

引子

3月5日,习近平总书记在参加十四届全国人大一次会议江苏代表团审议时强调,“必须更好统筹质的有效提升和量的合理增长,始终坚持质量第一、效益优先,大力增强质量意识,视质量为生命,以高质量为追求”。

今年以来,南京志卓电子科技有限公司研发生产的一款新产品颇受市场欢迎。“订单量每月都有大幅增长,关键靠的是质量。”公司质量保障部主管杨婷婷感慨道,“多亏家门口的质量小站,指导公司制定产

品企业标准,优化生产过程质量管理,帮我们赢得了市场口碑。”

杨婷婷所说的质量小站是南京高新区(浦口园)质量小站。步入这个质量小站,可以看到咨询服务区、专业培训区、专家诊断室等多个功能分区,多家部门、机构派驻这里的质量管家、金融专员等随时待命,为企业发展提供服务。100多平方米的小站,汇聚了认证认可、检验检测、质量管理等12项服务事项、25项咨询事项。

名叫小站,作用不小。“我们既抓产品

质量,帮助企业完善标准和质量管理体系,也助推企业技术升级、产业链协同,增强产业质量竞争力,同时不断完善政策、优化服务,护航中小微企业高质量发展。”南京高新区(浦口园)质量小站负责人、质量管家相荣勇介绍。

2021年4月起,遵循占地小、就近就便等原则,南京市在企业较为集中、服务需求较大的高新区周边陆续建成20家质量小站,实现全市15个高新区全覆盖,辐射服务中小微企业2万余家。2022年9月,

国务院办公厅通报表扬第九次大督查发现的典型经验做法,南京市创新建设“质量小站”惠及中小微企业的做法榜上有名。今年2月,中共中央、国务院印发的《质量强国建设纲要》公布,提出“必须把推动发展的立足点转到提高质量和效益上来”“坚定不移推进质量强国建设”。

两年多来,立足提高发展质量和效益,质量小站怎样开展服务?为中小微企业发展带来了哪些改变?记者近日在南京实地探访。

人民眼·高质量发展

两年多来,江苏省南京市建成20家质量小站,辐射服务中小微企业2万余家

质量小站,助力高质量发展作用大

本报记者 姚雪青

质量管家相荣勇——“从监督员到服务员,我们做优服务,一些企业质量管理方面的问题得以及时发现和解决”

今年初,新产品刚上市时,南京志卓电子科技有限公司一度遇到销售难问题。

产品本身是好货。公司耗时两年研发的有轨电车电源系统关键部件,实现了同类产品国产替代,价格大幅下降。订单一时签下不少,可到交易时才发现,产品无法供货。

原来,根据产品质量法、标准化法等法律规定,用于销售的产品须有执行标准,达到标准所明示的性能指标后才能供货交易。“但这是企业自主研发的第一款新产品,要参照什么标准?”杨婷婷一时蒙了。

“有需求到小站,质量管家帮您办!”想起上下班路过质量小站时看到的宣传语,杨婷婷抱着试试看的心态,来到南京高新区(浦口园)质量小站。相荣勇热情接待,一边听一边宽慰她:“开展标准服务咨询是质量小站的重要服务内容,我们一定服务好。”

相荣勇是南京市浦口区市场监管局质量监管与标准计量科科长。过去,他穿着制服到企业进行市场监管检查,干的是“监督员”;现在,换上绿白相间的志愿者马甲,他以质量管家的身份接待、服务企业,当起了“服务员”。

“对于创新产品来说,没有执行标准是经常会遇到的问题。”相荣勇给杨婷婷耐心解释:按相关规定,企业可以参照同类型产品制定企业标准。

“标准制定要规范,必须严格参照同类型产品相关参数,不得降低要求。关键是要真实,必须根据产品研发过程中的选材、试验参数等制定。完成后还要上网公示,这就是‘企业标准自我声明公开’。”相荣勇讲得格外细致,“公示后,我们市场监管部门会进行审查,并开展产品质量抽检。”

讲完标准制定,相荣勇提醒杨婷婷:“您刚说公司不了解新产品企业标准制定的事儿,这说明公司抓质量管理还有提升空间。建议公司在质量小站做一次‘质量体检’,填写调查问卷。我们派专家到公司调查,帮助改进完善。”这次接待服务后,相荣勇又多次到企业调研,指导后续工作的改进提升。“从监督员到服务员,我们做优服务,一些企业质量管理方面的问题得以及时发现和解决,日常执法检查等工作也更好开展了。”

南京市市场监管局质量处处长朱玉明介绍,两年多来,全市20家质量小站每家每年平均接待服务、走访企业260家(次),举办培训交流活动20多场,指导企业解决各类质量管理问题160余个。

