

制造业中小型企业质量 及经营现状调查

《调查手册》

中国个体劳动者协会
2019 年 8 月

目 录

第一章 项目介绍和课题实施方案	P2
第二章 问卷调查组织实施方式	P5
第三章 问卷调查实施流程	P7
附录 1: 调查问卷	P9
附录 2: 调查问卷系统用户操作手册	P28
附录 3: 调查邀请函	P38

第一章 项目介绍和调查实施方案

一、调查目的

通过选取样本方式，对调查数据进行分析，了解企业在质量管理和经营中遇到的困难，需要的政策支持和相关技术需求，为政府更好地引导和服务中小企业提供依据。

二、调查对象及范围

调查对象：全国 31 个省、自治区、直辖市制造业当前存续的中小企业。

调查范围：全国 31 个省、自治区、直辖市制造业当前存续的中小企业中随机抽取一定比例的企业。

三、调查方式和周期

被调查企业由所在地的省个私协会或市场监管部门具体负责。调查方式采用问卷调查进行。调查问卷由被抽取到的企业通过网上问卷调查系统，调查时间为 2019 年 9 月 5 日至 10 月 20 日。

四、组织实施

1. 成立由总局质量发展局和中个协主要负责同志任组长，

信息中心和中个协等单位有关负责同志，专业机构负责人、有关专家共同组成的领导小组，负责调查问卷设计、确定各省市调查数量以及协调管理等工作。领导小组下设工作组，由有关专家、中个协、地方个私协会和专业机构工作人员组成，负责调查具体工作的实施。

2. 在个私协会系统中建立联络员制度。由 31 个省、自治区、直辖市个私协会指定专人担任联络员，未成立个私协会的地方由市场监管部门的处(科、室)指定专人担任，负责协调、联络及属地企业的调查工作。

五、工作进度安排

时间安排	拟完成的工作任务
7 月至 8 月中旬	1. 成立项目组； 2. 设计并确定调查问卷：开展试调查，问卷完善修改； 3. 网上问卷调查系统开发； 4. 制定调查实施方案。
8 月下旬至 10 月	1. 样本抽取； 2. 调查人员培训； 3. 调查地区组织实施调查； 4. 有关资料收集、整理。
10 月下旬至 11 月底	1. 调查数据统计、分析； 2. 撰写分析报告。
12 月中旬	组织专家评审

六、调查成员单位

牵头单位：国家市场监督管理总局质量发展局

承担单位：中国个体劳动者协会

参与单位：全国 31 个省、自治区、直辖市个体私营企业协会、联系点单位。

技术支持单位：红盾大数据（北京）有限公司

第二章 问卷调查组织实施方式

一、“中小型企业质量及经营现状调查问卷”工作组为项目总负责和协调机构。

调查总督导：

丁凤山（中国个体劳动者协会），电话 18911716651，
zgx_xxb@163.com

赵蕾（红盾大数据公司），电话 15373146065，
zhaolei@hongdundata.com

二、各省、自治区、直辖市协会成立项目调查组，确定调查联络员，组建调查员队伍，负责组织实施本地区调查工作。

三、调查的问卷采取网上填答的方式为主，辅以纸质问卷填答。

1、对于具备自行上网填答问卷的被访者，通过电话或上门的方式，鼓励其使用台式或笔记本电脑上网填答（同时支持 pad、手机等移动终端）。

2、对于不具备网上填答条件的被访者，预约安排上门进行现场填答或邀请其赴监测点办公室使用电脑填答。

3、对于无能力使用电子手段填写问卷的被访者，由访问员打印出纸质问卷入户填答。访问员将纸质问卷收集齐全后，使用被调查人的用户名，直接在网上调查系统输入问卷内容。

四、各省、自治区、直辖市项目调查组通过电子邮件、QQ群等合适的方式与调查样本企业所在地协会进行联络，组织并督促按时、按质完成调查问卷。

调查中出现的技术性问题，可咨询调查总督导周洪美（18618415292）、赵蕾（15373146065）。

第三章 问卷调查实施流程

一、督导工作流程

- 1、 参加中国个协组织的调查培训，认识此次调查的重要意义，熟练掌握调查流程、熟悉了解《问卷》；
- 2、 组织联络员进行培训、发放调查材料、布置调查任务和要求；
- 3、 了解和掌握各地调查进度（保证按时完成）；
- 4、 向项目组汇报进度和存在问题；
- 5、 汇总提交资料、接受总局质量发展局的督查。

二、联络员工作流程

- 1、 参加培训：认识此次调查的意义，熟练掌握调查流程、熟悉了解《问卷》；
- 2、 调查前接触：核查抽样企业，找到正确的地址，排除不存在的企业。
- 3、 组织动员样本企业所在地协会开展调查工作；
- 4、 进度核查：每天登录调查系统，检查一遍调查进度，督促所属基层协会及时完成问卷调查工作。（调查系统的使用方法参见附录2）；
- 5、 了解和反馈未调查成功原因：对于最终未调查成功的企业，由其所在地协会反馈具体情况，联络员在调查系统上填写未调查成功原因。

三、问卷调查实施

通过电话、电子邮件等合适的方式，与被调查企业建立联

系，督促其上网填答问卷（可以通过电子邮件或电话告知被访者登录的网址、用户名和密码）。

调查问卷网址：<http://122.112.200.225:8780/sofa>

联络点登陆用户名：所在省行政区划代码，默认密码：12345678

被调查企业登录用户名：企业注册号或统一社会信用代码，默认密码：12345678

对于条件不便的企业，预约安排上门，携带《邀请函》（附录3）进行现场填答或邀请其赴监测点办公室填答；

附录 1：调查问卷

“中小企业质量及经营现状” 调查问卷

企业登录界面

各位企业朋友：我们这次的调查主要目的是了解企业在质量管理和改进中遇到的困难，需要的政策支持和相关技术需求，为政府更好地引导和服务中小企业提供依据，请各位朋友在百忙中配合完成问卷，以对社会对国家负责的态度完成问卷，对各位的配合表示衷心感谢！

组织机构代码或信用代码: □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □

企业名称: _____

填 表 人: _____

联系电话: _____

通讯地址: _____省_____市_____区(县)_____

填报日期： 年 月 日

填 写 说 明

本调查表中共有两种题型：填空题和选择题

- 填空题：填写恰当的文字和数字，数字除个别说明外均保留 1 位小数。
- 选择题：分为单选和多选，有些单选题为成熟度水平的问题，若不能完全满足某水平，请选择较低水平的选项。

【备注：每个企业被选中后会分配唯一的编号和登录密码】

企业填答界面

公司概况

P1. 公司所有制性质：（可多选）

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 国有企业 (<input type="checkbox"/> 央企 <input type="checkbox"/> 央企子公司) | <input type="checkbox"/> 4. 三资企业 |
| <input type="checkbox"/> 2. 集体企业 | <input type="checkbox"/> 5. 股份企业 |
| <input type="checkbox"/> 3. 私营企业 | <input type="checkbox"/> 6. 其他 (请说明: _____) |

