

ICS

点击此处添加中国标准文献分类号

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T XXXXX—XXXX

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

目 次

前言
引言 I
1 范围
2 规范性引用文件
3 术语和定义
3.1 质量管理体系运行成熟度
3.2 质量绩效
3.3 质量管理体系分级认证
3.4 关键过程
4 编制原则
4.1 协调性原则
4.2 适用性原则
4.3 先进性原则
5 编制要求
5.1 标准名称
5.2 标准内容
5.3 质量管理体系要求
5.4 质量绩效
5.5 评价准则
附录 A1 (规范性附录) 质量管理体系分级认证内容表现形式示例
附录 A2 (规范性附录) 质量管理体系分级认证内容表现形式示例
附录 B1 (资料性附录) 质量管理体系分级认证量化指标体系示例
附录 B2 (资料性附录) 质量管理体系分级认证量化指标体系示例
附录 C1 (资料性附录) 质量管理体系分级认证标准评分规则示例
附录 C2 (资料性附录) 质量管理体系分级认证标准评分规则示例
附录 D (资料性附录) 质量管理体系分级认证标准分级规则示例
参考文献

前 言

本标准依据GB/1.1-2009给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：

本标准为首次起草发布。

引 言

0.1 质量管理体系分级认证标准

质量管理体系分级认证是结合特定行业的质量管理实际情况，引导组织在满足GB/T19001标准的基础上，灵活运用卓越绩效、六西格玛、精益管理、QC小组等多种质量管理方法，完善质量管理体系，通过针对组织质量管理体系运行成熟度和质量绩效水平进行量化评价实现分级认证，从而推动组织持续提升产品和服务质量。

质量管理体系分级认证标准是分级认证的基础，本标准为制定特定行业组织质量管理体系分级认证标准提供了框架，包括编制原则和编制要求两部分内容，以确保分级认证标准的协调性、充分性和一致性。

采用质量管理体系是组织的一项战略决策，能够帮助其提高整体绩效，为推动可持续发展奠定良好基础。追求卓越是组织持续发展的更高要求，分级认证为组织追求卓越提供了动力和路径。采用质量管理体系分级认证标准，有助于组织：

- a) 证实质量管理体系运行成熟度和质量绩效结果；
- b) 促进质量管理升级；
- c) 提升产品和服务质量水平；
- d) 推动组织追求卓越；
- e) 提高竞争力。

在本标准中使用如下助动词：

- “应”表示要求；
- “宜”表示建议；
- “可”表示允许；
- “能”表示可能或能够。

“注”的内容是理解和说明有关要求的指南。

0.2 编制分级认证标准依据

分级认证是对传统认证的继承和发展，其核心是构建分级认证模型，图1展示了分级认证模型，即分级认证以质量管理原则为基础，结合风险思维，按照PDCA模式建立质量管理体系，针对过程和结果制定量化指标和评价准则对质量管理体系成熟度和质量绩效结果进行评价从而实现分级认证，分级认证结果进一步推动组织不断提升质量管理体系运行水平，追求更高级别的质量管理体系成熟度和质量绩效结果。

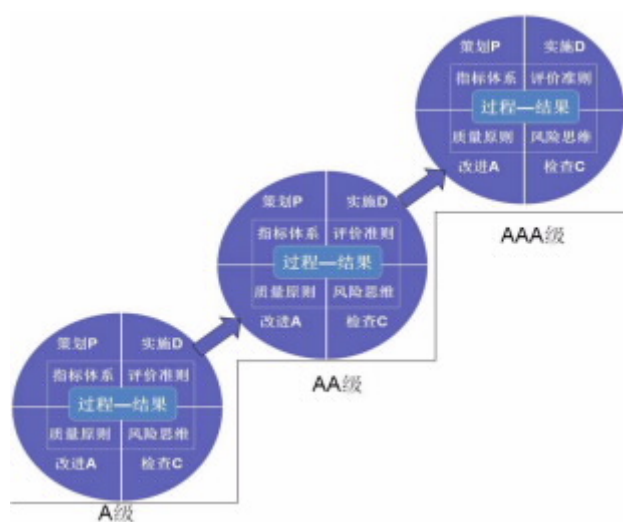


图1 分级认证模型

0.3 特定行业组织质量管理体系分级认证标准与GB/T19001之间的关系

特定行业组织质量管理体系分级认证标准以GB/T19001为基础编制，内容覆盖GB/T19001所有要求。满足特定行业组织质量管理体系分级认证标准要求即视为满足GB/T19001全部要求，但满足GB/T19001要求并不意味着满足分级认证标准要求。

