

T/CAQ

中国质量协会团体标准

T/CAQ 10102—2022
代替T/CAQ 10102—2016

质量管理体系成熟度评价指南

Guidelines for evaluating the maturity of an organization's
quality management system

(征求意见稿)

版权说明:

未经团体标准著作权人—中国质量协会同意,任何人、任何机构(包括出版机构)、任何理由不得引用本标准的任何内容;不得复印、转载本标准;不得印刷、销售本标准;不得将本标准制成电子产品或数据库;不得将本标准用于网络传播,侵权必究。

202X - XX - XX 发布

202X - XX - XX 实施

中国质量协会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价原则	1
5 评价准则	2
6 评价方法	2
6.1 评价要素	2
6.2 定性评价	2
6.3 定量评价	3
7 评价程序	3
7.1 评价范围和评价时机	3
7.2 评价准备	3
7.3 首次会议	3
7.4 现场评价	3
7.5 独立评价	4
7.6 合议评价	4
7.7 末次会议	4
7.8 评价后活动	4
附 录 A（资料性附录）评价条款分值及总体成熟度等级	5
附录 B（规范性附录）质量管理体系成熟度评分指南	7
参 考 文 献	8

前 言

本文件依据GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本文件代替T/CAQ 10102—2016《组织质量管理体系成熟度评价》，本文件与T/CAQ 10102—2016相比主要变化如下：

- 调整并增加了评价方面的术语；
- 增加了“4. 评价原则”，提出了质量管理体系成熟度评价的原则；
- 调整了“5. 评价准则”，提出以GB/T 19001—2016标准为基本评价准则；
- 调整了“6. 评价方法”，提出从PDCA四个评价要素进行定性和定量评价；
- 调整了“7. 评价程序”；
- 调整了附录A，增加了附录B。

本文件由中质协质量保证中心提出。

本文件由中国质量协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

本文件所代替标准的历次版本发布情况为：

- T/CAQ 10102—2016

中国质量协会版权所有

引 言

0.1 总则

任何正常向顾客提供产品和服务的组织，都会自觉或不自觉地形成其质量管理体系。鼓励各类组织依据有关质量管理体系标准和要求，建立、实施、保持并持续改进质量管理体系，以提高产品和服务质量，增强顾客和相关方满意。

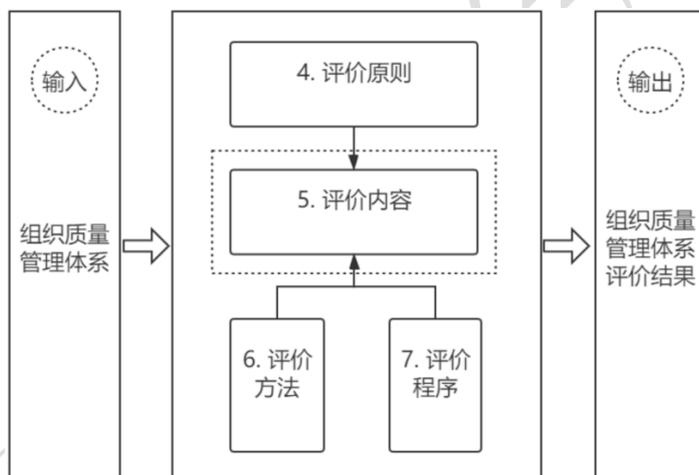
面对日益加剧的企业竞争环境和高质量发展要求，如何增强满足顾客要求和提升内部质量管理水平的能力，是组织当前开展质量管理工作的一项重要挑战。许多组织建立了以体系认证审核为主的符合性评价机制，在新形势下组织有必要在此基础上，基于质量战略和方针目标，进一步建立质量管理体系成熟度评价机制，以驱动战略性、全局性和系统性的改进与创新，引导全员更加关注质量管理的有效性和效率，推动组织从合规走向优秀和卓越，实现组织的高质量发展。

本文件提供了质量管理体系成熟度评价指南，提出以GB/T 19001—2016《质量管理体系 要求》标准为基本评价准则，以PDCA为评价要素开展成熟度评价。鼓励各类组织以此为框架，结合行业和自身特点，以及相关管理体系标准要求，进一步整合评价内容，以提高行业应用的适宜性和有效性。鼓励各类组织将质量管理体系审核与成熟度评价有机结合，提高评价工作的效率。