P2. 公司所属行业：

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 13. 农副食品加工业 | 造业 |
| <input type="checkbox"/> 14. 食品制造业 | <input type="checkbox"/> 25. 石油加工、炼焦和核燃料加工业 |
| <input type="checkbox"/> 15. 酒、饮料和精制茶制造业 | <input type="checkbox"/> 26. 化学原料和化学制品制造业 |
| <input type="checkbox"/> 16. 烟草制品业 | <input type="checkbox"/> 27. 医药制造业 |
| <input type="checkbox"/> 17. 纺织业 | <input type="checkbox"/> 28. 化学纤维制造业 |
| <input type="checkbox"/> 18. 纺织服装、服饰业 | <input type="checkbox"/> 29. 橡胶和塑料制品业 |
| <input type="checkbox"/> 19. 皮革、毛皮、羽毛及其制品和制鞋业 | <input type="checkbox"/> 30. 非金属矿物制品业 |
| <input type="checkbox"/> 20. 木材加工和木、竹、藤、棕、草制品 | <input type="checkbox"/> 31. 黑色金属冶炼和压延加工业 |
| <input type="checkbox"/> 21. 家具制造业 | <input type="checkbox"/> 32. 有色金属冶炼和压延加工业 |
| <input type="checkbox"/> 22. 造纸和纸制品业 | <input type="checkbox"/> 33. 金属制品业 |
| <input type="checkbox"/> 23. 印刷和记录媒介复制业 | <input type="checkbox"/> 34. 通用设备制造业 |
| <input type="checkbox"/> 24. 文教、工美、体育和娱乐用品制 | <input type="checkbox"/> 35. 专用设备制造业 |
| | <input type="checkbox"/> 36. 汽车制造业 |
| | <input type="checkbox"/> 37. 铁路、船舶、航空航天和其他运输设备 |

制造业

- 38. 电气机械及器材制造业
- 39. 计算机、通信和其他电子设备制造业
- 40. 仪器仪表制造业
- 41. 其他制造业【选填: 411日用杂品制造 (鬃毛加工、制刷及清扫工具制造、其他日用杂品制造); 412核辐射加工; 419其他未列明制造业】
- 42. 废弃资源综合利用业
- 43. 金属制品、机械和设备修理业

P3. 企业属性:

- 1. 高技术制造业
- 2. 战略性新兴产业
- 3. 传统制造业

【注: 高技术制造业是指用当代尖端技术(主要指信息技术、生物工程和新材料等领域)生产高技术产品的产业群,是研究开发投入高,研究开发人员比重大的产业,主要含医药制造业、航空航天器及设备制造、电子及通信设备制造业、电子器件制造、电子计算机及办公设备制造业、医疗设备及仪器仪表制造业等;

战略性新兴产业是以重大技术突破和重大发展需求为基础,对经济社会全局和长远发展具有重大引领带动作用的产业,包括新一代信息技术、高端装备、新材料、生物、新能源汽车、新能源、节能环保、数字创意等。】

P4. 公司主营产品: (至少填一项)

产品 1: _____

产品 2: _____

产品 3: _____

P5. 公司规模 (2018 年):

P5-1. 主营业务收入: _____ 万元, 比上年 (增加, 减少) _____ %;

税后利润: _____ 万元, 比上年 (增加, 减少) _____ %;

P5-2. 从业人员总数: _____ 人; 质量工作专职人员数: _____ 人。

【注: 质量工作专职人员数 = 质量管理人员数 + 检验和测试人员数 + 计量管理人员数 + 标准化管理人员数 + 可靠性管理人员数】

第一部分企业质量状况

A1. 贵公司统计内外部质量损失情况：

A1-1.【外部质量损失：产品交货后因未满足规定的质量要求所损失的费用，包括索赔费、退货损失费、换货损失费、折价损失费、保修费、诉讼费等。】贵公司统计外部质量损失的情况：

1. 未统计 2. 已统计

如果选择“1. 未统计”，是以下哪些情况？（可多选）

1. 不掌握方法 2. 公司没有要求

3. 使用其他指标（请说明：_____）

如果选择“2. 已统计”，贵公司 2018 年外部质量损失额占工业总产值的比例

_____%，统计的外部质量损失包括了如下哪些项目？（可多选）

1. 索赔费 2. 召回

3. 退货损失费 4. 换货损失费

5. 折价损失费 6. 保修费

7. 诉讼费 8. 检测费

9. 相关人工、差旅费用 10. 其他（请说明：_____）

以上哪项费用最高：_____。

A1-2.【内部质量损失：产品交货前因未满足规定的质量要求所损失的费用，包括报废损失费、返修费、由质量造成的停工损失费、产品质量事故处理费等。】贵公司统计内部质量损失的情况：

1. 未统计 2. 已统计

如果选择“1. 未统计”，是以下哪些情况？（可多选）

1. 不掌握方法 2. 公司没有要求

3. 使用其他指标（请说明：_____）

如果选择“2. 已统计”，贵公司 2018 年内部质量损失额占工业总产值的比例

_____%，统计的内部质量损失包括以下哪些项目：（可多选）

1. 报废损失费 2. 返修（工）损失费

3. 由质量造成的停工损失费 4. 产品质量事故处理费

5. 其他（请说明：_____）

以上哪项费用最高：_____。

A1-3.【质量损失率：产品质量成本的内部损失与外部损失成本之和与工业总产值之比】贵公司的质量损失率约为_____%。

A2. 贵公司产品研发情况：

A2-1. 贵公司 2018 年研发投入占主营业务收入的比例_____%，研发人员占从业人员比例_____%。

2018 年授权发布的专利_____项，其中，发明专利_____项，实用新型专利_____项，外观设计专利_____项。

A2-2. 贵公司产品创新的效果情况：

- 1. 落后于竞争对手的产品创新速度，用户和消费者保有量在流失
- 2. 满足了用户和消费者当前需求，产品市场占有率稳定
- 3. 超越了用户和消费者的期望，形成了较强的竞争优势
- 4. 引领了用户和消费者的期望，很好的迎合消费升级的需求

A2-3. 在以下哪些渠道获取的信息促使贵公司进行产品研发：（可多选）

- 1. 顾客
- 2. 原材料供应商
- 3. 行业竞争对手
- 4. 高校或科研机构
- 5. 政府部门
- 6. 技术中介服务企业
- 7. 其它（请说明：_____）

A2-4. 贵公司采用哪种新产品研发方式：

- 1. 独自研制
- 2. 部分自己开发，部分外包
- 3. 全部外包，自己负责整合
- 4. 无

A2-5. 贵公司新产品研发周期：

- 1. 1-6 个月
- 2. 7-12 个月
- 3. 1-2 年
- 4. 2 年以上

A3. 贵公司质量管理体系认证情况：

A3-1. 贵公司是否实施了质量管理体系认证？

- 1. 没有实施
- 2. 已经实施

如果已经实施，始于____年，是否一直持续： 是 否

A3-2. 若选“2. 已经实施”，请评价贵公司质量管理体系运行达到预期效果的情况：

1. 很差 2. 较差 3. 尚可 4. 较好 5. 很好

A3-3. 若选择“1. 很差”或 2. “较差”，请选择如下适合的理由（最多选 3 项）：

- 1. 制度不健全
 - 2. 缺乏相关人才
 - 3. 全员质量意识差
 - 4. 体系标准适用性差
 - 5. 客户没要求
 - 6. 体系认证质量差
 - 7. 其他 (请说明)

