

第三届成都市市长质量奖 评审细则

成都市质量强市工作领导小组办公室

二零二二年十二月

目 录

前 言.....	III
第一部分 成都市市长质量奖评审细则.....	1
第一章 制造业、工程建设业、服务业组织评审细则.....	1
一、引言.....	1
二、细则制定原则.....	1
三、评审要求.....	2
四、评审内容及要点.....	2
五、评分指引.....	12
第二章 医疗机构评审细则.....	16
一、引言.....	16
二、细则制定原则.....	16
三、评审要求.....	17
四、评审内容.....	17
五、评审指标及要点.....	18
六、评分指引.....	23
第三章 教育机构评审细则.....	25
一、引言.....	25
二、规则制定原则.....	25
三、评审要求.....	26
四、评审内容.....	26
五、评审指标及要点.....	27
六、评分指引.....	33
第四章 其他非营利性组织评审细则.....	35
一、引言.....	35

二、评审要求	35
三、评审内容及要点	35
四、评分指引	38
第五章 一线班组评审细则	41
一、引言	41
二、规范制定原则	41
三、评审要求	42
四、评审内容	42
五、评审指标及评审要点	43
六、评分指引	46
第六章 个人评审细则	49
一、引言	49
二、评审要求	49
三、评审内容	49
四、评审指标及要点	50
五、评分指引	52
第二部分 成都市市长质量奖创新奖评审细则	54
一、前言	54
二、规则制定原则	54
三、评审要求	54
四、评审内容及要点	55
（一）制造业、工程建设业、服务业组织创新奖评审要点	56
（二）医疗机构创新奖评审要点	65
（三）教育机构创新奖评审要点	69
（四）非营利性组织创新奖评审要点	74
（五）一线班组创新奖评审要点	77

前 言

为深入推进质量强市建设，树立和培育质量标杆，激励在质量工作中取得突出成效的组织和个人，引导各行业加强质量管理、追求卓越绩效，服务经济社会高质量发展，根据《成都市市长质量奖管理办法》（成府规〔2022〕3号）特制定本细则。

本细则借鉴《卓越绩效评价准则》（GB/T 19580）《卓越绩效评价准则实施指南》（GB/Z 19579）《中国质量奖评审要点》《四川省天府质量奖评审规范》，结合成都市各行业组织经营管理实际而制定。根据成都市市长质量奖奖项的设置和评审对象，本评审细则分为两个部分：第一部分为成都市市长质量奖（含提名奖的）组织和个人的评审细则，其中组织部分包括制造业、工程建业、服务业、医疗卫生、教育以及非营利性组织六大类；第二部分为创新奖组织评审细则。

第一部分 成都市市长质量奖评审细则

第一章 制造业、工程建设业、服务业组织评审细则

一、引言

我国制造业、工程建设业和服务业发展已进入新阶段，传统行业增长动能减弱、核心竞争力不足等问题日益显现。要解决好这些问题，探索出新的发展路径，关键是要夯实质量基础，以质量管理和质量提升来推动制造业、工程建设业和服务业的高质量发展。成都市市长质量奖授予质量管理水平卓越、自主创新能力强、品牌知名度高、经济社会效益等方面较为突出，具有标杆示范带动作用的组织和个人。制造业组织、工程建设业组织和服务业组织参评成都市市长质量奖，将通过“评管理”“评理念”，树立和培养制造业、工程建设业和服务业的质量标杆，推动全市相关行业质量管理水平提升，促进全市制造、工程建设和服务业的高质量发展，增强综合竞争优势。

成都市制造业、工程建设业及服务法人组织申报成都市市长质量奖的评审适用于本细则。

二、细则制定原则

（一）引导性。本细则凸显了成都质量的新追求，是全市质量实践的细化和量化。通过质量奖评审，引导制造业组织、工程建设业组织及服务组织在提高质量水平上取得实效，带动成都

市制造、工程建设、服务水平提高和行业的高质量发展。

（二）先进性。本细则结合了国际前沿质量理论与优秀组织成功实践经验，凸显出领导作用、战略管理、人力资源、财务资源、质量安全、质量诚信、创新能力、品牌管理、绿色指标等方面对制造、工程建设、服务行业发展的重要性，为相关组织追求卓越绩效提供了科学的方法论。

（三）开放性。本细则提供了一个开放包容的制造业、工程建设业和服务业质量管理的评估框架，不排斥或替代其他先进的相关行业质量评价标准与之衔接。同时，规则依据关键的要求和要素所提炼出的要点是指引性而非限定性的，鼓励各类相关组织结合自身实际进行转换、扩展和创新。

（四）适用性。本细则从制造业、工程建设业、服务业质量管理实际行动展开，各维度指标的选取上有利于相关行业组织把握自身实际，便于组织理解和应用。同时，规则根据实践发展，将进行动态修订，以保证实用性。

三、评审要求

评审专家组应按照本细则规定的评审内容和要点，对成都市市长质量奖申报组织所提交的申报材料、生产（建设、服务）活动现场等按照成熟度水平进行评审。为获取被评审组织实施卓越绩效的更多信息，需同时开展被评审组织领导参与的陈述答辩活动。

四、评审内容及要点

申报组织（制造业、工程建设业、服务业）填写的自评报告应对照以下内容，从采用方法、工作展开和实施结果三个维度，逐条用事实和数据（需提供近3年的数据）进行评价说明。各维度指标应提供现有水平、必要的趋势数据，与同类标杆的比较数据，以及与预定目标指标相比达成情况的结果数据。

评审指标、评审要点及分值分配见表1。

表 1 成都市市长质量奖评审要点（制造业、工程建设业、服务业）

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
领导 (100 分)	领导作用 (40 分)	确定组织文化	①结合组织的自身特色确定组织的使命、愿景和价值观； ②将其贯彻到全体员工使之得到员工的理解、认同和支持并影响到组织的主要相关方； ③重视并建立具有特色的企业质量文化和品牌文化； ④对组织文化的建设进行评估并持续改善。	20分
		营造内部环境	①营造诚信守法的环境； ②营造有利于改进、创新和快速反应的环境； ③营造爱岗敬业、关注绩效、促进组织学习和员工学习的环境； ④建立质量激励机制。	10分
		双向沟通与激励	①建立与全体员工及其他关键相关方的沟通机制； ②鼓励整个组织实现坦诚、双向的沟通； ③就影响组织经营的内外部重大环境变化、关键决策和组织变革要求进行沟通； ④激励员工追求卓越。	10分
	战略管理 (40 分)	战略制定	①建立以质量为基石的经营发展战略； ②组织战略的制定过程，如战略制定的主要步骤、主要参与者、主要考虑的因素有哪些，确定长、短期计划的时间区间及制定相应的战略和战略目标； ③组织的战略体现技术、质量、品牌、创新等战略重点。	20分
		战略部署	①将组织的战略目标分解落实到各职能层级或业务领域，并制定相应长、短期实施计划； ②获取和配置人力、财力、技术和其它资源以确保主要长、短期实施计划的实现，确保质量战略目标实现所需的财务等资源投入； ③建立战略目标关键绩效指标绩效预测、分析机制，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。	20分
	组织治理 (20 分)	规范治理	①落实领导的行为责任，包括：战略责任、经营责任、质量安全责任、道德责任、法律责任、风险把控责任； ②落实财务方面的责任； ③保障经营管理的透明性以及信息披露的政策； ④保障内、外部审计的独立性和有效性。 ⑤建立组织治理评价机制并持续优化、调整。	10分

评审指标			评审要点	评分分值
一级	二级	三级		
		优化组织机构	①进行组织架构设计、优化和治理系统建设，以激发组织活力； ②进行员工能力评价，为员工绩效管理与学习发展提供依据。	10分
资源 (100分)	人力资源 (50分)	员工绩效管理	实施员工绩效管理，包括员工绩效的评价、考核和反馈，以及建立科学合理的薪酬体系和实施适宜的激励政策和措施，以调动员工的积极性和主动性，提高员工和组织的工作绩效。	10分
		员工的学习与发展	①基于组织的战略及其他测量结果针对不同的岗位和职位识别员工教育与培训需求； ②制定和实施教育与培训计划并结合员工和组织的绩效以评价其有效性，使教育与培训适应组织发展方向和员工职业发展的要求；重点关注各种质量培训计划，通过分层施教，分人施教，对组织内各层次人员开展系统、定期的质量培训教育； ③鼓励和支持员工以多种方式实现与工作需要和职业发展、技能提高相关的学习目标；重视专业技术人员的培养与使用，拥有一大批稳定的熟练技术人才，关键岗位人员具备国家规定的职业资格； ④对包括领导在内的所有员工的职业发展实施有效管理； ⑤实施继任计划、建设人才梯队，以提高组织的持续经营能力，	20分
		员工权益与满意程度	①说明员工流动率、员工人均年收入、员工平均工资涨幅、员工缴纳“五险一金”等情况，保障和不断改善员工的职业健康安全水平和工作环境，并确保对工作场所的紧急状态和危险情况做好应急准备； ②针对不同的员工群体，有针对性地提供个性化和多样化的服务和支持，保障员工的合法权益； ③鼓励员工积极参与多种形式的管理和改进活动，并为员工参与的活动提供必要的资源，以提高员工的参与程度与效果； ④确定影响员工满意程度和积极性的关键因素以及这些因素对不同员工群体的影响； ⑤测评员工满意程度和提高员工积极性。	20分
	财务资源 (30分)	资金保障及管理	①确定资金需求，保证资金供给。重点关注在质量管理、质量安全、品牌建设、品牌保护、技术创新、质量创新、质量教育资金的供给和保障情况； ②实施资金预算管理、成本管理和财务风险管理，将资金的实际情况与计划相比较，及时采取必	15分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			要的措施，适时调整。	
		资金使用效率和安全管理	加快资金周转，提高资产利用率，以实现财务资源的最优配置，并提高资金的使用效率和安全。	15分
	基础设施（20分）	提供/维护/保养/更新改造基础设施	①根据战略实施计划和过程管理的要求提供基础设施； ②制定并实施基础设施的预防性和故障性维护保养制度； ③制定和实施更新改造计划，不断提高基础设施的技术水平。	10分
		引发问题控制	预测和处置因基础设施而引起的环境、职业健康安全和资源利用问题。	10分
质量（250分）	质量安全（40分）	质量责任	①领导重视并亲自推动质量安全工作； ②在组织内部明确包括法定代表人或主要负责人对质量安全负首要责任、质量主管人员对质量安全负直接责任； ③完善组织质量责任体系及追溯体系； ④落实首席质量官、质量安全控制关键岗位责任制、质量安全“一票否决”、质量考核及岗位质量规范等相关制度； ⑤履行质量担保责任、缺陷产品召回等法定义务，依法承担质量损害赔偿责任；	20分
		风险管理	①具有强烈的风险管理意识，建立质量安全风险预防与管控体系； ②收集、识别潜在的质量安全风险信息； ③分析、评价质量安全风险，制定相应的风险防控预案和应急处理机制，采取有效措施消除或降低质量安全隐患； ④设定应对负面影响或风险的关键过程及绩效指标； ⑤取得质量安全相关认证。	20分
	质量诚信（40分）	诚信制度	①建立道德规范并确保组织行为符合道德规范； ②具有强烈的质量诚信意识； ③建立完善的质量诚信管理相关制度； ④监测道德行为，说明用于促进和监测组织内部、与顾客、供方和合作伙伴之间及组织治理中的行为	20分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
质量管理（70分）	诚信 践行		符合诚信准则、道德规范的关键过程及绩效指标。	20分
			①推动质量诚信管理制度的实施； ②定期发布本组织质量信用报告，执行重大质量事故主动报告制度等； ③质量信用记录及外部评价情况良好，重点关注近三年的诚信记录，查看是否有诚信不良记录。	
	管理体系		①组织建立质量管理体系并有效运用，如质量、环境、职业健康安全、能源、风险、诚信、知识产权、创新或合规性管理、内部员工的质量激励、质量考核等体系，确保质量管理体系覆盖组织运营全过程及所有部门。 ②运用成熟的管理体系对生产/建设/服务现场进行质量管理； ③对质量管理体系的建设、运行和融合进行监测、评审和改进，并不断提高其有效性和效率。	40分
			①通过不断改进产品质量，形成产品的独特竞争优势和对产业链的参与优势； ②改善产品/工程/服务质量、工艺技术及管理水平等方面存在的差距，以提升产业链组织的稳定性； ③开展质量改进活动，包括诸如质量提升小组或跨部门质量提升或质量改进团队的建设以及质量改进工具与提升方法的应用等。	
	质量基础（40分）	能力建设	①有效实施质量、环境、职业健康等管理体系并获得认证； ②建立完善的计量体系，计量检测能力和水平突出； ③建立质量控制和质量管理的信息化系统； ④建立完善的售后服务与技术支持系统。	20分
		标准化水平	组织生产/建设/服务标准化水平居于行业内的水平。	20分
	质量协同（60分）	顾客与市场	①了解关键顾客的需求、期望和偏好及其重要性，针对不同的顾客群和细分市场采取不同的了解方法； ②将当前和以往顾客的相关信息用于产品和服务的设计、生产、改进、创新以及市场开发和营销过程； ③定期评价了解顾客需求方法的适宜性、有效性，并不断改进和创新，使之与组织的发展方向和业务需要保持同步，并适应市场的变化。	30分
		供应链质量协	①建立关键供方质量考核和保证制度，并在供应链上下游组织复制或推广其质量管理模式、方法或制度；	30分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
		同	<p>②有效进行供应链管理，以推动供应链组织之间的质量信息交流和质量改进，增强产业链自主可控能力，实现质量协同；</p> <p>③测量和评估供方绩效，并向供方反馈相关信息以帮助其改；</p> <p>④推动供应链上下游互利共赢；</p>	
创新 (200分)	创新能力(120分)	创新体系	<p>①建立以市场为导向、产学研相结合的技术创新体系，发展成为集研发、设计、制造/建设/服务和系统集成于一体的创新型组织；</p> <p>②建立创新激励机制和制度，并得到有效实施；</p> <p>③建立完善的组织标准体系和标准化工作体系，积极参与国际、国家、行业等标准化工作。</p>	20分
		创新投入	<p>①在研发方面的经费投入及其占销售收入比例；</p> <p>②建设创新平台，并保持创新平台的有效运行以提升组织的核心竞争力；</p> <p>③人员配置情况，获得高等教育学历员工情况，研发人员数量及占全体员工比例。</p>	20分
		管理创新	<p>①根据组织的战略任务，结合技术和产品发展的趋势，有组织有计划地推动管理创新，包括针对具体质量问题，创新管理工具和方法，以使组织的各项活动更加高效；</p> <p>②进行组织的管理模式、经营模式、商业模式创新，如通过互联网开展业务、开展个性化服务或定制化服务等。</p>	30分
		技术创新	<p>①利用互联网、物联网、大数据、云计算、5G等新一代信息技术，获取和提供组织及其相关方所需的数据和信息，并确保数据、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，并使员工、供方和合作伙伴及顾客易于获取；</p> <p>②围绕组织的使命和愿景，结合环境的变化进行组织技术评估，在评估基础上通过引进、消化、吸收、开发适用的先进技术和先进标准形成组织的技术体系，开展研发设计、制造工艺和产品性能等创新和改进活动，并有效保护自身的知识产权，包括海内外专利的申请和保护；</p> <p>③制定技术开发与改造的目标和计划，论证方案，落实增强技术先进性、实用性所采取的措施；</p> <p>④积极学习和应用先进技术和方法，并对运营过程中所产生的信息和知识进行系统管理，持续提高组织的纠错能力、应变能力和创新能力，实现关键核心技术自主可控、解决“卡脖子”等技术难题。</p>	30分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
创新成果 (80分)		技术竞争力水平	核心技术对增强组织市场竞争力的促进作用，如适应市场需求、替代进口产品、突破技术壁垒进入国际市场引领。	20分
		新产品/新服务	①将技术创新作为提高质量的抓手，应用新技术、新工艺、新材料，研发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品，提高产品档次和服务水平； ②推出新产品、新服务的能力及新产品产值率。	20分
		核心技术/服务	①核心技术/服务转换成国际、国家、行业、地方、团体标准的情况； ②核心技术/服务转成自主知识产权，申请并获得发明专利、实用新型专利，著作权，版权等的情况； ③核心技术的竞争实力； ④关键核心技术突破情况。	20分
		奖励情况	组织在创新方面获得的奖励情况。	20分
		创新成果管理	①有效地管理组织的知识资产，收集和传递来自员工、顾客、供方和合作伙伴的相关知识、信息，确认、分享和应用最佳实践。 ②对其主导新产品/新服务执行标准的技术水平及获得认证情况进行评估，并与同行先进水平进行比较分析，为制定战略和增强核心竞争力提供充分依据。 ③注重知识产权保护，采取有效措施保护自身的知识产权，包括海内外专利的申请和保护。	20分
品牌 (150分)	品牌管理 (90分)	品牌规划	①将品牌建设纳入组织总体发展战略； ②基于顾客的需求和期望进行品牌定位，建立以品牌核心价值 and 特性为中心的品牌识别系统； ③确立品牌价值内涵； ④制定明确的品牌发展战略规划并实施； ⑤创建以质量为核心要素的品牌文化，实现质量与品牌的相互促进、共同提升。	30分
		品牌建设	①品牌运作模式； ②拥有完善的品牌管理组织体系及专业人员，如建立专门的品牌管理机构，配备专业人员负责品牌建设和管理； ③按照品牌战略规划，开展品牌营销与推广，品牌推广投入经费及其占销售收入比例； ④对产品/服务的重复购买率进行统计和分析； ⑤对品牌建设情况进行定期评估，采取有效的品牌发展和改进品牌管理措施，提升品牌的知名度、认	30分

