

# 奉贤区区长质量奖“首席质量官奖” 评价细则

奉贤区区长质量奖评审委员会办公室



# 奉贤区区长质量奖“首席质量官奖”评价细则

## 1 适用范围

本细则适用于对申报奉贤区区长质量奖“首席质量官奖”的评价，也可用于“首席质量官”的自我评价。

## 2 引用文件

本细则引用文件：

DB 31/T 598—2012《上海市政府质量奖个人评价准则》

沪奉府规〔2020〕3号《上海市奉贤区区长质量奖管理办法》

奉市监质〔2020〕53号《关于奉贤区推进企业首席质量官制度试点工作的实施意见》

## 3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 19580 和 DB 31/T 598 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 首席质量官

作为对企业质量安全和质量发展工作全面负责的质量主管人员，一般应设在企业决策层，由企业法定代表人或主要负责人选拔任命，并授权其开展工作。企业的质量管理、质量检验、质量安全等相关业务工作部门，一般隶属于首席质量官领导。

### 3.2 首席质量官制度

首席质量官制度是企业明确质量责任、有效保障质量安全、提升企业质量竞争力的重要举措。首席质量官制度的主要内容是企业应建立首席质量官岗位设置、任职条件、工作职责、工作权限、行为规范等制度体系。

## 4 核心理念

首席质量官是在企业内部树立大质量观的倡导者，担任涉及企业质量问题的第一对外发言人，是企业质量战略管理、企业质量文化建设的主要负责人，是企业质量管理活动的主要策划者、实践者、督导者，可以突破传统的产品质量工作领域，对企业各过程质量、工作质量、绩效质量、发展质量进行管理。

## 5 评价要求

评价细则根据 DB 31/T 598—2012《上海市政府质量奖个人评价准则》标准框架，根据《上海市奉贤区区长质量奖管理办法》、《关于奉贤区推进企业首席质量官制度试点工作的实施意见》等相关文件要求，对奉贤区企业创新建立首席质量官制度，对在“首席质量官”岗位上行使“质量第一人”职责，创建以品质为核心的质量文化，推动企业在质量安全、质量发展、质量提升、质量创新、质量方法推广应用等方面作出卓有成效的首席质量官予以表彰。

首席质量官奖个人概述按本细则附录要求展开。其他评价要素、评分标准、成熟度评价方式均按 DB 31/T 598 准则框架要求实施。

## 5.1 意识与素养

### 5.1.1 卓越意识

卓越意识要求包括：

- a) 如何树立和坚持追求卓越的质量价值观，形成良好的质量意识、诚信意识、创新意识和社会责任意识。
- b) 如何在本岗位中践行企业的质量价值观，组织开展企业质量文化的建设。
- c) 如何通过领导作用，在企业中推进创建质量文化，影响利益相关方，并进行测量、评价与改进。
- d) 如何确保员工能够主动积极践行企业的质量价值观，营造良好的质量文化氛围和人人重视质量是企业生命的工作场景。
- e) 如何为推进以质量为基础的品牌建设作出贡献，并对品牌建设实施进行监测。
- f) 如何强化安全意识，助推企业可持续发展。
- g) 如何注重质量创新，助推企业在知识产权创造和运用方面的质量提升。

### 5.1.2 职业素养

- a) 如何立足首席质量官岗位履行质量职责，具有诚实守信、敢于负责的敬业精神，在企业和团队中发挥首席质量官先锋模范作用。
- b) 如何践行质量管理体系，提升和改进企业质量管理体系绩效和水平。
- c) 如何提升首席质量官岗位的专业知识、能力、道德修养。
- d) 如何履行社会责任，发挥首席质量官传、帮、带等示范引领作用，促进企业及相关方履行社会责任。

## 5.2 目标与计划

### 5.2.1 质量规划与质量管理体系建立

质量规划与质量管理体系建立要求包括：

- a) 如何积极组织制定企业的质量战略目标、质量规划以及建立质量管理体系。
- b) 如何根据企业的质量战略、质量规划和质量管理体系要求，结合首席质量官岗位质量职责要求，制定质量工作目标与措施计划，并与企业的经营目标相一致。

