

中国水利电力质量管理协会文件

水利电力质〔2019〕21号

关于开展2019年电力行业卓越绩效 标杆评价活动的通知

各会员单位及相关单位：

为贯彻《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》、国务院国资委《关于中央企业开展质量提升行动的实施意见》（国资发综合规〔2019〕12号）和国务院《质量发展纲要（2011-2020年）》，引导和激励更多的电力企业（组织）导入和实施卓越绩效管理模式，积极追求卓越经营业绩，不断提高产品、服务和企业（组织）经营质量，实现电力行业质量管理水平整体提升和高质量发展，2019年中国水利电力质量管理协会将继续按照《卓越绩效评价准则》（GB/T 19580-2012）标准要求，在电力

行业开展卓越绩效标杆评价活动，选树在电力行业实施卓越绩效模式管理方面取得突出成绩的标杆企业（组织）。现将开展电力行业卓越绩效标杆评价活动通知如下：

一、申报和推荐

请各电网公司、发电集团公司、辅业集团公司、省级电力行（企）协和有关理事单位统一组织，在申报表中填写推荐意见并盖章，申报条件和相关要求按照《电力行业卓越绩效标杆评价管理办法》（2018年（试行）版）（以下简称《办法》）执行。将申报卓越绩效标杆企业（组织）的名单和材料报送至中国水利电力质量管理协会，报送材料为纸质材料和 Word 文本格式电子版各一份。申报截止日期为 2019 年 7 月 30 日。

二、申报材料

（一）申报“电力行业卓越绩效标杆（AA）”的企业（组织）近三年来实施卓越绩效模式管理的情况，按照附件 2 的要求撰写书面材料，内容包括申报表、自我评价表、打分表、经验交流材料、有关证实性材料及第三方出具的客户满意度测评报告。

（二）申报“电力行业卓越绩效标杆（AAA-AAAAA）”的企业（组织）按照附件 3 的要求撰写书面材料，其内容如下：

1. 申报表（附件 3）。其中“（三）申报企业近三年主要绩效结果指标完成情况”按《卓越绩效评价准则电力行业实施指南（2013

年修订版)》(以下简称《指南》)附录 D “卓越绩效评价电力行业结果指标一览表”之规范要求分专业填报。

2. 组织概述。内容应按照《指南》要求撰写，字数控制在 3000 字以内。

3. 企业自我评价报告。要求对照《准则》逐条从采用方法、工作展开、实施结果等三个方面进行评价说明，贯穿展现企业“核心价值观”和“关键绩效指标”，明确反映组织“取得成功的关键因素”，尽量展示自己的个性、亮点和成熟经验。评价说明要用数据和事实描述，并按《指南》附录 A.2 进行自我打分。报告文字力求简要，含图表不得超过 5 万字。

各条中有关说明的内容可互相引用，但应注明。需要追溯性说明的质量管理活动限申报前三年内，无追溯性说明的可只说明近年情况。“经营结果”应突出关键绩效指标与标杆单位或竞争对手的比对，评价和说明按《指南》附录 D 要求的评价对比结果指标(附录 D 给出的指标为不限于此的下限指标，各单位根据实际情况适当调增，调减需说明充要理由)。

4. 证实性材料。内容包括营业执照复印件、纳税证明、“三标”体系注册证明复印件、用户满意度第三方调查测评报告、外部审计报告、环境检测报告或“三废”治理达标证实材料，以及获省、部级以上名牌产品或用户满意产品、全国实施卓越绩效模

式先进企业和地区质量管理先进企业等荣誉的证实材料。其中，用户满意度第三方调查测评报告的内容要求应按照《电力行业顾客满意度测评办法》（2009年修订版）（水电质〔2010〕3号）执行。

三、评审

2019年电力行业卓越绩效标杆评价活动由中国水利电力质量管理协会组织评价及认定。

四、时间安排

电力行业卓越绩效标杆评价工作办公室将于8月组织评价专家组对申报企业进行资格审查和材料评审。9-10月组织专家组对通过材料评审的申报“卓越绩效标杆（AA）”级的企业（组织）实施现场抽查评审；对通过材料评审的申报“卓越绩效标杆（AAA）”级以上的企业（组织）实施现场评审。10-11月对通过材料评价和现场评价的企业（组织）进行最后审定，以确定认定卓越绩效标杆评价（AA-AAAAA）级企业（组织）名单。