评审指标			评审要点	评分分值
一级	二级	三级		
			知度、忠诚度和美誉度； ⑥参加“中国品牌日”等国家重大活动。	30分
		市场规则	①主要品牌是否存在被侵权假冒； ②预防市场垄断行为的具体措施； ③预防出现倾销行为的做法； ④在运用电商进行产品销售时，怎样有效遵守网络监管要求，确保产品质量。	
	品牌保护（60分）	保护机制	①对顾客开展满意度、忠诚度测评并对结果进行应用； ②建立顾客投诉、快速协调解决机制； ③建立品牌危机管理制度，建立和保持品牌危机预警和应急处理系统。	30分
		保护措施	①进行品牌保护，包括组织商标国内外的注册。 ②妥善处理顾客投诉，确保投诉得到有效、快速的解决，最大限度地减少顾客不满和业务流失； ③采取有效的品牌保护措施，防止品牌侵权行为，维护品牌形象及品牌自身利益； ④妥善处置突发的品牌危机事件。	30分
效益（200分）	质量水平（50分）	关键指标	①与国内外同类产品相比，组织所提供的产品/工程/服务的关键质量指标水平、近3年关键质量指标提升情况、产品质量等级品率、质量损失率水平及其趋势，服务业组织服务及时性、可靠性等关键质量指标的水平及其趋势； ②获得政府类相关奖项的情况。	50分
	财务指标（30分）	财务绩效	①近三年资产总额、投资收益、主营业务收入、主营业务收入占全部收入的百分比、净利润、人均利润额等关键财务指标水平及其趋势； ②核心技术/服务为组织和全社会带来的经济效益，包括通过技术转让、增收节支、提高效率、降低成本获得的新增利润、近3年新技术/新产品/新服务平均销售额，以及其他社会方面由于使用该项新技术/新产品/新服务而产生的经济收益； ③全员劳动生产率、资产负债率、创汇总额、总资产贡献率、资本保值增值率、流动资产周转率、成本费用利润率等。	20分
		税收贡献	近三年对国家和地方依法纳税总额，重点关注核心技术/服务税收的金额。	10分
	市场价值（20分）	品牌认可及市场价	①主品牌在市场的影响情况，如顾客满意度和忠诚度，品牌知名度、认知度、美誉度等； ②主营业务市场规模/份额变化情况，新增业务收益情况；	20分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
		值	③主导产品/服务国内市场情况； ④主导产品/服务国际市场情况； ⑤主要品牌竞争力、社会认可及品牌价值。	
	绿色指 标（20 分）	生态 指标	①开展环境指标监测，说明监测指标、近三年监测数据及发展趋势； ②近三年单位产值二氧化碳排放量及发展趋势； ③单位建设用地产值。	10分
		能耗 指标	①近三年单位产值综合能耗/综合水耗及发展趋势； ②近三年可再生能源占组织能源消耗总量百分比及发展趋势。	10分
	社会责 任（40 分）	公共 责任	①明确组织的产品、服务和运营对质量、安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面产生的影响，并采取的相应措施； ②系统地关注、了解相关法律法规及标准规定的质量要求； ③知识产权是否有侵权行为； ④尊重消费者权益，保障消费者健康和安全，妥善解决争议和赔偿； ⑤组织在新产品开发，填补行业空白，或运营的理念或模式创新、诚信自律经营、国际市场拓展、环保和节能减排等方面发挥了引领作用，作出了贡献； ⑥是否定期向社会发布社会责任报告。	20分
		公益 支持	①组织公益支持：组织主动支持公益事业，积极参与社会公益活动，说明重点支持的公益领域及其与提升组织核心竞争力的关系，如近3年捐助情况、参加社会组织情况及其他承担社会责任情况，说明上一年度参加社区活动情况； ②个人公益支持：领导及员工主动参与公益事业并为此做出贡献。	20分
	社会效 益（40 分）	环保/ 国防/ 惠民 效益	①防治和降低生产经营中排放污染物对环境产生危害的措施； ②核心技术在保护自然资源和生态环境中发挥作用，或核心技术在提高国防能力、保障国家和社会安全中发挥作用，或核心技术在改善人民物质文化生活和健康水平中发挥作用。	20分
		其他 效益	其他如应对突发重大公共卫生事件，自然灾害及保障产业链稳定的情况。	20分
合计				1000分

五、评分指引

成都市市长质量奖组织（制造业、工程建设业、服务业）评审规则围绕领导、资源、质量、创新、品牌及效益六个维度进行评审。评分采用优于大多数绩效评审方法的成熟度评价方法，包括过程（行动）和结果（绩效）两个评价维度，同时结合以下要求：

（1）对应组织环境中说明的关键业务因素；

（2）要素之间相互联系；

（3）过程显示的成熟的方法、展开的广度、学习的优势、改善的效果；

（4）结果显现的良好水平、优势、可持续趋势、对组织的重要价值。

（一）过程维度评价

过程维度评价使用四个因素：方法、展开、学习和整合（Approach、Deployment、Learning、Integration, A-D-L-I）。过程评分需基于四个过程评价要求的整体有效性，四个过程评价要求内容如下：

（1）方法：指组织应对评分要求时使用的方式或措施，及方法相对评价要求和组织运营环境的适宜性、方法使用的有效性和方法可重复及基于可靠数据和信息的系统性。

（2）展开：指应对评分要求时，方法得到了持续应用，同时为适用的部门应用。

(3) 学习：指通过循环评价和改进来改善方法，鼓励通过创新对方法进行突破性的变革，与组织的其他相关部门和过程共享方法的改进和创新。

(4) 整合：指方法与其他评分要求所确定的组织需要相协调，各过程、部门之间的方法协调一致、融合互补，支持整个组织使命、愿景和战略目标的实现。

(二) 结果维度评价

结果维度评价使用四个因素：水平、趋势、对比和整合(Levels、Trends、Comparisons、Integration, Le-T-C-I)。结果评分需综合绩效指标的代表性和基于四个结果评价因素的总的绩效,如果改进过程得到了广泛的共享和展开，就应有相应的结果。四个结果评价因素内容如下：

(1) 水平：指组织绩效的当前水平。

(2) 趋势：指组织绩效改进或部分重点绩效保持良好态势的速度，如随时间变化的数据点的斜率。

(3) 对比：指与适宜的竞争对手或同类组织的对比绩效,与标杆或行业领先者的对比绩效。

(4) 整合：指组织结果的测量指标与“组织简介”和“过程”类评分要求中所确定的关键绩效要求及指标相对应，如与顾客、产品、市场、过程、行动计划的绩效要求之间的联系；组织未来绩效的有效指标；在过程、部门之间的方法协调一致、融合互补，支持整个组织使命、愿景和战略目标的实现。

过程类评分指南见表2，结果类评分指南见表3。

表 2 “过程”类评分指南

描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> ● 没有适宜的方法。(A) ● 方法几乎没有得到广泛应用。(D) ● 没有基于评价学习的改进；或改进仅是对问题的被动反应。(L) ● 没有组织范围内的协调一致；各个领域或工作单元的运作是分割的。(I) 	0~5
<ul style="list-style-type: none"> ● 针对评审细则所列基本要求，开始有系统的方法。(A) ● 在大多数领域或工作单元，方法还处于应用的初期阶段。(D) ● 处于从对问题的被动反应向全面改进转变的初期阶段。(L) ● 主要通过联合解决问题的方式与其他领域或工作单元相协调。(I) 	5~20
<ul style="list-style-type: none"> ● 针对评审细则所列基本要求，显见有系统、有效的方法。(A) ● 方法得到较广泛的应用，保障了基本决策的执行，虽然某些领域尚属初期阶段。(D) ● 开始有系统的方法用以评价和改进关键的过程。(L) ● 方法能适应组织的基本需要，促进了局部问题的改进。(I) 	20~40
<ul style="list-style-type: none"> ● 针对评审细则所列总体要求，均有系统、有效的方法。(A) ● 方法得到了广泛应用，保障了大多数决策的执行，但某些领域会有所差异。(D) ● 有了基于事实的、系统的评价、改进及一定程度的学习，提高了过程效率和有效性。(L) ● 方法能适应组织的总体需要，促进了大多数问题的改进。(I) 	40~60
<ul style="list-style-type: none"> ● 针对评审细则所列详细要求，均有系统、有效的方法。(A) ● 方法得到了全面的应用，各领域没有明显的差异。(D) ● 基于事实的、系统的评价改进与学习成为关键的管理工具，并通过组织层面的分享，取得了明显的改善与创新成效。(L) ● 方法适应组织当前和未来的需要，组织各部分协调一致，支持了组织的目标。(I) 	60~80
<ul style="list-style-type: none"> ● 针对评审细则所列详细要求，全部有系统、有效的规划和方法体系。(A) ● 方法得到了充分的应用，在各个领域或工作单元都能全面、持续、一致地执行。(D) ● 基于事实的、系统的评价改进与学习分享成为整个组织的管理工具，取得了显著的改善与创新成效。(L) ● 方法适应组织当前和未来的需要，组织各部分高度整合，全面支持了组织的目标。(I) 	80~100

表 3 “结果”类评分指南

描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> ● 没有绩效结果，或结果很差。(Le) ● 没有趋势数据或主要显示不利趋势。(T) ● 没有比较性信息。(C) ● 没有报告任何对完成组织使命或至关重要的领域的结果(I) 	0~5
<ul style="list-style-type: none"> ● 对应过程基本要求，只有小量的绩效结果，少量的结果较好。(Le) ● 报告了一些趋势数据，或存在一些不利趋势。(T) ● 少量或没有比较性数据。(C) ● 少量绩效结果对应了组织完成使命或至关重要的领域。(I) 	5~20
<ul style="list-style-type: none"> ● 对应过程基本要求，有部分关键绩效结果，多数结果较好。(Le) ● 报告了近三年数据，多数的趋势是有利的。(T) ● 部分结果有比较性数据。(C) ● 部分绩效结果对应了组织的使命和至关重要的领域。(I) 	20~40
<ul style="list-style-type: none"> ● 对应过程总体要求，有多数绩效结果，大多数结果良好。(Le) ● 多数关键的绩效结果有利趋势明显。(T) ● 部分关键绩效的比较性数据优势明显。(C) ● 多数绩效结果对应了组织的使命和至关重要的领域。(I) 	40~60
<ul style="list-style-type: none"> ● 对应过程详细要求，有大多数绩效结果，大多数结果优异。(Le) ● 大多数关键的绩效结果有利趋势明显。(T) ● 多数关键绩效的比较性数据优势明显。(C) ● 大多数绩效结果对应了组织的使命和至关重要的领域。(I) 	60~80
<ul style="list-style-type: none"> ● 对应过程详细要求，有全面绩效结果，大多数结果卓越。(Le) ● 所有关键绩效结果处于趋势良好。(T) ● 多数领域处于行业领先和标杆地位。(C) ● 完全对应了组织的使命和至关重要的领域。(I) 	80~100

第二章 医疗机构评审细则

一、引言

医疗卫生行业关系到人类的生命健康和生存质量的提高，对于造福和构建和谐社会、保障人民健康具有特殊意义。它与其他服务行业一样，都会存在质量问题，而加强医疗卫生机构的质量管理是全面提高医疗卫生机构各项管理的重要内容和前提条件，是关系到医疗卫生机构满足社会 and 患者需求的根本途径。成都市市长质量奖授予质量管理水平卓越、自主创新能力强、品牌知名度高、经济社会效益等方面较为突出，具有标杆示范带动作用的组织和个人。医疗卫生机构参评成都市市长质量奖，将通过“评管理”“评理念”，树立和培养医疗卫生行业质量标杆，促进广大医疗卫生机构提升质量意识，提高质量管理水平，追求卓越质量，推动医疗卫生行业高质量发展。

医院科室及专项医疗团队申报成都市市长质量奖的评审适用于本细则。

二、细则制定原则

（一）引导性。本细则凸显了成都医疗卫生行业质量的追求，是成都医疗卫生质量实践的细化和量化。通过质量奖评审，引导医疗卫生机构在提高质量水平上取得实效，带动成都市医疗卫生水平提升和医疗卫生行业高质量发展。

（二）先进性。本细则结合了国际前沿质量理论与优秀医疗

卫生机构成功实践经验，凸显出医疗卫生质量、服务质量、患者安全、创新和精细化管理对医疗卫生行业发展的重要性，为医疗卫生组织追求卓越绩效提供了科学的方法论。

（三）开放性。本细则提供了一个开放包容的医疗卫生行业质量管理的评估框架，不排斥或替代其他先进的医疗卫生机构质量评价标准与之衔接。同时，规范依据关键的要求和要素所提炼出的要点是指引性而非限定性的，鼓励各类医疗卫生机构结合自身实际进行转换、扩展和创新。

（四）适用性。本细则从医疗卫生行业质量管理实际行动展开，各维度指标的选取上有利于医疗卫生组织把握自身实际，便于其理解和应用。同时，规范根据实践发展，将进行动态修订，以保证实用性。

三、评审要求

评审专家组应按照本细则规定的评审内容和要点，对医疗卫生机构申报组织所提交的申报材料、医疗卫生服务活动现场等按照成熟度水平进行评审。为获取被评审组织实施卓越绩效的更多信息，必要时可开展被评审组织领导参与的陈述答辩活动。

四、评审内容

（一）技术质量

对组织技术质量的安全性、创新性、有效性进行评审。本部分重点评审技术质量相关方面的做法和工作开展过程，是否有突出特色。

（二）服务质量

对组织服务质量的便捷性、舒适性、实效性等内容进行评审。本部分重点评审服务质量相关方面的做法和工作开展过程，是否有突出特色。

（三）质量提升

对质量战略和目标、质量管理、精细化管理、现场管理、质量文化、团队建设、管理创新、持续改进、医患沟通等内容进行评审。本部分重点评审质量提升相关方面的做法和工作开展过程，是否有突出特色。

（四）组织效益

对组织的运营绩效、满意度、医疗卫生质量、患者安全、社会责任、社会评价等内容进行评审。

申报组织填写的自评报告应对照以上内容，从采用方法、工作展开和实施结果三个维度，逐条用事实和数据（需提供近3年的数据）进行评价说明。各维度指标应提供现有水平、必要的趋势数据，与同类标杆的比较数据，以及与预定目标指标相比达成情况的结果数据。