### 5.2.2 质量战略与质量管理体系的实施

质量战略与质量管理体系的实施要求包括：

- a) 如何实施质量战略、质量规划与质量管理体系，并对实施过程进行监测。
- b) 如何评价质量战略、质量规划与质量管理体系实施的效果，以及对实现企业质量战略目标的作用。
- c) 如何应对质量战略、质量规划和质量管理体系实施中面临的风险和机遇，并及时予以调整。

## 5.3 顾客

### 5.3.1 顾客关系

顾客关系要求包括：

- a) 组织开展顾客对产品质量与服务质量需求与期望的识别、了解与确定，并根据这些信息不断改进自身以及企业的工作。
- b) 建立与顾客保持沟通的有效方法，倾听其意见和建议，建立互信的合作关系。
- c) 如何通过自身的工作促进企业建立良好的顾客关系。

### 5.3.2 顾客满意

顾客满意要求包括：

- a) 如何测量、分析顾客对产品质量与服务质量的满意程度，并利用反馈信息不断改进自身以及企业的工作。
- b) 如何通过自身的工作提高企业的顾客满意程度。
- c) 如何处理来自市场和顾客的抱怨和投诉，以关注顾客满意度为核心，以改善内部运行绩效与质量结果为目标，督促各项关键过程质量得到持续改善。

## 5.4 学习与发展

### 5.4.1 学习

学习要求包括：

- a) 如何坚持学习，勇于实践，充分发挥自身的潜能和主动性，提升个人的职业素质和绩效水平。
- b) 如何促进企业或团队对先进质量管理方法，先进质量管理工具的学习，激发企业或团队的主动性、积极性和创造性，促进企业或团队的质量管理水平与绩效提升。

### 5.4.2 发展

发展要求包括：

- a) 如何明确自身的职业发展方向，实现职业发展目标，并与企业的发展保持一致。
- b) 如何带领或培养企业或团队的其他成员共同进步，促进企业或团队的质量管理人才队伍建设。

## 5.5 工作过程

### 5.5.1 工作过程实践

工作过程实践要求包括：

- a) 如何根据首席质量官岗位职责要求规范日常运作，确保企业质量达到预期结果。组织制定企业质量发展战略、年度质量工作计划和质量安全保障措施。建立并不断完善质量管理体系，评价质量管理体系文件的适用性与有效性。建立有效的过程质量控制体系，评价过程质量控制能力。建立质量管理绩效指标体系与评价体系，评价质量管理绩效。
- b) 如何在日常工作过程中运用现代质量管理的新理论，质量管理改进的工具与方法以及有关知识资

源，提高工作效率和顾客满意度。

- c) 如何在企业中将知识产权管理贯穿于企业的产品研发、技术创新、市场营销、市场竞争的全过程，如何推进企业的商标、专利、技术秘密等知识产权保护。
- d) 如何有效实施企业的质量经济性分析，开展质量成本分析，如何通过对质量成本进行预测、计划、实施、统计、分析、改进质量成本，如何借助质量经济性分析推进企业提高质量管理水平。
- e) 如何定期组织编制企业质量状况分析报告，对企业的质量状态和各部门质量影响进行总结和反馈。

### 5.5.2 工作过程改进

工作过程改进要求包括：

- a) 如何根据质量管理绩效监测和分析结果，不断促进企业质量管理过程的改进和优化。
- b) 如何积极开展各种现场质量管理活动（QC 小组（品管圈）、8D 分析、合理化建议、5S 现场管理等），营造持续质量改进的氛围。
- c) 如何将工作过程改进的成果和经验进行分享，促进企业质量管理体系绩效的提升。
- d) 如何在推进企业供应商的质量管理与改进中发挥首席质量官的积极作用。

## 5.6 改进与创新

### 5.6.1 改进

改进要求包括：

- a) 如何有效行使首席质量官对质量管理的“一票否决”制。如何应用有效的质量改进方法，识别质量改进机会，分析根本原因，制定对策，有目标、有措施、有计划地开展持续改进活动。
- b) 如何学习、借鉴企业内外部的质量改进成果，用于个人和企业或团队的持续改进，并在企业或团队的质量改进活动中发挥首席质量官应有的积极作用。
- c) 如何推进实施卓越绩效管理，如何开展质量标杆、QC 小组（品管圈）、5S 现场管理等质量改进活动，以及如何在这些活动中正确运用质量管理先进方法。