五、其它事项

1. 如何确认本企业现标杆情况见附件1确认说明
2. 按照《电力行业卓越绩效标杆评价管理办法（试行）》的规定，申请电力行业卓越绩效标杆评价（AAAA）评价的企业（组织），请按《办法》填写电力行业卓越绩效标杆评价先进个人申

报表(附件4),企业(组织)获得电力行业卓越绩效标杆(AAAA)确认后,将对先进个人予以表彰。

六、联系方式

联系人:沈华超 杨萍

电话:010-63414886 63414325

传真:010-63415529

地址:北京市西城区广义街7号乐凯大厦10层

邮编:100761

电子邮箱:shenhuachao@ceaq.org.cn

yangping@ceaq.org.cn

附件:1.确认说明

2.电力行业卓越绩效标杆评价(AA)申报表

3.电力行业卓越绩效标杆()评价申报表

4.电力行业卓越绩效标杆评价先进个人申报表

中国水利电力质量管理协会

2019年5月18日



附件 1

确认说明

一、已获得过“电力行业实施卓越绩效模式先进企业”称号的企业（组织），等同于已获得了“电力行业卓越绩效标杆（AA）”确认；已获得过“全国电力行业质量奖”称号的企业（组织）等同于已获得了“电力行业卓越绩效标杆（AAA）”确认；已获得过“全国电力行业质量特别奖”称号的企业（组织）等同于已获得了“电力行业卓越绩效标杆（AAAA）”确认；已获得过“全国电力行业质量金奖”称号的企业（组织）等同于已获得了“电力行业卓越绩效标杆（AAAAA）”确认。

二、已获原“全国电力行业实施卓越绩效模式先进企业”及“全国电力行业质量奖（含特别奖、金奖）”电力企业于 2018 年底有效期届满（全国力行业实施卓越绩效模式先进企业有效期一年、全国电力行业质量奖及特别奖三年、全国电力行业质量金奖五年），需按《电力行业卓越绩效标杆评价管理办法（试行）》相关要求提出复评申报或根据企业（组织）开展卓越绩效管理的实际情况进行不同级别的电力行业卓越绩效标杆评价的申请。

附件 2

电力行业卓越绩效评价（AA）申报表

企业（组织）名称 _____（公章）

推荐单位 _____（公章）

填表日期 年 月 日

填报说明：

- 1、电力行业卓越绩效评价（AA）申报材料由申报表、自我评价表、自我评价打分表和先进经验介绍等材料组成。
- 2、申报表内容按表格项目如实填写，各表具体要求见表后“注”。如表内填不下可另加附页或自行复印表格，不填之项要说明原因。
- 3、自我评价表由企业根据实际情况在相应的“□”内打“√”并在“_____”上做简单说明，回答相应问题。
- 4、打分表中“□”里的数字代表相应的分值，企业在完成自我评价表的基础上，根据所处的水平选择对应的分数，将各部分分数相加后填到总分处。
- 5、证实性材料是指企业合法经营的证实，包括产品、质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证注册（如已获认证）证书复印件，三废治理达标证实、用户满意调查报告按《电力行业顾客满意度测评办法（2009年修订）》（水电质〔2010〕3号）进行，并出具第三方调查测评报告），纳税证明，外部审计报告，近三年获得省、部级以上名牌产品或用户满意产品、全国电力行业和地区质量管理先进企业等证实性材料。
- 6、推荐意见由推荐单位填写并加盖公章。
- 7、为便于联系，请在申报表第二页的“联系方式”中详细写明联系部门、联系人等信息。

