

企业质量文化建设成熟度评价要点

1、范围

本文件规定了对企业质量文化建设成熟度评价规范的术语和定义、评价的组织与管理、过程成熟度评价的内容、结果成熟度评价的内容、评价的方法与程序、评价的后续工作。

本文件适用于企业对质量文化建设成熟度进行的自我评价，也适用于企业利益相关方或第三方对企业质量文化建设成熟度进行的外部评价。

2、规范性引用文件

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19001 质量管理体系 要求

GB/T 32230 企业质量文化建设指南

3、术语和定义

GB/T19000、GB/T32230界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 企业质量文化:企业与全体成员所认同的关于质量的理念与价值观、习惯与行为模式、基本原则与制度以及其物质表现的总和。

3.2 企业质量文化建设:企业为创建、培育、发展和优化质量文化，自觉并有意识、系统地对自身的质量文化进行策划定位、组织管理、系统推进与评价改进等一系列活动与过程。

3.3 企业自然状态的质量文化:企业进行质量文化建设之前自然形成的或已经存在的质量文化，称为自然状态的质量文化。

3.4 企业质量文化建设成熟度:企业实施质量文化建设的过程与成效达到其质量文化建设期望目标及相应的成效标准的程度。

3.5 评价:对企业质量文化调查结果进行评论并确定其所处状态的过程。

4、评价的组织与管理

4.1 总要求

4.1.1 企业应定期或不定期对质量文化建设成熟度进行评价，以获得改进的机会。

4.1.2 根据需要，评价可以是全面的、系统的，也可以针对其中某个项目、某个方面或某个部门；可以针对取得的效果进行，也可以针对实施的过程进行。

4.1.3 根据需要，评价可以由企业自己组织，也可以邀请利益相关方、第三方机构或相关专家进行。

4.1.4 对质量文化建设结果成熟度进行评价应在对质量文化建设过程成熟度进行评价的基础上进行。

4.2 自我评价的组织与管理

企业对质量文化建设成熟度进行自我评价应制定计划，明确评价的目的与范围，组建评价小组，确定评价的对象、需要收集与分析的数据与信息、进行分析与评价的标准、对评价结果的处理方法等。

4.3 外部评价的组织与管理

企业邀请利益相关方、第三方机构或相关专家对企业质量文化成熟度进行评价，应向参与评价的人员说明评价的目的与范围。参与评价的人员应根据企业需要，组建评价小组，制定评价计划，确定评价的对象、需要收集与分析的数据与信息、进行分析与评价的标准、对评价结果的处理方法等。

5、过程成熟度评价的内容

5.1 质量战略

5.1.1 企业应制定质量战略，其评价要点为：

- a) 是否制定了与质量文化内涵密切相关的质量战略（可以包含在经营战略中）；
- b) 质量战略是否适合企业经营管理的实际情况，并促进企业持续发展；
- c) 质量战略是否依附于企业的核心竞争力，并能体现企业的使命、愿景与价值观。

注 1：企业经营管理情况通常包括企业的性质、规模、产品（服务）、经营模式、生产组织模式、所处的发展阶段与传承、组织构架、员工构成、所处的内外环境、同行业情况等内容。

注 2：企业的使命、愿景与价值观通常在有关经营战略或质量战略的文件中表述。

5.1.2 企业应实施质量战略，其评价要点为：

- a) 是否有最高管理者正式发布的质量方针，质量方针是否满足质量战略的需要；
- b) 质量战略和质量方针在经营管理中是否起到作用；
- c) 质量战略和质量方针是否与质量文化建设良性互动，对战略方针的落地实施持续产生积极的影响；
- d) 质量战略的采取措施及其落实程度。

5.1.3 企业应贯彻执行质量方针，其评价要点为：

- a) 各层级管理人员与全体员工对质量方针的认知与理解程度；
- b) 企业质量手册、程序文件及其他重要规章制度是否在质量方针目标框架内协调一致；
- c) 是否按质量方针确定的原则处理质量问题；
- d) 是否存在与质量方针相抵触的实际做法。

5.1.4 企业的质量战略应具有持续性，其评价要点为：

- a) 是否根据质量战略制定质量计划，质量计划与质量战略是否协调；
- b) 是否定期或不定期对质量战略和质量方针的实施进行评审；
- c) 是否根据经营管理情况对质量战略和质量方针进行改进和优化。

