

农业机构卓越绩效评价准则

Performance excellence criteria for agricultural industries

2023-06-11 发布

2023-10-01 实施

上海市市场监督管理局 发布
中国标准出版社 出版

目 次

前言	I
引言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 农业机构	1
4 评价要求	1
4.1 领导	1
4.2 战略	2
4.3 客户与市场	3
4.4 资源	4
4.5 过程管理	5
4.6 测量、分析与改进	6
4.7 结果	6
5 评价和评价方法	8
附录 A（规范性） 农业机构卓越绩效评价准则评分项分值表	9
附录 B（规范性） 农业机构卓越绩效评价要素和评分指南	10
附录 C（规范性） 农业机构卓越绩效评价的组织概述	14
参考文献	15

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。

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、上海市农业农村委员会提出并组织实施。

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：上海市质量监督检验技术研究院、上海市农产品质量安全中心、上海惠和种业有限公司、光明农业发展(集团)有限公司。

本文件主要起草人：丰东升、陆志瑜、张维谊、邓波、费璟璐、柯燕娜、周雨璘、吴成新、周曙光、倪旦红、何曙、杨琳、王静芝、朱春燕、宋宇迎、查晴晴、杨立帆、韩奕奕、王霞、马颖清。

引 言

为鼓励和引导农业机构加强质量管理、追求卓越绩效,促进农业机构的品牌建设和高质量发展,根据《上海市政府质量奖管理办法》的有关规定,特制定本文件。

本文件借鉴国内外卓越绩效管理的经验和做法,以 GB/T 19580 为基础,结合农业机构保障社会必需消费品的职能特点,以安全保障、质量和可持续发展为导向,规定了农业机构的卓越绩效评价要求和评价方法,适用于上海市政府质量奖对组织的评价,也可用于追求卓越绩效的组织开展自我评价。

GB/T 19580 引言部分所提出的基本理念适用于本文件,是本文件各项要求制定的基础。

GB/Z 19579 的对应部分内容,可作为机构深入理解和具体应用本文件要求的技术性参考。

农业机构卓越绩效评价准则

1 范围

本文件规定了农业机构卓越绩效的评价要求、评价和评价方法。

本文件适用于上海市政府质量奖对农业机构的评价,也可用于追求卓越绩效的农业机构开展自我评价。

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 和 GB/T 19580 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

