

上海市地方标准

DB 31/T 598—2023
代替 DB 31/T 598-2012

政府质量奖个人评价准则

Criteria for governmental quality award to individuals

2023 - 06 - 11 发布

2023 - 10 - 01 实施

上海市市场监督管理局 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 主要核心理念	1
5 评价要求	2
5.1 意识与素质	2
5.2 目标与计划	2
5.3 服务对象	3
5.4 学习与发展	3
5.5 工作过程	3
5.6 改进与创新	3
5.7 结果	4
6 评价方法	4
附录 A (资料性) 个人评价准则评价框架图	5
附录 B (规范性) 个人评价准则评分条款分值表	6
附录 C (规范性) 个人评价准则评价要素和评分指南	7
附录 D (资料性) 个人评价——从个人概述开始	10
参考文献	11

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB 31/T 598—2012《上海市政府质量奖个人评价准则》，与DB 31/T 598—2012相比，主要技术变化如下：

- a) 本文件名称改为《政府质量奖个人评价准则》；
- b) 增加“先进质量管理成果”的内容；
- c) 调整“术语和定义”这一章的部分内容；
- d) 完善“核心理念”的内容；
- e) 更改“评价要求”这一章的表述形式，并对内容进行完善；
- f) 增加“评价方法”章节；
- g) 调整附录内容为两个资料性附录和两个规范性附录。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市市场监督管理局提出并组织实施。

本文件由上海市社会管理和公共服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市质量和标准化研究院、上海市质量监督检验技术研究院。

本文件主要起草人：周曙光、陆志瑜、丁昉、那晶、高瑛、吴成新、柯燕娜、费璟璐、倪旦红、何曙。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——DB 31/T 598—2012。

引 言

为提高全社会质量意识，践行创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，鼓励、引导个人追求卓越，推广先进质量管理成果，提高组织绩效，促进经济社会可持续、高质量发展，特制定本标准。

根据上海市人民政府办公厅印发的《上海市政府质量奖管理办法》（沪府办规〔2022〕9号），先进质量管理成果主要表彰对推动相关行业高质量发展作出重要贡献的，或对促进本市经济社会高质量发展作出突出贡献的个人。

政府质量奖个人评价准则

1 范围

本文件规定了上海市政府质量奖个人卓越绩效（先进质量管理成果）的评价要求和评价方法。

本文件适用于上海市政府质量奖个人奖项的评价，也可用于个人追求卓越绩效、总结先进质量管理成果的自我评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19580 卓越绩效评价准则

3 术语和定义

GB/T 19000界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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。

3.2

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。

3.3

改进 improvement

提高绩效的活动。

注1：活动可以是循环的或一次性的。

注2：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进，突破性变革。

[来源：GB/T 19000,3.3.1，有修改]

4 主要核心理念

本文件应建立在以下理念基础上，运用这些理念引导个人追求卓越：

- a) **为服务对象创造价值**：了解内外部服务对象当前和未来的需求；提供的产品、服务能够为服务对象创造价值；对服务对象的需求变化和满意程度保持敏感，并以此驱动改进和创新。

- b) **以人为本与合作共赢**: 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。
- c) **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; 尽力促进所在组织和社会的协调与可持续、高质量发展。
- d) **关注未来**: 以前瞻性的视野、敏锐的洞察力, 关注个人、组织、社会未来的发展需求及隐忧, 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, 促进个人的不断进步、组织、社会的可持续发展。适宜时, 明确团队或组织未来目标。
- e) **学习与创新**: 不断学习, 持续创新。学习与创新包括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) **过程与结果**: 注重有效的过程管理, 取得卓越的结果, 以追求过程的卓越来实现卓越结果; 通过分析结果, 推进过程改进与创新, 为利益相关方创造价值。
- g) **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, 应对风险和机遇, 预防或减少对组织和个人目标的不利影响和可能的失败。
- h) **表率与引领**: 将组织视为一个整体, 以科学、有效的方法促进团队协作, 提高组织、团队的有效性和效率, 发挥示范与引领作用。

5 评价要求

5.1 意识与素质

5.1.1 卓越意识

- 5.1.1.1 树立和坚持追求卓越的价值观, 应具有良好的质量意识、风险意识、诚信意识、品牌意识等。
- 5.1.1.2 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。
- 5.1.1.3 通过身体力行, 影响相关方, 营造良好的追求卓越的工作氛围和环境。

5.1.2 职业素质

- 5.1.2.1 提升个人的才智、能力与内在涵养。
- 5.1.2.2 立足本职、履行职责, 在组织和团队中发挥模范带头作用。
- 5.1.2.3 履行社会责任, 促进组织及相关方提高社会责任意识, 宜包括:
 - 公共卫生、职业健康、资源与环境保护、节能等公共责任;
 - 遵守诚信、符合道德规范等道德行为;
 - 参与、支撑公益性活动。

