

武汉市质量发展“十四五”规划

武汉市质量强市工作委员会办公室

二〇二一年十月

目 录

一、“十三五”时期质量发展工作成效.....	- 4 -
二、“十四五”时期发展形势.....	- 8 -
三、总体要求.....	- 9 -
（一）指导思想.....	- 9 -
（二）基本原则.....	- 10 -
（三）发展目标.....	- 11 -
四、重点任务.....	- 14 -
（一）持续推进质量强市战略.....	- 14 -
1.完善质量强市法制体系.....	- 14 -
2.加强宏观质量监测水平.....	- 14 -
3.建立智慧质量监管体系.....	- 15 -
4.推进质量发展创新工作.....	- 15 -
5.建设先进城市质量文化.....	- 15 -
6.开展质量惠民行动.....	- 16 -
（二）提升产品质量和服务质量供给水平.....	- 16 -
1.着力提升企业管理水平.....	- 17 -
2.持续推进产品质量提升.....	- 17 -
3.全面优化服务供给质量.....	- 18 -
4.深入推动“三名工程”建设.....	- 19 -
（三）加强质量监督管理.....	- 22 -

1.完善质量准入和退出机制	22 -
2.督促企业强化质量主体责任	22 -
3.大力实施全面质量监管	23 -
4.严厉打击质量违法行为	24 -
5.完善质量投诉和消费维权机制	24 -
(四) 强化质量发展基础	24 -
1.完善武汉市质量基础设施“一站式”服务体系	24 -
2.提升计量保障能力	27 -
3.强化标准化战略的引领作用	27 -
4.提高认证认可服务水平	28 -
5.增强质量检验检测能力	28 -
(五) 优化质量发展环境	29 -
1.营造社会质量氛围	29 -
2.倡导建设先进的企业质量文化	29 -
3.推进质量领域信用监管	29 -
4.发挥社会中介服务作用	30 -
五、保障措施	30 -
(一) 加强组织领导	30 -
(二) 建立长效机制	31 -
(三) 完善配套政策	31 -
(四) 强化检查考核	31 -

为全面落实党中央建设质量强国战略部署,坚定不移持续推进质量强市建设、实施质量提升行动,为服务加快打造“五个中心”¹、建设现代化大武汉,根据《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》(中发〔2017〕24号)和《武汉市国民经济和社会发展第十四个五年规划和2035年远景目标纲要》,结合武汉实际,特制定本规划。

一、“十三五”时期质量发展工作成效

“十三五”期间,市委市政府高度重视质量发展工作,深入实施质量强市战略,全面开展质量提升行动,全市产品质量、工程质量、服务质量水平显著提升,产业可持续发展的核心竞争力显著增强,质量发展基础进一步夯实,质量安全保障能力进一步提升,质量发展工作在促进经济结构优化升级、支撑产业聚集发展中的作用进一步凸显。

(一)质量强市建设成果丰硕。2021年5月7日,国务院办公厅发布《关于对2020年落实有关重大政策措施真抓实干成效明显地方予以督查激励的通报》(国办发〔2021〕17号),武汉市因质量基础设施“一站式”服务工作成效明显获得国务院督查激励。市场监管总局印发《关于大力开展质量基础设施一站式服务的意见》(国市监质〔2020〕177号),在全国推广我市经验,并对我市质量工作改革创新先行先试、国家质量基础设施协同服务及应用示范基地建设、质量技术机构优先布局建设等

¹ 全国经济中心、国家科技创新中心、国家商贸物流中心、国际交往中心、区域金融中心。

方面予以激励支持。2018年，我市成功创建“全国质量强市示范城市”，国家质量强市示范城市考评组以“六个率先”²肯定我市可复制推广的示范经验。2020年，我市成功创建“国家标准化改革创新先行区”，构建了涵盖制造、服务、建设、农业、生态、文化和治理等7大方面的新型武汉标准体系，探索形成“1+3”项新型体制机制、2套特色基础体系和1项特色工作路径等7个亮点经验。

（二）市民质量满足感逐步提升。武汉市委、市政府明确提出坚持质量第一和效益优先，以供给侧结构性改革为政策主线，将质量强市战略作为城市总体规划的重要依据，突出了质量强市的战略定位。武汉市在全国率先建立了“党委领导、政府主导、部门联合、企业主责、社会参与”的质量强市工作机制，打造了比较完善的质量工作体系。同时，市委将质量工作纳入绩效考核，建立了以质量满意度为质量评价核心指标的考核评价体系，定期对各区质量工作进行量化考核，并及时公布评价结果，极大推进了各区的质量工作。定期开展市民关切的重点服务业质量满意度测评并向社会公开发布测评结果，市民质量感知度和质量满足感得到提升。

（三）产品、服务、工程质量提升卓有成效。市政府每年制定质量提升行动计划，坚持监管与服务并重，探索建立了“围绕

² “六个率先”：率先探索党委领导、政府主导质量工作的新格局；率先谋划推动以高质量为导向的城市发展新坐标；率先转换质量引领产业发展的新动能；率先拓展党政服务质量提升的新举措；率先开辟质量提升行动的新路径；率先开创以人民为中心的质量共建共享新局面。

一个行业、制定一个方案、展开一次调查、找准一些问题、确立一组目标、出台一些措施”的质量提升路径和方法，在全市范围大力推进产品、工程、服务质量提升。武汉经济技术开发区获批创建国家级汽车零部件产品质量提升示范区。全市中小企业质量能力提升工程成效显著，累计为 1122 家中小企业质量提升提供项目化精准服务，开展各类培训 209 期，惠及企业员工 2.3 万余人次，培养了 15066 名质量与标准化复合型人才。工程建设质量提升年活动、全市养老机构服务质量提升活动、物业服务质量提升活动以及全市大型商超“诚信兴商”活动等，有力推动了全市工程建设及服务质量提升。

