

附件：

卓越质量星级评价管理办法

第一章 总 则

第一条 为引导和激励组织追求卓越质量，增强组织综合竞争能力，推动“三个转变”，根据《中华人民共和国产品质量法》《质量发展纲要（2011-2020年）》和《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》，特制定本办法。

第二条 本办法所称卓越质量星级评价是指对应用卓越质量评价标准，在各方面所取得显著绩效的组织进行等级评定的活动。

第三条 卓越质量星级评价工作由广东省质量发展促进会组织开展，每年评价一次。卓越质量星级评价工作遵循为组织创造价值的宗旨，坚持“自愿、引导、激励、促进”的原则，根据评价标准对组织进行科学、客观、公正的评价，做到程序化和规范化，提高透明度，接受公众监督。

第四条 卓越质量星级评价工作按照国家相关产业发展政策导向以及组织的管理成熟度水平等评星定级。

第五条 卓越质量星级评价由组织类、项目类（卓越质量活动奖）两类奖项组成，其中项目类奖项管理办法另行发布。

第六条 组织奖根据组织管理成熟度水平设置卓越质量星级，分为五星（评分达到751分以上）、四星（评分达到601-750分）、三

星（评分达到 501-600 分）、二星（评分达到 401-500 分）和一星（评分达到 301-400 分）五个等级。鼓励组织追求最高星级。

第七条 卓越质量星级评价标准采用团体标准《卓越质量评价规范》（T/GQDA 00002-2019）。标准从领导、战略、品牌、顾客、运营、员工、创新、测评、改进和效能等十个方面明确了对组织的评价要求，并根据国内外质量管理理论和实践的最新发展，适时进行修订。

第二章 评价组织机构

第八条 卓越质量星级评价活动的组织机构由卓越质量星级评价活动领导小组办公室（以下简称领导小组办公室）和卓越质量星级评价委员会（以下简称评价委员会）组成。

第九条 领导小组办公室设在广东省质量发展促进会，负责制定评价活动基本原则、规则，研究确定评价委员会的组成人员，研究解决评价活动中发生的重要问题等，开展卓越质量星级评价工作的组织、协调和评价全过程的服务工作，为卓越质量星级评价活动提供技术支持和咨询服务。

第十条 评价委员会由具有理论和实践经验的质量管理专家、质量工作者和评审员组成。负责组织现场评价工作并审议现场评价报告，提出星级组织推荐名单。

第三章 评价人员要求

第十一条 卓越质量星级评审员由熟悉组织管理、战略管理、品牌管理、客户关系管理、人力资源管理、风险管理、运营管理、财务管理、创新管理以及全面质量管理理论和方法，熟练掌握卓越质量评价规范及其评价方法的各行业专家组成。

第十二条 卓越质量星级评审员应具备以下资格条件：

（一）认真贯彻执行党的方针、政策，熟悉国家有关质量、经济的法律法规；能够认真履行评审员职责，严格遵守评价纪律，公正严明。

（二）具有本科及以上学历，接受过团体标准《卓越质量评价规范》及评价方法培训，掌握全面质量管理理论和方法。

（三）具有五年以上的管理和研究的工作经历，有丰富的管理理论和实践经验。

第十三条 卓越质量星级评审员由领导小组办公室每年向社会招募，参与有关文件评审和现场评价工作。对曾参与评价工作但未严格遵守有关评价纪律或未体现评价专业水准的评审员，将不予聘任。

第十四条 评审员应遵守以下工作纪律及行为规范：

（一）公正廉明，严格恪守公共服务及职业道德规范，坚持科学、客观、公正的评价原则。

（二）严格保密，将申报组织的所有信息和经营行为都视为商业机密，不得披露、扩散、使用、复制或保留评价信息。

（三）廉洁自律，不得收受申报组织给予的任何好处和利益，不得采取非正常手段为申请企业提供便利。

（四）团结协作，在实施现场评价期间，应与其他组员合作共同完成评价任务。

（五）回避制度，不得参加与自己有利害关系的申报组织的评价工作，包括受雇企业、隶属或业务单位及其竞争对手。

（六）实事求是，应独立评审并对评审结论负责，不得干预其他专家的正常评审，不得从事与其身份不相符的活动。

第十五条 评审员应接受委托单位和申报组织的监督，领导小组办公室应对违反评价纪律的行为予以处置，对违反纪律者，视情节轻重，给予批评、警告，直至撤销评审员资格的处分。涉及法律责任的交由司法部门处理。

