

中小企业质量管理基本信息及需求调查表

一、企业基本情况

企业名称：_____

联系人及职务：_____

联系电话：_____ 邮箱：_____

1、企业性质：

A. 国有企业 B. 私营企业 C. 合资企业 D. 股份企业 E. 其他

2、企业成立年限：

A. 3年以内 B. 3-5年 C. 5-10年 D. 10-20年 E. 20年以上

3、企业行业或主营产品类别：

A. 农、林、牧、渔业 B. 工业 C. 建筑业 D. 批发业 E. 零售业
F. 交通运输业 G. 仓储业 H. 餐饮业 I. 住宿业
J. 软件和信息技术服务业 K. 房地产开发经营 L. 其他

4、企业规模（2023年数据）：

（1）主营收入

A. 2000万以下 B. 2000万-1亿 C. 1亿以上

（2）利税

A. 500万以下 B. 500万-2000万 C. 2000万以上

（3）从业人员总数

A. 100人以下 B. 100-500人 C. 501-1000人 D. 1000人以上

二、企业质量管理现状

5、贵企业高层领导关注和参与质量工作的方式，符合事实的是：（单选题）

- A. 主要由质量部门处理质量工作
- B. 没有固定的方式，出现质量问题后由高层管理者协调处理
- C. 定期听取质量部门关于质量的工作汇报，有问题时决策处理
- D. 定期主持对质量工作的全面评价，发现机会、决策并督促改进
- E. 通过各种方式强调质量的重要性，并亲身参与质量改进活动，抓质量取得了显著的成效

6、关于贵企业质量管理职能设置，符合事实的是：（单选题）

- A. 没有明确的质量职能部门和专职质量人员
- B. 有明确的质量职能部门和专职人员，但行使职能力度相对较弱
- C. 有明确的质量职能部门和专职人员，能有效开展质量保证工作
- D. 在（C）的基础上，质量管理部门被明确赋予质量方面的综合协调职能，能够组织和监督其他部门落实质量要求
- E. 在（D）的基础上，聘用首席质量官，对质量问题给予一票否决权

7、关于质量管理体系的情况，符合贵企业事实的是：（单选题）

- A. 没有按照ISO9001建立质量管理体系，凭经验进行管理
- B. 按照ISO9001建立质量管理体系，但未获得第三方认证
- C. 获得第三方认证，有效运行ISO9001质量管理体系
- D. 将质量管理体系与其他管理体系整合为一体化管理体系，并有效运行
- E. 引入大质量概念，构筑了与使命、愿景、价值观相一致的综合管理体系，并结合卓越绩效等先进管理模式持续改进

8、贵企业使用或开展过以下哪些质量管理方法、活动？

- A. QC小组
- B. 合理化建议
- C. 5S/6S
- D. 全面质量管理
- E. 零缺陷管理
- F. 精益生产
- G. 六西格玛
- H. 卓越绩效管理
- I. 其他_____

