附件1

江苏省省长质量奖

组织申报表

组织名称： （公章）

所属行业：

所在地区：

填表日期：

江苏省质量发展委员会办公室印制

填 表 说 明

1．江苏省省长质量奖组织申报材料由申报表、组织概述、自评报告、典型案例、证实性材料组成。上述前四项用标准A4纸正反双面打印，并按上述顺序合并软封面装订成一册，目录与内容相对应；证实性材料单独装订成册。所填报数据及提供资料必须真实、准确，不涉及国家秘密，数字及各类符号应填写正确、清楚、完整。

2．申报表。应全项目填写，具体要求见各表后“注”。如表内填不下可另加附页或自行复印表格，未填项要说明原因。

3．组织概述。3000字以内，内容要求见GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》附录B。

4．自评报告。对照GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》要求，通过事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个方面，逐条说明实施卓越绩效管理的时间、过程、成效和经验。

5．典型案例。提供推广应用卓越绩效管理模式、产生显著经济或社会效益的典型案例。

6．证实性材料。包括组织的营业执照复印件；首席质量官聘用证书；涉及市场准入的产品、工程、服务类许可证、强制性认证及资质证书复印件；已获取的各类体系认证（含质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等）证书复印件；近三年的外部财务审计报告复印件（仅需提供正文和资产负债表、损益表、现金流量表）；近三年获得省、部级以上质量荣誉（包括品牌）的证书复印件；组织机构图及组织自认为需提供的其他证实性材料等。

7．非部省属组织申报材料，由所在的设区市质量发展委员会办公室初审并征求市级相关职能部门的意见后，由市政府签署推荐意见；部省属组织由省有关部门进行审核，签署推荐意见。

承 诺 书

本组织郑重承诺：

1．遵守《江苏省省长质量奖管理办法》等相关制度、标准和规范。

2．所提交申报材料真实、准确、合法、有效，并承担相应责任。

3．在获得江苏省省长质量奖后，向社会推广本组织取得卓越绩效的先进管理方法和经验（涉及商业秘密的除外），为提升江苏省质量水平作出积极贡献。

4．正确宣传所获得的江苏省省长质量奖荣誉。

法人代表签字：

组 织 印 章：

日 期：

一、组织基本情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 组织名称 |  | 法定代表人 |  |
| 注册地址 |  | 法定代表人证件号或个人身份证号 |  |
| 通讯地址 |  | 邮政编码 |  |
| 最高管理者 |  | 联系电话 |  |
| 组织成立日期 |  | 统一社会信用代码（组织机构代码） |  |
| 经济类型 | （外商投资企业需注明外商出资比例 %，并提供证实性材料） |
| 组织规模 | □大型 □中型 □小型 | 设立首席质量官 | □是 □否 |
| 职工总数 |  | 质量管理人员数量 |  |
| 研发人员数量 |  | 申报工作联系部门 |  |
| 申报工作联系人 |  | 联系人电话/手机 |  |
| 联系人传真 |  | 联系人电子邮箱 |  |
| 组织下属分公司、分场所名单 |
| 名称 | 地址 | 产品/服务 | 联系人 | 联系电话 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：1．经济类型指国有、有限责任、股份、集体、联营、私营、港澳台资、外商投资企业等。详见国家统计局、国家工商总局《关于划分企业登记注册类型的规定调整的通知》（国统字〔2011〕86号）。

