 1330 本，原国家质量监督检验检疫总局颁发的许可证 646 本。

上海市现有各类特种设备检验机构 90 个。其中，综合性检验机构 22 个（包括质量技监部门所属检验机构 10 个，行业检验机构和企业自检机构 12 个），无损检测机构 16 个，气瓶检验机构 29 个，安全阀校验机构 23 个。

2017 年，上海市共发生特种设备事故 19 起（均为一般事故），死亡 16 人，受伤 2

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

人，直接经济损失约 1777 万元。其中，电梯事故 4 起，死亡 2 人，受伤 1 人；起重机械事故 8 起，死亡 8 人；场（厂）内专用机动车辆事故 6 起，死亡 5 人，受伤 1 人；压力容器事故 1 起，死亡 1 人（见图 10）。

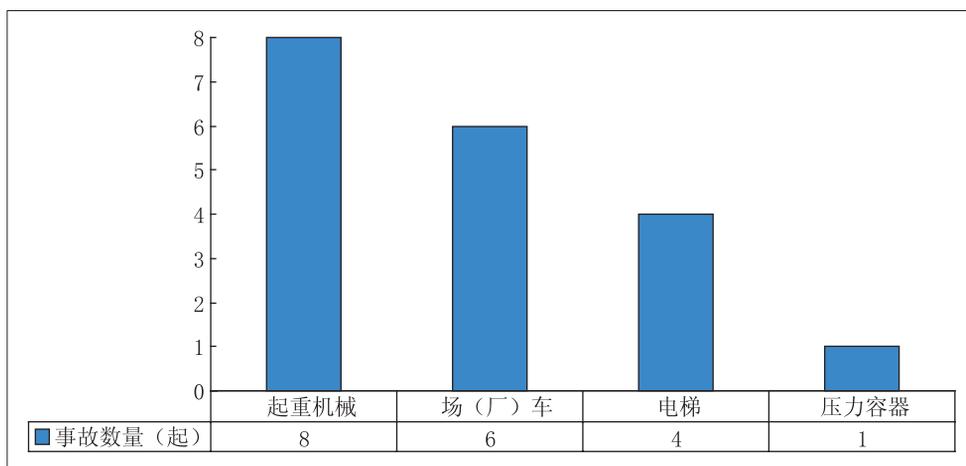


图 10 2017 年上海市特种设备事故数

2017 年，上海市万台特种设备死亡率为 0.32，全年未发生特种设备较大以上事故，安全形势状况总体平稳可控（见图 11）。

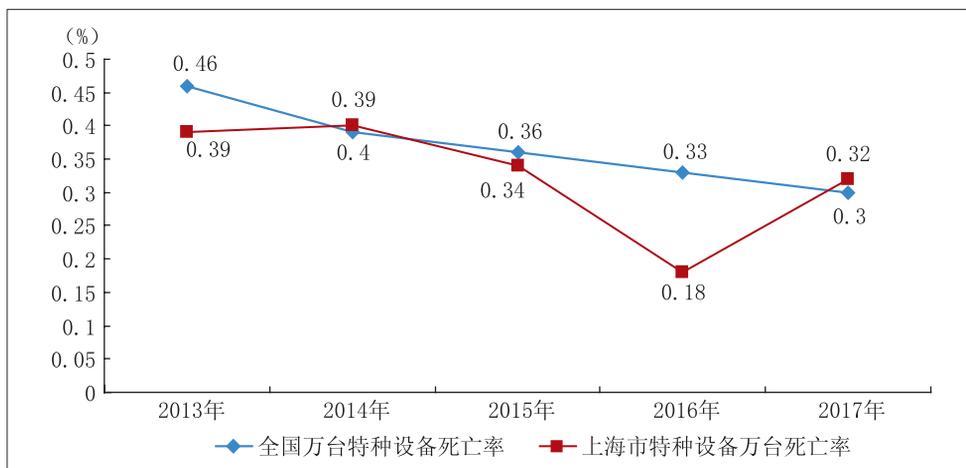


图 11 2013—2017 年全国及上海市特种设备万台死亡率

(六) 进出口商品^[1]

2017 年，上海市在出入境检验检疫中检出不合格货物 12.2 万批，不合格金额为

[1] 数据来源：上海海关（原上海出入境检验检疫局）。

104.34 亿美元, 较上年分别减少 22.46% 和 4.01%; 不合格率为 9.66% 和 9.25%, 较上年分别减少 0.99% 和 0.36%。

1. 出境产品

出境检验检疫中发现不合格产品 2226 批, 不合格金额为 23273.18 万美元; 批次不合格率和货值不合格率分别为 1.44% 和 2%, 较上年分别减少了 0.2 个和 4.77 个百分点; 按不合格货值排序, 前三位分别为化工品、食品与化妆品、机电产品, 此三种商品的不合格货值之和占不合格总值的 98.74%。其中, 93% 的不合格金额来自化工品, 不合格原因包括数(重)量短缺、包装不合格、无警告标识等(见图 12)。

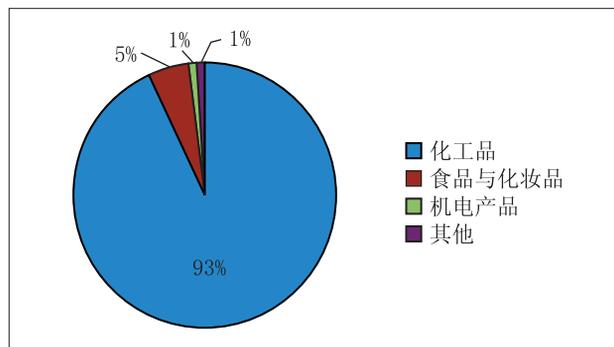


图 12 2017 年上海市出境产品不合格货值分布情况

2. 入境产品

检出入境不合格产品 119812 批, 不合格金额为 102.01 亿美元; 批次不合格率和货值不合格率分别为 10.78% 和 10.11%, 较上年批次不合格率降低了 0.95 个百分点, 货值不合格率增加 0.31 个百分点。按不合格货值排序, 前五位分别为机电产品、矿产品、化工品、植物产品、食品与化妆品, 这五类商品的不合格货值之和占不合格总值的 90% (见图 13)。

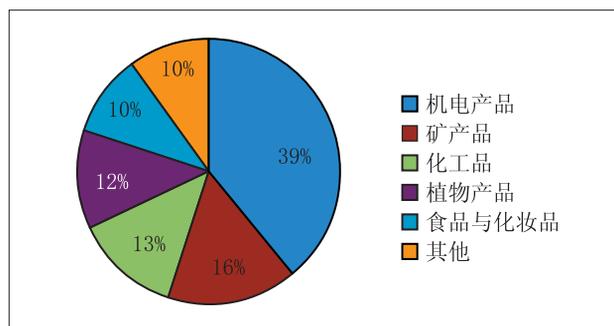


图 13 2017 年上海市入境产品不合格货值分布情况

入境产品不合格的主要原因为无中文标识、木制包装无 IPPC 标识、货物包装标识不

符合进境检验要求，以及携带一般性有害生物、品质缺陷等（见图 14）。

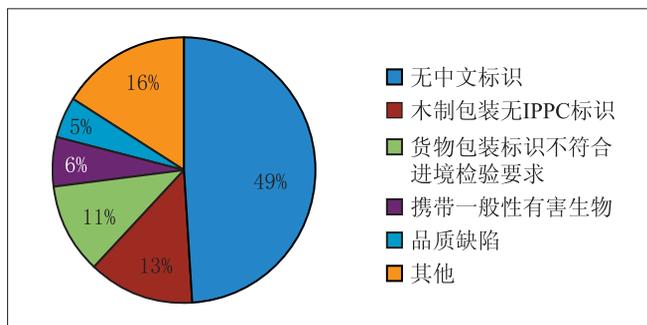


图 14 2017 年上海市入境产品不合格原因分布情况

二、服务质量^[1]

(一) 服务标准化

1. 服务标准制修订情况

2017 年，上海市共制修订了《军队离休退休干部服务管理机构服务规范》(DB31/T 1044-2017)《家政服务机构管理要求》(DB31/T 1045-2017)《家政服务从业人员基本要求》(DB31/T 1046-2017)《家政服务溯源管理规范》(DB31/T 1047-2017)《经营性帐篷露营地建设与服务规范》(DB31/T 1069-2017)《特色乡村旅游园区(村)服务质量导则》(DB31/T 1073-2017) 7 项服务类地方标准，占全年地方标准制修订总数的 13.7%。同时，上海市各行业协会还发布了《人力资源外包服务先进性质量要求》《眼镜验配企业服务质量要求》等一批服务业团体标准，加强了上海市服务标准的有效供给。

案例 1

上海市眼镜验配服务标准体系持续完善

上海市拥有专业眼镜验配门店 2000 余家，是全国最大的眼镜市场，除吴良材、茂昌等品牌专业连锁店质量状况普遍较好外，其他各类小型、个体眼镜验配企业技术质

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

量安全风险系数很高。为了规范眼镜验配服务,上海市自2011年起加强了眼镜验配服务标准化工作,形成了地方标准+团体标准眼镜验配服务标准体系。上海市地方标准方面,2011年、2012年相继发布了上海市地方标准《眼镜专业、专卖店(柜)服务质量规范》和《验光配镜技术服务规范》。2018年7月,全国首个儿童验光配镜地方标准——《儿童验光配镜技术服务规范》正式发布,该标准提出了仅适用于7—14岁儿童的验光配镜的技术服务规范,规定了儿童验光配镜的基本要求、人员要求、验光条件、配镜条件、检测条件、接触镜验配条件。团体标准方面,上海市眼镜行业协会于2014年、2017年先后发布了《眼镜验配企业技术质量要求》《眼镜验配企业服务质量要求》团体标准。在团体标准的基础上,上海市眼镜行业协会开展眼镜验配企业标准“领跑者”评价活动,从企业标准制定情况、强制性标准执行情况、企业诚信信用等级、企业标准重点指标等方面,按照眼镜验配企业标准“领跑者”评价通则进行评级,根据评价结果,7家企业共16家门店荣获首批上海市眼镜验配企业标准“领跑者”星级称号。

2. 服务标准化示范试点

2017年,上海市新立项国家级标准化示范试点13项,其中服务标准化示范试点3项,占立项数的23%;社会管理和公共服务类标准化示范试点2项,占立项数的15%。新立项市级标准化示范试点105项,其中服务标准化示范试点22项,占立项数的21%;社会管理和公共服务类标准化示范试点23项,占立项数的22%。

案例2

社会管理和公共服务综合标准化示范试点有效推进

2017年12月,上海市社会保险事业管理中心承担的“社会管理和公共服务综合标准化试点”和浦东新区重度残疾人寄养院承担的“残疾人养护服务标准化试点”通过国家标准化主管部门组织的评估验收。

“社会管理和公共服务综合标准化试点”项目通过标准体系构建、具体标准制定，全面树立社会保险经办管理工作的标尺，更好地确保了全市社保服务窗口办事规则统一、服务流程统一、办理结果一致。同时，围绕“上海社保123，服务民生365”服务品牌创建活动，进一步提升柜面、网上、社区“三个社保”建设，构建立体完善的服务体系。综合运用“标准化+互联网+社保”理念，推行“四个网上”服务措施，在委托第三方开展的满意度测评中，群众满意率达99.14%。该试点项目的典型经验已被人社部社保中心推广至全国，视觉识别系统改造成果有效延伸至区社会保障服务中心，标准化建设理念及成果辐射至全市214个街镇社区事务受理服务中心。

“残疾人养护服务标准化试点”结合重度残疾人寄养服务特色，建立了较为完善的残疾人养护服务标准体系，体系包括标准文件125个，其中企业标准108个，占标准总数的86.4%。通过标准化建设，完善了入院管理规定，细化了家属委托发药操作规范和护理等级变更管理，并创新养护服务，建立了健康生活体验馆管理运行规范，重残养护服务质量和水平稳步提升。2016年，入住人员家属满意度高达97.37%，取得了良好的社会效益。

（二）服务品牌

截至2017年底，有效期内上海名牌服务共计384项，占上海名牌总数的34.3%，共涉及信息技术服务、餐饮、商业零售、旅游、装饰装修、机动车维修等13个领域。

2017年，上海市政府质量奖评审中，上海电力设计院有限公司获2017年度上海市市长质量奖，上海市工程设计研究总院（集团）有限公司、银行间市场清算所股份有限公司、上海儿童医学中心、复旦大学附属中山医院（内镜中心）、上海长海医院（泌尿外科）、上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院（特色推拿）等获上海市质量金奖。

案例 3

上海儿童医学中心探索 3Q 全面质量管理体系

上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心（以下简称儿中心）是由上海市人民政府与世界健康基金会（Project HOPE）合作共建的一所集医、教、研于一体的三级甲等儿童专科医院。作为 2017 年上海市质量金奖获奖组织，儿中心长期探索形成了具有本院特色的基于 3Q（QA、QC、QI）的全面质量管理体系；是首家采用医疗质量与安全国际先进标准 JCI 提升管理理念和管理过程质量水平的儿童专科医院，自 2009 年连续三次通过 JCI 国际论证；建立精细化的科室绩效考核体系（点数点值法绩效模型），并结合医院学科建设重点，持续完善绩效评估体系（如设立 CMI 和 DRGs 科室考核指标）；全院各部门持续开展 PDCA 改进和创新活动，与 GE 公司合作，推进精益六西格玛管理改进项目实施，并采用了品管圈、FMEA 与 RCA 等质量改进工具和方法；在实验室和医疗服务信息化建设与管理领域，业内率先采用国际高标准，通过 ISO15189 实验室认可和 HiMSS EMRAM 六级评审。儿中心累计获得国家科技进步奖 6 项，居全国儿童专科医院第一。拥有 6 个国家重点学科/临床重点专科、1 个卫生部重点实验室，2017 年获批准建设国家儿童医学中心。

三、工程质量^[1]

（一）建筑工程

2017 年，上海市工程实体监督抽检合格率为 97.42%，较上年上升了 1.05%；建设工程检测工程数据 2344113 个，合格 2339105 个，平均合格率为 99.78%（见表 3）。

[1] 数据来源：上海市住房和城乡建设管理委员会。

表3 2017年上海市建设工程检测工程数据情况

检测项目		检测总数(个)	不合格数(个)	合格率(%)
基桩	低应变	762261	2975	99.61
	高应变	2575	0	100
	静载	19333	8	99.96
钢结构	焊缝	1438203	0	100
主体结构	混凝土强度	31392	1966	93.74
	钢筋保护层	58306	26	99.96
	钢筋拉拔	22745	23	99.90
节能现场	门窗气密性	2441	0	100
	节能构造钻芯	6857	10	99.85

(二) 建筑材料

2017年,上海市结构性建材质量抽检平均合格率为98.56%,较上年提高1.78%;建设工程检测建材数据2203923个,合格2199503个,平均合格率为99.80%,较上年提高了0.06%(见表4)。

表4 2017年上海市建设工程检测建材数据情况

检测项目		检测总数(个)	不合格数(个)	合格率(%)
混凝土	抗压(商品)	1320996	1608	99.88
	抗渗(商品)	61987	6	99.99
钢材	原材	266643	494	99.81
	焊接	240606	763	99.68
	机械连接	107260	647	99.40
砂浆(商品)		130349	388	99.70
墙体材料		18432	144	99.22
防水材料		11808	28	99.76
节能材料		45842	342	99.25

四、人居质量

(一) 生态环境^[1]

1. 空气质量

2017年,上海市细颗粒物(PM_{2.5})年均浓度为39微克/立方米,较上年下降了6微克/立方米;较基准年2013年下降了23微克/立方米,降幅达到37.1%,超额完成国务院下达的大气污染防治行动计划考核目标(较2013年下降20%)。可吸入颗粒物(PM₁₀)、二氧化硫(SO₂)年均浓度分别为55微克/立方米和12微克/立方米,分别较上年下降了6.8%和20.0%;二氧化氮(NO₂)年均浓度为44微克/立方米,较上年上升了2.3%。除二氧化氮外,其他三项指标年均浓度均为历年最低。2013—2017年,上海市环境空气质量总体改善趋势明显(见图15)。

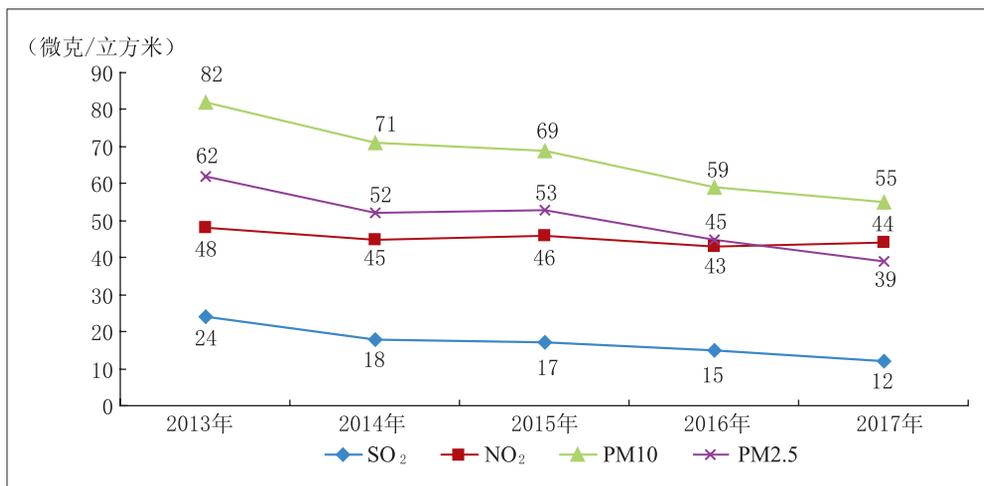


图15 2013—2017年上海市空气质量主要污染物年均浓度

2017年,上海市环境空气质量指数(AQI)优良率为75.3%,较上年下降了0.1个百分点。其中,优58天,良217天,轻度污染71天,中度污染17天,重度污染2天;重度污染日出现在7月和12月,首要污染物分别为臭氧和PM_{2.5}。与上年相比,优级天数减少20天,良级天数增加19天,重度污染日同为2天;以臭氧为首要污染物的污染

[1] 数据来源:上海市环境保护局。

天数比例从 38.9% 上升至 59.1%，增加 20.2 个百分点（见图 16）。

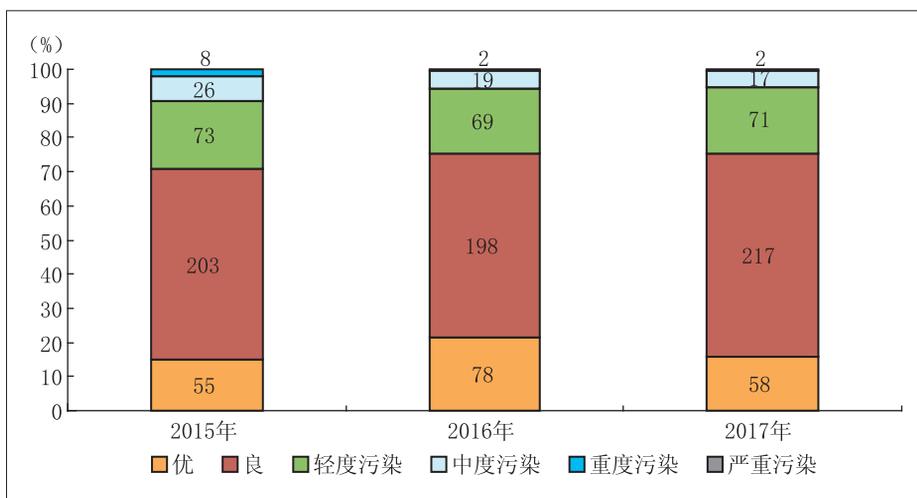


图 16 2015—2017 年上海市空气质量各等级天数

2. 地表水环境质量

2017 年，上海市地表水环境质量状况较上年进一步改善。全市主要河流断面水环境功能区达标率为 59.1%，较上年上升 16.2%。II~III 类水质断面占 23.2%，IV~V 类断面占 58.7%，较上年分别上升 7.0% 和 8.9%；劣 V 类断面占 18.1%，较上年下降 15.9%（见图 17）。

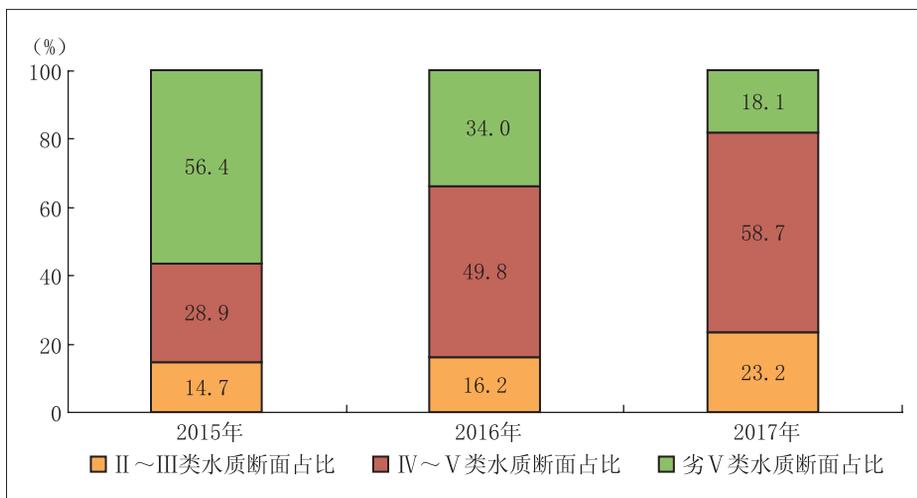


图 17 2015—2017 年上海市地表水环境质量状况

2017 年，上海市主要河流高锰酸盐指数平均浓度为 4.5 毫克/升，较上年下降

6.1%; 氨氮平均浓度为 1.37 毫克/升, 较上年下降 28.0%; 总磷平均浓度为 0.21 毫克/升, 较上年下降 22.0%。

(二) 宜居环境

1. 市容绿化^[1]

2017 年, 上海市完成新造林 4580 公顷 (6.87 万亩), 新建绿地 1200 公顷, 新建绿道 216 公里, 新增立体绿化 40.45 万平方米, 全市累计绿道总量达到 447 公里。森林覆盖率达到 16.2%, 湿地保有量维持在 46.46 万公顷以上。

2017 年, 上海市创建命名林荫道 24 条, 林荫道累计总数达 198 条, 城市公园总数已达 243 座, 延长开放时间的公园已达 133 座, 有效满足了市民纳凉和休闲健身需求。

2015—2017 年, 上海市主要绿化市容质量指标逐年提高。2017 年, 全市生活垃圾无害化处理率和森林覆盖率分别达到 100% 和 16.2% (见图 18)。

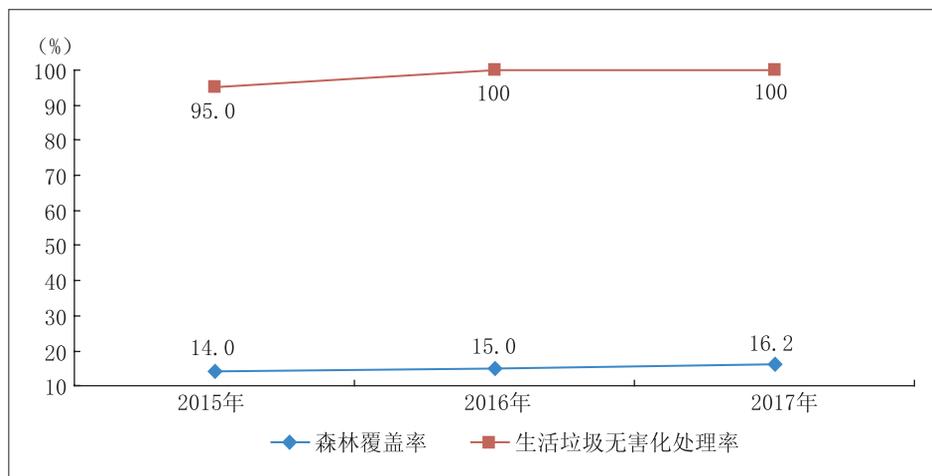


图 18 2015—2017 年上海市主要绿化市容质量指标完成情况

2017 年, 上海市市政市容“补短板、治五乱”专项治理三年行动计划累计完成率达到 89%, 70 个市容环境达标街镇和示范街镇通过创建复评工作。

截至 2017 年底, 上海市城市污水处理厂日处理能力达 831.7 万立方米, 较上年增长 2.4%。生活垃圾末端处理能力达 24650 吨/日, 其中焚烧 13300 吨/日。全年清运生活垃圾 899.5 万吨, 生活垃圾无害化处理率达 100%, 全市生活垃圾分类“绿色账户”已累计覆盖 400 余万户。完善生活垃圾全程分类体系, 绿色账户新增覆盖 200 万户, 单位生

[1] 数据来源: 上海市绿化和市容管理局。

活垃圾分类全覆盖。静安区、松江区、崇明区率先实现强制分类全覆盖，建成3个全国农村垃圾分类示范区及300个垃圾分类示范行政村。加快推进分类湿垃圾资源化利用设施建设，生活垃圾资源回收利用率达到35%。

2. 智慧城市建设^[1]

2017年，上海智慧城市发展水平指数为99.53，较上年提高1.88。其中，网络就绪度指数为99.03，智慧应用指数为105.74，发展环境指数为95.3，较上年分别提高6.13、0.04和6.87。中心城区和郊区智慧城市发展水平各指数比较分析情况见图19。

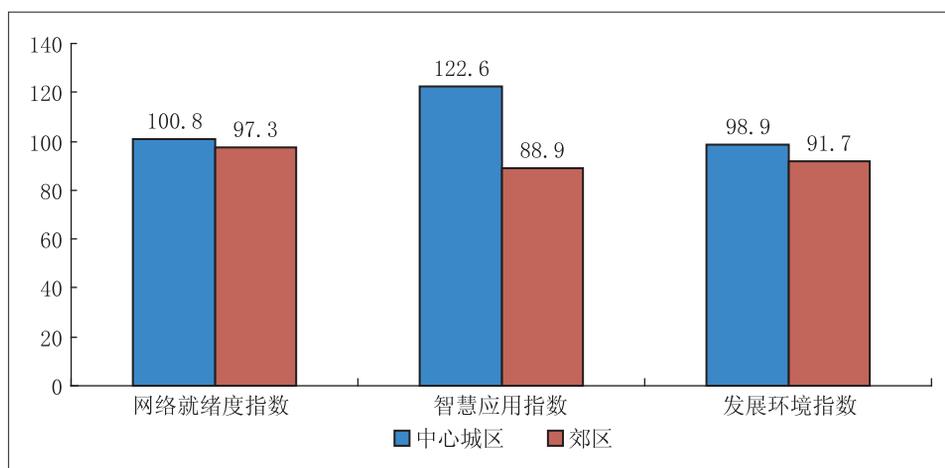


图19 2017年上海市中心城区和郊区智慧城市发展水平各指数情况

以光纤宽带为代表的上海市信息基础设施能级进一步提升。截至2017年底，全市千兆光纤到户覆盖总量达405万户，较上年增加375万户。家庭光纤用户数达579万户，较上年增加64万户。家庭宽带用户平均接入带宽超过100M，固定宽带用户平均可用下载速率达20.52M。上海市固定宽带和移动宽带用户感知速率在国内率先双双突破18M，继续保持全国第一。第四代移动通信网络（4G）用户数达2388万户，较上年增加515万户。移动、电信、联通三大运营商均选择上海作为首批开展5G试点的城市，年内已在浦东金桥、嘉定汽车城等区域开展5G外场实验。

智慧应用方面重点领域便民服务加速覆盖，有效支撑城市管理和社会治理精细化、科学化、智能化。2017年，i-Shanghai服务优化升级，完成原有1400处场所从2M

[1] 数据来源：上海市经济和信息化委员会。

到 10M 的普遍提速,按新标准新增 600 处场所,累计开通 2000 处。亚太直达海光缆系统(APG)已在崇明、浦东两区登陆,在上海市登陆的海光缆容量超过 10T。城域网出口带宽 11312GB,较上年增加 2680GB;互联网国际出口带宽 2017GB,比上年末增加 822GB。IPTV 用户数达 317 万户,较上年增加 87 万户。加快推广智慧城市应用服务,“市民云”用户数达 763 万个。

2018

第二章 质量安全

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第二章 质量安全

一、产品质量

(一) 工业产品

1. 市场准入^[1]

(1) 工业产品生产许可证

2017年,上海市共受理工业产品生产许可证发证产品238家次,其中省级发证产品90家次;已发证产品240家次,其中省级发证产品88家次;申请注销许可证100张。截至2017年底,上海市工业产品生产许可证发证企业持有工业产品生产许可证1111张,其中省级发证525张(见表5)。

表5 2015—2017年上海市工业产品生产许可证发证情况

年度	受理 / 省级 (家次)	不予受理 (家次)	已发证 / 省级 (家次)	申请注销 (张)	当年持 / 省级 (张)
2015	377/214	44	353/175	1143	1322/693
2016	391/210	74	337/184	138	1252/645
2017	238/90	0	240/88	100	1111/525

全市获证生产企业已全部纳入分类分级监管,其中AA类企业8家。2017年,上海市对工业产品生产许可证获证企业开展重点项目监督检查,全年共检查单位1198家次,发现问题283项次,责令改正17项次。

(2) 强制性产品认证

截至2017年底,上海市共有3142家企业获得了21601张强制性产品认证证书,较上年增加608家企业、755张证书(见表6)。

2. 事中事后监管

(1) 监督执法

生产领域质量监督执法方面,2017年,上海市质量技监和市场监管部门累计出动执法人员5万余人次,共立案查处案件2266起,较上年增长15%;办结案件1791起,较

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

表6 2017年上海市强制性产品认证情况

认证项目	当前有效	
	证书数(张)	涉及组织数(家)
电线电缆	511	172
电路开关及保护或连接用电器装置	406	83
低压电器	6672	1096
小功率电动机	352	137
电动工具	145	19
电焊机	316	49
家用和类似用途设备	1489	191
音视频设备	231	45
信息技术设备	951	230
照明电器	783	186
机动车辆及安全附件	3584	320
机动车辆轮胎	7	2
安全玻璃	738	110
农机产品	0	0
电信终端设备	359	95
医疗器械产品	0	0
消防产品	4791	560
安全防范产品	73	31
装饰装修产品	110	30
儿童用品	83	29
合计	21601	3142

上年增加 3.6%，涉案金额 6.63 亿余元，销毁假冒伪劣产品货值 53.9 万余元，将 11 起重
大案件移送公安机关，有效整顿和规范了市场经营秩序。^[1]

流通领域质量监督执法方面，2017 年，上海市工商和市场监管部门全年抽检各类经
营主体 1060 户，包括商场 185 家、超市 48 家、市场 137 家、其他经营主体 690 家，查
处不合格商品案件 797 起，罚没款金额 2765 万元。^[2]

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

[2] 数据来源：上海市工商行政管理局。

(2) 打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品^[1]

2017年,上海市公安机关共立侵犯知识产权犯罪案件395起,破案280起,抓获犯罪嫌疑人575人。专利管理部门全年开展34次执法检查,涉及商业单位68家以及专利商品800余件;立案审理各类专利案件314起,其中立案受理专利纠纷案件240起,立案查处假冒专利案件74起,并首次对省外行政相对人的假冒专利行为进行行政处罚。

2017年,上海市工商和市场监管部门立案查处商标侵权违法案件1254起,没收各类商标侵权商品和标识16.77万件(只),罚款909.77万元,移送涉嫌商标犯罪案件22起。文化执法部门检查各类文化经营场所1.7万家次,查处和取缔相关无证经营场所198处,收缴盗版图书、非法音像制品等近35万件,立案处罚334起。城管执法部门处置涉及侵犯知识产权案件55起,查扣盗版图书、非法音像制品等4375件。上海海关查获侵犯知识产权案件308起,涉案侵权货物1670万件,案值合计2.19亿元。全年上海知识产权仲裁院、上海国际经济贸易仲裁委员会(上海国际仲裁中心)分别仲裁知识产权争议案184起和40起。

(3) 缺陷产品召回管理^[2]

2017年,上海市累计启动缺陷消费品调查54起,其中实施召回32起,共计召回59138件产品,涉及婴儿安抚奶嘴、童鞋、电源转换器、跑步机等。先后推动贝亲婴儿柔湿巾、宜家马尔姆抽屉柜等召回行动。全市共设立缺陷产品风险监测点1253个,采集了28.4万条各类产品质量安全风险信息,向社会共享缺陷召回公告信息1080条、监督抽查不合格产品信息316条、产品质量安全风险监测结果5条。

案例4

贝亲管理(上海)有限公司召回婴儿柔湿巾

由于脏污混入产品中,可能会使产品无法达到预期的清洁效果,极端情况下可能会导致使用者皮肤过敏等不良反应,贝亲管理(上海)有限公司秉持着对消费者负责

[1] 数据来源:上海市商务委、上海市知识产权局。

[2] 数据来源:上海市质量技术监督局。

的态度,主动承担相应的责任,向上海市质量技术监督局备案了召回计划,决定自2016年12月16日至2017年3月15日召回2016年10月16—24日生产的贝亲婴儿柔湿巾,数量17954包。上海电视台新闻频道就此进行了专题报道。

根据《缺陷消费品召回管理办法》,缺陷消费品召回,是生产者对存在缺陷的消费品采取措施消除缺陷或降低、消除安全风险的活动,有利于预防和消除消费品缺陷可能导致的伤害,保障消费者的人身和财产安全。生产者是缺陷消费品的召回主体。消费品存在缺陷的,生产者应当依法实施召回。生产者所在地省级质检部门应当对召回实施情况进行监督,对未按照本办法实施召回的,责令生产者改正。

(4) 加强质量信用体系建设^[1]

2017年,上海持续优化质量信用体系建设顶层设计,推动分级分类监管,督促企业落实质量主体责任。

一是完善质量信用信息制度,促进质量信用信息共享。完善质量信用信息系统,将质量信用信息纳入上海市社会信用体系。共向市公共信用信息服务平台提供数据清单683项,行为清单8项,应用清单21项。

案例5

嘉定区开展电商平台企业质量诚信体系建设

作为上海的电商产业高地,嘉定区结合上海“四大品牌”建设,推动电子商务产业发展,积极打造“上海购物”品牌高地。2017年,嘉定区电子商务交易额同比增长31%,特别是跨境电商同比增长7.3倍。早在2012年,嘉定区就被国家商务部认定为“首批国家电子商务示范基地”,现在集聚了以京东、天猫、苏宁易购等为龙头的一大批电商平台。

针对互联网新兴业态,2017年,嘉定区完善市场化信用评价体系,建立健全授信

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

激励与失信惩戒制度，构建以信用为核心的市场监管体系，大力推动电子商务领域信用建设。结合对电商企业的监管和服务职能，制定完善电商平台企业质量诚信水平的指导意见，提出鼓励电商平台企业加强入驻商户信用管理的政策，探索基于信用水平的联动奖惩措施，指导平台建立入驻商户信用评价体系，为电子商务企业评价入驻商户信用提供参考和依据。

二是持续深化“两告两报”的信息抄告工作，推动质量监管由传统监管向信用监管方式转变。2017年，上海市质量技术监督局公告监督抽查结果97次，涉及97种产品3359批次2791家次企业；在市质量技监局网站分两批发布监督抽查产品质量不合格且逾期不改正的企业通告（共涉及8家企业）；定期汇总全市监督抽查结果以及后续处理情况，向原国家质量监督检验检疫总局、市政府、市人大、市政协、各区政府及相关部门等70余家单位进行专题通报；抄报涉及学生用品、消防等产品1500余批次不合格信息，收到来自工商、消防等部门的信息抄告197批次，通过信息互通，共同加强了对失信企业的联动监管。

三是推进行业应用，拓展质量信用应用领域。持续推进“诚信计量示范社（街）区”创建活动。2017年，新增徐汇区湖南路街道、静安区共和新路街道、宝山区罗泾镇、普陀区长寿路街道、奉贤区青村镇青村社区通过创建。上海市已有31个街道、镇开展了诚信计量示范创建工作。试点开展检验检测行业质量信用评价。会同农业、食品药品监管、环保、住房城乡建设、安全生产监管、司法行政、气象等部门，以及相关行业协会组织50多家检验检测机构实施首批信用评价试点工作，加强检验检测行业诚信体系建设，将信用记录和信用评价结果作为行政部门实施监管的重要依据。

案例6

上海市推进“诚信计量示范社（街）区”创建工作

集贸市场短斤缺两、眼镜验配误差大、加油站加油计量失准，这些计量违法现象

长期为消费者所诟病。针对这些乱象，上海市质量技术监督局于2009年起试点开展“诚信计量示范社(街)区”创建工作。自2014年起，“诚信计量”建设工作正式纳入上海市“文明社区”创建工作，其相关指标作为评选考核的重要特色内容。截至2017年底，上海市16个区已有31个街道(镇)参与了诚信计量示范创建工作，其中24家已成功通过验收。街道政府和行业协会作为创建工作的组织者，区计量行政主管部门作为指导者和服务者，集贸市场、加油站、餐饮企业、商店(超市)、医院和眼镜店六大领域的经营单位作为参建单位，通过推动参建单位开展诚信计量自我承诺，在经营场所内张贴承诺书向社会承诺诚信计量，公开接受社会监督，提高了企业经营者计量法制意识和诚信自律意识，形成了条块结合、部门联动、优势互补、齐抓共管的工作机制，有效整合了现有行政和行业资源，行业诚信自律得到加强，“公正”“包容”“责任”“诚信”市场价值取向蔚然成风。

四是大力推动企业发布质量信用报告。通过组织动员、标准培训、平台搭建、网络宣传等方式，大力推进企业参照国家标准《企业质量信用报告编写指南》，编写并主动向社会发布企业质量信用报告。2017年，上海市共有210家企业编写了《企业质量信用报告》，较上年增长77.97%，其中制造业企业152家、服务业企业58家，主动接受社会监督，取得了良好的社会反响。

3. 市民质量维权

(1) 上海12365质量热线^[1]

2017年，上海12365质量热线登记处理申诉、举报、咨询和政风行风件共计63448件，较上年减少1.1%。其中，申诉件6741件，较上年增加52.58%；举报件5671件，较上年增加37.41%；咨询件50603件，较上年减少8.61%；政风行风件433件，较上年增加75.30%。

2017年，产品质量申诉主要集中在机电类、轻工类、家电类、办公通讯类等四大领域，分别为3446件、1428件、527件、348件，累计比例达到90.5%。其中，机电类产品质量申诉主要产品为轿车；轻工类产品质量申诉主要产品为灯具和服装、外纺制品；办公通讯类产品质量申诉主要产品为手机及手机电池、台式电脑；家电类产品质量申诉主要

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

产品为电视机、空调器、食品加工产品和电热水器（见图 20）。

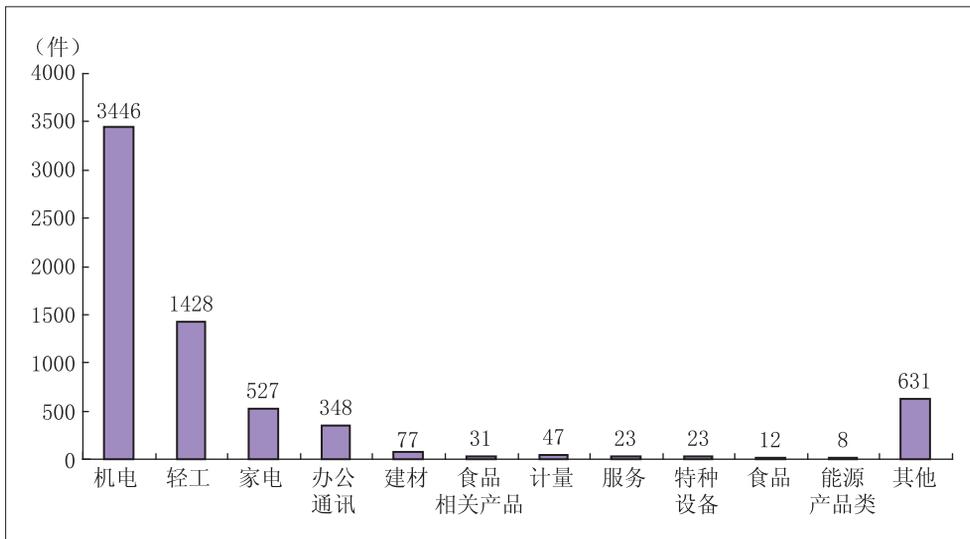


图 20 2017 年上海 12365 热线各类产品质量申诉数量

2017 年，产品质量举报数量占比排名前三位的分别是特种设备类、轻工类和机电类，占比依次为 26.7%、21.6% 和 8.6%（见图 21）。

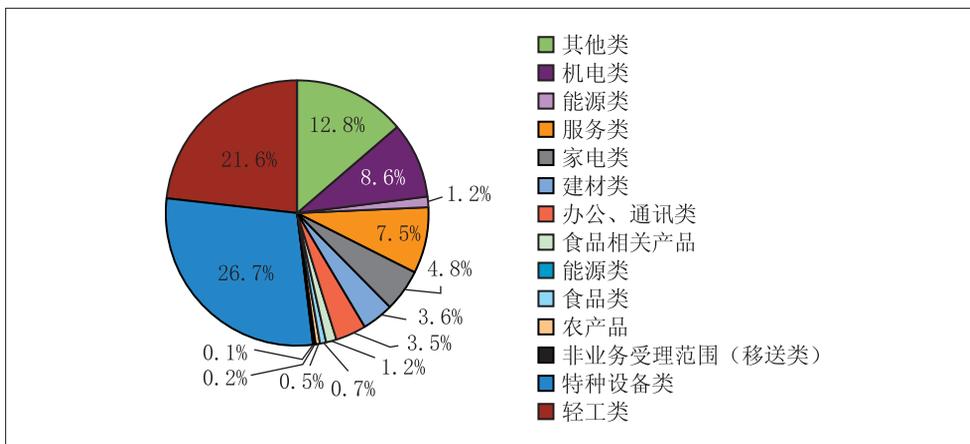


图 21 2017 年上海 12365 热线各类产品质量举报数量占比

2017 年，上海 12365 热线涉及立案查处案件主要包括特种设备（1534 件）、产品质量（909 件）、标准（778 件）、认证相关（769 件）、强制性产品认证（620 件）、计量（486 件）、生产许可证（83 件）和纤维（1 件）八类违法行为案件。其中，前三类违法行为案件约占案件总数的 56.8%（见图 22）。



图 22 2017 年上海 12365 热线各类违法行为立案查处案件数量

(2) 上海 12315 消费者热线^[1]

2017 年, 上海 12315 消费者热线共接到各类消费者热线信息 65.39 万件, 较上年增加 34.5%。其中, 登记投诉举报信息 38.61 万件, 较上年增加 64.3%, 占各类热线信息总数的 59%; 解答咨询等信息 26.78 万件 (含 12345 退单等 3.33 万件), 占各类热线信息总数的 41%。

从消费品类看 (不含全国 12315 互联网平台数据), 投诉数量居前十位的商品服务依次是服装鞋帽、家居用品、家用电器、租赁服务、交通工具、餐饮住宿、文体体育、通讯产品、教育培训、快递服务 (见图 23)。

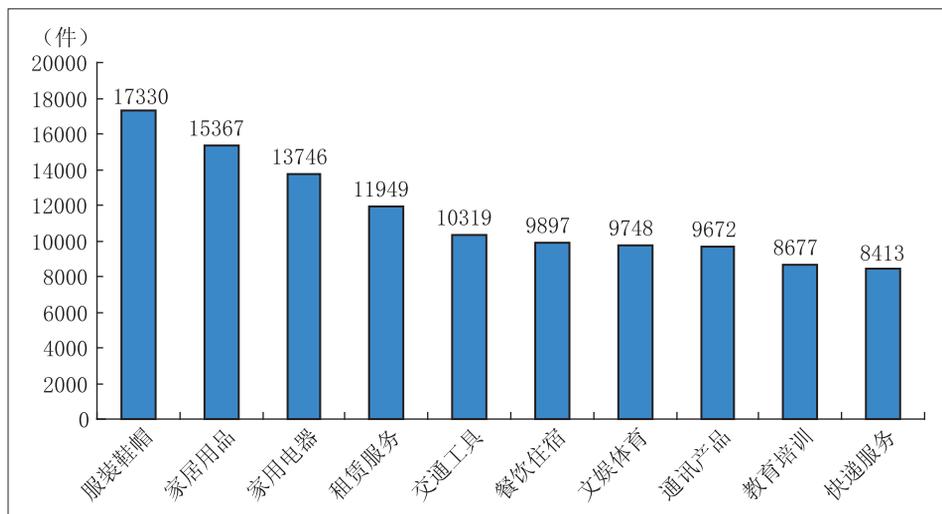


图 23 2017 年上海 12315 热线投诉数量居前十位的商品投诉数量

[1] 数据来源: 上海市工商行政管理局。

投诉增幅居前的是租赁服务（共享单车）、教育培训、金融服务、文体体育、服装鞋帽等（见图 24）。

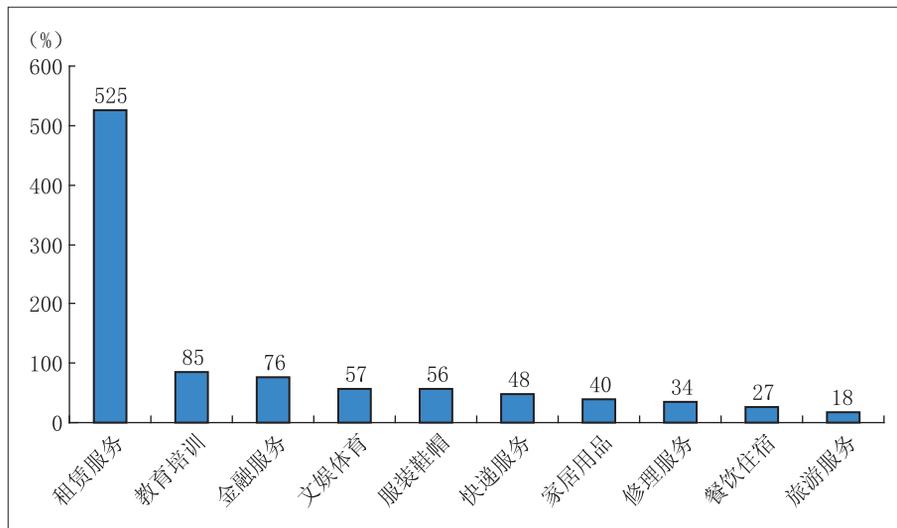


图 24 2017 年上海 12315 热线投诉增幅居前十位的商品服务增幅比例

从举报反映问题的分布情况来看，涉及虚假宣传占比 31%，无照经营占比 22%，侵害消费者权益占比 17%，违反登记管理规定（擅设分支机构、异地经营等）占比 13%，制假售假占比 5%。

（二）食品^[1]

1. 市场准入

截至 2017 年底，上海市有效的食品生产、经营以及食品相关产品等许可证共计 205098 张，较上年减少 18.3%。

（1）食品生产许可

2017 年，上海市新核发《食品生产许可证》150 张，延续 255 张，变更 386 张，注销 306 张。全市共有 1481 户食品生产企业获得 1608 张《食品生产许可证》，148 户食品添加剂生产企业获得 148 张许可证（见图 25）。

在食品生产新业态方面，静安区结合现行法律制定了《上海市焙炒咖啡开放式生产许可审查细则》，促成了国内首家在商业场所获得生产许可证的项目，为上海乃至全国其他同等类型的商业模式和业态提供了前沿性的参考样本。

[1] 数据来源：上海市食品药品监督管理局。

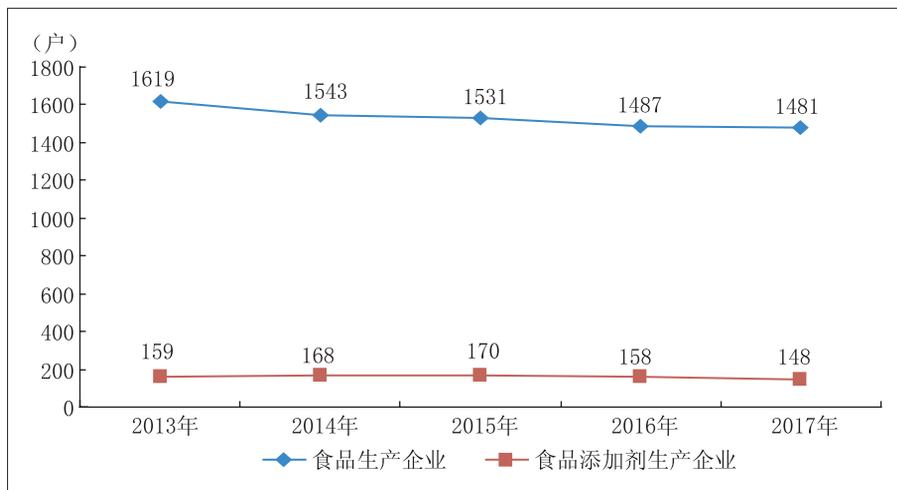


图 25 2013—2017 年上海市获得生产许可证的食品及食品添加剂企业数量

案例 7

静安区创新服务助力星巴克项目落户

星巴克臻选咖啡烘焙工坊及品鉴馆是星巴克全球面积最大的门店及美国本土以外唯一一家开放式食品生产点，也是中国首家门店。该项目将传统的食品生产与现场体验相结合，业态模式、生产方式均无前例可循。静安区开拓“突破点+风险点+关键点+着力点”的创新服务，助力星巴克项目落户。

一是“找准突破点”的创新思维，制定生产许可审查细则。集多方智慧形成出台《上海市焙烤咖啡开放式生产许可审查细则》，既解决了该项目在全开放式生产环境中的合法性问题，又为后续的发证和事后监管制定了相关依据，有效避免了食品安全风险，使全新模式的开放式体验工坊成为可能。

二是“聚焦风险点”的跨前服务，全方位保障食品生产安全。以标准为抓手，全面落实食品生产安全主管责任；以疏堵结合为方法，全面检查、鉴定烘焙使用的各类特种设备，确保项目推进安全可控；以风险防控为依托，推动企业制定符合其经营特点的食品应急预案，有效预防、及时控制突发事件发生。

三是“把握关键点”的提前介入，完善配套餐饮项目方案。在对风险提出整改意见的基础上，对安全风险较高的冷加工糕点食品，制定加工、设备、存放、清洗消毒、人员相关管理措施和卫生管理制度，并做好大客流情况下如何确保运送路线安全的应急预案，防范食品安全风险。

四是“找准着力点”的最后冲刺，对接需求优化全流程服务。在优化各项服务的基础上，完成静安区首次食品添加剂生产许可现场审查工作。同时开辟准入绿色通道，根据企业递交申请资料及现场验收相关事宜的各个时间节点，提前做好服务计划，配优配强人员，为企业落地以及许可证申请提供跟踪服务，及时完成企业营业执照、食品生产许可证、食品经营许可证以及特种设备使用登记的审核、发证等工作。

(2) 食品经营许可

2017年，上海市新核发《食品经营许可证》(主体业态为食品销售)48272户，延续9785户，变更8141户，注销27812户。截至2017年底，全市共有食品销售经营主体127849户，食品销售经营方式分类情况见表7。

表7 2013—2017年上海市食品经营许可情况(按销售经营情况分类)

年份	批发(户)	零售(户)	批发兼零售(户)	其他(户)	总数(户)
2013	23218	101140	12668	172	137198
2014	27892	108456	13441	233	150022
2015	39350	116692	15724	277	172043
2016	44805	125887	17098	—	187790
2017	32395	83586	9547	2321	127849

2017年，上海市新核发《食品经营许可证》(主体业态为餐饮服务或食堂)26058户，延续7799户，变更4440户，注销7975户。全市共有餐饮服务单位74906户，其中公共餐饮单位53554户、食堂13315户、现制现售7559户、集体用餐配送单位269户、中央厨房123户、其他餐饮单位86户(见图26)。

