

企业质量文化建设评价规范

1 范围

本文件规定了企业质量文化建设评价的原则与依据、基本要求、评价流程等要求。
本文件适用于企业质量文化建设自我评价、第三方评价和第三方评价。

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 32230-2015 企业质量文化建设指南

3 术语和定义

GB/T 32230-2015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 enterprise quality culture

企业和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。

[来源：GB/T 32230-2015，3.1]

3.2

企业质量文化建设 quality culture development

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、系统推进和测量、评价与改进等一系列活动和过程。

[来源：GB/T 32230-2015，3.3]

3.3

企业质量文化建设成熟度 maturity of quality culture development

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。
[来源：GB/T 32230-2015，3.4]

3.4

企业质量文化建设评价 **evaluation of enterprise quality culture development**
为确定企业质量文化建设达到规定目标的程度所进行的评价活动。

3.5

企业自我评价 **enterprise self-evaluation**
企业为确定其质量文化建设达到规定目标的程度所进行的活动。

3.6

第二方评价 **second-party evaluation**
被评价企业的客户或采购方（第二方）为确定企业质量文化建设达到规定目标的程度所进行的活动。

3.7

第三方评价 third-party evaluation

独立于被评价企业（第一方）和第二方的组织，为确定企业质量文化建设达到规定目标的程度所进行的活动。

4 评价原则与依据

4.1 评价原则

企业质量文化建设评价应遵循以下原则：

- 客观公正；
- 科学严谨；
- 全面准确；
- 注重实效；
- 服务发展。

4.2 评价依据

评价依据包括但不限于以下内容：

- 与质量相关的法律法规、方针和政策；
- GB/T 32230 标准；
- 企业的质量方针、目标和战略；
- 企业的质量管理体系文件；
- 企业质量文化建设成熟度评分标准及评价方法（见附录 A）。

5 基本要求

5.1 被评价企业

5.1.1 被评价企业应识别并遵守与质量有关的适用的法律法规、政策及强制性标准等要求。

5.1.2 被评价企业应依据 4.2 中的内容开展企业质量文化建设并有效运行。

5.1.3 申请第三方评价时，被评价企业应：

- a) 依法注册并在合法经营范围内开展生产经营活动；
- b) 属于法律法规规定的行政许可、审批或强制认证等要求的，应获得相应资质；
- c) 三年内未发生重大质量、环境、生产安全等事故；

- d) 至少开展一次完整的企业质量文化建设自我评价（见附录 B）；
- e) 自愿提出申请，并提交申请材料（见附录 C）。

5.2 评价机构

- 5.2.1 企业质量文化建设自我评价时，通常由企业最高管理者指定相关职能部门或人员实施评价工作。
- 5.2.2 企业质量文化建设第二方评价，通常由客户或采购方组织有关人员成立评价组实施评价工作，或委托第三方机构代表客户或采购方实施第二方评价工作。
- 5.2.3 从事企业质量文化建设评价的第三方评价机构，应具有独立法人资格，并满足下列要求：
 - a) 具有从事第三方评价、审核或检查等相关活动资质和经验；
 - b) 具有与开展评价活动相适应的专（兼）职人员，并明确其职责权限；

- c) 具有保障评价活动有序开展所需资源；
- d) 建立了确保评价活动科学规范、客观公正的管理制度或程序；
- e) 其结构及管理方式应维护评价活动的公正性。

5.3 评价人员

5.3.1 应具有质量工作经验，熟悉国家有关质量工作方针、政策及相关法律法规，掌握企业质量文化建设相关标准和专业知识，胜任评价工作。

5.3.2 具有良好的职业素养，遵纪守法、诚实正直、坚持原则、实事求是、科学公正。

5.3.3 评价组长应具有参加企业文化评价、管理体系审核、质量奖评审、标准化良好行为企业评价等类似评价工作并担任组长的经历，具备组织协调、有效沟通、文字表达、归纳总结能力。

5.3.4 评价人员应：

- a) 熟悉被评价企业所属行业特点；
- b) 从事质量工作年限不少于三年；
- c) 恪守职业道德，保守被评价企业的技术和商业秘密；
- d) 能确保评价过程的客观性和公正性。

