

全国质量标杆典型经验编写说明

一、典型经验主要内容

全国质量标杆典型经验应是企业实施多年的成熟实践，典型经验应体现相关经验的思路做法、推进要点、特色亮点和成效等，应突出顾客导向和市场导向。要求内容详实、逻辑清楚、重点突出、图文并茂、数据支撑。典型经验由以下几个部分组成：

1. 经验名称（30字以内）

典型经验命名规则为：实施（构建、基于）+质量管理方法（数字化技术、手段）+经验（实践、模式）。如：实施六西格玛设计的经验。

2. 企业概况（500字以内）

介绍企业主要产品和服务，主要顾客群体，所处行业、领域的市场地位及影响力；企业的使命、愿景和价值观；与典型经验直接相关的荣誉等。

3. 实施背景（1000字以内）

介绍典型经验产生的背景、目的和意义。

4. 实施过程（8000字以内）

介绍典型经验的推进过程、做法等，重点体现经验要点及特色亮点。成果的核心内容要通过具体数据、图表等方式展现，必要时适当举例。可进一步说明为巩固实施成效采取的相关措施或未来进一步完善与发展的方向。

5. 实施成效（2000 字以内）

以定量与定性相结合的方式展示与实施过程直接相关的绩效结果，如管理效益、经济效益和社会效益等。需提供相关指标近三年的数据、与竞争对手和行业标杆的数据对比情况。

二、经验材料格式要求

1. 经验材料应采用 A4 幅面纵向编辑。文章题目为黑体小二号居中，以“一、”“(一)”“1.”“(1)”等为各级标题，标题字号自选，正文为宋体四号字，单倍行距。

2. 附表标题放置附表上方居中，插图标题放置插图下方居中，图表按类别统一编号，附表及插图标题为宋体小四号字加粗。

三、证实性材料内容

证实性材料需与典型经验材料分开，单独整理成一个文件。可提供企业处于行业领先地位的资料证明，顾客满意度、忠诚度调查分析报告等；与典型经验直接相关的获奖证书、专利证书及其他证实性材料等。

四、补充材料

被遴选为全国质量标杆的单位需录制视频，用于典型经验的宣传推广。视频内容分两部分，总时长为 30 分钟。第一部分为 2 分钟的企业产品或品牌形象展示、第二部分为 28 分钟 PPT 画面和音频的典型经验介绍演示。

历年全国质量标杆典型经验及宣传视频请查询“质量标杆栏目”（<http://www.caq.org.cn/html/zltj/bgsp/list.html>）。