5.2 组织管理

5.2.1 企业应制定质量文化建设规划，其评价要点为：

- a) 是否有正式启动质量文化建设的相关文件或记录；
- b) 是否有质量文化建设规划（可以与相应的质量工作规划或计划合并，或体现在相应的质量工作规划或计划中）。

注：企业质量文化建设规划是对质量文化进行的顶层设计，通常包含中长期建设目标、配置资源、相关职责及重要措施等内容。

5.2.2 企业应明确质量文化建设的管理职责，其评价要点为：

- a) 是否有管理部门或管理人员负责质量文化建设的相关工作；
- b) 负责质量文化建设的部门或人员是否有合理的职责与权限；
- c) 负责质量文化建设的部门或人员能否正常履行职责与权限。

5.2.3 企业应实施质量文化建设规划，其评价要点为：

- a) 是否开展了质量文化建设规划规定的相关工作；
- b) 质量文化建设规划规定的相关目标是否达到。

5.2.4 质量文化建设应对企业经营管理活动起到所具有的促进程度，其评价要点为：

- a) 质量文化建设对日常质量管理工作是否起到所具有的促进程度；
- b) 质量文化建设对企业经营管理是否起到所具有的促进程度；
- c) 质量文化建设对产品(服务)质量是否起到所具有的促进程度；
- d) 企业质量文化建设对企业文化建设是否具有促进作用。

