

天津市武清区人民政府文件处理单

顺序号： 局 20222615

2023年2月24日前报送

收文日期	2022-08-23	紧急程度	一般
来文单位	市质量工作领导小组 办公室	文号	津质量组办〔2022〕9号
文件名称	关于印发《第五届天津质量奖评选活动方案》的通知		
拟办意见	拟请市场监管局会同有关部门按通知要求抓好工作落实并依程序及时报送相关材料。 请松林同志阅示。 妥否，请建峰同志阅示。 8.23		
领导批示	同意研批。 23/8		
督办要求	请牵头部门将相关材料汇总后于2023年2月10日上午11点前报送至区政府办公室，履行请示件程序后及时上报（咨询电话：82138877）		

天津市质量工作领导小组办公室文件

津质量组办〔2022〕9号

关于印发《第五届天津质量奖评选活动方案》 的通知

市质量工作领导小组各成员单位，各有关单位：

为全面实施质量强市战略，树立先进行业典范，打造优势产业集群，筑牢质量品牌发展高地，依据《天津质量奖管理办法》（津市场监管规〔2020〕13号），结合《关于开展第五届天津质量奖评选活动的预通知》（津质量组办〔2022〕3号）等有关工作安排，我办制定了《第五届天津质量奖评选活动方案》，现印发你们，请认真组织落实相关工作。

（此件主动公开）



第五届天津质量奖评选活动方案

为做好第五届天津质量奖评选工作，依据《天津质量奖管理办法》以及有关规定，制定本方案。

一、活动宗旨

天津质量奖是全市质量工作中的最高奖项，授予质量管理模式先进的组织。天津质量奖评选突出先进性、代表性、时代性，旨在树立行业典范，打造优势产业集群，筑牢天津质量品牌发展高地，全面实施质量强市战略。

二、奖项设置

天津质量奖每两年评选一届，包括“天津质量奖”和“天津质量奖提名奖”，每届“天津质量奖”和“天津质量奖提名奖”获奖组织均不超过5个。

市人民政府对获得“天津质量奖”的组织进行表彰和资金奖励，对获得“天津质量奖提名奖”的组织进行表彰。

三、申报条件

申报天津质量奖的组织必须具备以下基本条件：

（一）在我市行政区域内登记注册；近2年无重大质量、安全、环境污染、公共卫生、食品安全等事故，无重大质量投诉，无严重失信行为；

（二）在质量水平、创新能力、品牌影响力以及效益等方面

取得突出成绩并达到国内领先水平；

(三) 实施质量发展战略，坚持质量第一的发展理念，崇尚优秀质量文化；

(四) 质量管理制度、模式、方法实现创新并具有推广价值。

四、评选依据

《天津质量奖管理办法》（津市场监管规〔2020〕13号，见附件1）

天津质量奖评选系列标准（详见附件2）

五、申报流程

天津质量奖申报工作由市市场监管委（市质量工作领导小组办公室）组织实施。申报组织填写《第五届天津质量奖预报名登记表》（附件3），于2022年9月15日前向市市场监管委进行预报名。市市场监管委对申报组织开展相关标准宣贯和申报材料填写等培训工作。

凡符合申报条件的组织，均可自愿报名，并向所在区人民政府、市级行业主管部门或有关行业协会提交申报材料（整理成册的纸质材料一式三份及word电子版光盘）。天津质量奖申报表（附件4）及有关文件可在天津市市场监督管理委员会官网（<http://scjg.tj.gov.cn/>）下载。

所在区人民政府、市级行业主管部门或有关行业协会负责对申报材料的完整性、真实性、准确性进行核实确认，并形成推荐意见。连同申报材料一式三份（含电子版光盘）于**2023年2**

月 24 日前报送至市市场监管委。

六、评选程序

评选工作主要包括资格审查、材料评审、现场评审、综合评价等环节。具体评选程序详见《天津质量奖管理办法》。

七、工作要求

(一) 加强组织宣传。请各相关单位在各自行政区划内、分管行业领域中，大力宣传、深入挖掘，积极推荐优秀社会组织参加天津质量奖评选，营造各行各业追求质量第一良好氛围，倡导践行先进质量管理理念，做大做强天津品牌经济。

(二) 认真开展审查。请各相关单位作好所推荐组织申报材料的核实和确认工作，确保申报材料真实、客观、丰富，遴选出经营管理理念与国际先进水平接轨、产品与服务国内一流、规模与效益区域龙头的组织参加评选。

(三) 严守相关纪律。各相关单位要严格遵照相关要求和程序，严守工作纪律，依法保守国家秘密、商业秘密，严禁借评选之机谋取利益，不得以任何方式向参评组织收费或变相收费、搭车收费。

八、联系方式

联系人：闫鸣飞 陈莹

电 话：27182053 58950677

邮 箱：scjgzlfc@tj.gov.cn

地 址：天津市和平区贵州路 98 号市市场监管委 C 座

- 附件：
- 1.天津质量奖管理办法
 - 2.天津质量奖评选系列标准
 - 3.第五届天津质量奖预报名登记表
 - 4.天津质量奖申报表

天津市市场监督管理委员会文件

津市场监管规〔2020〕13号

市市场监管委关于印发 《天津质量奖管理办法》的通知

各有关单位：

为加快推进质量立市战略，引导、激励全市各行业加强质量管理，促进提质增效升级，示范带动高质量发展，持续增强我市经济创新力和竞争力，依照《中华人民共和国产品质量法》、《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》、《中共天津市委天津市人民政府关于加快推进质量立市战略开展质量提升行动的实施意见》等法律、法规和有关规定，结合我市实际，我委组织制定了《天津质量奖管理办法》。经我委2020年第12次主任办公会审议通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

2020年12月31日

（此件主动公开）

天津质量奖管理办法

第一章 总 则

第一条 为加快推进质量立市战略，引导、激励全市各行业加强质量管理，促进提质增效升级，示范带动高质量发展，持续增强我市经济创新力和竞争力，依照《中华人民共和国产品质量法》、《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》（中发〔2017〕24号）、《中共天津市委天津市人民政府关于加快推进质量立市战略开展质量提升行动的实施意见》（津党发〔2018〕27号）等法律、法规和有关规定，结合我市实际，制定本办法。

第二条 天津质量奖是全市质量工作中的最高奖项，授予质量管理模式先进的组织。天津质量奖旨在推广先进质量管理模式和方法，促进质量管理创新，推行先进质量理念，引导全社会不断提升质量水平，实现质量立市。

第三条 天津质量奖的评选突出先进性、代表性、时代性，遵循申报自愿、不收费和科学、公正、公开、公平的原则。

第四条 天津质量奖每两年评选一届，包括“天津质量奖”和“天津质量奖提名奖”，每届“天津质量奖”和“天津质量奖提名奖”获奖组织均不超过5个。

第二章 组织机构与职责

第五条 天津质量奖评选工作由天津质量奖评选委员会(以下简称评选委)统一领导,评选委由天津市质量工作领导小组有关成员单位组成。评选委下设办公室,办公室设在市市场监管委(天津市质量工作领导小组办公室)。

第六条 市市场监管委负责组织天津质量奖评选,履行下列工作职责:

(一)开展天津质量奖的宣传、推广、培育、申报及评选等工作;

(二)拟定天津质量奖有关制度规范,报评选委审定后实施;

(三)建立评审专家库,成立天津质量奖评审组,制定评选工作方案;

(四)提请评选委审议评选结果并向社会公示;

(五)履行天津质量奖评选的其他工作职责。

第七条 市市场监管委根据工作需要,可委托第三方机构承担天津质量奖评选的有关事务性工作,并对第三方机构完成委托任务的情况实施监督。

第八条 各区人民政府,各行业主管部门和各有关行业协会,负责本区、本行业天津质量奖的培育、组织、宣传及推荐工作。

第三章 申报条件

第九条 申报天津质量奖的组织必须具备以下基本条件:

(一) 在我市行政区域内登记注册, 近2年无重大质量、安全、环境污染、公共卫生、食品安全等事故, 无重大质量投诉, 无严重失信行为;

(二) 在质量水平、创新能力、品牌影响力以及效益等方面取得突出成绩并达到国内领先水平;

(三) 实施质量发展战略, 坚持质量第一的发展理念, 崇尚优秀质量文化;

(四) 质量管理制度、模式、方法实现创新并具有推广价值。

第十条 鼓励科技含量高、技术创新性强、市场竞争力和成长性强, 在同行业走在前列的中小企业争创天津质量奖。

第四章 申报评选程序

第十一条 市市场监管委向社会发布天津质量奖的评选工作方案, 明确评选程序和要求。

第十二条 申报天津质量奖的组织向所在区人民政府、市级行业主管部门或有关行业协会提交申报材料。

第十三条 区人民政府、市级行业主管部门或有关行业协会负责对申报材料的完整性、真实性、准确性进行核实确认, 并形成推荐意见连同申报材料一并报送市市场监管委。

第十四条 市市场监管委对申报组织的基本条件、申报材料完整性进行资格审核，并以书面形式征求相关部门意见，通过资格审核的进入材料评审。

第十五条 天津质量奖评审组承担材料评审和现场评审工作，通过材料评审的方可进入现场评审。评审组依据相关评审标准进行材料评审后，形成材料评审报告，并提出进入现场评审的名单，开展现场评审，形成现场评审报告。

第十六条 现场评审结束后，评审组依据相关评审标准，对进入现场评审的组织进行综合评价，形成综合评价报告，提出推荐获奖组织名单。

第十七条 市市场监管委按照推荐获奖组织名单，征求评选委各成员单位意见，汇总后连同综合评价报告提交评选委审议。市市场监管委可根据工作需要，选聘产品质量、工程质量、服务质量等领域的专家学者参与评选委审议工作。

第十八条 评选委确定拟获奖组织名单后，由市市场监管委向社会公示，公示期 5 个工作日。

第十九条 市市场监管委根据公示结果，提出天津质量奖获奖组织名单，报请市人民政府同意后向社会公布。

第五章 表彰与奖励

第二十条 市人民政府对获得“天津质量奖”的组织进行表彰，给予一次性奖励 100 万元，奖励资金由市财政统筹安排，对获得“天津质量奖提名奖”的组织进行表彰。

奖励经费主要用于表彰和激励获奖组织，支持其宣传推广先进质量管理经验、开展质量技术攻关、推动质量持续改进及人员质量素质提升等，不得挪作他用，否则追缴奖金。获奖企业信息通过天津市市场主体信用信息公示系统公示。

第六章 监督管理

第二十一条 申报组织对其提供材料的真实性负责。对发现通过提供虚假材料或采取不正当手段骗取天津质量奖的，按照有关规定撤销奖励，追缴奖金，向社会公告，5 年内不接受该组织再次申报天津质量奖，并将其纳入天津市市场主体信用信息公示系统和天津市市场主体联合监管系统。

获奖后发生重大质量、安全、环保、公共卫生、食品安全等事故或其他违反天津质量奖宗旨与原则等重大事项的，按照有关规定撤销奖励，追缴奖金，向社会公告，5 年内不接受该组织再次申报天津质量奖。

天津质量奖获奖组织在获奖后 5 年内，不得以原获奖成果再次申报。

第二十二条 建立评审人员和申报组织双向监督反馈制度，申报组织对评审人员纪律执行情况作评价，评审人员对申报组织守纪情况作评价。

第二十三条 获奖组织使用天津质量奖称号进行形象宣传时，必须注明获奖年度。获奖组织不得使用天津质量奖称号进行产品宣传。天津质量奖标识仅限于评选委、市市场监管委组织开展奖项评选、宣传推广等活动以及本办法第八条规定使用，其他任何组织不得使用该标识进行产品、服务宣传或者开展其他商业活动。

