



Shenzhen Mayor Quality Award

深圳市市长质量奖评定标准

(2019年版, 服务类)

深圳市市长质量奖评定委员会

深圳市市场监督管理局 编制

目 录

一、前言	1
二、评价体系	1
三、核心价值理念	1
四、标准内容	2
五、评审细则	5
附录一：评分指引	11
附录二：关键术语	13
附录三：参考文献	15

深圳市市长质量奖评定标准

（服务类组织/项目奖）

一、前言

市长质量奖（服务类）奖项，授予在提升公共行政和政府服务质量、促进社会生产力发展和社会活力增强上成绩突出，具有显著的创新成效与示范带动作用，对深圳质量建设作出积极贡献的组织或项目。

二、评价体系

本标准由前言、评价体系、核心价值理念、标准内容、评审细则和附录六个部分构成。前言体现了标准立意；评价体系说明了标准的构成；核心价值理念是组织行动的准则和评价的主线；标准内容列出了评价的关键要素，包括高标准定位、高质量运行和高绩效结果；评审细则提出了要点指引和评价水平区间，鼓励组织采用更为创新、适宜的方法来满足公众和其他相关方要求；附录包括评分指引、关键术语和参考文献。

三、核心价值理念

核心价值理念源于高质量发展要求和深圳政务服务质量提升建设的需要，是组织（项目所有者）适应社会发展和提升核心竞争力所应具备的观念和行为准则，也是标准应用与评价的指南。

1. 服务为先。以人民为中心，建设人民满意的服务型政府是推进政府治理能力和治理水平现代化的内在要求。组织以服务社会、服务公众为基本职能，应聚焦人民群众多样化、多层次需求，挖掘政务服务的核心价值，有效设计和提供优质高效便捷的政务产品，使人民群众对美好生活的向往不断变成现实。

2. 规范透明。依法行政，营造公平正义法治环境是服务的核心内涵。组织应将公正、廉洁、效能的理念贯穿到服务的各环节，建设事权清晰、决策科学、程序规范、运作标准、信息公开、结果透明的运行机制，强化社会监督，加强政民互动，持续提高行政服务的科学化、民主化、法制化水平，实现法治效果和社会效果的统一。

3. 质量第一。领导带领组织坚持高质量发展的根本要求，全面贯彻落实“创新、协调、绿色、开放、共享”的新发展理念，倡导和践行“质量第一、效益优先”的质量文化和“质量成就未来”的深圳城市质量精神，以“质量变革、效率变革、动力变革”驱动组织转型，构筑面向未来的质量竞争力。

4. 标准先行。标准决定质量，只有高标准才有高质量。组织要瞄准国际一流，构建更高、更先进、更完善的政务服务标准体系，通过对标、贯标、达标、创标等活动，持续提升各项工作的质量和水平，强化在卓越管理、优质服务等方面的竞争优势。

5. 创新改进。创新是组织为公众创造价值的驱动力，改进是组织可持续发展的软实力。组织应准确识别关键成功要素，建立把握机遇、鼓励创新、包容失败的创新氛围，激发团队活力，推进以质量变革为动力的技术、管理、人才和产品/服务创新，持续增强内生能力。

6. 结果导向。高质量发展要求组织要素结构最佳、综合绩效最优。组织应准确确定、执行和评估长短期的政策、规划、计划、目标和措施，通过高标准定位和高质量运行，构建相互信赖、开放包容、合作共赢的伙伴关系，创造可持续的服务价值，实现人民满意的高绩效结果。

四、标准内容

0. 简介

说明：简介是组织（项目）基本情况的概述。

要点：

组织（适用于组织）的基本情况，包括组织的文化理念、服务和提供方式、服务对象、核心能力、行业地位、员工概况、资产情况、组织架构、合作方及上下级汇报关系、适用的法规要求，以及组织发展面临的内外部环境、机遇与挑战、应对能力等。

项目（适用于项目）的基本情况，包括项目背景、主要内容、特殊意义、应用范围与规模、创新点、应用现状与影响力、可复制可推广的模式或最佳实践等。

1. 高标准定位（120分）

说明：坚持打造法治政府、廉洁政府、服务型政府的核心理念，对标最高最好最优，坚持以人民为中心的发展思想和工作导向，制定并实施组织发展规划（项目计划），通过建立规范有效的治理系统，承担社会治理和服务责任并平衡相关方利益，实现组织目标并保持组织的可持续发展。

