**附件1：**

创建质量标杆检验鉴定机构活动方案

为了保证“创建质量标杆检验鉴定机构活动”（以下简称：创建活动）有效开展，我会制定了《创建质量标杆检验鉴定机构活动方案》（以下简称：活动方案），请各有关单位依活动方案组织开展好创建活动，具体内容如下：

1. **指导思想**

深入贯彻落实党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，全面落实党中央和国务院部署要求，贯彻实施质量发展纲要2016年行动计划，按照质检工作“十三五”规划有关部署，以“提升服务质量水平，支撑优质高效发展”为主题，实施标杆检验鉴定机构引领计划，努力提高检验鉴定服务质量，打造一批知名品牌；通过树立服务于“中国制造”质量提升的优秀机构，服务于增强“中国制造”品牌的国际认同感的突出机构，带动进出口商品检验鉴定全行业自觉提升服务质量和水平，将服务于进出口商品质量品牌提升作为自身的重要社会职责。

1. **工作原则**

**达成行业发展服务于进出口商品质量品牌提升的共识，坚定通过提升服务质量和水平促进行业发展的信心，构建行业自律规范可持续发展的蓝图，通过履行行业的社会职责促进行业发展。**

1. **活动目标**

通过全年努力，着力建设适应服务经济发展的符合进出口商品检验鉴定行业的现代质量治理体系，启动实施质量提升与监测基础建设工程，探索质量行业自律管理的基本框架和运行机制。起草完成一批质量行规与规范，不断完善服务标准体系。通过健全服务质量评价指标体系，深化服务质量监测机制，挖掘树立服务外贸优进优出的典型案例，创建质量标杆检验鉴定机构，积极发挥服务标杆示范引领作用，放大优质服务供给，确保出口产品质量得到客观公正的检验评价。

1. **活动内容**

**（一）增强质量和品牌提升的能力**

1. 大力提高从业人员的职业技能和质量素养。实施检验行业人才培养计划，全面系统地提高从业人员的技术能力。开展质量素养提升行动，塑造精益求精、追求质量的工匠精神。

2. 积极推动质量技术创新。启动各专家技术委员会工作，围绕重点检验项目、难点检验技术研发质量控制方法。广泛开展质量改进、质量攻关等多种形式的群众性创新活动，推动质量技术万众创新。

3.鼓励采用先进的管理制度和先进标准。支持开展质量标杆经验交流、质量管理小组、质量信得过试验室等活动，提升企业质量管理水平。推广应用中国质量奖获奖者和质量标杆检验鉴定机构的质量管理方法和模式。鼓励推行企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度。

4.大力提高品牌建设能力。推进业内企业品牌培育能力建设，协助企业加强品牌建设，打造一批知名品牌，推动中国品牌走出去。

**（二）夯实质量和品牌提升的基础**

1.围绕质量管理构建行业管理规范。建起以检验鉴定行为规范基础，检验鉴定过程监控为手段，质量问题追溯和质量争端解决机制为抓手的行业质量管理规范体系。

2.建立检验鉴定行业团体标准。推动团体标准编制工作，通过社团标准的推广使用促进服务质量的提升。

3.加强检验鉴定行业质量和品牌理论体系研究和推广。推进进出口商品检验鉴定工作的学科建设，构建检验鉴定工作知识体系，以质量和品牌建设为起点逐步完善学科建设，积极培养检验鉴定人才。推动经营者提升质量诚信和品牌保护意识。

（三）**实施质量和品牌提升工程**

1.积极发挥服务标杆示范引领作用。通过健全服务质量评价指标体系，深化服务质量监测机制，创建检验鉴定机构质量标杆，积极发挥服务标杆示范引领作用，放大优质服务供给。

2. 积极服务于质量品牌整体提升。围绕帮扶企业优进优出，提高产品质量，扩大市场占有率，提高品牌知名度，挖掘树立服务外贸优进优出的典型案例，为企业产品质量提升和品牌建设提供技术支持，确保出口产品质量得到客观公正的检验评价。

3.培育创建检验行业知名品牌。围绕行业特点站在国际化的角度主导制定品牌评价的社团标准，培育品牌企业，推动中国品牌走出去。

4. 支持创建进出口商品检验鉴定示范机构。支持各直属检验检疫局遴选进出口商品检验鉴定服务示范机构，配合做好示范机构在服务外贸“优进优出”、促进技术转型升级方面的工作。

