

ICS 03.120.10
A 00

DB 31

上 海 市 地 方 标 准

DB 31/T 598—2012

上海市政府质量奖个人评价准则

Criteria for Shanghai Governmental Quality Award to Individuals

2012 – 05 – 29 发布

2012 – 09 – 01 实施

上 海 市 质 量 技 术 监 督 局 发 布

目 次

前言 II

引言 III

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 核心理念 1

5 评价要求 2

6 评价方法 4

附录 A（规范性附录） 个人评价准则框架图与评分条款分值表 6

附录 B（规范性附录） 个人评价准则评价要素和评分指南 8

附录 C（规范性附录） 个人评价——从个人概述开始 12

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准附录A、附录B、附录C为规范性附录。

本标准由上海市质量技术监督局提出并归口。

本标准起草单位：上海市质量技术监督局、上海市质量技术应用统计学会、上海质量技术监督培训中心。

本标准主要起草人：黄肖强、陶树基、曾学军、余品尧、郁时霖、沈海军、甘伟强、周星录、史燕君。

本标准为首次发布。

引 言

为提高全社会质量意识，鼓励、引导个人追求卓越，提高组织绩效，促进经济社会可持续发展，根据《中华人民共和国产品质量法》、《质量发展纲要（2011-2020年）》、《上海市政府质量奖管理办法》有关规定，特制定本标准。

上海市政府质量奖个人评价准则

1 范围

本标准规定了个人卓越绩效的评价要求和评价方法。

本标准适用于上海市政府质量奖个人奖的评价，也可用于个人追求卓越绩效的自我评价。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19004 质量管理体系 业绩改进指南

GB/T 19580 卓越绩效评价准则

3 术语和定义

GB/T 19000和GB/T 19580界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

顾客 Customer

接受产品/服务的组织或个人。

注1：顾客可以是组织内部或外部的服务对象。

注2：改写GB/T 19000 3.3.5。

3.2

职业素质 Professional Quality

个人对社会职业了解与适应能力的一种综合体现，包括才智、能力与内在涵养等，主要表现在职业兴趣、职业能力、职业责任等方面。

3.3

学习 Learning

通过阅读、听讲、研究、实践等获得知识或技能，善于修正自身行为，以适应新的知识和见解的过程。

3.4

绩效 Performance

过程、产品和服务的输出结果或成果。

4 核心理念

本标准建立在以下核心理念基础上，可运用这些基本理念引导个人追求卓越：

a) 社会责任

遵纪守法，恪守社会道德、职业道德，诚实守信，履行公民义务；注重资源与环境保护；积极参与社会公益活动。

b) 为顾客创造价值

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

c) 以人为本

尊重人、理解人、关心人、爱护人、激励人，发挥人的主动性、积极性和创造性；与相关方建立和谐的合作关系，共同发展。

d) 关注未来

关注个人/组织/社会未来的需要，明确个人的职业发展目标，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。

