

首席质量官评价规范

Certification specifications for chief quality officer

2023-08-30 发布

2023-12-01 实施

目 次

前言 III

引言 IV

1 范围 5

2 规范性引用文件 5

3 术语和定义 5

4 评价对象 5

 4.1 任职要求 5

 4.2 职业素养 5

 4.3 职业能力 6

 4.4 岗位职责 6

 4.5 岗位权限 6

5 评价主体 6

 5.1 类型 6

 5.2 要求 6

6 评价指标 7

 6.1 意识 7

 6.2 社会责任 7

 6.3 知识 7

 6.4 能力 7

 6.5 沟通 8

 6.6 业绩 8

7 评价流程 9

 7.1 流程图 9

 7.2 申请 9

 7.3 受理 10

 7.4 评价 10

 7.5 评价结果 10

 7.6 能力保持 10

 7.7 再评价 10

附录 A（规范性） 第三方首席质量官评价流程 11

附录 B（资料性） 首席质量官评价申请表 12

附录 C（规范性） 评价指标及分值 13

附录 D（规范性） 评分指南 14

 D.1 总则 14

 D.2 表现评价 14

D.3 结果评价..... 14

附录 E（规范性） 评分计算公式 15

附录 F（规范性） 评分值域要求 错误!未定义书签。

附录 G（资料性） 各类组织聘用、续聘首席质量官的评价分值建议..... 17

参考文献..... 18

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市市场监督管理局提出并组织实施。

本文件由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市质量协会、上海航天技术研究院、微创投资控股有限公司、上海城投环境（集团）有限公司、上海质量认证咨询中心、上海质量管理科学研究院有限公司、北京外企德科人力资源服务上海有限公司、上海凯诘电子商务股份有限公司、上海静安置业（集团）有限公司、上海振华港机重工有限公司、伽蓝（集团）股份有限公司、上海宝冶集团有限公司、上海电力设计研究院有限公司、上海紫路人才服务有限公司。

本文件主要起草人：徐俊杰、应钧、诸亦成、郁文、周曙光、蒋曙东、赵曦、王巍、甘伟强、孟凯、蔡坚、韩松育、史立辉、王卫乔、倪莉莉、刘洪亮、林勇锋、刘旭阳、张琦。

引 言

作为一个组织最高质量职位的代表，首席质量官的兴起，标志着组织对质量工作重要性的充分认识，也是对质量职能地位的充分肯定。在切实推进高质量发展的新时期，推进实施首席质量官制度是贯彻党中央、国务院《质量强国建设纲要》的重要举措之一。本文件旨在规范首席质量官评价机制，客观公正地评价首席质量官任职能力，助推各类组织实施首席质量官制度、落实质量主体责任，助力上海市高端质量人才队伍建设。

首席质量官评价规范

1 范围

本文件规定了首席质量官的评价对象、评价主体、评价指标以及评价流程。
本文件适用于上海市各类组织的首席质量官评价。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

首席质量官 chief quality officer

受组织的最高管理者任命或授权，作为落实组织质量职责的负责人，负责创建以质量为核心的组织文化和战略，确保组织质量工作的策划、实施和改进，能直接向最高管理者报告质量工作的绩效和改进需求的高层管理人员。

注1：组织是指为实现目标，由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。

注2：最高管理者是指在最高层指挥和控制组织的一个人或一组人。

注3：最高管理者可直接担任组织的首席质量官。

3.2

评价 certification

对人员满足评价要求的程度进行评审的过程。

[来源：GB/T 27024-2014，3.8，有修改]

3.3

评价证书 certificate

由评价主体根据本文件规定颁发的文件，用以表明持有人满足评价要求的程度。

[来源：GB/T 27024-2014，3.5，有修改]

