

卓越绩效模式导入方案(

为了贯彻落实《中华人民共和国产品质量法》，借鉴国际上政府质量奖的成功经验，政府设立了国家、省和市“质量奖”。这些奖项的目的是通过以奖兴企，培育卓越企业，推广卓越绩效标准，帮助企业建立具有竞争力的组织治理体系并取得理想的经营业绩。

一、质量奖解析

一) 设奖宗旨

质量奖是政府最高奖项，授予那些实施卓越的质量经营管理并取得显著的质量、经济、社会效益的组织和个人。质量奖的设立旨在引导和激励企业建立和实施卓越绩效模式，持续改进经营业绩，并增强综合竞争力。质量奖是政府引导和企业需求相结合的产物，是当前先进质量理论和管理实践相结合的反映，也是国际成功经验和实际国情相结合的成果。

卓越绩效评价准则框架图如下：

组织概述

- 4. 1领导
- 4. 2战略
- 4. 3顾客与市场
- 4. 4资源
- 4. 5过程管理
- 4. 6测量、分析与改进
- 4. 7结果

卓越绩效评价准则评分条款分值表如下（总分： 1000分）：

条款名称。条款分值

- 4. 1领导。 110
 - 4. 1. 2高层领导的作用。 50
 - 4. 1. 3组织治理。 30
 - 4. 1. 4社会责任。 30
- 4. 2战略。 90
 - 4. 2. 2战略制定。 40
 - 4. 2. 3战略部署。 50
- 4. 3顾客与市场。 90

- 4.3.2 顾客和市场的了解。40
- 4.3.3 顾客关系与顾客满意。50
- 4.4 资源。130
 - 4.4.2 人力资源。60
 - 4.4.3 财务资源。15
 - 4.4.4 信息和知识资源。20
 - 4.4.5 技术资源。15
 - 4.4.6 基础设施。10
 - 4.4.7 相关方关系。10
- 4.5 过程管理。100
 - 4.5.2 过程的识别与设计。50
 - 4.5.3 过程的实施与改进。50
- 4.6 测量、分析与改进。80
 - 4.6.2 测量、分析和评价。40
 - 4.6.3 改进与创新。40
- 4.7 结果。400
 - 4.7.2 产品和服务结果。80
 - 4.7.3 顾客与市场结果。80
 - 4.7.4 财务结果。80

以上是政府质量奖的创奖指南，旨在帮助企业建立具有竞争力的组织治理体系并取得理想的经营业绩。推行卓越绩效模式对企业的作用和意义也得到了充分的阐述。

于 1985 年开始实施国家质量奖评选。随着我国经济的快速发展，卓越绩效模式也逐渐被引入。卓越绩效评价准则（GB/T）作为国家质量管理奖的评定标准，从领导、战略、顾客与市场、测量分析与改进、资源、过程管理和经营结果七大方面来综合评价企业的管理成熟度。在当今经济全球化竞争日益加剧的环境下，每一个企业都面临着生存和发展的挑战。只有不断追求卓越，才能应对挑战，把握机遇，立于不败之地。

成功地导入卓越绩效模式能帮助企业在不确定的环境中衡量绩效、运筹帷幄，从而自我完善、卓越发展，在市场竞争中把企业做大做强。早在 20 世纪 80 年代中期，美国许多工业和政府部门的领导者就认识到，质量不再是企业的选择，而是必需条件。但是美国的不少经营者认识不够，也不知道如何做。为了促进美国实体经济的发展，美国原商务部 XXX 将世界五百强企业成功的因素予以提炼，形成了美国质量奖标准。自从美国质量奖创立以来，XXX 大力倡导企业参与质量奖的评奖，

因为评奖过程是研究提高的过程，是企业从优秀迈向卓越的过程。

目前，世界上有 60 多个国家和地区组织设立了质量奖。波多里奇质量奖标准在提高组织业绩，改进组织整体绩效，促进所有组织相互交流、分享最佳经营管理实践并为组织带来市场成功等方面发挥了重要作用。紧随美国之后，欧洲、加拿大、新加坡等国家和地区也先后设立质量奖。质量奖的设立为这些国家和地区提高质量水平，增强竞争能力起到了非常重要的作用。

在我国，卓越绩效模式的引入也得到了广泛应用。通过卓越绩效评价准则的综合评估，企业能够全面了解自身的管理成熟度，找到不足之处并加以改进。同时，卓越绩效模式也能够帮助企业制定科学合理的战略，提高资源利用效率，优化业务流程，提升企业绩效和竞争力。只有不断追求卓越，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

在全国范围内大力推广质量管理奖励制度。为了鼓励企业提高产品质量和管理水平，我国于 1981 年设立了国家质量管理奖。1993 年，我国颁布了第一部关于质量的法律——《中

