

ICS 03.120.20

CCS A00

团体标准

T/QDAS XXX—2022

青岛市中小企业质量管理体系成熟 度评价准则

Criteria for Evaluating the Maturity of
Qingdao Small and Medium-sized Enterprises
Quality Management System

2022-XX-XX 发布

2022-XX-XX 实施



青岛市标准化协会发布

目 次

前 言	1
1 范围	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 评价原则.....	2
4.1 系统性原则.....	2
4.2 可追溯性原则.....	2
4.3 公正性原则.....	2
5 评价指标与分值.....	2
5.1 评价指标设置.....	2
5.2 评价指标分级.....	2
5.3 评价指标分值.....	3
6 评价方法与分级.....	4
6.1 评价方法.....	4
6.2 评价得分.....	5
6.3 评价分级.....	5
7 评价报告.....	6
8 评价结果应用.....	6
附录 A	7

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。

请注意本文件的其他内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由 XXX 提出。

本文件由青岛市标准化协会归口。

本文件起草单位：XXX。

本文件主要起草人：XXX。

青岛市中小企业质量管理体系成熟度评价准则

1 范围

本文件规定了青岛市中小企业质量管理体系成熟度评价原则、评价维度和评分准则。

本文件适用于青岛市范围内的中小企业质量管理体系成熟度自我评价。第二方、第三方机构也可应用本文件开展中小企业质量管理体系成熟度评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求

3 术语和定义

GB/T 19000—2016 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

质量管理体系成熟度 maturity of quality management system

组织的质量管理体系和评价准则比较，达到的水平或完善程度。

4 评价原则

4.1 系统性原则

应运用系统性原则，结合中小企业的特点，有计划、按步骤实施。

4.2 可追溯性原则

评价过程收集信息、以及评价结果等信息应真实可验证、可追溯。

4.3 公正性原则

评价过程应科学公正、基于事实做出客观结论。

5 评价指标与分值

5.1 评价指标设置

根据中小企业的特点和质量管理体系标准要求设定。

5.2 评价指标分级

评价指标分为一级指标和二级指标。其中一级指标包括：战略、策划、支持、运行、绩效、改进；二级指标包括：组织环境、相关方管理、领导作用、组织机构与职责；风险管理、目标管理；人员管理、设备设施管理、文件管理、知识管理；采购及供应商管理、设计开发、产品和服务的提供、质量管理、顾客关系管理；绩效管理；体系改进。

5.2.1 战略

本指标用于评价中小企业的总体经营战略要求、经营环境、方针以及组织之间的相互关系，对企业内部组织结构模式的发展变动所作的长期性策划。

战略的二级指标分为：

- 组织环境；
- 相关方管理；
- 领导作用；
- 组织机构与职责。

5.2.2 策划

本指标用于评价组织对内外部风险的识别、评价和应对措施的制定以及目标的管理和实现情况。
策划的二级指标分为：

- 风险管理；
- 目标管理。

5.2.3 支持

本指标用于评价组织对建立、实施和保持质量管理体系所确定和保持的资源情况。
支持的二级指标分为：

- 人员管理；
- 设备设施管理；
- 文件管理；
- 知识管理。

5.2.4 运行

本指标用于评价组织为提供满足要求的产品和服务，质量管理体系运行的情况。
运行的二级指标分为：

- 采购及供应商管理；
- 设计开发；
- 产品和服务的提供；
- 质量管理；
- 顾客关系管理。

5.2.5 绩效

本指标用于评价质量管理体系的实施绩效情况。
绩效的二级指标为：

- 绩效管理。

5.2.6 改进

本指标用于评价质量管理体系的持续改进情况。
改进的二级指标为：

- 体系改进。

5.3 评价指标分值

评价指标分值满分 1000 分，评价指标分值见表 1。

表 1

一级指标	二级指标	一级指标分值	二级指标分值
战略	组织环境	150	25
	相关方管理		25
	领导作用		50

	组织结构与职责		50
策划	风险管理	100	50
	目标管理		50
支持	人员管理	150	50
	设备设施管理		50
	文件管理		25
	知识管理		25
运行	采购及供应商管理	400	75
	设计开发		75
	产品和服务的提供		100
	质量管理		75
	顾客关系管理		75
绩效	绩效管理	100	100
改进	体系改进	100	100
合计		1000	1000

