“制造业企业质量管理能力评估”培训

福州站

请扫描二维码入群，

方便联系和资料分享

2024.6.27

理解与实施

《制造业企业质量管理能力评估规范》

李旭波

制造业企业质量管理能力评价推进组

目 录
Contents

Part 1. 新时期新形势下卓越质量管理能力提升

Part 2. 质量管理能力相关标准/模型介绍

Part 3. 标准内容解读及企业自评指南

Part 4. 企业自评平台操作指引

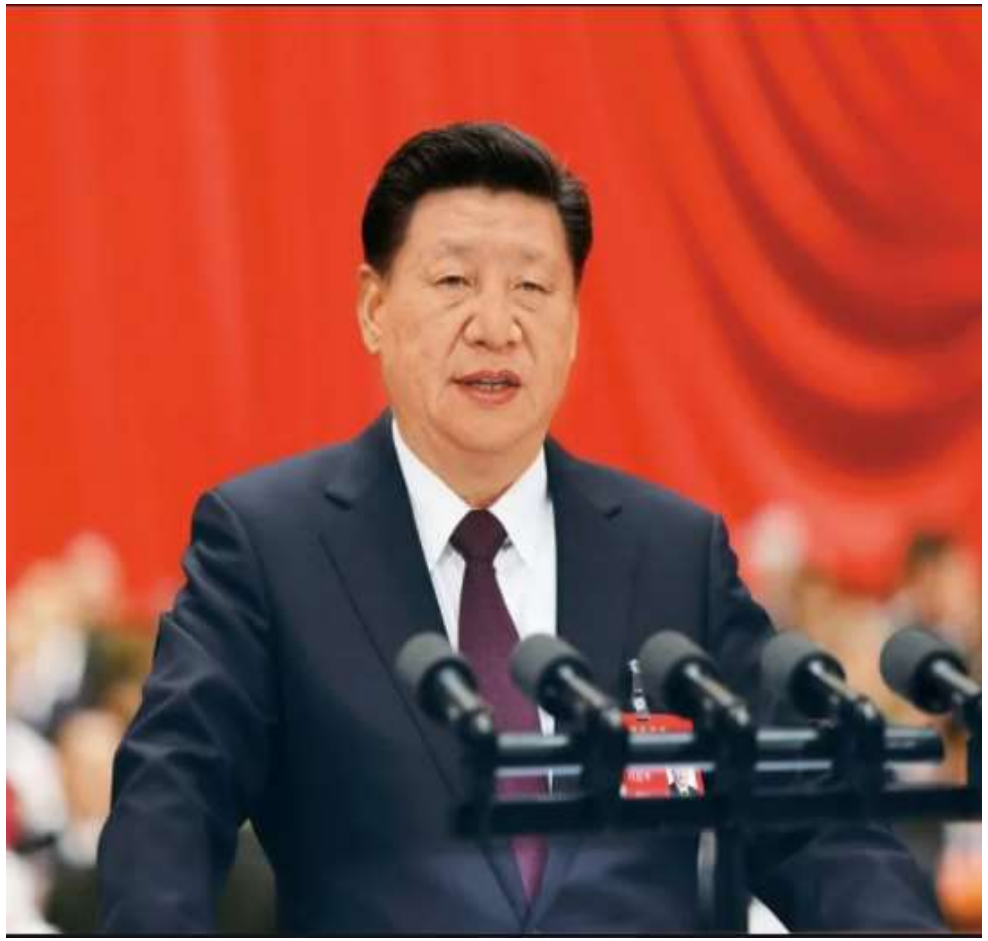
第一节　新时期新形势下质量管理的新要求

新时期新形势下质量管理的新要求（一）



党的二十大报告提出，坚持把发展经济的着力点放在实体经济上，加快建设**制造强国、质量强国**。制造业是实体经济的主体，是立国之本、强国之基。

新时期新形势下质量管理的新要求（二）



十四届全国人大一次会议期间，中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平在参加他所在的江苏代表团审议时强调，高质量发展是全面建设社会主义现代化国家的首要任务。必须更好统筹质的有效提升和量的合理增长，**始终坚持质量第一、效益优先，大力增强质量意识，视质量为生命，以高质量为追求。**

新时期新形势下质量管理的新要求（三）



2023年2月6日，中共中央、国务院印发《质量强国建设纲要》，明确了2025年、2035年的主要目标-**产品质量水平显著提升、品牌建设取得更大进展等，并提出了8大重点任务，涵盖推动经济质量效益性发展、增强产业质量竞争力、加快产品质量提档升级、增强企业质量和品牌发展能力等。**

新时期新形势下质量管理的新要求（四）





2023年2月16日，国务院新闻办公室就《质量强国建设纲要》举行**“实施质量强国建设纲要 着力推动高质量发展”**主题新闻发布会。

工业和信息化部科技司毕开春在回答记者提问时指出：**不断推动制造业高质量发展。**一是实施制造业卓越质量工程。深入开展先进质量管理体系标准贯标，激励企业向卓越质量攀升。

新时期新形势下质量管理的新要求（五）

2023年6月13日，工业和信息化部办公厅关于开展2023年工业和信息化**质量提升与品牌建设工作**的通知（工信厅科函〔2023〕152号），重点任务之一。



工业和信息化部办公厅

工信厅科函〔2023〕152号

工业和信息化部办公厅关于开展2023年
工业和信息化质量提升与品牌建设工作的通知

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团工业和信息化主管部门，部属有关单位，中国质量协会，有关行业协会：

为贯彻落实中央经济工作会议精神和全国工业和信息化工作会议要求，加强企业质量管理，不断提升产品和服务质量，持续深化品牌建设，推动制造业高质量发展，现将2023年工业和信息化质量提升与品牌建设有关工作通知如下：

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神，落实党中央、国务院决策部署，完整、准确、全面贯彻新发展理念，加快构建新发展格局，更好统筹质的有效提升和量的合理增长，坚持质量第一、效益优先，以质量为生命，以高质量为追求，完善标准、质量和竞争规制，鼓励企业向卓越质量攀升，发挥质量标准品牌赋值作用，提升质量保障能力和水平，加强品牌培育和评价，进一步增强企业核心竞争力，



推动制造业高端化、智能化、绿色化发展，为加快推进新型工业化提供有力支撑。

二、重点任务

（一）激励制造业企业向卓越质量攀升

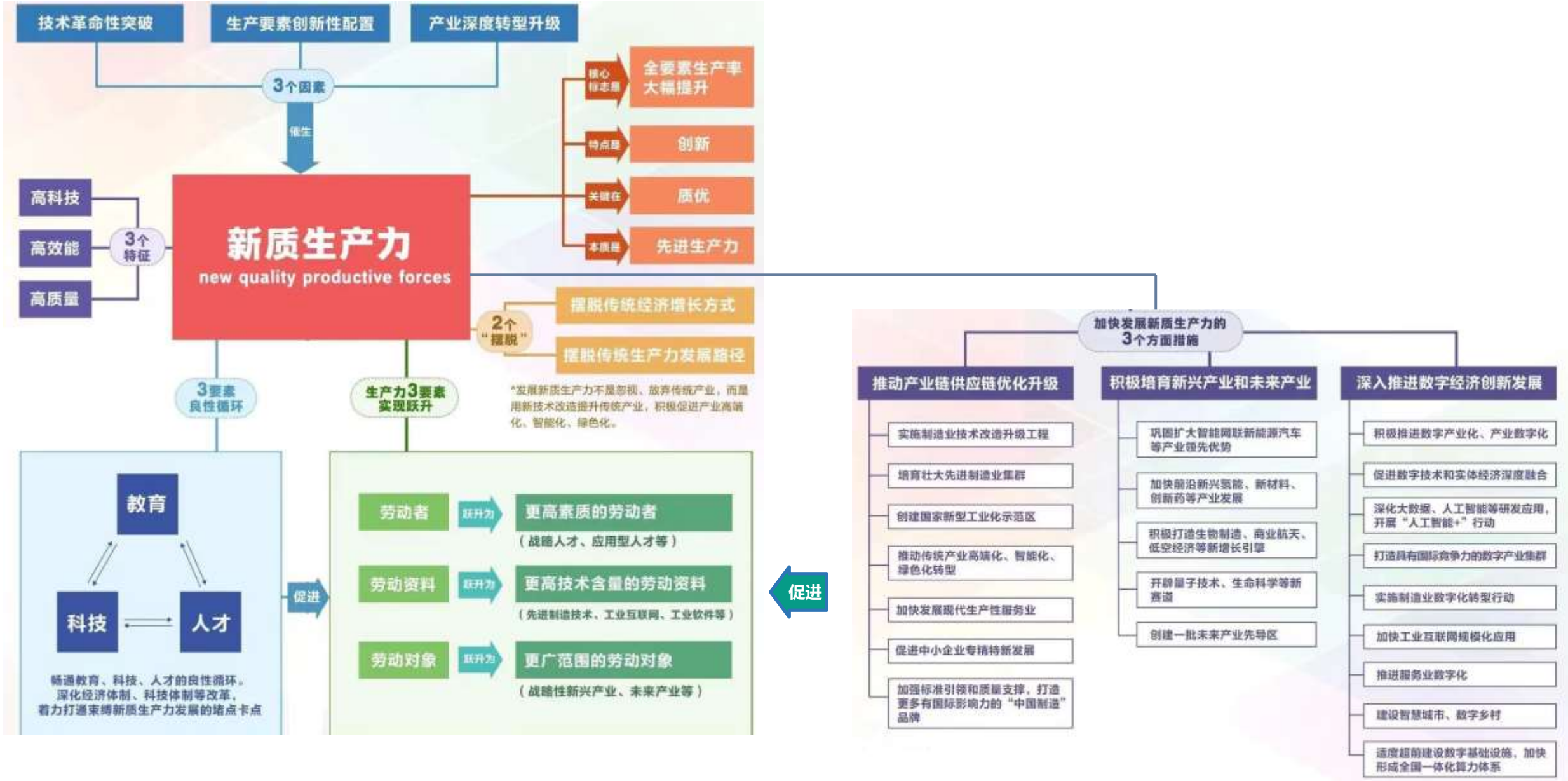
1. 编制制造业卓越质量工程实施方案，组织制定制造业企业质量管理能力评价方法团体标准，推动团体标准向行业标准转化，组织重点地区、重点行业开展制造业企业质量管理能力评价试点工作，组织开展企业自我评价、专业机构审核，推动企业通过提升质量管理体系有效性，深化质量管理数字化应用，增强企业持续成功的能力，强化企业过程质量绩效，进一步提升产品质量水平和企业质量效益，加快向价值链中高端迈进。

2. 推动企业质量管理体系升级。推动企业建立先进质量管理体系，实现全员、全过程、全要素、全数据的新型质量管理。深入开展先进质量管理体系标准贯标，引导企业持续改进提升质量管理整体绩效，实现财务经济效益增长。发挥先进质量管理体系增值效应，引导企业严格执行质量管理体系标准，保障体系有效运行，组织开展全国质量标杆遴选，用户满意和用户体验活动。

3. 深化质量管理数字化应用。推进质量管理数字化工具、软件和方法研究与应用，促进质量管理数字化关键业务场景创新，完善企业质量管理数字化工作机制，增强企业质量管理数字化运行能力，加强产品全生命周期质量数据开发利用，支持行业

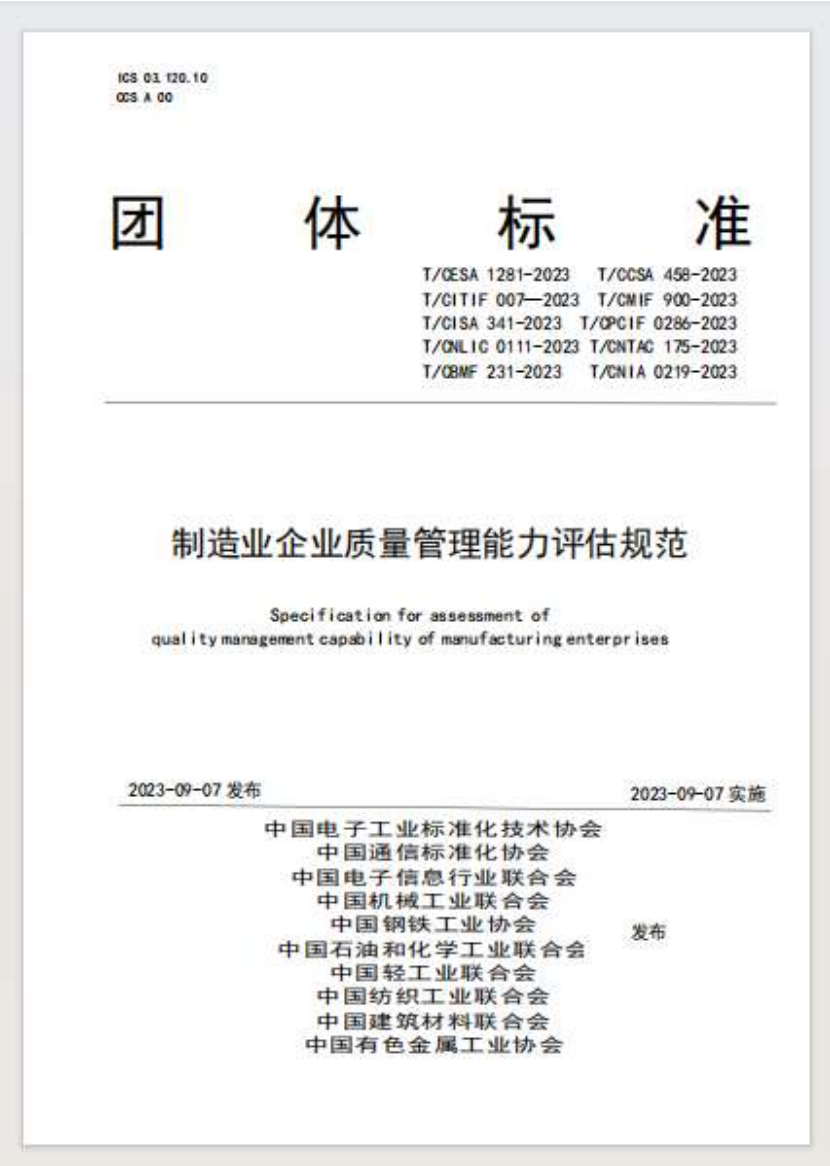
— 2 —

新时期新形势下质量管理的新要求（六）：新质生产力



第二节　标准简要介绍、企业贯标及评估的意义

制造业企业质量管理能力评估规范



ICS 03.120.10
CCS A 00

团　　体　　标　　准

T/CESA 1281-2023　T/CCSA 458-2023
T/CITIF 007—2023　T/CMIF 900-2023
T/CISA 341-2023　T/CPCIF 0286-2023
T/CNLIC 0111-2023　T/CNTAC 175-2023
T/CBMF 231-2023　T/CNIA 0219-2023

制造业企业质量管理能力评估规范

Specification for assessment of
quality management capability of manufacturing enterprises

2023-09-07 发布　　2023-09-07 实施

中国电子工业标准化技术协会
中国通信标准化协会
中国电子信息行业联合会
中国机械工业联合会
中国钢铁工业协会
中国石油和化学工业联合会
中国轻工业联合会
中国纺织工业联合会
中国建筑材料联合会
中国有色金属工业协会

发布

01

确立评估模型

确立制造业企业质量管理能力评估指标设置原则，规定评估指标体系的构成、等级要求，描述评估方法

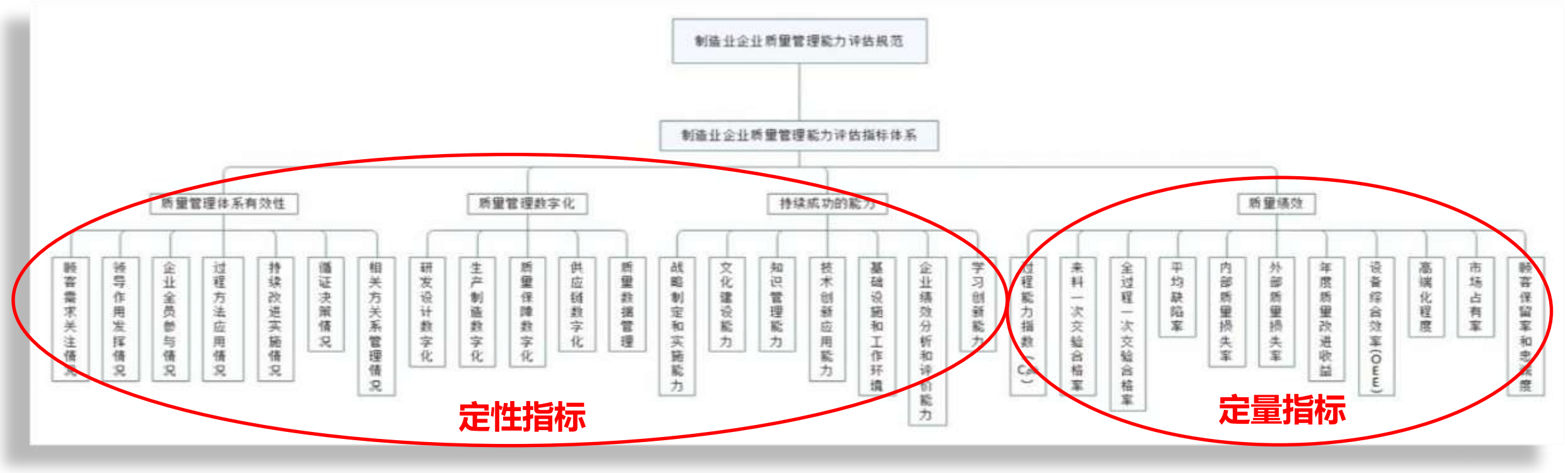
02

适用范围

适用于制造业企业、第三方评估机构开展质量管理能力的差距识别、方案规划和改进提升。

评价指标体系框架

□ 制造业企业质量管理能力评估指标体系（见下图）由质量管理体系有效性、质量管理数字化、持续成功的能力、质量绩效4个一级指标及其对应的30个二级指标组成。



企业开展评估的意义

01

科学、客观、全面

《制造业企业质量管理能力评估规范》融合了9001、9004、10014、麦肯锡质量管理分级模型的管理思想，结合中国制造业企业管理现状，提出对制造业质量管理的分级要求，为评估我国制造业整体管理水平，提供科学、客观、全面的评估体系

02

质量管理+实物质量

评估指标体系采用质量管理+实物质量评估的模式，对管理过程能力进行定性评估、过程管理绩效进行定量评估以及对产品实物质量采用定性和定量评估相结合的方式

03

与数字化管理手段融合

将传统质量管理的理念、方法与数字化管理手段有机融合：

- 利用数字化技术可更高效更准确的挖掘顾客需求，提升顾客满意
- 利用数字化技术可固化优化管理流程，加速信息的共享和传递，打破“部门墙”，有效解决管理“两张皮”的问题，帮助企业构建标准化流程化的管理体系，提升管理效率和效益

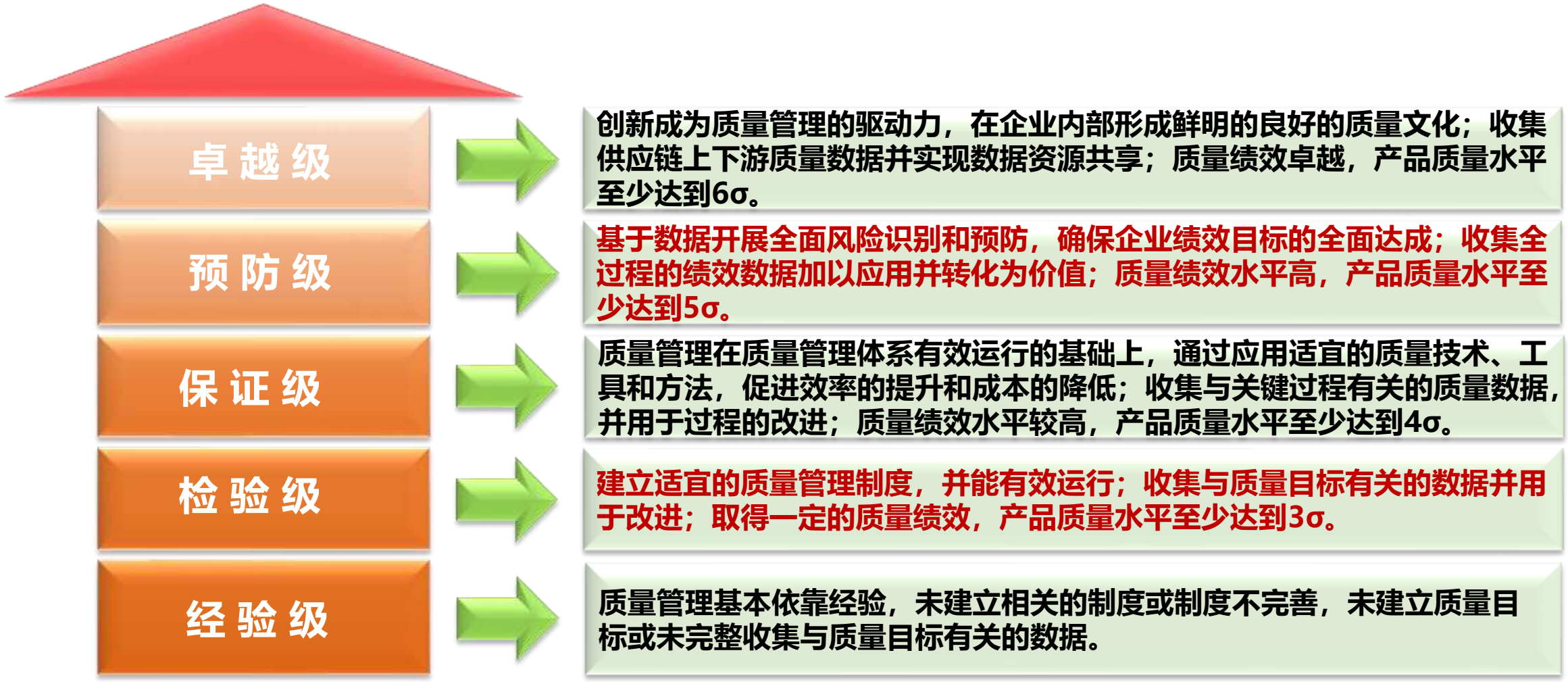
评估指标体系：等级划分

□ 制造业企业质量管理能力从低到高分为经验级、检验级、保证级、预防级、卓越级五个等级



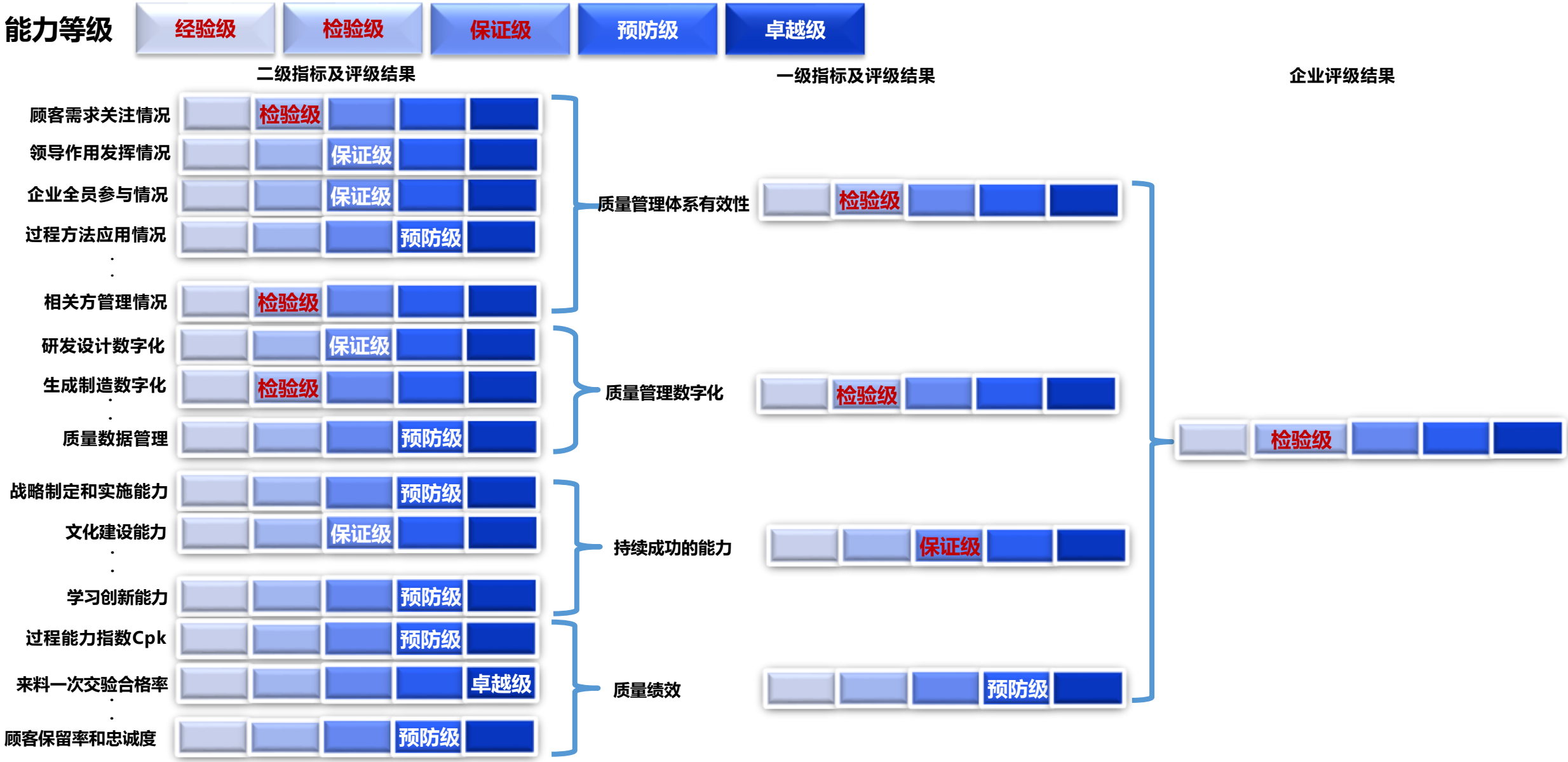


评估指标体系：等级特征及要求



注：产品质量水平指6.5质量绩效中的6.5.4平均缺陷率

评估指标体系：评估方法



XXX公司质量管理能力评级结果:检验级

如何开展评估：贯标评估流程



01
国家及地区政策



02
评估实施指南



03
定制开发平台



04
标准宣贯



05
企业自评估



06
第三方机构评估

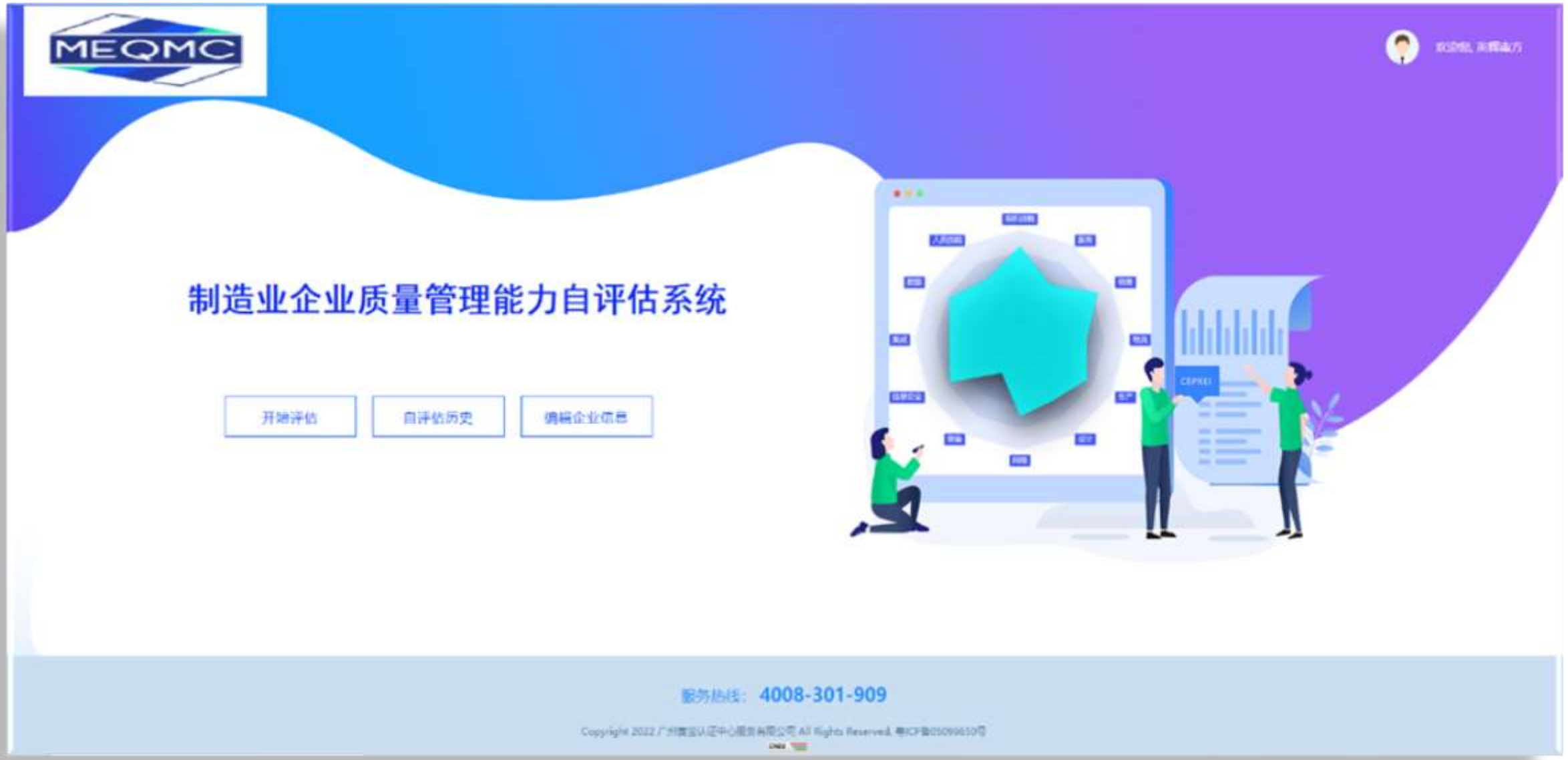


07
专家复核（适用时）



08
企业等级公示发布

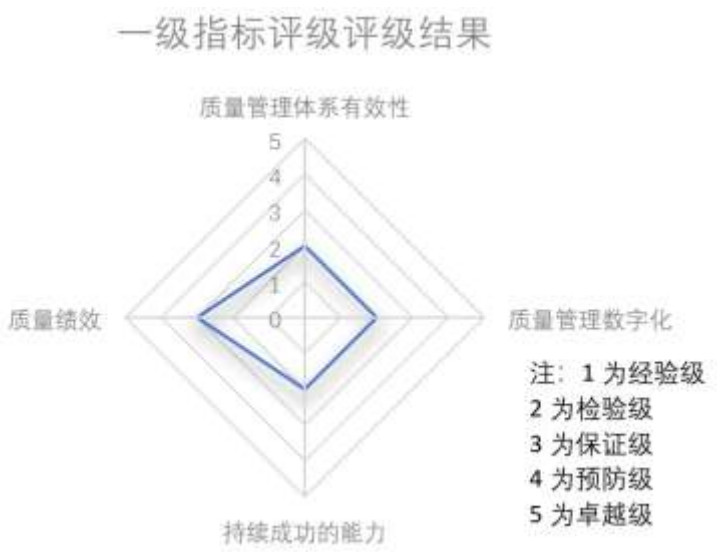
如何开展评估：企业自评估系统

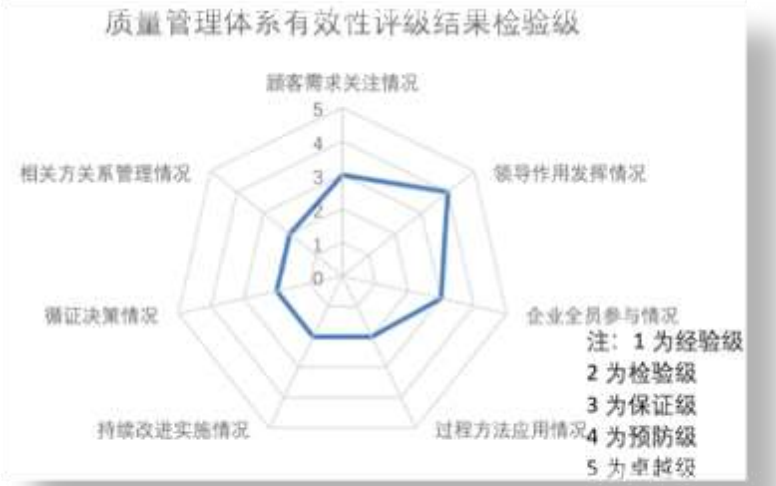


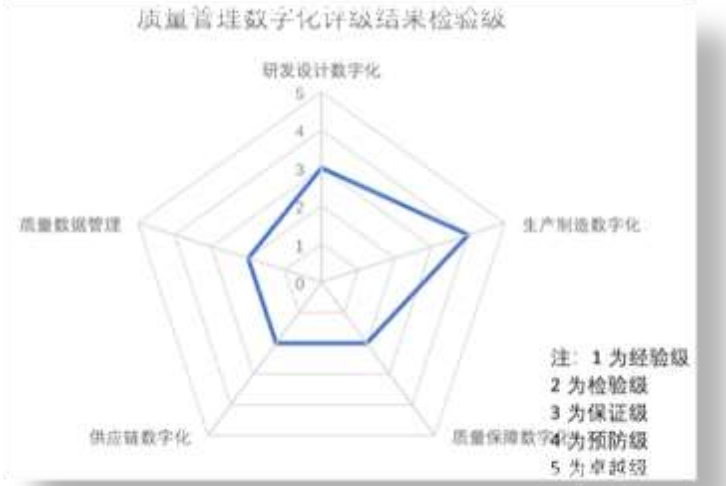
评估指标体系：企业等级判定

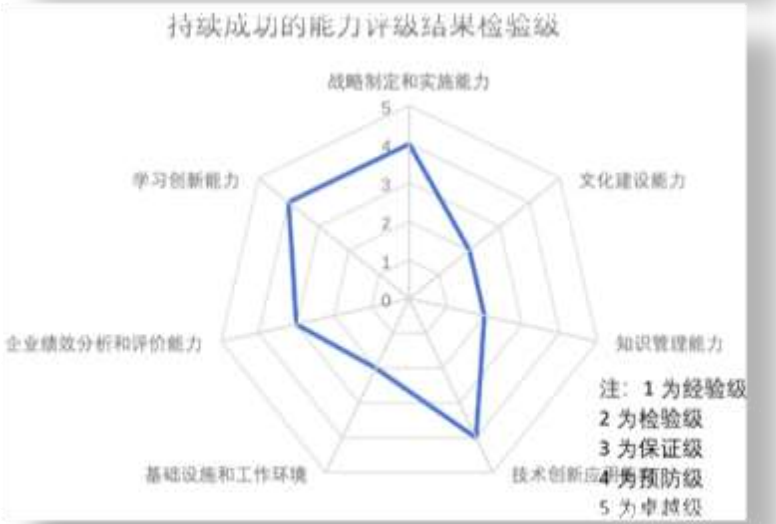
□ 确定4个一级指标的等级后，以其中的最低等级作为企业的质量管理能力水平等级

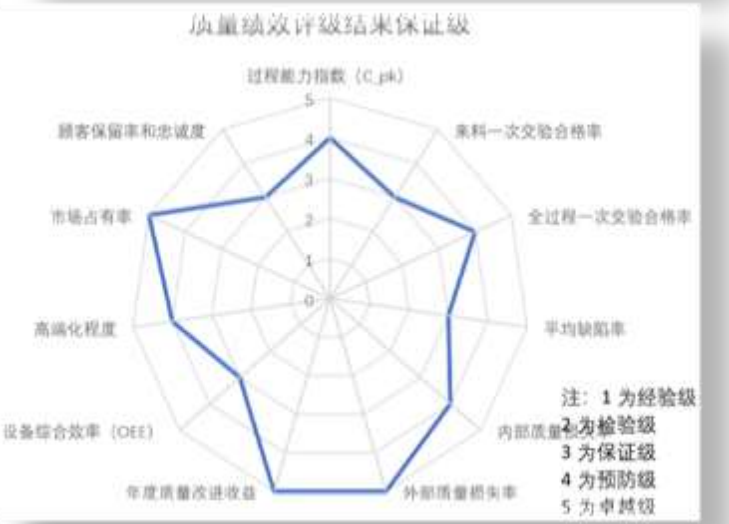
评估结果展示











目 录
Contents

Part 1. 新时期新形势下卓越质量管理能力提升

Part 2. 质量管理能力相关标准/模型介绍

Part 3. 标准内容解读及企业自评指南

Part 4. 企业自评平台操作指引



ISO 9001标准简介

ISO 9001:2015版标准的核心理念

□ ISO9001：2015版标准的内容的核心理念可以概括为：一个核心目的，两个基础模型，三个质量管理的重要支柱。

一个目的	两个模型	三大管理支柱
• 聚焦一个核心目的“质量管理体系的预期结果”	• 过程模型 • 基于PDCA的QMS结构模型	• 理解组织的环境 • 基于风险的思维 • 七项基本原则

ISO 9001:2015版标准的一个目的

□ ISO 9001:2015版标准的1）范围的内容，明确阐述了标准的核心目的实现“质量管理体系的预期效果”



1.范围

a)需要证实其具有稳定的提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的产品和服务的能力。

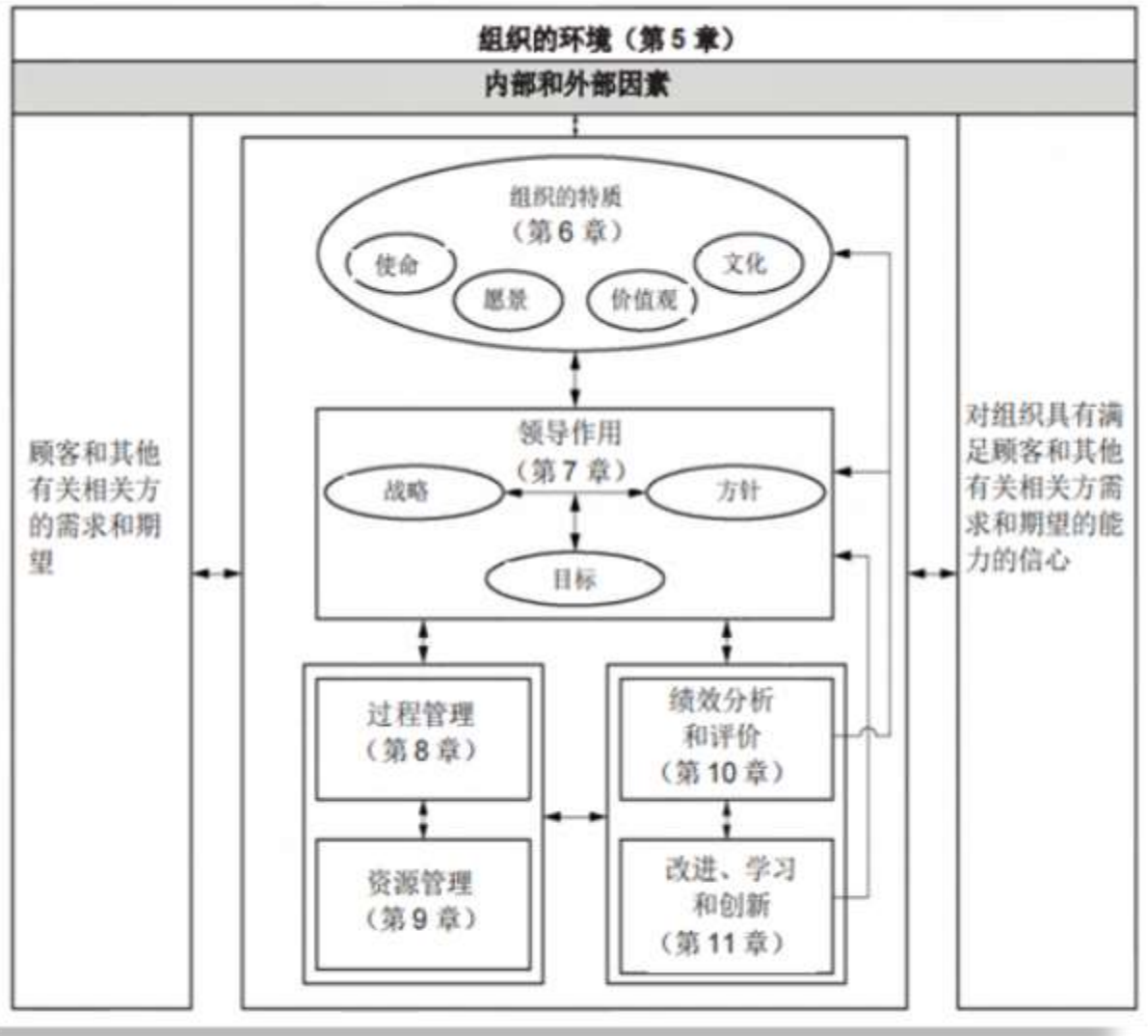
b)通过体系的有效应用，包括体系持续改进过程的有效应用，以及保证符合顾客要求和适用的法律法规要求，旨在增强顾客满意。



ISO 9004标准简介

GB/T 19004-2020/ISO 9004:2018标准架构和目标

ISO 9004:2018标准结构



目标

- 为组织增强其实现持续成功的能力提供指南
- 提供了自我评价工具，以评审组织采用本标准中概念的程度

GB/T 19004-2020/ISO 9004:2018标准作用

□ ISO 9004从四个方面超越ISO 9001：

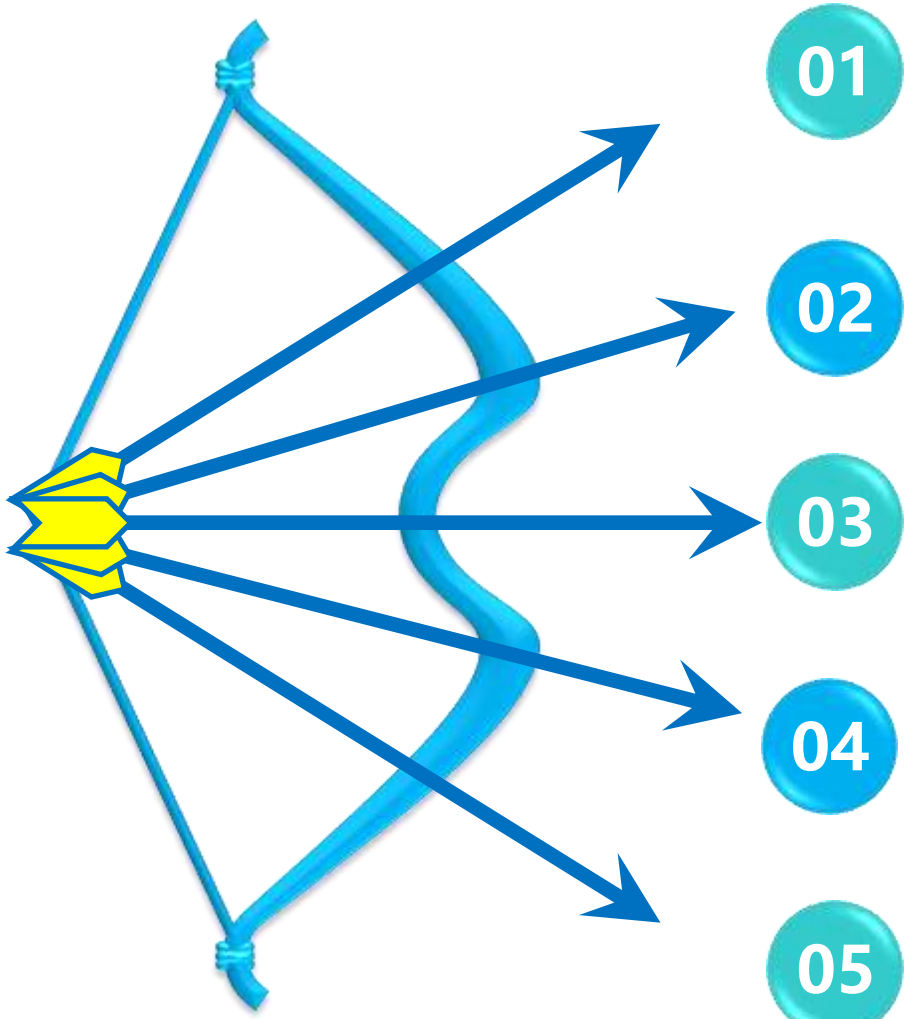
1、超越符合性要求，追求杰出业绩（持续成功）；
2、超越有效性，追求有效性和效率；
3、超越满足顾客要求，追求所有相关方获益；
4、超越狭义的质量，追求广义的质量。

➢ ISO 9004的作用：

1、指导组织为改进业绩开发更加完整和更趋成熟的（大）质量治理体系；
2、通过运用ISO 9004将使组织的所有相关方都能从中获益；
3、是引导组织推进TQM的有效途径；
4、为企业建立起一套能长远产生效益的自我评价和改进体制，推动企业取得持续成功。

GB/T 19004-2020/ISO 9004:2018自我评价：等级的定义

等级特征



01

没有正式方法

没有采用系统方法的证据；没有结果；不好的结果或非预期的结果

02

反应式的方法

基于问题或纠正的系统方法，改进结果的数据很少

03

稳定的正式的系统方法

系统的基于过程的方法，处于系统改进的初期阶段，可获得符合目标的数据或存在改进的趋势

04

重视持续改进

采用了改进过程，结果良好且保持改进趋势

05

最好的运作级别

最强的综合改进过程，证实达到了水平对比的最好结果



ISO 10014标准简介

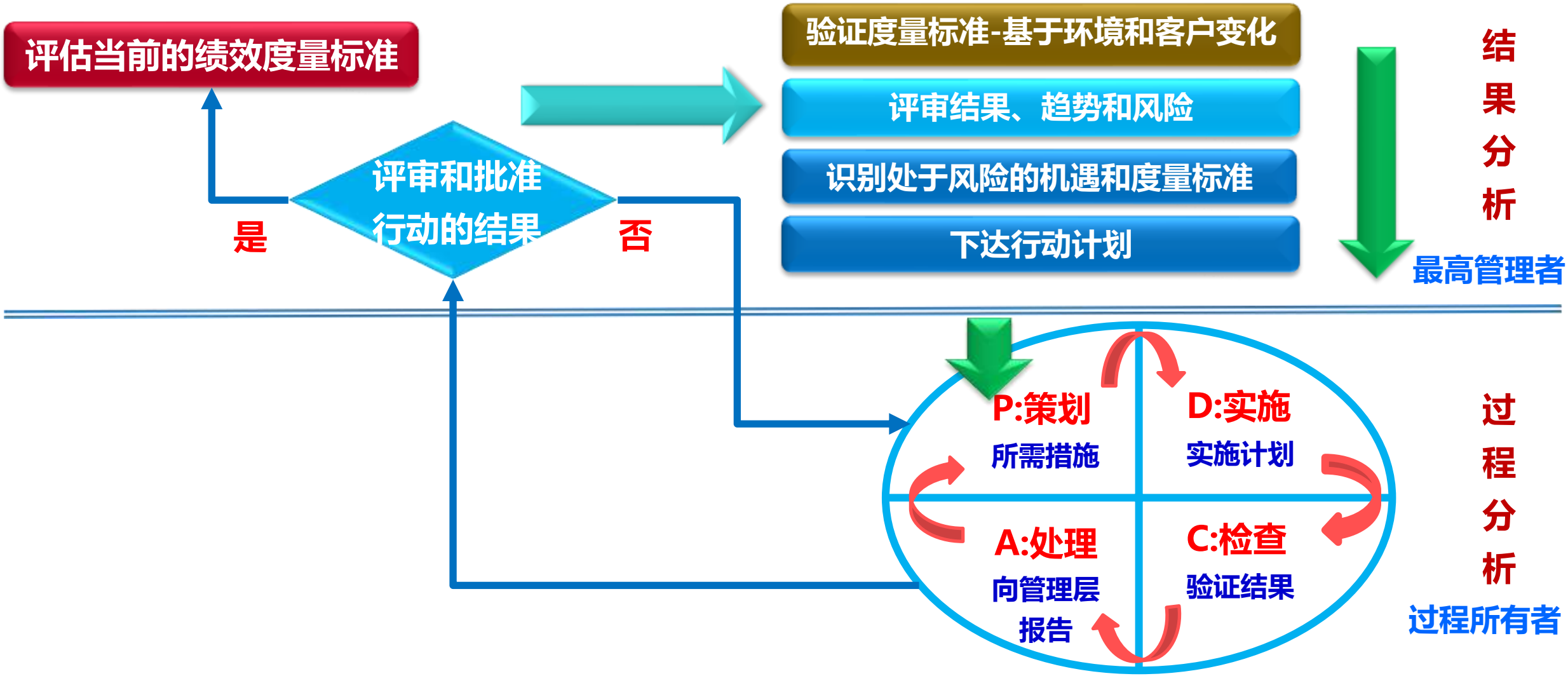
ISO 10014:2021组织管理的质量结果：实现财务和经济效益指南

目 次

前言和简介
1 范围
2 规范性引用文件
3 术语和定义
4 自上而下的结构化方法实现财务和经济效益
4.1 概述
4.2 自上而上的结构化方法
4.2.1 总则
4.2.2 第一阶段 结果分析
4.2.3 第二阶段 过程分析
4.2.4 行动结果的评审和确认
附录 A（资料性信息）相关指标与质量管理原则的关系
附录 B（资料性信息）改进业务绩效的结构化方法示例
附录 C（资料性信息）自我评估工具
附录 D（资料性信息）质量管理体系要求的应用。

- 为高层管理者量身定做的质量管理改进指南，重策划强执行
- 紧密关联到财务和经济效益的度量标准
- 充分融入ISO9001：2015质量管理原则、原理和概念
- 度量标准-风险评估-PDCA-实现财务和经济效益
- 为改进精准聚焦提供方向指南

ISO 10014:2021标准：自上而下的结构化循环模型

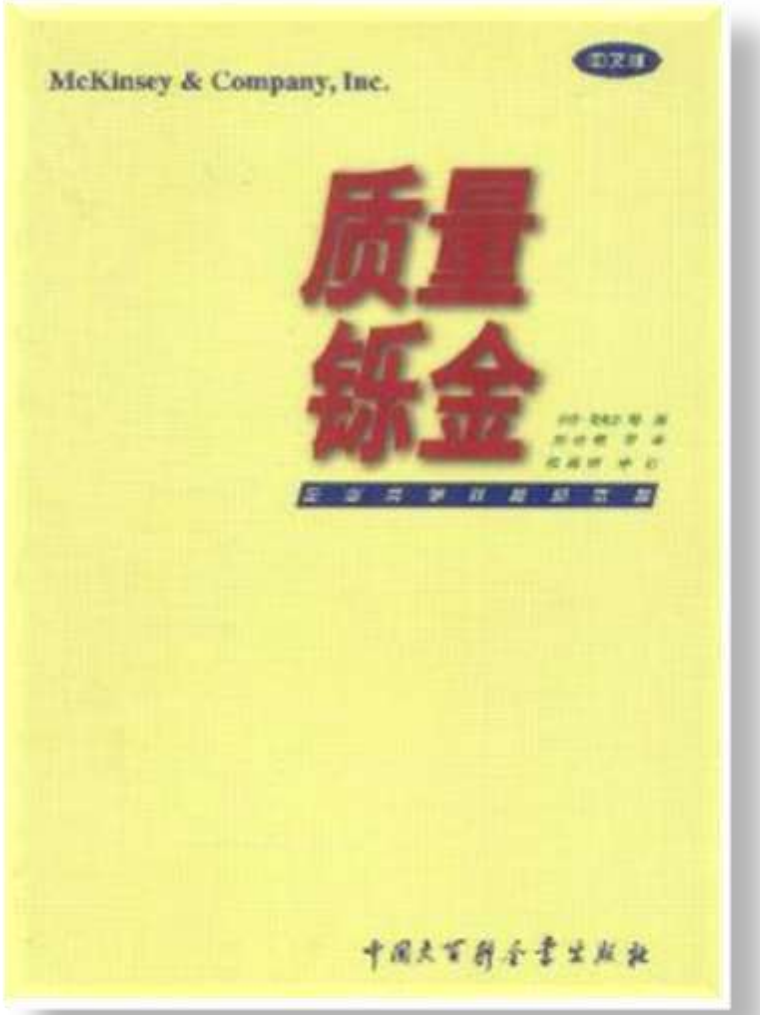




麦肯锡质量管理分级模型

麦肯锡质量管理分级模型

- 世界著名的管理咨询公司—麦肯锡公司对167家日本、欧洲和美国的企业进行了一项跟踪调查，考察质量管理对企业经营成败的影响。京特•隆美尔在《质量铄金》一书中对调查结果进行了总结。从组织自身的**管理特征、质量与可靠性技术的应用及质量业绩水平**三个维度对组织的质量管理水平开展评价，并将企业的质量管理水平划分为**检验级、保证级、预防级、卓越级**4个等级



麦肯锡质量管理分级模型：管理特征分级模型

检验级	保证级	预防级	卓越级
1.通过检验保证质量; 2.缺乏质量意识和专业知识; 3.对质量的要求仅限于废品率和返工率; 4.高层管理层不参与质量活动，通常只介入重要顾客意见的处理过程; 5.质量管理职能与其他职能分离，几乎由质量保证部独立负责产品质量。	1.质量保证活动贯穿企业的整个生产过程，注重生产过程的稳定性。但在产品开发和设计方面较弱; 2.质量保证职能主要集中在与生产活动有关的方面，开发部门很少介入; 3.对采购、生产和最终产品有较明晰的质量目标。但通常设立的质量目标要求不高; 4.存在质量改进活动，如“质量小组”、“问题解决小组”等用于解决质量问题，但不是企业文化的永久部分，所以就效果而言，不像第三、第四级那样有效; 5.通常出了质量问题才着手解决、绝大部分的质量问题由质量保证的专业人员来处理。	1.管理层认识到“设计”对质量的影响是至关重要的，注重开发阶段并投入大量人力物力提高设计质量，采用了“质量设计”和“预防措施”，以保证质量问题在“源头”得到根本解决; 2.不仅生产和采购部门，而且包括开发部门都制定了高标准的质量目标; 3.将质量职责授权到所有职能领域，中央质量保证部门转化为质量顾问的角色; 4.引入“并行工程”的“跨职能工作组”方法，各个职能部门参与开发过程，使质量问题在源头得以解决。	1.高层管理者设定了及其严格的质量目标，如：“零缺陷”。质量问题不可或缺地被列入高层管理者的议事日程; 2.每一个职能部门和层次都制定了各自具体的质量目标，如果这些目标实现的话，产品即可达到“零缺陷”质量; 3.70—80%的员工，包括最高管理者，参与“质量改进”活动。质量改进活动成为日常工作的一个组成部分。质量改进不仅针对设计、生产等一线部门，而且扩展到所有部门; 4.创造一种有助于质量提高的企业文化氛围，每一位员工都意识到“质量”对企业的重要性，并为之努力。这种企业文化氛围形成了对每一位员工的无形的激励机制; 5.形成了跨职能的团队协作，以达到质量目标; 6.形成核心流程：零缺陷生产与质量设计。

麦肯锡质量管理分级模型：质量与可靠性技术的应用分级模型

检验级	保证级	预防级	卓越级
1.主要应用检验技术; 2.在生产过程中应用了有限的预防措施，只占质量成本的13%; 3.不了解使生产过程稳定的措施方法。	1.使用了基于数据的分析技术，如：Pareto图、因果图、SPC、生产过程的风险分析等，但仅一般性地用于提高生产过程的质量; 2.QFD、田口方法、实验设计等“质量设计”方法，没有系统地被采用。	1.大量地应用了质量设计的方法，如：QFD、田口方法、质量损失函数分析、实验设计、DFMEA、PFMEA、FTA、过程能力分析等; 2.大量应用了预防性质量措施，如防错措施（Poka-Yoke）等。	1.质量与可靠性工程技术以及实现高质量的方法最大程度地被应用。

麦肯锡质量管理分级模型：质量业绩的分级模型

检验级	保证级	预防级	卓越级
1.平均缺陷率：≈4，800ppm(即0.48%注：ppm—百万分之缺陷率) 2.废品率：>5% 3.返工率：>3% 4.过程能力指数CPK：没有测定	1.平均缺陷率：≈900ppm 2.废品率：≈3.1% 3.返工率：≈2.7% 4.过程能力指数CPK：<1.33	1.平均缺陷率：≈300ppm 2.废品率：≈1.5% 3.返工率：≈1.7% 4.过程能力指数CPK：>1.67	1.平均缺陷率：<100 ppm 2.废品率：<0.8% 3.返工率：<0.8% 4.过程能力指数CPK：≈2.0

目 录
Contents

Part 1. 新时期新形势下卓越质量管理能力提升

Part 2. 质量管理能力相关标准/模型介绍

Part 3. 标准内容解读及企业自评指南

Part 4. 企业自评平台操作指引

6.2 质量管理体系有效性

过程的有效性评价

过程实现（a）	策划的活动全部实现	a. 确定了过程，并且策划的活动全部实现；但是 b. 过程未达到策划的结果并且没有采取适当措施。 2	a. 确定了过程，并且策划的活动全部实现；但是 b. 过程未达到策划的结果，但是采取了适当措施。 4	a. 确定了过程，并且策划的活动全部实现；并且 b. 过程达到了策划的结果。 5
	策划的活动未全部实现	a. 确定了过程，但策划的活动未全部实现；并且 b. 过程未达到策划的结果并且没有采取适当措施。 2	a. 确定了过程，但策划的活动未全部实现；并且 b. 过程未达到策划的结果，但是采取了适当措施。 3	a. 确定了过程，但策划的活动未全部实现；但是 b. 过程达到了策划的结果。 4
	策划的活动没有实现	a. 没有确定过程，策划的活动没有实现；并且 b. 过程未达到策划的结果并且没有采取适当措施。 1	a. 没有确定过程，策划的活动没有实现；并且 b. 过程未达到策划的结果，但是采取了适当措施。 2	a. 没有确定过程，策划的活动没有实现；但是 b. 过程达到了策划的结果。 2
		未达到策划的结果并且没有采取适当措施	未达到策划的结果，但是采取了适当措施	达到了策划的结果
		过程结果（b）		

6.2 质量管理体系有效性

- 质量管理体系的有效性是制造业实现卓越质量的基础，也是制造业实现能够实现高质量发展前提和必要保证。质量管理体系有效性指标，**围绕质量管理体系的七大原则**，对企业开展质量管理活动所表现出来的管理特征进行评价，并按照质量管理体系发展的客观规律对特性分为五个等级，以判断企业的管理水平及有效性。

6.2质量管理体系有效性	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
6.2.1顾客需求关注情况	XXXXX				
6.2.2领导作用发挥情况	XXXXX				
6.2.3企业全员参与情况	XXXXX				
6.2.4过程方法应用情况	XXXXX				
6.2.5持续改进实施情况	XXXXX				
6.2.6循证决策情况	XXXXX				
6.2.7相关方关系管理情况	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX

6.2 质量管理体系有效性指标，在纵向上分为七个维度，包括：顾客关注情况、领导作用发挥情况、企业全员参与情况、过程方法应用情况、持续改进实施情况、循证决策情况、相关方关系管理情况。以上七个维度，参考了GB/T19000-2016版标准定义的七项质量管理原则，覆盖了判定企业质量管理有效性和先进性和核心要素。



顾客需求关注情况

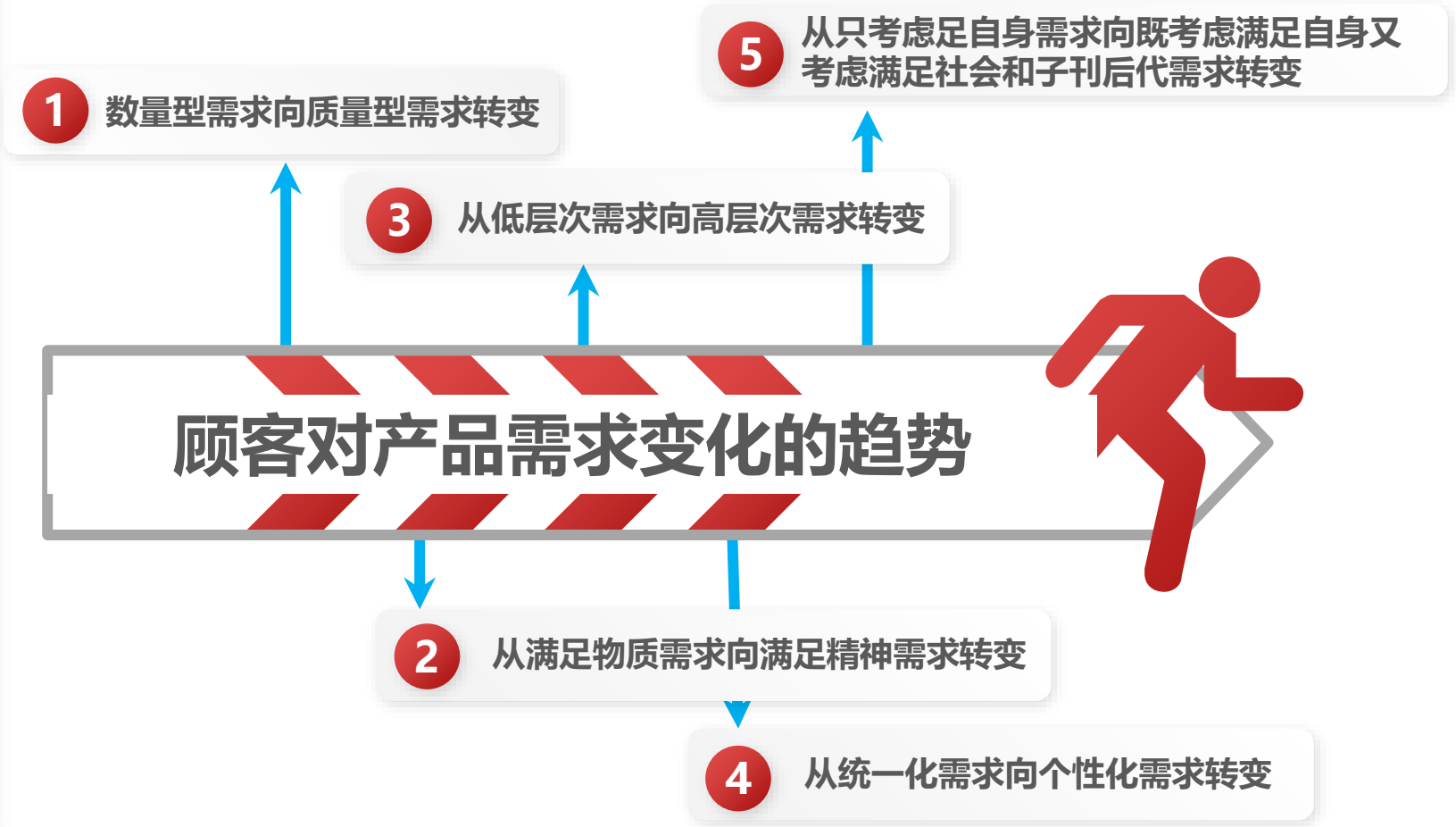
6.2.1顾客需求关注情况

6.2质量管理体系有效性	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
6.2.1 顾客需求关注情况	a)以非正式或临时的方式确定并满足顾客对产品和服务的要求及适用的法律法规的要求	a)识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行； b)确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求； c)监测顾客的满意程度，采取措施持续改进	a)采用适宜的工具和方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足； b)通过评价内部和外部绩效指标，持续监测并提升顾客满意度	a)采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求； b)确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇； c)主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度	a)依据企业愿景与使命，在履行社会责任方面，提出产品和服务的更高要求，并予以满足，塑造企业良好的社会形象，提高顾客对企业产品和服务的认同度； b)通过变革与创新，超越顾客期望，引领行业及市场的发展（或潮流）

□ **指标解读：**《GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语》指出在企业内开展质量管理的首要关注点是满足顾客要求并且努力超越顾客期望。企业只有赢得和保持顾客和其他有关相关方的信任才能获得持续成功。与顾客相互作用的每个方面， 都提供了为顾客创造更多价值的机会。理解顾客和其他相关方当前和未来的需求，有助于企业的持续成功。

6.2.1顾客需求关注情况：意义

- 企业生产的目的，不是为了自己消费，而是为了通过交换而盈利。因此，企业是依存于顾客，是在市场经济条件下这是组织和顾客之间最基本的关系，而且“顾客就是上帝”。理解顾客的需求是企业满足顾客需求的第一环，同样也是最重要的一环。企业要把握自己的产品针对的是顾客的哪一层次、哪一方面的需求，是当前的需求还是将来的需求，并且在识别顾客明示的需求后，需要分析用户隐含的需求是什么，并了解顾客对企业的产品和服务是否满意。



6.2.1顾客需求关注情况：经验级要求

经验级要求	评价内容
a)以非正式或临时的方式确定并满足顾客对产品和服务的要求及适用的法律及法规的要求	依赖个人能力或经验识别、确定并验证顾客对产品和服务的要求及产品适用的法律及法规要求

- 指标解读：通常情况下，企业仅指定某一个人员负责识别、评价顾客要求。通常没有岗位职责的定义，如负责商务评审或技术评审，评审依据的是个人经验而没有既定原则
- 可能存在没有参照企业的产能及实际排产情况做出交付日期的承诺。或者在没有技术风险评估及以往实施案例的情况下，承诺了产品的技术要求
- 可能存在顾客需求识别不完整，如：必须在室外使用的产品，因未能识别不同纬度温度的变化，导致产品在北方极寒环境下无法正常使用
- 可能存在顾客需求识别不准确，如：识别顾客对产品尺寸的要求，但没有识别对应的公差



不能满足极寒环境的使用需求

6.2.1顾客需求关注情况：如何填写评估平台（经验级）



6.2.1顾客需求关注情况：检验级要求

检验级要求

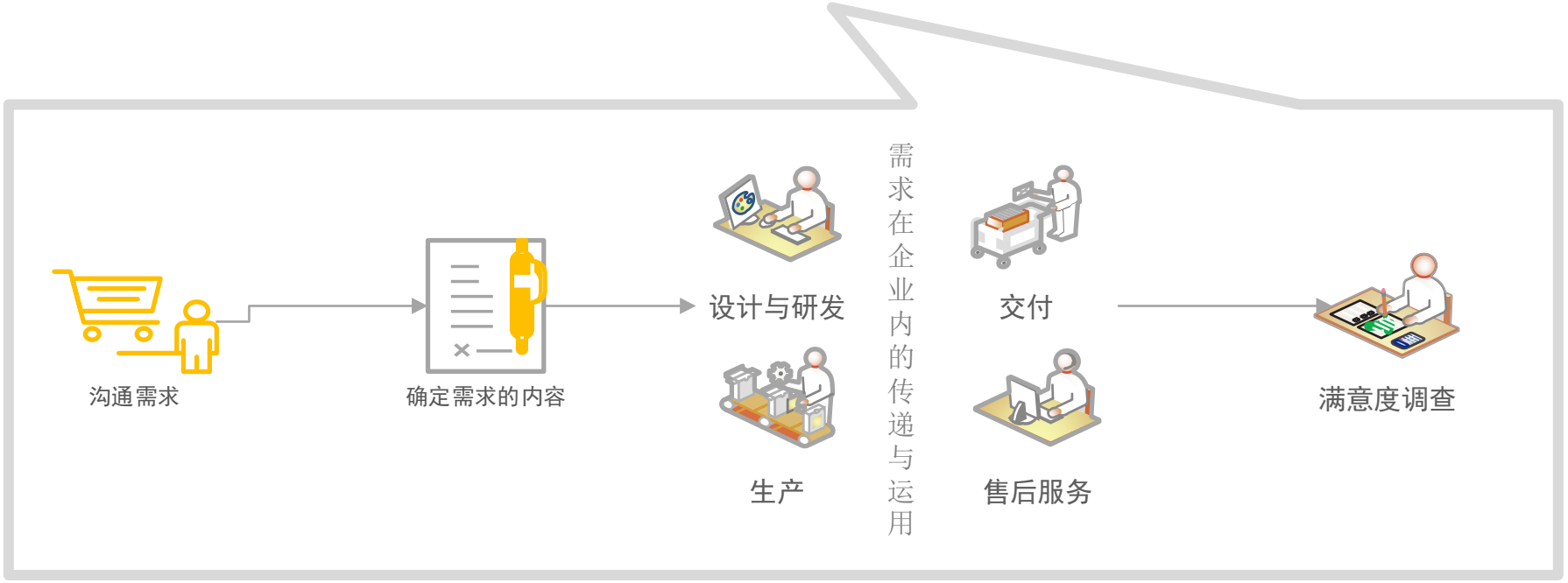
a）识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行；

b）确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；

c）监测顾客的满意程度，采取措施持续改进

□ 企业的生存依赖其顾客，识别顾客、建立管理顾客需求的过程，是确保需求管理有效的基础和前提。顾客需求管理一般包括识别直接与间接顾客，开展与顾客沟通、评审并确定顾客的需求，确保所有有关的人员准确理解顾客的需求、依据需求开展管理策划并监测顾客的满意程度等活动

《与顾客有关过程控制程序》的内容



6.2.1顾客需求关注情况：检验级要求

检验级要求

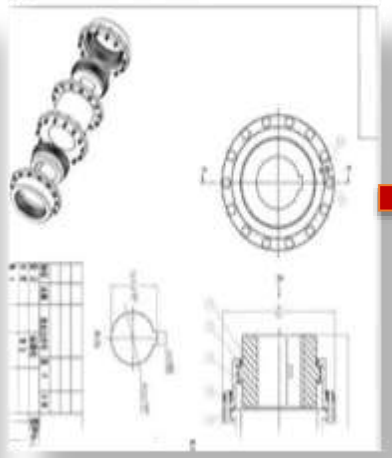
a）识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行；

b）确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；

c）监测顾客的满意程度，采取措施持续改进

- 顾客的要求可能是明示的，也可能是隐含的。明示的要求可能来自合同、技术协议，也可能是客户对企业产品介绍及宣传材料的认可。隐含的需求可能来自对产品的定义、适用的法律与法规等。企业不仅仅需要明确顾客有那些要求，还需要对企业是否能够满足这些要求进行评审，确保相关人员正确理解顾客的需求，并将确定的需求在企业内部进行传达。





明示的要求如合同、技术协议、广告内容等



隐含的要求，如产品标准、技术规范等

6.2.1顾客需求关注情况：检验级要求

检验级要求

a）识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行；

b）确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；

c）监测顾客的满意程度，采取措施持续改进

- 监测顾客的满意程度可以为企业提供更多了解客户需求和自我改进机会。顾客满意度调研只是获取顾客满意程度的一种手段，其他的方式还包括顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、赞扬、索赔担保和经销商报告等。企业还应注意将顾客满意度调研结果向不同需求部门的传递，并通过分析识别改进机会，并持续改进。



6.2.1顾客需求关注情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行；	识别顾客，包括直接顾客和间接顾客	2.查阅企业与识别顾客活动相关的文件/记录/信息系统，核实以下方面内容： A、对直接顾客、间接顾客有分类要求 B、查顾客清单或列表，识别了直接顾客和间接顾客 C、有更新机制并有实施更新记录	符合：满足A-C项； 基本符合：满足A-B项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	建立顾客需求管理有关的过程及要求	3.查阅企业建立与顾客需求管理相关过程及要求的文件等，包含以下方面内容： A、职责和权限 B、顾客需求管理流程，应包含识别顾客明示及隐含需求的要求 C、工具和方法 D、目标指标 E、相关证明材料要求	符合：满足A-E项； 基本符合：仅满足A-D项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	开展顾客需求调研、需求分析及合同信息收集等活动，确定顾客的需求	4.查阅顾客需求调研分析计划及报告、销售合同等文件/记录，以核实企业开展相关活动，确定了顾客的需求： A、制定调研计划 B、开展顾客需求调研 C、进行顾客需求分析 D、收集合同信息 E、其他：	符合：满足A-E项中的至少四项活动（E项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-E项中的至少三项活动（E项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.1顾客需求关注情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求	评审顾客的需求（至少应包括顾客的要求及适用的法律法规要求） 确保所有有关的人员准确理解顾客的需求	5.查阅评审顾客需求相关的文件/记录/信息系统，以核实确保企业所有有关人员准确理解顾客需求： A、有相关评审规定，至少包括顾客的要求及适用的法律法规要求 B、通过抽查产品，核实在研发（如立项报告、设计开发确认报告）、生产制造（如工艺文件、生产任务单）等环节保持了与需求一致 C、有需求评审记录	符合：满足A-C项； 基本符合：仅满足A-B项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	策划并管理与顾客的沟通（包括沟通产品与服务的信息，处理问询、合同、订单及其变更，处理投诉及处理顾客财产等）	6.查阅企业策划并管理与顾客沟通相关的文件/记录/信息系统，核实包含以下内容： A、沟通产品与服务相关信息的记录 B、处理问询记录 C、合同、订单及其变更记录 D、处理投诉记录E、处理顾客财产记录 F、其他：____	符合：满足A-F项中任意四项（F项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-F项中任意三项（F项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	依据顾客的需求和期望，对产品实现过程（包括 设计、开发、生产、交付和支持过程等）进行策划	7.查阅策划产品实现各过程关注顾客的需求和期望相关的文件/记录/信息系统，以核实以下内容： A、设计阶段，查需求规格书、产品设计评审报告等定义并验证新产品的功能和性能的记录 B、生产阶段，查设备和过程的能力确认、小批量试产报告与总结等分析并确定企业的制造过程是否满足顾客的需求与期望的记录 C、交付阶段，查与顾客约定的交付时间、交付数量、运输方式、防护要求等记录 D、支持或售后服务阶段，查产品的服务方案、服务报告等记录	符合：满足A-D项； 基本符合：仅满足A-C项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.1顾客需求关注情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c）监测顾客的满意程度，采取措施持续改进	监测顾客需求管理过程的运行并评价过程的绩效，以确保该过程有效运行	8.查阅质量目标、顾客满意度报告等相关文件/记录/信息系统，以核实企业监测顾客需求管理过程的运行，包括： A、全过程一次交验合格率 B、顾客满意度 C、交付及时率 D、其他：____	符合：满足A-D项中的任意三项活动（D项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-D项中的任意两项活动（D项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	获取顾客满意度信息（包括顾客满意度调查、顾客对交付产品或服务的反馈、顾客会晤、赞扬、索赔担保和经销商报告等）并用于分析和改进	9.查阅顾客满意度报告、改进记录等相关文件/记录/信息系统，以核实企业改进顾客的满意程度： A、获取顾客满意度信息，至少包括顾客满意度调查、顾客对交付产品或服务的反馈等 B、开展顾客满意度分析 C、提出改进建议 D、实施改进的记录	符合：满足A-D项； 基本符合：满足A-C项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.1顾客需求关注情况：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

特征/要求

【经验级】

a） 以非正式或临时的方式确定并满足顾客的要求及适用的法律法规的要求

【检验级】

a） 识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行；

b） 确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；

c） 监测顾客的满意程度，采取措施持续改进

【保证级】

a） 采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足；

b） 通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度

【预防级】

a） 采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；

b） 确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；

c） 主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度

2. (检验级) 查阅企业与识别顾客活动相关的文件/记录/信息系统，核实以下方面内容：　评估示例　我有疑问

- A、对直接顾客、间接顾客有分类要求
- B、查顾客清单或列表，识别了直接顾客和间接顾客
- C、有更新机制并有实施更新记录
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：顾客清单或列表）

3. (检验级) 查阅企业建立与顾客需求管理相关过程及要求的文件等，包含以下方面内容：　评估示例　我有疑问

- A、职责和权限
- B、顾客需求管理流程，应包含识别顾客明示及隐含需求的要求
- C、工具和方法
- D、目标指标
- E、相关证明材料要求
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：顾客需求管理有关的流程图、系统控制流程截屏或程序文件）

6.2.1顾客需求关注情况：保证级要求

保证级要求

a）采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足；

b）通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度

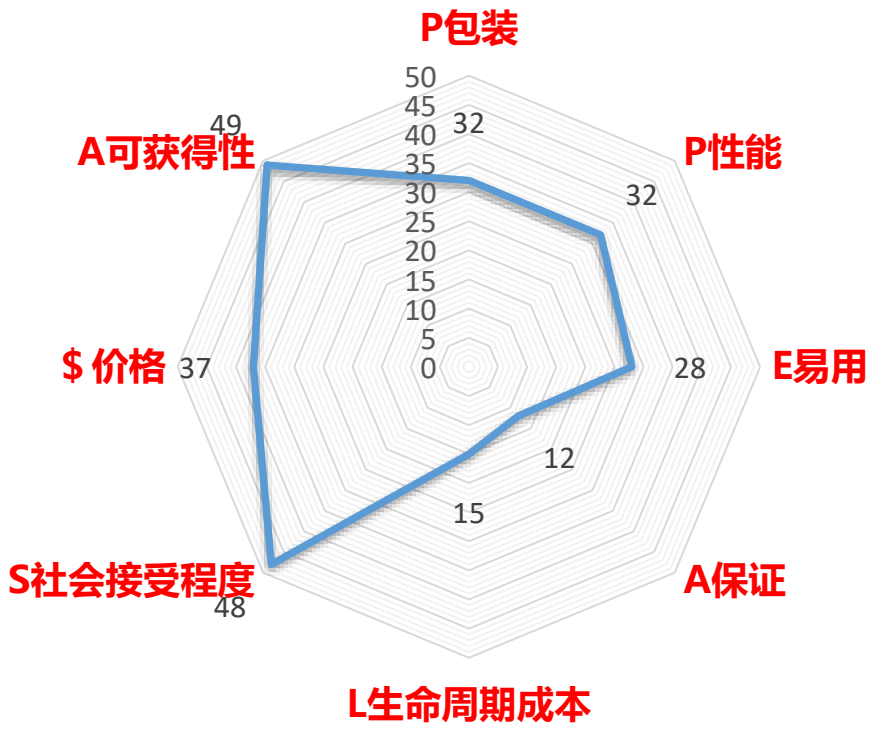
□ 在需求识别过程中，充分运用质量技术、工具、方法，可以提高对顾客隐含需求识别的准确性、和完整性。需求识别过程的技术、工具和方法，包括了需求识别的结构模型、需求分析方法等。企业应识别这些技术、工具和方法，研究其在企业内运用的可信性，开展这些技术、工具和方法的应用与效果验证，并定义其作业指南及不断改进其应用效果。

需求识别技术、工具与方法举例



6.2.1顾客需求关注情况：保证级要求（案例）

案例：制造业产品顾客需求分析模型



- **A 可获得性：**顾客全面的购买经历，包括他们购买的渠道分析；
- **P 包装：**视觉评估、捆绑销售及通过包装获得的信息评估；
- **P 性能：**需要什么功能和性能特性；
- **E 易用：**易用性的构成、安装、管理，以及可靠性、安全性、维修性、保障性、测试性、环境适应性等通用质量特性；
- **A 保证：**能够提供的产品服务及服务的便利性，如维修网店分布；
- **L 生命周期成本：**价格与预期使用寿命的对比，辅材与耗材的价格，如：汽车燃油、打印纸。
- **S 社会接受程度：**什么“形象”可以促进顾客购买的决定？客户是如何获取以上信息？顾客是否愿意推荐产品？
- **价格：**产品的售价及同类产品的价格对比。

6.2.1顾客需求关注情况：保证级要求

保证级要求

a）采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足；

b）通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度

- 在监测顾客满意程度的基础上，进一步持续并量化的分析内部、外部与顾客满意相关绩效，能够更为客观的识别和了解顾客的满意情况，更好的找到改进顾客满意的方向。如下图所示，可以用于量化分析顾客满意程度的绩效指标有很多，企业应明确用于分析顾客满意程度的绩效指标，以及分析的频度、方法等，以确保分析的有效性



6.2.1顾客需求关注情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足	分析并确定合理的顾客需求识别的工具和方法（如使用原型样件分析法、KANO 模型） 通过工具和方法的使用，确保充分识别了顾客隐含的需求并予以满足	10.企业策划并使用工具和方法识别顾客需求，包括顾客隐含的需求，予以满足的情况，需从以下过程/工具/方法中进行核实： A、查阅分析确定使用顾客需求调研的工具和方法（如原型样件分析法、KANO模型、RMF分析等）的相关报告或记录 B、查产品需求调研报告或研究报告，在相关活动中应用了顾客需求调研的工具和方法 C、查顾客需求调研报告或研究报告，识别了顾客需求，包括顾客的隐含需求 D、识别出的顾客需求100%予以满足 E、识别出的顾客需求超70%但不足100%予以满足 F、识别出的顾客需求不足70%予以满足	符合：满足A-D项； 基本符合：满足A-C项，同时满足E项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	适用时识别并确定可靠性、安全性、维修性、保障性、测试性、环境适应性等通用质量特性需求	11.查顾客需求调研报告或研究报告等相关文件/记录/信息系统等，以核实企业识别顾客的隐含需求，适用时关注了产品的以下通用质量特性需求的情况： A、可靠性 B、安全性 C、维修性 D、保障性 E、测试性 F、环境适应性 G、其他：	符合：满足A-G项中的至少四类特性（G项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-G项中的任意三类特性（G项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.1顾客需求关注情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度	通过对内部及外部指标的持续监测（如已交付产品的质量绩效、对顾客造成的干扰、交付时间安排的绩效、来自经销商或顾客与质量或交付问题、交付及使用现场退货、召回和保修），监测顾客对企业的满意度，并予以改进	12.查阅相关文件/记录/信息系统等，以核实企业评价内部及外部顾客满意相关的质量目标指标： A、进行了100%的统计及达成情况分析，并开展相关改进 B、进行了超70%但不足100%的统计及达成情况分析，并开展相关改进 C、进行了不足70%的统计及达成情况分析	符合：满足A项； 基本符合：满足B项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.1顾客需求关注情况：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

特征/要求

【经验级】

a） 以非正式或临时的方式确定并满足顾客的要求及适用的法律法规的要求

【检验级】

a） 识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行；

b） 确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；

c） 监测顾客的满意程度，采取措施持续改进

【保证级】

a） 采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足；

b） 通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度

【预防级】

a） 采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；

b） 确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；

c） 主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度



6.2.1顾客需求关注情况：预防级要求

预防级要求

a）采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；

b）确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；

c）主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度

- 顾客购买行为数据中，包括了大量与顾客需求有关的信息，如：购买者对产品外观、功能、性能的偏好，或购买不同类型产品的人群特征等。通过多种方式充分获取顾客相关的数据，并据此开展顾客需求分析，能够帮助企业洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别顾客个性化的需求



顾客量化需求分析案例

6.2.1顾客需求关注情况：预防级要求

预防级要求

a）采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；

b）确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；

c）主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度

□ 顾客的需求及市场环境无时无刻不在发生变化，因此企业必须不断的确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇，以确保持续的成功。顾客需求有关的风险可能来自顾客、产品及市场环境等方面。企业应策划、实施、检查并不断改进对顾客需求有关风险和机遇的管理活动



顾客风险

- 顾客需求识别不准确
- 顾客需求因环境、时间而发生变化，如不同季节对保暖产品的需求



产品风险

- 法律、法规及行业标准的变化
- 生产工艺及检验能力无法确保满足用户需求



市场风险

- 产能过剩
- 市场需求变化

6.2.1顾客需求关注情况：预防级要求

预防级要求

a）采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；

b）确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；

c）主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度

□ 确保顾客满意的努力不仅仅局限于产品本身，还可能存在于一切与顾客的相关的活动中。在确保必要或约定的服务质量的基础上，提供约定以外，顾客需求的增值服务，能够超越顾客的期望，增强顾客满意。企业应主动策划增值服务、提供增值服务，并评价增值服务对顾客忠诚度的影响



产品功能增值案例：对丢失的手机定位，锁定



产品服务的增值案例：汽车的定期维保提醒及数据监测

6.2.1顾客需求关注情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求	确定顾客数据收集的渠道（如顾客关系管理系统、电商平台或开展在线调研等），明确顾客需求数据的结构和范围	13.查阅企业策划对顾客数据的收集开展管理相关的文件/记录/信息系统等，以核实以下内容： A、规定相关管理要求 B、定义顾客需求数据，至少包含顾客规模、对性能和功能的关注程度、顾客偏好等 C、规定数据获取渠道	符合：满足A-C项； 基本符合：仅满足A-B项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	充分收集与顾客需求相关的数据（如顾客规模、年龄阶段、顾客消费能力、渠道质量与推广转化效率、顾客参与程度、功能及性能的关注度等）	14.查阅顾客需求调查问卷、调查数据库等相关文件/记录/信息系统等，以核实企业在收集与顾客需求相关的数据时，包括以下内容： A、查顾客需求调查问卷，至少包括顾客规模、顾客消费能力、功能及性能的关注度等 B、查数据收集情况（如建立了顾客需求数据库） C、查顾客需求数据库，实现数据收集并动态更新	符合：满足A-C项； 基本符合：仅满足A-B项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	通过顾客数据的分析，有效识别顾客的偏好及不同细分市场顾客的个性化需求及未来的需求	15.查阅顾客需求分析报告、顾客需求数据库等相关文件/记录/信息系统等，以核实企业对顾客数据开展分析时，包含以下内容： A、建立了顾客需求分析模型 B、导入数据，实施了分析 C、根据数据分析的结果，确定顾客需求偏好 D、通过顾客数据分析识别未来的需求	符合：满足A-D项； 基本符合：仅满足A-C项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.1顾客需求关注情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇	识别和应对面临的风险和机遇，评价战略目标达成情况，采取必要的措施确保战略目标达成	16.查阅风险机遇管理文件、清单、分析报告等相关文件/记录/信息系统等，以核实企业识别、分析与顾客需求有关的风险和机遇时，包含以下内容： A、有开展风险和机遇识别的管理要求，至少包含职责与权限、频次与识别方法等 B、查风险机遇清单等记录，识别了顾客需求相关风险和机遇 C、查风险机遇列表等记录的更新，实现了动态管理	符合：满足A-C项； 基本符合：仅满足A-B项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	采取措施应对顾客需求有关风险和机遇	17.查阅风险机遇管理措施列表、分析报告、应急预案、处置记录等相关文件/记录/信息系统等，以核实企业采取措施应对顾客需求有关风险和机遇时，包含以下内容： A、依据风险和机遇提出了合理的风险处置及预防措施 B、制定应急预案 C、查涉及顾客需求风险和机遇处理的相关记录 D、查对措施的有效性进行验证	符合：满足A-D项； 基本符合：满足A-C项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
c）主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度	分析增值服务对顾客忠诚度的影响，并实施顾客要求以外的增值服务（如提供送货上门、颜色定制服务等）提高顾客的忠诚度	18.查阅相关服务计划、派工单、服务报告、顾客满意度报告、改进记录等文件/记录/信息系统等，以核实企业主动管理与顾客的关系，通过增值服务提高顾客的忠诚度的情况： A、查围绕提升顾客忠诚度策划增值服务（如提供送货上门、颜色定制服务等）的服务计划等相关记录 B、查派工单、服务报告等相关实施增值服务的记录 C、查顾客满意度测量等相关记录，对增值服务效果开展评价 D、查相关改进增值服务的立项或实施记录等记录	符合：满足A-D项； 基本符合：仅满足A-C项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.1顾客需求关注情况：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

运行；
b） 确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；
c） 监测顾客的满意程度，采取措施持续改进

【保证级】
a） 采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足；
b） 通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度

【预防级】
a） 采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；
b） 确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；
c） 主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度

【卓越级】
a） 依据企业愿景与使命，在履行社会责任方面，提出产品和服务的更高要求，并予以满足，塑造企业良好的社会形象，提高顾客对企业产品和服务的认同度；
b） 通过变革与创新，超越顾客期望，引领行业及市场的发展（或潮流）

13. (预防级) 查阅企业策划对顾客数据的收集开展管理相关的文件/记录/信息系统等，以核实以下内容：

- A、规定相关管理要求
- B、定义顾客需求数据，至少包含顾客规模、对性能和功能的关注程度、顾客偏好等
- C、规定数据获取渠道
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：对内部、外部顾客需求数据采集工作的策划，如顾客需求数据调研计划等）

14. (预防级) 查阅顾客需求调查问卷、调查数据库等相关文件/记录/信息系统等，以核实企业在收集与顾客需求相关的数据时，包括以下内容：

- A、查顾客需求调查问卷，至少包括顾客规模、顾客消费能力、功能及性能的关注度等
- B、查数据收集情况（如建立了顾客需求数据库）
- C、查顾客需求数据库，实现数据收集并动态更新
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：开展数据获取的证据，如顾客需求数据库）

6.2.1顾客需求关注情况：卓越级要求

卓越级要求

a）依据企业愿景与使命，在履行社会责任方面，提出产品和服务的更高要求，并予以满足，塑造企业良好的社会形象，提高顾客对企业产品和服务的认同度；

b）通过变革与创新，超越顾客期望，引领行业及市场的发展（或潮流）

□ 超越顾客对产品的需求，在满足顾客的同时，致力依据企业的使命与愿景，实现企业的社会责任是企业在需求管理水平的高级体现，也能够进一步增强顾客对企业的信任，提升顾客的认同度。企业应在充分满足用户需求的基础上，围绕自身的愿景和使命，在社会责任方面提出对产品的更高要求，予以满足



英特尔等大型企业的目标，往往围绕企业的愿景与使命，从而充分的提现了企业在社会责任方面的担当

6.2.1顾客需求关注情况：卓越级要求

卓越级要求

a）依据企业愿景与使命，在履行社会责任方面，提出产品和服务的更高要求，并予以满足，塑造企业良好的社会形象，提高顾客对企业产品和服务的认同度；

b）通过变革与创新，超越顾客期望，引领行业及市场的发展（或潮流）

□ 变更和创新是社会发展的必然要求。通过变革和创新，改变或引领顾客的需求，创造并满足用户对魅力质量的需求，从而获得差异化竞争优势能够确保企业持续的成功，也是企业走向卓越的重要标志。企业应将通过产品的变更和创新，引领行业和市场的发展作为企业需求管理的终极目标



KANO模型表明，引导顾客的兴奋性需求（实现魅力质量），是赢得顾客高满意度的关键因素，因此对于追求卓越的企业而言，不仅仅要把事情做好（管理产品质量），还要把事情做对（定义好的产品）

6.2.1顾客需求关注情况：卓越级要求案例



苹果公司通过Iphone重新
定义了手机的含义



华为通过5G技术的突破，重新
定义了网络传输速度的概念

大量的实践证明，变革和创新能够帮助企业建立独特的竞争优势

6.2.1顾客需求关注情况：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）依据企业愿景与使命，在履行社会责任方面，提出产品和服务的更高要求，并予以满足，塑造企业良好的社会形象，提高顾客对企业产品和服务的认同度；	根据企业的愿景与使命，对产品和服务提出与社会责任有关的更高要求（如执行超过国家及行业标准的环保要求、策划并开展产品回收再利用、对产品及生产过程本身提出节能要求等），以塑造企业良好的社会形象，提高顾客对企业产品和服务的认同度	19.查阅社会责任报告等相关文件/记录/信息系统等，以核实企业根据愿景与使命，塑造良好社会形象，提高顾客对企业产品和服务认同度的情况： A、对产品生命周期、服务实现过程、企业行为等方面提出与社会责任有关、可达成的要求 B、依据战略指导企业产品及需求的识别 C、查通过自身业务促进了履行社会责任的良性发展，并取得了相关方及顾客认可的相关证明材料（如相关方或顾客颁发的奖项或荣誉、行业协会出具的市场占有率说明等）	符合：满足A-C项； 基本符合： 仅满足A-C项中的任两项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b）通过变革与创新，超越顾客期望，引领行业及市场的发展（或潮流）	企业通过产品与服务的变革与创新，不仅仅超越了顾客的期望，并引领行业和市场的发展	20.查阅相关文件/记录/信息系统等，以核实企业变革与创新产品与服务的情况： A、查产品相关的发明专利、实用新型专利使用情况分析等记录，以证实企业产品超越顾客需求并引领行业和市场发展 B、查以产品变革和创新，引导了行业和市场的发展潮流的相关事例	符合：满足A-B项； 基本符合：仅满足A或B项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.1顾客需求关注情况：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

运行；
b） 确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；
c） 监测顾客的满意程度，采取措施持续改进

【保证级】
a） 采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足；
b） 通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度

【预防级】
a） 采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；
b） 确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；
c） 主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度

【卓越级】
a） 依据企业愿景与使命，在履行社会责任方面，提出产品和服务的更高要求，并予以满足，塑造企业良好的社会形象，提高顾客对企业产品和服务的认同度；
b） 通过变革与创新，超越顾客期望，引领行业及市场的发展（或潮流）

19. (卓越级) 查阅社会责任报告等相关文件/记录/信息系统等，以核实企业根据愿景与使命，塑造良好社会形象，提高顾客对企业产品和服务认同度的情况：

评估示例　我有疑问

- A、对产品生命周期、服务实现过程、企业行为等方面提出与社会责任有关、可达成的要求
- B、依据战略指导企业产品及需求的识别
- C、查通过自身业务促进了履行社会责任的良性发展，并取得了相关方及顾客认可的相关证明材料（如相关方或顾客颁发的奖项或荣誉、行业协会出具的市场占有率说明等）
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

20. (卓越级) 查阅相关文件/记录/信息系统等，以核实企业变革与创新产品与服务的情况：

评估示例　我有疑问

- A、查产品相关的发明专利、实用新型专利使用情况分析等记录，以证实企业产品超越顾客需求并引领行业和市场发展
- B、查以产品变革和创新，引导了行业和市场的发展潮流的相关事例
- C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：证实企业产品超越顾客需求并引领行业和市场发展的报告，如专利使用情况分析）



领导作用发挥情况

6.2.2 领导作用发挥情况

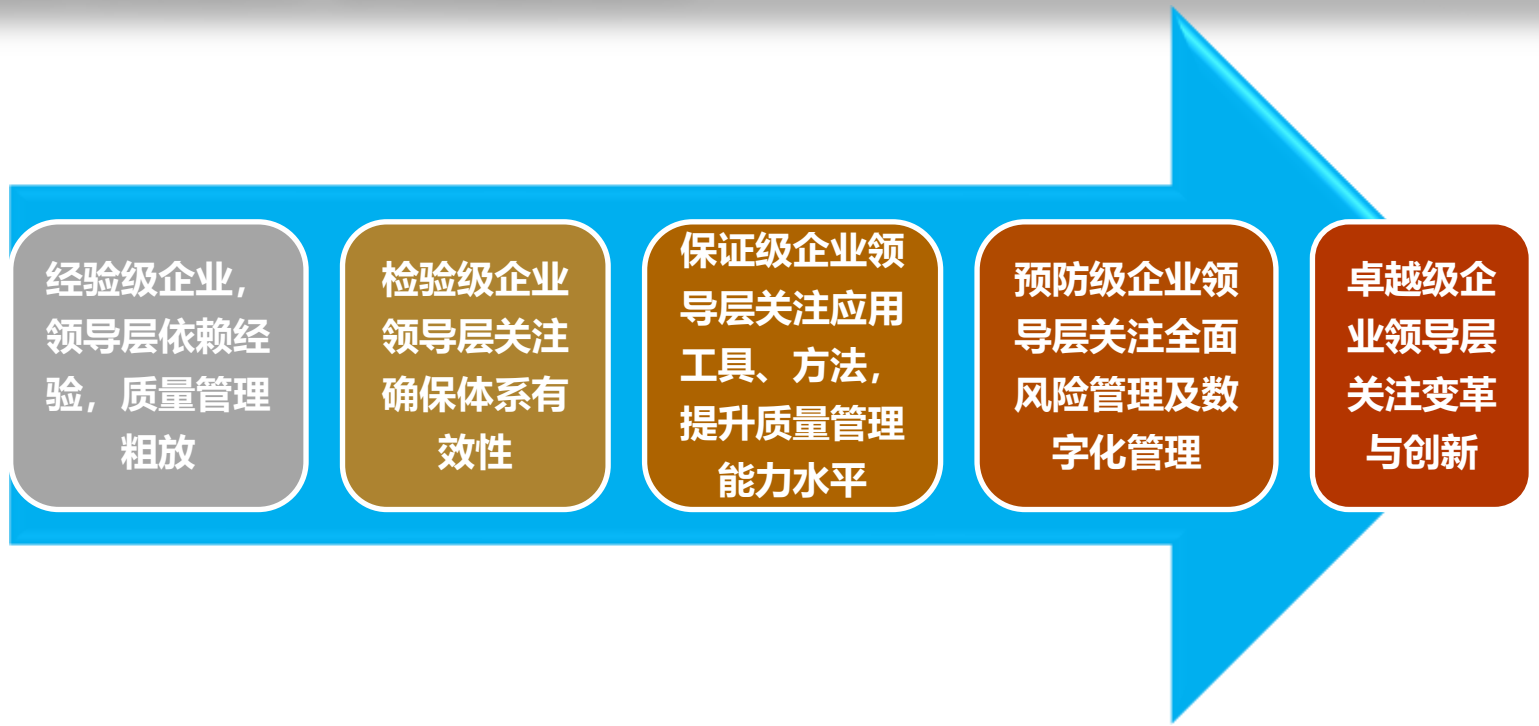
6.2质量管理体系有效性	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
6.2.2领导作用发挥情况	a)最高管理者以非正式或临时的方式参与质量管理活动，或者在质量管理方面发挥作用	a)最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致； b)最高管理者确保提供质量管理所需的资源； c)最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用； d)最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，并融入企业业务过程，有效运行并持续改进；	a)最高管理者推动质量技术、工具及方法在企业内的研究与应用，提高质量管理过程能力	a)最高管理者推动建立数据驱动的战略决策与风险管控模式； b)最高管理者制定质量管理数字化战略与目标，推动企业质量管理数字化	a)最高管理者制定创新战略与目标，推动自主创新和创新成果的运用

口 指标解读：《GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语》指出各级领导应建立统一的宗旨和方向，并创造全体员工积极参与实现企业质量目标的条件。统一的宗旨和方向的建立，以及全员的积极参与，能够使企业将战略、方针、过程和资源协调一致，以实现其目标

6.2.2 领导作用发挥情况

- 通过各级领导建立统一的宗旨和方向，并创造全员积极参与实现企业质量目标的条件，可以获得以下管理收益：
  - 提高实现企业质量目标的有效性和效率；
  - 企业的过程更加协调；
  - 改善企业各层级、各职能间的沟通；
  - 开发和提高企业及其人员的能力，获得期望的结果。

➢ **只有通过发挥各级领导的作用，引领整个企业明确不同发展阶段的管理重点，才能引导和保证企业持续健康的发展**



6.2.2 领导作用发挥情况：经验级要求

经验级要求	评价内容
a)最高管理者以非正式或临时的方式参与质量管理活动，或者在质量管理方面发挥作用	最高管理者极少参与质量管理活动（如制定质量方针和质量目标、分配岗位的职责与权限、质量问题处置、质量管理体系有效性评价等），或极少为质量管理活动提供所需的资源

- 最高层管理层通常不参与质量活动，只在发生严重质量问题或客户投诉后，介入质量管理；
- 缺乏明确的战略，或质量战略、愿景、使命在企业内没有得到有效的理解和传达；
- 职责不明确，如：缺乏对过程之间信息传递接口职责的定义，导致企业内部如：顾客满意度调查的结果，顾客投诉等，不能及时有效的传递到所有相关的部门；
- 不能确保质量所需的必要的资源，如：用于产品出货检验的计量工具，精度不能满足客户要求；

6.2.2 领导作用发挥情况：如何填写评估平台（经验级）



6.2.2领导作用发挥情况：检验级要求

检验级要求

a）最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；
b）最高管理者确保提供质量管理所需的资源；
c）最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；
d)最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进

□ 企业为确保在复杂变化的环境中生存和发展，需要做好自己的战略规划。质量方针和质量目标是企业战略的关键组成部分。质量方针为建立和评审质量目标提供了框架，质量目标为引导质量方针的实施提供了手段。在企业内建立质量方针和目标的工作应该在最高管理者的主导下完成，并能够确保这些方针和目标能够被企业的全体员工理解和执行

质量方针与质量目标的意义：

- 向全体员工表明质量意味着什么，我们追求什么；
- 构成企业决策及行为的基础；
- 引导员工意识到企业对质量的追求和员工自身工作的重点，为员工提供质量绩效提供向导和评价依据。

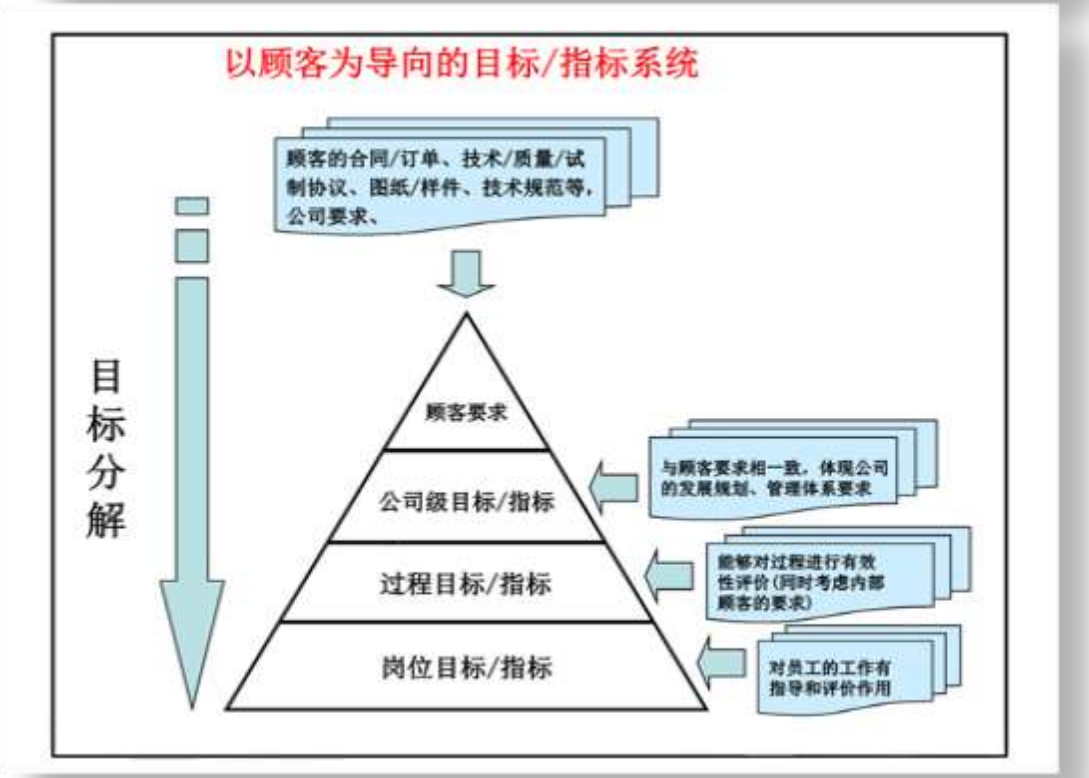
6.2.2 领导作用发挥情况：检验级要求（案例）

- 质量方针的内涵：优秀的质量方针，能够指导企业内部的行为取得成功。如果一个过程没有具体的作业指导，那么质量方针应给出其执行的基本原则

- 最高管理者应基于方针和战略建立和保持企业的目标，并在相关的职能、层级及过程中展开这些目标。应建立短期及长期目标，且目标应得到清晰的理解并尽可能量化

IBM

IBM质量方针：我们将零缺点，有竞争力的产品和服务准时送交给顾客



企业质量目标与分解的案例

6.2.2 领导作用发挥情况：检验级要求

检验级要求

a）最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；

b）最高管理者确保提供质量管理所需的资源；

c）最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；

d)最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进

□ 资源是将输入转化为输出的前提和必要条件，是质量管理体系运作的基础。最高管理者应为质量管理体系的有效运行确定和提供足够的资源，这些资源至少应确保满足以下需求：

- 实施、保持质量管理体系并持续改进其有效性；
- 通过满足顾客要求，增强顾客满意。



最高管理层有责任不断的策划、提供、检查并改进企业运行的资源，以确保管理体系的有效运行和顾客满意。典型的活动包括通过管理评审发现资源不足，并加以改进

6.2.2 领导作用发挥情况：检验级要求

检验级要求

a）最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；
b）最高管理者确保提供质量管理所需的资源；
c）最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；
d)最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进

□ 最高管理者的支持是其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用的基础和前提。由各级领导在本职工作中，共同努力建立统一的宗旨及方向并发挥其应有的作用，能够确保全员积极参与，并创造企业实现其目标的条件



最高管理者在职责分配、战略越策、表彰激励、考核、与资源等方面，支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用

6.2.2 领导作用发挥情况：检验级要求

检验级要求

a）最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；
b）最高管理者确保提供质量管理所需的资源；
c）最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；
d)最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进

- 通常，最高管理者会亲自担任或在最高管理层中任命一位质量管理体系负责人，如首席质量官。其在企业内从事企业质量管理、经营、检验检测、安全、品牌建设等相关业务部门的领导工作，以及负责企业质量品牌战略、规划和计划的制定及实施，企业产品（服务）质量监控及质量安全保障，企业质量管理体系建设、实施及持续改进等。同时，对原料进厂、生产过程、质量控制、出厂检验进行检查把关和售后跟踪服务，组织企业内部质量考核，并行使质量安全“一票否决”权


中华人民共和国中央人民政府

关于进一步发挥质量基础设施支撑引领民营企业提质增效升级作用的意见

（四）加强民营企业质量人才队伍建设。加强民营企业党建工作，发挥基层党组织在质量提升中的引导作用和党员的模范带头作用。强化民营企业家质量素质的培养，重点关注年轻一代企业家的健康成长，让优秀企业家精神代代传承。推行企业首席质量官制度，开展质量管理知识和能力培训工作。加强民营企业质量管理人员、产品质检员、关键岗位技工、计量人员等知识更新，提高专业能力和水平。着力培养技术精湛技艺高超的高技术人才。引导民营企业完善售后服务、投诉受理等人员配备，增强为消费者服务的能力。

6.2.2 领导作用发挥情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；	最高管理者主持制定，并正式发布了质量方针、质量目标	2.查阅企业与质量方针、质量目标相关的文件/记录/信息系统核实以下方面内容： A、由最高管理者主持制定并签署发布了成文的质量方针、质量目标 B、查宣传文件及张贴的质量方针、质量目标，确认内容与批准文件的一致性	符合：满足A-B项； 基本符合：仅满足A项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	方针和目标能够包括满足适用要求及持续改进质量管理体系的承诺，能够反映顾客的需求和期望，适应企业的环境并与战略保持一致	3.查阅企业的质量方针和目标： A、包括满足适用要求及持续改进质量管理体系的承诺 B、反映顾客的需求和期望 C、适应企业的环境 D、与企业战略保持一致 E、变更时由最高管理者重新批准、发布质量方针和目标，查相关变更、评审、批准记录	符合：满足A-E项； 基本符合：仅满足A-D项； 不符合：除符合外的选项。
	通过各种方式开展质量方针、目标的宣贯，确保方针与目标被企业员工理解和认同	4.企业开展质量方针、目标宣贯，确保方针与目标被企业员工理解和认同，使用了以下方式： A、张贴于墙壁 B、大屏或看板 C、会议或培训 D、内部刊物 E、信息系统 F、内部广播电视 G、即时通讯工具 H、其他：____	符合：满足A-H项中的至少五种方式（H项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-H项中的任四项方式（H项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.2 领导作用发挥情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b） 最高管理者确保提供质量管理所需的资源；	确定质量保证职责及权限（如产品放行职责）	5.查阅部门职责表、岗位职责说明书等相关的文件/记录/信息系统，从以下管理流程核实企业识别、分派质量保证职责及权限情况： A、质量目标与计划 B、产品设计 C、进料检验 D、制程检验 E、产品放行 F、质量器具管理 G、质量改进 H、体系管理 I、其他：____	符合：满足A-I项中的至少六个职责与权限（I项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-I项中的任五个职责与权限（I项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	确保提供质量管理所需的资源（如测量设备、作业环境等）	6.最高管理者提供企业质量管理所需的资源，需从以下方面核实： A、基础设施 B、工作环境 C、人力资源 D、财务资源 E、信息资源 F、合作伙伴 G、其他：____	符合：满足A-G项中的至少五种资源（G项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-G项中的任四种资源（G项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.2 领导作用发挥情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c） 最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；	最高管理者明确其他各层级领导的职责与权限，支持其他各级管理者在实现其职责、完成目标方面发挥作用	7.最高管理者通过正式的任命书、岗位职责说明书等，任命其他各层级领导并确定相应的职责与权限，需从以下管理过程中核实： A、财务管理 B、人力管理 C、生产管理 D、技术管理 E、质量管理 F、商务管理 G、采购管理 H、其他：____	符合：满足A-H项中的至少五个职责与权限（H项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-H项中的任四个职责与权限（H项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.2 领导作用发挥情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
d） 最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进	最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人（如首席质量官），以全面负责制定质量管理策略与计划、管理质量体系、管理供应链质量、处理质量问题并推动持续改进等工作	8.最高管理者通过正式的任命书、岗位职责说明书等，在最高管理层中： A、任命了质量管理体系负责人（如首席质量官） B、赋予全面负责制定质量管理策略与计划、管理质量体系、管理供应链质量、处理质量问题并推动持续改进等工作的职责与权限	符合：满足A-B项； 基本符合：仅满足A项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	最高管理者按策划的时间间隔组织开展管理评审活动，确保体系的适宜性、充分性和有效性，并识别改进机会	9.查阅企业管理评审计划、管理评审报告、管理评审会议纪要等相关的文件/记录，核实以下方面内容： A、由最高管理者组织开展并主持了管理评审活动 B、管理评审计划（管理评审输入包含以往管理评审措施的状况、质量管理相关的内部和外部变化、关于质量管理体系绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇所采取措施的有效性、持续改进的机会等） C、管理评审报告（管理评审输出包含改进的机会、质量管理体系所需的变更、资源需求等），报告多于一次应不雷同（视企业质量管理体系建立并实施时间，最多最近三次） D、按策划的时间间隔开展了管理评审 E、查持续改进相关的改进立项、实施记录等	符合：满足A-E项； 基本符合：仅满足A-D项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.2 领导作用发挥情况：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

a） 最高管理者以非正式或临时的方式参与质量管理活动，或者在质量管理方面发挥作用

【检验级】
a） 最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；
b） 最高管理者确保提供质量管理所需的资源；
c） 最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；
d） 最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进

【保证级】
a） 最高管理者推动质量技术、工具及方法在企业内的研究与应用，提高质量管理过程的能力

【预防级】
a） 最高管理者推动建立数据驱动的战略决策与风险管控模式；
b） 最高管理者制定质量管理数字化战略与目标，推动企业质量管理数字化

【卓越级】
a） 最高管理者制定创新战略与目标，推动自主创新和创新成果的运用

2. (检验级) 查阅企业与质量方针、质量目标相关的文件/记录/信息系统，核实以下方面内容：　评估示例　我有疑问

- A、由最高管理者主持制定并签署发布了成文的质量方针、质量目标
- B、查宣传文件及张贴的质量方针、质量目标，确认内容与批准文件的一致性
- C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：
请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　(如：成文的质量方针、目标及其由最高管理者发布的证据)

3. (检验级) 查阅企业的质量方针和目标：　评估示例　我有疑问

- A、包括满足适用要求及持续改进质量管理体系的承诺
- B、反映顾客的需求和期望
- C、适应企业的环境
- D、与企业战略保持一致
- E、变更时由最高管理者重新批准、发布质量方针和目标，查相关变更、评审、批准记录
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：
请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　(如：方针及目标的解读与说明)

6.2.2 领导作用发挥情况：保证级要求

保证级

a）最高管理者推动质量技术、工具及方法在企业内的研究与应用，提高质量管理过程能力

- 一般情况下，质量技术、工具及方法的识别和运用来源与生产一线或基层管理部门，但这种应用往往是局部的，零散的。只有最高管理者能够充分认识到质量技术、工具及方法能够给企业的管理带来的价值，才能确保企业在质量管理的所有活动中，识别、应用和管理（包括研究、评价及改善）质量技术、工具及方法。

最高管理者通过提出在日常工作中应用质量技术、工具及方法的要求，以及支持开展相关培训、引入相关人才、开发相应系统，开展内部应用研究等活动，确保质量管理技术、工具及方法在企业内发挥其应有的价值



6.2.2 领导作用发挥情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 最高管理者推动质量技术、工具及方法在企业内的研究与应用，提高质量管理过程的能力	最高管理者制定与质量技术、工具及方法运用有关的推进目标	10.查阅企业发布质量技术、工具及方法运用有关的推进目标相关的文件/记录/信息系统，核实以下方面内容： A、推进目标由最高管理者制定并签署 B、推进目标得到分解和执行，查相关分解、沟通记录 C、推进目标的达成情况经监视测量，查监视测量记录 D、对推进目标达成情况实施分析和改进，查相关改进立项和实施记录 E、必要时由最高管理者批准变更，以提高质量管理过程的能力，查相关变更记录	符合：满足A-E项； 基本符合：仅满足A-D项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	最高管理者为确保质量技术、工具及方法的研究及有效应用，明确相关职责权限并提供资源（包括技术工具、信息系统、培训或奖励等）	11.最高管理者确保质量技术、工具及方法的研究及有效应用以提高企业质量管理过程的能力，需从以下过程/工具/方法中核实： A、研发过程（如质量损失函数分析、实验设计、DFMEA、PFMEA等） B、生产过程（如因果图、SPC、控制计划、PFMEA等） C、检验过程（如MSA，统计技术、抽样原则等） D、改进过程（如QC新老七种工具、失效模式与影响分析、假设检验、方差分析、回归分析、试验设计等） E、开展培训（有培训通知、培训记录等） F、设立奖励（有相关奖项设立、奖励发放等记录） G、其他：____	符合：满足A-D项中的至少三项，且满足E-G项中的至少两个技术、工具及方法（G项中应按名称识别数量）； 基本符合：满足A-D项中的至少两项，且满足E-G项中的任一个技术、工具及方法（G项中应按名称识别数量）； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.2 领导作用发挥情况：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

a） 最高管理者以非正式或临时的方式参与质量管理活动，或者在质量管理方面发挥作用

【检验级】

a） 最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；

b） 最高管理者确保提供质量管理所需的资源；

c） 最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；

d） 最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进

【保证级】

a） 最高管理者推动质量技术、工具及方法在企业内的研究与应用，提高质量管理过程的能力

【预防级】

a） 最高管理者推动建立数据驱动的战略决策与风险管控模式；

b） 最高管理者制定质量管理数字化战略与目标，推动企业质量管理数字化

【卓越级】

a） 最高管理者制定创新战略与目标，推动自主创新和创新成果的运用

10. (保证级) 查阅企业发布质量技术、工具及方法运用有关的推进目标相关的文件/记录/信息系统，核实以下方面内容：

- A、推进目标由最高管理者制定并签署
- B、推进目标得到分解和执行，查相关分解、沟通记录
- C、推进目标的达成情况经监视测量，查监视测量记录
- D、对推进目标达成情况实施分析和改进，查相关改进立项和实施记录
- E、必要时由最高管理者批准变更，以提高质量管理过程的能力，查相关变更记录
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　(如：质量技术、工具及方法的推进目标)

11. (保证级) 最高管理者确保质量技术、工具及方法的研究及有效应用，以提高企业质量管理过程的能力，需从以下过程/工具/方法中核实：

- A、研发过程（如质量损失函数分析、实验设计、DFMEA、PFMEA等）
- B、生产过程（如因果图、SPC、控制计划、PFMEA等）
- C、检验过程（如MSA，统计技术、抽样原则等）
- D、改进过程（如QC新老七种工具、失效模式与影响分析、假设检验、方差分析、回归分析、试验设计等）
- E、开展培训（有培训通知、培训记录等）
- F、设立奖励（有相关奖项设立、奖励发放等记录）
- G、其他：___ 请输入其他

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　(如：质量技术、工具及方法在企业内的研究和应用的证据)

6.2.2 领导作用发挥情况：预防级要求

预防级要求

a）最高管理者推动建立数据驱动的战略决策与风险管控模式；

b）最高管理者制定质量管理数字化战略与目标，推动企业质量管理数字化

□ 数据驱动决策涉及基于可信、可衡量的目标或KPI而收集数据，通过合理的统计与分析，以支持质量管理过程并作为决策的依据。这个过程需要大量的技术、工具、方法以及人力、物力的投入。因此，最高管理者的支持与是实现企业数字化转型的基础和前提。管理层一般通过投入资源建立系统与采集数据，推动分析模型的建立与风险结果的运用等方面推动企业数字化战略越策与风险管控模式的发展





数据采集与分析



风险管理

从根本上讲，以数据为依据的决策，意味着企业进入全面数字化管理阶段，决策是实时的与动态的。而实现上述一切目标的基础是最高管理者对数据决策的推动与支持。

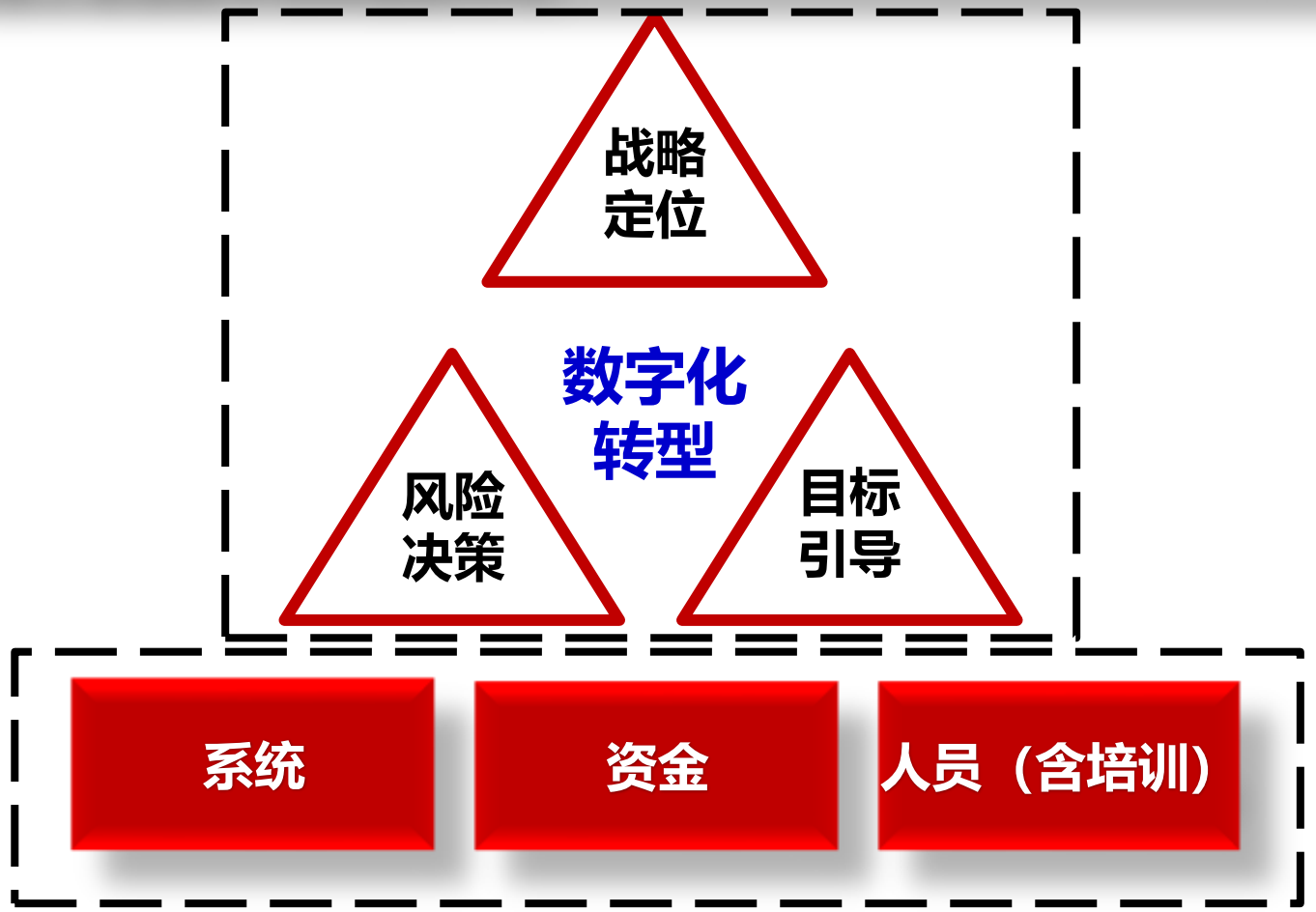
6.2.2 领导作用发挥情况：预防级要求

预防级要求

a）最高管理者推动建立数据驱动的战略决策与风险管控模式；

b）最高管理者制定质量管理数字化战略与目标，推动企业质量管理数字化

□ 开展数字化转型，实现企业质量管理的数字化是企业的战略选择，同样涉及到大量的管理资源及成本的投入。最高管理层对企业实现数字化的支持主要围绕两个方面，一个方面是资源的提供，其决定了数字化的基础，另一个方面是战略的引导和决策，其决定了企业数字化转型的方向。



6.2.2 领导作用发挥情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 最高管理者推动建立数据驱动的战略决策与风险管控模式；	最高管理者推动在管理过程中合理运用数据分析模型等方法和辅助手段，开展决策与风险管控	12.企业在风险管控与决策过程中： A、 最高管理者为收集与风险管控有关的内部、外部数据及信息提供了资源，查划拨相关资金预算、设备设施，任命人员团队等记录 B、 运用了数据分析模型等方法和辅助手段，收集、加工、分析相关数据和信息，查相关报告等记录 C、 最高管理者综合内外部数据和信息，对管理过程开展了动态决策，查相关批示等记录 D、 查依据内外部数据和信息，开展动态决策的事例	符合：满足A-D项； 基本符合：仅满足A-C项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b） 最高管理者制定质量管理数字化战略与目标，推动企业质量管理数字化	最高管理者制定数字化战略及目标，明确实现数字化战略的阶段任务，并推动企业实现质量管理数字化	13.最高管理者推动企业质量管理数字化，需从以下方面核实： A、制定了企业数字化战略及目标，查正式的目标签署发布 B、制定了实现数字化战略的阶段任务，查相关的计划书等记录 C、为企业实现数字化管理提供了必要的资源，查划拨相关资金预算、设备设施，任命人员团队等记录 D、支持并推动了对质量管理数据需求的识别、统计、分析及有效应用，查相关的会议记录、活动等记录	符合：满足A-D项； 基本符合：仅满足A-C项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.2 领导作用发挥情况：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估

显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

a） 最高管理者以非正式或临时的方式参与质量管理活动，或者在质量管理方面发挥作用

【检验级】

a） 最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；

b） 最高管理者确保提供质量管理所需的资源；

c） 最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；

d） 最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进

【保证级】

a） 最高管理者推动质量技术、工具及方法在企业内的研究与应用，提高质量管理过程的能力

【预防级】

a） 最高管理者推动建立数据驱动的战略决策与风险管控模式；

b） 最高管理者制定质量管理数字化战略与目标，推动企业质量管理数字化

【卓越级】

a） 最高管理者制定创新战略与目标，推动自主创新和创新成果的运用

12. (预防级) 企业在风险管控与决策过程中：

A、最高管理者为收集与风险管控有关的内部、外部数据及信息提供了资源，查划拨相关资金预算、设备设施、任命人员团队等记录

B、运用了数据分析模型等方法和辅助手段，收集、加工、分析相关数据和信息，查相关报告等记录

C、最高管理者综合内外部数据和信息，对管理过程开展了动态决策，查相关批示等记录

D、查依据内外部数据和信息，开展动态决策的事例

E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

* 支撑材料：上传 （如：收集与企业战略及决策有关的内部、外部数据与信息的证据；）

13. (预防级) 最高管理者推动企业质量管理数字化，需从以下方面核实：

A、制定了企业数字化战略及目标，查正式的目标签署发布

B、制定了实现数字化战略的阶段任务，查相关的计划书等记录

C、为企业实现数字化管理提供了必要的资源，查划拨相关资金预算、设备设施、任命人员团队等记录

D、支持并推动了对质量管理数据需求的识别、统计、分析及有效应用，查相关的会议记录、活动等记录

E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

* 支撑材料：上传 （如：综合内外部数据和信息，对管理过程开展动态决策的证据（如依据系统化结构化的产供销数据分析结果，调...

