

# 卓越绩效模式自我评价表

## 第 1 部分 领导

(1) 组织高层领导如何建立组织的价值观和绩效期望，并组织贯彻？高层领导如何为顾客及相关受益者创造并平衡价值？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(2) 组织的领导如何为遵守法律法规、恪守诚信经营等行为创造环境？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(3) 高层领导如何评价组织的绩效和应变能力？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(4) 对于本组织的产品、服务和经营对社会带来的影响，组织采取了哪些措施？

---

---

---

---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 只有孤立的信息没有系统的方法           | 开始有系统方法但未展开              | 有系统方法并初步展开               | 有系统有效的方法并较好展开及有初步改进      | 有系统有效的方法并充分展开及系统的改进      |

(5) 组织如何积极地支持公益事业？

---



---



---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 只有孤立的信息没有系统的方法           | 开始有系统方法但未展开              | 有系统方法并初步展开               | 有系统有效的方法并较好展开及有初步改进      | 有系统有效的方法并充分展开及系统的改进      |

## 第 2 部分 战略

(1) 组织的整体战略策划过程是什么？

---



---



---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 没有策划过程                   | 有简单的策划过程                 | 有较为全面的策划过程               | 有全面并较为有效的策划过程            | 有全面并有效的策划过程              |

(2) 组织的战略策划是否考虑了顾客和市场的需求、期望和机会？是否考虑了经济、社会和道德的、法规的和其它潜在的风险？

---



---



---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 没有考虑                     | 开始考虑                     | 有所考虑                     | 较为全面的考虑                  | 全面考虑                     |

(3) 组织的长、短期战略目标是什么？如何平衡所有受益者的需求？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(4) 组织如何实施战略，以实现主要的战略目标？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

### 第 3 部分 顾客与市场

(1) 组织如何了解顾客需求和期望？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(2) 组织如何确定目标顾客群和细分市场？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(3) 组织如何与顾客建立良好的相互关系，赢得顾客，满足并超越他们的期望？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(4) 组织的投诉管理程序是什么？如何确保投诉能得到有效的、及时的处理？

---

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(5) 组织如何测量顾客满意和不满意？如何将顾客满意和不满意的信息用于改进？

---

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

## 第 4 部分 资源

(1) 组织是否建立了系统的工作体系，如何进行员工的教育、培训和实现员工职业发展，以促进员工的合作、主动性、创新性，不断适应组织的经营发展需要？

---

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(2) 组织如何确定影响员工权益、满意程度和积极性的关键因素？如何评价和测量员工的福利、满意程度和积极性？

---

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(3) 组织如何确定资金需求，保证资金供给？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(4) 组织如何确定和提供所必须的基础设施？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(5) 组织如何配备获取、传递、分析和发布数据和信息的设施，建立和运行信息管理系统？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(6) 组织如何对其拥有的技术进行评估，并与同行先进水平进行比较分析？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(7) 组织如何与供方和合作伙伴建立良好的合作关系，共同提高过程的有效性和效率？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

## 第 5 部分 过程管理

(1) 组织如何确定主要的价值创造过程？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(2) 组织主要的价值创造过程的关键要求是什么？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有明确关键要求	仅有个别关键要求	基本明确关键要求	关键要求清晰明确	关键要求清晰明确并可测量

(3) 组织如何对主要价值创造过程进行设计以满足所有的关键要求？

---



---



---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 只有孤立的信息没有系统的方法           | 开始有系统方法但未展开              | 有系统方法并初步展开               | 有系统有效的方法并较好展开及有初步改进      | 有系统有效的方法并充分展开及系统的改进      |

(4) 用于主要价值创造过程控制和改进的主要绩效测量或指标是什么？

---



---



---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 没有测量方法和指标                | 有简单的测量方法和指标              | 有测量方法和指标                 | 有系统的测量方法和指标并基本协调一致       | 有系统的测量方法和指标并充分协调一致       |

