

迁西县人民政府办公室

[2024]—26号

迁西县人民政府办公室 关于印发《第一届迁西县政府质量奖申报评审 工作方案》的通知

各乡镇人民政府、栗乡街道办事处，县直有关单位：

《第一届迁西县政府质量奖申报评审工作方案》已经县政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

迁西县人民政府办公室

2024年12月27日

第一届迁西县政府质量奖申报评审 工作方案

为进一步推进质量强县建设，推动全县各行各业以提高发展质量和效益为中心，提升自主创新和卓越质量管理能力，提高核心竞争力，促进经济提质增效升级，按照《迁西县政府质量奖管理办法》（迁政字〔2024〕21号）有关规定，我县将评选第一届迁西县政府质量奖，特制定本方案。

一、申报范围及原则

在迁西县行政区域内依法设立的从事工业生产、商贸服务等行业的企业。在迁西县内从事质量或质量相关工作5年以上，且在迁西县行政区域内从事质量工作不少于3年的个人，包括在企事业单位、行业组织、社会团体等单位从事质量管理，质量教育和培训、质量科研等方面工作的人员。

县政府质量奖评审遵循科学、公开、公平、公正原则。坚持自愿申报、好中选优、动态管理。申报及评审不向申报组织及个人收取任何费用。

二、评选名额

迁西县政府质量奖评选表彰组织奖、个人奖各1个。

三、申报基本条件

（一）组织奖申报条件

1.拥护党和国家路线、方针、政策；

2.在迁西县行政区域内依法设立；

3.质量管理体系健全并有效运行，积极推行先进的质量管理方法，不断创新和完善质量管理制度、模式和方法，且成熟度高，具有推广价值；

4.坚持质量第一的发展理念，崇尚优秀质量文化，在质量水平、创新能力、品牌影响力以及效益等方面取得突出成绩并达到市内先进水平；

5.依法接受有关部门监督管理，有生产产品的在国家、省、市、县各级质量监督抽查中近3年无不合格记录；

6.依法诚信经营，近3年未被列入市场监督管理严重违法失信名单和经营异常名录；

7.依法纳税，近3年纳税信用级别均在A、B、M级范围；

8.积极履行社会责任，近3年无重大质量、安全、环境污染、公共卫生等事故及不良信用记录。

（二）个人奖申报条件

1.拥护党和国家路线、方针、政策；

2.从事质量或质量相关工作5年以上，且在迁西县行政区域内从事质量工作不少于3年；

3.有较强的质量意识和创新意识，在质量管理实践中形成了特色的方法、经验或成果，为区域、行业、产业高质量发展作出突出贡献；

4.恪守职业道德和社会规范，无相关违法、违规、违纪行为。

四、申报及评审工作程序

评审程序包括申报推荐、资格审查、材料评审、现场评审、综合提名、县质评委审议、公示表彰等7个环节，并依次开展。各环节具体要求如下：

（一）申报推荐

申报组织和申报个人应按规定填写申报材料（见附件1-2），提供书面证实性材料，并对申报材料的完整性、真实性、准确性负责。申报材料不得涉及国家安全、国家秘密。涉及商业秘密的，申报组织和申报个人应当予以注明。符合条件的申报组织和申报个人应在本组织或所在单位内部进行公示，公示无异议后于2025年4月15日前向县市场监督管理部门递交申报材料。如有特殊情况经报请县市场监管部门同意后可适当延迟报送，但延迟不得超过10个工作日。

县市场监督管理部门应对申报材料的完整性、真实性、准确性、合法性进行审核，征求同级有关部门意见后向社会公示，公示期不少于5个工作日，公示无异议后签署审核意见，向县质评办推荐。

各乡镇人民政府、栗乡街道办事处、经开区管委会及县直有关部门负责县政府质量奖申报工作的宣传发动。

（二）资格审查

县质评办组织对申报材料主体资格、申报渠道、材料规范性等方面进行审查，征求县直有关部门意见，形成受理名单。

（三）材料评审

县质评办组织有关专家组成材料评审专家组。材料评审专家组按照评审细则及标准（见附件3），对通过资格审查的申报材料进行评审打分，形成材料评审报告，提出进入现场评审的申报组织和申报个人建议名单，呈报县质评委主任审批。

县质评办将审批后的申报组织和申报个人名单及主要业绩、事迹向社会公示，公示时间不少于5个工作日。同时，对公示的申报个人通过网络投票等方式进行公众满意度测评。根据公示情况，确定进入现场评审的申报组织和申报个人名单。

（四）现场评审

县质评办组织有关专家组成现场评审专家组，对进入现场评审的申报组织和申报个人进行现场评审打分，形成现场评审报告。

组织奖现场评审工作主要包括：召开首次会议、现场核查、分组评审、分层次座谈、合议评审、与申报组织主要负责人交换评审意见、召开末次会议等。

个人奖现场评审工作主要包括：召开首次会议、候选人汇报、召开座谈会、核实业绩、合议评审、与申报个人交流座谈、召开末次会议等。

（五）综合提名

县质评办汇总材料评审、现场评审及公众满意度测评情况，形成综合评审工作报告和授奖候选名单，提请县质评委审议。

（六）县质评委审议

县质评委召开全体委员会议，研究审议县政府质量奖综合评审工作报告和授奖候选名单，提出授奖建议名单。

（七）公示表彰

县质评办将授奖建议名单向社会公示，公示期不少于5个工作日。对公示存在异议的申报组织或申报个人，经调查属实的，由县质评办提请县质评委取消其授奖建议名单资格；对公示无异议的申报组织和申报个人，经报请县政府批准后，由县政府予以表彰奖励。

五、有关要求

（一）加强宣传动员。县政府质量奖是我县设立的最高质量荣誉奖项。各乡镇、街道、经开区、县直有关部门要围绕培育本地区和主管行业领域质量标杆广泛宣传动员，指导和帮助更多的优秀组织和个人参加申报评审，激励全社会加强质量提升，共同推进质量强县建设。

（二）严格审查把关。县市场监管部门要会同县直有关部门和属地乡街，按照有关文件通知要求，科学组织、严格把关，做好第一届县政府质量奖审查把关有关工作，确实做到好中选优、优中选精，确保县政府质量奖组织表彰水平。

（三）严守工作纪律。参评有关单位和个人要恪守工作纪律，严格按照程序开展工作，不得增加基层负担；严禁借评选之机车取利益，不得以任何方式向参评对象收费或变相收费、搭车收费；严禁借评选等名义开展创奖咨询、培训等有偿服务和经营活动。