五、评审指标及要点

评审指标、评审要点及具体分值分配见表4。

表 4 成都市市长质量奖评审要点（医疗卫生机构）

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
技术 质量 (200 分)	安全性 (80分)	管理体系	①具有强烈的医疗安全意识，建立医疗安全风险预防与管控体系； ②健全质量责任体系； ③建立完善质量安全风险应急处理机制； ④建立医疗质量(安全)不良事件报告制度，鼓励医疗机构和医务人员主动上报临床诊疗过程中的不良事件，促进信息共享，避免出现重大医疗事故或瞒报、漏报重大医疗过失事件的行为。	30分
		管理措施	①收集医疗质量信息并进行及时分析和反馈，以对医疗质量问题和医疗安全风险进行预警； ②分析、研判医疗安全风险，制定相应的风险防控预案，采取有效措施消除或降低医疗安全隐患； ③履行医疗安全责任并遵守医疗质量安全核心制度、应急预案和 workflows 等。 ④建立新技术准入管理机制，确保医疗安全和符合医学伦理。	30分
		安全指标	①近3年未发生过重大医疗事故或瞒报、漏报重大医疗过失事件的行为； ②近3年未发生过大规模患者投诉举报情况； ③中低风险组死亡率、一类切口感染率低； ④急危重病例救治能力、本专业重点病种（单病种）医疗质量管理情况。 ⑤近3年未发生重大网络安全事故。	20分
	创新性 (90分)	核心技术或核心业务	①拥有的核心技术或开展的核心业务情况； ②核心技术或核心业务是否具备专利或其它知识产权保护； ③亚专科建设基本情况及特色的医疗项目。	30分
		创新投入	在科研方面的经费投入及其占收入比例。	30分
		创新成果	①在创新成果、核心技术、科研方面获得的奖励； ②近3年省级及以上科研项目，科研水平和参与国际、国家、行业、地方标准情况； ③新技术的开发与应用情况、新技术临床转化情况。 ④有希望近期取得突破性进展的医疗技术研究项目。	30分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
	有效性 (30分)	有效性指 标	①出院患者平均住院天数情况； ②出院患者平均住院天数在行业内的对比情况； ③本组织对于危重病例、疑难病例的治愈比率在行业内的对比情况。	30分
服务质量 (200分)	便捷性 (70分)	便捷性	①运用云计算、大数据、物联网、区块链、第五代移动通信(5G)等新一代信息技术进行药学、药事、护理及门急诊等医疗服务质量管理,并建立规范诊疗行为的标准化管理机制； ②在医疗流程中采用计算机网络等智慧管理系统对患者的就诊信息进行管理;进行患者就诊信息管理,包括开通远程网络诊疗系统。 ③诊疗流程的优化及服务效率的提升情况。近3年费用消耗指数、时间消耗指数情况。	70分
	舒适性 (60分)	舒适性	①建立有效的探视管理制度以保证患者良好的休息环境； ②在餐饮方面如何为患者提供便利； ③建立回访制度以便时时改进。	60分
	实效性 (70分)	实效性	①医疗收费在行业中的对比情况； ②在行业中的影响力情况。 ③住院患者医疗服务能力,包括DRGs组数、病例组合指数(CMI)、四级手术占比(外科为主)微创手术占比(外科为主)。	70分
质量提升 (400分)	质量管理 (55分)	质量管理	①建立质量管理体系； ②建立针对内部员工的评价机制和措施,如在护理、助产、医疗辅助服务、医疗卫生技术等方面； ③建立针对内部员工的质量激励机制； ④针对内部员工建立了质量考核机制； ⑤成立质量管理工作小组。	55分
	精细化管理 (45分)	精细化管理	①建立规范诊断行为的标准化管理机制； ②应用质量工具,对诊断流程持续改进。	45分
	现场管理 (40分)	现场管理	①实施现场5S管理； ②针对现场管理中存在的问题,进行持续改进。	40分
	质量文化 (40分)	质量文化	①强化患者需求导向,并坚守纯粹医者信念,尊重医学科学规律,遵守医学伦理道德,遵循临床诊疗技术规范,为患者提供安全、适宜、优质、高效的医疗卫生服务；	40分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			<p>②弘扬崇高的职业精神，激发医务人员对工作极端负责、对技术精益求精的不竭动力，并以充满人文关怀的医疗服务赢得患者、社会的信任和尊重；</p> <p>③打造尊重患者权利的医疗团队文化。</p> <p>④开展质量文件建设成效评估并持续优化提升。</p>	
	团队建设 (50分)	团队建设	<p>①制定各种质量培训计划，通过分层施教，分人施教，对内各层次人员开展系统、定期的质量培训教育；</p> <p>②重视专业技术人员的培养与使用，关键岗位人员具备国家规定的职业资格；</p> <p>③组织开展质量技能培训的方式；</p> <p>④医护比、床护比、博硕导比例；</p> <p>⑤人才培养和输出情况。</p>	50分
	管理创新 (55分)	管理创新	<p>①提出了创新性、具有重大突破的质量管理新理论；</p> <p>②结合实际，创新质量管理制度和模式；</p> <p>③理论模式创新成果得到应用实施并取得成效，具有推广应用价值；</p> <p>④针对具体质量问题，创新了哪些质量管理工具和方法。</p>	55分
	持续改进 (55分)	持续改进	<p>①针对存在的医疗、医患问题及时采取有效干预措施，并评估干预效果，促进医疗质量的持续改进；</p> <p>②针对服务患者不断优化和改进患者就医流程和为患者提供的医疗服务；</p> <p>③运用医疗质量管理工具开展医疗质量管理与自我评价，对诊疗流程的优化、现场管理中存在的问题及服务效率的提升与持续改进。</p>	55分
	医患沟通 (60分)	医患沟通	<p>①建立医患沟通与接触渠道（如回访制度）、信息收集及防控机制，做好医患沟通交流，方便查询信息、接受相关医疗服务和提出投诉，增进理解与信任，为构建和谐医患关系营造良好社会氛围；</p> <p>②建立和完善医疗纠纷预防和处理机制、患者投诉及快速协调解决机制，并完善投诉管理，防范、处理、预防或减少医疗纠纷的发生；</p> <p>③开展患者及家属教育，使其具备参与患者治疗过程和治疗决策所需的基本知识和能力，妥善处理患者及家属投诉，确保投诉得到有效、快速的解决，最大限度地减少顾客不满和业务流失；</p> <p>④遵循安全、有效、经济的合理用药原则，尊重患者对药品使用的知情权。</p>	60分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
组织 效益 (200 分)	运营绩效 (30分)	运营绩效	①床位使用率、从其他医院转来的患者数量占医治患者总数量的比例等情况。 ②医生人均每日担负诊疗次数、平均每日门(急)诊人次、平均每日手术台次等情况。 ③临床病例讨论和诊疗协议会次数及患者接受住院治疗的周期及患者平均治疗周期、危重病例、疑难病例的治愈比率在行业内的对比情况。	30分
	满意度 (40分)	满意度	①与市内外同类服务相比,服务的顾客满意度水平及趋势; ②每年组织患者满意度测评; ③近3年员工离职数量及占比; ④近3年调入员工数量及占比。	40分
	医疗质量 (40分)	医疗质量	①住院患者一月内再住院例数; ②出院患者治愈率; ③抗菌药物使用强度; ④处方合格率; ⑤药费收入占医疗总收入比重。 ① 主要医疗服务的關鍵绩效指标数据与国际、国内同类医疗服务的比较结果。	40分
	患者安全 (30分)	患者安全	①住院患者跌倒发生率; ②近5年医疗器械消毒灭菌合格率; ② 近5年药物不良反应报告例数。	30分
	社会责任 (30分)	公共责任	①核心技术或业务的社会价值; ②员工在本组织的平均工作年限; ③在哪些方面发挥了引领作用,做出了贡献; ④组织负责人参加社会组织情况,树立对社会负责的良好形象;	15分
		公益支持	参与社会公益支持的情况。	15分
	社会评价 (30分)	社会评价	①医疗主管部门对本组织的评价情况和获得的荣誉; ②社会相关机构对本组织的评价情况和获得的荣誉。	30分
	合计			

六、评分指引

医疗机构评审规则围绕技术质量、服务质量、质量提升、组织效益四个维度进行评审，部分维度仅考虑了“过程”要素，部分维度仅考虑了“结果”，还有部分维度同时考虑了“过程”和“结果”两类要素。在具体评审时，若该维度仅考虑“过程”或“结果”某一单项要素，评审时根据指标特征采用对应要素评审方法即可；若该维度同时涉及“过程”和“结果”2类要素，需双重考虑“过程”和“结果”要素评审方法。具体的评分指南见表5。

表 5 医疗机构评分指南

描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none">● 针对评审细则所列要求，有部分制定了方案和实施计划；但方案在组织中没有得到广泛应用；● 没有主动收集反馈信息进行评价，改进不积极，仅是被动反应；● 没有结果信息，或结果显示的是退步趋势；● 没有实现预期目标。	0~20
<ul style="list-style-type: none">● 针对评审细则所列总体要点指引，识别了基本要求，制定了基本方案和实施计划；● 方案在组织关键领域或工作单元中得到了推广应用；● 基于方案的实施结果，收集了反馈信息，提出了改进建议；● 结果表现出平稳的趋势；● 实现了某些相关目标，对标结果在本区域类领先。	20~40
<ul style="list-style-type: none">● 针对评审细则所列要点指引，通过对行业的了解，制定了有效的方案和实施计划；● 方案得到了推动及应用，在组织关键领域或工作单元能有效地执行；● 方案实施过程和成果即行了评价，提出了改进的方向和建议，并按建议进行优化调整；● 结果表现出提高趋势，或实现了大部分相关目标，对标结果在全市领先。	40~60
<ul style="list-style-type: none">● 针对评审细则所列要点指引，通过对行业的了解，制定了具有行业先进性的实施方案和有效的实施计划；● 方案得到了充分的推广和应用，在组织各领域或工作单元都能得到有效执行，并形成了行业规范；	60~80

<ul style="list-style-type: none"> ● 对方案的实施过程和结果进行了系统的评价与改进学习分享，提出了改进的方向、方法和工具，找出了改进的意见和建议，并对组织进行了优化调整，形成了可复制、可推广的经验； ● 结果表明取得了实质性的进步，实现了所有的相关目标，结果在全省领先。 	
<ul style="list-style-type: none"> ● 针对评审细则所列要点指引，通过对行业的全面了解，制定了行业标杆水平的方案和有效的实施计划； ● 方案得到了全面的推动及应用，在组织各个领域或工作单元都能全面、持续、一致地执行，并形成行业的标杆； ● 基于对方案的实施的过程和成果，进行系统的评价与改进学习分享，并列出了方向、采用先进的理念、方法和工具，找出了适应组织的创新建议； ● 形成了可复制、可推广的模式或最佳实践； ● 结果优异且可持续，所有相关目标均已实现，对标结果全国领先。 	80~100

第三章 教育机构评审细则

一、引言

我国教育发展已逐步进入国际化、市场化发展阶段，在规模发展的同时，已开始将视角转移到质量提高上来，从注重量的发展向注重质的提升转变，从重视规模和效益的发展向重视规模、结构、质量和效益的协调发展转变。教育质量文化是人类文化的传承与发展，是人类社会进步的有力保证，其建设对于促进教育事业的发展至关重要。成都市市长质量奖授予质量管理水平卓越、自主创新能力强、品牌知名度高、经济社会效益等方面较为突出，具有标杆示范带动作用的组织和个人。教育机构参评成都市市长质量奖，将通过“评管理”“评理念”，树立和培养教育行业的质量标杆，推动全市广大教育机构质量管理水平提升，促进教育行业的高质量发展，增强竞争优势。

本细则适用于小学、初中、职业技术学校申报成都市市长质量奖的评审。

二、细则制定原则

（一）引导性。本细则凸显了成都教育质量的新追求，是成都教育质量实践的细化和量化。通过质量奖评审，引导教育机构在提高质量水平上取得实效，带动成都市教育水平提升和教育行业高质量发展。

（二）先进性。本细则结合了国际前沿质量理论与优秀教育

机构成功实践经验，凸显出教学质量、服务质量、学生安全、学校管理、业务创新、学校文化与精神风貌对教育行业发展的重要，为教育机构追求卓越绩效提供了科学的方法论。

（三）开放性。本细则提供了一个开放包容的教育机构质量管理的评估框架，不排斥或替代其他先进的教育机构质量评价标准与之衔接。同时，规则依据关键的要求和要素所提炼出的要点是指引性而非限定性的，鼓励各类教育机构结合自身实际进行转换、扩展和创新。

（四）适用性。本细则从教育机构质量管理实际行动展开，各维度指标的选取上有利于教育机构把握自身实际，便于教育机构理解和应用。同时，规则根据实践发展，将进行动态修订，以保证实用性。

三、评审要求

评审专家组应按照本细则规定的评审内容和要点，对教育机构奖申报组织所提交的申报材料、教育教学活动现场等按照成熟度水平进行评审。为获取被评审组织实施卓越绩效的更多信息，必要时可开展被评审组织领导参与的陈述答辩活动。

四、评审内容

申报组织填写的自评报告应对照以下内容，从采用方法、工作展开和实施结果三个维度，逐条用事实和数据（需提供近3年的数据）进行评价说明。各维度指标应提供现有水平、必要的趋势数据，与同类标杆的比较数据，以及与预定目标指标相比达成

情况的结果数据。

（一）质量

对组织质量提升的教学质量、服务质量、学生安全、学校管理进行评审。本部分重点评审质量提升相关方面的做法和工作开展过程，是否有突出特色。

（二）创新

对组织创新发展的管理创新、创新平台、理念创新、业务创新、技术创新、创新价值等内容进行评审。本部分重点评审创新发展相关方面的做法和工作开展过程，是否有突出特色。

（三）文化

对学校价值取向与精神风貌、学校文化体系建设、社会认同等内容进行评审。本部分重点评审文化理念相关方面的做法和工作开展过程，是否有突出特色。

（四）效益

对组织的社会责任、社会效益等内容进行评审。

五、评审指标及要点

评审指标、评审要点及分值分配见表6。

表 6 成都市市长质量奖评审要点（教育机构）

评审指标			评审要点	评分分值
一级	二级	三级		
质量 (400分)	教学质量 (120分)	课程建设	本条适用于小学、初中 ①在线课程开发情况，精品课程获得社会认可的情况； ②以学习者为中心的专业与课程质量持续改进与内外部评价反馈制度； ③校本课程数量； ④德育课、文化课、艺术课等公共课程的开设情况。	30分
			本条适用于职业技术学校 ①在线课程开发情况，精品课程获得社会认可的情况； ②以学习者为中心的专业与课程质量持续改进与内外部评价反馈制度； ③专业课程与区域产业、市场需求、国家战略的匹配情况； ④校企合作开发课程与教材的情况； ⑤中职职业技术学校衔接生源的情况，重点关注招收中职生源的情况。	30分
		师资队伍	本条适用于小学、初中 ①师生比； ②高级以上职称教师占比； ③教师培养培训计划； ④课程开发能力。	30分
			本条适用于职业技术学校 ①从企业中聘请劳动模范、技术能手、大国工匠、道德楷模担任兼职导师情况； ②持证教师数占专业课教师总数的百分比； ③首席技师、国家及省级技术能手等高层次技术技能人才聘用数占教师总数的百分比； ④教师培养培训计划； ⑤专业研发能力。	30分
		教学评价	本条适用于小学和初中 ①教材形式； ②形成符合中小学学生成长规律的教学方式； ③实践教育。	30分
			本条适用于职业技术学校 ①教材形式； ②实践性教学占比； ③实践性教学方式； ④校企共建共享生产性实训基地工位占在校生总数	30分

评审指标			评审要点	评分分值
一级	二级	三级		
			的百分比； ⑤特色教学方式。	
		学生发展 质量评价	本条适用于小学和初中 ①学生综合素质情况； ②升学情况； ③社会认可（学生获奖等）情况。	30分
			本条适用于适用于职业技术学校 ①职业道德评价措施； ②职业素养； ③技术技能水平； ④上年度生均获得全市、全省、全国职业院校技能大赛奖励分值及较往年的增幅； ⑤就业率； ⑥创业率； ⑦平均薪酬； ⑧用人单位对毕业生满意度； ⑨毕业生满意度； ⑩其他就业质量指标。	30分
	服务质 量 (80分)	基础条件	生均占地面积、生均运动场所面积、生均教学及辅助用户面积、生均教学仪器设备值、每百名学生拥有计算机台数、生均图书册数、图书馆、学校食堂、校车等的情况。	30分
		学生与家 长的反 馈与 评价	①围绕教学质量、教学过程、教师素质、校纪校风、教育管理、餐饮、医疗、校车等方面，学校是否建立与学生及家长沟通评价反馈机制； ②沟通反馈与评价的应用成效。	30分
		教学成 绩 评价	主管部门或相关机构对学校的评价情况。	20分
	学生安 全 (120分)	安全制度	建立安全制度。	30分
		安全责 任 落实	安全责任落实情况。	30分
		安全教 育 培训	针对安全教育制定具体培训措施。	30分
		学校心 理 疏导	针对学生心理疏导制定具体措施。	30分
	学校管 理 (80分)	教学管理	①办学思想与战略目标； ②教学业务计划、组织实施与质量监测措施； ③学校德育、体育卫生、心理健康等工作计划、组织实施与质量监测措施；	30分

