

DB61

陕 西 省 地 方 标 准

DB 61/T 1762—2023

企业首席质量官培训服务规范

Corporate chief quality officer training service specification

2023 - 12 - 22 发布

2024 - 01 - 22 实施

陕西省市场监督管理局 发布

目 次

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本要求.....	1
5 培训准备.....	2
6 培训实施.....	2
7 档案管理.....	4
8 服务改进.....	4
附录 A （规范性） 企业首席质量官培训大纲.....	5
附录 B （规范性） 学员满意度调查表.....	7
参 考 文 献.....	8

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。

本文件由陕西省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：西安市质量与标准化研究院、陕西省市场监督管理局质量发展局、西北国家计量测试中心办公室(陕西省质量技术评审中心)、陕西省市场监督管理局培训中心、西安国际医学投资股份有限公司、西安陕鼓动力股份有限公司。

本文件主要起草人：张星、张静臻、陈俊、刘欣、刘志千、刘莉、刘影、于婵婵、王迁、刘文胜、张剑、聂娉舒、金苓、王雪、邵景德、马雯瑶、惠蕙、任雷、张美龙、朱玉帆、安少谋、徐甜甜、武苗、白雲心、韩子田、赵海波、伍菁、贺姝玥、高雅倩。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：西安市质量与标准化研究院

电话：029-82019873

地址：西安市高新区科技六路198号

邮编：710065

企业首席质量官培训服务规范

1 范围

本文件规定了企业首席质量官培训服务基本要求、培训准备、培训实施、档案管理、服务改进的要求。

本文件适用于企业首席质量官培训服务。

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/T 17242 投诉处理指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企业首席质量官 chief quality officer

对企业质量安全和质量发展工作全面负责的高层管理人员，由企业聘任并授权其开展工作。

4 基本要求

4.1 培训机构

4.1.1 应具有开展企业首席质量官理论、实践培训及案例教学的能力及场所。

4.1.2 应制定满足培训服务需要的各项制度。

4.1.3 应具有与培训目标、培训规模相适应且具备相应专业技术能力的专（兼）职教师。

4.2 从业人员

4.2.1 从业人员应符合下列要求：

- a) 熟悉质量相关法律、法规及行业要求；
- b) 诚实守信、遵纪守法；
- c) 具有较强的责任心和良好的职业素养；
- d) 具有良好的组织、管理、沟通及协调能力。

4.2.2 教学管理人员或培训教师还应分别符合下列要求：

- a) 教学管理人员：
 - 具备1年以上质量培训工作经验；

- 具备培训服务相关的专业知识和岗位能力；
- b) 培训教师：
 - 掌握《企业首席质量官培训大纲》（见附录 A）规定的专业知识；
 - 具备培训教学设计、教学实施、考核评价等教学能力；
 - 具有开展培训服务的能力；
 - 及时更新知识，关注行业发展动态，具备将行业领域的新理念、新技术、新模式、新知识融入培训课程，及时调整授课方式，充实和完善培训内容的能力。

4.3 设施设备

- 4.3.1 培训场地及设施设备应与培训规模和培训内容相适应。
- 4.3.2 培训场地应符合安全、消防、卫生有关规定。
- 4.3.3 设施设备应定期维护、保养。

5 培训准备

5.1 确定培训需求

- 5.1.1 应了解学员的需求或期望，以及在质量管理、质量专业知识等方面的掌握情况。
- 5.1.2 应对学员的需求进行分析，包括获得首席质量官岗位所需职业素养、专业知识与实践经验，以及培训服务所采用的方式或形式、培训时间等。
- 5.1.3 应对学员进行特征分析，包括学员的专业知识、能力水平、教育背景、年龄等。必要时可采用定性或定量分析手段对学员进行评估。
- 5.1.4 根据需求分析结果编制培训计划，设置培训课程，安排培训教师。

5.2 制定培训计划

计划应包括但不限于：

- a) 目标的确定；
- b) 对象的确定；
- c) 课程的选择；
- d) 场地与设备的确定；
- e) 日程安排；
- f) 方式的选择；
- g) 资源提供，如培训教材和教师；
- h) 经费安排。

5.3 培训内容

内容应包含以下内容：

- a) 必修课和选修课；
- b) 必修课应符合附录 A 的规定；
- c) 选修课可结合学员从事的行业特点、工作实际以及需求设置。

6 培训实施

6.1 培训通知

6.1.1 培训通知应包括下列内容：

- a) 培训对象；
- b) 培训时间；
- c) 培训地点；
- d) 培训内容；
- e) 报名方式；
- f) 培训方式。

6.1.2 培训通知通过正式渠道发布。

6.2 资格审核

培训学员应符合下列要求：

- a) 从事质量管理工作3年以上，具有中级以上职称或大专（含）以上学历；
- b) 具备较强的组织协调能力，并有一定的质量理论基础和丰富的实践经验。

6.3 报到

6.3.1 应在报到地点设立醒目的标识，便于学员识别。

6.3.2 应主动引导学员办理报到手续，发放培训教材，告知培训日程安排。

6.3.3 利用网络学习平台系统培训的，应告知学员培训平台使用方法。

6.4 设施设备

培训的设施设备、环境应符合培训要求。

6.5 授课

6.5.1 培训教师宜使用普通话，并注重与学员互动。

6.5.2 培训教师应按培训计划，运用适宜的方式进行教学。培训方式一般为面授形式，采用理论讲解、案例分析、互动答疑、交流研讨、现场考察、撰写课题报告等相结合的教学方法，需要时，可采用网络培训。

