



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 19579—2012
代替 GB/Z 19579—2004

卓越绩效评价准则实施指南

Guidelines for the criteria of performance excellence

2012-03-09 发布

2012-08-01 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	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 实施指南	1
4.1 领导	1
4.2 战略	3
4.3 顾客与市场	5
4.4 资源	7
4.5 过程管理	10
4.6 测量、分析与改进	12
4.7 结果	14
附录 A (资料性附录) 卓越绩效评价准则框架图与评分条款分值表	17
附录 B (资料性附录) 卓越绩效评价——从组织概述开始	19
附录 C (资料性附录) 卓越绩效评价要素和评分指南	20

前 言

本指导性技术文件依据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本指导性技术文件代替 GB/Z 19579—2004《卓越绩效评价准则实施指南》。本指导性技术文件与 GB/Z 19579—2004 相比主要变化如下：

——增强了对 GB/T 19580 标准系统性、逻辑性和条款理解的诠释。

本指导性技术文件由国家质量监督检验检疫总局提出。

本指导性技术文件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。

本指导性技术文件起草单位：中国标准化研究院、中国质量协会、北京信息科技大学、厦门 ABB 开关有限公司、中国移动通信集团广东有限公司、海尔集团。

本指导性技术文件主要起草人：龚晓明、田武、熊伟、刘宇、李钊、朱怀奇、杨学东。

本指导性技术文件于 2004 年首次发布。

引 言

本指导性技术文件遵循 GB/T 19580—2012《卓越绩效评价准则》国家标准的评价要求,借鉴国内外卓越绩效管理的经验和做法,结合我国企业经营管理的实践,从领导,战略,顾客与市场,资源,过程管理,测量、分析与改进以及结果等七个方面给出了卓越绩效评价准则的实施指南,有助于《卓越绩效评价准则》的使用者更好地理解和使用该标准。

GB/T 19580—2012《卓越绩效评价准则》详细规定了卓越绩效评价要求,是卓越绩效评价的主要依据;本指导性技术文件是组织实施《卓越绩效评价准则》配套的指导性技术文件,为组织理解和应用《卓越绩效评价准则》提供指南。

本指导性技术文件的附录 A 为理解卓越绩效评价准则 4.1 至 4.7 七个条款及组织概述之间的关系提供了框架图及相关诠释,并给出了二十三个评分条款的分值表,以用于管理成熟度的定量评分。

本指导性技术文件的附录 B 说明了将组织概述作为卓越绩效评价的开始的重要性,并给出了组织概述所需包括的内容。

本指导性技术文件的附录 C 说明了过程条款的四个评价要素和结果条款的四个评价要素,并分别给出了过程条款、结果条款的评分指南,同时给出了评分说明,为卓越绩效评价提供了操作性的指南。

卓越绩效评价准则实施指南

1 范围

本指导性技术文件给出了理解和应用 GB/T 19580—2012《卓越绩效评价准则》的指南。

本指导性技术文件适用于追求卓越的各类组织,旨在指导组织提高其整体绩效和能力,并为组织自我评价和质量奖评价提供实施指南。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19580 卓越绩效评价准则

3 术语和定义

GB/T 19000 和 GB/T 19580 界定的术语和定义适用于本文件。

4 实施指南

组织的卓越绩效评价包括定性评价和定量评分,具体的评价指南参见附录 A、附录 B 和附录 C。

4.1 领导

4.1.1 提要

本条款对组织的持续成功起着关键作用。其中,高层领导的引领和推动是组织持续成功的前提,组织治理是组织持续成功的保障,而履行社会责任则是组织持续成功的必备条件。

4.1.2 高层领导的作用

本条款包括高层领导作用的要点:确定方向、双向沟通、营造环境、质量责任、持续经营和绩效管理。

- a) 确定方向是指确定和贯彻组织的使命、愿景和价值观。使命、愿景和价值观体现了组织未来的发展方向,也是组织文化的核心,并为战略和战略目标的制定设定前提。组织的高层领导应结合其历史沿革、行业特点和内外部环境等实际情况,研讨、提炼、确立和贯彻其使命、愿景和价值观,并率先垂范。
- b) 双向沟通的目的在于使全体员工及其他相关方组织的发展方向和重点有清晰、一致的理解、认同并付诸行动,在组织内部达成上下同心,在组织外部促进协同发展。组织可通过高层领导演讲、座谈会、网站、报刊及文化体育活动等多种形式,与员工双向沟通;通过洽谈会、研讨会、外部网站等形式与相关方双向沟通。组织应围绕其发展方向和重点,建立物质激励和精神激励相结合的绩效激励制度。
- c) 营造环境指营造一个包括诚信守法、改进、创新、快速反应和学习等要点的组织文化环境。高