

南京市质量发展委员会办公室文件

宁质委办〔2021〕5号

关于印发南京市市长质量奖 评定标准细则的通知

各区人民政府，市府各委办局，市各直属单位：

根据《南京市人民政府关于印发〈南京市市长质量奖评定管理办法〉的通知》（宁政规字〔2020〕3号），修订《南京市市长质量奖（组织奖）评定标准细则》和《南京市市长质量奖（个人奖）评定标准细则》，现予印发，请认真贯彻执行。

- 附件：1. 南京市市长质量奖（组织奖）评定标准细则
2. 南京市市长质量奖（个人奖）评定标准细则

南京市质量发展委员会办公室

2021年5月28日

附件 1

南京市市长质量奖（组织奖）评定标准细则

评审指标			评审内容
一、领导 (110 分)	高层领导的作用 (70 分)	确立方向 (8 分)	高层领导结合组织发展历程、行业特点、产品特点等确定组织的使命、愿景和价值观，贯彻落实到全体员工，影响到组织的合作伙伴、顾客以及其它相关方，并率先垂范。
		双向沟通 (8 分)	建立与全体员工及其他相关方的沟通渠道和激励机制，强化对组织发展方向和重点的理解、认同，并付诸实践。
		营造环境 (8 分)	高层领导采取有效措施，营造诚信守法、改进创新、快速反应和学习的组织文化环境。
		质量文化建设 (20 分)	1. 高层领导应是质量文化的倡导者、培育者、践行者，应确定组织质量文化发展方向和规划，营造相应环境，配置资源，形成成熟的质量文化； 2. 设置质量文化建设组织架构，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； 3. 根据质量文化建设的目的与期望，设定可测量的指标和目标值，建立可用于评价质量文化建设工作成效的考核标准，并采用有效的方式进行考核评价； 4. 采取有效的方法，开展质量文化建设及其教育培训、宣传分享和成果转化落地等活动；并完善激励政策措施，持续进行改进。
		质量责任 (7 分)	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。
		品牌建设 (8 分)	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。
		持续经营 (6 分)	1. 采取有效措施，进行全面风险管理，开展战略、财务、市场、运营、法律、安全、环境、质量等方面的风险管理； 2. 建立继任者计划，重视培养组织未来的各层次领导者。
		绩效管理 (5 分)	定期评价组织的关键绩效指标，识别改进与创新的机会，确保战略目标的实现。

评审指标			评审内容
	组织治理 (20 分)	关键因素 (15 分)	1. 制定组织规章制度，明确管理层的经营责任、道德责任和法律责任； 2. 制定规范完整的财务管理制度，明确治理体系中各机构的财务责任； 3. 规定经营管理的透明性及信息披露的政策； 4. 开展内外部独立审计，外部审计报告无保留意见； 5. 制定股东、员工及其他相关方的利益保护措施、政策。
		治理绩效 (5 分)	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。
	社会责任 (20 分)	公共责任 (10 分)	1. 建立质量、环境、职业健康安全和能源管理等体系并通过认证； 2. 主动识别评估产品、服务和运营在质量安全、环境保护、能源节约和资源综合利用以及公共卫生等方面存在的隐患和突发事件，制定相应消除解决措施和预案，以满足社会公众利益诉求； 3. 结合产品和服务特点，建立遵循法律法规要求和应对诸如质量安全、环境保护、能源节约、资源利用、公共卫生等相关风险的关键过程及绩效指标。
		道德行为 (8 分)	1. 建立质量诚信管理体系，高层领导率先垂范； 2. 建立符合道德规范的关键过程及相应绩效指标。
		公益支持 (2 分)	明确公益重点支持领域，高层领导模范带头落实，将公益支持与组织战略相结合，形成战略性公益事业。
二、战略 (90 分)	战略制定 (40 分)	战略制定过程 (20 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； 2. 应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。
		战略和战略目标 (20 分)	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。
	战略部署 (50 分)	实施计划的制定与部署 (25 分)	1. 基于组织的总体战略和相关业务战略，各职能部门制定和部署相应的战略实施计划，确定关键绩效指标； 2. 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； 3. 根据组织制定的长短期计划，获取和配置资源，以确保整体实施计划的实现； 4. 制定与实施计划协调一致的关键绩效指标，监测计划的实施及进展状况。

