



中华人民共和国国家标准

GB/T 19580—2012
代替 GB/T 19580—2004

卓越绩效评价准则

Criteria for 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 发布
中国国家标准化管理委员会

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	2
4.1 领导	2
4.2 战略	3
4.3 顾客与市场	4
4.4 资源	5
4.5 过程管理	7
4.6 测量、分析与改进	8
4.7 结果	9

前 言

本标准依据 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准代替 GB/T 19580—2004《卓越绩效评价准则》。本标准与 GB/T 19580—2004 相比主要变化如下：

- 增加了基本理念；
- 增加了部分术语；
- 调整了部分章节的内容。

本标准由国家质量监督检验检疫总局提出。

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。

本标准起草单位：中国标准化研究院、北京工业大学、中国质量协会、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、宝钢集团有限公司。

本标准主要起草人：韩福荣、汤万金、陈志田、马林、吕青、李仁良、焦叔斌、张晓东、金国强、王俊、王国清。

本标准所代替标准的历次版本发布情况为：

- GB/T 19580—2004。

引 言

0.1 总则

为了引导组织追求卓越,提高产品、服务和发展质量,增强竞争优势,促进组织持续发展,依据《中华人民共和国产品质量法》、《质量发展纲要(2011—2020年)》,特制定本标准。

本标准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规定了组织卓越绩效的评价要求,为组织追求卓越提供了自我评价的准则,也可作为质量奖的评价依据。

本标准以落实科学发展观、建设和谐社会为出发点,坚持以人为本、全面协调和可持续发展的原则,为组织的所有者、顾客、员工、供方、合作伙伴和社会创造价值。本标准的制定和实施可促进各类组织增强战略执行力,改善产品和服务质量,帮助组织进行管理的改进和创新,持续提高组织的整体绩效和管理能力,推动组织获得长期成功。

0.2 与 GB/Z 19579—2012《卓越绩效评价准则实施指南》的关系

本标准规定了卓越绩效评价要求,是卓越绩效评价的主要依据;《卓越绩效评价准则实施指南》是组织实施本标准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。

0.3 基本理念

本标准建立在以下基本理念基础上,高层领导可运用这些基本理念引导组织追求卓越:

a) 远见卓识的领导

以前瞻性的视野、敏锐的洞察力,确立组织的使命、愿景和价值观,带领全体员工实现组织的发展战略和目标。

b) 战略导向

以战略统领组织的管理活动,获得持续发展和成功。

c) 顾客驱动

将顾客当前和未来的需求、期望和偏好作为改进产品和服务质量,提高管理水平及不断创新的动力,以提高顾客的满意和忠诚程度。

d) 社会责任

为组织的决策和经营活动对社会的影响承担责任,促进社会的全面协调可持续发展。

e) 以人为本

员工是组织之本,一切管理活动应以激发和调动员工的主动性、积极性为中心,促进员工的发展,保障员工的权益,提高员工的满意程度。

f) 合作共赢

与顾客、关键的供方及其他相关方建立长期伙伴关系,互相为对方创造价值,实现共同发展。

g) 重视过程与关注结果

组织的绩效源于过程,体现于结果。因此,既要重视过程,更要关注结果;要通过有效的过程管理,实现卓越的结果。

h) 学习、改进与创新

培育学习型组织和个人是组织追求卓越的基础,传承、改进和创新是组织持续发展的关键。

i) 系统管理

将组织视为一个整体,以科学、有效的方法,实现组织经营管理的统筹规划、协调一致,提高组织管理的有效性和效率。

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的各类组织,为组织提供了自我评价的准则,也可作为质量奖的评价依据。

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

3 术语和定义

GB/T 19000 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

卓越绩效 performance excellence

通过综合的组织绩效管理方法,为顾客、员工和其他相关方不断创造价值,提高组织整体的绩效和能力,促进组织获得持续发展和成功。

3.2

使命 mission

组织存在的价值,是组织所应承担并努力实现的责任。

3.3

愿景 vision

组织对未来的展望,是组织实现整体发展方向和目的的理想状态。

3.4

价值观 values

组织所崇尚文化的核心,是组织行为的基本原则。

3.5

治理 governance

在组织的监管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。

3.6

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经营实践和绩效。

3.7

关键过程 key processes

为组织、顾客和其他相关方创造重要价值或做出重要贡献的过程。