

DB4403

深 圳 市 地 方 标 准

DB4403/T 637—2025

首席质量官制度实施指南

Guidelines for the implementation of the Chief Quality Officer System

2025-06-06 发布

2025-07-01 实施

深圳市市场监督管理局 发布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 任职和管理 1

5 实施指引 3

6 评估与改进 7

附录 A（资料性） 首席质量官备案登记表 8

参考文献 9

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。

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。

本文件由深圳市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：深圳市质量强市促进会、中兴通讯股份有限公司、比亚迪股份有限公司、荣耀终端股份有限公司、深圳市杰普特光电股份有限公司、大亚湾核电运营管理有限责任公司、岭澳核电有限公司、深圳安吉尔饮水产业集团有限公司、深圳市卫光生物制品股份有限公司、深圳长江家具有限公司、电连技术股份有限公司、华测检测认证集团股份有限公司、深圳华大智造科技股份有限公司、深圳市大族超能激光科技有限公司、深圳欧陆通电子股份有限公司、深圳市信维通信股份有限公司。

本文件主要起草人：陈宇纲、刘万涛、张文、邢丽清、徐红、赵俭平、晏文德、张芳、张万荣、李臻、李莺飞、刘乐诗、马兵、何文德、苏万新、张恒、丁玉江、张强、尹绪引、杨克军、李荣、卢晓丽、王合球、李爱华、但佳丽。

引 言

首席质量官制度是推动企业高质量发展的创新举措，是完善现代企业制度的重要内容。该制度的建立有利于落实企业质量安全主体责任，有利于提升企业质量管理水平，有利于建设一支高素质的质量领军队伍，增强企业、行业乃至产业链核心质量竞争优势。大力推行企业首席质量官制度，是贯彻落实《中共中央、国务院关于印发〈质量强国建设纲要〉的通知》《中共广东省委、广东省人民政府关于印发〈广东省质量强省建设纲要〉的通知》《广东省市场监督管理局等十一部门关于深化落实企业首席质量官制度的通知》《深圳经济特区质量条例》等的重要举措。

本文件结合深圳市经济发展实际，遵循企业经营管理基本规律，提炼总结了深圳优秀企业首席质量官制度建设的最佳实践经验，阐述了首席质量官制度实施的方法和路径，在建立健全全过程的质量组织、制定中长期质量战略规划、建立系统化的质量管理体系、建设全员参与的质量文化、推动质量改进与创新、强化质量合规管理、建立质量经济性分析和推进可持续发展等方面，为企业提供了实施指引。

首席质量官制度实施指南

1 范围

本文件提供了企业建立首席质量官制度的实施、评估与改进指引。

本文件适用于各类企业开展首席质量官制度建设工作，评价机构的监测管理和评价参考本文件执行。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

首席质量官 chief quality officer; CQO

由企业最高管理者任命或授权，全面负责企业质量安全和质量管理工作，能直接向最高管理者汇报质量工作的高层管理人员。

注1：最高管理者是指在企业最高层指挥和控制的一个人或一组人。

注2：企业最高管理者能直接兼任首席质量官，中小企业也可由管理者代表、质量授权人、质量安全总监等兼任。

3.2

首席质量官制度 chief quality officer system; CQOS

以首席质量官为主导创建质量为核心的质量文化、打造质量型组织、完善质量管理体系、落实企业质量安全主体责任、保障质量安全、推动提质增效、提升企业整体质量管理水平和竞争力的质量管理制度。

4 任职和管理

4.1 职业素养

首席质量官的职业素养包含但不限于：

- a) 诚实守信、客观公正、敢于担当；
- b) 质量立场坚定，坚持并专注于质量目标的实现；
- c) 善于学习和分享，勇于创新 and 突破；
- d) 廉洁自律、恪尽职守，维护行业和企业信誉。

4.2 职业能力

首席质量官职业能力包含但不限于：

- a) 熟悉国内外有关法律法规要求，以维护客户的权益和价值，并践行企业社会责任；
- b) 具有较强的领导力、系统性思维能力和管理技能，以推动质量战略规划在企业全过程的分解、执行和目标的实现；
- c) 熟悉质量管理原则和质量专业知识，掌握先进的质量管理理念和方法论，能运用质量管理的基本原理和方法开展工作，建立有效的质量管理体系，形成有特色的质量管理模式；
- d) 具有较强的分析和解决问题的能力，以及时发现和解决质量管理过程中的问题和风险，并在应对复杂问题挑战时做出正确的决策；
- e) 具备较强的组织协调、有效沟通和人际交往能力，以促进和推动全员参与并支持质量管理改进和创新，建立协作、信任和持续改进的质量文化。

