

# 陕西省市场监督管理局办公室文件

陕市监办发〔2020〕29号

---

## 陕西省市场监督管理局办公室 关于印发《2020年质量发展工作要点》的通知

各设区市、韩城市、杨凌示范区、西咸新区市场监管局：

现将《2020年质量发展工作要点》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。



陕西省市场监督管理局办公室

2020年4月4日

# 2020 年质量发展工作要点

2020 年全省质量发展工作的总体要求是：以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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，按照中央经济工作会议、省委十三届六次全会和全国、全省市场监管工作会议部署要求，坚持“提质量、守底线、强基础”，大力实施质量强省战略，为推动全省经济社会高质量发展做出积极贡献。

## 一、持续深入开展质量提升行动，统筹推动高质量发展工作

（一）主动担当牵头抓总职责。落实省委、省政府和省局关于推动高质量发展的部署要求，积极发挥省质量强省办和省局推动高质量发展工作领导小组办公室作用，健全工作机制，对外加强协调，对内凝聚合力，压实工作责任，加强工作统筹和督促检查，重点抓好省局推动高质量发展六个方面 28 条措施落实落地。

（二）持续深入开展质量提升行动。牵头制定 2020 年质量提升行动计划，深入推进质量强省战略。加快推进省局 2019 年下达的 61 个质量提升重点项目，大力推广卓越绩效等科学管理模式和方法，特别是要面向中小微企业开展帮扶活动。持续推进服务业质量提升专项行动，大力推进公共服务、旅游、文化、交通、养老、家政等重点领域服务质量提升。进一步创新质量提升帮扶措施，鼓励引导企业做出质量承诺、服务承诺，更好服务疫情防控和复工复产大局。

（三）创新开展“质量月”活动。综合发挥市场监管各项职能，发动相关部门和行业协会，把“质量月”办成质量提升月、诚信营商月、消费维权月，广泛开展企业、技术机构“质量开放日”活动，创新开展“质量文化进校园”等活动，营造全社会重视质量、参与质量提升的良好氛围。推动活动重心向企业职工和群众下移，围绕解决好、回应好群众反映强烈的质量诉求，提升群众质量获得感。

## 二、坚持底线思维，落实企业质量主体责任

（四）加强缺陷产品召回管理。宣传贯彻《消费品召回管理暂行规定》，建立完善产品召回工作机制，强化召回技术支撑。坚持以问题为导向，加强12315投诉举报数据分析应用，以传统汽车、新能源车、智能汽车、儿童用品、电子电器产品等为重点，组织做好线索收集、缺陷调查、召回监督工作，促进企业提升质量安全管理水平。

（五）加大家用汽车“三包”工作力度。积极开展“守护消费”专项行动，加大“三包”法规宣传力度，举办家用汽车三包争议调处业务培训，充分发挥汽车质量争议处理中心作用，加强争议调解工作。加强行政指导，引导汽车销售企业提升售后服务质量，切实保障消费者合法权益，增强群众消费信心。

（六）推动建立产品质量安全事故强制报告制度。根据市场监管总局统一部署，按照企业主责、分级报送、分类处理、加强监管的原则，探索建立产品质量安全事故强制报告制度，强化生

产经营者主体责任，保护人民群众生命财产安全。

### 三、坚持质量理念创新，不断完善支撑质量发展的基础体系

（七）扎实开展质量工作统计分析。组织开展陕西省制造业产品质量合格率调查分析，开展服务质量监测评价，编制 2019 年度全省质量状况分析报告及部分重点行业质量状况报告，为促进全省质量发展工作提供参考。

（八）积极推进质量基础设施“一站式”服务试点。探索建立质量基础设施服务中心、工作站、网上联合窗口等服务模式，力争形成可复制、易推广的质量基础设施协同服务新模式，为中小企业提供便捷、有效的技术服务。

（九）完善质量考核激励机制。完成 2019 年度市级政府质量工作考核结果的报批和通报工作，完善质量工作考核指标，优化考核方式，进一步提高科学性、针对性、实效性，减轻基层负担。做好质量工作真抓实干的市县遴选推荐和激励工作。修订陕西质量奖管理办法，动员支持重点企业、组织参评中国质量奖，组织评选第九届陕西质量奖。

（十）加强质量文化和人才队伍建设。组织开展“中国品牌日”和“卓越质量三秦行”活动，动员全省企业参加 2020 年品牌价值评价工作，组织品牌企业参加天津、成都国际博览会。开展质量强省战略、缺陷产品召回、质量监测评价等专题研讨培训，加大质量发展基层业务骨干培训力度，全面提升全系统推动高质量发展的能力和水平。