华人民共和国产品质量法》。该法规定：“对产品质量管理先进和产品质量达到国际先进水平、成绩显著的单位和个人，给予奖励。”2010年，国务院颁布的《质量发展纲要（2011-2020）》提出“建立质量奖励制度”，全国陆续有十几个省市自治区开展了省质量管理奖的评审和表彰。如何进一步引导企业实施“以质取胜”的战略，追求卓越绩效，全面提高质量管理水平，提升企业、产业乃至国家的竞争力，是我们面临的迫切问题。

为了鼓励企业提高产品、工程、服务质量和管理水平，国务院会同有关方面开始研究启动国家质量奖励制度。国家质量奖励制度是指对生产优质产品，并在全面质量管理和改善企业素质中取得优异成绩的企业给予的奖励，是质量管理领域的最高荣誉，由国务院总理亲自颁奖。

国家质量奖有以下特点：一是权威性。质量管理奖由政府主导，对取得卓越经营业绩的组织和个人进行评价和表彰。二是先进性。质量奖评审标准采用 GB/T-2012《卓越绩效评价准则》国家标准，是现代经营管理的先进理念和方法与世界级卓越企业成功经验的结晶。三是引导性。政府每年组织专家评审

并由政府进行表彰，在国家层面、省市层面树立质量经营的标杆，引导更多的企业导入、实施世界先进的管理理论和方法，创奖过程可以帮助组织找到最好的、最有效的、最完善的绩效评价方法。四是规范性。质量奖评审遵循为组织创造价值的宗旨，坚持“高标准、少而精”和“优中选优”的原则，根据质量奖评审标准对组织进行科学、客观、公正的评审，形成制度化、程序性评定机制。

在湖南省及各地州市，也设立了质量奖。湖南省设立了“省长质量奖”，该奖项是目前该省在质量领域最高奖项。自2001年起启动实施，2010年发布《湖南省省长质量奖管理办法》，已有二十家企业获得该奖项，包括XXX、XXX、中国南车、XXX、XXX、XXX、XXX等知名企业。此举旨在鼓励企业提高产品质量和管理水平，推动湖南省经济发展。

公司正在致力于提升战略决策、运行机制和经营绩效等方面。其中，卓越绩效标准是一个重要的目标，通过全方位的培训，使企业达成卓越。该目标分为两个阶段。第一阶段包括GB/T-2012《卓越绩效评价准则》标准培训、现状调查诊断、自评师培训、申报材料编写知识培训、现场迎审PPT及《迎审计划》编写、企业现场管理整理。第二阶段则以客户需求和

《卓越绩效评价准则》为导向，应用 VI+现场 6S+可视化+流程化+标准化管理模式，重塑组织形象，建立整体优化的管理体系，使经营系统明显优质和高效。

此外，公司还推出了质量奖推进计划和培训项目。具体内容包括《经营体系整体优化里程碑计划》、《卓越绩效模式系列培训及服务项目》等。在《经营体系整体优化里程碑计划》中，包括现状调查、工作和体系策划、卓越绩效体系建立与实施、自我评价与改进、顾客满意度测评体系建立、《申报材料》编写和申报、迎审工作、体系保持后续维护等八个阶段。每个阶段都有具体的内容和时间安排。同时，公司还制定了各种培训计划书，以提高员工的专业技能和素质。

总之，公司正在全力以赴地提升自身的绩效和管理水平，以达到卓越的目标。

2.人力资源管理

2.1制定并实施基于组织战略的人力资源规划方案。

2.2建立以 KPI 指标为核心的目标管理与绩效考评体系。

2.3设计基于职位和能力的薪酬管理方案。

2.4制定基于组织发展战略和职业生涯规划的培训和教育方向，确立效果目标。

2.5管理财务资源。

2.6管理基础设施资源。

2.7管理信息资源。

2.8管理技术资源。

2.9管理相关方关系资源。

3.市场分析

3.1使用波士顿矩阵分析市场份额。

-市场分析。

3.3运用波特“五力”模型分析行业竞争。

3.4采用顾客满意度测量方法。

4.人力资源分析

4.1进行工作分析。

4.2进行岗位价值评估。

4.3建立目标管理和绩效评价体系。

4.4实施预算管理。

4.5制定岗位工作卡。

5.顾客和市场体系

5.2确定目标顾客群和市场细分结果。

5.3设计顾客信息传递流程。

5.4建立顾客信息系统。

5.5设计顾客服务系统流程。

5.6进行顾客满意度测量报告。

5.7设计顾客投诉处理流程。

5.8设计行业信息收集流程。

6.管理制度和文件

6.1制定管理制度文件。

6.3制定薪酬体系。

6.4建立目标管理和绩效考评体系。

6.5制定培训体系策划。

6.6制定相关管理的制度文件。

6.7设计信息管控流程。

6.8管理五大信息管控体系。

6.9实施全面预算管理与财务考评。

6.10审定相关设备管理规程。

7.过程管理模块

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/776041012105010100>