

# 江门市人民政府质量奖评审委员会秘书处文件

---

## 江门市人民政府质量奖评审委员会秘书处关于 印发江门市人民政府质量奖评审准则的通知

市政府质量奖评审委员会各成员单位，各县（市、区）市场监管局，各有关单位：

现将《江门市人民政府质量奖评审准则》印发给你们，请认真遵照执行。

江门市人民政府质量奖评审委员会秘书处  
(代章)

2022年6月28日

# 江门市政府质量奖评审准则

根据《江门市政府质量奖评审管理办法》(以下简称《办法》)规定,参照《广东省政府质量奖(组织)评审准则》,制订本准则。评审内容如下:

## 一、指标设置

江门市政府质量奖的评审领域具体设置为制造业、服务业、工程建设业、医疗机构(医院科室、专项医疗团队和社区医疗机构)、教育机构(义务教育阶段小学、初中学校和职业院校)等5大类组织,评审准则包括领导、质量、创新、品牌和效益等5大部分,由一级评价指标、二级评价指标和评分要点三部分组成。

制造业、服务业、工程建设业组织评价指标及分值分布如表1所示。

表1 江门市政府质量奖制造业、服务业、工程建设业评价指标

一级评价指标	二级评价指标
1.领导(150分)	1.1 企业家精神(30分)
	1.2 组织文化(30分)
	1.3 战略管理(30分)
	1.4 组织治理(30分)
	1.5 社会责任(30分)
2.质量(300分)	2.1 管理体系(50分)
	2.2 顾客需求(40分)

一级评价指标	二级评价指标
2.质量（300分）	2.3 质量协同（40分）
	2.4 质量基础（40分）
	2.5 教育培训（40分）
	2.6 工匠精神（40分）
	2.7 质量变革（50分）
3.创新（200分）	3.1 动力变革（30分）
	3.2 创新能力（80分）
	3.3 管理创新（45分）
	3.4 技术创新（45分）
4.品牌（100分）	4.1 品牌规划（30分）
	4.2 品牌管理（40分）
	4.3 品牌保护（30分）
5.效益（250分）	5.1 质量水平（40分）
	5.2 创新价值（30分）
	5.3 品牌影响（30分）
	5.4 绿色成效（40分）
	5.5 效率变革（40分）
	5.6 经济效益（40分）
	5.7 社会效益（30分）

医疗机构（医院科室、专项医疗团队和社区医疗机构）组织评价指标及分值分布如表 2 所示。

表2 江门市政府质量奖医疗机构评价指标

一级评价指标	二级评价指标
1.领导（150分）	1.1 团队建设（50分）
	1.2 文化理念（50分）
	1.3 社会责任（50分）
2.质量（300分）	2.1 质量管理（60分）
	2.2 质量安全（70分）
	2.3 医防协同（50分）
	2.4 教育培训（65分）
	2.5 持续改进（55分）
3.创新（200分）	3.1 创新能力（80分）
	3.2 服务创新（60分）
	3.3 技术创新（60分）
4.品牌（150分）	4.1 医患关系（75分）
	4.2 医务保护（75分）
5.效益（200分）	5.1 质量水平（50分）
	5.2 创新价值（50分）
	5.3 运营绩效（50分）
	5.4 社会评价（50分）

教育机构（义务教育阶段小学、初中学校和职业院校）组织

评价指标及分值分布如表 3 所示。

表 3 江门市政府质量奖教育机构评价指标

一级评价指标	二级评价指标
1.领导（150分）	1.1 文化理念（30分）
	1.2 办学方向（50分）
	1.3 学校管理（40分）
	1.4 社会责任（30分）
2.质量（300分）	2.1 管理体系（60分）
	2.2 教学质量（60分）
	2.3 质量安全（60分）
	2.4 师资素养（60分）
	2.5 质量改进（60分）
3.创新（200分）	3.1 创新平台（80分）
	3.2 管理创新（60分）
	3.3 技术创新（60分）
4.品牌（150分）	4.1 学校条件（50分）
	4.2 沟通反馈（50分）
	4.3 办学评价（50分）
5.效益（200分）	5.1 教学水平（50分）
	5.2 创新价值（50分）
	5.3 社会认可（50分）
	5.4 社会效益（50分）

## 二、核心指标

## **(一) 领导**

——弘扬企业家精神，在增强爱国情怀、勇于创新、诚信守法、承担社会责任和拓展国际视野等方面不断提升，成为新时代推动高质量发展的生力军。

——建立组织统一的宗旨和方向，加强组织文化建设，构建和谐劳资关系，营造引导全体员工积极参与质量活动的环境；

——强化战略管理，使组织的战略、方针、过程和资源协调一致，以实现其目标；

——树立创新是第一动力、人才是第一资源的理念，有效进行组织治理；

——履行社会责任，追求卓越效益。

## **(二) 质量**

——整合管理体系提升运营效能；

——识别并满足顾客及其他利益相关方的需求和期望，减少抱怨和投诉；

——增强产业链自主可控能力实现质量协同；

——加强质量基础设施建设提升质量管理水平；

——强化教育培训提升员工质量素养；

——实施质量变革，开展质量改进活动提升组织产品或服务质量、工艺技术及管理水平等；

——质量水平（教学水平）：关键质量指标水平及提升情况

居行业领先。

对医疗机构（医院科室、专项医疗团队和社区医疗机构）突出质量安全和医防协同；

对教育机构（义务教育阶段小学、初中学校和职业院校）则强调教学质量、质量安全和师资素养。

### **（三）创新**

——坚持创新发展，将创新理念融入到组织之中；

——创新是驱动发展的第一动力，实施动力变革，建立创新机制，打造科研创新团队，提升创新能力；

——实施管理模式、经营模式、商业模式创新和技术创新，以提高组织效益，增强组织的核心竞争力；

——创新价值：拥有的核心技术，包括发明专利、参与标准制定和新产品的市场销售等居行业领先。

### **（四）品牌**

——加强品牌规划促进品牌培育；

——加强品牌管理提升品牌价值；

——强化品牌保护降低品牌风险，以增强品牌竞争力；

——品牌影响：主要品牌竞争力、社会认可及品牌价值处于同行业领先。

对医疗机构（医院科室、专项医疗团队和社区医疗机构）强调构建和谐医患关系营造良好社会氛围、加强医务保护、保障医

患双方合法权益；

对教育机构（义务教育阶段小学、初中学校和职业院校）则强调社会关切的学校办学条件、沟通反馈机制、师生、家长及社会对办学的评价机制等。

### **（五）效益**

——绿色成效：万元总产值综合能耗和污染物排放水平。

——效率变革：组织运行效率和生产组织效率情况，如近三年全员劳动生产率处于同行业领先。

——经济效益：近三年主营业务收入、投资收益、利润总额、纳税总额等关键经济指标水平及其趋势处于同行业领先。

——社会效益：全面履行社会责任，行业引领、区域带动作用显著。

### **三、否决事项**

（一）近三年内出现过重大质量、安全、环保、卫生等事故，出现过相关违法、违规、违纪行为。

（二）近三年内发生过因单位责任导致侵害职工合法权益的重大事件。

（三）申报材料弄虚作假。

附件：1. 江门市质量奖评分要点（制造业）

2. 江门市质量奖评分要点（服务业）



3. 江门市政府质量奖评分要点（工程建设业）
4. 江门市政府质量奖评分要点（医疗机构）
5. 江门市政府质量奖评分要点（教育机构）
6. 江门市政府质量奖评分权重