4.3 职责

首席质量官的职责包含但不限于：

- a) 建立覆盖全业务流程的质量组织和质量队伍，明确质量管理职责和权限；
- b) 组织制定企业中长期质量战略规划和年度质量策划，监督各项质量计划和举措的落实；
- c) 全面推进企业质量文化建设工作，强化员工质量意识，引导和规范员工质量行为；
- d) 组织识别和执行产品和服务相关的法律、法规和政策，落实企业质量安全责任；
- e) 组织制定质量标准，实施质量流程，监测和评估质量绩效指标，推动质量管理原则、质量方法和工具在企业经营管理中的有效运用；
- f) 建立质量问题处理机制，运用根因分析法并采取有效的改进措施，使问题得到闭环；
- g) 组织实施质量经济性分析和改善，建立质量成本管理系统；
- h) 推动企业质量改进和创新，促进企业提质增效和竞争力提升；
- i) 推动建立顾客投诉的收集、处理和分析机制，开展顾客满意度测评；
- j) 推进质量人才培养和能力提升工作，组织质量人员能力测评，建立质量人才梯队；
- k) 配合政府和行业协会的监管和协作工作，对外分享质量管理和品牌建设等方面的经验和最佳实践；
- l) 推动企业建立数字化质量管理体系，实现通过质量数据支撑企业有效经营和决策。

4.4 权限

首席质量官的权限包含但不限于：

- a) 质量否决权：首席质量官在产品放行、项目里程碑决策点、质量主管人员的任免等环节有“一票否决”的权利；
- b) 质量考核权：首席质量官负责组织制定企业的质量考核标准，并依据标准对各相关部门或项目团队的质量绩效进行考核；
- c) 质量处罚权：首席质量官对违反质量诚信、违反质量红线要求、造成重大质量问题等的责任人组织调查和追责，依据企业质量奖惩制度，根据问题严重程度和后果予以相应处罚，如警告、降级、降职、撤职等；
- d) 质量奖励权：对于在质量工作中取得优秀成果的部门、团队和个人，首席质量官有权进行质量奖励，依据企业质量奖惩制度，激励员工在本职岗位上持续不断地改进和提升；
- e) 质量建议权：首席质量官参与企业经营决策，有向最高管理者提出改进质量工作的建议权。

4.5 考核

企业定期对首席质量官履职情况和工作成效开展考核，考核结果作为首席质量官续聘、解聘的依据。考核内容包含但不限于：

- a) 履行本文件职业素养、能力要求和工作职责等方面的情况；
- b) 落实企业质量安全主体责任，防止发生重大质量安全事故的工作情况；
- c) 夯实企业质量基础设施（QI 等）的建设工作；
- d) 有效推动质量管理体系运行和质量战略目标的达成情况；
- e) 提升企业质量竞争力和客户满意度、产品和过程质量绩效等情况；
- f) 推动企业质量改进创新和质量文化建设等情况。

4.6 激励

企业对首席质量官的激励包含但不限于：

- a) 企业建立并落实首席质量官激励机制，识别并分析影响首席质量官工作效能的关键因素，确保激励手段和方法与首席质量官的需求、期望和工作成效相适应；
- b) 企业将首席质量官人才培养纳入企业人力资源发展计划，健全质量人才的引进、培育、使用和留任机制，搭建企业内部畅通的职业发展通道，储备质量管理人才；
- c) 企业宜采取精神或物质方面奖励，或两者并重的方式进行激励。

4.7 备案

企业聘任或任命首席质量官后，向行业主管部门报备首席质量官聘任情况，经备案登记的首席质量官和企业可享受相关激励保障政策，备案表宜满足附录 A 的要求。

5 实施指引

5.1 建立健全全过程的质量组织

5.1.1 首席质量官在最高管理者的授权和批准下，组织建立以客户为中心的、覆盖企业全业务流程的质量组织，确保全业务流程的质量管理工作得以落实。

5.1.2 质量组织的结构根据企业经营管理的实际情况形式不限，对于产品种类较多的大中型企业，可考虑矩阵型的质量组织，除了覆盖全业务流程的质量职能，还可设置产品线质量团队，负责产品生命周期全过程的质量管理。

