易知易行

ISO9001:2015/GB/T19001:2016质量管理体系标准的理解与应用

1-42 确定是否正在实现预期结果-9/9.1/9.1.1 绩效评价/监视、测量、分析和评价/总则

1-42-Determine if intended results are being achieved -9 Performance evaluation/9.1 Monitoring, measurement, analysis and evaluation/9.1.1 General

目标

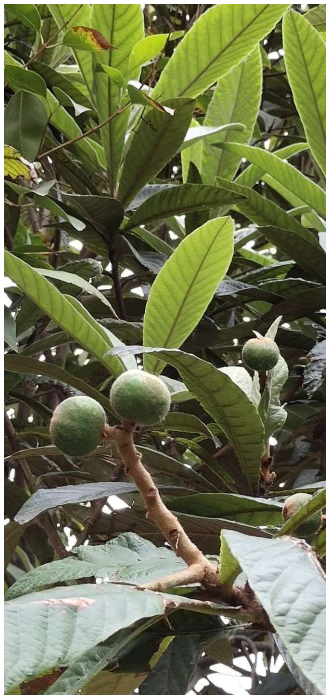
理解绩效评价的目的是通过确保开展监视、测量、分析和评价活动，以使组织确定是否正在实现预期结果。

课题

1 绩效评价总则要求

2 监视、测量、分析和评价的内容

易知易行



1 绩效评价的总则要求

1 绩效评价的总则要求

4 组织环境 | 5 领导作用 | 6 策划 | 7 支持 | 8 运行 | **9 绩效评价** | 10 改进

C(Check)/PDCA

- 根据方针、目标、要求和所策划的活动，对过程以及形成的产品和服务进行监视和测量（适用时），并报告结果

9.1 监视、测量、分析和评价

- 9.1.1 总则
- 9.1.2 顾客满意
- 9.1.3 分析与评价

9.2 内部审核

9.3 管理评审

- 9.3.1总则
- 9.3.2管理评审输入
- 9.3.3 管理评审输出

1 绩效评价的总则要求

9.1.1 总则

组织应确定：

a）需要监视和测量什么；

b）需要用什么方法进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效；