e) 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。

f) 快速反应

具有应对快速变化的能力和灵活性，能在短时间内对变化和不确定性作出正确反应。

g) 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。

5 评价要求

5.1 意识与素质

5.1.1 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。

5.1.2 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。

5.2 目标与计划

5.2.1 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。

5.2.2 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。

5.3 顾客

5.3.1 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。

5.3.2 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。

5.4 学习与发展

5.4.1 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。

5.4.2 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。

5.5 工作过程

5.5.1 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。

5.5.2 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。

5.6 改进与创新

5.6.1 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。

5.6.2 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。

5.7 结果

5.7.1 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。

5.7.2 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。

5.7.3 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。

5.7.4 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。

6 评价方法

6.1 个人评价准则框架图与评分条款分值表见附录 A。

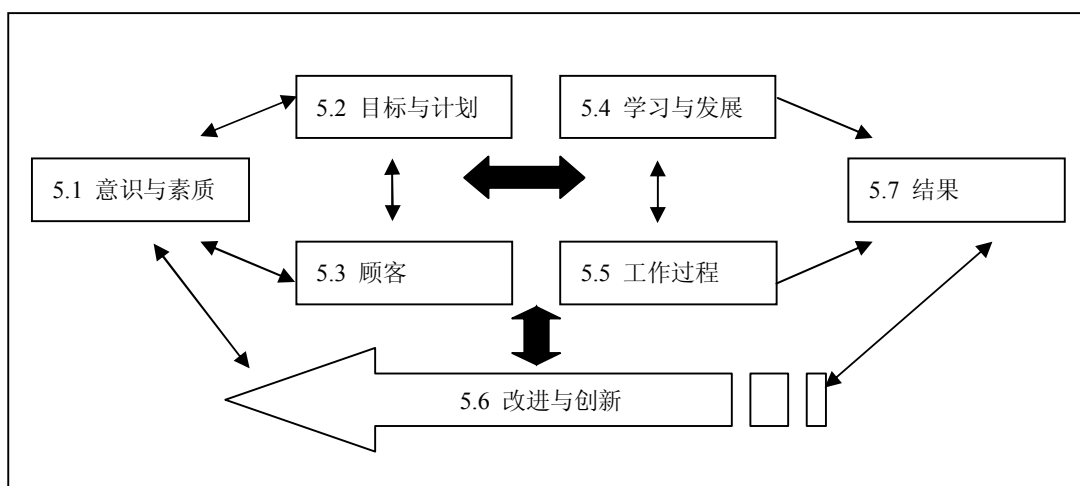
6.2 个人评价准则评价要素和评分指南见附录 B。

6.3 个人评价——从个人概述开始见附录 C。

附 录 A
(规范性附录)
个人评价准则框架图与评分条款分值表

A.1 个人评价准则框架图

A.1.1 个人评价准则框架图见图A.1。



图A.1 个人评价准则框架图

A.1.2 该评价准则旨在通过卓越的过程创造卓越的结果，即：应对评价准则的要求，确定个人工作学习的方法，并评价、改进、创新和分享，从而不断提升个人及组织的绩效。

A.1.3 有关过程的类目包括 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 结果类目为 5.7。过程旨在结果, 结果通过过程取得, 并为过程的改进和创新提供导向。

A.1.4 “意识与素质”、“目标与计划”、“顾客”主导着个人的“学习与发展”和“工作过程”，并取得“结果”，而以结果为导向的“改进与创新”贯穿于所有过程。

A.2 个人评价准则评分条款分值表

个人评价准则评分条款分值表见表A.1。

表A.1 个人评价准则评分条款分值表

评分条款名称		条款分值	
5.1	意识与素质	120	
5.1.1	卓越意识		60
5.1.2	职业素质		60
5.2	目标与计划	80	
5.2.1	目标与计划的制定		40
5.2.2	目标与计划的实施		40
5.3	顾客	100	
5.3.1	顾客关系		50
5.3.2	顾客满意		50
5.4	学习与发展	80	
5.4.1	学习		40
5.4.2	发展		40
5.5	工作过程	120	
5.5.1	工作过程实践		60
5.5.2	工作过程改进		60
5.6	改进与创新	100	
5.6.1	改进		50
5.6.2	创新		50
5.7	结果	400	
5.7.1	工作绩效		120
5.7.2	学习成果		80
5.7.3	创新成果		100
5.7.4	社会影响		100

附 录 B
(规范性附录)
个人评价准则评价要素和评分指南

根据评价要求和被评价个人的信息,按过程条款的四个评价要素和结果条款的四个评价要素,分别对过程、结果进行定性评价和定量评分。

B.1 评价要素

B.1.1 过程

本附录所表述的“过程”是指:个人针对标准 5.1-5.6 中各评分条款要求,所采用的方法及其展开和改进。用方法-展开-学习-整合(Approach-Deployment-Learning - Integration, 简称 A-D-L-I)四个要素评价过程的成熟度,其中——

