

装备制造企业 质量管理现状调查表

企业基本信息

企业名称:	_____		
填表人:	_____	部门和职位:	_____
联系电话:	_____	传 真:	_____
手 机:	_____	电子信箱:	_____
通信地址:	_____	邮政编码:	_____
填报日期: 年 月 日			

注：请质量部门负责人填写此问卷。

前 言

十九大报告指出：“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。”2017年9月5日，中共中央、国务院印发《关于开展质量提升行动的指导意见》，提高产品和服务质量成为经济高质量发展时期的时代要求。

为全面了解我国装备制造质量管理现状，为机械行业制定“十四五”质量规划提供数据依据，也为国家和行业的相关质量决策提供基础数据支撑，中国机械工业质量管理协会与上海交大中国质量发展研究院联合组织开展“2019年装备制造企业质量管理现状调查”。

贵公司是调查课题组从全国装备制造企业名单中确定的样本企业。调查结果不作为单个企业质量管理绩效的评价依据，仅用于分析和反映当前我国机械工业企业质量管理的总体水平，所以贵公司的真实情况和**建议对国家、行业制定相关质量管理政策非常重要！**

1. 通过填写调查问卷，全面了解装备制造企业质量管理的总体情况，并可依据调查问卷的框架内容，梳理贵企业的质量管理工作，识别改进机会；

2. 免费获得中机质协编辑、出版的《机械工业质量管理教程》（第五版）；中机质协承担的中国工程院“优质制造行动对策研究”课题之《装备制造质量提升途径及典型案例研究》（收到有效问卷即寄发）。

我们郑重承诺对被调查企业和个人信息予以保密，并接受政府和社会的监督。衷心感谢您的理解与支持！

联系人：杜卫民（手机：13021106987）

邮寄地址：北京西城区广安门外大街248号机械大厦1301室（100055）

电子邮件：13021106987@163.com

571218873@qq.com

中国机械工业质量管理协会

二〇一九年十月

填写说明

1. 本调查表包括填空题、单选题和多选题三类题型。

2. 填空题的回答方法

- 在填空题的“_____”上填写恰当的文字或数字。
- 除特殊说明外，以**2018年度**数据为依据。
- 金额、人数或小时数需填写整数，百分比应保留1位小数。

3. 单选题的回答方法

● 单选题中的第（1）到第（5）选项可能具有包含或递进关系，请选择一个最能全面准确描述贵公司的选项，并在对应选项的数字上画“○”。

● 选中的被选项列举的所有内容必须都是贵公司已经实施的或已经做到的。若选项中一部分已经实施，另一部分尚未开展或效果不佳，应选择上一档的答案。

例：

A7. 贵公司高层领导关注和参与质量工作的方式为（单选）：

1. 全权委托给质量部门
2. 没有固定的方式，质量问题出现后协调处理
3. 定期听取质量部门关于质量工作的全面汇报，有问题决策处理
4. 定期主持对质量工作的全面评价，发现机会，决策并督促改进
5. 通过各种方式强调质量的重要性，并亲身参与质量改进活动，抓质量取得了显著的成效

“定期”或没有依据评价结果进行“决策并督促改进”，这种情况不可选择“4”，只能选择“3”。

4. 多选题的回答方法

多选题分为限选和不限选两种。对于前者，请按限选数量要求选择。对于后者，可任意选择。两者都在对应选项的数字上画“○”。

第一部分 公司概况

P1. 公司所属机械工业行业(单选):

1. 农业机械 2. 工程机械 3. 汽车工业 4. 仪器仪表 5. 重型矿山
6. 食品包装 7. 机床工具 8. 电工电器 9. 其他民用 10. 石化通用
11. 基础件 12. 内燃机 13. 文办设备 14. 其他

公司所处高端装备制造业的领域是 (单选):

1. 无 2. 智能制造装备 3. 高端能源装备
4. 高端医疗装备 5. 微电子与光电子装备 6. 先进轨道交通装备
7. 节能环保装备 8. 高技术船舶及海洋工程装备 9. 航空航天装备
10. 其他

P2. 公司主导产品: _____

公司主导产品种类数量: _____

P3. 公司规模 (2018 年):

1. 销售收入: _____万元;

2. 资产总额: _____万元;

3. 从业人员总数: _____人;

质量工作专职人员数: _____人,

其中:

质量管理人员: _____人,

检验和测试人员: _____人,

计量管理人员: _____人,

标准化管理人员: _____人,

可靠性管理人员: _____人 (一人多职时只计一次)

备注: 质量工作专职人员数 = 质量管理人员数 + 检验和测试人员数 + 计量管理人员数

+ 标准化管理人员数+ 可靠性管理人员数

P4. 公司所有制性质 (多选):

1. 国有企业 2. 集体企业 3. 私营企业 4. 中外合资企业 5. 外商独资企业
6. 有限责任公司 7. 股份合作企业 8. 其它 (请说明: _____)

