附件5

浦口区区长质量奖（组织奖）评定标准细则

| **评审指标** | | **评审内容** |
| --- | --- | --- |
| 一、领导  （110分） | 高层领导作用  （70分） | 1.结合组织发展过程、行业特点、产品特色等确定组织的使命、愿景和价值观，如何将其贯彻到全体员工，并影响到组织的合作伙伴、顾客以及其他相关方，有实施证据；（10）  2.针对组织的优势、劣势，改进组织绩效，实现战略目标，落实组织价值观的作用，并达成愿景；（10）  3.建立与全体员工及其他相关方的沟通渠道，鼓励整个组织实现坦诚、双向的沟通；（10）  4.营造诚信守法、改进创新、快速反应和学习的组织文化环境；（8）  5.确定组织质量文化发展方向和规划，营造相应环境，建设组织架构，建立和实施质量文化规范与工作制度，全员参与质量文化建设。制定各种质量培训计划，对企业各层次人员开展系统、定期的质量培训教育。（12）  6.推行首席质量官制度，履行确保组织所提供产品和服务的质量安全职责，引导组织积极主动承担质量安全主体责任；（10）  7.高层领导重视并制定与组织发展目标一致的品牌战略与规划，构建品牌建设管理体系，明确关键过程（品牌定位、品牌架构、品牌识别、品牌传播、品牌价值评估等），不断提高品牌的知名度、美誉度和忠诚度。（10） |
| 组织治理  （20分） | 1.组织行为的管理责任，如高层领导的经营责任、道德责任、法律责任等；财务方面的责任，如遵守会计准则、财务通则，确保资产的保值增值等以及内、外部审计的独立性；制定股东、员工及其他相关方的利益保护措施、政策；（15）  2.制定高层领导和治理机构成员的考核制度，采取多样化的方式（包括自评、上下级和同级评价、外部评价等），进行绩效评价并实施改进。（5） |
| 社会责任  （20分） | 1.针对环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面影响的应对和方法，可包括：GB/T24001、GB/T28001、环境标志自我声明、产品安全认证等；（10）  2.组织应当评估并确定其产品、服务和运营给社会带来的环境保护、能源消耗、资源综合利用、安全生产、产品安全、公共卫生等方面的影响，并针对相关风险，确立满足和超越法律法规要求的关键过程、测量方法和指标，制订相应的对策和改进措施；（8）  3.建立质量诚信管理体系、符合道德规范的关键过程及相应绩效指标，将公益支持与组织战略相结合，形成战略性公益事业。（2） |
| 二、战略  （90分） | 战略制定  （40分） | 1.健全战略管理组织，明确战略制定的主要步骤和工作计划，内容包括主要步骤、职责分工、时间安排、数据和信息的收集；针对收集战略制定的相关信息，采用科学的方法进行数据和信息的分析，并持续优化；（20）  2.制定与组织使命、愿景、价值观相一致的战略和战略目标，明确实现时间表和关键绩效指标体系，并考虑内外部相关方的利益。（20） |
| 战略部署与  实施  （20分） | 1.制定和部署实现战略目标的实施计划，相关部门如何制定本部门的年度工作计划；（5）  2.根据环境的变化对战略目标及其实施计划进行调整和落实；（5）  3.制定反映产品和服务、顾客与市场及经营管理等方面关键变化的长、短期发展计划；（5）  4.如何获取和配置资源以确保长、短期战略目标和实施计划所需的资源。（5） |
| 战略绩效测量与评价  （30分） | 1.运用适宜的科学方法和工具，对长、短期计划内的关键指标进行预测，并对预测准确性进行评估；（10）  2.确定竞争对手和标杆，将所预测绩效与竞争对手、标杆的预测绩效及以往绩效进行对比，以验证和优化自身目标和计划；（10）  3.如何评价计划的实施结果与预期结果之间的差异，针对未完成的事项如何采取措施进行改进。（10） |
| 三、顾客与市场  （90分） | 市场调研  （20分） | 1.开展市场调研活动，编制市场调研报告。为组织预测市场的发展趋势提供信息，并从多维度进行市场细分；（10）  2.开展顾客、产品和市场的分析，编制分析报告，寻找改进的机会，有改进的实施证据。（10） |
| 顾客关系的  建立  （30分） | 1.了解并分析目标顾客的需求、期望和偏好，定期进行评价改进，以适用内外部环境的变化；（5）  2.根据内外环境的变化、组织战略、发展方向和业务等的调整，定期评价和改进顾客关系方面的方法；（10）  3.对不同顾客群建立差异化的顾客关系，实施顾客关系管理，采取适宜的营销和服务策略，提高其满意度和忠诚度；确立顾客投诉处理机制，确保投诉得到及时、有效、快速的解决。（15） |