申报组织应如实填写咨询或辅导单位名称、有关专家、辅导老师等信息，严格执行申报、评审、回避等纪律要求，如发现未如实填写的，取消当届参评资格。

六、联系方式

联系人：县市场监督管理局质量发展股王东兴

电话：0315-5689910 地址：迁西县城关开明街5号

附件：1. 迁西县政府质量奖申报表（组织奖）
2. 迁西县政府质量奖申报表（个人奖）
3. 迁西县政府质量奖评审细则及评价标准（2024年版）

迁西县人民政府办公室

2024年12月 日

附件 1

迁西县政府质量奖 申 报 表

(组 织)

申报单位: _____ (公章)

所属行业: _____

所属乡镇: _____

填表日期: 年 月 日

迁西县政府质量奖评审委员会办公室制

申报迁西县政府质量奖承诺书

本组织郑重承诺:

1. 严格遵守《迁西县政府质量管理奖管理办法》及国家的法律、法规，并对所提交的申报材料承担相应责任。

2. 依法接受有关部门监督管理，有生产产品的在国家、省、市、县各级质量监督抽查中近3年无不合格记录；依法诚信经营，近3年未被列入市场监督管理严重违法失信名单和经营异常名录；依法纳税，近3年纳税信用级别均在A、B、M级范围；积极履行社会责任，近3年无重大质量、安全、环境污染、公共卫生等事故及不良信用记录

3. 严守政治纪律，恪守商业道德，坚决维护迁西县政府质量奖的严肃性、权威性和独立性。

4. 获奖后，有责任和义务向社会宣传推广本组织质量管理体系、模式、方法，积极发挥典型带动和示范引领作用，并为其他组织学习观摩提供便利；自觉接受所在县市场监督管理部门及有关部门的回访及管理。

5. 同意不因本单位的参奖行为，而要求奖项承办单位承担相关法律责任。

法人代表（签字）:

组织名称（公章）:

年 月 日

填 报 说 明

1.申报县政府质量奖的组织，申报材料主要由申报表、组织简介、自我评价报告和证实性材料四部分组成。不得涉及国家安全、国家秘密；涉及商业秘密的，应当予以注明。所填数据及提供资料必须真实、准确，数字及各类符号应填写正确、清楚、完整。

2.申报表封面填写要求：申报组织栏要求填写申报组织全称，与组织公章名称保持一致；所属行业依据《国民经济行业分类》（GB/T4754—2017）填写中类名称。

3.申报表内容按表格项目结合申报组织实际情况如实填写，各表具体要求见表后“注”，如表内填不下可另加附页或自行复印表格，未填写项要说明原因。需按年度填写的指标系指申报当年前连续三年的指标。

4.组织简介限在3000字以内，内容详见《迁西县政府质量奖评审细则及评价标准（2024年版）》。

5.申报组织的自我评价报告内容应对照《迁西县政府质量奖评审细则及评价标准（2024年版）》的要求，依据事实和数据，通过采用方法、工作展开和实施结果三个方面，逐条说明实施卓越绩效管理的时间、过程、成效和经验。以集团公司名义申报的，对所有控股企业分别进行评价说明。必要时可使用图表，各条中有关说明的内容可互相引用，但应注明。需要追溯性说明的质量

活动限申报前三年内；无追溯性说明的质量活动只说明近年情况。报告文字力求简要，条理清晰，含图表不超过5万字。

6. 证实性材料主要包括：统一社会信用代码（或营业执照）证复印件；企业首席质量官聘用证书；涉及市场准入的产品、工程、服务、环境类许可证、强制性认证及资质证书复印件；已获取的各类体系认证证书复印件；申报前一年度组织经营管理或总经理工作总结复印件；近3年获得市级及以上质量荣誉的证书复印件；组织机构图（包含直接控股子公司）及部门工作职责；申报组织在本组织内部进行公示的公示件复印件；申报组织全貌照片及组织认为还应提供的其它证实性材料等。

7. 申报材料一律使统一的申报表，采用 GB/T 148《印刷、书写和绘图纸幅面尺寸》中规定的 A4 型纸，幅面 A4（210mm×297mm），双面打印；材料内容采用四号仿宋字体；申报材料须装订成册（一式两份），其中申报表、组织简介和证实性材料合成一册，自我评价报告自成一册。不得使用塑料活页夹、硬质封面（底），沿长边装订。在材料侧脊打印企业名称和材料名称（即申报材料或自评报告）。

8. 为便于联系，各单位在基本情况表中准确填写创奖工作联系部门、联系人等信息。

一、基本情况

申报组织名称					
通讯地址		邮政编码			
成立日期		统一社会			
组织类型		所属行业		组织规模	
法定代表人			最高管理者		
质量管理机构及负责人			电话/手机		
创奖工作联系部门及联系人			电话/手机		
职工总数			研发人员数量		
是否设立首席质量官			质量管理 人员数量		
主要产品/服务					
注册商标 (logo)					
集团公司或组织所属分子公司、分场所基本情况					
单位名称	通讯地址	产品/服务	联系人	联系电话	

- 注：**1. 所属行业依据《国民经济行业分类》（GB/T4754—2017）填写中类代码及名称。
 2. 组织类型按照《关于划分企业登记注册类型的规定调整的通知》（国统字〔2011〕86号）填写。
 3. 组织规模划分依据国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》填写。
 4. 质量管理人員是指组织内部各岗位从事质量管理、质量检验、计量、标准等工作的人员。
 5. 施工企业、服务企业在“主要产品”项填写施工种类、服务内容。

二、质量管理概况

管理体系认证情况			
质量管理体系	<input type="checkbox"/> 建立并有效实施质量管理体系，但未经认证。		
	<input type="checkbox"/> 已经认证。认证时间： 年 月 日		
环境管理体系	<input type="checkbox"/> 建立并有效实施环境管理体系，但未经认证。		
	<input type="checkbox"/> 已经认证。认证时间： 年 月 日		
职业健康安全 管理体系	<input type="checkbox"/> 建立并有效实施职业健康安全管理体系，但未认证。		
	<input type="checkbox"/> 已经认证。认证时间： 年 月 日		
其他体系/产品/ 服务认证情况			
市场准入类许可、认证、资质情况			
	许可证名称	获证产品/服务/项目名称	认证/许可部门
<input type="checkbox"/> 生产（制造、经营）许可证 <input type="checkbox"/> 工程（施工、规划）许可证 <input type="checkbox"/> 强制性认证 <input type="checkbox"/> 资质			
标准制修订情况			
标准划分	主持数量	主要参加数量	
<input type="checkbox"/> 国际 <input type="checkbox"/> 国家 <input type="checkbox"/> 行业 <input type="checkbox"/> 地方（省） <input type="checkbox"/> 团体			
知识产权			
类别		累计数量（件）	
<input type="checkbox"/> 发明专利 <input type="checkbox"/> 实用新型 <input type="checkbox"/> 外观设计 <input type="checkbox"/> 软件著作权 <input type="checkbox"/> 其他			

