

上海交通大学中国质量发展研究院

工作简报

【2018年1月1日-2018年2月28日】

—— 新闻动态

- ① 国家质检总局副局长陈钢到中国质量发展研究院调研
- ② 全国质量监督检验检疫工作会议在京举行
- ③ 上海市委市政府印发《开展质量提升行动的实施方案》
- ④ 全国质量管理工作暨质量提升现场交流会在厦门举行
- ⑤ 中国工程院重点咨询课题“中国制造与一带一路战略”启动
- ⑥ 我校入选2017年度上海市政府质量奖获奖推荐名单

—— 学术交流

- ① 台湾清华大学苏朝墩教授到我院访问交流
- ② 上海市质检院承担的开放课题召开交流讨论会

—— 成果介绍

- ① 检测服务质量评价与品质提升策略研究
- ② 型式试验机构对特种设备行业能级提升的研究
- ③ 重点服务业领域（物流、会展等）服务质量综合评价模型研

究与应用

- ④ 重点服务业领域（商贸零售、电子商务）的质量信用体系与

方法研究

- ⑤ 我国传统糕点产业全球发展战略研究

国家质检总局副局长陈钢到中国质量发展研究院调研

2018年2月2日，国家质检总局副局长陈钢、办公厅副主任俞晓丹、质量司副司长王赟松、科技司副司长周举文、发展研究中心副主任姚雷一行到上海交大调研。校长、党委副书记林忠钦院士、副校长奚立峰、上海市质监局副局长沈伟民等出席调研活动。



林忠钦对陈钢一行莅临上海交大调研表示了诚挚欢迎，他感谢国家质检总局和上海市政府对中国质量发展研究院的大力支持。他表示交大积极响应国家战略，落实十九大“质量强国”战略和“质量第一”的精神，希望通过此次总局领导调研交大，进一步密切相互联系，充分发挥上海交大多学科优势，形成“政产学研用”的协同发展、合力支持经济社会发展，努力建成高水平、国际化的质量“国家智库”，破解国家急需的重大质量课题。

奚立峰作中国质量发展研究院工作报告。他重点介绍了中国质量发展研究院在科学研究与资政建言、产业提升与人才培养、质量活动与学术交流等方面的工作及未来展望。中国质量发展研究院紧密围绕国家和上海市的重大质量需求，积极参与重大咨询课题，参与产业的

质量提升，在《瞭望》、《国家行政学院学报》、《中国工程科学》等期刊发表多篇有影响力的质量强国研究成果，向国家提出了“实施优质制造工程”等建议。

在交流发言中，沈伟民、俞晓丹、王赟松、周文举等围绕高端装备等重点领域质量提升、面向中小企业质量需求、能力建设等主题先后发言。

陈钢充分肯定了上海交大中国质量发展研究院为我国质量强国事业建言资政、促进产业质量提升等方面做出的贡献。他指出，十九大提出了“质量第一、效益优先”的发展方针，要切实通过供给侧的结构性改革为主线来推动经济发展的质量变革、效率变革、动力变革。他同时提出了几点建议，研究院要充分发挥多学科的优势，加强互动，将高端装备形成的质量优势扩大到消费品领域，总结、梳理标杆质量企业的管理模式。他希望中国质量发展研究院围绕优质制造工程等议题深化落实，引导我国产业朝更高质量、更有效率、更可持续的方向发展，为质量强国建设和振兴中国品牌献计献策。



全国质量监督检验检疫工作会议在京举行

2018年1月9日，一年一度的全国质量监督检验检疫工作会议在京举行，我院潘尔顺副院长作为特邀代表参加了大会。这次大会是在具有划时代意义的党的十九大胜利召开之后，全国质检系统召开的一次十分重要的会议，质检总局党组书记侯建国主持会议，局长支树平作工作报告。报告的主题是：不忘初心，牢记使命，开启质量强国建设新征程。

