



团 体 标 准

T/CAQ 10204—2024

代替 T/CAQ 10204—2017

质量信得过班组建设准则

Criteria for building quality trustworthy group

2024-09-12 发布

2024-11-11 实施



中国质量协会 发布
中国标准出版社 出版



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 建设要求	1
4.1 总则	1
4.2 需求确定	1
4.3 建设策划	2
4.4 建设过程	2
4.5 建设成效	3
附录 A (资料性) 质量信得过班组建设程序图	4
附录 B (资料性) 质量信得过班组建设水平评价表	5
附录 C (资料性) 质量信得过班组建设典型经验评价表	6
参考文献	7



前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替 T/CAQ 10204—2017《质量信得过班组建设准则》，与 T/CAQ 10204—2017 相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- 更改了“班组”所在“企业”为“组织”(见 0.1, 2017 年版的 0.1)；
- 更改了关键术语和定义(见第 3 章, 2017 年版的第 3 章)；
- 更改了需求确定中对顾客和相关方识别的要求(见 4.2.2, 2017 年版的 4.2.2)；
- 增加了对建设过程中职业健康、数据和信息管理、知识管理等要求(见 4.4.2)；
- 更改了质量信得过班组建设水平评价表中“建设过程”“建设特色”的权重, 并根据评价结果对其表现进行区分(见附录 B, 2017 年版的附录 B)；
- 增加了质量信得过班组建设典型经验评价表(见附录 C)。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国质量协会提出并归口。

本文件起草单位：中国质量协会、北京信息科技大学、北京中质协卓越培训有限公司、中国航天科工集团第二研究院二十五所、国网山东省电力公司超高压公司、贵州茅台酒股份有限公司、中国航天科技集团公司第一研究院第十八研究所、红塔烟草(集团)有限责任公司、中国建筑一局(集团)有限公司、上海烟草集团北京卷烟厂有限公司。

本文件主要起草人：段永刚、侯进锋、王璐、韩铁、李涛、王林波、刘宇、曲立、许教音、刘裔、吴霁、牟明月、乔玉京、段燕萍、史洁、伍虹、齐静。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

- 2017 年首次发布为 T/CAQ 10204—2017；
- 本次为第一次修订。



引 言

0.1 总则

为贯彻落实《质量强国建设纲要》，引导各类组织科学、有效地开展质量信得过班组建设活动，提升班组提供产品和服务的质量，提高组织的基础管理水平，特制定本文件。

本文件根据 GB/T 19580《卓越绩效评价准则》、T/CAQ 10115《卓越绩效准则》和 GB/T 29590《企业现场管理准则》提出的对组织和现场的管理要求，紧密结合班组管理的实际特点，提出了质量信得过班组建设基本理念，定义了质量信得过班组内涵，规定了建设程序要求，是组织开展质量信得过班组建设活动的主要依据。

0.2 建设理念

质量信得过班组建设的核心理念是质量为顾客和其他相关方创造价值。其基本理念如下。

- 关注需求。班组始终关注顾客和其他相关方的需求及其变化，为建设活动明确方向，更好地满足顾客和其他相关方的需求。
- 诚信守诺。班组对所提供的产品和服务质量作出承诺，建设活动中诚实守信、履行诺言，不断提升顾客和其他相关方的信赖程度。
- 有效学习。班组围绕质量信得过班组建设目标，持续有效学习新理念、新方法、新技术，不断提高班组成员素质。
- 改进创新。班组基于事实，运用科学的方法，持续优化、改进、创新班组各项基础管理工作，提升产品和服务质量的保证能力。

