

# DB5111

## 四川省（乐山市）地方标准

DB 5111/T XXXX.1—2020

### 乐山市质量提升示范建设工作规范 第1部分：企业质量诊断

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

乐山市市场监督管理局 发布

## 前 言

DB5111/T XXXX《乐山市质量提升示范建设工作规范》分为以下部分：

- 第1部分：企业质量诊断；
- 第2部分：企业质量提升建设；
- ……。

本部分为DB5111/T XXXX的第1部分。

本部分按GB/T 1.1—2020给出的规则编写。

本部分由乐山市市场监督管理局提出。

本部分由乐山市市场监督管理局归口。

本部分主要起草单位：XX。

本部分主要起草人：XX。

# 乐山市质量提升示范建设工作规范

## 第 1 部分：企业质量诊断

### 1 范围

本部分规定了乐山市质量提升示范建设中企业质量的诊断依据、工作职责、工作流程、工作内容及要求。

本部分适用于开展乐山市质量提升示范建设的企业质量诊断工作。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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/Z 19579 卓越绩效评价实施指南

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

### 3 诊断依据

按GB/T 19580、GB/Z 19579的规定进行。

### 4 工作职责

#### 4.1 乐山市质量强市工作领导小组办公室

主要职责如下：

- 统筹推进全市质量提升示范建设质量诊断工作；
- 从指导专家库中抽取专家，组织推选专家组组长；
- 接受乐山市质量强市工作领导小组对质量诊断的工作监督和指导第三方机构

#### 4.2 第三方机构

主要职责如下：

- 参与制定完善乐山市质量提升示范建设质量诊断管理办法、实施细则以及相关技术文件；
- 现场组织和安排质量诊断的具体工作；
- 协助建立并维护乐山市质量提升示范建设指导专家库；
- 接受乐山市质量强市工作领导小组对质量诊断的

#### 4.3 质量诊断专家

质量诊断专家从全市质量提升建设专家库中随机抽取，专家主要职责如下：

- 提出质量诊断建议，参与质量诊断的评分及诊断结果判定的讨论、表决；
- 出具乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告；
- 接受乐山市质量强市工作领导小组对质量诊断的工作监督和指导。

## 5 工作流程

按图1进行。

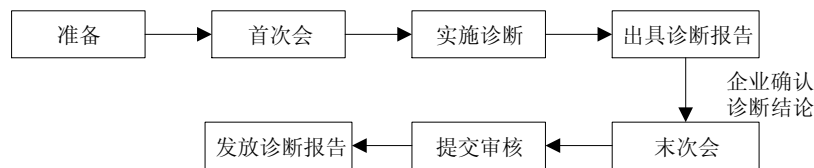


图1 质量诊断工作流程示意图

## 6 工作内容及要求

### 6.1 准备

工作内容及要求见表1。

表 1 准备工作内容及要求

时间	首次会前 1 周内完成
人员	乐山市质量强市领导小组办公室、第三方机构、质量诊断专家
工作内容及要求	<ol style="list-style-type: none"> <li>乐山市质量强市领导小组办公室委托第三方机构从指导专家库中随机抽取不少于 2 名专家，并组织推选专家组组长，确定组长、组员及编号。</li> <li>质量诊断专家制定完善的质量诊断实施方案及技术文件，提出质量诊断的依据、评分、结果判定等建议，参与讨论、表决，并最终与专家组其他成员一起参与质量诊断的评分及诊断结果判定。</li> <li>乐山市质量强市工作管理机构通知属地主管部门联系企业，确定质量诊断的日期。</li> </ol>
工作成果/准备资料	《乐山市质量提升示范建设企业需提供的资料清单》（参见附录 A 中表 A.1） 《乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断问卷表》（参见附录 B）

### 6.2 首末次会

首次会和末次会的工作内容及要求分别见表2、表3。

表 2 首次会工作内容及要求

时间	半个工作日
人员	第三方机构、质量诊断专家、企业高层领导及中层干部等
工作内容及要求	1. 质量诊断专家组组长介绍诊断目的、依据、内容、诊断人员等内容。

	2. 第三方机构介绍工作流程、工作安排等。
工作成果/准备资料	《乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断首次会议签到表》（参见附录 C）