5.1.3 确保组织内的职责、权限得到规定和沟通，首席质量官对各质量管理者的任免有一票否决权，并组织对其进行绩效评价和考核。

5.1.4 质量组织开展的质量管理工作包含但不限于质量策划、质量控制、质量改进、质量审核、质量保证、质量度量、质量成本管理、质量培训与宣传等端到端的质量管理活动。

5.1.5 质量组织配备所需的质量专职人员，要求覆盖全业务流程和重点项目。识别和确定这些质量岗位必需的专业知识和专业技能，对质量专职人员进行赋能、能力测评和岗位资格认定，培养一支适应企业高质量发展需求的质量人才队伍。

5.1.6 全业务流程和重点项目的质量岗位包含但不限于营销质量、产品质量、可靠性管理、研发质量保证、质量管理体系、来料检验、生产质量、计量管理、供应商质量、工程质量、客户服务质量等。

5.2 制定中长期质量战略规划

5.2.1 首席质量官与相关的高层主管领导、质量组织的各级管理者和相关业务负责人共同制定中长期质量战略规划，在对企业总体战略、业务战略以及可能存在的风险和机遇的充分理解的基础上，形成与之配套的质量战略规划，包含但不限于：

- a) 质量方针；
- b) 组织内外部环境因素分析，如国内外政治和经济环境、宏观政策、行业和技术发展、竞争环境和差距、法律法规要求等；
- c) 相关方（客户、供应商等）需求和期望；
- d) 主要质量风险和机遇；
- e) 质量战略中长期目标；
- f) 重要质量改进与创新举措。

注：改进与创新举措除了产品和服务质量改进，还包括组织变革、流程优化、资源需求、质量数据治理、测量体系建设、质量标准制定、工具和方法的应用以及质量能力和意识提升等。

5.2.2 首席质量官组织将质量战略目标逐年分解，制定年度或半年质量策划，形成一系列质量计划，明确目标、职责、具体实施方法和里程碑要求，必要时组织评审和监测，确保质量战略目标落地。

5.2.3 当企业发生重大变化和调整时，首席质量官及时组织调整质量战略目标和计划，确保与企业的战略目标相一致。

5.3 建设全员参与的质量文化

5.3.1 质量文化是企业文化的重要组成部分，是企业全体员工质量精神、意识和行为的综合体现，良好的质量文化也是质量战略目标得以实现的重要保障。企业质量文化的建设可考虑以下主要因素：

- a) 企业的内外部环境（政治、经济、技术、竞争、员工构成、法律法规政策等）；
- b) 企业最高领导层的价值观、道德、智慧、领导力和质量意识；
- c) 企业相关方特别是客户的要求与期望；
- d) 企业的发展历程和历史底蕴；
- e) 企业的经营理念 and 战略目标；
- f) 企业的产品特点和行业属性等。

5.3.2 质量文化工作需要最高管理者重视和全员参与，首席质量官推动企业最高管理者充分发挥质量领导力，推动全员参与企业质量文化建设工作，包括但不限于：

- a) 首席质量官以先进的质量理念为指导思想，识别和确定企业的质量文化的核心理念，与企业管理者意志、企业核心价值观、企业发展历程和经营理念保持一致，并易于全体员工的理解和认同；
- b) 聚焦年度质量工作重点和相关方期望，组织策划各类质量文化主题活动，开展质量文化活动的宣传和推广工作，推动全员积极参与，使各级员工树立正确的质量价值观，提升全员的质量意识，营造全员重视质量、追求质量、分享质量的文化氛围；
- c) 建立有效的质量激励制度，质量激励分正向和负向激励两种，正向为主，负向为辅，加大质量的驱动力。正向激励可从基层员工的改善开始，通过对质量改进和创新突出的部门、团队和个人进行及时表彰，提升员工质量认可度和质量成就感；负向激励可从管理者开始，通过质量问责和质量处罚等方式，对质量事故责任人和主管领导予以警示和鞭策，杜绝质量问题的重复发生；
- d) 建立质量文化建设评估模型，可从组织管理、组织策划、资源和激励、交流分享、总结复盘等方面来评估质量改善和创新活动的完成情况和成果，并从质量改进成果等指标来评价质量文化建设的成效。