报告首先对十八大以来的五年，质检工作取得历史性成就和变革进行了回顾。支树平局长归纳为：其一，准确把握经济发展新常态，围绕供给侧结构性改革，抓住提高质量这个关键，扎实推进质量强国建设。其二，坚持总体国家安全观，坚守质量安全底线，坚决维护人民群众利益和国家安全，没有发生大的质量安全事件。其三，全面深化质检改革，聚焦发力，多点突破，激发了质检事业发展的强大动力。其四，顺应国际质量发展新趋势，统筹推进计量、标准、认证认可、检验检测等规划建设，国家质量基础设施的地位作用日益彰显。其五，全面加强质检国际合作，有效服务外交外贸，中国质检的国际影响力不断提升。其六，坚持全面从严治党、从严治检，持续推进法治质检、科技质检、和谐质检建设，树立了质检系统良好形象。

党的十九大作出中国特色社会主义进入新时代重大判断，确立了习近平新时代中国特色社会主义思想历史地位，提出了新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略。在我国经济由高速增长阶段转向高质量发展阶段的“转段时期”，坚持质量第一、效益优先，推动经济发展质量变革，增强我国经济质量优势，建设质量强国，尤显重要，十分迫切。因此，支树平局长强调，对照高质量发展的更高要求，我国现阶段质量发展还有较大差距，质检工作责任重大。支树平指出：推动高质量发展必须落到具体行动上，其中一个重要抓手和突破口就是开展质量提升行动。支树平指出，质量提升是一项长期工程。全国质检系统要紧紧围绕高质量发展这个根本要求，对照全面建设小康社

会目标任务，坚决贯彻党中央、国务院《关于开展质量提升行动的指导意见》，集中力量开展三年质量提升行动。

关于 2018 年质检工作任务，支树平局长提出要全力抓好五个提升：提升质量发展总体水平，提升质量安全保障水平，提升质量基础设施水平，提升质检改革创新水平，提升质检系统党的建设质量水平。要狠抓标准引领，狠抓质量管理，狠抓质量攻关，狠抓质量创新，狠抓品牌建设。要提升消费品安全保障水平，提升国门安全保障水平，提升特种设备安全保障水平。要着力推进产品质量监督“放管服”改革，着力推进检验检疫监管制度改革，着力推进质量认证制度改革，着力推进质检信息化改革发展。

大会最后号召，十九大开启了全面建设社会主义现代化国家新征程，也开启了建设质量强国的新征程。质检事业面临的机遇难得、挑战严峻、任务繁重。质检人要不忘初心，牢记使命，以时不我待、只争朝夕的精神投入工作，为推进质量强国建设，推动经济更高质量发展，实现“两个一百年”奋斗目标，不断满足人民对美好生活的向往作出更大的贡献。



上海市委市政府印发《开展质量提升行动的实施方案》

2018年1月17日,中共上海市委、上海市人民政府正式印发《开展质量提升行动的实施方案》。上海交通大学中国质量发展研究院参与了《实施方案》的编制。

本实施方案是向全市各行各业作出的质量动员,是对全市质量工作作出的系统部署。方案在主要内容上回答了“提升什么、怎么提升、怎么保障提升”等问题。这份实施方案,是上海质量提升行动的政策纲领与行动指南,对于提高本市供给体系质量、推动本市经济社会加快发展具有重要的实践意义和指导意义。

上海出台《开展质量提升行动的实施方案》是向全市各行各业作出的质量动员,是对全市质量工作作出的系统部署。方案在主要内容上回答了“提升什么、怎么提升、怎么保障提升”等问题。

总体目标

提出到2020年,供给质量明显改善,供给体系更有效率,以技术、标准、品牌、服务为核心的质量竞争新优势基本形成,具有国际竞争力的质量高地初步建成。

同时,明确了4个支撑目标:

一是产品、服务、工程、人居质量持续提升,制造业质量竞争力指数保持在90以上,居全国前列,人民群众的获得感和幸福感不断提高,形成一批具有较强国际竞争力和市场影响力的“上海服务、上海制造、上海购物、上海文化”品牌。