特定行业组织质量管理体系分级认证标准随着GB/T19001标准的修订而修订。

0.4 特定行业组织质量管理体系分级认证标准与行业特色质量管理体系认证标准之间的关系

特定行业组织质量管理体系分级认证标准与行业特色质量管理体系认证标准保持协调一致。

质量管理体系分级认证标准编制导则

1. 范围

本标准规定了分级认证标准的编制要求，并根据良好实践给出了示例。
本标准适用于各行业制定特定行业组织质量管理体系分级认证标准。

2. 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

- GB/T 4754 国民经济行业分类
- GB/T19000 质量管理体系 基础和术语
- GB/T19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19004 追求组织的持续成功—质量管理方法
- GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

GB/T27007合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南

3. 术语和定义

GB/T19000 界定的术语和定义及以下定义适用于本标准。

3.1 质量管理体系运行成熟度Quality Management System Maturity

一种管理水平等级，根据对特定行业组织质量管理体系过程的策划（P）、实施（D）、检查（C）和改进（A）四个要素进行量化评价的结果。

3.2 质量绩效Quality Performance

在质量方面可测量的结果，包括定量和/或定性的结果。（改写GB/T19000-2016 3.7.8）

3.3 质量管理体系分级认证Graded Certification on Quality Management System

分级认证Graded Certification

针对特定行业的组织质量管理体系运行成熟度和质量绩效进行量化评价以实现认证结果分级的评定活动。

3.4 关键过程Key Process

为组织、顾客和其他相关方创造重要价值或做出重要贡献的过程。（GB/T19580-2012 3.7）

4. 编写原则

4.1 协调性原则

特定行业组织质量管理体系分级认证标准应与国际和国家标准内容及其原则保持协调。

特定行业组织质量管理体系分级认证标准的名称、框架、内容、表现形式应符合本标准要求。

特定行业组织质量管理体系分级认证标准所规定的评价准则和分级要求应按本标准要求编制。

4.2 适用性原则

分级认证标准应总结提炼行业内不同细分产品类型质量管理共性和关键质量特性，确保标准适用于行业内不同类型、不同规模、不同产品和服务以及不同活动的组织。

分级认证标准应紧密结合行业特点，确保体现行业特色，对行业内的细分产品应制定细分要求，确保其在行业内适宜性、易用性和通用性，确保推动整个行业质量管理体系的升级。

4.3 先进性原则

分级认证标准应和国际先进质量管理技术及其标准对标，灵活运用卓越绩效、六西格玛、精益管理和行业最佳实践等先进质量管理方法，完善质量管理体系，以促进组织追求卓越。

分级认证标准应有理论依据和实践验证，充分采纳行业标准、行业良好实践和分级认证试点工作成果，确保其科学合理。

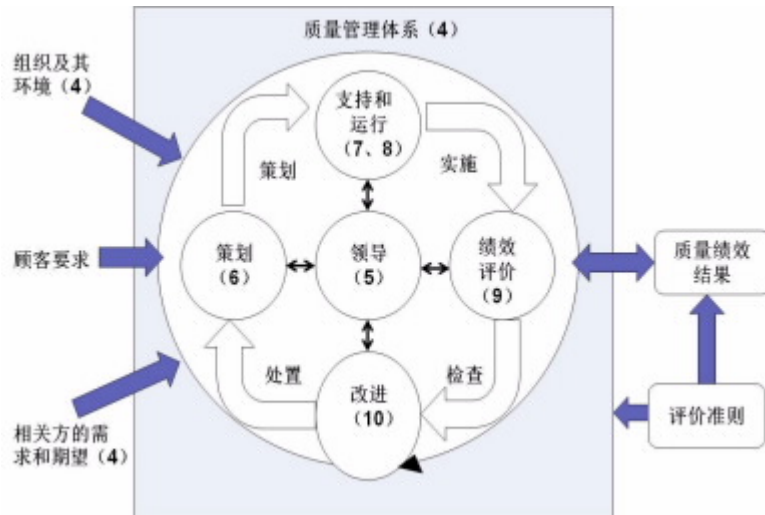
5 编写要求

5.1 标准名称

分级认证标准名称宜采用引导要素+主体要素+补充要素三段式结构，为行业名称+质量管理体系分级认证+要求和评价准则，行业名称应以GB/T 4754《国民经济行业分类》为依据并结合行业惯例和特点确定，如《工程勘察设计行业组织质量管理体系分级认证要求和评价准则》。