第二十四条 参与天津质量奖评选工作的机构和人员应实事求是、公正廉洁，依法保守国家秘密、商业秘密，严格遵守评选程序和相关规定。对评选过程中滥用职权、徇私舞弊、违反评选纪律，造成不良后果的机构和个人，按照有关规定予以处理。

第二十五条 各区人民政府、市场监管部门、行业主管部门或有关行业协会应积极组织本地区、本领域获奖组织开展质量管理交流推广活动，不得借推广名义从事任何营利性活动。

获奖组织应当发挥模范引领作用，主动分享质量管理模式和方法的实践，积极开展质量管理模式和方法推广活动。获奖组织应当为其他组织了解学习其质量管理模式和方法提供便利条件。国家另有规定的除外。

第二十六条 天津质量奖申报评选材料保存 10 年。

第七章 附 则

第二十七条 天津质量奖评选委成员单位包括市发展改革委、市教委、市科技局、市工业和信息化局、市公安局、市财政局、市人社局、市生态环境局、市住房城乡建设委、市交通运输委、市水务局、市农业农村委、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市应急局、市市场监管委、市国资委、市统计局、市金融局、市知识产权局、天津市税务局、人民银行天津分行、天津海关、市总工会、市质协、市消协等单位。

第二十八条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起施行, 2025 年 12 月 31 日废止。

天津市市场监督管理委员会办公室

2020年12月31日印发

天津质量奖

第 1 部分：评价总则

Tianjin quality award—
Part 1:General principles of evaluation

2021 - 01 - 21 发布

2021 - 01 - 25 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。

DB12/T 630《天津质量奖》分为五个部分：

- 第1部分：评价总则；
- 第2部分：评审规程；
- 第3部分：制造业评价规范；
- 第4部分：建筑业评价规范；
- 第5部分：服务业评价规范。

本文件为DB12/T 630的第1部分。

本文件代替DB12/T 630—2016《天津质量奖卓越模式》和DB12/T 631—2016《天津质量奖评审规程》，与DB12/T 630—2016和DB12/T 631—2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加天津质量奖概述（见第4章）；
- b) 增加评审组织内容（见第5章）；
- c) 增加申报要求内容（见第6章）；
- d) 增加评价范围（见7.1）；
- e) 调整天津质量奖评价要素（见7.2，2016版的第4章）；
- f) 增加否决事项（见7.3）。

本文件由天津市市场监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：天津大学、天津财经大学、天津中质管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：何桢、丛屹、吴利蕊、陈莹、张凤泉、戴颖达。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2016年首次发布为DB12/T 630—2016、DB12/T 631—2016；
- 本次为第一次修订。

引 言

为落实高质量发展的理念，发挥天津质量奖激励引导作用，推进我市各行各业提高发展的质量和效益，提升质量文化、加快质量创新、追求质量卓越，不断提升质量供给水平，增强我市综合实力，根据《中华人民共和国产品质量法》，结合《中共天津市委 天津市人民政府关于加快推进质量立市战略开展质量提升行动的实施意见》、《天津质量奖管理办法》及质量发展的新要求，制定本文件。

本文件各部分适用范围及规范内容不同，因此分为5部分。本文件为第1部分，主要规范天津质量奖总体评价要求。

天津质量奖

第1部分：评价总则

1 范围

本文件规定了天津质量奖的基本情况、申报要求及评价要求等内容。
本文件适用于相关部门开展天津质量奖评选的评价。

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。

- DB12/T 630.2 天津质量奖 第2部分：评审规程
- DB12/T 630.3 天津质量奖 第3部分：制造业评价规范
- DB12/T 630.4 天津质量奖 第4部分：建筑业评价规范
- DB12/T 630.5 天津质量奖 第5部分：服务业评价规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 概述

天津质量奖是全市质量工作领域中的最高奖项，授予质量管理模式先进的组织。天津质量奖旨在推广先进质量管理模式和方法，促进质量管理创新，推行先进质量理念，引导全社会不断提升质量水平，实现质量立市。

天津质量奖每两年评选一届，包括“天津质量奖”和“天津质量奖提名奖”。每届“天津质量奖”和“天津质量奖提名奖”获奖组织均不超过5个。

5 评审组织

天津质量奖评选工作由天津质量奖评选委员会（以下简称评选委）统一领导，评选委由天津市质量工作领导小组有关成员单位组成。

6 申报要求

申报天津质量奖的组织应具备以下条件：
——在天津市行政区域内登记注册；

- 近两年无重大质量、安全、环境污染、公共卫生、食品安全等事故，无重大质量投诉，无严重失信行为；
- 在质量水平、创新能力、品牌影响力以及效益等方面取得突出成绩并达到国内领先水平；
- 实施质量发展战略，坚持质量第一的发展理念，崇尚优秀质量文化；
- 质量管理制度、模式、方法实现创新并具有推广价值。

7 评价要求

7.1 评价范围

天津质量奖按照申报组织行业分为制造业、建筑业及服务业。

7.2 评审程序

天津质量奖评审程序按照DB12/T 630.2—2021的规定执行。

7.3 评价要素

评价要素包括质量、创新、品牌和效益四部分，由三级评价指标组成。制造行业评价指标按照DB 12/T 630.3—2021的规定执行；建筑行业评价指标按照DB12/T 630.4—2021的规定执行；服务行业评价指标按照DB12/T 630.5—2021的规定执行。

7.4 否决事项

申报组织存在下列情况，不能申报或授予天津质量奖：

- 近两年内出现过严重违法违纪、严重失信等行为；
 - 近两年内发生过重大质量、安全、环境污染、公共卫生、食品安全等事故；
 - 近两年内出现过重大质量投诉；
 - 近五年内出现过违反天津质量奖宗旨与原则的重大事项。
-

天津质量奖 第 2 部分：评审规程

Tianjin quality award—
Part 2:Review procedures

2021 - 01 - 21 发布

2021 - 01 - 25 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 机构设置	1
4.1 概述	1
4.2 评审组	1
5 评审程序	1
5.1 启动	1
5.2 申报	1
5.3 推荐	1
5.4 资格审核	2
5.5 材料评审	2
5.6 现场评审	2
5.7 综合评价	3
5.8 审议会	3
5.9 公示	3
5.10 异议处理	3
5.11 表彰	3
6 报告和记录	3
附 录 A （规范性） 天津质量奖评审程序	4
附 录 B （规范性） 天津质量奖现场评审工作流程	5

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。

DB12/T 630《天津质量奖》分为五个部分：

- 第1部分：评价总则；
- 第2部分：评审规程；
- 第3部分：制造业评价规范；
- 第4部分：建筑业评价规范；
- 第5部分：服务业评价规范。

本文件为DB12/T 630的第2部分。

本文件代替DB12/T 630—2016《天津质量奖卓越模式》和DB12/T 631—2016《天津质量奖评审规程》，与DB12/T 630—2016和DB12/T 631—2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加机构设置内容（见第4章）；
- b) 将“填写材料”和“材料报送”整合为“申报”（见5.2，2016版的3.2.1和3.2.2）；
- c) 将“接收初审”和“政府组织推荐”整合为“推荐”（见5.3，2016版的3.2.3和3.3）；
- d) 将“形式审核”修改为“资格审核”（见5.4，2016版的3.4）；
- e) 删除了“评审组管理”、“回避制度”（见2016版的3.5.1和3.6）；
- f) 删除了“评审组职责”（见2016版的3.5.3）；
- g) 将材料评审“首次会议”修改为“分工及要求”（见5.5.1，2016版的3.7.1）；
- h) 将“材料评审工作”、“材料评审总结会”及“末次会”整合为“评审程序及要求”（见5.5.2，2016版的3.7.2、3.7.3和3.7.4）；
- i) 将“现场评审工作”和“合议会议”整合为“评审程序及要求”（见5.6.3，2016版的3.8.3和3.8.4）；
- j) 删除了审议内容（见2016版的3.9）；
- k) 增加了审会议内容（见5.8）；
- l) 将公示期改为五个工作日（见5.9，2016版的3.10）；
- m) 将“批准发布”和“授奖”整合为“表彰”（见5.11，2016版的3.12和3.13）。

本文件由天津市市场监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：天津财经大学、天津中质管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：丛屹、戴颖达、陈莹、吴利蕊、陈晨、党代柱。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2016年首次发布为DB12/T 630—2016、DB12/T 631—2016；
- 本次为第一次修订。

引 言

为落实高质量发展的理念，发挥天津质量奖激励引导作用，推进我市各行各业提高发展的质量和效益，提升质量文化、加快质量创新、追求质量卓越，不断提升质量供给水平，增强我市综合实力，根据《中华人民共和国产品质量法》，结合《中共天津市委 天津市人民政府关于加快推进质量立市战略开展质量提升行动的实施意见》、《天津质量奖管理办法》及质量发展的新要求，制定本文件。

本文件各部分适用范围及规范内容不同，因此分为5部分。本文件为第2部分，主要规范天津质量奖评审程序相关要求。

天津质量奖

第2部分：评审规程

1 范围

本文件规定了天津质量奖评审程序相关的要求。
本文件适用于天津质量奖的评审工作。

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 机构设置

4.1 概述

天津质量奖评选工作由天津质量奖评选委员会（以下简称评选委）统一领导，评选委由天津市质量工作领导小组有关成员单位组成。评选委下设评选办公室（以下简称评选办），评选办设在市市场监管委，负责天津质量奖评选组织工作。

