

江苏省质量发展委员会办公室

苏质发委办函〔2020〕13号

关于组织申报2020年江苏省省长质量奖的通知

各设区市质量发展委员会（质量强市领导小组）办公室，省质量发展委员会各成员单位：

为深入贯彻党的十九大和十九届四中全会精神，激励全省各类组织和个人追求卓越，促进高质量发展走在前列，根据《省委省政府关于江苏省质量提升行动实施方案》（苏发〔2018〕12号）、《省政府关于加快质量发展的意见》（苏政发〔2016〕88号）和《江苏省质量奖管理办法》（苏政发〔2012〕158号）等要求，经研究，决定开展2020年江苏省省长质量奖申报评审工作。现将有关事项通知如下：

一、申报时间

2020年4月15日至6月20日。

二、奖项概况、评审原则和采用标准

2020年2月28日，经批准，“江苏省质量奖”更名为“江苏省省长质量奖”。江苏省省长质量奖是省政府设立的质量领域最高奖项，授予实施卓越绩效管理、取得显著经济效益和社会效益

的企事业单位（简称组织，下同）以及质量工作成绩显著、对江苏经济社会发展做出卓越贡献的个人（不含行政机关人员）。包括“江苏省省长质量奖”和“江苏省省长质量奖提名奖”两个奖项，每项评选均不超过10个。

江苏省省长质量奖评审遵循自愿申请、科学评审、公平公正公开的原则，不向申报组织和个人收取任何费用。

评审标准按照国家标准GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》和GB/T19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》执行。

三、申报条件

（一）组织申报条件

1. 在省内登记注册，具有法人资格，并正常运营5年以上；
2. 符合国家和我省产业、质量、环保、安全等政策，依法取得相应资质；
3. 通过GB/T19001—ISO9001质量管理体系认证或其他国际通行管理体系认证，导入并有效运行卓越绩效管理模式，有效运行3年以上；具有较高质量管理水平、较强品牌影响力，能较好地发挥示范引领作用；
4. 具有卓越的经营业绩和社会贡献，从事生产、经营活动的组织，主要经济、技术、安全和质量等指标位于同行业领先地位；从事非赢利性业务的组织，其社会效益位于全国行业前列；
5. 已经获得设区市政府质量奖；
6. 积极履行社会责任，具有良好诚信记录和社会声誉；近3年无较大质量、安全生产、环境污染、公共卫生、食品安全等事

故，无重大质量投诉，无属于组织自身责任而引起的质量异议、索赔和退货，无国家或省质量监督抽查不合格记录，无重大劳动保障失信记录，无其他违法违规不良记录；出口企业未发生因产品质量安全原因引发的退运、销毁或官方通报；

7. 以集团母公司名义申报的，其母公司必须具备以上6项条件，其在我省的所有控股组织需符合除第1和第5条以外的其余各项基本条件；

8. 工程建设企业近3年内应获得“鲁班奖”或“国家优质工程奖”；出口工业产品生产企业应获得出口分类管理一类企业资质；

9. 申报组织建立首席质量官制度，聘任了首席质量官。

（二）个人申报条件

1. 政治立场坚定，认真贯彻落实国家质量工作方针政策，恪守职业道德、家庭美德和社会公德，群众基础良好，无不良个人信用和违法、违规记录；

2. 在本省从事质量或质量相关工作10年以上；

3. 具有较强的卓越意识、创新理念、工匠精神和丰富的实践经验，在利用先进理念、方法、技术、工具等提高工作效率和顾客满意度、促进过程改进优化、提升组织绩效等方面取得卓越成果，对组织或地区质量发展事业做出突出贡献；

