

DB 3301

浙江省杭州市地方标准

DB 3301/T 0358—2022

企业首席质量官管理规范

2022 - 02 - 28 发布

2022 - 03 - 28 实施

目 次

前言..... II

1 范围..... 3

2 规范性引用文件..... 3

3 术语和定义..... 3

4 岗位要求..... 3

5 资格管理..... 4

6 优秀首席质量官评选..... 6

附录 A（资料性） 企业首席质量官课程大纲..... 8

附录 B（资料性） 课程满意度调查表..... 9

附录 C（资料性） 杭州市优秀首席质量官申报表..... 10

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。

请注意本部分的某些内容可能涉及专利。本部分的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由杭州市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：杭州市标准化学会、杭州市市场监督管理局、杭州市标准化研究院、浙江吉利控股集团有限公司、中国计量大学、杭州联华华商集团有限公司、杭州娃哈哈集团有限公司、浙江大华技术股份有限公司、杭州千岛湖发展集团有限公司、浙江迪谱诊断技术有限公司、中国电建集团华东勘测设计研究院有限公司、中国移动通信集团浙江有限公司。

本文件主要起草人：马东伟、吴振华、许乃平、吴翊展、郭起琦、宋明顺、燕刚、周佳、周莎、许燕君、董雅娟、陈梅凤、杜威、毛勇、徐明江、陈偲、张郁、张春生、张晴。

企业首席质量官管理规范

1 范围

本文件规定了企业首席质量官的岗位要求、资格管理、优秀首席质量官评选的要求。
本文件适用于企业首席质量官的指导和管理。

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;CQO

由企业董事长或最高管理者聘任授权，并下达任命文件或颁发聘任授权证书，对企业质量安全和质量发展工作全面负责的，可直接向董事长或最高管理者报告工作的高层管理人员。

注：企业的质量管理、质量经营、质量检验、质量安全、品牌建设等相关业务工作部门，一般隶属于首席质量官直接领导。

4 岗位要求

4.1 工作原则

企业首席质量官应遵守以下原则：

- a) 具有良好的职业操守和专业素养，及时发现并报告企业在质量管理过程中存在的问题或者隐患；
- b) 履行职责保持充分的独立性，作出独立、审慎、及时的判断，主动回避与本人有利益冲突的事项；
- c) 保守企业的商业秘密和合作伙伴资料秘密，不得泄露在履职过程中掌握的企业秘密或者合作伙伴信息，损害企业或者合作伙伴的合法权益；
- d) 积极参加各种义务性质量咨询服务活动和公益活动。

4.2 工作能力

企业首席质量官应具备以下能力：

- a) 熟练掌握国家和行业有关的质量管理政策、法律法规、质量发展形势和趋势；
- b) 全面掌握质量管理知识，能运用质量管理的基本原理和方法开展工作；
- c) 了解本行业的生产工艺、制造技术或经营管理知识，掌握本行业相关强制性标准和要求；
- d) 具有较强的组织、协调、规划、决策能力；
- e) 具有良好的文字和口头表达能力，有较好的沟通能力。

4.3 任职条件

企业首席质量官应满足以下基本要求：

- f) 从事质量管理工作 3 年（含）以上；
- g) 具有本科及以上学历或取得中级以上专业技术或管理职业资格；
- h) 具备较好的沟通、协调、组织管理能力，并有相应的质量管理知识和实践经验，能直接管理企业的质量工作：
 - 规模以上企业首席质量官岗位由副总经理（副总裁）或同职级及以上的企业高管担任；
 - 国有企业及大集团企业可由副总经理或副总裁（含）以上兼任；
 - 小微企业可由最高管理者担任。

4.4 工作职责

企业首席质量官应履行以下职责：

- a) 负责企业质量品牌战略、规划和计划的制定与实施；
- b) 负责企业产品（服务）质量的检控及质量安全保障，部署对原料进场、生产过程、出场检验的检查把关；
- c) 负责企业质量管理体系建设、实施及持续改进；
- d) 建立并组织实施企业质量奖励制度，推行先进质量管理方法；
- e) 组织开展企业质量创新、质量改进、质量攻关、质量比对等质量活动；
- f) 负责企业质量人才的培训教育，组织顾客满意度的测量；
- g) 负责企业质量文化创建与推进；
- h) 建立企业缺陷产品召回制度，配合政府部门做好日常监管工作；
- i) 负责总结提炼企业在质量管理、品牌建设等方面成功的经验和案例等。

4.5 工作权利

企业首席质量官应具有以下权利：

- a) 参与企业经营管理决策；
- b) 向企业决策层提出加强质量工作的措施建议；
- c) 组织监督检查本企业各岗位质量工作责任制的贯彻落实；
- d) 主持本企业内质量考核，行使质量安全“一票否决”权；
- e) 参加政府部门学习交流活动。