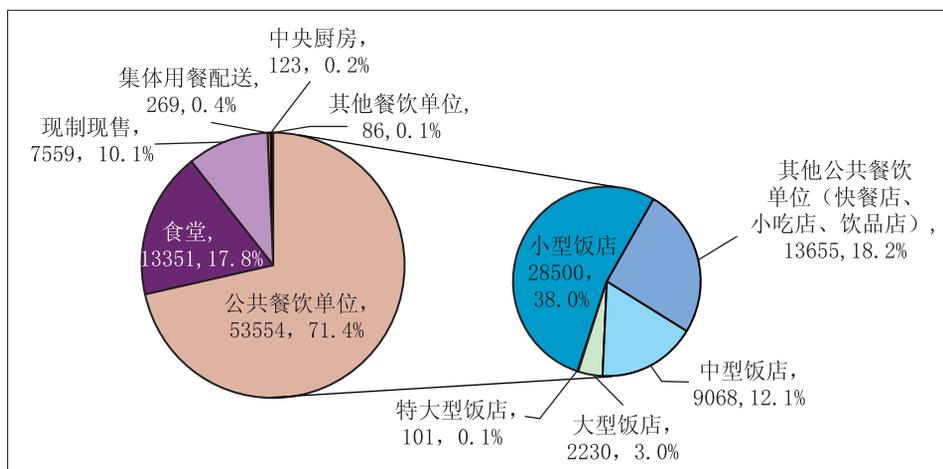


图 26 2017 年上海市餐饮服务单位构成情况

(3) 保健食品生产许可

截至 2017 年底，上海市持有效许可证的保健食品生产企业共 43 户，较上年底减少 7 户，降幅达 14%，各类保健食品生产企业共获得 392 个国家保健食品批准文号（见表 8）。

表 8 2013—2017 年上海市保健食品生产企业和获证产品情况

年份	生产企业数（户）	获得保健食品批准文号数（个）
2013	57	381
2014	55	382
2015	52	370
2016	50	406
2017	43	392

(4) 食品相关产品生产许可^[1]

2017 年，上海市新核发食品相关产品的《工业产品生产许可证》65 张，延续 37 张，变更 29 张，注销 58 张。截至 2017 年底，上海市食品相关产品生产企业共有 570 户，获得 587 张《工业产品生产许可证》（见表 9）。

2. 食品分类分级监管情况^[2]

(1) 食品生产企业分级监管情况

2017 年，根据上海市食品生产企业分级监管结果，A 级企业（守信）占比为 52.2%，

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

[2] 数据来源：上海市食品药品监督管理局。

表9 2013—2017年上海市食品相关产品生产企业和获证产品情况

年份	生产企业数(户)	获得许可证数(张)	获得许可证的品种数(个)
2013	524	531	87
2014	564	580	88
2015	599	618	88
2016	552	565	88
2017	570	587	67

较上年增加 22.3%；B 级企业（基本守信）占比为 41.6%，较上年减少 16.9%；C 级企业（信用缺陷）为占比 6.2%，较上年减少 5.4%（见表 10）。

表 10 2013—2017 年上海市食品生产企业分级监管情况

分类	2013 年		2014 年		2015 年		2016 年		2017 年	
	企业数(家)	占比(%)								
A 级	312	19.3	353	22.9	340	22.3	482	29.9	670	52.2
B 级	986	60.9	921	59.7	925	60.6	942	58.5	534	41.6
C 级	321	19.8	269	17.4	261	17.1	187	11.6	79	6.2
合计	1619	100	1543	100	1526	100	1611	100	1283	100

(2) 食品销售企业分类监管情况

2017 年，上海市对食品销售企业（不含个体工商户）按违法情况进行分类管理：无违法记录的，认定为一类企业；有轻微违法记录的，认定为二类企业；有一般违法记

表 11 2013—2017 年上海市食品销售企业分类监管情况

分类	2013 年		2014 年		2015 年		2016 年		2017 年	
	企业数(家)	占比(%)								
一类	46834	88.5	60004	90.2	72432	90.9	88277	90.4	96579	90.5
二类	3496	6.6	4058	6.1	4667	5.8	5761	5.9	6403	6.0
三类	1121	2.1	1464	2.2	1348	1.7	1758	1.8	2028	1.9
四类	1490	2.8	997	1.5	1269	1.6	1855	1.9	1707	1.6
合计	52941	100	66523	100	79716	100	97651	100	106717	100

录的, 认定为三类企业; 有严重违法记录的, 认定为四类企业。其中, 一类企业占比 90.5%、二类企业占比 6.0%、三类企业占比 1.9%、四类企业占比 1.6%, 一类企业和二类企业占比较上年略有提高(见表 11)。

(3) 餐饮服务单位分级监管情况

2017 年, 上海市对 74906 户持证餐饮单位中处于经营状态的 69580 户实施了动态分级评定和监督, 其中 A 级企业(笑脸, 良好)占 35.4%、B 级企业(平脸, 一般)占 61.5%、C 级企业(哭脸, 较差)占 3.1%; A 级企业和 C 级企业较上年增加 2.7 个和 0.6 个百分点, B 级较上年减少 3.3 个百分点(见表 12)。

表 12 2013—2017 年上海市餐饮服务单位量化监督动态等级评定情况

分类	2013 年		2014 年		2015 年		2016 年		2017 年	
	企业数 (家)	占比 (%)								
A 级	14715	32.2	14089	29.4	14595	29.7	18846	32.7	24613	35.4
B 级	28059	61.4	30703	64.1	32836	66.7	37352	64.8	42788	61.5
C 级	2925	6.4	3132	6.5	1758	3.6	1460	2.5	2179	3.1
合计	45699	100	47924	100	49189	100	57658	100	69580	100

(4) 食品相关产品分级监管情况^[1]

2017 年, 上海市对 570 户食品相关产品生产企业进行了分级监管。其中 A 级企业(履行产品质量安全主体责任的保障能力较强和实现程度较好, 质量安全控制能力较强)占比 44.0%, 较上年增加 2.7%; B 级企业(具有基本的履行产品质量保障能力, 质量安全控制能力一般)占比 51.4%, 较上年减少 0.4%; C 级企业(符合最基本的质量安全要求, 质量安全控制能力较弱)占比 4.6%, 较上年减少 2.3%(见表 13)。

表 13 2013—2017 年上海市食品相关产品生产企业分级监管情况

分类	2013 年		2014 年		2015 年		2016 年		2017 年	
	企业数 (家)	占比 (%)								
A 级	120	24	150	28	250	41.7	228	41.3	251	44.0
B 级	316	63	333	62	287	47.9	286	51.8	293	51.4
C 级	65	13	54	10	62	10.4	38	6.9	26	4.6
合计	501	100	537	100	599	100	552	100	570	100

[1] 数据来源: 上海市质量技术监督局。

3. 上海 12331 食品药品热线

2017年,上海市各食品安全监管部门共接到食品类投诉、举报和咨询130699件,较上年增加22.2%,按时答复率100%,举报案件查实率50.2%,年内办结率96.0%,平均办结时间20天。其中,“12331”直接受理81661件,占总量的62.5%;“12345”转办37844件,占29.0%;各区、街镇通过联勤联动机制受理6297件,占4.8%;其他单位转办4897件,占3.7%。落实有奖举报1037件,奖励金额77.91万元(见表14)。

表 14 2017 年上海市食品安全咨询、投诉和举报分布情况

分 类	咨询	投诉	举报	合计
数量(件)	47516	32832	50351	130699
占总量比重(%)	36.4	25.1	38.5	100

投诉举报占比前五位的食品,一是餐饮食品,主要是投诉就餐后不适、餐饮店卫生情况差、菜品内有异物或变质等,举报餐饮店无证从事餐饮服务、控烟不力等;二是肉制品,主要是投诉肉制品变质或有异物、包装标识不符合规定,举报无证经营肉类、无证加工肉制品、销售未经检验检疫肉类等;三是粮食加工品,主要是投诉粮食加工品内有异物或变质、食用后不适等,举报无证制售早点等;四是食用农产品,主要是投诉农产品变质、食用后不适,举报无证制售农产品等;五是糕点,主要是投诉糕点变质、有异物、过期、涉嫌使用非普通食品原料等,举报无证经营糕点、无证加工糕点等(见表15)。

表 15 2017 年 12331 平台投诉举报涉及的主要食品种类分布情况

分 类	餐饮食品	肉制品	粮食加工品	食用农产品	糕点	合计
数量(件)	29924	6598	6077	4035	3391	50025
占投诉举报类比重(%)	40.4	8.9	8.2	5.4	4.6	67.5

(三) 药品、医疗器械和化妆品^[1]

1. 市场准入

2017年,上海市共受理药品注册申请828件,其中新药申请104件,完成第一类医疗器械产品备案2855项,受理第二类医疗器械产品注册审批及相关事项1403项,准予许可1469项,完成医疗器械临床试验备案信息308项,并开展了医疗器械注册人制度

[1] 数据来源:上海市食品药品监督管理局。

试点。2017年,全市向25家化妆品生产企业核发《化妆品生产许可证》,截至2017年底,上海获得《化妆品生产许可证》生产企业共212家;完成国产非特殊用途化妆品备案74478件;出具国产特殊用途化妆品生产卫生条件审核表394件;出具国产特殊用途化妆品监督审查意见209件。

2. 药品、医疗器械和化妆品监管情况

药品、药包材领域,2017年,上海市共查处各类药品、药包材违法违规案件295起。其中,药品案件涉及物品总值1789.48万元,罚没款1327.52万元。共审批药品广告2332件,驳回65件。

医疗器械领域,2017年,上海市立案查处各类医疗器械违规案件304起,涉及物品总值2776.04万元,罚没款3598.13万元。

化妆品领域,2017年,上海市共完成国产非特殊用途化妆品备案74478起;出具国产特殊用途化妆品生产卫生条件审核表394件。全市化妆品立案处罚202件,累计罚没款约340.88万元。完成进口非特殊用途化妆品备案681件。

(四) 食用农产品^[1]

1. 食用农产品质量安全监督执法

2017年,上海市各级农业部门深入开展农药、瘦肉精、生鲜乳、兽用抗生素、生猪屠宰监管“扫雷行动”、水产品禁用药物和有毒有害物、“三鱼两药”、农资打假等专项整治行动。同时,市农委与公安、工商、质量技监、通信管理、供销总社等单位联合开展打击农资领域违法违规行为。

2017年,全市农业系统累计出动执法人员2.07万人次,检查重点农资生产经营单位、蔬菜园艺场、畜禽养殖场、批发市场、农机产销企业等10063家次,整顿农资市场9个次,印发资料6万份,查获非法农资产品9000公斤,受理举报投诉21起,立案查处涉及农资案件128起,罚没款122.86万元。

2. 蔬菜肉类流通领域质量追溯

上海肉菜流通追溯运行考核继续保持在全国前列。其中,2017年前三季度上海考核得分均位列全国第一,平均有6家批发市场考核得分进入全国前10名,43家菜市场考核得分进入全国前50名。结合首批6个外延蔬菜生产基地建设,推进蔬菜生产源头二维码信息追溯新技术应用,通过蔬菜包装加贴追溯二维码,实现上游信息联通,运用二维码扫

[1] 数据来源:上海市农业委员会。

描将批发市场出场信息对接下游标准化菜市场,从而实现了从源头、批发到零售全过程追溯。肉菜二维码流通追溯试点,成为上海全国内贸流通体制改革试点九大成果之一。

(五) 特种设备^[1]

截至2017年底,上海市特种设备安全监察人员共计2418人。2017年,上海市各级特种设备安全监管部门开展特种设备执法监督检查61173人次,检查单位29069户次,检查设备43766台次,发现问题26486个,发出安全监察指令书3059份,经济处罚2204.5万元。

2017年,上海市各类特种设备检验机构对282426台(套)在用特种设备进行了定期检验(另检验气瓶1535942只和压力管道3366.64千米),对29070台(套)特种设备的安装、改造和重大维修过程实施了监督检验(另安装监督检验压力管道475.62千米),对158130台(套)特种设备进行了制造过程的监督检验(另制造监督检验各类气瓶501616只和压力管道元件642389批)。

同时,上海市结合特种设备产业特点和风险隐患实际情况,开展特种设备安全监管模式探索,严防特种设备重特大安全事故发生。

案例8

金山区探索第三方特种设备安全监管新模式

为扎实推进危化企业监管工作,积极探索特种设备监管新模式,2017年,金山区经招投标与第三方服务机构签订《特种设备安全技术服务项目合同》,打破了传统的特种设备安全监管先例,在全市率先引入专业机构开展特种设备安全监管服务。第三方服务机构派遣特种设备技术人员,提供技术咨询服务,协助金山区市场监督管理局加大辖区特种设备监管力度,重点对上海石化、二工区区域以第三方服务机构配合监察人员执法检查 and 单独开展巡查的方式,重点管控危化行业特种设备企业。

2017年以来,第三方服务机构在配合综合执法大队六中队检查方面,共出动160余人次,检查企业共77家,检查出特种设备使用及管理问题合计340条;单独巡查方

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

面,共出动300多人次,单独巡查总计71家企业,检查出特种设备使用及管理问题合计258条。通过第三方服务机构的专业优势,有力推动该区域内的企业逐步提高特种设备的管理水平。

二、服务质量^[1]

服务业是现代经济的重要组成部分,服务质量是实现服务业大发展的关键支撑。为进一步推动上海市服务业质量提升,2017年,市质量工作领导小组继续对部分重点领域开展了服务质量测评。在相关领域行业主管部门的大力支持下,坚持“以问题为导向、以改进为目的”,通过第三方机构的持续跟踪测评,提出服务质量提升的措施建议,为相关行业的规范服务及质量改进提供有益参考。

(一) 服务质量测评

服务质量测评主要依据国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》(GB/T 19038—2009)开展。本次测评的结构模型由公众期望、质量感知、价格感知、公众形象、投诉抱怨和公众满意度等结构变量组成,并结合各行业属性进行针对性的指标设计。测评工作邀请社区代表、行业专家等共同参与方案及调查问卷的设计,确保测评工作既有一定的通用性,又能兼顾到不同行业的特性,能客观反映不同行业的服务质量状况,分析存在的问题,提出服务质量的改进建议。

本次测评委托上海市质量和标准化研究院、上海市质量协会用户评价中心、上海质量认证咨询中心、上海质量技术咨询事务所四家第三方专业测评机构,通过随机拦截、现场访问、网络调查等方式直接了解市民的期望与感受,并采取定量和定性相结合的方法,收集公众反馈的具体信息。测评时间为2017年3—12月,测评区域覆盖了全市16个区,累计回收有效问卷5万余份,收集公众反馈的意见建议1万余条。相较于往年,2017年测评工作主要有以下特点:

一是开展行业征集,提高公众话语权。2017年,上海市质量工作领导小组办公室首次面向社会公众,以“你最关心的服务质量问题”为主题,开展了测评行业公开征集活动,选出了市民最关注的出租车、养老、家政、供水、供气、旅游、医疗、快递、社区服

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

务、检验检测十大行业开展服务质量测评，进一步提高了测评的针对性。

二是改进测评方式，方便公众广泛参与。2017年，服务质量测评探索推出了线上线下的调查方式，使市民能更广泛、更便捷地参与，积极反馈对服务行业的质量感受和诉求，推动服务质量测评这项民心工程有效落实。

三是加强部门联动，探索服务测评新模式。上海市质量工作领导小组办公室联合有关行业主管部门，深入开展各行业质量测评。其中，由市交通委牵头在全市4万辆出租车上张贴服务质量测评二维码标识，方便市民在乘车时参与测评。

(二) 服务质量测评结果分析

测评结果显示，市民对于十大行业的公众满意度平均得分为81.4，处于“比较满意”水平（见表16）。

表16 2017年上海市十大民生服务公众满意度测评情况

序号	测评行业	测评结果
1	医疗（社区卫生服务中心）	88.24
2	旅游（旅游目的地）	85.59
3	社区服务（社区环境、文体服务等）	83.35
4	检验检测（检测机构）	83.28
5	养老机构服务	82.64
6	供气（民用管道燃气）	82.07
7	供水（民用自来水）	81.54
8	快递服务	76.60
9	出租车	75.50
10	家政服务	75.44

社区卫生服务方面，2017年，社区卫生服务满意度达到了近年来的最高值88.24，无论是居民的忠诚度，还是期望值、价值感知、质量感知，都达到了比较高的水平。从居民的选择意愿来看，超过九成的受访居民表示“非常愿意”或“比较愿意”再次选择到社区卫生服务中心看病诊疗，同样也有超过九成受访者表示“非常愿意”或“比较愿意”向他人推荐社区卫生服务中心的服务。

旅游目的地服务方面，2017年，旅游目的地服务满意度为85.59，处于上升趋势。从整体来看，游客对安全保障的认可度最高，而环境和服务设施需重点提升。从各个区域来

看,游客对各区的旅游目的地服务满意度评价结果存在较大差异。其中,游客对浦东、静安、长宁和黄浦的旅游服务质量评价较高。

社区服务方面,2017年,社区服务质量满意度为83.35,较上年略有降低。从社区服务各领域来看,社区法律、安全服务方面的得分较高,而社区物业服务测评得分较低。在具体问题中,居民对于社区存在交通安全隐患和“儿童之家”建设不足的问题关注度较高,其占比分别达到了60.42%和55.69%,宠物便溺管理不善的问题也连续三年位列社区服务质量问题的前三名,市民抱怨较为集中。

检验检测服务方面,2017年,检验检测行业服务质量满意度为83.28。2015—2017年三年的调查数据表明,上海市检验检测行业的总体服务质量水平在持续提升。同时,在调查中也发现,“检测周期长”“顾客意见或顾客投诉响应不及时”“样本的接收与处理未按规定程序执行”等问题是顾客共同关注的问题,是检测机构提高服务质量的重点改进方向。

养老机构服务方面,2017年,上海市养老机构服务质量服务满意度为82.64,处于满意水平。其中,80.15%的受访者认为,上海市养老机构的服务质量能够做到“逐年有进步”,养老机构的服务质量状况基本得到市民的认可。此外,有17.81%的服务对象对服务质量有所抱怨,主要问题集中在“膳食”“服务态度”“沟通”以及“服务意识和能力”等方面,需要相关行业作重点改进和提升。

民用管道燃气服务方面,2017年,管道燃气服务质量满意度为82.07。市民对“营业厅服务”“交付/充值方便程度”等指标的评价有了大幅提升,而投诉建议则集中在“安装服务”“抄表服务”和“检修服务”这三个项目上,特别是对“明确检测时间周期”“统一检测人员服务标准”“提高检测人员素质水平”等方面提出了要求。

民用自来水供水服务方面,2017年,供水服务质量满意度为81.54,整体维持在较高的满意水平。在具体指标中,“热线服务”“营业厅服务”“施工检修”和“抄表服务”的满意度较往年都有了一定幅度的提升。但“供水质量”的满意度近几年波动较大。在意见的分类统计中,“水质问题”占到了29.62%,位居第一。市民希望能进一步提高供水质量并加强对管网改造、水源地建设等水质提升工程的宣传,提高市民对水质提升的知晓度与信任感。

快递服务方面,2017年,快递行业服务质量满意度为76.60,与上年相比基本持平。近七成受访者表示快递收费较为合理,且对查询服务整体评价较好。反映的意见主要集中在

在“服务不规范以及投诉”“赔偿渠道不畅”等方面。市民希望快递行业能重点提升各环节的操作规范性，保证投诉渠道的畅通，并能积极协助顾客解决问题，提升顾客的体验感受。

出租车交通服务方面，2017年，出租车行业服务质量满意度为75.50。市民普遍表示，尽管整体服务质量不如以往，但仍对该行业充满信心、有所期待。在需要改进的问题方面，选择“增设便民服务项目”、“提升服务态度”和“推广第三方支付”的比例占据了前三位，都达到了25%以上，还有18.2%的受访市民希望能“增设扬招点”。

家政服务方面，2017年，上海市首次将家政服务质量纳入本市重要领域服务质量测评范围，家政服务质量测评结果为75.44，处于较满意水平。七成受访者表示会继续使用现有的家政服务，而对“家政公司服务质量”的评价则明显好于“对家政人员服务质量和技能水平”的评价。测评结果显示，市民对家政服务成效评价为67.45，55.3%的受访者认为收费价格较合理，但家政服务人员的业务技能水平和服务质量有待提升。

三、工程质量^[1]

(一) 工程质量安全

2017年是总结工程质量治理两年行动、启动工程质量安全三年提升行动的关键之年，上海市各级监督机构持续加大对工程质量的监管力度，据不完全统计，共对5700余个工地进行质量监督检查，对1000余个工程开具整改指令单，并在巩固工程质量两年治理成效的基础上，根据《国务院办公厅关于促进建筑业持续健康发展的意见》《住房城乡建设部关于印发工程质量安全提升行动方案的通知》，以及市住建委文件要求精神，紧紧围绕“落实主体责任”和“强化政府监管”两个重点，落实工程质量提升行动工作要求。一是注重提高工程内在质量，开展本市钢筋工程施工质量专项治理，针对常见多发钢筋工程质量顽症，从自查组织、整改落实到抽查方式各个环节，着力落实企业主体责任。二是完成住建部提升行动方案中四项试点任务之一的“监理单位向政府主管部门报告质量监理情况的试点”研究，力求在总结上海五年多来实施监理报告制度的实际状况基础上，从制度定位、报告内容（形式）、管理配套等方面进行制度完善，并形成《上海市实施建筑工程施工监理报告制度的若干意见规定》（征求意见稿）。

[1] 数据来源：上海市住房和城乡建设管理委员会。

根据《住房城乡建设部关于开展工程质量管理标准化工作的通知》和《上海市住房和城乡建设管理委员会关于印发〈上海市建设工程施工质量标准化管理办法〉的通知》等文件要求,结合上海市建筑工程施工质量管理工作实际,出台《上海市建筑工程施工质量标准化评价细则》,进一步完善了建筑工程施工现场日常质量管理工作的检查与评价标准,并同步建设完成信息系统,为2018年上海市全面开展施工质量标准化夯实基础。

(二) 建设工程质量检测

2017年,上海市建设工程质量事故上报0起。全市建设工程检测建材数据2203923个,合格2199503个,平均合格率99.80%,比上年同期上涨0.06个百分点。全市建设工程检测工程数据2344113个,合格2339105个,平均合格率99.79%。全市建设工程文明施工形势有所改善,扬尘、噪声投诉仍较多。截至2017年底,受理各类施工扰民投诉共2779件,较上年下降了28.5%。其中,施工噪声1762件,扬尘污染772件,夜间灯光49件。

(三) 建设工程质量监督检查

2017年,上海市共对5700余个工地进行质量监督检查,对1000余个工程开具整改指令单,市区两级建设工程监督机构共实施行政处罚结案1264起,较上年上升0.96%;收缴罚款10343.51万元,较上年上升6.2%。2017年,上海市共对40家施工企业暂扣安全生产许可证及对5家单位降低资质等级。行政处罚违规行为排名前四位的分别是建设程序(396起,较上年下降2.2%)、招投标(268起,较上年上升69.6%),安全(248起,较上年下降14.8%)、其他(98起,较上年下降1.0%)。截至2017年底,上海的市区两级监督机构共签发行政处理单6381份,较上年下降0.5%。其中整改单5290份,较上年上升3.4%;局部暂缓施工指令单978份,较上年下降13.5%;停工单113份,较上年下降30.2%。

四、人居质量^[1]

2017年,上海市环保系统查处案件达4477件,处罚金额逾4.76亿元,较上年分别增长34.97%和90.23%。其中,作出按日计罚61件,处罚金额共9552.3万元,实施查封扣押179件,限制生产、停产整治30件,移交公安行政拘留18件,涉嫌环境犯罪移交公安部门68件。

[1] 数据来源:上海市环境保护局、上海市绿化和市容管理局。

(一) 大气污染防治

2017年,上海市全面落实能源、产业、交通、建设、农业、生活六大领域大气污染防治措施103项。在能源领域,完成公用燃煤电厂9台2840兆瓦发电机组的超低排放改造,全面完成24台机组改造任务,并同步完成石膏雨治理;基本完成集中供热和热电联产燃煤锅炉清洁能源替代或关停调整工作;除公用燃煤电厂和钢铁窑炉外,全市基本实现无燃煤。在产业领域,完成污染源整治1336处,产业结构调整项目3889项;进一步聚焦钢铁、石化、化工、造船、印刷等重点行业,完成514家企业有机废气治理工作。在交通领域,淘汰老旧车1.77万辆,推广新能源汽车约3万辆,开展汽车生产企业新生产机动车环保一致性检查,完成吴淞邮轮港等5项岸电设施建设工程,完成60艘内河运输船舶整体LNG动力更新改造,港区推广LNG内集卡约900辆;查处问题车辆2.68万辆次、违法年检站4座。在建设领域,加快推进干散货、内河易扬尘码头及堆场扬尘污染整治,进一步加强建筑、拆房和渣土运输过程扬尘污染管控;扬尘在线监控系统全面用于执法监管,强化精细化管理水平。在生活性服务业领域,累计完成汽修行业专项整治4916家。

(二) 水污染防治

2017年,随着黄浦江上游金泽水源湖建成投运,上海市饮用水源水质进一步提升,集约化供水格局进一步完善。开展饮用水水源地专项行动,全市实现饮用水水源二级保护区内排污口的关闭调整。

根据《上海市水污染防治行动计划实施方案》项目清单,截至2017年底,87个水污染防治工程项目中,58个全面完工,完工率近67%。完成泵站在线监测试点工作、国考断面太浦河—太浦河桥和金汇港—钱桥水质达标、全面取缔“十小”企业^[1]等40个管理项目。

上海已经全面建立市—区—街镇三级河长体系,共计7781名领导干部担任各级河长,提前一年多实现河长制全覆盖。按照“源头控制,水岸联动”的原则,完成河道周边3135家工业企业分类整治、105家畜禽场退养、1756公里水利工程,沿河拆违351万平方米、治理农村生活污水5万余户、截污纳管1200多处。全市1864条段整治河道基本消除黑臭。

[1] “十小”企业包括造纸、制革、印染、染料、炼焦、炼硫、炼砷、炼油、电镀、农药等十个行业企业。

(三) 市容环境治理

2017年,上海市共完成1636个单元治理,并对计划外新查找的1261个薄弱问题开展督办。聚焦“乱占道”“乱张贴”,整治各类占道亭棚2188个、跨门营业18.3万处,规范非机动车停放28.5万处,清理乱张贴、乱悬挂918.3万处。无序设摊聚集点有效遏制,临时疏导点和管控点规范管理继续增强,42处无序设摊中度污染点基本消除。下发《上海市鼓励和规范互联网租赁自行车发展的指导意见(试行)》,约谈共享单车企业。完成全市100个车辆清洗规范服务示范点创建,深入推进自助洗车、微水洗车等试点。

案例9

崇明区深化“绿水青山就是金山银山”发展理念

根据上海市委、市政府关于“补短板”的指示精神,在全市“五违四必”整治工作的统筹部署下,崇明区深化“绿水青山就是金山银山”的发展理念,紧扣崇明世界级生态岛建设的标准要求,坚持开展以“五违”整治为核心、水环境综合治理为重点的区域生态环境综合治理工作,确定了18个区级重点治理区块和118个镇级重点治理区块。

为顺利推进区域环境综合整治工作,崇明区凝聚全区之力,成立了区域生态环境综合治理工作领导小组,明确区环保局和拆违部门双牵头,区城管局、区公安局、区市场监督管理局等部门和属地乡镇联动的工作机制,结合工业用地减量、美丽乡村建设、创城创卫、中小河道综合整治、环保违法违规企业清理整治等重点工作,齐心协力,综合施策,精准发力,确保高质量完成目标任务。

至2017年底,全区“五违四必”综合治理任务已经全部完成,累计消除违法用地181亩,拆除违法建筑189.65万平方米,关闭污染企业132家,取缔违法经营63户,清理违法居住129人,消除生产和消防安全隐患89处,完成低效工业用地减量636亩,整治环境“脏乱差”503处,整治不规范畜禽养殖229处,疏浚河道泖沟1055公里,建设生态廊道4897亩。全区淘汰和调整了一批高能耗、有污染的工业企业,清退

整治了一批不规范畜禽养殖场,恢复农地生产能力、发挥生态用地功能,实现了“五违”现象集中治理、饮用水源安全可控、地表水环境质量持续改善、区域环境面貌显著改善的目标。

2017年,上海市发布实施上海市工程建设规范《林荫道设计规程》(DG/TJ 08—2219—2016),创建命名24条林荫道,部分区域林荫片区初具雏形。中心城区完成8个绿化特色街区建设。浦东新区浦兴路街道创建成为市级园林街镇。新纳入城市公园26座,全市城市公园总数达到243座;公园延长开放时间达133座,占全市城市公园总数的60%以上。

案例 10

徐汇区推进中环绿廊建设提升人居质量

位于上海市徐汇区南部的徐汇中环绿廊南起梅陇路,北至漕宝路,东临桂江路和已规划的桂果路,西接交通动脉中环线,在两年前还存有超过35万平方米的违法建筑、1330家企业和租赁户、3000余名夜宿人员的“脏乱差”地带。两年来,徐汇区运用“城市海绵体”的建设方法,将这片曾经是上海中心城区高压线下最大的违法建筑群彻底变身为景色宜人的绿色长廊,整片绿地处于220千伏超高压线保护区范围内,全长3.28公里,绿化面积约34.2万平方米。

徐汇中环绿廊向公众展示海绵城市建设“自然积存、自然渗透、自然净化”的重要理念,由于整个绿地面积巨大,养护所需的自来水量非常可观,因此在绿廊二期的地下建设了一座约300立方米的蓄水池。平日下雨后,雨水进入地下水池,分别通过池中的物理、生化处理,使水质达到可浇灌用水标准,为地上绿化提供灌水补给。地下蓄水池还与整个绿廊的浇灌系统并网运行,如一段时间内缺少自然降雨的浇灌,绿廊就会自动采用地下蓄水池的储水浇灌,基本形成“渗、滞、蓄、净、用、排”等各类低影响开发的雨水设施及其组合系统。此外,徐汇区利用雨水花园、植草沟、景观

水系、人工湿地、低洼绿地、可渗透路面铺装、蓄水池等形式，减少地表径流，成功营造了小型生态湿地和雨水花园等生态示范案例。

2017年12月，上海市人民政府办公厅印发《上海市湿地保护修复制度实施方案》。崇明东滩、浦东九段沙、崇明北湖等一批重要湿地及嘉定浏岛、松江雪狼湖等一批野生动物重要栖息地列入上海市生态保护红线范围。

2018

第三章 质量发展

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第三章 质量发展

党的十九大报告明确指出，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段。为了全面提高质量，推动中国经济发展进入高质量发展阶段。2017年9月5日，中共中央、国务院正式发布了我国质量工作的纲领性文件——《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》，充分体现了党中央抓质量的决心和作风，在我国质量发展史上具有里程碑意义。2018年1月17日，中共上海市委、上海市人民政府正式印发《开展质量提升行动的实施方案》，成为指导全市质量提升行动的政策纲领与行动指南。本章从创新驱动、质量领先、标准领跑、品牌领军四个方面介绍上海质量发展概况。

一、创新驱动

创新是推动广大企业转型升级的重要动力。质量工作具有泛在性、系统性和复杂性，只有不断通过制度创新、质量创新和技术创新，才能破除瓶颈、开创新局，推动质量发展与科创中心建设相结合。

(一) 制度创新^[1]

1. 行政审批改革

在上海市质量技术监督局积极示范引领和上海市行政审批制度改革工作领导小组办公室等各政府部门合力推动下，全市1000余项行政审批都已按照地方标准要求编制了办事指南和业务手册，行政审批事项100%实现标准化管理。行政审批标准化使申请人对审批条件、程序、审批时限、收费情况、格式文书等都“明明白白”，实现了行政审批办理“规则透明、程序透明”的管理要求，有力保障了申请人的知情权、监督权。2017年，上海市相继研制了《审批办事指南编制指引》《审批业务手册编制指引》《行政权力管理通则》《市场监督管理所通用管理规范》等地方标准，为优化规范上海市权力运行提供重要支撑。以大型卖场检查为例，基层检查表格实现“20合1”，检查频次从原先的1周6次减少到1年4次。

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

案例 11

首部《市场监督管理所通用管理规范》正式实施

我国首部《市场监督管理所通用管理规范》(以下简称《通用规范》)于2017年1月正式试点实施。《通用规范》充分体现了市场监管体制改革要求,具有较强的可操作性,对推动市场监督管理业务融合、提升基层所市场监管效能具有指导意义。

《通用规范》由三部分组成:“第1部分:基本要求”“第2部分:业务规范”“第3部分:评价与改进”。“第1部分:基本要求”规定了基层所通用管理的基本要求,包括组织机构、设施设备和运行管理等内容。“第2部分:业务规范”规定了基层所依法依规履职的总体要求、工作流程和工作要求。“第3部分:评价与改进”规定了市场监管所规范化运行和管理评价与改进的基本原则、评价周期、评价要素、评价组织、评价程序、持续改进等内容。

《通用规范》提供行政处罚、行政强制、投诉与举报三项通用业务指导书,以及无照经营查处、特种设备现场安全监督检查、餐饮环节食品安全监督检查、明码标价检查四项专业业务指导书。同时,提供大型卖场、医疗卫生机构、药店、食品生产企业的综合检查表示例以作参考。

2. 证照分离改革

2017年11月1日起,上海市质量技监系统新一轮16项证照分离改革举措全面实施,改革试点围绕与经济发展关联度较高、企业关注度较高的市场准入类审批事项,研究确定了新一轮19项改革措施,对检验检测机构资质许可、食品相关产品生产许可、修理计量器具许可等风险可控的项目采取告知承诺等方式再造审批流程,做到当场办结,申证用时下降95%。上海市率先建立联合评审、计量认证结果采信等降成本机制,实现评审“串改并、单改综”,使企业接待评审耗时一举下降50%—70%。

这一系列改革举措,使得“数据多跑路、企业少跑路”成为现实,上海质量技监系统努力做到前端行政许可更快速高效、中端服务更实惠精准、后端质量监管更严格到位,减

少政府更多行政干预，充分发挥市场在资源配置当中的决定性作用，为做好“店小二”、优化上海营商环境起到了良好示范作用。

案例 12

长宁区市场监督管理局在“放管服”中释放发展动力

2017年以来，长宁区市场监督管理局围绕“简政放权、放管结合、优化服务”总体要求，全力创建“网络市场监管与服务示范区”，有序推进各项目标任务。

一是率先施行“一照多址”登记改革试点，有效降低网络经营企业的行政成本。二是运用大数据技术手段，将第三方网络交易平台线上核查和政府部门线下监管相结合，引导以美团点评为代表的网络食品经营企业签订《食品安全合作协议》，使企业商户位置信息可查可看，执法过程电子化，监管执法公开透明。三是加快支持标准化发展，支持易果网等网络经营企业，围绕产品质量及服务标准形成“互联网+生鲜类”团体（联盟）标准，制定《创建“网络市场监管与服务示范区”“互联网+生鲜”团体（联盟）标准建设工作方案》。四是依托“事中事后监管平台”，以网络交易监管系统、企业服务系统以及公众服务系统为基础，探索在对网络市场实施精准监管的同时，对企业和消费者进行定向服务。

3. 工业产品生产许可证改革

上海市质量技术监督局与16个区市场监督管理局签订委托协议，委托下放工业产品生产许可审批权限，自2017年5月1日起由区市场监督管理局办理省级工业产品生产许可的受理、审批等有关工作。

自2017年8月1日起，上海全市范围试行工业产品生产许可省级发证简化审批程序改革，取消发证前产品检验，实施后置现场审查，优化审批流程。通过“放”掉产品检验环节，让企业通过实地核查后就能持证生产，可以提高企业对市场的反应速度、降低企业制度性成本，但这并不意味着产品质量监管“一放了之”。改革后，上海将工业产品生产

许可证监管提前，对申请生产许可的企业进行实地核查后，立即安排执法人员对企业的相关产品进行监督检验，在为企业减负的同时，确保产品检验环节不缺位。

案例 13

上海取消工业产品生产许可证产品检验环节

“平面布局图、生产设备一览表、原材料清单……”圣戈班公司制造工程部经理王青坦言，在取消工业产品生产许可证发证前的产品检验环节的改革前，原本提交的申请材料，至少要有八个核心文件，每个文件平均十几页，在网络申请渠道还没开放前，申请人几乎都是捧着厚厚一叠材料，小心翼翼地窗口挪动。改革后，只要在线提交“一单一书一照一报告”四份材料就够了，即一张许可证申请单、一份承诺书、一张营业执照和一份由有资质检验机构出具的产品检验合格报告，解放了十几名技术人员两到三周的准备时间。改革取消了发证前的产品检验环节，不再实施对企业产品的抽样、封存和检验，转而信任企业提交的由有资质检验机构出具的产品检验合格报告。这一切，要归功于工业产品生产许可证审批制度改革：由上海审批发证的17类工业产品简化审批程序，取消发证前的产品检验环节，实地核查环节则后置到发证后的三个月内完成。这也是上海自贸区孕育出的又一项可向全国复制推广的成功经验。

2017年2月，原国家质量监督检验检疫总局批复同意在上海自贸区推行工业产品生产许可省级发证“一企一证”制度等改革试点工作。改革前，企业的生产许可证需按产品类别逐个申请、逐一颁发；改革后，企业只需一次申请、一次审批，就能领到一张包括多个产品类别的许可证，即由“一企多证”调整为“一企一证”，由此，企业的申请材料大幅减少，降低了企业的制度性交易成本。工业产品生产许可证“一企一证”改革已被纳入国务院和上海市深化自贸区改革等重点工作的相关文件并向全市复制推广。

案例 14

上海开展工业品生产许可证“一企一证”改革试点

2017年3月14日,上海市质量技术监督局向中国石化上海高桥石油化工有限公司一分部颁发全国首张含多个类别产品的《工业产品生产许可证》,标志着上海自贸区在全国率先实施工业产品生产许可证“一企一证”改革试点。该公司申请了三个类别产品的生产许可,本次一并核查,取消发证检验,最多节约检验时间27天,减少企业费用18734元。改革前包含实地核查在内的许可审批时间为30个工作日(检验时间不计在内),改革后该公司此次实际审批时间仅为15个工作日,并将需要发三张生产许可证的内容合并为一张证,降低了企业制度性交易成本。“一企一证”制度推出后,企业只需一次申请、一次审批,就能领到一张包括多个产品类别的许可证,即由“一企多证”调整为“一企一证”,大大降低企业制度性交易成本。

(二) 质量创新^[1]

1. 重点产品质量攻关

2017年,上海围绕国家及本市相关产业政策,推进产业质量提升工作,鼓励各类组织采用新技术、新工艺、新设备、新材料,突破质量改进的关键性、基础性技术问题和质量管理难题,推动质量技术水平、质量管理水平和质量总体水平同步提升,并在提高质量水平的同时实现节能降耗、环境保护、装备更新和安全生产目标,开展了重点产品质量攻关和质量改进活动。全年共有85个项目申报上海市重点产品质量攻关成果,其中,48项获“2017年上海市重点产品质量攻关成果”,这些项目为申报企业新增销售额共计99.03亿元,新增利润16.2亿元,节能降耗1.6亿元,节汇创汇1.4亿元。

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

案例 15

泛亚汽车技术中心开展手动变速箱质量技术攻关

随着社会经济技术的发展,用户对汽车动力性和车辆油耗要求越来越高,然而上汽通用现有的手动变速箱产品与客户需求还存在一些差距。因此,在保证产品安全性的基础上,缓解车辆动力性与经济性之间的矛盾,满足用户对动力性与燃油经济性方面的要求成为当务之急。

为此,泛亚汽车技术中心有限公司(以下简称泛亚公司)开展了变速箱专项质量技术攻关。在技术攻关过程中,泛亚公司实施动态化的组织管理,根据开发技术需求实现部门功能块的大调整,将项目部门作为独立的功能块划分出来专注支持各个项目的资源、时间节点把控协调,实现部门内部项目、硬件等板块的高效沟通协作。同时,泛亚公司在整个变速箱开发流程中,项目团队还针对变速箱的七大功能块的开发实现了计算机仿真多轮计算,以实现在项目开发早期就能对变速箱零件绝大多数问题进行识别并进行设计更改,共计整理了89项计算辅助开发流程。

通过开展质量技术攻关,泛亚公司实现了手动变速箱正向开发流程管理的建立与突破,开发出的产品通过了台架实验和整车验证,在性能上也达到国内先进水平。同时,项目成果可以每年为公司节约五速变速器生产成本7170万元人民币,预计三年可以累积节约成本两亿元人民币,同步器自锁、薄型同步器、冲压式换挡拨叉、选换挡盖总成、高效齿轴布局、输出轴前轴承板等一系列的创新应用,提高了变速箱效率1.5%,降低了整车油耗,减少了排放。该变速箱除了应用于国内本土市场外,还将广泛出口墨西哥、欧洲等海外市场。

2. 质量发展评价指数

指数评价是当前国际上普遍采取的一种对比评价方法,比如世界银行发布的“营商环境指数”、美国科尔尼咨询公司发布的“全球城市指数”等都具有国际影响力。近年来,为科学评价城市综合质量竞争力水平,上海积极研究区域质量发展评价指数,在2016年普陀区域质量发展指数研究和应用的基础上,进一步梳理影响区域整体质量发展水平的因

素,探索建立完善质量发展数据共享机制,科学构建数学模型并形成评价标准。尝试通过第三方权威机构开展区域质量发展测评,全面展现上海各区域的质量发展优势和不足。

2017年,为了进一步科学评价创新园区的服务质量,并查找不足,宝山区市场监督管理局委托上海市质量和标准化研究院,共同组建项目组,开展创新园区服务质量评价研究,并以智力产业园、吴淞口创业园、柒立方、长江软件园、财景科技园、宝山科技园、博济智汇园7个具有代表性的创新园区为对象,开展实证研究。经过理论研究、模型构建、权重计算、数据采集、指标评分等一系列工作,首次形成宝山创新园区服务质量指数。

案例 16

宝山发布创新园区服务质量指数

宝山创新园区服务质量指数构建了包含政策优势、园区环境、创新服务、发展成效、服务满意度、功能定位、质量安全7个一级指标和24个二级指标的评价体系,力求客观、全面反映宝山创新园区的服务质量水平。根据宝山创新园区服务质量指数模型,按照主客观数据相结合的指标体系和测算方法,项目组通过数据收集、指标打分、结果汇总,经评价测算得出:2017年度宝山创新园区服务质量指数为87.75,反映出宝山创新园区服务质量水平整体情况良好。

从各个一级指标评分来看,“功能定位”“质量安全”和“园区环境”评价最高,“创新服务”“政策优势”和“服务满意度”评价良好,“发展成效”评价相对较低。

(三) 技术创新^[1]

近年来,上海着力优化科创中心质量技术基础顶层设计,加快建设与科创中心“四梁八柱”相适应的国家质量技术基础设施平台与专项,推动质量基础设施介入重大科学设施群建设,在关键领域初步形成全链条的“计量—标准—检验检测—认证认可”整体技术解

[1] 数据来源:上海市科学技术委员会、上海市质量技术监督局。

决方案, 构建质量基础设施集成创新功能平台和创新网络, 帮扶企业解决创新链、产业链各环节存在的关键共性技术问题, 促进质量基础设施领域形成专业化、便利化、多元化的创新创业服务支撑体系, 提高创新成果产业化速度, 有效降低企业产品研发成本。

1. 基础技术创新

基础技术创新持续加强, 国内优势地位不断巩固。在脑与类脑研究、人类表型组、量子科技等经济社会发展中的关键科学问题和国际科学研究发展前沿领域, 超前投入、强化部署、加快突破的同时, 面向基础前沿, 遵循科学规律, 鼓励科学家自由探索。启动实施了硬 X 射线、硅光子、国际人类表型组、脑与类脑智能等市级科技重大专项。2017 年, 上海基础科学研究领域涌现出多光子“玻色取样”任务的光量子计算原型机、首次实验捕获一维手性马约拉纳费米子、发现持久光谱抗稻瘟病机制、构建基于电子晶体学的手性确认新方法、首次揭示猎食行为的神经调控机制等重大研究成果, 为相关领域开辟了新途径, 开创了新方法。据统计, 2017 年, 上海科学家在《科学》《自然》《细胞》等顶级学术期刊上发表论文 67 篇, 占全国总数的 24.2%。2017 年, 上海获批国家自然科学基金委项目 4131 个, 经费合计 277629.32 万元。以建设张江综合性国家科学中心为核心任务, 坚持国家战略需求和科学探索目标相结合, 加强对关系全局的科学问题和前沿技术领域开展部署和实施, 增强原创能力。

案例 17

张江综合性国家科学中心取得突破性进展

2017 年 9 月 26 日, 以建设世界一流国家实验室为目标的张江实验室正式揭牌, 初期将通过建设重大科技基础设施、攻关重点方向、融合交叉创新相结合进行研究布局, 开展光子大科学设施群及相关基础研究、生命科学和信息技术两大重点方向攻关研究, 生命科学与信息技术交叉方向——类脑智能研究。

配套张江实验室建设的转化医学设施、超强超短激光装置、软 X 射线自由电子激光装置、活细胞成像平台、上海光源线站工程 5 个基础设施建设进展顺利; 硬 X 射线自由电子激光装置年底获批启动, 海底长期科学观测网、高效低碳燃气轮机试验装置

等基础设施争取国家支持获重大进展；硅光子、脑与类脑智能两个市级科技重大专项依托张江实验室加快推进，向国家实验室目标迈出关键一步。高水平的创新单元、研究机构和研发平台集聚效应更加凸显，诺贝尔奖得主弗兰克·维尔切克出任李政道研究所所长；中科大量子信息科学国家实验室上海分部加快筹建，量子科学实验卫星以及量子系统的相干控制研究领域研究取得突破，国际人类表型组创新中心启动实施国际人类表型组计划（一期）等重大任务，中美干细胞研究中心、医学功能与分子影像中心等正加快组建。《张江科学城建设规划》正式发布，核心支撑作用初步显现，“五个一批”共73个重点项目启动建设，将实现从“园区”到“城区”的转型，与国家科学中心形成“一体两翼”格局。

结合国家和上海市经济社会发展的需要，按照建设具有全球影响力科创中心的各项要求，在计量科技研究与应用领域取得一批具有世界先进水平的计量科技成果，取得在新一代计量基标准和标准物质、新兴产业领域量传溯源技术、计量科技创新体系、提升计量技术机构的国际竞争力四个方面新的突破。重点成果包括：精密光谱与技术国家重点实验室、太赫兹技术实验室、空间冷原子钟、航天重大工程的遥感空间信息可信度理论与关键技术、复杂岛礁水域无人自主测量关键技术及装备、“墨子号”量子卫星（世界上第一颗量子通信卫星）、跨尺度微纳米测量仪的开发与应用、高精度高可靠定位导航技术与应用项目。2017年，上海有282项科技成果获得提名，在已经公布的25项自然科学研究成果中，与计量科技研究相关的项目占比达60%；在35项技术发明成果中，与计量科技相关的项目占54%；在218项公示的科技成果中，与计量科技相关的项目占25%。

2. 产业技术创新

产业创新发展支撑能力明显增强。为提升上海制造业国际竞争力，重点突破工业互联网、超导技术、智能装备产品、智能制造集成、机器人等核心技术，开展了智能工厂、智慧生产、智能服务等技术的创新应用。其中，物联网领域，已建成覆盖杨浦和虹口的城域物联专网，在控江街道形成了完整的智慧社区治理体系试点。大数据领域，上海大数据交易中心自主研发成功“IKVLTP”六要素数据规整方法、前置缓存配送技术等创新安全管控技术；交通大数据示范平台实现了对结构化、半结构化、非结构化数据的集成管理与应用。超导领域，上海企业自研自建了第二代高温超导生产线和生产设备，标志着中国正式

掌握了高性能第二代高温超导带材的核心生产技术,填补了中国在高端制造业生产装备上的空白。第三代半导体、8英寸硅基氮化镓晶圆片已形成系列化产品开始销售。汽车电子领域,自主知识产权的CMOS工艺77Ghz毫米波雷达芯片实现量产,车载毫米波雷达完成工程样机开发并进入车辆装车测试,打破国外品牌垄断。同时,在科技创新的支撑和引领下,战略性新兴产业持续稳步发展。国产大飞机C919实现首飞、万吨级驱逐舰首舰下水,华力微电子二期12英寸高工艺等级生产等电子信息领域重大项目加快建设,重型燃机、海上核动力平台、青浦华为研发中心等一批战略性新兴产业重大项目落地启动。

按照上海战略性新兴产业和九大高新技术产业化项目15个专项对工业计量的需要,积极构建产业计量测试服务体系,重点围绕智能制造、物联网、食品农产品、核电装备等产业开展了量传溯源技术的攻关,加强了对新型医疗诊断仪器、污染物在线监测等涉及民生安全领域的计量关键技术和方法的研究,68项科研成果取得了进展,74项标准物质经国家批准并形成53项国际、国家计量技术规范标准。

二、质量领先^[1]

(一) 制定质量提升政策

1. 《开展质量提升行动的实施方案》

为贯彻落实《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》,2018年1月17日,中共上海市委、上海市人民政府正式印发《开展质量提升行动的实施方案》(沪委发[2018]2号,以下简称《实施方案》),决定在全市范围开展质量提升行动。《实施方案》是上海质量提升行动的政策纲领与行动指南,对于提高本市供给体系质量、推动本市经济社会加快发展具有重要的实践意义和指导意义。《实施方案》提出的主要目标是,到2020年,供给质量明显改善,供给体系更有效率,以技术、标准、品牌、服务为核心的质量竞争新优势基本形成,具有国际竞争力的质量高地初步建成,体现在四个重点:产品、服务、工程、人居质量持续提升;产业发展质量稳步提高;区域质量水平整体跃升;质量技术基础支撑能力不断加强。《实施方案》聚焦农产品食品药品、消费品、高端装备制造业、核心基础零部件和原材料、建设工程、服务业、社会治理、人居、对外贸易以及中小企业、区域质量协同发展11个领域,提出了质量攻关、质量创新、全面质量管理、全面质量监管、标准提档升级、质量品牌、质量社会共治七个方面提升质量的举措,以及加强质

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

量技术基础支撑体系建设、提升科技创新中心的质量技术基础能级、提升质量技术公共服务能力、推进质量技术基础国际交流合作四个夯实质量技术基础方面的举措。为了切实提升质量工作,《实施方案》提出了质量法规制度、财政金融、人才教育、质量激励四个方面的政策保障制度,特别强调建立健全“党委领导、政府主导、部门联合、企业主责、社会参与”的质量工作格局,进一步加强对质量提升的统筹协调和组织领导。

2.《关于本市贯彻〈消费品标准和质量提升规划(2016—2020年)〉的实施意见》

2017年4月,上海市人民政府办公厅正式印发《关于本市贯彻〈消费品标准和质量提升规划(2016—2020年)〉的实施意见》。该实施意见提出了“打造一批符合上海城市定位和特点、传承上海历史文化的消费品品牌,实现消费品产业向中高端发展,消费品企业质量发展内生动力持续增强,消费品品质明显提升”的工作目标,提出了包括发挥标准引领作用,形成满足本市经济社会发展要求、多层次的消费品标准体系;落实企业主体地位,推动实现创新和质量双轮驱动的企业发展新模式;提升技术服务能力,利用公共服务和市场化两种手段夯实消费品质量技术基础等16项重点任务,并从建立部门间协作联动机制、建立社会共治为导向的消费品质量治理机制、加大财政支持力度和强化宣传教育四个方面提出了保障措施。

3.《关于本市贯彻落实〈装备制造业标准化和质量提升规划〉的实施方案》

2017年5月,上海市质量技术监督局和上海市经济和信息化委员会联合印发《关于本市贯彻落实〈装备制造业标准化和质量提升规划〉的实施方案》,提出了到2020年本市重点领域装备制造业在标准化、质量品牌建设等方面的发展目标。该实施方案提出了三个方面的主要措施:一是提升上海装备制造业标准化创新能力,明确五大任务,即强化标准化与科技创新融合、推进军民融合标准化、培育发展团体(联盟)标准、提升企业标准化创新能力、推进装备制造业标准国际化。二是促进上海装备制造业质量品牌提升,明确四个方面的重点任务:提升质量技术基础支撑能力、创新质量治理机制、健全质量发展考核与激励机制、开展质量品牌提升行动。三是开展重点领域标准和质量提升工程,充分结合几项规划中对装备制造业重点领域的布局和本市产业结构特点,研究确定了十个方面的重点工程,聚焦新一代信息技术、航空设备(大型客机)、新能源与智能网联汽车、高端能源装备、海洋工程装备及高技术船舶、功能性材料、高性能医疗器械、智能制造装备、绿色制造、服务型制造和生产性服务业等装备制造业十大重点领域,推动标准化和质量提升工程开展。