4. 在工作绩效、创新成果、经验分享、社会影响等方面具有标杆示范作用。

（三）鼓励事项

1. 组织申报方面

(1) 鼓励新一代信息技术、高端装备、新能源新材料、生物医药和医疗器械等新兴产业组织和质量提升成效明显的传统产业组织申报参评。

(2) 鼓励立足江苏发展，在质量管理、品牌建设、技术创新和经营效益等方面形成优势和独特有效做法的台港澳资企业申报参评。

(3) 鼓励创新能力强、具有自主知识产权、质量管理水平先进、符合产业发展方向、成长性强的中小企业申报参评。

2. 个人申报方面

鼓励为质量发展做出突出贡献的各行业领域一线工作人员申报参评。

3. 已获得江苏省质量管理优秀奖的组织可以再次申报，但其关键绩效和质量管理水平应较上次有明显提升。

4. 组织的主要管理者个人和所在组织不能同时申报。

四、申报材料

(一) 组织

1. 申报表。申报组织如实、完整填写《江苏省省长质量奖组织申报表》(见附件1，以下简称“申报表”)。

2. 组织概述。3000字以内，内容要求见GB/T19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》附录B。以总部或总公司(集团)名义申报的，应附组织框架图和必要文字，说明组织内部关系。

3. 自评报告。对照GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》要求，通过事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个

方面，逐条说明实施卓越绩效管理的时间、过程、成效和经验。

4. 典型案例。提供推广应用卓越绩效管理模式、产生显著经济或社会效益的典型案例。

5. 证实性材料。申报组织提供与申报表及自评报告内容相符的统一社会信用代码证和所获证书复印件等证实性材料。

6. 与上述材料内容一致的电子版文件（5寸光盘或U盘）。

以上材料以A4纸幅面装订成册，一式三份，并在每册侧脊上注明申报单位名称。

（二）个人

1. 《江苏省省长质量奖个人申报表》（见附件3）。按申报表的格式和内容要求如实、完整填写。

2. 自评报告。参照GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》和《江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南》（附件4）要求，从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面，详细说明在质量理论研究、质量管理实践、质量策划、控制、改进及创新等方面的主要工作措施、成效和贡献。

3. 证实性材料。与申报表和自评报告内容相符，包括个人身份及各类资格证书、从事重大质量工作取得实效证明材料、质量管理科学研究成果、荣获省部级以上质量荣誉证书等复印件。

具体要求详见申报表填表说明。

除上述材料外，申报组织或个人提供2-3张反映基本情况的照片电子版。

(三) 申报表电子版获取方式

可以从江苏省市场监督管理局官网“通知公告”栏目下载，
网址：<http://scjgj.jiangsu.gov.cn>。

五、申报方式

江苏省省长质量奖按自愿申报、条块结合、统一受理的方式进行。全省符合条件的组织和个人可向所属设区市质量发展委员会办公室(设区市市场监管局)或省有关行业主管部门提出申请，但不得重复申报。

六、其他事项

1. 各地和省质量发展委员会各成员单位，要围绕培育本地地区和主管领域质量标杆，加大对江苏省省长质量奖的宣传力度，扩大受众面，动员更多优秀组织和个人参加申报评审。

2. 各设区市质量发展委员会办公室(设区市市场监管局)受理、初审后，由所在设区市人民政府审核推荐；省各有关部门负责本行业部省属申报组织和个人的审核推荐工作(省国资委负责所监管组织和个人的审核推荐工作)。

3. 请各地和省有关行业主管部门于2020年6月20日前，将申报材料纸质版一式三份和相应电子版(含2-3张反映申报组织或个人基本情况照片电子版)报送省质量发展委员会办公室(省市场监管局)。

联系人：刘倩茹 李海英 电话：025-85537865 86375059

通讯地址：南京市草场门大街107号龙江大厦1914室，邮编：210036。

- 附件：1.江苏省省长质量奖组织申报表
2.申报组织卓越绩效标准辅导情况说明
3.江苏省省长质量奖个人申报表
4.江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南
5.2020年江苏省省长质量奖申报汇总表

江苏省质量发展委员会办公室

2020年4月15日

办公室

(此件公开发布)

附件1

江苏省省长质量奖

组织申报表

组织名称：_____（公章）

所属行业：_____

所在地区：_____

填表日期：_____

江苏省质量发展委员会办公室印制

填表说明

1. 江苏省省长质量奖组织申报材料由申报表、组织概述、自评报告、典型案例、证实性材料组成。申报表、组织概述、自评报告、典型案例用标准A4纸正反双面打印，并按上述顺序合并软封面装订成一册，目录与内容相对应；证实性材料，标准A4纸正反双面打印软封面单独装订成册，目录与内容相对应。