“方法”评价要点:

- a) 方法的适宜性,包括对标准评分条款要求和个人实际的适宜程度;
- b) 方法的有效性,是否导致了好的结果;
- c) 方法的系统性,包括可重复性以及基于可靠数据和信息的程度。

“展开”评价要点:

- a) 方法是否持续应用;
- b) 方法是否在所有适用的环节应用。

“学习”评价要点:

- a) 通过循环评价和改进,对方法进行不断完善;
- b) 鼓励通过创新对方法进行突破性的变革;
- c) 在各相关部门、人员及过程中分享方法的改进和创新。

“整合”评价要点:

- a) 方法与在个人概述和其它评分条款中确定的需要协调一致;
- b) 个人与组织各过程、部门的方法协调一致、融合互补,支持组织使命、愿景和战略目标的实现。

B.1.2 结果

本附录所表述的“结果”是指:个人针对标准 5.7 中各评分条款要求,所得到的输出和效果。用水平-趋势-对比-整合(Levels-Trends-Comparisons-Integration, 简称 Le-T-C-I)的四个要素评价结果的成熟度,其中——

“水平”评价要点:个人绩效的当前水平;

“趋势”评价要点:

- a) 个人绩效改进的速度(趋势数据的斜率);
- b) 个人绩效改进的广度(展开的程度)。

“对比”评价要点：

- a) 与适宜的竞争对手或类似个人的对比绩效；
- b) 与标杆或行业领先者的对比绩效。

“整合”评价要点：

- a) 组织结果的测量指标与在“个人概述”和“过程”评分条款中确定的关键绩效要求及指标相呼应。
- b) 个人各过程与组织或团队的结果协调一致，支持组织使命、愿景和战略目标的实现。

B.2 评分指南及其使用说明

B.2.1 “过程”评分条款评分指南

“过程”评分条款评分指南见表 C.1。

表 C.1

分数	过程
0%或 5%	■ 没有系统的方法，信息是零散、孤立的。(A) ■ 方法没有展开或略有展开。(D) ■ 没有改进导向，已有的改进仅是“对问题的被动反应”。(L) ■ 缺乏协调一致，各个方面各行其是。(I)
10%, 15%, 20%或 25%	■ 开始有系统的方法，应对该评分条款的基本要求。(A) ■ 方法在大多数方面或岗位处于展开的早期阶段，阻碍了基本要求的实现。(D) ■ 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。(L) ■ 通过联合解决问题，与其它方面或岗位与部门达成一致。(I)
30%, 35%, 40%或 45%	■ 有系统、有效的方法，应对该评分条款的基本要求。(A) ■ 方法已得到展开，尽管某些方面或部门的展开尚属早期阶段。(D) ■ 开始系统地评价和改进关键过程。(L) ■ 各评分条款、方面或岗位与部门之间初步协调一致。(I)
50%, 55%, 60%或 65%	■ 有系统、有效的方法，应对该评分条款的总体要求。(A) ■ 方法得到很好的展开，尽管某些方面的展开有所不同。(D) ■ 基于事实且系统的评价、改进和一些创新，以提高关键过程的有效性和效率。(L) ■ 各评分条款、方面或岗位与部门之间实现了协调一致。(I)
70%, 75%, 80%或 85%	■ 有系统、有效的方法，应对该评分条款的详细信息。(A) ■ 方法得到很好的展开，无明显的差距。(D) ■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为关键的管理工具，进行组织级的分析和分享。(L) ■ 各评分条款、方面或岗位与部门之间在协调一致的基础上，实现了整合。(I)
90%, 95% 或 100%	■ 有系统、有效的方法，全面应对该评分条款的详细信息。(A) ■ 方法得到完全的展开，在任何方面明显的弱点或差距。(D) ■ 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为组织的管理工具，进行全组织的分析和分享。(L)

