

ICS

CCS 点击此处添加 CCS 号

DB 43

湖 南 省 地 方 标 准

DB 43/T XXXX—XXXX

湖南省省长质量奖  
第 4 部分：制造业评审规范

Hunan provincial governor quality award—  
Part 4: Manufacturing industry evaluation specification

征求意见稿

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

湖南省市场监督管理局 发布

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

DB43/T XXXXX《湖南省省长质量奖》分为五个部分：

- 第 1 部分：评审总则；
- 第 2 部分：评审指南规程；
- 第 3 部分：个人评审规范；
- 第 4 部分：制造业组织评审规范；
- 第 5 部分：服务业组织评审规范。

本文件为DB43/T .XXXX的第4部分。

本文件由湖南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：湖南省质量和标准化研究院、长沙臻卓企业管理有限公司。

本文件主要起草人：

# 湖南省省长质量奖

## 第 4 部分：制造业评审规范

### 1 范围

本文件规定了湖南省省长质量奖制造业组织的评审要素和评审要求。

本文件适用于湖南省省长质量奖制造业组织的评审工作，也可用于制造业组织追求卓越的自我评价。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

DB43/T XXXXXXX.1 湖南省省长质量奖 第 1 部分：评审总则

DB43/T XXXXXXX.2 湖南省省长质量奖 第 2 部分：评审规程

### 3 术语和定义

GB/T 19580—2012界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**湖南省省长质量奖** hunan provincial governor quality award

由湖南省人民政府设立的最高质量荣誉奖，用于表彰在湖南省登记注册，实行先进质量管理模式和方法，取得显著经济、社会效益，具有广泛社会知名度和影响力，在国内同行业中处于先进水平的组织，以及为湖南省质量振兴作出突出贡献的个人。

### 4 评审要素

湖南省省长质量奖制造业组织评审要素包括质量提升、创新发展、品牌影响和组织效益、质量管理模式五部分，由5个一级指标、28个二级指标和82个三级指标组成，形成依次展开的关系，各级评审指标及其权重按表1的规定。

表1 湖南省省长质量奖制造业组织评审指标

一级评审指标	二级评审指标	三级评审指标
1. 质量提升 (360分)	1.1 质量安全 (30分)	1.1.1 质量责任 (15分)
		1.1.2 风险管理 (15分)
	1.2 质量战略 (50分)	1.2.1 战略制定 (25分)
		1.2.2 战略实施 (25分)
	1.3 质量诚信 (10分)	1.3.1 信用体系 (5分)
		1.3.2 信用评价 (5分)

表1 湖南省省长质量奖制造业组织评审指标（续）

一级评审指标	二级评审指标	三级评审指标
1. 质量提升 (360分)	1.4 质量管理 (70分)	1.4.1 质量制度 (15分)
		1.4.2 现场管理 (15分)
		1.4.3 质量数字化 (15分)
		1.4.4 质量追溯 (10分)
		1.4.5 激励考核 (15分)
	1.5 产业链质量协同 (30分)	1.5.1 供方质量 (10分)
		1.5.2 质量模式推广 (10分)
		1.5.3 质量协同改进 (10分)
	1.6 质量文化 (40分)	1.6.1 文化建设 (15分)
		1.6.2 文化传播 (15分)
		1.6.3 文化发展 (10分)
	1.7 质量教育 (30分)	1.7.1 教育培训 (20分)
		1.7.2 职业发展 (10分)
	1.8 质量基础 (40分)	1.8.1 标准化 (10分)
		1.8.2 计量(10分)
		1.8.3 检验检测(10分)
		1.8.4 认证认可(10分)
	1.9 质量改进与提升 (20分)	1.9.1 质量改进活动(10分)
		1.9.2 质量改进组织(10分)
	1.10 质量水平 (40分)	1.10.1 关键指标 (15分)
1.10.2 质量荣誉 (15分)		
1.10.3 顾客满意度 (10分)		
2. 创新发展 (120分)	2.1 创新能力 (50分)	2.1.1 创新投入 (10分)
		2.1.2 创新平台 (10分)
		2.1.3 创新激励 (5分)
		2.1.4 发明专利 (10分)
		2.1.5 科研项目 (5分)
		2.1.6 标准化成果 (10分)

表1 湖南省省长质量奖制造业组织评审指标（续）

一级评审指标	二级评审指标	三级评审指标
2. 创新发展 (120分)	2.2 管理经营创新 (20分)	2.2.1 质量方法与工具 (5分)
		2.2.2 质量管理模式 (5分)
		2.2.3 经营模式 (5分)
		2.2.4 快速响应能力 (5分)
	2.3 创新成果 (30分)	2.3.1 新产品认定 (10分)
		2.3.2 核心技术或业务 (10分)
		2.3.3 创新奖励 (10分)
	2.4 市场价值 (10分)	2.4.1 核心技术的市场价值 (5分)
		2.4.2 新产品销售额 (5分)
	2.5 社会价值 (10分)	2.5.1 核心技术的社会价值 (10分)
	3. 品牌影响 (120分)	3.1 品牌定位 (30分)
3.1.2 品牌识别 (7.5分)		
3.1.3 品牌规划 (7.5分)		
3.1.4 市场定位 (7.5分)		
3.2 品牌管理 (40分)		3.2.1 品牌管理机构 (5分)
		3.2.2 品牌架构策略 (5分)
		3.2.3 品牌管理与运营 (20分)
		3.2.4 品牌建设评估 (5分)
		3.2.5 品牌危机管理 (5分)
3.3 品牌保护 (10分)		3.3.1 商标注册 (2分)
		3.3.2 版权保护 (2分)
		3.3.3 专利保护 (2分)
		3.3.4 品牌声誉保护 (2分)
		3.3.5 法律维权 (2分)
3.4 品牌认可 (40分)		3.4.1 主品牌影响 (10分)
		3.4.2 市场规模与份额 (10分)
		3.4.3 品牌合规 (5分)
		3.4.4 品牌荣誉 (10分)
		3.4.5 品牌价值 (5分)