6.2.2 领导作用发挥情况：卓越级要求

卓越级要求

最高管理者制定创新战略与目标，推动自主创新和创新成果的运用

- 创新需要以技术的预研、潜在需求的调研与分析、灵活的决策以及有效的风险管理和长期的投入与坚持作为前提，这一切也都离不开最高管理者的推动。管理者可以通过确立创新目标、创新机制并在创新技术储备及应用方面投入资源以推动企业自主创新及创新成果的运用



管理层决策与支持是创新的灵魂

6.2.2 领导作用发挥情况：卓越级要求案例

案例：诺基亚的发展历程

- 20世纪90年代，诺基亚的成功完全颠覆了手机市场的格局，它推出了一系列畅销手机，这些机型简单实用，质量过硬，使得诺基亚成为当时最受欢迎的手机品牌之一。然而，随着智能手机的崛起，诺基亚开始陷入困境。其中一个最主要的原因是，这个全球化公司渐渐变得过于管理层级太高，决策过度繁琐，阻碍了创新和变革，这使得诺基亚逐步失去了领导优势，也另自己缺乏适应新的市场需求的技术。2014年4月25日，诺基亚完成与微软手机业务交易，将设备与服务业务出售给微软退出手机市场。失去了有效的管理决策与支持，创新与变革遥不可及



6.2.2 领导作用发挥情况：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 最高管理者制定创新战略与目标，推动自主创新和创新成果的运用	最高管理者制定与创新有关的战略目标，明确创新战略的阶段任务	14.最高管理者推进创新战略，需从以下方面核实： A、制定了企业与创新有关的战略目标，查正式的目标签署发布 B、提供了创新保障资源，查划拨相关资金预算、设备设施，任命人员团队等记录 C、分派了企业创新战略的阶段任务，查相关分派、沟通记录 D、阶段任务覆盖了100%的战略目标 E、阶段任务覆盖了超70%但不足100%的战略目标 F、阶段任务覆盖了不足70%的战略目标	符合：满足A-D项； 基本符合：满足A-C项，且满足E项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	最高管理者提供资源支持开展自主创新和创新成果的运用	15.最高管理者推进自主创新，需从以下方面核实： A、支持了开展自主创新和创新成果运用，查批复相关项目立项、规划相关研究方向等记录 B、提供了与开展自主创新和创新成果运用相关的资源，查划拨相关资金预算、设备设施，任命人员团队等记录	符合：满足A-B项； 基本符合：仅满足A项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.2 领导作用发挥情况：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

a） 最高管理者以非正式或临时的方式参与质量管理活动，或者在质量管理方面发挥作用

【检验级】
a） 最高管理者确保建立质量方针、质量目标，反映顾客的需求和期望，在企业内得到沟通，并与企业环境相适应，与企业战略相一致；
b） 最高管理者确保提供质量管理所需的资源；
c） 最高管理者支持其他相关管理者在其职责范围内发挥领导作用；
d） 最高管理者在最高管理层中任命质量管理体系负责人，确保建立质量管理体系，融入企业业务过程，有效运行并持续改进

【保证级】
a） 最高管理者推动质量技术、工具及方法在企业内的研究与应用，提高质量管理过程的能力

【预防级】
a） 最高管理者推动建立数据驱动的战略决策与风险管控模式；
b） 最高管理者制定质量管理数字化战略与目标，推动企业质量管理数字化

【卓越级】
a） 最高管理者制定创新战略与目标，推动自主创新和创新成果的运用

14. (卓越级) 最高管理者推进创新战略，需从以下方面核实：　评估示例　我有疑问

- A、制定了企业与创新有关的战略目标，查正式的目标签署发布
- B、提供了创新保障资源，查划拨相关资金预算、设备设施，任命人员团队等记录
- C、分派了企业创新战略的阶段任务，查相关分派、沟通记录
- D、阶段任务覆盖了100%的战略目标
- E、阶段任务覆盖了超70%但不足100%的战略目标
- F、阶段任务覆盖了不足70%的战略目标
- G、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：与创新有关的战略及目标及阶段任务）

15. (卓越级) 最高管理者推进自主创新，需从以下方面核实：　评估示例　我有疑问

- A、支持了开展自主创新和创新成果运用，查批复相关项目立项、规划相关研究方向等记录
- B、提供了与开展自主创新和创新成果运用相关的资源，查划拨相关资金预算、设备设施，任命人员团队等记录
- C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：研发投入或创新应用投入达到行业领先水平，鼓励创新成果应用有关的制度）



企业全员参与情况

6.2.3企业全员参与情况

6.2质量管理体系有效性	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
6.2.3企业全员参与情况	a)员工以非正式或临时的方式参与质量管理活动	a)建立人员能力管理过程，并确保其有效运行； b)明确人员能力要求，配备任务所需的人员； c)通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任； d)将质量职责授权到所有职能领域，对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步	a)识别并采取措施确保人员具备运用所需质量技术、工具及方法的能力并确保实现跨部门/职能协作、知识积累及共享	a)识别并采取措施确保人员具备通过理解、分析及运用质量数据，提升质量管理过程绩效的能力； b)进行调查以评估人员的满意程度，并采取适当的措施予以改进	a)建立全员质量改进与创新机制，如成立QCC小组，质量改进与创新活动不仅针对设计、生产等一线部门，而且扩展到所有部门，并取得显著的收益。

□ 指标解读：《GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语》指出为了有效和高效的管理企业，各级人员得到尊重并参与其中是及其重要的。通过表彰、授权和提高能力，促进在实现企业质量目标的过程中的全员积极参与。

6.2.3企业全员参与情况

- 通过确保企业内部各级人员能够胜任自己的岗位，经授权并愿意积极参与到质量管理过程中，能够给企业质量管理带来以下帮助：
  - 企业内人员对质量目标有更深入的理解，以及更强加以的实现的动力；
  - 在改进过程中，提高人员的参与程度；
  - 促进个人发展、主动性和创造力；
  - 提高人员的满意程度；
  - 增强企业内的相互信任和协作；
  - 促进整个企业对共同价值观和文化的关注。

随着企业管理方式、方法的发展和进步，对人员能力的要求也从基本的质量管理知识、发展到对质量管理技术、工具、方法、甚至数字化质量管理及变革和创新等方面

能力： 从掌握管理体系要求发展到掌握工具方法、具备数据分析及创新能力

管理： 从强调考核、被动执行发展到强调激励及自我管理

协作： 从强调个人能力，发展促进团队协作及公开讨论与分享

企业质量管理发展规律： 经验级：检验驱动 → 检验级：流程驱动 → 保证级：工具驱动 → 预防级：数据驱动 → 卓越级：变革驱动

6.2.3企业全员参与情况：经验级要求

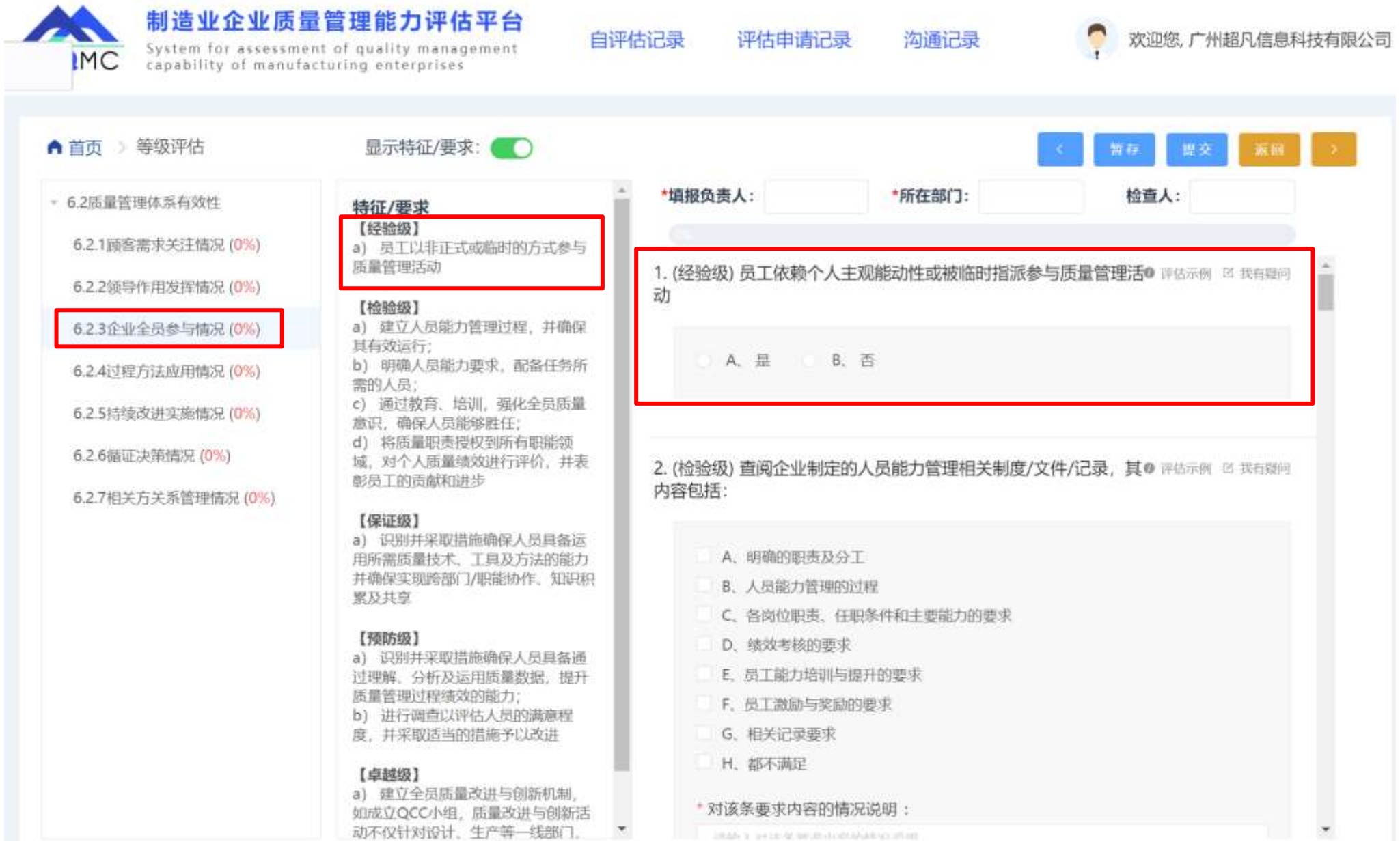
经验级要求	评价内容
a)员工以非正式或临时的方式参与质量管理活动	员工依赖个人主观能动性或被临时指派参与质量管理活动

- 指标解读：通常情况下，企业仅将质量管理职责指定给某一个或几个固定的人员负责，或根本没有指定固定人员。
- 通常关键岗位职责缺乏定义，如负责技术、品质，生产等管理，评审依据的是个人经验而没有既定原则；
- 缺乏对岗位人员能力的识别和验证；
- 缺乏必要的在岗培训；
- 员工缺乏必要的权限和资源参与质量管理的具体活动，如：自我完善与改进；
- ……



企业之间的竞争是一场团队赛，仅依靠员工的自觉不可能实现良好的质量管理

6.2.3企业全员参与情况：如何填写评估平台（经验级）



6.2.3企业全员参与情况：检验级要求

检验级要求

a）建立人员能力管理过程，并确保其有效运行；

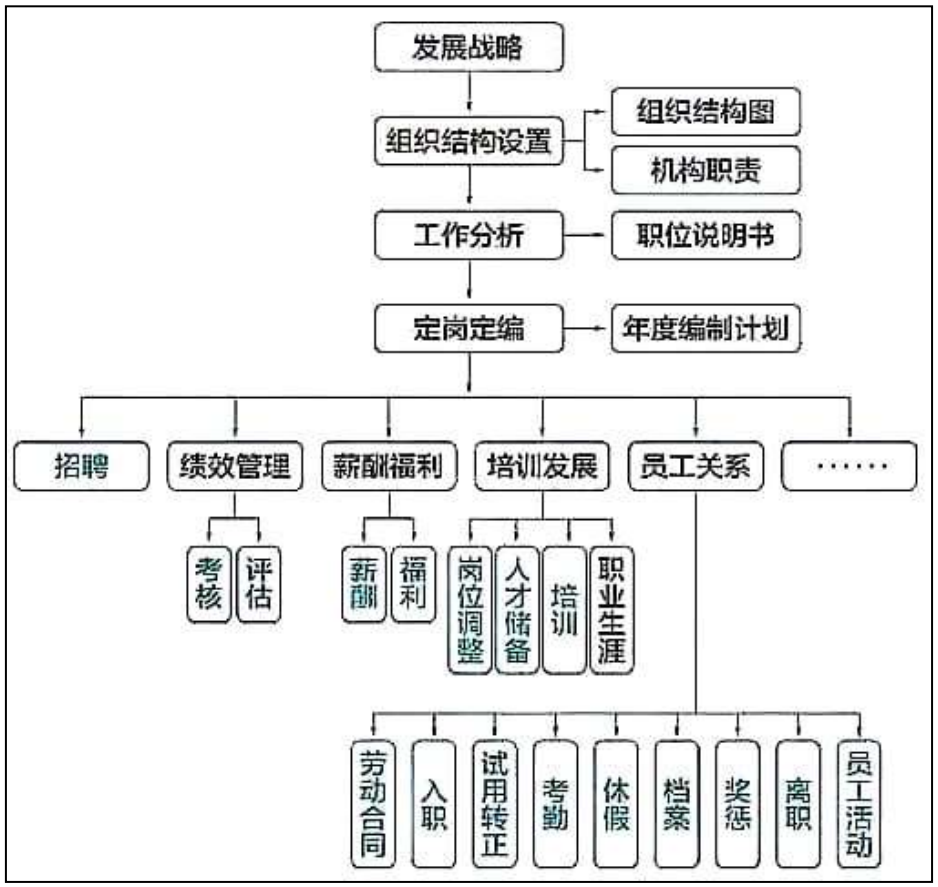
b）明确人员能力要求，配备任务所需的人员；

c）通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任；

d）将质量职责授权到所有职能领域，对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步

□ 建立完善的人员管理制度和过程是企业促进全员参与质量管理的基础和前提。在制造业企业中，对人员管理至少应包括以下维度：明确岗位及人力资源需求、确定人员的所需的能力、通过招聘确保企业获得所需的人员、通过教育和能力验证确保人员能够胜任工作并具备应有的质量意识

人力资源管理制度框架





6.2.3企业全员参与情况：检验级要求

检验级要求

a）建立人员能力管理过程，并确保其有效运行；

b）明确人员能力要求，配备任务所需的人员；

c）通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任；

d）将质量职责授权到所有职能领域，对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步

□ 对人员能力的识别，是保证质量管理各项活动有效开展的基础和前提。因此，有效的岗位能力识别与严格的考核，能够帮助企业建立防止质量管理潜在问题的重要防线。人员能力要求的识别应于人员的工作职责相一致，如参与技术评审的人员，应至少识别对评审过程的能力要求

招聘要求

- 基础要求（身体、年龄、学历等）
- 工作经历（专业、任职噶岗位等
- 专业技能（专业知识、工具等）
- 个人素质（工作态度、团队协作、沟通能力等）

岗位入职要求

- 学历
- 专业能力、知识、技能
- 绩效
- 行为
- 素质、品德
- 作业、活动验证或考核

晋升能力分级依据

- 要求的知识、技能不同
- 解决问题的难度、复杂度熟练程度和领域不同
- 在本专业领域内的影响力不同
- 对流程优化和体系变革所起的作用不同
- 应负责任不同

6.2.3企业全员参与情况：检验级要求（案例）

检验级要求

a）建立人员能力管理过程，并确保其有效运行；

b）明确人员能力要求，配备任务所需的人员；

c）通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任；

d）将质量职责授权到所有职能领域，对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步

□ 除了招聘，入职评价以外，在职教育及培训，是确保人员持续胜任其工作职责的重要手段。企业应识别人员能力的不足，并依据识别的结果开展在职教育、培训，并确保人员能够胜任其自身的工作。

人员能力管理应注意

对人员对岗位所需的基础知识和技能，应要求100%掌握

- 在企业存在的典型问题是对岗位能力要求的考核标准为60分或80分通过，导致一部分人员在对基础知识和技能的掌握上有缺陷，就正常上岗开展工作，给质量的管理带来了潜在的风险。建议企业应该在识别到人员能力差距后（如：基础知识和技能的考试有扣分或存在不足），通过再培训予以提升，确保完全掌握后方可上岗。

岗位任职的基础要求应与该岗位的职责保持一致，不能用入职要求替代

- 入职要求仅用于筛选哪些人员可能胜任该岗位的工作，而岗位的基础任职要求则是要确保人员有能力胜任其职责内的工作。因此，入职要求不能作为岗位的基础任职要求。如：测试岗位的人员，其岗位任职基本要求至少应包括该岗位的人员应具备那些测试能力，并开展对应测试能力的验证，不能仅用学历、工作经历、教育经历作为人员的岗位任职资格。

企业内部的开展的培训应开展教材及教师能力的评审

- 在企业存在的典型问题是，由于缺乏对培训内容的评审，导致部分在岗培训内容为“一家之谈”，培训内容的逻辑和合理性都可能存在问题。

6.2.3企业全员参与情况：检验级要求

检验级要求

a）建立人员能力管理过程，并确保其有效运行；

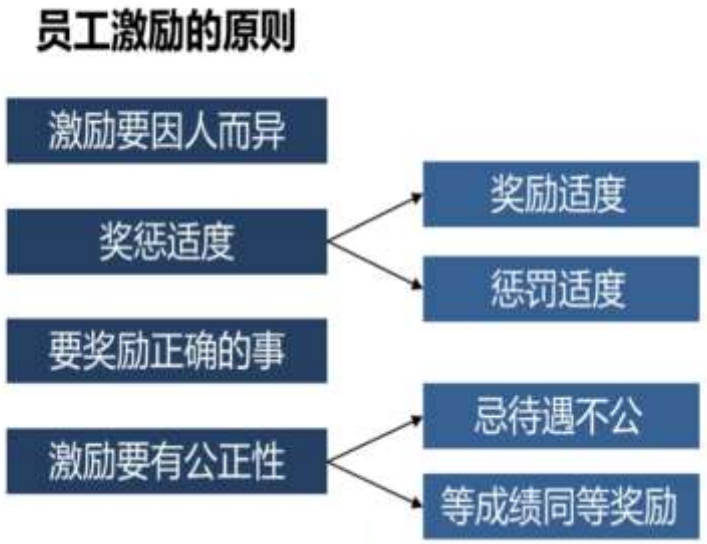
b）明确人员能力要求，配备任务所需的人员；

c）通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任；

d）将质量职责授权到所有职能领域，对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步

□ 绩效评价和激励是促进员工发挥其主动性的关键手段之一。有效的表彰员工的贡献和进步能够建立其良性的管理氛围，有助于员工个人能力的发挥。在企业中，应注意建立公平、全面且合理的绩效考核体系，以确保考核的公正性。开展激励的手段不仅仅是物质奖励，还可包括优秀展示，案例宣传等。





6.2.3企业全员参与情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 建立人员能力管理过程，并确保其有效运行；	确定人员能力管理有关过程及要求	2.查阅企业制定的人员能力管理相关制度/文件/记录，其内容包括： A、明确的职责及分工 B、人员能力管理的过程 C、各岗位职责、任职条件和主要能力的要求 D、绩效考核的要求 E、员工能力培训与提升的要求 F、员工激励与奖励的要求 G、相关记录要求	符合：满足A-G 基本符合：满足C及其他选项中的任意五项； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.3企业全员参与情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b） 明确人员能力要求，配备任务所需的人员；	制定岗位任职标准及晋级标准（包括教育、培训、知识、技能及经验等），并定期评审和更新	**3.查阅企业岗位说明书等相关制定岗位任职标准及晋级标准的文件/记录，其内容包括：** A、岗位设置 B、岗位职责和权限 C、任职条件及应具备的能力（包括教育、培训、知识、技能及经验） D、职级晋升条件 E、实施定期评审和更新的要求	符合：满足A-E 基本符合：满足A-D 不符合：除符合与基本符合以外的选项
		4.查阅以下关键岗位的岗位任职要求（岗位说明书），以进一步核实企业制定了具体的岗位任职标准及晋级标准，以及实施了定期评审和更新： A、设计 B、工艺 C、关键工序生产 D、品质保证(如检验人员等)	符合：满足A-D 基本符合：满足A-D的任意三项 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	对比岗位任职标准，配备需要的人员	**5.查阅以下文件/记录，以核实企业配备了任务所需要的人员：** A、岗位与人员配备清单（至少包括部门、岗位及人员） B、确认已配备的人员（特别是关键岗位人员）满足岗位任职要求（如人员绩效考核） C、当人员不满足需求时，采取相应的措施（如转岗、招聘、培训与再培训） D、人力资源需求(至少包括部门、岗位及招聘条件) E、确认新入职的人员满足岗位招聘条件（如录用审批） F、确认新入职人员具备相应能力（如转正考核）	符合：满足A-F； 基本符合：满足A-F中的任意五项 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.3企业全员参与情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c） 通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任；	通过培训、案例展示等方式提升全员质量意识 评价人员知识、能力及经验存在的不足，并通过教育和训练等方式予以补充和完善	**6.查阅以下文件/记录，以核实企业通过教育、培训，强化全员意识，确保人员能力胜任：** A、基于人员能力差距识别结果，提出培训计划 B、培训计划覆盖质量相关各关键岗位（如设计、工艺、关键工序生产、品质保证等） C、培训内容包括提升技能的内容 D、培训内容包括提升质量意识的内容 E、按计划实施了培训 F、对培训效果进行了评价	符合：满足A-F 基本符合：满足A - E 不符合：除符合与基本符合以外的选项
d） 将质量职责授权到所有职能领域对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步	质量管理职责在所有的职能领域得到分解和落实	**7.查阅以下文件/记录，以核实企业将质量管理职责在所有的职能领域得到分解和落实：** A、在各部门的职责中规定了质量管理的职责内容； B、对质量相关的关键岗位实施了授权（如上岗证、任命书等）	符合：满足A-B 基本符合：仅满足A 不符合:除符合与基本符合以外的选项
	通过开展个人质量的绩效评价，以表彰、激励并分享员工在实现质量目标、持续改进方面取得的贡献和进步	**8.查阅以下文件/记录，以核实企业对个人质量绩效进行评价，并表彰员工贡献和进步：** A、建立个人质量绩效奖励机制或相关制度（内容至少包括如何评价，如何奖励） B、开展个人质量绩效评价（如绩效考核） C、开展个人质量绩效表彰（如表彰、奖励文件）	符合：满足A - C 基本符合：仅满足A和B； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.3企业全员参与情况：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估

显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

a） 员工以非正式或临时的方式参与质量管理活动

【检验级】
a） 建立人员能力管理过程，并确保其有效运行；
b） 明确人员能力要求，配备任务所需的人员；
c） 通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任；
d） 将质量职责授权到所有职能领域，对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步

【保证级】
a） 识别并采取措施确保人员具备运用所需质量技术、工具及方法的能力并确保实现跨部门/职能协作、知识积累及共享

【预防级】
a） 识别并采取措施确保人员具备通过理解、分析及运用质量数据，提升质量管理过程绩效的能力；
b） 进行调查以评估人员的满意程度，并采取适当的措施予以改进

【卓越级】
a） 建立全员质量改进与创新机制，如成立QCC小组，质量改进与创新活动不仅针对设计、生产等一线部门，而且扩展到所有部门，并取得显著的收益

2. (检验级) 查阅企业制定的人员能力管理相关制度/文件/记录，其内容包括：

- A、明确的职责及分工
- B、人员能力管理的过程
- C、各岗位职责、任职条件和主要能力的要求
- D、绩效考核的要求
- E、员工能力培训与提升的要求
- F、员工激励与奖励的要求
- G、相关记录要求
- H、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：人员能力管理相关的流程图、程序文件求、系统控制流程截屏）

3. (检验级) 查阅企业岗位说明书等相关制定岗位任职标准及晋级标准的文件/记录，其内容包括：

- A、岗位设置
- B、岗位职责和权限
- C、任职条件及应具备的能力（包括教育、培训、知识、技能及经验）
- D、职级晋升条件
- E、实施定期评审和更新的要求
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：近三年的关键岗位（如设计、工艺、关键工序生产、品质保证等）任职标准及晋级标准）

6.2.3企业全员参与情况：保证级要求

保证级要求

a）识别并采取措施确保人员具备运用所需质量技术、工具及方法的能力并确保实现跨部门/职能协作、知识积累及共享

- 在掌握质量管理体系基本要求的基础上，进一步对不同岗位人员应掌握的质量技术、工具及方法的识别，有助于企业在质量管理过程中全面有效的应用质量技术、工具及方法，并提高员工参与质量管理、解决质量问题的能力。确保人员掌握质量技术、工具及方法的措施不仅仅来自培训，也可能是通过项目锻炼或对相关技术的研究与应用

岗位工具技术识别案例

研发岗位：质量损失函数分析、实验设计、DFMEA、PFMEA等；

生产岗位：因果图、SPC、控制计划、PFMEA等；

检验岗位：MSA，统计技术、抽样原则等；

6.2.3企业全员参与情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 识别并采取措施确保人员具备运用所需质量技术、工具及方法的能力并确保实现跨部门/职能协作、知识积累及共享	定义不同岗位人员应掌握的质量技术、工具及方法	9.查阅岗位能力要求（如岗位说明书），企业定义的对不同岗位人员应掌握的质量技术、工具及方法，包括： A、8D B、FEMA（失效模式和效果分析） C、SPC（统计过程控制） D、控制图（如直方图，散布图，排列图等） E、六西格玛 F、5S G、PDCA H、5why分析 I、其他：____	符合：不少于4个； 基本符合：不少于3个； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
		10.查阅以下关键岗位的岗位能力要求（如岗位说明书），以进一步核实企业定义了不同岗位人员应掌握的质量技术、工具及方法： A、设计 B、工艺 C、关键工序生产 D、品质保证（如检验人员）	符合：满足A-D 基本符合：满足A-D的任意三项 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.3企业全员参与情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 识别并采取措施确保人员具备运用所需质量技术、工具及方法的能力并确保实现跨部门/职能协作、知识积累及共享	通过招聘、训练、培训方法，确保从业人员掌握所需的质量技术、工具及方法	11.查阅以下文件/记录，以核实企业确保人员掌握相应的质量技术、工具及方法： A、对照岗位要求，在招聘需求中提出了对相应人员应掌握的质量技术、工具及方法运用的能力要求 B、在培训计划中包括质量技术、工具及方法运用的内容 C、实施了关于质量技术、工具及方法运用的培训 D、对关键岗位人员（设计、工艺、关键工序生产、品质保证等）应掌握的质量技术、工具及方法运用能力实施了认定（如培训合格证明）	符合：满足A-D 基本符合：满足A-D中任意三项 不符合；除符合与基本符合以外的选项
	建立机制确保在质量管理过程中实现跨部门及职能的协作（如对质量问题的改进能够由包括设计、生产、检验等所有相关的部门与职能共同参与）	12.查阅以下文件/记录，以核实企业实现跨部门/职能协作、信息沟通与知识分享： A、建立跨部门/职能协作的机制（至少包括如何开展协作，在哪些方面开展协作） B、在实施质量问题的改进时，有设计、生产、检验等相关部门与职能共同参与 C、采用信息技术方法（如即时通信工具、信息系统等）开展内部信息沟通 D、设计、生产、检验等相关部门共同开展知识积累与分享	符合：满足A - D 基本符合：满足A-D中的任意三项 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	通过即时通信工具、信息系统等方式，开展内部信息沟通、知识的积累和分享		

6.2.3企业全员参与情况：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

a） 员工以非正式或临时的方式参与质量管理活动

【检验级】
a） 建立人员能力管理过程，并确保其有效运行；
b） 明确人员能力要求，配备任务所需的人员；
c） 通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任；
d） 将质量职责授权到所有职能领域，对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步

【保证级】
a） 识别并采取措施确保人员具备运用所需质量技术、工具及方法的能力并确保实现跨部门/职能协作、知识积累及共享

【预防级】
a） 识别并采取措施确保人员具备通过理解、分析及运用质量数据，提升质量管理过程绩效的能力；
b） 进行调查以评估人员的满意程度，并采取适当的措施予以改进

【卓越级】
a） 建立全员质量改进与创新机制，如成立QCC小组，质量改进与创新活动不仅针对设计、生产等一线部门，而且扩展到所有部门，并取得显著的收益

9. (保证级) 查阅岗位能力要求（如岗位说明书），企业定义的对不同岗位人员应掌握的质量技术、工具及方法，包括：

- A、8D
- B、FEMA（失效模式和效果分析）
- C、SPC（统计过程控制）
- D、控制图（如直方图，散布图，排列图等）
- E、六西格玛
- F、5S
- G、PDCA
- H、5why分析
- I、其他：___

* 对该条要求内容的情况说明：

* 支撑材料：上传 （如：考核激励制度及考核激励的证据，如对改进项目的奖励、公示与分享）

10. (保证级) 查阅以下关键岗位的岗位能力要求（如岗位说明书），以进一步核实企业定义了不同岗位人员应掌握的质量技术、工具及方法：

- A、设计
- B、工艺
- C、关键工序生产
- D、品质保证（如检验人员）
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

* 支撑材料：上传 （如：质量相关的岗位能力要求职责说明书）

6.2.3企业全员参与情况：预防级要求

预防级要求

a）识别并采取措施确保人员具备通过理解、分析及运用质量数据，提升质量管理过程绩效的能力；

b）进行调查以评估人员的满意程度，并采取适当的措施予以改进

□ 质量数据中包含了大量与质量相关的信息。掌握对数据的分析方法及运用手段，是开展数字化质量管理的企业对员工能力的基本要求。企业应识别不同岗位人员应掌握的数据分析及运用能力要求（如统计方法、分析方法、数据建模等），并通过培训或招聘等方式，确保能力要求得到满足

开展数字化管理对人员能力的基本需求

- 数据建模
- 数据决策
- 数据分析
- 数据统计

6.2.3企业全员参与情况：预防级要求案例

人员数字化能力的掌握是制造业企业实现数字化转型的核心与关键

制造企业数字化转型难点



6.2.3企业全员参与情况：预防级要求

预防级要求

a）识别并采取措施确保人员具备通过理解、分析及运用质量数据，提升质量管理过程绩效的能力；

b）进行调查以评估人员的满意程度，并采取适当的措施予以改进

- 企业通过对员工的顾客满意度调查，可以识别制约员工积极参与的因素，改善员工对质量管理的参与程度。企业内部员工满意度调查应至少包括对员工参与质量管理的制约因素、员工对工作及其环境的满意程度及改进建议的调查



6.2.3企业全员参与情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 识别并采取措施确保人员具备通过理解、分析及运用质量数据，提升质量管理过程绩效的能力；	识别不同岗位人员应掌握的数据分析及运用能力要求（如统计方法、分析方法、数据建模等）	13.查阅以下关键岗位的岗位能力要求，以核实企业识别不同岗位人员应掌握数据分析及运用能力（如统计方法、分析方法、数据建模方法等）的要求： A、设计 B、工艺 C、品管 D、生产管理 E、战略规划	符合：满足A - E 基本符合：仅满足A - D 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	通过培训、训练及招聘具备能力的人员等方法，确保人员掌握数据分析及运用能力	14.查阅以下文件/记录，以核实企业确保关键岗位人员掌握相应的数据分析及运用能力： A、对照岗位要求在招聘需求中提出对相应人员应掌握数据分析及运用的能力要求 B、在培训计划中包括数据分析及运用的内容 C、实施了与数据分析及运用相关的培训 D、对相应岗位人员能力认定中，有对其数据统计方法运用能力的认定（如培训合格证明）	符合：满足A - D 基本符合：满足A-D中的任意三项 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	收集证据、分析并评价人员数字化管理能力提升带来的质量管理过程绩效	15.查阅企业人员数字化管理能力提升带来的质量绩效总结报告，其内容包括： A、数字化管理实施应用的基本情况 B、质量数据收集与分析 C、质量绩效结果展示 D、典型成功案例 E、问题与改进建议	符合；满足A - E 基本符合：仅满足A - D 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.3企业全员参与情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b） 进行调查以评估人员的满意程度，并采取适当的措施予以改进	开展员工的满意度调查，以识别员工对企业工作环境、参与质量管理、发挥个人能力等方面的影响和制约因素，并采取措施予以改进，确保人员能够毫无顾虑的主动参与质量管理	16.查阅企业员工内部满意度调查报告，其内容包括： A、采用的调查方法及样本数量（为保证样本数量采取如不记名调查、鼓励积极参与等措施） B、调查内容（至少包括工作环境、薪资待遇 、职业发展、公司文化、培训机会、意见与建议等） C、进行调查结果分析 D、内部满意度的结论 E、改进建议与措施	符合：满足A - E; 基本符合：满足A-D 不符足：除符合与基本符合以外的选项
		17.查阅企业基于调查的结果采取措施予以改进的记录，其内容包括： A、改进目标 B、具体的改进措施 C、改进的时间表 D、改进的责任者 E、改进效果评价	符合：满足A - E; 基本符合：仅满足A - D; 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.3企业全员参与情况：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

a） 员工以非正式或临时的方式参与质量管理活动

【检验级】
a） 建立人员能力管理过程，并确保其有效运行；
b） 明确人员能力要求，配备任务所需的人员；
c） 通过教育、培训，强化全员质量意识，确保人员能够胜任；
d） 将质量职责授权到所有职能领域，对个人质量绩效进行评价，并表彰员工的贡献和进步

【保证级】
a） 识别并采取措施确保人员具备运用所需质量技术、工具及方法的能力并确保实现跨部门/职能协作、知识积累及共享

【预防级】
a） 识别并采取措施确保人员具备通过理解、分析及运用质量数据，提升质量管理过程绩效的能力；
b） 进行调查以评估人员的满意程度，并采取适当的措施予以改进

【卓越级】
a） 建立全员质量改进与创新机制，如成立QCC小组，质量改进与创新活动不仅针对设计、生产等一线部门，而且扩展到所有部门，并取得显著的收益

13. (预防级) 查阅以下关键岗位的岗位能力要求，以核实企业识别不同岗位人员应掌握数据分析及运用能力（如统计方法、分析方法、数据建模方法等）的要求：

评估示例　我有疑问

- A、设计
- B、工艺
- C、品管
- D、生产管理
- E、战略规划
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　(如：通过即时通信工具及信息系统开展内部信息沟通、知识的积累和分享的证据)

14. (预防级) 查阅以下文件/记录，以核实企业确保关键岗位人员掌握相应的数据分析及运用能力：

评估示例　我有疑问

- A、对照岗位要求在招聘需求中提出对相应人员应掌握数据分析及运用的能力要求
- B、在培训计划中包括数据分析及运用的内容
- C、实施了与数据分析及运用相关的培训
- D、对相应岗位人员能力认定中，有对其数据统计方法运用能力的认定（如培训合格证明）
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

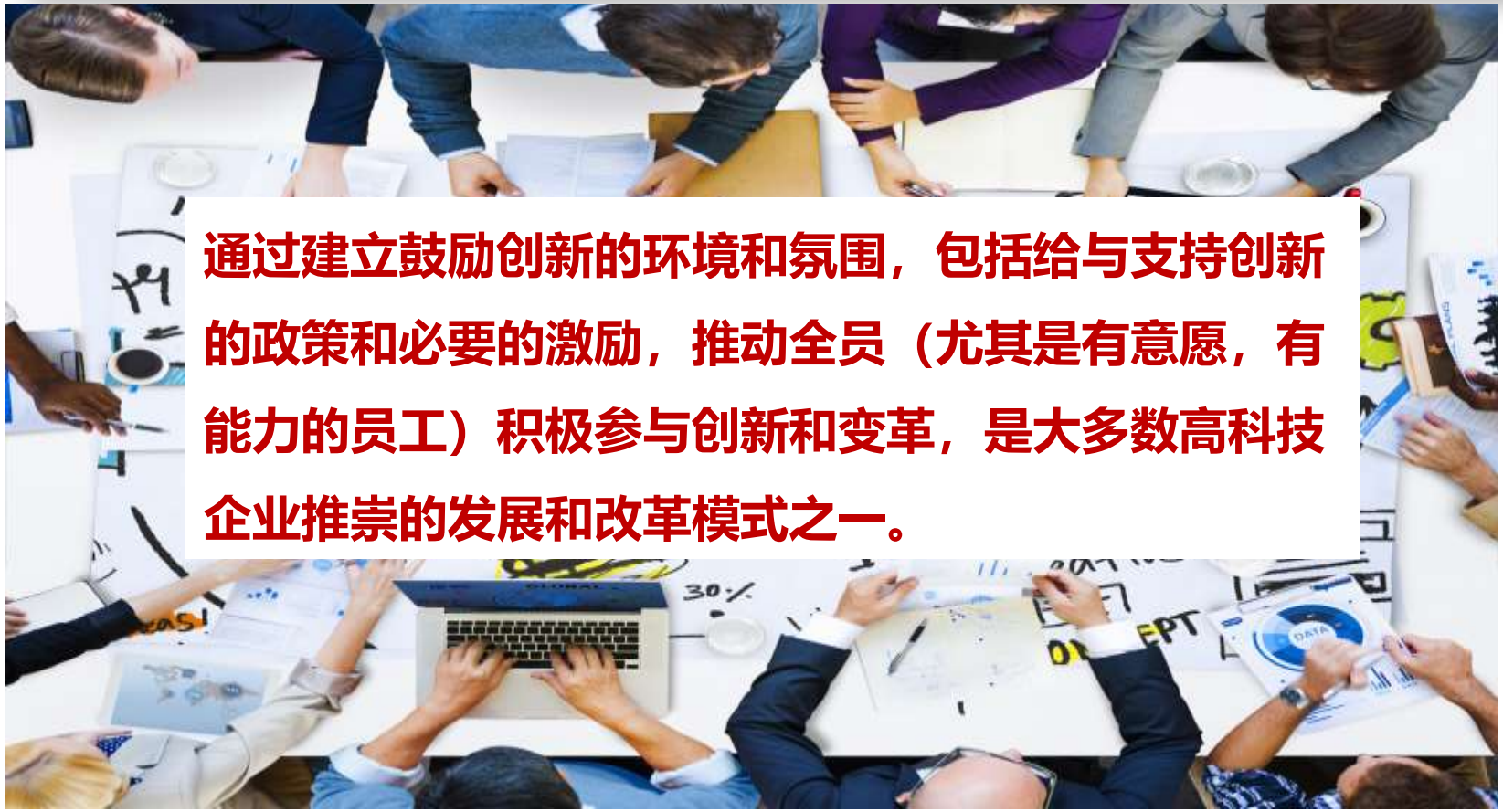
* 支撑材料：上传　(如：与质量相关的岗位职责说明书)

6.2.3企业全员参与情况：卓越级要求

卓越级要求

a）建立全员质量改进与创新机制，如成立QCC小组，质量改进与创新活动不仅针对设计、生产等一线部门，而且扩展到所有部门，并取得显著的收益

- 推动全员积极参与改进与创新，是企业全体员工参与质量管理的终极目标。实现这一目标能够为企业提供快速发展的源动力。企业可以通过建立QCC小组，完善改进与创新的管理极致，实现推动各个部门的全体员工全面参与质量管理的改进与创新



通过建立鼓励创新的环境和氛围，包括给与支持创新的政策和必要的激励，推动全员（尤其是有意愿，有能力的员工）积极参与创新和变革，是大多数高科技企业推崇的发展和改革模式之一。

6.2.3企业全员参与情况：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a) 建立全员质量改进与创新机制，如成立QCC小组，质量改进与创新活动不仅针对设计、生产等一线部门，而且扩展到所有部门，并取得显著的收益	建立全员参与创新的机制（如提供参与创新的机遇并提供必要的能力培训、成立QCC小组等） 通过机制确保所有部门都能主动参与改进与创新	18.查阅企业建立全员质量改进与创新机制的相关制度文件，其内容包括： A、建立创新相关组织架构（如成立创新委员会、创新工作组、QCC小组等） B、规定创新管理要求（至少包括决策、过程管理、资源支持、风险管理等内容） C、建立创新激励制度（包括对创新的奖励、对开展并取得创新成果的员工提供个人晋升机会等） D、实施创新考评（包括对创新活动的成果进行评估和考核） E、开展创新总结（包括对创新活动开展统计与收益分析、表彰等）	符合：满足A - E； 基本符合：满足A - E中任意四条； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	企业内部对改进与创新成果开展统计与分析，以证实全员参与改进与创新对质量管理的贡献	19.查阅以下文件/记录，以核实企业实施全员质量改进与创新： A、对创新活动的成果进行评估考核 B、对创新活动进行统计 C、对创新活动实施收益分析 D、对创新团队/人员实施表彰	符合：满足A - D； 基本符合：满足A-D中的任意三条； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.3企业全员参与情况：如何填写评估平台（卓越级）





过程方法应用情况

6.2.4过程方法应用情况

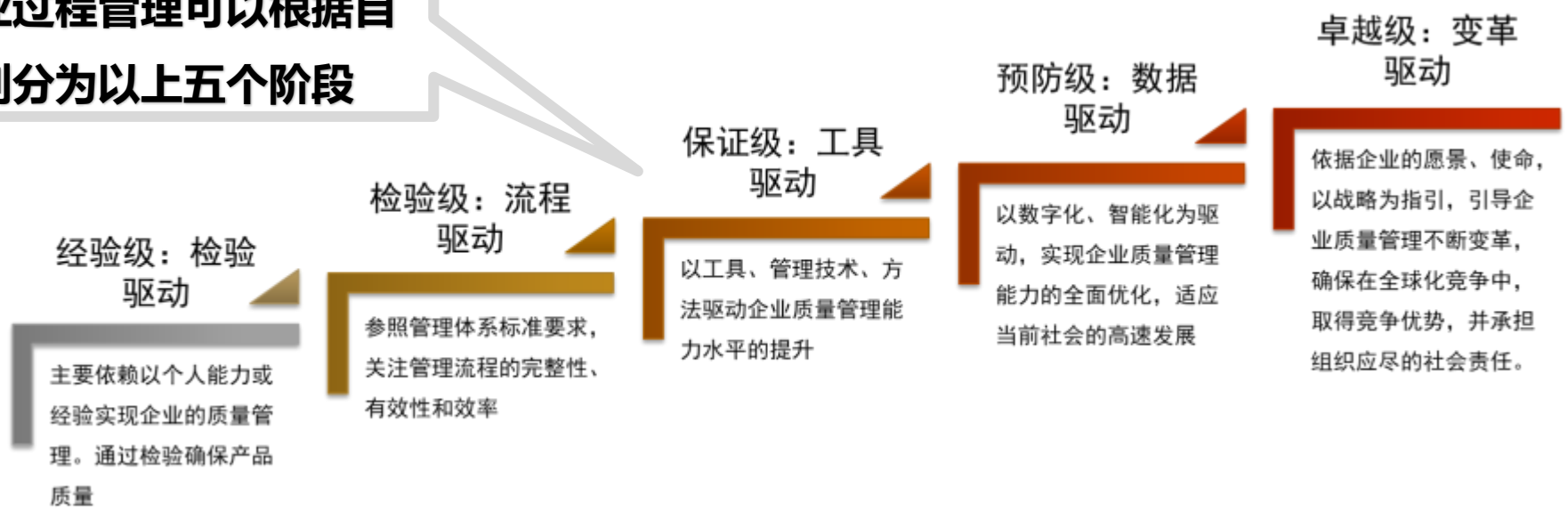
6.2质量管理体系有效性	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
6.2.4过程方法应用情况	a)以非正式或临时的方式管理过程	a)确定组成质量管理体系的过程及其相互依赖关系； b)确定管理过程所需的职责、权限，并确保运行过程所需的资源； c)建立、实施并保持质量管理体系及其过程的运行； d)监测、分析和评价质量管理体系及其过程的绩效，并持续改进	a)充分 识别并运用适宜的质量技术、工具及方法，对关键过程的管理要求进行固化和优化	a)收集、分析过程性能的数据，建立并维护关键过程的性能基线； b)建立关键过程的性能指标，持续 监测、分析关键过程的性能，发现偏差、控制波动并持续改进； c)管理影响质量管理体系及其关键过程绩效的风险	a)识别并运用来自内部及外部的创新成果， 改善关键过程的整体绩效

□ 指标解读：《GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语》指出将活动作为相关关联、功能连贯的过程组成的体系来理解和管理时，课更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果。质量管理体系是由相互管理的过程所组成。理解体系是如何产生结果的，能够使企业尽可能地完善其体系并优化其绩效

6.2.4过程方法应用情况

- 将企业内的活动作为相互关联，功能连贯的过程组成的体系来理解和管理时，可以更加有效和高效的得到一致的、可预期的结果，包括：
  - 提高关注关键过程的结果和改进机会的能力；
  - 通过由协调一致的过程所构成的体系，得到一致的，可预测的结果；
  - 通过过程的有效管理、资源的高效利用及跨职能壁垒的减少，尽可能提升其绩效；
  - 使企业能够向相关方提供一致性、有效性和效率方面的信任。

- **参考CMMI过程能力成熟度模型，企业过程管理可以根据自身特点划分为以上五个阶段**



6.2.4过程方法应用情况：经验级要求

经验级要求	评价内容
a)以非正式或临时的方式管理过程	依赖以往的经验管理与质量有关的活动

- 指标解读：通常情况下，企业依赖以往的管理经验管理产品质量，（如：曾经这样设置机床的控制参数，取得了合格品），一般没有严格的过程设计和验证，常常因条件的变化而导致质量问题的发生（如：材料的变化导致之前经验的失效）。
- 通常没有对过程管控进行策划、并开展有效性的验证。如：老化时间和条件是否合理。
- 通常缺少明确的控制与反映计划（如：当某一个情况发生或变化应如何调整，确保过程受控；
- 通常没有针对过程监控结果的持续改进活动；
- ……

6.2.4过程方法应用情况：如何填写评估平台（经验级）



6.2.4过程方法应用情况：检验级要求

检验级要求

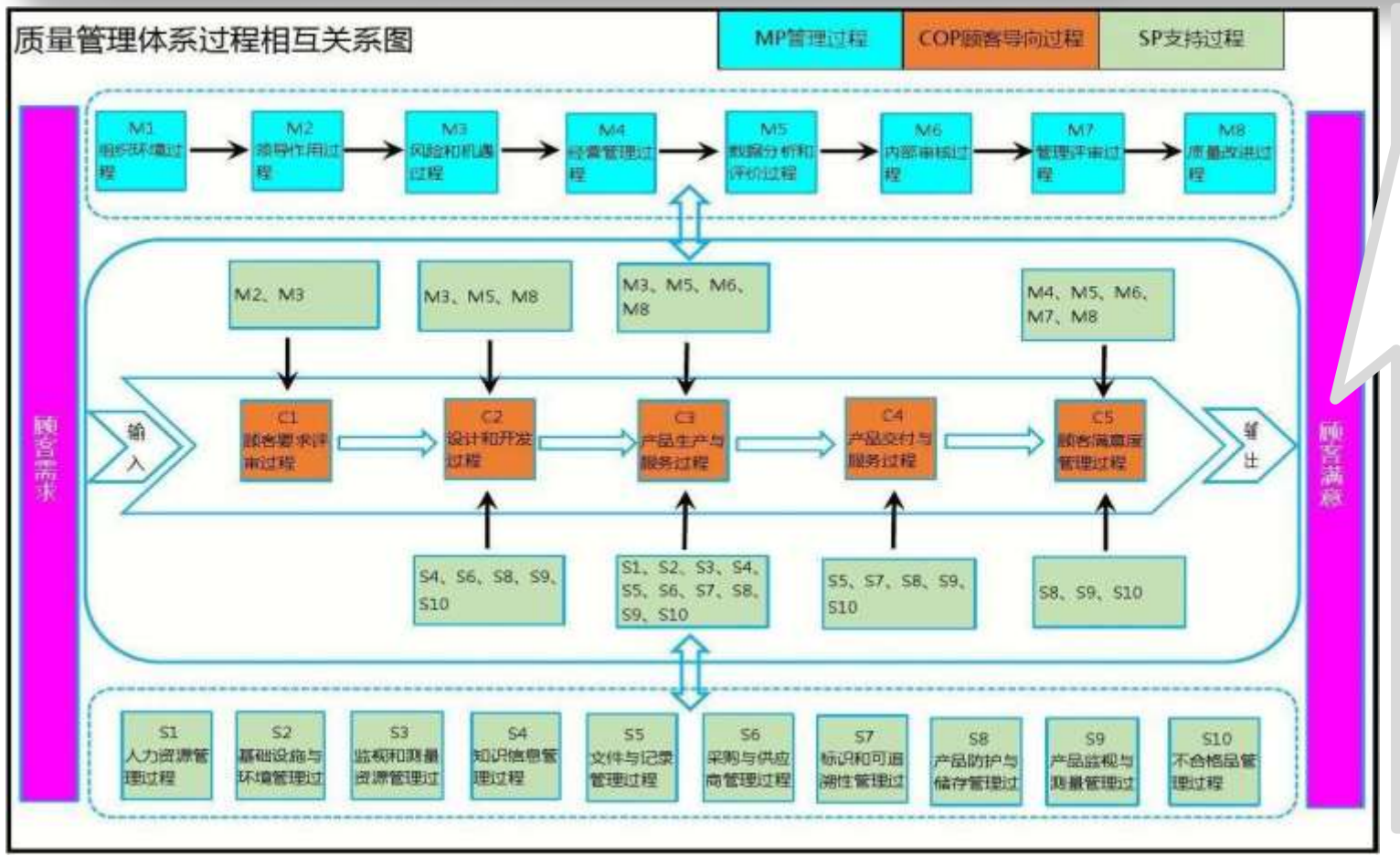
a）确定组成质量管理体系的过程及其相互依赖关系；

b）确定管理过程所需的职责、权限，并确保运行过程所需的资源；

c）建立、实施并保持质量管理体系及其过程的运行；

d）监测、分析和评价质量管理体系及其过程的绩效，并持续改进

- 过程是“利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动”（GB/T19001-2015）。识别过程是建立质量管理体系的基础和前提。所谓识别过程，可能是对一组活动的拆分，也可能是组合，分合应视具体及管理需求而定。例如：流水线上的作业过程，可以分解到每个员工所干的工作为止。也可以将一组检验活动定义为一个过程。确定组成质量管理体系的过程及其相互依赖关系是构建企业质量管理体系的基础和前提。



企业在建立质量管理体系的过程中，应首先识别过程，明确过程间的相互作用，并按照其在质量管理体系中发挥的作用进行分组

6.2.4过程方法应用情况：检验级要求

检验级要求

a）确定组成质量管理体系的过程及其相互依赖关系；

b）确定管理过程所需的职责、权限，并确保运行过程所需的资源；

c）建立、实施并保持质量管理体系及其过程的运行；

d）监测、分析和评价质量管理体系及其过程的绩效，并持续改进

□ 任何过程都需要人去控制才能完成。因此，只有严格的职责，才能确保有效的控制。资源是过程运行的基础，应定义并确保提供过程运行的必要资源，才能保证过程的运行。因此，企业应按照过程逐一识别所需的人员职责、权限及过程运行所需的资源，并为确保过程的稳定运行，确保提供并不断改善以上资源，如对过程所需人员能力的变化进行识别及对设备、环境进行维护等。



人、机、料、法、环、测（5M1E）是企业识别质量管理过程资源需求需求的基本架构

6.2.4 过程方法应用情况：检验级要求

检验级要求

a）确定组成质量管理体系的过程及其相互依赖关系；

b）确定管理过程所需的职责、权限，并确保运行过程所需的资源；

c）建立、实施并保持质量管理体系及其过程的运行；

d）监测、分析和评价质量管理体系及其过程的绩效，并持续改进

- 过程一旦开始运转，就应对进行控制。当过程的结果发生劣化、变异，就应对其进行调整，防止产生不合格的结果。同时应注意不要过度调整，有时频繁对过程的调整可能带来负面影响。企业应对过程开展设计及验证，以确保过程控制的合理性和有效性。企业应按照策划开展对过程的控制，并严格管理过程的变更，以确保过程的稳定。

附录：控 制 计 划

第 1 页，共 50 页

□ 打样 ■ 试生产 □ 生产 控制计划编号：CP—P001A3		主要联系人/电话： 刘工/010-60034105/010-60631037	日期(编制)： 2006-05-10 / 日期(修订)：
零件编号/最新更改等级： Wi11AB001/2006-05-01		核心小组： 刘甲、张三、李四、王五、钱已	顾客工程批准/日期(如需要)：
零件名称/描述： 变挡杆护罩		供方/工厂批准/日期： 何总/2006-05-23	顾客质量批准/日期(如需要)：
供方/工厂： 东风汽车部件制造公司	供方代码： Z—Code	其它批准/日期(如需要)：	其它批准/日期(如需要)：

零件/过程编号	过程名称/操作描述	机器、装置、夹具、工装	特性			特殊特性分类	方法				控制方法	反应计划
			编号	产品	过程		产品/过程规范/公差	评价/测量技术	样本 容量	样本 频率		
120	扩孔	镗床	1	内孔			Φ90±0.02mm	量缸表	1次	10件	检验记录表	标识、隔离、评审、报废
		（打样控制计划）	1	内孔			Φ50±0.02mm	量缸表	100%	连续	检验记录表	
		（试生产控制计划）	1	内孔		▼	Φ50±0.02mm	量缸表	100%	每批	检验记录表 X-R控制图 Ppk计算	标识、隔离、评审、报废、100%检验
		（生产控制计划）	1	内孔		▼	Φ50±0.02mm	量缸表	连续5件	每批每2小时	检验记录表 X-R控制图 Cpk计算	

6.2.4 过程方法应用情况：检验级要求（案例）

案例售后服务的设计

策划：投诉电话，2天内回访并反馈解决结果。

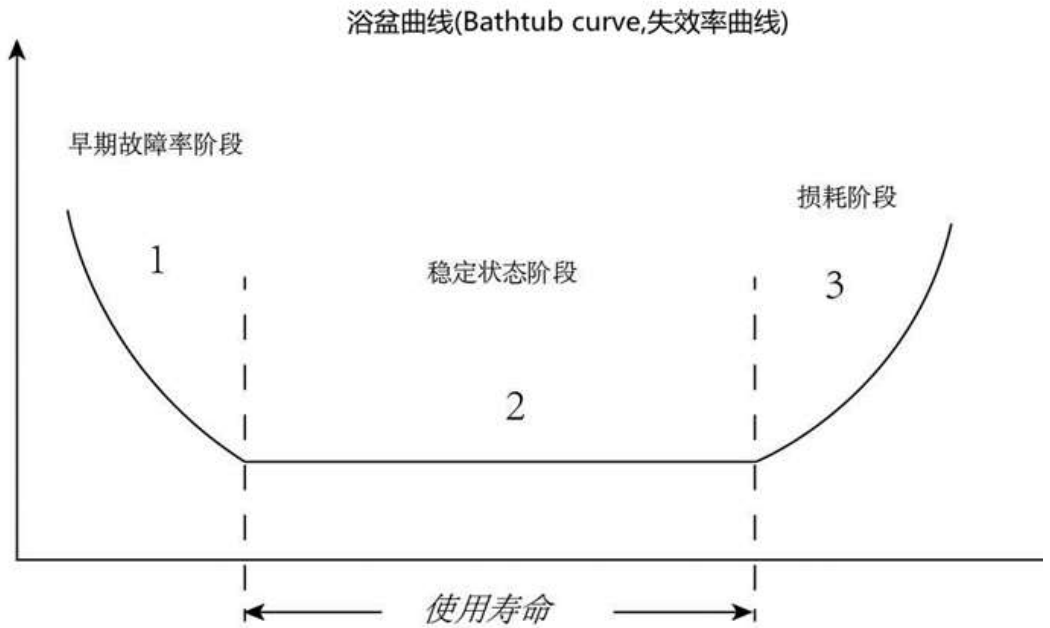
设计：

1、明确投诉回访接听率指标，85%以上；

2、记录2小时、4小时……22小时、24小时内回访的接听率。并做出分析曲线，寻找相关性模型。

3、根据分析曲线和目标确定回访控制时间。

类比：烙铁温度的选择、老化时间等关键工艺参数和所有关键质量过程的设计与验证。



6.2.4过程方法应用情况：检验级要求

检验级要求

a）确定组成质量管理体系的过程及其相互依赖关系；

b）确定管理过程所需的职责、权限，并确保运行过程所需的资源；

c）建立、实施并保持质量管理体系及其过程的运行；

d）监测、分析和评价质量管理体系及其过程的绩效，并持续改进

- 通过对过程的测量和分析，发现过程存在的不足或缺陷以及可以改进的机会，并以此为基础对过程进行改进，提高其有效性及效率，降低成本。企业应确定对每一个过程的监测指标及目标，策划并合理开展对过程的监测，以确保了解和掌握过程的变化和绩效。

类别	序号	代号	过程名称	负责人	输入	输出	过程目标	目标值	计算方法	对应文件	对应条款	测量频率
Management Process	1	M1	经营计划	总/副总经理	经营理念 公司现状 顾客要求 市场信息	公司中长期业务计划 公司年度业务计划 公司质量目标	1、经营计划完成率	80%	实际完成目标项目数量 / 确定目标项目数量 ×100%	经营计划、目标及方案管理程序	5.4.1.1/5.6.1.1	1/年
	2	M2	管理评审	总/副总经理	顾客反馈 审核结果 过程的表现 产品的符合性 预防和纠正措施的状况以往管理评审跟踪措施可能影响体系的变更 改进建议 设计和开发的监视结果造成影响的分析	体系及其过程有效性的改进与顾客要求有关的产品的改进 资源需求 管理评审会议记录	1、管理评审执行率	100%	实际完成次数 / 要求次数 ×100%	管理评审程序	5.6/7.3.4.1	1/年
							2、问题改善完成率	≥ 90%	按期完成件数 / 提交案件件数 ×100%			1/年
	3	M3	不良质量成本	财务部	公司质量成本目标 质量成本数据	不良质量成本趋势图 不良质量成本报告 质量成本的改进事项	1、内部损失成本率	0.50%	内部损失成本 / 产值 ×100	质量成本控制程序	5.6.1.1	1/季
							2、外部损失成本率	0.50%	外部损失成本 / 产值 ×100			1/季
							3、不良质量成本损失率	1.00%	（内部+外部）损失成本 / 产值 ×100			1/季
	4	M4	数据分析	管理者代表/各部门	质量成本目标 各部门按照统计要求收集的数据	数据分析结果 改善建议及对策	数据上报及时率	100.00%	按时提交部门数 / 应提交目标数据部门数 ×100%	数据分析程序	8.4	1/月
	5	M5	内部质量审核	管理者代表	体系年度审核计划 过程年度审核计划 产品年度审核计划 审核检查表 有资格审核员	不符合项报告 审核报告 纠正措施	1、内部体系审核执行率	100%	实际完成次数 / 要求次数 ×100%	内部审核程序 过程审核作业指导书 产品审核作业指导书	8.2.2	1/年
							2、不符合项改善完成率	100%	按期完成项目数 / 确定不符合项总数 ×100%			1/年
							3、产品审核QKI指数	≥ 98%	见《产品审核作业指导书》			1/年
							4、过程审核遵守率	100%	实际审核次数 / 计划审核次数 ×100%			1/年
							5、过程审核得分数EP	≥90分	$\frac{E_S+E_{SO}+E_E}{\text{被评价的要素数}}$			1/年

6.2.4过程方法应用情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 确定组成质量管理体系的过程及其相互依赖关系；	识别质量管理体系所需的过程（包括过程所需的输入和期望的输出、顺序及相互作用）	2.查阅以下过程的策划文件（如手册、程序文件等），以核实企业识别质量管理体系所需的过程（包括过程所需的输入和期望的输出、顺序及相互作用）： A、管理职责过程 B、资源支持过程 C、与客户相关的过程 D、产品实现过程 E、产品检验与放行过程 F、采购过程 G、测量、分析、改进过程	符合：满足A-G的全部内容； 基本符合：满足C-F，其他过程仅缺失一项； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
b） 确定管理过程所需的职责、权限，并确保运行过程所需的资源；	确定过程管理所需的资源，包括职责、权限、设施、设备、人员、运行的准则、方法及度量要求等	3.查阅过程的策划文件（如手册、程序文件等），以核实企业确定每个过程所需的资源包括如下内容： A、职责与权限 B、资源要求，如设备设施、环境、人员 C、运行的准则 D、运行的方法 E、监视和测量要求	符合：满足A-E； 基本符合：未满足其中的任意一个 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.4过程方法应用情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c） 建立、实施并保持质量管理体系及其过程的运行；	验证过程的运行的环境与资源满足要求	4.通过巡视、观察、交谈、查看文件记录等多种方式，从各过程的以下方面核实各过程运行的环境与资源满足过程需要： A、人员能力 B、机器设备 C、原材料 D、制造方法（工艺） E、测量方法 F、运行环境	符合：满足A-F； 基本符合：满足A-E； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	适用时，识别并确保与设计有关的过程得到策划、实施、检查并持续改进，包括设计开发的策划、设计开发的输入、设计开发的控制（包括设计评审、验证及确认）、设计开发的输出、设计开发的更改等活动	5.抽查近一年内典型产品的设计过程产生的记录以及对设计过程进行管理的记录，从以下内容核实企业对设计有关的过程实施有效控制： A、有产品设计（适用时）和工艺设计 B、有明确的设计开发计划 C、对设计输入要求进行识别，形成文件并进行评审（如需求说明书及其评审） D、对设计开发过程实施控制，包括评审、验证及确认 E、按策划完成设计开发输出（如产品设计说明书、产品图纸、样件/模型、材料与零部件清单、工艺文件、测试规范等） F、识别、评审和控制设计和开发期间以及后续过程中所做的更改	符合：满足A-F； 基本符合：满足A-E； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	识别并确保与产品及服务提供有关的过程得到控制，包括对生产和服务提供过程的控制、标识和可追溯性、对顾客和外部供方财产的控制、产品与服务的防护、交付后活动的管理及对生产和服务变更的控制等活动	6.抽查近一年内典型产品生产过程控制记录，从以下内容核实企业对生产与服务提供过程实施有效控制： A、产品的生产计划 B、相应的要求（如作业指导书或操作规范） C、实施作业前准备验证，包括生产环境、设备设施、人员能力 D、适用时，进行首检确认及确认后过程和产品批准 E、按要求对生产过程进行标识和可追溯性管理 F、按要求识别和控制顾客或外部供方的财产 G、按要求进行全过程防护（包括搬运、污染控制、包装、储存、输送或运输以及保护） H、按要求对变更过程进行了管理	符合：满足A-H； 基本符合：满足A-G； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.4过程方法应用情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c） 建立、实施并保持质量管理体系及其过程的运行；	识别并确保与产品及服务的放行过程得到控制，包括对外部提供的产品和服务以及由企业提供的产品和服务（含半成品及中间产品）的符合性进行验证和放行	**7.抽查近一年内典型产品的检验与放行记录，从以下内容核实企业对产品及服务放行过程实施有效控制：** A、制定所有产品及服务的接收准则，包括原材料、过程及半成品、成品 B、确保人员、设备均具备相应能力 C、按接收准则实施放行 D、保留符合接收准则的证明材料 E、对发现的不合格的处置符合规定的要求 F、让步放行得到授权人员的批准	符合：满足A-F； 基本符合：A-E； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	策划并开展体系及过程有效性的验证，适宜时包括体系内审、过程内审、产品审核、管理评审、质量目标达成情况分析、内部过程间满意度调查等活动	**8.查阅以下文件/记录，以核实企业策划并开展体系及过程有效性验证：** A、内部审核（至少包括审核计划、审核记录、不符合报告及关闭验证、审核报告） B、管理评审（至少应包括管理评审计划、管理评审报告等） C、质量目标达成情况统计与分析 D、适用时，过程内审（至少包括审核计划、审核记录、不符合报告及关闭验证、审核报告） E、适用时，产品审核（至少包括审核计划、审核记录、不符合报告及关闭验证、审核报告）	符合：满足A-E； 基本符合：满足A - C； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.4过程方法应用情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
d） 监测、分析和评价质量管理体系及其过程的绩效，并持续改进	依据质量方针，将企业的质量目标在质量管理体系相关职能、层次和过程中予以分解； 对各层级质量目标开展持续监测和分析，并识别改进机会（包括对目标的更新）	9.查阅企业质量目标相关文件/记录，从以下内容核实企业将质量目标进行分解、监测和分析，并识别改进机会： A、质量目标（应与企业质量战略及方针相适宜） B、质量目标在内部进行了分解 C、对实现质量目标进行了策划（至少包括资源、职责、时间表，方法） D、对质量目标达成情况进行统计、分析和评价 E、质量目标根据企业的实际情况进行调整	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-D； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	根据内审、过程审核、产品审核、管理评审及质量目标达成情况分析所确定的问题，开展持续改进	10.查阅企业根据内审、过程审核、产品审核、管理评审及质量目标达成情况分析所确定的问题开展持续改进的文件和记录，其内容包括： A、明确改进的目标和指标 B、提出问题并分析 C、针对分析出的原因，制定具体的改进计划和措施 D、提出改进的时间表和优先级 E、明确改进的责任人 F、对改进计划的执行情况进行检查和评估	符合：满足A-F； 基本符合：满足A-E； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.4过程方法应用情况：如何填写评估平台（检验级）



6.2.4过程方法应用情况：保证级要求

MEQMC

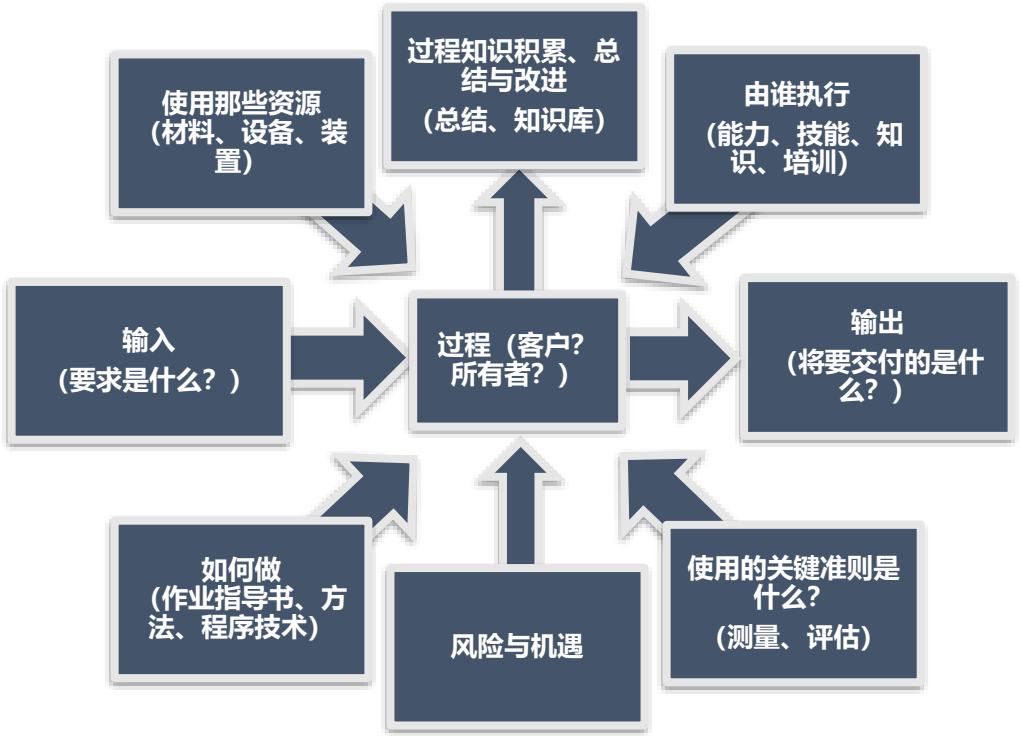
保证级要求

a）充分识别并运用适宜的质量技术、工具及方法，对关键过程的管理要求进行固化和优化

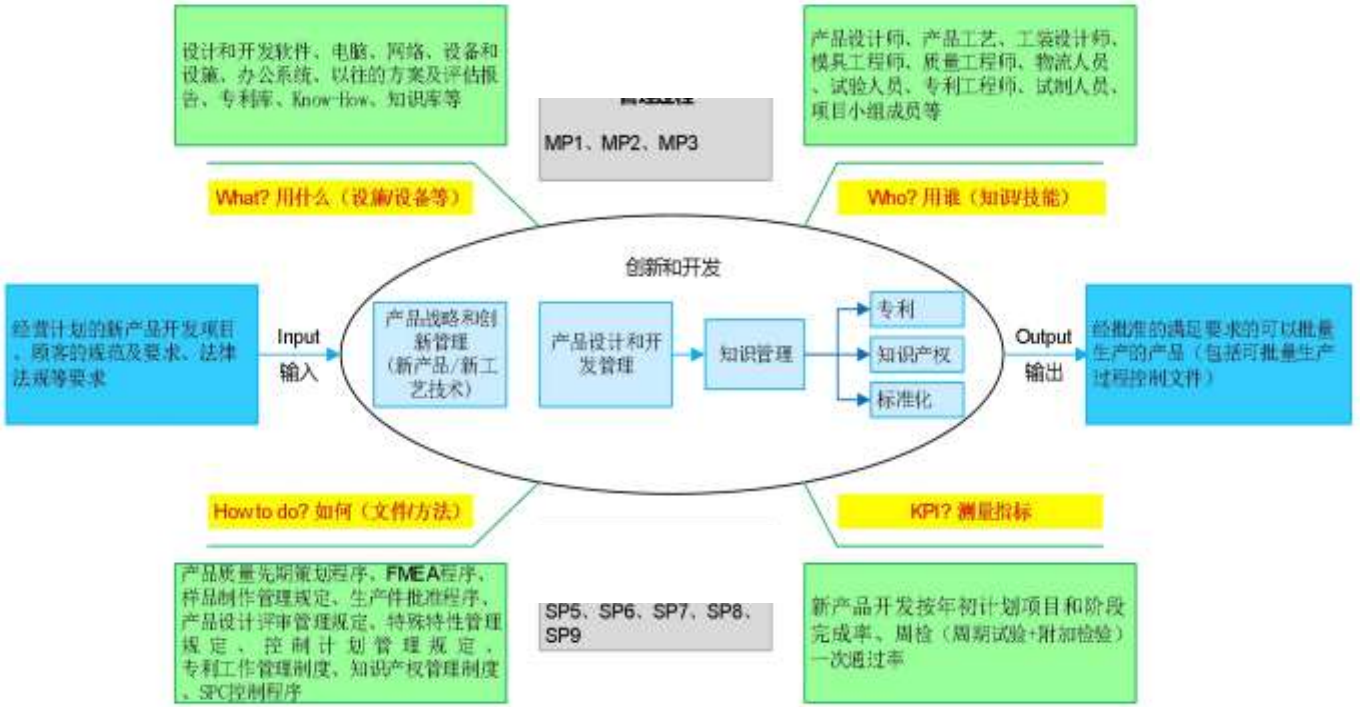
□ 应用适宜的质量技术，工具及方法能够有效的提升质量管理的有效性、效率并降低管理成本。企业应确定在不同的过程中，适用的质量技术、工具及方法，并能够其在过程中的应用给出必要的指导和控制，包括编制作业指南、建立表单及模板、并就在过程中使用的技术、工具及方法开展监测、分析及改进。

一、提高管理活动的有效行及效率	二、提升质量管理的科学性	三、确保质量管理过程的全面性	四、促进沟通	五、加强协作
质量技术、工具及方法的有效运用，能够帮助企业按照科学的逻辑及经验证的管理方法，分析、判断和解决质量管理过程中遇到的各种问题。极大的提升了质量管理的有效性。	质量技术、工具及方法是企业质量管理经验的总结和提炼，并得到了广泛的应用及验证，其在企业内的有效应用，能够提升企业质量管理活动的科学性及合理性。	按照规定的程序使用质量工具方法不会缺失必要的步骤和方面，能更为充分的保证质量管理的全面性。	能够使管理者和相关方直观和简明地了解过程的现状和改变趋势等情况，从而获得他们对质量管理和质量改进活动的支持。	现场人员能够通过质量技术、工具及方法运用，更为广泛参与质量管理过程中，提高全员参与的水平及技术和经验的交流。

6.2.4过程方法应用情况：保证级要求（案例）



质量管理工具乌龟图的模型



质量管理工具乌龟图的示例

通过在过程策划中，有效的运用乌龟图这一质量工具，能够有效的指导企业识别过程管控的要点，提升过程管理的有效性。

6.2.4过程方法应用情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a) 充分识别并运用适宜的质量技术、工具及方法，对关键过程的管理要求进行固化和优化	依据过程管理的需要，识别和确定不同过程对质量技术、工具及方法（如乌龟图、8D、FEMA、SPC、MSA、PPAP、APQP等）的应用需求	11.通过交谈了解，并查阅在以下过程中使用的质量技术、工具和方法的证明材料，以核实企业在过程管理中使用质量技术、工具和方法（如乌龟图、8D、FEMA、SPC、MSA、PPAP、APQP等）： A、研发过程（如APQP） B、生产过程（如SPC） C、采购过程（如PPAP） D、检验过程（如MSA） E、改进过程（如8D、FEMA）	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-E中的任意四项； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	对质量技术、工具及方法在过程中的应用开展设计与效果的验证	12.查阅企业对质量技术、工具及方法在过程中的应用开展设计与效果验证总结，其内容包括： A、质量技术、工具及方法应用设计（选择的质量技术工具和方法） B、如何应用实施的 C、应用效果总结 D、改进建议	符合：满足A-D； 基本符合：满足A—C； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	制定对质量技术、工具及方法的管理要求固化和优化所取得的成果，并在相关过程中予以推广实施	13.查阅以下文件/记录或其他证明材料，以核实企业制定对质量技术工具和方法的管理要求以固化和优化所取得的成果，并在相应过程中予以推广实施： A、企业有对质量技术工具和方法进行成果固化和优化的管理要求（包括：整理过程管理中使用质量技术、工具及方法的案例、分析并应用成果等） B、固化成果的文件（包括质量技术、工具及方法的定义与应用场景） C、应用成果纳入组织的知识库 D、开展应用交流与培训（如通知、照片等） E、选择过程进行应用推广（如通知、实施计划等）	符合：满足A-E； 基本符合：满足A、B、E以及CD中的任意一项； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.4过程方法应用情况：如何填写评估平台（保证级）



6.2.4过程方法应用情况：预防级要求

预防级要求

a）收集、分析过程性能的数据，建立并维护关键过程的性能基线；
b）建立关键过程的性能指标，持续监测、分析关键过程的性能，发现偏差、控制波动并持续改进；
c）管理影响质量管理体系及其关键过程绩效的风险

- **过程的性能基线是过程性能经过正式评审并取得共识的过程能力指标集合，包括了性能指标的中心趋势与偏差，并做为企业质量管理未来发展及预估的主要的依据和来源。企业应通过对过程性能的统计和分析结果，建立过程的性能基线，并以此为基础开展对产能、质量、竞争优势的估算。**



[SOURCE: A.T. KEARNEY ANALYSIS, 2019]

引用请注明来源：CSCMP中国

6.2.4过程方法应用情况：预防级要求

预防级要求

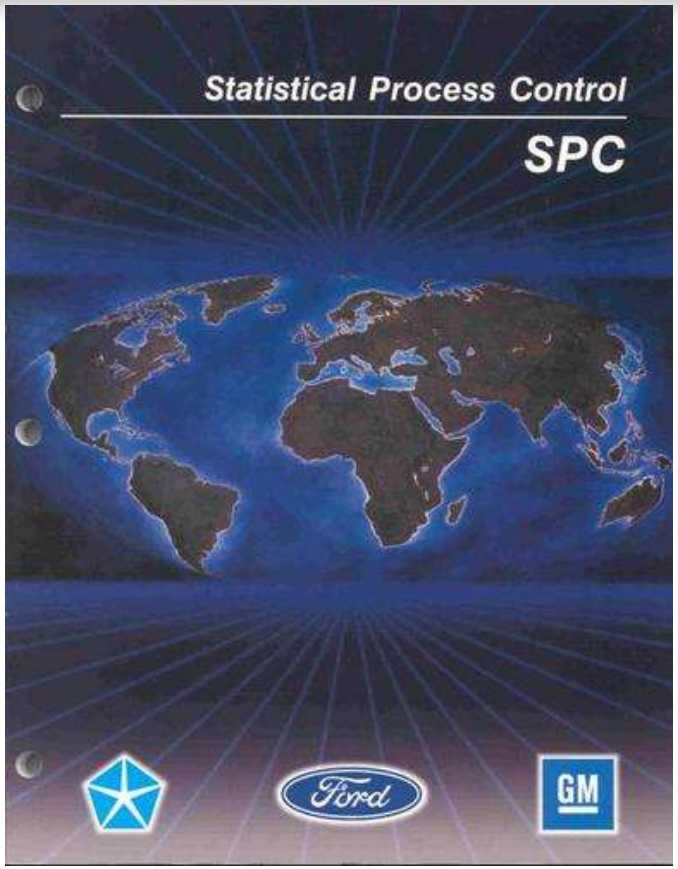
a）收集、分析过程性能的数据，建立并维护关键过程的性能基线；

b）建立关键过程的性能指标，持续监测、分析关键过程的性能，发现偏差、控制波动并持续改进；

c）管理影响质量管理体系及其关键过程绩效的风险

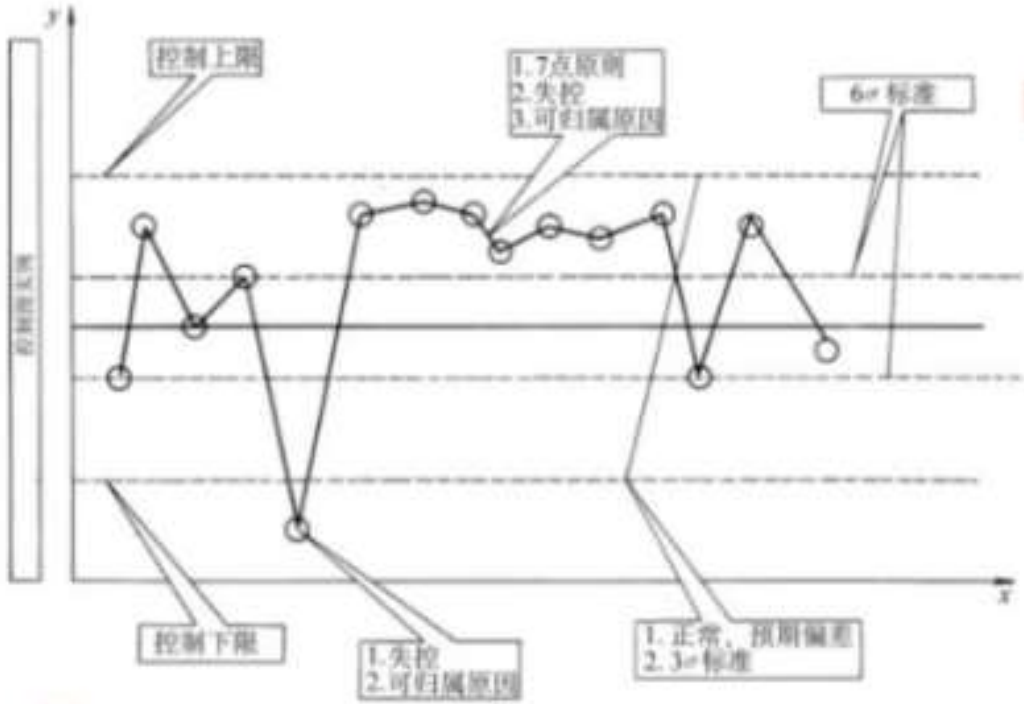
- 数字化过程管理可能包括对过程的梳理（包括关系和接口）、数据需求分析、数据采集及统计的设计、数据模型的建立、数据展示、数据挖掘等活动。其目标就是确保对过程能力的定量分析与定量控制。企业对所有的关键过程开展定量分析及定量控制，能有效提升对关键过程的控制精度。

SPC（Statistical Proess Control）统计过程控制，是制造业企业对过程能力开展定量分析及定量控制最为常用的质量工具。主要是指应用统计分析技术对生产过程进行持续的监控，科学区分生产过程产品质量的随机波动与异常波动，从而对生错过程的异常趋势提出预警，以便生产管理人员及时采取措施，消除异常，恢复过程的稳定从而达到提高和控制质量的目的。



6.2.4过程方法应用情况：预防级要求（案例）

企业可以通过SPC控制图，监控产品生产过程核心指标的波动，从而对生产过程进行定量能力分析和定量控制。



控制图

用于确定一个过程是否稳定，或者是否具有可预测的绩效。

失控规则：一点失控、七点同侧失控、七点趋势失控。

监测成本与进度偏差、产量、范围变更频率或其他管理工作成果，以便帮助确定项目管理过程是否受控。

6.2.4过程方法应用情况：预防级要求

预防级要求

a）收集、分析过程性能的数据，建立并维护关键过程的性能基线；
b）建立关键过程的性能指标，持续监测、分析关键过程的性能，发现偏差、控制波动并持续改进；
c）管理影响质量管理体系及其关键过程绩效的风险

- 内部及外部环境的变化可能随时发生，并给企业的质量管理带来不确定的风险。即便企业开展了全面的风险评估，针对可能的风险做了大量的预案，也难以预测或管理全部的风险。因此，企业应对内部、外部环境变化及过程的风险，保持高度的敏感性。当风险发生时，能够及时按照已经制定的预案或按照企业的方针、战略及目标所给出的管理原则，指导自身对风险开展动态的管理。



企业应尽可能对内部、外部环境变化及风险的发生做好分析，提前预防。当没有被识别的风险发生时，企业更应按照质量管理方针及原则确定应对策略，并不断调整、改进，通过动态管理确保将影响和损失降到最小。

6.2.4过程方法应用情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 收集、分析过程性能的数据，建立并维护关键过程的性能基线；	定义、收集并分析过程性能有关的数据（如关键特性的控制能力、效率、成本等），计算并动态调整关键过程的性能基线（质量管理关键过程包括：产品的设计开发过程、生产过程、检验与放行过程、产品销售过程、产品和服务的需求识别过程、客户满意的分析和评价过程、体系策划和改进过程、组织环境及风险控制过程、内部审核过程、管理评审过程、人力资源管理过程、设备设施管理过程、过程运行环境管理过程、监测资源管理过程、采购管理过程、文件管理过程），作为后续过程管理的依据和基准	14.查阅企业定义、收集并分析过程性能有关的数据并确定基线的相关要求文件，其内容包括： A、确定控制目标（如关键特性的控制能力、效率、成本） B、确定数据采集的时点（如实时） C、确定数据源（如系统采集） D、可接受的波动区间上下限	符合：满足A-D； 基本符合：满足A-C； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
		15.查阅以下质量管理关键过程基线设定的相关文件、记录，以核实企业建立并维护关键过程的性能基线： A、产品的设计开发过程 B、生产过程 C、检验与放行过程 D、产品销售过程 E、产品和服务的需求识别过程 F、客户满意的分析和评价过程 G、体系策划和改进过程 H、组织环境及风险控制过程 I、内部审核过程 J、管理评审过程 K、人力资源管理过程 L、设备设施管理过程 M、过程运行环境管理过程 N、监测资源管理过程 O、采购管理过程 P、文件管理过程	符合：满足A-P； 基本符合：满足A-F及G—P中的任意六条； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.4过程方法应用情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b） 建立关键过程的性能指标，持续监测、分析关键过程的性能，发现偏差、控制波动并持续改进；	依据过程基线，建立关键过程的性能指标，并予以持续的监测	16.查阅企业制定的依据过程基线实施监测的要求，其内容包括： A、对关键过程性能指标进行监测的职责分工 B、对关键过程性能指标进行监测的方法 C、对关键过程性能指标进行监测的频次 D、数据来源 E、监测报告的要求	符合：满足A-E； 基本符合：满足A—E中的任意四项； 不符合：除符合与基本符合以外的选项
	建立表征关键过程度量目标的数据分布，如X-Bar控制图，识别并确定过程的波动或不稳定的可能原因，并采取纠正措施	17.查阅以下记录以核实企业按要求开展监测： A、编制关键过程度量目标数据分布图（如X-Bar控制图） B、对比目标，对过程目标波动进行分析 C、针对控制波动采取相应的措施（如减小波动） D、措施的有效性评价	符合：满足A-D； 基本符合：满足A-C 不符合：除符合与基本符合以外的选项
c） 管理影响质量管理体系及其关键过程绩效的风险	管理影响质量管理体系及关键过程绩效的风险，当已经识别的风险发生时能够按照应急预案予以处置；当未识别的风险发生时，能够按照企业的质量管理方针、原则，制定临时措施予以处置；能够根据结果动态调整风险处置策略并不断改进	18.查阅以下文件/记录，以核实企业管理影响体系及其关键过程的风险，并持续改进： A、制定风险管理相关要求（其内容至少包括风险识别的方法、风险准则及制定控制措施的要求） B、按照要求对关键过程进行风险评价 C、对不可接受风险制定并实施风险控制措施和必要的应急预案 D、对风险控制措施及应急预案有效性进行评价 E、针对风险控制效果未达到预期的，调整控制措施，以持续改进风险控制能力 F、对风险处置可能产生的新的风险，应采取相应的措施 G、当未识别的风险发生时制定临时措施予以处置（迅速评估并响应，响应后评审措施有效性，更新风险表）	符合：满足A-G； 基本符合：满足A-F； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.4过程方法应用情况：如何填写评估平台（预防级）



6.2.4过程方法应用情况：卓越级要求

卓越级要求

a）识别并运用来自内部及外部的创新成果，改善关键过程的整体绩效

□ 质量管理过程的理念及技术的不断变革和创新，带动了质量管理能力的不断进步及快速发展。企业应不断识别可以用于改进关键过程整体绩效的变革和创新，无论其来自企业自身还是企业的外部。企业应积极在过程管理中，推动变革和创新成果的应用，以确保不断提升过程的管理水平。

质量检验阶段	统计质量控制阶段	全面质量管理阶段
• 20世纪初，美国的泰勒）提出将质量检验作为一种管理职能，从生产过程中分类，建立专门的检查部门和检查制度	• 20世纪20~30年代，英国费希尔，休哈特创建统计过程控制SPC；道奇，罗米恪于1929 年发表《抽样检验方法》解决全检和破坏性检验的困唯	• 20世纪50 年代日本引进美国质量管理方法，并进行创新得出全公司质量管理CWQC ， 并首创QCC质量管理小组，5S 。全面生产维护TPM ，质量功能QFD ， 丰田生产方式TPS 等归纳了质量新老”七种”质量管理工具

6.2.4过程方法应用情况：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 识别并运用来自内部及外部的创新成果，改善关键过程的整体绩效	收集、分析来自内部及外部的创新研究成果，开展其在过程管理中应用的可行性研究 在过程管理中全面导入并运用内部及外部的创新成果（如通过数据管控及人工智能，实现无人化生产） 分析、评价并不断改进过程管理中应用内部及外部创新成果的有效性	19.查阅以下文件/记录，以核实企业识别并运用来自内部及外部的创新成果，改善关键过程的整体绩效： A、收集内外部创新研究成果的途径/方法 B、识别确定需要改进的关键过程 C、识别与需改进过程相关的内外部创新成果 D、制定创新成果在过程管理中应用的实施方案（内容至少包括可行性分析及应用策略） E、实施应用（如应用案例或成果） F、应用效果总结（包括收获/收益、不足及改进） G、提出下一步推广计划	符合：满足A-G； 基本符合：满足A-F； 不符合：除符合与基本符合以外的选项

6.2.4过程方法应用情况：如何填写评估平台（卓越级）







持续改进实施情况

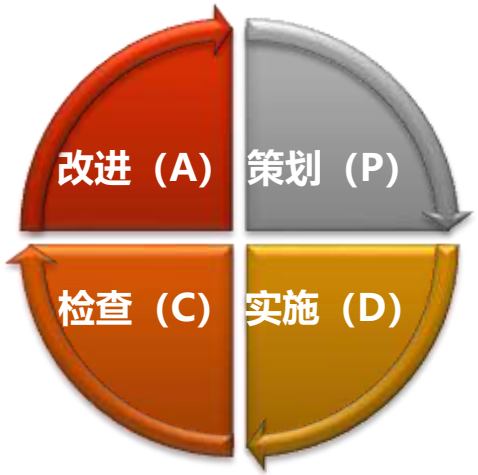
6.2.5 持续改进实施情况

6.2质量管理体系有效性	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
6.2.5 持续改进实施情况	a)以非正式或临时的方式开展改进活动	a)建立持续改进过程，并确保其有效运行； b)识别内部及外部质量问题，予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生； c)跟踪、确认改进过程的有效性	a)基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进； b)应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力； c)将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用	a)基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇； b)依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序； c)策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进	a)推动供应链上下游企业，协同开展持续改进

□ 指标解读：《GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语》指出成功的企业总是致力于持续改进。改进对于企业保持当前的业绩水平，对其内外部条件的变化做出反应并创造新的机会都是非常必要的。最高管理者应鼓励员工进行改进，将对产品、过程和体系进行改进作为企业每一名员工的目标,进而形成组织起来的力量，超过竞争对手满足客户需求。

6.2.5 持续改进实施情况

- 通过持续改进，企业可以：
  - 提高过程的绩效、企业的能力及顾客满意
  - 增强对调查和确定根本原因及后续的预防及纠正措施的关注
  - 提高内外部风险和机遇的预测及反应能力
  - 增加对渐进性和突破性改进的考虑
  - 更好的利用学习来改进
  - 增强创新的动力



标准中不同阶段的质量管理驱动力为持续改进活动指明了重点和方向

经验级：检验驱动

主要依赖以个人能力或经验实现企业的质量管理。通过检验确保产品质量

检验级：流程驱动

参照管理体系标准要求，关注管理流程的完整性、有效性和效率

保证级：工具驱动

以工具、管理技术、方法驱动企业质量管理能力水平的提升

预防级：数据驱动

以数字化、智能化为驱动，实现企业质量管理能力的全面优化，适应当前社会的高速发展

卓越级：变革驱动

依据企业的愿景、使命，以战略为指引，引导企业质量管理不断变革，确保在全球化竞争中，取得竞争优势，并承担组织应尽的社会责任。

6.2.5 持续改进实施情况：经验级要求

经验级要求	评价内容
a)以非正式或临时的方式开展改进活动	依赖个人能力或经验开展改进活动

- 标准解读：通常情况下，企业仅依靠个人经验和能力开始改进活动，没有既定原则。
- 尽管企业上下普遍认识到改进的重要意义，但面对企业内大量的各类问题，疲于应付，工作效率不高，不能建立有效的改进机制，逐步解决问题。
- 不能把存在的问题分类列出，不能划分轻重缓急，没有明确对策措施。
- 对问题的认识和理解不足，仅仅简单的把不符合公司制度要求的现象归为问题

6.2.5 持续改进实施情况：如何填写评估平台（经验级）



6.2.5 持续改进实施情况：检验级要求

检验级要求

a）建立持续改进过程，并确保其有效运行；

b）识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；

c）跟踪、确认改进过程的有效性

□ 持续改进是增强满足要求能力的循环活动。一般包括建立改进目标、策划和实施改进项目、将改进因素融入新的或变更的产品、服务和过程开发中，认可并奖励改进 等活动部分组成。企业应制定改进的程序，要求各职能、各层次都识别改进项目，并在企业内树立改进文化。



6.2.5 持续改进实施情况：检验级要求

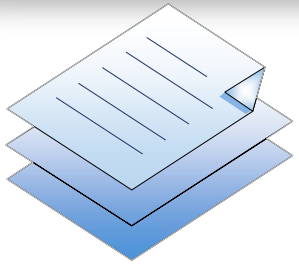
检验级要求

a）建立持续改进过程，并确保其有效运行；

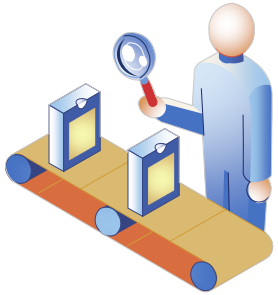
b）识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；

c）跟踪、确认改进过程的有效性

- 识别质量问题应首先明确依据的标准和原则。这些标准可能是顾客要求、技术规范或产品标准等。识别质量问题的途径有很多，包括了评审、验证、检验、实验以及认证等。当发现质量问题时，应做好充分的现场记录（包括标识）以确保可追溯性。在评价质量问题时应确保人员对依据的标准有正确的理解和认知，切记盲目下结论（有些时候，不合格可能来自检测或实验本身，而不是检测或实验的对象。



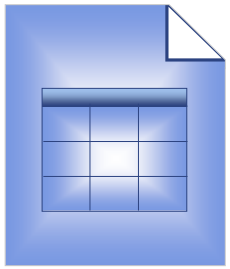
依据准确判定依据



评价客观事实



通过必要的验证手段



识别并记录质量问题，并确保可追溯

6.2.5 持续改进实施情况：检验级要求

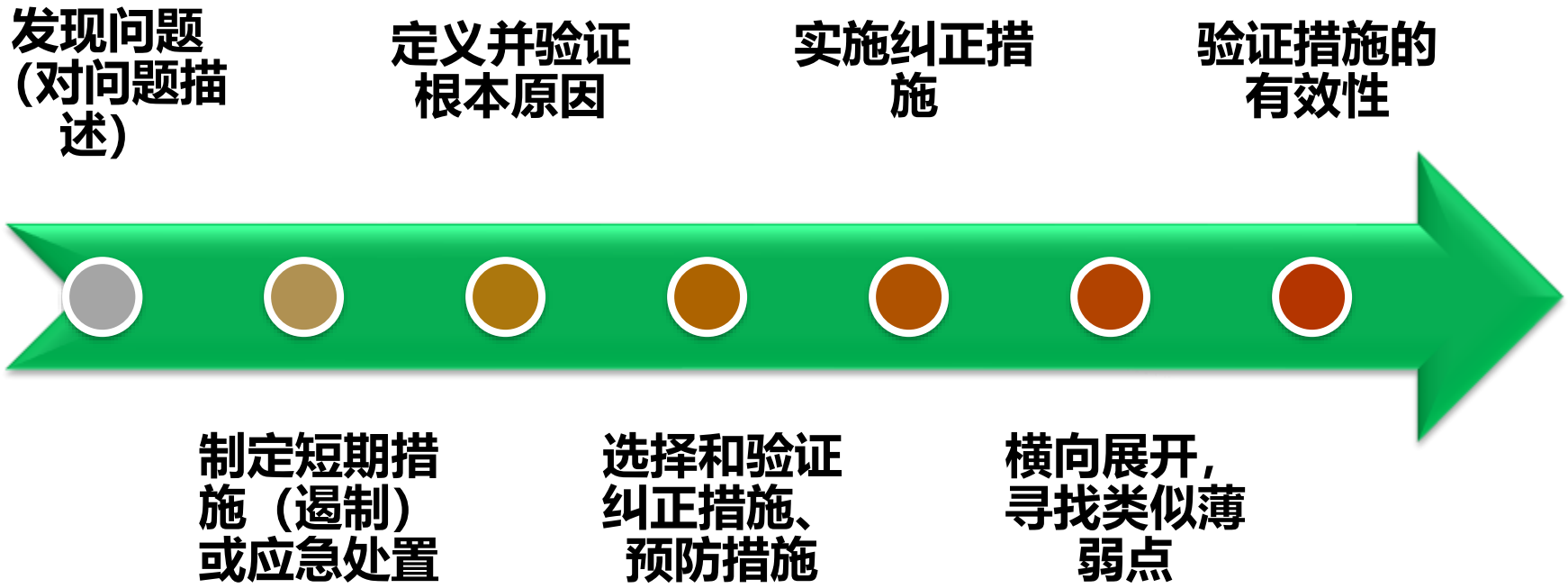
检验级要求

a）建立持续改进过程，并确保其有效运行；

b）识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；

c）跟踪、确认改进过程的有效性

- 通过持续改进，能够确保质量管理过程更好的适应复杂多变的环境，并发挥其应有的作用。针对已经识别到的质量问题,首先需要分析质量问题产生的原因,然后采取相应的措施,措施包括纠正、纠正措施、预防措施:
  - 纠正：为消除已发现不合格而采取的措施。
  - 纠正措施：为消除已发现不合格的原因而采取的措施。



6.2.5 持续改进实施情况：检验级要求

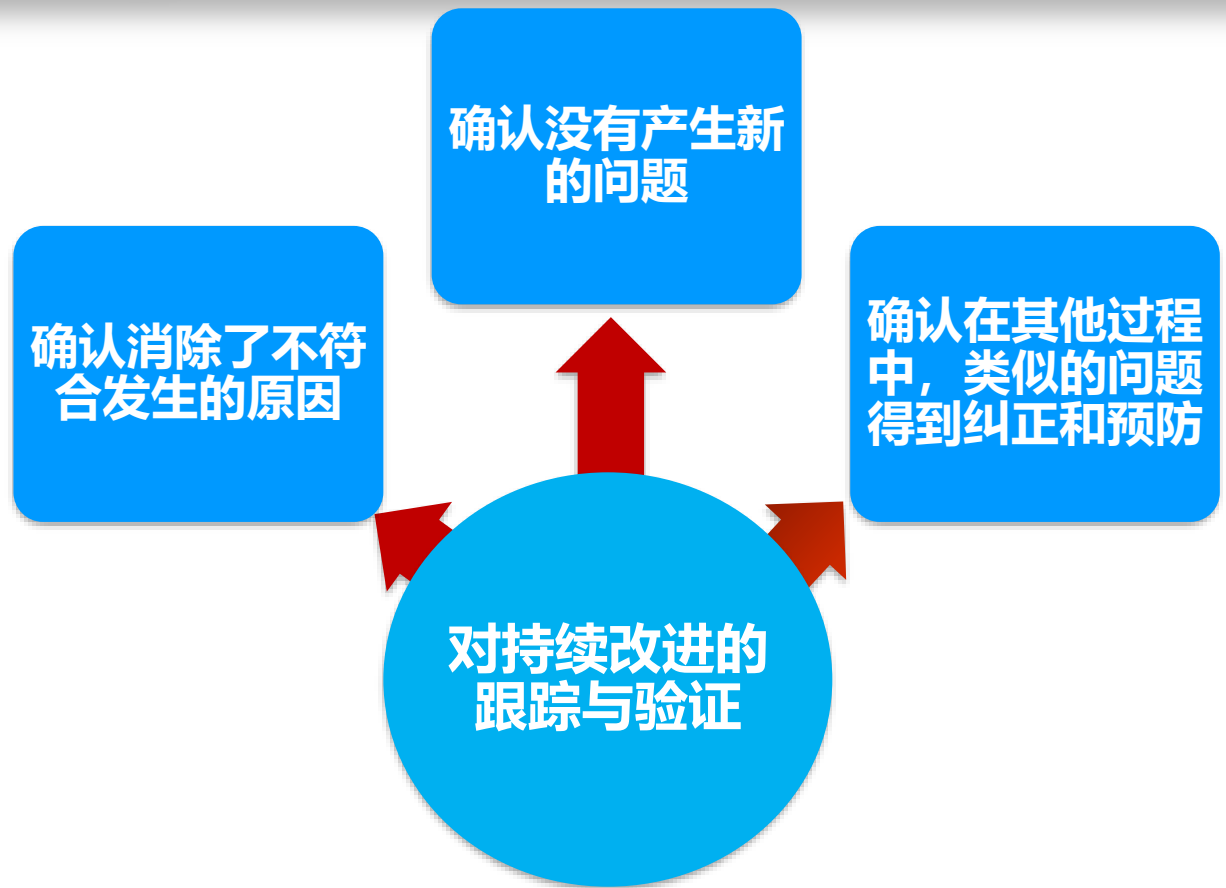
检验级要求

a）建立持续改进过程，并确保其有效运行；

b）识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；

c）跟踪、确认改进过程的有效性

- 持续改进活动的效果往往需要通过时间来予以验证，同时改进活动本身可能会引发新的问题，所以开展对改进活动有效性的跟踪和确认是必要的。企业应在改进实施后一段时间内开展对改进效果的跟踪和验证，以确保改进有效且没有引发新的问题。



6.2.5 持续改进实施情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 建立持续改进过程，并确保其有效运行；	确定持续改进有关过程及要求	2.查阅持续改进策划的相关文件，核实企业确定了持续改进过程及要求，包含以下内容： A、持续改进的职责分工 B、持续改进需求信息来源、收集方式 C、汇总、分析改进需求以及提出、评审、确定改进意见 D、持续改进的具体实施流程 E、持续改进所需资源的获取 F、持续改进结果的证实 G、对持续改进过程及结果的绩效评价	符合： A-G； 基本符合：A-F； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b） 识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；	识别来自内外部发现的质量问题、内部审核、管理评审、绩效分析与评价等方面的改进机会	3.查阅企业收集来自于内外部的持续改进需求的相关记录，包含以下内容： A、顾客满意信息及对投诉、建议的处理结果 B、顾客或经销商退货记录的处理结果 C、售后服务中的故障报告的处理结果 D、国家/行业监督检验不合格的处理结果 E、外部供方提供的产品/过程/服务质量考核结果及对投诉/反馈的处理结果 F、针对内部员工提出的质量方面投诉/建议及处理结果 G、质量检验结果及不合格的处理结果 H、质量事故处理报告 I、质量绩效考核结果及不合格的处置结果 J、内外部审核（一方、二方、三方审核）的不符合和改进项 K、管理评审提出的改进建议的落实结果 L、其他：____	符合：10项及以上的内容； 基本符合：9项内容； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.5 持续改进实施情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c） 跟踪、确认改进过程的有效性	纠正问题或不合格（如检查在库、在途和已经交付的不合格品，对不合格品予以返工或返修）； 确定质量问题及不合格的原因，评审针对以上原因采取措施的可行性和顺序 确定并实施了必要的措施，消除了产生不合格的原因； “举一反三”确定其他过程是否存在类似的质量问题或不合格，是否有必要采取同样的措施； 对不符合的处置效果开展跟踪、验证和确认，以证实持续改进的有效性。	4.查阅企业对问题或不符合进行处置的相关记录，核实以下内容： A、质量问题描述、分类及评级准确 B、针对不合格品和工序不合格及时、有效纠正 C、针对质量问题进分析了根本原因 D、针对根本原因确定了可行措施并进行排序 E、实施了有效的纠正措施 F、实施了恰当的举一反三确定其他过程是否存在类似的质量问题或不合格,需要时对其他类似不合格采取了有效的纠正 G、对纠正和纠正措施有效性进行了验证（验证的策划和实施，包括资源、职责分工、验证方法、步骤、时间节点收集到的纠正和纠正措施的记录/资料等信息、验证过程描述、对纠正和纠正措施的有效性的验证结论）	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-B及D-E，其他项有缺失； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.5 持续改进实施情况：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或临时的方式开展改进活动

【检验级】
a） 建立持续改进过程，并确保其有效运行；
b） 识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；
c） 跟踪、确认改进过程的有效性

【保证级】
a） 基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进；
b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；
c） 将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用

【预防级】
a） 基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇；
b） 依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序；
c） 策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进

【卓越级】
a） 推动供应链上下游企业协同开展

2. (检验级) 查阅持续改进策划的相关文件，核实企业确定了持续改进过程及要求，包含以下内容：

A、持续改进的职责分工
B、持续改进需求信息来源、收集方式
C、汇总、分析改进需求以及提出、评审、确定改进意见
D、持续改进的具体实施流程
E、持续改进所需资源的获取
F、持续改进结果的证实
G、对持续改进过程及结果的绩效评价
H、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

* 支撑材料：上传 (如：持续改进相关的流程图、程序文件、系统控制流程截屏)

3. (检验级) 查阅企业收集来自于内外部的持续改进需求的相关记录，包含以下内容：

A、顾客满意信息及对投诉、建议的处理结果
B、顾客或经销商退货记录的处理结果
C、售后服务中的故障报告的处理结果
D、国家/行业监督检验不合格的处理结果
E、外部供方提供的产品/过程/服务质量考核结果及对投诉/反馈的处理结果
F、针对内部员工提出的质量方面投诉/建议及处理结果
G、质量检验结果及不合格的处理结果
H、质量事故处理报告
I、质量绩效考核结果及不合格的处置结果
J、内外部审核（一方、二方、三方审核）的不符合和改进项
K、管理评审提出的改进建议的落实结果
L、其他：