(一)基本情况

企业名称： _____

通讯地址： _____ 邮编： _____

法人代表姓名： _____ 职务： _____ 电话： _____

最高管理者姓名： _____ 职务： _____ 电话： _____

质量管理机构名称： _____ 负责人： _____

电话： _____ 传真： _____

企业成立日期： _____ 工商注册号： _____

经济类型： _____ 行业专业： _____

企业规模： 大型 中型 小型

职工总数： _____ 管理人员： _____

主要产品/字号： _____

注：1、经济类型指国有、有限责任、股份、集体、联营、私营、港澳台资、外商投资企业等。详见国家统计局2001年颁发的《关于划分企业登记注册类型的规定》。

2、企业规模划分详见国家统计局2003年颁发的《中小企业标准暂行规定》。

3、行业专业指电力行业中的系列专门分类，例如发电、供电、设计、施工、修造等。

体系认证情况：

质量管理体系 建立并实施质量管理体系， 但未认证注册。

已获认证注册。 认证时间_____

环境管理体系 建立并实施环境管理体系， 但未认证注册。

已获认证注册。 认证时间_____

职业安全卫生管理体系

建立并实施职业安全卫生管理体系， 但未认证注册。

已获认证注册。 认证时间_____

注：在选定项前“□”内划“√”。

联系方式

联系部门：_____ 联系人：_____

地 址：_____ 邮 编：_____

电 话：_____ 手 机：_____

传 真：_____ E-mail：_____

(二) 推荐意见和审定意见

推荐单位意见：

盖 章

年 月 日

水利电力质协审定意见：

盖 章

年 月 日

(三) 主要经济效益、安全指标

序号	项 目	单位	2015	2016 年	2017 年	行业平均 水平	行业最佳 水平	本企业 名次
1	资产总额	万元				---	---	---
2	主营业务收入	万元						
3	投资收益	万元						
4	营业外收入	万元						
5	利润总额	万元						
6	纳税总额	万元				---	---	---
7	销售额	万元						
8	创汇总额	万美元						
9	总资产贡献率	%						
10	资本保值增值率	%						
11	资产负债率	%						
12	流动资产周转率	次						
13	成本费用利润率	%						
14	全员劳动生产率	万元/ 人·年						
15	产品销售率	%						
16	产品质量等级品率	%						
17	质量损失率	%						
18	新产品产值率	%						

19	万元总产值综合能耗	吨/万元						
20	安全长周期	天						
21	工伤事故频率	‰						
22	发电设备事故率	次/台·年						
23	变电设备事故率	次/台·年						
24	输电线路事故率	次/百公里·年						

注：1、1—8项为基本信息，指标依据国家和行业有关规定以及企业生产经营报表填写。

2、9-15项指标填写参见原国家经贸委《关于改进工业经济效益评价考核指标体系的内容及实施方案》的要求。指标的内容及计算公式如下：

$$\text{总资产贡献率} = \frac{\text{利润总额} + \text{税金总额} + \text{利息支出}}{\text{平均资产总额}} \times \frac{12}{\text{累计月数}} \times 100\%$$

其中：税金总额为产品销售税金及附加与增值税之和；平均资产总额为期初期末资产总计的算术平均值。

$$\text{资产保值增值率} = \frac{\text{报告期期末所有者权益}}{\text{上年同期期末所有者权益}} \times 100\%$$

其中：所有者权益等于资产总计减负债总计。

$$\text{资产负债率} = \frac{\text{负债总额}}{\text{资产总额}} \times 100\%$$

其中：资产及负债均为报告期期末数

$$\text{流动资产周转率} = \frac{\text{销售收入}}{\text{平均流动资产总额}} \times \frac{12}{\text{累计月数}}$$

$$\text{成品费用利润率} = \frac{\text{利润总额}}{\text{成本费用总额}} \times 100\%$$

其中：成本费用总额为产品销售成本、销售费用、管理费用、财务费用之和。

$$\text{全员劳动生产率} = \frac{\text{工业增加值}}{\text{全部职工平均人数}} \times \frac{12}{\text{累计月数}}$$

注：由于工业增加值按现行价格计算，而职工人数不含价格因素，因此应将增加价格因素予以消除，具体办法可采用总产值价格变动系数消除价格影响。

$$\text{产品销售率} = \frac{\text{工业销售产值}}{\text{工业总产值（现价）}} \times 100\%$$

3、16-18 项指标填写参见国家质检总局“关于实施《工业产品质量指标》统计调查的通知”（质技监局计函[2001]124 号）中的有关要求。指标的内容及计算公式如下：

$$\text{产品质量等级品率} = \frac{\alpha_1 P_1 + \alpha_2 P_2 + \alpha_3 P_3}{P} \times 100\%$$