附件 1

## 江门市政府质量奖评分要点（制造业）

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
1	领导 150分	1.1 企业家精神	<p>a. 如何弘扬企业家精神，引领组织高质量发展。</p> <p>b. 如何增强爱国情怀，把组织发展同国家繁荣、民族兴盛、人民幸福紧密结合在一起，主动为国担当、为国分忧。</p> <p>c. 如何拓展国际视野，并不断提高把握国际市场动向和需求特点、国际规则和国际市场开拓及防范风险等方面的能力，带动组织在更高水平的对外开放中实现更好发展，促进国内国际双循环。</p>	30分
		1.2 组织文化	<p>a. 如何确定使命愿景和价值观，并有效贯彻落实到利益相关方（股东、员工、供应商、合作伙伴、顾客和其他利益相关方等）。</p> <p>b. 如何建立以质量为核心的组织文化，并以其自身言行展现他们的质量承诺。</p> <p>c. 如何对组织文化的建设进行评估并持续改善。</p>	30分
		1.3 战略管理	<p>a. 如何进行战略管理，包括质量战略、品牌战略等。</p> <p>b. 如何制定战略目标并加以分解到组织的各个层次，并建立绩效监测、分析、评价与改进体系，确保战略目标的达成。</p> <p>c. 如何识别创新机会并应用到战略制定和/或调整中。</p>	30分
		1.4 组织治理	<p>a. 如何进行组织架构设计和治理系统建设，以激发组织活力。</p> <p>b. 如何对组织的领导和治理机构成员的绩效及合规性进行评价，使其为决策和活动的的影响承担责任。</p> <p>c. 如何运用绩效评价结果改进自身和治理机构的有效性，以促进组织发展。</p>	30分
		1.5 社会责任	<p>a. 如何履行公共责任，包括质量安全、节能环保、资源消耗、低碳发展等方面的责任。</p> <p>b. 如何树立法治意识、契约精神、守约观念，并建立道德规范和实施质量诚信体系，包括履行产品召回制度等。</p> <p>c. 如何进行公益支持，包括关爱员工（稳岗就业、关心员工健康、同员工携手渡过难关）、参加社会组织（担任一定职务）、发挥行业引领作用、以及参加社区活动并营造重视质量、关注质量和享受质量的氛围。</p>	30分

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
2	质量 300分	2.1 管理体系	<p>a. 如何进行组织管理体系的建设和融合，如质量、环境、职业健康安全、能源、风险、诚信、知识产权、创新或合规性管理等体系的建立、实施、保持和融合。</p> <p>b. 如何运用互联网、物联网、大数据、云计算、5G等新一代信息技术对组织的物流、资金流和信息流进行有效控制和管理，以增强组织竞争力。</p> <p>c. 如何对这些管理体系的建设、运行和融合进行监测和评审，并不断提高其有效性和效率。</p>	50分
		2.2 顾客需求	<p>a. 如何识别并确定顾客及其他利益相关方的需求和期望，包括质量、安全、健康、知情权、选择权、补偿权、隐私权、交货期等，并将这些需求和期望转化到组织的产品和/或工艺设计、创新和质量改进中。</p> <p>b. 如何应用适宜的技术和方法有效管理顾客关系，并定期测量顾客满意度，以改进产品质量和服务水平。</p> <p>c. 如何快速有效的处理顾客的投诉和抱怨，并对其原因进行分析以推动组织及合作伙伴不断改进。</p>	40分
		2.3 质量协同	<p>a. 如何有效进行供应链管理，以推动供应链组织之间的质量信息交流和质量改进，增强产业链自主可控能力，实现质量协同。</p> <p>b. 如何建立关键供方质量考核和保证制度，并在供应链上下游组织复制或推广其质量管理模式、方法或制度。</p> <p>c. 如何测量和评估供方绩效，并向供方反馈相关信息以帮助其改进。</p>	40分
		2.4 质量基础	<p>a. 如何进行标准化、计量、检验检测、认证认可、知识产权等质量基础设施能力建设，并提升其管理水平。</p> <p>b. 如何运用成熟的管理制度、方法和/或工具对生产或服务现场进行质量管理，并提升生产或服务管理的信息化、智能化或数字化水平。</p> <p>c. 如何建立质量安全保证和风险控制机制，包括信息收集、关键风险因素识别及相关措施的制定与实施，以避免产生具有重大影响的质量、安全、环保事故。</p>	40分
		2.5 教育培训	<p>a. 如何树立人才是第一资源的理念，激发各类人才创造活力，以推动组织可持续发展。</p> <p>b. 如何建立员工的质量激励机制和质量考核制度，引导、鼓励和鞭策员工积极参与组织的改进和创新。</p> <p>c. 如何开展教育培训以提升员工素质，包括开展职业资格认定、质量技能教育和培训等。</p>	40分
		2.6 工匠精神	<p>a. 如何树立精雕细琢、精益求精的工匠理念，培育新时期的工匠精神，进一步提高员工素质和整体水平。</p> <p>b. 如何发扬工匠精神，打造高质量的产品，提高组织的核心竞争力。</p>	40分

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
2	质量 300分	2.7 质量变革	<p>a. 如何提升产品的质量水平，并通过不断改进产品质量，形成产品的独特竞争优势和对产业链的参与优势。</p> <p>b. 如何改善产品或服务质量、工艺技术及管理等方面存在的差距，以提升产业链组织的稳定性。</p> <p>c. 如何开展质量改进活动，包括诸如质量提升小组或跨部门质量提升或质量改进团队的建设以及质量改进工具与提升方法的应用等。</p>	50分
3	创新 200分	3.1 动力变革	<p>a. 创新是高质量发展的第一动力，如何将创新理念融入到组织之中，并建立、实施和保持创新管理体系，以提高组织效益和竞争优势。</p> <p>b. 如何发现创新机会并管理创新过程，包括建立创新激励机制和管理制度等。</p> <p>c. 如何去追求被认定为可实现/可控制的风险的机会，以及在合适的时机中断此活动以支持更优先的机会。</p>	30分
		3.2 创新能力	<p>a. 如何建设创新平台和打造科研创新团队（包括参与重大科研项目的能力），并保持创新平台的有效运行以提升组织的核心竞争力。</p> <p>b. 如何积极学习和应用先进技术和方法，并对运营过程中所产生的信息和知识进行系统管理，持续提高组织的纠错能力、应变能力和创新能力，实现关键核心技术自主可控、解决“卡脖子”等技术难题。</p>	80分
		3.3 管理创新	<p>a. 如何根据组织的战略任务，结合技术和产品发展的趋势，有组织有计划地推动管理创新，包括针对具体质量问题，创新管理工具和方法，以使组织的各项活动更加高效。</p> <p>b. 如何进行组织的管理模式、经营模式、商业模式创新，如通过互联网开展业务、开展个性化服务或定制化服务等。</p>	45分
		3.4 技术创新	<p>a. 如何围绕组织的使命和愿景，结合环境的变化，通过引进、消化、吸收、开发适用的先进技术和先进标准形成组织的技术体系，并有效保护自身的知识产权，包括海内外专利的申请和保护。</p> <p>b. 如何建立、实施和保持技术评估体系，并与竞争对手和标杆进行比较分析，不断提高组织技术水平，以增强组织的核心竞争力。</p> <p>c. 如何利用互联网、物联网、大数据、云计算、5G等新一代信息技术进行诸如研发设计、制造工艺和产品性能等创新和改进。</p>	45分