要点：

1.1 领导力（60分）

领导带领组织（项目）围绕法治政府、廉洁政府、服务型政府找准定位与使命，通过确定方向与团队建设促进组织达成使命和目标。

1.1.1 确定方向（30分）

组织（项目）牢固树立为人民服务的价值观，紧扣高质量发展要求，找准在推动职能转变、优化制度供给、加强创新管理、优化行政服务、营造法治环境等

方面的功能使命和努力方向，建立符合发展新定位、改革新要求的文化价值体系或项目宗旨目标，体现“为民、务实、清廉、效能”等价值取向，并通过领导垂范、制度保障、文化活动等方式，强化全员和利益相关方对组织文化的认同与践行，营造起良好的内外部合作发展环境。

1.1.2 团队建设（30分）

领导带领全体员工在行动上保持与所制定的目标及价值观一致，通过营造良好的组织氛围，为员工履职提供必要条件，激发员工的积极主动性，不断提升团队能力水平。

1.2 规划定位（60分）

组织（项目）把握形势任务要求，对标最高最好最优，制定发展规划（项目计划）并保障落实。

1.2.1 对标定位（40分）

组织（项目）对标国内外政务服务领域的最优制度设计、最佳管理、最好服务水平、最佳实践，通过标杆研究，找准在实施简政放权、加强宏观管理、改善公共服务等方面的更高定位，结合所处内外部环境，科学制定长短期发展规划（项目计划），在推进实施中予以动态调整，保障规划（项目计划）落实。

1.2.2 保障机制（20分）

组织（项目）建立有效的治理体系，明确治理机制和议事规则，严格执行相关法规、政策和廉洁行为规范，防控运行中可能面临的风险隐患，优化配置人、财、物、技术等资源，保障业务连续性。

2. 高质量运行（130分）

说明：组织（项目）设计符合顾客/公众需求的政务服务，建立运行管理体系以保障业务高效运作，持续提升组织能力和声誉。

要点：

2.1 运行体系（35分）

组织（项目）策划高质量政务服务供给，建立高效的运行管理体系，持续加强质量管理，促进质量提升。

2.1.1 服务设计（20分）

系统收集和识别顾客/公众和其他利益相关方多样化、多层次的需求和期望，按需设计服务和方式，供给更好的政策、制度、信息、监管、基础设施等公共物品和服务，通过持续推动行政服务种类、运行体系设计及提供方式的优化，实现不断改善公众体验的目标。

2.1.2 体系建设（15分）

识别主要服务流程，明确关键运行系统及各工作过程的要求，建立有效的运行管理体系、标准体系及考核评价机制。清晰界定组织（项目）与相关方的关系，

建立各方相互促进的生态系统，以促进顾客/公众体验不断改善，确保运行目标实现。

2.2 运行管理（35分）

组织（项目）有效实施运行管理体系，严格执行制度法规或工作标准规范，强化工作目标管理，运用先进质量技术和管理方法，持续改进运行质量。

2.2.1 量化管理（20分）

组织（项目）从发展全局来谋划绩效改进，建立目标责任制，并合理分解，实施关键目标的测评评价，以此识别改进机会，引导全员致力于组织（项目）目标的达成。

2.2.2 过程优化（15分）

将质量理念贯穿到运行各环节，严格执行制度法规或工作标准规范，围绕业务过程优化推行策划、实施、评价、改进的PDCA循环管理，灵活采用先进技术和质量工具，使运行体系与规划定位、关键运行系统及工作过程的要求保持一致，促进工作质量和效率持续提高。

2.3 创新（60分）

组织（项目）主动引领政务服务的创新发展方式，推进创新变革，驱动持续成功，建立起新的行业基准。

2.3.1 创新策划（30分）

组织（项目）识别优化政府管理和服务，结合行政管理体制改革、政府职能转变、营商环境优化、数字型法治型政府建设、治理能力提升等各方面改革发展需要，将创新融入到组织（项目）文化与日常工作中，对标国内外同领域最好水平和最佳实践，形成组织（项目）的创新方案，相应建立创新性项目的管理、评价与激励机制，为各项改革与创新的有序推进提供保障。