P5. 公司上市情况（单选）：

1. 国内上市 2. 境外上市 3. 未上市

P6. 公司质量工作的外部认知情况：

P6-1. 近三年获得外部质量奖励的情况（如质量奖、质量技术奖、工信部质量标杆、品牌培育试点企业或其他组织颁发的质量奖项）（单选）：

1. 有 2. 没有

如果回答“有”，填写下表

奖项名称	奖项主办单位

P6-2. 企业技术中心认定级别及具体名称：

1. 国家级___个，中心名称为：_____。
2. 省部级___个，中心名称为：_____。
3. 地市级___个，中心名称为：_____。
4. 没有

P6-3. 贵公司质量文化建设情况：

1. 使命：_____。
2. 愿景：_____。
3. 核心价值观：_____。
4. 质量文化归口部门：_____

P6-4. 贵公司品牌培育情况：

1. 尚未开展品牌培育工作
2. 开展品牌培育但未建立品牌培育体系
3. 建立品牌培育体系

4. 品牌管理归口部门：_____

P6-5. 已获得的管理体系认证有（多选）：

1. ISO9001 2. ISO14001 3. OHSAS18001
4. TS16949 5. GJB9100B 6. 其他（请说明：_____）

第二部分 公司质量管理情况

A1. 贵公司质量管理机构设置情况（单选）：

1. 没有专设的质量管理部门，质量职能附属于企管、制造等部门
2. 有专设的质量管理部门，与企管、制造等同级，但行使职能的力度相对较弱
3. 有专设的质量管理部门，能够有效地开展质量保证工作
4. 质量管理部门被明确赋予质量方面的协调职能，能够组织和监督其他同级部门落实质量要求
5. 在 4 的基础上，有最高领导参与的质量委员会，能够有效协调全公司资源，质量竞争力明显提高

A2. 贵公司质量责任制建设情况（单选）：

1. 建立简单的质量奖惩制度，执行中有随意性
2. 在质量部门建立质量责任制度，要求质量部门对质量问题负全责
3. 在质量部门和生产部门建立了质量责任制度，明确考核指标
4. 建立了覆盖全公司的质量责任制度，明确考核指标并严格执行
5. 在 4 的基础上，公司从总经理到每位员工都明确了质量责任，成为员工的一种价值取向

如果选择 3-5，请说明质量责任制度的名称、核心内容或指标

A3. 贵公司以下哪些部门设有与质量相关的绩效考核指标（多选）：

- | | | |
|---------|---------|--------------|
| 1. 研发部门 | 4. 设备部门 | 7. 仓储运输等物流部门 |
| 2. 采购部门 | 5. 质量部门 | 8. 人力财务等资源部门 |
| 3. 制造部门 | 6. 售后部门 | 9. 战略企管等管理部门 |

A4. 贵公司 2018 年在以下哪些方面投入规划、明确预算，并有效执行（多选）：

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. 员工质量管理知识及质量技能培训 | 5. 解决顾客抱怨及投诉 |
| 2. 质量改进及创新项目 | 6. 质量奖励 |
| 3. 检验及质量监测设备 | 7. 质量信息系统 |
| 4. 识别顾客需要(如市场调研等) | 8. 研发和制造设备的更新或改造 |

A5. 贵公司质量方针和质量目标设立和实施情况（单选）：

1. 没有明确的质量方针和质量目标
2. 有质量方针和质量目标，但设定的依据较模糊，且没有相应的质量规划
3. 根据质量方针和目标，制定了针对性的质量规划，明确了年度分解目标以及实现策略，并展开到相关职能、部门和层次
4. 定期评价质量规划的落实、质量目标的实现情况，当未达到目标时查找原因，并实施改进
5. 定期评价质量方针和质量目标的适宜性，实现持续改进。有证据表明质量方针和质量目标引领公司取得了竞争优势

A6. 贵公司质量管理体系的建立和运行情况（单选）：

1. 没有按照 ISO9001 建立质量管理体系
2. 出于市场需要，按照 ISO9001 建立了质量管理体系并通过了第三方认证，但没有有效运行
3. ISO9001 质量管理体系能够有效运行，近三年业务指标和质量目标具有明显提升
4. 将质量管理体系与其他管理体系整合为一体化管理体系，并有效运行
5. 以 ISO9004 或卓越绩效模式等综合的系统管理框架，建立融合各种管理体系和方法的一体化管理体系，定期开展自我评价，并驱动了多项战略性的改进举措

A7. 贵公司高层领导关注和参与质量工作的方式为（单选）：

1. 全权委托给质量部门
2. 没有固定的方式，出现质量问题后再协调处理
3. 定期听取质量部门关于质量的工作汇报，有问题决策处理
4. 定期主持对质量工作的全面评价，发现机会，决策并督促改进
5. 通过各种方式强调质量的重要性，并亲身参与质量改进活动，抓质量取得了显著的成效

A8. “顾客导向”、“质量第一”等重视质量的理念，在企业受重视和普及的情况（单选）：

1. 还没有上升到企业经营理念层次
2. 成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和理解
3. 在 2 的基础之上，也向供应商、合作方传达这些重视质量的理念
4. 在 3 的基础上，向顾客、相关业界和邻近地区宣传这些理念以及实施的质量活动
5. 在 4 的基础上，宣传和普及这些理念和质量活动，提高了企业价值（质量、品牌）及竞争力

