

# 上海市质量工作领导小组文件

沪质〔2020〕3号

## 上海市质量工作领导小组关于印发 《上海市质量提升三年行动计划 (2021—2023年)》的通知

市质量工作领导小组各成员单位，各区人民政府，各有关单位：

为深入贯彻落实党中央国务院、市委市政府关于建设质量强国、推动高质量发展的决策部署，进一步提升本市总体质量水平、推动本市经济高质量发展，现将《上海市质量提升三年行动计划(2021—2023年)》印发给你们，请认真按照执行。

上海市质量工作领导小组

2020年8月28日

(此件公开发布)

# 上海市质量提升三年行动计划 (2021—2023年)

为深入贯彻落实党中央国务院、市委市政府关于建设质量强国、推动高质量发展的决策部署，进一步提升本市总体质量水平、推动本市经济高质量发展，结合本市实际，制定本行动计划。

## 一、总体要求

### (一) 指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记新理念新思想新战略，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持新发展理念，深入推进质量提升行动开展，强化质量安全监管，践行“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，加快推进上海质量治理体系和治理能力现代化，持续提升上海总体质量水平，奋力把上海建设成为具有国际竞争力的质量高地，为推进“三大任务、一大平台”国家战略、建成“五个中心”和迈向全球卓越城市做出积极贡献。

### (二) 工作原则

一是坚持以人民为中心。践行“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，把增进民生福祉、满足人民群众对美好生活的需求作为提高供给质量的出发点和落脚点，促进质量发展成果全民共享，增强人民群众质量获得感。

二是坚持质量第一、效益优先。秉承“质量是上海的生命”，突出企业质量主体，坚持“好”字优先、优质发展，全面提升各行业质量水平，使优势更优、特色更特、强项更强。

三是坚持质量共治。围绕解决质量提升的瓶颈问题，抓住关键环节，凝聚各方力量，不断完善质量治理体系，取得质量提升的新进展新突破。

四是坚持服务国家重大战略。主动发挥上海的引领作用，坚持先行先试，带动长三角区域整体质量竞争力提升，推动“一带一路”向高质量发展，创造质量提升新经验。

### （三）主要目标

到 2023 年，本市产品、服务、工程、人居质量水平进一步提升，质量对提高全要素生产率和促进经济发展的贡献进一步增强，形成一批国家级质量工作真抓实干成效突出地方、创建一批国家级质量示范街镇，持续建设具有国际竞争力的质量高地。

一是质量发展环境不断优化。质量发展政策体系不断完善。质量人才队伍不断加强，培养 10000 名掌握先进质量管理方法的企业一线管理人员、1000 名企业首席质量官、100 名质量高端人才。广泛开展质量宣传，全社会质量意识不断增强。加大放管服改革力度、加强事中事后监管，营造公平竞争的市场环境。“党委领导、政府主导、部门联合、企业主体、社会参与”的质量工作格局更加完善。

二是质量主体作用不断凸显。先进制造业企业参与全球质量

竞争的广度和深度进一步增强，战略性新兴产业企业质量效益特征进一步明显，现代服务业企业进一步专业化、精细化；形成一批质量竞争力强、创新能力强的“科技小巨人企业”和“隐形冠军企业”，形成 1500 个优秀重点产品质量攻关项目以及 1000 家各级政府质量奖标杆。

三是质量基础支撑能力不断增强。参与国际计量基标准和标准物质比对与能力验证 10 项以上。牵头制修订一批具有影响力的关键性国际标准，重点领域国际标准化专业技术组织技术机构秘书处在沪数量位于全国前列，支撑本市经济发展的有效地方标准达 800 项。推动建设 10 家战略性新兴产业、本市重点优势产业领域国家或市级产品质量检测中心和产业计量测试中心。各类计量测试、标准、检验检测服务平台和功能进一步完善。

四是质量发展水平不断提升。制造业质量竞争力指数稳定在 90 以上，公共服务质量用户满意度达到 85 以上，继续保持全国前列；中高端产品、高附加值和优质服务供给比例进一步提升；工程建设质量和运行管理质量不断提高，人居质量持续改善，形成一批具有较强国际竞争力和市场影响力的上海品牌，人民群众的质量获得感不断提高。