(5) 组织如何确定主要支持过程？

---



---



---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 只有孤立的信息没有系统的方法           | 开始有系统方法但未展开              | 有系统方法并初步展开               | 有系统有效的方法并较好展开及有初步改进      | 有系统有效的方法并充分展开及系统的改进      |

(6) 组织的主要支持过程的关键要求是什么？

---



---



---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 没有明确关键要求                 | 仅有个别关键要求                 | 基本明确关键要求                 | 关键要求清晰明确                 | 关键要求清晰明确并可测量             |

## 第 6 部分 测量、分析与改进

(1) 组织是否选择、收集、整理数据和信息，监测日常工作以及组织整体绩效？

---



---



---

- |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 只有孤立的信息没有系统的方法           | 开始有系统方法但未展开              | 有系统方法并初步展开               | 有系统有效的方法并较好展开及有初步改进      | 有系统有效的方法并充分展开及系统的改进      |

(2) 如何确保数据和信息分析用于组织绩效的评审以及战略的策划？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(3) 如何确保所获得数据和信息的可用性，如何使员工、供方与合作伙伴、顾客在需要时易于获得相关数据和信息？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(4) 如何管理组织的知识，对来自员工、顾客、供方和合作伙伴的相关信息、知识进行传递、分享？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

(5) 组织如何充分和灵活地使用测量和分析的结果，改进各部门、各层次的绩效，并促进相关方绩效的提高？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
只有孤立的信息没有系统的方法	开始有系统方法但未展开	有系统方法并初步展开	有系统有效的方法并较好展开及有初步改进	有系统有效的方法并充分展开及系统的改进

## 第 7 部分 经营结果

(1) 顾客满意、不满意结果当前的水平和发展趋势怎样？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差	有少量结 果并改进	主要方面 有结果且 绩效良好	主要方面有结 果，绩效良好 且呈上升趋势	持续呈现最 佳结果，是 行业标杆

(2) 组织对顾客十分重要的产品和服务的结果、当前的水平及发展趋势怎样？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差	有少量结 果并改进	主要方面 有结果且 绩效良好	主要方面有结 果，绩效良好 且呈上升趋势	持续呈现最 佳结果，是 行业标杆

(3) 组织市场占有率的主要测量或指标当前的水平和发展趋势怎样？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差	有少量结 果并改进	主要方面 有结果且 绩效良好	主要方面有结 果，绩效良好 且呈上升趋势	持续呈现最 佳结果，是 行业标杆

(4) 组织财务绩效的测量或指标，当前的水平和发展趋势怎样？

---

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差	有少量结 果并改进	主要方面 有结果且 绩效良好	主要方面有结 果，绩效良好 且呈上升趋势	持续呈现最 佳结果，是 行业标杆

(5) 员工学习、发展、权益、满意程度的主要测量结果当前水平和发展趋势怎样？

---

---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差	有少量结 果并改进	主要方面 有结果且 绩效良好	主要方面有结 果，绩效良好 且呈上升趋势	持续呈现最 佳结果，是 行业标杆

(6) 组织的过程有效性结果当前的水平和发展趋势怎样？包括生产率、周期等。

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差	有少量结 果并改进	主要方面 有结果且 绩效良好	主要方面有结 果，绩效良好 且呈上升趋势	持续呈现最 佳结果，是 行业标杆

(7) 组织履行公民义务，支持公益事业的主要结果怎样？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差	有少量结 果并改进	主要方面 有结果且 绩效良好	主要方面有结 果，绩效良好 且呈上升趋势	持续呈现最 佳结果，是 行业标杆

(8) 组织遵守法律法规的主要测量或指标的结果怎样？

---



---



---

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差	有少量结 果并改进	主要方面 有结果且 绩效良好	主要方面有结 果，绩效良好 且呈上升趋势	持续呈现最 佳结果，是 行业标杆

注： 请根据企业实际情况在相应的“□”内打“√”，并在  
“\_\_\_\_\_”上做简单说明，回答相应问题。