5.2 标准内容

5.2.1 分级认证标准框架应符合GB/T27007《合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南》及《ISO/IEC导则 第1部分 ISO补充规定》附件SL中给出的高阶架构要求，在高阶架构基础上增加质量绩效结果和评价准则，见图2所示。



注：括号中数字表示分级认证标准的相应章节

图2 分级认证标准框架示意图

5.2.2 分级认证标准第4-10章编写采用“A+B”的模式A部分为GB/T19001标准全部要求或引用GB/T19001标准全部要求，以正体文字形式表现，B部分为特定行业细化或补充的质量管理体系要求和质量绩效要求，以楷体文字形式表现。“B”部分的体现方式可以是在“A”的已有条款中补充特定要求，或是新增条款作为特定要求，或是根据行业特色细化的要求，附录A1和A2分别提供了分级认证内容表现形式示例。

5.2.3 分级认证标准可直接引用已发布的特定行业组织质量管理体系要求标准。

5.3 质量管理体系要求

质量管理体系要求应覆盖GB/T19001标准全部要求，参考行业特色标准和良好实践、GB/Z19579、GB/T19580和GB/T19004相关标准要求，增加具有行业特色的要求。

5.4 质量绩效

质量绩效应至少包括产品和服务结果、顾客满意结果、资源结果、关键过程结果和领导结果。质量绩效结果数据应可证实和可追溯。

5.5 评价准则

5.5.1 总则

分级认证标准应规定评价准则，包括量化指标、评分规则和分级规则。评价应采用定性评价和定量评价相结合的方式。

5.5.2 量化指标

5.5.2.1 分级认证标准应从质量管理体系运行成熟度和质量绩效两个方面构建量化指标。量化指标应充分考虑关键过程要求和关键绩效结果，客观、准确地反映质量管理体系运行成熟度和质量绩效结果，

5.5.2.2 量化指标体系宜由三级指标构成，一级指标为评价模块，二级指标为评价单元，三级指标为评价内容。

5.5.2.3 量化指标总分为1000分，其中质量绩效分值应在300分及以上。特定行业可根据行业特点确定质量绩效及各级指标并进行赋分。附录B1和B2分别提供了量化指标体系示例。

5.5.3 评分规则

5.5.3.1 评分规则应包括评价要素和评价方法。

5.5.3.2 质量管理体系运行成熟度宜从过程的策划（P）、实施（D）、检查（C）和改进（A）四个要素进行评分，规定评分方法。

5.5.3.3 质量绩效宜从水平（Le）、趋势（T）、对比（C）、整合（I）四个要素进行评分，或在考虑水平（Le）、趋势（T）、对比（C）、整合（I）四个要素的基础上，从质量方面可测量的结果的有效性和效率等方面进行评分，规定评分方法。

5.5.3.4 评分应从第三级指标进行，说明符合该指标要求的程度。在此基础上确定该指标的得分百分比，将百分比乘以对应的指标分值得出该指标实际得分值，逐级汇总可分别得出二级、一级分值和总分值。当采用直接定量评分方式时，对评价内容进行赋分，逐级汇总可分别得出二级、一级分值和总分值。

5.5.3.5 附录C1和C2分别提供了分级认证标准评分规则示例。

5.5.4 分级规则

5.5.4.1 分级条件应包括质量管理体系成熟度和质量绩效结果的阈值（达到某个级别的门槛值）和否决项。

5.5.4.2 否决项可考虑组织守法、信用、政府抽查和履行社会责任等相关信息。

5.5.4.3 分级结果应分为3级：A级、AA级和AAA级，AAA为最高级结果。对于达不到分级条件的不给予等级评价结论

a) A级总体特征是“先进”，组织质量管理体系运行成熟度和质量绩效在行业内处于先进水平，质量管理体系运行成熟度和质量绩效结果得分比率在65%以上。

b) AA级总体特征是“优秀”，组织质量管理体系运行成熟度和质量绩效在行业内处于优秀水平，质量管理体系运行成熟度和质量绩效结果得分比率在75%以上。

c) AAA级总体特征是“卓越”，组织质量管理体系运行成熟度和质量绩效在行业内处于卓越水平，质量管理体系运行成熟度和质量绩效结果得分比率在85%以上。

5.5.4.4 附录D提供了分级规则示例。

(规范性附录)

质量管理体系分级认证内容表现形式示例

5.2 方针

5.2.1 制定质量方针

最高管理者应制定、实施和保持具备以下特征的质量方针：

- a) 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向；
- b) 为制定质量目标提供框架；
- c) 包括满足适用要求的承诺；
- d) 包括持续改进质量管理体系的承诺。