5.2 目标与计划

5.2.1 目标与计划的制定

- 5.2.1.1 积极参与制定组织或团队的战略目标、规划和计划。
- 5.2.1.2 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

- 5.2.2.1 实施工作目标与计划, 并结合相关绩效指标, 对实施过程进行监测。
- 5.2.2.2 评价目标与计划实施的效果, 以及对实现组织战略目标或团队目标的作用。
- 5.2.2.3 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 服务对象

5.3.1 服务对象关系

5.3.1.1 识别与了解服务对象的需求与期望，并根据这些信息不断改进自身的工作。

5.3.1.2 保持与服务对象的沟通，倾听其意见和建议，建立互信的合作关系。

5.3.1.3 通过自身的工作促进组织与服务对象建立良好的关系。

注：高中层关注内外部服务对象，侧重外部服务对象；基层侧重内部服务对象，如研发与设计、销售与服务或质量人员等，适宜时也可考虑外部服务对象。

5.3.2 服务对象满意程度

5.3.2.1 定期测量分析服务对象的满意程度，并建立档案，应利用反馈信息不断改进自身以及组织或团队的工作。

5.3.2.2 通过自身的工作提高服务对象对组织或团队的服务满意程度。

5.4 学习与发展

5.4.1 学习

5.4.1.1 坚持学习，提高组织、团队或个人的适应能力，包括向标杆的学习，勇于实践，充分发挥自身潜能和主动性，提升个人职业素质和绩效水平。

5.4.1.2 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。组织的高层和中层应营造学习氛围，组织开展学习。