（四）质量安全形势稳中向好。荣膺首批国家食品安全示范城市，“四个最严”³和党政同责推动食品安全监管体系进一步健全，食品安全抽检合格率达 98% 以上。药械经营使用质量管理规范和办法全面实施，现场检查、监督抽验、监测评价全面强化，药品抽检合格率稳定在 98% 以上。特种设备监管体系逐步完善，年均万台设备事故死亡率 0.029，低于全国 0.29 控制目标。重点工业产品质量监管不断加强，可比性地产品监督抽查合格率达 95.1%，守住了不发生系统性、区域性安全问题的底线。

（五）质量基础设施建设领先全国。国家技术标准创新基地（中国光谷）等项目通过国家验收；全市量传溯源体系进一步完善，新增社会公用计量标准 75 项；占地 1134 亩的国家检验检测

³ “四个最严”是指用最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责来切实加强食品药品安全监管。

测高技术服务业集聚区(湖北)武汉园区规划正式获批;建成武汉“国家新能源汽车质量监督检验中心”,具备了对新能源汽车零部件进行检验检测认证的能力,填补了中部地区汽车行业国家级检测中心的空白;制定了武汉市地方标准《一站式质量服务站建设服务规范》,搭建起工业园区、市场监管基层站所和行业协会“三位一体”的质量服务新模式,已建成26个质量服务站,实现全市各区全覆盖。截止2020年,质量服务站共为3000多家中小企业提供质量基础设施“一站式”服务。

(六)标准化改革创新成果突出。“十三五”期间,我市成功创建“国家标准化改革创新先行区”,构建了涵盖制造、服务、建设、农业、生态、文化和治理等7大方面的新型武汉标准体系,完成8大重点行业136家重点企业“百千万”⁴对标达标提升专项行动,培育和发展各类标准化服务机构共11家,初步建设完成城市发展标准研究中心、团体标准发展促进中心,集线上线下一体开放式标准化综合服务平台完成升级改造,培育高端及骨干标准化人才800多人次。建成中部地区首个国家技术标准创新基地(中国光谷),新增国际标准17项、国家和行业标准360项、地方标准322项、团体标准127项、各类国家级标准化试点示范项目14个、各类省级标准化试点项目16个。全市累计主导制修订国际标准72项,居副省级城市前列。

(七)质量品牌建设成效明显。武汉市大力推进名企、名品、

⁴ “百千万”指百城千业万企。

名家锻造工程。目前，全市累计 1 家企业获得欧洲质量奖；6 家组织和 1 名个人获得中国质量奖及其提名奖；26 家企业获得省政府长江质量奖及其提名奖；18 家企业获得武汉市市长质量奖，58 家企业获得各区政府质量奖。武汉市在副省级城市中率先开展“武汉名品”认证试点工作，打造代表武汉制造业和服务业先进性的区域品牌。“武汉制造”知名度日益提升。周黑鸭、金牛管业、盛隆电气等 8 家企业的产品获得第一批“武汉名品”认证证书。截止目前，全市拥有 15 个“中国名牌产品”、101 个中国驰名商标，其中 16 个品牌入选 2020 年中国品牌 500 强，创历史新高。中国光谷、东湖、黄鹤楼、东风、烽火、中建三局、马应龙等一批知名品牌具备国际影响力。武重、华工激光、武汉健民、周黑鸭、良品铺子、仟吉西饼、爱帝等品牌成为全国知名品牌。

二、“十四五”时期发展形势

当今世界正经历百年未有之大变局，新一轮科技革命和产业变革深入发展，新产业、新模式蓬勃发展。同时国际环境日趋复杂，不稳定性、不确定性明显增加，新冠肺炎疫情影响广泛深远，国际经济、科技、文化、安全等格局都在发生深刻调整，世界经济陷入低迷期。习近平总书记致中国质量（杭州）大会的重要贺信指出，“质量是人类生产生活的重要保障。人类社会发展历程中，每一次质量领域变革创新都促进了生产技术进步、增进了人民生活品质”。我国已转向高质量发展阶段，“十三五”规划纲要明确提出“实施质量强国战略”，党的十九大报告再次强调“建设质量

强国”。

“十四五”时期是湖北省建设成为中部地区崛起重要战略支点和制造强省的关键时期，武汉作为中部地区崛起战略的标杆城市、湖北省“一主引领”的龙头城市，质量发展的使命重大，任务艰巨。一方面，武汉产业基础和科教实力雄厚，交通和区位优势明显，党中央、国务院和湖北省委、省政府出台一系列战略举措，为武汉质量强市建设带来新机遇。另一方面，我市质量发展总体水平的提高仍然滞后于经济发展，质量安全问题还时有发生，质量安全形势还不容乐观。“武汉制造”“武汉服务”品牌知名度与经济发达地区相比差距还不小，城市建设质量水平和服务业质量水平不能满足国家中心城市建设和人民群众的要求。

“十四五”时期是武汉站在新起点锚定国家中心城市、长江经济带核心城市 and 国际化大都市总体定位，打造“五个中心”、建设现代化大武汉的关键五年，迫切需要进一步深入推动质量强市，锻造武汉质量、武汉标准、武汉品牌，增强企业活力和实力，打造产业转型升级新引擎，为经济社会高质量发展、构建现代化产业体系、推动区域协调发展提供强劲支撑。