2.3.2 创新实施（30分）

整合优化服务链条与资源，创新工作思路、机制与手段方法，在“健全政企沟通机制”服务群众、促进政务服务水平提升等重点领域或薄弱环节上取得突破，对创新成果采取标准化等方式加以固化、复制、推广和应用，促进创新成效最大化。

3. 高绩效结果（250分）

说明：组织（项目）在关键领域的绩效水平，包括高标准定位结果、高质量运行结果以及创新与示范的结果。组织（项目）应提供现有水平以及与预定目标指标的达标结果数据、适用时还需提供必要的趋势、与同类标杆和提供类似产品/服务组织的比较性数据，并概述示范引领作用。

要点：

3.1 高标准定位结果（90分）

组织（项目）的领导力以及规划（计划）目标达成的结果。

3.1.1 领导力结果（40分）

组织（项目）在守法合规治理、行业地位以及团队建设方面的结果。

3.1.2 规划达成结果（50分）

组织（项目）达成预定规划（计划）目标的结果以及创造的社会效益、经济效益。

3.2 高质量运行结果（80分）

组织（项目）所提供政务服务的质量水平与公众感知程度。

3.2.1 服务水平（50分）

组织（项目）在所提供的政务服务质量、服务效率关键测量项目或指标上的结果，以及标杆/同业对比的结果。

3.2.2 顾客/公众满意（30分）

在体现顾客/公众/相关方的获得感、幸福感和安全感的关键测量项目或指标上，当前水平、发展趋势以及对标省内、国内、国际先进的结果；在解决群众关心、社会关注的重点难点问题，促进深圳营商环境优化和生活质量改善等方面的结果。

3.3 创新与示范结果（80分）

促进政务服务领域创新变革并发挥出显著示范带动作用的情况。

3.3.1 创新成果（40分）

组织（项目）推动政务服务创新发展重点领域改革突破，形成引领性、代表性成果的情况。

3.3.2 示范效应（40分）

组织（项目）提炼形成具有典型意义、可复制推广、便于操作实施的政务服务方面的经验成果。

五、评审细则

评审细则对应标准列出了三个评价类目及基本要求、总体要求以及要点指引，代表了组织（项目）管理运营在广度、深度上的不同层次。基本要求是每个类目的核心主题，总体要求是核心主题展开的主要内容，要点指引提供了更细致的观察点，根据组织（项目）的发展水平（成熟度），评价在相应的层面上展开。由于细则是开放而非限定性的，故评审员在实际操作中，仍需遵循统一性和灵活性相结合的原则，综合各层次要求、彼此间的联系及组织（项目）的特性加以评判，更深入地满足评价要求能得到更高的成熟度评分。

细则是由“过程（活动）”要求和“结果（绩效）”要求组成。“过程”类目包括“高标准定位”和“高质量运营”，其要点体现了基于行动的学习创新，

评审时可重点参考但不局限于所列内容，鼓励组织以更具创新性、适宜性的方法来满足要求，提供更多、更详实、更有力的佐证材料，便于评审员做出判断。

“结果”类要点检查组织（项目）在关键领域的绩效情况，包括高标准定位结果、高质量运营结果以及创新与示范的结果，应注意细则中给出的绩效指标均为例举，其并非限定性的，组织应提供现有水平、必要的趋势数据、与同类标杆和竞争对手或提供类似产品/服务的组织的比较性数据，以及与预定目标指标相比达成情况的结果数据；项目应提供现有水平以及与预定目标指标相比达成情况的结果数据，适用时还需提供必要的趋势和对比数据，应注意常规行业通用指标是必不可少的。更充分、更有代表性的指标，以及更好的结果、趋势及比较数据有助于更准确的评价。

评审应具备系统的思路。首先，标准的三个类目相互关联是有机的整体，系统的思路意味着要从全局和整体出发，针对评审对象的具体情况判断运作的整体有效性，包括取得良好的整体结果。同时，系统的思路还包括针对评价要求能采用系统的方法，即建立了可重复的评价、改进、学习、共享的机制并可实现持续优化。

