

河北省政府质量奖评审委员会

冀质评委〔2022〕1号

河北省政府质量奖评审委员会 关于印发《河北省政府质量奖评审实施细则》的 通知

各市（含定州、辛集市）质量强市战略议事协调机构，市场监督管理局，雄安新区综合执法局，省政府有关部门：

《河北省政府质量奖评审实施细则》已于2022年11月3日经省政府批准，现印发给你们，请认真组织实施。

河北省政府质量奖评审委员会

2022年11月7日



河北省政府质量奖评审实施细则

为进一步推动高质量发展，扎实做好河北省政府质量奖（以下简称省政府质量奖）评审和管理工作，规范评审程序，不断提高评审质量，依据《河北省政府质量奖管理办法》规定，制定本细则。

一、评审依据及标准

（一）评审依据

《河北省政府质量奖管理办法》（冀政字〔2022〕39号）。

（二）评审标准

1. 《河北省政府质量奖组织奖评价标准（2022年版）》；
2. 《河北省政府质量奖个人奖评价标准（2022年版）》。

以上文件或标准如有新的版本，则以最新版本为依据。

二、申报范围

（一）组织奖申报范围

河北省内从事合法产品生产、工程建设、服务提供的单位（以下统称组织），凡符合申报条件的均可申报。鼓励创新能力强、质量管理水平先进、符合产业发展方向、成长性强，特别是新技术、新产业、新业态和新模式领域的“专精特新”中小企业，京津产业转移入冀单位，以及能够带动区域经济发展、具备良好经济社会效益的先进制造业、战略性新兴产业、新兴服务业、现代农业、

公共服务等行业的组织积极申报。

(二) 个人奖申报范围

河北省内从事质量工作的自然人，包括在企事业、政府部门、社会团体、行业组织、学校和科研单位等组织从事质量管理、质量科研、质量教育和培训、质量宣传等方面人员（以下统称个人）。鼓励为我省产业和行业技术水平提高、技术创新、质量水平的提升作出突出贡献的一线技术工人和工程技术人员积极申报。

三、申报条件

省政府质量奖设组织奖和个人奖。其申报条件如下：

（一）申报省政府质量奖的组织（以下简称申报组织）应当具备以下条件：

1. 拥护党的路线、方针、政策；
2. 在河北省行政区域内依法设立；
3. 积极推行先进的质量管理方法，导入并实施卓越绩效管理，实施企业首席质量官制度，质量管理体系健全并有效运行。创制先进标准，积极参与制修订国际、国家、行业标准，对标国内外优秀企业先进标准提高质量水平。不断创新和完善质量管理制度、模式、方法，具有行业特色、本组织特点，且成熟度高，具有推广价值；
4. 坚持质量第一的发展理念，崇尚优秀质量文化，在质量水平、创新能力、品牌影响力以及效益等方面取得突出成绩并达到国内先进水平；

5. 积极履行社会责任，依法诚信经营，近 5 年无重大质量、安全等事故，无重大突发环境事件；未列入经营异常名录或严重违法失信名单，无相关违法、违规、违纪行为。

（二）申报省政府质量奖的个人（以下简称申报个人）应当具备以下条件：

1. 拥护党的路线、方针、政策；

2. 从事质量或质量相关工作 5 年以上，且在河北省行政区域内从事质量工作不少于 3 年；

3. 有较强的质量意识和创新意识，积极推广先进质量管理理念、方法，在质量管理实践中形成特色的方法、经验或成果，为区域、行业、产业高质量发展，对本组织经营管理绩效和推进先进质量管理作出突出贡献。或长期从事质量管理理论研究，研究成果在国内外具有较大影响。或在本职岗位创新运用质量管理理论、方法和工具，在相关领域应用、推广并取得较好效果；

4. 遵纪守法，爱岗敬业，恪守职业道德和社会规范，无相关违法、违规、违纪行为；

5. 申报个人为所属组织高层领导者的，所属组织近 5 年无重大质量、安全等事故，无重大突发环境事件；未列入经营异常名录或严重违法失信名单，无相关违法、违规、违纪行为。

（三）已经获得往届省政府质量奖的组织和个人不再重复申报；曾申报但未获得省政府质量奖的组织和个人，可继续申报，但评审标准要求的卓越绩效评价指标，较上次申报应有较大提高。

四、评审程序

（一）通知公告

河北省政府质量奖评审委员会办公室（以下简称省质评办）制定评选方案，经省评比达标表彰工作协调小组办公室审核后，向各市（含定州、辛集市，雄安新区。下同）质量强市战略议事协调机构、省有关部门印发申报通知，并通过媒体发布相关公告。

（二）申报推荐

申报组织和申报个人应按规定填写申报表，提供书面证实性材料，并对申报材料的完整性、真实性、准确性负责。申报材料不得涉及国家安全、国家秘密。涉及商业秘密的，申报组织和申报个人应当予以注明。符合条件的申报组织和申报个人应在本组织或所在单位内部进行公示，公示无异议后向各市市场监督管理部门递交申报材料。

各市市场监督管理部门应对申报材料的完整性、真实性、准确性、合法性进行审核，征求同级有关部门意见后向社会公示，公示期不少于5个工作日，公示无异议后签署审核意见，经市质量强市战略议事协调机构同意后向省质评办推荐。省有关部门所属具备申报条件的组织和个人，按照属地划分，统一归口上述推荐单位审核、把关、推荐。

（三）资格审查

1. 省质评办委托相关机构，从主体资格、申报渠道、申报程序、材料规范性及信用记录等方面进行审查，同时，对申报名单

征求省有关部门意见。

2. 省质评办汇总资格审查和征求意见情况，形成受理名单向社会公示，公示期不少于 5 个工作日。

3. 向推荐单位反馈不符合审查要求的申报组织和申报个人的有关情况。

（四）材料评审

1. 省质评办委托相关机构，根据申报组织所属行业及申报个人类别等情况，从省政府质量奖评审专家库中抽取专家成立材料评审专家组。

2. 材料评审专家组按照《河北省政府质量奖组织奖评价标准（2022 年版）》《河北省政府质量奖个人奖评价标准（2022 年版）》对通过资格审查的申报材料进行评审打分，形成材料评审报告。

3. 材料评审得分达到 500 分及以上的申报组织和得分达到 70 分及以上（不含公众满意度测评得分）的申报个人可进入现场评审阶段。相关机构汇总各材料评审专家组的评审报告和打分结果，将符合进入现场评审条件的申报组织和申报个人名单提交省质评办。

4. 省质评办将相关机构提交的符合进入现场评审条件的申报组织和申报个人建议名单，征求省表彰奖励主管部门意见后，呈报河北省政府质量奖评审委员会（以下简称省质评委）主任审批。