三、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以新发展理念为引领，以满足人民群众日益增长的美好生活需求为目标，按照高质量发展总体要求，紧紧围绕国家中心城市、长江经济带核

心城市和国际化大都市总体定位，深入实施质量强市战略，深化国家食品安全示范城市及国家标准化改革创新先行区的创建工作，提升质量安全和质量发展水平，打造武汉质量品牌，增强武汉企业竞争力和城市综合实力，实现经济社会高质量发展，为打造“五个中心”、建设现代化大武汉奠定坚实的质量基础。

（二）基本原则

——坚持党的领导。更好发挥党总揽全局、协调各方的作用，健全各级党委领导质量发展的体制机制，不断提高贯彻新发展理念、融入新发展格局能力和水平，为实现高质量发展提供根本保证。

——坚持以人为本。始终把最广大人民根本利益放在心上，着力提高产品质量和服务质量，不断满足人们日益增长的物质文化需要，坚定不移增进民生福祉，提高市民质量满意度，把高质量发展同满足人民美好生活需要紧密结合起来。

——坚持底线思维。统筹发展和安全，认真落实习近平总书记提出的“四个最严”要求，保持严格质量安全监管的方向不变、力度不减，增强工作的主动性、针对性和预见性，做到源头严防、过程严管、风险严控。

——坚持创新发展。把新发展理念贯穿到质量发展全过程和各领域，转变发展方式，推动质量变革、效率变革、动力变革，实现更高质量、更有效率、更加公平、更可持续、更为安全的发展。

（三）发展目标

到 2025 年，质量强市建设达到全国一流水平，质量提升行动取得新的成效，质量标准创新成果丰硕，质量发展基础更加夯实，质量治理能力和成效显著增强，质量安全措施保障有力，质量总体水平明显提高，质量发展环境持续优化，人民群众质量满意度逐年提升，质量要素对推动全社会高质量发展的能力全面提升，为加快打造“五个中心”、努力建设现代化大武汉提供强有力的质量发展保障。到 2025 年，质量发展实现如下主要目标：

——质量品牌更具市场竞争力。实施武汉品牌提升行动，培育国际知名品牌 10 个以上、湖北名优 50 个以上、武汉名品 100 个以上。创建全国质量品牌提升示范区 3 个。每年获得国家级工程质量奖项 5 项以上、省级工程质量奖项 55 项以上。获得中国质量奖、长江质量奖企业（组织）累计 45 家以上。武汉制造、武汉服务、武汉建设、武汉品牌的国际国内知名度、美誉度显著提高。

——质量总体水平明显提高。支柱产业、战略性新兴产业主导产品质量接近或者达到国际先进水平、形成一批质量效益国内领先、国际一流的产业集群。重点工业产品质量监督抽查合格率 93.2% 以上。万台特种设备死亡率低于 0.1。食品评价性抽检合格率稳定在 98.5% 以上。食用农产品质量安全监测合格率稳定在 98.5% 以上。全市新竣工工程质量达到国家标准（规范）要求，单位工程一次性验收合格率达到 100%。公共服务质量总体满意

度超过全国总体满意度水平，公共就业、社会保障、养老服务、公共体育、公共交通、医疗服务等领域公共服务质量监测满意度达到 80 以上。生产性服务业顾客满意度达到 80 以上、生活性服务业顾客满意度达到 80 以上。

——质量标准社会效益凸显。标准应用覆盖面不断扩大，战略性新兴产业、先进制造业、现代服务业、现代农业领域标准化持续开展，有效促进产业发展。社会管理和公共服务标准化程度显著提高，社会效益逐步体现。新增 8-10 个国家级、15-20 个省级、20-30 个市级标准化试点示范项目，标准化试点示范辐射带动作用明显；标准与科技创新的互动持续加强，实施科技成果转化技术标准试点项目 30 项，形成一批具有自主知识产权的技术标准。

——质量基础更加坚实牢固。到 2025 年，全面建成武汉市质量基础设施“一站式”服务体系，服务站点布局更加合理，质量服务要素良性协同，质量服务效能明显增强。深入推进国家标准化改革创新先行区的建设工作，实施重要标准研制行动，建设具有全国影响力的城市发展标准研究中心和团体标准促进中心，新增制修订国际标准 20 项以上，国家、行业标准 300 项以上，地方标准 200 项以上。持续推进国家检验检测高技术服务业集聚区（湖北）武汉园区建设，打造中部检验检测认证服务业中心。建成或者获批建设国家和省级产品质量检测中心 10 个以上、国

家或省级产业计量测试中心 5 个以上 ,基本形成与我市支柱产业和战略性新兴产业相适应的检验检测认证服务体系。

武汉市“十四五”质量发展主要指标						
类型	序号	指标	单位	2020 年	2025 年	属性
品牌 培育	1	国际知名品牌培育数 湖北名优数	个	未开 展	≥10 ≥50	预期性
	2	“武汉名品”数	个	7	≥100	预期性
	3	每年获得国家级工程质量奖项新增数 每年获得省级工程质量奖项新增数	个	7 58	5 55	预期性
	4	中国质量奖、长江质量奖企业（组织）和 个人数（累计）	个	33	45	预期性
产 品 与 服 务 质 量 水 平	5	重点工业产品质量监督抽查合格率	%	92	93.2	预期性
	6	万台特种设备死亡率		0.29	0.1	约束性
	7	食品安全评价性抽检合格率	%	98	98.5	预期性
	8	食用农产品质量安全监测合格率	%	99	98.5	预期性
	9	公共服务质量监测满意度		未开 展	80	预期性
	10	生产性服务业顾客满意度		78	80	预期性
	11	生活性服务业顾客满意度		78	80	预期性
工程 质量	12	单位工程一次性验收合格率	%	100	100	预期性
	13	公路、航道、港口及其他交通建设和养护 改善工程项目质量合格率	%	100	100	预期性

