

上海市地方标准

《首席质量官评价规范》

编制说明

一、任务来源

本地方标准项目由上海市市场监督管理局提出、上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口，由上海市市场监督管理局批准立项，列入《2023 年度第一批上海市地方标准制修订项目计划》（沪市监标技〔2023〕385 号），由上海市质量协会牵头起草。

二、背景情况

首席质量官（CQO）是一个组织中对质量安全和质量发展全面负责的高层管理人员，由组织聘任并授权其开展工作。上海市开展《首席质量官评价规范》地方标准制定，主要基于三个方面的考量。

一是贯彻落实《质量强国建设纲要》、推进质量强市建设的长远需要。为贯彻《质量强国建设纲要》，国家市场监管总局在推进企业首席质量官制度方面也做出了新的部署，即按照大中型企业先行、小微企业跟进的实施策略，逐步实施“一企一岗”和“持证上岗”的制度格局，明确首席质量官的职责，统一首席质量官的培养，强化首席质量官的任职评估和考核，提高首席质量官职业素养。制定《首席质量官评价规范》是本市优化完善质量

人才评价体系的一次积极尝试，也是上海贯彻落实纲要的一项具体举措。

二是勇当推动高质量发展的排头兵和先行者的客观需要。上海作为国内最具活力和潜力的区域经济体，一直是国家制度创新的试验田。近年来，市市场监管局按照当好改革开放的排头兵、创新发展的先行者的要求，全面落实质量和标准化两个纲要文件，持续深化市场监管改革开放、推动标准化创新、优化营商环境，加快建设具有国际竞争力的质量和标准化高地。对上海市局牵头研制首席质量官评价地方标准，总局质量发展局领导给予充分肯定和支持，希望上海在创新实施首席质量官制度方面走在全国前列。

三是深入推进长三角一体化发展的现实需要。2023 年度长三角地区主要领导座谈会提出，要进一步打破行政壁垒、提高政策协同，推进更多重大平台、重大项目落地见效，携手推动长三角一体化发展取得新的更大突破。在长三角一体化发展战略的引领下，四省一市市场监管局围绕“推动质量变革创新”，强化一体化思维和主动服务意识，各扬所长，相互赋能，把首席质量官工作放在国家对长三角发展的总体部署中谋划和推动。四省一市共同研究制定首席质量官评价地方标准，在首席质量官的聘用、履职和评价进行统一规范，将为下一步首席质量官在长三角地区互认互通打下良好的基础。

三、标准研制原则

（一）科学性

参考国内各类评价标准的编写规则，编制首席质量官的评价内容与评价要求，形成定性与定量相结合的评价指标体系，其中既包含有规范、严谨、无歧义的定性评价要求，也有可查询、可计算、可比较的定量评价要求，为各类评价主体开展首席质量官评价工作提供科学的评价依据。

（二）先进性

标准研制吸收融合发达国家推行首席质量官制度以及国际知名企业设立首席质量官岗位的先进理念与特色实践，重点借鉴质量管理、风险管理、社会责任管理等通行国际标准的思路、架构与内容，面向高质量发展和质量人才队伍建设需要，对首席质量官的资格、素养、能力等基本条件，职责、权限等岗位职能，以及首席质量官多维度、全流程的评价工作提出高水平的规范要求。

（三）适用性

标准研制充分考虑不同规模、不同属性、不同业态的组织对高端质量人才的需求和质量工作现状，并经充分的座谈研讨、征求意见和实践验证，提出适用于各类组织的首席质量官评价规范。本标准适用于第一方、第二方及第三方评价，同时也适用于首席质量官的岗前、岗中评价。

（四）开放性

在标准研制过程中，充分吸收来自政府部门、培训机构、评

价机构、企事业单位和社会组织等相关方的代表参与标准起草，在征求意见等环节广泛听取来自各相关方的意见与建议。在标准内容上，积极借鉴国际经验，吸纳国内其他省市尤其是长三角地区推进实施首席质量官制度的经验做法，集聚各家所长，体现海纳百川、开放包容的特点。

