

《首席质量官评价规范》标准编制说明

一、背景意义

《中华人民共和国产品质量法》第三条规定“生产者、销售者应当建立健全内部产品质量管理制度，严格实施岗位质量规范、质量责任以及相应的考核办法”，而推进实施首席质量官制度是贯彻党中央、国务院加快建设质量强国的决策部署、落实企业质量责任、提升企业质量管理水平、增强企业质量竞争力的重要举措。

国家高度重视首席质量官制度推进工作，早在 2012 年《国务院办公厅关于印发贯彻实施质量发展纲要 2012 年行动计划的通知》（国办发〔2012〕27 号）中就要求“在部分大中型企业率先试行企业首席质量官”。2023 年 2 月，中共中央、国务院印发《质量强国建设纲要》，明确要求“健全企业首席质量官制度”。

长三角地区作为国家制度创新的示范引领区，深入贯彻党中央、国务院开展质量提升行动、建设质量强国的决策部署，积极推进实施企业首席质量官制度。在政策引导层面，上海市发布了《上海市质量工作领导小组办公室等九部门关于推进实施企业首席质量官制度的意见》（沪质办〔2020〕902 号），江苏省发布了《关于深化企业首席质量官制度的意见》（苏质委办〔2020〕9 号），浙江省发布了《全面推

进企业首席质量官制度建设的指导意见》（浙市监质〔2021〕11号）。在工作实践层面，江苏省南通市作为企业首席质量官发源地，2009年在全国率先设立企业首席质量官制度；上海市发布了一批企业首席质量官创新实践案例；江苏省启动了企业首席质量官职业技能竞赛活动；浙江将企业首席质量官工作列入对市级政府质量工作考核指标，2012年至今，培育企业首席质量官7000余名。在标准制定层面，上海奉贤区、浙江杭州市、江苏苏州市等地区先行先试，发布了企业首席质量官管理与评价标准。企业首席质量官制度的落地实施，对于长三角地区企业提升质量管理水平、增强质量竞争力，以及促进行业、地区质量发展方面发挥了重要作用。

同时，在推进实施首席质量官制度的工作实践中，我们也发现，不少企业首席质量官对如何正确履职认识模糊，企业在首席质量官的岗位聘任、履职业能等方面缺乏有效的评价机制，导致首席质量官履职不到位，对实施企业质量战略、方针等的推动力不强，因此，迫切需要制定一个配套标准予以引导和规范。为此，上海、江苏、浙江、安徽、江西四省一市市场监管局在充分协商讨论的基础上共同开展了《首席质量官评价规范》地方标准研制工作。

二、标准研制原则

1. 开放性

在标准研制过程中，充分吸收来自政府部门、培训机构、评价机构、企事业单位和社会组织等相关方的代表参与标准

起草，在征求意见等环节广泛听取来自各相关方的意见与建议。

2. 先进性

标准研制吸收融合国际知名企事业单位设立首席质量官岗位的先进理念与特色实践，重点借鉴质量管理、风险管理、社会责任管理等通行国际标准的思路、架构与内容，对企业首席质量官多维度、全流程的评价工作提出高水平的规范要求。

3. 包容性

标准研制立足国家、长三角地区质量工作实践，吸收借鉴长三角地区已制定发布的首席质量官标准的特点。同时，也充分考虑不同规模、不同属性、不同业态的组织对高端质量人才的需求和质量工作现状，为各类组织设立首席质量官提供指引。

4. 协调性

四省一市市场监管部门协调推进标准研制，在标准起草过程中加强沟通联系，标准文本力争求同存异，保证各地区首席质量官评价标准制定工作节奏一致、核心理念一致、主要内容一致、发布时间一致，为后续推进四省一市首席质量官的互通互认奠定标准基础。

