

## 企业首席质量官培训服务规范

Specification for training service of corporate chief quality officer

2025 - 05 - 06 发布

2025 - 06 - 06 实施

## 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。

本文件由安徽省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：安徽省质量和标准化研究院、安徽省市场监督管理局质量发展处、芜湖市市场监督管理局、安徽省质量品牌促进会、安徽省质量认证服务中心、方圆标志认证集团安徽有限公司、安庆市市场监督管理局、蚌埠市市场监督管理局、阜阳市市场监督管理局、安徽古井贡酒股份有限公司、安徽百世佳包装有限公司、安徽新华发行（集团）控股有限公司、科大讯飞股份有限公司、安徽省现代交通设计研究院有限责任公司。

本文件主要起草人：曹静、龚治国、吴倩、刘琦、熊宇锋、凌梦雅、何家钰、舒方玲、冯皓、王自聪、吴方朝、常兴远、黄莉、王小燕、田田、李安军、潘胜、徐娟。

# 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的基本要求、培训分级、服务流程、服务评价与改进。  
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

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

**企业首席质量官** corporate chief quality officer

受企业的最高管理者任命或授权，作为落实企业质量职责的第一人，负责创建以质量为核心的企业文化和战略，确保企业质量工作的策划、实施和改进，能直接向最高管理者报告质量工作绩效和改进需求的高层管理人员。

## 4 基本要求

### 4.1 培训机构

应具备以下基本条件：

- 在中国境内合法注册登记的法人组织；
- 具有与开展培训相适应的场所及设备设施；
- 具有开展培训的从业人员，包括培训讲师和培训管理人员；
- 建立并维护培训讲师数据库和学员数据库；
- 建立并执行培训制度，包括学员管理制度、培训讲师管理制度、培训教材管理制度、投诉管理制度、服务保障管理制度、应急预案等。

### 4.2 从业人员

#### 4.2.1 培训讲师可由内部讲师和外聘专家组成，且应符合以下要求：

- 具备副高级（含）以上技术职称或同等专业水平；
- 具备授课内容设计、教学实施、考核评价等教学能力；
- 具备质量管理相关工作经验不少于5年，掌握培训课程相关专业知识和授课经验；
- 能够根据专业领域的发展，及时更新专业知识并持续完善授课内容。

#### 4.2.2 培训管理人员应符合以下要求：

- 具备开展培训需求分析、课程设计、方案制定、培训实施、考核评估等工作的能力；
- 具备培训服务相关的专业知识和管理经验。

5 培训分级

应建立企业首席质量官分级培训体系。分级要求见表 1。

表1 培训分级要求

分级要素	能力基础培训	能力提升培训	能力示范培训
培训对象	拟聘首席质量官	在任首席质量官	在任首席质量官
培训目标	了解首席质量官制度、职责及权限等，完善履职所需知识，树立质量安全责任意识，掌握质量工具方法。	关注质量发展，改善知识结构，增强质量改进与创新能力，提高质量管理水平，拓展质量工作视野。	了解质量管理新理论、新方法、新趋势，树立前瞻思维，提升质量经营管理的综合素质和能力。
课程设置	必修课+选修课	必修课+选修课	选修课
学时设置	不少于 24 学时。其中必修课不少于 16 学时，选修课不少于 8 学时。	不少于 12 学时。其中，必修课不少于 8 学时，选修课不少于 4 学时。	不少于 6 学时。

6 服务流程

6.1 方案制定

- 6.1.1 应了解并分析培训委托方和学员的需求与期望。
- 6.1.2 应根据培训需求制定培训方案，包括但不限于以下内容：
  - 培训的目标和对象；
  - 课程设置（必修课见附录 A，选修课见附录 B）；
  - 培训方式选择及日程安排；
  - 确定培训讲师及培训管理人员；
  - 确定场地和设备；
  - 确定教材、学员手册等所需培训物料；
  - 考核或培训效果评估方式；
  - 安全管理方案和应急预案；
  - 制定培训服务记录文件。

6.2 培训实施

- 6.2.1 应按培训方案实施培训。
- 6.2.2 应向学员发放培训通知，公布培训时间、地点、内容、方式等，并受理咨询及报名事宜。
- 6.2.3 应收集和审核学员基本信息，包括人员姓名、所在单位及职位、职称、学历、联系方式等。实施能力提升培训、能力示范培训时，还应收集和审核学员前次培训合格证书、企业聘任证明等信息。
- 6.2.4 应在授课前为学员发放教材、学员手册等培训资料。
- 6.2.5 宜采用面授形式安排讲师授课。必要时，可采用网络培训形式，或面授和网络培训形式结合。
- 6.2.6 采用网络培训形式时，应提前测试所使用的软件、网络平台的可靠性与安全性，并告知学员使用方法。
- 6.2.7 培训讲师应按照培训日程安排进行教学，授课方法可采用理论讲解、案例分析、互动答疑、交流研讨、现场考察、撰写课题报告等一种或多种方法结合。
- 6.2.8 培训管理人员应做好培训服务支持、安全保障、学员管理、服务记录等事务，并配合培训讲师完成教学工作。

### 6.3 培训考核

6.3.1 应在培训期间对学员的学习情况进行综合考核，形式及内容包括但不限于：

- 通过观察课堂表现、考勤管理等方式，评估学员学习态度；
- 通过课堂问答、模拟研讨等方式，考察学员对培训内容的理解和掌握程度；
- 通过书面考试、课后作业、实践操作考试等方式，考核学员对培训知识和技能的掌握程度；
- 网络培训宜采用线上考核形式。

