

广东省质量协会

粤质协字[2018]03 号

关于组织开展广东省“质量标杆”活动的通知

各市质协，省行业协会，各有关单位：

为推广应用先进的质量管理方法和工程技术，提高企业生产质量和效益，根据《广东省经济和信息化委印发 2018 年质量品牌建设工作计划的通知》（粤经信创新函〔2018〕59 号）的有关要求，广东省质量协会（以下简称省质协）将组织开展广东省“质量标杆”活动。现将有关事项通知如下：

一、组织申报“质量标杆”

组织遴选具有适用性、有效性、先进性的广东省质量标杆经验，形成“质量标杆”储备库；在此基础上，遴选推荐申报 2018 年全国“质量标杆”；组织开展全省“质量标杆”建设经验学习、交流活动和研讨会。

（一）申报方向

1、全面质量管理方向，遴选通过开展全面质量管理促进企业整体竞争力显著提升的典型经验，如运用卓越绩效、六西格玛、精益生产等先进质量管理(技术)方法，提高企业质量管理水平、降低质量损失、提升企业经营绩效等方面的实践经验。

2、“互联网+”应用方向，遴选运用信息化、智能化手段提高产品、服务质量和顾客满意水平的典型经验，如通过“质量管理流程信息化”、“生产过程集成协同操作”、“远程个性化定制”、“云端售后服务”和“远程监测维护”等方式，提高实物质量、提升经营绩效的实践经验。

3、制造业服务质量方向，遴选通过企业内部服务（即投入服务）、外部服务（即产出服务）提升客户满意度的典型经验，如通过产品和过程开发、设计、后勤、扩展训练、岗前培训、价

值链管理、组织开发和协调、人力资源管理、会计、法律及金融服务等内部服务和维护修理、购买融资、运输、安装、系统集成和技术支持等外部服务方式，提高服务质量、提升客户满意度的实践经验。

（二）申报条件、程序

1、请各市质协，省行业协会，各有关单位根据《2018 年度质量标杆申报标准》的基本条件和遴选标准（详见附件 1），于 2018 年 5 月 10 日前向省质协汇总推荐本地区、本行业的企业，会员单位可自荐。请企业于 2018 年 5 月 15 日前直接向省质协报送材料（纸质材料一式四份，电子版材料一式一份），联系人：马少佳，电话：020-83351789、13450367432，邮箱：a83321714@126.com，地址：广州市连新路 11 号 8 楼。

2、申报企业须按要求填写申报资料（申报材料编写说明详见附件 2）。

（三）专家评审

省质协组织专家按照评审标准对企业申报材料进行评审，评审出广东省“质量标杆”。

二、开展“质量标杆”活动

2018 年，省质协将在全省范围内，组织开展 2 期以上“质量标杆”建设经验学习、交流活动和研讨会。具体时间、地点另行通知。

附件：1. 2018 年度质量标杆申报标准

2. 质量标杆总结材料编写说明



附件 1

2018 年度质量标杆申报标准

一、申报说明

(一) 质量标杆是指工业企业推广应用先进的质量管理方法和质量工程技术、开展质量管理创新活动,以提高产品实物和服务质量、改善质量保障能力和提升经营绩效的最佳实践。

(二) 2018 年质量标杆的申报方向为质量管理(技术)方法、“互联网+”应用和制造业服务质量三个方向。申报主体为:工业企业,包括信息、软件及相关技术性服务企业。

(三) 在**全面质量管理方向**遴选一批在创新运用先进质量(技术)方法促进企业整体竞争力提升方面取得明显经济效益的实践经验;着重遴选一批对于消费品生产企业提升品种、品质具有广泛适用性的质量管理(技术)方法。在**“互联网+”应用方向**重点选择运用移动互联网、云计算、大数据及新一代信息技术,提升质量管控能力以及营销模式创新能力的有效实施案例。在**制造业服务质量方向**遴选通过企业内部服务(即投入服务)、外部服务(即产出服务)提高服务质量、提升客户满意度的典型经验。