4 评价对象

4.1 任职要求

应满足组织、行业对首席质量官岗位任职的基本要求，包括但不限于：

- a) 学历或技术职称要求；
- b) 工作经历（含质量管理工作）要求；
- c) 任职培训要求。

4.2 职业素养

4.2.1 具有良好职业道德，诚实守信，敢于担当。

- 4.2.2 思想开明，愿意考虑不同意见或观点。
- 4.2.3 坚韧，坚持并专注于实现目标，具备对逆境的心理承受能力和对负面情绪的调控能力。
- 4.2.4 明断，能根据逻辑推理和分析及时得出结论。
- 4.2.5 勇于创新，持续改进，探索学习，愿意分享。
- 4.2.6 廉洁自律，恪尽职守，自觉维护组织和行业信誉。

4.3 职业能力

- 4.3.1 熟悉国家和行业有关法律、法规和政策，了解行业质量发展形势和趋势。
- 4.3.2 掌握质量管理知识，能熟练运用质量管理的基本原理和方法开展工作。
- 4.3.3 熟悉本行业的专业知识和经营管理知识，掌握本行业相关强制性标准和要求。
- 4.3.4 具有组织、规划、决策、协调、观察和沟通能力。

4.4 岗位职责

- 4.4.1 组织执行质量、标准化、认证认可、检验检测和知识产权等方面的法律、法规和政策。
- 4.4.2 组织开展质量文化建设，组织质量战略、规划和计划的制定与实施。
- 4.4.3 制定组织的质量方针和目标，建立、实施和保持质量管理体系。
- 4.4.4 实施质量经济性管理。
- 4.4.5 组织开展质量教育培训，推广、应用质量管理理念和工具方法，培育质量人才梯队。
- 4.4.6 配合政府部门质量监管工作，对外分享质量管理、品牌建设等方面的经验做法。

4.5 岗位权限

- 4.5.1 行使质量安全“一票否决”权。
- 4.5.2 具有质量战略、规划和计划的制定权、建议权、实施权及计划审批权。
- 4.5.3 参与组织经营决策，具有向最高管理者提出加强质量工作的措施建议权。
- 4.5.4 具有质量问题、事件的调查与处置权。
- 4.5.5 具有质量工作考核与奖惩权。
- 4.5.6 具有质量工作经费的管理权。

5 评价主体

5.1 类型

首席质量官评价包括第一方、第二方及第三方评价，其中：

- a) 第一方评价的评价主体是评价对象所在组织；
- b) 第二方评价的评价主体是评价对象所在组织的外部相关方；
- c) 第三方评价的评价主体是独立于评价对象所在组织的具有专业能力与市场信用的评价机构。

5.2 要求

- 5.2.1 应是具备能力的组织。
- 5.2.2 应建立健全首席质量官评价的管理制度。
- 5.2.3 应具备满足要求的场所、设备以及其他开展评价工作所需的资源。
- 5.2.4 应提供公平、公正、公开、透明的评价结果。
- 5.2.5 应接受相关主管部门或委托方以及社会的监督。

6 评价指标

6.1 意识

- 6.1.1 具有应用系统思维开展全面质量管理的意识。
- 6.1.2 具有基于风险的思维与风险管理的意识。
- 6.1.3 具有以顾客需求和期望为导向的意识。
- 6.1.4 具有培育质量文化、提升全员质量素质的意识。
- 6.1.5 具有整合包含质量、环境、职业健康安全等各类管理体系的意识。
- 6.1.6 具有基于事实（数据和信息）的分析和评价作出决策的意识。
- 6.1.7 具有寻找改进机会、持续改进、降本增效的意识。
- 6.1.8 具有应用新技术、新方法提升质量创新能力的意识。

6.2 社会责任

6.2.1 诚信

- 6.2.1.1 能及时发现并报告组织质量工作中存在的问题或风险隐患。
- 6.2.1.2 能充分、独立地履行职责，作出审慎、及时的判断。
- 6.2.1.3 能保守组织和合作伙伴的秘密。