5 资格管理

5.1 聘任

由企业董事长或总经理（总裁）对企业首席质量官聘任授权，下达任命文件或颁发聘任授权证书，企业首席质量官的岗位要求应符合本文件第4章的规定。

5.2 入库

符合任职条件并经企业正式聘任的首席质量官，择优入选行政部门或授权委托的专业机构建立的企业首席质量官人才库。

5.3 培育

5.3.1 依托线上数字化平台，提供在线自学、在线考试、在线咨询、持续提升、学时累计资源，企业首席质量官每年累计在线自学应不少于 30 学时。

5.3.2 制定并及时更新企业首席质量官课程培训计划，课程包括但不限于质量法律法规、企业首席质量官制度、卓越绩效管理模式、质量经济性分析、精益六西格玛管理、质量品牌建设、质量管理常用统计技术与工具等，企业首席质量官课程大纲见附录 A。

5.3.3 聘请质量管理专家开展专题培训，对质量奖和“品字标”培育企业、重点行业优秀企业的企业首席质量官进行课堂强化教学，质量管理专家应符合以下要求：

- a) 本科及以上学历，从事质量相关研究或管理工作 5 年（含）以上的经历；
- b) 具有较强的综合分析能力、沟通能力；
- c) 副高（含）以上职称或对应的同等职务（职级）。

5.3.4 根据培训课程内容组织对企业首席质量官进行考核，评估企业首席质量官学习获得程度、对知识的运用程度及行为变化、自身能力和组织绩效的提高程度等。

5.3.5 组织企业首席质量官在培训结束前进行课程满意度调查，课程满意度调查表见附录 B，根据满意度调查分析结果进行持续改进。

5.3.6 建立自治组织，提供线下学习交流平台，形成自我管理的共治格局。

5.3.7 组织企业首席质量官参加现场观摩会、质量论坛、案例剖析、质量攻关成果评审等活动。

5.3.8 组织标杆企业首席质量官等质量专家对中小企业质量管理工作进行指导，帮助破解企业质量管理难题。

5.4 保持

5.4.1 每年应制定并实施教育、培训、推广、宣传活动计划。

5.4.2 组织集中培训、实地观摩、经验交流等形式，保持企业首席质量官人才队伍的活力。

5.4.3 开展优秀首席质量官评选、企业首席质量官评定等评审参与工作，完善企业首席质量官人才库。

5.4.4 将企业首席质量官制度作为企业申报各级政府质量奖等政府评优或评定项目的优选条件，并作为兑现企业质量、标准化、知识产权、“品字标”等政府激励政策的必要条件。

5.4.5 企业首席质量官享受参加继续教育和享受推荐相关部门表彰奖励的优先待遇，每年应接受继续教育累计不少于 30 学时。

5.4.6 组织开展首席质量官访谈、“质量品牌故事”大赛、“先进质量管理方法”评选等活动；利用质量月、品牌日等契机，总结提炼企业好的质量管理经验和做法，依托新闻媒体，提高首席质量官知晓率。

5.4.7 可自行编写本行业内关于质量管理经验、企业典型案例等专题报刊或杂志。

5.5 退出

5.5.1 企业应建立退出机制，对符合 5.5.2、5.5.3 要求的企业首席质量官进行解聘，下达解聘文件或网上公示，并存档。

5.5.2 企业首席质量官有下列情形的，企业可视其具体情况进行调整，不再担任首席质量官：

- a) 离职；
- b) 调岗；
- c) 其他原因。

5.5.3 企业首席质量官有下列情形，且情节严重的，应撤销聘任且 3 年内不得聘任：

- a) 企业质量管理中存在违法违规行为或重大失职行为的；
- b) 重大风险隐患知情不报、拖延不报或虚假报告的；
- c) 其他违法违纪情形的。

6 优秀首席质量官评选

6.1 评选主体

行政部门或授权委托的专业机构组织。

6.2 评选时间

宜每年评选 1 次。

6.3 评选对象

市域范围内注册登记企业正式聘任的现任首席质量官。

6.4 基本条件

参加评选的企业首席质量官应符合以下条件：

- a) 所在企业 3 年内未发生重大质量安全事故；
- b) 遵守国家法律法规，具有良好的职业道德和专业素质，热爱质量工作，兢兢业业，创先争优，在企业中赢得良好赞誉，具有榜样作用；
- c) 履行企业首席质量官职责，积极发挥企业首席质量官作用，推进企业质量战略制定与实施，为企业质量管理水平提升作出重要贡献；
- d) 应用先进的质量管理理念和方法，组织开展质量改进、质量攻关等活动，并取得较好的经济效益；
- e) 参加质量公益活动，在提炼、宣传企业质量管理、质量改进、质量攻关、品牌建设等方面有成功经验和创新案例。