表 3 末次会工作内容及要求

时间	半个工作日
人员	第三方机构、质量诊断专家、企业高层领导及中层干部等
工作内容及要求	1. 质量诊断专家将质量诊断的评分及评分结果判定等与企业高层领导及中层干部进行充分沟通，企业法定代表人或授权委托人在《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告》上签署意见并签名盖章。 2. 企业法定代表人或授权委托人拒绝签名盖章的，质量诊断专家应在《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告》上注明情况。
工作成果/准备资料	《乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断首次会议签到表》（参见附录 C） 《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告》（参见附录 D）

### 6.3 诊断实施

工作内容及要求见表4。

表 4 组织实施诊断工作内容及要求

时间	每家企业不少于 2 工作日
人员	质量诊断专家、企业高层领导及中层干部、第三方机构
工作内容及要求	1. 质量诊断专家应以部门访谈、资料查阅、现场核查等形式，根据企业类型针对企业行政中心、财务部门、技术部门、销售部门、生产部门、采购物流部门、装备部门、技质部门等多个部门灵活实施质量诊断，提出质量诊断建议，参与质量诊断的评分及诊断结果判定的讨论、表决。 ——诊断准备。第三方机构确认质量诊断专家、受诊断企业高层领导及中层干部到场情况。 ——部门座谈。质量诊断专家与企业相关部门进行座谈交流； ——资料查阅、现场核查。根据座谈交流情况，质量诊断专家查看工作现场或查阅相关资料。 ——闭门会议。质量诊断专家对本次测评总体情况、参评企业质量管理中存在的问题等情况进行内部沟通交流，并对乐山市质量提升示范企业诊断专家评分表进行逐项打分。 2. 质量诊断专家应按实际情况公开、公平、公正的展开评定，不能与私企私自协商。 3. 第三方机构应按照规定，负责落实完成每个流程。
工作成果/准备资料	《乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断专家签到表》（参见附录E中表E.1） 《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断评分表》（参见附录A中表A.2） 企业提交相关书面材料

### 6.4 出具报告

工作内容及要求见表5。

表 5 出具报告工作内容及要求

时间	现场诊断后 5 个工作日
人员	质量诊断专家
工作内容及要求	通过现场诊断，结合顾客满意度调查结果，按 GB/T 19580-2012、GB/Z 19579-2012 的规定，对

	参评企业在质量工作领域的综合强项、综合弱项进行分析和诊断，提出改进建议，形成企业质量诊断报告初稿。
工作成果/准备资料	《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告》初稿

## 6.5 提交审核

工作内容及要求见表6。

**表 6 提交审核工作内容及要求**

时间	初稿完成后 5 个工作日
人员	质量诊断专家、企业高层领导及中层干部、
工作内容及要求	将《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告》初稿交由受诊断企业，对诊断结论进行确认，质量诊断专家如实报送至乐山市质量强市工作领导小组办公室，确定质量诊断报告终稿。
工作成果/准备资料	《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告》终稿

## 6.6 发放报告

工作内容及要求见表7。

**表 7 发放报告工作内容及要求**

时间	每家参评企业 5 个工作日
人员	市质量强市领导小组办公室人员
工作内容及要求	将质量《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告》如实发放给企业，企业现场领取后在乐山市质量提升示范企业诊断报告发放表上确认签字。
工作成果/准备资料	《乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告发放签收表》（参见附录E中表E.2）

附 录 A  
( 资料性附录 )

乐山市质量提升示范建设企业质量诊断需提供的资料清单

A.1 企业需提供的资料清单

见表A.1。

表 A.1 乐山市质量提升示范建设企业质量诊断需提供的资料清单

企业名称							
地址							
联系人		职务		联系电话			
序号	资料类别	资料明细			责任部门	√/x	备注
1	高层领导的作用	公司使命、愿景和价值观及其内涵的贯彻标语、事件、照片					
2		高层领导带头践行价值观、落实价值观的事迹及照片					
3		公司内外部沟通机制、措施及沟通照片					
4		公司了解公共法律法规要求及行业法规要求的制度、措施及成果文件					
5		保障产品和服务质量安全的制度、措施					
6		品牌建设措施及成果					
7		风险管理制度及措施					
8		高层领导培养及继任计划					
9		组织绩效评价、改进机制、公司近几年年度目标、部门年度目标及其达成情况					
10	组织治理	高层领导组成、职责划分、权力机构相互制约方式、职能履行方式（包含管理责任、财务责任、内外部审计）、组织机构的持续改进					
11		公司履行社会责任的举措（公共责任、道德行为、公益支持）投入资金、参与事项及相应证明材料、照片					
12		各部门近三年的年终总结和年度规划					
13		政府关怀、指导、考察等的新闻报道以及宣传照片					
14		各部门工作流程图					
15	战略	公司战略制定参与人、制定方式、战略部署方式、资源配置					
16		近年公司战略及战略目标、长期、中期及年度目标					
17	顾客与市场	公司主要顾客类别及特点、主要客户清单					
18		公司市场细分及其特点、主供产品					
19		公司主要竞争对手分布及特点、优劣势					