4.《本市生活性服务业重点领域服务质量提升三年行动计划(2017—2019年)》

2017年4月,上海市质量技术监督局与上海市商务委共同制定发布《本市生活性服务业重点领域服务质量提升三年行动计划(2017—2019年)》,以商贸、餐饮、家政、家电维修、婚庆、美容美发等生活性服务业为重点领域,开展生活性服务业质量提升行动。本次生活性服务业质量提升行动重点聚焦服务标准化、规范化、专业化、便利化、精细化、诚信化、品牌化七大方面。根据该行动计划,到2019年,上海将制(修)订50个团体标准、地方标准,培育30家品牌突出、质量可靠的重点企业,推出一批服务质量标杆企业和个人,以点带面促进行业质量整体提升,增强全社会对服务质量的获得感。

(二)举办中国质量(上海)大会

以“质量:改善供给,引领未来”为主题的中国质量(上海)大会于2017年9月15—16日在上海举行。会议围绕提高经济社会发展质量和效率等议题进行研讨,交流国际质量发展的最新趋势,展示中国质量发展的最新成就,推广先进质量管理理念和方法,引导全社会树立质量第一的强烈意识,推动中国经济发展进入质量时代。出席会议的代表约680人,其中外国嘉宾260余人。大会由原国家质量监督检验检疫总局和上海市人民政府共同举办。国家主席习近平向大会致贺信,并指出:中国高度重视质量建设,不断提高产品和服务质量,努力为世界提供更加优良的中国产品、中国服务。希望各国与会代表共同分析国际质量发展趋势,交流全面质量管理经验,推动质量基础设施互联互通,通过提高质量不断促进经济发展、民生改善,为各国人民实现对美好生活的向往作出贡献。

在9月15日的开幕式上,国务委员王勇出席大会宣读习近平主席的贺信并致辞,原国家质量监督检验检疫总局局长支树平、乌兹别克斯坦副总理兼农业水利部部长米尔扎耶夫、上海市人民政府市长应勇、荷兰基础设施与环境部大臣戴克斯玛、国际标准化组织主席张晓刚、美国质量学会首席执行官威廉姆·特洛伊、联合国工业发展组织贸易投资和創新司司长伯纳多·卡尔萨迪拉·萨米恩托、澳大利亚工业创新与科技助理部长克雷格·朗迪、立陶宛农业部副部长罗兰达斯·塔拉斯科维邱斯、日本经济产业省制造产业局副局长及川洋、上海交通大学校长林忠钦等在开幕式上作主旨演讲。9月15日下午,各国质量专家在4个分会场围绕质量推动城市可持续发展、国家质量基础设施建设、公共服务质量提升、全面质量管理创新、认证认可促进质量提升等不同的主题,组织演讲和互动交流。9月16日上午举行主旨演讲和闭幕式,发布《上海质量宣言》。大会共举办了7场主题演讲,有85位嘉宾进行演讲或发言(演讲情况见表17)。

表 17 2017 年中国质量(上海)大会演讲嘉宾、主题一览表

开幕式主旨演讲	
嘉 宾	主 题
荷兰基础设施与环境部环境大臣 戴克斯玛	循环经济发展模式的高质量增长
美国质量学会首席执行官 威廉姆·特洛伊	质量的经济实力
澳大利亚工业创业与科技助理部长 克雷格·朗迪	国家质量基础设施在国际贸易中的重要性
立陶宛农业部副部长 罗兰达斯·塔拉斯科维邱斯	食品链的新挑战和可持续性
日本经济产业省大臣官房甲议官、制造产业局副局长 及川洋	互联网工业：日本的成就、挑战与未来
上海交通大学校长、中国工程院院士 林忠钦	聚焦优质制造助推质量强国
分会场一：质量推动城市可持续发展	
嘉 宾	主 题
中共上海市委常委、浦东新区区委书记 翁祖亮	以质量引领“开放、创新、高品质”浦东建设
德国质量学会会长 乌多·汉森	德国公共管理的风险控制
湖北省武汉市市委副书记、市长 万勇	建好质量基础设施 加快经济转型升级
日本庆应义塾大学教授 古谷知之	日本超智能社会的公共管理范式
山东省青岛市委副书记、市长 孟凡利	深入实施质量强市、品牌兴市、标准化三大战略 加快推进新旧动能转换
芬兰质量协会会长 塔尼·雅维宁	芬兰国家教育评估及实践
深圳市人民政府副市长、党组成员，宝安区委书记 黄敏	质量时代的深圳答卷——始终把质量强市作为城市发展的长远重大战略
浙江省宁波市委副书记、市长 裘东耀	全面提升发展质量 全力打造质优宁波
分会场二：全球质量挑战的答案：国家质量基础设施	
嘉 宾	主 题
国际电工委员会副主席 舒印彪	强化标准引领，打牢能源转型的质量根基
联合国工业发展组织贸易、投资和创新司司长 伯纳多·卡尔萨迪拉·萨米恩托	质量铸就信任：以需求驱动方法发展质量基础设施
欧亚计量合作组织主席、俄罗斯全俄光学与物理研究院院长 弗拉德米尔·克鲁提科夫	俄罗斯质量的计量保证
欧洲认可合作组织主席 托马斯·法克拉姆	欧洲质量基础设施及其对国家和全球质量基础设施的影响
上海市质量技术监督局副局长 陶永华	夯实国家质量基础，实现上海经济社会可持续发展

(续表)

分会场二：全球质量挑战的答案：国家质量基础设施	
嘉 宾	主 题
英国标准协会首席执行官 霍华德·科尔	国家质量基础设施框架和标准化的角色
中国计量科学研究院院长 方向	准确性：计量与国家质量基础设施
中国标准化研究院院长 刘洪生	标准：规则的一致性和国家质量基础设施
国际认可论坛主席、中国合格评定国家认可委员会秘书长 肖建华	合格评定认可与国家质量基础
分会场三：质量改善生活：来自公共领域的观点与实践	
嘉 宾	主 题
上海市质量技术监督局党组书记、局长 黄小路	城市管理的“金钥匙”：标准化助推城市精细化管理
俄罗斯质量组织第一副主席 尤里·哥萨科夫	质量导向的首创精神：可持续发展和业务提升的重要因素
上海申通地铁集团公司董事长 俞光耀	质量引领，申城地铁通向都市新生活
史密斯菲尔德食品国际集团公司全球事务副总裁 迈克尔·斯克希尔	提升质量文化：史密斯菲尔德在中美市场的经验分享
日本倍乐生养老护理株式会社社长 滝山真也	社区邻近养老模式及质量管理实践
德国慕尼黑再保险公司大中华区首席执行官 贺思涛	保险如何促进质量的提升
厦门航空有限公司服务总监 陈毅真	质量大道真情至上——厦航服务质量提升经验介绍
芬兰特维斯特洛公司首席质量官 米科·因纳宁	特维斯特洛如何应用精益六西格玛改进质量
欧盟委员会司法与消费者总司副司长 弗朗西斯科·方塞卡·莫里洛	欧盟内部的产品安全：规则、效果及新挑战
阿联酋迪拜警察局少将 阿卜杜勒奎多斯·奥洛柏德利	阿联酋的创新战略
加拿大魁北克大学商学院教授 杨·哈维	专业性公共服务：管理复杂过程
分会场四：技术革命与质量再思考：全面质量管理的创新	
嘉 宾	主 题
哈林顿研究院首席执行官，美国质量协会原会长，国际质量科学院原理事长、院长 詹姆斯·哈林顿	质量管理的昨天、今天和明天
上海质量协会会长、中国质量协会副会长 唐晓芬	迈向质量时代的上海企业质量管理创新与实践
美国佐治亚理工大学教授、INFORMS 质量统计与可靠性学会创始主席 史建军	大数据环境质量改进的挑战与机遇
联合技术公司奥的斯服务全球总裁 腾逸博	奥的斯制造：质量管理的全球战略
上海航天局副局长 孟光	航天制造质量控制

(续表)

分会场四：技术革命与质量再思考：全面质量管理的创新	
嘉 宾	主 题
国际质量科学院理事长 加纳克·梅塔	人工智能和物联网，质量管理和客户满意的推动者
荷兰皇家菲仕兰公司中国业务集团董事长 高瑞宏	菲仕兰全面质量管理体系的创新实践
庞巴迪持续改进与战略运营高级总监 居伊·马特尔	携手工业4.0实现持续改进与质量管理创新
印度塔塔钢铁集团钢铁事业部总裁 阿南德·森	质量——可持续发展的关键要素
分会场五：认证认可助力质量提升	
嘉 宾	主 题
中国国家认证认可监督管理委员会副主任 刘卫军	认证认可助力质量提升
美国质量学会(ASQ)国际部总裁 安德鲁·贝恩斯	ASQ质量形势研究报告——高级管理人员承诺的重要性暨给中小企业的几点建议
浙江省质量技术监督局副局长 陈振华	浙江制造——高质量的象征
美国国家标准协会理事长、NSF国际总裁兼首席执行官 凯文·洛	通过标准、认可和认证改进食品安全——ANSI和第三方认证机构的作用
中国建材检验认证集团股份有限公司董事长 姚燕	检验认证是质量的守护者、转型升级的推动者
瑞士通用公证行(SGS)集团石化事业群全球高级执行副总裁 阿利姆·塞义多夫	全球燃料调查助力中国汽车制造商进入全球市场
大连船舶重工集团有限公司总经理 杨志忠	弘扬航母精神，以质量提升夯实百年基业
中国认证认可协会常务副会长、秘书长 生飞	行业组织助力认证认可供给质量提升
原国家质量监督检验检疫总局总检验师 张际文	在认证认可助力质量提升上的闭幕辞
闭幕式主旨演讲	
嘉 宾	主 题
上海汽车集团股份有限公司总裁 陈志鑫	聚焦汽车行业“新四化”方向，以创新引领质量战略转型升级
上海振华重工(集团)股份有限公司总裁 黄庆丰	以追求卓越的精神，持续引领行业发展
宝洁集团大中华区董事长、总裁 马睿思	消费者常在我心
乌克兰农业政策与食品部副部长 特罗菲姆采娃	中国与乌克兰建立互利共赢的农业贸易合作
秘鲁渔业卫生局局长 埃内斯托·布斯塔曼特	中国与秘鲁：贸易连接两国人民的千年友谊
阿里巴巴集团首席平台治理官 郑俊芳	大数据助力质量提升
德国经济和能源部数字与创新政策司产品安全、技术协调与市场监管处处长 鲍里斯·包盟	数字化时代的质量基础设施
瑞典斯凯孚总部质量总监 傅玉铿	全球质量保证体系助力可持续发展

参会政府部门、国际组织共同倡议并发布了《上海质量宣言》，发出共同维护质量安全、推动质量基础设施互联互通、促进质量文化交流融合、共享质量技术创新成果等十点倡议，旨在深化国际质量领域交流与合作，在互利共赢的基础上推动质量创新发展，具体包括：

(1) 重视质量，切实认识到提升质量是当前发展中最需要关注的问题，共同加大对质量的投入和支持，树立依靠提升质量解决发展中遇到的问题的思维方式。在政府治理、城市管理、企业经营、社区运行等各个方面充分运用质量的思维，追求质量效益，从而取得持久、包容和可持续的发展。

(2) 共同维护质量安全，携手应对不断出现的质量问题和挑战，预防经济社会发展落入低质量的陷阱，建立起强有力的监管合作机制，共同应对和化解质量安全领域的风险，携手解决食品安全问题、产品质量问题、质量缺陷问题等，提高人民生活质量。

(3) 共同深化质量基础设施的合作，积极推进计量、标准、合格评定合作和互认，积极推动国家间质量基础设施互联互通。消除技术壁垒，采取必要的质量措施，促进贸易便利化，旗帜鲜明地反对贸易保护主义，畅通规范、公平、互惠、安全的国际贸易，共同促进世界经济发展。

(4) 共同促进质量文化交流融合，坚持质量文化的平等性和包容性。尊重不同国家和民族的质量文化，探索提炼各国质量文化中的共同要素，促进多元框架下的质量文化交流融合。

(5) 共同推动质量技术创新，建设质量技术和创新平台，共享人类创新成果，以技术创新促进质量的发展和创新。在尊重知识产权和互惠协商的前提下，发达国家向发展中国家积极转让先进质量管理技术，帮助其有效提升质量发展水平。

(6) 努力开展质量培训和教育，在基础教育中强化质量意识，在职业教育中提升质量素养，在高等教育中加强质量前沿理论的研究和创新。强化产、学、研质量领域的交流互动，根据产业界的需求，开发质量教育和培训项目。通过质量教育，发挥潜质，提高技能、增强人们在劳动力市场的竞争力。

(7) 鼓励质量最佳实践的分享和交流，推动各国主动分享本国组织提升质量的有效解决方案，交流质量工具、技术和方法的应用经验，推动各国质量奖励结果的互认。

(8) 合作促进各经济体质量活动的民间交流，建立各国质量管理小组活动定期交流机制，共享质量管理小组活动成果，促进各国质量领域青年互相学习，共同进步。

(9) 共同促进中小企业质量提升，关注中小企业的质量提升需求，帮助中小企业加强质量管理，提升质量竞争力，加速创新创业增长，加强持续经营能力，推动中小企业依靠

质量拓展国际市场，加入全球产业链。

(10) 推动建立质量发展国际组织，在互利共赢的基础上，进行长效的国际制度安排，推动建立起一个促进质量提升、引领未来发展的国际化质量组织，促进全球的质量治理。

《上海质量宣言》的发布引起了全球质量管理领域的强烈反响，与会嘉宾表示，好的产品、好的服务是人类共同需要，要携手合作，进一步强化在数字经济环境下的质量与创新研究，为实现人类更美好的未来服务。

(三) 树立质量标杆

1. 上海市政府质量奖

上海市政府质量奖主要用于激励各类组织引入先进质量管理方法理念，完善管理、提升质量、持续创新，增强核心竞争能力，发挥了重要作用和积极效应，为上海打造具有国际竞争力的质量高地起到了积极推动作用。上海市政府质量奖为年度奖，包括上海市市长质量奖和上海市质量金奖两个类别，均分为“组织”和“个人”奖项。

(1) 上海市市长质量奖

2017年，上海电力设计院有限公司获上海市市长质量奖组织奖；上海振华重工（集团）股份有限公司总裁黄庆丰获上海市市长质量奖个人奖。

案例 18

黄庆丰带领振华重工创新质量管理模式

黄庆丰，现任上海振华重工（集团）股份有限公司总裁，荣获2017年度上海市市长质量奖、中国质量协会质量技术突出贡献奖、全国交通企业管理现代化创新成果二等奖，以及2016年上海市科技进步一等奖。作为世界最大港口机械制造商、全球最具竞争力的自动化码头成套设备与系统供应商的领导者，从事质量管理工作20余载，公司产品进入全球100个国家和地区，集装箱岸桥全球市场占有率超过70%，市场份额连续20年世界第一。

黄庆丰带领全体员工在长期发展中积累总结，创新构建了具有振华特色的以“不欠债离岸”为核心的质量管理模式，推动上海振华重工成为全球港机行业引领者。黄庆丰在振华重工成立伊始，就主导公司自行引进并吸收欧洲、美国多项先进产品制造

标准和规范，直接对标国际标准，助力振华确立其“装备质量立足国际”的地位，也为中国产品拓展国际市场树立了优秀典范。他推动公司编写发布国家标准 15 项、行业标准 8 项、中交企业技术标准 4 项、企业标准和规范 300 余项，显著提升了中国钢结构焊接制造的整体水平。

围绕集团战略的“一体化制造”“精益化制造”“智能制造”和“绿色制造”4 个定位，黄庆丰推动打造振华 4.0，实现产品制造全生命周期的信息化、智能化、标准化及质量追溯，导入精益管理生产理念，并制定了“1+2+X”精益部署宏观规划，推动技术创新与质量提升，实现了卓越的经营管理成果和财务绩效。

(2) 上海市质量金奖

2017 年，上海老凤祥有限公司（设计、制造）、上海市政工程设计研究总院（集团）有限公司、银行间市场清算所股份有限公司、上海蔓楼兰企业发展有限公司、上海儿童医学中心、复旦大学附属中山医院（内镜中心）、上海长海医院（泌尿外科）、上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院（特色推拿）8 个组织荣膺上海市质量金奖组织奖；复旦大学附属眼耳鼻喉科医院眼科研究院院长卢奕、上海爱谱华顿电子科技（集团）有限公司总裁华建刚获上海市质量金奖个人奖。每个获奖组织与个人都有其特有的质量管理先进经验。

案例 19

蔓楼兰打造“上海文化”品牌

“蔓楼兰”品牌创建于 1997 年，重在传承海派旗袍技艺，打造“上海文化”品牌，现着力于产品科创研发与开拓海内外市场，并推动海派旗袍文化走向世界服饰、文化交流领域。公司利用信息技术手段让传统的旗袍工艺重新焕发了生机，通过建立“蔓楼兰”的大数据库，研发基于人体工效的定制技术，将大数据和虚拟现实技术运用到传统的量体裁衣工艺上，摆脱了老裁缝模式对经验的过分依赖，基于精确的人体数据，使用先进的制版软件，通过三维人体扫描，收集最符合客户人体的丈量数据，形成一

个虚拟三维体,既提高效率,实现快速响应,也有助于更加精准地满足客户需求。公司注重标准和专利的开发,专门为旗袍定制编制了操作规范,公司拥有申请外观设计专利证书60个、作品登记证书620个。

2. “质量标杆”^[1]

鼓励企业争创“质量标杆”,营造“树标杆、学标杆、超标杆”的质量改进氛围。根据《上海市经济信息化委关于开展2017年度“质量标杆”活动的通知》,经申报、专家评审、现场答辩、公示等程序,选定了2017年度上海市“质量标杆”,共计14个组织(见表18)。

表18 2017年度上海市“质量标杆”一览表

编号	“质量标杆”名称	获奖组织名称
1	延锋彼欧实施精益生产一线创新的实践经验	延锋彼欧汽车外饰系统有限公司
2	泛亚汽车实施数字化软件开发及质量管理经验	泛亚汽车技术中心有限公司
3	上海东方雨虹实施产品唯一身份全供应链管理协同系统的经验	上海东方雨虹防水技术有限责任公司
4	上海江南长兴重工精益质量管理在超大型集装箱船建造的实践经验	上海江南长兴重工有限责任公司
5	上海燃气集团微客服平台应用的经验	上海燃气(集团)有限公司
6	沃尔沃建筑设备实施“V-123”改进与创新体系的实践经验	沃尔沃建筑设备(中国)有限公司
7	联合电子实施基于失效模式的设计评审的经验	联合汽车电子有限公司
8	吴二电实施电气二次设备可靠性管理体系的实践经验	上海吴泾第二发电有限责任公司
9	航天科工浦东中心实施保障平台系统的经验	中国航天科工集团上海浦东开发中心
10	上海无线电设备研究所互联网+科研生产质量管理平台的实践经验	上海无线电设备研究院
11	子元汽车零部件有限公司IE团队管理的经验	上海子元汽车零部件有限公司
12	黄海制药实施中药生产质量现代化管理的经验	上海黄海制药有限责任公司
13	上海汽轮机厂推进质量管理小组活动的经验	上海电气电站设备有限公司上海汽轮机厂
14	绿地建设应用顾客满意管理提升工程品质经验	上海绿地建设(集团)有限公司

[1] 数据来源:上海市经济和信息化委员会。

案例 20

联合汽车电子通过 DRBFM 提升产品质量

联合汽车电子有限公司自成立以来，研制出多个平台产品。为了适应不同客户的需求，在平台基础上做部分变更项目日益增加，大部分变更带来的质量风险通常要等到产品设计出来后才能被发现，然后开发团队通过反复排查发现设计缺陷，再进行返工增加预防措施，再做实验验证，这样大大增加了产品开发周期以及投入成本。

那么如何保证变更不会对产品的质量造成影响呢？经研究，DRBFM（基于失效模式的设计评审）是对变更产品在开发过程中比较有效的分析工具。2015年，联合汽车电子有限公司承接通用SGM358 BCM的项目。与以往BCM功能基本一致，但要满足通用汽车节能减排的标准，需将传统CANCAN升级到Partial Network CAN（PN CAN）功能。客户强调要求使用集成PN CAN功能的电源处理芯片替换原有的电源处理器方案。但这样修改有3个难点：一是设计成本增加，与销售策略不符；二是增加一颗电源芯片的设计难题，意味增加印刷电路板面积，在原本布线紧张的情况下，提出了更高要求；三是双电源供电方案的安全有效性问题。为此，公司启动DRBFM，希望通过这个分析方法从中找到合理有效的解决方案。公司对标产品是BCM2.0平台，两者都是选取电源控制芯片，不论驱动负载类型还是应用环境相似度极高。且BCM2.0自2010年批量生产以来，年产量超过百万，市场表现良好。通过使用DRBFM分析找到影响芯片散热关键因子，对症下药找到解决方案并整改，最终在不增加电源芯片的前提下有效解决了问题，使项目顺利开展下去。

该方法的实施不仅提高了产品质量，也提高了经济效益。据估算，2017年该项目为公司增加利润3729万元，而对于一个中端车型采用PN CAN技术，每辆车约减少2.6克/千米二氧化碳排放。

（四）推广先进质量管理方法

1. 提升中小企业质量管理能力

2017年，上海市在广大中小企业中广泛开展首席质量官、卓越绩效模式、质量管理

体系等各类质量管理培训。鼓励标准、检测等质量技术服务专业机构主动进入中小企业技术创新及质量公共服务平台，为中小企业提供质量公共服务。通过平台共组织各类质量公共服务活动 780 余场，服务中小企业近 6000 家，参与人数超过 37000 人。

案例 21

奉贤区以 5S 现场管理孵化助力中小企业质量提升

“企业正处于发展快速上升期，实行最高领导负责制，但企业内部跨部门之间沟通协作的畅通度存在不足。”一些企业老总忧心忡忡……针对这些企业发展中的这些困惑、瓶颈问题，由奉贤区市场监督管理局搭建的 4 个质量专家组分别赶赴上海和黄药业有限公司等卓越绩效孵化企业，进行“坐堂问诊”。

专家组现场诊断直入薄弱环节和企业瓶颈，针对性强，可操作性强。深入了解后，对化妆品企业建议其高层领导在确定公司层 KPI 指标的基础上，通过层层分解形成部门层的 KPI 指标与员工层的 KPI 指标，建立系统的绩效管理体系，使公司战略有效落地。同时通过评价高层领导及治理机构的绩效，改进领导体系和治理机构的有效性，突破瓶颈，持续增强综合实力。对某生物医药企业，专家组则给出对标竞争对手、加强品牌建设、建立员工职业发展通道等建议。此次“问诊”共开出良方 36 张，如完善形成真正能反映员工业务水平、工作能力的 KPI 指标体系，采用第三方调查方法开展客户满意度调查工作，以需求和结果为导向梳理、制定、规划品牌策略等这样的锦囊妙计。

自 2014 年起，奉贤区探索导入卓越绩效管理模式孵化机制。2016 年，奉贤区在全市率先建立 5S 现场管理孵化机制。奉贤区市场监督管理局在原有孵化项目的基础上大胆创新，将孵化重点聚焦在东方美谷核心企业，以及建筑领域、检验检测行业、南上海文化创意产业聚集区的代表企业和现代服务业企业，更贴合奉贤质量发展实际情况，服务“东方美谷”品牌建设。多年来，这些孵化专家参与了奉贤“管理提升千百十”的公益培训项目，为 400 多家企业 1098 名中高管进行卓越绩效和 5S 的贯标培训，已指导了区 42 家企业的孵化培育，经孵化的企业中已有 7 家企业

获区长质量奖。

2. 开展群众性质量管理活动^[1]

群众性质量管理活动是广大企业一线岗位员工，自主参与企业质量管理、产品/服务质量改进和创新的有效途径和重要载体。2015—2017年，上海市职工投身群众性质量管理活动的基层一线班组累计约5万个，职工参与累计达59万余名（见图27），累计为企业创造经济效益超过80亿元（见图28）。

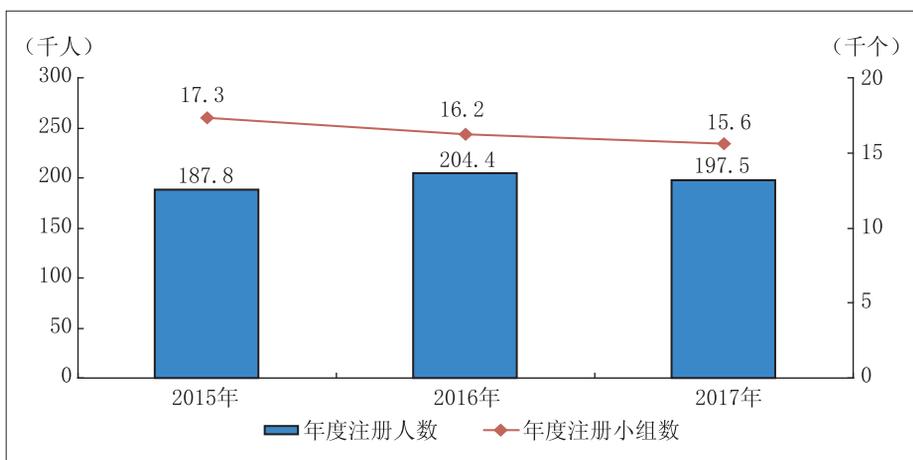


图 27 2015—2017 年上海市群众性 QC 小组注册情况

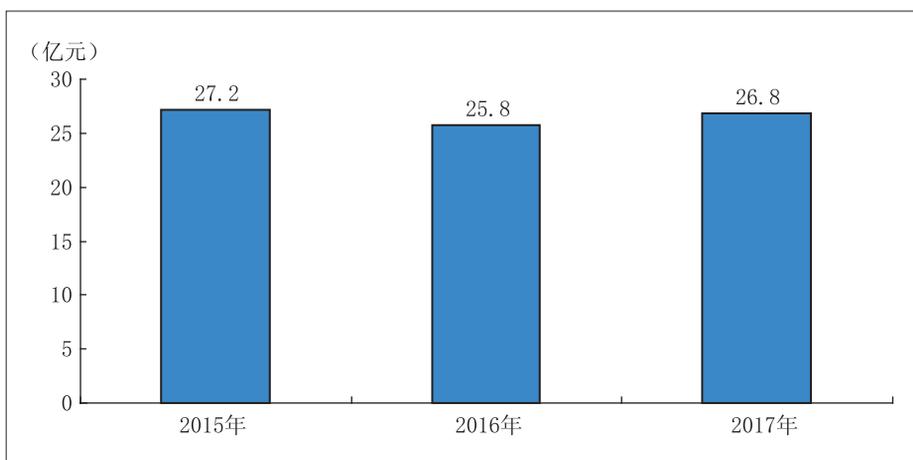


图 28 2015—2017 年上海市群众性 QC 小组产生的直接经济效益情况

[1] 数据来源：上海市质量协会。

案例 22

三菱电梯通过 QC 小组活动缩短电梯紧急提货时间

上海三菱电梯有限公司“探索 QC 小组”曾多次获得全国及上海市的优秀质量管理小组的荣誉。由于 MESE 电梯产品在遇紧急提货情况时响应速度较慢,使得客户在办理手续时等待时间较长。为减少客户等待时间,提高客户满意度,“探索 QC 小组”将 2017 年课题设定为“缩短 MESE 产品紧急提货手续办理时间”。以 SMEC 电梯产品为参照,考虑 MESE 电梯产品的特殊性,将其提货手续控制在 1 分钟内,即 60 秒/单。通过头脑风暴,运用关联图推导出 6 个导致办理时间长的末端因素,分别是:纸质提货单查找不易、纸质提货单传递速度慢、数据录入时间长、员工操作不熟练、系统出错、SMEC 物流中心未掌握 MESE 电梯预约信息。

“探索 QC 小组”经过分析制定对策如下:(1)取消在开单时提供纸质提货单。通过 ECRS 原则简化办理流程,合并 MESE 与 SMEC 发货单,使作业步骤由 10 个降低到 4 个,开单时间由 85.5 秒降低到 20 秒,搬运距离由 5 米减少到 1.3 米,提高了开单效率并降低了员工的作业疲劳度。(2)改进录入程序。MESE 电梯报交录入操作由原本的逐条录入改为批量导入,原 200 台电梯报交信息逐条录入系统需花费 1 个小时,通过批量导入后只需花费几秒钟的时间,大大提高了作业效率并且保证了数据录入的准确性。(3)MESE 电梯由 SMEC 进行预约,并实现信息共享。由 SMEC 方统一预约并维护,避免了信息传递不到位的情况,能够更快地响应紧急发货的合同需求。

“探索 QC 小组”在实施对策后对效果进行了检查。(1)目标达成情况:MESE 合同开单时间由原本的 1922.5 秒减少到 53 秒,达到并且超过目标值。(2)间接效益:减少时间成本,提高了开单效率,节省了开单用时,减少了客户等待时间,提高了客户满意度。取消了 MESE 纸质提货单,推进了无纸化,节约了办公用纸,预计节约经济成本 14800 元/年,节约时间成本 20074 分钟/年。

3. 开展质量宣讲活动

2017 年,上海市组织质量专家、政府质量奖获奖组织及名牌企业管理者,成立质量

宣讲团，走进企业、走进园区、走进区，面向广大企业、市民及社会各界，广泛传播先进质量管理理念方法以及标杆企业质量提升的成功经验做法。全年共开展质量宣讲活动近 20 场，主讲企业近 40 家，网络报名总人数近 1.4 万人，活动网页总浏览量达到 22.6 万次。

案例 23

“上海市质量宣讲活动”走进上海发电机厂

7 月 27 日，由上海市质量技术监督局主办的“2017 年上海市质量宣讲活动”深入闵行，走进 2016 年度上海市市长质量奖获奖单位上海发电机厂。质量专家、行业代表、市民代表等近 70 人参加本次活动。

活动中，上海发电机厂质量处负责人现场为企业代表介绍了工厂 3G 技术以及在质量管理工作中总结出的经验体会。会后，代表团还参观了生产车间，这里出产了世界第一台 12 兆瓦双水内冷汽轮发电机、世界第一台 300 兆瓦双水内冷发电机，中国第一座核电站 310 兆瓦双水内冷发电机等制造行业的领先装备。在参观交流中，大家纷纷表示此次上发之行受益匪浅，宣讲汇报内容充实、通俗易懂，制造现场管理井然有序，上发厂的很多先进质量管理经验值得学习和借鉴。

“上海市质量宣讲活动”对全社会开放，各界人士都可通过网络报名参与。活动旨在宣传推广本市优秀企业及个人在质量管理方面的先进经验与做法，引导、激励、带动更多企业与个人重视质量、追求卓越，促进本市产品质量、服务质量提升，推动本市四个中心建设。

三、标准领跑^[1]

(一) 推行企业标准领跑者

2017 年 4 月，按照国务院“建立实施企业标准领跑者制度，发布企业标准排行榜，以先进标准引领产品和服务质量提升”的要求，上海市在内墙涂料、空气净化器、复

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

合木地板 3 个产品领域和眼镜验配的服务领域开展“企业标准领跑者”评价试点。其中，内墙涂料完成 9 个企业标准评价，其中，2 个五星级、5 个四星级、2 个三星级；空气净化器完成 17 个企业标准评价，其中，3 个五星级、2 个四星级、3 个三星级；实木复合地板完成 5 个企业标准评价，其中，3 个五星级、1 个四星级、1 个三星级；眼镜验配完成 7 个企业标准、涉及 16 个门店，其中，11 个五星级、2 个四星级、3 个三星级。^[1]

案例 24

上海开展空气净化器企业标准“领跑者”试点评价

空气净化器作为有效改善室内空气质量的家电产品，不仅可以快速去除室内空气中的颗粒物、粉尘、PM2.5，也可以解决室内装修带来的有害气体、异味等问题，去除空气中的微生物、过敏源、尘螨等。随着对空气净化器的实际功用了解的深入，消费者对产品功能、品质有了更高要求。为了回应消费的诉求，2017 年，上海市开展了空气净化器企业标准“领跑者”试点评价，评价对象是已在公示平台上自我声明公开的上海市范围内生产、流通领域空气净化器品牌和制造企业的企业执行标准。对企业执行标准基本情况、强制性技术要求情况、推荐性（性能）技术要求情况进行打分。其中，推荐性（性能）技术要求包括颗粒物净化能力（颗粒物洁净空气量）、气态污染物净化能力、净化能效/能效比 $\text{m}^3/(\text{W} \cdot \text{h})$ 、噪声 $\text{dB}(\text{A})$ （声功率级）、适用面积以及颗粒物净化寿命六大指标。根据企业标准“领跑者”评价结果，有 3 家企业获得五星评价、2 家企业获得四星评价，3 家企业获得三星评价。

（二）推进国际标准化

2017 年，上海在中医药、船舶、化肥、材料等领域的主导及参与国际标准制定上取

[1] 五星级：企业标准水平达到国际领先水平，技术要求超越国内外先进标准的要求。四星级：企业标准水平达到国际一流水平，部分超越国际先进水平；技术要求超越国家强制性标准及推荐性标准的要求，部分超越国内外先进标准的要求。三星级，企业标准水平达到国内领先水平，技术要求超越国家强制性标准及国家推荐性标准的要求。

得丰硕成果，由上海主导制修订的国际标准达41项，参与制定标准数量达百余项，新增国际标准提案20余项。2017年，上海标准化服务“一带一路”建设，创新开展中国—白俄罗斯超级电容汽车标准国际化试点建设，积极推动超级电容等优势产业走出国门；清算行业首个国际标准在上海发布，上海质量技术机构主导编制的家具国际标准正式发布，进一步增强了上海的国际标准化影响力。

案例 25

中国专家成功当选国际标准化组织中医药技术委员会主席

2018年6月，国际标准化组织正式任命上海中医药大学沈远东教授为国际标准化组织中医药技术委员会（ISO/TC 249）主席。

中医药是中华民族智慧的结晶，要让中医药在传承中创新发展，让中医药及中国传统文化走出去，就必须首先探索中医药标准化之路，确立中医药在国际标准化方面的话语权。为此，中国于2009年正式向国际标准化组织申请成立中医药技术委员会（ISO/TC 249），经国家标准化管理委员会同意，ISO/TC 249秘书处落户上海。近年来，ISO/TC 249秘书处逐步探索、不断努力，以其国际化的视野、包容性的态度、规范化的运作、显著的标准成果，得到ISO总部的高度好评。

作为中医药领域国际标准制定技术机构，ISO/TC 249主要负责所有起源于古代中医并能共享同一套标准的传统医学体系标准化领域的工作，涵盖传统与现代继承发展的两大领域，具体负责中药原材料质量与安全、中药制成品质量与安全、医疗设备质量与安全及信息等领域的国际标准制修订。ISO/TC 249共有7个工作小组（WG），已正式发布28项中医药国际标准，包括一次性使用无菌针灸针、亚洲人参种子种苗、中药重金属检测方法及中药编码系统等，实现了ISO领域中医药国际标准零的突破。目前正在研制的国际标准有46项。这些国际标准的出台，对促进我国中医药产业发展也有着重要作用。例如一次性使用无菌针灸针国际标准发布后，华佗牌针灸针出口贸易额同比增加30%；中药煎煮设备国际标准发布后，中药煎煮设备贸易额同比增加15.2%，预期产生的经济效益可达4亿元。

ISO/TC 249 的建设和发展,为中医药国际标准化发展的搭建起广阔平台,先后与世界卫生组织、世界中医药学会联合会、世界针灸学会联合会、国际电工组织电子医疗器械分技术委员会建立了外部联络组织关系,积极推进中医药国际标准领域的合作与交流。

案例 26

上海主导制定的我国首个家具行业国际标准正式发布

为规范全球范围内床类产品力学性能测试方法,争取中国标准话语权,实现中国标准“走出去”,上海市质量监督检验技术研究院、全国家具标准化技术委员会牵头主导制定了国际标准 ISO 19833: 2018《家具床稳定性、强度和耐久性测试方法》,并于 2018 年 3 月由国际标准化组织(ISO)正式发布。该标准对床类产品的测试环境、测试设备、测试方法、推荐指标、施力要求和公差等内容进行了规定。在床水平测试中,标准首次将床类产品以单人床屏、双人床屏和无床屏 3 种情况分类进行测试,对于适应市场上纷繁复杂的产品设计具有较高的适用性和可操作性。该标准的发布,有效填补了国际标准在床类家具的强度和耐久性测试方法方面的空白,意味着中国家具行业在力学试验等测试标准方面已具备相当实力,标志着中国家具行业在国际上赢得了制定标准的话语权。

(三) 发展区级标准

2018 年初,上海市在自贸试验区等区域开展“区级标准”试点。区级标准由区标准化协调机构审议通过,报区人民政府批准,由区标准化行政主管部门发布,并报市标准化行政主管部门备案。区级标准的制定范围限定在城市管理、政府行政行为、公共服务等领域,特别是其中以区级政府作为履职主体的事项。

案例 27

浦东新区发布两项城市精细化管理区级标准

2017年3月5日全国“两会”期间，习近平总书记在参加上海代表团审议时强调“城市管理应该像绣花一样精细”。基层社会治理做得好不好，怎么评价才算科学，有没有可以量化的指标？村居委会要去行政化机关化，有哪些要求和准则？在“家门口”为老百姓提供服务，有哪些流程、制度和规范？这些问题往往是“绣好”城市精细化管理“这朵花”的关键所在。为此，浦东新区发布了《社会治理指数评价体系》《“家门口”服务规范》两项区级标准，为城市精细化管理给出了独特的解决方案，这不仅是浦东新区首次在基层社会治理领域发布标准，也是首次在自贸试验区先行先试发布的区级标准。

《社会治理指数评价体系》区级标准重在强调浦东新区社会治理的过程性、突出浦东创新治理的前瞻性、做到国际标准的可比性、兼顾日常工作的考核性，发挥其对社会治理过程的跟踪、监测和预警作用，使其成为反映浦东新区社会治理状况的“晴雨表”，及时准确把握浦东新区社会治理现状、水平和走势，厘清社会治理的指向和着力点。标准中涉及的指标，与上海定位全球卓越城市的事权匹配，重点考虑浦东新区对市级层面有所作为的领域，可量化、可统计、可衡量，并在一定时间范围内具有实现的可能性。

《“家门口”服务规范》区级标准则把“家门口”服务标准化，有利于工作的稳定性、持续性，避免因人员流动造成服务经验的流失，也避免因人而异的操作，造成面上服务效率、服务品质的不平衡、不充分。该标准在服务内容、功能区域、导向标识、服务要求、服务评价等方面都明确了流程制度，划定了工作边界，其中很多都与老百姓的生活息息相关。比如，标准要求服务站坚持“办公最小化”，最大程度腾挪办公用房让位群众，设置首问接待窗口，改变“一人一座一电脑”封闭格局，以更公开透明、开放共享的服务态度面向居民群众。再比如，要求坚持“一室多用”，通过一周排片上墙、项目上墙、服务电话公示、服务错时延时，确保工作日和法定节假日均有人员接待，让办事群众下班来办事时，再也不用吃“闭门羹”。

案例 28

杨浦区发布《“政银通”建设与服务规范》区级标准

2018年5月,杨浦区发布《“政银通”建设与服务规范》区级标准,同时,杨浦区也全面启动了“政银通”项目,在区内的工商银行、农业银行、中国银行等10家银行设立专属服务区,为企业提供包含注册登记、账户开立、资金结算等内容在内的“一站式”服务。“政银通”服务点均设在银行,通过在银行设立专属服务区,为企业提供“一站式”服务,既可以办理企业开业登记、企业年报公示、合规证明开具等市场监管服务,也可以提供银行开户、结算、融资等金融服务,加上公章刻制、园区落户等,都可以一揽子完成。“政银通”项目是杨浦区发扬“店小二”精神,围绕打造国际化、法治化、便利化的营商环境,提高区域核心竞争力,开展的一系列创新实践之一,是打通服务企业“最后一公里”的重要举措,这项服务受到企业普遍欢迎。

(四) 培育团体标准

上海市积极探索“政府倡导、市场引导、行业主导、专业指导”的团体标准培育发展新模式,创新试点团体标准自我声明登记的地方自主管理模式。2017年,上海市团体标准自我声明和公开平台正式上线,已有195项团体标准在该平台上进行自我声明和公开。

案例 29

国内首个共享单车团体标准在上海发布

2017年7月5日,上海市自行车行业协会和天津市自行车电动车行业协会在上海联合发布了我国首个共享单车团体系列标准:《共享自行车第一部分:自行车》和《共享自行车服务规范》,标准的实施日期为2017年10月1日。

《共享自行车第一部分:自行车》针对共享自行车的使用条件,对标包括自行车国

际标准 ISO 4210-2014、日本标准 JIS D 9301: 2010 和美国标准 CPSC 标准等在内的多项国际标准和国外先进标准,涉及的技术指标多达 64 项,比原国家标准项目增加了一倍有余,从源头上确保了共享自行车的产品质量。《共享自行车服务规范》针对社会关心的问题,提出了车辆维修要求和报废时限要求,并对民众关心的平台建设、运营要求、设施设备维护要求、计费方式、押金管理、投诉举报使用人诚信体系管理和使用者伤害赔偿等内容也都作出了相应规定。

全国主要的共享自行车运营企业、自行车生产企业,以及部分自行车零件生产企业和产品检测机构都参与了两项团体标准起草,体现了团体标准的广泛参与性。摩拜单车、ofo 等多家共享单车运营企业均签署了《团体标准自我声明公开登记承诺书》,承诺将自觉遵守相关标准。

四、品牌领军

(一) 打响“四大品牌”

1. 《中共上海市委 上海市人民政府关于全力打响上海“四大品牌”率先推动高质量发展的若干意见》

2018 年 4 月 26 日,上海市委、市政府正式印发了《中共上海市委 上海市人民政府关于全力打响上海“四大品牌”率先推动高质量发展的若干意见》(沪委发〔2018〕8 号,以下简称《若干意见》)。全力打响“上海服务”“上海制造”“上海购物”“上海文化”四大品牌(以下简称“四大品牌”),是上海更好落实和服务国家战略、加快建设现代化经济体系的重要载体,是推动高质量发展、创造高品质生活的重要举措,也是上海当好新时代全国改革开放排头兵、创新发展先行者的重要行动。打响上海的“四大品牌”,将从上海出发,服务于全国,着眼于全球。《若干意见》指出,打响“四大品牌”,要放在服务全国、代表国家参与全球合作竞争的大格局中来谋划和推进,要紧密结合国际经济、金融、贸易、航运、科技创新“五个中心”和国际文化大都市建设,把打响“四大品牌”作为服务国家战略的再聚焦、再落实、再提升。全社会要共同努力,实现“四大品牌”总目标:“四大品牌”的认知度、美誉度、影响力显著提升,服务国家战略的辐射带动能力显著增强,彰显高质量发展和高品质生活的标杆引领效应显著扩大,经济发展新增长点、新动能加快培育壮大,形成一批具有国际影响力的名企、名家、名师、名校、名医、名院、名

胜、名品、名园、名店、名街、名展、名赛、名节、名会等，在全面服务国家战略中，加快构筑新时代上海发展战略优势。

2.《全力打响“上海服务”品牌 加快构筑新时代上海发展战略优势三年行动计划(2018—2020)》

2018年4月22日,《全力打响“上海服务”品牌加快构筑新时代上海发展战略优势三年行动计划(2018—2020)》(沪委办发〔2018〕17号,以下简称《行动计划》)正式发布。《行动计划》聚焦服务功能、服务经济、服务民生、服务环境四个方面。围绕服务功能,《行动计划》提出上海将全面提升国际经济、金融、贸易、航运和科技创新“五个中心”核心服务功能,着力增强上海服务长三角、服务长江流域、服务全国、服务“一带一路”和服务全球能力;围绕服务经济和服务民生,《行动计划》提出上海要对标国际最高标准、最好水平,充分发挥上海自贸试验区先行先试作用,深化供给侧结构性改革,推动服务质量、服务效率和服务动力变革,推动生产性服务业向专业化和高端化拓展、生活性服务业向精细化和高品质提升,着力实现高质量发展和创造高品质生活;围绕服务环境,《行动计划》提出上海将聚焦服务品牌影响力,践行以人民为中心的发展思想,坚持社会评价是第一评价、受众感受是第一感受,弘扬追求卓越的服务理念,坚守公平普惠的服务取向,强化改革创新的服务意识,倡导开放包容的服务精神,着力提升服务对象、消费者和市场主体对上海服务的感受度、体验感和获得感,推动“上海服务”成为优质服务、高端服务的代名词,持续提升上海城市的吸引力、创造力和竞争力。

3.《全力打响“上海制造”品牌 加快迈向全球卓越制造基地三年行动计划(2018—2020年)》

2018年4月22日,《全力打响“上海制造”品牌 加快迈向全球卓越制造基地行动计划(2018—2020年)》(沪委办发〔2018〕18号,以下简称《行动计划》)正式发布。《行动计划》主要提出了“四名六创”十个专项行动,其中名品打造、名企培育、名家汇聚、名园塑造四个行动,是最核心的“标识性动作”。而技术创新、品牌创响、质量创优、融合创智、集群创建以及绿色创先,要集中围绕“四名”来开展工作:以名品为抓手,擦亮上海制造新名片;以名企为引领,培育上海制造新主体;以名家为纽带,汇聚上海制造新资源;以名园为支撑,打造上海制造新载体。

4.《全力打响“上海购物”品牌 加快国际消费城市建设三年行动计划(2018—2020年)》

2018年4月22日,《全力打响“上海购物”品牌 加快国际消费城市建设三年行动

计划(2018—2020年)》(沪委办发〔2018〕19号,以下简称《行动计划》)正式发布。《行动计划》主要可以概括为“1358”。“1”就是紧紧咬定1个总目标:打造面向全球的消费市场,形成与卓越的全球城市定位相匹配的商业文明,建成具有全球影响力的国际消费城市。“3”就是突出坚持3个导向:以满足需求、创造需求、引领需求为导向。“5”就是着力提升“五个度”:一是体现消费对城市经济社会发展的消费贡献度显著提升;二是体现消费业态、模式、技术等创新能力的消费创新度显著提升;三是体现城市对国际国内知名品牌、创新品牌集聚能力的品牌集聚度显著提升;四是体现城市时尚品牌、设计师、活动和媒体等对全球时尚潮流引领能力的时尚引领度显著提升;五是体现消费者对城市消费综合环境的消费满意度显著提升。“8”就是聚焦8个专项行动:一是新消费引领专项行动;二是商业地标重塑专项行动;三是老字号重振专项行动;四是消费品牌集聚专项行动;五是消费名片擦亮专项行动;六是会商旅文体联动专项行动;七是消费总动员专项行动;八是消费环境优化专项行动。

5.《全力打响“上海文化”品牌 加快建成国际文化大都市三年行动计划(2018—2020年)》

2018年4月22日,《全力打响“上海文化”品牌 加快建成国际文化大都市三年行动计划(2018—2020年)》(沪委办发〔2018〕20号,以下简称《行动计划》)正式发布。《行动计划》明确了战略总体目标,提出确保在三年内全面打响上海红色文化品牌、海派文化品牌、江南文化品牌,使城市文化特质更加凸显、人文内涵更加厚实、文创产业更加发达、文化事业更加繁荣、文化交流更加频繁、优秀人才更加集聚,上海城市文化软实力进一步增强。同时,也亮出五大分目标:要让上海城市精神全面转化为市民的精神气质、行为习惯,使上海作为党的诞生地和中国革命文化总源头的历史地位充分彰显;要实现文创产业增加值占全市GDP比重13%以上,使上海成为与北京齐头并进的现代文创产业重镇;要在全国率先建成现代公共文化服务体系,打造凸显文化源头地位的百部文艺精品,培育两个以上平台级新媒体、两家以上国内领先的新型主流媒体集团;要全面提升重大节展赛事国际排名,持续扩大城市文化世界影响,使上海进入国际城市权威排行第一阵营;要培育集聚大批高层次文化人才,使上海成为一流文化人才的汇聚之地、培养之地、事业发展之地、价值实现之地。

(二)开展“上海品牌”认证^[1]

“上海品牌”认证工作是用市场化手段评价和认证一批符合“自主创新、品质卓越、

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

管理精细、品牌引领、社会责任”要求的上海及全国高端制造和服务品牌标杆。“上海品牌”认证主要采用“政府引导、国际认可、市场主导、企业参与”的品牌建设新模式，已纳入上海市委、市政府《关于全力打响上海“四大品牌” 率先推动高质量发展的若干意见》。

2017年4月，在上海市质量工作领导小组内设由市质量技监局、市经济信息化委、市发展改革委、市商务委等24个委办局组成的“上海品牌”建设工作推进委员会，负责统筹协调推进“上海品牌”认证工作。制定并发布《上海品牌评价通用要求》地方标准，并以此为基础，形成了以包含40项产品标准、16项服务标准在内的56项系列认证技术团体标准为支撑的“上海品牌”认证标准体系。

“上海品牌”认证主要依据上海市地方标准《上海品牌评价通用要求》和系列认证技术标准。《上海品牌评价通用要求》主要明确“上海品牌”认证的定位、原则、基本要求等内容，用于评价自愿申请认证的各类品牌组织是否为“优秀组织”；技术标准主要用于评价申请认证的产品、服务等项目的标准水平是否达到“国内领先、国际一流”水平。“上海品牌”的认证模式采用国际通行的合格评定方式，由获得CNAS认可的第三方检测认证机构对产品和服务依据标准进行市场化的评价。组成包括天祥、莱茵、SGS、必维、劳氏、UL、BSI、德凯等14家国内外知名检测认证机构在内的上海品牌国际认证联盟，作为“上海品牌”认证体系建设与实施的平台，全市首批53家企业通过“上海品牌”认证。

案例 30

朵云轩展现“上海文化”品牌魅力

朵云轩凭借扎实的业绩和诚信的服务成为首批“上海品牌”认证获证企业，有幸成为五十三分之一，且是其中为数不多提供文化类服务的企业，受到了广泛关注。

朵云轩创立于1900年（光绪二十六年），初营苏杭雅扇、诗笺信纸、文房四宝、书画装裱等，后又发展出木版水印、书画中介等业务，凭借优质的产品和诚信服务，很快跻身沪上主流艺术圈。历史上，朵云轩代理过的书画家多达数百人，“书画之

家”“江南艺苑”的美名不胫而走。

118年来,作为业内为数不多的全国艺术品经营机构,朵云轩始终坚守文化良知,坚持文化传承,通过不断开拓创新,逐步发展成为集艺术品拍卖、门店销售、古玩经营、艺术经纪、艺术会展、电子商务、艺术教育及木版水印生产性保护等多元业态于一体的上海艺术品经营领军企业,是“中华老字号”企业、全国新闻出版系统先进集体、国家级非遗生产性保护示范基地、上海市著名商标,入选首届“上海文化企业十佳”。

(三) 推荐上海名牌^[1]

截至2017年,上海名牌推荐工作经历20余年的发展,已取得较好成效。上海名牌数量已从1995年的152项,增加至1138项,已形成了一个上海名牌集群。其中,上海名牌(产品类)735项、上海名牌(服务类)384项、上海名牌(明日之星)19项。虽然2017年有效期内上海名牌(产品类)数量比前一年减少了53项,主要原因是本市在上海名牌推荐工作中探索实施社会信用联动惩戒,通过查询本市信用信息平台核实申报企业的社会信用情况,部分申报企业因存在质量安全、消防安全、环保安全、虚假宣传、违规建设等方面行政处罚的失信记录而被“一票否决”。从2008—2017年的整体趋势来看,有效期内上海名牌总数总体呈现上升趋势(见图29)。

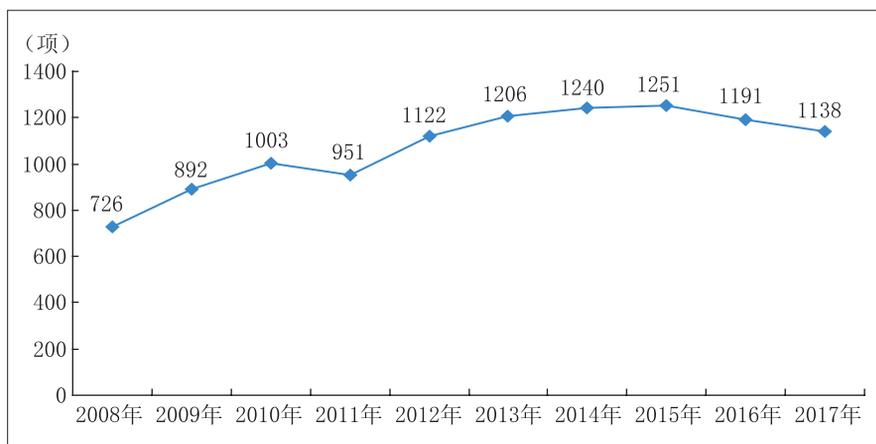


图29 2008—2017年有效期内上海名牌总数

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

从获评上海名牌企业的营业收入来看,2017年,上海名牌企业营业收入总额为20419.29亿元,平均为36.20亿元,其中,上海名牌(产品类)获评企业申报收入总额为15485.85亿元,平均值为43.26亿元;上海名牌(服务类)获评企业申报收入总额为4933.44亿元,平均为25.69亿元。