6 评价方法与分级

6.1 评价方法

6.1.1 评价范围

组织质量管理体系成熟度评价范围，包含质量管理体系覆盖场所、过程、产品和服务。

6.1.2 评价时间

组织应按策划的时间间隔进行质量管理体系成熟度评价。

6.1.3 成立评价小组

根据策划的安排成立评价小组，并指定评价小组组长。评价小组成员可以是组织质量管理体系内审员、国家注册质量管理体系审核员或行业内质量管理专家。

6.1.4 制定评价计划

评价小组组长制定评价计划，明确评价准则、评价范围、评价时间、组内分工等内容。

6.1.5 实施评价

评价小组根据评价计划依据质量管理体系成熟度评分指南（附录 A）实施评价，也可结合质量管理体系审核进行评价。

评价流程见图 1。

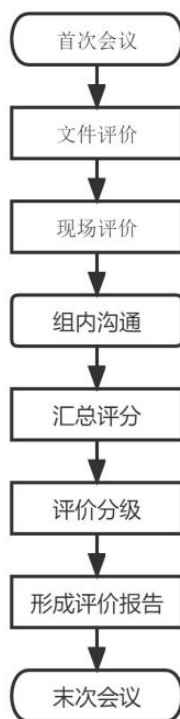


图 1 评价流程

6.2 评价得分

评价小组按评价计划分工，运用现场观察、沟通交流、查阅记录资料等方式收集相关数据和信息，并对二级指标逐项进行评价，得出各二级指标成熟度百分比，成熟度百分比和额定分值的乘积得到二级指标的得分。一级指标项下的二级指标得分和为其得分。

指标评价得分经过评价小组沟通商定后，按以下公式得到评价总得分。

评价总得分计算公式：

$$Q = \sum_{i=1}^n Q_i \dots\dots\dots (1)$$

式中：Q——总得分；

Q_i ——第*i*项评价指标得分。

6.3 评价分级

依照评价结果，组织的质量管理体系成熟度评价共分为五个星级，组织的总得分越高，该组织的质量管理体系成熟度星级越高，得分与星级之间的关系表示如下：

表 2 评价分级

评价得分	星级
100-200	1 星级
201-400	2 星级
401-600	3 星级
601-800	4 星级
801-1000	5 星级

7 评价报告

评价小组经过评价实施、计算各个单项评价得分和管理体系成熟度总得分、评出成熟度星级。

评价小组针对组织的战略、策划、支持、运行、绩效、改进六个一级指标进行总体评价，确定组织总体优势和主要风险点，找出组织质量管理体系中的亮点和痛点，形成评价报告。

8 评价结果应用

通过量化的质量管理体系成熟度评价星级，可更直观地表述质量管理体系的情况。通过连续多次的质量管理体系成熟度评价，并不断采取改进措施，促进组织质量管理体系成熟度的提升。

评价结果也可为当地市场监督管理部门采信使用。

附录 A
(资料性)

质量管理体系成熟度评分指南

成熟度等级		一级	二级	三级	四级	五级
成熟度百分比		0, 5%, 10%, 15%, 20%	25%, 30%, 35%, 40%	45%, 50%, 55%, 60%	65%, 70%, 75%, 80%	85%, 90%, 95%, 100%
战略	组织环境	尚未对组织环境进行分析,仅关注现有产品外部市场竞争价格情况和组织内部现有资源情况的匹配情况。	初步开始收集组织内外部环境因素,对组织外部和内部环境进行初步分析,并采取相应措施。	能够明确相关责任人,对组织外部和内部环境进行详细分析,识别风险和机遇,并根据风险级别制定必要的控制措施,制定控制措施实施计划。	能够形成组织内外部环境分析制度并组织实施,发现组织发展的风险和机遇,快速做出反应,采取控制和应对措施,制定实施计划并有效执行。	能够形成组织内部环境分析制度并运用系统工具对组织内外部环境进行详细分析,如识别行业竞争、政策导向、营商环境、内部核心竞争力、资源、技术等方面的风险和机遇,有序推进控制和预防措施实施计划,有效降低、转移或消除风险。
	相关方管理	尚未对相关方进行统一管理,仅依靠个人经验和日常工作联系维持正常业务开展。	初步建立相关方管理制度,能够对相关方进行识别并按照重要程度对相关方进行分类分级,但尚不能对相关方满意程度进行有效调查分析。	建立相关方管理制度,能够识别相关方的需求和期望,并采取适当的管理措施。能够定期对相关方满意程度进行有效调查分析,但尚不能根据相关方满意程度分析进行决策指引。	建立完善相关方管理制度,能够有效识别相关方的需求和期望,并根据相关方满意程度分析进行决策指引,识别相关方的潜在需求和期望,并采取相关措施满足相关方期望。	建立完善相关方管理制度,能够有效识别不同群体相关方的需求和期望,与相关方在目标和价值观方面取得共识,建立持续性合作关系,互惠互利、共同发展,开展业务共创模式以达到组织和相关方的双赢。
	领导作用	最高管理者被动或偶尔参与质量管理体系建设和运行,不熟悉质量管理体系相关要求。	最高管理者基本掌握质量管理体系标准要求,能够经常参与管理体系的建设和运行,能够参与组织质量方针、质量目标的确定,能够为组织正常运	最高管理者熟悉质量管理体系标准要求,积极主导组织质量方针和目标的制定,能够将质量目标在组织内有效传达并督促达成。能够及时关注质	最高管理者熟悉质量管理体系标准要求,并将质量管理体系要求应用到企业的经营活动中,能够促进组织使用“PDCA”和基于风险的思维。	最高管理者能够熟练运用质量管理体系标准的相关要求在组织内传递统一的价值观,营造符合组织价值观的企业文化,使其得到组织员工的认