2. 申报表。应全项目填写，具体要求见各表后“注”。如表内填不下可另加附页或自行复印表格，未填项要说明原因。

3. 组织概述。3000字以内，内容要求见GB/Z19579-2012《卓越绩效评价准则实施指南》附录B。

4. 自评报告。对照GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》要求，通过事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个方面，逐条说明实施卓越绩效管理的时间、过程、成效和经验。

5. 典型案例。提供推广应用卓越绩效管理模式、产生显著经济或社会效益的典型案例。

6. 证实性材料。包括组织的营业执照复印件；首席质量官聘用证书；涉及市场准入的产品、工程、服务类许可证、强制性认证及资质证书复印件；已获取的各类体系认证（含质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等）证书复印件；近三年的外部财务审计报告复印件（仅提供正文和资产负债表、损益表、现金流量表）；近三年获得省、部级以上质量荣誉（包括品牌）的证书复印件；组织机构图及组织自认为需提供的其他证实性材料等。

7. 非部省属组织申报材料，由所在的设区市质量发展委员会（质量强市领导小组）办公室初审并征求市级相关职能部门的意见后，由市政府签署推荐意见；部省属组织由省有关部门进行审核，签署推荐意见。

承 诺 书

本组织郑重承诺：

1. 遵守《江苏省质量奖管理办法》《江苏省质量奖评审规则》等相关制度、标准和规范。
2. 所提交申报材料真实、准确、合法、有效，并承担相应责任。
3. 在获得江苏省省长质量奖后，向社会推广本组织取得卓越绩效的先进管理方法和经验（涉及商业秘密的除外），为提升江苏省质量水平作出积极贡献。
4. 正确宣传所获得的江苏省省长质量奖荣誉。

法人代表签字：

组 织 印 章：

日 期：

一、组织基本情况

组织名称		法定代表人	
注册地址		法定代表人证件号 或个人身份证号	
通讯地址		邮政编码	
最高管理者		联系电话	
组织成立日期		统一社会信用代码 (组织机构代码)	
经济类型	(外商投资企业需注明外商出资比例____%, 并提供证实性材料)		
组织规模	<input type="checkbox"/> 大型 <input type="checkbox"/> 中型 <input type="checkbox"/> 小型	设立首席质量官	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
职工总数		质量管理人員数量	
研发人員数量		申报工作联系部門	
申报工作联系人		联系人电话/手机	
联系人传真		联系人电子邮箱	
组织下属分公司、分场所名单			
名称	地址	产品/服务	联系人 联系电话

注：1. 经济类型指国有、有限責任、股份、集体、联营、私营、港澳台资、外商投资企业等。详见国家统计局、国家工商总局《关于划分企业登记注册类型的规定调整的通知》（国统字〔2011〕86号）。