二是产业发展质量稳步提高,形成一批具有国内外较高知名度的品牌企业。

三是区域质量水平整体跃升,形成一批高端要素集聚、品牌影响显著、质量效益明显的示范区。

四是质量技术基础支撑能力不断加强，形成一批关键性的质量技术基础设施项目，为国家“一带一路”建设、上海自贸试验区和科技创新中心建设等提供有力支撑。

重点领域

瞄准经济社会发展的重点、百姓关注的热点，聚焦农产品食品药品、消费品、高端装备制造业、核心基础零部件和原材料、建设工程、服务业、社会治理、人居、对外贸易以及中小企业、区域质量协同发展等 11 个领域，提高供给质量，构筑上海发展的质量优势。

具体举措

提出质量攻关、质量创新、全面质量管理、全面质量监管、标准提档升级、质量品牌、质量社会共治等 7 个方面的提升质量举措，以及加强质量技术基础支撑体系建设、提升科技创新中心的质量技术基础能级、提升质量技术公共服务能力、推进质量技术基础国际交流合作等 4 个夯实质量技术基础方面的举措。

制度保障

在继承质量传统，总结上海大质量工作机制建设、质量奖励制度实施等实践经验的基础上，提出了质量法规制度、财政金融、人才教育、质量激励 4 方面的政策制度。特别强调加强组织领导，强调建立健全“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，进一步加强对质量提升的统筹协调和组织领导。

总体来看，实施方案体现了三个特点：

一是不走样，坚决贯彻中央文件精神。深入学习、全面贯彻中央关于开展质量提升行动的决策部署，确保各项工作在上海落到实处。

二是不重复，全面体现上海要求。对中央已作详细部署的内容概括写、简要写，反映上海实际情况的内容系统写、具体写，强调讲清道理、讲明措施，充分体现各领域发展对提升质量水平的新要求、新举措。

三是不偏题，聚焦破除质量提升瓶颈。针对农产品、食品药品、消费品、装备制造业、服务业等领域的突出问题，结合上海在人居质

量、社会治理、公共服务等方面质量提升的实践经验，提出含金量高、接地气、操作性强的具体措施。

关于方案的保障措施

《实施方案》出台后，下一步的工作重点就是抓落实、抓推进，确保方案内容落地生根，各项措施落到实处。主要将做好三方面的工作：

一是大力宣传，形成质量提升的浓厚氛围。围绕《实施方案》的落实，广泛开展宣贯工作，推动全市各单位、各行业统一思想、凝聚共识，全面开展质量提升工作。大力弘扬“追求卓越”的上海城市精神、企业家精神和工匠精神，积极宣传各行各业追求质量、提升质量的丰富实践和先进典型，在全市掀起关心关注质量提升的舆论热潮。

二是精心组织，加强质量提升的统筹协调。建立完善“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，围绕消费品、装备制造业等重点领域、重点行业，推动相关部门、行业、区域制定质量提升行动的具体方案和举措，形成以《实施方案》为核心“1+N”质量提升行动体系。

三是改革创新，努力破除质量提升的瓶颈。一方面，加强质量技术基础能级建设，破除质量提升的政策制度瓶颈和质量基础瓶颈。另一方面，找准影响产品、产业、行业质量提升的技术瓶颈、管理瓶颈，依靠技术创新，采用新技术、新工艺、新方法，组织攻克一批关键共性质量技术。

同时，进一步加强全员、全方位、全过程质量管理，提高全面质量管理的广度和深度，综合运用互联网、大数据等手段促进质量工作方法和质量管理创新。

全国质量管理工作暨质量提升现场交流会在厦门举行

2018年1月30日，全国质量管理工作暨质量提升现场交流会在厦门举行，我院夏唐斌副教授作为邀请代表参加了大会。



在全体会议上，河北省、江苏省、广东省、四川省、厦门市质量技术监督局首先交流发言，分别作了《融入中心，主动作为，全力推进质量强省战略深入实施》、《夯实基础，建立机制，确保质量诚信工作落实到位》、《深入实施质量强省战略，面向中小企业开展质量技术服务》、《提升五大质量，打造品质四川》和《努力建设高水平的质量效益之城》的经验分享。