评审指标			评审内容
		绩效预测 (25 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； 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。
三、顾客与市场 (90 分)	顾客与市场的了解 (40 分)	市场细分 (20 分)	1. 根据产品用途、客户重要度、营销方式、市场区域等，识别并确定市场和目标顾客群，并从不同维度（如地区、渠道、规模、层次、年龄、职业、关系等）进行细分。结合战略部署，对自身产品和服务进行精准定位； 2. 关注包括竞争对手的顾客在内的潜在顾客和市场，收集竞争和市场信息，拓展新的市场。
		顾客需求 (20 分)	1. 建立系统化的方法和过程，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； 2. 收集当前和以往顾客的相关信息和反馈，用于产品和服务相关过程的改进与创新，以强化顾客导向； 3. 对了解顾客需求和期望的方法进行定期评价及分析改进，以适应内外部环境的变化。
	顾客关系与顾客满意 (50 分)	顾客关系的建立 (30 分)	1. 针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； 2. 根据顾客类别和需求特点，建立不同的沟通交流渠道，并且保证畅通有效； 3. 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； 4. 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。
		顾客满意的测量 (20 分)	1. 采取有效的测量方法，对顾客满意和忠诚度进行测量，分析结果并改进； 2. 通过有效途径，获取竞争对手或者行业标杆的顾客满意度信息，识别差距和改进的机会，并用于提升组织的绩效； 3. 定期评价和改进顾客满意测量方法，以适应内外部环境变化及组织的战略规划和发展方向。
四、资源 (130 分)	人力资源 (60 分)	工作组织和管理 (20 分)	1. 建立高效柔性的组织架构，并采用有效方法，纵向提升运作效率，横向促进沟通协作； 2. 制定系统的人力资源规划，进行职位分析和人员流动情况分析，确定员工类型和数量需求，有效识别所需员工的技能和特点，采取措施留住员工； 3. 建立多种渠道并采取有效方法，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。

评审指标			评审内容
		绩效管理 (15 分)	1. 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； 2. 建立科学合理的薪酬体系，实施适宜的激励政策和措施。
		学习与 发展 (15 分)	1. 建立员工教育培训管理体系，实施从需求识别、计划制定实施到效果评价改进的闭环管理；采取有效的管理办法和措施，对不同岗位、职位实施针对性的培训，促进组织的战略发展和员工的职业发展； 2. 综合员工和组织发展需要，帮助员工制定职业发展规划，明确员工晋升通道，对不同职位和关键岗位实施了继任计划，形成人才梯队。
		权益与 满意 (10 分)	1. 实施职业健康安全管理体系等，为全体员工提供安全、稳定、健康的工作环境；对不同员工提供针对性、个性化和多样化的支持；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； 2. 采取系统的方法进行员工满意度调查、分析与评价，并将相关信息用于改进以提高员工满意度。
	财务资源 (15 分)	资金供给 (5 分)	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。
		财务管理 (10 分)	1. 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； 2. 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。
	信息和知 识资源 (20 分)	信息获取 与传递 (8 分)	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。
		信息系统 建设 (8 分)	1. 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； 2. 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。
		知识管理 (4 分)	1. 建立知识管理体系和信息平台，明确知识管理过程，采取有效措施识别、收集、归纳、管理并分享组织的知识资产，实现知识的推广应用； 2. 建立确保数据、信息和知识的准确性、完整性、可靠性、及时性、安全性和保密性等质量属性的方法、监测指标并持续改进，以不断提高数据、信息和知识的质量。