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
4	品牌 100分	4.1 品牌规划	a. 如何基于顾客的需求和期望进行品牌定位，建立以品牌核心价值和特性为中心的品牌识别系统。 b. 如何制定和实施品牌规划。 c. 如何利用组织有价值的活动提升品牌的知名度、认知度、忠诚度和美誉度。	30分
		4.2 品牌管理	a. 如何进行品牌管理，抓住时机进行品牌延伸扩张，并有效回避品牌延伸的风险。 b. 如何预防市场垄断及倾销行为。 c. 如何进行品牌资产管理，实现品牌资产的保值和增值。	40分
		4.3 品牌保护	a. 如何进行品牌保护，包括组织商标国内外的注册。 b. 如何建立顾客投诉及快速协调解决机制，以使组织有效避免潜在的品牌风险。 c. 如何建立和保持品牌危机预警和应急处理系统，评估公关方案的及时性和有效性，消除或降低品牌的负面影响。	30分
5	效益 250分	5.1 质量水平	a. 说明产品或服务的关键质量指标水平及提升情况。 b. 说明质量安全状况，如人员伤亡、质量安全事故、大规模消费者投诉举报、质量诚信不良记录等。 c. 说明国内外质量奖励或荣誉情况。	40分
		5.2 创新价值	a. 说明拥有的核心技术或业务引领行业发展状况，包括发明专利、参与标准制定和新产品的市场销售等方面的情况。 b. 说明核心技术或业务在增强市场竞争力方面的促进作用，如适应市场需求、替代进口产品和突破技术壁垒以及推动科技进步、引领产业发展、保护生态环境、减少资源消耗、保障国家安全等。	30分
		5.3 品牌影响	a. 说明主品牌在市场的的影响情况，如顾客满意度和忠诚度，品牌知名度、认知度、美誉度等。 b. 说明主营业务市场规模/份额变化情况。 c. 说明主要品牌竞争力、社会认可及品牌价值。	30分
		5.4 绿色成效	a. 说明单位产值综合能耗/综合水耗及发展趋势。 b. 说明可再生能源利用及占比情况及发展趋势。 c. 说明单位产值二氧化碳排放量及发展趋势。 d. 说明单位建设用地产值及发展趋势。	40分

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
5	效益 250分	5.5 效率变革	<p>a.说明生产组织效率，如生产或服务现场质量管理成熟度等情况及发展趋势。</p> <p>b.说明组织运行效率如全员劳动生产率,加工、制造及服务提供过程信息化、智能化和数字化及运行有效性和效率状况及发展趋势。</p>	40分
		5.6 经济效益	<p>a. 说明主营业务收入占比、营业收入利润率、净利润、人均利润额及纳税状况等。</p> <p>b. 说明资产负债率、创汇总额、总资产贡献率、资本保值增值率、流动资产周转率、成本费用利润率等。</p>	40分
		5.7 社会效益	<p>a. 说明社会责任方面情况，包括社会责任规划与报告、重点支持领域、参与社会及社区公益活动，公益投入金额等。</p> <p>b. 说明构建和谐劳资关系（员工职业安全、员工人均年收入、员工平均工资涨幅、员工缴纳“五险一金”以及员工流动率等方面）情况。</p> <p>c. 说明防治和降低生产经营中排放污染物对环境产生危害的措施。</p> <p>d. 说明其他如疫情防控和保障产业链供应链稳定情况。</p>	30分
合计				1000分

附件 2

## 江门市政府质量奖评分要点（服务业）

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
1	领导 150分	1.1 企业家精神	<p>a.如何弘扬企业家精神，引领组织高质量发展。</p> <p>b.如何增强爱国情怀，把组织发展同国家繁荣、民族兴盛、人民幸福紧密结合在一起，主动为国担当、为国分忧。</p> <p>c.如何拓展国际视野，并不断提高把握国际市场动向和需求特点、国际规则和国际市场开拓及防范风险等方面的能力，带动组织在更高水平的对外开放中实现更好发展，促进国内国际双循环。</p>	30分
		1.2 组织文化	<p>a. 如何确定使命愿景和价值观，并有效贯彻落实到利益相关方（股东、员工、供应商、合作伙伴、顾客和其他利益相关方等）。</p> <p>b. 如何建立以质量为核心的组织文化，并以其自身言行展现他们的质量承诺。</p> <p>c. 如何对组织文化的建设进行评估并持续改善。</p>	30分
		1.3 战略管理	<p>a. 如何进行战略管理，包括质量战略、品牌战略等。</p> <p>b. 如何制定战略目标并加以分解到组织的各个层次，并建立绩效监测、分析、评价与改进体系，确保战略目标的达成。</p> <p>c. 如何识别创新机会并应用到战略制定和/或调整中。</p>	30分
		1.4 组织治理	<p>a. 如何进行组织架构设计和治理系统建设，以激发组织活力。</p> <p>b. 如何对组织的领导和治理机构成员的绩效及合规性进行评价，使其为决策和活动的的影响承担责任。</p> <p>c. 如何运用绩效评价结果改进自身和治理机构的有效性，以促进组织发展。</p>	30分

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
1	领导 150分	1.5 社会责任	<p>a. 如何履行公共责任，包括质量安全、节能环保、资源消耗、低碳发展等方面的责任。</p> <p>b. 如何树立法治意识、契约精神、守约观念，并建立道德规范和实施质量诚信体系。</p> <p>c. 如何进行公益支持，包括关爱员工（稳岗就业、关心员工健康、同员工携手渡过难关）、参加社会组织（担任一定职务）、发挥行业引领作用、以及参加社区活动并营造重视质量、关注质量和享受质量的氛围。</p>	30分
2	质量 300分	2.1 管理体系	<p>a. 如何进行组织管理体系的建设和融合，如质量、环境、职业健康安全、能源、风险、诚信、知识产权、创新或合规性管理等体系的建立、实施、保持和融合。</p> <p>b. 如何运用新一代信息技术对组织的物流、资金流和信息流进行有效控制和管理，以增强组织竞争力。</p> <p>c. 如何对这些管理体系的建设、运行和融合进行监测和评审，并不断提高其有效性和效率。</p>	50分
		2.2 顾客需求	<p>a. 如何识别并确定顾客及其他利益相关方的需求和期望，包括质量、安全、健康、知情权、选择权、补偿权、隐私权、交付期等，并将这些需求和期望转化到组织的服务和/或服务提供过程设计、创新和质量改进中。</p> <p>b. 如何应用适宜的技术和方法有效管理顾客关系，并定期测量顾客满意度，以改进服务水平。</p> <p>c. 如何快速有效的处理顾客的投诉和抱怨，并对其原因进行分析以推动组织及合作伙伴不断改进。</p>	40分
		2.3 质量协同	<p>a. 如何有效进行供应链管理，以推动供应链组织之间的质量信息交流和质量改进，增强产业链自主可控能力，实现质量协同。</p> <p>b. 如何建立关键供方质量考核和保证制度，并在供应链上下游组织复制或推广其质量管理模式、方法或制度。</p> <p>c. 如何测量和评估供方绩效，并向供方反馈相关信息以帮助其改进。</p>	40分
		2.4 质量基础	<p>a. 如何进行标准化、计量、检验检测、认证认可、知识产权等质量基础设施能力建设，并提升其管理水平。</p> <p>b. 如何运用成熟的管理制度、方法或工具对服务现场进行质量管理，并提升服务管理的信息化、智能化或数字化水平。</p> <p>c. 如何建立质量安全保证和风险控制机制，包括信息收集、关键风险因素识别及相关措施的制定与实施，以避免产生具有重大影响的质量安全事故。</p>	40分