A3-4. 提升质量管理体系有效性, 你认为哪些方面是重要的? (可多选)

- 1. 提升公司高层领导的重视程度
 - 2. 实施分级认证或开展成熟度评价
 - 3. 提升认证机构的技术和服务能力
 - 4. 加强对认证机构的规范运作监管
 - 5. 提升对质量管理体系认证的要求, 如在 SPC、QC 小组、现场管理等方面的要求

A4. 贵公司开展质量改进活动情况:

A4-1. 近两年贵公司是否开展了内部质量改进活动【注：例如标准的研究，工艺的改善，检测设备的改造等】

1. 没有开展 2. 开展

如果选择“2. 开展”，内部质量改进活动是：

- 1. 标准的研究和执行
 - 2. 工艺的改善
 - 3. 检测设备的改造
 - 4. 降低质量成本
 - 5. 其他 (请说明)

如果选择“2.开展”，请评价贵公司内部质量改进活动的开展效果？

1. 很差 2. 较差 3. 尚可 4. 较好 5. 很好

A4-2. 贵公司开展团队性质量改进活动情况:

1. 没有开展 2. 已经开展

如果选择“1. 没有开展”，是以下哪些情况：(可多选)

如果选择“2. 已经开展”，贵公司 2018 年开展了以下哪些活动？（可多选）

- 1. QC 小组
 - 2. 质量信得过班组
 - 3. 精益改善团队
 - 4. 六西格玛小组

5. 8D
小发明、小创造) 6. 五小(小建议、小革新、小攻关、
 7. 其他 (请说明: _____)

如果选择“2. 已经开展”，贵公司 2018 年共完成了 (项) 质量改进项目。

贵公司团队质量改进活动的员工参与率为 ____%。【员工参与率：参与团队改进的员工数/公司总员工数*100，一人参与多个团队只计 1 人，不重复计算】

A4-3 贵公司在开展内部质量改进活动时遇到哪些困难？(可多选)

- 缺少反馈信息和历史数据积累，难以确定质量改进问题
- 难以确定待改进的质量问题的原因
- 缺乏质量改进活动的动力和激励
- 缺乏质量改进活动的人员和资金支持
- 缺乏质量改进活动的效果确认方法
- 质量改进的成果难以实施
- 其他 (请说明: _____)

A4-4. 贵公司质量相关人员配置情况：(可多选)

- 1. 质量工程师
- 2. 注册计量师
- 3. 标准化工程师
- 4. 六西格玛绿带
- 5. 六西格玛黑带
- 6. 注册质量经理
- 7. 无

A5. 贵公司产品质量的情况：

A5-1. 贵公司计算一次交检合格率的情况：【一次交检合格率：指工程项目最后一道施工工序结束后，第一次的验收合格率。】

- 1. 不计算
- 2. 计算

如果选择“1. 不计算”，是以下哪些情况？(可多选)

- 1. 不掌握方法
- 2. 公司没要求
- 3. 不适用
- 4. 使用其他指标：(请说明 _____)

如果选择“2. 计算”，一次交检合格率是 ____%。

A5-2. 贵公司计算直通率情况：【直通率(一次成功率)：从第一道投入工序开始，到最后一道产出工序为止，一次性通过所有工序的良品比率。】

- 1. 不计算
- 2. 计算

如果选择“1. 不计算”，是以下哪些情况：(可多选)

- 1. 不掌握方法
- 2. 公司没要求
- 3. 不适用
- 4. 使用其他指标：(请说明 _____)

如果选择“2. 计算”，直通率是 ____%。

A5-3 贵公司主导产品在保修/保质期内的退换货率情况:

1. 不计算 2. 计算

如果选择“1. 不计算”，是以下哪些情况？（可多选）

如果选择“2. 计算”，退换货率是_____%。（保留1位小数）

A5-4. 贵公司 2018 年采购主要原材料或零部件合格率情况:【采购主要原材料或零部件合格率: 指企业采购经检验合格的数量占采购送检总数量的比例】

贵公司计算采购主要原材料或零部件合格率的情况：

1. 不计算 2. 计算

如果选择“1. 不计算”，是以下哪些情况？（可多选）

1. 不掌握方法 2. 公司没要求

3. 不适用 4. 使用其他指标: (请说明)

如果选择“2. 计算”，采购主要原材料或零部件合格率是_____。

1. 60%以下 2. 60-70% 3. 70-80% 4. 80-85% 5. 85-90%
6. 90-92% 7. 92-94% 8. 94-96% 9. 96-98% 10. 98-100%

A6. 贵公司使用的质量老7种工具有哪些?

1. 排列图 2. 因果图 3. 调查表 4. 直方图 5. 控制图 6. 散点图
7. 分层法 8. 未使用

A7. 贵公司使用的质量新7种工具有哪些？

1. 关联图 2. 亲和图 3. 系统图 4. 矩阵图 5. 矩阵数据分析法 6. 过程决策程序图 8. 未使用

A8. 贵公司使用的质量工具及其效果:

质量工具	没有使用	使用但没 有效果	使用但 效果一 般	使用且效 果明显
1. 质量老 7 种工具				
2. 质量新 7 种工具				
3. 统计过程控制 (SPC)				
4. 标杆对比 (Benchmarking)				
5. 目视化				
6. 防差错技术 (Poka Yoke)				
7. 试验设计 (DOE)				

8. 失效模式与影响分析 (FMEA)				
9. 故障树分析 (ETA)				
10. TRIZ				
11. 其他 (请说明: _____)				

A9. 贵公司 2018 年员工教育培训总投入是_____万元, 质量教育培训投入是_____万元。您认为公司组织的质量管理教育培训的充足程度? (单选, 必答, 1 为最低, 10 为最高)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

如果选择低于 6, 请选择理由: (可多选)

1. 缺乏规划 2. 落实不到位 3. 经费不足 4. 其他 (请说明: _____)【注: 职工教育培训投入包括: 上岗和转岗培训; 各类岗位适应性培训; 岗位培训、职业技术等级培训、高技能人才培训; 专业技术人员继续教育; 特种作业人员培训; 企业组织的职工外送培训的经费支出; 职工参加的职业技能鉴定、职业资格认证等经费支出; 购置教学设备与设施; 职工岗位自学成才奖励费用; 职工教育培训管理费用; 有关职工教育的其他开支】。

A10. 贵公司质量管理负责人接受过以下哪些课程的系统培训: (可多选)