2. 组织规模划分详见国家统计局《关于印发统计上大中小微型企业划分办法的通知》（国统字〔2011〕75号）及其说明。

3. 带“□”的项目，请在符合项的“□”内打“√”。

二、质量管理概况

管理体系认证情况：

质量管理体系 认证时间及证书号：_____

环境管理体系 认证时间及证书号：_____

职业健康安全管理体系 认证时间及证书号：_____

测量管理体系 认证时间及证书号：_____

企业知识产权管理制度是否健全 是 否 （提供证实性材料）

其他体系认证情况_____

组织获得质量（品牌）荣誉情况：

设区市政府质量奖，获奖时间：_____（提供证实性材料）

江苏省省长质量奖提名奖，获奖时间：_____

省部级以上科技进步_____等奖：国家级 省部级

获奖产品名称：_____获奖时间：_____

国家级重点新产品，认定产品名称：_____

认定时间：_____

省级以上高新技术产品：国家级 省部级

认定产品名称：_____认定时间：_____

产品或商标名称：_____获得时间：_____

省级以上工程质量奖：鲁班奖 国家优质工程奖 扬子杯

获奖工程名称：_____获得时间：_____

市场准入类的认证、许可、资质情况：

强制性认证，认证名称：_____

获证产品名称：_____获证时间：_____

生产（制造、经营）许可证，许可证名称：_____

获证产品、服务名称：_____获证时间：_____

资质等其他（证书名称）：_____

获证名称：_____获证时间：_____

注：带“□”的项目，请在符合项的“□”内打“√”。

三、质量管理模式和方法

实践中运用的主要质量管理方法	(填写组织运用的主要质量管理方法,如全面质量管理、零缺陷管理、六西格玛、精益管理、标杆管理等;填写导入卓越绩效管理模式起始时间,提供相关证实性材料。)
独创性质量管理模式和方法	(先进质量管理方法的学习、导入和运用,只有结合组织实际、注重培育相应的企业文化,才可能取得较好的效果。请用不超过25个字凝练概括组织创新性质量管理模式方法的名称,并用1000字左右的文字阐明内涵和简介形成过程、适用条件、做法经验、可推广性等。可用图形辅助说明。)

四、主要产品/工程/服务质量水平

主要产品/工程/服务名称（多类别产品/工程/服务可分表填写）：			
主要产品/工程/服务指标（本组织水平按上年指标填报）			
指标项目	本组织水平	国内先进水平	国际先进水平
近三年产品/工程/服务质量监督抽查情况			
时间	产品/工程/服务名称	抽查机构	抽查结论
2017年			
2018年			
2019年			
近三年出口产品检验情况			
时间	产品名称	海关部门	检验结果
2017年			
2018年			
2019年			

注：1.近三年时间指2017年1月1日至2019年12月31日。

2.“近三年产品/工程/服务质量监督抽查情况”栏，工程建设企业填写“建筑工程项目验收数量”、“一次性验收合格数量”、“工程质量监督部门”三项内容。

五、主要经济与质量指标

序号	项 目	单 位	2017年	2018年	2019年	国内行 业排名
1	资产总额	万元				
2	投资收益	万元				
3	主营业务收入	万元				
4	非主营业务收入	万元				
5	利润总额	万元				
6	纳税总额	万元				
7	销售额	万元				
8	出口总额	万美元				
9	总资产贡献率	%				
10	资产负债率	%				
11	成本费用利润率	%				
12	全员劳动生产率	万元/人				
13	产品销售率	%				
14	新产品产值率	%				
15	万元总产值综合能耗	吨/万元				
16	万元总产值综合能耗 年下降率	%				
17	市场占有率	%				
18	顾客满意度					

- 注：1. 多类别产品/服务可分表填写；
 2. “国内行业排名”为根据上年数据进行排名的情况；
 3. 顾客满意度指标需提供证实性材料。

六、主要社会责任指标

主要安全指标				
安全项目	2017年	2018年	2019年	国内行业排名
主要环保和节能指标				
环保和节能减排项目	2017年	2018年	2019年	国内行业排名
公益支持指标				
支持领域	费用	2017年	2018年	2019年
诚信建设情况				
相关项目	2017年	2018年	2019年	
纳税信用等级				
质量信用等级				

注：安全、环保、节能等指标按行业要求项目填写，并提供相关证实性材料。

七、市场竞争与顾客情况

主要竞争对手和标杆						
序号	竞争对手和标杆名称	主要产品/工程/服务名称	品牌	主要优势 (产品/工程/服务质量水平评价)	市场占有率	
					国内	国际
主要供应商名单 (供应商总数: 家)						
序号	单位名称	主要业务	联系人	电话	通讯地址	
主要客户 (30名)						
序号	客户名称	主要业务	联系人	电话	通讯地址	

八、近三年其他与质量安全相关的情况

时间	2017年	2018年	2019年
各级产品质量监督检查不合格或有违法行为	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
各级工程质量监督检查不合格或有违法行为	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
各级服务质量监督检查不合格或有违法行为	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
各级环境保护监督检查不合格或有违法行为	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
各级安全生产监督检查不合格或有违法行为	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
较大质量、安全、环境污染、公共卫生、食品安全等事故	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
重大质量投诉	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
属于组织自身责任而引起的质量异议、索赔和退货	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
重大劳动保障失信记录	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
其他严重违法违规不良记录	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 无
情形简述			