20		公司市场布局网络图				
21		顾客关系维护、顾客满意管理制度、措施、活动照片				
22		顾客投诉处理流程、制度、近三年相关数据				
23	人力资源	人力资源管理流程、制度				
24		员工基本状况统计表(学历分布、职能分布、年龄分布等)				
25		员工转岗及晋升制度				
26		员工激励制度及员工福利				
27		员工满意程度测量的制度、指标及其结果				
28		职业健康安全管理办法及举措、证实材料（消防演练、劳动防护等）				
29		员工培训管理制度、员工职业发展管理办法				
30		近3年的员工培训满意度调查表、人员流失率数据				
31		财务资源	财务保障及财务管理制度《资金预算管理流程》《财务成本控制》《资产管理》《财务管理规范》			
32			近三年财务报表《主营业务收入、净利润、销售净利润、净资产收益率等数据及与竞争对手对比表》			
33	近3年审计报告					
34	信息资源	信息收集渠道、信息管理制度、信息平台建设情况、信息平台运行情况				
35	技术资源	近三年《专利统计表》				
36		近三年《科技创新及获得的奖项统计表》				
37		技术合作单位及主要项目统计表、合作成果				
38		科技成果清单、技术发明台账、主导技术行业地位等资料				
39		创新管理制度				
40		创新成果、创新管理评价、总结资料				
41	基础资源	基础设施简介、基础设施设备改进历程及主要成果				
42		主要设施设备清单、先进设备照片				
43		基础设施设备维护、保养制度				
44	相关方资源	与政府、供应商、合作伙伴、客户的沟通机制、活动介绍、照片				
45		供应商管理制度、主要供方名录及与供方沟通的举措、实例、照片等				
46	过程管理	关键过程业务流程图（营销、人力资源管理、生产、研发、采购...）				
47		关键过程关键绩效指标及指标完成情况				
48		过程管理制度、方法列举				
49		过程改进方法、实例、成果				
50		先进的生产管理方法应用、生产合理化建议、效率提升实例				
51	测量、分析与	绩效管理体系、制度、近三年绩效考核结果（公司、部门、				



	改进	员工)			
52	结果	产品和服务近三年关键绩效指标（包含产品主要性能指标及与标杆对比结果、获得认可情况）			
53		近三年市场、业务数据（市场占有率、业务范围增长、销售额等）			
54		近三年主导产品市场占有率数据及与标杆对比数据			
55		近三年顾客满意度数据及满意度调查报告			
56		近三年顾客投诉数据			
57		近三年员工教育培训分布统计表、投入资金统计表			
58		近三年员工福利数据、实例、照片			
59		近三年公司及各部门关键绩效指标完成情况			
60		近三年公共责任履行方面成果（质量、环保、职业健康安全...）			
61		近三年公益投入、实例、照片			
62		其他	质量、环境、职业健康安全、标准化良好行为等体系文件		
63	各类认证证书复印件、顾客满意度调查报告、近3年获得国家、省部级以上质量、科技、品牌荣誉、及其他奖证扫描件				
64	公司全景图、基础设施照片、实验室、生产现场、员工活动现场等照片				
65	公司信用评级相关证书				

注：涉及企业机密信息可不提供。

## A.2 企业质量诊断评分表

见表A.2。

表 A.2 乐山市质量提升示范建设企业质量诊断评分表

条款名称		条款分值	评价分值	成熟度
4.1 领导	4.1.2 高层领导的作用	50	110	
	4.1.3 组织治理	30		
	4.1.4 社会责任	30		
4.2 战略	4.2.2 战略制定	40	90	
	4.2.3 战略部署	50		
4.3 顾客与市场	4.3.2 顾客和市场的了解	40	90	
	4.3.3 顾客关系与顾客满意	50		
4.4 资源	4.4.2 人力资源	50	130	
	4.4.3 财务资源	20		
	4.4.4 信息和知识资源	20		
	4.4.5 技术资源	20		
	4.4.6 基础设施	10		

