



卓越绩效管理体系认证证书

证书编号:

统一社会信用代码:

**建立的卓越绩效管理体系认证符合标准:
GB/T 19580-2012、GB/Z 19579-2012**

注册地址:

审核地址:

认证范围:

首次发证日期: 本次有效日期: 有效期至:

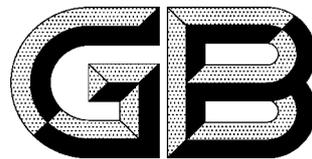
本证书在国家规定的行政许可、资质许可有效期内有效。获证组织应按规定执行监督审核并经审核合格的情况下方可保持认证证书的有效性。本证书可通过以下方式查询: 1. 本机构网站 (<http://www.bozrz.com>) 2. 中国国家认监委官方网站 (<http://www.cnca.gov.cn>)



签发:



地址: 浙江省杭州市钱塘区白杨街道东部创智大厦1幢1007室
电话: 0571-86821236 邮箱: bang_zheng@yeah.net



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
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	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

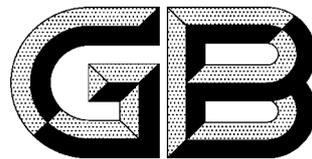
标杆 benchmarks

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。



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

杭州邦证认证有限公司
Hangzhou Bangzheng Certification Co., Ltd

《卓越绩效管理体系评价实施规则》

文件编号:	BZ-MC-R-025
版本:	A/0
编制:	
审核:	
批准:	
控制状态:	受控

1 范围

本文件规定组织卓越绩效管理体系有效性评价的评价原则、评价内容、评价流程和评价结果。

本文件适用于组织卓越绩效管理体系有效性的第三方评价。

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 19580-2012《卓越绩效评价准则》

GB/Z 19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》

3 术语和定义

GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》和GB/Z 19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》中界定的术语和定义适用于本文件。

3.1 卓越绩效

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

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

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

组织所崇尚文化的核心，是组织行为的基本原则。

3.5 治理

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。