6.2.2 履责

- 6.2.2.1 参与包括标准制修订、标准化试点示范在内的各类标准化活动。
- 6.2.2.2 促进组织供应链、所处行业质量提升。
- 6.2.2.3 推动组织在文化、教育、卫生、慈善、社区、行业发展和环境保护等领域开展公益活动。

6.3 知识

6.3.1 知识结构

- 6.3.1.1 具备质量及相关领域法律法规知识。
- 6.3.1.2 具备质量战略制定、质量目标分解等质量管理及相关管理基础知识。
- 6.3.1.3 具备质量领导力构建相关知识。
- 6.3.1.4 具备质量文化建设相关知识。
- 6.3.1.5 具备质量风险管理与危机处理相关知识。
- 6.3.1.6 具备质量成熟度评价与持续改进相关知识。
- 6.3.1.7 具备质量工具及数字化工具运用相关知识。
- 6.3.1.8 具备质量经济性管理相关知识。
- 6.3.1.9 具备质量品牌管理相关知识。

6.3.2 知识运用

面对各类复杂的内外部环境，能运用相关知识实现质量工作目标。

6.4 能力

6.4.1 策划能力

- 6.4.1.1 策划与组织总体战略、战略目标保持一致的质量方针或战略、质量目标。

6.4.1.2 针对质量方针或战略，策划建立相应管理体系，策划制定长短期质量计划与措施。

6.4.1.3 针对质量目标，策划制定管理体系绩效目标、阶段性质量目标。

6.4.1.4 根据组织内外部环境的变化，及时策划变更质量方针或战略、质量目标。

6.4.2 实施能力

6.4.2.1 协调配置所需的资源，明确有关职责与权限，应用适宜的方法，实施管理体系、长短期质量措施计划。

6.4.2.2 建立过程绩效指标，监测和控制实施管理体系、长短期质量措施计划所需的过程。

注：过程绩效指标可在过程中监测，也可能通过顾客和其他相关方的反馈来监测。

6.4.2.3 利用过程监测获得的信息，及时对过程进行调整。

6.4.2.4 采用适宜的方法测量、分析和评价管理体系绩效目标、阶段性质量目标的实现情况，识别质量工作改进与创新的机会。

6.4.3 学习能力

6.4.3.1 审视现有的知识，及时更新开展质量、经营、技术、品牌等方面管理工作所需的知识。

6.4.3.2 总结提炼知识与经验，形成质量工作创新成果。

6.4.3.3 营造重视知识的学习型组织文化氛围，促进员工开展自我学习。

6.4.3.4 明确知识管理过程，建立知识管理平台，在组织内部收集和传递知识。

6.4.4 整合能力

6.4.4.1 整合资源、方法，科学、系统地开展全员、全要素、全过程、全数据的质量管理。

6.4.4.2 协调整合组织内外部资源，运用合理的方法，持续促进质量工作的改进、优化以及创新发展。

6.5 沟通

6.5.1 内部沟通

6.5.1.1 建立健全组织内部质量工作沟通机制。

6.5.1.2 在组织内部就以下内容开展沟通：

- a) 质量文化、质量战略等；
- b) 质量方针和目标、管理体系绩效目标等；
- c) 法律法规要求、顾客要求、岗位要求等；
- d) 顾客满意度、质量工作绩效等。

6.5.2 外部沟通

6.5.2.1 确定组织外部相关方及其与组织的关系。

6.5.2.2 与外部相关方建立平衡短期利益与长期考虑的关系。

6.5.2.3 与外部相关方共同收集和共享信息、专业知识和资源。

6.5.2.4 必要时向外部相关方明示组织质量文化、质量战略，披露组织管理体系、绩效等信息。

6.5.2.5 与供方、合作伙伴及其他外部相关方合作开展质量改进活动。

6.5.2.6 激励供方及合作伙伴的改进和成绩。

6.6 业绩

6.6.1 工作绩效

工作绩效包括但不限于：

- a) 组织在产品或服务提升、管理效能提高、质量成本控制、顾客满意等方面的绩效；
- b) 个人在质量、经营、技术、品牌等方面的工作绩效；
- c) 在为组织培养质量人才方面发挥的作用。