5. 省质评办将审批后的申报组织和申报个人名单及主要业绩、事迹在省级主要媒体、网站上进行公示，公示期不少于 5 个

工作日。同时，对公示的申报个人通过网络投票等方式进行公众满意度测评。根据公示情况，确定进入现场评审的申报组织和申报个人名单。

6. 省质评办负责通知进入现场评审的申报组织和申报个人，做好进入现场评审的有关工作。

(五) 现场评审

1. 省质评办委托相关机构，根据申报组织所属行业及申报个人类别等情况，从省政府质量奖评审专家库再抽取专家，组成若干现场评审专家组，并确定评审专家组组长。

2. 评审专家组实行组长负责制。现场评审前，各评审专家组依据《河北省政府质量奖组织奖评价标准（2022年版）》《河北省政府质量奖个人奖评价标准（2022年版）》，编制现场评审工作计划。

组织奖的现场评审工作主要包括：召开首次会议、现场核查、分组评审、分层次座谈、合议评审、与申报组织主要负责人交换评审意见、召开末次会议等。评审专家组应按评价标准逐条进行量化评分，形成申报组织的现场评审报告。

个人奖的现场评审工作主要包括：召开首次会议、候选人汇报、召开座谈会、核实业绩、合议评审、与申报个人交流座谈、召开末次会议等。评审专家组应按评价标准逐条进行量化评分，形成申报个人的现场评审报告。

3. 现场评审结束后，评审专家组结合我省重大战略需求、政策导向、行业引领、地区树立标杆的需要，提出现场评审意见，

及时向相关机构提交对申报组织和申报个人的现场评审报告、评审记录表、评审得分排序表以及评审专家评价表等相关材料。

4. 相关机构汇总各评审专家组提交的现场评审报告等相关材料,于现场评审工作结束后 10 个工作日内将汇总情况及评审相关材料提交省质评办。

(六) 综合提名

省质评办依据相关机构提交的材料评审、现场评审报告及公众满意度测评等情况,汇总进入现场评审的申报组织和申报个人的最终得分。

1. 申报组织最终得分包括:材料评审得分(占 30%)、现场评审得分(占 70%)和加分。其中,对近 5 年内获得中国建筑工程鲁班奖、大禹水利科学技术奖、有效期内的高新技术企业、中国驰名商标或获得国家相关行业管理部门颁发的质量方面奖励至少一项的组织,加 10 分。

2. 申报个人最终得分包括:材料评审得分(占 30%)、现场评审得分(占 70%)、公众满意度测评得分(满分 20 分)和加分。其中,对近 5 年内获得省部级以上表彰奖励的个人,加 2 分。

3. 省质评办根据进入现场评审的申报组织和申报个人最终得分以及主要业绩、事迹公示等情况,形成综合评审工作报告,提出授奖候选名单,提请省质评委审议。

提出授奖候选名单的原则为:申报组织最终得分在 550 分及以上、申报个人最终得分在 85 分及以上,按照最终得分由高到低

排序，依次选定不超过 10 家组织、10 名个人列入授奖候选名单。

（七）省质评委审议

1. 由省质评委主任主持召开全体委员会议，研究审议省政府质量奖综合评审工作报告和授奖候选名单。委员会议出席人数不少于总数的三分之二。

2. 省质评委采用投票方式，对省政府质量奖授奖候选名单进行表决，提出授奖建议名单。省政府质量奖授奖建议名单须获得出席会议委员三分之二及以上赞成票。

（八）公示表彰

1. 省质评办将授奖建议名单在省级主要媒体、网站进行公示，公示期不少于 5 个工作日。

2. 省质评办负责受理公示期间的意见，对公示存在异议的申报组织或申报个人，经调查属实的，形成报告由省质评办提请省质评委取消其授奖建议名单资格；对公示无异议的申报组织和申报个人，经报请省政府批准后，由省政府予以表彰奖励。

五、奖励及经费

（一）省政府对获得省政府质量奖的组织和个人进行通报表彰，并颁发证书、奖牌或者奖杯。获得省政府质量奖组织奖的，奖励人民币 50 万元；获得省政府质量奖个人奖的，奖励人民币 2 万元。

（二）获得省政府质量奖组织奖的奖励经费主要用于获奖组织的质量改进与创新、质量技术攻关、标准化建设、人员培训和

优秀员工质量奖励、先进经验和成果的宣传等。

（三）省政府质量奖的评审不得向申报组织和申报个人收取任何费用，奖励经费由省财政统一安排。

六、宣传推广

（一）获奖组织和个人应积极宣传推广质量管理制度、模式、方法，发挥典型带动和示范引领作用，并为其他组织学习观摩提供便利。

（二）获奖组织和个人不得将省政府质量奖用于产品、服务的标识或者产品、服务的质量宣传（如产品广告、包装等），不得出售、出租证书、奖牌或者奖杯，或将其用于从事其他营利性活动。

七、监督管理

（一）申报组织和个人隐瞒有关情况或提供虚假材料进行申报的，5年内不再受理其申报。

（二）获奖组织和个人以欺骗、贿赂等不正当手段获奖的，取消其奖励，收回证书、奖牌或奖杯，追缴奖金，并向社会公开，10年内不予受理其申报。

（三）获奖组织和个人自获奖之日起3年内发生重大质量、安全等事故，重大突发环境事件，或存在严重违法、违规、违纪情形及违反本办法有关规定情形的，省质评办组织有关部门核实相关情况并报省质评委同意，取消其奖励，收回证书、奖牌或奖杯，追缴奖金，并向社会公开。

（四）获奖组织发生组织架构、质量管理模式及其他重大变更等情况的，应当及时书面告知所在地市级市场监管部门。

（五）各市市场监督管理部门应当会同同级有关部门对本行政区域内获奖组织进行回访，动态了解获奖组织的经营状况和质量管理等情况，督促其持续改进提升。

（六）任何单位和个人不得伪造、冒用省政府质量奖标识、奖牌（杯）和证书，违者依法追究法律责任。

（七）参与省政府质量奖评审的工作人员和评审专家与申报组织或申报个人有利害关系的，应当主动提出回避；坚持高度负责、实事求是，按照有关规定、标准、程序进行评审，依法保守申报组织和申报个人的商业秘密。对在评审工作中滥用职权、徇私舞弊、违法违纪的，依照有关法律、法规予以处理。

八、附则

本细则自发布之日起施行，由省质评办负责解释，原《河北省政府质量奖评审实施细则》（冀质评委〔2016〕1号）同时废止。

- 附件：1. 河北省政府质量奖组织奖评价标准（2022年版）
2. 河北省政府质量奖个人奖评价标准（2022年版）

河北省政府质量奖组织奖评价标准

(2022 年版)

