

ICS XXX  
CCS XXX

# T/HEBQIA

团 体 标 准

T/HEBQIA XXXX—XXXX

## 质量提升评价规范

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

河北省质量信息协会 发布

目 次

前 言 ..... I

1 范围 ..... 2

2 规范性引用文件 ..... 2

3 术语和定义 ..... 2

4 基本原则 ..... 2

5 组织实施 ..... 2

6 评价要素 ..... 2

7 评价过程 ..... 4

8 宣传与推广 ..... 6

内部讨论资料 严禁非授权使用

## 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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由河北科技大学提出。

本文件由河北省质量信息协会归口。

本文件起草单位：河北科技大学、X X X X X X。

本文件主要起草人：X X X、X X X。

内部讨论资料 严禁非授权使用

# 质量提升评价规范

## 1 范围

本文件规定了评价质量提升创新单位的基本原则、组织实施、评价要素和评价过程。  
本文件适用于质量提升单位评价工作。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 基本原则

质量提升单位评价坚持自愿申请，科学、规范、公正、公平、公开、无偿的原则。

## 5 组织实施

- 5.1 质量提升单位评价每年度进行一次。
- 5.2 质量提升单位评价机构应组织开展对“质量提升创新单位”创建活动进行符合性和技术性评价。
- 5.3 质量提升单位评价机构应组织对“质量提升创新单位”创建活动评价专家队伍的遴选、培训、考核、使用和动态管理。
- 5.4 质量提升单位评价机构和相关协会、团体、联盟等可共同开展“质量提升创新单位”的培育工作。
- 5.5 质量提升单位评价机构可指导、帮助企业提升质量技术基础（NQI）建设水平。

## 6 评价要素

### 6.1 组织领导

#### 6.1.1 组织架构

建立质量管理架构，明确职责权限，协调运作，组织运营合法合规、公开透明。

#### 6.1.2 领导作用

- 6.1.2.1 领导者注重质量文化的营造，明确使命、愿景和价值观，并在组织内部推行。
- 6.1.2.2 领导者关注质量提升活动中的人力资源、技术资源、基础设施、信息资源、合作伙伴等方面的资源配置，组织开展质量提升活动。
- 6.1.2.3 管理层与员工及其他相关方进行有效沟通，营造诚实守信、促进学习、改革创新和快速反应的环境。

### 6.1.3 计划制定与实施

6.1.3.1 根据利益相关方的要求，明确组织（质量提升单位）的方针目标，并制定长短期质量提升发展计划，明确组织运营的关键绩效指标，并落实到全体参与者。

6.1.3.2 组织（质量提升单位）应定期对发展计划的执行进行评估考核。依据评价考核结果，调整长短期发展计划，并改进组织的架构和运作方式。

## 6.2 运营管理

### 6.2.1 质量管理体系

组织（质量提升单位）应依据自身特点与要求，采用适用的质量管理体系或方法，并有效运行。

### 6.2.2 过程规划

组织（质量提升单位）应明确主要过程（如产品与服务的开发过程、工艺设计过程、采购过程、制造过程、检验过程、交付过程、销售服务过程等），确定每个过程的关键绩效指标和测量方法。

### 6.2.3 过程控制

组织（质量提升单位）应明确主要过程的控制方法，确保执行人员知晓要求，保持对主要过程的有效监控，明确质量异常的处置过程与方法。

### 6.2.4 持续改进

组织（质量提升单位）应建立首席质量官制度，持续开展质量改进活动，运用PDCA循环、标杆比对等工具方法持续改进产品与服务的质量水平，质量改进活动的成果在组织内部得到保护和传承。