表1 湖南省省长质量奖制造业组织评审指标（续）

一级评审指标	二级评审指标	三级评审指标
4. 组织效益 (200分)	4.1 财务指标 (80分)	4.1.1 财务绩效 (60分)
		4.1.2 税收贡献 (20分)
	4.2 绿色指标 (20分)	4.2.1 能耗指标 (10分)
		4.2.2 建设用地产值 (10分)
	4.3 社会责任 (50分)	4.3.1 社会责任报告 (10分)
		4.3.2 公益活动 (15分)
		4.3.3 行业引领 (25分)
	4.4 社会效益 (50分)	4.2.1 员工满意 (25分)
		4.2.3 社会影响 (25分)
	5. 质量管理模式 (200分)	5.1 形成过程 (20分)
5.1.2 经营需要 (10分)		
5.2 系统模型 (40分)		5.2.1 理论基础 (10分)
		5.2.2 系统逻辑 (30分)
5.3 典型做法 (40分)		5.3.1 方法工具 (15分)
		5.3.2 实战案例 (25分)
5.4 应用成效 (50分)		5.4.1 质量竞争力 (30分)
		5.4.2 经营效益 (20分)
5.5 推广价值 (50分)		5.5.1 独特创新 (20分)
		5.5.2 复制推广 (30分)

## 5 评审要求

### 5.1 质量提升

#### 5.1.1 质量安全

##### 5.1.1.1 质量责任。

- a) 应建立完善企业质量责任体系，企业履行质量安全责任，落实法定代表人或主要负责人对质量安全负首要责任、质量主管人员对质量安全负直接责任。
- b) 应系统地关注、了解相关法律法规及标准规定的质量要求。
- c) 应实施首席质量官、质量安全控制关键岗位责任制、质量安全“一票否决”、质量考核及岗位质量规范等相关制度。
- d) 应履行质量担保责任、缺陷产品召回等法定义务，依法承担质量损害赔偿责任。

##### 5.1.1.2 风险管理。

- a) 应具有强烈的风险管理意识，建立质量安全风险预防与管控体系；
- b) 应收集、识别潜在的质量安全风险信息；

- c) 应分析、研判质量安全风险，制定相应的风险防控预案，采取有效措施消除或降低质量安全隐患；
- d) 应建立完善质量安全风险应急处理机制。

## 5.1.2 质量战略

### 5.1.2.1 战略制定。

- a) 应确定企业的使命、愿景和价值观。
- b) 应将质量追求与质量发展纳入企业总体战略。
- c) 应制定质量战略或规划，质量战略目标契合高质量发展的要求。

### 5.1.2.2 战略实施。

- a) 应确保质量战略目标实现所需的财务等资源投入。
- b) 质量战略目标应分解并得到实施。
- c) 应分析实施质量战略产生的近期效果和长远影响。
- d) 质量战略应持续改进。

## 5.1.3 质量诚信

### 5.1.3.1 信用体系。

- a) 应建立质量诚信管理相关制度，并推动实施。
- b) 应树立质量诚信意识，开展质量承诺、标准自我声明公开等。
- c) 应定期发布本企业质量信用报告，执行重大质量事故主动报告制度。

### 5.1.3.2 信用评价。

应开展社会信用的评级，质量信用记录及外部评价情况良好。

## 5.1.4 质量管理

### 5.1.4.1 质量制度。

- a) 应设立专门的质量管理机构或部门，并与组织战略及生产经营情况相匹配。
- b) 应建立覆盖组织运营全过程和所有部门的质量管理制度。

### 5.1.4.2 现场管理。

应运用成熟的管理制度、方法和工具对生产或服务现场进行质量管理。

### 5.1.4.3 质量数字化。

- a) 应建立质量控制和质量管理的信息化系统。
- b) 应建设质量管理大数据（数字化）平台，实现质量形成过程显性化、可视化。
- c) 应对研发、设计、采购、生产、检测、仓储、物流、销售、服务等业务全过程全链条数据进行采集检测分析。
- d) 应推动质量策划、质量控制、质量保证、质量改进等全流程信息化、网络化、智能化。

### 5.1.4.4 质量追溯。

应健全质量追溯体系，实现产品服务全生命周期的质量信息追溯。

### 5.1.4.5 激励考核。

应建立内部员工质量考核和激励制度，并得到有效实施。

## 5.1.5 产业链质量协同

### 5.1.5.1 供方质量。

应建立供方质量考核、评价和保证制度。

### 5.1.5.2 质量模式推广。

质量管理模式、方法应在产业链供应链上下游企业复制推广。

### 5.1.5.3 质量协同改进。

- a) 应推动产业链供应链企业之间质量信息交流和质量协同改进。
- b) 应开展重大质量创新改进和技术改造项目攻关，解决行业共性质量难题，在促进企业及行业质量技术进步方面发挥积极作用。
- c) 应广泛开展大规模群众性质量活动并取得成效。

