附件4：

灌南县县长质量奖个人奖

申报自评指南

依据《卓越绩效评价规则》国家标准（GB/T 19580），结合我县实际，制定《灌南县县长质量奖个人奖申报自评指南》。

**一、总则**

为提高全社会质量意识，弘扬工匠精神，鼓励、引导个人追求卓越，提升组织绩效和经济社会发展质量，根据《中华人民共和国产品质量法》、《灌南县县长质量奖管理办法（试行）》等有关规定，制定本指南。

本指南从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面规定了个人在实践卓越绩效模式方面的评价要求和评价方法，适用于灌南县县长质量奖个人奖的评价，同时用于追求卓越绩效个人贡献的自我评价。

**二、核心理念**

本指南建立在以下八项核心理念基础之上，有志于追求卓越并努力为组织持续发展和社会事业进步作出贡献的个人，应充分理解并运用这些核心理念。

1.公民义务与社会责任

自觉遵纪守法，恪守职业道德、社会公德，诚实守信，履行公民义务。注重对组织、社会所负有的责任，保护公众健康、安全、环境卫生。注重保护资源和节能减排。积极参与社会公益活动，做社会文明进步的促进者。

2.为顾客创造价值

了解顾客/社会当前和未来的需求；提供的产品或服务能够为顾客/社会创造价值；对顾客/社会的需求变化和满意程度保持敏感性，并以此驱动改进和创新。

3.尊重员工与合作伙伴

要更好地实现总体目标，就必须建立起内部的和外部的合作关系。成功的内、外部合作伙伴关系有助于树立长远的目标，建立相互支持和尊重的基础。

4.关注未来与战略导向

了解影响组织/顾客的那些长期的和短期的因素，如顾客的期望、新的商机和合作机会、员工的发展和聘用的需要、全球市场的增长、技术发展、发展的电子商务环境、新的顾客细分和市场细分、不断变化的管制要求、社区和社会的期望、竞争对手的战略性举动等。关注个人/组织/社会未来的需要，明确个人未来职业发展，并与组织和社会的发展方向保持一致，促进个人/组织/社会的可持续发展。

以战略统领组织的管理活动，确保组织获得持续发展和成功。个人以组织战略为导向，明确个人职业方向、目标及其达成策略。

5.基于事实的管理

基于事实的管理，不仅仅是“以数据说话”来进行过程控制，更重要的是通过对经营需要和战略、组织的过程（尤其是关键过程）、输出和结果的重要数据与信息等“事实”，进行绩效分析评价，找出差距，不断改进，以保证实现目标。

6.学习与创新

不断学习，提高能力，应对变化和挑战；学习既包括对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。

7.重视过程与关注结果

绩效源于过程，以卓越的工作过程实现卓越的结果；通过对结果的分析，促进过程的改进和创新，为利益相关方创造价值。

8.系统的视野

破除“就事论事”思想，把质量管理放在由其及与之相关联的因素组成的大系统中，进行识别、分析、处置等管理活动，实现均衡、协调、高绩效之目的。

**三、评价要求**

本指南从意识与素质、目标与计划、顾客、学习与发展、工作过程、改进与创新、结果等7个方面，规定了个人在实践卓越绩效模式方面的评价要求和评价方法。

1.意识与素质

1.1 卓越意识

卓越意识要求包括：

a）如何树立和坚持追求卓越的价值观，形成良好的质量意识、诚信意识和社会责任意识。

b）如何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。

c）如何通过身体力行，影响相关方，营造良好的质量氛围和环境。

1.2 职业素质

职业素质要求包括：

a）如何提升个人的才智、能力与内在涵养。

b）如何立足本职、履行职责，在组织和团队中发挥模范带头作用。

c）如何履行社会责任，并促进组织及相关方履行社会责任。

2.目标与计划

2.1 目标与计划的制定

目标与计划的制定要求包括：

a）如何积极参与制定组织的战略目标、规划和计划。

b）如何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。

2.2 目标与计划的实施

目标与计划的实施要求包括：

a）如何实施工作目标与计划，并对实施过程进行监测。

b）如何评价目标与计划实施的效果，以及对实现组织战略目标的作用。

c）如何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。

3.顾客

3.1 顾客关系

顾客关系要求包括：

a）如何识别与了解顾客的需求与期望，并根据这些信息不断改进自身的工作。

b）如何保持与顾客的沟通，倾听其意见和建议，建立互信的合作关系。

c）如何通过自身的工作促进组织建立良好的顾客关系。

3.2 顾客满意

顾客满意要求包括：

a）如何测量分析顾客的满意程度，并利用反馈信息不断改进自身以及组织的工作。

b）如何通过自身的工作提高组织的顾客满意程度。

4.学习与发展

4.1 学习

学习要求包括：

a）如何坚持学习，勇于实践，充分发挥自身的潜能和主动性，提升个人的职业素质和绩效水平。

b）如何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。

4.2 发展

发展要求包括：

a）如何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。

b）如何带领或影响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。

5.工作过程

5.1 工作过程实践

工作过程实践要求包括：

a）如何根据工作要求或标准，规范运作，确保工作质量，达到预期效果。

b）如何在工作实践中运用新的理论、方法、技术、工具以及有关信息，提高工作效率和顾客满意。

5.2 工作过程改进

工作过程改进要求包括：

a）如何根据工作效果和效率的监测及分析，不断促进工作过程的改进和优化。

b）如何将工作过程改进的成果和经验进行分享，促进组织绩效的提升。

6.改进与创新

6.1 改进

改进要求包括：

a）如何应用有效的方法，识别改进机会，分析原因，制定对策，有目标、有计划地开展持续改进活动。

b）如何学习、借鉴组织内外部的改进成果，用于个人和组织或团队的持续改进，并在组织或团队的改进活动中发挥个人的积极作用。

6.2 创新

创新要求包括：

a）如何激发自身创新动力，开展创新活动，取得创新成果。

b）如何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。

7.结果

7.1 工作绩效

工作绩效要求包括：

a）个人在质量、管理、经营、服务、技术等方面的工作绩效水平，顾客以及组织或团队的评价。

b）个人推动组织或团队取得的工作绩效。

c）与个人以往以及标杆的比对。

7.2 学习成果

学习成果要求包括：

a）个人的学习成果，包括：能力的提升、在专业领域的成果和作用等方面。

b）个人推动组织或团队取得的学习成果。

c）与个人以往以及标杆的比对。

7.3 创新成果

创新成果要求包括：

a）个人的创新成果，包括：质量、管理、经营、服务、技术、理论、品牌等方面。

b）个人推动组织或团队取得的创新成果。

c）与个人以往以及标杆的比对。

7.4 社会影响

社会影响要求包括：

a）个人获得的荣誉，在企业、行业、社会的影响力和认可度，履行社会责任的结果等方面。

b）个人推动组织或团队取得的社会影响。