			营提供必要的人力、物力、财力等各项资源。	量管理体系运行绩效,确保质量管理体系实现预期效果。	能够推动组织使用过程方法进行管理,推动组织人员积极参与运用质量管理体系要求参与质量管理。能够确保质量管理体系运行取得预期效果。	同,以实现组织愿景目标的统一。能够不断通过 PDCA 管理方法、风险管理和过程方法改善质量管理体系,达到质量管理水平的持续改进。质量管理体系运行符合组织特点,并在行业内达到领先地位。
	组织结构与职责	有简单的部门划分,有各部门职责和权限的界定,但经常发生界定不清、互相推诿工作的情况。	初步建立适合组织生产经营特点的组织架构,各部门职责和权限界定清晰、明确。岗位设置合理,岗位职责分工明确,基本能够避免部门间壁垒。因岗位、职责和权限问题偶尔导致问题发生。	系统建立了组织生产经营特点的组织架构,各部门职责和权限界定清晰、明确。岗位设置合理,岗位职责分工明确,有岗位要求及岗前培训。关键岗位人员配置合理。极少因岗位、职责和权限问题导致问题发生。	系统建立了组织生产经营特点的组织架构,各部门职责和权限界定清晰、明确。岗位设置合理,岗位职责分工明确,有岗位要求及岗前培训。有较详细的岗位说明书。没有因岗位、职责和权限问题导致问题发生。	组织架构设计符合行业特点和组织实际情况,层级设置科学、合理。组织部门和岗位配置设置合理,职责权限清晰,能够充分避免部门间和岗位间接口产生责任问题。部门及岗位职责有详细描述,能定期评估岗位适宜性并根据企业情况进行调整。
策划	风险管理	组织未明确所处的内外部环境因素和未能充分识别组织风险和机遇。风险的评估过程和应对措施是零散、随机的,缺乏主动应对风险的意识和能力,处于被动应付阶段。对风险的管理缺少监督和检查机制。	组织能够识别组织所处的环境因素,但不够全面,策划、实施风险识别、风险分析和风险评价过程但和企业的运营情况不能够有效融合,风险应对措施和企业的实际情况脱节,风险管理处于初步规范的阶段。	组织策划和实施风险识别、风险分析和风险评价过程,制定了和组织运营相融合的风险应对措施,并得以实施,建立了动态的监督和检查机制。但在风险管理的有效性方面有进一步提升的空间。	组织策划和实施风险识别、风险分析和风险评价过程,并制定了符合企业实际情况的风险控制措施且能够持续改进和更新,但在风险管理系统性管理方面尚有提升的空间。	组织全面识别了所处的环境信息,使用先进的风险管理工具(如 ISO31000、GB/T24353 等)系统地策划、实施风险识别、风险分析和风险评价过程,并制定了符合企业实际情况的风险控制措施且能够持续改进和更新,与组织运营管理协调一致,组织策划了并充分实施了针对风险过程的监督和检查机制,并定期更新。组织风险管理在行业内处于