5.2.2 沟通质量方针

质量方针应：

- a) 作为形成文件的信息，可获得并保持；
- b) 在组织内得到沟通、理解和应用；
- c) 适宜时，可向有关相关方提供；
- d) 适宜时，组织应测量质量方针被理解和应用的程度。

5.2.3 最高管理者应建立过程以制定组织战略和方针，包括质量战略和方针，在必要时更新战略和方针，并将战略和方针转化为组织相关职能、层次和过程的可测量目标和指标。

附录 A2

(规范性附录)

质量管理体系分级认证内容表现形式示例

7.1.6 组织的知识

7.1.6.1 应满足 GB/T 19001-2016 标准 7.1.6 的要求。

组织应确定必要的知识，建立一套人文和技术兼备的知识管理体系，通过对知识的识别、确定、获取、传递、共享、应用等活动，保持知识管理体系的持续运行，使组织的知识不断循环积累，成为管理与生产的智慧资本，从而支持组织提供高品质的产品和服务，以应对不断变化的需求和发展趋势，提升组织的实力和价值。

7.1.6.2 确定组织的知识

a) 组织应进行知识需求分析，识别和确定组织的知识，组织知识可基于：

1) 内部来源：

- 业务活动和管理活动的过程记录及成果文件；
- 通用技术标准、新技术研发和管理创新成果、专利技术、合理化建议成果；
- 内部专家评审、设计或营销案例分析、技术难点或常见错误解析等；
- 项目成功和创新的经验、失败的教训以及事故调查的分析总结报告；
- 市场营销、顾客和其他相关方管理、人力资源管理等分析总结报告；
- 内部刊物或书籍；
- 未成文的知识经验等。

2) 外部来源：

- 行业相关的法律法规、标准规范、通用技术图集；
- 相关学术刊物、网站、学术交流、专业会议的论文和资料等；
- 通过兼并、收购等方式直接在某个领域获取的知识，或有针对性的引进人才；
- 来自标杆组织、顾客、竞争对手、合作伙伴以及其他相关方的知识等。

b) 根据确定的知识来源获取相关知识，有意识地将业务过程中的隐性知识转化为显性知识。

7.1.6.3 管理组织的知识

a) 发挥高层管理者的领导作用，推动建设知识型、学习型、创新型组织，倡导形成知识共享的组织文化；

b) 制订与组织发展战略相适应的知识管理规划，并配置资源；

c) 建立与组织发展战略和业务特点相适应的知识架构；

d) 确定知识管理的组织架构，包括部门、岗位和职责权限等；

e) 建立和实施知识管理制度；

f) 建立清晰的知识传递渠道和高效的知识共享机制；

g) 建立和实施与组织的知识需求和业务过程相适应的知识管理信息系统；

h) 根据不同业务流程和岗位角色的知识需求，构建知识内容之间的有机关联，推动知识管理与项目管理的融合；

i) 采取必要措施保障组织的知识安全。

7.1.6.4 知识管理的检查与改进

a) 应对知识管理目标的落实进行检查，对知识管理的运行状况进行评估；

b) 应定期进行组织知识的需求分析，根据组织战略评估知识管理规划、检查知识架构，保持组织知识的充分性和时效性；

- | |
|---|
| <p>c) 实施与知识管理体系相适应的激励机制；</p> <p>d) 为应对不断变化的需求和发展趋势，对知识进行更新，对知识管理系统进行改进。</p> |
|---|

附录B1

(资料性附录)