四、标准研制过程

（一）资料研究（2023 年 1 月）

标准起草牵头单位上海市质量协会对国家、本市及其他省市首席质量官建设评价相关资料进行了收集与分析，经研究讨论，初步确立了标准研制的原则、思路和主体框架。

（二）座谈讨论（2023 年 2 月）

标准提出单位上海市市场监督管理局质量发展处组织召开标准研制座谈会，召集部分区市场监管局、专业机构、企业首席质量官代表对标准研制工作进行研讨。

（三）标准研制（2023 年 2 月-4 月）

——上海市质量协会联合相关起草单位成立标准起草小组，基于前期确立的标准框架，征集多方意见和建议，制定了标准草案稿。

——上海市市场监督管理局质量发展处邀请苏浙皖赣四省市市场局质量发展处代表及相关技术专家，召开标准编制工作研讨会，对标准草案稿进行了修改。

——标准起草小组通过内部研讨，进一步完善标准草案稿，

形成标准征求意见稿。

（四）征求意见（2023 年 4 月-8 月）

通过官方网站、微信公众号公开征求意见（浏览数 308 人次）以及面向区市场监管部门、具备首席质量官工作基础的企事业单位、高等院校以及人才服务行业协会定向征求意见（发送 52 家单位）方式，向相关单位征求对标准征求意见稿的意见。共征集得到来自 9 家单位的 23 条意见，其中采纳 18 条，不采纳 4 条，回复意见 1 条，另有 20 家单位回复无意见，在此基础上形成送审稿。

（五）标准审查（2023 年 8 月）

8 月 16 日，上海市市场监管局组织召开标准审查会，来自政府部门、科研院所、行业协会的 7 位专家对标准文本进行了会议审查，会后标准起草小组根据专家意见，修改形成标准报批稿。

六、标准主要架构

参考《标准起草规则 第 8 部分：评价标准》（征求意见稿）要求以及现行各类主流评价标准的结构内容，本标准的主要架构分为“评价对象”、“评价主体”、“评价指标”和“评价流程”四部分。

“评价对象”提出申请首席质量官评价的对象在人员与岗位方面应满足的基础条件，“评价主体”提出实施首席质量官评价的主体应满足的基本要求，供拟申请首席质量官评价的人员、拟开展首席质量官评价的单位对标自评。

“评价指标”提出首席质量官评价的指标体系及各项指标的评价要点，可为各类评价主体实施首席质量官评价提供评价依据，也可为申请评价的对象开展自我评价提供参考。其中一级指标 6 项，涉及二级指标 16 项、三级指标 51 项。

“评价流程”提出首席质量官评价的工作流程及各环节的工作内容，并重点细化形成首席质量官评价指标及分值、评分指南、评价分值要求等评价要求。

综合上述，“评价对象”与“评价主体”提出开展首席质量官评价的前提，“评价指标”与“评价流程”给出开展首席质量官评价的技术支撑。

七、标准主要技术内容

（一）范围

在标准策划阶段的座谈会上了解到，本市包括企业、事业单位、社会团体在内的各类组织均在积极建立首席质量官制度，相关组织均有评价首席质量官任职能力的内生需求，所以本标准适用于各类组织的首席质量评价，包括第一方、第二方及第三方评价，也包括首席质量官的岗前和岗中评价。

（二）评价对象

为确保首席质量官评价的先进性和有效性，有必要提出申请评价对象应满足的基本条件。通过设置首席质量官评价的前置门槛，保证了评价工作的先进性水平，同时通过设置评价对象的基本条件，相当于间接提出了首席质量官任职的基本要求，可供各

类组织设立首席质量官岗位、培育选聘首席质量官提供参考。

标准起草小组重点参考原国家质检总局《关于开展企业首席质量官制度试点工作的通知》（质检办质〔2012〕749号）、《上海市质量工作领导小组办公室等九部门关于推进实施企业首席质量官制度的意见》（沪质办〔2020〕902号）等政策性文件中对首席质量官个人能力与工作内容提出的要求，并借鉴本市部分典型企业在首席质量官人员培养、岗位设置及绩效考核方面的内部制度，主要从人员和岗位两方面规定申请首席质量官评价的对象应满足的基本要求。其中，人员要求包含任职条件、职业素养和职业能力三方面要求，岗位要求包含岗位职责与岗位权限两方面要求。

（三）评价主体

本标准适用于第一方、第二方及第三方首席质量官评价，因此首先需要界定三种类型首席质量官评价的评价主体分别是谁，为此标准设置 5.1 条，依次阐述三类评价的评价主体身份，也间接表达了三类评价的性质与内涵。

为确保首席质量官评价的客观性和公正性，有必要对评价主体提出规范要求。标准起草小组重点参考 GB/T 27024《合格评定 人员认证机构通用要求》中理念与要求，设置 5.2 条，对实施首席质量官评价的主体提出规范要求，包括有能力、有制度、有资源、有输出和有监督等五方面要求。