注：质量人才可包括管理体系审核员、卓越绩效自评师等。

6.6.2 学术成就

学术成就包括但不限于：

- a) 学历、技术职称、工作经历等；
- b) 取得的学术职务，在行业的学术地位；

注：学术地位可包括取得的学术称号、专业委员会职务等。

- c) 在质量管理、专业技术领域的学术成果；

注：学术成果可包括发表的论文、专著等。

- d) 推动组织或团队取得的学术成果。

6.6.3 创新成果

创新成果包括但不限于：

- a) 在质量、经营、技术、品牌等管理方面的创新成果（知识产权、标准等），并形成可分享、可推广的成功经验或管理模式；
- b) 推动组织或团队取得的创新成果（知识产权、标准等），在地区或行业内得到认可。

6.6.4 社会贡献

社会贡献包括但不限于：

- a) 宣传质量理念，传播质量知识；
- b) 分享最佳实践、典型经验和先进技术方法；
- c) 提供质量公益服务。

6.6.5 所获荣誉

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

7 评价流程

7.1 流程图

7.1.1 第三方首席质量官评价流程按附录 A 执行。

7.1.2 第一方、第二方首席质量官评价流程可参照附录 A 执行。

7.2 申请

满足基本要求（第4章）的评价对象，向评价主体提出申请，并提交以下材料：

- a) 所在组织的推荐意见；
- b) 申请表（包含 6.1-6.6 自评内容，参见附录 B）；
- c) 证实性材料（包含教育和培训的简历或履历、工作经历、质量专业经历、工作绩效评价等）。

7.3 受理

7.3.1 评价主体对评价对象提交的申请材料进行形式审查，对不符合要求的材料提出补充完善意见。

7.3.2 评价对象根据评价主体意见补充完善材料后，重新提出申请。

7.4 评价

7.4.1 评价主体应有根据实现评价目标所需的能力以及公正性要求来选择和任命评价组（包括评价组长以及必要的技术专家）的过程，对评价对象提交的申请报告、证实性材料进行评价，并组织面试答辩，必要时开展现场验证。

7.4.2 评价指标及分值按附录 C 执行。

7.4.3 评分指南按附录 D 执行。

7.4.4 评分计算公式按附录 E 执行。

7.4.5 评分值域要求按附录 F 执行。

7.4.6 评价组长应确保评价报告的编制并应对评价报告的内容负责。评价报告应提供对评价的准确、简明和清晰的记录，以便为评价决定提供充分的信息。

7.5 评价结果

7.5.1 为使评价主体做出评价决定，评价组应向评价主体提供评价报告、补充提交资料的意见、是否需要现场验证的意见等。

7.5.2 评价主体应向评价对象出具评价证书或反馈评价结果。

7.5.3 评价证书应至少包含：

- a) 获证人员姓名；
- b) 获证人员所在组织名称；
- c) 评价分值；
- d) 评价主体名称；
- e) 评价日期；
- f) 证书有效期；
- g) 可追溯的证书编号。

