

ICS 03.120.20

CCS A00

# 团 体 标 准

T/CCAA 66—2023

## 中小微企业质量管理体系认证 提升成效评价指标指南

Indicator guide for improving effectiveness evaluation of  
quality management system certification of small, medium and  
micro enterprises

2023-5-29 发布

2023-5-29 实施

中国认证认可协会 发布

# 目 次

前 言.....	I
引 言.....	II
1. 范围 .....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 成效评价指标的设定原则.....	1
5. 评价内容及指标.....	1
5.1 战略管理.....	1
5.2 风险识别与管理.....	2
5.3 资源配置及管理.....	2
5.4 产品改进与服务提升.....	2
5.5 采购及供应商管理.....	3
5.6 产品实现与服务提供.....	3
5.7 顾客关系及顾客满意.....	3
5.8 改进与创新.....	4
6. 指标应用.....	4
6.1 企业应用.....	4
6.2 第三方机构应用.....	4
6.3 客户应用.....	4
6.4 市场监管部门应用.....	4
附录 A (资料性附录) 部分指标解释 .....	5

# 前 言

本标准按照 GB/T 1.1-2020《标准化工作导则第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本标准的其他内容可能涉及专利，本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准是由中国认证认可协会提出并归口。

本标准起草单位：中国认证认可协会、中质协质量保证中心、中国船级社质量认证公司、方圆标志认证集团有限公司、中国质量认证中心、华夏认证中心有限公司、兴原认证中心有限公司、北京三星九千认证中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、广东质检中诚认证有限公司、中联认证中心（北京）有限公司、北京中经科环质量认证有限公司、新世纪检验认证有限责任公司、北京新纪源认证有限公司、北京联合智业认证有限公司、北京五洲恒通认证有限公司、杭州万泰认证有限公司、北京中安质环认证中心有限公司、北京东方纵横认证中心有限公司、北京中建协认证中心有限公司、北京航协认证中心有限责任公司、北京中水卓越认证有限公司。

本标准主要起草人：董德山、傅瑞云、秦大伟、吉莉、吕福满、郭沙、李洋、宋跃炜、孙逊、王瑜、夏芳、陆彩霞、孙竹君、李旭波、夏用林、王一帆、伍雪梅、齐蕊、张颖、陈佳丹、曲丽、孟军辉、包艳梅、吴凤茹、王丽、李俊峰、付立华。

# 引 言

在国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》中，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型四种类型。涉及的行业范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，文化、体育和娱乐业等。

中小微企业是国民经济和社会发展的生力军，是扩大就业、改善民生、促进创业创新的重要力量，在稳增长、促改革、调结构、惠民生、防风险中发挥着重要作用。

2018 年国家认证认可监督管理委员会组织开展“小微企业质量管理体系提升”研究并制定适合小微企业特点的质量管理体系实施指南。国家市场监督管理总局先后在化工、金属、机械、光电设备、信息技术、食品饮料、建设业、批发零售、宾馆餐饮、运输仓储 10 个行业启动了小微企业质量管理体系认证提升行动试点工作。2020 年国家市场监督管理总局发布了“市场监管总局关于开展小微企业质量管理体系认证提升行动的通知（国市监认证〔2020〕165 号）”，决定 2021 年起在全国范围内开展“小微企业质量管理体系认证提升行动”。质量管理体系认证提升帮扶工作得到了中小微企业的广泛认可，经调查，95.88%的帮扶企业认为提升成效明显或比较明显。

中小微企业在生命周期中往往处在创业、成长初期，面临生存、发展的挑战，帮助中小微企业健康、稳健发展，早日成为“专精特新”企业是社会和相关方的责任和义务。因此，中小微企业质量管理体系提升是一项长期持续推动的工作。

为进一步引导中小微企业质量管理体系认证提升工作注重实效，由“程序导向”向“效果导向”转变，突出、培育中小微企业独有特色，引导帮助其挖掘优势，切实推动中小微企业质量管理体系认证提升取得良好效果，提出本标准。

本标准考虑到中小微企业管理水平和行业的差异性，将评价指标分为通用性指标和引导性指标。指标项的确定是基于中小微企业的特点，以经营发展的视角，从战略管理、风险和机遇的识别与管理、资源配置及管理、产品改进与服务提升、采购及供应商管理、产品实现与服务提供、顾客关系及顾客满意、改进与创新八个方面提出指标项，为中小微企业高质量发展带来真正的促进作用。