* 对该条要求内容的情况说明：

* 支撑材料：上传 (如：内部及外部问题识别的清单，如顾客投诉清单，内

6.2.5 持续改进实施情况：保证级要求

保证级要求

a）基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进；

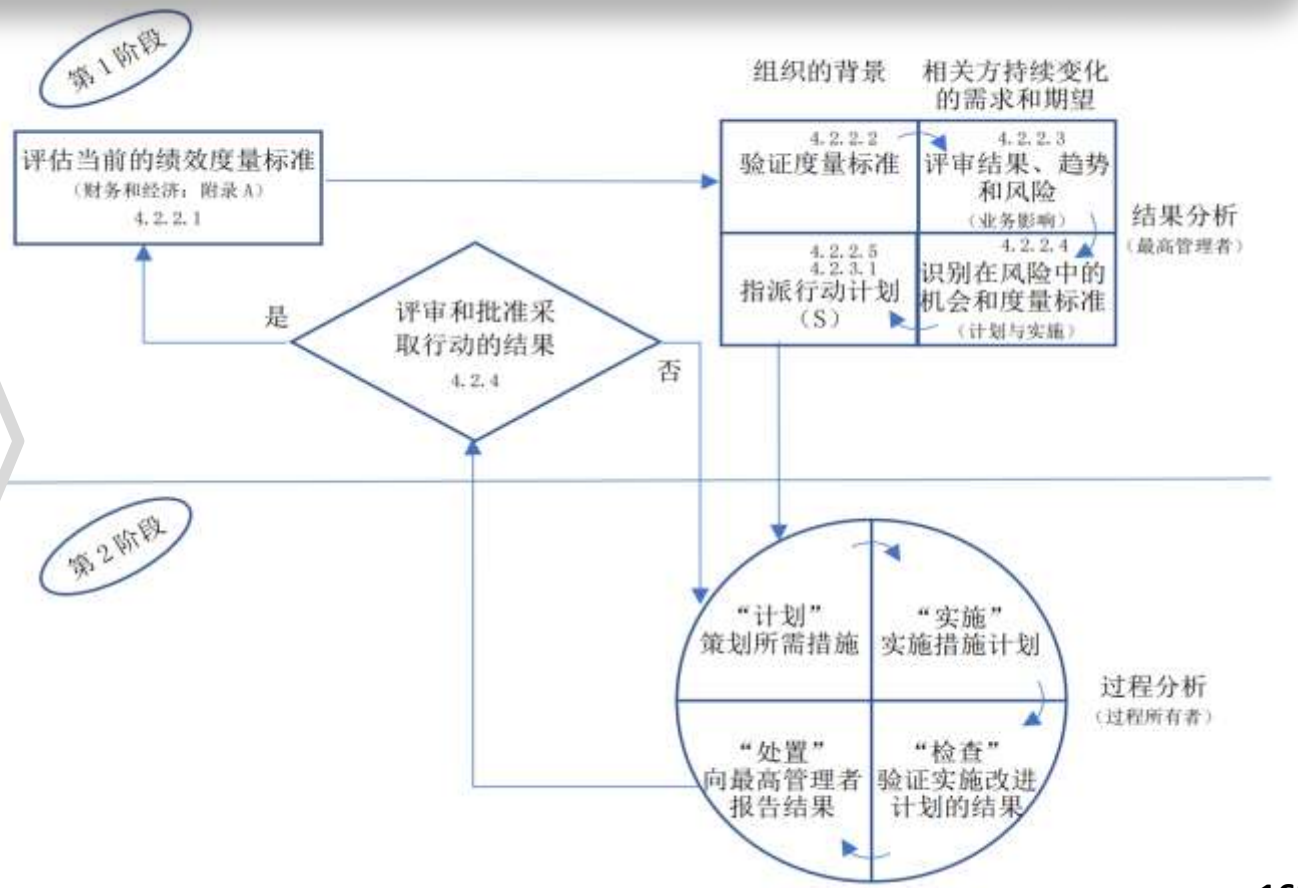
b）应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；

c）将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用

- ISO 10014：2021实现财务和经济效益指南指出，企业应监视和管理关键绩效度量标准（Metric）的趋势，并根据观察到的度量标准（Metric）采取改进措施。
- 这一标准对企业基于质量绩效开展改进，给予了充分的指导。

第 1 阶段，最高管理者负责识别需要改进的地方，以指派行动计划的形式传递到阶段 2中的过程所有者。

第 2 阶段，过程所有者负责开发和实施有效的改进计划。



6.2.5 持续改进实施情况：保证级要求

保证级要求

a）基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进；

b）应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；

c）将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用

□ 在改进过程中，应用质量工具，可以有效的提升改进过程的有效性和能力。这些工具通常包括但不限于QC新老七种工具、失效模式与影响分析、假设检验、方差分析、回归分析、试验设计等。企业可以参考这些技术、工具及方法优化改进过程及要求，以确保改进过程取得更好的效果。

常用的持续改进方法-8D问题解决法：

8D（Eight Disciplines）问题解决法是一种团队协作的方法，用于识别、分析和解决质量问题。它包括八个步骤，从问题描述到根本原因分析、实施纠正措施和预防措施，以确保问题得到彻底解决和持续改进



6.2.5 持续改进实施情况：保证级要求

保证级要求

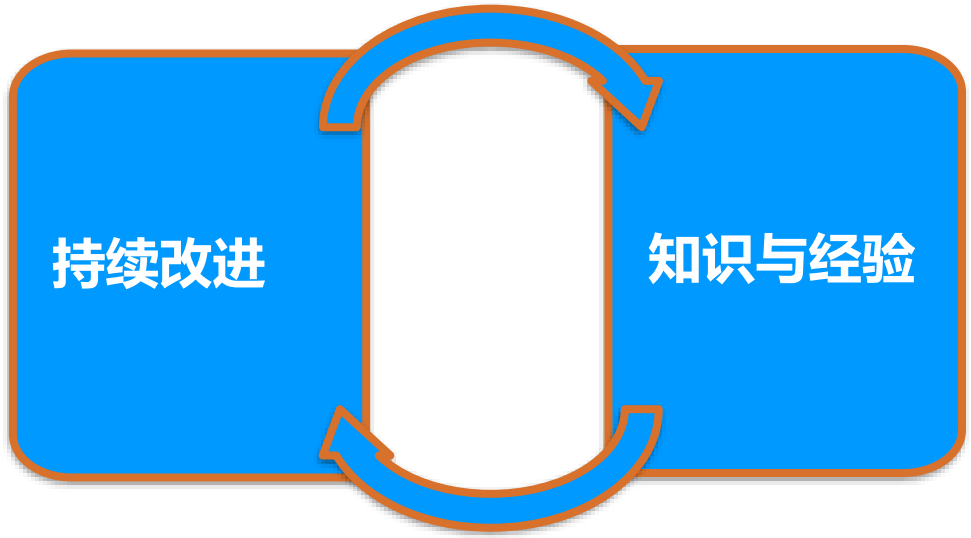
a）基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进；

b）应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；

c）将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用

□ 持续改进取得的成果，是企业的重要知识来源和宝贵的财富。企业应策划，并确保这些成果能够在新产品、服务和过程中（包括类似的过程）被有效的应用。

改进的成果通过提炼和整理形成知识和经验



知识和经验进一步提升了新过程的管理水平，推动了企业的持续改进

6.2.5 持续改进实施情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进；	基于质量目标的达成情况分析，识别了体系有效性、效率及成本的改进机会，并采取措施，予以改进	5.查阅企业实施持续改进的相关记录，包含以下内容： A、根据所有层级的质量目标考核结果等评估持续改进目标 B、评估拟持续改进的目标的必要性、可行性、经济性，确定持续改进的目标（包括：有效性、效率、成本的改进机会） C、确定拟采取的改进措施并分析改进收益，最终确定改进目标和改进措施 D、改进的时间、进度安排、改进的责任人 E、改进的实施过程（已采取的改进措施、完成的各个时间节点和进度、改进后的成效） F、改进的效果验证（对改进前后状况的对比描述和改进效果的验证结论）	符合： A-F； 基本符合：A-E； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；	应用适宜的质量技术、工具及方法（如8D报告、5why分析法等），开展持续改进活动	6.查阅企业实施持续改进的相关记录，核实企业持续过程管理中使用了以下质量技术、工具和方法： A、8D B、5why分析 C、统计过程控制（SPC） D、测量系统分析（MSA） E、失效模式和效果分析（FMEA） F、六西格玛 G、PDCA H、其他：____	符合：满足3项及以上的内容。 基本符合：满足2项内容。 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.5 持续改进实施情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；	分析、评价改进过程中应用质量技术、工具及方法所取得的效果	**7.查阅企业实施持续改进的相关记录，核实企业应用上述质量技术、工具及方法所取得的以下改进效果：** A、过程能力指数的提升； B、来料一次交验合格率的提升； C、全过程一次交验合格率的提升； D、平均缺陷率的下降； E、内部质量损失率的下降； F、外部质量损失率的下降； G、年度质量改进收益的提升； H、设备综合效率的提升； I、顾客满意度的提升。	符合：满足6项及以上的内容； 基本符合：满足5项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
c） 将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用	将改进取得的成果作为知识加以固化，并在新的产品、服务和过程中，加以运用	**8.查阅企业将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用的记录：** A、制定固化持续改进的管理要求（包括：整理持续改进的案例、分析并应用） B、汇总案例成果（案例的名称、获得提升效果的特定产品/服务/过程、提升前后具体描述、提升的效果分析和总结） C、纳入组织的知识库(包括确定持续改进的范围与应用场景) D、开展应用交流与培训（特定交流和培训的案例场景描述及效果总结） E、选择在新的产品、服务和过程进行应用推广（在特定新产品/服务/过程推广应用的场景描述及应用效果的总结）	符合：满足A-E； 基本符合：满足A和E并满足B-D中的任意一项内容； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.5 持续改进实施情况：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或临时的方式开展改进活动

【检验级】
a） 建立持续改进过程，并确保其有效运行；
b） 识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；
c） 跟踪、确认改进过程的有效性

【保证级】
a） 基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进；
b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；
c） 将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用

【预防级】
a） 基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇；
b） 依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序；
c） 策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进

【卓越级】
a） 推动供应链上下游企业协同开展

5. (保证级) 查阅企业实施持续改进的相关记录，包含以下内容：　评估示例　我有疑问

- A、根据所有层级的质量目标考核结果等评估持续改进目标
- B、评估拟持续改进的目标的必要性、可行性、经济性，确定持续改进的目标（包括：有效性、效率、成本的改进机会）
- C、确定拟采取的改进措施并分析改进收益，最终确定改进目标和改进措施
- D、改进的时间、进度安排、改进的责任人
- E、改进的实施过程（已采取的改进措施、完成的各个时间节点和进度、改进后的成效）
- F、改进的效果验证（对改进前后状况的对比描述和改进效果的验证结论）
- G、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：质量管理体系的有效性、效率及成本目标的统计与分析报告；改进项目清单或列表；改进项目实施的证据）

6. (保证级) 查阅企业实施持续改进的相关记录，核实企业持续过程管理中使用了以下质量技术、工具和方法：　评估示例　我有疑问

- A、8D
- B、5why分析
- C、统计过程控制（SPC）
- D、测量系统分析（MSA）
- E、失效模式和效果分析（FMEA）
- F、六西格玛
- G、PDCA
- H、其他：____

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：典型的改进项目报告）

6.2.5 持续改进实施情况：预防级要求

预防级要求

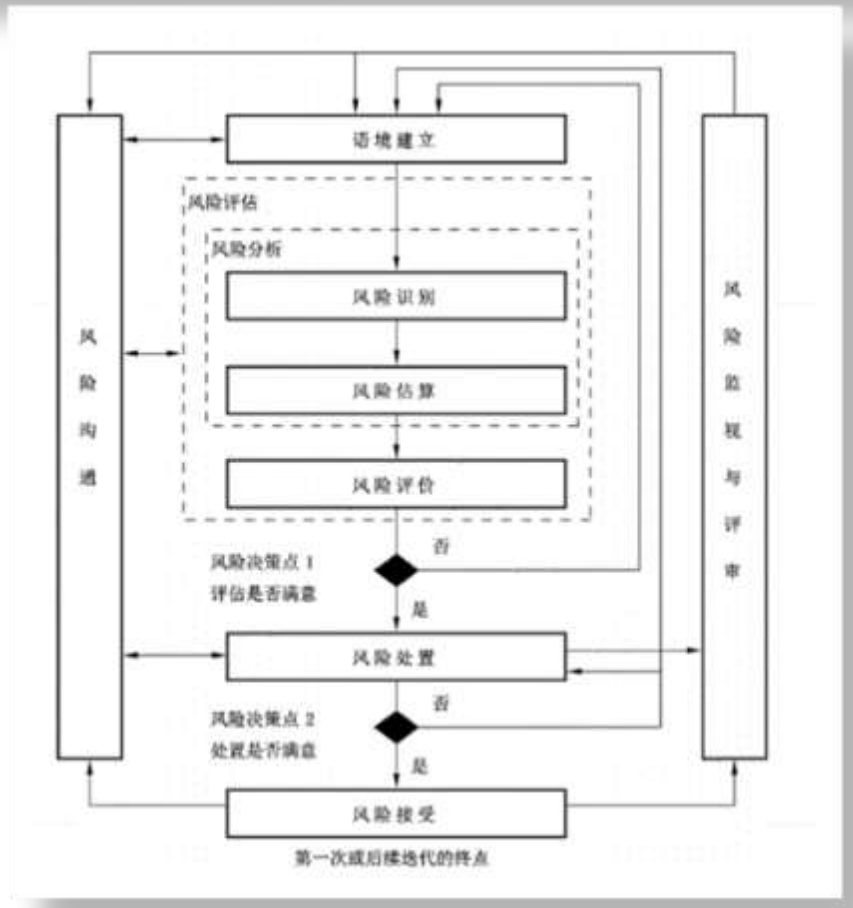
a）基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇；

b）依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序；

c）策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进

- 质量管理体系是由相互关联的过程组成的。对全过程绩效数据进行持续的监视测量，能及时发现潜在风险。对可能影响过程输出和质量管理体系整体结果的风险进行有效管理，可以实现企业的质量目标提供更多的保证。企业应建立过程，识别整个体系及每个过程需要应对的风险和机遇。

《ISO31000 Risk management – Guidelines 风险管理- 指南》给出了企业开展风险管理的流程及技术指导；



6.2.5 持续改进实施情况：预防级要求

预防级要求

a）基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇；

b）依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序；

c）策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进

- 风险衡量是在风险识别的基础上,进行风险分析和风险评估。在进行风险衡量时应该特别关注两个方面的问题:一是风险发生的可能性是多少；二是风险产生的后果是什么。企业可能遇到的风险有很多，全部按照统一的尺度开展预防是不经济及可取的，企业应定义准则，对风险处置的优先级进行排序。

AP表 – DFMEA和PFMEA的措施优先级

S	10-9					8-7					6-4					3-2					1
O / D	10-8	7-6	5-4	3-2	1	10-8	7-6	5-4	3-2	1	10-8	7-6	5-4	3-2	1	10-8	7-6	5-4	3-2	1	10-1
10-7	H	H	H	H	L	H	H	H	M	L	H	M	M	L	L	M	L	L	L	L	
6-5	H	H	H	M	L	H	H	M	M	L	H	M	L	L	L	M	L	L	L	L	
4-2	H	H	H	L	L	H	H	M	L	L	M	M	L	L	L	L	L	L	L	L	
1	H	H	M	L	L	H	M	M	L	L	M	L	L	L	L	L	L	L	L	L	

6.2.5 持续改进实施情况：预防级要求

预防级要求

a）基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇；

b）依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序；

c）策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进

□ 风险管理可以帮助企业尽可能将风险损失控制在可以接受的范围内。风险控制的四种基本方法是：风险回避、损失控制、风险转移和风险保留。

ISO9001-2015质量管理体系组织内外部环境及相关方风险和机遇识别、评价分析应对措施及有效评价表表

类别			相关方的要求或组织环境相关的因素	风险/机遇	风险/机会评价(高15-25,中5-15,低1-5)			风险级别	对应措施（可以是：设定具体目标，也可以是：设计一个实施方案）	措施整合到QMS过程中	措施有效性评价		
					重要度	出现可能性	系数	级别			评价人	评价时间	评价结果
		1、政治法律因素	1.1、法律法规：劳动法保护、环境保护、国家税收政策、知识产权保护法； 1.2、税收优惠政策：针对高新技术企业有税收优惠，以及市场开拓资金支持；	1.1风险：成本上升，利润下降	4	2	8	中	a、逐步改进生产线，增加自动化设备，降低人力成本；； b、公司财务人员定期接受国家继续教育培训； v、定期组织对中高层人员进行法律意识培训。	M3：人力资源控制		2018.06.30	有效
				1.2机遇：获得高新技术企业荣誉和政府财政补贴。	1	1	1	中	建立公司技术团队核心力量，开发小组。	M1业务计划控制程序		2018.06.30	有效
		2、经济因素	2.1、汽车行业经济增速放缓，市场趋于饱和； 2.2、财务状况稳定。	2.1风险：行业利润率下降	5	3	15	高	a、提高内部管理，减少浪费，增加效益 b、提升自动化程度，降低人员成本。	M2业务计划控制程序		2018.06.30	有效
				2.2机遇：资金流充足，可持续发展	3	2	6	中	利用现有资金流，有计划地拓宽新兴市场，寻求发展机会。	M3业务计划控制程序		2018.06.30	有效
		3、社会和	3.1、劳动力在忙季不足	3.1风险：忙季到来时，劳动力略显不足，需加班完成生产任务。	4	3	12	中	培训人员一人多岗位业务技能，及时储备生产一线人员。	M3：人力资源控制		2018.06.30	有效
	外												

6.2.5 持续改进实施情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇；	基于内部、外部数据及环境变化信息的收集与分析，确定体系及过程需要应对的风险和机遇	9.查阅信息系统（如OA、QMS、BI、大数据平台等）或相关文件，核实企业对收集内部、外部数据及环境变化信息确定需要应对的风险和机遇进行了策划： A、确定需收集的数据的结构和范围（数据模型） B、确定数据收集的渠道和工具、数据分析的方法和工具 C、数据收集和分析，确定体系及过程需要应对的风险和机遇 D、数据收集、分析及风险和机遇确定的动态化管理（定期重新识别、评价并确定是否需要新的处置措施）	符合：满足A-D； 基本符合：满足A-C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	制定风险评估的准则及风险处置与管理的过程	10.查阅企业制定的风险评估准则及风险处置与管理要求，包含以下内容： A、风险和机遇的评估准则及风险接受准则 B、风险和机遇处置排序 C、风险处置的时机 D、风险处置措施（处置方法和责任人、实施的步骤、完成时限、所需资源） E、风险处置措施有效性的评价	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-D； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.5 持续改进实施情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b） 依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序；	量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序	**11.查阅企业实施内外部环境变化及风险和机遇评价的记录，包含以下内容：** A、识别了组织特定的内外部环境因素变化 B、识别的风险和机遇（风险类别、风险内容、产生风险的环节） C、根据评估准则，对已识别的风险和机遇进行量化评估（考虑风险可能造成的经济损失、风险处置成本预估、机遇带来的经济收益预估、应对机遇的经济成本分析、机遇丧失可能造成的损失的经济分析等因素）以及对风险和机遇处置的排序（考虑前述的经济损失、经济收益、处置经济成本等因素）的结果 D、需采取应对措施的风险和机遇获得批准（有最高管理者或授权人员的书面批准记录）	符合：满足A-D； 基本符合：满足A-C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
c） 策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进	制定并实施预防性措施，避免风险或失效的发生	**12.查阅企业制定的针对风险所采取的预防性措施的记录，包含以下内容：** A、获得不符合趋势的信息并分析 B、预防措施的可行性评估 C、预防措施的经济性评估 D、确定拟采取的预防措施（具体措施、实施过程、进度安排） E、制定应急预案的需求（应急预案的必要性和紧急程度的描述、完成时间以及是否需要相关人员分工协作配合等方面的描述）	符合：满足A-E； 基本符合：满足A和D-E； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.5 持续改进实施情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c） 策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进	制定并实施预防性措施，避免风险或失效的发生	13.查阅企业实施的预防性措施的记录，包含以下内容： A、潜在不符合的问题描述 B、预防措施实施情况（时间节点、实施者、方法、步骤完成情况） C、预防措施效果总结 D、预防措施的改进建议及落实	符合：满足A-D； 基本符合：满足A-C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	制定风险发生时应采取的行动预案，并定期开展演练或推演，以评价其有效性并持续改进	14.查阅企业制定的应急预案，包含以下内容： A、应急措施的职责及分工 B、资源保障（资源的类别、数量、资源到位的时间节点要求、交付方式） C、适用的场景及应对措施 D、应急预案的定期演练 E、应急预案的评审（评审时机、参与评审人、评审方式、评审结论输出）	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-D； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
		15.查阅企业开展应急预案演练或推演的记录，包含以下内容： A、演练计划 B、演练脚本/方案及演练前的培训 C、演练过程（具体的紧急情况、时间、地点、组织、分工、参与者、实施步骤） D、演练总结（演练的效果、存在的不足） E、预案的改进建议及落实	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-D。 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.5 持续改进实施情况：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估

显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或临时的方式开展改进活动

【检验级】
a） 建立持续改进过程，并确保其有效运行；
b） 识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；
c） 跟踪、确认改进过程的有效性

【保证级】
a） 基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进；
b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；
c） 将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用

【预防级】
a） 基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇；
b） 依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序；
c） 策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进

【卓越级】
a） 推动供应链上下游企业协同开展

9. (预防级) 查阅信息系统（如OA、QMS、BI、大数据平台等）或相关文件，核实企业对收集内部、外部数据及环境变化信息确定需要应对的风险和机遇进行了策划：

评估示例 我有疑问

- A、确定需收集的数据的结构和范围（数据模型）
- B、确定数据收集的渠道和工具、数据分析的方法和工具
- C、数据收集和分析，确定体系及过程需要应对的风险和机遇
- D、数据收集、分析及风险和机遇确定的动态化管理（定期重新识别、评价并确定是否需要新的处置措施）
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：体系及各过程风险和机遇的清单）

10. (预防级) 查阅企业制定的风险评估准则及风险处置与管理要求，包含以下内容：

评估示例 我有疑问

- A、风险和机遇的评估准则及风险接受准则
- B、风险和机遇处置排序
- C、风险处置的时机
- D、风险处置措施（处置方法和责任人、实施的步骤、完成时限、所需资源）
- E、风险处置措施有效性的评价
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：风险评估程序及准则；风险处置与管理的要求）

6.2.5 持续改进实施情况：卓越级要求

卓越级要求

a）推动供应链上下游企业，协同开展持续改进

- 随着企业数字化转型与智能制造的加速推进，企业追求的目标已经不再局限于单个工厂的运营改善，而是扩展到整个供应链上下游改进协同。打通供应链上下游，实现供应链协同已成为制造企业转型的主要方向。企业应在改进的过程中，充分识别供应链上下游联动的需求。确保供应链上下游的协同改善是企业持续改进的终极目标之一。



6.2.5 持续改进实施情况：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 推动供应链上下游企业协同开展持续改进	策划并推动供应链上下游企业参与持续改进（如开展上下游企业的联合设计改进、兼容性测试等）	**16.查阅企业策划和实施供应链上下游企业参与持续改进的记录，包含以下内容：** A、联合实施计划（时间节点及进度安排、地点、方式、参与者、沟通和协作安排、改进过程中发现问题的处理要求、改进的总结要求） B、联合实施案例，例如：联合设计改进、兼容性测试、应急演练（案例的名称、时间节点和进度、参与者、实施过程、取得的成果）） C、联合实施持续改进的效果验证（验证过程描述和改进效果的验证结论）	符合：满足A-C; 基本符合：满足A-B; 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.2.5 持续改进实施情况：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估

显示特征/要求：

- 6.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

【经验级】
a） 以非正式或临时的方式开展改进活动

【检验级】
a） 建立持续改进过程，并确保其有效运行；
b） 识别内部及外部质量问题并予以纠正，确定质量问题产生的原因，采取改进措施，防止其再发生；
c） 跟踪、确认改进过程的有效性

【保证级】
a） 基于质量绩效，确定企业所有层级的改进目标及改进机会，并采取必要的措施予以持续改进；
b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升改进过程的能力；
c） 将改进成果在新的产品、服务和过程中予以应用

【预防级】
a） 基于数据和信息的分析，识别企业内外部环境变化，确定需要应对的风险和机遇；
b） 依据评估准则，量化评估风险和机遇，确定处置的优先排序；
c） 策划应对风险和机遇的措施，评价这些措施的有效性，并持续改进

【卓越级】
a） 推动供应链上下游企业协同开展持续改进

16. (卓越级) 查阅企业策划和实施供应链上下游企业参与持续改进的记录，包含以下内容：

评估示例 我有疑问

- [ ] A、联合实施计划（时间节点及进度安排、地点、方式、参与者、沟通和协作安排、改进过程中发现问题的处理要求、改进的总结要求）
- [ ] B、联合实施案例，例如：联合设计改进、兼容性测试、应急演练（案例的名称、时间节点和进度、参与者、实施过程、取得的成果））
- [ ] C、联合实施持续改进的效果验证（验证过程描述和改进效果的验证结论）
- [ ] D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：对供应链上下游企业参与持续改进进行策划或管理的文件；上下游企业参与持续改进的证据）



循证决策情况

6.2.6循证决策情况

6.2质量管理体系有效性	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
6.2.6 循证决策情况	a)依据个人经验开展决策	a)建立质量目标监测、分析、评价及决策的管理过程，并确保其有效运行； b)监测、分析和评价质量目标，以证实企业的绩效； c)基于证据进行决策	a)应用适宜的质量技术、工具与方法，开展监测、分析和评价过程，以确保数据的准确性和决策的科学性	a)整合质量数据资源，建立质量数据分析模型，应用分析结果为质量管理活动提供优化建议和决策支持	a)基于全过程、全生命周期、全价值链的质量大数据分析，实现智能决策

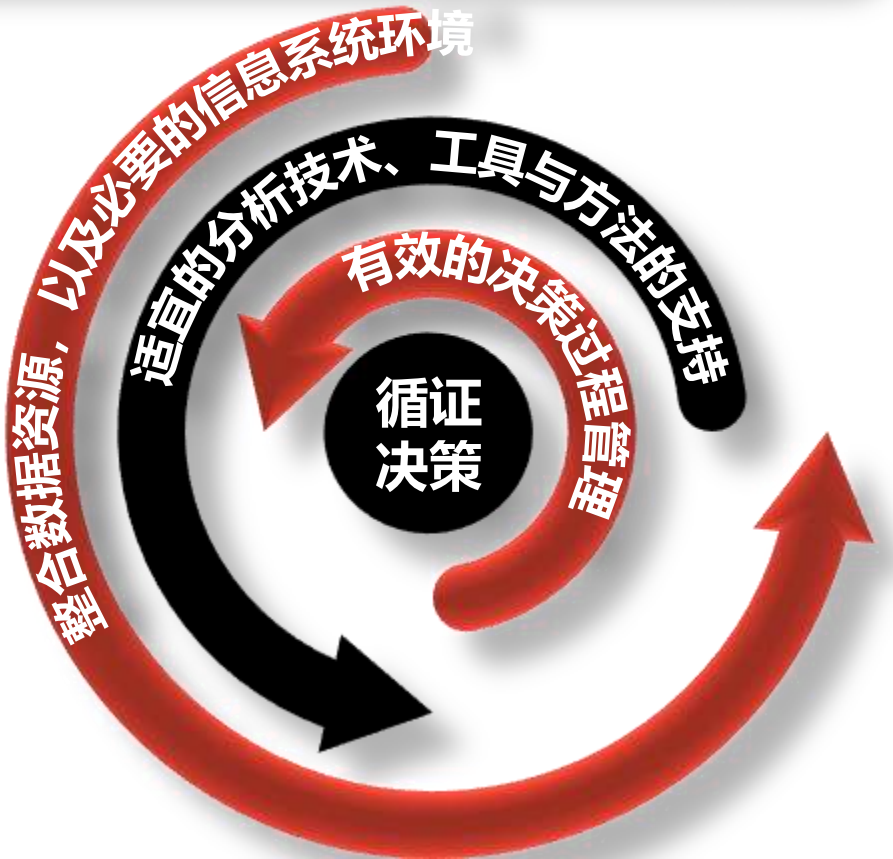
□ 指标解读：GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语》指出决策是一个复杂的过程，并且总包含某些不确定性。它经常涉及多种类型和来源的输入及其理解，而这些理解可能是主观的。重要的是理解因果关系和潜在的非预期结果。对事实证据和数据的分析可导致决策更加客观可信。

6.2.6循证决策情况

□ 通过基于数据和信息的分析与评价而形成的决策，更有可能产生期望的结果，并且可能：

- 改进决策过程；
- 改进对过程绩效和实现目标能力的评估；
- 改进运行的有效性和效率；
- 提高评审、挑战和改变观点和决策的能力；
- 提高证实以往决策有效性的能力。

通俗来讲，决策实际上就是面对几种方案，决定采取哪一种方案的行为。如果决策脱离事实往往导致“悲剧”的结果。在数字化、智能化高速发展的今天，决策的过程不仅仅要选择出最优的方案，还需要敏捷，高效。因此，企业的循证决策过程，不仅仅需要有效的决策过程管理，还可能需要适宜的分析技术、工具与方法，充分的数据资源，以及信息系统、智能分析工具及数据分析模型的支持和辅助。



6.2.6循证决策情况：经验级要求

经验级要求	评价内容
a)依据个人经验开展决策	基于个人经验进行决策

- 指标解读：通常情况下，企业仅根据某个决策人的经验去进行决策，决策依据的是个人经验而没有既定原则。
- 没有形成明确的决策流程、程序文件，使用工具、方法等具体可操作性文件。
- 决策者决策结果随意，无数据、信息、知识等各方面信息支撑，也无数据、信息分析，无正确的决策方法。
- 决策发布后没有进行及时评价并进行必要的修正。

6.2.6循证决策情况：如何填写评估平台（经验级）



6.2.6循证决策情况：检验级要求

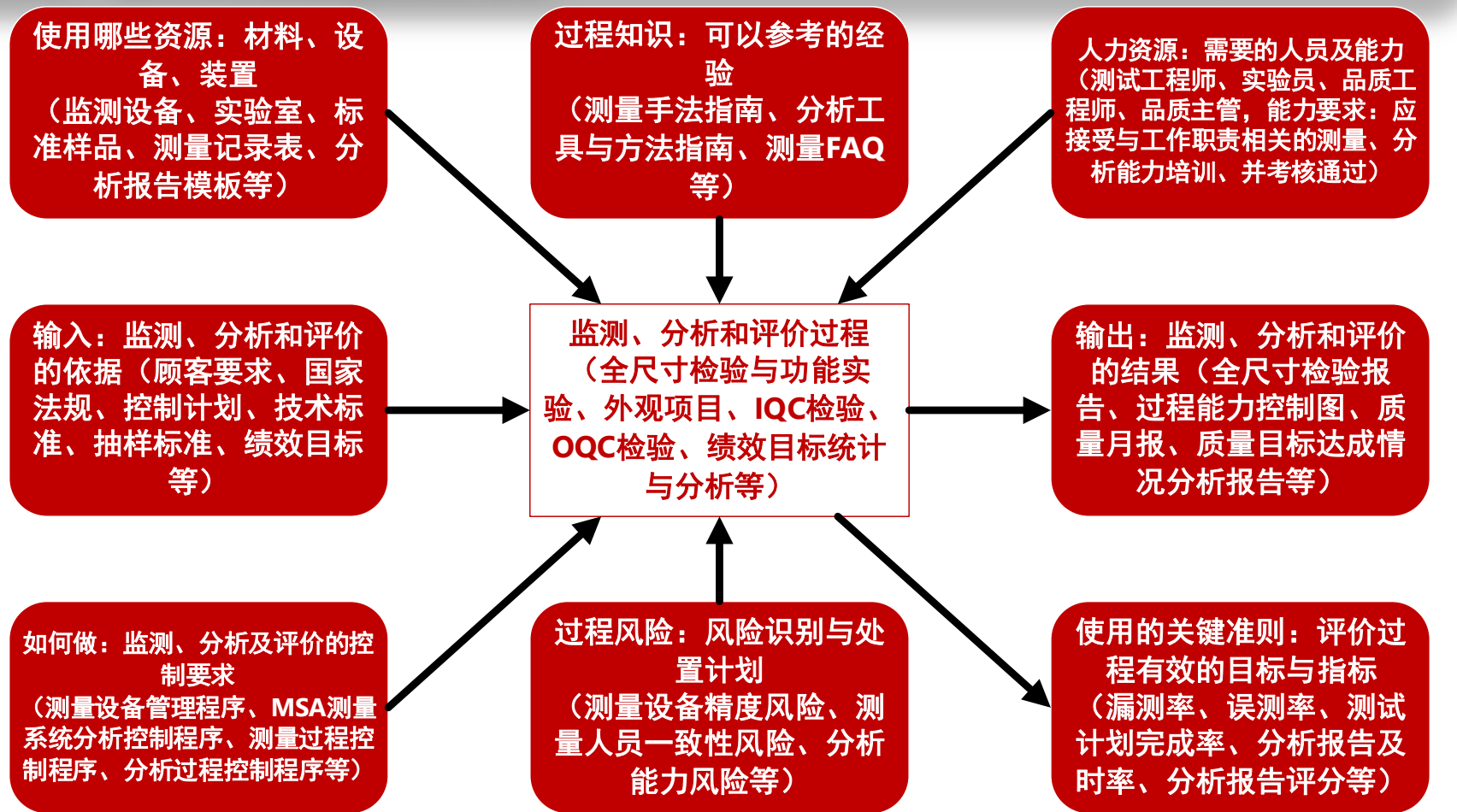
检验级要求

a）建立质量目标监测、分析、评价及决策的管理过程，并确保其有效运行；

b）监测、分析和评价质量目标，以证实企业的绩效；

c）基于证据进行决策

□ 监测、分析和评价管理过程应明确指导各个过程对监视与测量的需求的识别，明确每个过程需要监视、测量什么，需要用什么方法进行监视、测量、分析与评价，开展这些活动的人员能力要求，需要使用的设备及其管理要求，以及何时实施监视与测量，监视测量的结果何时进行分析和评价，如何评价该过程的有效性等。



6.2.6循证决策情况：检验级要求（案例）

目标统计策划，包括了目标值、计算方法、统计周期等

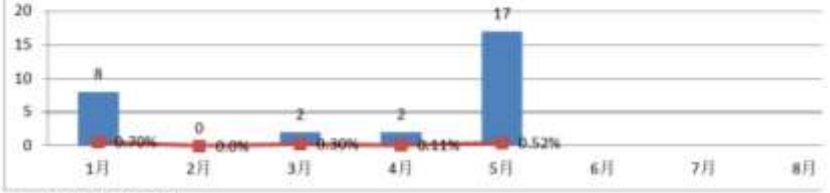
部门	项 目	目 标	计算方法	统计频次
技术质量部	仪器校验达成率	100%	本月实际校验的仪器件数/本月应校验仪器的总件数*100%	每月1次
	出货检验合格率	99%	本月OQC检验合格批数/本月OQC总的检验批数*100%	每月1次
	进料检验合格率	95%	本月IQC检验合格批数/本月IQC总的检验进料批数*100%	每月1次
	制程检验合格率	90%	本月QC制程检验合格批数/本月总的生产批数*100%	每月1次
	客户抱怨率	≦5%	本月客户投诉的次数/当月出货批次	每月1次
人力资源部	岗位培训合格率	≥95%	本月岗位培训合格人数/本月岗位培训参加培训的总人数*100%	每月1次
	人员流失率	≤10%	本月人员离职人数/本月员工总人数*100%	每月1次
	笔试考试成绩合格率	≥90%	本月 笔试考试合格人数/本月 笔试考试参加的总人数*100%	每月1次
	技能操作考核合格率	≥90%	本月技能操作考核合格人数/本月技能操作考核的总人数*100%	每月1次

一、3C24整机生产检验数据分析

1、生产成品组装环节不良率趋势

时间	1月	2月	3月	4月	5月
生产数	1130	0	663	1839	3280
不良数	8	0	2	2	17
不良率	0.70%	0.0%	0.30%	0.11%	0.52%
直通率	99.3%	#DIV/0!	99.7%	99.9%	99.5%
目标值	98%	98%	98%	98%	98%

生产不良趋势图



2、本月生产问题分布

问题归类	数量	占比	备注
物料不良	7	41.18%	贴屏 NG
制程不良	8	47.06%	烧录卡文件缺
设计不良	0	0.00%	
作业不良	0	0.00%	
重测试/重组装	0	0.00%	
偶发机	2	11.76%	
重烧录/升级	0	0.00%	
合计	17	100%	

小结：

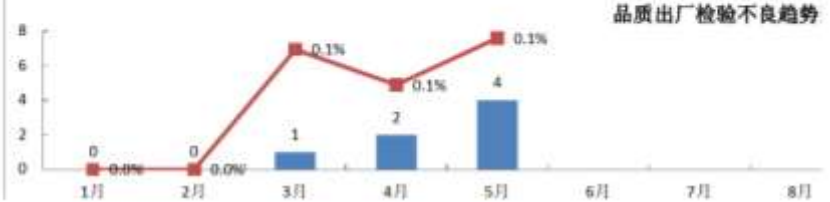
本月3C24项目生产3280台，生产发现17台不良，不良率为0.52%，未超出控制目标，主要不良是物料不良7台。

二、品质部出厂检验数据统计分析：

1、品质部出厂检验不良率趋势

时间	1月	2月	3月	4月	5月
检验数	254	0	769	2180	2808
不良数	0	0	1	2	4
不良率	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%	0.1%
不良PPM	0	0	1300	917	1425
目标值	3000	3000	3000	3000	3000

品质出厂检验不良趋势



分析报告，一般包括数据达成趋势，过程中存在的问题，以及原因分析和对策等

6.2.6循证决策情况：检验级要求

检验级要求

a）建立质量目标监测、分析、评价及决策的管理过程，并确保其有效运行；

b）监测、分析和评价质量目标，以证实企业的绩效；

c）基于证据进行决策

□ 质量目标的实现表明产品的质量达到了预期的结果的程度，也反应了质量管理体系运行有效性，通过监视、分析、和评价质量目标，企业能够正确的了解自身的质量管理能力水平和存在的差距，并作为下一步经营战略及持续改进的关键输入。企业应监测体系及过程的目标及其达成情况，并分析和评价管理活动的有效性。

质量目标的统计、分析与持续改进，是推动质量管理体系有效性的关键活动



6.2.6循证决策情况：检验级要求（案例）

质量绩效统计分析的案例

过程名称	目标指标	目标值	责任部门	频次	2021年1月 达成状况	2021年2月 达成状况	2021年3月 达成状况	2021年4月 达成状况	2021年5月 达成状况	2021年6月 达成状况	2021年7月 达成状况	2
COP1 产品质量先期策划	按时完成APQP计划	100%	新产品导入部	APQP 每阶段	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
COP2 设计和开发	开发输入资料有无正确输出	100%	新产品导入部	每个项目节点	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
COP3 合同/订单管理	合同订单履约率	100%	工场运营部	1次/月	100%					100%	100%	
	工程步留 （VGA）	99 0%	生产运营部	1 月	99.91%					99.68%	99.82%	
					99.13%				5%	98.91%	97.70%	
					98.79%	--	99.07%	99.40%	-	99.05%	99.19%	

目标按过程分解

目标名称

目标值

统计频次

按照月开展统计，标识未能达成的月

目标值	责任部门	频次	达成状况 2021年1月	2021年2月	2021年3月	2021年4月	2021年5月	2021年6月	2021年7月	2021年8月	2021年9月	2021年10月	2021年11月	2021年12月
工程步留率（ECU） 99.00%	生产部门	1次/月	98.79%	--	99.07%	99.40%	-	99.05%	99.19%	99.27%	99.53%	99.27%	99.47%	99.40%
1月未达成			未达成原因：设备不安定、点检等原因，造成的部品损耗											
			对策：依赖生技，确保设备的平稳运行											
工程步留率（1M） 98.5%	生产部门	1次/月	99.13%	99.13%	99.19%	99.12%	98.96%	98.91%	97.70%	9				.2%
7月未达成			未达成原因：生产数量较少135台，3台镜头来料原因造成丸斑点不良											
			对策：镜头供应商来料异物改善。											
9月未达成			未达成原因：特殊用途，生产数量较少（36台）。部分产品进行信赖性试验，仕损前盖13pcs、后盖22pcs。											
			对策：--											
12月未达成			未达成原因：生产数量较少753台，主要不良丸斑点10台，占不良总数的67%（根据以往推测主要为镜头材质）；其次Flash写入不良2台，占不良总数的13%											
			对策：持续进行镜头投入前的清洁工作											

对未能达成的目标开展分析，并制定对策

第1页

6.2.6循证决策情况：检验级要求

检验级要求

a）建立质量目标监测、分析、评价及决策的管理过程，并确保其有效运行；

b）监测、分析和评价质量目标，以证实企业的绩效；

c）基于证据进行决策

□ 经验、直觉、证据都是决策的重要参考因素。但如何应用这些资源，做出合理的决策，需要遵循以下原则：

1. 不要迷信自己的感受、直觉、经验和能力；
2. 要掌握适当的信息和数据来源；
3. 对数据和信息开展合理的分析；
4. 要有正确的决策方法（如：多方论证，方案比对等）；
5. 对决策进行评价并进行必要的修正；

6.2.6循证决策情况：检验级要求（案例）

案例：如何开展方案的对比分析

渠道类别		优势	劣势	整体分析及使用建议
网络招聘	企业网站	花费最少	点击率是关键	点击率不高的情况下可以作为一种守株待兔的方式，点击率较高人群适合可行性就高多了。
	招聘网站	1、可随时发布招聘信息 2、发布后管理方便； 3、受众面广； 4、周期长、简历数量 5、花费较低。	1、简历筛选量大； 2、应试率较低，岗位针对性不强。	1、一般岗位可首选此渠道发布，如果刊登一周后发现效果不够理想，可考虑其他方式。 2、不太适合资深专业人员和高级管理岗位。
	相	人群针对性强	需要一定的人力和时间； 诚信度不	1、一般不太提倡此种招聘方式； 2、人力资源方面职位的招聘，可偿试人力资源论坛发贴。
校园招聘	学	花费很少	够正规，	上学期中旬，即 9-10 月份实施比较合适。
	学	花费很少	力比较 为。	1、时刻保持与校方就业办联系，随时准备参加； 2、有时效性，一般是每年 11 月至次年 1 月。
	校企业联合专场	人数能得到极大满足，也提高企业知名度	花费相对较 量招聘更适	1、适合批量招聘； 2、最好在校方准备招聘会前期举行； 3、需要做一些企业宣传的准备工作。
现场招聘会	大型招聘会	效率较高，可快速淘汰不合试的人选，控制应聘者的数量和质量；	1、花费较高，要投入一定的人力和场地； 2、有效周期短； 3、受展会主办方宣传推广力度影响，求	1、适用于一般型人才的招聘； 2、如果没有大量的岗位需求和合适的大型招聘会（如每年春季的大型招聘会），建议不参加。

列出全部备选方案

分析不同方案的优势和劣势

结合企业的实际环境，综合专家的意见，制定决策

6.2.6循证决策情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立质量目标监测、分析、评价及决策的管理过程，并确保其有效运行； b）监测、分析和评价质量目标，以证实企业的绩效； c）基于证据进行决策	确定质量目标监测、分析、评价及决策的过程与要求，可包括监测的对象、方法和工具、时机、结果分析、评价及制定决策等活动	2.查阅企业与质量目标相关的制度文件，包含以下内容： A、监测、分析、评价和决策流程 B、监测对象 C、责任人（部门） D、频次 E、工具或方法 F、流程输出证明材料	符合：满足A-F 基本符合：满足A-C且E-F，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项
	监测循证决策过程的运行并评价过程的绩效，以确保该过程有效运行	3.查阅企业实施过程绩效的监测评价的相关证明材料，包含以下内容： A、监测评价计划 B、数据源（人工或系统）明确、真实、有效（至少连续3个月的人工采集数据或系统实时导出的数据） C、采集方法符合制度要求 D、频次符合制度要求 E、分析评价报告	符合：满足A-E 基本符合：满足A-C且E，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项
	对体系的绩效及有效性开展监测、分析和评价	4.查阅企业实施体系绩效监测评价的相关证明材料，包含以下内容： A、监测评价计划 B、分析方法满足制度要求 C、频次满足制度要求 D、分析评价证明材料	符合：满足A-D 基本符合：满足A+B+D，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项
	依据监测的结果，在权衡经验和直觉的前提下，开展决策并采取措施	5.查阅企业开展决策并采取措施的相关证明材料，包含以下内容： A、整改计划等相关记录 B、按照整改计划实施的记录或相关记录 C、整改报告等相关记录 D、整改评审等相关记录	符合：满足A-D 基本符合：满足A＋B且满足C或D 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.2.6循证决策情况：如何填写评估平台（检验级）



6.2.6循证决策情况：保证级要求

保证级要求

a）应用适宜的质量技术、工具及方法，开展监测、分析和评价过程，以确保数据的准确性和决策的科学性

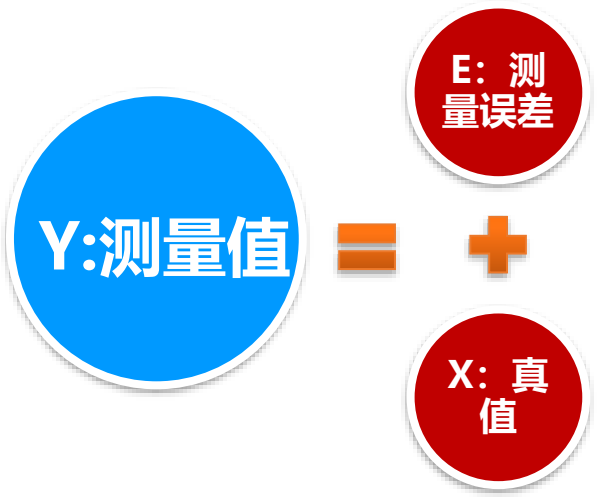
- 适宜的质量技术、工具及方案，能够极大的提升监测、分析和评价的有效性，也是科学开展决策的重要保证。IATF16949 标准要求：组织应验证产品质量先期计划（或等效策划）过程中包含了适当的统计工具，并将其作为过程策划的一部分。企业应识别可以在测量、分析中使用的质量技术、工具及方法，推动以上技术、工具方法在测量分析过程中的运用，以提升该过程的有效性。

质量管理常用分析工具与图表

	即可用与数据分析，也可用于非数据分析	用于数据分析（统计型）	用于非数据分析（情理型）
旧QC七种工具	调查表、分层法	排列图、直方图、控制图、散布图	因果图
新QC七种工具		矩阵数据分析法	亲和图（分层图）、系统图（树图）关联图、过程决策程序图、箭条图、矩阵图
实验方法		单因素实验法、正交设计实验法等	
其他		过程能力指数、简单图标：柱状图、折线图、饼图等	

6.2.6循证决策情况：保证级要求（案例）

- 当企业大量使用数据作为决策的依据时，数据本身的质量就显得尤为重要。而测量系统本身所带来的不确定的偏差（不确定度或误差），就是导致数据质量存在问题的主要原因之一。通过测量系统分析，企业能够正确认识测量系统可能带来的误差。



误差源	别名或分量
P：零件	生产件、样本、被测体
I：仪器	量具、实验台、测量设备、量检具
S：标准	刻度、基准、检查标准、接收准则、固有的标准
M：方法	岗位培训、作业指导书、控制计划、检验计划、试验程序
O：操作者	评价人、校准人员、评估人、检查员
E：环境	温度、湿度、照明、振动、电磁干扰、噪声、浓度、空气等
A：假设	统计、常数、弹性模数、科学定律

6.2.6循证决策情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 应用适宜的质量技术、工具及方法，开展监测、分析和评价过程，以确保数据的准确性和决策的科学性	识别并策划在监测、分析和评价过程中对质量技术、工具及方法的使用	6.查阅企业建立质量目标等相关过程中使用质量工具，需从以下工具/方法进行核实： A、8D B、FMEA C、SPC D、六西格玛 E、PPAP F、PDCA G、MSA H、APQP I、其他：____	符合：使用不少于4个 基本符合：不少于3个 不符合：少于3个
	确定测量系统分析的频次与需求，开展测量系统分析，以确保决策数据的质量	7.查阅企业按照策划要求使用了质量技术、工具和方法辅助决策，需从以下过程/工具/方法进行核实： A、评价对象 B、与评价对象相关的数据 C、分析方法、频次 D、分析过程 E、决策结果 F、工具适用性评价	符合：满足A-F 基本符合：满足A-E 不符合：除符合及基本符合外的选项
	管理质量技术、工具及方法在监测、分析和评价过程中的使用		

6.2.6循证决策情况：如何填写评估平台（保证级）



6.2.6循证决策情况：预防级要求

预防级

a）整合质量数据资源，建立质量数据分析模型，应用分析结果为质量管理活动提供优化建议和决策支持

- 依赖自动化手段的数据采集与依赖数据分析模型的数据分析是进一步提升决策效率及有效性的关键技术手段。企业可以通过建立数据综合分析平台、整合数据资源和分析模型，以实现动态决策。

充分的数据运用是一个相对庞大、具有挑战的工程，需要企业不断的投入和建设。



6.2.6循证决策情况：预防级要求（案例）

高度整合的数据资源和分析模型，能够帮助企业实现动态的决策管理



6.2.6循证决策情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 整合质量数据资源，建立质量数据分析模型，应用分析结果为质量管理活动提供优化建议和决策支持	在所有层级识别、收集和整理数据及信息的使用需求	8.查阅企业识别、收集和整理数据及信息的使用需满足以下层级的需求，需从以下层级进行核实： A、决策层 B、执行层（生产、设计、采购、质量等管理岗位） C、实施层（生产、设计、采购、质量等操作岗位）	符合：满足A-C 基本符合：满足A-B 不符合：除符合及基本符合外的选项
	在信息系统的支持下，充分收集并汇总了内部及外部的质量数据资源	9.查阅企业收集了内外部相关数据（销售、生产、采购、质量等数据汇总报表），需从以下系统/模块/功能中进行核实： A、ERP B、MES C、PLM D、LMIS E、WMS F、SCM G、CRM H、QMS I、其他：____	符合：不少于5个 基本符合：不少于3个 不符合：少于3个

6.2.6循证决策情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 整合质量数据资源，建立质量数据分析模型，应用分析结果为质量管理活动提供优化建议和决策支持	建立数据分析模型与应用指南，以支持数据的分析及运用	10.查阅企业建立数据分析模型，至少应包括以下模型进行核实： A、生产效率分析模型（生产时间、设备故障率等） B、质量控制模型 C、供应链管理模型（物料需求计划、库存水平） D、销售与市场分析模型（销售数据、市场调研） E、成本分析模型F、其他：____	符合：不少于 4 个 基本符合：不少于 3 个 不符合：少于 2 个
	依据动态的数据分析结果，为关键过程的管理提供动态的优化建议和决策支持	11.企业依据动态的数据分析结果，为关键过程的管理提供动态的优化建议和决策，需从以下方面进行核实： A、对动态的数据实施了分析，查分析报告等相关记录 B、依据分析结果对关键过程进行了优化与决策，查相关报告、批复等记录	符合：满足A - B 基本符合：仅满足A 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.2.6循证决策情况：如何填写评估平台（预防级）



6.2.6循证决策情况：卓越级要求

卓越级

基于全过程、全生命周期、全价值链的质量大数据分析，实现智能决策

- AI技术的快速发展和应用，导致企业管理的又一次深刻变革。也使前瞻性、实时性的智能决策成为可能。企业可以在大数据和人工智能的辅助下，实现智能决策，进一步降低人为因素对过程管理造成的影响。



世界科技与发展论坛：京东周伯文发布智能供应链决策引擎并宣布全面开放

6.2.6循证决策情况：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）基于全过程、全生命周期、全价值链的质量大数据分析，实现智能决策	在关键过程的管理中，实现了人工智能辅助决策	12.查阅与企业在全过程、全生命周期、全价值链的管理中，实现人工智能辅助决策的相关证明材料，包括以下内容： A、建立生产、经营（含服务）（和/或）研发、决策等信息化平台实现上下游产品质量相关数据信息共享 B、数据覆盖产品全生命周期、全价值链 C、建立质量大数据分析模型 D、实现跨部门、跨流程、跨层级、跨上下游的数据采集、分析并形成决策报告并实施（应包含人工干预）	符合：满足A-D 基本符合：满足A、B、D，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.2.6循证决策情况：如何填写评估平台（卓越级）







相关方关系管理情况

6.2.7相关方关系管理情况

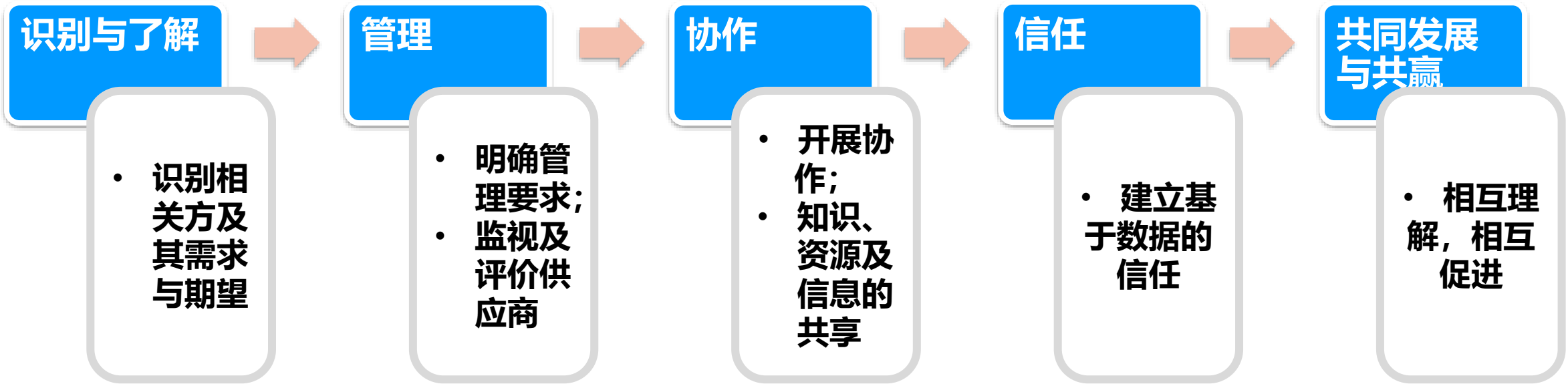
6.2质量管理体系有效性	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
6.2.7相关方关系管理情况	a)以非正式或临时的方式管理与相关方的关系	a)建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行； b)识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求； c)制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价； d)鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步	a)根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理； b)应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效； c)与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源	a)利用信息技术，与相关方实现质量数据的互联互通，建立互信互认关系，增强与相关方合作关系的稳定性； b)识别相关方对企业业务连续性的影响与风险，并予以管理	a)企业与相关方对目标和价值观达成共识，向相关方传递先进质量理念、质量管理要求、方法和工具，提升产业链供应链的质量管理水平

□ 指标解读：GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语》指出有关相关方影响企业的绩效。当企业管理与所有相关方的关系以及尽可能的有效的发挥，在企业绩效方面的作用是持续成功更有可能实现。**对供方及其合作伙伴网络的关系管理尤为重要。**

6.2.7 相关方关系管理情况

- 通过有效的管理与相关方的关系，尽可能的提升相关方对企业实现目标的贡献和作用能够取得以下收益：
  - 通过对每一个与相关方有关的机会和限制的响应，提高企业及其相关方的绩效。
  - 对目标和价值观，对相关方有共同的理解。
  - 通过共享资源和人员能力及其管理与质量有关的风险增强，为相关方创造价值的能力。
  - 具有管理良好，可稳定提供产品和服务的供应链。

相关方关系管理发展历程：



6.2.7 相关方关系管理情况：经验级要求

经验级要求	评价内容
a)以非正式或临时的方式管理与相关方的关系	依赖个人经验选择供应商或管理相关方的关系

- 指标解读：通常情况下，企业仅指定某一个人员负责识别、评价相关方的要求。通常没有岗位职责的定义，如负责供方评审或顾客要求评审，评审依据的是个人经验而没有既定原则。
- 可能存在没有参照供方的产能及实际排产情况做出交付日期的要求。或者在没有技术风险评估及以往实施案例的情况下，选择合适的供方。
- 可能存在技术要求不明确、不完整等，如：电机在高温潮湿的环境下连续24小时工作，相关信息要求未能传递给供方，导致产品出货后在特殊环境下无法正常使用。
- 可能存在与相关方关系关系紧张的隐患，使企业处于被动的状态。如：客户停止下单，供方不供货、员工消极怠工、被政府监管部门处罚等。



6.2.7 相关方关系管理情况：如何填写评估平台（经验级）



6.2.7 相关方关系管理情况：检验级要求

检验级要求

a）建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行；

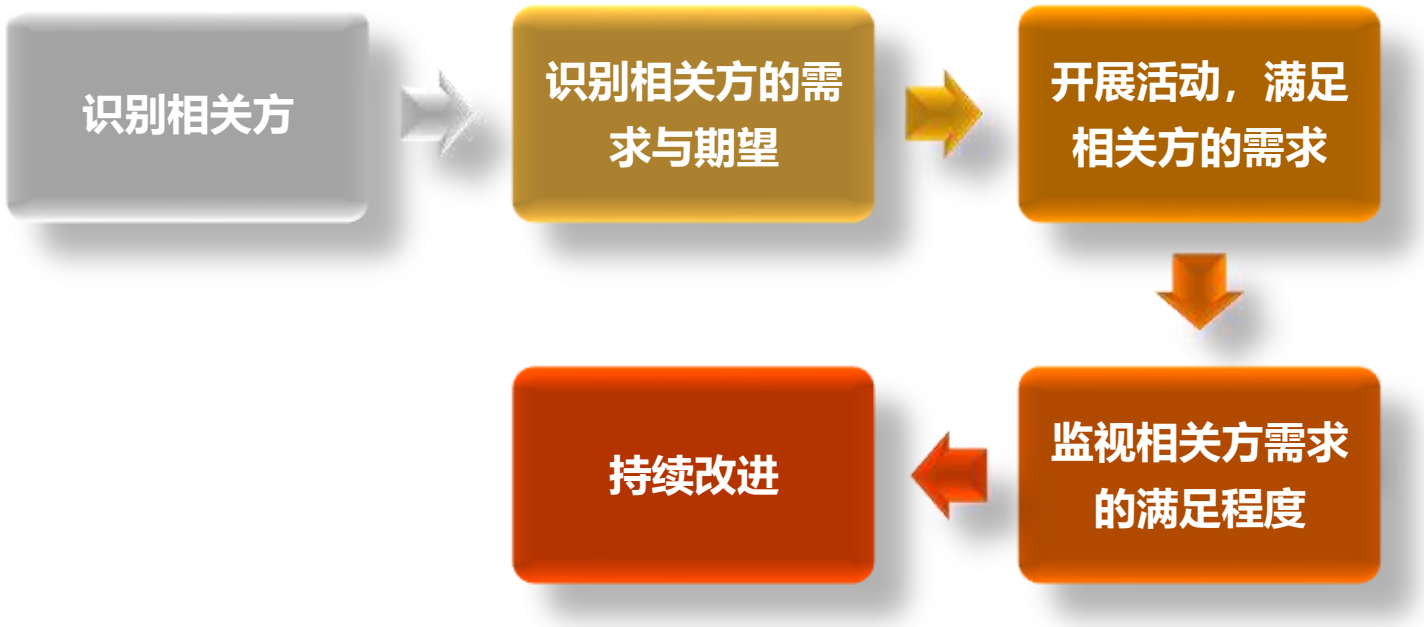
b）识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求；

c）制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价；

d）鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步

□ 相关方不仅仅包括供应商、顾客，还包括政府、第三方监察机构等。建立相关方关系管理过程能够帮助企业更好的识别相关方的需求，管理并监控相关方需求的满足情况，并持续改进。

相关方关系管理需要开展的活动：



6.2.7 相关方关系管理情况：检验级要求

检验级要求

a）建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行；

b）识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求；

c）制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价；

d）鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步

□ 不同类型的相关方，对企业有不同的需求和期望。分类识别，并对其需求和期望加以监测，有助于企业更好的满足相关方的需求。

序号	相关方类型	需求和期望	评审指标或项目	监测频率	负责部门	备注
1	客户	产品质量满足要求	返修率≤1000ppm	每月/次	品质部	
		准时交货	准时交货率≥98%	每月/次	销售部	
		服务良好、价格合理	客户满意度≥90分	每年/次	销售部	
		企业有建立质量/环境管理体系并有效地运行	客审、外审、内审结果	每年/次	体系	
2	供方	稳定、持续地合作，互利双赢	供应商审核、月评结果、采购协议	每年/次	采购、SQE	
		及时付款	依照与供方商定的付款方式准时付款	不定时	财务部、采购	
		交付的物料合格率高	来料检验合格率≥95%	每月	品质部	
		符合质量和环境相关的法律法规	通过政府审查	不定时	安全员	
3	厂界周边企业和居民	合理排放废水、废气、噪声	环境监测合格	每年/次	体系	
4	房东	合理排放废水、废气、噪声	环境监测合格	每年/次	体系	
		合理处置危废	危险废弃物合法处置	100%	体系	
5	餐饮合作方	员工节约粮食，减少浪费	不定时检查	不定时	人资行政部	
6	化学品供应商	化学品仓库存放，防止泄露	环境安全健康检查	每月/次	安全员	
		废弃化学品合法处置	危险废弃物合法处置	100%	体系	
7	政府部门：环保局 安监局 消防大队 水务局 供电所	符合质量和环境相关的法律法规	通过政府审查	不定时	安全员	
		合理排放废水、废气、噪声	环境监测合格	每年/次	体系	
		工作环境清洁卫生，废气、噪声、粉尘合理排放，温湿度适宜	环境安全健康检查	每月/次	安全员	
		化学品仓库存放，防止泄露	环境安全健康检查	每月/次	安全员	
		危废合法处置	危险废弃物合法处置	100%	体系	
		节约用水、用电	环境安全健康检查	每月/次	安全员	
		安全生产标准化	通过政府审查	不定时	安全员	
8	第三方监测机	配合监测，符合环境法律法规	环境监测合格	每年/次	体系	
9	危废处置单位	配合危废的转移、处理	危险废弃物合法处置	100%	体系	
5	审核机构	质量/环境体系运行的适宜性、充分性、有效性	内审、管理评审有效，外审通过审核	每年/次	体系	
10	公司经营者	盈利增长、持续经营、发展规模扩大	财务报表	每年/次	财务部	
		符合质量和环境相关的法律法规	通过政府审查	不定时	安全员	
11	员工	薪资和福利增长	工资报表/员工福利实施的方案	每年/次	人资行政部	
		个人能力提升，提供发展空间	培训计划实施准时率/内部岗位调整方案	每年/次	人资行政部	
		厂区清洁卫生，废气、噪声、粉尘合理排放，温湿度适	环境安全健康检查	每月/次	安全员	
		员工身心健康	每年体检一次	每年/次	人资行政部	
12	工程承包商	用电安全和施工安全必须符合相关法律法规的要求	发包（施工）合同	有需要工程承包时机	人资行政部	

6.2.7 相关方关系管理情况：检验级要求

检验级要求

a）建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行；

b）识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求；

c）制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价；

d）鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步

- 供应商管理一般包括供应商评估、供应商选择、日常绩效监控、绩效再评价四个阶段。企业应对以上过程制定相应的管理要求，定义岗位和职责，明确输入与输出，规范相关文档的结构，识别过程风险，总结知识，定期评价过程的有效性，并予以改进



供应商评估阶段

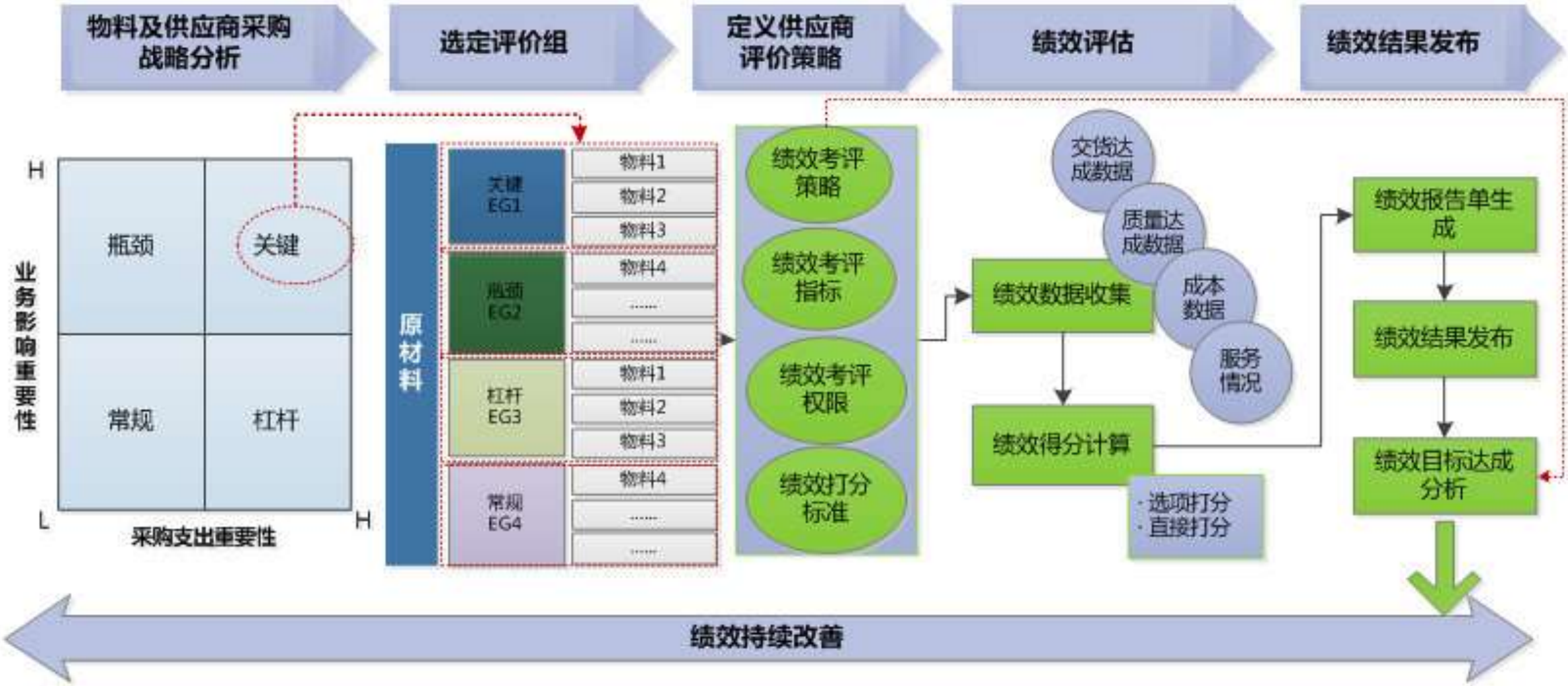
供应商选择、准入阶段

日常绩效监控阶段

绩效评价阶段

6.2.7 相关方关系管理情况：检验级要求（案例）

供应链管理框架：



6.2.7 相关方关系管理情况：检验级要求

检验级要求

a）建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行；

b）识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求；

c）制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价；

d）鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步

□ 鼓励和表彰对供应商及合作伙伴是一个激励，可以促使他们更加努力。与传统的考核管理相比，更容易激发供应商及合作伙伴的主动性和积极性。企业应定义机制以鼓励和表彰供应商机合作伙伴的进步。

供应商的激励的形式有很多，包括采购份额的倾斜、供应商考核的加分、召开供应商及合作伙伴表彰大会等



6.2.7 相关方关系管理情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行； b）识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求； c）制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价； d）鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步	确定相关方管理的过程与要求	2.查阅企业与相关方关系管理过程相关的制度文件，包含以下内容： A、相关方管理流程 B、识别相关方、需求及其评审、频次 C、责任人（部门） E、采用的工具或方法 F、沟通和信息共享机制 G、流程输出--证明材料 H、动态管理（监测变化）	符合：满足A-H 基本符合：满足A-C且G - H，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项
	开展相关方需求和期望的识别	3.查阅企业开展相关方需求和期望管理相关的证据材料，包含以下内容： A、查相关方清单（含分类） B、识别了相关方需求和期望 C、查评审证明材料	符合：满足A-C 基本符合：仅满足A和B 不符合：除符合及基本符合外的选项
	监测、评审相关方的信息及其要求的变化（如政府发文或信息安全专业机构发布的安全风险预警等）	4.查阅企业监测、评审相关方的信息及其要求的变化的相关证明材料，包含以下内容： A、监测相关方的信息及其要求的变化的内容（至少包括法律法规、内外部环境等） B、监视测量记录等相关证明材料 C、对收集到的证明材料进行评审的记录或相关证明材料	符合：满足A-C 基本符合：仅满足A和B 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.2.7 相关方关系管理情况：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行； b）识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求； c）制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价； d）鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步	制定供应商开发及评价准则	5.查阅企业制定供应商开发及评价准则，包含以下内容： A、供应商（合作伙伴）管理流程 B、供应商（合作伙伴）分类 C、供应商（合作伙伴）评价准则 D、再评价准则（含频次、和评价方法） E、责任人（部门） F、供应商（合作伙伴）奖惩 G、过程运行证明材料	符合：满足A-G 基本符合：满足A-E且G，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项
	开发并选择合格供应商	6.查阅企业开发并选择合格供应商的证明材料，包含以下内容： A、按照要求对供应商评价证明材料（至少可包括营业执照、审计报告、供应品类、前置资质许可（适用时）等） B、合格供应商名录（企业名称、分级、产品类别等）	符合：满足A和B 基本符合：仅满足A 不符合：除符合及基本符合外的选项
	持续监测供应商绩效，包括来料检验、评价供应商及其产品的绩效，并采取适宜的管理措施	7.查阅企业持续监测供应商绩效的证明材料，包含以下内容： A、按照要求对合格供方进行再评价（至少应包括来料质量、交期、售后服务等） B、按照再评价的结果更新合格供应商名录 C、根据再评价的结果采取适宜的措施（至少应考虑采购策略调整等）	符合：满足A-C 基本符合：仅满足A和C 不符合：除符合及基本符合外的选项
	鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步	8.查阅企业鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步的证明材料，包含以下内容： A、程序文件、作业指导书等相关证明材料 B、按照上述文件要求实施的记录（如，会议通知、表彰清单等）	符合：满足A-B 基本符合：仅满足A 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.2.7 相关方关系管理情况：如何填写评估平台（检验级）



6.2.7 相关方关系管理情况：保证级要求

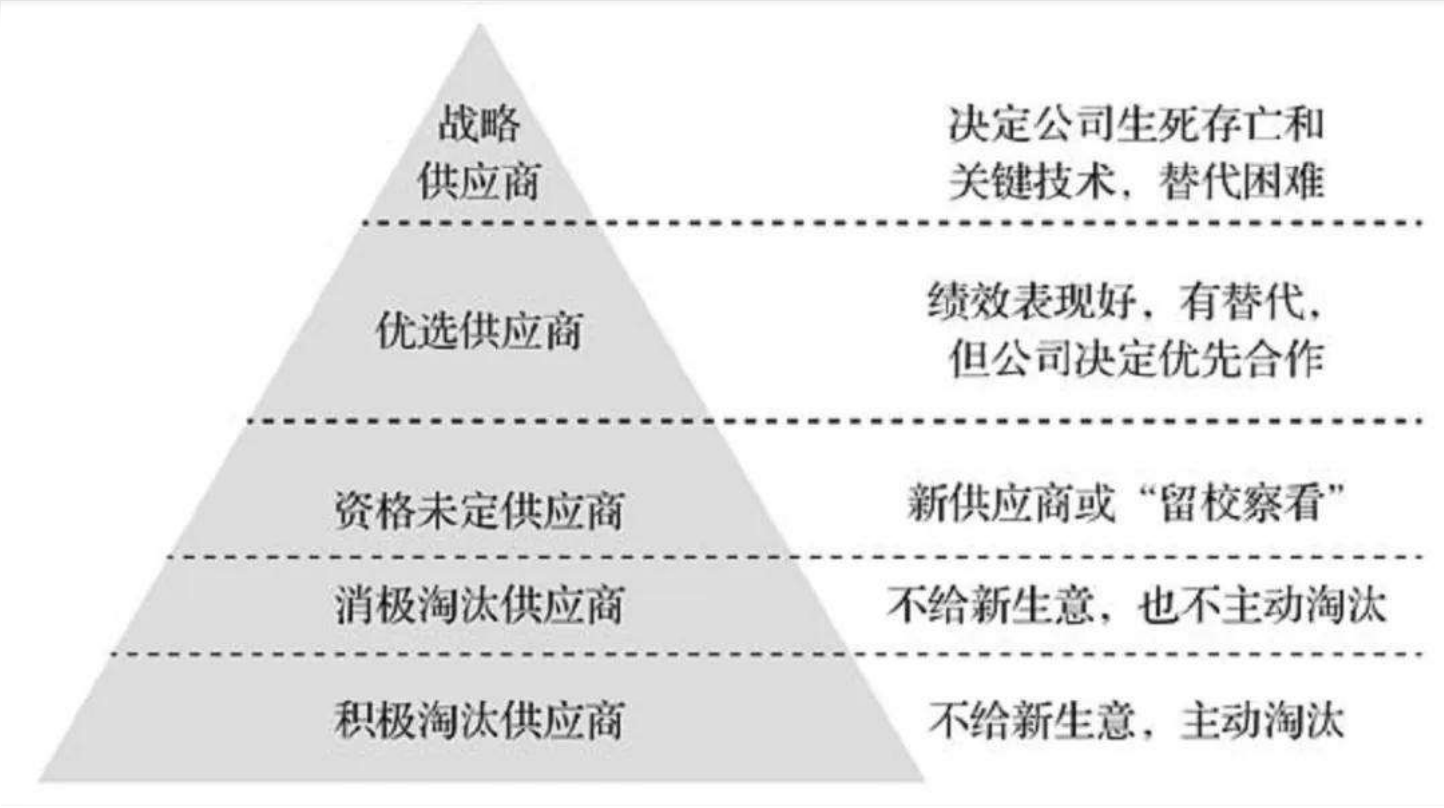
保证级

a）根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理；

b）应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效；

c）与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源

□ 依据相关方对企业质量绩效的影响程度，实施分类管理，能够确保对相关方的管理更为合理有效，避免管理资源的浪费或投入的不足。



6.2.7 评价方法：保证级

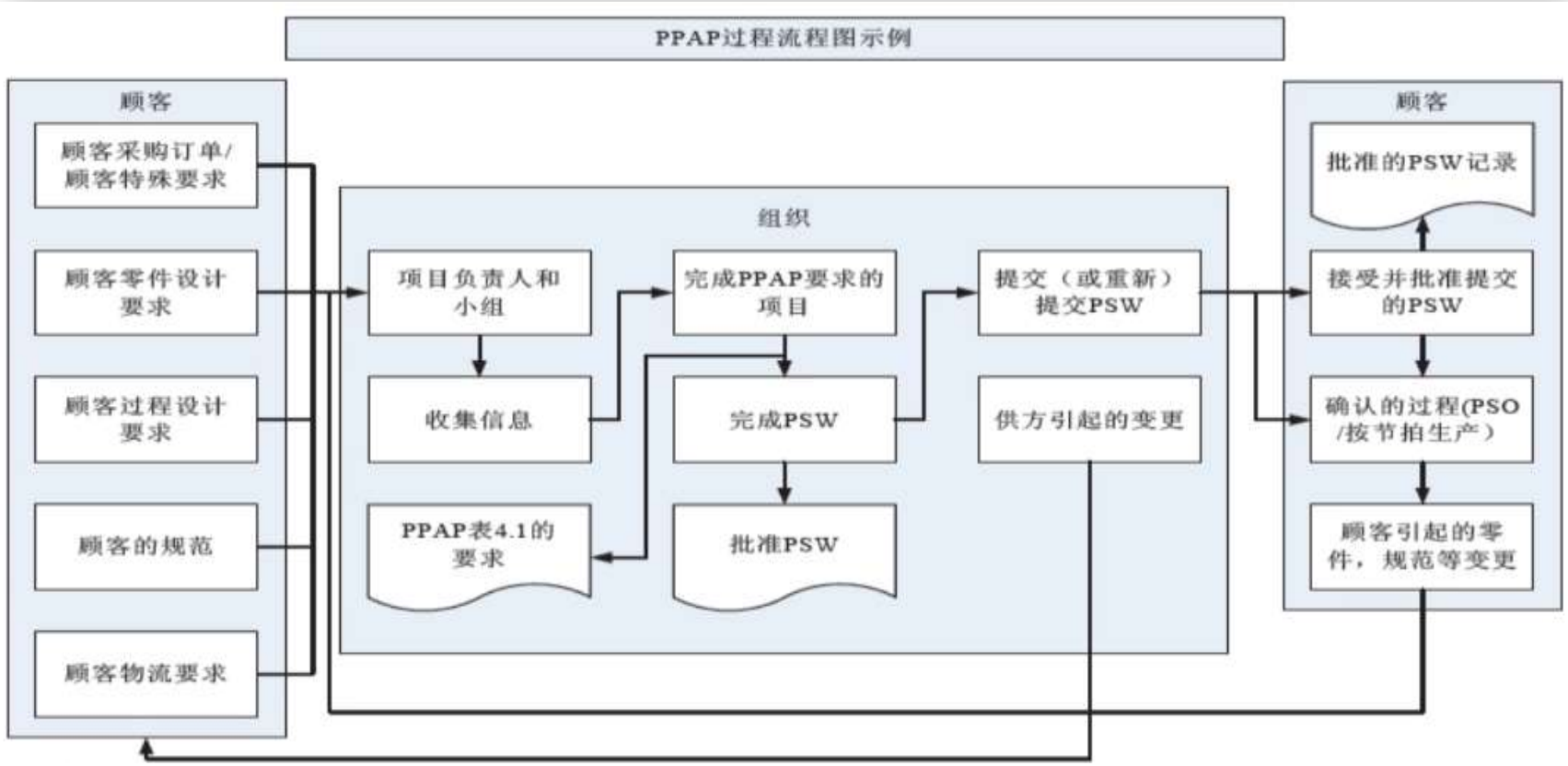
保证级

a）根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理；

b）应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效；

c）与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源

- 工具和方法能够有效的提升企业的供方管理能力，如：生产件批准程序(PPAP)规定了包括生产材料和散装材料在内的生产件批准的一般要求。PPAP的目的是用来确定供应商是否已经正确理解了顾客工程设计记录和规范的所有要求，以及其生产过程是否具有潜在能力，在实际生产过程中按规定的生产节拍满足顾客要求的产品。



6.2.7 相关方关系管理情况：保证级要求

保证级

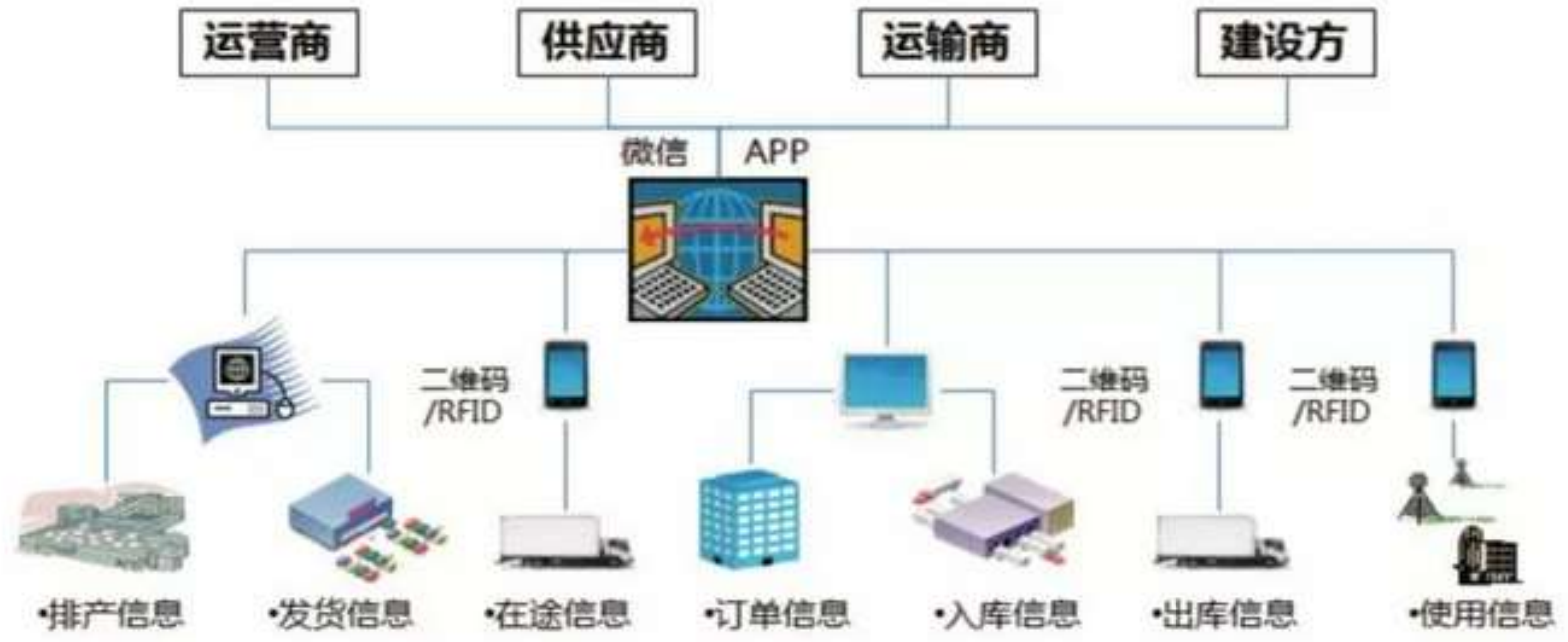
a）根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理；

b）应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效；

c）与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源

□ 与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源，能够帮助企业更好的掌握行业发展与态势，更加有效的调配资源以及识别和管理相关方的风险和机遇，满足相关方的需求

区块链技术的高速发展，极大的促进了企业与相关方之间共同收集和共享信息、专业知识及资源



6.2.7 相关方关系管理情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理； b）应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效； c）与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源	评价相关方对企业质量绩效的影响	9.查阅企业评价相关方对企业质量绩效的影响的相关证明材料，包含以下内容： A、来料检验中的质量问题对企业质量绩效的影响 B、生产过程中的质量问题对企业质量绩效的影响 C、交付后出现的质量问题对企业质量绩效的影响	符合：满足A-C 基本符合：仅满足A-B 不符合：除符合及基本符合外的选项
	依据相关方对企业质量绩效的影响评价结果对相关方实施分类管理	10.查阅依据相关方对企业质量绩效的影响评价结果对相关方实施分类管理的证明材料，包含以下内容： A、分类管理要求（至少包括等级划分标准） B、依据要求实施评价的分类结果	符合：满足A和B 基本符合：满足A或B 不符合：除符合及基本符合外的选项
	识别在相关方管理中应予以采用的质量技术、工具及方法（如开展APQP先期产品质量策划及PPAP生产零件批准）	11.查阅企业识别相关方并对相关方进行管理时使用的质量技术/工具/方法，包含以下内容： A、8D B、FEMA C、SPC D、六西格玛 E、PPAP F、APQP G、其他：____	符合：至少 4 个 基本符合：至少 3 个 不符合：少于 2 个

6.2.7 相关方关系管理情况：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理； b）应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效； c）与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源	应用适宜的质量技术、工具及方法管理相关方	12.查阅企业管理相关方时采用的质量技术、工具及方法相关的证明材料，包含以下内容： A、应用质量技术、工具及方法对相关方进行了管理 B、符合策划要求	符合：满足A-B 基本符合：仅满足A 不符合：除符合及基本符合外的选项
	建立与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源的机制	13.查阅企业建立与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源的机制包括的证明材料，包含以下内容： A、方法 B、内容 C、时机	符合：满足A - C 基本符合：仅满足A和B 不符合：除符合及基本符合外的选项
	与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源	14.查阅企业与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源的证明材料，包含以下内容： A、开展了与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源的相关活动（如，计划、记录） B、符合策划要求（如，总结报告或评价报告）	符合：满足A-B 基本符合：仅满足A 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.2.7 相关方关系管理情况：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 5.2质量管理体系有效性
- 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
- 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
- 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
- 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
- 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
- 6.2.6循证决策情况 (0%)
- 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

【检验级】
a） 建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行；
b） 识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求；
c） 制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价；
d） 鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步

【保证级】
a） 根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理；
b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效；
c） 与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源

【预防级】
a） 利用信息技术，与相关方实现质量数据的互联互通，建立互信互认关系，增强与相关方合作关系的稳定性；
b） 识别相关方对企业业务连续性的影响与风险，并予以管理

【卓越级】
a） 企业与相关方对目标和价值观达成共识，向相关方传递先进质量理念、质量管理要求、方法和工具，提升产业链供应链的质量管理水平

9. (保证级) 查阅企业评价相关方对企业质量绩效的影响的相关证明材料，包含以下内容： 评估示例 我有疑问

- A、来料检验中的质量问题对企业质量绩效的影响
- B、生产过程中的质量问题对企业质量绩效的影响
- C、交付后出现的质量问题对企业质量绩效的影响
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：
请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：评价相关方对企业质量绩效影响的证据（如顾客购买力分析，供应链重要性分析））

10. (保证级) 查阅依据相关方对企业质量绩效的影响评价结果对相关方实施分类管理的证明材料，包含以下内容： 评估示例 我有疑问

- A、分类管理要求（至少包括等级划分标准）
- B、依据要求实施评价的分类结果
- C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：
请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：对相关方实施分类管理的证据（如供应商等级划分））

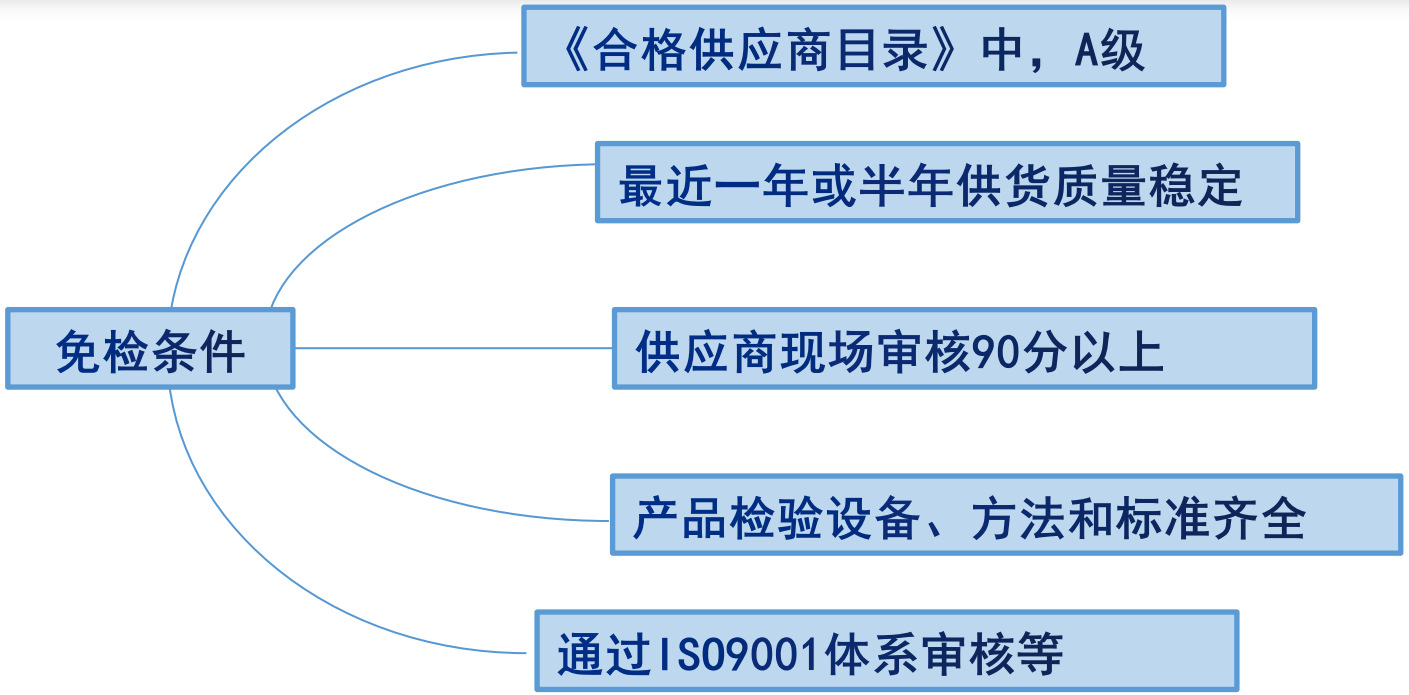
6.2.7 相关方关系管理情况：预防级要求

预防级要求

a）利用信息技术，与相关方实现质量数据的互联互通，建立互信互认关系，增强与相关方合作关系的稳定性；

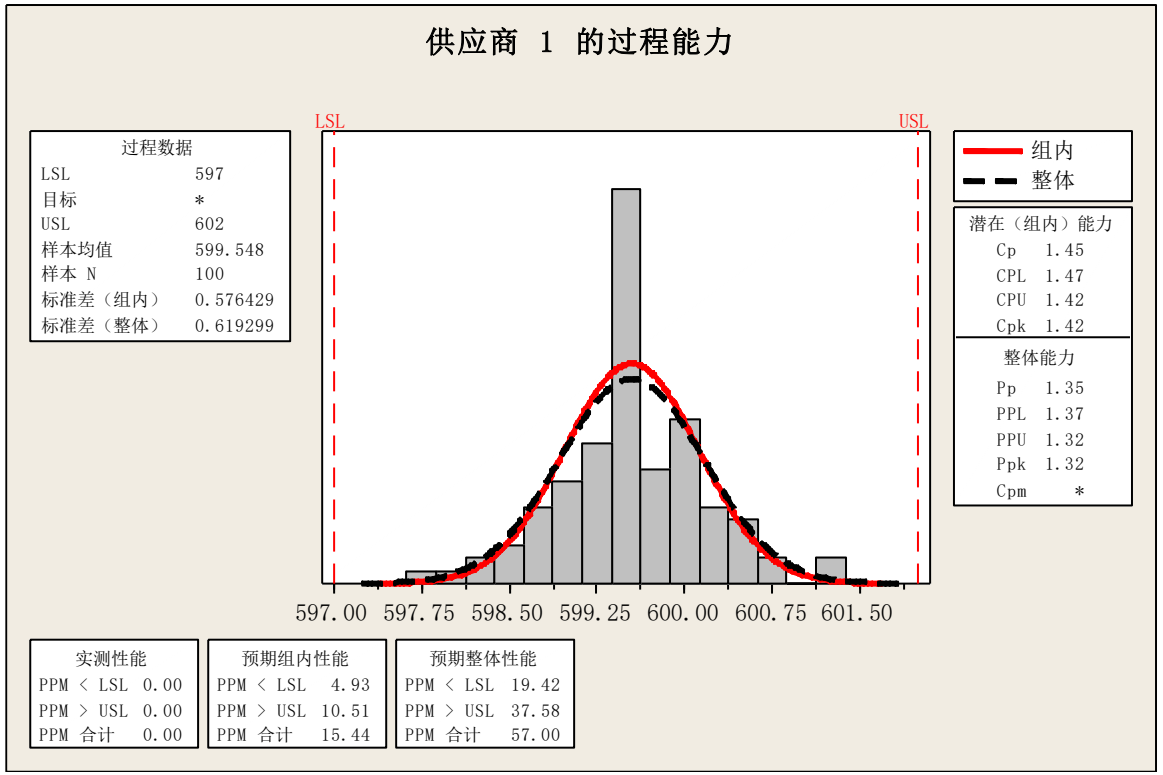
b）识别相关方对企业业务连续性的影响与风险，并予以管理

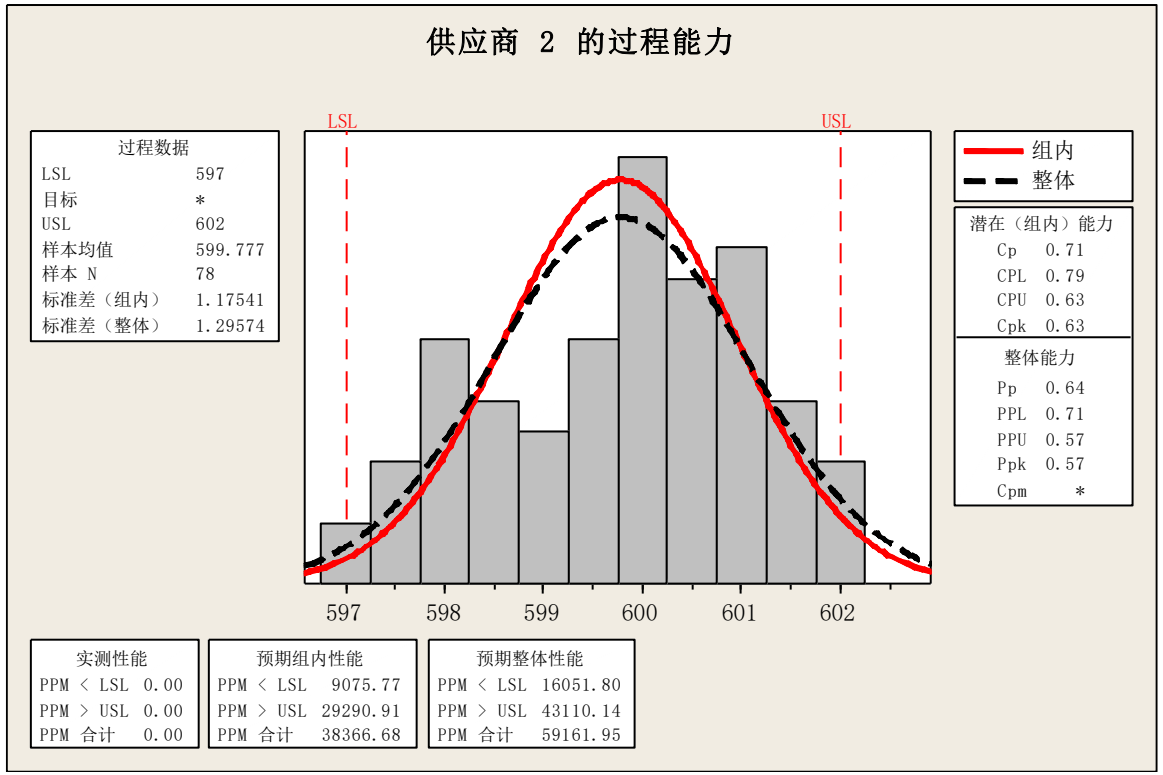
- 当前，越来越多的大型企业采用实时收集供应商内部及外部数据（如来料检验、生产中发现的质量问题、顾客投诉中涉及的供应商质量问题、现场审核数据等），分析供应商的实时绩效数据，并实施相应的措施，实现了基于数据的直通或免检。类似的信息技术与数据的互联互通，极大的降低的企业间沟通和采信的成本，是企业信任管理发展的方向。



6.2.7 相关方关系管理情况：预防级要求（案例）

质量管理的基础数据模型：SPC





两个供应商，都在IQC过程中没有不良品，但如果将两个供应商的过程能力进行比对，立分高下。

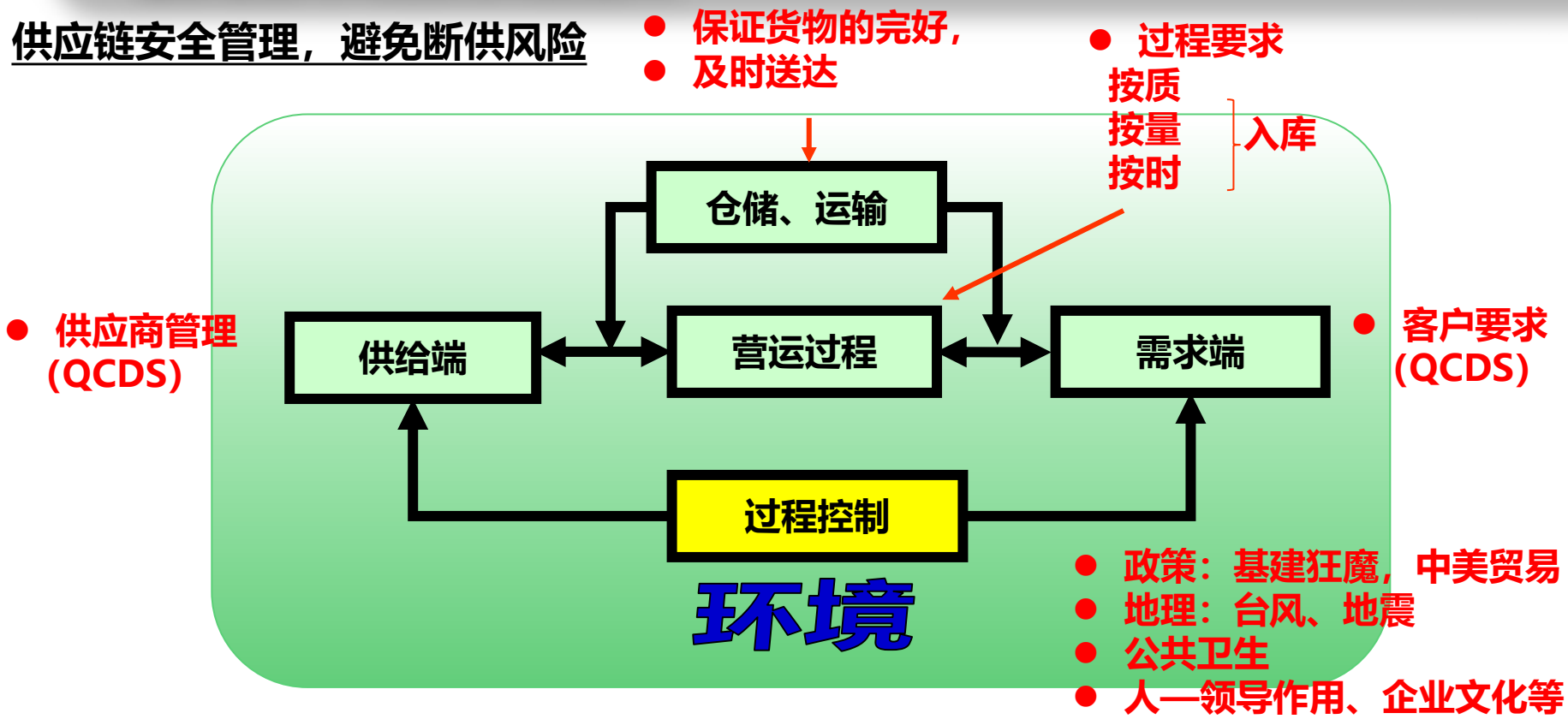
6.2.7 相关方关系管理情况：预防级要求

预防级要求

a）利用信息技术，与相关方实现质量数据的互联互通，建立互信互认关系，增强与相关方合作关系的稳定性；

b）识别相关方对企业业务连续性的影响与风险，并予以管理

□ 业务连续性管理是一项综合管理流程，它使企业认识到潜在的危机和相关影响，制订响应、业务和连续性的恢复计划，其总体目标是为了提高企业的风险防范能力，以有效地响应非计划的业务破坏并降低不良影响。（如供应商断供的风险、企业的ICT系统故障或被禁用等）。企业围绕相关方开展业务连续性管理，能够极大的增强企业应对风险及变化的能力。



6.2.7 相关方关系管理情况：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）利用信息技术，与相关方实现质量数据的互联互通，建立互信互认关系，增强与相关方合作关系的稳定性； b）识别相关方对企业业务连续性的影响与风险，并予以管理	利用信息技术手段，实现与关键相关方的质量数据互联互通	15.查阅企业利用信息技术手段，实现与关键相关方的质量数据互联互通的证明材料，包含以下内容： A、方法（信息技术手段---互通系统平台） B、内容（与质量相关的数据） C、时机（实时互通共享） D、数据互信的应用案例（如，应用记录、报告等）	符合：满足A-D 基本符合：仅满足A-C 不符合：除符合及基本符合外的选项
	基于实时的质量数据建立数据互信（如对部分来料基于数据实现免检）	16.查阅企业基于实时的质量数据建立数据互信的相关证明材料，包含以下内容： A、开展了质量数据建立数据互信活动的记录（如，活动计划、实施方案等） B、符合策划要求（如，总结报告或评价报告）	符合：满足A-B 基本符合：仅满足A 不符合：除符合及基本符合外的选项
	识别相关方对企业业务连续性的影响和风险	17.查阅企业识别相关方对企业业务连续性影响和风险的证明材料，包含以下内容： A、过程 B、影响因素 C、后果 D、风险等级	符合：满足A-D 基本符合：仅满足A、B、D 不符合：除符合及基本符合外的选项
	制定措施应对相关方对企业业务连续性的影响	18.查阅企业制定措施应对相关方对企业业务连续性的影响的证明材料，包含以下内容： A、资源的需求 B、整改时限 C、责任人（部门） D、整改措施 E、措施有效性验证	符合：满足A-E 基本符合：满足A - D 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.2.7 相关方关系管理情况：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估

显示特征/要求：

- 5.2质量管理体系有效性
  - 6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
  - 6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
  - 6.2.3企业全员参与情况 (0%)
  - 6.2.4过程方法应用情况 (0%)
  - 6.2.5持续改进实施情况 (0%)
  - 6.2.6循证决策情况 (0%)
  - 6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

【检验级】
a） 建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行；
b） 识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求；
c） 制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价；
d） 鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步

【保证级】
a） 根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理；
b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效；
c） 与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源

【预防级】
a） 利用信息技术，与相关方实现质量数据的互联互通，建立互信互认关系，增强与相关方合作关系的稳定性；
b） 识别相关方对企业业务连续性的影响与风险，并予以管理

【卓越级】
a） 企业与相关方对目标和价值观达成共识，向相关方传递先进质量理念、质量管理要求、方法和工具，提升产业链供应链的质量管理水平

15. (预防级) 查阅企业利用信息技术手段，实现与关键相关方的质量数据互联互通的证明材料，包含以下内容： 评估示例 我有疑问

- A、方法（信息技术手段---互通系统平台）
- B、内容（与质量相关的数据）
- C、时机（实时互通共享）
- D、数据互信的应用案例（如，应用记录、报告等）
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：包括相关方实时质量数据的信息系统平台截图）

16. (预防级) 查阅企业基于实时的质量数据建立数据互信的相关证明材料，包含以下内容： 评估示例 我有疑问

- A、开展了质量数据建立数据互信活动的记录（如，活动计划、实施方案等）
- B、符合策划要求（如，总结报告或评价报告
- C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

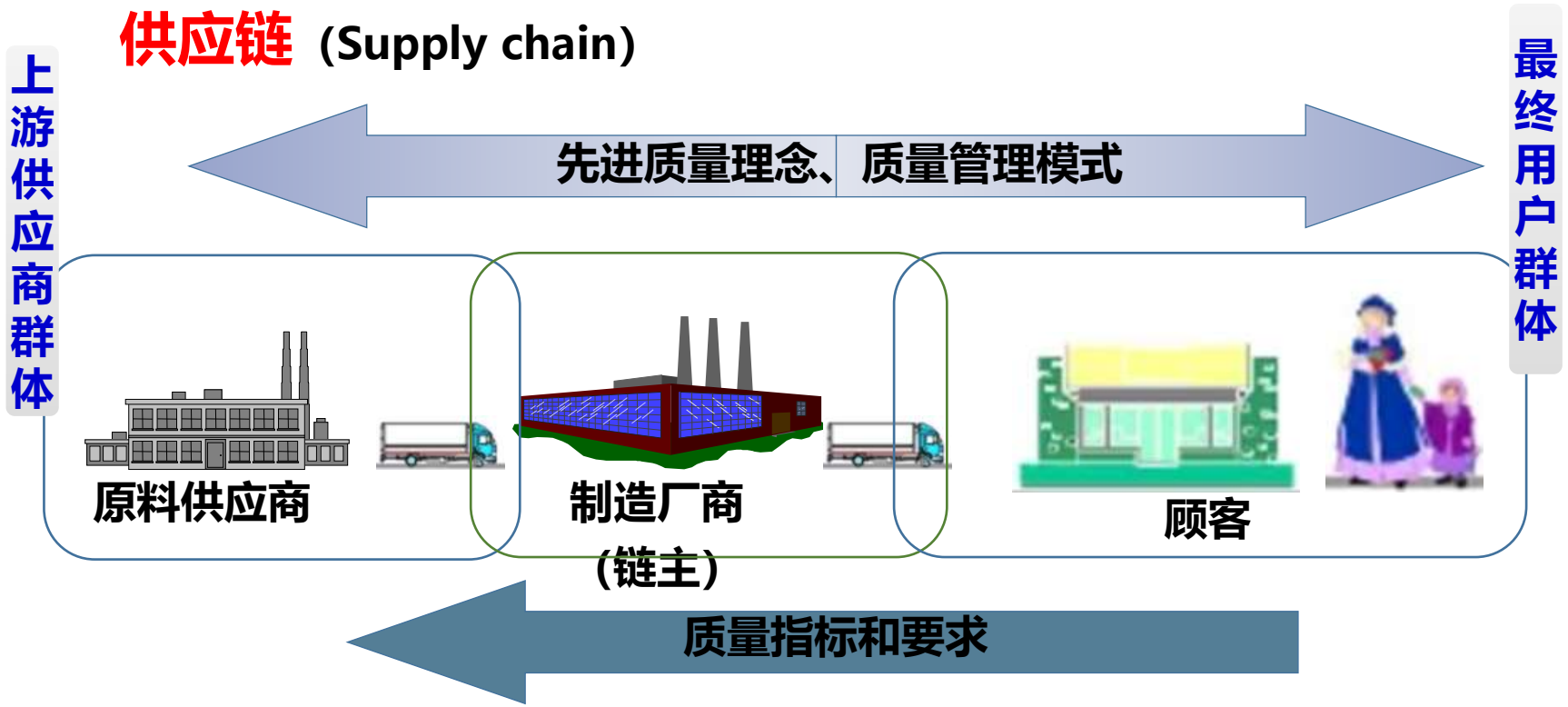
* 支撑材料： 上传 （如：与相关方实现数据互信的证据）

6.2.7 相关方关系管理情况：卓越级要求

卓越级要求

a）企业与相关方对目标和价值观达成共识，向相关方传递先进质量理念、质量管理要求、方法和工具，提升产业链供应链的质量管理水平

□ 企业应识别出哪些需要沿产业链传递的质量指标与要求，特别是存在质量薄弱、缺乏核心竞争力、卡脖子的环节采取对策。企业应积极发挥自身作为质量标杆的引领作用，做为“链主”企业，将链上企业纳入共同质量管理体系，推动先进质量理念、质量管理模式向产业链两端延申。



6.2.7 相关方关系管理情况：卓越级要求（案例）

战略合作与标准传递

多家巨头联手，只为应对芯片之危，解密中国自主研发芯片之路

中国作为全球最大的电子消费市场之一，与世界各大企业都有着千丝万缕的联系。然而，过去，国内芯片市场一直处于相对被动的地位，而且受制于国际制裁等多种因素。为了重塑芯片市场格局，中国相关企业联手合作，逐步实现自主研发，形成与世界其他国家相平等的竞争局面。

近日，中兴新通讯、西安微电子技术研究所、格力集团等国内重量级科技企业联合斥资9.5亿元成立了一家先进半导体科技有限公司。从该公司的经营范围来看，包括集成电路芯片及产品制造、电力电子元器件制造、半导体器件专用设备制造等多个项目，范围较为广泛。而这家合资公司所涉及的多个领域之间的相关性，更为明显，他们不仅仅是想为芯片制造提供服务，同时也想着自己进行芯片设备制造。

同时，中兴、格力等公司的参与也是一个重要的推动因素。他们作为半导体芯片的应用方，具有较为丰富的行业资源和实践经验，在团队合作中还可以更好地实现中长期目标与规划，解决芯片应用中出现的任何问题，并确保芯片未来的顺利迭代与升级。

这样的联合模式在当前中国的芯片市场上并不罕见。在政府的推动下，中国企业间建立了众多多元化的合作模式。例如手机零部件供应商紫光金晶与各大手机厂商合作，华为与荣成电子就芯片领域展开长期合作等。联合发展或者合作也是中国半导体产业的重要战略之一。

据潍柴微信账号上的一条帖子显示，5月12日，比亚迪与中国领先的内燃机开发商和制造商潍柴动力在深圳签署了战略合作协议。

根据协议，双方计划利用各自优势，在新能源汽车领域建立更全面、更深入的战略合作伙伴关系，通过合资公司在山东共同生产动力电池，并建设动力电池研究和制造基地。



6.2.7 相关方关系管理情况：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）企业与相关方对目标和价值观达成共识，向相关方传递先进质量理念、质量管理要求、方法和工具，提升产业链供应链的质量管理水平	基于双方对彼此使命、愿景及价值观的理解，开展战略性长期合作	19.查阅企业基于双方对彼此使命、愿景及价值观的理解，开展战略性长期合作的证明材料，包含以下内容： A、组织战略中包括对供应链的要求 B、从战略高度，构建和谐共赢的战略合作关系 C、长期合作的证明材料（如，战略合作协议）	符合：满足A-C 基本符合：仅满足A和C 不符合：除符合及基本符合外的选项
	主动向相关方提供来自企业的先进质量理念、要求、方法和工具（如参与行业标准制定）	20.查阅企业主动向相关方提供来自企业的先进质量理念、要求、方法和工具的证明材料，包含以下内容： A、发表行业论文 / 技术报告 B、联合攻关 C、参与行标制定 D、其他：____	符合：至少 2 个 基本符合：至少 1 个 不符合：没有
	企业对相关方的技术支持，具有系统性，并提升了产业链、供应链的质量管理水平	21.查阅企业对相关方的技术支持，具有系统性，并提升了产业链、供应链的质量管理水平相关的证明材料，包含以下内容： A、通过供应链管理，对供应链中的信息流、物流、资金流进行设计、规划和控制，实现上下游协同，从而提高供应链中各成员的效率和效益 B、使用信息技术手段，与供应链中各个节点实现信息资源共享，不断实现“三流”的合理流动强化供应链上下游企业的无缝链接与合作	符合：A、B 基本符合：/ 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.2.7 相关方关系管理情况：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估

显示特征/要求：

.2质量管理体系有效性

6.2.1顾客需求关注情况 (0%)

6.2.2领导作用发挥情况 (0%)

6.2.3企业全员参与情况 (0%)

6.2.4过程方法应用情况 (0%)

6.2.5持续改进实施情况 (0%)

6.2.6循证决策情况 (0%)

6.2.7相关方关系管理情况 (0%)

【检验级】

a） 建立相关方关系管理过程，并确保其有效运行；

b） 识别企业相关方及其需求和期望，监测、评审相关方的信息及其要求；

c） 制定供应商评价准则，实施供应商的评价、选择、绩效监测及再评价；

d） 鼓励和表彰供应商及合作伙伴的进步

【保证级】

a） 根据相关方对企业质量绩效的影响，实施分类管理；

b） 应用适宜的质量技术、工具及方法，提升与相关方合作的绩效；

c） 与相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源

【预防级】

a） 利用信息技术，与相关方实现质量数据的互联互通，建立互信互认关系，增强与相关方合作关系的稳定性；

b） 识别相关方对企业业务连续性的影响与风险，并予以管理

【卓越级】

a） 企业与相关方对目标和价值观达成共识，向相关方传递先进质量理念、质量管理要求、方法和工具，提升产业链供应链的质量管理水平

19. (卓越级) 查阅企业基于双方对彼此使命、愿景及价值观的理解，开展战略性长期合作的证明材料，包含以下内容：

评估示例 我有疑问

A、组织战略中包括对供应链的要求

B、从战略高度，构建和谐共赢的战略合作关系

C、长期合作的证明材料（如，战略合作协议）

D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：企业与相关方签署的长期战略合作协议）

20. (卓越级) 查阅企业主动向相关方提供来自企业的先进质量理念、要求、方法和工具的证明材料，包含以下内容：

评估示例 我有疑问

A、发表行业论文 / 技术报告

B、联合攻关

C、参与行标制定

D、其他：____

* 对该条要求内容的情况说明：

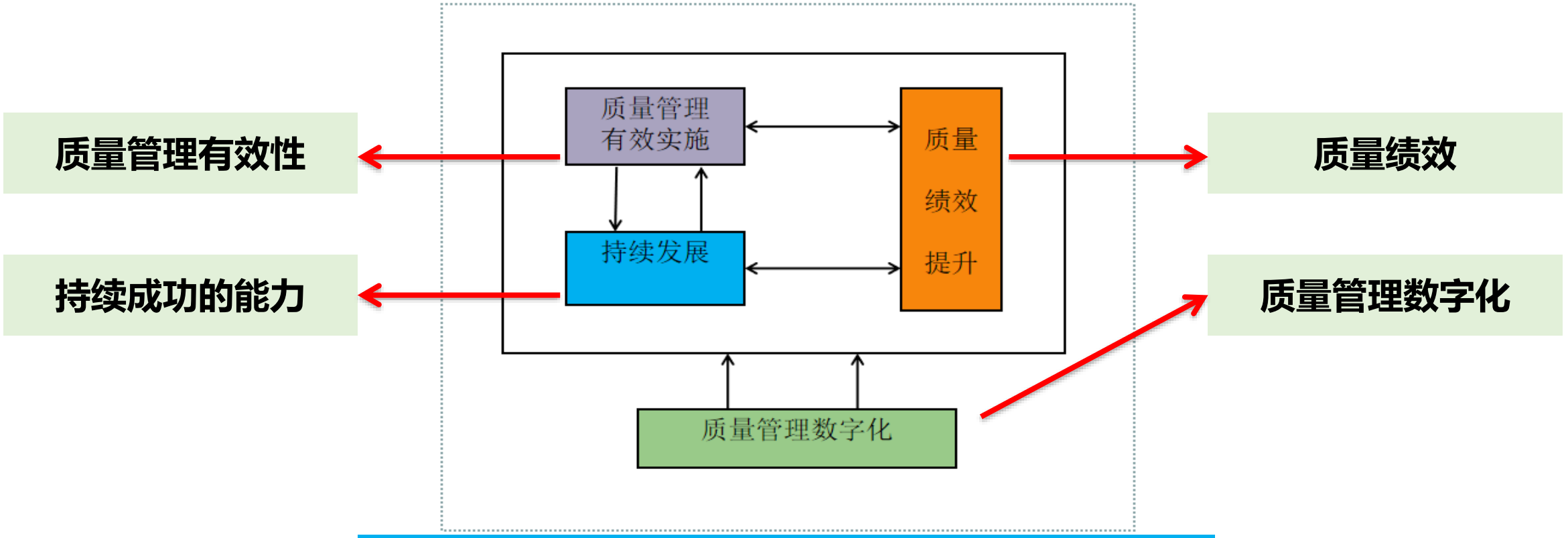
请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：主动向有关相关方传递企业自身管理的先进理念、要求、方法和工具的证据）

