

## 2018 年质量标杆申报事项问答

2018 年质量标杆申报工作即将启动，为方便组织单位和申报企业了解申报流程和材料编写的注意事项，质量标杆工作办公室（以下简称“办公室”）针对企业普遍关注的一些问题，予以解答。希望能够引导有关单位正确填报相关信息，并结合企业质量管理实践提炼出较高水平的项目材料。

### 一、申报方面的问题

#### 1. 在哪里、以什么形式申报？

质量标杆采取网上申报形式。申报单位需要登录质量标杆网上平台 [www.qmb.org.cn](http://www.qmb.org.cn)，进入申报系统。申报成功后，还需提交纸质材料？

#### 2. 申报系统的开放时间及状态查看？

申报时间为 5 月 25 日 9:00——6 月 30 日 17:00。系统关闭后，办公室将不再受理申报请求。

已经完成申报的单位可以登录系统查看申报及评审状态。

#### 3. 申报单位须符合哪些条件？

① 申报单位近三年连续保持盈利，在质量、诚信、安全、环保等方面无违法违规行为和不良记录；

② 申报单位所运用的主要管理模式和方法（技术）具有通用性和创新性，在实践中取得良好成效；

③ 申报单位须承诺被选为全国质量标杆后，积极参与质量

标杆经验分享交流活动。

#### **4. 质量标杆依据什么标准进行评价？**

参见《关于开展 2018 年全国质量标杆活动的通知》。

#### **5. 2018 年申报方向有几个？有何侧重？**

2018 年质量标杆申报包括“质量管理”和“互联网+”两个方向。侧重于遴选原材料行业质量提升的典型经验。鼓励服务型制造业、生产性服务业企业申报。鼓励中小企业和西部地区工业企业申报。

#### **6. 服务业企业可否申报质量标杆？**

为贯彻落实《中国制造 2025》关于推动服务性制造业相关要求，今年将增加遴选服务性制造业企业运用质量管理方法在研发设计、管理运营、商业模式创新、服务绩效、生产服务类人才培养等方面取得显著成效的典型经验。

同时遴选与工业领域生产性服务业包括交通运输业、现代物流业、金融服务业、信息服务业和商务服务业等企业在提质增效方面的典型案例，以加快工业领域生产性服务业发展，进一步推动产业结构升级。

#### **7. 如何取得推荐资格？**

质量标杆的遴选采取间接推荐的申报方式。申报单位需经各省、自治区、直辖市及计划单列市经信委或有关行业协会推荐，方可进行申报。各推荐单位推荐名额有限，建议申报单位提前与推荐单位取得联系。（参见《关于开展 2018 年全国

## 质量标杆活动的通知》)

### **8. 是否需要预先备案?**

申报单位需在申报系统上进行预先备案(填写所在单位相关信息并上传营业执照副本),经办公室在线审核通过后,方可提交申报材料。

### **9. 质量标杆所在企业需要履行哪些义务?**

树立质量标杆的目的在于挖掘并推广最佳实践,引导广大企业在对标中提升质量管理水平。因此申报单位需承诺在取得质量标杆称号后,积极参与质量标杆交流活动,向社会公开并积极分享标杆经验和体会。

### **10. 是否需要准备 PPT 和视频?**

申报单位在申报阶段不需要准备 P P T 和视频。

申报完成后,办公室将公布进入现场答辩的项目名单。参加答辩的企业,需准备标杆经验的 PPT 演示材料。

取得质量标杆称号后,申报单位需准备公开分享的标杆经验视频材料。

### **11. 是否提交纸质材料?**

完成在线申报后,申报单位需向办公室提交一份完整的纸质材料,包括加盖公章的推荐表、承诺书、申报材料和证实性材料(邮寄地址:北京市海淀区百胜村路 6 号 收件人:吕珊 电话:13810158117)。