B1. 贵公司 2018 年在教育培训方面的情况：【建议与人力资源部门核实数据】

1. 教育培训总投入占总销售额的比例（培训和教育费/总销售额*100%）是_____ %
2. 参加教育培训人数占从业总人数的比率是_____ %
3. 人均培训（正式的内外部培训）课时数是_____小时/人
4. 中层以上干部质量培训（正式的内外部培训）人均课时数是_____小时/人
培训课程包括_____
5. 一线员工参加多技能交叉培训的比例是_____ %

B2. 贵公司质量培训计划及培训效果情况（单选）：

1. 没有制定质量培训的年度计划
2. 根据基层员工需求意见，制定了少数部门的质量培训年度计划，但没有追踪落实并评价培训效果
3. 根据员工需求和公司总体要求，制定多数部门的质量培训年度计划并实施，对培训效果进行评价
4. 根据公司战略和质量体系运行情况，制定覆盖全公司的质量培训年度计划并实施，对培训效果进行了适宜的评价
5. 在 4 的基础上，公司建立了完善的质量培训管理体系并有效运行，持续改进质量培训。

B3. 贵公司近三年质量教育培训的内容和形式包括（多选）：

1. 质量专业人员能力提升培训
2. 质量专业人员职业资格培训（如质量工程师、六西格玛黑带等）
3. 技术人员适用的质量工具方法培训
4. 高层领导质量经营方面培训
5. 员工岗位技能鉴定和培训
6. 全员质量基础知识培训（新老七工具、QC、信得过等）
7. 针对企业特点，设计以解决实际问题为目标的实践案例培训
8. 拥有自己的专兼职质量培训师，建立了常规化的内部培训
9. 开发了网上质量培训平台，方便员工随时学习(e-learning)，并具有学习支持系统

B4. 贵公司质量人员专业资格情况（单选）：

1. 没有获得外部质量专业资格认证的管理或技术人员
2. 有少量通过外部质量专业资格考试的人员，但公司对此没有要求也不关注
3. 鼓励各部门员工参加质量专业学习及资格考试，但尚未进行规范管理
4. 对质量、制造等质量关键岗位制定了质量任职资格要求，并实施有效的管理和激励
5. 建立了系统的质量专业人员任职资格制度，鼓励质量人员取得相应的外部专业资格认证，并实施有效的管理和激励

B5. 贵公司质量专业人员队伍建设情况（单选）：

1. 质量专业人员主要是检验人员
2. 在制造和质量部门，配置了质量专业人员，但数量不足、能力不够
3. 在制造和质量部门，建立了质量检验、控制、改进、体系等序列的质量专业人员队伍，数量和能力基本满足公司需求
4. 质量专业人员队伍已经扩展至研发、采购、服务等过程，数量和能力能够较好地满足公司要求
5. 建立了覆盖全流程、全序列和层级完善的质量专业人员队伍，数量和能力充分满足公司战略需求

如果选择 5，请选择质量专业人员配置情况

1. 研发质量工程师	5. 体系质量工程师	9. 质量经理	13. QC 小组诊断师
2. 过程质量工程师	6. 检验和测试工程师	10. 六西格玛绿带、黑带	14. 计量工程师
3. 供应商质量工程师	7. 可靠性工程师	11. 质量改进工程师	15. 标准化工程师
4. 客服质量工程师	8. 质量总监	12. 精益工程师	

B6. 贵公司的设备维护保养情况（单选）：

1. 未制定设备维护保养计划，当设备出现故障时进行修理
2. 制定了设备维护保养计划，安排在生产空闲时进行设备维护
3. 制定了设备维护保养计划，重点设备定期进行维护，一般设备出现故障时维修
4. 在 3 的基础上，还与设备供应商协同，在设计、制造及安装阶段考虑维修问题，提高设备可靠性和维修性，并初步开展全面生产维护（TPM）活动
5. 以设备全寿命周期为对象，系统、持续地开展 TPM 活动
6. 委托第三方进行设备的维护保养

B7. 贵公司的关键设备和装置满足产品质量要求的情况（单选）：

1. 设备和装置陈旧、落后，难以满足产品质量要求
2. 设备和装置能够满足产品质量要求
3. 设备和装置能够充分满足产品质量要求
4. 设备和装置能够满足持续提高产品竞争力要求
5. 设备和装置为公司取得市场竞争力发挥了核心作用

选择 4-5，请说明关键设备和装置提供的优势

<input type="checkbox"/> 功能	<input type="checkbox"/> 精度	<input type="checkbox"/> 效率	<input type="checkbox"/> 安全	<input type="checkbox"/> 可靠性
-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	-----------------------------	------------------------------