1. 上海名牌(产品类)

截至2017年底,有效期内上海名牌(产品类)共计735项,涉及机电、轻工、医药等13个行业,上海名牌(产品类)数量排名前三的依次为机电(181项)、轻工(134项)、食品(61项),分别占上海名牌(产品类)总数的比重为24.6%、18.2%和8.3%(见图30)。

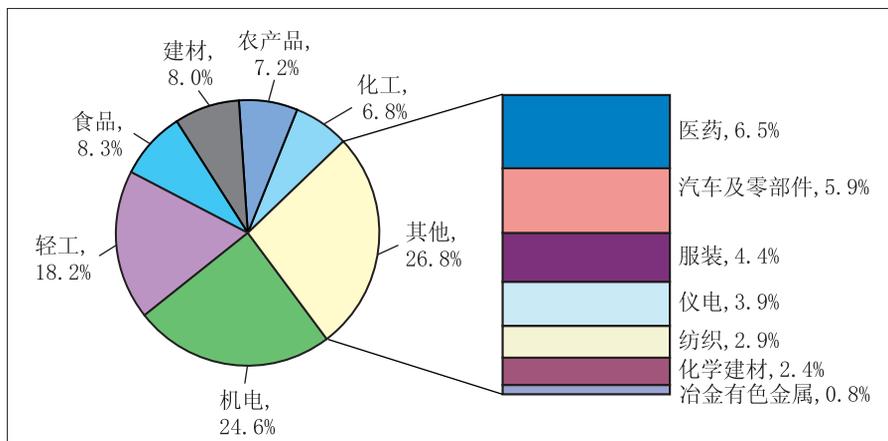


图30 2017年上海名牌(产品类)行业分布情况

2. 上海名牌(服务类)

截至2017年底,有效期内上海名牌(服务类)共计384项,覆盖信息服务、商业零售、现代物流等13个领域。从上海名牌(服务类)的行业分布情况看,信息类上海名牌(服务类)数量达到77项,居上海名牌(服务类)数量首位,占比达到20.1%,商业零售、现代物流、餐饮经营的占比分别为13.5%、10.2%、7.3%,人才服务、检测认证服务比重为6.0%和2.3%。这表明全市服务业呈现出产业规模与发展质量“双提升”的良好态势:一方面,服务业增加值占上海市生产总值的比重达到69%;另一方面,服务业以软件信息服务业、人才服务业、检验检测和认证服务业为代表的高端服务业比重持续提升,服务业产业结构不断优化(见图31)。

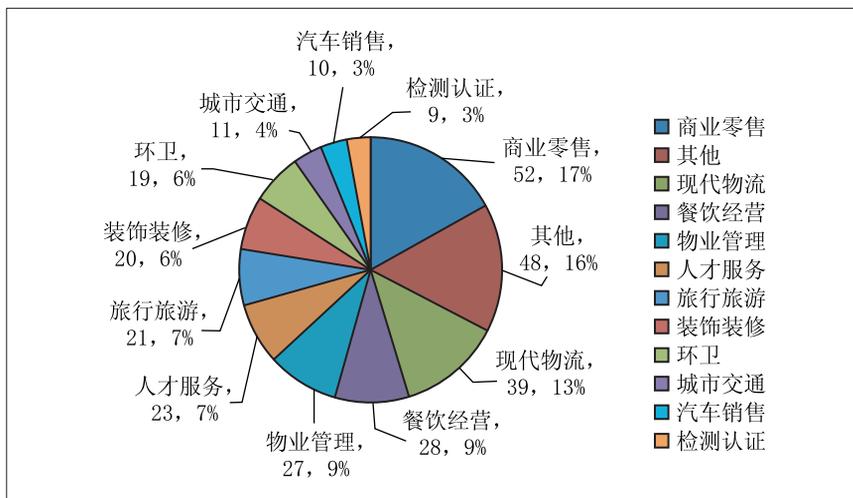


图 31 2017 年上海名牌（服务类）行业分布情况

（四）创建知名品牌示范区^[1]

2017 年，上海市以名牌企业集聚、细分行业符合国家产业结构需求、名牌战略推进成效显著的区域为重点培育对象，推进国家和市级两级知名品牌示范区创建，培育特色显著、竞争力强的区域品牌，推动提升区域品牌价值。截至 2017 年底，上海共有已批准的全国知名品牌创建示范区 4 家、市级知名品牌创建示范区 19 家；批准筹建的全国知名品牌创建示范区 3 家、市级知名品牌创建示范区 28 家，初步形成健康发展的梯度模式。

案例 31

张江打造“全国信息技术和生物医药产业知名品牌创建示范区”

张江高科技园区于 2012 年正式获批“全国信息技术和生物医药产业知名品牌创建示范区”，5 年来，张江已经初步形成了从新药探索、药物筛选、药理评估、临床研究、中试放大、注册认证到量产上市的完整产业链。依托一流的研发结构和完善的创新体系，基地在创新能力水平和创新设施建设方面处于全国领先；聚集了一大批国内外领军企业，技术装备和工艺技术水平一流。依托浦东开发和聚焦张江的优势，基地

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

在公共平台体系建设、信息化建设和人才开发等方面均走在了全国前列。

张江园区内销售过亿元核心产品超过30个、销售额超过4亿元的企业有26家、净利润超过2000万元的企业有29家、全球制药50强中有10家在张江设立了区域总部或研发中心；中国医药工业百强中有12家在张江设立了研发中心和运营中心（不含外资、合资企业），2016年实现生物医药销售收入549.62亿元。

作为创建工作的核心区，张江生物医药基地集合了国内大型基础研发平台、跨国制药企业研发中心、国内大型医药生产企业及创新研发中心、中小型创新企业、CRO研发外包企业、精细化工研发中心，聚集了国内外生命科学领域企业、科研院所及配套服务机构，已成为由“三校、一所、一院、40多个中心、近百个公共服务平台”和400多家创新企业组成的企业、高校、科研院所高度集聚的研发创新产业集群，已经成为研发机构最集中、创新实力最强、科研及产业化成果最多的标志性园区和最具竞争力的产业集群之一。

张江生物医药基地作为我国创新药物研发数最多的区域，继续彰显创新源头的地位。国家药监局反馈数据显示，张江企业药物品种临床申请获批率是全国平均水平的3倍以上。已形成新药产品超过230个，新药证书超过50个；张江园区在研创新药物品种超过320个，其中创新药物超过220个。从项目所处的阶段来看，处于临床前阶段的药物品种超过170个，处于临床I期阶段的药物品种超过50个，处于临床II、III期阶段的药物品种超过75个（其中包括进入报批程序的项目10个）。作为以美国、欧盟为目标的国际新药研发注册最多的区域，张江园区内已报或将报国际临床研究药物超过50个。

2018

第四章 质量保障

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第四章 质量保障

一、法制保障^[1]

截至 2017 年底,作为质量工作依据的法律共 16 件,行政法规 15 件,地方性法规 5 件,部门规章 95 件,地方政府规章 9 件。内容涉及计量、标准化、产品质量、特种设备等多个方面(见图 32)。

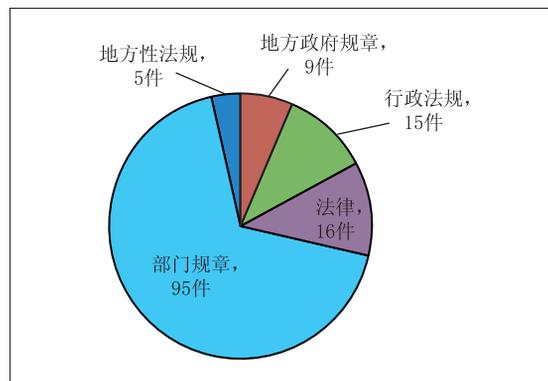


图 32 2017 年质量技术监督相关法律法规数量

(一) 法律

随着经济社会的快速发展,原《标准化法》和《计量法》已不再适应新形势新情况,需要作出修改。为解决实践中的突出问题,更好地发挥标准、计量对经济持续健康发展和社会全面进步的促进作用,新修订的《标准化法》和新修正的《计量法》分别经十二届全国人大常委会第三十次和三十一次会议通过。

1. 《中华人民共和国标准化法》(2017 年修订版)

《中华人民共和国标准化法》颁布于 1988 年,已施行近 30 年,是我国标准化工作的一部基本法律。随着我国国民经济和社会事业的发展,中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。1989 年《标准化法》确立的标准体系和管理措施已不能完全适应实际需要:一是标准范围过窄,主要限于工业产品、工程建设和环保要求,难以满足经济提质增效升级需

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

求；二是强制性标准制定主体分散，范围过宽，内容交叉重复矛盾，不利于建立统一市场体系；三是标准体系不够合理，政府主导制定标准过多，对团体、企业等市场主体自主制定标准限制过严，导致标准有效供给不足；四是标准化工作机制不完善，制约了标准化管理效能提升，不利于加强事中事后监管。

标准关系到社会经济生活的方方面面，标准化对国计民生发挥着非常重要的基础性作用。十二届全国人大常委会第三十次会议于2017年11月4日表决通过了新修订的《标准化法》，国家主席习近平签署第七十八号主席令，予以公布。修订后的《标准化法》自2018年1月1日起施行，对于提升产品和服务质量，促进科学技术进步，提高经济社会发展水平意义重大。新修订的《标准化法》全文共6章45条，比旧版《标准化法》多19条，分为总则、标准的制定、标准的实施、监督管理、法律责任、附则。新修订的《标准化法》对标准的制定、实施以及监督管理作了全方位、全过程的规定。

在新修订的《标准化法》中，一是进一步明确了统一管理和分工管理的管理体制，建立了政府标准化工作的协调机制，同时也要求县级以上人民政府应当把标准化工作纳入本级国民经济和社会发展规划。二是进一步明晰了国家标准、行业标准、地方标准以及团体标准、企业标准的制定主体、范围和效力，规定了标准制定的立项评估、实施验证，以及标准实施后的信息反馈和评估工作。三是进一步强化了对标准化工作的监督管理，明确了监督的主体、职责、措施和相应的法律责任，还规定要建立标准化争议方面的协调调解机制，以及有关的投诉、举报制度等。四是首次提出了国家要积极推动参与国际标准化活动，开展标准化的对外合作与交流。特别是要鼓励中国的企业、社会团体、教育科研机构积极参与到国际标准化活动中，同时也鼓励要参加到国际标准的制定工作中，推进中国标准与国外标准之间相互转化和应用。

2.《中华人民共和国计量法》(2017年修正版)

2017年12月27日，十二届全国人大常委会第三十一次会议表决通过关于修改《中华人民共和国计量法》的决定，国家主席习近平签署第八十六号主席令，予以公布。新修正的《计量法》共有8处调整，删去了有关制造、修理计量器具的企业、事业单位和个体工商户应当取得制造、修理计量器具许可证的规定，体现了进一步简政放权、激发市场活力的精神。

(二) 行政法规和部门规章

2017年8月，国务院正式印发了《无证无照经营查处办法》(以下简称《办法》)，自

2017年10月1日起施行,2003年1月6日国务院公布的《无照经营查处取缔办法》同时废止。《办法》共19条,主要调整了无证无照经营的查处范围,明确了部门监管职责。出台《办法》是转变监管理念、加强事中事后监管、保障“先照后证”改革顺利实施的重要举措,有利于提高监管效率,促进创业创新。

为依法推进行政审批制度改革,加强对认证机构事中事后监管,贯彻落实党中央、国务院关于简政放权、“放管服”结合的要求,原国家质量监督检验检疫总局对《认证机构管理办法》再次修订,并以总局令第193号形式发布,自2018年1月1日起施行。

《全国专业标准化技术委员会管理办法》经2017年10月10日原国家质量监督检验检疫总局局务会议审议通过,2017年10月30日以总局令第191号公布。该《办法》分总则,组织机构,组建、换届、调整,监督管理,附则5章56条,自2018年1月1日起施行。

(三) 地方性法规和地方政府规章

2017年1月1日,《上海市检验检测条例》(以下简称《条例》)正式实施。《条例》的主要内容可以用12个字来概括:“填空白、立规矩、做优化、促发展。”“填空白”,即将无需取得资质许可的检验检测机构纳入《条例》的调整范围,消除了监督管理的空白地带;“立规矩”,即《条例》规定了检验检测机构的从业基本要求和行为规范,罗列了禁止性行为,划定了行业底线,突出落实检验检测机构的主体责任,从事前审批转变为事中、事后监管。《条例》构建了综合管理和行业监管有机结合的上海市检验检测监管新体制。“做优化”,即《条例》对现有审批和监管工作从制度层面加以创新和优化。审批方面,建立联合现场评审、采信计量认证制度、简化评审程序等优化审批,降低企业制度性交易成本;监管方面,建立联合监管和分类监管机制,统一编制专项监督检查计划,明确行政监管措施,推行信用管理,完善市场退出机制,严惩违法行为,提高监管实效。“促发展”,即《条例》结合上海科创中心建设需求和实践探索,要求加强规划,明确产业发展目标和促进保障措施。市、区人民政府在开放政府检验检测业务的同时,鼓励检验检测机构加强国际交流合作,参与国际标准制定和国际组织开展的能力验证和比对。

《条例》还设定了检验检测机构的普遍服务义务。针对消费者面临送检无门的常态窘境,从保护消费者合法权益的角度,《条例》对属于事业单位法人且面向社会接受委托的检验检测机构设定了普遍服务义务,要求其向社会公告能够提供的检验检测项目范围,在公告的项目范围内,除被检对象不符合样品标准或者技术规范等特殊情形外,不得拒绝提

供服务。

《上海市食品安全条例》(以下简称《条例》)经上海市十四届人大五次会议表决通过并公布,自2017年3月20日起施行。《条例》建立了解决群众反映强烈的食品安全突出问题最严监管的长效机制及最严格的法律责任制度,被誉为“史上最严”的食品安全条例。《条例》根据国家《食品安全法》的规定,在上海现行《上海市实施〈中华人民共和国食品安全法〉办法》的基础上,从6章扩展为8章,保留总则、食品生产加工小作坊和食品摊贩、监督管理、法律责任、附则5章;调整一章,将“一般规定”更名为“食品生产经营”;增加食品安全风险监测、评估和食品安全标准,食品安全事故预防与处置两章。条文数量从62条增加到115条,其中,全新条文53条,修改条文55条,修订幅度达93.8%。

案例 32

《上海市食品安全条例》从严治理食品安全难点问题

《上海市食品安全条例》根据上海市食品安全的实际情况作出了更符合地方要求的细化规定,针对回收食品处置、食品运输企业管理、食品进口企业管理等曾经暴露过问题的环节,都提出了高于国家规定的监管要求,也将上海的食品安全监管提升到了新的高度。针对市民关注的食品生产经营企业,《条例》具有以下亮点:一是过期食品“当场”销毁。《条例》规定,经营者针对临近保质期的食品需要进行单独管理,并作出醒目标示,而食品超过保质期或因其他质量原因被经营者回收的,就必须被销毁并保存记录,而不得再次用作原料、销售或再退回其他经营者。《条例》将食品从生产到报废的整个过程都纳入了监管。二是特殊食品的特殊监管。《条例》规定,政府根据食品的特性及上海的监管经营,将乳制品、肉制品、婴幼儿配方食品列为高风险食品,将生产前述食品的企业列入目录进行管理。在监管中要求企业建立更严格的供货商实地考察制度及强制保险,加强监管及赔付力度,不仅使生产、经营企业能够相互衔接,制定统一的食物质量管理流程,还能使所有的环节透明化,对重建公众对于食品安全的信心有着正面影响。三是全面杜绝“核污染”食品进入上海市场。《条例》规定不仅进口食品需要通过海关检验检疫,还要与食品监管部门进行信息通报,以保证进口食

品合格，确保食品在进入中国后可以得到监管。四是运输贮存食品的企业也要监管。《条例》要求提供食品贮存、运输服务的经营者，应依法到政府部门进行备案，并且赋予其生产经营者的查验以及贮存、运输过程的查验义务。

（四）规范性文件

2017年，上海市质量技术监督局对规范性文件进行清理，废止4件，失效1件，继续有效的规范性文件26件，新发布规范性文件5件：《关于印发上海市落实工业产品生产许可证试行简化审批程序改革工作方案的通知》《关于印发上海市产品质量抽样检验样品付费和处置管理办法（试行）的通知》《关于发布〈上海市标准化推进专项资金管理办法〉的通知》《关于印发〈上海市企业产品标准自我声明公开和监督管理办法〉的通知》《关于印发上海市产品质量鉴定组织单位名录管理办法的通知》。

2017年，以上海市工商行政管理局名义发布的规范性文件失效3件，继续有效的规范性文件37件。新发布规范性文件5件：《上海市工商行政管理局关于实施〈上海市市场监督管理行政处罚程序规定〉的若干意见》《上海市工商行政管理局关于违反〈广告法〉行政处罚裁量基准》《上海市工商行政管理局关于服务自贸试验区和科技创新中心建设的若干意见》《上海市工商行政管理局关于宣布〈上海市中外合作经营非法人企业审批登记实施办法〉等规范性文件失效的通知》《上海市新兴行业分类指导目录（2017版）》。

2017年，上海市食品药品监督管理局对规范性文件进行了清理，废止2件，失效6件，继续有效的规范性文件30件。新发布规范性文件16件：《上海市药品、医疗器械、化妆品违法行为举报奖励办法》《上海市集体用餐配送单位生产经营基本条件具体要求》《上海市第二类医疗器械优先审批程序》《上海市药品不良反应报告和监测管理实施办法》《上海市食品生产企业食品安全风险与信用分级监管办法》《上海市食品生产加工小作坊监督管理办法》《上海市预包装冷藏膳食生产许可审查细则》《上海市焙炒咖啡开放式生产许可审查细则》《即食蔬果生产许可审查细则》《上海市食品安全事故报告和调查处置办法》《上海市餐饮服务食品安全监督量化分级管理办法》《上海市食品贮存、运输服务经营者备案管理办法（试行）》《上海市食品从业人员食品安全知识培训和考核管理办法》《上海市网络餐饮服务监督管理办法》《上海市高风险食品生产经营企业的目录》《上海市药品零售企业违法违规记分为管理办法》。

二、技术保障^[1]

(一) 标准化

1. 上海市地方标准

截至2017年底,上海市共有现行有效地方标准864项,其中强制性地方标准111项,推荐性地方标准753项。2017年,上海根据国家统一部署,完成强制性地方标准精简整合工作。共废止强制性地方标准41项,转化为推荐性地方标准138项,需要进行修订的强制性地方标准51项,保持继续有效的强制性地方标准53项。还开展了推荐性地方标准集中复审工作,共废止推荐性地方标准135项,需要进行修订的推荐性地方标准162项,保持继续有效的推荐性地方标准311项。

2017年,上海共完成上海市地方标准制修订51项,包括强制性标准1项,推荐性标准50项。其中,农业标准12项,占总数的23.5%;工业类6项,占总数的11.8%;服务类7项,占总数的13.7%;节能环保12项,占总数的23.5%;社会管理和公共服务8项,占总数的15.7%;其他6项,占总数的11.8%。

2. 标准化技术委员会

国际标准化组织标委会落户上海情况:在沪的国际标准化技术委员会TC、SC^[2]秘书处共有6家,主要涉及船舶、内燃机、传统中医药、架空导线、密封胶、服装等领域(见表19)。

表19 2017年在沪国际标准化技术委员会一览表

编号	国际标委会名称	承担单位
ISO/TC70	内燃机标准化技术委员会 Internal combustion engines	上海内燃机研究所
ISO/TC249	传统中医药标准化技术委员会 Traditional chinese medicine	上海市中医药研究院
ISO/TC59/ SC8	建筑和土木工程标准化技术委员会 / 密封胶分技术委员会 Buildings and Civil engineering Works/ Sealants	上海橡胶制品研究所
ISO/TC8/ SC4	造船和船舶技术 / 舾装与甲板机械分技术委员会 Ships and marine technology/Outfitting and deck machinery	中国船舶重工集团公司第704研究所
ISO/TC133	服装尺寸系列和代号委员会 Sizing systems and designations for clothes	上海市服装研究所国家 服装质量监督检验中心
IEC/TC7	架空输电导线技术委员会 Overhead electrical conductors	上海电缆研究所

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

[2] TC、SC分别指全国专业标准化技术委员会、分技术委员会。

2017年,上海市成立了“上海市商务信用标准化技术委员会”,负责全市商务信用相关领域的地方标准化技术归口管理工作。截至2017年底,上海市设立的地方标准化技术委员会已达43家,围绕服务节能减排、服务民生等开展了一系列标准的制修订工作。

3. 企业标准化工作

2017年,企业标准自我声明公开实现网上登记数为7728个,截至2017年底,累计企业标准备案(含自我声明公开)数为217966个,涉及机械、电子、汽车、冶金、化工、轻工、纺织、建材、医药等行业。

(二) 计量

1. 计量技术基础体系建设

(1) 量传体系建设

2017年,上海市共有计量器具制造修理发证企业509家,累计颁发型式批准证书3914件;定量包装C标志承诺备案企业5家、测量管理体系认证企业71家。全年完成强制检定计量器具386.14万台(件)。上海市还建有(150—2500)兆帕压力和镜向光泽度2项国家计量基准以及165项华东地区最高计量标准,其中7项达到国际水平,60项达到国内领先水平。另外,国家商用飞机、核电仪表产业计量测试中心、智能网联汽车、国家城市能源计量中心等国家级实验室也已落户上海,基本形成了覆盖本市并服务华东乃至全国的量传溯源体系。

(2) 计量技术机构和组织

2017年,上海市计量技术机构包括国家大区级的上海市计量测试技术研究院和9家区级法定计量检定机构、13家依法授权计量检定机构、100余家计量校准机构等。国际法制计量组织(OIML)医疗器械技术委员会血压计分技术委员会秘书处以及国家压力和环境化学2个计量技术委员会秘书处在上海落户。

(3) 计量技术法规

2017年,上海市共有地方计量技术法规14件。同时,组织开展了对地方性计量技术法规的立项评审和中期评估,共计有《电子式互感器校验仪校准规范》等7件技术法规予以立项。

案例 33

上海自贸区开展延长电能表轮换改革试点

电能表是用于电能贸易的计量器具，检定周期到期后需要全部更换新表。按照我国现有 5 亿多台在网运行电能表的规模估算，全社会每年平均需要更换 6000 余万只电能表，同时还产生了大量的电子垃圾。近年来，上海尝试开展采用统计抽样方法延长电能表轮换期限的科学研究。在借鉴国际法制计量组织国际指南和其他发达国家经验的基础上，上海市质量技术监督局发布了由上海市计量测试技术研究院编制的我国首个采用统计抽样方法延长电能表轮换期限的地方计量检定规程。

2018 年 5 月，经国家市场监督管理总局批准，同意在中国（上海）自由贸易试验区采取基于统计抽样方法调整检定周期开展电能表到期轮换试点工作。采用统计抽样方法延长电能表轮换期限的工作在我国尚属首次，若能取得成功试点经验并复制和推广，将对节约社会资源、推动绿色发展、促进电能表行业质量提升等方面具有十分积极有益的示范效应。今年试点工作，涉及的对象为中国（上海）自由贸易试验区内 2019 年到期的 56 万台电能表。经统计抽样检验，凡是符合要求的电能表将获批延长一定的使用期限。对于不符合延期要求的电能表将依法要求相关企业进行全部更换。为加强对消费者权益的保护，试点工作中执行的地方技术规范与国家检定规程和国际法定计量组织（OIML）指南相比要求更为严格。对拟延期使用的电能表的信息，将在网上公布并接受社会监督，上海市质量技术监督局还将委托相关技术机构对延期使用的在网电能表开展定期现场抽样检定，以确保电能贸易公平有序。

2. 计量技术发展

(1) 计量科技研究

在 2017 年度“国家质量基础的共性技术研究与应用”（NQI）重点专项申报中，上海市计量技术机构获新领域计量标准、量值传递扁平化、时间频率典型示范应用等方面立项十余项；“国际人类表型组计划（一期）”“华东大区原子时标标准平台建设及其应用推广”等项目获市政府专项资助，“跨尺度微纳米测量仪的开发和应用”国家重大科学仪器

设备开发专项已初步完成工程样机的优化和技术指标的提升。

(2) 国家产业计量测试中心建设

2017年,中国商飞、市机动车检测中心、市计量测试技术研究院等技术机构和企业对接“中国制造2025”和科创中心建设战略,推进商用飞机、智能网联汽车、核电仪器仪表等国家产业计量测试中心筹建工作。2017年5月6日,国家商用飞机产业计量测试中心正式在上海挂牌筹建;2018年2月22日,国家智能网联汽车产业计量测试中心获原国家质量监督检验检疫总局批筹;国家核电仪器仪表产业计量测试中心积极开展验收准备工作,成功为“华龙一号”堆芯生产制造等提供计量测试服务。

案例 34

“三鸟”联试计量平台助力国产大飞机 C919 成功试飞

C919 商用客机由数以百万计的零部件组成,涉及飞控、液压、电气、航电、动力燃油及环控等数十个复杂系统,每个零部件都需要经过极其严格的精密测量。计量测试工作贯穿了飞机预研、设计、生产、制造、试飞以及客户服务与维修等全生命周期,起着重要的支撑和保障作用。从试验验证过程的顶层设计角度,C919 商用飞机“大计量”环节分为机载系统类计量测试和机体类计量测试。这两大环节,先后贯穿预先研究、工程设计、生产制造、试飞以及客户服务与维修等环节。

机载系统类计量测试领域,已经建立了面向 ARJ21 和 C919 项目的航电综合实验台(电鸟)、电源系统综合实验台(铜鸟)和综合实验台(铁鸟),建立了 ARJ21 部分成品件综合测试台及半自动电缆导通测试设备;已经形成了特种机载设备遥测、陆空测试设备联调等能力。机体类计量测试领域,建立了全机级气动外形的测量、风洞测试与校准、ARJ21 部装和总装半自动对接、C919 部装全自动对接测量等能力;建立了材料/标准件合格鉴定、工艺规范验证、全机级静力/疲劳试验、部分材料/标准件入厂复验、部分机构件/密封件机械失效分析、环境测试以及面向生产制造过程的无损检测能力。

(三) 检验检测与认证

上海市检验检测认证机构总体呈增长的态势，机构数量从2013年的686家增长至2017年的991家。其中，通过计量认证的检验检测机构从642家增长至889家，各类认证机构及其分支机构从44家增长至102家；2017年从业人数67076人，较上年持平（见图33）。

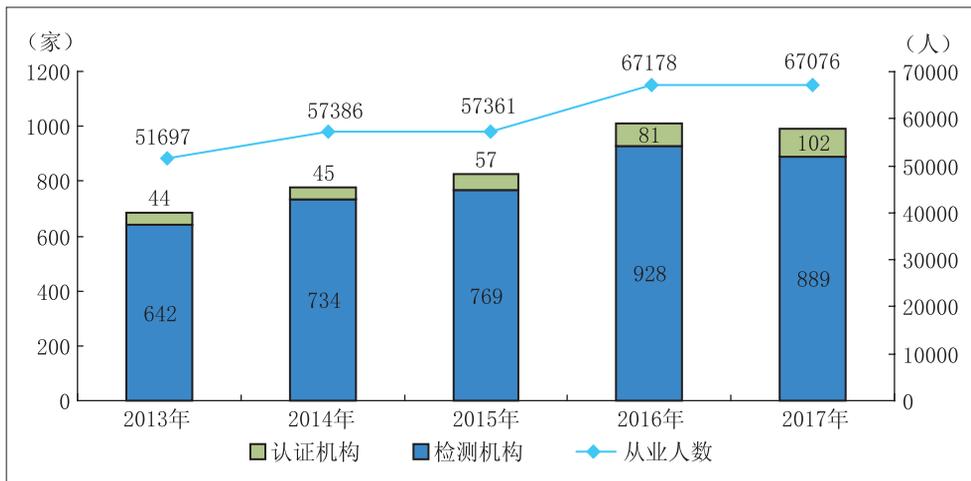


图33 2013—2017年上海市检验检测和认证行业规模发展情况

从营业收入来看，2017年，上海市检验检测和认证行业总营业收入为226.9亿元，检验检测机构年度营业收入为195.8亿元，认证机构年度营业收入31.1亿元；2017年，上海市检验检测和认证行业总营业利润38.5亿元，其中，检验检测机构年度营业利润为32.7亿元，认证机构年度营业利润5.8亿元。自2013年起，检验检测认证行业利润除个别年份较上年略有下降外，年营业收入及利润基本呈现逐年增长的趋势（见图34）。

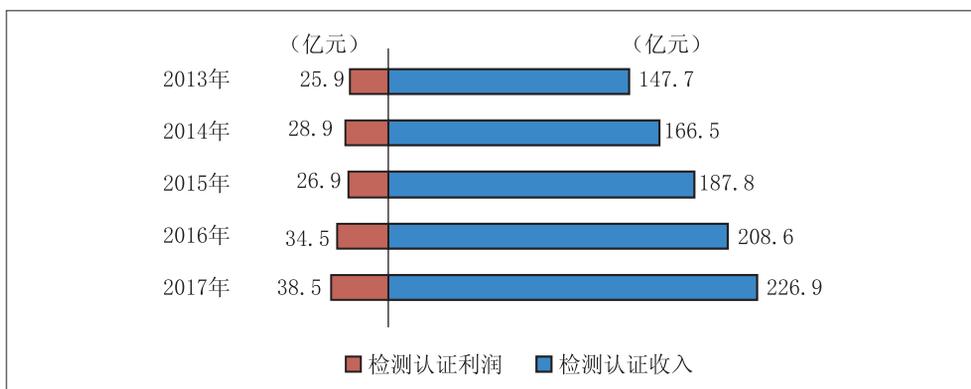


图34 2013—2017年上海市检验检测和认证行业收入及利润增长情况

三、人才保障^[1]

(一) 质量专业人才教育

2017年,上海市积极推进质量专业技术人才培育机制,打造质量专业技术人才梯队,全市质量技监专家数据库中的注册专家数量达到704人,涉及计量、标准、食品、纤维、特种设备、机动车、质量综合七大领域。2017年,上海市开展了2017年度工程系列质量技术监督专业计量测试,质量标准,特种设备中级、高级职称评审工作,共有175人获得工程师资格,93人获得高级工程师资格。

2017年,全市共有39人通过全国一级注册计量师资格考试,195人通过全国二级注册计量师资格考试。总计有持一级注册计量师资格证书370人,持二级注册计量师资格证书586人。

2017年,上海市共培训首席质量官80余人。自2012年以来,共开展了23期首席质量官任职培训,累计人数达到1100余人。开展蓝领质量素质提升培训班,培训人数103人。举办4期200余人的质量工程师后续教育,举办计量管理、质量检验、计量长度三大件、各类标准内审员等培训班43期,培训人数1500余人,有力推进了企业质量人才素质的提升。

案例 35

青浦区实施中小企业成长营培训计划

青浦区自2017年起实施中小企业成长营培训计划,为落户青浦的中小企业搭建一个联智、联业、联谊的平台,让企业通过平台获取前沿的高新技术信息,分享和借鉴先进的管理经验,实现质量的改进和提升,推动可持续发展。

培训对象主要为区内“专精特新”企业、高新技术企业、品牌企业等优质成长型中小企业的实际控制人、创始人、企业家群体。成长营活动采取了“政策研修解读+管理名师讲坛+创业企业沙龙+资本运作训练+标杆企业参学”五位一体的研修方式,培训依托上海财经大学的师资力量,从领导力和绩效管理、股权激励实务、公司治理与

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

规范等方面展开,结合政策研修、企业沙龙、标杆参访、资本运作等多种形式,重实战、重应用,让学员通过学习夯实基础、拓宽视野、启迪思维、交流智慧、分享经验。

(二) 青少年质量教育

截至2017年底,上海市累计建成质量教育基地54个。质量教育基地的建立,一是促进了质量和教育的结合。组织学生走出学校,到社会实践中亲身体验和学习,了解企业运作、制造流程、质量管理和质量文化。二是提升了素质教育的水平。利用社会资源开展社会实践,是实施素质教育的关键环节,其中质量教育和质量意识培养又是素质教育的重要方面。三是提高了中小学生的质量意识。通过具体的产品生产、质量检验检测等实践活动,向中小学生普及产品质量的基本含义和质量法律知识,帮助学生树立正确的质量观念。上海市各区积极开展市民质量教育,提高市民对于质量工作的知晓度,完善质量社会共治。四是有力推动了企业发挥主体作用及资源优势,推进质量教育工程的实施。同时,上海市积极探索青少年质量教育新模式,如连续数年举办沪滇藏青等“青少年手拉手质量夏令营”。上海市中小学质量教育社会实践基地建设情况见表20。

表20 2017年上海市中小学质量教育社会实践基地一览表

行政区划	中小学质量教育社会实践基地
浦东新区	上海嘉里食品工业有限公司,上海集成电路科技馆、上海开能环保设备股份有限公司、上海孙桥现代农业联合发展有限公司、上海市火龙果研究所、上海百欧欢农产品有限公司
黄浦区	上海三联集团、上海宝大祥青少年购物中心
静安区	上海市计量测试技术研究院、上海市雷允上药业西区有限公司
徐汇区	上海市质量技术监督检验技术研究院(国家级)、上海核工程研究设计院
长宁区	上海未来宽带技术股份有限公司
普陀区	上海电机系统节能工程技术研究中心有限公司、上海红星美凯龙2050/2500体验馆、上海市特种设备监督检验技术研究院、纺织博物馆、晶华(上海)光学有限公司
虹口区	上海花园坊节能技术有限公司、上海日用一友捷汽车电气有限公司、上海凯司令食品厂、上海中科电气(集团)有限公司
杨浦区	上海电缆研究所

(续表)

行政区划	中小学质量教育社会实践基地
宝山区	上海汉康豆类食品有限公司、海隆石油管材研究所
闵行区	上海电气风电设备有限公司(国家级)、上海爱登堡电梯集团有限公司、上海建科检验有限公司、上海地铁博物馆、上海孵轩电子信息科技有限公司、上海上房园艺有限公司
嘉定区	上汽集团股份有限公司乘用车分公司临港基地(国家级)、上海大众汽车有限公司、上海太太乐食品有限公司、上海亚尔光源有限公司、上海惠和种业有限公司、上海威派格智慧水务股份有限公司
金山区	上海鑫博海农副产品加工有限公司、上海山阳荣欣源儒文化发展有限公司、上海强丰实业有限公司
松江区	上海永大电梯设备有限公司、天喔食品(集团)有限公司
青浦区	安硕文教用品(上海)股份有限公司、书香门地(上海)新材料科技有限公司、沪香果业专业合作社、上海元祖启蒙乐园有限公司
奉贤区	上海晨冠乳业有限公司、上海森峰园蜂业有限公司、上海都市新天地企业管理有限公司、上海恒润数字科技股份有限公司、上海英科实业有限公司
崇明区	上海中新农业有限公司、上海前卫科教培训中心、上海绿晟实业有限公司

案例 36

普陀区开展“线上+线下”青少年质量教育

普陀区已经形成了“线上+线下”全天候青少年质量教育模式。线下中小学质量教育社会实践活动方面,普陀区拥有5家市中小学质量教育基地,分别是上海市特种设备监督检验技术研究院、上海电机系统节能工程技术研究中心有限公司、红星美凯龙2050/2500体验馆和晶华(上海)光学有限公司、纺织博物馆,这些教育基地通过生产、服务和质量检验检测等实践活动,为中小學生普及质量知识、提升质量素养,帮助他们认识标准和标准化在生产和服务中的作用,同时让青少年学习在面对不安全产品时,自我保护的简单技能。目前,全区5个市级质量教育社会实践基地,共接待学生参观万余人次。此外,“质量月”期间,区教育局与区市场监督管理局联手在区沙

田学校举行“普陀区中小学校质量宣传月”启动暨赠书仪式，活动期间累计向区内中小学校发放质量读物 1.5 万余本。另外，区市场监督管理局、区教育局联合区内 4 家市级中小学质量教育社会实践基地、东方信息苑共同打造普陀区全民质量教育行动网站。网站集质量知识科普、参观预约、视频学习等内容于一体，可登录该网站，领略各个基地的风采，迅速准确地了解最新质量知识。

四、资金保障

(一) 标准化推进专项资金^[1]

为进一步促进上海市标准化事业发展，市质量技术监督局和市财政局于 2017 年 9 月联合发布了《上海市标准化推进专项资金管理办法》，对依法在本市注册登记的单位从事标准化推进项目并作为主要承担单位的，予以财政支持。标准化推进专项资金主要用于支持标准制修订项目、承担标准化技术组织工作的项目以及标准化示范试点项目。2017 年，上海市标准化推进专项资金共资助 265 个项目，资助金额为 2777.53 万元。近三年上海市标准化推进专项资金情况见表 21。

表 21 2015—2017 年上海市标准化推进专项资金情况

年 份	资金总额（万元）	项目数（项）
2015	2200	317
2016	2200	274
2017	2777.53	265

(二) 品牌经济发展专项资金^[2]

为加快推进上海产品经济向品牌经济转型升级，加强上海自主品牌建设和发展，提高产业核心竞争力，上海连续多年为品牌发展提供专项资金支持。2017 年，上海市产业转型升级发展专项资金（品牌经济发展专项资金）支持 86 个项目，合计支持 4642.5 万元，支持项目包括品牌公共服务项目建设以及支持企业制定品牌发展战略、开展品牌培育等。近三年上海市品牌经济发展专项资金情况见表 22。

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

[2] 数据来源：上海市经济和信息化委员会。

表 22 2015—2017 年上海市品牌经济发展专项资金情况

年 份	资金总额 (万元)	项目数 (项)
2015	5388	94
2016	4238	63
2017	4642.5	86

(三) 质量奖励资金^[1]

为引导上海市各行各业提高质量水平、追求卓越绩效，充分发挥质量和创新在经济社会发展中的双轮驱动作用，进一步提升上海总体质量水平和城市核心竞争力，上海市设立政府质量奖。

在市级层面，2017 年，根据《上海市政府质量奖管理办法》，本市共发放质量奖励经费 510 万元。其中，市长质量奖获奖组织奖金 100 万元、获奖个人奖金 10 万元，质量金奖获奖组织奖金 400 万元。

在区级层面，各区针对重点产业质量提升相继出台了资金扶持政策。其中，浦东新区发布了《浦东新区促进质量发展专项资金管理办法》，对质量提升、品牌发展、质量标杆、标准化、计量、检验检测和认证等给予财政资助；普陀区为了加快推进机器人产业技术创新，出台了《普陀区关于加快推进机器人产业技术创新的扶持办法》，由普陀区科技发展专项资金采取直接补贴、股权投资等多元化扶持方式，支持智能制造及机器人产业快速发展形成集聚。

案例 37

浦东新区发布质量发展专项资金管理办法

2018 年 5 月，浦东新区正式发布了《浦东新区促进质量发展专项资金管理办法》（以下简称《办法》），形成了涵盖质量提升、品牌发展、质量标杆、标准化、计量、检验检测和认证等方面的资金奖励办法，实现了质量强区和质量提升全要素覆盖的政府

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

财政扶持制度。《办法》的扶持对象为“十三五”期间在浦东新区依法注册且税收户管地在浦东新区的单位，主要奖励措施涉及以下几个领域：

品牌发展领域，《办法》对通过“上海品牌”认证产品（服务）的单位、被列入“全国知名品牌创建示范区”的单位给予一次性奖励。

标准化领域，《办法》对承担国际标准化组织、国家标准化组织的技术委员会（TC）秘书处、分技术委员会（SC）秘书处和工作组（WG）的单位，以及承担上海市标准化组织的技术委员会（TC）秘书处的单位给予一次性资助；对作为主导起草者（前三位）参与制定国际标准、国家标准、行业标准或地方标准的单位，分别给予一次性资助；对通过国家级、市级标准化试点示范项目验收的单位分别给予一次性资助；对获国家级、市级标准化成果一、二、三等奖项的单位分别给予一次性资助；对主导制定团体（联盟）标准的单位给予一次性资助。

计量领域，《办法》对获批准筹建国家级、市级产业计量测试服务公共平台（中心）的单位给予一次性资助；验收通过后，再分别给予资助。对国际性计量技术组织、国家计量专业技术委员会落户浦东新区的，分别给予一次性资助。对作为主导起草者（前三位）参与制定国际计量技术法规和国际建议以及国家计量技术法规的单位，分别给予一次性资助。

检测认证领域，《办法》对首次通过实验室认可（CNAS）能力认定的检验检测机构、首次通过国家产品质量监督检验中心认定的检验检测机构，分别给予一次性资助。

此外，《办法》对中国质量奖、中国质量奖提名奖、上海市市长质量奖、上海市质量金奖的获奖组织，给予一次性配套奖励。

专题报告

2018

第一章 区域质量状况

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第一章 区域质量状况

2017年,上海市各区“大质量”工作机制不断健全,质量安全监管工作稳步推进。同时,横向到边、纵向到底的市场监管格局进一步完善,各区政府对质量工作的重视程度不断提高,围绕本地区经济和社会发展的实际,开展了各具特色的质量创新工作,质量工作对于区域产业转型发展和科创中心建设的技术支撑力度不断增强,市民的质量“获得感”日益凸显。^[1]

一、基本状况

(一) 产品质量

2017年,上海市各区产品质量、食品质量安全保持平稳。产品质量监督抽查合格率方面情况见表23。

表23 2017年上海市各区产品质量监督抽查情况一览表

行政区	全部抽查情况				生产企业抽查情况			
	批次	合格	不合格	合格率(%)	批次	合格	不合格	合格率(%)
浦东新区	768	701	67	91.3	499	464	35	93.0
黄浦区	338	302	36	89.3	157	151	6	96.2
徐汇区	422	358	64	84.8	175	164	11	93.7
长宁区	182	158	24	86.8	116	103	13	88.8
静安区	225	204	21	90.7	164	147	17	89.6
普陀区	271	237	34	87.5	124	117	7	94.4
虹口区	113	95	18	84.1	54	48	6	88.9
杨浦区	205	186	19	90.7	76	69	7	90.8
宝山区	232	213	19	91.8	149	141	8	94.6
闵行区	501	438	63	87.4	286	259	27	90.6

[1] 数据来源:各区市场监督管理局(质量发展局)。

(续表)

行政区	全部抽查情况				生产企业抽查情况			
	批次	合格	不合格	合格率(%)	批次	合格	不合格	合格率(%)
嘉定区	473	431	42	91.1	379	335	44	88.4
松江区	460	416	44	90.4	412	382	30	92.7
青浦区	277	254	23	91.7	226	212	14	93.8
奉贤区	368	340	28	92.4	349	319	30	91.4
金山区	267	252	15	94.4	215	201	14	93.5
崇明区	44	44	0	100	44	41	3	93.2

食品质量状况方面,中心城区在餐饮领域的抽查合格率高于远郊区,远郊区在食品生产领域的抽检合格率高于中心城区(见图35)。

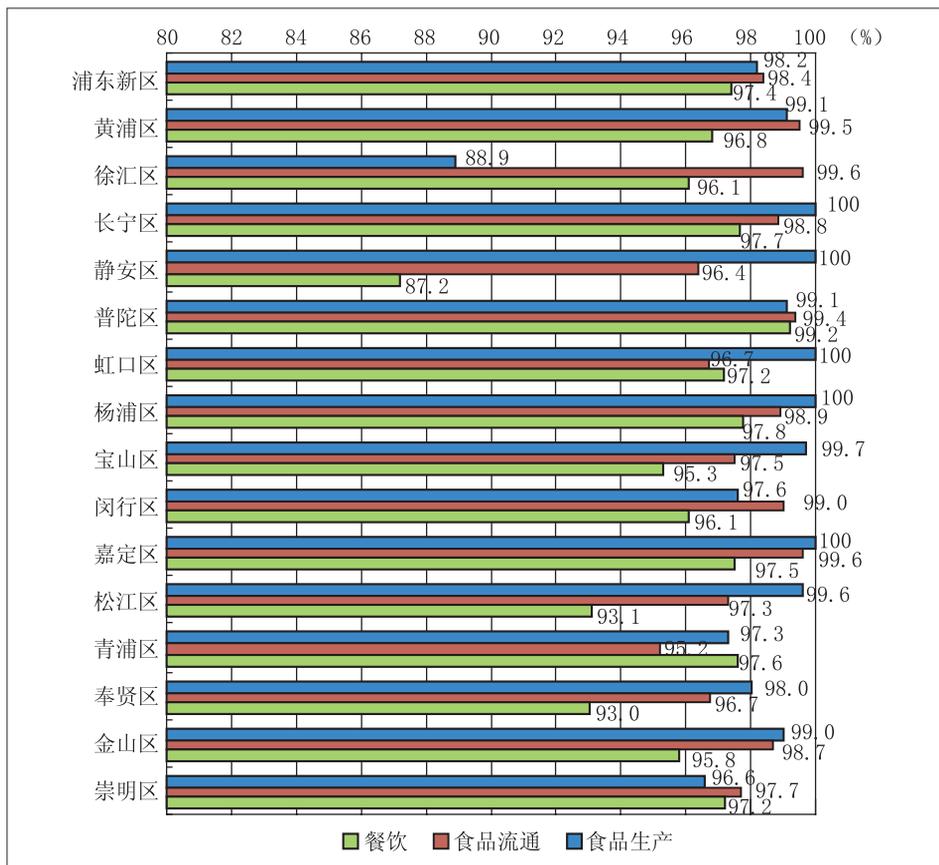


图35 2017年上海市各区食品生产、食品流通、餐饮抽查合格率

(二) 服务质量

2017年,上海市各区围绕本区域经济、社会发展实际,以标准化推动优势服务业质量提升,例如浦东新区重点关注迪士尼度假区导向系统标准化;黄浦区以标准化推动老城厢改造;长宁区和普陀区推动标准化在基层社会治理中的应用;杨浦区推进创新创业服务标准化;闵行、嘉定、松江、奉贤等区关注政务服务标准化,各区主要服务标准化示范试点项目见表24。

表 24 2017 年上海市各区主要服务标准化示范试点项目情况

行政区	名称	承担单位	领域
浦东新区	上海国际旅游度假区(迪士尼)公共信息导向系统综合标准化试点	上海国际旅游度假区管委会	旅游服务
	上海自贸试验区投资贸易便利化服务综合标准化试点项目	上海自贸试验区投资服务中心	公共服务
黄浦区	土地整治综合标准化试点、土地出让入市交易综合标准化试点	上海市规土局/黄浦区市场监督管理局(质量发展局)	公共服务
	社会保险服务标准化试点	上海市社会保险事业管理中心	
	行政审批标准化试点	上海浦江出入境检验检疫局	
静安区	城区网格化综合治理标准化试点	上海市原闸北区城市网格化综合管理中心	公共服务
	社区老年失智干预标准化试点	静安区预防医学会	养老服务
徐汇区	徐汇区社区文化活动管理标准化建设(国家级)	徐汇区文化局	公共服务
	智能交通系统监控标准化试点	上海市城乡建设和交通发展研究院	
	司法行政综合法律服务中心标准化试点	上海市司法行政工作研究会	
长宁区	华阳社区服务标准化示范试点	华阳街道	公共服务
普陀区	上海市司法鉴定服务业标准化试点	中华人民共和国司法部司法鉴定科学技术研究所	公共服务
	长风新村街道社区事务受理服务标准化试点/上海市普陀区社区事务受理服务标准化试点	上海市普陀区长风新村街道社区事务受理服务中心	
	上海市普陀区公共图书馆服务标准化试点	上海市普陀区图书馆	
	司法行政戒毒诊断评估标准化试点	上海市戒毒管理局	

(续表)

行政区	名称	承担单位	领域
虹口区	互联网零售标准化试点	上海苏宁云商销售有限公司	电子商务
	拍卖服务标准化试点	上海拍卖行有限责任公司	拍卖服务
	邮轮旅游服务标准化试点	上海港国际邮轮旅行社有限公司	旅游服务
	国际货运代理服务标准化试点	上海新新运国际货物运输代理有限公司	货运代理服务
杨浦区	东方CJ电视购物服务标准化试点	上海东方电视购物有限公司	电子商务
	科技创业服务标准化试点	上海杨浦科技创业中心有限公司	科创服务
	标准化服务业培育试点	润申信息科技(上海)有限公司	标准化服务
宝山区	全国旅游标准化示范区	宝山区政府	旅游服务
	上海吴淞口国际邮轮港服务标准化试点	上海吴淞口国际邮轮港发展有限公司	
	上海淞沪抗战纪念馆旅游标准化示范试点	上海淞沪抗战纪念馆	
	上海钢银电子商务股份有限公司电子商务标准化示范试点	上海钢银电子商务股份有限公司	电子商务
闵行区	机构养老服务标准化试点	上海市闵行区社会福利院	养老服务
	七宝老街服务标准化示范区	上海七宝古镇实业发展有限公司	旅游服务
	美丽街区精细化管理标准化试点	上海市闵行区江川路街道办事处	公共服务
	路长制街面综合养护标准化试点	上海市闵行区人民政府新虹街道办事处	
嘉定区	城市联勤社会治理综合标准化试点	区联勤和城市网格化综合管理中心	公共服务
	上海钢富电子商务平台服务标准化	上海钢富电子商务有限公司	电子商务
	汽车售后服务标准化试点	新奇特车业服务股份有限公司	汽车销售
金山区	化工物流服务标准化试点	上海中石化物流股份有限公司	物流服务
	枫泾古镇公共信息导向系统标准化试点	上海枫泾古镇旅游发展有限公司	旅游服务
	金山工业区特种设备安全管理标准化示范试点	上海新金山工业投资发展有限公司	公共服务

(续表)

行政区	名称	承担单位	领域
松江区	城镇网格化管理综合标准化试点	泖港镇	公共服务
	失智老人照护服务综合标准化试点	上海市松江区民政局 / 上海市松江区社会福利院	
	上海佘山国家旅游度假区服务业标准化试点	上海市佘山国家旅游度假区管委会办公室	旅游服务
	植物观赏旅游服务标准化试点	上海辰山植物园	
青浦区	上海东方绿舟旅游景区服务标准化	东方绿舟	旅游服务
	旅游景点服务标准化试点	上海大观园旅游发展有限公司	
	上海圆通速递快递服务标准化试点	上海圆通速递有限公司	物流服务
	北斗导航高精度定位定向装备军民通用标准化试点	上海华测导航技术股份有限公司	检验检测服务
奉贤区	国家级行政服务标准化试点	奉贤区行政服务中心	公共服务
崇明区	明珠湖景区旅游服务标准化试点	上海明珠湖公园管理有限公司	旅游服务
	上海东平森林公园旅游服务标准化试点	上海东平森林公园有限公司	
	景区旅游服务标准化试点	上海明珠湖公园管理有限公司	
	乡村旅游服务标准化试点	上海瀛东渔家乐旅游咨询服务部	

(三) 工程质量

上海市各区建筑工程实体质量监督抽查合格率稳定可控。从各区工程质量发展情况来看,浦东新区装配式建筑面积落实比例和绿色样板工程数量在本市名列前茅;静安区实施施工现场质量标准化试点工作;徐汇区创新建立滨江工地安全互查监督模式;长宁区着力打造近零排放示范性建筑;普陀区以工程创优为引导,四个项目荣获上海市建设工程白玉兰奖;杨浦区落实建筑工地质量管理标准化规范,加强质标评价比对抽查工作;闵行区全面提高装配式建筑施工质量水平;嘉定区建立“嘉定河长 APP 工作平台”;金山区在建水务工程标准化工地申创率达到 100%;青浦区建立建设工程质量安全巡查制度,推进建筑工程现场质量管理标准化工作,2017 年开展九次质量专项检查;奉贤区建设工程质量水平整体提升,三年来保持竣工项目验收合格率 100%;崇明区加强对于民用建筑的节能设