6.3 质量管理数字化

6.3 质量管理数字化

质量管理数字化：通过新一代信息技术与全面质量管理融合应用，推动质量管理活动数字化、网络化、智能化升级，实现产品全生命周期、全价值链、全产业链的质量协同和质量管理创新



质量管理数字化：通过质量管理数字化不断提升质量管理体系的有效性、确保持续成功和提高质量绩效。

6.3 质量管理数字化

- 推进制造业质量管理数字化是一项系统性工程，要以提高质量和效益、推动质量变革为目标，按照“围绕一条主线、加快三大转变、把握四项原则”进行布局——《制造业质量管理数字化实施指南》（试行）

- **一条主线—— 把数字能力建设作为推进质量管理数字化发展的主线**

- **三大转变**

  - 推动**质量管理范围**从企业质量管控向生态圈协作转变
  - 推动**质量管理重点环节**从以制造过程为主向研发、设计、制造、服务等多环节并重转变
  - 推动**质量管理关注焦点**从规模化生产为主向规模化生产与个性化、差异化、精细化并重转变

6.3 质量管理数字化

- 推动质量管理范围从企业质量管控向生态圈协作转变
- 推动质量管理关注焦点从规模化生产为主向规模化生产与个性化、差异化、精细化并重转变

经验级（经验驱动）

a)未使用或以非正式的方式使用数字化工具开展质量管理活动

b)未收集必要的质量数据

检验级（流程驱动）

a)建立质量管理数字化过程，并确保其有效运行

b)应用适宜的数字化工具开展质量管理活动

c)收集与质量目标有关的数据并用于改进

保证级（工具驱动）

a)利用新一代信息技术，实现质量管理关键业务场景数字化

b)收集与关键过程有关的质量数据，并用于过程的改进

预防级（数据驱动）

a)新一代信息技术与全面质量管理融合应用

b)实现企业内设计、生产、物流、销售、服务等产品全生命周期跨业务协同

c)基于数据开展全面风险识别和预防

d)收集全过程的绩效数据加以应用并转化为价值

卓越级（创新驱动）

a)建立工业大数据平台，实现产业链上下游企业间信息共享与知识共创

b)实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求

c)创新成为质量管理的驱动力

6.3 质量管理数字化

□ 《制造业质量管理数字化实施指南（试行）要求》

- 推动质量管理重点环节从以制造过程为主向研发、设计、制造、服务等多环节并重转变
- 加强产品全生命周期质量数据开发利用，加强质量数据采集、管理、处理、分析、应用等全过程管理，明确各环节的职责和权限，强化跨部门及部门内数据管理机制建设。完善数据架构设计，促进质量数据在业务活动之间高效率交换共享。





研发设计数字化

6.3.1 研发设计数字化

- **研发设计数字化：**采用数字化的设计方法、技术、工具与资源，为产品加工、制造、使用、维护提供产品全生命周期数字化定义，并对研发设计过程进行的数字化管理



6.3.1 研发设计数字化

级别要求

经验级

a)未使用或以非正式的方式使用数字化设计工具开展研发设计活动

检验级

a)建立研发设计数字化管理过程

b)利用计算机辅助开展产品设计

保证级

a)应用研发设计管理信息系统 实现产品数据管理和设计 过程管理；

b）应用数字化设计工具并行开 展产品专业设计，如结构、 材料、力学、热学、电气、 软件等，适用时包括通用质量特性的设计

预防级

a）应用信息系统实现产品参数化、 模块化设计；

b）应用数字化设计工具实现外观、结 构、性能等关键要素的设计仿真及迭代优化，并开展设计失效模式与 影响分析，识别最优设计方案；

c）应用试验数字化平台实现设计试验 过程管理和试验数据管理；

d）通过产品设计、生产、物流、 销售、服务等系统的集成，实 现产品全生命周期跨业务协同

卓越级

a）应用数字分析建模、数字 孪生、可靠性设计与仿真 等技术提高产品用户体 验和质量设计水平；

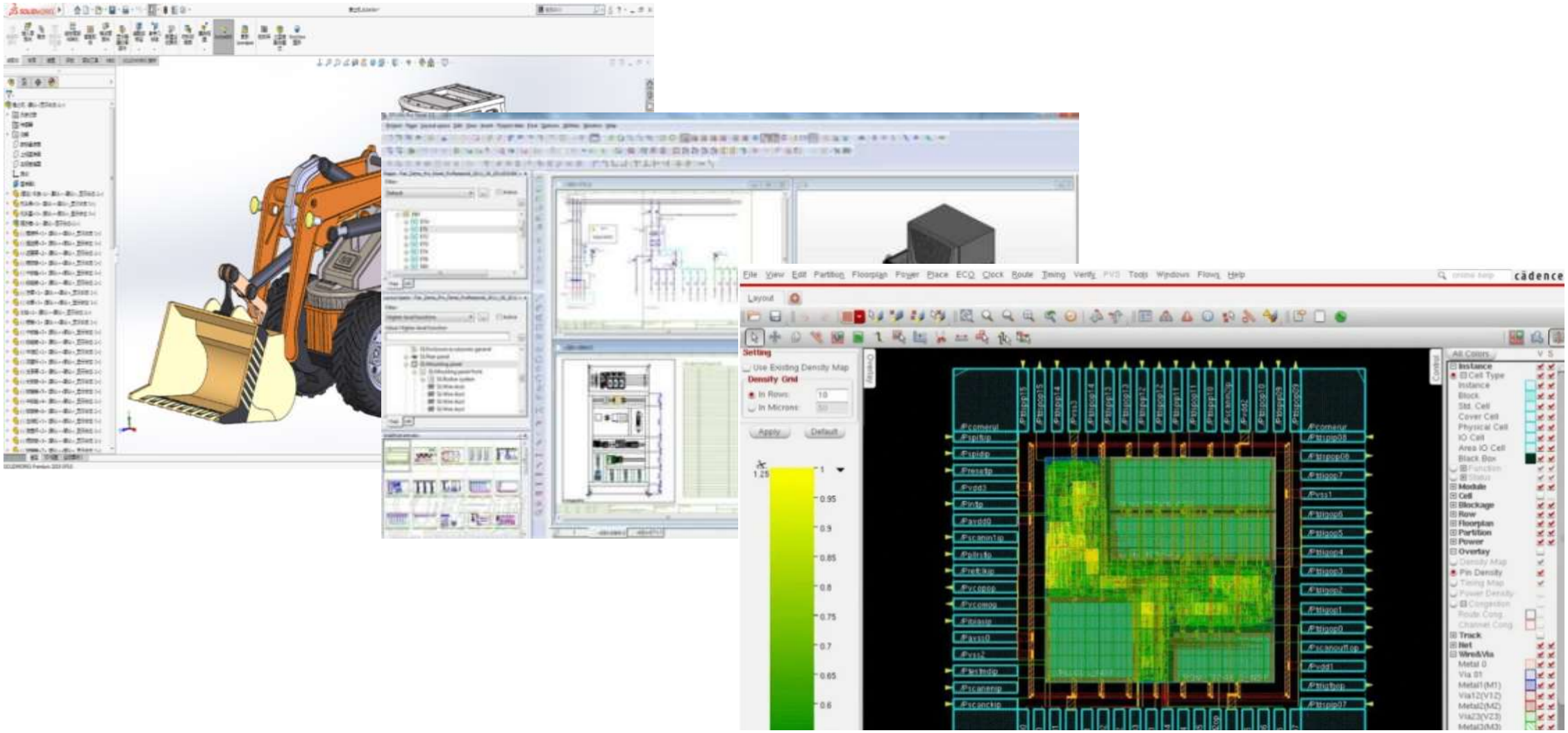
b）开展网络化协同设计，实 现产业链上下游企业间 研发设计信息共享与知 识共创

6.3.1 研发设计数字化：经验级

经验级要求	指标解读
a)未使用或以非正式的方式使用数字化设计工具开展研发设计活动	企业未应用数字化设计工具，或者企业未授权使用数字化工具，员工基于个人经验非正式的方式使用数字化设计工具开展研发设计活动，设计数据保存于个人电脑

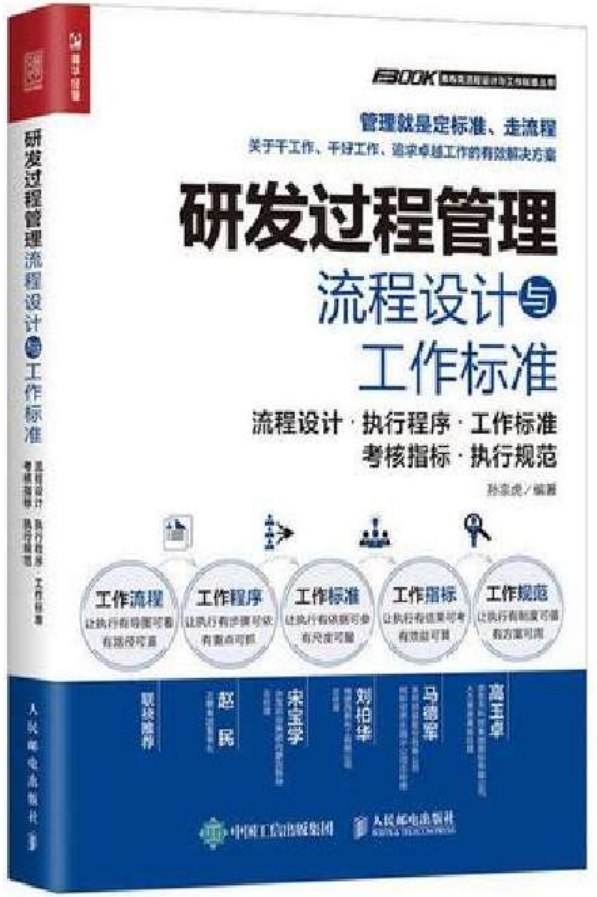
6.3.1 研发设计数字化

口 数字化设计工具

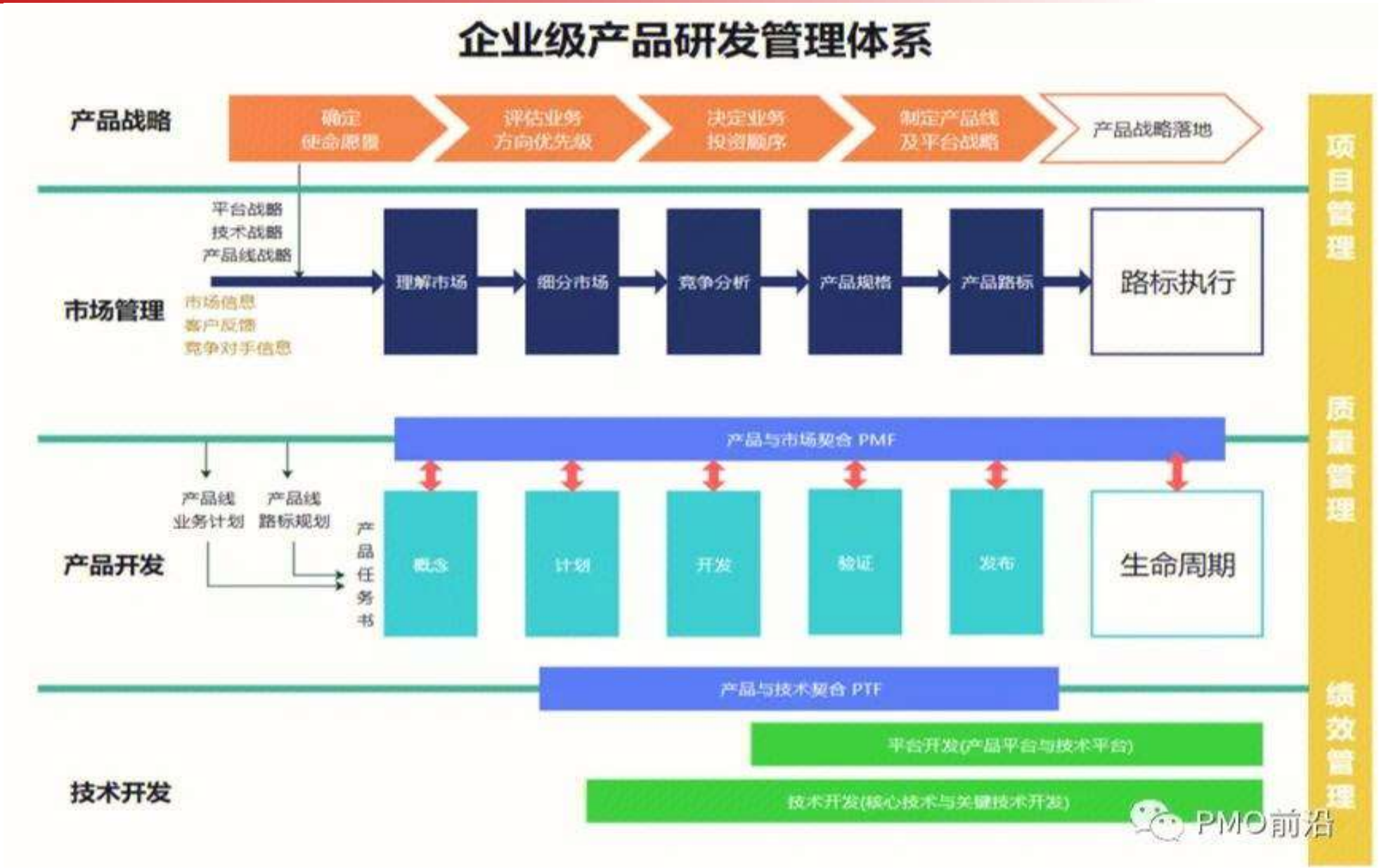


6.3.1 研发设计数字化：检验级

检验级要求	指标解读
a)建立研发设计数字化管理过程	1.研发设计数字化管理过程应形成管理程序文件，并开展培训及考核，对程序文件的执行情况进行评测和改进 2.研发设计数字化管理程序文件包括但不限于研发岗位职责权限、关键过程的质量控制、研发设计数据标准化、数据采集、统计和分析、绩效评测和改进活动等



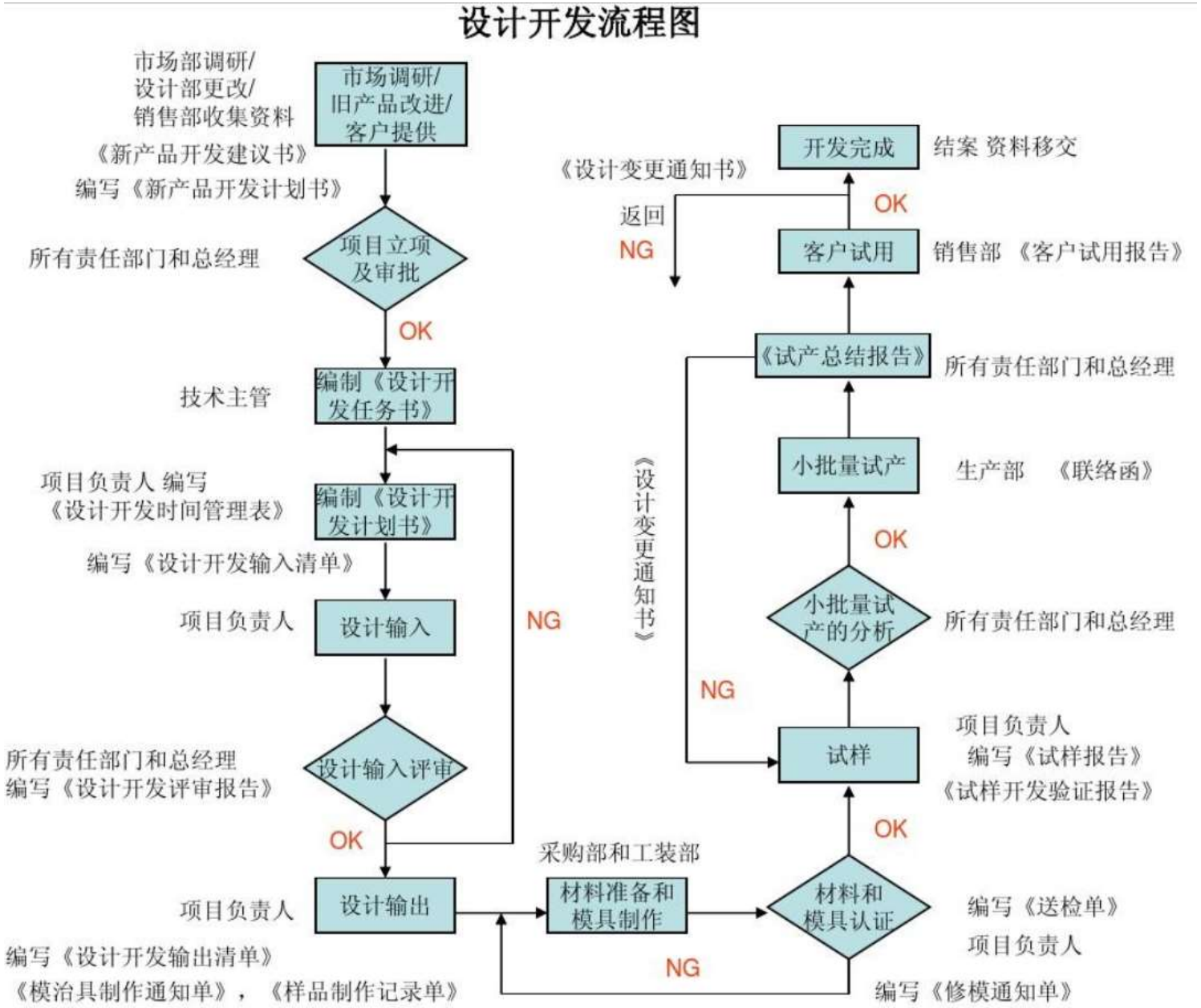
6.3.1 研发设计数字化：检验级



6.3.1 研发设计数字化：检验级

检验级要求	指标解读
b)利用计算机辅助开展产品设计	1.利用信息系统实现研发设计管理流程电子化 2.研发岗位职责权限实现电子化 3.按照研发设计数字化管理程序要求，规范应用数字化研发设计工具，管理研发设计数据

6.3.1 研发设计数字化：检验级



6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)建立研发设计数字化管理过程	建立研发设计数字化管理过程制度文件	**2.查阅企业提供的研发设计管理制度文件，数字化内容应满足以下要求：** A.文件内容包括角色分工、管理流程、管理要求等规定。 B.流程环节明确有立项申请、项目评审、设计审批、变更等。 C.明确各流程环节中使用数字化工具的工作要求，以及对设计文件的数据格式、数据安全管理、修改、调阅、存储等要求。 D.保留文件审批和修订的信息。审批和修订的信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间。	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C 不符合：除符合和基本符合外的选项
	开展研发设计数字化管理过程制度和工具的培训	**3.查阅组织提供的研发设计数字化培训记录，记录应能证实：** A.培训内容包括与研发设计数字化相关的制度和工具。 B.培训记录中包括培训时间、培训教师、培训对象。 C.培训对象签到信息，签到对象包括研发设计岗位角色（如电气设计、软件开发、结构设计、架构师等）。 D.培训效果评价(包括培训教师对培训对象评价、培训对象对培训内容及培训方式反馈，及企业对此次培训的整体效果评价等)	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b)利用计算机辅助开展产品设计	应用数字化设计工具（如2D/3D设计软件、电气设计软件、EDA软件等）开展研发设计活动	4.查看企业在单机/服务器/云服务中应用数字化设计工具开展研发设计活动情况，对相关数据/记录/文档进行核实，证实已应用了： A.CAD/CAE/EDA类（AutoCAD、SolidWorks、CATIA、NX、3DMAX等） B.BIM类（ Revit、ArchiCAD、Tekla等） C.PLM/项目管理工具类（含设计功能，如Teamcenter、Windchill、Enovia/Jira、Trello、Asana等） D.数字原型工具（如Sketch、Adobe XD、Figma等） E.AR/VR/MR 仿真和虚拟现实工具类（如Unity、Unreal Engine等） F.行业专业设计软件 G.图像处理软件 H.AI设计应用软件 I.其他：_____	1.离散型制造业： 符合：至少满足A-I项中的两项 基本符合：仅满足A-I项中的1项 不符合：除符合和基本符合外的选项 2.流程型制造业：可删减此条款

6.3.1 研发设计数字化：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.1培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 未使用或以非正式的方式使用数字化设计工具开展研发设计活动

【检验级】
a） 建立研发设计数字化管理过程；
b） 利用计算机辅助开展产品设计

【保证级】
a） 应用研发设计管理信息系统实现产品数据管理和设计过程管理；
b） 应用数字化设计工具并行开展产品专业设计，如结构、材料、力学、热学、电气、软件等，适用时包括通用质量特性的设计

【预防级】
a） 应用信息系统实现产品参数化、模块化设计；
b） 应用数字化设计工具实现外观、结构、性能等关键要素的设计仿真及迭代优化，并开展设计失效模式与影响分析，识别最优设计方案；
c） 应用试验数字化平台实现设计试验过程管理和试验数据管理；
d） 通过产品设计、生产、物流、销售、服务等系统的集成，实现产品全生命周期跨业务协同

【卓越级】
a） 应用数字分析建模、数字孪生、可靠性设计与仿真等技术提高产品用

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

2. (检验级) 查阅企业提供的研发设计管理制度文件，数字化内容应满足以下要求：　评估示例　我有疑问

- A.文件内容包括角色分工、管理流程、管理要求等规定。
- B.流程环节明确有立项申请、项目评审、设计审批、变更等。
- C.明确各流程环节中使用数字化工具的工作要求，以及对设计文件的数据格式、数据安全管理、修改、调阅、存储等要求。
- D.保留文件审批和修订的信息。审批和修订的信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间。
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：研发设计数字化管理相关的制度规范，包括研发立项...

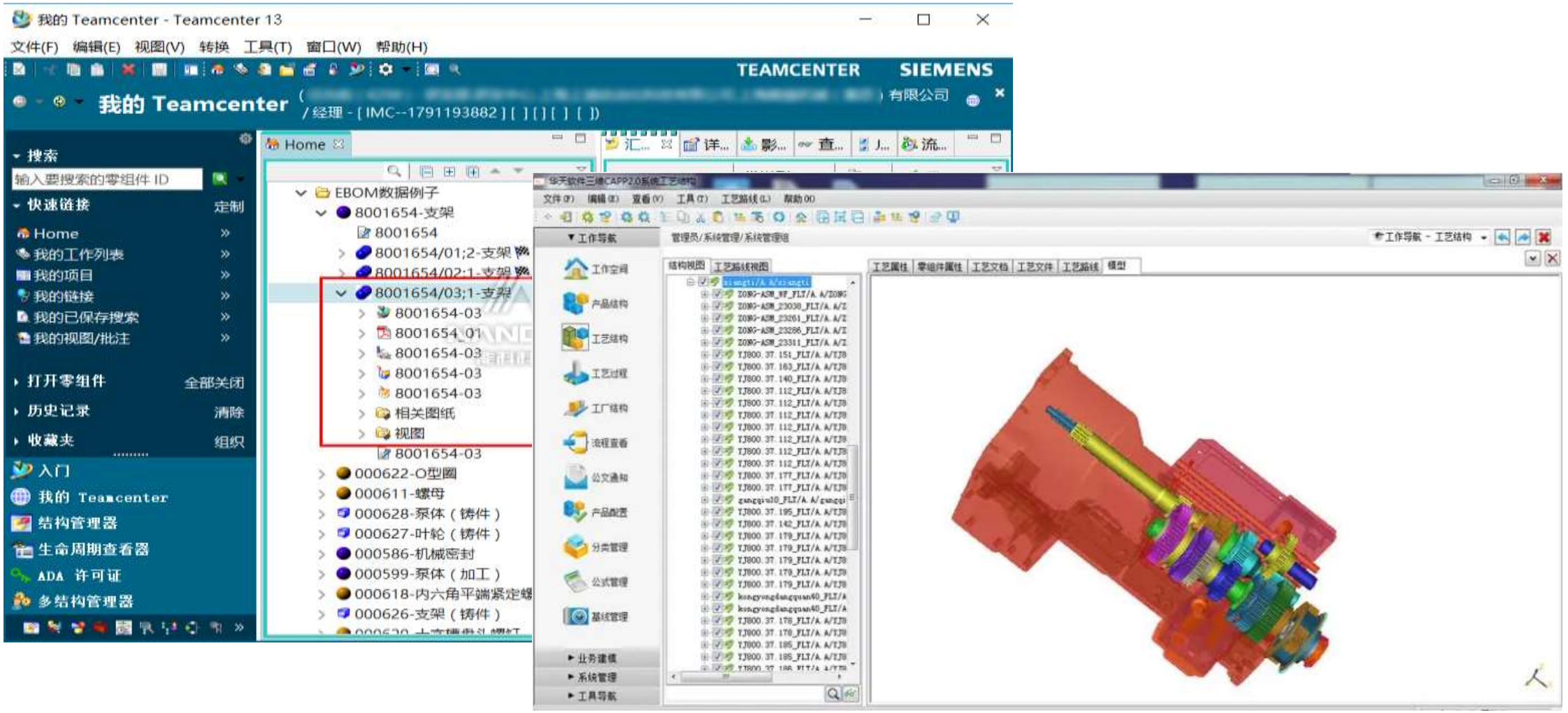
3. (检验级) 查阅组织提供的研发设计数字化培训记录，记录应能证实：　评估示例　我有疑问

6.3.1 研发设计数字化：保证级

保证级要求	指标解读
a)应用研发设计管理信息系统实现产品数据管理和设计过程管理	1.利用研发设计管理信息系统（如OA系统、PDM/PLM系统等），实现产品设计数据结构化管理，确保产品\部件\零件关键特征和BOM结构实现数字化，可查询可复用 2.设计图纸、过程文档、软件程序、仿真分析数据等实现数字化管理，可追溯可复用，确保设计图文档版本正确使用 3.实现工艺流程图、工序加工卡、工艺BOM、工艺SOP等工艺数据结构化管理，确保工艺数据可查询可复用 4.实现设计审批流程电子化，审批信息可追溯 5.实现设计变更流程电子化，确保变更内容描述、变更分析、变更审批符合程序要求

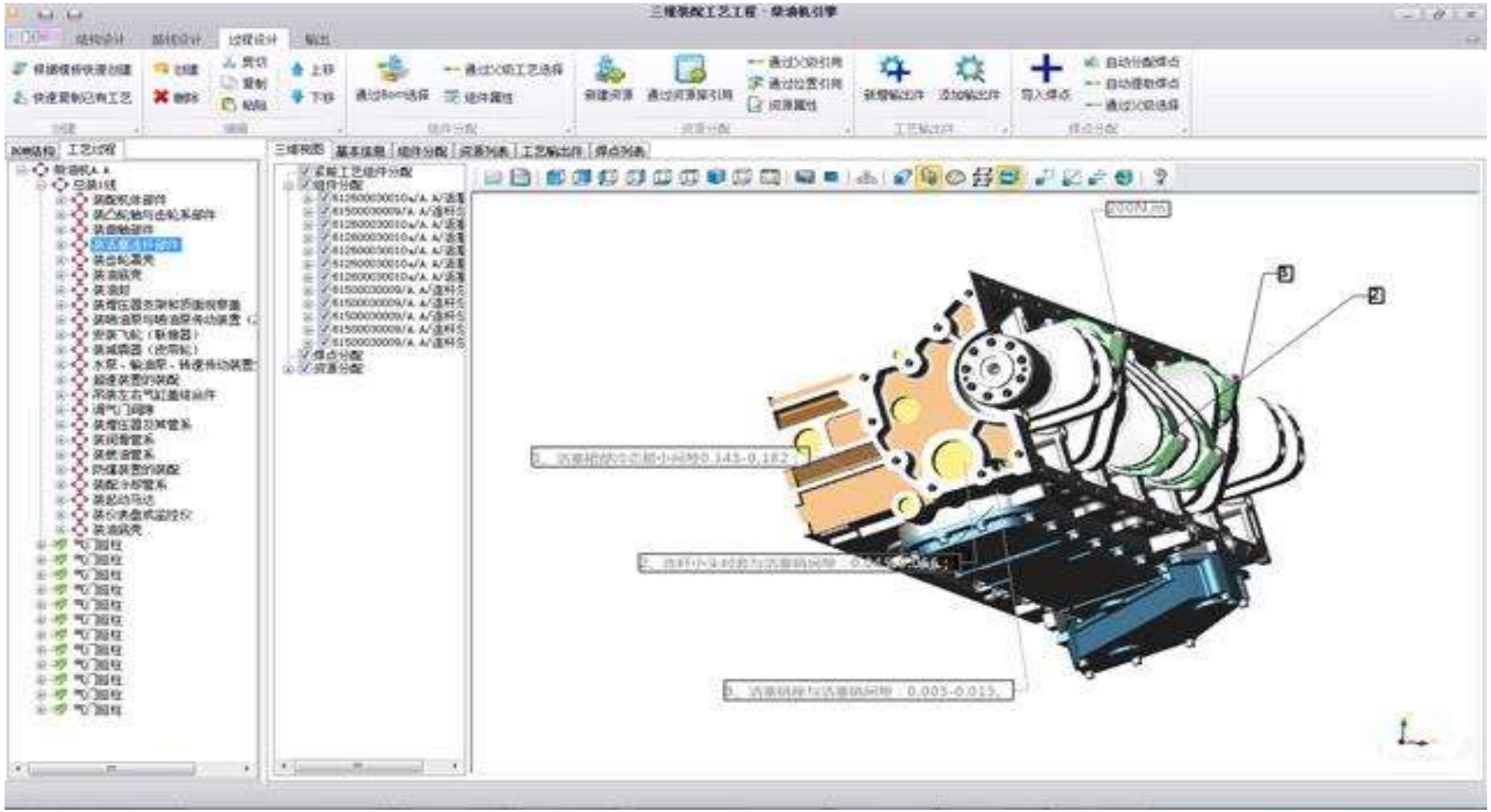
6.3.1 研发设计数字化：保证级

口 研发设计管理信息系统



6.3.1 研发设计数字化：保证级

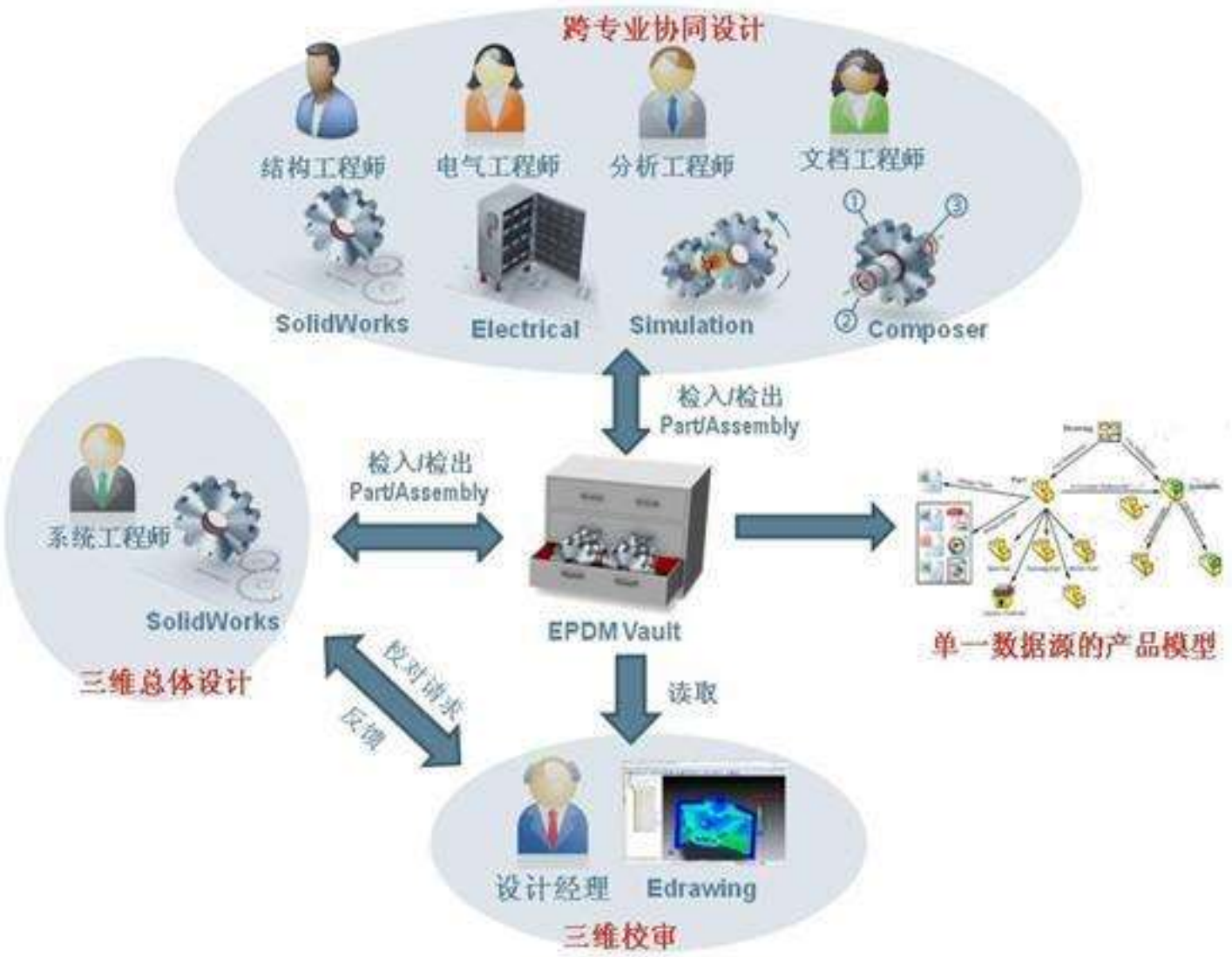
□ 工艺数据结构化管理

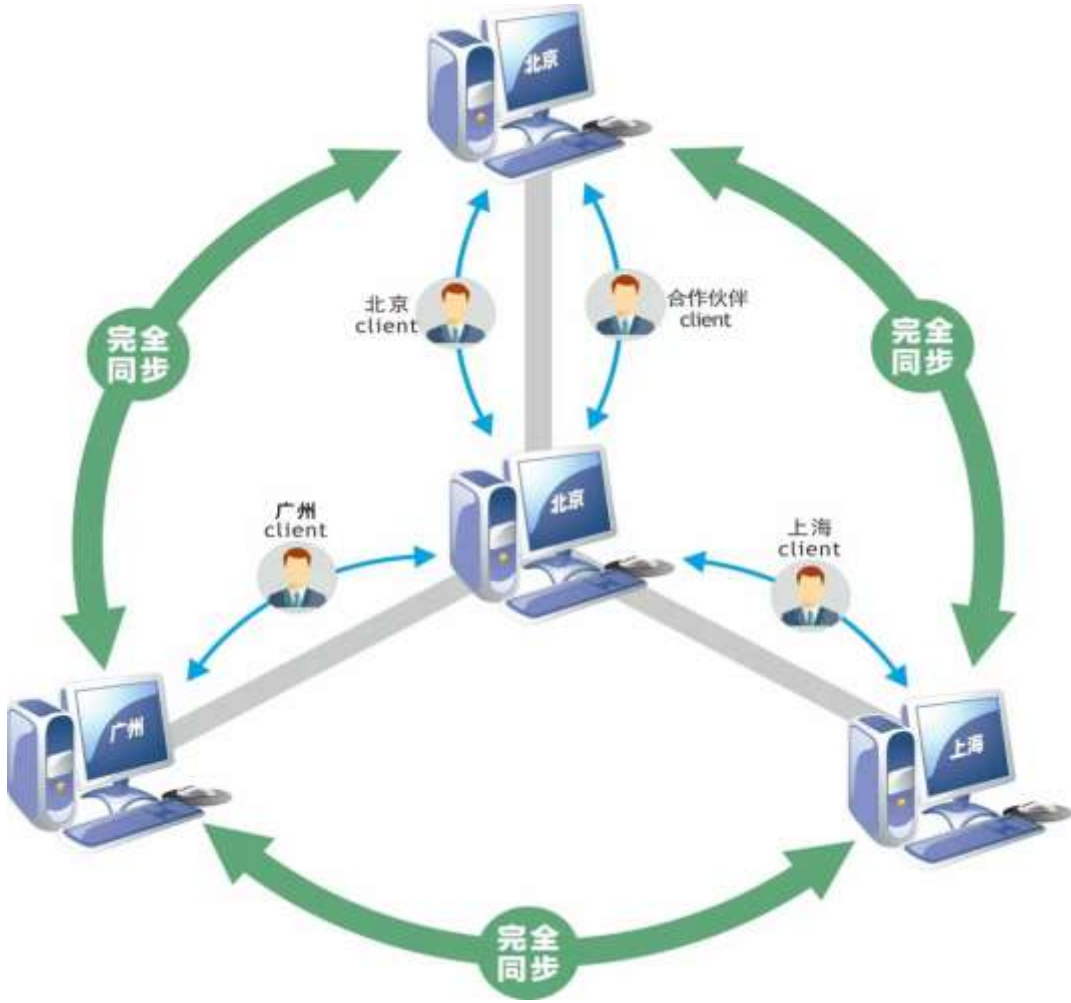


6.3.1 研发设计数字化：保证级

保证级要求	指标解读
b)应用数字化设计工具并行开展产品专业设计，如结构、材料、力学、热学、电气、软件等，适用时包括通用质量特性的设计	1、利用研发设计管理信息系统（如OA系统、PDM/PLM系统、CAD系统等）实现多专业并行开展设计活动，包括结构、材料、力学、热学、电气、软件及通用质量特性等 2、实现异地协同设计

6.3.1 研发设计数字化：保证级





6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)应用研发设计管理信息系统实现产品数据管理和设计过程管理；	通过产品设计管理信息系统（如 PDM/PLM 系统等）实现产品设计数据结构化管理、设计图文档管理（适用于离散型制造业）	5.查看企业研发设计管理信息系统（如PLM/PDM或行业信息系统），对相关数据/记录/文件进行以下核实，证实对产品设计数据（如BOM、模型）实现结构化管理情况： A.标准化数据格式 B.数据分类和分类码 C.建立数据模型D.数据关联和索引 E.建立数据字典 F.建立数据管理策略和流程 G.采用数据库管理系统	符合：至少满足6项，且包含A-D项 基本符合：少于6项，且包含A-D项 不符合：除符合和基本符合外的选项
		6.查看企业产设计管理信息系统（如PLM/PDM或行业信息系统），对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实对主营产品的设计图文档实现管理情况： A.数字化转换 B.建立文档库 C.版本管理 D.权限控制 E.元数据管理 F.检索与查找 G.协作与共享 H.备份与恢复	符合：全部满足 基本符合：仅满足A-G项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)应用研发设计管理信息系统实现产品数据管理和设计过程管理；	通过（产品）设计管理信息系统（如PDM/PLM 系统、OA 系统等）实现设计审批流程和设计变更管理（适用于离散型制造业）	7.查看企业设计管理信息系统中（PDM/PLM/MES/OA/或行业信息系统）进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实主营产品的设计审批流程实现情况： A. 提交设计方案 B. 审查与评审 C. 审批决策 D. 修改与再审 E. 最终批准	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C、E项 不符合：除符合和基本符合外的选项
		8.查看企业设计管理信息系统中（PDM/PLM/MES/OA/或行业信息系统）进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实设计变更管理的实现情况： A.变更发起 B.变更评审 C.变更批准 D.变更实施 E.变更验证 F.变更确认 G.变更记录与追溯	符合：全部满足 基本符合：至少满足A、B、C、E、F项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项
	通过信息系统（如PDM 系统、CAPP 系统、MES 系统等）实现工艺设计数据结构化管理	9.查看企业研发设计管理信息系统（如PLM/CAPP/MES或行业信息系统）内进行中或已结项案例，对工艺流程、工艺参数、工艺文件、工艺模型等相关数据/记录/文档进行以下核实，证实工艺设计数据结构化管理实现情况： A.标准化数据格式 B.数据分类和分类码 C.建立数据模型 D.数据关联和索引 E.建立数据字典 F.建立数据管理策略和流程 G.采用数据库管理系统	符合：全部满足 基本符合：至少满足A-D项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b)应用数字化设计工具并行开展产品专业设计，如结构 材料 力学 热学 电气 软件等，适用时包括通用质量特性的设计	通过信息系统（如PDM 系统、CAD 软件、CARMES 软件、FRACAS 软件等）实现结构、材料、力学、热学、电气、软件及通用质量特性等专业并行开展设计活动（适用于离散型制造业）	10.在企业信息系统（如PLM/PDM/CAD/CARMES软件/FRACAS软件/行业信息系统等）内，查看主营产品专业设计的进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实对多专业（结构、材料、声学、光学、力学、热学、电气、软件及通用质量特性等专业）并行设计活动开展情况： A.明确设计目标和要求 B.确定设计任务分工 C.建立跨团队协作机制（规定协作的平台、沟通工具、共享知识库、协调沟通、目标设定、问题解决、回顾和改进） D.制定设计标准和规范 E.并行设计过程管理： 对各专业设计团队的设计过程进行有效管理，包括设计进度控制、设计质量评审、设计变更管理等，确保各专业设计工作按计划顺利进行 F.沟通与协调 G.整合与验收	符合：至少满足6项，且包含A、B、C、E、G项 基本符合：至少同时满足A、E、G项，且少于6项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.1培训视频　　< 暂存 提交 返回 >

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 未使用或以非正式的方式使用数字化设计工具开展研发设计活动

【检验级】
a） 建立研发设计数字化管理过程；
b） 利用计算机辅助开展产品设计

【保证级】
a） 应用研发设计管理信息系统实现产品数据管理和设计过程管理；
b） 应用数字化设计工具并行开展产品专业设计，如结构、材料、力学、热学、电气、软件等，适用时包括通用质量特性的设计

【预防级】
a） 应用信息系统实现产品参数化、模块化设计；
b） 应用数字化设计工具实现外观、结构、性能等关键要素的设计仿真及迭代优化，并开展设计失效模式与影响分析，识别最优设计方案；
c） 应用试验数字化平台实现设计试验过程管理和试验数据管理；
d） 通过产品设计、生产、物流、销售、服务等系统的集成，实现产品全生命周期跨业务协同

【卓越级】
a） 应用数字分析建模、数字孪生、可靠性设计与仿真等技术提高产品用

*填报负责人：　　*所在部门：　　检查人：

0%

5. (保证级) 查看企业研发设计管理信息系统（如PLM/PDM或行业信息系统），对相关数据/记录/文件进行以下核实，证实对产品设计数据（如BOM、模型）实现结构化管理情况：　评估示例　我有疑问

- [ ] A.标准化数据格式
- [ ] B.数据分类和分类码
- [ ] C.建立数据模型
- [ ] D.数据关联和索引
- [ ] E.建立数据字典
- [ ] F.建立数据管理策略和流程
- [ ] G.采用数据库管理系统
- [ ] H、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：研发设计管理信息系统应用截图（包括产品结构树、...

6.3.1 研发设计数字化：预防级

预防级要求	指标解读
a)应用信息系统实现产品参数化、模块化设计	1.整理研发设计所需知识，形成知识树，利用信息系统建设研发设计知识库，包括但不限于研发设计所需的专业知识、管理制度、参考文献、国家/行业标准等 2.利用数字化设计工具(如CAD系统等)和管理系统（如PDM/PLM系统等），建立基于产品组件的标准库，获取零部件特征参数，为参数化设计和模块化定制提供数据基础 3.利用研发设计管理信息系统（如CAD系统、CAPP系统和PDM/PLM系统等），实现产品设计与工艺设计的数据交互和并行协同，产品设计输出的图纸模型和设计参数能直接被工艺流程图或工序卡等工艺文件引用 4.利用研发设计管理信息系统（如CAD系统、PDM/PLM系统、客户定制系统等），建设满足顾客个性化定制所需的基于模块化设计的产品配置设计能力

6.3.1 研发设计数字化：预防级

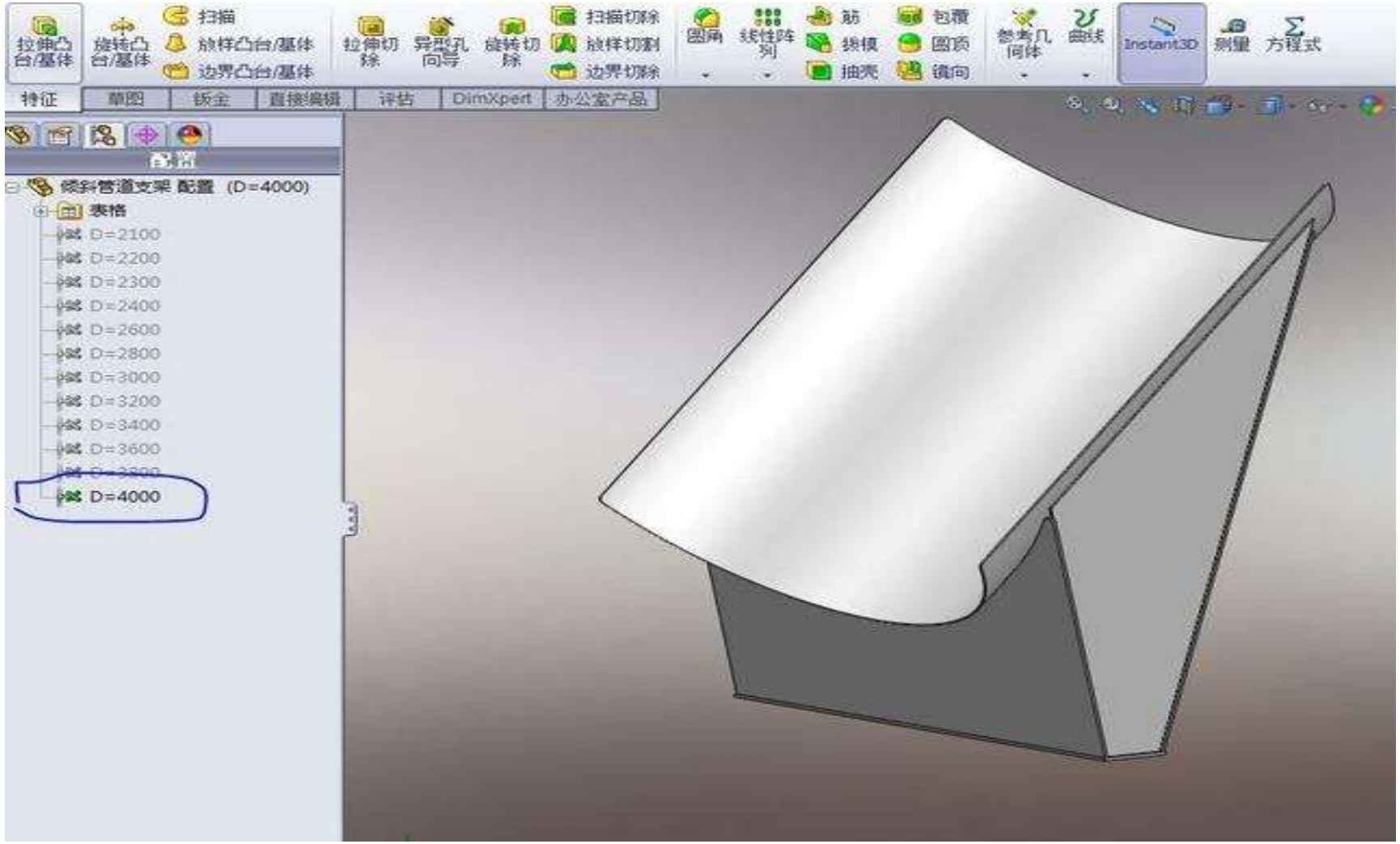
口 研发设计知识库





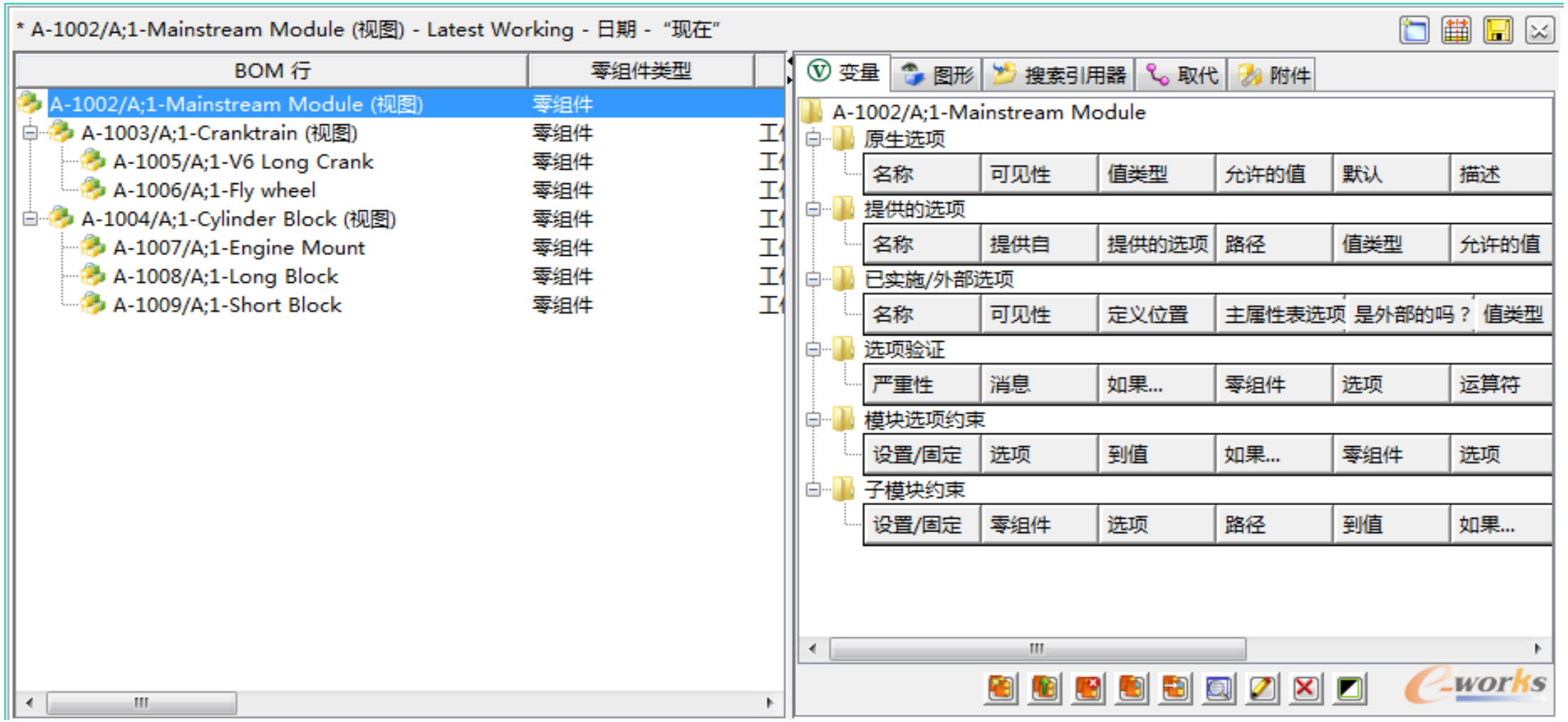
6.3.1 研发设计数字化：预防级

口 参数化设计



6.3.1 研发设计数字化：预防级

口 模块化设计规则配置



6.3.1 研发设计数字化：预防级

口 基于模块化的产品配置设计

操作说明 / Manual

候梯厅 / Hall

门框 / Frame

层门 / Hall Door

召唤盒 / IND



轿厢 / Cage　出入口 / Entrance



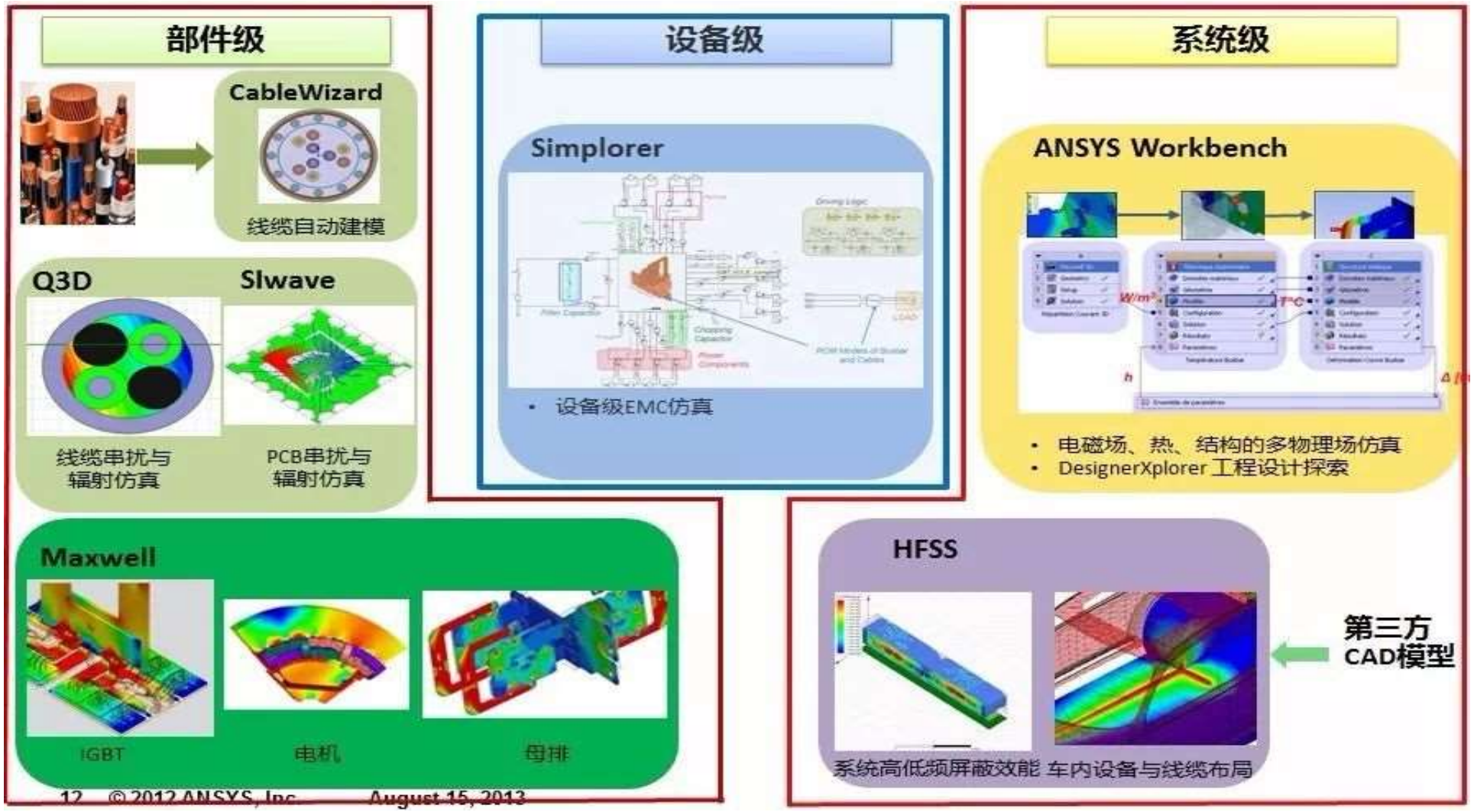
候梯厅：	场景A
门框型式：	大门框
门框材质：	金属烤漆（YM-47）
层门材质：	金属烤漆（YM-47）
召唤盒IND：	C-D2FT2
控制柜型式：(无机房时)	无

6.3.1 研发设计数字化：预防级

预防级要求	指标解读
b)应用数字化设计工具实现外观、结构、性能等关键要素的设计仿真及迭代优化，并开展设计失效模式与影响分析，识别最优设计方案	1.利用信息系统（如CAD系统、CAE系统等），实现外观、结构、性能等关键要素的设计仿真及迭代优化 2.应用信息系统（如设计FMEA系统等）开展设计原因导致的失效模式分析和预防，识别最优设计方案

6.3.1 研发设计数字化：预防级

口 设计仿真



6.3.1 研发设计数字化：预防级

预防级要求	指标解读
c)应用试验数字化平台实现设计试验过程管理和试验数据管理	1.通过试验数字化平台（如QMS、LIMS系统等）实现产品试验的精准执行、精准分析、精准传递、精准挖掘，从试验数据中获取相关知识和经验，对产品试验的全过程数据进行全局性溯源和应用 2.实现试验的准备、执行、分析、评估全过程管理，对试验业务各阶段各环节的工作进行专业协同

6.3.1 研发设计数字化：预防级

□ 试验全生命周期业务系统





6.3.1 研发设计数字化：预防级

□ LIMS系统

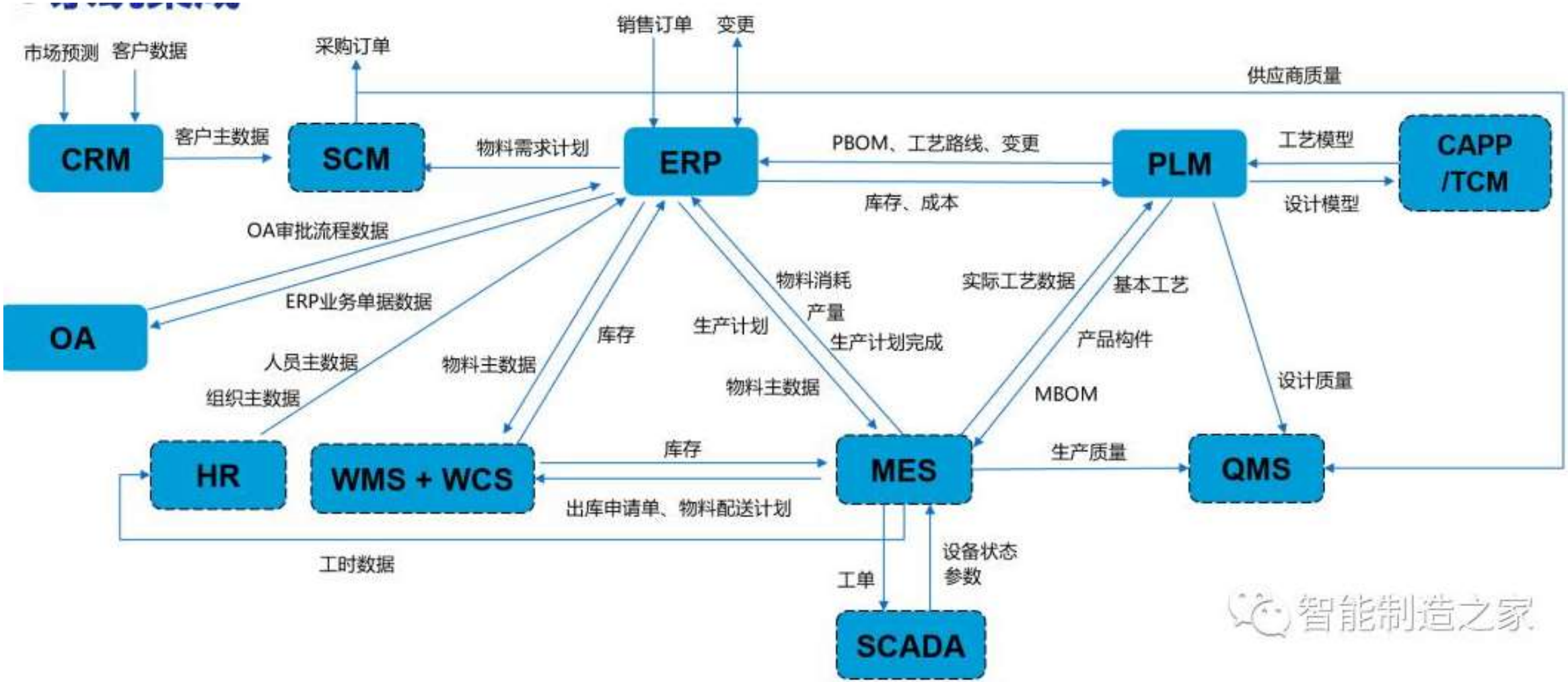


6.3.1 研发设计数字化：预防级

预防级要求	指标解读
d)通过产品设计、生产、物流、销售、服务等系统的集成，实现产品全生命周期跨业务协同	1.利用信息与通信技术（如工业互联网平台等），支持跨部门跨业务场景的信息系统集成（如PDM/PLM系统、ERP系统、MES系统、WMS系统、SCM系统、CRM系统等）和数据共享利用，实现设计、生产、物流、销售、服务等产品全生命周期跨业务协同

6.3.1 研发设计数字化：预防级

□ 系统集成



智能制造之家

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)应用信息系统实现产品定制化协同设计；	通过信息系统（如PDM/PLM系统、ERP系统、MES系统、CAPP系统等）实现基于产品组件的标准库、配方库、产品设计知识库、工艺知识库、方案库等应用	11.查看企业已集成的各个信息系统（如PDM/PLM系统、ERP系统、MES系统、CAPP系统等），对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实库及数据的集成应用实现数据互通，相互调用情况： A.标准库：将产品设计中常用的标准零部件、材料、工艺等信息存储在信息系统中，包括CAD图纸、规格书、技术标准等。 B.配方库：对于需要配方管理的产品（如化工、食品等.，将不同原料的配方和配比信息存储在信息系统中。 C.产品设计知识库：将产品设计过程中积累的知识和经验存储在信息系统中，包括设计方案、设计规范、设计标准等，方便团队成员共享和借鉴。 D.工艺知识库：将生产过程中的工艺参数、工艺流程、工艺规范、质量控制标准等信息存储在信息系统中。 E.方案库：存储不同产品设计方案和解决方案的信息，包括产品结构、功能需求、技术方案等，方便团队成员共享和查阅。 F.其他_____	1.离散型制造业： 符合：至少满足A、C、D、E项 基本符合：至少满足A、C、D项，且E项缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项 2.流程型制造业： 符合：至少满足B、D、E项 基本符合：至少满足B、D项，且E项缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)应用信息系统实现产品定制化协同设计；	通过研发设计管理信息系统（如PDM/PLM系统等）实现定制化设计（适用于离散型制造业）	12.查看企业研发设计管理信息系统中（PDM/PLM/MES/OA/或行业信息系统）进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实定制化设计的实现情况： A.需求收集和分析（含功能、外观、性能等定制化要求以及隐含的质量要求） B.设计方案制定 C.设计协作与审批 D.技术文档管理 E.生产工艺规划 F.试制过程中的质量反馈 G.客户的试用反馈	符合：全部满足 基本符合：至少满足A、B、E、F、G项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项
	通过信息系统（如2D/3D设计软件、CAPP系统、PDM/PLM系统等）支持产品设计与工艺设计的数据交互和并行协同（适用于离散型制造业）	13.查看企业信息系统（如2D/3D设计软件、CAPP系统、PDM/PLM系统/行业信息系统等)进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实产品设计与工艺设计的数据交互和并行协同实现情况： A.产品设计和工艺设计统一数据平台 B.两种设计数据的交互 C.工艺数据的反馈 D.并行协同设计：团队可在同一平台上并行进行设计和工艺规划，确保设计和工艺的一致性和协调性 E.实时更新和版本控制	符合：全部满足 基本符合：至少满足A、B、D项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b)应用数字化设计工具实现外观、结构、性能等关键要素的设计仿真及迭代优化，并开展设计失效模式与影响分析，识别最优设计方案；	通过信息系统（如CAE软件）实现对外观、结构、性能等关键要素的设计仿真及迭代优化（适用于离散型制造业）	14.查看企业信息系统（如CAE软件/行业信息系统等）内主营产品的外观、结构、性能等设计仿真及迭代的进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实关键要素的设计仿真及迭代优化实现情况： A.建立模型：使用软件/系统创建产品的几何模型，包括外观和结构等方面的设计。将设计模型导入到仿真软件中，以便进行后续的仿真分析。 B.设计仿真：在仿真软件中对产品进行各种仿真分析，包括结构分析、流体动力学分析、热传递分析等。对外观、结构、性能等关键要素进行仿真计算和评估，以验证设计方案的可行性和优化空间。 C.仿真结果分析：对仿真结果进行分析，了解产品在不同工作条件下的表现，并识别可能存在的问题和改进空间，分析产品等方面各项指标，以便进行后续的优化设计。 D.优化设计：对产品设计进行优化调整，以改善产品的外观、结构、性能等关键要素。 E.迭代仿真：对优化后的设计方案进行新一轮的仿真分析，以验证优化效果，并进一步优化设计方案。 F.验证和验收：确保产品设计满足设计目标和客户需求。	符合：全部满足 基本符合：至少满足A-C项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b)应用数字化设计工具实现外观、结构、性能等关键要素的设计仿真及迭代优化，并开展设计失效模式与影响分析，识别最优设计方案；	应用信息系统（如设计FMEA 系统等）开展设计原因导致的失效模式分析和预防，识别最优设计方案	15.查看企业信息系统中（如设计 FMEA 系统/行业信息系统等）进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实开展设计原因导致的失效模式分析和预防情况： A.建立FMEA系统：建立FMEA系统，包括建立失效模式数据库、收集设计原因、设置风险评估指标等。 B.收集设计原因：对设计进行分析，识别可能导致失效的设计原因。将设计原因录入到FMEA系统中，建立设计原因与失效模式之间的关联。制定失效模式分析等。 C.制定预防措施：针对识别出的高风险失效模式，制定相应的预防措施和纠正措施，以减少或消除失效的可能性。预防措施可以包括改进设计方案、优化工艺流程、提高零部件质量等方面。 D.优化设计方案：根据FMEA分析的结果和预防措施，对设计方案进行优化调整，以降低产品的失效风险和提高产品的性能和可靠性。利用FMEA系统提供的模拟和评估功能，对不同设计方案的效果进行比较和评估，选择最优设计方案。 E.持续改进：定期对FMEA系统进行更新和维护，根据实际应用和反馈情况，不断完善失效模式分析和预防措施。将FMEA系统纳入设计和开发的常规流程中，持续改进设计。	符合：全部满足 基本符合：仅满足A-D项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c)应用试验数字化平台实现设计试验过程管理和试验数据管理；	通过试验数字化平台（如QMS、LIMS系统等）实现设计试验的全过程数据进行采集和分析，实现试验的准备、执行、分析、评估等全过程管理	16.查看企业试验数字化平台（如QMS、LIMS/行业信息系统等）中进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实实现试验的准备、执行、分析、评估等全过程管理： A.试验准备：设定试验目标和参数、确定试验方案、确定数据采集方案 B.试验执行：数据采集、实时监控 C.试验分析：数据处理、数据分析 D.试验评估：结果解读、结论总结	符合：全部满足 基本符合：仅满足A-C项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
d)通过产品设计、生产、物流、销售、服务等系统的集成，实现产品全生命周期跨业务协同	企业内设计、生产、物流、销售、服务等信息系统实现全面集成应用，实现产品全生命周期跨业务协同	17.查看企业已上线的各信息系统，对相关流程/数据/记录/文档进行以下核实，证实实现产品全生命周期跨业务协同： A.统一信息平台：设计、生产、物流、销售、服务不同业务领域的信息系统可以无缝集成，实现数据共享和实时更新。 B.业务流程优化：采用业务流程再造（BPR）或业务流程管理（BPM）等方法，优化业务流程，降低信息传递和沟通的成本，提高工作效率。 C.数据集成和共享：实现设计、生产、物流、销售、服务等信息系统的数据集成和共享，确保各业务领域之间的数据流畅和一致性。采用数据仓库或数据湖等技术，集成不同系统的数据，并建立数据标准化和数据质量管理机制。 D.实时监控和分析：利用数据分析和业务智能技术，对企业各业务环节的数据进行实时监控和分析，建立数据可视化和报表分析系统，为管理层提供决策支持和业务洞察。 E.跨部门协作平台：搭建跨部门协作平台，如协同办公软件或项目管理工具，促进不同部门之间的沟通和协作。支持团队成员实时共享信息、文件和任务，推动跨业务领域的协同合作。 F.持续改进和优化：建立持续改进的机制，定期评估和优化企业信息系统的集成应用效果。	符合：全部满足 基本符合：至少满足A、C、D项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：如何填写评估平台（预防级）

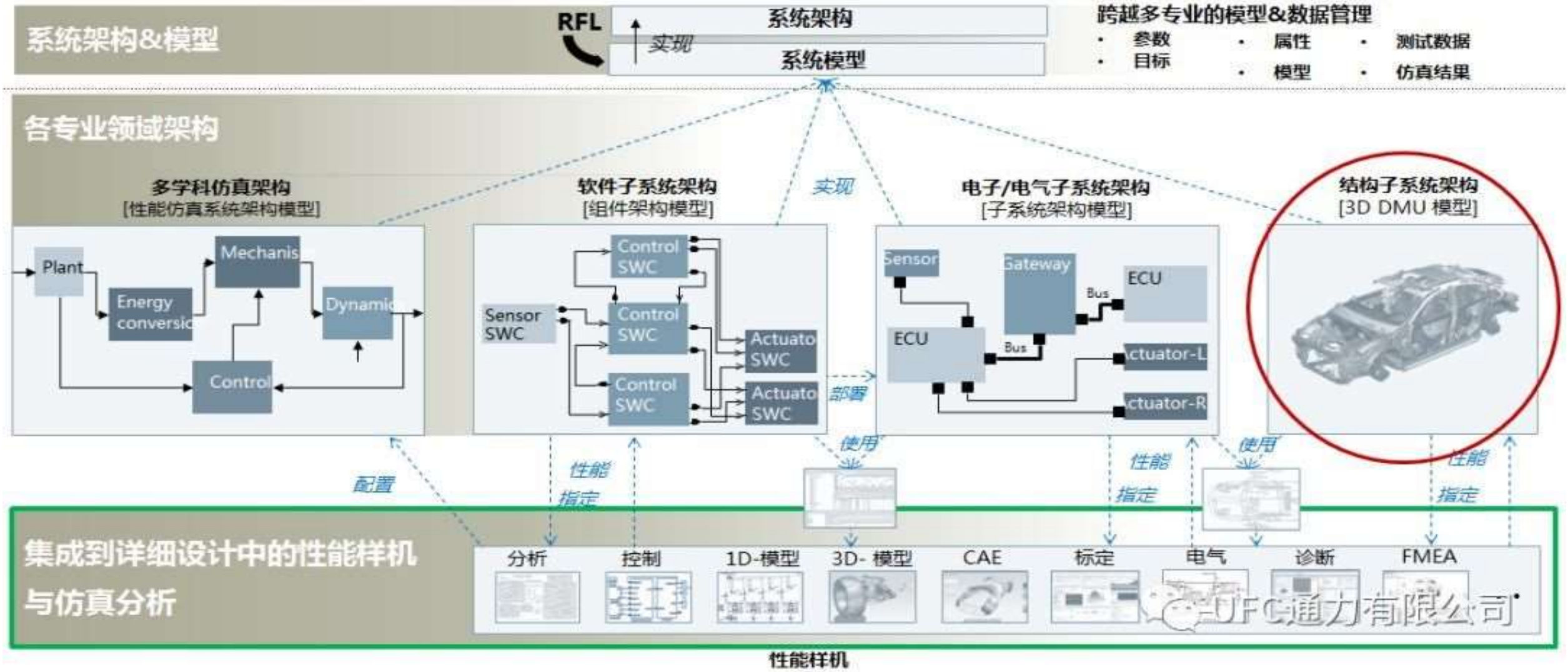


6.3.1 研发设计数字化：卓越级

卓越级要求	指标解读
a)应用数字分析建模、数字孪生、可靠性设计与仿真等技术提高产品用户体验和质量设计水平 b)开展网络化协同设计，实现产业链上下游企业间研发设计信息共享与知识共创	1.利用信息系统（如CAD系统、CAE系统、LIMS系统等），实现完整的产品外观、结构、性能、工艺等仿真分析、试验验证及迭代优化 2.利用新一代信息技术，建立数字孪生模型 3.基于工业互联网平台，建立产业链上下游企业共享研发数据库和知识库 4.基于数字孪生体和研发设计协同管理平台，实现网络化协同设计

6.3.1 研发设计数字化：卓越级

口 设计仿真



6.3.1 研发设计数字化：卓越级

□ 数字孪生



6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)应用数字分析建模、数字孪生、可靠性设计与仿真等技术提高产品用户体验和质量设计水平；	通过信息系统（如CAE软件）实现完整的产品外观、结构、性能、工艺等仿真分析、试验验证及迭代优化（适用于离散型制造业）	18.查看企业信息系统（CAE/行业信息系统/AI设计等)中进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实实现产品外观、结构、性能、工艺等仿真分析、试验验证及迭代优化： A.建立模型 B.材料定义 C.边界条件设定 D.仿真分析 E.优化设计 F.试验验证 G.迭代优化 H.文档记录	符合：全部满足 基本符合：至少满足A-F项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b)开展网络化协同设计，实现产业链上下游企业间研发设计信息共享与知识共创	建立数字孪生等模型，建立产业链上下游企业共享研发数据库和知识库	19.查看企业所在产业链上下游企业已建立的数字孪生等各类模型，对相关模型/数据/记录/文档进行以下核实，证实以网络化方式进行了协同设计： A.数据采集 B.数据整合 C.模型建立 D.模型验证 E.模型更新 F.模型维护	符合：全部满足 基本符合：至少满足A-D项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项
		20.查看企业所在产业链进行中或已结项案例，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实建立共享研发数据库和知识库实现： A.合作协议签订 B.共赢模式设计 C.安全与权限控制 D.共享与交流机制 E.平台建设与整合 F.数据对接与同步 G.知识模型建立 H.知识积累 I.智能化应用开发	符合：全部满足 基本符合：至少满足A-G项，其他项有缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.1 研发设计数字化：如何填写评估平台（卓越级）

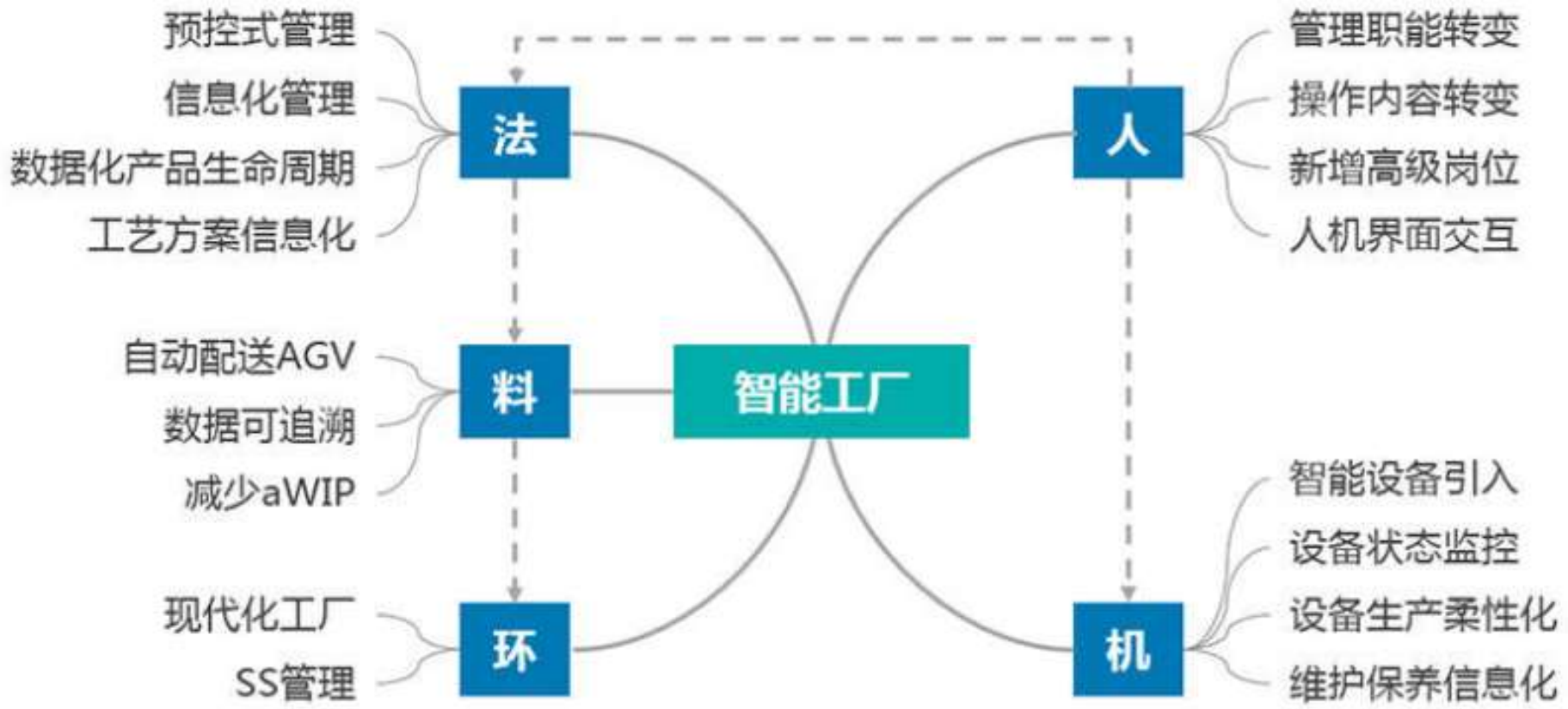




生产制造数字化

6.3.2 生产制造数字化

- **生产制造数字化：**利用新一代信息技术采集“人、机、料、法、环、测”工业全要素数据，对关键工序生产制造过程进行数字化管控，应用设备性能感知、过程优化、自动排产等功能，实现柔性化、个性化生产方式



6.3.2 生产制造数字化

级别要求

经验级

a)基本依靠人工或由人工操作机器完成生产过程

检验级

a)建立生产制造数字化管理过程

b)关键工序应用自动化/数字化生产设备

保证级

a)部署新型数字基础设施（如5G、物联网等），自动采集关键工序生产制造过程和结果数据

b)应用基于统计分析技术的数字化工具开展关键过程质量控制

c)利用信息系统管理关键工序生产制造过程数据

预防级

a)通过IT/OT系统集成，实现设备远程监控、关键设备预测性维护

b)对关键工序生产制造过程进行数字化管控，实现自动排产

卓越级

a)工业大数据平台，构建生产运行实时数据模型，支持供应链上下游生产作业计划协同

b)实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求

c)融合人工智能、大数据等新技术，实现生产过程非预见性的智能优化调整

6.3.2 生产制造数字化：经验级

经验级要求	指标解读
a)基本依靠人工或由人工操作机器完成生产过程	基本依靠人工或由人工操作机器完成生产过程 未保存生产过程数据或生产数据保存于个人电脑

6.3.2 生产制造数字化：检验级

检验级要求	指标解读
a)建立生产制造数字化管理过程 b)关键工序应用自动化/数字化生产设备	1.生产制造数字化管理过程应形成管理制度，并开展培训及考核，对程序文件的执行情况进行评测和改进 2.生产制造数字化管理制度包括但不限于岗位职责权限、关键过程的质量控制、生产制造数据标准化、数据采集、统计和分析、绩效评测和改进活动等 3.生产过程关键工序应用自动化/数字化生产设备(如CNC等)

6.3.2 生产制造数字化：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)建立生产制造数字化管理过程；	建立生产制造数字化管理过程制度文件	2.查阅企业提供的生产制造管理制度文件，数字化内容应满足以下要求： A.文件内容包括角色分工、管理流程、管理要求等； B.管理流程环节至少包括生产任务调度、生产执行等； C.管理要求明确在各流程环节使用数字化工具的工作要求，至少包括：生产设备运行、生产动力设施运行、生产运行参数的数据修改、调阅、存储、数据安全管理； D.保留文件审批和修订的信息，审批和修订的信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间。	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C项 不符合：除符合和基本符合外的选项
	开展生产制造数字化管理过程制度和工具培训	3.查阅企业提供的生产制造数字化培训记录，记录应能证实： A.培训内容包括与生产制造数字化相关的制度和工具； B.培训记录包括培训时间，培训教师、培训对象； C.培训对象签到信息，签到信息包括生产制造岗位角色（如生产任务调度员、关键工序操作工、生产设备/生产辅助设施维保人员等）； D.培训效果评价(包括培训教师对培训对象评价、培训对象对培训内容及培训方式反馈，及企业对此次培训的整体效果评价等)。	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.2 生产制造数字化：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b)关键工序应用自动化/数字化生产设备	应用自动化/数字化生产设备（(如CNC等)）开展生产制造活动	4.查阅企业提供的关键工序/特殊过程及使用的自动化/数字化生产设备清单，通过查阅设备操作说明或现场观察来确认自动化/数字化生产设备： A.100%关键工序/特殊过程的生产设备为自动化/数字化设备 B.50%及以上，但不足100%的关键工序/特殊过程的生产设备为自动化/数字化设备 C.50%以下关键工序/特殊过程的生产设备为自动化/数字化设备	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项
	依靠人工处理生产过程数据（如生产数据、工艺数据、检验数据等）	5.对企业的数据/记录进行以下核实，证实企业依靠人工处理（如：人工采集、人工记录、人工统计分析等）生产过程数据： A.人工处理生产数据 B.人工处理工艺数据 C.人工处理检验数据 D.其他:_____	符合：至少满足A-C项 基本符合：至少满足A、C项，且B项缺失 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.2 生产制造数字化：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.2培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 基本依靠人工或由人工操作机器完成生产过程

【检验级】
a） 建立生产制造数字化管理过程；
b） 关键工序应用自动化/数字化生产设备

【保证级】
a） 部署新型数字基础设施（如5G、物联网等），自动采集关键工序生产制造过程和结果数据；
b） 应用基于统计分析技术的数字化工具开展关键过程质量控制；
c） 利用信息系统管理关键工序生产制造过程数据

【预防级】
a） 通过IT/OT系统集成，实现设备远程监控、关键设备预测性维护；
b） 对关键工序生产制造过程进行数字化管控，实现自动排产

【卓越级】
a） 建立工业大数据平台，构建生产运行实时数据模型，支持供应链上下游生产作业计划协同；
b） 实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求；
c） 融合人工智能、大数据等新技术，实现生产过程非预见性的智能优

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

2. (检验级) 查阅企业提供的生产制造管理制度文件，数字化内容应满足以下要求：　评估示例　我有疑问

- A.文件内容包括角色分工、管理流程、管理要求等；
- B.管理流程环节至少包括生产任务调度、生产执行等；
- C.管理要求明确在各流程环节使用数字化工具的工作要求，至少包括：生产设备运行、生产动力设施运行、生产运行参数的数据修改、调阅、存储、数据安全管理；
- D.保留文件审批和修订的信息，审批和修订的信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间。
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：生产制造数字化管理制度规范（包含生产管理、工艺...

3. (检验级) 查阅企业提供的生产制造数字化培训记录，记录应能证实：　评估示例　我有疑问

6.3.2 生产制造数字化：保证级

保证级要求	指标解读
a）部署新型数字基础设施（如 5G、物联网等），自动采集关键工序生产制造过程和 结果数据； b）应用基于统计分析技术的数 字化工具开展关键过程质量控制； c）利用信息系统管理关键工序生产制造过程数据	1.部署新型数字基础设施（如5G、移动物联网、工业互联网等），实现关键工序生产制造过程数据和结果数据的采集 2.应用基于统计的分析技术（如因果图、SPC、FMEA、实验设计等）的数字化工具开展关键过程质量控制 3.利用信息系统（如ERP、MES等）实现物料批次信息、来料质量信息、工艺参数管理等

6.3.2 生产制造数字化：保证级

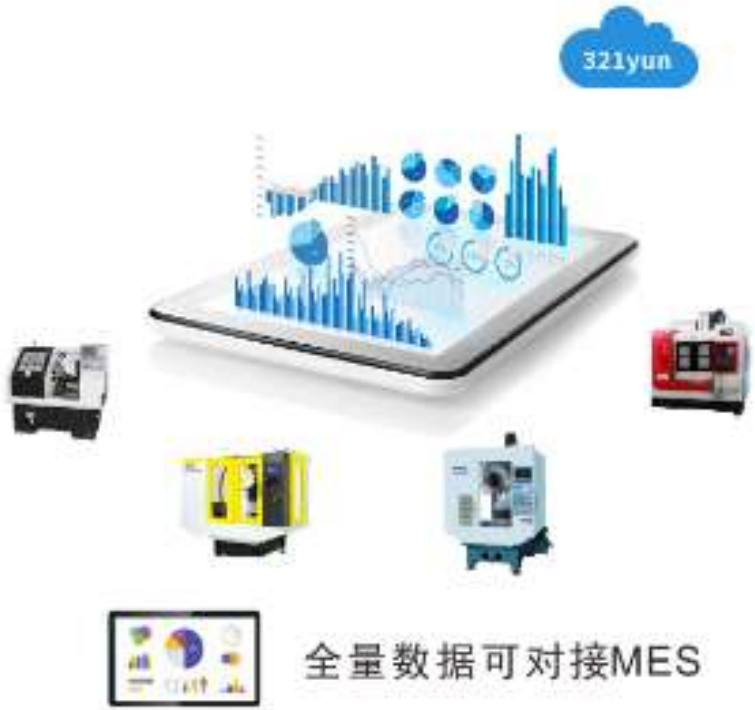
口 关键工序数据采集

运行状态

加工、待机、故障、停机及各种状态持续时间。

生产数据

当班产量、总产量、稼动率、良品率、OEE等。



全量数据可对接MES

实时参数

刀加工时间、刀加工次数、主轴转速、进给轴转速、加工周期时间等。

能耗管理

分项计量、能耗统计、能耗分析、单品能耗、能耗建议、评分工具。

6.3.2 生产制造数字化：保证级

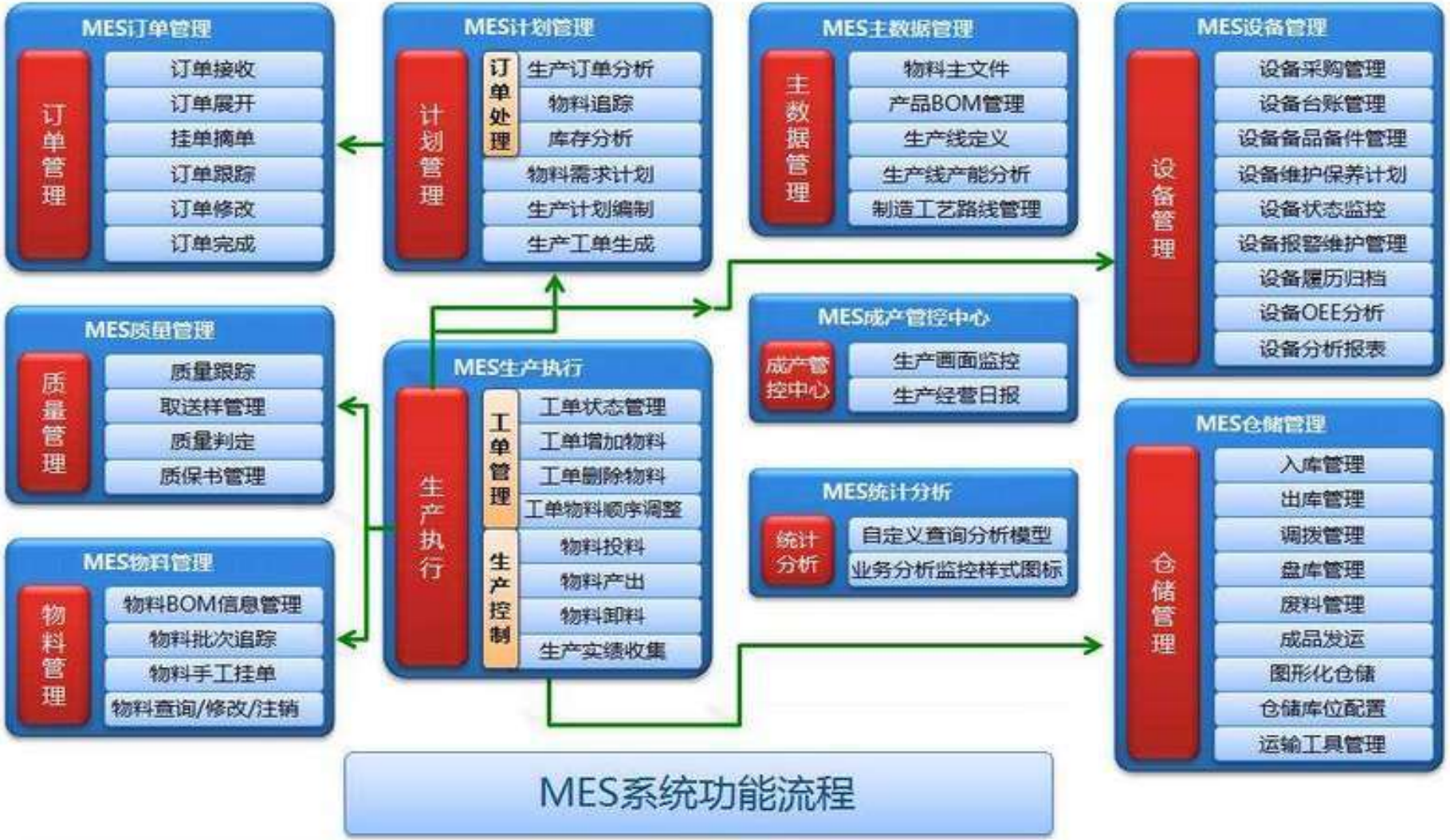
口 关键工序数据采集





6.3.2 生产制造数字化：保证级

□ MES



6.3.2 生产制造数字化：保证级

□ ERP

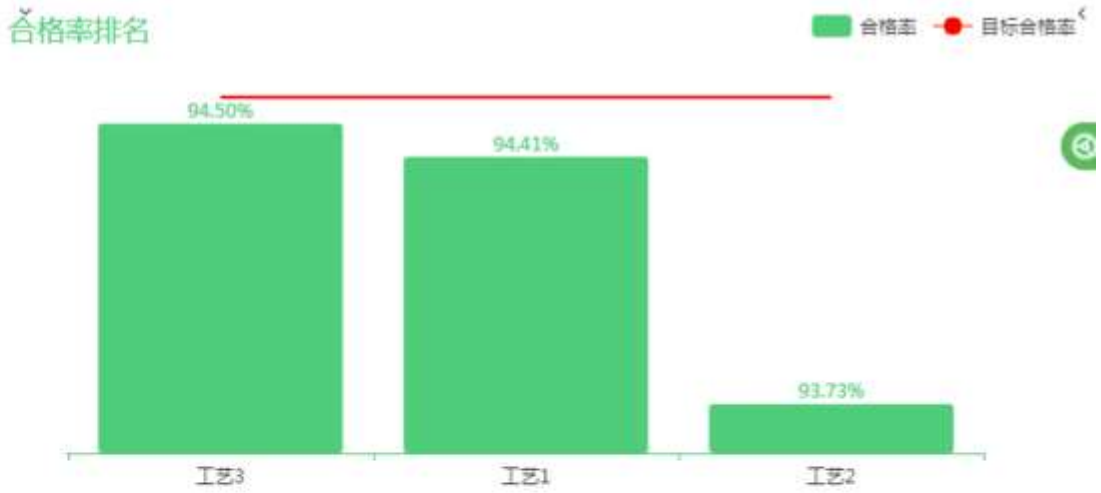


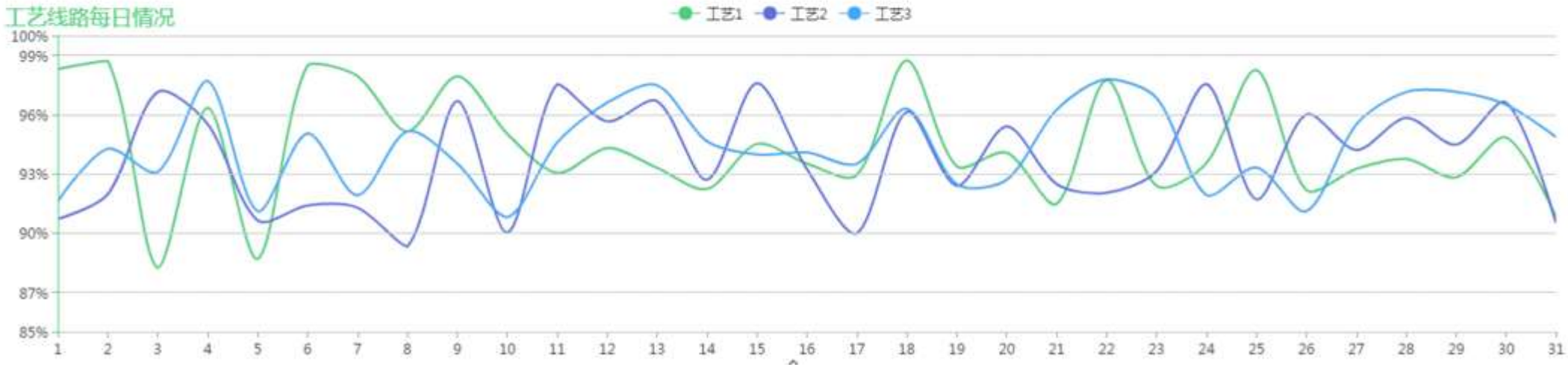
6.3.2 生产制造数字化：保证级

口 质量数据统计分析

工艺线路产品质量分析

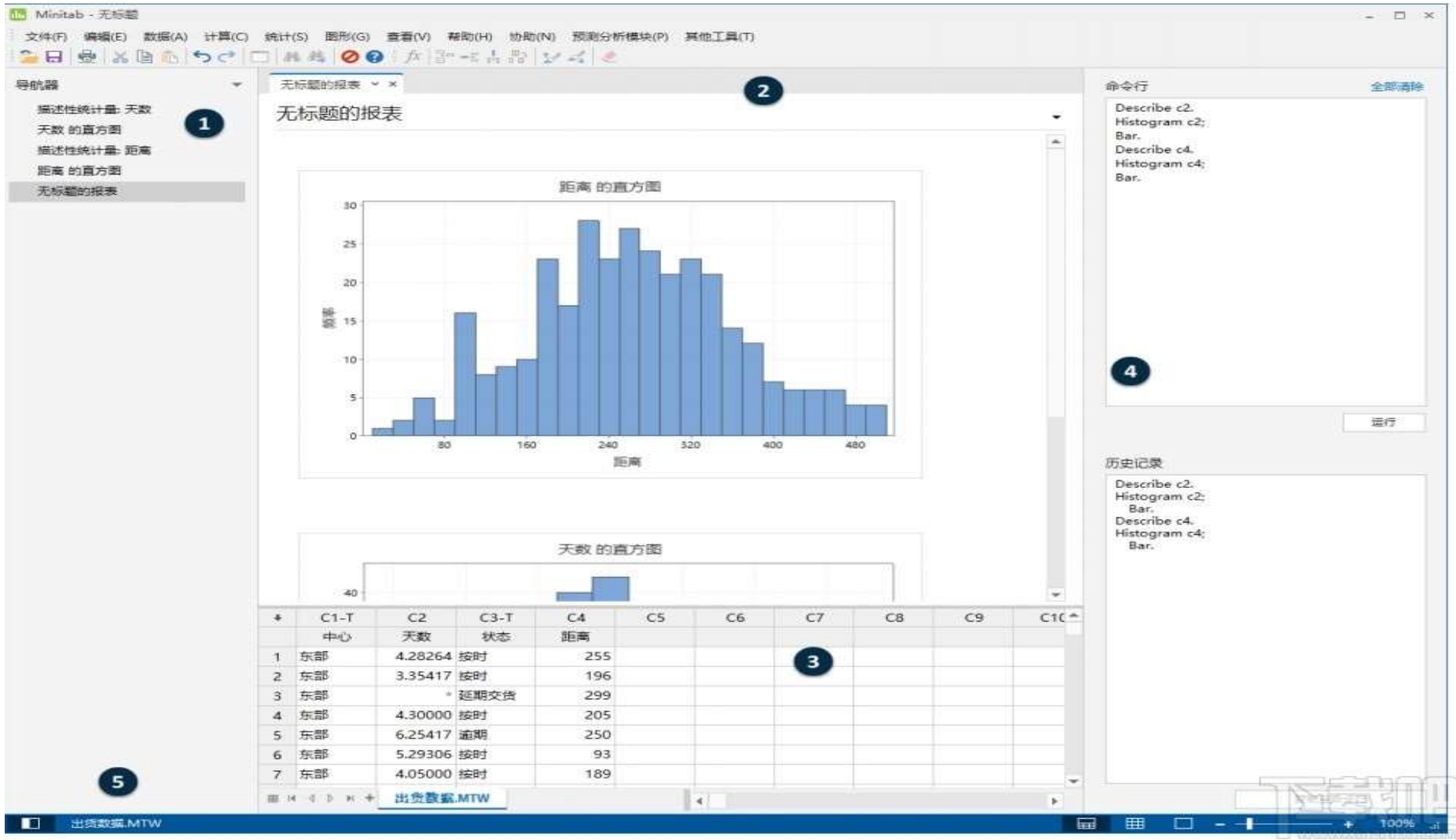
生产线	返工量	总产量	合格率	方差
工艺1	1,625.00	29,055.00	94.41%	0.03
工艺2	1,706.00	27,222.00	93.73%	0.03
工艺3	771.00	14,012.00	94.50%	0.02





6.3.2 生产制造数字化：保证级

口 统计分析工具



	C1-T	C2	C3-T	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
	中心	天数	状态	距离						
1	东部	4.28264	按时	255						
2	东部	3.35417	按时	196						
3	东部	*	延期交货	299						
4	东部	4.30000	按时	205						
5	东部	6.25417	逾期	250						
6	东部	5.29306	按时	93						
7	东部	4.05000	按时	189						

6.3.2 生产制造数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)部署新型数字基础设施（如5G、物联网等），自动采集关键工序生产制造过程和结果数据；	部署新型数字基础设施（如5G、移动物联网、工业互联网等），实现关键工序生产制造过程数据和结果数据的采集	6.对企业的相关现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实企业通过部署新型数字基础设施自动采集关键工序生产制造过程和结果数据： A.5G网络 B.移动物联网 C.工业互联网平台 D.其他:_____	符合：至少满足2项，且包含A项 基本符合：仅满足A项 不符合：除符合和基本符合外的选项
		7.查阅关键工序清单，确认关键工序；对企业的关键工序相关现场/设备/记录进行查证，证实企业实现关键工序自动采集情况： A.对100%关键工序生产制造过程数据和结果数据的采集 B.对50%及以上，但不足100%关键工序生产制造过程数据和结果数据的采集 C.对50%以下关键工序生产制造过程数据和结果数据的采集	符合：满足A项 基本符合:满足B项 不符合：满足C项

6.3.2 生产制造数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）应用基于统计分析技术的数字化工具开展关键过程质量控制；	采用质量工具（如直方图、柏拉图、折线图等QC工具）对关键过程质量特性开展统计分析	8.对企业的相关系统/数据/记录进行以下核实，证实企业采用了质量工具对关键过程质量特性开展统计分析： A.检查表 B.流程图 C.因果图 D.直方图 E.散布图 F.排列图 G.控制图 H.亲和图 I.过程决策程序图 J.关联图 K.树形图 L.优先矩阵 M.活动网络图 N.矩阵图 O.其他:_____	符合：至少满足6项 基本符合：满足3-5项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.2 生产制造数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c）利用信息系统管理关键工序生产制造过程数据	通过信息系统（如ERP、MES等）实现物料批次信息、来料质量信息、工艺参数管理等	9.查看企业生产管控的信息化系统（如ERP、MES等），对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实企业利用信息系统管理关键工序生产制造过程数据： A.物料批次信息管理 B.来料质量信息管理 C.生产计划管理 D.生产进度(包括生产现场等）信息管理 E.工艺参数管理F.检验数据管理 G.半成品出入库及成品的入库信息管理等 H.生产设备数据管理 I.其他:_____	符合：至少满足A-H项 基本符合：A-H项中缺项不多于2项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.2 生产制造数字化：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.2培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 基本依靠人工或由人工操作机器完成生产过程

【检验级】
a） 建立生产制造数字化管理过程；
b） 关键工序应用自动化/数字化生产设备

【保证级】
a） 部署新型数字基础设施（如5G、物联网等），自动采集关键工序生产制造过程和结果数据；
b） 应用基于统计分析技术的数字化工具开展关键过程质量控制；
c） 利用信息系统管理关键工序生产制造过程数据

【预防级】
a） 通过IT/OT系统集成，实现设备远程监控、关键设备预测性维护；
b） 对关键工序生产制造过程进行数字化管控，实现自动排产

【卓越级】
a） 建立工业大数据平台，构建生产运行实时数据模型，支持供应链上下游生产作业计划协同；
b） 实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求；
c） 融合人工智能、大数据等新技术，实现生产过程非预见性的智能优

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

6. (保证级) 对企业的相关现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实企业通过部署新型数字基础设施自动采集关键工序生产制造过程和结果数据：　评估示例　我有疑问

- A.5G网络
- B.移动物联网
- C.工业互联网平台
- D.其他:_____ 请输入其他
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　(如：关键工序的物料、设备、人员等数据采集记录)

7. (保证级) 查阅关键工序清单，确认关键工序；对企业的关键工序相关现场/设备/记录进行查证，证实企业实现关键工序自动采集情况：　评估示例　我有疑问

6.3.2 生产制造数字化：预防级

预防级要求	指标解读
a)通过IT/OT系统集成实现设备远程监控，关键设备预测性维护 b)对关键工序生产制造过程进行数字化管控，实现自动排产	1.关键工序生产数字化设备（如CNC、DNC、PLC、DCS等）实现联网，通过IT/OT系统集成实现设备远程监控，关键设备实现预测性维护 2.通过信息系统（如ERP、MES、APS等）实现物料需求计划、物料生产管控需求（QCP）、生产作业计划，并自动将生产程序、运行参数或生产指令下发到数字化生产设备

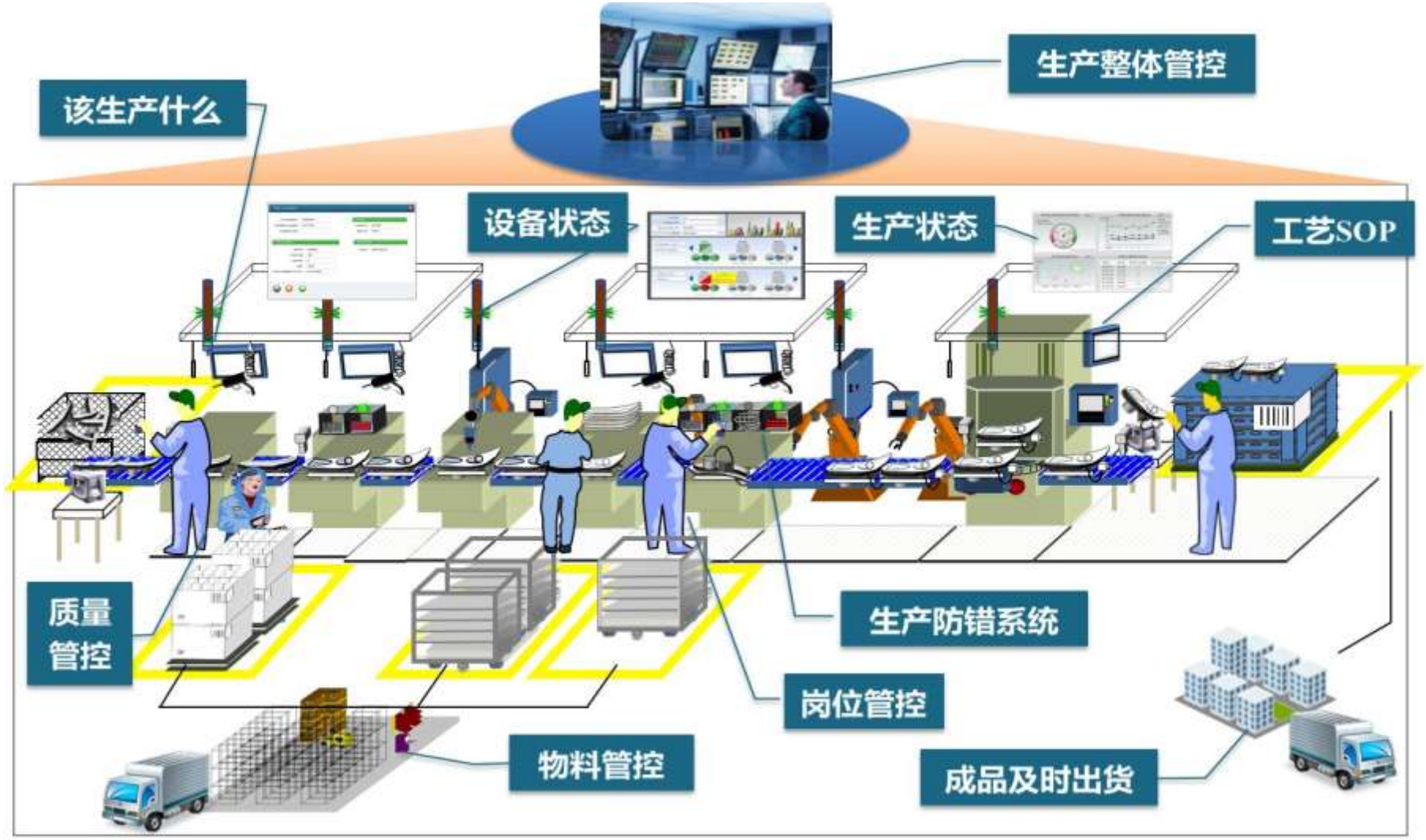
6.3.2 生产制造数字化： 预防级

口 设备远程监控



6.3.2 生产制造数字化：预防级

口 生产作业管控



6.3.2 生产制造数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）通过IT/OT系统集成，实现设备远程监控、关键设备预测性维护	关键工序数字化生产设备（如CNC、DNC、PLC、DCS等）实现联网，通过 IT/OT 系统集成，实现设备远程监控、关键设备实现预测性维护	10.查阅关键工序数字化生产设备、关键设备清单，通过现场/设备/数据/记录等查看设备工控系统（如CNC、DNC、PLC、DCS等）与信息化系统联网情况进行以下核实： A.IT/OT系统集成 B.实现设备远程监控 C.实现关键设备预防性维护	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B项 不符合：除符合和基本符合外的选项
b）对关键工序生产制造过程进行数字化管控，实现自动排产	通过信息系统（如ERP、MES、APS等）实现物料需求计划、质量控制计划、生产作业计划，并自动将生产程序、运行参数或生产指令下发到数字化生产设备	11.查看信息系统（如ERP、MES、APS、CRM、SCM等）集成情况，通过现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实企业对关键工序生产制造过程进行数字化管控，实现自动排产： A.自动生成物料需求计划 B.自动生成生产作业主计划，自动生成各作业平台的详细计划 C.实现各工序物料需求，实现自动配送 D.生产指令和质量控制计划自动下发到生产机台 E.生产设备的控制程序或参数能通过信息化系统远程输入到设备中，设备能自动运行 F.其他:_____	符合：至少满足A-E项 基本符合：A-E项中缺1项不符合 ：除符合和基本符合外的选项

6.3.2 生产制造数字化：如何填写评估平台（预防级）



6.3.2 生产制造数字化：卓越级

卓越级要求	指标解读
a)建立工业大数据平台，构建生产运行实时数据模型，支持供应链上下游生产作业计划协同 b)实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求 c)融合人工智能、大数据等新技术，实现生产过程非预见性的智能优化调整	1.建立工业大数据平台，构建生产运行实时数据模型，支持产业链上下游生产作业计划协同 2.通过信息系统（如ERP、MES、APS等）和智能化设备等，实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求 3.融合人工智能、大数据等新技术，实现生产过程实现非预见性的智能优化调整

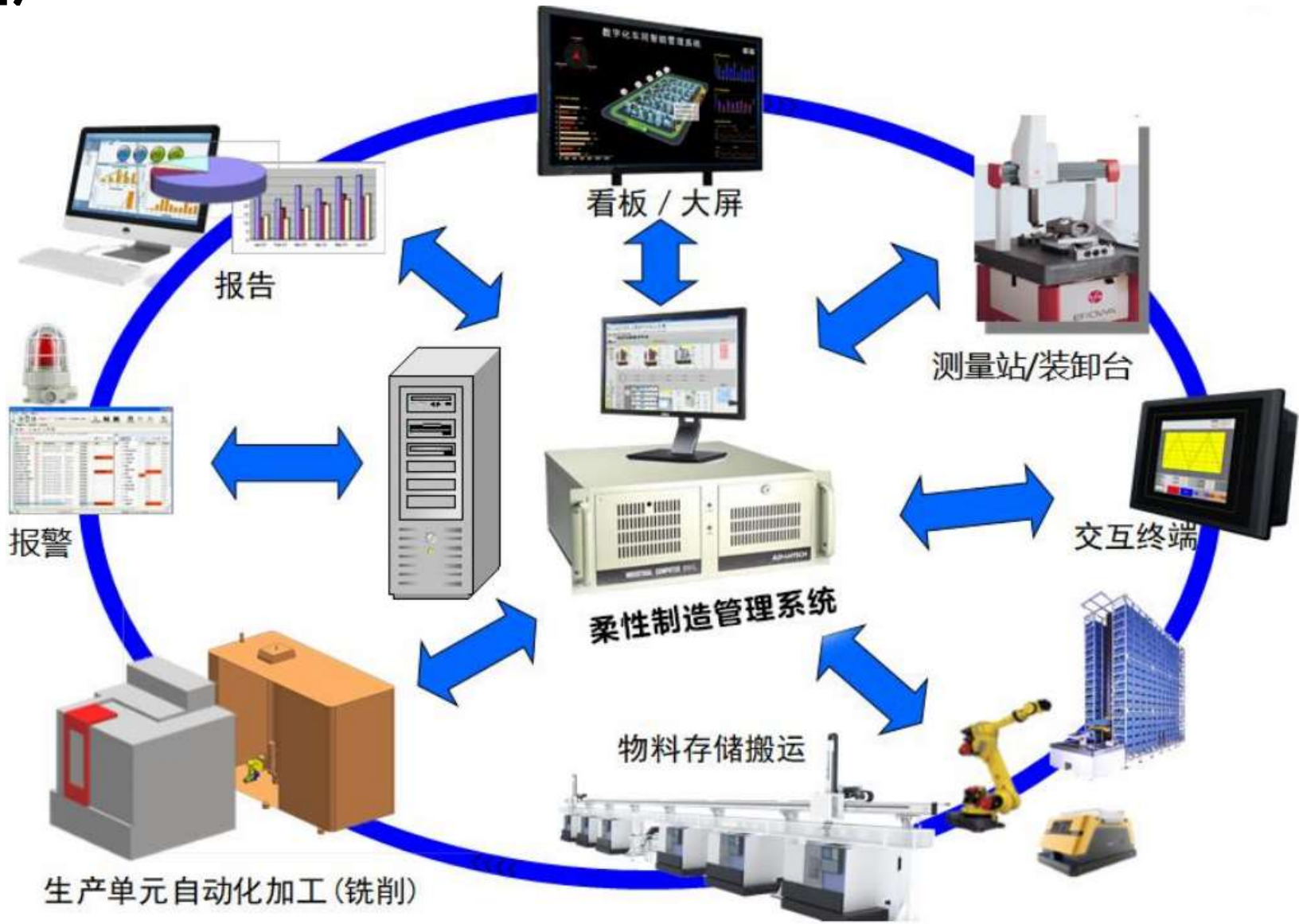
6.3.2 生产制造数字化：卓越级

□ 工业大数据平台



6.3.2 生产制造数字化：卓越级

□ 柔性化生产



6.3.2 生产制造数字化：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立工业大数据平台，构建生产运行实时数据模型，支持供应链上下游生产作业计划协同	部署工业大数据平台，构建生产运行实时数据模型，支持产业链上下游生产作业计划协同	12.查看建立的工业大数据平台，对现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实企业构建了生产运行实时数据模型，支持供应链上下游生产作业计划协同： A.建立生产运行实时数据模型 B.支持供应链上下游生产作业计划协同，动态调整计划 C.实现供应链上下游的贯通（包括供应商所供原材料实时生产状况和提供情况，下游客户的需求及使用情况）	符合：全部满足 基本符合：仅满足2项 不符合：除符合和基本符合外的选项
b）实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求	通过生产数字化设备和工业大数据管理平台，实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求	13.查看生产数字化设备和工业大数据平台运行情况，对现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实企业实现生产资源自组织、自优化，满足柔性化、个性化生产需求： A.根据客户需求自主调整生产计划 B.自主优化生产流程和工艺路线 C.自动调整生产设备和原材料、零配件的配置 D.其他:_____	符合：至少满足A-C项 基本符合：A-C项中缺1项 不符合：除符合和基本符合外的选项
c）融合人工智能、大数据等新技术，实现生产过程非预见性的智能优化调整	融合人工智能、大数据等新技术，实现生产过程实现非预见性的智能优化调整	14.查看企业实现智能优化调整所应用信息化及工业化新技术情况，对相关数据/记录/文档进行核实，证实已应用： A.人工智能技术 B.大数据分析技术 C.其他:_____	符合：至少满足A、B项 基本符合：A、B项中缺1项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.2 生产制造数字化：如何填写评估平台（卓越级）

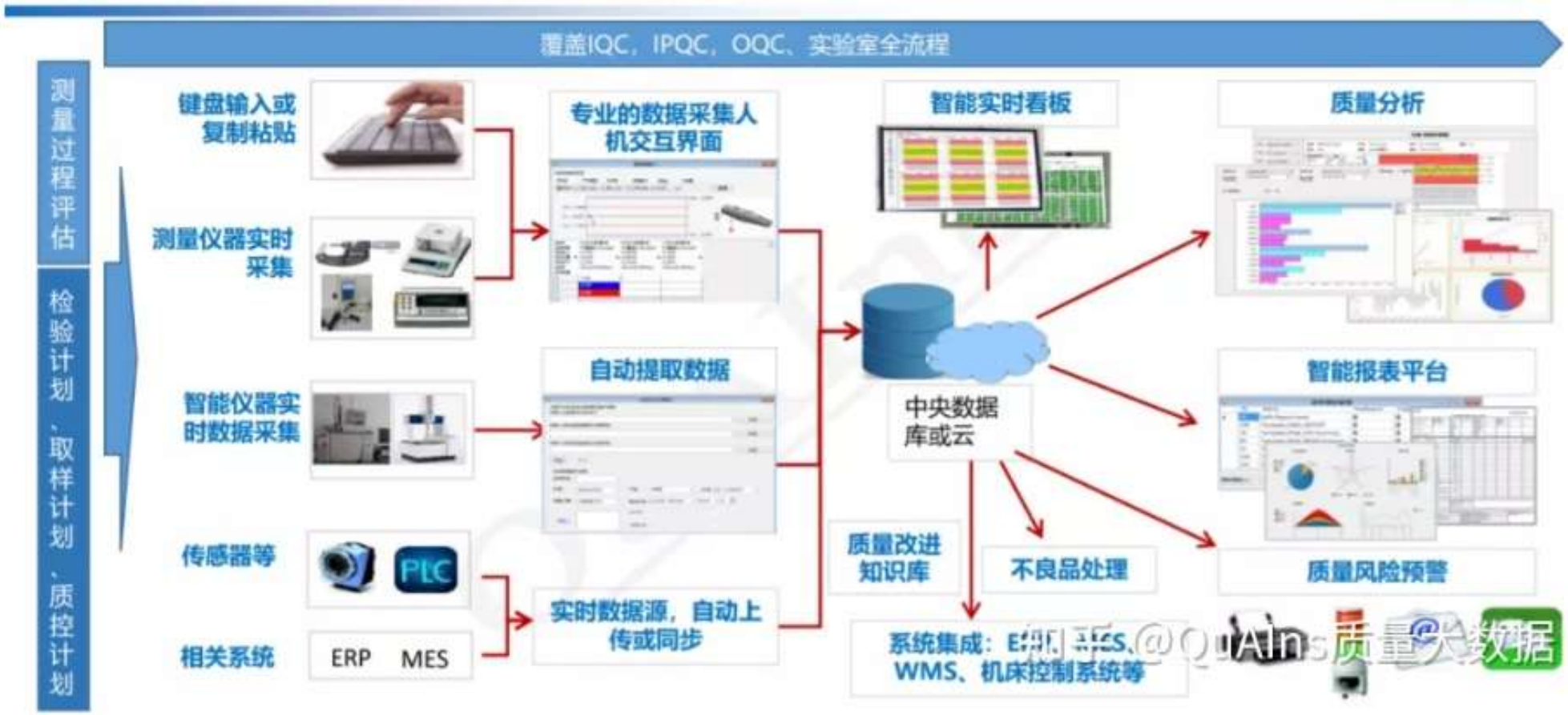




质量保障数字化

6.3.3 质量保障数字化

- **质量保障数字化：**利用新一代信息技术，应用先进质量设计方法和工具，通过数字化测量设备与信息系统的数据贯通，实现产品全生命周期的数字化检测、统计分析和判断，以实现生产过程的不良预防和智能优化调整



6.3.3 质量保障数字化

级别要求

经验级

a)依靠人工完成检测结果数据采集和处理

检验级

a)建立质量保障数字化管理过程

b)应用自动化/数字化检测设备对关键工序进行质量管控

保证级

a)应用数字化设备和信息系统实现关键工序的监测数据管理和检验过程管理

b)应用信息技术实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理

预防级

a)实现生产设备与检验测试设备互联互通、在线检测，提升生产质量检测全面性、精准性和预判预警水平

卓越级

a)通过供应链管理平台，实现产品全生命周期质量追溯管理

6.3.3 质量保障数字化：经验级

经验级要求	指标解读
a)基本依靠人工或由人工操作检测设备完成产品检验活动	• 人工或由人工操作检测设备采集检测结果数据 • 检测结果纸质管理或保存于个人电脑

6.3.3 质量保障数字化：检验级

检验级要求	指标解读
a)建立质量保障数字化管理过程 b)应用自动化/数字化检测设备对关键工序进行质量管控	1.建立质量保障数字化管理制度 2.质量保障数字化管理制度包括但不限于检测数据采集、质量数据统计分析、质量风险管理、预防措施等内容） 3.开展质量保障数字化管理过程制度培训 4.部分质量保障过程采用自动化或数字化检测设备，如自动记录功能的数字万用表等 5.依靠人工完成质量数据统计分析管理

6.3.3 质量保障数字化：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)建立质量保障数字化管理过程	建立质量保障数字化管理过程制度文件	2.查阅组织提供的质量保障管理制度文件，数字化内容应满足以下要求： A.文件内容包括角色分工、管理流程、管理要求等。 B.流程环节包括进货检验、半成品检验、成品检验等。 C.明确在各流程环节使用数字化工具的工作要求，包括：检验设备计量数据、检验数据的修改、调阅、存储、数据安全管理；检验数据格式要求。 D.文件审批和修订的信息。审批和修订的信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间。	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C项 不符合：除符合和基本符合外的选项
	开展质量保障数字化管理过程制度和工具培训	3.查阅组织提供的质量保障数字化培训记录，记录应能证实： A.培训内容包括与质量保障数字化制度和工具。 B.培训记录中包括培训时间、培训教师、培训对象。 C.培训对象签到信息，签到对象包括质量数据管理岗位角色（如质量数据权限管理员、各过程质量数据管理人员等））。 D.培训效果评价(包括培训教师对培训对象评价、培训对象对培训内容及培训方式反馈，及企业对此次培训的整体效果评价等) 培训记录应满足：	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.3 质量保障数字化：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）应用自动化/数字化检测设备对关键工序进行质量管控	应用自动化/数字化检测设备（如自动记录功能的数字万用表等）开展质量管控活动	4.对企业的关键工序相关现场/设备/记录进行查证，证实关键工序及其对应检测项目已实现应用自动化/数字化仪器仪表（满足设备对数据的自动采集，生成本地存储等基本要求）开展了质量管控活动： A.100%关键工序的检测设备为自动化/数字化设备 B.50%及以上，但不足100%的关键工序的检测设备为自动化/数字化设备 C.50%以下关键工序的检测设备为自动化/数字化设备	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项

6.3.3 质量保障数字化：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.3培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 基本依靠人工或由人工操作检测设备完成产品检验活动

【检验级】
a） 建立质量保障数字化管理过程；
b） 应用自动化/数字化检测设备对关键工序进行质量管控

【保证级】
a） 应用数字化设备和信息系统实现关键工序的监测数据管理和检验过程管理；
b） 应用信息技术实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理

【预防级】
a） 实现生产设备与检验测试设备互联互通、在线检测，提升生产质量检测全面性、精准性和预判预警水平

【卓越级】
a） 通过供应链管理平台，实现产品全生命周期质量追溯管理

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

2. (检验级) 查阅组织提供的质量保障管理制度文件，数字化内容应满足以下要求：　评估示例　我有疑问

- A.文件内容包括角色分工、管理流程、管理要求等。
- B.流程环节包括进货检验、半成品检验、成品检验等。
- C.明确在各流程环节使用数字化工具的工作要求，包括：检验设备计量数据、检验数据的修改、调阅、存储、数据安全管理；检验数据格式要求。
- D.文件审批和修订的信息。审批和修订的信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间。
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　(如：质量保障数字化管理制度规范（包括检测数据采集、...