5.3 领导作用

5.3.1 企业高层领导应具有较强的质量意识，其评价要点为：

- a) 质量在企业高层领导经营理念中的地位；
- b) 企业高层领导对质量的认知与理解程度；
- c) 企业高层领导对质量工作的支持与投入。

5.3.2 企业高层领导应具有一定的文化意识，其评价要点为：

- a) 企业高层领导对企业文化与企业质量文化的认知与理解程度；
- b) 企业高层领导践行质量文化建设的相关要求。

5.3.3 企业高层领导应认真履行质量职责，其评价要点为：

- a) 企业是否规定了高层领导的质量职责；
- b) 企业高层领导是否认真履行了质量职责；
- c) 对企业高层领导履行质量职责是否进行了监督考核。

注：质量职责通常包含在岗位职责中。

5.3.4 企业高层领导处理质量问题应坚持质量第一原则，其评价要点为：

- a) 企业高层领导是否按质量第一原则处理质量问题；
- b) 企业高层领导是否有违规处理质量问题的现象。

5.4 全员参与

5.4.1 企业应坚持开展多种形式的、内容丰富的质量教育，其评价要点为：

- a) 是否制定并实施了质量教育计划；
- b) 质量教育是否覆盖全过程并普及到全体人员；
- c) 质量教育的内容与形式是否适合企业和员工的需要。

注：质量教育计划通常包含在相关的质量工作计划中。

5.4.2 员工应具有与其岗位相适应的质量意识，其评价要点为：

- a) 管理人员、技术人员和操作工人对质量的认知与理解与其岗位质量要求是否适应；

b) 管理人员、技术人员和操作工人在处理质量问题时是否符合相关文件的规定。

5.4.3 员工应参与质量文化建设情况，其评价要点为：

a) 员工对质量文化建设认知与了解的程度；

b) 员工参与质量文化建设的广度和深度。

5.5 质量制度

5.5.1 企业质量管理体制应与企业经营管理相适应，其评价要点为：

a) 质量管理机构(人员)能否顺利履行职责；

b) 是否对各部门及各类人员履行质量职责进行监督考核；

c) 激励机制是否包含质量方面的内容；

d) 内外部沟通渠道是否畅通，沟通效果能否满足需要。

注：质量职责通常包含在岗位职责中。

5.5.2 企业应建立与经营管理相适应的质量管理体系，其评价要点为：

a) 质量管理体系是否建立健全，运行是否正常；

b) 是否通过 GB/T19001质量管理体系认证；

c) 对质量管理体系审核中提出的问题是进行整改。

5.5.3 企业应建立必要的规章制度，其评价要点为：

a) 是否建立起必要的规章制度；

b) 规章制度能否得到贯彻执行；

c) 对违反规章制度的现象是否及时纠正。

5.5.4 企业应对不成文制度进行控制，其评价要点为：

a) 不成文制度是否与规章制度相抵触；

b) 相关惯例是否损害质量；

c) 是否对损害质量的实际做法进行过处置。

5.6 文化活动

5.6.1 企业应定期或不定期开展对外的质量活动，其评价要点为：

a) 是否定期或不定期开展对供方的质量监督；

b) 是否定期或不定期开展与顾客相关的质量活动；

c) 是否经常对外开展质量宣传，展示企业质量形象。

5.6.2 企业内部的质量活动应与质量文化建设相协调，其评价要点为：

a) 日常质量管理活动是否与质量文化建设相协调；

b) 是否定期或不定期开展群众性质量活动；

c) 是否策划并开展过质量文化建设专项活动。

5.6.3 企业应吸引员工参与各种质量活动，其评价要点为：

a) 是否采取措施吸引、鼓励、帮助员工参与各种质量活动；

b) 员工是否普遍参与全面质量管理；

c) 群众性质量活动是否普遍、是否经常；

d) 员工参与质量活动是否取得效果。

5.7 质量行为

5.7.1 企业应对经营管理的相关过程进行控制，其评价要点为：

a) 经营管理是否正常；

b) 对设计过程、采购过程、生产(服务)过程等是否进行质量控制，过程质量控制是否有效；

c) 是否按需要设置质量检验，对检验是否进行监视与考核；

d) 是否按不合格品处理程序处理不合格品。

5.7.2 企业应对顾客进行管理，其评价要点为：

a) 是否对销售过程和售后服务过程进行质量控制，控制是否有效；

b) 售后服务能否满足经营管理的需要；

c) 对顾客投诉的处理是否得到顾客认可；

d) 在处理顾客投诉过程中是否有激化矛盾现象。

注：服务行业的销售服务和售后服务通常称为客户服务。

5.7.3 企业应对相关的传统、习惯和作风进行管理，其评价要点为：

a) 相关传统、习惯和作风是否与质量规章制度冲突；

b) 对与质量规章制度冲突的传统、习惯和作风是否采取纠正措施；

c) 是否采取措施培养质量传统、质量习惯和质量作风。

5.8 改进优化

5.8.1 企业应对质量文化建设成熟度进行定期或不定期评价，其评价要点为：

a) 是否有对质量文化建设成熟度进行评价的相关要求；

b) 是否有对质量文化建设成熟度进行评价的相关记录；

c) 高层领导是否对质量文化建设成熟度进行评审并有评审记录。

注：对质量文化建设成熟度进行评价的相关要求通常在质量文化建设规划中提出。

5.8.2 企业应对质量文化建设进行必要的改进与优化，其评价要点为：

a) 是否有改进质量文化建设工作的相关记录；

b) 经营管理发生重大改变后是否对质量文化建设进行过评审；

c) 对质量文化进行优化是否有相应的设想和打算。

注：改进与优化既是针对过程的，也是针对结果的。

6、结果成熟度评价的内容

6.1 企业质量文化建设成效

6.1.1 企业的产品(服务)质量应优良，其评价要点为：

a) 产品(服务)质量稳定可靠的程度；

b) 近期(一年内)是否发生过质量事故；

c) 产品(服务)质量获得的各种奖励；

d) 产品(服务)质量存在的主要问题及处理情况；

e) 产品(服务)获得顾客或社会认可的情况。

6.1.2 企业配置的资源应确保产品(服务)质量和质量管理的需要,其评价要点为:

- a) 基础设施是否满足经营管理需要;
- b) 质量工作经费是否得到保障;
- c) 质量管理工作是否存在资源短缺情况。

6.1.3 企业的技术状况应确保产品(服务)质量的需要,其评价要点为:

- a) 现有技术能否满足经营管理需要;
- b) 是否拥有核心技术;
- c) 在技术开发方面是否采取措施。

6.1.4 企业经营管理应取得一定的成效,其评价要点为:

- a) 近年来经营管理是否正常,是否盈利;
- b) 对经营管理遇到的问题是否采取措施,问题是否得到解决或缓解;
- c) 是否制定有促进经营管理发展的计划或规划(可以包含在其他相关文件中),是否采取了相应的行动。

6.2 企业形象

6.2.1 企业应营造良好的内部形象,其评价要点为:

- a) 质量氛围是否浓郁;
- b) 领导与员工如何评价质量文化建设;
- c) 是否具有较强的凝聚力,员工之间是否团结友好。

6.2.2 企业应营造良好的外部形象,其评价要点为:

- a) 政府相关部门与企业其他利益相关方如何评价企业质量文化;
- b) 在国际国内获得哪些荣誉;
- c) 在社会上有怎样的质量信誉;
- d) 是否制定形象危机处理预案,发生形象危机后处置是否妥当。

6.3 企业质量文化建设特色

6.3.1 企业质量文化与经营管理模式应相互协调,其评价要点为:

- a) 质量文化与经营管理模式是否协调;
- b) 质量文化建设是否促进了经营管理模式的改进;
- c) 企业高层领导对质量文化建设与企业发展关系有怎样的认知与看法。

6.3.2 企业质量文化对企业发展应起到支撑作用,其评价要点为:

- a) 启动质量文化建设以来企业是否保持着发展势头;
- b) 质量文化建设是否起到支撑企业发展的作用;
- c) 质量文化建设与企业发展是否协调。

6.3.3 企业质量文化建设与企业文化建设应相互协调,其评价要点为:

- a) 是否开展了企业文化建设;
- b) 质量文化建设与企业文化建设是否协调。

6.3.4 企业质量文化应具有自身特色，其评价要点为：

- a) 质量文化是否具有自身特色；
- b) 质量文化建设经验是否得到总结。

7、评价的方法与程序

7.1 评价方法

7.1.1 根据不同的评价内容，可以采取以下某项或相关项任意组合的方法，获取需要收集与分析的数据与信息：

- a) 调查问卷；
- b) 查看相关的文件或记录；
- c) 召开相关人员座谈会；
- d) 现场调查；
- e) 收集相关数据与信息。
- f) 对企业质量文化建设成熟度进行评价，应尽可能采用企业现有的统计数据和相关信息。

7.1.2 根据不同的评价对象与评价目的，可以将企业质量文化建设成熟度评价分为：

a) 一般评价：采用调查问卷、座谈会等方式进行，主要用于了解企业质量文化处于什么状态。

b) 诊断评价：采用调查问卷、座谈会、现场调查等方式进行，主要用于了解企业质量文化建设存在的主要问题。

c) 全面评价：采用调查问卷、座谈会、现场调查、专家评价等方式进行，主要用于总结企业质量文化建设的经验。

7.1.3 企业质量文化成熟度等级按附录 A 的规定确定。

7.1.4 企业质量文化建设成熟度可分为三个等级：初始级、改进级、成熟级。

7.2 评价程序

7.2.1 通则

7.2.1.1 应根据不同的评价对象与评价目的，确定评价的性质；并根据评价的性质，确定评价的程序。

7.2.1.2 评价过程中因故改变评价的性质，评价的程序应随之改变。

7.2.1.3 评价的内容可以按附录 A 的规定进行，也可以进行必要的简化。

7.2.2 企业自我评价

7.2.2.1 一般评价

7.2.2.1.1 由企业最高管理者或质量负责人主持，召集相关人员进行座谈，对质量文化建设成熟度进行评价。参加座谈的人员意见不一致，以多数人的意见为准。

7.2.2.1.2 必要时，可以调阅相关的文件或记录、数据与信息。

7.2.2.2 诊断评价

7.2.2.2.1 诊断评价一般只针对企业质量文化建设的部分内容或企业的部分单位进行。

7.2.2.2.2 企业应制定计划，明确评价的目的与范围，确定评价的对象，组建评价小组，收

集与分析相关的数据与信息，寻找可能存在的问题或薄弱环节。

7.2.2.3 全面评价

7.2.2.3.1 必要时，企业应对质量文化建设成熟度进行全面评价。

7.2.2.3.2 企业应制定计划，组建评价小组，收集与分析相关的数据与信息，确定每个项目的分值，进行综合后确定质量文化的成熟状态。

7.2.3 外部评价

7.2.3.1 一般评价

7.2.3.1.1 由外部评价者起草调查问卷，由企业如实填写。

7.2.3.1.2 外部评价者根据企业提供的调查问卷，对企业质量文化建设成熟度进行评价。

7.2.3.1.3 必要时，外部评价者可以前往企业进行现场调查。

7.2.3.2 诊断评价

7.2.3.2.1 由外部评价者起草调查问卷，由企业如实填写。

7.2.3.2.2 外部评价者根据企业提供的调查问卷，寻找或确定企业质量文化建设可能存在的问题或薄弱环节，有针对性地进行现场调查。

7.2.3.2.3 外部评价者根据调查问卷与现场调查结果，对企业质量文化建设成熟度进行评价，并针对存在的问题或薄弱环节提出改进意见。

7.2.3.3 全面评价

7.2.3.3.1 由外部评价者起草调查问卷，由企业如实填写。

7.2.3.3.2 外部评价者根据企业提供的调查问卷，进行必要的现场调查，收集与分析相关的数据与信息，确定每个项目的分值，进行综合后确定质量文化建设的成熟状态。

7.3 评价的公正性

参与评价的人员应客观对待评价中发现的问题或薄弱环节，分清系统性问题与孤立性问题、偶尔出现的问题与长期得不到解决的问题、个别存在的问题与普遍存在的问题、个别员工的问题与大多数员工的问题等之间的区别，防止片面性，确保公正性。