序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
2	质量 300分	2.5 教育培训	a. 如何树立人才是第一资源的理念，激发各类人才创造活力，以推动组织可持续发展。 b. 如何建立员工的质量激励机制和质量考核制度，引导、鼓励和鞭策员工积极参与组织的改进和创新。 c. 如何开展教育培训以提升员工素质，包括开展职业技术资格认定、质量技能教育和培训等。	40分
		2.6 工匠精神	a. 如何树立精雕细琢、精益求精的工匠理念，培育新时期的工匠精神，进一步提高员工素质和整体水平。 b. 如何发扬工匠精神，提高服务提供质量，增强组织的核心竞争力。	40分
		2.7 质量变革	a. 如何提升服务提供的质量水平，并通过不断改进服务提供质量，形成独特的竞争优势和对产业链的参与优势。 b. 如何改善服务质量、技能技术及管理等方面存在的差距，以提升产业链组织的稳定性。 c. 如何开展质量改进活动，包括诸如质量提升小组或跨部门质量提升或质量改进团队的建设以及质量改进工具与提升方法的应用等。	50分
3	创新 200分	3.1 动力变革	a. 创新是高质量发展的第一动力，如何将创新理念融入到组织之中，并建立、实施和保持创新管理体系，以提高组织效益和竞争优势。 b. 如何发现创新机会并管理创新过程，包括建立创新激励机制和管理制度等。 c. 如何去追求被认定为可实现/可控制的风险的机会，以及在合适的时机中断此活动以支持更优先的机会。	30分
		3.2 创新能力	a. 如何建设创新平台和打造科研创新团队（包括参与服务领域重大科研项目的能力），并保持创新平台的有效运行以提升组织的核心竞争力。 b. 如何提升服务数字化、智能化发展水平，增强个性化、多样化、柔性化服务能力。	80分
		3.3 管理创新	a. 如何根据组织的战略任务，结合服务领域的发展趋势，有组织有计划地推动管理创新，包括针对具体服务质量问题，创新管理工具和方法，以使组织的各项活动更加高效。 b. 如何进行组织的管理模式、经营模式、商业模式创新，如基于互联网的个性化、柔性化、分布式服务。	45分

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
3	创新 200分	3.4 技术创新	<p>a. 如何围绕组织的使命和愿景，结合政策要求和环境变化，形成组织的标准技术体系，并合理布局自身专利，保护自身的知识产权。</p> <p>b. 如何建立、实施和保持技术评估体系，并与竞争对手和标杆进行比较分析，不断提高组织服务技术水平。</p> <p>c. 如何加强服务技术创新和应用，利用互联网、物联网、大数据等新一代信息技术打造关键共性技术平台，进行创新和改进。</p>	45分
4	品牌 100分	4.1 品牌规划	<p>a. 如何基于顾客的需求和期望进行品牌定位，建立以品牌核心价值和特性为中心的品牌识别系统。</p> <p>b. 如何制定和实施品牌规划。</p> <p>c. 如何利用组织有价值的活动提升品牌的知名度、认知度、忠诚度和美誉度。</p>	30分
		4.2 品牌管理	<p>a. 如何进行品牌管理，抓住时机进行品牌延伸扩张，并有效回避品牌延伸的风险。</p> <p>b. 如何预防市场垄断及倾销行为。</p> <p>c. 如何进行品牌资产管理，实现品牌资产的保值和增值。</p>	40分
		4.3 品牌保护	<p>a. 如何进行品牌保护，包括组织商标国内外的注册。</p> <p>b. 如何建立顾客投诉及快速协调解决机制，以使组织有效避免潜在的品牌风险。</p> <p>c. 如何建立和保持品牌危机预警和应急处理系统，评估公关方案的及时性和有效性，消除或降低品牌的负面影响。</p>	30分
5	效益 250分	5.1 质量水平	<p>a. 说明服务的关键质量指标水平及提升情况。</p> <p>b. 说明质量安全状况，如人员伤亡、质量安全事故、大规模消费者投诉举报、质量诚信不良记录等。</p> <p>c. 说明国内外质量奖励或荣誉情况。</p>	40分
		5.2 创新价值	<p>a. 说明拥有的核心技术或业务引领行业发展状况，包括新业务的市场情况。</p> <p>b. 说明核心技术或业务在增强市场竞争力方面的促进作用，如适应市场需求和突破技术壁垒以及推动科技进步、引领产业发展、保护生态环境、减少资源消耗、保障国家安全等。</p>	30分

序号	评价指标		评价要点	评分 分值
	一级	二级		
5	效益 250分	5.3 品牌影响	a. 说明主品牌在市场的影晌情况，如顾客满意度和忠诚度，品牌知名度、认知度、美誉度等。 b. 说明主营业务市场规模/份额变化情况。 c. 说明主要品牌竞争力、社会认可及品牌价值。	30分
		5.4 绿色成效	a. 说明单位产值综合能耗/综合水耗。 b. 说明可再生能源利用及占比情况。 c. 说明单位产值二氧化碳排放量及发展趋势。	40分
		5.5 效率变革	a.说明生产组织效率，如服务提供现场质量管理成熟度及服务提供过程信息化、智能化和数字化水平等情况及发展趋势。 b.说明组织运行效率如全员劳动生产率及服务提供过程有效性和效率状况及发展趋势。	40分
		5.6 经济效益	a. 说明主营业务收入占比、营业收入利润率、净利润、人均利润额及纳税状况等。 b. 说明资产负债率、创汇总额、总资产贡献率、资本保值增值率、流动资产周转率、成本费用利润率等。	40分
		5.7 社会效益	a. 说明社会责任方面情况，包括社会责任规划与报告、重点支持领域、参与社会及社区公益活动，公益投入金额等。 b. 说明构建和谐劳资关系（员工职业安全、员工人均年收入、员工平均工资涨幅、员工缴纳“五险一金”以及员工流动率等方面）情况。 c. 说明防治和降低生产经营中排放污染物对环境产生危害的措施。 d. 说明其他如疫情防控和保障产业链供应链稳定情况。	30分
合计				1000分