7.5.4 各类组织聘用、续聘首席质量官的评价分值建议参见附录 G。

7.6 能力保持

在评价证书有效期内，获证人员每年应参与继续教育。继续教育形式包括但不限于：

- a) 参加培训讲座；
- b) 参与学术交流；
- c) 发表专业成果。

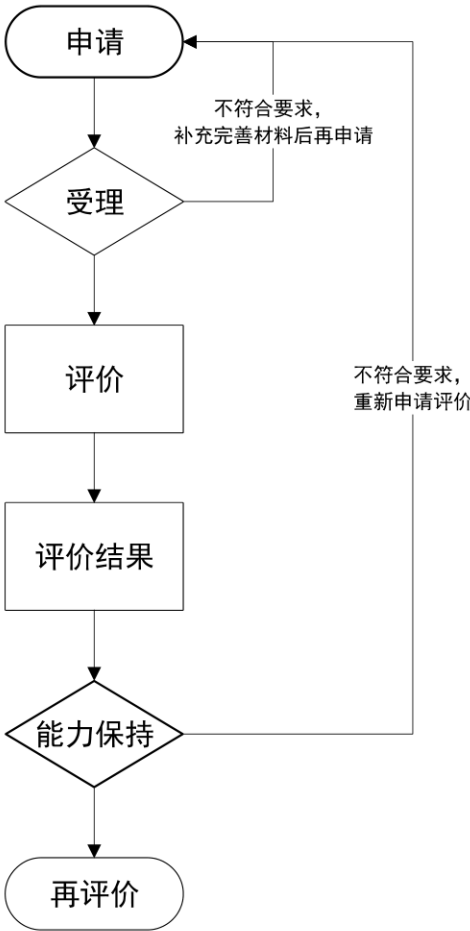
7.7 再评价

7.7.1 评价证书到期前，可申请再评价。

7.7.2 再评价流程按照 7.2-7.5 执行，应考虑获证人员获证后继续教育情况。

附 录 A
(规范性)
第三方首席质量官评价流程

第三方首席质量官评价流程按图 A. 1 执行。



图A. 1 第三方首席质量管评价流程图

附 录 B
(资料性)
首席质量官评价申请表

首席质量官评价申请表参见表B. 1。

表B. 1 首席质量官评价申请表

申请人		学历	
任职单位			
职务		职称	
☐ 首次评价 ☐ 再评价			
教育培训简历			
工作经历			
质量专业经历			
自我评价			
一、意识 二、社会责任 三、知识 四、能力 五、沟通 六、业绩			
任职单位推荐意见			
(公章)			

附 录 C
(规范性)
评价指标及分值

表C. 1规定了首席质量官评价指标及分值。

表C. 1 评价指标及分值

一级指标	二级指标	分值		
6.1 意识 (x ₁)	6.1 意识 (x ₁₁)	90 (d ₁₁)	90	1000
6.2 社会责任 (x ₂)	6.2.1 诚信 (x ₂₁)	60 (d ₂₁)	90	
	6.2.2 履责 (x ₂₂)	30 (d ₂₂)		
6.3 知识 (x ₃)	6.3.1 知识结构 (x ₃₁)	30 (d ₃₁)	80	
	6.3.2 知识运用 (x ₃₂)	50 (d ₃₂)		
6.4 能力 (x ₄)	6.4.1 策划能力 (x ₄₁)	60 (d ₄₁)	240	
	6.4.2 实施能力 (x ₄₂)	80 (d ₄₂)		
	6.4.3 学习能力 (x ₄₃)	60 (d ₄₃)		
	6.4.4 整合能力 (x ₄₄)	40 (d ₄₄)		
6.5 沟通 (x ₅)	6.5.1 内部沟通 (x ₅₁)	60 (d ₅₁)	100	
	6.5.2 外部沟通 (x ₅₂)	40 (d ₅₂)		
6.6 业绩 (x ₆)	6.6.1 工作绩效 (x ₆₁)	150 (d ₆₁)	400	
	6.6.2 学术成就 (x ₆₂)	60 (d ₆₂)		
	6.6.3 创新成果 (x ₆₃)	100 (d ₆₃)		
	6.6.4 社会贡献 (x ₆₄)	50 (d ₆₄)		
	6.6.5 所获荣誉 (x ₆₅)	40 (d ₆₅)		

