

附件 1

质量信得过班组建设典型经验申报材料要求

质量信得过班组建设典型经验是各类班组在依据《质量信得过班组建设准则》开展建设活动过程中，形成的具有班组特色可供推广借鉴的实践做法。

班组可从关键顾客和其他重要相关方需求识别与分析、班组质量文化建设、员工素质能力提升、产品和服务质量管理等基础管理工作推进、改进与创新机制建立等相关方面进行总结提炼重点介绍质量信得过班组建设典型经验的思路做法、推进要点特色亮点和实施成效等。典型经验包含以下五部分内容：

1. 经验名称(30 字以内)

命名规则为：实施、运用或推行+相关质量管理方法、手段或工艺+经验、实践或探索，如：运用客户之声收集、分析关键顾客和其他重要相关方需求的经验。

2. 班组概况(500 字以内)

介绍班组职责，主要产品和服务，班组成员年龄、工龄、学历、技能及班组管理架构，质量信得过班组建设推进活动简介等。

3. 实施背景(500 字以内)

介绍典型经验产生的背景、目的和意义，聚焦落实组织战略和上级要求、达到质量信得过方面存在的突出短板等。

4. 实施过程(5000 字以内)

系统介绍典型经验的策划、部署、推进过程等内容，重点展示相关质量管理方法、手段或工艺在解决突出短板时发挥的作用，尽可能通过客观事实和数据、图表等形式阐述，必要时适当举例。

5. 实施效果(500 字以内)

介绍与实施过程直接相关的班组绩效结果，如顾客满意度/忠诚度、产品/服务合格率、生产/服务计划完成率、设备维修及时率、培训计划完成率、质量改进活动参与率、安全事故发生率等情况；提供适宜的对比数据情况(经验实施前后数据对比、与标杆班组数据对比等)；获得的相关荣誉等。