## 二、主要任务

### （一）实施重点领域质量提升工程

1. 新材料技术先导质量创新工程。加强技术、标准、知识产权一体化研究，鼓励相关企业积极参加各级标准制修订工作。在

规模以上企业推广质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系认证。发挥新材料细分领域检验检测中心作用，促进新材料产业的应用开发和成果转化，不断提高技术创新、技术集成能力，加速新材料产业市场增长率。依托上海化工区、宝山基地两大基地、三个特色园区和多个工业园区及经济技术开发区的‘2+3+N’新材料产业布局，进一步提高新材料智能制造水平，支持新材料在高端制造业中的应用示范和验证，促进产业整体质量提升。（责任单位：市经济信息化委、市科委、市市场监管局、市知识产权局）

2. 高端装备制造质量强基工程。重视高端装备制造试验验证、检测认可、计量测试等功能性平台建设，形成与高端装备制造业发展匹配的质量基础设施网络，支撑智能制造应用“十百千”工程。在民用航天航空、航空发动机与燃气轮机、海洋工程、核电风电、微电子光电子、高档数控机床、高端医疗机械等领域，进一步提高自主知识产权拥有量，加强相关技术标准体系建设，以首台（套）突破改变国际垄断格局，提高大型、成套装备制造水平与国际质量竞争力。（责任单位：市经济信息化委、市科委、市国资委、市市场监管局、市知识产权局）

3. 生物医药质量提升工程。鼓励为抗体药物、疫苗、抗肿瘤药等研制提供质量技术基础支撑，加快免疫细胞治疗、单抗药物、基因治疗等新技术研究。实施药品全链条安全质量管理，探索建立标准化管理体系和质量监管体系。发挥上海医疗资源丰富的优

势，支持研究型医院、上海转化医学研究中心和国家临床医学研究中心建设，缩短新药投产与上市周期，提高生物医药规模产能。鼓励药品医疗器械企业增加研发投入，加强新产品研发和已上市产品的继续研究，加快推进本市仿制药质量和疗效一致性评价工作，促进企业仿制药质量提高。（责任单位：市卫生健康委、市科委、市药品监管局）

4. 食品农产品质量放心工程。推动食品生产企业建立健全供应商检查评价、产品出厂检验、食品召回等管理制度。开展食品安全“百千万”示范创建工程建设，持续推进“明厨亮灶”工程。推进实施国产婴幼儿配方乳粉提升行动、保健食品行业专项清理整治行动。深入实施质量兴农战略，推进绿色农产品标准化生产，建设崇明世界级生态岛和上海农场两大绿色农产品生产基地，大力推进农业绿色生产，实施化肥农药减量增效行动，提高种植养殖业产品质量和水平。实施“优质粮食工程”行动，提高绿色优质安全粮油产品供给比重，全面提高粮食储备和安全水平。（责任单位：市市场监管局、市农业农村委、市商务委、市粮食储备局、各区人民政府）

5. 消费供给质量满意工程。鼓励发展高水平的消费品团体标准，推进消费品企业产品和服务标准自我声明公开，建立优质服务承诺标识和管理制度。构建具有上海特色、符合市场发展和消费者需求的消费品质量认证体系。提升日用消费品质量安全检测能力，鼓励社会第三方检验检测认证机构参与产品质量安全监督

抽查、风险监测工作。聚焦儿童用品、老年用品等消费品，加强缺陷召回工作。推进监管制度创新，加强社会信用体系建设，着力形成社会共治和奖优逐劣的消费市场环境。（责任单位：市市场监管局、市商务委、市发展改革委）

6. 数字经济质量惠民工程。加快推进传统制造业数字化转型，提高产品和服务质量，推动质量变革。加强对商品营销信息、促销活动信息的质量源头控制，增强信息准确性和透明度，提高数字经济的质量保证和市场信息管理水平。重视直播平台快速发展趋势，开展直播电商基地运营生态建设与应用标准化试点，探索体验式服务规范及标准，提高直播电商购物质量，优化网上销售诚信环境；完善售后服务投诉处理体系，规范申诉渠道和赔付流程，提升消费纠纷处理效率。创新数字经济监管方式，对投诉举报的案件进行甄别、评估和分类，加强联动处理，融聚社会各方合力，提高数字经济质量安全监管的有效性。（责任单位：市商务委、市经济信息化委、市市场监管局、市通信管理局）

7. 智慧住宅质量标准工程。加强新一代信息技术在住宅建造上的应用，构建智慧住宅设计、建造及运维标准体系，推广符合未来发展趋势的高品质绿色住宅。实现住宅设计和建设、全生命周期运维、长期评估管理数字化，发展“绿色住区—百年建筑—健康居住—智慧生活”，在结构安全性、防火安全性、耐久性能、日常维护管理、保温隔热性能、空气环境性能、采光/照明性能、隔音性能、高龄者适应性能等方面达到国内领先水平。（责任单

