**第一届牡丹江市人民政府质量奖**

**申 报 表**

**申报单位**：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(盖章)

**所属行业：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**推荐单位：**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(盖章)

**申报日期：** \_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_\_日

填 报 说 明

1. 牡丹江市人民政府质量奖申报材料由申报表、自我评价报告和证实性材料三部分组成，所填数据及提供资料必须真实、准确，数字及各类符号应填写正确、清楚、完整。

2. 申报表中需按年度填写的指标，系指申报年份前三年(连续)的指标（特别注明的除外）。主要经济效益、质量安全、节能环保等指标均按国家有关规定填写。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. 所属行业按照《国民经济行业分类》（GB/4754-2011）填报。

4.申报表中“一、组织基本情况”填写说明如下：

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，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。

②质量管理人员是指组织的各级机构质量、检验、计量、标准等岗位的中层及高层管理人员。

③带“□”的项目，请选择相应的符合项在“□”内打“√”。

5.申报表中“二、组织简介”选择相应的符合项在“□”内打“√”，具体内容在自述报告中体现，字数不超过3000字。

 6.申报表中“三、组织绩效”填写备注如下：

①9-15项指标填写参见工业经济效益评价考核指标体系的要求。

②16-19项指标填写参见《国家统计局关于同意执行工业企业产品质量指标统计调查制度的函》(国统函[2005]131号)有关要求。

③指标项目可据行业实际调整或细化，对于非制造业，16-19项指标可根据行业实际情况删减或增加，但需说明理由（同时在序号后面加小写g，如16g），并在自我评价报告中对应详细说明本行业的相关经济指标及结果。

6.申报表中“四、质量方面”按要求填写，内容应真实，且有证实性材料可查。

7.申报表中“五、技术方面”按要求填写，且有证实性材料可查，带“□”的项目，请选择相应的符合项在“□”内打“√”。不同行业可根据实际添加或删改有关项目,但要标注,并做出说明。

8. 申报表中“六、品牌方面”填写说明如下：

①带“□”的项目，请选择相应的符合项在“□”内打“√”。

②填写内容应真实，且有证实性材料可查

9. 申报表中“七、服务方面” 填写说明如下：

①1-6项指标填写参见《商品售后服务评价体系》(GB/T27922-2011)相关标准要求填写。

②带“□”的项目，请选择相应的符合项在“□”内打“√”。

③填写内容应真实，且有证实性材料可查。

10. 自我评价报告应主要围绕质量、技术、品牌、服务和结果等内容，每项活动均应从采用方法、工作展开、学习和整合四个方面用事实和数据说明。需要追溯性说明的质量活动限申报前三年内；无追溯性说明的质量活动只需说明近年情况报告文字力求简要，不超过3万字。

11. 证实性材料包括组织合法经营的证明、产品和各类管理体系认证证书、顾客满意度调查报告、外部审计报告等复印件，近三年获得国家、省部级、市级质量荣誉(包括品牌荣誉)的证书复印件，组织自认为还应提供的其它证实性材料等。证实性材料需附材料清单目录，并标注对应填报章节号。

12. 申报表、自我评价报告、证实性材料需提供一式四份的书面材料(合并装订成册)，以及上述材料电子版一份。书面申报材料需用A4规格的纸正反面打印并装订整齐；电子版材料需为Word或PDF文件格式，应有页码标注便于查找。