质量 基础 设施 支撑	14	制修订国际标准新增数 制修订国家、行业标准新增数 制修订地方标准新增数	项	17 360 322	≥20 ≥300 ≥200	预期性
	15	新建改造社会公用计量标准数	项	75	50	预期性
	16	培育产业计量测试中心	个	2	5	预期性
	17	省级以上产品质量检测中心新增数	个		8	预期性
	18	认证有效证书数	万张	4.38	≥6	预期性
质量 监督 治理	19	消费投诉按期办结率	%	100	95	预期性

四、重点任务

（一）持续推进质量强市战略

1.完善质量强市法制体系。全面调研我市质量发展状况，拟定促进质量发展的政策措施，适时提请市人大启动我市《质量发展促进条例》的立法程序，将我市质量强市的政策措施以地方法规的形式予以确定，为我市的高质量发展提供法治保障。

2.加强宏观质量监测水平。与大专院校、研究所联合开展宏观质量统计分析研究，坚持和完善《质量状况白皮书》发布制度，为宏观经济决策提供依据；各区、各行业建立符合实际需求的质量状况分析报告制度，定期评估分析质量状况，建立产品质量、食品药品质量、工程建设质量、服务质量分析报告定期发布制度；建立科学适用的第三方顾客满意度测评体系，定期公布与民生密

切相关的产品、工程和服务质量顾客满意度，逐步完善质量监测和考核评价体系。

3.建立智慧质量监管体系。搭建质量公共数据库（武汉质量云），收集包括企业生产许可证信息、认证获证信息、产品抽检信息、计量检定、标准化管理信息、特种设备检验检测信息、市场监管综合执法等质量专业数据信息。通过社会信用代码将各类信息与企业基本信息建立联系，实现信息共享。推进“互联网+监管”，加强质量信息的采集、追踪、分析和处理，提高质量控制和质量管理的信息化水平，实现信息化技术在风险监控、网格化管理、辅助决策、应急处置等业务上的应用，提升质量安全动态监管、质量风险预警、突发事件应对、质量信用管理的效能。

4.推进质量发展创新工作。聚焦高质量发展，拥抱数字经济，推动产业升级，深化供给侧结构性改革，提升供给体系适配性。推动企业在技术标准、生产工艺、质量管理、检验检测等方面开展数字化转型升级，树立质量管理数字化转型标杆。创新质量发展激励机制，鼓励企业争创中国质量奖、长江质量奖，完善市长质量奖评选机制，完善武汉名品、技术标准资助等质量激励制度，树立先进典型，激励全市社会重质量、讲诚信、树品牌。

5.建设先进城市质量文化。通过质量知识普及教育、职业教育和专业人才培养等措施，提升全民质量素养。定期举办党政领导干部和企业家高质量发展培训班。加强企业全员质量培训，全面提高企业经营管理者、工程技术人员、一线员工的质量意识和

水平。探索建立企业首席技师和企业新型学徒制。组织开展职业技能竞赛。每两年选树“武汉工匠”20 名左右。实施青年职业能力提升计划，每年培育一批青年质量提升示范岗、100 个青年质量控制改进小组。加强质量专业学科教育，鼓励高等院校设立质量管理、可靠性工程、设备监理、标准化等相关质量专业学科。推动建立高等学校、科研院所、行业协会和企业共同参与的质量教育网络。开展质量主题教育活动，加强中小学生质量知识教育。开展市民质量意识教育，建设先进的城市质量文化，将“卓越源于质量”的武汉城市质量精神落实到质量工作中，转化为全社会的行为准则。

6.开展质量惠民行动。开展质量惠民行动，以“菜篮子”工程建设为重点，增加质量抽查频次，在集贸市场、加油站、餐饮、医院等与人民群众生活密切相关的领域，进一步推进诚信计量体系建设。完善特种设备应急救援和救助体系，加强公共场所使用特种设备的安全监管。加强对食品、药品等涉及人身健康安全产品的质量监管，完善质量投诉举报平台建设，畅通质量投诉渠道，严厉打击制售假冒伪劣产品的违法行为。抓好保障性住房工程质量，开展专项检查，严格落实监督检测和分户验收制度。提升旅游、休闲等生活性服务业发展水平，积极推广公共文化、商贸服务、医疗、旅游等国际国内先进服务标准体系。

（二）提升产品质量和服务质量供给水平

1.着力提升企业管理水平。深化中小企业质量提升工程，出

台《武汉市深化中小企业质量提升工程(2021-2025年)实施方案》，围绕重点领域、重点产品和重点服务，对标先进，紧盯薄弱环节一个行业一个行业抓提升。争取更多产业和企业入选湖北省“万千百”质量提升试点工程，将涉及安全的产品生产企业列为年度质量提升重点，组织开展产品质量技术帮扶“巡回问诊”活动。精心遴选行业和企业，引进知名质量中介服务机构，改进质量提升工作机制。推广先进的质量管理方法。引导企业开展质量标杆对比等持续改进活动。提高服务效率，高质量完成中小企业质量提升任务。推动各区自筹资金、自选企业、自选专家和机构开展质量提升。