位：市住房城乡建设管理委）

8. 交通运输质量便捷工程。着力构建以轨道交通为骨干、公共汽（电）车为基础、轮渡与辅助公交为补充，换乘便捷高效的多模式、多层次公共交通系统。打造世界一流的轨道交通运营保障体系。打造高品质的地面公交，实施公交专用道建设、智慧绿色赋能、服务标准提升等措施，打造快速、可靠、准点的骨干公交服务。重点推动定制班线发展、拓展轮渡的沿江交通与旅游功能等，提供形式更加丰富的辅助公交。加强区域综合交通网络协调运营管理、城市综合交通协同管控，提升路网整体效率。优化路权分配，提升道路集约交通通行能力。多措并举挖掘设施潜力，缓解道路交通拥堵。（责任单位：市交通委）

9. 生命健康质量保障工程。进一步制定完善养老服务标准体系，全面落实《养老机构服务安全基本规范》，持续推进养老机构服务质量等级评定和日常监测工作，逐步向社区养老服务机构覆盖，逐步建立养老服务机构信用分级制度。完善首诊负责制和医疗费用告知规范，健全各类医疗服务标准、护理服务标准、体检服务标准，扩宽服务诉求渠道，不断优化医疗质量氛围，不断提高公众对医疗服务的满意度。治理盈利性机构“名医”虚假广告，以及医药领域知识产权侵权行为，优化医疗服务市场环境。

（责任单位：市卫生健康委、市民政局、市市场监管局、市知识产权局）

10. 文化旅游质量效益工程。建立更加协同高效的文旅综合

监管机制，加大文旅市场执法和整治力度。加强文旅市场信用监管，构建以信用为基础的新型监管机制。强化对文化娱乐和旅游设施的质量安全监管，着力营造优质的文旅市场环境。切实把“红色文化”、“海派文化”、“江南文化”资源转化为品牌建设源动力，着力推动文化创意重点领域加快发展，引导资源要素向文化创意产业集聚。进一步对接国际旅游市场规则和通行标准，提升旅游景点、旅行社服务水平，规范和优化旅游住宿、在线旅游经营服务，提升质量效益，促进上海旅游高品质发展，加快建成世界著名旅游城市。（责任单位：市文化旅游局、市委宣传部、市发展改革委）

11. 生态环境质量改善工程。持续改善环境空气质量，实施能源和煤炭总量双控，推进各项大气污染物的协同控制和减排。持续改善水环境质量，保障水生态安全，维护水生态系统功能。持续加强土壤环境监测，提高土壤污染防治监管能力。大力推进生态廊道、郊野公园、城市公园、立体绿化和林荫道、绿道建设。完善生活垃圾全程分类体系，加快推进垃圾收运体系和再生资源回收体系“两网融合”，进一步提升垃圾减量化、资源化、无害化处置水平；落实高标准保障，提升市容环境质量管理水平。（责任单位：市生态环境局、市水务局、市绿化市容局、市发展改革委）

## （二）不断提升企业质量竞争力

12. 推动企业关键技术创新。提高企业管理高层及质量专职人员参与国际质量竞争的意识，实行创新链、产销链、资金

链的有机统一，保障产品研发和质量管理投入，推动关键技术领域的质量创新与持续改进。选择若干事关国家经济安全和国防安全，对质量和可靠性极为敏感并存在明显质量短板的“卡脖子”装备产品，组织开展重点产品质量攻关。以新兴骨干企业为主导，推进个性化定制、数字化制造等先进制造技术和质量管理技术的应用，有效提升产品质量竞争力。推动专利信息传播与利用工作，深入开展专利导航、知识产权分析评议等项目，增强企业规避知识产权风险能力。（责任单位：市市场监管局、市经济信息化委、市科委、市国资委、市知识产权局）

13. 加速企业质量管理转型升级。深入推进“质量标杆”管理，加强质量标杆经验交流推广。促进两化融合不断深化，推动企业在技术标准、生产工艺、质量管理、可靠性工程、服务等方面转型升级，打造若干具有世界影响力的质量竞争型产业集群。推动企业按照全样本、全过程、全生命周期、全生产要素、全产业链的数字化模型进行质量攻关与改进、产品服务创新与提升。鼓励企业实施在线、在机检测应用，将质量控制重心前移，实现设计、制造和消费等环节的数据共享，提高质量管理能力和顾客满意度。引导企业建立健全质量管理体系，提高企业质量管理成熟度，增强应对防范质量风险的能力。（责任单位：市经济信息化委、市科委、市市场监管局）