本标准的所有目标不一定全部适用，预期目标也不一定都包含在本标准中，但预先制定效果目标，有利于开展有针对性的质量管理体系建设工作。各企业在开展质量管理体系认证活动之初，围绕本企业特色和行业特点，参照本标准确定其提升的预期目标。质量体系持续运行过程中，对中小微企业进行效果评估，有利于调整质量管理提升的管理措施。

本标准适用于中小微企业质量管理体系认证提升工作的自我评价。本标准适用于第三方机构对中小微企业质量管理体系认证提升工作的效果评价，也适用于市场监管部门对质量管理体系认证提升行动的效果评价。相关机构可将此标准作为质量管理体系认证提升工作有关培训、效果评价的参考依据。使用方可根据本标准内容确定评价方法和评价项。

# 中小微企业质量管理体系认证提升成效评价指标指南

## 1. 范围

本标准提出了对中小微企业质量管理体系认证提升成效指标的设定原则、评价维度和评价指标。

本标准适用于中小微企业质量管理体系认证提升成效的评价。相关机构也可应用本标准开展与中小微企业质量管理体系认证提升行动有关的工作。

## 2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

## 3. 术语和定义

GB/T19000—2016 界定的术语和定义适用于本文件。

## 4. 成效评价指标的设定原则

基于 GB/T19001-2016《质量管理体系 要求》开展中小微企业质量管理体系认证提升工作，其提升成效主要体现在企业质量管理的效果，无论是在一个或是多个方面取得改进，均可视为其取得了成效。其评价指标的设定遵循以下原则：

- a) 相关性，宜选取与质量管理密切关联的指标。
- b) 可测量性，指标宜能反映质量管理体系提升的程度，无论是定量还是定性的指标，都宜是可测量的。
- c) 适宜性，指标的设定宜充分考虑中小微企业质量管理的特点。

**注：**规模小、行业分布广、专业单一、资源配备不均衡，大多数处在发展初期、成长期等。指标的设定宜直观、简单、可持续，不追求大而全，避免过于学术化理论化。

## 5. 评价内容及指标

### 5.1 战略管理

中小微企业不仅数量大，而且各具企业特色，具有自身独到的生存之道，可从技能诀窍、细分市场表现、技艺传承、服务特色、敏锐高效、专业精益、实用性、前瞻性（新颖性）、不可替代性等方面进行提炼、总结。中小微企业宜结合内外部环境和自身发展定位和企业特色，建立适宜的质量理念和文化，通过质量管理体系认证提升提高中小微企业各级人员的质量意识，提高其核心竞争力，这对中小微企业获得社会尊重、客户信任具有积极作用。

- a) 通用性指标：
  - 1) 适宜的质量方针；
  - 2) 明确的质量目标；
  - 3) 企业目标客户市场定位清晰。
- b) 引导性指标：
  - 1) 制定战略目标或战略发展规划；

## 2) 主导产品在细分市场占有率。

注 1: 通用性指标是指大多数企业都可选择采用的基础性指标; 引导性指标是指特定企业对质量提升提出更多的要求可选择采用的指标。

注 2: 主导产品是指企业核心技术在产品中发挥重要作用, 且产品收入之和占企业同期营业收入比重超过 50%。

注 3: 企业特色是指企业自身形成的、特有的本领和专长, 并在市场活动中形成了竞争优势。

## 5.2 风险和机遇识别与管理

面对内外部环境的不确定性, 中小微企业宜基于风险思维, 确定自身的市场定位, 明确适宜的发展规划并有效实施。

### a) 通用性指标:

- 1) 识别产品和服务安全性风险;
- 2) 产品和服务安全性风险应对措施适宜。

### b) 引导性指标:

- 1) 内外部环境监视和评审;
- 2) 风险和机遇的应对措施效果评价。

## 5.3 资源配置及管理

资源配置及管理是企业实现产品和服务的质量控制、质量保证的基础, 适用、有效的配置和维护各类资源是评价中小微企业质量管理绩效的基本指标。

### a) 通用性指标:

- 1) 员工流失率;
- 2) 设备完好率、设备故障停机时间;
- 3) 监视测量设备按期检定/校准率;
- 4) 适宜的过程运行环境达标率 (温度、湿度、照明、通风、洁净度、噪声、振动、静电、氛围等);
- 5) 管理制度、标准作业规程适宜完善。

### b) 引导性指标:

- 1) 设备综合效率 (OEE);
- 2) 监视测量设备适宜性及配置率;
- 3) 自动化、数字化设备占比;
- 4) 数据自动采集率;
- 5) 管理信息系统的应用;
- 6) 研发投入占营业收入总额比例。