						领先地位。
	目标管理	缺乏有针对性的质量目标及其保障措施的策划。只有在运营过程出现问题时才针对具体问题进行目标策划和管理。	组织初步建立了公司层面的目标，并在相关职能、层次上进行分解和量化，但目标实现的保障机制不健全，未建立有效的目标考核机制，目标更新不及时。	质量目标进行了明确系统的规定，并在相关的职能、层次和过程上进行了分解和量化，明确了目标实现的保障措施，但是目标与组织运行符合性方面、目标的有效实施方面以及目标考核方面需要进一步提升。	用系统的目标管理工具有效开展质量目标管理。目标的设置合理，能够基于方针和战略建立合理的目标，并在不同层级之间进行分解和量化，责任明确，目标能够得以有效实施，但在目标管理的有效性方面还有上升的空间。	组织能够严格按照 SMART 原则对目标的实施管理，可实现全面、系统和有效地开展质量目标。目标能够充分支撑组织战略目标的实现，并持续改进和更新。目标管理处于行业领先地位。
支持	人员管理	组织未策划人员能力、质量意识提升和考核方案。 人员能力和质量意识和组织生产运行严重不匹配； 特殊工种人员缺少必要的资格、资质； 人员能力、人员质量意识存在明显的问题； 人员培训不到位，现场作业存在大量明显的错误； 缺乏健全的培训考核机制和内外部沟通机制。	组织初步策划了人员能力、质量意识提升和考核方案。人员能力、质量意识、资格、资质等方面存在一定的不足； 培训有不到位情况导致现场作业存在着错误。 培训机制和考核机制需要进一步加强；	组织策划了人员能力、质量意识提升和考核方案，并按照策划推进。人员的能力、质量意识、特殊资质的人员资格、资质等方面能够满足要求；策划完善的培训实施和考核方案，确保人员能力的符合性，但现场作业存在不会引起问题的微小错误。 人员能力提升和考核方案建立待有待进一步提升，以持续满足企业的实际需求。	组织策划了人员能力、质量意识提升和考核方案，并按照策划推进； 人员普遍具有优秀的能力和质量意识，有特殊要求资质的人员具备相应的资质，且有效； 策划完善的培训实施和考核方案，确保人员能力的符合性。 关键岗位人员能力定期考核。组织明确了岗位职责和任职要求，沟通顺畅	组织拥有系统的人力资源管理体系，确保人员数量及能力满足企业实际要求。 相关人员具备相应的意识，知晓质量方针、目标以及质量提升对自身的要求等。组织制定了人力提升方案，通过培训、学习，招聘等不同手段确保人员能力的符合性。组织能够将人员能力的提升和组织的提升有效结合，组织明确了岗位职责和任职要求，沟通顺畅。建立了有效的人才梯队，并通过不同的形式保证人员能力持续符合组织要求。
	设备设施管理	未建立设备采购的标准、设备维护保养标准、设备卫生操作管理程序，设备管理仅限于故障处理，未形成系统性的管理	初步建立了设备采购的标准、设备维护保养标准、设备卫生操作管理程序，但是执行不到位，设备在设计、日常维护保	建立了设备采购的标准、设备维护保养标准、设备卫生操作管理程序，相关人员职责明确，并按照文件要求执行，偶	建立了设备采购的标准，设备的设计符合组织生产特点要求，制定了设备维护保养标准或卫生管理标准，包括年度、	建立了设备采购的标准，设备的设计、安装符合组织生产特点要求；制定了设备维护保养标准或卫生管理标准，包括年

