

中级质量基础辅导--标准与ISO9000的关系 PDF转换可能丢失
图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/493/2021_2022__E4_B8_AD_E7_BA_A7_E8_B4_A8_E9_c67_493322.htm (二)标准与ISO9000的关系ISO9000标准是质量管理体系标准，是符合性标准，目的是为了证实企业有能力稳定地提供满足顾客和适用法律法规要求的产品。而《卓越绩效评价准则》则对企业提出了更高的要求，它为企业提供了追求卓越绩效的经营管理模式，为国家质量奖的评价和企业自我评价提供了依据，它用量化指标(1000分)平衡地评价企业卓越经营的业绩，是评价企业卓越绩效成熟度的标准。兼容了ISO9001和ISO 9004。(三)标准的结构及其相互关系卓越绩效评价准则框架图(图1.8-1)描述了卓越绩效评价准则的结构，形象而清楚地表达了GB / T19580《卓越绩效评价准则》七个类目之间的逻辑关系。“过程：方法—展开—学习—整合”和“结果”两个箭头框图表达以下逻辑：(1)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。(2)卓越绩效模式旨在通过卓越的过程创取卓越的结果，只有那些经过卓越过程取得卓越结果的组织才是真正卓越的组织。“领导”、“战略”、“顾客与市场”构成“领导作用”三角，是驱动性的；“资源”、“过程管理”、“经营结果”构成“资源、过程和结果”三角，是从动性的；而“测量、分析和改进”的数据、信息和知识对于基于事实的管理和竞争性改进而言，是至关重要的，构成了组织运作和绩效管理系统之基础。(四)、标准的内容概要和分值分布1、内容概要标准的第1章为“范围”，第2章为“规范性引用文件”，第3章为“术语和定义”，第4章“评

价要求”是标准的主体内容，共包括7个类目(4.1至4.7)和22个评分项(4.1.1至4.7.5)，具体内容概述如下：[4.1领导]评价组织高层领导在价值观、发展方向、目标、对顾客及其它相关方的关注、激励员工、创新和学习等方面的作为，以及组织的治理和履行社会责任的情况。4.1.1 组织的领导。4.1.2 社会责任。[4.2战略]评价组织的战略目标和战略规划的制作、部署及其进展情况。4.2.1战略制定：如何按照其战略制定过程和时间区间，考虑顾客和市场、资源、法律法规要求、经济形势等多方面的内外部关键因素，确定战略目标及其完成的时间表，以提高竞争地位、整体绩效，在未来获得更大的成功。4.2.2战略部署。[4.3顾客与市场]评价组织确定顾客和市场需求、期望和偏好的方法，建立顾客关系、测量和改进顾客满意度的过程。4.3.1 顾客和市场的了解。4.3.2 顾客关系和顾客满意。[4.4资源]评价组织高层领导为确保战略规划和目标的实现、为价值创造过程和支持过程所配置的资源，包括人力资源及财务、基础设施、相关方关系、技术、信息等其它资源。4.4.1 人力资源。4.4.2 财务资源。4.4.3基础设施。4.4.4信息。4.4.5技术。4.4.6相关方关系。[4.5过程管理]评价组织过程管理的主要方面，包括价值创造过程和支持过程。4.5.1 价值创造过程。4.5.2 支持过程。[4.6测量、分析与改进]评价组织选择、收集、分析和管理数据、信息和知识的方法，充分和灵活使用数据、信息和知识，改进组织绩效的情况。4.6.1 测量与分析。4.6.2 信息和知识的管理。4.6.3 改进。[4.7经营结果]评价组织在主要经营方面的绩效和改进，包括主要绩效指标的当前水平和趋势、与竞争对手和标杆对比的结果。4.7.1顾客与市场的结果。4.7.2财务结果。4.7.3资源结

果。4.7.4 过程有效性结果。4.7.5 组织的治理和社会责任结果。

2、分值分布类目评分项名称类目分值

4.1领导	100
4.2战略	80
4.3顾客与市场	90
4.4资源	120
4.5过程管理	110
4.6测量、分析与改进	100
4.7经营结果	400
合计	1000分

(五)评价方法在自我评价和质量奖评价时，组织的自评小组或者质量奖评价机构根据《卓越绩效评价准则》的规定和被评价组织的信息，按过程、结果两类评分项进行评价，并用量化评分(1000分)的方法全方位、平衡地诊断评价组织经营管理的成熟度。例题以下属于卓越绩效评价准则七大类目的是()。A、领导B、战略C、顾客与市场D、产品与服务答案：ABC

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com