注: 本文中提到的部分容易疑义的指标的解释见附录 A。

## 5.4 产品改进与服务提升

适应顾客真实需求, 切实在产品改进 (服务提升) 方面采取行动, 提高竞争力。

### a) 通用性指标:

- 1) 产品性能改进或产品功能改进 (一个或多个指标);
- 2) 服务质量提升 (一个或多个方面);
- 3) 产品设计、工艺、原材料优化 (一个或多个方面);
- 4) 产品 (服务) 一致性改进 (一个或多个方面);
- 5) 建立以用户为中心的产品或服务设计开发过程;

### b) 引导性指标:

- 1) 可靠性提升（平均首次故障时间延迟、平均故障间隔时间延长）；
- 2) 质量改进工具的应用。

### 5.5 采购及供应商管理

外部提供的过程、产品和服务质量对中小微企业交付产品和服务的最终质量至关重要。中小微企业宜策划和采取措施确保与外部供方共同创造价值的能力持续提升。

#### a) 通用性指标：

- 1) 建立合格供方档案；
- 2) 采购产品（服务）合格率；
- 3) 采购产品（服务）及时交付率；
- 4) 采购产品（服务）漏检率；
- 5) 外部供方质量问题处置及时有效率；
- 6) 生产和服务外包过程控制有效。

#### b) 引导性指标：

- 1) 供应商服务商稳定性；
- 2) 采购产品可追溯性。

### 5.6 产品实现与服务提供

中小微企业宜在产品实现和服务提供环节，保持适宜的质量控制措施和质量保证能力，有助于持续、稳定地提供顾客满意的产品和服务。

#### a) 通用性指标：

- 1) 劳动效率；
- 2) 生产计划按时完成率；
- 3) 关键工序产品合格率；
- 4) 直通率；
- 5) 产品一次交验合格率；
- 6) 产品/服务准时交付率；
- 7) 质保期内产品故障率；
- 8) 服务敏捷性（响应的及时性、快捷性等）；
- 9) 质量问题处置及时有效率。

#### b) 引导性指标：

- 1) 单位产品生产时间；
- 2) 工序压缩率；
- 3) 标准作业时间；
- 4) 内部故障损失、外部故障损失；
- 5) 过程能力；
- 6) 防错法应用；
- 7) 检验试验在线监测率。

### 5.7 顾客关系及顾客满意

中小微企业宜建立适合自身特点的顾客关系管理方法，建立了解顾客对企业产品和服务感知的有效方法。

#### a) 通用性指标：

- 1) 顾客满意度；
- 2) 重大顾客投诉事件；

- 3) 顾客投诉处理有效（满意）率；
  - 4) 顾客流失率；
  - 5) 顾客退货率。
- b) 引导性指标：
- 1) 新增顾客比率；
  - 2) 顾客满意度指数。

## 5.8 改进与创新

中小微企业宜加强研发投入，推行全员参与的持续改进活动，不断提升自身生存能力，激发发展潜力，为提升市场竞争力和实现企业的目标创造条件。

- a) 通用性指标：
- 1) 改进与创新成果固化；
  - 2) 质量损失减少；
  - 3) 利用统计技术工具收集整理数据；
  - 4) 新产品或服务收入占企业总营收的比例；
  - 5) 质量管理小组（QC 小组）成果。
- b) 引导性指标：
- 1) 质量管理成熟度水平；
  - 2) 数字化转型成熟度水平；
  - 3) 自建或与高等院校、科研机构联合建立研发机构，设立技术研究院、企业技术中心、企业工程中心、院士专家工作站、博士后工作站等，拥有自主品牌；
  - 4) 实用新型专利、发明专利、外观专利、著作权/版权等知识产权数量；
  - 5) 牵头或参与标准制定的数量。

注：工业和信息化部 2022 年 6 月 1 日发布《优质中小企业梯度培育管理暂行办法》中提到：拥有自主品牌是指主营业务产品或服务具有自主知识产权且产品或服务品牌已经国家知识产权局商标局正式注册或产品或服务已经实现收入。

## 6. 指标应用

### 6.1 企业应用

企业在不同的发展阶段可考虑行业特点、企业自身能力、经济效益、顾客关注等方面，选择适宜的指标项，评价现状，识别改进机会，确定改进指标值，确定改进措施方案并实施，评价提升的有效性。