(四) 同等条件下中小企业及粤东、西、北工业企业优先。

二、基本条件

(一) 申报质量标杆的企业:近三年连续保持盈利;在诚信、质量、安全、环保等方面无违法行为和不良记录。

(二) 质量标杆所运用的主要管理方法(技术)在申报单位已成功应用并取得可证实的实践效果。

(三) 申报单位承诺分享交流质量标杆典型经验。

三、遴选标准

质量标杆应符合以下标准:

(一) 科学性和创新性

1.所应用的管理方法(技术)符合普遍性认知的科学规律,符合质量管理发展趋势。

2.在管理方法(技术)本身或(和)应用过程中有创新性经

验（成果）。

3.所提炼的典型经验是成功应用该管理方法（技术）的核心内容，且逻辑清晰，内容完整。

（二）系统性和示范性

1.典型经验应展示管理方法（技术）如何得到系统性应用。包括相关的组织管理、政策制度、资源保障和实施过程等。

2.典型经验应对关键环节重点说明，包括从中获得的经验或教训，以增强典型经验的示范性。

（三）显效性和发展性

1.有证据表明，通过应用该管理方法（技术），企业的质量水平、服务水平、客户满意度得到提升。鼓励通过数据说明在实物质量、服务质量、客户满意度、运行效率、品牌竞争力或效益水平等方面的进步。

2.有证据表明，该管理方法（技术）将继续得到应用，并将持续发挥效果。

3.有证据表明，应用信息化、智能化、“互联网+”理念、内外部服务方式提升企业质量管控能力的典型经验（技术）在同行业应具有广泛适用性和可推广前景。

附件 2

质量标杆总结材料编写说明

一、总结材料内容

（一）质量标杆名称（20 字以内）

质量标杆名称应体现典型经验的特征。命名规则为：（企业）+（典型方法技术）+（经验）。如：××集团公司实施六西格玛设计的经验。

（二）摘要（500 字以内）

简要介绍质量标杆的主要管理技术方法、推进过程以及主要成果和社会效果。

（三）企业概况（1000 字以内）

企业：应说明企业起源，历史沿革；主要业务范围，主要产品和服务；企业文化特色，组织的使命、愿景和价值观；企业资源状况，包括人力、技术、信息和知识、基础设施、供应商和客户；企业的社会责任状况等。

（四）应用该管理方法（技术）的背景（1000 字以内）

如何为解决企业存在的主要问题，根据内外部环境的变化，确定并实施了该质量品牌管理方法（技术）。

（五）管理方法（技术）的综述（3000 字以内）

企业应用质量品牌管理方法（技术）的要点及创新点综述。包括对该管理方法（技术）的解读。

（六）管理方法（技术）的实施与运行（4000 字以内）

企业推进管理方法（技术）的步骤、过程、制度、体制、机制，做法和内容等。前后衔接、自成体系，体现可操作性。适当举例。

（七）管理方法（技术）的实施效果（2000 字以内）

定量数据与定性指标相结合、经济效益与社会效益相结合地说明应用效果。

（八）管理方法（技术）的深化与推广（1000 字以内）

深化和拓展应用该管理方法（技术）的长远计划，创新和开发特色管理模式的设想，对外交流和分享经验的思考等。

二、证实性材料内容（选择提供）

1. 组织合法经营的证明；
2. 近三年获得国家、省部级以上质量品牌荣誉证书复印件；
3. 单位认为还应提供的其他证实性材料等。

三、总结材料的格式要求

质量标杆典型经验总结材料（以下简称总结材料）应突出主题事项，体现典型经验的理论观点、方法特点、实践要点以及效果亮点，编写内容应详实、言之有物，逻辑清楚、重点突出、图文并茂，具有较强的可借鉴性。

总结材料应采用 A4 幅面纵向编辑。文章标题为黑体小二号居中，“摘要”二字宋体四号字居中加粗，摘要及正文均为宋体小四号字，单倍行距。附表标题放置附表上方居中，插图标题放置插图下方居中，图表按类别统一编号，附表及插图标题为宋体五号字加粗。

总结材料的格式模板请登录广东省质量协会网站 www.gdqm.com.cn “质量标杆”栏目查询或下载。