

Số:/TT-BKHCN

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

DỰ THẢO

THÔNG TƯ

Quy định chi tiết thi hành một số điều Nghị định số/NĐ-CP ngày tháng năm 2025 của Chính phủ về Giải thưởng chất lượng quốc gia

Căn cứ Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá ngày 21 tháng 11 năm 2007; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá ngày 18 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số ngày tháng 8 năm của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Khoa học và Công nghệ;

Căn cứ Nghị định số .../2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2008 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hóa và quy định về nhãn hàng hóa

Theo đề nghị của Chủ tịch Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia và Vụ trưởng Vụ Pháp chế;

Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Thông tư quy định chi tiết thi hành một số điều Nghị định số .../2025/NĐ-CP ngày tháng năm 2025 về Giải thưởng chất lượng quốc gia.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định chi tiết thi hành một số điều Nghị định số của Chính phủ về Giải thưởng chất lượng quốc gia, bao gồm:

- Tiêu chí và thang điểm xét thưởng Giải thưởng chất lượng quốc gia;
- Hệ thống tổ chức hoạt động Giải thưởng chất lượng quốc gia;

3. Xét tặng Giải thưởng chất lượng quốc gia và đề cử tham dự Giải thưởng chất lượng quốc tế.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với:

1. Tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa tham dự Giải thưởng chất lượng quốc gia.
2. Cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa được xét tặng là chủ sở hữu hợp pháp của sản phẩm, hàng hóa đăng ký tham dự Giải thưởng chất lượng quốc gia.
2. Nhóm ngành, lĩnh vực sản phẩm, hàng hóa tham dự Giải thưởng chất lượng quốc gia được xác định theo Ngành cấp 3 của Hệ thống ngành sản phẩm Việt Nam được quy định tại Phụ lục của Quyết định số 43/2018/QĐ-TTg ngày 01/11/2018 của Thủ tướng Chính phủ.

Điều 4. Tiêu chí và điểm số xét tặng Giải thưởng chất lượng quốc gia:

1) Hiệu lực, hiệu quả của mô hình quản trị của tổ chức, doanh nghiệp: 650 điểm, bao gồm các khía cạnh sau:

- Lãnh đạo
- Chiến lược
- Khách hàng
- Đo lường, phân tích và quản lý tri thức
- Lực lượng lao động
- Hoạt động sản xuất, kinh doanh
- Kết quả hoạt động

b) Chất lượng, mức độ tin cậy, sự vượt trội hoặc độc đáo của sản phẩm, hàng hóa: 250 điểm.

2. Chi tiết nội dung và điểm số xét tặng của từng tiêu chí Giải thưởng chất lượng quốc gia được nêu tại Phụ lục I;

3. Hướng dẫn đánh giá, chấm điểm đối với từng nội dung tiêu chí do Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia hướng dẫn.

Chương II

HỆ THỐNG TỔ CHỨC HOẠT ĐỘNG GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG QUỐC GIA

Điều 5. Hội đồng Quốc gia

1. Thành phần Hội đồng quốc gia

a) Hội đồng quốc gia do Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quyết định thành lập, theo đề nghị của Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia, gồm Chủ tịch, một Phó Chủ tịch và các Ủy viên. Thành viên của hội đồng quốc gia là đại diện của các Bộ, ngành, cơ quan và tổ chức có liên quan. Thành viên hội đồng quốc gia là những người am hiểu về chất lượng sản phẩm hàng hóa và các yêu cầu của Giải thưởng chất lượng quốc gia. Số lượng tối đa là 19 thành viên.

b) Chủ tịch Hội đồng quốc gia là đại diện Lãnh đạo Bộ Khoa học và Công nghệ.

c) Phó chủ tịch Hội đồng quốc gia là đại diện Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia.

d) Thư ký Hội đồng quốc gia là đại diện lãnh đạo đơn vị trực thuộc Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia.

2. Nhiệm vụ của Hội đồng quốc gia

a) Đề xuất với Bộ Khoa học và Công nghệ các chương trình triển khai hoạt động Giải thưởng chất lượng quốc gia;

b) Xem xét, thẩm định kết quả đánh giá đề xuất xét tặng Giải thưởng chất lượng quốc gia của các nhóm chuyên gia đánh giá;

c) Đề nghị danh sách các sản phẩm, hàng hóa của các tổ chức, doanh nghiệp đủ điều kiện trình Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ tặng Giải thưởng chất lượng quốc gia.

3. Nguyên tắc làm việc của Hội đồng quốc gia:

a) Chủ tịch Hội đồng quốc gia điều hành các phiên họp của Hội đồng. Trường hợp Chủ tịch vắng mặt thì Phó Chủ tịch thay mặt Chủ tịch điều hành các phiên họp của Hội đồng;

b) Hội đồng quốc gia làm việc trên cơ sở bàn bạc thống nhất của các thành viên có mặt. Các phiên họp của Hội đồng đủ điều kiện tổ chức khi có ít nhất 2/3 số thành viên tham dự. Các kết luận của Hội đồng có giá trị khi được ít nhất 3/4 số thành viên Hội đồng có mặt đồng ý. Khi cần thiết, Hội đồng tiến hành biểu quyết bằng hình thức bỏ phiếu kín.

Điều 6. Tổ chuyên gia đánh giá

1. Tổ chuyên gia đánh giá do Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia thành lập. Chuyên gia đánh giá phải được đào tạo về các tiêu chí GTCLQG hoặc am hiểu về lĩnh vực chất lượng sản phẩm, hàng hóa và hệ thống quản lý.

2. Tổ chuyên gia có nhiệm vụ:

a) Tiến hành đánh giá sản phẩm hàng hóa và tổ chức, doanh nghiệp theo tiêu chí và Hướng dẫn đánh giá, chấm điểm.

b) Lập báo cáo đánh giá về tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa tham dự GTCLQG.

3. Nguyên tắc làm việc của Tổ chuyên gia: Tổ chuyên gia phân công nhóm chuyên gia với tối thiểu ba thành viên trong đó có chuyên gia am hiểu về lĩnh vực chất lượng sản phẩm, hàng hóa đăng ký tham dự tiến hành đánh giá cho từng sản phẩm hàng hóa tham dự. Kết quả đánh giá phải được đồng thuận trong nhóm chuyên gia đánh giá.

Chương III

ĐÁNH GIÁ, XÉT TẶNG GIẢI THƯỞNG CHẤT CHẤT LƯỢNG QUỐC GIA VÀ ĐỀ CỬ THAM DỰ GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG QUỐC TẾ

Điều 7. Hồ sơ đăng ký tham dự

Tổ chức, doanh nghiệp đăng ký tham dự Giải thưởng chất lượng quốc gia tại Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia. Hồ sơ nộp tại Cơ quan thường trực Giải thưởng Chất lượng Quốc gia gồm:

- Đơn đăng ký tham dự Giải thưởng chất lượng quốc gia (Theo mẫu tại Phụ lục II)

- Báo cáo tự đánh giá về mô hình quản trị và sản phẩm, hàng hóa tham dự theo mẫu của Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia.