0.3 框架图

质量信得过班组建设框架图如图 1 所示。

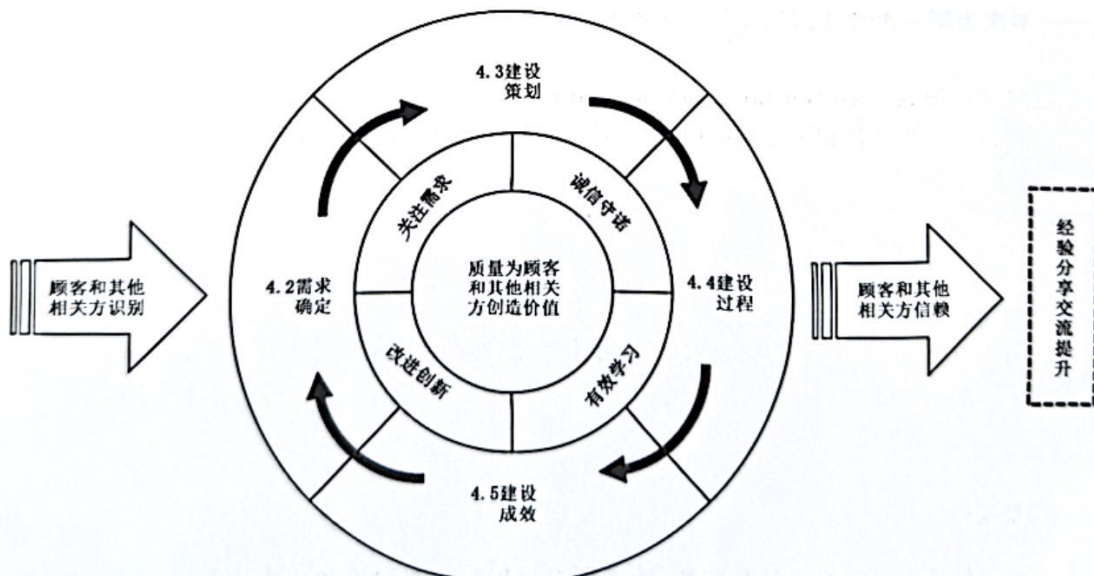


图 1 质量信得过班组建设框架图



质量信得过班组建设准则

1 范围

本文件规定了质量信得过班组建设的要求。

本文件适用于各类组织的班组开展质量信得过班组建设活动。

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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 29590 企业现场管理准则

3 术语和定义

GB/T 19000 和 GB/T 29590 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

班组 group

组织中最基础的行政单元。

3.2

质量信得过 quality trustworthy

赢得顾客和其他相关方对所提供产品和服务质量的持续信赖。

3.3

质量信得过班组 trustworthy group for quality

能够赢得顾客和其他相关方对所提供产品和服务质量的持续信赖的班组(3.1)。

4 建设要求

4.1 总则

质量信得过班组建设内容包括需求确定、建设策划、建设过程和建设成效。质量信得过班组建设程序见附录 A。

4.2 需求确定

4.2.1 明确定位

班组应根据其所提供的产品和服务,明确班组承担的主要职责和工作任务,并与组织的战略相适应。



4.2.2 识别确定关键顾客和其他重要相关方

班组应根据其在组织中的定位,梳理班组核心业务流程,运用有效的方法,全面、准确识别出内、外部顾客和其他相关方,从中确定关键顾客和其他重要相关方。

注:关键顾客和其他重要相关方指对班组所提供的产品和服务质量及班组未来发展有重要影响的顾客和其他相关方。

4.2.3 识别确定关键需求

班组应全面识别关键顾客和其他重要相关方的需求,从中确定关键需求。

注:关键需求指决定关键顾客和其他重要相关方对班组产品和服务质量信赖程度的需求。

4.3 建设策划

4.3.1 确定重点工作

班组应在对自身满足关键需求的能力进行全面评估的基础上,识别存在的差距,确定质量信得过班组建设重点工作。

4.3.2 确定目标和制定计划

班组应根据质量信得过班组建设重点工作,明确建设目标和相应的测量指标,并结合班组日常工作要求,制定质量信得过班组建设计划,不断提升人员素质、完善基础管理,持续开展改进与创新工作。

4.4 建设过程

4.4.1 提升人员素质

班组应秉承组织质量文化,不断塑造班组的质量理念和文化,营造诚信守诺、关注质量的良好氛围,引导班组成员树立牢固的质量意识和精益求精的工匠精神。

班组应系统识别对班组长和班组成员的能力要求,并对其实际工作能力进行评估,识别存在的差距,制定并落实有针对性的人员能力提升方案。

4.4.2 完善基础管理

班组应持续完善基础管理工作,具体内容可考虑如下方面。

- 产品和服务质量管理。班组能够结合所提供产品和服务的特点,查找关键质量控制点,基于班组的质量控制保证能力,建立有效的质量控制方案、质量监督检查方案,并运用适宜的质量管理方法开展质量改进活动。
- 顾客和其他相关方关系管理。班组能够利用自身资源,通过适宜的方法,主动收集顾客和其他相关方的需求、反馈信息,并及时传递给班组成员,为班组改进提供输入,持续提升顾客和其他相关方满意度。
- 制度管理。班组能够结合管理实际,将上级组织的管理制度细化形成适合本班组的管理制度,并持续进行优化改进,提升制度的执行力。
- 任务管理。班组能够建立科学、有效的工作流程,利用适宜的信息化手段,将工作任务准确、清楚、及时地分配给相关班组成员;能够采用适宜的方法,及时准确传递与工作任务相关的动态信息;对工作任务完成过程中产生的异常,能够及时纠偏处理,并形成闭环;能够形成工作现场相关信息清晰、可视的状态。