1. 战略管理/卓越绩效模式
2. 质量管理体系 (QMS)
3. 问题解决方法 (如 QC、6sigma、Lean 等)
4. 质量管理常用统计技术
5. 采购管理 6. 其他 (请说明: _____) 7. 无

【注: 选择的课程培训时间大于 8 小时, 则认为接受过系统培训; 否则视为没有接受系统培训】

第二部分质量基础设施情况

B1. 企业标准化情况：

B1-1. 贵公司采用了哪类标准：（可多选）

1. ISO/IEC/ITU 标准 2. 其他国际组织标准（请说明：_____）
3. 发国家标准（请说明：_____） 4. 国家标准
5. 行业标准 6. 地方标准
7. 团体标准 8. 企业标准
9. 高于国际标准的企业标准

B1-2. 如果没有采用国际标准，是以下哪些情况？（可多选）

1. 不适用 2. 没有人才 3. 没有同类国际标准 4. 不需要
5. 采用具有我国自主知识产权的产品标准（达到或超过国际标准）
6. 其他（请说明：_____）

B1-3. 贵公司采用的技术标准来源占比情况：（以标准的项数计，如采用的标准中国国家标准占总标准项数的 20%，则选择“从 10% 至 25%”）

	不足 10%	10% 至 25%	25% 至 50%	50% 至 95%	95% 以上
1. 国际标准（含国外先进标准）					
2. 国家标准					
3. 行业标准					
4. 地方标准					
5. 团体标准					
6. 企业标准					
7. 高于国际标准的企业标准					

B1-4. 贵公司制造的达到各类标准技术要求的产品产值占全部产品产值的比例：

	不足 10%	10% 至 25%	25% 至 50%	50% 至 95%	95% 以上
1. 国家标准					
2. 行业标准					
3. 地方标准					
4. 团体标准					
5. 企业标准					
6. 高于国际标准					

的企业标准					
-------	--	--	--	--	--

采用国际标准（含国外先进标准）产品的产值率是_____%

B1-5. 贵公司是否参与了标准的制修订工作？

1. 是 2. 否

B1-6. 如参与标准制修订工作，是参与的哪类标准的何种工作？

1. 国际标准（含国外先进标准） 请选择参与程度： 参与 牵头组织

2. 国家标准 请选择参与程度： 参与 牵头组织

3. 行业标准请选择参与程度： 参与 牵头组织

4. 地方标准 请选择参与程度： 参与 牵头组织

5. 团体标准请选择参与程度： 参与 牵头组织

6. 企业标准请选择参与程度： 参与 牵头组织

7. 高于国际标准的企业标准请选择参与程度： 参与 牵头组织

B1-7. 贵公司是否承担标准化组织秘书处或重要职务（主席/主任委员/副主任委员，秘书/秘书长，召集人）？

1. 是 2. 否

B1-8. 贵公司在哪些标准化工作存在困难？（可多选）

1. 参与标准的制修订
2. 国内外标准的技术指标比对
3. 标准的技术内容理解是否准确
4. 企业产品标准的合规性
5. 其他（请说明： _____）

B2. 企业计量情况：

B2-1. 贵公司对计量工作的需求主要有哪些？（可多选）

1. 计量检定
2. 计量校准
3. 计量认证
4. 型式评价
5. 计量仲裁
6. 计量检测
7. 其他（请说明： _____）

B2-2. 贵公司是否建立了企业内部的计量标准器？

1. 是 2. 否

如果建立了计量标准器，其主要应用是以下哪种情形？

1. 对内进行非强制检定

2. 已授权对内开展强制检定

3. 对内开展计量校准

4. 企业内部计量监督核查

5. 其他（请说明： _____）

B3. 检验检测情况：

B3-1. 贵公司对于购进原材料的检验形式？

1. 不检验

2. 进行自检

3. 委托第三方检验机构检验

4. 其他（请说明： _____）

B3-2. 对生产的产品是否有能力进行出厂检验？

1. 不检验

2. 进行自检

3. 委托第三方检验机构检验

4. 其他（请说明： _____）

B3-3. 若有委托第三方检验机构的业务，是在何种情况下使用：（可多选）

1. 本企业检验检测仪器设备无法满足时

2. 本企业检验检测人员无法解决问题时

3. 出口产品存在特殊检验检测要求时

4. 新产品开发需要时

5. 为保证正规质检一次通过而需进行比较系统的初检时

6. 其他（请说明： _____）

B3-4. 贵公司是否设有内部检验检测实验室？

1. 有 2. 没有

B3-5. 如果没有实验室，是否有专用的检验检测设备？

1. 有 2. 无

如果选择“A 有”，设备使用率是？

1. 10%以下 2. 10%-40% 3. 40%-60% 4. 60%以上

如果选择“A 有”，设备是否定期校验？

1. 定期校验

2. 不定期校验（最长校验间隔为 _____）

3. 从未校验过

如果选择“B 无”，原因是？

- 1. 设备费用过高
- 2. 认为不需要
- 3. 缺乏使用设备的专业人员
- 4. 其他 (请说明: _____)

B3-6. 检测结果是否形成数据库?

- 1. 是
- 2. 否

B3-7. 贵公司内部自动化检测比例为多少?

- 1. 10%以下
- 2. 10%-30%
- 3. 30%-60%
- 4. 60%以上
- 5. 无自动化检测

B4. 认证认可情况:

B4-1. 贵公司获得认证证书数量_____份。其中：强制性产品认证证书_____份，自愿性产品认证证书_____份，管理体系认证证书_____份，服务认证证书_____份。

B4-2. 贵公司内部的实验室是否获得认可机构的认可?

- 1. 已获得
- 2. 未获得
- 3. 没有内部实验室

B4-3. 获得认证证书的时间:

- 1. 1个月以内
- 2. 1-3个月
- 3. 3-6个月
- 4. 6个月以上

B4-4. 是否获得国际认证机构出具的认证证书?

- 1. 有
- 2. 没有

在国际贸易中，所获得的认证证书是否能帮助企业应对技术性贸易壁垒？

- 1. 能
- 2. 不能
- 3. 没有国际贸易

B5 企业在质量基础方面费用:

B5-1. 贵公司质量基础设施年度费用情况:

标准制修订_____万元；
管理体系认证_____万元；
产品认证_____万元；
服务认证_____万元；
检验检测_____万元；
计量服务_____万元；

仪器设备：其中：校准仪器设备_____万元，检验检测仪器设备_____万元

B5-2. 贵公司标准相关工作中的投入占营业收入的比例:

- 1. 不足 5%
- 2. 从 5%至 25%
- 3. 从 25%至 50%
- 4. 从 50%至 75%
- 5. 从 75%至 95%
- 6. 占 95%以上

B5-3. 贵公司每年对外委托计量检测的费用占生产成本的比例是?

- 1. 3%以下
- 2. 3%-5%
- 3. 5%-10%
- 4. 10%以上

B5-4. 贵公司每年用于委托计量检定、计量校准费用占生产成本的比例是?