2.持续推进产品质量提升。深入开展农产品、食品药品、汽车及零部件、激光装备、家用电器、消费类电子产品、纺织服装、建材及装饰装修产品质量提升工程。围绕重点产品、重点行业开展质量状况调查，组织会商会诊，加强与国际国内优质产品、工程和服务的质量比对，找准行业通病和质量短板，研究制定质量问题解决方案。实施工业企业技术改造工程和智能制造专项行动，支持企业瞄准先进标杆实施技术改造，推广采用先进成型方法和加工方法、在线检测控制装置、智能化生产和物流系统及检测设备，提升生产和检测过程智能化水平。组织质量提升关键技术攻关，推动企业积极应用新技术、新工艺、新材料。

3.全面优化服务供给质量。健全服务质量标准体系，强化标

准贯彻执行和推广。开展服务标准、服务认证示范，推动企业服务标准自我声明公开和监督制度全面实施。研究建立服务业各领域品牌培育和评价体系，引导服务业企业树立品牌意识。提升服务业从业人员素质，加大服务业各领域专业人才培养力度，扩大应用型、技术技能型人才规模，大力培养复合型人才，推动服务从业人员职业化、专业化发展。塑造服务品牌，支持行业协会、第三方机构开展服务品牌培育和塑造工作，树立行业标杆和服务典范。开展服务质量监测，推进公共服务质量监测结果运用，引导市、区政府和有关部门改善公共服务供给结构和质量，不断提升公共服务供给能力。针对质量问题集中和人民群众关注的重点服务领域加强服务质量监测，动态掌握服务质量状况，实施更有针对性的政策措施。

专栏 1 服务业质量提升专项行动

提高服务标准化水平。完善服务业标准体系，持续优化覆盖金融服务、现代物流服务和研发设计、商务会展等生产性服务领域标准体系，进一步丰富与优化覆盖商贸服务、居民和家庭服务、健康服务等生活性服务领域的标准体系。重点在商贸经营规范、餐饮服务等领域开展标准制修订工作。建立服务业共享经济相关标准体系，加快研制电子商务、供应链管理、知识产权、检测认证、婴幼儿托育、信息技术等新兴服务领域标准。

提升服务业人员素质。加大服务领域高端专业人才培养力度，推行终身职业技能培训制度，完善职业培训补贴政策，健全人才使用和激励机制，推动服务从业人员职业化、专业化发展。

打造服务业知名品牌。探索研究服务业各领域品牌价值评价体系，培育在国际国内具有一定影响力的品牌评价理论研究和评价机构。加快制订“武汉名品”服务业各领域团体标准，鼓励服务企业积极参与“武汉名品”认定，争创各类质量奖，不断培育和树立服务业质量标杆，促进服务业质量水平整体提升。

强化服务质量监测能力。加强服务质量测评研究，强化监测结果应用。在公共服务、电商物流、商场超市、汽车售后、交通旅游等民生服务产业建立顾客满意度评价制度，动态掌握服务质量状况，有针对性地开展质量提升活动。

推动服务质量社会共治。推行消费投诉公示，针对消费者反映问题突出的服务领域，强化质量监测、重点抽查、行政约谈等系列制度措施。鼓励引导各类大中型商超、网络交易、电视购物等平台经营者建立和完善赔偿先付、产品质量认证、问题产品处罚及退出等制度。充分发挥社会监督作用，推广服务领域消费后评价制度。

4.深入推动“三名工程”建设。建立“武汉制造”名企、名品、名家培育、发展和保护体系，培育一批专业化、有竞争力的“武汉制造”知名企业，力争入围世界 500 强和中国 500 强 10 家、制造业“单项冠军”20 家、专精特新“小巨人”企业 200 家；做响一批拥有自主知识产权、品质优良、市场占有率高的“武汉制造”品牌产品，培育 100 项“武汉名品”高端产品；引进培育一批战略科技人才和产业领军人才，培养造就一批优秀企业家和高技能人才。

专栏 2 品牌培育五年行动计划（2021-2025 年）

培育名企。建立企业梯度培育体系，打造卓越“武汉名企”群体。一是做强国际一流企业。构建扎根武汉、面向全球布局的创新、生产和服务网络，培育一批专业化、有竞争力的“武汉制造”知名企业，力争入围世界 500 强和中国 500 强 10 家；二是做大制造业“单项冠军”。聚焦光电子信息、生物医药、新能源与智能网联汽车等领域，力争培育 20 家左右制造业“单项冠军”；三是做优专精特新“小巨人”。开展专精特新中小企业培育，力争培育 200 家专精特新“小巨人”和“隐形冠军”；四是鼓励农业龙头企业加强自主创新、打造一批竞争力强的农产品企业品牌；五是引导服务业企业树立标准意识和品牌意识，推动服务业标准化建设，着力塑造武汉服务品牌新形象。聚焦商贸、金融、物流、设计、会展等重点领域，大力培育具有全国影响力的本土服务业品牌。提升服务业品牌价值，鼓励企业上星、评级、创优，打造特色高端服务品牌，以品牌增强服务价值。

打造名品。聚焦新领域，融合新模式，深入挖掘市场需求，分行业建立武汉名品培育库，着力打造武汉名品。一是聚焦新能源及智能网联汽车、智能制造、船舶及海洋工程、航空航天等战略领域，打造 30 项高端装备名品；二是围绕新一代信息技术、人工智能等新兴领域，打造 30 项电子信息名品；三是面向时尚、绿色、个性等新需求，在智能家居、时尚服饰、绿色食品、工艺美术等热点消费领域，打造 20 项终端消费名品；四是在生物医药、医疗器械、大健康等领域，加快技术创新和成果转化，打造 10 项大健康名品；五是围绕高性能金属、先进化工新材料、高端化学品等重点方向，加快新材料推广应用，打造 10 项新材料名品；六是建立农