附件 3

## 江门市政府质量奖评分要点（工程建设业）

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
1	领导 150分	1.1 企业家精神	<p>a.如何弘扬企业家精神，引领组织高质量发展。</p> <p>b.如何增强爱国情怀，把组织发展同国家繁荣、民族兴盛、人民幸福紧密结合在一起，主动为国担当、为国分忧。</p> <p>c.如何拓展国际视野，并不断提高把握国际市场动向和需求特点、国际规则和国际市场开拓及防范风险等方面的能力，带动组织在更高水平的对外开放中实现更好发展，促进国内国际双循环。</p>	30分
		1.2 组织文化	<p>a. 如何确定使命愿景和价值观，并有效贯彻落实到利益相关方（股东、员工、供应商、合作伙伴、顾客和其他利益相关方等）。</p> <p>b. 如何建立以质量安全为核心的工程建设业组织文化，并以其自身言行展现他们的质量承诺。</p> <p>c. 如何对工程建设业组织文化的建设进行评估并持续改善。</p>	30分
		1.3 战略管理	<p>a. 如何进行战略管理，包括质量战略、品牌战略等。</p> <p>b. 如何制定战略目标并加以分解到工程建设业组织的各个层次，并建立绩效监测、分析、评价与改进体系，确保战略目标的达成。</p> <p>c. 如何识别创新机会并应用到战略制定和/或调整中。</p>	30分
		1.4 组织治理	<p>a. 如何进行组织架构设计和治理系统建设，以激发组织活力。</p> <p>b. 如何对组织的领导和治理机构成员的绩效及合规性进行评价，使其为决策和活动的的影响承担责任。</p> <p>c. 如何运用绩效评价结果改进自身和治理机构的有效性，以促进组织发展。</p>	30分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
1	领导 150分	1.5 社会责任	<p>a. 如何履行公共责任，包括质量安全、节能环保、资源消耗、低碳发展等方面的责任。</p> <p>b. 如何树立法治意识、契约精神、守约观念，并建立道德规范和实施质量诚信体系。</p> <p>c. 如何进行公益支持，包括关爱员工（稳岗就业、关心员工健康、同员工携手渡过难关）、参加社会组织（担任一定职务）、发挥行业引领作用、以及参加社区活动并营造重视质量、关注质量和享受质量的氛围。</p>	30分
2	质量 300分	2.1 管理体系	<p>a. 如何进行工程建设业组织管理体系的建设和融合，如质量、环境、职业健康安全、能源、风险、诚信、知识产权、创新或合规性管理等体系的建立、实施、保持和融合。</p> <p>b. 如何运用互联网、物联网、大数据、云计算、5G等新一代信息技术对工程建设业组织的运行进行有效控制和管理，以增强工程建设业组织竞争力。</p> <p>c. 如何对管理体系的建设、运行和融合进行监测和评审，并不断提高其有效性和效率。</p>	50分
		2.2 顾客需求	<p>a. 如何识别并确定顾客及其他利益相关方的需求和期望，包括工程质量、安全、健康、知情权、选择权、补偿权、隐私权、交付期等，并将这些需求和期望转化到工程建设、勘察和施工工艺等环节的创新和质量改进中。</p> <p>b. 如何应用适宜的技术和方法有效管理顾客及其他利益相关方关系，并定期测量顾客及其他利益相关方满意度，以改进工程质量和服务水平。</p> <p>c. 如何快速有效的处理顾客及其他利益相关方的投诉和抱怨，并对其原因进行分析以推动工程建设业组织及合作伙伴不断改进。</p>	40分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
2	质量 300分	2.3 质量协同	<p>a. 如何有效进行供应链管理，建立和实施工程建设、勘察、设计、施工、材料供应及质量检测和工程监理等相关关键供方质量考核和保证制度，并在供应链上下游组织复制或推广其质量管理模式、方法或制度，以推动供应链组织之间的质量信息交流和质量改进，增强产业链自主可控能力，实现质量协同。</p> <p>b. 如何通过信息技术促进设计、生产、施工、运营维护等产业链联动，支持项目参与单位多方协同工作，实现建造全过程统筹管理，并建立工程建设全过程质量监管及建材或主营产品质量追溯机制，测量和评估供方绩效，并向供方反馈相关信息以帮助其改进。</p> <p>c. 如何对建设工程前期阶段（如可研、初设、环评、安评、勘察等）成果进行充分分析，识别对工程质量有重大影响的重要环节和因素，并以问题为导向建立与实施建设、勘察、设计、施工等多方协同的解决控制方案。</p>	40分
		2.4 质量基础	<p>a. 如何进行标准化、计量、检验检测、认证认可、知识产权等质量基础设施能力建设，并提升其管理水平。</p> <p>b. 如何运用成熟的管理制度、方法和/或工具对建设、勘察、设计和/或施工等生产和服务现场进行质量管理，并提升建设、勘察、设计和/或施工等生产或服务质量管理的信息、智能化或数字化水平。</p> <p>c. 如何建立工程质量安全保证和风险控制机制，构建主业的相关风险管理标准，包括信息收集、关键风险因素识别（包括对工程质量安全有重大影响的地质构造、特殊性岩土、不良地质、地质灾害等风险因素进行有效勘察）及设计、施工和监测控制方案等相关措施的制定与实施，以及采用新技术、新方法、新设备等手段提高精度和水平以避免产生具有重大影响的工程质量、安全、环保事故。</p>	40分
		2.5 教育培训	<p>a. 如何树立人才是第一资源的理念，激发各类人才创造活力，以推动组织可持续发展。</p> <p>b. 如何建立员工的质量激励机制和质量考核制度，引导、鼓励和鞭策员工积极参与组织的改进和创新。</p> <p>c. 如何开展教育培训以提升员工素质，包括开展建设、勘察、设计和/或施工等职业资格认定、质量技能教育和培训等。</p>	40分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
2	质量 300分	2.6 工匠精神	a. 如何树立精雕细琢、精益求精的工作理念，培育新时期的工匠精神，进一步提高员工素质和整体水平。 b. 如何发扬工匠精神，提高服务提供质量，增强组织的核心竞争力。	40分
		2.7 质量变革	a. 如何提升工程质量水平，并通过不断改进工程质量，形成独特的竞争优势和对产业链的参与优势。 b. 如何改善组织建设、勘察、设计和/或施工工艺等环节技术及管理水平等方面存在的差距，以提升产业链组织的稳定性。 c. 如何开展质量改进活动，包括诸如质量提升小组或跨部门质量提升或质量改进团队的建设以及质量改进工具与提升方法的应用等。	50分
3	创新 200分	3.1 动力变革	a. 创新是高质量发展的第一动力，如何将创新理念融入到组织之中，并建立、实施和保持创新管理体系，以提高组织效益和竞争优势。 b. 如何发现创新机会并管理创新过程，包括建立创新激励机制和管理制度等。 c. 如何去追求被认定为可实现/可控制的风险的机会，以及在合适的时机中断此活动以支持更优先的机会。	30分
		3.2 创新能力	a. 如何建设创新平台和打造科研创新团队（包括参与重大科研项目的能力），并保持创新平台的有效运行以提升工程建设业组织的核心竞争力。 b. 如何积极学习和应用先进技术和方法，并对运营过程中所产生的信息和知识进行系统管理，适时建设知识管理系统，持续提高工程建设业组织的纠错能力、应变能力和创新能力，实现关键核心技术自主可控、解决“卡脖子”等技术难题。	80分
		3.3 管理创新	a. 如何根据工程建设业组织的战略任务，结合技术和产品发展的趋势，有计划地推动管理创新，包括针对具体工程建设质量问题，创新管理工具和方法，以使组织的各项活动更加高效。 b. 如何进行工程建设业组织的管理模式、经营模式、商业模式创新，如开展个性化服务或定制化服务等。	45分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
3	创新 200分	3.4 技术创新	<p>a. 如何围绕工程建设业组织的使命和愿景，结合政策导向和环境的变化，通过引进、消化、吸收、开发适用的先进技术和先进标准形成工程建设业组织的技术体系，并有效保护自身的知识产权，包括海内外专利的申请和保护。</p> <p>b. 如何建立、实施和保持技术评估体系，并与竞争对手和标杆进行比较分析，不断提高工程建设业组织的建设、勘察、设计和/或施工技术水平，以增强组织的核心竞争力。</p> <p>c. 如何利用互联网、物联网、大数据、云计算、5G等新一代信息技术进行诸如建设、勘察、设计和/或施工等技术创新和改进，并将新技术、新工艺及时转化为建筑技术标准。</p>	45分
4	品牌 100分	4.1 品牌规划	<p>a. 如何基于顾客及相关方的需求和期望进行品牌定位，建立以品牌核心价值和特性为中心的品牌识别系统。</p> <p>b. 如何制定和实施品牌规划。</p> <p>c. 如何利用工程建设业组织有价值的活动提升品牌的知名度、认知度、忠诚度和美誉度。</p>	30分
		4.2 品牌管理	<p>a. 如何进行品牌管理，抓住时机进行品牌延伸扩张，并有效规避品牌延伸的风险。</p> <p>b. 如何预防市场垄断及倾销行为。</p> <p>c. 如何进行品牌资产管理，实现品牌资产的保值和增值。</p>	40分
		4.3 品牌保护	<p>a. 如何进行品牌保护，包括工程建设业组织商标国内外的注册。</p> <p>b. 如何建立和实施顾客及其他利益相关方投诉及快速协调解决机制，以使工程建设业组织有效避免潜在的品牌风险。</p> <p>c. 如何建立和保持品牌危机预警和应急处理系统，评估公关方案的及时性和有效性，消除或降低品牌的负面影响。</p>	30分