5.4 建立系统化的质量管理体系

首席质量官宜遵循质量管理原则，建立并推动企业质量管理体系有效运行，包括但不限于：

- a) 质量管理体系范围覆盖企业全业务流程，始于客户要求，终于客户满意。从客户需求的获取到客户价值的实现、从战略到执行、从组织到文化，全方位实现质量管理体系要求与业务过程的高度融合，质量要求内嵌于业务过程中；
- b) 运用“基于风险的思维”对质量管理体系所涉及的过程进行风险识别、风险评估、风险控制和风险测评，建立预防性质量管理体系，防范质量风险，提高韧性；
- c) 坚持“高标准引领高质量”的理念，组织制定产品生命周期内的质量标准，确定明晰的故障和缺陷判定准则和验收通过准则，建立有效的验证方法和规程，确保产品标准不同程度地高于行业标准；
- d) 坚持“基于事实决策”的原则，组织建立、监控和评估质量绩效，从过程质量、产品质量到客户满意度逐层进行质量度量 and 评估，通过数据分析确定趋势和改进方向，依据数据等证据做决策，推动企业持续改进；
- e) 规划、实施和维护的企业基础设施，包括标准、计量、认证认可和检验检测等关键要素，将质量基础充分应用到产品实现的端到端业务流程中，夯实质量管理基础。如通过建立企业标准体系，实现端到端工作有法可依，通过标准研究占领标准制定的高点，提升创新能力和品牌影响力；通过提升计量管理和检测能力，在产品研发和生产过程中保证测试系统的稳定性、准确性和可重复性；通过在产品实现流程中建立认证要求，使产品质量得到国内外市场的认可；
- f) 积极推动数字化质量管理，用先进的大数据、AI、云计算等技术、工具和方法实现质量管理线上化、在线化、自动化、智能化和可视化；通过建立质量数据平台，实现业务上下游数据联动、关联分析和协同控制；通过统一质量度量框架和数据定义规则，对全过程质量数据进行收集和分析，实现实时监测和实时预警质量异常，确保过程可视、风险可控、决策可信，促进企业的质量管理从问题导向型向质量预防预测型转变。

5.5 强化质量合规管理

5.5.1 首席质量官履行质量安全社会责任，加强企业的质量合规管理，加强对产品和服务质量的管理和监控，确保提供符合质量要求的产品和服务，维护消费者的利益。同时，通过质量合规管理使企业规范经营，避免因出现合规风险而造成重大财务、市场和声誉损失。

5.5.2 首席质量官建立质量合规管理包括但不限于：

- a) 组织建立质量合规信息收集机制，从企业目标市场、产品技术和服务等维度收集有关的法律、法规、标准、政策、程序、检验、认证、绿色等方面的要求，如产品质量要求、产品标识要求、产品包装要求、产品强制性认证要求、产品有害物质含量要求、产品回收要求、缺陷产品召回要求等，并持续跟踪这些法律法规和要求的更新变化情况；
- b) 组织合规团队负责业务系统的评估工作，了解产品各个销售地域和国家的质量政策、质量法规和标准及相关合规要求。熟悉产品违反各个销售地域具体合规要求需要承担的责任和法律后果。识别合规风险点，采取措施规避风险，降低损失；
- c) 组织推动合规培训和宣传，了解本业务领域的合规风险和后果，清楚相关的控制程序和方法；
- d) 组织建立合规管理的监测和评估机制，以确定其有效性，对发现的问题进行调整和改进。

5.6 推动质量改进与创新

首席质量官在企业内部营造“宽容失败、主动改进、追求卓越”的质量改进与创新氛围，建立系统的质量改进与创新机制，促进企业各层级开展主动改进与创新的积极性，包括但不限于：

- a) 搭建包括企业战略层面、业务层面和全员层面的改进与创新机制和平台；
- b) 聚焦企业战略，围绕业务和日常运行工作的难点和痛点，制定质量改进与创新目标和计划，对质量改进与创新实施有效管理；

- c) 在全业务流程中推动质量改进与创新活动,通过自创或引入国内外先进的、富有成效的质量改进与创新方法及工具,如敏捷开发、精益生产、六西格玛、可靠性设计、分析和试验、质量五大工具和七大手法、根因分析、质量问题双归零等等,在市场营销、设计开发、采购、生产制造、工程和服务等全过程推动质量改进与创新,解决企业难点与痛点问题,提高产品质量和可靠性,降低故障,满足客户不断增长和变化的需求;
- d) 首席质量官组织质量改进与创新经验和成果的总结 and 分享,通过总结经验成果,提炼最佳实践并内外部推广应用,对内提高质量和效率、降低成本、高质量交付,提升客户满意度;对外促进上下游产业链共同提升,产生协同效应,提升企业在行业内的影响力。