评价 类目	基本要求和 总体要求	要点指引	方 法
1 高标 准定 位 (120 分)	<p>1.1 领导力 (60分) 领导带领组织（项目）围绕法治政府、廉洁政府、服务型政府找准定位与使命，通过确定方向与团队建设促进组织达成使命和目标。</p>	<p>1.1.1 确定方向（30分）： 1.1.1.1 领导带领组织（项目）遵循政务服务发展新理念，贯彻高质量发展要求，以建设人民满意的现代化服务型政府为总目标，分析研判形势变化，识别相关方需求和期望，找准在推动职能转变、优化制度供给、加强创新管理、优化行政服务、营造法治环境等方面的功能使命和努力方向，建立符合发展新定位、改革新要求的组织文化价值体系或项目宗旨目标，体现“为民、务实、清廉、效能”等价值取向； 1.1.1.2 通过领导垂范、制度保障、文化活动等方式，推动价值理念在全员和利益相关方中的认同与践行，营造起良好的内外部合作发展环境； 1.1.1.3 根据组织（项目）发展阶段的变化和实际工作需要，适时评估组织文化价值体系或项目宗旨目标的适宜性； 1.1.1.4 领导根据变化的需求，持续完善组织文化价值体系或项目宗旨目标，保持其应有的价值导向与方向引领作用。</p> <p>1.1.2 团队建设（30分）： 1.1.2.1 领导带动全体员工践行组织价值观； 1.1.2.2 持续营造一种履职尽责、开放沟通、注重学习、创新进取、灵活应变、认可与奖励的组织氛围，就履职、目标、计划的实现为员工创造必要的条件，提供必要的支持； 1.1.2.3 定期评估团队建设成效，接受员工有建设性的意见和建议，鼓励和支持员工提出创新和改进的建议； 1.1.2.4 促进员工的发展和参与，激发员工的能动性，不断提升团队能力水平。</p>	适用于过程评分指南

评价 类目	基本要求和 总体要求	要点指引	方法
	<p>1.2 规划定位 (60分) 组织(项目)把握形势任务要求,对标最高最好最优,制定发展规划(项目计划)并保障落实。</p>	<p>1.2.1 对标定位 (40分)： 1.2.1.1 组织(项目)对标国内外政务服务领域的最优制度设计、最佳管理、最好服务水平和最佳实践,开展标杆研究,结合所处的内外部环境,找准在加强简政放权、加强宏观管理、改善公共服务等方面的更高定位,科学制定组织长短期发展规划(项目计划)； 1.2.1.2 通过目标任务分解,制定路线图、时间表、项目清单并沟通传达,贯彻执行发展规划(项目计划)； 1.2.1.3 应用如专家论证、公众互动、人大政协评议、总结报告等各种方法,定期监测、评估和跟踪发展规划(项目计划)的实施情况,对可能面临的风险隐患加以系统评估、有效防控； 1.2.1.4 根据评估结果、形势任务变化和执行效果动态调整发展规划(项目计划)。</p> <p>1.2.2 保障机制 (20分)： 1.2.2.1 根据组织(项目)规划定位,建立适宜的治理管控机制,明确治理结构和议事规则(项目建立管理机制和制度规范)； 1.2.2.2 严格执行相关法规、政策和廉洁行为规范。从业务有效性和连续性出发,统筹优化机构职责,合理配置所需人、财、物、技术等资源,并采取如预算、审计、监督、评价、问责等措施,保障规划实施/项目落地； 1.2.2.3 通过如进度检查、阶段评估、预算执行情况的检查等多种方式,定期监测保障机制的有效性； 1.2.2.4 根据实际需要进行优化调整。</p>	
<p>2 高质量运行 (130分)</p>	<p>2.1 运行体系 (35分) 组织(项目)策划高质量政务服务供给,建立高效的运行管理体系,持续加强质量管理,促进质量提升。</p>	<p>2.1.1 服务设计 (20分)： 2.1.1.1 树立需求导向的服务理念,确定服务提供的目标对象,系统收集和识别服务对象的多层次、差异化需求； 2.1.1.2 适应服务需求,全面对标先进,设计更好的政务服务领域政策、制度、信息、监管、基础设施等服务或专业技术的供给及其提供方式； 2.1.1.3 建立如热线电话、信箱、座谈、听证、新媒体互动等多种信息传递与沟通渠道,通过如公众问询交流、意见建议征集、投诉举报、舆情监控等方式,跟踪检查服务设计的质量和效果； 2.1.1.4 持续优化行政服务种类、运行管理体系及服务提供方式,实现不断改善公众服务体验的目标。</p> <p>2.1.2 体系建设 (15分)： 2.1.2.1 识别主要服务流程,明确运行管理体系要求如依法行政、便民高效、公开透明等,高标准建立组织的运行体系(项目的管理体系)、工作标准及考核评价指标； 2.1.2.2 实施在权限范围内行政许可、行政执法或行政服务事项等方面的制度标准、工作流程、行为规范,强化业务协同、外部联动,提升服务的透明度、便利性和一致性水平,确保工作目标实现； 2.1.2.3 定期开展对体系实施情况的跟踪监督检查； 2.1.2.4 采取如考核评估、第三方测评等方式,持续提高体系的效率和有效性。</p> <p>2.2 运行管</p>	<p>适用于过程评分指南</p>
	<p>2.2 运行管</p>	<p>2.2.1 量化管理 (20分)：</p>	

