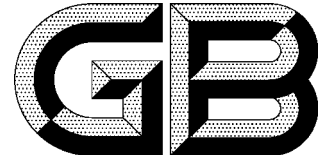


ICS 03.120.10  
A 02



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 19580—2004

---

## 卓越绩效评价准则

Criteria for performance excellence

2004-08-30 发布

2005-01-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 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 评价要求 .....	1
4.1 领导 .....	1
4.2 战略 .....	2
4.3 顾客与市场 .....	3
4.4 资源 .....	4
4.5 过程管理 .....	6
4.6 测量、分析与改进 .....	6
4.7 经营结果 .....	7

## 前 言

本标准由国家质量监督检验检疫总局质量管理司提出。

本标准由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)归口。

本标准由中国标准化研究院负责起草。

本标准起草单位：中国标准化研究院、中国质量协会、北京工业大学、中国人民大学、北京科立特管理咨询公司、上海质量管理科学研究院、上海三菱电梯有限公司、宝钢集团、海尔集团。

本标准主要起草人：陈志田、李仁良、岳刚、吕青、韩福荣、焦叔斌、张晓东、金国强、王俊、王国清、张少君。

## 引 言

为了引导组织追求卓越绩效,提高产品、服务和经营质量,增强竞争优势,促进经济持续快速健康发展,根据《中华人民共和国产品质量法》、国务院颁布的《质量振兴纲要》的有关规定,特制定《卓越绩效评价准则》。

本标准参照国外质量奖的评价准则,结合我国质量管理的实际情况,从领导,战略,顾客与市场,资源,过程管理,测量、分析与改进以及经营结果等七个方面规定了组织卓越绩效评价要求,为组织追求卓越绩效提供了自我评价的准则,也可用于质量奖的评价。

本标准与 GB/T 19001 的最大差别在于它不是符合性的评价依据,而是为组织提供追求卓越绩效的经营管理模式,强调战略、绩效结果和社会责任。

本标准的制定和实施可帮助组织提高其整体绩效和能力,为组织的所有者、顾客、员工、供方、合作伙伴和社会创造价值,有助于组织获得长期成功,并使各类组织易于在质量管理实践方面进行沟通和共享,成为一种理解、管理绩效并指导组织进行规划和获得学习机会的工具。

# 卓越绩效评价准则

## 1 范围

本标准规定了组织卓越绩效的评价要求。

本标准适用于追求卓越绩效的各类组织,为组织追求卓越绩效提供了自我评价的准则,也可用于质量奖的评价。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本标准的引用而成为本标准的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用于本标准。然而,鼓励根据本标准达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本标准。

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语(idt ISO 9000:2000)

GB/T 19004—2000 质量管理体系 业绩改进指南(idt ISO 9004:2000)

## 3 术语和定义

GB/T 19000—2000 确立的以及下列术语和定义适用于本标准。

### 3.1

#### **卓越绩效 performance excellence**

通过综合的组织绩效管理方法,使组织和个人得到进步和发展,提高组织的整体绩效和能力,为顾客和其他相关方创造价值,并使组织持续获得成功。

### 3.2

#### **治理 governance**

在组织工作中实行的管理和控制系统。包括批准战略方向、监视和评价高层领导绩效、财务审计、风险管理、信息披露等活动。

### 3.3

#### **标杆 benchmarks**

针对相似的活动,其过程和结果代表组织所在行业的内部或外部最佳的运作实践和绩效。

### 3.4

#### **价值创造过程 value creation processes**

为组织的顾客和组织的经营创造收益的过程。

注:价值创造过程是组织运营最重要的过程,多数员工介入这些过程,通过这些过程产生组织的产品、服务,并给组织的股东和其他主要相关方带来实际的经营结果。

### 3.5

#### **支持过程 support processes**

支持组织日常运作、生产、服务交付的过程。

注:支持过程可以包括财务与统计、设备管理、法律服务、人力资源服务、公共关系和其他行政服务。这些过程虽然不能直接为顾客增加价值或创造价值,但为价值创造过程的实施起到保证、支持作用。组织需识别全部支持过程,必要时确定关键支持过程。

## 4 评价要求

### 4.1 领导

本条款用于评价组织高层领导在价值观、发展方向、目标、对顾客及其他相关方的关注、激励员工、