5. 科学性

参考国内各类评价标准的编写规则，编制首席质量官的评价内容与评价要求，形成定性与定量相结合的评价指标体

系，其中既包含有规范、严谨、无歧义的定性评价要求，也有可查询、可计算、可比较的定量评价要求，为各类评价主体开展首席质量官评价工作提供科学的评价依据。

三、标准研制思路

标准研制基于原国家质检总局《关于开展企业首席质量官制度试点工作的通知》（质检办质〔2012〕749号）以及长三角地区已发布的首席质量官相关政策性文件要求，重点借鉴 GB/T 19000《质量管理体系 基础和术语》（ISO 9000）、GB/T 19001《质量管理体系 要求》（ISO 9001）、GB/T 19580《卓越绩效评价准则》、GB/T 19024《质量管理 实现财务和经济效益的指南》（ISO 10014）、GB/T 19011《管理体系审核指南》（ISO 19011）等质量领域通行国际标准的思路与结构，吸收融合四省一市企业首席质量官相关地方标准、标准化指导性技术文件、团标等內容，结合不同规模、不同属性、不同业态组织推进实施首席质量官制度的现实需求与工作实践，开展首席质量官评价规范地方标准的研制。

四、标准主要架构

参考《标准起草规则 第8部分：评价标准》（征求意见稿）要求以及现行各类主流评价标准的结构内容，本标准的主要架构分为“基本要求”、“评价指标”和“评价流程”三部分。

“基本要求”提出申请首席质量官评价的对象在人员与

岗位方面应满足的基础条件，同时提出实施首席质量官评价的主体应满足的基本要求，供拟申请首席质量官评价的人员、拟开展首席质量官评价的单位对标自评。

“评价指标”提出首席质量官评价的指标体系及各项指标的评价要点，可为各类评价主体实施首席质量官评价提供评价依据，也可为申请评价的对象开展自我评价提供参考。其中一级指标 6 项，涉及二级指标 16 项、三级指标 63 项。

“评价流程”提出首席质量官评价的工作流程及各环节的工作内容，并重点细化形成首席质量官评价指标及分值、评分指南、成熟度等级划分等评价要求。

综合上述，“基本要求”提出开展首席质量官评价的前提，“评价指标”与“评价流程”给出开展首席质量官评价的技术支撑。

五、标准核心内容

1. 基本要求

分别提出申请首席质量官评价的对象以及实施首席质量官评价的主体应满足的基本要求，具体如下：

（1）评价对象

参考各类现行政策性文件、标准，并借鉴部分典型企业在首席质量官人员培养、岗位设置及绩效考核方面的内部制度，该标准主要从人员和岗位两方面应满足的基本要求，着重对企业首席质量官岗前与岗中情况进行评价。

人员要求包含任职条件、职业素养和职业能力三方面要求。其中，**任职条件**提出首席质量官在资历方面要求，考虑到不同地区、不同行业、不同组织对首席质量官资历的要求各不相同、各有侧重，因此本标准规定首席质量官任职应考虑学历或技术职称、工作经历、任职培训等条件，但各项条件的具体要求则按照所在地区、所在行业规定执行，或根据组织自身需求决定；**职业素养**提出首席质量管的个人素质与道德修养方面的要求，基于高层管理者和质量领导人的定位，设定首席质量官的职业素养包括有道德、思想开明、有沟通技巧、观察敏锐、坚韧、明断、用于创新等；**职业能力**提出首席质量官在个人能力方面的要求，包括熟悉法律法规、了解行业发展趋势、掌握质量管理知识、熟悉专业知识和经营管理知识以及具备组织、规划、决策和协调能力等。

岗位要求包含**岗位职责**与**岗位权限**两方面要求。其中，**岗位职责**提出首席质量官在工作岗位上应尽的责任，包括执行质量相关法律法规、开展质量文化建设、建立质量管理体系、实施质量经济性管理、开展质量教育培训等；**岗位权限**提出首席质量官在工作岗位上享有的权力，包括质量安全“一票否决权”、质量工作管理权、经营决策建议权、质量问题调查处置权等，确保首席质量官作为高层管理者能统筹推进组织的质量发展工作。