- Tài liệu chứng minh về việc áp dụng hệ thống quản lý tiên tiến, nếu có (bản sao có ký tên và đóng dấu của tổ chức, doanh nghiệp);

- Tài liệu chứng minh về sản phẩm, hàng hóa đăng ký tham dự (quyền sở hữu, sự vượt trội, Của sản phẩm, hàng hóa đăng ký tham dự), nếu có (bản sao có ký tên và đóng dấu của tổ chức, doanh nghiệp).

Điều 8. Quy trình đánh giá

1. Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia tiến hành đánh giá sản phẩm, hàng hóa của tổ chức, doanh nghiệp tham dự Giải thưởng chất lượng quốc gia theo hai bước:

a) Bước 1: Đánh giá trên hồ sơ

Các nhóm chuyên gia được phân công tiến hành đánh giá, chấm điểm trên hồ sơ tham dự của tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đăng ký tham dự. Căn cứ vào kết quả đánh giá, cho điểm trên hồ sơ của các nhóm chuyên gia, Cơ quan thường trực tổng hợp kết quả đánh giá trên hồ sơ, báo cáo Hội đồng quốc gia. Các doanh nghiệp có mức điểm từ 600 điểm trở lên được tiếp tục xem xét, tổ chức đánh giá tại chỗ. Trong trường hợp cần thiết, hoặc theo yêu cầu của Hội đồng quốc gia, Cơ quan thường trực yêu cầu tổ chức doanh nghiệp làm rõ thông tin, bổ sung tài liệu, hồ sơ, bằng chứng.

b) Bước 2: đánh giá tại tổ chức, doanh nghiệp

Căn cứ vào quyết định của Hội đồng quốc gia, Cơ quan thường trực cử đoàn đánh giá tiến hành đánh giá, cho điểm tại tổ chức, doanh nghiệp theo các tiêu chí Giải thưởng chất lượng quốc gia. Đoàn đánh giá có tối thiểu 03 chuyên gia đánh giá đối với mỗi tổ chức, doanh nghiệp. Sau khi đánh giá tại chỗ, nhóm chuyên gia có trách nhiệm lập hồ sơ đánh giá và gửi về Cơ quan thường trực để bổ sung vào hồ sơ kết quả đánh giá.

2. Căn cứ vào hồ sơ sản phẩm tham dự của tổ chức, doanh nghiệp, hồ sơ đánh giá của các nhóm chuyên gia, Cơ quan thường trực xây dựng Báo cáo tổng hợp kết quả đánh giá tổ chức, doanh nghiệp báo cáo Hội đồng quốc gia xem xét. Hội đồng quốc gia tiến hành:

- a) Đề xuất danh sách các tổ chức, doanh nghiệp được đề nghị tặng GTCLQG;
- b) Đề nghị Cơ quan thường trực GTCLQG lấy ý kiến Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố về những tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đủ điều kiện tặng Giải thưởng chất lượng quốc gia theo từng trường hợp cụ thể. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có văn bản trả lời trong thời hạn 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị cho ý kiến.

3. Căn cứ quyết định của Hội đồng quốc gia, ý kiến của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Cơ quan thường trực GTCLQG hoàn thiện hồ sơ trình Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ xem xét, quyết định tặng GTCLQG.

4. Thông báo kết quả

Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia có trách nhiệm thông báo kết quả xét thưởng cho các tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đạt giải và các cơ quan, tổ chức liên quan sau khi Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ có quyết định tặng Giải thưởng chất lượng quốc gia.

5. Tổ chức lễ trao Giải thưởng chất lượng quốc gia

Cơ quan thường trực Giải thưởng chất lượng quốc gia tổ chức lễ trao cho các tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm hàng hóa đạt Giải thưởng chất lượng quốc gia .

Điều 9. Điều kiện tham dự các Giải thưởng chất lượng khu vực và quốc tế

1. Tổ chức, doanh nghiệp được đề cử tham dự các Giải thưởng chất lượng khu vực và quốc tế đáp ứng các điều kiện sau đây:

- a) Tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đã được trao Giải vàng Chất lượng quốc gia trong một năm của hai năm gần nhất tính đến năm đăng ký tham dự.
- b) Có văn bản đề nghị tham dự gửi Cơ quan thường trực Giải thưởng Chất lượng Quốc gia;
- c) Được Cơ quan thường trực Giải thưởng Chất lượng Quốc gia xem xét lựa chọn và đề cử với tổ chức, đơn vị tổ chức Giải thưởng Chất lượng quốc tế
- d) Tuân thủ đầy đủ trách nhiệm và nghĩa vụ do tổ chức, đơn vị tổ chức các giải thưởng quốc tế và cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền quy định.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của Cơ quan thường trực GTCLQG

1. Cơ quan thường trực GTCLQG là ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại khoản 2 Điều Nghị định số/2025/NĐ-CP.

2. Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, hiệp hội và các cơ quan liên quan hỗ trợ phát triển và hoàn thiện mô hình quản trị cho các tổ chức, doanh nghiệp; phát động, vận động, hướng dẫn tổ chức, doanh nghiệp tham dự Giải thưởng chất lượng quốc gia;

3. Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, hiệp hội và các cơ quan liên quan đào tạo, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ chuyên gia đánh giá về Giải thưởng chất lượng quốc gia.

3. Chủ trì, phối hợp với Hội đồng quốc gia và các cơ quan liên quan tổ chức tiếp nhận, đánh giá, xem xét và đề xuất tặng GTCLQG cho các tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa tham dự GTCLQG.

4. Tổ chức lấy ý kiến của các Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đối với tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa tham dự giải thưởng.

5. Trình Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ ký Quyết định tặng GTCLQG cho các tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đạt giải.

7. Thông báo bằng văn bản kết quả xét tặng GTCLQG hàng năm cho Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các cơ quan, tổ chức liên quan và các tổ chức, doanh nghiệp tham dự.

8. Công bố công khai kết quả trao giải trên các phương tiện thông tin đại chúng và thông báo trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Khoa học và Công nghệ, và của Cơ quan thường trực GTCLQG

9. Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Hội đồng sơ tuyển, cơ quan phát thanh, truyền hình và báo chí ở Trung ương và địa phương tuyên truyền, phổ biến, đưa tin về GTCLQG và các tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đạt giải.

10. Chủ trì, phối hợp với các bộ, ngành, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, hiệp hội và các cơ quan liên quan tổ chức lễ trao giải thưởng cho tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đạt GTCLQG.

11. Công bố các vi phạm, hình thức xử lý đối với tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đạt GTCLQG có vi phạm trên các phương tiện thông tin đại chúng và thông báo trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Khoa học và Công nghệ, Cơ

quan thường trực GTCLQG.

12. Đề xuất mẫu cúp, biểu trưng, giấy chứng nhận của Giải thưởng chất lượng quốc gia cho tổ chức, doanh nghiệp đạt Giải thưởng chất lượng quốc gia trình Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ quyết định.

Điều 11. Trách nhiệm của các bộ, ngành, hội, hiệp hội

1. Các bộ, ngành thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều Nghị định số/2025/NĐ-CP.

2. Phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ và các cơ quan liên quan tuyên truyền, phổ biến về GTCLQG và các tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đạt GTCLQG.

3. Phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ tổ chức lễ trao giải cho các tổ chức, doanh nghiệp có sản phẩm, hàng hóa đạt GTCLQG.

Điều 12. Trách nhiệm của Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

1. Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại khoản 4, Điều Nghị định số/2025/NĐ-CP.

2. Chỉ đạo cơ quan tham mưu, giúp việc về GTCLQG tại địa phương đề xuất nhiệm vụ, kế hoạch, chương trình về GTCLQG tại địa phương; tuyên truyền, phổ biến về GTCLQG và các tổ chức, doanh nghiệp tại địa phương có sản phẩm, hàng hóa đạt giải; hướng dẫn, hỗ trợ các tổ chức, doanh nghiệp phát triển và hoàn thiện mô hình quả trị đáp ứng yêu cầu tham dự GTCLQG; vận động, hướng dẫn, tổ chức, doanh nghiệp tham dự Giải thưởng chất lượng quốc gia; tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ chuyên gia đánh giá về Giải thưởng chất lượng quốc gia. Sở Khoa học và Công nghệ là cơ quan tham mưu, giúp việc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương về hoạt động Giải thưởng chất lượng quốc gia.

3. Phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ cho ý kiến về các tổ chức, doanh nghiệp tại địa phương có sản phẩm, hàng hóa được đề xuất tặng GTCLQG

4. Bảo đảm kinh phí hoạt động của cơ quan tham mưu, giúp việc về GTCLQG tại địa phương

Điều 13. Trách nhiệm của tổ chức, doanh nghiệp đạt giải

1. Bảo đảm tính chính xác của thông tin và hồ sơ tham dự GTCLQG;

2. Thực hiện đầy đủ các quy định khi tham dự GTCLQG và sau khi đạt giải; không làm ảnh hưởng đến uy tín của GTCLQG.

3. Chủ động thông tin, quảng bá về kết quả xét tặng GTCLQG bằng hình thức thông tin, tuyên truyền phù hợp.

4. Tổ chức, doanh nghiệp có trách nhiệm cung cấp cho cơ quan thường trực GTCLQG những thông tin chính xác, kịp thời về hoạt động liên quan đến hoạt động sản xuất, kinh doanh các sản phẩm, hàng hóa tham dự GTCLQG, bao gồm cả những vi phạm, nếu có.

Điều 14. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày
2. Thông tư số hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành.

Điều 15. Điều khoản chuyển tiếp

Các hoạt động liên quan đến việc đánh giá, thủ tục đề nghị tặng GTCLQG và đã tiến hành triển khai đến trước ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành thực hiện theo quy định tại Thông tư số 27/2019/TT-BKHCN

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

1. Chủ tịch Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia tổ chức triển khai, hướng dẫn thực hiện Thông tư này.
2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp kịp thời phản ánh bằng văn bản về Bộ Khoa học và Công nghệ để được hướng dẫn hoặc nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.
3. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, hội, hiệp hội và tổ chức, doanh nghiệp liên quan có trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

PHỤ LỤC I

Tiêu chí và điểm số Giải thưởng chất lượng quốc gia

A) Tiêu chí Giải thưởng chất lượng quốc gia

BÁO CÁO GIỚI THIỆU TỔ CHỨC

P.1 Mô tả tổ chức: Những đặc trưng của tổ chức là gì?

a. Môi trường hoạt động của tổ chức

(1) Sản phẩm/dịch vụ cung cấp

Sản phẩm và/hoặc dịch vụ chính của tổ chức là gì? So sánh tầm quan trọng tương đối của từng sản phẩm hoặc dịch vụ (bao gồm phần trăm doanh thu/ngân sách) đối với thành công của tổ chức là gì? Các cách thức phân phối các sản phẩm và/hoặc dịch vụ này là gì?

(2) SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, GIÁ TRỊ CỐT LÕI và VĂN HÓA

SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, GIÁ TRỊ CỐT LÕI của tổ chức là gì? Các đặc điểm để xác định được VĂN HÓA tổ chức của tổ chức là gì? NĂNG LỰC CỐT LÕI của tổ chức là gì và mối quan hệ của chúng với SỨ MỆNH và TẦM NHÌN của tổ chức là gì?

(3) LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

Cấu trúc LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của tổ chức là gì? LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG hoặc nhóm nhân viên và PHÂN KHÚC của tổ chức và các yếu tố thúc đẩy sự GẮN KẾT CHÍNH cho từng nhóm là gì? Tổ chức doanh nghiệp đang trải qua những thay đổi quan trọng nào về KHẢ NĂNG, NĂNG LỰC và thành phần của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG?

(4) Tài sản

Tài sản chính của tổ chức, chẳng hạn như cơ sở vật chất, thiết bị, công nghệ và tài sản trí tuệ, là gì?

(5) Môi trường pháp lý

Các quy định pháp lý CHÍNH và các yêu cầu công nhận, chứng nhận hoặc đăng ký mà tổ chức phải tuân thủ là gì?

b. Mối quan hệ của tổ chức

(1) Cơ cấu tổ chức

Cơ cấu lãnh đạo và QUẢN TRỊ của tổ chức là gì? Các thành phần CHÍNH của HỆ THỐNG LÃNH ĐẠO của tổ chức là gì? Các mối quan hệ báo cáo giữa HỆ THỐNG QUẢN TRỊ, LÃNH ĐẠO CẤP CAO, và tổ chức trong hệ thống, nếu có, là gì ?

(2) KHÁCH HÀNG và CÁC BÊN LIÊN QUAN

PHÂN KHÚC thị trường, nhóm KHÁCH HÀNG và CÁC BÊN LIÊN QUAN CHÍNH của tổ chức là gì? Các yêu cầu và mong đợi CHÍNH của họ đối với sản phẩm và/hoặc dịch vụ, dịch vụ hỗ trợ KHÁCH HÀNG và hoạt động của tổ chức, bao gồm bất kỳ sự khác biệt nào giữa các nhóm, là gì?

(3) Nhà cung cấp, ĐỐI TÁC và CỘNG TÁC VIÊN

Các loại nhà cung cấp, ĐỐI TÁC và CỘNG TÁC VIÊN CHÍNH của tổ chức là gì? Vai trò của họ trong việc sản xuất và phân phối các sản phẩm và/hoặc dịch vụ CHÍNH của tổ chức và các dịch vụ hỗ trợ KHÁCH HÀNG là gì? Họ đóng vai trò gì trong việc đóng góp và thực hiện những ĐỐI MỐI của tổ chức? Các yêu cầu mạng lưới cung cấp CHÍNH của tổ chức là gì?

P.2 Bối cảnh chiến lược của tổ chức:

Tình hình chiến lược của tổ chức là gì?

a. Môi trường cạnh tranh

(1) Vị thế cạnh tranh

Quy mô, thị phần và tốc độ tăng trưởng của tổ chức trong ngành hoặc thị trường mà tổ chức hoạt động là gì? Tổ chức có những loại đối thủ cạnh tranh nào và với số lượng bao nhiêu? Điều gì phân biệt tổ chức với các đối thủ cạnh tranh?