### 5.6.2 创新

创新要求包括：

- a) 如何激发自身质量创新动力，开展创新思维与创新活动，取得促进质量提升的创新成果。
- b) 如何在企业或团队中营造质量创新氛围，带领、支持或参与质量创新型课题或其他创新活动，并在企业或团队的创新活动中发挥积极作用。

## 5.7 结果

### 5.7.1 工作绩效

工作绩效要求包括：

- a) 个人在质量、经营、服务、技术等管理方面的工作绩效水平，顾客以及企业或团队的评价。
- b) 个人推动企业或团队取得卓越的质量提升绩效。
- c) 企业创新建立完善的首席质量官任职制度，明确岗位职责、权限、待遇等制度体系，形成可分享、可推广的成功经验或管理模式。

d) 个人在提高顾客满意度和员工满意度等方面发挥的积极作用。

### 5.7.2 学习成果

学习成果要求包括：

- a) 个人的学习成果，包括：能力的提升、在质量专业领域的成果和作用等方面。
- b) 个人推动企业或团队取得的质量管理专业知识学习成果。在企业内培养质量体系内审员、卓越绩效自评师、质量检验、计量管理、标准化管理等人才队伍。
- c) 与个人以往以及标杆的比对，企业与标杆企业的对比。

### 5.7.3 创新成果

创新成果要求包括：

- a) 个人的创新成果，包括：质量管理、经营、服务、技术、品牌等方面。
- b) 个人推动企业或团队取得的质量创新成果（案例），在地区或行业内得到认可。
- c) 与个人以往以及标杆的比对。

### 5.7.4 社会影响与社会责任

社会影响与社会责任的要求包括：

- a) 个人获得的质量等相关荣誉，在企业、行业、社会的影响力和认可度，履行质量责任的结果等方面被社会认可。
- b) 个人对外分享管理经验和方法，履行社会责任的结果等方面被社会认可。
- c) 个人推动企业或团队在质量提升等方面取得的经营绩效和社会影响。

## 6 评价方法

6.1 首席质量官奖个人概述见附录 A

6.2 首席质量官奖评价细则评分条款分值表见附录 B

6.3 个人评价准则评价要素和评分指南见附录 C

# 附录 A

## 首席质量官奖个人概述

### (2000 字)

#### A.1 总则

个人概述是申请人工作、学习等方面的概况，个人概述作为个人评价开始的重要性体现在：

- a) 有助于了解申请人的基本概况；
- b) 有助于了解申请人所在企业的基本概况；
- c) 有助于在材料评审、现场评审时了解申请人的主要优势及可改进之处。

个人概述主要可从以下几个方面展开：

#### A.2 企业概况

个人所在企业概况及近三年经营业绩，简要介绍企业性质、规模、主要产品或服务、使命、愿景、价值观、竞争环境、行业影响力等；

个人所在企业在“首席质量官”岗位任职制度体系建设等方面的情况。

#### A.3 个人基本情况

- A.3.1 学历、职务、首席质量官任职、职称、从事职业等；
- A.3.2 主要的教育经历和工作经历等；
- A.3.3 社会兼职、所获荣誉称号等；
- A.3.4 个人作为首席质量官岗位在企业结构中的位置、岗位职责和履职情况。

#### A.4 个人主要优势

- A.4.1 个人的主要成就，包括主要质量事迹；
- A.4.2 个人在推动企业发展，传播质量文化，尤其是质量创新方面所作的贡献；
- A.4.3 个人履行首席质量官职责与职权时，形成的质量管理模式和方法；
- A.4.4 个人对外分享管理经验和方法，履行社会责任的结果被社会认可的情况。