6.5 评选流程

6.5.1 申报

6.5.1.1 企业首席质量官符合 6.4 要求的，应向评选主体提出申请，并提交以下材料：

- a) 《杭州市优秀首席质量官申报表》（见附录 C）；
- b) 任命文件或聘任授权证书；
- c) 提供当年度履行企业首席质量官职责情况相关印证材料。

6.5.1.2 各区（县、市）行政部门可在各级政府质量奖获奖企业、“品字标”浙江制造认证企业及食品、药品、特种设备生产企业和重点行业中小微企业中择优推荐 1 名～2 名，也可由企业自行申报。

注：中国质量奖和省政府质量奖获奖企业的首席质量官不在限定名额内。

6.5.2 评审

6.5.2.1 应对申报材料进行形式审查，形成初选名单。

6.5.2.2 组织相关管理部门、行业专家对初选名单进行复审、评议，确定拟入选名单，必要时组织行业专家实地考察部门候选企业及候选人，形成最终名单。

6.5.3 公示

应对最终名单进行公示，公示期不少于 7 天。

6.6 结果

- 6.6.1 印发评选结果通告，颁发杭州市优秀首席质量官证书。
- 6.6.2 组织对优秀首席质量官的经验做法进行宣传交流。

附 录 A
(资料性)
企业首席质量官课程大纲

企业首席质量官课程大纲见图A. 1。

- 第1章 质量法律法规
 - 1.1 产品质量法概述
 - 1.2 产品质量监督管理制度
 - 1.3 生产者、销售者的产品质量义务
 - 1.4 违反产品质量法的法律责任判定
- 第2章 企业首席质量官制度
 - 2.1 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
 - 2.2 关于进一步完善和深化企业首席质量官制度的意见 杭市管〔2020〕134号
- 第3章 卓越绩效管理模式
 - 3.1 卓越绩效是什么
 - 3.2 卓越绩效核心理念和方法
 - 3.3 卓越绩效评价准则解读
- 第4章 质量经济性分析
 - 4.1 “质量经济学”的定义
 - 4.2 质量经济分析的客观条件
 - 4.3 质量经济分析的指标体系
 - 4.4 现代质量成本的概念
 - 4.5 质量成本与财务成本的关系
 - 4.6 如何进行质量成本管理
- 第5章 精益六西格玛管理
 - 5.1 六西格玛管理的起源
 - 5.2 什么是六西格玛管理
 - 5.3 六西格玛管理的方法论
 - 5.4 如何选择六西格玛项目
 - 5.5 如何选择六西格玛人员
 - 5.6 六西格玛和其他管理方
- 第6章 质量品牌建设
 - 6.1 品牌规划
 - 6.2 品牌推广
 - 6.3 品牌维护
 - 6.4 品牌价值与效应
 - 6.5 品牌国际化
- 第7章 质量管理常用统计技术与工具
 - 7.1 方差分析及其应用
 - 7.2 回归分析及应用
 - 7.3 实验设计及其应用
 - 7.4 统计过程控制及其应用

图 A.1 企业首席质量官课程大纲

附录 B
(资料性)
课程满意度调查表

课程满意度调查表见表B.1。

表 B.1 课程满意度调查表

温馨提示：感谢参加此次培训活动，请在您认可的方框内打勾，每项只有一个答案，多填、少填均视为无效问卷！请填写后发送至电子邮箱：

课程名称:

主讲人姓名:

学员姓名（可选）：

课程时间： 年 月 日

学员单位：

课程评分:

内容	非常好	好	一般
	20	15	10
课程内容丰富、专业性、科学性强			
讲课生动、易懂			
课件质量			
讲学目的明确、准备充分			
课程对您帮助程度			
总分			
注：请在相应的空格内打“√”			
请给主讲人/课程留下一些评语或建议(可选)：			

附 录 C

(资料性)

杭州市优秀首席质量官申报表

杭州市优秀首席质量官申报表见表C.1。

表 C.1 杭州市优秀首席质量官申报表

姓名		性别		免冠登 记照片		
民族		政治面貌				
学历		出生年月				
手机		电子邮箱				
所属单位及工作						
职务			职称			
参加工作时间			从事质量工作年限			
申报联系人		手机		电子邮箱		
企业任命首席质						
所在企业情况	企业成立		企业性质		员工总数	
	所属		规模	☐ 大型 ☐ 中型 ☐ 小型 ☐ 微型		
何时何地受过何 种奖励						
工作 简历						
接受 质量 教育 经历						
先进事迹（质量管理、质量改进或质量攻关的成功经验或创新案例，要求简明扼要，突出过程，突出成效，字数不超过 2000 字。）						