(2) Những thay đổi về tính cạnh tranh

Những thay đổi CHÍNH về tính cạnh tranh - bao gồm cả những thay đổi tạo ra cơ hội hợp tác và ĐỐI MỐI, nếu có – là gì?

(3) Dữ liệu so sánh

Những nguồn dữ liệu so sánh và cạnh tranh CHÍNH nào có sẵn trong ngành của tổ chức? Những nguồn dữ liệu so sánh CHÍNH nào có sẵn từ bên ngoài ngành của tổ chức? Những hạn chế nào, nếu có, ảnh hưởng đến khả năng thu thập hoặc sử dụng những dữ liệu này?

b. Bối cảnh chiến lược

Các THÁCH THỨC, mối đe dọa, LỢI THẾ và CƠ HỘI CHIẾN LƯỢC CHÍNH của tổ chức là gì?

c. HỆ THỐNG cải tiến HIỆU SUẤT

HỆ THỐNG tổng thể của tổ chức để cải thiện HIỆU SUẤT là gì? Những công cụ và phương pháp CHÍNH nào được sử dụng như một phần của HỆ THỐNG này?

Tiêu chí 1. Vai trò của Lãnh đạo

1.1. Lãnh đạo cấp cao:

Các nhà lãnh đạo cấp cao dẫn dắt tổ chức như thế nào?

a. SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, và CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI

(1) Thiết lập SỨ MỆNH, TẦM NHÌN, và CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI

CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO thiết lập và TRIỂN KHAI SỨ MỆNH, TẦM NHÌN và CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI của tổ chức NHƯ THẾ NÀO? CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO TRIỂN KHAI SỨ MỆNH, TẦM NHÌN và CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI thông qua HỆ THỐNG LÃNH ĐẠO của tổ chức, tới LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, tới các nhà cung cấp và ĐỐI TÁC CHÍNH, cũng như tới KHÁCH HÀNG và CÁC BÊN LIÊN QUAN khác, khi thích hợp, NHƯ THẾ NÀO? Hành động cá nhân của CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO phản ánh cam kết với những GIÁ TRỊ CỐT LÕI đó NHƯ THẾ NÀO?

(2) Thúc đẩy tuân thủ pháp luật và HÀNH VI ĐẠO ĐỨC

Hành động cá nhân của CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO thể hiện cam kết đối với việc tuân thủ pháp luật và HÀNH VI ĐẠO ĐỨC NHƯ THẾ NÀO? CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO thúc đẩy một môi trường tổ chức đòi hỏi việc tuân thủ pháp luật và hành vi đạo đức NHƯ THẾ NÀO?

b. Trao đổi thông tin

CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO trao đổi thông tin và gắn kết với toàn bộ LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, ĐỐI TÁC CHÍNH và KHÁCH HÀNG CHÍNH NHƯ THẾ NÀO? Họ LÀM THẾ NÀO để:

- + Khuyến khích trao đổi thông tin thẳng thắn, hai chiều;
- + Truyền đạt các quyết định và nhu cầu CHÍNH đối với sự thay đổi của tổ chức; và
- + Đóng vai trò trực tiếp trong việc thúc đẩy LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG hướng tới HIỆU SUẤT CAO và tập trung vào KHÁCH HÀNG và kinh doanh?

c. Thúc đẩy sự tập trung vào HIỆU SUẤT

(1) Thiết lập môi trường cho sự thành công

CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO tạo ra một môi trường cho thành công hiện tại và trong tương lai NHƯ THẾ NÀO? Họ LÀM THẾ NÀO để:

- + Tạo ra và củng cố một nền VĂN HÓA coi trọng và thúc đẩy GẮN KẾT với KHÁCH HÀNG và LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, sự an toàn, ĐA DẠNG, công bằng và hòa nhập;

- + Trau dồi sự NHẠY BÉN và KHẢ NĂNG PHỤC HỒI, trách nhiệm giải trình, HỌC HỎI, ĐỔI MỚI của tổ chức và cá nhân, và chấp nhận RỦI RO THÔNG MINH; và
- + Tham gia lập kế hoạch kế nhiệm và phát triển đội ngũ lãnh đạo tương lai?

(2) Thiết lập môi trường tập trung vào hành động

CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO tạo ra sự tập trung vào hành động để đạt được SỨ MỆNH và TẦM NHÌN của tổ chức NHƯ THẾ NÀO? CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO LÀM THẾ NÀO để:

- + Tạo ra sự tập trung vào hành động nhằm cải thiện hiệu suất của tổ chức và hướng tới việc đạt được TẦM NHÌN;
- + Đặt ra các kỳ vọng về HIỆU SUẤT của tổ chức, bao gồm cả sự tập trung vào việc tạo ra và cân bằng giá trị cho KHÁCH HÀNG và CÁC BÊN LIÊN QUAN khác;
- + Xác định các hành động cần thiết; và
- + Thể hiện trách nhiệm cá nhân đối với các hoạt động của tổ chức?

1.2. Quản trị và đóng góp xã hội:

Tổ chức quản trị và đóng góp cho xã hội như thế nào?

a. QUẢN TRỊ tổ chức

(1) HỆ THỐNG QUẢN TRỊ

Tổ chức đảm bảo QUẢN TRỊ có trách nhiệm NHƯ THẾ NÀO? LÀM THẾ NÀO để HỆ THỐNG QUẢN TRỊ của tổ chức xem xét và đạt được:

- + trách nhiệm đối với các hành động của LÃNH ĐẠO CẤP CAO;
- + trách nhiệm về tài chính;
- + minh bạch trong hoạt động;
- + lựa chọn thành viên hội đồng QUẢN TRỊ và chính sách công bố thông tin về họ, khi thích hợp;
- + tính độc lập và hiệu quả của các cuộc đánh giá nội bộ và bên ngoài;
- + bảo vệ quyền lợi của CÁC BÊN LIÊN QUAN và cổ đông, khi thích hợp; và
- + lập kế hoạch kế nhiệm cho các LÃNH ĐẠO CẤP CAO?

(2) Đánh giá HIỆU SUẤT

Tổ chức đánh giá HIỆU SUẤT của các LÃNH ĐẠO CẤP CAO và HỆ THỐNG QUẢN TRỊ của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức sử dụng kết quả đánh giá HIỆU SUẤT vào việc xác định thù lao cho những người điều hành NHƯ THẾ NÀO? CÁC NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO và HỆ

THỐNG QUẢN TRỊ của tổ chức sử dụng các kết quả đánh giá HIỆU SUẤT này để phát triển và cải thiện HIỆU QUẢ của các nhà lãnh đạo, hội đồng quản trị và HỆ THỐNG LÃNH ĐẠO của tổ chức NHƯ THẾ NÀO, khi thích hợp?