8、评价的后续工作

8.1 改进

企业应对质量文化建设成熟度评价的结果进行评审，识别需要改进的机会，提出并实施改进措施，实施动态与闭环管理。改进的重点应是：

- a) 评价中发现的问题或薄弱环节；
- b) 系统性的问题；
- c) 长期得不到解决的问题；
- d) 普遍存在的问题；
- e) 大多数员工的问题。

8.2 创新

企业应根据内外部环境变化与企业质量战略的需要以及质量文化建设获得的经验，通过对质量文化建设工作的持续改进，优化或创新企业质量文化模式，确保质量文化持续发展。

附录 A

(规范性)

企业质量文化建设成熟度评分细则

A.1 概述

A.1.1 本附录为企业质量文化建设成熟度评价提供技术指导，可以用于企业自我评价，也可用于第二方或第三方对企业质量文化建设成熟度进行评价。

A.1.2 对企业质量文化建设成熟度进行评价，是企业质量文化建设的一项活动，可以帮助企业把握质量文化建设的有效性和效率，对质量文化建设工作进行改进、优化与创新。尚未开展质量文化建设的企业，也可以按本文件的相关要求，对自然状态的质量文化进行评价，以决定是否启动质量文化建设。

A.1.3 本附录所表述的评价内容、方法是一种比较全面和简便易行的方法，可以用以确定企业质量文化建设所处的状态和企业文化建设的成熟程度，并识别改进的主要方面。

A.1.4 企业质量文化建设成熟度可以分为过程成熟度和结果成熟度，可以根据评价的目的进行过程成熟度评价，也可以进行结果成熟度评价。对质量文化建设结果成熟度进行评价一般应在对质量文化建设过程成熟度进行评价的基础上进行。

A.2 评分方法的运用

A.2.1 企业质量文化涉及到企业的各层级人员、各方面或各部门工作和一定时期的精神、制度、行为与物质状态，是一个不可分割的系统。本文件将企业质量文化建设的相关内容分成八个方面，将企业质量文化建设结果分成三个方面，每个方面又分成若干项目和若干评价内容。在使用本附录时，既要对所列项目和评价内容进行评价，更要进行综合评价，不要仅仅局限于某个或某些具体项目。特别是在改进与创新时，应将具体项目的改进与创新纳入到企业质量文化的总体中进行系统考虑。

A.2.2 企业质量文化建设是一个持续的没有结束时间的长期过程，即使满足了本附录某个项目或全部项目的要求，并不意味着该项目或全部项目已经“达标”，依然需要通过开展相关工作或相关活动，保持质量文化建设的持续性。

A.2.3 本附录的评分方法具有以下特点：

- 可以用于一般评价、改进评价，也可以用于全面评价；
- 可以用于企业质量文化的所有方面，也可以用于其中的某个或某几个部分；
- 可以用于整个企业的质量文化，也可以用于企业某个部门的质量文化；
- 可以用于质量文化建设过程成熟度评价，也可以用于质量文化建设结果成熟度评价；
- 企业进行自我评价，可以使用内部资源在较短的时间内完成；
- 第二方或第三方对企业质量文化进行评价，可以利用企业提供的资源采取简易方式完成；
- 易于识别改进机会的优先次序；
- 可以促进企业质量文化优化与创新，向先进的质量文化模式发展。

成熟度等级

对企业质量文化建设成熟度进行评价的目的，是把握企业质量文化建设的状况，寻找改进的机会，优化与创新企业质量文化，使质量文化更好地服务于企业的质量战略，确保企业持续成功。

A.3.2 企业质量文化建设成熟度可分为三个等级：初始级、改进级、成熟级。利用表 A.1 可以对企业质量文化建设的某个或某几个项目进行评价，以确认这个项目或这几个项目的过程成熟度；也可以对企业质量文化建设的所有项目都进行评价，以确定企业质量文化建设总体上的过程成熟度。利用表 A.2 可以对企业质量文化建设结果成熟度进行评价。对企业质量文化建设结果成熟度进行评价，一般不单独对其中某个或某几个项目进行。