评价 类目	基本要求和 总体要求	要点指引	方 法
	<p>理（35分） 组织（项目）有效实施运行管理体系，严格执行制度法规或工作标准规范，强化工作目标管理，运用先进质量管理方法，持续改进运行质量。</p>	<p>2.2.1.1 对组织（项目）运行管理的全过程建立目标责任制，将目标、任务和责任逐级分解到各业务过程、职能部门乃至合作者等相关方；</p> <p>2.2.1.2 对关键绩效目标如顾客满意度，以及过程监测指标如达标率等进行测量；</p> <p>2.2.1.3 对测量结果进行评价，采用如内部对比、同行对比、标杆比对、因果分析等方式识别改进机会；</p> <p>2.2.1.4 评估测量体系的有效性并持续改进，促进组织（项目）绩效提升。</p> <p>2.2.2 过程优化（15分）：</p> <p>2.2.2.1 推行如标准化、体系化、精细化和流程优化等管理，通过组织（项目）的绩效测量、分析与评价以及标杆过程比对，识别过程优化改进需求，明确过程优化目标；</p> <p>2.2.2.2 灵活运用如互联网、大数据等先进技术，以及如统计技术、卓越绩效管理、QC小组、流程再造等质量管理方法和工具，持续改进工作过程；</p> <p>2.2.2.3 监测分析过程优化要求和目标达成情况，尤其是公众政务服务诉求变化以及电子政务技术进步对过程优化的影响；</p> <p>2.2.2.4 围绕业务过程优化，推行策划、实施、评价、改进的PDCA循环管理，不断提升运行的整体有效性，包括运行目标的实现、政务服务质量、工作效率、成本、敏捷性等。</p> <p>2.3.1 创新策划（30分）：</p> <p>2.3.1.1 打造具有使命感的组织（项目），将创新文化融入到组织（项目）中，立足推动文化产业和文化事业发展进步，主动识别在如法治建设、简政放权、科学监管、优化服务等方面的创新机会，或亟需解决的疑难问题；</p> <p>2.3.1.2 对标国内外同领域最好水平和最佳实践，包括新理念、新技术、新模式，确定可行的创新方向和目标，形成组织（项目）的创新方案；</p> <p>2.3.1.3 评估和论证创新方案的可行性；</p> <p>2.3.1.4 根据可行性的评估结果，调整优化创新方案。</p> <p>2.3.2 创新实施（30分）：</p> <p>2.3.2.1 组织（项目）创新工作思路，整合资源，建立机制，细化举措，落实各项创新方案；</p> <p>2.3.2.2 采用如网格化、联盟制等组织形式，大数据、智能化等技术手段，通过建立首问责任制、网上通办、全链条“索引式”办事服务等方式方法，在广度和深度上推进政务服务重点领域和关键环节的创新与突破；</p> <p>2.3.2.3 应用内外部反馈，监测评价政务服务创新成果与有效性；</p> <p>2.3.2.4 通过如标准化、信息化、经验总结、典型案例等方式，实现创新成果可复制推广，乃至树立起政务服务领域的新标杆或更高的标准。</p>	
3 高绩效结果 (250)	3.1 高标准定位结果 (90分) 组织（项目）	<p>3.1.1 领导力结果（40分）：</p> <p>3.1.1.1 守法合规治理与团队建设结果</p> <p>组织（项目）在遵守法规政策、民主评议与考核评比等守法合规治理方面的关键测量指标或结果，如执行政策法规、内外部审计、晋级考</p>	适用于结