2．组织规模划分详见国家统计局《关于印发统计上大中小微型企业划分办法的通知》（国统字〔2011〕75号）及其说明。

3．带“□”的项目，请在符合项的“□”内打“√”。

二、质量管理概况

|  |
| --- |
| 管理体系认证情况：质量管理体系 认证时间及证书号： 环境管理体系 认证时间及证书号： 职业健康安全管理体系 认证时间及证书号： 测量管理体系 认证时间及证书号： 企业知识产权管理制度是否健全 □是 □否 （提供证实性材料）其他体系认证情况  |
| 组织获得质量（品牌）荣誉情况：设区市政府质量奖，获奖时间： （提供证实性材料）江苏省省长质量奖提名奖，获奖时间： 省部级以上科技进步 等奖：□国家级 □省部级获奖产品名称： 获奖时间： 国家级重点新产品，认定产品名称： 认定时间： 省级以上高新技术产品：□国家级 □省部级认定产品名称： 认定时间： 产品或商标名称： 获得时间： 省级以上工程质量奖：□鲁班奖 □国家优质工程奖 □扬子杯获奖工程名称： 获得时间：  |
| 市场准入类的认证、许可、资质情况：强制性认证，认证名称： 获证产品名称： 获证时间： 生产（制造、经营）许可证，许可证名称： 获证产品、服务名称： 获证时间： 资质等其他（证书名称）： 获证名称： 获证时间：  |

注：带“□”的项目，请在符合项的“□”内打“√”。

三、质量管理模式

|  |  |
| --- | --- |
| 实践中运用的主要质量管理方法 | （填写组织运用的主要质量管理方法，如全面质量管理、零缺陷管理、六西格玛、精益管理、标杆管理等；填写导入卓越绩效管理模式起始时间，提供相关证实性材料。） |
| 独创性质量管理模式 | （先进质量管理模式的学习和导入，只有结合实际进行创造性运用，并注重培育相应的企业文化，才能取得良好成效。请用不超过25个字凝练概括组织特有质量管理模式的名称，并用1000字左右文字阐明内涵、特色和形成过程、适用条件、做法经验、可推广性等。可用图形辅助说明。） |

四、主要产品/工程/服务质量水平

|  |
| --- |
| 主要产品/工程/服务名称（多类别产品/工程/服务可分表填写）： |
| 主要产品/工程/服务指标（本组织水平按上年指标填报） |
| 指标项目 | 本组织水平 | 国内先进水平 | 国际先进水平 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 近三年产品/工程/服务质量监督抽查情况 |
| 时间 | 产品/工程/服务名称 | 抽查机构 | 抽查结论 |
| 2019年 |  |  |  |
| 2020年 |  |  |  |
| 2021年 |  |  |  |
| 近三年出口产品检验情况 |
| 时间 | 产品名称 | 海关部门 | 检验结果 |
| 2019年 |  |  |  |
| 2020年 |  |  |  |
| 2021年 |  |  |  |

注：1.近三年时间指2019年1月1日至2021年12月31日。

2.“近三年产品/工程/服务质量监督抽查情况”栏，工程建设企业填写“建筑工程项目验收数量”、“一次性验收合格数量”、“工程质量监督部门”三项内容。

五、主要经济与质量指标

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 单位 | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 国内行业排名 |
| 1 | 资产总额 | 万元 |  |  |  |  |
| 2 | 投资收益 | 万元 |  |  |  |  |
| 3 | 主营业务收入 | 万元 |  |  |  |  |
| 4 | 非主营业务收入 | 万元 |  |  |  |  |
| 5 | 利润总额 | 万元 |  |  |  |  |
| 6 | 纳税总额 | 万元 |  |  |  |  |
| 7 | 销售额 | 万元 |  |  |  |  |
| 8 | 出口总额 | 万美元 |  |  |  |  |
| 9 | 总资产贡献率 | % |  |  |  |  |
| 10 | 资产负债率 | % |  |  |  |  |
| 11 | 成本费用利润率 | % |  |  |  |  |
| 12 | 全员劳动生产率 | 万元/人 |  |  |  |  |
| 13 | 产品销售率 | % |  |  |  |  |
| 14 | 新产品产值率 | % |  |  |  |  |
| 15 | 万元总产值综合能耗 | 吨/万元 |  |  |  |  |
| 16 | 万元总产值综合能耗年下降率 | % |  |  |  |  |
| 17 | 市场占有率 | % |  |  |  |  |
| 18 | 顾客满意度 |  |  |  |  |  |