3. (检验级) 查阅组织提供的质量保障数字化培训记录，记录应能证实：　评估示例　我有疑问

6.3.3 质量保障数字化：保证级

保证级要求	指标解读
a)应用数字化设备和信息系统实现关键工序的监视测量数据管理和检验过程管理 b)应用信息技术实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理	1.关键工序过程使用数字化检测设备和信息系统（如ERP、WMS、QMS系统等）实现来料检验和生产关键工序过程检测数据进行自动采集和处理 2.通过计量管理系统和计量设备互联互通，实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理

6.3.3 质量保障数字化：保证级

□ QMS系统



6.3.3 质量保障数字化：保证级

口 计量管理系统



6.3.3 质量保障数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)应用数字化设备和信息系统实现关键工序的监测数据管理和检验过程管理	关键工序过程使用数字化检测设备和信息系统（如ERP、WMS、QMS系统等）实现来料和生产关键工序过程检验检测数据进行自动采集和处理	5.查看企业的关键物料清单，对信息系统中相关数据/记录/文档进行以下核实，证实在信息化系统中（如QMS、MES、ERP、WMS等）实现来料检验检测数据采集、处理功能： A.100%关键物料检验检测数据自动采集、处理 B.50%及以上，但不足100%的关键物料检验检测数据自动采集、处理 C.50%以下关键物料检验检测数据自动采集、处理	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项
		6.查看企业的关键工序清单，对信息系统中相关数据/记录/文档进行以下核实，证实在信息化系统（如QMS、MES、ERP、WMS等）中实现生产关键工序过程检验检测数据采集、处理功能： A.100%关键工序的检验检测数据自动采集、处理 B.50%及以上，但不足100%的关键工序的检验检测数据自动采集、处理 C.50%以下关键工序的检验检测数据自动采集、处理	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项

6.3.3 质量保障数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）应用信息技术实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理	通过计量管理系统和计量设备互联互通，实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理	7.查看企业的计量设备管理系统中计量设备台账，对计量设备相关数据/记录/文档进行以下核实，证实实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理： A.对计量器具的全生命周期管理（购买、维修、保养、报废等过程）。 B.对计量器具的检定校准 C.对计量数据（精度及范围等）进行统计分析	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B项 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.3 质量保障数字化：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.3培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 基本依靠人工或由人工操作检测设备完成产品检验活动

【检验级】
a） 建立质量保障数字化管理过程；
b） 应用自动化/数字化检测设备对关键工序进行质量管控

【保证级】
a） 应用数字化设备和信息系统实现关键工序的监测数据管理和检验过程管理；
b） 应用信息技术实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理

【预防级】
a） 实现生产设备与检验测试设备互联互通、在线检测，提升生产质量检测全面性、精准性和预判预警水平

【卓越级】
a） 通过供应链管理平台，实现产品全生命周期质量追溯管理

搜索

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

5. (保证级) 查看企业的关键物料清单，对信息系统中相关数据/记录/文档进行以下核实，证实在信息化系统中（如QMS、MES、ERP、WMS等）实现来料检验检测数据采集、处理功能：　评估示例　我有疑问

- A.100%关键物料检验检测数据自动采集、处理
- B.50%及以上，但不足100%的关键物料检验检测数据自动采集、处理
- C.50%以下关键物料检验检测数据自动采集、处理

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：信息系统（如ERP、WMS、MES、QMS系统等）应...

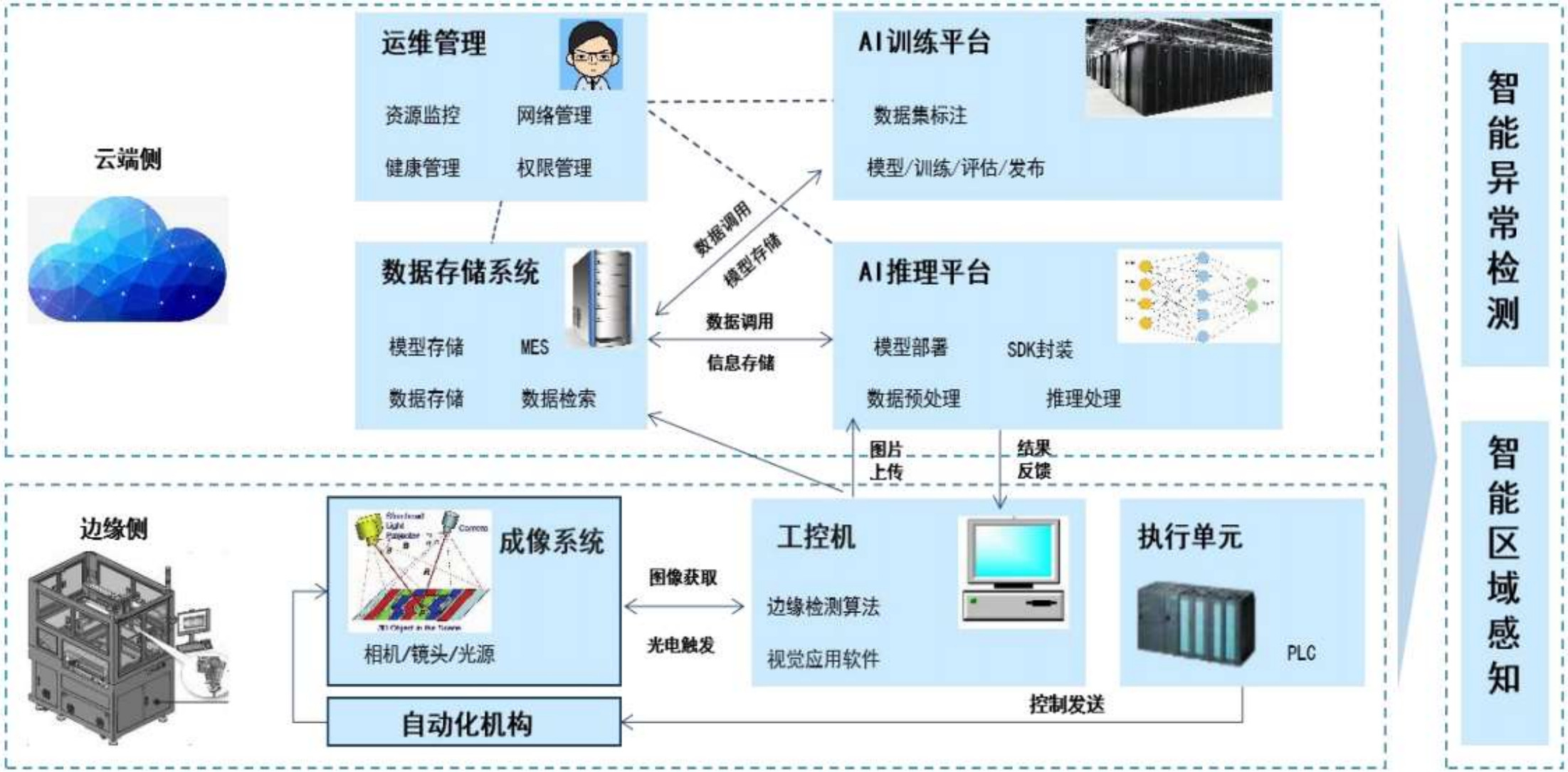
6. (保证级) 查看企业的关键工序清单，对信息系统中相关数据/记录/文档进行以下核实，证实在信息化系统（如QMS、MES、ERP、WMS等）中实现生产关键工序过程检验检测数据采集、处理功能：　评估示例　我有疑问

6.3.3 质量保障数字化：预防级

预防级要求	指标解读
a)实现生产设备与检验测试设备互联互通、在线检测，提升生产质量检测全面性、精准性和预判预警水平	1.通过数字化检测设备和信息系统（如ERP、MES、QMS、LIMS系统等)实现生产关键过程质量标准和操作标准数字化，并在线监测，对检验结果进行判定和应用预防性质量措施

6.3.3 质量保障数字化：预防级

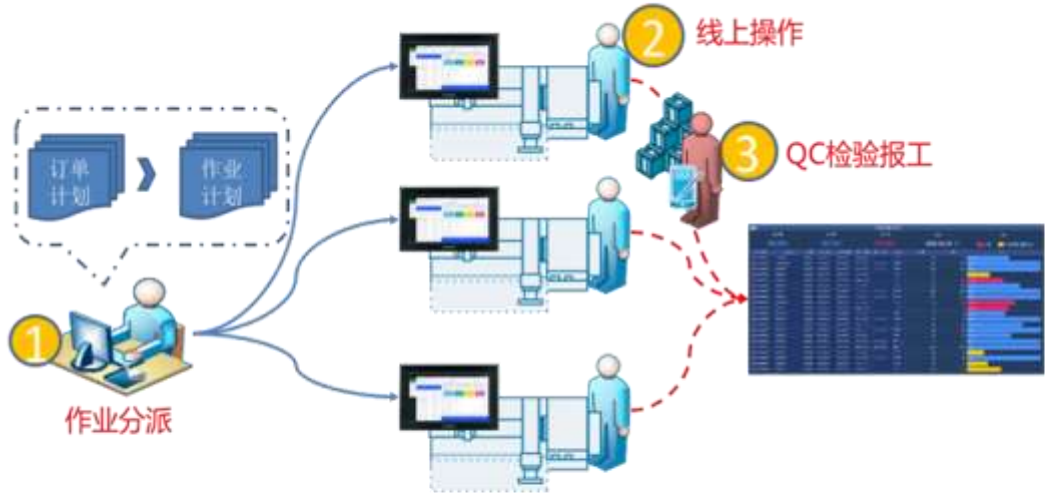
□ 基于边缘计算与自主决策的高精度视觉检测



6.3.3 质量保障数字化：预防级

口 防错防呆

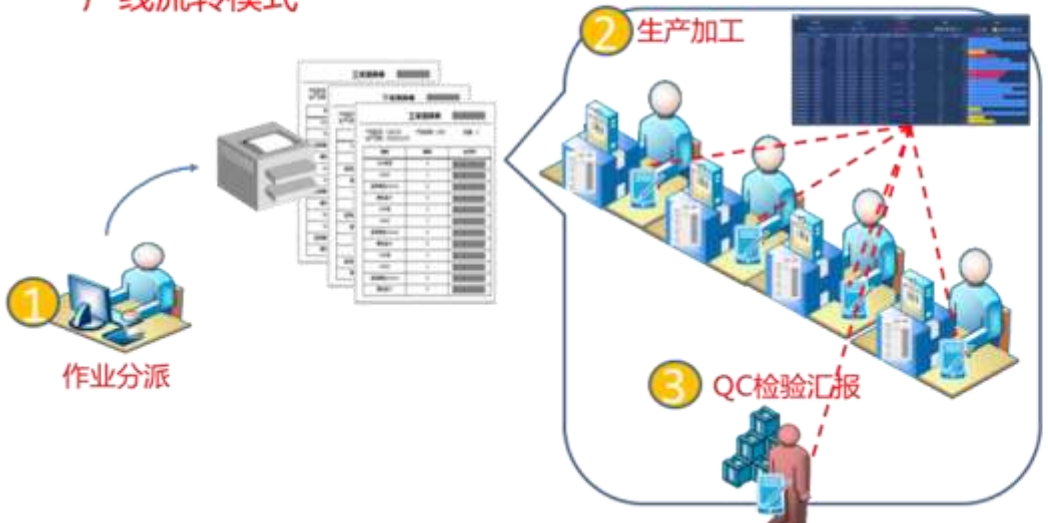
机台派工模式



派工单（工票）模式



产线流转模式



单品身份证模式



6.3.3 质量保障数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）实现生产设备与检验测试设备互联互通、在线检测，提升生产质量检测全面性、精准性和预判预警水平	通过数字化检测设备和信息系统（如 ERP、MES、QMS、LIMS 系统等)实现生产关键过程质量标准和操作标准数字化，并在线监测，对检验结果进行判定和应用预防性措施	8.查看企业的计量系统及生产系统，根据关键工序及使用的数字化检测设备清单清单，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实计量设备的工控系统（如PLC等）与信息化系统联网集成。实现数字化检测设备实现在线监测，检验结果进行判定： A.100%关键工序实现数字化检测检设备实现在线监测，对检验结果进行判定 B.50%及以上，但不足100%的关键工序实现数字化检测检设备实现在线监测，对检验结果进行判定 C.50%以下关键工序实现数字化检测检设备实现在线监测，对检验结果进行判定	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项
		9.查看企业的计量系统及生产系统，根据关键工序及使用的数字化检测设备清单清单，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实生产设备与检验测试设备互联互通，进行预警： A.100%关键工序能自动触发预警 B.50%及以上，但不足100%的关键工序能自动触发预警 C.50%以下关键工序能自动触发预警	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项
		10.查看企业的计量系统及生产系统，根据关键工序及使用的数字化检测设备清单清单，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实生产设备与检验测试设备互联互通，实现预判及采取预防性措施： A.100%关键工序能自动应用预防性措施 B.50%及以上，但不足100%的关键工序能自动应用预防性措施 C.50%以下关键工序能自动应用预防性措施	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项

6.3.3 质量保障数字化：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.3培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 基本依靠人工或由人工操作检测设备完成产品检验活动

【检验级】
a） 建立质量保障数字化管理过程；
b） 应用自动化/数字化检测设备对关键工序进行质量管控

【保证级】
a） 应用数字化设备和信息系统实现关键工序的监测数据管理和检验过程管理；
b） 应用信息技术实现计量器具全生命周期管理、计量数据管理和计量业务过程管理

【预防级】
a） 实现生产设备与检验测试设备互联互通、在线检测，提升生产质量检测全面性、精准性和预判预警水平

【卓越级】
a） 通过供应链管理平台，实现产品全生命周期质量追溯管理

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

8. (预防级) 查看企业的计量系统及生产系统，根据关键工序及使用的数字化检测设备清单清单，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实计量设备的工控系统（如PLC等）与信息化系统联网集成。实现数字化检测设备实现在线监测，检验结果进行判定：　评估示例　我有疑问

- A.100%关键工序实现数字化检测检设备实现在线监测，对检验结果进行判定
- B.50%及以上，但不足100%的关键工序实现数字化检测检设备实现在线监测，对检验结果进行判定
- C.50%以下关键工序实现数字化检测检设备实现在线监测，对检验结果进行判定

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：数字化检测设备使用截图、信息系统（如ERP、MES...

9. (预防级) 查看企业的计量系统及生产系统，根据关键工序及使用的数字化检测设备清单清单，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实生产设备与检验测试设备互联互通，进行预警：　评估示例　我有疑问

6.3.3 质量保障数字化：卓越级

卓越级要求	指标解读
a)通过供应链管理平台，实现产品全生命周期质量追溯管理	1.通过供应链管理平台，实现供应链上下游产品全生命周期质量追溯管理

6.3.3 质量保障数字化：卓越级

口 产品全生命周期质量追溯



6.3.3 质量保障数字化：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)通过供应链管理平台，实现产品全生命周期质量追溯管理	通过供应链管理平台和产品追溯管理平台，实现供应链上下游产品全生命周期质量追溯管理	11.查看企业所在产业链的供应链管理平台和产品追溯管理平台，对相关数据/记录/文档进行以下核实，证实实现供应链上下游产品全生命周期质量追溯管理： A.平台上质量数据互联互通，通过上下游的联动，对质量问题可预警，根据自动统计分析结果，对需优化提升的供应链环节提出优化改进策略，达到提质降本增效的目的 B.能追溯到产品的进货、半成品、成品，客户接受、客户使用情况	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：A、B项均不满足

6.3.3 质量保障数字化：如何填写评估平台（保证级）





供应链数字化

6.3.4 供应链数字化

- **供应链数字化：**利用新一代信息技术，通过企业资源管理系统（ERP）、制造执行系统（MES）、仓储管理系统（WMS）、供应链管理系统（SCM）等相关业务管理系统深度集成应用，在供应链合作伙伴之间实现计划、资源、物流、质量、财务等高效协同和柔性供给





6.3.4 供应链数字化

级别要求

经验级

a)依靠人工完成采购、销售和仓储管理活动

检验级

a)建立供应链数字化管理过程

b)应用信息系统管理采购、销售和仓储数据

保证级

a)应用信息系统实现采购、销售、仓储业务过程在线执行和数据管理

b)应用信息系统实现对供应商的供货质量、技术、响应、交付、成本等要素的量化评价

预防级

a)通过IT/OT系统集成，实现关键物料自动配送，实现企业内部供应链相关业务活动的有效协作和数据贯通

b)利用数字化设备和信息系统实现原材料、半成品、成品追溯管理

卓越级

a)联合上下游企业共建供应链管理系统及平台，实现供应链上下游企业信息的统一编码和分类建设，构建供应链数据模型库和知识库

6.3.4 供应链数字化：经验级

经验级要求	指标解读
a)依靠人工完成采购、销售和仓储管理活动	采购、销售和仓储管理活动无信息系统支持

6.3.4 供应链数字化：检验级

检验级要求	指标解读
a)建立供应链数字化管理过程 b)应用信息系统管理采购、销售和仓储数据	1.建立供应链数字化管理制度，开展培训和考核 2.供应链数字化管理包括但不限于岗位职责权限、供应链质量控制、供应链数据标准化、数据采集、统计和分析、绩效评测和改进活动等 3.应用供销存管理业务系统管理销售合同、采购订单、出入库记录等数据

6.3.4 供应链数字化：检验级

口 供销存管理系统



6.3.4 供应链数字化：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立供应链数字化管理过程	建立供应链数字化管理过程制度文件	**2.查阅企业提供的供应链管理制度文件，数字化内容应满足以下要求：** A.文件内容包括角色分工、管理流程、管理要求等规定 B.管理流程环节至少包括供应商管理、采购、物品入库、物品出库、销售等 C.管理要求明确在各流程环节使用数字化工具的工作要求，至少包括：供应商管理、仓储管理、采购计划（采购物品型号、供方、采购金额、采购数量）、销售管理等数据修改、调阅、存储、数据安全管理 D.保留文件审批和修订的信息。审批和修订的信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C项 不符合：除符合和基本符合外的选项
	开展供应链数字化管理过程制度和工具的培训	**3.查阅企业提供的供应链数字化培训记录，记录应能证实：** A.培训内容包括与供应链数字化相关的制度和工具 B.培训记录包括培训时间，培训教师、培训对象 C.培训对象签到信息，签到信息包括供应链岗位角色（如供应商评价管理人员、采购员、销售人员、仓储管理员等） D.培训效果评价(包括培训教师对培训对象评价、培训对象对培训内容及培训方式反馈，及企业对此次培训的整体效果评价等)	符合：全部满足 基本符合：仅A、B、C项 不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.4 供应链数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）应用信息系统管理采购、销售和仓储数据	应用供销存管理业务系统管理销售合同、采购订单、出入库记录等数据	4.查看企业实现采购、销售、仓储功能的信息系统： 1）对已集成系统，如：ERP系统，应具有采购、销售、仓储模块，具有销售订单、采购订单、出入库、收发货记录等功能； 2）对部分集成的系统/独立系统，如：采购管理系统（SCM系统），应具有采购订单、采购入库、采购流程跟踪等功能；销售管理系统（CRM系统、营销管理平台、电子商务平台等）应具有管理销售订单、销售发货、销售流程跟踪等功能；仓储管理系统（WMS系统、EWM系统）应具有管理出入库、库存等功能。 核实相关数据/记录/文档进行以下核实，证实企业应用信息系统管理采购、销售和仓储数据： A.销售数据管理 B.采购数据管理 C.仓库数据管理	符合：全部满足 基本符合：仅满足任意2项 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.4 供应链数字化：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.4培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 依靠人工完成采购、销售和仓储管理活动

【检验级】
a） 建立供应链数字化管理过程；
b） 应用信息系统管理采购、销售和仓储数据

【保证级】
a） 应用信息系统实现采购、销售、仓储业务过程在线执行和数据管理；
b） 应用信息系统实现对供应商的供货质量、技术、响应、交付、成本等要素的量化评价

【预防级】
a） 通过IT/OT系统集成，实现关键物料自动配送，实现企业内部供应链相关业务活动的有效协作和数据贯通；
b） 利用数字化设备和信息系统实现原材料、半成品、成品追溯管理

【卓越级】
a） 联合上下游企业共建供应链管理系统及平台，实现供应链上下游企业信息的统一编码和分类建设，构建供应链数据模型库和知识库

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

2. (检验级) 查阅企业提供的供应链管理制度文件，数字化内容应满足以下要求：　评估示例　我有疑问

- A.文件内容包括角色分工、管理流程、管理要求等规定。
- B.管理流程环节至少包括供应商管理、采购、物品入库、物品出库、销售等。
- C.管理要求明确在各流程环节使用数字化工具的工作要求，至少包括：供应商管理、仓储管理、采购计划（采购物品型号、供方、采购金额、采购数量）、销售管理等数据修改、调阅、存储、数据安全管理。
- D.保留文件审批和修订的信息。审批和修订的信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间。
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：供应链管理制度规范（采购管理、供应商管理、销售...

3. (检验级) 查阅企业提供的供应链数字化培训记录，记录应能证　评估示例　我有疑问

6.3.4 供应链数字化：保证级

保证级要求	指标解读
a)应用信息系统实现采购、销售、仓储业务过程在线执行和数据管理 b)应用信息系统实现对供应商的供货质量、技术、响应、交付、成本等要素的量化评价	1.应用信息系统（如ERP、采购管理系统、电子商务平台、WMS等）实现采购、销售、仓储业务过程在线执行和数据管理，包括但不限于采购订单、采购计划、采购审批、采购预警、销售合同、销售顾客、销售库存管理、退货管理、销售数据统计报表等 2.应用信息系统（如ERP系统、SCM系统等）实现对供应商的供货质量、技术、响应、交付、成本等要素的量化评价

6.3.4 供应链数字化：保证级

口 供应商评价

第一级的指标	绩效属性				
	面对客户			面对内部	
	可靠性 Reliability	响应程度 Responsiveness	弹性程度 Flexibility	成本 Cost	资产 Assets
完善订单完成率	4				
订单完成的全周期		4			
上游供应链弹性			4		
上游供应链适应性			4		
下游供应链适应性			4		
供应链管理成本				4	
销售成本				4	
现金流周期					4
供应链固定资产收益率					4

6.3.4 供应链数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）应用信息系统实现采购、销售、仓储、财务业务过程在线执行和数据集成管理；（建议此条中应明确供销存集成并与财务互通，及数据集成管理要求）	应用信息系统（如ERP、采购管理系统、电子商务平台、WMS等）实现采购、销售、仓储、财务业务过程在线协同执行和数据互通管理	5.分别查看企业的集成系统或单系统中集成的采购/销售/仓储/财务模块，对数据/记录/文档进行核实，证实企业应用信息系统实现采购、销售、仓储、财务业务过程在线执行情况: A.采购管理：包括供应商管理、采购申请、采购订单、采购记录、货源清单管理、采购入库、采购发票等； B.销售管理：包括客户管理、销售订单、报价、合同管理、销售出库、销售凭证、销售发票等； C.仓储管理：包括采购入库、生产领料、物料凭证、成品入库、库存盘点、库存查询、销售出库、退货入库、送货单、货物转移、过账等； D.财务管理：包括总账、客户主数据、应收、供应商主数据、应付、采购集成、销售集成、固定资产、报表管理等	符合：A-D项全满足 基本符合：满足A-D项的其中3项 不符合：除符合及基本符合外的选项
		6.分别查看企业的集成系统或单系统中集成的采购/销售/仓储/财务模块，对数据/记录/文档进行核实，通过对数据/记录/文档进行以下核实，证实企业应用信息系统实现采购、销售、仓储业务、财务进行数据集成管理: A.销售、采购、仓储、财务数据通过运算方式（如MRP运算等）集成； B.销售、采购、仓储中的两个业务过程通过运算方式（如MRP运算等）后集成，但未与财务数据在线互通: C.销售、采购、仓储、财务业务过程业务独立运算，数据不能互通。	符合：在线执行部分全部满足，同时满足数据集成部分A项 基本符合：至少满足在线执行部分A-C项及数据集成部分B项 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.4 供应链数字化：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）应用信息系统实现对供应商的供货质量、技术、响应、交付、成本等要素的量化评价	应用信息系统（如ERP系统、SCM系统等）实现对供应商的供货质量、技术、响应、交付、成本等要素的量化评价	7.查看信息化系统相关的数据/记录/文档进行以下核实，证实企业对供应商进行了量化评价： A.供货质量 B.交付 C.成本 D.技术 E.响应 F.其他：_____	符合：至少满足A-E项 基本符合：至少满足A-C项 D、E项有缺失项 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.4 供应链数字化：如何填写评估平台（保证级）



6.3.4 供应链数字化：预防级

预防级要求	指标解读
a)通过IT/OT系统集成，实现关键物料自动配送，实现企业内部供应链相关业务活动的有效协作和数据贯通 b)利用数字化设备和信息系统实现原材料、半成品、成品追溯管理	1.通过通过IT/OT系统集成（如ERP、MES、WMS、SCM、CRM、冷链监管系统等）实现采购、仓储配送、销售等企业内部供应链相关业务活动的有效协作和数据贯通 2.通过通过IT/OT系统集成（如ERP、MES、QTS、SCM、WMS系统等），基于条形码、二维码、射频识别技术（RFID）实现原材料、半成品、成品追溯管理 3.通过仓储管理系统、配送设备和信息系统数据集成，实现货物库位分配、移库管理及关键物料自动配送（如AGV小车等）

6.3.4 供应链数字化：预防级

□SRM系统



6.3.4 供应链数字化：预防级

□ WMS系统



6.3.4 供应链数字化：预防级

口 追溯系统



6.3.4 供应链数字化：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）通过IT/OT系统集成，实现关键物料自动配送，实现企业内部供应链相关业务活动的有效协作和数据贯通	通过IT/OT系统集成，仓储管理系统、配送设备和信息系统数据集成，实现货物库位分配、移库管理及关键物料自动配送	8.查看仓储管理系统（如WMS系统、EWM系统）、配送设备（如AGV小车、自动行车、无人驾驶叉车、无人机等）的现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实企业内部实现供应链相关业务活动的有效协作和数据贯通： A.关键物料自动配送 B.货物库位分配 C.移库管理（至少包括入库管理、出库管理、库存调整、条形码打印等功能）	符合：全部满足 基本符合：至少满足A项，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项
b）利用数字化设备和信息系统实现原材料、半成品、成品追溯管理	通过IT/OT系统集成（如ERP、MES、QTS、SCM、WMS系统等），基于条形码、二维码、射频识别技术（RFID）实现原材料、半成品、成品追溯管理	9.依据评价产品范围，查看信息系统（如ERP、MES、WMS、SCM、CRM、冷链监管系统等集成及运用多种信息采集方式（如条形码、二维码、射频识别技术（RFID））的现场/设备/数据/记录等进行以下核实，证实对原材料、半成品、成品实施追溯管理： A.100%产品品类实现追溯管理（覆盖核心原材料、半成品、成品） B.50%及以上，但不足100%的产品品类实现追溯管理（覆盖核心原材料、半成品、成品）；或核心原材料、半成品数据未能完全实现追溯管理。 C.50%以下产品追溯管理；或核心原材料、半成品数据未能实现追溯管理。	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项

6.3.4 供应链数字化：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.4培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 依靠人工完成采购、销售和仓储管理活动

【检验级】
a） 建立供应链数字化管理过程；
b） 应用信息系统管理采购、销售和仓储数据

【保证级】
a） 应用信息系统实现采购、销售、仓储业务过程在线执行和数据管理；
b） 应用信息系统实现对供应商的供货质量、技术、响应、交付、成本等要素的量化评价

【预防级】
a） 通过IT/OT系统集成，实现关键物料自动配送，实现企业内部供应链相关业务活动的有效协作和数据贯通；
b） 利用数字化设备和信息系统实现原材料、半成品、成品追溯管理

【卓越级】
a） 联合上下游企业共建供应链管理系统及平台，实现供应链上下游企业信息的统一编码和分类建设，构建供应链数据模型库和知识库

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

8. (预防级) 查看仓储管理系统（如WMS系统、EWM系统）、配送设备（如AGV小车、自动行车、无人驾驶叉车、无人机等）的现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实企业内部实现供应链相关业务活动的有效协作和数据贯通：　评估示例　我有疑问

- A.关键物料自动配送
- B.货物库位分配
- C.移库管理（至少包括入库管理、出库管理、库存调整、条形码打印等功能）
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　（如：信息系统（如ERP、MES、WMS、SCM、CRM、...

9. (预防级) 依据评价产品范围，查看信息系统（如ERP、MES、WMS、SCM、CRM、冷链监管系统等集成及运用多种信息采集方式（如条形码、二维码、射频识别技术（RFID））的现场/设备/数　评估示例　我有疑问

6.3.4 供应链数字化：卓越级

卓越级要求	指标解读
a)联合上下游企业共建供应链管理系统及平台，实现供应链上下游企业信息的统一编码和分类建设，构建供应链数据模型库和知识库	1.利用供应链管理系统及平台实现供应链上下游企业内产品、物料、资产等信息的统一编码和分类建设，构建供应链数据模型库和知识库 2.通过供应链管理平台（如工业互联网平台等），与上下游企业供应链系统实现集成，实现供应链上下游信息感知、数据可视化

6.3.4 供应链数字化：卓越级

口 协同供应链平台



6.3.4 供应链数字化：卓越级

口 供应商协同制造工业互联网平台



6.3.4 供应链数字化：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)联合上下游企业共建供应链管理系统及平台，实现供应链上下游企业信息的统一编码和分类建设，构建供应链数据模型库和知识库	利用供应链管理系统及平台实现供应链上下游企业内产品、物料、资产等信息的统一编码和分类建设，构建供应链数据模型库和知识库，实现供应链上下游信息感知、数据可视化	**10.查看供应链管理平台（如工业互联网平台等）的现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实实现对供应链上下游信息感知、数据可视化：** A.实现供应链上下游企业内产品、物料、资产等信息的统一编码和分类建设 B.构建了供应链数据模型库和知识库 C.供应链上下游信息感知、数据可视化（至少包括供应商产品质量、产能、产品库存；客户产品库存、产品质量等实时数据）	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B项 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.4 供应链数字化：如何填写评估平台（保证级）





质量数据管理

6.3.5 质量数据管理

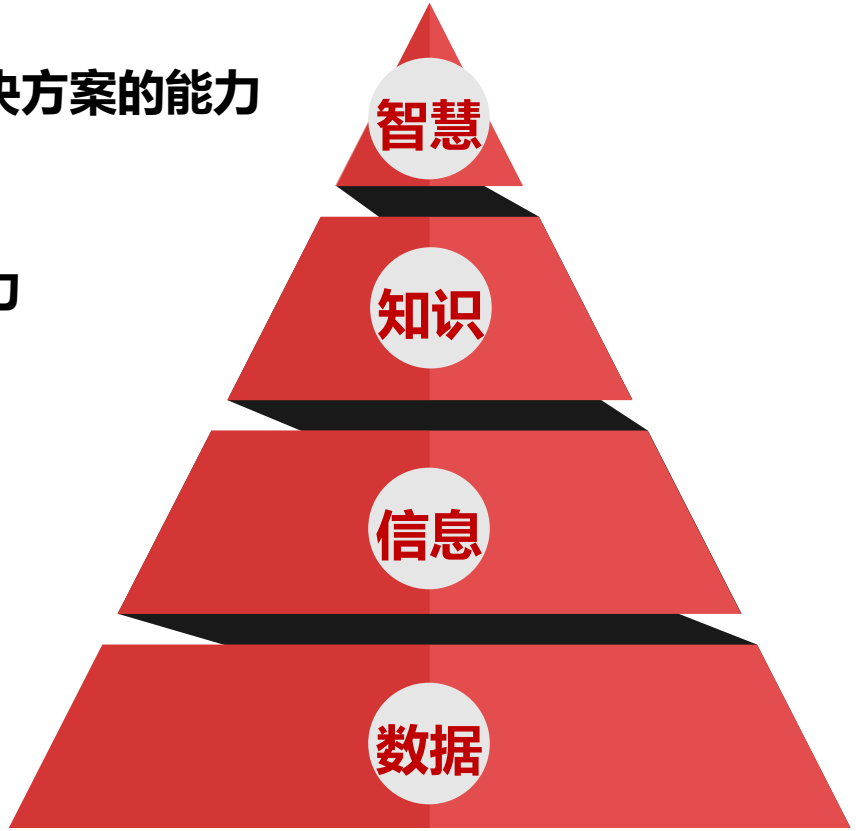
- **质量数据管理：**利用新一代信息技术，对质量管理全过程质量数据实施的采集、处理、分析、应用、标准化、治理以及安全管理等活动

智慧：智慧是基于已有的知识，针对问题找出解决方案的能力
Why

知识：提炼信息之间的联系，形成完成任务的动力
How

信息：加工处理后有逻辑的数据
When、What、Who、Where

数据：原始材料



6.3.5 质量数据管理

级别要求

经验级

a)以非正式或临时的方式管理质量数据

检验级

a)建立质量数据管理过程

b)明确质量数据采集的范围和类别

c)使用自动化或数字化检测设备实现关键工序质量数据的采集

d)对质量数据进行访问授权和安全监控

保证级

a)建立质量数据安全标准，对数据进行安全等级的划分及分级管理

b)建立数据质量标准，确保数据准确、可靠和安全

预防级

a)利用信息技术实现对质量管理全过程绩效数据管理

b)定期开展数据安全风险分析，采取必要的预防措施

c)量化评价数据质量标准执行的有效性并持续改进

卓越级

a)与生态圈合作伙伴共建质量管理平台，加强质量生态数据的收集整理、共享流通和开发利用

6.3.5 质量数据管理：经验级

经验级要求	指标解读
a)以非正式或临时的方式管理质量数据	以非正式或临时的方式管理质量数据

6.3.5 质量数据管理：检验级

检验级要求	指标解读
a)建立质量数据管理过程 b)明确质量数据采集的范围和类别 c)使用自动化或数字化检测设备实现关键工序质量数据的采集 d)对质量数据进行访问授权和安全监控	1.建立了质量数据管理制度，对质量数据采集的范围和类别进行了统一规定 2.开展质量数据管理制度培训 3.对质量数据进行访问授权和安全监控，如文件服务器授权共享设置、质量数据库操作日志等

6.3.5 质量数据管理：检验级

- 数据管理制度体系通常分层次设计,遵循严格的发布流程并定期检查和更新
- 数据制度建设是数据管理和数据应用各项工作有序开展的基础,是数据治理沟通和实施的依据
- 根据数据治理的层次和授权决策次序，将数据制度框架分为政策方针、制度办法、细则规范三个梯次

政策方针

- 企业数据治理最顶层纲领性文件，通常由数据治理最高决策机构（比如数据治理委员会）制定。主要说明数据治理与管理的目的，明确其基本规则，数据管理的意义、目标、原则、组织、管理范围等。如《数据管理办法》或《数据资产管理办法》作为政策级的制度文件

制度办法

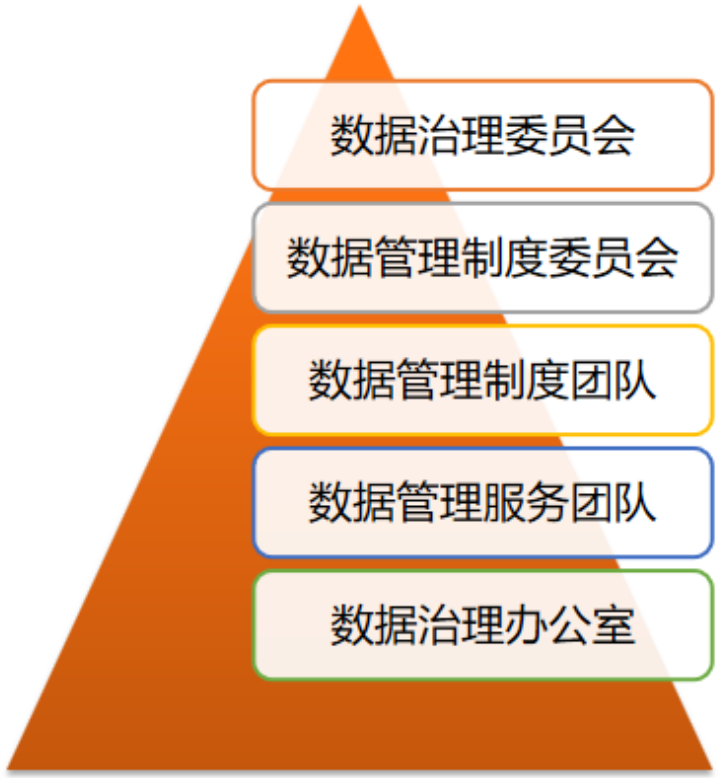
- 企业数据治理制度的主体，由不同数据领域的数据专业人员制定。为各数据领域内的活动开展而制定的一系列办法、规则、流程。比如《数据质量管理办法》、《数据安全管理制度》

细则规范

- 企业数据治理操作层面的指导文件，由原制度涉及领域的数据专业人士制定。一般包括细则和规范两部分组成。一是确保各数据制度执行落实而派生出来的实施细节与技术规范。细则、实施细则、办法等，一般是某制度的从属或细化。二是规范、规则、规程、标准、指南、技术手册等，一般是实际工作的技术规范、操作规程、方法指南等。名称上通常称为“xxxx管理细则”或“xxxx管理规范”或“xxxx执行标准”，比如《数据质量考评细则》《参考数据管理规范》《数据分级分类标准》

6.3.5 质量数据管理：检验级

- 数据治理组织包括组织架构、岗位设置、团队建设、数据责任等内容,是各项数据职能工作开展的基础。对组织在数据管理和数据应用行使职责规划和控制,并指导各项数据职能的执行,以确保组织能有效落实数据战略目标



数据管理组织	权责说明
数据治理委员会	组织内部负责数据治理的最高级别权威机构。包括由高级经理出任的高层数据管理专员、数据管理领导者和CIO。通常由一名业务高管（首席数据管理专员）正式出任委员会主席，由数据管理执行官和数据管理制度推行人共同负责处理委员会活动、沟通、会议准备、会议日程和问题等。
数据管理制度委员会（可选）	由协调数据管理专员组成的一个或多个跨职能的团队，负责支持和监督由数据治理委员会发起的数据管理举措，如企业数据架构、主数据管理或元数据管理等。数据治理委员会可以向一个或多个数据管理制度委员会委托授权。
数据管理制度团队	由业务数据管理专员组成的一个或多个临时或永久的团队，负责在一个特定的主题域内对数据建模、数据定义、数据质量需求定义、数据质量改善、参考数据和主数据管理、元数据管理等工作进行协同。团队由一名协调数据管理专员出任领导，由数据架构师和数据管理制度推行人辅助领导。
数据管理服务团队	由数据管理专业技术人员组成的一个或多个工作单元，负责在IT组织内部进行数据管理，是一个集中式组织，通常被成为“企业信息管理中心”。
数据治理办公室（可选）	在大型企业中设立的一个团队，对数据治理委员会、数据管理制度委员会、数据管理制度团队和数据管理服务团队的工作提供支持。

6.3.5 质量数据管理：检验级

数据安全管理是计划、制定、执行相关安全策略和规程，确保数据和信息资产在使用过程中有恰当的认证、授权、访问和审计等措施。有效地数据安全策略和规程要确保合适的人以正确的方式使用和更新数据，并限制所有不适当的访问和更新数据。

过程目标&输出物：

- 对组织内部的数据进行分级管理,重点关注数据的管理需求
- 对数据在组织内部流通的**各个环节进行监控，保证数据安全**
- 分析潜在的数据安全风险，**预防风险的发生**

6.3.5 质量数据管理：检验级

MEQMC

- **数据安全管理**是计划、制定、执行相关安全策略和规程，确保数据和信息资产在使用过程中有恰当的认证、授权、访问和审计等措施。有效地数据安全策略和规程要确保合适的人以正确的方式使用和更新数据，并限制所有不适当的访问和更新数据。

数据采集	数据传输	数据存储	数据处理	数据共享	数据销毁
• 个人隐私保护 • 分级分类 • 数据完整性 • 数据操作型 • 操作审计 • 安全应急预案 • 质量控制 • 数据防止泄露	• 传输安全策略 • 传输安全通道 • 传输借口安全 • 身份验证 • 数据传输加密 • 数据完整性 • 密码算法安全 • 传输线路冗余	• 用户标识鉴别 • 数据访问控制 • 存储迁移安全 • 存储完整性 • 存储加密 • 存储容灾备份 • 存储副本安全 • 存储安全审计	• 粒度访问控制 • 数据鉴别认证 • 数据防泄漏 • 恶意代码检测 • 安全情报分析 • 数据脱敏处理 • 数据加密处理	• 身份鉴别 • 共享访问控制 • 导入导出安全 • 数据脱敏处理 • 数据防泄漏 • 数据监控审计	• 销毁审批机制 • 软销毁 • 硬销毁 • 操作审计

6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立质量数据管理过程，明确质量数据采集的范围和类别	建立质量数据管理过程制度文件	2.查阅组织提供的质量数据管理过程制度文件，需满足以下要求： A.文件内容包括角色分工、管理内容、管理要求等 B.管理内容包括质量数据全周期管理、质量数据权限管理等 C.管理要求明确：质量数据全周期管理（采集、存储、处理、传输、交换、销毁）；质量数据创建、修改、访问等权限管理 D.保留文件审批信息。审批信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C项 不符合：除符合和基本符合外的选项
	开展质量数据管理制度培训	3.查阅组织提供的质量数据管理制度培训记录，记录应能证实： A.培训内容包括与质量保障数字化管理过程制度 B.培训记录中包括培训时间、培训教师、培训对象 C.培训对象签到信息，签到对象包括质量数据管理岗位角色（如质量数据权限管理员、各过程质量数据管理人员等） D.培训效果评价(包括培训教师对培训对象评价、培训对象对培训内容及培训方式反馈，及企业对此次培训的整体效果评价等)	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、B、C项不符合：除符合和基本符合外的选项

6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）明确质量数据采集的范围和类别	对质量数据采集的范围和类别进行了统一规定	4.查阅组织提供的质量数据管理过程制度文件/数据/记录进行以下核实，证实规定了质量数据采集的范围和类别： A.确定质量数据采集的产品范围，包括原材料、半成品、成品等 B.确定质量数据采集的过程范围，包括销售、采购、设计、生产、检验、仓储、客服等 C.确定质量数据采集的时间范围，即数据采集的周期和频率	符合：全部满足 基本符合：仅满足A、 B项 不符合：除符合及基本符合外的选项
c）使用自动化或数字化检测设备实现关键工序质量数据的采集	使用自动化或数字化检测设备实现关键工序质量数据的采集，如自动记录功能的数字万用表等	5.对企业的关键工序相关现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实实现自动化或数字化检测设备与信息化系统（如QMS、MES、ERP、WMS等）的集成，关键工序的检验数据采集存储功能： A.80%自动采集存储 B.50%及以上，但不足80%的自动采集存储 C.50%以下自动采集存储	符合：满足A项 基本符合：满足B项 不符合：满足C项

6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
d）对质量数据进行访问授权和安全监控	对质量数据进行访问授权和安全监控，如文件服务器授权共享设置、质量数据库操作日志等	6.查阅企业的信息系统/现场/设备/数据/记录进行以下核实，证实实现对企业质量数据的访问授权和安全监控方式： A.访问控制列表（ACL） B.身份验证和授权 C.加密数据 D.审计日志 E.访问监控 F.定期审查 G.员工培训 H.实时监控和报警 I.其他：_____	符合：至少满足A-H项 基本符合：至少满足A-E项，F-H项有缺失项 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.5 质量数据管理：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.5培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或临时的方式管理质量数据

【检验级】
a） 建立质量数据管理过程；
b） 明确质量数据采集的范围和类别；
c） 使用自动化或数字化检测设备实现关键工序质量数据的采集；
d） 对质量数据进行访问授权和安全监控

【保证级】
a） 建立质量数据安全标准，对数据进行安全等级的划分及分级管理；
b） 建立数据质量标准，确保数据准确、可靠和安全

【预防级】
a） 利用信息技术实现对质量管理全过程绩效数据管理；
b） 定期开展数据安全风险分析，采取必要的预防措施；
c） 量化评价数据质量标准执行的有效性并持续改进

【卓越级】
a） 与生态圈合作伙伴共建质量管理平台，加强质量生态数据的收集整理、共享流通和开发利用

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

2. (检验级) 查阅组织提供的质量数据管理过程制度文件，需满足以下要求：　评估示例　我有疑问

- A.文件内容包括角色分工、管理内容、管理要求等。
- B.管理内容包括质量数据全周期管理、质量数据权限管理等。
- C.管理要求明确：质量数据全周期管理（采集、存储、处理、传输、交换、销毁）；质量数据创建、修改、访问等权限管理。
- D.保留文件审批信息。审批信息至少包括文件提交人、文件审批节点、审批时间。
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　（如：质量数据管理制度规范，包括质量数据定义、采集、...

3. (检验级) 查阅组织提供的质量数据管理制度培训记录，记录应能证实：　评估示例　我有疑问

6.3.5 质量数据管理：保证级

保证级要求	指标解读
a)建立质量数据安全标准，对数据进行安全等级的划分及分级管理 b)建立数据质量标准，确保数据准确、可靠和安全	1.建立质量数据安全管理的制度规范，对数据进行安全等级的划分 2.建立数据质量管理制度规范，包括数据质量需求、数据质量检查、数据质量分析等内容

6.3.5 质量数据管理：保证级

数据质量是指数据对其期望目的的切合度，即从使用者的角度出发，数据满足用户使用要求的程度。数据质量重点关注数据质量需求、数据质量检查、数据质量分析和数据质量提升的实现能力

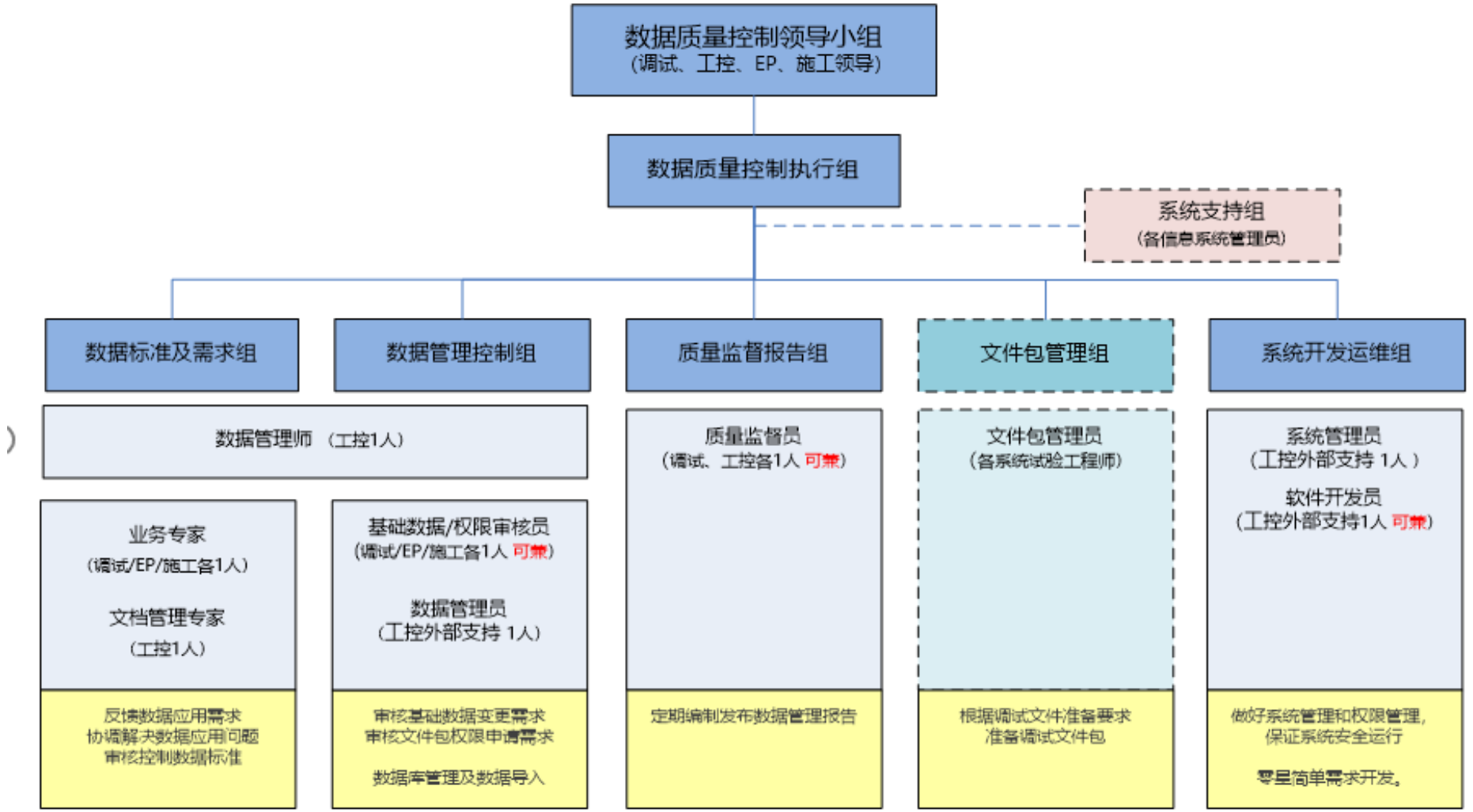
常见的一些数据质量指标

- 完整性：是否缺失
- 规范性：是否符合要求
- 一致性：是否保持相同的规则
- 准确性：是否存在异常
- 唯一性：是否存在重复
- 及时性：是否可以及时被获取



6.3.5 质量数据管理：保证级

□ 数据质量管控和数据利用组织



调试（兼职）： 业务专家/基础数据和权限审核员/质量监督员 1～2人；
EP （兼职）： 业务专家/基础数据和权限审核员 1人，

施工（兼职）： 业务专家/基础数据和权限审核员 1人，
工控（兼职）： 数据管理师1人， 文档业务专家1人， 数据管理员/软件开发员1人(外部支持)， 系统管理员1人（外部支持）

6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立质量数据安全标准，对数据进行安全等级的划分及分级管理；	建立质量数据安全管理的制度规范，对数据进行安全等级的划分	**7.查阅组织提供质量数据安全管理的制度规范涉及相关的系统/数据/文件/记录进行以下核实，证实实现对数据进行安全等级的划分：** A.明确质量数据安全管理目标：确定数据保护的核心目标，如机密性、完整性和可用性。确定质量数据的敏感程度和重要性。 B.制定安全政策和流程：制定适用于质量数据的安全政策和流程，包括访问控制、身份验证、加密、审计和报告等方面的规定。 C.识别数据分级分类：根据敏感程度和重要性划分不同的安全等级。确定每个安全等级的数据处理和访问权限，以及相关的安全控制措施。 D.建立访问控制机制：实施访问控制措施，确保只有经过授权的用户或角色可以访问相应安全等级的数据。建立基于角色的访问控制 (RBAC) 或基于属性的访问控制 (ABAC) 机制，根据需要进行细粒度的权限控制。 E.实施数据加密： 对敏感级别较高的质量数据进行加密，包括数据在传输和存储过程中的加密。 F.建立审计和监控机制：建立审计日志，记录所有对质量数据的访问和操作。 G.定期评估和改进	符合：全部满足 基本符合：至少满足A-E项，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）建立数据质量标准，确保数据准确、可靠和安全；	建立数据质量管理制度规范，包括数据质量需求、数据质量检查、数据质量分析等内容	8.查阅组织提供的数据质量管理制度规范涉及的相关文件/记录进行以下核实： A.数据质量需求 B.数据质量检查 C.数据质量分析 D.数据质量改进	符合：全部满足 基本符合：仅满足A-C项 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.5 质量数据管理：如何填写评估平台（保证级）

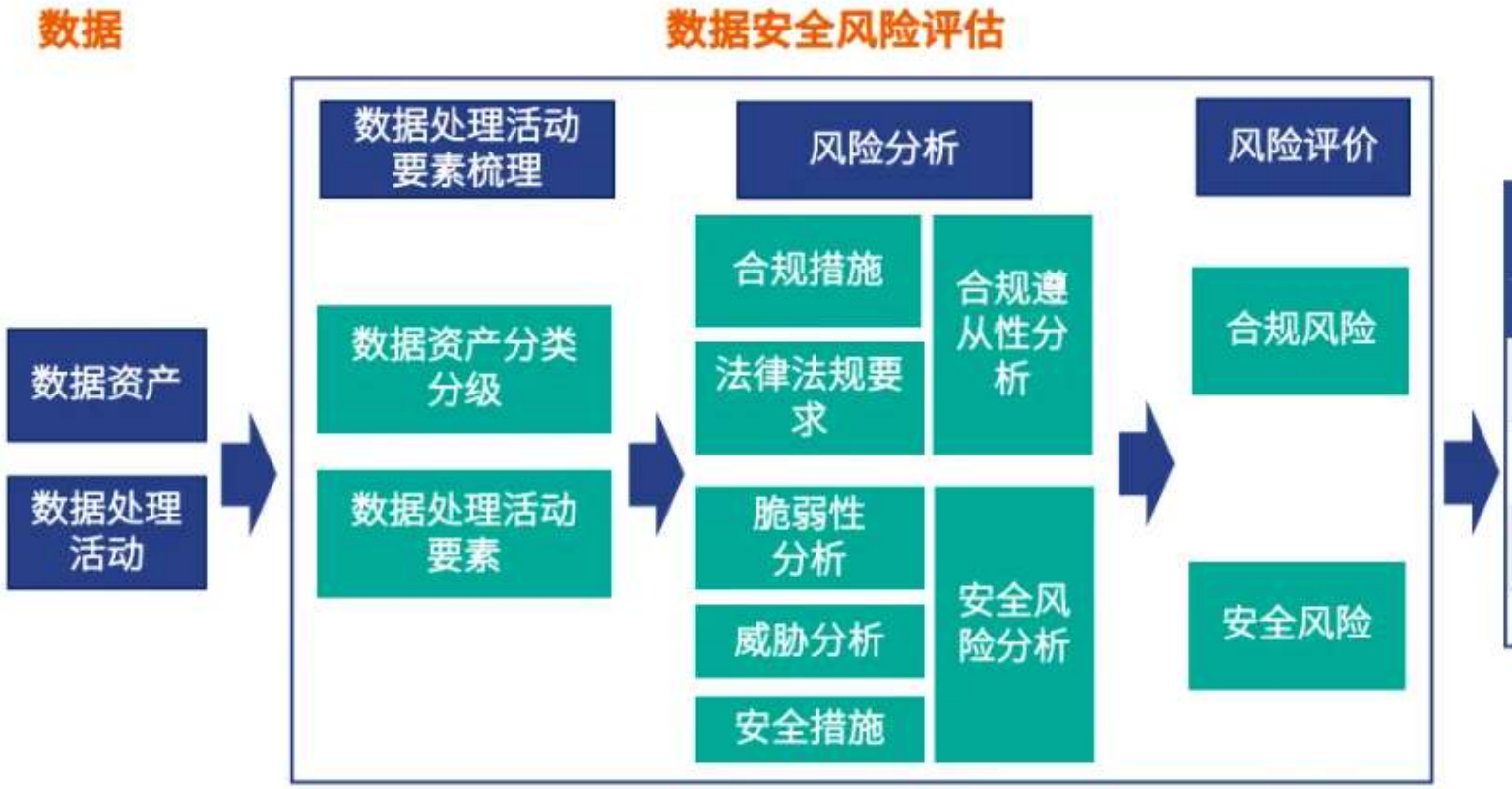


6.3.5 质量数据管理：预防级

预防级要求	指标解读
a)利用信息技术实现对质量管理全过程绩效数据管理 b)定期开展数据安全风险分析，采取必要的预防措施 c)量化评价数据质量标准执行的有效性并持续改进	1.通过信息系统（如OA、QMS、BI、大数据平台等）实现质量管理全过程绩效数据的定义、采集、分析、开放共享和服务 2.定期开展数据安全风险分析，按照风险分析结果制定预防措施，必要时开展应急演练 3.对数据质量标准执行的有效性进行分析评价，采取措施改进优化数据质量标准

6.3.5 质量数据管理：预防级

数据安全风险评估是面向数据和数据处理活动的一套风险评估方法，通过对数据处理活动要素和风险要素的梳理和分析，评估生成数据风险的度量

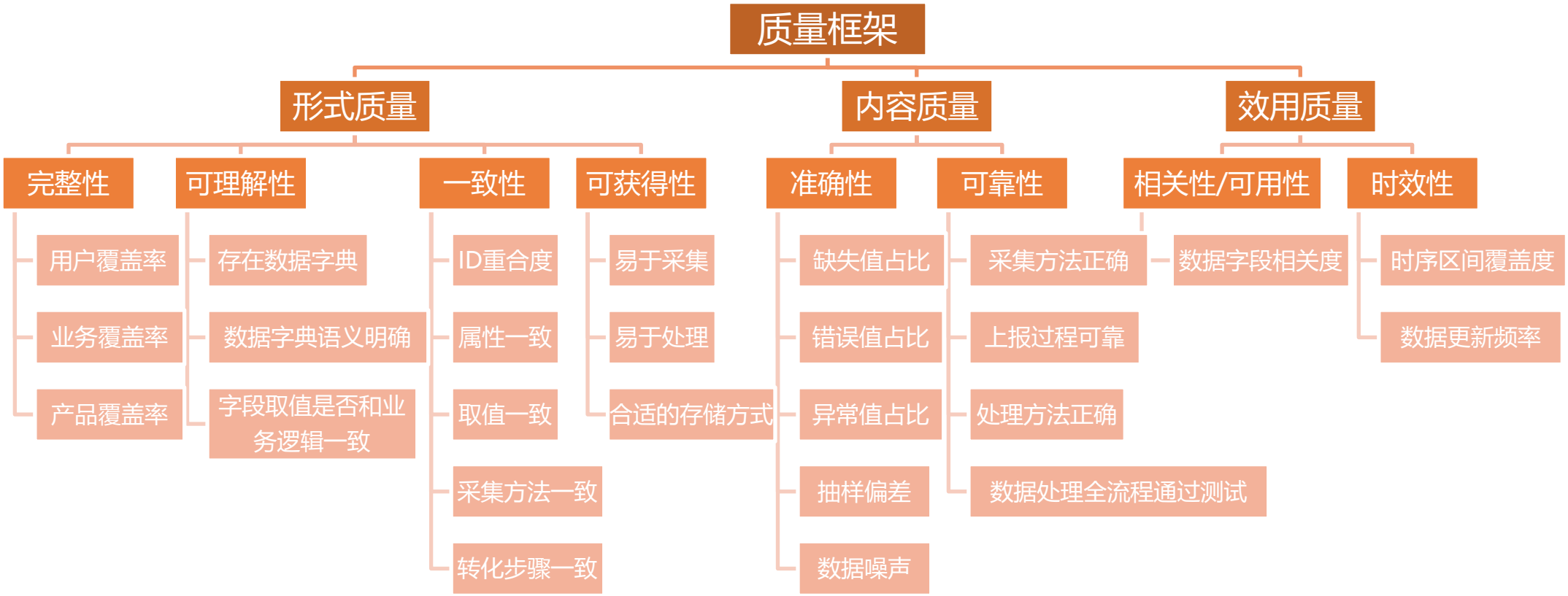


数据风险

数据范围		数据处理活动	风险类型	风险等级
类型	量级			
个人数据	100万	线上营销	数据泄漏风险	中
重要数据	20万	境外上市材料	出境合规风险	极高
敏感个人数据	10万	客户关系管理	数据滥用风险	低
……	……	……	……	……

6.3.5 质量数据管理：预防级

□ 数据质量标准的量化评价



6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）利用信息技术实现对质量管理全过程绩效数据管理；	通过信息系统（如OA、QMS、BI、大数据平台等）实现质量管理全过程绩效数据的定义、采集、分析、开放共享和服务	9.查看企业的信息系统（包含不仅限于如OA、QMS、BI、大数据平台等）和数据/文件/记录，进行以下核实，证实实现质量管理全过程绩效数据的定义、采集、分析、开放共享和服务： A.定义绩效数据指标：确定适用于质量管理的关键绩效指标，如产品质量指标、过程性能指标、客户满意度指标等。 确保每个指标具有明确定义和可量化的测量方法，以便后续采集和分析。 B.信息系统采集数据：通过信息系统（如OA、QMS、BI、大数据平台等），建立数据采集渠道，自动采集与质量管理相关的数据。数据来源可以包括生产设备传感器、人工输入、检测设备输出等，确保数据的及时性和准确性。 C.数据分析和报告：利用信息系统中的数据分析工具，对采集到的数据进行分析和加工，生成质量管理的绩效报告和分析结果。 运用数据可视化技术，将分析结果以图表、报表等形式呈现，使其易于理解和应用。 D.开放共享和服务：将质量管理的绩效数据以开放的方式共享给相关利益相关方，如内部管理层、生产人员、供应商、客户等。 提供数据查询和访问接口，使用户可以根据需要获取所需的绩效数据，以支持决策和改进。（必须有） E.持续改进和优化：不断监控和评估质量管理绩效数据的准确性和有效性，发现问题并及时进行改进和优化。	符合：全部满足 基本符合：仅满足A-D项 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）定期开展数据安全风险分析，采取必要的预防措施；	定期开展数据安全风险分析，按照风险分析结果制定预防措施，必要时开展应急演练	10.查看企业的信息系统（包含不仅限于如OA、QMS、BI、大数据平台等）中数据/文件/记录进行以下核实，证实定期开展数据安全风险分析及应急演练： A.确定数据安全风险分析的范围和目标，包括涉及的数据类型、系统、流程等。 B.识别可能存在的数据安全风险，如数据泄露、未经授权访问、数据损坏、恶意攻击等。 C.分析每种风险的潜在影响和可能性。 D.评估确定优先级和重要性。 E.采取预防措施：根据风险分析结果，制定相应的预防措施和应对策略，以减轻或消除潜在的数据安全风险。 F.制定应急响应计划（应急保护、应急响应流程、责任分工、通讯机制、恢复和恢复策略等内容）。 G.定期开展应急演练，测试应急响应计划的有效性和可行性，以及相关人员的应急处理能力。对演练结果进行评估和分析，发现问题并及时进行改进，以不断提升应急响应的水平和能力。	符合：全部满足 基本符合：至少满足A-E项，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c）量化评价数据质量标准执行的有效性并持续改进	对数据质量标准执行的有效性进行量化分析评价，采取措施改进优化数据质量标准	11.查看企业的信息系统（包含不仅限于如OA、QMS、BI、大数据平台等）中数据/文件/记录，进行以下核实，证实对质量标准执行的有效性进行量化分析评价，采取措施改进优化数据质量标准： A.确定用于评价数据质量标准执行效果的关键指标。这些指标至少包括数据准确性、完整性、一致性、时效性等方面的度量。每个指标应明确的定义和可量化的测量方法。 B.收集执行数据质量标准前后的数据质量。数据可以来自数据质量检查、用户反馈、系统日志等来源。 C.利用统计方法和数据可视化技术，分析比较执行数据质量标准前后的数据质量水平变化。 D.量化评价：根据分析结果，通过计算指标改善率、数据质量提升的程度等方式来实现。 E.识别改进机会：根据评价结果，识别数据质量标准执行中存在的问题和改进机会。 F.持续监控和优化：定期监控和评估改进效果。根据实际情况调整改进计划，持续优化数据质量标准的执行效果。	符合：全部满足 基本符合：至少满足D-F项，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.5 质量数据管理：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.5培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或临时的方式管理质量数据

【检验级】
a） 建立质量数据管理过程；
b） 明确质量数据采集的范围和类别；
c） 使用自动化或数字化检测设备实现关键工序质量数据的采集；
d） 对质量数据进行访问授权和安全监控

【保证级】
a） 建立质量数据安全标准，对数据进行安全等级的划分及分级管理；
b） 建立数据质量标准，确保数据准确、可靠和安全

【预防级】
a） 利用信息技术实现对质量管理全过程绩效数据管理；
b） 定期开展数据安全风险分析，采取必要的预防措施；
c） 量化评价数据质量标准执行的有效性并持续改进

【卓越级】
a） 与生态圈合作伙伴共建质量管理平台，加强质量生态数据的收集整理、共享流通和开发利用

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

9. (预防级) 查看企业的信息系统（包含不仅限于如OA、QMS、BI、大数据平台等）和数据/文件/记录，进行以下核实，证实实现质量管理全过程绩效数据的定义、采集、分析、开放共享和服务：　评估示例　我有疑问

- A.定义绩效数据指标：确定适用于质量管理的关键绩效指标，如产品质量指标、过程性能指标、客户满意度指标等。确保每个指标具有明确定义和可量化的测量方法，以便后续采集和分析。
- B.信息系统采集数据：通过信息系统（如OA、QMS、BI、大数据平台等），建立数据采集渠道，自动采集与质量管理相关的数据。数据来源可以包括生产设备传感器、人工输入、检测设备输出等，确保数据的及时性和准确性。
- C.数据分析和报告：利用信息系统中的数据分析工具，对采集到的数据进行分析和加工，生成质量管理的绩效报告和分析结果。运用数据可视化技术，将分析结果以图表、报表等形式呈现，使其易于理解和应用。
- D.开放共享和服务：将质量管理的绩效数据以开放的方式共享给相关利益相关方，如内部管理层、生产人员、供应商、客户等。提供数据查询和访问接口，使用户可以根据需要获取所需的绩效数据，以支持决策和改进。（必须有）
- E.持续改进和优化：不断监控和评估质量管理绩效数据的准确性和有效性，发现问题并及时进行改进和优化。
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

6.3.5 质量数据管理：卓越级

卓越级要求	指标解读
a)与生态圈合作伙伴共建质量管理平台，加强质量生态数据的收集整理、共享流通和开发利用	1.建设供应链质量协同平台（如工业互联网平台等），共建产品唯一标识规范，实现供应链上下游质量数据资源共享，创新发展质量数据管理模式

6.3.5 质量数据管理：卓越级

□ 大数据平台



6.3.5 质量数据管理：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)与生态圈合作伙伴共建质量管理平台，加强质量生态数据的收集整理、共享流通和开发利用	建设供应链质量协同平台（如工业互联网平台等），共建产品唯一标识规范，实现供应链上下游质量数据资源共享，创新发展质量数据管理模式	12.查看企业与生态圈合作伙伴共建的质供应链质量协同平台中进行中或已结项案例，对相关系统统/数据/记录/文档进行以下核实，证实实现供应链上下游质量数据资源共享，创新发展质量数据管理模式： A.确定平台的范围，包括涉及的供应链范围、参与企业和质量数据类型等。 B.确定产品唯一标识的格式、生成规则、使用方法等。 C.建设的供应链质量协同平台，提供数据共享和协同合作的基础设施。具有数据安全、隐私保护和合规性等方面的功能和特性。 D.整合供应链上下游企业的质量数据资源，包括产品质量数据、生产过程数据、供应商评价数据等。确保质量数据的准确性、完整性和一致性，并进行标准化和格式化处理。 E.质量数据管理模式：与供应链上下游企业共同探讨和制定质量数据管理模式和流程。确定供应链上下游企业质量数据的采集、存储、分析和应用流程，以及相关的责任和权限分配。 F.在供应链质量协同平台上支持供应商评价、质量监控、问题追踪等业务场景。提供数据查询、报告生成、数据分析和可视化等功能，帮助企业实现对质量数据的全面管理和优化。	符合：全部满足 基本符合：至少满足A-D项，其他项有缺失 不符合：除符合及基本符合外的选项

6.3.5 质量数据管理：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.3.5培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.3质量管理数字化
  - 6.3.1研发设计数字化 (0%)
  - 6.3.2生产制造数字化 (0%)
  - 6.3.3质量保障数字化 (0%)
  - 6.3.4供应链数字化 (0%)
  - 6.3.5质量数据管理 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或临时的方式管理质量数据

【检验级】
a） 建立质量数据管理过程；
b） 明确质量数据采集的范围和类别；
c） 使用自动化或数字化检测设备实现关键工序质量数据的采集；
d） 对质量数据进行访问授权和安全监控

【保证级】
a） 建立质量数据安全标准，对数据进行安全等级的划分及分级管理；
b） 建立数据质量标准，确保数据准确、可靠和安全

【预防级】
a） 利用信息技术实现对质量管理全过程绩效数据管理；
b） 定期开展数据安全风险分析，采取必要的预防措施；
c） 量化评价数据质量标准执行的有效性并持续改进

【卓越级】
a） 与生态圈合作伙伴共建质量管理平台，加强质量生态数据的收集整理、共享流通和开发利用

*填报负责人：　　*所在部门：　　检查人：

0%

12. (卓越级) 查看企业与生态圈合作伙伴共建的质供应链质量协同平台中进行中或已结项案例，对相关系统统/数据/记录/文档进行以下核实，证实实现供应链上下游质量数据资源共享，创新发展质量数据管理模式：　评估示例　我有疑问

- A.确定平台的范围，包括涉及的供应链范围、参与企业和质量数据类型等。
- B.确定产品唯一标识的格式、生成规则、使用方法等。
- C.建设的供应链质量协同平台，提供数据共享和协同合作的基础设施。具有数据安全、隐私保护和合规性等方面的功能和特性。
- D.整合供应链上下游企业的质量数据资源，包括产品质量数据、生产过程数据、供应商评价数据等。确保质量数据的准确性、完整性和一致性，并进行标准化和格式化处理。
- E.质量数据管理模式：与供应链上下游企业共同探讨和制定质量数据管理模式和流程。确定供应链上下游企业质量数据的采集、存储、分析和应用流程，以及相关的责任和权限分配。
- F.在供应链质量协同平台上支持供应商评价、质量监控、问题追踪等业务场景。提供数据查询、报告生成、数据分析和可视化等功能，帮助企业实现对质量数据的全面管理和优化。
- G、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

6.4 持续成功的能力

6.4 持续成功的能力：概览

- **持续成功**是所有企业追求的目标，影响企业成功的因素不断出现、演变，这些因素包括社会责任、环境、文化、效率、质量、敏捷性等。为了实现持续成功，企业除了在质量管理七大原则的指导下建立质量管理体系并不断提升其有效性外，还应关注以下7个方面。



战略

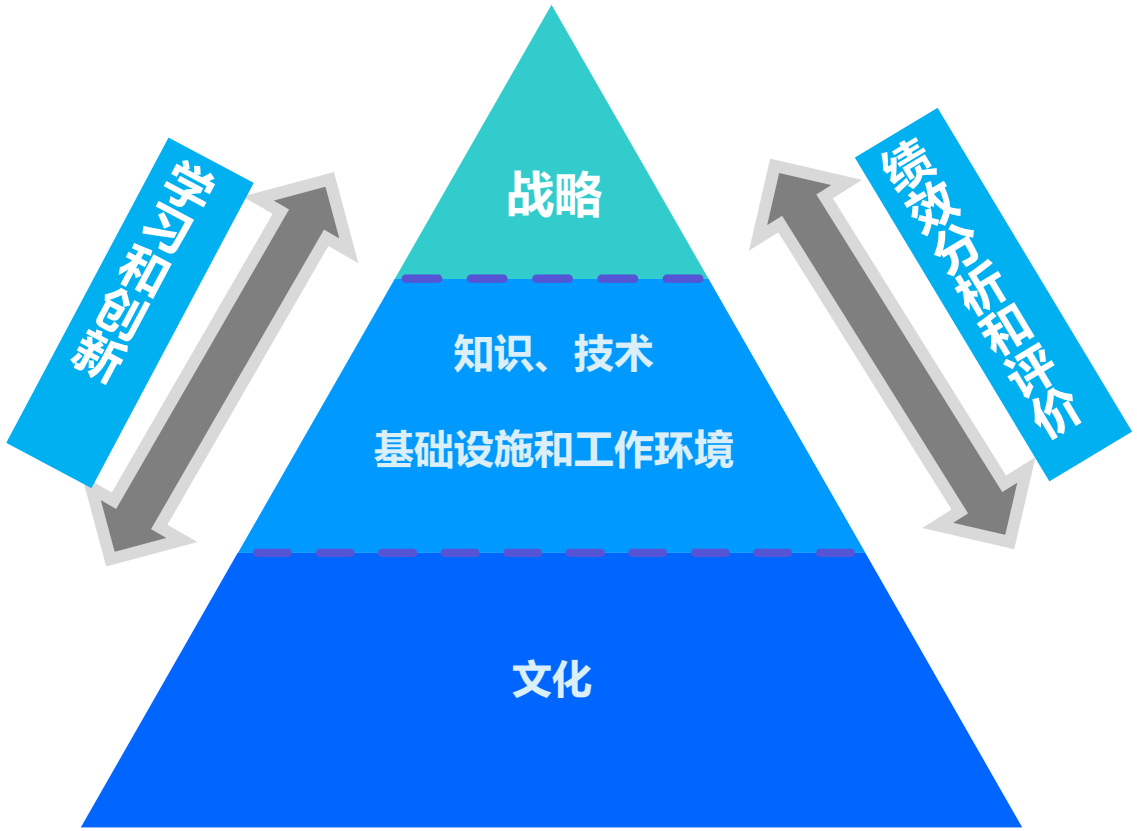
文化　知识　技术

基础设施和工作环境　绩效分析和评价　学习和创新

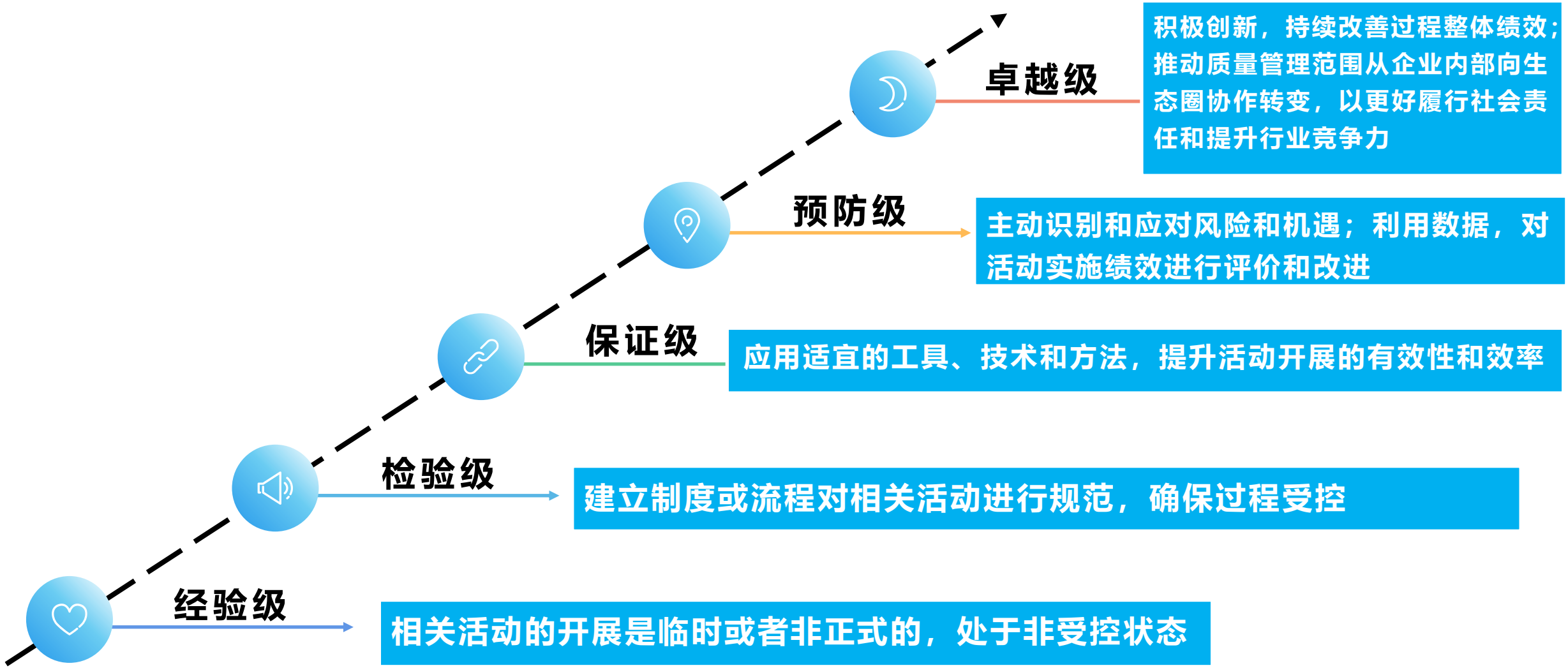


6.4 持续成功的能力：概览

- 在这7个企业实现持续成功的能力因素中，“战略”是引导，“知识”、“技术”、“基础设施和工作环境”是资源，“文化”是支撑，“绩效分析和评价”以及“学习和创新”是推动各要素不断优化、推动企业不断进步的驱动力。



6.4 持续成功的能力：概览



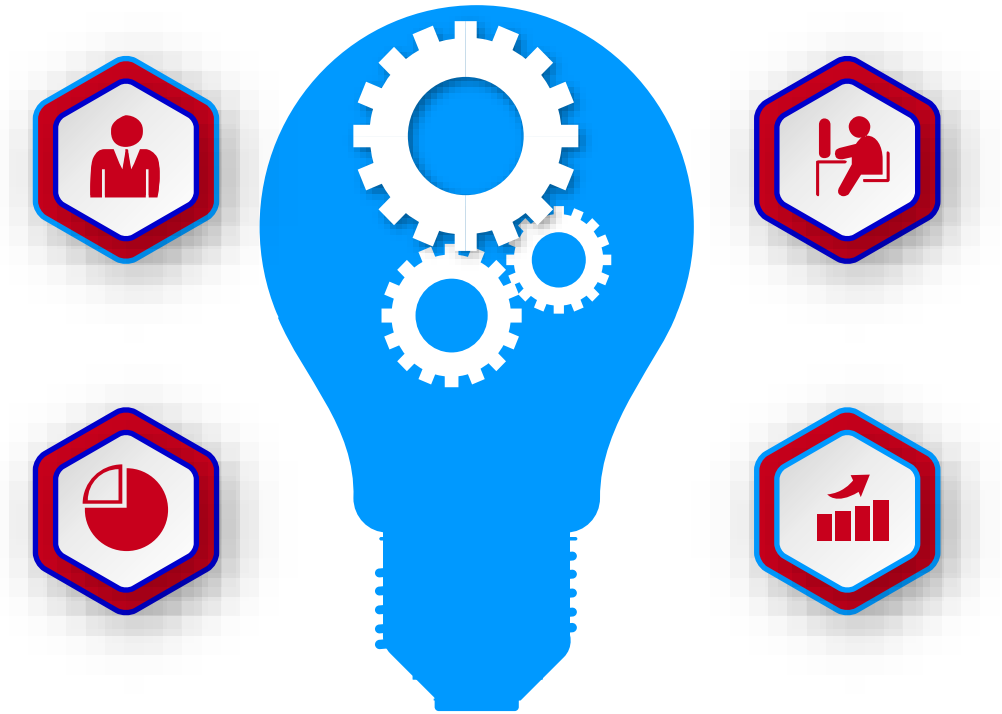


战略制定和实施能力

6.4.1 战略制定和实施能力：什么是战略

- 古语云：“不谋全局者，不足以谋一域；不谋万世者，不足以谋一时”；“凡事预则立，不预则废”。
- 战略（strategy）一词最早是军事方面的概念。指军事将领指挥军队作战的谋略。企业战略是企业为了实现业务的延续和不断发展而确定的总体发展策划和行动方案（方向、目标、路径和执行管理的组合）。是解决企业“如何活下去”和“如何活得更好”的问题

战略是企业的方向，方向错了再多的努力都是白费



战略规划决定着公司资源的分配和投入

战略是企业及其员工的行动纲领

有助于企业准确判断和应对外在危机和机遇。

6.4.1 战略制定和实施能力：五级特征/要求



6.4.1 战略制定和实施能力：经验级

级别要求/特征	评价内容
以非正式或者临时的方式确定企业的发展方向	对未来发展的想法仅在企业高层的脑子里，还没有形成文件

口 解读

处于此级别的企业一般具备以下特点：

- 企业未来的发展方向可能在老板的脑子里，中层管理者和员工（甚至一部分高层管理者）都不清楚；
- 企业基本的表现是走一步看一步，没有长远的打算；
- 经常是发展遇到困难了，企业老板才去想下一步怎么办，没有提前的预判和规划；
- 企业只管做自己的事情，几乎不关心行业的发展、市场走向和竞争对手在干什么

6.4.1 战略制定和实施能力：如何填写评估平台（经验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.1培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式确定企业的发展方向

【检验级】
a） 建立战略管理过程；
b） 明确战略的基本框架

【保证级】
a） 在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定与企业所处环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行

【预防级】
a） 识别内外部环境因素变化，监控战略目标的达成情况，对战略的持续适宜性进行评审，并在必要时进行调整和更新，以应对风险和机遇

【卓越级】
a） 实现战略与生态合作伙伴间的有效协同；
b） 战略实施结果满足所有相关方的需求和期望

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

1. (经验级) 对未来发展的想法仅在企业高层的脑子里，还没有形成文件　评估示例　我有疑问

A、是　B、否

2. (检验级) 查看企业建立的战略管理制度规范或要求文件，内容应包括：　评估示例　我有疑问

- A.战略管理组织架构及职责分工；
- B.战略管理流程；
- C.信息收集、分析要求；
- D.战略规划内容要求；
- E.战略规划评审要求；
- F.战略规划落地实施要求；
- G.战略规划定期回顾要求；
- H.战略规划调整优化要求；
- I.相关表单记录。
- J、都不满足

6.4.1 战略制定和实施能力：检验级

口 级别特征/要求

a) 建立战略管理流程，明确战略的基本框架

口 解读

企业需满足以下要求：

- 建立战略管理相关的制度规范，对战略管理过程进行了系统策划和文件化（确立战略管理组织架构，并明确了相关职责权限，设计和定义了战略管理流程，涵盖信息收集，战略分析，战略选择，战略实施，战略监控、评估与修正等环节；
- 确定战略制定各阶段的输入、输出要求。

6.4.1 战略制定和实施能力：检验级要求解读

□ 战略管理的组织架构

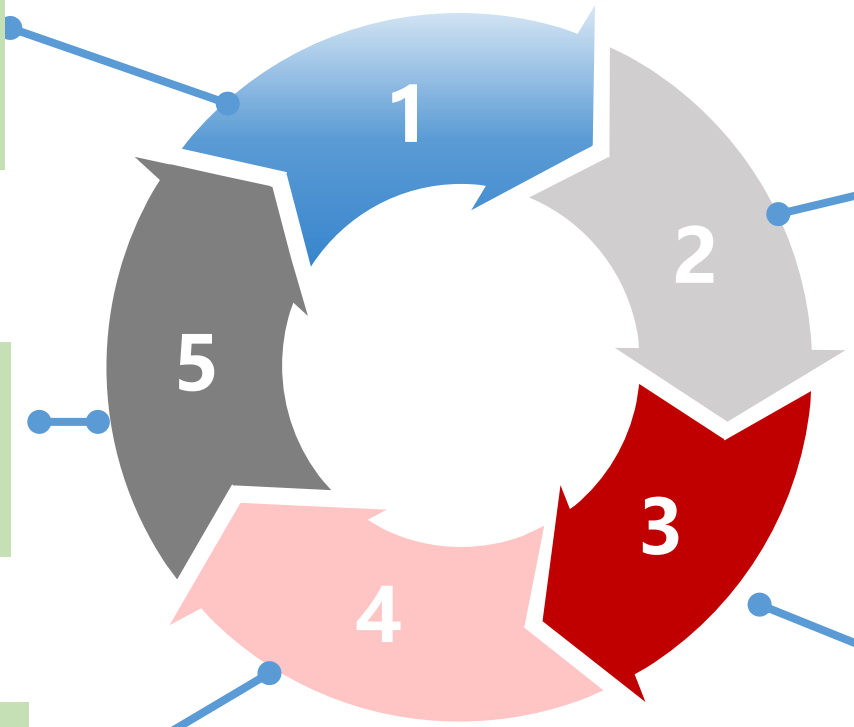
部门	职能	成员	参与方式	频率
战略委员会	负责公司战略方向和战略目标的制定和定期评审工作	公司董事、监事和高级管理层	董事会、经营会议	季、半年
战略管理小组	负责战略制定的日常工作，主要包括战略相关信息收集、战略分析、战略制定、战略部署及跟踪和战略评审全过程的协助工作，并就战略制定及执行情况向战略管理委员会进行定期和不定期的汇报工作。质量管理中心副总任战略管理小组组长。	总经理，生产制造、工程研 发、质量管理、财务 管理、供销储运、企 业管理、后勤保障等各中心副总	年度经营会 经营会议 主管会议	半年 月 月
战略基层执行机构	根据部门职责，并结合长期战略、中期战略和短期战略，明确部门的工作目标和关键任务，以此保障战略实现，构建战略执行的分级保障机制和层层推动机制	各部门负责人	各部门会议 产销会议	周 周

6.4.1 战略制定和实施能力：检验级要求解读

□ 企业战略管理流程

信息收集

为了实施科学、合理的战略分析，做出切实可行的战略规划，企业要系统规划和确定相关数据和信息的收集内容与范围，通过专业刊物、行业报告、专业数据库、各网络平台等等多途径、多渠道收集与各大关键因素相关的数据和信息



战略分析

对企业的战略环境进行分析、评价，并预测这些环境未来发展的趋势，以及这些趋势可能对企业造成的影响及影响方向。包括企业外部环境分析和企业内部环境或条件分析两部分。

战略选择

战略选择过程实质就是战略决策过程，即对战略进行探索、制定以及选择。战略选择的框架包括发展方向、发展目标、发展领域和发展能力的选择四个方面：（1）愿景的选择，即发展方向的选择。（2）战略目标的选择，包括发展型战略目标、维持型战略目标和收缩型战略目标的选择。（3）业务战略的选择，包括产业战略、区域战略、客户战略和产品战略的选择。（4）职能战略的选择，即发展能力的选择。

战略实施

把战略制定阶段所确定的意图性战略转化为具体的组织行动，保障战略实现预定目标。战略实施常常要求一个组织在组织结构、经营过程、能力建设、资源配置、企业文化、激励制度、治理机制等方面做出相应的变化和采取相应的行动。

战略监控、评估与修正

为使战略不断适应变化的内外部环境，企业在战略实施的过程中，需要不断检查其战略基础，评价战略实施取得的绩效，与既定的战略目标和绩效指标进行比较，发现偏差，分析原因并及时采取措施。

6.4.1 战略制定和实施能力：检验级要求解读

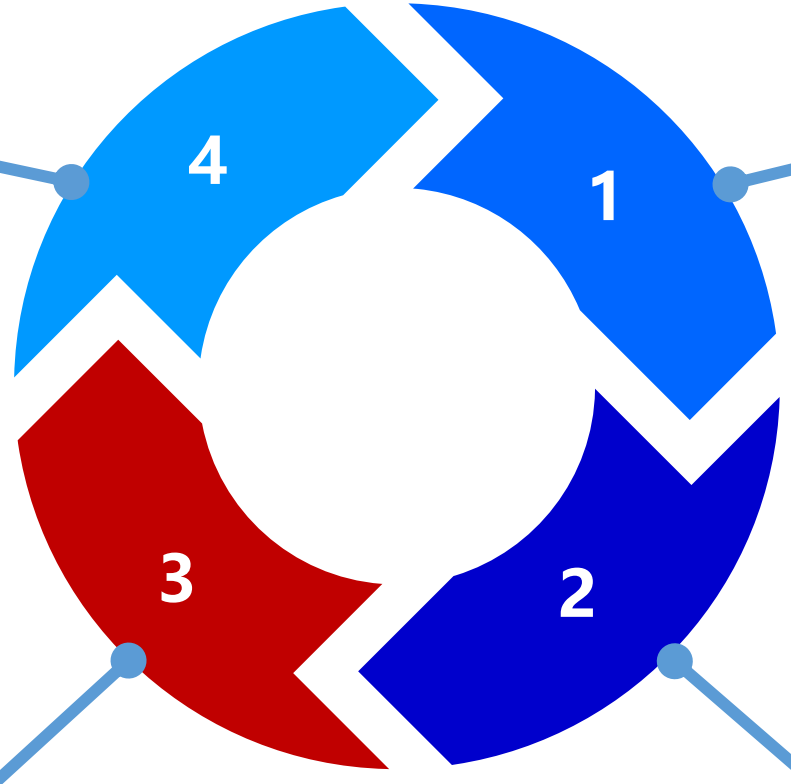
□ 战略管理的PDCA

战略分析（P）

了解公司所处的环境和在市场上的地位，竞争关系和竞争力。简单讲就是给企业“定位”。战略分析一般包括外部环境分析和内部环境分析两个部分。

战略选择（P）

根据战略分析确定的战略目标，制定符合“公司使命与愿景”、“外部环境机会和威胁”、“内部优势和劣势”等三方面的若干战略方案，然后进行战略选择。



战略实施(D)

将战略方案转化为行动的过程。通过切实可行的方法将战略目标分解为一个个具体的，可以执行的任务。

战略控制与评价(C\A)

监督战略实施的过程，及时发现偏差并纠正，确保战略的有效实施。

6.4.1 战略制定和实施能力：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立战略管理过程，明确战略的基本框架	建立战略管理相关的制度规范，对战略管理过程进行了系统策划和文件化	2.查看企业建立的战略管理制度规范或要求文件，内容应包括： A.战略管理组织架构及职责分工； B.战略管理流程； C.信息收集、分析要求； D.战略规划内容要求； E.战略规划评审要求； F.战略规划落地实施要求； G.战略规划定期回顾要求； H.战略规划调整优化要求； I.相关表单记录。	符合：满足A-I； 基本符合：满足A、B和F，缺失其余选项中的1-2个； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.1 战略制定和实施能力：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.1培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式确定企业的发展方向

【检验级】
a） 建立战略管理过程；
b） 明确战略的基本框架

【保证级】
a） 在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定与企业所处环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行

【预防级】
a） 识别内外部环境因素变化，监控战略目标的达成情况，对战略的持续适宜性进行评审，并在必要时进行调整和更新，以应对风险和机遇

【卓越级】
a） 实现战略与生态合作伙伴间的有效协同；
b） 战略实施结果满足所有相关方的需求和期望

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

2. (检验级) 查看企业建立的战略管理制度规范或要求文件，内容应包括：　评估示例　我有疑问

- A.战略管理组织架构及职责分工；
- B.战略管理流程；
- C.信息收集、分析要求；
- D.战略规划内容要求；
- E.战略规划评审要求；
- F.战略规划落地实施要求；
- G.战略规划定期回顾要求；
- H.战略规划调整优化要求；
- I.相关表单记录。
- J、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：战略管理相关的制度规范（包含战略制定、战略实施...

6.4.1 战略制定和实施能力：保证级

□ 级别特征/要求

a)在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定与其所处环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行

□ 解读

- 为制定战略编制信息收集计划，明确信息收集的目的、范围、渠道、频次以及责任人；
- 按照计划进行信息的收集，并确保信息的完整性、可用性；
- 运用适宜的战略分析工具和方法对收集到的信息进行分析，确定企业具备的优势、劣势以及需要面对的风险和机遇，并进而选择和确定出企业未来的发展方向、总的战略目标、业务以及职能的战略目标等；
- 制定切实可行的战略实施计划（具体的任务、分工、完成时间），提供相关资源，以确保战略的有效实施和各项目标的顺利达成；
- 在战略制定的过程中，与企业各级管理层、员工、相关方进行充分沟通，获得他们的理解和认同

6.4.1 战略制定和实施能力：信息收集

□ 需要收集和分析的信息-外部信息（1）

信息类别		关键因素	信息/数据	常用分析方法	信息来源
外部环境分析	市场特征分析	1）市场定义	Δ对市场细分相关纬度的确定、 根据产品特点进行市场定义、市场定义带来的运营变化	GE 矩阵、头脑风暴法、专家意见、引用第三方报告	行业年鉴、企业年报、第三方市场调研数据等
		2）产品定义	Δ业务领域特征分析、市场需求特征分析、市场细分与产品归类、产品定义带来的运营变化	E 矩阵、头脑风暴法、专家意见、引用第三方报告	行业年鉴、企业年报、第三方市场调研数据等
		3）顾客需求和市场细分	Δ顾客层次分析、需求层次分析、顾客类型定义、客户需求细分、消费情景分析	样本模型预测法、第三方调研分析	行业年鉴、企业年报、第三方市场调研数据等
		4）市场总容量及集中度	ΔGDP、CPI、人口分布、渠道结构、收入水平、竞争分析	专家意见、回归分析、聚类分析、趋势分析	行业年鉴、企业年报、第三方市场调研数据等
		5）主要市场需求特征（现有行业市场分析）	Δ消费习惯、购买习惯、消费意识变化	专家意见、引用第三方报告	产品结构报表、第三方市场调研数据等
		6）关键市场需求特征（例如：某区域市场等）	Δ预制菜市场、预包装食品市场发展趋势	专家意见、引用第三方报告	产品结构报表、渠道结构报表、第三方市场调研数据等
	宏观环境	1）国际环境	Δ国际政治局势、经济规律、进出口环境	专家意见、引用第三方报告	国际年鉴、网络、新闻媒体和专家顾问
		2）政策环境	Δ行业规划、行业政策、投资环境、法律法规等		专家、网络与第三方报告
		3）经济环境	Δ资本市场、货币政策、经济杠杆政策、贸易壁垒		专家、网络与第三方报告
		4）社会环境	Δ安全意识、环保意识、消费意识、饮食文化等		专家、网络与第三方报告
		5）技术环境	Δ新设备新材料、新专利、新工艺、信息技术等		专家、相关期刊
		6）产业环境	Δ产业链布局、发展趋势、行业壁垒		专家、行业报告

6.4.1 战略制定和实施能力：信息收集

□ 需要收集和分析的信息-外部信息（2）

信息类别		关键因素	信息/数据	分析方法	信息来源
外部信息	行业环境分析	1)国内外行业发展状况	△主要竞争企业信息、品类消费信息、顾客消费趋势、设备与技术发展	定性与定量	国际行业协会、相关国际行业信息网站，年度类产品市场年度报告
		2)企业并购重组状况	△企业分布状况、行业盈利状况、资本市场信息、经理人市场数据、品牌资产数据、资源状况	专家意见、定量分析，KSF	企业年报
		3)消费习惯变化	△专业市场研究机构的购物篮/购物车数据、健康与营养态度、购物方式与途径	头脑风暴法、专家意见	市场研究机构购买、国家统计数据
		4)供应商与合作伙伴	△供应商数与规模、品牌与实力、技术能力、服务能力	比较法、招标法、评分法	行业信息、网络平台、专家
	竞争环境分新	1)国内外竞争对手现状	△销售规模与盈利水平、技术实力、人才结构、产品结构	专家意见、GE模型	国际行业协会、相关国际行业信息网站，年度行业产品市场年度报告
		2)现有的和潜在的竞争对手状况	△边际利润高低、行业门槛、在位优势、退出成本	五力模型、专家意见	国际行业协会、相关国际行业信息网站，年度产品市场年度报告
	上下游行业分析	1)外部产业链	△国家政策，行业产品加工、原料市场业发展、原科供应行业的数据与技术，发展趋势分析	趋势分析法、专家意见	国际行业协会、相关国际行业信息网站，年度产品市场年度报告
		2)外部供应链	△原辅料供应商数据、价格信息、供应能力、客户分销能力、客户数量	矩阵分析法、回归分析法、时间序列分析	行业信息资料、销售数据分析
	标杆企业	1)竞争对手一	△技术指标、产品结构、质量与方法、战略管理方法、新品开发。	专家意见	竞争对手调研资料
		2)竞争对手二	△包装技术、渠道策略、产品技术、品牌培养方法	专家意见	竞争对手调研资料
	可持续发展	核心竞争力	△质量、品牌、安全、消费者趋势、资本、盈利能力	专家意见、高层领导	营销审计资料

6.4.1 战略制定和实施能力：信息收集

□ 需要收集和分析的信息-内部信息（1）

信息类别		关键因素	信息/数据	分析方法	信息来源
内部信息	关键资料分析	1) 企业文化分析	△文化现状《愿景、使命、价值观及相关绩效）、文化特点、企业文化优劣势	员工访谈、专家调研、高层总结	内部调研
		2) 人力资源分析	△人力资源现状、人才渠道、人才吸引力、人才资源优劣势	薪酬调查、岗位分析	内部分析
		3) 销售资源	△销售渠道现状、客户资源 △销售资源优劣势	对分分析、利润链分析	客户分析、客户调查资料
		4) 品牌资源	△品牌建设流程、品牌管理组织系统、品牌定位与内涵、品牌传播、相关方关系、产品和服务实力	价值分析、消费者分析	消费者调研、品牌资产分析
		5) 技术资源	技术资源现状、技术资源优劣势	趋势分析法、对比分析、人才分析	实地考察、座谈会
		6) 知识资源、知识产权资源	△知识工具、改进成果、专利技术、固化标准、知识资源优劣势	统计分析、专家意见	网络平台、行业协会
		7) 信息资源	△信息化现状描述、信息化资源优劣势	效率分析、成本分析	财务报表、网络、内部调查
		8) 供应商资源	△供应商资源现状、供应商资源的优劣势	对比分析、成本分析、聚类分析	财务报表、网站平台
		9) 社会资源	△社会资源现状、社会资源优势	专家意见、政策指导	政府网站、政策工作报告、人代会
		10) 企业运行基本状况	△收益性分析、流动性分析、安全性分析 △成长性分析、资金、运营、发展	杜邦分析法、KSF	财务报表
		11) 基础设施	△基础设施等资源现状、基础设施等资源优势	统计分析、对比分析	行业会展、内部资产报表
		12) 主要优劣势识别与分析	△从内部资源分析识别企业优劣势	对比分析、专家意见、调查	资源报告、品质报告、财务报告

6.4.1 战略制定和实施能力：信息收集

□ 需要收集和分析的信息-内部信息（2）

信息类别		关键因素	信息/数据	分析方法	信息来源
内部信息	内部能力分析	1）财务运作能力	△管控能力，主要包括顶算、成本控制和内部审计三项内容 △资产运用能力，主要包括各类资产的分布、主要资产利用率、存货、应收账款等内容 △融资能力、投资能力、财务运作能力优劣势	趋势分析、对比分析法、聚类分析	ERP系统、内部审计机构、外部审计机构
		2）销售能力	△新客户开发方面、老客户维护方面 △销售能力优劣势	趋势分析、对比分析法、、专家意见法	ERP系统、相关职能部门
		3）市场能力	△人才结构、人均产出、客户数量、重点产品销售量、产品盈利能力	对比分析、聚类分析、调研分析	ERP系统、调研报告
		4）技术创新能力	△产品研发、技术标准制定、发明专利、新材料新技术引进	对比分析	专利主管部门、行业协会
		5）生产能力	△产能利用率、人均产出、供货及时率、合格率	对比分析、统计分所	经营分析报告、经营日报、财务报表
		6）管理创新能力	△人才结构、学习型组织建设、组织开放性、制度创新、流程化运行	统计分析、专家意见	相关职能部门
		7）应变能力	△市场反应速度、应变机制、特殊人才	专家意见	相关职能
		8）核心竞争能力	△文化、产业链、技术、品能	专家意见	内部相关部门、品牌资产分析等
		9）战略执行能力	△激励机制、人才结构、资源配置、评价	专家意见	内部相关部门
		10）公司治理能力	△治理结构、风险管理、信息披露、高层领导绩效	对比分析	内部相关部门
		11）可持续发展能力（内部）	△人才结构、企业文化、盈利能力、创新	对比分析、专家意见	内部相关部门
		12）主要优势识别与分析	△从内部运营能力识别企业内部优劣势	对比分析	内部相关部门报告、经营报表、工作报告

6.4.1 战略制定和实施能力：战略分析工具

常用的战略分析工具



PEST分析

是指宏观环境的分析，P是政治(politics)，E是经济(economy)，S是社会(society)，T是技术(technology)。

因果分析

又名鱼骨分析法，是一种发现问题“根本原因”的分析方法。可以有效地分析找出企业战略优势和劣势产生的原因

五种力量模型

由迈克尔·波特（Michael Porter）于20世纪80年代初提出，五种力量分别为进入壁垒、替代品威胁、买方议价能力、卖方议价能力以及现存竞争者之间的竞争。这五种力量综合起来影响着产业的吸引力

价值链分析

由迈克尔·波特提出来，是一种寻求确定企业竞争优势的工具。把企业活动进行分解，通过考虑这些单个的活动本身及其相互之间的关系来确定企业的竞争优势。

利益相关者分析

用于分析与企业利益相关的所有个人（和组织），帮助企业在战略制定时分清重大利益相关者对于战略的影响。

竞争者分析

对竞争对手的现状和未来动向进行分析。包括识别现有的直接竞争者和潜在竞争者；收集与竞争者有关的情报和建立数据库；对竞争者的战略意图和各层面的战略进行分析；识别竞争者的长处和短处；洞察竞争者在未来可能采用的战略和可能做出的竞争反应。

6.4.1 战略制定和实施的能力：战略制定和选择工具

口 常用的战略制定和选择工具

SWOT分析

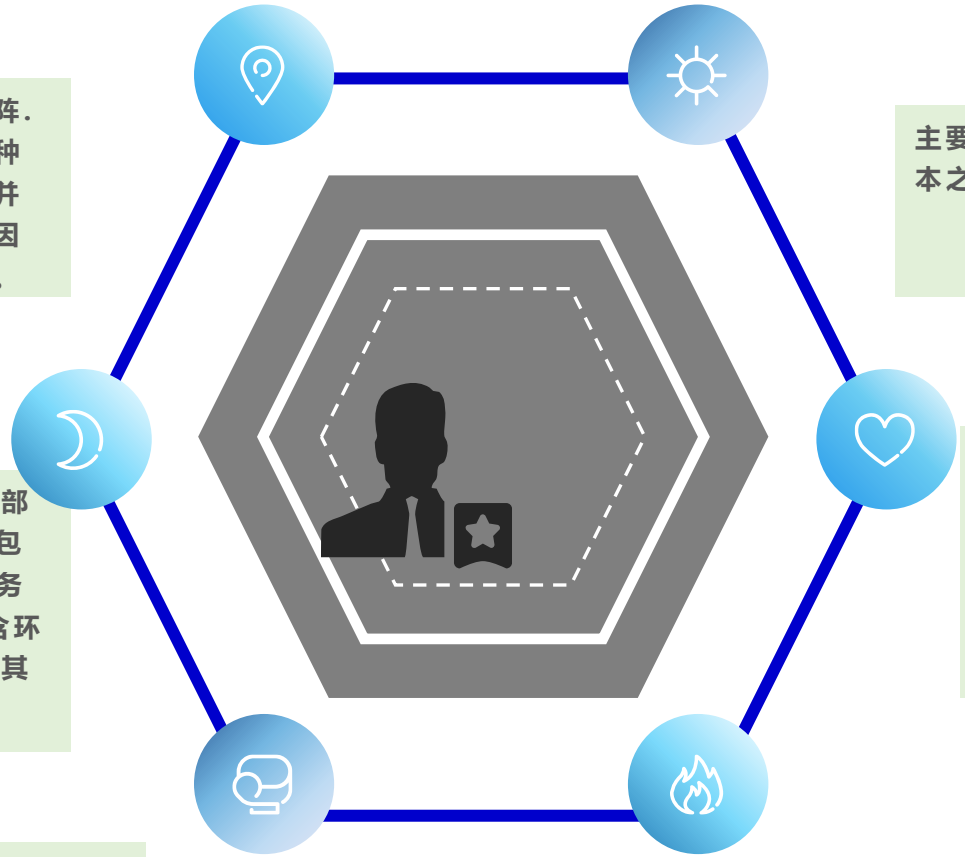
即强弱机危综合分析法，也称态势分析法，又称道斯矩阵.将企业内外部条件进行综合和概括，列出密切相关的各种主要内部优势(S)、劣势(W)、机会(O)和威胁(T)等，并依照矩阵形式排列，然后动用系统分析的思想，把各种因素相互匹配起来加以分析，从中得出一系列相应的结论。

战略地位和行动评估矩阵(SPACE)

在SWOT分析基础上，通过确定两组具体反映企业内外部要素的量化指标，来评估和选择企业战略和定位。矩阵包含内部战略处境与外部战略处境。内部战略处境包含财务优势(FS)与竞争优势(CA)两个维度，外部战略处境包含环境稳定性(ES)与产业优势(IS)两个维度。每个维度均有其考量指标。

波士顿矩阵

又称市场增长率-相对市场份额矩阵、波士顿咨询集团法、四象限分析法、产品系列结构管理法等，一种用来分析和规划企业产品组合的方法。这种方法的核心在于，解决如何使企业的产品品种及其结构适合市场需求的变化，并如何将企业有限的资源有效地分配到合理的产品结构中去，以保证企业收益，是企业在激烈竞争中能否取胜的关键。



V矩阵

主要用财务数据分析，通过盈利能力和加权资本成本之比来反映客户业绩，从而决定业务组合的方法。

定向政策矩阵

由荷兰皇家壳牌集团开发的一一个业务组合计划工具，用于多业务公司的总体战略制定。与通用矩阵相比，选取的量化指标不同，定向政策矩阵更直接细化业务组合，并采取星级评定的方式尽可能的量化指标，以达到业务分区的真实性。

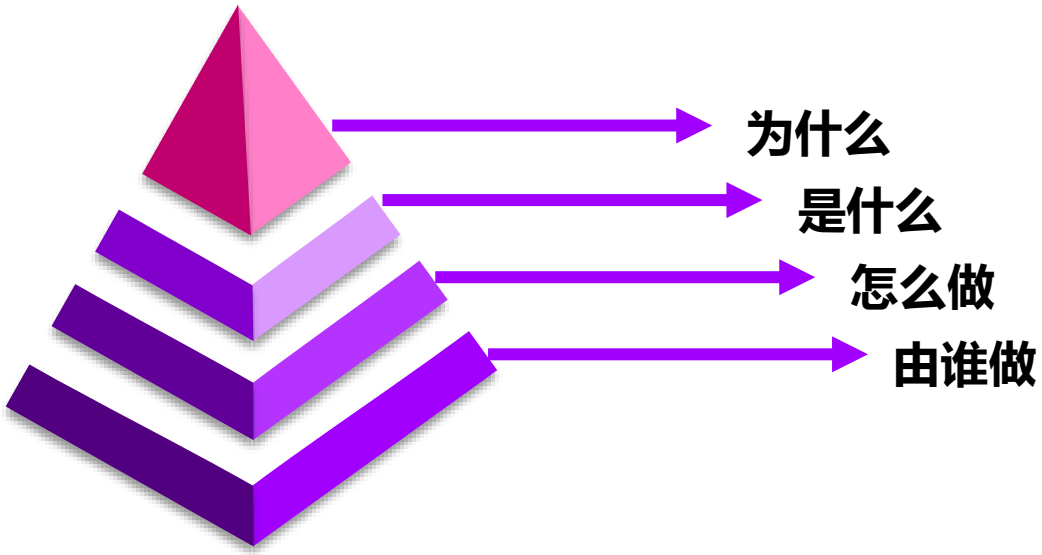
通用矩阵

又称行业吸引力矩阵，是美国通用电气设计的一种业务组合分析方法。对比波斯顿矩阵，在两个坐标轴上都增加了中间等级；其纵轴用多个指标反映产业吸引力，横轴用多个指标反映企业竞争地位。这样，通用矩阵不仅适用于波士顿矩阵所能适用的范围，而且九个区域的划分，更好地说明了企业中处于不同竞争环境和不同地位的各类业务的状态

6.4.1 战略制定和实施的能力：战略沟通

口 战略沟通

口 **企业战略，执行不下去的主要原因之一就是，员工对战略缺乏了解。**戴尔公司董事会主席戴尔（Michael Dell）说，"在制定战略时，我要和客户进行沟通，和各个员工群体以及其他人进行沟通。战略规划的一个关键环节就是把它传达出去。沟通是运营和执行的关键，也是整个流程不可或缺的一部分。"



- **目标金字塔**是一种图示化描述组织战略规划的工具，通过将战略规划的各要素填充在金字塔模型内，便于他人看到战略全貌，并易于理解模型中不同要素之间的关系。

6.4.1 战略制定和实施的能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定与企业所处环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行	收集和分析内外部信息	3.查看企业为制定战略而收集信息的情况（如信息收集计划、收集信息列表和已收集的信息内容），应包括： A.内部资源状况； B.内部管理现状； C.战略目标达成情况； D.宏观环境； E.行业发展现状； F.竞争对手状况； G.标杆企业状况； H.其他：_____	符合：满足A-G； 基本符合：缺失A-G中的1-2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	运用适宜的战略分析工具和方法进行战略决策	4.查看企业战略管理制度规定、战略规划文件内容及询问战略分析人员，了解企业战略分析和决策过程中工具使用的情况，以确定企业是否使用了以下工具（有信息输入、分析过程及分析结果的记录）： A. PEST工具； B. 五力模型； C. 利益相关者分析； D. 因果分析； E. 价值链分析； F. 竞争者分析； G. 其他：_____	符合：满足A-G中的2个及以上； 基本符合：满足A-G中某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.1 战略制定和实施的能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定与企业所处环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行	制定全面、具体的战略，为长短期工作提供明确的方向和指导	5.查看企业制定的战略规划文件，确定是否包含以下内容： A.质量战略规划； B. 产品战略规划； C. 技术发展战略规划； D. 市场战略规划； E. 资源（人员、场地、资金、设施设备等）规划； F. 管理改进规划； G. 数字化转型战略规划； H. 其他：_____	符合：满足A-G； 基本符合：满足A-E，缺失F-G中的1-2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	根据战略规划制定切实可行的战略实施计划，并提供必要的资源保障其有效执行	6.查企业为实现战略目标进行了任务分解，制定了相关的工作计划，包括（内容与企业确定的战略目标相对应且有审批记录）： A.市场拓展计划； B.技术研发计划； C.人力资源保障计划； D.资金保障计划； E.场地和设施设备保障计划； F.产品质量提升计划； G.管理改善计划； H. 其他：_____	符合：满足A-G； 基本符合：缺失A-G中的1-2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.1 战略制定和实施的能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定与企业所处环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行	根据战略规划制定切实可行的战略实施计划，并提供必要的资源保障其有效执行	**7.企业对战略实施过程进行了监控和检讨，包括：** A.有定期监控和检讨的制度或要求（包含监控和检讨部门或人员、监控和检讨的周期、监控和检讨的记录及后续措施要求等）； B.查看监控和检讨记录，表明企业已按要求开展了定期的监控和检讨； C.查看监控和检讨后的措施记录，表明企业企业在发现偏差时进行了纠正。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，但不满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	在战略制定的过程中，与企业各级管理层、员工、相关方进行充分沟通，获得他们的理解和认同	**8.企业在战略制定的过程中，采取以下行动与企业各级管理者、员工和相关方进行沟通，获得他们的理解和认同，包括：** A.邀请他们参与战略的制定（查看邀请参与的通知或签到表）； B.听取他们的意见和反馈（查看相关的会议记录）； C.开展战略规划的宣贯和沟通（查看相关的宣贯或者培训记录）； D.将战略目标与绩效考核和激励制度挂钩（查看企业考核和激励制度中设定的绩效考核指标，确认是否与战略目标保持一致）； E.与相关方共同开展质量文化建设（查看相关的活动或者会议记录）； F.与相关方共同改善质量绩效（查看相关的改善项目立项和实施记录）； G. 其他：_____	符合：满足A-F； 基本符合：满足A-C，但不满足D-F中的1项或2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.1 战略制定和实施的能力：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.1培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式确定企业的发展方向

【检验级】
a） 建立战略管理过程；
b） 明确战略的基本框架

【保证级】
a） 在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定与企业所处环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行

【预防级】
a） 识别内外部环境因素变化，监控战略目标的达成情况，对战略的持续适宜性进行评审，并在必要时进行调整和更新，以应对风险和机遇

【卓越级】
a） 实现战略与生态合作伙伴间的有效协同；
b） 战略实施结果满足所有相关方的需求和期望

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

3. (保证级) 查看企业为制定战略而收集信息的情况（如信息收集计划、收集信息列表和已收集的信息内容），应包括：　评估示例　我有疑问

- [ ] A.内部资源状况；
- [ ] B.内部管理现状；
- [ ] C.战略目标达成情况；
- [ ] D.宏观环境；
- [ ] E.行业发展现状；
- [ ] F.竞争对手状况；
- [ ] G.标杆企业状况；
- [ ] H.其他：____ 请输入其他
- [ ] I、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　（如：为制定战略收集的内外部信息（如内部绩效数据、竞...