质检总局质量司黄国梁司长作了《牢记使命，善作善成，奋力开启新时代质量管理工作新征程》的主题报告。在回顾2017年和十八大以来质量管理工作的基础上，指出新时代质量管理工作面临的挑战和要求，包括观念创新、制度创新和方法创新。黄司长提出今年质量管理工作的整体思路：（一）加强党对质量工作的领导；（二）推动

质量管理改革创新；（三）增强质量品牌竞争优势；（四）凝聚各方力量推进质量提升。

在总结发言中，质检总局陈钢副局长首先充分肯定了五年来质量工作的历史性成就，具体体现在：质量顶层设计不断完善；质量强国战略深入推进；质量发展环境有效改善；质量治理体系明显加强；质量基础能力不断提升。陈钢副局长要求各省市局深刻领会新时代、新要求，主要包括：深刻领会习近平总书记新时代中国特色社会主义思想的质量内涵；准确把握高质量发展的具体内涵和特征；勇于担当新时代质量工作的光荣使命。最后，陈钢副局长提出，要全面推进新时代质量工作，取得新作为，必须旗帜鲜明加强党对质量工作领导；全力以赴深化质量提升行动；系统深入推进质量强国建设；精准协同开展质量技术服务；持之以恒抓好干部队伍建设。

在随后召开的座谈会上，我院夏唐斌副教授代表中国质量发展研究院做了《中国质量管理先进经验方法的调研与分析》交流发言，介绍了我院在质量管理领域的技术优势与研究成果。我院通过对我国制造企业的广泛调研，致力总结中国质量管理的先进经验方法，形成中国特色质量管理的方法体系，未来将为建设质量强国、实现高质量发展做出更大的智库贡献！

中国工程院重点咨询项目 “中国制造与一带一路战略”启动

2018年1月18日，中国工程院重点咨询项目“中国制造与一带一路战略”启动会在京召开。赵亦希副教授代表中国质量发展研究院参加了本次会议。

“中国制造与一带一路战略”项目是以《中国制造2025》制造强国战略和国家重大发展战略“一带一路”为切入点，分析两大战略的相辅相成和相互促进的关系。两大战略的对接与融合，是坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻落实中央重大决策部署，为实现习总书记提出的从中国制造向中国创造转变，中国速度向中国质量转变，中国产品向中国品牌转变的重要举措，对我国实施创新驱动发展战略、加快经济转型升级意义重大。

“中国制造与一带一路战略”项目由路甬祥院士任组长，林忠钦院士和潘云鹤院士任副组长。项目组顾问及成员共计30余人。本项目共下设3个子课题，我校承担课题2--中国制造与“一带一路”国家合作研究。

我校承担的课题2--“中国制造与‘一带一路’国家合作研究”旨在通过分析重点领域和重点企业的合作案例，研究中国制造业重点领域、重点企业与带路国家合作的现状，成功的经验以及存在的问题。基于案例的研究进而归纳出合作的模式，通过分析典型案例研究双方合作现状、特点，探索有效的合作模式。提出中国制造业与“一带一路”国家和地区合作的重点产业、重点项目的建议，提出合作路径、措施和政策建议。

我校入选 2017 年度上海市政府质量奖获奖推荐名单

2018 年 2 月 9 日，根据《上海市政府质量奖管理办法》（沪府办发〔2016〕39 号）规定，在组织和个人自愿申报、有关部门推荐的基础上，经资格审查、资料评审、现场评审、公众评价、陈述答辩及综合评价，上海市政府质量奖审定委员会办公室已形成 2017 年度上海市政府质量奖获奖推荐名单，我校成功入选 2017 年度上海市政府质量奖推荐名单。这是本市高等教育领域申报政府质量奖“零突破”，是高等教育导入卓越绩效进行的一次有益的探索，也必将为本市其他高等院校广泛开展卓越绩效管理，进一步提升办学水平，加快向世界一流大学和一流学科迈进有着积极的意义。

