

ICS 03.120.10
A 00



中华人民共和国国家标准

GB/T 19580—2012
代替 GB/T 19580—2004

GB/T 19580—2012

卓越绩效评价准则

Criteria for performance excellence

中华人民共和国
国家标准
卓越绩效评价准则
GB/T 19580—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

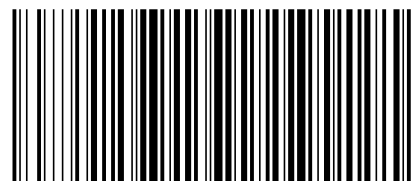
*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 24 千字
2012年4月第一版 2012年4月第一次印刷

*

书号: 155066·1-45063 定价 21.00 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/T 19580-2012

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

类别或市场区域加以细分。其中应包括适当的对比性数据。

4.7.7 领导方面的结果

组织在领导方面的绩效结果,应包括实现战略目标、组织治理、公共责任、道德行为以及公益支持等方面的绩效结果。必要时按业务单元加以细分。其中应包括适当的对比性数据:

- a) 在实现战略目标方面的关键绩效指标的当前水平和趋势;
 - b) 在组织治理方面的关键绩效指标的当前水平和趋势;
 - c) 在公共责任方面的关键绩效指标的当前水平和趋势;
 - d) 在道德行为方面的关键绩效指标的当前水平和趋势;
 - e) 在公益支持方面的关键绩效指标的当前水平和趋势。
-

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

4.5.3.2 过程的改进

如何评价关键过程实施的有效性和效率,改进关键过程,减少过程波动与非增值性活动,使关键过程与发展方向和业务需要保持一致,并在各部门和各过程分享改进成果和经验教训,以促进组织的学习和创新。

4.6 测量、分析与改进

4.6.1 总则

本条款用于评价组织测量、分析和评价绩效的方法及改进和创新的情况。

4.6.2 测量、分析和评价

4.6.2.1 提要

如何测量、分析和评价组织各层次及所有部门的绩效。

4.6.2.2 绩效测量

4.6.2.2.1 说明组织如何建立绩效测量系统,如何有效应用相关的数据和信息,监测日常运作及组织的整体绩效,支持组织的决策、改进和创新。

4.6.2.2.2 如何有效应用关键的对比数据和信息,支持组织的决策、改进和创新。

4.6.2.2.3 如何确保绩效测量系统适应发展方向及业务需要,并确保对组织内外部的快速变化保持敏感性。

4.6.2.3 绩效分析和评价

4.6.2.3.1 如何分析、评价组织绩效,包括:如何评价组织的成就、竞争绩效以及长、短期目标和实施计划的进展,如何评价组织的应变能力。

4.6.2.3.2 如何根据绩效评价结果,确定改进的优先次序,并识别创新的机会;如何将这些优先次序和创新机会及其举措在组织内展开,适当时展开到关键供方和合作伙伴,以达到协调一致。

4.6.3 改进与创新

4.6.3.1 提要

组织如何进行改进和创新的管理,如何应用改进和创新的方法。

4.6.3.2 改进与创新的管理

4.6.3.2.1 如何对改进和创新进行策划,明确各层次和所有部门、过程在改进与创新方面的计划和目标。

4.6.3.2.2 如何实施、测量、评价改进与创新活动,分析对盈利能力和实现组织战略目标的贡献,促进组织绩效的提高。

4.6.3.3 改进与创新方法的应用

4.6.3.3.1 如何应用多种方法,组织各层次员工开展各种改进与创新活动。

4.6.3.3.2 如何正确和灵活应用统计技术和其他工具,为改进与创新提供支持。

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。