6.4.1 战略制定和实施的能力：预防级

□ 级别特征/要求

a)识别内外部环境因素变化，监控战略目标的达成情况，对战略的持续适宜性进行评审，并在必要时进行调整和更新，以应对出现的风险和机遇

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 按照计划的时间间隔对战略目标的达成情况，与既定的战略目标进行比较，及时发现偏差并采取措施；
- 根据内外部环境的变化，对战略的持续适宜性进行评价，并在需要时进行战略调整。

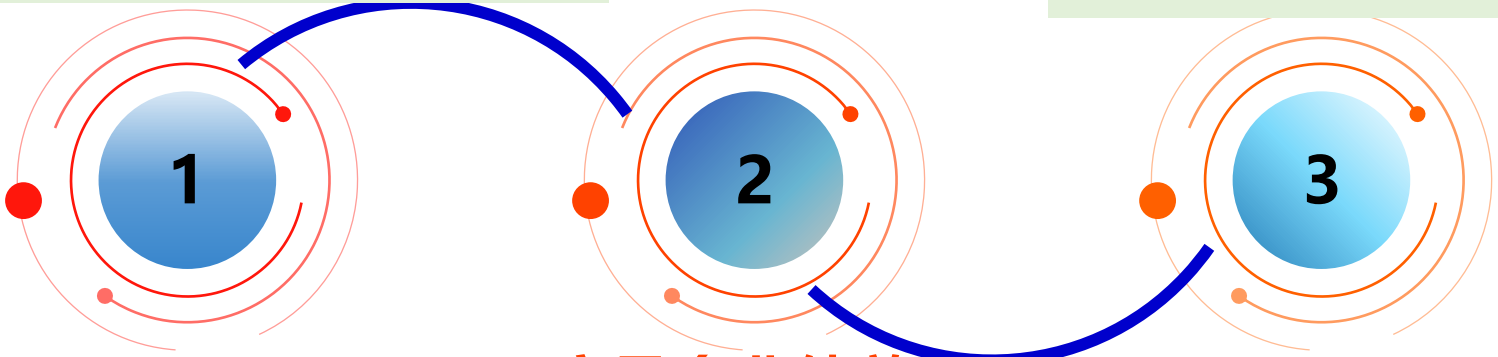
6.4.1 战略制定和实施的能力：战略评价

审视战略基础

- 内部优势是否仍是优势？
- 内部优势是否有所加强，体现在何处？
- 内部弱点是否仍为弱点？
- 是否又有了新的弱点，体现在何处？
- 外部机会是否仍为机会？
- 现在是否有了新的外部机会，体现在何处？
- 外部威胁是否仍为威胁？
- 是否有了新的外部威胁，体现在何处？

采取纠正措施

- 调整组织架构
- 调整关键人员
- 调整战略任务
- 调整战略目标
- 筹集资金
- 重新配置资源
- 进行制度优化



度量企业绩效

口定量分析

- 将企业不同时期的业绩进行比较
- 将企业的业绩与竞争对手的业绩进行比较
- 将企业的业绩与行业平均水平及标杆进行比较

口定性分析

- 在技术研发、产品质量、运作效率等方面企业的持续改进和创新情况如何？
- 企业在加强核心竞争力和竞争优势方面做得如何？
- 客户满意度如何？
- 战略是否与企业的内部环境相一致？
- 战略是否与企业的外部环境相一致？
- 战略是否能够匹配可利用的资源？
- 战略实施的时间表是否恰当？

6.4.1 战略制定和实施的能力：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)识别内外部环境因素变化，监控战略目标的达成情况，对战略的持续适宜性进行评审，并在必要时进行调整和更新，以应对风险和机遇	明确战略目标的监控要求，并对战略目标的达成情况进行监控	9.企业进行了战略目标的监控，包括（注：B-D只能选一项）： A.有战略目标监控的制度或要求（至少包括需要监控的战略目标及其监控频次、监控职责）； B.查看战略目标监控记录，表明企业对战略目标100%按要求实施了监控； C.查看战略目标监控记录，表明企业对战略目标中超过70%，但不足100%的战略目标按要求实施了监控； D.查看战略目标监控记录，表明企业对不足70%的战略目标按要求实施了监控。	符合：满足A和B； 基本符合：满足A和C； 不符合：不满足A；或者满足D。
	识别和应对面临的风险和机遇，评价战略目标达成情况，采取必要的措施确保战略目标达成	10.企业对于影响战略目标达成的风险和机遇进行了识别和处理，包括： A. 定期识别了影响战略目标达成的风险和机遇（查看风险识别和评价记录）； B. 已针对风险和机遇确定和采取应对措施（查看战略目标目标达成情况评价记录、未达成目标原因分析和措施计划）； C. 已实施措施确保战略目标达成（查看措施计划的实施记录和措施实施后的目标达成记录）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B但不满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	对战略进行定期检讨，必要时进行战略的调整和更新	11.企业定期或者在特殊需要时（如出现了重大的外部变化）开展了战略检讨，查看战略检讨及后续措施实施记录，确认企业已经： A. 审视了战略制定的基础； B. 度量了企业的绩效； C. 确定了下一步的措施； D. 适用时，对战略进行了调整和更新	符合：满足A-D； 基本符合：满足B，缺失A、C、D中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.1 战略制定和实施的能力：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.1培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式确定企业的发展方向

【检验级】
a） 建立战略管理过程；
b） 明确战略的基本框架

【保证级】
a） 在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定与企业所处环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行

【预防级】
a） 识别内外部环境因素变化，监控战略目标的达成情况，对战略的持续适宜性进行评审，并在必要时进行调整和更新，以应对风险和机遇

【卓越级】
a） 实现战略与生态合作伙伴间的有效协同；
b） 战略实施结果满足所有相关方的需求和期望

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

9. (预防级) 企业进行了战略目标的监控，包括（注：B-D只能选一项）：　评估示例　我有疑问

- A.有战略目标监控的制度或要求（至少包括需要监控的战略目标及其监控频次、监控职责）；
- B.查看战略目标监控记录，表明企业对战略目标100%按要求实施了监控；
- C.查看战略目标监控记录，表明企业对战略目标中超过70%，但不足100%的战略目标按要求实施了监控；
- D.查看战略目标监控记录，表明企业对不足70%的战略目标按要求实施了监控。
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：
请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：战略目标监控记录）

10. (预防级) 企业对于影响战略目标达成的风险和机遇进行了识别和处理，包括：　评估示例　我有疑问

6.4.1 战略制定和实施的能力：卓越级

□ 级别特征/要求

a)实现战略与生态合作伙伴间的有效协同

b)战略实施结果满足所有相关方的需求和期望

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 与生态伙伴从基于商业利益的浅层合作，发展为充分发挥各自优势、资源共享的战略协同
- 以构建共生共赢生态系统为目标，与生态合作伙伴间的战略规划实现有效协同（即在一定的时间和空间内统一作战行动，使双方各种力量要素和各种斗争形式密切配合，形成合力，协调一致地对抗和战胜竞争对手）；
- 企业战略目标均衡考虑了所有相关方的需求和期望，企业的发展为所有相关方创造了价值，实现和谐共赢。

6.4.1 战略制定和实施的能力：战略协同

口 战略协同的意义

- 随着我国经济进入由高速增长转向高质量增长的阶段，产业聚集与产业链融合成为了传统产业新驱动力。企业之间从传统的浅层商业合作向战略合作关系升级，有利于充分挖潜双方优势，提高双方产业链生产效率和降低生产成本，扩大竞争优势。

- 生态合作是聚合，生态协同才是聚能，只有通过灵活协同的机制，把能力聚合起来，才能快速满足客户在各类细分场景的需求。

- 生态成员之间通过战略协同，形成有机协同、健康稳定的生态，生态平台的支撑能力和生态系统的运作效率大幅提升，才能实现更加高效的价值创造。



6.4.1 战略制定和实施的能力：战略协同

□ 华为的战略协同

华为官宣中国合作伙伴大会：将系统阐述华为与伙伴深入合作的原则

播报文章

金融界

2023-04-10 10:41 | 北京富华创新科技发展有限责任公司官方帐号,优质财经领域...

关注

金融界4月10日消息 刚刚，华为在官微宣布5月8日-9日召开中国合作伙伴大会。华为表示，将系统阐述华为与伙伴共同发展、深入合作的原则，明确华为与伙伴在NA、商业市场和分销业务的角色与定位，实现合作的高效协同。

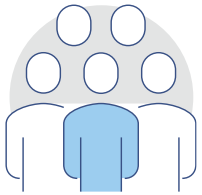
此外，华为还将重点分享伙伴最为关心的策略、体系、政策、组织、流程和平台支持等关键变化，让每一位伙伴都清晰地知道如何与华为合作，实现业绩的快速增长。华为称，广邀“新朋友”到华为总部做客，喝一杯“吸收宇宙能量”的咖啡，创造



6.4.1 战略制定和实施的能力：相关方要求

□ 企业对相关方需求和期望的满足，是企业的责任，也是企业能够生存和发展的基本条件

利益相关方	相关方利益诉求	战略目标
股东	通过实现年度销售额及利润，保持股东长期稳定的投资回报	销售额、净利润
供应商	通过持续合作，达成理念一致， 按照双赢思路，实现价值链的完善和提升	采购合同履约率，战略供应商数量
顾客	通过公司的产品销售和服务，使顾客购买到优质实惠的产品、享受到良好的服务	顾客满意度、顾客忠诚度、顾客投诉率
员工	为员工创造良好的工作环境，获得良好的薪酬和提升机会，使员工真正成为公司发展的源动力，也使公司成为员工实现职业价值的最佳选择	员工满意度、员工晋级率、员工平均薪酬增长率、关键员工流失率
社会	为社会提供更多的就业机会，为东莞的经济发展做出最大可能的贡献，积极参与社区公益事业， 承担公司的社会责任	应交税金、万元产值综合能耗、三废排放达标率、公益经费



6.4.1 战略制定和实施的能力：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）实现战略与生态合作伙伴间的有效协同；	以构建共生共赢生态系统为目标，与生态合作伙伴间的战略规划实现有效协同（即在一定的时间和空间内统一作战行动，使双方各种力量要素和各种斗争形式密切配合，形成合力，协调一致地对抗和战胜竞争对手）	12.企业已实现与生态伙伴间的战略协同，包括： A. 在战略制定和实施过程中与生态圈合作伙伴保持沟通（查看相关的沟通记录）； B. 企业战略规划中包含了生态合作的相关内容； C. 实现了生态合作和协同发展（查看按照战略规划开展生态合作和为实现战略目标而采取一致行动的证实性材料）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，但不满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b）战略实施结果满足所有相关方的需求和期望	通过战略的实施不但确保企业自身的发展壮大，同时满足所有相关方的需求和期望，实现和谐共赢	13.查看企业上一年度的战略目标统计结果，确认企业通过战略实施： A. 已达成战略目标中与股东有关的需求与期望（如投资回报、利润率等）； B. 已达成战略目标中与员工有关的需求与期望（如员工满意度、薪酬福利等）； C. 已达成战略目标中与供应商和合作伙伴有关的需求与期望（如合作共赢）； D. 已达成战略目标中与社会责任有关的需求与期望（如绿色发展、上缴税收、公益支持等）。	符合：满足A-D； 基本符合：缺失A-D中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.1 战略制定和实施的能力：如何填写评估平台（卓越级）

MEQMC

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.1培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式确定企业的发展方向

【检验级】
a） 建立战略管理过程；
b） 明确战略的基本框架

【保证级】
a） 在充分收集信息的基础上，利用战略分析工具和方法，确定企业的环境和可持续竞争优势有关的要素，制定战略规划并有效执行

【预防级】
a） 识别内外部环境因素变化，监控战略目标的达成情况，对战略的持续适宜性进行评审，并在必要时进行调整和更新，以应对风险和机遇

【卓越级】
a） 实现战略与生态合作伙伴间的有效协同；
b） 战略实施结果满足所有相关方的需求和期望

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

12. (卓越级) 企业已实现与生态伙伴间的战略协同，包括：　评估示例　我有疑问

- A. 在战略制定和实施过程中与生态圈合作伙伴保持沟通（查看相关的沟通记录）；
- B. 企业战略规划中包含了生态合作的相关内容；
- C. 实现了生态合作和协同发展（查看按照战略规划开展生态合作和为实现战略目标所采取一系列的证实材料）。
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：企业与相关方战略协同的证据（战略规划制定过程中...

13. (卓越级) 查看企业上一年度的战略目标统计结果，确认企业通过战略实施：　评估示例　我有疑问

- A. 已达成战略目标中与股东有关的需求与期望（如投资回报、利润率等）；

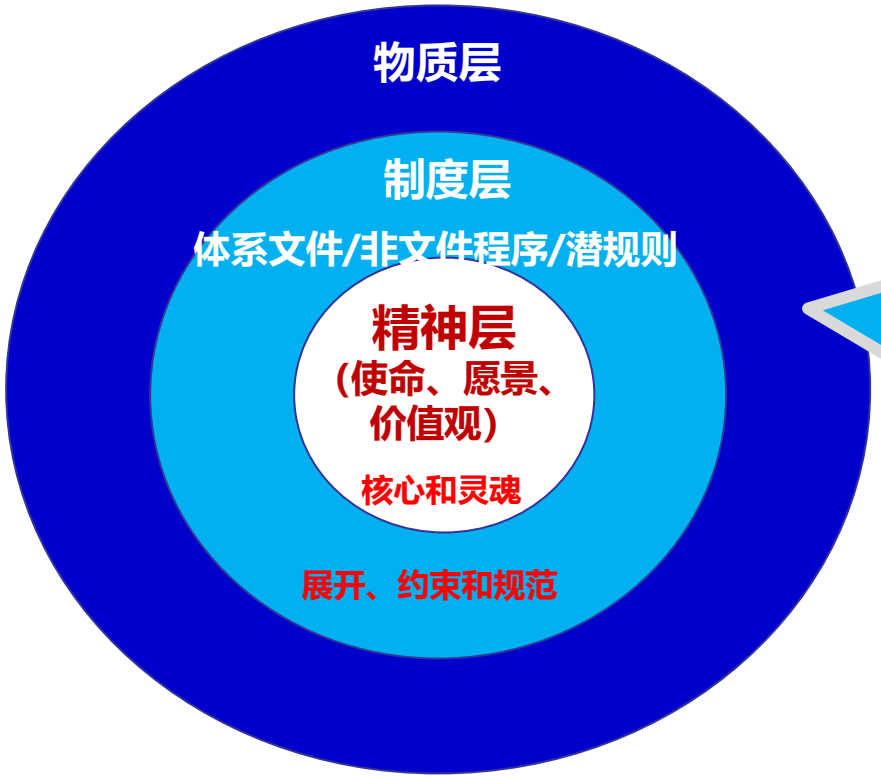


文化建设能力

6.4.2文化建设能力：什么是企业文化

□ 企业在长期的生存和发展中形成的，为本企业所特有的，且为企业多数成员共同遵循的宗旨、最高目标、价值标准、基本信念和行为规范等的总和及其在企业活动中的反映。

企业文化的三重结构



外在表现和载体

- □ 企业名称、标志
- □ 企业外貌
- □ 产品外观、包装
- □ 设备特色
- □ 厂徽、旗、歌、服、花
- □ 文化体育生活设施
- □ 厂区雕塑、纪念性建筑
- □ 纪念品
- □ 文化传播网络

6.4.2 文化建设能力：企业文化的作用

导向作用 01

把企业员工引导到确定的目标上来

约束作用 02

成文的或约定俗成的厂规厂风对每个员工的思想、行为都会起到很大的约束作用

凝聚作用 03

用共同的价值观和共同的信念使整个企业上下团结

融合作用 04

对员工潜移默化，使之自然地融合到群体中去



辐射作用 05

企业文化不但对本企业，还会对社会产生一定的影响。企业可以充分利用辐射作用，营造积极的广泛的社会影响，树立社会形象

6.4.2 文化建设能力：企业文化的核心要素

愿　景

企业对未来的设想和展望，是企业在整体发展方向上要达到的一个状态，是回答企业“将成为什么’的问题



使　命

是企业长期的责任和追求，它回答的是企业“要做什么、为什么这样做”的问题，即企业存在的目的和理由

核心价值观

是一整套企业长期持有的处事原则。是企业内部共同遵守、倡导、反对的行为准则、底线和信条

6.4.2 文化建设能力：文化与战略的关系

相互影响

企业战略的制定要基于企业文化的特征；企业战略的实施要考虑企业文化对企业行为的影响。

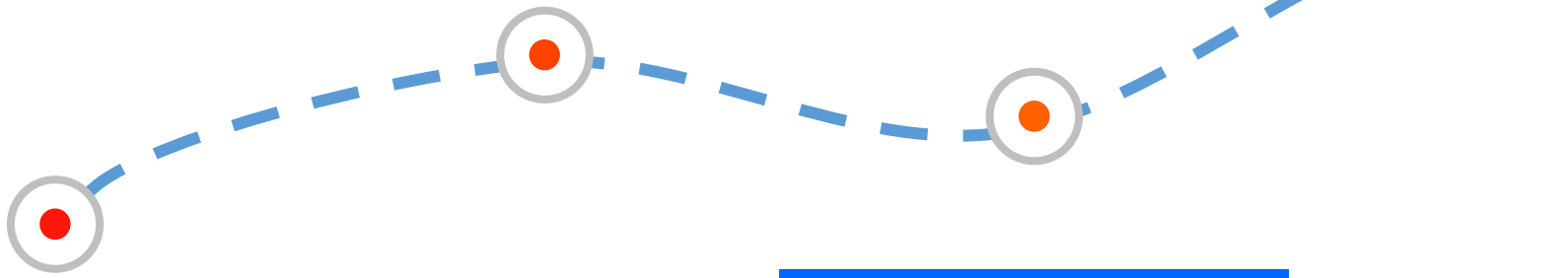
相互促进

企业战略的制定后，需要全体成员积极有效地执行，而企业文化可以统一成员们的思想和行为；没有清晰战略的企业其企业文化建设缺少源动力与航标灯。战略为企业文化建设指明了方向

相互协调

核心理念的一贯性与不同阶段的灵活变化使得基业常青。这种文化与战略之间的高度匹配是企业追求长远发展的必由之路。

6.4.2 文化建设能力：企业文化发展的不同阶段



能人文化阶段

管理制度不完善，主要靠人治

执行型文化阶段

有了规范化、标准化流程，员工依据制度行事

学习型文化阶段

有了学习与自主创新，为了共同愿景而进行系统思考和团队协作

自动自发型文化阶段

员工自动自发地为企业的发展贡献力量，实现了“无为而治”

6.4.2 文化建设能力：五级特征/要求



6.4.2 文化建设能力：经验级

级别要求/特征	评价内容
以非正式或者临时的方式开展企业文化建设	企业文化就是老板的文化，几乎没有成文的制度规范，员工基本依据老板的喜恶行事

口 解读

此阶段企业具有以下特征：

- 企业几乎没有成文的制度规范，基本依靠人治；
- 文化就是老板的文化，员工通常依据老板的喜恶行事。



6.4.2 文化建设能力：如何填写评估平台（经验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.2培训视频　　< 暂存 提交 返回 >

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展企业文化建设

【检验级】
a） 在企业的经营方针（如质量方针、环境方针、职业健康安全方针等）的指引下建立制度规范，并对员工进行培训和宣贯，得到员工的理解、认同和执行

【保证级】
a） 依据企业所属行业特点、企业发展需求、相关方需求构建企业文化，并通过适宜的工具和方法进行传播和实践

【预防级】
a） 进行文化评价，了解员工思想意识、行为习惯对支撑企业战略实施的影响和作用，开展文化改进以适应企业内外部环境因素的变化

【卓越级】
a） 在产业链中传播企业文化，获得文化认同，共建质量文化生态

*填报负责人：　　*所在部门：　　检查人：

0%

1. (经验级) 企业文化就是老板的文化，几乎没有成文的制度规范，员工基本依据老板的喜恶行事　评估示例　我有疑问

○ A、是　○ B、否

2. (检验级) 查看企业的文件清单，确认企业已识别需遵守的法律法规及建立制度规范，作为员工的行为准则，包括：　评估示例　我有疑问

- ☐ A.与企业运作有关的法律法规（如《公司法》、《市场主体登记管理条例》、《民法典》、《全民所有制工业企业法》、《票据法》、《商标法》、《专利法》、《著作权法》、《海商法》、《消费者权益保护法》、《破产法》、《证券法》、《个人独资企业法》、《招标投标法》、《电子签名法》等）；
- ☐ B.组织架构及职责分工；
- ☐ C.岗位职责及能力要求说明书；
- ☐ D.管理制度（至少覆盖质量管理体系）；
- ☐ E.工作流程；
- ☐ F.作业指导书；
- ☐ G.表单记录
- ☐ H. 都不满足

6.4.2 文化建设能力：检验级

口 级别特征/要求

a)在企业的经营方针（如质量方针、环境方针、职业健康安全方针等）的指引下建立制度规范，并对员工进行培训和宣贯，得到员工的理解、认同和执行

口 解读

企业需满足以下要求：

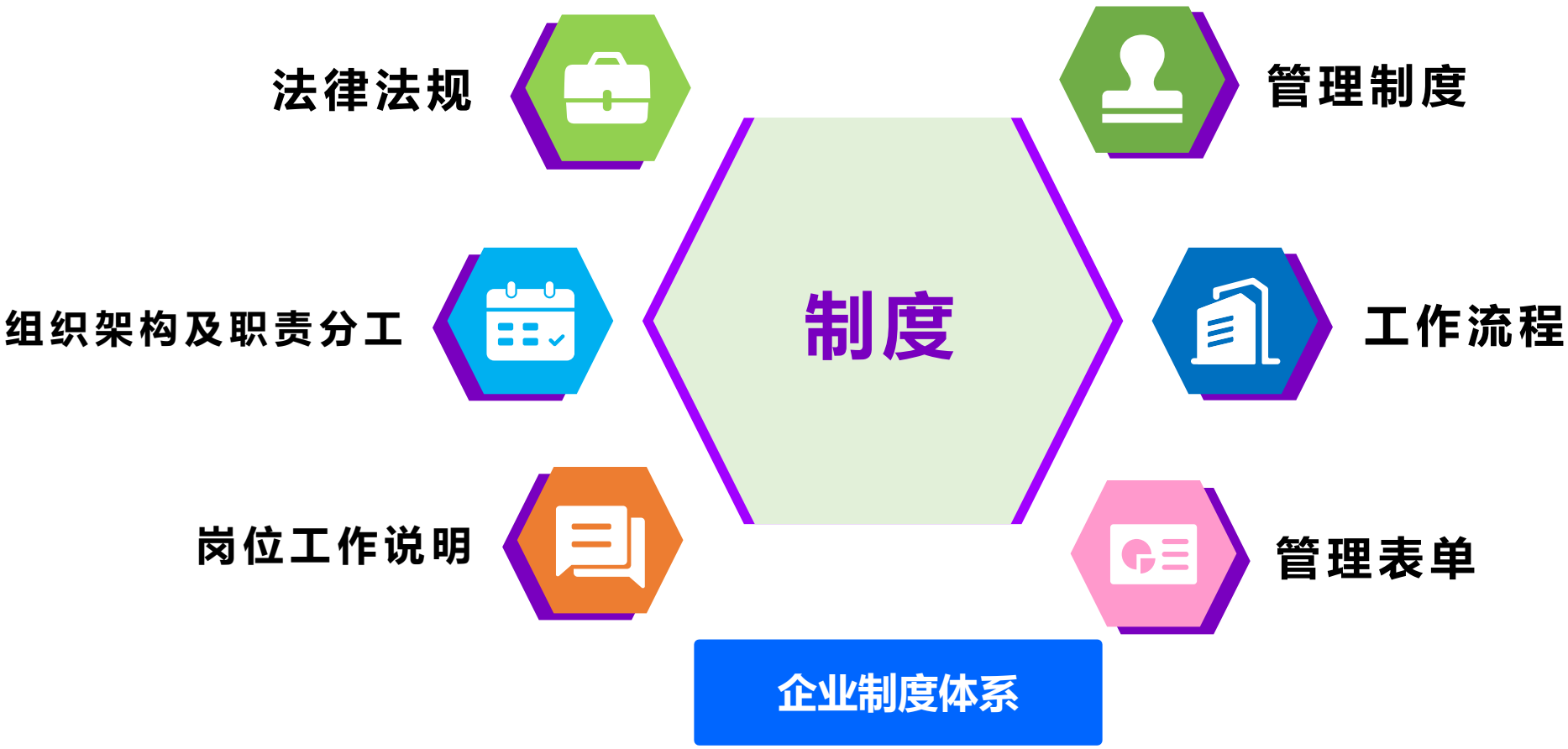
- 企业在质量方针以及其他经营方针（如环境方针、职业健康安全方针）的指引下，按照体系的要求建立了相关的制定文件，对员工的行为进行引导和约束；
- 通过培训等方式进行制度规范的宣贯，确保员工理解、认同和执行。



6.4.2 文化建设能力：企业制度体系

口 企业制度的定义和表现形式

◆ **企业制度**是关于企业组织、运营、管理等一系列行为的规范和模式的总称。企业制度体系是企业全体员工在企业生产经营活动中须共同遵守的规定和准则的总称。



6.4.2 文化建设能力：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）在企业的经营方针（如质量方针、环境方针、职业健康安全方针等）的指引下建立制度规范，并对员工进行培训和宣贯，得到员工的理解、认同和执行	为落实企业的质量、环境、职业健康安全等方针，建立制度规范，作为员工的行为准则	**2.查看企业的文件清单，确认企业已识别需遵守的法律法规及建立制度规范，作为员工的行为准则，包括：** A.与企业运作有关的法律法规（如《公司法》、《市场主体登记管理条例》、《民法典》、《全民所有制工业企业法》、《票据法》、《商标法》、《专利法》、《著作权法》、《海商法》、《消费者权益保护法》、《破产法》、《证券法》、《个人独资企业法》、《招标投标法》、《电子签名法》等）； B.组织架构及职责分工； C.岗位职责及能力要求说明书； D.管理制度（至少覆盖质量管理体系）； E.工作流程； F.作业指导书； G.表单记录	符合：满足A-G； 基本符合：满足A-D，缺失E-G中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	开展制度规范培训和教育，确保员工理解、认同和贯彻执行	**3.企业通过各种方式进行制度和规范的教育和培训，包括：** A.开展制度和规范的培训（查看培训记录）； B.查看企业网站、宣传栏有制度和规范宣传内容； C.现场观察企业已制作和张贴标语引导员工遵守制度规范； D.对制度执行情况进行定期或专项检查（查看检查记录）； E.对不执行制度的问题进行通报并在必要时采取纠正措施（查看检查结果通报记录和改进措施实施记录）； F.其他：_____	符合：满足A、D、E以及B和C中的任意1项； 基本符合：满足A-C中的任意一项及D和E其中任意一项 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.2 文化建设能力：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.2培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展企业文化建设

【检验级】
a） 在企业的经营方针（如质量方针、环境方针、职业健康安全方针等）的指引下建立制度规范，并对员工进行培训和宣贯，得到员工的理解、认同和执行

【保证级】
a） 依据企业所属行业特点、企业发展需求、相关方需求构建企业文化，并通过适宜的工具和方法进行传播和实践

【预防级】
a） 进行文化评价，了解员工思想意识、行为习惯对支撑企业战略实施的影响和作用，开展文化改进以适应企业内外部环境因素的变化

【卓越级】
a） 在产业链中传播企业文化，获得文化认同，共建质量文化生态

*填报负责人：　　*所在部门：　　检查人：

2. (检验级) 查看企业的文件清单，确认企业已识别需遵守的法律法规及建立制度规范，作为员工的行为准则，包括：　评估示例　我有疑问

- A.与企业运作有关的法律法规（如《公司法》、《市场主体登记管理条例》、《民法典》、《全民所有制工业企业法》、《票据法》、《商标法》、《专利法》、《著作权法》、《海商法》、《消费者权益保护法》、《破产法》、《证券法》、《个人独资企业法》、《招标投标法》、《电子签名法》等）；
- B.组织架构及职责分工；
- C.岗位职责及能力要求说明书；
- D.管理制度（至少覆盖质量管理体系）；
- E.工作流程；
- F.作业指导书；
- G.表单记录
- H、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：企业制度（包含质量管理、环境管理、职业健康安全...

6.4.2 文化建设能力：保证级

□ 级别特征/要求

a)依据企业所属行业特点、企业发展需求、相关方需求构建企业文化，并通过适宜的工具和方法进行传播和实践

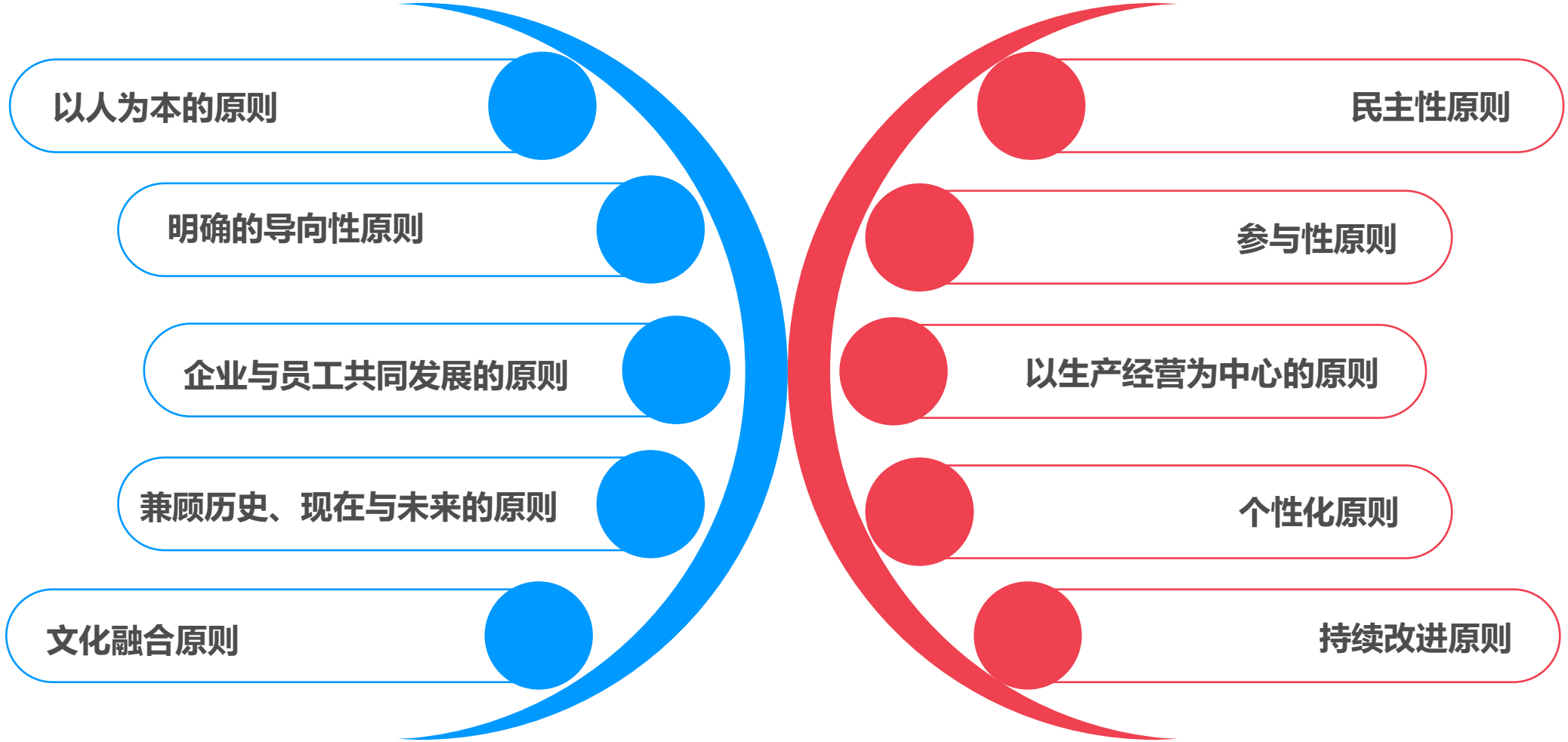
□ 解读

企业需满足以下要求：

- 根据执行情况和企业发展需要，对制度规范进行动态调整；
- 已形成一套为管理层所提倡、上下共同遵守的文化传统和不断革新的行为方式，它体现为企业的价值观、经营理念和行为规范；
- 企业文化中包含诚信、正直以及履行对质量承诺的内容；
- 通过各种渠道（宣传栏、网站、公众号等）并制作宣传资料（标语、视频、文化手册等）进行广泛的宣传（传播）

6.4.2 文化建设能力：企业文化建设原则

口 企业文化建设的原则



6.4.2 文化建设能力：企业文化范例









6.4.2 文化建设能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)依据企业所属行业特点、企业发展需求、相关方需求构建企业文化，并通过适宜的工具和方法进行传播和实践	根据执行情况和企业发展需要，对制度规范进行动态调整	4.查看企业根据运营需要，对制度规范进行动态的调整和更新的制度要求和实施记录，包括： A.已建立对制度规范定期或者在需要时进行评审的制度或要求（包括定期评审周期、需要特别进行评审的情况、评审内容及评审结果输出）； B.对制度规范有定期或在需要时进行评审和更新的记录。	符合：满足A和B； 基本符合：只满足A或B； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	在制度规范的基础上，提炼形成系统的企业文化（包括企业愿景、价值观念、企业精神、道德规范、行为准则、企业制度等）	5.通过查看企业文化手册或宣传资料了解企业构建的文化体系，确认是否包括： A.企业的使命； B.企业的愿景； C.企业的价值观； D.企业的经营理念； E.员工的行为准则； F.其他：_____	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-C，但缺失D及E中的1-2个； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	企业文化中包含诚信、正直以及履行对质量承诺的内容	6.通过查看企业文化手册或宣传资料了解企业构建的文化体系，确认是否包含了： A.诚信的内容； B.正直的内容； C.履行对质量承诺的内容。	符合：满足A-C； 基本符合：满足C，缺失A和B中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.2 文化建设能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)依据企业所属行业特点、企业发展需求、相关方需求构建企业文化，并通过适宜的工具和方法进行传播和实践	通过各种工具和方法进行企业文化的宣传和沟通，得到相关方的理解和认同	7.企业通过多种形式进行了企业文化的宣传和沟通，包括： A.印制和分发企业文化手册（查看手册和分发记录）； B.制作和张贴文化宣传标语（通过现场观察确认）； C.制作宣传视频（查看发布渠道及内容）； D.通过网站宣传（登录网站可查看到相关内容）； E.通过微信公众号宣传（关注微信公众号可查询到相关内容）； F.通过宣传栏宣传（可现场观察到或者看到历史照片记录）； G.有对员工开展专题的教育和培训的记录（查看培训记录）； H.其他：_____	符合：满足A-H中的4个及以上； 基本符合：满足A-H中的2-3个； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
		8.通过抽样访谈各层级管理者及员工，了解他们对企业文化的认识，确认他们是否： A.知道企业文化的各项内容； B.对企业文化表示理解和认同； C.知道自身应该如何践行企业文化。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，但不满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.2 文化建设能力：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.2培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展企业文化建设

【检验级】
a） 在企业的经营方针（如质量方针、环境方针、职业健康安全方针等）的指引下建立制度规范，并对员工进行培训和宣贯，得到员工的理解、认同和执行

【保证级】
a） 依据企业所属行业特点、企业发展需求、相关方需求构建企业文化，并通过适宜的工具和方法进行传播和实践

【预防级】
a） 进行文化评价，了解员工思想意识、行为习惯对支撑企业战略实施的影响和作用，开展文化改进以适应企业内外部环境因素的变化

【卓越级】
a） 在产业链中传播企业文化，获得文化认同，共建质量文化生态

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

4. (保证级) 查看企业根据运营需要，对制度规范进行动态的调整和更新的制度要求和实施记录，包括：　评估示例　我有疑问

- A.已建立对制度规范定期或者在需要时进行评审的制度或要求（包括定期评审周期、需要特别进行评审的情况、评审内容及评审结果输出）；
- B.对制度规范有定期或在需要时进行评审和更新的记录。
- C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：制度规范评审及修订记录）

5. (保证级) 通过查看企业文化手册或宣传资料了解企业构建的文化体系，确认是否包括：　评估示例　我有疑问

- A.企业的使命；
- B.企业的愿景；

6.4.2 文化建设能力：预防级

□ 级别特征/要求

a)进行文化评价，了解员工思想意识、行为习惯对支撑企业战略实施的影响和作用，开展文化改进以适应企业内外部环境因素的变化

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 通过举办各种活动，对良好行为进行宣传、表彰，对不良行为进行警示，将文化转化为员工的行为准则，并落实到实际行动，确保在整个企业内保持共同的价值观和行为模式；
- 定期组织文化评审（如采用奎因模型、麦肯锡7S模型、员工净推荐值（eNPS）等），评价企业文化是否能够支撑企业战略目标的实现并适应企业内外部环境的变化；
- 根据文化评价结果及内外部环境因素的变化，对企业文化及文化建设活动进行动态调整、优化。

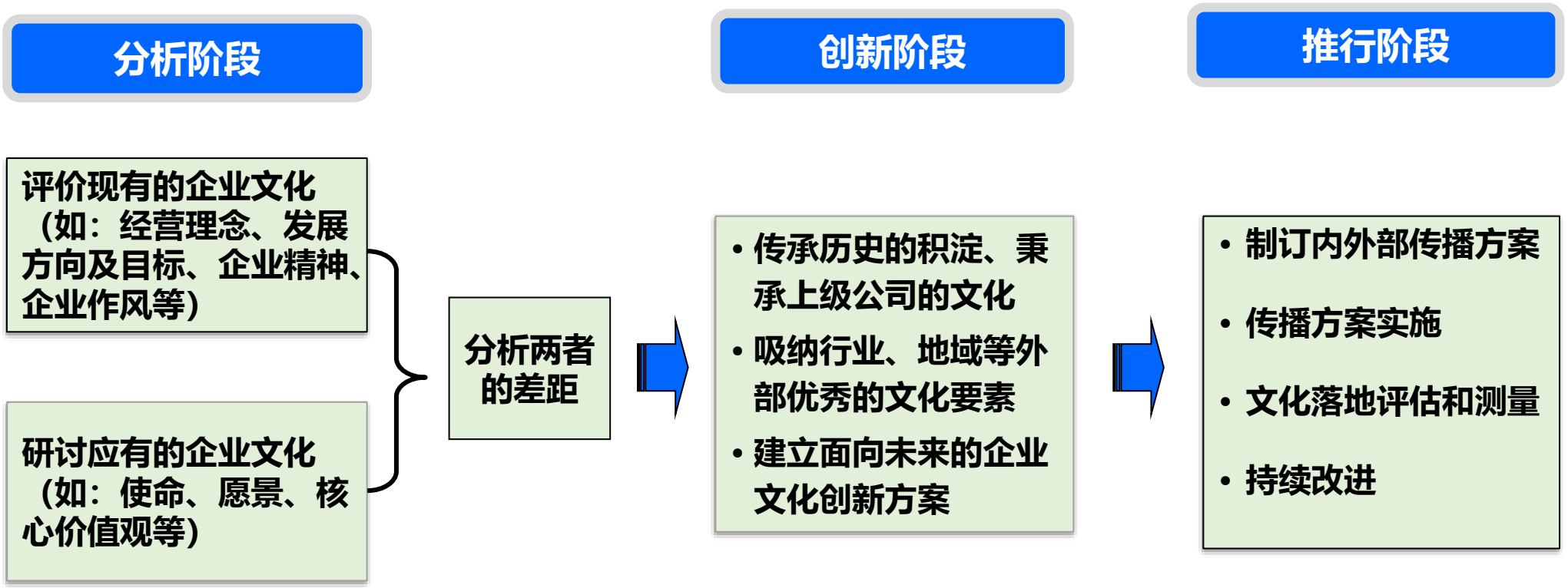
6.4.2 文化建设能力：企业文化落地

□ 企业文化如何落地



6.4.2 文化建设能力：企业文化建设的过程

□ 企业文化建设的三个阶段

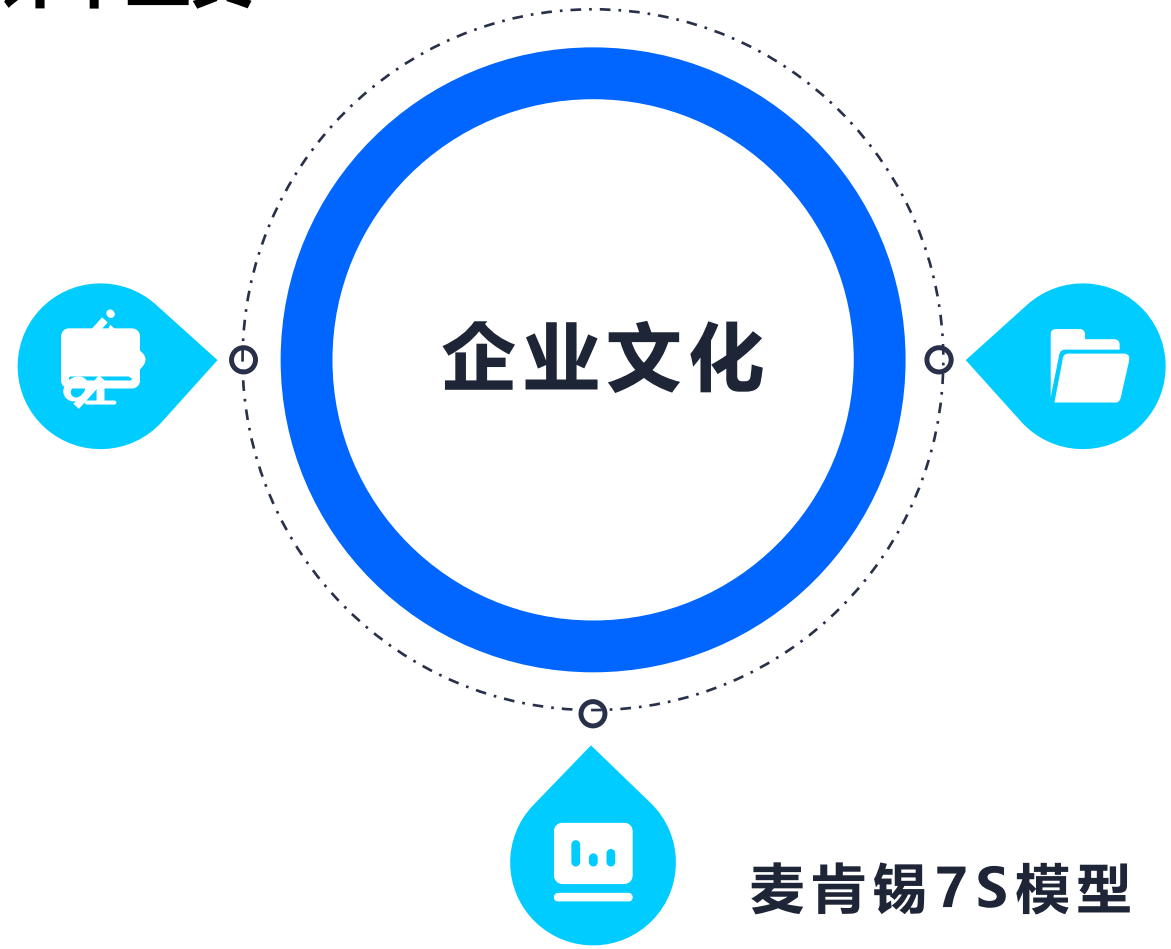


6.4.2 文化建设能力：企业文化评审

口 常用的企业文化评审工具

奎因模型

美国组织行为专家奎因（Quinn）开发的竞争性文化价值模型。该模型把企业文化指标按照内部外部导向和控制授权两个维度进行分类，最后形成四个基本的价值模式。从内在 - 外在、控制 - 灵活两个维度，将组织文化分为目标、规则、支持、创新四种导向，用来实证分析各种导向的文化类型对企业竞争力的影响。



员工净推荐值（eNPS）

员工净推荐值是一个指标，可让企业衡量员工将企业推荐给其他人作为工作好地方的可能性。eNPS调查可以帮助企业衡量员工的幸福程度或不满意程度，确定可以采取哪些措施来改善这些结果，并采取行动。

麦肯锡7S模型

是一种组织诊断工具，引导企业在发展过程中必须全面考虑的各方面因素，其中既包括“硬件”要素(战略、结构和制度)，也包括软件要素(风格、人员、技能和共同愿景)。

6.4.2 文化建设能力：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)进行文化评价，了解员工思想意识、行为习惯对支撑企业战略实施的影响和作用，开展文化改进以适应企业内外部环境因素的变化	通过举办各种活动，对良好行为进行宣传、表彰，对不良行为进行警示，将文化转化为员工的行为准则，并落实到实际行动，确保在整个企业内保持共同的价值观和行为模式	9.企业采取以下方式使企业文化转化为员工的实际行动，包括： A.对员工违规行为进行监视、披露和及时纠正（查看违规行为的通报和后续措施实施记录）； B.对员工的良好行为进行及时通报、表彰和奖励（查看良好行为的表彰和奖励记录）； C.开展优秀员工、岗位能手等的评选和表彰活动（查看活动策划方案、评选结果公示及表彰记录）； D.组织开展群众性质量改进活动（查看活动策划方案、活动开展记录和成果评比、表彰记录）； E.组织开展内部学习和外部交流活动（查看内部学习记录和外部交流活动方案、照片和总结等）； F.设置与质量有关的考核指标（如退货率、返工成本、报废成本、一次交验合格率等）并进行考核（查看指标发布和考核记录）； G.其他：_____	符合：满足A-G中的5个及以上； 基本符合：满足A-G中的3-4个； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.2 文化建设能力：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)进行文化评价，了解员工思想意识、行为习惯对支撑企业战略实施的影响和作用，开展文化改进以适应企业内外部环境因素的变化	定期组织文化评审（如采用奎因模型、麦肯锡7S模型、员工净推荐值(eNPS)等），评价企业文化是否能够支撑企业战略目标的实现并适应企业内外部环境的变化，确定企业文化建设活动是否需要进行改进	10.企业定期针对文化建设开展了评审活动，包括： A. 有评审方案和计划； B. 评审方案和计划中已明确评审采用的模型或者准则； C. 为评审收集了输入信息（如文化宣传的情况、企业员工对文化理解和认同的情况、企业质量意识提升情况、员工意见反馈及处理情况、员工满意度调查情况、员工离职率情况等）； D. 有评审记录证实已按照方案和计划实施了评审； E. 已形成评审报告，作出评审结论，并给出了后续改进建议。	符合：满足A-E； 基本符合：满足E，但缺失A-D中的任意一个； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	根据文化评价结果及内外部环境因素的变化，对企业文化及文化建设活动进行动态调整、优化	11.企业对企业文化及其推行、落地举措进行了调整和优化，包括： A. 已根据文化评审结果和内外部环境因素变化，评估企业文化内容及其建设方案调整和优化的必要性（查看相关的评估报告）； B. 在评估认为需要时对企业文化的内容或企业文化宣传、落实的措施等进行了调整、优化（查看相关的调整优化措施记录）； C. 对调整、优化后的内容进行了内外部沟通（查看内外部沟通的记录）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，但缺失C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.2 文化建设能力：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.2培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展企业文化建设

【检验级】
a） 在企业的经营方针（如质量方针、环境方针、职业健康安全方针等）的指引下建立制度规范，并对员工进行培训和宣贯，得到员工的理解、认同和执行

【保证级】
a） 依据企业所属行业特点、企业发展需求、相关方需求构建企业文化，并通过适宜的工具和方法进行传播和实践

【预防级】
a） 进行文化评价，了解员工思想意识、行为习惯对支撑企业战略实施的影响和作用，开展文化改进以适应企业内外部环境因素的变化

【卓越级】
a） 在产业链中传播企业文化，获得文化认同，共建质量文化生态

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

9. (预防级) 企业采取以下方式使企业文化转化为员工的实际行动，包括：　评估示例　我有疑问

- A.对员工违规行为进行监视、披露和及时纠正（查看违规行为的通报和后续措施实施记录）；
- B.对员工的良好行为进行及时通报、表彰和奖励（查看良好行为的表彰和奖励记录）；
- C.开展优秀员工、岗位能手等的评选和表彰活动（查看活动策划方案、评选结果公示及表彰记录）；
- D.组织开展群众性质量改进活动（查看活动策划方案、活动开展记录和成果评比、表彰记录）；
- E.组织开展内部学习和外部交流活动（查看内部学习记录和外部交流活动方案、照片和总结等）；
- F.设置与质量有关的考核指标（如退货率、返工成本、报废成本、一次交验合格率等）并进行考核（查看指标发布和考核记录）；
- G.其他：____ 请输入其他
- H、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

6.4.2 文化建设能力：卓越级

□ 级别特征/要求

a)在产业链中传播企业文化，获得文化认同，共建质量文化生态。

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 与产业链合作伙伴进行充分的文化交流，构建双方基于文化和价值观相互认同的全面战略合作；
- 与产业链合作伙伴共同打造良好的行业风气和行为准则，促进行业的健康可持续发展。

6.4.2 文化建设能力：企业文化认同和质量文化生态建设

51CTO 内容精选 视频 话题 技术期刊 活动

华为与合作伙伴加强基于文化和价值观的全面合作

经过三天时间的学习和互动交流，华为将公司的发展历程、企业文化建设、企业运营机制、企业管理理念等内容与合作伙伴进行了深入分享，传递“以奋斗者为本”、“烧不死的鸟是凤凰”、“胜则举杯相庆、，败则拼死相救“等华为公司的核心企业文化，加深合作伙伴对华为公司整体的了解和对华为企业文化的认可。

网易首页 > 网易号 > 正文

报道乐山大佛被卖记者被踢出媒... 搜索 申请入驻 >

重构市场秩序，红星美凯龙率50家软装品牌发布首个行业公约！

2021-03-11 17:24:34 来源: 金融界

据中国建筑装饰装修材料协会定制软装分会秘书长叶敏现场表示，中国首个软装品牌联合公约发布，将是一场及时雨，在整个行业快速切换轨道，进入高速增长时代时，首个公约也就是行业规范守则的出现，将有利于保障整个行业的高速前进。

举报

行业首个公约的发布，将促使大家一起规范市场，让这个行业发展变得更加健康。中国涂料工业协会艺术涂料涂装分会理事长梁海生认为，目前，行业年增速达到了30%左右，这给所有软装企业带来了前所未有的机会和挑战。而想要行业行稳致远，制定行业规则尤为必要。

6.4.2 文化建设能力：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)在产业链中传播企业文化，获得文化认同，共建质量文化生态	在产业链中进行文化宣传，获得产业链合作伙伴的文化认同，提升对组织的信任，增强长期合作的信心	12.企业在产业链中开展文化宣传，获得文化认同，已实现： A. 企业在行业内拥有良好的口碑（如获得“最佳雇主”或者被多家知名企业授予优秀供应商称号等）（查看证书或者其他证实性材料） B. 合作伙伴积极参与企业发起的行业技术攻关和质量提升活动（查看相关的活动策划方案和实施记录中是否已包含合作伙伴）； C. 企业与多个合作伙伴建立了战略合作关系（查看双方签署的战略合作协议）； D. 企业在发展过程中持续获得外部资金支持（查看近三年外部资金投入的记录）； E. 企业（或企业负责人）在行业组织中担任重要职务（查看聘书或有渠道查询到相关信息）； F. 其他：_____	符合：满足A-F中的3项及以上； 基本符合：满足A-F中的任意2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	与产业链上下游共同推进文化建设，有效促进行业的健康可持续发展	13.企业在产业链上下游，通过签署协议、公开作出承诺等方式： A. 带领主要供应商共同重质量、讲诚信（查看双方签署的质量协议或诚信公约）； B. 带领主要代理商共同重质量、讲诚信（查看双方签署的质量协议或诚信公约）； C. 带领主要经销商共同重质量、讲诚信（查看双方签署的质量协议或诚信公约）； D. 带领行业内其他厂商及主要客户共同重质量、讲诚信（查看由企业发起并带头签署的行业自律公约或者诚信公约）。	符合：满足A-D其中2项及以上； 基本符合：满足A-D其中任意一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.2 文化建设能力：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.2培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展企业文化建设

【检验级】
a） 在企业的经营方针（如质量方针、环境方针、职业健康安全方针等）的指引下建立制度规范，并对员工进行培训和宣贯，得到员工的理解、认同和执行

【保证级】
a） 依据企业所属行业特点、企业发展需求、相关方需求构建企业文化，并通过适宜的工具和方法进行传播和实践

【预防级】
a） 进行文化评价，了解员工思想意识、行为习惯对支撑企业战略实施的影响和作用，开展文化改进以适应企业内外部环境因素的变化

【卓越级】
a） 在产业链中传播企业文化，获得文化认同，共建质量文化生态

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

12. (卓越级) 企业在产业链中开展文化宣传，获得文化认同，已实现：　评估示例　我有疑问

- A. 企业在行业内拥有良好的口碑（如获得“最佳雇主”或者被多家知名企业授予优秀供应商称号等）（查看证书或者其他证实性材料）；
- B. 合作伙伴积极参与企业发起的行业技术攻关和质量提升活动（查看相关的活动策划方案和实施记录中是否已包含合作伙伴）；
- C. 企业与多个合作伙伴建立了战略合作关系（查看双方签署的战略合作协议）；
- D. 企业在发展过程中持续获得外部资金支持（查看近三年外部资金投入的记录）；
- E. 企业（或企业负责人）在行业组织中担任重要职务（查看聘书或有渠道查询到相关信息）；
- F. 其他：____ 请输入其他
- G、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　（如：在产业链中进行文化宣传获得文化认同的证据）



知识管理能力

6.4.3 知识管理能力：什么是知识和知识管理

口 知识:

通过学习、实践或探索所获得的认识、判断或技能。

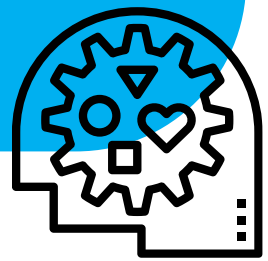
注1：知识可以是显性的，也可以是隐性的；可以是组织的，也可以是个人的。

注2：知识可包括事实知识、原理知识、技能知识和人际知识。

口 知识管理:

是对知识、知识创造过程和知识的应用进行规划和管理的活动。

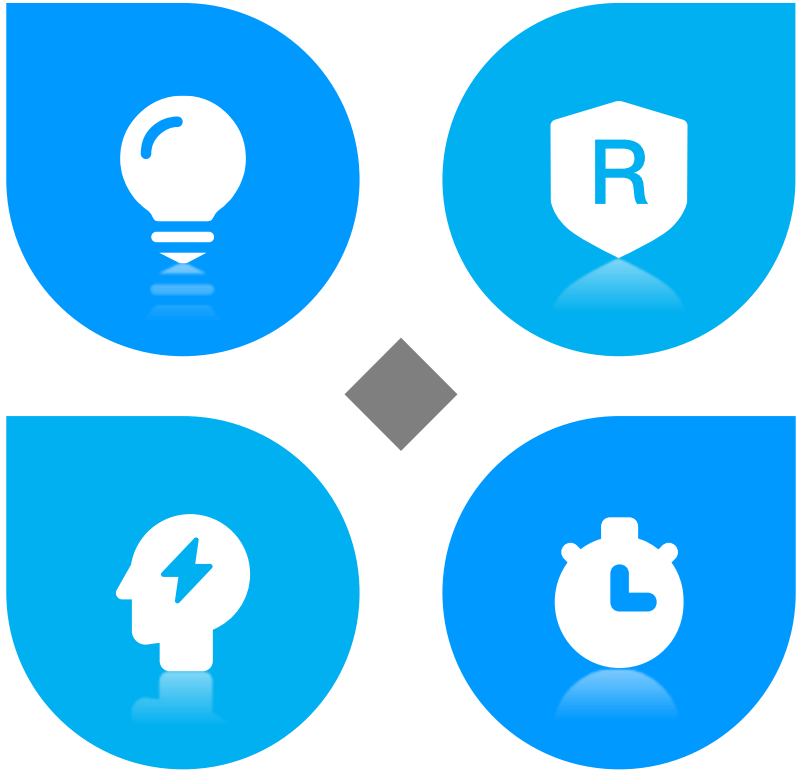
即在组织中构建一个量化与质化的知识系统，让组织中的信息与知识，透过获得、创造、分享、整合、记录、存取、更新、创新等过程，不断地回馈到知识系统内，形成永不间断的累积。个人与组织的知识成为组织智慧的循环，在企业组织中成为管理与应用的智慧资本，有助于企业做出正确的决策，以适应内部和外部环境的变化。



6.4.3 知识管理能力：知识管理的作用

提高组织创新能力

创新源于知识，只有通过有效地管理和利用企业内外部的知识和经验，才能够提升企业的创新能力



增强员工凝聚力

通过共享和传播知识，可以建立团队合作意识，加强部门之间的合作与沟通，形成一种共同进步的文化氛围，从而增强员工的凝聚力

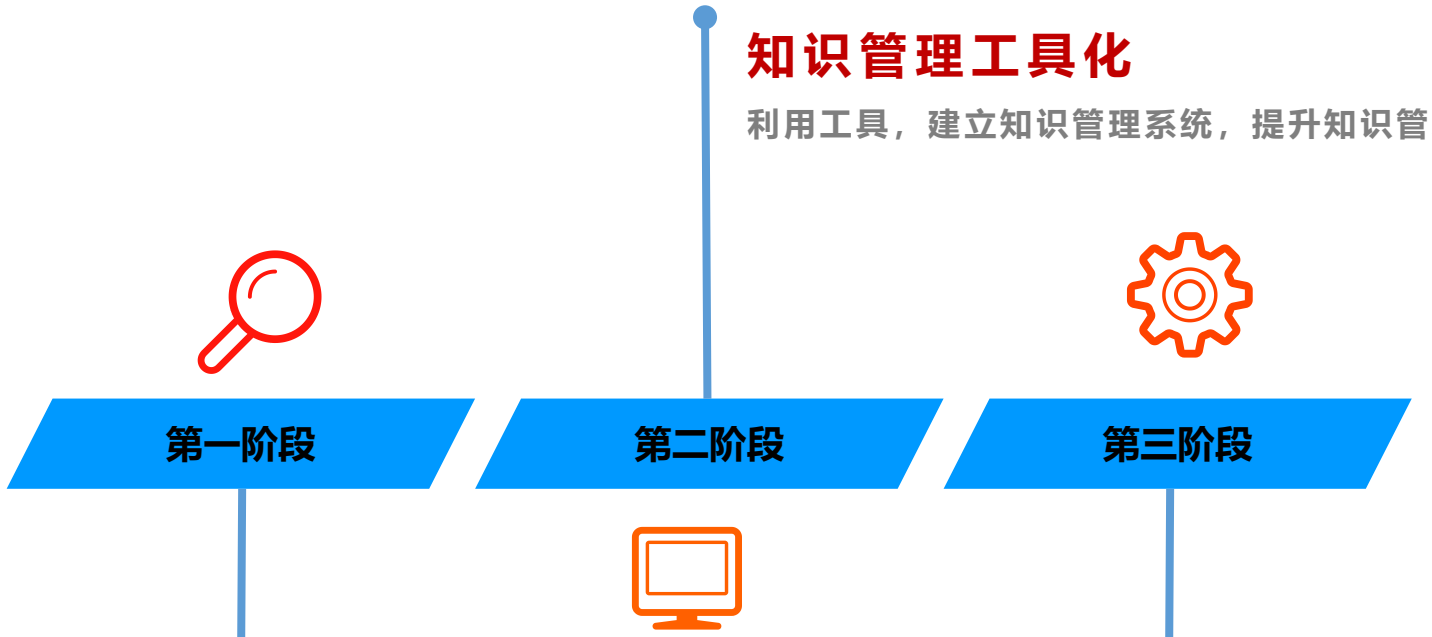
提高生产效率

通过有效地分享和使用知识，可以避免重复劳动、减少错误、缩短开发周期，从而提高生产效率，并降低成本

提高客户满意度

通过管理和利用客户的反馈信息和需求，结合企业内部的知识和经验，可以不断改进产品和服务，更好地满足客户需求和期望，提升客户满意度和忠诚度。

6.4.3 知识管理能力：企业知识管理发展的三个阶段



知识管理工具化

利用工具，建立知识管理系统，提升知识管理的有效性和效率

知识管理流程化

建立管理制度，根据企业运营的需要，识别关键流程中需要沉淀的知识，并予以显性化。

知识管理系统化

对知识管理过程进行系统评价和改进，知识管理实现对企业“全业务、全流程”的有效支撑，并逐渐对外输出，助力行业发展。

6.4.3 知识管理能力：五级特征/要求



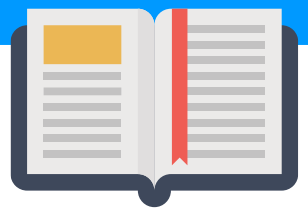
6.4.3 知识管理能力：经验级

级别要求/特征	评价内容
以非正式或者临时的方式进行知识的开发和利用	企业内部基本没有知识的开发和利用，只偶尔进行一些简单的信息交流

口 解读

企业具备以下特征：

- 企业没有知识积累和分享，员工只能依靠自己学习；
- 企业重复劳动多，效率低下，缺乏创新。



6.4.3 知识管理能力：如何填写评估平台（经验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.3培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式进行知识的开发和利用

【检验级】
a） 建立知识管理过程；
b） 在一些关键过程中确定所需的知识并予以创造和共享

【保证级】
a） 建立知识图谱，全面确定过程运行所需的知识；
b） 利用适宜的工具和方法，如建立知识库，开展知识的共享、应用

【预防级】
a） 将知识作为企业战略性基础资源予以管理；
b） 基于知识管理过程的绩效对知识管理过程进行评价和改进

【卓越级】
a） 在产业链上下游之间共享知识与经验，促进行业进步

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

1. (经验级) 企业内部基本没有知识的开发和利用，只偶尔进行一些简单的信息交流　评估示例　我有疑问

A、是　B、否

2. (检验级) 查看企业建立的知识管理相关的制度规范文件，内容需包括：　评估示例　我有疑问

- A.知识管理的范围和对象；
- B.知识管理职责分工；
- C.知识管理流程（包括知识的识别、收集、整理、发布、使用、分享、评估和更新等）；
- D.各流程节点的关键要求；
- E.相关表单记录。
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

6.4.3 知识管理能力：检验级

口 级别特征/要求

a)建立知识管理过程；

b)在一些关键过程中确定所需的知识并予以创造和共享

口 解读

企业需满足以下要求：

- 建立知识管理的制度或以其他方式明确知识管理的职责权限和工作要求；
- 识别企业内部需要保护和传递分享的知识；
- 开展内部经验的积累和传递，如开展好的工作方法或成功经验（或失败教训）的交流或将其中的最佳实践形成作业指导书，对自己的技术诀窍进行保护（如申请知识产权保护）。

6.4.3 知识管理能力：知识管理过程

知识管理过程



6.4.3 知识管理能力：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立知识管理过程	建立知识管理的制度或以其他方式明确知识管理的职责权限和工作要求	2.查看企业建立的知识管理相关的制度规范文件，内容需包括： A.知识管理的范围和对象； B.知识管理职责分工； C.知识管理流程（包括知识的识别、收集、整理、发布、使用、分享、评估和更新等）； D.各流程节点的关键要求； E.相关表单记录。	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-C，缺失D-E中的1个或2个； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.3 知识管理能力：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）在一些关键过程中确定所需的知识并予以创造和共享	识别企业内部需要保护和传递分享的知识	3.企业识别了需要保护、传递和分享的知识，建立了知识清单，查看该清单确认是否包括： A.与企业基本运作相关的知识（如法律法规、产品标准、国家或者地方行业发展规划、政府扶持政策等）； B.与产品研发有关的知识（如知识产权保护、竞品信息、新材料、新工艺等）； C.与市场销售有关的知识（如行业发展、竞争对手和标杆企业的市场动态等）； D.与产品生产有关的知识（如设施设备使用、生产过程管控、产品质量改进、管理体系要求等）； E.与人力资源有关的知识（如劳动法解读、培训课程信息、培训教师信息等）； F.与企业绿色生产有关的知识（如绿色产品设计、环境因素识别、污染防治技术等）； G.与智能制造和数字化转型有关的知识（如知识讲解、行业解决方案、行业成功案例等）； H. 其他：_____	符合：满足A-D及E-G中的2项及以上； 基本符合：满足A-D及E-G中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	开展内部经验的积累和传递，如开展好的工作方法或成功经验（或失败教训）的交流或将其中的最佳实践形成作业指导书，对自己的技术诀窍进行保护（如申请知识产权保护）	4.企业开展了知识的积累和分享，方式包括： A. 组织开展知识和技能培训（查看培训记录）； B. 组织开展行业最佳实践或者失败案例的学习研讨（查看活动通知和学习记录）； C. 组织开展内部经验分享（查看活动通知、分享资料或活动总结等）； D. 基于最佳实践或总结的经验教训编制和更新作业指导书（查看文件清单和修订记录）； E. 申请专利或者软件著作权（查看申请资料或证书）； F. 建立知识库（查看知识库及其访问或者下载记录）； G. 其他：_____	符合：满足A-F； 基本符合：缺失A-F中的1-2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.3 知识管理能力：如何填写评估平台（检验级）



6.4.3 知识管理能力：保证级

口 级别特征/要求

a)建立知识图谱，全面确定过程运行所需的知识，利用适宜的工具和方法，如建立知识库，开展知识的共享、应用

口 解读

- 根据企业发展需要，梳理所需要的知识，建立知识图谱，用可视化方式描述知识资源及其载体，展示它们之间的相互联系；
- 基于知识图谱，全面收集与企业运作有关的内外部信息和数据（如行业发展信息、竞争对手和标杆信息等），提炼成为知识；
- 将知识应用于过程管理；
- 建立知识库，通过文件夹、文件服务器、信息系统等方式进行管理，并及时维护和更新；
- 对入库的知识进行审核，确保知识的可用性；
- 对知识库及时进行维护和更新。

6.4.3 知识管理能力：知识管理的发展变化

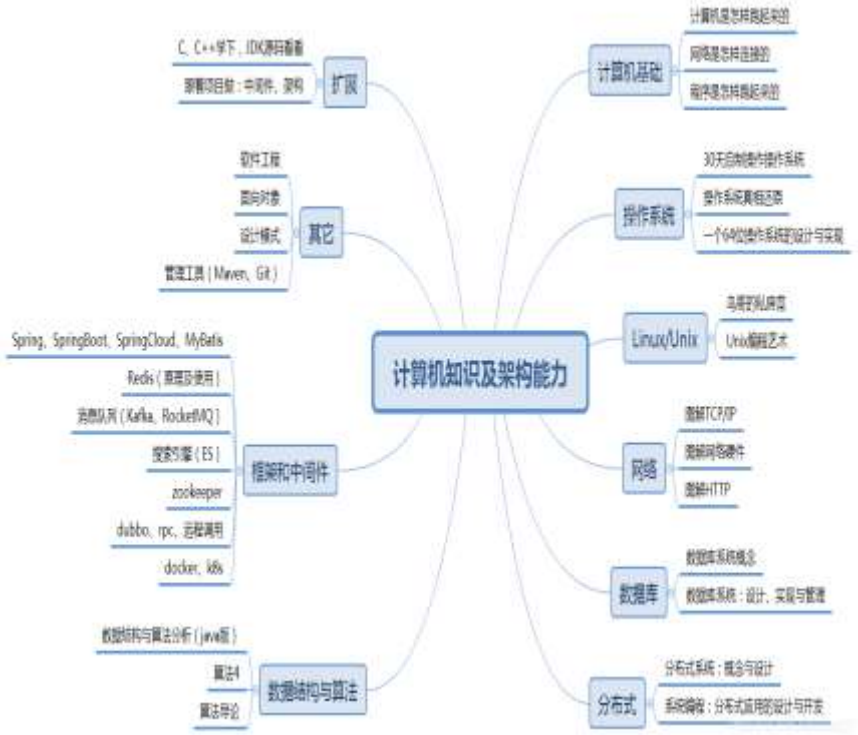
□ 企业知识管理需求的变化

	过去	现在	企业更需要
知识的范围类型	企业内部文本知识为主 体量不大	内外部海量全域知识，包含 文本、维基、图片、音视频等	海量全域多模态知识统一管理
知识的组织形式	对知识进行浅层的 分类和汇聚	在广度和深度上建立知识体 系并能挖掘知识的隐性关系	知识深度关联，挖掘隐含关系
知识的应用场景	提高人效为目标 搜索、推荐、分享、学习	提升业务决策效率为目标 机器理解、辅助决策、推理计算	利用知识图谱平台技术，实现 基于知识关系的洞察、推理和 决策辅助
知识的服务模式	功能导向的模块应用 知识仓库、地图、问答等	面向业务提供中台化的 服务、算法、架构、接口等	构建基于知识图谱的知识服务中 台能力，提供一揽子应用服务、 算法、接口等
知识的业务价值	面向办公、培训等 单一场景为主	面向广泛的各类业务 场景提供统一能力	提供面向产品研发、故障处理、 情报分析、客服支撑、营销支撑 等场景的解决方案

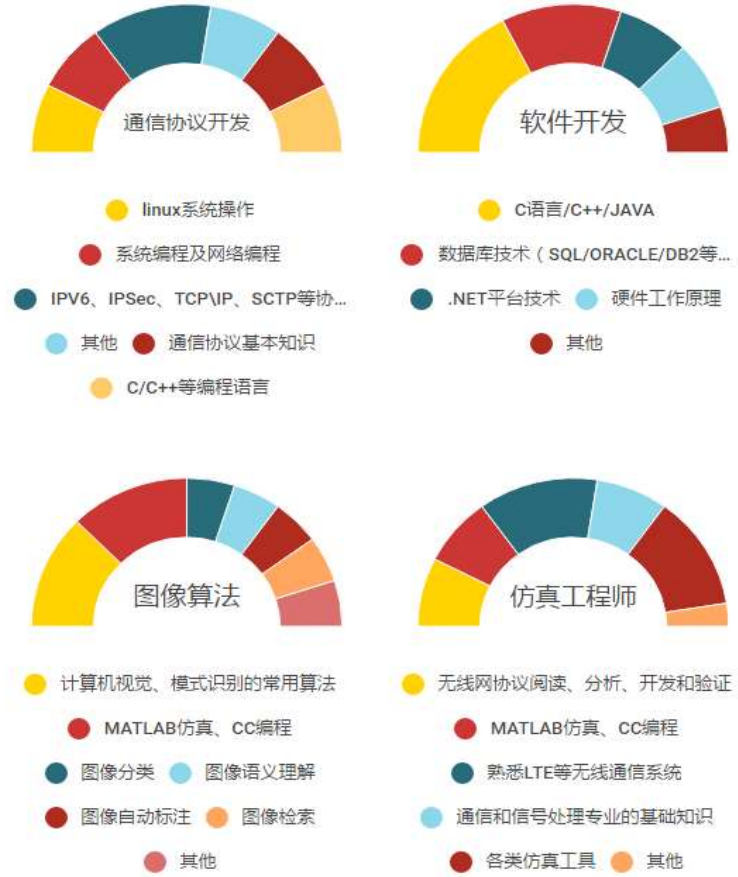
6.4.3 知识管理能力：知识图谱

MEQMC

□ **知识图谱（Knowledge Graph），在图书情报界称为知识域可视化或知识领域映射地图，是显示知识发展进程与结构关系的一系列各种不同的图形，用可视化技术描述知识资源及其载体，挖掘、分析、构建、绘制和显示知识及它们之间的相互联系。**







6.4.3 知识管理能力：知识库

知识库是知识工程中结构化、易操作、易利用、全面有组织的知识集群，是针对某一(或某些)领域问题求解的需要，采用某种(或若干)知识表示方式在计算机存储器中存储、组织、管理和使用的互相联系的知识片集合。



6.4.3 知识管理能力：知识库

口 知识库的作用

知识库使信息和知识有序化，方便信息和知识的检索，并为有效使用打下基础。

知识库加快知识和信息的流动，有利于知识共享与交流。



知识库通过知识的及时获取和分享，有利于实现组织的协作与沟通。

知识库可以提升客户问题处理效率，提高满意度。

6.4.3 知识管理能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）利用适宜的工具和方法，如建立知识库，开展知识的共享、应用	将知识应用于过程管理	5.企业已将知识应用于过程管理，包括（需查看并核实以下方面的证明材料）： A.将知识制作成培训课件； B.将知识制作成作业指导书； C.将知识转化为企业制度规范； D.将知识固化到企业的信息系统流程中； E.其他：_____	符合：满足A-E中的3个及以上； 基本符合：满足A-E中的2个 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	通过文件夹、文件服务器、信息系统等方式建立知识库	6.企业通过以下方式建立了知识库，包括（需访问以下资源以查看并予以核实）： A.共享文件夹； B.文件服务器； C.信息系统中的专门模块； D.单独建立的知识库信息系统。	符合：只满足C或者只满足D 基本符合：只满足A或者只满足B； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	对入库的知识进行审核，确保知识的可用性	7.企业对知识库中的知识： A.建立了审核流程（有相关的文件规定、线下审批表格或者线上审批流程）； B.对知识库中的知识进行了入库审核并保留了审核记录（查看近三个月内入库的知识及其审核记录）。	符合：满足A和B； 基本符合：只满足B，不满足A； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	对知识库及时进行维护和更新	8.企业的知识库： A.有专人负责维护（查看相关的文件规定或者职责说明，访谈被指派人员也得到证实）； B.近三个月内有维护记录（查看知识条目的更新记录、作废知识的清理记录、访问权限的开通或删除记录以及存储空间的检查等）。	符合：满足A和B； 基本符合：只满足B； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.3 知识管理能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）建立知识矩阵，全面确定过程运行所需的知识	根据企业发展需要，梳理所需要的知识，建立基于岗位能力要求的知识矩阵	9.企业开展了以下活动建立和应用知识矩阵，包括： A. 已盘点岗位工作职责（查看研发设计、生产、品质等关键岗位及1-2个支持岗位的职责说明书）； B. 已分析岗位典型任务场景及其知识和能力要求（查看研发设计、生产、品质等关键岗位及1-2个支持岗位的岗位能力清单或者说明书）； C. 已汇总形成岗位知识矩阵（查看研发设计、生产、品质等关键岗位及1-2个支持岗位的知识矩阵图）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A-B，缺失C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	基于知识矩阵全面收集与企业运作有关的内外部信息和数据（如行业发展信息、竞争对手和标杆信息等），提炼成为知识	10.企业根据知识矩阵进行了知识的收集、整理和提炼（注：B-D只能选一项）： A.制定了知识收集、整理、提炼计划（包含收集渠道、任务分工、进度安排和质量要求等内容）； B.已按计划完成了80%及以上的收集、整理、提炼工作（查看知识矩阵及已完成知识开发工作成果）； C.已按计划完成超过50%但不足80%的收集、整理工作（查看知识矩阵及已完成的知识开发工作成果）； D.已完成计划不足50%的收集、整理工作（查看知识矩阵及已完成的知识开发工作成果）。	符合：满足A和B； 基本符合：满足A和C； 不符合：不满足A；或者满足D。

6.4.3 知识管理能力：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.3培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式进行知识的开发和利用

【检验级】
a） 建立知识管理过程；
b） 在一些关键过程中确定所需的知识并予以创造和共享

【保证级】
a） 建立知识图谱，全面确定过程运行所需的知识；
b） 利用适宜的工具和方法，如建立知识库，开展知识的共享、应用

【预防级】
a） 将知识作为企业战略性基础资源予以管理；
b） 基于知识管理过程的绩效对知识管理过程进行评价和改进

【卓越级】
a） 在产业链上下游之间共享知识与经验，促进行业进步

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

5. (保证级) 企业已将知识应用于过程管理，包括（需查看并核实以下方面的证明材料）：　评估示例　我有疑问

- A.将知识制作成培训课件；
- B.将知识制作成作业指导书；
- C.将知识转化为企业制度规范；
- D.将知识固化到企业的信息系统流程中；
- E.其他：____ 请输入其他
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　（如：知识构成过程的输入，实现过程改进的证据）

6. (保证级) 企业通过以下方式建立了知识库，包括（需访问以下资源以查看并予以核实）：　评估示例　我有疑问

6.4.3 知识管理能力：预防级

□ 级别特征/要求

a)将知识作为企业战略性基础资源予以管理；
b)基于知识管理过程的绩效对知识管理过程进行评价和改进

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 以企业战略为导向、面向未来开展知识管理；
- 对知识管理的有效性和效率进行评审和适宜的改进；
- 对积极分享和提供优质知识的员工予以表彰和奖励（如给予公开表扬或者物质奖励）；
- 将知识管理成果转化为企业的技术标准和管理标准予以固化。



6.4.3 知识管理能力：预防级要求解读

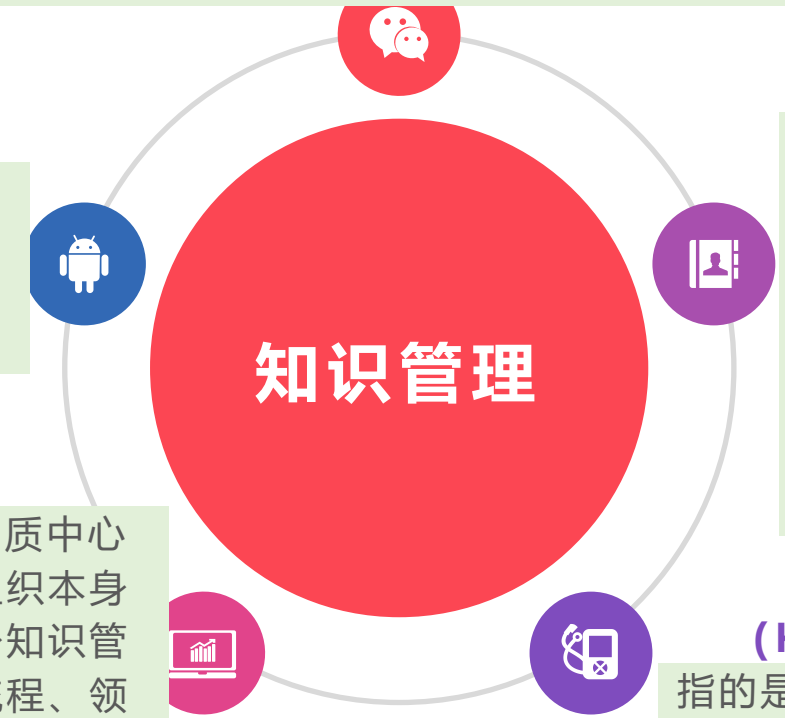
□ 知识管理过程绩效的评估方法

一般评估法

召集员工或者聘请外部专家就以下内容进行打分评价：
（1）应用效果评估：评估实施知识管理后所节省的金钱、时间以及人力；
（2）效果输出评估：通过知识的有用性调查和应用实例进行评估；
（3）管理系统评估：知识管理系统的反应时间，下载数目，站点访问量，每页面或栏目的使用者驻留时间，可用性调查，使用频率，浏览路径分析，用户数，使用系统的用户比例。

David Skyrme Associates的知识管理评估工具

每个部分由5道问题组成的知识管理评估量表。这十个部分是：领导，文化环境，流程、显性知识、隐性知识、知识中心、市场效果、评估、人员和技术、科技基础设施。



知识管理诊断工具（KMD）

这种方法从组织实施知识管理的流程出发，评估确认组织知识管理不足的领域，并找到实施流程中需要改进的步骤。整个流程包括：信息收集 - >信息使用 - >知识学习 - >评估 - >正式确立 - >去除非战略性知识。KMD的评估表共计140道题目，每道题目的评分等级分为强、中、弱三种，根据最后的得分，对组织的知识管理实施做出全面的评估。

知识管理评估工具（KMAT）

由Arthur Andersen顾问公司和美国生产力和品质中心开发的一种实用知识管理评估工具，用来测量组织本身的知识分享和管理知识的程度，并评估组织本身知识管理实践的优劣。评估共有五个部分：知识管理流程、领导、文化、技术及评估，通过这几个方面，可以测量组织在以上五个部分知识管理实施的强度。

知识受益指数（Knowledge Profit Index，KPI）

指的是组织实施知识管理后的有形收益与无形收益的总和，与导入知识管理的总成本的比值。 可以用如下的公式表示：KPI =（有形收益 + W*无形收益）/知识管理导入成本

6.4.3 知识管理能力：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）将知识作为企业战略性基础资源予以管理	以企业战略为导向、面向未来开展知识管理	11.企业以战略为引导开展知识管理工作，包括： A.查看最近一次的战略规划文件，知识管理已作为一项重点工作写入其中； B.在进行战略回顾和检讨时，知识管理是其中一项考察内容（查看战略回顾或者检讨的会议记录或者报告中是否有相关的内容）； C.当发生战略方向调整时，有进行知识更新的记录（查看知识清单的变更记录和知识库中知识的更新记录）； D.企业的知识管理紧跟行业发展趋势，可支撑企业开展技术创新和保持行业领先地位（查看知识清单及知识库中是否有最新行业技术发展信息）。	符合：满足A-D； 基本符合：满足A，但不满足B-D其中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b）基于知识管理过程的绩效对知识管理过程进行评价和改进	对知识管理的有效性和效率进行评审和适宜的改进	12.企业针对知识管理过程： A. 设定了绩效指标（如内部学习研讨的频次、知识库的条目数、知识库更新频率、知识库的每周浏览量、知识利用率等）（查看指标设立的文件及其发布实施的记录）； B. 对绩效指标按要求进行了定期评价（查看近一年的评价记录）； C. 必要时，根据绩效指标的评价结果对知识管理过程进行了适宜的改进（查看当指标未达标时有原因分析和改进措施实施记录）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，但不满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.3 知识管理能力：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.3培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式进行知识的开发和利用

【检验级】
a） 建立知识管理过程；
b） 在一些关键过程中确定所需的知识并予以创造和共享

【保证级】
a） 建立知识图谱，全面确定过程运行所需的知识；
b） 利用适宜的工具和方法，如建立知识库，开展知识的共享、应用

【预防级】
a） 将知识作为企业战略性基础资源予以管理；
b） 基于知识管理过程的绩效对知识管理过程进行评价和改进

【卓越级】
a） 在产业链上下游之间共享知识与经验，促进行业进步

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

11. (预防级) 企业以战略为引导开展知识管理工作，包括：　评估示例　我有疑问

- A.查看最近一次的战略规划文件，知识管理已作为一项重点工作写入其中；
- B.在进行战略回顾和检讨时，知识管理是其中一项考察内容（查看战略回顾或者检讨的会议记录或者报告中是否有相关的内容）；
- C.当发生战略方向调整时，有进行知识更新的记录（查看知识清单的变更记录和知识库中知识的更新记录）；
- D.企业的知识管理紧跟行业发展趋势，可支撑企业开展技术创新和保持行业领先地位（查看知识清单及知识库中是否有最新行业技术发展信息）。
- E、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（）

12. (预防级) 企业针对知识管理过程：　评估示例　我有疑问

6.4.3 知识管理能力：卓越级

口 级别特征/要求

a)在产业链上下游之间共享知识与经验，促进行业进步

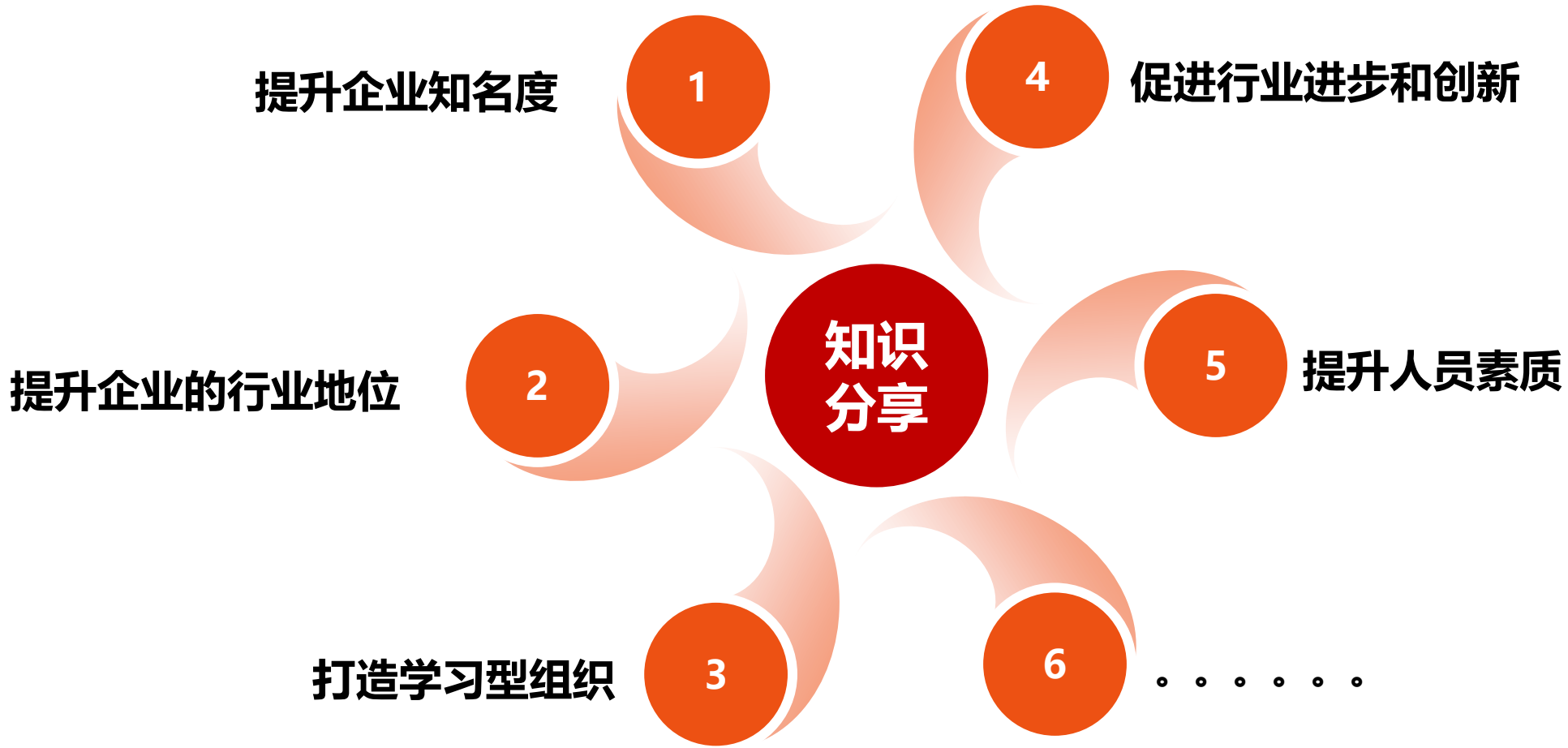
口 解读

企业需满足以下要求：

- 将企业的典型管理经验和技术成果在行业内进行推广（如发表经验总结文章，参与质量奖、质量标杆等奖项申报并分享经验，参加各类经验交流活动等）

6.4.3 知识管理能力：卓越级要求解读

口 对外知识分享的益处



6.4.3 知识管理能力：卓越级要求解读

对外分享知识的方式



通过媒体主动分享

撰写典型经验，在行业权威期刊、企业官网、公众号、企业微博、抖音等平台进行发布。



参加奖项评选或者项目申报

参加全国质量标杆、质量奖等活动申报，获得奖项并积极参加后续的经验分享活动。

6.4.3 知识管理能力：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a)在产业链上下游之间共享知识与经验，促进行业进步	与产业链共享知识和经验，促进行业的技术和管理进步	13.企业通过以下方式在产业链上下游进行知识分享，包括： A. 在行业会议上分享成功经验（查看会议通知、会议议程及分享材料等）； B. 在行业期刊、官网或公众号中分享成功经验（查看这些媒体中的经验材料）； C. 总结典型经验申报质量标杆（查看经验材料和申报或获奖记录）； D. 参加全国性QCC评比等活动（查看参赛资料和报名或者获奖记录）； E. 作为典型示范企业接受同行的观摩学习（查看相关照片或者文字材料）： F. 将自己的经验形成团体、行业或者国家标准（查看已发布实施的标准文本）； G. 其他：_____	符合：满足A-G中的5个及以上； 基本符合：满足A-G中的3-4个； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.3 知识管理能力：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.3培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式进行知识的开发和利用

【检验级】
a） 建立知识管理过程；
b） 在一些关键过程中确定所需的知识并予以创造和共享

【保证级】
a） 建立知识图谱，全面确定过程运行所需的知识；
b） 利用适宜的工具和方法，如建立知识库，开展知识的共享、应用

【预防级】
a） 将知识作为企业战略性基础资源予以管理；
b） 基于知识管理过程的绩效对知识管理过程进行评价和改进

【卓越级】
a） 在产业链上下游之间共享知识与经验，促进行业进步

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

13. (卓越级) 企业通过以下方式在产业链上下游进行知识分享，包括：　评估示例　我有疑问

- A. 在行业会议上分享成功经验（查看会议通知、会议议程及分享材料等）；
- B. 在行业期刊、官网或公众号中分享成功经验（查看这些媒体中的经验材料）；
- C. 总结典型经验申报质量标杆（查看经验材料和申报或获奖记录）；
- D. 参加全国性QCC评比等活动（查看参赛资料和报名或者获奖记录）；
- E. 作为典型示范企业接受同行的观摩学习（查看相关照片或者文字材料）；
- F. 将自己的经验形成团体、行业或者国家标准（查看已发布实施的标准文本）；
- G、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

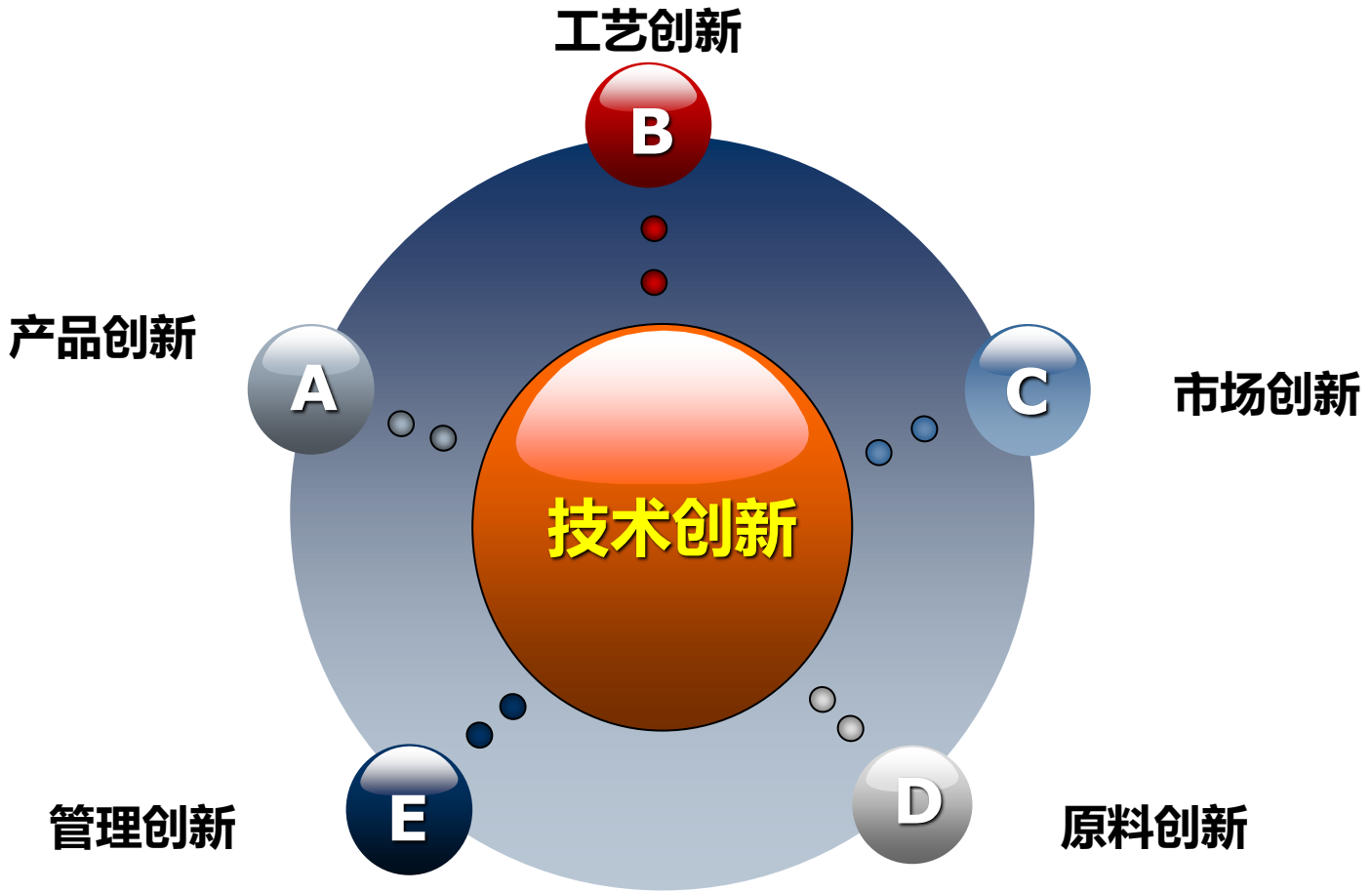
支撑材料：　上传　（如：将企业的典型管理经验和技术成果在行业内进行推广...



技术创新应用能力

6.4.4 技术创新应用能力：什么是技术创新

□ **技术创新**是科技新成果（包括概念、发现、发明和其他成果）转变成一种新的或改进的能够带来经济收益的新技术或新工艺”。



6.4.4 技术创新应用能力：什么是技术创新

口 技术创新：是指科技新成果（包括概念、发现、发明和其他成果）转变成一种新的或改进的能够带来经济收益的新技术或新工艺。

口 指标解读：

按照著名经济学家熊彼特的理论，创新可以分为五大类：分别是工艺创新、原材料创新、产品创新、市场创新、管理创新。

6.4.4 技术创新应用能力：价值和意义

□通过技术创新不断扩大或增加需求方的优质需求，大幅提升企业的收益率，从而推动整个宏观经济持续健康发展。

实现高质量的经济增长

提高企业经济效益



促进新产业的发展

提高企业竞争力

6.4.4 技术创新应用能力：各等级特征/要求



6.4.4 技术创新应用能力：经验级

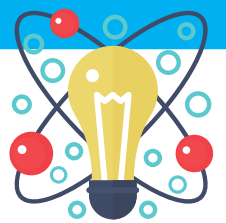
□ 级别特征/要求

a)以非正式或者临时的方式开展技术应用或创新活动

□ 解读

企业具备以下特征：

- 几乎没有开展新技术的应用和创新活动，生产设备及工艺落后，产品缺乏创新，缺乏竞争力。



6.4.4 技术创新应用能力：评估细则和判定标准（经验级）

评估内容	评估细则	判定标准
企业在技术方面的革新是偶发的，没有进行策划和组织	1.企业在技术方面的革新是偶发的，没有进行策划和组织	是 否

6.4.4 技术创新应用能力：如何填写评估平台（经验级）



6.4.4 技术创新应用能力：检验级

□ 级别特征/要求

a)建立过程，定期识别和跟踪行业创新和/或新技术

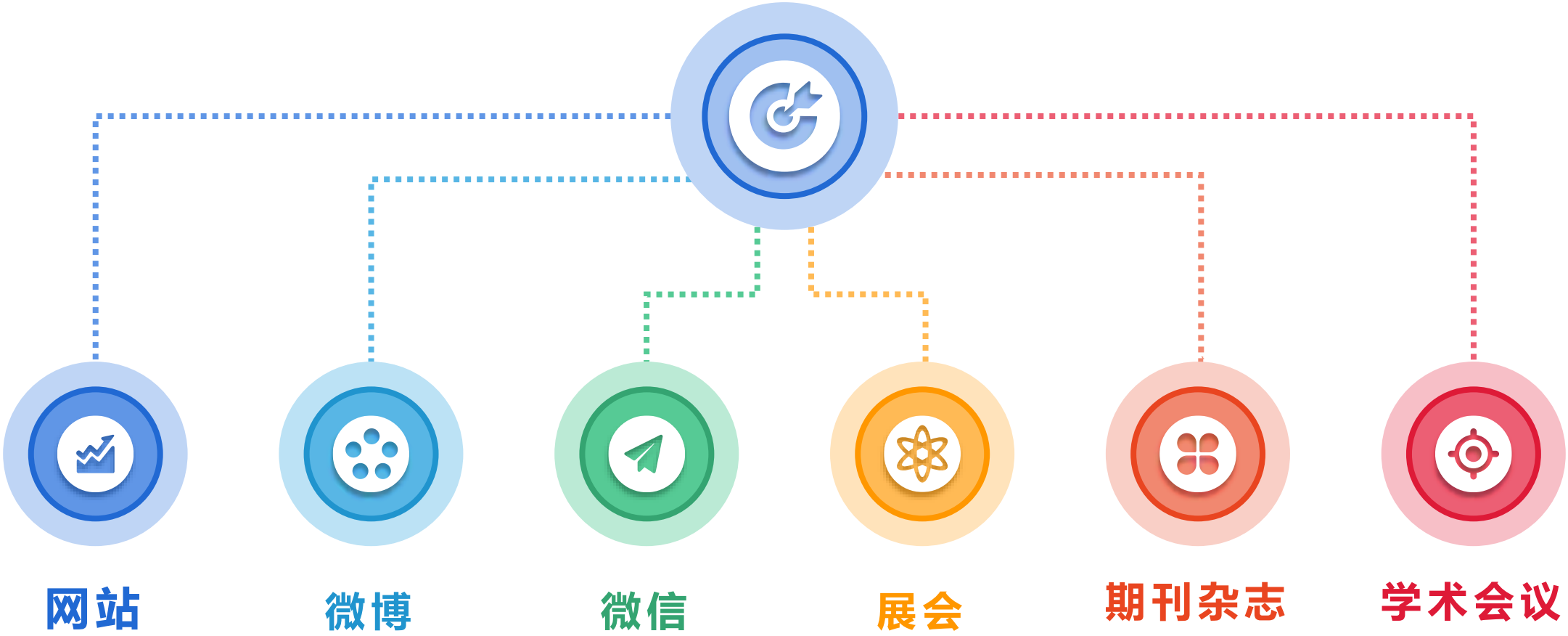
□ 解读

➢ **企业需满足以下要求：**

- 建立技术跟踪机制，对行业内出现的创新和/或新技术进行识别和跟踪；
- 关注和定期跟踪行业技术进步和发展信息



6.4.4 技术创新应用能力：检验级-技术信息获取渠道



6.4.4 技术创新应用能力：评估细则和判定标准（检验级）

评估内容	评估细则	判定标准
建立技术跟踪机制，对行业内出现的创新和/或新技术进行识别和跟踪	2.企业建立新技术的跟踪机制，并已形成制度文件，查看制度文件，确认内容已包括： A.跟踪渠道（如期刊、杂志、展会、网站、微信公众号、视频号等）； B.跟踪的职责分工； C.输出成果要求（至少包括输出形式、输出内容、输出频率、分享渠道等）。	符合：满足A-C； 基本符合：缺失A-C中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
关注和定期跟踪行业技术进步和发展信息	3.企业按照制度文件的要求，开展了行业技术进步和发展信息的跟踪和研究，包括： A. 已定期输出跟踪和研究结果（查看近一年的成果输出物）； B. 已分享输出成果（查看以上成果输出物分享（通过邮件、微信或者会议等方式）的记录）。	符合：满足A和B； 基本符合：只满足A； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.4 技术创新应用能力：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估

显示特征/要求：

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (0%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展技术应用或创新活动

【检验级】
a） 建立过程，定期识别和跟踪行业创新和/或新技术

【保证级】
a） 依据企业战略，利用工具和方法，评价已识别的创新和/或新技术的收益以及相关的风险和机遇；
b） 对于适宜的创新和/或新技术经过成本/收益评价后予以应用

【预防级】
a） 具备支撑创新和/或新技术进步的知识和资源，开展自主技术创新，并评价自主技术创新应用带来的风险和机遇；
b） 形成产品核心技术并拥有自主发明专利；
c） 主导研制与产品技术相关的国家标准

【卓越级】
a） 定期评价技术创新成果应用的收益和影响，以适应企业内外部环境变化及满足相关方需求和期望；
b） 与产业链合作伙伴开展关键核心技术攻关；
c） 产品核心技术处于行业领先水

2. (检验级) 企业建立新技术的跟踪机制，并已形成制度文件，查看制度文件，确认内容已包括： 评估示例 我有疑问

- [ ] A.跟踪渠道（如期刊、杂志、展会、网站、微信公众号、视频号等）；
- [ ] B.跟踪的职责分工；
- [x] C.输出成果要求（至少包括输出形式、输出内容、输出频率、分享渠道等）。
- [ ] D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料： 上传 （如：创新和/或新技术跟踪机制（明确相关的职责、工作内容及工作流程、要求））

3. (检验级) 企业按照制度文件的要求，开展了行业技术进步和发展信息的跟踪和研究，包括： 评估示例 我有疑问

- [ ] A. 已定期输出跟踪和研究结果（查看近一年的成果输出物）；
- [ ] B. 已分享输出成果（查看以上成果输出物分享（通过邮件、微信或者会议等方式）的记录）。
- [ ] C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：搜集的行业技术发展信息）

6.4.4 技术创新应用能力：保证级

口 级别特征/要求

- a）依据企业战略，利用工具和方法，评价已识别的创新和/或新技术的收益以及相关的风险和机遇；
- b）对于适宜的创新和/或新技术经过成本/收益评价后予以应用

口 解读

➢ **企业需满足以下要求：**

- 利用头脑风暴、德尔菲法、FEMA等工具，对已识别的创新和新技术进行相关收益、风险和机遇评价；
- 对行业出现的新技术，根据企业的发展需要进行适用性评价，对成本/收益分析后（如计算投资回报率）确定具备经济性的技术予以应用；
- 拥有自己的核心技术，具备一定的竞争优势。



6.4.4 技术创新应用能力：保证级-头脑风暴法

头脑风暴法：又称脑力激荡法/智激励法/自由思考法，采用会议的方式，利用集体的思考，引导每个参加会议的人围绕某个中心议题，广开言路，激发灵感，鼓励提出任何种类的备选方案，同时禁止对这些方案的批评。让与会者畅所欲言地发表独立见解的一种创造性思考的方法。

实施步骤

第一步	确定头脑风暴会的目的或目标。将问题或题目写在白纸板上。	
第二步	确定使用哪一种头脑风暴会的形式（结构化的还是非结构化的）。	
第三步	与团队回顾头脑风暴会的基本规则。	
	非结构化的头脑风暴	**结构化的头脑风暴**
第四步	个人任意地说出想法。	个人轮流地说出想法。
第五步	所出的主意一起记录在白板纸上。	所出的主意一个一个地记录在白板纸上。
第六步	当团队的主意已出尽后，主持人可以用提问的方式来产生更多的主意。	
第七步	当完成以上步骤后，主持人可以要求澄清先前的主意。	

6.4.4 技术创新应用能力：保证级-德尔菲法

- **德尔菲法（专家调查法）：**是一种采用通讯方式分别将所需解决的问题单独发送到各个专家手中，征询意见，然后回收汇总全部专家的意见，并整理出综合意见。随后将该综合意见和预测问题再分别反馈给专家，再次征询意见，各专家依据综合意见修改自己原有的意见，然后再汇总。这样多次反复，逐步取得比较一致的预测结果的决策方法。

实施步骤

确定问题，要求参与者提出方案

↓

参与者独立（匿名）提出自己的方案

↓

将参与者意见汇总，编辑，再反馈给所有参与者

↓

参与者根据汇总的意见再次提出自己的方案

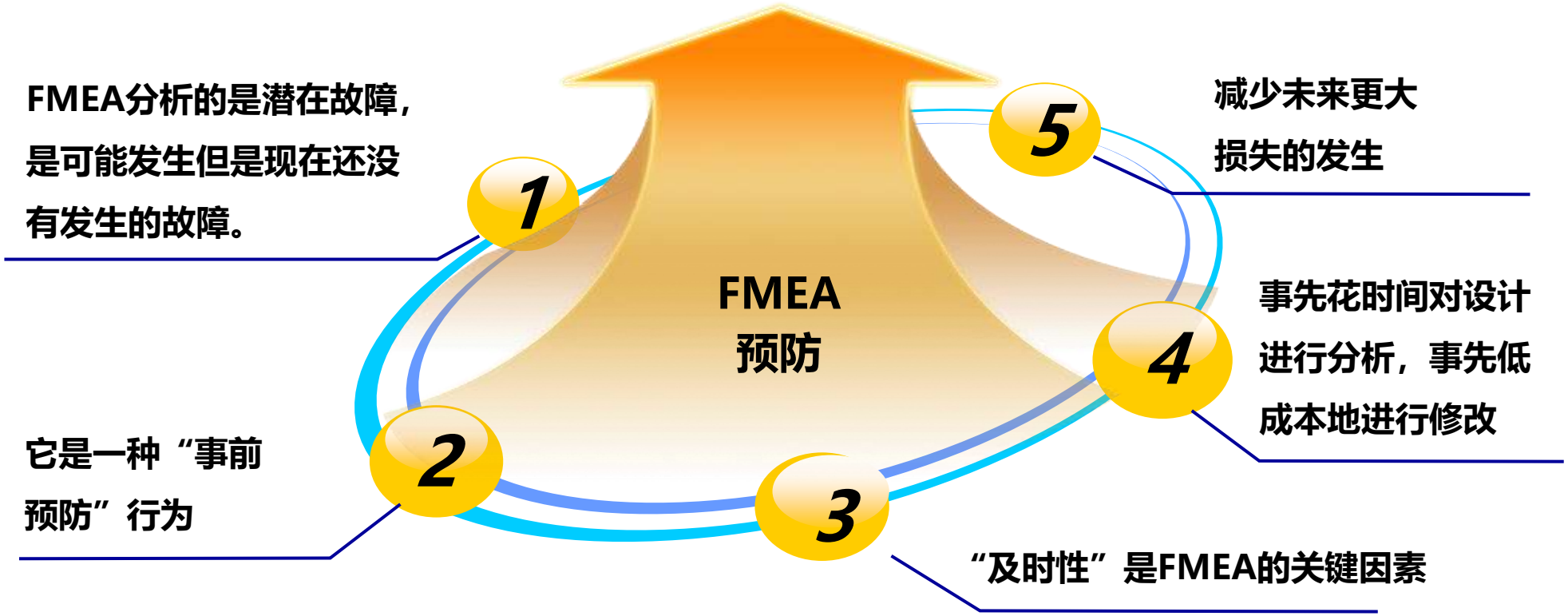
↓

重复第三，第四步的做法，直至取得大体一致意见

6.4.4 技术创新应用能力：保证级-FMEA

- FMEA是通过对可能发生的(和/或已经发生的)失效模式进行分析与判断其可能造成 (和/或已经产生的)的后果而产生的风险程度的一种量化的定性分析计算方法，并根据风险程度的大小，采取有针对性的改进，从而了解产品和/或制造过程的设计能力，达成一种事先预防并实施控制进行持续改进的方法工具。

FMEA是事先预防行为



6.4.4 技术创新应用能力：保证级-FMEA实施七步法

系统分析			风险分析和风险降低			风险沟通
步骤一 规划和准备	步骤二 结构分析	步骤三 功能分析	步骤四 失效分析	步骤五 风险分析	步骤六 优化	步骤七 结果文件化
项目确定	分析范围可视化	产品或过程功能可视化	建立失效链	为失效制定预防和/或计划的控制措施和评级	识别降低风险的必要措施	对降低风险的措施进行沟通
项目规划：目的，时间安排，团队，任务和工具（5T）	DFMEA: 结构树或其它：方块图、边界图、数字模型，实体部件。 PFMEA: 结构树或其它：过程流程图	DFMEA: 功能树/网、功能矩阵、参数图（P图） PFMEA: 功能树/网或其它过程流程图	DFMEA: 每个产品功能的潜在失效影响，失效模式和失效起因 PFMEA: 每个过程功能的潜在失效影响，失效模式和失效起因 FMEA-MSR 失效起因，监视，系统响应和失效影响缓解	DFMEA & PFMEA: 为失效起因制定预防控制措施 为失效起因和/或失效模式准备探测控制 FMEA-MSR: 对发生频率等级分配理由 准备监视控制措施 为失效起因和/或失效模式准备探测控制	为措施实施分配职责和期限	建立文件的内容
FMEA分析中包括什么，不包括什么	DFMEA: 设计接口，相互作用和间隙的识别 PFMEA: 过程步骤和子步骤的识别	DFMEA: 将相关要求与（内部和外部）顾客功能关联 DFMEA & PFMEA: 将要求或特性与功能关联	DFMEA: 用参数图（P图）或失效网来识别产品失效起因 PFMEA: 用鱼骨图（4M）或失效网来识别过程失效起因	DFMEA & PFMEA: 为每个失效链的严重度，频度和可探测度进行评级 FMEA-MSR: 为每个失效链的严重度，频率和监视进行评价	措施实施包括：确定效果，采取措施后进行风险评估	措施记录包括：确定效果，采取措施后进行分析评估
以往基准FMEA经验教训的识别	顾客和供应商工程师团队之间的合作（接口责任）	工程团队之间的合作（系统，安全和零件）	顾客和供应商之间的合作（失效影响）	顾客和供应商之间的合作（严重度）	FMEA团队，管理层，顾客和供应商之间针对潜在失效的合作	文件的内容满足组织，预期读者和相关利益相关者的要求，细节可由相关方商定
结构分析步骤的基础	功能分析步骤的基础	失效分析步骤的基础	FMEA中失效文件编制和风险分析步骤的基础	产品或过程优化步骤的基础	为产品和/或过程要求，预防和探测控制的细化提供基础	记录风险分析和风险降低到的可接受水平

6.4.4 技术创新应用能力：评估细则和判定标准（保证级）

评估内容	评估细则	判定标准
利用头脑风暴、德尔菲法、FEMA等工具，对已识别的创新和新技术进行相关收益、风险和机遇评价	4.企业运用工具或方法包对行业出现的创新和新技术进行了应用可行性评价，包括： A. 对行业出现的创新和新技术的应用可行性有应用工具和方法进行评价的制度或者要求（已明确工具和方法（如头脑风暴法、德尔菲法、FMEA等）及其应用要求）； B.运用适宜的工具和方法进行了评价（查看会议通知、参与人员名单、评价报告等）。	符合：满足A和B； 基本符合：满足A或者B； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	5.企业对行业出现的创新和新技术开展了应用可行性评价，并形成评价报告，查看评价报告，确认其评价内容包括： A.创新和新技术的发展现状； B.创新和新技术在企业中的应用场景； C.创新和新技术在企业应用可能带来的收益； D.创新和新技术在企业应用过程中可能存在的问题（风险）、优势（机遇）； E.创新和新技术在企业应用的措施建议。	符合：满足A-E； 基本符合：缺失A-E中的1-2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
对行业出现的新技术，根据企业的发展需要进行适用性评价，对成本/收益分析后（如计算投资回报率）确定具备经济性的技术予以应用	6.企业对评估后具备可行性的新技术予以了应用，包括： A.制定了应用方案（查看方案内容，至少包含团队组成、职责分工、进度安排、资源要求及保障措施、风险评估及应对措施等）； B.开展了新技术应用（查看应用过程记录）； C.取得了应用成果并进行了应用总结（查看应用总结报告（含应用成本及收益分析）、应用成果鉴定报告等）。	符合：符合A-C； 基本符合：符合B，缺失A或者C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.4 技术创新应用能力：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估

显示特征/要求：

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (0%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展技术应用或创新活动

【检验级】
a） 建立过程，定期识别和跟踪行业创新和/或新技术

【保证级】
a） 依据企业战略，利用工具和方法，评价已识别的创新和/或新技术的收益以及相关的风险和机遇；
b） 对于适宜的创新和/或新技术经过成本/收益评价后予以应用

【预防级】
a） 具备支撑创新和/或新技术进步的知识和资源，开展自主技术创新，并评价自主技术创新应用带来的风险和机遇；
b） 形成产品核心技术并拥有自主发明专利；
c） 主导研制与产品技术相关的国家标准

【卓越级】
a） 定期评价技术创新成果应用的收益和影响，以适应企业内外部环境变化及满足相关方需求和期望；
b） 与产业链合作伙伴开展关键核心技术攻关；
c） 产品核心技术处于行业领先水

4. (保证级) 企业运用工具或方法包对行业出现的创新和新技术进行了应用可行性评价，包括：

评估示例 我有疑问

- A. 对行业出现的创新和新技术的应用可行性有应用工具和方法进行评价的制度或者要求（已明确工具和方法（如头脑风暴法、德尔菲法、FMEA等）及其应用要求）；
- B.运用适宜的工具和方法进行了评价（查看会议通知、参与人员名单、评价报告等）。
- C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：技术评估报告（内容包含技术现状、应用前景、应用收益、应用风险以及规避措施建议等））

5. (保证级) 企业对行业出现的创新和新技术开展了应用可行性评价，并形成评价报告，查看评价报告，确认其评价内容包括：

评估示例 我有疑问

- A.创新和新技术的发展现状；
- B.创新和新技术在企业中的应用场景；
- C.创新和新技术在企业应用可能带来的收益；
- D.创新和新技术在企业应用过程中可能存在的问题（风险）、优势（机遇）；
- E.创新和新技术在企业应用的措施建议。
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料： 上传 （如：技术评估报告（内容包含技术现状、应用前景、应用收益、应用风险以及规避措施建议等））

6.4.4 技术创新应用能力：预防级

口 级别特征/要求

- a）具备支撑创新和/或新技术进步的知识和资源，开展自主技术创新，并评价自主技术创新应用带来的风险和机遇；
- b）形成产品核心技术并拥有自主发明专利，或主导研制与产品技术相关的国家或行业标准。

口 解读

◆ **企业需满足以下要求：**

- 具备技术进步和创新的良好知识和资源基础（如人才、设备设施、资金等）；
- 建立研发风险管理机制，对自主技术研发过程中的风险和机遇予以充分识别和及时应对，确保研发成功率；
- 企业核心技术已申请发明专利，具备较强的市场竞争力；
- 具备适用的中试能力；
- 主导研制与产品技术相关的国家标准。

6.4.4 技术创新应用能力：预防级-企业技术中心

口 企业技术中心认定条件（总则）

（一）有较强的经济技术实力和较好的经济效益，在国民经济各主要行业中具有显著的规模优势和竞争优势。

（二）领导层重视技术创新工作，具有较强的市场和创新意识，能为技术中心建设创造良好的条件。

（三）具有较完善的研究、开发、试验条件，有较强的技术创新能力和较高的研究开发投入，拥有自主知识产权的核心技术、知名品牌，并具有国际竞争力，研究开发与创新水平在同行业中处于领先地位。

（四）拥有技术水平高、实践经验丰富的技术带头人，拥有一定规模的技术人才队伍，在同行业中具有较强的创新人才优势。

（五）技术中心组织体系健全，发展规划和目标明确，具有稳定的产学研合作机制，技术创新绩效显著。

6.4.4 技术创新应用能力：预防级-企业技术中心

口 企业技术中心认定条件（广东省）

（一）机构设立情况。在广东省境内（不含深圳市）依法注册，具有独立承担民事责任的能力，已建立企业技术中心并正常运作一年以上。

（二）组织体系情况。企业技术中心组织体系健全，管理规范，发展规划和发展目标明确，与高校或科研院所建立稳定的合作渠道；创新成果显著，知识产权管理水平较高，拥有自主知识产权的核心技术和品牌；技术标准体系完善，能将科技成果及时转化为技术标准。

（三）规模效益情况。具有一定的规模和较好的经济效益，企业年主营业务收入不低于1亿元。

（四）研发投入情况。具有稳定、较高的研究开发投入，企业技术中心经费纳入企业财务年度预算，满足以下条件之一：

1.企业年主营业务收入10亿元及以上的，其年度研究与试验发展经费支出额不低于3000万元；

2.企业年主营业务收入10亿元以下的，其年度研究与试验发展经费支出额占主营业务收入比重不低于3%且不低于800万元；

3.建筑业企业年度研究与试验发展经费支出额占主营业务收入比重不低于0.5%且不低于800万元。

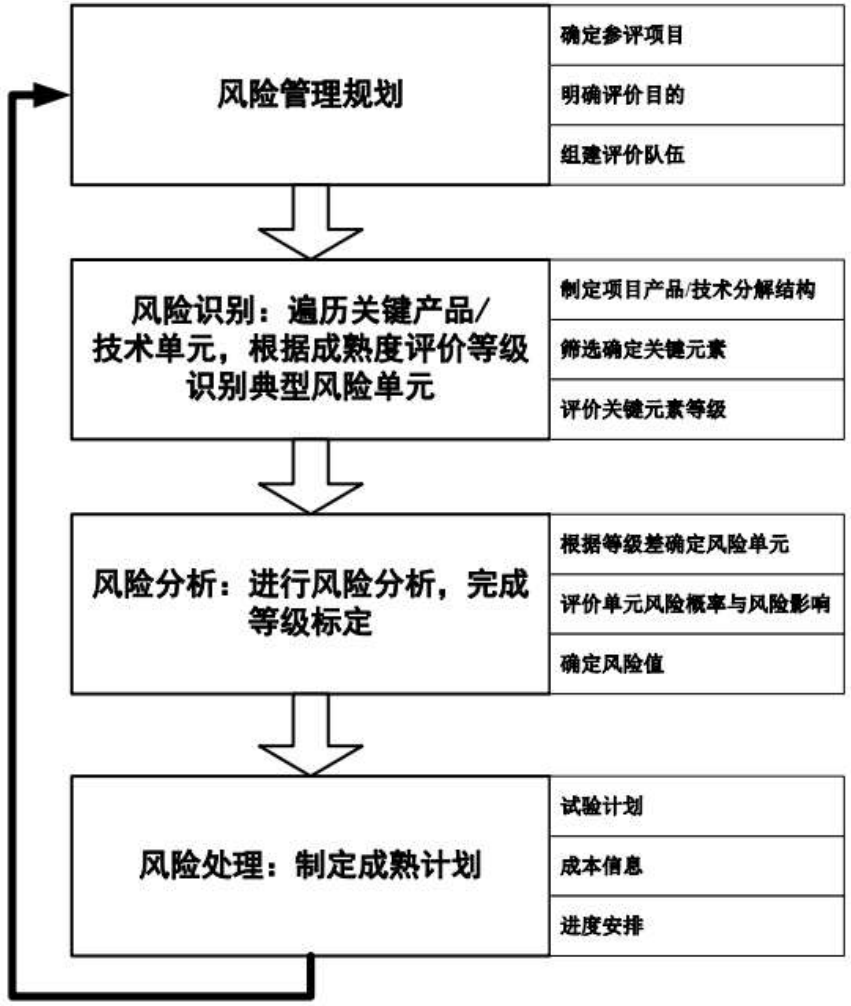
（五）研发人员情况。具有较强的创新人才优势，拥有技术水平高、实践经验丰富的技术带头人，企业专职研究与试验发展人员数不少于50人（建筑业企业不少于60人）。

（六）研发设备情况。具有比较完善、可靠的研究、开发、试验条件，企业技术开发仪器设备原值及研发用软件购置费不低于800万元（建筑业企业不低于1000万元）。

6.4.4 技术创新应用能力：预防级-技术风险评估

- 典型的基于技术成熟度模型的风险评价过程主要包括：风险管理规划、风险识别、风险分析和风险处理等几个方面

技术风险评价流程



6.4.4 技术创新应用能力：预防级-中试能力

□ 中试是产品正式投产前的试验，是产品在大规模量产前的较小规模试验

➢ **中试作用：**

一项技术走出实验室，变成产品，成功转化的概率能达到多少？有相关数据分析：如果经过中试，成功率能达到50%-80%，没有经过中试的项目成功率低于30%，由此可见中试环节的重要性，被喻为是跨越“达尔文死海”，促进技术成功转化的重要环节。

➢ **中试验证的内容：**

1.工艺验证（工艺流程、工艺路线、单板工艺、整机工艺、包装工艺、物流工艺）；
2.工装验证（装配工装、测试工装、生产设备）；
3.生产测试环境、测试程序、工作程序验证，并完成相应检定规程；
4.结构验证；
5.产品数据验证（BOM、PCB、SCH等设计文件及生产性工艺文件验证）；
6.产品可靠性验证；
7.物料可采购性验证；
8.研发遗留问题进行验证。

6.4.4 技术创新应用能力：评估细则和判定标准（预防级）

评估内容	评估细则	判定标准
具备技术进步和创新的良好知识和资源基础（如人才、设备设施、资金等）	**7.企业具备技术创新资源，包括：** A.资金（查看财务报表，每年研发投入在当年营业收入的3%以上）； B.组织架构（查看组织架构图，设置有专门的研发部门）； C.人员（查看企业人数统计数据及研发人员职称记录，研发人员比例不低于企业员工人数的10%）； D.设备设施（查看研发设施设备清单及中试实验报告，实验设备具备中试能力）； E.制度机制（查看文件清单，有研发管理流程、制度和创新激励政策）； F.其他：____	符合：符合A-E； 基本符合：满足A、C、D，缺失B和E中的1-2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
建立研发风险管理机制，对自主技术研发过程中的风险和机遇予以充分识别和及时应对，确保研发成功率	**8.企业建立了研发风险管控机制以提升研发成功率，包括：** A. 建立研发风险管理流程（查看相关文件规定或者已固化在信息系统中的相关流程）； B. 确立研发风险评估准则（查看包含研发风险计算方法及结果判定标准的文件）； C. 在研发过程中开展风险识别，确定不可接受风险并制定规避措施（查看近一年内典型研发项目的风险评估记录，看是否识别了不可接受风险并制定了风险控制措施）； D. 对研发过程开展风险跟踪，并输出跟踪报告（查看风险跟踪记录，已对以上风险控制措施的执行情况进行跟踪，确保风险降低到可接受水平）； E. 制定研发项目成功率管控目标并已达成（查看最近一次的研发成功率指标统计结果）。	符合：满足A-E； 基本符合：满足A，缺失B-E中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.4 技术创新应用能力：评估细则和判定标准（预防级）

评估内容	评估细则	判定标准
具备适用的中试能力	9.企业进行了中试能力建设，可验证（通过查看最近一次新产品研发记录获取证实性材料）： A.工艺状况； B.工装状况； C.测试环境、测试程序、工作程序； D.产品结构； E.产品数据（如BOM表）； F.物料的可采购性； G.产品可靠性； H.研发遗留问题； I.其他：_____	符合：满足A-H； 基本符合：缺失A-H中的1-3项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
企业核心技术已申请发明专利（适用时），具备较强的市场竞争力，或主导研制与产品技术相关的国家或行业标准	10.企业的技术创新能力达到以下水平： A. 产品核心技术已至少获得1项发明专利（查看专利证书），且有近一年内由专业机构或专家出具的证明材料证实其具备较高技术水平和市场竞争力； B. 近三年已主导研制了与产品技术相关的至少一项国家标准，并已发布实施（在公开渠道可查询到已发布实施的标准文本）； C. 近三年已主导研制了与产品技术相关的至少一项行业标准，并已发布实施（在公开渠道可查询到已发布实施的标准文本）； D. 企业主导研制的与产品技术相关的行业或国家标准还在编制中，尚未发布实施（查看标准立项及批复资料、编制说明、编制计划和标准草案文本）。	符合：满足A-C中的任意一项； 基本符合：仅满足D； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.4 技术创新应用能力：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (0%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展技术应用或创新活动

【检验级】
a） 建立过程，定期识别和跟踪行业创新和/或新技术

【保证级】
a） 依据企业战略，利用工具和方法，评价已识别的创新和/或新技术的收益以及相关的风险和机遇；
b） 对于适宜的创新和/或新技术经过成本/收益评价后予以应用

【预防级】
a） 具备支撑创新和/或新技术进步的知识和资源，开展自主技术创新，并评价自主技术创新应用带来的风险和机遇；
b） 形成产品核心技术并拥有自主发明专利；
c） 主导研制与产品技术相关的国家标准

【卓越级】
a） 定期评价技术创新成果应用的收益和影响，以适应企业内外部环境变化及满足相关方需求和期望；
b） 与产业链合作伙伴开展关键核心技术攻关；
c） 产品核心技术处于行业领先水

7. (预防级) 企业具备技术创新资源，包括：　　评估示例　我有疑问

- [ ] A.资金（查看财务报表，每年研发投入在当年营业收入的3%以上）；
- [ ] B.组织架构（查看组织架构图，设置有专门的研发部门）；
- [ ] C.人员（查看企业人数统计数据及研发人员职称记录，研发人员比例不低于企业员工人数的10%）；
- [ ] D.设备设施（查看研发设施设备清单及中试实验报告，实验设备具备中试能力）；
- [ ] E.制度机制（查看文件清单，有研发管理流程、制度和创新激励政策）；
- [ ] F.其他：___ 请输入其他

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

* 支撑材料：上传　（如：技术研发资源及能力介绍（含研发团队人员数量及占比、年龄分布、学历水平、职称和资质情况，研发团队...