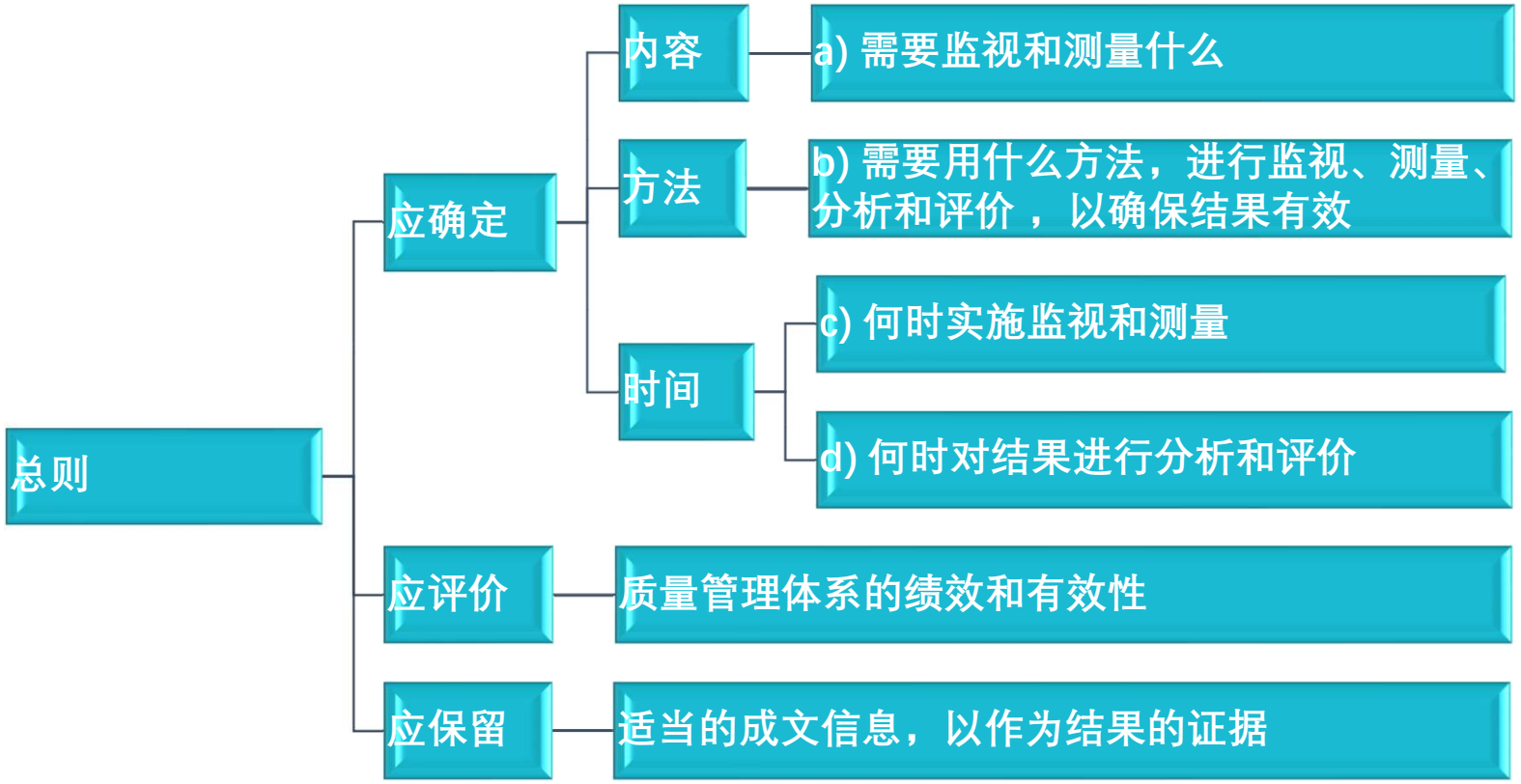
c）何时实施监视和测量；

d）何时对监视和测量的结果进行分析和评价。

组织应评价质量管理体系的绩效和有效性。

组织应保留适当的成文信息，以作为结果的证据。

1 绩效评价的总则要求


总则
应确定
内容
a) 需要监视和测量什么
方法
b) 需要用什么方法，进行监视、测量、分析和评价，以确保结果有效
时间
c) 何时实施监视和测量
d) 何时对结果进行分析和评价
应评价
质量管理体系的绩效和有效性
应保留
适当的成文信息，以作为结果的证据

1 绩效评价的总则要求

绩效（3.7.8） performance

- 可测量的结果
- 注1：绩效可能涉及定量的或定性的结果。
- 注2：绩效可能涉及活动、过程、产品、服务、体系或组织的管理。

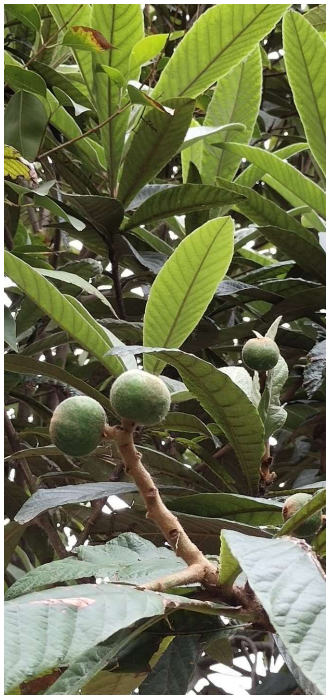
有效性（3.7.11）effectiveness

- 完成策划的活动并得到策划结果的程度。

效率（3.7.10） efficiency

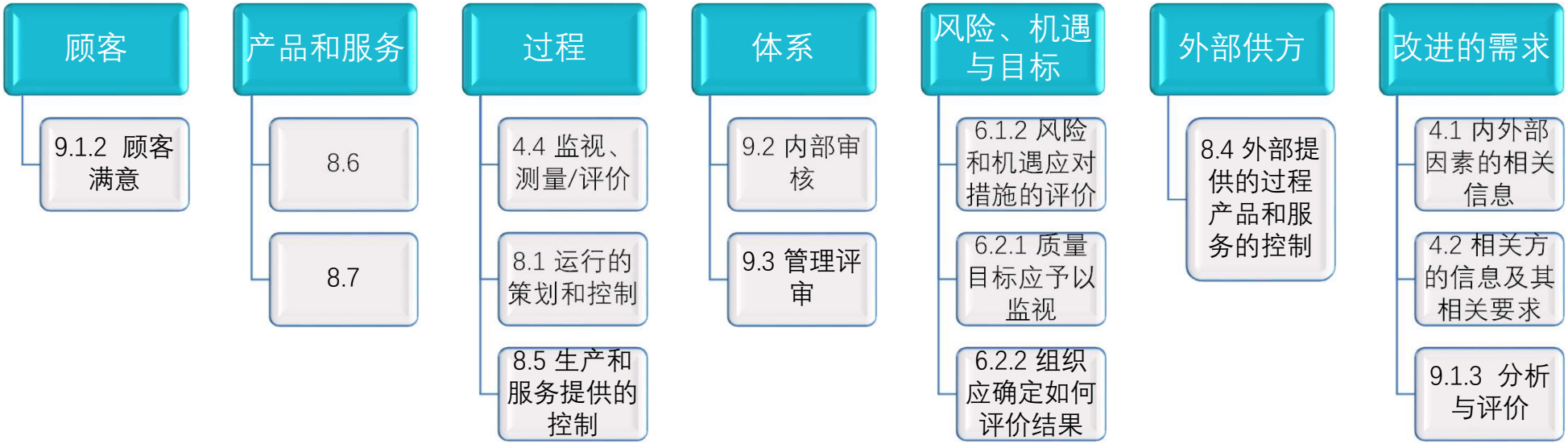
- 得到的结果与所使用的资源之间的关系。

易知易行

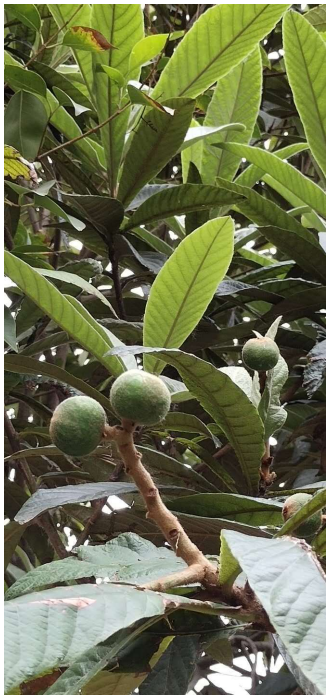


2 监视、测量、分析和评价的内容

2 监视、测量、分析和评价的内容



易知易行



课程回顾

目标

理解绩效评价的目的是通过确保开展监视、测量、分析和评价活动，以使组织确定是否正在实现预期结果。

课题

1 绩效评价总则要求

2 监视、测量、分析和评价的内容

逯伟防　2020-03

谢谢！
欢迎交流！

可微信公众号留言或邮件
13783581559@126.com