（四）评价指标

在标准研制阶段，标准起草小组梳理本市各类组织对设立首席质量官的需求以及对首席质量官岗位作用的期望，并借鉴国内外质量领域相关标准的理念和内容，在听取本市部分已设立首席质量官岗位的典型企业意见后，制定了首席质量官评价指标体系。首席质量官的评价指标体系由**意识、社会责任、知识、能力、沟通**和**业绩**等 6 项一级指标、16 项二级指标、51 项三级指标构成。

1.意识

首席质量官应具备追求高质量的卓越意识，这样才能推动组织的质量事业不断发展，因此设立“意识”评价指标。标准起草小组借鉴质量管理体系标准中 7 项质量管理原则以及 GB/T 32230《企业质量文化建设指南》、GB/T 24353《风险管理 指南》、GB/T 19024《质量管理 实现财务和经济效益的指南》相关理念，提出意识的评价要求，包含系统思维、风险思维、以顾客为关注焦点、整合管理体系、循证决策、持续改进、追求质量效益以及创新等意识。

2.社会责任

首席质量官应具备诚信的职业素养和强烈的社会责任感，这样才能对外传递正确的质量价值观，在为产业发展、社会进步作出更大的质量贡献，因此设立“社会责任”评价指标，包含“诚信”和“履责”两个评价维度。

标准起草小组借鉴 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》中“道德行为”部分内容，重点关注评价对象在工作岗位上的合规守则

表现，提出**诚信**方面的评价要求，包括及时报告质量问题或隐患风险、公正独立地履行职责、保守相关秘密等。

标准起草小组借鉴 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》中“社会责任”部分内容以及 GB/T 36000《社会责任指南》相关理念，提出**履责**方面的评价要求，包括参与标准化活动、促进供应链和行业质量提升、推动开展公益活动等。

3.知识

首席质量官应具备推动组织质量发展所需的各类知识，并能运用知识解决实际问题，因此设立“知识”评价指标，包含“知识结构”与“知识运用”两个评价维度。

标准起草小组基于首席质量官领导、推动组织质量提升的功能定位，借鉴国际质量总监培训课程大纲，提出人员“**知识结构**”的评价要求，知识结构涉及领域包括：相关法律法规、质量管理基础知识、质量领导力构建、质量文化建设、质量风险管理、质量成熟度评价、质量工具及数字化工具运用、质量经济性管理、质量品牌管理等。

考虑到当前正处于一个易变性、不确定性、复杂性、模糊性的时代（VUCA 时代），标准起草小组设置“**知识运用**”评价指标，评价人员是否能灵活运用知识，有效应对各类变化的环境，实现预期质量目标。

4.能力

首席质量官的个人能力决定了其能在岗位上作出的质量贡

献，因此设立“能力”评价指标，标准起草小组根据质量管理体系标准中有关策划、实施和改进相关内容，借鉴 GB/Z 19579《卓越绩效评价准则实施指南》中“方法—展开—学习—整合”的评价要素，从策划能力、实施能力、学习能力与整合能力四方面评价首席质量官的能力。

策划能力指标设置参考 GB/T 19001《质量管理体系 要求》中“策划”部分内容，主要评价策划质量方针/战略、质量目标、管理体系、质量措施计划以及策划变更的能力。

实施能力指标设置参考 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》中“过程管理”部分内容，主要评价实施管理体系与质量措施计划、监测管控过程、优化调整过程、寻找质量改进与创新机会的能力。

学习能力指标设置参考 GB/T 19001《质量管理体系 要求》中“组织的知识”部分内容，在个人层面评价知识更新、总结提炼知识成果的能力，在组织层面评价推动全员学习、开展知识管理的能力。

整合能力指标设置根据《质量强国建设纲要》中“推动全员、全要素、全过程、全数据的新型质量管理体系应用”相关要求，主要评价整合内外部资源、方法等，推进新型质量管理体系建设以及促进质量改进与创新的能力。

5.沟通

能否与内外部相关方就质量工作开展有效沟通，从而达成组

织的质量目标，是考核首席质量官任职能力的重要方面，因此设立“沟通”评价指标，包含“内部沟通”和“外部沟通”两个评价维度。

内部沟通方面，标准起草小组根据本市已建立首席质量官制度的企业的工作实际，主要评价建立内部质量沟通机制以及围绕质量文化、质量目标、质量工作要求和质量工作结果等展开沟通的情况。