(3) HIỆU SUẤT của tổ chức

HỆ THỐNG QUẢN TRỊ của tổ chức/ doanh nghiệp xem xét HIỆU SUẤT của mình NHƯ THẾ NÀO? HỆ THỐNG QUẢN TRỊ của tổ chức xem xét tiến trình thực hiện các MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC và KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO?

b. Tuân thủ pháp luật và HÀNH VI ĐẠO ĐỨC

(1) Tuân thủ pháp luật và quy định

Tổ chức giải quyết việc tuân thủ pháp luật, quy định và các mối quan tâm của cộng đồng đối với các sản phẩm và hoạt động của mình trong hiện tại và dự kiến trong tương lai NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức/ doanh nghiệp LÀM THẾ NÀO để:

- + giải quyết mọi tác động bất lợi đến xã hội từ hoạt động và sản phẩm của mình,
- + lường trước những mối quan tâm của cộng đồng về hoạt động và sản phẩm của mình trong tương lai, và
- + chủ động chuẩn bị cho những tác động và mối quan tâm này?

Các QUÁ TRÌNH, THUỐC ĐO và ĐÍCH tuân thủ CHÍNH của tổ chức để đáp ứng và vượt trên các yêu cầu pháp lý và quy định khi thích hợp là gì? Các QUÁ TRÌNH, THUỐC ĐO và ĐÍCH CHÍNH của tổ chức để giải quyết các rủi ro liên quan đến sản phẩm và hoạt động của mình là gì?

(2) HÀNH VI ĐẠO ĐỨC

Tổ chức yêu cầu và thúc đẩy HÀNH VI ĐẠO ĐỨC trong tất cả các mối tương tác NHƯ THẾ NÀO? Các QUÁ TRÌNH, THUỐC ĐO và CHỈ SỐ CHÍNH về yêu cầu và thúc đẩy HÀNH VI ĐẠO ĐỨC trong cấu trúc QUẢN TRỊ; trong toàn bộ tổ chức; và trong tương tác với LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC, nhà cung cấp và CÁC BÊN LIÊN QUAN khác của tổ chức là gì? Tổ chức theo dõi và phản ứng với các vi phạm HÀNH VI ĐẠO ĐỨC NHƯ THẾ NÀO?

c. Đóng góp cho xã hội

(1) Lợi ích xã hội

Tổ chức kết hợp phúc lợi và lợi ích xã hội vào chiến lược và hoạt động hàng ngày của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức đóng góp vào sự thịnh vượng của các HỆ THỐNG môi trường, xã hội và kinh tế xung quanh mình NHƯ THẾ NÀO?

(2) Hỗ trợ cộng đồng

Tổ chức tích cực hỗ trợ và củng cố các cộng đồng CHÍNH của mình NHƯ THẾ NÀO? Các cộng đồng CHÍNH của tổ chức là gì? Tổ chức xác định các cộng đồng của mình và xác định các lĩnh vực có thể tham gia NHƯ THẾ NÀO? các NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO, phối hợp với LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của tổ chức, góp phần cải thiện các cộng đồng này NHƯ THẾ NÀO

Tiêu chí 2. Chiến lược hoạt động

2.1. Xây dựng chiến lược:

Tổ chức xây dựng chiến lược như thế nào?

a. Xây dựng chiến lược

(1) QUÁ TRÌNH hoạch định chiến lược

Tổ chức tiến hành hoạch định chiến lược của mình NHƯ THẾ NÀO?

Khoảng thời gian lập kế hoạch ngắn hạn và dài hạn của tổ chức là gì?

QUÁ TRÌNH lập kế hoạch chiến lược của tổ chức giải quyết nhu cầu tiềm ẩn về thay đổi, ưu tiên các sáng kiến thay đổi, sự NHẠY BÉN và KHẢ NĂNG PHỤC HỒI của mình NHƯ THẾ NÀO?

(2) Xem xét Chiến lược

Tổ chức thu thập và phân tích dữ liệu liên quan và phát triển thông tin để sử dụng trong QUÁ TRÌNH lập kế hoạch chiến lược của mình NHƯ THẾ NÀO? LÀM THẾ NÀO để tổ chức cân nhắc các yếu tố và rủi ro CHÍNH sau đây là một phần trong chiến lược của mình?

- + Những THÁCH THỨC CHIẾN LƯỢC và LỢI THẾ CHIẾN LƯỢC.
- + Những thay đổi và gián đoạn tiềm ẩn của hệ thống pháp lý và môi trường bên ngoài của tổ chức, bao gồm cả do thiên tai, các mối đe dọa hoặc các trường hợp khẩn cấp khác.
- + Những ĐỔI MỚI và thay đổi công nghệ ảnh hưởng đến sản phẩm, dịch vụ, hoạt động hoặc thị trường của tổ chức
- + Các điểm mù tiềm ẩn trong thông tin và dữ liệu của tổ chức
- + Khả năng hạn chế hoặc gián đoạn nguồn cung
- + Khả năng thực hiện kế hoạch chiến lược của tổ chức
- + Những thay đổi nhanh chóng tác động đến tổ chức và nhu cầu tiềm ẩn về việc chuyển đổi hoặc cách tân thường xuyên.

(3) CÁC CƠ HỘI CHIẾN LƯỢC và RỦI RO THÔNG MINH Tổ chức xác định các CƠ HỘI CHIẾN LƯỢC và khuyến khích SỰ ĐỔI MỚI NHƯ THẾ NÀO ? LÀM THẾ NÀO tổ chức quyết định CƠ HỘI CHIẾN LƯỢC nào là RỦI RO THÔNG MINH để theo đuổi?

(4) Gia công bên ngoài và NĂNG LỰC CỐT LÕI Tổ chức quyết định **QUÁ TRÌNH CHÍNH** nào sẽ được **LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG** của mình thực hiện và **QUÁ TRÌNH** nào do các nhà cung cấp, **ĐỐI TÁC** và **CỘNG TÁC VIÊN** bên ngoài thực hiện **NHU THỂ NÀO?** Những quyết định đó cân nhắc các **MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC** của tổ chức; **NĂNG LỰC CỐT LÕI** của tổ chức; và **NĂNG LỰC CỐT LÕI** của các nhà cung cấp, **ĐỐI TÁC** và **CỘNG TÁC VIÊN** tiềm năng **NHU THỂ NÀO?** tổ chức xác định **NĂNG LỰC CỐT LÕI** và **HỆ THỐNG CÔNG VIỆC** cần thiết của mình trong tương lai **NHU THỂ NÀO?**

b. MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC

(1) MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC CÁC MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC CHÍNH của tổ chức là gì và chúng liên quan đến các **ĐÍCH** nào của tổ chức? Mốc thời gian của tổ chức để đạt được các mục tiêu chiến lược này là gì? Những thay đổi **CHÍNH** nào, nếu có, được lập kế hoạch cho sản phẩm và/hoặc dịch vụ, **KHÁCH HÀNG** và thị trường, nhà cung cấp và **ĐỐI TÁC**, và hoạt động của tổ chức?