4.2 评审组

评选办从天津质量奖评审专家库中选聘相关领域专家学者组建评审组，评审组应设评审组组长、评审小组组长、评审小组成员、监督员等，负责天津质量奖评审工作。

5 评审程序

5.1 启动

评选办向社会发布天津质量奖评选活动方案，并按照附录A规定的评审程序开展评选工作。

5.2 申报

申报组织根据当届天津质量奖评选活动方案的要求填写申报表，并在规定时间内向所在区人民政府、市级行业主管部门或有关行业协会提交申报表和必要的证实性材料。

5.3 推荐

区人民政府、市级行业主管部门或有关行业协会负责对申报材料的完整性、真实性、准确性进行核实确认，并形成推荐意见连同申报材料一并报送评选办。

5.4 资格审核

5.4.1 评选办组建资格审核组，对申报材料完整性进行初步审核，申报材料不完整的，应及时通知申报组织补充完善。

5.4.2 评选办向评选委成员单位及有关部门征信，对申报组织的违法违规行为进行审核。

5.4.3 资格审核组根据各有关单位的反馈意见确定符合要求的组织名单，并报送评选办，不符合要求的应反馈申报组织。

5.5 材料评审

5.5.1 分工及要求

应明确材料评审工作安排与分组情况、评审员管理规定及要求、评审员签署承诺书及回避声明。

5.5.2 评审程序及要求

5.5.2.1 评审小组组长召集组内评审员进行讨论，按照评审标准进行评审，依据评审规则逐条打分。

5.5.2.2 评审小组形成推荐意见，报送评审组组长，并提交打分表、逐条报告、材料评审综合报告。

5.5.2.3 评审组组长审查材料评审综合报告并签署意见。

5.5.2.4 评审组组长总结材料评审情况，汇总材料评审综合报告，提出推荐现场评审的组织名单。

5.5.3 结果反馈

评选办应向申报组织反馈结果。

5.6 现场评审

5.6.1 启动会

向进入现场评审的申报组织公布现场评审的日程安排，明确评审程序及规章纪律等。

5.6.2 分工及要求

应明确现场评审工作安排与分组情况、评审员管理规定及要求；评审员签署承诺书及回避声明。

5.6.3 评审程序及要求

5.6.3.1 评审小组组长按照附录 B 规定的工作流程，对评审工作进行部署。

5.6.3.2 评审小组召开申报组织高层领导座谈会，参观组织生产现场或工作场所，了解申报组织基本情况。

5.6.3.3 评审小组按照评审标准进行逐条评审，期间可进行相关部门访谈，基层员工座谈，充分了解申报组织在质量、创新、技术及效益等方面的情况。

5.6.3.4 评审小组组长召开组内讨论会，可对不完善部分进行补充调查，形成统一意见，完成打分表、逐条报告、现场评审综合报告。

5.6.3.5 评审小组召开现场评审总结会，评审小组组长向申报组织公布现场评审综合报告中的优势项和改进项。

5.6.4 监督与反馈

监督员公布监督情况并形成监督报告。申报组织在现场评审结束后三个工作日内，填写评审纪律情况反馈表，寄送评选办。

5.7 综合评价

5.7.1 各评审小组组长汇报小组评审情况。

5.7.2 评审组长及小组组长对申报组织进行综合评价，形成综合评价报告，提出推荐获奖组织名单，并报送评选办。

5.7.3 评选办应向申报组织反馈结果。

5.8 审议会

5.8.1 评选办按照推荐获奖组织名单，征求评选委各成员单位意见，汇总后连同综合评价报告提交评选委审议。

5.8.2 组织召开审议会，推荐获奖组织进行陈述答辩。

5.8.3 评选委根据评审标准、评审规则，对推荐获奖组织陈述答辩情况进行打分，并形成拟获奖组织名单。

5.8.4 评选办应向申报组织反馈结果。

5.9 公示

评选委确定拟获奖组织名单后，由评选办向社会公示，公示期五个工作日。

5.10 异议处理

5.10.1 公示期间对有异议并提供有可查证据的，由评选办核实后，将异议核实结果一并报送评选委再次评议。

5.10.2 再次评议结果与原建议一致的，同公示结束无异议的名单一并报送评选委；再次评议与原建议不一致的，撤销其拟获奖资格。

5.11 表彰

5.11.1 评选办根据公示结果，提出“天津质量奖”获奖组织名单，报请市人民政府同意后向社会公布。

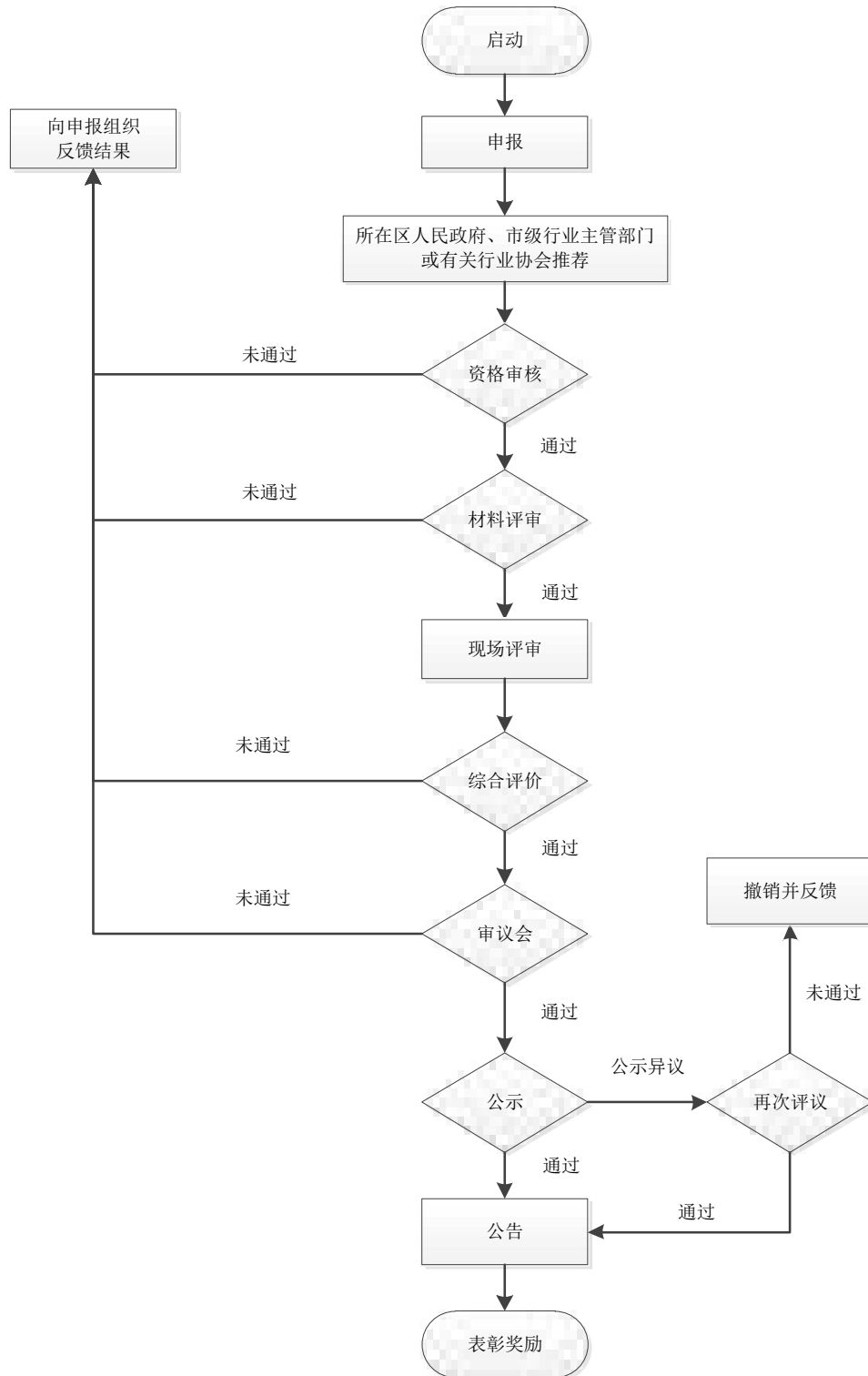
5.11.2 市人民政府对获得“天津质量奖”的组织进行表彰。

6 报告和记录

评审用表格、报告和记录等由评审组统一制定和修订。

附录 A
(规范性)
天津质量奖评审程序

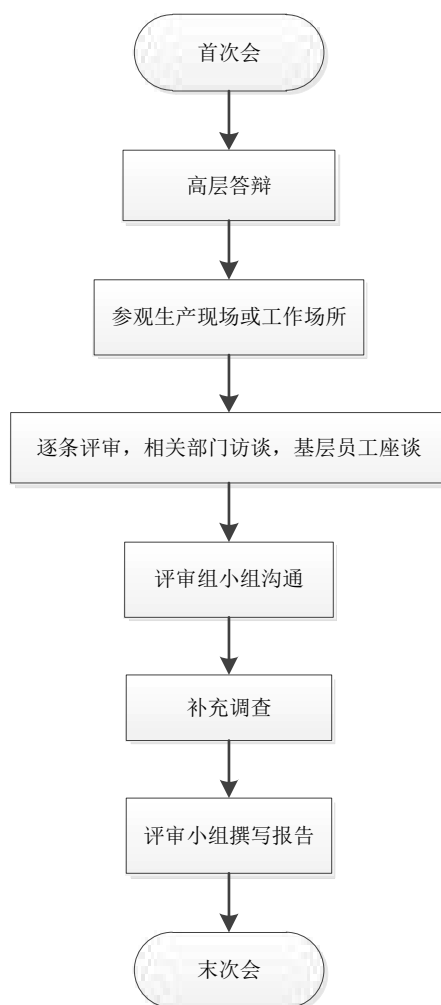
具体见图A.1。



图A.1 天津质量奖评审程序

附录 B
(规范性)
天津质量奖现场评审工作流程

具体见图B.1。



图B.1 天津质量奖现场评审工作流程

天津质量奖 第 3 部分：制造业评价规范

Tianjin quality award—
Part 3:Evaluation specification of manufacturing industry

2021 - 01 - 21 发布

2021 - 01 - 25 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价要素	1
5 评价要求	2
5.1 质量	2
5.2 创新	4
5.3 品牌	5
5.4 效益	6

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。

DB12/T 630《天津质量奖》分为五个部分：

- 第1部分：评价总则；
- 第2部分：评审规程；
- 第3部分：制造业评价规范；
- 第4部分：建筑业评价规范；
- 第5部分：服务业评价规范。

本文件为DB12/T 630的第3部分。

本文件代替DB12/T 630—2016《天津质量奖卓越模式》和DB12/T 631—2016《天津质量奖评审规程》，与DB12/T 630—2016和DB12/T 631—2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加天津质量奖（制造业）评价要素（见第4章）；
- b) 删除术语和定义的内容（见2016版的第3章）；
- c) 删除卓越模式要求（见2016版的第4章）；
- d) 删除天津质量奖卓越模式实施指南（见2016版的附录A）；
- e) 删除卓越模式评价准则评分条款分值表（见2016版的附录B）；
- f) 删除核心理念（见2016版的附录C）；
- g) 删除评分方法（见2016版的附录D）；
- h) 删除RADA评分矩阵（见2016版的附录E）；
- i) 删除参考文献（见2016版的参考文献）。

本文件由天津市市场监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：天津大学、天津中质管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：何桢、张凤泉、吴利蕊、陈莹、党代柱、陈晨。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2016年首次发布为DB12/T 630—2016、DB12/T 631—2016；
- 本次为第一次修订。

引 言

为落实高质量发展的理念，发挥天津质量奖激励引导作用，推进我市各行各业提高发展的质量和效益，提升质量文化、加快质量创新、追求质量卓越，不断提升质量供给水平，增强我市综合实力，根据《中华人民共和国产品质量法》，结合《中共天津市委 天津市人民政府关于加快推进质量立市战略开展质量提升行动的实施意见》、《天津质量奖管理办法》及质量发展的新要求，制定本文件。

本文件各部分适用范围及规范内容不同，因此分为5部分。本文件为第3部分，主要规范天津质量奖（制造业）评价要求。

天津质量奖

第3部分：制造业评价规范

1 范围

本文件规定了天津质量奖制造业申报组织的评价要求。

本文件适用于天津质量奖制造业申报组织的评价，也可用于制造业组织追求卓越的自我评价。

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 评价要素

申报天津质量奖的制造业组织评价要素包括质量、创新、品牌和效益四部分，由4个一级指标、10个二级指标和30个三级指标组成，各级评价指标见表1。

表1 天津质量奖（制造业）评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
质量	质量发展	质量文化
		质量战略
		质量基础
		质量教育
		质量改进
	质量安全	质量责任
		质量体系
		质量诚信
		过程管理
		风险管理
	质量水平	过程质量
		结果质量
	质量创新	理论模式
		技术方法
改进攻关		

表1 天津质量奖（制造业）评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标
创新	技术创新	技术先进性
		创新能力
	创新价值	经济价值
		社会价值
品牌	品牌建设	品牌规划
		品牌推广
		品牌维护
	品牌成果	品牌价值与效应
效益	经营绩效	品牌国际化
		财务绩效
		关键过程绩效
		人力资源绩效
	社会效益	顾客与市场绩效
		社会责任
		社会影响

5 评价要求

5.1 质量

5.1.1 质量发展

5.1.1.1 质量文化

考察组织特色质量文化建设及其成效，内容应包括：

- 形成具有特色的、行业优秀的质量文化；
- 建立质量文化建设的相关制度机制；
- 质量文化被全体员工所接受，并在生产经营活动中践行。

5.1.1.2 质量战略

考察质量战略的制定及其实施效果，内容应包括：

- 将质量作为企业发展的核心战略，或作为企业发展战略的重要组成部分，在组织的使命、愿景和价值观中体现了质量元素；
- 为实施质量战略制定了专门的、切实可行的规划，并组织实施；
- 组织的主要负责人重视并亲自推动质量战略工作；
- 建立强有力的组织和制度机制，保证质量发展战略的实施；
- 实施质量战略产生的近期效果和长远影响。