**承 诺 书**

**本企业（组织）郑重承诺:**

一、已充分了解“牡丹江市人民政府质量奖”相关的管理制度、评审程序、规范要求，并严格遵守；

二、所提交申报材料真实、准确、有效，并愿意承担相应责任；

三、获得“牡丹江市人民政府质量奖”后，将从本组织实际出发，制定提高质量水平的新目标，不断应用质量管理的新理论、新方法，进一步加强质量管理与技术创新；

四、获得“牡丹江市人民政府质量奖”后，有义务向社会介绍、传播本组织质量管理的先进经验、理念方法，在质量管理、经营绩效等方面发挥示范、标杆和带头作用；

五、获得“牡丹江市人民政府质量奖”后，严格按规定宣传和使用所获得“牡丹江市人民政府质量奖”荣誉、奖牌和标识。

法人代表(签字)：

企业（组织）公章：

日 期：

一、组织基本情况

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 组织名称 |  | 法人代表 |  |
| 组织类型 | □农业企业 □制造业企业 □服务业企业  |
| 注册地址 |  | 邮政编码 |  |
| 通讯地址 |  | 邮政编码 |  |
| 组织负责人 |  | 电 话 |  |
| 组织成立日期 |  | 统一社会信用代码 |  |
| 经济类型 |  | 主管部门 |  |
| 组织规模 | □大型 □中型 □小型 | 职工总数 |  |
| 管理人员数量 |  | 科研人员数量 |  |
| 质量管理人员数量 |  | 申报工作联系部门 |  |
| 申报工作联系人 |  | 联系人电话/手机 |  |
| E-mail |  | 传真 |  |
| 管理体系认证情况 |
| 1．是否获得质量管理体系认证：□否 □是，获证时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2．是否获得环境管理体系认证：□否 □是，获证时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3．是否获得职业健康安全管理体系认证：□否 □是获证时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_1. 是否获得商品售后服务评价体系认证：□否 □是

 获证时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_5. 是否获得品牌认证：□否 □是，获证时间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_6. 获得其他体系认证情况： |

**二、组织简介（详见自述报告）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **组织描述** | **组织的环境** | （1）主要的产品和服务及其交付方式： （是否已描述：□否 □是） |
| （2）组织文化特色，组织的使命、愿景和价值观： （是否已描述：□否 □是） |
| （3）员工概况，包括：教育水平、年龄和职位构成，关键需求和期望及福利制度： （是否已描述：□否 □是） |
| （4）主要的技术和设备设施： （是否已描述：□否 □是） |
| （5）组织运营的法律法规和政策环境： （是否已描述：□否 □是） |
| **组织的关系** | （1）组织结构和治理体制；（是否已描述：□否 □是） |
| （2）关键的顾客群及其他相关方群体，及其对产品、服务和运营的关键需求、期望和差异点（是否已描述：□否 □是） |
| （3）关键的供方和经销商类别，及其在关键产品和服务过程及创新中的角色，关键的供应链要求；（是否已描述：□否 □是） |
| （4）与关键顾客和供方的伙伴关系和沟通机制（是否已描述：□否 □是） |
| **组织面临的挑战** | **竞争环境** | 在行业内或目标市场中的竞争地位、规模和发展情况，竞争对手的类型和数量；（是否已描述：□否 □是） |
| 决定组织能否超越竞争对手、取得成功的关键因素，正在影响竞争格局的关键变化，创新和合作机会； （是否已描述：□否 □是） |
| 竞争对比和标杆对比数据（主要来源应说明），获取能力的局限。 （是否已描述：□否 □是） |
| **战略挑战和优势** | 在关键业务、运营和人力资源方面的战略挑战和战略优势（SWOT分析）。 （是否已描述：□否 □是） |
| **绩效改进系统** | 绩效改进的总体方法，包括从评价、改进与创新到知识分享的方法和系统。（是否已描述：□否 □是） |

**三、组织绩效**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项 目 | 单位 | 20 年 | 20 年 | 20 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 | 创汇总额 | 万美元 |  |  |  |  |
| 9 | 总资产贡献率 | ％ |  |  |  |  |
| 10 | 资本保值增值率 | ％ |  |  |  |  |
| 11 | 资产负债率 | ％ |  |  |  |  |
| 12 | 流动资产周转率 | 次 |  |  |  |  |
| 13 | 成本费用利润率 | ％ |  |  |  |  |
| 14 | 全员劳动生产率 | 万元/人 |  |  |  |  |
| 15 | 万元总产值综合能耗 | 吨/万元 |  |  |  |  |
| 16 | 产品质量等级品率 | ％ |  |  |  |  |
| 17 | 质量损失率 | ％ |  |  |  |  |
| 18 | 新产品产值率 | ％ |  |  |  |  |
| 19 | 产品销售率 | ％ |  |  |  |  |

