关于发布《机电流通企业质量管理试行办法》的通知

第一章　总则第二章　商品进货质量管理第三章　商品验收及保管第四章　售中及售后质量管理第五章　服务质量管理第六章　奖惩第七章　附则 　　各省、自治区、直辖市、计划单列市物资厅（局、总会、集团公司），部机电、汽贸、农机总公司：　　为了促进机电流通企业增强质量意识，严格质量管理，正确处理企业经济效益与质量管理两者的关系，维护用户和消费者的合法权益，进一步为生产建设搞好服务，根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定，我部制定了《机电流通企业质量管理试行办法》，现予发布，请认真贯彻执行。在执行中有什么情况和问题，请及时函告我部机电设备流通司。机电流通企业质量管理试行办法第一章　总则　　第一条　为了促进机电流通企业增强质量意识，严格质量管理，正确处理企业经济效益与质量管理两者的关系，维护用户和消费者的合法权益，进一步为生产建设搞好服务，不断提高市场竞争能力，根据《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》的有关规定，制定本办法。　　第二条　本办法适用于机电、汽贸和农机流通企业的商品质量和服务质量的管理，包括进货、验收及保管、售中及售后的商品质量管理和经营各环节的服务质量管理。　　第三条　企业的质量管理工作要做到组织健全，有章可循，程序合理，职责分明，考核严格，运转高效，并逐步推行国家和行业制定的质量标准，按照ＧＢ／Ｔ１９０００－ＩＳＯ９０００《质量管理和质量保证》系列标准，建立健全质量体系，逐步建立规范化、制度化、科学化和现代化的质量管理机制。　　第四条　企业要加强质量管理工作的组织领导。法定代表人对质量负全面责任，要组织建立企业内部专职的质理管理机构，开展全面质量管理（ＴＱＣ）小组法律，配备、充实各个环节的专（兼）职质量管理人员和商品售后服务人员。　　第五条　企业要建立健全质量管理的各项规章制度，制定经营活动中各个环节的质量管理岗位责任制，加强检查，层层落实，严格考核，奖惩分明，不断提高经营管理水平。　　第六条　企业要根据质量管理发展的需要，配备必要的商品质量检测设施，提高商品质量检验测试能力，逐步建立起正常有效的商品质量检验、监控和售后跟踪服务、信息反馈的工作制度。第二章　商品进货质量管理　　第七条　企业要对商品进货人员实行“订货代理人”制度，严格执行培训、考核、持证上岗及检查、奖惩的有关规定，确保其正确行使法定代表人授与的权利和责任。　　第八条　企业要建立进货厂家审定制度及商品质量档案。进货人员遵循有关进货原则，在公司审定的厂家范围内组织进货。对机电流通部门内部的调拨、串换商品及进口商品要加强质量控制。　　第九条　商品进货必须具有相应的生产许可证、计量器具制造许可证、产品合格证、安全认证、使用说明书及其标识，并具有省（自治区、直辖市）级以上法定检验部门出具的技术检验证明。购进的进口商品必须具有报关单、商检单、品质书、安全许可证、中文标识以及使用说明书等证件。强制性管理的商品必须按国家有关规定验明证件。　　第十条　企业要严格执行《经济合同法》等法律和有关法规，加强进货合同的管理。签订的合同必须具有质量、计量、安全认证、技术标准、“包修、包换、包退”责任协议及包装质量要求等方面的条款。坚决防止和杜绝伪劣、无证商品及质量不合格产品进入流通领域。　　第十一条　商品进货除特殊情况外，一般要做到主机、辅机、随机工具、配件、附件齐备。　　第十二条　进货、财务和合同管理等环节要协调配合，互相衔接。按照谁进货谁负责的原则，对进货中发生的商品质量问题，进货人员要全面负责，及时处理，妥善解决。第三章　商品验收及保管　　第十三条　企业的商品检查与验收人员要按进货合同验明厂名、厂址、品名、规格型号、出厂日期、数量以及质量证件、标志、技术文件和检验证明等是否齐全。对证件不符的商品不办理入库手续，财务不付款。　　第十四条　购进的商品如发生短缺、破损或外观质量不符、质量检验不符合等情形，验收人员要及时如实登记，迅速反馈给有关业务人员进行索赔、退货等处理。　　第十五条　库存商品要按特性分类摆放，符合“科学化、条理化、整洁化”的保管要求，做到防火、防潮、防腐、防丢失、防事故隐患，保证库存商品无差错、无锈蚀、无变质、无丢损，安全完好。　　第十六条　库存商品要建立定期抽查制度，做好维护保养，坚持“预防为主，防养结合”的原则。发现质量问题，要及时会同进货、销售人员制定妥善处理的办法，防止造成经济损失。出库商品确保质量完好，发运及时准确。第四章　售中及售后质量管理　　第十七条　商品销售人员要如实向用户和消费者介绍商品的生产厂家、特点、技术性能、质量等级以及其他有关技术质量情况，积极推荐符合用户需求的优质商品。　　第十八条　售出的车辆和大型机电设备，要协助用户安装、调试，讲明操作规程，促使售出商品及早投入正常运行。　　第十九条　严格执行国家对有关商品实行“三包”的规定，在规定期限内做好“包修、包换、包退”制度的检查及落实工作，对用户负责，让使用者放心。　　第二十条　售出的车辆和大型机电设备要实行质量跟踪服务制度，建立用户档案，保证按照用户的要求，全面负责地做好零配件供应和信息反馈工作。　　第二十一条　用户对售出的商品提出质量异议，要在分清责任基础上，按《产品质量法》的有关规定妥善处理。第五章　服务质量管理　　第二十二条　企业全体员工要牢固树立全心全意为人民服务、为生产建设服务的观念，遵循“顾客至上、信誉第一”的服务宗旨，为广大用户和消费者提供优质、高效和满意的服务。　　第二十三条　企业要加强对全体员工有关服务质量的教育，定期进行职业道德、法律知识及专业技术的培训和考核工作，不断提高各岗位的服务本领和技能。　　第二十四条　企业要注重增强服务功能，完善服务设施，在经营活动中为顾客提供优良秩序、优美环境和优质服务。全体员工要待客热情，用语文明，服务周到，诚实守信。　　第二十五条　企业要建立顾客评定和供货厂商评审制度，保证与供需双方的有效沟通联络，不断改进和提高经营服务质量。全体员工要努力塑造和维护本企业良好的服务形象和声誉。第六章　奖惩　　第二十六条　企业要建立健全质量责任制，对全体员工经营服务质量的实绩作为考核奖惩的重要内容，定期抓好检查和落实工作。　　第二十七条　企业内部要设立质量管理奖，对业绩突出的各级质量管理人员，以及经营产品质量和服务质量良好、受到供需方称誉的部门和员工，予以适当奖励。　　第二十八条　企业、部门及员工因质量问题造成经济损失，要相应追究企业法人代表（或主管经理）、部门负责人及当事者的经济责任，按照规定适当进行处罚，直至追究法律责任。　　第二十九条　种类质量管理人员因玩忽职守、谋取私利而造成经济损失的，企业要追究其经济责任，给予适当处罚。情节严重、构成犯罪的，要移送司法机关追究刑事责任。第七章　附则　　第三十条　凡适用于本办法的企业可以根据本办法的规定，结合自身实际，制定实施细则。　　第三十一条　本办法由国内贸易部机电设备流通司负责解释。　　第三十二条　本办法自发布之日起施行。