外部沟通方面，标准起草小组参考 GB/T 19000《质量管理体系 基础和术语》中“关系管理”部分内容，主要评价识别外部相关方、与外部相关方建立长期关系、与外部相关方共同实现质量提升等方面的情况。

6.业绩

为确保首席质量官评价工作能客观反映评价对象的任职能力，标准起草小组参考 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》设立“结果”评价指标的做法，设立“业绩”评价指标，包含“工作绩效”、“学术成就”、“创新成果”、“社会贡献”与“所获荣誉”五个评价维度。

工作绩效旨在评价人员自身以及组织取得的质量发展成效，包括推动产品（服务）质量提升、管理效能提高、质量成本控制、顾客满意、质量人才培养等方面的绩效。

学术成就旨在评价人员自身以及推动组织在学术领域取得的成就，包括取得的学术地位（学术称号、专业委员会职务等）、

获得的学术成果（论文、专著等）以及推动组织或团队取得的学术成果。

创新成果旨在评价人员自身以及推动组织取得的质量创新成果，包括取得专利、制定标准等。

社会贡献旨在评价人员在践行社会责任方面作出的贡献，包括宣传质量理念、传播质量知识、分享质量最佳实践、提供质量公益服务等。

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。

（五）评价流程

为确保首席质量官评价结果的客观性和公正性，标准设立“评价流程”章节，用以规范包括第一方、第二方和第三方评价在内的评价流程。标准起草小组参考 GB/T 27024《合格评定 人员认证机构通用要求》中“认证过程要求”相关内容，借鉴当前人员能力评价通用流程，提出首席质量官评价的工作流程及各环节的工作内容。

1.流程图

标准起草小组根据现有人员能力认证项目的通用流程，绘制了第三方首席质量官评价的流程图，并提出第一方、第二方评价可参照该流程执行，也即意味着第一方、第二方评价可在第三方评价流程基础上做适当简化调整。

2.各环节工作内容

标准起草小组根据评价流程图，结合现有人员能力认证评价的通用做法，提出各环节的评价工作内容。为方便标准使用者更好地理解和应用标准，标准起草小组还以附录形式进一步提出首席质量官评价申请表、评价指标及分值、评分指南、评分计算公式、评分值域要求等评价要求。

评价申请表方面，标准起草小组参考现有人员能力认证活动申请材料相关表单，结合本标准要求，以资料性附录形式提供了一个首席质量官评价申请表的示例，为评价主体依据本标准开展首席质量官评价活动提供了案例参考。

评价指标及分值方面，标准起草小组参考卓越绩效评价准则分值设定规则，设定首席质量官评价分值总分为 1000 分。首先，标准起草小组采用专家打分法，邀请行业内资深专家共同研究提出首席质量官评价指标中各项二级指标的评价分值。随后，标准起草小组组织开展首席质量官评价指标的试打分，邀请一家集团公司对其下属各子公司（质量工作成熟度差异较大）的质量负责人进行打分（结果见下表），验证评价指标及分值的科学性和可行性。最后，标准起草小组根据试打分结果对评价指标及分值进行了修订。