注：在选定项前“□”内划“√”。

三、导入实施卓越绩效模式情况

导入卓越绩效模式时间	
申报材料撰写团队，包括姓名、所在部门及职务、联系电话，负责条款。	
专家辅导与咨询情况，包括培训内容、时间及专家姓名及职称，咨询公司名称，联系电话。	

四、主要产品/工程/服务质量情况

(多类别产品/工程/服务可分表填写)

产品/工程/服务名称			
主要技术/服务指标	本组织水平	国内先进水平	国际先进水平
近3年产品/工程/服务质量监督抽检情况(国家、省级、市级)			
时间	产品名称	抽检部门	抽检结论
____年			
____年			
____年			
近3年产品出口检验检疫情况			
时间	产品名称	检验检疫部门	检验检疫结论
____年			
____年			
____年			

注：“近3年产品/工程/服务质量监督抽检情况”栏，工程建设企业填写“建筑工程项目验收数量”“一次性验收合格数量”“工程质量监督部门”三项内容。

五、主要经济效益和质量指标

序号	项 目	单 位	____年	____年	____年
1	资产总额	万元			
2	主营业务收入	万元			
3	销售额	万元			
4	利润总额	万元			
5	纳税总额	万元			
6	总资产贡献率	%			
7	资本保值增值率	%			
8	资产负债率	%			
9	流动资产周转率	次			
10	成本费用利润率	%			
11	全员劳动生产率	万元/人			
12	产品销售率	%			

六、主要社会责任指标情况

主要安全指标				
	年度	____年	____年	____年
安全项目				
主要环保和节能指标				
	年度	____年	____年	____年
环保和节能减排项目				
公益支持指标				
	年度	____年	____年	____年
公益支持领域	费用			
有关诚信情况				
	年度	____年	____年	____年
相关项目				
纳税信用等级				
发布企业质量信用报告		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>
发布社会责任报告		是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>	是 <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/>

- 注：1.安全、环保等指标按行业要求项目填写，并提供相关证实性材料；如“安全指标”，制造业“安全生产事故率”，交通行业“百万公里事故率”，教育行业“伤害事故发生率”、医疗行业“差错事故率”等。
- 2.“公益支持”指在公益投入、社会福利、慈善捐款、社区支持等方面付出的现金或货值。

七、主要市场、竞争对手等相关方情况

主要产品/工程/服务名称											数据来源
市场占有率	年度	国际	国内	省内	国际	国内	省内	国际	国内	省内	
	——年										
	——年										
	——年										
顾客满意度	——年										
	——年										
	——年										
同行业主要竞争对手和标杆											
序号	竞争对手和标杆名称	主要产品/工程/服务名称	品牌	主要优势 (质量水平评价)	市场占有率						
					国际	国内	省内				
主要供应商名单											
序号	供应商名称	供应产品/工程/服务名称	联系人	电话	通讯地址						
关键客户名单											
序号	客户名称	主要业务	联系人	电话	通讯地址						

注：市场占有率(%) = 本企业(组织)产品销量/同行业该产品总销量。提供本企业(组织)在国际、国内和省内市场占有率指标及证实性材料，可采用政府部门、中介机构、权威媒体等提供的数据；无法填写或提供的，应予说明。

八、质量管理创新经验总结

<p>质量管理创新方法 (模式)名称</p>	<p>用一句话概括组织管理方法或模式(不超过25个字)</p>
<p>质量管理创新方法 (模式)的主要内容</p>	<p>请从方法(模式)的理念、内容等方面展开描述(1000字以内)。</p>
<p>质量管理创新方法 (模式)的主要成效</p>	<p>请从方法(模式)的经济效益、社会效益、质量安全、绿色发展等方面展开描述(500字以内)。</p>
<p>质量管理创新方法 (模式)的先进性</p>	<p>请从方法(模式)的先进性、独特性、可推广性展开描述(500字以内)。</p>

注：表格可扩展。

十一、审核推荐意见

审核单位	县市场监督管理部门				
联系人		办公电话		手机	
职务		传真		电子邮箱	
通讯地址				邮编	
<p>一、材料核实情况（含材料的完整性、真实性、准确性、合法性，实施卓越绩效质量管理以及创新完善质量管理体系、模式、方法等情况）</p> <p>二、征求相关部门意见情况</p> <p>三、公示情况（需说明公示时间、公示途径、异议处理情况等）</p> <p>四、审核意见</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">负责人（签字）：</p> <p style="text-align: center; margin-top: 20px;">县市场监管部门（盖章）：</p> <p style="text-align: right; margin-top: 10px;">年 月 日</p> <p style="margin-top: 20px;">注：征求同级人社、统计、发改、生态环境、税务、住建、应急等有关部门意见情况。</p>					

迁西县政府质量奖 申 报 表

(个 人)

申报人姓名_____

申报人职务_____

所在组织（公章）_____

申报个人类别：高层领导者 中层管理者

一线工作人员 其他

填表日期： 年 月 日

迁西县政府质量奖评审委员会办公室制

申报迁西县政府质量奖承诺书

本人郑重承诺:

1. 严格遵守《迁西县政府质量管理奖管理办法》及国家的法律、法规。保证所提交的申报表和证实性材料真实、准确、合法、有效，并承担相应责任。

2. 严格恪守商业道德，不采取非正当手段，干扰迁西县政府质量奖的评审工作，自觉维护迁西县政府质量奖的严肃性、权威性和独立性。

3. 获奖后，有责任和义务向社会宣传、交流、推广本人先进质量管理经验，为推动全市高质量发展贡献智慧和力量。

4. 同意不因本人的参奖行为，而要求奖项主承办单位承担相关法律责任。

申报人签字:

年 月 日

填报说明

1.申报表所填数据必须真实、准确、清楚、完整。质量主要工作成绩，6000字以内，内容应符合《迁西县政府质量奖评审细则及评价标准（2024年版）》要求，并按照申报个人类别要求编写。

2.证实性材料包括个人身份证、工作证复印件、技术资格证书、申报个人在本单位内部进行公示的公示件复印件，个人从事重大质量工作（活动）取得实效的证实性材料和质量管理科学研究成果以及个人荣获国家、省部级和市级质量荣誉等复印件。

3.纸质材料一律使用统一的申报表，申报表采用 GB/T 148《印刷、书写和绘图纸幅面尺寸》中规定的 A4 型纸，幅面尺寸为 210mm×297mm，材料内容采用四号仿宋字体，双面打印；不得使用塑料活页夹、硬质封面（底），沿长边装订，在材料侧脊打印申报个人姓名、所在组织名称和申报年月，并按要求装订成册。

4.为便于联系，请申报个人在基本情况表中准确填写创奖工作联系部门、联系人等信息。

一、个人基本情况

姓 名		身份证号		近期正面免冠 2寸红底彩色 照片	
性 别		政治面貌			
职务/职称		学历/学位			
所在组织					
所在部门					
所在组织 经济类型		所在组织 规 模		所在组织 所属行业	
从事质量或 质量相关 工作年限		河北省行政区域 内从事质量 工作年限		从事现岗位 工作年限	
创奖工作 联系部门		联系人 及职务		电话/手机	
通讯地址				邮政编码	
简历 (教育简历、 工作经历)					
社会团体 兼职情况					
近3年获得市 级以上主要 荣誉情况	(何时何地受过何种奖励)				
学术论文、专 著发表情况					
所在组织 简介及所在 岗位简介					

质量工作主要业绩（6000字以内，可附图、表）

根据《迁西县政府质量奖评审细则及评价标准（2024年版）》，并按照申报个人类别要求编写。

- 注：1.组织类型按照《关于划分企业登记注册类型的规定调整的通知》（国统字〔2011〕86号）填写。
- 2.组织规模划分依据国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》填写。
- 3.所属行业依据《国民经济行业分类》（GB/T4754—2017）填写中类代码及名称。

二、所在组织意见

申报个人姓名 及职务/职称	
所在组织纪检 部门意见	<p>(所在组织纪检部门意见)</p> <p>负责人(签字):</p> <p>纪检部门(盖章):</p> <p>年 月 日</p>
所在组织意见	<p>(需包括材料核实、内部公示、推荐理由等情况)</p> <p>法定代表人(签字):</p> <p>所在组织(盖章):</p> <p>年 月 日</p>

三、审核推荐意见

审核单位	县市场监督管理部门				
联系人		办公电话		手 机	
职 务		传 真		邮 箱	
通讯地址				邮 编	

一、材料核实情况

二、征求有关部门意见情况

三、公示情况（需说明公示时间、公示途径、异议处理情况等）

四、审核意见

负 责 人（签字）：

县级市场监管部门（盖章）：

年 月 日

注：主要是对申报个人恪守职业道德、遵守法律规章、质量管理业绩等方面进行审核；申报个人为所属组织高层领导者的，还应征求同级人社、统计、发改、生态环境、税务、住建、应急等有关部门对所属组织的意见情况。

附件 3

迁西县政府质量奖评审细则及评价标准 (2024 年版)

为树立和贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，发挥迁西县政府质量奖的激励引导作用，推进全县各行各业以提高发展质量和效益为中心，培育质量文化、注重质量创新、追求卓越质量，不断提升质量供给水平，促进产业发展向中高端迈进，编制了《迁西县政府质量奖评审细则及评价标准（2024 年版）》。

本评价标准参考 GB/T 19580—2012《卓越绩效评价准则》和 GB/Z 19579—2012《卓越绩效评价准则实施指南》进行编制，提供了一个开放包容的组织经营质量评价体系，具有指引性和非限定性，鼓励各类组织结合行业特色、自身发展实际和转型升级需求进行转换、扩展和创新。

本评价标准由基本理念、评价要求和评分体系三部分构成。基本理念提出了组织追求卓越所应具备的观念和行为准则；评价要求蕴含着如何通过卓越的过程（领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进）获得卓越结果的内在逻辑，列出了评价的关键要点，并非限定性的鼓励组织采用创新、适用的方法来满足相关要求；评分体系给出了评审打分的方法、框架、指标、分值以及评分指南。

一、基本理念

基本理念是质量理念和卓越组织核心价值观的集中体现，是组织追求卓越所应具备的观念和行为准则，也是本办法应用与评价实施的基础。

（一）领导作用。领导对组织的持续成功起到关键作用。组织的高层领导应确定组织正确的发展方向和以顾客为中心的组织文化，并提出有挑战性的目标，用于指导组织所有的活动和决策；要确保建立组织追求卓越的战略、管理系统、方法和激励机制，激励员工勇于奉献、成长、学习和创新。

（二）战略导向。组织想要在复杂多变的环境中生存就必须要有战略性的思维。组织应分析预测影响组织发展的诸多因素，制定符合组织实际的组织长期发展的战略和目标，通过长期规划和短期计划相结合来实现战略，并建立有效的战略绩效测量系统监控战略的实施，及时改进和调整战略，以保证战略目标的实现和组织的持续发展。

（三）创新驱动。组织只有通过创新才能形成组织的竞争优势，在激烈的竞争中取胜。创新意味着对产品、服务和过程进行有意义的变革，为组织的利益相关方创造新的价值，把组织的绩效提升到一个新的水平。组织应对创新进行引导，使创新成为学习的一部分，使之融入到组织的各项工作中，进行观念、机构、机制、流程、市场、技术、模式等方面的创新。

（四）品牌引领。品牌是组织自主创新的结晶，是质量和信誉的载体。组织应走自主创新、以质取胜的道路，进行品牌建设，

不断提高组织的品牌知名度、美誉度、形象和忠诚度，提升品牌价值 and 效应，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，以引领企业的长远发展。

（五）系统管理。组织要以系统的观点来管理整个组织及其关键过程。评价要求的 7 个方面及基本理念构成了一个系统的框架和协调机制，各个要点的目的最终都是以主要利益相关方综合满意与和谐共赢为核心，它们之间是以绩效测量指标为纽带，各项活动均依据战略目标的要求，按照 PDCA 循环展开，进行系统的管理。

