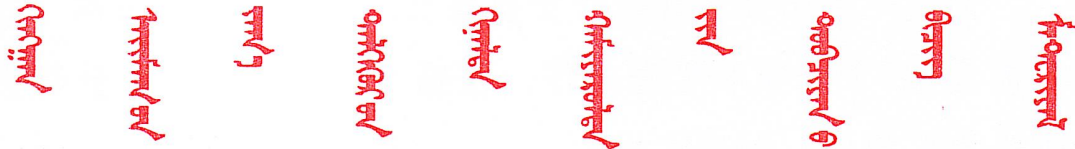


兴安盟市场监督管理局文件



兴市监办字〔2024〕140号

兴安盟市场监管局关于印发《兴安盟盟长质量奖评审实施细则（修订）》的通知

盟标准化和质量强盟工作领导小组成员单位，各旗县市市场监督管理局：

为进一步明确和规范兴安盟盟长质量奖评审和管理工作，根据行署办新印发的《兴安盟盟长质量奖管理办法》（兴署办发〔2023〕64号），制定了《兴安盟盟长质量奖评审实施细则（修订）》，现印发给你们，请结合实际遵照执行。

兴安盟市场监督管理局

2024年3月21日

（此件主动公开）



兴安盟盟长质量奖评审实施细则（修订）

为进一步明确和规范兴安盟盟长质量奖（以下简称“盟长质量奖”）评审和管理工作，根据《兴安盟盟长质量奖管理办法》规定，制定本细则。

一、评审依据及标准

《兴安盟盟长质量奖管理办法》（兴署办发〔2023〕64号）

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》

二、评审程序

（一）发布申报公告

兴安盟标准化和质量强盟工作领导小组（以下简称“领导小组”）办公室发布申报通知，并在官网及媒体广泛宣传。

（二）组织申报

1. 申报条件。申报盟长质量奖的单位，应当具备以下基本条件：

（1）依法在兴安盟行政区域内登记注册，具有独立法人资格，连续正常生产经营5年以上，符合国家、自治区和兴安盟产业、质量、环保、节能、安全等政策要求，具备有关资质或证照。

（2）质量管理体系健全，质量管理模式先进，建立标准体系，质量管理制度、模式、方法有创新并有效运行2年以上，且具有推广价值。

(3) 坚持“质量第一、效益优先”的发展理念，崇尚优秀质量文化，大力推进质量变革。从事生产经营活动的单位，其主要经济、技术指标和质量水平位居全盟同行业前列；从事非营利性业务的单位，其社会贡献居盟内同行业前列。

(4) 在质量发展、品牌建设、科技进步、标准创新、经济社会效益、节能降耗减排、生态环境保护和履行社会责任等方面取得突出成效。

(5) 近3年无质量、安全、环境污染、公共卫生等事故，无相关违法、违纪和失信记录。

2. 申报材料。申报单位应提供以下材料：

(1) **申报书。**按照《兴安盟盟长质量奖申报书》的格式和内容要求如实、完整填写。

(2) **自评报告。**主要从采用方法、工作展开和实施结果方面逐条用事实和数据进行评价说明。报告文字力求简要，含图表最多不超过3万字。

(3) **证实性材料。**提供与申报表及自评报告内容相关的证实性材料（包括营业执照、统一社会信用代码证、纳入行政许可或强制性管理范围的证书、体系或产品认证证书、主要市场指标证明材料、近三年获奖的证明材料等）。

（三）旗县市推荐

各旗县市市场监管局对照申报条件，会同旗县市有关行业主管部门，对申报单位资格和申报材料完整性、真实性进行形式审查，对符合申报条件的提出推荐意见，报领导小组办公室。

(四) 资格审查

由领导小组办公室牵头，会同盟直相关部门对照申报条件进行资格审查。对需要补充完善的内容应一次性告知。

(五) 评估指导

坚持以创促建，建成盟长质量奖申报单位项目库。分层分类加强对申报单位的培育指导，持续推进各类单位质量管理水平提升。

(六) 组织评审

1. 组建评审组。领导小组办公室按申报单位所属行业选取评审员，组建评审组。

2. 资料审查。随机分成若干个行业评审组，确定各评审组组长，采用独立评审与合议评审相结合的方式，对申报材料进行评审，由评审组组长组织集体讨论独立评审结果，形成材料评审意见。