## 6.3 技术创新

### 6.3.1 技术提升

组织（质量提升单位）应关注市场需求的变化，采用新技术、新工艺、新材料、新方法，不断完善产品与服务质量。

### 6.3.2 创新成果

6.3.2.1 组织（质量提升单位）应积极参与国家标准、行业标准、地方标准、团体标准等的制修订和其他标准化活动。

6.3.2.2 组织（质量提升单位）应对技术（服务）创新活动成果进行保护。

### 6.3.3 创新保障

6.3.3.1 组织（质量提升单位）应建立技术创新相关机构，支持质量提升行动。

6.3.3.2 组织（质量提升单位）应采用产学研合作等方式进行协调研发，奖励技术创新成果。

6.3.3.3 组织（质量提升单位）应建立内外部知识分享制度，鼓励员工开展创造性活动。

6.3.3.4 组织（质量提升单位）应编制研发预算，保障持续开展技术研发活动。

## 6.4 资源能力

### 6.4.1 现场管理

现场规范整洁，工作人员能够方便获取最新版本的指导性文件。

### 6.4.2 数据信息管理

#### 6.4.2.1 数据收集

组织（质量提升单位）应收集顾客、产品、服务等相关数据，保存生产、服务过程中的相关信息，建立产品与服务信息的溯源机制。

#### 6.4.2.2 数据安全

组织（质量提升单位）应依据需要对拥有的信息进行分类，设置不同的信息访问权限以确保信息安全。

#### 6.4.2.3 数据分析

组织（质量提升单位）应运用先进的技术方法对收集的数据进行分析整理，改进运营过程与运营效率。

#### 6.4.3 人力资源

6.4.3.1 建立合理科学的晋升机制，对所有员工的职业发展实施有效管理，形成人才梯队。

6.4.3.2 获取员工的培训需求，针对不同岗位的员工制定并有效实施培训计划，满足员工的职业发展要求。

6.4.3.3 建立科学合理的薪酬体系和适宜的福利政策，改进薪酬与福利政策。

#### 6.5 品牌市场

##### 6.5.1 品牌形象

组织（质量提升单位）应明确市场定位，建立自有品牌，开展品牌营销，维护组织（质量提升单位）的市场形象和产品形象，建立应急预案。

##### 6.5.2 顾客关系

组织（质量提升单位）应建立顾客档案、开展产品（服务）电话回访、现场交流、满意度调查等活动，维系顾客关系运用顾客反馈信息改进产品与服务。

##### 6.5.3 市场表现

组织（质量提升单位）应持续关注市场竞争格局的变化，调整市场竞争策略，利用竞争信息改进产品与服务

##### 6.5.4 供应商管理

组织（质量提升单位）应与资源提供方建立战略伙伴关系，与业务伙伴分享信息和技术，为顾客提供高质量的产品与服务。

#### 6.6 绩效结果

组织（质量提升单位）质量提升绩效评价要素包括但不限于：

- 组织贡献，包括规模、就业及财税贡献和社会责任；
- 市场拓展，包括市场和客户；
- 持续创新，包括研发投入和研发产出；
- 生产运营，包括质量、安全、成本和交期；
- 资源能力，包括人力资源管理、财务管理和信息化建设。

#### 7 评价过程

## 7.1 项目筹备

### 7.1.1 项目征集

质量提升单位评价机构围绕区域优势产业和重点产业链，开展质量提升需求调研，明确重点任务和um作要求，印发质量提升项目通知。

### 7.1.2 项目遴选

质量提升单位评价机构根据项目征集和推荐情况，经集体研究拟定质量提升项目名单并公示。

### 7.1.3 需求确认

有意愿承担项目的技术服务机构采用电话和实地调研等方式了解项目所在地优势产业和重点产业链发展现状及服务需求，编制项目策划书、项目立项书。

### 7.1.4 选定项目技术服务机构

质量提升单位评价机构通过询价或公开招标等方式选定项目技术服务机构，并与中标的技术服务机构签订服务合同。

## 7.2 项目实施

### 7.2.1 组建实施小组

技术服务机构根据服务合同，组建项目实施小组，按照合同要求和时间开展相关工。项目实施小组技术服务人员应具备满足质量提升项目需求的知识、技能和经验。

### 7.2.2 制定实施方案

技术服务机构按照项目需求制定项目实施方案，明确相关工作的完成时间、实施目标和服务内容等，各地相关部门审核确认后，向质量提升单位评价机构备案。

### 7.2.3 组织实施

技术服务机构组织召开专题工作部署会，根据服务合同要求和实施方案，明确时间节点和工作任务，开展技术服务。

### 7.2.4 过程检查

质量提升单位评价机构组织相关人员对项目实施情况进行过程检查，以备案的项目实施方案、合同约定服务内容以及考核目标为基本依据，对既定目标完成进度、成效、服务对象满意情况等做出客观、实事求是的评价。

### 7.2.5 项目总结

质量提升项目工作完成后，技术服务机构应对负责的质量提升项目进行总结，主要包括质量提升技术服务成果、工作亮点和经验等。

## 7.3 项目验收

### 7.3.1 组建验收小组

质量提升单位评价机构组建验收小组，小组成员可由来自政府部门、各行业组织、各技术服务机构等专家组成。

### 7.3.2 制定验收方案

质量提升单位评价机构基于项目实施方案和服务合同要求制定验收方案、明确评分细则，项目验收宜包括效益测算评价、产业调研报告、质量提升建议书、政策咨询报告、项目完工书、项目结算表等。

### 7.3.3 审核与答辩

7.3.3.1 质量提升单位评价机构在规定的时间内对各技术服务机构提交的验收材料进行审核，审核全部验收资料及有关证明后，组织开展验收答辩。

7.3.3.2 技术服务机构汇报项目完成情况，专家根据技术服务机构汇报情况以及验收资料，自由提问，由陈述答辩人回答。

### 7.3.4 综合评价

项目验收小组根据验收要求和评分细则，对各项目的验收资料及答辩情况进行综合评价。

### 7.3.5 验收结果

质量提升单位评价机构根据验收小组综合评价结果，将项目分为不同等级并公告验收结果。

## 8 宣传与推广

质量提升单位评价机构应提供宣传与推广的相关材料，材料宜包括但不限于：

- a) 总结并提炼项目实施过程中的优秀做法或亮点举措；
  - b) 整理项目实施过程中的典型案例；
  - c) 推广项目实施过程中可复制的经验。
-