

河南省市场监督管理局办公室文件

豫市监办〔2019〕26号

河南省市场监督管理局关于开展2019年 “质量开放日”活动的通知

各省辖市、省直管县（市）市场监督管理局，济源市工商局、质监局、食药监局，省局相关直属单位：

为深入贯彻《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》《中共河南省委 河南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》，根据《市场监管总局办公厅关于开展2019年全国“质量开放日”活动的通知》（市监质函〔2019〕1501号）部署要求，省局决定在全省范围内组织开展2019年“质量开放日”活动。现将有关事项通知如下：

一、开放主体和对象

开放主体：有关企业，质量技术基础服务机构，质量相关领域的高校、科研院所等事业单位。暂不组织国防军工等涉密单位开展相关活动。

开放对象：面向社会公众，普及质量管理知识、模式、方法和流程，提升质量意识；面向各类企业，促进质量管理模式方法交流。

二、开放时间

省局将遴选部分企业和单位于9月19日统一开展“质量开放日”活动；各省辖市、省直管县（市）局可根据实际情况，在2019年“质量月”期间自主确定开展“质量开放日”活动的具体日期。

三、开放内容

各省辖市、省直管县（市）局指导和组织本地区、本系统的相关单位开展形式多样的质量开放活动，包括制作质量宣传资料，开放特定的质量管理现场区域，安排社会公众现场观摩，开展质量领域的培训讲座、研讨交流等。具体活动可按照《2019年“质量开放日”活动开放内容参考》（附件1）进行组织，也可在借鉴其理念的基础上自行设计开展丰富多样的活动。

省局相关直属单位可结合自身职能及实际条件，安排“质量开放日”活动内容。

四、工作要求

（一）高度重视，精心组织。要充分认识开展“质量开放日”活动的重要意义，把组织开展“质量开放日”活动作为贯彻落实《中共河南省委 河南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》的实际行动，结合全省“质量月”活动的有关要求，认真

进行策划，精心组织部署，切实把“质量开放日”活动打造成在全社会树立“质量第一”意识，传播质量文化，促进质量管理方法交流互鉴的有效平台。

（二）突出特色，注重实效。“质量开放日”活动要紧紧围绕质量专业领域，以展示质量管理实践成果、普及知识、传播文化、促进交流互鉴为特色，避免为企业产品和服务质量背书。要提倡节俭办活动，引导开放单位在现有质量活动和管理模式的基础上，充分利用已有资源开展“质量开放日”活动，避免形式主义，不增加企业额外负担。可联合有关部门和开放单位，邀请和组织人大代表、政协委员、新闻媒体等，参加“质量开放日”现场观摩。

（三）加强指导，确保安全。要充分发挥开放单位的主体作用，指导开放单位设计活动主题，筹划活动内容，安排专人负责，保障开展活动必需的场地和人员条件，明确报名途径和开放参观方式。要督促开放单位严格遵守保密和安全要求，不组织涉及国家秘密的相关活动，制定切实可行的安全措施和应急预案，确保单位员工和参观来访人员人身健康安全，保障生产运营安全，严格保护商业秘密。要督促开放单位不得借机组织营利性活动。

（四）广泛宣传，认真总结。要大力倡导各类企事业单位承担社会责任，在自愿基础上积极开展“质量开放日”活动。要通过各类媒体加强“质量开放日”活动宣传，广泛报道活动开展情况，积极宣传加强全面质量管理、提升产品和服务质量的成效，

强化质量意识，提振消费信心。要在相关网站上及时发布本地区“质量开放日”的总体活动安排，并于9月1日前将网址和《2019年“质量开放日”活动安排表》（附件2）报省局质量发展处，省局将统一公布各地活动安排网址，方便全省范围内公众和企业交流学习。要认真总结本地“质量开放日”活动开展情况，统计体现活动效果的数据、案例，挖掘活动亮点，并于10月10日前将活动总结 and 《2019年“质量开放日”活动总结表》（附件3）报送至省局质量发展处。