(1) 独立评审：由评审组组长指定评审员对申报单位材料按《兴安盟盟长质量奖评审实施细则》独立评审打分，并记录有关情况。

(2) 合议评审：由评审组组长召集全组评审专家对独立评审结果进行集体讨论，复核确认，并形成材料评审意见。

领导小组办公室综合各评审组的评审意见，按分数从高到低分别确定进入现场评审的单位名单。

3. 现场评审。组建现场评审组并确定各评审组组长。由各评审组组长负责编制本组现场评审计划并报领导小组办公室，与受评单位进行沟通、确认后实施。按程序组织实施

现场评审，形成现场评审结论报告，提出评审结果。

(1) 现场评审前准备。

- a. 评审组长召集预备会，明确评审要求和分工。
- b. 评审专家根据分工分别编制现场评审检查表，经评审组长审核同意后实施。
- c. 评审组准备好实施现场评审所需的评审检查表和文件。

(2) 评审信息和证据获取的方法。

与受评单位的人员进行沟通、座谈和问卷调查；查看有关文件、资料、记录等数据。

(3) 实施现场评审。

a. 召开首次会议。评审组全体成员和受评单位的中层以上领导参加并签到。会议由评审组组长主持，主要内容有：介绍与会人员；阐明现场评审的目的、依据及评审方法；确认评审的计划及安排；宣布评审专家及受评单位行为规范；受评单位高层领导介绍实施卓越绩效模式主要过程和结果。

b. 现场调查访问。评审专家按照现场评审计划、现场评审检查表，进入受评单位的各个现场，调查了解贯彻实施卓越绩效模式的方法、结果，获取相关的信息和证据，并记录在现场评审检查表上。记录的信息和证据应真实、准确、可追溯。

c. 召开评审组会议。评审组组长及时沟通现场评审情况，掌握评审进度，研究解决评审中发现的问题。

d. 与受评单位高层领导沟通。现场调查访问结束后，评

审组应与受评单位的高层领导进行沟通，反馈现场评审情况（取得的绩效和存在的问题），提出改进建议，并听取受评单位高层领导的意见。

e. 形成现场评审报告。现场评审结束后，各评审组应进行合议，对受评单位实施卓越绩效管理的情况按标准逐条打分，并形成现场评审结论报告。

f. 召开末次会议。评审组全体成员和受评单位的中层以上领导参加并签到。会议由评审组组长主持，主要内容有：综述评审过程；宣读现场评审结论报告；受评单位对现场评审结论报告予以确认；受评单位高层领导表态发言。

（4）提出评审意见。

完成现场评审后，由各评审组组长召集全组评审员讨论研究，形成现场评审报告。

现场评审结束后，各评审组将现场评审报告、评审检查表提交领导小组办公室。

领导小组办公室对各评审组提供的现场评审报告、评审检查情况进行核查，综合各评审组的评审意见，按分数从高到低确定排名。

4. 陈述答辩。由领导小组办公室组织，评审专家和领导小组部分成员单位代表组成专家组，负责现场提问和评分工作。

陈述答辩采取会议方式，完成现场评审的单位代表介绍单位规模及行业地位、经济效益、发展战略、管理能力、质量安全状况、创新能力、社会责任等方面的特点和优势，专

家组根据单位陈述情况及相关佐证材料评分。

5. **确定拟授奖候选名单。**领导小组办公室根据现场评审和陈述答辩结果，对参评单位进行综合评分（现场评审分值占百分之七十，陈述答辩占百分之三十），提出拟授奖候选名单。

（七）征求意见

领导小组办公室在盟级主要媒体、网站上公布评审结果，并向社会公开征求意见建议。

（八）研究审议

领导小组办公室依据评审结果及征求意见情况，提出拟授奖名单，提请领导小组审议。

领导小组召开成员会议，研究盟长质量奖评审工作情况及拟授奖名单。

（九）结果公示

向社会公示经领导小组审议通过的盟长质量奖拟授奖名单，公示期为7个工作日。对公示的单位存在异议的，领导小组办公室应调查核实，经调查属实的，由领导小组办公室提请领导小组取消其授奖资格。