其中：P —— 报告期工业总产值（万元，不变价）

P₁ —— 报告期全部优等品产值（万元，不变价）

P₂ —— 报告期全部一等品产值（万元，不变价）

P₃ —— 报告期全部合格品产值（万元，不变价）

α₁、α₂、α₃ —— 分别为优等品、一等品、合格品的加权数，

统一规定为：α₁=1.5，α₂=1，α₃=0.5

有关优等品、一等品、合格品的划分和评定原则按《工业产品质量分等原则》国家标准（GB/T12707-91）等有关规定执行。对于非工业产品可按国际先进水平、国际一般水平、国内一般水平三个档次，相应分为优等品、一等品、合格品三个等级。

$$\text{质量损失率} = \frac{\text{报告期内损失成本} + \text{报告期外部损失成本}}{\text{报告期工业总产值}} \times 100\%$$

其中：损失成本和工业总产值均以现行价计算。

$$\text{新产品产值率} = \frac{\text{报告期新产品产值}}{\text{报告期工业总产值}} \times 100\%$$

4、20-24 项指标填写参见原国家电力公司《电力统计工作指南》有关要求。指标的内容及计算公式如下：

安全长周期：指电力生产企业连续无事故运行天数的安全记录。

$$\text{工伤事故频率} = \frac{\text{工伤事故人次数}}{\text{全部职工平均人数}} \times 1000\%$$

其中：工伤事故人数以人计算次数的单位，全部职工平均人数的口径应与计算劳动生产率的人数相一致。

$$\text{发电设备事故率} = \frac{\text{列入统计的发电设备事故次数（次）}}{\text{发电机（调相机）总台数（台·年）}}$$

$$\text{变电设备事故率} = \frac{\text{列入统计的变电设备事故次数（次）}}{\text{主变压器（调相机）总台数（台·年）}}$$

$$\text{输电线路事故率} = \frac{\text{列入统计的输电线路事故次数（次）}}{\text{输电线路总长度（百公里·年）}}$$

5、对于非制造业，15 - 18 项指标可根据行业实际情况剪裁，但需说明理由，并在自我评价报告中详细说明本行业的相关经济指标及结果；对非发、供电企业，20-24 项指标可以根据企业实际情况选择，并在自我评价报告中详细说明本企业相关的安全指标及结果。

6、“行业平均水平、行业最佳水平、本企业名次”为最近一年的数据。

(四)

电力行业卓越绩效标杆评价 自我评价表

第 1 部分 领导

(1) 高层领导如何建立企业的价值观和绩效期望，并组织贯彻实施的？

<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	开始有系统的方法展开处初阶段	有系统方法并初步展开始有改进	有系统有效方法并较好展开有初步改进	有系统有效方法并充分展开有系统改进

(2) 高层领导如何创造有利于授权、主动参与、创新、快速反应环境，促进学习和遵守法律法规环境，恪守诚信经营等道德规范的？

<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	开始有系统的方法展开处初阶段	有系统方法并初步展开始有改进	有系统有效方法并较好展开有初步改进	有系统有效方法并充分展开有系统改进

(3) 高层领导如何考虑组织的治理关键因素？如何评审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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(4) 对组织的产品、服务和经营给社会带来的影响都采取了哪些措施？如何预见和应对公众的隐忧？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(5) 组织是如何积极地支持公益事业的？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

第 2 部分 战略

(1) 组织的整体战略策划过程？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 有较全面策划过程 | 有较全面有效策划过程 | 有全面有效的策划过程 |

(2) 组织的战略策划是否考虑了顾客和市场的需求、期望和机会等关键因素？有关数据和信息是如何收集和分析的？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 没有考虑
没有收集 | 开始考虑
和收集 | 有所考虑并
收集分析 | 有较全面的考
虑和收集分析 | 全面考虑全
面收集分析 |

(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
的方法展开
处初阶段 | 有系统方法
并初步展开
始有改进 | 有系统有效方
法并较好展开
有初步改进 | 有系统有效方
法并充分展开
有系统改进 |

(4) 组织是如何实施战略，以实现战略目标的？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------|
| <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
的方法展开
处初阶段 | 有系统方法
并初步展开
始有改进 | 有系统有效方
法并较好展开
有初步改进 | 有系统有效方
法并充分展开
有系统改进 |

第 3 部分 顾客与市场

(1) 组织如何确定顾客群和细分市场，以及如何考虑潜在的顾客和市场？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(2) 组织如何了解和使用顾客的需求与期望信息，尤其是关键顾客和重要用户的需求与期望信息，确保产品和服务不符合需要及开拓新市场？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(3) 组织如何建立顾客关系，以赢得顾客，满足并超越他们的期望？顾客查询信息、交易和投诉的主要接触方式有哪些？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(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、及时的解决？