评价 类目	基本要求和 总体要求	要点指引	方法
分)	的领导力以及规划（计划）目标达成的结果。	<p>评、离任审计、信用评价等情况；在员工参与、员工成长与发展、尽责履职等方面的关键测量指标或结果，如员工培养培训的投入成效、合理化提案、员工晋升、员工满意度等数据信息；</p> <p>3.1.1.2 行业地位与影响力 组织（项目）在打造政务服务品牌，树立良好社会形象，提升对外合作交流的辐射面和知名度等方面的水平，以及对标省内、国内、国际先进的结果，例如通过上级考核次数，获得国家、省、市上级部门表扬认可，城市竞争力调查排名等情况，以及参与国内外高层次交流合作，获得国际、国内知名评价认证等方面的数据信息。</p> <p>3.1.2 规划达成结果（50分）：</p> <p>3.1.2.1 预定目标达成情况 组织（项目）在实现组织长短期规划与计划预定目标，以及在关键绩效指标上对标省内、国内、国际标杆的情况；</p> <p>3.1.2.2 运营结果 组织（项目）管理运行效率或创新项目收益，如成本收益、投资回报率、成本下降比例、节约资源/资源利用率提升、项目应用后取得的增收或节支效果或持续收益等方面的当前水平、趋势，以及对标省内、国内、国际标杆的进展与比较性数据。 在执行财政预算管理和提高资金使用效率方面的结果，如预算执行率、预算执行监督结果、绩效评估结果、审计发现问题及整改落实等情况。</p>	果 评分 指南
	<p>3.2 高质量运行结果（80分） 组织（项目）所提供政务服务的质量水平与公众感知程度。</p>	<p>3.2.1 服务水平（50分）： 在组织（项目）提供的政务服务质量、数量、效率、有效性等关键测量项目或指标以及标杆/同业对比的结果，例如政务服务供给的合法性、规范性、达标率、可获得性、便捷性、时效性、可选择性、准确率、信息化水平、安全水平、投诉处理等方面的数据信息。</p> <p>3.2.2 顾客/公众满意（30分）： 在体现顾客/公众/相关方的获得感、幸福感和安全感的关键测量项目或指标上，当前水平、发展趋势以及对标省内、国内、国际先进的结果，例如服务范围、覆盖率、受益面、供给增加情况、公正性、应急处置、问题解决效果等；以及在解决群众关心、社会关注的重点难点问题，促进深圳营商环境优化和生活质量改善方面获得的群众口碑、国内外各级媒体正面报道次数、相关评价排名、社会调查、顾客/公众/相关方满意度测评数据等情况。</p>	适 用于 结果 评分 指南
	<p>3.3 创新与示范结果（80分） 促进政务服务领域创新变革并发挥出显著示范带动作用的情况。</p>	<p>3.3.1 创新成果（40分）：</p> <p>3.3.1.1 在创新政务服务理念、制度、技术、管理经验、运行模式等方面的结果，例如制度与管理机制创新成果、重大理论和实践成果、核心技术与知识产权、科技载体、高层次人才与创新团队认定等情况；</p> <p>3.3.1.2 制修订国际/国家/行业/地方标准或引领性、创新性团体标准的情况，包括级别、数量、水平等相关信息；</p> <p>3.3.1.3 推动行业体制改革上取得的标志性成果，如法制政府建设、数字政府建设、智慧政务、大数据监管及获评国家、省、市改革创新荣誉，在全球政务服务改革对比中取得的成就等其他方面的结果。</p> <p>3.3.2 示范效应（40分）： 组织（项目）提炼形成具有典型意义、可复制推广、便于操作实施的</p>	适 用于 结果 评分 指南