B8. 在贵公司的所有关键设备中（需填写），

关键设备中进口设备数量所占的比例： _____

关键设备中智能设备数量所占的比例： _____

关键设备中加工中心数量所占的比例： _____

组织是否对精、大、稀、贵重设备的能力进行定期检查（是、否）： _____

行业内独一无二的高精尖设备包括： _____

B9. 贵公司主导产品中关键零部件的名称和来源国（最多填 3 项）：

关键零部件名称	来源国

C1. 贵公司是否对顾客期待的产品进行调查，并做出适时反应（单选）：

1. 仅从设计者的角度出发去开发新产品，几乎不做市场调研
2. 根据市场和顾客的投诉，改进产品
3. 利用业内生产和销售数据，获得市场需求信息，研发新产品，生产出和其他公司同等水平的产品
4. 通过市场调查、亲自倾听顾客声音等多种渠道，全面收集、分析、预测顾客需求及其变化，生产出国内领先产品
5. 在 4 的基础上，充分考虑制造、安装、维护乃至社会相关方的要求，生产出世界领先产品

C2. 贵公司参与国际、国家、行业、地方、团体标准的制/修订情况（多选、填写）：

1. 没有参与
2. 参与_____项团体标准的制/修订，时间是_____年（填写）。
3. 参与_____项地方标准的制/修订，时间是_____年（填写）。
4. 参与_____项行业标准的制/修订，时间是_____年（填写）。
5. 参与_____项国家标准的制/修订，时间是_____年（填写）。
6. 参与_____项国际标准的制/修订，时间是_____年（填写）。

C3. 贵公司在提升研发效率和质量方面如何使用质量工具和方法（单选）：

1. 没有使用
2. 虽然使用了研发质量管理方法，但有局限
3. 较好地应用了研发质量管理方法，效果也不错
4. 积极、持续地导入新的研发质量管理方法，有效地保证和提升了研发工作质量和效率
5. 在4的基础上，不断创新研发的质量工具和方法，已成为了国内其他公司的标杆

如果选择4-5，请给出使用的工具和方法名称

- | | |
|-------------------|----------------------|
| 1、故障模式与影响分析（FMEA） | 6、可靠性试验 |
| 2、试验设计（DOE） | 7、TRIZ（创造性问题解决理论） |
| 3、故障树分析（FTA） | 8、多元分析、多因素方差分析、协方差分析 |
| 4、质量功能展开（QFD） | 9、其他 |
| 5、田口方法（TAGUCHI） | |

C4. 贵公司的研发组织与管理情况（单选）：

1. 没有独立的研发部门
2. 有独立的研发部门，但研发流程不明晰
3. 开始构建研发管理体系，流程和程序清晰，责任明确
4. 系统构建了研发平台，各部门与研发相关的工作协同高效
5. 在4的基础上，产品研究的效率和效果卓著，成为行业标杆

C5. 贵公司主导产品的技术水平情况（单选）：

1. 没有比较过
2. 国内较低水平
3. 国内一般水平
4. 国内领先水平
5. 国际先进水平

C6. 贵公司主导产品技术的获取方式（多选）：

1. 完全是引进技术
2. 购买专利
3. 引进、消化、吸收后小改进
4. 引进、消化、吸收后再创新
5. 合作开发
6. 完全自主开发

C7. 贵公司研发过程中开展知识管理的情况（单选）：

【本题的知识管理主要关注贵公司在研发过程中产生的成功经验、诀窍和失败教训的收集、整理、积累、共享。同时，依据内外顾客反馈的信息实施改进，并将相关信息用于今后的设计】

1. 开展该项工作的时机尚未成熟
2. 在少数环节，零星地开展了知识管理
3. 在研发过程系统地开展了知识管理
4. 在 3 的基础上，公司拥有研发过程知识管理的信息系统
5. 在 4 的基础上，成为行业学习标杆

C8. 贵公司新产品开发投入产出情况：【建议与研发和财务部门核实数据】

1. 近三年开发的新产品数占产品总数的比例 _____%
2. 2018 年新产品销售额占总销售额的比例 _____%
3. 2018 年在产品研发方面的投入占总销售额的比例 _____%
4. 2018 年从事新产品开发的人员（设计、工艺、测试、技术支持）占员工总数的比例 _____%
5. 2018 年专利为 _____ 项，其中发明专利 _____ 项，实用新型专利 _____ 项，外观设计专利 _____ 项

C9. 贵公司对关键技术进行持续跟踪和开发的情况（单选）：

1. 对于新技术的开发时有关心，但是只依赖于已有技术
2. 站在中长期的视角上进行技术开发，技术层面达到业界平均水平
3. 在 2 基础上，全力以赴积极地进行新技术的开发，能够生产出技术层面的业界领先产品
4. 在 3 基础上，持续不断研发出顾客接受的新产品，在技术层面处于国内领先地位
5. 在 4 基础上，在技术层面取得世界领先地位

D1. 贵公司供应商管理的情况（单选）：

1. 没有建立选择和评估供应商的标准和流程
2. 建立了选择和评估供应商的标准和流程，有合格供应商目录
3. 在第 2 项的基础上，依据供应商对产品质量的影响程度，对供应商进行了分级管理
4. 在第 3 项的基础上，定期进行供应商绩效评价，实施动态管理
5. 在第 4 项的基础上，根据组织的长远战略规划，发展了供应基地

D2. 贵公司在制造过程中质量控制实施的情况（单选）：

1. 制订并实施了各类生产操作规范
2. 在 1 的基础上，制订了各类生产操作过程中的具体质量目标及其实施规范，对在制品和成品的质量实施了监控与测量
3. 在 2 的基础上，定期开展生产过程审核
4. 在 3 的基础上，运用 SPC 等质量工具，开展生产过程调整或改进
5. 在 4 的基础上，形成了一套成熟的生产过程质量控制方法，极少出现质量问题