质量管理体系分级认证量化指标体系示例

B1.1 示例1

量化指标体系由质量体系运行成熟度和质量绩效结果两大类别三级指标构成，包括8个一级指标、29个二级指标和76个三级指标，见表B1.1。

表B1.1 量化指标体系

指标类别	一级指标		二级指标		三级指标			
质量管理体系运行成熟度60分	评价模块	分值	评价单元	分值	评价内容	分值		
	组织环境	60	理解组织及其环境	20	确定组织宗旨和战略	10		
					确定影响质量的内外部因素	10		
					理解相关方的需求和期望	15	确定与质量有关的相关方	5
							确定相关方需求	10
			确定质量管理体系的范围	5	确定质量管理体系边界	3		
					确定质量管理体系适用性	2		
					质量管理体系及其过程	20	质量管理体系过程识别	5
			质量管理体系过程设计	10				
			质量管理体系过程改进	5				
			领导作用	60	领导作用和承诺	30	确保质量管理体系的资源	10
							确保全员积极参与	10
							推动质量管理体系持续改进	10
	方针	10			制定方针	5		
					沟通方针	5		
	组织的岗位、职责和权限	20			确定与质量有关的岗位、职责和权限	15		
			确保职责和权限得到沟通和理解	5				
	策划	50	应对风险和机遇的措施	20	确定与质量有关的风险和机遇	10		
					应对风险和机遇的措施	10		
			质量目标及其实现的策划	20	质量目标策划	5		
					实现质量目标的策划	15		
			变更的策划	10	变更方式	5		
	变更实施	5						
	支持	150	资源	130	人员	45		
基础设施					25			
过程运行环境					15			
监视和测量资源					15			
组织的知识					10			
技术资源					20			
沟通			10	沟通策划	5			
				沟通实施	5			
成文信息			10	创建和更新	5			
				成文信息控制	5			
运行	170	产品和服务的要求	20	顾客沟通	5			
				产品和服务要求的确定及其更改	10			
				产品和服务要求的评审	5			
VIII		产品和服务的设计和开发	30	设计和开发的策划	5			
				设计和开发的输入、输出和控制	20			
				设计开发的更改	5			
		外部提供的过程、产品和服务的控制	30	外部供方的选择和评价	10			
				外部供方的控制类型和程度	10			
				提供给外部供方的信息	10			
		生产和服务提供	40	生产和服务提供及其更改的控制	20			
				标识和可追溯性	5			
				顾客或外部供方的财产	5			
				防护	5			
		产品和服务的放行	30	产品和服务的放行的策划	10			
				产品和服务的放行的策划	20			
不合格输出的	20	不合格输出的识别和控制	5					

	50	10	内部审核	15	顾客满意	20		
					分析和评价	20		
					内部审核策划	5		
	改进	30	管理评审	15	内部审核实施	10		
					管理评审策划	5		
					管理评审实施	10		
质量	质量绩效	400	持续改进	15	不合格和纠正措施	5		
					纠正措施	10		
			产品和服务结果	90	60	顾客和市场结果	产品和服务质量水平	70
							质量损失	20
							顾客满意结果	30
			资源结果	90	40	关键过程结果	顾客退货或投诉结果	15
							市场结果	15
							人力资源结果	40
			关键过程结果	120	40	外部提供过程产品和服务的控制结果（战略供应商）	基础设施结果	30
							信息和知识结果	20
							产品和服务的要求结果（合同数）	20
							产品和服务的开发结果（新产品）	30
			资源配置结果	40	10	生产和服务提供结果（质量、成本、交期）	外部提供过程产品和服务的控制结果（战略供应商）	20
							生产和服务提供结果（质量、成本、交期）	50
							资源配置结果	10

内销管输绩效结果
20

附录B2

（资料性附录）

质量管理体系分级认证量化指标体系示例

质量管理体系分级认证量化指标体系由各评价模块、评价单元（PDCAR）和评价内容三级指标组成，总分为1000分。量化指标包括“评价模块权重分配表B2-1”和各模块独立的“过程模块评价内容表B2-2”（以知识管理过程模块为例）。

附表B2-1 评价模块权重分配表

评价模块		主过程分值		子过程分值		评价单元分值		
主过程	子过程	权重分值	设定分值	权重分值	设定分值	评价单元	设定分值	权重分值
4. 组织环境		100	100					
5. 领导作用		120	100					
6. 策划		100	100					

7. 支持		190	100					
	7.1 人力资源			65	100			
	7.2 知识管理 (举例)			20	100	P	16	3.2
D						34	6.8	
C						12	2.4	
A						10	2.0	
R						28	5.6	
	7.3 信息化			25	100			
	7.4 信息模及 数字化			15	100			
	7.5 财务资源			10	100			
	7.6 文件及档 案管理			20	100			
	7.7 基础设施 及工作环境			35	100			
8. 运行		280	100					
9. 绩效评价		120	100					
10. 改进与创新		90	100					
合计		1000						