计审查(见图36)。

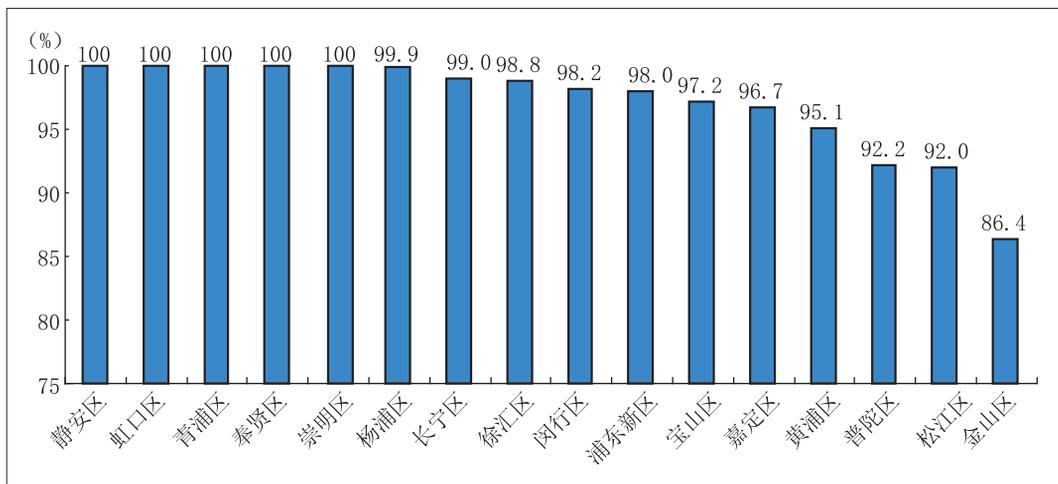


图36 2017年上海市各区建筑工程实体质量监督抽查合格率

二、质量发展

(一) 质量发展政策

自2013年上海市各区实施“质量强区”战略以来, 各区政府对于质量工作的关注度持续提升, 建立了质量发展政策体系, 从政策扶持、财政资助、资金奖励等方面推动区域质量发展工作, 如浦东、静安两区着力发展检验检测产业, 打造公共技术服务平台; 松江、宝山两区以旅游标准化为抓手, 提升区域旅游服务产业, 助推产业转型升级。各区政府质量激励政策见表25。

表25 2016—2017年上海市各区发布的主要质量发展政策文件一览表

行政区划	质量发展政策文件
浦东新区	共同推进建设“开放、创新、高品质”浦东的战略合作协议
	中国(上海)自由贸易试验区服务“一带一路”桥头堡建设检测认证机构质量合作协议
黄浦区	黄浦区关于推动品牌经济发展的若干意见
	黄浦区推进品牌创新发展实施意见
	关于深入推进政府管理创新, 打造全市最优综合营商环境的实施意见

(续表)

行政区划	质量发展政策文件
静安区	静安区质量发展三年行动计划(2016—2018年)
	上海市静安区人民政府关于印发《市北高新园区“十三五”规划》的通知
徐汇区	徐汇区贯彻落实《上海市质量发展规划(2011—2020年)》2017年行动计划
长宁区	长宁区全力打响上海“四大品牌”加快建设国际精品城区三年行动计划
普陀区	普陀区促进标准化服务业发展的若干意见(试行)
虹口区	关于全力打响文化品牌 推进文化强区建设的三年行动计划
杨浦区	杨浦区加快打造质量发展体系服务科创中心建设实施意见(2016—2020年)
宝山区	宝山区质量发展十三五规划(2016—2020年)
闵行区	闵行区质量强区工作三年行动计划(2015—2017年)
嘉定区	嘉定区质量强区工作三年行动计划(2016—2018年)
金山区	金山区质量强区三年行动计划(2016—2018年)
松江区	松江区全面建设全国质量强市示范城市 打造质量标准新高地工作实施方案(2017—2020年)
青浦区	青浦区区长质量奖管理办法
	青浦区关于加强招商引资,加快推动现代服务业和先进制造业发展的若干意见
奉贤区	奉贤区人民政府关于加快打造上海先进制造业重要承载区的实施意见
崇明区	关于促进崇明区绿色工业、文化创意和体育健康产业政策的若干意见
	崇明区关于加强招商统筹促进产业转型升级发展的指导意见

(二) 政府质量工作考核

上海市自2014年开展区政府质量工作考核以来,各区人民政府高度重视质量工作,贯彻落实《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》和上海市委、市政府《开展质量提升行动的实施方案》,推进大质量工作机制,在产品、服务、工程、人居四大质量建设方面取得较好成效,为上海加快建设“五个中心”和打造具有国际竞争力的质量高地提供了坚实的支撑,各区政府质量工作考核情况见表26。

区政府质量工作考核制度实施以来,各区“大质量”工作格局不断完善,质量工作特色加快形成。以“2016—2017年度上海市质量工作考核优秀区”为例,将其年度特色质量工作归纳总结如下:

浦东新区依托自贸区深化准入改革,激发市场活力,推出近20项全国率先、60项全市率先的准入便利化举措,包括在全国率先开展企业简易注销登记改革;推出准入便利化

表 26 2013—2017 年上海市各级政府质量工作考核情况

行政区划	2016—2017 年度	2015—2016 年度	2014—2015 年度	2013—2014 年度
浦东新区	A (优秀)	A (优秀)	A (优秀)	A
黄浦区	A (优秀)	A	A	A
静安区	A	A	A	A
徐汇区	A	B	B	B
长宁区	A	A	A	B
普陀区	A	A (优秀)	A (优秀)	A (优秀)
虹口区	A	A	A	A (优秀)
杨浦区	A	A	B	B
宝山区	A (优秀)	A	A	B
闵行区	A (优秀)	A (优秀)	A (优秀)	B
嘉定区	A	A	A	A (优秀)
金山区	A	B	B	B
松江区	A (优秀)	A (优秀)	A (优秀)	A (优秀)
青浦区	A	A (优秀)	A (优秀)	A (优秀)
奉贤区	A (优秀)	A (优秀)	A (优秀)	A (优秀)
崇明区	A	B	B	B

“双十条”，在内地首开先河，允许律师事务所将其办公场所作为企业住所进行登记；在全市率先实施企业名称登记改革；发布《社会治理指数评价体系》《“家门口”服务规范》两项基层社会治理区级标准；成功获批创建“全国质量强区示范城区”，开展质量强街（镇）试点，推动质量工作向街镇下沉。

黄浦区积极创建“上海国际消费城市示范区”，主动对标国际一流，全面提升传统商圈能级，提升外来消费比重，提高消费对区域经济的贡献度。以建设优秀品牌集聚区、品质消费示范区、“最上海”商旅文体验区和智慧商圈实践区为抓手，打造上海国际消费城市示范区。

奉贤区依托“东方美谷”积极发展美丽健康产业，区政府与市质量技术监督局签署了战略合作框架协议，充分发挥计量、标准、检验检测和认证认可等质量技术基础对东方美谷“产品轴”“服务轴”“产业轴”技术支撑作用。在服务中小企业质量提升方面，奉贤区通过政府购买服务的新途径，探索出了有创新、有特色、有实效的契合中小企业转型发展

需求的经验做法,形成“奉贤实践”。

闵行区举办“发现闵行质量美”摄影大赛,用生动鲜活的摄影作品,展现质量工作成果,旨在弘扬“智慧闵行质量引航”的闵行城市质量精神,提高质量强区工作的知晓率和影响力,推动质量强区工作与新闻宣传工作有机结合,全面展示闵行区质量工作参与者的精神风貌。

案例 38

闵行区创新质量宣传新模式

为营造“人人关心质量 人人崇尚质量”的良好氛围,提升质量强区工作的知晓率、参与度和获得感,2017年闵行区创新质量工作宣传方式,开展了“发现闵行质量美”摄影大赛主题活动,利用人民群众喜闻乐见的形式,引导老百姓用镜头记录质量强区工作为百姓生活带来的新变化。

活动通过网络、微信、社区等平台广泛发布了征稿启事,闵行区14个街镇纷纷开展街镇采风专场活动,组织线上报名网友、社区居民群众500人次走进区内质量工作成绩突出的单位。同时,闵行区还积极发动区内企业组织职工参与大赛,不仅宣传了企业质量文化,也拓宽了品牌宣传的渠道。此次摄影大赛活动共收到3333张摄影作品。相关入围作品在全区14个街镇巡展,5000多人次参观了作品展。

“发现闵行质量美”摄影大赛主题活动让参与者进一步了解了大质量的工作内涵,并深切感受到近年来闵行四大质量发展的阶段性成果,在群众中反响强烈。

松江区着力打造“G60 科创走廊质量标准创新基地”,开展 G60 科创走廊质量标准指数研究,建立 G60 科创走廊质量标准指标体系,选取了由质量标准战略、质量标准发展、质量标准基础和g质量标准成效4项一级指标,以及15项二级指标和49项三级指标组成的 G60 科创走廊质量标准指标体系。

案例 39

松江区发布 G60 科创走廊质量标准指数

《G60 科创走廊质量标准评价指标体系研究报告》于 2018 年 7 月正式发布。该《研究报告》显示，三年来，松江区质量标准新高地建设取得了较显著的成绩，“标准领跑、质量领先、品牌领军”的质量工作新局面已逐步形成，质量标准发展速度效益有一定提升、质量技术基础建设持续调整和优化、科技创新能力明显提升、人居生活水平明显改善。

该《研究报告》以直观的数据形式呈现出 2015—2017 年 G60 科创走廊质量标准发展情况。评价指标体系由质量标准战略、质量标准发展、质量标准基础和质量标准成效 4 项一级指标，以及 15 项二级指标、49 项三级指标组成。据估算，2015—2017 年 G60 科创走廊质量标准指数呈上升趋势，从 2015 年的 100 上升至 2017 年的 114.28，年均增速为 6.9%。

从评价结果来看，近三年松江区聚焦完善质量强区推进机制、强化企业质量主体责任、构建质量发展社会环境、注重质量基础能力建设、深化品牌标准发展举措、提升质量创新发展水平等重点任务，区域质量标准水平有较明显的提升，G60 科创走廊质量标准新高地建设成效显著。

宝山区开展创新园区服务质量评价指数研究，助力区域园区经济蓬勃发展，区市场监督管理局与上海市质量和标准化研究院合作开展了创新园区服务质量评价研究，形成了《宝山区创新园区服务质量评价研究报告》，连续两年发布宝山区创新园区服务质量指数。作为全市首个创新园区的质量评价指南，为打造新生创新园区和升级改造传统经济园区提供样板，也为上海市创新园区的质量评价方式作出了探索。各区质量特色创新工作见表 27。

表 27 2017 年上海市各区特色质量创新工作一览表

行政区划	内 容
浦东新区	启动了“全国质量强市示范城市”创建工作
	全力支持和保障中国质量(上海)大会的顺利召开
	发布《社会治理指数评价体系》和《“家门口”服务规范》两项区级标准
黄浦区	创建“上海国际消费城市示范区”
	建设外滩—滨江低碳发展实践区
	积极推进社区事务受理服务中心标准化
静安区	发布《静安区检测认证服务业“十三五”规划》，依托市北高新园区做大做强检验检测产业
	构建“1+X”事中事后监管平台
徐汇区	发布《关于全面建设徐汇国家大众创业万众创新示范基地的实施方案》，被国务院确定为第二批“双创”示范基地
	成功创建国家级首批知识产权服务业集聚发展示范区
长宁区	在全市率先将“首席质量官”纳入资助范围，对获得国家、市、区批准的科技项目，测试、查新、鉴定、质量体系认证、专项审计、科技咨询服务等给予50%费用补贴
	创建“网络市场监管与服务示范区”，推进“互联网+生鲜类”团体标准的制修订
普陀区	建立“全民质量教育”网上宣传平台，形成“互联网+质量实践”新模式
	依托国家机器人检测与评定中心，建立全国首个机器人检测认证联盟，加快区域产业的转型升级
	首创“上海红旗模式”，树立中国城中村改造的标杆典范，以标准化思维创新基层社会治理模式，构建共治共建共享的“同心家园”
虹口区	全市首创社区和养老服务指数测评，打造民生服务质量标杆
杨浦区	制定区级标准《“政银通”建设与服务规范》
	创建“上海市标准化服务产业试点区”，举办“标准化与创新创业论坛”，取得了良好的社会反响
宝山区	开展宝山区创新园区服务质量评价体系研究，研究建立反映创新园区服务质量的指标体系，并连续两年发布“宝山区创新园区服务质量指数”
	成功创建“上海市平台经济示范区”，电子商务产业集聚效应凸显
	推进吴淞口国际邮轮港国家级服务业标准化示范试点创建，发布《2017中国邮轮产业发展报告(邮轮绿皮书)》
闵行区	以标准化推进邻里中心建设
	举办“发现闵行质量美”摄影大赛主题活动等一系列市民质量宣传活动

(续表)

行政区划	内 容
嘉定区	开展嘉定区电商平台企业诚信体系建设
	构建起“医养护保四位一体 健康养老全域共享”的融合式服务体系,打通健康养老“最后一公里”
金山区	成功创建“国家农产品质量安全县”
	推进“互联网+产业服务”创新实践区创建,形成了上海化工品交易市场、金石湾服务业功能区、金山科创园等多个产业示范园区,引领区域产业的升级转型
松江区	建立“G60 科创走廊质量标准创新基地”,开展 G60 质量标准指标体系研究
	推进广富林文化遗址、广富林郊野公园等重点项目建设;市容环境质量综合考评成绩连续多年保持全市领先地位
青浦区	“北斗导航与位置服务关键技术及其产业化”项目获得 2016 年度上海市科技进步奖特等奖
	区市场监督管理局构建市场监管业务数据融合平台
奉贤区	聚焦镇级单位区域质量工作品牌(“一镇一品”),修订街镇质量考核相关标准及评价细则,进一步突出考核的个性化和差异化
	发布《关于加快打造上海先进制造业重要承载区的实施意见》,推进美丽大健康产业发展
	开展千百十公益培训工程、5S 现场管理指导师训练营活动等 7 个企业质量管理提升专项项目,助力中小企业质量提升
崇明区	国家级生态农业标准化示范试点建设成效突出,食用农产品“三品一标”认证位于本市前列
	推进农家乐 3.0 版本的“开心农场”体验式乡村旅游

(三) 品牌建设

1. 上海名牌

上海名牌(产品类)方面,上海的产业结构布局决定了制造业多集中在远郊区,上海名牌(产品类)数量居前三位的区为:浦东新区(126项)、嘉定区(93项)和闵行区(86项),分别占上海名牌(产品类)总数的比重为17.1%、12.7%和11.7%(见图37)。

上海名牌(服务类)方面,数量排名前三位的分别为浦东新区(63项)、静安区(56项)、黄浦区(50项),数量占比分别为16.4%、14.6%和13%(见图38)。

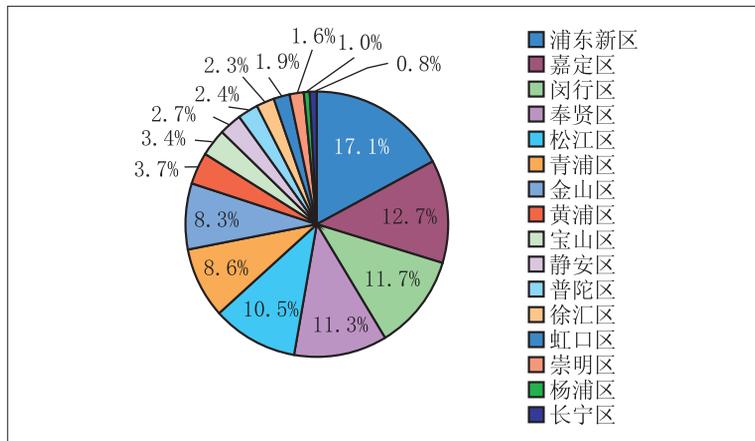


图 37 2017 年上海市各区上海名牌（产品类）数量分布情况

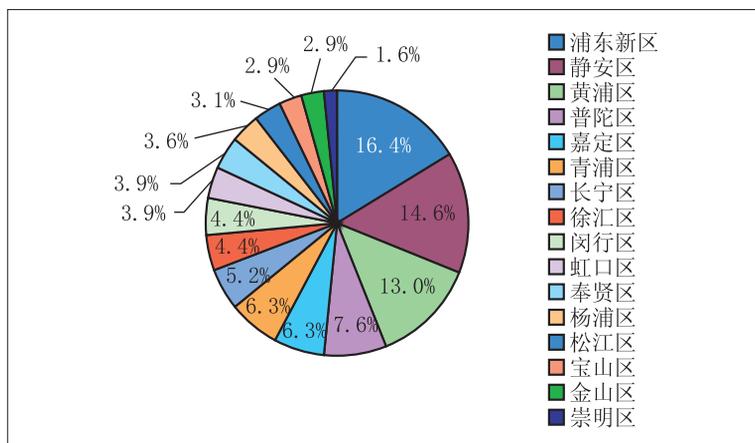


图 38 2017 年上海市各区上海名牌（服务类）数量分布情况

2. 知名品牌创建示范区

2017 年，围绕科创中心建设和质量提升的发展目标，各区积极推进知名品牌创建示范区建设，截至 2017 年底，上海共拥有 7 个国家级知名品牌创建示范区，分布在浦东、黄浦、静安、杨浦、静安等区，涉及信息技术、文化创意、质量技术服务、创业孵化、楼宇经济等产业。47 个市级知名品牌创建示范区，分布在徐汇、长宁、普陀、虹口、奉贤、崇明等区，覆盖智能制造、新能源汽车、商贸零售、都市旅游、现代农业等领域。其中，浦东张江的“全国信息技术和生物医药产业知名品牌创建示范区”以及静安市北高新的“全国质量服务产业知名品牌创建示范区”均培育了 10 项上海名牌（服务类），这些知名品牌创建示范区有力推动了区域的经济和社会发展（见表 28 和表 29）。

表 28 2017 年上海市全国知名品牌创建示范区一览表

序号	申报区域	批筹名称	申报单位
1	上海市张江高科技园区	全国信息与文化创意产业 知名品牌创建示范区	上海市张江高科技园区 管理委员会
2	上海市青少年校外活动 营地——东方绿舟	全国青少年校外活动营地知名 品牌创建示范区	上海市青少年校外活动 营地(东方绿舟)
3	上海市市北高新技术 服务业园区	全国质量服务产业知名品牌 创建示范区	上海市北高新(集团) 有限公司
4	上海佘山国家旅游 度假区	全国都市生态旅游产业知名品牌 创建示范区	上海佘山国家旅游度假区 管委会办公室
5	上海市静安区南京西路 “梅泰恒”商圈	全国现代服务业(高端商业和商 务楼宇)知名品牌创建示范区	上海市静安区商务委员会、 上海市静安区商业联合会
6	上海市黄浦区	全国商旅文一体化产业知名品牌 创建示范区	上海豫园旅游商城股份 有限公司
7	上海杨浦科技创业 中心园区	全国创业孵化服务知名品牌 创建示范区	上海杨浦科技创业中心 有限公司

表 29 2017 年上海市知名品牌创建示范区一览表

序号	申报区域	区域类别	行政区划
1	8号桥创意产业集聚区	产业集聚区	黄浦区
2	淮海中路商业街	现代服务业集聚区	
3	梅泰恒商圈	现代服务业集聚区	静安区
4	上海漕河泾新兴技术开发区	高新技术产业园区	徐汇区
5	上海虹桥临空经济园区	现代服务业集聚区	长宁区
6	德必园区(长宁)	现代服务业集聚区	
7	上海工程技术大学国家大学科技园	高新技术产业园区	
8	上海天地软件园	高新技术产业园区	普陀区
9	上海未来岛高新技术产业园区	高新技术产业园区	
10	中环商贸区	现代服务业集聚区	
11	谈家28—文化·信息商务港	服务业园区	
12	麦腾创业天地	现代服务业集聚区	
13	中国出版蓝桥创意产业园	产业聚集区	虹口区
14	“优族173”创意产业园区	产业聚集区	
15	上海灯具城现代照明园区	生产性服务业功能区	
16	上海国际酒类现代商贸服务功能区	产业集聚区	
17	上海明珠创意产业园	产业聚集区	

(续表)

序号	申报区域	区域类别	行政区划
18	上海杨浦科技创业中心园区	高新技术产业园区	杨浦区
19	上海市五角场高新技术产业园区	高新技术产业园区	
20	上海宝山城市工业园区	工业园区	宝山区
21	长江软件园	高新技术产业园区	
22	上海移动互联网创新园	产业聚集区	
23	上海市莘庄工业区	工业园区	闵行区
24	上海紫竹高新技术产业开发区	高新技术产业园区	
25	中广国际广告创意产业集聚区	产业集聚区	嘉定区
26	3131 电子商务创新园	产业聚集区	
27	上海南翔智地企业总部园	生产性服务业功能区	
28	东方慧谷—上海文化信息产业园	产业聚集区	
29	上海新能源汽车及关键零部件产业园	高新技术产业园区	
30	上海国际汽车城零部件配套工业园区	工业园区	
31	上海枫泾工业区	工业园区	金山区
32	上海金山第二工业区	工业园区	
33	上海张堰工业园区	工业园区	
34	吕巷水果公园	农业园区	
35	亭林工业产业区块	产业集聚区	
36	上海佘山国家旅游度假区	旅游度假区	松江区
37	中国纺织服装品牌创业园	现代服务业集聚区	
38	创异工坊园区	产业集聚区	
39	上海青浦现代农业园区	现代农业园区	青浦区
40	上海尚之坊创意园	服务业园区	
41	麦迪睿医械e港	产业聚集区	
42	上海奉贤经济开发区生物科技园区	产业聚集区	奉贤区
43	上海市工业综合开发区	工业园区	
44	上海市星火开发区	工业园区	
45	东方美谷核心承载区	产业聚集区	
46	光明集团长江现代农业园区	农业园区	崇明区
47	上海长兴海洋装备产业园区	工业园区	

2018

第二章 行业质量状况

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第二章 行业质量状况

一、制造业

2017年,上海积极对接“工业4.0”“中国制造2025”等国内外产业发展新方向,着力推动制造业向高端化、智能化、服务化、集约化和绿色化发展,聚焦钢铁、装备制造、汽车等重点产业,支持企业开展新技术新模式创新、产业服务公共平台建设和信息化系统集成应用。全年实现工业增加值8303.54亿元,电子信息产品制造业、汽车制造业、石油化工及精细化工制造业、精品钢材制造业、成套设备制造业、生物医药制造业六个重点工业行业完成工业总产值23405.50亿元,比上年增长9.0%,占全市规模以上工业总产值的比重为68.9%。

(一) 电子信息产品制造业^[1]

2017年,上海市电子信息产品制造业实现工业总产值6505.04亿元,较上年增加7.6%。各主要子行业中,电子计算机制造业实现扭亏为盈,其他各行业利润总额均实现两位数及以上增长,体现出行业整体良好的经济效益。通过优化产品结构,提高设备自动化程度,提高劳动效率。从业人数进一步减少,年平均用工人数为45.36万人,比上年下降8.8%;全员劳动生产率为19.11万元/人,较上年提高1.69万元/人,连续三年实现增长。产业结构持续优化。近年来上海市电子信息产品制造业中组装加工行业不断迁出转移,重点发展高技术、高附加值行业,取得显著成效。2017年,电子计算机和通信设备制造业工业总产值占上海市电子信息产品制造业的比重为55.9%,较上年下降1.1个百分点;电子元器件工业总产值占全行业的比重为21.1%,较上年下降2个百分点。

截至2017年,电子信息产品制造业拥有上海市地方标准9项,涉及城市公共交通非接触式集成电路、高速公路照明等;上海名牌29项,涉及LED显示技术、光通信、智能电网等领域,培育出上海爱谱华顿等一批政府质量奖获奖企业,以及上海仪电显示材料有限公司、联合汽车电子有限公司等一批上海市重点产品质量攻关成果获得企业。

[1] 数据来源:上海市经济和信息化委员会、上海市质量技术监督局。

案例 40

上海仪电开展 IPS 彩色滤光片质量控制技术攻关

液晶显示器想要获得彩色显示，必须依靠显示关键材料——彩色滤光片。国内配套的高品质 IPS 彩色滤光片产品仍极大程度上依赖进口，为了打破日韩等发达国家的技术垄断，改变国产 G5 高品质 IPS 彩色滤光片质量控制水平较低的劣势，上海仪电显示材料有限公司通过开展高精细化画素图案、色域及亮度提升等方面的技术创新和材料优化，形成了一系列具有自主知识产权的技术，如针对小尺寸间隔柱的段差一次性成型技术、高精细化 BM 和 RBG 图案尺寸补正设计技术、高精细化 BM 图案角部图案补正技术、高精细化 RBG 层光学测量图案设计技术等，攻克高品质 IPS 彩色滤光片质量控制技术难关，开发出具有国际竞争力的 IPS 彩色滤光片产品。2017 年，共计生产高分辨率、高色域、广视角 IPS 彩色滤光片产品 43.7 万片，产品优良率逐步攀升，最高达到 97%。

2017 年，上海市电子信息制造业企业研发投入占主营业务收入比重逐年上升，多项技术在国内居于领先地位。在芯片领域，芯片制造 12 英寸 28 纳米工艺进入量产，14 纳米工艺研发已经展开；采用上海自主研发 CPU 的笔记本、台式机、服务器等已投放市场；TD-LTE 核心芯片技术继续领跑全国，高精度便携式化学气体和 PM2.5 等新型传感器研制成功；国内首个拥有自主知识产权的高压汽油直喷发动机控制实现集成芯片定制。在面板领域，和辉光电 AM-OLED 屏在国内率先实现量产，成为华为、中兴等终端龙头企业的国内唯一供货商，进一步弥补了我国在中小尺寸高端 AM-OLED 显示产品上的市场空缺。

(二) 汽车制造业^[1]

2017 年，上海市汽车制造业积极响应国家“互联网+”战略、“中国制造 2025”战略，持续加大自主品牌、技术创新能力提升力度，转型生产取得积极进展，竞争力持

[1] 数据来源：上海市经济和信息化委员会、上海市质量技术监督局。

续提高。2017年,上海市汽车制造业实现工业总产值6774.33亿元,较上年大幅增长19.1%。行业拥有上海名牌53项,涉及自主品牌整车、轮胎、汽车空调等产品和汽车4S服务。上海市汽车制造业形成了以上海汽车集团股份有限公司为核心的产业体系。2017年,上汽集团整车销量达到693万辆,较上年增长6.8%,继续保持国内汽车市场领先优势。^[1]

上汽乘用车副总经理陶海龙获得2016年度上海市市长质量奖个人奖,上汽大通和赛科利获得2016年度上海市质量金奖组织奖。集团及其下属子公司拥有国家级技术中心7家、市级企业技术中心30家、高新技术企业63家,完成专利授权2014项(自主品牌完成专利授权449项)。自主研发的“低能耗插电式混合动力乘用车关键技术及其产业化”项目荣获2017年度国家科学技术进步奖二等奖,上汽EDU插电混动系统曾获得中国汽车行业最高奖项——2016年度中国汽车工业科学技术奖一等奖,并获2016年度上海市科技进步一等奖。

案例 41

“大质量”体系“炼”成上汽通用卓越品质

“质量”是一个覆盖从产品规划、研发、采购、制造到营销、服务的全业务链经营管理体系统,上汽通用汽车称之为“大质量”。上汽通用汽车把通用GMS全球制造体系核心“标准化、制造质量、不断改进、缩短制造周期、员工参与”五大原则贯穿于生产制造的全过程,并结合自身特点和中国国情,衍生出包括“7大、31中、192子”过程在内的质量识别过程,以质量、安全为核心的相关制度、标准、流程、工具和文件等业务体系,构建了具有上汽通用汽车鲜明特色的精益生产体系。BIQ制造质量认证是通用汽车采用的严格的质量控制管理方法。2013年,上汽通用汽车东岳南厂成为通用全球第一家获得BIQ Level 4认证的整车工厂。在通用全球68家整车厂中,仅10家通过了BIQ Level 4认证,而上汽通用汽车就占据了其中的7家。

[1] 数据来源:上海汽车集团股份有限公司。

(三) 石油化工和精细化工制造业^[1]

2017年,上海市石油化工及精细化工制造业共完成工业总产值3798.68亿元,较上年增长1.8%。截至2017年底,上海市石油化工及精细化工制造业拥有上海名牌68项(其中,化工类名牌50项、化学建材类名牌18项),培育了中国石油化工股份有限公司上海高桥分公司炼油厂、上海天科化工检测有限公司、上海金力泰化工股份有限公司、上海化工研究院新型材料所等一批上海市质量金奖获奖企业,以及上海德福伦化纤有限公司、上海永通化工有限公司等一批上海市重点产品质量攻关成果获得企业。

案例 42

德福伦公司开展生物质功能化聚酯纤维质量技术攻关

2017年3月,上海德福伦化纤有限公司的“环保生物质功能化聚酯系列短纤维关键技术开发”项目荣获上海市科技进步奖三等奖,环保生物质功能化聚酯系列短纤维之所以成为生物质纤维,皆因其以玉米秸秆等制备的生物基乙二醇为原料,首先合成可纺性良好的生物质聚酯(PET)切片,进而设计熔融纺丝纤维异型截面形状,通过多品种柔性化生产设备的技术改造,开发出兼具功能性和舒适性的生物质功能聚酯纤维。因其中含有97.5%生物质乙二醇、2.5%多元醇,纺制的生物质纤维具有手感柔软、回弹性好、低温染色、抗静电良好的特性,可在常压下进行沸染,上染率和染料吸尽率高,能与羊毛等天然纤维混纺,具有节约成本、降低能耗、清洁生产的优点。以生物质乙二醇、丙二醇为原料合成生物质聚酯纤维,能够减少化纤行业对石油的依赖,引领化纤产业低碳环保的风潮。

(四) 精品钢材制造业^[2]

当前,上海已经成为我国创新能力最强、科技成果转化效率较高的精品钢材新工艺、

[1][2] 数据来源:上海市经济和信息化委员会、上海市质量技术监督局。

新技术、新材料研发基地。2017年,上海市精品钢材制造业实现工业总产值1281.40亿元,较上年增长2.0%,不锈钢类耐蚀用异质马氏体不锈钢复合板、薄规格取向硅钢B20R065、高端刻痕低噪音取向硅钢B27R095-LM等产品实现全球首发,形成了主要以宝武钢铁股份有限公司为核心的精品钢材深加工产业格局。^[1]

案例 43

宝钢超薄规格取向硅钢打破国外技术垄断

全部采用宝钢股份生产的超薄取向硅钢制造的大型轧机110千伏主变压器,在宝钢股份生产现场试验一个月以来,调试及负载运行各项技术经济指标良好,能效显著提升。这标志着宝钢股份超薄规格取向硅钢产品生产应用日趋成熟,打破了进口0.2毫米厚度取向硅钢在电力变压器应用的长期垄断局面,这是国内工业用电力变压器首次使用0.2毫米厚度超薄取向硅钢制造铁芯。超薄取向硅钢的生产技术难度极大,且在中国变压器应用领域,鲜有国内钢材应用案例,全部依赖进口。国外少数先进钢厂技术封锁严密,形成技术垄断。为此,宝钢股份与全球电力和自动化技术领域的龙头企业瑞士ABB集团合作,通过对2030毫米冷轧单元主变的更新改造,成功实现了国产超薄取向硅钢的应用,这对国内外高端市场用户使用中国超薄取向硅钢制造电力变压器铁芯具有重要意义。

2017年,精品钢材产业拥有上海名牌6项,涉及无缝钢管、结构用冷弯型钢等产品。政府质量奖励方面,宝钢股份曾获首届上海市市长质量奖,宝钢股份下属分公司以及上海天阳钢管有限公司等企业获得上海市质量金奖组织奖和个人奖共计4项。

(五) 高端装备制造业

2017年,上海高端装备制造业完成工业总产值3978.73亿元,较上年增长4.2%,高

[1] 数据来源:宝山钢铁股份有限公司。

端装备制造业拥有 184 项上海名牌, 涉及空压机、机密数控机床、汽轮机、电梯等装备产品。

1. 综合性装备制造业^[1]

装备制造业作为上海市的优势产业, 涌现出了上海电气电站设备有限公司上海发电机厂、上海三菱电梯有限公司、上海外高桥第三发电有限责任公司等市长质量奖获奖企业, 上海电气核电设备有限公司、上海电气电站设备有限公司、上海汉钟精机股份有限公司等一批上海市质量金奖获奖企业, 以及上海锅炉厂有限公司、上海电气电站设备有限公司上海发电机厂等一批上海市重点产品质量攻关成果获得企业。

案例 44

上海锅炉厂实施锅炉制造全过程质量风险防控

锅炉制造涉及机械加工、弯管、焊接、热处理、无损检测、拼装等工序, 具有组件繁多、工艺复杂的特点, 锅炉产品制造过程的质量风险防控是锅炉制造企业长期面临的技术难题。为此, 上海锅炉厂有限公司开展了一系列产品实现过程风险点防控的技术攻关。首先, 公司对产品实现过程风险进行识别, 以产品部件为单位, 从制造关键点、质量问题易发点、车间制造管控困难点三个维度确定本部门相关产品风险清单。其次, 公司借助失效模式和后果分析(FMEA)工具, 从风险严重度、发生频率和检查发现难易度三个维度编制了风险等级评价体系。最后, 公司组织专家组对产品实现过程风险进行评审调整, 开展专项技术攻关, 审核确立 61 项质量风险点, 形成《产品实现过程风险点管控预防手册》, 做到管理人员和关键岗位人手一册。风险相关部门每月对本部门风险管控情况进行自检, 编制《上锅产品实现过程质量风险点识别及控制》程序文件。针对锅炉压力容器的小接管手工焊接质量波动大的情况, 公司开发了焊接实时在线控制系统, 实时监控每位焊工的作业质量。此外, 公司管子车间的关键工段为管材附加唯一身份标识码, 确保在发生质量问题时能够有效追溯。通过这一系列措施, 公司 2016 年外部质量损失较 2015 年下降 7.1%, 内部质量损失下降 62.0%。公司

[1] 数据来源: 上海市质量技术监督局。

产品质量问题 2016 年发生 294 起, 2015 年发生 347 起, 较上年下降 15.3%。

2. 航空装备制造业^[1]

2017 年 5 月 5 日, 由中国商用飞机有限责任公司生产的我国首架具有完全自主知识产权的大型喷气式客机 C919 在上海浦东机场成功完成首飞任务, 标志着中国跻身美国、英国等少数能够自主制造大型客机的国家行列。航空设备制造业涌现出了上海航天设备制造总厂、上海卫星工程研究所、上海航空股份有限公司、上海航天局第八〇一研究所等上海市质量金奖获奖企业。

案例 45

中国商飞塑造“两透一控、双五归零”质量文化

2017 年 5 月 5 日, 国产大型客机 C919 成功首飞, 作为“大国重器”摇篮, 中国商飞公司多年来形成了以“两透一控、双五归零”的商飞质量文化。

“两透”, 即吃透需求、吃透技术, 是确保设计质量的前提。吃透需求, 要做到需求捕获完整、场景分析全面、功能定义准确、层层分配合理、确认验证到位; 吃透技术, 要做到理论依据正确、研制路径可行、环境分析全面、试验验证充分、研制风险可控。“一控”就是构型控制, 是一切管控活动实施的基础。要掌握和运用统一、简单、有效的控制方式和方法, 在产品全生命周期和全产业链环节控制构型, 实现全方位的构型控制。

“双五归零”是指在落实管理归零和技术归零的基础上, 形成基于系统工程的“双五归零”, 突出及时处置、风险可控、修订标准、系统改进、知识共享。商飞公司结合民用航空产品特点, 采用系统工程理念和工具方法, 在民机产品研制和运营实践中探索并形成了基于系统工程的“双五归零”, 延伸了原“双五归零”的定义与内涵, 深化对“客户”“全生命周期”和“民用航空系统”的认识; 明确了供应商“双五归零”管

[1] 数据来源: 上海市经济和信息化委员会、中国商用飞机有限责任公司。

理模式，制定了要求，形成中国商飞特色质量管理方法和闭环改进活动。

3. 船舶与海洋工程装备业^[1]

船舶工业领域技术创新成绩突出。上海依托骨干船舶企业、设计院所成为全国船舶海工研发设计中心，占据国内专业设计领域的绝对份额。“自升式生产储卸油平台研发设计”“液化天然气(LNG)船关键技术研究”等一大批科研项目通过验收。上海交通大学依托中科院成立了中国海洋装备工程科技发展战略研究院，为我国海洋领域第一个国家战略研究机构。船舶与海洋工程装备业拥有上海振华重工(集团)股份有限公司等一批中国质量奖、上海市市长质量奖获奖组织，以及江南造船(集团)有限责任公司、上海江南长兴重工有限责任公司等一批上海市重点产品质量攻关成果获得企业。

案例 46

江南造船树立“讲百年信誉，造一流产品”质量理念

江南造船(集团)有限责任公司(简称江南造船)是中国船舶工业集团公司下属的大型现代化造船企业。前身是创建于1865年(清同治四年)的江南机器制造总局，1996年通过现代企业制度改制为公司制企业，中国的第一炉钢、第一磅无烟火药、第一支后装线膛步枪、第一门钢质炮、第一家翻译馆、第一批万吨级出口船、第一架水上舰载飞机、第一条全电焊工艺的钢质船等均诞生于此。

江南造船在技术研发、进度控制和服务保障等方面“苦练内功”，牢固树立“讲百年信誉，造一流产品”的质量管理理念，努力实现高新技术与传统制造业的深度融合，用高新技术实现质量的“百年信誉”：通过相继配置三维数控弯板机、数控高速划线打标机、数控等离子坡口切割机智能设备，为实现先行结构制造数字化加工奠定了基础；通过研发数字化焊接质量管控系统，逐步实现从工艺开发、工艺设计，到焊前准备、焊中管控、焊后管理的焊接全过程质量控制；通过全力推进CATIA V6船舶设计

[1] 数据来源：上海市经济和信息化委员会、上海船舶工业总公司。

平台建设,全面优化升级设计、生产、管理流程,为企业质量提升插上了信息技术的“翅膀”。

(六) 生物医药制造业^[1]

2017年,上海市生物医药产业实现工业总产值1067.32亿元,较上年增长6.9%,医药商业和服务外包已经在国内处于领先地位;医药制造业初步形成了制造业、商业和服务外包业“三业并举”、协同发展的格局。上海正着力推动形成产学研医协同开发研究的机制,已建立由10多所高校、30多家专业研究机构、30多个研发中心(含知名外资企业)、30多家临床研究医院、200多家研发型企业组成的生物医药创新网络,涵盖了基础创新、临床研究、应用开发、工艺优化等各个研发环节。以张江“国家生物医药科技产业基地”为例,已成功形成由“2校、1所、1院、18个公共服务平台、40多个中心”构成的企业、高校、科研院所的研发创新产业群,国际医学园区、张江东区两个医疗器械集群,以及国际医学园区的高端医疗服务业集群,全球知名跨国制药企业有12家在张江设立研发中心。已发展成由“产业群体、研究开发、孵化创新、教育培训、专业服务、风险投资”6个模块组成的良好的创新创业环境,以及由“人才培养—科学研究—技术开发—中试孵化—规模生产—营销物流”组成的现代生物医药与医疗器械创新体系。

生物医药产业拥有上海市地方标准24项,覆盖药品零售、救护车急救服务等;上海名牌64项,涉及血液制品、中药饮片、抗生素、参茸制品等产品。秘书处落户上海的国际标准化组织中医药技术委员会(ISO/TC 249)已有17项由中国专家主持制定的ISO中医药国际标准发布,占ISO/TC 249全部已发布标准的85%,中方申报提案总数已达到83项,数量超过其他成员国数量总和,我国继续保持在ISO/TC 249中的技术优势地位。

政府质量奖励方面,行业培育出了上海第一医药股份有限公司、上海雷允上药业西区有限公司、扬子江药业集团上海海尼药业有限公司、上海微创医疗器械(集团)有限公司等一批上海市质量金奖获奖组织及个人。

[1] 数据来源:上海市经济和信息化委员会、上海市质量技术监督局。

案例 47

医疗器械领域的“隐形冠军”微创医疗

总部位于中国上海张江科学城的微创医疗科学有限公司(以下简称微创医疗),业务覆盖骨科植入与修复、心血管介入、电生理医疗、大动脉及外周血管介入、神经介入、心律管理、糖尿病及内分泌管理、外科手术等十大领域。微创医疗的“微创介入与植入医疗器械关键技术及产业化平台”项目荣获2015年国家科学技术进步奖二等奖,“大血管覆膜支架系列产品关键技术开发及大规模产业化”项目荣获2017年度国家科技进步奖二等奖。微创医疗研发出了中国第一个球囊扩张导管、第一个冠脉裸支架、第一个药物洗脱支架,成功打破了国外企业对心脏介入器械的垄断,自主研发的用于治疗颅内动脉狭窄的 APOLLO 支架和用于治疗颅内动脉瘤的 WILLIS 颅内覆膜支架,分别占有国内 60% 和 100% 的市场份额。

二、服务业

(一) 生产性服务业

1. 电子商务^[1]

2017年,上海成为国家首批电子商务示范城市,获批4个国家电子商务示范基地,13家企业先后获评国家电子商务示范企业。上海市商务委认定7个市级示范园区,47家企业先后获评市级示范企业,形成了以B2B、B2C为引领,C2C、C2B、C2F、C2M等为补充的发展格局。2017年,全年完成电子商务交易额24263.60亿元,比上年增长21.0%。其中,B2B交易额16923.40亿元,增长17.2%,占电子商务交易额的69.7%;网络购物交易额7340.20亿元,增长31.0%,占30.3%。

钢铁、石油化工、有色金属等领域B2B交易全国领先;互联网金融规模不断扩大,第三方支付、消费金融、互联网保险、众筹等金融新模式加快发展;教育电子商务快速发展,教育类电子商务企业近200家;互联餐饮电子商务加快普及,形成了一批外卖、团

[1] 数据来源:上海市商务委员会、上海市质量技术监督局。

购、点评、订餐等电子商务平台企业；生鲜电子商务全国领先，上海农产品批发市场成立首个生鲜 O2O 电子商务基地，设立进出口农产品 B2B 电子商务平台，一批国内知名的生鲜电商企业快速成长，智慧微菜场加快布局。

为了进一步规范电商行业发展，2017 年 6 月，上海市发布了《上海市电子商务发展“十三五”规划》，提出打造全球一流的电子商务发展生态系统、深化电子商务促进产业转型升级和民生服务提升、提升电子商务开放发展水平、加强政府服务管理模式创新四大任务共计 19 项具体发展举措。

电子商务标准化方面，上海市现有《电子商务服务平台入驻商户管理规范》《电子商务服务平台售后服务规范》等地方标准以及外卖送餐盒系列团体标准。2017 年，上海市推进“找钢网”国家级服务标准示范试点以及东方网、天天果园市级服务标准示范的创建工作。2017 年，电子商务领域拥有上海名牌 21 项，涉及电子支付、在线医疗、钢铁电商等领域。

案例 48

上海出台互联网餐饮送餐盒团体标准

互联网餐饮如今已经成为申城居民的生活习惯，上海平均每天外卖订单高达 165 万单，一年的废弃塑料送餐盒超过 12 亿个，对环境和垃圾减量造成了不小压力。为此，上海市制定了外卖送餐盒系列团体标准，包括外卖纸碗、送餐袋 2 个产品及与其配套的管理规范共计 3 个团体标准。2018 年 4 月，全国首个外卖送餐盒团体标准正式发布，申城外卖行业将统一用纸碗替代塑料送餐盒，在保证送餐盒质量安全的基础上，约可减少 75% 以上的塑料垃圾。此次新标准的推出，最大的亮点就是使用纸质餐具或可降解餐具替代外卖塑料送餐盒，这在全国属于首创。同时，在送餐袋标准中，提供了纸袋、可降解袋、纺织品袋三种选项以替代传统的塑料袋。在纸碗标准中，对“高锰酸钾消耗量”“霉菌”等涉及卫生安全的 2 个指标，以及“抗压强度”“渗漏性能”等涉及物理性能的 2 个指标分别作了提高，坚决守住食品安全卫生底线，确保吃得放心。另外，新的外卖纸碗在外观上也更加醒目。标准要求纸碗外层或外层纸套应统一印有

该标准的餐饮服务(网络)专用产品的标志图案和警示用语。为了加强对标准实施的监管力度,在标准的管理规范中,设计了合格供应商名录、定期核查、积分管理、投诉反馈、承诺执行5项机制。饿了么、百度、美团外卖送餐平台于2017年6月起在长宁、浦东、普陀3个区开展先行试点,并逐步推广到全市。

2. 金融服务业^[1]

上海已经发展成为涵盖股票、债券、期货、货币、票据、外汇、黄金、保险等在内的全国性金融市场,是国际上金融市场门类最为完备的城市之一。2017年,上海金融市场成交总额达1428.4万亿元。全国直接融资总额中的85%来自上海金融市场;金融业增加值5330.5亿元,增长11.8%,占全市生产总值的比重达17.7%。金融机构体系日益丰富。截至2017年11月底,在沪金融机构总数达1537家,比上年增加了19家。其中,银行业机构新增2家,证券业机构新增10家,保险业机构新增10家,金融市场基础设施、国际性金融组织(协会)、全国性金融协会数与上年持平。

2017年11月20日,在第五届外滩国际金融峰会上,上海首个区域性金融发展指数——外滩金融发展指数正式发布。根据指数报告,以2015年基点为100计算,2016年外滩金融发展总指数为113.34,较上年增长13.34%。外滩金融发展指数体系,旨在度量并真实反映黄浦区金融业发展的轨迹,由总指数、一级指数、二级指数共三级指数体系构成,具体选取了4个一级指标、22个二级指标以及57个三级指标,特别是集商业环境、金融机构、金融市场和金融稳健性四个维度于一体,系统反映黄浦区物理环境、人才环境、政策环境、金融机构以及落户的要素市场等多方面的发展,具备市场表征、产业分析与风险监测三大功能。外滩金融发展指数将成为每年一期的常态化指数。

金融服务业标准体系持续完善。2017年,首个清算行业国际标准——《CCP12量化披露实务标准》在上海发布。上海市修订了《银行业窗口服务质量规范》《证券业窗口服务质量规范》《人身保险业窗口服务质量规范》《机动车辆物损(理赔)服务质量规范》等地方标准。

[1] 数据来源:上海市金融服务办公室。

案例 49

首个清算行业国际标准在上海发布

2017年11月2日,首个产生于中国的清算行业国际标准《CCP12量化披露实务标准》(业内将此标准称为外滩标准)在上海正式发布,意味着中国正更加深入地参与到国际金融治理、国际金融体系改革的进程中。外滩标准是全球中央对手方协会(CCP12)在上海正式运营后取得的重要成果,明确了全球中央对手清算机构信息披露的具体要素,有利于提高清算机构的信息透明度和规范性。

CCP12是全球性中央对手清算机构同业组织,共有成员36家,包括伦敦清算所、上海清算所、芝加哥商业交易所清算公司等。在中国人民银行和各级政府的支持下,上海清算所成功推动CCP12于2016年6月注册落户上海,成为第一家在上海落户的国际金融行业组织。CCP12落户上海以来,先后就“中央对手方韧性、恢复与处置”“统一关键场外衍生品数据要素”“中央对手方监管压力测试框架”等监管政策向金融稳定理事会、国际清算银行、国际证监会组织等国际监管组织反馈了专业意见。在外滩标准的制订过程中,上海清算所作为CCP12执委机构积极参与,发挥了重要作用。

全球中央对手方协会秘书长马库斯·齐克沃尔夫表示,该标准是在《中央对手方量化信息披露准则》基础上,兼顾了CCP12会员机构在监管要求、市场结构、业务类型、风控制度等方面的差异起草形成的,具有较强的普适性和可操作性,未来更多的行业成员将遵循这一标准。外滩标准的推出与实施,将极大地提升中央对手清算行业信息披露的统一性、准确性、时效性,为监管机构及时、完整掌握金融市场的风险状况提供有力抓手。

金融业窗口服务质量水平持续保持在较高水平。2017年,上海市对银行、证券、保险、期货行业的窗口服务开展了质量测评工作。根据测评结果,上海金融窗口服务质量指数评价为86.32,较上年提高了0.55。

3. 软件和信息服务业^[1]

2017年,上海软件和信息服务业继续保持平稳增长,营业收入预计超过7600亿元,较上年增长13%。为加快软件产业向高端发展,2017年1月,上海发布《上海市关于促进云计算创新发展培育信息产业新业态的实施意见》,为2010年上海启动“云海计划”以来,第三个推动云计算产业发展的专项政策。同时,上海相继发布《关于本市进一步鼓励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》《上海市首版次软件产品专项支持办法(试行)》,在确保现有政策力度不减的情况下,对企业通过自主开发或者合作开发,具有技术领先优势、拥有自主知识产权的软件产品进行专项资金支持。编制形成《上海人工智能产业全景图》,梳理形成上海市人工智能白点重点企业名单及30家核心技术企业名单。

软件信息服务业集聚效应持续凸显。2017年12月27日,上海市西软件信息园授牌仪式在青浦区举行,市西软件信息园落地青浦。工信部授予浦东新区“中国软件名城示范区”称号。着力推进浦东软件园、市西软件信息园、紫竹高科技产业开发区、市北高新技术服务园四大集聚区发展,形成浦东、市西、市北、市南“四方”新格局。

支持工业软件企业做大做强,推动重点工业软件企业建设工业互联网重大项目,涉及项目13个,总投资4.53亿元。支持工业软件生态链合作。组织举办工业软件项目对接会议、2017年度国产工业软件优秀解决方案展示对接系列活动(上海专场)、2017上海工业软件高峰论坛等。

2017年,上海市软件信息服务业拥有上海名牌57项,涉及网络游戏、智能交通、信息服务外包等领域。政府质量奖励方面,上海宝信软件股份有限公司曾获2013年上海市市长质量奖;上海中信信息发展股份有限公司、上海复展智能科技股份有限公司、上海蓝盟网络技术有限公司等一批企业先后获得上海市质量金奖。

4. 交通运输业^[2]

2017年,上海市内公共交通客运量65.47亿人次,比上年下降2.4%。其中,轨道交通客运量35.38亿人次,公共汽电车客运量22.01亿人次。截至2017年底,共开通地铁线路15条、磁悬浮1条,运营里程666公里,优化调整公交线路264条,其中新辟64条,公交运营车辆达1.75万辆。上海浦东、虹桥两大国际机场全年共起降航班76.04万

[1] 数据来源:上海市经济和信息化委员会、上海市质量技术监督局。

[2] 数据来源:上海市交通委员会、上海市质量技术监督局。

架次, 增长 2.5%; 进出港旅客达到 11188.52 万人次, 增长 5.1%。全年上海港接待邮轮靠泊 512 艘次。其中, 以上海为母港的邮轮 482 艘次。邮轮旅客吞吐量 297.29 万人次, 比上年增长 2.7%。

交通运输行业拥有上海市地方标准 17 项及上海名牌 11 项, 涉及出租车、机动车维修等领域, 拥有上海国际机场股份有限公司(上海市市长质量奖)和上海申通地铁集团有限公司(上海市质量金奖)两家政府质量奖获奖企业。

案例 50

质量引领申城地铁通向都市新生活

1993 年 5 月 28 日, 上海地铁 1 号线南段通车(6.44 公里), 实现了上海地铁建设与运营零的突破。截至 2017 年底, 上海地铁共开通 15 条运营线路, 总里程 673 公里(包括磁浮线), 网络规模世界第一, 客流规模世界第二。地铁工作日日均客流达到 1000 万余人次, 单日最高客流 1235.5 万人次, 地铁出行占公共交通出行比例达到 53%。短短 20 多年的时间, 上海地铁走过了发达国家地铁 100 多年的发展历程, 给上海这座城市的市民带来了全新的出行方式和生活方式, 地铁已成为市民出行和城市发展不可或缺的重要组成部分。地铁网络的快速发展和日益增长的客流规模, 给运营管理带来了巨大的压力和挑战, 一个小小的故障或失误, 都可能给乘客出行和城市运行造成影响。为确保地铁安全有序运行, 提升服务水平, 上海申通地铁集团有限公司对标同行, 持续提升网络运营服务质量; 科技创新, 为乘客提供更好的乘车体验; 坚持质量引领和创新管理, 推进企业转型发展, 为广大市民和乘客提供安全可靠、便捷舒适、和谐温馨的轨道交通出行服务。

5. 物流业^[1]

2017 年, 上海港口货物吞吐量达到 75050.79 万吨, 比上年增长 6.9%; 集装箱吞吐

[1] 数据来源: 上海市统计局、上海市质量技术监督局。

量 4023.31 万国际标准箱，增长 8.3%。集装箱水水中转比例为 46.7%，国际中转比例为 7.7%。全年完成邮政业务总量 711.87 亿元，比上年增长 26.2%；电信业务总量 694.71 亿元，增长 40.3%。邮政业全年完成邮政函件业务 6.74 亿件、包裹业务 245.92 万件、快递业务 31.15 亿件，快递业务收入 868.89 亿元。2017 年 12 月，全球规模最大的自动化码头——上海洋山深水港四期码头正式开港投入试生产，标志着中国港口行业的运营模式和技术应用迎来里程碑式的跨越升级与重大变革，为上海港加速跻身世界航运中心前列注入全新动力。