		方法。设备异常不能及时处理,经常因设备设施原因影响正常生产或发生质量事故;没有对监视测量设备进行管理。	养、清洁方面存在着问题;监视测量设备有清单,存在没有定期检定或校准的情况或维护不到位的情况。	尔发生因设备设施原因影响正常生产或发生质量事故时有发生。有完善的监视测量设备管理制度,编制了检定或校准计划,并按计划实施,有定期维护记录,对监视测量设备能够做好识别和保护,偶尔存在漏洞。	季度、月度和日常点检计划,能够按照计划的要求实施,但是偶有不到位的情况; 极少发生因设备设施原因影响正常生产或发生质量事故;使用设备在行业内处于先进水平;有完善的监视测量设备管理制度,编制了检定或校准计划,并按计划实施,有定期维保记录,对监视测量设备的识别和维护到位。	度、季度、月度和日常点检的计划,并有效执行; 没有发生因设备设施原因影响正常生产或发生质量事故;使用设备在行业内处于领先水平,设备具备一定的智能化、数字化; 有完善的监视测量设备管理制度,专人负责,职责清晰,编制了检定或校准计划,并按相应周期实施,有定期维保记录,记录清晰、完整,对监视测量设备的识别和维护到位。
	文件管理	未形成系统性的成文信息的规定、创建、更新、控制措施。成文信息的管理是零散的,成文信息无法指导企业的实际运行和实现追溯的目的。	根据组织的实际情况初步建立、实施、保持质量管理体系的成文信息,包括对成文信息的创建、更新和控制,但在持续性和覆盖面上仍有差距,以及组织的成文信息和企业实际运行的符合性方面需要持续改进。	成文信息的管理符合企业实际情况、并得到系统有效地实施、但偶尔有偏差,建立了对成文信息管理的监控方法并开展分析和评价,成文信息的持续改进和更新需要进一步提升。	成文信息的管理符合企业的实际情况,文件得以系统、有效地实施,没有明显的偏差,文件便于获得,记录保持清晰、易于识别和检索,可以实现追溯的目的。组织持续监测成文信息管理,但在持续改进和更新方面有提升空间。	成文信息的编制符合企业的实际情况,文件得以系统、有效地实施,没有明显的偏差,文件便于获得,记录保持清晰、易于识别和检索,可以实现追溯的目的。组织能够持续监测成文信息管理,并定期分析、评价成文信息管理,持续改进和创新。
	知识管理	未策划、和实施知识管理相关的活动过程,知识的管理仅限于零散的文件和技术的管理。	初步建立知识管理相关的活动过程,包括知识识别、创造、获取、存储和应用过程,但是运行的有效性方面存在的问题偏差。知识的管理和企业的可持续发展、员工能力的	组织策划了知识管理相关的活动过程,包括知识识别、创造、获取、存储和应用过程,但是知识管理的实施过程还偶有偏差。知识的管理和企业的可持续发展、员工能力的提	组织系统的策划了知识管理体系,作为管理体系的一部分,并能够得以有效地实施。组织内有一定的学习氛围知识的管理和企业的可持续发展、员工能力的提升结合度有	组织系统的策划了知识管理体系,作为管理体系的一部分,并能够得以有效地实施。组织内有良好的学习氛围,知识的管理和企业的可持续发展、员工能力的提升相互结

			提升结合度有较大的提升空间。	升结合度有待进一步提升。	待进一步提升。	合，能够达到持续提升组织的经营绩效和客户满意度的要求。
运行	采购与供应商管理	未建立供应商选择和评价的机制，供应商的选择和评价主要依靠人为的主观判断；未建立来料检验和验证的机制，来料的检验及验证活动不规范；未建立库存管理的机制，经常出现库存不足导致的停产或库存积压过多的情况，仓库现场管理混乱；异常状况下，对物料的短缺无后备方案，物料也经常出现短缺的情况；没有建立供应商监查的机制，对供应商缺乏监督和改进的管理措施。	初步建立了供应商选择和评价和监查机制，但内容尚不具体、全面，可操作性差，存在人为的主观选择的情况或对供应商的选择实际上是对价格的考虑为主；初步建立了来料检验和验证的制度，具备与其检验标准基本匹配的检验设备及人力资源但资源并不完全充分；实施了检验和验证活动，保存了相关记录，但不完善。初步建立仓库管理制度，但偶尔出现库存不足导致的停产或库存积压过多的情况，仓库现场管理不规范；初步建立了物料出现短缺的后备方案，但物料仍偶尔出现短缺的情况。	建立了供应商选择和评价的机制，内容具体、全面，具有一定的可操作性；建立了来料检验和验证的机制，确定了完善的检验和验证标准及方法，检验项目齐全；具备与其检验标准相匹配的检验设备及人力资源；实施了检验和验证活动，保存了相关记录，能够对检验结果进行简单的分析应用；建立了仓库管理制度，按行业特点及国家标准规范要求进行库存管理，具备基本的生产时限保证能力，无因库存不足导致停产情况；仓库现场管理基本满足要求；物料供应没有出现影响生产的情况，但存在一定的风险；针对供应商出现的问题采取了一定措施，但仍有发生。	建立了供应商选择和评价的机制，内容具体、全面，能够有效执行；建立了有效地来料检验和验证的机制，确定了完善的检验和验证标准及方法，检验项目齐全；具备与其检验标准相匹配的检验设备及人力资源；实施了及时、有效地检验和验证活动，保存了相关记录，能够对检验结果进行分析应用，整个检验和验证过程控制有效；建立了有效的库存管理机制，无因库存不足导致停产情况，或库存积压过多的情况，仓库现场管理运行规范；供应商的问题能在规定时间内得到改善，并避免再次发生。	建立了供应商选择和评价的机制，内容具体、全面，能够有效执行；建立了有效地来料检验和验证的机制，具备CNAS 认可资质；实施了有效的检验和验证活动，保存了相关记录，能够运用测量系统分析等先进方法对检验结果进行分析应用，整个检验和验证过程控制达到所设定的目标；建立了有效的库存管理机制，仓库现场管理运行规范；基本实现“零”库存；物料从未出现短缺的情况；建立了有效的供应商监查机制，能达到对供应商的监督与改进管理绩效，供应商的问题能在规定时间内得到有效改善，同时能够对供应商问题进行评审，通过原因分析制订纠正措施，且措施有效。
	设计开发	设计开发的策划缺乏、过程开发混乱；输入、输出的内容缺乏，过程的开发缺乏控制，无试验过程及结果，直接进入量	进行了设计开发的策划，但不完善，不能有效指导设计开发的实施；设计的输入、输出内容基本具备，但不充分。	进行了比较完善的设计开发策划，能够指导设计开发的实施；设计的输入、输出内容基本具备，识别了顾客需求。策	策划包括了产品设计和制造过程开发的内容，策划详细、完整，并充分关注了研发所需的阶段，及各阶段的要求；各	策划包括了产品设计和制造过程的开发内容，策划有充分考虑产品和制造过程的研发需要，策划过程详细、具体、