在质量管理体系完善过程中，充分考虑预期目标和措施，必要时做出调整。

### 6.2 第三方机构应用

第三方机构在对企业进行培训、帮扶中，引导企业关注预期目标，帮助企业设立一组目标指标，便于对比帮扶前后提升效果。

第三方机构可对企业质量管理体系运行成效和目标达成结果给出诊断意见。

### 6.3 客户应用

可用于客户对其供应链管理的过程，包括供应商培训、帮扶、绩效评价等。

### 6.4 市场监管部门应用

在“小微企业质量管理体系认证提升行动”中，市场监管部门可用本文件对企业质量管理提升和对第三方机构帮扶工作进行评价。

附录 A  
(资料性附录)  
部分指标解释

1. 员工流失率=员工流失数量/员工数量
2. 设备完好率=(设备完好台数/设备总台数)×100%
3. 管理制度、标准作业规程适宜完善: 制度满足运营要求, 不缺失、不过度, 适宜可行; 标准化作业指导书满足生产和服务提供, 覆盖主要过程、实用易行、及时评审优化。
4. 监测测量设备配置率=(检测及计量设备配置工序或作业场所实际配置数/企业工序或作业场所总数应配置数)×100%
5. 设备综合效率(OEE)=时间开动率×性能开动率×合格品率
6. 平均首次故障时间=产品交付使用后首次丧失产品功能或产品主要性能明显降低的平均工作时间
7. 平均故障间隔时间(MTBF)(时间/次)=总运行时间/总故障次数
8. 数据自动采集率=(自动采集的数据个数/应采集的数据个数)×100%
9. 劳动效率=营业收入或净产值/平均职工人数, 其中: 平均职工人数=(年初职工人数+年末职工人数)/2
10. 直通率: 从第一道投入工序开始, 到最后一道工序为止, 一次性通过所有工序的良品比率。
11. 工序压缩率=[(改进前时间-改进后时间)/(改进前时间)]×100%
12. 标准作业时间: 通过作业测定制定该项工作的标准作业时间。
13. 内部故障损失成本: 产品在交付前因为不合格所造成的损失, 一般包括报废损失(产品包括产品成品、半成品、在制品因达不到质量要求且无法修复或在经济上不值得修复造成报废所损失的费用)、返工或返修损失费用(为修复不合格品使之达到质量要求或预期使用要求所支付的费用)、降级损失费(因产品质量达不到规定的质量等级而降级或让所损失的费用)、停工损失费(因质量问题造成停工所损失的费用)、内外部审核等纠正措施费(为解决内外部质量审核过程中发现的管理和产品质量问题所支付的费用)、其他内部故障(损失)费用(包括输入延迟、重新设计、资源闲置等所支付的费用)。
14. 外部故障损失成本: 不合格产品交付使用后所造成的损失, 一般包括投诉费(处理顾客投诉所支出的费用)、产品售后服务及保修费(产品售后除合同规定之外的保修, 以及纠正非投诉范围的故障和缺陷等所支出的费用)、产品责任费(因产品质量造成的有关赔偿损失费用)、其他外部故障(损失)费用。
15. 过程能力: 过程处于稳定受控状态、加工质量方面的能力, 是衡量过程加工内在一致性、稳态下的最小波动, 根据过程能力指数的计算结果对过程能否保证产品质量做出评价。
16. 防错法: 又称愚巧法、防呆法, 从消除、替代、简化、检测、减少的优先顺序来选择防错思路; 采取防错主要应用于检测出现的差错和设置防错装置(信号型防错如预警阈值的设定、控制型防错如自动关闭电源)等, 可通过数量或工序占比测量。
17. 检验试验在线监测率=(在线监测指标数量/检验试验指标数)×100%
18. 顾客满意度: 能反映顾客对产品和服务质量体验、订单增长趋势、抱怨投诉状况的顾客感受程度的测量, 可通过设置评价项目、权重等简单方式设置总分和达成度。
19. 质量管理成熟度: 质量管理各项要素优秀程度的评价, 质量管理体系成熟度的评价通常由第三方提供评价结果。
20. 细分市场表现: 企业在细分市场的地位或竞争能力。细分市场是指企业按照一定的标准将消费者划分为不同的消费者群, 且能对企业的具体营销活动做出反应的消费者群。
21. 敏锐高效: 企业对市场需求或客户要求变化的反应速度、供货周期。
22. 专业精益: 企业产品和服务专业化细分程度和产品精度、服务精细程度。