

首席质量官评价规范

Certification specifications for chief quality officer

(标准草案)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 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
6 评价指标	6
6.1 意识	6
6.2 诚信	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	9
7.4 评价	9
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） 第三方评价流程图	11
附录 B（规范性） 评价指标及分值	12
附录 C（规范性） 评分指南	15
C.1 总则	15
C.2 表现评价	15
C.3 结果评价	15
附录 D（规范性） 评价等级划分	16
附录 E（资料性） 各类组织聘用、续聘首席质量官的最低等级建议	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。

本文件由浙江省市场监督管理局提出、归口并组织实施。

本文件起草单位：浙江省质量协会

本文件主要起草人：

本标准首次发布。

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。在新发展阶段,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。为引导各类组织发挥首席质量官职能作用,落实质量主体责任,强化质量管理和质量变革创新,提升质量竞争力,特制定本文件。

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。

本文件适用于首席质量官的第一方、第二方、第三方评价，可用于首席质量官的岗前与岗中评价。

注1：第一方评价是指组织内部开展的首席质量官评价。

注2：第二方评价是指组织的外部相关方（上级管理单位/部门、顾客等）以相关方名义对本组织开展的首席质量官评价。

注3：第三方评价是指具有专业能力与市场信用的评价机构受组织或组织的外部相关方委托独立开展的首席质量官评价。

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第一人，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：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2：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情况进行评审的过程。

[来源：GB/T 27024-2014，3.8，有修改]

4 评价对象

4.1 任职要求

应满足行业、组织对首席质量官的基础要求，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 有道德，公正、诚实、真诚和正直。
- 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 应建立健全评价管理制度，对评价人员进行监督，并对其评价行为负责。
- 5.2 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。
- 5.3 应接受相关主管部门或委托方的指导和监督。

6 评价指标

6.1 意识

6.1.1 质量意识

- 6.1.1.1 具有应用系统思维开展全面质量管理的意识。
- 6.1.1.2 具有基于风险的思维与风险管理的意识。
- 6.1.1.3 具有以顾客需求和期望为导向的意识。

- 6.1.1.4 具有培育质量文化、提升全员质量素质的意识。
- 6.1.1.5 具有基于事实（数据和信息）的分析和评价作出决策的意识。
- 6.1.1.6 具有寻找改进机会、持续改进、降本增效的意识。
- 6.1.1.7 具有应用新技术、新方法提升质量创新能力的意识。

6.1.2 社会责任意识

- 6.1.2.1 具有推动建立包含质量、环境、职业健康安全在内的整合型管理体系的意识。
- 6.1.2.2 具有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的意识。
- 6.1.2.3 具有促进组织供应链、所处行业质量提升的意识。
- 6.1.2.4 具有推动组织在文化、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的意识。

6.2 诚信

- 6.2.1 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。
- 6.2.2 能充分、独立地履行职责，作出审慎、及时的判断，主动回避有利益冲突的事项。
- 6.2.3 能保守组织和合作伙伴的商业秘密。

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 具备管理（质量管理）基础知识。
- 6.3.1.3 具备质量战略制定和质量目标分解相关知识。
- 6.3.1.4 具备质量领导力构建相关知识。
- 6.3.1.5 具备质量文化建设相关知识。
- 6.3.1.6 具备质量风险管理与危机处理相关知识。
- 6.3.1.7 具备质量成熟度评价与持续改进相关知识。
- 6.3.1.8 具备质量工具（数字化质量工具）运用相关知识。
- 6.3.1.9 具备质量经济性管理相关知识。
- 6.3.1.10 具备质量品牌管理相关知识。

6.3.2 知识运用

面对包括不稳定、不确定、复杂、模糊在内的各类环境，应能合理、灵活、创新地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措施计划。
- 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，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) 质量文化等；
- b) 质量目标、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报告组织绩效。

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、典型经验和技術方法；
- 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图见附录 A。

7.1.2 第一方、第二方首席质量官评价流程参照附录 A 执行。

7.2 评价申请

满足基本要求（4.1）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) 申请报告（包含 6.1-6.6 自评内容）；
- 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 评价受理

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 评价实施

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 评价指标及分值见附录 B。

7.4.3 评分指南见附录 C。

7.4.4 评价等级划分见附录 D。

7.4.5 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 第三方评价的实施主体应向获证人员颁发评价证书，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) 评价分值和等级；
- 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。

注：各类组织聘用、续聘首席质量官的最低等级建议参见附录E。

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 6.2-6.5 执行，应考虑获证人员获证后继续教育情况。

