附件3

赫山区区长质量奖（组织）评审内容

**1 质量**

**1.1质量发展**

**1.1.1质量战略**

本条款主要考察企业质量战略的组织制定及其实施效果。

——高层领导重视并亲自推动质量工作；

——确定企业的使命、愿景和价值观，将质量追求和质量发展纳入企业总体战略；

——制定质量战略或规划，并组织实施；

——实施质量战略产生近期效果和长远影响。

**1.1.2质量文化**

本条款主要考察企业特色质量文化建设及其成效。

——形成具有特色的企业质量文化；

——建立推动质量文化的相关制度机制，质量文化被本企业全体成员所接受，并共同遵守。

**1.1.3基础能力**

本条款主要考察企业质量基础能力建设情况。

——有建立完善质量、环境、职业健康等方面的管理体系并贯彻实施国家标准《卓越绩效评价准则GB/T19580-2012》；

——建立了完善的企业标准体系和标准化工作体系，积极参与国际、国家、地方和行业标准化工作；

——建立了完善的计量体系，计量检测能力和水平突出；

——确保质量战略目标实施所需的财务等资源投入；

——建立质量控制和质量管理的信息化系统；

——建立完善的售后服务与技术支持体系。

**1.1.3质量教育**

本条款主要考察企业在质量方面的教育及专业技术人员建设情况。

——制定各种质量教育计划，通过分层施教、因人施教，对企业内各层次人员开展系统、定期的质量教育；

——重视专业技术人员的培养与使用，拥有一大批稳定的熟练技术工人，关键岗位人员具备国家规定的职业资格。

**1.2质量安全**

**1.2.1质量责任**

本条款主要考察企业落实质量责任及相关制度建设情况。

——建立完善企业质量责任体系；

落实法定代表人或主要负责人对质量安全负首要责任、质量主管人员对质量安全负直接责任；

——系统地关注、了解相关法律法规及标准规定的质量要求；

——实施首席质量管、质量安全控制关键岗位责任制、质量安全“一票否决”、质量考核及岗位质量规范等相关制度；

——履行质量担保责任、缺陷产品召回等法定义务，依法承担质量损害赔偿责任。

**1.2.2质量诚信**

本条款主要考察企业质量诚信意识及实践情况。

——具有强烈的质量诚信意识，建立质量诚信管理相关制度，并推动实施；

——建立实施重大质量事故主动报告制度等；

——遵守遵纪守法、诚信经营、公平竞争的道德规范；

——尊重消费者权益，保障消费者健康和安全，妥善解决争议和赔偿；

——质量信用记录及外部评价情况良好。

**1.2.3 风险管理**

本条款主要考察企业质量安全风险管理及其成效。

——具有强烈的风险管理意识，建立质量安全风险预防与管控体系；

——收集、识别潜在的质量安全风险信息；

——分析、研判质量安全风险，制定相应的风险防控预案，采取有效措施消除或降低质量安全隐患；

——建立完善质量安全风险应急处理机制；

——健全质量追溯体系。

**1.3 质量管理**

本条款主要考察企业在质量管理理论模式、方法技术与改进攻关方面的创新情况。

**1.3.1 理论模式**

提出了创新性、具有重大突破的质量管理新理论；

——提出了开创性、具有推广意义的质量管理新模式；

——理论模式创新成果得到应用实施并取得成效，具有推广应用价值；

**1.3.2 技术方法**

——针对具体质量问题，提出了创新性的质量管理方法、技术或工具，取得实际效果，具备推广应用价值。

**1.3.3 改进攻关**

——开展重大质量创新改进和技术改造项目攻关，解决了行业共性质量难题，对促进企业及行业质量技术进步发挥积极作用。

——广泛开展大规模群众性质量活动并取得成效。

**2 创新**

**2.1 管理创新**

**2.1.1 创新能力**

本条款主要考察企业在理念、组织、制度等方面的管理创新能力。

——企业管理创新成果获得政府和行业奖励的数量和等级；

——提出了先进性、创新性的管理创新理念；

——针对生产经营管理具体问题，提出了创新性的管理模式、管理方法，取得好的效果，具有推广应用价值；

——建立了激励管理创新的制度机制，形成积极创新、主动创新的企业文化和环境。

**2.2 技术创新**

**2.2.1 技术先进性**

本条款主要考察企业技术创新机制、能力及效果。

——与区内（市内）同行业竞争对手相比，企业通过自主创新获得技术专利数量与水平，在研发方面的经费投入及其占销售收入比例、人员配置与平台建设情况；

——与区内（市内）同行业竞争对手相比，推出新产品、新服务的能力及新产品产值率；

——建立以市场为导向、产学研相结合的技术创新体系，发展成为集研发、设计、制造和系统集成于一体的创新型企业；

——将技术创新作为提高质量的抓手，应用新技术、新工艺、新材料，研发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品，提升产品档次和服务水平。