注：1．多类别产品/服务可分表填写；

2．“国内行业排名”为根据上年数据进行排名的情况；

3．顾客满意度指标需提供证实性材料。

六、主要社会责任指标

|  |
| --- |
| 主要安全指标 |
| 安全项目 | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 国内行业排名 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 主要环保和节能指标 |
| 环保和节能减排项目 | 2019年 | 2020年 | 2021年 | 国内行业排名 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 公益支持指标 |
| 费用支持领域 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 诚信建设情况 |
| 相关项目 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
| 纳税信用等级 |  |  |  |
| 质量信用等级 |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注: 安全、环保、节能等指标按行业要求项目填写，并提供相关证实性材料。

七、市场竞争与顾客情况

|  |
| --- |
| 主要竞争对手和标杆 |
| 序号 | 竞争对手和标杆名称 | 主要产品/工程/服务名称 | 品牌 | 主要优势（产品/工程/服务质量水平评价） | 市场占有率 |
| 国内 | 国际 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 主要供应商名单（供应商总数： 家） |
| 序号 | 单位名称 | 主要业务 | 联系人 | 通讯地址 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 主要客户（30名） |
| 序号 | 客户名称 | 主要业务 | 联系人 | 通讯地址 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

八、近三年其他与质量安全相关的情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 时间 | 2019年 | 2020年 | 2021年 |
| 各级产品质量监督检查不合格或有违法行为 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 各级工程质量监督检查不合格或有违法行为 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 各级服务质量监督检查不合格或有违法行为 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 各级环境保护监督检查不合格或有违法行为 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 各级安全生产监督检查不合格或有违法行为 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 较大质量、安全、环境污染、公共卫生、食品安全等事故 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 重大质量投诉 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 属于组织自身责任而引起的质量异议、索赔和退货 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 重大劳动保障失信记录 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 其他严重违法违规不良记录 | □有□无 | □有□无 | □有□无 |
| 情形简述 |  |

注：1．可根据所属行业和产品/工程/服务的实际情况填写，在相关的符合项的“□”内打“√”。

2．较大质量、安全、环境污染、公共卫生等责任事故按国家有关规定认定。

3．如有相关违反法律法规行为或事故状况，请在“情形简述”栏中简要说明情况及处理结果。

九、近三年获得其他奖项情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 获奖名称 | 颁奖部门 | 获奖时间 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

注：填写2019年1月1日至2021年12月31日获得省、部级以上的主要奖项情况。

十、组织自我评价报告

|  |
| --- |
| （根据GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》要求，通过事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个方面，撰写组织自我评价报告，表格可自行扩充。） |

十一、组织简介

|  |
| --- |
| 500字以内。主要内容：成立时间和所在地区（具体至县级行政区），主导产品和行业地位，上年度末员工数、主营业务收入、利润总额及纳税总额，内设研发及检验检测平台，制定标准、拥有专利和获得科技进步奖情况，主导产品（服务）的质量水平、质量相关获奖情况及质量管理模式，品牌创建成效，获得市级政府质量奖时间等。 |

十二、江苏省省长质量奖申报市级初审表

|  |  |
| --- | --- |
| 初审单位 |   |
| 联 系 人 |   | 联系电话 |   |
| 通讯地址 |   | 邮 编 |   |
| （根据申报组织类别，由设区市质量发展委员会办公室统一征求人社、环保、国税、统计、应急管理、发改、住建、卫生健康、市场监管、海关等部门意见，并签署详细初审意见） 设区市质量发展委员会办公室（盖章）年 月 日 |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|

十三、设区市人民政府或省有关部门推荐意见

|  |
| --- |
|  （盖章） 年 月 日 |

附件2

申报组织卓越绩效标准辅导情况说明

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 专家姓名 | 隶属机构名称 | 项目内容 | 起始时间 |
|  |  |  |  |
| 备注：申报组织如实填写自2019年1月起至2022年4月邀请第三方机构或专家进行卓越绩效标准咨询、培训、讲座等情况，包括第三方机构名称、专家姓名、项目内容和时间等信息。正式申报之后，现场评审之前有类似情况，请将有关情况及时告知省质量发展委员会办公室（省市场监管局）。 |