注：1. 可根据所属行业和产品/工程/服务的实际情况填写，在相关的符合项的“□”内打“√”。

2. 较大质量、安全、环境污染、公共卫生等责任事故按国家有关规定认定。

3. 如有相关违反法律法规行为或事故状况，请在“情形简述”栏中简要说明情况及处理结果。

十、组织自我评价报告

(根据GB/T19580-2012《卓越绩效评价准则》要求，通过事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个方面，撰写组织自我评价报告，表格可自行扩充。)

附件2

申报组织卓越绩效标准辅导情况说明

专家姓名	隶属机构名称	项目内容	起始时间

备注：申报组织如实填写自2017年1月起至今邀请第三方机构或专家进行卓越绩效标准咨询、培训、讲座等情况，包括第三方机构名称、专家姓名、项目内容和时间等信息。正式申报之后，现场评审之前有类似情况，请将有关情况及时告知省质量发展委员会办公室（省市场监管局）。

江苏省省长质量奖 个人申报表

申报人姓名：_____

所在单位：_____（盖章）

所属地区：_____

填表日期：_____

江苏省质量发展委员会办公室印制

填表说明

1. 江苏省省长质量奖个人申报材料由申报表、自评报告和证实性材料组成。所填报数据及提供资料必须真实、准确，不涉及国家秘密，数字及各类符号应填写正确、清楚、完整。

2. 申报表。按表格项目结合实际情况如实填写。申报表封页“所属地区”填写设区市级行政区。

3. 自评报告。根据 GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》，按照《江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南》评价要求，运用事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个角度，撰写个人自我评价报告。

4. 证实性材料。包括个人身份证明、个人技术资格证书、个人从事重大质量工作（活动）取得实效的证实性材料、质量管理科学研究成果、个人荣获国家及省部级以上质量荣誉等复印件。

5. 申报材料装订。申报表和自评报告用 A4 纸正反面打印装订成一册，目录与内容相对应。证实性材料用 A4 纸正反面打印装订成册，目录与内容相对应。

承诺书

本人郑重承诺：

1. 遵守《江苏省质量奖管理办法》《江苏省质量奖评审规则》等相关制度、标准和规范。

2. 所提交的申报材料真实、准确、合法、有效，并承担相应责任。

3. 在获得江苏省省长质量奖后，向社会公开并分享本人取得卓越绩效的方法和经验（涉及商业秘密的除外），为提升江苏省质量水平作出积极贡献。

4. 正确宣传所获得的江苏省省长质量奖荣誉。

申报人（签字）：

日 期：

一、个人基本情况

姓 名		身份证号			照片（正面 免冠 2 寸彩 色近照）
性 别		政治面貌			
出生年月		职 称		学 历	
工作单位					
工作单位统一社会信用代码 (组织机构代码)					
所在部门			职 务		
工作年限		从事现岗位 工作年限			
通讯地址				邮 编	
申报联系人姓名		申报联系人 所在部门		申报联系人 职务	
申报联系人手机		申报联系人 办公电话		申报联系人 电子邮箱	
简历(教育、工作)					
社会团体 兼职情况					

代表性成果（论文、专著等）发表情况及内容概要：

近三年获奖情况（省、部级及以上主要荣誉）：

主要工作事迹和 突出贡献	
<p>自评报告（根据 GB/T 19580-2012《卓越绩效评价准则》要求，从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面，通过事实和数据，从采用方法、工作展开和实施结果三个角度，逐条展开自我评价，详细说明在质量理论研究、质量管理实践、质量策划、控制、改进及创新、培养理论或实践人才等方面的主要工作成效和突出贡献。相关要求参见《江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南》。字数5000字以内，可附页和图片，表格可自行扩充）。</p>	

二、所在组织情况及推荐意见

组织名称		统一社会信用代码	
通讯地址		邮编	
组织类型		法人代表	
组织规模		主管部门	
联系部门		联系人	
联系电话（手机/座机）		传真	
<p>所在岗位简介：（限 300 字以内）</p>			
<p>单位意见：</p> <p style="text-align: right; margin-top: 100px;"> 工作单位（盖章）： 负责人（签字）： 年 月 日 </p>			