评价 类目	基本要求和 总体要求	要点指引	方 法
		经验成果，例如政务服务理论、制度、标准、规范、运行机制、改革创新成果和试点示范经验等。	

附录一：

评分指引

1. 评分原则

评分采用成熟度评价方法，包括过程（行动）和结果（绩效）两个评价维度。组织（项目）的过程评价，鼓励组织（项目）采用先进的管理理念、方法、模式，满足评价要求，从而得到更高的成熟度评分。组织（项目）在关键领域的绩效水平，包括高标准定位结果、高质量运营结果以及创新与示范的结果，适用结果要素评分方法。组织应提供现有水平、必要的趋势数据、与同类标杆和竞争对手或提供类似产品/服务的组织的比较性数据，以及与预定目标指标相比达成情况的结果数据；项目应提供现有水平以及与预定目标指标相比达成情况的结果数据，适用时还需提供必要的趋势和对比数据。

2. 评分指南

过程评分指南

描述	水平	得分区间%
<ul style="list-style-type: none">➤ 针对评审细则所列基本要求，有部分制定相关管理方案及实施计划；➤ 方案在组织没有得到广泛应用；➤ 没有主动收集反馈；改进仅是对问题的被动反应；➤ 组织不积极推行改进。	一般水平	0~20
<ul style="list-style-type: none">➤ 针对评审所列总体要点指引，识别基本要求，制定基本的管理方案及实施计划；➤ 方案在组织关键领域或工作单元得到了推动及应用；➤ 基于对方案实施的成果，收集反馈，提出建议；➤ 按建议推行改进。	较好水平	20~40
<ul style="list-style-type: none">➤ 针对评审所列总体要点指引，通过对组织所在行业了解，制定有效的管理方案及实施计划；➤ 方案得到了推动及应用，在组织关键领域或工作单元都能有效地执行；➤ 基于对方案实施的过程和成果，进行了评价，并提出改进方向、找出改进建议；➤ 有效按改进建议优化组织管理。	优良水平	40~60
<ul style="list-style-type: none">➤ 针对评审细则所列要点指引，通过对组织所在行业了解，制定行业先进水平的管理方案及有效的实施计划；➤ 方案得到了充分推动及应用，在组织各个领域或工作单元都能有效地执行，并形成行业的规范；➤ 基于对方案实施的过程和成果，进行了系统评价改进与学习分享，并提出改进方向、采用先进的方法和工具，找出适应组织当前和未来的需要改进建议；➤ 有效按改进建议优化组织管理，形成可复制、可推广的模式。	优秀水平	60~80

描述	水平	得分区间%
<ul style="list-style-type: none"> ➤ 针对评审细则所列要点指引，通过对组织所在行业全面了解，制定行业标杆水平的管理方案及有效的实施计划； ➤ 方案得到了全面的推动及应用，在组织各个领域或工作单元都能全面、持续、一致地执行，并形成行业的标杆； ➤ 基于对方案实施的过程和成果，进行系统的评价改进与学习分享，并提出创新方向、采用先进的理念、方法和工具，找出适应组织当前和未来的需要创新建议； ➤ 有效按创新建议优化组织管理，形成可复制、可推广的模式或最佳实践。 	卓越水平	80~100

结果评分指南

描述	得分区间%
➤ 没有结果信息；结果显示的是退步趋势和/或没有实现相关目标；对标结果局部领先；	0~20
➤ 结果表现出平稳趋势和/或实现了某些相关目标；对标结果全市领先；	20~40
➤ 结果表现出提高趋势和/或实现了大部分相关目标；对标结果全省领先；	40~60
➤ 结果表明取得了实质性进步和/或实现了所有相关目标；对标结果国内领先；	60~80
➤ 结果优异且可持续，所有相关目标都已实现；对标结果国际领先。	80~100

附录二

关键术语

新发展理念 (new development concept)