农业机构 agricultural industries

从事农业范畴内的生产、服务(包括检验检测与认证、技术支持等)、销售、科学研究、质量安全、信息科技、设施装备等活动的组织。

注:“农业范畴”包括种植业、畜牧业、渔业、生产加工业、农村副业等行业。

4 评价要求

4.1 领导

4.1.1 高层领导

4.1.1.1 落实“三农”政策,确定组织的使命、愿景和价值观,并将其贯彻到全体员工,影响到供方、合作伙伴、客户及其他相关方,在实践组织的价值观方面起表率作用。

4.1.1.2 建立与全体员工及相关方双向沟通机制,激励员工实现卓越绩效。

4.1.1.3 营造诚信守法的环境,跟踪并应对法律法规的变化。

4.1.1.4 营造有利于改进、创新和快速反应的环境。

4.1.1.5 营造促进组织学习和员工学习的环境。

4.1.1.6 承担社会保障和质量安全主体责任,履行确保产品和服务质量安全的职责。

4.1.1.7 制定品牌发展规划,以质量推进品牌建设。

4.1.1.8 强化风险意识,促进组织可持续性,培养组织继任者。

4.1.1.9 定期对组织关键绩效指标开展评价,根据评价结果持续改进。

4.1.2 组织治理

4.1.2.1 考虑以下组织治理的关键要素：

- 管理层责任；
- 财务责任；
- 管理透明性及信息披露政策；
- 审计的独立性；
- 相关方权益保护。

4.1.2.2 对高层领导和组织治理机构成员的绩效进行评价，并运用评价结果改进个人、领导体系和治理机构的有效性。

4.1.3 社会责任

4.1.3.1 公共责任

4.1.3.1.1 识别产品、服务和运营对质量安全、环境保护、生态循环、资源节约和公共卫生的影响，并采取控制措施。

4.1.3.1.2 预见和应对潜在的社会影响的隐忧，尤其是农产品安全事件、生态环境破坏等。

4.1.3.1.3 建立关键控制过程及其绩效测量指标，在确保满足法律法规要求的基础上持续改进，追求更高水平。

4.1.3.2 道德行为

4.1.3.2.1 建立组织诚信准则和信用体系。

4.1.3.2.2 制定道德规范并定期沟通和强化，建立用于促进和监测组织内部、与客户、供方和合作伙伴之间及组织治理中的行为符合道德规范的关键过程及绩效指标。

4.1.3.3 公益支持

4.1.3.3.1 确定重点支持的公益领域，对困难农户、起基础保障作用的农业生产、农村建设等开展公益支持活动。

4.1.3.3.2 高层领导和员工共同参与公益事业并做出贡献。

4.2 战略

4.2.1 战略制定

4.2.1.1 战略制定过程

4.2.1.1.1 明确战略制定过程、关键步骤和主要参与者，确定长、短期战略计划的时间区间。

4.2.1.1.2 考虑下列关键因素，收集和分析相关数据和信息：

- “三农”、农产品保障、食品安全等政策和法规；
- 客户和市场需求；
- 竞争环境及竞争能力；
- 核心技术、理念和模式创新，以及创新和变化的趋势；
- 潜在风险；
- 组织特有的影响经营的因素。

4.2.1.2 战略和战略目标

4.2.1.2.1 确定战略和战略目标,以及实现目标对应的时间表与关键的量化指标。

4.2.1.2.2 明确应对战略挑战和发挥战略优势的具体举措,实施产品、服务和经营方面的创新,并均衡考虑长、短期目标以及各相关方的需要。

4.2.2 战略实施

4.2.2.1 实施计划的制定和部署

4.2.2.1.1 制定实现战略目标的长、短期实施计划,确定关键绩效指标,并能根据环境变化适时调整。

4.2.2.1.2 将绿色循环发展、科技装备提升、特色品牌建设、产业融合增效等融入实施计划,反映关键的变化。

4.2.2.1.3 获取和配置所需资源,结合农业发展先行区资源供给,制定重要资源配置计划并按计划实施。

4.2.2.1.4 明确监测实施计划进展的关键绩效指标,并确保指标的协调性和覆盖面。

4.2.2.2 绩效预测

4.2.2.2.1 对组织的关键绩效指标结果进行预测,并与竞争对手和标杆进行绩效比较。

4.2.2.2.2 分析差距并采取应对措施,逐步缩小绩效差距。

4.3 客户与市场

4.3.1 客户和市场的了解

4.3.1.1 客户和市场的细分

4.3.1.1.1 识别客户、客户群和细分市场,确定组织当前及未来的产品和服务所针对的对象。

4.3.1.1.2 在细分过程中,考虑竞争对手的客户和其他潜在客户与市场。

4.3.1.2 客户需求和期望的了解

4.3.1.2.1 了解客户和市场,识别关键客户的需求、期望和偏好。

4.3.1.2.2 收集当前和以往客户的信息和反馈,建立客户档案。

4.3.1.2.3 利用收集的信息,设计、开发和提供客户需要的产品和服务,强化客户导向、满足客户需求和识别创新机会。

4.3.1.2.4 了解客户需求和期望,建立适应发展方向、业务需要及市场变化的方法。

4.3.2 客户关系与客户满意

4.3.2.1 客户关系的建立

4.3.2.1.1 建立和维护客户关系,满足并超越客户期望。

4.3.2.1.2 建立与客户接触的主要渠道,识别接触的需求。

4.3.2.1.3 建立客户投诉处理机制,快速、有效地处理客户投诉。

4.3.2.1.4 收集并分析客户投诉信息,找出根本原因和改进重点,用于组织和合作伙伴改进。

4.3.2.1.5 建立适应发展方向、业务需求及市场变化的客户关系的方法。

4.3.2.2 客户满意的测量

- 4.3.2.2.1 根据客户群选用不同方法,测量客户满意和忠诚,获得有效测量信息用于改进。
- 4.3.2.2.2 跟踪产品和服务质量,及时获取客户反馈信息用于改进和创新。
- 4.3.2.2.3 获取和应用可与竞争对手和标杆相比较的客户满意信息。
- 4.3.2.2.4 定期评价,不断改进测量客户满意和忠诚的方法,并适应发展方向、业务需要及市场变化。