（十）政府批准

经公示无异议的单位，报请兴安盟行署批准。

（十一）表彰奖励

兴安盟行署对获得盟长质量奖的单位颁发荣誉证书、奖牌，给予质量工作资助资金50万元。再次获得同一奖项的单位，不再给予质量工作资助资金。

三、评价准则

包括单位概述，领导，战略，顾客与市场，资源，过程，测量、分析与改进以及相应结果，由 21 项二级评审指标、42 项三级评审指标组成，总数 1000 分。单位概述不作为评分项，但申报单位需依据以下要求编制概述内容。

（一）单位概述

说明：单位运营的关键因素和背景状况，描述单位的特点和核心竞争力。

要点：基本情况，包括业务范围、产品与服务、规模实力、组织架构、人员结构等；竞争环境，包括宏观环境、产业发展趋势、竞争形势、战略方向等；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等。

（二）领导：高层领导对单位的持续成功起到关键作用。

1. 高层领导的作用。高层领导重视文化体系建设，确立单位的发展方向和目标。推进品牌建设，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。

（1）单位文化。确立和贯彻单位的使命、愿景、价值观、核心理念等，从制度、责任等方面保证单位文化在单位内外的传播、沟通与贯彻；高层领导在单位文化建设方面起到表率作用；营造诚信守法、改进、创新、快速反应和学习的文化环境。

（2）品牌建设。制定与单位经营发展的战略目标保持一

致，符合单位生产、服务特点的品牌发展规划，开展品牌建设，不断提高品牌知名度、美誉度和忠诚度。

(3) 质量安全责任。建立和保持质量责任体系，积极履行质量管理安全责任，依法承担质量损害赔偿赔偿责任。

(4) 风险管理。将风险意识贯穿经营管理整个过程，策划和落实风险管理，推动持续经营。建立质量安全风险应急处理机制，健全质量追溯体系。

2. 单位治理。建立规范的治理体系并有效运作，通过为利益相关方和社会做出贡献带动可持续发展。

(1) 治理结构。建立适宜的治理架构，明确决策、执行、监督等方面的职责权限；形成科学有效的职责分工和制衡机制，建立诚信守法、公开透明的管理机制，保证内、外部审计的独立性，保护股东和其他相关方的利益及合法权益。

(2) 高层绩效。建立绩效考核机制，推动单位治理水平持续提升，完善治理体系。

3. 社会责任

(1) 公共责任。树立可持续发展理念，积极履行节能减排、保护环境等社会责任。确立以促进可持续发展为基本要求的企业社会责任理念，有效履行社会责任，将履行社会责任纳入单位经营管理决策，建立履行社会责任的机制。

(2) 道德行为。加强道德建设，诚信守法，避免发生违法违规违纪行为。

(3) 公益支持。积极开展公益活动，为兴安盟经济社会发展承担应有的社会责任。

4. 结果。描述近三年单位的结果及发展趋势。

领导方面的结果：描述单位在领导方面的结果。可提供如诚信守法、组织规模、盈利能力、出口创汇、品牌价值、行业排名、社会贡献以及履行经济、环境、社会责任等指标的绩效结果及水平趋势，其中应包括适当的对比性数据。