**四、质量方面**

| **序号** | **指标类别** | **指标表述** | **指标内容** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 质量安全 | 近3年是否发生过造成人员伤亡、产生重大影响的质量安全环保事故 | □是 □否 |
| 2 | 近3年是否发生过大规模消费者投诉举报情况 | □是 □否 |
| 3 | 风险管理 | 是否建立质量安全风险信息收集及防控机制 | □是 □否 |
| 4 | 质量诚信 | 近3年是否存在质量诚信不良记录 | □是 □否 |
| 5 | 是否得到社会信用的评级 | □是 □否 |
| 如果是，评级情况（可写多项） | 评级结果：评级机构：评级时间： |
| 6 | 质量管理 | 是否专门设立质量管理机构或部门 | □是 □否 |
| 如果是，机构或部门情况 | 名称：人员数量：占全体员工比例 % |
| 7 | 是否建立全员、全过程的质量管理制度。 | □是 □否 |
| 如果是，制度基本情况 | 制度名称：管理模式： |
| 8 | 是否结合实际，创新质量管理制度和方法 | □是 □否 |
| 如果是，创新情况 | 创新名称：创新领域：□研发□生产□销售及售后服务 |
| 9 | 是否建立针对内部员工的评价机制和措施 | □是 □否 |
| 如果是，评价机制情况 | 评价形式和内容： |
| 10 | 是否建立针对内部员工的质量激励机制 | □是 □否 |
| 如果是，具体激励情况 | 激励形式和内容： |
| 11 | 质量水平 | 生产经营过程中，是否全面实现了标准化。 | □是 □否 |
| 如果是，标准水平为： | □行业平均水平□高于行业平均水平□行业领先，国际先进 |
| 12 | 组织获得认证的情况（可写多项） | 认证类型：认证机构：认证时间： |
| 13 | 是否每年组织顾客满意度测评 | □是 □否 |
| 如果是，上年度主营产品测评情况（可写多项） | 产品名称：测评结果：测评机构：测评时间： |
| 14 | 是否参与国家标准、国际标准的制修订 | □是 □否 |
| 如果是，标准情况（可写多项） | 标准类型：□国家 □国际方式：□主导起草□参与起草标准编号和名称： |
| 15 | 组织经营的范围 | □国内 □国内和国际 |
| 如果经营范围包括国际，国际为 | □亚洲□欧美□其他 |
| 16 | 近3年是否获得过国内外质量奖励或荣誉 | □是 □否 |
| 如果是，具体情况（可写多项） | 奖励名称：授奖机构：获奖日期： |
| 17 | 质量文化 | 是否形成成熟的质量文化请用一句话描述组织的质量文化 | □是 □否质量文化： |
| 18 | 是否建立质量激励机制和措施 | □是 □否 |
| 如果是，质量激励情况 | 激励内容和形式： |
| 19 | 请用一句话概括本组织的质量精神和口号 | 质量精神和口号： |
| 20 | 质量教育 | 是否每年组织面向一线员工的质量技能培训 | □是 □否 |
| 如果是，上一年度培训情况 | 培训员工数量：占全体员工比例： % |
| 21 | 组织开展质量技能培训的方式（可多选） | □举办培训班或讲座□组织技能竞赛□鼓励员工参加社会培训教育 |
| 22 | 质量基础 | 上一年度离开本组织的一线员工占全部一线员工的比例 | 一线员工离职率： |
| 23 | 获得高等教育学历员工情况 | 员工数量：占全体员工比例： % |
| 24 | 获得法定职业技术资格的一线员工情况 | 员工数量：占全体员工比例： % |
| 25 | 质量改进 | 是否开展QC小组活动 | □是 □否 |
| 如果是，QC小组开展情况（可写多项） | QC小组数量：QC小组成果：获得社会认可： |
| **五、技术方面** |
| 26 | 创新成果 | 上一年度新产品或新服务情况 | 新产品销售额： 万元占销售收入比例： % |
| 27 | 组织拥有的核心技术或业务情况 | 核心技术：核心业务： |
| 28 | 核心技术或业务是否具备专利或其它知识产权保护 | □是 □否 |
| 29 | 组织在创新方面获得的奖励 | 奖励名称：授奖机构：获奖日期： |