## 5.1.6 质量文化

### 5.1.6.1 文化建设。

- a) 高层领导应重视并亲自推动质量工作。
- b) 应形成具有特色的企业质量文化。

#### 5.1.6.2 文化传播。

- a) 应建立推动质量文化的相关制度机制。
- b) 质量文化应被本企业全体成员所接受，并共同遵守。
- c) 应在企业中大力宣传和弘扬工匠精神。

#### 5.1.6.3 文化发展。应对质量文化建设成效进行评估。

### 5.1.7 质量教育

#### 5.1.7.1 教育培训。

- a) 应制定各种质量培训计划，通过分层施教，分人施教，对企业内各层次人员开展系统、定期的质量培训教育。
- b) 应重视专业技术人员的培养与使用，拥有一大批稳定的熟练技术工人，关键岗位人员具备国家规定的职业资格。
- c) 应注重产业工人和一线员工职业技术培训，持续提高劳动者素质和质量意识。

#### 5.1.7.2 职业发展。应建立员工职业发展规划，设立职业发展通道，实施职业生涯有效管理，帮助员工明确职业发展和路径，实施包括质量关键人员培养计划。

### 5.1.8 质量基础

#### 5.1.8.1 标准化。应建立完善的企业标准体系和标准化工作体系，执行的产品标准在企业标准信息公共服务平台公开，开展对标达标质量提升行动，积极参与国际、国家、行业标准化工作。

#### 5.1.8.2 计量。应建立完善的计量体系，计量能力和水平突出。

#### 5.1.8.3 检验检测。宜拥有与组织经营管理及战略发展相匹配的检验检测能力。

#### 5.1.8.4 认证认可。应有效实施质量、环境、职业健康等管理体系并获得认证。

### 5.1.9 质量改进与提升

#### 5.1.9.1 质量改进活动。应开展生产、经营、管理全方位的质量改进活动，成效显著。

#### 5.1.9.2 质量改进组织。应开展质量提升小组（QC小组）或跨部门改进团队活动，成效显著。

### 5.1.10 质量水平

#### 5.1.10.1 关键指标。

- a) 应与国内外同类产品相比，分析产品质量合格率、国家监督抽查合格率水平及其趋势，可靠性等关键质量指标的水平及其近五年趋势。
- b) 应提供主导产品执行标准的技术水平及获得认证情况。
- c) 应提供近三年获得省部级以上政府质量奖数量与等级。

#### 5.1.10.2 质量荣誉。应提供获得过国内外质量相关奖励或荣誉。

#### 5.1.10.3 顾客满意度。

- a) 应建立完善的售后服务与技术支持系统。
- b) 应与国内外同类产品或服务相比，开展主导产品或服务的顾客满意度水平及趋势分析。

## 5.2 创新发展

### 5.2.1 创新能力

#### 5.2.1.1 创新投入。与国内外同行业竞争对手相比，近三年在研发方面的经费投入及其占销售收入比例、人员配置情况。

#### 5.2.1.2 创新平台。

- a) 应建立以市场为导向、产学研相结合的技术创新体系。
- b) 应提供创新平台名称、任务及开展工作情况。

#### 5.2.1.3 创新激励。应制定、实施改进和创新激励制度，提供所需资源投入，引进和培育科技领军团队和人才。



5.2.1.4 **发明专利**。应与国内外同行业竞争对手比较，提供企业拥有技术专利的数量和水平，累计拥有有效的国内、海外发明专利数量。

5.2.1.5 **科研项目**。应提供承担或参与省级、国家级重大科技项目情况。

5.2.1.6 **标准化成果**。应提供主导或参与国际、国家、行业、团体技术标准制修订数量。

## 5.2.2 管理经营创新

5.2.2.1 **质量方法与工具**。应针对具体质量问题，提出创新性的质量管理方法、技术或工具，并取得实际效果，具备推广应用价值。

5.2.2.2 **质量管理模式**。应提出质量管理制度、方法和模式上的创新。

5.2.2.3 **经营模式**。应实施创新性的经营模式，如个性化服务、定制化服务。

5.2.2.4 **快速响应能力**。应创新实施灵活弹性的敏捷管理方式，快速响应市场变化。

## 5.2.3 创新成果

5.2.3.1 **新产品认定**。应与国内外同行业竞争对手相比，提供推出新产品、新服务的能力及新产品产值率。

### 5.2.3.2 核心技术或业务。

a) 应用新技术、新工艺、新材料，研发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品，提高产品档次和服务水平。

b) 应对核心技术实施知识产权保护。

c) 关键核心技术应实现自主可控。

d) 应实现行业关键共性技术、前沿引领技术、重大颠覆性技术的突破。

5.2.3.3 **创新奖励**。应提供核心技术获得省部级以上科学技术奖励的数量与等级。

## 5.2.4 市场价值

### 5.2.4.1 核心技术的市场价值。

a) 应提供核心技术为企业和全社会带来的经济效益情况，包括通过技术转让、增收节支、提高效率、降低成本获得的新增利润、税收的金额，以及其他社会方面由于使用该项技术而产生的经济收益。