联系人：石笑宇 杨建国

电 话：0371-65569027 65569031

传 真：0371-65569029

邮 箱：studeng089@163.com

- 附件：1. 2019年“质量开放日”活动开放内容参考
2. 2019年“质量开放日”活动安排表
3. 2019年“质量开放日”活动总结表



附件 1

2019 年“质量开放日”活动 开放内容参考

1 基本要求

1.1 “质量开放日”活动是全国“质量月”期间开展的一项重要群众性质量活动。开放单位可参考此文件，结合实际选择开放内容的项目，组织相关活动；也可在借鉴基础上自行设计多样化的开放内容，充分展示本单位质量管理模式和特色。

1.2 “质量开放日”活动旨在提升质量意识、传播质量文化、推广科学质量管理模式方法、推动加强全面质量管理。开放单位要精心策划、有序安排，既使参观来访者有好的体验感受，又达到普及知识、传播文化、促进交流的实效。要严格遵守保密和安全要求，做好相关防护设施和应急预案。

1.3 开放单位可设计一条“质量开放日”活动的主题或口号，并对外宣传。

1.4 开放单位视实际情况和效果，探索开展质量开放活动的长效机制。

2 开放主体

2.1 有关企业。

2.2 质量技术基础服务机构。

2.3 质量相关领域的高校、科研院所等事业单位。

3 开放内容

参照以下要求，结合本单位实际情况，策划“一套展示方案”、“一条观摩路线”、“一个开放质量技术基础中心（服务中心、教学点）”、“一系列现场交流”等形式活动，同时制作质量方面的宣传手册、视频宣传片等。

3.1 设置一套展示方案

设置一个以质量管理为主要内容的展厅，或在原有展厅里专门设置质量管理的内容，采用视频、动漫、图文等形式，展示本单位整体质量管理工作和质量理念、质量愿景、质量战略、质量文化等。可包括以下内容：

3.1.1 讲好“质量故事”

介绍本单位质量发展沿革，阐述质量理念、质量愿景、质量战略、质量文化等。介绍质量管理模式方法的应用，阐述如何通过制度化建设，保证管理模式方法在各层级和部门有效运行。

3.1.2 质量改进成果介绍

制造业企业可通过图片、实物或质量指标对比数据，展示本单位典型的质量改进案例成果效益，介绍改进案例的动因和背景，通过改进解决的质量问题。

服务业企业可通过图片、数据对比等形式展示服务流程优化、服务标准化程度提升等服务质量提高的实际案例。

3.1.3 展示 PDCA 循环应用

制造业企业可结合一个具体案例场景，服务业企业可结合一

个具体的服务项目或服务流程，介绍 PDCA（即 Plan 计划、Do 执行、Check 检查、Act 处理）循环如何在企业内部实际应用，详细介绍运用质量工具分析问题、确定要因、解决问题的过程。

3.1.4 展示本单位质量文化和质量安全的相关标志标识等。

3.2 设计一条观摩路线

专门设计和开辟一条开放路线，来访者对企业的质量流程进行现场观摩，展示质量管理的典型做法及基层一线在质量改进和质量创新方面的成效。可包括以下内容：

3.2.1 现场管理展示

通过明示标识和解说，展示生产线和办公区的 5S（即整理、整顿、清扫、清洁、素养）管理、可视化管理、看板应用等现场管理内容。

以 5S 管理为展示重点，逐项介绍整理、整顿、清扫、清洁、素养的核心目的和实施步骤。设置场景对比工位整理前后的状态，让参观者体验经整顿后，物品码放有序、标识明确、数量明确所带来的效率提升，介绍相应的清洁标准，安排员工直接讲解工作中的文明礼貌习惯、按规定行事等良好的工作习惯。

3.2.2 精细化管理展示

制造业企业可以请参观者观摩实际的生产线运转情况，通过图文展示和解说，展示通过精细化管理提高生产效率、减少库存浪费的效果。介绍用生产节拍设置来降低等待时间；讲解看板，演示物料的传递过程，使参观者理解“拉动式生产”如何有效的

降低库存浪费；展示并讲解车间设备合理化布局、物料搬运路线设计和搬运方式，使参观者理解如何降低物流成本；展示和体验“防错防呆”设计，使参观者理解生产过程消除缺陷的理念和方法。

