《市、县政府质量奖评价准则》

地方标准编制说明

（征求意见稿）

# 项目背景

1.1立项背景

政府质量奖产生于20世纪下半叶，是各级政府在质量管理领域授予相关组织的最高荣誉，旨在传播先进质量理念，推广科学的质量管理制度、模式和方法，激励引导全社会不断提升质量，追求卓越。进入21世纪后日益受到各国和企业的重视，在全球经济一体化的形式下，建立政府质量奖制度已成为各国提升企业竞争力，以及企业自身实现持续改进、保持并不断增强竞争优势的有效途径之一。目前全球已经超过半数国家和地区开展了政府质量奖评审活动，影响力比较大的有美国波多里奇奖、欧洲质量奖和日本戴明奖等。围绕这些奖项，各国都建立了一套评审程序和评奖细则，用于指导质量奖评审工作，并定期修订完善。

湖南省是国内最早实施政府质量奖励工作的省份之一。2001年起开展了湖南省质量管理奖的评审，2010年7月启动了第一届湖南省省长质量奖活动。作为推进质量强市、质量强县的重要举措，市长质量奖、县长质量奖也应运而生。目前我省十四个地州市政府也纷纷开展了政府质量奖评选活动，部分县市区也设立县市区质量奖评选制度。

我国于2004年颁布了国家标准《卓越绩效评价准则》（GB/T19580），并于2012年进行了标准的修订，该标准是基于对世界级最佳管理实践组织质量管理模式的总结和研究基础上，参照美国波多里奇国家质量奖评价准则制定，从领导，战略，顾客与市场，资源，过程管理，测量、分析与改进以及结果等七大方面对评价内容做了全面规定。为各类组织卓越绩效模式的导入和政府质量奖的评审提供了依据。2013年，中国质量奖启动，《中国质量奖评审规则》及相关评审文件，为质量、技术、品牌和效益评价提供新的指标和方法。全国推行政府质量奖的相关省市也结合本地区经济发展、企业管理水平实际情况和需要，制定了具有地方特色的政府质量奖评奖细则。

国内外相关质量奖评价标准的制修订，为本文件的制定提供了参考和帮助。

1.2标准制定的必要性

目前湖南省各市（州）、县（市、区）政府质量奖的评选直接参照省长质量奖评价标准，由于省长质量奖的评价准则是基于组织已经导入应用卓越绩效管理模式且质量管理体系健全的基础之上制定的，因而其评价准则着重于评价组织的质量水平、创新能力、品牌影响力及效益等方面的突出业绩，以及组织创新的质量管理制度、模式、方法。从近几年对市（州）、县（市、区）申报省长奖组织的评价发现，普遍存在着管理基础薄弱、质量管理体系不健全、质量管理成熟度水平不高等问题，对于初次创奖的组织而言缺乏系统的导入GB/T19580卓越绩效标准的过程。同时部分市（州）、县（市、区）基层政府反映GB/T19580标准条文繁多，部分条文生涩，不易理解，市、县级企业实际情况与GB/T19580要求具有一定的差距，直接采用GB/T19580作为基层政府质量奖评价准则难于以操作。

因此，为有效引导和推动企业导入并实施卓越绩效模式，持续提升企业质量管理水平、经营业绩和整体竞争能力，省市场监督管理局批准制定市、县政府质量奖评价准则的地方标准，一是为各市（州）、县（市、区）政府质量奖的评审提供了先进、适用的评价标准，以确保评选出更多的行业标杆企业，推广其先进的管理经验和方法，带动企业整体质量水平的提升；二是为企业推行卓越绩效模式、申报政府质量奖提供先进、适用的标准。

2 工作简况

# 2.1 任务来源

2021年11月由湖南省质量和标准化研究院提出申请，湖南省市场监督管理局列入湖南省标准化战略项目，批准湖南省质量和标准化研究院编制。

2.2 起草单位、协作单位

本文件的主要起草单位湖南省质量和标准化研究院。

2.3主要工作过程

2.3.1成立标准编制组（2022年3月）

湖南省质量和标准化研究院在接到省市场监督管理局下达的编制任务后，所在单位领导高度重视，成立了标准编制组，项目负责人组织召开了项目工作会议，明确了编制组成员及任务分工，并制定了详细的工作计划。

2.3.2调研、资料收集整理阶段 （2022年3月～4月）

编制组成员按照计划分工，结合参加市（州）、县（市、区）政府质量奖评审和省长质量奖评审活动，先后到长沙、株洲、湘潭、永州等地的市场监督管理局、部分获奖和申奖企业进行调研，了解企业质量管理状况、推行卓越绩效模式方法的情况、申报质量奖和质量奖评审过程中存在困难和问题，以及对质量奖评审的建议和意见。