附件3

江苏省省长质量奖

个人申报表

**申报人姓名**：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**所在单位：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖章）

**所属地区：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**填表日期：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**江苏省质量发展委员会办公室印制**

填 表 说 明

1. 江苏省省长质量奖个人申报材料由申报表、自评报告和证实性材组成。所填报数据及提供资料必须真实、准确，不涉及国家秘密，数字及各类符号应填写正确、清楚、完整。

2. 申报表。按表格项目结合实际情况如实填写。申报表封页“所属地区”填写设区市级行政区。

3. 自评报告。根据GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》，按照《江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南》评价要求，运用事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个角度，撰写个人自我评价报告。

4. 证实性材料。包括个人身份证明、个人技术资格证书、个人从事重大质量工作（活动）取得实效的证实性材料、质量管理科学研究成果、个人荣获国家及省部级以上质量荣誉等复印件。

5. 申报材料装订。申报表和自评报告用A4纸正反面打印装订成一册，目录与内容相对应。证实性材料用A4纸正反面打印装订成册，目录与内容相对应。

承 诺 书

本人郑重承诺：

1．遵守《江苏省省长质量奖管理办法》等相关制度、标准和规范。

2．所提交的申报材料真实、准确、合法、有效，并承担相应责任。

3．在获得江苏省省长质量奖后，向社会公开并分享本人取得卓越绩效的方法和经验（涉及商业秘密的除外），为提升江苏省质量水平作出积极贡献。

4．正确宣传所获得的江苏省省长质量奖荣誉。

申报人（签字）：

日 期：

一、个人基本情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 身份证号 |  | 照片（正面免冠2寸彩色近照） |
| 性 别 |  | 政治面貌 |  |  |
| 出生年月 |  | 职 称 |  | 学 历 |  |
| 工作单位 |  |
| 工作单位统一社会信用代码（组织机构代码） |  |
| 所在部门 |  | 职 务 |  |
| 工作年限 |  | 从事现岗位工作年限 |  |
| 通讯地址 |  | 邮编 |  |
| 申报联系人姓名 |  | 申报联系人所在部门 |  | 申报联系人职务 |  |
| 申报联系人手机 |  | 申报联系人办公电话 |  | 申报联系人电子邮箱 |  |
| 简历（教育、工作） |  |
| 社会团体兼职情况 |  |
| 代表性成果（论文、专著等）发表情况及内容概要： |
| 近三年获奖情况（省、部级及以上主要荣誉）： |
| 主要工作事迹和突出贡献 |  |
| 自评报告（根据GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》要求，从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面，通过事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个角度，逐条展开自我评价，详细说明在质量理论研究、质量管理实践、质量策划、控制、改进及创新、培养理论或实践人才等方面的主要工作成效和突出贡献。相关要求参见《江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南》。字数5000字以内，可附页和图片，表格可自行扩充）。 |

|  |
| --- |
| 个人简介（500字以内。主要内容：在组织中的主要职责，对所在组织或行业质量提升和形成先进质量文化、独特质量管理模式的贡献，所获专利、荣誉、奖项等。） |

二、所在组织情况及推荐意见

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 组织名称 |  | 统一社会信用代码 |  |
| 通讯地址 |  | 邮编 |  |
| 组织类型 |  | 法人代表 |  |
| 组织规模 |  | 主管部门 |  |
| 联系部门 |  | 联系人 |  |
| 联系电话（手机/座机） |  | 传真 |  |
| 所在岗位简介：（限300字以内） |
| 单位意见：工作单位（盖章）：负责人（签字）：年 月 日  |

