《湖南省省长质量奖 第2部分：评审规程》

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政府及组织的重视，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，以及组织自身实现持续改进、保持并不断增强竞争优势的有效途径之一。目前全球96个国家设立了104个政府质量奖评审项目，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评选活动。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，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。2012年经中央批准设立了中国质量奖，这是我国政府在质量领域授予相关组织和个人最高荣誉的国家质量奖励制度。《中国质量奖评审规则》及相关评审文件，为质量、技术、品牌、效益评价和质量管理模式评价提供了评价指标和方法。全国推行政府质量奖的相关省市也结合本地区经济发展、组织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准则。

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

一是目前省长质量奖评审工作组织是按照《湖南省省长质量奖管理办法》实施，现行的评分方式以来评审专家的个人经验，评分方法存在操作性不强，导致评审过程中存在不易把握评价尺度等问题，有关资料评审和现场评审的程序要求有待进一步细化，材料评审和现场评审的工作记录有待进一步规范；二是省内各市州、县市区各级政府质量奖的评审工作组织和程序存在需要规范的需求，各类创奖组织和个人也存在需求规范开展自我评价实施持续改进的需求；三是目前第五届中国质量奖的评审内容发生了变化，需要进一步明确新增内容的评审方法。

因而建立一个评审规程标准，对健全完善省长质量奖评审的技术体系，提高省长质量奖评审工作的有效性，规范各级政府质量奖评审工作，引导创奖组织和个人通过自我评价，不断发现改进机会具有重要指导意义。

2 工作简况

# 2.1 任务来源

2022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、长沙臻卓企业管理有限公司。

2.3主要工作过程

2.3.1成立标准编制组（2023年2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 （2023年3月～5月）

编制组收集了GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》《市场监管总局办公厅关于开展第五届中国质量奖评选表彰工作的通知》市监质函〔2023〕105 号，以及《湖南省省长质量奖管理办法》、《湖南省省长质量奖（组织）评审准则》等相关评审文件，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相关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。

编制组成员结合省局和院质量提升服务工作需求，前往楚天科技股份有限公司、湖南斯依康生物科技有限公司等申报中国质量奖企业，调研了解企业质量管理状况、推行卓越绩效模式方法、申奖过程中存在困难和问题，收集对质量奖评审的建议和意见。

编制组成员提炼总结近年来专业支持省局多届省长质量奖评审工作经验，以及参与的四川、河北、广东等外省省长质量奖评审工作的有效做法。

上述工作为编制省长质量奖系列标准做好了充分的前期准备。

2.3.3 标准草案起草（2022年6月～7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～8月）

编制组广泛征求了国奖和省奖权威评审专家意见，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《湖南省省长质量奖 第2部分：评审规程》湖南省地方标准的征求意见稿。

2.4 本标准主要起草人

本标准主要起草人见表1。

**表1 标准主要起草人名单表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **职务/职称** | **工作单位** | **任务分工** |
| 孙华 | 女 | 副院长/高级工程师 | 湖南省质量和标准化研究院 | 调研、策划、协调以及标准制定起草 |
| 欧阳盛雄 | 男 | 总经理 | 长沙臻卓企业管理咨询有限公司 | 调研、策划、标准制定起草 |
| 李楷明 | 男 | 所长/正高级工程师 | 湖南省质量和标准化研究院质量品牌和物品编码研究所 | 调研、协调、标准修改 |
| 彭琨林 | 男 | 工程师 | 湖南省质量和标准化研究院质量品牌和物品编码研究所 | 调研、标准修改 |
| 朱雯婧 | 女 | 工程师 | 湖南省质量和标准化研究院质量品牌和物品编码研究所 | 调研、资料收集，标准修改 |
| 冯大维 | 女 | 副所长/助理工程师 | 湖南省质量和标准化研究院质量品牌和物品编码研究所 | 调研、标准修改 |
| 龚贺 | 男 | 所长/正高级工程师 | 湖南省质量和标准化研究院标准化战略和技术性贸易措施研究所 | 标准修改 |
| 陶强强 | 男 | 工程师 | 湖南省质量和标准化研究院质量品牌和物品编码研究所 | 调研、标准修改 |
| 曹阳 | 女 |  | 湖南省质量和标准化研究院质量品牌和物品编码研究所 | 资料收集、标准修改 |

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。**主要参考中国质量奖评审要点和外省政府质量奖评审的先进经验，结合湖南省省长质量奖管理办法实施要求，梳理完善评审工作程序和要求，使标准的技术内容科学可靠。

**（2）先进性原则。**充分吸收、借鉴国内外政府质量奖评审先进经验，以及第五届中国质量奖最新的申报条件要求，总结提炼对标评审、组间合议评审等湖南评审工作的特色有效做法，具有引领性。

**（3）适用性原则**。明确了材料评审、现场评审各环节的工作要求和评审工作留痕记录要求，具有可操作性。

**（4）协调性原则。**本文件编写过程中注意了与国家相关法律法规、政策规章、标准的协调性问题，标准内容与现行法律、法规、部门规章和标准是完全协调、一致的。在内容方面充分考虑标准与中国质量奖申报要求，以及往届湖南省省长质量奖评审等相关要求的协调一致。