新时代中国特色社会主义思想发展理念为创新、协调、绿色、开放、共享,是党的十八大以来党中央治国理政的重要理念。创新发展重在解决发展动力问题,协调发展重在解决发展不平衡问题,绿色发展重在解决人与自然不和谐问题,开放发展重在解决发展的内外联动问题,共享发展重在解决公平正义问题。创新是引领发展的第一动力,发展动力决定发展速度、效能、可持续性,必须把创新摆在第一位,着力实施创新驱动发展战略,统筹兼顾其他四大理念,增强发展的整体性协调性,推进人与自然和谐共生,形成对外开放新体制,践行以人民为中心的发展思想。

高质量发展 (high quality development)

中国共产党第十九次全国代表大会提出,我国经济发展已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,要着力解决好发展不平衡不充分的问题,大力提升发展质量和效益,必须坚持质量第一、效益优先,以供给侧结构性改革为主线,推动经济发展质量变革、效率变革、动力变革。推动高质量发展作为国家发展战略,是当前和今后一个时期确定发展思路、制定经济政策、实施宏观调控的根本要求。

深圳质量 (quality Shenzhen)

新时期深圳经济特区为推动改革再出发所提出的新理念,本质要求是践行“创新、协调、绿色、开发、共享”新发展理念,价值取向是质量第一、效益优先,关键路径是推进深圳质量、深圳标准、深圳品牌、深圳设计、深圳信誉“五位一体”建设,主攻方向是实现质量变革、效率变革、动力变革,发展目标是实现经济更有效益、社会更为和谐、文化更具品位、城市更富魅力、生态更加美好,政府服务更趋高效。

组织 (organization)

指依法登记注册并开展经济社会活动的实体,包括党政机关、企事业单位、群众团体、社会组织和其他组织。

项目 (project)

指为创造独特的产品、服务或成果而进行的临时性工作,可以为工程、计划、活动、课题、专项工作等形式。

PDCA 循环 (PDCA Cycle)

组织为实现持续改进而必须经过的包括四个阶段的循环周期,戴明 (Deming) 将之描述成:计划 (立项阶段)、实施 (执行阶段)、检查 (控制阶段) 和处理 (采取行动、修改和更正阶段)。该循环强调改进方案必须从细致的计划开始,

必须产生有效的行动，经过检查并不停地进行调整更正，然后一定要在持续的循环中再次仔细地进行规划。

使命 (mission)

使命描述的是组织要为其利益相关者谋取得结果。公共服务组织的使命来自公共政策和/或法定命令。使命是组织“存在的理由”。组织的愿景会阐明使命中所罗列的组织想要实现的终极目标，并转化成战略和经营目标。

愿景 (vision)

组织所追求的未来状态。愿景描述了组织正在向何处去，希望未来成为什么或被视为什么。

价值观 (values)

组织所崇尚文化的核心，是组织行为的基本原则。价值观适当地支持并引导着每一位员工做决定，帮助组织实现其使命，达成其愿景。

公众 (public)

公众指政府服务指向的社会主体，可能包括特定服务对象，也可能包括公民、企业法人以及各种社会组织。

运行系统 (operation system)

运行系统是一个整体，涉及到过程（流程）、组织架构、参与的人员、信息和技术、关键供应商和合作伙伴等相关方，通过对内外部资源的协调进行生产、服务与运行。

创新 (innovation)

为了改进服务、过程或组织有效性以及为相关方创造新的价值而进行的有意义的改变。

利益相关方 (stakeholders)

利益相关方是组织的行为和业绩所影响和关联的群体，顾客公众是组织的服务对象，利益相关方是支持帮助组织向顾客公众提供优质服务的群体。

量化管理 (quantitative management)

是一种从目标出发，使用科学、量化的手段进行组织体系设计和为具体工作建立标准的理论。

附录三

参考文献

- [1] 深圳经济特区质量条例
- [2] 新加坡质量奖卓越商业评估框架
- [3] 美国波多里奇国家质量奖卓越绩效准则
- [4] 欧洲质量奖通用评估框架
- [5] 香港工商业奖-生产力及质量
- [6] 日本戴明奖评价准则
- [7] 中国质量奖评审细则
- [8] 卓越绩效评价准则（GB/T 19580-2012）
- [9] 深圳市市长质量奖评审指南（SZDB/Z 40-2011）
- [10] 卓越绩效模式应用指南（SZDB/Z 43-2011）