D3. 贵公司使用的能够体现工艺参数优化能力的做法（单选）：

1. 使用简单的基于经验的工艺参数调整方法
2. 固定其他参数，一次只更改一个参数的方式进行工艺参数优化
3. 在 2 的基础上，经常使用过程失效模式和影响分析（PFMEA）
4. 在 3 的基础上，经常参照标杆进行参数优化

5. 在 4 的基础上，能够运用实验设计（DOE）或仿真方法进行参数优化

D4. 贵公司的工艺管理主要体现为（多选）：

1. 明确工艺管理责任部门
2. 实施“三按”、“三定”要求
3. 进行工艺纪律检查
4. 进行工艺定额管理
5. 进行关键、特殊工艺的评定
6. 建立工艺管理体系
7. 建立高级技师等职业技能评定和晋升制度
8. 其他：_____（请说明）

D5. 贵公司对供应商提供的原材料或零部件的质量控制情况（单选）：

1. 仅对通过检验发现的不合格品进行处置
2. 不但有检验手段，还有质量控制措施，也有流程管理
3. 应用多种质量工具对检验数据进行分析，以便供应商的动态评估和选择
4. 在 3 的基础上，指导和参与供应商现场质量控制和改进
5. 在 4 的基础上，根据市场及客户需求，主动且有计划地制定和实施供应商的质量预防和纠正措施

D6. 贵公司质量成本统计分析情况（单选）：

【质量成本包括预防成本、鉴定成本和内部外部故障成本；质量损失率是一定时期内企业内部和外部质量损失成本之和占同期销售收入的比重】

1. 只统计不合格品产生的费用，没有质量成本统计分析
2. 进行完整的质量成本统计分析，并出具分析报告
3. 在 2 的基础上，利用分析结果进行改善活动
4. 在 3 的基础上，将质量成本纳入经营的关键绩效指标，质量成本不断下降
5. 在 4 的基础上，质量成本实践活动成为行业的学习标杆

如果选择 2-5，贵公司 2018 年质量损失成本占销售额的比率是_____ %

D7. 贵公司关键工序的过程能力（ C_{pk} ）管理情况（单选）：

1. 对关键工序的过程能力没有评价
2. 初步建立了关键工序的过程能力的评价和管理流程
3. 建立了完善的关键工序的过程能力的评价和管理流程
4. 通过评价和改进，关键工序的过程能力持续稳定，达到客户要求
5. 通过评价和改进，关键工序的过程能力达到 1.33 以上

D8. 贵公司作业标准化的情况（单选）：

1. 对很多重要的过程或活动，还没有制定工作程序或作业标准
2. 对所有重要的过程或活动，都制定了工作程序或作业标准，并以适当方式培训了员工
3. 在 2 的基础上，制定了相应的考核制度，确保作业的符合性
4. 在 3 的基础上，根据工作结果和内外条件的变化，及时修改、更新工作程序或作业标准

5. 在 4 的基础上，改进的成果能及时纳入工作程序或作业标准，工作的有效性和效率不断提高

D9. 贵公司在产品制造过程中，执行的内控标准与国家标准、地方标准或行业标准相比的情况（单选）：

1. 总体上宽于国家标准、地方标准/行业标准
2. 基本上按照国家标准、地方标准/行业标准进行制造
3. 完全按照国家标准、地方标准/行业标准进行制造，并进行产品认证
4. 内控标准严于国家标准、地方标准/行业标准
5. 内控标准达到或严于国际标准或国外先进标准

D10. 贵公司实施两化融合制造技术情况（多选）：

- 1、 未开始实施
- 2、 建立并实施数字化生产线
- 3、 建立并实施数字化车间、工厂
- 4、 建立两化融合管理体系（是否经第三方认证）
- 5、 是否使用质量数据收集、分析软件（如有请列出名称）
- 6、 其他（需说明）

E1. 贵公司质量数据、信息的收集情况（单选）：

1. 仅收集个别所需的数据、信息
2. 收集部分区域或部分业务的数据、信息
3. 全面地收集和整理所有部门和业务的数据、信息
4. 采用信息平台等方式，实时、便捷地收集和整理所有部门和业务的数据、信息
5. 在 4 的基础上，对数据和信息进行挖掘，收集数据、信息的做法成为同行业标杆

如果选择 5，请简要描述贵公司数据收集、挖掘的做法

--

E2. 贵公司质量数据、信息的分析和评价情况（单选）：

1. 没有对质量数据、信息进行分析和评价
2. 偶尔分析和评价关键的质量数据、信息
3. 定期分析和评价关键的质量数据、信息，定期与有关部门沟通，用于质量改进活动
4. 定期分析和评价关键的质量数据、信息，并依据竞争对手和标杆数据来识别质量差距
5. 在 4 的基础上，不断确定和实施重要的质量改进

E3. 贵公司测量系统分析情况（单选）：

【测量系统分析：使用数理统计和图表的方法对测量系统的分辨率和误差进行分析，以评估测量系统的分辨率和误差对于被测量的参数来说是否合适，并确定测量系统误差的主要成分】