#### A.5 持续改进

个人追求卓越的可改进之处。

附录 B  
首席质量官奖评价细则评分条款分值表

评分条款名称		条款分值	
5.1	意识与素养	120	
5.1.1	卓越意识		80
5.1.2	职业素养		40
5.2	目标与计划	80	
5.2.1	质量规划与质量管理体系建立		50
5.2.2	质量战略与质量管理体系的实施		30
5.3	顾客	100	
5.3.1	顾客关系		50
5.3.2	顾客满意		50
5.4	学习与发展	80	
5.4.1	学习		40
5.4.2	发展		40
5.5	工作过程	120	
5.5.1	工作过程实践		80
5.5.2	工作过程改进		40
5.6	改进与创新	100	
5.6.1	改进		50
5.6.2	创新		50
5.7	结果	400	
5.7.1	工作绩效		120
5.7.2	学习成果		80
5.7.3	创新成果		100
5.7.4	社会影响与社会责任		100

## 附录 C

### 个人评价准则评价要素和评分指南

（参照 DB 31/T 598 的规范性附录）

根据评价要求和被评价个人的信息，按过程条款的四个评价要素和结果条款的四个评价要素，分别对过程、结果进行定性评价和定量评分。

#### C.1 评价要素

##### C.1.1 过程

本附录所表述的“过程”是指：个人针对标准 5.1-5.6 中各评分条款要求，所采用的方法及其展开和改进。用方法-展开-学习-整合（Approach-Deployment-Learning - Integration，简称 A-D-L-I）四个要素评价过程的成熟度，其中——

“方法”评价要点：

- a) 方法的适宜性，包括对标准评分条款要求和个人实际的适宜程度；
- b) 方法的有效性，是否导致了好的结果；
- c) 方法的系统性，包括可重复性以及基于可靠数据和信息的程度。

“展开”评价要点：

- a) 方法是否持续应用；
- b) 方法是否在所有适用的环节应用。

“学习”评价要点：

- a) 通过循环评价和改进，对方法进行不断完善；
- b) 鼓励通过创新对方法进行突破性的变革；
- c) 在各相关部门、人员及过程中分享方法的改进和创新。

“整合”评价要点：

- a) 方法与在个人概述和其它评分条款中确定的需要协调一致；
- b) 个人与组织各过程、部门的方法协调一致、融合互补，支持组织使命、愿景和战略目标的实现。

##### C.1.2 结果

本附录所表述的“结果”是指：个人针对标准 5.7 中各评分条款要求，所得到的输出和效果。用水平-趋势-对比-整合（Levels-Trends-Comparisons-Integration，简称 Le-T-C-I）的四个要素评价结果的成熟度，其中——

“水平”评价要点：个人绩效的当前水平；“趋势”评价要点：

- a) 个人绩效改进的速度（趋势数据的斜率）；
- b) 个人绩效改进的广度（展开的程度）。

“对比”评价要点：

- a) 与适宜的竞争对手或类似个人的对比绩效；
- b) 与标杆或行业领先者的对比绩效。

“整合”评价要点：

- a) 组织结果的测量指标与在“个人概述”和“过程”评分条款中确定的关键绩效要求及指标相呼应；
- b) 个人各过程与组织或团队的结果协调一致，支持组织使命、愿景和战略目标的实现。

## C.2 评分指南及其使用说明

### C.2.1 “过程”评分条款评分指南

“过程”评分条款评分指南见表 C.1。

表 C.1

分数	过程
0%或 5%	没有系统的方法，信息是零散、孤立的。(A) 方法没有展开或略有展开。(D) 没有改进导向，已有的改进仅是“对问题的被动反应”。(L) 缺乏协调一致，各个方面各行其是。(I)
10%, 15%, 20%或 25%	开始有系统的方法，应对该评分条款的基本要求。(A) 方法在大多数方面或岗位处于展开的早期阶段，阻碍了基本要求的实现。(D) 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。(L) 通过联合解决问题，与其它方面或岗位与部门达成一致。(I)
30%, 35%, 50%或 55%	有系统、有效的方法，应对该评分条款的基本要求。(A) 方法已得到展开，尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段。(D) 开始系统地评价和改进关键过程。(L) 各评分条款、方面或岗位与部门之间初步协调一致。(I)
50%, 55%, 60%或 65%	有系统、有效的方法，应对该评分条款的总体要求。(A) 方法得到很好的展开，尽管某些方面的展开有所不同。(D) 基于事实且系统的评价、改进和一些创新，以提高关键过程的有效性和效率。(L)  各评分条款、方面或岗位与部门之间实现了协调一致。(I)
70%, 75%, 80%或 85%	有系统、有效的方法，应对该评分条款的详细信息。(A) 方法得到很好的展开，无明显的差距。(D) 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为关键的管理工具，进行组织级的分析和分享。(L) 各评分条款、方面或岗位与部门之间在协调一致的基础上，实现了整合。(I)
90%, 95% 或 100%	有系统、有效的方法，全面应对该评分条款的详细信息。(A) 方法得到完全的展开，在任何方面明显的弱点或差距。(D) 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为组织的管理工具，进行全组织的分析和分享。(L) 各评分条款、方面或岗位与部门之间实现了很好的整合。(I)