<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	开始有系统的方法展开处初阶段	有系统方法并初步展开始有改进	有系统有效方法并较好展开有初步改进	有系统有效方法并充分展开有系统改进

(5) 组织如何测量顾客满意和不满意？如何确保能获得可用信息，并将这些信息用于改进？

<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	开始有系统的方法展开处初阶段	有系统方法并初步展开始有改进	有系统有效方法并较好展开有初步改进	有系统有效方法并充分展开有系统改进

第 4 部分 资源

(1) 组织是否建立了系统的工作体系？怎样进行员工的教育、培训和实现员工职业发展？以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	开始有系统的方法展开处初阶段	有系统方法并初步展开始有改进	有系统有效方法并较好展开有初步改进	有系统有效方法并充分展开有系统改进

(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 的方法展开 处初阶段	有系统方法 并初步展开 始有改进	有系统有效方 法并较好展开 有初步改进	有系统有效方 法并充分展开 有系统改进

(3) 组织如何确定资金需求，加强财务预算管理，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 的方法展开 处初阶段	有系统方法 并初步展开 始有改进	有系统有效方 法并较好展开 有初步改进	有系统有效方 法并充分展开 有系统改进

(4) 组织如何确定和配备必须的基础设施，制定和实施预防性和故障性维护保养制度和更新改造计划，预测和处置所引起的环境、职业健康问题？

<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 的方法展开 处初阶段	有系统方法 并初步展开 始有改进	有系统有效方 法并较好展开 有初步改进	有系统有效方 法并充分展开 有系统改进

(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，并确保其软件和硬件的可靠性、安全性、易用性？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(6) 组织如何对其拥有的技术进行评估，开发、引进和采用适用的先进技术和先进标准，提高技术创新能力，制定和落实技术开发、改造的目标和计划？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(7) 组织如何与供方和合作伙伴建立良好的合作关系，推动和促进双向交流，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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

第 5 部分 过程管理

(1) 组织如何识别和确定其主要产品、服务及经营全过程的价值创造过程？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(2) 组织如何确定价值创造过程的要求，并确保其清晰和可测量性？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 没有明确要求没法测量 | 有个别要求和简单测量 | 要求基本明确清晰可测 | 要求明确清晰测量 | 要求很明确并清晰测量 |

(3) 组织的价值创造过程设计是否满足所有的主要要求，并有效利用了新技术和所获得的有关信息？用于过程控制的主要绩效测量方法和指标都有哪些？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 没有满足要求也无方法指标 | 有简单要求和简单方法指标 | 基本满足要求并有方法指标 | 满足要求并有明确方法指标 | 满足要求并有系统方法指标 |

(4) 组织如何进行价值创造过程实施的有效性和效率评价的？价值创造过程的实施和改进情况如何？

<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 的方法展开 处初阶段	有系统方法 并初步展开 始有改进	有系统有效方 法并较好展开 有初步改进	有系统有效方 法并充分展开 有系统改进

(5) 组织如何识别和确定支持过程的主要过程和关键支持过程的要求？如何评价支持过程实施的有效性和效率，以及不断优化支持过程？

<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 的方法展开 处初阶段	有系统方法 并初步展开 始有改进	有系统有效方 法并较好展开 有初步改进	有系统有效方 法并充分展开 有系统改进

第 6 部分 测量、分析与改进

(1) 组织如何选择、收集、整理数据和信息，监测日常工作和整体绩效？如何选择和利用主要对比数据和信息分析结果，支持决策、改进和创新？

<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 的方法展开 处初阶段	有系统方法 并初步展开 始有改进	有系统有效方 法并较好展开 有初步改进	有系统有效方 法并充分展开 有系统改进

(2) 组织如何开展绩效分析和评价活动？如何确保分析结果传递到各部门、各层次，为决策提供有效支持？

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(3) 组织如何确保所获的数据和信息的质量与可用性? 如何使员工、供方和合作伙伴及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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(4) 组织如何管理组织的知识?如何确保其数据、信息和知识的完整性、及时性、可靠性、安全性、准确性和保密性?

- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

(5) 组织是如何管理改进活动的? 如何科学应用改进方法, 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 | 开始有系统的方法展开处初阶段 | 有系统方法并初步展开始有改进 | 有系统有效方法并较好展开有初步改进 | 有系统有效方法并充分展开有系统改进 |

第 7 部分 经营结果

(1) 顾客满意度和忠诚度等以顾客为中心的绩效主要指标的测量结果(包括当前水平、发展趋势、行业排位、与竞争/赛对手和行业标杆单位的对比)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

(2) 电压合格率、频率合格率、供电可靠率、合同履约率、一次投运(启动)合格率等主要产品和服务绩效主要指标的测量结果(包括当前水平、发展趋势、行业排位、与竞争/赛对手和标杆单位的对比)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

(3) 市场占有率、新增市场等市场绩效主要指标的测量结果(包括当前水平、发展趋势、行业排位、与竞争/赛对手和标杆单位的对比)?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

(4) 主营业务收入、利润总额、总资产贡献率、资产保值增值率、投资收益等财务绩效主要指标的测量结果（包括当前水平、发展趋势、行业排位、与竞争/赛对手和行业标杆单位的对比）？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

(5) 全员劳动生产率、全员培训率、高技能人才比例、员工满意率等人力资源绩效主要指标的测量结果（包括当前水平、发展趋势、行业排位、与竞争/赛对手和行业标杆单位的对比）？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

(6) 设备完好率、信息功能覆盖率、技术专利和专有技术数量、长期合作伙伴等其他资源绩效的主要指标的测量结果（包括当前水平、发展趋势、行业排位、与主要竞争对手和行业标杆的对比）？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

(7) 设备可用系数、非计划停运率、供电煤耗、线损率、万元产值能耗、用户报装平均接电时间、产品销售率、事故率等过程有效性绩效主要指标的测量结果（包括当前水平、发展趋势、行业排位、与主要竞争对手和行业标杆的对比）？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

(8) 最高领导者任期和年度责任目标完成率、外部审计结论、企业诚信等级、员工违法违纪率等组织的治理绩效主要指标的测量结果（包括当前水平、发展趋势、行业排位、与主要竞争对手和行业标杆的对比）？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

(9) 组织履行公民义务，支持公益事业，捐款金额、提供就业岗位人数、参加义务献血等社会责任绩效主要指标的测量结果（包括当前水平、发展趋势、行业排位、与主要竞争对手和行业标杆的对比）？

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
没有结果或 结果很差没 有对比	有少量结果 少数改进极 少对比	多数有结果有 改进趋势良好 初期对比	大多数有结果 和改进绩效良 好对比先进	大多数结果优秀 持续改进趋势卓 越对比领先

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。

(五)

电力行业卓越绩效标杆评价 自我评价打分表

第1部分 领导

(1) 1 2 3 4 5

(2) 1 2 3 4 5

(3) 1 2 3 4 5

(4) 1 2 3 4 5

(5) 1 2 3 4 5

第2部分 战略

(1) 1 2 3 4 5

(2) 1 2 3 4 5

(3) 1 2 3 4 5

(4) 1 2 3 4 5

第3部分 顾客与市场

(1) 1 2 3 4 5

(2) 1 2 3 4 5

(3) 1 2 3 4 5

(4) 1 2 3 4 5

(5) 1 2 3 4 5

第4部分 资源

(1) 1 2 3 4 5

(2) 1 2 3 4 5

(3) 1 2 3 4 5

(4) 1 2 3 4 5

(5) 1 2 3 4 5

(6) 1 2 3 4 5

(7) 1 2 3 4 5

第5部分 过程管理

(1) 1 2 3 4 5

(2) 1 2 3 4 5

(3) 1 2 3 4 5

(4) 1 2 3 4 5

(5) 1 2 3 4 5

第6部分 测量、分析与改进

(1) 1 2 3 4 5
(3) 1 2 3 4 5
(5) 1 2 3 4 5

(2) 1 2 3 4 5
(4) 1 2 3 4 5

第7部分 经营结果

(1) 1 2 3 4 5
(3) 1 2 3 4 5
(5) 1 2 3 4 5
(7) 1 2 3 4 5
(9) 1 2 3 4 5

(2) 1 2 3 4 5
(4) 1 2 3 4 5
(6) 1 2 3 4 5
(8) 1 2 3 4 5

总分: _____

注: 1. □中的数字代表相应的分值

2. 按自我评价表中所处的水平在上表中选择对应的分数打√

3. 将各部分所得分数相加后填写在“总分”处

(六)