（三）战略：面向未来的战略规划

1. 战略制定。单位基于使命、愿景、价值观，以顾客和市场为导向，确立战略和战略目标。

（1）战略规划。收集和分析内外部环境信息，制定符合兴安盟发展要求和产业发展定位的战略，将质量发展规划纳入单位总体战略中，并制定实施方案。

（2）战略目标。设定战略目标及对应时间表，确保战略目标可控。

2. 战略部署。制定战略实施计划，建立绩效指标，预测单位未来绩效。

（1）战略实施。制定和部署各职能领域的战略实施计划，确保战略目标或规划实现所需的人力、财务、信息、技术、基础设施、相关方关系等资源方面的配置。

（2）战略绩效。建立关键绩效指标，对关键绩效指标进行监测、预测，与标杆、竞争对手进行比较。

3. 结果。描述近三年的相关结果及发展趋势。

战略方面的结果：描述单位在战略方面的结果，可提供如净资产收益率、利润、销售收入、产量、组织的表彰和奖励等指标的绩效结果及水平趋势，其中应包括适当的对比性

数据。

（四）顾客与市场：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

1. 顾客和市场的了解。了解当前和未来顾客和市场的需
求、期望和偏好，不断拓展新市场。

（1）确定目标市场。识别顾客、顾客群和细分市场，明
确当前及未来的产品和服务所针对的顾客、顾客群和细分市
场。

（2）顾客需求和期望了解。建立聆听顾客需求的渠道与
机制，收集、汇总、分析与评价顾客的相关数据，基于识别
顾客需求及影响程度确定顾客的关键需求与期望。

2. 顾客满意。

（1）建立顾客关系。建立顾客关系，满足并超越顾客期
望，提高顾客忠诚度。识别与顾客接触的主要渠道，确定每
种渠道主要的顾客接触要求，将这些要求落实到有关人员和
过程。建立顾客投诉处理机制，确保顾客投诉、抱怨等问题
得到快速妥善处理。

（2）顾客满意测量。定期开展顾客满意度和忠诚度的测
量，并将测量结果用于改进。建立产品和服务的跟踪机制，
获得反馈信息并用于改进与创新活动。

3. 结果。描述近三年的相关结果及发展趋势。

顾客与市场结果：描述单位的顾客与市场结果，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，如顾客满意度、顾客投诉及时响应时间及有效解

决时间、市场占有率、市场排名等。

（五）资源：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

1. 人力资源。建立以人为本的人力资源管理体系，充分发挥人才的潜能，以人才驱动单位成长。

（1）人力资源管理。依据业务特征、战略发展需要，从数量、结构、能力等方面合理进行人员配置与需求规划，实现人力资源投入与单位发展相匹配；建立员工选、育、用、留的方法；保障员工职业健康安全、合法权益与福利，进行员工满意度调查、分析、改进；建立合理的绩效管理机制，实施适宜的激励政策；注重员工的培养、发展，制定有针对性的员工学习、培训、培养计划，促进员工成长。

（2）人力资源结果。描述近三年单位的人力资源结果及发展趋势。如员工满意程度、员工晋升、流失水平、员工培训时间、费用及培训满意度、职业健康及安全指标、员工薪酬福利发展水平、劳动生产率、对员工的奖励和表彰，合理化建议的数量等方面的绩效结果。

2. 财务资源。确保财务资源的最优配置、效率和安全。

（1）财务管理。合理确定资金需求，通过多种方法保障资金供给，实施预算管理、成本管理和财务风险管理，提高预算准确率，控制成本，提高财务安全性，加快资金周转，提高资产利用率，提高资金使用效率。

（2）财务结果。描述近三年单位财务资源结果及发展趋势。如资金周转率、预算准确率、应收账款回收率、资产负

债率等方面的绩效结果。

3. 信息和知识资源。对信息、知识进行管理，建立集成化的信息系统。

(1) 信息和知识管理。通过多种方式识别和开发内外部信息源，使相关方易于获得相关信息和数据；收集、传递来自相关方的知识，识别、确认、分享和应用最佳实践，将知识转化为效益，促进知识资产的不断增值；确保数据、信息和知识的准确性、完整性、可靠性、及时性、安全性和保密性。

(2) 信息和知识结果。描述近三年单位信息和知识资源结果及发展趋势。如信息系统投资额、软件系统的开发、应用、知识资产的积累、分享、应用，最佳实践的推广、软硬件的可靠性、安全性和保密性等方面的绩效结果。

4. 技术资源。基于技术评估，制定并落实长短期技术发展规划，开展技术创新，进行产学研结合，形成在技术方面的核心竞争力，为单位可持续发展提供技术支撑。

(1) 技术管理。对拥有的技术进行评估，并与同行业先进水平进行比较分析；瞄准先进技术和标准，开展自主技术创新；注重知识积累，形成设计、操作和服务等方面的技术诀窍和专利，并推广使用；制定并落实技术开发和改造的目标和计划。

(2) 技术结果。描述近三年单位技术结果及发展趋势。如研发经费支出占销售收入的比例、新产品产值率等方面的绩效结果。

5. 基础设施。确定和提供所必需的基础设施，建立完善的设施管理体系。

(1) 基础设施管理。提供满足产能、质量、成本、安全、环保等各方面要求的基础设施；制定并实施基础设施的故障性和预防性维护保养制度及更新改造计划；预测并处置由于基础设施失效带来的环境、职业健康安全和资源利用方面的问题。