- 绩效管理。班组能够根据工作内容和特点,完善并有效实施班组绩效管理制度;绩效管理制度能激发班组成员工作的积极性、主动性和创造性。
- 设备设施管理。班组能够依据组织的设备设施管理规定,结合班组核心业务特点,识别设备设施运行风险,对设备设施实施系统的管理和控制,实行设备设施班组责任制,加强对设备设施实施预防性的维护和保养,持续改善,规范操作,并有效控制设备设施运行成本。
- 职业健康安全、环保管理。班组能够在组织相关职业健康安全、环保体系的指导下,结合班组自身实际特点,制定职业健康安全、环保管理相关的制度和流程。通过适宜的机制,提升班组成员职业健康安全、环保的意识,激发成员主动识别工作场所职业健康安全、环保风险点并采取有效的控制措施。
- 现场秩序管理。班组能够运用5S、目视化等管理方法,构建完善的班组现场秩序管理制度,形成清晰、可视、便于工作的现场秩序。
- 数据和信息管理。班组能够明确管理的数据和信息,运用适宜的方法对数据和信息进行挖掘、分析和应用,充分发挥数据和信息的价值。
- 知识管理。班组能够注重知识积累,运用适宜的方法不断将隐性知识显性化、显性知识规范化,通过开展知识共享、交流等活动提高班组的综合能力。