	■ 各评分条款、方面或岗位与部门之间实现了很好的整合。(I)
--	--------------------------------

B.2.2 “结果”评分条款评分指南

“结果”评分条款评分指南见表 C.2。

表 C.2

分数	结果
0%或 5%	■ 没有报告结果，或结果很差。(Le) ■ 没有显示趋势的数据，或大多为不良的趋势。(T) ■ 没有对比性信息。(C) ■ 在对于达成规划目标重要的任何方面，均没有报告结果。(I)
10%, 15%, 20%或 25%	■ 结果很少，在少数方面有一些早期的良好绩效水平。(Le) ■ 有一些显示趋势的数据，其中部分呈不良的趋势。(T) ■ 没有或极少对比性信息。(C) ■ 在对于达成规划目标重要的少数方面，报告了结果。(I)
30%, 35%, 40%或 45%	■ 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) ■ 有一些显示趋势的数据，其中多半呈有利的趋势。(T) ■ 处于获得对比性信息的早期阶段。(C) ■ 在对于达成规划目标重要的多数方面，报告了结果。(I)
50%, 55%, 60%或 65%	■ 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) ■ 在对达规划目标重要的方面，呈有利的趋势。(T) ■ 与有关竞争对手和/或标杆进行对比评价，一些当前绩效水平显示了良好的相对绩效。(C) ■ 结果对应了大多数关键顾客和过程要求。(I)
70%, 75%, 80%或 85%	■ 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) ■ 在对达成规划目标重要的大多数方面，呈可持续的有利趋势。(T) ■ 与有关竞争对手和/或标杆进行对比评价，多数乃至大多数趋势和当前绩效水平具有非常好的相对绩效。(C) ■ 结果对应了大多数关键顾客、过程和实施计划要求。(I)
90%, 95% 或 100%	■ 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) ■ 在对达成规划目标重要的所有方面，呈可持续的有利趋势。(T) ■ 在多数方面都表明处于行业领先地位和标杆水准。(C) ■ 结果完全对应了关键顾客、过程和规划实施计划要求。(I)

B.2.3 评分说明

在确定分数的过程中应当遵循以下原则：

- 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”个人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。
- 个人达到的水平是依据对 4 个过程要素、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。

- c) 在适合的范围内,实际分数根据个人的实际水平是否更接近于上一档或下一档分数范围来判定。
- d) “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方面;经过了一些评价和改进的循环,各评分条款与岗位或部门要求之间基本实现了协调一致。更高的分数则反映更好的成就,证实了更广泛的展开、显著的个人学习以及日趋完善的整合。
- e) “结果”评分条款分数为 50%,表示清楚地显现了良好的绩效水平、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,且对个人及组织的绩效是重要的。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,并与使命整合。

附 录 C
(规范性附录)
个人评价——从个人概述开始

C.1 总则

个人概述是申请人工作、学习等方面的概况，个人概述作为个人评价开始的重要性体现在：

- a) 有助于了解申请人的基本概况；
- b) 有助于了解申请人所在组织的基本概况；
- c) 有助于在材料评审、现场评审时了解申请人的主要优势及可改进之处。

个人概述主要可从以下几个方面展开：

C.2 组织概况

个人所在组织概况及经营业绩，包括组织性质、规模、主要产品或服务、价值观、竞争环境、行业影响力等。

C.3 个人基本情况

- C.3.1 学历、职务、职称、从事职业等；
- C.3.2 主要的教育经历和工作经历等；
- C.3.3 社会兼职、所获荣誉称号等；
- C.3.4 个人在组织结构中的位置、岗位职责和履职情况。

C.4 个人主要优势

- C.4.1 个人的主要成就，包括主要质量事迹；
- C.4.2 个人在推动组织发展，尤其是创新方面所作的贡献。

C.5 持续改进

个人追求卓越的可改进之处。
