附件:1

**全国质量信得过班组评分细则**

**单位、班组名称： 评 审 人： 年 月 日**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 内 容 | 分 值 | 得分 |
| **一、识别需求，创造价值** | **10分** |  |
| 1. 坚持“质量为相关方创造价值”的核心理念。树立“追求卓越、顾客至上”的思想，明确创建质量信得过班组目标，有效开展“质量信得过班组”创建活动。 | 4分 |
| 2. 识别班组的顾客等相关方，并识别其需求（不直接接触最终顾客的班组，应强化内部顾客的意识，识别内部顾客的需求）。用高质量的产品、服务和工作满足顾客需求，做到“质量最优，顾客信任”。 | 3分 |
| 3. 坚持“质量第一”的原则。 | 3分 |
| **二、明确目标，落实职责** | **10分** |  |
| 1. 班组在组织内承担的主要职能清晰，根据上级部署及顾客需求制定班组的方针目标和工作计划，目标明确、量化，可考核。 | 4分 |
| 2. 组织机制健全，岗位设置合理，相互协作，并持续优化。 | 3分 |
| 3. 目标、措施展开细化，落实到人，并有效实施。 | 3分 |
| **三、完善基础，强化管理** | **25分** |  |
| 1.班组岗位工作标准、技术标准、管理标准及相关制度健全、完善。随班组工作变化而调整，保持协调一致性。 | 5分 |
| 2.各项制度、标准执行严格，有完善的监督、检查和考核机制。 | 4分 |
| 3. 工作流程清晰并不断优化。建立规范、有序、优质、高效、低耗、均衡、文明、清洁的现场作业管理系统。科学运用质量理念与方法，提升现场的效率与效能。 | 4分 |
| 4. 建立良好的顾客反馈沟通渠道，对其抱怨反应灵敏，解决迅速。 | 4分 |
| 5. 确保相关设备设施维护保养有效，运行、管理科学。 | 4分 |
| 6. 建立健康、安全、环保的工作环境并提升员工的相关意识，制订并实施明确的健康、安全、环保防范、应急措施。 | 2分 |
| ***7.*** 开展多种方式的班组文化建设活动。班组成员锐意进取，有相互协作的团队意识。 | 2分 |
| **四、有效学习，提升素质** | **10分** |  |
| 1. 建立学习制度和学习型班组。坚持技术学习交流和各项质量管理知识教育培训；倡导岗位自学成才的育人战略。 | 3分 |  |
| 2. 培训、教育、学习与班组管理提升相协调一致，与工作岗位紧密结合。分层施教，有目标、有措施、有效果。各类技能人员应符合岗位技能考核要求。 | 3分 |  |
| 3. 采取灵活有效的学习培训方式，提高班组成员素质、岗位业务技能及质量管理工具方法的应用水平。 | 2分 |
| 4.运用科学、适宜、有效的方法，对培训的有效性进行评估，并采取有效的改进措施。 | 2分 |
| **五、质量改进，持续创新** | **20分** |  |
| 1. 采取多种方式提升班组成员的问题意识、改进意识和创新能力。鼓励员工参加各项改进活动，并形成有效机制。 | 5分 |
| 2. 运用质量管理的方法，根据组织总的方针、目标和班组的关键问题，有效开展质量改进、创新活动，包括QC小组、现场管理、5S、精益生产、六西格玛、合理化建议等。 | 5分 |
| 3. 建立知识共享平台，质量改进与创新成果给予奖励，并有效推广与转化。 | 5分 |
| 4. 班组成员熟练掌握并正确运用质量管理的理论和工具方法。 | 5分 |
| **六、特色突出，典范推广** | **15分** |  |
| 1. 班组质量、文化、管理等特色突出，具有推广意义和启发性。 | 10分 |
| 2. 班组工作环境和谐、愉悦，成员具有良好的行为规范，有较强的向心力、凝聚力和执行力。 | 5分 |
| **七、绩效显著，广泛认可** | **10分** |  |
| 1. 班组任务、目标、考核指标100%完成或超额完成，质量、经济、数量等指标均超过目标要求，满足顾客需求。顾客满意度持续上升。创建活动前后产品、服务、工作质量明显提升。 | 5分 |
| 2. 班组输出的产品、服务、工作质量水平最优，对比结果突出（组织、行业、国际），获得组织级、行业/省级、国家级等认可，取得相关荣誉。 | 2分 |
| 3. 活动期间质量、安全、环保、设备和人身事故为零。 | 2分 |
| 4. 申报材料真实、齐全。 | 1分 |
| **总 评：** | **100分** |  |

附件：2、

2013年全国质量信得过班组申报表

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 质量信得过班组名称 | | |  | | | | | | | | |
| 企业名称（公章为准） | | |  | | | | | | | | |
| 详 细 通 讯 地 址 | | |  | | | | | | 邮　编 |  | |
| 主管部门 |  | | 直接联系人 | |  | | 联系电话 | |  | | |
| 传　真 |  | | | 班组长 |  | | 班组人数 | |  | | |
| 班组工作完成率% | |  | | 质量考核合格率% | |  | | 产品/服务不合格率% | | |  |
| 年质量、安全事故数 | |  | | 年顾客投诉数 | |  | | 产品/服务一次合格率 | | |  |
| 年培训人数/时数 | |  | | 成员参与改进活动率% | |  | | 质量成本（万元/年） | | |  |
| 质量信得过班组简介及活动结果（另附纸）：  1. 班组成员组成，班组职责，主要工作内容、班组文化和愿景。  2. 班组基础管理情况。  3. 班组成员专业知识、技能培训、工具方法应用能力。  4. 班组质量改进和创新能力。  5. 班组管理特色、业绩及评价结果。  6. 近三年取得荣誉情况，包括班组集体和个人荣誉等。 | | | | | | | | | | | |

推荐省市、行业 总编号

注：

1. 申报递交材料，统一由各集团主管部门报送中国通信企业协会评审部，具体要求如下：

（1）填写申报表，加盖公章，附班组自我评分表原件二份（按附件1）。

（2）**班组经验总结材料Word文本格式二份和电子版一份**，字数5000字以内。

（3）每个班组需交给中国质量协会600元交流活动费。现有中国通信企业协会负责代收，由中国质量协会开据发票。汇款账户信息：

户 名：中国通信企业协会

开户行：工商银行北京长安支行

账 号：0200003309005403113

2、注意事项：

（1） 企业名称、班组名称是制作《光荣册》的依据，须用正楷填写全称，不要挂上级部门(企业名称以公章为准)，填写内容简明扼要，准确无误。

（2） 材料报送截止时间：2014年6月15日前报送中国通信企业协会评审部。

地址：北京市东城区赵府街20号　邮编：100009

（3） 班组联系人和部门信息应准确无误，便于联系。