附表B2-2 知识管理评价模块的评价单位和评价内容表

评价模块	评价单元	评价内容	对应GB/T 19001-2016标准条款号及标题		对应本标准条款号及标题		分 值					
							评价内容		评价单元		评价模块	
							设定分值	权重分值	设定分值	权重分值	设定分值	权重分值
知识管理	P 策划	P1 领导作用	5.1	领导作用和承诺	7.1.6.3	管理组织的知识	4	0.80	16	3.20	100	20
		P2 知识管理规划	6.2	质量目标及其实现的策划	7.1.6.3	管理组织的知识	4	0.80				
		P3 知识管理组织架构与制度	5.3	组织的岗位、职责和权限	7.1.6.3	管理组织的知识	4	0.80				
		P4 知识管理信息系统的策划			7.1.6.3	管理组织的知识	4	0.80				
	D 实施	D1 知识的确定	7.1.6	组织的知识	7.1.6.2	确定组织的知识	6	1.20	34	6.80		
		D2 知识获取与转化	7.1.6	组织的知识	7.1.6.2	确定组织的知识	4	0.80				
		D3 知识传递与共享	7.1.6	组织的知识	7.1.6.3	管理组织的知识	4	0.80				
		D4 知识管理与项目管理的融合			7.1.6.3	管理组织的知识	6	1.20				
		D5 知识安全			7.1.6.3	管理组织的知识	4	0.80				
		D6 知识管理信息系统			7.1.6.3	管理组织的知识	8	1.60				
		D7 知识管理的培训	7.2	能力	7.1.6.3	管理组织的知识	2	0.40				
	C 检查	C1 知识管理体系运行状况的检查	9.1	监视、测量、分析与评价	7.1.6.4	知识管理的检查与改进	6	1.20	10	2.00		
		C2 知识管理的绩效管理和激励机制	9.1	监视、测量、分析与评价	7.1.6.4	知识管理的检查与改进	4	0.80				
	A 改进	A1 改进和提升知识管理体系	10.3	持续改进	7.1.6.4	知识管理的检查与改进	6	1.20	10	2.00		
A2 知识更新		7.1.6	组织的知识	7.1.6.4	知识管理的检查与改进	4	0.80					
R 结果	R1 知识管理的结果			11.5.5	知识管理方面	30	6.00	30	6.00			
	总分					100	20.00	100	20.00			

附录C1
(资料性附录)
质量管理体系分级认证标准评分规则示例

C1.1 本评分规则包括评价方法、质量管理体系运行成熟度评价和质量绩效评价三部分组成。

C1.2 评价方法

C1.2.1 采用定性评价和定量评价相结合的方式。定性评价基于审核所发现的客观证据，定量评价基于定性评价结果。

C1.2.2 定性评价

针对每一个指标的要求阐述符合和不符合的事实，包括优势和改进机会。

C1.2.3 定量评价

根据定性评价结果，针对每一个指标的要求进行打分，首先打出得分的百分比，将得分百分比和指标分值相乘得出该指标实际得分。

C1.2.4 合议评价

评价应采用合议评价方式，如果对各指标的得分百分比差距小于10% 则采用中间值；如果大于10%，则需要采用强制讨论，包括符合和不符合的客观事实，直至达成共识。

C1.3 质量管理体系运行成熟度评价

C1.3.1 评分要素

C1.3.1.1 要素

对构成质量管理体系的过程从策划（P）、实施（D）、检查（C）和改进（A）四个要素进行评价。

C1.3.1.2 各要素评价要点

C1.3.1.2.1 “策划”评价要点

- a) 充分性，对过程策划控制要求是否充分足以控制过程；
- b) 系统性，是否可重复性以及基于可靠数据和信息的程度；
- c) 适宜性，包括对过程要求和对组织实际的适宜程度。

C1.3.1.2.2 “实施”评价要点：

- a) 有效性，配置资源使过程要求得到有效实施；
- b) 广泛性，在所有适用的部门都得到实施；
- c) 持续性，持续按策划要求实施。

C1.3.1.2.3 “检查”评价要点

- a) 计划性，有计划的对实施情况进行检查；
- b) 适宜性，检查计划和方法是否适用过程，保持敏捷；
- c) 循环性，通过对检查方法的评价对检查计划和方法进行改进；

C1.3.1.2.4 “改进”评价要点

- a) 过程改进，采用对标和流程优化对过程进行改进并进行分享；
- b) 过程创新，通过创新方法和流程再早实现过程突破性改进并进行分享；
- c) 过程结果，过程结果明显提升，各过程协调一致、融合互补，支持质量方针、质量战略和质量目标的实现。

C1.3.2 评分方法

C1.3.2.1 根据每一个三级指标所对应的过程PDCA的运行客观证据，阐述符合和不符合情况。

C1.3.2.2 根据每一个三级指标所对应的过程的符合和不符合情况按表D.1标准确定该指标的得分百分比。评分时从最适合的分数范围档切入，根据四个要素的符合情况按1%步幅增加。