9、贵企业质量培训对象的参与程度，请按实际情况选择？

(1) 高层管理者

A. 无相关培训 B. 较少参加 C. 一般 D. 经常参加

(2) 中层管理者

A. 无相关培训 B. 较少参加 C. 一般 D. 经常参加

(3) 基层管理人员

A. 无相关培训 B. 较少参加 C. 一般 D. 经常参加

(4) 质量管理专职人员

A. 无相关培训 B. 较少参加 C. 一般 D. 经常参加

(5) 一线员工

A. 无相关培训 B. 较少参加 C. 一般 D. 经常参加

10、贵企业在生产/服务过程中如何实施质量控制：（单选题）

A. 有制订操作规范，但未严格实施

B. 制订具体的质量目标和操作规范，并严格实施

C. 在（B）基础上，实施产品/服务的监视与测量

D. 在（C）基础上，运用质量管理工具，据此开展过程调整或改进

E. 使用以上提到的各种方法，并经常对过程控制的方法进行改进

11、贵企业质量管理数字化、信息化工具和系统的应用情况（单选题）

A. 没有应用数字化、信息化工具

B. 局部应用EXCEL等通用软件

C. 仅在生产等业务部门使用质量管理专用软件

D. 在研发、生产、销售等核心业务部门建立了独立的质量管理信息系统

E. 建立公司级质量管理信息系统，实现不同业务部门间质量管理在线协同

F. 建立高效的质量管理数字化平台，能够对全流程质量进行数字化集成管理

12、企业对供应商来料或产品的质量控制（单选）：

A. 没有来料质量控制

B. 有检验手段，有控制措施，有流程管理

C. 采用统计过程控制（SPC）进行数据分析，并链接到供应商绩效评估

D. 参与供应商现场质量控制

E. 链接客户需求，与供应商合作共同解决来料和产品质量问题

13、公司供应商管理的情况（单选）：

- A. 没有建立选择、评估的标准和流程
- B. 建立选择、评估的标准和流程，明确合格供应商目录
- C. 按照对产品质量影响程度进行供应商分级管理
- D. 定期进行供应商绩效评价，实施动态管理E根据组织的长远战略规划，发展供应基地

14、公司对售后服务的管理（单选）

- A. 无售后服务
- B. 有售后服务，但无专业人员处理顾客的投诉
- C. 有专业人员实施售后服务，协商解决产品质量问题
- D. 有专业人员开展产品质量调查，针对投诉迅速采取措施，以顾客满意为目标
- E. 有完整、系统的售后服务管理系统及售后服务标准，并不断改进

15、公司对顾客满意情况的测评与管理（单选）：

- A. 没有测评顾客满意的方法
- B. 开展了顾客满意度测评，但测量方法有待提高
- C. 开展了顾客满意度测评，但没有用于改进
- D. 定期测量顾客满意度，并用于产品、服务和管理的改进
- E. 委托第三方进行顾客满意度测评，并将结果与竞争对手比较

16、贵企业提供的产品或服务的质量水平在市场中处于什么地位？

- A. 显著领先 B. 高于平均 C. 平均水平 D. 低于平均

三、企业质量管理需求

17、贵企业在质量管理方面面临的最主要困难是：

- A. 领导重视不够
- B. 资源投入不足
- C. 质量人才缺乏
- D. 缺乏质量专业技术知识和支持
- E. 低价中标、低价竞争乱象
- F. 消费理念做不到优质优价
- G. 其他_____

18、贵公司开展质量提升的需求程度：

- A. 迫在眉睫，急需开展，需要专业机构提供帮助
- B. 可以着手开展，慢慢来
- C. 现在时机尚不成熟
- D. 完全没有必要

19、您认为贵企在质量管理方面最需要加强的环节是？

- A. 产品研发
- B. 技术创新
- C. 供应链管理
- D. 设备管理
- E. 生产过程控制
- F. 检验检测过程
- G. 仓储运输过程
- H. 售后服务

20、如果计划改进，贵企最希望在哪些方面获得帮助？（多选）

- A. 培训员工的质量管理知识
- B. 引入更高效的质量管理方法和工具
- C. 建立更完善的质量管理体系
- D. 增强法规遵从能力
- E. 进一步加强各流程环节的质量管理
- F. 引入专业的质量管理人才
- G. 其他，请说明：_____

21、贵企是否愿意参加质量管理相关的培训或研讨会？

- A. 非常愿意
- B. 愿意
- C. 不确定
- D. 不太愿意

22、贵公司希望参加以下哪些培训：

- A. 质量管理体系内审员培训
- B. 质量信得过班组培训
- C. QC小组培训
- D. 现场管理培训
- E. 全面质量管理培训
- F. 精益管理培训
- G. 标准化培训

- H. 卓越绩效模式培训
- I. 常用质量管理工具类培训
- J. 其他_____

23、贵公司是否希望参加本次由合肥市质量和技术创新协会开展的“‘质心质念’质量义诊企业行”后续活动？（将为6-8家中小民营企业开展公益性质的质量诊断及培训、交流服务）：

- A. 迫切需要
- B. 可以开展
- C. 暂无需要
- D. 不需要

24、贵公司对于中小企业开展质量管理提升活动还有哪些需求和建议？