案例 51

上海洋山全自动化码头彰显“中国智造”实力

2017 年 12 月 10 日，世界第一座海岛型深水集装箱港区——上海港洋山深水港四期开港。洋山四期开港后，上海港年吞吐量将突破 4000 万标准箱，等于美国所有港口吞吐量之和，体量达到全球港口年吞吐量的十分之一。洋山四期港口是全球最大的单体全自动化码头和全球综合自动化程度最高的码头，标志着中国港口行业在运营模式、技术应用以及装备制造上实现了里程碑式的跨越升级与重大变革。这座港口的最大特点是实现了码头集装箱装卸、水平运输、堆场装卸环节的全过程智能化的操作，这就意味着整个码头和堆场内将不再有人，不仅岸桥不需要人驾驶，连集装箱卡车也不再需要，直接由自动运行的无人驾驶 AGV 小车把集装箱运到堆场，堆场的桥吊也是无人操作，四期全自动化码头的作业效率将达到 40 箱/小时，远超人工码头的作业效率，减少人工 70%。原先的码头操作员全部转移到监控室，对着电脑屏幕就能完成全部作业。上港集团自主研发的码头的作业效率智能生产管理控制系统（TOS 系统）和振华重工自主研发的智能控制系统（ECS 系统），两者组成了洋山四期码头的“大脑”与“神经”。这两套系统的研制与应用，让国内全自动化码头真正用上“中国芯”。

物流标准化方面，上海市现有物流业地方标准 5 项，涉及航空运输、陆上货运等

领域。至2017年底,上海市物流业拥有上海名牌39项,行业内培育了安吉汽车物流有限公司、上海港复兴船务公司、上海铁路局上海铁路分局等一批上海市质量金奖获奖企业。

6. 人力资源服务业^[1]

2017年,上海市人力资源服务业发展规模逐步壮大,人才服务标准化工作成效突出,行业总营业额达4158.68亿元。上海市已建成首个“国家级人力资源服务标准化示范区”,编制并颁布了《人力资源派遣服务规范》《高级人才寻访服务质量与评价要求》《人才测评服务规范》《人力资源外包服务规范》《人力资源管理咨询服务规范》5项地方性标准,2017年11月,首个人力资源服务业内社会团体标准——《人力资源外包服务先进性质量要求》正式发布。^[2]行业培育出23项“上海名牌”以及上海市对外服务有限公司等两家“上海市质量金奖”获奖企业。

案例 52

上海发布《人力资源外包服务先进性质量要求》团体标准

在人力资源外包活动中,作为主要责任主体的人力资源外包机构的服务质量及管理水平,是决定人力资源外包服务专业性和规范性的关键因素。这是因为,以标准为技术依据,借助第三方认证手段对人力资源服务机构进行评价,有助于推动人力资源服务机构外包服务形象,强化人力资源服务机构内部管理体系,提升人力资源外包业态的服务品质。为此,上海人才服务行业协会于2017年11月1日发布《人力资源外包服务先进性质量要求》团体标准,并于2017年12月1日起实施该标准。该团体标准从服务资质、服务设施、服务人员、服务规范、服务评价、服务评价六个方面对人力资源外包企业的服务管理要求进行了规范,为人才服务行业的“上海品牌”评价工作提供了有效的参考标准。

[1] 数据来源:上海市人力资源和社会保障局。

[2] 数据来源:上海人才服务行业协会。

(二) 生活性服务业

1. 批发零售服务业^[1]

2017年,上海市实现批发和零售业增加值4393.36亿元,较上年增长6.7%;实现商品销售总额11.31万亿元,较上年增长12.0%。2017年,上海积极将黄浦区、静安区打造成“上海国际消费城市示范区”,加快商贸业态转型。全市已开业城市商业综合体有189家,实现营业额超过1200亿元,比上年增长12.2%。零售商集聚度居全球第三,国际知名高端品牌入驻率高达90%,上海建成市级商业中心共13个,地区级商业中心共22个。其中,徐家汇、淮海中路、中环商贸区、南京西路、五角场、新虹桥商业中心、第一八佰伴七大商圈被评为首批上海市“智慧商圈”。^[2]

案例 53

黄浦区创建国际消费城市示范区

为了打响“上海购物”品牌,黄浦区以建设优秀品牌集聚区、品质消费示范区、“最上海”商旅文体验区和智慧商圈实践区为抓手,打造上海国际消费城市示范区,将引导南京路、淮海路、豫园商城三大市级商圈的21个商业项目转型升级。

南京路、淮海路、豫园商圈承载着很多老上海人的百年记忆和情怀。为此,黄浦区将深度挖掘文化底蕴与特点,营造时尚潮流与怀旧复古元素融合的消费氛围。黄浦区放大南京路步行街“中华商业第一街”的品牌效应,凸显繁荣繁华;激发南京路外滩作为上海近现代商业、金融业起点的活力,展现海派文化气质;市百一店和东方商厦(南东店)将被整合为“一百商业中心”。同属百联集团的永安百货于2017年进行改造,将外立面“修旧如旧”,内部改造经过国际设计师重新规划动线及布局,为永安百货2018年迎来的百岁生日“献礼”。淮海中路东段联动新天地区域,体现国际时尚;淮海中路西段联动思南公馆风貌保护街区,呈现高雅经典,打造“最上海”的慢生活文化商业街区。发挥豫园鲜明的民俗文化特色,彰显上海老城厢风情。为了传承海派文化的老传统,适应现代消费需求赋予新内涵,黄浦区还将建立完善服务提质机制,

[1][2] 数据来源:上海市商务委员会、上海市质量技术监督局。

培育、评选、表彰和宣传一批服务明星；试点探索代为打包托运、商品和服务信息查询系统、消费当场退税等服务便利新举措；建立完善先行赔付机制，构建以区消保委、南京路和淮海路商业联合会为运行主体，商业企业为第一责任主体，合作律师事务所为支撑的先行赔付售后服务体系。

服务标准化方面，上海市拥有批发零售业相关地方标准 14 项，涉及黄金珠宝饰品销售、超市经营、百货店等领域。品牌发展方面，上海市批发零售业百联、红星美凯龙、宝大祥等一批上海名牌共计 55 项；静安区“梅泰恒”商圈创建“全国现代服务业（高端商业和商务楼宇）知名品牌创建示范区”；普陀区积极推进中环商贸区创建上海市知名品牌创建示范区。还拥有上海市第一百货商店、上海新世界股份有限公司、上海雷允上药业西区有限公司等上海市质量金奖获奖企业。

2. 旅游服务业^[1]

2017 年，上海实现旅游产业增加值 1888.24 亿元，较上年增长 9.1%。截至 2017 年底，上海已有星级宾馆 229 家，旅行社 1578 家，A 级旅游景区（点）99 个，红色旅游基地 34 个。2017 年，上海接待国际旅游入境者 873.01 万人次，较上年增长 2.2%；接待国内旅游者 31845.27 万人次，增长 7.5%。2017 年，上海入境旅游外汇收入为 68.10 亿美元，较上年增长 4.3%；国内旅游收入为 4025.13 亿元，较上年增长 16.9%。黄浦、青浦、崇明、松江四区成为首批国家全域旅游示范区创建单位。

案例 54

青浦、黄浦、松江、崇明四区打造全域旅游示范区

开发一个景点，办一家酒店，搞几个“农家乐”，雇用一些当地居民当服务员，是不是就算是“旅游产业”了？在上海，上述模式现在被视为传统的“景点旅游”，而当下正在培育的是另一种更“潮”的模式——全域旅游。2017 年，上海启动了全域旅游

[1] 数据来源：上海市旅游局、上海市质量技术监督局。

试点工作，青浦、黄浦、松江、崇明四区成为了首批国家全域旅游示范区创建单位，4个区因地制宜，全力打造全域旅游新业态，打响“上海服务”品牌。

青浦区以青浦特色、历史和文化为重点，策划一系列符合“全时”“全季”“全景”“全域”的特色旅游产品组合，推出以“上海之源”为主题的文化之旅、以“红色印记”为主题的追忆之旅、以“美丽乡村”为主题的体验之旅、以“江南水乡”为主题的风情之旅等系列产品。黄浦区的城市微旅行项目充分利用各种交通工具和手段，策划出深度体验黄浦的线路，串联起全域旅游概念的旅游资源，可自由行，可报名线下导览，未来将进一步推广深入。松江区围绕“一核一带四区”的空间布局，全面激活区域内各类旅游空间载体，推出“上海之根”人文游、“浦南田园”乡野游、“沪上之巅”生态游、“松江创造”科普游、“活力之都”休闲游，串点成线、连线成面，打造古上海文化寻根游、都市近郊休闲度假游、“松江创造”工业游、时尚运动游、舌尖美食游、影视文化游等10条精品线路；松江区将出台《关于促进松江特色民宿业发展意见》，推进泖港、新浜、佘山民宿试点。崇明以“春之踏青赏花、夏之清凉避暑、秋之森林狂欢、冬之观鸟养生”为主线，通过举办自行车嘉年华、千人国际森林瑜伽旅游节、森林旅游节暨首届农趣休闲季等，全年推出特色节庆活动，形成“镇镇有节庆，月月有热点，周周有活动”的氛围。

旅游服务标准化方面，2017年，上海市围绕世界著名旅游城市建设，深入推进吴淞口国际邮轮港服务标准化建设，完成《经营性帐篷营地建设与服务规范》《特色乡村旅游村（园区）服务质量导则》等3项地方标准，完成16个旅游标准化示范试点项目验收（见表30）。

旅游服务质量提升方面，截至2017年底，上海商城波特曼丽嘉酒店、上海国际会议中心有限公司、上海春秋国际旅行社（集团）有限公司3家单位成为全国旅游服务质量标杆单位；上海锦江旅游有限公司成为全国旅游服务质量标杆培育试点单位，全行业拥有上海名牌31项。通过持续开展质量提升活动，加强对旅游企业质量管理工作的指导，并发挥标杆企业示范作用，带动提升旅游行业整体质量水平。

2017年，上海市旅行社市场秩序及服务质量监测结果显示，上海旅行社服务质量整体评价83.86分。在具体质量评价指标得分方面，“严格遵守合同条款约定，未擅自更改行程安排”得分最高，为85.31分，“对行程中餐饮安排的评价”得分最低，为81.24分。

表 30 2016—2017 年上海市级旅游标准化示范试点项目一览表

序号	试点项目名称	试点申请单位	所在区域
1	酒店管理服务	金辰大酒店	黄浦区
2	旅行社服务	国旅集团上海有限公司	静安区
3	酒店管理服务	上海利源国际大酒店	徐汇区
4	旅行社服务	一起游国际旅行社有限公司	长宁区
5		上海亚美国际旅行社股份有限公司	
6		上海众兴旅行社有限公司	普陀区
7	旅游景点服务	上海淞沪抗战纪念馆	宝山区
8	旅行社服务	上海龙廷国际旅行社有限公司	
9	旅行社服务	上海乐骋国际旅行社股份有限公司	闵行区
10		中青旅(上海)国际会议展览有限公司	嘉定区
11	旅游景点服务	上海华侨城投资发展有限公司	松江区
12		上海大观园旅游发展有限公司	青浦区
13		上海碧海金沙投资发展有限公司	奉贤区
14	酒店管理服务	上海小木屋会务中心	
15	旅游景点服务	上海崇明西沙国家湿地公园管理有限公司	崇明区
16	乡村旅游服务	上海瀛东渔家乐旅游咨询服务部	

近年来,上海市旅游管理部门在旅行社合法合规经营方面常抓不懈,长年坚持业内培训和严格执法相结合,营造诚信经营、公平竞争、文明有序的旅游市场环境;同时,监测结果也显示旅行社在餐饮服务安排方面还有较大的提升空间。

2017年,上海市旅游饭店服务质量监测结果显示,上海旅游饭店服务质量整体评价为83.51分。在具体质量评价指标中,“规范经营”和“守信践约”方面得分较高,分别为84.32分和83.78分;“服务质量”和“安全保障”方面得分相对较低,分别为83.22分和82.88分(见图39)。

3. 养老服务业^[1]

截至2017年底,全市共有养老床位14.04万张。其中,养老机构共有703家,床位13.8万张,约占上海市户籍老年人口的2.9%。社区居家养老方面,至2017年底,全市累计建设社区综合为老服务中心100家;建设运营社区老年人日间服务机构560家,标

[1] 数据来源:上海市民政局。

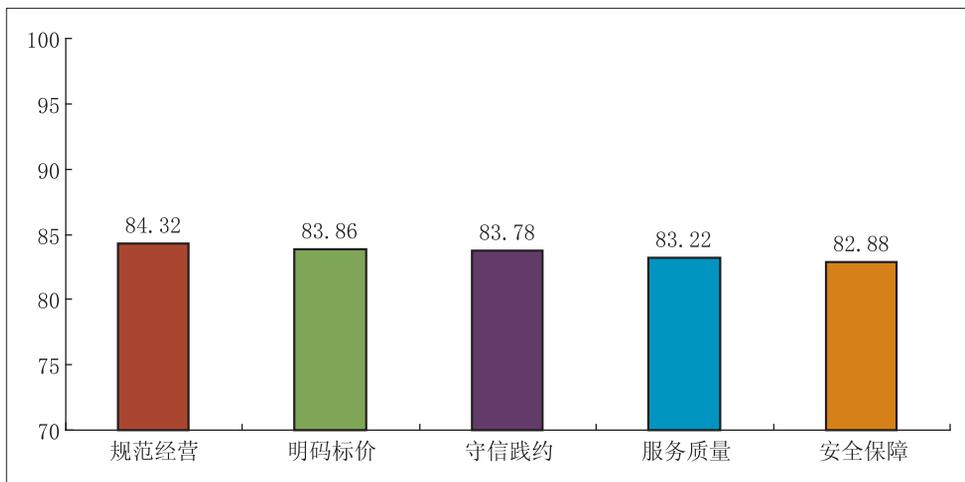


图 39 2017 年上海市旅游饭店服务质量监测情况

规范化老年活动室累计 5667 个；培育 500 家示范睦邻点；建设运营社区老年人助餐服务点 707 家。2017 年新增 40 个老年宜居社区建设试点社区，试点社区达到 179 个。

为全面推进养老机构服务质量提升三年行动计划，上海市民政局将 2017 年确定为“服务质量年”，全面推动养老服务业质量提升。全年完成 209 家养老机构等级评定，全市已有超过三分之二的养老机构获得了等级。在一定规模的养老机构内部普遍设置医疗机构。对全市社会福利（养老）机构全面开展长效性消防安全检查，开展消防安全工作培训，消除火灾隐患。加强结对共建，提升薄弱机构服务能力。针对在养老机构时有发生的经济纠纷问题，由上海市福利行业协会提出“八不准”倡议，聚焦养老机构的收费和财务管理，维护入住老年人的经济权益，推动养老机构的规范管理和行业自律。对一批非营利性养老机构社会组织年检不合格者，予以曝光和警示，并依托“962200”社区服务热线建立养老服务质量投诉渠道，进一步规范养老服务市场，提升服务质量。

案例 55

虹口区开展居家和社区养老服务改革试点

老龄化程度不断加剧的当下，探索建立以居家为基础、社区为依托、机构为补充的多层次养老服务体系，已成为社会的普遍关切。虹口区是上海市老龄化程度最高的

城区, 60 岁以上老人, 比例达到了 35.5%, 虹口区通过政府购买服务的方式, 引进专业社会组织, 推出了“养老服务包”、智能护理床等特色养老服务, 切实满足老年人多层次、多样化的服务需求, 已被国家民政部确定为全国居家和社区养老服务改革试点地区。

为了满足纯老家庭多位家庭成员的养老需求, 欧阳路街道开始了通过购买服务, 将“养老院”搬进居民家里的探索, 将智能护理床安放在居民家中, 只要一按键, 床就能在人体的腰、腿、膝盖等部位自动弯曲, 方便家属照顾老人, 和这张床配套的, 还有一个可以监控老人心率、血压等关键指标的智能手环, 以及一套智能探测装备。欧阳路街道在居家和社区养老服务中还使用了“远程智能照护系统”, 具有紧急呼叫、亲情热线、活动量感应、温度感知、入睡时间、服药提示、生命体征采集(包括血压、心率、呼吸、疲劳程度、情绪状况等)功能。该系统包含“生命感知器和呼叫装置”“门磁感知器”“智能手环”。例如, 通过戴在手上的智能手环, 可以将老人的活动动态、当天的生命体征数值自动上传到家属手机 APP 上。“养老服务包”在曲阳、广中街道都已开始试点, 除了由护理员提供的基础护理外, 还包括由康复员提供的临床护理, 比如, 生命体征测量、吸氧等。在虹口区的试点计划中, 未来这些项目还将根据老人需求“独家定制”, 让养老服务更为精准。成为“养老服务包”的批试点家庭, 90% 的费用都由政府买单。

养老服务标准化方面, 上海市现有养老服务地方标准 9 项, 包括《社区居家养老服务规范》《老年旅游服务规范 第 1 部分: 旅行社》《老年照护等级评估要求》《养老机构设施与服务要求》《老年护理院分级护理要求》《老年护理院安全卫生要求》《老年宜居社区建设细则》《养老机构服务应用标识规范》《养老机构建筑合理用能指南》。

4. 家政服务业^[1]

2017 年, 上海市将建立家政服务查询追溯机制和推广家政持证上门服务两项工作列为市政府实事项目建设, 全年共组织 93 家家政服务机构参加持证上门服务培训, 开办培训班 740 多场次, 4.5 万名(含去年试点 1.3 万名)从业人员经培训有效持证, 相关信息全部纳入“家政服务信息追溯系统”, 提前圆满完成市政府实事项目。

[1] 数据来源: 上海市商务委员会。

案例 56

家政持证上门服务提升行业质量诚信水平

2017年11月2日,上海市商务委举行“2017年家政持证上门服务工作总结会暨家政服务信息追溯系统开通仪式”。上海家政服务信息追溯系统的正式开通,标志家政持证上门服务实事项目正式接受市民的检验。

家政持证上门服务列入2017年市政府实事项目推进建设,主要包括持证上门服务培训和家政服务信息追溯系统建设两个项目。截至2017年10月15日,共有93家家政服务机构参加,培训开班740多场次,3.2万名(另有上年试点1.3万名)从业人员经培训有效持证,相关信息全部纳入“家政服务信息追溯系统”,提前圆满完成2017年市政府实事项目家政持证上门服务。活动中,继第一批13家家政服务公司向社会承诺全员持证上门服务后,又有11家家政服务公司自愿向社会公开承诺:无“证”不派单,新员工不培训持证不上岗;主动承担企业管理责任,确保人证一致;及时上传更新持证人员信息,确保上门服务证,可查询、追溯、评价;坚持诚实守信,客户至上,做到首次上门主动亮证;建立从业人员信用档案,共建、共享、共推行业“红名单”“黑名单”制度。

家政服务标准化建设方面,2017年,上海市相继实施了《家政服务机构管理要求》《家政从业人员基本要求》《家政服务溯源管理规范》地方标准。其中,《家政服务机构管理要求》提出了家政服务机构三类管理模式(员工制管理模式、准员工制管理模式和中介制管理模式);从资质管理、业务管理和监督监测三个方面提出了家政服务机构基本要求;从人力资源、行政管理、业务流程等十个方面提出了家政服务机构管理制度的具体要求。《家政服务人员基本要求》对家政服务机构管理层的要求、家政服务机构工作人员、家政服务员提出了岗位要求和工作内容两个方面的要求。《家政服务溯源管理规范》规定了服务前的溯源管理、签订服务协议的溯源管理、服务提供的溯源管理、服务评价的溯源管理、互联网平台的溯源管理五个方面的内容。

为了鼓励市民参与家政服务质量提升工作,上海市于2017年开展了以“标准引领、品质家政”为主题的进社区宣贯活动,举办了以“品位上海、品质服务”为主题的上海首届家政节,并为997名家政人员提供“家政行业证明”服务。

2018

第三章 企业质量状况

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第三章 企业质量状况

根据《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》和上海市《开展质量提升行动的实施方案》，上海市质量工作领导小组办公室委托上海市质量协会对2017年度上海市中小企业质量状况进行了调查；同时，上海市质量协会也对2017年度上海市制造业企业^[1]质量状况进行了调查。调查聚焦企业的质量文化、领导战略、质量管理过程及质量控制与成效等方面。

一、制造业企业质量状况

2017年11月，通过《制造业企业质量现状调查表》对上海市规模及以上制造业企业进行了企业质量状况调查。从被调查企业的行业分布情况来看，电气机械及器材制造业最高，占比达16.3%；其次是通用设备制造业和汽车制造业，占比均为12.2%；再次是专用设备制造业，占比为10.2%；计算机、通信和其他电子设备制造业占比为7.5%。

（一）质量文化

1. 质量理念

在制造业企业中，质量理念在企业经营理念中的地位较高，普及率较广。39.5%的被调查企业通过宣传质量理念和实施质量活动，提高了企业价值；21.8%的被调查企业向顾客、相关业界和临近地区宣传这些质量理念以及实施相关质量活动；18.4%的被调查企业向供应商、合作方传达质量理念；19%的被调查企业将质量理念作为企业经营理念的一部分，并以适当的沟通方式让全体员工周知；只有1.4%的被调查企业在企业经营理念中没有明确提及质量理念。

在普及和认可质量理念的企业中，75.66%的被调查企业确认了质量理念在本公司员工中普及和认可的程度。发现普及和认可程度达80%以上的企业占比为51.5%，普及和认可程度在60%—80%之间的企业占比为30.3%，普及和认可程度在40%—60%之间的企业占比为14.1%，普及和认可程度在20%—40%之间的企业占比为3%，普

[1] 本章所指的制造业企业是指规模及以上制造业企业，即主营业务超过2000万元人民币的制造业企业。

及认可程度在 20% 以下的企业占比最少，为 1%。总的来说，企业对质量重视程度较高。

2. 品牌管理

开展品牌管理的调查情况显示，27.2% 的被调查企业在品牌推广方面没有或零星开展一些活动，5.4% 的被调查企业制定了品牌推广的系统策略；26.5% 的被调查企业在制定策略的基础上，有效实施了品牌推广活动策略；17.0% 的被调查企业在实施策略的基础上，形成了战略品牌管理机制；23.8% 的被调查企业在形成管理机制的基础上，品牌为企业带来溢出价值，提升了企业形象。2017 年的品牌管理互动开展情况比上年有明显提升，然而关注企业自身的品牌价值评估的被调查企业只占到了 25.2%。

被调查企业认为品牌最具核心竞争力的因素按照比例从高到低依次为：产品品质 (74.8%)、创新能力 (29.3%)、技术领先 (27.2%)、服务水准 (23.1%)、品牌文化 (17.7%)、营销手段 (5.4%)、溢价能力 (0.7%)。可以发现产品品质显著高于其他因素，总体与上年情况持平（见图 40）。

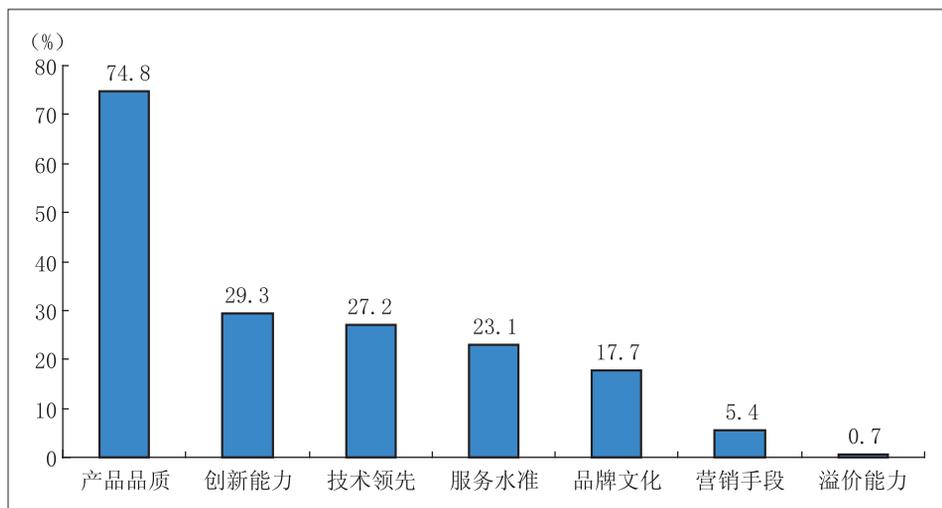


图 40 2017 年上海市制造业品牌核心竞争力影响因素占比情况

3. 人才培养

调查显示，被调查企业的教育培训总投入占主营业务收入比例均值为 0.93%，较上年 (1.06%) 略微下降，与 2015 年比有较大的提高。质量教育占培训投入的比例为 0.43%，企业亟需提高对人才培养的重视，加大投入力度。企业员工对自身企业质量管理教育培训充足程度评价较为满意，均值为 7.14 分（满分为 10 分）。

(二) 质量管理

1. 标准化

93.9% 的被调查企业了解自己所制造产品的国际标准，高于上海市上年的 89.17% 和 2015 年的 91.41%。在了解所制造产品的国际标准的被调查企业中，采用国际标准的比例为 71.4%，与上年的 71.03% 基本持平，但明显低于 2015 年的 83.33%。了解但未采用所制造产品的国际标准的被调查企业中，54.5% 采用了具有我国自主知识产权的产品技术标准，24.2% 认为国际标准不适用于自身产品，18.2% 企业的产品或服务没有国际标准，12.1% 认为自身产品或服务不需要国际标准（见图 41）。

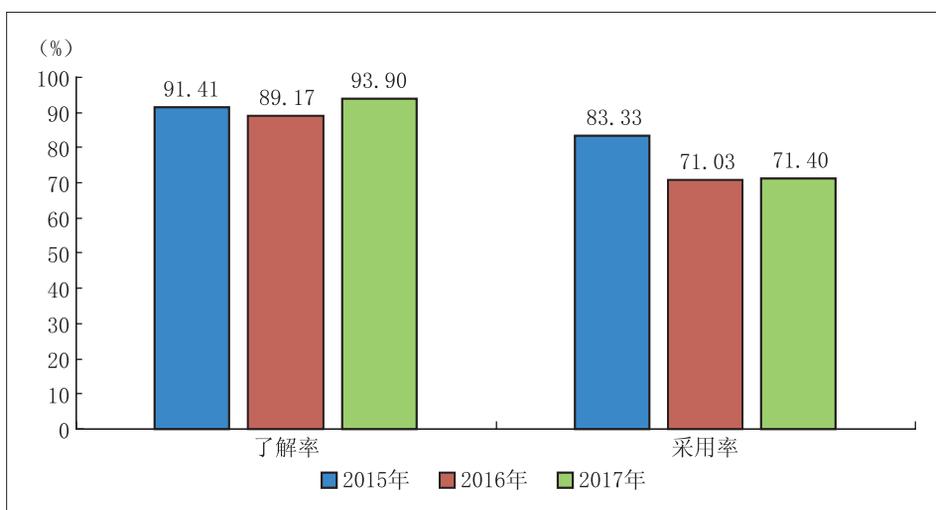


图 41 2015—2017 年上海市制造业企业相关国际标准了解 / 采用率

从上述数据分析可以看出，上海市了解国际标准的企业比例较往年有所上升，且整体比例较高，而采用比例基本持平，说明制造业企业整体对标准的认识较为充分，其产品的国际标准采用率达到了一定平衡。

2. 质量管理信息化

被调查企业质量管理信息化工具和系统的应用能力比较薄弱。局部使用 EXCEL 等通用软件的企业占 32.7%；有 12.9% 的被调查企业使用质量管理专用软件进行质量管理信息化业务操作；29.3% 的被调查企业建立了质量管理信息系统，并覆盖了一半的质量业务；全面实施质量管理信息系统，实现质量管理在线协同的企业占 21.1%；4.1% 的被调查企业没有使用信息化工具。可以看出，有近一半的企业还未建立公司级别的质量管理系统，质量管理信息化工具和系统的应用情况与上年相比没有明显变化。

在质量数据采集方面,绝大部分数据自动采集(80%—100%)的比例只有10.2%,少部分数据自动采集(25%以下)、部分数据自动采集(25%—50%)和大部分数据自动采集(50%—80%)的比例分别为21.1%、27.2%和24.5%,手工采集的占17.0%。

在质量数据的分析应用情况方面,有21.8%的被调查企业建立了全面的质量信息系统,实现了公司内部各系统集成交互,以及数据的分析和应用。实现与核心供应商或用户的在线质量业务协同的占4.1%,较上年的2.55%略有增高。然而42.1%的被调查企业只作一些简单统计集成或使用简单的信息化工具进行数据分析,说明制造业企业在质量数据的分析和应用方面还有很大的提升空间。

3. 质量管理工具

对质量工具的使用情况进行调查,发现被调查企业中使用且效果明显的质量工具排在前三位的分别是目视化、质量老7种工具和质量新7种工具。除创造性解决问题方法外,其他的9种常用质量管理工具的使用比例均超过50%,说明制造业企业中质量管理工具的普及和使用率情况较好(见图42)。

4. 质量改进

在被调查企业中,开展了团体性质量改进活动的有84.4%,较全国的73.9%高出不少。平均每个企业开展20.8项团体性改进活动,较上年减少11.7项。员工的参与率为29.2%,较上年下降5.8%。总体而言,企业开展的团队性质量改进活动还是以比较基础的QC小组^[1]为主,其次为精益改善团队^[2]、五小建议^[3]、信得过班组^[4]和8D^[5],而像六西格玛^[6]等对统计学要求较高的方法的应用比例相对偏低。可以发现,不同企业在对质量改进应用力度上差异明显,需要加大整体推进和支持的力度,提升先进质量改进方法的应用(见图43)。

[1] QC小组,即质量控制小组,又名品管圈,是指在生产或工作岗位上从事各种劳动的职工,围绕企业的方针目标和现场存在的问题,以改进质量、降低消耗、提高经济效益和人的素质为目的组织起来,运用质量管理的理论和方法开展活动的群众组织。

[2] 精益改善团队,又名精益改善小组,是指通过运用精益和改善的手法,完成企业精益改善活动的团队。

[3] 五小建议,简称五小,指小发明、小创造、小革新、小设计、小建议,旨在引导员工从“小”做起,立足本职岗位,关心企业的发展,促使员工在生产实践中发挥聪明才智,动脑筋,想办法,解决生产岗位上存在的问题,促进生产的发展。

[4] 信得过班组,是以企业行政班组为基本单位,围绕企业的质量方针和目标,运用质量管理的理论和方法,采取有效的控制手段,稳定提高产品、管理和服务质量,取得用户信任的班组。

[5] 8D,又称团队导向问题解决法、8D问题求解法,是福特公司处理问题的一种方法,亦适用于制程能力指数低于其应有值时有问题的解决,它提供了一套符合逻辑的解决问题的方法,同时为统计制程管制与实际的品质提升架起了一座桥梁。

[6] 六西格玛,即6 Sigma管理法,是一种统计评估法,核心是追求零缺陷生产,防范产品责任风险,降低成本,提高生产率和市场占有率,提高顾客满意度和忠诚度。其既着眼于产品、服务质量,又关注过程的改进。

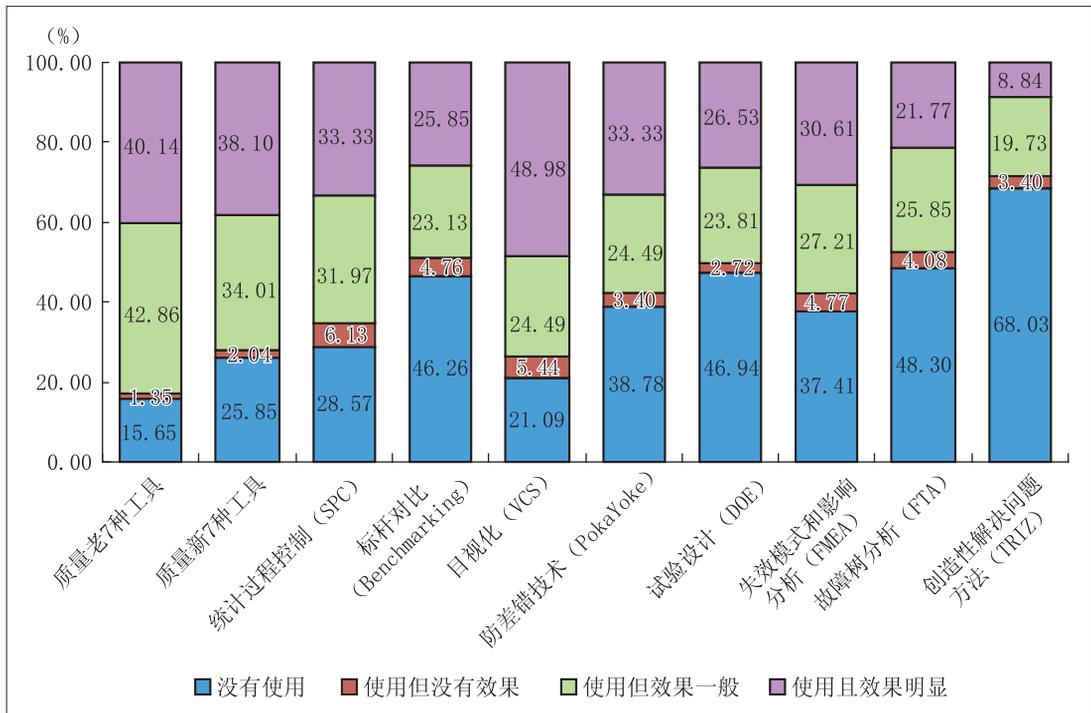


图 42 2017 年上海市制造业企业质量工具使用及效果情况

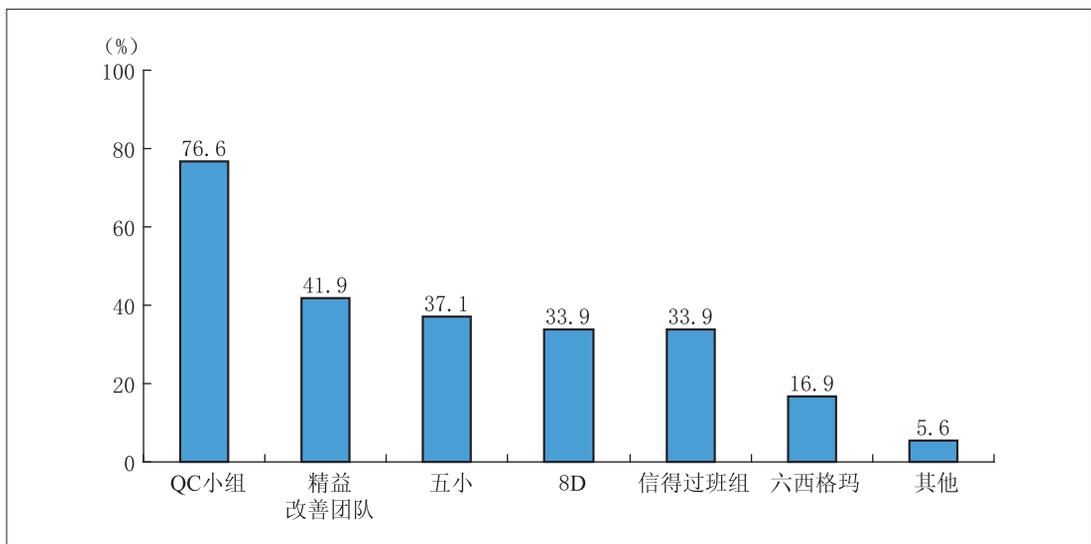


图 43 2017 年上海市制造业企业开展团队性质量改进活动占比情况

5. 供应商关系

供应商关系对于制造业企业来说非常重要。调查显示，有 99.86% 的被调查企业建立了供应商管理制度，其中，18.4% 建立了选择和评估供应商的标准和流程，有合格的供应

商目录; 19.7% 的被调查企业实施了供应商分级管理, 定期进行供应商绩效评价, 实施动态管理; 49.0% 的被调查企业根据组织的长远战略规划, 发展了供应基地; 11.6% 的被调查企业没有建立选择和评估供应商的标准和流程。这说明在制造业企业中, 供应商管理发展较为成熟。

(三) 质量控制与成效

1. 内外部质量损失^[1]

2017年, 制造业企业的外部质量损失率为0.72%, 内部质量损失率为0.90%, 总质量损失率为1.54%, 与上年的1.50%和2015年的1.51%相比基本持平, 与全国的2.24%相比则较低, 说明上海制造业企业的质量效益优于全国平均水平。69.4%的被调查企业统计了外部质量损失情况, 68.7%的被调查企业统计了内部质量损失情况。没有进行外部或内部质量损失统计的最主要原因是公司没有要求, 其次是不掌握相应的统计方法。这说明质量损失概念、相关标准依然有待普及和深入推广。

2. 产品直通率^[2]

44.9%的被调查企业计算并统计了产品直通率情况, 不计算直通率的原因也是公司不要求, 说明对直通率知识点的普及率有待加强。2017年, 被调查企业产品直通率均值为93.14%, 水平处于上年的90.3%和2015年的94.7%之间。这说明每100件产品中, 就有7件需要返工重制, 隐性浪费的情况比较严重。

二、中小企业质量状况

2018年5月, 上海市质量工作领导小组办公室委托上海市质量协会对上海市中小企业^[3]质量状况进行了调查。从被调查的中小企业行业分布来看, 制造业中小企业占比为42.5%; 服务业中小企业占比为50.81%。其中, 服务业中小企业中, 批发零售业占比最高, 达到12.38%; 其次是餐饮和住宿业, 占比为11.15%; 再次是信息传输、软件和信息技术服务业, 占比为7.95%。

[1] 内部质量损失: 产品交货前因未满足规定的质量要求所损失的费用, 包括报废损失费、返修费、停工损失费、产品质量事故处理费等。内部质量损失率=内部质量损失成本/产值。外部质量损失: 产品交货后因未满足规定的质量要求所损失的费用, 包括索赔费、退货损失费、换货损失费、折价损失费、保修费、诉讼费等。外部质量损失率=外部质量损失成本/产值。

[2] 直通率, 是对产品从第一道工序开始一次性合格到最后一道工序的参数, 能够了解产品生产过程中在所有工序下产品直达到成品的能力, 是反映企业质量控制能力的一个参数。通常, 产品直通率=[进入过程件数-(返工+返修数+退货数)]/过程件数×100%。

[3] 本次调查, 中小企业的划分标准依据《统计上大中小微型企业划分标准》。

体表述的词频分析后发现,质量、服务和顾客出现的频次最高,分别为34.56%、20.00%和14.26%,与客户、管理、持续、产品、改进、品质、追求分别排名前十。

在质量文化建设方面,上海市企业领导层普遍重视质量工作,较为广泛地开展质量文化建设或推广企业质量理念。而在文化建设开展的比例和成熟度上,规模以上制造业企业都要高于中小企业(见图44)。

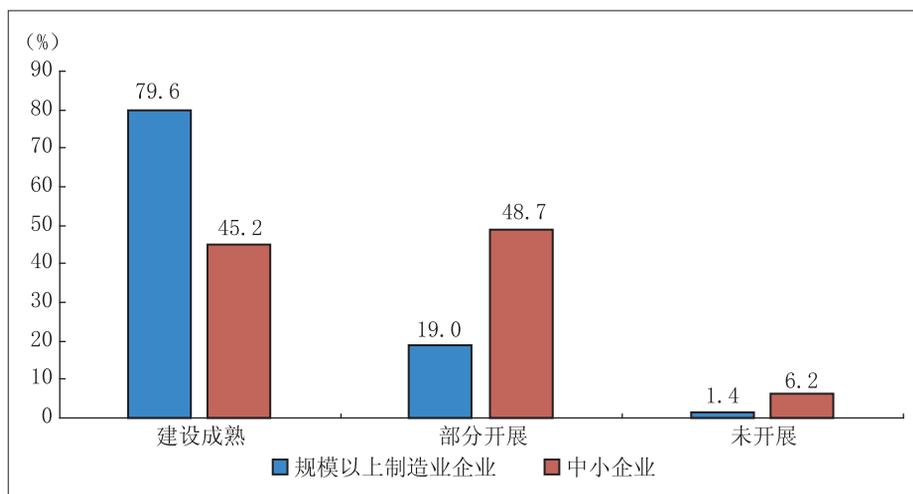


图44 2017年上海市规模以上制造业企业和中小企业开展质量文化建设情况

4. 质量风险预防

从上海市中小企业应对质量风险工作机制来看,企业对质量风险的认识差异较大。86.81%的被调查企业建立了质量风险预防制度及应急预案,其中有31.48%的被调查企业在建立制度和应急预案的基础之上,对生产或服务全过程进行风险管理,而还有13.2%的被调查企业没有建立相应的质量风险预防制度。

5. 质量人才培养

上海市中小企业在针对员工教育培训中,面向全员的质量知识培训(包括质量理论、工具、方法)频率普遍较低。调查情况发现,43.18%的被调查企业没有质量知识培训的计划,不定期开展培训;22.62%的被调查企业能够一个月开展一次质量知识培训;19.03%的被调查企业一个季度开展一次;3.77%的被调查企业未开展面向企业全员的质量知识培训。

在质量教育和培训方面,可以发现上海市企业对质量教育有一定的投入。其中96.6%的制造业企业开展了质量培训,50.34%的员工认为培训充足(大于8分);而中小企业

中,有 46.95% 的企业还没有制定质量知识的培训计划。

(二) 质量管理

1. 标准化

上海市被调查中小企业对标准化的认识和参与情况差异较大。47.13% 的被调查企业建立了企业标准体系,并通过服务业标准化试点或标准化良好行为企业等认定;33.57% 的被调查企业没有任何标准化活动。在参与标准化制定方面,6.19% 的被调查企业参与国际标准制修订,27.02% 的被调查企业参与国家行业标准制修订,19.12% 的被调查企业参与了地方标准制修订,15.35% 的被调查企业参与了团体标准的制修订(见图 45)。

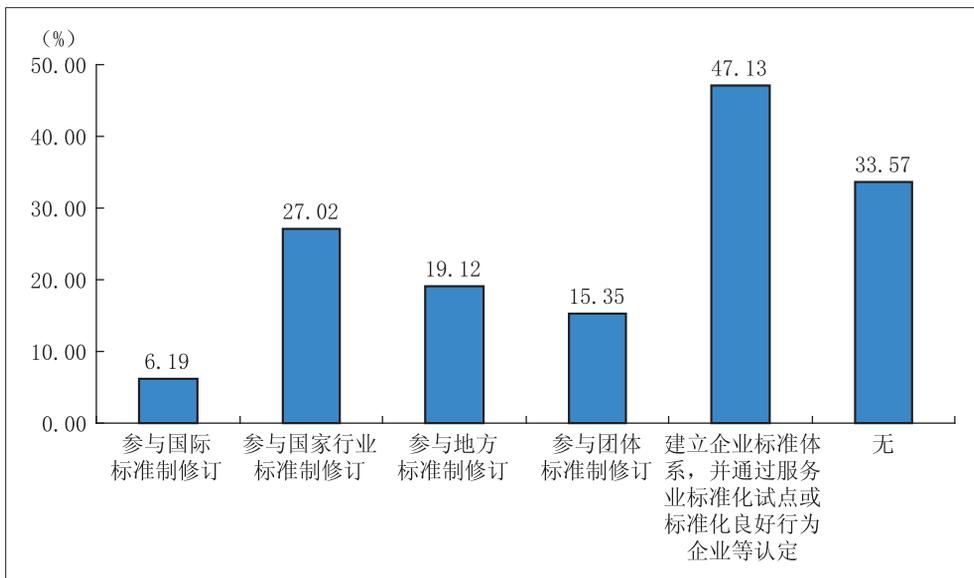


图 45 2017 年上海市中小企业参与标准化活动情况

2. 体系与认证

(1) 质量管理体系运行情况

从中小企业 ISO 9001 质量管理体系建立与运行的情况来看,42.91% 的被调查企业建立了 ISO 9001 质量管理体系,并持续改进;19.66% 的被调查企业在 ISO 9001 质量管理体系有效运行的基础之上,按照 ISO 9004 管理成熟度的要求进行持续改进;而 7.09% 的被调查企业出于市场需要,建立了 ISO 9001 质量管理体系,但并未有效运行;有 20.02% 的被调查企业没有建立 ISO 9001 质量管理体系,但建立了公司质量责任制度,

并能够有效运行; 10.32% 的被调查企业没有建立 ISO 9001 质量管理体系, 仅凭经验进行管理。总的来看, 被调查企业中有 69.66% 的企业建立了 ISO 9001 质量管理体系, 有 62.57% 的企业能有效运行。

(2) 质量管理体系认证情况

53.14% 的被调查中小企业通过了 ISO 9001 质量管理体系认证, 有 35.46% 的被调查企业没有通过任何质量管理体系认证。通过 ISO 14001 环境管理体系认证和 OHSAS 18001 职业健康安全管理体系认证 (ISO 45001) 的分别有 23.97% 和 18.67%, 还有 22.8% 的被调查企业通过了其他行业需要的质量管理体系认证。

(3) 质量管理体系认证对企业的作用

76.06% 的被调查企业认为, 质量管理体系认证对企业市场竞争具有较大的影响作用, 是企业经营成功的重要因素。11.56% 的被调查企业认为质量管理体系认证的作用有限, 只是企业经营的门槛。有 1.48% 的被调查企业认为质量管理体系认证对企业有副作用, 影响企业的经营结果。还有 10.90% 的企业对此表示不清楚。

3. 质量管理信息化

被调查企业具备了基础的质量管理信息化工具和系统的应用能力。局部使用 EXCEL 等通用软件的企业占 35.82%; 全面实施质量管理信息系统, 实现质量管理在线协同的企业占 19.84%; 在实现协同基础之上, 还实现了与核心供应商等相关方在线业务协同的企业占 14.51%; 12.05% 的没有使用信息化工具; 11.07% 的被调查企业建立了质量管理信息系统, 并覆盖了一半的质量业务; 有 6.72% 的被调查企业使用了质量管理专用软件进行质量管理信息化业务操作。可以看出, 超过半数的被调查企业还未建立公司级别的质量管理系统。

4. 质量改进方法

中小企业质量改进采用的管理方法更偏向于基础简单的工具, 而高级复杂工具方法的使用比例不高。对几种常用质量管理方法在企业质量管理与改进中的使用调查发现, “合理化建议”方法实施的比例最高, 占 80.79%, 且效果很好的比例也最高, 占 50.72%; 卓越绩效模式、全面质量管理、QC 小组、五小方法的实施比例都超过一半 (见图 46)。

在质量改进方法使用上, 上海市企业开展质量改进以操作简单而实用的方法居多。制造业企业中, 使用比例最高的前三种方法分别为 QC 小组、精益改善团队和五小建议; 而中小企业为合理化建议、全面质量管理和五小建议。

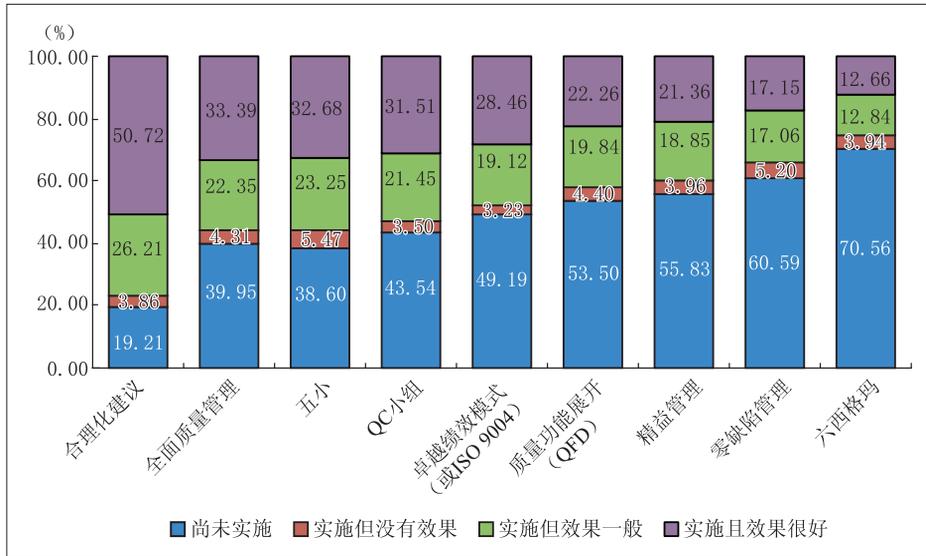


图 46 2017 年上海市中小企业采用质量改进管理方法及效果情况

5. 相关方管理

(1) 顾客关系

中小企业有关了解顾客对企业产品与服务满意度的工作比较到位。75.58% 的被调查企业近两年自行组织并进行顾客满意度调查，10.98% 的被调查企业委托第三方技术服务机构开展顾客满意度调查，13.44% 的被调查企业近两年未开展顾客满意度调查。

(2) 供应商关系

大多数的中小企业对供应商的管理比较重视。大部分被调查企业建立了供应商管理制度。包括 47.87% 的被调查企业建立了选择和评估供应商的标准和流程，有合格的供应商目录；35.33% 的被调查企业实施了供应商分级管理，定期进行供应商绩效评价，实施动态管理；6.06% 的被调查企业根据组织的长远战略规划，发展了供应基地。还有 10.74% 的被调查企业，没有建立选择和评估供应商的标准和流程。

(三) 质量控制与成效

1. 内外部质量损失

从开展质量损失率统计情况来看，有约 60% 的被调查企业统计了外部质量损失率 (58.8%) 和内部质量损失率 (60.05%)，这一比例相对较低，说明了在中小企业中，质量损失的概念有待普及和推广。总体而言，统计外部质量损失的比例要稍高于统计内部质量损失的比例。在统计质量损失的企业中，外部和内部质量损失率在 0%—1% 的企业比

例分别为 34.3% 和 32.9%；高于 5% 的企业占比不高，分别占 3.0% 和 3.8%。

在质量控制方面，通过对企业内外部质量损失调查发现，制造业的统计比例高于中小企业。制造业企业的平均外部质量损失率为 0.72%，平均内部质量损失率为 0.90%；而中小企业的平均值分别为 1.62% 和 1.73%，说明在内外部质量损失的控制方面，制造业企业要远优于中小企业（见图 47）。

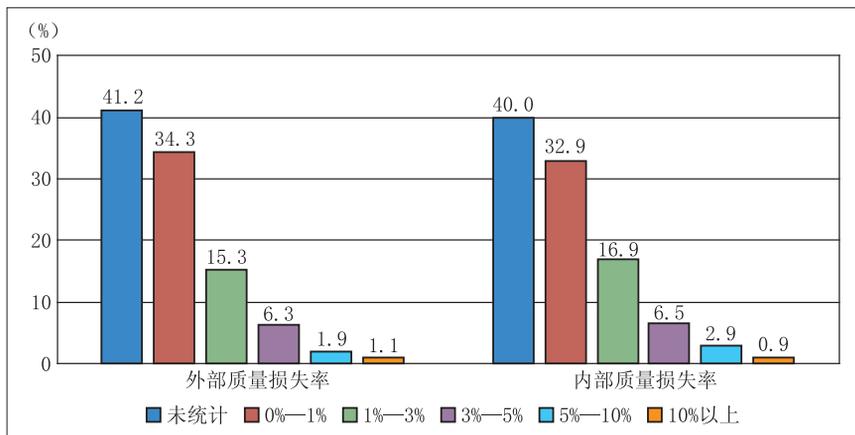


图 47 2017 年上海市中小企业外部和内部质量损失率

2. 产品与服务价格

56.2% 的被调查企业自身的产品与服务价格和同行相比基本持平；21.4% 的企业高于行业平均 5%—30%，5.8% 的被调查企业高于平均 30% 以上；5.9% 的被调查企业低于行业平均 5%—30%，0.5% 的被调查企业低于平均 30% 以上；另有 10.2% 的被调查企业对自身产品和服务与行业平均价格不甚清楚。以上结果说明，大多数中小企业产品与服务价格处于行业平均水平，产品与服务的竞争力不突出（见图 48）。

