

云南省人民政府办公厅文件

云政办发〔2019〕63号

云南省人民政府办公厅关于 印发特色农产品等9个领域质量 提升行动方案的通知

各州、市人民政府，省直各委、办、厅、局：

质量是发展之基、兴国之道、强国之策。近年来，各地、有关部门认真贯彻省委、省政府关于实施质量强省战略的决策部署，质量总体水平稳步提升，全民质量意识不断提高，质量发展环境持续改善，质量对经济社会发展的支撑作用日益增强。但仍然存在质量总体水平不高，质量监管有待加强，质量技术基础比较薄弱等突出问题。为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精

神，进一步提升我省产品、工程和服务质量水平，结合我省实际，制定了特色农产品、食品药品、消费品、装备制造、原材料、建设工程、生活性服务业、生产性服务业、旅游业等9个领域质量提升行动方案。经省人民政府同意，现将行动方案印发给你们，请按照要求认真贯彻落实。

一、提高思想认识

开展质量提升行动，是建设质量强省、推进高质量发展的重要抓手，是改善供给结构、满足人民群众消费需求的重要举措。各地、有关部门要切实将思想和行动统一到党中央、国务院和省委、省政府关于开展质量提升行动的部署要求上来，强化责任担当，扎实开展工作，确保行动方案提出的各项举措落到实处、取得成效，为推进我省高质量跨越式发展奠定坚实的质量基础。

二、加强组织协调

省级各行业主管部门要各司其职，加强配合，齐抓共管，形成合力。省实施品牌和质量强省战略领导小组办公室要加强组织协调，牵头研究制定有关政策措施，及时协调解决重要问题。各级政府要切实加强对本地区质量提升工作的组织领导，把质量提升工作摆上重要议事日程，结合实际制定具体落实措施，扎实开展质量提升行动。

三、强化督促落实

发展改革、工业和信息化、农业农村、商务、文化和旅游、住房城乡建设、交通运输、水利、市场监管等部门要加强对本行

业领域质量提升工作落实情况的指导督促。省实施品牌和质量强省战略领导小组办公室要建立长效机制，加强督促检查。各级政府要加强对本地区质量提升工作进展情况的督促检查，认真查找问题和不足，推动建立长效工作机制；要将质量提升行动落实情况纳入政府质量工作考核，健全考核评价机制，强化考核结果运用，对质量提升工作落实不到位的，依法依规严肃处理。

四、营造良好氛围

各地、有关部门要做好质量提升有关政策文件的解读和宣传，及时总结质量提升行动工作成效，总结、推广典型经验。各行业领域要充分利用广播、电视、报刊、互联网等传播媒介，宣传推广各地质量提升先进经验和做法，借助“质量月”等平台，精心策划各类主题宣传活动，大力营造政府重视质量、企业追求质量、社会崇尚质量、人人关心质量的良好氛围。

云南省人民政府办公厅

2019年6月27日

（此件公开发布）

云南省特色农产品质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，进一步提升我省特色农产品质量发展水平，更好支持质量兴农、质量强省建设，制定本方案。

一、行动目标

围绕打造世界一流“绿色食品牌”，突出农产品绿色有机化发展定位，聚焦茶叶、花卉、水果、蔬菜、坚果、咖啡、中药材、肉牛等8个重点产业，通过开展特色农产品质量提升行动，到2020年，质量管控体系更加健全，重点特色产业、特色农产品供给质量明显改善，更好满足人民群众不断升级的消费需求。主要农产品综合抽检合格率保持在97%以上；无公害农产品、绿色食品、有机农产品和地理标志农产品“三品一标”产品数量达到5000个；建立化肥农药减量增效示范区，化学农药使用量与传统防控相比减少20%以上；主要农作物绿色防控覆盖率达35%以上、专业化统防统治覆盖率达45%以上。

二、主要任务

（一）改善农田生态环境

净化农业生产环境。严禁向农产品产地排放或倾倒废气、废

水、废油、固体废物。合理配置水资源，采用先进科学的节水技术，提高水资源利用率。建设秸秆、畜禽养殖等废弃物处理利用设施，大力发展农村沼气。推广符合新标准的农膜应用，引导农民使用可降解地膜，推进废旧农地膜回收利用。

开展耕地轮作休耕试点。坚持生态优先、综合治理、轮作为主、休耕为辅的原则，推广绿色生产、综合治理的技术模式，推动用地与养地相结合，推进高标准农田建设，推行耕地轮作休耕制度试点，降低耕地利用强度。

推进畜禽粪污资源化利用。根据资源环境承载力，优化畜禽养殖区域布局，支持畜牧大县整县实现畜禽粪污资源化利用；鼓励规模养殖场和第三方建设粪污处理利用设施，推广畜禽粪污资源化集成利用技术，推动畜禽粪污资源化可持续利用。

（省农业农村厅、省林草局牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（二）强化农业投入品监管

严格农兽药管理。认真落实新修订的农药管理条例，严格执行禁限用农药管理、农兽药休药期（安全间隔期）等规定。推行兽药良好生产和经营规范，严格规范抗生素、激素类药物使用，规范使用饲料添加剂，减量使用兽用抗菌药物。强化农业投入品监管，推进农业投入品连锁经营和服务，构建新型农资经营网络。

推广化肥减量增效技术。聚焦果菜茶药优势产区、核心产

区，采取试点示范、辐射带动、全面推进的方式开展有机肥替代化肥工作。选择基础条件好、集中连片的农业龙头企业、农民合作社等生产经营主体，开展农企合作，推广配方施肥，不断优化施肥结构，提高因土、因作物施肥技术应用水平。推广集雨补灌、膜下滴灌、喷滴灌水肥一体化以及机械施肥、种肥同播等技术，提高肥料利用率。

推动农药减量增效工作。构建数字化、智能化有害生物农业监测体系，依托全省病虫、疫情监测网点，坚持定点系统监测与大面积普查相结合，及时发布预警信息，科学指导防控，提升病虫害疫情监测预警服务能力。加大绿色防控应用力度，加快推进统防统治与绿色防控融合示范基地和果菜茶药全程绿色防控示范基地建设。扶持专业化防治服务组织，推进农作物病虫害专业化统防统治。

（省农业农村厅、省林草局牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（三）推进标准化生产

加强标准体系建设。优化调整农业标准化委员会，成立茶叶、花卉、水果、蔬菜、坚果、咖啡、中药材、肉牛等8个重点产业标准化技术分委员会。加快地方标准制修订工作，鼓励协会、企业制定能够彰显产品特色和优势的团体标准、企业标准，构建重点产业标准体系。对已有国际、国家、行业和地方质量标准的农产品，加快制定标准化生产技术规程。

加大标准实施力度。加强现有标准的集成、示范、推广工作，以农业产业化龙头企业生产基地、现代农业产业示范园（区）等为重点，积极引导生产经营主体全程标准化生产，建设绿色食品原料标准化生产基地、果菜茶药全程绿色标准化生产示范基地等。

加快标准引进和转化步伐。以特色优势产业为重点，开展国际机构、欧盟、美国、日本等农产品标准引进，启动相应农产品生产技术规程研究、编制、应用工作，提高标准的实用性和可操作性，推进我省农产品标准与国际接轨。

（省农业农村厅、省林草局牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（四）推进“三品一标”认证登记

提升业务能力。积极争取农业农村部支持，举办检查员（监管员）培训班、无公害农产品和绿色食品企业内检员培训班，基本实现内检员全覆盖，提升产品申报和企业自律管理能力。举办以州、市业务骨干为主的“三品一标”业务知识更新提高培训班，提升基层业务人员能力。

提高认证效率。围绕打造“绿色食品牌”8个重点产业，对农业产业化龙头企业、规模化生产经营加工企业、农民专业合作社省级以上示范社等主体，采取集中时间、集中人力、主动上门的方式，对符合认证条件的产品集中检查、集中指导、集中审核、集中申报，进一步优化程序，提高工作效率，实现“一企多

品”，不断提高“三品一标”的总量规模和质量水平。

强化证后监管。严格落实绿色食品企业年检、市场监察制度；组织开展“三品一标”产品质量监督抽检、风险预警监测；开展“三品一标”专项整治，严格“三品”换证时限及现场检查，提升“三品一标”产品的美誉度和公信力。

（省农业农村厅、省林草局牵头，省市场监管局等有关职能部门按照职责分工负责）

（五）加强农业全产业链监管

健全农产品质量安全监管体系。强化政府属地管理责任，在规划制定、力量配备、条件保障等方面加大支持力度，探索建立村级监管员制度，加强农业执法监管能力建设，构建党政同责、部门管理、社会监督、生产自律的长效机制。提升全程监管能力，建立健全监管名录。

完善农产品质量安全检验检测体系。实施县乡农产品质量安全公共服务机构建设、检验检测机构资质能力建设等项目，支持有条件的地区实施系统内农产品质检机构资源整合，做大做强农产品质量安全检验检测机构，提升农产品质量安全检测水平。鼓励各类主体开展自检或委托第三方机构检验，扩大农产品质量安全检测范围。

构建农产品质量安全追溯体系。通过国家农产品质量安全追溯信息平台以及社会第三方机构、企业内部质量追溯信息平台等信息化方式开展追溯管理，推进“物联网+农产品追溯”管理模

式，延伸追溯链条，推动农产品全程可追溯管理。以县域为单位，推动农业产业化龙头企业、农民专业合作社省级以上示范社、家庭农场等新型农业生产经营主体上线应用追溯信息平台，提升农产品可追溯率。

强化农产品质量安全风险管理。组织开展例行风险监测、风险评估和“三品一标”产品质量监测，对问题突出的区域或产品适时开展监督检查，加大行政执法力度，加强检打联动、行刑衔接，严厉打击农兽药残留超标等违法行为，保障农产品质量安全。

（省农业农村厅、省林草局牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（六）打造特色农产品自主品牌

加强品牌培育。突出“高原特色、生态精品”主题，依托资源优势、突出重点产业，持续开展云南省绿色食品“十大名品”评选工作。鼓励支持农业产业化龙头企业开展国际有机农产品认证，对获得国际认证的企业，优先给予资金补助和奖励支持。

强化品牌保护。加大对农产品品牌的保护力度，坚持“打防结合、标本兼治”，依法保护自主品牌企业合法权益，严厉打击侵权假冒违法犯罪行为。

注重品牌推介。借助“一部手机游云南”等平台，开展绿色有机农产品营销宣传活动。组织企业和产品参加全国有关农产品交易会、博览会、推介展，重点做好中国国际农产品交易会、中

国南亚博览会、中国绿色食品博览会、中国（国际）有机食品博览会、昆明农交会等的参展工作，不断提升云南特色农产品品牌影响力。

（省农业农村厅、省林草局牵头，省市场监管局等有关职能部门按照职责分工负责）

三、工作要求

（一）加强统筹协调

各州、市要结合产业发展实际，制定具体行动方案，细化具体政策措施，大力发展“一县一业”特色产业大县和跨县、市、区区域产业带，确保各项工作任务和要求落实到位。有关部门要紧密协作配合，发挥职能优势，共同推动特色农产品质量总体水平提升。

（二）完善政策支撑

深化“放管服”改革，营造良好环境。支持当地有条件的龙头企业开展绿色有机生产，建立基地。引进有实力的国内外大企业大集团，参与云南特色农产品产业发展。支持有实力有条件的农民专业合作社和家庭农场，发挥自身优势，积极发展绿色有机农产品，并广泛开展产地初加工。在重点农产品加工园区引导生产加工集聚发展。推动有关农林院所与绿色有机农产品生产经营主体紧密合作，组建一批产研销联合体，推进生产精准化、智慧化。

（三）突出宣传引导

采取多种形式，普及农产品质量有关法律法规，宣传报道农产品质量提升的丰富实践、重要成果、先进典型。加强农产品质量公益宣传，提高全社会质量、诚信、责任意识，让质量兴农、绿色兴农、品牌强农成为高原特色现代农业发展的价值追求和时代精神。

云南省食品药品质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，进一步提高食品药品质量安全保障能力，守住不发生区域性、系统性、源发性食品药品质量安全事故底线，促进食品药品产业持续健康发展，制定本方案。

一、行动目标

按照习近平总书记提出的“最严谨的标准、最严格的监管、最严厉的处罚、最严肃的问责”要求，全面加强食品药品安全监管，通过开展质量提升行动，到2020年，基本建立政府主导、企业自律、部门监管、社会协同、公众参与、法治保障的食品药品安全治理体系，食品药品安全形势持续向好，与人民群众生活密切相关的主要食品安全评价性检测合格率达98%以上，药品安全评价性抽验总体合格率稳定在97%以上，治理能力、产业发展水平和人民群众满意度明显提升。