b) 应提供核心技术对增强企业市场竞争力的促进情况，如适应市场需求、替代进口产品、突破技术壁垒进入国际市场等。

5.2.4.2 **新产品销售额**。应提供近三年新产品/服务销售额及占销售收入比例的水平与趋势，且与竞争对手或行业标杆对比情况。

## 5.2.5 社会价值

企业创新发展，其核心技术的社会价值应包括：

a) 核心技术在推动科学技术进步、产业发展中发挥作用；

b) 核心技术在保护自然资源和生态环境中发挥作用；

c) 核心技术在提高国防能力、保障国家和社会安全中发挥作用；

d) 核心技术在改善人民物质文化生活和健康水平中发挥作用。

## 5.3 品牌影响

### 5.3.1 品牌定位

5.3.1.1 **目标市场**。应确定品牌的目标消费者群体，了解他们的需求、偏好和购买行为，以便为他们提供个性化的产品和服务。

5.3.1.2 **品牌识别**。应通过品牌名称、标志、口号等来传达品牌的核心价值和独特卖点，使消费者能够快速识别并记住品牌，应明确品牌对消费者的承诺和价值主张。

5.3.1.3 **品牌规划**。应将品牌建设纳入企业总体发展战略，制定明确的品牌发展战略规划并实施。

5.3.1.4 **市场定位**。应确定在目标市场中的具体定位位置，如高端市场、大众市场、性价比市场等不同维度的定位

### 5.3.2 品牌管理

5.3.2.1 **品牌管理机构。**应建立品牌管理组织体系，设置品牌管理部门与工作团队，配备专业人员。

5.3.2.2 **品牌架构策略。**明确品牌架构策略的基本思路和实际效果

5.3.2.3 **品牌管理与运营。**

- a) 应制定品牌规划，提供基于品牌设计、市场推广、品牌维护等全生命周期管理与运营的做法。
- b) 应通过品牌推广投入经费及占销售收入比例。
- c) 应了解顾客的需求和期望，建立良好的顾客关系，提高品牌的美誉度和忠诚度。

5.3.2.4 **品牌建设评估。**应对品牌建设情况进行评估，并有针对性改进品牌发展策略。

5.3.2.5 **品牌危机管理。**

- a) 应妥善处理顾客投诉，确保投诉得到有效、快速的解决，最大限度地减少顾客不满和业务流失。
- b) 应构建有效的品牌危机处理机制，妥善处置突发的品牌危机事件。
- c) 应采取有效的品牌保护措施，防止品牌侵权行为，维护品牌形象及品牌自身利益。

### 5.3.3 品牌保护

5.3.3.1 **商标注册。**应通过注册商标来保护自己的品牌，确保他人无法使用相同或相似的商标，以防止混淆和侵权。

5.3.3.2 **版权保护。**品牌所有者可以注册和登记相关作品的著作权，以确保他人无法未经授权使用、复制或传播这些作品。

5.3.3.3 **专利保护。**品牌拥有独特的发明、创新技术或设计，可以通过申请专利来保护，以确保他人无法未经授权使用、制造或销售与专利权相关的产品或技术。

5.3.3.4 **品牌声誉保护。**企业应通过品牌管理、维护产品质量、提供优质服务等方式来保护品牌声誉，以防止虚假宣传、质量问题等影响品牌形象的行为。

5.3.3.5 **法律维权。**品牌权益受到了侵犯，应采取法律手段进行维权，包括发出警告函、提起诉讼、请求赔偿等。

### 5.3.4 品牌认可

5.3.4.1 **主品牌影响。**应提供主品牌目前在市场上的影响，包括品牌知名度、美誉度、忠诚度、品牌影响力和品牌形象等。

5.3.4.2 **市场规模与份额。**

- a) 应提供主营业务近三年市场占有率水平及趋势，以及与竞争对手或行业标杆对比情况。
- b) 应提供主导产品/服务近三年国内市场情况及行业排名情况，国内市场情况及行业排名情况。
- c) 应提供主导产品/服务的品牌溢价情况。

5.3.4.3 **品牌合规。**

- a) 应建立了预防垄断和倾销行为的制度措施，且在战略运营、资源利用、顾客与市场、过程管理等方面予以执行。
- b) 应建立电商运营维护、销售及售后服务体系，并严格遵守网络监管要求。

5.3.4.4 **品牌荣誉。**

- a) 主品牌在经营过程中应使用 10 年以上；
- b) 主品牌获得相应品牌荣誉或认定情况。

5.3.4.5 **品牌价值。**应开展品牌价值评估。

## 5.4 组织效益

### 5.4.1 财务指标

5.4.1.1 **财务绩效。**企业财务绩效内容应包括：

- a) 组织应提供近三年来在资产总额、主营业务收入、投资收益、利润总额、总资产贡献率、资产负债率、流动资金周转率等关键财务指标水平及其趋势，必要时按照行业特点、不同产品和服务类别或市场区域分别说明，其中应包括适当的对比数据；
- b) 组织应提供上一年度的营业收入利润率、净利润、全员劳动生产率、人均利润、资产负债率、创汇总额、净资产收益率、资本保值增值率、总资产周转率、成本费用利润率等指标水平。