申报过程中，上海交通大学中国质量发展研究院从卓越绩效标准的系列培训、材料的准备、申报书的编写、现场评审的组织等方面，与学校规划处等主管部门一道，作了精心的准备和精细的指导，为我校成功入选 2017 年度上海市政府质量奖金奖推荐名单作出了贡献。

台湾清华大学苏朝墩教授到我院访问交流

2018年1月22日，应潘尔顺副院长的邀请，台湾清华大学工业工程与工程管理系教授、国际质量科学院院士、美国质量学会会士苏朝墩教授访问我院，并作了题为“Quality Management: Experience in Taiwan’s Manufacturing Firms”的学术讲座。



苏教授首先简要地介绍了质量的发展历程及在台湾的发展、质量管理的基本理念和主要的方法工具，并结合案例说明了质量管理对台湾制造业和服务业的促进作用。苏教授以大量的统计数据说明了在高科技制造业和传统制造业中，开展质量管理重要性，并融合性的说明了质量管理在高科技企业中存在的问题及挑战。苏教授最后结合互联网、工业 4.0、智能制造、人工智能、面部识别等技术的影响，对未来质量管理未来面临新的要求和挑战进行了解读。

苏教授的讲座受到了我院师生的广泛欢迎，工业工程与管理系副系主任陈峰副教授，杜世昌教授、刘冉副教授、李艳婷副教授、郑美妹老师，以及部分硕士博士研究生出席了本次讲座，并与苏教授就质量管理在不同类型文化影响、质量人才培养等方面进行了交流。

上海市质检院承担的开放课题召开交流讨论会

2018年2月6日，上海市质量监督检验技术研究院（以下简称“质检院”）组织召开会议，就承担的中国质量发展研究院2016-2017年度开放课题《我国传统糕点产业全球发展战略研究》进行学术交流。我院潘尔顺副院长、赵亦希副教授、李艳婷副教授、肖雷博士后应邀参会。

本次会议由课题负责人彭亚锋主持。首先上海市质检院院长致欢迎辞，并介绍了上海市质检院的基本情况。质检院科研办主任介绍了近年质检院承担的主要课题情况。随后课题负责人介绍了课题的调研情况以及结题报告的完成情况。

评审专家和课题承担小组主要针对以下方面进行了探讨，包括：1) 传统糕点的界定以及与中式糕点的区别；2) 对糕点行业国内外标准的解读程度；3) 国内标准是否合理，如何落地，具体抓手有哪些；4) 我国糕点应当如何提高质量，整合品牌，进而走出国内；5) 如何建立有效的质量激励机制；6) 如何抓准目标客户，准确定位客户需求等方面进行了探讨。

评审专家一致认为该课题达到了课题结题要求，较为出色的完成了课题任务书中的研究内容。截止到2018年2月28日，中国质量发展研究院2016-2017年度5个开放课题已有1个课题完成了全部的修改和结题工作。

本次成果交流选取了 2016-2017 年度部分开放课题，分别由上海市计量院、上海市特检院、上海市质标院、上海市质检院等承担。

● **课题 1：检测服务质量评价与品质提升策略研究**

该研究课题为中国质量发展研究院 2016-2017 年度开放课题，由上海市计量测试技术研究院承担。课题组通过对上海市现有的检测机构的数据分析了解目前上海地区检测机构的基本情况，立足于本市检测行业开展检测机构检测服务质量顾客满意指数测评工作。通过测评结果结合顾客期待检测行业改进的方面，提出了提升检测服务质量的关键指标和关键因子，并提出相关建议。项目组对检测技术机构开展的品牌战略研究进一步拓展品牌理论在企业、商业领域之外的科研技术机构以及检测行业领域的适用范围，丰富品牌建设理论的内涵，帮助检测机构更好地实施品牌战略，提升检测机构品质，具有一定的推广价值。（承担单位：上海市计量院）

