

---

# 卓越绩效评价准则及实施指南培训大纲（5天）

**【课程名称】** 卓越绩效评价准则及实施指南即 GB/T19580 标准和 T/CAQ 10115 标准

**【课程对象】** 董事长、总裁、总经理、高层管理者、部门经理等。

**【学员收益】**

1. 掌握卓越绩效的概念
2. 增加企业卓越绩效的文化意识
3. 掌握卓越绩效模式的框架
4. 理解卓越绩效的价值观
5. 理解卓越绩效模式标准要求
6. 掌握卓越绩效实施的工具
7. 能够在企业实施卓越绩效评价
8. 能够在企业推行卓越绩效模式

**【课程介绍】**

卓越绩效是企业界公认的世界级企业成功的管理模式，其总结了世界级企业成功的先进经验，能够帮助企业实现综合竞争力。企业界评价只要按着卓越绩效模式实施，企业就会成功。

卓越绩效模式为七大模块，以绩效为主线、以领导为关键、以战略为导向、以市场和顾客为重点、以资源为基础、以测量分析改善为可持续发展、以卓越的过程促进卓越绩效的实现。

本课程通过标准要求讲解、评价要点分析、案例展示及学员讨论等方式给企业培训一批卓越绩效管理人才，让企业的管理和发展拥有强有力的后盾，提升企业竞争力，达到永续经营。

**【课程大纲】**

1. 卓越绩效模式基础
  - 1.1 思考：卓越企业的特点？
  - 1.2 质量奖的由来
  - 1.3 新时代质量的内涵
2. 什么是卓越绩效模式
  - 2.1 卓越绩效术语
  - 2.2 卓越绩效模式：GB/T19580 - 2012 框架
3. 卓越绩效模式的9个核心价值观
  - 2.1 远见卓识的领导
  - 2.2 战略导向
  - 2.3 顾客驱动
  - 2.4 社会责任
  - 2.5 以人为本
  - 2.6 合作共赢
  - 2.7 重视过程与关注结果
  - 2.8 学习、改进与创新
  - 2.9 系统管理

---

## 4. 卓越绩效评价准则及实施指南标准要求讲解、评价要点及案例分析

### 4.1 领导

#### 4.1.1 提要

#### 4.1.2 高层领导的作用

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.1.3 组织治理

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.1.4 社会责任

标准要求讲解、评价要点及案例分析

### 4.2 战略

#### 4.2.1 提要

#### 4.2.2 战略制定

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.2.3 战略部署

标准要求讲解、评价要点及案例分析

### 4.3 顾客与市场

#### 4.3.1 提要

#### 4.3.2 顾客和市场的了解

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.3.3 顾客关系与顾客满意

标准要求讲解、评价要点及案例分析

### 4.4 资源

#### 4.4.1 提要

#### 4.4.2 人力资源

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.4.3 财务资源

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.4.4 信息和知识资源

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.4.5 技术资源

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.4.6 基础设施

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.4.7 相关方关系

标准要求讲解、评价要点及案例分析

### 4.5 过程管理

#### 4.5.1 总则

#### 4.5.2 过程的识别与设计

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.5.3 过程的实施与改进

标准要求讲解、评价要点及案例分析

### 4.6 测量、分析与改进

#### 4.6.1 总则

#### 4.6.2 测量、分析和评价

标准要求讲解、评价要点及案例分析

#### 4.6.3 改进与创新

---

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7 结果

4.7.1 总则

4.7.2 产品和服务结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.3 顾客与市场结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.4 财务结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.5 资源结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.6 过程有效性结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

4.7.7 领导方面的结果

标准要求讲解、评价要点及案例分析

5. 卓越绩效评价准则评分条款分值表

6. 卓越绩效评价要素和评分指南