## **二、材料编写**

## 12. 如何选题？

项目选题时要注意突出主题。按照申报方向，申报主题既可以是企业应用先进质量技术方法，提高质量水平的创新实践（质量管理方向），也可以是运用信息化、智能化手段提高质量水平的经验（互联网+方向）。

## 13. 申报标杆经验应符合哪些特点？

- ① 显效性：方法经过实践应用，取得了显著成效
- ② 系统性：方法完整，可归纳总结、可评价
- ③ 示范性：方法典型，可推广到其他工业企业，或已成为行业或地方标杆
- ④ 发展性：可持续、普遍应用于工业企业
- ⑤ 创新性：方法是原始创新或在继承应用的基础上有创新点
- ⑥ 科学性：符合科学规律，符合现代质量管理发展趋势。

## 14. 如何体现项目的创新性？

质量标杆典型经验的创新包括但不限于以下三类：一是对已有质量管理（技术）方法的系统性创新，如采用已有的比较成熟的质量方法，但结合企业内外部环境在实践中有所深化，并形成自身特色或实施模式；二是集成性创新，如以已有的先进理论和技术为基础，结合新的应用环境对理论和方法进行修改完善，或局部进行重大创新；三是企业自主创新的质量工程技术、管理模式或方法。

## 15. 项目如何命名？

项目名称由“企业名称”、“典型技术方法或特征”、“经验”三方面组成。其中企业名称须用全称。题目应体现主要技术方法和项目的特点。要求特点突出、主题明确，让人一目了然。

例：A 企业实施人单合一双赢模式的经验；B 公司实施全生命周期质量管理模式的实践经验。

## 16. 如何编好“摘要”？

摘要部分是对项目材料的集中概括，包括项目产生背景、时间、实现目的或待解决问题、实施步骤、实施状况、效益等方面。要求聚焦主题，简明扼要，控制在 500 字以内。

例如：20 世纪末期，为了解决企业面临的高退货率、高返修率、高投诉等问题，某公司导入实施“质量可靠性整体解决方案”。经过多年的应用实践，该方案已成熟应用运作，为产品可靠性提升做出了卓越贡献。（背景、时间、问题）

通过能力提升，进一步完善了相关基础条件建设，为企业建立起覆盖产品全生命周期，覆盖整个产业链所需的可靠性设计、质量检测、试验、认证、分析、软件评测、专用设备及软件开发、标准服务和人员培训等可靠性管理体系。（实施步骤、实施状况）

该方案的导入与实施，实现了公司质量可靠性管理系统化、规范化和精细化运作；使研发过程逐渐完善，创新能力稳步提升；形成了完善的全过程质量可靠性管理体系，不断提高产品研制和可靠性水平……（实施效益）

**常见误解：**写成企业简介，没有突出主题。过多阐释与经验无关的内容，如企业介绍、专业技术方法等。

### **17. 企业概况包括哪些内容？**

企业概况应包括以下信息：

企业名称、法人、企业性质、创建时间、历史沿革；所属行业，行业代码；地理位置，面积；主要业务范围，主要产品和服务；生产经营情况；企业文化特色，组织的使命、愿景和价值观；企业资源状况，包括人力、技术、信息和知识、基础设施、供应商和客户；企业的社会责任状况；荣获的相关荣誉等。

对企业概况的介绍应围绕“申报条件”（见问题 5）予以说明。要求在 1000 字以内。

**常见误解：**过分堆积荣誉，出处不详或与要求无关。

### **18. 如何编写项目背景？**

项目背景旨在提出问题，并找到解决方法。背景可以描述根据哪些内外部环境的变化，确定并实施的该质量品牌管理方法（技术）。要求在 1000 字以内。可以从内外部环境变化、企业战略或质量战略、主要问题、实施方案等 4 部分阐释。