附 录 D
(规范性)
评分指南

D.1 总则

按“表现”条款和“结果”条款分别对评价对象的个人表现、工作结果进行定性评价和定量评分，给出首席质量官评价各项二级指标的评分系数（ w_{ij} ）。

注1：“表现”条款指本文件的6.1-6.5条款。

注2：“结果”条款指本文件6.6条款。

D.2 表现评价

D.2.1 本附录所表述的“表现”是指评价对象满足“表现”条款要求的程度。

D.2.2 “表现”条款评分指南见表D.1。

表D.1 “表现”条款评分指南

评分系数	表现
0.2、0.3、0.4	所对应的每项评分条款的满足程度<40%； 对应提及的评分条款总体上的满足程度<40%
0.5、0.6、0.7	所对应的每项评分条款的满足程度≥40%且<70%； 对应提及的评分条款总体上的满足程度≥40%且<70%
0.8、0.9	所对应的每项评分条款的满足程度≥70%且<90%； 对应提及的评分条款总体上的满足程度≥70%且<90%
1.0	所对应的每项评分条款的满足程度≥90%； 对应提及的评分条款总体上的满足程度≥90%

D.3 结果评价

D.3.1 本附录所表述的“结果”是指评价对象满足“结果”条款要求的程度。

D.3.2 “结果”条款评分指南见表D.2。

表D.2 “结果”条款评分指南

评分系数	结果
0.2、0.3、0.4	没有结果；或结果较差
0.5、0.6、0.7	提供结果较少；结果在行业内处于一般水平
0.8、0.9	提供结果较多；结果在行业内具有较好水平
1.0	提供结果全面；结果在行业内具有标杆水平

附录 E
(规范性)
评分计算公式

E.1 首席质量官评分按式 (E.1) 计算。

$$I_{CQO} = \sum_{i=1}^6 x_i \dots\dots\dots (E.1)$$

式中:

I_{CQO} ——首席质量官评分;
 x_i ——首席质量官评价第*i*项一级指标的评分。

E.2 首席质量官评价一级指标评分按式 (E.2) 计算。

$$x_i = \sum_{j=1}^n x_{ij} \dots\dots\dots (E.2)$$

式中:

x_i ——首席质量官评价第*i*项一级指标的评分;
 x_{ij} ——首席质量官评价第*i*项一级指标中第*j*项二级指标的评分。

E.3 首席质量官评价二级指标评分按式 (E.3) 计算。

$$x_{ij} = d_{ij} \times w_{ij} \dots\dots\dots (E.3)$$

式中:

x_{ij} ——首席质量官评价第*i*项一级指标中第*j*项二级指标的评分;
 d_{ij} ——首席质量官评价第*i*项一级指标中第*j*项二级指标的分值;
 w_{ij} ——首席质量官评价第*i*项一级指标中第*j*项二级指标的评分系数。

附 录 F
(规范性)
评分值域要求

表 F.1 规定了首席质量官评价各项一级指标的评分值域要求。

表F.1 一级指标评分值域表

一级指标	评分值域要求
6.1 意识	≥50
6.2 社会责任	≥40
6.3 知识	≥30
6.4 能力	≥80
6.5 沟通	≥30
6.6 业绩	≥70

附 录 G
(资料性)

各类组织聘用、续聘首席质量官的评价分值建议

各类组织聘用、续聘首席质量官的评价分值建议参见表 G. 1。

表H. 1 各类组织聘用、续聘首席质量官的评价分值建议

	第一产业	第二产业	第三产业
大型	≥600分	≥800分	≥600分
中型	≥300分	≥800分	≥600分
小型	≥300分	≥600分	≥300分
微型	≥300分	≥300分	≥300分
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。			

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 19001 质量管理体系 要求
 - [3] GB/T 19011 管理体系审核指南
 - [4] GB/T 19024 质量管理 实现财务和经济效益的指南
 - [5] GB/T 19580 卓越绩效评价准则
 - [6] GB/T 24353 风险管理 指南
 - [7] GB/T 27024 合格评定 人员认证机构通用要求
 - [8] GB/T 36000 社会责任指南
 - [9] 质量强国建设纲要
 - [10] 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
 - [11] 国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知
-