	4.4.7 相关方关系	10				
4.5 过程管理	4.5.2 过程的识别与设计	50	100			
	4.5.3 过程的实施与改进	50				
4.6 测量、分析与评价	4.6.2 测量、分析和评价	40	80			
	4.6.3 改进与创新	40				
4.7 结果	4.7.2 产品和服务结果	80	400			
	4.7.3 顾客与市场结果	80				
	4.7.4 财务结果	80				
	4.7.5 资源结果	60				
	4.7.6 过程有效性结果	50				
	4.7.7 领导方面的结果	50				
合计得分						

附 录 B  
(资料性附录)

乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断调查问卷示例

B.1 乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断调查问卷示例

见表B.1。

B.1 乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断问卷表

企业名称					
地址					
联系人	职务		联系电话		
序号	事项				
<b>高层领导</b>				√/×	备注
1	领导如何提炼形成，并贯彻执企业的使命、愿景和价值观的？企业的使命、愿景和价值观的分别是什么？				
2	企业现在有哪些双向沟通的渠道，双向沟通的效果如何呢？比如是否准确的将企业的价值观传递给全体员工，员工对企业价值观的认同感怎样？				
3	企业的文化精神是什么？				
4	领导是如何确保企业生产过程及产品、服务的质量安全的？				
5	企业在持续经验方面有哪些具体措施，比如如何考虑企业未来领导的培养，如何建立市场、环境、财务等方面的风险防范？				
6	企业是如何建立了组织治理机构，组织机构的成员构成，治理机构的主要职责？比如如何明确管理高层的责任、如何明确各部门的财务责任、如何确保信息的透明性、如何保护股东及相关方的权利？				
7	企业是如何对高层领导及治理机构成员的绩效评价？				
8	企业在履行社会责任、支持公益方面有哪些具体的措施与做法？				
9	企业的战略规划、战略目标是什么？企业战略规划是如何制定的？战略在制定过程中是否充分考虑新产品、服务和市场，是否采用了SWOT分析方法等数据和信息分析方法？				
10	企业是怎么部署实施战略规划的，战略规划的实现程度怎样？如果未能按规划完成战略目标，其主要原因是什么？				
11	企业是否有开展企业的绩效预测，在进行绩效预测的过程中采用了哪些预测方法，比如时间序列分析等？				
12	战略目标的完成率、实现率？				
<b>行政中心</b>					
1	请介绍一下部门职能职责及岗位架构？				
2	介绍一下人力资源工作的组织和管理？在人力资源管理方面采用了哪些好的方法来提升工作效率，优化沟通交流？比如是否建立过联合攻关小组、六西格玛小组等减少部门壁垒。				

3	介绍一下人力资源的计划？如何确定人员需求，是如何招聘、任用并留住人才的？		
4	员工有哪些信息交流、反馈的渠道？		
5	介绍一下员工的绩效管理？绩效的指标分解，团队绩效评价。		
6	介绍一下员工的教育与培训管理？企业有哪些培训课程，培训是否包括技术培训、管理培训，不同层级的培训。		
7	介绍一下员工的职业晋升途径？建立了哪些发展渠道，鼓励、帮助各层次员工制定和实施有针对性、个性化的职业发展规划，实现学习和发展目标。		
8	企业是否通过实施职业健康安全管理体系？如何保证和不断改善员工的工作环境（比如粉尘、噪声环境的防控），如何应对突发事件和危险情况？		
9	企业有哪些员工福利？		
10	企业开展了哪些形式的员工满意度调查，针对员工满意度调查结果制定了哪些改进措施，提高员工满意程度？		
11	企业在品牌建设方面有哪些具体的措施？介绍一下企业的品牌影响力？		
12	部门在创新方面有哪些先进做法？请举出一些案例。		
13	是否有组织的对绩效进行分析和评价，对绩效指标、指标值、测量方法进行适时评价，确保绩效方法有效性？		
14	企业是否针对改进与创新制定了相应的管理制度，鼓励与规范改进与创新？		
15	介绍一下企业在产品品牌、驰名商标、政府奖励、专利技术方面的创新成果？		
16	介绍一下产品与服务在质量安全、环保和资源节约方面的特色？		
17	介绍一下企业组织的职能小组的数量、员工晋升率、员工流失率、管理人员比例？		
18	介绍一下全员的劳动生产率、人均利税率、员工薪酬增长率、针对员工的表彰情况？		
19	介绍一下员工培训的投入情况，包括经费投入、员工的时间投入、员工对培训的满意度反馈？		
20	介绍一下员工的保险费用、员工休假、员工福利支持情况？		
<b>质量部门</b>			
1	质量部通过了哪些质量管理体系？比如 ISO 9000, 14000, 18000？体系的运行情况？		
2	企业产品与服务获得了哪些资质认证？		
3	质量部怎样保证产品、服务质量？有哪些具体的措施防止不合格产品的出厂？		
4	质量部是如何处理不合格产品的？如何应对顾客投诉？		
5	计量仪器的运行情况及校准情况？		
6	质量部是如何识别生产过程中的质量控制点？采取了哪些措施对生产过程的质量进行控制？		
7	企业在质量改进和创新管理方面有哪些先进做法？请举一些实例，简单介绍一下成效。		
8	企业在改进创新方面应用到了哪些先进的管理方法与工具？比如是否有使用到 QC 小组、六西格玛、精益生产等先进质量方面？		
<b>生产技术部门</b>			
1	是怎么识别关键过程的？比如组织梳理、定量分析等？		