二、主要任务

（一）构建食品药品质量安全综合支撑体系

1. 健全食品药品法规制度体系。开展《云南省食品安全条例》地方立法工作，修订《云南省药品管理条例》，完善监管制

度办法，形成以法规规章为统领、规范性文件为补充、监管制度办法为基础的食品药品安全全程科学监管、有效监管、依法监管的法治支撑体系。（省市场监管局牵头，省司法厅、省药监局按照职责分工负责）

2. 完善食品药品安全标准体系。逐步建立覆盖食品全生命周期的标准群，构建国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准协同发展的新型标准体系。（省卫生健康委牵头，省市场监管局按照职责分工负责）继续开展中药材标准、中药饮片炮制规范、医疗机构制剂标准的制定修订工作，完成100个中药材标准、中药饮片炮制规范和400个医疗机构制剂标准的修订；探索研制中药配方颗粒、破壁饮片等新型中药饮片质量标准；大力开展药品标准物质研究，完成菊苣和苦木2个国家标准物质标定工作，每年完成3—5个药品标准物质的研制；全面推进仿制药质量和疗效一致性评价工作，有序推进药品注射剂再评价工作。（省药监局牵头）

3. 提升检验检测技术支撑能力。积极构建以省级检验检测机构为龙头、州市级和区域性检验检测机构为骨干、县级检验检测机构为基础、第三方检验检测机构和企业自检为补充的食品药品检验检测体系。全面提升食品药品检验能力，实现保健食品、化妆品注册检验零突破，对省产医疗器械、药包材检验能力分别达到90%和95%。（省市场监管局牵头，省药监局按照职责分工负责）

（二）聚焦食品药品质量提升重点

1. 提升企业质量安全管理能力。督促企业落实质量安全主体责任，鼓励食品企业按照良好生产经营规范组织生产经营，建立危害分析和关键控制点体系（HACCP）和食品安全管理体系（ISO22000）等质量管理体系；严格监督食品药品生产经营企业实施质量管理规范、技术规程等，确保质量管理持续达到许可条件；指导食品药品生产经营企业配备质量负责人、质量安全管理人员，健全并严格落实质量管理体系；鼓励食品药品企业引进高素质专业人才；加强对企业质量负责人、质量管理人员的培训、考核，增强其履职能力水平。（省市场监管局牵头，省药监局按照职责分工负责）

2. 强化农村食品药品质量安全监管。进一步规范农村食品经营配送，推进农村食品统一配送。全面加强食品小作坊和小餐饮、小食杂店等食品摊贩的综合治理，严厉打击制售有毒有害食品的小作坊和食品摊贩。设置“农村便民药柜”，解决边远地区农村群众购药难问题。强化农村药品安全监管，提升村卫生室药品质量安全管理体系规范化水平。严肃查处游医药贩，防止假劣药品流入农村地区。（省市场监管局牵头，省药监局按照职责分工负责）

3. 持续开展餐饮业质量提升行动。深入开展餐饮服务食品安全监督管理量化分级提档工作和“明厨亮灶”建设，不断提高量化分级优秀（A级）、良好（B级）比例，实现持证餐饮服务

单位“明厨亮灶”建设全覆盖。加强网络餐饮服务线上线下联动监管，督促网络订餐第三方平台落实主体责任。（省市场监管局牵头）

（三）严防严控食品药品安全风险

1. 严把上市准入关。对管理权限内的特殊食品、药品、医疗器械、化妆品注册与备案，严格依法依规审评审批，严惩注册申请材料造假等违法行为。健全药品医疗器械化妆品审评审批专业技术委员会，建设技术审评信息平台，提升审评审批能力。（省市场监管局、省药监局牵头）

2. 全面推行食品药品风险管理。开展食品药品风险分级管理工作，对高风险企业实施重点监管，实现食品生产企业和医疗器械生产经营风险分级全覆盖；推行药品生产经营企业和医疗机构药械质量安全风险管理。（省市场监管局牵头，省药监局按照职责分工负责）加强食品药品安全风险监测网络建设，加大对重点品种、重点区域的风险监测力度。强化风险评估和研判，开展风险交流，化解风险隐患。（省卫生健康委、省药监局牵头，省农业农村厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 强化食品药品质量安全监管。在食品领域建立以“双随机、一公开”为基本手段、重点监管为补充、信用监管为基础的新型监管模式。在药品领域全面推行全主体、全品种、全链条的严格监管。加快推进食品药品职业化检查员队伍建设。制定食品药品日常监督检查要点，实施“互联网+食品药品监管”，提高

监督检查的效能。食品生产企业对其产品追溯负责，依法建立食品安全追溯体系，确保记录真实完整，确保产品来源可查、去向可追。加强全程追溯的示范推广，逐步实现企业信息化追溯体系与政府部门监管平台、重要产品追溯管理平台对接，接受政府监督，互通互享信息。督促药品上市许可持有人、生产企业、经营企业、使用单位按照国家有关法规和技术标准，建立药品信息化追溯系统，实现药品生产、流通和使用全过程来源可查、去向可追、责任可究。（省市场监管局牵头，省药监局按照职责分工负责）

4. 严肃查处食品药品违法行为。健全完善食品药品行政执法与刑事司法衔接工作机制，严厉打击食品药品违法犯罪行为。严格执行“处罚到人”的规定，依法探索建立食品药品行业禁入制度。严格落实“黑名单”制度，加强信用联合惩戒。按照消费者权益保护法、食品安全法的有关规定，建立食品药品退货赔偿机制，切实保障人民群众合法权益。因食品安全问题造成损害的，食品生产经营者要依法承担赔偿责任。推进乳制品、肉制品和白酒生产企业以及集体用餐单位、农村集体聚餐、大宗食品配送单位、中央厨房和配餐单位主动购买食品安全责任保险，有条件的中小企业要积极投保食品安全责任保险，发挥保险的他律作用和风险分担机制。加大对行业长链条、跨区域违法犯罪行为的深度打击力度，始终保持对食品安全犯罪严打高压态势。（省市场监管局牵头，省公安厅、省药监局按照职责分工负责）

（四）深入开展食品药品安全专项整治

扎实开展乳制品、茶叶、白酒、过桥米线等重点食品和食用植物油塑化剂防控、食品添加剂“超范围、超限量、非食品原料生产”和“地沟油”整治等专项行动，深入开展学校及周边食品安全、食品生产加工小作坊和食品摊贩、食用农产品集中交易市场专项整治，深化食品、保健食品欺诈和虚假宣传专项整治，继续开展特殊药品、非药品冒充药品、中药材、中药饮片、植入性医疗器械等专项整治行动。（省市场监管局、省药监局牵头）

（五）构建食品药品安全社会共治格局

全面落实食品药品安全党政同责，进一步强化党委领导责任、政府属地管理责任、部门监管责任。理顺食品药品投诉举报联动处置机制，落实食品药品举报奖励制度，鼓励举报食品药品安全问题。将食品药品生产经营企业和法定代表人、有关人员的食品药品安全信用状况纳入社会诚信体系范围，实施信用监管。鼓励积极投保食品安全责任保险。充分发挥食品药品行业协会、社会组织的作用，强化行业自律。加强食品药品安全法律法规和知识的宣传普及，引导社会公众参与食品药品安全监督。（各州、市人民政府牵头，省食品安全委员会成员单位按照职责分工负责）

三、工作要求

（一）加强组织领导

各州、市要将食品药品质量提升行动作为“一把手”工程，

加强组织领导，细化工作措施，逐级分解任务，明确责任分工和进度安排，推动工作开展。充分发挥各级食品安全委员会及其办公室的作用，协调各职能部门配合协作，形成职能上良性互补、政策上紧密衔接、管理上互相支撑的良好工作格局。

（二）严格监督考核

建立健全食品药品质量提升行动定期督查通报工作机制，适时分析工作形势，跟踪督办重要环节。将本方案落实情况作为对各级政府、有关部门食品药品安全工作督查和考核评价的重要内容，健全考核评价机制。省市场监管局、省药监局要会同有关部门加强考核检查，确保各项任务落实到位。

（三）强化宣传引导

综合运用广播、电视、报纸、网站、微信等媒介，多渠道、多形式宣传普及食品药品安全法律法规知识，继续开展“食品安全宣传周”、“安全用药月”以及食品药品安全知识进社区、进乡村、进机关、进学校、进企业、进家庭“六进”等科普宣传活动，提高公众饮食用药安全意识和自我防范能力。坚持正确舆论导向，提升食品药品监管公众满意度，为提升食品药品质量营造良好氛围。

云南省消费品质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，进一步扩大消费品有效供给，保障基本消费、增加优质消费、抓住高端消费，推动消费品工业质量迈向中高端，制定本方案。

一、行动目标

实施“增品种、提品质、创品牌”专项行动，推动消费品工业转方式、调结构、促升级，提升消费品工业发展质量和效益。到2020年，力争消费品生产领域产品标准的主要技术指标与国际标准一致性程度达到95%以上，主要消费品工业产品质量监督抽查合格率稳定在90%以上，规模以上消费品工业企业研发投入强度达到全省平均水平，消费品企业新增10个以上省级技术中心。其中，纺织服装行业：基本实现自动化、智能化发展，适应个性消费、时尚消费、品质消费的需求进一步增强。木材加工及家具制造行业：智能制造水平进一步提升，定制家具、整体厨卫、全屋定制、有文化创意的红木家具、环保健康儿童家具等发展模式基本成型。橡胶制品及塑料加工行业：轮胎胶、乳胶制品、塑料管道、塑料薄膜等重点产业进一步发展壮大，橡胶木材、橡胶籽、橡胶初加工废水等综合利用水平进一步提升，塑料

改性、合金化技术、再生利用技术等深入推广应用。日用化工行业：天然芳香提取物、精油等产品的研发和生产能力进一步提升，日化产品、化妆品以及精油康体保健品等形成完整的生产加工体系。工艺美术行业：珠宝玉石、紫陶、斑铜、银器、木雕等进一步传承发展，优势文化资源与民族特色进一步融合发展。造纸及纸制品行业：木浆、竹浆、蔗渣浆等机制纸浆清洁生产工艺进一步推广，林（竹）纸浆、高强瓦楞原纸、高档生活用纸等产品质量进一步提升，形成林（木、竹、蔗）、浆、纸一体化发展格局。

二、主要任务

（一）完善标准供给体系

1. 加强标准体系建设。支持消费品行业协会和企业响应创新 and 市场需求，制定高于国家标准和行业标准的团体标准和企业标准，逐步建立起国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准协调配套、层次分明、科学合理的标准体系。提升印刷、橡塑、包装、日化等行业标准技术水平，满足绿色、节能、节水需求和消费品有效供给。（省发展改革委、省工业和信息化厅、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 大力实施技术创新。强化标准与科技进一步衔接，支持消费品工业企业和科研院所加强合作，围绕产业发展和市场需求，通过大力实施技术改造和技术创新，不断提高生产装备水平和技术能力，探索智能制造关键技术，推广实施绿色环保标准，

鼓励支持消费品生产企业参照国际先进标准组织生产。（省工业和信息化厅、省市场监管局牵头，省发展改革委、省科技厅按照职责分工负责）

（二）实施质量技术攻关

1. 加强质量服务能力。充分运用计量、标准、认证认可、检验检测等手段，为消费品工业研发、中试、定型等提供全功能“一站式”服务和产品全生命周期质量技术支持。（省市场监管局牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅、省科技厅按照职责分工负责）

2. 提升质量管理水平。引导消费品工业企业实施精细化质量管理，积极推广和应用精益制造、全面质量管理、卓越绩效等先进质量管理技术和方法，树立质量标杆。鼓励开展质量管理体系认证，推动消费品工业企业建立健全质量安全保证体系，开展消费品安全、绿色认证。（省发展改革委、省工业和信息化厅、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 加快成果转化应用。加快质量技术成果转化，促进创新成果的标准化和专利化。鼓励科研院所加强与企业合作，开展纺织服装、日用化工、造纸、橡塑、工艺美术等重点行业工艺优化行动，支持企业应用新技术、新工艺、新材料开发新产品，培育集研发、设计、制造和系统集成于一体的创新型企业。（省科技厅牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（三）提升有效供给水平