		产或服务。	设计过程有依策划展开、控制,过程控制基本符合要求但不完整; 评审、验证、确认等也有部分落实,更改的管理也基本符合要求。 研发人员具有一定的能力,但能力并不充分。	划的内容能够指导研发实施;设计过程有依策划展开、控制,过程控制基本符合要求;评审、验证、确认等进行了实施,更改的管理也基本符合要求。 研发人员具有一定的能力,基本能够满足需求。	项职责、权限及相关接口清晰;设计的输入、输出内容充分、完善;评审、验证、确认、更改等活动进行了实施,符合要求;策划的设计过程被得到执行,研发人员能力充分,设计过程运用了相应的信息化、智能化手段和一些设计工具,设计实施过程有效。	完整,有考虑研发过程中所涉及的各项内容,有很强的操作性。并设立了明确的研发目标;能够引入先进的项目管理、APQP, FMEA/FTA/DFA/DFM等工具;评审、验证、确认、更改等活动进行了实施,符合要求; 策划的设计过程被得到充分执行,设计和开发方面的监测系统全面、准确开发策划有得到很好执行,实现最佳的生产实践,并具有行业领先、能代表行业发展方向。
	产品和服务提供	没有进行系统的产品和服务提供的策划,在生产和服务的提供、标识和可追溯性、顾客和外部供方财产、防护和交付后的活动方面开展的不完善;对生产和服务提供的更改没有相应的措施。	能够基于公司的实际情况对产品和服务的提供进行系统性的策划,能够在生产和服务的提供、标识和可追溯性、顾客和外部供方财产、防护和交付后的活动方面开展相应的活动,并取得较好的成果;能够对产品和服务提供的更改进行初步的评审和控制,保留记录不完善。	能够基于公司的实际情况对产品和服务的提供进行系统性的策划,能够在生产和服务的提供、标识和可追溯性、顾客和外部供方财产、防护和交付后的活动方面开展相应的活动;能够获得文件化的拟生产的产品、提供的服务或进行的活动的特性及拟获得的结果;在有可追溯要求时,对产品或服务的唯一性标识能够保留所需的成文信息;能够在顾客或外部供方提供的财产发生丢失、损害或不适用的情	能够基于公司的实际情况对产品和服务的提供进行系统性的策划,策划内容完善,贴 合实际,易于执行,能够在生产和服务的提供、标识和可追溯性、顾客和外部供方财产、防护和交付后的活动方面开展相应的活动,并取得良好成果;能够及时获得文件化的拟生产的产品、提供的服务或进行的活动的特性及拟获得的结果;在有可追溯要求时,对产品或服务的唯一性标识能够保留所需的成文信息、并定	能够基于公司的实际情况对产品和服务的提供进行系统性的策划,策划内容完善,贴 合实际,易于执行;能够在生产和服务的提供、标识和可追溯性、顾客和外部供方财产、防护和交付后的活动方面开展相应的活动,并取得优秀成果;能够及时获得文件化的拟生产的产品、提供的服务或进行的活动的特性及拟获得的结果;在有可追溯要求时,对产品或服务的唯一性标识能够保留所需的成文信息、并定