5.4.1.2 **税收贡献。**应提供为国家和地方做出经济贡献情况，内容应包括：近三年对国家和地方依法纳税总额，必要时按照行业特点、不同产品和服务类别或市场区域分别说明，其中应包括适当的对比数据。

#### 5.4.2 绿色指标

5.4.2.1 **能耗指标。**企业应提供能耗指标，主要包括：万元总产值综合能耗、可再生能源占组织能源消耗总量百分比、万元总产值综合水耗、单位产值二氧化碳排放量指标的当前水平和趋势，且与竞争对手和行业标杆对比结果。

5.4.2.2 **建设用地产值。**应提供单位建设用地企业产值的当前水平和趋势，且与竞争对手和行业标杆对比结果。

#### 5.4.3 社会责任

5.4.3.1 **社会责任报告。**企业宜发布社会责任报告，内容应包括：

- a) 定期向社会发布社会责任报告；
- b) 确立以质量安全、促进可持续发展为基本要求的企业社会责任理念，建立履行社会责任的机制，将履行社会责任融入企业经营管理决策；
- c) 积极履行节能减排、保护环境的责任，实现可持续发展；
- d) 遵守遵纪守法、诚信经营、公平竞争的道德规范；
- e) 尊重消费者权益，保障消费者健康和安​​全，妥善解决争议和赔偿。

5.4.3.2 **公益活动。**应积极参与社会公益活动，树立对社会负责的良好形象。

5.4.3.3 **行业引领。**

- a) 应将质量管理的成功经验和先进方法向产业链两端延伸推广，带动行业整体质量水平提升与产业优化升级。
- b) 应发挥对中小企业的带动提升作用，引领新产品开发和品牌创建，带动中小企业实施技术改造升级和管理创新，提升专业化分工协作水平和市场服务能力，增强产业链和企业集群的质量竞争力。
- c) 应促进和带动区域特色产业发展，形成区域产业集群，创造就业机会，提高区域就业率，积极参与社区活动，支持区域教育和文化发展。

#### 5.4.4 社会效益

5.4.4.1 **员工满意。**企业组织管理应践行以人为本理念，内容应包括：

- a) 建立保障员工、顾客及利益相关方人权的相关机制；
- b) 建立人力资源管理体系，保障和改善员工的职业健康安全等合法权益；
- c) 近三年组织管理、员工绩效管理、员工学习和发展、员工权益与满意程度、契合度等方面的关键绩效指标的当前水平和趋势，应重点关注各考察指标的对比性数据。

5.4.4.2 **社会影响。**主要内容应包括：

- a) 服务国家重大战略任务、重大工程专项；
- b) 贯彻落实党和国家方针政策，获得省部级以上政府表彰奖励；
- c) 通过经营活动产生巨大的社会影响，推动社会进步、保障国家安全，树立“湖南制造”和“湖南服务”的良好形象。

### 5.5 质量管理模式

#### 5.5.1 形成过程

5.5.1.1 **战略匹配。**质量管理制度、模式、方法产生的背景与形成的过程应脉络清晰、定位精准，与组织发展战略高度一致。

5.5.1.2 **经营需要**。能解决组织经营发展中面临的重大问题，以及应对组织内外环境遇到的重大变化。

## 5.5.2 系统模型

5.5.2.1 **理论基础**。其核心思想应继承国际上现代质量管理前沿理论或理念。

5.5.2.2 **系统逻辑**。应以示意图或流程图的形式展示组织质量管理体系、模式、方法的主要内容和要素构成，各要素之间的逻辑关系阐述简明扼要、清晰明了、系统科学。

## 5.5.3 典型做法

5.5.3.1 **方法工具**。质量管理体系、模式、方法应用于组织经营发展全过程，且充分利用了物联网、大数据等新一代信息技术手段，改进和创新组织的质量管理制度、模式、方法，应对新产业、新业态、新商业模式下质量挑战。

5.5.3.2 **实战案例**。实际案例应真实、完整、普遍，内容生动丰富。

## 5.5.4 应用成效

5.5.4.1 **质量竞争力**。应用典型案例和数据说明，通过应用质量管理体系、模式、方法，在制定严格的质量标准，确保产品或服务的一致性和可靠性，并通过严格的质量控制和检验流程来保证产品或服务的质量；不断投入资金和资源进行研发和创新，推出具有竞争力的新产品或服务，以满足消费者不断变化的需求和期望；积极收集消费者的反馈和建议，了解他们对产品或服务的需求和期望，并根据反馈进行改进和优化；培训和提升员工的技能和知识，使其能够提供高质量的产品或服务，并与消费者建立良好的沟通和关系等方面的成效。特别是要通过关键数据指标的变化比对情况反映质量竞争力提升成效。

5.5.4.2 **经营效益**。应用典型案例和数据说明，通过应用质量管理体系、模式、方法，在提升营业收入、利润、全员劳动生产率、顾客保有率、市场占有率、品牌影响力，降低能耗、碳排放水平，等方面的成效。特别是要通过关键数据指标的变化比对情况反映效益提升成效。

## 5.5.5 推广价值

5.5.5.1 **独特创新**。主要内容应包括：

- a) 质量管理体系、模式、方法既总结了成功经验，体现成功基因，又能指引未来发展，形成持续竞争优势；
- b) 质量管理体系、模式、方法亮点明显，创新突出，行业先进，得到国内或国外广泛认可。