1. 3%以下 2. 3%-5% 3. 5%-10% 4. 10%以上

B5-5. 贵公司每年用于计量认证的费用占生产成本的比例是?

1. 3%以下 2. 3%-5% 3. 5%-10% 4. 10%以上

B5-6. 贵公司认为委托的计量业务收费是:

1. 过高 2. 偏高 3. 可接受 4. 不高

B5-7. 若有委托第三方检验机构的业务, 委托费用占产品生产成本的比例为多少?

1. 3%以下 2. 3%-5% 3. 5%-10% 4. 10%以上

B5-8. 产品认证、服务认证、管理体系认证所花费用占年营业收入比例:

1. 3%以下 2. 3%-5% 3. 5%-10% 4. 10%以上

B5-9. 您认为认证工作所花费用是否偏高?

1. 过高 2. 偏高 3. 可接受 4. 不高

B5-10. 您认为质量认证工作存在哪些问题?

1. 证书有效期短
2. 认定费用高
3. 年检费用高
4. 认证未能发挥实际作用

第三部分企业质量信心情况

C1. 贵公司认为产品质量控制的效果:

1. 很好 2. 较好 3. 一般 4. 较差 5. 很差

C2. 与竞争对手相比, 贵公司的管理水平:

1. 很有优势
2. 比较有优势
3. 优势不明显
4. 没有优势
5. 明显劣势

C3. 贵公司认为自己的质量管理成本是什么情况?

1. 过高 2. 较高 3. 一般 4. 较低 5. 很低

C4. 贵公司对企业质量创新能力怎样评价？（单选， 1 为最差， 10 为最好）

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C5. 贵公司对政府质量监管的总体满意程度？

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意 4. 不满意 5. 很不满意

C6. 贵公司的产品售后保障政策：

1. 很完善 2. 较完善 3. 一般 4. 较差 5. 很差 6. 没有

C7. 贵公司对政府打击假冒伪劣产品的打击力度满意程度：

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意 4. 不满意 5. 很不满意

C8. 贵公司对自身产品质量的评价：（单选， 1 为最差， 10 为最好）

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C9. 与国际同行相比，贵公司对自身产品质量的评价：（单选， 1 为最差， 10 为最好）

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C10. 贵公司对政府质量政策的信心：（单选， 1 为最没信心， 10 为最有信心）

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

C11. 对供应商满意度评价：（单选， 1 为最不满意， 10 为最满意）

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

第四部分企业质量满意度情况

D1. 对政府标准化工作的满意程度:

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意 4. 不满意 5. 很不满意

如果不满意, 原因是:

1. 标准宣贯不及时、不到位

2. 缺乏标准反馈交流平台

3. 难以找到权威的标准技术咨询或培训机构

4. 其他 (请说明: _____)

D2. 现有的产品标准和技术标准是否能够满足企业生产的需要?

1. 能 2. 不能

如果不能满足企业需要, 是何种原因?

1. 技术内容陈旧 2. 生产水平与技术要求不匹配 3. 没有合适的标准

4. 其他

D3. 贵公司对委托的计量技术机构的服务满意情况:

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意 4. 不满意 5. 很不满意

如果不满意, 原因是:

1. 机构业务能力不强 2. 服务价格偏高 3. 时间过长

4. 距离太远, 不方便 5. 服务态度较差 6. 其他 (请说明: _____)

D4. 对第三方检验检测机构的服务满意情况:

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意 4. 不满意 5. 很不满意

如果不满意, 原因是:

1. 机构业务能力不强 2. 服务价格偏高 3. 时间过长

4. 距离太远, 不方便 5. 服务态度较差 6. 其他 (请说明: _____)

D5. 贵公司最希望政府在检验检测方面给予的帮助是?

1. 组织专业的人员培训 2. 提供共享的检验检测设备

3. 提供专业的技术指导和咨询 4. 其他 (请说明: _____)

D6. 认证机构的工作效率是否满意?

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意 4. 不满意 5. 很不满意

D7. 贵公司对政府质量工作满意度:

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意 4. 不满意 5. 很不满意

D8. 贵公司在标准化、计量、检验检测、认证认可方面的费用与往年相比是否降低？

1. 是 2. 否

D9. 贵公司是否享受过标准化、计量、检验检测、认证认可服务方面的减免优惠？

1. 有 2. 没有 3. 不知道有费用减免优惠政策

D10. 贵公司最希望国家出台的国家质量基础税费优惠政策有哪些？（可多选）

1. 标准化、计量、检验检测、认证认可方面的费用可以从应纳税所得额中扣除

2. 设立标准化、计量、检验检测、认证认可方面的项目清单，减免部分项目的费用

3. 其他（请说明：_____）

第五部分生产经营环境情况

E1. 贵公司认为政府部门来企业进行各类检查的次数如何？

1. 偏低 2. 合适 3. 偏高 4. 过高

E2. 贵公司是否要缴纳法定税费之外的其他费用？

1. 从未 2. 偶尔 3. 经常 4. 若有，请列举_____

E3. 2018年政府部门来企业进行各类检查的次数？

1. 5次以内 2. 5-10次 3. 10-20次 4. 20次以上

E4. 2018贵公司的员工流动率为：

1. 10%以内 2. 10%-20% 3. 20%-50% 4. 50%以上

E5. 企业因环保治理导致停工损失占主营业务收入比例：

1. 10%以内 2. 10%-20% 3. 20%-30% 4. 30%以上 5. 无
主要原因是：_____

E6. 企业对生产经营环境的整体感受：

1. 非常满意 2. 比较满意 3. 基本满意 4. 不满意 5. 很不满意

E7. 贵公司认为企业发展的最大困难是什么：

1. 人力成本上升
2. 资金紧张
3. 社保税费较重
4. 缺乏人才
5. 行业产能过剩
6. 货款拖欠严重
7. 其他, 请说明_____

E8. 贵企业在接受政府部门执行检查工作中曾遭遇过哪些突出问题？

1. 无任何问题
2. 检查不公开不透明
3. 执法不公, 自由裁量权过大
4. 乱检查、多头检查, 重复检查, 影响企业生产经营
5. 以罚代管、只罚不管、重罚款轻监管
6. 执法简单粗暴, 态度生硬
7. 借执法检查吃拿卡要, 以权谋私
8. 其他, 请说明_____

填写说明

- 1、本统计调查表由相关联系点人员负责企业联络、问卷发放和填答督促。
- 2、每个企业都事先分配了预先设定的编号和密码, 请企业登录后按照提示填答。
- 3、填报方式可通过互联网及手机进行填报, 调查链接为：
<http://122.112.200.225:8780/sofa>
- 4、调查过程中如有任何疑问, 请拨打技术服务人员电话: 15373146065 进行咨询。

附录 2：调查问卷系统用户操作手册

中小企业质量及经营现状调查问卷系统
用户操作手册

1 概述

1.1 编写目的

为了使该系统的用户了解系统，方便操作，特编写《用户使用手册》，该使用手册分为概述、系统简介与具体模块的功能介绍和系统操作等内容。本手册供本项目的开发人员、软件的测试人员、用户方的业务人员、调查人员使用，也供有关领导，及项目管理人员审阅，并作为本项目最终验收确认的依据。