（六）价值创造。组织的有效性突出表现为其为自身及社会增加价值的 ability。组织要以结果为导向，有效管理资源投入及产出效果，要与员工、顾客、供应商、分销商等利益相关方建立良好的合作关系，着眼于共同的长远目标，加强沟通，形成优势互补，互相为对方创造价值，不断提高各方的满意度和忠诚度。

（七）社会责任。组织应关注多方的社会利益，注重对社会所负有的公共责任、道德规范，并履行好相应义务。领导应成为组织的表率，按照国家和地方法律法规的要求，在组织的经营过程中，以及在组织提供的产品和服务的生命周期内，恪守商业道德，保护公众健康、安全和环境，并注重持续改进。

二、评价要求

评价要求包括领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进、结果等七部分，各部分的评价要点有机联系，

体现了通过卓越的过程获得卓越的结果的内在逻辑。贯穿着基于行动的学习循环过程和结果导向的因果关系。内容如下：

0.组织简介

组织简介反映组织运营的关键因素和背景状况。基本情况，包括组织业务范围、产品与服务、组织架构、规模实力、文化特色、人员素质结构、市场开拓和营销网络建设情况等；竞争环境，包括行业发展趋势、竞争地位、竞争对手和标杆、战略方向、绩效改进等；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、获得奖励情况等。

1.领导（110分）

高层领导对组织的持续成功起到关键作用。

1.1 高层领导的作用（60分）。高层领导应重视组织文化体系建设和品牌建设，引导全员向组织确定的方向前进；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)组织文化。①如何确立以使命、愿景和价值观为核心的组织文化，形成与质量理念取向一致的文化理念，明确组织发展方向，并以多种形式在组织内外部传播、沟通、贯彻与激励；②高层领导如何在组织文化建设方面起到表率作用；③如何营造诚信守法、改进、创新、快速反应和学习的环境。

(2)品牌建设。①如何针对组织生产/服务的特点制定品牌发展规划；②如何开展品牌建设，策划和实施品牌推广、品牌维

护、品牌评估和品牌国际化，不断提高品牌知名度、美誉度、形象和忠诚度。

(3) 质量责任。①高层领导如何策划和推动产品/服务的质量安全管理，适用时关注产品安全；②高层领导如何建立质量安全责任体系；说明高层领导在产品和服务中的质量安全职责。

(4) 风险管理。①高层领导如何强化风险意识，策划和实施风险管理，推动组织的持续经营；②如何积极培育组织未来的各层次领导者。

(5) 组织绩效。①高层领导如何定期评价组织的关键绩效指标；②如何针对组织的关键绩效指标结果，确定改进和创新重点并实施。

1.2 组织治理(20分)。组织应建立起规范而有效的治理体系，通过为利益相关方和社会做出贡献带动组织可持续发展。

(1) 治理体系。①如何规定组织治理体系的架构、权责、制度等；②如何建立崇信守法、公开透明的管控机制；③如何保证内外部审计的独立性；④如何保护股东和其它相关方的利益和合法权益。

(2) 高层绩效。①如何评价高层领导和治理机构成员的绩效；②如何运用评价结果，持续改进个人、领导体系和治理机构的有效性。

1.3 社会责任(30分)。组织应积极履行社会责任，加大新常态下社会责任创新力度，为迁西经济社会发展承担应有的社会责

任。

(1) 公共责任。①如何对产品、服务和运营在质量安全、环保、节能、资源综合利用、公共卫生等方面所产生的影响进行评估、预防、控制和改进；②如何对公众在产品、服务和运营方面的隐忧进行预见、控制和改进；主动披露服务提供的关键过程、服务标准、质量标准以及可能存在的各类风险，确保消费者权益不受侵犯；③说明为满足或超越法律法规要求以及应对相关风险而采用的过程及绩效指标。

(2) 道德行为。①如何遵守诚信准则，建立组织的信用体系；②如何确保组织行为符合道德规范，对组织内部与顾客、供方和合作伙伴之间，组织治理中的道德行为的关键过程进行绩效管理。

(3) 公益支持。①如何积极支持公益事业，说明重点支持的公益领域；②高层领导在公益方面如何起到模范作用，引导和带领全体员工做出贡献。

2.战略（90分）

组织要着眼于组织未来发展的全局性战略及其目标的制定、部署和进展。

2.1 战略制定（40分）。组织应收集和分析内外部环境信息，包括国家创新驱动、京津冀协同发展、迁西县质量发展规划等，确立符合迁西发展战略和产业发展定位的战略和战略目标。

(1) 战略分析。①组织如何对战略进行管理，说明战略制

定过程、主要步骤及主要参与者、时间区间；②说明采用哪些方法、考虑了哪些关键因素，对内外部环境信息进行收集和分析。

(2) 战略和目标。①说明战略和战略目标，以及战略目标对应的时间表和关键绩效指标；②组织如何通过应对战略挑战和发挥战略优势，反映产品、服务、运营和商业模式方面的创新机会，均衡考虑长短期的挑战和机遇及主要相关方的需求。

2.2 战略部署（50分）组织应将战略和战略目标转化为实施计划及相关的关键绩效指标，贯彻实施并监测。

(1) 战略实施。①如何制定和部署战略实施计划；②如何根据环境的变化对战略目标及实施计划进行调整和落实；③说明组织的主要长、短期实施计划及其反映在产品和服务、顾客和市场、经营管理方面的关键变化；④如何获取和配置战略实施所需的资源；⑤如何建立关键绩效指标体系监测战略计划进展。

(2) 绩效预测。①如何运用适宜的方法和工具进行战略绩效预测；②如何通过战略绩效对比，发现差距，进行绩效改进和战略调控。

3. 顾客与市场（90分）

组织应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。

3.1 顾客和市场的了解（40分）。组织应进行顾客选择和开发，全面动态地了解当前和未来顾客和市场需求，持续满足甚至超越顾客预期。

(1) 顾客识别。①如何识别与确定当前和未来的目标顾客群和细分市场；②如何关注竞争对手的顾客及潜在的顾客与市场信息。

(2) 顾客需求。①如何运用适当方法了解不同顾客群的需求、期望和偏好；②如何将顾客相关信息应用于产品和服务全过程的改进和创新；③如何持续对了解顾客需求和期望的方法进行改进。