5.5.5.2 **复制推广**。主要内容应包括：

- a) 质量管理模式、制度、方法在公司内部各部门、关联公司中应用推广、并迭代升级；
- b) 质量管理模式、制度、方法在全行业或供应链上下游企业复制推广的价值巨大。

## 附录 A

(资料性)

## 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表

A.1 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表见表 A.1。

表 A.1 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表

指标	优势	改进机会	评分
1 质量提升 (360分)			
1.1 质量安全 (30分)			
1.1.1 质量责任 (15分)			
1.1.2 风险管理 (15分)			
1.2 质量战略 (50分)			
1.2.1 战略制定 (25分)			
1.2.2 战略实施 (25分)			
1.3 质量诚信 (10分)			
1.3.1 信用体系式 (5分)			
1.3.2 信用评价 (5分)			

表 A.1 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表（续）

指标	优势	改进机会	评分
<b>1.4 质量管理（70分）</b>			
1.4.1 质量制度（15分）			
1.4.2 现场管理（15分）			
1.4.3 质量数字化（15分）			
1.4.4 质量追溯（10分）			
1.4.5 激励考核（15分）			
<b>1.5 产业链质量协同（30分）</b>			
1.5.1 供方质量（10分）			
1.5.2 质量模式推广（10分）			
1.5.3 质量协同改进（10分）			
<b>1.6 质量文化（40分）</b>			
1.6.1 文化建设（15分）			
1.6.2 文化传播（15分）			
1.6.3 文化发展（10分）			
<b>1.7 质量教育（30分）</b>			
1.7.1 教育培训（20分）			
1.7.2 职业发展（10分）			

表 A.1 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表（续）

指标	优势	改进机会	评分
<b>1.8 质量基础（40分）</b>			
1.8.1标准化（10分）			
1.8.2计量（10分）			
1.8.3检验检测（10分）			
1.8.4认证认可（10分）			
<b>1.9 质量改进与提升（20分）</b>			
1.9.1质量改进活动（10分）			
1.9.2质量改进组织(10分)			
<b>1.10 质量水平（40分）</b>			
1.10.1关键指标(15分)			
1.10.2质量荣誉(15分)			
1.10.3顾客满意度(10分)			
<b>2 创新发展（120分）</b>			
<b>2.1 创新能力（50分）</b>			
2.1.1 创新投入（10分）			
2.1.2 创新平台（10分）			
2.1.3 创新激励（5分）			

表 A.1 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表（续）

指标	优势	改进机会	评分
2.1.3 创新激励（5分）			
2.1.4 发明专利（10分）			
2.1.5 科研项目（5分）			
2.1.6 标准化成果（10分）			
<b>2.2 管理经营创新（20分）</b>			
2.2.1 质量方法与工具（5			
2.2.2 质量管理模式（5			
2.2.3 经营模式（5分）			
2.2.4 快速响应能力（5			
<b>2.3 创新成果（30分）</b>			
2.3.1 新产品认定（10分）			
2.3.2 核心技术或业务（10			
2.3.3 创新奖励（10分）			
<b>2.4 市场价值（10分）</b>			
2.4.1 核心技术的市场价值			
2.4.2 新产品销售额 （5分）			



表 A.1 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表（续）

指标	优势	改进机会	评分
<b>2.5 社会价值（10分）</b>			
2.5.1 核心技术的社会价值（10			
<b>3 品牌影响（120分）</b>			
<b>3.1 品牌定位（30分）</b>			
3.1.1 目标市场（7.5分）			
3.1.2 品牌识别（7.5分）			
3.1.3 品牌规划（7.5分）			
3.1.4 品牌定位（7.5分）			
<b>3.2 品牌管理（40分）</b>			
3.2.1 品牌管理机构（5分）			
3.2.2 品牌架构策略（5分）			
3.2.3 品牌管理与运营（20分）			
3.2.4 品牌建设评估（5分）			

表 A.1 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表（续）

指标	优势	改进机会	评分
<b>3.3 品牌保护（10分）</b>			
3.3.1 商标注册（2分）			
3.3.2 版权保护（2分）			
3.3.3 专利保护（2分）			
3.3.4 声誉保护（2分）			
3.3.5 法律维权（2分）			
<b>3.4 品牌认可（40分）</b>			
3.4.1 主品牌影响（10分）			
3.4.2 市场规模与份额（10分）			
3.4.3 品牌合规（5分）			
3.4.4 品牌荣誉（10分）			
3.4.5 品牌价值（5分）			
<b>4 组织效益（200分）</b>			
<b>4.1 财务指标（80分）</b>			
4.1.1 财务绩效（60分）			
4.1.2 税收贡献（20分）			
<b>4.2 绿色指标（20分）</b>			
4.2.1 能耗指标（10分）			
4.2.2 建设用地产值（10分）			

表 A.1 湖南省省长质量奖制造业组织评审记录表（续）

指标	优势	改进机会	评分
<b>5 质量管理模式（200分）</b>			
<b>5.1形成过程（20分）</b>			
5.1.1 战略匹配（10分）			
5.1.2 经营需要（10分）			
<b>5.2系统模型（40分）</b>			
5.2.1 理论基础（10分）			
5.2.2 系统逻辑（30分）			
<b>5.3 典型做法（40分）</b>			
5.3.1 方法工具（15分）			
5.3.2 实战案例（25分）			
<b>5.4 应用成效（50分）</b>			
5.4.1 质量竞争力（30分）			
5.4.2 经营效益（20分）			
<b>5.5推广价值（50分）</b>			
5.5.1 独特创新（20分）			
5.5.2 复制推广（30分）			

