

国家质量监督检验检疫总局 工业和信息化部 文件

国质检监联〔2010〕631号

关于印发《关于生产企业全面落实产品质量安全 主体责任的指导意见》的通知

各省、自治区、直辖市和计划单列市、副省级城市及新疆生产建设兵团质量技术监督局、工业和信息化主管部门：

为促进生产企业全面落实产品质量安全主体责任，国家质检总局和工业和信息化部研究制订了《关于生产企业全面落实产品质量安全主体责任的指导意见》，现印发给你们，请结合实际贯彻落实。



关于生产企业全面落实产品质量安全 主体责任的指导意见

为使生产企业（以下简称“企业”）全面落实产品质量安全主体责任（以下简称“主体责任”），根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》和《国务院关于加强食品等安全监督管理的特别规定》等有关法律法规的规定，提出如下意见：

一、充分认识企业落实主体责任的必要性和紧迫性

（一）企业落实主体责任是改善产品质量安全形势的迫切需要。党中央、国务院高度重视产品质量安全工作，我国产品质量安全工作不断加强，制售假冒伪劣产品违法行为得到了有效遏制，产品质量安全总体水平有了较大提高。但是，一些企业主体责任意识不强、法律意识淡薄、社会责任缺失、质量安全保障体系不完善，造成产品质量安全问题仍然突出，严重危害了人民群众生命健康和财产安全，影响了经济健康发展和社会和谐稳定。企业切实履行产品质量安全法律责任和社会责任，已成为全社会和广大消费者的迫切要求。

（二）企业落实主体责任是推进转变经济发展方式的必然选择。提高经济发展质量，关系经济社会的可持续发展。我国经济发展质量和产品质量不高的问题，已成为当前制约我国经济社会发展的突出问题。要转变经济发展方式就必须引导企业以品牌、标准、

服务和效益为重点，健全质量管理体系，强化社会责任，增强我国企业和产品竞争力，推动产品质量安全总体水平跃上新台阶。企业通过落实主体责任，坚持走质量效益型、品牌信誉型、自主创新型和资源节约型的发展道路，是转变经济发展方式的必然要求。

（三）企业落实主体责任是保障产品质量安全的基本要求。

产品质量安全是促进经济社会又好又快发展和维护人民生命健康财产安全的重要保障。落实企业主体责任是确保产品质量安全的治本之策。企业是生产经营活动的主体，也是承担产品质量安全责任的主体。只有企业牢固树立了产品质量安全责任意识，将质量提升作为企业发展规划，严格依法组织生产，建立健全质量管理体系，认真履行产品质量安全义务，不断提升产品质量水平，才能从根本上有效保障产品质量安全。这既是企业依法生产经营的要求，也是企业履行社会责任的要求，更是企业自身生存发展的要求。

二、企业应切实全面落实主体责任

（一）依法落实产品质量安全保证责任。企业应依法组织生产，对其生产的产品质量安全负责，履行法律法规规定的产品质量安全责任和义务。企业生产的产品应当不存在危及人体健康、人身财产安全和环境的不合理的危险，有保障人体健康、人身财产安全和环境保护的国家标准、行业标准、地方标准的，应当符合该标准；没有相应的国家标准、行业标准、地方标准的，应当按照有利于保障安全和人身健康、保护消费者利益和环境的要求制定和执行企业标准，并依照标准化法有关规定进行备案。企业生产的产品应当具备必须的使用性能，符合在产品或者其包装上注明采用的产品标

准，符合以产品说明、实物样品等方式表明的质量状况。产品质量安全警示标识应当符合有关法律法规和标准的规定。企业不得生产国家明令淘汰的产品；不得伪造产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址；不得伪造或者冒用认证标志等质量标志。企业生产产品，不得掺杂、掺假、以假充真、以次充好、缺斤短两、以不合格产品冒充合格产品。

（二）建立完善质量诚信体系。企业应依法经营，诚实守信，树立良好的质量信誉。一旦发生产品质量安全事件或发现产品质量安全隐患，应及时向监管部门报告，不得隐瞒、谎报、缓报和销毁有关证据，要主动负责地采取措施，科学果断处置，主动召回产品，消除安全隐患，防止事态扩大。积极配合监管部门依法进行的监督检查，自觉接受行业协会和社会的监督。鼓励企业主动向社会做出质量安全承诺，投保以产品侵权损害赔偿为主的产品责任保险，主动负责地保障消费者合法权益。

（三）建立完善产品质量安全岗位责任制。企业应从各个环节把好质量关，根据生产经营实际，开展全员质量培训，明确各级各类质量相关人员的职责，自上而下层层分解落实产品质量安全岗位责任，严格岗位责任制考核。企业员工特别是质量控制关键点的人员、检验检测人员和质量管理人员，应当培训合格后上岗。