### C. 2. 2 “结果”评分条款评分指南

“结果”评分条款评分指南见表 C. 2。

表 C. 2

分数	结果
0%或 5%	没有报告结果，或结果很差。(Le) 没有显示趋势的数据，或大多为不良的趋势。(T) 没有对比性信息。(C) 在对于达成规划目标重要的任何方面，均没有报告结果。(I)
10%, 15%, 20%或 25%	结果很少，在少数方面有一些早期的良好绩效水平。(Le) 有一些显示趋势的数据，其中部分呈不良的趋势。(T) 没有或极少对比性信息。(C) 在对于达成规划目标重要的少数方面，报告了结果。(I)
30%, 35%, 50%或 55%	在对该评分条款要求重要的一些方面，有良好的绩效水平。(Le) 有一些显示趋势的数据，其中多半呈有利的趋势。(T) 处于获得对比性信息的早期阶段。(C) 在对于达成规划目标重要的多数方面，报告了结果。(I)
50%, 55%, 60%或 65%	在对该评分条款要求重要的大多数方面，有良好的绩效水平。(Le) 在对达成规划目标重要的方面，呈有利的趋势。(T) 与有关竞争对手和/或标杆进行对比评价，一些当前绩效水平显示了良好的相对绩效。(C) 结果对应了大多数关键顾客和过程要求。(I)
70%, 75%, 80%或 85%	在对该评分条款要求重要的大多数方面，有良好到卓越的绩效水平。(Le) 在对达成规划目标重要的大多数方面，呈可持续的有利趋势。(T) 与有关竞争对手和/或标杆进行对比评价，多数乃至大多数趋势和当前绩效水平具有非常好的相对绩效。(C) 结果对应了大多数关键顾客、过程和实施计划要求。(I)
90%, 95% 或 100%	在对该评分条款要求重要的大多数方面，有卓越的绩效水平。(Le) 在对达成规划目标重要的所有方面，呈可持续的有利趋势。(T) 在多数方面都表明处于行业领先地位和标杆水准。(C) 结果完全对应了关键顾客、过程和规划实施计划要求。(I)

### C. 2. 3 评分说明

在确定分数的过程中应当遵循以下原则：

- a) 给一个评分条款评分时，首先判定哪个分数范围档次（如 50%-65%）总体上“最适合”个人在本评分条款达到的水平。总体上“最适合”并不要求与分数范围档次内的每一句话完全一致，允许在个别要素（过程的 A-D-L-I 要素或结果的 Le-T-C-I 要素）上有所差距。
- b) 个人达到的水平是依据对 5 个过程要素、5 个结果要素整体综合评价的结果，并不是专门针对某一要素进行评价或对每一要素评价后进行平均的结果。

- c) 在适合的范围内,实际分数根据个人的实际水平是否更接近于上一档或下一档分数范围来判定。
- d) “过程”评分条款分数为 50%,表示方法满足该评分条款的总体要求并持续展开,且展开到该评分条款涉及的大多数方面;经过了一些评价和改进的循环,各评分条款与岗位或部门要求之间基本实现了协调一致。更高的分数则反映更好的成就,证实了更广泛的展开、显著的个人学习以及日趋完善的整合。
- e) “结果”评分条款分数为 50%,表示清楚地显现了良好的绩效水平、有利的趋势,在该评分条款所覆盖的方面具有适宜的对比数据,且对个人及组织的绩效是重要的。更高的分数则反映更好的绩效水平、趋势和对比绩效,更广泛的覆盖,并与使命整合。