| 30 | 创新能力 | 上一年度万人平均申请专利数 |  项/万人.年  |
| 31 | 近3年新产品或服务平均销售额 | 平均销售额： 万元 |
| 32 | 组织参与国家标准（技术标准）的情况（可写多项） | 数量： 项编号及名称：方式：□主导起草□参与起草 |
| 33 | 组织参与国际标准（技术标准）的情况（可写多项） | 数量： 项编号及名称：方式：□主导起草□参与起草 |
| 34 | 研发投入 | 上一年度用于研发的经费情况 | 经费总额： 万元占销售收入比例： % |
| 35 | 管理创新 | 针对具体质量问题，提出哪些创新性质量管理工具和方法 | 创新工具方法： |
| 36 | 经营创新 | 通过互联网开展业务占全部业务的比例 |  % |
| 37 | 互联网连接员工数情况 | 连接员工数量： 占全部员工比例： % |
| 38 | 创新文化 | 请用一句话概括本组织的使命、愿景和价值观 | 使命、愿景和价值观：  |
| 39 | 市场价值 | 核心技术或服务在哪些方面对增强市场竞争力具有促进作用（可多选） | □适应市场需求□替代进口产品□突破技术壁垒 |
| 40 | 社会价值 | 核心技术或服务的社会价值（可多选） | □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 |
| **六、品牌方面** |
| 41 | 品牌战略 | 是否将品牌建设纳入组织发展战略 | □是 □否 |
| 42 | 品牌规划 | 是否制定品牌发展的中长期规划 | □是 □否 |
| 43 | 品牌定位 | 组织的主品牌定位 | □国际知名品牌□国内知名品牌□区域知名品牌□一般品牌 |
| 44 | 品牌推广 | 上一年度在品牌推广方面投入情况 | 经费总额：万元占销售收入比例： % |
| 45 | 品牌管理 | 组织的主品牌情况（可写多项） | 名称： LOGO： |
| 46 | 组织的子品牌情况（可写多项） | 名称： LOGO： |
| 47 | 是否建立专门的品牌管理机构 | □是 □否 |
| 如果是，机构情况 | 名称：人员数量: |
| 48 | 组织采取何种方式，评估品牌建设成果 | □委托专业机构开展评价□开展消费者调查□根据经营业绩或市场占有率变化情况评估 |
| 49 | 组织是否定期开展顾客满意度测评 | □是 □否 |
| 如果是，运用测评结果，在哪些方面重点提升顾客感受（可多选） | □品牌形象□产品性能□服务水平□投诉处理 |
| 50 | 上一年度组织在品牌发展方面采取的重点措施 | 重点措施： |
| 51 | 品牌保护 | 品牌是否已注册为商标 | □是 □否 |
| 如果是，注册情况 | 注册时间：  |
| 52 | 品牌是否在国外注册 | □是 □否 |
| 如果是，注册情况（可写多项） | 注册国家：注册时间： |
| 53 | 是否建立了顾客投诉及快速协调解决机制 | □是 □否 |
| 54 | 品牌文化 | 是否建立品牌文化，请用一句话描述 | □是 □否品牌文化： |
| 55 | 是否参加过国家或社会的品牌研究 | □是 □否 |
| 如果是，具体情况 | 项目名称：起止时间：组织单位： |
| 56 | 品牌影响 | 主导品牌目前已经在市场上建立影响情况 | □知名度□美誉度□忠诚度 |
| 57 | 主要业务近3年市场占有率变化情况 | □增加□稳定□减少 |
| 58 | 主要品牌是否经常受到侵权或假冒 | □是 □否 |
| 59 | 主导产品或服务国内市场情况 | 国内市场占有率： %行业排名： |
| 60 | 主导产品或服务国际市场情况 | 国际市场占有率： %行业排名： |
| 61 | 品牌价值 | 上一年度组织品牌价值情况 | 主品牌价值： 亿元 评价机构： |
| 62 | 主导产品或服务的价格和行业平均价格对比情况 | □高□相同□低 |
| 63 | 主品牌在经营过程中使用的年限 | 年 |
| 64 | 品牌获得社会认可情况（可多选） | □中国名牌□中国驰名商标□中华老字号□其他 |
| 65 | 组织主要品牌在哪方面具有竞争力（可多选） | □质量水平□创新能力□服务水平□市场渠道□知识产权 |

