



# 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

GB/Z 19579—2012

## 卓越绩效评价准则实施指南

Guidelines for the criteria of performance excellence

中华人民共和国  
国家标准化指导性技术文件  
卓越绩效评价准则实施指南  
GB/Z 19579—2012

\*

中国标准出版社出版发行  
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)  
北京市西城区三里河北街16号(100045)  
网址 www.spc.net.cn  
总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235  
读者服务部:(010)68523946  
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

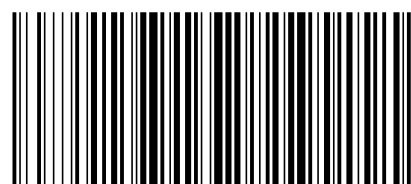
\*

开本 880×1230 1/16 印张 1.75 字数 49 千字  
2012年4月第一版 2012年4月第一次印刷

\*

书号: 155066·1-45062 定价 27.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话:(010)68510107



GB/Z 19579-2012

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

- e) “过程”评分条款分数为 50%，表示方法满足该评分条款的总体要求并持续展开，且展开到该评分条款涉及的大多数部门；经过了一些评价和改进的循环，与在应对组织概述和其他过程条款时所确定的组织需要达到了协调一致。更高的分数则反映更好的成就，证实了更广泛的展开、显著的组织学习以及更进一步的整合。
- f) “结果”评分条款分数为 50%，表示具有良好的绩效水平、有利的趋势，在该评分条款所覆盖的方面具有适宜的对比数据，部分相对绩效达到良好水平，且对应了大多数关键的顾客、市场和过程要求。更高的分数则反映更好的绩效水平、趋势和对比绩效，更广泛的覆盖和整合。