序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
5	效益 250分	5.1 质量水平	<p>a. 说明建设、勘察、设计和/或施工等环节的关键质量指标水平及提升情况，如场地电磁辐射强度、土壤氡浓度、玻璃节能性能（遮阳系数、传热系数、可见光透射比）、外窗幕墙气密性能、建筑隔声性能、室内主要空气污染物浓度降低比例（游离甲醛、苯、氨、氫、甲苯、二甲苯和 TVOC 等）、集中空调房间内环境（温度、湿度、风速、新风量）、节水器具用水效率等级、绿色建材应用比例、可再循环材料和可再利用材料用量比例以及检查点合格率等。</p> <p>b. 说明工程完成度及质量安全状况，如人员伤亡、质量安全事故、大规模群体投诉举报、质量诚信不良记录等。</p> <p>c. 说明国内外工程质量或勘察设计质量相关奖励或荣誉情况。</p>	40分
		5.2 创新价值	<p>a. 说明建设、勘察、设计和/或施工等环节拥有的核心技术或业务引领行业发展状况以及增强市场竞争力方面的促进作用，如适应市场需求、替代进口装备（材料）和突破技术壁垒以及推动科技进步、引领产业发展、保护生态环境、减少资源消耗、保障国家安全等。</p> <p>b. 说明获得科技成果、科技奖项、知识产权（专利）、工法和标准等状况。</p>	30分
		5.3 品牌影响	<p>a. 说明主品牌在建设、勘察、设计和/或施工市场的影响情况，如知名度、美誉度和忠诚度等情况及发展趋势。</p> <p>b. 说明主营业务市场规模/份额变化情况。</p> <p>c. 说明主要品牌竞争力、社会认可及品牌价值。</p>	30分
		5.4 绿色成效	<p>a. 说明建设工程绿色建材实际使用率、绿色示范工地数量、环保投诉率及文明施工投诉率等情况及发展趋势。</p> <p>b. 说明对绿色建造节约资源和保护环境的效果进行评估的情况。</p> <p>c. 说明工程建设项目减排效果评估情况，评估证明材料应包括碳排放计算报告及发展趋势（适用于建设、勘察、施工单位）。说明工程建设项目在安全耐久、健康舒适、生活便利、资源节约和环境宜居等方面采用的技术体系及实际运行效果（适用于设计单位）。</p>	40分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
5	效益 250分	5.5 效率变革	<p>a.说明生产组织效率，如现场质量管理成熟度及建设、勘察、设计和/或施工过程信息化、智能化和数字化水平及发展趋势。</p> <p>b.说明组织运行效率如全员劳动生产率及建设、勘察、设计和/或施工过程有效性和效率状况及发展趋势。</p>	40分
		5.6 经济效益	<p>a. 说明主营业务收入占比、营业收入利润率、净利润、人均利润额。</p> <p>b. 说明资产负债率、总资产贡献率、资本保值增值率、流动资产周转率、成本费用利润率等。</p>	40分
		5.7 社会效益	<p>a. 说明社会责任方面情况，包括社会责任规划与报告、重点支持领域、参与社会及社区公益活动，公益投入金额等。</p> <p>b. 说明构建和谐劳资关系（员工职业安全、员工人均年收入、员工平均工资涨幅、员工缴纳“五险一金”以及员工流动率等方面）情况。</p> <p>c. 说明防治和降低工程建设中排放污染物对环境产生危害的措施。</p> <p>d. 说明其他如疫情防控和保障产业链供应链稳定情况。</p>	30分
合计				1000分

注：本文件所称工程建设业组织是指建设、勘察、设计和施工等单位。

附件 4

## 江门市政府质量奖评分要点（医疗机构）

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
1	领导 150分	1.1 团队建设	a. 如何进行组织架构设计和治理系统建设，包括质量管理机构或部门的设置与运行情况，以激发组织活力。 b. 如何对组织/团队的领导和组成成员的绩效进行评价，以使组织/团队为其决策和活动的的影响承担责任。 c. 如何运用绩效评价结果改进自身运作的有效性，促进组织/团队发展。	50分
		1.2 文化理念	a. 如何强化患者需求导向，并坚守纯粹医者信念，尊重医学科学规律，遵守医学伦理道德，遵循临床诊疗技术规范，为患者提供安全、适宜、优质、高效的医疗卫生服务。 b. 如何弘扬崇高的职业精神，激发医务人员对工作极端负责、对技术精益求精的不竭动力，并以充满人文关怀的医疗服务赢得患者、社会的信任和尊重。 c. 如何打造尊重患者权利的医疗团队文化。	50分
		1.3 社会责任	a. 如何树立并恪守职业道德规范，认真遵守医疗质量管理相关法律法规、规范、标准和本机构医疗质量管理制度的规定，规范临床诊疗行为。 b. 如何进行公益支持，包括参加社会组织、发挥行业引领作用、组织义诊以及参加社区医疗等活动并营造重视质量、关注质量和享受质量的氛围。	50分
2	质量 300分	2.1 质量管理	a. 如何运用云计算、大数据、物联网、区块链、第五代移动通信（5G）等新一代信息技术进行药学、药事、护理及门急诊等医疗服务质量管理，并建立规范诊疗行为的标准化管理机制。 b. 如何收集医疗质量信息并进行及时分析和反馈，以对医疗质量问题和医疗安全风险进行预警。 c. 如何在医疗流程中采用计算机网络进行患者就诊信息管理，包括开通远程网络诊疗系统。	60分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
2	质量 300分	2.2 质量安全	<p>a. 如何提高医疗安全意识，履行质量安全责任并遵守医疗质量安全核心制度、应急预案和 workflows，加强医疗质量关键环节的安全与风险管理，做到合理检查、合理用药、合理治疗，落实患者安全目标。</p> <p>b. 如何建立医疗质量(安全)不良事件报告制度，鼓励医疗机构和医务人员主动上报临床诊疗过程中的不良事件，促进信息共享，避免出现重大医疗事故或瞒报、漏报重大医疗过失事件的行为。</p>	70分
		2.3 医防协同	<p>a. 如何加强临床专科服务能力建设，促进专科协同发展。</p> <p>b. 如何创新医防协同机制，包括建立人员通、信息通、资源通和监督管理相互制约的机制。</p>	50分
		2.4 教育培训	<p>a. 如何提高医务人员、专业技术人员整体素质，全面提升医疗质量，保障医疗安全。</p> <p>b. 如何开展教育培训以提升医务工作者素质，包括开展质量技能培训、职业资格认定、质量技能教育和培训，以及医疗质量管理相关法律、法规、规章制度、技术规范、标准、诊疗常规及指南的培训和宣传教育，强化医务人员责任担当。</p> <p>c. 如何建立医务工作者的质量激励机制和质量考核制度，引导、鼓励和鞭策医务工作者积极参与组织的改进和创新。</p>	65分
		2.5 持续改进	<p>a. 如何针对存在的医疗、医患问题及时采取有效干预措施，并评估干预效果，促进医疗质量的持续改进。</p> <p>b. 如何优化和改进患者就医流程和为患者提供的医疗服务。</p> <p>c. 如何运用医疗质量管理工具开展医疗质量管理与自我评价，对诊疗流程的优化、现场管理中存在的问题及服务效率的提升与持续改进。</p>	55分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
3	创新 200分	3.1 创新能力	a. 如何面向国家战略需求和医药卫生领域重大科学问题提升医疗科研团队的创新能力。 b. 如何加强以满足临床需求为导向的临床专科建设，以专科发展带动诊疗能力和水平提升。 c. 如何强化科研攻关对重大疫情和突发公共卫生事件应对的支撑作用。	80分
		3.2 服务创新	a. 如何推动医疗服务模式创新，包括针对具体医疗质量问题，创新质量管理工具和方法，以使各项活动更加有效。 a. 如何创新急诊急救服务模式，有效提升医疗急救服务能力。 b. 如何推广多学科诊疗模式，包括中医综合诊疗模式、多专业一体化诊疗模式、全链条服务模式等。	60分
		3.3 技术创新	b. 如何面向生命科学、生物医药科技前沿加强基础和临床研究，推动原创性疾病预防诊断治疗新技术、新产品、新方案和新策略等的产出。 c. 如何健全职务发明制度并推动科技成果转化，并把所获收益用于对作出重要贡献的人员奖励。 d. 如何建立自身核心技术或核心业务的技术体系，并有效保护自身的知识产权，包括海内外专利的申请和保护。	60分
4	品牌 150分	4.1 医患关系	a. 如何遵循安全、有效、经济的合理用药原则，尊重患者对药品使用的知情权。 b. 如何建立医患沟通渠道（如回访制度）、信息收集及防控机制，做好医患沟通交流，增进理解与信任，为构建和谐医患关系营造良好社会氛围。 c. 如何建立和完善医疗纠纷预防和处理机制、患者投诉及快速协调解决机制，并完善投诉管理，防范、处理、预防或减少医疗纠纷的发生。 d. 如何建立有效的探视管理制度以保证患者良好的休息环境。	75分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
4	品牌 150分	4.2 医务保护	<p>a. 如何提高风险防范意识，建立完善相关风险制度，利用医疗责任保险、医疗意外保险等风险分担形式，保障医患双方合法权益。</p> <p>b. 如何建立保护和关心爱护医务人员的长效机制和职工关爱帮扶机制，切实解决医务人员实际困难。</p> <p>c. 如何改善医务人员工作环境和条件，维护医务人员合法权益，保护医务人员安全。</p> <p>d. 如何建立医务人员职业荣誉保护制度，特别是名医大师荣誉的保护。</p>	75分
5	效益 200分	5.1 质量水平	<p>a. 说明关键医疗质量控制指标的现实状况及发展趋势。</p> <p>b. 说明患者安全情况，如住院患者跌倒发生率、近5年医疗器械消毒灭菌合格率及药物不良反应报告例数、抗菌药物使用合理率及合理处方百分率等。</p> <p>c. 说明治疗质量状况，如手术冰冻与石蜡病理诊断符合率，恶性肿瘤手术前诊断与术后病理诊断符合率，患者放弃治疗自动出院率，住院手术例数、死亡例数，住院危重抢救例数、死亡例数，急诊科危重抢救例数、死亡例数等。</p>	50分
		5.2 创新价值	<p>a. 说明在哪些医疗项目方面具有特色以及在创新成果、核心技术、科研方面获得的奖励情况。</p> <p>b. 说明科研项目、科研水平、新技术的开发与应用及用于科研的经费使用与发展情况。</p> <p>c. 说明参与国际、国家标准（技术标准）的制修订及科研成果（近五年）等情况，如国内论文数及被引用次数（以全国中文核心期刊和中国科技核心期刊发布信息为准）、承担与完成国家、省级科研课题数、获得国家、省级科研基金额度等。</p>	50分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
5	效益 200分	5.3 运营绩效	<p>a. 说明资源配置情况，如实际开放床位、重症医学科实际开放床位、急诊留观实际开放床位、员工总数、卫生技术人员数（其中：医师数、护理人员数、医技人数）等。</p> <p>b. 说明工作效率，如出院患者平均住院日、平均每张床位工作日、床位使用率、床位周转次数、从其他医院转来的患者数量占医治患者总数量的比例等情况。</p> <p>c. 说明工作负荷，如年门诊人次、健康体检人次、年急诊人次、留观人次、年住院患者入院、出院例数，出院患者实际占用总床日、年住院手术例数、年门诊手术例数、医生人均每日担负诊疗次数、平均每日门（急）诊人次、平均每日手术台次等情况。</p> <p>d. 说明临床病例讨论和诊疗协议会次数及患者接受住院治疗的周期及患者平均治疗周期、危重病例、疑难病例的治愈比率在行业内的对比情况。</p>	50分
		5.4 社会评价	<p>a. 说明医疗主管部门对本组织/团队的评价情况和获得的荣誉。</p> <p>b. 说明患者及相关方满意度测评及其结果应用情况。</p> <p>c. 说明社会相关机构对本组织/团队的评价情况和获得的荣誉（包括国内外质量奖励或荣誉）。</p>	50分
合计				1000分