5.1.1.3 质量基础

考察质量基础能力建设情况，内容应包括：

- 建立完善的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系；

- 建立完善的组织标准体系和标准化工作体系，积极参与国际、国家、行业标准化工作；
- 建立完善的计量体系，计量检测能力和水平突出；
- 确保质量战略所需的人力、财物等资源投入；
- 建立质量控制和质量管理的信息化系统；
- 建立完善的售后服务与技术支持体系。

5.1.1.4 质量教育

考察质量方面的教育培训及专业技术人员建设情况，内容应包括：

- 制定各种质量培训计划，通过分层施教、分人施教，对组织内各层次人员开展系统、定期的质量教育培训；
- 注重产业工人和一线员工职业技术培训，持续提高劳动者素质和质量意识；
- 重视专业技术人员的培养与使用，拥有一大批稳定的熟练技术工人，关键岗位人员具备国家规定的职业资格。

5.1.1.5 质量改进

考察质量改进制度建设和实施效果，内容应包括：

- 开展重大质量创新改进和技术改造项目攻关，解决了行业共性质量难题，对促进行业质量提升发挥积极作用；
- 广泛开展大规模群众性质量小组活动，近两年获得质量攻关活动奖励情况。

5.1.2 质量安全

5.1.2.1 质量责任

考察落实质量责任及相关制度建设情况，内容应包括：

- 系统地关注、了解相关法律法规及标准规定的质量要求，并在生产经营活动中主动遵守；
- 建立健全的质量安全责任体系，各层级、各岗位均有质量安全责任人；
- 实施首席质量官、质量安全控制关键岗位责任制、质量安全“一票否决”、质量考核及岗位质量规范等相关制度；
- 履行质量担保责任、缺陷产品召回等法定义务，依法承担质量损害赔偿责任。

5.1.2.2 质量体系

考察质量管理体系建设及实施情况，内容应包括：

- 有效实施质量、环境、职业健康安全等管理体系并获得认证；
- 建立完善的质量监管体系、组织标准体系和标准化工作体系，并推动实施；
- 建立健全质量安全追溯体系、质量控制和质量管理信息化系统以及完善的售后服务与技术支持体系。

5.1.2.3 质量诚信

考察质量诚信意识及实践情况，内容应包括：

- 具有强烈的质量诚信意识，建立质量诚信管理相关制度，并推动实施；
- 定期发布质量信用报告，执行重大质量事故主动报告制度等；
- 质量信用记录及外部评价情况良好。

5.1.2.4 过程管理

考察过程管理及其成效，内容应包括：

- 具有强烈的过程管理意识，有效实施产品生命周期管理；
- 使用适宜的方法开展过程识别、设计、实施与改进。

5.1.2.5 风险管理

考察质量安全风险管理及其成效，内容应包括：

- 具有强烈的风险管理意识，建立质量安全风险预防与管控体系；
- 收集、识别潜在的质量安全风险信息；
- 分析、研判质量安全风险，制定相应的风险防控预案，采取有效措施消除或降低质量安全隐患；
- 建立完善质量安全风险应急处理机制；
- 健全质量安全追溯体系。

5.1.3 质量水平

5.1.3.1 过程质量

考察过程质量要素的控制情况，内容包括但不限于质量、安全、周期、生产率、节能降耗、环境保护、成本等。

5.1.3.2 结果质量

考察结果质量的内容应包括：

- 主导产品执行标准的技术水平及获得国内外认证情况；
- 与国内外同类产品相比，产品质量合格率、产品关键质量指标的具体情况及其发展趋势；
- 近三年获得国内外质量奖励情况；
- 与国内外同类产品相比，主导产品的顾客满意度水平及趋势。

5.1.4 质量创新

5.1.4.1 理论模式

考察理论模式的内容应包括：

- 提出了创新性、具有重大突破的质量管理新理论；
- 采用了适宜且成熟度较高、具有推广意义的质量管理新模式；
- 理论模式创新成果得到实施并取得成效，具有推广应用价值。

5.1.4.2 技术方法

考察技术方法应包括针对具体质量问题，提出的创新性的质量管理方法、技术或工具，取得的实际效果以及具备推广的应用价值。

5.1.4.3 改进攻关

考察改进攻关内容应包括：

- 开展重大质量创新改进和技术改造项目攻关，解决了行业共性质量难题，对促进组织及行业质量技术进步发挥积极作用；
- 广泛开展大规模群众性质量活动（质量攻关活动等）并取得成效。

5.2 创新

5.2.1 技术创新

5.2.1.1 技术先进性

考察拥有核心技术的先进性水平，内容应包括：

- 核心技术获得国家科学技术奖励情况；
- 主导产品所具有的科技含量和附加值；
- 主导或参与国际、国家标准制修订数量；
- 与国内外同行业竞争对手比较，组织拥有技术专利的数量和水平。

5.2.1.2 创新能力

考察技术创新机制、能力及效果，内容应包括：

- 与国内外同行业竞争对手相比，在研发方面的经费投入数额及其占销售收入的比例、人员配置与平台建设的情况；
- 与国内外同行业竞争对手相比，推出新产品、新服务的能力及新产品产值率；
- 建立以市场为导向、产学研相结合的技术创新体系，发展成为集研发、设计、制造和系统集成于一体的创新型组织；
- 将技术创新作为提高质量的抓手，应用新技术、新工艺、新材料，研发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品，提升产品档次和服务水平。

5.2.2 创新价值

5.2.2.1 经济价值

考察核心技术的直接和间接经济效益，内容应包括：

- 核心技术为组织和全社会带来的经济效益，包括通过技术转让、增收节支、提高效率、降低成本获得的新增利润、税收的金额，以及其他社会方面由于使用该项技术而产生的经济收益；
- 核心技术对增强组织市场竞争力的促进作用，如适应市场需求、替代进口产品、突破技术壁垒进入国际市场等。

5.2.2.2 社会价值

考察技术发挥的社会价值，内容应包括：

- 核心技术在推动科学技术进步、产业发展中发挥的作用；
- 核心技术在保护自然资源和生态环境中发挥的作用；
- 核心技术在提高国防能力、保障国家和社会安全中发挥的作用；
- 核心技术在改善人民物质文化生活和健康水平中发挥的作用。

5.3 品牌

5.3.1 品牌建设

5.3.1.1 品牌规划

考察品牌规划的做法，内容应包括：

- 将品牌建设纳入组织总体发展战略；
- 识别和确立品牌定位和价值，制定明确的品牌发展战略规划并实施；
- 创建以质量为核心要素的品牌文化，实现质量与品牌的相互促进、共同提升。

5.3.1.2 品牌推广

考察品牌推广的基础与做法，内容应包括：

- 拥有完善的品牌管理组织体系及专业人员；
- 品牌推广投入经费及其占销售收入的比例；
- 按照品牌战略规划，开展品牌营销与推广，持续提升品牌知名度、品牌影响力和品牌形象；
- 了解顾客的需求和期望，建立良好的顾客关系，建立品牌的美誉度和忠诚度。

5.3.1.3 品牌维护

考察顾客投诉处理、品牌危机处理、品牌保护及品牌评价方面的做法，内容应包括：

- 妥善处理顾客投诉，确保投诉得到有效、快速的解决，最大限度减少顾客不满和业务流失；
- 构建有效的品牌危机处理机制，妥善处置突发品牌危机事件；
- 采取有效的品牌保护措施，防止品牌侵权行为，维护品牌形象及品牌自身利益；
- 定期评估品牌建设成效，采取有效措施改进品牌管理。

5.3.2 品牌成果

5.3.2.1 品牌价值与效应

考察品牌效应建设成果，内容应包括：

- 主导品牌产品国内外市场占有率及排名；
- 与国内外同行业比较，品牌价值及其变化趋势；
- 品牌知名度、美誉度与忠诚度。

5.3.2.2 品牌国际化

考察品牌国际化发展程度，内容应包括：

- 具备国际化的管理运营架构，利用全球化资源开展国际市场竞争；
- 拥有完整的全球化品牌规划；
- 主导品牌产品的国际市场出口国家数量、年出口创汇数额及其占其总销售收入的比例。

5.4 效益

5.4.1 经营绩效

5.4.1.1 财务绩效

考察财务绩效，内容应包括：

- 近三年主营业务收入、投资收益、利润总额、销售额等关键财务指标水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手的对比性数据；
- 近三年人均产值、人均利润、人均销售额水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手的对比性数据；
- 近三年万元总产值综合能耗水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手的对比性数据。

5.4.1.2 关键过程绩效

考察近三年全员劳动生产率、质量、成本、周期以及其它适用的有效性、效率和创新指标的当前水平和发展趋势，应重点关注各考察指标的对比性数据。

5.4.1.3 人力资源绩效

考察近三年组织管理、员工绩效管理、员工学习和发展、员工权益与满意程度等方面的关键绩效指标的当前水平和趋势，应重点关注各考察指标的对比性数据。

5.4.1.4 顾客与市场绩效

考察顾客与市场绩效，内容应包括：

——近三年顾客方面的结果，应包括但不限于以下方面：

- 顾客满意的关键绩效指标及其当前水平和趋势；
- 顾客满意与竞争对手和本行业标杆对比的结果；
- 顾客忠诚的关键绩效指标及其当前水平和趋势。

——近三年市场占有率、市场地位、业务增长或新增市场等指标的当前水平和趋势，应包括：

- 与竞争对手和本行业标杆的对比结果；
- 在国内外同行业中的水平。

5.4.2 社会效益

5.4.2.1 社会责任

考察履行社会责任及其社会影响情况，内容应包括：

——确立以质量安全、促进可持续发展为基本要求的社会责任理念，建立履行社会责任的机制，将履行社会责任融入组织经营管理决策；

——建立保障员工、顾客及利益相关方人权的相关机制；

——建立以人为本的人力资源管理体系，保障和改善员工的职业健康安全等合法权益，员工满意度和契合程度高；

——积极履行节能减排、保护环境的责任，实现可持续发展；

——遵守法规纪律、诚信经营、公平竞争的道德规范；

——尊重消费者权益，保障消费者健康和安全，妥善解决争议和赔偿；

——将质量管理的成功经验和先进方法向产业链两端延伸推广，带动行业整体质量水平提升与产业优化升级；

——发挥对中小组织的带动提升作用，引领新产品开发和品牌创建，带动中小组织实施技术改造升级和管理创新，提升专业化分工协作水平和市场服务能力，增强产业链和组织集群的质量竞争力；

——促进和带动区域特色产业发展，形成区域产业集群，创造就业机会，提高区域就业率，积极参与社区活动，支持区域教育和文化发展；

——积极参与社会公益活动，树立对社会负责的良好形象。

5.4.2.2 社会影响

考察社会影响情况，内容应包括：

——贯彻落实党和国家方针政策，获得国内外表彰奖励；

——通过经营活动产生巨大的社会影响，推动社会进步、保障国家安全，树立良好形象。

天津质量奖

第4部分：建筑业评价规范

Tianjin quality award—
Part 4:Evaluation specification of construction industry

2021 - 01 - 21 发布

2021 - 01 - 25 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价要素	1
5 评价要求	2
5.1 质量	2
5.2 创新	5
5.3 品牌	6
5.4 效益	6

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。

DB12/T 630《天津质量奖》分为五个部分：

- 第1部分：评价总则；
- 第2部分：评审规程；
- 第3部分：制造业评价规范；
- 第4部分：建筑业评价规范；
- 第5部分：服务业评价规范。

本文件为DB12/T 630的第4部分。

本文件代替DB12/T 630—2016《天津质量奖卓越模式》和DB12/T 631—2016《天津质量奖评审规程》，与DB12/T 630—2016和DB12/T 631—2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加天津质量奖（建筑业）评价要素（见第4章）；
- b) 删除术语和定义的内容（见2016版的第3章）；
- c) 删除卓越模式要求（见2016版的第4章）；
- d) 删除天津质量奖卓越模式实施指南（见2016版的附录A）；
- e) 删除卓越模式评价准则评分条款分值表（见2016版的附录B）；
- f) 删除核心理念（见2016版的附录C）；
- g) 删除评分方法（见2016版的附录D）；
- h) 删除RADA评分矩阵（见2016版的附录E）；
- i) 删除参考文献（见2016版的参考文献）。