质量专家朱南——“指导企业建立完善的质量管理体系,推动每个生产要素、环节精益求精,助力持续生产优质产品”

今年5月,南京高新区(浦口园)质量小站一行人来到志卓电子科技有限公司开展“质量体检”,当真检出了问题。

在公司400多平方米的加工车间,工人们两两一组,正装配一种电源产品控制柜。作为控制柜上百个零部件之

一的导线槽引起了专家注意。这个小小的收纳盒,能将数百条导线有条不紊地梳理好,让它们各司其职,从而保障和延长控制柜的使用寿命。

“我们发现,工人们挑出了不少变形、脆弱的导线槽,说明这个部件的不良品率较高。”质量小站聘请的质量专家、南京市产品质量监督检验院绿色降解材料质检中心副主任朱南仔细查找原因,发现问题出在一个“电吹风”上。

“为了能更好地固定导线,导线槽需要经过烘烤加工,使槽体发生一定弯曲变形。”朱南给记者解释道,“先前工人们都是手持一个形似电吹风的烘烤设备,每次吹多久,温度控制在多少,烘烤后零部件质量如何,全凭手感。”

如何解决?朱南向公司推荐使用真空干燥箱,只需设定好加热温度、时长,就能保证导线槽烘烤加工后的良品率。

为确定加热的最佳温度和时长,朱南把导线槽带回质检中心实验室做检测实验。先进的差示扫描量热仪,可以精细地测量、记录导线槽随温度、时间变化后的状态改变。最后发现,温度控制在180至200摄氏度之间,时长控制在约1.5小时,导线槽形态最佳,固定导线的效果最好。

这一检测,让志卓电子科技有限公司导线槽生产的良品率大幅提升。志卓电子科技有限公司总经理助理赵高勇说:“我们以前也想过做类似检测,更精细地管理零部件生产质量。但自己筛选、联系有资质的检测机构,费时费力费钱,只好作罢。如今,质量小站联系专家,帮我们免费检测,解了难题。”

通过质量体检,相荣勇给出诊断:企业对单一产品最终的质量控制是严格的,但对加工过程中的操作环境控制还有欠缺,生产过程的质量管理还要加强。

朱南则带着开具“药方”。她指导企业将零部件标准化加工等生产过程质量管理写入文件,建章立制,同时指导企业对生产过程开展精细管控。

通过与专业检测机构、高校院所、相关企业等合作,如今南京市的每个质量小站都聘请了一批像朱南这样的质量专家。“我们要发挥专业优势,指导企业建立完善的质量管理体系,推动每个生产要素、环节精益求精,助力持续生产优质产品。”朱南说。

线上项目工程师唐雯——“我们线上收集,线下研判,将企业共性需求反馈给相关质量小站,主动解决、提前介入”

“仅仅3个多月,我们就拿到了专利授权,这多亏了在线质量小站的帮忙。”晟矽微电子(南京)有限公司知识产权总监张善姬高兴地说。

去年11月,晟矽微电子(南京)有限公司在电子元器件领域研发的相关技术获得突破,打算申请专利并推动成果转化,不成想申报时遇到了难题。“按照一般流程,发明专利从申请到授权要经过初审、公开、实质审查、审查意见答复、授权等多个程序,耗时一般要两年以上,但市场需求,发展机遇不等人。”张善姬说。

适逢周末,张善姬登录南京市“质量小站”服务平台,输入“知识产权”“快速申请”等关键词,在线反映相关问题,很快收到线上机器人的回复:“中国(南京)知识产权保护中心,于2018年10月成立,是国家级知识产权综合服务平台,可为符合条件的企业开展专利申请快速审查、快速确权、快速维权等工作……”

“具体怎么申请?要准备哪些材料?”张善姬在平台上留了言。在周末、节假日或者夜间,企业如果有咨询服务需求怎么解决?“去年9

月,我们上线了南京市‘质量小站’服务平台,开展日常及8小时之外的助企服务。全市20个质量小站的质量管家也公布了联系方式,方便企业随时咨询并为之提供服务。”南京质量小站线上项目工程师、南京市产品质量监督检验院业务管理部部长唐雯说。

唐雯从后台看到了张善姬的留言。“这已不是我们第一次收到要求快速申请专利授权的留言,许多企业都提出过类似问题。我们线上收集,线下研判,将企业共性需求反馈给相关质量小站,主动解决、提前介入。”唐雯说。

张善姬提出的问题很快分给了晟矽微电子(南京)设备有限公司附近的南京高新区(浦口园)质量小站解决。相荣勇将包括该公司在内的多家有类似需求的企业相关负责人请到质量小站,统一为他们讲解政策,指导申报。