本文件附录A为评价条款、分值及总体成熟度等级，明确了基本评价要求、条款分值，以及总体成熟度等级划分。

本文件附录B为质量管理体系成熟度评分指南，针对评价条款给出了通用的评分指南，用于管理体系成熟度定量评分参考。

0.2 质量管理体系成熟度评价框架



质量管理体系成熟度评价指南

1 范围

本文件提出了质量管理体系成熟度评价的原则、准则、方法和程序等要求。

本文件适用于关注质量管理体系成熟度评价与质量提升的各类组织，为组织提供了自我评价的依据，也可用于第二方、第三方的评价，以及集团型组织对其下属组织的评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语（ISO 9000:2015, IDT）

GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求（ISO 9001:2015, IDT）

3 术语和定义

GB/T 19000-2016界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

管理体系成熟度 maturity of management system

组织的管理体系达到评价准则的水平或完善程度。

注：管理体系可包括组织的各类管理体系，如质量、环境、职业健康安全等乃至组织的经营管理体系。

3.2

管理体系成熟度评价 maturity evaluation of management system

依据相关评价准则和评价方法，对组织的管理体系进行系统评价的过程。

注：管理体系成熟度评价包括定性评价和定量评价。

3.3

管理体系成熟度等级 Maturity Levels

对管理体系成熟度水平的分级。

注1：本文件将管理体系成熟度等级划分为五级，即反应级、初始级、规范级、优秀级和标杆级。

注2：反应级表明对落实条款要求非常有限；初始级表明能落实条款的基本要求，基本达到符合性评价要求；规范级表明能系统有效落实条款要求，总体超出了认证审核要求；优秀级表明能在系统有效落实条款要求基础上，改进导向明显，达到同行先进水平；标杆级表明条款实施已达到行业领先水平，形成了自身特色的质量管理模式。

3.4

评价要素 factors used for evaluate

用于评价管理体系成熟度的维度。

注：本文件以策划（P）、实施（D）、检查（C）和处置（A）四个要素作为管理体系成熟度评价要素。

4 评价原则

本文件提出并基于以下基本原则，这些原则决定了质量管理体系成熟度评价的行为和结果：

- a) 秉承组织战略。组织应推动质量管理体系评价从符合性向成熟度转变，促进质量管理体系升级。评价工作应基于组织的目标和战略，评价质量目标制订和分解、职责落实，评价过程实施的有效性和效率，促进组织从合规向优秀和卓越方向转变。

- b) 重视系统管理。质量管理体系成熟度评价应以系统思维,关注目标与执行的一致性,关注过程之间的协调性,关注整个组织应对机遇与质量风险的能力,关注满足和增强顾客要求的能力,确保组织持续发展和成功。
- c) 关注绩效结果。评价工作应基于目标、重视过程并关注结果,通过评价目标达成情况和关键过程绩效,以促进过程的改进与优化,引导全员树立以卓越的过程获得卓越的结果的意识,提高质量管理体系成熟度水平。
- d) 基于客观事实。基于事实是实施有效评价的关键。评价应结合行业和组织特点,依据评价准则和评价方法,遵循评价程序要求,全面、准确地收集评价信息并作出客观、公正的评价,为组织的质量提升提供依据。
- e) 促进改进创新。以评促改、推动创新是开展质量管理体系成熟度评价的主要目的。通过评价,识别组织的优势和改进机会,推动各级领导更加重视质量工作,促进改进和创新措施落实,使组织不断适应环境变化,持续提升质量管理水平。

5 评价准则

5.1 组织应以 GB/T19001—2016《质量管理体系 要求》标准为基本评价准则,确定质量管理体系成熟度评价的范围和内容(见附录 A)。

5.2 组织可参考本行业特有的质量管理体系标准(如, IATF16949, GJB9001C 等),作为质量管理体系成熟度评价准则,可参考本文件附录 A 对条款和分值作出对应调整,以提高评价的适宜性和有效性。

5.3 鼓励组织在开展质量管理体系成熟度评价时,与其它相关管理体系进行一体化评价,必要时参考本文件附录 A 对条款和分值作出对应的调整。

6 评价方法

6.1 评价要素

6.1.1 评价应采用策划(Plan)、实施(Do)、检查(Check)、处置(Act)的四个评价要素(简称 PDCA),对每个评价条款进行定性评价和定量评价,以确定其成熟度。

6.1.2 策划(P)的评价要点:

- a) 是否对条款要求进行策划并形成有效的方法;
- b) 所形成的方法是否具有适宜性、充分性和系统性。

6.1.3 实施(D)的评价要点:

- a) 在适用人员和场所是否持续应用所形成的方法;
- b) 是否具有实施的证据。

6.1.4 检查(C)的评价要点:

- a) 是否对关键绩效结果进行监测;
- b) 是否对过程有效性和效率进行分析评价。

6.1.5 处置(A)的评价要点:

- a) 是否根据分析评价结果采取改进或创新措施;
- b) 是否固化和分享所形成的知识和技能。

6.2 定性评价

6.2.1 逐项评价。评价人员在充分收集数据和信息基础上,依据 PDCA 四个评价要素,对每个条款进行逐项评价。评价人员应针对评价发现的主要优势和改进机会形成评语,以支持后续开展综合评价以及采

取改进和创新活动。

6.2.2 综合评价。在逐项评价全部完成后,评价人员应对整个质量管理体系成熟度水平进行综合评价。评价人员应根据各条款的评语,综合评价整个组织的主要优势和改进机会,必要时可对多个相关条款进行综合评价,分析对战略和目标达成的支撑作用,汇总形成综合评价报告,以帮助组织从整体上把握质量管理体系的成熟度水平,为质量管理体系提升明确方向和路径。

6.3 定量评价

6.3.1 评价条款赋分。基于定量评分的需要,本文件确定组织的质量管理体系成熟度总赋分为1000分,并赋予一级、二级评价条款相应的分值。下一级评价条款合计赋分应等于上一级评价条款的赋分(见附录A)。

6.3.2 逐项定量评价。评价人员在每个条款开展定性评价的基础上,应依据评分指南(附录B)进行定量评价。

6.3.3 逐项定量评价方法。评价人员对照评分指南,以5%为步长,对PDCA四个评价要素分别进行百分比评分,并将四个评价要素各自评分的中位数,作为该评价条款的评分。原则上该评价条款的最终评分,不能超过“策划(P)”的评分。该评价条款赋分与百分比评分的乘积,即为每个评价条款的实际得分。

6.3.4 成熟度总体得分。下一级评价条款得分之和,即为上一级评价条款的得分。一级评价条款的得分之和,即为质量管理体系成熟度的总得分。

6.3.5 根据质量管理体系成熟度总体得分,可依据本文件附录A进行分级,以便组织了解其质量管理体系水平的总体状况。

7 评价程序

7.1 评价范围和评价时机

7.1.1 组织的质量管理体系评价范围,包含质量管理体系所覆盖的产品/服务、过程、场所,或是某个特定范围。

7.1.2 组织按策划的时间间隔安排开展质量管理体系成熟度评价,以确定组织质量管理体系成熟度水平,促进组织质量管理水平的提升。

7.1.3 组织既可以单独开展质量管理体系成熟度评价,也可以与质量管理体系审核同时进行,以提高评价工作的效率。

7.2 评价准备

7.2.1 组成评价组。组织选择具有相应评价能力的人员,组成评价组。

7.2.2 评价组长提前组织制订评价计划,明确评价范围、评价时间、评价人员分工和要求等。评价人员按照分工进行评价准备,提前参考本文件附录的实施指南编制评价表。

7.3 首次会议

7.3.1 首次会议由评价组长主持,主要沟通评价计划,沟通协调有关事项。

7.3.2 评价组长代表评价人员做出保密承诺,并对评价人员提出相关要求。

7.4 现场评价

7.4.1 根据评价分工安排,评价人员通过询问、倾听、观察、文件审核、检查、验证等方式收集相关的数据和信息,确保能支撑对相关条款的评价。

7.4.2 评价组成员之间应加强沟通与配合，以确保对相关过程的准确评价。

7.5 独立评价

7.5.1 对任何一个条款的评价，应由多人进行独立评价，以确保评价的客观性和公正性。

7.5.2 评价人员按照分工，依据 PDCA 评价要素和评分指南，独立进行逐项评价，并撰写逐项评语和评分。

7.6 合议评价

7.6.1 评价组长组织评价人员进行合议，以消除分歧，保障评价结果的一致性、客观性。

7.6.2 对同一个条款多人评分时，若评分差距不超过 15%时，采用平均分；否则需经评价组长组织合议以缩小相互间的差距到不超过 15%后，采用平均分。

7.6.3 评价人员经过合议，确定各评价条款的主要优势和改进机会，计算各评价条款得分和成熟度总体得分，确定质量管理体系成熟度等级，并综合优势和改进机会，撰写评价报告。

7.7 末次会议

7.7.1 末次会议由评价组长主持，与组织沟通交流主要评价结果，并就有关意见达成一致。

7.7.2 所有评价人员应向组织交还有关资料，评价组长代表评价人员重申信守保密承诺。

7.8 评价后活动

7.8.1 组织可将评价报告作为管理评审或其他高层会议的重要输入。

7.8.2 对评价报告中提出的改进机会，组织讨论确定改进措施的优先次序，组织人员分析原因，制订有针对性的改进和创新措施，形成长短期计划加以实施，提高质量管理体系成熟度水平。