评审指标			评审要点	评分分值
一级	二级	三级		
			④“五项管理”与“双减”政策的组织实施情况； ⑤落实立德树人、坚持五育并举、推动素质教育的措施与成效。	
		师资管理	①教师评价；学校是否建立破“唯分数、唯升学、唯文凭、唯论文、唯帽子”的评价措施。教师是否具有丰富的经验（或实际操作技能）。 ②教师激励；高水平、高贡献人才平均收入与学校领导班子成员平均收入比较情况；其他措施。 ③教师提升规划具体措施。	30分
		行政管理	①校园秩序措施与成效； ②环境管理措施与成效； ③文化建设。	20分
创新 (300分)	管理创新(30分)	管理思路 方法创新	创新的管理理念或制度、模式、方法。	30分
	创新平台(20分)	示范基地	示范基地级别。	20分
	理念创新(50分)	发展理念	①发展理念创新； ②具体发展理念及其内涵。	25分
		育人理念	①德智体美劳全面发展育人理念及具体制度措施（适用于小学和初中）； ②德技并修的育人理念及具体制度措施（适用于职业技术学校）	25分
	业务创新(80分)	素质教育	①以学生为中心的自由充分全面发展创新制度措施（适用于小学和初中）； ②以学生综合职业素养培养为核心的创新制度措施（适用于职业技术学校）；	40分
		特色教育	①综合品牌效应或特色领域情况（适用于小学和初中）； ②品牌联想（适用于职业技术学校）； ③产教与校企合作订单培养、学徒培养、合作企业（含事业单位等）接收实习学生数占在校生总数的百分比；（适用于职业技术学校）； ④学校与国（境）外优秀职业教育机构联合开展学术研究、标准研制、师生交流等合作项目情况；（适用于职业技术学校）；	40分

评审指标			评审要点	评分分值
一级	二级	三级		
	技术创新 (60分)		⑤“厂中校”、“校中厂”的数量；(适用于职业技术学校)； ⑥开展校企混合所有制办学；(适用于职业技术学校)。	
		教材课程 创新	教材课程改革创新。	20分
		教学方法 创新	教学方法改革创新。	20分
	创新价值 (60分)	教学设施改 进	①网络教学覆盖率； ②信息化管理与服务覆盖率。	20分
		创新成果获 奖	获得教学成果奖或教学能力大赛奖等情况。	30分
		创新成果价 值	先进性、独创性、可推广性经验。	30分
文化 (150分)	学校价值 取向与精 神风貌(90 分)	学校历史传 承和校训	①办学历史年限； ②学校校训； ③历史传承。	30分
		教风、学风、 校风	①教风； ②学风； ③校风。	30分
		文化特色	本条适用于小学和初中 ①道德情感教育制度文化； ②体验式学习培养学生的价值认知措施； ③文化德育培养特色案例。	30分
	本条适用于职业技术学校 ①职业教育活动周和世界青年技能日宣传活动具体措施； ②开展“大国工匠进校园”“劳模进校园”“优秀职 校生校园分享”等活动具体措施； ③全民终身学习活动周与开展“百姓学习之星”和“终 身学习品牌项目”的具体措施； ④塑造学生世界观、人生观、价值观的具体措施； ⑤文化德育培养特色案例。		30分	
	学校文化 体系建设 (30分)	校徽、校歌等 校园文化建 设	校徽、校歌。	30分
	社会认可 (30分)	学校文化社 会影响	学校文化示范影响和社会评价情况。	30分
效益 (150分)	社会责任 (90分)	提升学生综 合素质情况	学生综合素质的影响力。	30分

评审指标			评审要点	评分分值	
一级	二级	三级			
		推广先进的教育理念、方法和制度	传播推广先进的教育理念、方法和制度的途径与社会成效。	30分	
		参加社会公益	本条适用于小学和初中 ①对口支援其他学校情况； ②其他活动。	30分	
			本条适用于职业技术学校 ①常态化开展职业学校校园开放、企业开放日、面向中小学生的职业体验、面向社会的便民服务、职教成果展示等宣传展示及服务活动； ②其他活动。	30分	
	社会效益 (60分)	获得荣誉情况	①学校全面工作获奖情况； ②学校单项工作获奖情况。	30分	
		带动本地区教育水平提升与服务经济社会发展	本条适用于小学和初中 带动本地区整体教育水平提升措施与成效。	30分	
			本条适用于职业技术学校 ①职业教育服务城市文明、城市创新、民生需求、产业发展成效； ②促进义务教育“控辍保学”成效。	30分	
	合计				1000分

六、评分指引

教育机构评审规则围绕质量、创新、文化、效益四个维度进行评审，部分维度仅考虑了“过程”要素，部分维度仅考虑了“结果”，还有部分维度同时考虑了“过程”和“结果”两类要素。在具体评审时，若该维度仅考虑“过程”或“结果”某一单项要素，评审时根据指标特征采用对应要素评审方法即可；若该维度同时涉及“过程”和“结果”2类要素，需双重考虑“过程”和“结果”要素评审方法。具体的评分指南见表7。

表7 教育机构评分指南

描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none">● 针对评审细则所列要求，有部分制定了方案和实施计划；但方案在组织中没有得到广泛应用；● 没有主动收集反馈信息进行评价，改进不积极，仅是被动反应；● 没有结果信息，或结果显示的是退步趋势；● 没有实现预期目标。	0~20
<ul style="list-style-type: none">● 针对评审细则所列总体要点指引，识别了基本要求，制定了基本方案和实施计划；● 方案在组织关键领域或工作单元中得到了推广应用；● 基于方案的实施结果，收集了反馈信息，提出了改进建议；● 结果表现出平稳的趋势；● 实现了某些相关目标，对标结果在本区域类领先。	20~40
<ul style="list-style-type: none">● 针对评审细则所列要点指引，通过对行业的了解，制定了有效的方案和实施计划；● 方案得到了推动及应用，在组织关键领域或工作单元能有效地执行；● 方案实施过程和成果即行了评价，提出了改进的方向和建议，并按建议进行优化调整；● 结果表现出提高趋势，或实现了大部分相关目标，对标结果在全市领先。	40~60
<ul style="list-style-type: none">● 针对评审细则所列要点指引，通过对行业的了解，制定了具有行业先进性的实施方案和有效的实施计划；● 方案得到了充分的推广和应用，在组织各领域或工作单元都能得到有效执行，并形成了行业规范；● 对方案的实施过程和结果进行了系统的评价与改进学习分享，提出了改进的方向、方法和工具，找出了改进的意见和建议，并对组织进行了优化调整，形成了可复制、可推广的经验；	60~80

<ul style="list-style-type: none"> ● 结果表明取得了实质性的进步，实现了所有的相关目标，结果在全省领先。 	
<ul style="list-style-type: none"> ● 针对评审细则所列要点指引，通过对行业的全面了解，制定了行业标杆水平的方案和有效的实施计划； ● 方案得到了全面的推动及应用，在组织各个领域或工作单元都能全面、持续、一致地执行，并形成行业的标杆； ● 基于对方案的实施的过程和成果，进行系统的评价与改进学习分享，并列出了方向、采用先进的理念、方法和工具，找出了适应组织的创新建议； ● 形成了可复制、可推广的模式或最佳实践； ● 结果优异且可持续，所有相关目标均已实现，对标结果全国领先。 	80~100

第四章 其他非营利性组织评审细则

一、引言

非营利组织是不以营利为目的的组织，在教育、科研、医疗卫生、社会服务、环境保护以及文化娱乐等方面发挥着重要作用。为引导、激励非营利组织持续加强质量管理、追求卓越绩效，服务经济社会高质量发展，本届成都市市长质量奖鼓励非营利组织参评。

本评审细则适用于成都市其他非营利组织（教育、医疗机构除外）申报成都市市长质量奖的评审。

二、评审要求

评审专家组应按照本细则规定的评审内容和要点，对申报组织所提交的申报材料、所在组织经营活动现场等按照成熟度水平进行评审。为获取被评审组织生产、经营、服务的更多信息，必要时可开展被评审组织领导参与的组织答辩活动。

三、评审内容及要点

其他非营利组织（教育、医疗机构除外）评审包括质量管理、自主创新、品牌影响、组织效益 4 个维度（评审要点见表 8）。评审组遵循成都市市长质量奖评审原则，采用成熟度评价方式对其他非营利组织（教育、医疗机构除外）在质量管理、自主创新、品牌影响、组织效益 4 个方面采用方法、工作展开和实施结果等情况进行综合评分。

表 8 成都市市长质量奖评审要点（其他非营利组织）

一级指标	二级指标	评审要点	评分分值
质量（450分）	风险管理（50分）	①组织信息公开管理情况(包含信息公开制度建立与执行情况)	50分
	质量诚信（50分）	①组织质量诚信情况； ②组织社会信用评级情况(包含评级时间、评级机构、评级结果等)； ③民政部门年度检查情况(包含年检时间、年检结论等)。	50分
	质量战略（50分）	①组织确立的愿景和价值观情况； ②组织质量发展规划的制定及落实情况； ③组织质量战略的制定情况(包含质量发展战略契合高质量发展要求的具体体现等)。	50分
	内部管理（100分）	①组织财务管理制度建立与执行情况； ②组织项目管理制度建立与执行情况； ③组织内部员工评价机制的建立情况以及评价措施(包含评价形式和评价内容)； ④组织内部员工质量激励机制的建立以及激励措施(包含激励形式和内容)； ⑤组织获得认证情况(包含认证时间、认证类型、认证机构等)。	100分
	质量文化（50分）	①组织形成的质量文化情况(包含开展质量文化建设的方法或手段)； ②全员参与质量文化建设情况； ③质量文化建设成效评估情况(包含评估方式和成效)； ④组织将愿景和价值观传递给相关方(员工、合作伙伴、顾客和其他利益相关方等)的措施或方法。	50分
	质量教育（50分）	①每年面向员工开展的质量相关培训情况(包含培训内容、培训时长、培训员工数量等)	50分
	质量基础（50分）	①组织员工离职率情况； ②组织获得高等教育学历员工情况(包含高等学历员工数量、高等学历员工占比等)。	50分
	质量改进（50分）	①开展质量改进活动情况(包含改进项目数量、改进项目名称等)； ②组织获得国内外质量奖励或荣誉情况(包含获奖日期、奖励名称、授奖机构等)。	50分

一级指标	二级指标	评审要点	评分分值
创新（150分）	管理创新（50分）	①组织用于开拓新项目或优化管理流程的经费情况； ②组织创新应用质量管理工具和方法情况（包含创新工具和方法）； ③组织创新的质量管理制度、模式情况（包含创新制度、模式名称）； ④组织参与团体、地方、行业、国家、国际标准的情况（包含标准的名称、编号、主持或参与等，参与起草限排名前5）； ⑤组织管理信息化水平（与行业平均水平相比）。	50分
	经营创新（50分）	①组织实施的创新性经营模式情况（如：开展个性化服务、定制化服务或精细化服务等）； ②通过互联网开展业务情况（如：开展项目的名称、数量、收入以及占总业务情况）。	50分
	创新成果（50分）	①组织特色创新工作情况（包含创新、贡献等）； ②组织在创新方面获得的奖励情况（如：奖励名称、授奖机构、获奖时间等）。	50分
品牌（150分）	品牌基础（25分）	①组织发展历史； ②组织资金来源情况（如会费收入在组织年度总收入中的占比情况）； ③组织场地面积（如固定办公场所占地面积）； ④组织人才队伍建设情况（包含专职人员的数量和职称情况）。	25分
	品牌规划（25分）	①组织品牌规划制定情况。	25分
	品牌推广（50分）	①组织报纸杂志等出版物刊印情况。	50分
	品牌竞争力（50分）	①组织品牌知名度、美誉度、忠诚度等情况； ②品牌竞争力情况（如服务行业、服务社会、服务政府等）。	50分
效益（250分）	财务指标（50分）	①组织会费收入、服务收入、捐赠收入、总收入等情况； ②组织人均利润额及资金分配情况； ③组织收支平衡情况； ④组织公益业务支出占年度总收入的百分比情况。	50分
	社会责任（100分）	①履行社会责任情况（包含具体内容）； ②定期向社会发布社会责任报告情况； ③组织信息公开情况（包含财务信息公开及项目信息公开情况）； ④组织发挥的引领作用或作出的贡献情况（如：倡导会员履行社会责任、政策宣贯、知识普及、公益活动、	100分

一级指标	二级指标	评审要点	评分分值
		反映诉求、维护权益等)。	
	社会评价 (50分)	①会员评价情况; ②工作人员评价情况; ③登记管理机关评价情况; ④业务主管部门评价情况; ⑤群众或客户评价情况; ⑥媒体评价情况。	50分
	社会影响 (50分)	①组织的辐射作用情况(如:参与制定法律、法规,提出政策建议,制定标准等影响当地的政策和社会环境等情况); ②承办或参与国家、国际性活动情况(包括活动或项目名称)。	50分
合计			1000分

四、评分指引

参考《卓越绩效评价准则实施指南》，采用成熟度评分方法，从“过程”和“结果”两个维度进行评价。“质量管理”、“自主创新”、“品牌影响”为过程类评价指标，“创新成果”、“组织效益”为结果类评价指标。过程类评分指引见表9，结果类评分指引见表10。

表9 “过程”类评分指引

过程描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> ● 没有系统的方法，信息是零散、孤立的。 ● 方法没有展开或略有展开。 ● 没有改进导向，已有的改进仅是“对问题的被动反应”。 ● 缺乏协调一致，各个方面或部门各行其是。 	0~5
<ul style="list-style-type: none"> ● 开始有系统的方法，应对该评分条款的基本要求。 ● 方法在大多数方面或部门处于展开的早期阶段，阻碍了基本要求的实现。 ● 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。 ● 主要靠联合解决问题来使方法与其他方面或部门达成协调一致。 	5~20
<ul style="list-style-type: none"> ● 有系统、有效的方法，应对该评分条款的基本要求。 ● 方法已得到展开，尽管某些方面的展开尚属早期阶段。 ● 开始系统地评价和改进关键过程。 	20~40

过程描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的基本组织需要初步协调一致。 	
<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法，应对该评分条款的总体要求。方法得到很好的展开，尽管某些方面或部门的展开有所不同。 进行了基于事实且系统的评价、改进和一些创新，以提高关键过程的有效性和效率。 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要协调一致。 	40~60
<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法，应对该评分条款的详细要求。 方法得到很好的展开，无明显的差距。 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为关键的管理工具；存在清楚的证据，证实通过组织级的分析和分享，方法得到不断完善。 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了整合。 	60~80
<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法，全面应对该评分条款的详细要求。方法得到完全的展开，在任何方面或部门均无明显的弱点或差距。 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为全组织的关键管理工具；有证据表明通过分析和分享，在整个组织中方法得到不断完善和创新。 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。 	80~100

表 10 “结果”类评分指南

结果描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> 没有报告结果，或结果很差。 没有显示趋势的数据，或大多为不良的趋势。 没有对比性信息。 在对于达成组织使命，愿景和战略目标重要的任何方面，均没有报告结果。 	0~5
<ul style="list-style-type: none"> 结果很少，在少数方面有一些早期的良好绩效水平。 有一些显示趋势的数据，其中部分呈不良的趋势。 没有或极少对比性信息。 在对于达成使命、愿景和战略目标重要的少数方面，报告了结果。 	5~20
<ul style="list-style-type: none"> 在对该评分条款要求重要的一些方面，有良好的绩效水平。 有一些显示趋势的数据，其中多半呈有利的趋势。 处于获得对比性信息的早期阶段。 在对于达成使命、愿景和战略目标重要的多数方面，报告了结果。 	20~40
<ul style="list-style-type: none"> 在对该评分条款要求重要的大多数方面，有良好的绩效水平。 在对达成组织使命、愿景和战略目标重要的方面，呈有利的趋势。 与有关标杆进行对比评价，部分指标具有良好的相对绩效水平。 	40~60