为树立和贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，落实河北关于协同发展、转型升级、又好又快的工作主基调要求，发挥河北省政府质量奖的激励引导作用，推进全省各行各业以提高发展质量和效益为中心，培育优秀质量文化、注重质量创新、追求卓越质量，不断提升质量供给水平，促进产业发展向中高端迈进，为建设经济强省、美丽河北作出更大贡献，结合《河北省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》及质量发展的新要求，制定本标准。

本标准参考 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》和 GB/Z 19579《卓越绩效评价准则实施指南》，借鉴和吸收国际和国内先进的卓越绩效管理标准经验，结合新时代河北高质量发展要求以及经济、社会、科技、文化等方面变化进行编制，提供了一个开放包容的组织经营质量评价体系，具有指引性和非限定性，鼓励各类组织结合行业特色、自身发展实际和转型升级需求进行转换、扩展和创新。

本标准由基本理念、评价要求和评分体系三部分构成。基本理念提出了组织追求卓越，实现高质量发展所应具备的观念和行为准则；评价要求蕴含着如何通过卓越的过程（领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进）获得卓越结果的

内在逻辑，列出了评价的关键要点，并非限定性地鼓励组织采用创新、适用的方法来满足相关要求；评分体系给出了评审打分的方法、框架、指标、分值以及评分指南。

一、基本理念

基本理念是河北质量理念和卓越组织核心价值观的集中体现，是组织追求卓越，实现高质量发展所应具备的观念和行为准则，也是本办法应用与评价实施的基础。

（一）领导作用

领导对组织的持续成功起到关键作用。组织的高层领导应确定组织的使命、愿景和价值观及以顾客为中心的组织文化，用于指导组织所有的活动和决策；要确保建立组织追求卓越的战略、管理系统、方法和激励机制，激励员工甘于奉献、健康成长、持续学习和勇于创新。

（二）战略导向

组织想要在复杂多变的环境中生存就必须要有具有战略性的思维。组织应分析预测影响组织发展的诸多因素，制定符合组织实际的组织长期发展的战略和目标，通过长期规划和短期计划相结合来实现战略，并建立有效的战略绩效测量系统监控战略的实施，及时改进和调整战略，以保证战略目标的实现和组织的持续发展。

（三）创新驱动

组织只有通过创新才能形成组织的竞争优势，在激烈的竞争中取胜。创新意味着对产品、服务和过程进行有意义的变革，为组织的利益相关方创造新的价值，把组织的绩效提升到一个新的

水平。组织应对创新进行引导，使创新成为学习的一部分，使之融入到组织的各项工作中，进行观念、机构、机制、流程、市场、技术、模式等方面的创新。

（四）品牌引领

品牌是组织自主创新的结晶，是质量和信誉的载体。组织应走自主创新、以质取胜的道路，进行品牌建设，不断提高组织的品牌知名度、美誉度、忠诚度和影响力，提升品牌价值和效应，积极创建拥有自主知识产权、质量水平较高、具有较强国内国际竞争力的知名品牌，以引领组织的长远发展。

（五）系统管理

组织要以系统的观点来管理整个组织及其关键过程。评价要求的7个方面及基本理念构成了一个系统的框架和协调机制，各个要点的目的最终都是以主要利益相关方综合满意与和谐共赢为核心，它们之间是以绩效测量指标为纽带，各项活动均依据战略目标的要求，按照PDCA循环展开，进行系统的管理。

（六）价值创造

组织的有效性突出表现为其为自身及社会增加价值的 ability。组织要以结果为导向，有效管理资源投入及产出效果，要与员工、顾客、供应商、分销商等利益相关方建立良好的合作关系，着眼于共同的长远目标，加强沟通，形成优势互补，互相为对方创造价值，不断提高各方的满意度和忠诚度。

（七）社会责任

组织应关注多方的社会利益，注重对社会所负有的公共责任、

道德规范，并履行好相应义务。领导应成为组织的表率，按照国家和地方法律法规的要求，在组织的经营过程中，以及在组织提供的产品和服务的生命周期内，恪守商业道德，保护公众健康、安全 and 环境，并注重持续改进。

二、评价要求

评价要求包括领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进、结果等七部分，各部分的评价要点有机联系，体现了通过卓越的过程获得卓越的结果的内在逻辑。贯穿着基于行动的学习循环过程和结果导向的因果关系。内容如下：

0. 组织简介

组织简介反映组织运营的关键因素和背景状况。

基本情况，包括组织业务范围、产品与服务、组织架构、规模实力、文化特色、人员素质结构、市场开拓和营销网络建设情况等；竞争环境，包括行业发展趋势、竞争地位、竞争对手和标杆、战略方向、绩效改进等；核心竞争力，包括业务模式优势、技术与品牌优势、核心能力、行业地位或社会影响力、获得奖励情况等。

1. 领导（110分）

高层领导对组织的持续成功起到关键作用。

1.1 高层领导的作用（60分）

高层领导应重视组织文化体系建设和品牌建设，引导全员向组织确定的方向前进；积极创建拥有自主知识产权、质量水平较高、具有较强国内国际竞争力的知名品牌，为提高河北品牌在国内国际上的影响力作出贡献。

1.1.1 组织文化

①如何确立以使命、愿景和价值观为核心的组织文化，形成契合时代要求与河北质量理念取向一致的文化理念，明确组织发展方向，并以多种形式在组织内外部传播、沟通、贯彻与激励；

②高层领导如何在组织文化建设方面起到表率作用；

③如何营造诚信守法、改进、创新、快速反应和学习的环境。

1.1.2 品牌建设

①如何针对组织生产/服务的特点制定品牌发展规划；

②如何开展品牌建设，策划和实施品牌推广、品牌维护、品牌评估和品牌国际化，不断提高品牌知名度、美誉度、形象和忠诚度。

1.1.3 质量责任

①高层领导如何策划和推动产品/服务的质量安全管理，适用时关注产品安全；

②高层领导如何建立质量安全责任体系；说明高层领导在产品和服务中的质量安全职责。

1.1.4 风险管理

①高层领导如何强化风险意识，策划和实施风险管理，追求明智的风险，推进全面风险管理，推动组织的持续经营；

②如何积极培育组织未来的各层次领导者。

1.1.5 组织绩效

①高层领导如何定期评价组织的关键绩效指标；

②如何针对组织的关键绩效指标结果，确定改进和创新重点并实施。

1.2 组织治理（20分）

组织应建立起规范而有效的治理体系，通过为利益相关方和社会做出贡献带动组织可持续发展。

1.2.1 治理体系

①如何规定组织治理体系的架构、权责、制度等，利用信息化、数字化、智能化技术保持组织的敏捷性和高效运营；

②如何建立崇信守法、公开透明的管控机制；

③如何保证内外部审计的独立性和有效性；

④如何保护股东和其他相关方的利益和合法权益。

1.2.2 高层绩效

①如何评价高层领导和治理机构成员的绩效；

②如何运用评价结果，持续改进个人、领导体系和治理机构的有效性。

1.3 社会责任（30分）

组织应积极履行社会责任，加大新常态下社会责任创新力度，为河北经济社会发展承担应有的社会责任。

1.3.1 公共责任

①如何对产品、服务和运营在质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面所产生的影响进行评估、预防、控制和改进；