（2）评价主体

参考 GB/T 27024《合格评定 人员认证机构通用要求》中理念与要求，对实施首席质量官评价的主体提出规范要求，包括建立健全评价管理制度、监督管理评价人员、配置评价所需资源、接受主管部门或委托方指导和监督等。

2. 评价指标

首席质量官的评价指标体系由意识、诚信、知识、能力、沟通和业绩等 6 个一级指标、16 个二级指标、63 个三级指标构成，并提出各指标的评价要点。

（1）意识

从质量意识与社会责任意识两方面评价人员的意识。

借鉴质量管理体系标准中 7 项质量管理原则以及 GB/T 32230《企业文化质量文化建设指南》、GB/T 24353《风险管理 指南》、GB/T 19024《质量管理 实现财务和经济效益的指南》相关理念，提出质量意识的评价要求，包含系统思维、风险思维、以顾客为关注焦点、培育质量文化、循证决策、持续改进、追求质量效益以及创新等意识。

借鉴 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》中“社会责任”部分内容以及 GB/T 36000《社会责任指南》相关理念，提出社会责任意识的评价要求，包括推动建立整合型管理体系、参与标准化活动、促进供应链和行业质量提升、推动开展公益活动等。

（2）诚信

借鉴 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》中“道德行为”部分内容，重点关注评价对象在工作岗位上的合规守则表现，提出诚信方面的评价要求，包括及时报告质量问题或隐患风险、公正独立地履行职责、保守相关商业秘密等。

（3）知识

从知识结构与知识运用两方面评价人员的知识。

基于首席质量官领导、推动组织质量提升的功能定位，借鉴国际质量总监培训课程大纲，提出人员知识结构的评价要求，知识结构涉及领域包括：相关法律法规、质量管理基础知识、质量战略制定及目标分解、质量领导力构建、质量文化建设、质量风险管理、质量成熟度评价、质量工具运用、质量经济性管理等。

考虑到当前正处于一个易变性、不确定性、复杂性、模糊性的时代（VUCA 时代），设置“知识运用”评价指标，评价人员是否能灵活运用知识，有效应对各类变化的环境，实现预期质量目标。

（4）能力

根据质量管理体系标准中有关策划、实施和改进相关内容，借鉴 GB/Z 19579《卓越绩效评价准则实施指南》中“方法—展开—学习—整合”的评价要素，从策划能力、实施能力、学习能力与整合能力四方面评价人员的能力。

策划能力指标设置参考 GB/T 19001《质量管理体系 要

求》中“策划”部分内容，主要评价策划质量方针/战略、质量目标、管理体系、质量措施计划以及策划变更的能力。

实施能力指标设置参考 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》中“过程管理”部分内容，主要评价实施管理体系与质量措施计划、监测管控过程、优化调整过程、寻找质量改进与创新机会的能力。

学习能力指标设置参考 GB/T 19001《质量管理体系 要求》中“组织的知识”部分内容，在个人层面评价知识更新、总结提炼知识成果的能力，在组织层面评价推动全员学习、开展知识管理的能力。

整合能力指标设置根据《质量强国建设纲要》中“推动全员、全要素、全过程、全数据的新型质量管理体系应用”相关要求，主要评价整合内外部资源、方法等，推进新型质量管理体系建设以及促进质量改进与创新的能力。

（5）沟通

从内部沟通与外部沟通两方面评价人员的沟通情况。

内部沟通主要评价建立内部质量沟通机制以及围绕质量价值观、质量目标、质量工作要求和质量工作结果等展开沟通的情况。

外部沟通参考 GB/T 19000《质量管理体系 基础和术语》中“关系管理”部分内容，主要评价识别外部相关方、与外部相关方建立长期关系、与外部相关方共同实现质量提升等