结果描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> ● 结果对应了大多数关键的过程要求。 	
<ul style="list-style-type: none"> ● 在该评分条款要求重要的大多数方面，有良好到卓越的绩效水平。 ● 在对达成使命、愿景和战略目标重要的大多数方面，呈可持续的有利趋势。 ● 与有关标杆进行对比评价，多数乃至大多数指标具有非常好的相对绩效水平。 ● 结果对应了大多数关键的过程和战略实施计划要求。 	60~80
<ul style="list-style-type: none"> ● 在该评分条款要求重要的大多数方面，有卓越的绩效水平。 ● 在对达成使命、愿景和战略目标重要的所有方面，呈可持续的有利趋势。 ● 在多数方面都表明处于行业领导地位和标杆水准。 ● 结果完全对应了关键的过程和战略实施计划要求。 ● 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。 	80~100

第五章 一线班组评审细则

一、引言

质量是企业的生命，是企业整体素质和综合实力的体现。一线班组作为组织管理中最基础的一级管理组织，是组织生产经营活动的基本单位，是组织一切工作的立足点。全面加强班组建设，实现班组管理的科学化、制度化、规范化，是实现企业高质量发展的一项重要工作。成都市市长质量奖授予在质量、创新、文化效益等方面较为突出，具有标杆示范带动作用的组织和个人。一线班组作为基层管理组织参评质量奖，将通过“评管理”“评理念”，树立各行业一线班组标杆，推动广大一线班组质量工作人员提升质量意识和技能，创新质量管理工具和方法，带动技术创新和攻关，促进经济社会高质量发展，增强行业竞争优势。

本细则适用于各领域QC小组申报成都市市长质量奖的评审。

二、细则制定原则

（一）引导性。本细则是一线班组质量工作实践的细化和量化。通过质量奖评审，引导基层管理组织在提高质量水平上取得实效，带动基层管理组织提升质量管理创新意识，不断提升质量技术和管理水平，促进经济社会组织高质量发展。

（二）先进性。本细则结合了国际前沿质量理论与优秀一线班组成功实践，结合新发展理念 and 高质量发展要求，凸显一线班组在质量管理、质量安全、质量教育、技术创新、管理创新方面

的贡献和影响，为班组追求质量管理创新、工匠精神和卓越绩效提供了科学的方法论。

（三）开放性。本细则提供了一个开放包容的一线班组质量管理的评估框架，不排斥或替代其他先进的一线班组质量评价标准与之衔接。同时，规则依据关键的要求和要素所提炼出的要点是指引性而非限定性的，鼓励各类一线班组结合产业特色和自身实际进行转换、扩展和创新。

（四）适用性。本细则从一线班组质量管理实际行动展开，各维度指标的选取上有利于各班组把握自身实际，便于组织理解和应用。同时，规范根据实践发展，将进行动态修订，以保证实用性。

三、评审要求

评审专家组应按照本细则规定的评审内容和要点，对一线班组申报组织所提交的申报材料、所在组织经营活动现场等按照成熟度水平进行评审。为获取被评审组织实施卓越绩效的更多信息，必要时可开展被评审组织领导参与的组织答辩活动。

四、评审内容

（一）质量

对班组在质量安全，质量管理，质量教育，解决关键、重点质量问题等方面的具体情况进行评审。本部分重点评审用数据和举例说明的具体质量水平，持续提高质量情况、采取的管理措施，解决关键、重点质量问题情况。

（二）创新

对班组在技术创新、管理创新、理念创新、模式创新等方面的具体情况和总结进行评审。其中技术创新应包括技术的先进性和创新能力等方面；创新价值应包括经济价值和社会价值等方面。

（三）文化

对班组在多年运营过程中团队形成的优良的管理文化（如认真严谨、追求卓越等）和发展理念（如以人为本、质量第一等）进行评审。

（四）效益

对班组达到的质量水平，产生的经济效益、创新价值、社会效益等方面的具体情况和总结进行评审。

五、评审指标及要点

评审指标、评审要点及具体分值分配见表11。

表 11 成都市市长质量奖评审要点（一线班组）

评审指标			评审要点	评分 分值	
一级	二级	三级			
质量 (300分)	质量安全 (80分)	安全意识	具有强烈的安全意识，履行质量安全责任，落实质量安全制度，确保重点安全风险得到有效管控。	40分	
		风险管理	①强化质量安全风险管理，收集、识别潜在的质量安全风险信息； ②分析、研判质量安全风险，制定相应的风险防控预案和应急处理机制，开展质量安全生产检查和隐患排查、风险源辨别、安全自评等活动，采取有效措施消除或降低质量安全隐患。	40分	
	质量管理 (100分)	质量制度	①班组建立质量管理制度，确保质量管理制度覆盖班组生产全过程； ②运用成熟的管理制度对生产或服务现场进行质量管理； ③确保班组成员熟练掌握并应用与班组工作相关的信息系统，遵守组织信息安全及保密管理的各项要求。	50分	
		质量改进	①加强班组标准化建设，使其各司其职、各行其责，进行标准化、规范化管理，以提升班组运转效率和工作质量； ②收集并确定组织质量改进需求，结合班组特色和实际开展质量改进和技术改造，利用新技术、新工艺和新方法解决关键及重点质量问题； ③推动跨班组、跨专业之间的质量信息交流和质量改进，实现质量协同； ④强化成本意识和提质增效的工作意识，积极进行成本管控与节能减排。	50分	
	质量教育 (50)	培养培训	①开展创建学习型组织、争做知识型员工等创争活动，积极参加线上线下的学习，营造浓厚的学习氛围； ②加强专业管理信息系统的培训，使班组成员掌握并熟练应用生产管理、办公自动化等相关系统，提高班组全员信息化及数字化应用水平； ③培养和提升班组技能水平和员工素质，包括开展职业资格认定、质量技能教育和培训、师带徒、技术讲课、应急演练、实操（实物）与仿真培训等。	50分	
		解决关键、重点质量问题 (70分)	解决关键、重点质量问题	攻克的关键、重点质量问题的先进水平情况。	70分
	创新 (300分)	技术创新 (120分)	技术先进性	①核心技术获得省级及以上科学技术奖励的数量与等级； ②主导产品或服务所具有的科技含量和附加值； ③主导或参与国家或行业技术标准制（修）订数量；	40分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			④与国内外同行业竞争对手比较，拥有技术专利的数量和水平。	
		创新能力	①与国内外同行业竞争对手相比，在研发方面的经费投入情况、人员配置与平台建设情况； ②创新理念融入到班组活动之中，引导员工发扬工匠精神，崇尚创新，自觉掌握创新方法，激发创新潜能，让创新工作渗透到班组业务开展的每一时刻和每位成员，提高班组的创新和技术攻关能力； ③建立攻关团队、创新小组、技能大师工作室、专业技术协会等创新平台，加强创新成果及发明创造的推广运用； ④利用互联网、物联网、大数据等新一代信息技术进行诸如研发、设计、工艺、产品加工、制造和服务提供等技术创新； ⑤对班组各项关键指标、老大难问题或关键工作开展技术创新或技术攻关。	80分
	管理创新 (80分)	管理创新	①建立和完善班组创新激励机制，丰富创新激励举措，引导、鼓励和鞭策员工积极参与组织的改进和创新； ②根据组织的战略任务，结合工艺技术和产品发展的趋势，有组织有计划地推动班组管理创新，包括针对具体质量问题，创新管理工具和方法，以使组织的各项活动更加高效。 ③进行班组管理模式、方法和制度创新，建立机制在班组内、外部组织宣传、推广、应用质量管理模式、方法和/或制度，并持续完善改进。	80分
	理念创新 (50分)	理念创新	①提出了创新性、具有重大突破的质量管理新理念； ②新理念得到贯彻和执行。	50分
	模式创新 (50分)	模式创新	①提出了开创性、具有推广意义的质量管理新模式； ②理论模式创新成果得到应用实施并取得成效，具有推广应用价值。	50分
文化 (150分)	管理文化 (100分)	确定管理文化	①清晰界定班组使命，培育班组特色文化，并结合班组实际，提出班组愿景和宣传口号，开展班组文化建设活动； ②质量管理文化包含认真严谨、追求卓越。	50分
		文化贯彻	①建立推动质量管理文化的相关制度机制，将班组文化贯穿到班组活动中，调动成员的积极性、主动性和创造力，提升班组的凝聚力； ②营造风清气正、积极进取、健康和谐的良好班风，以增强班组使命感和责任感。	50分
	发展理念 (50分)	发展理念	①制定以人为本的发展理念； ②将质量放在第一位。	50分
效益 (250分)	质量水平 (60分)	关键指标	①与国内外同类产品相比，制造业（一线班组）所提供的产品/工程的关键质量指标水平、近3年关键质量指标提升情况、产品质量等级品率、质量损失率水平及其趋势；服	60分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			务业组织服务及时性、可靠性等关键质量指标的水平及其趋势； ②近三年获得市级及以上政府质量奖数量与等级。	
	经济效益 (50分)	经济效益	①班组近三年改善新增/节省的经济效益,包括新产品/新服务及通过改良工艺等产生的经济效益； ②近三年班组运营收入、人均产值及其他财务方面的情况；	50分
	创新价值 (60分)	创新价值	①班组在技术攻关时取得的核心技术情况,包括解决了哪些卡脖子的技术问题； ②技术创新结果(核心技术)在增强市场竞争力方面的促进作用,如适应市场需求、替代进口装备(材料)和突破技术壁垒以及推动科技进步、引领产业发展。	60分
	社会效益 (80分)	社会责任	①班组在新产品开发或运营的理念或模式创新、诚信自律经营、国际市场拓展、环保和节能减排等方面发挥了引领作用,作出了贡献； ②领导及员工主动参与公益事业并为此做出贡献。	40分
		社会影响	攻克难题质量提升方面产生积极的社会影响,推动本区域、本行业的质量管理和质量提升。	40分
合计				1000分

六、评分指引

一线班组评审规则围绕质量、创新、文化、效益四个维度进行评审,采用成熟度评分方法,从“过程”和“结果”两个评价维度维度进行评价。“质量安全”、“质量管理”、“质量教育”、“解决关键、重点质量问题”、“技术创新能力”、“管理创新”、“理念创新”、“模式创新”、“管理文化”、“发展理念”、均为“过程类”指标,“技术先进性”、“质量水平”、“经济效益”、“创新价值”、“社会效益”等为结果类指标。过程类评分指南见表12,结果类评分指南见表13。

表 12 “过程”类评分指南

描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> ● 没有开展有效的管理。 ● 缺乏协调一致，各层级、各部门各行其是。 ● 没有应用管理工具和方法。 ● 管理上没有改进和创新。 	0~20
<ul style="list-style-type: none"> ● 开始有零星的管理活动，基本处于补救、应急状态。 ● 班组上下开始有部分计划和指挥活动，部门间横向协调不足。 ● 开始在局部零星地使用较少的管理工具、方法。 ● 未主动开始改进活动，只是迫于内外部压力开展被动的改进。 	20~40
<ul style="list-style-type: none"> ● 主要过程开始学习和尝试开展各类管理活动，但实用性不够。 ● 主要活动在纵向和横向协调方面基本实现一致。 ● 开始大量应用管理工具、方法，但应用面不够普及。 ● 开始主动策划和开展改进活动，但管理创新不足。 	40~60
<ul style="list-style-type: none"> ● 开始根据班组实际思考和开展实用、有效的管理。 ● 班组整体活动在纵向和横向协调方面基本做到协同发展。 ● 广泛应用大量管理工具、方法。 ● 基于事实开展了系统的管理改进和管理创新活动。 	60~80
<ul style="list-style-type: none"> ● 根据班组实际开展各项管理，注重实效，杜绝脱离实际。 ● 班组管理活动关注纵向传承和横向协调一致，各项管理活动进行了系统整合。 ● 广发、灵活地大量应用管理工具、方法。 ● 结合班组实际对管理工具、方法进行了卓有成效的改进和创新，并推广到班组外部，成为其他班组学习的标杆。 	80~100

表 13 “结果”类评分指南

描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> ● 没有对应的结果绩效指标，或结果很差。 ● 没有显示趋势的绩效数据或为负趋势。 ● 没有比较信息，或绩效结果在行业类排名不佳，处于落后水平。 ● 没有形成核心竞争力的创新成果。 	0~20
<ul style="list-style-type: none"> ● 缺少关键绩效的指标，或绩效指标少于3个，少量的结果较好。 ● 趋势数据少于3年，或绩效结果增长趋势不佳，关键绩效指标结果没有增长。 ● 绩效结果在行业排名居中，或与竞争对手相比差距较大。 ● 没有具备核心竞争力的创新成果。 	20~40

<ul style="list-style-type: none"> ● 有一部分的关键绩效指标结果，且多数指标较好。 ● 报告了近三年的数据，且主要的趋势是有利的。 ● 绩效结果在小范围内（如市级）排名领先。 ● 开始关注具有核心竞争力的创新成果，未来一段时间会呈现出竞争优势。 	40~60
<ul style="list-style-type: none"> ● 有较为完整、覆盖主要经营活动的绩效指标结果。 ● 大部分关键绩效指标增长趋势良好。 ● 关键领域比较优势明显，绩效结果在较大范围（如省内、国内）行业排名领先。 ● 初步产生了具备核心竞争力的创新成果，对组织的战略发展将发挥重要作用。 	60~80
<ul style="list-style-type: none"> ● 有完整的绩效指标，绩效指标体系随着班组的发展进行动态调整和优化。 ● 整体绩效指标增长趋势良好，呈可持续的有利趋势。 ● 绩效结果在国际上处于领先地位，持续成为行业标杆。 ● 产生具备明显核心竞争力的创新成果，形成了持续的竞争优势。 	80~100

第六章 个人评审细则

一、引言

成都市市长质量奖和市长质量奖提名奖授予质量管理水平卓越、自主创新能力强、品牌知名度高、经济社会效益突出，具有引领示范带动作用的组织以及质量工作成效显著，对促进质量发展作出突出贡献的个人。

本细则参考中国质量奖对推荐个人的评审要点以及天府质量奖个人评审规范，结合成都市实际制定。

本细则适用于各行业领域一线工作人员、各类组织质量管理人员、质量领域专家学者等个人申报成都市市长质量奖的评审。

二、评审要求

个人评审内容包括基本条件、主要业绩、突出贡献、人才培养四个方面。否决项作为资格条件评审内容，不纳入本规范。评审专家组应依据本规范规定的评审内容和要求，对申报个人所提交的申报材料以及在所在组织经营活动现场的具体行为或活动等进行定性和定量评分。

三、评审内容

申报个人填写的自我评价报告应对照以下内容，从基本情况、主要业绩、突出贡献、人才培养四个方面逐条用事实和数据（尽量提供近5年的数据）进行自我评价说明，并提供相应的证明材料。

（一）基本情况

对个人基本情况、政治素质、道德品质和职业操守等方面进行评审。

（二）主要业绩

对个人在质量理论研究、质量管理实践、一线质量操作等方面的主要工作成绩，取得效果等方面进行评审。

（三）突出贡献

对个人在本地区、本行业大力推广应用先进的质量理念、模式和方法，为区域质量、行业质量或组织的质量水平提升做出突出贡献等情况进行评审。

（四）人才培养

对发挥带动作用，带队伍，培养理论或实践人才等情况进行评审。

四、评审指标及要点

个人自评报告应按照如下内容，逐条用事实和数据（需提供近5年的数据）进行评价说明，并提供相应的佐证材料。个人评审采用百分制，具体评审内容、评审要点及分值分配见表14。具体的评分指引见表15。