| 顾客关系的管理  （20分） | 1.建立了顾客关系管理系统，建立网络化的沟通渠道，定期开展顾客走访或其他形式的调研活动。收集潜在顾客的信息，开发新顾客，新市场；（10）  2.制定售后服务的标准，是否测评售后服务的满意度，有实施的证据。（10） |
| 顾客满意的测量  （20分） | 1.科学合理测量顾客满意和忠诚，并根据测量结果进行改进；（10分）  2.通过有效途径，获取竞争对手以及标杆主导产品或服务的顾客满意度水平及趋势。（10分） |
| 四、资源  （130分） | 人力资源  （60分） | 1.建立高效率组织框架，提升运作效率，促进沟通协作；制定系统的人力资源规划，有效识别所需员工的技能和特点，听取和采纳各相关方意见和建议，实现有效沟通和技能共享；（20）  2.建立员工绩效考评管理制度，按制度规定实施绩效评价、考核和反馈，并利用考评信息持续改进员工业绩；建立科学合理的薪酬体系，实施适宜的激励政策和措施；（20）  3.开展员工满意度调查与评价活动，并针对员工的合理化建议实施改进；鼓励员工参与质量、安全等改善活动，提供时间和资金方面的支持，奖励优秀案例。（20） |
| 财务资源  （20分） | 1.依据战略规划和经营计划，有效确定资金需求，保障资金供给；（5）  2.制定科学严密的财务管理制度，采取有效方法实施预算管理、成本管理及风险管理等，确保和提高财务安全性；（10）  3.采用实施全面预算管理等有效方法实现财务资源的最优配置,提高资金的使用效率。（5） |
| 基础设施  （10分） | 配置所需的基础设施和设备，包括测量资源，按照规定进行定期维护、检定。提供实施的证据，关注特种设备和强检计量器具的定期检定情况。（10） |
| 信息和知识资源  （20分） | 1.采取有效途径，识别和开发内外部信息源，并通过信息系统等途径，向相关方提供数据和信息，以提高供应链整体效率和快速反应能力；（8）  2.制定信息化管理制度，配置信息化管理职能，建立并运行符合行业特点和业务需求的信息化软硬件系统，确保其可靠、安全和易用；基于战略规划或组织发展，开展信息化需求调查和分析，制定长短期发展计划，积极系统地推进信息化建设；（8）  3.建立知识管理体系和信息平台,实现知识的推广应用。（4） |
| 技术资源  （10分） | 1.建立系统化方法评估自身技术现状，并与同行进行对比分析，明确优劣势；基于组织战略目标，制定技术发展规划，明确技术开发和改造的目标和计划，开展技术经济论证和可行性分析，确保组织技术的先进性和适应性；（5）  2.跟踪国际先进技术和标准，引进吸收并开展自主创新，提高技术创新能力；  强化知识积累和转化，促进形成各类技术成果和专利并推广应用，提高组织在技术方面的核心竞争力。（5） |
| 相关方关系  （10分） | 建立合作共赢的相关方关系，识别并确定关键供方和合作伙伴，实施供应商管理；基于平等互利、共同发展的原则，推动和促进双向沟通和信息共享。 |
| 五、过程管理  （100分） | 过程的识别  （30分） | 1.采用过程方法，梳理、确定主要产品、服务及经营全过程；（10）  2.采用定量或定性的方法，分析过程对组织盈利能力和取得成功的贡献，确定组织的关键过程。（10）  3.统筹识别相关方的利益和对过程的要求，在此基础上确定出关键要求；对关键过程的要求应清晰、具体、可测量。（10） |
| 过程实施  （30分） | 1.如何实施所策划的并确定的过程，并确保过程的有效性和效率；如何对建立的过程目标进行监视和测量；（20）  2.如何在过程的实施中利用来自顾客和其他相关方的信息，如何优化关键过程的整体成本。（10） |
| 过程改进  （40分） | 1.如何评价关键过程实施的有效性和效率？改进关键过程，减少过程波动与非增值性活动，使关键过程与发展方向和业务需要保持一致，并在各部门和各过程分享改进成果和经验教训，以促进组织的学习和创新；（20）  2.对过程和工艺实施改进，有实施的证据；（10）  3.开展QC小组等改进活动，实现过程的持续改进，有实施的证据。（10） |
| 六、测量分析与  改进  （70分） | 绩效测量  （20分） | 1.确定了哪些监视和测量的内容、方法、频次、测量结果的分析的方法和实际时机，有实施证据；（5）  2.说明组织如何建立绩效测量系统，如何有效应用相关的数据和信息，监测日常运作及组织的整体绩效，支持组织的决策、改进和创新；（10）  3.通过开展内部对比、竞争对比和标杆对比等活动，利用绩效测量系统，识别、收集和有效应用对比数据和相关信息，开展绩效对比；（5） |