“对照政策文件,质量小站工作人员逐条分析,看我们是否符合申报条件,指导我们撰写快速申报材料,准备相关证明。”张善姬说,“我们去年11月25日提交申请,今年2月28日便收到了专利授权。”相荣勇也举一反三,“现在,我们日常走访企业时,会对企业反映较为集中的专利快速申请、特种设备到期预警等问题,开展政策和相关专业知识的指导讲解,将可能出现的问题化解在萌芽状态。”

线上线下联动,这样的服务方式还在持续优化。“我们正拓展线上服务平台功能,将线下质量小站提供的计量、检验检测等30多项服务搬上网。企业足不出户,便可实现线上下单、服务上门。”唐雯说,“上线以来,线上平台已累计服务企业3.2万余次,我们还将推出手机客户端、应用程序,进一步提升用户体验。”

企业相关负责人高扬——“建在产业链上的质量小站,实现技术、实验设备等共享,带动产业链上下游企业高质量发展”

天花板和四壁均是黑白相间的格子墙,地面光滑平整,一台智能割草机正匀速转动;4米开外,像雷达模样的天线不断升降,接收和检测着割草机发出的辐射——这个名叫“半电波暗室”的300多平方米的空间,是电磁兼容性的测试场地。

隔壁的控制室内,南京泉峰科技有限公司测试中心安全认证部经理高扬正和技术人员一起操作检测设备,对这款割草机进行辐射测定。结果显示,超低的辐射量符合出口要求。

这里是位于南京市江宁区的南京智能电网产业链质量小站。技术人员来自国家智能电网应用产品质量检验检测中心(江苏)。除了半电波暗室,这里还有半消声室、短距离通信实验室等多个实验室。南京智能电网产业链质量小站站长胡鉴清介绍:“智能电网产业是南京的支柱产业之一,我们在智能电网企业较为集中的江宁区建设质量小站,为全市400多家智能电网产业上下游企业服务。”

《质量强国建设纲要》提出,“深化产业集群质量管理机制创新,构建质量管理协同、质量资源共享、企业分工协作的质量发展良好生态。”

“质量小站帮了我们大忙。”高扬说,作为一家从事手持式电动工具、园林工具等的研发制造企业,他们公司过去出口产品时,常会遇到与相关国家和地区电磁兼容标准不符的问题。

这也是不少智能电网企业面临的共性问题。什么是电磁兼容?“比如手机发出的信号超过一定辐射值,就会干扰周边

电子设备正常运行。产品辐射越低,抗电磁干扰能力越强,电磁兼容性就越好。”高扬解释说,“在国际市场竞争中,具备较强的电磁兼容能力被看作是高质量电气产品的标志之一,产品必须符合相应标准才能进入市场,但过去企业缺乏相应的技术及检测设备。”

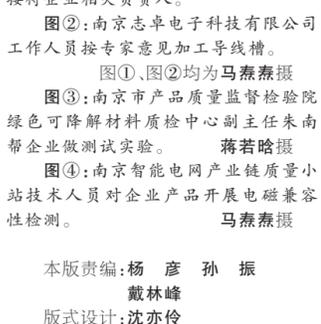
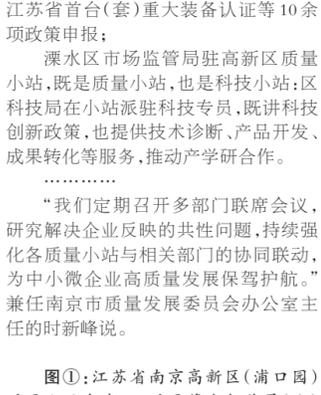
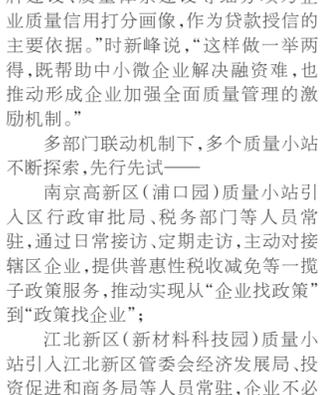
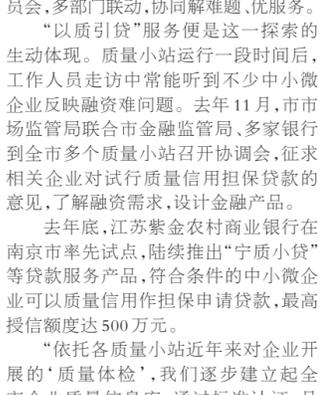
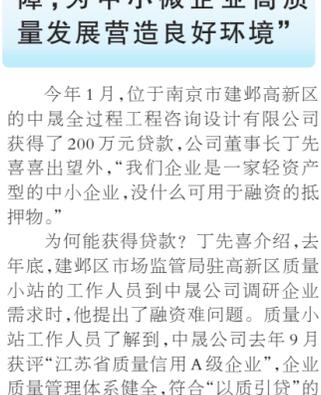
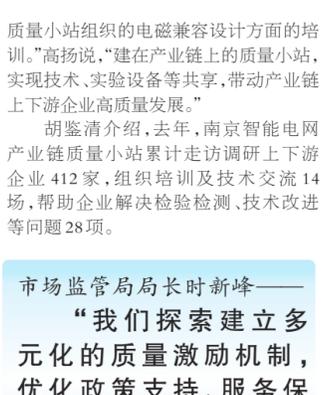
2021年7月,高扬来到南京智能电网产业链质量小站参观,发现这里有共享检测设备、实验室,还有技术专家指导,这让他眼前一亮,当即带公司产品来小站检测。