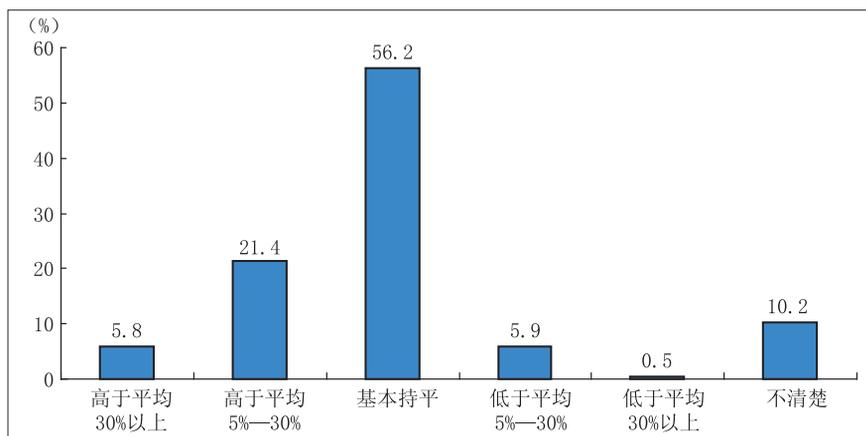


图 48 2017 年上海市中小企业的产品与服务价格和同行比较情况

2018

第四章

重点消费品质量状况

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第四章 重点消费品质量状况

近年来,伴随着经济社会的发展、人民生活水平的提高,消费品生产经营者质量意识普遍增强、质量管理水平稳步增长,消费品质量呈逐年递增态势,但也渐渐呈现出无法满足消费升级要求的趋势。2017年,上海市质量技术监督局和上海市工商行政管理局聚焦家用电器、电子产品、儿童用品、文具、装饰装修材料等重点消费品开展了产(商)产品质量监督抽查。^[1]

一、家用及类似用途电器

(一) 生产领域质量状况^[2]

2017年,上海市对企业生产的空气净化器、空调、热水器等300多批家电产品进行了产品质量监督抽查,具体结果如下。

空气净化器抽查了27批次产品,发现不合格产品3批次,涉及的不合格项目为颗粒物洁净空气量、甲醛洁净空气量、颗粒物累积净化量、噪声(声功率级),其中1批次属质量问题严重。自吸过滤式防颗粒物呼吸器抽查了25批次产品,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为过滤效率、总呼气阻力、呼气阀气密性、头带、连接和连接部件及标识,均属质量问题严重。

家用空调器抽查了25批次产品,发现不合格产品1批次,涉及的不合格项目为对触及带电部件的防护、内部布线、能效比(EER),属于质量问题严重。变频空调抽查了20批次产品,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项目为对触及带电部件的防护、制冷量、热泵制热量、能源效率等级(全年能源消耗效率APF),其中1批次属于质量问题严重。

电风扇(含电商平台)抽查了50批次产品,发现不合格产品6批次,涉及的不合格项目为电源连接和外部软线、输出风量、能效等级、稳定性和机械危险、标识和说明、结构,其中4批次属于质量问题严重。

电热水器(储水式)抽查了20批次产品,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项

[1] 本章节重点消费品分类较《上海市质量状况白皮书(2017年)》有所调整,主要依据《消费品标准和质量提升规划(2016—2020年)》提到的重点领域,如将原来“信息技术设备和音视频产品”改名为包含范围更广泛的“消费类电子产品”。

[2] 数据来源:上海市质量技术监督局。

目为额定容量、24h固有能耗系数、热水输出率、能效等级,其中1批次属于质量问题严重。家用燃气快速热水器抽查了19批次产品,发现不合格产品1批次,涉及的不合格项目为热水产率。

微波炉抽查了20批次产品,发现不合格产品1批次,涉及的不合格项目为能效等级。

加湿器抽查了30批次产品,发现不合格产品11批次,涉及的不合格项目为标识和说明、结构,其中9批次属于质量问题严重。

家用和类似用途固定式电气装置开关抽查了40批次产品,发现不合格产品1批次,涉及的不合格项目为标识。

织物蒸汽机抽查了45批次产品,发现不合格产品8批次,涉及的不合格项目为标识和说明、输入功率和电流、工作温度下的泄漏电流和电气强度、非正常工作、电源连接和外部软线、接地措施,均属质量问题严重(见图49)。

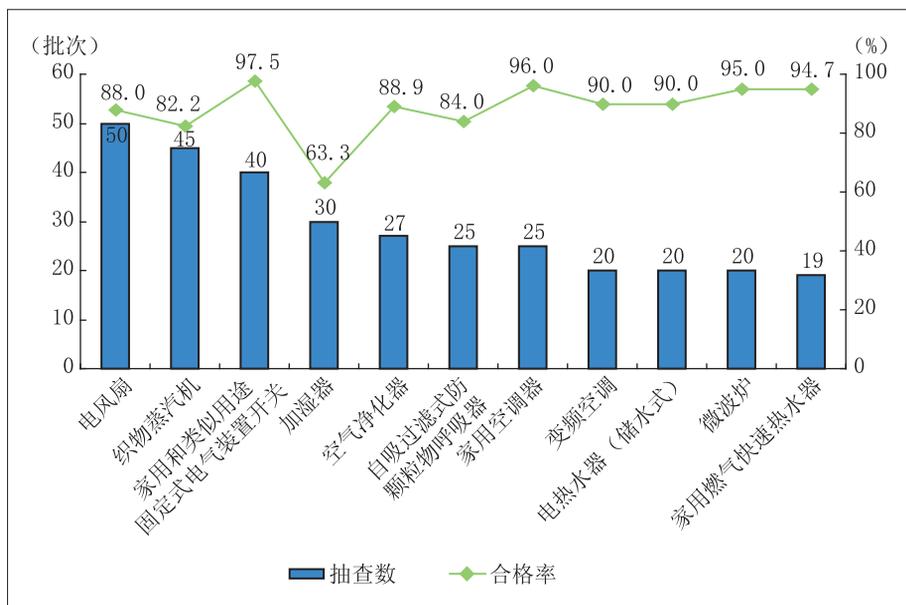


图 49 2017 年上海市家用及类似用途电器生产领域监督抽查批次数和合格率

(二) 流通领域质量状况^[1]

2017 年,上海市对流通领域销售的电动食品加工器、液体加热器等 90 多批家电产品进行了市场检查和质量抽检,具体结果如下。

对 45 批次搅拌机、粉碎机、料理机、榨汁机等电动食品加工器进行了市场检查和质

[1] 数据来源:上海市工商行政管理局。

量抽检,经检测,有2批次不合格,不合格检出率为4.4%,主要不合格项目是接地措施、螺钉和连接、标识和说明。

对30批次咖啡壶、电水壶、电热杯、电热锅等液体加热器进行了市场检查和质量抽检,经检测,有1批次不合格,不合格检出率为3.3%,主要不合格项目是元件。

对5批次智能坐便器、20个批次智能坐便器坐圈及盖进行了市场检查和质量抽检。经检测,有2个批次智能坐便器不合格,不合格率检出率为8%,主要不合格项目是标识和说明(见图50)。

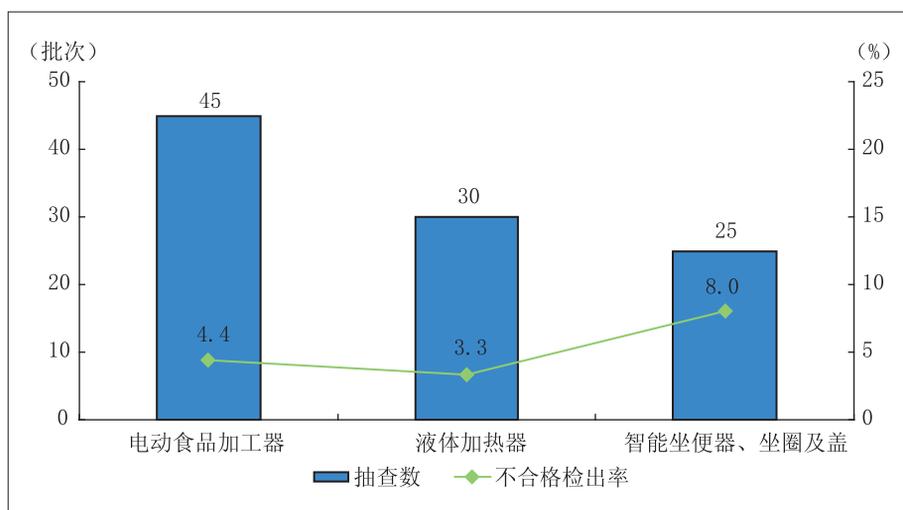


图50 2017年上海市家用及类似用途电器流通领域监督抽查批次数和不合格检出率

二、消费类电子产品

(一) 生产领域质量状况^[1]

2017年,上海市对企业生产的电动毛发护理器具、电源适配器、老年人手机等500多批消费类电子产品进行了产品质量监督抽查,具体抽查结果如下。

抽查电动牙刷15批次,发现不合格产品5批次,涉及的不合格项目为标识和说明。皮肤及毛发护理器具抽查了26批次产品,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项目为标识和说明、输入功率和电流,均属质量问题严重。卷发器抽查了19批次产品,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项目为标识和说明、输入功率和电流、电源连接和外部软线,均属质量问题严重。剃须刀、电推剪及类似器具抽查了20批次产品,发现不合格产品3批次,涉及的不合格项目为耐热和耐燃,均属质量问题严重。

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

电灭蚊器具抽查了 70 批次产品, 发现不合格产品 23 批次, 涉及的不合格项目为电源连接和外部软线、标识和说明、结构、稳定性和机械危险、耐热和耐燃、对触及带电部件的防护、电加热器工作温度及偏差、电压波动特性、输入功率和电流, 其中 17 批次属于质量问题严重。

抽查电热毯、电热褥垫 20 批次, 发现不合格产品 4 批次, 涉及的不合格项目为输入功率和电流、电源连接和外部软线、尺寸和形状误差, 均属质量问题严重。

抽查平板电脑 20 批次, 发现不合格产品 2 批次, 涉及的不合格项目为耐异常热、湿热处理后的抗电强度、电气间隙、爬电距离和绝缘穿透距离, 均属质量问题严重。

抽查 USB 电源适配器 20 批次, 发现不合格产品 8 批次, 涉及的不合格项目为湿热处理后的抗电强度、电气间隙、爬电距离和绝缘穿透距离、电源端子传导骚扰、1GHz 以下辐射骚扰, 均属质量问题严重。电源适配器(电信终端设备)抽查了 22 批次产品, 发现不合格产品 9 批次, 涉及的不合格项目为直插式设备、湿热处理后的抗电强度、电气间隙、爬电距离和绝缘穿透距离、耐异常热、电源端子传导骚扰、输入电流, 其中 8 批次属于质量问题严重。电源适配器(信息技术设备)抽查了 23 批次产品, 发现不合格产品 3 批次, 涉及的不合格项目为电气间隙、爬电距离和绝缘穿透距离、电源端子传导骚扰, 其中 1 批次属于质量问题严重。

抽查老年人手机 20 批次, 发现不合格产品 6 批次, 涉及的不合格项目为 0.2ItA 放电、电源端子的传导骚扰、静电放电抗扰度、耐异常热、电气间隙、爬电距离和绝缘穿透距离。GSM 移动电话机抽查了 35 批次产品, 发现不合格产品 10 批次, 涉及的不合格项目为静电放电抗扰度(手机主机)、SAR 标识、耐异常热、电源端的传导连续骚扰、电气间隙和爬电距离、靠近耳边使用的手持式无线通信设备的 SAR 值、0.2ItA 放电。

抽查耳机 25 批次, 发现不合格产品 10 批次, 涉及的不合格项目为头戴耳机的两个耳机的频率响应之差、额定阻抗、声压级。

抽查延长线插座(转换器) 30 批次, 发现不合格产品 9 批次, 涉及的不合格项目为标识、尺寸检查、插头和移动式插座的结构、耐热、爬电距离、电气间隙和通过密封胶的距离、接地措施, 其中 7 批次属于质量问题严重。

抽查家用无线路由器 20 批次, 发现不合格产品 3 批次, 涉及的不合格项目为辐射骚扰场强, 均属质量问题严重。

抽查机顶盒 22 批次, 发现不合格产品 3 批次, 涉及的不合格项目为 1GHz 以下辐射骚扰。

抽查信息终端设备用锂电池 80 批次, 发现不合格产品 4 批次, 涉及的不合格项目为

过充电, 均属质量问题严重(见图 51)。

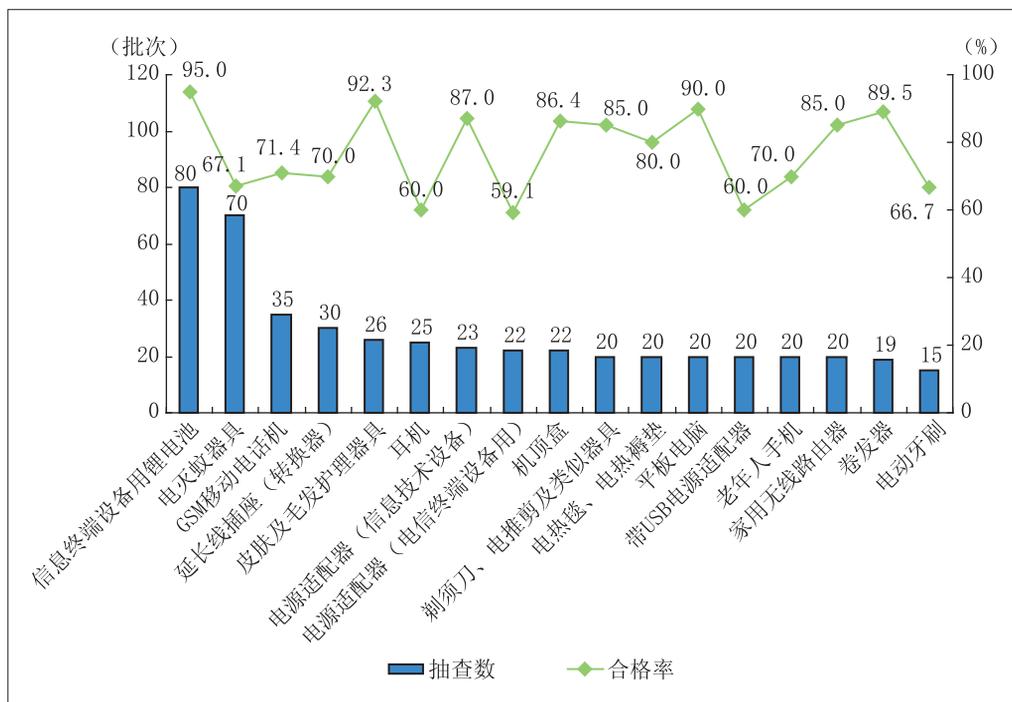


图 51 2017 年上海市消费类电子产品生产领域监督抽查批次数和合格率

(二) 流通领域质量状况^[1]

上海市对 30 个品牌 40 批次数字移动电话机、移动电源进行了市场检查和质量抽检。经检测, 有 15 批次不合格, 其中, 抽检数字移动电话机 20 批次, 有 5 批次不合格, 不合格检出率为 25%; 抽检移动电源 20 批次, 有 10 批次不合格, 不合格检出率为 50%。数字移动电话机的不合格项目主要是抗电强度、直插式设备、传导连续骚扰、辐射连续骚扰等; 移动电源的不合格项目主要是 0.2ItA 放电和标识要求。

三、婴幼儿及儿童用品

(一) 生产领域质量状况^[2]

2017 年, 上海市对企业生产的安抚奶嘴、玩具、童车、床等 300 多批婴幼儿及儿童用品进行了产品质量监督抽查, 具体结果如下。

抽查婴幼儿安抚奶嘴 20 批次, 发现不合格产品 10 批次, 涉及的不合格项目为挥发

[1] 数据来源: 上海市工商行政管理局。

[2] 数据来源: 上海市质量技术监督局。

性物质含量、挡板、标签、使用说明和标识、完整性。

抽查儿童玩具 80 批次，发现不合格产品 20 批次，涉及的不合格项目为机械与物理性能（小球、尖端、突出物、用于包装或玩具中的塑料袋或塑料薄膜、刚性材料上的圆孔等）、电性能（发热和非正常使用、结构、标识等）、特定元素的迁移、增塑剂、玩具标识和使用说明，均属质量问题严重不合格。

抽查童车 57 批次，发现不合格产品 13 批次，涉及的不合格项目为机械和物理性能、标识、增塑剂、电性能，其中 11 批次属于质量问题严重。

抽查婴儿床、游戏围栏及类似用途童床 25 批次，发现不合格产品 11 批次，涉及的不合格项目为结构安全、床铺面要求、旁板和床头要求、使用说明和标识，其中 9 批次属于质量问题严重。

抽查儿童家具 25 批次，发现不合格产品 1 批次，涉及的不合格项目为结构安全、警示标识，属于质量问题严重。

抽查儿童服装 81 批次，发现不合格产品 16 批次，涉及的不合格项目为纤维含量、pH 值、可分解致癌芳香胺染料、缝纫强力、耐湿摩擦色牢度、绳带要求，其中 1 批次属于质量问题严重。

抽查童鞋 40 批次，发现不合格产品 17 批次，涉及的不合格项目为感官质量、外底硬度、耐折性能、剥离强度、衬里和内垫摩擦色牢度、物理安全性能、游离或可部分水解的甲醛含量、六价铬，其中 7 批次属于质量问题严重（见图 52）。

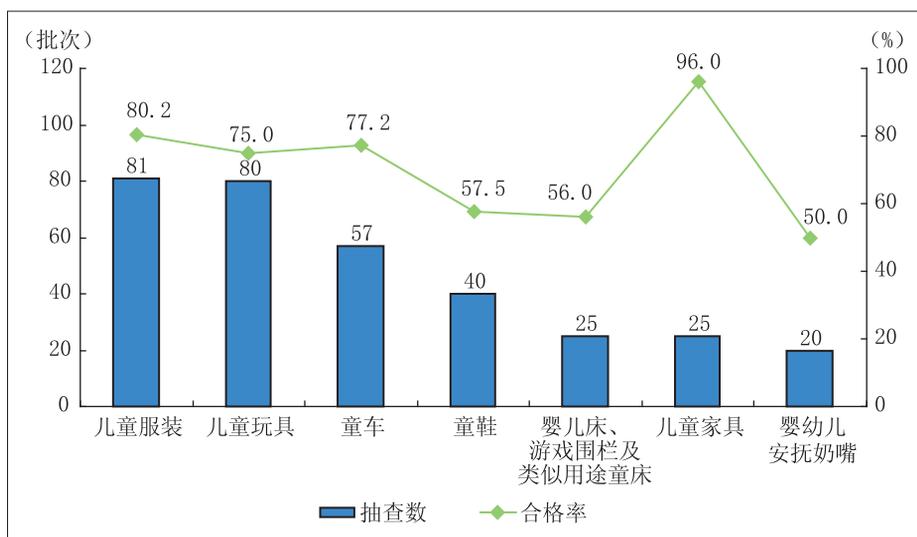


图 52 2017 年上海市婴幼儿及儿童用品生产领域监督抽查批次数和合格率

(二) 流通领域质量状况^[1]

2017年,上海市对流通领域销售的童鞋、玩具、推车等接近200批的婴幼儿及儿童用品进行了市场检查和质量抽检,具体结果如下。

对7个网络平台销售的48批次童鞋进行了市场检查和质量抽检,发现有3批次未标注商品名称、生产企业名称、地址(即三无产品),其余45批次经检测,有18批次不合格,不合格检出率为40%。按不同类型,抽检婴幼儿鞋20批次,有5批次不合格;抽检儿童鞋25批次,有13批次不合格。本次抽检童鞋不合格项目是甲醛、剥离强度、外底硬度、小附件抗拉强力及可容入性。

对11个网络平台销售的96批次童装进行了市场检查和质量抽检,经检测,有30批次不合格,不合格检出率为33.3%。按童装适用类型分,抽检婴幼儿针织服饰42批次,有14批次不合格;抽检儿童针织服装4批次,有3批次不合格;抽检儿童服装6批次,有2批次不合格。本次抽检童装不合格项目是绳索和拉带安全、附件强力、pH值、色牢度、纤维含量、使用说明。

对6家网络平台销售的42批次儿童玩具、儿童推车进行了市场检查和质量抽检,经检测,有5批次不合格,不合格检出率为11.9%。其中,抽检儿童推车10批次,有2批次不合格;抽检电玩具16批次,有3批次不合格;抽检不带电玩具16批次,未检出不合格。本次抽检儿童玩具、儿童推车不合格项目是薄膜厚度、电池温升、标识三项。与上年抽检情况相比,主要存在两方面问题:一是薄膜厚度不合格情况严重;二是新增不合格项目电池温升,在历年实体店抽检时均未发现此项目不合格(见图53)。

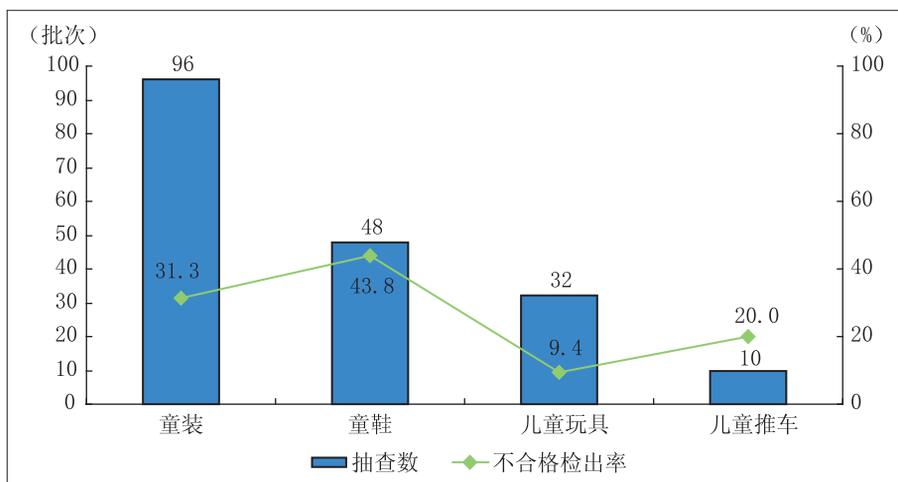


图 53 2017年上海市婴幼儿及儿童用品流通领域监督抽查批次数和不合格检出率

[1] 数据来源:上海市工商行政管理局。

四、学生用品和文具

(一) 生产领域质量状况^[1]

2017年,上海市对企业生产的书包、笔、课业簿等接近300批的学生用品和文具进行了产品质量监督抽查,具体结果如下。

抽查书包30批次,发现不合格产品11批次,涉及的不合格项目为振荡冲击性能、缝合强度、摩擦色牢度。

抽查学生用品圆珠笔28批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为书写性能。

抽查学生用品胶粘剂21批次,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项目为甲醛,均属质量问题严重。

抽查中小学教科书及教学辅导读物100批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为文字、版面、钉脚、网点、正反套印、版面、书背、书刊粘接强度。

抽查课业簿册33批次,发现不合格产品1批次,涉及的不合格项目为内芯荧光白度、紧度。

抽查学生用品记号笔43批次,发现不合格产品1批次,涉及的不合格项目为笔的上帽安全,属于质量问题严重。

抽查学生服41批次,发现不合格产品1批次,涉及的不合格项目为起球(见图54)。

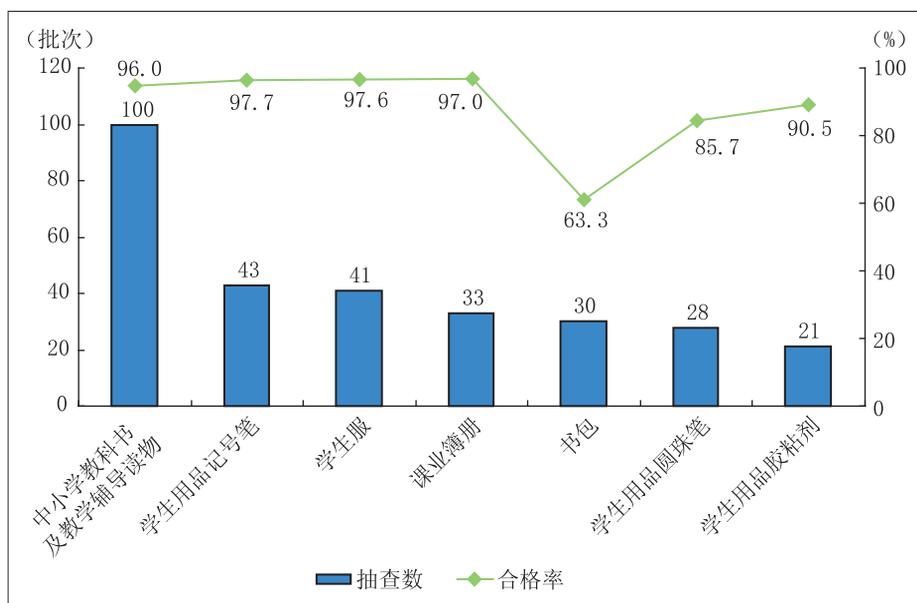


图 54 2017年上海市学生用品和文具生产领域监督抽查批次数和合格率

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

（二）流通领域质量状况^[1]

2017年，上海市对流通领域销售的文具用品产品进行了市场检查和质量抽检，具体结果如下。

对学区附近25户经营者销售的30批次彩泥、水彩画颜料、固体水彩画颜料进行了质量抽检和市场检查。经检测，有4批次不合格，不合格检出率为13.3%，其中，抽检水彩画颜料7批次，有3批次不合格；抽检固体水彩画颜料8批次，有1批次不合格；抽检彩泥15批次，未检出不合格。

五、家居装饰装修材料产品

（一）生产领域质量状况^[2]

2017年，上海市对企业生产的灯饰、地板、门等800多批家居装饰装修材料产品进行了产品质量监督抽查，具体结果如下。

抽查普通照明用自镇流LED灯25批次，发现不合格产品3批次，涉及的不合格项目为标识、机械强度，其中1批次属于质量问题严重。嵌入式LED灯具抽查了23批次产品，发现不合格产品13批次，涉及的不合格项目为标识、骚扰电压（电源端子）。

抽查实木地板50批次，发现不合格产品6批次，涉及的不合格项目为尺寸偏差、木材名称、标识或包装标识。抽查浸渍纸层压木质地板40批次，发现不合格产品4批次，涉及的不合格项目为静曲强度、表面胶合强度、表面耐磨、甲醛释放量。抽查人造板70批次，发现不合格产品5批次，涉及的不合格项目为表面耐磨和静曲强度。抽查实木复合地板46批次，发现不合格产品12批次，涉及的不合格项目为尺寸偏差、甲醛释放量等级标识、标识或包装标识。

抽查木家具150批次，发现不合格产品12批次，涉及的不合格项目为木工要求、漆膜理化性能。

抽查民用阀门35批次，发现不合格产品2批次，涉及的不合格项目为管螺纹精度。抽查阀门60批次，发现不合格产品3批次，涉及的不合格项目为阀体壁厚测量、阀杆直径测量，其中1批次属于质量问题严重。

抽查卫生洁具软管21批次，发现不合格产品1批次，涉及的不合格项目为螺纹连接。抽查壁纸30批次，发现不合格产品1批次，涉及的不合格项目为可洗性。

抽查内墙涂料70批次，发现不合格产品18批次，涉及的不合格项目为耐碱性、游

[1] 数据来源：上海市工商行政管理局。

[2] 数据来源：上海市质量技术监督局。

离甲醛、耐洗刷性、对比率,其中1批次属于质量问题严重。

抽查防火门34批次,发现不合格产品8批次,涉及的不合格项目为耐火隔热性、耐火完整性。抽查木门40批次,发现不合格产品7批次,涉及的不合格项目为甲醛释放量、材质。抽查防盗安全门13批次,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项目为防破坏性能,均属质量问题严重。

抽查建筑用夹层玻璃35批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为耐热性,均属质量问题严重。抽查建筑用钢化玻璃60批次,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项目为碎片状态,均属质量问题严重。

抽查水嘴(厨房、洗面器用)20批次,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项目为表面耐腐蚀性能。抽查水嘴(普通洗涤、洗衣机、淋浴用)29批次,发现不合格产品1批次,涉及的不合格项目为表面耐腐蚀性能(见图55)。

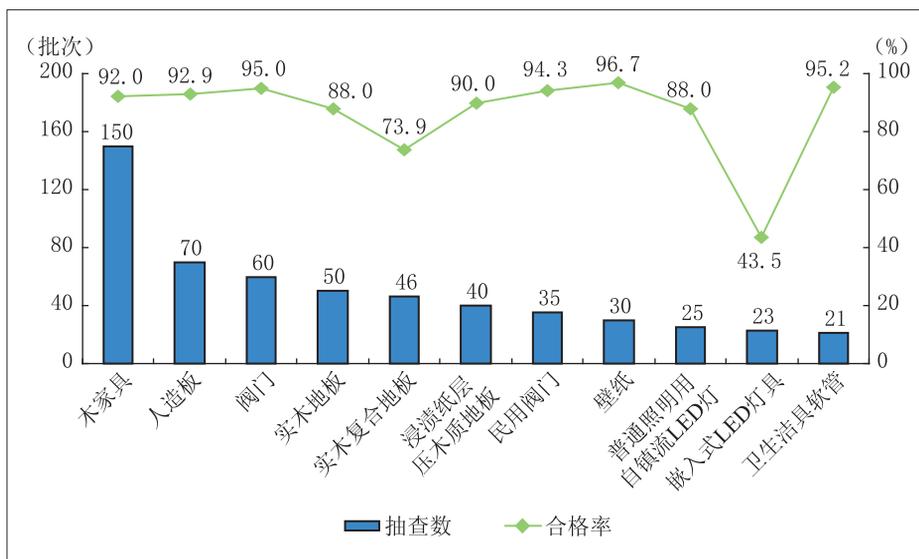


图 55 2017年上海市家居装饰装修材料产品生产领域监督抽查批次数和合格率

(二) 流通领域质量状况^[1]

2017年,上海市对5家网络平台销售的25批次各类可移式、固定式、嵌入式LED灯具进行了市场检查和质量抽检。经检测,有4批次不合格,不合格检出率为16%,不合格项目主要是标识、灯头互换性和机械强度。与历年抽检情况相比,未检出耐热、防火与阻燃、意外接触带电部件的防护等项目不合格。

[1] 数据来源:上海市工商行政管理局。

六、服装服饰鞋类箱包

(一) 生产领域质量状况^[1]

2017年,上海市对企业生产的服装、床上用品、箱包等接近1000批的服装服饰鞋类箱包产品进行了产品质量监督抽查,具体结果如下。

抽查休闲服装84批次,发现不合格产品13批次,涉及的不合格项目为纤维含量、pH值、耐水色牢度、耐酸/碱汗渍色牢度、可分解致癌芳香胺染料,其中2批次属于质量问题严重。抽查丝绸服装50批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为纤维含量、耐光色牢度、耐酸/碱汗渍色牢度、耐水色牢度、纰裂。抽查女性内衣60批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为纤维含量、耐水色牢度和耐汗渍色牢度。抽查针织T恤衫60批次,发现不合格产品3批次,涉及的不合格项目为纤维含量。抽查衬衫60批次,发现不合格产品2批次,涉及的不合格项目为纤维含量。抽查皮革服装50批次,发现不合格产品9批次,涉及的不合格项目为皮革撕裂力、皮革摩擦色牢度、可分解有害芳香胺染料(皮革)、染色牢度(纺织品),其中1批次属于质量问题严重。抽查西服、大衣60批次,发现不合格产品6批次,涉及的不合格项目为纤维含量、耐水色牢度、耐酸/碱汗渍色牢度、起毛起球。抽查针织(保暖)内衣60批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为纤维含量、保温率。抽查运动服装53批次,发现不合格产品3批次,涉及的不合格项目为耐干摩擦色牢度、表面抗湿性(洗前)、静水压(洗前)、纤维含量。抽查羽绒服装52批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为纤维含量、含绒量、绒子含量。抽查泳装31批次,发现不合格产品6批次,涉及的不合格项目为纤维含量和耐光色牢度。

抽查羊绒针织品50批次,发现不合格产品6批次,涉及的不合格项目为耐碱汗渍色牢度、松弛尺寸变化率、二氯甲烷可溶性物质。抽查毛针织品63批次,发现不合格产品7批次,涉及的不合格项目为纤维含量。抽查毛巾30批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为纤维含量和吸水性。

抽查皮凉鞋50批次,发现不合格产品8批次,涉及的不合格项目为剥离强度、耐折性能、鞋帮带拉出强度、衬里和内垫色牢度、鞋类钢勾心。抽查旅游鞋50批次,发现不合格产品4批次,涉及的不合格项目为外底耐磨性能和底墙与帮面剥离强度。抽查皮鞋50批次,发现不合格产品20批次,涉及的不合格项目为感官质量、耐折性能、帮底剥离强度、鞋类钢勾心、衬里和内垫摩擦色牢度、跟面耐磨性能。抽查棉皮靴40批次,发现

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

不合格产品 16 批次,涉及的不合格项目为感官质量、耐折性能、剥离强度、鞋类钢勾心、衬里和内垫摩擦色牢度、鞋帮拉出强度、可分解有害芳香胺染料,其中 1 批次属于质量问题严重。抽查板鞋 32 批次,发现不合格产品 7 批次,涉及的不合格项目为耐折性能。

抽查背提包 40 批次,发现不合格产品 20 批次,涉及的不合格项目为振荡冲击性能、缝合强度。抽查旅行箱包 30 批次产品,发现不合格产品 12 批次,涉及的不合格项目为振荡冲击性能、行走性能、拉杆耐疲劳性能。

抽查皮腰带 50 批次,发现不合格产品 8 批次,涉及的不合格项目为摩擦色牢度、带扣咬合力、带体断裂力、带孔撕裂力(见图 56)。

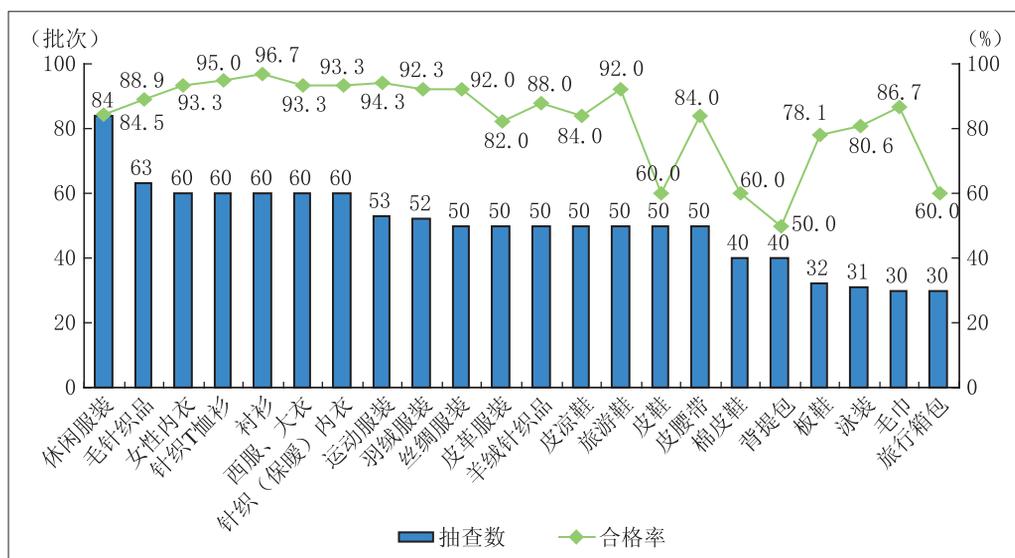


图 56 2017 年上海市服装服饰鞋类箱包生产领域监督抽查批次数和合格率

(二) 流通领域质量状况^[1]

2017 年,上海市对流通领域销售的服装、饰品、箱包、眼镜等近 400 批的服装服饰鞋类箱包产品进行了市场检查和质量抽检,具体结果如下。

对 58 个品牌 110 批次服装进行了市场检查和质量抽检。经检测,有 23 批次不合格,不合格检出率为 20.9%,较上年上升 4%。与历年抽检情况相比,本次抽检色牢度不合格批次增多,其中,有 9 批次耐水、耐酸/碱汗渍、耐干摩擦色牢度与国家强制性标准不符。对 24 个网络平台销售的 51 个品牌 83 批次服装进行了市场检查和质量抽检,经检测,有 22 批次不合格,不合格检出率为 26.5%,网络平台销售服装不合格项目是可分解致癌芳香胺染料、pH 值、起球、色牢度、纤维含量、标识标注。与实体店抽检情况相

[1] 数据来源:上海市工商行政管理局。

比，网络平台检出可分解致癌芳香胺染料不合格，是近年来实体店所罕见的。

对销售的牛仔裤、吊带衫、连衣裙等 110 批次快时尚服装进行了质量抽检和市场检查，经检测，有 22 批次不合格，不合格检出率为 20%，较上年提高 8.8%，不合格项目主要是服用性能、pH 值、色牢度和纤维含量，其中，服用性能不合格增多，纤维含量不合格有所下降。

抽查箱包类产品 24 个品牌共计 40 批次，有 25 批次不合格，不合格检出率为 62.5%。抽检结果显示，一是旅行箱包不合格检出率高于背提包，振荡冲击性能不合格情况严重；二是 500 元以下箱包不合格检出率高于其他箱包。背提包、旅行箱包不合格项目主要是振荡冲击性能、缝合强度、摩擦色牢度、箱（包）锁和标识。

对 7 个网络平台销售的 50 批次皮鞋进行了市场检查和质量抽检，经检测，有 16 批次不合格，不合格检出率为 32%。抽检结果显示，EVA 拖鞋和凉鞋、休闲鞋、皮鞋的不合格检出率高于其他鞋类。鞋类不合格项目主要是帮底剥离强度、耐折性能、钢勾心、色牢度、耐磨性能等。与历年抽检情况相比，今年钢勾心不合格批次明显减少，耐折性能不合格批次增多，是鞋类不合格的主要问题（见图 57）。

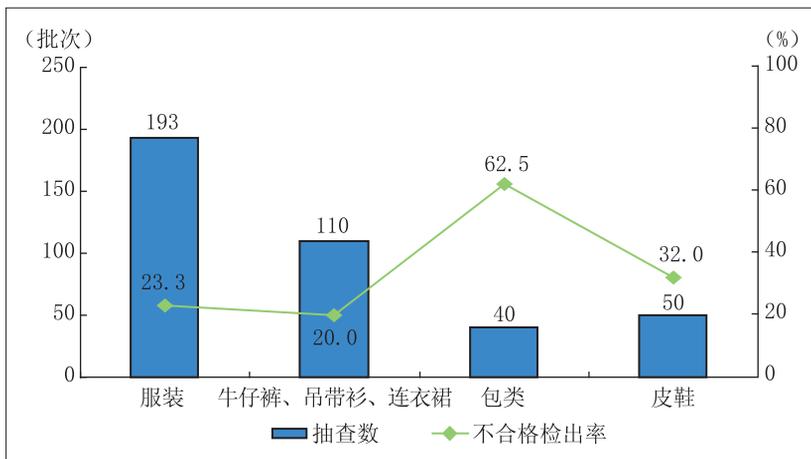


图 57 2017 年上海市服装服饰鞋类箱包流通领域监督抽查批次数和不合格检出率

七、汽车相关产品

（一）生产领域质量状况^[1]

2017 年，上海市对企业生产的车载 GPS 导航仪等 79 批汽车相关产品进行了产品质

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

量监督抽查, 具体结果如下。

抽查车载 GPS 导航仪 15 批次, 发现不合格产品 2 批次, 涉及的不合格项目为路径规划功能。

抽查汽车用制动器衬片 44 批次, 发现不合格产品 3 批次, 涉及的不合格项目为磨损率、指定摩擦系数允许偏差, 均属质量问题严重。

抽查机动车制动液 20 批次, 发现不合格产品 1 批次, 涉及的不合格项目为运动黏度(-40°C)、平衡回流沸点(ERBP)。

(二) 流通领域质量状况^[1]

2017 年, 上海市对流通领域销售的车类相关产品进行了市场检查和质量抽检, 具体结果如下。

对网络平台销售的 46 批次车用纺织品进行了市场检查和质量抽检。经检测, 有 41 批次不合格, 不合格检出率为 89.1%, 车用纺织品不合格项目主要是游离甲醛、pH 值、纤维含量、标识标注。与历年抽检情况相比, 2017 年新增游离甲醛超标, pH 值不合格批次增多, 纤维含量不合格情况严重。

八、其他产品

(一) 生产领域质量状况^[2]

2017 年, 上海市抽查家用燃气灶具 30 批次, 发现不合格产品 1 批次, 涉及的不合格项目为能效标识。抽查集成灶 30 批次, 发现不合格产品 13 批次, 涉及的不合格项目为标识和说明、输入功率和电流、结构、接地措施。抽查便携式电磁灶 22 批次, 发现不合格产品 6 批次, 涉及的不合格项目为能效等级, 均属质量问题严重。抽查嵌入式电磁灶 11 批次, 发现不合格产品 2 批次, 涉及的不合格项目为能效等级, 均属质量问题严重不合格。

2017 年, 上海市抽查床上用品 40 批次, 发现不合格产品 4 批次, 涉及的不合格项目为絮用纤维原料要求、纤维含量、耐水色牢度、耐汗渍色牢度、耐光色牢度, 其中 1 批次属于质量问题严重。抽查蚕丝被 80 批次, 发现不合格产品 21 批次, 涉及的不合格项目为使用说明(标签)、纤维含量、pH 值、填充物质量偏差率、填充物品质、填充物回潮

[1] 数据来源: 上海市工商行政管理局。

[2] 数据来源: 上海市质量技术监督局。

率。抽查羽绒羽毛被 41 批次,发现不合格产品 3 批次,涉及的不合格项目为 pH 值、绒子含量。

2017 年,上海市抽查自行车 16 批次,发现不合格产品 5 批次,涉及的不合格项目为车把部件的强度(把立管弯曲试验)、把横管和把立管组合件的疲劳试验、前叉的疲劳试验、驱动系统静负荷试验、链条拉断力、反射器安装要求、鸣号装置安装要求,其中 4 批次属于质量问题严重。

2017 年,上海市抽查电动自行车 30 批次,发现不合格产品 5 批次,涉及的不合格项目为整车质量(重量)、电动机功率、把立管静负荷、欠压过流保护功能、电源连接和外部软线、输入输出线及插头、浸水、极性标识,其中 3 批次属质量问题严重。抽查电动自行车蓄电池充电器 10 批次,发现不合格产品 2 批次,涉及的不合格项目为电源连接和外部软线、输入、输出线及插头,均属质量问题严重。

2017 年,上海市抽查人民币鉴别仪 20 批次,发现不合格产品 1 批次,涉及的不合格项目为标识。

2017 年,上海市抽查电动工具 40 批次,发现不合格产品 5 批次,涉及的不合格项目为结构、电源联接和外接软线、端子骚扰电压/骚扰功率。

2017 年,上海市抽查口罩 25 批次,发现不合格产品 1 批次,涉及的不合格项目为过滤效率、pH 值。

2017 年,上海市抽查眼镜架 40 批次,发现不合格产品 4 批次,涉及的不合格项目为尺寸和标识,其中 1 批次属于质量问题严重。抽查太阳镜 50 批次,发现不合格产品 4 批次,涉及的不合格项目为可见光透射比、光透射比相对偏差、交通讯号透射比和标识,其中 1 批次属于质量问题严重。抽查老视镜 25 批次,发现不合格产品 14 批次,涉及的不合格项目为光学中心水平偏差、光学中心单侧水平偏差、标识、球镜顶焦度偏差(主子午面一、二)、光学中心垂直互差,其中 1 批次属于质量问题严重。抽查定配眼镜 80 批次,发现不合格产品 24 批次,涉及的不合格项目为镜片基准点的最小厚度、柱镜轴位方向偏差、标识、光学中心水平偏差、光学中心单侧水平偏差、球镜顶焦度偏差(主子午面一、二),其中 1 批次属于质量问题严重。抽查眼镜镜片 40 批次,发现不合格产品 4 批次,涉及的不合格项目为镜片尺寸、防紫外性能、抗冲击。

上海市在生产和流通领域抽查了 76 批次贵金属制(饰)品,发现不合格产品 2 批次,涉及的不合格项目为标识、贵金属质量(见图 58)。

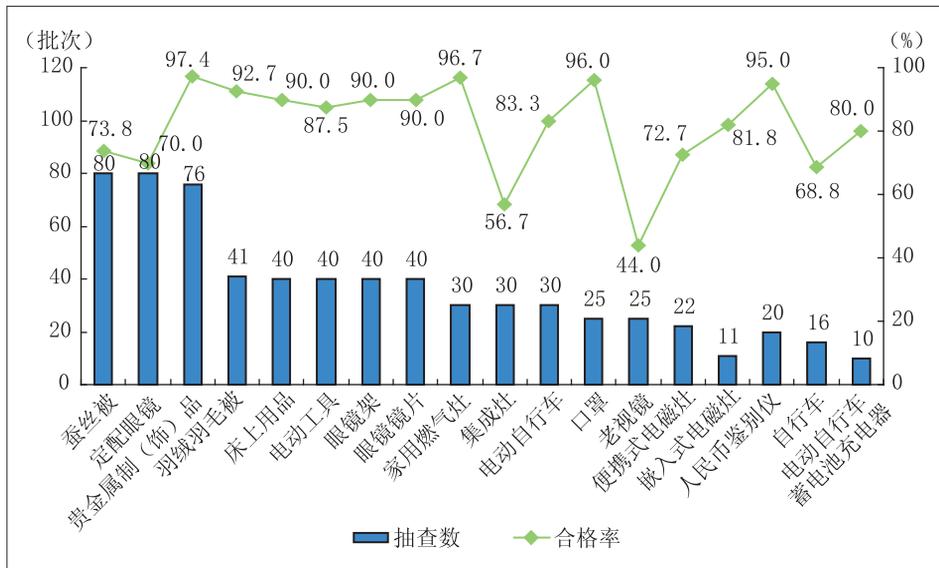


图 58 2017 年上海市其他产品生产领域监督抽查批次数和合格率

(二) 流通领域质量状况^[1]

2017 年,上海市对 25 批次电动助力车用密封铅酸蓄电池、15 批次汽车起动用铅酸蓄电池进行了市场检查和质量抽检。经检测,有 10 批次不合格,其中,电动助力车用密封铅酸蓄电池 1 个批次,汽车起动用铅酸蓄电池 9 个批次,不合格检出率为 25%。

2017 年,上海市对 47 家黄金珠宝批发市场、专卖店、商场销售的 30 个品牌 180 批次足金手镯、足铂手链等贵金属饰品进行了市场检查和质量抽检,经检测,有 56 批次不合格,不合格检出率为 31.1%,较上年上升了 8.1 个百分点,不合格项目主要是贵金属纯度、贵金属含量、质量和标识。

2017 年,上海市对市场销售的 50 批次太阳镜进行了质量抽检和市场检查。经检测,有 14 批次不合格,不合格检出率为 28%。其中,抽检专业品牌太阳镜 27 批次,有 8 批次不合格;抽检配饰太阳镜 23 批次,有 6 批次不合格。本次抽检首次涉及部分服装鞋帽企业销售的配饰太阳镜、相对专业太阳镜生产企业的产品,不合格率检出率较高。

[1] 数据来源:上海市工商行政管理局。

2018 第五章 上海市质量状况十年回顾 (2008—2017年)

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

第五章 上海市质量状况十年回顾 (2008—2017年)

自2009年发布首份质量状况分析报告以来,上海市质量工作在市委、市政府的正确领导下,围绕建设具有国际竞争力的质量高地目标,抢抓机遇,攻坚克难,产品质量、服务质量、工程质量和人居质量稳步提升。为反映十年来上海市质量发展的情况、特点与趋势,上海市质量工作领导小组办公室委托上海交通大学中国质量发展研究院,在历年质量状况分析的基础上,编写了上海市质量状况十年回顾(2008—2017年)。

一、质量成效

(一) 产品质量

1. 工业产品质量

(1) 制造业质量竞争力指数^[1]

上海制造业质量竞争力指数领跑全国。2008年以来,全国制造业质量竞争力指数稳步上升,其中上海、北京、广东三大经济中心表现较为突出,而上海制造业质量竞争力指数自2009年起连续九年蝉联全国第一,领先全国其他省份,保持着较强的质量竞争力(见图59)。

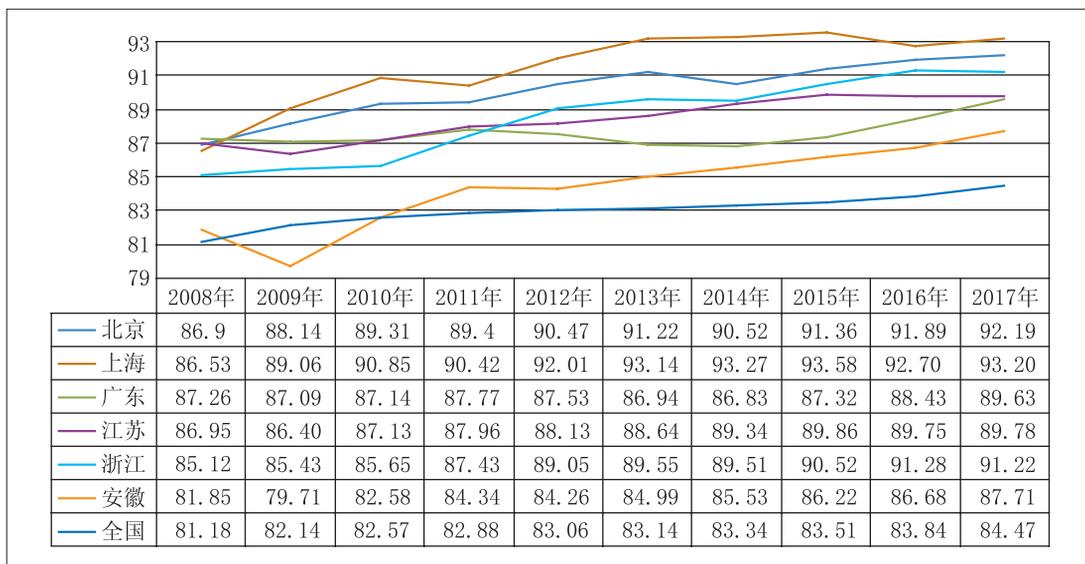


图59 2008—2017年京沪粤苏浙皖及全国制造业质量竞争力指数

[1] 数据来源:国家市场监督管理总局(原国家质量监督检验检疫总局)。

上海制造业质量竞争力指数增长率总体保持全国领先地位。2008—2017年,上海制造业质量竞争力指数平均增长率达到0.63%,领先全国0.21个百分点(见图60)。