②如何在从科学、道德、伦理、风俗、社会舆论等多方面对公众在产品、服务和运营方面的隐忧进行预见、控制和改进；主动披露服务提供的关键过程、服务标准，质量标准以及可能存在的各类风险，确保消费者权益不受侵犯；

③说明为满足或超越法律法规要求以及应对相关风险而采用的过程及绩效指标。如何采取保护自然资源、减少碳排放并达成碳达峰及碳中和目标，有效管理供应网等措施。

1.3.2 道德行为

①如何遵守诚信准则，建立组织的信用体系；

②如何确保组织行为符合道德规范，对组织内部，与顾客、供方和合作伙伴之间，组织治理中的道德行为的关键过程进行绩效管理。

1.3.3 公益支持

①如何积极支持公益事业，说明重点支持的公益领域；

②高层领导在公益方面如何起到模范作用，引导和带领全体员工为公众利益、社会福祉、行业发展等作出额外贡献，同时提升品牌形象。

2. 战略（90分）

组织要着眼于组织未来发展的全局性战略及其目标的制定、部署和进展。

2.1 战略制定（40分）

组织应收集和分析内外部环境信息，包括国家创新驱动、京津冀协同发展、河北省质量发展规划等，确立符合河北发展战略和产业发展定位的战略和战略目标。

2.1.1 战略分析

①组织如何对战略进行管理，说明战略制定过程、主要步骤及主要参与者、时间区间；

②说明采用哪些方法、考虑了哪些关键因素，对内外部环境信息进行收集和分析。

2.1.2 战略和目标

①说明战略和战略目标，以及战略目标对应的时间表和关键绩效指标；

②组织如何通过应对战略挑战和发挥战略优势，反映产品、服务、运营和商业模式方面的创新机会，均衡考虑长短期的挑战和机遇及主要相关方的需求。

2.2 战略部署（50分）

组织应将战略和战略目标转化为实施计划及相关的关键绩效指标，贯彻实施并监测。

2.2.1 战略实施

①如何制定和部署战略实施计划；

②如何根据环境的变化对战略目标及实施计划进行调整和落实；

③说明组织的主要长、短期实施计划及其反映在产品和服务、顾客和市场、经营管理方面的关键变化；

④如何获取和配置战略实施所需的资源；

⑤如何建立关键绩效指标体系监测战略计划进展。

2.2.2 绩效预测

①如何运用适宜的方法和工具进行战略绩效预测；

②如何通过战略绩效对比，发现差距，进行绩效改进和战略调控。

3. 顾客与市场（90分）

组织应树立以顾客为中心的理念，通过为顾客创造长期价值而获取成功。

3.1 顾客和市场的了解（40分）

组织应进行顾客选择和开发，全面动态地了解当前和未来顾客和市场的需求，持续满足甚至超越顾客预期。

3.1.1 顾客识别

- ①如何识别与确定当前和未来的目标顾客群和细分市场；
- ②如何关注竞争对手的顾客及潜在的顾客与市场信息。

3.1.2 顾客需求

- ①如何运用适当方法了解不同顾客群的需求、期望和偏好；
- ②如何将顾客相关信息应用于产品和服务全过程的改进和创新；
- ③如何持续对了解顾客需求和期望的方法进行改进。

3.2 顾客关系和顾客满意（50分）

组织应进行顾客关系管理，建立、维护和加强顾客关系，测量顾客满意和忠诚。

3.2.1 顾客关系

- ①如何针对不同顾客群建立差异化的顾客关系；
- ②如何明确与顾客接触的主要渠道和接触要求，加强客户沟通；
- ③如何确保顾客投诉有效和快速处理，并从中获取更多的改进和创新机会；
- ④如何持续对顾客关系建立方法进行改进。