注：本文件所述医疗机构是指医院科室、专项医疗团队或社区医疗机构（如社区医院、服务中心、站）。

附件 5

## 江门市政府质量奖评分要点（教育机构）

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
1	领导 150分	1.1 文化理念	<p>a.如何遵守学校校训，强化历史传承。</p> <p>b.如何加强校风、教风、学风建设，建设体现学校办学理念和特色的校园文化，增进师生相互关爱，增强学校凝聚力，并对文化建设的成效进行评估。</p> <p>c.如何建立密切的家校协同育人机制，坚持立德树人与全员全过程全方位育人并举。</p>	30分
		1.2 办学方向	<p>a.学校如何加强爱党、爱国、爱人民、爱集体的社会主义道德情感教育，树立正确的价值取向与精神风貌。</p> <p>b.如何采取诸如体验式学习、技能大赛、“大国工匠进校园”、“劳模进校园”、“优秀师生校园分享”、“百姓学习之星”等措施塑造学生世界观、人生观和价值观，培养学生的价值认知。</p> <p>c.如何将培育、培养和践行社会主义核心价值观融入教育教学全过程，深入实施素质教育，教育引导学生德智体美劳全面发展。</p>	50分
		1.3 学校管理	<p>a.如何建设现代学校制度，健全并落实学校各项管理制度，加强作业、睡眠、手机、读物、体质、考试及课后服务等管理。</p> <p>b.如何发挥社区或家长委员会等参与学校管理的积极作用，包括定期召开教职工代表大会。</p> <p>c.如何制定符合学校实际的发展规划，优化校园空间环境，建设健康校园、平安校园、书香校园、温馨校园、文明校园，营造和谐育人环境。</p>	40分
		1.4 社会责任	<p>a.如何推广先进的教育理念、方法和制度，树立德智体美劳全面发展和德技并修的育人理念。</p> <p>b.如何引导师生参加社会公益，如常态化开展校园开放日、面向中小学生的职业体验、面向社会的便民服务、职教成果展示等。</p>	30分