## 附录 B

(资料性)

## 湖南省省长质量奖制造业组织成熟度列表

B.1 湖南省省长质量奖制造业组织成熟度列表见表 B.1。

表 B.1 湖南省省长质量奖制造业组织成熟度列表

指标	100% - 80%	79% - 50%	49% - 21%	20% - 0%
<b>1 质量提升 (360 分)</b>				
<b>1.1 质量安全 (30 分)</b>				
1.1.1 质量责任 (15 分)	建立严格、全面的质量责任体系，落实质量责任的制度措施具体明确、有效，相关做法特色明显，成效显著。	建立质量责任体系，相关制度建设到位，质量责任有效落实	有比较系统的落实质量责任措施做法，实施部分相关制度	落实质量责任的措施、做法不系统，部分执行相关制度
1.1.2 风险管理 (15 分)	风险意识强烈，质量安全风险管理预防与管控体系完善，风险应急处理机制完备，特色和亮点突出，效果显著。	风险意识较强，系统地开展质量安全风险预防、管控及应急处理，相关措施机制完善，实施成效较明显。	基本建成质量安全风险管理体系，开展相关工作，取得一定实施成效。	质量安全风险管理方法不系统，相关措施成效不明显。
<b>1.2 质量战略 (50 分)</b>				
1.2.1 战略制定 (25 分)	高层领导长期重视、实际推动质量工作，企业的使命、愿景和价值观体现对质量的追求，建立以质量为基石的总体战略，质量战略或规划科学、明确。	领导高度重视质量工作，企业战略中强调对质量的追求，制定了质量战略或规划。	领导重视质量工作，企业战略中体现质量要素，制定质量战略或规划。	领导推动本组织质量发展的作用和成效发挥不明显，企业战略中未体现质量要素，未制定明确的质量战略或规划。
1.2.2 战略实施 (25 分)	质量战略与资源投入高度匹配，对质量战略目标进行了科学合理的分解和实施，实施成效显著。	质量战略与资源投入比较匹配，对质量战略目标进行了有效的分解和实施，战略实施成效明显。	质量战略与资源基本匹配，对质量战略目标进行了分解和实施，战略实施有一定成效。	质量目标与资源投入不匹配，对质量战略目标进行了分解不到位，实施成效不明显。

表 B.1 湖南省省长质量奖制造业组织成熟度列表（续）

指标	100% - 80%	79% - 50%	49% - 21%	20% - 0%
<b>1.3 质量诚信（10分）</b>				
1.3.1 信用体系（5分）	质量诚信意识强烈，质量诚信管理制度完善，亮点突出。	具有较强的质量诚信意识，开展质量诚信管理相关工作。	具有一定的质量诚信意识，。	质量诚信意识不强，未系统开展质量诚信相关工作。
1.3.2 信用评价（5分）	质量诚信建设成效显著，外部评价优秀。	质量诚信建设取得明显成效，外部评价良好。	开展质量诚信管理相关工作，外部评价一般。	质量诚信建设未有效开展，未获得外部评价。
<b>1.4 质量管理（70分）</b>				
1.4.1 质量制度（15分）	设立与组织战略及生产经营相匹配的质量管理机构或部门、人员配置合理。质量管理体系覆盖组织运营全过程和所有部门。	设立专门的质量管理机构或部门，配置了专业人员。质量管理体系覆盖组织运营的全过程和绝大部分部门。	设立专门的质量管理机构或部门，人员配置到位。质量管理体系覆盖组织运营的关键环节和大部分部门。	质量管理机构或部门设置不够合理，人员配置不全。质量管理体系未完全覆盖组织运营的关键环节和部门。
1.4.2 现场管理（15分）	运用先进的管理制度、方法和工具对生产或服务现场进行管理，效果显著，行业领先。	运用成熟的管理制度、方法和工具对生产或服务现场进行管理，成效明显，行业先进。	运用现代管理制度、方法和工具对生产或服务现场进行管理，有一定成效。	现场管理制度、方法和工具不系统，现场管理效果欠佳。
1.4.3 质量数字化（15分）	建立行业领先的质量管理信息化系统；实现全过程全链条质量数据采集检测与分析；质量管理全流程信息化、网络化、智能化；质量数字化转型成效显著，引领行业或区域质量管理数字化转型。	建立行业领先的质量管理信息化系统；基本实现全过程全链条质量数据采集检测与分析、基本达成质量管理全流程信息化、网络化、智能化；质量数字化转型成效明显，行业或区域中处于先进水平。	建立完整的质量管理信息化系统；核心产品或服务实现全过程全链条质量数据采集检测与分析、核心产品或服务达成质量管理全流程信息化、网络化、智能化；质量数字化转型取得一定成效，高于行业或区域中平均水平。	基本建立质量管理信息化系统；远未实现全过程全链条质量数据采集检测与分析、远未达成质量管理全流程信息化、网络化、智能化；质量数字化转型进展缓慢，处于或低于行业及区域中平均水平。