3.2.2 顾客满意

①如何运用包括但不限于调查问卷测评，顾客反馈，顾客评价和表彰或赞扬，以及顾客流失或保留等适当方法测量不同顾客群的满意和忠诚，注重对顾客进行产品和服务质量跟踪；

②如何获取和应用竞争对手和标杆的顾客满意信息；

③如何持续对满意度测量方法进行改进。

4. 资源（130分）

组织要为确保战略目标的实现、过程的有效和高效实施，提供所必需的资源。

4.1 人力资源（60分）

组织应建立以人为本的人力资源管理体系，促进员工的学习与发展，提高员工的满意度，培养和引进创新人才。

4.1.1 组织管理

①如何对工作和职位进行组织和管理，保证快速反应，促进合作、创新，调动员工积极性等；

②如何根据人力资源规划，识别员工能力，确保人力资源需求，如何招聘、任用和留住员工，进行人力资源储备和配置；

③说明听取和采纳员工、顾客和相关方的意见和建议的措施；

④如何确保组织不同地区、部门、职位间的有效沟通和合作。

4.1.2 员工绩效

①如何开展员工绩效管理；

②如何建立科学合理的员工薪酬体系；

③如何实施适宜的员工激励政策。

4.1.3 学习发展

①如何建立完善的教育与培训管理体系，实施多种形式不同岗位和职位的教育与培训；

②如何建立员工职业发展渠道，帮助员工实现学习和发展目标；

③如何制定和实施适当的继任者计划，形成人才梯队。

4.1.4 权益满意

①如何保证和不断改善员工工作环境，如何确定相应的测量指标，并确保对工作场所的紧急状态和危险情况做好应急准备；

②如何为不同员工群体提供差异化的支持和服务，如何激励员工参与管理和改进活动；

③如何定期开展员工满意度调查，并将结果应用于改进。

4.2 财务资源（15分）

组织应确保财务资源的最优配置、效率和安全。

4.2.1 资金运作

①如何基于战略部署科学确定短期、中长期的资金需求，通过多种方法保障资金供给；

②如何加快资金周转，提高资产利用率，提高资金使用效率。

4.2.2 财务管理

①如何实施预算管理、成本管理和财务风险管理；

②如何进行财务控制和调整。

4.3 信息和知识资源（20分）

组织应对信息进行管理，建立集成化的信息系统，并进行知

识管理。

4.3.1 信息管理

①如何识别和开发内外部信息源，及时获得和提供所需的数据和信息；

②如何使相关方易于获取相关数据和信息，提高供应链整体效率。

4.3.2 信息系统

①如何制定长短期信息化发展计划，系统推进信息化建设；

②如何建立和运行集成化的信息系统，确保系统软硬件的可靠性、安全性和易用性；

③如何确保员工、顾客、合作伙伴和供应商了解并履行其网络安全角色和责任；如何保护信息系统免受潜在的网络攻击，如何检测和响应网络安全事件，并从网络安全事故中恢复。

4.3.3 知识管理

①如何进行知识管理，如何对知识进行收集、识别、确认、传递、分享和应用；

②如何使数据、信息和知识准确、完整、可靠、及时、安全、保密。

4.4 技术资源（20分）

组织应基于技术评估制定和落实技术发展规划或服务标准化计划，开展技术或服务创新，形成在技术或服务方面的核心竞争力。

4.4.1 技术管理

①如何对拥有的技术或服务标准化体系进行评估和比较分析；

②如何形成和使用组织的核心技术、技术诀窍和专利或服务标准;

③如何制定并落实技术开发和改造或服务标准化的目标和计划。

4.4.2 自主创新

①如何建立技术创新体系,如何依据战略进行技术或服务定位;

②如何瞄准先进技术或服务标准开展自主技术创新或服务创新;

③如何提供技术创新所需的资源;

④如何促进技术或服务成果的转化、推广和应用。

4.5 基础设施 (10分)

组织应确定和提供所必需的基础设施,建立科学完善的设施管理体系。

4.5.1 设施配置

如何提供满足战略实施计划和过程管理要求的基础设施。

4.5.2 设施管理

①如何制定并实施基础设施的故障性和预防性维护保养制度;

②如何制定和实施基础设施的更新改造计划;

③如何预测并防止由于基础设施失效带来的环境与职业健康安全问题的。

4.6 相关方关系 (5分)

组织应与相关方建立长期良好的合作关系,带动相关方的协同发展,实现共赢。

合作支持

①如何与关键供方和合作伙伴建立良好的合作关系；

②如何促进相关方的双向交流，并相互支持，构建顾客导向、优质价宜、精益绿色、敏捷韧性、诚信守法、风险共担和合作共赢的供应网。

5. 过程管理（100分）

组织要对所有过程特别是关键过程进行识别与设计、实施和改进，以确保战略及其计划的落实。

5.1 过程的识别与设计（50分）

组织应在识别全过程的基础上确定关键过程及其要求，并进行关键过程的 KPI 设计。

5.1.1 过程识别

①如何确定主要产品、服务和运营的全过程；

②如何确定组织的关键过程。

5.1.2 过程要求

①如何确定关键过程的相关方；

②如何识别相关方对过程的关键要求。

5.1.3 过程设计

①如何根据已确定的关键要求，进行过程设计，设定关键绩效指标，并有效应用新技术和知识；

②如何建立组织的应急响应系统，预防和应对突发事件。

5.2 过程的实施与改进（50分）

组织应按照所设计的过程，进行过程实施及改进，注重智能

化、数字化、绿色化的生产和服务手段的应用，持续提高过程实施的有效性和效率。

5.2.1 过程实施

①如何实施关键过程，确保过程实施的有效性和效率；

②如何运用关键绩效指标监控和控制关键过程的实施，如何优化关键过程的整体成本。

5.2.2 过程改进

①如何运用关键绩效指标评价过程实施的有效性和效率；

②如何运用多种方法推动过程的改进和创新。

6. 测量、分析与改进（80分）

组织要测量、分析、评价组织绩效，支持战略的制定和部署，推动改进与创新，提升组织的核心竞争力。

6.1 测量、分析和评价（40分）

组织应建立涵盖各层次及所有部门和过程的关键绩效测量、分析和评价系统。

6.1.1 绩效测量

①如何选择关键绩效指标并建立组织的绩效测量系统；

②如何运用关键绩效测量结果进行绩效内外部对比；

③如何依据内外部环境的变化动态调整关键绩效测量系统。

6.1.2 绩效评价

①如何对绩效数据和信息进行绩效分析和综合评价；

②如何确定改进的优先次序和识别创新机会。

6.2 改进与创新（40分）

组织有强烈的创新意识，将创新融入到组织文化与日常工作中，加大创新所需资源投入，鼓励和推动各层面、多维度、多形式的改进与创新。

6.2.1 创新管理

①如何对改进和创新进行策划，明确组织各层次和所有部门、过程的改进与创新计划和目标；

②如何实施和测量改进与创新活动；

③如何评价改进与创新的成果，建立创新激励政策；

④如何促进创新成果的分享、转化和推广。

6.2.2 创新方法

①如何应用适宜的方法进行改进和创新活动；

②如何有效应用统计技术和其他工具，支持改进与创新。

7. 结果（400分）

结合组织特点和评价要求选择关键绩效指标，描述组织至少3年的关键绩效指标结果数据和与竞争对手和标杆的数据对比，并要与“组织简介”和“过程”评分条款中的相关描述及指标保持一致。

7.1 产品和服务结果（80分）

描述组织的主要产品和服务结果，必要时将结果按产品/服务类别、顾客群与市场区域加以细分，其中应包括适当的对比性数据。

7.1.1 产品/服务结果

结合评价要求2、3、5等，描述组织的主要产品和服务的关键绩效指标及其水平趋势，关键绩效指标与竞争对手的对比结果；可提供：主要产品和服务的质量特性、技术性能、安全性能、可

靠性、性价比、质量检验结果等方面指标的绩效结果。

7.1.2 产品/服务创新成果

组织主要产品和服务的特色和创新成果。可提供：驰名商标、自主知识产权与标准数量、发明专利比率、新产品/服务比重，以及创新领先优势（技术、制度、模式等）、创新成果的经济社会价值等方面指标的绩效结果。

7.2 顾客与市场结果（80分）

描述组织的顾客与市场结果，必要时将结果按顾客群与市场区域加以细分，其中应包括适当的对比性数据。

7.2.1 顾客结果

结合评价要求 3，描述组织在顾客方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：顾客数量、顾客满意度、顾客服务水平、顾客投诉、顾客忠诚度等方面指标的绩效结果；顾客绩效与竞争对手和标杆的对比结果。

7.2.2 市场结果

结合评价要求 3，描述组织在市场方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：市场占有率、新增市场、市场业绩或社会效应等方面指标的绩效结果；市场绩效与竞争对手和标杆的对比结果。