评审指标			评审内容
	技术资源 (15 分)	技术评估 与开发 (8 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； 2. 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。
		标准与 专利 (7 分)	1. 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； 2. 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。
	基础设施 (10 分)	设施配备 (5 分)	提供满足战略发展及相关方需求的基础设施，并进行科学有效地配置。
		设施管理 (5 分)	1. 制定并实施基础设施预防维护保养制度，实施可靠性管理，保证基础设施的状态完好； 2. 制定和实施更新改造计划，不断提高基础设施的技术水平； 3. 实施基础设施全生命周期管理，制定关键失效模式下的处置预案，防止由于失效带来的相关问题。
	相关方 关系 (10 分)	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)	识别过程 (15 分)	1. 采用过程方法，梳理、确定主要产品、服务及经营全过程； 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。
		确定过程 要求 (10 分)	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。
		设计过程 (25 分)	1. 根据所确定的过程要求，有效利用新技术、新方法、新材料、新设施及相应知识资源，进行过程设计，确保过程能够适应内外部环境的变化；必要时开展过程评价和改进，根据需要进行过程重新设计； 2. 根据质量、安全、周期、环保、成本等因素，将关键过程的要求转化为可测量和量化的关键绩效指标； 3. 根据所处行业特性，系统识别可能发生的灾害和突发事件，建立相关应急预案并演练，确保运营的持续性。

评审指标			评审内容
	实施改进 (50 分)	过程实施 (25 分)	1. 利用资源，控制过程，确保所有过程有效并实现过程要求； 2. 运用适当的统计技术和关键绩效指标及过程因素，对关键过程进行监测、控制和管理； 3. 利用顾客、供方和其他相关方的反馈信息，对过程进行调整，实施质量经济性分析，优化关键过程的整体成本。
		过程改进 (25 分)	1. 通过分析关键过程的关键绩效指标水平和趋势，与适宜的竞争对手和标杆对比，对过程实施的有效性和效率进行评价； 2. 采取有效方法，推进过程改进和创新，减少过程波动和非增值性活动； 3. 将改进的成果和经验作为知识资产，在各部门、过程中和相关方等之间进行分享。
六、测量 分析与改进 (70 分)	测量、分析和评价 (20 分)	绩效测量 (10 分)	1. 围绕所选择的关键绩效指标，采用系统方法建立相应的绩效测量系统，确定负责部门、数据信息来源、收集整理和计算方法、测量周期等； 2. 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； 3. 对绩效指标、测量方法和测量结果进行评价分析，适时调整绩效测量系统。
		绩效分析和评价 (10 分)	1. 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； 2. 高层领导主持绩效评价，评价自身长短期目标、计划的完成情况以及对内外部环境变化和挑战的应对措施和结果； 3. 根据绩效评价结果，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 (20 分)	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 (30 分)	创新能力 (10 分)	1. 建立完善的创新激励机制和制度； 2. 在研发方面的经费投入及其占销售收入比例、研发人员配置与创新平台建设、承担或参与国家重大科技项目等情况。

评审指标			评审内容
		管理创新 (10 分)	1. 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； 2. 针对具体的质量问题，对质量管理工具和方法进行创新。
		经营创新 (10 分)	1. 实施创新型的经营模式，如个性化服务、定制化服务等； 2. 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。
七、结果 (410 分)	产品与服务结果 (70 分)	产品与服务结果 (70 分)	1. 主要产品和服务的关键绩效结果及趋势； 2. 主要产品和服务关键绩效与竞争对手的比较结果； 3. 主要产品和服务的特色及创新成果。
	顾客与市场结果 (70 分)	顾客方面的结果 (30 分)	1. 顾客满意、顾客忠诚的关键绩效指标的水平及趋势； 2. 与竞争对手及行业标杆对比的结果。
		市场结果 (40 分)	1. 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； 2. 与竞争对手和行业标杆的对比结果。
	财务结果 (70 分)	财务结果 (70 分)	财务方面关键绩效指标（如：资产总额、投资收益、主营业务收入、非主营业务收入、利润总额、纳税总额、销售额、创汇总额、总资产贡献率等）的当前水平和趋势，包括适当的对比性数据。
	资源结果 (50 分)	人力资源 (15 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； 2. 开展员工满意度调查和分析工作，根据不同类型的层次员工进行满意度分析和改进。
		其他资源 (35 分)	1. 财务资源结果：如预算准确率、应收账款回收率、资金周转率等； 2. 信息和知识资源结果：如信息系统的投资额、软件系统的开发应用、最佳时间的识别和推广等； 3. 技术资源结果：如研发经费支出及其占销售收入的比例、新产品产值率、专利数量、科技进步奖数量； 4. 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； 5. 相关方关系资源结果：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、合作伙伴的数量等。