6.3.2 应为考核合格的学员发放培训合格证书。证书样式参见附录 C。

### 6.4 档案管理

6.4.1 应将培训服务过程中形成的相关资料进行分类、汇总、储存、归档。

6.4.2 培训资料应包括培训方案、培训通知、讲师信息表、学员信息表、培训教材、学员考勤签到表、学员综合考核记录、培训证书汇总表、培训满意度调查表及分析报告等。

6.4.3 档案可采用纸质版或电子版方式存放和管理。

6.4.4 应保持档案内容完整准确，并保证讲师、学员的个人信息不被泄露。

## 7 服务评价与改进

7.1 应在每次培训结束后开展学员满意度调查、分析，了解学员对培训服务的意见与建议。满意度调查问卷参见附录 D。

7.2 应定期对从业人员、服务设备设施、服务过程和结果等开展服务质量自我评价。

7.3 应根据学员满意度调查结果、自我评价结果持续改进服务质量。

**附 录 A**  
**(资料性)**  
**企业首席质量官必修课程**

**A.1 能力基础培训**

表 A.1 给出了企业首席质量官能力基础培训必修课程基本内容及最低学时数。

**表A.1 企业首席质量官任职能力基础培训必修课程**

章节及名称	课程大纲	最低学时数
第一章 质量发展政策	1.1 党中央、国务院出台的重要质量政策 1.2 省委、省政府出台的重要质量政策 1.3 国务院质量工作主管部门出台的重要质量政策	2 学时
第二章 质量法律制度	2.1 产品质量法律制度 2.2 质量基础工作法律制度 2.3 质量促进相关法律制度	3 学时
第三章 企业首席质量官制度	3.1 国外企业首席质量官制度的产生与发展 3.2 我国推行企业首席质量官制度的政策措施	2 学时
第四章 质量技术基础	4.1 标准、计量、合格评定的基本概念 4.2 标准、计量、合格评定在企业的应用	3 学时
第五章 质量管理体系建设	5.1 管理体系的基本概念 5.2 质量管理体系的基本模式及构建 5.3 质量管理体系的其他模式及构建 5.4 质量安全风险管理	3 学时
第六章 质量经济性分析	6.1 质量经济性分析的基本概念 6.2 产品质量形成过程的质量经济分析 6.3 质量成本和效益经济分析	3 学时

**A.2 能力提升培训**

表 A.2 给出了企业首席质量官能力提升培训必修课程及最低学时数。

**表A.2 企业首席质量官能力提升培训必修课程**

章节及名称	课程大纲	最低学时数
第一章 质量发展政策与质量法律制度	1.1 新印发的质量发展政策 1.2 新颁布的质量法律制度	1 学时
第二章 管理体系整合	2.1 一体化管理体系IMS基础知识 2.2 一体化管理体系IMS的构建与实施 2.3 一体化管理体系IMS实践案例	1 学时
第三章 数字化质量管理	3.1 数字化概述 3.2 数字化在质量管理的应用 3.3 数字化质量管理实践案例	2 学时
第四章 质量改进与创新管理	4.1 质量改进与质量创新基础知识 4.2 质量改进与创新常用工具方法 4.3 质量改进与创新的实践案例	2 学时
第五章 卓越绩效管理模式及应用	5.1 卓越绩效管理模式介绍 5.2 卓越绩效管理模式与质量奖 5.3 卓越绩效评价准则及实施指南	2 学时

**附 录 B**  
**（资料性）**  
**企业首席质量官选修课程**

- B.1** 首席质量官培训的选修课程设置包括但不限于以下：
- 质量文化建设；
  - 质量战略管理；
  - 品牌管理；
  - 全面质量管理；
  - 卓越绩效评价准则；
  - 企业信用管理；
  - 质量管理常用统计技术；
  - 六西格玛流程改善；
  - 精益生产管理与流程改善；
  - 生产现场 5S 管理；
  - 服务质量与顾客满意；
  - 首席质量官经验分享；
  - 其他相关课程等。
- B.2** 首席质量官能力提升培训的必修课程（表 A.2）可作为能力基础培训的选修课程。

附录 C  
(资料性)

企业首席质量官培训证书格式

C.1 证书封面

证书封面尺寸为420mm×304mm(包括背面)，颜色及材质为深蓝色横布纹，并注明培训级别名称(能力基础培训、能力提升培训、能力示范培训)、培训机构名称。样例见图 C.1。

CQO

企业首席质量官

培训证书

培训级别: \_\_\_\_\_

培训机构: \_\_\_\_\_

图C.1 培训证书封面样例



C.2 证书内页

证书内页尺寸为415mm×295mm，应包括：学员姓名、培训级别、任职单位、证书编号、证书签发人、颁发日期、企业首席质量官誓词、培训课程学时及名称、培训机构公章等信息。样例见图 C.2。



图C.2 培训证书内页样例

附录 D  
(资料性)  
学员满意度调查表

学员满意度调查项目、内容、评分式样和说明见表 D.1，培训机构可根据需要做调整。

表D.1 学员满意度调查表

项目	内容	满意程度评分 (请在符合您情况的选项上打“√”)				
		5 分 (很满意)	4 分 (满意)	3 分 (一般)	2 分 (不满意)	1 分 (很不满意)
课程设置 (40%)	符合性：培训内容与课程设置的一致性					
	实用性：培训内容对工作有指导意义					
	先进性：培训内容与与时俱进					
培训讲师 (40%)	教学态度：准备课件，内容熟悉，认真授课					
	专业水平：理论知识深厚或实践经验丰富					
	教学技巧：语言生动流畅，条理清晰，能够激发学习兴趣					
培训管理 (20%)	培训管理：准备充分，组织有序，管理规范					
	后勤支持：培训环境舒适，设施完善，人员专业					
其他意见和建议：						