| 绩效分析与评价  （10分） | 组织应开展趋势分析、对比分析、因果分析和相关分析等绩效分析；通过绩效分析和绩效评价，结合绩效趋势与对比等因素，识别改进次序和创新机会，将评价结果转化为具体的改进和创新举措。 |
| 改进的管理  （10分） | 结合战略和实施计划等因素，制定各层次和所有部门、过程的改进计划目标及管理制度，采用适当的方式进行跟踪管理；评价改进结果，制定政策激励改进成果，提炼形成优秀典型案例进行分享推广。 |
| 改进应用  （10分） | 运用科学的方法，积极开展由各层级员工参与，有针对性的改进活动。 |
| 创新  （20分） | 1.建立完善的创新激励机制和制度；（5）  2.有创新的管理制度和模式，如质量管理、生产管理、设备管理、营销管理等；（5）  3.实施创新型的经营模式，如个性化服务、定制化服务等；提倡通过互联网开展业务，扩大互联网业务占全部业务比例。（10） |
| 七、结果  （410分） | 产品和服务  结果  （70分） | 1.主要产品和服务的关键绩效结果及趋势；（20）  2.主要产品和服务关键绩效与竞争对手的比较结果；（20）  3.主要产品和服务的特色及创新成果。（30） |
| 顾客与市场  结果  （70分） | 1.顾客满意、顾客忠诚的关键绩效指标的水平及趋势；（20）  2.市场方面的关键绩效指标（市场占有率、市场排名、业务增长率等）的水平及趋势；（20）  3.与竞争对手及行业标杆对比的结果。（30） |
| 财务结果  （70分） | 财务绩效：三年来经营级增长趋势平稳，总资产贡献率、营业额、利税总额、工业增加值、全员劳动生产率，应收账款回收率、资产负债，综合效益水平和趋势，包括适当的对比性数据。（70） |
| 资源结果  （50分） | 1.统计和分析人力资源结果及趋势，并和竞争对手和标杆对比；开展员工满意度调查和分析工作，根据不同类型和层次员工进行满意度分析和改进；（15）  2.基础设施资源结果的关键绩效指标：如办公场所和厂房面积、关键设备数量、基本建设投资额、技术改造投资额等；（10）  3.技术文件、管理文件、工作文件的充分性；发明专利、实用性专利、著作性专利；产品和服务标准的制定；（10）  4.信息化程度；（5）  5.资源合理利用。（10） |
| 过程有效性  结果  （50分） | 关键过程的有效性和效率方面的关键绩效指标的当前水平和趋势，例如：  （1）研发过程的新产品设计周期、新产品数量及设计成功率；  （2）市场营销过程的中标率、订单预测准确率、订单收入、销售收入；  （3）采购供应过程的进货批合格率及准时交货率、采购成本降低率、关键供方营业收入增长率等；  （4）生产服务过程的一次合格率、准时交货率、产量、生产周期、生产成本等；  （5）服务过程的维修满意率、排除故障时间及网络接通率。 |
| 领导方面的  结果  （70分） | 1.在实现战略目标方面的关键绩效指标的当前水平和趋势；（10）  2.在组织治理方面的关键绩效指标的当前水平和趋势；（10）  3.在公共责任方面的关键绩效指标的当前水平和趋势；（10）  4.在道德行为方面的关键绩效指标的当前水平和趋势；（10）  5.在公益支持方面的关键绩效指标的当前水平和趋势；（10）  6.文化建设的成效（包括精神文化、行为文化、制度文化以及物质文化）。（20） |
| 创新方面的结果  （30分） | 1.创新管理模式的应用推广情况；（10）  2.在创新方面获得的奖励情况；（10）  3.如何体现创新的价值。（10） |

浦口区区长质量奖（个人奖）评定标准细则

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审指标** | | **评审内容** |
| 一、基本条件  （30分） | 政治素质  （8分） | 1.坚持四项基本原则，在政治上同党中央保持一致；（2分）  2.认真执行党的路线、方针、政策，学习实践科学发展观，自觉坚定理想信念；（2分）  3.模范遵守党纪政纪，组织纪律性强，廉洁自律；（2分）  4.密切联系群众，全心全意为人民服务。（2分） |
| 道德品质  （6分） | 1.自觉遵守公民道德规范和各项法律法规；（2分）  2.诚实守信，言行如一，具有正确的人生观、价值观；（2分）  3.自觉履行公民义务，具有强烈的责任感和使命感。（2分） |
