



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 19579—2004

卓越绩效评价准则实施指南

Guidelines for the criteria of 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 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	6
4.5 过程管理	8
4.6 测量、分析与改进	10
4.7 经营结果	12
附录 A(资料性附录) 卓越绩效评价准则框架图与评分项分值表	15
附录 B(资料性附录) 卓越绩效评价——从组织概述开始	17
附录 C(资料性附录) 卓越绩效评价准则评分系统和评分指南	18

前 言

本指导性技术文件的附录 A、附录 B 和附录 C 是资料性附录。

本指导性技术文件由国家质量监督检验检疫总局质量管理司提出。

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。

本指导性技术文件由中国标准化研究院负责起草。

本指导性技术文件起草单位：中国标准化研究院、北京工业大学、中国质量协会、北京科立特管理咨询公司、厦门 ABB 开关有限公司。

本指导性技术文件主要起草人：李仁良、田武、韩福荣、熊伟、张晓东、龚晓明。

引 言

为了引导组织追求卓越绩效,提高产品质量和经营质量,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《卓越绩效评价准则实施指南》。

本指导性技术文件遵循《卓越绩效评价准则》国家标准的评价要求,参照国外组织追求卓越绩效的实践经验,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详细说明了追求卓越绩效的经营管理模式,为组织追求卓越绩效提供了实施指南。

本指导性技术文件与 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。

本指导性技术文件的制定和实施可帮助组织提高整体绩效和能力,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最佳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。

卓越绩效评价准则实施指南

1 范围

本指导性技术文件对 GB/T 19580—2004《卓越绩效评价准则》的内容作了详细说明,为组织追求卓越绩效提供了实施指南。

本指导性技术文件适用于追求卓越绩效的各类组织,指导组织提高其整体绩效和能力,也可就追求卓越绩效方面指导组织进行自我评价和外部对组织的评审。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本指导性技术文件的引用而成为本指导性技术文件的条款。凡是注明日期的引用文件,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指导性技术文件。然而,鼓励根据本指导性技术文件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指导性技术文件。

- 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)
- GB/T 19580—2004 卓越绩效评价准则

3 术语和定义

GB/T 19000—2000 和 GB/T 19580—2004 确立的术语和定义适用于本指导性技术文件。

4 实施指南

4.1 领导

高层领导应当确定组织的价值观、发展方向和绩效目标,关注顾客及其他相关方的需求和期望,营造授权、主动参与、创新、快速反应和学习等方面的经营环境,完善组织的治理,评审组织的绩效,履行社会责任。

4.1.1 组织的领导

组织高层领导应当确定组织的价值观、发展方向和绩效目标,完善组织的治理以及评审组织的绩效。

4.1.1.1 高层领导的作用

组织高层领导的作用应当包括:

- a) 确定和贯彻组织的价值观。价值观是企业文化的核心,在确定和贯彻价值观时,应当结合组织的历史沿革、行业特点、内外部环境等实际情况考虑诸如以下方面:
 - 以顾客为导向追求卓越;
 - 科学发展观;
 - 组织的和个人的学习;
 - 尊重员工和合作伙伴;
 - 关注未来;
 - 管理创新;
 - 基于事实的决策;