(2) Xem xét

Các MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC được sự cân bằng giữa các tính cạnh tranh và nhu cầu khác nhau của tổ chức **NHU THỂ NÀO?** Tổ chức **LÀM THỂ NÀO** để các **MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC** của mình:

- + giải quyết các **THÁCH THỨC CHIẾN LƯỢC** và tận dụng các **NĂNG LỰC CỐT LÕI**, **LỢI THẾ CHIẾN LƯỢC** và **CƠ HỘI CHIẾN LƯỢC** của mình;
- + cân bằng khoảng thời gian lập kế hoạch ngắn hạn và dài hạn; và
- + xem xét và cân bằng nhu cầu của tất cả **CÁC BÊN LIÊN QUAN CHÍNH?**

2.2. Thực hiện chiến lược:

Tổ chức thực hiện chiến lược của mình như thế nào?

a. Xây dựng và TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

(1) KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

Tổ chức xây dựng các KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG của mình **NHU THỂ NÀO?** Các **KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG** ngắn hạn và dài hạn **CHÍNH** của tổ chức là gì? Tổ chức đảm bảo rằng kế hoạch hành động phù hợp với **MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC** của mình **NHU THỂ NÀO?**

(2) Thực hiện KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

Tổ chức TRIỂN KHAI KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG của mình **NHU THỂ NÀO?** Tổ chức **TRIỂN KHAI** các **KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG** của mình cho **LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG** và cho các nhà cung cấp, **ĐỐI**

TÁC và CỘNG TÁC VIÊN CHÍNH, khi thích hợp, để đảm bảo đạt được các **MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC CHÍNH** của mình **NHƯ THẾ NÀO?**
LÀM THẾ NÀO để tổ chức đảm bảo rằng có thể duy trì các kết quả **CHÍNH** của các **KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG** của mình?

(3) Phân bổ nguồn lực

Tổ chức đảm bảo rằng các nguồn lực tài chính và các nguồn lực khác có sẵn để hỗ trợ việc đạt được các KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG của mình, trong khi vẫn đáp ứng các nghĩa vụ hiện tại NHƯ THẾ NÀO?
Tổ chức phân bổ các nguồn lực này để hỗ trợ các kế hoạch NHƯ THẾ NÀO? LÀM THẾ NÀO để quản lý các rủi ro liên quan đến các kế hoạch để đảm bảo khả năng tài chính của tổ chức?

(4) Kế hoạch về LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

Kế hoạch về LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG CHÍNH của tổ chức để hỗ trợ các MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC và KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG của mình là gì? LÀM THẾ NÀO để các kế hoạch giải quyết được các tác động tiềm ẩn đối với các thành viên **LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG** của tổ chức và bất kỳ thay đổi tiềm ẩn nào về nhu cầu **KHẢ NĂNG và NĂNG LỰC** của **LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG**?

(5) THUỐC ĐO HIỆU SUẤT

Tổ chức sử dụng các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ HIỆU SUẤT CHÍNH nào để theo dõi kết quả đạt được và HIỆU QUẢ của các KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG của mình? Các **THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ** của **KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG** này cũng có sự **LIÊN KẾT** của tổ chức **NHƯ THẾ NÀO?**

(6) HIỆU SUẤT DỰ KIẾN

Đối với các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ HIỆU SUẤT CHÍNH này, các HIỆU SUẤT DỰ KIẾN của tổ chức cho các khoảng thời gian lập kế hoạch ngắn hạn và dài hạn của mình là gì? Nếu có khoảng cách giữa HIỆU SUẤT DỰ KIẾN của tổ chức với đối thủ cạnh tranh hoặc các tổ chức tương đương, tổ chức sẽ giải quyết trong KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG của mình NHƯ THẾ NÀO?

b. Sửa đổi KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG

Tổ chức nhận ra và phản ứng khi hoàn cảnh đòi hỏi phải thay đổi KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG và thực hiện nhanh chóng các kế hoạch mới NHƯ THẾ NÀO?

TIÊU CHÍ 3. Chính sách định hướng vào khách hàng và thị trường

3.1. Mong đợi của KHÁCH HÀNG:

Tổ chức lắng nghe khách hàng của mình và xác định sản phẩm và/hoặc dịch vụ để đáp ứng nhu cầu của họ như thế nào?

a. Lắng nghe KHÁCH HÀNG

(1) KHÁCH HÀNG hiện tại

Tổ chức lắng nghe, tương tác, và quan sát KHÁCH HÀNG NHƯ THẾ NÀO để có được thông tin hữu ích? Các phương pháp lắng nghe của tổ chức thay đổi theo từng KHÁCH HÀNG, nhóm KHÁCH HÀNG hoặc PHÂN KHÚC thị trường khác nhau NHƯ THẾ NÀO? Các phương pháp lắng nghe của tổ chức thay đổi NHƯ THẾ NÀO trong suốt vòng đời của KHÁCH HÀNG? Tổ chức tìm kiếm các thông tin phản hồi nhanh chóng và hữu ích từ KHÁCH HÀNG về chất lượng sản phẩm và/hoặc dịch vụ, hoạt động hỗ trợ KHÁCH HÀNG, và các giao dịch NHƯ THẾ NÀO?

(2) KHÁCH HÀNG tiềm năng

Tổ chức lắng nghe KHÁCH HÀNG tiềm năng NHƯ THẾ NÀO để có được dữ liệu và thông tin hữu ích? Tổ chức doanh nghiệp lắng nghe KHÁCH HÀNG cũ, KHÁCH HÀNG của đối thủ cạnh tranh và các KHÁCH HÀNG tiềm năng khác NHƯ THẾ NÀO để có được thông tin hữu ích về sản phẩm và/hoặc dịch vụ, hoạt động hỗ trợ KHÁCH HÀNG và các giao dịch của mình khi thích hợp?

b. Phân khúc KHÁCH HÀNG và đề xuất sản phẩm/ dịch vụ

(1) PHÂN KHÚC KHÁCH HÀNG

Tổ chức xác định các nhóm KHÁCH HÀNG và PHÂN KHÚC thị trường của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức LÀM THẾ NÀO để:

- + sử dụng thông tin về KHÁCH HÀNG, thị trường và sản phẩm và/hoặc dịch vụ để xác định các nhóm KHÁCH HÀNG và PHÂN KHÚC thị trường hiện tại và dự kiến trong tương lai; và
- + xác định đối tượng KHÁCH HÀNG, nhóm KHÁCH HÀNG, PHÂN KHÚC thị trường nào cần hướng tới và theo đuổi để tăng trưởng kinh doanh?

(2) Đề xuất sản phẩm/dịch vụ

Tổ chức đề xuất sản phẩm và/hoặc dịch vụ NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức/ doanh nghiệp LÀM THẾ NÀO để:

- + xác định nhu cầu, yêu cầu và mong đợi của KHÁCH HÀNG và thị trường đối với sản phẩm và/hoặc dịch vụ;
- + xác định và điều chỉnh sản phẩm và/hoặc cung cấp dịch vụ để đáp ứng các yêu cầu và vượt quá mong đợi của các nhóm KHÁCH HÀNG và PHÂN KHÚC thị trường của mình; và
- + xác định và điều chỉnh các sản phẩm và/hoặc dịch vụ để thâm nhập thị trường mới, thu hút KHÁCH HÀNG mới và tạo cơ hội mở rộng mối quan hệ với KHÁCH HÀNG hiện tại, khi thích hợp?