**2.2.2 社会价值**

本条款主要考察企业技术发挥的社会价值。

——核心技术在推动科学技术进步、产业发展中发挥作用；

——核心技术在保护自然资源和生态环境中发挥作用；

——核心技术在提高国防能力、保障国家和社会安全中发挥作用；

——核心技术在改善人民物质文化生活和健康水平中发挥作用。

——核心技术对增强企业市场竞争力的促进作用，如适应市场需求、替代进口产品、突破技术壁垒进入国际市场等。

**3 品牌**

**3.1 品牌建设**

**3.1.1 品牌规划**

本条款主要考察企业在品牌规划的做法。

——将品牌建设纳入企业总体发展战略；

——识别和确立品牌定位和价值，制定明确的品牌发展战略规划并实施；

——创建以质量为核心要素的品牌文化，实现质量与品牌的相互促进、共同提升。

**3.1.2 品牌推广**

本条款主要考察企业品牌推广的基础与做法。

——拥有完善的品牌管理组织体系及专业人员；

——品牌推广投入经费及其占销售收入比例；

——按照品牌战略规划，开展品牌营销与推广，提升品牌知名度、品牌影响力和品牌形象；

——了解顾客的需求和期望，建立良好的顾客关系，提高品牌的美誉度和忠诚度。

**3.1.3 品牌维护**

本条款主要考察企业在顾客投诉处理、品牌危机处理、品牌保护及品牌评价方面的做法。

——妥善处理顾客投诉，确保投诉得到有效、快速的解决，最大限度地减少顾客不满和业务流失；

——构建有效的品牌危机处理机制，妥善处置突发的品牌危机事件；

——采取有效的品牌保护措施，防止品牌侵权行为，维护品牌形象及品牌自身利益；

——评估品牌建设成效，采取有效措施改进品牌管理。

**3.2 品牌成果**

**3.2.1 品牌效应**

本条款主要考察企业品牌效应建设成果。

——主导品牌产品或服务市场占有率及排名；

——与区内（市内）同行业比较，品牌价值及其变化趋势；

——品牌知名度、美誉度与忠诚度。

**4 结果**

**4.1 产品和服务**

**4.1.1 关键指标**

——与区内（市内）同类产品相比，制造业企业产品质量合格率、国家监督抽查合格率水平及其趋势，服务业企业服务及时性、可靠性等关键质量指标的水平及其趋势；

——主导产品或服务执行标准的技术水平及获得认证情况；

**4.1.2 顾客满意度**

——与区内（市内）同类产品或服务相比，主导产品或服务的顾客满意度水平及趋势。

**4.2 经济效益**

**4.2.1 财务绩效**

本条款主要考察企业财务绩效。

——近三年主营业务收入、投资收益、利润总额、销售额等关键财务指标水平及其趋势；

——近三年全员劳动生产率、万元总产值、综合能耗水平及其趋势。

**4.2.2 市场份额**

——近三年销售量（或销售额）在市场同类产品中所占的比重。

**4.2.3 税收贡献**

本条款主要考察企业为国家和地方做出经济贡献情况。

——近三年对国家和地方依法纳税总额。

**4.3 社会效益**

**4.3.1 员工满意**

——建立保障员工、顾客及利益相关方人权的相关机制；

——建立以人为本的人力资源管理体系，保障和改善员工的职业健康安全等合法权益，员工满意度和契合程度高。

**4.3.2 产业引领**

——将质量管理的成功经验和先进方法向产业链两端延伸推广，带动行业整体质量水平提升与产业优化升级；

——发挥对中小企业的带动提升作用，引领新产品开发和品牌创建，带动中小企业实施技术改造升级和管理创新，提升专业化分工协作水平和市场服务能力，增强产业链和企业集群的质量竞争力；

——促进和带动区域特色产业发展，形成区域产业集群。

**4.3.3 公益支持**

——确立以质量安全、促进可持续发展为基本要求的企业社会责任理念，建立履行社会责任的机制，将履行社会责任融入企业经营管理决策；

——积极履行节能减排、保护环境的责任，实现可持续发展；

——创造就业机会，提高区域就业率，积极参与社区活动，支持区域教育和文化发展；

——积极参与社会公益活动，树立对社会负责的良好形象。

**4.3.4 社会影响**

——贯彻落实党和国家方针政策，获得区级以上政府质量、管理等表彰奖励；

——通过经营活动产生巨大的社会影响，推动社会进步、保障社会安全，树立“湖南制造”、“湖南服务”和“益阳服务”等良好形象。