（四）建立完善质量管理体系和检验检测体系。企业应结合实际，建立完善质量管理体系，健全产品质量管理机构和工作机制，采用先进的质量管理方法，不断提升质量管理水平和产品质量安全水平。要完善产品质量检验能力，落实检验检测制度，建立比对试

验制度，规范自检行为，确保检验检测数据和报告真实、有效；没有检验能力的，应签订合同委托经资质认定的机构进行检验。

1. **建立完善原料进厂查验制度。**企业应保证原辅材料、零配件符合法律法规规定和标准要求，建立完善的采购验证及原辅料、零配件索票、索证和检验制度。严格审验供货商的生产经营资格，优选合格可靠的供货渠道；查验所购原辅材料、零配件基本信息，并索要相关产品标准、检验报告等产品质量证据；开展进厂检验，对原辅材料、零配件进行随机抽检。企业应建立和保存原辅材料、零配件的进货台账和查验记录档案。

2. **建立完善生产过程质量控制制度。**企业应严格按照标准和规范组织生产，不断完善生产过程质量控制。建立和保存原辅料等相关产品管理记录、生产投料记录、生产过程检验记录和其它关键环节（点）的质量控制情况记录。主动对生产加工过程、各环节、关键控制点等情况开展经常性检查，确保生产加工全过程持续保持质量安全控制的必备条件。对发现的问题及时予以整改，并如实记录在案。要针对存在的质量安全问题，适时召开质量分析会，分析质量管理情况和产品质量状况，制定和落实整改措施。

3. **建立完善成品出厂检验制度。**企业应对其生产的产品按相关法律法规和标准规定进行检测试验或委托经资质认定的机构进行检测试验，确保产品符合要求。产品经检验合格，方可出厂销售，不得以不合格品冒充合格品出厂销售。产品出厂检验项目应与产品标准和有关规定的要求一致。建立出厂产品的原始检验数据和检验报告记录档案，需要保留样品的，按规定留样。

4. **建立完善产品质量追溯制度。**为保证产品质量问题的可追溯，企业应建立产品销售台账。根据产品性质，确定产品质量追溯要求，并按照质量追溯需要，如实记录销售产品的产品名称、数量、生产日期、生产批号、购货者名称及联系方式、销售日期、出货日期、地点、检验合格证号等内容；严格按照规定对采购的不合格原辅料和生的不合格产品进行处理，并予以如实记录。记录保存期不少于两年。

5. **建立完善售后服务制度。**企业应严格落实“三包”制度，妥善处理消费者的投诉和建议，对产品存在质量问题的，及时采取修理、更换、退货、损害赔偿、召回等措施，保障消费者的合法权益。建立完善消费者投诉受理制度，全面记录和保存消费者投诉处理情况，不断提高售后服务水平和顾客满意度。

(五)建立完善行业自律机制。倡导企业依托行业协会或自发形成行业共识，建立行业自律机制，完善行规行约，规范企业依法生产经营，推动企业质量诚信建设和品牌建设，促进企业全面落实产品质量安全责任，加快提高产品质量水平，促进行业健康发展。

三、政府和社会应共同监督与引导

(一)严格落实监督抽查制度。质量监督部门要按照产品质量法的有关规定，实行以抽查为主要方式的监督检查制度。根据监管工作实际，确定监督抽查重点，制定监督抽查计划，加大监督抽查工作力度，依法查处抽查不合格的产品生产企业，责令企业对存在的问题进行整改。

(二)严格产品质量安全市场准入。对实施产品质量安全市场

准入制度的产品，要根据标准、技术规范、质量保证体系和生产必备条件等要求，依法制定严格的行业准入、生产经营准入条件，按照规定的程序，严把准入审查关，对不符合条件的企业，坚决不予准入。要加强获准入产品生产企业的后续监管，发现不能持续保持准入条件或存在其他严重问题的，应依法处理，直至吊销准入资格。

(三)严厉打击产品质量违法行为。依法打击制售假冒伪劣产品和无产品质量市场准入资质生产等质量违法行为，对生产危害人民群众身体健康和人身财产安全的产品的，要依法严厉查处；涉嫌触犯刑律的，坚决移交司法机关追究刑事责任。质量监督部门可会同工业和信息化主管部门、有关行业协会对存在的行业性、区域性质量问题开展整治，规范行业发展。对屡查屡犯、情节严重的违法企业，质量监督部门要依法严肃查处，并通报地方人民政府和有关部门吊销其相关证照。