5.7 建立质量经济性分析

5.7.1 质量经济性分析

5.7.1.1 质量的经济性是用尽可能少的消耗,提供满足客户需要的产品和服务质量,以获得尽可能多收益的特征。质量经济性分析,是指通过系统化的方法,平衡产品和服务质量与相关成本及收益,以确定最优质量水平,实现企业经济效益最大化的过程。

5.7.1.2 质量经济性分析的核心是权衡质量投入(成本)与质量收益(如客户满意度、市场竞争力、长期利润等),避免“过度质量”与“质量不足”带来的浪费和损失。

5.7.1.3 首席质量官在企业内推动建立质量经济性分析工作,通过在产品全生命周期合理投入预防性的质量措施,降低后期失败成本,实现资源最优配置,增强产品和服务的市场竞争力,降低如产品召回、法律诉讼等带来的隐形风险成本。

5.7.2 质量成本分析

5.7.2.1 质量成本是指企业为确保产品和服务符合质量要求所支出的全部费用,以及因未达到质量要求而导致的损失总和,是企业为管控质量风险和创造客户价值所必须管理的系统性成本。质量成本包括预防成本、鉴定成本、内部失败成本和外部失败成本等,企业可通过建立、收集和分析这四类成本的比例关系,找到质量与成本的最优平衡点,实现效益最大化。

5.7.2.2 首席质量官组织建立和分析企业的质量成本,识别出质量管理中的薄弱环节,采取措施以优化成本结构。质量成本管理的主要内容包含但不限于:

- a) 明确企业质量成本管理的需求,特别是来自最高管理者的需求和决策;
- b) 制定质量成本预测与计划,确定质量成本目标;
- c) 设置质量成本科目,确定质量成本管理范围和问题领域;
- d) 规定相关部门的职责、权限和任务;
- e) 建立质量成本数据收集渠道和核算模型;
- f) 质量成本考核与评价,综合分析 with 报告;
- g) 制定下一步质量成本目标和计划。

5.7.3 质量损失分析

5.7.3.1 质量损失指在企业生产、经营过程和活动中,由于产品的质量问題而产生的内、外部损失。

5.7.3.2 首席质量官可定期组织质量损失分析,以评估质量问題和故障对企业造成的直接和间接损失,包括生产和服务过程中的不合格品、废品、呆滞料库存、延迟交货、返工返修、设备停机停工、旷工损失、事故和工伤、客户退货、客户投诉和信誉损失、退换货及售后服务费用、召回、质量三包、客户投诉等。通过分析这些损失,组织制定策略来减少损失,提高产品和服务的质量,从而提高企业的经济效益。

5.8 推进可持续发展

首席质量官积极响应国家绿色发展的号召，在产品实现全过程推行绿色环保、节能降耗措施，可采取但不限于以下可持续发展策略和行动：

- a) 组织建立绿色产品管理体系（如有害物质过程管理、能源管理体系），在产品全生命周期推动低能耗、低排放的设计和 production 方式，制定节能减排目标和计划并在企业内宣传推广实施；
- b) 从材料源头控制绿色风险，在材料选型时优先选择环保、可持续的原材料，在绿色材料选型、供应商管理和材料环保检测等方面加强管控；
- c) 推行回收利用技术，降低对原材料的依赖，推动循环经济的发展；
- d) 加强质量监管、测试和认证等手段，确保产品和服务符合相关要求；提升产品和服务的市场竞争力；
- e) 通过绿色生产和绿色供应链升级等改进措施，推动企业低碳业务模式，建立碳计算、碳减排、碳足迹等方面的基础数据，与国家“双碳”战略保持一致；
- f) 加强和其他产业、学术机构以及政府部门之间的合作，与利益相关方共同承担社会环境改善的责任。

6 评估与改进

6.1 建议企业定期评估首席质量官制度建设的成效，判断是否达成预期的目标、是否与预期的目标存在差距，根据目标实现差距提出下一步改进工作计划。

6.2 建议企业制定首席质量官制度建设成效和目标达成与否的评估方法，并确保评估内容具有可操作性和有效性。评估方法包括设置评估专家、制定可量化的评估指标、评估打分细则以及评估结果如何应用等内容和要求，对于难以直接评估的非量化成效指标，在识别成效特征基础上通过描述其特征的状态或水平实现评估。评估的内容包含但不限于：

- a) 首席质量官制度实施指南的各项要求在企业的落实情况；
- b) 企业产品和服务质量目标实现和提升情况；
- c) 企业客户满意度提升情况；
- d) 评估后的改进建议。