5.4.2 发展

5.4.2.1 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，促进或支持组织的发展。

5.4.2.2 带领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，并影响相关方。

5.5 工作过程

5.5.1 工作过程实践

5.5.1.1 根据工作过程的要求或标准，规范运作，确保工作质量，达到预期效果。

5.5.1.2 在工作实践中运用新的理论、方法、技术、工具及信息，提高工作过程的效率和服务对象的满意度。

5.5.2 工作过程改进

5.5.2.1 根据工作过程指标的监测及分析，持续优化过程管理，不断促进工作过程的改进和提升。

5.5.2.2 将工作过程改进的成果和经验进行分享，促进组织或团队绩效的提升。

5.6 改进与创新

5.6.1 改进

5.6.1.1 应用有效的方法（包括质量技术方法），识别改进机会，分析原因，制定对策，有目标、有计划地开展改进活动。

5.6.1.2 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

5.6.2.1 激发自身创新动力，开展创新活动，取得理念、制度、技术或模式等创新成果。

5.6.2.2 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

5.7.1.1 个人在技术、质量、管理、经营、服务等方面的绩效水平，服务对象以及组织或团队的评价结果。

5.7.1.2 个人推动组织或团队取得的工作绩效。

5.7.1.3 与个人以往绩效以及与标杆相应绩效的比对。

5.7.2 学习与创新

5.7.2.1 个人学习结果，如能力的提升、在专业领域的成果和作用等方面。

5.7.2.2 个人创新结果，如理念与理论、制度、技术、模式、质量、管理、经营、服务、品牌等方面。

5.7.2.3 个人推动组织或团队取得的学习结果与创新结果。

5.7.2.4 与个人以往及标杆的比对。

5.7.3 社会影响

5.7.3.1 个人获得的荣誉，在组织、行业、社会的影响力和认可度，履行社会责任的结果或取得的社会效益等。

5.7.3.2 个人推动组织或团队提高社会影响力的结果。

5.7.4 先进质量管理成果

5.7.4.1 个人推广和应用先进质量管理理念或方法的成果。

5.7.4.2 个人在质量管理或实践中形成的工作方法和经验成果。

6 评价方法

6.1 个人评价准则评价框架图见附录 A。

6.2 个人评价准则评分条款分值表见附录 B。

6.3 个人评价准则评价要素和评分指南见附录 C。

6.4 个人评价——从个人概述开始见附录 D。

附录 A
(资料性)
个人评价准则评价框架图

个人评价准则框架图见图A.1。

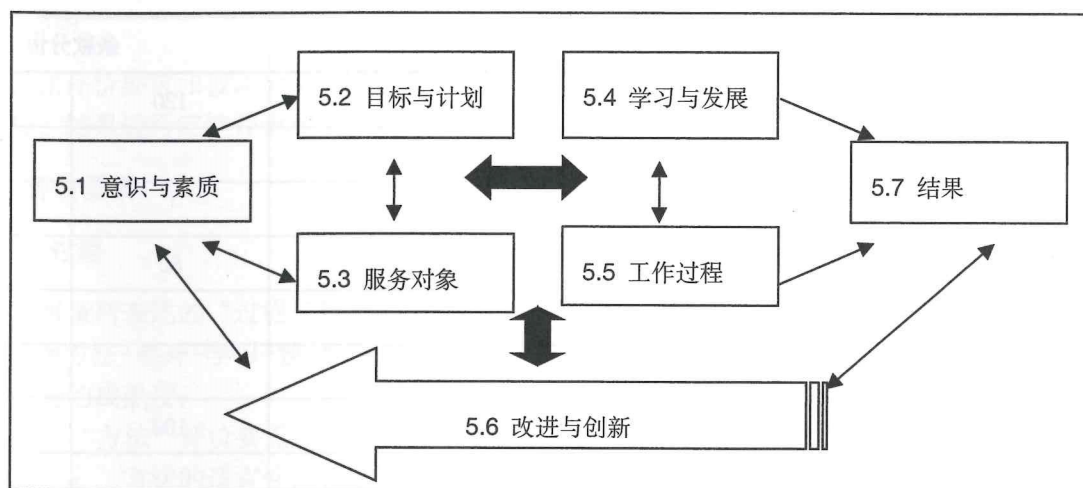


图 A.1 个人评价准则框架图

图A.1所示的个人评价准则框架图反映了5.1至5.7七个条款之间的关系:

- a) 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。
- b) 有关过程的条款包括 5.1、5.2、5.3、5.4、5.5、5.6，结果条款为 5.7。过程指向结果，结果通过过程取得，并为过程的改进和创新提供导向。

“意识与素质”“目标与计划”“服务对象”驱动个人的“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。

附 录 B
(规范性)
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B.1。

表 B.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服务对象	100	
5.3.1服务对象关系		50
5.3.2服务对象满意程度		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		50
5.5.2工作过程改进		70
5.6改进与创新	100	
5.6.1改进		40
5.6.2创新		60
5.7结果	400	
5.7.1工作绩效		110
5.7.2学习与创新		110
5.7.3社会影响		100
5.7.4先进质量管理成果		80

附 录 C
(规范性)
个人评价准则评价要素和评分指南

C.1 总则

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。

C.2 评价要素

C.2.1 过程

本附录所表述的“过程”是指：个人针对标准条款5.1至5.6中各评分要求，所采用的方法及展开和改进。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。

a) “方法”评价要点：

- 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；
- 方法的有效性，是否导致了好的结果；
- 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。

b) “展开”评价要点：

- 方法是否持续应用；
- 方法是否在所有适用的环节应用。

c) “学习”评价要点：

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

d) “整合”评价要点：

- 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；
- 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。

C.2.2 结果

本附录所表述的“结果”是指：个人针对标准条款5.7的评分要求，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。

a) “水平”评价要点：个人绩效的当前水平。

b) “趋势”评价要点：

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

c) “对比”评价要点：

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

d) “整合”评价要点:

- 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;
- 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。

C.3 评分指南

C.3.1 “过程”条款评分指南见表C.1。

表 C.1 “过程”条款评分指南

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)

C.3.2 “结果”条款评分指南见表C.2。

表 C.2 “结果”条款评分指南

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)

表C.2 “结果”条款评分指南（续）

分数	结果
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服务对象和过程要求。（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服务对象、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服务对象、过程和规划实施计划要求。（I）

C.3.3 在确定分数的过程中应当遵循以下原则：

- 给一个条款评分时，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的平均结果。
- 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。
- “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。
- “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 D

(资料性)

个人评价——从个人概述开始

D.1 总则

个人概述是申请人工作、学习等方面的概况，主要包括组织概况、团队概况、个人基本情况、个人主要优势、个人改进机会等。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及团队的基本概况；
- 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。

D.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、使命、愿景与核心价值观、竞争环境、行业地位及影响力等。

D.3 团队概况

个人所在团队概况及业绩，包括团队构成、团队目标、主要产品或服务、践行组织使命、愿景和价值观、绩效水平及影响力等。

D.4 个人基本情况

个人基本情况包括以下方面：

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

D.5 个人主要优势

个人主要优势包括以下方面：

- a) 个人的主要成就，包括显著的工作绩效和成果；
- b) 个人在推动组织或团队发展，尤其是驱动改进和创新方面所作的贡献；
- c) 个人在追求卓越、实现卓越绩效的过程中，在意识与素质、目标与计划、学习与发展、改进与创新等方面的优势；
- d) 个人的先进质量管理成果，应体现创新性、示范性和推广性。

D.6 持续改进

个人追求卓越所面临的主要挑战与持续改进情况。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19004-2020 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
 - [2] GB/Z 19579-2012 卓越绩效评价准则实施指南
 - [3] GB/T 19580-2012 卓越绩效评价准则
 - [4] 《上海市政府质量奖管理办法》（沪府办规〔2022〕9号）
-