1. 优化提升传统产业。加快推动纺织服装、工艺美术、橡塑、造纸等产业转型升级，瞄准国际标准和细分市场需求，从提高产品功效、性能、适用性、可靠性和外观设计水平入手，全方位提高消费品质量。支持传统消费品产业由生产型向生产服务型转变，引导企业延伸产业链条、增加服务环节。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 培育壮大新兴产业。顺应新一轮科技革命和产业变革趋势，更好满足智能化、个性化、时尚化消费需求，支持可穿戴设备、智能家居、智能家电等市场前景广阔的新兴消费品产业发展。鼓励对我省香料资源进行深入分析研究，力争形成独有的创新产品。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 实施绿色引领供给。构建和完善绿色产品地方标准体系，推动消费品领域开展绿色认证和标识工作。鼓励支持橡塑、日用化工、造纸等行业打造绿色供应链，加强塑料改性、生物可降解塑料、无元素氯化学纸浆漂白等的研究开发和推广应用。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（四）实施“三品”专项行动

1. 增加优势品种。支持企业深度挖掘用户需求，适应和引

领消费升级趋势，在产品开发、外观设计、产品包装、市场营销等方面加强创新、引领创意。积极开展个性化定制、柔性化生产，加强智能装备的应用，加大新产品研发力度，开发适销对路的产品，提高新产品的比重，推动消费品工业从制造向创造转变，进一步优化消费品品种结构。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 提升核心品质。鼓励纺织服装、造纸及纸制品、日用化工等行业采用新工艺、新技术、先进设备延伸产业链，开发高附加值时尚产品，进一步优化消费品品质质量。引导企业树立质量为先、信誉至上的经营理念，不断提高产品质量水平，增加消费品有效供给，提升云品品质。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 培育重点品牌。着力抓好工艺品制造业、纺织服装业、家具制造业等品牌设计、传播、提升、推广等工作，推动创建更多品牌产品。引导企业健全商标品牌管理体系，鼓励品牌培育和运营专业服务机构发展，培育“云南珠宝”、“云丝”、“云纸”等领域一批知名品牌与企业。鼓励企业培育高知名度商标、地理标志产品、老字号等，采取多种形式和渠道扶持消费品企业提高自主品牌的知名度和竞争力，宣传和保护企业的自主品牌。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（五）推动“互联网+”质量

1. 开展智慧管理。支持纺织服装、家具制造、家电、工艺美术制造等重点消费品领域企业，在品牌培育、研发设计、市场推广等方面的建设，推动传统产业+互联网，充分利用信息化平台，加快高效智能装备的应用，推动实现智能化、数字化生产和管理。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 推动智能工厂建设。鼓励消费品工业企业通过技术创新，持续推进智能化改造，推广数字化技术、系统集成技术、关键技术装备、智能制造成套装备，建设智能工厂（车间），进一步提升生产装置及生产线，基本实现生产工艺自动化的全面覆盖。重点培育流程型智能制造，提高设计、制造、工艺、管理水平，推动生产方式向柔性化、智能化、个性化转变，进一步提升企业的生产效率与产品质量。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 建立质量追溯体系。支持应用物联网、射频识别、物品编码、大数据等信息技术，提高消费品工业产品质量追溯能力。鼓励企业采用在线质量检测装置、智能化生产和物流系统及检测设备等手段，提高质量在线监测、在线控制和产品全生命周期质量追溯能力。（省发展改革委、省工业和信息化厅、省科技厅、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（六）优化质量发展环境

1. 创新质量监管制度。探索建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制，加快构建跨地区、跨部门、跨领域的协同监管和联合惩戒机制，严厉打击制售假冒伪劣商品违法行为。严格实施缺陷产品召回制度，营造良好的消费环境。（省市场监管局牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅按照职责分工负责）

2. 落实质量售后责任。严格落实《部分商品修理更换退货责任规定》等有关规定，健全完善产品质量投诉、申诉处理机制，积极回应消费者的质量诉求。充分运用产品质量监督抽查、缺陷消费品召回等手段，切实维护消费者合法权益。（省市场监管局牵头，省工业和信息化厅等按照职责分工负责）

3. 加强质量人才培养。鼓励高等院校开设质量专业课程，加强职业培训，为消费品工业培养、输送各类技术和质量人才。开展校企联合“双轨制”和新型学徒制技能人才培养试点，大力弘扬企业家精神和工匠精神。（省教育厅牵头，省工业和信息化厅、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

三、工作要求

（一）加强组织领导

各地、有关部门要高度重视，精心组织，周密部署，明确责任单位和责任人员，确保各项政策措施落实到位。加强消费品工业质量提升行动的宣传教育和政策解读，倡导优标优质优价和绿色安全健康的消费理念，树立中国标准、云南质量的良好形象，

持续提振市场消费信心。

（二）强化政策支持

各级政府要加大对消费品工业标准和质量提升工作的支持力度，重点支持消费品制造领域的质量基础能力提升、质量技术创新和应用推广，工业基础、智能制造、绿色制造等转型升级的关键领域质量研究和示范应用。完善有关产业、环境、科技、金融、财税等政策措施，推动消费品工业的产品研发、质量攻关、技术改造、绿色改造、品牌培育等工作。

（三）促进行业自律

充分发挥协会熟悉行业、贴近企业的作用，督促企业落实质量安全主体责任，推动实施企业产品和服务标准自我声明公开制度，建立完善质量、品牌、环境、职业健康安全和社会责任等管理体系。鼓励消费品行业协会制定本行业产品质量公约，主动提供产业政策、技术进步和标准实施等信息支持，积极推动重点消费品质量安全标准与国际标准接轨，配合政府部门开展质量安全追溯、举报查处、缺陷消费品召回等工作，形成企业自治、行业自律、社会共治局面。

云南省装备制造质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，推动传统产业转型升级，促进新产业、新业态、新模式发展，延伸产业链，提高附加值，助推装备制造业高质量发展，制定本方案。

一、行动目标

围绕《中国制造2025》和《云南省人民政府关于贯彻〈中国制造2025〉的实施意见》（云政发〔2016〕64号）精神，牢固树立新发展理念，走以质取胜的发展道路。到2020年，全省装备制造业与新一代信息技术进一步融合，发展质量和效益进一步提高，以创新引领、智能高效、绿色低碳、结构优化为核心的先进装备制造体系初步形成。主要装备产品质量监督抽查合格率稳定在92%以上。装备制造业各行业质量竞争力指数力争达到西部领先水平，其中新能源汽车及其配套产业高于全国平均水平；铁路交通工程装备、自动化物流装备、高原型电力装备、数控机床等行业保持全国先进水平。规模以上装备制造业企业研发经费内部支出占主营业务收入比重增加到1.3%，新增3个以上国家级企业研发平台。培育一批具有系统集成、设备成套、综合服务能力的先进装备制造企业集团。

二、主要任务

（一）完善标准供给体系

1. 加强标准体系建设。完善装备产品质量控制和技术评价体系，积极推进装备制造国家级或省级产业计量测试服务平台（中心）建设，加强装备行业省级制造业创新中心等检验检测机构建设。结合重大科研成果及其产业化项目，加快科研成果向标准转化。加快培育产业计量测试、标准化、检验检测认证、品牌咨询等新兴质量服务业态，开展一站式服务，为质量提升提供技术支撑。（省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 完善示范引领体系。围绕高档数控机床、智能装备、铁路养护装备、高原型电力装备等重点领域，引导行业龙头企业加快标准制修订速度。指导帮助重点企业积极参与国际标准、国家标准、行业标准、地方标准和团体标准的建设。推进先进标准的应用示范，鼓励企业参照国际标准和国外先进标准，提高产品质量水平。（省工业和信息化厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（二）加强服务平台建设

1. 建设专业服务平台。以新能源汽车、智能装备、电子设备等产业集群为重点，加快建设计量、标准、认证认可、检验检测等质量技术公共服务平台，建设满足国家第六阶段排放标准和国外海拔试验标准要求的汽车高原测试基地，为生产企业排放控制技术开发、验证和监测提供服务。提升装备制造公共服务平台的质量和品牌服务能力，开展质量提升、品牌培育、创意设计以

及提高科技含量等领域的培训、诊断、辅导等服务。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 构建信息共享平台。建立装备制造企业质量指标体系、信息渠道和共享机制，以质量监督监管、认证认可、质量管理、品牌管理、产品品种结构、产品实物质量、品牌市场表现、企业质量信用、质量安全风险等领域为重点，实现信息互联共享和跨部门联合惩戒。（省工业和信息化厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 完善推广应用平台。深入推进“云品出滇”工程，依托南博会、昆交会等平台，大力宣传自主品牌，同时借助全国各类专业展会平台，推广“云南制造”，不断提升我省装备品牌的影响力和知名度。（省商务厅牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（三）推进“数字装备制造”

1. 推进制造过程智能化。持续推进装备制造企业智能化改造，每年在重点领域试点建设智能工厂、数字化车间，组织实施一批省级智能工厂或数字化车间项目。鼓励企业采用生产流程控制、在线检测、仓储物流的智能装备及系统，加快产品全生命周期管理、客户关系管理、供应链管理系统的推广应用，促进集团管控、设计与制造、产供销一体、业务和财务衔接等关键环节集成，实现智能管控。推动生产方式向柔性、智能、精细化转变，

提高产品质量保证能力。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅按照职责分工负责）

2. 深化工业互联网应用。推进“互联网+先进装备制造”，实施生产制造新方式、新模式创新试点工程，运用信息技术改造提升汽车、机床、电力装备等传统产业，以移动互联网、云计算、大数据、物联网与先进装备制造业结合为重点，推动企业创新开展线上线下、柔性制造、个性定制等制造模式。支持企业基于工业互联网采集、整理、分析全流程关键节点的质量数据，开展质量诊断预警。鼓励装备制造企业与上下游企业建立质量追溯机制，实现质量信息共享，提高装备产品质量追溯能力。（省工业和信息化厅牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（四）实施质量技术攻关

1. 突破关键共性技术。根据国家工业转型升级支持方向，结合我省产业发展实际，以汽车及新能源汽车、高档数控机床、轨道交通装备、智能装备、电子设备以及关键原材料、基础零部件、电子元器件等为重点，组织实施质量技术攻关项目，攻克一批非竞争性共性质量技术问题。加强高档数控机床、增材制造、智能终端制造等工业母机和重大成套技术装备质量技术研发，推动质量技术创新发展。（省工业和信息化厅、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 加快技术成果转化。结合我省资源和区位优势，加快研发铁路养护装备、高原型电力装备、高原丘陵特色农机和液态金

属等增材制造有关产业的新技术、新工艺，尽快形成一批带动装备制造发展的核心技术。支持技术转移扩散和首次商业化应用，推动重大应用类基础研究成果转化，加大质量保险推广力度，深入开展首台（套）重大技术装备保险有关工作。（省工业和信息化厅、省科技厅牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（五）提升产业集群质量

1. 培育千亿元级产业。立足省内产业基础、资源优势和发展实际，聚焦“绿色能源牌”，重点发展新能源汽车、智能装备、轨道交通装备、通航装备、电子设备等新兴产业，加大重点企业招引力度，持续推进项目建设，全力打造汽车、高端和智能装备两个千亿元级产业，形成新的经济增长点。（省工业和信息化厅牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

2. 提高服务创新能力。发挥智能制造系统集成供应商等大型企业集团的设计、研发和生产优势，增强企业研发创新和系统集成能力，发展故障诊断、维修保养、远程咨询等专业服务，丰富产品和品牌定位。支持企业创新制造方式和服务业态，发展定制化生产，满足多样化、个性化需求。加快发展研发设计、工业设计、知识产权、电子商务、检验检测认证等生产性服务业，提高质量和品牌专业化服务水平。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 促进全产业链协同发展。贯彻落实制造强国战略，积极组

织省内各行业重点企业申报智能制造、工业强基、绿色制造等国家工业转型升级专项，加快提高消费品、食品和药品、新材料等重点产业装备水平，支持产业向智能、绿色、柔性和高效制造发展。以产业需求拉动和生产装备保障双向促进液态金属、增材制造材料、水电硅材、水电铝材等上游原材料产业协同发展，提升产品质量一致性和稳定性。（省工业和信息化厅、省发展改革委牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（六）优化质量发展环境

1. 强化质量监管。建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制，加快构建跨地区、跨部门、跨领域的协同监管和联合惩戒机制，严格执行市场准入负面清单和缺陷产品召回制度，健全知识产权管理和保护机制，依法打击知识产权侵权行为。（省市场监管局牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