1. 未进行测量系统分析
2. 某些关键测量仪器仅在必要时（如实施六西格玛项目）进行测量系统分析
3. 针对主要测量仪器进行了测量系统分析，但不够系统和全面，测量系统分析的规范性较差
4. 对全部测量仪器按照规范标准（如 TS16949）定期进行测量系统分析，测量系统分析记录完善

- 在 4 的基础上，根据测量系统分析的结果持续改进测量系统，测量系统的重复性、再现性、偏倚、线性、稳定性均符合要求

E4. 贵公司实施质量持续改进的主要驱动因素有（多选）：

- 顾客要求
- 国家、地方监督抽查结果，外部认证审核
- 对质量方针、目标的实施和完成情况的统计分析
- 标杆企业的绩效和经验
- 企业的愿景和战略目标
- 企业社会责任

E5. 贵公司质量改进活动专职部门及实施情况（单选）：

- 初步开展质量改进活动，但并未设置质量改进的归口管理部门
- 设置了质量改进的归口管理部门，但改进活动仅限于部分部门
- 设置了质量改进的归口管理部门，绝大多数部门的改进活动全面开展，但是不同部门有差异
- 在 3 的基础上，各部门质量改进活动协调一致，对质量方针和目标的实现做出了重要贡献
- 在 4 的基础上，归口管理部门对质量改进活动进行评价和改进，公司围绕战略重点开展多种类型的改进活动

E6. 贵公司员工参与质量改进活动的情况（单选）：

- 只有少数员工参加质量改进活动
- 有一些质量改进活动，但主要是技术部门和质量部门的攻关项目
- 部分员工参与 QC 小组等改进活动，成效明显
- 多数员工能运用简单质量工具分析问题，活动覆盖到各个部门
- 公司有多种形式的团队改进活动，改进成果对企业很有价值

贵公司员工参与群众性质量改进活动的主要形式（多选）及归口部门（填写）：

- 合理化建议提案，归口管理部门：_____部。
- 质量信得过班组，归口管理部门：_____部。
- 质量改进（QC）小组活动，归口管理部门：_____部。
- “三自一控”活动，归口管理部门：_____部。
- 岗位创新活动，归口管理部门：_____部。
- 其他（请列出）_____，归口管理部门：_____部。

贵公司 2018 年员工参与团队质量改进活动（例如：QC 小组、信得过班组等）的比率是 _____ %

【比率计算方式：参与小组的人数/公司总人数*100%，其中参与小组人数不重复计算】

E7. 贵公司在质量改进中使用的主要质量工具及其效果（在适宜的空格内打“√”）：

质量工具	使用频度				使用效果		
	从没用过	偶尔使用	经常使用		没有效果	效果一般	效果明显
示例：××工具		√				√	

a. 质量老 7 种工具							
b. 质量新 7 种工具							
c. 统计过程控制 (SPC)							
d. 标杆对比 (Benchmarking)							
e. 看板、可视化 (Kanban)							
f. 质量功能展开 (QFD)							
g. 防错技术 (POKAYOKE)							
h. 试验设计 (DOE)							
i. 失效模式和影响分析(FMEA)							
j. 故障树分析 (FTA)							
k. Weibull 分析							
l. 其他 (请说明: _____)							

E8. 近两年贵公司质量改进采用的管理方法有 (在适宜的空格内打“√”):

管理方法	实施情况			实施效果		
	尚未实施	已经实施		没有效果	效果一般	效果很好
a. 六西格玛管理						
b. 精益管理(丰田生产方式)						
c. 流程再造						
d. 卓越绩效模式						
e. 方针目标管理						
f. 零缺陷管理						
g. 全面生产维护 (TPM)						
h. 5S/6S						
i. QC 小组						
j. 合理化建议						
k. 其他 (请说明: _____)						

E9 产品的可靠性管理主要涉及的方面 (多选):

1. 可靠性职责落实到具体部门或个人
2. 制定产品可靠性指标
3. 对产品失效数据进行收集、分析和使用
4. 使用可靠性设计、FMEA、FTA 等可靠性技术
5. 建立和实施可靠性管理体系 (如建立, 是否通过第三方认证)
6. 建立产品可靠性实验室 (如建立, 是何级别)
7. 其他: _____ (请说明)

F1. 贵公司组织客户体验的情况 (单选):

【客户体验是用户使用商品的最直接的主观感受】

1. 还没有树立客户体验的意识
2. 树立了客户体验的意识，并且开始关注客户体验
3. 不但关注客户体验，而且开展了少量的客户体验活动
4. 建立了客户响应中心平台以及完善的顾客体验流程，用于主动获得顾客声音
5. 在4的基础上，使用各种客户互动工具，用于主动捕捉客户需求，从而推动产品创新

F2. 贵公司售后服务管理的情况（单选）：

1. 没有特别设置用于处理顾客投诉的客服窗口和服务热线
2. 设置了客服窗口、服务热线和专业人员，但投诉处理流程不清晰
3. 有规范的处理流程，确保来自顾客的声音和信息传递到相关部门，并得到迅速处理
4. 有明确的售后服务目标和反馈机制，使服务结果迅速反馈给顾客
5. 有完整和系统的售后服务管理系统及售后服务标准，以确保售后服务方法的不断改进和售后服务目标的不断提升