方面的情况。

（6）业绩

从工作绩效、学术成就、创新成果、社会贡献与所获荣誉五方面评价人员的业绩。

工作绩效旨在评价人员自身以及组织取得的质量发展成效，包括推动产品（服务）质量提升、管理效能提高、质量成本控制、顾客满意、质量人才培养等方面的绩效。

学术成就旨在评价人员自身以及推动组织在学术领域取得的成就，包括取得的学术地位（学术称号、专业委员会职务等）、获得的学术成果（论文、专著等）以及推动组织或团队取得的学术成果。

创新成果旨在评价人员自身以及推动组织取得的质量创新成果，包括取得专利、制定标准等。

社会贡献旨在评价人员在践行社会责任方面作出的贡献，包括宣传质量理念、传播质量知识、分享质量最佳实践、提供质量公益服务等。

所获荣誉包括在质量、创新、品牌、标准化等领域获得的集体荣誉（个人主导或独立完成）和个人荣誉。

3. 评价流程

参考 GB/T 27024《合格评定 人员认证机构通用要求》中“认证过程要求”相关内容，借鉴当前人员能力评价通用流程，提出首席质量官评价的工作流程及各环节的工作内容。

(1) 流程图

绘制了第三方首席质量官评价的流程图（见图 1），提出第一方、第二方评价可参照该流程执行，也即意味着第一方、第二方评价可在第三方评价流程基础上做适当简化调整。

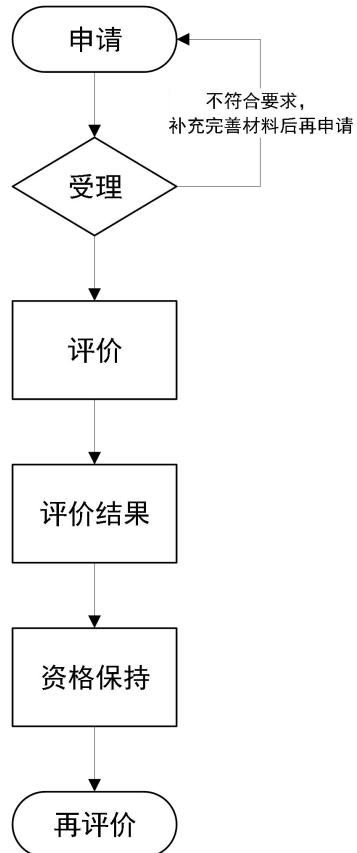


图 1 第三方首席质量官评价流程图

(2) 各环节工作内容

根据评价流程图，给出各环节的评价工作内容，并以附录形式提出首席质量官评价指标及分值、评分指南、成熟度等级划分等评价要求。

评价指标及分值参考卓越绩效评价准则分值设定规则，提出各项二级指标的评价分值，总分定为 1000 分。

评分指南参考卓越绩效评价要素和评分指南，将评价条

款分为“表现”条款和“结果”条款两类，并给出相应评分指南。其中，“表现”条款按满足评分条款要求的程度进行评分，“结果”条款按结果的数量与水平进行评分。

成熟度等级划分提出首席质量官成熟度等级判定的前提条件，即评价分值高于300分（含），且单项评价指标分值满足要求。同时提出首席质量官根据评价分值分为AAAAA、AAAA、AAA三个成熟度等级，并给出了三个等级对应的评价分值要求。

（3）各类组织聘用、续聘首席质量官的建议

考虑到不同业态、不同规模的组织对首席质量官能力的需求有所不同，为指引各类组织培养、引进适合自身发展需要的首席质量官，标准附录同步给出各类组织聘用、续聘首席质量官的最低成熟度等级建议（见表1）。

表1 各类组织聘用、续聘首席质量官的最低成熟度等级建议

	第一产业	第二产业	第三产业
大型	AAAA	AAAAA	AAAA
中型	AAA	AAAAA	AAAA
小型	AAA	AAA	AAA
微型	AAA	AAA	AAA

注：组织规模划分参照国家统计局最新的统计上大中小微型企业划分办法。