第四章 申报条件及提交资料

第十六条 申报组织应具备以下基本条件：

- （一）中华人民共和国境内合法注册与经营的组织；
- （二）重视质量经营，认真践行卓越质量理念，对照评价标准开展自我评价与改进，并取得显著成效。

第十七条 申报组织应如实提交以下资料：

- （一）卓越质量星级评价申报表；
- （二）企业自我评价报告；
- （三）其他证明材料。

第五章 评价程序

第十八条 自愿申报。凡符合卓越质量星级评价申报条件的组织，根据自愿的原则，填写《卓越质量星级评价申报表》，并按照评价标准和填报要求，对本组织经营管理情况进行填报和说明。将申报表、自评报告及必要的实证材料一并寄送至领导小组办公室。

第十九条 材料初审。领导小组办公室对申报组织的基本条件和申报材料的完整性进行审查，确定现场评价组织名单。

第二十条 现场评价。领导小组办公室组织评价专家组对材料初审合格的申报组织进行现场评价，并形成现场评价报告。

第二十一条 综合评价。评价委员会对申报组织提交的资料及现场评价结果等进行综合分析，择优推荐，提出星级组织推荐名单。

第二十二条 公示。领导小组办公室将星级组织名单向社会公示，广泛征求社会意见。公示期为7天。

第二十三条 表彰。广东省质量发展促进会组织召开表彰大会，公布最终星级组织。

第六章 证书及标志使用

第二十四条 对星级组织，广东省质量发展促进会授予卓越质量星级奖杯和证书，并召开经验交流大会进行表彰；广泛宣传、推广星级组织的先进经验，引导广大组织学习先进的质量管理经验，推进质量水平的整体提高。

第二十五条 卓越质量星级标识样式由质促会统一制定，各星级等级制定有相应的星级标识，如图1(a-e)所示。



(a) 一星

(b) 二星

(c) 三星



(d) 四星

(e) 五星

图 1 卓越质量星级标识

第二十六条 标识使用者应当严格按照组织所获相应星级的规定样式使用卓越质量星级标识，可以按照一定的比例放大或缩小，但应当保证图形及颜色准确、清晰、完整。

第二十七条 获得卓越质量星级的组织可以在广告等有关宣传中正确使用卓越质量星级标识，但不得以任何方式宣称是组织所提供的产品或服务获得卓越质量星级标识。如在产品的包装上标注卓越质量星级标识时必须注明是组织获得卓越质量星级及相关获奖年份，确保不能造成组织产品或服务获奖的误解。

第七章 监督管理

第二十八条 申报组织应实事求是，不得弄虚作假。对违反纪律的组织，视情节轻重，给予批评、警告、撤销申报及接受评价的资格。

对下列情况之一的撤销卓越质量星级组织资格：

- （一）经核实，上报的申报材料存在弄虚作假的；
- （二）不接受或不配合年度监督检查和复核的；
- （三）年度监督检查不合格的；
- （四）自行申请终止其卓越质量星级组织资格的；
- （五）发生重大质量、安全和环境问题被依法通报的；
- （六）严重违反国家法律、行政法规，受到重大处罚的。

第二十九条 星级组织应从本组织实际出发，制定质量发展战略和提高质量水平的新目标，不断应用质量管理的新理论、新方法，创造出具有本组织特色的最佳质量管理实践和经验。

第三十条 领导小组办公室对星级组织进行必要的监督，获评后每年对组织的经营管理、综合绩效的稳定性及发展趋势进行复核，并将确认结果在报刊、杂志、网络等媒体上予以公布。

第三十一条 星级组织在满足本办法第四章要求的基础上，可根据自身实际自愿再申请更高星级的评价，不断追求卓越获得持续成功。

第三十二条 星级组织有义务参加广东省质量发展促进会举办的有关质量先进经验推广活动，有义务宣传、交流其质量经营的成功经验，带动我国广大组织整体水平提升。

第三十三条 星级组织如发生下列情况之时，应在一个月内书面报告广东省质量发展促进会：

- （一）发生重大质量、安全和环境事故；
- （二）国家、行业、地区监督抽查产品或服务不合格；
- （三）用户对质量问题反映强烈，有顾客、员工、供应商、股东、社会等相关方的重大投诉。

第八章 附 则

第三十四条 本办法由广东省质量发展促进会解释。

第三十五条 本办法自发布之日起实施。