一些产品检测结果不理想,质量小站的技术人员给出建议:调整电路、电阻等元器件的位置和布局等参数,提高电磁兼容的能力。“这些参数调整是最困难的。”高扬举例说,就像开发一盘新式菜肴,盐、糖、味精等调料怎么配比,需要边摸索边总结,“对于我们研发的一款新产品,技术人员连着好几天手把手指导,每天开展好几次参数调整、检验检测,一天比一天接近目标,直到检测结果完全符合相关出口标准。”

高扬介绍,如果企业要建立这样的实验室,设备动辄上千万元,投资不是一笔小数目。若是将设备送到市场上的一些机构检测,不但费用较高,还没有专家指导,得自己摸索着“检测、调试、再检测”,来回折腾几个月,时间成本高。

“如今,家门口的质量小站可随时预约,即时检测,小站还帮我们申领到南京市发放的科技创新券,可用于购买检验检测服务,券后检测费用大幅降低,非常划算。”高扬边说边算账,“相比过去,检测时间节省一半,成本降低四成以上。”

指导一家,受益百家。“我们把质量小站指导的零部件参数调整、技术指标等向上游企业‘传导’,推动上百家零部件配套企业改进提升电磁兼容能力,从生产前端改进工艺。不少本地配套企业还参加了



良好环境。”南京市市场监管局局长时新峰介绍,南京成立了由市场监管、科技、工信等20多个部门组成的质量发展委员会,多部门联动,协同解难题,优服务。

“以质引贷”服务便是这一探索的生动体现。质量小站运行一段时间后,工作人员走访中常能听到不少中小微企业反映融资难问题。去年11月,市场监管局联合市金融监管局、多家银行到全市多个质量小站召开协调会,征求相关企业对试行质量信用担保贷款的意见,了解融资需求,设计金融产品。

去年底,江苏紫金农村商业银行在南京市率先试点,陆续推出“宁质小贷”等贷款服务产品,符合条件的中小微企业可以质量信用作担保申请贷款,最高授信额度达500万元。

“依托各质量小站近年来对企业开展的‘质量体检’,我们逐步建立起全市企业质量信息库,通过标准认证、品牌建设、质量管理体系建设等细分项为企业质量信用打分画像,作为贷款授信的主要依据。”时新峰说,“这样做一举两得,既帮助中小微企业解决融资难,也推动形成企业加强全面质量管理的激励机制。”

多部门联动机制下,多个质量小站不断探索,先行先试——

南京高新区(浦口园)质量小站引入区行政审批局、税务部门等人员常驻,通过日常接访、定期走访,主动对接辖区企业,提供普惠性税收减免等一揽子政策服务,推动实现从“企业找政策”到“政策找企业”;

江北新区(新材料科技园)质量小站引入江北新区管委会经济发展局、投资促进和商务局等人员常驻,企业不必再一家家跑部门,在质量小站就能办理江苏省首台(套)重大装备认证等10余项政策申报;

溧水区市场监管局驻高新区质量小站,既是质量小站,也是科技小站;区科技局在小站派驻科技专员,既讲科技创新政策,也提供技术诊断、产品开发、成果转化等服务,推动产学研合作。

“我们定期召开多部门联席会议,研究解决企业反映的共性问题,持续强化各质量小站与相关部门的协同联动,为中小微企业高质量发展保驾护航。”兼任南京市质量发展委员会办公室主任的时新峰说。

图①:江苏省南京高新区(浦口园)质量小站负责人、质量管家相荣勇(右)接待企业相关负责人。

图②:南京志卓电子科技有限公司工作人员按专家意见加工导线槽。

图③:南京市产品质量监督检验院绿色降解材料质检中心副主任朱南帮企业做测试实验。

图④:南京智能电网产业链质量小站技术人员对企业产品开展电磁兼容性检测。

本版责编:杨彦 孙振 戴林峰 版式设计:沈亦伶