编制组广泛收集了《湖南省“十四五”质量强省发展规划》、《中共湖南省委湖南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》、GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》、GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》《中国质量奖评审规则》《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》及相关评审文件，收集了湖南省十四个地州市，以及上海、福建、青海、内蒙、天津、深圳、云南、黑龙江、四川等省市政府质量奖管理办法及评审准则等质量奖管理和评价类文件，并对所收集资料的内容进行深入的学习和分析。

2.3.3 标准草案起草（2022年5月～6月）

在深入广泛的调查研究、收集资料分析，以及评审专家质量奖评审经验座谈总结的基础上，编制组拟定标准框架与主要内容，编制了标准初稿。

2.3.4 研究讨论和征集意见（2022年7月）

编制组内多次召开专题会议，对标准内容进行了论证，确定标准的关键指标和要求，对标准草案进行了修改完善，形成了《市、县政府质量奖评价准则》地方标准的征求意见稿。

3 标准编制原则和依据

# 3.1 标准编制原则

本文件的制订依据以下原则：

1. 科学性原则。主要参考GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》、GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》、《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》，并结合市（州）、县（市、区）企业实际情况，使标准的技术内容科学可靠。
2. 先进性原则。充分吸收、借鉴国内外先进经验，以及来自管理实践前沿卓越企业的最佳管理实践成果，使标准内容具有引领性。
3. 适用性原则。在分析各类组织特点基础上，充分考虑我省地（州）市、县（市）区组织实际质量管理水平状况，具有可操作性。
4. 协调性原则。充分考虑标准与GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》、GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》、《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》的协调一致。在管理原则方面与各地州市政府质量奖管理办法保持一致。在术语和定义方面，采用与GB/T19000《质量管理体系 基础和术语》、GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》界定的术语和定义保持一致。
5. 规范性原则。标准按照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，确保标准编写规范。

# 3.2 标准编制依据

本文件的主要参考依据有：

1.《湖南省“十四五”质量强省发展规划》

2.《中共湖南省委湖南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》

3.《中国质量奖评审规则》

4. 《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》

5. GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》

6. GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》

# 4 标准主要结构和内容

4.1标准结构

结合我省市（州）、县（市、区）质量强市（县）发展规划及企业实际管理水平，参考GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》、 GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》要求，同时将《中国质量奖评审规则》和《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》中重点关注质量、创新、品牌以及质量管理模式和方法的指导思想和要求融入到本文件中。

基于考虑获得市（州）、县（市、区）政府质量奖的组织未来将会进一步申报省长质量奖需求，为便于其申报材料不再做重大结构性的调整，本文件基于《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》中质量、创新、品牌、效益构架基础上，按照管理逻辑思维，补充并整合GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》内容，在语言上对GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》进行了通俗化和简洁化修改，并结合我省市（州）、县（市、区）企业实际管理水平，形成了本文件。同时借鉴了天津、深圳等部分其他外省市政府质量奖评价准则的先进做法。

本文件与GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》、《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》之间对应关系见表1，本文件对这2个文件的删减情况如下：

1. 未采纳GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》第5章过程管理，理由是申奖企业具有良好质量管理基础，质量管理体系健全，建立了质量、环境和职业健康安全等管理体系，对过程识别和设计以及过程实施和改进活动已经系统开展，按照评价过程条款4个评价要素中可以评价组织过程管理的有效性，为避免申奖资料重复表述，本文件中不做评价要求；
2. 未采纳GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》4.7.6过程有效性结果，基于考虑组织建立了质量、环境和职业健康安全等管理体系，已经开展目标管理、目标分解和目标监测活动，本文件不再做重复要求；
3. 对《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》中1.3.1组织有关创新性、具有重大突破的质量管理新理论的内容，以及GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》4.7结果中与国际同类产品和服务比对等内容未做要求，考虑到这对市（州）、县（市、区）层面企业质量管理要求过高。

表1 本文件与GB/T19580、湖南省省长质量奖（组织）评审准则之间对应情况

| **本文件** | | **GB/T19580-2012** | | **湖南省省长质量奖（组织）评审准则** | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **章条标题** | **章条号** | **章条标题/核心要点** | **章条号** | **章条标题/核心要点** | **章条号** |
| **领导与质量** | **4.2** | **领导** | **4.1** | 质量 | 1 |
| **领导作用** | **4.2.1** | 高层领导的作用 | 4.1.2 | 质量发展 | 1.1 |
| 文化引领 | 4.2.1.1 | 使命、愿景、价值观 | 4.1.2a) | 质量文化 | 1.1.2 |
| 组织治理 | 4.2.1.2 | 组织治理 | 4.1.3 |  |  |
| 社会责任 | 4.2.1.3 | 社会责任 | 4.1.4 |  |  |
| 战略管理 | 4.2.1.4 | 战略 | 4.2 | 质量战略 | 1.1.1 |
| 领导方面结果 | 4.2.1.5 | 战略结果  组织治理结果 | 4.7.7a)  4.7.7b) |  |  |