1.2 背景

开发软件系统的名称：中小企业质量及经营现状调查问卷系统

该系统软件的开发者：红盾大数据（北京）有限公司

用户：用户方的相关业务人员、调查人员、双方的开发人员。也供有关领导，及项目管理人员审阅。

2 系统简介

2.1 系统登录

用户通过浏览器直接登录，操作如下：

通过互联网登陆系统登陆页面，如图表 2.1。在文本框中输入分配的用户名和密码后，点击【登录】，进入系统首页：



图表 2.1 登录页面

2.2 权限说明

根据市场监督管理总局安全管理需求，系统提供四类权限：

第一类是最大权限管理员，能够对系统后台进行管理、包括用户管理、权限管理等。

第二类是总局用户，能够操作查看所有联络点及各个联络点以下企业的问卷调查情况、问卷调查内容。

第三类是联络点用户，能够查看该联络点下的企业的问卷调查情况。

第四类是企业用户，填答问卷问题。

3 总局用户登录

3.1 联络点监控页面

登陆后，可以看到各联络点每次调查的完成情况。同时也可筛选调查问卷名称、调查状态，并按照联络点名称或编号进行搜索。

调查进度监控

2018年第三季度		-请选择调查状态-		搜索联系点名称/联系点编号			搜索	清空	导出
序号	问卷名称	联络点编号	联络点名称	负责人	联系方式	调查成功率	调查完成率	调查状态	
1	2018年第三季度	110105	北京市朝阳区	张羽	010-51069538/18811263792	1.71%[2/117]	1.71%[2/117]	调查中	
2	2018年第三季度	110106	北京市丰台区	吴秋涛	010-51211550/13381265108	0.00%[0/103]	0.00%[0/103]	调查中	
3	2018年第三季度	110111	北京市房山区	王文	010-89362871/13381261760	0.00%[0/104]	0.00%[0/104]	调查中	
4	2018年第三季度	110117	北京市平谷区	王玉明	010-69961627/13381267725	0.00%[0/101]	0.00%[0/101]	调查中	
5	2018年第三季度	120102	天津市河东区	胡静雅	02224385207/13820785857	0.00%[0/101]	0.00%[0/101]	调查中	
6	2018年第三季度	120112	天津市津南区	徐海凤	02228392215/13920669130	0.00%[0/101]	0.00%[0/101]	调查中	
7	2018年第三季度	120113	天津市北辰区	李丹	02226913907/13820728885	0.00%[0/101]	0.00%[0/101]	调查中	
8	2018年第三季度	120223	天津市静海县	王艳莉	02268921163/13821003978	0.00%[0/101]	0.00%[0/101]	调查中	
9	2018年第三季度	130123	河北省石家庄市正定县	郭凤龙	0311-88022197/13933860060	0.00%[0/101]	0.00%[0/101]	调查中	
10	2018年第三季度	130182	河北省石家庄市藁城区	张金震	0311-68018158/15081876983	0.00%[0/101]	0.00%[0/101]	调查中	

图表 3.1 联络点完成情况图

3.2 企业答题情况

如图 3.1 所示，调查问卷完成度大于 0.0% 时，可以点击可进入各个联络点下的企业答题情况，按照企业名称或注册号可搜索具体企业。

调查企业监控

搜索企业名称/注册号		搜索	清空	导出						返回
序号	注册号	企业名称	成立日期	注册地址	法定代表人	企业联系电话	调查问卷完成状态	调查问卷完成时间	未调查成功原因	
1	91110105MA017EW325	北京昆仑赤霄科技有限公司	2017-09-08	北京市朝阳区朝新嘉园东里一区8号楼(成了未来孵化器3097号)	潘正琴	89535030	已完成	2018-08-15 07:38:58	--	
2	91110105MA00H2NNXE	北京驰亚技术服务有限公司	2017-08-09	北京市朝阳区金盏乡皮村西5号厂房(谷仓科技孵化器3346号)	马文超	53394684	未答题	--	--	
3	91110105MA00HGCX22	北京野籽文化传媒有限公司	2017-08-24	北京市朝阳区康新里甲10号4号楼二层291室	任淑珍	51932832	未答题	--	--	
4	91110105MA017K8K5H	万宠行(北京)动物科技有限公司	2017-09-11	北京市朝阳区东坝乡东晓景产业园205号B区1层1087	顾然欣	64342068	未答题	--	--	
5	91110105MA00GYNU9Y	北京幻视星空文化传播有限公司	2017-08-07	北京市朝阳区金盏乡皮村西5号厂房(谷仓科技孵化器3111号)	高博精	51202151	未答题	--	--	

图表 3.2 联络点下个体供述和企业完成情况图

点击调查问卷情况为“已完成”的企业，会出现该企业的具体答题信息，如下图所示：

返回

企业基本信息：

企业名称	北京昆仑赤霄科技有限公司
企业类型	有限责任公司(自然人投资或控股)
注册地址	北京市朝阳区朝新嘉园东里一区8号楼(或未来孵化器1097号)
注册资本	100 (万元)
成立时间	2017-09-08
所属行业门类	科学研究和技术服务业

1.请您对本市政府有关部门落实政策情况进行评价：

	分数
政府支持企业发展政策落地情况	1分
政府鼓励创新创业政策落实情况	5分
政府鼓励企业引进人才的优惠待遇落实情况	3分
政府解决企业用地难的落实情况	5分
政府支持企业发展政策的稳定性情况	1分

2.请您对政府诚信方面进行评价：

	分数
政府及相关部门总体诚信程度	2分

4 联络点登录

联络点用户利用联络点编号和预设的密码登陆系统。登录后可查看到该联络点的答题进度，如下图所示：

———— 调查进度监控 ————

导出

序号	调查报告名称	联络点编号	联络点名称	调查成功率	调查完成率	调查状态
1	2018年第三季度	130202	河北省唐山市路南区	0.00%[0/101]	0.00%[0/101]	调查中