本文件由天津市市场监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：天津大学、天津中质管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：何桢、张凤泉、陈莹、吴利蕊、党代柱、陈晨。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2016年首次发布为DB12/T 630—2016、DB12/T 631—2016；
- 本次为第一次修订。

引 言

为落实高质量发展的理念，发挥天津质量奖激励引导作用，推进我市各行各业提高发展的质量和效益，提升质量文化、加快质量创新、追求质量卓越，不断提升质量供给水平，增强我市综合实力，根据《中华人民共和国产品质量法》，结合《中共天津市委 天津市人民政府关于加快推进质量立市战略开展质量提升行动的实施意见》、《天津质量奖管理办法》及质量发展的新要求，制定本文件。

本文件各部分适用范围及规范内容不同，因此分为5部分。本文件为第4部分，主要规范天津质量奖（建筑业）评价要求。

天津质量奖

第4部分：建筑业评价规范

1 范围

本文件规定了天津质量奖建筑业申报组织的评价要求。

本文件适用于天津质量奖建筑业申报组织的评价，也可用于建筑业组织追求卓越的自我评价。

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 评价要素

申报天津质量奖的建筑业组织评价要素包括质量、创新、品牌和效益四部分，由4个一级指标、10个二级指标和31个三级指标组成，各级评价指标见表1。

表1 天津质量奖（建筑业）评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
质量	质量发展	质量文化
		质量战略
		质量基础
		质量教育
		质量改进
	质量安全	质量责任
		质量体系
		质量诚信
		过程管理
		风险管理
	质量水平	过程质量
		结果质量
	质量创新	理论模式
		技术方法
改进攻关		

表1 天津质量奖（建筑业）评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标
创新	技术创新	技术先进性
		创新能力
		绿色环保技术
	管理创新	理念创新
		机制创新
品牌	品牌建设	品牌规划
		品牌推广
		品牌维护
	品牌成果	品牌价值与效应
		品牌国际化
效益	经营绩效	财务绩效
		关键过程绩效
		人力资源绩效
		顾客与市场绩效
	社会效益	社会责任
		社会影响

5 评价要求

5.1 质量

5.1.1 质量发展

5.1.1.1 质量文化

考察特色质量文化建设及其成效，内容应包括：

- 形成具有特色的、行业优秀的质量文化；
- 建立质量文化建设的相关制度机制；
- 质量文化被全体员工所接受，并在工程项目建设中践行。

5.1.1.2 质量战略

考察质量战略的制定及其实施效果，内容应包括：

- 将质量作为企业发展的核心战略，或作为企业发展战略的重要组成部分，在组织的使命、愿景和价值观中体现了质量元素；
- 为实施质量战略制定了专门的、切实可行的规划，并组织实施；
- 组织的主要负责人重视并亲自推动质量战略工作；
- 建立强有力的组织和制度机制，保证质量发展战略的实施；
- 实施质量战略产生的近期效果和长远影响。

5.1.1.3 质量基础

考察质量基础能力建设情况，内容应包括：

- 建立完善的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系；
- 建立完善的组织标准体系和标准化工作体系，积极参与国际、国家、行业标准化工作；
- 建立完善的计量体系，计量检测能力和水平突出；
- 确保质量战略所需的人力、基础设施、财物等资源投入；
- 建立质量控制和质量管理的信息化系统；
- 建立完善的售后服务与技术支持体系。

5.1.1.4 质量教育

考察质量方面的教育培训及专业技术人员建设情况，内容应包括：

- 制定各种质量培训计划，通过分层施教、分岗施教，对组织内各层次人员开展系统、定期的质量教育培训；
- 注重产业工人培育和一线员工职业技术培训，持续提高劳动者素质和质量意识；
- 重视专业技术人员的培养与使用，拥有与施工规模和资质等级相适应、稳定熟练的技术工人，关键岗位人员具备国家规定的职业资格。

5.1.1.5 质量改进

考察质量改进制度建设和实施效果，内容应包括：

- 确定组织质量改进需求，开展重大质量创新改进和技术改造项目攻关，解决了行业共性质量难题，对促进行业质量提升发挥积极作用；
- 广泛开展大规模群众性质量小组活动，近两年获得质量攻关活动奖励情况。

5.1.2 质量安全

5.1.2.1 质量责任

考察落实质量责任及相关制度建设情况，内容应包括：

- 系统地关注、了解相关法律法规及标准规定的质量要求，并在生产经营活动中主动遵守；
- 建立健全的质量安全责任体系，各层级、各岗位均有质量安全责任人；
- 实施首席质量官制度，质量安全控制关键岗位责任制、质量安全“一票否决”、质量考核及岗位质量规范等相关制度建设情况。

5.1.2.2 质量体系

考察质量管理体系建设及实施情况，内容应包括：

- 有效实施质量、环境、职业健康安全等管理体系并获得认证；
- 建立完善的质量监管体系、组织标准体系和标准化工作体系，并推动实施；
- 建立健全质量安全追溯体系、质量控制和质量管理的信息化系统以及完善的售后服务与技术支持体系。
- 建立健全质量管理自我完善机制和持续改进情况。

5.1.2.3 质量诚信

考察质量诚信意识及实践情况，内容应包括：

- 具有强烈的质量诚信意识，建立质量诚信管理相关制度，并推动实施；
- 定期发布质量信用报告，执行重大质量事故主动报告制度等；
- 质量信用记录及外部评价情况良好。

5.1.2.4 过程管理

考察工程项目过程管理及其成效，内容应包括：

- 具有完善的总部对分支机构和工程项目业务过程管控机制，管控措施、方法和效果等情况；
- 建立工程项目全过程质量管理体系，工程项目开展定期质量检查和阶段性过程控制活动的情况；
- 工程项目参与全过程质量控制评价活动并获得认证认定的情况。

5.1.2.5 风险管理

考察质量安全风险管理及其成效，内容应包括：

- 具有强烈的风险管理意识，建立质量安全风险预防与管控体系；
- 收集、识别潜在的质量安全风险信息；
- 分析、研判质量安全风险，制定相应的风险防控预案，采取有效措施消除或降低质量安全隐患；
- 建立完善质量安全风险应急处理机制；
- 健全质量安全追溯体系。

5.1.3 质量水平

5.1.3.1 过程质量

考察过程质量的内容应包括工程项目设计过程、采购过程、施工过程、质量检查与验收及交付后服务过程等过程质量要素的控制情况。

反映过程质量的要素考察内容应包括但不限于与质量、安全、进度、合同履约、绿色环保、成本等有关的方面。

5.1.3.2 结果质量

考察结果质量的内容应包括：

- 与国内外同期工程品相比，建设的工程项目耐久性、安全性情况；
- 近三年建设工程质量通病治理的情况；
- 近三年竣工工程项目一次验收合格率；
- 近三年获得国内外工程质量奖情况；
- 近三年顾客对工程质量满意度情况；
- 近三年工程质量投诉率及处理情况。

5.1.4 质量创新

5.1.4.1 理论模式

考察理论模式的内容应包括：

- 提出了创新性、具有重大突破的质量管理新理论；
- 采用了适宜且成熟度较高、具有推广意义的质量管理新模式；
- 理论模式创新成果得到实施并取得成效，具有推广应用价值。

5.1.4.2 技术方法

考察组织技术方法的内容应包括针对具体质量问题，提出了创新性的质量管理方法、技术或工具，取得的实际效果以及具备的推广应用价值。

5.1.4.3 改进攻关

考察改进攻关的内容应包括：

- 开展关键施工部位和重大服务质量创新改进，深入了解工程施工中“重、危、大”部位施工技术要求及工程项目顾客质量安全需求，解决了行业共性质量难题，对促进组织及行业质量技术进步发挥积极作用；
- 广泛开展大规模群众性质量活动（质量攻关活动等）并取得成效。

5.2 创新

5.2.1 技术创新

5.2.1.1 技术先进性

考察拥有核心技术的先进性水平，内容应包括：

- 核心技术获得国家科学技术奖励和国家级工法情况；
- 工程项目使用的节能、环保、安全、信息等技术含量；
- 主持或参与国际、国家标准制修订数量；
- 与国内外同行业竞争对手比较，拥有技术专利的数量和水平。

5.2.1.2 创新能力

考察技术创新机制、能力及效果，内容应包括：

- 与国内外同行业竞争对手相比，在研发方面的经费投入数额及其占产值比例、人员配置与平台建设情况；
- 与国内外同行业竞争对手相比，有突出的创新成果；
- 建立以市场为导向、产学研相结合的技术创新体系，发展成为集研发、设计、施工和交付服务于一体的创新型组织；
- 将技术创新作为提高质量的抓手，应用新技术、新材料、新设备、新工艺，研发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性技术，提升工程质量水平。

5.2.1.3 绿色环保技术

考察拥有绿色环保技术的先进性水平和实施情况，内容应包括：

- 与国内外同行业竞争对手相比，建筑工程节能效率和工业化建造比重高低；
- 工程项目中应用减量化、资源化、再循环、再利用、再制造等技术的情况；
- 绿色核心技术拥有自主知识产权和专有技术的数量和水平；
- 环境保护技术措施和方法以及重要环境因素控制技术与同行业水平情况。

5.2.2 管理创新

5.2.2.1 理念创新

考察质量管理理念创新的体系建设和实践情况，内容应包括：

- 系统地关注、了解国内外同行业竞争对手的最新质量管理理念，并在生产经营活动中采用；
- 将现代化质量管理理念作为企业发展的重要组成部分，并结合自身特点不断学习创新。

5.2.2.2 机制创新

考察质量管理机制创新的体系建设和实践情况，内容应包括：

- 建立健全科学规范的质量工作绩效考核评价体系，将质量安全和质量发展纳入领导干部考核评价内容的情况；

——结合自身特点引入新的管理机制的情况。

5.3 品牌

5.3.1 品牌建设

5.3.1.1 品牌规划

考察品牌规划的做法，内容应包括：

- 将品牌建设纳入组织总体发展战略；
- 识别和确立品牌定位和价值，制定明确的品牌发展战略规划并实施；
- 创建以质量为核心要素的品牌文化，实现质量与品牌的相互促进、共同提升。

5.3.1.2 品牌推广

考察品牌推广的基础与做法，内容应包括：

- 拥有完善的品牌管理组织体系及专业人员；
- 品牌推广投入经费及其占工程总产值的比例；
- 按照品牌战略规划，开展品牌营销与推广，持续提升品牌知名度、品牌影响力和品牌形象；
- 了解顾客的需求和期望，建立良好的顾客关系，建立品牌的美誉度和忠诚度。

5.3.1.3 品牌维护

考察顾客投诉处理、品牌危机处理、品牌保护及品牌评价方面的做法，内容应包括：

- 妥善处理顾客投诉，确保投诉得到有效、快速的解决，最大限度减少顾客不满和业务流失；
- 构建有效的品牌危机处理机制，妥善处置突发品牌危机事件；
- 采取有效的品牌保护措施，防止品牌侵权行为，维护品牌形象及品牌自身利益；
- 定期评估品牌建设成效，采取有效措施改进品牌管理。