4.4 资源

4.4.1 人力资源

4.4.1.1 工作的组织和管理

- 4.4.1.1.1 对工作和职位进行组织、管理,以应对战略挑战、满足实施计划、提高组织执行力。
- 4.4.1.1.2 确定人力资源需求并予以配置,识别所需员工的特点和技能,开展员工能力建设,建立稳定的劳动关系。
- 4.4.1.1.3 建立多元化的沟通渠道和方法,听取和采纳员工意见,在组织中实现有效地沟通和技能共享。

4.4.1.2 员工绩效管理

- 4.4.1.2.1 开展员工绩效管理,包括员工绩效的评价、考核和反馈。
- 4.4.1.2.2 建立科学合理的薪酬体系和激励机制,提高员工和组织的工作绩效,实现组织的绩效目标。

4.4.1.3 员工学习与发展

- 4.4.1.3.1 通过教育与培训提高员工的意识、知识和技能,提高员工和组织的绩效,适应组织的战略发展方向,促进员工的职业发展。
- 4.4.1.3.2 建立从需求识别、计划制定和实施,到效果评价和改进的教育与培训体系。
- 4.4.1.3.3 建立多种发展渠道,鼓励和帮助员工制定和实施职业发展规划。
- 4.4.1.3.4 实施继任和带教计划,形成人才梯队。

4.4.1.4 员工权益与满意程度

- 4.4.1.4.1 实施职业健康安全管理,针对不同农业工作场所确定相关测量指标和目标,对突发事件和危险情况做好应急准备。
- 4.4.1.4.2 增强员工的权益保障,给予员工支持。
- 4.4.1.4.3 鼓励员工参与管理和改进活动。
- 4.4.1.4.4 确定影响员工满意度和积极性的关键因素,开展员工满意度调查,并采取措施提升员工满意度。

4.4.2 财务资源

- 4.4.2.1 确定资金需求,保障资金供给。
- 4.4.2.2 制定财务管理制度,推进全面预算管理、成本管理、财务风险管理。
- 4.4.2.3 加快资金周转,提高资产利用率。