F3. 对于在市场上发生的产品质量纠纷和索赔，贵公司采取措施的情况（单选）：

1. 没有应对质量纠纷、索赔和事故的具体规定
2. 建立了应对质量纠纷、索赔和事故的具体规定，但不够完善
3. 建立了质量纠纷相关信息的沟通和传递机制，并建立了召回、改进和更换等制度
4. 在3的基础上，通过分析已经发生的质量纠纷和索赔，建立了相应的防范机制，质量纠纷和索赔正在不断减少
5. 在4的基础上，对于可能导致重大质量缺陷的信息，建立了系统性收集、分析和判断的制度

F4. 贵公司对顾客满意情况的测评与管理情况（单选）：

1. 不定期开展顾客满意度测评
2. 定期开展顾客满意度测评，但测量方法简单
3. 定期开展顾客满意度测评，并分析顾客不满意的原因，但分析结果没有完全用于质量改进
4. 定期测量顾客满意度，并将分析结果用于产品、服务和管理的改进
5. 在4的基础上，对调查方法进行定期改进（如委托第三方），并将调查结果与竞争对手进行比较

F5. 贵公司顾客服务质量保证规范和体系的情况（单选）：

1. 没有建立针对顾客服务的质量保证规范和体系
2. 建立了相关规范和体系，但存在执行不到位的情况
3. 基本上按照规范和体系实施顾客服务质量保证工作，但实施效果不佳
4. 按照规范和体系实施质量保证工作，实施效果良好
5. 在4的基础上，规范和体系不但能有效运行，而且通过与竞争企业进行比较，对规范和体系进行持续改进

G1. 贵公司主导产品的一次交检合格率和直通率情况：

【一次交检合格率指生产线最后一道工序完成时的产品合格率。直通率指完成一个过程并满足质量要求，没有报废、返工、重新试验或离线维修的工件百分比】

G1-1 贵公司一次交检合格率计算情况：

不计算 计算，一次交检合格率是_____ %

G1-2 贵公司直通率计算情况：

不计算 计算，直通率是_____ %

G2. 贵公司主导产品的准时交付率情况：

不计算 计算，准时交付率是_____ %

G3. 贵公司主导产品在保修期内的故障率情况：

不计算 计算，故障率是_____ %

G4. 贵公司制造的全部产品中，达到国际标准或国外先进标准技术要求的产品产值比重大致范围在：

不足 5% 5%-25% 25%-50% 50%-75% 75%-95% 95%以上

G5. 贵公司 2018 年绩效状况：

绩效指标	数值	备注
净资产收益率		净资产收益率=税后利润/净资产
销售利润率		销售利润率=税后利润/销售收入
销售增长率		销售增长率=本年销售增长额/上年销售收入
总资产周转率		总资产周转率=销售收入净额/平均资产总额
流动资产周转率		流动资产周转率=主营业务收入净额/平均流动资产总额
全员劳动生产率		全员劳动生产率=工业增加值/企业员工总数
售后返修率		售后返修率=本年度所有返修的产品数/本年度所出厂所有产品数×100%
产品监督抽查合格率		产品监督抽查合格率=合格样品数/接受质量监督抽查产品样品总数×100%
产品质量等级品率		产品质量等级品率 = $(a_1 \times P_1 + a_2 \times P_2 + a_3 \times P_3) / P \times 100\%$;

【E13：产品质量等级品率】计算公式中，参照国家标准： a_1, a_2, a_3 依次为优等、一等及合格品的加权系数： $a_1 = 1.0, a_2 = 0.8, a_3 = 0.6$ ； P_1, P_2, P_3 依次为企业年度优等、一等及合格品的产值； P 为企业年度工业总产值： $P = P_1 + P_2 + P_3$ 。

G6. 您认为贵公司在质量管理上最需要加强的环节或方面有哪些（最多选 3 项）：

- | | | |
|-----------|---------|-------------------|
| 1. 产品研发 | 6. 检验 | 11. 质量信息化系统 |
| 2. 技术创新 | 7. 储运 | 12. 其他：_____（请说明） |
| 3. 采购管理 | 8. 服务 | |
| 4. 制造过程控制 | 9. 人员素质 | |
| 5. 设备管理 | 10. 标准化 | |

G7. 为进一步提高管理水平，贵公司在国家政策、法律法规、标准及服务方面最需要得到的支持和服务有哪些（请选出您认为最重要的 3 项）：

1. 及时制订、修订与国际市场接轨的产品、技术标准，并指导企业应用

2. 建立健全质量法律、法规体系，并严格执行
3. 设立国家质量教育基金，促进全员质量知识的普及
4. 明确各类质量专业人员任职资格标准，促进质量专业人员成长
5. 建立信息化的质量技术公共服务平台，提供质量技术咨询和指导
6. 组织标杆学习和交流活动，分享优秀企业的经验
7. 其他：_____（请说明）