6 评价流程

6.1 总则

本章为企业质量文化建设第三方评价提供了指南。质量文化建设评价目的不尽相同，本章的适用程度取决于具体评价目的。企业可以选择自我评价，也可以选择第三方评价。企业自我评价可参考和应用本文件提供的自我评价工具（见附录B）。图1给出了典型的企业质量文化建设第三方评价活动流程，第三方评价可参照此流程执行。

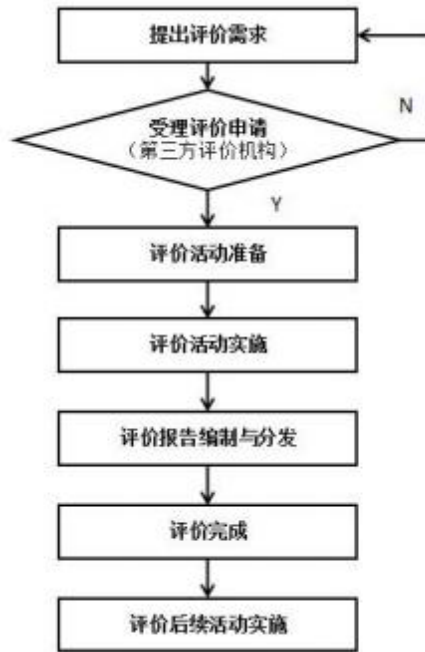


图1 企业质量文化建设评价流程

6.2 提出评价需求

企业申请第三方对质量文化建设过程及成效评价时，应根据本文件附录C的要求，向符合要求的第三方评价机构递交如下材料：

- a) 企业质量文化建设评价申请表；
- b) 企业自我声明；
- c) 企业营业执照、资质证明文件（如有要求时）；
- d) 组织架构图；
- e) 企业质量文化建设自我评价报告；
- f) 其他证实性材料。

6.3 受理评价申请

6.3.1 第三方评价机构应对评价申请及资料进行评审，以确保：

- a) 申请企业及其质量文化建设的信息足以支持实施评价；
- b) 解决了评价机构与申请企业之间已知的理解差异；
- c) 评价机构有能力并能够实施评价活动；
- d) 考虑了申请评价的组织边界、运作场所、完成评价需要的时间和任何其他影响评价活动的因素，如语言、安全条件、对公正性的威胁等。

6.3.2 评价机构对企业申请材料进行评审后，应接受或拒绝评价申请。当评价机构基于申请评价的结果拒绝评价申请时，应做好记录并使申请方清楚被拒绝的原因。

6.3.3 根据上述评审，评价机构应确定评价组人员组成及进行评价决定需要具备的能力。

6.4 评价活动准备

6.4.1 文件评审

评价机构应成立评价组，指定评价组长，对申请方递交的材料进行评审，包括但不限于：

- a) 企业质量文化建设评价申请表及附件、自我声明等（见附录C）；
- b) 依据 GB/T 32230 标准编制的企业质量文化建设自我评价报告；
- c) 企业质量文化建设过程及成效相关的材料，如企业质量文化手册、质量管理体系文件、质量方针和目标、质量文化建设成效测量结果等。

6.4.2 评价的策划

企业质量文化建设评价实施组长负责制，由评价组长策划评价方案，在文件评审基础上，收集如下信息：

- a) 企业发展历程，包括创业过程、历史文化底蕴等；
- b) 企业的内外部环境，包括政治、经济、社会、法律法规和政策环境、竞争环境、员工构成、资源状况、所在地域等；
- c) 企业文化的总体方向，包括使命、愿景、价值观；

- d) 企业的经营方针和战略目标；
- e) 产品特点及行业属性，包括产品类型、复杂程度及其安全风险等。

评价组长负责编制现场评价计划，确保在实施前递交被评价企业确认。现场评价计划应至少包括或引用：

- a) 评价目的；
- b) 评价依据；
- c) 评价范围，包括实际位置、职能、组织单元、活动和过程；

- d) 评价内容、持续时间、人员分工及日程安排；
- e) 现场参观、访问、座谈、会议等活动安排；
- f) 保密和信息安全有关事项；
- g) 后勤及沟通的安排；
- h) 考虑与评价活动相关的风险和机遇需要配置的资源。

6.4.3 评价组工作分配

评价组长与组员协商后，应将现场评价计划的内容、时间安排、小组分工情况，告知每个评价人员，应兼顾公正性、客观性和评价人员的能力以及资源的有效利用。适当时，评价组长组织召开评价组会议，分配工作任务并决定评审计划可能的变更。