3.2. Gắn kết với khách hàng:

Tổ chức xây dựng mối quan hệ và nâng cao trải nghiệm của khách hàng như thế nào?

a. Trải nghiệm KHÁCH HÀNG

(1) Quản lý mối quan hệ

Tổ chức thu hút và giữ chân KHÁCH HÀNG bằng cách xây dựng và quản lý các mối quan hệ với họ NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức LÀM THẾ NÀO để:

- + xây dựng VĂN HÓA tập trung vào KHÁCH HÀNG hơn,
- + quản lý và nâng cao thương hiệu của tổ chức, và
- + đáp ứng yêu cầu của KHÁCH HÀNG và vượt quá mong đợi của họ trong từng giai đoạn của vòng đời KHÁCH HÀNG?

(2) Tiếp cận và Hỗ trợ KHÁCH HÀNG

Tổ chức tạo điều kiện cho KHÁCH HÀNG giao dịch, tìm kiếm thông tin và nhận được sự hỗ trợ NHƯ THẾ NÀO? Các QUÁ TRÌNH hoặc cơ chế của tổ chức thay đổi như thế nào đối với các KHÁCH HÀNG, nhóm KHÁCH HÀNG hoặc PHÂN KHÚC thị trường khác nhau, khi thích hợp? Tổ chức LÀM THẾ NÀO để:

- + xác định các yêu cầu và mong đợi hỗ trợ CHÍNH của KHÁCH HÀNG của mình, và
- + triển khai các yêu cầu này đến tất cả mọi người và QUÁ TRÌNH liên quan đến hỗ trợ KHÁCH HÀNG?

(3) Quản lý Khiếu nại

Tổ chức quản lý các khiếu nại của KHÁCH HÀNG NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức giải quyết khiếu nại một cách kịp thời, HIỆU QUẢ và lấy lại niềm tin của KHÁCH HÀNG NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức phân tích các khiếu nại và sử dụng thông tin này để thực hiện các thay đổi cần thiết nhằm ngăn chặn các khiếu nại trong tương lai NHƯ THẾ NÀO?

(4) Đối xử công bằng

Tổ chức LÀM THẾ NÀO để các QUÁ TRÌNH trải nghiệm KHÁCH HÀNG thúc đẩy và đảm bảo việc đối xử công bằng với KHÁCH HÀNG, nhóm KHÁCH HÀNG và PHÂN KHÚC thị trường khác nhau?

b. Xác định mức độ hài lòng, không hài lòng và GẮN KẾT của KHÁCH HÀNG

Sự hài lòng, không hài lòng và GẮN KẾT

Tổ chức xác định sự hài lòng, không hài lòng và GẮN KẾT của KHÁCH HÀNG NHƯ THẾ NÀO? Các phương pháp xác định khác nhau NHƯ THẾ NÀO giữa các nhóm KHÁCH HÀNG và PHÂN KHÚC thị trường, khi thích hợp? Tổ chức thực hiện hành động NHƯ THẾ NÀO đối với KẾT QUẢ của sự hài lòng, không hài lòng và mức độ GẮN KẾT? Tổ chức LÀM THẾ NÀO để có được thông tin về sự hài lòng của KHÁCH HÀNG đối với mình so với đối thủ cạnh tranh và các tổ chức khác cung cấp các sản phẩm và/hoặc dịch vụ tương tự?

Tiêu chí 4. Đo lường, phân tích và Quản lý tri thức

4.1. Đo lường, Phân tích, Xem xét và Cải thiện Hiệu suất:

Tổ chức đo lường, phân tích, xem xét và cải thiện hiệu suất của mình như thế nào?

a. Đo lường HIỆU SUẤT

(1) THUỐC ĐO HIỆU SUẤT

Tổ chức theo dõi dữ liệu và thông tin về các hoạt động hàng ngày và HIỆU SUẤT tổng thể của mình như thế nào? Tổ chức LÀM THẾ NÀO để:

- + lựa chọn, thu thập, sắp xếp và tích hợp dữ liệu và thông tin để sử dụng trong việc theo dõi các hoạt động hàng ngày và HIỆU SUẤT tổng thể của mình;
- + theo dõi tiến trình đạt được các MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC và KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG; và
- + sửa đổi hoặc điều chỉnh các THUỐC ĐO của tổ chức để có dữ liệu cung cấp kịp thời nhằm giải quyết những thay đổi nhanh chóng hoặc bất ngờ của tổ chức trong nội bộ hoặc bên ngoài?

Các THUỐC ĐO HIỆU SUẤT CHÍNH của tổ chức, bao gồm các THUỐC ĐO tài chính ngắn hạn và dài hạn CHÍNH là gì?

(2) Dữ liệu so sánh

Tổ chức lựa chọn dữ liệu và thông tin so sánh để hỗ trợ việc ra quyết định dựa trên thực tế NHƯ THẾ NÀO?

b. PHÂN TÍCH, Xem xét và Cải thiện HIỆU SUẤT

(1) Tổ chức phân tích và xem xét HIỆU SUẤT và năng lực của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức sử dụng các THUỐC ĐO HIỆU SUẤT CHÍNH của mình, cũng như dữ liệu so sánh, trong các xem xét này NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức thực hiện những PHÂN TÍCH nào để hỗ trợ những xem xét này và tính hợp lệ của các phát hiện? Tổ chức và các nhà LÃNH ĐẠO CẤP CAO sử dụng những xem xét này NHƯ THẾ NÀO để:

- + đánh giá sự thành công, HIỆU SUẤT cạnh tranh, NĂNG LỰC CỐT LÕI, tình hình tài chính và tiến trình đạt được các MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC và KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG của tổ chức; và
- + phản ứng nhanh chóng với những nhu cầu và thách thức đang thay đổi trong môi trường hoạt động của mình?

Tổ chức dự đoán HIỆU SUẤT trong tương lai của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức sử dụng những phát hiện từ việc xem xét HIỆU SUẤT và dữ liệu so sánh và cạnh tranh CHÍNH vào các dự đoán của mình NHƯ THẾ NÀO?

(2) Tổ chức sử dụng những phát hiện từ các đánh giá HIỆU SUẤT của mình để xác định các ưu tiên cho việc cải tiến liên tục và cơ hội ĐỔI MỚI NHƯ THẾ NÀO?

4.2. Quản lý thông tin và tri thức:

Tổ chức quản lý thông tin và tài sản tri thức của mình như thế nào?

a. Dữ liệu và thông tin

(1) Chất lượng

Tổ chức xác minh và đảm bảo chất lượng của dữ liệu và thông tin của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức quản lý dữ liệu và thông tin và dữ liệu kỹ thuật số và dạng dữ liệu và thông tin khác NHƯ THẾ NÀO để đảm bảo tính chính xác và hợp lệ, tính toàn vẹn, độ tin cậy cũng như tính giá trị của chúng?

