

ICS 03.120

A 18

# DB43

## 湖 南 省 地 方 标 准

DB43/T 1874—2020

### 企业首席质量官培训服务规范

Corporate chief quality officer training service specification

2020-11-27发布

2020-12-30实施

湖南省市场监督管理局 发布



# 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
5 培训内容 .....	2
6 服务流程 .....	2
7 服务评价与改进 .....	3
附录 A (资料性) 企业首席质量官培训大纲 .....	4
附录 B (资料性) 学员满意度调查表 .....	5



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020 给出的规则起草。

本文件由湖南省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：湖南满缘红质量技术创新发展有限公司、湖南大学质量研究所、爱威科技股份有限公司、中联重科股份有限公司、湖南省质量和标准化研究院、中电工业互联网有限公司、湖南星邦智能装备股份有限公司、湖南工业职业技术学院、湖南金智标准科技发展有限公司。

本文件主要起草人：单汨源、韩之俊、盛立新、满敏、朱立锋、周丰良、黄建兵、熊亚军、刘建湘、李华、易琳、姜海彬。



# 企业首席质量官培训服务规范

## 1 范围

本文件规定了企业首席质量官培训服务的基本要求、培训内容、服务流程及服务评价与改进。  
本文件适用于企业首席质量官培训服务活动。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19001—2016 质量管理体系 要求
- GB/T 19580—2012 卓越绩效评价准则
- DB43/T 1873—2020 企业首席质量官基本要求及评价规范

## 3 术语和定义

DB43/T 1873—2020 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**企业首席质量官培训服务 corporate chief quality officer training service**  
为企业首席质量官在工作中需要的能力和素质而提供的培养和训练过程。

## 4 基本要求

### 4.1 服务机构

服务机构应具备以下基本条件：

- 具有与业务范围相适应的固定工作场所及设备设施；
- 具有与业务范围相适应的队伍；
- 建立相应的培训讲师数据库；
- 建立完善的管理体系，主要包括培训服务管理制度、学员管理制度、培训讲师管理制度、后勤服务制度、财务管理制度、应急预案等。

### 4.2 从业人员

4.2.1 服务机构从业人员主要分为培训讲师和教学管理人员。

4.2.2 培训讲师分为机构内部老师和外聘专家，应符合以下要求：

- 机构内部老师应具备从事质量管理教学5年（含）以上工作经验和相关的知识储备；
- 外聘专家应具备本科及以上学历，从事质量相关研究或管理工作5年（含）以上的经历；

- 应具备较强的综合分析能力、沟通能力；
- 应具备副高（含）以上职称。

4.2.3 教学管理人员应具有培训服务相关的专业知识和岗位能力。

## 5 培训内容

服务机构提供的培训服务应符合 DB43/T 1873-2020 中对企业首席质量官能力培养的要求，培训大纲参见附录 A，培训内容应包括但不限于：

- 质量法律法规；
- 质量诚信；
- 质量管理体系 要求；
- 质量成本；
- 质量文化与质量战略；
- 品牌管理；
- 质量管理常用统计技术与工具；
- 卓越绩效评价准则。

## 6 服务流程

### 6.1 确定培训需求

6.1.1 应确定培训需求，包括但不限于以下内容：

- 国家质量发展需求；
- 企业对首席质量官岗位职责的要求；
- 企业首席质量官自身发展需求。

6.1.2 培训需求应当形成培训需求文件。

### 6.2 制定培训方案

应根据培训需求文件制定培训方案，包括但不限于以下内容：

- 确定培训保障与制约条件；
- 明确培训内容、方式、计划等；
- 制定培训服务管理文件。

### 6.3 实施培训

6.3.1 服务机构应按培训方案实施培训服务，培训讲师应选用合适的教学手段，合理组织教学。

6.3.2 教学管理人员应完成后勤工作和安全保障工作，并配合培训讲师完成教学工作。

6.3.3 服务机构应根据培训方案，针对培训内容，组织对培训学员进行考核。

### 6.4 评估培训效果

#### 6.4.1 评估学员培训效果

服务机构应对学员培训效果进行评估，包括但不限于以下方式：

- 应考核学员的学习获得程度；

- 宜考察学员对知识运用的程度及其行为变化；
- 宜考察学员通过运用所学知识而提高的自身和组织的绩效。

#### 6.4.2 学员满意度调查

服务机构应组织学员在培训结束前进行满意度调查，满意度调查表参见附录 B，调查内容应包括但不限于以下几个方面：

- 课程设置的合理性；
- 培训讲师的专业性；
- 教学方法的有效性；
- 后勤服务的规范性；
- 其他意见和建议。

### 7 服务评价与改进

培训机构应定期开展服务质量的自我评价与改进，内容包括服务机构、教学人员、教学管理人员、服务场所、设施设备、学习平台、学习资料、服务过程、服务结果等方面。并根据评价结果和学员满意度调查分析结果进行持续改进。

附录 A  
(资料性)  
企业首席质量官培训大纲

- 第1章 质量法律法规（4学时）**
- 1.1 质量法律法规概述
  - 1.2 产品和服务质量监督管理制度
  - 1.3 生产者、销售者的产品质量义务
  - 1.4 违反产品质量法的法律责任判定
- 第2章 质量诚信（4学时）**
- 2.1 质量诚信的意义和作用
  - 2.2 质量诚信管理
  - 2.3 质量信用评价
- 第3章 质量管理体系概论（8学时）**
- 3.1 质量管理体系概念
  - 3.2 质量管理体系标准内容
  - 3.3 如何推行质量管理体系
  - 3.4 质量管理体系认证审核
- 第4章 质量成本（4学时）**
- 4.1 概述
  - 4.2 质量成本科目设置
  - 4.3 质量成本管理
- 第5章 质量文化与质量战略（4学时）**
- 5.1 质量文化
  - 5.2 质量战略
- 第6章 品牌管理（4学时）**
- 6.1 品牌与品牌战略
  - 6.2 品牌培育与管理
  - 6.3 品牌价值与评估
  - 6.4 品牌建设实践
- 第7章 质量管理常用统计技术（8学时）**
- 7.1 方差分析及应用
  - 7.2 正交实验设计及应用
  - 7.3 控制图及应用
  - 7.4 抽样检验及应用
- 第8章 卓越绩效评价准则（GB/T 19580）（8学时）**
- 8.1 范围
  - 8.2 基本理念
  - 8.3 术语和定义
  - 8.4 GB/T 19001与GB/T 19580的区别
  - 8.5 评价要求
  - 8.6 卓越绩效管理小结

附录 B  
(资料性)  
学员满意度调查表

学员满意度调查表见表 B.1

表 B.1 学员满意度调查表

注：请在符合您情况的选项上打“√”。

项目	内容	评分									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>课程设置 (30%)</b>											
符合性	完全不符合标准要求1分，完全符合标准要求10分										
先进性	内容陈旧1分，与时俱进10分										
实用性	不切合实际1分，对工作有指导意义10分										
<b>培训讲师 (30%)</b>											
教学态度	准备不充分1分，准备充分积极教学10分										
专业水平	没有理论基础1分，有理论基础并有独特见解10分										
教学技巧	表达模糊1分，表达清晰、深入浅出10分										
<b>教学方法 (20%)</b>											
PPT制作	课件缺失、粗糙1分，完整、制作精美10分										
互动程度	课堂枯燥1分，生动形象、鼓励参与10分										
<b>后勤服务 (20%)</b>											
服务流程	组织无序、混乱1分，组织有序、规范10分										
设备设施	不完善1分，完善、满足要求10分										
其他意见和建议：											