表1 本文件与GB/T19580、湖南省省长质量奖（组织）评审准则之间对应情况（续）

| **质量基础** | **4.2.2** |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 基础能力 | 4.2.2.1 | 信息资源 | 4.4.4 | 基础能力 | 1.1.3 |
| 人力资源 | 4.2.2.2 | 人力资源 | 4.4.2 | 质量教育 | 1.1.4 |
| 财务资源 | 4.2.2.3 | 财务资源 | 4.4.3 |  |  |
| 基础设施 | 4.2.2.4 | 基础设施 | 4.4.6 |  |  |
| 知识管理 | 4.2.2.5 | 知识资源 | 4.4.4 |  |  |
| 供应链协同 | 4.2.2.6 | 相关方关系 | 4.4.7 |  |  |
| **质量安全** | **4.2.3** |  |  | 质量安全 | 1.2 |
| 质量责任 | 4.2.3.1 | 质量安全责任 | 4.1.2d) | 质量责任 | 1.2.1 |
| 质量诚信 | 4.2.3.2 | 营造诚信守法环境  道德行为 | 4.1.2c)  4.1.4.3 | 质量诚信 | 1.2.2 |
| 风险管理 | 4.2.3.3 | 强化风险意识 | 4.1.2f) | 风险管理 | 1.2.3 |
| **质量发展** | **4.2.4** |  |  |  |  |
| 质量管理模式和方法 | 4.2.4.1 |  |  | 理论模式 | 1.3.1 |
| 质量改进 | 4.2.4.2 | 评价和改进组织绩效  改进与创新 | 4.1.2g)  4.6.3 | 改进攻关 | 1.3.3 |
| **质量水平** | **4.2.5** |  |  | 产品和服务 | 4.1 |
| 关键指标 | 4.2.5.1 | 产品和服务结果  顾客方面的结果 | 4.7.2  4.7.3.2 | 关键指标  顾客满意 | 4.1.1  4.1.2 |
| 标准的技术水平 | 4.2.5.2 |  |  |  |  |
| **技术与创新** | **4.3** |  |  | 创新 | 2 |
| **技术与创新管理** | **4.3.1** |  |  |  |  |
| 技术管理 | 4.3.1.1 | 技术资源 | 4.4.5 | 技术方法 | 1.3.2 |
| 创新机制 | 4.3.1.2 |  |  |  |  |
| **创新成果** | **4.3.2** |  |  |  |  |
| 创新能力 | 4.3.2.1 |  |  | 创新能力 | 2.1.1 |
| 技术先进性 | 4.3.2.2 | 技术结果 | 4.7.5 | 技术先进性 | 2.2.1 |
| 经济价值 | 4.3.2.3 |  |  |  |  |
| 社会价值 | 4.3.2.4 |  |  | 社会价值 | 2.2.2 |
| **顾客与品牌** | **4.4** |  |  | 品牌 | 3 |
| **顾客和市场** | **4.4.1** | **顾客与市场** | **4.3** |  |  |
| 顾客需求 | 4.4.1.1 | 顾客和市场的了解 | 4.3.2 |  |  |
| 服务顾客 | 4.4.1.2 | 顾客关系与顾客满意 | 4.3.3 |  |  |
| **品牌** | **4.4.2** | 推进品牌建设 | 4.1.2e) | 品牌建设 | 3.1 |
| 品牌规划 | 4.4.2.1 |  |  | 品牌规划 | 3.1.1 |
| 品牌推广 | 4.4.2.2 |  |  | 品牌推广 | 3.1.2 |
| 品牌维护 | 4.4.2.3 |  |  | 品牌维护 | 3.1.3 |
| 品牌成果 | 4.4.2.4 |  |  | 品牌成果 | 3.2 |
| **经济与社会效益** | **4.5** |  |  |  |  |