5.配合政府监管部门落实“一报告两检查”制度（一报告：社会检验机构从事进出口商品检验鉴定业务进行年度报告；二检查：工作质量检查和违法违规行为调查），自觉接受政府对进出口商品检验鉴定业务事中和事后的监管，促进对外贸易优进优出。

6.开展检验检测行业诚信建设活动、营造放心检验检测氛围。自觉遵守与检验鉴定活动相关的资质认定和行政审批，促进检验检测服务质量提升。建立健全检验检测争议调解和申投诉处理机制，保障委托方合法权益。广泛开展便民服务，提升行业服务效能。

**五、主要举措**

（一）健全从业质量评价指标。开展服务质量指数研究，进一步完善以顾客满意度、万人投诉量和品牌价值增长率为主要内容的从业质量发展指标体系。

（二）完善从业标准体系。启动建立进出口商品检验鉴定行业社团标准体系。以从业质量管理和重点领域为起点，推动社团标准制逐步完善。加大重点领域标准实施宣贯力度，不断提升检验鉴定行业标准化水平。

（三）建立从业质量监测机制。制定完善从业质量监测制度，推动发布《进出口商品检验鉴定行业质量监测管理办法》和《进出口商品检验鉴定行业质量监测技术指南》，用标准、规范的方法开展从业质量监测，建立分析报告制度。指导和推动有条件的机构开展服务业质量自主监测，引导全行业共同提升服务业质量水平。

（四）推动企业服务标准自我声明公开和监督制度。实施企业产品和服务标准自我声明公开和监督制度，引导企业诚信守信经营。组织制定并公布本行业相关产品和服务的标准清单以及产品和服务标准的关键指标清单，指导企业完善企业产品和服务标准。

（五）探索创立优质服务承诺标识制度。开展优质服务标志管理制度研究，研究提出工作方案。制定优质服务规范，鼓励行业内优秀服务企业做出优质服务承诺，引导市场消费，以优质承诺与市场选择引领服务质量升级。

（六）实施标杆引领计划。联合行业主管部门开展服务质量标杆单位创建和升级试点活动，创建一批服务质量标杆单位和服务质量升级试点单位，积极发挥服务标杆示范引领作用，放大优质服务供给。组织专家和标杆单位面向中小服务企业举办免费质量培训，为“大众创业、万众创新”提供质量技术支撑。

**六、活动安排**

本次活动自2016年6月开始，至2017年2月结束，分三个阶段进行：

**（一）研究动员部署阶段（6月-7月）。**

研究制定《创建质量标杆检验鉴定机构活动方案》；各专家技术委员会研究制定相应的标准体系、评价体系的建立；各会员单位结合自身实际组织实施。

**（二）组织实施阶段（8月至11月）。**

各单位按照任务分工开展活动，强化协作，稳步推进，努力做到有力度、有成效、有声势。对活动中发现的问题和成果，要通过简报方式及时推广解决，完善工作措施，确保活动按进度安排顺利开展。分会于8月开通“检验鉴定机构分会”微信服务号，利用网络进行民意测评。

**（三）总结提高阶段（12月-2017年2月）。**

各会员单位总结活动成效，提炼可复制、可推广的做法和经验。于2016年12月21日前完成申报全国质量标杆检验鉴定机构工作。分会组织遴选评审委员会对各单位申报信息进行现场考核、专家评议，并与网络测评结果相结合最终确定质量标杆检验鉴定机构和服务外贸优进优出的典型案例。

**七、工作要求**

**（一）高度重视，精心组织。**各会员单位要充分认识质量品牌提升在经济社会发展中的重要作用，结合工作实际，有计划、有步骤地开展行动，并给予必要的财务、人力等资源保障。

**（二）密切协作，加强联动。**积极争取各级政府的支持，密切与各级政府部门、会员内部的沟通协作，加强信息共享互通，形成上下联动、内外联合的质量提升工作格局。

**（三）广泛宣传，扩大影响。**各会员单位分别于每月的1日前报送创建活动阶段小结和典型案例。各会员单位可以新闻发布会、信息专报、各类媒体、各类活动为载体扩大宣传效果，营造良好的舆论氛围，全面宣传出口商品质量提升活动，努力做到有力度、有成效、有声势。

**（四）建章立制，注重实效。**及时总结质量提升工作成效，认真查找不足，不断改进服务方式和监管方式，为服务“优进优出”和宏观质量管理探索经验，推动构建进出口商品检验鉴定行业质量品牌提升工作体系。