4.4.3 信息和知识资源

- 4.4.3.1 收集实现战略和日常运营所需的数据和信息,包括竞争对手和标杆的信息。

4.4.3.2 建立适应组织发展方向及业务需要的信息系统,并向员工、供方和合作伙伴及客户提供数据和信息。

4.4.3.3 保障信息系统软、硬件的可靠性、安全性和易用性。

4.4.3.4 对组织知识资产进行有效管理,收集和传递新知识,通过内部知识分享和外部标杆比对,识别、分享和应用最佳实践,将知识转化为效益。

4.4.3.5 确保数据、信息和知识的准确性、完整性、可靠性、及时性、安全性和保密性。

4.4.4 技术资源

4.4.4.1 对组织的技术进行评估,并与其他农业标杆组织先进水平进行比较分析。

4.4.4.2 以国际先进技术为目标,积极开发、引进、消化、吸收适用的先进技术和先进标准。

4.4.4.3 开展自主创新,形成具有农业特色的技术专利和核心技术。

4.4.4.4 制定和实施长、短期技术发展计划。

4.4.5 基础设施

4.4.5.1 根据战略实施计划和过程管理的要求提供基础设施。

4.4.5.2 制定并实施基础设施的预防性和故障性维护保养制度。

4.4.5.3 制定基础设施更新改造计划。

4.4.5.4 制定预案以应对基础设施带来的问题,包括环境、安全、农民职业健康和资源利用等。

4.4.6 相关方关系

4.4.6.1 建立与组织的战略实施相适应的相关方关系。

4.4.6.2 与关键供方和合作伙伴建立双向交流机制,共同提高合作的有效性和效果。

4.5 过程管理

4.5.1 过程的识别与设计

4.5.1.1 过程的识别

4.5.1.1.1 确定主要产品、服务及经营全过程,并识别、确定其中的关键过程,包括利用外部资源的过程。

4.5.1.1.2 识别和确定关键过程的关键要求,确保清晰、可测量。

4.5.1.2 过程的设计

4.5.1.2.1 满足已确定的关键要求,有效利用新技术和组织知识,并考虑未来可能的变化,保持过程敏捷性。

4.5.1.2.2 考虑效率和有效性等因素,确定过程的关键绩效指标。

4.5.1.2.3 以规避风险、减少危害为原则,制定应急预案,应对突发事件,并建立组织的应急响应系统。

4.5.2 过程的实施与改进

4.5.2.1 过程的实施

4.5.2.1.1 关键过程的实施应满足过程设计要求,确保过程有效性和效率。

4.5.2.1.2 利用农业资源和政策,重点对施药安全间隔期、农产品追溯、自然灾害应急措施等过程、以及对农业生产有重大影响的其他过程进行控制。

4.5.2.1.3 使用关键绩效指标和来自客户与相关方的信息,监控过程的实施并优化关键过程。

4.5.2.2 过程的改进

4.5.2.2.1 评价过程实施的有效性和效率,采用适当的改进方法和工具,推动过程改进和创新,使得关键过程与组织发展方向和业务一致。

4.5.2.2.2 分享过程改进成果和经验教训,促进组织学习和创新。

4.6 测量、分析与改进

4.6.1 测量、分析和评价

4.6.1.1 绩效测量

4.6.1.1.1 建立绩效测量系统,收集内外部绩效信息,包括绩效对比信息;利用绩效信息,监测日常运营及组织整体绩效,以支持组织的决策、改进和创新。

4.6.1.1.2 使绩效测量系统随环境变化动态调整,保持敏感性,适应组织的发展和内外部环境的快速变化。

4.6.1.2 绩效分析和评价

4.6.1.2.1 分析和评价组织绩效,包括评价组织的成就,竞争绩效,长、短期目标和实施计划的进展以及组织的应变能力。

4.6.1.2.2 根据绩效评价结果,确定改进的优先次序,并识别创新的机会,将这些优先次序和创新机会及其举措在组织内实施,适当时延伸到关键供方和合作伙伴,以达到协调一致。

4.6.2 改进与创新

4.6.2.1 改进与创新的管理

4.6.2.1.1 对改进和创新进行策划,明确各层次和所有部门、过程在改进与创新方面的计划 and 目标。

4.6.2.1.2 实施、测量、评价改进与创新活动,分析对盈利能力和实现组织战略目标的贡献,促进组织绩效的提高。

4.6.2.2 改进与创新方法的应用

4.6.2.2.1 运用多种方法,组织各层次员工开展各种改进与创新活动。

4.6.2.2.2 正确和灵活地应用统计技术和其他工具,为改进与创新提供支持。

4.7 结果

4.7.1 农产品和农业服务结果

农产品和农业服务结果包括以下内容:

- 主要产品和服务的关键绩效指标的当前水平和趋势;
- 关键绩效指标与竞争对手、国内外同行比对结果;
- 特色及创新成果。

4.7.2 客户与市场结果

4.7.2.1 客户方面的结果

4.7.2.1.1 客户满意的关键绩效指标的当前水平和趋势,可包括客户满意度、客户投诉及时响应率及有

效解决率。

4.7.2.1.2 客户满意与竞争对手和标杆对比的数据。

4.7.2.1.3 客户忠诚的关键绩效指标的当前水平和趋势。

4.7.2.2 市场结果

4.7.2.2.1 市场关键绩效指标的当前水平和趋势,可包括在产品市场和农业领域中的占有率、市场排名、业务增长率、新增市场等测量结果。

4.7.2.2.2 市场关键绩效指标与竞争对手和农业行业标杆的对比结果。

4.7.2.2.3 市场关键绩效指标在国内外农业行业中的水平。

4.7.3 财务结果

4.7.3.1 组织在财务方面的关键绩效指标的当前水平和趋势,可包括主营业务收入、农业投资收益、营业外收入、利润总额、总资产贡献率、资本保值增值率、资产负债率、流动资金周转率等综合指标。

4.7.3.2 按照农业行业发展的规律和特点,以及农产品类别和市场区域进行分别说明,包括对比性数据。

4.7.4 资源结果

4.7.4.1 人力资源结果

4.7.4.1.1 对应 4.4.1 中各项活动产生的相应结果:

- 工作的组织和管理,包括管理层级和岗位数量、员工晋升率、员工流失率、人员比例变化等;
- 员工绩效管理,包括劳动生产率、员工表彰和奖励数量等;
- 员工学习和发展,包括培训时间和经费投入、员工技能和职位提升、带教实施结果、交叉和轮岗培训等;
- 员工权益与满意程度,包括员工职业健康和安全指标、员工福利投入、员工法定休息权益保障、员工满意程度等;
- 员工参加管理和改进的绩效。

4.7.4.1.2 人力资源方面关键绩效指标的当前水平和趋势,适当的对比性数据。

4.7.4.2 其他资源结果

4.7.4.2.1 以下资源在资源保障和有效性方面的关键绩效指标水平和趋势:

- 财务资源绩效,包括预算管理成效、应收账款回收率、资金周转率、财务成本等;
- 信息和知识资源绩效,包括信息系统投资额、软件系统的开发和应用、知识资产和最佳实践的识别和推广等;
- 技术资源绩效,包括技术能力建设、技术研发投入、技术研发成果、专利和其他知识产权等;
- 基础设施绩效,包括基础设施配置、对设施设备的维护和更新改造等;
- 相关方关系绩效,包括稳定供应商与合作伙伴数量、与相关方的互惠互利措施和交流学习等。

4.7.4.2.2 各项其他资源绩效具有可比性的对比结果。

4.7.5 过程有效性结果

4.7.5.1 关键过程有效性和效率方面的关键绩效指标的当前水平和趋势,包括质量、成本、周期等相关测量结果。

4.7.5.2 将结果按产品和服务类别或市场区域进行细分,包括适当的对比性数据。

4.7.6 领导方面的结果

组织在领导方面的绩效结果,包括以下方面的关键绩效指标:

- 战略目标实现;
- 组织治理;
- 公共责任;
- 道德行为;
- 公益支持。

5 评价和评价方法

5.1 农业机构卓越绩效评价准则评分项分值,按照附录 A 的规定。

5.2 农业机构卓越绩效评价要素和评分方法,按照附录 B 给出的规则。

5.3 农业机构卓越绩效评价的组织概述的要求,按照附录 C 的规定。

5.4 使用成熟度评价方法,需要对组织所采用的与评价要素相关的各种具体方法及其成效进行综合判断。

5.5 农业机构卓越绩效评价在按照本文件的完整评价要素和要求基础上,宜根据机构战略定位、运营模式、发展阶段和业务范围与过程特点,灵活、合理地考虑各评价要素和评价要求在相应评分项中的优先权重。

附 录 A

(规范性)

农业机构卓越绩效评价准则评分项分值表

表 A.1 规定了农业机构卓越绩效评价准则的评分项和分值。

表 A.1 农业机构卓越绩效评价准则评分项分值表

类 目	评分项	内 容	分值
4.1 领导 (120 分)	4.1.1	高层领导	60
	4.1.2	组织治理	20
	4.1.3	社会责任	40
4.2 战略 (80 分)	4.2.1	战略制定	40
	4.2.2	战略实施	40
4.3 客户与市场 (90 分)	4.3.1	客户和市场的了解	40
	4.3.2	客户关系与客户满意	50
4.4 资源 (150 分)	4.4.1	人力资源	80
	4.4.2	财务资源	15
	4.4.3	信息和知识资源	15
	4.4.4	技术资源	20
	4.4.5	基础设施	10
	4.4.6	相关方关系	10
4.5 过程管理 (80 分)	4.5.1	过程的识别与设计	40
	4.5.2	过程的实施与改进	40
4.6 测量、分析与改进 (80 分)	4.6.1	测量、分析和评价	40
	4.6.2	改进与创新	40
4.7 结果 (400 分)	4.7.1	农产品和农业服务结果	80
	4.7.2	客户与市场结果	80
	4.7.3	财务结果	60
	4.7.4	资源结果	80
	4.7.5	过程有效性结果	50
	4.7.6	领导方面的结果	50
总 分			1 000

附 录 B

(规范性)

农业机构卓越绩效评价要素和评分指南

B.1 过程评价

B.1.1 评价要素

采用“方法、展开、学习和整合”四个要素,评价组织的过程成熟度。

“方法”评价要点:

- a) 方法的适宜性,包括对本文件的评价要求条款和对组织实际的适宜程度;
- 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部门和场合应用。

“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、过程中分享方法的改进和创新。

“整合”评价要点:

- a) 方法与在组织概述和其他评价要求条款中确定的组织需要协调一致;
- b) 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 评分指南

过程评价要求评分指南见表 B.1。

表 B.1 过程评价要求评分指南

分数	描述
0%或5%	<ul style="list-style-type: none">● 没有系统的方法,信息是零散、孤立的。● 方法没有展开或略有展开。● 没有改进导向,已有的改进仅是“对问题的被动反应”。● 缺乏协调一致,各个方面或部门各行其是
10%,15%, 20%或25%	<ul style="list-style-type: none">● 开始有系统的方法,应对该评分项的基本要求。● 方法在大多数方面或部门处于展开的早期阶段,阻碍了基本要求的实现。● 处于从“对问题的被动反应”到“改进导向”转变的早期阶段。● 主要靠联合解决问题来使方法与其他方面或部门达成协调一致
30%,35%, 40%或45%	<ul style="list-style-type: none">● 有系统、有效的方法,应对该评分项的基本要求。● 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。● 开始系统地评价和改进关键过程。● 方法与在应对组织概述和其他过程评价要求时所确定的基本组织需要初步协调一致

表 B.1 过程评价要求评分指南（续）

分数	描述
50%, 55%, 60%或 65%	<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法,应对该评分项的总体要求。 方法得到很好的展开,尽管某些方面或部门的展开有所不同。 进行了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。 方法与在应对组织概述和其他过程评价要求时所确定的组织需要协调一致
70%, 75%, 80%或 85%	<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法,应对该评分项的详细要求。 方法得到很好的展开,无明显的差距。 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;存在清楚的证据,证实通过组织级的分析和分享,方法得到不断完善。 方法与在应对组织概述和其他过程评价要求时所确定的组织需要实现了整合
90%, 95%, 或 100%	<ul style="list-style-type: none"> 有系统、有效的方法,全面应对该评分项的详细要求。 方法得到完全的展开,在任何方面或部门均无明显的弱点或差距。 基于事实且系统的评价、改进和创新已成为全组织的关键管理工具;有证据表明通过分析和分享,在整个组织中方法得到不断完善和创新。 方法与在应对组织概述和其他过程评价要求时所确定的组织需要实现了很好的整合

B.2 结果评价

B.2.1 评价要素

采用“水平、趋势、对比和整合”四个要素,评价组织的结果成熟度。

“水平”评价要点:组织绩效的当前水平。

“趋势”评价要点:

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

“对比”评价要点:

- 与适宜的对比组织的对比绩效;
- 与标杆或行业细分领域领先者的对比绩效。

“整合”评价要点:

- 组织结果的测量指标与在组织概述和过程评价要求中确定的关键绩效要求及指标相呼应;
- 组织各过程、部门的结果协调一致,支持组织使命、愿景和战略目标的实现。

B.2.2 评分指南

结果评价要求的评分指南见表 B.2。

表 B.2 结果评价要求评分指南

分数	描述
0%或5%	<ul style="list-style-type: none"> 没有报告结果,或结果很差。 没有显示趋势的数据,或大多为不良的趋势。 没有对比性信息。 在对于达成组织使命、愿景和战略目标重要的任何方面,均没有报告结果
10%,15%, 20%或25%	<ul style="list-style-type: none"> 结果很少,在少数方面有一些早期的良好绩效水平。 有一些显示趋势的数据,其中部分呈不良的趋势。 没有或极少对比性信息。 在对于达成使命、愿景和战略目标重要的少数方面,报告了结果
30%,35%, 40%或45%	<ul style="list-style-type: none"> 在对该评分条款要求重要的一些方面,有良好的绩效水平。 有一些显示趋势的数据,其中多半呈有利的趋势。 处于获得对比性信息的早期阶段。 在对于达成使命、愿景和战略目标重要的多数方面,报告了结果
50%,55%, 60%或65%	<ul style="list-style-type: none"> 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。 在对达成组织使命、愿景和战略目标重要的方面,呈有利的趋势。 与有关对比组织和(或)标杆进行对比评价,部分指标具有良好的相对绩效水平。 结果对应了大多数关键的客户、市场和过程要求
70%,75%, 80%或85%	<ul style="list-style-type: none"> 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。 在对达成使命、愿景和战略目标重要的大多数方面,呈可持续的有利趋势。 与有关对比组织和(或)标杆进行对比评价,多数乃至大多数指标具有非常好的相对绩效水平。 结果对应了大多数关键的客户、市场、过程和战略实施计划要求
90%,95%, 或100%	<ul style="list-style-type: none"> 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。 在对达成使命、愿景和战略目标重要的所有方面,呈可持续的有利趋势。 在多数方面都表明处于行业细分领域的领导地位和标杆水准。 结果完全对应了关键的客户、市场、过程和战略决策实施要求