14. 加快培育企业质量品牌优势。推行“上海标准”标识制度，着力打造“上海标准”，以先进标准引领产品和服务质量，

提升“上海标准”国际影响力。着力打造“上海设计”，以设计优势赋能产业和区域经济发展，提升“上海设计”推动力。推动开展“上海品牌”自愿性认证，全力打响上海四大品牌。通过增品种、提品质、创品牌，提升自主品牌的创新内涵和附加值，推动质量水平迈向国际高端。推动建设行业有特色、质量有创新、发展具潜力的知名品牌集聚区。深入开展老字号品牌振兴行动，聚焦文化传承、技艺保护、技术创新等领域，打造中华老字号品牌集群。在中小企业集聚的各类园区设立商标品牌指导站等，加强知识产权的授权使用管理，积极应对商标恶意抢注、异议、撤销等行为，加强品牌保护和主动维权。加大高价值专利、高品质商标培育力度，支持企业申请 PCT 国际专利和注册马德里商标，强化知识产权国际布局。（责任单位：市市场监管局、市经济信息化委、市商务委、市知识产权局）

15. 实施中小企业质量提升精准帮扶。组织开展中小企业质量、计量、标准、检测认证、技术性贸易措施等方面的公益培训。培养 10000 名掌握先进质量管理方法的企业一线管理人员、1000 名企业首席质量官、100 名质量高端人才。鼓励中小企业积极开展质量攻关、引进先进质量管理体系、申报政府质量奖，打造一批创新能力强、质量竞争力强的“专精特新”中小企业、专精特新“小巨人”企业和“科技小巨人企业”。（责任单位：市经济信息化委、市科委、市市场监管局）

### （三）持续加强国家质量基础设施（NQI）能力建设

16. 加强质量基础设施创新能力。加强 NQI 领域重点实验室、技术创新中心等科技创新平台建设，优化科技人才队伍结构，持续完善 NQI 科技创新体系布局。加强 NQI 融合性研究，推动重点领域 NQI 技术服务和科技创新能力达到国际先进水平。发挥大型科学装置、重大科技攻关项目、国家级实验室和研究机构等对 NQI 建设的引领作用，规划布局一批 NQI 领域前沿科技攻关项目，支撑集成电路、人工智能、生物医药等重点产业创新高地建设。（责任单位：市科委、市市场监管局、市发展改革委、市经济信息化委）

17. 提升质量基础设施应用保障能力。建立完善若干质量共性技术平台，针对新兴企业关键共性技术问题，提供全溯源链、全寿命周期、全产业链的质量技术服务。推动建设 10 家战略性新兴产业、本市重点优势产业领域国家或市级产品质量检测中心和产业计量测试中心。协同推进央地、军民两用 NQI 深度融合。提升质量主导的轨道交通 NQI 保障能力，推进化学品危害识别与控制、商用飞机电气线路互联系统测试、金融信息技术应用创新、电动汽车高压零部件检测等 NQI 协同应用供给建设，有效支持企业、产业高质量发展。（责任单位：市科委、市市场监管局、市经济信息化委、市交通委）

18. 加大质量基础设施公共服务能力。加强标准、计量、认证、检验检测、质量、品牌建设等质量基础设施有关专业技术机构能力建设。完善各类检验检测服务平台、计量测试服务平台功

能。建立质量基础设施协同服务工作机制，充分发挥机构专业技术支撑作用，推广先进质量管理方法，培养质量管理创新团队，推动企业提高质量管理水平、提升人员质量素质，有效服务国家“一带一路”、“长三角一体化发展”等战略。积极推动和鼓励国际质量、计量、标准化、认证组织落户上海，加强上海质量国际交流与合作，促进上海国际质量高地建设。（责任单位：市市场监管局、市政府外办、各区政府）

#### （四）全面服务国家重大战略

19. 促进上海自贸区临港新片区高质量发展。探索新片区综合管理标准化体系和运作模式。加强引导相关产业领域的标准制定企业、检验检测机构、产业计量测试中心等向新片区集聚。加大事中事后监管改革创新力度，建立以信用监管为支撑的事中分类评估、事后联动奖惩的监管制度，推动联合监管、动态监管。

（责任单位：临港新片区管委会、市发展改革委、市市场监管局）

20. 加强长三角区域一体化高质量发展。聚焦长三角主要产业领域，以高质量为建设标准，以质量提升为建设主线，以一体化为建设目标，通过政府推动、企业主体、行业参与、专业支撑，建设一批特色鲜明的长三角质量提升示范试点，开创“优势互补、资源共享、区域协作、联动发展、合作共赢、质量共治”的长三角质量提升合作新模式。聚焦医疗养老、数字经济、文化旅游等，加强长三角服务业标准化、品牌化建设。（责任单位：市发展改革委、市市场监管局、市民政局、市经济信息化委、市文化旅游局）