表C1.1 质量管理体系运行成熟度评分标准

指标对应的过程符合程度	得分率R（百分比）
完全符合	$100\% \geq R \geq 90\%$
符合80%要求，有轻微不符合情况	$90\% > R \geq 80\%$
符合60%要求，存在一般不符合	$80\% > R \geq 60\%$
符合40%要求，存在主要不符合	$60\% > R \geq 40\%$
超过60%不符合要求	$< 40\%$

C1.3.2.3 将某一指标的得分百分比乘以对应的指标分值得出该指标实际得分值，逐级汇总可分别得出二级、一级分值和质量管理体系运行成熟度总分值及其得分率（百分比）

C1.4 质量绩效评价

C1.4.1 评分要素

C1.4.1.1 要素

质量绩效应从质量绩效结果的水平（Le）、趋势（T）、对比（C）、整合（I）四个要素进行评价。

C1.4.1.1.1 评价要点

C1.4.1.1.1.1 “水平”评价要点：

针对质量绩效要求统计质量绩效的当前水平；

C1.4.1.1.1.2 “趋势”评价要点：

a) 质量绩效改进的速度；

b) 质量绩效改进的广度。

C1.4.1.1.1.3 “对比”评价要点：

a) 与适宜的竞争对手或类似组织的对比绩效；

b) 与标杆或行业领先者的对比绩效。

C1.4.1.1.1.4 “整合”评价要点：

a) 质量绩效结果与组织环境中识别的关键因素相呼应；

b) 不同过程质量绩效结果协调一致，支持组织使命、愿景和战略目标。

C1.4.2 评分方法

C1.4.2.1 根据质量绩效指标要求阐述其绩效水平、趋势、对比和整合情况。

C1.4.2.2 根据质量绩效指标所对应的四个评分要素的符合情况按表D.2标准确定该指标的得分百分比。评分时从最适合的分数范围档切入，根据四个评价要素的符合情况按1%步幅增加。

表C1.2 质量绩效结果评分标准

指标对应的质量绩效符合程度	得分率R（百分比）
所有质量绩效结果均进行统计，趋势良好，结果处在行业的前三，结果之间完全整合。	$100\% \geq R \geq 90\%$
80%质量绩效结果均进行统计，趋势良好，结果处在行业的前25%，结果之间有整合。	$90\% > R \geq 80\%$
60%质量绩效结果均进行统计，趋势良好，结果处在行业的前50%，结果之间基本整合。	$80\% > R \geq 60\%$
40%质量绩效结果均进行统计，趋势有波动，结果处在行业的前60%，结果之间没有整合。	$60\% > R \geq 40\%$

超过60%质量绩效要求未统计	<40%
----------------	------

C1.4.2.3. 将某一指标的得分百分比乘以对应的指标分值得出该指标实际得分值，相加汇总即可得出总分值。

附录C2 (资料性附录)

质量管理体系分级认证标准评分规则示例

C2.1 评分规则包括评价方法、评价模块、评价单元和评价内容。

C2.2 评价方法

C2.2.1 评价方法采用直接定量评分方式，结合过程审核方法进行评价和评分。

C2.2.2 根据工程勘察设计行业的特点，将质量管理体系分为若干模块（一级指标），每个模块设定5个评价单元（二级指标），每个评价单元设定若干评价内容（三级指标）。

C2.2.3 评价内容（三级指标）分别体现在每一个评价模块（一级指标）的评价单元（二级指标）中，评价内容包括质量管理体系运行成熟度评价（过程）和质量绩效评价（结果）。

C2.2.3 将工程勘察设计行业的优秀惯例和管理实践，包括流程、制度、方法、行为规范等细化为过程和结果的评价内容，在审核中进行对标评价，以发现不符合项进行扣分的方式进行量化评分。

C2.3 评价模块

C2.3.1 按照ISO高阶架构的要求，将质量管理体系分为七个主过程模块：组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价及改进。

C2.3.2 将“支持”和“运行”两个主过程模块按照工程勘察设计行业产品的细分需求，细化为系列子过程模块。“支持”过程模块分为人力资源、基础设施和运行环境、信息化、信息模型技术与数字化、文件和档案管理、知识管理、财务管理等7个子过程模块；“运行”过程分为岩土工程勘察、工程咨询设计等业务子过程模块。