举例：某企业从下述四方面阐述背景：

① 全球经济一体化是某公司面临快速发展的需要（**环境变化**）

② 六西格玛管理体系与其它先进管理体系有机结合是某公司战略发展的迫切需要（**战略**）

③ 存在的问题（**内外部变化与战略的冲突**）

④ 推广应用某质量工程技术和质量管理方法、开展某质量管理创新实践（**简明介绍，引出方案即可，无需展开**）

注意：重点在第三点，对存在问题的阐释要清楚明确。

**常见误解：**项目实施时间过短。实施方案介绍过于详细，与后文混绕。

### **19. 实施与运行部分应注意哪些方面？**

这部分是申报材料的主要内容，建议从要点综述和实施过程两方面阐述。要求在 8000 字以内。

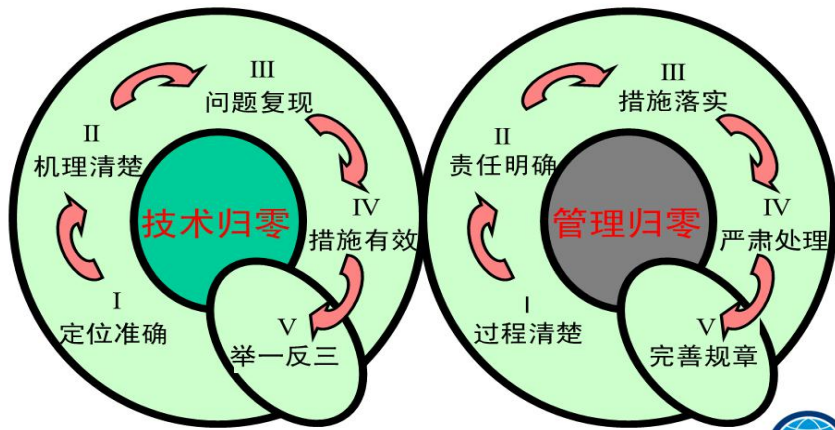
① 综述主要阐述方案的内容和特点，主要回答两个问题：是什么样的方案？该方案具有什么特点，有哪些创新？

项目综述既包括对已有质量工程技术和质量管理方法的系统性应用、集成创新性应用、自主探索性应用，也包括创新性地提出新的质量工程技术和质量管理方法。

这部分要求体现项目的系统性、完整性和归纳总结性。企业可以用图表的形式概括项目内容。

举例：

## 中国航天质量问题“双归零”

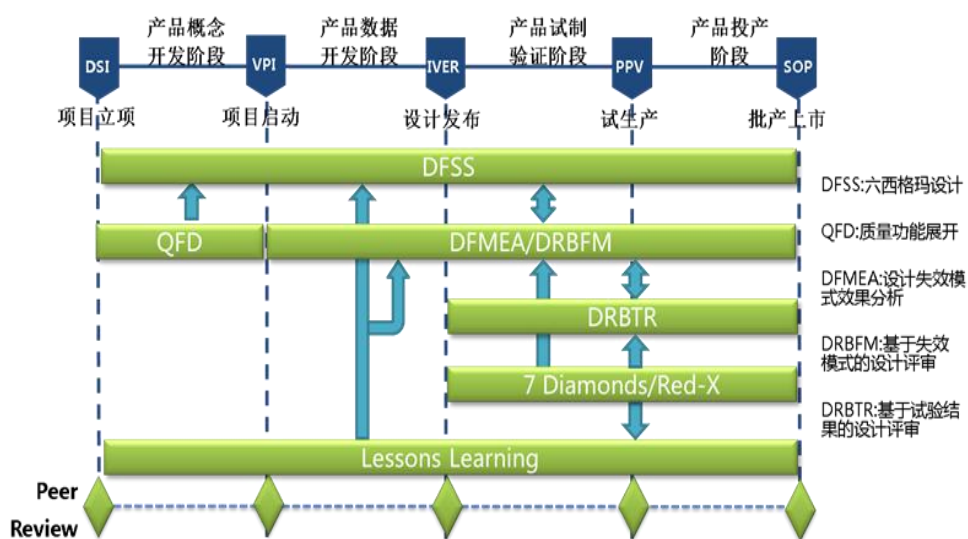


常见问题：方法脉络不清，内容散乱，没有系统框架、没有创新点。

② 实施过程主要阐述方案的实施路径和方法。主要回答两类问题：方案如何实施（即推进过程和步骤、具体做法和措施）、实施中遇到了哪些问题以及如何解决（即制度、体制和机制）。