**（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）《市场监管总局办公厅关于开展第五届中国质量奖评选表彰工作的通知》市监质函〔2023〕105 号

（2）《湖南省省长质量奖管理办法》

（3）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

本文件共包括11个章节以及参考文献。

**1 范围**

规定了湖南省省长质量奖评审组织、评审程序、审定公示和监督与反馈等要求，对适用范围进行描述。

**2 规范性引用文件**

本文件引用了拟与本文件同步发布湖南省省长质量奖系列标准，包括：

——第 1 部分：评审总则；

——第 3 部分：个人评审规范；

——第 4 部分：制造业评审规范；

——第 5 部分：服务业评审规范

**3 术语和定义**

本文件引用了湖南省省长质量奖 第 1 部分：评审总则中“湖南省省长质量奖”术语和定义。

参照《福建省政府质量奖评价管理细则》地方标准，结合湖南省省长质量奖评审工作实际，界定了材料评审、独立评审、合议评审、现场评审的术语和定义。

**4 评审组织**

根据湖南省省长质量奖评审的实际做法，明确了评审组组建和评审组的工作职责。

**5 评审程序**

根据《湖南省省长质量奖管理办法》第五章评审程序要求，结合湖南省省长质量奖评审的实际做法，明确了材料评审、现场评审、顾客满意度测评、综合评价、审议和公示公告等实施工作流程。

**6 材料评审**

根据湖南省省长奖评审实际情况，规定了材料评审前准备、独立和平、合议评审等评审实施要求和相关评审工作记录要求。

**7 现场评审**

根据湖南省省长奖评审实际情况，规定了现场评审前准备、首次会议、现场评审实施、末次会议、组间合议等评审实施要求，和相关评审工作记录要求。

本章节体现了湖南省长质量奖近年来评审工作特色有效做法，强化了分组评审前对标评审的事前把关，以及对评审结果有效性控制的组间合议要求，最大程度降低了评审尺度不一致导致的评审质量误差。如5.6.1.6　中规定了同一行业类型评审大组（如制造业组、服务业组、个人组）下设2个以上评审组的，现场评审实施分组评审前，宜组织开展对标评审，以满足不同评审组之间对评审尺度把握的一致性要求。

5.6.5.1中规定了同一行业类型评审大组下设2个以上评审小组的，现场审核结束后，由评审大组组长召集评审小组长进行组间合议，对评审大组内入围组织或入围个人的现场评审情况进行集中评议，形成现场评审合议评分，最大限度减少同一行业类型不同评审组间评审尺度把握的误差。

**8 顾客满意度测评**

根据《湖南省省长质量奖管理办法》第二十一条规定，明确了现场评审入围组织名单确定后以及在现场评审活动完成之前，应完成顾客满意度测评的要求。

**9 综合评价**

根据《湖南省省长质量奖管理办法》第二十二条规定，明确了综合评价计分方法和排名方法。

**10审议和公示公告**

根据《湖南省省长质量奖管理办法》第二十三条、第二十四条的规定，明确了省长质量奖和省长质量奖提名奖审议和公示公告的要求。

**11 监督与反馈**

根据湖南省省长质量奖现行评审监督的有效做法，规定了湖南省质量强省领导小组成员单位的公职人员入组全程监督现场评审工作质量要求，以及入围组织对评审组工作进行评价反馈的实施要求。

**参考文献**

本文件有关评审工作程序和评审工作要求参考了《湖南省省长质量奖管理办法》。

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程序主要相关政策依据是《市场监管总局办公厅关于开展第五届中国质量奖评选表彰工作的通知》（市监质函〔2023〕105 号）。

湖南省开展省长质量奖评审主要文件依据是《湖南省省长质量奖管理办法》。

国内发布的政府质量奖评审标准是GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》。省内目前没有发布政府质量奖评价规程相关地方标准。

其他外省制定政府质量奖评审相关地方标准的主要有：

（1）天津质量奖评价规程DB12/T 630.2-2021；

（2）黑龙江省政府质量奖评价DB23/T 2474-2019；

（3）内蒙质量奖评审规程DB15/T 1465-2018；

（4）河南政府质量奖评审DB41/T 1721-2018；

（5）青海省政府质量奖DB63/T 1460-2016；

（6）安徽省政府质量奖DB34/T 1712-2012；

（7）福建省政府质量奖DB35/T 974-2011。

# 6 重大意见分歧及处理结果

在本文件起草过程中，无重大意见分歧。

《湖南省省长质量奖 第2部分：评审规程》标准编制组

2023年7月31日