2. 提升质量品牌效应。引导州、市和重点行业制定区域和行业质量品牌提升计划。引导产业集群和骨干企业参与中国质量奖、省人民政府质量奖等创建活动。以大型装备制造企业供应链体系为基础，开展中小企业质量提升活动。支持企业在关键知识产权上的组合布局，加快开发产品，优化品种结构。加快培育我省国际自主品牌，提高自主品牌产品国际市场占有率和竞争力，增强装备制造业外贸发展内生动力。（省工业和信息化厅、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 加快装备走出去步伐。围绕“一带一路”建设，推进与南亚东南亚国家的国际产能和装备制造合作，以成套设备出口、项目合作、投资收购、设施运营、融资租赁等方式，推动汽车、电力装备、轨道交通装备、电子设备等我省具有比较优势的产业成套装备和技术出口，以境外经贸合作区为平台，承接我省优势产能和装备制造走出去，开拓国际市场。支持企业拓展对外投资合作方式，创新商业运作模式，增强境外经营能力，构建全产业链战略联盟，形成综合竞争优势。（省商务厅牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅按照职责分工负责）

三、工作要求

（一）完善发展规划

贯彻落实省委、省政府关于推进先进装备制造业和新能源汽车产业发展的决策部署，编制出台新能源汽车、高端和智能装备千亿元级产业施工图，明确具体任务、政策措施和重点项目。指导州、市围绕省级规划的产业目标、空间布局，结合区位、资源优势和产业基础，制定相应政策措施推动产业发展。

（二）强化行业自律

督促企业落实质量安全主体责任，推动实施企业产品和服务标准自我声明公开制度，建立完善质量、品牌、环境、职业健康安全和社会责任等管理体系。支持行业组织制定行业自律规范和职业道德准则，主动提供产业政策、技术进步和标准实施等信息，配合政府部门开展质量安全追溯、举报查处、缺陷产品召回

等工作，形成企业自治、行业自律、社会共治局面。

（三）落实扶持政策

认真贯彻落实国家支持装备产业发展的有关政策，支持企业积极承担国家重大专项，在制造业创新中心建设工程、智能制造工程、工业强基工程、绿色制造工程、高端装备创新工程、重大短板装备工程等国家重大专项中，加大对标准、计量、认证认可、检验检测等质量基础能力建设以及改善品种结构、优化工艺、质量攻关等方面的支持力度。利用现有财政专项资金渠道，优先支持获得国家或省级质量、科技等奖项的企业，在技术改造、科技立项等方面给予政策倾斜。

云南省原材料质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，进一步提升原材料工业发展质量和效益，更好支撑我省经济转型升级，实现高质量跨越式发展，制定本方案。

一、行动目标

牢固树立新发展理念，围绕需求牵引、创新驱动、产用融合，推动质量、效率和动力变革，提高产品质量的可靠性、稳定性、一致性水平，增加高性能、功能化、差别化产品的有效供给，为制造业高质量发展提供有效保障。到2020年，力争全省新材料产业产值达到1000亿元，规模以上原材料工业企业研发投入强度达到全省平均水平，主要原材料工业产品质量监督抽查合格率稳定在90%以上。其中，钢铁行业：短流程炼钢比重进一步提高，建筑材占比下降到75%以下，优特钢比重显著提升，通用钢材产品的质量稳定性、可靠性和耐久性明显提高。有色金属行业：有色金属产品向高端化、新型化方向发展，水电铝材一体化、水电硅材加工一体化等“绿色能源牌”重点产业形成发展优势，有色金属新材料占全省新材料产业的比重保持在50%以上。石化化工行业：传统产品质量进一步提高，烯烃、芳烃等基

础有机化工原料及下游产品供给能力明显提升，延伸发展高端产品。建材行业：高端建材产品供给能力显著增强，绿色建材产品比重稳步提高，加快培育无机非金属功能材料，全行业全员劳动生产率提高到 110 万元/人，水泥生产企业人均水泥产能达到 5500 吨以上。

二、主要任务

（一）坚持标准引领

1. 推动技术标准创新。进一步强化标准与科技创新的衔接，推动创新型企业 and 科研院所建设，成立新材料标准化技术委员会，加大优势领域技术标准研究制定力度，加强上下游标准协同一致性，推动建立覆盖产品全生命周期的标准群。积极构建国家标准、行业标准、地方标准、团体标准、企业标准协同发展的新型标准体系。鼓励社会团体围绕产业发展需要，制定满足市场和创新发展需求、具有国际领先水平的先进团体标准，引领行业高质量发展。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 提升标准技术水平。引导和鼓励企业采用、制定并实施严于国家标准、行业标准、地方标准的企业标准或团体标准，以材料生产全流程控制、表征和试验、性能评价和服役评价的标准化需求为重点，提升产品和通用工艺类标准技术水平，满足绿色、节能、节水、安全、环保发展需要。根据市场需求、技术进步、管理要求和目标市场准入条件的变化，着力提升标准体系的

先进性、科学性、协调性，强化标准对产业组织化、规模化和集约化的引领和支撑。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（二）创新驱动质量提升

1. 建设创新平台。依托科研院所、高等院校和骨干企业，培育建设一批省级以上企业技术中心、工程研究中心、重点实验室以及技术研发、生产应用示范和检测服务机构等创新平台。重点培育建设难选冶矿石高效利用技术开发及应用、稀有稀贵金属材料研发、金属功能材料研发、化工新材料研发、无机非金属新材料研发、新型绿色建材研发、新型结构材料研发、新型能源及光电子材料开发、新型环保及稀土材料开发应用等创新平台，积极发挥好创新平台的作用，为原材料工业高质量发展提供技术支撑。（省科技厅牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 强化技术创新。鼓励各类创新主体提升原始创新、集成创新、引进消化吸收再创新和协同创新能力，在节能减排、降耗增效、质量提升、两化融合、新材料等领域突破一批关键核心技术。鼓励企业组建企业研究院或产业技术研究院，联合国内外科研机构、高等院校，解决转型升级中面临的关键技术难题。通过科技市场、技术入股和科技要素参与分配等方式和机制，加快推动科技成果转化。（省科技厅牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 优化质量控制技术。引导企业建立完备的产品生产全过程质量保证制度和质量控制指标体系，定期开展产品质量检验、化学分析对比验证检验和抽查对比活动，确保质量保证制度和质量管理体系运转有效。不断优化生产工艺流程及质量管控系统，提高全流程质量控制水平。加强原材料领域检验检测机构建设，鼓励应用工艺质量数据采集、集成和综合分析评价技术，完善原材料产品质量控制和技术评价体系。（省工业和信息化厅牵头，省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（三）提高有效供给质量

1. 化解过剩产能破除无效供给。积极贯彻落实国家关于化解过剩产能的有关政策，严禁产能过剩行业建设新增产能项目。通过严格执行产业政策和有关法律法规，分类施策，坚决淘汰落后产能、合理处置僵尸产能、改造提升低效产能。（省发展改革委、省工业和信息化厅牵头，省自然资源厅、省生态环境厅、省应急厅、省国资委、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 增加高性能、功能化、差别化产品有效供给。以水电铝材一体化和水电硅材加工一体化为龙头，以提升产品质量和性能为导向，着力延伸有色金属产业链。重点发展铝板带箔产业链、铝铸造产业链和铝型材、铝线材产业链，构建硅光伏、硅电子和硅化工产业链，鼓励发展传统有色金属下游深加工产品。大力发展化工新材料，注重发展高性能、环境友好、本质安全的新型专用化学品。鼓励生产使用 42.5 及以上等级水泥、熟料水泥，优

先发展工程专用水泥，推广高性能混凝土、预拌砂浆、混凝土预制件，发展新型绿色建材产品。进一步提高短流程炼钢比重，积极发展高端钢材产品，优化现有产品结构，完善产品品种。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

3. 培育高端供给能力。围绕国家战略，聚焦高端装备制造、绿色低碳环保、新能源、新一代信息技术、生物制造等产业对先进材料的要求，依托区位优势，加强开放合作，大力发展高端有色金属新材料，加快发展第五代移动通信、先进半导体、大数据、新一代红外和微观夜视探测器等领域所需半导体新材料及器件，稳步推进液态金属印刷电子、金属室温 3D 打印、合金材料、印刷功能墨水、先进散热技术、热界面材料、国防应用技术、能源利用技术、生物医用材料技术、智能机器等十大技术和产业发展，创新发展无机非金属新材料和化工新材料。（省发展改革委、省工业和信息化厅牵头，省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

4. 提升供给服务质量。引导并支持企业加强与上下游产业的沟通协调，以高强度钢加工配送、预制混凝土、建筑用铝模板、新型建材等为突破口，加强供给侧管理，增强产业链上下游企业协同能力。帮助企业建立以需求为导向、以质量为本、以服务为宗旨的生产供应体系，推进仓储物流、维修维护和回收利用等专业服务的发展，综合运用互联网、大数据等信息技术，积

极发展定制生产，满足多样化、个性化消费需求，引导企业由生产型向生产服务型转变，切实提高供给质量。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（四）“两化”融合促进质量提升

1. 提高自动化和数字化水平。在冶炼加工环节全面普及基础自动化级（L1级）和过程控制级（L2级）自动化系统，引导和支持有条件的企业配备生产控制级（L3级）和企业管理级（L4级）自动化系统。普及推广可编程逻辑控制（PLC）、分布式控制系统（DCS）等基础自动化技术和系统，改造提升原材料工业生产装置及生产线，基本实现生产工艺自动化的全面覆盖。开发应用先进过程控制技术，进一步突出实时控制、运行优化和综合集成，大幅提升原材料工业重点行业的生产装备数控化水平。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅按照职责分工负责）

2. 开展智能工厂示范。针对石化、钢铁、有色、稀土、建材等行业生产工厂的不同特点，分行业开展智能工厂示范工作。加强专业智能工厂软件的研发和设计，围绕生产管控、设备管理、安全环保、能源管理、供应链管理、辅助决策等6个方面开展智能化应用，建设信息物理融合系统（CPS），实现企业生产运营的自动化、数字化、模型化、可视化、集成化，提高企业劳动生产率、安全运行能力、应急响应能力、风险防范能力和科学

决策能力，建成一批生产装备智能、生产过程智能、生产经营智能的智能化工厂（车间）。（省工业和信息化厅牵头，省发展改革委、省科技厅按照职责分工负责）

3. 逐步建立行业监管及产品追溯系统。引导建立稀土矿山开采监管系统，实现对稀土矿区非法开采、水体污染、植被破坏等情况的长期动态监控。依托重点单位，逐步建立稀土、化肥、农药、危险化学品、钢材、建材、有色金属冶炼及加工产品等一系列覆盖设计、生产、流通、应用等环节的原材料产品质量追溯系统，采用物联网、射频识别、物品编码等信息技术，建立产品追溯数据库，追溯产品来源，杜绝假冒伪劣、来源不明产品进入市场流通环节，提升企业质量品牌效益。（省工业和信息化厅、省发展改革委、省科技厅、省自然资源厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（五）提升绿色发展质量

1. 节能减排绿色制造。严格执行国家能耗限额标准，落实阶梯电价和差别电价等政策，倒逼企业提高能源利用效率，促进行业规模以上单位工业增加值能耗和主要产品单位能耗逐步降低。推进重点领域清洁生产改造，进一步提升原材料工业能效、水效、资源利用效率，建成一批重大项目，建设一批绿色工厂、绿色产品、绿色园区和绿色供应链示范标杆。加快推广节能减排低碳技术和产品，推动行业绿色低碳持续发展。（省发展改革委、省工业和信息化厅、省生态环境厅、省能源局按照职责分工负责）

2. 综合利用循环发展。提高尾矿资源、井下热能综合利用以及熔炼渣、废气、废液和余热资源化利用水平。加快推进协同处置城市污泥、生活垃圾、危险废弃物示范工程建设，发展基于垃圾、固废的绿色生态和低碳水泥。鼓励综合利用矿渣、粉煤灰、煤矸石、磷（硫）石膏、尾矿、建筑垃圾等大宗废弃物生产水泥、墙体材料等产品，扩大资源综合利用范围和固体废弃物利用总量。以资源、能源的综合利用为纽带，积极推动原材料工业各行业间耦合发展，构建互为支撑、高效利用、节能减排、环境友好的产业耦合发展体系。（省发展改革委、省工业和信息化厅、省住房城乡建设厅、省生态环境厅、省能源局按照职责分工负责）