注：1.组织类型根据GB/T 20091-2006《组织机构类型》填写。

2.组织规模按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300号）填写。

三、设区市级初审意见

|  |  |
| --- | --- |
| 初审单位 |   |
| 联 系 人 |   | 联系电话 |   |
| 通讯地址 |   | 邮 编 |   |
| 对申报人恪守职业道德，遵守法律规章情况进行审核。从事管理实践的，还应对所在组织近3年有无重大质量、安全、环境污染、公共卫生等事故（按照国家有关规定认定）和有无其他严重违法违规不良记录情况进行审核。设区市质量发展委员会（质量强市领导小组）办公室（盖章）年 月 日 |
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|
|

四、设区市人民政府或省有关部门推荐意见

|  |
| --- |
|  （盖章） 年 月 日 |

附件4

江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南

依据《卓越绩效评价规则》国家标准（GB/T 19580），结合我省实际，制定《江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南》。

一、总则

为提高全社会质量意识，弘扬工匠精神，鼓励、引导个人追求卓越，提升组织绩效和经济社会发展质量，根据《中华人民共和国产品质量法》《质量发展纲要（2011-2020年）》《江苏省省长质量奖管理办法》等有关规定，制定本指南。

本指南从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面规定了个人在实践卓越绩效模式方面的评价要求和评价方法，适用于江苏省省长质量奖个人奖的评价，同时用于追求卓越绩效个人贡献的自我评价。

二、核心理念

本指南建立在以下八项核心理念基础之上，有志于追求卓越并努力为组织持续发展和社会事业进步作出贡献的个人，应充分理解并运用这些核心理念。

1. 公民义务与社会责任

自觉遵纪守法，恪守职业道德、社会公德，诚实守信，履行公民义务。注重对组织、社会所负有的责任，保护公众健康、安全、环境卫生。注重保护资源和节能减排。积极参与社会公益活动，做社会文明进步的促进者。

2.为顾客创造价值

了解顾客/社会当前和未来的需求；提供的产品或服务能够为顾客/社会创造价值；对顾客/社会的需求变化和满意程度保持敏感性，并以此驱动改进和创新。

3.尊重员工与合作伙伴

要更好地实现总体目标，就必须建立起内部的和外部的合作关系。成功的内、外部合作伙伴关系有助于树立长远的目标，建立相互支持和尊重的基础。

4.关注未来与战略导向

了解影响组织/顾客的那些长期的和短期的因素，如顾客的期望、新的商机和合作机会、员工的发展和聘用的需要、全球市场的增长、技术发展、发展的电子商务环境、新的顾客细分和市场细分、不断变化的管制要求、社区和社会的期望、竞争对手的战略性举动等。关注个人/组织/社会未来的需要，明确个人未来职业发展，并与组织和社会的发展方向保持一致，促进个人/组织/社会的可持续发展。

以战略统领组织的管理活动，确保组织获得持续发展和成功。个人以组织战略为导向，明确个人职业方向、目标及其达成策略。

5.基于事实的管理

基于事实的管理，不仅仅是“以数据说话”来进行过程控制，更重要的是通过对经营需要和战略、组织的过程（尤其是关键过程）、输出和结果的重要数据与信息等“事实”，进行绩效分析评价，找出差距，不断改进，以保证实现目标。

6.学习与创新

不断学习，提高能力，应对变化和挑战；学习既包括对当前方法的持续改进，也包括引入新的目标和方法带来改进与创新，并注重在组织或更大范围内分享知识和成果。

7. 重视过程与关注结果

绩效源于过程，以卓越的工作过程实现卓越的结果；通过对结果的分析，促进过程的改进和创新，为利益相关方创造价值。

8. 系统的视野

破除“就事论事”思想，把质量管理放在由其及与之相关联的因素组成的大系统中，进行识别、分析、处置等管理活动，实现均衡、协调、高绩效之目的。

**三、评价要求**

本指南从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面，规定了个人在实践卓越绩效模式方面的评价要求和评价方法。