点击调查问卷名称可以监控联系点下各企业的答题状况，按照企业名称或注册号可搜索具体企业，还可以导出企业名单。如下图所示：

调查企业监控

搜索
清空

导出
返回

序号	注册号	企业名称	成立日期	注册地址	法定代表人	企业联系电话	调查问卷完成状态	调查问卷完成时间	未调查成功原因
1	91130202MA08XLTJ10	唐山程杨酒店管理有限公司	2017-08-15	河北省唐山市路南区新华里世博广场新华西道4-1号20、21、22层	杨春雨	13332092350	未答题	--	新增原因
2	91130202MA08TCJ49U	唐山市岐黄健康管理有限公司	2017-07-18	河北省唐山市路南区城安逸品花园116楼1单元12号	李晶	15324326146	未答题	--	新增原因
3	91130202MA093Y9E6C	唐山平和货物运输有限公司	2017-09-25	河北省唐山市路南区老澍庄吉祥路中段南侧临街商业用楼	张炬	13832972779	未答题	--	新增原因
4	91130202MA090FMF97	唐山沃尔机电设备有限公司	2017-08-30	河北省唐山市路南区国际五金建材城（一）105楼1单元20号	庞立友	13603297963	未答题	--	新增原因
5	91130202MA090FMB6R	唐山瑞利全征信服务有限公司	2017-08-30	河北省唐山市路南区国防道6号新华联铂途1105号	高礼	13292535588	未答题	--	新增原因
6	91130202MA08WHKK6B	唐山聚贤阁石材有限公司	2017-08-07	河北省唐山市路南区女织寨村南国际石材城A区8号	马丽	18833393886	未答题	--	新增原因
7	91130202MA092L6T91	唐山君晨信息咨询有限公司	2017-09-18	河北省唐山市路南区新华贸大厦1206号	霍彦鹏	15033943888	未答题	--	新增原因
8	91130202MA092L6W3G	河北渔福新村餐饮有限公司	2017-09-18	河北省唐山市路南区吉祥路中段东侧39号商业	顾野	13472941430	未答题	--	新增原因
9	91130202MA090TWH7A	河北小亲司生物科技有限公司	2017-09-01	河北省唐山市路南区学院路14号	付珊瑚	17796957100	未答题	--	新增原因
10	91130202MA08T23T72	唐山耀丰商贸有限公司	2017-07-14	河北省唐山市路南区胜利路74号	熊莉莉	17796957100	未答题	--	新增原因

当调查结束后，针对未调查成功的企业，需要点击企业列表中“新增原因”，填写未调查成功原因。如下图所示：

序号	注册号	企业名称	成立日期	注册地址	法定代表人	企业联系电话	完成状态	完成时间	未调查成功原因
1	91130202MA08XLTJ10	唐山程杨酒店管理有限公司	2017-08-15	河北省唐山市路南区新华里世博广场新华西道4-1号20、21、22层	杨春雨	13332092350	未答题	--	新增原因
2	91130202MA08TCJ49U								新增原因
3	91130202MA093Y9E6C								新增原因
4	91130202MA090FMF97								新增原因
5	91130202MA090FMB6R								新增原因
6	91130202MA08WHKK6B								新增原因
7	91130202MA092L6T91	唐山君晨信息咨询有限公司	2017-09-18	河北省唐山市路南区新华贸大厦1206号	霍彦鹏	15033943888	未答题	--	新增原因

未调查成功原因

请填写未调查成功原因

保存

5 企业登录答题

企业用户利用注册号和预设的密码登录后，会出现调查首页面。



企业用户选择正在调查的调查问卷名称，例如点击“中小企业质量及经营现状调查问卷”，进入答题首页。

答题首页首先需要确认企业基本信息是否有误。如有误，点击“有误，请修改信息”，对有误信息进行修改，修改完成后点击“保存”。

现在请您核对以下信息，确保无误后点击开始答题

企业名称	北京昆仑赤霄科技有限公司	
企业类型	有限责任公司(自然人投资或控股) 	
注册地址	北京市朝阳区朝新嘉园东里一区8号楼(成了未来孵化器1097号)	
注册资本	100	
成立时间	2017-09-08 	
所属行业门类	科学研究和技术服务业 	

确认企业基本信息无误后，点击“开始答题”或“继续答题”后，进入具体答题界面，如下图所示：

返回

1.请您对本市政府有关部门落实政策情况进行评价:

	分数
政府支持企业发展政策落地情况	1分 <input type="checkbox"/>
政府鼓励创新创业政策落实情况	5分 <input type="checkbox"/>
政府鼓励企业引进人才的优惠待遇落实情况	3分 <input type="checkbox"/>
政府解决企业用地难的落实情况	5分 <input type="checkbox"/>
政府支持企业发展政策的稳定性情况	1分 <input type="checkbox"/>

2.请您对政府诚信方面进行评价:

	分数
政府及相关部门总体诚信程度	2分 <input type="checkbox"/>
在监督检查、达标评比活动时公开、公正	4分 <input type="checkbox"/>