（六）打造高质量产业集群

1. 培育质量竞争型产业集群。以智能、绿色、环保、安全为导向，以标准、技术、信誉、效率、效益等为要素，以水电铝材一体化、水电硅材加工一体化为重点，打好“绿色能源牌”，培育一批具有较强竞争力的铝、硅产业集群。进一步有序推进传统特色优势产业基地建设。（各州、市人民政府，省发展改革委、省工业和信息化厅按照职责分工负责）

2. 开展产业集群质量提升行动。结合国家新型工业化产业示范基地、制造业创新中心以及产业集群区域品牌建设工作，建立产业集群质量提升服务体系，突出区域特色，引入计量校准、标准普及、检验检测与认证认可咨询、质量诊断与改进提升、品

牌培育等服务。引导制定产业集群质量品牌建设团体标准，加大知识产权和集体商标保护力度，从智能制造、绿色制造等方向提升产业集群发展质量。（各州、市人民政府，省发展改革委、省工业和信息化厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（七）营造高质量发展环境

1. 推进质量社会共治。探索建立以“双随机、一公开”监管为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制，加快构建跨地区、跨部门、跨领域的协同监管和联合惩戒机制，通过差别电价、差别水价等手段，倒逼不符合有关标准、规范的企业实施整改，提升行业发展质量。鼓励、支持广大人民群众参与质量监督，构建市场主体自治、行业自律、社会监督、政府监管的质量共治格局。（省市场监管局牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅按照职责分工负责）

2. 提升公共服务能力。加快计量、标准、检验检测等质量技术公共服务平台建设，组建新材料测试评价联盟，培育产业计量测试、标准化、检验检测认证、品牌咨询等新兴质量服务业态，提高可靠性试验验证、环境适应性评价、故障与缺陷分析、计量测试、标准制修订、认证认可、检验检测、产业信息、知识产权等技术基础支撑能力。（省市场监管局牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅、省科技厅按照职责分工负责）

3. 推进自主品牌创建。引导企业围绕研发创新、生产制造、质量管理和营销服务全过程，建立以质量和诚信为核心的品牌文

化，夯实品牌发展基础，打造以创新和质量提升为内涵的差异化竞争优势，促进区域品牌和企业品牌互动发展。建立和完善以消费者认可和市场评价为基础的品牌创建机制，支持开展群众性质量品牌提升活动，弘扬企业家精神和工匠精神，引导企业牢固树立质量为先、品牌引领的意识。（省发展改革委、省工业和信息化厅、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

三、工作要求

（一）加强组织领导

各级政府对本行政区域内的原材料工业质量提升工作负总责，省级各成员单位各司其职，加强配合，齐抓共管，形成合力。逐步建立政府、行业组织、专业社团、研究机构、新闻媒体、消费者等社会各方面共同参与的协同推进机制。把原材料工业发展质量纳入政府质量工作考核内容，确保质量提升行动顺利推进。

（二）完善支持政策

各级政府要围绕促进原材料工业高质量发展，制定有关配套政策和措施，加大对原材料质量提升、质量创新研究、质量文化宣传等方面的财政支持力度，完善有关产业、环境、科技、金融、财税、人才培养等政策措施，推动原材料质量攻关、质量创新、质量治理和质量基础设施建设，确保各项工作取得实效。

（三）加强行业自律

发挥协会熟悉行业、贴近企业的作用，完善行规行约，帮助

企业加强改进管理，引导企业遵规守法、规范经营、诚实守信、公平竞争。搭建好政府和企业桥梁，开展调查研究、行业统计、检测认证、信息咨询、教育培训、标准化等方面工作，加大对行业关键与共性问题研究力度，反映企业诉求，反馈政策落实情况，提出有关政策建议，助推全省原材料工业高质量发展。

云南省建设工程质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，扎实推进建设工程质量提升行动，确保全省房屋建筑和市政基础设施工程（以下简称“房屋市政工程”）、公路水运工程、水利工程质量工作取得实效，制定本方案。

一、行动目标

到2020年，工程质量责任得到全面落实，工程质量管理体系进一步健全，工程建设风险预控管理进一步强化，工程项目质量管理水平和工程技术创新能力进一步提升，工程质量管理标准化、信息化建设不断加强，优质工程、精品工程比例逐年提高。工程质量缺陷得到明显控制，质量事故得到有效遏制。房屋市政工程质量竣工验收合格率达到100%；高速公路工程质量交（竣）工验收合格率达到100%；大中型水利工程项目一次验收合格率达到100%。

二、主要任务

（一）提升勘察设计水平

加强建设工程勘察设计招投标管理，将重技术、严管理、讲诚信、守合同、质量优的单位作为优选对象。各行业对所审查的

项目建议书、可行性研究、初步设计等阶段勘测设计成果及重大设计变更成果质量进行评价，分类建立前期工作质量评价体系。以工程质量安全耐久为核心，强化工程全寿命周期设计，贯彻落实“适用、经济、绿色、美观”的新时期建筑方针，提高设计服务水平，推行生态环保设计和生态防护技术，推广运用建筑信息模型 BIM 技术，减少设计失误，避免施工过程中由于重大设计变更造成损失。

（二）严格落实工程质量责任

建立健全工程管理制度和责任体系，进一步强化建设单位的首要责任以及勘察、设计、施工、监理等单位的主体责任落实和项目负责人质量责任落实。加强工程建设质量有关法律法规业务知识培训，不断提高行业质量意识，规范从业行为。进一步完善工程质量终身责任制，严格执行工程质量终身责任书面承诺、永久性标牌、质量信息档案等制度，新建工程签署法人委托书和质量终身责任承诺书覆盖率达 100%，新竣工工程设立永久性标牌覆盖率达 100%，实现质量责任可追溯。

（三）提升工程质量管理水平

大力开展工程质量管理标准化工作。加快建立以工程质量管理行为标准化和工程实体质量控制标准化为核心内容的评价体系，强化主体工程与附属设施的施工精细化管理，建立健全部品部件生产、检验检测、装配施工及质量验收标准体系，建设、监理等有关单位可采取驻厂监造等方式加强部品部件生产质量管

控，施工企业要加强施工过程质量控制和检验检测，完善装配施工质量保证体系。积极开展省级质量标准化工地创建和观摩活动，充分发挥“样板引路”作用，2019年培育省级质量管理标准化示范工程不少于75个，其中，房屋市政工程不少于50个，高速公路工程不少于15个，水利工程不少于10个；2020年不少于160个，其中，房屋市政工程不少于80个，高速公路工程不少于50个，水利工程不少于30个。

加强工程质量信息化管理。推行“智慧工地”、“智慧交通”和“智慧水利”，充分利用信息化手段提高质量管理水平和效率。房屋市政工程建立覆盖监督机构、企业、项目、人员等管理为一体的“云南省建设工程质量安全监督管理信息系统”，不断完善“云南省建设工程质量检测监督管理信息系统”；公路水运工程建立“云南省交通建设项目跟踪问效管理平台”，构建覆盖全省高速公路安全质量监管系统平台和数据库，针对高速公路项目建设期间的主要信息和重要数据，实施线上、动态、痕迹化监管，逐步实现信息和数据的互联互通和共享；水利工程全面推行工程质量基本信息手机APP查询，推广使用在建工程施工现场视频监控系统，中型以上水库工程全面建设水库水情及大坝安全监测系统。

强化工程质量检测行为监管。严厉打击出具虚假报告等违法违规行爲，确保工程原材料和构配件质量。推进“监理单位向政府部门报告质量监理情况”试点工作，切实发挥监理在项目管理

过程中的质量监督作用。编写完善《现代有轨电车施工及质量验收规范》、《海绵城市低影响开发单项设施施工及质量验收规范》、《市政基础设施工程建设标准化工地技术规程》和《城市地下空间设施测绘及建库技术规程》等市政基础设施规范规程，严格执行《市政基础设施工程施工质量验收统一规程》等市政基础设施工程地方标准，修订完善《云南省水利工程建设质量管理手册》、《云南省水利工程建设第三方质量检测管理办法》，制定《公路水运建设工程质量安全监督重要信息告知制度》、《云南省高速公路政府与社会资本合作项目建设质量安全监管实施意见（试行）》、《云南省公路养护工程质量管理办法》、《云南省加强公路隧道施工标准化管理的实施意见》，全面加强建设工程标准规范规程建设。

打造优质精品工程。鼓励房屋市政、公路水运、水利工程积极争创省部级示范项目，打造一批优质工程、精品工程，持续实施对获得“鲁班奖”、“大禹奖”、国家和省优质工程奖激励政策，调动企业争先创优的主动性、积极性。

（四）提升技术创新能力

推进建筑信息模型 BIM 技术，积极推广工艺监测、安全预警、隐蔽工程数据采集等设施设备在施工管理中的集成应用，提升项目技术创新能力。房屋市政工程：全面启用建筑工程施工图数字化审查，推进勘察设计文件数字化交付、审查和存档工作，不断推广建筑业 10 项新技术和城市轨道交通工程关键技术；促

进抗震新技术研发应用，加强高烈度地区装配式建筑的抗震关键技术研究应用，鼓励和支持研发新型、智能化抗震新技术，持续推动隔震、减震等抗震新技术在建筑工程中的应用；建立健全隔震、减震等抗震装置质量监督管理体制，到2020年，城镇新建房屋市政工程全面设防，超限高层及重要公共建筑工程抗震设防专项审查率达到100%。公路水运工程：强化科研与设计施工联动，开展集中攻关和“微创新”，积极推广应用性能可靠、先进适用的新技术、新材料、新设备、新工艺“四新”技术，发挥技术标准先导作用，坚持品质工程目标导向，鼓励参建单位采用先进工艺标准，切实提升工程质量。水利工程：通过科技进步促进工程安全质量，鼓励和引导企业加大科技投入，鼓励有利于保障工程质量的新技术、新材料、新设备、新工艺的研发和推广应用，推动质量技术创新，组织开展质量攻关活动，推广运用质量攻关成果，进一步提升全省水利工程质量技术水平。

（五）健全监督管理机制

加强政府质量监管队伍建设，建立责权明确、行为规范、执法有力的质量监管队伍，持续实施《云南省工程质量安全监管能力提升行动（2017—2020年）工作方案》和《云南省水利工程建设质量工作考核办法》，加强监督机构及监管人员的管理和考核，不断提升监管队伍的监管能力。加强工程建设从勘察设计到竣工验收全过程质量监管，建立综合检查机制，推进跨部门联合监管和“互联网+监管”，探索建立以“双随机、一公开”监管

为基本手段、以重点监管为补充、以信用监管为基础的新型监管机制。重点加强对涉及公共安全的工程地基基础、主体结构等部位和竣工验收等环节监督检查，做到“一次检查、全面体检”，对管理混乱、群众投诉较多、检查发现质量问题较多的项目，增加抽查频率。完善质量风险管控工作机制，开展质量隐患大排查，提升风险防范能力，对质量风险早发现、早研判、早预警、早处置，对存在严重质量隐患的进行过筛式排查，并实行挂牌督办，有效预防、及时控制和消除建设工程质量事故。监管力量薄弱的地区，可采取政府购买服务的方式，委托具备条件的社会机构进行监督检查，不断健全质量监督管理机制。

（六）推进质量诚信体系建设

全面推进建设工程项目信息公开和诚信体系建设，开展建设市场主体信用评价工作，把市场主体质量行为作为信用评价的重要内容，强化不良行为记录管理工作，建立质量信用评价体系，实施质量信用分类监管，加大质量失信行为惩戒力度，建立“约谈”、“曝光”、“黑名单”、“信息互联互通”四项制度，健全诚信奖惩机制，倒逼企业落实质量主体责任。

（省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省水利厅分别牵头，各州、市人民政府负责）

三、工作要求

（一）加强领导，周密部署

各级行业主管部门要提高思想认识，加强组织领导，明确建

设工程质量提升行动的工作目标、重点任务、实施步骤和工作措施，并认真组织实施。各级政府要把建设工程质量纳入政府质量工作考核，细化目标考核内容，强化考核结果运用，推进本地区建设工程质量整体水平提升。

（二）强化监督，落实责任

各级行业主管部门要加强建设工程质量提升行动监督指导工作，建立责任追究制度，对工作不力、失职渎职的行为，要及时予以通报批评、严格追究责任；对工作突出、成效显著的单位和个人要进行表彰，并总结推广成功经验。省级行业主管部门分别负责对全省建设工程质量提升行动的指导和监督，定期或不定期对各州、市工作开展情况进行督查检查，并及时通报工作情况。