附录 A
(规范性)
第三方评价流程图

第三方首席质量官评价流程图见图A.1。

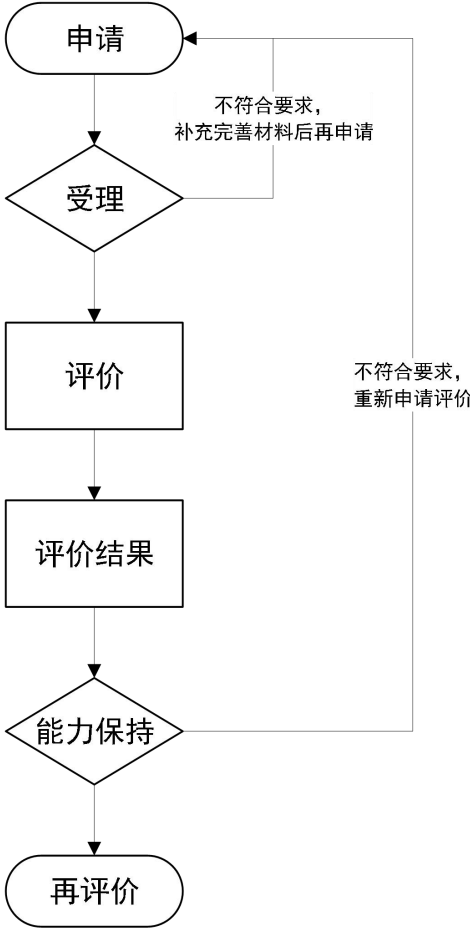


图 A.1 第三方首席质量管评价流程图

附 录 B
(规范性)
评价指标及分值

表B.1规定了首席质量官评价指标及分值。

表 B.1 评价指标及分值

一级指标	二级指标	分值	
6.1 意识	6.1.1 质量意识： 6.1.1.1 应用系统思维开展全面质量管理的意识（20） 6.1.1.2 基于风险的思维与风险管理的意识（15） 6.1.1.3 以顾客需求和期望为导向的意识（15） 6.1.1.4 培育质量文化、提升全员质量素质的意识（10） 6.1.1.5 基于事实（数据和信息）的分析和评价作出决策的意识（10） 6.1.1.6 寻找改进机会、持续改进、降本增效的意识（10） 6.1.1.7 应用新技术、新方法提升质量创新能力的意识（10）	90	120
	6.1.2 社会责任意识： 6.1.2.1 推动建立包含质量、环境、职业健康安全在内的整合型管理体系的意识(10) 6.1.2.2 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的意识(10) 6.1.2.3 促进组织供应链、所处行业质量提升的意识(5) 6.1.2.4 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的意识(5)	30	
6.2 诚信	6.2 诚信： 6.2.1 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（20） 6.2.2 能充分、独立地履行职责，作出审慎、及时的判断，主动回避有利益冲突的事项（20） 6.2.3 能保守组织和合作伙伴的商业秘密（20）	60	60
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（3） 6.3.1.2 具备管理(质量管理)基础知识（3） 6.3.1.3 具备质量战略制定和质量目标分解相关知识（3） 6.3.1.4 具备质量领导力构建相关知识（3） 6.3.1.5 具备质量文化建设相关知识（3） 6.3.1.6 具备质量风险管理与危机处理相关知识（3） 6.3.1.7 具备质量成熟度评价与持续改进相关知识（3） 6.3.1.8 具备质量工具(数字化质量工具)运用相关知识（3） 6.3.1.9 具备质量经济性管理相关知识（3） 6.3.1.10 具备质量品牌管理相关知识（3）	30	80

一级指标	二级指标	分值	
	6.3.2 知识运用: 面对包括不稳定、不确定、复杂、模糊在内的各类环境, 应能合理、灵活、创新地运用相关知识实现质量工作目标。	50	
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 (15) 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措施计划 (15) 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 (15) 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 (15)	60	240
	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 (20) 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 (20) 6.4.2.3 利用过程监测获得的信息, 及时对过程进行调整 (20) 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 (20)	80	
	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 (15) 6.4.3.2 总结提炼知识与经验, 形成质量工作创新成果 (15) 6.4.3.3 营造重视知识的学习型组织文化, 促进员工开展自我学习 (15) 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 (15)	60	
	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 (20) 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 (20)	40	
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 (20) 6.5.1.2 在组织内部就以下内容开展沟通: a) 质量文化等 (10) b) 质量目标、管理体系绩效目标等 (10) c) 法律法规要求、顾客要求、岗位要求等 (10) d) 顾客满意度、质量工作绩效等 (10)	60	100
	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 (10) 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 (10) 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 (5)	40	

一级指标	二级指标	分值	
	6.5.2.4 必要时向外部相关方报告组织绩效(5) 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(5) 6.5.2.6激励供方及合作伙伴的改进和成绩(5)		
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(50) b)个人在质量、经营、技术、品牌等方面的工作绩效(50) c)在为组织培养质量人才方面发挥的作用(50)	150	400
	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(15) b) 取得的学术职务,在行业的学术地位(15) c) 在质量管理、专业技术领域的学术成果(15) d) 推动组织或团队取得的学术成果(15)	60	
	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(50) 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(50)	100	
	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(20) b)分享最佳实践、典型经验和先进技术方法(20) c)提供质量公益服务(10)	50	
	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。	40	
	总值	1000	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/556135215111010212>