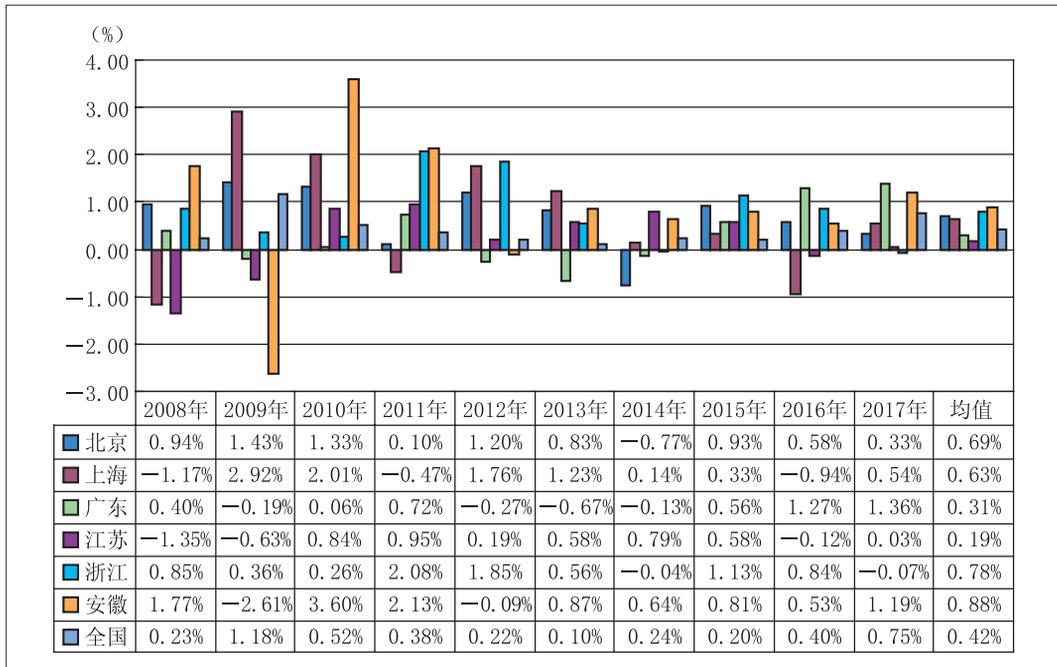


图60 2008—2017年京沪粤苏浙皖及全国制造业质量竞争力指数增长率

上海制造业质量竞争力发展趋势与上海市生产总值(GDP)之间呈现出“同增同减”正相关关系(见图61)。

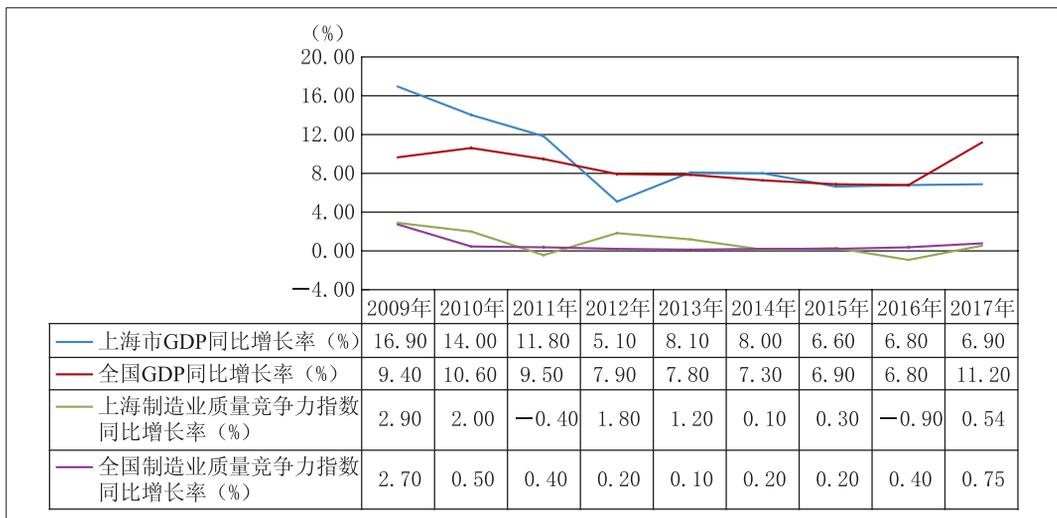


图61 2009—2017年上海市制造业竞争力指数与上海市GDP增长相关性趋势分析

(2) 产品质量监督抽查合格率

上海市的产品质量国家监督抽查合格率在全国名列前茅。2013—2017年间,上海市的产品质量国家监督抽查合格率均值保持在92%以上的高位水平,位居全国前列(见图62)。^[1]

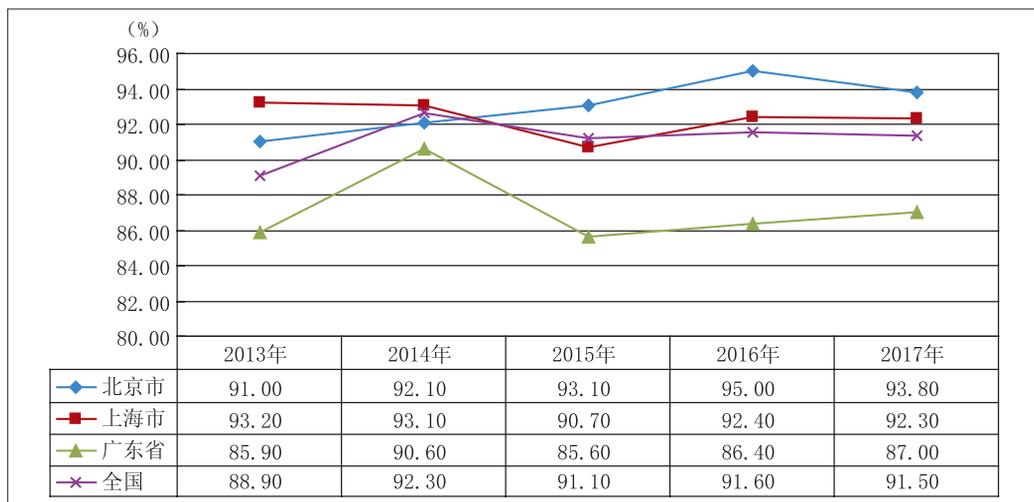


图 62 2013—2017 年京沪粤及全国产品质量国家监督抽查合格率

上海市产品质量监督抽查合格率持续保持高位水平。2008年以来,上海市产品质量监督抽查合格率一直保持着较高水平,2009年起,市抽合格率保持在89%左右。同时,2008年以来,上海市企业所生产的产品合格率明显高于注册地在外省市的企业所生产的产品(见图63)。^[2]

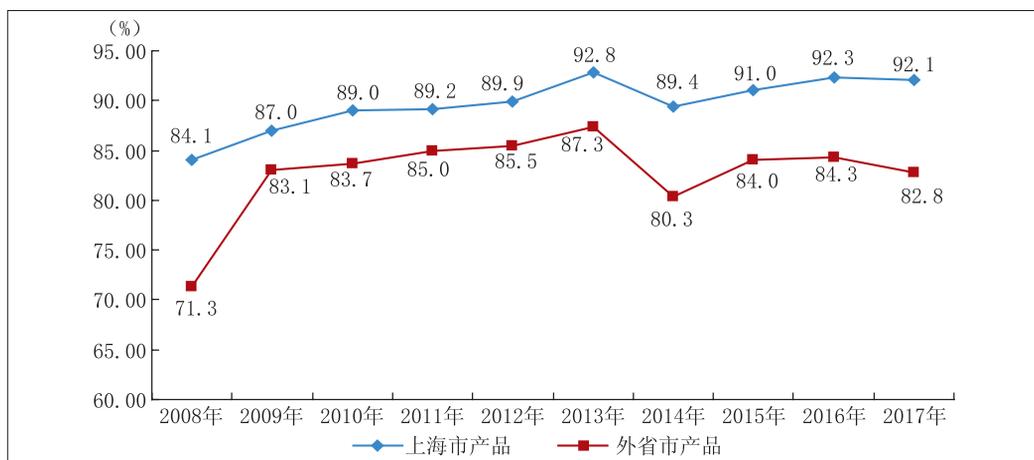


图 63 2008—2017 年上海市与外省市产品质量监督抽查合格率

[1] 数据来源: 国家市场监督管理总局(原国家质量监督检验检疫总局)。

[2] 数据来源: 上海市质量技术监督局。

上海市各类产品质量监督抽查对象主要包括农资产品、工业生产资料和日用消费品。近三年的数据显示, 农资产品监督抽查合格率明显高于工业生产资料, 工业生产资料明显高于日用消费品(见表 31)。

表 31 2015—2017 年上海市三大类产品监督抽查合格率

年份	农资产品 (%)	工业生产资料 (%)	日用消费品 (%)
2015	91.70	90.70	86.50
2016	95.10	94	87.20
2017	100	96.90	85.10

制造业产品质量合格率^[1]处于全国领先地位。自 2014 年制造业产品质量合格率正式对外分布以来, 上海始终位居全国前列, 2017 年上海制造业产品质量合格率为 96.05%, 高于全国平均水平 2.34 个百分点(见图 64)。^[2]

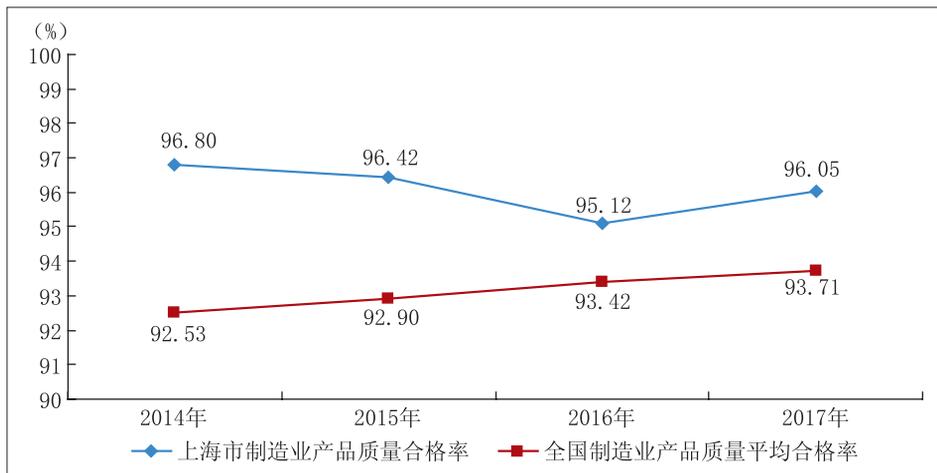


图 64 2014—2017 年全国及上海市制造业产品质量合格率

2. 食品及药品质量^[3]

食品及药品质量有序可控。2008 年以来, 上海市食品安全风险监测总体合格率较高,

[1] 产品质量合格率指标设计的目标是准确评估全国制造业, 分地区、分行业制造业的产品质量发展水平、主要特点和变动趋势。该指标对实施政府宏观调控, 全力推动我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段, 具有重要的战略意义和积极的现实意义。2008 年, 原质检总局与国家统计局共同研究建立了产品质量合格率指标, 国家统计局一直为该指数的计算提供所需数据。2010 年, 在国家统计局、国家发展和改革委员会的大力支持下, 原质检总局正式启动产品质量合格率统计试点工作。2014 年起, 由原质检总局正式对外发布指标测算结果, 并连续 4 年定期向社会公开发布。2017 年, “制造业产品质量合格率”首次纳入国家国民经济与社会发展统计公报。

[2] 数据来源: 国家市场监督管理总局(原国家质量监督检验检疫总局)。

[3] 数据来源: 上海市食品药品监督管理局。

集体性食物中毒事件发生的起数、人次呈波动性下降，食品质量安全总体状况保持稳定可控态势（见图 65）。

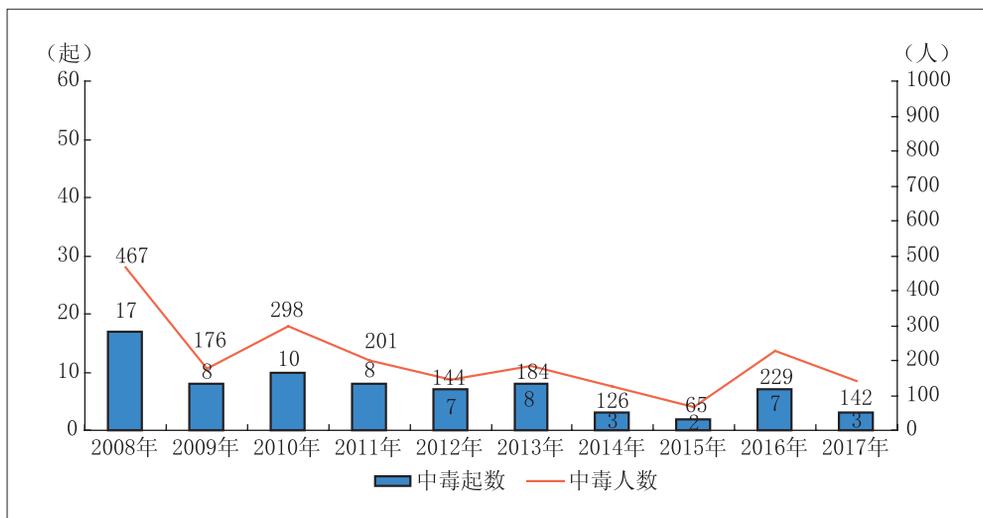


图 65 2008—2017 年上海市食物中毒事件发生情况

2013—2017 年，上海市的药品监督抽查合格率总体呈现逐年上升趋势，合格率长期稳定在 97% 以上。医疗器械监督抽查合格率自 2015 年起持续保持在 94% 以上的高位水平（见图 66）。

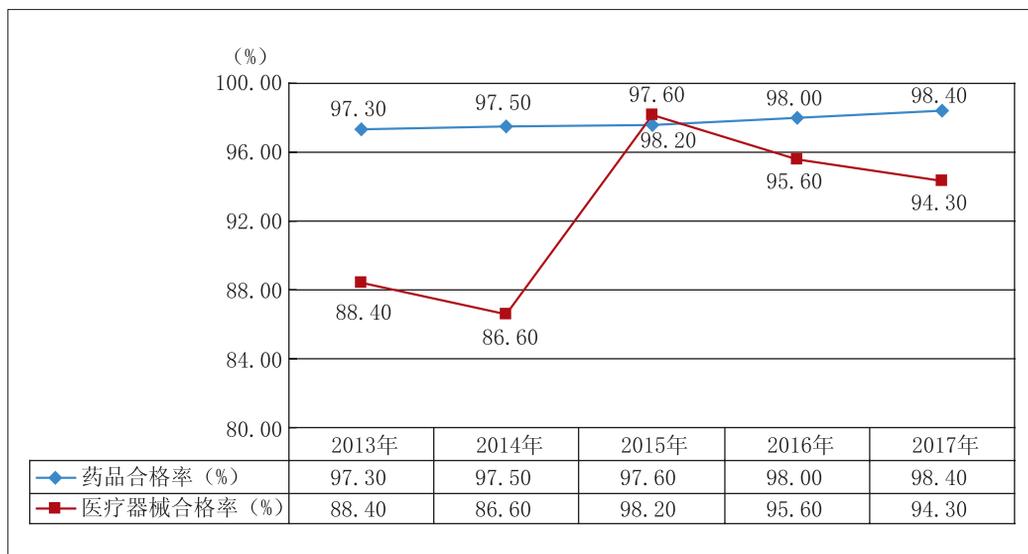


图 66 2013—2017 年上海市药品及医疗器械监督抽查合格率

3. 在用特种设备安全状况^[1]

在用特种设备安全状况保持稳定可控。2008—2017年，上海市的万台特种设备死亡率总体呈现稳步下降趋势（见图67）。

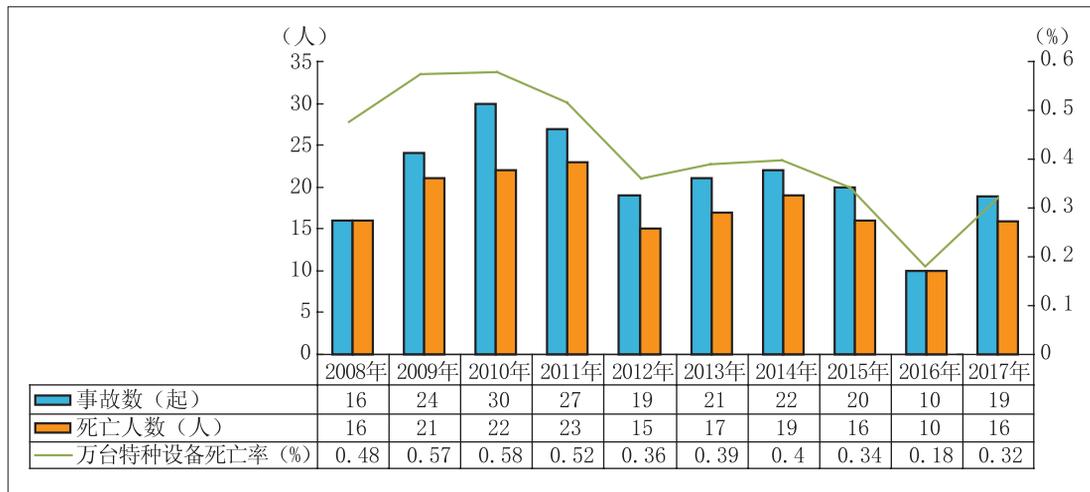


图67 2008—2017年上海市特种设备安全状况

特种设备事故主要发生于安装、使用和维护环节。事故发生于使用环节的占比最高，基本达到80%左右，2017年为89.4%；安装和维护环节的事故发生率有一定的波动性，其中安装环节事故发生率2016年最高达20%，2014年在安装环节则未发生安全事故；维护环节事故发生率2016年占比最高，为30%，其他年份控制在15%以下（见图68）。

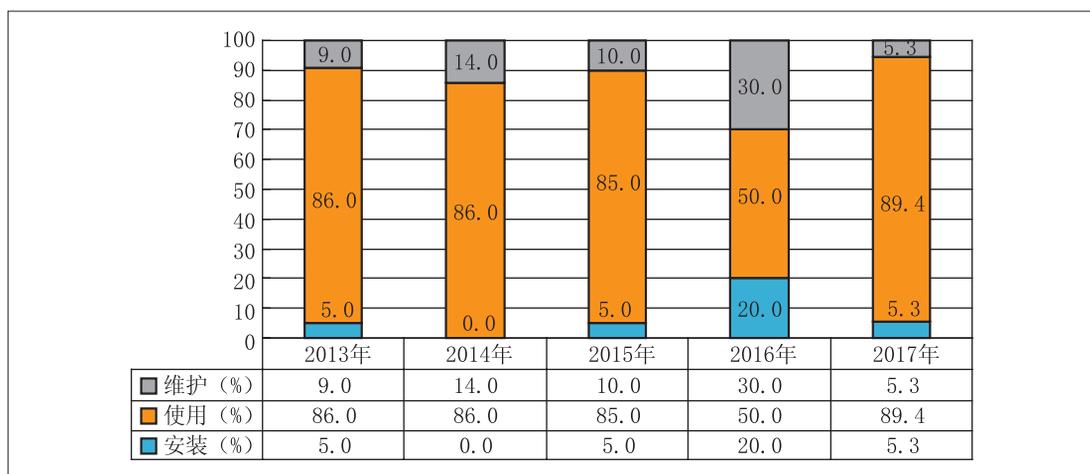


图68 2013—2017年上海市特种设备各环节事故发生率

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

4. 进出口商品质量^[1]

进出口商品质量监督抽查合格率总体保持平稳。近年来,上海市出入境检验检疫部门对出入境货物开展持续监督检查。出入境货物总体质量状况良好,其中,机电产品、食品和纺织服饰为重点出口货物,虽然其合格率较高,但在抽检不合格产品总数中占据了较大比例(见表32)。

表 32 2015—2017 年上海市出入境产品质量监督抽查不合格率

年 份	2015 年	2016 年	2017 年
出境产品不合格率 (%)	0.77	1.66	1.44
入境产品不合格率 (%)	5.74	11.69	10.78

(二) 服务质量

1. 服务业产业发展规模^[2]

2017 年,上海市的服务业增加值首次突破 2 万亿元大关,与北京和广州两个城市相比,上海市服务业增加值增速最快,但 2017 年增速有所放缓,表明上海作为国际大都市,在推进“制造业回归”、优化产业结构、促进“重点产业”和“战略性新兴产业”并重发展方面取得了积极成效(见图 69)。

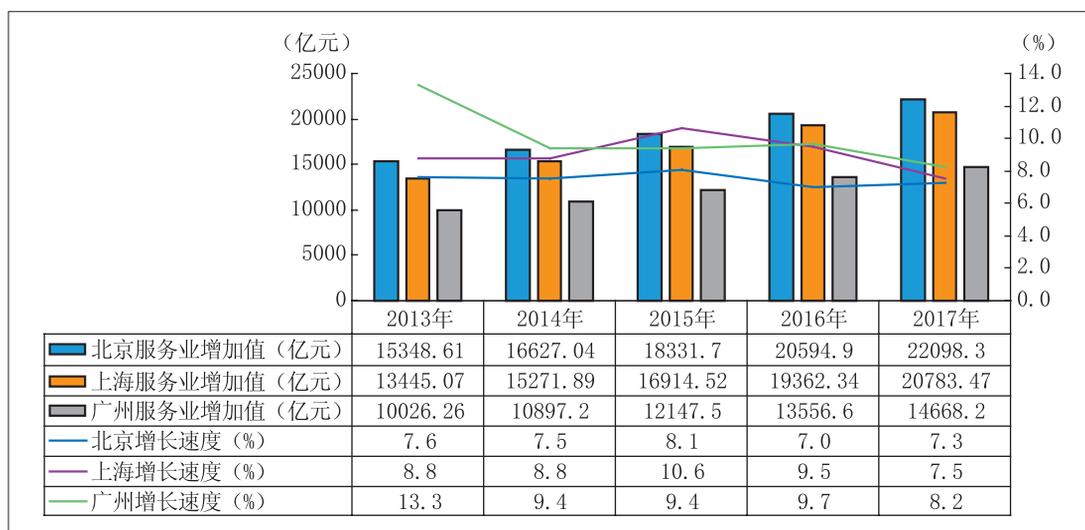


图 69 2013—2017 年北京、上海、广州三个城市服务业增加值变化情况

[1] 数据来源:上海海关(原上海出入境检验检疫局)。

[2] 数据来源:上海市统计局。

2. 重点服务业质量状况^[1]

自2011年起,上海市质量安全工作领导小组^[2]选取与民生质量密切相关的服务行业开展了服务质量测评。服务质量测评主要依据国家标准《顾客满意测评模型和方法指南》(GB/T 19038-2009)开展,该模型是国际上普遍采用的结构方程模型,具有信息量大、指标严密、关系清晰、结果准确、有效可靠的特点。测评的结构模型由公众期望、质量感知、价格感知、公众形象、投诉抱怨和公众满意度等结构变量组成,并结合各行业属性进行针对性的指标设计。经过连续多年的跟踪测评,上海已经逐步建立起一个科学的、符合社会和民众需求的服务质量综合评价体系,为规范相关行业服务标准,推动上海服务质量提升,打响“上海服务”品牌提供了技术支撑。

2017年,上海市质量工作领导小组持续开展了医疗、旅游、社区服务等十大重点民生服务业的服务质量测评,以引导各行业及区域不断提升服务质量。测评结果显示,市民对于十大行业的公众满意度平均得分为81.4分,处于“比较满意”水平,相较于2011年测评结果上升了4.73分;自2015年起,上海重点民生服务业的服务质量测评得分持续维持在80分以上,即维持在“比较满意”的状态(见图70)。

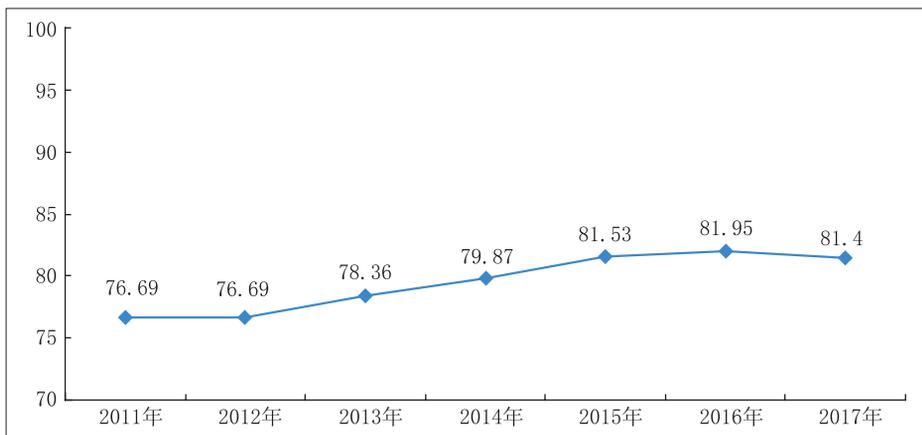


图70 2011—2017年上海市十大重点民生服务业服务质量测评情况

(三) 工程质量^[3]

1. 建筑工程质量

2008年以来,上海市建设工程白玉兰奖(市优质工程)获奖工程项目数量平均每年

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

[2] 上海市质量安全工作领导小组自2016年调整为上海市质量工作领导小组。

[3] 数据来源:上海市住房和城乡建设管理委员会。

约为 162 项。其中，获奖数量最多的年份为 2010 年，为 214 项；获奖数量最低的年份为 2009 年，数量为 113 项（见图 71）。

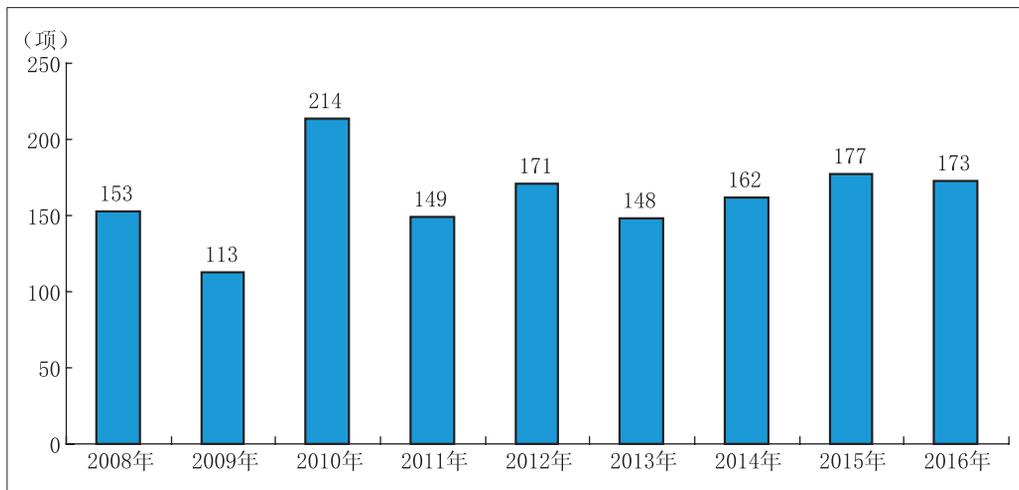


图 71 2008—2017 年上海市建设工程白玉兰获奖数量

2. 结构性建材质量

2013—2017 年，上海市的结构性建材监督抽查合格率基本呈现逐年升高的良好态势，但建材行业上海名牌数量在经历了 2013—2015 年的快速增长期之后，呈现下降趋势（见表 33）。

表 33 2013—2017 年上海市建材行业质量状况

年份	结构性建材抽查合格率 (%)	建材行业上海名牌数 (个)
2013	90.07	97
2014	93.58	94
2015	88.53	91
2016	96.78	31
2017	98.56	59

(四) 人居质量

1. 生态环境质量^[1]

在空气环境质量方面，上海市将 AQI 优良天数、AQI 优良率、颗粒物为首要污染物天数、颗粒物为首要污染物占比四个方面作为空气环境质量状态衡量指标。自 2013 年起，上海市将市民关注的 PM2.5 作为 AQI 的重要评价指标，AQI 优良天数及 AQI 优良率两

[1] 数据来源：上海市环境保护局。

项指标均呈现出稳步提高的趋势(见表34)。

表34 2013—2017年上海市空气环境质量状况

年份	AQI 优良天数 (天)	AQI 优良率 (%)	颗粒物为首要污染物天 数(天)	颗粒物为首要污染物占 比(%)
2013	241	66.0	87	70.2
2014	281	77.0	58	69.0
2015	258	70.7	67	62.6
2016	276	75.4	44	49.0
2017	275	75.3	43	47.8

在地表水环境质量方面,上海市将河流断面水质级别与占比作为地表水环境质量状态衡量指标。2015—2017年上海市的水质IV~V类断面占比逐年增加,劣V类断面占比逐年减少,说明上海市在水污染治理方面取得了较好的成绩(见表35)。

表35 2015—2017年上海市地表水环境质量状况

年份	II~III类水质断面占比(%)	IV~V类断面占比(%)	劣V类断面占比(%)
2015	14.7	28.9	56.4
2016	16.2	49.8	34.0
2017	23.2	58.7	18.1

2. 智慧城市发展水平^[1]

智慧城市发展水平处于全国前列。自2013年起,上海市及下辖行政区的智慧城市水平稳居全国第二,但杭州、深圳等新兴智慧城市的排名正在逐步上升,与上海的差距逐步缩小(见表36)。

表36 2013—2017年中国智慧城市发展水平评估前十名对比情况

排名	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
1	无锡市	无锡市	无锡市	深圳市	北京市
2	浦东新区	上海市	上海市	上海市	上海市

[1] 数据来源:《中国智慧城市发展评估报告》。

(续表)

排名	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年
3	宁波市	北京市	北京市	杭州市	广州市
4	上海市	宁波市	杭州市	北京市	深圳市
5	杭州市	深圳市	宁波市	无锡市	天津市
6	北京市	浦东新区	深圳市	广州市	成都市
7	深圳市	广州市	珠海市	宁波市	杭州市
8	广州市	南京市	佛山市	佛山市	苏州市
9	佛山市	杭州市	厦门市	厦门市	重庆市
10	厦门市	青岛市	广州市	苏州市	武汉市

二、质量标杆^[1]

(一) 政府质量奖

为引导上海市各行各业改进质量管理、追求卓越绩效，充分发挥质量和创新在经济社会发展中的双轮驱动作用，进一步提升上海总体质量水平和城市核心竞争力，上海市于2002年设立上海市质量金奖，2008年设立市长质量奖，2012年印发《上海市政府质量奖管理办法》，2016年印发新修订的《上海市政府质量奖管理办法》，在上海市质量金奖中增加了小企业组织奖和创新单项类别。

自2002年设立上海市质量金奖以来，全市共计141家组织、73名个人获奖；自2008年设立市长质量奖以来，全市共计14家组织、9名个人获奖（见表37）。

表37 2008—2017年上海市政府质量奖获奖情况

年份	上海市市长质量奖 获奖组织数(个)	上海市市长质量奖 获奖个人数(人)	上海市质量金奖获 奖组织数(个)	上海市质量金奖获 奖个人数(人)
2008	1	1	7	4
2009	1	1	7	5
2010	2	0	6	3
2011	1	1	5	2
2012	2	0	7	5

[1] 数据来源：上海市质量技术监督局。

(续表)

年份	上海市市长质量奖 获奖组织数(个)	上海市市长质量奖 获奖个人数(人)	上海市质量金奖获 奖组织数(个)	上海市质量金奖获 奖个人数(人)
2013	2	1	9	2
2014	2	1	10	1
2015	1	1	10	3
2016	1	2	5	1
2017	1	1	8	2

(二) 政府质量奖获奖企业经济效益

以2014—2016年获得上海政府质量奖的23家样本企业经济数据为基础,通过采用三年指标数据加权的方式,对政府质量奖企业、上海名牌企业和全市工业企业的经济效益指标进行对比分析。

与上海名牌企业以及全市工业企业平均水平相比,政府质量奖企业在资产总额、主营业务收入、利润总额等多项指标方面具有明显的优势(见表38)。

表38 2014—2016年上海市政府质量奖、上海名牌、工业企业经济规模指标对比情况

指标	政府质量奖企业			上海名牌企业			全市工业企业均值
	均值	制造业 均值	服务业 均值	均值	制造业 均值	服务业 均值	
资产总额(亿元)	6.44	7.74	5.13	5.80	5.66	5.94	3.88
主营业务收入(亿元)	88.16	63.33	112.98	6.21	5.82	6.60	3.73
利润总额(亿元)	4.32	3.46	5.18	0.50	0.35	0.64	0.28

三、标准引领^[1]

2008年以来,上海市积极采用国际标准,参与国际标准制修订,与国际接轨;逐步完善上海市地方标准体系建设,及时完善符合上海市标准化发展的标准化法规与政策。2008—2017年间,上海市标准化建设取得长足发展(见图72)。

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

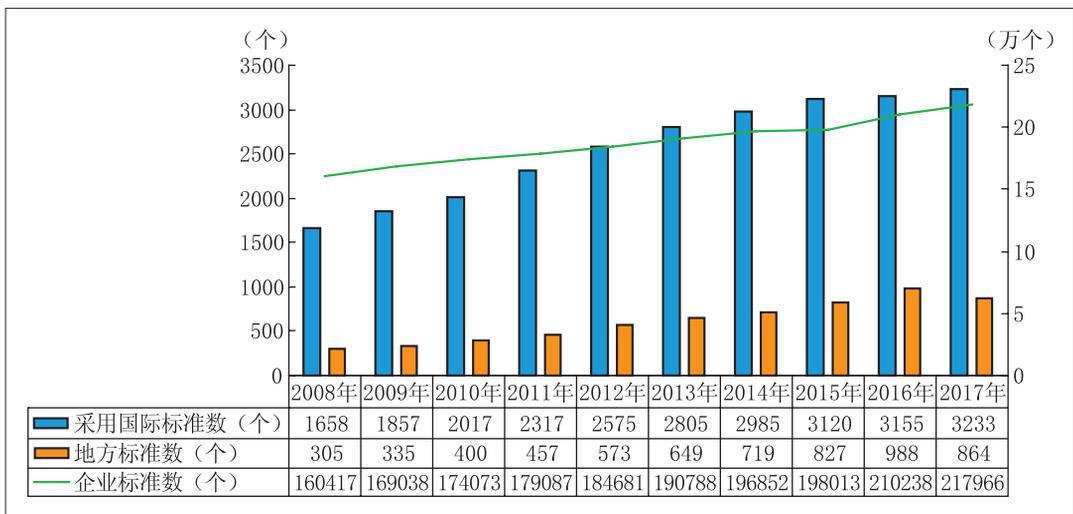


图 72 2008—2017 年上海市采用国际标准、地方标准和企业标准数量

（一）上海市地方标准体系

地方标准持续完善为上海市产业发展提供了技术支撑。截至 2017 年底，现行有效地方标准 864 项，其中强制性地方标准 111 项，推荐性地方标准 753 项，涵盖农业、节能、信息、公共卫生、食品卫生、城市公共建设和交通、社会公共安全技术、环境保护、标识标志、安全生产类、服务类、重要检测等诸领域。分析结果表明，上海市每年地方立项标准数处于稳定水平。现行有效上海市地方标准总数较上年减少的主要原因是，上海市于 2017 年根据国家统一部署，开展了强制性地方标准精简整合工作（见图 73）。

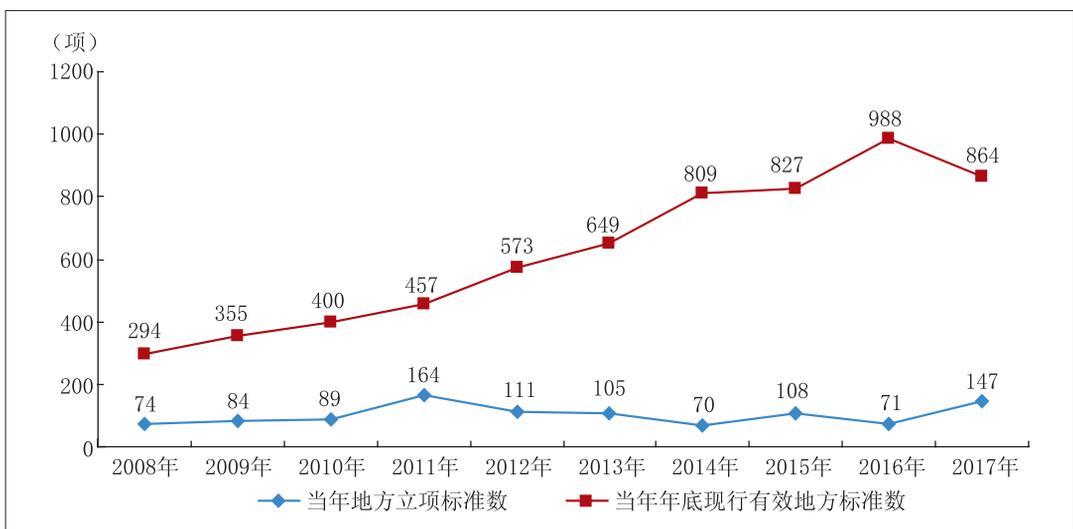


图 73 2008—2017 年上海市地方立项标准和当年底现行有效标准数量

从2011—2017年上海市地方立项标准行业分布情况来看,节能环保类在当年度上海市地方立项中占有较大比重;其次是社会管理与公共服务类地方标准。表明节能环保和社会管理是上海市地方立项标准的重点领域,充分反映了标准化在提升上海城市精细化管理水平,维持城市可持续发展,建设全球卓越城市过程中的技术支撑作用日益凸显(见图74)。

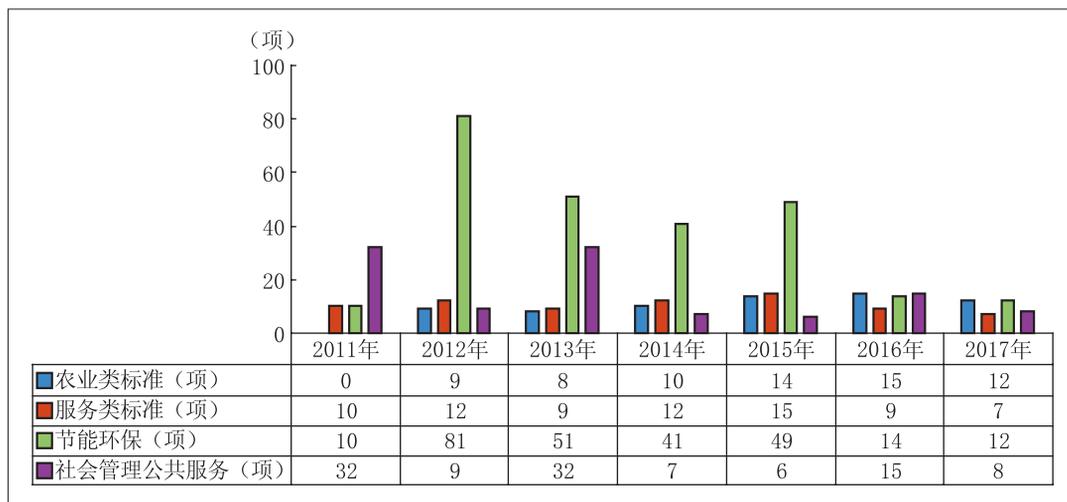


图74 2011—2017年上海市地方立项标准行业分布情况

(二) 标准化示范试点

2008—2017年,上海市的标准化示范试点工作在十年间实现了“数量”与“质量”的跨越式发展。从2008年仅有两个领域、共计7项市级标准化示范试点,发展到2017年拥有13个国家级标准化示范试点项目、105个市级标准化示范试点项目,涵盖社会管理与公共服务、节能环保、农业标准化、现代服务业、高新技术等多个领域(见表39)。

表39 2008—2017年上海市各类标准化示范试点立项情况

年份	农业标准化示范试点(国家级/市级)(项)	服务标准化示范试点(国家级/市级)(项)	高新技术标准化示范试点(国家级/市级)(项)	社会管理和公共服务示范试点(国家级/市级)(项)	节能环保标准化示范试点(国家级/市级)(项)	标准化良好行为示范(国家级/市级)(项)	合计(国家级/市级)(项)
2008	0/0	0/3	0/4	0/0	0/0	0/0	0/7
2009	15/49	4/20	1/9	0/0	0/17	7/17	27/112
2010	1/8	1/19	0/10	0/0	0/13	0/9	2/59

(续表)

年份	农业标准化示范点(国家级/市级)(项)	服务标准化示范点(国家级/市级)(项)	高新技术标准化示范点(国家级/市级)(项)	社会管理和公共服务示范点(国家级/市级)(项)	节能环保标准化示范点(国家级/市级)(项)	标准化良好行为示范(国家级/市级)(项)	合计(国家级/市级)(项)
2011	0/36	1/15	0/1	0/17	0/24	0/0	1/93
2012	0/29	6/22	0/10	0/12	0/5	0/6	6/84
2013	0/26	10/25	0/11	0/33	0/0	0/10	10/105
2014	8/22	0/26	0/11	12/16	0/3	0/5	20/83
2015	0/26	0/10	0/12	11/19	0/7	0/18	11/92
2016	0/25	11/28	0/13	7/15	0/1	0/5	18/87
2017	7/30	3/22	0/27	2/23	1/3	0/0	13/105
合计	31/251	36/190	1/108	32/135	1/73	7/70	108/827

(三) 企业标准化工作

1. 采用国际标准和国外先进标准

2008—2017年,上海市企业积极采用国际标准和国外先进标准,累积达到3233项,十年翻了近一番(见图75)。

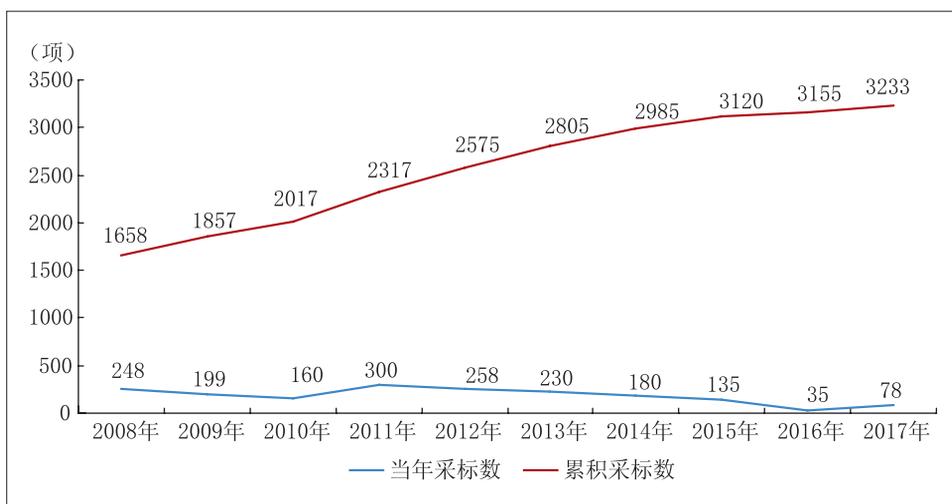


图 75 2008—2017 年上海市企业采用国际标准和国外先进标准数量

2. 企业标准自我声明公开

2013—2017年,上海市企业标准自我声明公开制度为企业规范化、差异化发展奠定了基础,说明上海市的企业具有较强的标准化工作意识,一直在积极探索企业标准化工作路径,努力通过制定企业标准提高竞争力和质量水平(见图76)。

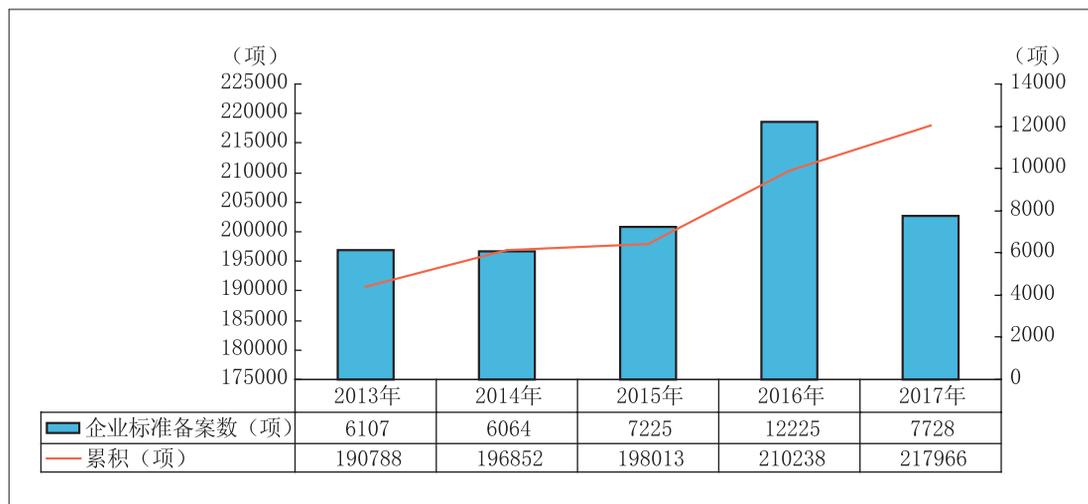


图76 2013—2017年上海市企业标准备案数量

四、品牌发展

(一) 上海名牌^[1]

2008年以来,上海市上海名牌(服务类)数量总体呈上升趋势。截至2017年底,有效期内上海市上海名牌(服务类)共计384项,涉及信息技术服务、餐饮、商业零售、旅游、装饰装修、机动车维修等13个领域。上海名牌(服务类)的增多,扩大了高质量服务的有效供给(见图77)。

2008年以来,上海名牌(产品类)获评企业数量整体呈现出快速增长态势。具体来看,2008—2013年间,上海市的上海名牌(产品类)获评企业数量仅在2011年有下降,整体快速增长。2013年后,上海名牌(产品类)获评企业数量缓步下降,造成这一趋势的主要原因是上海名牌的结构持续优化,名牌推荐坚持“优中选优”的基本原则,并加大了对于企业质量信用的监管,部分申报企业因具有质量安全、消防安全、环保安全、虚假宣传、违规建设等方面行政处罚的失信记录而被“一票否决”(见图78)。

[1] 数据来源:上海市质量技术监督局。

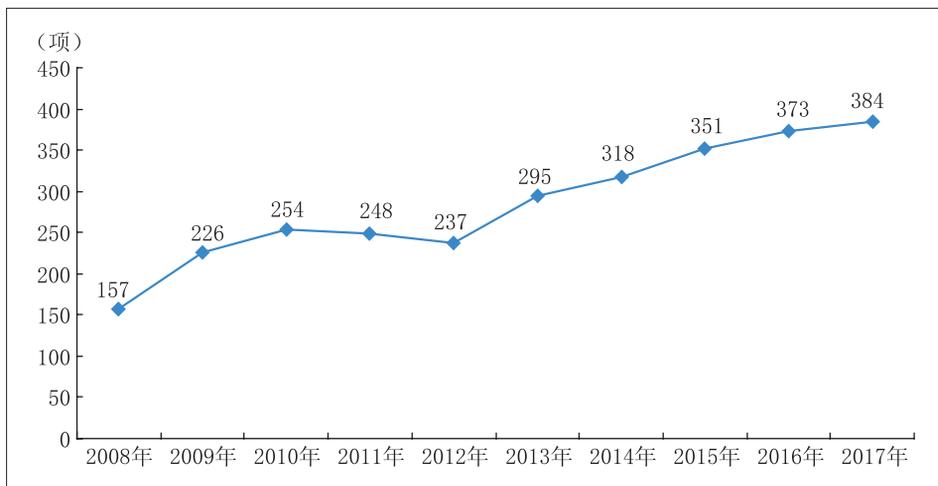


图 77 2008—2017 年上海名牌（服务类）数量

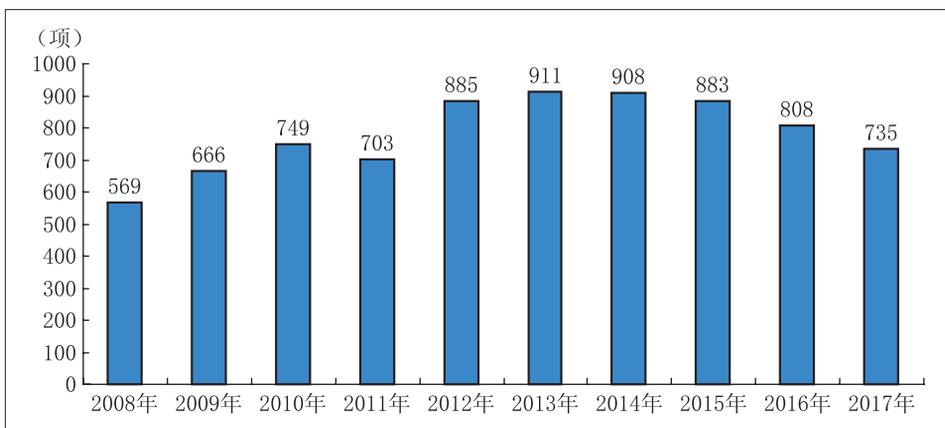


图 78 2008—2017 年上海名牌（产品类）数量

上海自 1995 年起开展“上海名牌”推荐工作以来已有 23 个年头，“上海名牌”推荐工作有力促进了上海市品牌发展，提升了上海品牌在全国范围的竞争力和美誉度。

（二）上海品牌第三方评价

“中国 500 最具价值品牌”是由世界品牌实验室（World Brand Lab）根据中国企业的财务分析、消费者行为分析和品牌强度分析所获得的数据而发布的榜单。2008 年以来，“中国 500 最具价值品牌”上海市企业上榜数量年均值为 45 个（见表 40 和图 79）。

表 40 2008—2017 年上海市品牌评价情况一览表

年份	“中国 500 最具价值品牌”中上海市企业上榜数量(个)	有效期内上海名牌(产品类)数量(项)	《财富》世界 500 强上海/全国(个/个)
2008	49	569	2/35
2009	46	666	4/43
2010	44	749	4/54
2011	45	703	5/69
2012	45	885	6/79
2013	35	911	8/95
2014	29	908	8/100
2015	39	883	8/106
2016	37	808	8/110
2017	50	735	8/115

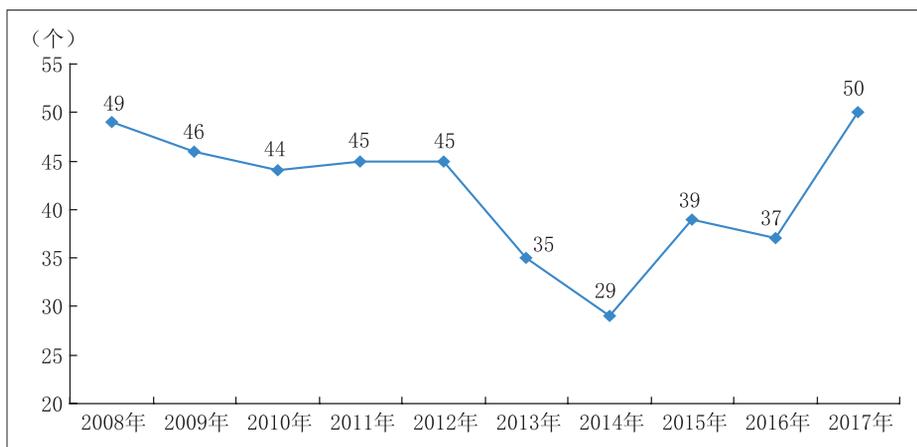


图 79 2008—2017 年中国 500 最具价值品牌上海品牌数量

《财富》世界 500 强排行榜(以下简称“世界 500 强”)一直是衡量全球大型公司的最著名、最权威的榜单。由《财富》杂志每年发布一次。自 2013 年以来,上海入围“世界 500 强”的企业数量持续保持在 8 家,但上海“世界 500 强”在全国总量的占比呈现下降趋势,出现这一情况,一方面是由于上海近年来优化产业结构导致部分大型制造业企业迁出上海;另一方面也说明上海企业的总体规模优势有待提升(见图 80)。



图 80 2008—2017 年世界 500 强全国及上海企业数量

2008 年以来，上海市产品、服务、工程和人居四大质量稳步提升，以质取胜、标准引领、品牌发展三大战略有效实施，产品质量监督抽查、食品安全风险监测、服务质量测评、建筑工程白玉兰奖、空气质量指数（AQI）、市政府质量奖、标准化示范试点、上海名牌等质量举措掷地有声。质量工作制度逐步完善，质量第一氛围日益浓厚，质量安全保障不断加强，质量发展势头日益强劲，为上海经济社会迈入质量时代打下了坚实的基础。

2018 结语

上海市质量状况白皮书(2018年)

Quality Report

结 语

自 2008 年首份上海市质量状况白皮书（以下简称白皮书）发布以来，已经走过了十个年头，本书是第十份白皮书，也是第一次正式对外出版发行，可谓是“十年磨一剑”。十年来，白皮书着重分析产品、服务、工程和人居四大质量，重点聚焦质量安全、质量发展和质量保障，全面展现行业、区域、企业和产品质量状况。十年来，白皮书结构持续优化，内容不断丰富，形式更加多样，编撰机制也越来越成熟。这些，离不开十年来为白皮书作出贡献的决策者、构思者、起草者和参与者的辛勤付出，也离不开十年来相关部门、行业、区县、企业的同志们的关心与支持，在此，表示衷心的感谢。

放眼“中国制造 2025”和“上海 2035”，上海要率先推动高质量发展，着力创造高品质生活，建设卓越的全球城市，必将以“四大品牌”建设为引领，把立足点转到提高经济质量和效益上来，以“开展质量提升行动”为抓手，把注意力放在提高产品、服务、工程和人居质量上来。基于此，我们也将秉承“质量是上海的生命”的价值理念，进一步通过质量分析来展示质量成果、剖析质量内涵、挖掘质量潜力、寻找质量对策。并在此基础上，全面开展质量提升行动，以质量统百策、以质量兴千业、以质量惠万民，让上海人人享受品质新生活，让上海这座现代化大都市不断闪耀卓越的光彩。

图书在版编目(CIP)数据

上海市质量状况白皮书. 2018年/上海市质量工作领导小组办公室,上海市质量技术监督局编. —上海:上海人民出版社,2018

ISBN 978-7-208-15384-4

I. ①上… II. ①上… ②上… III. ①质量管理-白皮书-上海-2018 IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 184813 号

责任编辑 沈骁驰

封面设计 汪昊

上海市质量状况白皮书(2018年)

上海市质量工作领导小组办公室 编
上海市质量技术监督局

出版 上海人民出版社
(200001 上海福建中路 193 号)
发行 上海人民出版社发行中心
印刷 上海世纪嘉晋数字信息技术有限公司
开本 720×1000 1/16
印张 14.5
字数 180,000
版次 2018年8月第1版
印次 2018年8月第1次印刷
ISBN 978-7-208-15384-4/F·2542
定价 75.00 元