3.2 顾客关系和顾客满意(50分)。组织应进行顾客关系管理，建立、维护和加强顾客关系，测量顾客满意和忠诚。

(1) 顾客关系。①如何针对不同顾客群建立差异化的顾客关系；②如何明确与顾客接触的主要渠道和接触要求，加强客户沟通；③如何确保顾客投诉有效和快速处理，并用于改进；④如何持续对顾客关系建立方法进行改进。

(2) 顾客满意。①如何运用适当方法测量不同顾客群的满意和忠诚，注重对顾客进行产品和服务质量跟踪；②如何获取和应用竞争对手和标杆的顾客满意信息；③如何持续对满意度测量方法进行改进。

4.资源(130分)

组织要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。

4.1 人力资源(60)。组织应建立以人为本的人力资源管理体系，促进员工的学习与发展，提高员工的满意度，培养和引进创

新人才。

(1) 组织管理。①如何对工作和职位进行组织和管理，保证快速反应，促进合作、创新，调动员工积极性等；②如何根据人力资源规划，识别员工能力，确保人力资源需求，如何招聘、任用和留住员工；③说明听取和采纳员工、顾客和相关方的意见和建议的措施；④如何确保组织不同地区、部门、职位间的有效沟通和合作。

(2) 员工绩效。①如何开展员工绩效管理；②如何建立科学合理的员工薪酬体系；③如何实施适宜的员工激励政策。

(3) 学习发展。①如何建立完善的教育与培训管理体系，实施多种形式不同岗位和职位的教育与培训；②如何建立员工职业发展渠道，帮助员工实现学习和发展目标；③如何制定和实施适当的继任者计划，形成人才梯队。

(4) 权益满意。①如何保证和不断改善员工工作环境，如何确定相应的测量指标，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如何为不同员工群体提供差异化的支持和服务，如何激励员工参与管理和改进活动；③如何定期开展员工满意度调查，并将结果应用于改进。

4.2 财务资源 (15)。组织应确保财务资源的最优配置、效率和安全。

(1) 资金运作。①如何科学确定资金需求，通过多种方法保障资金供给；②如何加快资金周转，提高资产利用率，提高资

金使用效率。

(2) 财务管理。①如何实施预算管理、成本管理和财务风险管理；②如何进行财务控制和调整。

4.3 信息和知识资源 (20)。组织应对信息进行管理，建立集成化的信息系统，并进行知识管理。

(1) 信息管理。①如何识别和开发内外部信息源，及时获得和提供所需的数据和信息；②如何使相关方易于获取相关数据和信息，提高供应链整体效率。

(2) 信息系统。①如何制定长短期信息化发展计划，系统推进信息化建设；②如何建立和运行集成化的信息系统，确保系统软硬件的可靠性、安全性和易用性。

(3) 知识管理。①如何进行知识管理，如何对知识进行收集、识别、确认、传递、分享和应用；②如何使数据、信息和知识准确、完整、可靠、及时、安全、保密。

4.4 技术资源 (20)。组织应基于技术评估制定和落实技术发展规划或服务标准化计划，开展技术或服务创新，形成在技术或服务方面的核心竞争力。

(1) 技术管理。①如何对拥有的技术或服务标准化体系进行评估和比较分析；②如何形成和使用组织的核心技术、技术诀窍和专利或服务标准；③如何制定并落实技术开发和改造或服务标准化的目标和计划。

(2) 自主创新。①如何建立技术创新体系，如何依据战略

进行技术或服务定位；②如何瞄准先进技术或服务标准开展自主创新或服务创新；③如何提供技术创新所需的资源；④如何促进技术或服务成果的转化、推广和应用。

4.5 基础设施（10）。组织应确定和提供所必需的基础设施，建立科学完善的设施管理体系。

（1）设施配置。如何提供满足战略实施计划和过程管理要求的基础设施。

（2）设施管理。①如何制定并实施基础设施的故障性和预防性维护保养制度；②如何制定和实施基础设施的更新改造计划；③如何预测并防止由于基础设施失效带来的环境与职业健康安全問題。

4.6 相关方关系（5）。组织应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）合作支持。①如何与关键供方和合作伙伴建立良好的合作关系；②如何促进相关方间的双向交流，并相互支持。

5.过程管理（100分）

组织要对所有过程特别是关键过程进行识别与设计、实施和改进，以确保战略及其计划的落实。

5.1 过程的识别与设计（50分）。组织应在识别全过程的基础上确定关键过程及其要求，并进行关键过程的 KPI 设计。

（1）过程识别。①如何确定主要产品、服务和运营的全过程；②如何确定组织的关键过程。

(2) 过程要求。①如何确定关键过程的相关方；②如何识别相关方对过程的关键要求。

(3) 过程设计。①如何根据已确定的关键要求，进行过程设计，设定关键绩效指标，并有效应用新技术和知识；②如何建立组织的应急响应系统，预防和应对突发事件。

5.2 过程的实施与改进（50分）。组织应按照所设计的过程，进行过程实施及改进，注重智能化、数字化、绿色化的生产和服务手段的应用，持续提高过程实施的有效性和效率。

(1) 过程实施。①如何实施关键过程，确保过程实施的有效性和效率；②如何运用关键绩效指标监控和控制关键过程的实施，如何优化关键过程的整体成本。

(2) 过程改进。①如何运用关键绩效指标评价过程实施的有效性和效率；②如何运用多种方法推动过程的改进和创新。

6.测量、分析与改进（80分）

组织要测量、分析、评价组织绩效，支持战略的制定和部署，推动改进与创新，提升组织的核心竞争力。

6.1 测量、分析和评价（40分）。组织应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。①如何选择关键绩效指标并建立组织的绩效测量系统；②如何运用关键绩效测量结果进行绩效内外部对比；③如何依据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。①如何对绩效数据和信息进行绩效分析和

综合评价；②如何确定改进的优先次序和识别创新机会。

6.2 改进与创新（40分）。组织有强烈的创新意识，将创新融入到组织文化与日常工作中，加大创新所需资源投入，鼓励和推动各层面、多维度、多形式的改进与创新。

（1）创新管理。①如何对改进和创新进行策划，明确组织各层次和所有部门、过程的改进与创新计划和目标；②如何实施和测量改进与创新活动；③如何评价改进与创新的成果，建立创新激励政策；④如何促进创新成果的股份、转化和推广。

（2）创新方法。①如何应用适宜的方法进行改进和创新活动；②如何有效应用统计技术和其它工具，支持改进与创新。

7.结果（400分）

结合组织特点和评价要求选择关键绩效指标，描述组织至少三年的关键绩效指标结果数据和与竞争对手和标杆的数据对比，并要与“组织简介”和“过程”评分条款中的相关描述及指标保持一致。