6.4.4 准备评价所需的成文信息

评价组长应确保在现场评价前，准备好现场评价所需的成文信息，包括评价用的记录表格，如会议签到表（首末次会议、座谈会等）、公正性及保密承诺书、企业质量文化建设评价申请材料等。

评价组成员应收集和评审与其评价任务分工有关信息，做好必要的准备。

6.5 评价活动实施

6.5.1 首次会议

首次会议通常由评价组长主持。参加首次会议的人员应包括评价组成员、企业最高管理者或其代表、企业质量文化建设相关职能部门的管理人员。内容可包括：

- a) 双方人员介绍；
- b) 评价组长说明评价目的、依据、范围、评价方法、评价程序、评价日程及评价结果报告的安排；确认沟通方式及支持评价所需的资源和设施等要求；说明评价可能遇到的风险和机会，以及可能造成评价提前终止的情况；宣读公正性和保密承诺书；
- c) 被评价企业负责人介绍企业质量文化建设概况，如企业基本情况、质量文化建设过程及成效、自我评价结果等；
- d) 双方需要澄清或确认的其他事项。

6.5.2 沟通

6.5.2.1 沟通应贯穿于企业质量文化建设评价全过程。在评价实施过程中，评价组应评估进程，并沟通信息。组长应在需要在评价组成员之间重新分配工作，并将评价进程及任何关注告知被评价企业。

6.5.2.2 当可获得的证据显示评价目的无法实现，或显示存在紧急和重大的风险时，组长应向被评价企业报告这一情况，以确定适当的行动。该行动包括重新确认或修改评价计划，改变评价目的或内容。组长应向评价机构报告所采取行动的结果。

6.5.3 获取和验证信息

6.5.3.1 在现场评价过程中，应通过适当的方式来获取企业质量文化建设过程及成效方面的信息，并对这些信息进行验证，使之成为评价企业质量文化建设成熟度的证据。

6.5.3.2 信息获取方法应包括（但不限于）：

- a) 访谈：了解高层领导的质量意识和领导力，及其对建设质量文化的认识程度；了解员工的质量意识和对质量价值观的认同程度；了解开展质量教育培训等方面的信息；

- b) 对过程和活动进行观察：收集企业质量文化宣传推广、员工质量行为、质量形象等方面的信息；
- c) 审查文件和记录：收集企业质量价值观、行为规范和制度建设、质量激励措施、质量目标及质量文化建设成效测量、顾客满意度、员工满意度等信息；
- d) 质量故事发表：收集企业践行质量价值观、质量改进活动开展等方面的信息。

6.5.4 形成评价输出

评价组根据现场评价获取的客观证据，确定评价输出。评价输出应表明企业在质量文化建设方面的良好实践和改进机会，以及质量文化建设成熟度。评价组应与受评价企业充分沟通，以确认评价输出的改进机会是准确的，并使受评价企业正确理解。

6.5.5 确定成熟度等级

在末次会议召开前，评价组应对企业质量文化建设的充分性、适宜性和有效性进行评价，经充分讨论，达成一致意见，对质量文化建设过程及成效结果成熟度打分，以确定成熟度等级。

企业质量文化建设成熟度评分标准及评价方法，见本文件附录 A。

6.5.6 末次会议

末次会议通常由评价组长主持。参加末次会议的人员包括评价组成员、企业最高管理者或其代表、企业质量文化建设相关职能部门的管理人员。末次会议上，评价组长应：

- a) 报告评价过程和评价结论；
- b) 说明获取客观证据的方法及评价中发现的优势及改进机会；
- c) 说明企业质量文化建设过程及结果的成熟度等级；
- d) 说明投诉和申诉处理过程。

6.6 评价报告的编制和分发

6.6.1 评价报告的编制

评价组长负责评价报告的编制。评价报告应提供完整、准确、简明和清晰的评价记录，并包括或引用以下内容：

- a) 评价目的；
- b) 评价范围；
- c) 明确评价委托方；
- d) 评价组人员组成；
- e) 评价活动的日期和地点；
- f) 评价依据；
- g) 受评价企业的基本概况；

h) 评价中发现的企业质量文化建设方面的优势及改进机会；

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/897124201060010011>