5.3.2 品牌成果

5.3.2.1 品牌价值与效应

考察品牌效应建设成果，内容应包括：

- 主导品牌项目国内外市场占有率及排名；
- 与国内外同行业比较，品牌价值及其变化趋势；
- 品牌知名度、美誉度与忠诚度。

5.3.2.2 品牌国际化

考察品牌国际化发展程度，内容应包括：

- 具备国际化的管理运营架构，利用全球化资源开展国际市场竞争；
- 拥有完整的全球化品牌规划；
- 在国际市场上建设工程项目数量、境外产值占总产值的比例。

5.4 效益

5.4.1 经营绩效

5.4.1.1 财务绩效

考察财务绩效的内容应包括：

- 近三年主营业务收入、投资收益、利润总额、销售额等关键财务指标水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手对比性数据；
- 近三年人均产值、人均利润、人均销售额水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手对比性数据；
- 近三年万元总产值综合能耗水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手对比性数据。

5.4.1.2 关键过程绩效

考察近三年全员劳动生产率、质量、成本、安全、合同履行、财务水平以及其它适用的有效性、效率及创新指标的当前水平和发展趋势，应重点关注各考察指标的对比性数据。

5.4.1.3 人力资源绩效

考察近三年工作的组织和管理、员工绩效管理、员工学习和发展、员工权益与满意程度等方面的关键绩效指标的当前水平和趋势，应重点关注各考察指标的对比性数据。

5.4.1.4 顾客与市场绩效

考察顾客与市场绩效，内容应包括：

- 近三年顾客方面的结果，应包括但不限于以下方面：
 - 顾客满意的关键绩效指标及其当前水平和趋势；
 - 顾客满意与竞争对手和本行业标杆对比的结果；
 - 顾客忠诚的关键绩效指标及其当前水平和趋势。
- 近三年市场占有率、市场地位、业务增长或新增市场等指标的当前水平和趋势，应包括：
 - 与竞争对手和本行业标杆的对比结果；
 - 在国内外同行业中的水平。

5.4.2 社会效益

5.4.2.1 社会责任

考察履行社会责任及其社会影响情况，内容应包括：

- 确立以质量安全、促进可持续发展为基本要求的社会责任理念，建立履行社会责任的机制，将履行社会责任融入组织经营管理决策；
- 建立保障员工、顾客及利益相关方人权的相关机制；
- 建立以人为本的人力资源管理体系，保障和改善员工的职业健康安全等合法权益，员工满意度和契合程度高；
- 积极履行质量安全、节能减排、保护环境和公共卫生的责任，实现可持续发展；
- 遵守法规纪律、诚信经营、公平竞争的道德规范；
- 尊重消费者权益，保障消费者健康和安全，妥善解决争议和赔偿；
- 将质量管理的成功经验和先进方法向产业链两端延伸推广，带动行业整体质量水平提升与产业优化升级；
- 发挥对中小组织的带动提升作用，引领新项目开发和品牌创建，带动中小组织实施技术改造升级和管理创新，提升专业化分工协作水平和市场服务能力，增强产业链和组织集群的质量竞争力；
- 促进和带动区域特色产业发展，形成区域产业集群，创造就业机会，提高区域就业率，积极参与社区活动，支持区域教育和文化发展；
- 积极参与社会公益活动，树立对社会负责的良好形象。

5.4.2.2 社会影响

考察社会影响情况，内容应包括：

- 贯彻落实党和国家方针政策，获得国内外表彰奖励；
 - 通过经营活动产生巨大的社会影响，推动社会进步、保障国家安全，树立良好形象。
-

天津质量奖

第5部分：服务业评价规范

Tianjin quality award—
Part 5:Evaluation specification of service industry

2021 - 01 - 21 发布

2021 - 01 - 25 实施

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 评价要素	1
5 评价要求	2
5.1 质量	2
5.2 创新	4
5.3 品牌	5
5.4 效益	6

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。

DB12/T 630《天津质量奖》分为五个部分：

- 第1部分：评价总则；
- 第2部分：评审规程；
- 第3部分：制造业评价规范；
- 第4部分：建筑业评价规范；
- 第5部分：服务业评价规范。

本文件为DB12/T 630的第5部分。

本文件代替DB12/T 630—2016《天津质量奖卓越模式》和DB12/T 631—2016《天津质量奖评审规程》，与DB12/T 630—2016和DB12/T 631—2016相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加天津质量奖（服务业）评价要素（见第4章）；
- b) 删除术语和定义的内容（见2016版的第3章）；
- c) 删除卓越模式要求（见2016版的第4章）；
- d) 删除天津质量奖卓越模式实施指南（见2016版的附录A）；
- e) 删除卓越模式评价准则评分条款分值表（见2016版的附录B）；
- f) 删除核心理念（见2016版的附录C）；
- g) 删除评分方法（见2016版的附录D）；
- h) 删除RADA评分矩阵（见2016版的附录E）；
- i) 删除参考文献（见2016版的参考文献）。

本文件由天津市市场监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：天津大学、天津中质管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：何桢、张凤泉、吴利蕊、陈莹、党代柱、陈晨。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2016年首次发布为DB12/T 630—2016、DB12/T 631—2016；
- 本次为第一次修订。

引 言

为落实高质量发展的理念，发挥天津质量奖激励引导作用，推进我市各行各业提高发展的质量和效益，提升质量文化、加快质量创新、追求质量卓越，不断提升质量供给水平，增强我市综合实力，根据《中华人民共和国产品质量法》，结合《中共天津市委 天津市人民政府关于加快推进质量立市战略开展质量提升行动的实施意见》、《天津质量奖管理办法》及质量发展的新要求，制定本文件。

本文件各部分适用范围及规范内容不同，因此分为5部分。本文件为第5部分，主要规范天津质量奖（服务业）评价要求。

天津质量奖

第5部分：服务业评价规范

1 范围

本文件规定了天津质量奖服务业申报组织的评价要求。

本文件适用于天津质量奖服务业申报组织的评价，也可用于服务业组织追求卓越的自我评价。

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

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 评价要素

申报天津质量奖的服务业组织评价要素包括质量、创新、品牌和效益四部分，由4个一级指标、10个二级指标和30个三级指标组成，各级评价指标见表1。

表1 天津质量奖（服务业）评价指标

一级指标	二级指标	三级指标
质量	质量发展	质量文化
		质量战略
		质量基础
		质量教育
		质量改进
	质量安全	质量责任
		质量体系
		质量诚信
		过程管理
	质量水平	风险管理
		过程质量
	质量创新	结果质量
		理论模式
		技术方法
		改进攻关

表1 天津质量奖（服务业）评价指标（续）

一级指标	二级指标	三级指标
创新	服务创新	服务水平
		创新能力
	创新价值	经济价值
		社会价值
品牌	品牌建设	品牌规划
		品牌推广
		品牌维护
	品牌成果	品牌价值与效应
效益	经营绩效	品牌国际化
		财务绩效
		关键过程绩效
		人力资源绩效
	社会效益	顾客与市场绩效
		社会责任
		社会影响

5 评价要求

5.1 质量

5.1.1 质量发展

5.1.1.1 质量文化

考察特色质量文化建设及其成效，内容应包括：

- 形成具有特色的、行业优秀的质量文化；
- 建立质量文化建设的相关制度机制；
- 质量文化被全体员工所接受，并在服务经营中践行。

5.1.1.2 质量战略

考察质量战略制定及其实施效果，内容应包括：

- 将质量作为企业发展的核心战略，或作为企业发展战略的重要组成部分，在组织的使命、愿景和价值观中体现了质量元素；
- 为实施质量战略制定了专门的、切实可行的规划，并组织实施；
- 组织的主要负责人重视并亲自推动质量战略工作；
- 建立强有力的组织和制度机制，保证质量发展战略的实施；
- 实施质量战略产生的近期效果和长远影响。

5.1.1.3 质量基础

考察质量基础能力建设情况，内容应包括：

- 建立完善的质量管理体系、环境管理体系和职业健康安全管理体系；

- 建立完善的标准体系和标准化工作体系，积极参与国际、国家、行业标准化工作；
- 建立完善的计量体系，计量检测能力和水平突出；
- 确保质量战略所需的人力、财物等资源投入；
- 建立质量控制和质量管理的信息化系统；
- 建立完善的售后服务与技术支持体系。

5.1.1.4 质量教育

考察质量方面的教育培训及专业技术人员建设情况，内容应包括：

- 制定各种质量培训计划，通过分层施教、分人施教，对组织内各层次人员开展系统、定期的质量教育培训；
- 注重产业工人和一线员工职业技术培训，持续提高劳动者素质和质量意识；
- 重视专业技术人员的培养与使用，拥有一大批稳定的熟练技术工人，关键岗位人员具备国家规定的职业资格。

5.1.1.5 质量改进

考察质量改进制度建设和实施效果，内容应包括：

- 开展重大质量创新改进和技术改造项目攻关，解决了行业共性质量难题，对促进行业质量提升发挥积极作用；
- 广泛开展大规模群众性质量小组活动，近两年获得质量攻关活动奖励情况。

5.1.2 质量安全

5.1.2.1 质量责任

考察落实质量责任及相关制度建设情况，内容应包括：

- 系统地关注、了解相关法律法规及标准规定的质量要求，并在生产经营活动中主动遵守；
- 建立健全的质量安全责任体系，各层级、各岗位均有质量安全责任人；
- 实施首席质量官、质量安全控制关键岗位责任制、质量安全“一票否决”、质量考核及岗位质量规范等相关制度；
- 依法承担质量损害赔偿责任。

5.1.2.2 质量体系

考察质量管理体系建设及实施情况，内容应包括：

- 有效实施质量、环境、职业健康安全等管理体系并获得认证；
- 建立完善的质量监管体系、组织标准体系和标准化工作体系，并推动实施；
- 建立健全质量安全追溯体系、质量控制和质量信息管理系统以及完善的售后服务与技术支持体系。

5.1.2.3 质量诚信

考察质量诚信意识及实践情况，内容应包括：

- 具有强烈的质量诚信意识，建立质量诚信管理相关制度，并推动实施；
- 定期发布质量信用报告，执行重大质量事故主动报告制度等；
- 质量信用记录及外部评价情况良好。

5.1.2.4 过程管理

考察过程管理及其成效，内容应包括：

- 具有强烈的过程管理意识，建立基于顾客感受的全过程质量管理体系；
- 使用适宜的方法开展过程识别、设计、实施与改进。

5.1.2.5 风险管理

考察质量安全风险管理及其成效，内容应包括：

- 具有强烈的风险管理意识，建立质量安全风险预防与管控体系；
- 收集、识别潜在的质量安全风险信息；
- 分析、研判质量安全风险，制定相应的风险防控预案，采取有效措施消除或降低质量安全隐患；
- 建立完善质量安全风险应急处理机制；
- 健全质量安全追溯体系。

5.1.3 质量水平

5.1.3.1 过程质量

考察过程质量要素的控制情况，内容应包括但不限于质量、安全、周期、可靠性、节能降耗、环境保护、成本等控制情况。

5.1.3.2 结果质量

考察结果质量的内容应包括：

- 服务执行标准的技术水平及获得国内外认证情况；
- 近三年获得国内外质量奖励情况；
- 与国内外同类服务相比，服务的顾客满意度水平及趋势。

5.1.4 质量创新

5.1.4.1 理论模式

考察理论模式的内容应包括：

- 提出了创新性、具有重大突破的质量管理新理论；
- 采用了适宜且成熟度较高、具有推广意义的质量管理新模式；
- 理论模式创新成果得到实施并取得成效，具有推广应用价值。

5.1.4.2 技术方法

考察技术方法的内容应包括针对具体质量问题，提出了创新性的质量管理方法、技术或工具，取得的实际效果以及具备的推广应用价值。

5.1.4.3 改进攻关

考察改进攻关的内容应包括：

- 开展重大服务质量创新改进，深入了解顾客质量安全需求，解决了行业共性质量难题，对促进组织及行业质量技术进步发挥积极作用；
- 广泛开展大规模群众性质量活动（质量攻关活动等）并取得成效。