表 14 成都市市长质量奖评审要点（个人）

评审指标		评审要点	评分 分值
一级	二级		
基本情况 (15分)	政治素质	①坚持四项基本原则，坚决拥护党的路线、方针、政策； ②遵守党纪政纪，组织纪律性强，廉洁自律，率先垂范； ③全心全意为人民服务，群众拥护率及满意度高。	5分
	道德品质	①个人道德品质过硬，自觉遵守各项道德规范和法律法规； ②履行社会责任，诚实守信，具有正确的价值观、人生观； ③自觉遵守公民义务，具有强烈的责任感和使命感。	5分
	职业操守	①恪守职业道德和社会规范，热爱本职工作，具有崇高的职业荣誉感； ②遵守组织各项规章制度，严于律己，公私分明； ③具有强烈的质量意识和创新意识，锐意进取，勇于开拓创新。	5分
主要业绩 (45分) (评审需 根据申报 者类型对 应评审内 容)	组织管理 者	①坚持新发展理念，树立“质量第一、效益优先、以人为本”的高质量发展和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长期重视质量管理工作，具有丰富的质量管理实践经验，在保障质量安全、推动质量发展中发挥重要作用； ③积极探索提高组织质量管理水平和效率的有效途径，创新质量管理方法、模式、工具或制度，推动组织质量管理水平不断提高； ④重视培育组织的质量价值观和价值理念，推动形成独特的组织质量文化。 ⑤具有广泛的社会认同度和影响力，推动企业、行业质量水平不断提升。	45分
	专家学者	①具有较高理论水平，能够引导、影响和促进质量管理理论、实践的发展进程； ②在质量管理理论研究、实践方面取得重大突破和创新，在权威刊物发表重要学术论文，出版高水平的理论专著； ③在质量领域具有很高的知名度和影响力，参与国际、国家标准制（修）订，研究成果和理论创新为国内外同行所公认，获得省部级以上或国际专业领域的表彰奖励，在社会各界享有良好声誉。	45分
	一线工作 人员	①长期坚守在一线开展工作，掌握熟练工作技能，能够起到标杆带头作用； ②在组织技术革新、技术改进、质量攻关等活动中发挥骨干作用，能够有效解决生产经营中的质量技术难题； ③在从事的岗位和职业中，在实施工艺、技术等方面拥有不可替代、至关重要的地位，所具备的技能、技艺在本组织、本行业、本领域处于领先水平，不断提升产品质量和	45分

评审指标		评审要点	评分 分值
一级	二级		
		服务，参加全国性质量、技术等技能大赛获得较高名次。 ④主要经营业绩/指标处于同行业、组织内部各部门的领先水平。 ⑤个人获得质量相关表彰奖励。	
突出贡献 (30分) (评审需 根据申报 者类型对 应评审内 容)	组织管理者	①积极推广运用先进的质量管理理念、方法和工具。在质量提升中帮助组织发现、解决产品或服务的制约因素，提出合理化建议，产品(服务)质量得到提升，效果显著； ②在本地区、本行业大力推广应用先进的质量理念、模式和方法，为区域质量、行业质量或组织的质量水平提升做出突出贡献的。	30分
	专家学者	在本地区、本行业大力推广应用先进的质量理念、模式和方法，为区域质量、行业质量或组织的质量水平提升做出突出贡献。	30分
	一线工作人员	在组织生产经营中有独创的质量技术成果(含质量理论或方法创新等)，在行业中得到广泛应用，为所在组织取得良好经济效益和社会效益。	30分
人才培养 (10分)	个人带动	具备优异的职业素养，品行高尚，发挥个人的带动和影响，在推组织质量文化的发展，提升组织全员质量意识中发挥了重要作用的。	5分
	人才培养	积极参与组织技术工人培养，培育熟练技术员工，形成人才梯队的。	5分
合计			100分

五、评分指引

个人评审按照每个维度逐一打分，满分100分。每个维度的具体评审对照评审规则要求，按照“一般”“较好”“优良”“优秀”“卓越”5个等级进行评分。具体见表15。

表 15 个人评审评分指南

描述	成熟度区间%
<ul style="list-style-type: none"> ● 评审规范所列指标要求无法满足； ● 业绩不连续，无贡献； ● 所在组织员工或上级对其评价较差； ● 证明材料欠缺。 	0~20
<ul style="list-style-type: none"> ● 评审规范所列指标仅少部分指标满足； ● 有少量业绩，贡献度低； ● 所在组织员工或上级对其评价一般； ● 证明材料不充分。 	20~40
<ul style="list-style-type: none"> ● 评审规范所列指标大部分满足； ● 有部分业绩和贡献，且增长趋势较好； ● 所在组织员工或上级对其评价较好； ● 证明材料基本满足要求。 	40~60
<ul style="list-style-type: none"> ● 评审规范所列指标整体满足，各项指标证明材料较充分； ● 业绩和贡献较好，增长较稳定； ● 所在组织员工或上级对其评价较高； ● 为组织、行业培育了相应的后备人才； ● 在本组织、本区域具有一定的影响。 	60~80
<ul style="list-style-type: none"> ● 评审规则所列指标全部满足，且证明材料充分； ● 业绩、贡献增长趋势良好，具有稳定性； ● 社会影响较大，组织及员工评价非常好，在省内外享有较高的声誉； ● 为区域、行业、产业发展输送了大批高素质质量人才。 	80~100

第二部分 成都市市长质量奖创新奖评审细则

一、引言

当今世界，全球价值链、产业链、供应链深入发展，科技创新与质量发展深度融合，供给、消费持续升级，质量提升和质量安全引发更加广泛的关注与共鸣。高质量发展是新时代我国推动全面深化改革、促进经济健康发展的伟大实践，是当前和今后一个时期确定发展思路、制定经济政策、实施宏观调控的根本要求。创新是引领发展的第一动力，也是实现高质量发展的战略支撑。成都市市长质量奖创新奖（以下简称“创新奖”）授予质量管理创新能力较强，创新成果突出，经济社会效益明显，具有标杆示范带动作用的组织。通过“评管理”“评理念”，树立质量标杆，激励质量管理创新，探索出适合具有较强影响力的质量管理理论、模式、方法和工具，服务经济社会高质量发展。

二、细则制定原则

创新奖更加强调创新对各类组织高质量发展的影响。其评审规则的指标及评审要点与五大类组织奖评审规则一致，仅在指标权重上进行了优化调整，更加突出组织创新能力和创新成果的影响。

三、评审要求

评审专家组应按照本细则规定的评审内容和要点，对创新奖申报组织所提交的申报材料、经营活动现场等按照成熟度水平进

行评审。

四、评审内容及要点

申报组织填写的自评报告应对照以下内容，从采用方法、工作展开和实施结果三个维度，逐条用事实和数据（需提供近3年的数据）进行评价说明。各维度指标应提供现有水平、必要的趋势数据，与同类标杆的比较数据，以及与预定目标指标相比达成情况的结果数据。申报创新奖的组织在自评报告中需重点对创新维度进行重点阐述，突出组织的创新能力和创新成果，字数不少于1万字。

各类别组织评审内容及要点见表16~表20。

（一）制造业、工程建设业、服务业组织创新奖评审要点

制造业、工程建设业、服务业组织创新奖评审指标、评分要点及分值分配见表 16。

表 16 制造业、工程建设业、服务业组织创新奖评审要点

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
领导 (80分)	领导作用 (40分)	确定组织文化	①结合组织的自身特色确定组织的使命、愿景和价值观； ②将其贯彻到全体员工使之得到员工的理解、认同和支持并影响到组织的主要相关方； ③重视并建立具有特色的企业质量文化和品牌文化； ④对组织文化的建设进行评估并持续改善。	20分
		营造内部环境	①营造诚信守法的环境； ②营造有利于改进、创新和快速反应的环境； ③营造爱岗敬业、关注绩效、促进组织学习和员工学习的环境； ④建立质量激励机制。	10分
		双向沟通与激励	①建立与全体员工及其他关键相关方的沟通机制； ②鼓励整个组织实现坦诚、双向的沟通； ③就影响组织经营的内外部重大环境变化、关键决策和组织变革要求进行沟通； ④激励员工追求卓越。	10分
	战略管理 (30分)	战略制定	①建立以质量为基石的经营发展战略； ②组织战略的制定过程,如战略制定的主要步骤、主要参与者、主要考虑的因素有哪些,确定长、短期计划的时间区间及制定相应的战略和战略目标； ③组织的战略体现技术、质量、品牌、创新等战略重点。	15分
		战略部署	①将组织的战略目标分解落实到各职能层级或业务领域,并制定相应长、短期实施计划； ②获取和配置人力、财力、技术和其它资源以确保主要长、短期实施计划的实现,确保质量战略目标实现所需的财务等资源投入； ③建立战略目标关键绩效指标绩效预测、分析机制,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。	15分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
	组织治理 (10分)	规范治理	①落实领导的行为责任,包括:战略责任、经营责任、质量安全责任、道德责任、法律责任、风险把控责任; ②落实财务方面的责任; ③保障经营管理的透明性以及信息披露的政策; ④保障内、外部审计的独立性和有效性。 ⑤建立组织治理评价机制并持续优化、调整。	5分
		优化组织机构	①进行组织架构设计、优化和治理系统建设,以激发组织活力; ②进行员工能力评价,为员工绩效管理与学习发展提供依据。	5分
资源 (80分)	人力资源 (40分)	员工绩效管理	实施员工绩效管理,包括员工绩效的评价、考核和反馈,以及建立科学合理的薪酬体系和实施适宜的激励政策和措施,以调动员工的积极性和主动性,提高员工和组织的工作绩效。	10分
		员工的学习与发展	①基于组织的战略及其他测量结果针对不同的岗位和职位识别员工教育与培训需求; ②制定和实施教育与培训计划并结合员工和组织的绩效以评价其有效性,使教育与培训适应组织发展方向和员工职业发展的要求;重点关注各种质量培训计划,通过分层施教,分人施教,对组织内各层次人员开展系统、定期的质量培训教育; ③鼓励和支持员工以多种方式实现与工作需要和职业发展、技能提高相关的学习目标;重视专业技术人员的培养与使用,拥有一大批稳定的熟练技术人才,关键岗位人员具备国家规定的职业资格; ④对包括领导在内的所有员工的职业发展实施有效管理; ⑤实施继任计划、建设人才梯队,以提高组织的持续经营能力,	15分
		员工权益与满意程度	①说明员工流动率、员工人均年收入、员工平均工资涨幅、员工缴纳“五险一金”等情况,保障和不断改善员工的职业健康安全水平和工作环境,并确保对工作场所的紧急状态和危险情况做好应急准备; ②针对不同的员工群体,有针对性地提供个性	15分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
质量 (140分)	质量安全 (20分)		化和多样化的服务和支持,保障员工的合法权益; ③鼓励员工积极参与多种形式的管理和改进活动,并为员工参与的活动提供必要的资源,以提高员工的参与程度与效果; ④确定影响员工满意程度和积极性的关键因素以及这些因素对不同员工群体的影响; ⑤测评员工满意程度和提高员工积极性。	
		资金保障及管理	①确定资金需求,保证资金供给。重点关注在质量管理、质量安全、品牌建设、品牌保护、技术创新、质量创新、质量教育资金的供给和保障情况; ②实施资金预算管理、成本管理和财务风险管理,将资金的实际使用情况与计划相比较,及时采取必要的措施,适时调整。	10分
		资金使用效率和安全 安全管理	加快资金周转,提高资产利用率,以实现财务资源的最优配置,并提高资金的使用效率和安 全。	10分
		提供/维 护保养/ 更新改造 基础设施	①根据战略实施计划和过程管理的要求提供基础设施; ②制定并实施基础设施的预防性和故障性维护 保养制度; ③制定和实施更新改造计划,不断提高基础设施 的技术水平。	10分
		引发问题 控制	预测和处置因基础设施而引起的环境、职业健 康安全和资源利用问题。	10分
		质量责任	①领导重视并亲自推动质量安全工作; ②在组织内部明确包括法定代表人或主要负 责人对质量安全负首要责任、质量主管人员对 质量安全负直接责任; ③完善组织质量责任体系及追溯体系; ④落实首席质量官、质量安全控制关键岗位责 任制、质量安全“一票否决”、质量考核及岗 位质量规范等相关制度; ⑤履行质量担保责任、缺陷产品召回等法定义 务,依法承担质量损害赔偿责任;	10分
风险管理	①具有强烈的风险管理意识,建立质量安全风 险预防与管控体系; ②收集、识别潜在的质量安全风险信息; ③分析、评价质量安全风险,制定相应的风险 防控预案和应急处理机制,采取有效措施消除	10分		