| 职业操守  （8分） | 1.热爱本职工作，忠于职守，无私奉献，具有崇高的职业荣誉感；（2分）  2.模范遵守组织内部各项规章制度，严于律己，公私分明；（2分）  3.在工作中秉持守法诚信的基本要求，维护组织的根本利益和社会的公平正义；（2分）  4.具有强烈的创新意识和良好的创新能力，锐意进取，勇于开拓。（2分） |
| 社会评价  （8分） | 1.组织内部颁发各种荣誉；（4分）  2.组织外部颁发各种荣誉。（4分） |
| 二、关键要求（一）高层管理者  （70分） | 经营理念与  经营战略  （24分） | 1.树立“质量第一、效益优先、以人为本”的高质量发展观,坚持创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念,熟悉并执行国家质量方针、政策和法规，重视并亲自推动质量工作；（4分）  2.确定组织的使命、愿景和价值观，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；（4分）  3.制定质量战略或规划，展开落实到有关部门，并通过年度质量工作计划实施和措施保证，实施质量战略产生良好的近期效果和长远影响；（4分）  4.监控战略实施过程，根据实施过程中出现的机遇和挑战，及时调整目标与计划；（4分）  5.引导组织充分认识并理解质量经营管理理念,大力营造质量文化,并影响其他相关方；（4分）  6.组织的质量责任制健全,并严格贯彻执行。（4分） |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审指标** | | **评审内容** |
| 二、关键要求（一）高层管理者  （70分） | 质量创新和质量文化  （18分） | 1.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和方法,取得明显成效；（3分）  2.在质量理论和方法的创新中成绩显著,其经验和成果具有被普遍推广使用的价值；（3分）  3.建设诚信的质量文化和先进的质量经营管理体系,关注员工的需求和期望,营造学习、创新、开拓进取、团结奋进的优良环境；（3分）  4.引导组织推进质量文化建设，树立质量观念，引导员工贯彻实行质量文化，员工质量意识得到提升；（3分）  5.科学地协调和正确处理好社会、顾客、组织、员工和相关利益方等五个方面的利益关系,尊重、关心、爱护员工和合作伙伴,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分）  6.建立自觉抓质量的长效机制,有创新、有特色,效果明显,在市内、行业内有较大影响,并被广泛推广应用。（3分） |
| 顾客满意  （10分） | 1.识别并了解顾客的需求与期望，建立完善的顾客满意测量系统，利用反馈信息持续改进自身以及组织的工作，顾客满意度得到提升；（5分）  2.获取竞争对手或者行业标杆的顾客满意度信息，识别差距和优势并进行改进。（5分） |
| 结果  （18分） | 1.近三年组织的主要绩效指标处于省市内同行领先水平,主要质量指标名列前茅。（6分）  2.近三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。（4分）  3.组织或个人的社会知名度较高,组织或个人在社会享有较好的美誉度，获得政府质量、管理等方面表彰。（4分）  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分） |
| **评审指标** | | **评审内容** |
| 二、关键要求（二）中层管理者  （70分） | 管理经验和专业技术  （22分） | 1.充分理解和实践以顾客/市场为中心的理念；（2分）  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分）  3.在建立和完善组织(部门)的质量管理体系中起到积极的指导、示范作用；（4分） 4.掌握现代质量管理/经营管理的理念和方法,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分）  5.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，带领其他组织共同提高管理水平；（4分）  6.结合岗位工作的特点,保持质量稳定提高的措施有效。（4分） |