2	在进行过程设计时是否充分考虑了新技术的应用,市场的变化,质量、安全、周期、生产率、节能减排、环保、成本等有效性因素?		
3	过程设计的输出形式是什么?流程图、作业指导书?		
4	是否建立了应急响应系统?一旦出现突发事件是如何处理的?		
5	如何确保生产过程按照设计的要求,准确有效的实施?		
6	如何确保生产过程受到严格控制,防止出现生产事故?比如人员不按规定操作出现机器故障,产量不达标,产品质量不合格的情况?是否采用了一些防呆设计?		
7	在生产过程中有哪些有利于提升生产效率、降低生产成本的合理化建议、创新改进?		
8	这些创新改进是否申请了知识产权保护?		
9	企业是如何收集整理内外部信息资源的?是否对行业的技术现状进行分析,形成结论性材料?		
10	企业产品与服务是否瞄准了国际先进技术与标准?企业有哪些技术创新成果?		
11	企业现在的专利申请情况?是否具有核心竞争力的技术?		
12	企业目前有哪些技术改进创新方面的计划?		
13	介绍一下企业在信息化建设方面的进展情况?企业在保证信息安全方面有哪些具体的举措?		
14	信息系统的投入额度?		
15	研发费用占销售收入的比例?新产品的产值率?技术成果奖励情况?		
16	生产的一次合格率、准时交货率、产量、生产周期、生产成本等?		
<b>采购物资部门</b>			
1	介绍一下采购物资部的职能职责?		
2	介绍一下主要原材料的种类?主要供货商情况?原材料的消化情况?		
3	长期合作供应商的数量与比例?		
4	企业怎么进行供应商管理与考核淘汰?		
5	介绍一下物料的管理情况?包括采购指令的下达,物料的入场检验,物料的领用等过程。		
6	介绍一下企业是如何进行关键物料的库存管理?如何做到既能降低库存,又能保障生产的需求?		
7	进货的合格率及准时交货率?采购成本的降低率?		
8	物资采购方面有哪些改进方法?请举例说明。		
<b>销售部门</b>			
1	介绍一下企业产品及服务的市场情况?包括主要的客户群体、市场的区域划分、主要的销售渠道、产品的质量及情况?		
2	主要的行业标杆、竞争对手的基本情况?(用产值、产能、销售额、利税、产量等数据说明,要说明数据来源)		
3	企业是如何收集市场信息的,有没有对行业的市场情况进行研究分析,为拓展新的市场提供数据支撑。		