6.5.3 网络授课应符合国家互联网管理相关规定。

6.6 考核

6.6.1 培训机构应在规定的期间内对学员的学习情况进行考核。

6.6.2 考核形式分为理论考试、现场考核、实践考核和网络培训考试：

- a) 理论考试采用笔试的形式；
- b) 现场考核为课堂表现及问答情况等；
- c) 实践考核为实操测试；
- d) 网络培训考试宜采用线上考试的形式。

6.6.3 学员考核合格，发放培训证书。

6.7 满意度调查

课程结束后，应开展学员满意度调查，学员填写满意度调查表（见附录B）。

7 档案管理

7.1 培训机构应将培训服务过程中形成的各种资料进行分类、汇总、储存、归档。

7.2 资料应包括但不限于：

- a) 培训计划；
- b) 培训通知；
- c) 教师登记表；
- d) 学员信息表；
- e) 培训课程资料；
- f) 培训签到表；
- g) 培训证书汇总表；
- h) 培训满意度调查表及分析报告。

7.3 档案中的各项资料应内容齐全、完整。

7.4 档案应采用纸质版或电子版方式存放和管理。

8 服务改进

8.1 监视测量

8.1.1 培训过程定期进行需求调研，收集、分析学员的意见与建议。

8.1.2 应建立投诉处理机制，及时有效处理学员的意见与投诉。质量投诉处理程序应按照 GB/T 17242 的规定执行。

8.2 改进

8.2.1 通过服务监视测量，收集服务过程的数据信息，实施改进。

8.2.2 应建立长效机制，持续改进服务过程和服务质量。

附 录 A
(规范性)
企业首席质量官培训大纲

A. 1 国家质量发展政策 (1.5 学时)

A. 1.1 《质量强国建设纲要》

A. 2 质量法律制度 (3 学时)

A. 2.1 产品质量法律制度

A. 2.2 质量基础工作法律制度

A. 3 企业首席质量官制度 (1.5 学时)

A. 3.1 国外企业首席质量官制度的产生与发展

A. 3.2 我国企业首席质量官制度的探索

A. 3.3 我国推行企业首席质量官制度的政策措施

A. 4 企业质量战略管理 (3 学时)

A. 4.1 战略的基本概念

A. 4.2 战略管理的内容

A. 4.3 企业质量战略的实施

A. 4.4 企业质量规划

A. 5 企业质量文化建设 (3 学时)

A. 5.1 企业文化的基本概念

A. 5.2 企业质量文化内容及作用

A. 5.3 企业质量文化建设的模式

A. 6 企业质量管理体系建设 (3 学时)

A. 6.1 企业管理体系的基本概念

A. 6.2 质量管理体系的基本模式及构建

A. 6.3 质量管理体系的其他模式及构建

A. 6.4 质量安全风险管理

A. 7. 质量经济性分析 (3 学时)

DB61/T 1762—2023

A. 7. 1 质量经济性分析的基本概念

A. 7. 2 产品质量形成过程的质量经济分析

A. 7. 3 质量成本和效益经济分析

A. 8. 品牌管理（3 学时）

A. 8. 1 品牌的基本概念

A. 8. 2 品牌培育和管理的主要内容

附 录 B
(规范性)
学员满意度调查表

注：请在符合您情况的选项上打“√”

项 目	满意度				
	非常满意	满 意	一 般	不 满 意	非常不满意
培训内容					
1.基础性，满足培训内容基本要求。					
2.先进性，培训内容与与时俱进。					
3.实用性，对工作有指导意义。					
培训教师					
1.课程准备，准备多媒体课件，教学内容熟悉。					
2.专业水平，有理论基础并有独到见解。					
3.教学语言，准确、连贯、简洁明了。					
4.教学方法，灵活多样，理论联系实际，互动交流。					
5.授课时间，分配合理，课时计划完成良好。					
后勤服务					
1.培训安排及准备事项。					
2.培训方式及时间安排。					
3.培训环境及设施条件。					
满意度评价					
您对本次培训满意程度综合评价。					
其他意见和建议：					

参 考 文 献

- [1] GB/T 24421.2-2023 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系构建
 - [2] GB/Z 27907-2011 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
 - [3] GB/T 28934-2021 职业经理人培训规范
 - [4] GB/T 32624-2016 人力资源培训服务规范
-