（三）积极引导，加大宣传

各级行业主管部门要充分发挥行业协会、学会的桥梁纽带作用，进一步加强企业自律机制建设，全面树立行业标杆、制定技术规范、推广先进典型等方面的积极作用。充分借助广播、电视、网络、报纸、杂志等各类媒体，广泛宣传建设工程质量管理等有关方针、政策，树立一批诚信守信、质量优良、信誉过硬的建筑业标杆企业，增强全社会的工程质量意识，共同营造有利于质量提升的良好舆论氛围。

云南省生活性服务业质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，进一步推动生活性服务业向精细和高品质转变，不断提升服务供给能力和供给质量，更好满足人民日益增长的美好生活需要，制定本方案。

一、行动目标

按照“增加服务供给、提高服务质量”要求，聚焦重点行业，着力推进生活性服务业向品质化、精细化、便利化发展，营造诚信经营环境，建立“诚信经营、优质服务”长效机制，满足人民群众便利性、多样性生活需要。到2020年，我省生活性服务业的业态更加丰富、服务环境得到改善、服务质量和品质得到提高，扩大服务消费成效明显，重点领域生活性服务业公众满意度达到80以上。

二、主要任务

（一）推动重点领域提质增效

实施健康养老服务、家政服务、餐饮服务、住宿服务、商贸物流服务提质计划，全面提升服务品质和行业规范化水平，行业诚信得到改善。

健康养老服务：建立政府、市场、社会三位一体，以居家养

老为基础、社区服务为依托、机构养老为补充的养老服务体系。全面落实《云南省人民政府办公厅关于全面放开养老服务市场提升养老服务质量的实施意见》（云政办规〔2018〕5号）精神，完善养老服务功能和内容。丰富健康养老内涵，提高养老服务水平，支持社区日间照料、居家养老服务等新兴养老业态发展，探索实施适合“住、养、医、护、康”五位一体养老服务模式。加大政策支持力度，依托社区居家养老服务中心（老年人日间照料中心），开展多元化服务，为老年人提供日间照料、半托等多种形式的照料服务。不断提高老年护理、康复护理、家庭护理等服务质量和水平。对于养老机构以外的其他提供养老服务的主体，鼓励其依法办理法人登记并享受有关优惠政策。在鼓励境外投资者在我省举办营利性养老机构的基础上，进一步放开市场，鼓励境外投资者在我省设立非营利性养老机构，在国家政策允许范围内，享有与省内非营利性养老机构同等的土地政策、税收优惠、财政支持等待遇。对境外投资者以自建产权用房或租赁用房举办且租期5年以上的养老机构，符合条件的可享受养老机构一次性建设补贴、运营补贴和其他政策扶持。加强医疗卫生机构与养老机构的签约合作，采取医疗机构与养老机构就近“结对签约”的办法，向养老机构提供签约医疗服务。从制度建设和服务监管方面规范医养结合机构的服务流程，规范医疗档案管理、提升医疗服务质量。利用新形势下“互联网+”的各种有效途径，建立智慧养老、生态养老、健康养老为一体的医养结合机构服务流程体

系，提升医养结合机构服务质量。通过定期组织讲座培训、养老机构和医疗机构间医护人员交流等形式，培养提升养老机构管理人员、医护人员服务能力。到2020年，养老服务市场全面放开，养老服务和产品有效供给能力大幅提升，供给结构更加合理，养老服务政策法规体系、行业质量标准体系进一步完善，信用体系基本建立，市场监管机制有效运行，服务质量明显改善，群众满意度显著提高，养老服务业成为促进经济社会发展的新动能。（省民政厅牵头，省商务厅、省卫生健康委按照职责分工负责）

家政服务：推进行业服务标准化建设，培育创建家政服务知名品牌和示范企业。建立家政服务企业、从业人员诚信评价体系。鼓励和支持家政服务企业通过多种方式整合服务资源，扩大服务规模，鼓励规范化、连锁化、品牌化家政服务企业建设社区家政服务示范站。鼓励引导企业应用互联网技术完成线上预约定制、线下上门服务等“O2O家政服务”新业态。（省商务厅牵头，省人力资源社会保障厅、省妇联按照职责分工负责）

餐饮服务：大力发展以大众化市场为主体、满足多层次、多样化消费需求的餐饮业，推进其标准化、规模化、产业化。到2020年底，培育20户年销售收入超过亿元的餐饮龙头企业，进入全国餐饮业百强企业数量明显增加，全省餐饮业总收入达1800亿元以上。大力发展绿色餐饮，初步建立绿色餐饮仓储、加工、管理、服务以及自助餐、宴席等重点领域的标准体系；推动形成绿色餐饮发展的常态化、制度化机制，将绿色理念融入生

产消费全过程，鼓励企业打造“生产基地+餐饮门店”采购链、建设“中央厨房+冷链配送+餐饮门店”加工配送链。推进特色餐饮街区建设，打造“世界美食之都”。2020年底全面完成滇菜主要标准的研究制定工作，使每个州、市至少能够呈现2套标准特色菜系，省会城市昆明的餐饮企业可实现按标准提供全系列菜系，并进入省级接待、旅游团队餐、婚宴等大众消费领域。通过举办“云南名特小吃暨民族饮食文化节”等活动，继续实施“舌尖上的云南行动计划”，推进“滇菜走出去”工程，构建“滇菜”和云南绿色食品聚合发展的大“滇菜”产业。（省商务厅、昆明市人民政府牵头，省文化和旅游厅、省市场监管局按照职责分工负责）

住宿服务：鼓励住宿业在硬件设施达标的基础上，加强软件建设、关注顾客体验，加大“绿色饭店”国家标准的宣传贯彻力度。在住宿业广泛开展“绿色饭店”评定工作，加快智慧酒店建设步伐，利用各类网络平台策划限时促销、团购优惠、会员积分、家庭套餐等活动，提升经营效益。到2020年，在住宿业引入5家国际一线的酒店品牌企业，培育5家星级酒店旗舰企业，经济型、度假型酒店或特色民宿客栈连锁企业达到20家，规模以上企业100%实现网上销售，销售总额达到400亿元。（省商务厅牵头，省文化和旅游厅、省投资促进局按照职责分工负责）

商贸物流服务：搭建城市末端物流配送服务平台，协同连锁

经营企业、快递企业、末端配送企业、生活服务类企业，推进物流配送终端站进社区、进校园。聚焦快速消费品、冷链食品、药品等重点领域，搭建城市共同配送信息服务平台，形成以重点物流园区分拨中心、公共及专业配送中心、城市末端配送网店为支撑的城市配送三级服务网络，构建衔接有序、运作高效的城市配送物流服务体系。推广运用物联网、大数据、人工智能等现代信息技术，实现快件识别、暂存、监控和跟踪服务的智能管理。创新“前置微仓”模式，将终端配送设施信息与个人信息提前匹配，提前布控商品，实现快件“分钟达”，开创末端快递设施“寄件”模式，通过线上下单、到柜扫码支付，实现快递寄件“零等待”。（省商务厅牵头，省工业和信息化厅、省邮政管理局按照职责分工负责）

文化、体育、法律、批发零售、教育培训等其他生活性服务业领域的主管部门也要结合实际，制定方案，细化措施，明确目标，抓好有关领域的质量提升行动。（省商务厅牵头，省教育厅、省司法厅、省人力资源社会保障厅、省文化和旅游厅、省体育局按照职责分工负责）

（二）规范服务设施建设

按照新建社区商业和综合服务设施面积占社区总建筑面积比例不低于10%的要求，编制本地区生活性服务业设施规划。组织编制商贸物流服务、餐饮服务、住宿服务、洗染服务等业态布局指南，引导生活性服务业要素行业按照市场需要合理布局。充

分考虑蔬菜零售、便利店（社区超市）、早餐、快递、便民维修、家政服务等基本便民商业服务设施的公益属性，加大政策扶持力度，全面落实居住公共服务设施配置指标，确保新建社区商业配套设施与住宅建设同步实施、同步验收、同步交付使用。（省发展改革委、省民政厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省商务厅，各州、市人民政府按照职责分工负责）

（三）创新便民商业服务模式

组织建立服务居民日常生活的统一电子商务平台，鼓励运用现代科技手段推动生活性服务业发展。鼓励发展城市共同配送服务，建立“店铺服务+同城配送”的服务模式。力推生活性服务线上下单、配送到户等现代服务模式。引导和支持品牌连锁企业在社区打造一批便民社区服务中心、“E中心”和“智慧社区”。（省商务厅牵头，省民政厅按照职责分工负责）

（四）打造“一刻钟社区服务圈”

启动“一刻钟社区服务圈”建设，鼓励零售、家政、便利餐、洗染等服务企业面向社区扩大直营连锁规模。到2020年，实现便利店、早餐店、蔬菜零售、洗染、美容美发、家政服务、代收代缴和再生资源回收等8项基本便民服务在“一刻钟社区服务圈”全覆盖。在推进城市社区全覆盖的基础上，不断扩大“一刻钟社区服务圈”覆盖面向城乡结合部和农村地区延伸，构建服务业有关产品面向社区和农村市场的输送通道，发展城乡高效配送，促进生活性服务业向城乡市场全面扩展。（省商务厅牵头，

省民政厅、省住房城乡建设厅按照职责分工负责)

(五) 完善标准体系

打造“云南服务”，强化规范标准引领，发挥行业协会作用，推动《洗染业服务质量》、《住宿业服务质量》、《餐饮业服务质量》、《美容美发业服务质量》、《家政业服务质量》、《居家养老服务质量》、《商贸物流业服务质量》、《外事接待服务规范》等云南地方标准的贯标工作。推广和实施质量领先、企业参与、社会认可的服务领域行业标准和团体标准，鼓励企业制定和实施高于国家标准或行业标准的企业标准，增强企业竞争力。深入实施企业标准领跑者制度，全面推进企业服务标准自我声明公开制度实施，完善社会监督机制。(省商务厅、省市场监管局，有关行业协会按照职责分工负责)

(六) 加大品牌培育力度

在餐饮、住宿、家政等重点领域实施服务质量提升工程和服务标杆引领计划，导入先进质量管理模式，对标国内外同行业先进水平，持续开展竞争性绩效对比，改进服务质量水平。鼓励发展品牌建设中介服务企业，建设一批品牌专业化服务平台，为企业提供更专业的服务。采用定向培育、系列宣传、整体包装等方式，重点推介、专项推广，持续提升品牌形象。(省人力资源社会保障厅、省商务厅、省市场监管局、省妇联，有关行业协会按照职责分工负责)

(七) 提升从业人员素质

建立完善政府、行业协会、企业多方参与的多层次职业技能培训体系，进一步丰富和规范培训内容，创新培训形式，提高从业人员素质。鼓励校企合作，促进育、供、需三方对接。引导和鼓励生活性服务业企业建立从业人员岗前培训和在岗继续培训制度。探索市场化方式建设职业培训基地和标准化实训实操基地，加强培训师资队伍建设，提高师资整体水平。依托行业协会、高等院校（技师学院）、高技能人才培养基地、技能大师工作室等资源，加快生活性服务业高端人才的培养。建立生活性服务业各行业技能型人才执业水平认定制度，建立技能评价晋升通道。支持行业协会和各级工会利用岗位练兵、技术比武、技能大赛等平台，选拔、认定和使用人才，引导和鼓励生活性服务业从业人员向职业化方向发展。（省人力资源社会保障厅牵头，省商务厅、省总工会、省妇联，有关行业协会按照职责分工负责）

（八）优化服务消费环境

深入开展放心消费创建活动，广泛开展消费投诉公示工作，针对消费者反映问题较为突出的服务领域，实施质量监测、重点抽查、行政约谈、消费调查、公开曝光、行业规范、培育标杆等一系列措施，破除侵害消费者权益的潜规则，营造安全放心的服务消费环境。健全服务企业信用记录，加快构建跨地区、跨部门、跨领域的协同监管和联合惩戒机制，对严重违法失信主体采取行业限制性措施，依法予以限制或禁入。对信用风险等级高的市场主体，适当提高抽查检验等监管频次，适时进行消费警示提

示。鼓励信用服务机构开展服务领域企业信用评价，充分发挥行业协会、商会的行业诚信自律作用。（省商务厅、省市场监管局，有关行业协会按照职责分工负责）

三、工作要求

（一）建立协同机制

加强部门协同，建立健全部门、企业、行业协会、高等院校等协同推进机制。加强部门信息共享和协调联动，做到生活性服务业品质提升统一研究、统一谋划、统一部署、统一实施。加强督促检查，确保各项工作落到实处。