A.3.3 表 A.1、表 A.2 对每个项目的成熟情况给出了相应的标准。在进行过程成熟度评价的时候，应主要考虑相关工作或相关活动开展的情况，但也要考虑相应的结果；在对企业质量文化建设结果成熟度进行评价时，主要考虑取得的结果，但也要考虑相关工作或相关活动开展的情况。一般情况下，可以利用表 A.1 对过程成熟度进行单独评价。利用表 A.2 对结果成熟度进行评价前，应先利用表 A.1 对企业质量文化建设所有项目的过程成熟度进行评价后再进行。过程成熟度评价的结果处于初始级，不建议进行结果成熟度评价。

A.3.4 表 A.1、表 A.2 对每个项目的成熟情况给出了相应的分值，未达到相应分值的 60%(不含)为初始级，达到相应分值的 60%(含)低于相应分值 90%(不含)为改进级，达到相应分值 90%(含)以上为成熟级。

A.3.5 表 A.1、表 A.2 对所有项目的成熟情况给出了总分值，总分值各为 1000 分。根据表 A.1、表 A.2 的规定对企业质量文化建设所有项目进行评价，总分数低于 600 分(不含)为初始级，总分数高于 600 分(含)低于 900 分(不含)为改进级，总分数高于 900 分(含)为成熟级。

A.3.6 根据企业质量文化建设成熟度评价的对象、目的和性质，可以赋予过程成熟度和结果成熟度得分不同的权数，计算企业质量文化建设成熟度的总得分。

A.3.7 企业质量文化建设过程成熟度评分细则(见表 A.1)。

A.3.8 企业质量文化建设结果成熟度评分细则(见表 A.2)。

A.1 企业质量文化建设过程成熟度评分细则

序号	项目	评分要点	分值	评价方法	评分说明	成熟度等级要点概述		
						初始级	改进级	成熟级
1	质量战略(100 分)							
1.1	质量战略的适宜性	a) 是否有形成文件的质量战略; b) 质量战略是否适合企业经营的实际情况, 并促进企业持续发展; c) 质量战略是否依附于企业的核心竞争力, 并能体现企业的使命、愿景与价值观。	20	查阅相关文件和记录并进行综合评价	没有制定质量战略, 本项为 0 分。(质量战略可以包含在经营战略中)	没有制定质量战略, 或质量战略仅仅只是几句口号, 与经营管理实际情况几乎无关, 也没有明确的企业使命、愿景与价值观。	质量战略与经营管理实际情况不太适合, 和企业核心竞争力、使命、愿景与价值观有所脱节, 对促进企业持续发展的作用不太明显。	质量战略是通过深入调研后制定出来的, 能够适应经营管理实际情况, 与企业的核心竞争力协调, 体现了企业的使命、愿景与价值观, 在促进企业发展中起到了一定的作用。
1.2	质量战略的实施	a) 是否有最高管理者正式发布的质量方针, 质量方针是否满足质量战略的需要; b) 质量战略和质量方针在经营管理中是否起到作用; c) 质量战略和质量方针是否与质量文化建设良性互动, 对战略方针的落地实施持续产生积极的影响; d) 质量战略的实施措施及其落实程度。	30	查阅相关文件和记录并进行综合评价	没有 1.1 规定的质量战略文件, 又没有制定质量方针, 本项为 0 分。	没有制定质量战略和质量方针, 或者质量战略和质量方针仅仅只是几句口号, 质量战略和质量方针制定出来后仅仅存在于文件中, 没有得到认真实施。	质量战略和质量方针能够得到实施, 能够在一定程度上起到指导企业经营管理的作用, 对企业质量管理和质量文化建设具有一定的影响。	质量战略和质量方针能够得到认真实施, 能够指导企业经营管理, 其作用和影响可以用事实进行检验, 相关措施得到真正落实并取得一定成效。
1.3	质量方针的贯彻执行	a) 各层级管理人员与全体员工对质量方针的认知与理解程度; b) 质量手册、程序文件及其他重要规章制度与质量方针是否	30	查阅相关文件并随机调查并进行综合评价。	没有 1.2 规定的质量方针, 本项为 0 分。	没有制定质量方针, 质量方针仅仅是几句口号, 多数员工(特别是管理人员)不知道质量方针, 相关文件	绝大多数员工都知道质量方针的内容和要求, 质量方针在实施过程中虽然遭遇阻力但大体上能	绝大多数员工都能理解质量方针的内容和要求, 有事例证明质量方针已经真正成为处理质量问题的准则, 违背质

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/856013032001010201>