



Shenzhen Mayor Quality Award

深圳市市长质量奖评定标准

（2019年版，社会类）

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

（社会类组织/项目奖）

一、前言

市长质量奖（社会类）奖项，授予在推进社会发展改革、提升民生服务质量（教育、就业创业、社会保障、医药健康、安居宜居等）、改善社会治理水平和保障城市安全发展等方面成绩突出，具有显著的创新成效与示范带动作用，对深圳社会质量提升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、高质量运营和高绩效结果；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、适宜的方法来满足顾客/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社会事业发展需要，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. 利民惠民。组织应坚持以人民为中心的发展思想，始终把人民对美好生活的向往作为奋斗目标，将社会效益摆在优先位置，按照补短板、多供给、可选择、优质化的原则，持续推动社会民生产品与服务的改善优化，高标准履行社会责任，在增强顾客/公众获得感、幸福感和安全感中体现自身价值。

2. 共建共享。构建社会主义和谐社会以共建共享为基本原则和基本特征，要围绕激发社会创造能力和发展活力，建立更高水平的组织治理机制和开放式协作网络，使组织（项目）发展目标与民生得益相互牵动、有效对接、良性循环、相得益彰，让自身的发展成果更多更好惠及顾客和社会大众，在促进社会整体进步中，带动组织成长。

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。创新是组织为顾客/公众创造价值的驱动力，改进是组织可持续发展的软实力。组织应准确识别相关关键成功要素，关注社会民生、社会治理和城市安全的短板与焦点，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。组织应准确了解和响应顾客/公众和相关方的期望和诉求，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营，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、产品/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：坚持增进民生福祉、建立公平和谐社会的核心理念，围绕推进社会建设，主动对标最高最优最好，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）围绕以民为本，保障与改善民生找准定位与使命，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）牢固树立以人为本的社会发展观，紧扣高质量发展要求，找准

社会发展中增进民生福祉、提供优质化均衡化的服务供给、成为社会建设领域（如社会体制改革、教育、就业创业、社会保障、医疗卫生、住房保障、公共安全、基层治理、社会组织建设等）高质量发展的先行者等功能使命和努力方向，建立相宜的文化价值体系或项目宗旨目标，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）对标国内外社会民生服务、公共治理领域的策划设计、运营管理、服务等方面的最高标准、最好水平、最佳实践，通过标杆研究，找准更高定位，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，严格执行相关法律法规、政策和廉洁行为规范，防控运营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. 高质量运营（130分）

说明：组织（项目）设计符合顾客/公众需求的社会产品/服务，建立运营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 运营体系（35分）

组织（项目）策划高质量社会产品/服务供给，建立高效的运营管理体系以促进社会民生保障与社会长治久安，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、政府和其他利益相关方的需求和期望，围绕幼有善育、学有优教、劳有厚得、病有良医、老有颐养、住有宜居、弱有众扶等目标，按需设计产品/服务及制度、流程、运营与供给方式，通过持续推动社会产品/服务种类、运营体系设计及提供方式上的优化，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，明确关键运营系统及各工作过程的要求，建立有效的运营管理体系、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，确保运营目标实现。

2.2 运营管理（35分）

组织（项目）有效运行运营管理体系，严格执行技术标准或工作规范，强化工作目标管理，运用先进质量管理和管理方法，持续改进运营质量。

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营各环节，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，使运营体系与规划定位、关键运营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）主动引领社会民生事业发展方式，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）识别社会事业建设领域的改革发展要求，将创新融入到组织（项目）文化与日常工作中，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，在社会民生服务和保障、公共治理、社会安全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、知识产权转化等方式加以固化、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、高质量运营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 高质量运营结果（80分）

组织（项目）所提供社会产品/服务的质量水平与公众感知程度。

3.2.1 产品/服务水平（50分）

组织（项目）在所提供社会民生产品质量、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，促进市民生活质量改善等方面的结果。

3.3 创新与示范结果（80分）

促进社会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）推动社会服务重点领域改革突破，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、便于操作实施的社会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)	1.1 领导力 (60分) 领导带领组织（项目）围绕以民为本，保障与改善民生找准定位与使命，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）： 1.1.1.1 领导带领组织（项目）遵循新发展理念，贯彻高质量发展要求，以增进民生福祉、建立公平和谐社会为总目标，紧密对接脱贫攻坚、乡村振兴、科教兴国、健康深圳等国家战略和全市社会事业发展规划，分析研判形势变化，识别相关方需求和期望，找准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，体现以民生为本，全面满足人民群众生活需求等价值取向； 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。	适用于过程评分指南
		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。	
	1.2 规划定	1.2.1 对标定位（40分）：	适