业品牌标准，鼓励地方政府、行业协会等，打造一批地域特色突出、产品特性鲜明的区域公用品牌。聚焦蔬菜、瓜果、生猪、水产等优势特色产业，培育一批“大而优”“小而美”、有影响力的特色农产品区域品牌，积极推动地产特色农产品品牌列入中国农业品牌目录。开展农产品评优推介活动，提高地产优质农产品品牌影响力。

集聚名家。实施“武汉英才”等计划，多方位引进培育高层次人才，壮大知名企业家群体。一是以龙头企业为重点，造就 20 名具备国际视野、经营能力强、国内外影响力大的企业家；二是以重点产业链骨干企业为重点，更大力度引进战略科技人才和产业领军人才，选树 100 名经营业绩突出、国内知名的企业家。以专精特新企业为重点，成长 200 名创业创新突出的企业家；三是弘扬“工匠精神”，培养 2000 名技艺精湛的高技能人才；四是提高企业家素质。针对重点行业、关键领域，采取政府购买服务等方式开展高层次系统培训，每年选派 20 名企业家到境外著名高校、企业学习研修。组织 200 名骨干企业、专精特新企业负责人开展集中培训。实施“万企育才”培训工程，支持企业参加工业和信息化部中小企业经营管理领军人才、专精特新等专题培训，提升管理能力和专业水平；五是提升企业家地位。广泛宣传企业家的创新精神、先进理念以及成功经验，讲好名企、名品、名家“武汉故事”。推荐知名企业家申报“五一劳动奖”“青年五四奖章”“三八红旗手”等荣誉称号。引导企业家积极履行社会责任，大力弘扬企业家精神，营造尊重企业家价值的舆论氛围；六是建立常态化政企沟通机制，

充分发挥商业协会、中介服务机构等社会组织的桥梁纽带作用，打造企业家沟通、交流、合作的平台。

（三）加强质量监督管理

1.完善质量准入和退出机制。对钢筋、水泥、危险化学品等涉及工业产品生产许可证准入管理的重要工业品从严监管，从严准入；对不符合安全标准或存在不合理安全隐患的产品，严格实施召回；对危及人身健康、财产安全和环境安全的产品，依法令其退出市场；对质量问题严重的企业实施强制整顿，对整顿后仍不达标依法实行关闭取缔；对因责任过错造成重大质量安全事故的工程建设相关责任单位，依法追究法律责任。根据行业特点和实际，提升从业人员素质要求，提高服务标准。对重点服务行业实施服务质量责任追究制度；对造成重大人身安全和财产损害的服务主体，责令其退出服务领域并追究法律责任。

2.督促企业强化质量主体责任。引导企业树立“质量第一”理念，承担对利益相关方的社会责任。明确企业法定代表人为质量第一责任人，对质量安全负首要责任。逐步建立企业“首席质量官”制度，明确企业“首席质量官”或质量主管人员对质量安全负直接责任。建立企业重大产品质量风险预警制度、质量事故报告制度及应急处理制度，增强产品质量溯源能力，降低质量风险和损失。鼓励企业大力推行零缺陷管理、六西格玛管理、5S管理等先进的质量管理理念和方法，重点推广卓越绩效模式，广泛

开展质量风险分析与控制、质量成本管理、质量管理体系升级等活动，提高质量在线监测、在线控制和产品全生命周期质量追溯能力。鼓励企业强化质量创新意识，把技术创新作为提高质量的有效手段，加大技术创新投入和研发力度，应用高新技术提升产品质量和档次，研发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的新产品，注重创新成果的专利化和标准化，切实改变重制造轻研发、重引进轻消化、重模仿轻创新的现象。

3.大力实施全面质量监管。深化“放管服”改革，强化事中事后监管，严格按照法律法规从各个领域、各个环节加强对产品、工程和服务质量的全方位监管。加强对关系国计民生、健康安全、节能环保的重点产品、重大工程及重点服务项目的监管。制订重点监督产品抽查目录，加强对食品、药品、消费品、重要工业产品的监督抽查，对涉及安全的重点产品实施覆盖抽查。完善生产许可、强制性产品认证和重大工程设备监理制度。加强对食品安全的监管，建立健全从种植养殖、生产加工、流通销售到餐饮消费的食品全过程质量监管链。加强对特种设备的安全监察工作，强化安全隐患排查整治，杜绝重特大特种设备安全事故的发生。加强药品质量监管，保障基本药物的质量安全。贯彻实施缺陷产品召回制度，建立消费品缺陷信息收集、核实、上报机制。实施重大质量事故报告和产品伤害监测制度，加强对重点产品、重点行业和重点地区的质量安全风险监测和分析评估工作，及时发布系统性质量风险预警，及时处置重大质量安全隐患。

4.严厉打击质量违法行为。完善质量法制监督机制，落实执法责任，切实做到有权必有责、权力受监督、侵权须赔偿、违法要追究；加强执法协作，建立健全处置重大质量违法突发案件快速反应机制和执法联动机制，强化区域性产品质量问题集中整治；加强行政执法和刑事司法的有效衔接，与公安机关、检察机关等部门加强沟通，健全信息共享、案情通报、案件移送工作机制。加大生产源头治理力度，强化市场监督管理，深入开展重点产品、重点行业、重点领域专项执法，坚决查处制售假冒伪劣、侵犯知识产权、危害公共安全、危及人身健康以及生命财产安全等产品质量违法行为。

5.完善质量投诉和消费维权机制。健全质量举报和投诉处理机构，运用现代信息技术完善质量投诉信息平台，充分发挥12315质量投诉热线的作用，畅通质量投诉和消费维权渠道。积极推进社会性质量仲裁检验和质量鉴定，有效调解和处理质量纠纷，化解社会矛盾。增强公众的质量维权意识，建立社会质量监督员制度。支持和鼓励消费者依法开展质量维权活动，探索建立产品质量安全责任保险制度和社会救助制度，切实维护企业和消费者合法权益。