21. 推动共建“一带一路”高质量发展。高质量高水平办好进口博览会，高规格打造国内国际双循环的战略链接。稳步推进与“一带一路”沿线国家的教育、医疗、旅游、文化交流与合作，重点形成一批国际接受度的行业和管理标准，培育一批具有国际影响力的品牌企业，扩大“上海服务”、“上海制造”、“上海购物”、“上海文化”品牌影响力。（责任单位：市商务委、市市场监管局、市教委、市卫生健康委、市文化旅游局）

### 三、保障措施

（一）进一步完善质量共治体系。对接质量强国国家战略，开展一批重大质量课题研究。加强质量促进地方立法研究，完善质量共治机制，强化对质量发展的激励引导。完善质量发展经费保障机制，鼓励、引导更多资金投向质量攻关、质量提升、质量治理、质量基础设施建设等。完善政府质量工作考核。加强对行业质量提升工作的指导。探索开展质量发展指数评价发布。健全质量社会监督机制，推动行业组织、专业社团、研究机构、新闻媒体、消费者等社会各方面共同参与质量提升、促进质量提升。

（责任单位：市市场监管局、市司法局、市财政局、市委组织部、市统计局、市政府新闻办）

（二）落实区域质量工作责任。加强对质量发展的组织领导，发挥议事协调机制作用，结合区域经济社会发展总体要求，完善促进质量提升的政策措施，优化区域质量发展环境。深入推进质量强区，推行“一品一镇”。加大质量工作改革创新力度，加强

质量安全监管和质量基础设施建设，积极争创国务院质量工作真抓实干成效突出地方。聚焦重点领域开展质量提升行动，不断提高人民群众质量获得感和满意度，促进区域经济高质量发展。（责任单位：各区人民政府）

（三）营造良好质量安全环境。健全“双随机”监管和企业信用制度，加强对产品质量领域违法失信市场主体的联合惩戒。持续完善进出口商品质量安全风险预警和快速反应监管体系，强化监管部门间进出口商品风险监测信息交互、风险预警信息共享；探索监管部门间检测结果互认，减少重复检测，减低企业成本。深入组织开展打击侵犯知识产权和制售假冒伪劣商品专项行动，加大对专利、商标、商业秘密等领域知识产权侵权行为打击力度。强化重大危机事件期间以及恢复生产供应过程中的市场监管，制止制造市场恐慌、干扰市场供应的行为。（责任单位：市发展改革委、市市场监管局、上海海关、市公安局）

（四）健全质量人才教育培养体系。构建开放包容、科学规范、运行高效的多层次质量人才教育培养体系。大力开展质量教育主题实践活动，加强中小学质量教育，增强广大青少年的质量意识。推进质量教育进党校、进高等院校、进职业院校，不断提升各级领导干部推动高质量发展的意识、能力和水平。加强高等院校质量工程专业与学科建设，建立与国家改革发展相适应的质量职业教育、技能培训机制，加大高水平技能型人才的培养力度，在评选表彰市、区政府质量奖工作中提高一线技能型员工比例，

创造工匠良好成长环境，推动培养更多“中国工匠”。继续推进“互联网+质量教育”，建立健全以服务企业质量提升为目的的质量教育培训网络，提高质量教育成果传播的及时性、开放性、广泛性，提高质量教育惠及面。推动实施首席质量官制度，落实企业质量主体责任。推进实施社会化质量专业技术人才评价制度，加大高端质量人才培养和引进力度，多途径建立一支高素质的质量人才队伍。（责任单位：市人社局、市市场监管局、市教委、市委组织部、市总工会）

（五）大力培育根植质量文化。坚持新发展理念，牢固树立“质量第一”“质量是上海的生命”意识，大力弘扬“持续改进，追求卓越”的质量精神，传承上海质量基因，让崇尚质量、追求卓越成为全社会的价值导向和时代精神。大力培育和弘扬工匠精神，引导企业秉持质量为先、信誉至上的经营理念，发挥群团组织的积极作用，厚植工匠文化，崇尚精益求精。推广实践先进质量管理方法和工具、质量标杆企业先进经验，更广泛、更深入、更全面开展质量宣传，促进全社会提升质量意识，营造人人关心质量、人人创造质量、人人享受质量的良好社会氛围，推动质量精神融入经济社会发展方方面面。（责任单位：市委宣传部、市市场监管局、市总工会）