要求内容前后衔接、系统阐述；实施方法应可供借鉴，描述出具体操作过程。要适当举例、善用图表概括。

举例：某公司产品研发阶段对质量工具方法的应用



常见误解：流水帐或工作总结；内容与方法脱节；实施方案



与主题不一致。

## **20. 项目成果效益从哪些方面体现？**

阐述方案实施后取得的效果，包括经济效益、管理效益和社会效益，要求在 2000 字以内。

注意：定量与定性相结合；效果要与实施的时间吻合。

**常见误解：**堆砌荣誉或荣誉与项目无关，不能显示方法的价值。

## **21. 如何编写一份高质量的申报材料？**

高质量的申报材料一般具有一些特点：

- ① 题目：浓缩精炼，突出主题
- ② 摘要：择要介绍，点明核心
- ③ 背景：针对实际，阐述清楚
- ④ 实施运行：重点突出，条理清楚，内容具体，图文并茂
- ⑤ 效果：数据说话，三重效益并重

## **22. 申报材料的行文要求有哪些？**

文字表述要科学、准确、清楚、朴素，适合对外公开发表，杜绝“网络语言”。过于专业的技术或术语要做出解释。

申报材料在 12000 字以内。附目录。以企业简称（如海尔集团）叙述，全篇统一，不用“我们”、“我厂”等简称。

注意：应辅以必要的实例和数据、图表。

**常见问题：未按要求叙述**，行文如工作总结、经验介绍、学术论文或新闻报道，信息散乱，条理不清。

### **23. 材料格式如何设置？**

总结材料应采用 A4 幅面纵向编辑。

文章标题为黑体小二号，居中；“摘要”二字宋体四号字，居中加粗；摘要及正文均为宋体小四号字，单倍行距。

附表标题放置附表上方，居中；插图标题放置插图下方，居中；图表按类别统一编号，附表及插图标题为宋体五号字加粗。

### **24. 如何参考以往的质量标杆经验？**

① 登陆质量标杆网上平台（[www.qmb.org.cn](http://www.qmb.org.cn)）查阅以往质量标杆经验材料、视频；

② 关注质量标杆微信公众号（QMB-CAQ）查阅以往质量标杆 PPT 演示材料。

### **25. 证实性材料提供哪些内容？**

可提供组织合法经营的证明；企业在所在行业处于领先地位的资料证明；与项目相关的获奖证书、专利证书及其他证实性材料等。

证实性材料作为评审参考文件，可由企业选择性提供。

## **三、质量标杆活动交流**

### **26. 质量标杆交流活动有哪些？**

① 2018 年将在全国举办 4 期质量标杆经验学习交流活动，活动包括质量标杆经验分享、标杆企业现场参观、质量专家主题

演讲等，旨在引导广大企业“学标杆、做标杆、超标杆”。

② 按主题开展3期标杆深入学研修活动。针对先进质量管理方法，邀请质量专家现场讲解课程，并到标杆企业观摩学习。通过方法解读、现场交流、分组讨论、答疑研讨等方式，帮助学员掌握标杆经验的精髓，方便企业对标应用。

③ 推荐企业参加系列国外质量研修活动，以推动国内企业参与世界级先进企业对标交流。

### **27. 活动如何报名？**

上述活动信息将在质量标杆公众号和网上平台发布，并提供在线报名。欢迎广大企业积极参与。

### **28. 其他质量标杆相关问题？**

请联系质量标杆工作办公室，电话：（010）68411891，66072472。邮箱：qmb@caq.org.cn。

质量标杆工作办公室

2018年5月17日