5.2 创新

5.2.1 服务创新

5.2.1.1 服务水平

考察服务标准的先进性水平，内容应包括：

- 服务标准获得各类奖励情况；
- 服务所具有的科技含量和附加值；
- 主导或参与国际、国家标准制修订数量。

5.2.1.2 创新能力

考察技术创新机制、能力及效果，内容应包括：

- 与国内外同行业竞争对手相比，在研发方面的经费投入数额及其人员配置与平台建设情况；
- 在服务创新中，有效获取顾客的反馈并作为服务创新的重要依据和来源；
- 依靠现代科学技术的发展（如信息技术），将服务创新与现代科技有效结合，形成新的服务产品和服务模式；
- 积极开展与外部利益相关者的沟通，并将客户等外部利益相关者纳入服务创新流程；
- 基于顾客体验，利用互联网技术进行服务模式创新；
- 利用大数据，对服务技术、业务流程、组织结构进行服务方法创新。

5.2.2 创新价值

5.2.2.1 经济价值

考察服务的直接和间接经济效益，内容应包括：

- 服务为组织和全社会带来的经济效益，包括通过增收节支、提高效率、降低成本获得的新增利润、税收的金额，以及其他社会方面由于使用该项服务而产生的经济收益；
- 服务对增强组织市场竞争力的促进作用。

5.2.2.2 社会价值

考察服务发挥的社会价值，内容应包括：

- 服务在推动科学技术进步、产业发展中发挥的作用；
- 服务在保护自然资源和生态环境中发挥的作用；
- 服务在保障社会安全中发挥的作用；
- 服务在改善人民物质文化生活中发挥的作用。

5.3 品牌

5.3.1 品牌建设

5.3.1.1 品牌规划

考察品牌规划的做法，内容应包括：

- 将品牌建设纳入组织总体发展战略；
- 识别和确立品牌定位和价值，制定明确的品牌发展战略规划并实施；
- 创建以质量为核心要素的品牌文化，实现质量与品牌的相互促进、共同提升。

5.3.1.2 品牌推广

考察品牌推广的基础与做法，内容应包括：

- 拥有完善的品牌管理组织体系及专业人员；

- 品牌推广投入经费及其占销售收入比例；
- 按照品牌战略规划，开展品牌营销与推广，持续提升品牌知名度、品牌影响力和品牌形象；
- 了解顾客的需求和期望，建立良好的顾客关系，建立品牌的美誉度和忠诚度。

5.3.1.3 品牌维护

- 考察顾客投诉处理、品牌危机处理、品牌保护及品牌评价方面的做法，内容应包括：
- 妥善处理顾客投诉，确保投诉得到有效、快速的解决，最大限度减少顾客不满和业务流失；
 - 构建有效的品牌危机处理机制，妥善处置突发品牌危机事件；
 - 采取有效的品牌保护措施，防止品牌侵权行为，维护品牌形象及品牌自身利益；
 - 定期评估品牌建设成效，采取有效措施改进品牌管理。

5.3.2 品牌成果

5.3.2.1 品牌价值与效应

- 考察品牌效应建设成果，内容应包括：
- 主导品牌产品或服务国内外市场占有率及排名；
 - 与国内外同行业比较，品牌价值及其变化趋势；
 - 品牌知名度、美誉度与忠诚度。

5.3.2.2 品牌国际化

- 考察品牌国际化发展程度，内容应包括：
- 具备国际化的管理运营架构，利用全球化资源开展国际市场竞争；
 - 拥有完整的全球化品牌规划；
 - 服务的国际市场占有情况和影响力。

5.4 效益

5.4.1 经营绩效

5.4.1.1 财务绩效

- 考察财务绩效，内容应包括：
- 近三年主营业务收入、投资收益、利润总额、销售额等关键财务指标水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手的对比性数据；
 - 近三年人均产值、人均利润、人均销售额水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手的对比性数据；
 - 近三年万元总产值综合能耗水平及其趋势，包括与行业标杆或主要竞争对手的对比性数据。

5.4.1.2 关键过程绩效

考察近三年全员劳动生产率、质量、成本、周期以及其它适用的有效性、效率和创新指标的当前水平和发展趋势，应重点关注各考察指标的对比性数据。

5.4.1.3 人力资源绩效

考察近三年组织和管理、员工绩效管理、员工学习和发展、员工权益与满意程度等方面的关键绩效指标的当前水平和趋势，应重点关注各考察指标的对比性数据。

5.4.1.4 顾客与市场绩效

考察顾客与市场绩效，内容应包括：

——近三年顾客方面的结果，应包括但不限于以下方面：

- 顾客满意的关键绩效指标及其当前水平和趋势；
- 顾客满意与竞争对手和本行业标杆对比的结果；
- 顾客忠诚的关键绩效指标及其当前水平和趋势。

——近三年包括市场占有率、市场地位、业务增长或新增市场等指标的当前水平和趋势。应包括：

- 与竞争对手和本行业标杆的对比结果；
- 在国内外同行业中的水平。

5.4.2 社会效益

5.4.2.1 社会责任

考察履行社会责任及其社会影响情况，内容应包括：

——确立以质量安全、促进可持续发展为基本要求的社会责任理念，建立履行社会责任的机制，将履行社会责任融入组织经营管理决策；

——建立保障员工、顾客及利益相关方人权的相关机制；

——建立以人为本的人力资源管理体系，保障和改善员工的职业健康安全等合法权益，员工满意度和契合程度高；

——积极履行质量安全、节能减排、保护环境和公共卫生的责任，实现可持续发展；

——遵守法规纪律、诚信经营、公平竞争的道德规范；

——尊重消费者权益，保障消费者健康和安​​全，妥善解决争议和赔偿；

——将质量管理的成功经验和先进方法向产业链两端延伸推广，带动行业整体质量水平提升与产业优化升级；

——发挥对中小组织的带动提升作用，引领新产品开发和品牌创建，带动中小组织实施技术改造升级和管理创新，提升专业化分工协作水平和市场服务能力，增强产业链和组织集群的质量竞争力；

——促进和带动区域特色产业发展，形成区域产业集群，创造就业机会，提高区域就业率，积极参与社区活动，支持区域教育和文化发展；

——积极参与社会公益活动，树立对社会负责的良好形象。

5.4.2.2 社会影响

考察社会影响情况，内容应包括：

——贯彻落实党和国家方针政策，获得国内外表彰奖励；

——通过经营活动产生巨大的社会影响，推动社会进步、保障国家安全，树立良好形象。

附件 3

第五届天津质量奖预报名登记表

组织名称				法定代表人	
统一社会信用代码			主管部门		
通讯地址				所属辖区	
主营业务					
组织性质		注册资本		职工总数	
年产值		年利税		营业收入	
所属行业 (划)	A 农林牧渔业 B 采掘业 C 制造业 D 电力、煤气及水的生产和供应业 E 建筑业 F 批发和零售业 G 交通运输、仓储及邮政业 H 住宿和餐饮业 I 信息传输、软件和信息技术服务业 J 金融业 K 房地产业 L 租赁和商务服务业 M 科学研究和技术服务业 N 水利、环境和公共设施管理业 O 居民服务、修理和其他服务业 P 教育 Q 卫生和社会工作 R 文化、体育和娱乐业 S 公共管理、社会保障和社会组织 T 国际组织				
近 2 年质量事故及 处罚等情况	重大质量、安全、环境污染、公共卫生、食品安全等事故：* 有 * 无 重大质量投诉情况：* 有 * 无 严重失信行为：* 有 * 无				
申报联系人及职务				联系人手机	
固定电话			E-mail		
单位意见	(公章) 年月日				

天津质量奖申报表

申报组织：_____（盖章）

所属行业：_____

推荐单位：_____

申报日期：_____年_____月_____日

天津市市场监督管理委员会印制

填报说明

1.天津质量奖申报材料由申报表、证实性材料两部分组成，所填数据及提供资料必须真实、准确，不涉及国家秘密，数字及各类符号应填写正确、清楚、完整。

2.申报表封面填写要求：申报单位栏要求填写参评组织全称，与组织公章名称一致；所属行业根据本组织主营类别选择制造业组织、服务业组织、工程建设行业组织之一填写；推荐单位填写所在区人民政府、市级行业主管部门或有关行业协会。

3.申报表“组织基本情况”填写要求：

所属行业根据本组织主营类别选择制造业组织、服务业组织、工程建设行业组织之一填写；

质量管理人员是指组织内部各岗位从事质量管理、质量检验、计量标准等的工作人员。

务必将联系人的姓名、手机、电话、传真和 E-mail等信息填写齐全准确。

4.证实性材料包括近 3年获得国家、省部级以上质量、科技、品牌荣誉的证书复印件以及各类认定证书、认证证书复印件、顾客满意度调查报告、组织相关照片等。证实性材料需附材料清单目录。

5.申报表、证实性材料需提供一式三份的书面材料，且均需用 A4规格的纸张正反面打印分别胶装成册。申报组织还应提供申报表电子版一份，需 Word文件格式，并发送至：scjgzlfc@tj.gov.cn，邮件标题为“所在区+参评组织名称+联系人+手机号码”。

6.本申报表电子版可从天津市市场监督管理委员会官网(<http://scjg.tj.gov.cn/>)下载。

承 诺 书

本组织郑重承诺：

一、近两年内无重大质量、安全、环保等事故，无相关违法、违规、违纪行为，未引起重大群体性事件，积极带头履行社会责任。

二、已充分了解天津质量奖相关管理制度、评选程序、规范要求，并严格遵守。不从事可能影响评选公平、公正的活动，自觉维护天津质量奖的严肃性、权威性和独立性。

三、所提交申报材料真实、准确、有效，并愿意承担相应责任。

四、获得天津质量奖或提名奖后，将从本组织实际出发，制定质量领域新目标，应用质量管理的新理论、新方法，进一步加强质量管理，提升质量水平。

五、获得天津质量奖或提名奖后，将向所在行业和社会积极宣传推广本组织质量管理模式、方法。

六、获得天津质量奖或提名奖后，将严格按照规定宣传和使用所获荣誉称号，不将天津质量奖用于产品、服务的标识或者产品、服务的质量宣传。

法人代表（签字）：

组织公章：

日 期：

一、参评组织基本情况

组织名称		法人代表	
所属行业		行业编号	
组织类型		组织规模	大型 小型 中型 微型
注册地址			
通讯地址		邮政编码	
组织负责人		电话	
成立日期		统一社会信用 代码	
职工总数			
管理人员 数量		质量管理 人员数量	
申报工作 联系部门		申报工作 联系人	
联系人手机		固定电话	
E-mail		传真	
请用一句话概括组织 管理模式（不超过 25 个字）	（例如：以...为核心的...管理模式；基于...的...管理方法等）		

注：行业编号依据《国民经济行业分类》（GB/T4754—2017）填写小类代码。

组织类型按照组织的《营业执照》中的登记注册类型填写，其中外商、港澳台商投资企业需注明外商、港澳台商出资比例。

组织规模划分依据国家统计局《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》填写。

组织简介

包括组织基本情况、管理情况、运营情况、获奖情况等，限 3000字。

二、参评组织重要指标

序号	指标类别	指标表述	指标内容
一、质量			
1	质量文化	是否形成成熟的质量文化 (请用一句话描述)	是 否 质量文化：_____
2		通过哪些措施或方法将愿景和价值观传递给相关方(员工、合作伙伴、顾客和其他利益相关方等)	具体内容：_____
3		是否做到了全员参与质量文化建设	是 否
4		通过哪些方法或手段开展质量文化建设工作	具体内容：_____
5	质量战略	确立组织的愿景和价值观	愿景：_____ 价值观：_____
6		获取目标顾客需求和期望	目标顾客：_____ 主要获取方式：_____
7		是否确立了质量战略	是 否
8		质量战略目标是否契合我市高质量发展的要求	是 否
9		质量战略的实施情况	方法：_____
10	质量管理	是否专门设立质量管理机构或部门	是 否 名称：_____ 人员数量：_____ 占全体员工比例：_____ %
11		是否建立全员、全过程的质量管理制度	是 否
12		生产服务管理的智能化数字化信息化水平	行业平均水平 高于行业平均水平 行业领先，国际先进