C2.4 评价单元

C2.4.1 每个评价模块（包括主过程模块和子过程模块）由策划（P）、实施（D）、检查（C）、改进（A）和结果（R）五个评价单元构成。

C2.4.2 评价单元按照以下评价要点进行评价。

C2.4.2.1 “策划”评价要点

- a) 符合性，策划与标准要求的符合程度；
- b) 适宜性，策划与组织环境的适应程度；
- c) 充分性，策划的精细化程度；
- d) 系统性，与相关过程的接口及关联度，如与风险管理、知识管理等过程的有机融合。

C2.4.2.2 “实施”评价要点：

- a) 有效性，配置资源使过程要求得到有效实施；
- b) 广泛性，在所有适用的部门都得到实施；
- c) 持续性，持续按策划要求实施。

C2.4.2.3 “检查”评价要点

- a) 计划性，有计划的对实施情况进行检查；
- b) 适宜性，检查计划和方法是否适用过程，保持敏捷。

C2.4.2.4 “改进”评价要点

- a) 过程改进，采用对标和流程优化对过程进行改进并进行分享；
- b) 过程创新，通过创新方法和流程再早实现过程突破性改进并进行分享；
- c) 过程结果，过程结果明显提升，各过程协调一致、融合互补，支持质量方针、质量战略和质量目标的实现。

C2.4.2.5过程“结果”评价要点

- a) 策划的有效性，是否导致了好的结果；
- b) 结果与资源的关系即效率。

C2.4.2.6组织整体绩效“结果”评价要点

- a) 组织绩效的当前水平；
- b) 组织绩效改进的速度，显示趋势的数据；
- c) 组织绩效改进的广度，展开的程度；
- d) 与适宜的竞争对手或类似组织的对比绩效；
- e) 与标杆或行业领先者的对比绩效；
- f) 组织各过程、部门的结果协调一致，支持组织使命、愿景和战略目标的实现。

C2.5评价内容

C2.5.1每个评价单元包括若干评价内容，评价内容包括质量管理体系运行成熟度评价和质量绩效评价。

C2.5.2质量管理体系运行成熟度评价由各评价过程的策划（P）、实施（D）、检查（C）、改进（A）四个评价单元构成。

C2.5.3质量绩效评价由各评价过程的结果（R）评价单元组成。

C2.5.3根据GB/T9001-2016标准要求以及工程勘察设计行业的优秀惯例和管理实践，包括流程、制度、方法、行为规范等细化为每个评价单元的评价内容。

C2.6分值设定及计算

C2.6.1总分值1000分，由各模块的得分分值构成。

C2.6.2各模块的得分分值=各模块的评分分值x各模块的权重分值。

C2.6.3各模块的权重分值根据其在工程勘察设计行业组织质量管理的重要性进行赋分，其中“运行”过程模块如涉及多个产品，则根据不同产品的重要程度确定分值比例。

C2.6.4每个评价模块的评分分值按100分设计，由PDCA五个评价单元组成，每个评价单元根据各过程的特点设定分值。

C2.6.5评价内容分值根据不同过程和评价单元的设定分值以及影响质量的程度进行赋分。

C2.6.6评价内容的分值（三级分值）逐级汇成评价单元（二级分值）和评价模块（一级分值）的评分分值，通过模块的权重分值进行计算后得出各模块的得分分值和总得分分值。

C2.6.7 质量绩效评价（即R）由各个过程的R单元组成，总R值占总分的比例为30%以上。

附录D
(资料性附录)
质量管理体系分级认证标准分级规则示例

分级依据包括了质量管理体系运行成熟度、质量绩效、总分值和否决条件四个方面，见表D.1
表D.1 分级依据

级别	质量管理体系运行成熟度	质量绩效	总分值V	否决条件
A 先进	质量管理体系运行成熟度得分率在60%以上，关键过程在65%以上。	质量绩效结果得分在65%以上	$750 > V \geq 650$	最近一年未出现被行政处罚的质量事故、在国家失信名单中、未履行自身的社会责任
AA 优秀	质量管理体系运行成熟度得分率在70%以上，关键过程在75%以上。	质量绩效结果得分在75%以上	$850 > V \geq 750$	最近一年未出现批量不合格、批量退货、索赔、处罚等质量事故
AAA 卓越	质量管理体系运行成熟度得分率在80%以上，关键过程在85%以上。	质量绩效结果得分在85%以上	$V \geq 850$	最近三年未出现批量不合格、批量退货、索赔、处罚等质量事故。

参 考 文 献

- [1] VDA6.1/6.3 质量管理体系审核/过程审核
 - [2] 国认可[2017]137号 国家认监委关于质量管理体系认证升级版的实施意见
-

