

卓越绩效评价管理办法

第一章 总 则

第一条 为深入贯彻落实科学发展观，引导组织追求卓越，提高产品、服务和经营质量，增强自主创新能力和综合竞争力，促进组织持续发展，建立和实施卓越绩效管理模式，根据《中共广东省委广东省人民政府印发<关于开展质量提升行动的方案>的通知》（粤发〔2018〕26号）中关于鼓励企业应用卓越绩效模式等先进管理方法的文件精神，以及 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》的相关要求，制定本办法。

第二条 卓越绩效是指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。

第三条 卓越绩效评价工作以 GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》为评价依据，对组织导入卓越绩效管理模式的成熟度进行评价。定期开展卓越绩效评价是 GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》中重要要求，也是组织正式导入卓越绩效管理模式的重要标志，有助于增强组织战略执行力，识别组织的管理短板和改进方向，改善产品和服务质量，促进组织管理的改进和创新，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。

第四条 卓越绩效评价报告是卓越绩效评价人员对被评组织开展卓越绩效评价工作的总结性文件，该报告中包含了被评组织在 GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》所列评价项目上的管理成熟度和具体得分，相应评价项目上的优势因素和弱势因素，以及企业改进的相

关建议。

第五条 本办法适用于广东卓越质量品牌研究院(以下简称“研究院”)对相关组织开展卓越绩效第三方评价工作。

第二章 评价程序

第六条 评价依据：国家有关方针、政策，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》。

第七条 企业申请评价时，应提交以下材料：

- 1、卓越绩效评价申请表；
- 2、营业执照复印件；
- 3、卓越绩效自评报告；
- 4、已获政府质量奖的企业还须提供相关获奖证书。

第八条 研究院收到企业的评价申请后，按照要求对企业报送的材料进行资料审核。对符合条件的，我院将形成评价方案或评价计划任务书交由被评价企业确认；对不符合条件的，给企业指出修改意见或提出不予受理的理由。

第九条 受理评价申请后，研究院组织专家对企业卓越绩效自评报告开展资料评价，形成初步的评价报告。资料评价完成后，研究院将组织专家前往企业的卓越绩效管理模式运行情况进行现场评价。

第十条 评价专家应具有丰富的卓越绩效管理经验，熟悉国家有关方针、政策及相关的法律法规，对卓越绩效模式有着深刻的理解和认识，能胜任评价工作。

第十一条 组织的卓越绩效评价包括定性评价和定量评分。二者相互关联，定性评价是定量评分的依据，定量评分是定性评价的度量。

第十二条 定性评价是在了解组织的环境、关系、所面临的挑战和绩

效改进系统后，评价人员根据评价准则、评价要点和指南，对各评分项的要求逐项评价，逐项写下定性的评语。每项评语应包括 3 个部分：

- (1) 观察到的事实。基于评价准则，组织所做的或没做的；
- (2) 实例。用于支持“观察到的事实”的典型例证；
- (3) 因此会造成的结果。对照关键因素、评价准则进行推论。

第十三条 定量评分在确定分数的过程中应当遵循以下原则：

1、应当评审评分项中的所有方面，特别是对组织具有重要性的方面；

2、给一个评分项评分时，首先判定哪个分数范围总体上“最适合”组织在本评分项上达到的水平。

3、组织达到的水平是依据对四个过程要素、四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；

4、在适合的范围内，实际分数根据组织的水平与评分要求相近的程度来判定；

5、当由若干评价人员进行合议评价时，按照如下合议原则：评分极差小于等于 15%时，使用中间分；评分极差为 20%或 25%时，通过讨论决定或使用中间分；评分极差大于等于 30%时，必须讨论决定。

第十四条 定性评价和定量评分完成后，评审专家组将进行综合评价，归纳编写卓越绩效综合评价报告，包括最重要的优势或出色的实践与结果，以及最显著的改进机会、担忧、弱项或差距。

第十五条 评价完成后的十个工作日内，研究院将根据评审专家反馈的评分结果和综合评价报告，向被评企业提交书面的卓越绩效评价报告。

第十六条 我院将根据企业的卓越绩效评价得分向企业授予卓越绩效

管理荣誉称号，卓越绩效评价分数在 550 分以上的授予：“卓越绩效管理标杆企业”称号，评分在 500 分至 550 分之间的授予“卓越绩效管理优秀企业”称号，评分在 400 分至 500 分之间的授予“卓越绩效管理良好企业”称号。

第三章 附 则

第十七条 本办法由广东卓越质量品牌研究院负责解释。

第十八条 本办法自颁布之日起施行。