序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
2	质量 300分	2.1 管理体系	<p>a.说明学校管理体系的建设和融合情况，如质量、创新或合规性管理等体系的建立、实施、保持和融合情况。</p> <p>b.如何运用新一代信息技术对教育教学全过程进行有效管理，以提升运营效率。</p> <p>c.如何对这些管理体系的建设、运行和融合进行监测和评审，并不断提高其有效性和效率。</p>	60分
		2.2 教学质量	<p>a.如何进行课程设计和开发，建立健全德育课、文化课、美育课等公共课程、专业课程与区域产业、市场需求或国家战略相匹配的课程体系。</p> <p>b.如何从教学各个环节(如课堂讲授、习题课、实验课、课堂讨论、辅导答疑、教书育人等)全面确保教学质量。</p> <p>c.如何在科学严谨的基础上，加强实践能力培养，形成深入浅出、图文并茂、形式多样的活页式、工作手册式、融媒体式教材，提升学生的阅读爱好、动手实践能力等素养。</p>	60分
		2.3 质量安全	<p>a.如何营造质量安全氛围，增强师生质量安全意识。</p> <p>b.如何履行质量安全责任，落实质量安全制度，加强质量安全教育培训。</p> <p>c.如何建立心理疏导机制，加强学生心理疏导，培养学生健康心理和健康新观念。</p>	60分
		2.4 师资素养	<p>a.如何加强师资队伍建设和，包括从组织中聘请劳动模范、技术能手、大国工匠、道德楷模担任校外辅导员或兼职导师，提升学校教学能力和水平。</p> <p>b.如何健全师德师风建设长效机制，加强教师培养培训，提升课程开发能力，改善教学方法，以提高学校核心竞争力。</p> <p>c.如何建立健全校企共建共享生产性实训基地，提升学生的动手实践能力。</p>	60分
		2.5 质量改进	<p>a.如何建立并实施以学生为中心的专业与课程质量持续改进机制。</p> <p>b.如何开展质量改进活动，包括诸如质量提升小组或跨部门质量提升或质量改进团队的建设以及质量改进工具与提升方法的应用等。</p>	60分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
3	创新 200分	3.1 创新平台	<p>a.如何将创新理念融入到教育教学之中，并建立、实施和保持创新管理体系，以提高学校竞争优势。</p> <p>b.如何建设教育教学创新平台和打造教研创新团队（包括参与重大教研项目的能力），并保持创新平台的有效运行以提升学校的核心竞争力。</p> <p>c.如何建设教育教学示范基地。</p>	80分
		3.2 管理创新	<p>a.如何根据学校的文化特色，有组织有计划地推动管理理念或制度、模式、方法创新，包括针对具体质量问题，创新管理工具和方法，以使组织的各项活动更加高效。</p> <p>b.如何进行素质教育和特色教育创新。</p>	60分
		3.3 技术创新	<p>a.如何培养学生的创新意识、创新思维、创造性思维和终身学习的能力，使学生在牢固、系统地掌握学科知识的同时发展他们的创新能力。</p> <p>b.如何建立、实施和保持教育教学科研技术评估体系，并从教学整体出发，运用系统的科学方法，优化资源配置，达到最佳教学效果。</p> <p>c.如何利用互联网、物联网、大数据、云计算、5G等新一代信息技术对教与学过程和资源设计、开发、利用、管理和评价，以实现教与学过程优化、创新和改进。</p>	60分
4	品牌 150分	4.1 学校条件	<p>a.如何确定、提供并维护教学场所、运动场地、公共绿地、教学实验设施设备、音体美辅助设施、心理辅导、图书馆、学校食堂、校车等基础设施。</p> <p>b.如何加强学校教育信息化建设。</p> <p>c.如何建立劳动教育、综合实践基地，统筹利用博物馆、展览馆、红色教育基地、乡村人文自然资源等开展教育教学活动。</p>	50分
		4.2 沟通反馈	<p>a.学校如何建立与学生及家长就教学质量、教学过程、教师素质、校纪校风、教育管理、餐饮、医疗、校车等方面进行沟通反馈的机制。</p> <p>b.如何利用学生及家长的反馈信息改善学校管理和教学质量。</p>	50分

序号	评价指标		评价要点	评分分值
	一级	二级		
4	品牌 150 分	4.3 办学评价	a.如何建立及实施内外部教学评价机制。 b.如何利用主管部门或相关机构对学校的评价改进教学质量。 c.如何进行学生综合素质评价，并加强综合素质档案建设和使用，客观反映学生德智体美劳全面发展整体水平及变化。 d.师生、家长、社会等方面对学校教育教学服务质量的满意度。	50 分
5	效益 200 分	5.1 教学水平	a.说明教学质量水平，如学生的思想品德、理想信念、学业水平和身心发展等情况。 b.职业院校应说明向社会发布职业教育质量和毕业生就业等情况，以及就业率、专业对口就业率、平均薪酬、用人单位对毕业生满意度、毕业生就业满意度等情况。	50 分
		5.2 创新价值	a.说明获得教学成果奖或教学能力大赛奖等。 b.说明创新成果价值，包括先进性、独创性、可推广性经验等。	50 分
		5.3 社会认可	a.说明学校文化示范影响、特色专业情况。 b.说明校企合作、产教融合、工学结合及实训培训（1+X 证书制度）情况。	50 分
		5.4 社会效益	a.说明带动本地区教育水平提升与服务经济社会发展。 b.说明职业教育服务城市文明、城市创新、民生需求、产业发展以及促进义务教育“控辍保学”成效。 c.获得荣誉情况。	50 分
合计				1000 分

注：本文件教育机构主要是指小学、初中和职业院校，简称学校。

附件 6

## 江门市政府质量奖评分权重

序号	评分权重	领导、质量、创新和品牌四部分评分标准			效益部分评分标准		
		方法（完整性、适宜性和有效性）	实施（一致性、彻底性和灵活性）	评估与改善（周期性、连续性和创新性）	当前状态	对比评价	发展趋势
1	0%，5%或10%	方法不明确或没有方法，所述信息是零散的、孤立的。	没有或略有一些简略的方法得以实施。	不能证实进行了评估或改善，或仅仅是对问题的被动式反应。	没有效益方面数据或显示效益数据很差。	没有竞争对手或标杆的对比性数据或信息。	没有显示趋势的数据，或显示的数据大部分呈下滑趋势。
2	15%，20%，25%或30%	针对 <b>一级评价项目</b> 清晰地描述了较完整的方法。	在部分领域或工作单位展现了方法实施的一致性。	开始有计划有步骤的进行评估，并进行了初步的改善。	针对 <b>一级评价项目</b> ，报告了很少的结果。	没有报告或报告了很少竞争对手或标杆的对比性数据。	在报告的某些数据中呈下滑趋势。
3	35%，40%，45%或50%	针对 <b>二级评价项目</b> 有完整的、适宜的、有效的方法。	在部分领域或工作单位展现了方法实施的一致性和彻底性。	有计划有步骤的进行评估，用以评价和改进关键活动。	针对 <b>二级评价项目</b> 报告了良好的组织效益状况。	报告了部分竞争对手或标杆的对比性数据。	报告了一些趋势数据，并且主要的趋势是有利的。
4	55%，60%，65%或70%	针对 <b>评价要点</b> ，有大部分完整的、适宜的、有效的方法。	在部分领域或工作单位展现了方法实施的一致性、彻底性和灵活性。	有计划有步骤的进行评估，以改进关键活动的效率和有效性，并体现出适当的创新性。	针对 <b>评价要点</b> 报告了好的良好的组织效益状况。	与有关竞争者和（或）标杆进行对比评价，某些指标显示出“良好”的相对状态。	在对于达成组织的使命和战略重要的领域，显示有利的趋势。

序号	评分权重	领导、质量、创新和品牌四部分评分标准			效益部分评分标准		
		方法（完整性、适宜性和有效性）	实施（一致性、彻底性和灵活性）	评估与改善（周期性、连续性和创新性）	当前状态	对比评价	发展趋势
5	75%，80%或85%	针对 <b>评价要点</b> ，有绝大部分完整的、适宜的、有效的方法。	在大部分领域或工作单位展现了方法实施的一致性、彻底性和灵活性，且无明显差异。	基于事实有计划有步骤的进行评估，以改进关键活动的效率和有效性，并体现出连续的创新性。	针对 <b>评价要点</b> 报告了从良好到卓越的组织效益状态。	与有关竞争者和（或）标杆进行对比显示大多数趋势和当前状态达到了“领先”和“非常好”的相对水平。	到目前为止，在对达成组织的使命和战略重要的大多数领域，保持了有利的趋势。
6	90%，95%，或100%	针对 <b>评价要点</b> ，全部有系统、有效的方法。	在任何领域或工作单位均无明显的弱项或差距。	基于事实的系统评价、改进、改善和创新，在整个组织中成为关键的管理工具。	针对 <b>评价要点</b> 报告了卓越的组织效益状态。	在许多领域被证实处于行业领先和标杆地位。	到目前为止，在对达成组织的使命和战略重要的所有领域，保持了有利的趋势。

公开方式：主动公开

---

江门市人民政府质量奖评审委员会秘书处

2022年6月28日印发

---

校对：钟婷嫦