评审指标			评审内容
	过程有效性结果 (50 分)	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)	战略 (10 分)	实现战略目标方面的关键绩效指标及趋势、适当的对比性数据，如战略完成率、战略目标实现率、实施计划完成率、关键绩效指标达成率等。
		组织治理 (10 分)	组织治理方面的关键绩效指标及趋势、适当的对比性数据，如独立董事百分比、内外部审计结果及其利用方面的绩效指标、股东及其他相关方权益方面的绩效指标等。
		公共责任 (10 分)	公共责任方面的关键绩效指标及趋势、适当的对比性数据，如废气、废水、废渣及噪声排放指标，万元产值能耗及水耗，原材料等资源利用率，职业健康和安全事故、事件率，产品质量安全事故以及应急准备和响应等方面的绩效指标。
		道德行为 (10 分)	道德行为方面的关键绩效指标及趋势、适当的对比性数据，如遵守道德规范情况的调查指标、诚信等级、违背道德规范的事件数，以及顾客、供方以及市场监管、环保、税务、海关、审计、银行及法律等机构对组织诚信等级或程度的评估。
		公益支持 (10 分)	公益支持方面的关键绩效指标及趋势、适当的对比性数据，如文化、教育、卫生、慈善、社区、行业发展和环境保护等公益事业的支持指标。
		文化建设成效 (20 分)	1. 精神文化：企业质量价值观认同程度；质量理念和质量价值观践行程度； 2. 行为文化：员工质量行为实际表现程度； 3. 制度文化：质量管理制度及行为规范健全程度； 4. 物质文化：产品和服务质量与效率水平；利益相关方满意程度。
	创新方面的结果 (30 分)	创新输出 (5 分)	创新管理模式的应用推广情况。

评审指标			评审内容
		创新成果 (20 分)	1. 上一年度新产品或服务情况，其销售额及占销售收入比例； 2. 拥有的核心技术或核心业务情况； 3. 关键核心技术的自主可控情况； 4. 解决技术难题的情况； 5. 在创新方面获得的奖励情况。
		创新价值 (5 分)	1. 核心技术或服务在促进市场竞争力提升方面的情况； 2. 推动核心技术突破，促进科学技术进步、引领产业发展、保护生态环境、减少资源消耗、保障国家安全等方面的情况。