7.1 产品和服务结果（80分）。描述组织的主要产品和服务结果，必要时将结果按产品/服务类别、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。

（1）产品/服务结果：结合评价要求 2、3、5 等，描述组织的主要产品和服务的关键绩效指标及其水平趋势，关键绩效指标与竞争对手的对比结果；可提供：主要产品和服务的质量特性、技术性能、安全性能、可靠性、性价比、质量检验结果等方面指

标的绩效结果。

(2) 产品/服务创新成果：组织主要产品和服务的特色和创新成果。可提供：驰名商标、自主知识产权与标准数量、发明专利比率、新产品/服务比重，以及创新领先优势（技术、制度、模式等）、创新成果的经济社会价值等方面指标的绩效结果。

7.2 顾客与市场结果（80分）。描述组织的顾客与市场结果，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。

(1) 顾客结果：结合评价要求 3，描述组织在顾客方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：顾客数量、顾客满意度、顾客服务水平、顾客投诉、顾客忠诚度等方面指标的绩效结果；顾客绩效与竞争对手和标杆的对比结果。

(2) 市场结果：结合评价要求 3，描述组织在市场方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：市场占有率、新增市场、市场业绩或社会效应等方面指标的绩效结果；市场绩效与竞争对手和标杆的对比结果。

7.3 财务结果（80分）。结合评价要求 2、4.2、6 等，描述组织在财务方面的关键绩效指标及其水平趋势，其中应包括适当的对比性数据。可提供：主营业务收入、投资收益、营业外收入、利润总额、总资产贡献率、资本保值增值率、资产负债率、资金周转率、应收账款回收率、成本费用利润率等方面指标的绩效结果。

7.4 资源结果（60分）。描述组织在资源方面的结果，其中应包括适当的对比性数据。

（1）人力资源结果：结合评价要求 4.1，描述组织在人力资源方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：高端人才数量、员工培训与技能水平、员工薪酬增长率，全员劳动生产率、员工满意度、员工流失率、合理化建议和 QC 小组活动效果等方面指标的绩效结果。

（2）信息和知识结果：结合评价要求 4.3，描述组织在信息和知识资源方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：信息系统投资额、软件系统的开发和应用、硬件系统配置数量与水平、知识资产的积累、分享和应用，最佳实践的识别和推广等方面指标的绩效结果。

（3）技术资源结果：结合评价要求 4.4，描述组织在技术资源方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：研发经费投入、主导或参与技术标准制修订数量、核心技术、科技成果、专利、自主知识产权产品比重、研发成果转化率、新产品产值率等方面指标的绩效结果。

（4）基础设施结果：结合评价要求 4.5，描述组织在基础设施方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：基础设施完好率、利用率、办公场所和厂房面积、关键设备数量与水平、基本建设投资额、技术改造投资额等方面指标的绩效结果。

（5）相关方关系结果：结合评价要求 4.6，描述组织在相关

方关系方面的关键绩效指标及其水平趋势。可提供：供应商数量、长期合作供应商和合作伙伴数量或比例，战略联盟的数量等方面指标的绩效结果。

7.5 过程有效性结果（50分）。结合评价要求 5，描述关键过程有效性和效率方面的关键绩效指标及其水平趋势，其中应包括适当的对比性数据。可提供：研发过程的新产品设计周期、新产品数量及设计成功率等；市场营销过程的中标率、订单及销售量等；采购过程的进货批合格率、采购供应及时率、采购成本降低率、关键供方营业收入增长率等；生产过程的一次合格率、准时交付率、产量、生产周期、生产成本等；安全管理过程的安全生产标准化、安全事故频率等；服务过程的服务标准化、服务满意率、故障排除时间等方面指标的绩效结果。

7.6 领导方面的结果（50分）。结合评价要求 1.1、1.2、1.3、2，描述组织在领导方面的结果，其中应包括适当的对比性数据。

（1）组织业绩：结合评价要求 2 等，描述组织在实现战略目标方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：组织规模（如产值、产量、服务人群），盈利能力（如产值利润率、净资产收益率、出口创汇额），增长质量（如投资回报率、所有者权益），行业贡献（如行业排名、行业地位、行业组织任职）等方面指标的绩效结果。

（2）诚信守法：结合评价要求 1.2，描述组织在组织治理方面的关键绩效指标及其水平趋势；可提供：守法经营（如合同履

约率、信用评级、信用评分、失信记录、违法行为记录), 治理有效(如信息披露合规性、领导考核结果), 风险防控(如财务报告与风险、审计建议和违规数量)等方面指标的绩效结果。

(3) 品牌信誉: 结合评价要求 1.1, 描述组织在品牌管理方面的关键绩效指标及其水平趋势; 可提供: 品牌评价(如品牌价值、品牌排名、驰名商标认定等), 社会形象(如知名度、媒体正面报道、所获荣誉或奖励)等方面指标的绩效结果。

(4) 社会责任: 结合评价要求 1.3, 描述组织在社会责任方面的关键绩效指标及其水平趋势。可提供: 经济贡献, 如纳税、解决就业人数、技术升级等; 环境贡献, 如单位产品综合能耗、节能减排量、排放达标率、清洁生产或绿色施工、绿色认证等; 社会责任, 如社会责任报告、社会捐助、公益支出、参加社会组织、参加社区活动、社会责任认证等方面指标的绩效结果。

三、评分体系

1. 评分原则

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。根据被评价组织提供的对应评价要求中各要点的信息, 按过程条款的四个评价要素(方法、展开、学习和整合, Approach、Deployment、Learning、Integration, A-D-L-I)和结果条款的四个评价要素(水平、趋势、对比和整合, Levels、Trends、Comparisons、Integration, Le-T-C-I), 分别对过程、结果进行定性评价和定量评分。由于评价要求是开

放性的，故评审员在实际操作中，仍需遵循统一性和灵活性相结合的原则，综合各层次要求、彼此间的联系及组织的特性加以评判。更深入地满足评价要求能得到更高的成熟度评分。

“过程”类要求（包括评价要求中的 1-6）体现了基于行动的学习创新，评审时可重点参考但不局限于所列内容，鼓励组织以更具创新性、适宜性的方法来满足要求。更多、更详实、更有力的佐证材料更利于评审员做出判断。