4	企业是如何了解顾客需求的？问卷调查、市场调研或者其它途径。		
5	企业是如何建立良好的顾客关系的？企业接触顾客的方法有哪些？		
6	介绍一下顾客投诉处理的流程及处理的效果？		
7	企业有没有定期评价并不断改进顾客关系？		
8	介绍一下顾客满意度调查的情况？全年做了多少份顾客满意度调查？是否对顾客满意度进行综合分析，形成分析结构，并应用到产品与服务的改进中？企业目前的顾客忠诚度的情况？		
9	企业近三年主要产品与服务的绩效指标情况？主要产品与服务的销售收入情况、质量情况、可靠性、交付周期或技术指标等。		
10	企业主要绩效指标与竞争对手的情况对比？		
11	介绍一下近三年顾客绩效指标情况？主要包括顾客满意度、顾客投诉反应时间、解决效率？		
12	顾客满意度与竞争对手的对比情况？		
13	介绍一下近三年顾客忠诚度绩效指标情况？包括顾客忠诚度、留住顾客、顾客推荐，以及独立评价机构的评价情况？		
14	介绍一下市场方面的关键绩效指标？包括：市场占有率、市场排名、业务增长率、新增市场区域及出口、电子商务销售收入等。		
15	介绍一下与竞争对手在市场方面的关键情况对比结构？		
16	市场营销过程中的中标率？订单预测准确率？		
<b>财务部门</b>			
1	介绍一下部门的职能职责？		
2	企业怎样保障资金共计？比如有没有获得银行授信、或发行债券？		
3	比如企业是如何实施财务成本控制，如何进行财务风险管理？		
4	企业采取了哪些措施来提升资金使用效率？		
5	企业近三年的财务指标？主营业务收入、营业外收入、利润总额、总资产贡献率、资本保值增值率、资产负债率、流动资金周转率等。		
6	介绍一下财务管理的信息化管理情况？		
7	介绍一下财务预算的准确率、应收账款回收率、资金周转率、财务成本？		
8	基建投资额度、技术改造的投资度。		
<b>设备动力部门</b>			
1	介绍一下部门的职能职责。		
2	企业如何实施基础设施的管理和维护，以满足产能、质量、安全、环保方面的需求？		
3	介绍一下企业生产设备的保养及维修情况？		
4	介绍一下设备改进创新方面的先进案例？		
5	介绍一下设施设备的完好率、利用率、办公和厂房面积、关键设备的数量？		

注：涉及企业机密问题可回避

附 录 C  
( 资料性附录 )

乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断首末次会议签到表

C.1 乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断首末次会议签到表

见表C.1。

表 C.1 乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断首末次会议签到表

申请人名称					
核查组	核查组长				
	核查组员				
首次会议	会议时间	年 月 日 时 分至 时 分			
	会议地点				
参加会议的申请人及有关人员签名					
签名	职务	签名	职务	签名	职务
末次会议	会议时间	年 月 日 时 分至 时 分			
	会议地点				
参加会议的申请人及有关人员签名					
签名	职务	签名	职务	签名	职务
备注					

附 录 D  
( 资料性附录 )

乐山市质量提升示范建设企业质量提升诊断报告

D.1 乐山市质量提升示范建设企业质量提升诊断报告

XX 年乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告

一、基本信息

单位信息	
单位名称	
单位地址	
所属行业	
联系人	
联系电话	
诊断信息	
诊断机构	
诊断组成员	
诊断日期	
诊断形式	
诊断部门	
诊断目的	
诊断依据	
适用性	