表1 本文件与GB/T19580、湖南省省长质量奖（组织）评审准则之间对应情况（续）

| **经济效益** | **4.5.1** |  |  | 经济效益 | 4.2 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 财务绩效 | 4.5.1.1 | 财务结果 | 4.7.4 | 财务绩效 | 4.2.1 |
| 市场份额 | 4.5.1.2 | 市场结果 | 4.7.3.3 | 市场份额 | 4.2.2 |
| 税收贡献 | 4.5.1.3 | 财务结果 | 4.7.4 | 税收贡献 | 4.2.3 |
| **社会效益** | **4.5.2** |  |  | 社会效益 | 4.3 |
| 员工满意 | 4.5.2.1 | 资源结果 | 4.7.5 | 员工满意 | 4.3.1 |
| 社会责任 | 4.5.2.2 | 公共责任结果  道德行为结果  公益支持结果 | 4.7.7c)  4.7.7d)  4.7.7e) | 产业引领  公益支持 | 4.3.2  4.3.3 |
| 社会影响 | 4.5.2.3 |  |  | 社会影响 | 4.3.4 |

4.2标准主要内容

标准共包括5个章节，1个规范性附录，1个资料性附录以及参考文献。

1 范围

对标准提出的要求内容，以及适用范围进行描述。

2 规范性引用文件

本文件引用了GB/T 19000和GB/T 19580标准。

3 术语和定义

本文件引用了GB/T 19000和GB/T 19580界定的术语和定义。

4 评价内容

对领导与质量、技术与创新、顾客与品牌、经济与社会效益等4部分评价内容做出了规定。

评价内容在采用《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》中质量、创新、品牌、效益基础上，补充增加了GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》内容，见表1。

5 评价方法

规定总分值为1000分，评价内容划分为三级评价指标。对评价指标分类，以及定性评价和定量评分相结合的成熟度评价方法做出说明。

6附录A 评价指标、分值和类目

对政府质量奖评价指标、评分值，以及评审条款的分类做出规定。评分值参考GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》和《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》评分条款分值表，结合市（州）、县（市、区）企业实际管理水平情况，引导组织导入卓越绩效模式，筑牢管理基础，加大了过程类评价指标分值，其中过程类评价指标530分，质量模式方法类100分、结果类370分。

7 附录B 定性评价要点和定量评分方法

对过程类、结果类、模式和方法3类定性和定量成熟度具体评分方法进行说明，其中过程类、结果类评价方法参考GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》附录C中评价要素和评分指南，同时补充说明了下列内容，有利于提高评价的一致性：

——评审指南中“少数”、“部分”、“多数”、“大多数”的定量概念；

——“良好”、“优秀”、“卓越”等定性概念；

——结果类评价指标中相关结果能力获得国际、国家、省级、市级、县级政府部门或权威行业社会机构认定或荣誉，对应的评分数值。

8参考文献

本文件编写过程中参考了GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》和《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》2个文件。其中评价要素和评分方法参考了GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》，评价内容参考了《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》。

5 国内外现行相关法律、法规和标准情况

目前国外政府质量奖评审准则主要以评审技术规范形式发布，并定期修订完善。

我国政府质量奖评审主要相关政策依据是《中华人民共和国产品质量法》《评比达标表彰活动管理办法》（中办发〔2018〕69号）,以及质量发展纲要等文件。

湖南省开展政府质量奖评审主要文件依据是《湖南省“十四五”质量强省发展规划》《中共湖南省委湖南省人民政府关于开展质量提升行动的实施意见》 《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》。各地州市结合本地实际情况，基本参照省长质量奖评审准则的质量、创新、品牌、效益4个方面内容模式，制定了相关评价准则文件。

国内发布的政府质量奖评审标准包括GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》、 GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》2个国家标准。省内目前尚没有制定政府质量奖评审相关的地方标准。其他外省制定政府质量奖评审相关地方标准的主要有：

（1）天津质量奖评价总则DB12/T 630.1-2021；

（2）天津质量奖评价规程DB12/T 630.2-2021；

（3）天津质量奖制造业评价规范DB12/T 630.3-2021；

（4）天津质量奖工程建筑评价规范DB12/T 630.4-2021；

（5）天津质量奖服务业评价规范DB12/T 630.5-2021；

（6）深圳市市长质量奖评定标准（经济类）DB4403/T 116-2020FDIS；

（7）黑龙江省政府质量奖评价DB23/T 2474-2019；

（8）内蒙质量奖评审规程DB15/T 1465-2018；

（9）河南政府质量奖评审DB41/T 1721-2018；

（10）青海省政府质量奖DB63/T 1460-2016；

（11）安徽省政府质量奖DB34/T 1712-2012；

（12）上海市政府质量奖个人奖DB31/T 598-2012；

（13）福建省政府质量奖DB35/T 974-2011。

《市、县政府质量奖评价准则》标准编制组

2022年9月7日