（二）加强统计监测

按照国家关于生活性服务业的有关统计制度规定，建立和完善生活性服务业统计制度和指标体系。明确有关部门统计工作任务，依托各类行业协会对生活性服务要素行业进行摸底调查，在此基础上建立生活性服务要素行业信息数据库，建立要素行业数据信息共享机制，实施生活性服务业信息定期发布制度。

（三）强化宣传引导

做好生活性服务业质量提升专项行动宣传引导工作，借助“一部手机游云南”，充分利用广播、电视、报刊、互联网等传播媒介，宣传推广生活性服务业质量提升先进经验做法，营造良好的社会舆论氛围。

云南省生产性服务业质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，进一步推动生产性服务业向专业化和价值链高端延伸，不断提升服务供给能力和供给质量，更好支撑经济转型升级，制定本方案。

一、行动目标

坚持市场主导、质量优先、创新驱动、集聚发展，突出重点领域，强化体系支撑，促进服务业与一二产业在更高水平上有机融合，构建与我省八大重点产业发展和打造世界一流“三张牌”相适应的生产性服务业体系。到2020年，全省生产性服务业对经济发展的促进、支撑和引领功能显著增强，生产性服务质量和企业效益显著提升，形成一批具有较强辐射带动能力的服务业集聚区，打造若干个特色鲜明、模式先进的重点业态，建设一批国家级、省级生产性服务品牌。重点生产性服务业顾客满意度达到85以上。

二、主要任务

（一）提升科技服务水平

加强公共科技服务平台、重点实验室、技术创新中心、众创空间等科技服务及创新平台的培育建设。实施研究开发、技术转

移、检验检测认证、创业孵化、知识产权、科技咨询、科技金融、科学技术普及、综合科技服务等 9 大重点任务，培育形成一批新型科技服务业态、一批科技服务产业集群，围绕高原特色农业、实验动物、疫苗和中药、天然药、有色及稀贵金属新材料等优势特色领域，形成信息、知识、创意、创新、产品开发与营销的科技服务链，加强技术转移体系建设，协同推进科技成果转移转化。到 2020 年，科技服务机构达到 10000 个以上，力争国家科技成果转移转化示范区在我省落地，全省技术合同交易额突破 120 亿元。（省科技厅牵头，省发展改革委、省工业和信息化厅、省农业农村厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（二）增强研发设计能力

积极发展研发设计服务，加强新材料、新产品、新工艺的研发和推广应用，促进新产业、新业态、新模式加快发展；支持骨干企业整合资源，组建或与高等院校、科研机构、专业设计单位共建工业设计中心，推动企业与工业设计服务对接，培育一批专业化、开放型的工业设计企业和工业设计公共平台；围绕农产品加工重点领域，建设农产品加工技术研发体系和技术集成示范基地。强化政产学研用多方密切合作，通过装备和设计企业延伸发展以及科研院所产业化发展等路径，培育一批为企业技术改造提供方案设计、工艺流程再造、装备智能升级、售后监测维护的制造服务型企业。到 2020 年，规模以上工业企业研发经费支出占主营业务收入比重显著提升。（省工业和信息化厅、省农业农村

厅牵头，省发展改革委、省教育厅、省科技厅按照职责分工负责)

(三) 提高物流服务效能

积极推进昆明（陆港、空港、商贸）、大理（商贸）国家级物流枢纽，瑞丽、磨憨、河口国家级陆路口岸物流枢纽建设。支持产业园区（聚集区）、大中型生产企业建设专业物流中心等配套基础设施，加快推进生产企业物流业务外包或剥离整合物流资源转型发展社会物流，推动生产企业与物流企业融合发展。推进公铁、铁海、公铁海等多式联运发展，大力发展航空货运，健全激励引导政策、引进和培育货运航空公司、支持通用航空和无人机货运业务、畅通航空货运通道，打造航空货运集散中转中心、跨境物流中心和生鲜产品转运中心，提高运输安全保障和服务质量。完善物流配送网络，优化城乡配送体系，推进物流行业标准化。积极发展冷链物流，推动“互联网+”高效物流发展，支持龙头物流企业做大做强。到2020年，建成5个以上大型冷链物流加工分拨配送基地，新增4A级以上物流企业10家。（省发展改革委、省工业和信息化厅、省交通运输厅、省农业农村厅、省商务厅、省邮政管理局按照职责分工负责）

(四) 强化节能环保服务

加快发展生态环境修复、环境风险评估、排污权交易、绿色认证、环境污染责任保险等新兴环保服务业，培育节能环保服务。加快企业环保认证工作，鼓励企业使用环境标志和环保认

证。加快城镇环境基础设施建设和“绿色建筑”行动，积极推进资源再利用和综合处理，鼓励龙头骨干企业创建节能环保技术研究和实验室。发展一批由骨干企业主导、产学研用紧密结合的产业技术创新战略联盟平台。推进科技成果产业化进程，加强知识产权保护，积极引进外部品牌产品，加大行业和再制造服务产业龙头企业培育力度。到2020年，形成以骨干企业为龙头、广大中小企业为配套，研发、生产、推广、运营、服务等上下游协同推进、配套健全的产业发展格局。（省发展改革委、省工业和信息化厅、省科技厅、省生态环境厅、省住房城乡建设厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（五）激发检验检测认证服务活力

围绕我省战略性新兴产业、优势产业和特色产业集群，支持建设一批高标准的国家（省）级质检中心、企业技术中心和技术创新中心。推动检验检测认证机构跨部门、跨行业、跨层级整合，加快培育和壮大检验检测认证公共服务市场，实现专业化、规模化、品牌化发展。推动检验检测认证服务市场化进程，鼓励社会资本投资检验检测服务，支持企业、高等院校、科研院所参与组建具有公益性和第三方公正地位的市场化运作公共检验检测服务机构。（省发展改革委、省教育厅、省科技厅、省市场监管局按照职责分工负责）

（六）健全商务咨询服务体系

积极发展管理咨询、工程咨询、资产评估、人力资源、会计

审计、信用中介、税务、法律服务等。进一步提高律师和律师事务所的法律服务水平和质量，打造一批骨干企业，为顺利推进我省实施品牌和质量强省战略提供法律保障。鼓励各类社会资本以独资、合资、参股联营等多种形式提供咨询服务。鼓励发展高端智库，支持专业人才培养建设。加强咨询行业自律管理，规范内部运行机制。加大招商力度，全力推进跨国公司、国内知名企业地区总部、民营企业总部及研发、营销、结算等机构落户我省，培育壮大总部经济。到2020年，基本构建与我省经济社会发展特别是重点产业发展相适应的咨询服务体系，对外商务咨询服务能力明显增强。（省发展改革委牵头，省司法厅、省财政厅、省人力资源社会保障厅、省住房城乡建设厅、省商务厅、省审计厅、省税务局按照职责分工负责）

（七）推进互联网与工农业深度融合

大力发展工业互联网。深入推进互联网、云计算、大数据、人工智能、区块链与实体经济深度融合，发展数字经济，带动三次产业融通发展。构建工业互联网应用配套服务和工业互联网平台试验测试中心。打造工业互联网行业应用平台。重点围绕烟草、绿色能源、绿色食品、有色金属、先进装备制造等优势特色产业，到2020年，打造5个行业级工业互联网平台。大力培育工业互联网APP，培育不少于1000个面向特定行业、特定场景的工业APP。加快发展农村电商。加快推进“一部手机云品荟”电商直供平台建设，加快电子商务在全省农村地区的推广应用，

培育和壮大农村电子商务市场主体。到 2020 年，建立覆盖全省的省、州市、县、乡四级农村电子商务综合服务体系，形成具有云南特色的农村电子商务发展模式。（省工业和信息化厅、省农业农村厅、省商务厅按照职责分工负责）

（八）拓宽会展服务领域

重点培育和发展“南博会”等核心会展，“旅交会”和“农博会”等专业会展以及边境贸易交易会、特色产品展、节庆展演展示，引进和创办具有影响力的会议论坛。完善以交通、物流、通信、金融、旅游、餐饮、住宿等为支撑，以策划、广告、印刷、设计、安装、租赁、保税仓储、场馆服务等为配套的会展产业链。引导大型会展企业通过收购、兼并、控股、参股、联合等形式组建国际展览集团。打造具有先进办展理念、管理经验和专业技能龙头会展企业。优化会展申请审批流程，为会展产业发展营造良好环境。到 2020 年，把我省建设成为国内外重要会展目的地。（省商务厅牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（九）完善标准体系加强品牌培育

建立健全重点产业标准化体系，加强重点产业链关键环节技术标准的研究制定，加大新技术、新工艺、新材料、新产品等创新成果的标准转化力度。引导和鼓励企业、科研单位主动参与地方标准、行业标准、国家标准乃至国际标准的制修订工作。强化标准实施和监督，加强标准信息化建设。推动我省标准走出去。围绕茶叶、花卉、水果、蔬菜、坚果、咖啡、中药材、肉牛等高

原特色农产品，打造一批市场竞争力强的“云”字号品牌，推进标准化种植基地建设，加快品种改良和技术更新，做好“三品一标”认证服务工作，培育一批知名农产品企业品牌。围绕冶金、能源、建材等传统产业，培育技术领先、品质卓越、市场竞争力强的产品品牌。在信息、现代物流、商贸服务等生产性服务领域，加快推进服务业模式创新。推动企业国际商标注册和国际认证，加快培育国际自主品牌。（省工业和信息化厅、省科技厅、省农业农村厅、省商务厅、省市场监管局按照职责分工负责）

三、工作要求

（一）加快培育生产性服务业载体

科学设置并不断完善服务功能区，积极引进有关服务企业及机构入驻，加快促成有关生产性服务产业集聚、企业集中和功能集成，打造一批生产性服务业集聚区。支持一批研发设计、检验检测认证、售后服务、知识产权服务等生产性服务业公共服务平台及模式创新、业态创新、管理创新、产品创新、新兴产业等公共服务平台建设。加快省级“双创”示范基地和省级物流园区示范建设。到2020年，建设生产性服务业集聚区10个以上，建设15个省级物流园区、15个省级“双创”示范基地。（省发展改革委牵头，有关职能部门按照职责分工负责）

（二）着力优化发展环境

进一步放开生产性服务业领域市场准入，营造公平竞争环境。通过现有产业发展专项资金，加大对生产性服务业发展的支

持力度。不折不扣地执行国家各项服务业税收优惠政策，政策规定有幅度的，在权限范围内，按照最优惠的执行。各地要合理安排生产性服务业用地，促进节约集约发展。鼓励工业企业利用自有工业用地兴办促进企业转型升级的自营生产性服务业，经依法批准，对提高自有工业用地容积率用于自营生产性服务业的工业企业，可按照新用途办理有关手续。完善主要以市场决定价格的生产性服务业价格形成机制，进一步放开生产性服务业价格。开展服务质量监测，建立服务质量评价体系，加强服务质量监管，强化售后服务及质量担保，推动服务标准提高，提升服务业从业人员素质。加强社会信用体系建设，建立健全跨地区、跨行业的信用奖惩联动机制，着力加强服务市场诚信建设。加强生产性服务业企业监管部门数据共享建设，通过共享数据的应用，使监管部门在做好服务同时，更好地保障和引导生产性服务业企业规范运行。（省发展改革委、省财政厅、省自然资源厅、省税务局按照职责分工负责）

（三）强化工作责任落实

各地各部门要充分认识发展生产性服务业质量提升行动的重大意义，紧紧围绕主要任务，大力推进工作落实。省发展改革委要充分发挥总体协调作用，会同有关部门做好生产性服务业发展目标落实与考核、政策措施制定等督促检查工作。省统计局要建立和完善生产性服务业统计制度与指标体系，抓好生产性服务业重点领域统计基础工作。省直有关部门要认真做好生产性服务业

行业统计工作。各牵头部门要加强统筹协调，细化工作目标和具体措施，做好经验梳理和工作总结。各责任部门要切实抓好本部门工作落实，加强与牵头部门沟通衔接，及时报送工作情况。（省发展改革委牵头，各州、市人民政府，省直有关部门按照职责分工负责）

云南省旅游业质量提升行动方案

为贯彻落实《中共云南省委 云南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》（云发〔2018〕22号）精神，全面推进旅游革命，进一步发挥旅游业对全省经济社会发展的拉动、促进作用，推动旅游业高质量发展，制定本方案。