如果是第一次答题，可根据答题提示依次答题，答完题后，点击“提交”按钮，如用户未全部答完题，也可以点击“暂存”按钮，对答过的题暂时保存，以便后续完成答题。

38.您的企业是否获得《高新技术企业认定证书》？

- 是
 否

39.您企业2017年的营业收入（人民币）：_____ 2.3 万元。

40.您的企业现有员工人数是：_____ 4 人。

41.您的企业主要投资人是否来源于本市？

- 是
 否

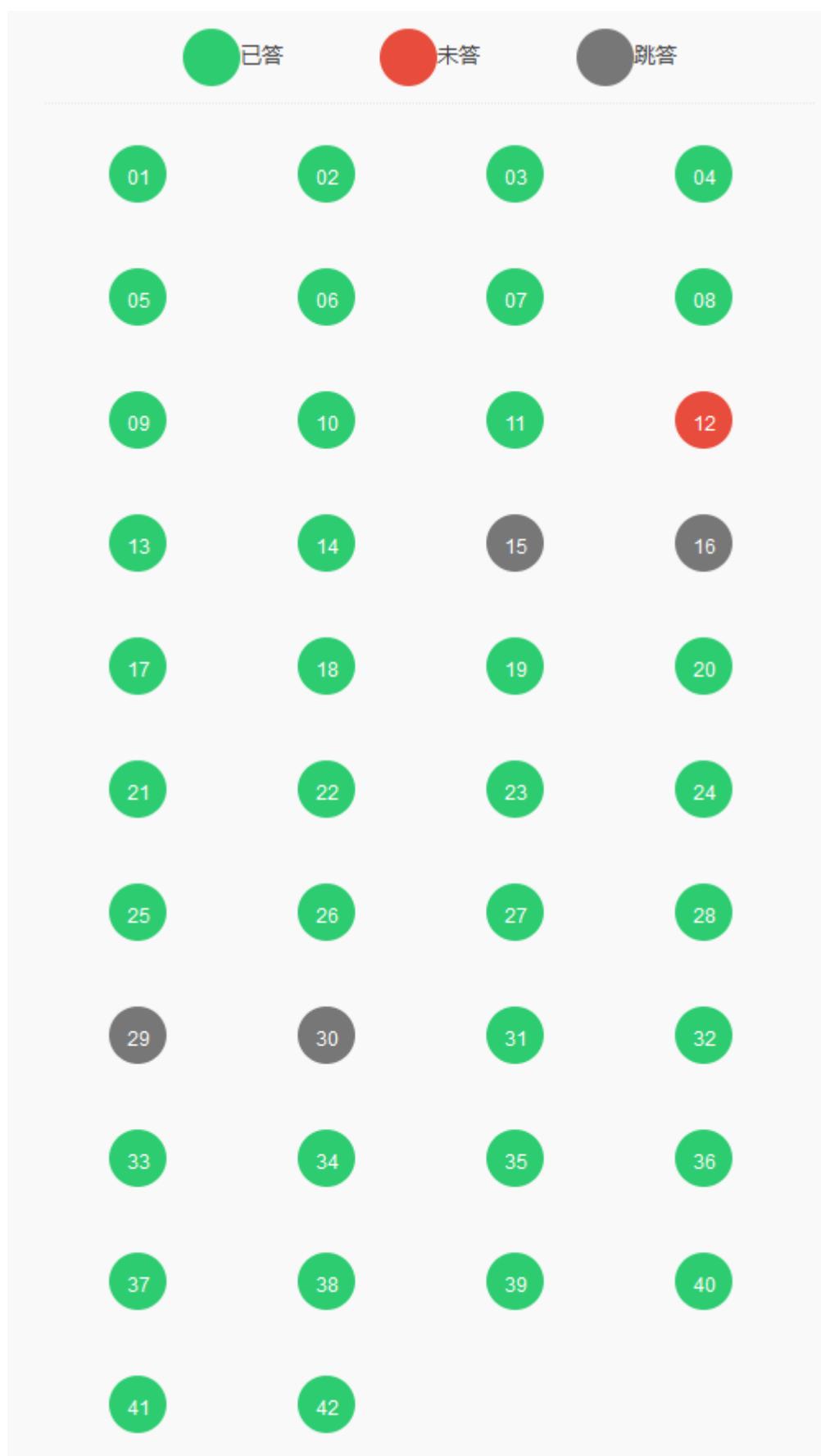
42.您在企业担任的职务：_____ 开发

问题到此结束，非常感谢您的合作！

暂存

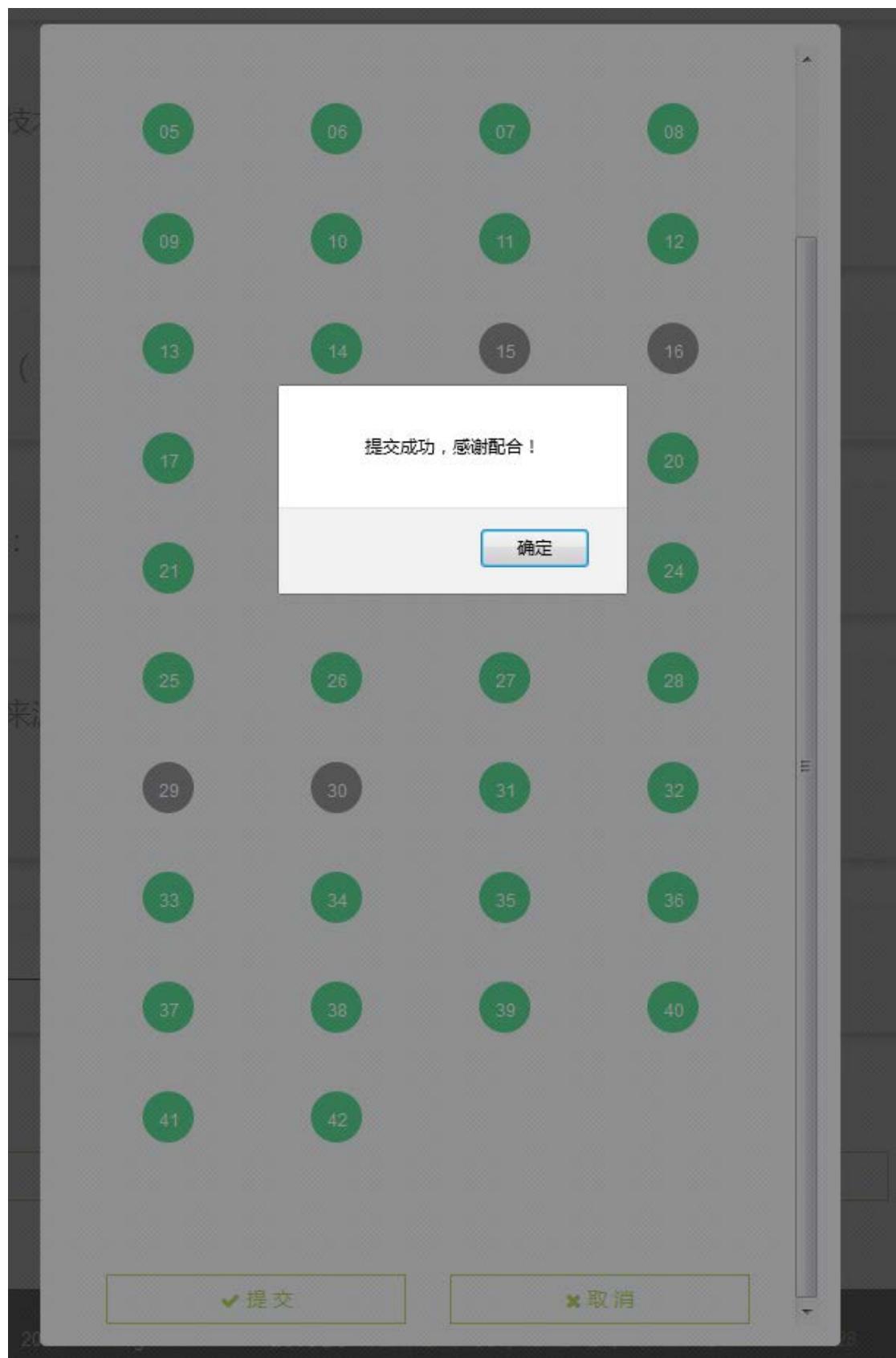
提交

点击提交会出现如下图所示的答题预览提示，如出现未答提示，则不能提交，需要将所调查题目全部答完后再次提交：



如提示界面没有未答提示，则点击提交后，会提示“提交成功，感谢配合”，

答题至此结束。



附录 3：调查邀请函

“中小型企业质量及经营现状问卷”调查 邀请函

尊敬的企业家：

您好！欢迎您参与中小企业质量及经营现状调查活动。我们这次的调查主要目的是了解企业在质量管理和经营中遇到的困难，需要的政策支持和相关技术需求，为政府更好地引导和服务中小企业提供依据，请各位朋友在百忙中配合完成问卷，以对社会对国家负责的态度完成问卷，对各位的配合表示衷心感谢！

我们的调查网址是：<http://122.112.200.225:8780/sofa>

您的用户名是：企业注册号或统一社会信用代码；初始登录密码是：12345678

初始密码可以做出修改。

如果您中途暂停答卷，此后依然可以凭此用户名和密码继续答卷。

我们的答疑和咨询电话是：红盾大数据公司技术服务人员
15373146065

请您尽可能详尽地把您企业的真实状况以及诉求和建议告诉我们。课题组将按照《中华人民共和国统计法》的规定，在调查结果的使用和发布上维护您的隐私和权益，请放心填写。

您是实干家，我们是为您服务的研究者。我们有一个共同的目标：让您的事业更好更快地发展起来。衷心感谢您的支持与合作！

中小企业质量及经营现状调查小组

2019 年 8 月