注：1. 组织类型根据 GB/T 20091-2006 《组织机构类型》填写。

2. 组织规模按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300号）填写。

三、设区市级初审意见

初审单位			
联系人		联系电话	
通讯地址		邮 编	
<p>对申报人恪守职业道德，遵守法律规章情况进行审核。从事管理实践的，还应对所在组织近3年有无重大质量、安全、环境污染、公共卫生等事故（按照国家有关规定认定）和有无其他严重违法违规不良记录情况进行审核。</p>			
<p>设区市质量发展委员会（质量强市领导小组）办公室（盖章）</p> <p>年 月 日</p>			

四、设区市人民政府或省有关部门推荐意见

(盖章)

年 月 日

江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南

依据《卓越绩效评价规则》国家标准（GB/T 19580），结合我省实际，制定《江苏省省长质量奖个人奖申报自评指南》。

一、总则

为提高全社会质量意识，弘扬工匠精神，鼓励、引导个人追求卓越，提升组织绩效和经济社会发展质量，根据《中华人民共和国产品质量法》《质量发展纲要（2011-2020年）》《江苏省省长质量奖管理办法》等有关规定，制定本指南。

本指南从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面规定了个人在实践卓越绩效模式方面的评价要求和评价方法，适用于江苏省省长质量奖个人奖的评价，同时用于追求卓越绩效个人贡献的自我评价。

二、核心理念

本指南建立在以下八项核心理念基础之上，有志于追求卓越并努力为组织持续发展和社会事业进步作出贡献的个人，应充分理解并运用这些核心理念。

1. 公民义务与社会责任

自觉遵纪守法，恪守职业道德、社会公德，诚实守信，履行公民义务。注重对组织、社会所负有的责任，保护公众健康、安全、环境卫生。注重保护资源和节能减排。积极参与社会公益活动，做社会文明进步的促进者。

2. 为顾客创造价值

了解顾客/社会当前和未来的需求；提供的产品或服务能够为顾客/社会创造价值；对顾客/社会的需求变化和满意程度保持敏感性，并以此驱动改进和创新。

3. 尊重员工与合作伙伴

要更好地实现总体目标，就必须建立起内部的和外部的合作关系。成功的内、外部合作伙伴关系有助于树立长远的目标，建立相互支持和尊重的基础。

4. 关注未来与战略导向

了解影响组织/顾客的那些长期的和短期的因素，如顾客的期望、新的商机和合作机会、员工的发展和聘用的需要、全球市场的增长、技术发展、发展的电子商务环境、新的顾客细分和市场细分、不断变化的管制要求、社区和社会的期望、竞争对手的战略性举动等。关注个人/组织/社会未来的需要，明确个人未来职业发展，并与组织和社会的发展方向保持一致，促进个人/组织/社会的可持续发展。

以战略统领组织的管理活动，确保组织获得持续发展和成功。个人以组织战略为导向，明确个人职业方向、目标及其达成策略。

5. 基于事实的管理

基于事实的管理，不仅仅是“以数据说话”来进行过程控制，更重要的是通过对经营需要和战略、组织的过程（尤其是关键过程）、输出和结果的重要数据与信息等“事实”，进行绩效分析评价，找出差距，不断改进，以保证实现目标。

6. 学习与创新

不断学习，提高能力，应对变化和挑战；学习既包括对当前方法的持续改进，也包括引入新的目标和方法带来改进与创新，并注重在组织或更大范围内分享知识和成果。

7. 重视过程与关注结果

绩效源于过程，以卓越的工作过程实现卓越的结果；通过对结果的分析，促进过程的改进和创新，为利益相关方创造价值。

8. 系统的视野

破除“就事论事”思想，把质量管理放在由其及与之相关联的因素组成的大系统中，进行识别、分析、处置等管理活动，实现均衡、协调、高绩效之目的。

三、评价要求

本指南从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面，规定了个人在实践卓越绩效模式方面的评价要求和评价方法。

1. 意识与素质

1.1 卓越意识

卓越意识要求包括：

a) 如何树立和坚持追求卓越的价值观，形成良好的质量意识、诚信意识和社会责任意识。

b) 如何在本职工作中践行组织的价值观，并为组织文化的建设作出贡献。

c) 如何通过身体力行，影响相关方，营造良好的质量氛围和环境。

1.2 职业素质

职业素质要求包括：

- a) 如何提升个人的才智、能力与内在涵养。
- b) 如何立足本职、履行职责，在组织和团队中发挥模范带头作用。
- c) 如何履行社会责任，并促进组织及相关方履行社会责任。