7.3 财务结果（80分）

结合评价要求 2、4.2、6 等，描述组织在财务方面的关键绩效指标及其水平趋势，其中应包括适当的对比性数据。可提供：主营业务收入、投资收益、营业外收入、利润总额、总资产贡献率、资本保值增值率、资产负债率、资金周转率、应收账款回收

率、成本费用利润率等方面指标的绩效结果。

7.4 资源结果（60分）

描述组织在资源方面的结果，其中应包括适当的对比性数据。

7.4.1 人力资源结果

结合评价要求 4.1，描述组织在人力资源方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：高端人才数量、员工培训与技能水平、员工薪酬增长率，全员劳动生产率、员工满意度、员工流失率、合理化建议和 QC 小组活动效果等方面指标的绩效结果。

7.4.2 信息和知识结果

结合评价要求 4.3，描述组织在信息和知识资源方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：信息系统投资额、软件系统的开发和应用、硬件系统配置数量与水平、知识资产的积累、分享和应用，最佳实践地识别和推广等方面指标的绩效结果。

7.4.3 技术资源结果

结合评价要求 4.4，描述组织在技术资源方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：研发经费投入、主导或参与技术标准制修订数量、核心技术、科技成果、专利、自主知识产权产品比重、研发成果转化率、新产品产值率等方面指标的绩效结果。

7.4.4 基础设施结果

结合评价要求 4.5，描述组织在基础设施方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：基础设施完好率、利用率、办公场所和厂房面积、关键设备数量与水平、基本建设投资额、技术改造投资额等方面指标的绩效结果。

7.4.5 相关方关系结果

结合评价要求 4.6，描述组织在相关方关系方面的关键绩效指标及其水平趋势。可提供：供应商数量、长期合作供应商和合作伙伴数量或比例，战略联盟的数量等方面指标的绩效结果。

7.5 过程有效性结果（50分）

结合评价要求 5，描述关键过程有效性和效率方面的关键绩效指标及其水平趋势，其中应包括适当的对比性数据。可提供：研发过程的新产品设计周期、新产品数量及设计成功率等；市场营销过程的中标率、订单及销售量等；采购过程的进货批合格率、采购供应及时率、采购成本降低率、关键供方营业收入增长率等；生产过程的一次合格率、准时交付率、产量、生产周期、生产成本等；安全管理过程的安全生产标准化、安全事故频率等；服务过程的服务标准化、服务满意率、故障排除时间等方面指标的绩效结果。

7.6 领导方面的结果（50分）

结合评价要求 1.1、1.2、1.3、2，描述组织在领导方面的结果，其中应包括适当的对比性数据。

7.6.1 组织业绩

结合评价要求 2 等，描述组织在实现战略目标方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：组织规模（如产值、产量、服务人群），盈利能力（如产值利润率、净资产收益率、出口创汇额），增长质量（如投资回报率、所有者权益），行业贡献（如行业排名、行业地位、行业组织任职）等方面指标的绩效结果。

7.6.2 诚信守法

结合评价要求 1.2，描述组织在组织治理方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：守法经营（如合同履行率、信用评级、信用评分、失信记录、违法行为记录），治理有效（如信息披露合规性、领导考核结果），风险防控（如财务报告与风险、审计建议和违规数量）等方面指标的绩效结果。

7.6.3 品牌信誉

结合评价要求 1.1，描述组织在品牌管理方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：品牌评价（如品牌价值、品牌排名、驰名商标认定等），社会形象（如知名度、媒体正面报道、所获荣誉或奖励）等方面指标的绩效结果。

7.6.4 社会责任

结合评价要求 1.3，描述组织在公共责任、道德行为、公益支持等方面的关键绩效指标及其水平趋势。可提供：**经济贡献**，如纳税、解决就业人数、技术升级等；**环境贡献**，如单位产品综合能耗、节能减排量、排放达标率、清洁生产或绿色施工、绿色认证等；**社会贡献**，如社会责任报告、社会捐助、公益支出、参加社会组织、参加社区活动、社会责任认证等方面指标的绩效结果。

三、评分体系

1. 评分原则

评分采用优于大多数绩效评审方法的成熟度评价方法，包括过程（行动）和结果（绩效）两个评价维度。根据被评价组织提供的对应评价要求中各要点的信息，按过程条款的四个评价要素（方法、展开、学习和整合，Approach、Deployment、Learning、

Integration, A-D-L-I)和结果条款的四个评价要素(水平、趋势、对比和整合, Levels、Trends、Comparisons、Integration, Le-T-C-I), 分别对过程、结果进行定性评价和定量评分。由于评价要求是开放性的, 故评审员在实际操作中, 仍需遵循统一性和灵活性相结合的原则, 综合各层次要求、彼此间的联系及组织的特性加以评判。更深入地满足评价要求能得到更高的成熟度评分。

“过程”要求(包括评价要求中的1-6)体现了基于行动的学习创新, 评审时可重点参考但不局限于所列内容, 鼓励组织以更具创新性、适宜性的方法来满足要求。更多、更详实、更有力的佐证材料更利于评审员作出判断。

“结果”要求(包括评价要求中的7)检查组织的关键业绩及改进情况, 组织要结合组织特点和评价要求选择关键绩效指标, 提供不少于3年连续年度数据, 并提供行业比较(标杆、竞争对手或行业平均水平)情况, 常规经济指标和行业通用指标是必不可少的。更充分、更有代表性的指标, 以及更好的结果、趋势及比较优势有助于更准确地评价。

评分条款分值表(见下表)列出了评价条款名称及分值, 包括7个一级评价条款、23个二级评价条款和56个三级评价条款, 被评审组织的评审总得分计算方法为各二级评价条款分值与所对应的成熟度百分比的乘积和。

评分条款分值表

条款名称			成熟度百分比	得分
一级评价条款及分值	二级评价条款及分值	三级评价条款		
1 领导 (110)	1.1 高层领导的作用 (60)	组织文化		
		品牌建设		
		质量责任		
		风险管理		
		组织绩效		
	1.2 组织治理 (20)	治理体系		
		高层绩效		
	1.3 社会责任 (30)	公共责任		
		道德行为		
		公益支持		
2 战略 (90)	2.1 战略制定 (40)	战略分析		
		战略和目标		
	2.2 战略部署 (50)	战略实施		
		绩效预测		
3 顾客与市场 (90)	3.1 顾客和市场的了解 (40)	顾客识别		
		顾客需求		
	3.2 顾客关系与顾客满意 (50)	顾客关系		
		顾客满意		