| 质量攻关和改进  （16分） | 1.近三年来在攻克产品/服务质量、经营管理的难点和疑点方面成绩显著,对组织的发展大局有明显的推动作用,或为组织创造了可观的经济效益；（4分）  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分）  3.应用有效的方法，识别改进机会，分析原因，制定对策，有目标、有计划地开展持续改进活动。（6分） |
| 创新  （10分） | 1.激发自身创新动力，开展创新活动，取得创新成果；（5分）  2.在组织或团队中营造创新氛围，带领、支持或参与创新活动，并在组织或团队的创新活动中发挥积极作用。（5分） |
| 顾客满意  （4分） | 1.根据顾客需求与期望，结合自身工作，识别改进和创新项目；（2分）  2.根据顾客反馈信息，分析存在的问题并改进，提升顾客满意度。（2分） |
| 结果  （18分） | 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分）  2.所属部门在市级以上的岗位、技能大赛中多次获奖。（5分）  3.所属部门获得政府的质量方面的表彰。（5分）  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。（4分） |
| **评审指标** | | **评审内容** |
| 二、关键要求（三）员工  （70分） | 敬业精神  （9分） | 1.具有良好的职业道德,诚实、守信、敬业、勤业,长期坚持一丝不苟的工作作风,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分）  2.能高标准、高效率地完成本职工作，工作质量长期保持优秀。（4分） |
| 在质量管理体系建立与运行中的作用  （13分） | 1.坚决贯彻组织的质量方针,为组织质量目标实现作出了杰出贡献；参与组织(部门/集体)质量管理体系的建立和完善,在体系有效运行中起到模范带头作用；（4分）  2.结合本岗位的特点,运用质量技术等方法,开展质量改进活动,解决实际问题,提高质量,降低成本；（5分）  3.注重顾客需求信息,提出改进意见并积极参与,效果显著；（4分）  4.不断学习、探索和改进,创造和总结适合本岗位且行之有效的质量工作方法,在实践中取得显著的成果,得到组织、行业和/或专家的认可,被组织、同行广泛采用。（4分） |
| 改进与创新  （24分） | 1.有过硬的岗位操作、经营和服务技能,有一专多能的本领；（6分）  2.无保留地传授岗位操作、经营和服务技能,以点带面,对提高组织(部门/集体)总体质量管理水平做出重要贡献；（6分）  3.能根据顾客反馈，对现有工艺/技术/操作方法提出改进建议，促进问题解决，帮助提升顾客满意度；（6分）  4.具有攻克产品/服务质量、经营管理的难点和疑点的能力,成绩突出；（6分） |
| 结果  （24分） | 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；（6分）  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；（6分）  3.个人在质量、服务、技术等方面取得创新性的成果，并获得顾客、组织或团队较高的评价；（6分）  4.个人或所属部门在质量工作等方面获得相关表彰奖励。（6分） |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **评审指标** | | **评审内容** |
| 二、关键要求（四）其他人员（70分） |  | 凡是在浦口区区域内,从事质量理论、方法、工具研究及应用推广的,为南京质量工作作出卓越业绩或作出重大贡献的质量领域专家学者、市民、居民,满足基本评价要求的,也可以开展评价，参照以上三类人员评审内容酌情评价。（包括但不限于以下条件，下述条件应至少满足其中一条）  ——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；  ——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；  ——在国际标准制定上有重大贡献,并有重要的经济效益、重大的社会响；  ——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；  ——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；在质量管理、认证认可、检验检测、计量、标准化、工程监理等专业机构中,长期从事质量工作,并作出杰出贡献。 |