4.4.3 改进与创新

班组应在组织改进与创新机制的引导下,持续完善班组改进与创新程序和方法,确保改进与创新工作能够产生实效,并有效应用推广改进与创新成果。

4.5 建设成效

4.5.1 建设目标达成情况

班组应依据质量信得过班组建设目标和相应的测量指标对建设过程及建设成效等进行评价。评价时需综合考虑评价项目和评价内容等关注要点,具体内容见附录B。

4.5.2 顾客和其他相关方评价结果

班组应获取顾客和其他相关方的评价结果,包括定性、定量的评价结论及取得的相关荣誉等,以判断顾客和其他相关方对班组提供产品和服务质量的信赖程度。

4.5.3 建设特色

班组应在系统总结质量信得过班组建设过程和建设成效的基础上形成典型经验,并依据质量信得过班组建设典型经验评价表进行评价,具体内容见附录C。



附录 A
(资料性)
质量信得过班组建设程序图

质量信得过班组建设程序见图 A.1。

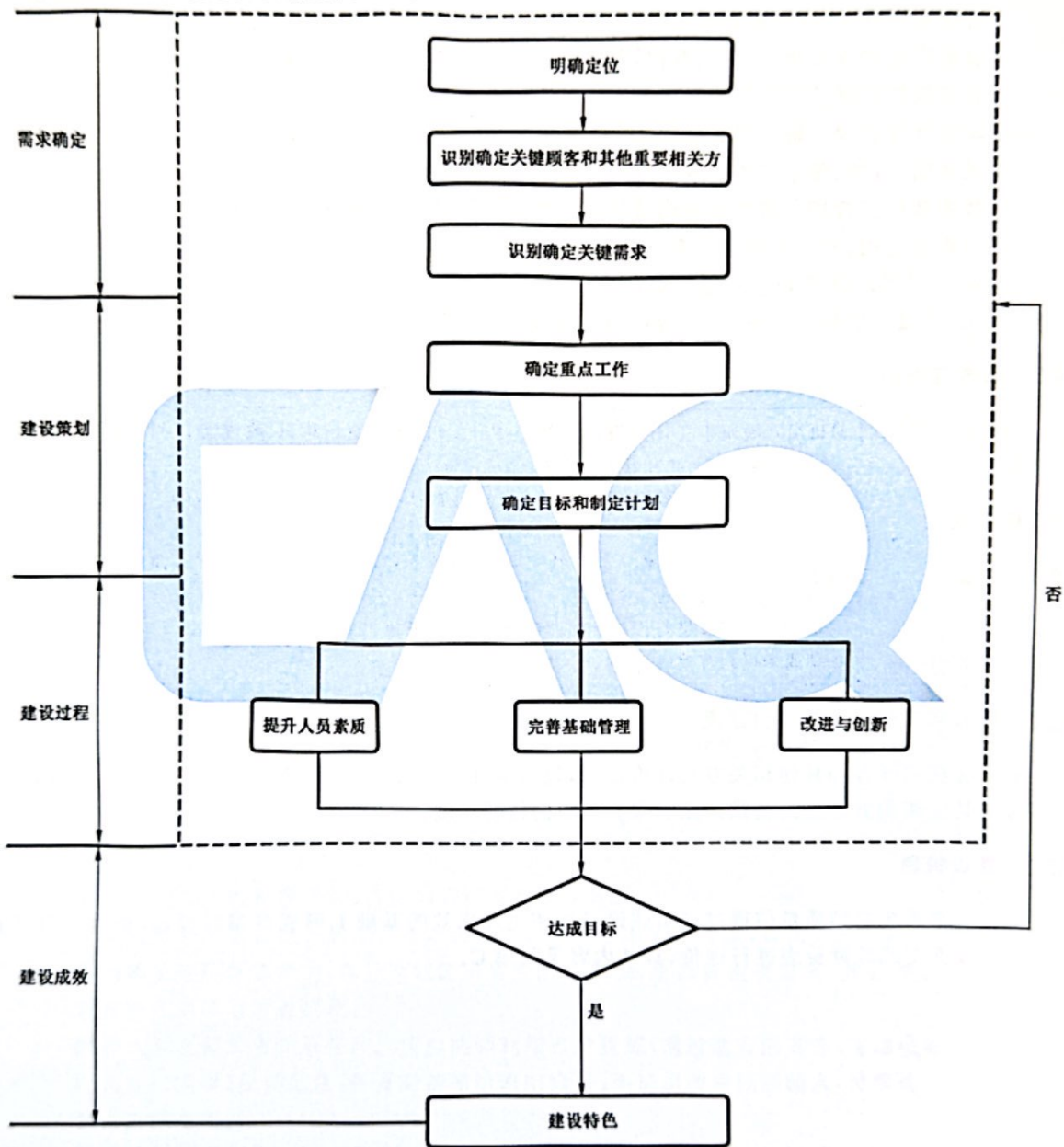


图 A.1 质量信得过班组建设程序图



附录 B

(资料性)

质量信得过班组建设水平评价表

质量信得过班组建设水平评价项目、内容、分值见表 B.1。

表 B.1 质量信得过班组建设水平评价表

序号	评价项目	评价内容	分值
1	需求确定	a) 班组定位明确, 并与组织战略相适应; b) 顾客和其他相关方识别全面, 关键顾客和其他重要相关方确定有依据; c) 关键顾客和其他重要相关方需求识别有相应方法, 关键需求清晰、具体	15 分
2	建设策划	a) 班组基于能力评估, 识别差距, 确定建设重点工作; b) 建设重点工作具体、可落实、有针对性; c) 班组建设目标和测量指标清晰, 并与建设重点工作相对应; d) 建设计划综合考虑建设目标和管理工作要求, 清晰具体, 可实施性强	25 分
3	建设过程	a) 班组开展质量文化建设, 通过各种形式强化成员质量意识、改进意识和创新意识, 为质量信得过班组建设营造良好氛围; b) 班组采取灵活有效的方法, 科学评估成员能力, 持续提升成员综合素质; 人员能力提升方案聚焦建设目标, 针对性强; c) 班组对基础管理工作进行持续完善, 有效落实建设计划各项措施, 动态监测建设目标和测量指标的完成情况; d) 班组在组织改进与创新机制的引导下, 灵活开展形式多样的改进与创新活动; 活动成果得到有效应用推广	35 分
4	建设成效	a) 班组建设目标达成, 测量指标结果良好, 对比结果领先; b) 顾客和其他相关方等外部评价结果良好; c) 班组和班组成员取得相关荣誉	15 分
5	建设特色	a) 程序严谨, 系统性、逻辑性强; b) 亮点鲜明、可供推广; c) 数据、信息详实充分	10 分
总分			100 分
质量信得过班组建设水平依据总分为三个等级, 即: <ul style="list-style-type: none"> • 五星级: 总分 ≥ 85 分; • 四星级: $75 \text{ 分} \leq \text{总分} < 85$ 分; • 五星级: $60 \text{ 分} \leq \text{总分} < 75$ 分 			



附录 C

(资料性)

质量信得过班组建设典型经验评价表

质量信得过班组建设典型经验评价维度、内容、分值见表 C.1。

表 C.1 质量信得过班组建设典型经验评价表

序号	评价维度	评价内容	分值
1	科学性	a)运用的质量管理方法、手段或工艺符合科学规律,符合质量管理基本原理; b)质量管理方法、手段或工艺的运用描述,逻辑清晰、重点突出	30分
2	创新性	a)能够创新运用质量管理方法、手段或工艺,特色、亮点突出; b)建设活动中形成班组独特的做法,具有新颖性,可供推广借鉴	30分
3	有效性	a)通过运用质量管理方法、手段或工艺能够有效提升班组管理水平; b)相关绩效结果前后对比趋势良好,与标杆班组对比绩效良好	40分



参 考 文 献

- [1] GB/T 19580—2012 卓越绩效评价准则
 - [2] T/CAQ 10115—2021 卓越绩效评价准则
-



中国质量协会
团体标准
质量信得过班组建设准则
T/CAQ 10204—2024

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 19 千字
2025年2月第1版 2025年2月第1次印刷

*

书号: 155066·5-10758 定价 20.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



T/CAQ 10204-2024



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App