6.3 企业依据评估结果制定首席质量官制度建设的改进要求和改进目标，形成改进任务下发到各改进部门制定改进计划，并跟踪其改进措施和改进有效性。

6.4 企业可通过学习国内外优秀企业首席质量官制度实施案例，积极参与政府部门、协会等组织的首席质量官质量变革创新典型案例遴选、首席质量官论坛等活动，持续推动首席质量官制度建设工作的改进与创新。

附 录 A
(资料性)
首席质量官备案登记表

表 A.1 企业首席质量官备案登记表。

表 A.1 企业首席质量官备案登记表

填写日期： 年 月 日

单位名称				统一社会信用代码			免冠照片 (可用电子版)
单位网址		员工总数		所属行业门类 (参见 GB/T4754)			
企业规模	☐ 大型 ☐ 中型 ☐ 小型 ☐ 微型						
单位性质	☐ 国营 ☐ 民营 ☐ 混合所有制 ☐ 外资 ☐ 中外合资 ☐ 上市公司						
主导产品及经营项目							
备案人姓名		身份证号			性别		
现任职务		职称			学历/专业		
手机		电子邮箱			质量工作年限		
通讯地址							
单位负责人姓名		职务		座机		手机	
备案人 工作简历 (需注明质量管理经验、获奖情况,可另附)	示例: ××××年×月—××××年×月, ××有限公司研发部总监(其中××××年×月—×月任 职研发部研发质量小组组长,期间获评公司 QCC 大赛成果发布一等奖)。						
单位意见	上述资料属实, 同意任命并备案。 (公章) 年 月 日						
备 注							

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000-2016 质量管理体系基础和术语
- [2] GB/T 19001-2016 质量管理体系要求
- [3] GB/T 19004-2020 质量管理组织的质量实现持续成功指南
- [4] GB/T 19010—2021 质量管理顾客满意组织行为规范指南
- [5] GB/T 19012—2019 质量管理顾客满意组织投诉处理指南
- [6] GB/T 19013—2021 质量管理顾客满意组织外部争议解决指南
- [7] GB/T 19014—2019 质量管理顾客满意监视和测量指南
- [8] GB/T 19015—2021 质量管理质量计划指南
- [9] GB/T 19016—2021 质量管理项目质量管理指南
- [10] GB/T 19024—2008 质量管理实现财务和经济效益的指南
- [11] GB/T 19025—2023 质量管理能力管理和人员发展指南
- [12] GB/T 19028—2023 质量管理人员积极参与指南
- [13] GB/T 19580-2012 卓越绩效评价准则
- [14] GB/T 24001—2016 环境管理体系要求及使用指南
- [15] GB/T 29467—2012 企业质量诚信管理实施规范
- [16] GB/T 32230—2015 企业质量文化建设指南
- [17] GB/T 36733—2018 服务质量评价通则
- [18] GB/T 38356—2019 质量管理基于顾客需求引领的创新循环指南
- [19] GB/T 41597—2022 质量管理文化和机制支撑服务提升指南
- [20] GB/T 42509—2023 质量管理顾客体验管理指南
- [21] GB/T 45001—2020 职业健康安全管理体系要求及使用指南
- [22] 中华人民共和国国务院公报. 中共中央 国务院印发《质量强国建设纲要》：第5号. 2023年
- [23] 国家质量监督检验检疫总局办公厅. 关于开展企业首席质量官制度试点工作的通知：质检办质（2012）749号. 2012年
- [24] 国家质量监督检验检疫总局办公厅. 关于印发企业首席质量官任职培训大纲的通知：质检办质（2013）400号. 2013年
- [25] 中共广东省委. 广东省人民政府关于印发《广东省质量强省建设纲要》的通知. 2023年
- [26] 广东省市场监督管理局，广东省工业和信息化厅，广东省人力资源和社会保障厅，广东省住房和城乡建设厅，广东省交通运输厅，广东省水利厅，广东省农业农村厅，广东省商务厅，广东省人民政府国有资产监督管理委员会，广东省总工会，中国人民银行广州分行. 广东省市场监督管理局等十一部门关于深化落实企业首席质量官制度的通知：粤市监〔2023〕35号. 2023年
- [27] 深圳市质量强市工作领导小组办公室. 关于印发《全面实施企业首席质量官制度大力推进企业质量变革三年行动计划》的通知：深质强办〔2023〕9号. 2023年
- [28] 国家质检总局质量管理司. 企业首席质量官制度探索与实践[M]. 北京：中国质检出版社、中国标准出版社，2015:57-73
-