				况，能够及时向相关方报告，并保留记录；能够对产品和服务提供的更改进行评审和控制，保留相关记录。	期进行模拟追溯演练；能够在顾客或外部供方提供的财产发生丢失、损害或不适用的情况，能够及时向相关方报告，并保留记录，记录内容完善、清晰；能够对产品和服务提供的更改进行评审和控制，保证持续的符合要求，保留相关记录。能够运用质量管理工具针对过程的监控进行初步的数据统计分析，不断完善生产和服务提供过程。	期进行模拟追溯演练；能够在顾客或外部供方提供的财产发生丢失、损害或不适用的情况，能够及时向相关方报告，并保留记录，记录内容完善、清晰；能够对产品和服务提供的更改进行评审和控制，保证持续的符合要求，保留相关记录。能够运用质量管理工具针对过程的监控进行详细的数据统计分析，识别风险和机遇，提升生产和服务提供过才能能力，取得良好效果，在行业内达到领先水平。
	质量管理	没有建立质量管理体系检验资源匮乏，相关人员能力不够，工作只是局部开展。没有制定对不合格处置的相关制度。	建立了基本的质量管理体系，配备部分检验检测资源，人员能力基本满足要求，但检验项目不全，能够将检验结果应用到生产当中；初步建立了不合格处置的相关制度，并能采取有效地纠正，并保留记录。	建立了质量管理体系，保持过程检验和成品检验，配备充足的检验检测资源，人员能力满足要求；制定了相应的检验检测计划，能够对检验检测结果进行初步分析，并对生产起到指导作用；建立了不合格品处置制度，针对发现的不合格，能够进行有效沟通，并及时分析原因，制定相应的措施，但存在原因分析不到位的情况。	建立了完善的质量管理体系，保持过程检验和成品检验，配备充足的检验检测资源，人员能力满足要求；制定了相应的检验检测计划，能够对检验检测结果进行综合分析，能够有效预防不合格的发生；建立了不合格品处置制度，针对发现的不合格，能够进行有效沟通，并及时进行纠正并分析原因，制定相应的措施，原因分析到位，整改措施有效。	建立了完善的质量保证制度，保持过程检验和成品检验，配备充足的检验检测资源，人员能力满足要求；制定了相应的检验检测计划，并严格执行，能够对检验检测结果进行综合分析，能够有效预防不合格的发生；建立了不合格品处置制度，针对发现的不合格，能够进行有效沟通，采用鱼骨图、5WHY 分析、8D 分析方法，对问题进行真因分析，原因分析到位，制定相应的措施，整改措施有效。能够针对

						发现的问题举一反三，避免同类问题再次发生。
	顾客关系管理	没有制定顾客沟通和满意度调查的相关制度，无法正常感知顾客需求和相关反馈与投诉，没有建立顾客投诉的应急处理机制，没有相关的记录；没有识别顾客财产，并进行管理	制定顾客沟通和满意度调查的相关制度，但不完善，能够正常感知顾客需求和相关反馈与投诉，识别顾客的需求有相应的确认记录，建立顾客投诉的应急处理机制，相关记录不是很完善，没有进行顾客投诉的应急模拟演练；能够识别顾客财产，并建立了相关管理制度，并遵照执行，但相关记录不完善。	制定完善的顾客沟通和满意度调查的相关制度，能够充分感知顾客需求，顾客的需求能够得到满足。识别顾客的需求有相应的确认记录，建立了识别顾客满意度的相关机制，定期对顾客满意进行监视和测量，并将结果开展改进和创新；建立顾客投诉的应急处理机制，记录相对完善，定期进行顾客投诉的应急模拟演练；能够及时处理顾客抱怨和投诉，建立了售后服务的处理机制，并遵照执行。能够充分识别顾客财产，并	制定全面系统的顾客沟通制度，能够充分感知顾客需求，并进行分类管理，顾客的需求能够及时得到满足并不断创新，超越顾客需求。识别顾客的需求有相应的确认记录，建立了识别顾客满意度的相关机制，定期对顾客满意进行监视和测量，并将结果开展改进和创新；建立顾客投诉的应急处理机制，记录相对完善，定期进行顾客投诉的应急模拟演练；能够及时处理顾客抱怨和投诉，建立了售后服务的处理机制，并遵照执行。	制定全面系统的顾客沟通制度，能够充分感知顾客需求，并使用 CRM 系统进行管理，顾客的需求能够及时得到满足，并对顾客需求进行分析，识别其中的风险和机遇，并制定相应措施；识别顾客的需求有相应的确认记录，记录完整，清晰；建立了识别顾客满意度的相关机制，定期对顾客满意进行监视和测量，并将结果开展改进和创新，形成了优良案例；建立顾客投诉的应急处理机制，记录完善，定期进行顾客投诉的应急模拟演练，针对演练发现的问题及时制定纠正和纠正措施；能够及时处理顾客抱怨和投诉，参照商品售后服务管理体系要求建立了售后服务的处理机制，运行良好。
绩效	绩效管理	尚未建立绩效管理机制，仅对销售额、主营业务收入、利润总额等业务指标进行考核。尚未建立完整的内审和管理评审制度。	初步建立绩效管理机制，确定需要监视和测量的环节和时机。设定了相关绩效指标，且绩效指标是可测量的。能够对已设定的绩效指标进行监控，	能够根据组织生产和服务提供流程 and 实际运营情况设定关键绩效指标，能够对过程绩效进行关注并进行监视、测量和统计分析。但尚不能系统的	能够系统的运用监视和测量手段，使用有效的分析和评价方法，实施关键过程监视、测量、分析和评价。能够通过对获得的适当信息进行统计分	能够科学、有效地开展监视、测量、分析、评价活动，全流程逐层分解并实施。能够对产品实现、策划实施、供方绩效、顾客满意等方面的要求落实