**七、服务方面**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 顾客投诉处理及时率 | 服务承诺兑现率 | 服务质量达标率 | 顾客满意度 | 顾客忠诚度 | 国内同行业所处水平 | 国际所处水平 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| （1）组织是否通过《商品售后服务评价体系》GB/T27922国家标准完善的售后服务体系？相关指标符合描述：是□否□ |
| （2）是否可依据国家标准对企业售后服务活动进行有效管理？ 相关指标符合描述：是□否□ |
| （3）售后服务体系文件建立时间？是否有效运行？相关指标符合描述：是□否□ |
| （4）售后服务体系手册是否完整？是否包含售前、售中、售后管理制度及规范？相关指标符合描述：是□否□ |
| （5）是否以企业文件形式体现？相关指标符合描述：是□否□ |
| （6）是否已获得相关等级水平？是□否 □获得评价结果： |

**八、结果方面**

|  |
| --- |
| 近三年产品(服务)质量监督抽查情况 |
| 时间 | 产品名称 | 抽查机构 | 抽查结论 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 近三年承建的工程竣工验收合格情况 |
| 时间 | 工程名称 | 验收机构 | 验收结论 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| 近三年产品出口检验检疫情况 |
| 时间 | 产品名称 | 抽查机构 | 抽查结论 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 市场竞争力 | 组织提供的主要产品或服务价格情况（可写多项） | 名称：价格： 行业排名： |
| 组织提供的主要产品或服务市场情况（可写多项） | 名称：市场占有率： %行业排名： |
| 员工在本组织的平均工作年限 |  年 |
| 社会责任 | 是否定期向社会发布社会责任报告 | □是 □否 |
| 近5年向社会捐助情况 | 对象：金额：日期： |
| 组织在哪些方面发挥了引领作用，做出了贡献（可多选） | □新产品开发，填补行业空白□运营的理念或模式创新□诚信自律经营□国际市场拓展 |
| 组织参加社会组织情况（可写多项） | 社会组织名称： 参加者职务： 参加时间：  |
| 其他未说明的承担社会责任情况 |  |
| 上一年度组织参加社区活动情况 |  |
| 社会效益 | 组织全体员工情况 | 数量：行业排名： |
| 国外和出口经营收入占全部收入比例 |  % |
| 组织排放污染物的种类（可多选） | □废水□废气□废料□噪声□其他 |
| 组织是否采取措施，防治和降低生产经营中排放污染物对环境的危害 | □是 □否 |
| 上一年度员工人均年收入 |  万元/人·年 |
| 是否为全体员工提供医疗和养老保险 | □是 □否 |

**九、近三年获得国家、省部级、市级以上表彰奖励情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 获奖名称(含等级) | 获奖时间 | 颁奖部门 |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

**十、推荐单位意见**

|  |  |
| --- | --- |
| 推荐单位 |  |
| 联系人 |  | 联系电话 |  |
| 通讯地址 |  | 邮编 |  |
| (需包括材料核实、初评意见、公示等方面内容及推荐理由)**：**推荐单位（盖章）：负 责 人（签字）：年 月 日 |