电力行业卓越绩效标杆评价企业（组织） 经验交流材料稿纸样

×××××××××××××

（标题居中小二号宋体）

×××××××××××××

（单位名称居中四号楷体）

29mm

29mm

37mm

64mm

（以下正文分两栏）

一、×××××××××××××

××××××××××××××××

××××××

（小标题小四号黑体）

××××××××××××××××

×××××

正文（五号宋体）

××××××××××××

× 企业简介：（字数 300 字，五号楷体）

×

附件 3

电力行业卓越绩效标杆（ ）评价申报表

企业（组织）名称 _____（公章）

推荐单位 _____（公章）

填表日期 年 月 日

填报说明

1、申报表内容应按表格项目要求如实填写，如表内填不下可另加附页或自行复印表格填写，不填之项要说明原因。

2、按年度填写的指标系指申报当年前连续三年的指标。

3、申报企业须提交隶属电网公司、发电集团公司、辅业集团公司或所在地省级电力行协对申报企业书面推荐评价意见(包括行业排名及绩效水平等数据)，并在申报表封面的相应栏目内加盖公章。

4、为便于联系，请在“联系方式”中详细写明单位申报质量奖工作的联系部门、联系人等信息。

(一) 基本情况

企业名称： _____

通讯地址： _____ 邮编： _____

法人代表姓名： _____ 职务： _____ 电话： _____

最高管理者姓名： _____ 职务： _____ 电话： _____

质量管理机构名称： _____ 负责人： _____

电话： _____ 传真： _____

企业成立日期： _____ 工商注册号： _____

经济类型： _____ 行业专业： _____

企业规模： 大型 中型 小型

职工总数： _____ 管理人员： _____

主要产品/字号： _____

注： 1、经济类型指国有、有限责任、股份、集体、联营、私营、港澳台资、外商投资企业等。详见国家统计局 2001 年颁发的《关于划分企业登记注册类型的规定》。

2、企业规模划分详见国家统计局 2003 年颁发的《中小企业标准暂行规定》。

3、行业专业指电力行业中的系列专业门分类，例如发电、供电、设计、施工、修造等。

体系认证情况:

质量管理体系 建立并实施质量管理体系， 但未认证注册。

已获认证注册。 认证时间_____

环境管理体系 建立并实施环境管理体系， 但未认证注册。

已获认证注册。 认证时间_____

职业安全卫生管理体系

建立并实施职业安全卫生管理体系， 但未认证注册。

已获认证注册。 认证时间_____

注：在选定项前“□”内划“√”。

联系方式

联系部门：_____ 联系人：_____

地 址：_____ 邮 编：_____

电 话：_____ 手 机：_____

传 真：_____ E-mail: _____

(二) 主要产品、服务质量水平

产品/服务名称： _____

主要技术指标	本企业水平	同行业水平	国际先进水平
产品质量合格情况	年	年	年
优等品率			
一等品率			
合格品率			

近三年产品质量监督抽查情况

时 间	产品名称	抽查部门	抽查结论

近三年产品质量商检情况

时 间	产品名称	商检部门	商检结果

注：1、产品应为企业的主导产品，主要技术指标应为反映该产品质量水平的主要技术指标；多个产品/服务应分别填写；

2、优等品率、一等品率没有的可不填写。测评单位(包括合格率)和质量监督抽查部门应为政府主管部门、具有测评资质的第三方和上级主管部门。

(六) 主要供应商名录

企业名称：

供应商总数：

填表日期：

序号	供应产品名称	供货数	单位	供应商名称	供应商详细通讯地址	邮政编码	联系人	联系电话

注：只需填写企业确定的主要供应商名单

(七)主要用户名录

企业名称：

填表日期：

序号	产品名称	用户名称	通讯地址	邮政编码	联系人	联系电话

注：只需填写企业确定的主要用户

(八) 推荐单位、审定委员会意见

推荐单位意见：

(公 章)

年 月 日

审定委员会意见：

(公 章)

年 月 日

附件 4

电力行业卓越绩效标杆评价 先进个人申报表

单位名称				
电力行业卓越绩效模式优秀领导者（1 人）				
序号	姓名	性别	职务	备注
1				
电力行业卓越绩效模式优秀推进者（不超过 10 人）				
序号	姓名	性别	职务	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

注：申报电力卓越绩效标杆评价（AAAA）及以上的企业(组织)，按《办法》要求填写电力行业卓越绩效标杆评价先进个人申报表。