评价 类目	基本要求和 总体要求	要点指引	方 法
	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>1.2.1.1 组织（项目）对标国内外社会民生服务、公共治理领域规划、建设、管理、运营、服务的最高标准、最好水平、最佳实践，开展标杆研究，结合所处的内外部环境，找准在坚守底线、普惠均等、适度保障、法治规范、共建共享等方面的更高定位，科学制定组织长短期发展规划（项目计划）；</p> <p>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）；</p> <p>1.2.1.3 应用如专家论证、公众互动、组织评议、信息发布、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；</p> <p>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）：</p> <p>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）；</p> <p>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；</p> <p>1.2.2.3 通过如进度检查、阶段评估、预算执行情况检查等多种方式，定期监测保障机制的有效性；</p> <p>1.2.2.4 根据实际需要进行优化调整。</p>	用于过程评分指南
2. 高质量运营（130分）	2.1 运营体系（35分） 组织（项目）策划高质量社会产品/服务供给，建立高效的运营管理体系以促进社会民生保障与社会长治久安，持续加强质量管理，促进质量提升。	<p>2.1.1 服务设计（20分）：</p> <p>2.1.1.1 树立以民生为本导向的服务理念，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、多样化的社会服务需求以及日益增长的期望包括民生焦点、难点问题；</p> <p>2.1.1.2 适应服务需求，全面对标先进，设计更好的社会治理、保障、人才和建设等相关的政策、制度、信息、监管、基础设施等公共服务，或产品、专业技术服务等供给及其提供方式；</p> <p>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；</p> <p>2.1.1.4 持续优化社会服务方式与种类、运营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）：</p> <p>2.1.2.1 识别主要服务流程，明确运营管理体系要求如多供给、优结构、普惠、均等、高效率、低成本、敏捷等，高标准建立组织的运营体系（项目的管理体系）、工作标准及考核评价指标；</p> <p>2.1.2.2 实施在权限范围内的制度标准、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；</p> <p>2.1.2.3 定期开展对体系实施情况的跟踪监督检查；</p> <p>2.1.2.4 采取如考核评价、第三方测评、课题项目申报评定、制定行业标准等方式，持续提高体系的效率和有效性。</p>	适用于过程评分指南
	2.2 运营管	2.2.1 量化管理（20分）：	适

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）有效运行运营管理体系，严格执行技术标准或工作规范，强化工作目标管理，运用先进质量管理方法，持续改进运营质量。</p>	<p>2.2.1.1 对组织（项目）运营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，尤其是社会服务需求变化以及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，不断提升运营的整体有效性，包括运营目标的实现、社会产品/服务质量、工作效率、成本、敏捷性等。</p>	用于过程评分指南
	<p>2.3 创新（60分） 组织（项目）主动引领社会民生事业发展方式，推进创新变革，驱动持续成功，建立起新的行业基准。</p>	<p>2.3.1 创新策划（30分）：</p> <p>2.3.1.1 打造负有使命感的组织（项目），将创新文化融入到组织（项目）中，组织（项目）追求更高标准和要求，主动识别例如勇于推进社会服务改革创新，围绕防范重大风险补充民生短板、消除公共安全隐患、推动市场化改革、消除体制机制障碍、创新治理模式、优化服务内容与方式、加强教育、医疗服务以民为本及人才梯队培养、打造社会共治格局和持续推动内部的质量变革和效益提升等方面的创新机会，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，推进社会服务的均等化、标准化、信息化，加强基本公共服务能力建设，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、合作协同等组织形式，大数据、智能化等技术手段，通过建立首问责任制、网上通办、评定认证、义工服务引导等多种方式方法，在广度和深度上推进社会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，监测评价创新效果与有效性；</p> <p>2.3.2.4 通过如标准化、信息化、知识产权转化、经验总结、典型案例等方式，实现创新成果可复制推广，乃至树立起新标杆或更高的标</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
		准。	
3 高绩效结果 (250分)	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。	<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 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）在打造社会民生服务品牌，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，例如行业排名，通过政府督查考核次数，获得国家、省、市上级主管部门表扬认可，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，以及在关键目标指标上对标省内、国内、国际标杆的情况；</p> <p>3.1.2.2 运营结果 组织（项目）管理运营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>	适用于结果评分指南
	3.2 高质量运营结果 (80分) 组织（项目）所提供社会产品/服务的质量水平与公众感知程度。	<p>3.2.1 产品/服务水平（50分）： 在组织（项目）提供的社会民生产品/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，例如产品和服务供给的合法性、规范性、达标率、响应速度、便利性、覆盖率、保障率、透明度、普惠性、均等化水平、标准化率、数字化、智能化率、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、安全感、树立良好社会形象、提升形象声望等方面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，例如服务覆盖率、民生服务人均享有量、住房市场调控效果等；以及在解决突出民生问题、群众关心、社会关注的重点难点问题、促进深圳市民生活质量改善等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
	3.3 创新与示范结果 (80分) 促进社会服	<p>3.3.1 创新成果（40分）：</p> <p>3.3.1.1 在创新社会服务理念、制度、技术、管理经验、经营业态、运营模式等方面的结果，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</p>	适用于结

评价 类目	基本要求和 总体要求	要点指引	方 法
	务领域创新变革并发挥出显著示范带动作用的情况。	<p>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/企业标准的情况，包括级别、数量、水平等相关信息；</p> <p>3.3.1.3 推动行业体制改革取得的标志性成果，如智慧医院、智慧校园建设、智能化社会服务设施与创新服务提供方式、社会服务市场化、专业化创新成果、社会治理、大数据监管及获评国家和省市改革创新荣誉，在全球社会服务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）：</p> <p>组织（项目）提炼形成具有典型意义、可复制推广、便于操作实施的经验成果，例如社会服务管理运营理论、制度、标准、规范、运营机制、管理模式、改革创新成果、示范经验和最佳实践等。</p>	果 评 分 指 南

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。

运营系统（operation system）

运营系统是一个整体，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、服务与运营。

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）