条款名称			成熟度百分比	得分
一级评价条款及分值	二级评价条款及分值	三级评价条款		
4 资源 (130)	4.1 人力资源 (60)	组织管理		
		员工绩效		
		学习发展		
		权益满意		
	4.2 财务资源 (15)	资金运作		
		财务管理		
	4.3 信息和知识资源 (20)	信息管理		
		信息系统		
		知识管理		
	4.4 技术资源 (20)	技术管理		
		自主创新		
	4.5 基础设施 (10)	设施配置		
		设施管理		
	4.6 相关方关 (5)	合作支持		
5 过程管理 (100)	5.1 过程的识别与设计 (50)	过程识别		
		过程要求		
		过程设计		
	5.2 过程的实施与改进 (50)	过程实施		
		过程改进		

条款名称			成熟度百分比	得分
一级评价条款及分值	二级评价条款及分值	三级评价条款		
6 测量、分析与改进 (80)	6.1 测量、分析和评价 (40)	绩效测量		
		绩效评价		
	6.2 改进与创新(40)	创新管理		
		创新方法		
7 结果(400)	7.1 产品和服务结果 (80)	产品/服务结果		
		产品/服务创新成果		
	7.2 顾客与市场结果 (80)	顾客结果		
		市场结果		
	7.3 财务结果(80)	财务结果		
	7.4 资源结果(60)	人力资源结果		
		信息和知识结果		
		技术资源结果		
		基础设施结果		
		相关方关系结果		
	7.5 过程有效性结果 (50)	过程结果		
	7.6 领导方面的结果 (50)	组织业绩		
		诚信守法		
品牌信誉				
社会责任				
合计	1000			

2. 评分指南

根据评分条款和被评价组织的信息，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。

(1) “过程” 要求评分指南

过程评分指南

成熟度百分比	过程
0% 或 5%	<ul style="list-style-type: none"> ■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，各个方面或部门各行其是。(I)
10%, 15%, 20% 或 25%	<ul style="list-style-type: none"> ■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部门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) ■主要靠联合解决问题来使方法与其他方面或部门达成协调一致。(I)
30%, 35%, 40% 或 45%	<ul style="list-style-type: none"> ■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) ■方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的基本组织需要初步协调一致。(I)
50%, 55%, 60% 或 65%	<ul style="list-style-type: none"> ■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，尽管某些方面或部门的展开有所不同。(D) ■进行了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) ■方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要协调一致。(I)
70%, 75%, 80% 或 85%	<ul style="list-style-type: none"> ■有系统、有效的方法，应对该评分条款的详细要求。(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；存在清楚的证据，证实通过组织级的分析和分享，方法得到不断完善。(L) ■方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了整合。(I)
90%, 95% 或 100%	<ul style="list-style-type: none"> ■有系统、有效的方法，全面应对该评分条款的详细要求。(A) ■方法得到完全的展开，在任何方面或部门均无明显的弱点或差距。(D) ■基于事实且系统的评价、改进和创新已成为全组织的关键管理工具；有证据表明通过分析和分享，在整个组织中方法得到不断完善和创新。(L) ■方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。(I)

(2) “结果” 要求评分指南

结果评分指南

成熟度百分比	结果
0% 或 5%	<ul style="list-style-type: none"> ■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) ■在对于达成组织使命、愿景和战略目标重要的任何方面，均没有报告结果。(I)
10%, 15%, 20% 或 25%	<ul style="list-style-type: none"> ■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) ■在对于达成使命、愿景和战略目标重要的少数方面，报告了结果。(I)
30%, 35%, 40% 或 45%	<ul style="list-style-type: none"> ■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) ■在对于达成使命、愿景和战略目标重要的多数方面，报告了结果。(I)
50%, 55%, 60% 或 65%	<ul style="list-style-type: none"> ■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) ■在对达成组织使命、愿景和战略目标重要的方面，呈有利的趋势。(T) ■与有关竞争对手和(或)标杆进行对比评价，部分指标具有良好的相对绩效水平。(C) ■结果对应了大多数关键的顾客、市场和过程要求。(I)
70%, 75%, 80% 或 85%	<ul style="list-style-type: none"> ■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) ■在对达成使命、愿景和战略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，多数乃至大多数指标具有非常好的相对绩效水平。(C) ■结果对应了大多数关键的顾客、市场、过程和战略实施计划要求。(I)
90%, 95% 或 100%	<ul style="list-style-type: none"> ■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) ■在对达成使命、愿景和战略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导地位和标杆水准。(C) ■结果完全对应了关键的顾客、市场、过程和战略实施计划要求。(I)

河北省政府质量奖个人奖评价标准

(2022 年版)

为了引导从业人员加强质量管理，追求卓越绩效，促进全省经济社会高质量发展，根据《中华人民共和国产品质量法》《河北省国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》和《河北省政府质量奖管理办法》等有关规定，制定本标准。

本标准参考 GB/T 19001《质量管理体系要求》、GB/T 19580《卓越绩效评价准则》、GB/Z 19579《卓越绩效评价准则实施指南》等制定，按照高层领导者、中层管理者、一线工作人员、其他人员四个方面规定了河北省政府质量奖个人奖的术语和定义、基本要求和评价准则，以激励和表彰质量工作成效显著、对质量强省建设作出突出贡献的工作者，树立质量管理标杆并学习、宣传、推广其实践和理论方面的创新成果及经营绩效。