			对完成情况进行统计并对差异性进行简单原因分析。但绩效考核指标的设定尚不全面，可能因风险因素影响而导致无效。能够对主要顾客感受相关信息进行收集和记录。初步建立内审和管理评审制度，进行策划和实施。但评审输入、输出内容形式化，输出内容和输入内容的有效性较低。	利用统计结果进行深入、有效的数据分析，得出科学评价。能够通过有效策划、实施和筛选收集和记录顾客满意相关的有效信息。但尚未考虑到顾客未明示的期望得到满足的程度。能够按照策划的频次和要求实施内审和管理，内审人员和审核过程符合要求，内审过程能够结合企业实际，评审输入、输出内容基本符合企业现状。	析，得到有效的评价结论。能够考虑到组织面临的风险和机遇，必要时调整绩效管理的时机和方法，产生正确导向、有效指引组织运营。能够按照策划的频次和要求实施内审和管理评审，能够在内审和管理评审中充分考虑过程实施的管理提升效果，提出切实可行的改进建议。	情况进行有效评价。能够与行业标杆或主要竞争对手进行数据参照或对比，寻找差距、分析原因，进行管理流程优化。能够科学地实施内审和管理评审制度，输入内容完整、有效，输出内容能够切实带来管理改进。
改进	体系改进	识别改进机会，但不全面和系统；针对不合格没有制定相应的纠正和纠正措施，没有针对不合格的处置保留相应的记录。 没有持续改进质量管理体系的充分性、适宜性和有效性	能够系统性地识别改进机会，针对不合格的处置制定了相应的管理文件，针对不合格仅仅进行了纠正，没有采取纠正措施，同类问题经常发生，相关记录比较齐全；能够结合公司的实际情况持续改进质量管理体系的符合性，分析评价和内部审核、管理评审的结果尚没有用于质量管理体系的改进	能够系统性地识别改进机会，针对不合格处置制定了相应的管理文件，针对不合格采取了纠正，并进行了原因分析，原因分析有不到位的情况，没有分析到问题发生的根源，制定的纠正措施针对性不强，同类问题偶尔，相关记录齐全；能够根据公司的实际情况，初步运用分析评价、内部审核和管理评审的结果用于质量管理体系的改进。	能够系统性地识别改进机会，针对不合格处置制定了相应的管理文件，符合公司实际情况，针对不合格采取了纠正，并进行了原因分析，原因分析能够找出问题发生的根源，制定有效的纠正措施，极少有同类问题的再次发生，相关记录齐全并能进行统计分析；能够根据公司的实际情况，充分运用分析评价、内部审核和管理评审的结果用于质量管理体系的改进，能够将识别的风险和机遇用于管理体系的改进。	能够全面有效地识别改进的机会，并制定相应的措施推进管理体系改进，针对不合格处置制定了详细的管理文件，并不断完善，适合公司实际情况；能够运用质量分析工具深入查找不符合原因，制定纠正和纠正措施有效，能够有效避免问题的再次发生，相关记录齐全，并对不符合的情况进行统计分析，发现后续改进的方向并落实；全面、系统的考虑分析评价、内部审核和管理评审的输出，识别其中的风险和机遇并有效用于质量管理体系的改进，质量管理体系的改

						进取得较好的成果,改进和创新方面在同行业中处于领先水平。
--	--	--	--	--	--	------------------------------