(2) 基础设施结果。描述近三年单位基础设施结果及发展趋势。如基础设施完好率、利用率、办公场所和厂房面积、关键设备数量、基本建设投资额、技术改造投资额等方面的绩效结果。

6. 相关方关系。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。

(1) 相关方关系管理。确定单位关键供方和合作伙伴，与关键供方和合作伙伴建立良好的合作关系；对相关方进行分类管理，推进和促进双向沟通和知识分享，相互支持，共同提高过程的有效性和效率。

(2) 相关方关系结果。描述近三年单位相关方关系结果。如供应商总数量、长期合作供应商和合作伙伴的数量或比例、战略联盟的数量等。

(六) 过程：过程体现了单位如何将有限资源高效投入到运营活动之中，以卓越的过程确保卓越的结果。

1. 过程管理。采用过程方法，梳理、确定主要产品、服务及经营全过程，包括内部业务过程和外部合作形式。

(1) **过程识别和设计**。识别、设计、确定全过程，包括对突发事件的应急响应系统的建立、确定过程绩效监控指标，持续优化过程管理的有效性。

(2) **过程实施**。按照设计的过程，运用关键绩效指标，使过程稳定受控，确保过程实施的有效性和效率。

2. 过程改进。评价过程实施的有效性和效率，推动过程改进，促进单位持续发展。

(1) **过程评价**。对关键绩效指标的水平、趋势进行分析，必要时可与标杆、竞争对手对比，评价过程的有效性和效率。

(2) **改进方法**。鼓励并推进全员全过程全方位的质量改进，围绕提升过程质量，在单位各层级合理设立质量岗位，实施标准化作业，严格执行质量标准，促进各项工作在品质、效率、成本等要求上实现持续改进。

3. 结果。描述近三年单位在产品与服务质量、运营效率、工作有效性上的结果及发展趋势，如采购原料的进货合格率、准时交货率，生产产品一次合格率、准时交付率、产量、投入产出率、生产成本，新产品设计周期、数量，故障排除时间、服务过程的维修满意率等方面的指标和第三方评价认证的绩效结果（质量、环境、职业健康安全、食品安全等体系认证）。

(七) 测量、分析与改进：单位应测量、分析、评价绩效，推动改进与创新，创新是单位实现持续发展的动力，体现在单位经营的各环节，创新产生独特价值

1. 测量、分析和评价。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。

(1) 绩效测量。建立单位的绩效测量系统；选择关键绩效指标，确定负责部门、数据和信息来源，计算方法、检测周期等，并运用关键绩效测量结果进行绩效内外部对比；随内外部环境的变化动态调整关键绩效测量系统。

(2) 绩效评价。对绩效数据和信息进行绩效分析和综合评价；根据绩效评价结果，识别改进的优先次序和创新机会，持续改进。

2. 创新引领。创新是单位自我突破、追求卓越、实现持续发展的动力。

(1) 创新管理。明确各层次和所有部门、过程的改进与创新计划和目标；持续保证创新投入；评价改进与创新的成果，建立创新激励政策；促进创新成果的股份、转化和推广。

(2) 创新方法。应用多种方法，单位各层次员工开展改进和创新活动；应用统计技术和其他工具来支持改进和创新。

(3) 创新结果。有效实现创新成果的价值转化。拥有自主知识产权，主导或参与标准制修订工作，科技成果的运用能够快速适应市场需求、替代进口产品、突破国外技术壁垒，主要产品对于促进兴安盟特色产业、新兴产业、高新技术产业（节能环保产业、现代服务业）的发展，推动传统产业转型升级等具有重要作用。

四、评审纪律

盟长质量奖评审全程接受社会和纪检部门监督。公开评审员信息，设立举报电话、邮箱，接受社会监督。评审员应

填写《兴安盟盟长质量奖评审员纪律承诺书》。

参加评审人员要遵守法律法规，严守保密纪律。一经发现评审员有违反纪律情况的，取消其当年评审资格，5年内不得安排其参与评审。涉及法律责任的移送司法部门追究相应法律责任。

兴安盟市场监督管理局办公室

2024年3月21日印发