### C.2.4 “过程”评分条款的要求类别图例

“过程”评分条款的要求类别图例见图 C.1。

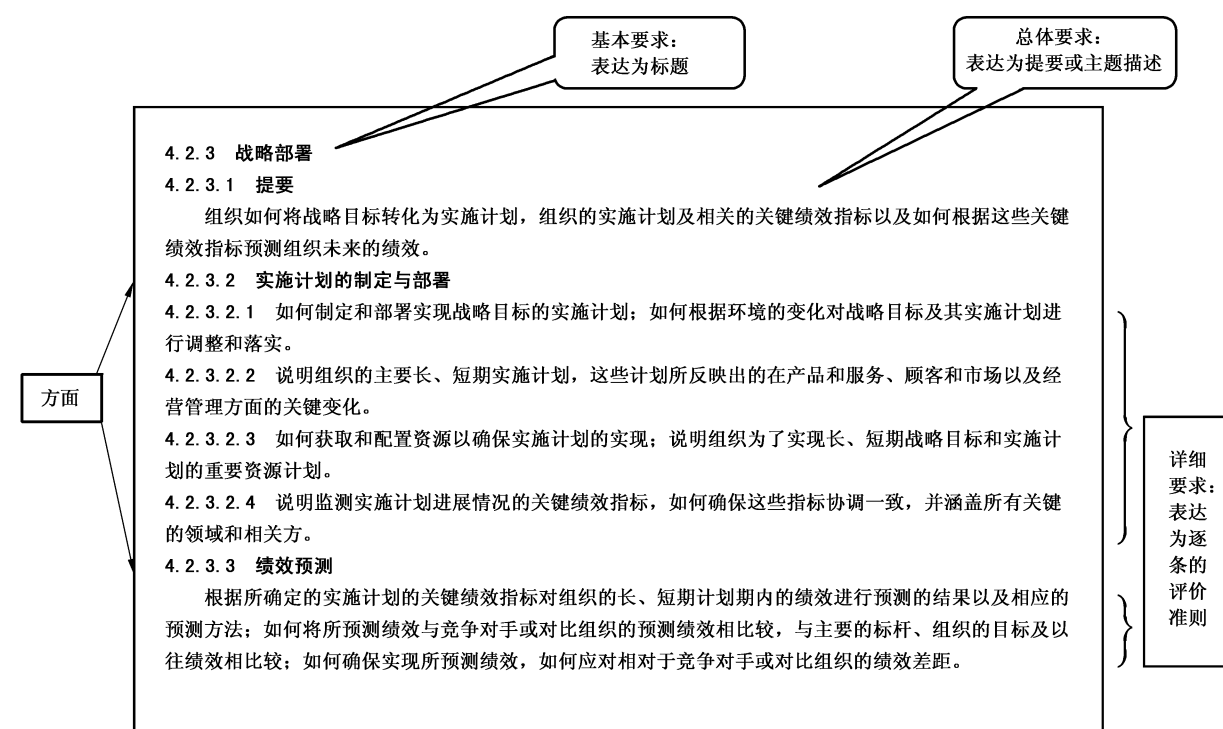


图 C.1

表 C.2

| 分数                    | 结 果   |
|-----------------------|---|
| 0% 或 5%               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 没有报告结果,或结果很差。(Le)</li> <li>■ 没有显示趋势的数据,或大多为不良的趋势。(T)</li> <li>■ 没有对比性信息。(C)</li> <li>■ 在对于达成组织使命、愿景和战略目标重要的任何方面,均没有报告结果。(I)</li> </ul>   |
| 10%,15%,<br>20% 或 25% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 结果很少,在少数方面有一些早期的良好绩效水平。(Le)</li> <li>■ 有一些显示趋势的数据,其中部分呈不良的趋势。(T)</li> <li>■ 没有或极少对比性信息。(C)</li> <li>■ 在对于达成使命、愿景和战略目标重要的少数方面,报告了结果。(I)</li> </ul>  |
| 30%,35%,<br>40% 或 45% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在对该评分条款要求重要的一些方面,有良好的绩效水平。(Le)</li> <li>■ 有一些显示趋势的数据,其中多半呈有利的趋势。(T)</li> <li>■ 处于获得对比性信息的早期阶段。(C)</li> <li>■ 在对于达成使命、愿景和战略目标重要的多数方面,报告了结果。(I)</li> </ul>   |
| 50%,55%,<br>60% 或 65% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在对该评分条款要求重要的大多数方面,有良好的绩效水平。(Le)</li> <li>■ 在对达成组织使命、愿景和战略目标重要的方面,呈有利的趋势。(T)</li> <li>■ 与有关竞争对手和(或)标杆进行对比评价,部分指标具有良好的相对绩效水平。(C)</li> <li>■ 结果对应了大多数关键的顾客、市场和过程要求。(I)</li> </ul>                     |
| 70%,75%,<br>80% 或 85% | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在对该评分条款要求重要的大多数方面,有良好到卓越的绩效水平。(Le)</li> <li>■ 在对达成使命、愿景和战略目标重要的大多数方面,呈可持续的有利趋势。(T)</li> <li>■ 与有关竞争对手和(或)标杆进行对比评价,多数乃至大多数指标具有非常好的相对绩效水平。(C)</li> <li>■ 结果对应了大多数关键的顾客、市场、过程和战略实施计划要求。(I)</li> </ul> |
| 90%,95%或<br>100%      | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 在对该评分条款要求重要的大多数方面,有卓越的绩效水平。(Le)</li> <li>■ 在对达成使命、愿景和战略目标重要的所有方面,呈可持续的有利趋势。(T)</li> <li>■ 在多数方面都表明处于行业领导地位和标杆水准。(C)</li> <li>■ 结果完全对应了关键的顾客、市场、过程和战略实施计划要求。(I)</li> </ul>                          |

### C.2.3 评分说明

在确定分数的过程中应遵循以下原则:

- a) 应评审评分条款中的所有各方面,特别是对组织具有重要性的方面,即:应考虑过程和结果对关键因素的重要度,其最重要的方面应在“组织概述”和诸如 4.2.2、4.2.3、4.3.2、4.4.2、4.5.2 等评分条款中识别,关键顾客要求、竞争环境、人力资源需求、关键战略目标和实施计划尤其重要。
- b) 给一个评分条款评分时,首先判定哪个分数范围档次(如 50%~65%)总体上“最适合”组织在本评分条款达到的水平。总体上“最适合”并不要求与分数范围档次内的每一句话完全一致,允许在个别要素(过程的 A-D-L-I 要素或结果的 Le-T-C-I 要素)上有所差距。
- c) 组织达到的水平是依据对 4 个过程要素或 4 个结果要素整体综合评价的结果,并不是专门针对某一要素进行评价或对每一要素评价后进行平均的结果。
- d) 在适合的范围内,实际分数根据组织的水平是否更接近于上一档或下一档分数范围来判定。

## 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。