第三部分 公司质量基础设施情况

H1. 截止到 2018 年年末，企业产品执行的标准数量：

1. 国际标准_____项
2. 国家标准_____项
3. 行业标准_____项
4. 地方标准_____项
5. 团体标准_____项
6. 企业标准_____项

H2. 请阅读以下标准与标准化的描述，根据描述与企业的实际符合情况在右侧打√/：

评价项目	描述	符合程度				
		不符 合	不太 符合	基本 符合	比较 符合	完全 符合
适合企业发展的标准化规划、计划	企业有完整的标准化规划、标准制修订计划、标准实施计划、科研项目计划、采标计划等	<input type="checkbox"/>				
标准化培训	企业有内容具体的全员标准化培训计划，有培训考试和考核记录，企业已经完成了全员培训计划量（已接受培训人数/企业员工数*100%）的 50% 以上。	<input type="checkbox"/>				
标准化信息管理要求	企业有广泛有效的信息搜集渠道（包括上网、订阅报刊、杂志、定期外购），对标准信息整理、存档，且能及时了解有关标准发布、修订、更改、废止信息，保证标准良好的时效性，建立了标准电子文档	<input type="checkbox"/>				
企业标准体系建设	企业建立了完备的企业标准体系（包括企业标准体系表、明确的技术、管理和工作标准体系），企业标准体系配套齐全，标准之间相互协调符合企业实际需要	<input type="checkbox"/>				
企业标准的制度、批准、发布及备案和复审	产品标准覆盖率 100%，产品标准格式符合 GB/T1.1、1.2 要求，建立了企业标准制定、批准、发布及备案和复审的制度，有企业法定代表人或授权人正式批准、发布文书，企业执行的全部团体标准和企业标准在政府公共标准信息平台中进行了自我申明	<input type="checkbox"/>				

11. 请阅读以下有关于计量工作的描述，根据描述与企业的实际符合情况在右侧打√:

评价项目	描述	符合程度				
		不符合	不太符合	基本符合	比较符合	完全符合
计量器具配备	企业根据经营管理、安全生产、产品检测等方面的需要确定了计量监测点、配备了符合要求数量的计量器具。	<input type="checkbox"/>				
非强制检定	对于自行检定的计量器具，企业合理确定了检定周期，并以制度形式予以规范，严格贯彻执行。 对于企业尚不具备检定能力的计量器具，定期送往第三方检测机构进行检定。	<input type="checkbox"/>				
		<input type="checkbox"/>				
强制检定	对于列入强制检定目录的计量器具，企业完成了登记造册，并按照相关规则要求向当地计量行政部门申请周期检定。	<input type="checkbox"/>				
标识管理	企业针对计量器具的状态实施分类和标识管理，注明检定日期、单位人员以及有效期限等基本信息，对不合格的计量器具停止使用、隔离存放并做出明显标识。	<input type="checkbox"/>				
量值溯源	企业将测量标准值与规定的参考标准进行动态比较，保持与最新标准的统一。	<input type="checkbox"/>				
计量管理制度体系	企业建立了较为完善的计量管理制度体系，包括建立计量器具管理台账、明确管理计量的职责部门、配备了解计量检定校准的政策法规/测量技术及计量器具的计量管理和技术人员、在产品的设计/研制/试验/生产等阶段建立计量过程保障体系、制定计量器具配备/采购/流转/检定管理程序等方面。	<input type="checkbox"/>				

12. 公司仪器设备的计量检定、校准选择（多选）:

1. 企业内部校准
2. 国内计量检测机构
3. 国外计量检测机构
4. 仪器设备原厂
5. 其他: _____

J1. 请阅读以下有关于检验检测工作的描述，根据描述与企业的实际符合情况在右侧打√:

评价项目	描述	符合程度				
		不符合	不太符合	基本符合	比较符合	完全符合
检验检测设备配备	企业对经营管理、产品质量检验科学配备了符合使用要求的检验检测设备或检验实验室。	<input type="checkbox"/>				
检验检测规范、手段及记录	企业在规范检测设备/流程方法/环境条件/实施细则及结果存档等方面创设了一定的参考规范；按照产品加工/装配/调试/调度需要采用科学的检测技术手段；依照检测规范进行各项测验，结果有详细记录并保存完整。	<input type="checkbox"/>				

J2. 贵企业的产品质量检验检测方式（单选）:

1. 以外包形式由其他检验检测机构负责；
2. 配备符合要求的产品质量检验检测设备并自行开展检测；
3. 具备通过国家认可的检测实验室

K1. 贵企业的强制性产品认证率（指拥有国家 CCC 认证标志的产品）:

强制认证产品种类/企业生产产品种类*100%=_____

K2. 贵企业的自愿性产品认证率（指 CQC 质量认证和其他国外权威的认证机构提供的产品质量认证）:

自愿认证产品种类/企业生产产品种类*100%=_____

第四部分 其他

L1. 贵公司在质量管理工作方面有哪些好的做法和成功经验（可列举主要三点）？

做法、经验： 1、_____

2、_____

3、_____

L2. 贵公司对进一步加强质量管理工作方面，对国家、行业的期望、建议？

期望和建议： 1、_____

2、_____

3、_____