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
一级	质量诚信 (20分)		或降低质量安全隐患； ④设定应对负面影响或风险的关键过程及绩效指标； ⑤取得质量安全相关认证。	
		诚信制度	①建立道德规范并确保组织行为符合道德规范； ②具有强烈的质量诚信意识； ③建立完善的质量诚信管理相关制度； ④监测道德行为,说明用于促进和监测组织内部、与顾客、供方和合作伙伴之间及组织治理中的行为符合诚信准则、道德规范的关键过程及绩效指标。	10分
		诚信践行	①推动质量诚信管理制度的实施； ②定期发布本组织质量信用报告,执行重大质量事故主动报告制度等； ③质量信用记录及外部评价情况良好,重点关注近三年的诚信记录,查看是否有诚信不良记录。	10分
	质量管理 (60分)	管理体系	①组织建立质量管理体系并有效运用,如质量、环境、职业健康安全、能源、风险、诚信、知识产权、创新或合规性管理、内部员工的质量激励、质量考核等体系,确保质量管理体系覆盖组织运营全过程及所有部门。 ②运用成熟的管理体系对生产/建设/服务现场进行质量管理； ③对质量管理体系的建设、运行和融合进行监测、评审和改进,并不断提高其有效性和效率。	30分
		质量改进	①通过不断改进产品质量,形成产品的独特竞争优势和对产业链的参与优势； ②改善产品/工程/服务质量、工艺技术及管理水平等方面存在的差距,以提升产业链组织的稳定性； ③开展质量改进活动,包括诸如质量提升小组或跨部门质量提升或质量改进团队的建设以及质量改进工具与提升方法的应用等。	30分
	质量基础 (20分)	能力建设	①有效实施质量、环境、职业健康等管理体系并获得认证； ②建立完善的计量体系,计量检测能力和水平突出； ③建立质量控制和质量管理的信息化系统； ④建立完善的售后服务与技术支持系统。	10分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
	质量协同 (20分)	标准化水平	组织生产/建设/服务标准化水平居于行业内的水平。	10分
		顾客与市场	①了解关键顾客的需求、期望和偏好及其重要性,针对不同的顾客群和细分市场采取不同的了解方法; ②将当前和以往顾客的相关信息用于产品和服务的设计、生产、改进、创新以及市场开发和营销过程; ③定期评价了解顾客需求方法的适宜性、有效性,并不断改进和创新,使之与组织的发展方向和业务需要保持同步,并适应市场的变化。	10分
		供应链质量协同	①建立关键供方质量考核和保证制度,并在供应链上下游组织复制或推广其质量管理模式、方法或制度; ②有效进行供应链管理,以推动供应链组织之间的质量信息交流和质量改进,增强产业链自主可控能力,实现质量协同; ③测量和评估供方绩效,并向供方反馈相关信息以帮助其改; ④推动供应链上下游互利共赢;	10分
创新 (500分)	创新能力 (300分)	创新体系	①建立以市场为导向、产学研相结合的技术创新体系,发展成为集研发、设计、制造/建设/服务和系统集成于一体的创新型组织; ②建立创新激励机制和制度,并得到有效实施; ③建立完善的组织标准体系和标准化工作体系,积极参与国际、国家、行业等标准化工作。	40分
		创新投入	①在研发方面的经费投入及其占销售收入比例; ②建设创新平台,并保持创新平台的有效运行以提升组织的核心竞争力; ③人员配置情况,获得高等教育学历员工情况,研发人员数量及占全体员工比例。	60分
		管理创新	①根据组织的战略任务,结合技术和产品发展的趋势,有组织有计划地推动管理创新,包括针对具体质量问题,创新管理工具和方法,以使组织的各项活动更加高效; ②进行组织的管理模式、经营模式、商业模式创新,如通过互联网开展业务、开展个性化服务或定制化服务等。	85分
		技术创新	①利用互联网、物联网、大数据、云计算、5G	85分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			<p>等新一代信息技术,获取和提供组织及其相关方所需的数据和信息,并确保数据、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,并使员工、供方和合作伙伴及顾客易于获取;</p> <p>②围绕组织的使命和愿景,结合环境的变化进行组织技术评估,在评估基础上通过引进、消化、吸收、开发适用的先进技术和先进标准形成组织的技术体系,开展研发设计、制造工艺和产品性能等创新和改进活动,并有效保护自身的知识产权,包括海内外专利的申请和保护;</p> <p>③制定技术开发与改造的目标和计划,论证方案,落实增强技术先进性、实用性所采取的措施;</p> <p>④积极学习和应用先进技术和方法,并对运营过程中所产生的信息和知识进行系统管理,持续提高组织的纠错能力、应变能力和创新能力,实现关键核心技术自主可控、解决“卡脖子”等技术难题。</p>	
		技术竞争力水平	核心技术对增强组织市场竞争力的促进作用,如适应市场需求、替代进口产品、突破技术壁垒进入国际市场引领。	50分
	创新成果 (200分)	新产品/ 新服务	<p>①将技术创新作为提高质量的抓手,应用新技术、新工艺、新材料,研发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品,提高产品档次和服务水平;</p> <p>②推出新产品、新服务的能力及新产品产值率。</p>	50分
		核心技术/ 服务	<p>①核心技术/服务转换成国际、国家、行业、地方、团体标准的情况;</p> <p>②核心技术/服务转成自主知识产权,申请并获得发明专利、实用新型专利,著作权,版权等的情况;</p> <p>③核心技术的竞争实力;</p> <p>④关键核心技术突破情况。</p>	50分
		奖励情况	组织在创新方面获得的奖励情况。	50分
		创新成果 管理	<p>①有效地管理组织的知识资产,收集和传递来自员工、顾客、供方和合作伙伴的相关知识、信息,确认、分享和应用最佳实践。</p> <p>②对其主导新产品/新服务执行标准的技术水</p>	50分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			<p>平及获得认证情况进行评估,并与同行先进水平进行比较分析,为制定战略和增强核心竞争力提供充分依据。</p> <p>③注重知识产权保护,采取有效措施保护自身的知识产权,包括海内外专利的申请和保护。</p>	
品牌 (100分)	品牌管理 (60分)	品牌规划	<p>①将品牌建设纳入组织总体发展战略;</p> <p>②基于顾客的需求和期望进行品牌定位,建立以品牌核心价值 and 特性为中心的品牌识别系统;</p> <p>③确立品牌价值内涵;</p> <p>④制定明确的品牌发展战略规划并实施;</p> <p>⑤创建以质量为核心要素的品牌文化,实现质量与品牌的相互促进、共同提升。</p>	20分
		品牌建设	<p>①品牌运作模式;</p> <p>②拥有完善的品牌管理组织体系及专业人员,如建立专门的品牌管理机构,配备专业人员负责品牌建设和管理;</p> <p>③按照品牌战略规划,开展品牌营销与推广,品牌推广投入经费及其占销售收入比例;</p> <p>④对产品/服务的重复购买率进行统计和分析;</p> <p>⑤对品牌建设情况进行定期评估,采取有效的品牌发展和改进品牌管理措施,提升品牌的知名度、认知度、忠诚度和美誉度;</p> <p>⑥参加“中国品牌日”等国家重大活动。</p>	20分
		市场规则	<p>①主要品牌是否存在被侵权假冒;</p> <p>②预防市场垄断行为的具体措施;</p> <p>③预防出现倾销行为的做法;</p> <p>④在运用电商进行产品销售时,怎样有效遵守网络监管要求,确保产品质量。</p>	20分
	品牌保护 (40分)	保护机制	<p>①对顾客开展满意度、忠诚度测评并对结果进行应用;</p> <p>②建立顾客投诉、快速协调解决机制;</p> <p>③建立品牌危机管理制度,建立和保持品牌危机预警和应急处理系统。</p>	20分
		保护措施	<p>①进行品牌保护,包括组织商标国内外的注册。</p> <p>②妥善处理顾客投诉,确保投诉得到有效、快速的解决,最大限度地减少顾客不满和业务流失;</p> <p>③采取有效的品牌保护措施,防止品牌侵权行为</p>	20分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			为，维护品牌形象及品牌自身利益； ④妥善处置突发的品牌危机事件。	
效益 (100分)	质量水平 (20分)	关键指标	①与国内外同类产品相比，组织所提供的产品/工程/服务的关键质量指标水平、近3年关键质量指标提升情况、产品质量等级品率、质量损失率水平及其趋势，服务业组织服务及时性、可靠性等关键质量指标的水平及其趋势； ②获得政府类相关奖项的情况。	20分
	财务指标 (15分)	财务绩效	①近三年资产总额、投资收益、主营业务收入、主营业务收入占全部收入的百分比、净利润、人均利润额等关键财务指标水平及其趋势； ②核心技术/服务为组织和全社会带来的经济效益，包括通过技术转让、增收节支、提高效率、降低成本获得的新增利润、近3年新技术/新产品/新服务平均销售额，以及其他社会方面由于使用该项新技术/新产品/新服务而产生的经济收益； ③全员劳动生产率、资产负债率、创汇总额、总资产贡献率、资本保值增值率、流动资产周转率、成本费用利润率等。	10分
		税收贡献	近三年对国家和地方依法纳税总额，重点关注核心技术/服务税收的金额。	5分
	市场价值 (10分)	品牌认可及市场价值	①主品牌在市场的影晌情况，如顾客满意度和忠诚度，品牌知名度、认知度、美誉度等； ②主营业务市场规模/份额变化情况，新增业务收益情况； ③主导产品/服务国内市场情况； ④主导产品/服务国际市场情况； ⑤主要品牌竞争力、社会认可及品牌价值。	10分
	绿色指标 (20分)	生态指标	①开展环境指标监测，说明监测指标、近三年监测数据及发展趋势； ②近三年单位产值二氧化碳排放量及发展趋势； ③单位建设用地产值。	10分
		能耗指标	①近三年单位产值综合能耗/综合水耗及发展趋势； ②近三年可再生能源占组织能源消耗总量百分比及发展趋势。	10分
	社会责任 (20分)	公共责任	①明确组织的产品、服务和运营对质量、安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面产生的影响，并采取的相应措施；	10分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			②系统地关注、了解相关法律法规及标准规定的质量要求； ③知识产权是否有侵权行为； ④尊重消费者权益，保障消费者健康和安全，妥善解决争议和赔偿； ⑤组织在新产品开发，填补行业空白，或运营的理念或模式创新、诚信自律经营、国际市场拓展、环保和节能减排等方面发挥了引领作用，作出了贡献； ⑥是否定期向社会发布社会责任报告。	
		公益支持	①组织公益支持：组织主动支持公益事业，积极参与社会公益活动，说明重点支持的公益领域及其与提升组织核心竞争力的关系，如近3年捐助情况、参加社会组织情况及其他承担社会责任情况，说明上一年度参加社区活动情况； ②个人公益支持：领导及员工主动参与公益事业并为此做出贡献。	10分
	社会效益 (15分)	环保/国防/惠民效益	①防治和降低生产经营中排放污染物对环境产生危害的措施； ②核心技术在保护自然资源和生态环境中发挥作用，或核心技术在提高国防能力、保障国家和社会安全中发挥作用，或核心技术在改善人民物质文化生活和健康水平中发挥作用。	10分
		其他效益	其他如应对突发重大公共卫生事件，自然灾害及保障产业链稳定的情况。	5分
合计				1000分

(二) 医疗机构创新奖评审要点

医疗机构创新奖评审指标、评分要点及分值分配见表 17。

表 17 医疗机构创新奖评审要点

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
技术质量 (300分)	安全性 (90分)	管理体系	①具有强烈的医疗安全意识,建立医疗安全风险预防与管控体系; ②健全质量责任体系; ③建立完善质量安全风险应急处理机制; ④建立医疗质量(安全)不良事件报告制度,鼓励医疗机构和医务人员主动上报临床诊疗过程中的不良事件,促进信息共享,避免出现重大医疗事故或瞒报、漏报重大医疗过失事件的行为。	30分
		管理措施	①收集医疗质量信息并进行及时分析和反馈,以对医疗质量问题和医疗安全风险进行预警; ②分析、研判医疗安全风险,制定相应的风险防控预案,采取有效措施消除或降低医疗安全隐患; ③履行医疗安全责任并遵守医疗质量安全核心制度、应急预案和工作流程等。 ④建立新技术准入管理机制,确保医疗安全和符合医学伦理。	30分
		安全指标	①近3年未发生过重大医疗事故或瞒报、漏报重大医疗过失事件的行为; ②近3年未发生过大规模患者投诉举报情况; ③中低风险组死亡率、一类切口感染率低; ④急危重病例救治能力、本专业重点病种(单病种)医疗质量管理情况。 ⑤近3年未发生重大网络安全事故。	30分
	创新性 (180分)	核心技术或核心业务	①拥有的核心技术或开展的核心业务情况; ②核心技术或核心业务是否具备专利或其它知识产权保护; ③亚专科建设基本情况及特色的医疗项目。	60分
		创新投入	在科研方面的经费投入及其占收入比例。	60分
		创新成果	①在创新成果、核心技术、科研方面获得的奖励; ②近3年省级及以上科研项目,科研水平和参与国际、国家、行业、地方标准情况; ③新技术的开发与应用情况、新技术临床转化情况。 ④有希望近期取得突破性进展的医疗技术研究	60分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			项目。	
	有效性 (30分)	有效性指标	①出院患者平均住院天数情况； ②出院患者平均住院天数在行业内的对比情况； ③本组织对于危重病例、疑难病例的治愈比率在行业内的对比情况。	30分
服务质量 (150分)	便捷性 (55分)	便捷性	①运用云计算、大数据、物联网、区块链、第五代移动通信(5G)等新一代信息技术进行药学、药事、护理及门急诊等医疗服务质量管理,并建立规范诊疗行为的标准化管理机制； ②在医疗流程中采用计算机网络等智慧管理系统对患者的就诊信息进行管理;进行患者就诊信息管理,包括开通远程网络诊疗系统。 ③诊疗流程的优化及服务效率的提升情况。近3年费用消耗指数、时间消耗指数情况。	55分
	舒适性 (40分)	舒适性	①建立有效的探视管理制度以保证患者良好的休息环境； ②在餐饮方面如何为患者提供便利； ③建立回访制度以便时时改进。	40分
	实效性 (55分)	实效性	①医疗收费在行业中的对比情况； ②在行业中的影响力情况。 ③住院患者医疗服务能力,包括DRGs组数、病例组合指数(CMI)、四级手术占比(外科为主)微创手术占比(外科为主)。	55分
质量提升 (400分)	质量管理 (55分)	质量管理	①建立质量管理体系； ②建立针对内部员工的评价机制和措施,如在护理、助产、医疗辅助服务、医疗卫生技术等方面； ③建立针对内部员工的质量激励机制； ④针对内部员工建立了质量考核机制； ⑤成立质量管理工作小组。	55分
	精细化管理 (45分)	精细化管理	①建立规范诊断行为的标准化管理机制； ②应用质量工具,对诊断流程持续改进。	45分
	现场管理 (40分)	现场管理	①实施现场5S管理； ②针对现场管理中存在的问题,进行持续改进。	40分
	质量文化 (40分)	质量文化	①强化患者需求导向,并坚守纯粹医者信念,尊重医学科学规律,遵守医学伦理道德,遵循临床诊疗技术规范,为患者提供安全、适宜、优质、高效的医疗卫生服务； ②弘扬崇高的职业精神,激发医务人员对工作极	40分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			端负责、对技术精益求精的不竭动力,并以充满人文关怀的医疗服务赢得患者、社会的信任和尊重; ③打造尊重患者权利的医疗团队文化。 ④开展质量文件建设成效评估并持续优化提升。	
	团队建设 (50分)	团队建设	①制定各种质量培训计划,通过分层施教,分人施教,对内各层次人员开展系统、定期的质量培训教育; ②重视专业技术人员的培养与使用,关键岗位人员具备国家规定的职业资格; ③组织开展质量技能培训的方式; ④医护比、床护比、博硕导比例; ⑤人才培养和输出情况。	50分
	管理创新 (55分)	管理创新	①提出了创新性、具有重大突破的质量管理新理论; ②结合实际,创新质量管理制度和模式; ③理论模式创新成果得到应用实施并取得成效,具有推广应用价值; ④针对具体质量问题,创新了哪些质量管理工具和方法。	55分
	持续改进 (55分)	持续改进	①针对存在的医疗、医患问题及时采取有效干预措施,并评估干预效果,促进医疗质量的持续改进; ②针对服务患者不断优化和改进患者就医流程和为患者提供的医疗服务; ③运用医疗质量管理工具开展医疗质量管理与自我评价,对诊疗流程的优化、现场管理中存在的问题及服务效率的提升与持续改进。	55分
	医患沟通 (60分)	医患沟通	①建立医患沟通与接触渠道(如回访制度)、信息收集及防控机制,做好医患沟通交流,方便查询信息、接受相关医疗服务和提出投诉,增进理解与信任,为构建和谐医患关系营造良好社会氛围; ②建立和完善医疗纠纷预防和处理机制、患者投诉及快速协调解决机制,并完善投诉管理,防范、处理、预防或减少医疗纠纷的发生; ③开展患者及家属教育,使其具备参与患者治疗过程和治疗决策所需的基本知识和能力,妥善处理患者及家属投诉,确保投诉得到有效、快速的解决,最大限度地减少顾客不满和业务流失; ④遵循安全、有效、经济的合理用药原则,尊重	60分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
			患者对药品使用的知情权。	
组织效益 (150分)	运营绩效 (25分)	运营绩效	①床位使用率、从其他医院转来的患者数量占医治患者总数量的比例等情况。 ②医生人均每日担负诊疗次数、平均每日门(急)诊人次、平均每日手术台次等情况。 ③临床病例讨论和诊疗协议会次数及患者接受住院治疗的周期及患者平均治疗周期、危重病例、疑难病例的治愈比率在行业内的对比情况。	25分
	满意度 (30分)	满意度	①与市内外同类服务相比,服务的顾客满意度水平及趋势; ②每年组织患者满意度测评; ③近3年员工离职数量及占比; ④近3年调入员工数量及占比。	30分
	医疗质量 (30分)	医疗质量	①住院患者一月内再住院例数; ②出院患者治愈率; ③抗菌药物使用强度; ④处方合格率; ⑤药费收入占医疗总收入比重。 ③ 主要医疗服务的关键绩效指标数据与国际、国内同类医疗服务的比较结果。	30分
	患者安全 (25分)	患者安全	①住院患者跌倒发生率; ②近5年医疗器械消毒灭菌合格率; ④近5年药物不良反应报告例数。	25分
	社会责任 (20分)	公共责任	①核心技术或业务的社会价值; ②员工在本组织的平均工作年限; ③在哪些方面发挥了引领作用,做出了贡献; ④组织负责人参加社会组织情况,树立对社会负责的良好形象;	10分
			公益支持	参与社会公益支持的情况。
	社会评价 (20分)	社会评价	①医疗主管部门对本组织的评价情况和获得的荣誉; ②社会相关机构对本组织的评价情况和获得的荣誉。	20分
合计				1000分

(三) 教育机构创新奖评审要点

教育机构创新奖评审指标、评分要点及分值分配见表 18。

表 18 教育机构创新奖评审要点

评审指标			评审要点	分值
一级	二级	三级		
质量 (300分)	教学质量 (90分)	课程建设	本条适用于小学、初中 ①在线课程开发情况，精品课程获得社会认可的情况； ②以学习者为中心的专业与课程质量持续改进与内外部评价反馈制度； ③校本课程数量； ④德育课、文化课、艺术课等公共课程的开设情况。	25分
			本条适用于职业技术学校 ①在线课程开发情况，精品课程获得社会认可的情况； ②以学习者为中心的专业与课程质量持续改进与内外部评价反馈制度； ③专业课程与区域产业、市场需求、国家战略的匹配情况； ④校企合作开发课程与教材的情况； ⑤中等职业学校衔接生源的情况，重点关注招收中职生源的情况。	25分
		师资队伍	本条适用于小学、初中 ①师生比； ②高级以上职称教师占比； ③教师培养培训计划； ④课程开发能力。	25分
			本条适用于职业技术学校 ①从企业中聘请劳动模范、技术能手、大国工匠、道德楷模担任兼职导师情况； ②持证教师数占专业课教师总数的百分比； ③首席技师、国家及省级技术能手等高层次技术技能人才聘用数占教师总数的百分比； ④教师培养培训计划； ⑤专业研发能力。	25分
		教学评价	本条适用于小学和初中 ①教材形式；	20分