服务业企业可以结合自身业务内容，请参观者观摩服务标准化及服务流程改进优化内容。通过图文展示和实际体验，展示语言、着装、动作、服务流程等服务细节的标准化水平，使参观者理解通过精细化管理，对服务过程进行分析测量，从而持续优化服务流程，提升服务效率和顾客体验的过程。

3.2.3 班组质量活动展示

制造业企业可开放一个一线班组的工作场地（工作点），服务业企业可开放一个一线服务班组的工作场所，通过图文展示和解说，介绍岗位质量目标、质量承诺等，并通过实物、照片、视频或质量指标的比对数据，展示一线班组质量改进活动的成果。

3.2.4 库存管理展示

制造业企业可开放一部分库房区域，通过现场观摩和解说，展示物料管理、库存周转等供应链质量管理内容。服务业企业可开放展示一部分与服务内容相关的库房区域。

3.2.5 服务体验

服务业企业可结合现场观摩，邀请社会公众体验服务过程，了解服务质量形成流程，真实感知服务质量对于提升顾客获得感的重要作用。

3.3 开放一个质量技术基础中心（服务中心、教学点）

3.3.1 制造业企业开放本单位的计量校准场所、检验检测实验室、研发技术中心等，展示质量技术基础应用、质量管理新技术新方法的研究应用。可包括以下内容：

讲解和演示计量、检验检测等设备原理和操作。

讲解和演示设备在质量管理中的作用，如通过现场演示试验测定和验证产品的可靠性、质量性能指标等。

3.3.2 服务业企业开放本单位的客户服务中心、客户呼叫中心、远程服务中心等，展示企业响应顾客需求的基础能力和远程服务能力。可包括以下内容：

讲解和演示企业线上、线下服务咨询的流程和场景。

讲解和演示处理顾客投诉、响应顾客诉求的流程和场景。

讲解和演示企业开展顾客满意度、净推荐值、顾客跟踪服务等调查工作的过程。

3.3.3 高校院所开放教学点或实验室，可安排互动体验环节，让来访者通过操作实验设备，亲身感受生产节拍控制、物流管理、工效学设计等质量管理要素原理的应用。

3.3.4 相关技术机构可开放计量、产品检验、特种设备等检验及实验场所。

3.4 组织一系列现场交流

与来访企业进行多种形式深度交流活动。可包括以下内容：

3.4.1 专题讲座

本单位的最高领导、质量管理负责人为来访的上下游企业、同行企业等举办专题讲座和互动,介绍企业质量战略、质量文化、质量管理模式方法的应用实践经验,并解答质量管理模式、质量改进的相关问题。

3.4.2 交流研讨

安排企业的优秀班组进行质量改进成果发表,与来访企业人员就质量管理方法改进、质量管理工具应用等开展交流研讨。

附件 2

2019 年“质量开放日”活动安排表

报送单位:

联系人及电话:

本地区“质量开放日”活动总体安排信息 发布渠道（网址、公众号等）		相关单位开展“质量开放日”活动的具体安排							
序号	开放单位名称	所在地	联系方式	活动主题 (可选填)	开放时间 安排	拟邀请公 众数量	拟邀请企 业数量	开放活动内容简介	
1									
2									
3									
..									
.									

注：开放活动简介中请简要说明开放场所及流程安排，交流活动开展等。

附件 3

2019 年“质量开放日”活动总结表

一、开放单位基本情况			
单位名称			
单位地址			
联系人		职务	
联系电话		电子邮件	
二、活动情况			
活动主题			
开放时间			
展厅展板的设计和展示情况			
现场观摩路线的设计和开放情况			
质量技术基础中心、服务中心、教学点等的开放情况			
现场交流活动情况			

开展其他形式的活动情况				
三、活动成效				
接待参观来访情况	接待参观来访人员总数（人次）		参观的社会公众（人次）	
			来访的企业人员（人次）	
	接待企业总数（家）		供应链上下游企业（家）	
			同行企业（家）	
			其他企业（家）	
总体成效	（介绍开展“质量开放日”活动对展示本单位质量管理成果和特色、提升单位整体形象的成效，各类参观来访人员对“质量开放日”活动的评价等等）			
宣传情况	（介绍开展活动宣传和各类媒体报道情况）			
附件	（可附有关活动照片和视频资料）			
备注				

单位名称（盖章）

年 月 日