6.4.4 技术创新应用能力：卓越级

□ 级别特征/要求

- a）定期评价技术创新成果应用的收益和影响，以适应企业内外部环境变化及满足相关方需求和期望；
- b）与产业链合作伙伴开展关键核心技术攻关；
- c）产品核心技术处于行业领先水平；
- d）主导研制与产品技术相关的国际标准。

□ 解读

➢ **企业需满足以下要求：**

- 持续收集、分析新技术、新方法应用的信息，并及时评估相关收益；
- 采用技术成熟度评估模型，对企业自主创新技术的产业化程度进行评估，帮助研发团队和管理层评估技术的可行性和市场潜力；
- 带领产业链合作伙伴开展关键核心技术攻关，突破行业技术瓶颈，提升行业技术水平；
- 根据市场竞争需要和相关方的要求，不断开发新技术和新方法，产品核心技术处于行业领先地位；
- 建设中试平台，管理技术研发试验过程及试验数据；
- 主导研制与产品技术相关的国际标准。

6.4.4 技术创新应用能力：卓越级-技术成熟度评估

◆ 技术成熟度评估

- 《国家技术转移体系建设方案》（国发〔2017〕44号）提出推广技术成熟度评价，促进技术成果规模化应用。

- 科技成果成熟度（一般也称为技术成熟度）是综合反映科技成果的技术实用性程度、在技术生命周期中所处的位置，以及实施该成果的工艺流程与所需配套资源的完善程度等，也是反映某个具体系统或项目中的技术所处的发展状态，以及该技术对于达到或实现该系统或项目预期目标的满足程度。



6.4.4 技术创新应用能力：卓越级-技术成熟度评估

口 技术成熟度评估模型

- NASA于20世纪70年对提出的技术成熟度（TRL）共分为9个等级，等级为1的成熟度最低、技术风险最高；等级为9的成熟度最高、技术风险最低。各级定义与内涵如表1所示，其核心理念是强化各阶段科研工作的验证，步进式地控制技术风险。

表 1 技术成熟度等级（TRL）

TRL	定义	内涵要素		
		技术载体		验证环境
TRL1	发现和报告技术基本原理	无（纸面研究）	无（纸面研究）	
TRL2	阐明技术概念和用途	无（纸面研究）	无（部分编码）	无
TRL3	验证技术概念的关键功能和特性	实验室样件	代理处理器上的一些算法	实验室
TRL4	在实验室环境下完成基础部件/原理样机验证	基础部件	软件算法变为伪代码，达到单机模块	实验室
TRL5	在相关环境下完成部件/原理样机验证	部件	软件完成单个功能/模块的编码，并完成“软/硬件 bug”试验	仿真环境
TRL6	在相关环境下完成系统/子系统模型或样机验证	系统/子系统的模型或样机	在实验室环境中演示验证典型软件系统或原型机。	高逼真度的仿真演示或有限的/受限制的运行演示，如飞行试验台
TRL7	在使用环境下完成系统样机验证	系统样机	在使用环境中在处理器上进行样机试验。	有代表性的真实环境中的运行演示，如演示验证飞机
TRL8	完成实际系统试验验证	实际系统	软件集成。在使用环境中进行软件所有功能测试	在实际系统应用中进行研制试验与评估
TRL9	完成实际系统使用验证	实际系统	软件系统使用验证	在任务环境中进行试验与评估

据国外学者统计，创新活动中42%的发明处于概念验证阶段（即TRL2阶段），29%的发明处于实验室原型（机）状态（即TRL4阶段），能够实际商业化应用的只有12%。

6.4.4 技术创新应用能力：卓越级-中试平台

口 中试平台

◆ **作为成果转化链条上的重要一环——概念验证和中试熟化环节是破题“科技成果转化”的关键所在：**

- 中试平台：用于实验、测试和验证某些新技术、产品或服务的环境或平台
- 企业内部：中试过程和数据的管理

◆ **公共服务：**

- 科技成果转化中试平台（以下简称“中试平台”），是指围绕产品试制、产学研联合攻关等小试、中试需求，解决工业化、商品化关键技术问题而进行的试验或试生产，为规模化生产提供成熟、适用、成套技术而开展中间试验的科研开发实体。主要功能包括：面向社会提供概念产品试制、质量性能检测、二次开发实验、产品工艺验证、制程工艺改进、工艺放大熟化、小批量试生产、技术咨询等中试服务
- 建设“中试平台”可加快提升科技成果转化和产业化水平，促进创新链产业链资金链人才链深度融合，有力有效推动创新成果转化

6.4.4 技术创新应用能力：评估细则和判定标准（卓越级）

评估内容	评估细则	判定标准
持续收集、分析新技术、新方法应用的信息，并及时评估相关收益	11.企业对自身运用的新技术和新方法： A.建立了定期收益或影响评价机制（查看相关制度文件或者信息系统流程）； B.建立了评价准则（查看规定的评价项目和评分规则）； C.按照评价准则实施了评价（查看企业近三年引入的新技术和新方法清单，确认均已按规则进行了评价）； D.形成了评价报告（查看评估报告内容，确认已给出评价结论和后续措施建议）。	符合：满足A-D； 基本符合：满足C，但缺失A、B和D中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
采用技术成熟度评估模型，对企业自主创新技术的产业化程度进行评估，帮助研发团队和管理层评估技术的可行性和市场潜力	12.查看企业产品核心技术和主要工艺技术清单，企业采用技术成熟度模型对这些技术的产业化程度进行评估，评估内容包括： A. 实用性程度； B. 技术生命周期； C. 工艺流程的完善程度； D. 配套资源的完善程度； E. 技术发展状态。	符合：满足A-E； 基本符合：缺失A-E中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
带领产业链合作伙伴开展关键核心技术攻关，突破行业技术瓶颈，提升行业技术水平	13.企业带领产业链合作伙伴开展关键核心技术攻关： A.近三年来已立项开展至少1个关键核心技术攻关项目（查看项目立项资料和项目实施计划）； B.近三年来至少已有1个关键核心技术攻关项目通过验收（查看项目验收报告、成果鉴定资料和成果推广应用记录）。	符合：满足A和B； 基本符合：只满足A，不满足B； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.4 技术创新应用能力：评估细则和判定标准（卓越级）

评估内容	评估细则	判定标准
根据市场竞争需要和相关方的要求，不断开发新技术和新方法，产品核心技术处于行业领先地位	**14.企业拥有的产品核心技术：** A.有专业机构或专家出具的证明材料证实处于行业领先地位（查看材料是否已经专业机构盖章和专家签字确认）； B.有具备可信信息来源的自我评价报告证实处于行业领先地位（查看并核实其中的信息）。	符合：满足A； 基本符合：只满足B，不满足A； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
建设中试平台，管理技术研发试验过程及试验数据	**15.企业的中试平台：** A. 已建成并投入使用（查看立项资料、验收报告和使用记录（研发实验过程记录及试验数据））； B. 已实现行业共享（公开渠道可查询到对外发布的提供共享的信息以及有同行使用的记录）。	符合：满足A和B； 基本符合：只满足A，不满足B； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
主导研制与产品技术相关的国际标准	**16.企业在标准研制方面：** A. 近三年内已主导研制与产品技术有关的至少一项国际标准，并已发布实施（在公开渠道可查询到已发布实施的标准文本）； B. 主导研制的与产品技术有关的国际标准还在制定过程中，尚未发布实施（查看标准立项及批复资料、编制说明、编制计划和标准草案文本）。	符合：满足A； 基本符合：只满足B，不满足A； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.4 技术创新应用能力：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (0%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (0%)

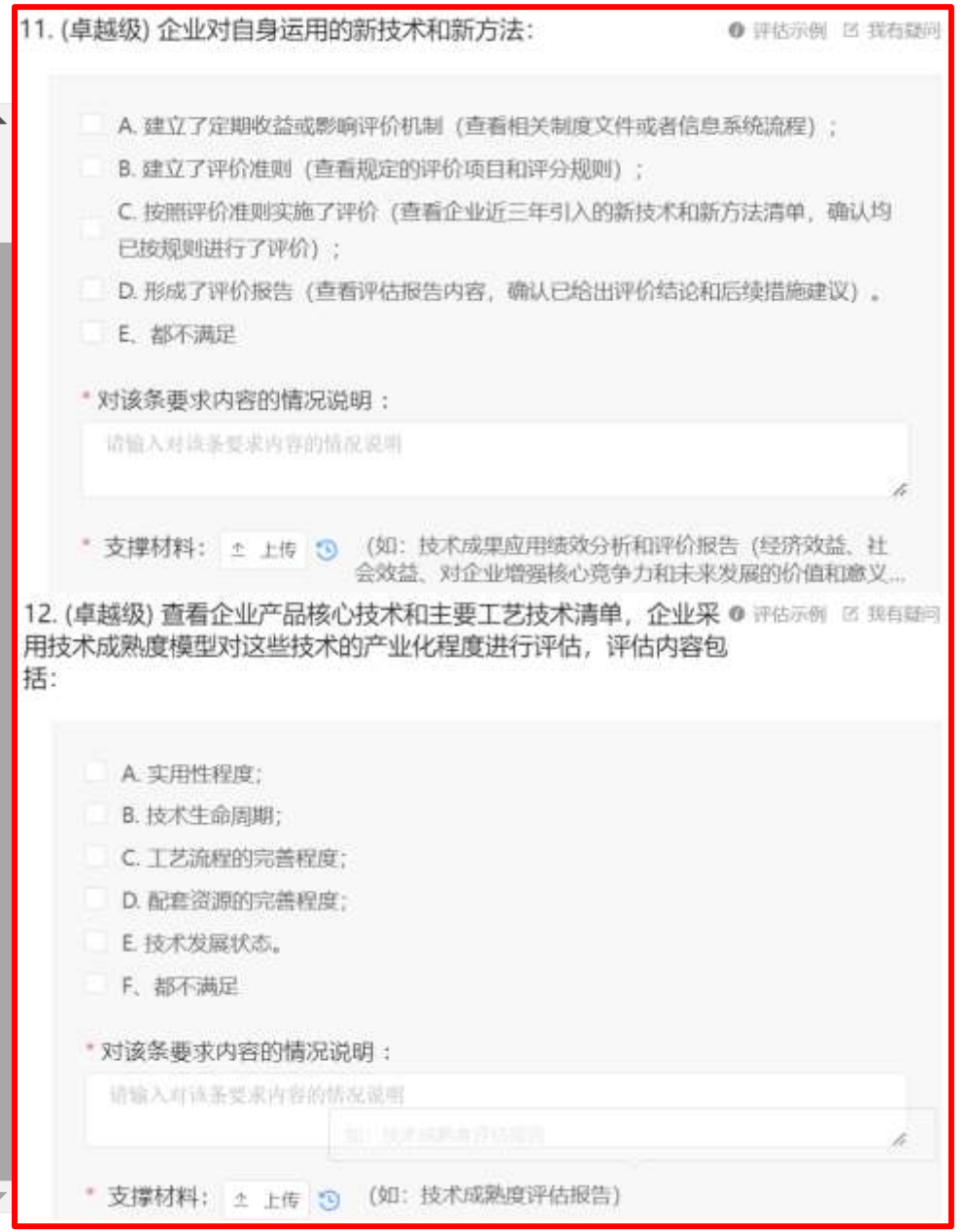
术应用或创新活动

【检验级】
a） 建立过程，定期识别和跟踪行业创新和/或新技术

【保证级】
a） 依据企业战略，利用工具和方法，评价已识别的创新和/或新技术的收益以及相关的风险和机遇；
b） 对于适宜的创新和/或新技术经过成本/收益评价后予以应用

【预防级】
a） 具备支撑创新和/或新技术进步的知识和资源，开展自主技术创新，并评价自主技术创新应用带来的风险和机遇；
b） 形成产品核心技术并拥有自主发明专利；
c） 主导研制与产品技术相关的国家标准

【卓越级】
a） 定期评价技术创新成果应用的收益和影响，以适应企业内外部环境变化及满足相关方需求和期望；
b） 与产业链合作伙伴开展关键核心技术攻关；
c） 产品核心技术处于行业领先水平；
d） 主导研制与产品技术相关的国际标准

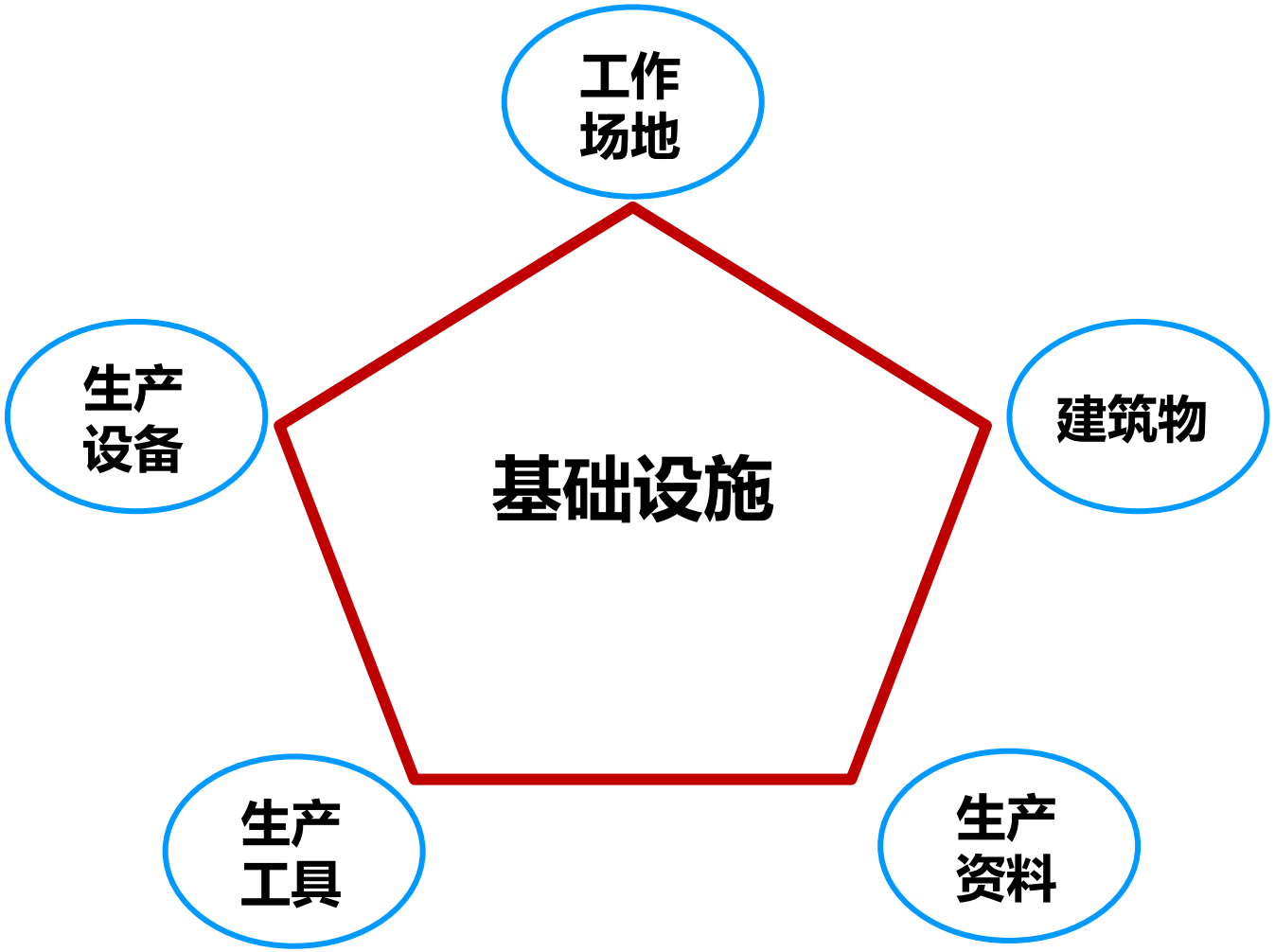




基础设施和工作环境

6.4.5 基础设施和工作环境：什么是基础设施

- “基础设施”是指组织运行所必须的设施、设备和服务的体系，包括建筑物、工作场所和相关的设备等。



6.4.5 基础设施和工作环境：什么是工作环境

□ 工作环境是指工作时所处的一组条件：心理的、社会的因素，以及温度、湿度、洁净度、噪声、粉尘和振动等物质因素。

◆ **人的因素。包括社会和心理两方面：**

- 创造性的工作方法和更多的参与机会
- 安全规则和指南
- 人类工效
- 与社会的相互影响
- 便于企业内人员开展工作

◆ **物的因素**

- 工作场所的位置
- 热度、温度、光线、空气流动
- 卫生、清洁度、噪声、振动和污染

6.4.5 基础设施和工作环境：对企业实现持续成功的重要性

- 企业基础设施和工作环境是实现组织目标必不可少的资源，基础设施是组织为了达到产品符合性所必备的条件。一个好的工作环境可以提高员工的认同感和归属感，更是直接影响着员工的敬业度，直接关系着员工的工作效率，还能为企业树立良好高大的形象。

良好的基础设施和工作环境可以帮助企业实现长期盈利和稳定增长，通过减少浪费、提高资源利用效率、降低成本和风险等方式，提高企业的经济可持续性。



企业基础设施和工作环境改善，减少对环境的污染和破坏，降低碳排放和能源消耗，保护自然资源，提高企业的环境可持续性。

提高员工的认同感和归属感，为社会创造更多的就业机会、提高员工福利、支持当地社区和环保项目等，从而提高企业的社会可持续性。

现代消费者越来越关注企业的社会责任和环境保护，实现可持续发展可以提高企业的品牌形象和声誉，增强消费者对企业的信任和忠诚度

6.4.5 基础设施和工作环境：五级特征/要求



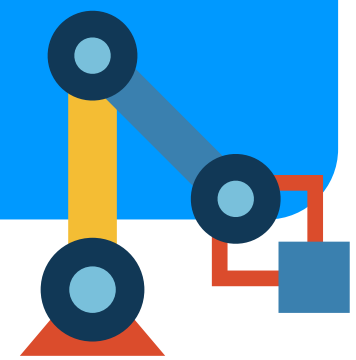
6.4.5 基础设施和工作环境：经验级

级别要求/特征	评价内容
a)以非正式或者临时的方式管理基础设施和工作环境	企业对于自身运作所需的基础设施和工作环境要求的考虑是临时的，如相关方有抱怨或者要求时

口 解读

企业具备以下特征：

- **企业没有系统识别对基础设施与工作环境的需求与期望；**
- **企业基础设施和工作环境管理较差，出现相关方抱怨时，临时考虑改善。**



6.4.5 基础设施和工作环境：如何填写评估平台（经验级）

首页 > 等级评估　显示特征/要求：　6.4.5培训视频　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式管理基础设施和工作环境

【检验级】
a） 建立基础设施和工作环境管理过程；
b） 对基础设施和工作环境的需求予以识别和应对，具备产品满足要求所需的场地、生产设备、检验实验设备、计量器具及工作环境

【保证级】
a） 依据战略，评价基础设施及工作环境的持续适用性，并在必要时进行优化；
b） 利用技术、工具和方法对基础设施和工作环境状况进行监控，确保基础设施及工作环境始终处于与产品设计、制造、服务过程需求相协调的安全、有序、清洁和整理的状态

【预防级】
a） 基于绩效数据、风险和机遇分析结果，制定关键基础设施的可用性和连续性管理计划；
b） 利用先进技术，开展基础设施和工作环境的技术改造和预防性维护，实现使用效率最大化；
c） 拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

1. (经验级) 企业对于自身运作所需的基础设施和工作环境要求的考虑是临时的，如相关方有抱怨或者要求时　评估示例　我有疑问

A、是　B、否

2. (检验级) 企业已建立基础设施和工作环境管理制度，文件内容包括：　评估示例　我有疑问

A.管理对象（包括厂房、办公场所、生产设备、工装夹具、检验实验设备、计量器具、工作环境等）；
B.职责分工；
C.工作流程（包括设备采购、验收、领用、建档、维护保养、维修、计量校准、环境



6.4.5 基础设施和工作环境：检验级

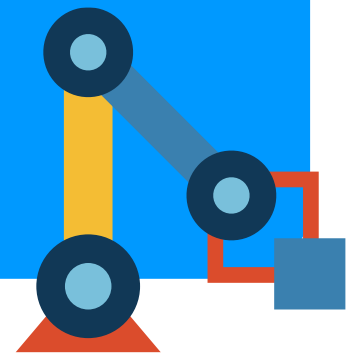
□ 级别特征/要求

a)建立基础设施和工作环境管理过程；
b)对基础设施和工作环境的需求予以识别和应对，具备产品满足要求所需的场地、生产设备、检验实验设备、计量器具及工作环境

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 建立基础设施和工作环境管理制度；
- 对产品实现所需的基础设施和工作环境进行识别、提供和维护；
- 基础设施和工作环境相关活动满足法律法规的要求。



6.4.5 基础设施和工作环境：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立基础设施和工作环境管理过程；	建立基础设施和工作环境管理制度	2.企业已建立基础设施和工作环境管理制度，文件内容包括： A.管理对象（包括厂房、办公场所、生产设备、工装夹具、检验实验设备、计量器具、工作环境等）； B.职责分工； C.工作流程（包括设备采购、验收、领用、建档、维护保养、维修、计量校准、环境参数监控等）； D.各流程节点的关键要求； E.相关表单记录。	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-C，缺失D-E中的任意一项； 基本符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.5 基础设施和工作环境：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）对基础设施和工作环境的需求予以识别和应对，具备产品满足要求所需的场地、生产设备、检验实验设备、计量器具及工作环境	对产品实现所需的基础设施和工作环境进行识别、提供和维护	3.企业已识别和维护与产品满足要求有关的基础设施和工作环境，包括（请企业提供基础设施清单、计量器具清单及工作环境要求，抽样予以确认）： A. 建立设备档案； B. 建立标识（如贴标签）； C. 制定维护保养计划； D. 制定计量器具的计量校准计划； E. 按计划进行维护保养并保留记录； F. 按计划进行计量校准并保留记录； G. 发生故障时进行维修并保留记录； H. 建立工作环境参数监控计划并保留监控记录。	符合：满足A-H； 基本符合：缺失A-G中的1-2项； 基本符合：除符合及基本符合外的选项。
	基础设施和工作环境相关活动满足法律法规的要求	4.企业的基础设施和工作环境管理满足法律法规要求，包括： A. 有环评批复文件； B. 适用时，有安评批复文件； C. 适用时，有能评批复文件； D. 有重要环境因素识别、控制要求和控制记录； E. 有重大危险源识别、控制要求和控制记录； F. 适用时，有能源使用管控计划和实施记录。	符合：满足A-F； 基本符合：满足A-C，缺失D-F中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.5 基础设施和工作环境：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　显示特征/要求：　6.4.5培训视频　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式管理基础设施和工作环境

【检验级】
a） 建立基础设施和工作环境管理过程；
b） 对基础设施和工作环境的需求予以识别和应对，具备产品满足要求所需的场地、生产设备、检验实验设备、计量器具及工作环境

【保证级】
a） 依据战略，评价基础设施及工作环境的持续适用性，并在必要时进行优化；
b） 利用技术、工具和方法对基础设施和工作环境状况进行监控，确保基础设施及工作环境始终处于与产品设计、制造、服务过程需求相协调的安全、有序、清洁和整理的状态

【预防级】
a） 基于绩效数据、风险和机遇分析结果，制定关键基础设施的可用性和连续性管理计划；
b） 利用先进技术，开展基础设施和工作环境的技术改造和预防性维护，实现使用效率最大化；
c） 拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

2. (检验级) 企业已建立基础设施和工作环境管理制度，文件内容包括： 评估示例 我有疑问

- A.管理对象（包括厂房、办公场所、生产设备、工装夹具、检验实验设备、计量器具、工作环境等）；
- B.职责分工；
- C.工作流程（包括设备采购、验收、领用、建档、维护保养、维修、计量校准、环境参数监控等）；
- D.各流程节点的关键要求；
- E.相关表单记录。
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

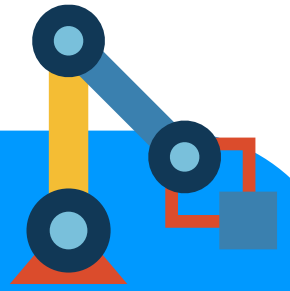
支撑材料：上传　（如：基础设施和工作环境管理的制度文件）

3. (检验级) 企业已识别和维护与产品满足要求有关的基础设施和工作环境，包括（请企业提供基础设施清单、计量器具清单及工作环 评估示例 我有疑问

6.4.5 基础设施和工作环境：保证级

a)依据战略，评价基础设施，如工作场所、生产设备、计量设备、检验和试验设备等，以及工作环境的持续适用性，并在必要时进行优化；

b)利用技术、工具和方法对基础设施和工作环境状况进行监控，确保设施设备与工作环境处于与产品设计、制造、服务过程需求相协调的充足、正常、有序、清洁和整理的状态。



企业需满足以下要求：

- 通过推行5S、目视化管理、全员生产维护（TPM）管理等方式不断调动全员积极性，提升基础设施运行绩效；
- 建立基础设施运行和工作环境管理平台，对基础设施和工作环境状况进行实时监控和及时改善；
- 为达成战略目标，针对成本效益、市场保障、质量提升、新技术验证等需求，对基础设施和工作环境的持续适宜性进行定期评价，制定升级改造计划并予以实施；
- 依据信息安全风险评估结果，对基础设施和工作环境进行信息安全防护

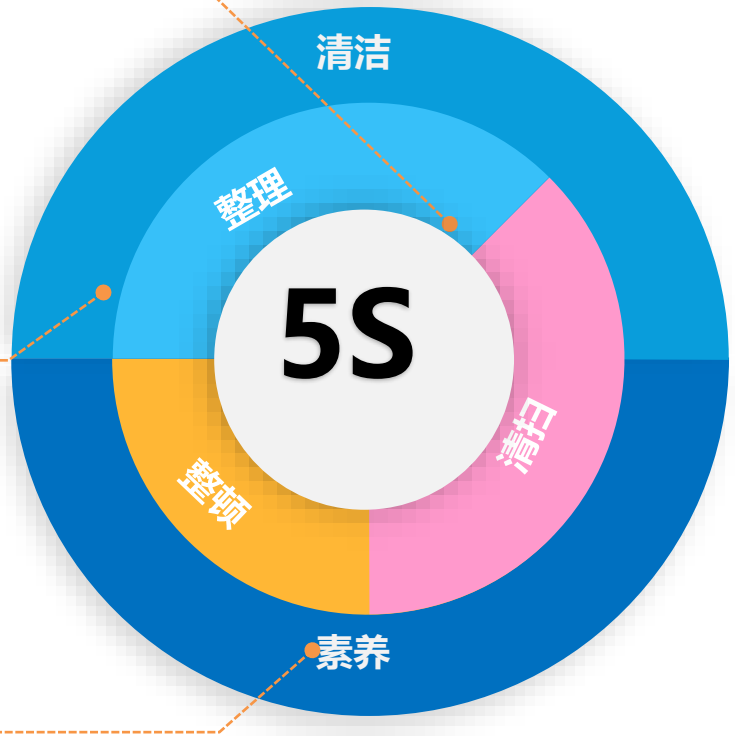
6.4.5 基础设施和工作环境：5S及推行的作用

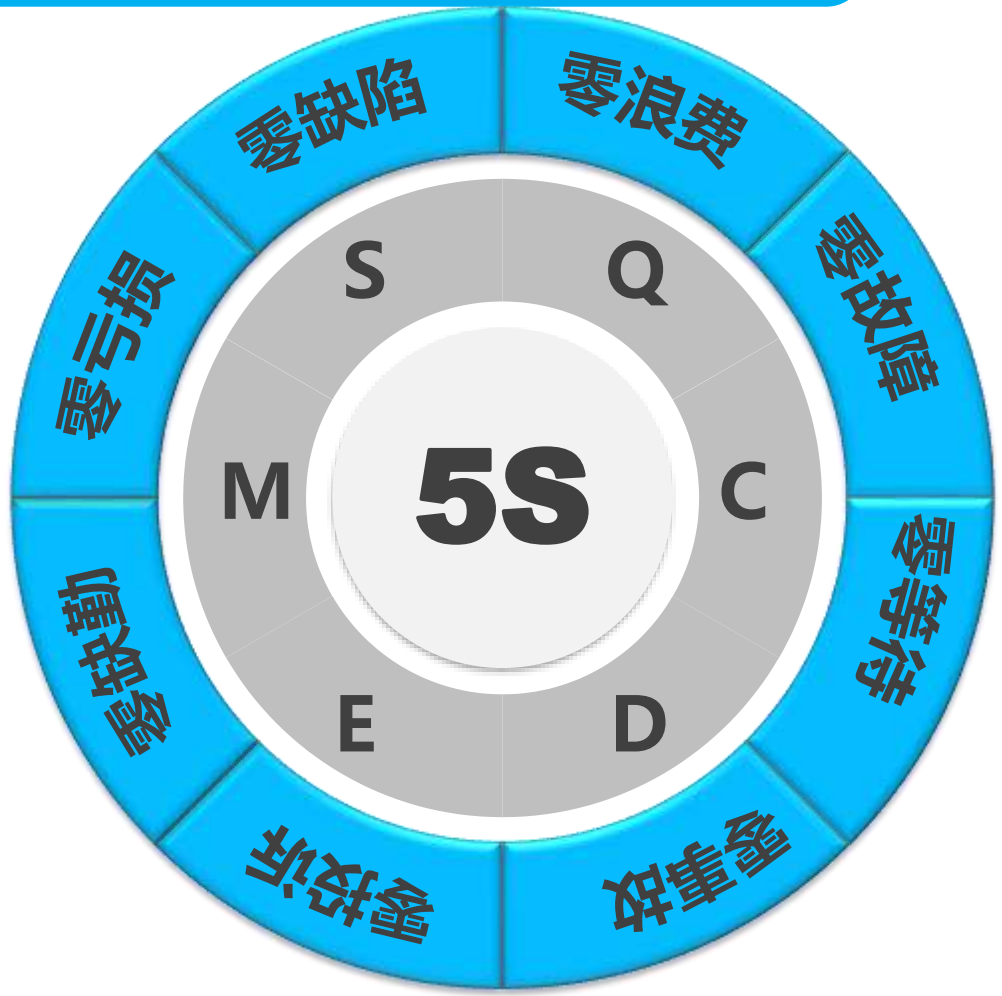
- 5S是整理(Seiri)、整顿(Seiton)、清扫(Seiso)、清洁(Seiketsu)和素养(Shitsuke)这5个词的缩写，5S起源于日本，是指在生产现场对人员、机器、材料、方法等生产要素进行有效管理，积极严格地推行5S能为企业带来8“零”效应。

1 形式化

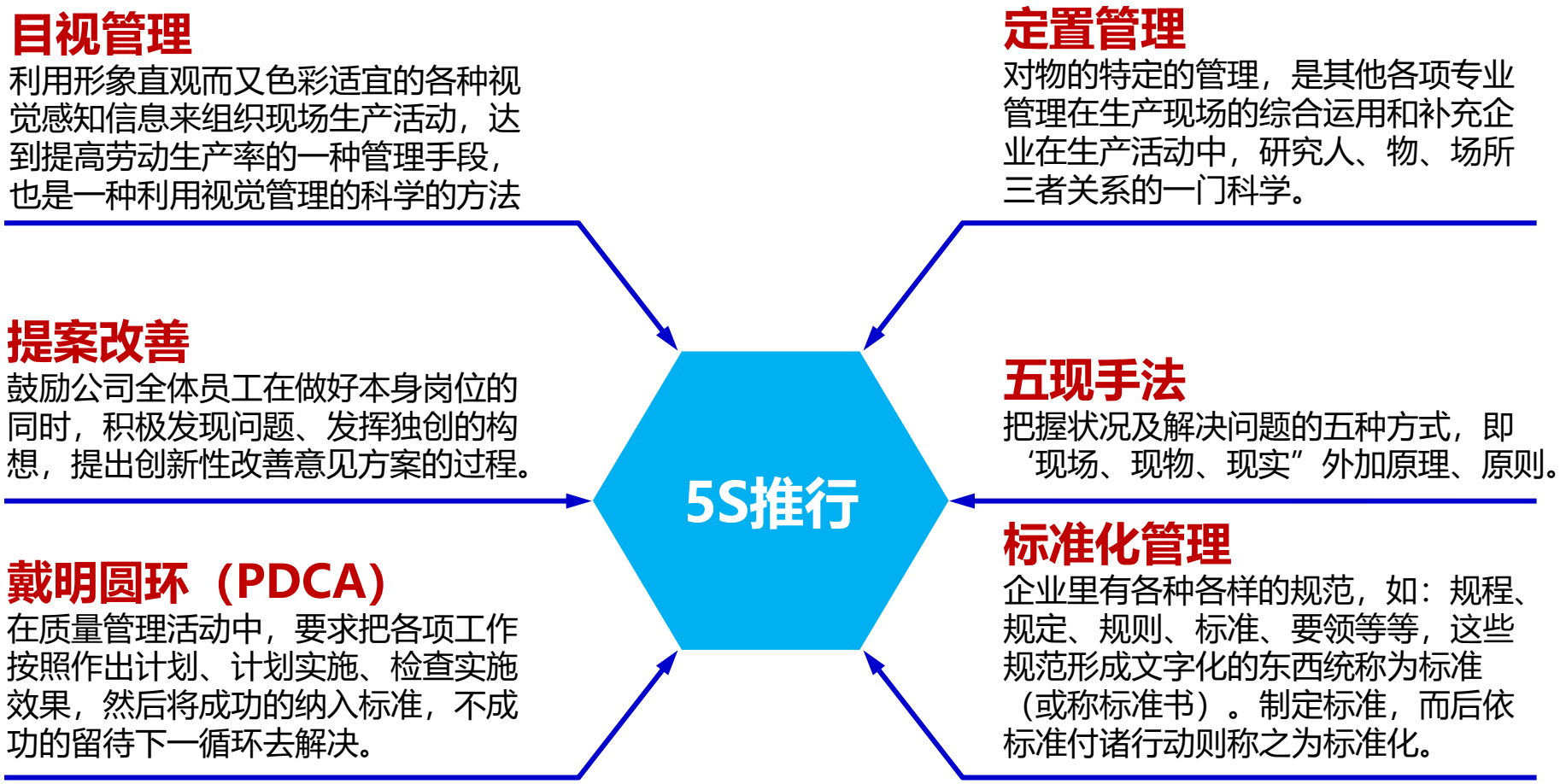
2 行事化

3 习惯化





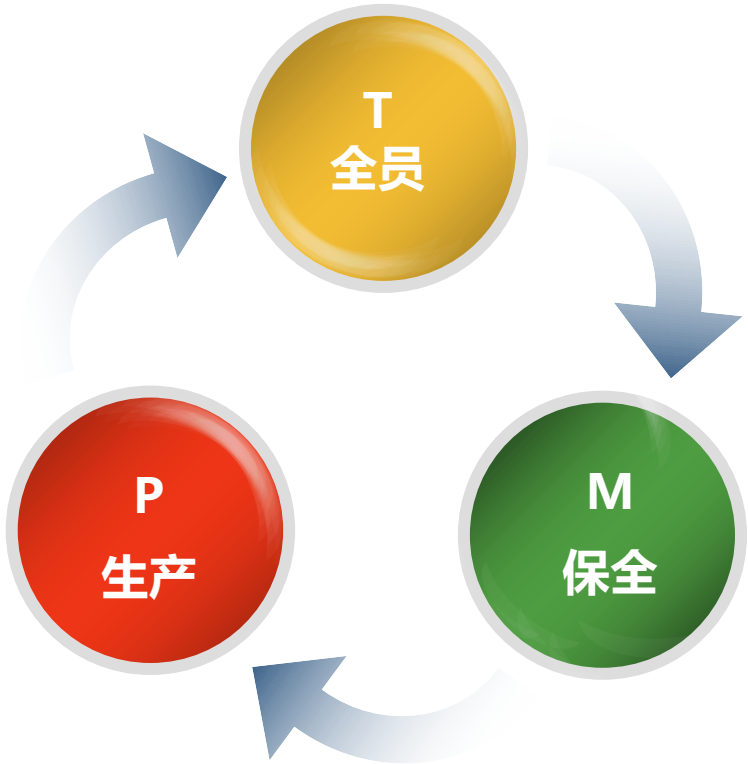
6.4.5 基础设施和工作环境：5S推行方法



6.4.5 基础设施和工作环境：什么是TPM

□ 所谓TPM，是指全员参与的综合生产保全及全面追求企业生产效率极限的现场改善活动,是以提高设备综合效率为目标，以全系统的预防维修为过程，全体人员参与为基础的设备保养和维修管理体系。

Total	全员、全面、全过程
Productive	生产
Maintenance	保全、维护



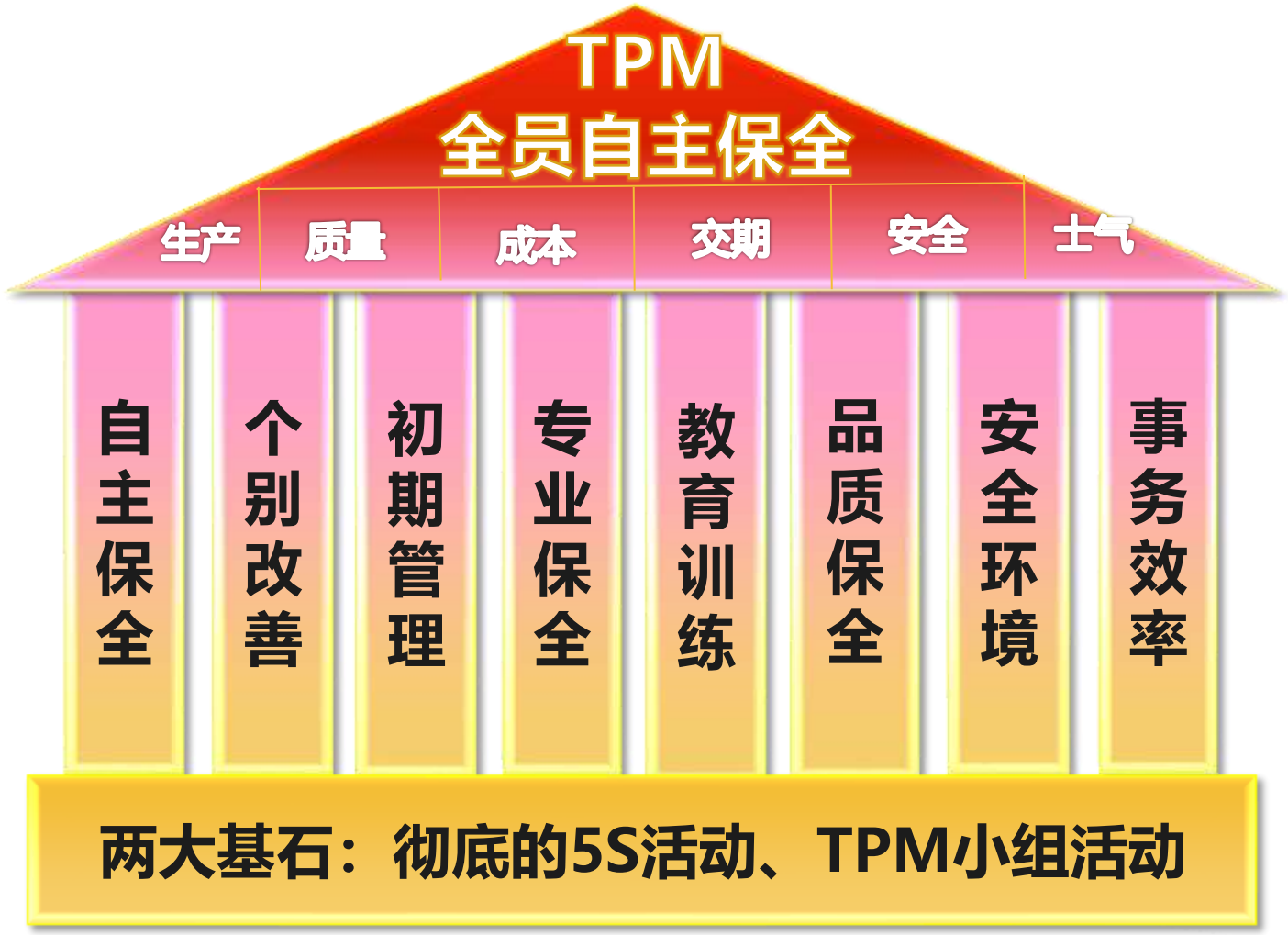
6.4.5 基础设施和工作环境：TPM 8大基石

一套体系

六大指标

八大支柱

两大基石



6.4.5 基础设施和工作环境：TPM 推行步骤

一、导入前的准备工作	步骤一（STEP1）：高层决心导入
	步骤二（STEP2）：初期推进人员的设置
	步骤三（STEP3）：TPM的导入培训
	步骤四（STEP4）：基本方针与目标的设定
	步骤五（STEP5）：设置TPM推进专职机构
	步骤六（STEP6）：制订TPM展开的基本计划
二、正式导入阶段的工作	步骤七（STEP7）：召开TPM的动员（Kick off）大会
三、导入后的工作	步骤八（STEP8）：提高设备效率提升的改善活动
	步骤九（STEP9）：建立自主维护体系
	步骤十（STEP10）：建立维修部门的计划维修体系
	步骤十一（STEP11）：提升操作、维护技能的训练
	步骤十二（STEP12）：设备前期管理制度的建立
	步骤十三（STEP13）：落实TPM活动与水平提升

6.4.5 基础设施和工作环境：信息安全防护

基础设施和工作环境的信息安全防护

分析识别	安全防护	检测评估	监测预警	主动防御	事件处置
围绕基础设施和工作环境开展业务依赖性识别、关键资产识别、风险识别等活动，为后续开展安全防护、检测评估、监测预警、主动防御、事件处置等活动打下基础	根据已识别安全风险，在安全管理制度、安全管理机构、安全管理人员、安全通信网络、安全计算环境、安全建设管理、安全运维管理等方面实施安全管理和技术保护措施	为检验安全防护措施的有效性，发现安全风险隐患，应建立相应的检测评估制度，确定检测评估的流程及内容等，开展安全检测与风险隐患评估，分析潜在安全风险可能引发的安全事件	建立并实施安全监测预警和信息通报制度，针对发生的安全事件或发现的安全威胁，提前或及时发出安全警示，建立威胁情报和信息共享机制，落实相关措施，提高主动发现攻击能力	以应对攻击行为的监测发现为基础，主动采取捕获、溯源、干扰和阻断等措施，开展攻防演习和威胁情报工作，提升对威胁与攻击行为的识别、分析和主动防御能力	对安全事件进行报告和处置，并采取适当的应对措施，恢复由于安全事件而受损的功能或服务

6.4.5 基础设施和工作环境：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）依据战略，评价基础设施及工作环境的持续适用性并在必要时进行优化；	为达成战略目标，针对成本效益、市场保障、质量提升、新技术验证等需求，对基础设施和工作环境的持续适宜性进行定期评价，制定升级改造计划并予以实施	5.企业对基础设施和工作环境的持续适宜性进行了评价和改进，包括： A. 建立持续适宜性的评价准则（查看制度文件中对评价项目、评分准则及评价周期的有关规定）； B. 定期依据战略执行的需要开展评价并形成评价报告（查看近一年的评价记录）； C. 适用时，根据评价结果制定改进计划并予以实施（查看改进措施及其实施记录）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，但不满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b）利用技术、工具和方法对基础设施和工作环境状况进行监控，确保基础设施及工作环境始终处于与产品设计、制造、服务过程需求相协调的安全、有序、清洁和整理的状态	建立基础设施运行和工作环境管理平台，对基础设施和工作环境状况进行实时监控和及时改善	6.企业建立基础设施和工作环境管理平台： A.对关键设备和工作环境参数（如设备电流、电压、转速；环境温湿度、洁净度等）进行实时监控（登录平台查看监控数据）； B.对关键设备和工作环境参数的偏移进行识别和反馈（查看相关机制的演示及以往的处理记录）； C.根据反馈对关键设备和工作环境参数进行调整以确保产品质量符合要求（查看相关机制的演示和以往的处理记录）； D. 对基础设施和工作环境管理平台中收集的数据进行分析，发现企业设备或者工作环境管理工作的改善空间并实施改善（节约成本或者提升效率）。	符合：满足A-D； 基本符合：满足A和B，缺失C或者D中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.5 基础设施和工作环境：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）利用技术、工具和方法对基础设施和工作环境状况进行监控，确保基础设施及工作环境始终处于与产品设计、制造、服务过程需求相协调的安全、有序、清洁和整理的状态	通过推行5S、目视化管理、全员生产维护（TPM）管理等方式不断调动全员积极性，提升基础设施运行绩效	**7.企业通过以下活动调动员工的积极性，提升基础设施运行绩效，包括：** A. 推行5S管理并提升了基础设施运行绩效（查看推行计划、检查记录；在生产现场进行观察和查看基础设施完好率（或设备稼动率）等指标的变化）； B. 推行目视化管理并提升了基础设施运行绩效（查看推行计划、检查记录、在生产现场进行观察和查看基础设施完好率（或设备稼动率）等指标的变化）； C. 推行TPM管理并提升了基础设施运行绩效（查看推行计划、推行记录；在生产现场进行观察及查看基础设施完好率（或设备稼动率）等指标的变化）； D. 其他：____	符合：满足A-D中的任意2项及以上； 基本符合：满足A-D中任意一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	依据信息安全风险评估结果，对基础设施和工作环境进行信息安全防护	**8.企业对基础设施和工作环境进行了信息安全防护，包括：** A. 建立了信息安全风险评估的制度或要求（查看制度或者要求是否包含信息安全风险评估的全部过程（风险识别、风险分析、风险应对、风险监控））； B. 建立了风险评估准则（查看准则内容，至少包含风险项构成、评分规则和不可接受风险的阈值数值）； C. 实施了信息安全风险评估（查看最近一次风险评估的记录，包括评估计划、风险识别清单、评分表和评估报告）； D. 识别了不可接受风险（查看不可接受风险清单）； E. 针对不可接受风险采取了防护措施（查看风险控制措施及实施记录）； F. 所采取的措施能预防和处理信息安全事件发生，未造成对基础设施和工作环境的影响（查看信息安全事件记录和设备设施故障记录）。	符合：满足A-F； 基本符合：满足A-C，缺失D-E中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.5 基础设施和工作环境：如何填写评估平台（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.5培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式管理基础设施和工作环境

【检验级】
a） 建立基础设施和工作环境管理过程；
b） 对基础设施和工作环境的需求予以识别和应对，具备产品满足要求所需的场地、生产设备、检验实验设备、计量器具及工作环境

【保证级】
a） 依据战略，评价基础设施及工作环境的持续适用性，并在必要时进行优化；
b） 利用技术、工具和方法对基础设施和工作环境状况进行监控，确保基础设施及工作环境始终处于与产品设计、制造、服务过程需求相协调的安全、有序、清洁和整理的状态

【预防级】
a） 基于绩效数据、风险和机遇分析结果，制定关键基础设施的可用性和连续性管理计划；
b） 利用先进技术，开展基础设施和工作环境的技术改造和预防性维护，实现使用效率最大化；
c） 拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

5. (保证级) 企业对基础设施和工作环境的持续适宜性进行了评价和改进，包括：　评估示例　我有疑问

- A. 建立持续适宜性的评价准则（查看制度文件中对评价项目、评分准则及评价周期的有关规定）；
- B. 定期依据战略执行的需要开展评价并形成评价报告（查看近一年的评价记录）；
- C. 适用时，根据评价结果制定改进计划并予以实施（查看改进措施及其实施记录）。
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　（如：设施设备和工作环境改造计划）

6. (保证级) 企业建立基础设施和工作环境管理平台：　评估示例　我有疑问

- A.对关键设备和工作环境参数（如设备电流、电压、转速；环境温湿度、洁净度等）

6.4.5 基础设施和工作环境：预防级

□ 级别特征/要求

a)基于绩效数据、风险和机遇分析结果，制定关键基础设施的可用性和连续性管理计划；
b)利用先进技术，开展基础设施和工作环境的技术改造和预防性维护，实现使用效率最大化
c)拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室

□ 解读

- 根据企业战略实施的需要，识别关键基础设施可用性要求，制定并实施可用性计划；
- 根据关键基础设施的重要程度，确定故障修复时间要求，识别可能导致关键基础设施故障的紧急情况，制定并实施连续性管理计划；
- 对设备综合效率(OEE)等指标进行监测，必要时对设施设备进行优化和调整；
- 采用工业物联网 (IIoT)、大数据、云计算和分布式工厂智能等先进技术，对设备进行技术改造，提升设备使用效率；
- 利用数字技术，通过对设备进行检查、检测，发现故障征兆，采取预防性维护措施，防止设备故障发生；
- 拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室

6.4.5 基础设施和工作环境：可用性与连续性

可用性：是在某个考察时间内，设备能够正常运行的概率或时间占有率期望值。它是衡量设备在投入使用后实际使用的效能，是设备的可靠性、可维护性和维护支持性的综合特性。

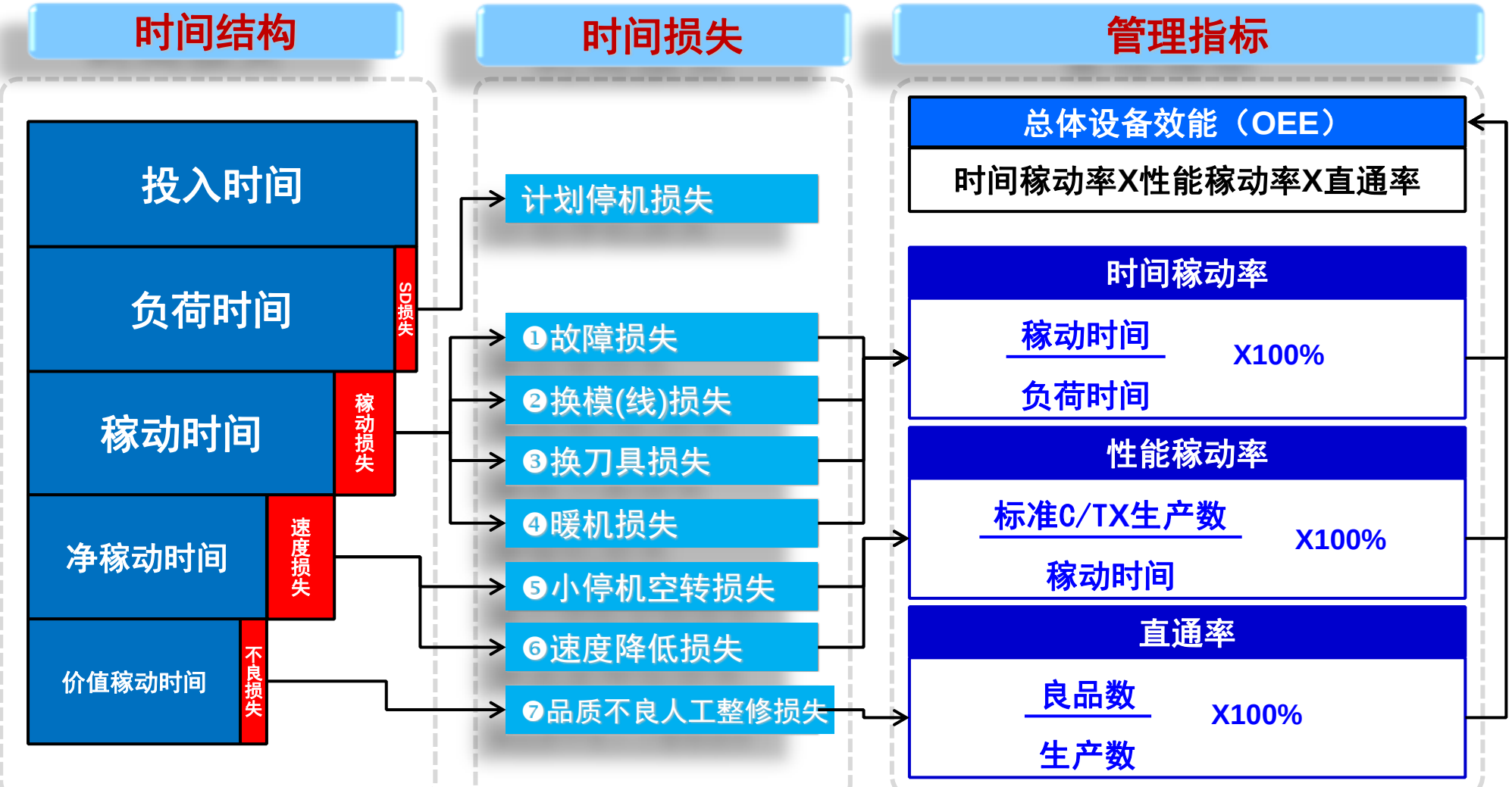
连续性：在灾难事态或破坏性事件发生后，设备以可接受的水平继续完成产品生产和服务功能的能力。

- 可用性管理的目的：确保设备达到预期的可用性级,以满足生产和服务的需求。
- 可用性计划（维护计划）：为确保设备满足可用性目标的要求而制定的具体措施。包括设备点检、维护、维修等。
- 核心：让设备不出故障

- 连续性管理的目的：确保故障发生后，设备能够更快将可用性和性能保持在足够的水平。
- 连续性计划（应急方案）：在故障发生时，将设备迅速恢复到可接受的使用状态的具体措施。
- 核心：让设备发生故障后能尽快恢复

6.4.5 基础设施和工作环境：什么是OEE

□ 设备综合效率是Overall Equipment Effectiveness，简称OEE。OEE就是用来表现实际的生产能力相对于理论产能的比率，它是一个独立的测量工具，是一种严格的机器总体性能的衡量手段，揭示浪费存在于哪里。



6.4.5 基础设施和工作环境：OEE计算公式

OEE=时间稼动率X性能稼动率X直通率

$$= \frac{\text{稼动时间}}{\text{负荷时间}} \times \frac{\text{标准C/T}}{\text{实际C/T}} \times \frac{\text{良品数}}{\text{生产数}}$$

$$= \frac{\text{稼动时间}}{\text{负荷时间}} \times \frac{\text{标准C/T X 生产数}}{\text{稼动时间}} \times \frac{\text{良品数}}{\text{生产数}}$$

$$= \frac{\text{标准C/T X 良品数}}{\text{负荷时间}}$$

6.4.5 基础设施和工作环境：如何提升OEE

□ OEE数据记录系统

- 准确把握现场情况
- 精确记录相关数据
- 反映客观实际

□减少等待

- 物料等待
- 车体等待
- 在制品等待
- 满载停止

□教育训练

- 个别改善能力提高
- 保养技能训练
- 技能员技能的提升
- RTC培训（制造、保全）



□ 故障零化

- 严格执行点检表制度
- 提升保养人员的技能
- 对故障的彻底分析与对策
- 改进设计上的缺陷

□ 提高品质

- 提高良品率
- 返修率降低

□减少短暂停线

- 三现主义的想法
- PM分析
- 改善课题
- 小暂停管控

6.4.5 基础设施和工作环境：实行OEE的作用

- 设备：降低设备的故障以及维修成本，加强设备管理以延长设备的使用寿命。
- 员工：通过明确操作程序，提高劳动者的效率，增加生产力。
- 工艺：通过解决工艺上的瓶颈问题，提高生产力。
- 质量：提高产品质量，降低返修率。

6.4.5 基础设施和工作环境：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）基于绩效数据、风险和机遇分析结果，制定关键基础设施的可用性和连续性管理计划；	根据企业战略实施的需要，识别关键基础设施可用性要求，制定并实施可用性计划	9.企业针对基础设施的运行维护，已做到： A.建立了关键基础设施清单（内容包括设备编号、设备型号、设备位置、责任人、投产时间等）； B.确定了关键基础设施的可用性要求（查看设备完好标准及可用性要求，根据设备的重要性确认要求是否合理）（注：可用性是在某个考察时间（一般为一年）内，设备能够正常运行的概率或时间占有率期望值）； C.针对可用性要求制定了关键基础设施的可用性计划（维护保养计划）（查看计划内容，至少需包含维护保养项目、实施人、实施周期、实施质量要求等）； D.按照可用性计划对关键基础设施进行了可用性维护（查看维护保养及故障维修记录）； E.达到了可用性目标要求（查看可用性指标统计结果）。	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-C，缺失D和E中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	根据关键基础设施的重要程度，确定故障修复时间要求，识别可能导致关键基础设施故障的紧急情况，制定并实施连续性管理计划	10.企业针对关键基础设施，已做到： A. 确定了各关键基础设施故障修复时间要求（即最长可允许的中断时间）（查看关键设备设施清单及其中设备的故障修复时间要求）； B. 列出了可能导致这些关键基础设施出现故障的紧急情况（查看设备设施的业务影响分析记录）； C. 针对紧急情况制定了应急预案（查看针对紧急情况制定的应急预案）； D. 实施了应急预案演练（查看演练方案（至少一年应进行一次）、演练记录和演练总结报告）； E. 在出现紧急情况时已启动应急预案并实施有效（查看事件总结报告）。	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-C，但缺失D-E中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.5 基础设施和工作环境：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）利用先进技术，开展基础设施和工作环境的技术改造和预防性维护，实现使用效率最大化	对设备综合效率(OEE)等指标进行监测，必要时对设施设备进行优化和调整	11.企业针对关键生产设备： A. 适用时，设立了综合效率（OEE）等指标要求（查看企业生产方式，如果企业按照项目开展生产，则可以不用设立OEE指标，可以用设备完好率或者稼动率作为指标）； B. 对指标进行了定期监控（查看以上指标定期监控的记录）； C. 适用时，针对不达标情况进行了检讨和改进（查看当不达标时的原因分析和措施记录）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，缺失C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	采用工业物联网（IIoT）、大数据、云计算和分布式工厂智能等先进技术，对设备进行技术改造，提升设备使用效率	12.查看设备技术改造方案、方案实施记录和成果总结，并现场查看设备运行情况，确认企业已利用先进技术对设备进行改造，提升设备使用效率，包括： A.工业互联网（IIoT）技术； B.大数据技术； C.云计算技术； D.分布式智能技术； E.其他：_____	符合：满足A-E中2项及以上 基本符合：满足A-E中任意一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	利用数字技术，通过对设备进行检查、检测，发现故障征兆，采取预防性维护措施，防止设备故障发生	13.企业在设备维护方面： A. 已利用数字技术（如摄像机、传感器等）对设备进行检查、检测（现场查看设备运行情况）； B. 可提前发现故障征兆（现场观看相关功能演示）； C. 针对故障征兆对关键设备开展了预防性维护（查看预防性维护记录）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，但不满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.5 基础设施和工作环境：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
c）拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室	拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室	14.企业的自有实验室已获得权威认可（查看相关证书），包括： A. 已获得CNAS认可证书； B. 已获得CMA认可证书； C. 已获得基于ISO17025的其他认可资质证书。	符合：满足A或者B； 基本符合：满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.5 基础设施和工作环境：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.5培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式管理基础设施和工作环境

【检验级】
a） 建立基础设施和工作环境管理过程；
b） 对基础设施和工作环境的需求予以识别和应对，具备产品满足要求所需的场地、生产设备、检验实验设备、计量器具及工作环境

【保证级】
a） 依据战略，评价基础设施及工作环境的持续适用性，并在必要时进行优化；
b） 利用技术、工具和方法对基础设施和工作环境状况进行监控，确保基础设施及工作环境始终处于与产品设计、制造、服务过程需求相协调的安全、有序、清洁和整理的状态

【预防级】
a） 基于绩效数据、风险和机遇分析结果，制定关键基础设施的可用性和连续性管理计划；
b） 利用先进技术，开展基础设施和工作环境的技术改造和预防性维护，实现使用效率最大化；
c） 拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

9. (预防级) 企业针对基础设施的运行维护，已做到：　评估示例　我有疑问

- [ ] A.建立了关键基础设施清单（内容包括设备编号、设备型号、设备位置、责任人、投产时间等）；
- [ ] B.确定了关键基础设施的可用性要求（查看设备完好标准及可用性要求，根据设备的重要性确认要求是否合理）（注：可用性是在某个考察时间（一般为一年）内，设备能够正常运行的概率或时间占有率期望值）；
- [ ] C.针对可用性要求制定了关键基础设施的可用性计划（维护保养计划）（查看计划内容，至少需包含维护保养项目、实施人、实施周期、实施质量要求等）；
- [ ] D.按照可用性计划对关键基础设施进行了可用性维护（查看维护保养及故障维修记录）；
- [ ] E.达到了可用性目标要求（查看可用性指标统计结果）。
- [ ] F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

如：关键基础设施可用性计划及实施记录

支撑材料：　上传　（如：关键基础设施可用性计划及实施记录）

6.4.5 基础设施和工作环境：卓越级

□ 级别特征/要求

a)带动产业链合作伙伴，实施安全、节能、环保等技术改造，积极履行社会责任；
b)基础设施和工作环境成为支撑企业实现战略目标的关键贡献因素

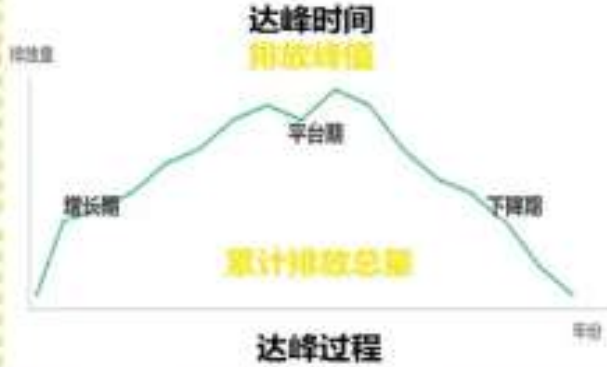
□ 解读

企业需满足以下要求：

- 重视履行社会责任，不断投入资源，对企业的基础设施和工作环境进行技术改造，在安全、节能和环保等方面成为行业标杆；
- 在支撑企业实现战略目标方面，基础设施和工作环境发挥关键作用。

6.4.5 基础设施和工作环境：什么是“碳达峰”和“碳中和”

碳达峰



定义：我国承诺2030年前，二氧化碳的排放不再增长，达到峰值之后逐步降低。

为什么是2030年？根据中国经济社会发展的情况、发展阶段特点，再加论证，确定我国2030年左右出现峰值。

碳中和



定义：指企业、团体或个人测算在一定时间内直接或间接产生的温室气体排放总量，通过植树造林、节能减排等形式，以抵消自身产生的二氧化碳排放量，实现二氧化碳“零排放”。

6.4.5 基础设施和工作环境：什么是“零碳工厂”

□ “零碳工厂”是指在制造过程中减少耗用能源，温室气体排放和废物分解的工厂，它也被称为“绿色工厂”，这是一种实施可持续发展和社会责任的行为。

□ 零碳工厂的好处

- 通过实施零碳工厂，可以缓解对环境的压力，降低温室气体排放，提高能源效率，加强可持续发展的实施，减少能源的消耗，减少废物的生成，节约资源，减少生产成本，提高质量，改善工作环境，增强企业形象。

6.4.5 基础设施和工作环境：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）带动产业链合作伙伴，实施安全、节能、环保等技术改造，积极履行社会责任；	重视履行社会责任，不断投入资源，对企业的基础设施和工作环境进行技术改造，在安全、节能和环保等方面成为行业标杆	15.企业积极履行社会责任，不断投入资源对自身的基础设施和工作环境进行升级改造，并且（查看证书或者对外分享的经验材料）： A. 已获得国家级“绿色工厂”、“零碳工厂”证书或者ESG领域的其他国家级证书； B. 已获得省级“绿色工厂”等证书； C. 已获得“全国安全文化建设示范企业”等安全生产方面的国家级证书； D. 有近三年内在行业内作为标杆分享过绿色生产和安全生产先进经验的记录； E. 其他：_____	符合：满足A、C及D； 基本符合：满足B-E中的2项及以上； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b）基础设施和工作环境成为支撑企业实现战略目标的关键贡献因素	在支撑企业实现战略目标方面，基础设施和工作环境发挥关键作用	16.企业的基础设施和工作环境： A. 查看企业战略规划文件，战略分析中已将基础设施和工作环境作为企业的关键成功因素； B. 有证实其已达到行业标杆水平的专家或行业权威机构出具的证明文件（查看有专业机构盖章或者专家签字确认）； C. 有可信信息支撑的表明其已达到行业标杆水平的自我证明文件（查看并核实其中的信息）。	符合：满足A和B；基本符合：满足A和C；不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.5 基础设施和工作环境：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.5培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

a） 建立基础设施和工作环境管理过程；
b） 对基础设施和工作环境的需求予以识别和应对，具备产品满足要求所需的场地、生产设备、检验实验设备、计量器具及工作环境

【保证级】
a） 依据战略，评价基础设施及工作环境的持续适用性，并在必要时进行优化；
b） 利用技术、工具和方法对基础设施和工作环境状况进行监控，确保基础设施及工作环境始终处于与产品设计、制造、服务过程需求相协调的安全、有序、清洁和整理的状态

【预防级】
a） 基于绩效数据、风险和机遇分析结果，制定关键基础设施的可用性和连续性管理计划；
b） 利用先进技术，开展基础设施和工作环境的技术改造和预防性维护，实现使用效率最大化；
c） 拥有通过CNAS或者CMA认可的自有实验室

【卓越级】
a） 带动产业链合作伙伴，实施安全、节能、环保等技术改造，积极履行社会责任；
b） 基础设施和工作环境成为支撑企业实现战略目标的关键贡献因素

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

0%

15. (卓越级) 企业积极履行社会责任，不断投入资源对自身的基础设施和工作环境进行升级改造，并且（查看证书或者对外分享的经验材料）：　评估示例　我有疑问

- A. 已获得国家级“绿色工厂”、“零碳工厂”证书或者ESG领域的其他国家级证书；
- B. 已获得省级“绿色工厂”等证书；
- C. 已获得“全国安全文化建设示范企业”等安全生产方面的国家级证书；
- D. 有近三年内在行业内作为标杆分享过绿色生产和安全生产先进经验的记录；
- E. 其他：____ 请输入其他
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：
请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　（如：企业社会责任报告、“零碳工厂”证书等）

16. (卓越级) 企业的基础设施和工作环境：　评估示例　我有疑问



企业绩效的分析和评价能力

6.4.6企业绩效的分析和评价能力：什么是绩效

- **绩效**是组织为实现其目标而展现在不同层面上的有效输出，是成绩与成效的综合，是一定时期内的工作行为、方式、结果及其产生的客观影响。
- 在企业中，员工的绩效具体表现为完成工作的数量、质量、成本费用以及为企业作出的其他贡献等。



6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：什么是绩效分析和评价

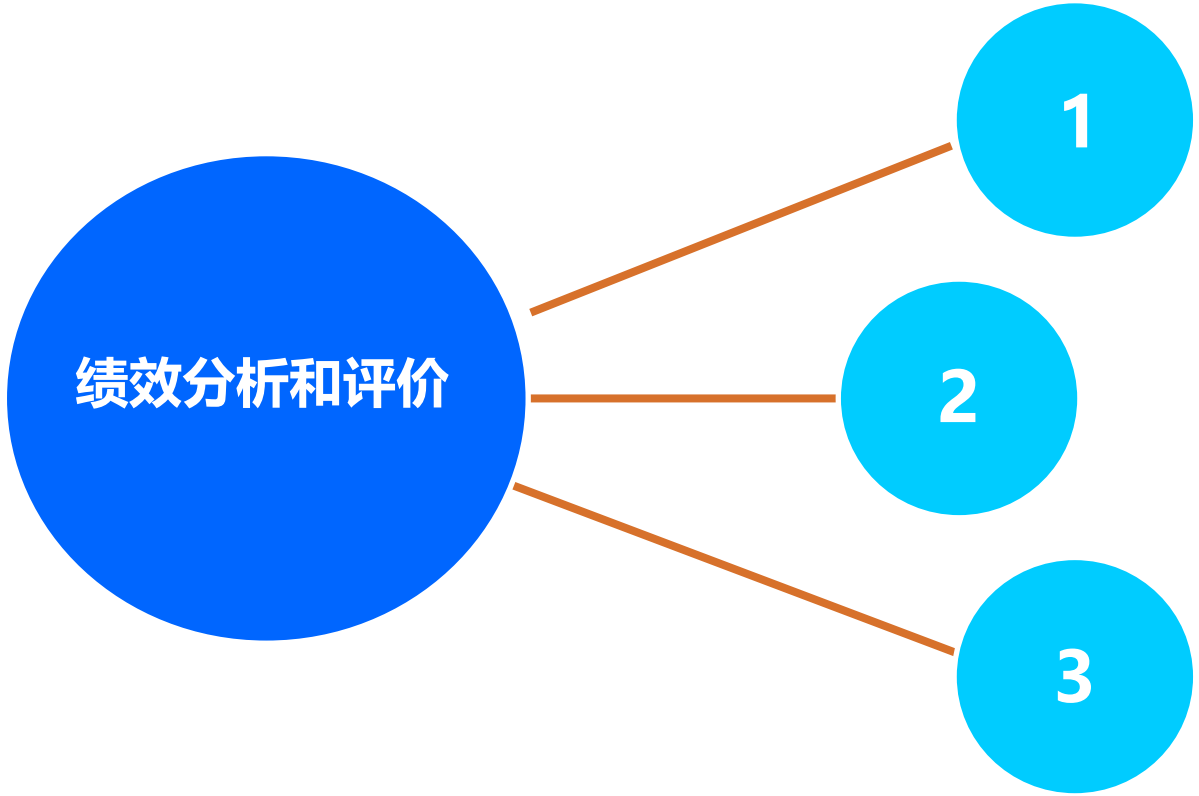
绩效分析

- 绩效分析也称绩效差距分析、问题分析、绩效结果分析。是在分析员工当前绩效与组织绩效目标之间的差距的基础上，确认和提出造成差距的症结与根源。

绩效评价

- 绩效评价是指组织依照预先确定的标准和一定的评价程序，运用科学的评价方法、按照评价的内容和标准对评价对象的工作能力、工作业绩进行定期和不定期的考核和评价。

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：绩效分析和评价的作用



促进组织和个人绩效的提升

- 通过绩效分析和评价，及时发现工作中存在的问题，管理者提供必要的工作指导和资源支持，保证绩效目标的实现，促进组织绩效和个人绩效的提升。

促进管理流程和业务流程优化

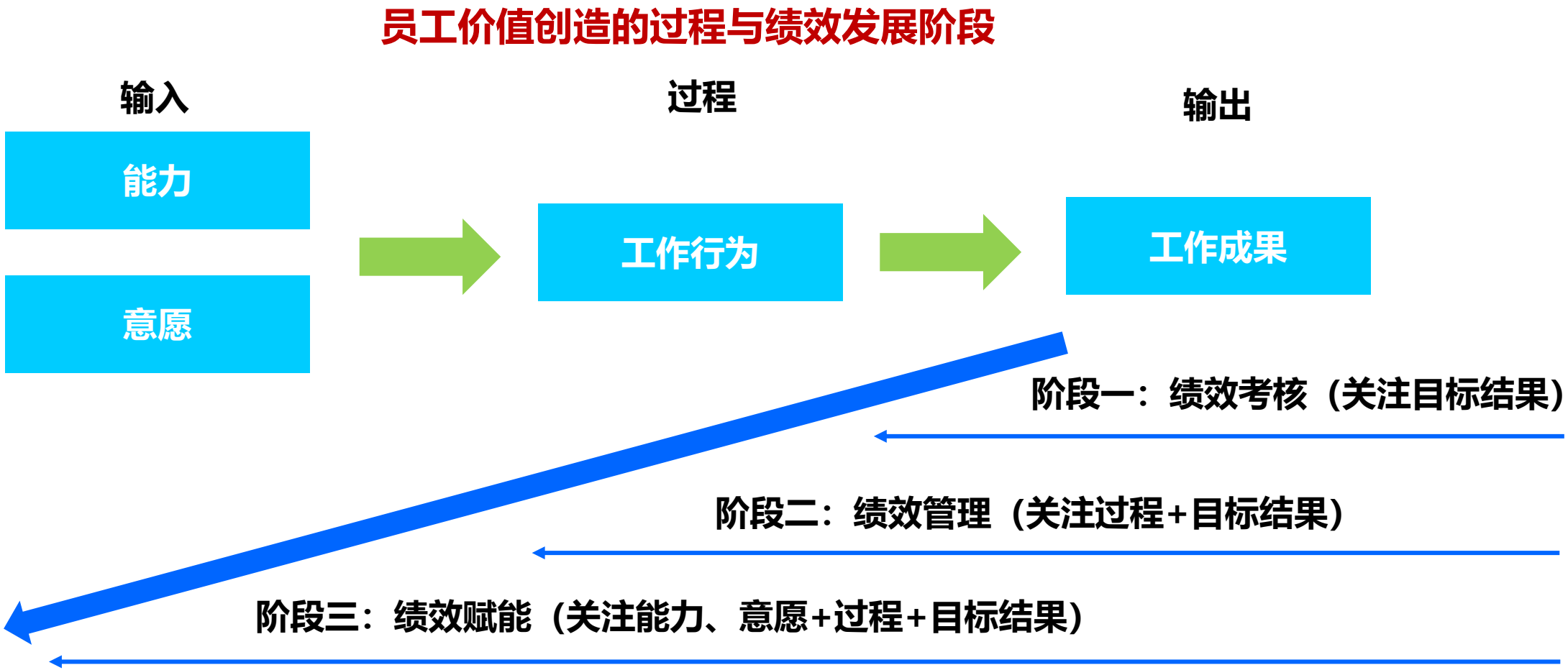
- 在绩效分析和评价过程中，各级管理者从公司整体利益以及工作效率出发，提高业务处理的效率，使组织运行效率逐渐提高，在提升了组织运行效率的同时，逐步优化了公司管理流程和业务流程。

保证组织战略目标的实现

- 绩效分析和评价是保证绩效目标有效实施的关键手段，通过绩效分析和评价工作的有效开展，可及时掌握调整工作重点，提升企业绩效目标的实现机会，从而达成组织战略目标。

6.4.6企业绩效的分析和评价能力：绩效发展的不同阶段

- 企业存在的意义是不断的为社会创造价值，在这个过程中，员工需要有“想要工作的意愿”和“完成工作的能力”，使用“恰当的工作行为”，不断的输出“工作成果”，这三个部分正好代表了绩效管理的三个发展阶段：



6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：五级特征/要求



6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：经验级特征/要求

级别要求/特征	评价内容
a)以非正式或者临时的方式开展绩效分析和评价活动	企业在临时有需要时才对经营指标进行测量

口 解读

此阶段企业具有以下特征：

- **企业没有建立绩效指标，也没有进行绩效数据的分析和评价；**
- **企业仅在临时有需要时才进行数据的统计和分析。**



6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：如何填写评估平台（经验级）



6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：检验级

□ 级别特征/要求

a)建立绩效管理过程；

b)依据企业的方针、战略和目标建立绩效指标体系并开展测量、分析和评价

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 建立绩效管理制度，明确绩效指标设立原则、绩效监测和评价工作流程；
- 依据企业的方针、战略和目标建立绩效指标体系；
- 对照目标，对绩效结果进行测量、分析和评价；
- 按计划实施内部审核，识别质量管理体系存在的问题、不符合和风险，并对以往已识别的问题、不符合和风险的关闭情况进行跟踪

6.4.6企业绩效的分析和评价能力：几种常用的绩效管理工具



双轨制（业绩+价值观）

业绩和价值观考核并重

OKR

Objectives and Key Results，用于明确目标与跟踪关键成果的工具

BSC 平衡计分卡

财务指标与非财务指标/长短期目标/客观评价与主观评价/不同利益相关者之间的平衡

MBO 目标管理

将组织的整体目标逐级分解直至个人目标，根据完成工作目标的情况考核

KPI 关键绩效指标

用来反映组织关键成功要素的量化的衡量措施。关键业绩指标的制定遵循SMART原则。

360度评估反馈

从自己、上司、同事等多角度获得反馈，了解不足、自我挑战、突破成长

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：OKR

□ OKR（Objectives and Key Results）即目标与关键结果法，可以有效确保员工紧密协作，把精力聚焦在能促进组织成长的、可衡量的贡献上。

OKR操作步骤



开发公司战略地图和平衡计分卡

以此为依据制定出公司目标（O）



分解部门级目标O并明确每个O的KRs

将公司目标（O）分解到部门，讨论支持目标（O）实现的KRS（每季度结合外部环境调整季度目标（O）并讨论适应外部环境的KRS）。



分解员工级目标O并明确每个O的KRS

将部门级目标分解到具体的、可衡量的员工目标（O），并明确完成目标（O）的举措与行动（KRs）



定期回顾与评价

一般以每个季度、年度对各层级OKR进行正式的回顾和评价,适时调整KRS以确保目标（O）的最终实现。

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立绩效管理过程；	建立绩效管理制度，明确绩效指标设立原则、绩效监测和评价工作流程	2.企业已建立绩效管理制度，查看制度文件，内容包括： A.绩效管理组织架构及职责； B.绩效指标设立的原则； C.绩效指标的监测流程； D.绩效指标的考核与评价办法； E.有关的奖惩措施。	符合：满足A-E的全部要求； 基本符合：至少满足对B、C D项目的要求； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
b）依据企业的方针和目标及个层级的职责建立绩效指标体系并开展测量、分析和评价	依据企业的方针、目标及各层级职责建立绩效指标体系	3.查看企业已发布的绩效指标文件，绩效指标的结构包括以下内容： A、指标名称； B、指标的所有者（可以是个人、部门、过程等）； C、目标值或评价标准； D、绩效监测的周期与频次； E、绩效指标的计算方法； F、数据来源； G、对绩效统计数据的质量要求（如：数据的精度、单位等）。	符合：满足A-G； 基本符合：满足A-E，缺失F-G中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（检验级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）依据企业的方针和目标及个层级的职责建立绩效指标体系并开展测量、分析和评价	依据企业的方针、目标及各层级职责建立绩效指标体系	4.查看企业已发布的绩效指标文件，其中的绩效指标包括： A、与财务有关的指标（如营业收入、市场占有率、人均年产值、净利润、内外部质量损失等）； B、与客户有关的指标（如年客户投诉件数或客诉率、客户满意度（或顾客忠诚度）、客户流失率等）； C、与内部运营有关的指标（如过程能力指数、全过程一次交验合格率（或产品直通率）、平均缺陷率（或一次交验合格率）、订单准交率或生产计划达成率、设备故障率或关键设备综合效率、年度改进收益等）； D、与学习与成长有关的指标（如培训投入、人均培训时长、创新项目数量、员工满意度、员工流失率等）。	符合：满足A-D； 基本符合：满足A-C，缺失D； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
		5.查看企业已发布的绩效指标文件，企业建立的绩效指标体系已覆盖： A、与质量管理体系有关的所有部门； B、质量管理体系关键过程。	符合：满足A-B； 基本符合：缺失A-B中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	对照目标，对绩效结果进行测量、分析和评价	6.查看企业最近一次开展的绩效统计及分析活动的记录： A、100%的绩效指标都能对照目标进行测量、分析和评价； B、超过70%，不足100%的绩效指标能对照目标进行了测量、分析和评价； C、不足70%的绩效指标能对照目标进行测量、分析和评价。	符合：满足A项； 基本符合：满足B项； 不符合：满足C项；

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：如何填写评估平台（检验级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.6培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展绩效分析和评价活动

【检验级】
a） 建立绩效管理过程；
b） 依据企业的方针、战略和目标建立绩效指标体系并开展测量、分析和评价

【保证级】
a） 建立绩效指标基线库，确保指标设置的合理性；
b） 利用工具和方法，监测和预测绩效指标变化趋势，识别问题和潜在机会，必要时采取改进措施

【预防级】
a） 依据绩效指标评价结果对企业的战略、方针、目标等进行动态调整；
b） 运用管理成熟度评估方法，对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，并依据自我评价结果开展系统改进

【卓越级】
a） 系统应用标杆对比等方法识别学习和创新机会

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

2. (检验级) 企业已建立绩效管理制度，查看制度文件，内容包括：　评估示例　我有疑问

- A.绩效管理组织架构及职责；
- B.绩效指标设立的原则；
- C.绩效指标的监测流程；
- D.绩效指标的考核与评价办法；
- E.有关的奖惩措施。
- F、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　(如：绩效分析和评价制度)

3. (检验级) 查看企业已发布的绩效指标文件，绩效指标的结构包括以下内容：　评估示例　我有疑问

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：保证级

□ 级别特征/要求

a)建立绩效指标基线库，确保指标设置的合理性；

b)利用工具和方法，监测和预测绩效指标变化趋势，识别问题和潜在机会，必要时采取改进措施

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 建立绩效指标基线库，确保绩效指标的设置符合SMART原则；
- 使用适宜的统计工具对企业绩效数据进行分析和评价，以识别问题和潜在的改进机会；
- 按照计划定期系统地评审企业的绩效指标，以确定满足目标的情况和变化趋势，对趋势不良的指标采取相应的改善行动；
- 在内部审核活动中，通过综合分析已识别的问题、不符合和风险，确定管理体系的薄弱环节，全方位关注企业内部的良好实践和改进机会

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：绩效指标基线库

绩效指标库是由一系列能够衡量企业绩效的指标组成的数据库。它可以帮助企业管理者了解企业的运营情况，及时发现问题并采取措施进行改进。绩效指标库通常分为财务指标、客户指标、内部流程指标和学习成长指标四个方面。

绩效指标库的建立方法



- 绩效指标基线是测量和评估绩效的参考点。是指在实施绩效评估之前，通过收集历史信息和数据，建立起一个完整、准确的标准值或起点，来评估绩效改进的成果。

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a） 建立绩效指标参考标准，确保指标设置的合理性	建立绩效指标参考标准，确保绩效指标的设置符合SMART 原则	**7.查看企业已发布的绩效指标文件，企业针对其中的绩效指标，已做到：** A、100%的绩效指标的设置有参考标准（至少包括企业过去12个月的指标达成值、历史最优值；最好还有竞争对手的水平、行业平均水平和行业最高水平），指标设置满足SMART原则（即目标必须是具体的（Specific）、可以衡量的（Measurable）、可以达到的（Attainable）、和组织战略、使命及职责具有相关性（Relevant）、有明确的完成时间和阶段（Time-bound）； B、超过70%，不足100%的绩效指标设置有参考标准且满足SMART原则； C、不足70%的绩效指标设置有参考标准且满足SMART原则。	符合：满足A项； 基本符合：满足B项； 不符合：满足C项；

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（保证级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b)利用工具和方法，监测和预测绩效指标变化趋势，识别问题和潜在机会，必要时采取改进措施	使用适宜的统计工具对企业绩效数据进行分析和评价，以识别问题和潜在的改进机会	8.查看企业最近一次开展的绩效统计及分析活动的记录，已做到： A、100%的绩效指标的统计分析中运用了统计分析工具与方法，可帮助企业识别问题和潜在改进机会； B、超过70%，不足100%的绩效指标的统计分析中运用了统计分析工具与方法，可帮助企业识别问题和潜在改进机会； C、不足70%的绩效指标的统计分析中运用了统计分析工具与方法。	符合：满足A项； 基本符合：满足B项； 不符合：满足C项；
	系统地监测企业的绩效指标，以确定满足目标的情况和变化趋势，对趋势不良的指标采取相应的改善行动	9.查看企业已发布的绩效指标文件，其中的绩效指标可以： A、通过信息系统收集和展示； B、通过信息系统实现达成情况的评价； C、通过信息系统辅助实现了变化趋势的分析。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A-B； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
		10.查看企业最近一次开展的绩效统计及分析活动的记录，已做到： A、针对未达成的指标或趋势不良的状况识别了存在的问题及其根本原因； B、针对原因确定需采取的措施以确保绩效指标的达成或趋势的好转； C、措施已得到实施并验证有效。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A和B，但不满足C； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：如何填写评估平台（保证级）

MEQMC

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.6培训视频　　< 暂存 提交 返回 >

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展绩效分析和评价活动

【检验级】
a） 建立绩效管理过程；
b） 依据企业的方针、战略和目标建立绩效指标体系并开展测量、分析和评价

【保证级】
a） 建立绩效指标基线库，确保指标设置的合理性；
b） 利用工具和方法，监测和预测绩效指标变化趋势，识别问题和潜在机会，必要时采取改进措施

【预防级】
a） 依据绩效指标评价结果对企业的战略、方针、目标等进行动态调整；
b） 运用管理成熟度评估方法，对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，并依据自我评价结果开展系统改进

【卓越级】
a） 系统应用标杆对比等方法识别学习和创新机会

*填报负责人：　　*所在部门：　　检查人：

0%

7. (保证级) 查看企业已发布的绩效指标文件，企业针对其中的绩效指标，已做到： 评估示例 我有疑问

- ☐ A、100%的绩效指标的设置有参考标准（至少包括企业过去12个月的指标达成值、历史最优值；最好还有竞争对手的水平、行业平均水平和行业最高水平），指标设置满足SMART原则（即目标必须是具体的（Specific）、可以衡量的（Measurable）、可以达到的（Attainable）、和组织战略、使命及职责具有相关性（Relevant）、有明确的完成时间和阶段（Time-bound）；
- ☐ B、超过70%，不足100%的绩效指标设置有参考标准且满足SMART原则；
- ☐ C、不足70%的绩效指标设置有参考标准且满足SMART原则。

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　(如：绩效指标基线库截图)

8. (保证级) 查看企业最近一次开展的绩效统计及分析活动的记录，已做到： 评估示例 我有疑问

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：预防级

□ 级别特征/要求

a)建立全面支撑企业使命、愿景、战略的绩效指标体系，依据绩效指标评价结果系统识别企业资源和能力的不足，并加以改进；
b)运用管理成熟度评估方法，对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，并依据自我评价结果开展系统改进

□ 解读

- 依据企业的使命、愿景、战略、方针和目标，系统地设立可测量的绩效指标，覆盖对效率、成本和有效性的评价，并能为改进提供准确、可靠和可用的信息；
- 对绩效目标达成情况进行分析评价，识别资源、人员能力、知识的不足以及效率低下和行为不当，识别内部最佳实践，并作为模板指导改善；
- 对绩效指标的测量、分析、评价以及结果应用过程进行监测；
- 从满足所有相关方需求和期望的角度，进行绩效评价，并与相关方分享绩效分析的结果，听取相关的意见和建议；
- 对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，依据自我评价结果对改进和/或创新进行优先排序，并开展系统的策划和实施；
- 对从绩效测量、分析和评价、标杆对比、内部审核和自我评价中获得的信息进行全面评审，以识别改进、学习和创新的机会，以及战略、方针和目标调整的需求，并与相关方分享评审结果；
- 引进其他相关方（如顾客、第三方认证机构）参与内审，以帮助识别更多的改进机会

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：绩效指标可视化



6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：管理成熟度评估方法

口 常见的两种管理成熟度评价方法

卓越绩效评价准则

- 从6个过程要素和1个结果要素对企业经营质量进行成熟度评价
- 采用打分制，总分1000分；
- 通常用作政府质量奖评审标准

01

ISO9004《质量管理 组织的质量 实现持续成功指南》

- 为组织增强其实现持续成功的能力提供指南；
- 提供了自我评价工具，以评审组织管理能力的成熟度水平；
- 采用五级成熟度评价方式

02

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立全面支撑企业使命、愿景、战略的绩效指标体系，依据绩效指标评价结果系统识别企业资源和能力的不足，并加以改进	依据企业的使命、愿景、战略，系统地设立可测量的绩效指标，覆盖对效率、成本和有效性的评价,并能为改进提供准确、可靠和可用的信息	11.查看企业已发布的绩效指标文件和战略规划文件，企业在设置绩效指标时，已做到： A、100%的战略规划项目都有与之相关的绩效指标； B、70%以上，不足100%的战略项目有与之相关的绩效指标； C、不足70%的战略项目有与之相关的绩效指标；	符合：满足A项； 基本符合：满足B项； 不符合：满足C项；
		12.查看企业已发布的绩效指标文件，企业产品和服务设计、开发、生产、交付与支持过程等关键过程所设立的绩效指标，已覆盖： A、过程产出或重点工作项达成指标； B、效率或及时性指标； C、成本指标或预算指标； D、问题或不良率指标； E. 其他：____	符合：满足A-D； 基本符合：满足A，但缺失B-D项中的某一项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
		13.查看企业近三年实施的改进项目清单及项目实施资料，确认企业针对这些改进项目，已做到： A、已设立与改进效果有关的绩效指标； B、能够依据绩效指标的达成结果及趋势，确定改进过程是否达到预期的效果； C、能够根据改进项目投入的成本及获得的产出，计算改进取得的收益。	符合：满足A-C； 基本符合：满足B项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）建立全面支撑企业使命、愿景、战略的绩效指标体系依据绩效指标评价结果系统识别企业资源和能力的不足，并加以改进	对绩效目标达成情况进行分析评价，识别资源、人员能力、知识的不足以及效率低下和行为不当，识别内部最佳实践，并作为模板指导改善；	14.查看企业最近一次开展的绩效统计及分析活动的记录，企业已识别以下方面可能存在的不足： A. 资源方面 B. 人员知识及能力方面； C. 工作效率方面； D. 员工行为方面； E. 其他：_____	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-E其中的某2项； 不符合：除符合及基本符合外的选项
		15.查看企业最近一次开展的绩效统计及分析活动的记录，企业已做到： A、对比目标，确定了过程取得的成绩或进步； B、依据绩效指标的达成情况，实施了奖惩； C、识别了确保过程取得成绩和进步的最佳实践； D、已将最佳实践用于指导相关过程的改进。	符合：满足A-D； 基本符合：满足A、B项，不满足C和D； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
	从满足所有相关方需求和期望的角度，进行绩效评价，并与相关方分享绩效分析的结果，听取相关的意见和建议	16.查看已企业发布的绩效指标文件及绩效指标分析和评价记录： A、企业设立的绩效指标（如投资回报率、利润率、纳税额、员工满意度、供应商付款及时率、战略供应商数量等）能够支撑相关方需求与期望的达成； B、与相关方分享了绩效分析与评价的结果（查看与相关方沟通绩效指标评价结果的记录）。	符合：满足A和B； 基本符合：仅满足A项； 不符合：除符合及基本符合外的选项。

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）运用管理成熟度评估方法，对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，并依据自我评价结果开展系统改进	对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，依据自我评价结果对改进和/或创新进行优先排序，并开展系统的策划和实施	17.查看企业开展的评价活动的相关记录（如评价计划、评价记录和评价报告），确认企业在绩效分析和评价中已做到： A.运用卓越绩效评价准则开展自我评价； B.运用ISO9004标准所确立的准则开展自我评价； C.运用过程能力成熟度准则开展自我评价； D.运用本标准开展自我评价； E.运用其他成熟度评估规则开展自我评价； F.通过自评估，已形成管理成熟度评价报告。	符合：至少满足A、B、C、D、E中的某一项，并同时满足F项要求； 基本符合：至少满足A、B、C、D、E中的某一项，未能满足F项要求； 不符合：除符合及基本符合外的选项。
		18.查看企业自我评价报告及后续措施记录，企业已做到： A、识别了自身的优势与劣势； B、识别了来自内部、外部的机遇与威胁； C、确定了应对上述优势、劣势、机遇与威胁的方案； D、确定上述方案的优先顺序； E、实施了上述方案。	符合：满足A-E； 基本符合：仅满足A、B、C、E项要求； 不符合：除符合及基本符合外的选项.

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（预防级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
b）运用管理成熟度评估方法，对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，并依据自我评价结果开展系统改进	对从绩效测量、分析和评价、标杆对比、内部审核和自我评价中获得的信息进行全面评审，以识别改进、学习和创新的机会，以及战略、方针和目标调整的需求，并与相关方分享评审结果	19.查看企业管理评审记录以及其他形式评审活动的记录，确认企业将以下信息作为管理评审输入或已通过其他形式对以下信息进行了全面评审，包括： A. 绩效测量、分析和评价的结果； B. 标杆对比的结果； C. 内部审核的结果； D. 自我评价的结果； E. 其他：_____	符合：满足A-E其中3个及以上； 基本符合：满足A-E其中2个 不符合：除符合及基本符合外的选项.
		20.企业将绩效的全面分析和评价结果与相关方进行了分享（查看分享记录，分享可以通过邮件、即时通信软件或者会议等形式进行）： A. 与股东进行了分享； B. 与客户进行了分享； C. 与员工进行了分享； D. 与供应商和合作伙伴进行了分享； E. 与政府、行业协会等进行了分享。	符合：满足A-E其中3个及以上； 基本符合：满足A-E其中2个 不符合：除符合及基本符合外的选项.

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：如何填写评估平台（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.6培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展绩效分析和评价活动

【检验级】
a） 建立绩效管理过程；
b） 依据企业的方针、战略和目标建立绩效指标体系并开展测量、分析和评价

【保证级】
a） 建立绩效指标基线库，确保指标设置的合理性；
b） 利用工具和方法，监测和预测绩效指标变化趋势，识别问题和潜在机会，必要时采取改进措施

【预防级】
a） 依据绩效指标评价结果对企业的战略、方针、目标等进行动态调整；
b） 运用管理成熟度评估方法，对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，并依据自我评价结果开展系统改进

【卓越级】
a） 系统应用标杆对比等方法识别学习和创新机会

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

11. (预防级) 查看企业已发布的绩效指标文件和战略规划文件，企业在设置绩效指标时，已做到：　评估示例　我有疑问

- A、100%的战略规划项目都有与之相关的绩效指标；
- B、70%以上，不足100%的战略项目有与之相关的绩效指标；
- C、不足70%的战略项目有与之相关的绩效指标；

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：战略规划与绩效指标对应关系的描述；战略指标中有...

12. (预防级) 查看企业已发布的绩效指标文件，企业产品和服务设计、开发、生产、交付与支持过程等关键过程所设立的绩效指标，已覆盖：　评估示例　我有疑问

- A、过程产出或重点工作项达成指标；
- B、效率或及时性指标；

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：卓越级

□ 级别特征/要求

a)系统应用标杆对比等方法识别学习和创新机会

□ 解读

企业需满足以下要求：

- 系统地将标杆对比作为识别改进、学习、创新机会的工具；
- 企业的所有层级开展自我评价，并基于自我评价结果开展对未来改进方向的沟通和分享

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：标杆对比法

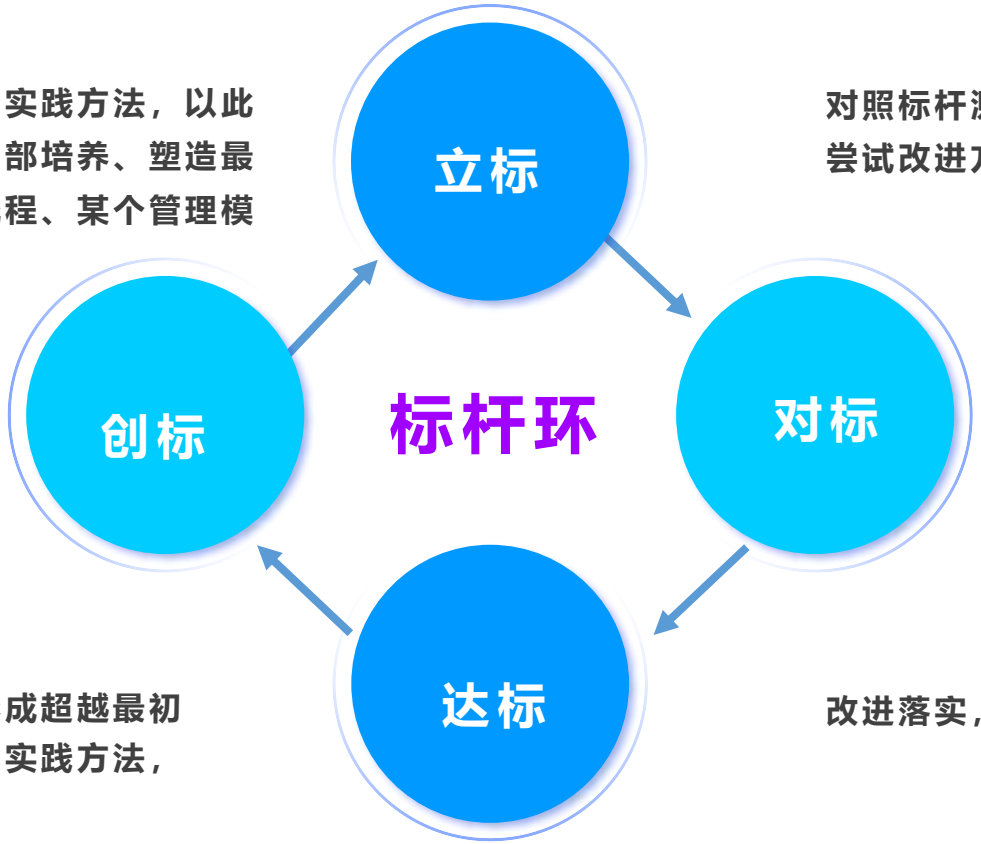
□ “标杆对比法”又称为“标杆管理”或“基准管理”，其本质是不断寻找最佳实践，以此为基准不断地“测量分析与持续改进”。标杆比较法是创造模版的工具，它可以帮助企业创造自身的管理模式或工作模版，是实现管理创新并获得竞争优势的最佳工具。其核心就是创立自己的“标杆环”。

01

有两重含义，其一为选择业内外最佳的实践方法，以此作为基准和学习对象。其二是在企业内部培养、塑造最佳学习样板，可以是具体方法、某个流程、某个管理模式、甚至是某个先进个人

02

对照标杆测量分析，发现自身的短板、寻找差距，并分析与尝试改进方法，探索达到或超越标杆水平的方法与途径



04

运用标杆四法创新并实施知识沉淀，形成超越最初选定的标杆对象，形成新的、更先进的实践方法，进入标杆环，直至成为行业标杆

03

改进落实，在实践中达到标杆水平或实现改进成效

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：评估细则和判定标准（卓越级）

特征/要求	评估内容	评估细则	判定标准
a）系统应用标杆对比等方法识别学习和创新机会	系统地将标杆对比作为识别改进、学习、创新机会的工具	21.查看企业最近一次开展的绩效统计及分析活动的记录，企业所设立的绩效指标： A、100%的绩效指标，有标杆对比数据； B、70%以上，不足100%的绩效指标，有标杆对比数据； C、有标杆对比数据的指标不足70%。	符合：满足A； 基本符合：满足B； 不符合：除符合及基本符合外的选项.
	企业的所有层级开展自我评价，并基于自我评价结果开展对未来改进方向的沟通和分享	22.查看企业自我评价的计划、记录和报告等，企业开展的自我评价： A、已覆盖所有部门； B、已覆盖所有过程； C、已覆盖所有层级。	符合：满足A-C项；基本符合：满足A和B，但不满足C；不符合：除符合及基本符合外的选项.
		23.企业的自我评价结果（查看分享记录，分享可以通过邮件、即时通信软件或者会议等形式进行）： A、有证据证实已在企业最高管理层中进行了沟通和分享； B、有证据证实已在企业的中层管理者间进行了沟通和分享； C、有证据证实已在企业的员工中进行了沟通和分享； D、有证据证实已与相关方进行了沟通和分享。	符合：满足A-D； 基本符合：仅满足A-C； 不符合：除符合及基本符合外的选项.