（四）强化质量发展基础

1.完善武汉市质量基础设施“一站式”服务体系。服务体系

由质量服务站、网络平台、数据库、武汉管理分中心和质量服务技术资源组成。以产业聚集区、工业园区为重点，高质量建

成“一站式”质量服务站 30 个左右，全部接入省质量基础设施“一站式”服务网络平台和数据库，以计量、标准、认证、检验检测、质量管理等为核心，以知识产权、品牌培育等为延伸，按照“一个共享平台、一个受理窗口、一揽子服务、一个结果通行”模式，高标准建成覆盖全市的质量基础设施综合服务体系和网络。

专栏 3 开展武汉市质量基础设施“一站式”服务试点工作
1.建设“一站式”服务站。按照《一站式质量服务站建设服务规范（DB4201/T 629—2020）》（武汉市地方标准）要求，2021 建设质量服务站 18 个以上（每区至少建设 1 个），2023 年底之前，除东湖风景区外，各区再建设质量服务站 1 个以上。 2.设立“一站式”服务窗口。在各质量服务站开设“一站式”质量服务窗口，细化服务项目，整合服务资源，规范服务流程。通过人工或网络智能方式，收集需求信息，宣传服务政策，对接服务资源，跟踪服务情况，实现“一张清单服务、一个窗口受理、全程跟踪办理”。 3.健全“一站式”服务运行机制。配合建设省质量基础设施“一站式”服务网络平台和数据库。根据《一站式质量服务站建设服务规范（DB4201/T 629—2020）》（武汉市地方标准），出台《一站式质量服务站建设服务工作导则》，统一基本要求、形象标识、服务流程、工作制度、技术支撑和绩效评价，对我市质量基础设施“一站式”服务实行标准化动态管理。 4.完善工作机制。按照全省统一部署，依托第三方建设我市质量基础设施“一站式”服务管理分中心，汇聚服务需求，对接服务资源，确定服务项目，协调开展质量服务。建立项目管理机制，全程追踪项目进展。

5.构建服务生态。鼓励其他质量服务机构参与质量提升项目，提供制造业产品研发、采购、生产、供应、售后各环节所需的计量、标准、认证、检验检测、质量管理、知识产权、品牌培育等一揽子服务，并逐步向服务业延伸。统筹协调利用各层级的校准、检测、认证、质量管理等技术服务，推动实现“一个标准、一次合格评定、一个结果、多方互认共享”，最大程度提高运行效率、降低企业成本。

6.开展绩效评估。组织专家对质量服务站的服务项目进行年度评估，评估结果作为试点工作重要内容之一，纳入我市全面依法治国专项考评市场监管质量工作成效指标。试点结束后，组织对服务体系和管理分中心进行一次全面评估。

7.助推实施中小企业质量提升工程。聚焦关键制造业、服务业中小企业质量需求，依托质量基础设施“一站式”服务体系，组织技术机构和专家团队，实施重点领域质量诊断和质量监测分析，开展专项精准服务活动，复制推广成熟经验。探索区域内关键共性质量基础设施、仪器设备开放共享，创新开展分时租赁、实验外包、代检代测等服务，降低中小企业质量技术准入门槛。

8.着力实施质量创新骨干人才培训工程。强化质量服务站站长和服务专员培训，提升服务人员业务能力。遴选国内外知名技术和管理专家组建国内一流的质量专家库，为企业提供质量战略、供应链、精益质量管理、可持续发展等方面的咨询服务和技术支持；探索智力资源有偿服务，鼓励大专院校、科研机构、龙头企业等各行各业领军人才加入质量技术服务专家队伍。加强中小企业质量人才培育工作，2022年和2023年，两年培训

100 名质量创新骨干人才，包括 30 名高层质量创新人才、30 名中层质量管理人才和 40 名基层岗位质量骨干人才。

9.积极实施质量提升标杆激励工程。依据年度评估结果，对符合武汉市地方标准《一站式质量服务站建设服务规范》要求及相关规定的质量服务站一次性给予最高不超过 10 万元的质量提升支持；对年度项目绩效排名前 3 名的质量服务站额外给予 5 万元的质量提升支持，对企业、质量服务站、技术机构的优秀管理和服务人员实行激励。

10. 总结推广。进一步深化质量基础设施“一站式”服务试点工作，评估梳理和总结推广典型案例和成功模式，至 2025 年，逐步形成适合我市特点的质量基础设施“一站式”服务模式与工作指南。

2.提升计量保障能力。加强计量技术机构基础能力建设，主动适应量值传递溯源扁平化发展趋势，建立和升级改造一批达到国内外先进水平社会公用计量标准。增强对接重大战略的技术支撑能力，围绕北斗、集成电路、生物医药和核装备等产业，培育一批具有影响力的产业计量测试中心。深入开展能源计量服务，全面推进能耗在线监测系统应用，促进经济社会绿色低碳发展。深化区域计量交流合作，推动质量基础与战略性新兴产业融合发展。

3.强化标准化战略的引领作用。实施一流标准引领工程，协同推进标准化战略和知识产权战略，优化完善新型武汉标准体系，在战略性新兴产业和现代制造业领域制定一批国际、国家、行业标准，在现代服务业、现代农业及规划建设、生态环境、社