序号	指标类别	指标表述	指标内容
13	质量管理	是否建立员工质量考核制度	是 否
14		是否建立员工的质量激励机制	是 否 激励形式：_____
15	质量基础	获得认证的情况	产品 工程 服务认证：____项 体系认证：____项 其他认证：____项
16		标准、计量、检验检测、认证认可等能力建设情况	具体情况：_____
17		标准化水平	行业平均水平 高于行业平均水平 行业领先，国际先进
18	质量教育	是否每年组织面向一线员工的质量技能培训	是 否 培训员工数量：____ 占全体员工比例：____%
19		开展质量、技能培训的方式	举办培训班或讲座 组织技能竞赛 鼓励员工参加社会培训教育 其他：_____
20		获得职业资格的一线员工情况	员工数量：____ 占全体员工比例：____%
21		是否建立了员工职业发展规划	是 否
22	质量改进与提升	开展质量改进活动情况	上一年度改进项目数量：____ 改进项目获得社会认可情况：_____ _____

序号	指标类别	指标表述	指标内容
23	质量改进与提升	近两年是否开展质量攻关活动、QC小组活动	是 否
			质量攻关、QC小组数量：____ 成果是否转化： 是 否 成果转化的效果：_____
24	质量安全	是否建立首席质量官制度	是 否
25		近2年是否发生过大规模消费者投诉举报情况	是 否
26		近2年是否存在质量诚信不良记录	是 否
27		是否得到社会信用的评级	是 否
28		质量安全保证措施	质量安全相关认证数量：____ _____张 质量安全保证制度：____项
29		是否建立质量安全风险信息收集及防控机制	是 否
30	质量水平	所提供的产品或服务的关键质量指标水平	指标名称：_____ 指标数值：_____ 指标水平： 行业平均水平 高于行业平均水平 行业领先，国际先进
31		近3年关键质量指标趋势	上升 持平 下降
32		近3年是否获得国内外质量奖励或荣誉	是 否
	奖励名称：_____ 授奖机构：_____		

序号	指标类别	指标表述	指标内容			
33	质量水平	是否定期组织开展顾客满意度测评	是 否			
			测评频次：_____			
		测评方式： 自评 第三方				
34	质量水平	组织主营业务覆盖范围	国内 亚洲 欧美 其他_____			
35	质量创新	创新了哪些质量管理工具、方法	创新工具方法：_____			
36		创新了哪些质量管理制度、模式	创新制度模式：_____			
37		是否建立了供方质量考核和保证制度	是 否			
		内容：_____				
38	质量管理模式、方法是否在供应链上下游企业复制推广，是否推动供应链企业之间质量信息交流和质量共同改进	是 否				
	具体情况：_____					
二、创新						
39	技术创新	近三年新产品或新服务情况		()年	()年	()年
			销 售 额 (万元)			
			占销售收 入比例			
40	技术创新	近三年用于研发的经费情况		()年	()年	()年
			经 费 (万 元)			
			占销售收 入比例			

序号	指标类别	指标表述	指标内容
41	技术创新	拥有核心技术情况	核心技术：_____
42		关键核心技术是否实现自主可控	是 否
43		核心技术是否具备专利或其它知识产权保护	是 否
44		是否应用新技术、新工艺、新材料，研发具有核心竞争力、高附加值和自主知识产权的创新性产品	是 否
45		解决了哪些“卡脖子”技术难题	具体情况：_____
46		组织在创新方面获得的奖励	奖励名称：_____ 授奖机构：_____ 获奖日期：_____
47		累计拥有有效发明专利	数量：_____项
48		累计拥有海外发明专利	数量：_____项
49		参与国际、国家、行业标准（技术标准）的情况（参与起草限排名前5）	国际标准数量：_____项 编号及名称：_____ 方式： 主导起草 参与起草
			国家标准数量：_____项 编号及名称：_____ 方式： 主导起草 参与起草
			行业标准数量：_____项 编号及名称：_____ 方式： 主导起草 参与起草
50		创新平台建设情况	创新平台名称：_____
51		是否建立创新激励机制	是 否
			内容：_____

序号	指标类别	指标表述	指标内容
52	技术创新	研发人员占比	研发人员数量：_____ 占全体员工比例：_____%
53		获得高等教育学历员工情况	员工数量：_____ 占全体员工比例：_____%
54		承担或参与国家、市级重大科技项目	国家级项目数量：____项 项目名称：_____
			市级项目数量：____项 项目名称：_____
55		实施哪些创新性的经营模式	创新经营模式：_____
56	通过互联网开展业务占全部业务的比例	占比：_____%	
57	创新价值	核心技术或服务在哪些方面对增强市场竞争力具有促进作用	适应市场需求 替代进口产品 突破技术壁垒进入国际市场 其他_____
58		推动核心技术突破、促进社会发展情况	推动科技进步 引领产业发展 保护自然资源和生态环境 提高国防能力 保障国家和社会安全 改善人民物质文化生活 改善人民健康水平 其他_____

序号	指标类别	指标表述	指标内容			
三、品牌						
59	品牌建设	品牌定位	精炼表述品牌定位：____ _____			
		是否建立以质量为核心要素的品牌文化（请用一句话描述）	是 否 品牌文化：_____			
60		品牌联想表现在哪些方面	质量 价格 技术 服务 其他：_____			
61		品牌是否纳入组织战略	是 否			
62		是否制定品牌规划	是 否			
63		近三年在品牌推广方面投入情况		()年	()年	()年
		经费(万元)				
	占销售收入比例					
64	是否建立专门的品牌管理机构	是 否				
		名称：_____ 人员数量：_____				
65	是否对品牌建设情况进行评估	是 否				
		评估方式：_____				

序号	指标类别	指标表述	指标内容
66	品牌建设	是否对产品或服务的重复购买率进行了统计和分析	是 否
			重复购买率：_____ %
67		是否应用顾客满意度测评结果实施改进	是 否
			改进了哪些方面： 良好顾客关系 品牌美誉度 忠诚度 其他_____
68		是否建立品牌危机管理制度	是 否
69		组织注册商标情况	注册商标数量：_____
		组织是否在国内注册商标	是 否
			已续展 未续展 商标数量：_____ 注册的第一个商标时间：_____
		组织是否在国外注册商标	是 否
已续展 未续展 商标数量：_____ 注册的第一个商标时间：_____ 注册国家：_____			
70	是否建立了顾客投诉及快速协调解决机制	是 否	
71	是否存在主品牌被侵权假冒情况	是 否	
72	是否存在市场垄断行为	是 否	
73	是否存在倾销行为	是 否	

序号	指标类别	指标表述	指标内容
74	品牌建设	在运用电商进行产品销售时，是否有效遵守网络监管要求，确保产品质量	是 否
75		组织的主品牌情况	主品牌数量：_____
		组织的子品牌情况	子品牌数量：_____
76		主导产品或服务国内市场情况	国内市场占有率：_____% 行业排名：_____
		主导产品或服务国际市场情况	国际市场占有率：_____% 行业排名：_____
77	品牌成果	主导产品或服务的价格和行业平均价格对比情况	高 趋同 低
78		主导产品出口情况	出口国家数量：_____ 年出口创汇额：_____ 占销售收入比例：_____
79		主品牌经营使用年限	_____年
80		品牌获奖及社会认可情况	内容：(限填 5项) _____
81		品牌价值情况	品牌价值：_____亿元 评价机构：_____
四、效益			
82	经营绩效	近三年主营业务收入占全部收入的百分比	()年 ()年 ()年
			占比
		近三年营业收入利润率	()年 ()年 ()年
			利润率

序号	指标类别	指标表述	指标内容			
83	经营绩效	近三年利润总额		()年	()年	()年
			利润额 (万元)			
84		近三年人均产值		()年	()年	()年
			人均产值(万元 人)			
85		近三年人均利润额		()年	()年	()年
			人均利润额(万 元人)			
86		近三年人均销售额		()年	()年	()年
			人均销 售额(万 元人)			
87			近三年投资收益总额	_____万元		
88		万元总产值综合能耗	_____吨标准煤 万元			
89		可再生能源占能源消耗总量百分比	_____ %			
90		万元总产值综合水耗	_____立方米 万元			
91		单位产值二氧化碳排放量	_____ CO ₂ e万元			
92		单位建设用地企业产值	_____亿元 平方公里			
93	社会效益	是否定期披露社会责任报告	是 否			
94		近5年向社会捐助情况(限填5项)	捐助对象：_____ 捐助形式：_____			

序号	指标类别	指标表述	指标内容
95	社会效益	组织发挥引领作用及社会贡献情况	填补行业空白 首台（套）、首批次、首版次 运营模式创新 诚信自律经营 国际市场拓展 其他：_____
96		参加社会组织情况（限填 5 项）	名称及职务：_____
97		员工离职率	上一年度员工离职率：_____ %
		员工在本组织的平均工作年限	_____年
		上一年度员工人均年收入	_____万元
98		近 5 年员工平均工资涨幅	_____ %
		是否为员工缴纳“五险一金”	是 否
99		是否采取措施，防治和降低生产经营中排放污染物对环境的危害	是 否
100		重大突发事件社会贡献情况	具体内容：_____

三、质量

依据《天津质量奖》地方标准进行阐述，限 10000字。

四、创新

依据《天津质量奖》地方标准进行阐述，限 5000字。

五、品牌

依据《天津质量奖》地方标准进行阐述，限 5000字。

六、效益

依据《天津质量奖》地方标准进行阐述，限 5000字。

七、组织质量管理体系、模式、方法总结

一、组织质量管理体系、模式、方法产生的背景

简要阐述组织质量管理体系、模式、方法产生的背景与形成的过程。

二、组织质量管理体系、模式、方法的主要内容和要素构成

简要阐述组织质量管理体系、模式、方法核心思想继承了哪些现代质量管理理论与管理理念，阐述组织质量管理体系、模式、方法的主要内容和要素构成，以及各要素之间的逻辑关系。

三、组织质量管理体系、模式、方法在实践应用过程中的典型做法

阐述组织质量管理体系、模式、方法在实施中的典型做法和措施。

四、组织质量管理体系、模式、方法的实践应用场景和产生成效

阐述组织通过应用质量管理体系、模式、方法解决了哪些实际问题，在提升组织的质量竞争力和经营效益等方面产生了哪些成效。

五、组织质量管理体系、模式、方法的创新性和推广价值

阐述组织质量管理体系、模式、方法的先进性和独特性，是否具备在全行业或供应链上下游企业复制推广的价值。

限 5000字。

八、质量工艺方法创新及成效

提供具有代表性的、解决行业关注的重要质量问题并取得成效的质量工法创新内容（利用图片、分析数据、实例等进行详细说明），限 3000字。

九、申报意见

申报组织	
申报组织意见	<p>(请说明材料核实情况、本组织内部公示情况等)</p> <p>申报组织(盖章): 负责人(签字):</p> <p>年 月 日</p>
申报组织 所属单位意见	<p>(请说明所属单位内部公示情况等)</p> <p>单 位 (盖章): 负 责 人 (签字):</p> <p>年 月 日</p> <p>注</p> <p>1申报组织为有关单位的分支、内设、派出等机构的,由有关单位在单位内部进行公示,公示无异议的,填写本栏意见并签字盖章。</p> <p>2其他类型申报组织无需填写本栏内容。</p>