6.4.6 企业绩效的分析和评价能力：如何填写评估平台（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.6培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (100%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (100%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展绩效分析和评价活动

【检验级】
a） 建立绩效管理过程；
b） 依据企业的方针、战略和目标建立绩效指标体系并开展测量、分析和评价

【保证级】
a） 建立绩效指标基线库，确保指标设置的合理性；
b） 利用工具和方法，监测和预测绩效指标变化趋势，识别问题和潜在机会，必要时采取改进措施

【预防级】
a） 依据绩效指标评价结果对企业的战略、方针、目标等进行动态调整；
b） 运用管理成熟度评估方法，对企业的整体绩效和各个过程开展自我评价，确定优势、劣势和最佳实践，并依据自我评价结果开展系统改进

【卓越级】
a） 系统应用标杆对比等方法识别学习和创新机会

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

21. (卓越级) 查看企业最近一次开展的绩效统计及分析活动的记录，企业所设立的绩效指标：　评估示例　我有疑问

- A、100%的绩效指标，有标杆对比数据；
- B、70%以上，不足100%的绩效指标，有标杆对比数据；
- C、有标杆对比数据的指标不足70%。

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　(如：企业各层级和各个过程开展标杆对比的报告)

22. (卓越级) 查看企业自我评价的计划、记录和报告等，企业开展的自我评价：　评估示例　我有疑问

- A、已覆盖所有部门；
- B、已覆盖所有过程；
- C、已覆盖所有层级。



学习创新能力

6.4.7 学习创新能力：什么是学习和学习型组织

- **学习**是指人们通过阅读、听讲、理解、思考、研究、实践等途径获得知识的过程，也指人在生活过程中，通过获得经验而产生的行为或行为潜能的相对持久的方式。
- **组织学习**是指组织为了实现发展目标、提高核心竞争力而围绕信息和知识技能所采取的各种行动；是组织不断努力改变或重新设计自身以适应持续变化的环境的过程。

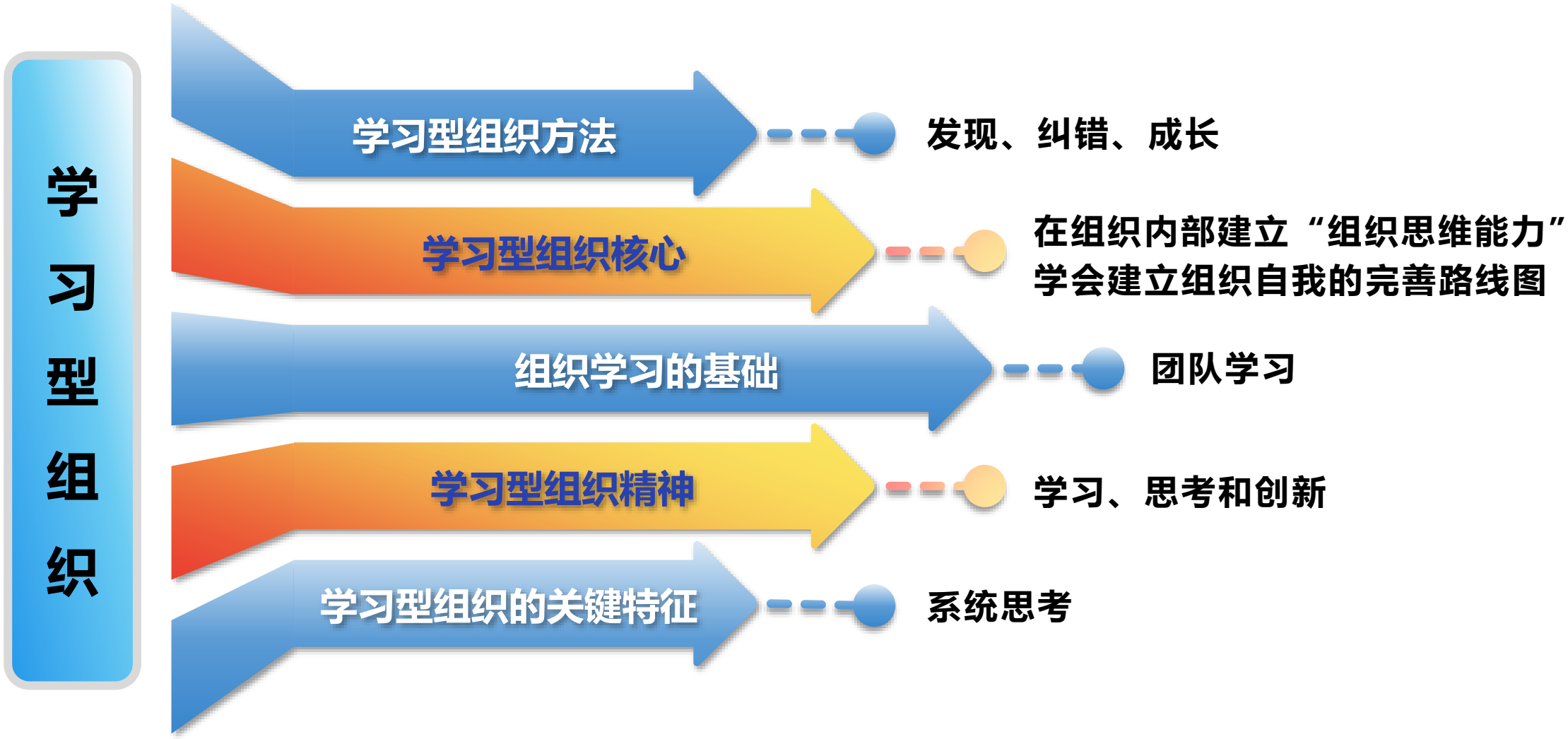
- **学习型组织**是指通过培养弥漫于整个组织的学习气氛、充分发挥员工的创造性思维能力而建立起来的一种有机的、高度柔性的、扁平的、符合人性的、能持续发展的组织。这正是知识型组织的理想状态，是知识型组织的实践目标，这种组织具有持续学习的能力，具有高于个人绩效总和的综合绩效的效应。

6.4.7 学习创新能力：什么是创新

□ **创新**是指以现有的思维模式提出有别于常规或常人思路的见解为导向，利用现有的知识和物质，在特定的环境中，本着理想化需要或为满足社会需求，而改进或创造新的事物，包括但不限于各种产品、方法、元素、路径、环境等等，并能获得一定有益效果的行为。



6.4.7 学习创新能力：学习型组织的内涵



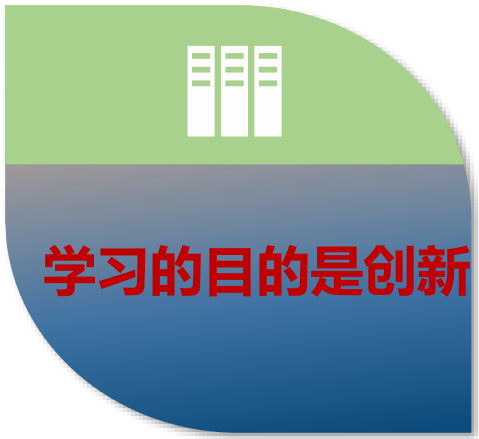
6.4.7 学习创新能力：学习与创新的关系



- 创新性学习是学习的高级形式，不满足于现有的经验与结论，追求推陈出新、标新立异，“温故而知新”



- 只有积累丰富的知识，才能为创新打下坚实的基础。创新学习的过程，既是积累知识的过程，也是培养创新意识，锻炼创新思维，提高创新能力的过程



- “学贵心悟，守旧无功”，为了学习而学习是没有任何意义的。学习的目的是为了在过去基础上把事物推向前进

6.4.7 学习创新能力：各等级特征/要求



6.4.7 学习创新能力：经验级

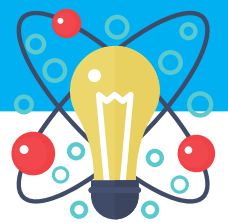
□ 级别特征/要求

➢ 以非正式或者临时的方式开展学习和创新

□ 解读

企业具备以下特征：

- 企业的学习是被动的，主要是从顾客投诉及其处理过程中总结经验
- 学习以个体为基础，企业内部没有培训或知识分享
- 创新很少，且不是基于策划而完成的



6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（经验级）

评估内容	评估细则	判定标准
从顾客投诉中总结经验，学习以个体为基础，没有知识分享；创新很少，且不是基于策划而完成的	1.从顾客投诉中总结经验，学习以个体为基础，没有知识分享；创新很少，且不是基于策划而完成的	是 否

6.4.7 学习创新能力：评估平台如何填写（经验级）



6.4.7 学习创新能力：检验级

□ 级别特征/要求

a）建立学习和创新机制
b）在问题处理和信息分析过程中学习，并基于相关方的需求和期望开展创新活动

□ 解读

➢ **企业需满足以下要求：**

- 建立学习和创新制度，明确相关职责权限、学习和创新时机和工作流程
- 在出现相关方的抱怨、投诉时或者企业内部通过内审、数据统计分析等活动发现问题或者不良的趋势时进行学习，寻找并落实解决方案
- 基于相关方的需求和期望开展技术或者管理变革
- 依据岗位能力要求制定培训计划并开展培训活动



6.4.7 学习创新能力：检验级-学习创新机制的核心内容

学习

1. 鼓励个人学习
2. 组建学习小组
3. 制定学习计划
4. 进行成果分享
5. 开展成果应用和效果评价

创新

1. 明确创新范围
2. 开展创新项目征集
3. 组织项目立项评审
4. 为项目实施提供资源保障
5. 进行项目过程监控和成果验收
6. 开展团队表彰和奖励
7. 进行创新成果固化或申请专利保护

6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（检验级）

评估内容	评估细则	判定标准
建立学习和创新制度，明确相关职责权限、学习和创新时机和工作流程	2.已建立学习管理的制度，查看制度文件，内容包括： A.学习管理的架构及职责； B.识别学习（或培训）的需求与机遇； C.制定学习计划（或培训计划）； D.管理与学习有关的资源（至少包括教师能力评价、培训内容及教材的审批）； E.管理学习活动与流程； F.保留与学习有关的记录; G.评价学习的效果； H.相关表单记录。	符合：满足A-H； 基本符合：满足A-C以及E-F，缺失D、G、H中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
	3.企业已建立创新管理的制度，查看制度文件，内容包括： A.创新管理的架构及职责分工； B.创新技术研究与成果转化项目立项与审批； C.创新技术研究与成果转化项目的管理； D.创新技术研究与成果转化项目的效果评价。	符合：满足A-D； 基本符合：缺失A-D中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况

6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（检验级）

评估内容	评估细则	判定标准
在出现相关方的抱怨、投诉时或者企业内部通过内审、数据统计分析等活动发现问题或者不良的趋势时进行学习，寻找并落实解决方案	4.企业在以下活动中确定需要开展学习的需求，并组织相关人员进行学习，包括： A.相关方的投诉或抱怨处理记录中有开展学习和改进的内容； B.内部审核问题的处理记录中有开展学习和改进的内容； C.外部审核问题的处理记录中有开展学习和改进的内容； D.数据统计、分析等发现问题的处理记录中有开展学习和改进的内容； E.企业日常管理过程中发现问题的处理记录中有开展学习和改进的内容； F.其他：_____	符合：满足A-E； 基本符合：满足A-F项中的3-4项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
基于相关方的需求和期望开展技术或者管理变革	5.查看技术创新或者管理改善记录，企业在近一年内依据相关方的需求和期望开展了以下活动： A.识别与相关方的需求和期望有关的技术或者管理变革； B.评价有关的技术或管理变革的可行性并选择最优的方案； C.按照创新管理制度的要求开展相关方案的管理； D.方案已按要求实施并达成目标。	满足：满足A-D； 基本满足：满足A-C，但不满足D； 不满足：除了符合与基本符合外的其他情况
依据岗位能力要求制定培训计划并开展培训活动	6.查看企业年度培训计划及实施记录、岗位说明书、培训需求调查表等，确认企业： A.能够按照岗位职责与能力要求识别、收集培训需求； B.能够根据培训需求制定培训计划； C.能够按照学习管理制度要求开展人员培训。	符合：满足A-C； 基本符合：满足C，但不满足A和B中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况

6.4.7 学习创新能力：评估平台如何填写（检验级）



6.4.7 学习创新能力：保证级

□ 级别特征/要求

a) 培养主动学习和创新意识，利用工具和方法提升学习和创新活动的有效性

b) 建立产学研用合作关系

□ 解读

➢ **企业需满足以下要求：**

- 基于知识图谱，以满足岗位任职要求、企业发展需求及员工个人职业发展为目标有针对性地制定学习计划并开展学习活动
- 建立和维护学习平台，建设课程库、讲师库，运用信息化手段提升学习活动的有效性和效率
- 开展创新方法（如TRIZ、试错法、六顶思考帽法、大脑风暴法、六西格玛等）的培训，提升员工创新能力
- 开展合理化建议以及良好案例评选等活动，对好的建议和做法予以肯定
- 产品和服务创新建立在识别内外部环境变化的基础之上，考虑相关风险，并对主动创新给予充分的支持和资源保障与高校、科研院所等建立产学研用合作关系，共同开展创新活动

6.4.7 学习创新能力：保证级-创新方法



01

TRIZ

即发明问题解决理论，是一套解决各类工程技术问题的工具。它系统总结了人类以往在发明和创新方面的想法，从中提炼出一系列有效的法则，用以指导人们系统、高效地解决未来的问题

02

试错法

通过不断试验和消除误差，探索具有黑箱性质的系统的方法，是纯粹经验的学习方法。应用试错法的主体通过间断地或连续地改变黑箱系统的参量，试验黑箱所作出的应答，以寻求达到目标的途径

03

六项思考帽法

“创新思维学之父”爱德华·德·博诺（Edward de Bono）博士开发的一种思维训练模式，是一个全面思考问题的模型。它提供了“平行思维”的工具，使混乱的思考变得更清晰，使团体中无意义的争论变成集思广益的创造，使每个人变得富有创造性

04

大脑风暴法

又称为智力风暴、脑力激荡法、智力激励法、ＢＳ法、自由思考法等，是一种激发性思维方法。一般在正常融洽和不受任何限制的气氛中以会议形式进行讨论、座谈，打破常规，积极思考，畅所欲言，充分发表看法。它是一个横向思维的过程，主要通过找到创新的和异想天开的方案来解决问题

05

六西格玛

是一种创新的管理方法，主要有DMAIC和DFSS（ 六西格玛设计）。其中，六西格玛(DMAIC)是过程改进五步骤的缩写，代表定义、度量、分析、改进和控制。六西格玛设计 (DFSS))主要有两种方式:DMADV(定义、测量、分析、设计和验证)和IDDOV(识别/定义、开发、优化和验证)

6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（保证级）

评估内容	评估细则	判定标准
基于岗位知识矩阵，以满足岗位任职要求、企业发展需求及员工个人职业发展为目标有针对性地制定学习计划并开展学习活动	7.查看企业年度培训计划及实施记录，其中针对负责产品和服务过程策划以及产品设计、开发、生产、交付与支持过程的人员开展的培训: A.100%覆盖了岗位知识矩阵中识别的该岗位应知应会的知识点; B.覆盖了知识矩阵中识别的70%以上，不足100%的该岗位应知应会的知识点; C.覆盖不足70%知识矩阵中识别的该岗位应知应会的知识点。	符合：满足A项; 基本符合：满足B项; 不符合：满足C项
建立和维护学习平台，建设课程库、讲师库，运用信息化手段提升学习活动的有效性和效率	8.查看企业在线学习平台，确认平台: A.建有课程库; B.建有讲师库; C.可实现在线学习管理（至少包含课程搜索、课程分配、课程学习、个人学习档案管理等功能）; D.可开展培训效果评价。	符合：满足A-D; 基本符合：满足C，不满足A、B、D中的某一项; 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
开展创新方法（如TRIZ、试错法、六顶思考帽法、大脑风暴法、六西格玛等）的培训，提升员工创新能力	9.查看企业年度培训计划及实施记录，企业已开展了针对创新方法的培训，包括: A. TRIZ培训; B. 试错法培训; C. 六顶思考帽法培训; D. 头脑风暴法培训; E. 六西格玛培训;	符合：满足A-F中的2项及以上; 基本符合：满足A-F中的某一项; 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况

6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（保证级）

评估内容	评估细则	判定标准
开展合理化建议以及良好案例评选等活动，对好的建议和做法予以肯定	10.查看活动策划方案、活动通知、活动总结等记录，确认企业在近一年内开展了： A. 合理化建议活动； B. 良好案例评选活动； C. QCC改善活动； D. 小改小革活动； E. 其他：_____	符合：满足A-E中的2项及以上； 基本符合：满足A-E中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
与高校、科研院所等建立产学研用合作关系，共同开展创新活动	11.企业在创新活动中： A.与高校、科研院所等建立了产学研用合作关系（如共建实验室、共同开展技术攻关、共同开展科研成果转化等）（查看相关证书、牌匾、合作协议、项目方案和成果鉴定报告等）； B.与高校、科研院所等共同开展创新活动，并取得了创新成果（查看相关合作协议、项目方案和成果鉴定报告等）。	符合：满足A与B； 基本符合：仅满足A或B中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况

6.4.7 学习创新能力：评估平台如何填写（保证级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.7培训视频　　< 暂存 提交 返回 >

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (0%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展学习和创新

【检验级】
a） 建立学习和创新机制；
b） 在问题处理和信息分析过程中学习，并基于相关方的需求和期望开展创新活动

【保证级】
a） 培养主动学习和创新意识，利用工具和方法提升学习和创新活动的有效性；
b） 建立产学研用合作关系

【预防级】
a） 在企业战略中强调学习、创新的重要性，并作为重要的战略任务部署实施；
b） 建立创新文化，形成宽容失败、允许冒险的创新氛围，鼓励从错误中吸取教训；
c） 定期评价学习和创新活动的有效性和效率，并予以改进；
d） 建立创新成果转化机制并开展创新成果转化，取得显著经济效益

【卓越级】
a） 建立行业创新共享平台，促进协同创新，支持行业创新发展

*填报负责人：　　*所在部门：　　检查人：

7. (保证级) 查看企业年度培训计划及实施记录，其中针对负责产品和服务过程策划以及产品设计、开发、生产、交付与支持过程的人员开展的培训：　　评估示例　我有疑问

- A.100%覆盖了岗位知识矩阵中识别的该岗位应知应会的知识点；
- B.覆盖了知识矩阵中识别的70%以上，不足100%的该岗位应知应会的知识点；
- C.覆盖不足70%知识矩阵中识别的该岗位应知应会的知识点。
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：上传　(如：知识图谱、员工培训需求调查记录、培训计划及培训...

8. (保证级) 查看企业在线学习平台，确认平台：　　评估示例　我有疑问

- A、建有课程库；
- B、建有讲师库；

6.4.7 学习创新能力：预防级

口 级别特征/要求

a） 在企业战略中强调学习、创新的重要性，并作为重要的战 略任务部署实施；

b）建立创新文化，形成宽容失败、允许冒险的创新氛围，鼓励从错误中吸取教训；

c ）定期评价学习和创新活动的有效性和效率，并予以改进；

d）建立创新成果转化机制并开展创新成果转化，取得显著经济效益

口 解读

◆ **企业需满足以下要求：**

- 战略规划中包含学习和创新的内容，并将学习和创新作为一项重要的工作来抓
- **企业文化包容冒险和错误，并从失败中汲取经验和教训**
- 创新覆盖所有层级和所有过程，并有效支撑企业对内外部环境变化的准备和应对
- **为确保创新活动取得成功，充分识别相关风险，并制定风险规避或者将风险降到最低的有效控制计划**
- 对学习和创新过程的有效性和效率进行定期评价及改进
- **学习创新除了企业的产品和服务，还包括企业的运作方式**
- 建立创新转化机制，创新转化为企业带来显著的经济效益

6.4.7 学习创新能力：预防级-创新活动评价准则

创新活动评价准则

创新投入

- **创新经费**
  - 创新经费投入占主营业务收入比重
  - 研发经费支出占主营业务收入比重
- **创新人力**
  - 研发人员数量
  - 研发人员占企业员工的比重
  - 企业员工中硕士博士所占比重

创新过程

- **战略制定**
  - 是否为高新技术企业
  - 是否上科创板或者有上科创板计划
- **创新机制**
  - 是否有股权激励机制等创新激励机制
- **创新协同**
  - 企业研发经费外部支出中高校和研究机构所占比重
  - 技术引进经费与研发经费的比值
  - 合作申请专利量占专利申请总量的比重

创新产出

- **直接产出**
  - 企业获批专利的数量
  - 企业发明专利申请量占专利申请量的比重
  - 已授权发明专利占全部发明专利的比重
  - 新产品销售收入占主营业务收入比重
- **间接产出**
  - 营业收入增长率
  - 资产回报率



6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（预防级）

评估内容	评估细则	判定标准
战略规划中包含学习和创新的内容，并将学习和创新作为一项重要的工作来抓	12.查看企业制定的战略规划及战略实施工作计划，企业在战略制定和实施过程中： A.战略规划中包括了与学习和创新有关的内容； B.已分解为与学习和创新有关的重点工作任务。	符合：满足A和B； 基本符合：仅满足A； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
企业文化包容冒险和错误，并从失败中汲取经验和教训	13.企业针对创新活动： A. 鼓励创新，并将包容失败和冒险作为创新文化的一部分进行宣传（查看相关宣传记录）； B. 制定了创新激励政策，对创新活动正向激励（查看相关政策措施并与企业员工访谈交流听取他们的意见和感受）； C. 对失败的项目开展分析，以获取经验和教训（查阅企业近三年内开展的创新项目的经验和教训总结材料及其内部分享记录）。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A-B，但不满足C； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况

6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（预防级）

评估内容	评估细则	判定标准
创新覆盖所有层级和所有过程，并有效支撑企业对内外部环境变化的准备和应对	14.查看企业近三年内开展的创新项目清单： A.已覆盖产品设计开发、生产、交付等关键过程； B.已覆盖所有层级（基层、中层和高层）； C.已覆盖所有部门。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A-C中某2项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
	15.查看企业近三年内开展的创新项目清单： A. 其中某些创新成果的应用已帮助企业提升了技术能力（查看企业专利数量及其变化趋势）； B. 其中某些创新成果的应用已帮助企业获得了竞争优势和效益增长（查看企业近三年创新研发的新产品的销售额、销售额占比及其变化趋势）。	符合：满足A和B； 基本符合：仅满足A； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
为确保创新活动取得成功，充分识别相关风险，并制定风险规避或者将风险降到最低的有效控制计划	16.查看企业近三年开展的创新项目清单及其实施记录，以确认企业在创新项目实施过程中： A.识别了可能存在的风险； B.评估了风险发生的可能性及其影响与后果； C.根据风险的严重程度，制定了控制措施或计划； D.已实施控制措施或计划并已将创新风险降至最低水平。	符合：满足A-D； 基本符合：满足D，但缺失A-C中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况

6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（预防级）

评估内容	评估细则	判定标准
对学习和创新过程的有效性和效率进行定期评价及改进	17.查看企业已发布的绩效指标文件，企业建立的绩效指标体系中包括： A.学习有效性指标（如培训计划与岗位要求的匹配率、培训覆盖率、培训计划执行率等）； B.学习效率指标（如平均培训和学习时长等）。	符合：满足A-B； 基本符合：满足A和B中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
	18.查看企业已发布的绩效指标文件，企业建立的绩效指标体系中包括： A.创新过程有效性指标（如创新项目验收合格率、创新成果转化收益、学习创新活动的次数、学习和创新成果数量、学习创新成果年度收益等）。 B.创新过程效率指标（如创新项目投入产出比等）	符合：满足A和B； 基本符合：满足A和B中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
	19.查看企业近三年内开展的创新项目清单及其实施记录，以确认企业在创新项目实施过程中： A.按照计划开展了学习与创新指标的监测； B.定期开展了对上述目标的评审； C.能够按照持续改进的流程要求对评审发现的问题予以改进。	符合：满足A-C； 基本符合：满足了A和B，但不满足C； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
建立创新转化机制，创新转化为企业带来显著的经济效益	20.查看企业近三年内开展的创新成果转化项目清单及项目资料，确认企业是否能够： A.确定创新成果的应用前景及目标； B.明确创新成果转化的计划及方案（包括资金、专业技术人员、场地与设备等资源需求）； C.管理并实施创新成果转化项目； D.依据目标，评价创新成果转化项目取得的成果或效益，并持续改进。	符合：满足A-D； 基本符合：满足C，但缺失A、B及D中的某一项； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况

6.4.7 学习创新能力：评估平台如何填写（预防级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.7培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (0%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展学习和创新

【检验级】
a） 建立学习和创新机制；
b） 在问题处理和信息分析过程中学习，并基于相关方的需求和期望开展创新活动

【保证级】
a） 培养主动学习和创新意识，利用工具和方法提升学习和创新活动的有效性；
b） 建立产学研用合作关系

【预防级】
a） 在企业战略中强调学习、创新的重要性，并作为重要的战略任务部署实施；
b） 建立创新文化，形成宽容失败、允许冒险的创新氛围，鼓励从错误中吸取教训；
c） 定期评价学习和创新活动的有效性和效率，并予以改进；
d） 建立创新成果转化机制并开展创新成果转化，取得显著经济效益

【卓越级】
a） 建立行业创新共享平台，促进协同创新，支持行业创新发展

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

12. (预防级) 查看企业制定的战略规划及战略实施工作计划，企业在战略制定和实施过程中：　评估示例　我有疑问

- A、战略规划中包括了与学习和创新有关的内容；
- B、已分解为与学习和创新有关的重点工作任务。
- C、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　（如：企业制定的战略规划中与学习和创新有关的内容说明...

13. (预防级) 企业针对创新活动：　评估示例　我有疑问

- A. 鼓励创新，并将包容失败和冒险作为创新文化的一部分进行宣传（查看相关宣传记录）；
- B. 制定了创新激励政策，对创新活动正向激励（查看相关政策措施并与企业员工访谈交流听取他们的意见和感受）；

6.4.7 学习创新能力：卓越级

□ 级别特征/要求

a）建立创新共享平台，促进协同创新，支持行业创新发展

□ 解读

➢ **企业需满足以下要求：**

- 外部供方或合作伙伴参与企业的学习创新活动
- 建立创新共享平台，助力突破制约行业发展的共性关键核心技术，并在行业内推广应用，提升行业创新能力，推动产业升级



6.4.7 学习创新能力：卓越级-创新共享平台

- **创新共享服务平台根据服务对象在技术创新体系中应该发挥的不同的作用，将服务对象分为：**
  - 创新资源需求方：以企业为主体，也包括寻求创新资源支撑的学、研机构和个人
  - 创新资源提供方：主要是高校、科研机构和专家/技术人员，也包括提供创新资源的政府有关部门和服务性机构
  - 创新资源服务方：政府有关部门和各类中介服务机构

- **国家制造业创新中心，创建条件：**
  - 整合科技和产业资源。要求覆盖本领域内50%以上国家级创新平台，股东中应包括若干家在本领域排名前十的企业
  - 独立企业法人运作。由本领域骨干企业及产业链上下游单位以资本为纽带组成的独立企业法人
  - 服务行业创新为宗旨。突破制约行业发展的共性关键核心技术，并在行业内推广应用，提升整个行业的创新能力，推动整个产业升级
  - 中心建设唯一性。每个领域只布局1家



6.4.7 学习创新能力：评估准则和判定标准（卓越级）

评估内容	评估细则	判定标准
外部供方或合作伙伴参与企业的学习活动	21.查看企业开展的学习和培训活动记录，已做到： A.确定需要外部供方或合作伙伴参与的学习与培训项目； B.策划并开展了由外部供方或合作伙伴参与的学习与培训； C.对学习和培训效果实施了评价和必要的改进。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A-B，但不满足C； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
外部供方或合作伙伴参与企业创新活动	22.查看企业开展的创新项目活动记录，已做到： A.确定了需要外部供方或合作伙伴参与的创新项目； B.策划并组织了外部供方或合作伙伴参与创新项目； C.对创新成果实施了评价和必要的改进。	符合：满足A-C； 基本符合：满足A-B，但不满足C； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况
建立创新共享平台，助力突破制约行业发展的共性关键核心技术，并在行业内推广应用，提升行业创新能力，推动产业升级	23.企业在创新共享方面： A.已建立了行业创新共享平台（查看平台建设方案、验收报告、运行报告等）； B.近一年内开展了至少一项行业共性核心技术的研发创新（查看项目立项报告、项目实施方案和计划）； C.近一年内已取得至少一项突破制约行业发展的共性核心技术瓶颈的技术成果（查看项目验收报告和成果鉴定报告）； D.以上技术成果已得到推广应用（查看至少其他两	符合：符合A-D； 基本符合：满足A-C，但不满足D； 不符合：除了符合与基本符合外的其他情况

6.4.7 学习创新能力：评估平台如何填写（卓越级）

首页 > 等级评估　　显示特征/要求：　　6.4.7培训视频　　暂存　提交　返回

- 6.4持续成功的能力
  - 6.4.1战略制定和实施能力 (0%)
  - 6.4.2文化建设能力 (0%)
  - 6.4.3知识管理能力 (0%)
  - 6.4.4技术创新应用能力 (0%)
  - 6.4.5基础设施和工作环境 (0%)
  - 6.4.6企业绩效分析和评价能力 (0%)
  - 6.4.7学习创新能力 (0%)

特征/要求

【经验级】
a） 以非正式或者临时的方式开展学习和创新

【检验级】
a） 建立学习和创新机制；
b） 在问题处理和信息分析过程中学习，并基于相关方的需求和期望开展创新活动

【保证级】
a） 培养主动学习和创新意识，利用工具和方法提升学习和创新活动的有效性；
b） 建立产学研用合作关系

【预防级】
a） 在企业战略中强调学习、创新的重要性，并作为重要的战略任务部署实施；
b） 建立创新文化，形成宽容失败、允许冒险的创新氛围，鼓励从错误中吸取教训；
c） 定期评价学习和创新活动的有效性和效率，并予以改进；
d） 建立创新成果转化机制并开展创新成果转化，取得显著经济效益

【卓越级】
a） 建立行业创新共享平台，促进协同创新，支持行业创新发展

*填报负责人：　*所在部门：　检查人：

21. (卓越级) 查看企业开展的学习和培训活动记录，已做到：　评估示例　我有疑问

- A、确定需要外部供方或合作伙伴参与的学习与培训项目；
- B、策划并开展了由外部供方或合作伙伴参与的学习与培训；
- C. 对学习和培训效果实施了评价和必要的改进。
- D、都不满足

* 对该条要求内容的情况说明：

请输入对该条要求内容的情况说明

支撑材料：　上传　(如：外部供方或者合作伙伴参与企业学习和创新活动的证...

22. (卓越级) 查看企业开展的学习和培训活动记录，已做到：　评估示例　我有疑问

- A、确定了需要外部供方或合作伙伴参与的创新项目；
- B、策划并组织了外部供方或合作伙伴参与创新项目；
- C、对创新成果实施了评价和必要的改进。

6.5 质量绩效

6.5 质量绩效

MEQMC

□ 质量绩效包括过程能力指数、来料一次交验合格率、全过程一次交验合格率、平均缺陷率、内部质量损失率、外部质量损失率、年度质量改进收益、设备综合效率（OEE）、高端化程度、市场占有率以及顾客保留率和忠诚度等11个二级指标。质量绩效是评价企业质量管理水平的量化要求。

一级指标	二级指标	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
		要求	要求	要求	要求	要求
6.5质量绩效	6.5.1过程能力指数（Cpk）	企业未做统计或<1	1（含）~1.33	1.33（含）~1.67	1.67（含）~2.00	≥2.00
	6.5.2来料一次交验合格率	<99.700%	99.700%（含）~99.930%	99.930%（含）~99.965%	99.965%（含）~99.985%	≥99.985%
	6.5.3全过程一次交验合格率	<90%	90%（含）~95%	95%（含）~97%	97%（含）~98%	≥98%
	6.5.4平均缺陷率	>66800ppm	6200ppm~66800ppm（含）（3σ水平）	230ppm~6200ppm（含）（4σ水平）	3.4ppm~230ppm（含）（5σ水平）	≤3.4ppm（6σ水平）
	6.5.5内部质量损失率	企业未做统计	≥3.0%	1.5%（含）~3.0%	0.75%（含）~1.50%	<0.75%
	6.5.6外部质量损失率	企业未做统计	≥2.3%	1.0%（含）~2.3%	0.5%（含）~1.0%	<0.5%
	6.5.7年度质量改进收益	企业未做统计	年度质量改进收益总和小于100万元人民币或年度改进收益率小于1%	年度质量改进收益总和大于或等于100万元人民币且小于350万元人民币或年度改进收益率大于或等于1%且小于2%	年度质量改进收益总和大于或等于350万人民币且小于700万元人民币或年度改进收益率大于或等于2%且小于5%	年度质量改进收益总和大于或等于700万元人民币或年度改进收益率大于或等于5%

6.5 质量绩效

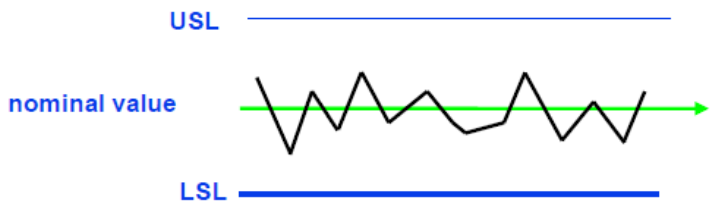
表 4 质量绩效的等级要求（续上）

一级指标	二级指标	经验级	检验级	保证级	预防级	卓越级
		要求	要求	要求	要求	要求
6.5质量绩效	6.5.8设备综合效率（OEE）	企业未做统计	离散型制造企业：<80%	离散型制造企业：80%（含）~85%	离散型制造企业：85%（含）~90%	离散型制造企业：≥90%
			流程型制造企业：<60%	流程型制造企业：60%（含）~65%	流程型制造企业：65%（含）~70%	流程型制造企业：≥70%
	6.5.9高端化程度a	1分（产品档次低、产品技术水平落后）	2分或3分（产品档次中等、产品技术水平处于行业较低水平）	4分（产品档次中等、产品技术处于行业平均水平）	6分（产品档次较高、产品技术水平较先进）	9分（产品档次高、产品技术水平先进）
	6.5.10市场占有率	市场占有率未做统计或主导产品在全国细分市场占有率小于2%	主导产品在全国细分市场占有率大于或等于2%且小于3%，或近三年的主营业务收入平均增长幅度大于0且小于5%	主导产品在全国细分市场占有率大于或等于3%且小于5%，或近三年的主营业务收入平均增长幅度大于或等于5%	主导产品在全国细分市场占有率大于或等于5%且小于10%，或主导产品在全国细分市场占有率排名达到前10%以上	主导产品在全国细分市场占有率大于或等于10%，或主导产品在全国细分市场占有率排名达到前5%以上
	6.5.11顾客保留率和忠诚度	<85%	85%（含）~90%	90%（含）~95%	95%（含）~98%	≥98%

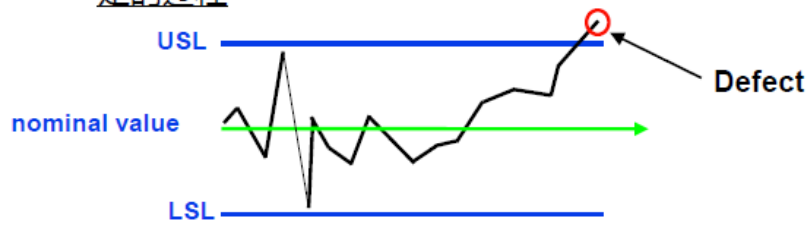
6.5.1质量绩效 - 过程能力指数（Cpk）

口 指标解读：过程能力指数通常用于衡量过程运行及输出功能的能力水平。稳定过程的能力指数，通常定义为过程的下限能力指数或上限能力指数的最小值。通常代表过程在一定时间里，处于控制状态（稳定状态）下的实际加工能力或稳定性。（参考统计过程控制-参考手册2005年7月，第2版及ISO 22514-1:2014）

- 稳定生产：只有在常见原因下出现不稳定的过程



- 不稳定生产：在常见及特殊原因下出现不稳定的过程



指标对企业的意义：帮助企业量化显示和评价过程能力

- 过程能力强，意味着产品质量好，生产良率高。
- 从经济性和质量两方面评价，保持在一个合适的范围。
- 提供改进方向，CPK数值未达到要求，应考虑：产品设计、标准公差、过程能力、测量系统等是否满足要求？

6.5.1质量绩效 - 过程能力指数（Cpk）：计算公式

□ 计算公式：

Cpk =min{CPKL，CPKu}

当过程处于正态分布时，公式中，$C_{pk_L}=\frac{X_{50\%}-L}{3\sigma}$，$C_{pk_U}=\frac{U-X_{50\%}}{3\sigma}$；

C_{pk}—— 过程能力指数

C_{pk_L}—— 过程能力相对于公差下限的指标

C_{pk_U}—— 过程能力相对于公差上限的指标

$X_{50\%}$——平均值或中位数

L —— 公差下限

U —— 公差上限

σ —— 标准偏差

注：具体计算参考ISO 22514-1:2014，当过程不服从正态分布时，具体计算参考ISO 22514-4:2016

6.5.1质量绩效 - 过程能力指数（Cpk）：指标说明

口指标说明：

（1）某一产品的指标值应选取其全部关键过程（或核心过程）能力（最后一次统计值）的最低值。如果企业申请多个产品参与评估，则从中选择过程能力最高的一个产品的值作为企业的过程能力指数；

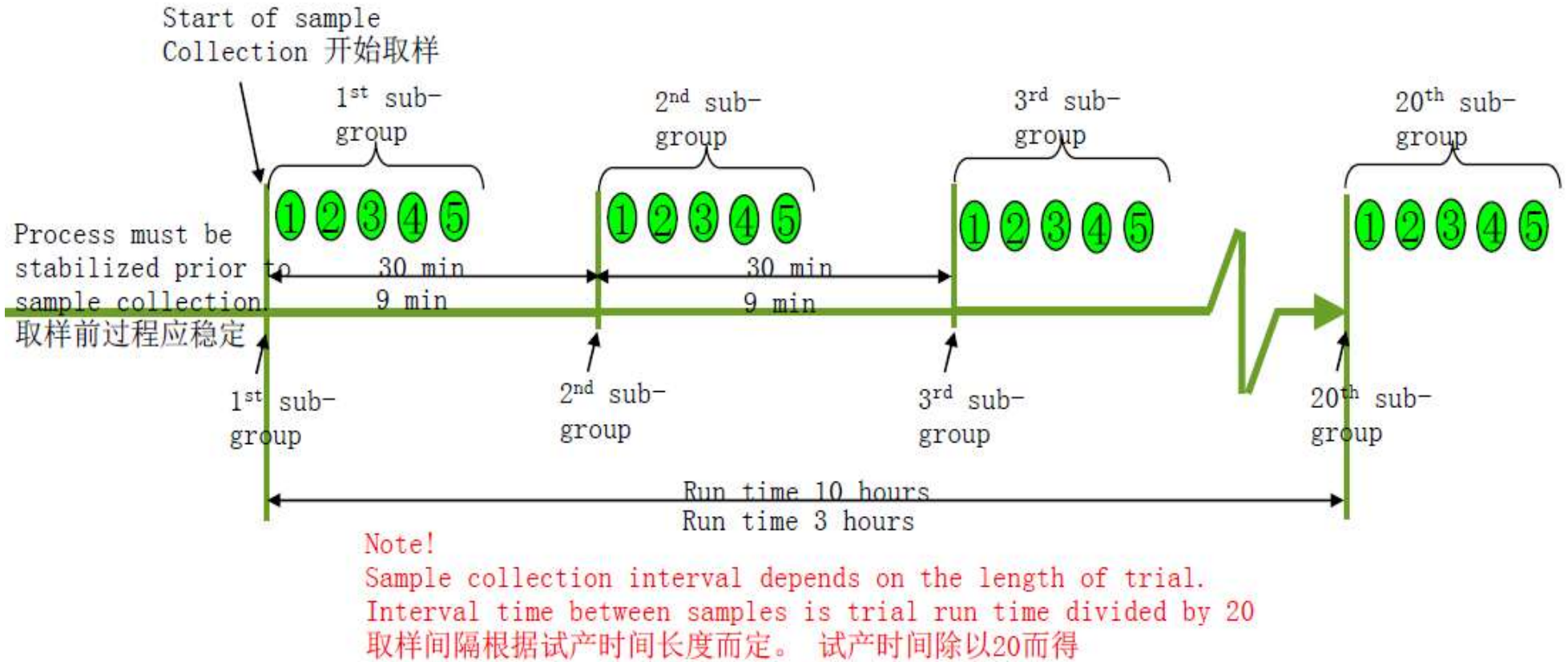
（2）C_{pk} 的值越大说明过程的控制越精确，但如果 C_{pk} 的值超过2，则需要考虑管理成本及对顾客满意度的影响，避免过程能力过剩；

（3）计算结果宜精确到小数点后两位。

6.5.1 质量绩效 - 过程能力指数（Cpk）计算案例

如何进行测量：

Cpk取样方法



6.5.1 质量绩效 - 过程能力指数（Cpk）计算案例

分析案例：

CPK的工业级应用，一般由软件自动完成计算



6.5.1 质量绩效 - 过程能力指数（Cpk）：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
1	过程能力指数（C_{pk}）	$C_{pk}=\min\{C_{pk_L}, C_{pk_U}\}$ 当过程处于正态分布时，公式中$C_{pk_L}=\frac{X_{50\%}-L}{3\sigma}$，$C_{pk_U}=\frac{U-X_{50\%}}{3\sigma}$； C_{pk}——过程能力指数 C_{pk_L}——过程能力相对于公差下限的指标	（1）选取能够代表产品质量的核心过程能力，并按照年度计算的过程能力平均值，取其中最大值； （2）C_{pk}的值越大说明过程的控制越精确，但如果C_{pk}的值超过

6.5.2 质量绩效 - 来料一次交验合格率说明

□ 指标解读：来料一次交验合格率是生产企业评价评估供应链质量的重要指标。供应链来料质量是制造业企业产品质量的重要影响因素。该指标直接反映了企业通过IQC抽检，检出的来料质量问题数量与交付产品批次的关系。该指标的高低，反应了企业的供应链总体质量水平，为企业进一步评估因供应链导致的成本损失和风险提供了依据。



来料一次交验合格率分析

➢ **统计指标的意义与价值：**

- 监控来料质量波动，指导动态调整来料检验抽样水平；
- 评估供应链质量保证能力，预防供应链业务连续性风险；
- 评估物料损失，核算来料成本；
- 作为供应商绩效考核、评估供应商质量改善及优化采购配比份额的依据；
- 作为通用质量标杆对比分析企业的来料质量管理水平。

6.5.2 质量绩效 - 来料一次交验合格率统计计算与评价指南

计算要求：

指标名称	单位	计算公式	计算说明
来料一次交验合格率	%	$P_a = \frac{M_a}{S_a} \times 100\%$ P_a——来料一次校验合格率 M_a——全年初次提交检验的来料中合格品的数量 S_a——全年提交检验的来料产品总数量	（1）计算范围至少覆盖上一年度主要的原材料 种类，取平均值； （2）如果某批次采用抽样检验，应采用抽样合格率来计算该批次的合格品数量； （3）对于非工业生产的原材料，如农产品、矿石等，不纳入计算范围； （4）计算结果为百分率，精确到小数点后三位

来料一次交验合格率示例	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	2022年度来料一次交验合格率
来料总数量（KPCS）	1309	553	2396	2614	2991	2103	2577	3207	2496	2290	1065	839	24440
来料一次检验合格数（KPCS）	1304	551	2389	2611	2984	2099	2576	3200	2492	2288	1061	827	24382
来料一次交验合格率	99.618%	99.638%	99.708%	99.885%	99.766%	99.810%	99.961%	99.782%	99.840%	99.913%	99.624%	98.570%	99.763%

计算演示：

1、累加12个月的到货总数，共计24440（KPCS）；

2、累加12个月的来料一次检验合格总数，共计24382（KPCS）；

用年度一次检验合格总数除以到货总数，求得来料一次交验合格率为99.763%

6.5.2 质量绩效 - 来料一次交验合格率：如何填写评估平台

首页 > 指标计算

- 质量绩效
  - 6.5.1过程能力指数
  - 6.5.2来料一次交验合格率
  - 6.5.3全过程一次交验合格率
  - 6.5.4平均缺陷率
  - 6.5.5内部质量损失率
  - 6.5.6外部质量损失率
  - 6.5.7年度质量改进收益
  - 6.5.8设备综合效率（OEE）
  - 6.5.9高端化程度
  - 6.5.10市场占有率
  - 6.5.11顾客保留率和忠诚度

我有疑问　查看帮助：

填写说明：质量绩效参数填写有三种情况：①企业未统计的情况，有特别标明，不需填写公式参数及结果；②已知指标计算结果，但不知道具体的参数数值，可直接填写计算结果；③已知指标公式各参数数值，如果仅填写参数，不填结果值，提交后系统可自动计算结果；如果参数数值和结果值都填写了，系统判定直接使用结果，不再计算结果，参数仅供文本参考。

指标参数填报

M_a =　　S_a =

全年初次提交检验的来料中合格品数量　　全年初次提交检验的来料产品总数量

点击计算结果

指标计算结果

* P_a =　%

来料一次交验合格率

* 对该要求的符合情况描述

请输入您对该要求的符合情况描述

* 支撑材料　上传

序号	指标名称	计算公式	指标说明
2	来料一次交验合格率	$P_a = \frac{M_a}{S_a} \times 100\%$ P_a——来料一次交验合格率 M_a——全年初次提交检验的来料中合格品数量 S_a——全年初次提交检验的来料产品总数量	（1）计算范围至少覆盖上一年度主要的原材料种类，取平均值； （2）计算结果为百分率，精确到小数点后三位

6.5.3 质量绩效 - 全过程一次交验合格率说明

MEQMC

口 指标解读：一次交验合格率是指初次提交检验的合格品数量占全部交验的产品总数量的百分比。全过程一次校验合格率是产品生产各个过程一次交验合格率的乘积，是监控全部生产过程质量管理水平及绩效的重要指标。

	送检数	抽检数	不合格数	一次交验合格率	送检批	含不良产品批	不合格批	百分比
1月	10627	1621	41	97.47%	191	5	5	97.38%
2月	1990	626	24	96.17%	99	3	3	96.97%
3月	8922	2059	27	98.69%	310	11	11	96.45%
4月	6092	1466	15	98.98%	235	6	6	97.45%
5月	5089	1422	88	93.81%	253	16	16	93.68%
6月	11475	2057	41	98.01%	290	3	3	98.97%
7月	8392	2057	1	99.95%	207	1	1	99.52%
8月	9388	2226	51	97.71%	310	15	15	95.16%
9月	5841	1495	49	96.72%	248	9	9	96.37%
10月	5335	1213	2	99.84%	168	2	2	98.81%
11月				#DIV/0!				#DIV/0!
12月				#DIV/0!				#DIV/0!



➢ 统计指标的意义与价值：

- 评估企业质量保证能力，预防制造过程波动带来的质量风险；
- 促进全员贯彻“第一次做对”的质量管理理念；
- 一次交验合格率的提升能够明显减少修理和再确认的工作，提高作业效率和减少混入、漏检等错误；
- 作为通用质量标杆对比分析企业的制程质量管理水平。

6.5.3 质量绩效 - 全过程一次交验合格率统计计算与评价指南

计算要求：

指标名称	单位	计算公式	计算说明
全过程一次交验合格率	%	$P_b = \prod_{i=1}^{n} \frac{M_i}{S_i} \times 100\%$ P_b——全过程一次交验合格率 M_i——第i个过程的提交检验合格品数量， S_i——第i个过程检验批总数量 n——过程或工序的总数	（1）计算范围至少覆盖上一年度主营产品，取平均值； （2）对于有特殊工艺，存在行业工艺上限，该过程不纳入计算； （3）计算结果为百分率，精确到整数位。

工序	件数	合格数	不合格数	一次校验合格率
下料工序	967	965	2	99.8%
焊接工序	967	967	0	100%
冲压工序	967	967	0	100%
表面处理	967	947	20	98%
校正丝头	967	952	15	98%
试压工序	967	967	0	100%
喷塑工序	967	950	17	98%

计算演示：

1、汇总各工序每月的合格率数值，乘积得出该月的全过程产品一次交验合格率等于94%；

2、依次汇总全年12个月的数据，去平均值。求得本年度的全过程产品一次交验合格率。

6.5.3 质量绩效 - 全过程一次交验合格率：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
3	全过程一次交验合格率	$P_b = \prod_{i=1}^{n} \frac{M_i}{S_i} \times 100\%$ P_b——全过程一次交验合格率	（1）计算范围至少覆盖上一年度主营产品，取平均值； （2）计算结果为百分率，精确到

6.5.4 质量绩效 - 平均缺陷率说明

□ 指标解读：平均缺陷率又称每百万产品的出货检验缺陷率，是衡量所生产的全部产品中缺陷品数量的KPI。此KPI关注产品或组件被装运前的质量表现。每百万产品的缺陷率经常用于过程改进计划，作为绩效测量的一项关键指标。在供应链中，该指标可帮助衡量任何供应链组织的绩效，也是评价组织供应链质量管理成熟度水平的重要依据。



➢ **统计指标的意义与价值：**

- 作为企业质量的绩效考核、评估企业质量水平。
- 作为通用质量标杆对比分析企业的产品质量管理水平。
- 推进零缺陷管理理念，零缺陷要求第一次就把事情做正确，使产品符合对顾客的承诺要求，有效降低成本，提高利润。

6.5.4 质量绩效 - 平均缺陷率统计计算与评价指南

计算要求：

指标名称	单位	计算公式	计算说明
平均缺陷率	PPM	$P_c = \frac{M_c}{S_c} \times 10^6$ P_c——产品的平均缺陷率 M_c——该产品年度出货检验发现的缺陷数量 S_c——该产品年度出货检验总数	（1）平均缺陷率一般应以在生产线上最终检验发现的不良品数量进行计算，且检验项目应至少覆盖企业向用户承诺的功能和性能，及产品标准要求的检验项目； （2）特殊行业，如汽车、特种设备等行业，可采用行业通用的平均缺陷率如零公里ppm、交付检验合格率等； （3）计算范围至少覆盖上一年度主营产品，取 平均值； （4）计算结果单位 ppm，精确到小数点后一位。

计算举例：

例如，某家公司全年主营产品检验批产品总数：260000000件产品，如果其中有2600件产品，每个产品存在2个缺陷，则该公司的产品缺陷率为$2*2600*10^6/\ 260000000\ =20PPM$

6.5.4 质量绩效 - 平均缺陷率：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
4	平均缺陷率	$P_c = \frac{M_c}{S_c} \times 10^6$ P_c——产品的平均缺陷率 M_c——该产品年度出货检验发现的不良品数量 S_c——该产品年度出货检验总数	（1）计算范围至少覆盖上一年度主营产品，取平均值； （2）计算结果单位 ppm，精确到小数点后一位

6.5.5 质量绩效 - 内部质量损失率说明

□ 指标解读：内部质量损失率是指产品交货前因未满足规定的质量要求所损失的费用。（引用自新版工业产品质量指标解释，国家质检总局 2007年10月25日）内部损失成本包括报废成本、返工成本及返修成本等，主要有：报废损失费、返修费、降级损失费、停工损失费、产品质量事故处理费等。



- 作为企业质量成本的绩效考核、评估企业质量管理水平。
- 为降低废品、减少损失，企业工艺要在设计、工艺技术等软件方面和材料、设备等硬件方面进行协调配套创新。
- 形成质量成本报告，为企业高层管理者了解质量问题对企业经济效益的影响，进行质量管理决策提供重要依据。
- 与同行标杆企业对比，体现企业的竞争力水平。

6.5.5 质量绩效 - 内部质量损失率统计计算与评价指南

计算要求：

指标名称	单位	计算公式	计算说明
内部质量损失率	%	$P_d = \frac{F_d}{W} \times 100\%$ P_d——内部质量损失率 F_d——年度内部损失成本总和 W——年度总产值	（1）内部损失成本包括报废成本、返工成本和返修成本等，主要有：报废损失费、返修费、降级损失费、停工损失费、产品质量事故处理费等； （2）计算范围至少覆盖上一年度主营产品，取平均值； （3）总产值的计算范围与内部损失成本的计算范围保持一致； （4）报废成本至少包括原材料成本及工时成本，返工及返修成本至少包含工时成本； （5）计算结果为百分率，精确到小数点后两位。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
	二级子目	明 细 项	2022年1月	2022年2月	2022年3月	2022年4月	2022年5月	2022年6月	2022年7月	2022年8月	2022年9月	2022年10月
	内部故障成本	a 废品损失	24,522.35	40,299.39	20,467.94	24,387.97	49,527.84	19,640.29	27,671.95	66,180.18	567,822.33	519,971.90
		b 返工费用										
		c 停工损失费										
		d不合格处理费用										
		e故障分析损失费用										
		合　　计	24,522.35	40,299.39	20,467.94	24,387.97	49,527.84	19,640.29	27			
	外部故障成本	a 索赔\罚款										
		b 超额运输费用										
0		c折价损失费										
1		d无形损失										
2		合　　计	-	-	-	-	-	-				

计算演示：

1、统计每月的内部损失金额。累加12个月的内部损失金额；

2、累加12个月的总产值。

用年度内部损失金额除以年度总产值，求得内部质量损失率。

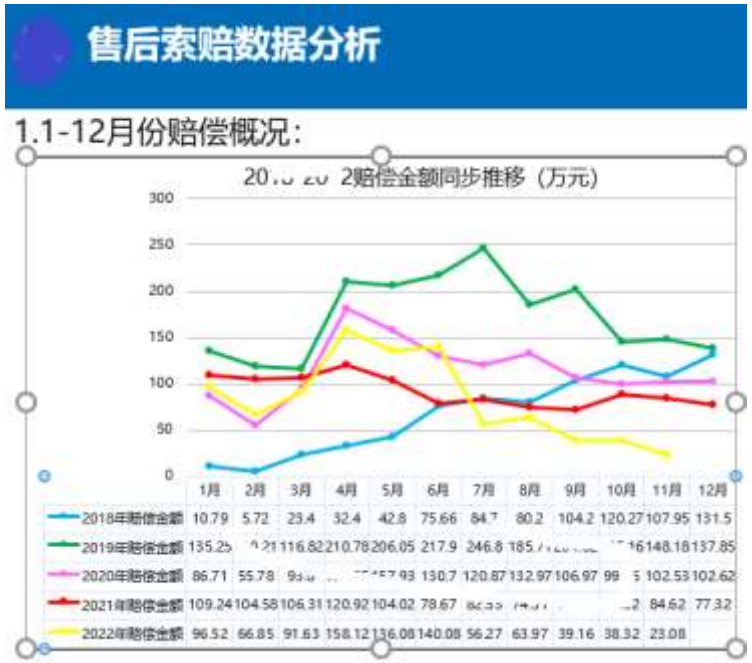
6.5.5 质量绩效 - 内部质量损失率：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
5	内部质量损失率	$P_d = \frac{F_d}{W} \times 100\%$ P_d——内部质量损失率 F_d——年度内部损失成本总和 W——年度总产值	（1）内部损失成本包括报废成本、返工成本和返修成本等，主要有：报废损失费、返修费、降级损失费、停工损失费、产品质量事故处理费等； （2）计算范围至少覆盖上一年度主营产品，取平均值； （3）总产值的计算范围与内部损失成本的计算范围保持一致； （4）报废成本至少包括原材料成本及工时成本，返工及返修成本至少包含工时成本；

6.5.6 质量绩效 - 外部质量损失率说明

- 指标解读：外部质量损失率是指产品交货后因未满足规定的质量要求，导致索赔、修理、更换或信誉损失等所损失的费用（引用自新版工业产品质量指标解释，国家质检总局 2007年10月25日），外部质量损失率包括维修成本、更换成本及相关赔偿或处理成本等，主要有：索赔费、退货损失费、折价损失费、保修费等。



- 作为企业质量成本的绩效考核、评估企业产品质量水平。
- 通过目标管理有效降低成本，提高利润。
- 进行分析时，应该将不同时期的质量损失率进行统计、计算、对比，观察、研究相关变动的因素和发展趋势，不断分析原因，采取措施，降低质量损失率。

6.5.6 质量绩效 - 外部质量损失率统计计算与评价指南

计算要求：

指标名称	单位	计算公式	计算说明
外部质量损失率	%	$P_e = \frac{F_e}{W} \times 100\%$ P_e——外部质量损失率 F_e——年度外部损失成本总和 W——年度总产值	（1）外部损失成本包括售后维护成本和售后更换成本等，主要包括：索赔费、退货损失费、折价损失费、保修费等； （2）计算范围至少覆盖上一年度主营产品，取平均值； （3）总产值的计算范围与外部损失成本的计算范围保持一致； （4）计算结果为百分率，精确到小数点后一位。

销售收入	1[illegible]198,330.16	[illegible]482,074.68	[illegible]964,122.86	13[illegible]091.87	1[illegible]17,653.94
本月总产值	1[illegible]985.95	[illegible]64,160.78	1[illegible]17,510.42	12[illegible]050.84	[illegible]27.01
产品总产值质量成本率	0.20%	0.41%	0.14%	0.18%	0.33%
损失成本率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
预防成本率	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
鉴定成本率	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
内部损失率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
外部损失率	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	[illegible]
质量成本损失率	0.20%	0.41%	0.14%	0.18%	0.3[illegible]

计算演示：

1、统计每月的外部损失金额。累加12个月的外部损失金额；

2、累加12个月的总产值。

用年度外部损失金额除以年度总产值，求得外部质量损失率。

6.5.6 质量绩效 - 外部质量损失率：如何填写评估平台

首页 > 指标计算

- 质量绩效
  - 6.5.1过程能力指数
  - 6.5.2来料一次交验合格率
  - 6.5.3全过程一次交验合格率
  - 6.5.4平均缺陷率
  - 6.5.5内部质量损失率
  - 6.5.6外部质量损失率
  - 6.5.7年度质量改进收益
  - 6.5.8设备综合效率（OEE）
  - 6.5.9高端化程度
  - 6.5.10市场占有率
  - 6.5.11顾客保留率和忠诚度

我有疑问　查看帮助：

填写说明：质量绩效参数填写有三种情况：①企业未统计的情况，有特别标明，不需填写公式参数及结果；②已知指标计算结果，但不知道具体的参数数值，可直接填写计算结果；③已知指标公式各参数数值，如果仅填写参数，不填结果值，提交后系统可自动计算结果；如果参数数值和结果值都填写了，系统判定直接使用结果，不再计算结果，参数仅供文本参考。

指标参数填报

F_e = 万元　　W = 万元

年度外部损失成本总和　　年度总产值

指标计算结果

P_e = %　　(企业未作统计时可不填写结果值)

外部质量损失率

* 对该要求的符合情况描述

请输入您对该要求的符合情况描述

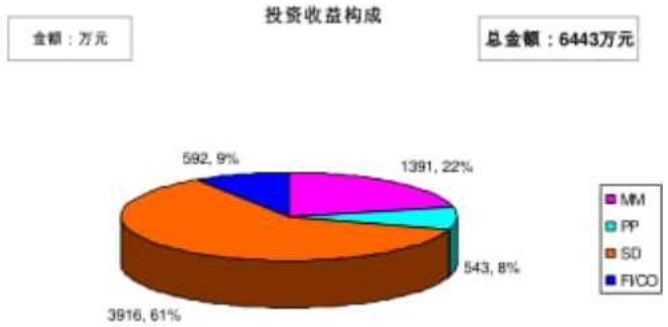
支撑材料　上传

序号	指标名称	计算公式	指标说明
6	外部质量损失率	$P_e = \frac{F_e}{W} \times 100\%$ P_e——外部质量损失率 F_e——年度外部损失成本总和 W——年度总产值	（1）外部损失成本包括售后维护成本和售后更换成本等，主要包括：索赔费、退货损失费、折价损失费、保修费等； （2）计算范围至少覆盖上一年度主营产品，取平均值； （3）总产值的计算范围与外部损失成本的计算范围保持一致； （4）计算结果为百分率，精确到小数点后一位

6.5.7 质量绩效 - 年度质量改进收益说明

□ 指标解读：质量改进收益通常是一个估计值，在单一改进项目中，一般用于组织内部对改进行动的经济效果的评价。企业质量改进收益是衡量企业质量改进动力与效果的直接指标。该指标通过统计企业内单项质量改进行动的收益总和，将组织的质量管理活动与企业经营指标有效的结合起来，反应了组织质量改进活动的价值，并可用于分析、评价不同企业在改进方面的动力和效果。





- 通过测量年度质量改进收益，可以了解所采取的质量改进措施是否取得预期的效果，帮助企业确定将来改进活动的重点推广和应用的方向。
- 测量年度质量改进收益率，可为决策者提供进一步质量改进所需资源投入的评判依据
- 年度质量改进的收益是多维度的，涉及到销售、成本、效率、声誉和员工等多个方面，可以带来可持续的经营优势和竞争力。

6.5.7 质量绩效 - 年度质量改进收益统计计算与评价指南

计算要求：

指标名称	单位	计算公式	计算说明
年度质量改进收益	万元 %	（1）$J = I - C$ J——年度质量改进收益 I——企业年度质量改进收入 C——企业年度质量改进成本 （2）$P_f = \frac{J}{G} \times 100\%$ P_f——年度质量改进收益率 G——企业年度毛利润	（1）年度质量改进收益单位为万元，计算结果精确到整数位； （2）年度质量改进收益率计算结果为百分率，精确到整数位



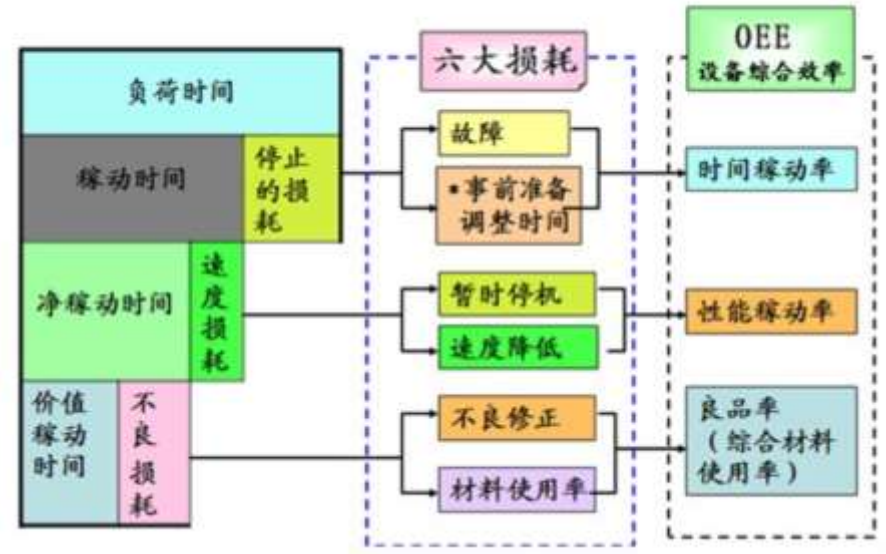
6.5.7 质量绩效 - 年度质量改进收益：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
7	年度质量改进收益	（1）$J=I-C$ J——年度质量改进收益 I——企业年度质量改进收入 C——企业年度质量改进成本 （2）$P_f=\frac{J}{G}\times 100\%$ P_f——年度质量改进收益率 G——企业年度毛利润	（1）年度质量改进收益单位为万元，计算结果精确到整数位； （2）年度质量改进收益率计算结果为百分率，精确到整数位

6.5.8 质量绩效 - 设备综合效率（OEE）说明

□ 指标解读：设备综合效率（OEE）即表现设备实际的生产能力相对于理论产能的比率，是一种独立的测量工具。 OEE是由可用率，表现性以及质量指数三个关键要素组成。该指标的高低是衡量企业生产效率的重要标准，同时也能帮助企业最大化提高资源和设备的利用率，挖掘出最大的生产潜力。



- 作为通用质量标杆对比分析企业的设备管理水平以及生产效率水平；
- 降低设备的故障以及维修成本，加强设备管理以延长设备的使用寿命。
- 通过明确操作程序．提高劳动者的效力．增加生产力。
- 通过解决工艺上的瓶颈问题．提高生产力。
- 提高产品质量．降低返修率。

6.4.5 基础设施和工作环境 - OEE计算公式

OEE=时间稼动率X性能稼动率X直通率

$$= \frac{\text{稼动时间}}{\text{负荷时间}} \times \frac{\text{标准C/T}}{\text{实际C/T}} \times \frac{\text{良品数}}{\text{生产数}}$$

$$= \frac{\text{稼动时间}}{\text{负荷时间}} \times \frac{\text{标准C/T X 生产数}}{\text{稼动时间}} \times \frac{\text{良品数}}{\text{生产数}}$$

$$= \frac{\text{标准C/T X 良品数}}{\text{负荷时间}}$$

6.5.8 质量绩效 - 设备综合效率（OEE）统计计算与评价指南

计算要求：

指标名称	单位	统计频次	计算公式	计算说明
设备综合效率（OEE）	%	月	$OEE = P_t \times P_p \times P_q$ 其中$P_t = \frac{T_o}{T_c - T_p}$，$P_p = \frac{M_p \times T_t}{T_o}$，$P_q = \frac{m_p}{M_p}$ OEE —— 设备综合效率 P_t ——时间开动率 P_p——性能开动率 P_q——合格品率 T_o——开动时间 T_c——*计划工作时间* T_p——*计划停机时间* M_p——*加工数量* T_t ——*理论加工周期* m_p——*合格品数量*	（1）该指标计算取企业关键或瓶颈生产设备的设备综合效率（OEE）的年度均值； （2）如果企业按照项目开展生产则可以声明不适用该指标； （3）计算结果为百分率，精确到整数位

计算演示：

假设：某设备某天工作时间为8H，班前计划停机10MIN，故障停机30MIN，设备调整35MIN，产品的理论加工周期为1min/件，一天共加工产品400件，有20件废品，求这台设备的OEE。

根据上面可知：

计划运行时间=8*60-10=470（min） 实际运行时间=470-30-35=405（min）

可用率=405/470=0.86（86%）、表现指数=400/405=0.98(98%)、 质量指数=(400-20)/400=0.95(95%)

OEE=可用率*表现指数*质量指数=80%

6.5.8 质量绩效 - 设备综合效率（OEE）：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
		$OEE = P_t \times P_p \times P_q$ 其中 $P_t = \frac{T_o}{T_c - T_p}$, $P_p = \frac{M_p \times T_t}{T_o}$, $P_q = \frac{m_p}{M_p}$ OEE —— 设备综合效率	

6.5.9 质量绩效 - 高端化程度

- 高端化程度定义：是指企业产品档次（或产品附加值）、产品技术水平所处程度。高端化程度从顾客档次、产品附加值率以及与产品技术水平表现相关的技术先进性指标来共同表征。从顾客的角度讲，高端化程度是指企业拥有的顾客资源在国际或国内所处水平与产品技术水平的综合评价。从产品附加值角度讲，高端化程度是指企业按细分市场，产品附加值率与产品技术水平的综合评价。

- 高端化程度高的企业，一般具有以下特点：采用了比较先进的技术，集聚了大批研发、技术人才有较强的自主创新能力，产品中凝结了较高的技术含量。企业的产品中体现了研发成果、先进生产设备、产品品牌等多方面的价值，具有高产品附加值



指标对企业的意义：高端化企业一般是处于制造业价值链的高端环节，具有技术含量高、知识密集，附加值高，成长性好，关键性强，带动性大的特点，其依靠的是高新技术和高端装备的竞争优势，最容易取代传统制造企业。而传统制造业与高端制造业的最大差距在于科技实力，传统制造业向高端制造业改造和提升，是制造业发展的必然过程。

6.5.9 质量绩效 - 高端化程度

高端化程度如何进行测量：

To B企业：$H = X \times Y$

To C企业：$H = X \times Z$

H——高端化程度得分

X——技术先进性得分

Y——顾客档次得分

Z——产品档次得分

（1）高端化程度由产品技术先进性和产品档次两个要素共同表征；
（2）根据产品面向的顾客类型的不同，高端化程度指标的计算分为To B（即 To Business）和 To C（即 To Customer）两种方法；
（3）To B 企业提供满足供给侧需求的产 品，产品档次通过顾客档次反映；To C 企业提供满足消费侧需求的产品，产品档次通过单位产品出厂价反映；
（4）如果企业同时具有 To B 和 To C 两类 业务，可以分别计算并取其中最大值。

（1）技术先进性得分：产品技术水平达到国际领先得3分、技术国内领先得2分、其他得1分；

（2）顾客档次得分：拥有全球500强顾客或者顾客为该领域内国家/行业的龙头企业的得3分，拥有国内500强或者顾客为该领域区域龙头企业的得2分，其他得1分；

（3）产品档次得分：由单位产品出厂价（年度产品销售总收入/年度产品销售总数量）档次来表征。按细分市场，单位产品出厂价超过行业平均水平的得3分，处于行业平均水平的得2分，低于行业平均水平的得1分；

6.5.9 质量绩效 - 高端化程度

计算案例：

6.5.9高端化程度

2022年汽车行业产品附加值率行业平均水平为5.8%，A企业产品附加值率为8.0%，且其产品技术水平达到国际领先并且拥有该产品核心技术发明专利，计算A企业产品高端化程度。

计算公式：To C端企业：产品附加值率（得分）*技术先进性（得分）

高端化程度得分=产品附加值率（得分）3*技术先进性（得分）3*=9

计算可知，A企业产品高端化程度得分为9分，产品档次高（或产品附加值高）、产品技术水平先进。

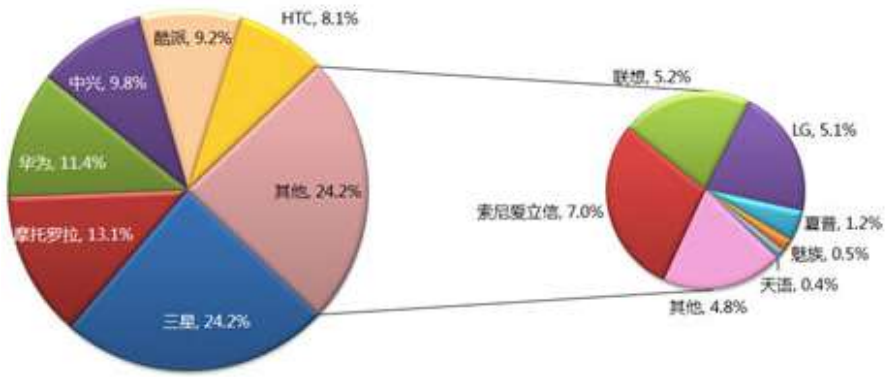
6.5.9 质量绩效 - 高端化程度：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
		To B企业：$H = X \times Y$ To C企业：$H = X \times Z$ H——高端化程度得分 X——技术先进性得分 Y——顾客档次得分	（1）高端化程度由产品技术先进性和产品档次两个要素共同表征； （2）根据产品面向的顾客类型的

6.5.10 质量绩效 - 市场占有率

□ 指标解读：市场份额亦称“市场占有率”是指某企业某一产品（或品类）的销售量（或销售额）在市场同类产品（或品类）中所占比重。反映企业在市场上的地位及顾客对其产品的满意程度。通常市场份额越高，竞争力越强。一般通过企业销售量（额）在整个行业中所占比重计算。



- 市场占有率反应了客户对企业的产品及其质量的认可；
- 市场占有率能够帮助企业了解其未来业务增长的空间和趋势，指导企业的中长期投资和发展；
- 通过分析市场占有率的变化，能够帮助企业确定其产品的定位，发展策略是否正确；

6.5.10 质量绩效 - 市场占有率

计算要求：

指标名称	单位	统计频次	计算公式	计算说明
市场占有率	%	月	$P_h = \frac{S_h}{W_h} \times 100\%$ P_h——市场占有率 S_h——主营产品年度销售额 W_h——主营产品细分市场年度总销售额	（1）计算范围至少覆盖上一年度主营产品； （2）计算结果均为百分率，精确到整数位

计算演示：

1、细分市场的总销售额应通过data.stats.gov.cn国家统计局网上获取

2、主营产品年度销售额由企业自行统计；

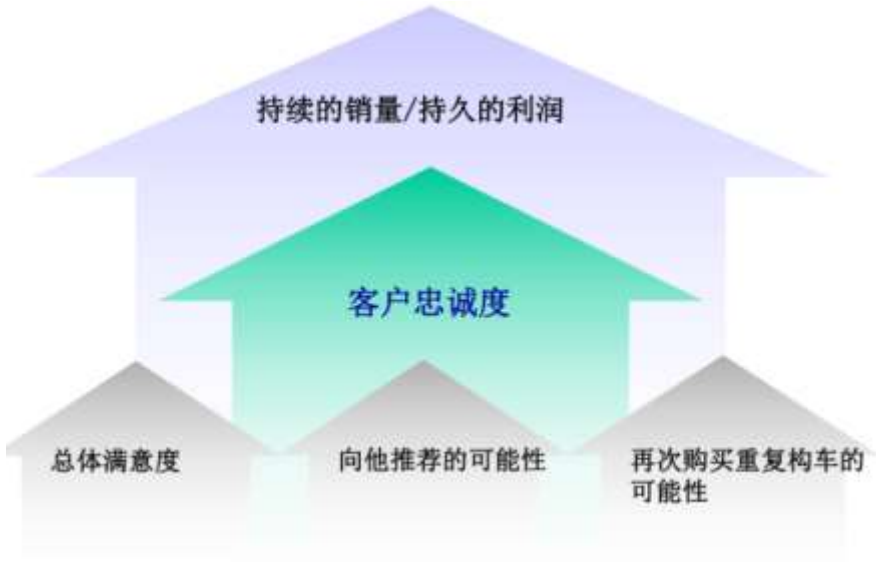
6.5.10 质量绩效 - 市场占有率：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
10	市场占有率	$P_h = \frac{S_h}{W_h} \times 100\%$	（1）计算范围至少覆盖上一年度主营产品；

6.5.11 质量绩效 - 顾客保留率和忠诚度说明

口 指标解读：顾客保留率和忠诚度是衡量企业在市场中的竞争力和长期可持续发展的重要指标。顾客保留率是指企业成功留住现有顾客的比例。提高顾客保留率可以降低客户获取成本，增加企业的盈利能力。顾客忠诚度是指顾客对某个品牌或企业的忠诚程度和愿意持续购买的意愿。客户忠诚是企业的巨大无形资产，能够产生较稳定的销售和较高的口碑效应。



- 客户忠诚至少包括两项内容：态度取向和行为取向。
- 客户忠诚是客户满意的直接表达。
- 客户忠诚作用：节约企业综合成本、增加企业综合收益、确保企业长久效益、降低企业经营风险、取得良好口碑效应、促进企业良性发展。
- 保留率可以看作是忠诚度的一个衡量指标、留率可以通过跟踪顾客回购行为、调查顾客满意度和忠诚度来测量。

6.5.11 质量绩效 - 顾客保留率和忠诚度统计计算与评价指南

计算要求：

指标名称	单位	统计频次	计算公式及计算说明
顾客保留率和忠诚度	%	月	To B企业：$P_i = R \times (1 - D)$ To C企业：$P_i = R \times (1 - E)$ P_i——顾客保留率和忠诚度 R——顾客满意度 D——顾客流失率 E——顾客投诉率 $D = \frac{Q}{V} \times 100\%$ Q——年内顾客流失数量 V——年初顾客总数 $E = \frac{K_1}{K_2} \times 100\%$ K_1——年内投诉涉及的订单数量 K_2——年销售产品总订单数量 （1）顾客保留率和忠诚度是顾客对企业产品或服务满意程度的衡量指标； （2）To B企业满意度分析对象为直接顾客，To C企业满意度分析对象可为经销商、代理商、电商平台等； （3）顾客流失率由企业顾客数量的变动情况来表征； （4）顾客投诉率由投诉订单的占比来表征； （5）如果企业同时具有To B和To C的业务形式，按主要的业务形式进行计算

6.5.11 质量绩效 - 顾客保留率和忠诚度：如何填写评估平台



序号	指标名称	计算公式	指标说明
		To B 企业：$P_i = R \times (1 - D)$ To C 企业：$P_i = R \times (1 - E)$ P_i——顾客保留率和忠诚度 R——顾客满意度 D——顾客流失率	（1）顾客保留率和忠诚度是顾客对企业产品或服务满意程度的衡量指标； （2）To B 企业满意度分析对象

目 录
Contents

Part 1. 新时期新形势下卓越质量管理能力提升

Part 2. 质量管理能力相关标准/模型介绍

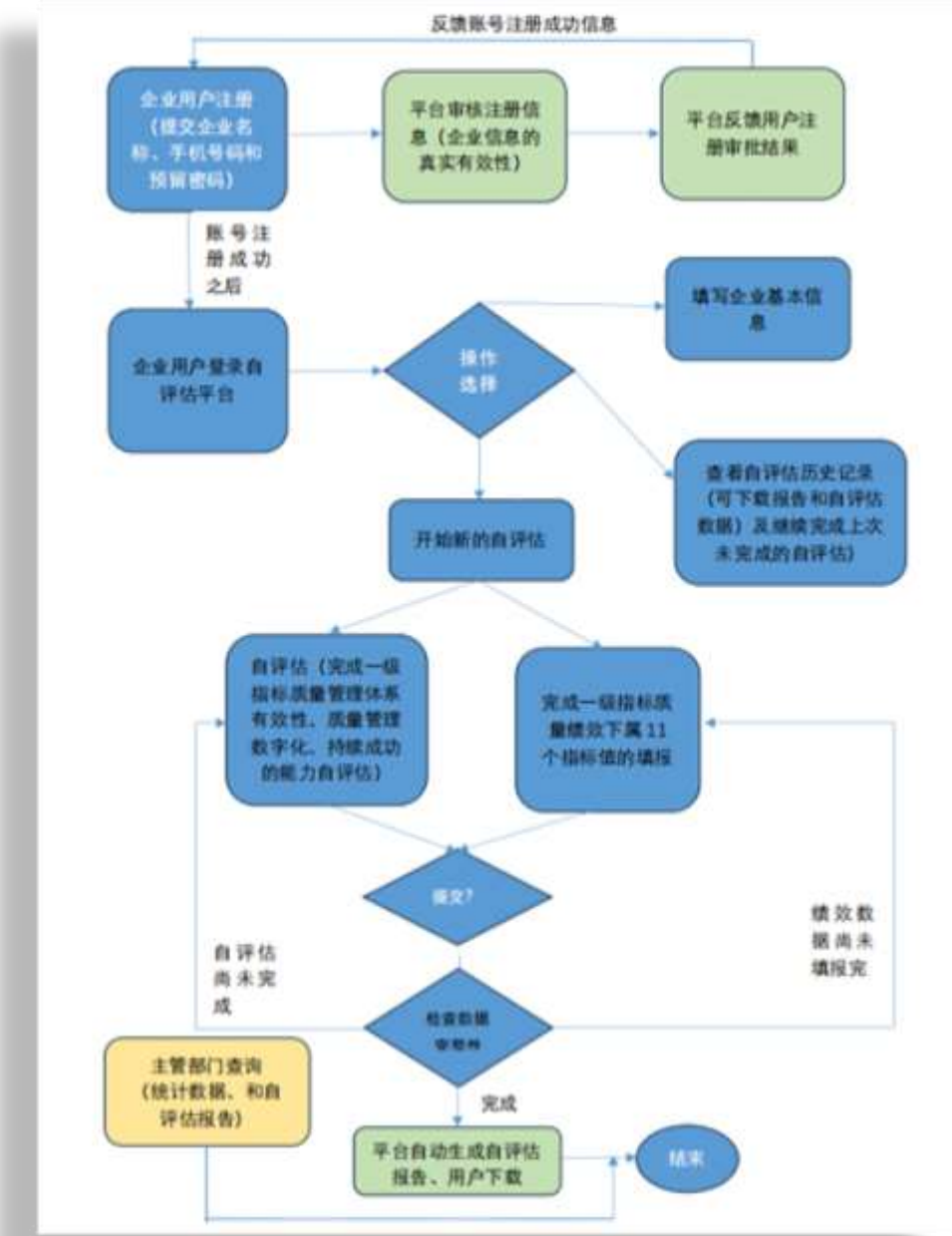
Part 3. 标准内容解读及企业自评指南

Part 4. 企业自评平台操作指引

自评估流程

- 使用对象：制造业企业用户
- 客户端要求：windows7及以上操作系统，edge、chrome、搜狗浏览器等主流浏览器。
- 自评估系统登录页

  https://www.miitqb.cn/meqmc/login



注册



□ 注册要求：

- 填写账户名称（建议英文或企业名缩写）、登录密码、手机号码、图形验证码、短信验证码等信息
- 验证成功后点击【提交注册】按钮，即完成注册操作

【业务规则】一家企业只需注册一个企业用户账号，允许多人同时使用该账号进入自评估系统对不同的一级指标开展自评估

自评估系统注册页（https://www.miitqb.cn/meqmc/register）

登录



【业务规则】允许多人使用同一个企业用户账号登录进入自评估系统，注意开展自评估时，不要填报别人正在评估的一级指标要求，否则保存时可能会错误覆盖掉其他人已完成的评估内容。

编辑企业信息

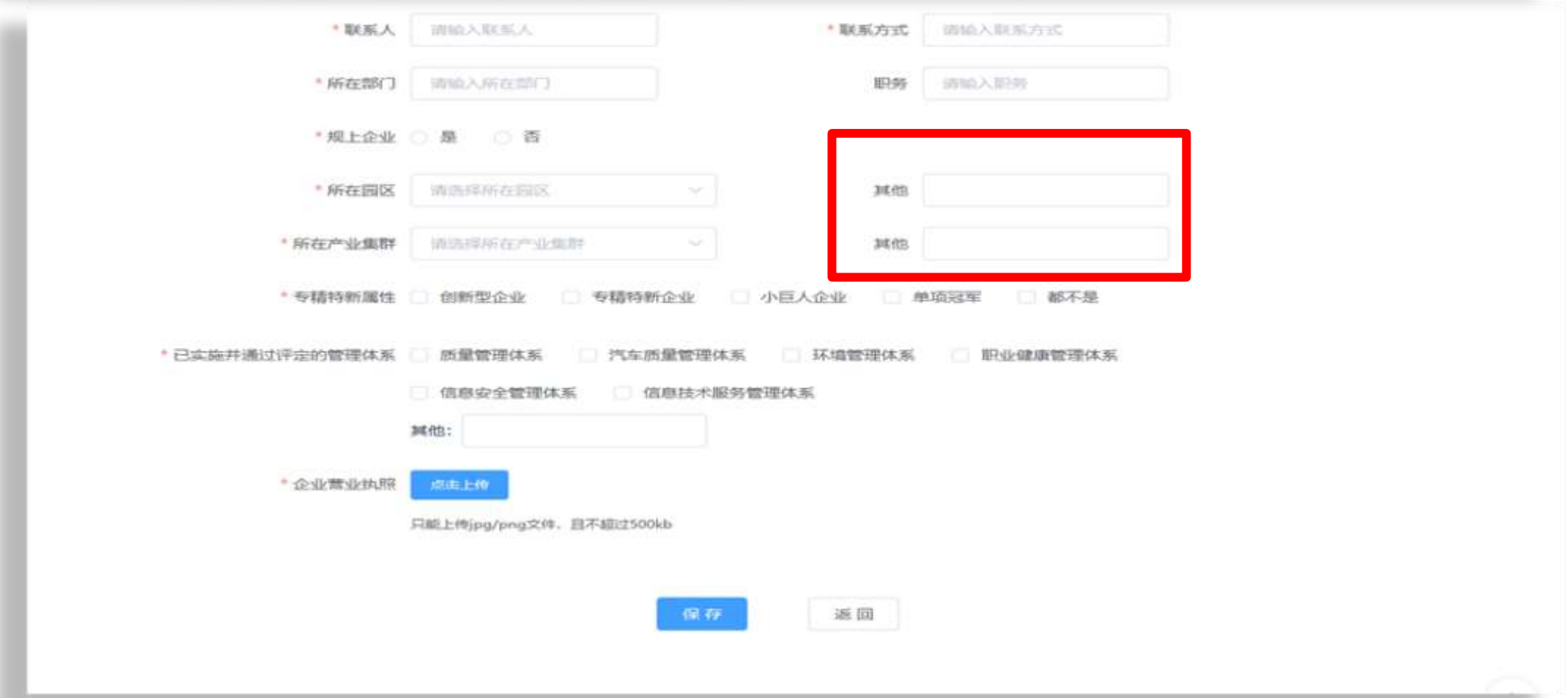
【业务规则】

前面标“*”号的企业信息项为必填项。企业规模不需要自己填写，系统自动计算得出。



编辑企业信息

【业务规则】
所在产业集群和所在园区选项包括国家级或省级工业园区的清单。如果下拉选项中没有选项的，需在右边其他文本框中根据实际情况填写，可填无。



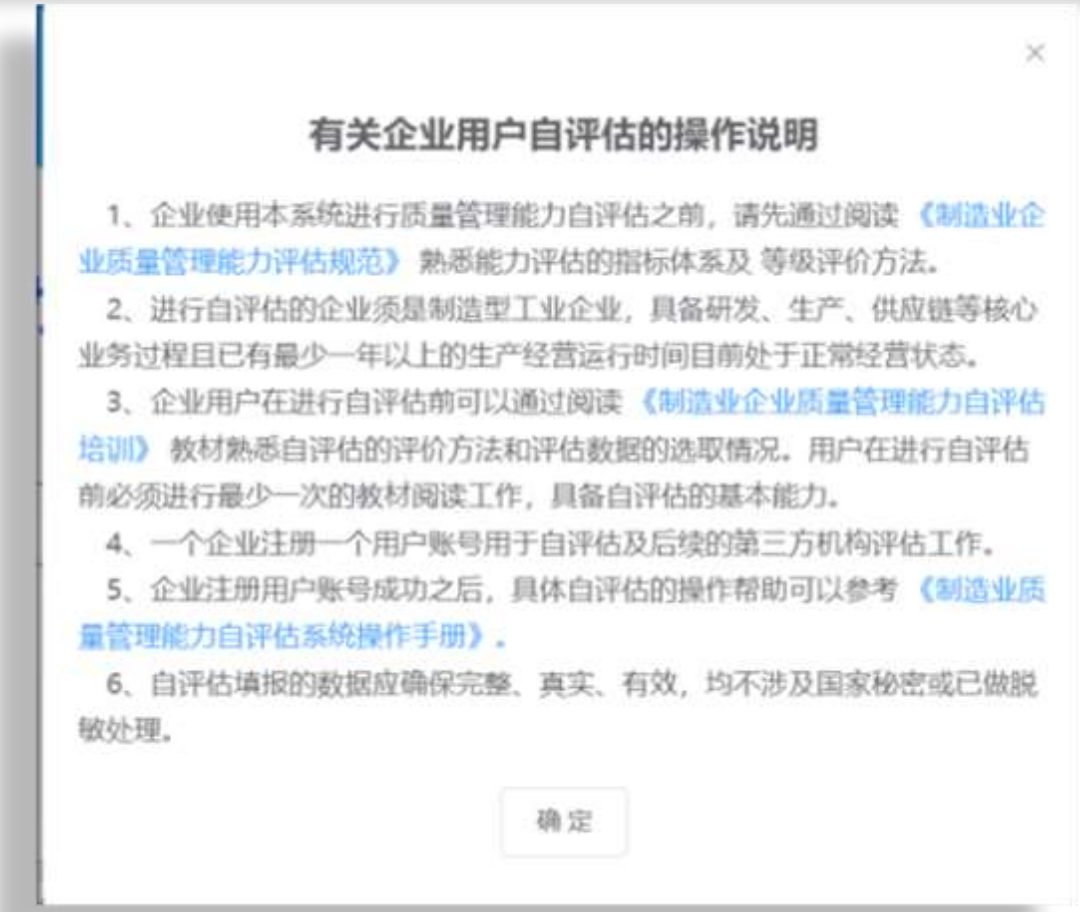
开始自评估

进入自评估主页，点击【开始评估】，并确认“已熟悉《制造业企业质量管理能力评估规范》标准，并掌握本自评估平台的操作办法”，进入自评估流程。



开始自评估

企业用户须仔细阅读说明内容，提示用户可以点击相关文档链接在线查看评估标准、培训教材和操作手册。



开始自评估

如果企业用户之前做过自评估，系统会弹出提示框如下图。

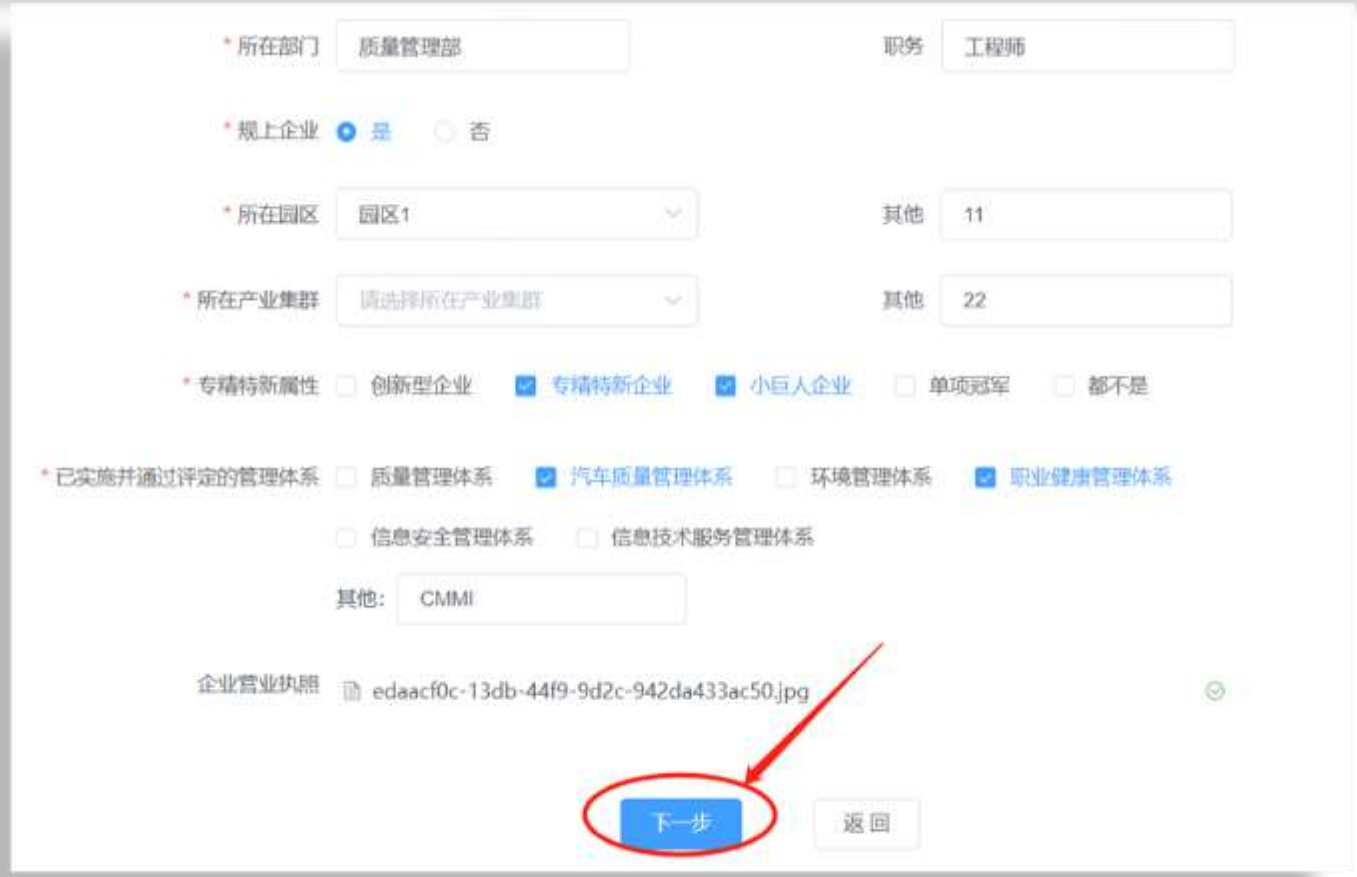


点击”否”，可查看评估历史，继续完成未提交的评估

点击”是”，开始新的评估

开始自评估

新的评估开始后，先确认核实企业信息，如果有误可以重新修改，确认无误后点击【下一步】保存当前企业信息并进入自评估页面



开始自评估

系统允许同一账号同时在多台电脑登录，对四个一级指标并行开展自评估，切记务必保证不得两人同时对同一个一级指标进行评估。



自评估


不同等级的特征要求
首页 > 等级评估
显示特征/要求:
暂存
提交
返回
6.2质量管理体系有效性
6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
6.2.3企业全员参与情况 (0%)
6.2.4过程方法应用情况 (0%)
6.2.5持续改进实施情况 (0%)
6.2.6循证决策情况 (0%)
6.2.7相关方关系管理情况 (0%)
特征/要求
【经验级】
a) 以非正式或临时的方式确定并满足顾客的要求及适用的法律法规的要求
【检验级】
a) 识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行；
b) 确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；
c) 监测顾客的满意程度，采取措施持续改进
【保证级】
a) 采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足；
b) 通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度
【预防级】
a) 采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；
b) 确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；
c) 主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度
*填报负责人:
*所在部门:
检查人:
1. (经验级) 依赖个人能力或经验识别、确定并验证顾客对产品和服务的要求及产品适用的法律及法规要求
评估示例
我有疑问
A、是
B、否
符合性条款项评估
2. (检验级) 查阅企业与识别顾客活动相关的文
信息系统，
评估示例
我有疑问
核实以下方面内容:
A、对直接顾客、间接顾客有分类要求
B、查顾客清单或列表，识别了直接顾客和间接顾客
C、有更新机制并有实施更新记录
D、都不满足
对评估过程和结果进行说明
* 对该条要求内容的情况说明：
* 支撑材料:
上传
（如：顾客清单或列表）
上传支撑证据
质量管理能力一二级指标

自评估示例


制造业企业质量管理能力评估平台
System for assessment of quality management capability of manufacturing enterprises
自评估记录
评估申请记录
沟通记录
欢迎您，
首页 > 等级评估
显示特征/要求：
暂存
6.2质量管理体系有效性
6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
6.2.3企业全员参与情况 (0%)
6.2.4过程方法应用情况 (0%)
6.2.5持续改进实施情况 (0%)
6.2.6循证决策情况 (0%)
6.2.7相关方关系管理情况 (0%)
特征/要求
【经验级】
a） 以非正式或临时的方式确定并满足顾客的要求及适用的法律法规的要求
【检验级】
a） 识别直接顾客和间接顾客，建立管理顾客需求的过程，并确保其有效运行；
b） 确定、理解并持续地满足顾客的要求及适用的法律法规要求；
c） 监测顾客的满意程度，采取措施持续改进
【保证级】
a） 采用适宜的质量技术、工具及方法识别顾客的隐含需求，适用时包括产品的通用质量特性需求，并予以满足；
b） 通过评价顾客满意相关的质量目标，持续监测并提升顾客满意度
【预防级】
a） 采用多种方式获取顾客相关数据，洞察顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；
b） 确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；
c） 主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度
*填报负责人：
*所在部门：
检查人：
1. (经验级) 依赖个人能力或经验识别、确定并验证顾客对产品和服务的要求及产品适用的法律及法规要求
A、是
B、否
2. (检验级) 查阅企业与识别顾客活动相关的文件/记录/信息系统，核实以下方面内容：
A、对直接顾客、间接顾客有分类要求
B、查顾客清单或列表，识别了直接顾客和间接顾客
C、有更新机制并有实施更新记录
D、都不满足
* 对该条要求内容的情况说明：
请输入对该条要求内容的情况说明
* 支撑材料：
上传
（如：顾客清单或列表）
评估示例帮助说明
第2条
2.（检验级） 查阅企业与识别顾客活动相关的文件/记录/信息系统，核实以下方面内容：
【评估方法】
（1）查看企业的顾客清单或列表
（2）检查顾客识别是否完整、是否包括直接顾客和间接顾客、顾客分类是否合理
【评估结果判定示例】
符合：顾客识别完整、充分、分类合理；
基本符合：顾客识别不够完整、充分、分类不够合理，但造成的影响轻微。例如：虽然对顾客进行了分类，但顾客分类的原则、依据不够充分；
不符合：顾客识别不完整、不充分、分类不合理，对后续过程造成了影响。如遗漏关键客户；

我有疑问


制造业企业质量管理能力评估平台
System for assessment of quality management capability of manufacturing enterprises
自评估记录
评估申请记录
沟通记录
欢迎您，广州超凡信息科技有限公司
首页 > 等级评估
显示特征/要求:
暂存
提交
返回
6.2质量管理体系有效性
6.2.1顾客需求关注情况 (0%)
6.2.2领导作用发挥情况 (0%)
6.2.3企业全员参与情况 (0%)
6.2.4过程方法应用情况 (0%)
6.2.5持续改进实施情况 (0%)
6.2.6循证决策情况 (0%)
6.2.7相关方关系管理情况 (0%)
特征/要求
【经验级】
a） 以非正式或临时的方式确定并满足顾客的要求及适用的法律法规的要求
【检验级】
【保证级】
【预防级】
a） 采用多种方式获取顾客相关数据，调查顾客的偏好，构建顾客画像，识别并满足顾客的个性化需求及未来的需求；
b） 确定和应对与顾客需求有关的风险和机遇；
c） 主动管理与顾客的关系，通过提供增值服务，提高顾客的忠诚度
*填报负责人:
*所在部门:
检查人:
1. (经验级) 依赖个人能力或经验识别、确定并验证顾客对产品和服
关的文件/记录/信息系统。
A、对直接顾客、间接顾客有分类要求
B、查顾客清单或列表，识别了直接顾客和间接顾客
C、有更新机制并有实施更新记录
D、都不满足
* 对该条要求内容的情况说明：
* 支撑材料：
上传
（如：顾客清单或列表）
提示
请输入您的疑问信息
取消
确定

质量绩效参数填报


MEQMC
首页 > 指标计算
质量绩效
过程能力指数
单科一次交验合格率
全过程一次交验合格率
平均装校率
内部质量损失率
外部质量损失率
年度质量改进收益
设备综合效率（OEE）
高端化程度
市场占有率
顾客保留率和忠诚度
$X_{50\%}$ =
平均值或中位数
L =
公差下限
U =
公差上限
σ =
标准偏差
C_{pk} =
过程能力指数
所有疑问
查看帮助：
对该要求的符合情况描述
支撑证据
上传
序号
指标名称
计算公式
指标说明
1
过程能力指数（C_{pk}）
$C_{pk} = \min[C_{pk_L}, C_{pk_U}]$
当过程处于正态分布时，公式中$C_{pk_L} = \frac{X_{50\%}-L}{3\sigma}$，$C_{pk_U} = \frac{U-X_{50\%}}{3\sigma}$；
C_{pk}——过程能力指数
C_{pk_L}——过程能力相对于公差下限的指标
C_{pk_U}——过程能力相对于公差上限的指标
$X_{50\%}$——平均值或中位数
L——公差下限
U——公差上限
σ——标准偏差
注：具体计算参考 ISO 22514-1:2014
（1）选取能够代表产品质量的核心过程能力，并按照年度计算的过程能力平均值，取其中最大值；
（2）C_{pk}的值越大说明过程的控制越精确，但如果C_{pk}的值超过2，则需要考虑管理成本及对顾客满意度的影响，避免过程能力过剩；
（3）计算结果直精确到小数点后两位
上一步
暂存
提交

重新评估/继续评估


MEQMC
制造业企业质量管理能力自评估
开始评估
自评估历史
提示
当前存在未完成的评估，是否开始新的评估？
否，查看评估历史
是，开始新的评估

自评估历史


MEQMC
欢迎您，测试企业0831
制造业企业质量管理能力自评估系统
开始评估
自评估历史
编辑企业信息
制造业企业质量管理能力自评估
质量管理体系有效性
卓越级
质量管理数字化
预防级
检验级
持续成功的能力
保证级
质量绩效

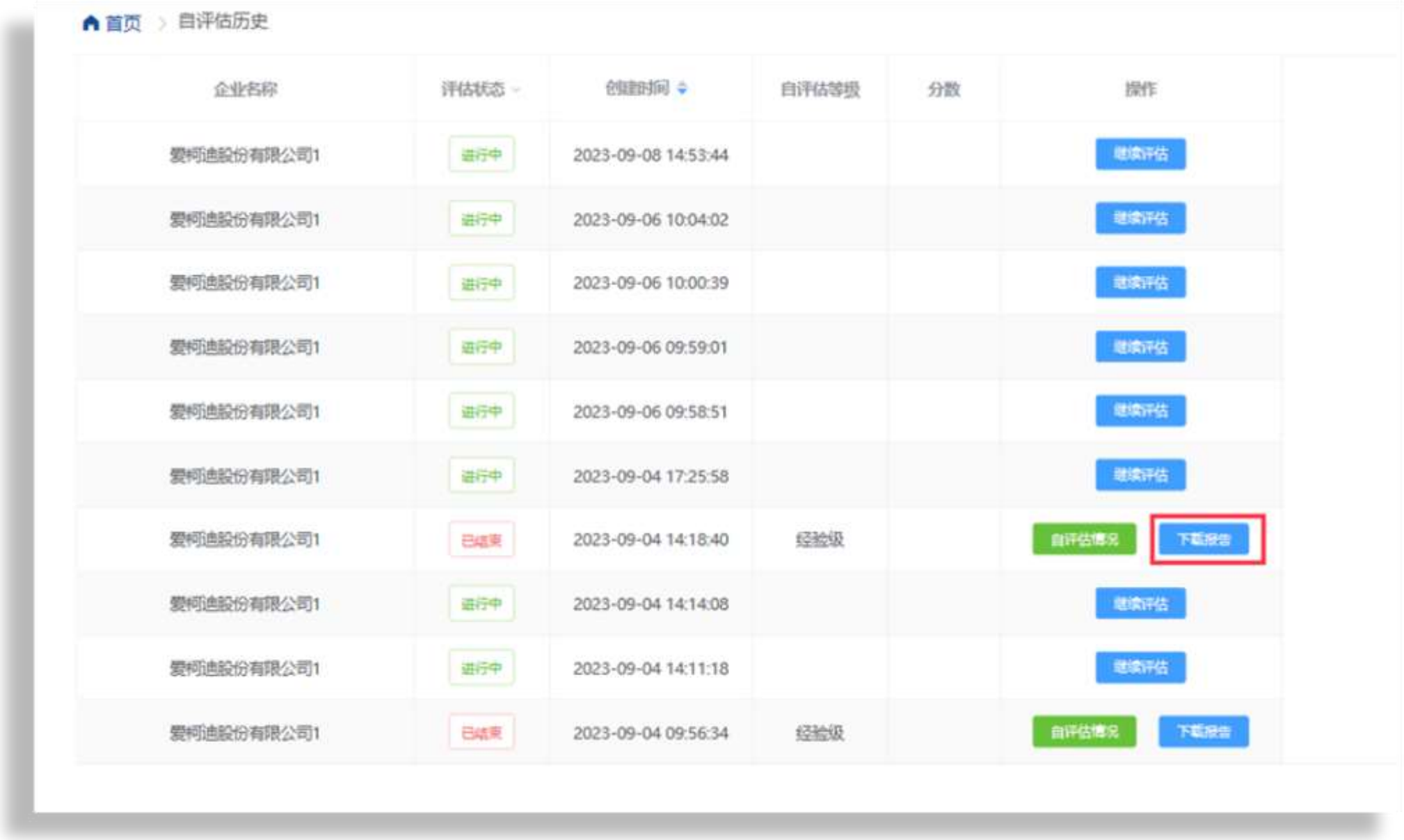
自评估历史

首页 > 自评估历史

企业名称	评估状态	创建时间	自评估等级	分数	操作
爱柯迪股份有限公司1	进行中	2023-09-08 14:53:44			继续评估
爱柯迪股份有限公司1	进行中	2023-09-06 10:04:02			继续评估
爱柯迪股份有限公司1	进行中	2023-09-06 10:00:39			继续评估
爱柯迪股份有限公司1	进行中	2023-09-06 09:59:01			继续评估
爱柯迪股份有限公司1	进行中	2023-09-06 09:58:51			继续评估
爱柯迪股份有限公司1	进行中	2023-09-04 17:25:58			继续评估
爱柯迪股份有限公司1	已结束	2023-09-04 14:18:40	经验级		自评估情况 下载报告
爱柯迪股份有限公司1	进行中	2023-09-04 14:14:08			继续评估
爱柯迪股份有限公司1	进行中	2023-09-04 14:11:18			继续评估
爱柯迪股份有限公司1	已结束	2023-09-04 09:56:34	经验级		自评估情况 下载报告

继续评估

自评估报告下载


首页
自评估历史
企业名称
评估状态
创建时间
自评估等级
分数
操作
爱柯迪股份有限公司1
进行中
2023-09-08 14:53:44
继续评估
爱柯迪股份有限公司1
进行中
2023-09-06 10:04:02
继续评估
爱柯迪股份有限公司1
进行中
2023-09-06 10:00:39
继续评估
爱柯迪股份有限公司1
进行中
2023-09-06 09:59:01
继续评估
爱柯迪股份有限公司1
进行中
2023-09-06 09:58:51
继续评估
爱柯迪股份有限公司1
进行中
2023-09-04 17:25:58
继续评估
爱柯迪股份有限公司1
已结束
2023-09-04 14:18:40
经验级
自评估情况
下载报告
爱柯迪股份有限公司1
进行中
2023-09-04 14:14:08
继续评估
爱柯迪股份有限公司1
进行中
2023-09-04 14:11:18
继续评估
爱柯迪股份有限公司1
已结束
2023-09-04 09:56:34
经验级
自评估情况
下载报告

自评估报告下载

MEQMC

制造业企业质量管理能力
自评估报告

Self Assessment Report on Quality Management Capability of Manufacturing Enterprises

企业名称：爱柯迪股份有限公司1
行业类别：农副食品加工业-植物油加工
地址：金山路5881号
质量管理能力等级为：经验级
报告编号为：MEQCM-1-13-000028
报告生成日期：2023-09-07

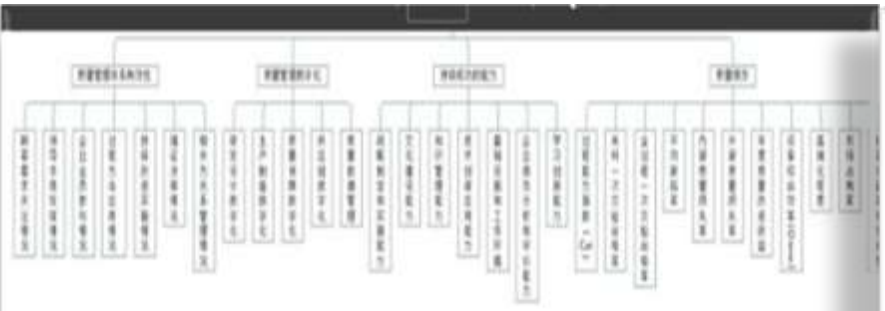


图2 质量制造业企业质量管理能力评估体系指标构成

以下表1为贵公司质量管理能力一级指标和其下属二级指标自评估结果。

一级指标	能力等级	二级指标	能力等级
质量管理体系有效性	检验级	顾客需求关注情况	经验级
		领导作用发挥情况	经验级
		企业全员参与情况	经验级
		过程方法应用情况	经验级
		持续改进实施情况	经验级
		循证决策情况	经验级
		相关方关系管理情况	经验级
质量管理数字化	保证级	研发设计数字化	经验级
		生产制造数字化	经验级
		质量保障数字化	经验级
		供应链数字化	经验级
		质量数据管理	经验级
持续成功的能力	保证级	战略制定实施能力	经验级
		文化建设能力	经验级
		知识管理能力	经验级

诊断结果对比分析

本章节根据制造业企业质量管理能力评估规范标准和贵公司选择的能力要素和能力域进行具体分析。主要包括1.选择测评能力域的得分情况；2.各能力域得分与全国所有参评企业以及同行业企业的对比情况；3.能力域实际测评结果和目标等级的对比情况。

与全国所有企业对比



图8 与全国所有企业对比图

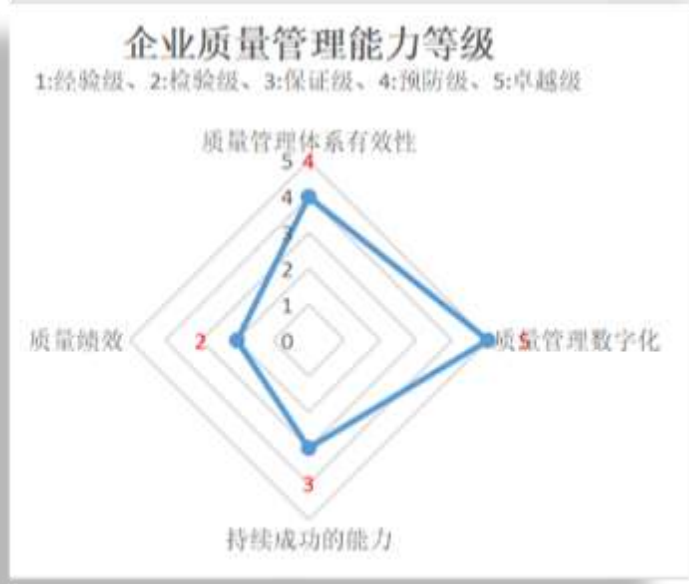


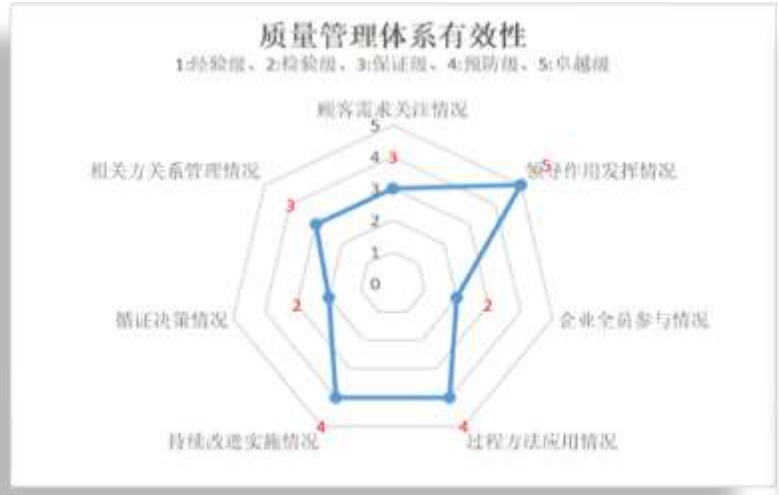
图9 全国所有企业能力评级情况图

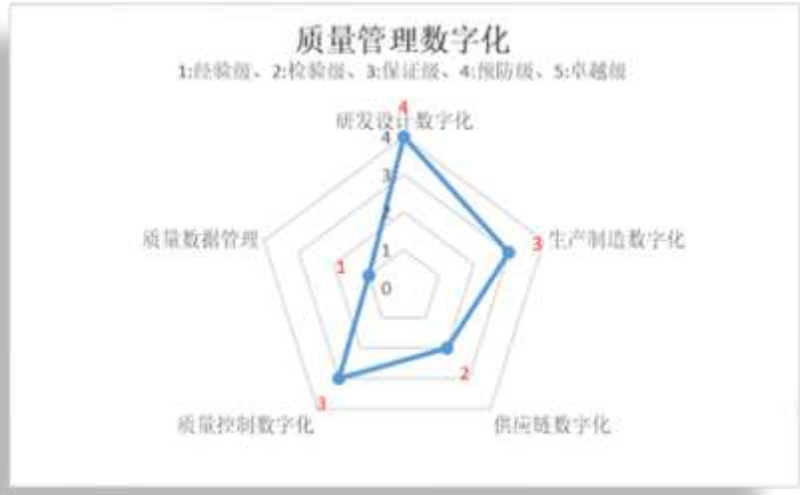
评估指标体系：企业等级判定

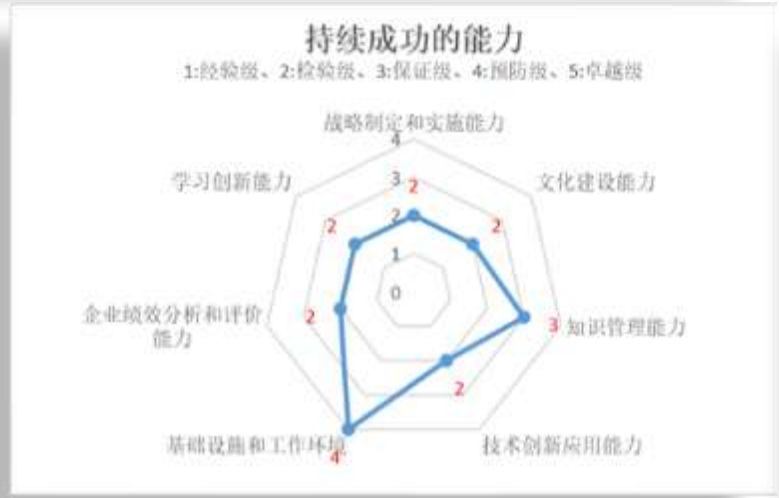
□ 确定4个一级指标的等级后，以其中的最低等级作为企业的质量管理能力水平等级

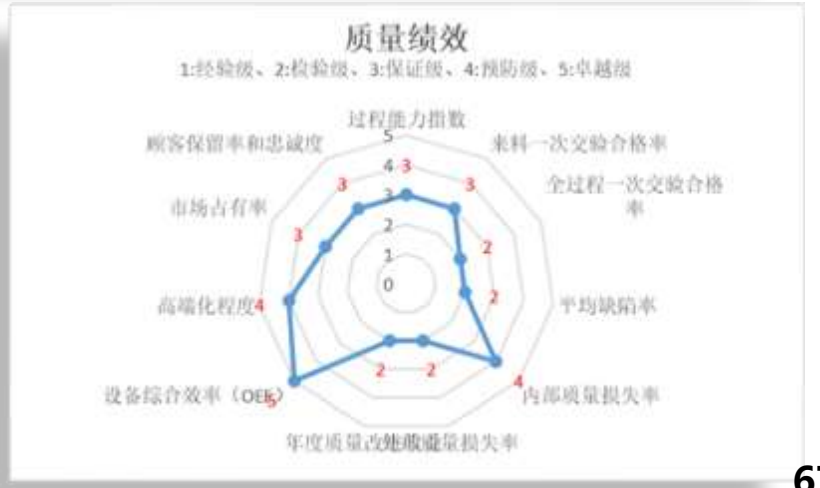
评估结果展示











识别短板弱项，找差距 补短板 强弱项





传递信任
服务发展

尽快补足短板，持续拉长长板
实现卓越质量工程

李旭波 13312859946

lixb@ceprei.org