“结果”类要求（包括评价要求中的 7）检查组织的关键业绩及改进情况，组织要结合组织特点和评价要求选择关键绩效指标，提供不少于 3 年连续年度数据，并提供行业比较（标杆、竞争对手或行业平均水平）情况，常规经济指标和行业通用指标是必不可少的。更充分、更有代表性的指标，以及更好的结果、趋势及比较优势有助于更准确的评价。

评价打分表（见下表）列出了评价指标体系和各评价要求的分值，包括 7 个一级指标、23 个二级指标和 56 个三级指标，对三级评价要求进行成熟度评价的分值与其得分范围相乘，就得到各三级评价要求的得分，其加权之和即得到组织的最终评价得分。

评价要求			分值范围	得分
一级指标	二级指标	三级指标		
1 领导 (110)	1.1 高层领导的作用 (60)	组织文化	30	
		品牌建设	15	
		质量责任	5	

		风险管理	5	
		组织绩效	5	
	1.2 组织治理（20）	治理体系	15	
		高层绩效	5	
	1.3 社会责任（30）	公共责任	10	
		道德行为	10	
公益支持		10		
2 战略 (90)	2.1 战略制定（40）	战略分析	20	
		战略和目标	20	
	2.2 战略部署（50）	战略实施	40	
		绩效预测	10	
3 顾客与 市场(90)	3.1 顾客和市场的了 解（40）	顾客识别	20	
		顾客需求	20	
	3.2 顾客关系与顾客 满意（50）	顾客关系	25	
		顾客满意	25	
4 资源 (130)	4.1 人力资源（60）	组织管理	15	
		员工绩效	15	
		学习发展	15	
		权益满意	15	
	4.2 财务资源（15）	资金运作	5	
		财务管理	10	

	4.3 信息和知识资源 (20)	信息管理	5	
		信息系统	10	
		知识管理	5	
	4.4 技术资源 (20)	技术管理	10	
		自主创新	10	
	4.5 基础设施 (10)	设施配置	5	
		设施管理	5	
	4.6 相关方关系 (5)	合作支持	5	
5 过程管 理 (100)	5.1 过程的识别与设 计 (50)	过程识别	15	
		过程要求	15	
		过程设计	20	
	5.2 过程的实施与改 进 (50)	过程实施	20	
		过程改进	30	
6 测量、 分析与改 进 (80)	6.1 测量、分析和评 价 (40)	绩效测量	20	
		绩效评价	20	
	6.2 改进与创新(40)	创新管理	30	
		创新方法	10	
7 结 果 (400)	7.1 产品和服务结果 (80)	产品/服务结果	40	
		产品/服务创新 成果	40	
	7.2 顾客与市场结果	顾客结果	40	

	(80)	市场结果	40	
	7.3 财务结果 (80)	财务结果	80	
	7.4 资源结果 (60)	人力资源结果	25	
		信息和知识结果	10	
		技术资源结果	10	
		基础设施结果	10	
		相关方关系结果	5	
	7.5 过程有效性结果 (50)	过程结果	50	
	7.6 领导方面的结果 (50)	组织业绩	15	
		诚信守法	10	
		品牌信誉	10	
		社会责任	15	
合计			1000	

2.评分指南

根据评价要求和被评价组织的信息，按过程条款的四个评价要素和结果条款的四个评价要素，分别对过程、结果进行定性评价和定量评分。

(1) “过程”类要求评分指南

过程评分指南

分数	过程
0% 或 5%	<ul style="list-style-type: none"> ● 没有系统的方法，信息是零散、孤立的。(A) ● 方法没有展开或略有展开。(D) ● 没有改进导向，已有的改进仅是“对问题的被动反应”。(L) ● 缺乏协调一致，各个方面或部门各行其是。(I)
10%,15% 或 20% 或 25%	<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。(A) ● 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。(D) ● 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。(L) ● 主要靠联合解决问题来使方法与其它方面或部门达成协调一致。(I)
30%,35% 或 40% 或	<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。(A) ● 方法已得到展开，尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段。(D)

45%	<ul style="list-style-type: none"> ● 开始系统地评价和改进关键过程。(L) ● 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。(I)
50%,55%, 60% 或 65%	<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。(A) ● 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。(D) ● 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。(L) ● 方法与在应对组织概述和其它过程条款时所确定的组织需要协调一致。(I)
70%,75%, 80% 或 85%	<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。(A) ● 方法得到很好的展开, 无明显的差距。(D) ● 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。(L) ● 方法与在应对组织概述和其它过程条款时所确定的组织需要实现了整合。(I)
90% , 95% 或 100%	<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。(A) ● 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。(D)

	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。(L) ● 方法与在应对组织概述和其它过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。(I)
--	--

(2) “结果”类要求评分指南

结果评分指南

分数	结果
0% 或 5%	<ul style="list-style-type: none"> ● 没有报告结果，或结果很差。(Le) ● 没有显示趋势的数据，或大多为不良的趋势。(T) ● 没有对比性信息。(C) ● 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。(I)
10%,15 %, 20% 或 25%	<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。(Le) ● 有一些显示趋势的数据，其中部分呈不良的趋势。(T) ● 没有或极少对比性信息。(C) ● 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。(I)
30%,35 %,40% 或 45%	<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。(Le) ● 有一些显示趋势的数据，其中多半呈有利的趋势。(T)

	<ul style="list-style-type: none"> ● 处于获得对比性信息的早期阶段。(C) ● 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。(I)
50%,55%,60%或65%	<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。(Le) ● 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。(T) ● 与有关竞争对手和(或)标杆进行对比评价，部分指标具有良好的相对绩效水平。(C) ● 结果对应了大多数关键的顾客、市场和过程要求。(I)
70%,75%,80%或85%	<ul style="list-style-type: none"> ● 在对该评分条款要求重要的大多数方面，有良好到卓越的绩效水平。(Le) ● 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。(T) ● 与有关竞争对手和(或)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。(C) ● 结果对应了大多数关键的顾客、市场、过程和战略实施计划要求。(I)
90%，95%或	<ul style="list-style-type: none"> ● 在对该评分条款要求重要的大多数方面，有卓越的绩效水平。(Le) ● 在对达成使命、愿景和战略目标重要的所有方面，呈可

100%	<p>持续的有利趋势。(T)</p> <ul style="list-style-type: none">● 在多数方面都表明处于行业领导地位和标杆水准。(C)● 结果完全对应了关键的顾客、市场、过程和战略实施计划要求。(I)
------	--