1 术语和定义

1.1 高层领导者

组织的最高领导层/最高管理层成员。

1.2 中层管理者

组织的管理部门/中层领导成员。

1.3 一线工作人员

组织内除高层领导者、中层管理者以外的人员。

1.4 其他人员

是指政府机关、事业单位、检验检测、科研、学校、军工、社会组织、第三方等其他从事质量理论、方法、工具研究及应用推广的人员。

2 基本要求

2.1 拥护党的路线、方针、政策。

2.2 廉洁自律，具有良好的职业素养和道德品质和较强社会责任感。

2.3 在质量理论与质量实践中有突出、明显的创新点，符合本地区、本行业的发展方向。

2.4 在本省或某一领域、产业、行业中，具有强烈的创新意识和良好的创新能力。

2.5 在本职岗位上兢兢业业、锐意进取、勇于开拓并取得卓越绩效工作。

2.6 获得组织内外部颁发的各种奖项，有一定的实践经验总结或理论著述，并具有推广价值。

3 高层领导者评价准则（80分）

3.1 战略部署与经营理念（30分）

3.1.1 长期重视质量管理工作，具有丰富的质量管理实践经验，在保障质量安全、推动质量发展中发挥重要作用。

3.1.2 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。

3.1.3 严格执行国家质量方针、政策和法规，重视并亲自推动卓越绩效。

3.1.4 科学制定战略目标，并有效分解、贯彻落实将质量追

求与质量发展纳入组织总体战略，充分体现追求卓越的核心价值观。实施质量战略产生近期效果和长远影响。

3.1.5 引导组织充分认识理解质量是生命，质量管理是生命线的经营管理理念，大力营造优秀质量文化，并影响员工、顾客和相关方。

3.1.6 组织的质量责任制度健全，并严格贯彻执行。

3.1.7 注重质量专业人才培养，培养并建立形成高效的质量管理团队。

3.2 文化与创新（30分）

3.2.1 建立推动质量文化的相关制度机制，形成具有质量特色的组织质量文化；质量文化被本组织全体成员所接受，并共同遵守。

3.2.2 结合组织实际，积极学习、推广、应用当前国内外先进的质量管理理论、制度、模式和方法，并取得明显成效。

3.2.3 积极探索提高组织质量管理水平和效率的有效途径，创新质量管理方法模式，其经验和成果具有被普遍推广、运用的价值。

3.2.4 建设诚信的质量文化和先进的质量管理体系，关注员工的需求和期望，营造创新、授权、主动参与、快速反应和团队学习等方面的优良环境。

3.2.5 科学地协调、处理好组织与相关方关系，在利益分配、双向沟通和绩效测评等方面不断创新，组织的凝聚力和竞争力不断提高。

3.2.6 确定影响员工满意度和积极性的关键因素，测量和提高员工满意度。

3.3 业绩（20分）

3.3.1 近5年组织的主要绩效指标处于国内同行领先水平，主要质量指标名列前茅。

3.3.2 近5年顾客满意度和员工满意度横向比在同行业处于领先水平，纵向比有明显提高。

3.3.3 个人或组织（品牌）的知名度较高，在社会上享有较好的美誉度和影响力，组织品牌战略效果良好。

3.3.4 编著有关质量论文、专著、译著、教材等，并在一定范围内发表或发行。

4 中层管理者评价准则（80分）

4.1 管理经验和专业技术（30分）

4.1.1 充分理解组织的愿景、使命和价值观，通过各种方式抓好组织文化传播、丰富组织文化载体；以身作则践行价值观，通过制度规范和确保组织文化落地。

4.1.2 充分理解组织的愿景、使命和价值观，在部门分解落实质量战略与规划，通过各种途径努力使工作范围内的全体员工都能充分理解和贯彻执行，实现战略目标。

4.1.3 熟悉并掌握卓越的质量管理/经营管理的理念、方法；在组织内传播先进的质量管理/经营管理理念、方法、技术，并取得明显效果。

4.1.4 向组织外部传播质量管理/经营管理方法、技术应用经验和创新经验，带领相关方共同提高管理水平。

4.1.5 结合岗位工作的特点，保持质量稳定提高的措施有效。

4.2 改进和创新（30分）

4.2.1 近3年来在攻克产品/服务质量、经营管理的难点和疑

点方面成绩显著，对组织的发展有明显的推动作用，或为组织创造了可观的经济效益。

4.2.2 解决难点和疑点的思路、方法以及形成的规范（技术、管理）或制度，具有较高的推广应用的价值。

4.2.3 掌握熟练质量技术方法与工具，具有良好的模范带头作用。

4.2.4 在质量技术方面取得重大改进或突破创新，形成具有自主知识产权的质量核心技术，有效解决了生产或服务环节中的质量难题。

4.2.5 通过质量技术攻关，提高本组织产品或服务的质量水平和可靠性，降低质量成本，提高组织品牌效益。

4.3 业绩（20分）

4.3.1 主要经营业绩/质量指标处于同行业、组织内各部门的领先水平。

4.3.2 所属部门在市级以上的岗位、技能大赛中多次获奖。

4.3.3 所属部门获得政府的质量方面的表彰。

4.3.4 编著有关质量的经验交流稿、论文、专著、译著、教材等，并在一定范围内发表或发行。

5 一线工作人员评价准则（80分）

5.1 敬业精神（20分）

5.1.1 长期坚持的一丝不苟工作作风，对本组织（部门/集体）形成良好的工作作风具有明显的推动作用。

5.1.2 能够高标准、高效率地完成各项工作。

5.1.3 熟悉质量管理体系的方法和工具，本岗位的工作长期

保持优秀。

5.2 标杆带头作用（30分）

5.2.1 长期坚守在生产、服务一线开展工作，掌握熟练的工作技能，有一专多能的本领，能够起到标杆带头作用。

5.2.2 在组织技术革新、技术改进、质量攻关等活动中发挥骨干作用，能够有效解决生产、服务经营中的质量技术难题。

5.2.3 在组织生产经营中有独创的质量技术成果，在行业中得到广泛推广应用，取得良好社会效益和经济效益。

5.2.4 结合本岗位的特点，运用统计技术等方法，开展质量改进活动，解决实际问题，提高质量，降低成本。

5.2.5 无私传授岗位操作、经营和服务技能，为本组织培养大批熟练技术工人，对提高组织（部门/集体）总体水平做出重要贡献。

5.3 业绩（30分）

5.3.1 在岗位操作、经营和服务技能的评比中多次获得市级以上优胜奖励。

5.3.2 完成的产品质量、工作质量、服务质量指标连续多年名列前茅，在组织（部门）内为各方面所公认。

5.3.3 编写有关质量的经验交流稿和/或论文等，并在一定范围内发表。

6 其他人员评价准则（80分）

6.1 概述

在河北省内从事质量强省工作推进以及质量理论、方法、工具研究及应用推广的，为河北省质量工作作出卓越业绩或作出重大贡献的政府部门、行业组织、社会团体、学校和科研单位从事

质量管理、质量教育和培训、质量科研、质量宣传等方面工作的人员，满足申报基本要求的，均可以开展评价。

6.2 关键要求（80分）

6.2.1 在质量领域的理论研究上有重大创新，并引起国内外的广泛关注和好评。

6.2.2 在质量法制与司法上有重大贡献，并得到国家的采纳，产生重要的社会影响。

6.2.3 在推进区域质量提升、质量政策的制定与实施中发挥重要作用或作出了突出贡献。

6.2.4 在国际标准制定上有重大贡献，并有重要的经济效益、重大的社会影响。

6.2.5 在高新技术及产品的开发、研究取得重大成果，对国家和河北发展具有重要影响。

6.2.6 在长期从事质量教育、培训、宣传、出版等工作中作出杰出贡献。

6.2.7 在打假治劣、维护消费者权益中，为维护社会主义市场经济秩序作出杰出贡献。

6.2.8 在质量管理、质量检测、计量、标准化、工程质量、认证认可等专业机构中，长期从事质量工作，并作出杰出贡献。

6.2.9 专家学者，其研究成果在实际质量工作中得到有效应用，解决了质量难题，提升了质量水平，取得了巨大的经济效益和社会效益。