一级指标	二级指标	分值	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分	评分 系数	评价 得分
			上市A		上市B		上市C		中型D		中型E		中型F		小微G		小微H		1年内新公司			
5.1 意识	5.1.1 质量意识	110	0.8	88	0.9	99	0.8	88	0.6	66	0.7	77	0.5	55	0.3	33	0.3	33	0.2	22		
	5.1.2 社会责任意识	50	0.6	30	0.7	35	0.6	30	0.4	20	0.4	20	0.3	15	0.2	10	0.2	10	0.2	10		
5.2 诚信	/	60	0.9	54	0.9	54	0.9	54	0.7	42	0.8	48	0.7	42	0.7	42	0.7	42	0.7	42		
	5.3.1 知识结构	30	0.8	24	0.8	24	0.8	24	0.7	21	0.7	21	0.6	18	0.4	12	0.3	9	0.2	6		
5.3 知识	5.3.2 知识运用	50	0.7	35	0.7	35	0.7	35	0.5	25	0.5	25	0.5	25	0.3	15	0.3	15	0.2	10		
	5.4.1 策划能力	50	0.8	40	0.7	35	0.7	35	0.5	25	0.6	30	0.5	25	0.3	15	0.3	15	0.2	10		
5.4 能力	5.4.2 实施能力	80	0.8	64	0.7	56	0.8	64	0.5	40	0.6	48	0.5	40	0.3	24	0.3	24	0.2	16		
	5.4.3 学习能力	30	0.8	24	0.6	18	0.6	18	0.5	15	0.5	15	0.5	15	0.3	9	0.2	6	0.2	6		
5.5 沟通	5.4.4 整合能力	40	0.7	28	0.6	24	0.6	24	0.4	16	0.5	20	0.3	12	0.2	8	0.2	8	0.2	8		
	5.5.1 内部沟通	60	1.0	60	0.9	54	0.9	54	0.9	54	0.9	54	0.8	48	0.7	42	0.7	42	0.5	30		
5.6 业绩	5.5.2 外部沟通	40	0.9	36	0.8	32	0.8	32	0.6	24	0.7	28	0.6	24	0.4	16	0.4	16	0.3	12		
	5.6.1 工作绩效	120	0.8	96	0.7	84	0.7	84	0.6	72	0.6	72	0.6	72	0.7	84	0.6	72	0.6	72		
5.6 业绩	5.6.2 学术成就	50	0.5	25	0.5	25	0.5	25	0.3	15	0.3	15	0.3	15	0.2	10	0.2	10	0.2	10		
	5.6.3 创新成果	80	0.8	64	0.6	48	0.7	56	0.4	32	0.5	40	0.4	32	0.2	16	0.2	16	0.2	16		
5.6 业绩	5.6.4 社会贡献	100	0.9	90	0.9	90	0.9	90	0.7	70	0.8	80	0.6	60	0.3	30	0.2	20	0.2	20		
	5.6.5 所获荣誉	50	0.8	40	0.8	40	0.8	40	0.5	25	0.6	30	0.4	20	0.3	15	0.2	10	0.2	10		
总值		1000	/	798		753		753		562		623		518		381		348		300		

评分指南方面，标准起草小组参考卓越绩效评价要素和评分指南，将评价条款分为“表现”条款和“结果”条款两类，并给出相应评分指南。其中，“表现”条款按满足评分条款要求的程度进行评分，“结果”条款按结果的数量与水平进行评分。

评分计算公式方面，标准起草小组参考卓越绩效评价评分公示（单项评分=指标分值×评分系数），给出首席质量官评分计算公式。

评价价值域要求方面，标准起草小组提出首席质量官评价各单项评价指标分值应满足的要求，即总分高于 300 分，且各单项评分不低于规定要求。

3. 各类组织聘用、续聘首席质量官的评价分值建议

考虑到不同业态、不同规模的组织对首席质量官能力的需求有所不同，为指引各类组织培养、引进适合自身发展需要的首席质量官，标准起草小组以资料性附录形式，给出各类组织聘用、续聘首席质量官的评价分值建议。

八、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

（一）法律、行政法规

经查询，国内暂无首席质量官相关法律法规。在政策性文件方面，2012 年原国家质检总局印发《关于开展企业首席质量官制度试点工作的通知》（质检办质〔2012〕749 号），首次提出了企业首席质量官在岗位设置、任职条件、工作职责和工作权责等方面的要求；2020 年，上海市质量工作领导小组办公室等九部门印发《关于推进实施企业首席质量官制度的意见》（沪质办〔2020〕902 号），提出了本市企业首席质量官的定义、基本条件和岗位设置以及岗位职责和权限。本标准第 4 章“评价对象”重点依据上述 2 份政策性文件对首席质量官基本条件和岗位设置的要求，提出了首席质量官在任职要求、职业素养、职业能力、岗位职责和岗位权限方面的基本要求，确保相关内容与国家 and 地方政策性文件保持一致。

（二）标准

经查询，国外暂无首席质量官相关国际标准、国外先进标准，国内也暂无相关国家、行业标准。在地方标准层面，安徽省、湖南省等地区已发布了首席质量官要求、管理与评价相关地方标准，本市奉贤区也发布了《区长质量奖首席质量官奖评价准则》标准化指导性技术文件。本标准第 6 章“评价指标”主要基于上海企业推进首席质量官的工作实践，适当借鉴上述地方标准（标准化指导性技术文件）中关于首席质量官任职能力的要求，提出了上海地区首席质量官评价的指标及要求。

九、重大分歧意见的处理结果及理由

本标准制定过程中未出现重大分歧意见。

十、标准实施建议

标准发布后，标准主要起草单位应在上海市市场监督管理局指导下，组织开展形式多样的宣贯培训，使本市各类组织了解标准并执行标准，共同推进首席质量官制度在本市的深入实施，进一步提升本市各类组织的质量发展水平。