● **课题 2：型式试验机构对特种设备行业能级提升的研究**

该研究课题为中国质量发展研究院 2016-2017 年度开放课题，由上海市特种设备监督检验技术研究所承担。课题组对我国特种设备型式试验机构的生存和发展现状进行了调研分析，对型式试验机构的能力和作用进行了调研。总结了型式试验机构目前存在的十一类问题。主要包括：1) 80%以上的机构不抽样，或不执行抽样的要求；2) 部分机构不按照规则要求到制造现场的制造线末端或者仓库抽样，而是由企业直接邮寄样品；3) 国外企业产品型式试验不抽样；4) 抽样基数不足；5) 自身试验能力不足；6) 不亲自实验，采取同于监督试验的方式开展；7) 少做试验项目甚至不做试验出报告；8) 型式试验证书覆盖范围不符合要求，导致给企业的范围过大或过小，最终被评审机构退报告状况频发；9) 低温阀门抽样目前处于不敢做也不能做的状况；10) 试验是否规范无法考证；11) 试验存在廉政风险。

此课题首次对型式试验机构开展了综合性调研，完成了四十多家型式试验机构的调研，对整个特种设备行业质量提升具有一定的作用和指导建议。（承担单位：上海市特检院）

● 课题 3：重点服务业领域（物流、会展等）服务质量综合评价模型研究与应用

该研究课题为中国质量发展研究院 2016-2017 年度开放课题，由上海市质量和标准化研究院承担。此课题提出了基于内部支撑和外部顾客感知建立了物流服务质量综合评价模型。其中顾客感知质量从功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性六方面体现。服务企业内部支持从人员、设施、材料、方法、环境五方面体现。基于发展的角度融合质量、服务、创新三方面，包括质量管理能力、标准体系、服务保障能力、服务过程实现、创新投入等九项水平要素，建立了服务质量指数模型。并基于主客观要素相结合的维度建立了会展服务综合评价模型。根据所形成的物流和会展两大领域的服务质量综合评价模型，开展了试点测算。通过分析企业运营数据、行业宏观数据、企业调查问卷、市场和第三方数据，采用专家打分，测算了两大领域的服务质量。该评价模型的建立可为此两大领域提升质量做出了具有指导性的分析和建议。（承担单位：上海市质标院）

● 课题 4：重点服务业领域（商贸零售、电子商务）的质量信用体系与方法研究

该研究课题为中国质量发展研究院 2016-2017 年度开放课题，由上海市质量和标准化研究院承担。课题组收集并研究了国内外信用及信用评价的文献和理论成果，探索重点服务业领域质量信用评价体系、评价方法、评价模型构建。将商贸零售企业质量信用评价指标分为公共信用和市场信用两大一级指标，并细化到资质信息、管理信息等 26 项三级指标。广泛收集专家、消费者意见，综合运用层次分析法对各指标进行权重分配，进而建立商贸零售企业的质量信用评价模型。通过实践调研，调整模型指标及不同指标的权重，并将该模型进行扩展到电子商务领域。课题组在上海市重点商圈开展了试点测算，并对其关键改进提出了优势区、优先改进区、机会区和维持区四大区域，为我市的重点服务业领域质量信用评价提供了理论依据。（承担单位：上海市质标院）

● 课题 5：我国传统糕点产业全球发展战略研究

该研究课题为中国质量发展研究院 2016-2017 年度开放课题，由上海市质量监督检验技术研究院承担。课题组在调研我国传统糕点企业和研究其他国家糕点产业成功的经验基础上，分析了我国传统糕点产业因受到文化冲击、工业化不完善等因素出现危机的原因。分析了我国传统糕点出口情况、被扣留的原因以及我国糕点国际化的 SWOT。从完善相关标准法规，发挥传统糕点作为文化载体的作用，提升产品质量，杜绝食品安全问题，平衡口感和营养健康的关系，牢牢把握“一带一路”的政策等七个方面提出了我国传统糕点全球发展战略的建议。（承担单位：上海市质检院）