表 B.1 湖南省省长质量奖制造业组织成熟度列表（续）

指标	100% - 80%	79% - 50%	49% - 21%	20% - 0%
1.4.4 质量追溯（10分）	建立了科学系统、行业领先的质量追溯体系，全面实现了产品服务全生命周期的质量信息可追溯，堪称国内或行业标杆。	建立了科学系统、行业领先的质量追溯体系，整体实现了产品服务全生命周期的质量信息可追溯，对行业或区域有较强的标杆示范作用。	建立了科学系统、行业领先的质量追溯体系，基本实现了产品服务全生命周期的质量信息可追溯，对行业或区域有一定标杆示范作用。	建立了质量追溯体系，基本实现了产品服务全生命周期的质量信息可追溯，对行业或区域的标杆示范作用有限。
1.4.5 激励考核（15分）	建立了完备的针对内部员工的质量激励、考核机制；相关激励、考核方式多样、全员覆盖；考核激励措施得到坚决执行；效果显著。	建立了较为完善的针对内部员工的质量激励、考核机制；相关激励、考核机制形式多样、覆盖面广；考核激励措施得到执行；效果良好。	建立了针对内部员工的质量激励、考核机制；相关激励、考核方式较为单一；仅对部分人实施；机制执行情况一般；效果一般。	针对内部员工的质量激励、考核机制不完善；激励、考核机制单一；激励、考核机制执行不到位；效果较差。
<b>1.5 产业链质量协同（30分）</b>				
1.5.1 供方质量（10分）	建立了科学系统、行业领先的供应商质量考核、评价和保证制度，实施效果显著。	建立了科学系统、行业领先的供应商质量考核、评价和保证制度，实施效果良好。	建立了系统的供应商质量考核、评价和保证制度，实施效果一般。	建立了一定的供应商质量考核、评价和保证制度，实施效果有限。
1.5.2 质量模式推广（10分）	质量管理模式在供应链上下游企业得到广泛复制推广；获得国际普遍认可；具有在全国范围内推广应用的价值。	质量管理模式在供应链上下游企业得到复制推广；获得国内认可；具有推广应用价值。	质量管理模式在供应链上下游企业具有推广应用或借鉴价值	质量管理模式在供应链上下游企业具有借鉴价值；
1.5.3 质量协同改进（10分）	推动供应链企业之间质量信息交流和质量共同改进，实施效果显著；	推动供应链企业之间质量信息交流和质量共同改进，实施效果良好；	推动供应链企业之间质量信息交流和质量共同改进，实施效果一般。	推动供应链企业之间质量信息交流和质量共同改进有限，实施效果较差。

表 B.1 湖南省省长质量奖制造业组织成熟度列表（续）

指标	100% - 80%	79% - 50%	49% - 21%	20% - 0%
<b>1.6 质量文化（40分）</b>				
1.6.1 文化建设（15分）	高层领导长期重视并亲自参与质量文化体系建设；形成了十分成熟的质量文化体系；质量文化体系健全；质量文化在组织内外得到广泛认可。	高层领导重视质量文化体系建设；形成了较为成熟的质量文化体系；质量文化体系较为健全；质量文化在组织内外得到广泛认可。	高层领导关注质量文化体系建设；具备质量文化体系；质量文化体系较为健全；质量文化在组织内外得到一定认可。	高层领导关注质量文化体系建设；有质量文化理念；质量文化体系不健全；质量文化在组织内外认可度不高。
1.6.3 文化发展（10分）	对质量文化建设成效进行有效评估，改进，并形成质量文化持续发展的有效闭环，效果显著。	对质量文化建设成效进行评估，改进，并形成质量文化持续发展的闭环，效果良好。	对质量文化建设成效进行评估和改进，质量文化改善提升效果一般。	对质量文化建设成效进行评估和改进不完善，质量文化发展缓慢。
<b>1.7 质量教育（30分）</b>				
1.7.1 教育培训（20分）	分层施教、分人施教；建立了面向一线员工的质量专业技术人员人力资源管理体系；非常重视一线员工质量教育和培养；在组织经营发展中发挥积极作用，实施成效显著。	分层施教、分人施教；建立了面向一线员工的质量专业技术质量教育培训体系；较为重视一线员工质量教育和培养；在组织经营发展中发挥积极作用，实施成效良好。	有面向一线员工的质量专业技术质量教育培训；比较重视一线员工质量教育和培养；在组织经营发展中发挥积极作用，实施成效一般。	面向一线员工的质量专业技术质量教育培训很少；在组织经营发展中发挥作用较小；实施成效较差。
1.7.2 职业发展（10分）	建立个性化的员工职业发展规划，设立科学的职业发展通道，实施系统职业生涯有效管理，帮助员工明确职业发展和路径，实施各层级质量人员培养计划，效果显著。	建立完整的员工职业发展规划，设立科学分类的职业发展通道，实施有效职业生涯有效管理，指导员工明确职业发展和路径，实施包括质量关键人员培养计划，效果良好。	建立指导性的员工职业发展规划，设立多个职业发展通道，指导职业生涯有效管理，支持员工明确职业发展和路径，实施包括质量人员培养计划，效果一般。	建立参考性的员工职业发展规划，设立可选的职业发展通道，未指导职业生涯有效管理，质量人员培养计划不完善，效果不佳。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/276145152145011003>