(四)加快推进质量诚信体系建设。质量监督部门要加快完善质量信用记录，依据企业质量信用等级划分通则，依法建立信用评价和信息发布制度。建立企业质量信用管理和质量申诉处理、行政执法等工作信息的联动机制，将有关信息作为企业质量信用等级评价的重要依据。推进以组织机构代码库为基础的实名制信息共享平台体系建设，开展企业质量信用等级划分试点示范工作，促进企业提高质量诚信水平。依法适时向社会公布产品质量安全失信企业，形成对失信行为的社会监督机制。工业和信息化主管部门要推动完善行业质量诚信体系，在政策、资金、项目等方面，加大对质量信用良好企业的扶持力度。质量监督部门、工业和信息化主管部门要

积极推进质量信用信息的共享。

(五)推进产品召回工作。加强缺陷产品的召回管理，进一步完善召回信息发布和通报机制。对不履行召回义务的企业，责令其召回产品、停止销售，并依法予以处理。

(六)及时处理投诉举报。质量监督部门要利用 12365 举报投诉平台和其他方式，认真受理消费者反映的产品质量问题，及时调查处理，维护消费者合法权益。

(七)探索开展质量兴业活动。质量监督部门要支持工业和信息化主管部门在部分重点行业探索开展质量兴业活动，积极推行先进的质量管理方法，推动技术进步，指导相关行业组织加强行业质量安全工作，引导企业加强质量管理，提高产品质量安全水平。

(八)提高产品质量检验技术保障水平。大力加强产品质量检验机构的检验能力建设，进一步提升产品质量检验机构的技术保障能力和公信力，完善检验方法，规范检验行为，强化服务意识，做到检验结果科学、公正、准确。

(九)加大服务力度。工业和信息化主管部门要推动行业协会宣传推介先进的质量管理方法；加大对企业自主创新、技术改造和采用新材料、新产品、新技术、新工艺的支持和把关力度；指导企业建立健全产品质量标准和生产控制标准体系。质量监督部门要积极开展法律法规、标准和检验技术等培训和咨询服务，引导企业依法依标生产经营和严把产品质量检验关；针对发现的质量安全问题，指导企业查找原因，及时整改；会同工业和信息化主管部门引导企业实施名牌战略，培育一批质量水平高、竞争力强的名牌产品。

(十)努力构建全社会共同参与的社会监督体系。充分发挥新闻媒体、网络平台和社会公众的监督作用,大力开展质量法律法规和相关知识的宣传教育活动,宣传先进典型,曝光违法违规行为。鼓励社会各界积极参与,监督企业落实主体责任,举报质量违法行为,探索开展聘请群众监督员、邀请群众参与查质量、质量知识进企业、进社区、进学校等活动,树立全社会质量安全意识,营造全社会共同推动企业落实主体责任的良好局面。

四、工作要求

(一)加强组织领导,建立协调机制。各级质量监督部门、工业和信息化主管部门要积极推动地方人民政府落实质量安全工作的领导责任,争取各有关部门的支持,建立工作协调机制,加强对企业落实主体责任工作的督促检查和舆论宣传,增进统筹协调,加强协作配合,及时沟通信息,加大督查力度,共同引导和推动企业落实主体责任。

(二)结合工作实际,发挥各方作用。各级质量监督部门、工业和信息化主管部门要根据各自职能,依据法律法规的规定,结合辖区企业和工作实际,可直接参照本意见或有选择地参照意见的部分内容探索开展相关工作,也可以探索细化具体的操作措施。要充分调动和发挥企业的主动性、自觉性和行业组织的自律作用、社会舆论的监督作用,营造“企业主体推进,社会群体监督”的良好氛围,引导企业落实主体责任。

(三)积极探索推进,逐步完善机制。各级质量监督部门、工业和信息化主管部门要注意总结经验和成效,逐步探索完善企业落

实主体责任的工作机制。质检总局和工业和信息化部根据工作进展情况，适时组织对各地企业落实主体责任工作情况开展联合检查，并对检查情况予以通报。

本意见所指生产企业不包括食品、食品添加剂和食品相关产品生产企业。上述企业落实主体责任工作按照《关于食品生产加工企业落实质量安全主体责任监督检查规定的公告》（国家质检总局2009年第119号公告）执行。其他企业落实主体责任另有规定的，各地要依法依职责开展相关工作。

主题词：质量监督 责任 意见 通知

抄送：总局领导，总师，认监委、标准委，法规司、质量司、计量司、
特种设备局、监督司、食品司、执法司，存档（2）

国家质检总局办公厅

2010年11月24日印发

录入：官 剑

校对：彭 军