1. 意识与素质

1.1 卓越意识

卓越意识要求包括：

a）如何树立和坚持追求卓越的价值观，形成良好的质量意识、诚信意识和社会责任意识。

b）如何在本职工作中践行组织的价值观，并为组织文化的建设作出贡献。

c）如何通过身体力行，影响相关方，营造良好的质量氛围和环境。

1.2 职业素质

职业素质要求包括：

a）如何提升个人的才智、能力与内在涵养。

b）如何立足本职、履行职责，在组织和团队中发挥模范带头作用。

c）如何履行社会责任，并促进组织及相关方履行社会责任。

2、目标与计划

2.1 目标与计划的制定

目标与计划的制定要求包括：

a）如何积极参与制定组织的战略目标、规划和计划。

b）如何根据组织的战略目标、规划和计划，结合本岗位职责要求，制定工作目标与计划，并与组织的目标相一致。

2.2 目标与计划的实施

目标与计划的实施要求包括：

a）如何实施工作目标与计划，并对实施过程进行监测。

b）如何评价目标与计划实施的效果，以及对实现组织战略目标的作用。

c）如何应对目标与计划实施中面临的机遇和挑战，及时调整工作目标与计划。

3、顾客

3.1 顾客关系

顾客关系要求包括：

a）如何识别与了解顾客的需求与期望，并根据这些信息不断改进自身的工作。

b）如何保持与顾客的沟通，倾听其意见和建议，建立互信的合作关系。

c）如何通过自身的工作促进组织建立良好的顾客关系。

3.2 顾客满意

顾客满意要求包括：

a）如何测量分析顾客的满意程度，并利用反馈信息不断改进自身以及组织的工作。

b）如何通过自身的工作提高组织的顾客满意程度。

4、学习与发展

4.1 学习

学习要求包括：

a）如何坚持学习，勇于实践，充分发挥自身的潜能和主动性，提升个人的职业素质和绩效水平。

b）如何促进组织或团队的学习，激发组织或团队的主动性、积极性和创造性，促进组织或团队的绩效提升。

4.2 发展

发展要求包括：

a）如何明确自身的职业发展方向，实现职业发展目标，并与组织的发展保持一致。

b）如何带领或影响组织或团队的其他成员共同进步，促进组织或团队的人才队伍建设。

5、工作过程

5.1 工作过程实践

工作过程实践要求包括：

a）如何根据工作要求或标准，规范运作，确保工作质量，达到预期效果。

b）如何在工作实践中运用新的理论、方法、技术、工具以及有关信息，提高工作效率和顾客满意。

5.2 工作过程改进

工作过程改进要求包括：

a）如何根据工作效果和效率的监测及分析，不断促进工作过程的改进和优化。

b）如何将工作过程改进的成果和经验进行分享，促进组织绩效的提升。

6、改进与创新

6.1 改进

改进要求包括：

a）如何应用有效的方法，识别改进机会，分析原因，制定对策，有目标、有计划地开展持续改进活动。

b）如何学习、借鉴组织内外部的改进成果，用于个人和组织或团队的持续改进，并在组织或团队的改进活动中发挥个人的积极作用。

6.2 创新

创新要求包括：

a）如何激发自身创新动力，开展创新活动，取得创新成果。

b）如何在组织或团队中营造创新氛围，带领、支持或参与创新活动，并在组织或团队的创新活动中发挥积极作用。

7、结果

7.1 工作绩效

工作绩效要求包括：

a）个人在质量、管理、经营、服务、技术等方面的工作绩效水平，顾客以及组织或团队的评价。

b）个人推动组织或团队取得的工作绩效。

c）与个人以往以及标杆的比对。

7.2 学习成果

学习成果要求包括：

a）个人的学习成果，包括：能力的提升、在专业领域的成果和作用等方面。

b）个人推动组织或团队取得的学习成果。

c）与个人以往以及标杆的比对。

7.3 创新成果

创新成果要求包括：

a）个人的创新成果，包括：质量、管理、经营、服务、技术、理论、品牌等方面。

b）个人推动组织或团队取得的创新成果。

c）与个人以往以及标杆的比对。

7.4 社会影响

社会影响要求包括：

a）个人获得的荣誉，在企业、行业、社会的影响力和认可度，履行社会责任的结果等方面。

b）个人推动组织或团队取得的社会影响