会管理、公共服务等领域制定一批高水平地方标准，在关联度高的新兴产业和竞争性强的传统产业以及现代服务业领域推进团体标准培育计划，制定一批先进团体标准。积极推进采用国际标准和国外先进标准，开展对标达标质量提升行动，培育一批“标准领跑者”企业。积极建设城市发展标准研究中心和团体标准促进中心。建设一批国家级、省市级标准化试点示范项目和基层标准化服务站所，培训一批企业标准化骨干人才。

4.提高认证认可服务水平。以确保认证认可有效性为核心，健全完善与我市经济社会发展相适应的认证认可监管模式，完善认证市场信用监管机制；强化对认证机构开展的认证活动的监管工作；加大绿色食品、无公害农产品和有机产品认证及管理工作力度，加强农产品地理标志认定保护；充分发挥认证认可在促进经济发展转型，节能减排、低碳发展中的基础保障支撑作用。

5.增强质量检验检测能力。规划建设层次分明、特色突出、有效覆盖的质量检验检测体系。建设服务武汉、辐射中部、面向全国的中部质检中心，提升现有国家质检中心的检测能力。重点围绕“光芯屏端网”信息技术、汽车及零部件、大健康和生物技术、高端装备制造、智能建造等支柱产业，以及新兴产业和未来产业，布局建设相配套的国家及省级质检中心。开放检验检测市场，引入国际、国内先进检验检测机构，推进技术机构资源整合，建设一批水平一流的省级区域性产品质量、计量、特检、建设工程检验、环境监测等检验检测中心、重点实验室，完善食品、农产品

质量快速检验检测手段，全面提升检验检测（监）测技术能力、服务能力和协同攻关能力，有效服务我市重点项目、重点产业和重点建设工程。强化企业自检能力建设，使之成为质量保证和技术创新的基础。

（五）优化质量发展环境

1.营造社会质量氛围。利用“3.15”国际消费者权益日、“5.20世界计量日”、“10.14 世界标准日”、“质量月”等重要节点，充分发挥新闻媒体的作用，大力开展质量强市和质量科普知识宣传工作，深入开展质量进企业、进机关、进学校、进乡村、进社区等活动，大力宣传质量管理的先进经验，扩大品牌企业及品牌产品和驰名商标的知名度；建立统一、科学、权威、高效的质量信息发布制度，主动及时地发布质量信息，曝光制售假冒伪劣产品的行为，保障公众的知情权和监督权。

2.倡导建设先进的企业质量文化。鼓励企业建设先进的质量文化，注重企业质量信誉，树立企业品牌形象。企业法人要身体力行，把职业道德、敬业精神作为培育企业质量文化的重要内容，将诚实守信、持续改进、创新发展、追求卓越的质量理念转化为企业员工的行为准则。

3.推进质量领域信用监管。加快推进质量领域社会信用体系建设，构建以信用为基础的新型监管机制。推进武汉市质量信用信息系统建设，建立质量领域市场主体信用记录，并将质量信用信息推送至市信用信息公共服务平台。事前，建立质量领域市场

主体信用承诺制度，将承诺、践诺信息记入相关主体信用记录。事中，开展企业质量信用等级评定,开展电线电缆、食品相关产品、消防产品等行业产品质量信用分类监管试点,根据信用等级高低采取差异化的监管措施。事后,健全质量违法行为记录及发布制度,完善质量信用修复制度,依法开展守信激励失信惩戒。推动“质量信用金融+”提质扩面增效。

4.发挥社会中介服务作用。推动质量技术服务机构的市场化改革进程，集聚社会优质资源，鼓励和支持企业、高等院校、科研机构、民营资本参与检验检测、计量校准、合格评定、标准情报等检验检测公共平台的建设。积极引导行业协会、商会等社会中介组织在质量方法、技术创新、品牌培育、标准化、科学管理等方面为企业和社会提供优质咨询服务,及时反映企业及消费者的质量需求。

五、保障措施

(一)加强组织领导。由质量强市工作领导小组统一协调质量强市工作，对实施质量发展规划中的重大问题进行统筹和指导,组织制定并实施年度行动计划,督促检查本规划的贯彻实施。各区、各部门和单位要按照年度行动计划的部署和要求，把质量工作纳入本地区、本部门和单位年度工作计划，制定相应的工作实施方案，认真组织实施，以确保质量发展规划各项目标任务落实到位。

(二) 建立长效机制。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。完善政府负总责、企业负主责、监管部门承担监管责任的质量责任体系，充分运用市场、法律、行政等手段维护质量安全，促进质量发展。完善重大事项的研究决策机制和协调推进机制。建立纵向到底、横向到边的质量监管网络，形成齐抓共管的工作格局。

(三) 完善配套政策。市、区政府将实施质量发展规划的各项工作经费列入财政预算，各区要根据工作需要，加大对质量工作的投入和经费保障力度。发展改革、财政和科技等部门将质量保障和质量发展的项目建设纳入重点支持范畴。鼓励和引导更多的社会资金投向质量攻关、品牌创建、质量基础设施“一站式”服务体系建设等。鼓励银行、保险和担保机构加大对获得政府质量奖企业、武汉名品以及“老字号”生产企业的扶持力度。研究制定标准化资助办法。完善产业、环保、金融、财税等政策措施，确保本规划提出的各项目标任务得以落实。

(四) 强化检查考核。建立并完善质量工作监督考核机制，将质量工作核心指标纳入各级政府工作目标绩效考核体系。引导全市健康有序地开展质量强市、质量强区、质量兴业、质量兴企活动；继续完善强化对各区质量工作的考核，加强对质量工作考核结果的运用，对质量工作成绩突出的区政府给予通报表扬，对工作措施不力的区政府通报批评，对造成质量安全事故的将依法追究责任。