附件 2

南京市市长质量奖（个人奖）评定标准细则

评审指标		评审内容
一、基本条件 (15 分)	政治素质 (4 分)	1. 坚持习近平新时代中国特色社会主义思想，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”； 2. 认真执行党的路线、方针、政策，坚定理想信念，积极践行初心使命； 3. 模范遵守党纪政纪，组织纪律性强，廉洁自律，率先垂范； 4. 密切联系群众，以人民为中心，全心全意为人民服务。
	道德品质 (3 分)	1. 自觉遵守公民道德规范和各项法律法规； 2. 诚实守信，言行如一，具有正确的人生观、价值观； 3. 自觉履行公民义务，具有强烈的责任感和使命感。
	职业操守 (4 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. 模范遵守组织内部各项规章制度，严于律己，公私分明； 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； 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。
	社会评价 (4 分)	1. 组织内部颁发各种荣誉； 2. 组织外部颁发各种荣誉。
二、职业素养 (15 分)	卓越意识 (6 分)	1. 树立和坚持追求卓越的质量价值观，形成良好的质量意识、诚信意识和社会责任意识； 2. 在本职工作中践行组织的价值观，并为组织文化的建设作出贡献； 3. 通过身体力行，影响相关方，营造良好的质量氛围和环境。
	学习与 发展 (9 分)	1. 坚持学习，勇于实践，充分发挥自身的潜能和主动性，提升个人的职业素质和绩效水平； 2. 促进组织或团队的学习，激发组织或团队的积极性、主动性和创造性，促进组织或团队的绩效提升； 3. 明确自身的职业发展方向，实现职业发展目标，并与组织的发展保持一致； 4. 带领或影响组织或团队的其他成员共同进步，促进组织或团队的人才队伍建设。

评审指标		评审内容
三、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; 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; 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. 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; 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; 6. 组织的质量责任制健全,并严格贯彻执行。
	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; 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. 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; 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; 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; 6. 建立自觉抓质量的长效机制,有创新、有特色,效果明显,在省内、行业内有较大影响,并被广泛应用。
	顾客满意 (10分)	1. 识别并了解顾客的需求与期望,根据顾客需求规划组织的工作内容; 2. 根据顾客类别和需求特点,建立不同的联系渠道并保证畅通有效,建立互信的合作关系; 3. 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; 4. 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。

评审指标		评审内容
	结果 (18 分)	工作绩效: 1. 近三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; 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, 纵向比自身有明显提高。 创新成果: 1. 个人在质量理论或者方法的创新中取得显著成绩, 并具有被推广的价值; 2. 个人推动组织或团队在质量理论或方法创新中取得显著成绩 (包括: 质量、管理、经营、服务、技术、理论、品牌等方面)。 学习成果: 1. 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。 社会影响: 1. 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, 在质量工作等方面获得相关表彰奖励。
三、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. 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; 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. 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; 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; 6. 结合岗位工作的特点, 保持质量稳定提高的措施有效。
	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; 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; 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。
	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; 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。

评审指标		评审内容
	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. 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。
	结果 (18分)	工作绩效: 1. 主要经营业绩/指标处于同行业、组织内各部门的领先水平; 2. 所属部门在省级以上的岗位、技能大赛中多次获奖。 创新成果: 1. 个人在质量理论或者方法的创新中取得显著成绩, 并具有被推广的价值; 2. 个人推动组织或团队在质量理论或方法创新中取得显著成绩 (包括: 质量、管理、经营、服务、技术、理论、品牌等方面)。 学习成果: 1. 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。 社会影响: 1. 个人或所属部门在质量工作等方面获得相关表彰奖励。
三、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; 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。
	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; 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; 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. 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。
	改进与创新 (30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; 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; 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; 4. 工作中敢于创新, 持续改进, 具有追求卓越的精神; 5. 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. 为所在领域质量的提升、工艺的改进、普遍性或关键性质量难题的解决作出突出贡献。

评审指标		评审内容
	结果 (18 分)	工作绩效: 1. 在岗位操作、经营和服务技能的评比中多次获得省级以上优胜奖励; 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。 创新成果: 1. 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。 学习成果: 1. 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。 社会影响: 1. 个人或所属部门在质量工作等方面获得相关表彰奖励。
三、关键要求 (四) 其他 人员 (70 分)		凡是在南京市区域内, 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) —— 长期从事质量管理理论研究, 具有较高的专业素养和理论水平, 潜心研究、学有所长、研有所专, 在推广应用先进质量管理方法和理念、推动质量提升、促进质量强市建设方面取得突出成绩, 作出突出贡献; —— 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、重大的社会影响; —— 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。