2、目标与计划

2.1 目标与计划的制定

目标与计划的制定要求包括：

- a) 如何积极参与制定组织的战略目标、规划和计划。
- b) 如何根据组织的战略目标、规划和计划，结合本岗位职责要求，制定工作目标与计划，并与组织的目标相一致。

2.2 目标与计划的实施

目标与计划的实施要求包括：

- a) 如何实施工作目标与计划，并对实施过程进行监测。
- b) 如何评价目标与计划实施的效果，以及对实现组织战略目标的作用。
- c) 如何应对目标与计划实施中面临的机遇和挑战，及时调整工作目标与计划。

3、顾客

3.1 顾客关系

顾客关系要求包括：

- a) 如何识别与了解顾客的需求与期望，并根据这些信息不断改进自身的工作。
- b) 如何保持与顾客的沟通，倾听其意见和建议，建立互信的合作关系。
- c) 如何通过自身的工作促进组织建立良好的顾客关系。

3.2 顾客满意

顾客满意要求包括：

- a) 如何测量分析顾客的满意程度，并利用反馈信息不断改进自身以及组织的工作。
- b) 如何通过自身的工作提高组织的顾客满意程度。

4、学习与发展

4.1 学习

学习要求包括：

- a) 如何坚持学习，勇于实践，充分发挥自身的潜能和主动性，提升个人的职业素质和绩效水平。
- b) 如何促进组织或团队的学习，激发组织或团队的主动性、积极性和创造性，促进组织或团队的绩效提升。

4.2 发展

发展要求包括：

- a) 如何明确自身的职业发展方向，实现职业发展目标，并与组织的发展保持一致。
- b) 如何带领或影响组织或团队的其他成员共同进步，促进组织或团队的人才队伍建设。

5、工作过程

5.1 工作过程实践

工作过程实践要求包括：

- a) 如何根据工作要求或标准，规范运作，确保工作质量，达到预期效果。
- b) 如何在工作实践中运用新的理论、方法、技术、工具以及有关信息，提高工作效率和顾客满意。

5.2 工作过程改进

工作过程改进要求包括：

a) 如何根据工作效果和效率的监测及分析，不断促进工作过程的改进和优化。

b) 如何将工作过程改进的成果和经验进行分享，促进组织绩效的提升。

6、改进与创新

6.1 改进

改进要求包括：

a) 如何应用有效的方法，识别改进机会，分析原因，制定对策，有目标、有计划地开展持续改进活动。

b) 如何学习、借鉴组织内外部的改进成果，用于个人和组织或团队的持续改进，并在组织或团队的改进活动中发挥个人的积极作用。

6.2 创新

创新要求包括：

a) 如何激发自身创新动力，开展创新活动，取得创新成果。

b) 如何在组织或团队中营造创新氛围，带领、支持或参与创新活动，并在组织或团队的创新活动中发挥积极作用。

7、结果

7.1 工作绩效

工作绩效要求包括：

a) 个人在质量、管理、经营、服务、技术等方面的工作绩效水平，顾客以及组织或团队的评价。

b) 个人推动组织或团队取得的工作绩效。

c) 与个人以往以及标杆的比对。

7.2 学习成果

学习成果要求包括：

a) 个人的学习成果，包括：能力的提升、在专业领域的成果和作用等方面。

b) 个人推动组织或团队取得的学习成果。

c) 与个人以往以及标杆的比对。

7.3 创新成果

创新成果要求包括：

a) 个人的创新成果，包括：质量、管理、经营、服务、技术、理论、品牌等方面。

b) 个人推动组织或团队取得的创新成果。

c) 与个人以往以及标杆的比对。

7.4 社会影响

社会影响要求包括：

a) 个人获得的荣誉，在企业、行业、社会的影响力和认可度，履行社会责任的结果等方面。

b) 个人推动组织或团队取得的社会影响。