7.8.3 在实施改进和创新过程中，组织应运用各种适宜的质量管理工具和方法，可行时，开展外部对标，以确保措施有效、高效。

7.8.4 对评价报告中指出的主要优势，组织应将其固化到相关标准和制度中，并组织内部人员学习分享，使之成为组织的管理特色，以提升组织的核心竞争力。

附录 A

(资料性附录)

评价条款分值及总体成熟度等级

A.1 评价条款与分值

本附录以ISO管理体系标准高阶结构为基础，依据GB/T 19001标准架构明确了一级和二级评价条款及分值，总分为1000分。必要时，各行业组织可在此基础上进一步细化出下一级评价条款及评价关注点。本附录明确了一级和二级评价条款与GB/T 19001的对应关系，具体评价要求见对应的标准条文。

表 A.1 评价条款分值及与 GB/T 19001 标准的对应关系

一级评价条款	二级评价条款	条款分值		GB/T 19001-2016
				标准条款号
1. 组织环境		80		4
	1.1 理解组织及其环境		20	4.1
	1.2 理解相关方的需求和期望		20	4.2
	1.3 确定质量管理体系的范围		10	4.3
	1.4 质量管理体系及其过程		30	4.4
2. 领导作用		80		5
	2.1 领导作用和承诺		30	5.1
	2.2 方针		20	5.2
	2.3 组织的岗位、职责和权限		30	5.3
3. 策划		70		6
	3.1 应对风险和机遇的措施		30	6.1
	3.2 质量目标及其实现的策划		30	6.2
	3.3 变更的策划		10	6.3
4. 支持		180		7
	4.1 资源		100	7.1
	4.2 能力		20	7.2
	4.3 意识		20	7.3
	4.4 沟通		20	7.4
	4.5 成文信息		20	7.5
5. 运行		400		8
	5.1 运行策划和控制		40	8.1
	5.2 产品和服务的要求		60	8.2
	5.3 产品和服务的设计和开发		80	8.3

	5.4 外部提供的过程、产品和服务的控制		60	8.4
	5.5 生产和服务提供		100	8.5
	5.6 产品和服务的放行		40	8.6
	5.7 不合格输出的控制		20	8.7
6. 绩效评价		90		9
	6.1 监视、测量、分析和评价		50	9.1
	6.2 内部审核		20	9.2
	6.3 管理评审		20	9.3
7. 改进		100		10
	7.1 总则		10	10.1
	7.2 不合格和纠正措施		30	10.2
	7.3 持续改进		60	10.3
合计		1000	1000	/

A.2 总体成熟度等级

表A.2为质量管理体系成熟度等级划分,组织根据评价总体得分确定自身质量管理体系所处的等级。

表 A.2 质量管理体系成熟度等级

等级	等级一	等级二	等级三	等级四	等级五
	反应级	初始级	规范级	优秀级	标杆级
总得分	<300	≥300, <500	≥500, <700	≥700, <900	≥900

附录 B
(规范性附录)

质量管理体系成熟度评分指南

本文件按照策划(Plan)—实施(Do)—检查(Check)—处置(Act)的四个评价要素(简称PDCA),分别对组织的质量管理体系评价条款进行定量评分。表B.1是成熟度评分指南。

表 B.1 成熟度评分指南

维度	评价指南	等级一					等级二					等级三					等级四					等级五				
策划 P	进行策划,形成的方法具有适宜性、充分性和系统性。	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
实施 D	适用人员能持续实施所形成的方法,并具有实施的证据。	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
检查 C	对关键绩效结果进行监测;对过程有效性和效率进行评价。	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
处置 A	对分析评价结果采取改进和创新措施;固化和分享所形成的知识和技能。	0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				
评分百分比(%)		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100				

注1:结合该条款定性评价的结果,以5%为步长对PDCA四个评价要素分别进行百分比评分(如,勾选)。

注2:将四个评价要素各自评分的中位数,作为该评价条款的评分。

注3:原则上,该评价条款的最终评分,不得超过“策划(P)”的评分。

注4:该评价条款赋分与百分比评分的乘积,即为每个评价条款的实际得分。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语 (ISO 9000:2015, IDT) [S]
- [2] GB/T 19001—2016 质量管理体系 要求 (ISO 9001:2015, IDT) [S]
- [3] T/CAQ 10102—2016 组织质量管理体系成熟度评价[S]

中国质量协会版权所有