B.3 评分说明

在确定评分项分数的过程中,遵循以下原则。

- 应评审评价要求的所有方面,尤其需要关注对组织的成功具有重要影响的方面,即宜根据组织所处行业和细分市场,组织发展阶段,产品、服务和经营模式等方面的特点,识别评价要求和评价要素中的重要因素,作为评分优先考虑。
- 给评分项评分时,宜首先判定哪个分数档次范围(如50%~65%)总体上最适合组织在该评分项达到的成熟度水平。“总体上最适合”并不要求与分数档次范围内的每一项判定要求完全一致,允许在个别评价要素上存在差距。
- 组织在某一分项所达到的成熟度水平,是依据对4个相应的评价要素的评价,并结合对所识别的重要因素的考虑后得出的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各要素评价的平均结果。
- 在适合的范围内,实际分数应根据组织的成熟度水平是否更接近上一或下一分数档次范围来判定。

- e) 过程评分项分数达到 50%，表示过程采用的方法满足该评分项的总体要求并持续展开，且展开到相关的大多数部门或场合。具有了一定的评价与改进循环，与组织的需求和所要达到的目标协调一致。更高的分数表示了更好的成就，反映了更广泛的展开、显著的组织学习和更进一步的整合。
- f) 结果评分项分数达到 50%，表示组织的结果具有良好的绩效水平和趋势，在该评分项所覆盖的方面具有适宜的对比数据，部分绩效对比结果达到了良好水平，且对应了大多数关键的客户、市场和过程要求。更高的分数表示了更好的绩效水平、趋势和对比绩效，反映了更广泛的覆盖和整合。

附 录 C

(规范性)

农业机构卓越绩效评价的组织概述

C.1 组织描述

C.1.1 组织的环境

组织的环境包括以下内容：

- a) 主要的产品和服务及其交付方式；
- b) 组织文化特色,组织的使命、愿景和价值观；
- c) 员工概况,包括教育水平、年龄和职位构成,关键需求和期望及福利制度；
- d) 主要的技术和设备设施；
- e) 组织运营的法律法规和政策环境。

C.1.2 组织的关系

组织的关系包括以下内容：

- a) 农业机构的组织结构和治理机制；
- b) 关键的客户群及其他相关方群体,及其对产品、服务和运营的关键需求、期望和差异点；
- c) 关键的供方、合作者类别,及其在关键产品和服务过程及创新中的角色,关键的供应链要求；
- d) 与关键客户和供方的伙伴关系和沟通机制。

C.2 组织面临的挑战

C.2.1 经营环境

经营环境包括以下内容：

- a) 在行业内或目标细分市场中的地位、规模和发展情况,主要的竞争者类型和数量；
- b) 正在影响市场竞争格局的关键变化,包括形成创新和合作机会的变化；
- c) 比较性数据和信息(包括标杆对比数据)的主要来源及其局限性。

C.2.2 战略挑战和优势

在关键业务、运营和人力资源方面的战略挑战和战略优势。

C.2.3 绩效改进系统

组成组织绩效改进系统的关键要素,包括评价和改进组织绩效所采用的系统性方法和措施。

参 考 文 献

- [1] GB/Z 19579 卓越绩效评价准则实施指南
 - [2] 中华人民共和国农产品质量安全法(2022 修订)(中华人民共和国主席令第 120 号)
 - [3] 上海市政府质量奖管理办法(沪府办规〔2022〕9 号)
-

上海市地方标准
农业机构卓越绩效评价准则
DB31/T 1407—2023

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 39 千字
2023年6月第一版 2023年6月第一次印刷

*

书号: 155066·5-6088 定价 31.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话: 010)68510107



DB31/T 1407-2023



码上扫一扫 正版服务到