二、组织概述

三、诊断结论

(一) 综合强项

(二) 综合弱项

(三) 改进建议



附件1：参见附录A中表A.2

附件2：“过程”与“结果”评分条款评分指南表

“过程”评分条款评分指南表

成熟度 (或得分)	过程
0%或 5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有系统的方法，信息是零散、孤立的。(A)</li> <li>● 方法没有展开或略有展开。(D)</li> <li>● 没有改进导向，已有的改进仅是“对问题的被动反应”。(L)</li> <li>● 缺乏协调一致，各个方面或部门各行其是。(I)</li> </ul>
10%，15%，20%或 25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 开始有系统的方法，应对该评分条款的基本要求。(A)</li> <li>● 方法在大多数方面或部门处于展开的早期阶段，阻碍了基本要求的实现。(D)</li> <li>● 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。(L)</li> <li>● 主要靠联合解决问题来使方法与其他方面或部门达成协调一致。(I)</li> </ul>
30%，35%，40%或 45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有系统、有效的方法，应对该评分条款的基本要求。(A)</li> <li>● 方法已得到展开，尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段。(D)</li> <li>● 开始系统地评价和改进关键过程。(L)</li> <li>● 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的基本组织需要初步协调一致。(I)</li> </ul>
50%，55%，60%或 65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有系统、有效的方法，应对该评分条款的总体要求。(A)</li> <li>● 方法得到很好的展开，尽管某些方面或部门的展开有所不同。(D)</li> <li>● 进行了基于事实且系统的评价、改进和一些创新，以提高关键过程的有效性和效(L)</li> <li>● 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要协调一致。(I)</li> </ul>
70%，75%，80%或 85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有系统、有效的方法，应对该评分条款的详细信息。(A)</li> <li>● 方法得到很好的展开，无明显的差距。(D)</li> <li>● 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为关键的管理工具；存在清楚的证据，证实通过组织级的分析和分享，方法得到不断完善。(L)</li> <li>● 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了整合。(I)</li> </ul>
90%，95%或 100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 有系统、有效的方法，全面应对该评分条款的详细信息。(A)</li> <li>● 方法得到完全的展开，在任何方面或部门均无明显的弱点或差距。(D)</li> <li>● 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为全组织的关键管理工具；有证据表明通过分析和分享，在整个组织中方法得到不断完善和创新。(L)</li> <li>● 方法与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要实现了很好的整合。(I)</li> </ul>
成熟度 (或得分)	结果
0%或 5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 没有报告结果，或结果很差。(Le)</li> <li>● 没有显示趋势的数据，或大多为不良的趋势。(T)</li> <li>● 没有对比性信息。(C)</li> <li>● 在对于达成组织使命、愿景和战略目标重要的任何方面，均没有报告结果。(I)</li> </ul>
10%，15%，20%或 25%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 结果很少，在少数方面有一些早期的良好绩效水平。(Le)</li> <li>● 有一些显示趋势的数据，其中部分呈不良的趋势。(T)</li> <li>● 没有或极少对比性信息。(C)</li> <li>● 在对于达成使命、愿景和战略目标重要的少数方面，报告了结果。(I)</li> </ul>
30%，35%，40%或 45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在对该评分条款要求重要的一些方面，有良好的绩效水平。(Le)</li> <li>● 有一些显示趋势的数据，其中多半呈有利的趋势。(T)</li> <li>● 处于获得对比性信息的早期阶段。(C)</li> <li>● 在对于达成使命、愿景和战略目标重要的多数方面，报告了结果。(I)</li> </ul>
50%，55%，60%或 65%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在对该评分条款要求重要的大多数方面，有良好的绩效水平。(Le)</li> <li>● 在对达成组织使命、愿景和战略目标重要的方面，呈有利的趋势。(T)</li> <li>● 与有关竞争对手和(或)标杆进行对比评价，部分指标具有良好的相对绩效水平。(C)</li> <li>● 结果对应了大多数关键的顾客、市场和过程要求。(I)</li> </ul>

70%，75%，80%或85%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在该评分条款要求重要的大多数方面，有良好到卓越的绩效水平。(Le)</li> <li>● 在对达成使命、愿景和战略目标重要的大多数方面，呈可持续的有利趋势。(T)</li> <li>● 与有关竞争对手和(或)标杆进行对比评价，多数乃至大多数指标具有非常好的相对绩效水平。(C)</li> <li>● 结果对应了大多数关键的顾客、市场、过程和战略实施计划要求。(I)</li> </ul>
90%，95%或100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 在该评分条款要求重要的大多数方面，有卓越的绩效水平。(Le)</li> <li>● 在对达成使命、愿景和战略目标重要的所有方面，呈可持续的有利趋势。(T)</li> <li>● 在多数方面都表明处于行业领导地位和标杆水准。(C)</li> <li>● 结果完全对应了关键的顾客、市场、过程和战略实施计划要求。(I)</li> </ul>

说明：表中“过程”泛指领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量改进与创新。

企业法定代表人或授权委托人签名（盖章）：

附 录 E  
( 资料性附录 )

乐山市质量提升示范建设企业质量诊断工作表格样式

E.1 企业质量现场诊断专家签到表

见表E. 1。

表 E.1 乐山市质量提升示范建设企业质量现场诊断专家签到表

序号	姓名	单位名称	联系方式	签字	备注

企业名称：

时间：

E.2 企业质量诊断报告发放签收表

见表E. 2。

表 E.2 乐山市质量提升示范建设企业质量诊断报告发放签收表

序号	企业名称	所在城区	报告领取 确认签字

时间：