一、行动目标

围绕打造世界一流“三张牌”和建设国际一流旅游目的地，推动文化旅游产业转型升级，到2020年，旅游服务设施进一步完善，旅游市场秩序进一步优化，旅游诚信体系和安全保障体系进一步健全，涉旅企业诚信评价全覆盖，游客满意度居服务业前列，旅游服务质量、产品质量水平达到或接近全国先进水平，旅游业供给侧结构性改革取得积极成效。

二、主要任务

（一）推动旅游产业转型升级

全面落实“旅游革命”任务部署，按照“国际化、高端化、特色化、智慧化”发展原则和全域旅游理念，加快推进旅游产业转型升级。

1. 全力推进旅游厕所建设。推动A级景区和184家非A级景区的厕所全部达到国家A级以上标准、精品自驾旅游示范线路沿线厕所逐步达到国家A级以上标准、重点旅游城镇厕所全

部达到国家 A 级以上标准，解决我省旅游厕所管理不到位、供给不足、分布不合理等突出问题，加快旅游厕所建设进程，实现“厕所革命”的目标要求，促进旅游质量提升和社会文明进步。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅、省住房城乡建设厅、省交通运输厅、省商务厅按照职责分工负责）

2. 重点推动智慧景区建设。推进信息化基础建设，推动旅游景区网络基础、信息安全、数据节点建设。强化科技支撑，利用互联网、云计算、大数据、人工智能等信息技术深入推动景区智慧化发展。完善智慧服务体系，优化提升景区电子票务、综合信息发布、导游导览导航、智慧停车场、智慧厕所、互动体验、咨询投诉、紧急救助等智慧化服务体系。完善智慧管理体系，建设和优化提升景区视频及安全监控管理、客流车流监测分析、车船调度管理、应急救援与指挥调度、资源监测等管理系统。完善智慧营销体系，开展营销推广、口碑监测、事件直播等活动，发布景区动态，为游客提供信息查询、票务预订、语音讲解等智慧体验服务，提升旅游供给品质和游客体验。（各州、市人民政府负责）

3. 积极打造自驾旅游新亮点。适应游客出行新方式、新要求，按照“整条打造、分步实施、分期推出”的思路，积极推进全省精品自驾旅游重点线路建设，组织全省汽车旅游营地专题招商活动，开展全省汽车旅游营地等级评定工作，推动我省自驾旅游产业健康发展。（有关州、市人民政府，省交通运输厅、省文化和旅游厅、省通信管理局按照职责分工负责）

4. 逐步培育康养旅游新品牌。主动融入和服务全省“健康生活目的地牌”打造工作，推进旅游与体育、康养等有关产业深度融合发展，培育打造温泉旅游、徒步旅游等康养旅游产品和品牌体育赛事活动，将我省打造成为深受游客喜爱的健康旅游目的地。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅、省体育局按照职责分工负责）

5. 加大全域旅游示范区创建力度。围绕打造世界一流“三张牌”和建设国际一流旅游目的地，积极开展全域旅游示范区、高A级旅游景区创建工作，推进精品酒店（客栈、民宿）和重大旅游项目建设，推动我省从景点旅游模式向全域旅游模式转型，形成供给完备、结构合理、要素完整的全域旅游供给体系。（各州、市人民政府负责）

6. 加快大滇西旅游环线建设。依托滇西地区独特的自然景观和丰富的人文资源，加快交通基础设施特别是旅游公路建设，推动人流、物流、资金流、信息流等要素自由流动，把大滇西旅游环线打造成为生物多样、生态优美、文旅融合、路景一体的世界独一无二的旅游胜地，把旅游业培育成为滇西脱贫攻坚的主导产业、带动贫困群众脱贫致富的民生产业。（有关州、市人民政府，省文化和旅游厅、省发展改革委、省住房城乡建设厅、省交通运输厅按照职责分工负责）

7. 加快塑造文化旅游品牌。依托全省丰富的文化资源，培育打造一批适应旅游市场需求的文化旅游产品，推介云南十大文旅品牌，打造云南十大节庆活动，丰富旅游产品供给，提升旅游

供给品质和文化内涵，传播和弘扬全省民族文化和历史文化。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅、省民族宗教委按照职责分工负责）

（二）丰富演艺产品有效供给

结合市场需求和文化资源优势，丰富云南旅游演艺产品有效供给，促进文化和旅游深度融合。

1. 提升演艺产品品质。整合民族文化、民族歌舞艺术资源优势，指导演艺企业开发展现地域特点、体现民族文化、符合市场需求的演艺产品。对现有演艺产品开展质量提升行动，不断满足观众爱好及兴趣的变化需求。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅、省民族宗教委按照职责分工负责）

2. 加大演艺产品宣传推广力度。构建立体化、全方位的文化旅游宣传营销体系，组织演艺产品参加主题宣传推介活动，吸引游客参与体验，营造浓厚文化氛围，做好“搭载营销”，提升云南演艺业知名度和影响力。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅、省民族宗教委按照职责分工负责）

3. 创新演出运作机制。充分发挥剧场演出产品销售终端的职能，大力发展演出院线制，实现演出制作方和演出产品销售终端利益共享、风险共担。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

4. 拓宽演艺企业投融资渠道。改善投融资环境，丰富投融资渠道，拓宽资金来源，形成演艺产业投入多元的良性格局。协调产业链上有关企业与金融机构合作，通过协议合作、技术援助

贷款、共同研发课题等多种形式，积极拓展新项目，利用融资优势推动演出演艺业发展。（有关州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

（三）加强旅游标准化建设

构建我省旅游诚信体系，健全旅游标准体系；扎实推动旅游企业标准化建设和旅游标准化试点工作；重视旅游新业态标准制定，提升旅游业整体效能。

1. 优化和完善旅游行业标准体系。完善我省旅游服务地方标准，推动制定 1—2 项由我省主导的旅游国家标准；积极鼓励行业协会与旅游企业围绕传统产品提升和新业态的标准制定，实现进一步优化完善云南旅游行业推荐性标准体系的要求。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅、省市场监管局按照职责分工负责）

2. 加强诚信体系建设。以全面提升我省旅游服务质量为目标，建立诚信评价机制，推动涉旅企业诚信评价全覆盖，督促和指导各州、市加大诚信评价推进力度，构建优胜劣汰机制，不断提升我省旅游品质。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

3. 加大旅游标准宣传贯彻力度。加大旅游要素企业、从业人员的服务质量等级评定、复核工作力度；巩固并扩大旅游业有关国家标准、行业标准和地方标准的贯标范围；加大旅游服务标准的宣传贯彻和培训力度，探索宣传贯彻工作新模式、新思路和新方法，切实提升旅游服务质量。（各州、市人民政府，省文化

和旅游厅按照职责分工负责)

(四) 提升旅游服务质量

以全面提升旅游服务质量为目标，通过规范、优化旅游要素服务水平，提升旅游要素行业从业人员业务能力，提高旅游服务质量。

1. 提升旅游景区服务水平。细化落实 A 级旅游景区复核和退出机制，贯彻实施旅游度假区和生态旅游示范区标准，优化景区控制管理系统，提升游客消费便利度。积极开展一线人员业务培训，提升服务专业性。(各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责)

2. 优化旅游住宿服务。强化星级饭店评定复核工作，建立动态监管机制；引导和规范精品酒店(客栈、民宿)行业有序发展，进一步提高汽车露营地、汽车旅馆等住宿新业态的服务水平。加强从业人员服务技能及管理能力的培养，全面落实标准化、规范化服务，发展和改善个性化、特色化服务，持续提高服务水平。(各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责)

3. 提升旅行社服务水平。认真落实旅行社等级评定及复核工作，完善旅行社退出机制，规范旅行社经营活动，推动服务信息透明化，探索建立优质旅游服务承诺和管理制度，推动旅行社品牌建设。多角度推动旅行社增强新产品研发能力，提升旅游综合服务技能。(各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责)

4. 提高导游和领队业务能力。加大导游等级考核力度，提

升中高级导游员在导游队伍中的比重，加强导游和领队培训教育，不断提升导游和领队职业素养、服务技能。开展导游服务技能大赛，宣传推广导游正面形象，增强导游的职业自尊和荣誉感。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

（五）深化旅游市场秩序整治

强化旅游综合监管效能，落实属地管理责任，发挥多部门联合执法作用，严打严管违法违规行爲，持续保持旅游市场秩序整治高压态势，不断提升旅游服务质量，切实推动“旅游革命”。

1. 根除不合理低价游。深入落实《云南省旅游市场秩序整治工作措施》，打破“以购养游”经营模式，贯彻执行云南省旅游从业人员“八不准”规定，依法严厉查处发布和销售不合理低价游产品、组织和接待不合理低价游团队、签订“阴阳合同”逃避检查、强迫或变相强迫消费等违法违规行为，保持旅游市场整治高压态势，严厉打击各种欺诈行为。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

2. 加强旅游团队运行监管。加大落实旅行社填报新版《电子行程计划书》并上报全省统一管理平台，加快落实旅游客运车辆安装车载视频和卫星定位装置，对未按行程计划运行的旅游团队，重点检查有关旅行社、导游和客运企业，强化旅游综合监管效能。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

3. 加大违法违规行为的查处力度。坚持“向游客投诉要案源、向暗访督查要案源、向社会监督要案源、向网络舆情要案源”的原则，认真核查问题线索，提高“诉转案”率。加强涉旅

案件行政执法与刑事司法有效衔接，保持对涉旅违法犯罪行为的“高压严打”，依法查处旅游市场违法违规行爲。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

4. 强化行业自律管理。支持行业协会开展自律管理，孵化、培育和推动旅游新业态成立协会组织；鼓励向协会购买服务，引导协会在推进旅游产业转型升级中发挥积极作用，营造旅游行业优胜劣汰的良性发展环境。（各州、市人民政府负责，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

（六）推进“一部手机游云南”建设

优化完善“游云南”APP平台功能，推动线上线下紧密对接，建设旅游综合管理平台，推进要素资源优化，提高管理服务水平，提升游客旅游体验。把“政府管理服务无处不在”落到实处，加快推进旅游产业全面转型升级。

1. 优化旅游综合服务平台。拓宽用户意见建议的收集反馈渠道，持续推动公共服务建设及平台的优化完善、迭代更新，提升游客满意度。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

2. 建设旅游综合管理平台。推进旅游投诉处置、综合执法服务、综合智慧管理、应急救援服务、游客智慧服务等体系构建和旅游综合经济分析、可视化管理等平台建设，发挥综合管理平台作用，提高服务管理水平。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

3. 健全投诉和售后体系。建设“1+16+129+X”旅游投诉

处置工作体系，完善投诉处置规范，落实投诉处置主体责任和各级指挥中心的监管责任，高效处置旅游投诉。建立游客购物退货工作机制，各州、市成立游客购物退货监理中心，设立专项资金用于先行垫付游客购物退款，为游客提供购物退货“一站式”服务。（各州、市人民政府，省文化和旅游厅按照职责分工负责）

三、工作要求

（一）加强组织领导

各州、市和省直有关部门要加强组织领导，统一思想，明确任务，加大落实力度，抓好统筹协调，定期组织召开专题会议，研究旅游业质量提升工作推进情况，解决工作中遇到的突出困难和问题，稳步推进各项工作。

（二）加强人才培养

实施“科教兴旅、人才强旅”战略，充分调动旅游从业人员提升旅游服务质量的积极性和主动性。加大全省旅游教育和研究机构建设力度，建立旅游人才培育基地。着力推进旅游人才体系建设，加强人才教育培训，不断提高旅游从业人员的专业化和职业化水平，增强服务意识，提升专业技能，培养职业素养。积极引进高层次旅游人才，扎实推进旅游志愿者队伍建设。

（三）加强效果评估

以标准实施作为促进旅游质量提升的抓手之一，加强对旅游质量提升落实情况的跟踪评估，逐步建立和完善旅游服务质量评价体系，形成政府、市场主体和行业组织协调配合、共同推进的工作格局，推动各项工作任务落地见效。

(四) 加强宣传推介

借助“一部手机游云南”等平台，开展旅游及有关产品宣传推介活动，组织旅游企业和产品参加“南博会”、“旅交会”等展会。充分利用广播、电视、报刊、网络等传播媒介，坚持正面宣传，讲好云南故事，服务云南旅游，塑造云南旅游新形象。

抄送：省委各部委，省人大常委会办公厅，省政协办公厅，省监委，省法院，省检察院，云南省军区。

云南省人民政府办公厅

2019年7月5日印发