评审指标			评审要点	分值	
一级	二级	三级			
			②形成符合中小学学生成长规律的教学方式； ③实践教育。		
			本条适用于职业技术学校 ①教材形式； ②实践性教学占比； ③实践性教学方式； ④校企共建共享生产性实训基地工位数占在校生总数的百分比； ⑤特色教学方式。	20分	
			本条适用于小学和初中 ①学生综合素质情况； ②升学情况； ③社会认可（学生获奖等）情况。	20分	
		学生发展 质量评价	本条适用于适用于职业技术学校 ①职业道德评价措施； ②职业素养； ③技术技能水平； ④上年度生均获得全市、全省、全国职业院校技能大赛奖励分值及较往年的增幅； ⑤就业率； ⑥创业率； ⑦平均薪酬； ⑧用人单位对毕业生满意度； ⑨毕业生满意度； ⑩其他就业质量指标。	20分	
		服务质 量 (60分)	基础条件	生均占地面积、生均运动场所面积、生均教学及辅助用房面积、生均教学仪器设备值、每百名学生拥有计算机台数、生均图书册数、图书馆、学校食堂、校车等的情况。	25分
			学生与家 长的反馈 与评价	①围绕教学质量、教学过程、教师素质、校纪校风、教育管理、餐饮、医疗、校车等方面，学校是否建立与学生及家长沟通评价反馈机制； ②沟通反馈与评价的应用成效。	25分
			教学成绩 评价	主管部门或相关机构对学校的评价情况。	0分
		学生安 全	安全制度	建立安全制度。	25分

评审指标			评审要点	分值
一级	二级	三级		
	(90分)	安全责任落实	安全责任落实情况。	25分
		安全教育培训	针对安全教育制定具体培训措施。	20分
		学校心理疏导	针对学生心理疏导制定具体措施。	20分
	学校管理 (60分)	教学管理	①办学思想与战略目标； ②教学业务计划、组织实施与质量监测措施； ③学校德育、体育卫生、心理健康等工作计划、组织实施与质量监测措施； ④“五项管理”与“双减”政策的组织实施情况； ⑤落实立德树人、坚持五育并举、推动素质教育的措施与成效。	25分
		师资管理	①教师评价；学校是否建立破“唯分数、唯升学、唯文凭、唯论文、唯帽子”的评价措施。教师是否具有丰富的经验（或实际操作技能）。 ②教师激励；高水平、高贡献人才平均收入与学校领导班子成员平均收入比较情况；其他措施。 ③教师提升规划具体措施。	25分
		行政管理	①校园秩序措施与成效； ②环境管理措施与成效； ③文化建设。	10分
创新 (500分)	管理创新 (60分)	管理思路 方法创新	创新的管理理念或制度、模式、方法。	60分
	创新平台 (40分)	示范基地	示范基地级别。	40分
	理念创新 (100分)	发展理念	①发展理念创新； ②具体发展理念及其内涵。	50分
		育人理念	①德智体美劳全面发展育人理念及具体制度措施（适用于小学和初中）； ②德技并修的育人理念及具体制度措施（适用于职业技术学校）	50分

评审指标			评审要点	分值	
一级	二级	三级			
业务创新 (100分)	素质教育	①以学生为中心的自由充分全面发展创新制度措施(适用于小学和初中); ②以学生综合职业素养培养为核心的创新制度措施(适用于职业技术学校);	50分		
		①综合品牌效应或特色领域情况(适用于小学和初中); ②品牌联想(适用于职业技术学校); ③产教与校企合作订单培养、学徒培养、合作企业(含事业单位等)接收实习学生数占在校生总数的百分比;(适用于职业技术学校); ④学校与国(境)外优秀职业教育机构联合开展学术研究、标准研制、师生交流等合作项目情况;(适用于职业技术学校); ⑤“厂中校”、“校中厂”的数量;(适用于职业技术学校); ⑥开展校企混合所有制办学;(适用于职业技术学校)。	50分		
	技术创新 (100分)	教材课程创新	教材课程改革创新。	35分	
		教学方法创新	教学方法改革创新。	35分	
		教学设施改进	①网络教学覆盖率; ②信息化管理与服务覆盖率。	30分	
	创新价值 (100分)	创新成果获奖	获得教学成果奖或教学能力大赛奖等情况。	50分	
		创新成果价值	先进性、独创性、可推广性经验。	50分	
	文化 (100分)	学校价值取向与精神风貌 (50分)	学校历史传承和校训	①办学历史年限; ②学校校训; ③历史传承。	15分
			教风、学风、校风	①教风; ②学风; ③校风。	15分
		文化特色	本条适用于小学和初中 ①道德情感教育制度文化; ②体验式学习培养学生的价值认知措施; ③文化德育培养特色案例。	20分	
本条适用于职业技术学校			20分		

评审指标			评审要点	分值
一级	二级	三级		
			①职业教育活动周和世界青年技能日宣传活动具体措施； ②开展“大国工匠进校园”“劳模进校园”“优秀职校生校园分享”等活动具体措施； ③全民终身学习活动周与开展“百姓学习之星”和“终身学习品牌项目”的具体措施； ④塑造学生世界观、人生观、价值观的具体措施； ⑤文化德育培养特色案例。	
	学校文化体系建设（25分）	校徽、校歌等校园文化建设	校徽、校歌。	25分
	社会认可（25分）	学校文化社会影响	学校文化示范影响和社会评价情况。	25分
效益 (100分)	社会责任 (60分)	提升学生综合素质情况	学生综合素质的影响力。	20分
		推广先进的教育理念、方法和制度	传播推广先进的教育理念、方法和制度的途径与社会成效。	20分
		参加社会公益	本条适用于小学和初中 ①对口支援其他学校情况； ②其他活动。	20分
			本条适用于职业技术学校 ①常态化开展职业学校校园开放、企业开放日、面向中小学生的职业体验、面向社会的便民服务、职教成果展示等宣传展示及服务活动； ②其他活动。	20分
	社会效益 (40分)	获得荣誉情况	①学校全面工作获奖情况； ②学校单项工作获奖情况。	20分
		带动本地区教育水平提升与服务经济社会发展	本条适用于小学和初中 带动本地区整体教育水平提升措施与成效。	20分
			本条适用于职业技术学校 ①职业教育服务城市文明、城市创新、民生需求、产业发展成效； ②促进义务教育“控辍保学”成效。	20分
	合计			

(四) 非营利性组织创新奖评审要点

非营利性组织创新奖评审指标、评分要点及分值分配见表19。

表 19 非营利性组织创新奖评审要点

一级指标	二级指标	评审要点	评分 分值
质量 (300分)	风险管理 (20分)	①组织信息公开管理情况(包含信息公开制度建立与执行情况)	20分
	质量诚信 (20分)	①组织质量诚信情况; ②组织社会信用评级情况(包含评级时间、评级机构、评级结果等); ③民政部门年度检查情况(包含年检时间、年检结论等)。	20分
	质量战略 (20分)	①组织确立的愿景和价值观情况; ②组织质量发展规划的制定及落实情况; ③组织质量战略的制定情况(包含质量发展战略契合高质量发展要求的具体体现等)。	20分
	内部管理 (80分)	①组织财务管理制度建立与执行情况; ②组织项目管理制度建立与执行情况; ③组织内部员工评价机制的建立情况以及评价措施(包含评价形式和评价内容); ④组织内部员工质量激励机制的建立以及激励措施(包含激励形式和内容); ⑤组织获得认证情况(包含认证时间、认证类型、认证机构等)。	80分
	质量文化 (30分)	①组织形成的质量文化情况(包含开展质量文化建设的方法或手段); ②全员参与质量文化建设情况; ③质量文化建设成效评估情况(包含评估方式和成效); ④组织将愿景和价值观传递给相关方(员工、合作伙伴、顾客和其他利益相关方等)的措施或方法。	30分
	质量教育 (30分)	①每年面向员工开展的质量相关培训情况(包含培训内容、培训时长、培训员工数量等)	30分
	质量基础 (20分)	①组织员工离职率情况; ②组织获得高等教育学历员工情况(包含高等学历员工数量、高等学历员工占比等)。	20分

一级指标	二级指标	评审要点	评分分值
	质量改进 (80分)	①开展质量改进活动情况(包含改进项目数量、改进项目名称等); ②组织获得国内外质量奖励或荣誉情况(包含获奖日期、奖励名称、授奖机构等)。	80分
创新 (350分)	管理创新 (150分)	①组织用于开拓新项目或优化管理流程的经费情况; ②组织创新应用质量管理工具和方法情况(包含创新工具和方法); ③组织创新的质量管理制度、模式情况(包含创新制度、模式名称); ④组织参与团体、地方、行业、国家、国际标准的情况(包含标准的名称、编号、主持或参与等,参与起草限排名前5); ⑤组织管理信息化水平(与行业平均水平相比)。	150分
	经营创新 (100分)	①组织实施的创新性经营模式情况(如:开展个性化服务、定制化服务或精细化服务等); ②通过互联网开展业务情况(如:开展项目的名称、数量、收入以及占总业务情况)。	100分
	创新成果 (100分)	①组织特色创新工作情况(包含创新、贡献等); ②组织在创新方面获得的奖励情况(如:奖励名称、授奖机构、获奖时间等)。	100分
品牌 (150分)	品牌基础 (25分)	①组织发展历史; ②组织资金来源情况(如会费收入在组织年度总收入中的占比情况); ③组织场地面积(如固定办公场所占地面积); ④组织人才队伍建设情况(包含专职人员的数量和职称情况)。	25分
	品牌规划 (25分)	①组织品牌规划制定情况。	25分
	品牌推广 (50分)	①组织报纸杂志等出版物刊印情况。	50分
	品牌竞争力 (50分)	①组织品牌知名度、美誉度、忠诚度等情况; ②品牌竞争力情况(如服务行业、服务社会、服务政府等)。	50分

一级指标	二级指标	评审要点	评分 分值
效益 (200分)	财务指标 (50分)	①组织会费收入、服务收入、捐赠收入、总收入等情况； ②组织人均利润额及资金分配情况； ③组织收支平衡情况； ④组织公益业务支出占年度总收入的百分比情况。	50分
	社会责任 (50分)	①履行社会责任情况(包含具体内容)； ②定期向社会发布社会责任报告情况； ③组织信息公开情况(包含财务信息公开及项目信息公开情况)； ④组织发挥的引领作用或作出的贡献情况(如：倡导会员履行社会责任、政策宣贯、知识普及、公益活动、反映诉求、维护权益等)。	50分
	社会评价 (50分)	①会员评价情况； ②工作人员评价情况； ③登记管理机关评价情况； ④业务主管部门评价情况； ⑤群众或客户评价情况； ⑥媒体评价情况。	50分
	社会影响 (50分)	①组织的辐射作用情况(如：参与制定法律、法规，提出政策建议，制定标准等影响当地的政策和社会环境等情况)； ②承办或参与国家、国际性活动情况(包括活动或项目名称)。	50分
总分			1000 分

(五) 一线班组创新奖评审要点

一线班组创新奖评审指标、评分要点及分值分配见表 20。

表 20 一线班组创新奖评审要点

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
质量 (240分)	质量安全 (50分)	安全意识	具有强烈的安全意识，履行质量安全责任，落实质量安全制度，确保重点安全风险得到有效管控。	25分
		风险管理	①强化质量安全风险管理，收集、识别潜在的质量安全风险信息； ②分析、研判质量安全风险，制定相应的风险防控预案和应急处理机制，开展质量安全生产检查和隐患排查、风险源辨别、安全自评等活动，采取有效措施消除或降低质量安全隐患。	25分
	质量管理 (60分)	质量制度	①班组建立质量管理制度，确保质量管理制度覆盖班组生产全过程； ②运用成熟的管理制度对生产或服务现场进行质量管理； ③确保班组成员熟练掌握并应用与班组工作相关的信息系统，遵守组织信息安全及保密管理的各项要求。	30分
		质量改进	①加强班组标准化建设，使其各司其职、各行其责，进行标准化、规范化管理，以提升班组运转效率和工作质量； ②收集并确定组织质量改进需求，结合班组特色和实际开展质量改进和技术改造，利用新技术、新工艺和新方法解决关键及重点质量问题； ③推动跨班组、跨专业之间的质量信息交流和质量改进，实现质量协同； ④强化成本意识和提质增效的工作意识，积极进行成本管控与节能减排。	30分
	质量教育 (30)	培养培训	①开展创建学习型组织、争做知识型员工等创争活动，积极参加线上线下的学习，营造浓厚的学习氛围； ②加强专业管理信息系统的培训，使班组成员掌握并熟练应用生产管理、办公自动化等相关系统，提高班组全员信息化及数字化应用水平； ③培养和提升班组技能水平和员工素质，包括开展职业资格认定、质量技能教育和培训、师带徒、技术讲课、应急演练、实操（实物）与仿真培训等。	30分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
	解决关键、重点质量问题 (100分)	解决关键、重点质量问题	攻克的关键、重点质量问题的先进水平情况。	100分
创新 (510分)	技术创新 (200分)	技术先进性	①核心技术获得省级及以上科学技术奖励的数量与等级； ②主导产品或服务所具有的科技含量和附加值； ③主导或参与国家或行业技术标准制(修)订数量； ④与国内外同行业竞争对手比较，拥有技术专利的数量和水平。	80分
		创新能力	①与国内外同行业竞争对手相比，在研发方面的经费投入情况、人员配置与平台建设情况； ②创新理念融入到班组活动之中，引导员工发扬工匠精神，崇尚创新，自觉掌握创新方法，激发创新潜能，让创新工作渗透到班组业务开展的每一时刻和每位成员，提高班组的创新和技术攻关能力； ③建立攻关团队、创新小组、技能大师工作室、专业技术协会等创新平台，加强创新成果及发明创造的推广运用； ④利用互联网、物联网、大数据等新一代信息技术进行诸如研发、设计、工艺、产品加工、制造和服务提供等技术创新； ⑤对班组各项关键指标、老大难问题或关键工作开展技术创新或技术攻关。	120分
	管理创新 (105分)	管理创新	①建立和完善班组创新激励机制，丰富创新激励举措，引导、鼓励和鞭策员工积极参与组织的改进和创新； ②根据组织的战略任务，结合工艺技术和产品发展的趋势，有组织有计划地推动班组管理创新，包括针对具体质量问题，创新管理工具和方法，以使组织的各项活动更加高效。 ③进行班组管理模式、方法和制度创新，建立机制在班组内、外部组织宣传、推广、应用质量管理模式、方法和/或制度，并持续完善改进。	105分
	理念创新 (100分)	理念创新	①提出了创新性、具有重大突破的质量管理新理念； ②新理念得到贯彻和执行。	100分
	模式创新 (105分)	模式创新	①提出了开创性、具有推广意义的质量管理新模式； ②理论模式创新成果得到应用实施并取得成效，具有推广应用价值。	105分

评审指标			评审要点	评分 分值
一级	二级	三级		
文化 (100分)	管理文化 (70分)	确定管理文化	①清晰界定班组使命，培育班组特色文化，并结合班组实际，提出班组愿景和宣传口号，开展班组文化建设活动； ②质量管理文化包含认真严谨、追求卓越。	35分
		文化贯彻	①建立推动质量管理文化的相关制度机制，将班组文化贯穿到班组活动中，调动成员的积极性、主动性和创造力，提升班组的凝聚力； ②营造风清气正、积极进取、健康和谐的良好班风，以增强班组使命感和责任感。	35分
	发展理念 (30分)	发展理念	①制定以人为本的发展理念； ②将质量放在第一位。	30分
效益 (150分)	质量水平 (30分)	关键指标	①与国内外同类产品相比，制造业（一线班组）所提供的产品/工程的关键质量指标水平、近3年关键质量指标提升情况、产品质量等级品率、质量损失率水平及其趋势；服务业组织服务及时性、可靠性等关键质量指标的水平及其趋势； ②近三年获得市级及以上政府质量奖数量与等级。	30分
	经济效益 (20分)	经济效益	①班组近三年改善新增/节省的经济效益，包括新产品/新服务及通过改良工艺等产生的经济效益； ②近三年班组运营收入、人均产值及其他财务方面的情况；	20分
	创新价值 (50分)	创新价值	①班组在技术攻关时取得的核心技术情况，包括解决了哪些卡脖子的技术问题； ②技术创新结果（核心技术）在增强市场竞争力方面的促进作用，如适应市场需求、替代进口装备（材料）和突破技术壁垒以及推动科技进步、引领产业发展。	50分
	社会效益 (50分)	社会责任	①班组在新产品开发或运营的理念或模式创新、诚信自律经营、国际市场拓展、环保和节能减排等方面发挥了引领作用，作出了贡献； ②领导及员工主动参与公益事业并为此做出贡献。	25分
社会影响		攻克难题质量提升方面产生积极的社会影响，推动本区域、本行业的质量管理和质量提升。	25分	
合计				1000分