

رهبری و مدیریت

زیرمعیارها

۱- مدیریت ارشد تعهد خود را به فرهنگی مبتنی بر ارزش‌های سازمانی و اخلاق کسب و کار که در آن کیفیت محصول برجسته شده است، به طور آشکار نشان می‌دهد.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۲- مدیریت ارشد سیستم‌ها و فرایندهای کلیدی لازم برای تضمین و ارتقاء کیفیت محصول را توسعه و بهبود می‌دهد.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۳- راهبرد و خط مشی کیفیت سازمان مبتنی بر نیازها و انتظارات حال و آینده ذی نفعان و محیط بیرونی می‌باشد.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۴- راهبردهای سازمان بر داده‌ها و اطلاعات حاصل از اندازه‌گیری عملکرد فرآیندهای کلیدی مرتبط با محصول استوار است.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرآیندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرآیندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۵- راهبردهای ارتقاء کیفیت محصول تدوین شده و در فرآیندهای کلیدی جاری می‌شوند .

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرآیندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرآیندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

فرایندها

زیرمعیارها

۱- فرایندهای طراحی و تکوین همچنین تحقق محصول مدیریت شده و بهبود می یابند.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۲- خلاقیت و نوآوری برای ارتقاء سیستم مدیریت کیفیت، مدیریت و تقویت می‌شود.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۳- تولید، تحویل، پشتیبانی و چرخه عمر محصول، مدیریت می‌شود.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۴- فرایندهای روابط با مشتری، مدیریت و تقویت می‌شوند.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

منابع

زیرمعیارها

۱- شراکت‌ها و تامین‌کنندگان در جهت ایجاد ارزش افزوده برای مشتریان و ارتقا کیفیت محصول مدیریت

می‌شوند

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۲- منابع مالی جهت ارتقا کیفیت محصول مدیریت می‌شوند.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۳- زیرساخت‌ها از جمله (ساختمان‌ها، تجهیزات، ابزار، مواد، انرژی و محیط‌کار) جهت ایجاد ارزش افزوده برای

مشتریان و ارتقا کیفیت محصول مدیریت می‌شوند.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۴- فناوری در جهت ارتقا کیفیت محصول و منافع ذی‌نفعان مدیریت می‌شود.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۵- یادگیری سازمانی و دانش گروهی و فردی در مسیر ارتقا کیفیت محصول مدیریت می‌شوند.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

کارکنان

زیرمعیارها

۱- قابلیت‌های کارکنان برای ارتقاء کیفیت محصول شناسایی شده، توسعه یافته و حفظ می‌شود.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۲- کارکنان در جهت ارتقاء کیفیت محصول مشارکت کرده و به آنان اختیارات و مسئولیت‌های لازم داده می‌شود.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

۳- تلاش کارکنان برای بهبود کیفیت محصول حمایت، تشویق و قدردانی می‌شود.

- هیچ برنامه‌ای در این مورد انجام نشده است / پیاده‌سازی نشده است / عدم وجود شواهد
- رویکردهایی در دست طرح‌ریزی / تا حدی اجرا شده است / وجود برخی شواهد / گاهی استفاده می‌شود
- آغاز شده است / بخشی پیاده‌سازی شده است / وجود شواهد / بطور منظم انجام می‌شود / موثر و تحت بازنگری / نتایج مرتبط کسب شده است / اثربخشی نسبی
- تقریباً تمامی فرایندهای مرتبط با محصول را در بر می‌گیرد / روشها بطور کامل شفاف است / اغلب استفاده می‌شود / موثر و بهبود یافته / نتایج مرتبط مشاهده می‌شود
- برنامه‌های بهبود کیفیت مرتبط بطور کامل پیاده‌سازی شده است / تمامی فرایندهای مرتبط را در بر می‌گیرد / بطور کامل و یکپارچه استفاده می‌شود / نتایج مورد انتظار کاملاً بدست آمده است

نتایج مشتری و مصرف کنندگان

زیرمعیارها

۱- شاخص‌های برداشتی - تصویر سازمان

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۲- شاخص‌های برداشتی - محصولات و خدمات

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۳- شاخص‌های برداشتی - فروش و پشتیبانی پس از فروش

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند / هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۴- شاخص‌های برداشتی - وفاداری

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۵- شاخص‌های عملکردی - تصویر سازمان

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود

- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۶- شاخص‌های عملکردی - محصولات و خدمات

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند / هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۷- شاخص‌های عملکردی - فروش و پشتیبانی پس از فروش

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند / هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۸- شاخص‌های عملکردی - وفاداری

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند / هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

نتایج محیط زیست و جامعه

زیرمعیارها

۱- شاخص‌های برداشتی - تصویر سازمان

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۲- شاخص‌های برداشتی - میزان مشارکت در جامعه‌ای که سازمان در آنها فعالیت می‌کند

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۳- شاخص‌های برداشتی - میزان کاهش و جلوگیری از آسیب‌های زیست‌محیطی طی چرخه عمر محصولات و خدمات سازمان

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۴- شاخص‌های برداشتی - عملکرد اجتماعی

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۵- شاخص‌های برداشتی - گزارش فعالیت‌های کمک به حفظ و پایداری منابع

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد

- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۶- شاخص‌های عملکردی - میزان تعامل با جامعه

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۷- شاخص‌های عملکردی - تمجیدها و جوایز دریافت شده

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

نتایج عملکردی

زیرمعیارها

۱- نتایج غیرمالی

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۲- نتایج مالی

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۳- شاخص‌های برداشتی ، نتایج کارکنان - میزان ایجاد انگیزه

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۴- شاخص‌های برداشتی ، نتایج کارکنان - اندازه‌گیری رضایت

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۵- شاخص‌های عملکردی، مرتبط با نتایج کارکنان - دستاوردها

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است / وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده / عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۶- شاخص‌های عملکردی، مرتبط با نتایج کارکنان - اندازه‌گیری رضایت

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود/ بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است/ محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۷- معیارهای عملکردی، مرتبط با نتایج کارکنان - میزان انگیزه و مشارکت

- اندازه‌گیری نشده است / نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری

۸- معیارهای عملکردی، مرتبط با نتایج کارکنان - خدمات ارائه شده به کارکنان سازمان

- اندازه‌گیری نشده است/ نتایج اندازه‌گیری روند نزولی دارند/ هیچ نتیجه‌ای وجود ندارد
- روند بهبودهای جزئی دیده می‌شود / وضعیت موجود حفظ می‌گردد / روندهای مثبت در برخی نتایج و برخی شواهد مرتبط وجود دارد
- روندهای مثبت عملکرد خوب در نیمی از نتایج در سه سال گذشته وجود دارد / مقایسه با الگوها انجام می‌شود
- روند مثبت و پایدار در نتایج مشاهده می‌شود / بخشهای زیادی از اهداف محقق شده است / مقایسه با الگوها انجام شده است / محدوده‌های مرتبط پوشش داده شده است
- سازمان به سطوح بالای صنعت دست یافته است/ وجود عملکرد عالی و بهتر از اهداف تعیین شده/ عملکرد در سطح بهترین سطح کاری