(2) Tính sẵn sàng

Tổ chức đảm bảo tính sẵn sàng của dữ liệu và thông tin của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức cung cấp dữ liệu và thông tin cần thiết ở định dạng thân thiện với người dùng và kịp thời cho LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, Nhà cung cấp, ĐỐI TÁC, CỘNG TÁC VIÊN và KHÁCH HÀNG của mình NHƯ THẾ NÀO, khi thích hợp? Tổ chức đảm bảo rằng HỆ THỐNG công nghệ thông tin của mình đáng tin cậy và thân thiện với người dùng NHƯ THẾ NÀO?

(3) An ninh mạng

Tổ chức bảo mật dữ liệu và thông tin nhạy cảm hoặc đặc quyền, tài sản công nghệ thông tin và hệ thống hỗ trợ Internet NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức quản lý dữ liệu vật lý và kỹ thuật số; thông tin; và các HỆ THỐNG CHÍNH được kết nối mạng, nền tảng đám mây và/hoặc Internet để đảm bảo tính bảo mật và quyền truy cập vật lý và kỹ thuật số phù hợp NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức LÀM THẾ NÀO để

- + duy trì nhận thức của Tổ chức về các mối đe dọa về bảo mật và an ninh mạng đang nổi lên;

- + đảm bảo rằng LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, KHÁCH HÀNG, ĐỐI TÁC, CỘNG TÁC VIÊN và nhà cung cấp của mình hiểu và hoàn thành vai trò cũng như trách nhiệm về bảo mật và an ninh mạng của họ;
- + xác định và ưu tiên các HỆ THỐNG hoạt động và công nghệ thông tin CHÍNH để bảo mật; và
- + bảo vệ các HỆ THỐNG này khỏi các sự cố an ninh mạng tiềm ẩn, phát hiện các sự cố an ninh mạng, phản hồi và phục hồi sau sự cố an ninh mạng?

b. Tri thức của tổ chức

(1) Quản lý tri thức

Tổ chức xây dựng và quản lý tri thức của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức LÀM THẾ NÀO để:

- + thu thập và chuyển giao tri thức giữa LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của mình và các BÊN LIÊN QUAN khác để thông báo và hỗ trợ chiến lược và hoạt động của tổ chức,
- + phân tích dữ liệu và thông tin từ các nguồn khác nhau để xây dựng tri thức của tổ chức, và
- + nhúng việc HỌC HỎI vào hoạt động của tổ chức?

(2) Các phương pháp thực hành tốt

Tổ chức xác định và chia sẻ các phương pháp thực hành tốt trong nội bộ NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức xác định các phương pháp thực hành tốt của mình từ các nguồn nội bộ và bên ngoài, đồng thời triển khai chúng trong toàn bộ tổ chức cũng như với các nhà cung cấp, đối tác và cộng tác viên CHÍNH, nếu thích hợp, NHƯ THẾ NÀO?

c. Theo đuổi sự ĐỔI MỚI

Tổ chức xác định những cơ hội ĐỔI MỚI để theo đuổi NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức chuẩn bị sẵn sàng tài chính và các nguồn lực khác để theo đuổi những cơ hội này NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức doanh nghiệp TRIỂN KHAI những cơ hội này, khi thích hợp, cho LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và cho các nhà cung cấp, ĐỐI TÁC và CỘNG TÁC VIÊN CHÍNH NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức quyết định ngừng theo đuổi những cơ hội này NHƯ THẾ NÀO, khi cần thiết?

Tiêu chí 5. Quản lý nguồn nhân lực

5.1. Môi trường lực lượng lao động:

Tổ chức xây dựng một môi trường lực lượng lao động hiệu quả và mang tính hỗ trợ như thế nào?

a. KHẢ NĂNG và NĂNG LỰC của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

(1) Nhu cầu về KHẢ NĂNG và NĂNG LỰC của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

Tổ chức định mức nhu cầu về KHẢ NĂNG và NĂNG LỰC của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức định mức các kỹ năng, năng lực, chứng chỉ và trình độ nhân sự mà tổ chức cần trong ngắn hạn và dài hạn NHƯ THẾ NÀO?

(2) Các thành viên mới của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

Tổ chức tuyển dụng, thuê và đón nhận các thành viên mới của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức đảm bảo rằng lực lượng lao động của mình đại diện cho sự ĐA DẠNG về ý tưởng, VĂN HÓA và suy nghĩ trong việc tuyển dụng và cộng đồng KHÁCH HÀNG của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức đảm bảo sự phù hợp của các thành viên mới của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG với VĂN HÓA của mình NHƯ THẾ NÀO?

(3) Thay đổi LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

Tổ chức chuẩn bị LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của mình trước các thay đổi nhu cầu về KHẢ NĂNG và NĂNG LỰC NHƯ THẾ NÀO?
Tổ chức LÀM THẾ NÀO để:

- + cân bằng nhu cầu của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG với của nhu cầu của tổ chức để đảm bảo tính liên tục, ngăn chặn việc cắt giảm LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và giảm thiểu tác động của bất kỳ sự cắt giảm cần thiết nào;
- + chuẩn bị và quản lý mọi giai đoạn tăng trưởng hoặc thiếu hụt LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG; và
- + chuẩn bị cho LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG trước những thay đổi trong cấu trúc tổ chức, nơi làm việc, HỆ THỐNG LÀM VIỆC và công nghệ khi cần thiết?

(4) Thực hiện công việc

Tổ chức tổ chức và quản lý LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức tổ chức và quản lý LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của mình NHƯ THẾ NÀO để

- + vốn hóa NĂNG LỰC CỐT LÕI;
- + củng cố khả năng PHỤC HỒI, sự NHẠY BÉN, cũng như tập trung vào KHÁCH HÀNG và kinh doanh; và
- + giải quyết nhu cầu nhân sự?

b. Môi trường làm việc

(1) Điều kiện nơi làm việc

Tổ chức giải quyết vấn đề sức khỏe và khả năng tiếp cận nơi làm việc cho LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO? Các THUỐC ĐO HIỆU SUẤT và ĐÍCH cải thiện cho các yếu tố điều kiện nơi làm việc của tổ chức là gì?

(2) Thù lao và Phúc lợi của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

Tổ chức hỗ trợ LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của mình thông qua thù lao và phúc lợi NHƯ THẾ NÀO? Các chính sách của tổ chức liên quan đến thù lao đảm bảo sự công bằng NHƯ THẾ NÀO và các phúc lợi của tổ chức đáp ứng nhu cầu của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG đa dạng cũng như các PHÂN KHÚC và nhóm LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG khác nhau NHƯ THẾ NÀO?

5.2. Gắn kết lực lượng lao động:

Tổ chức gắn kết lực lượng lao động của mình để duy trì và đạt hiệu suất cao như thế nào?

a. Đánh giá sự GẮN KẾT của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

(1) Thúc đẩy sự GẮN KẾT

Tổ chức xác định các thúc đẩy CHÍNH đối với sự GẮN KẾT của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức xác định những thúc đẩy này theo các nhóm và PHÂN KHÚC LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG khác nhau NHƯ THẾ NÀO?

(2) Đánh giá sự GẮN KẾT

Tổ chức đánh giá sự GẮN KẾT của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO? Những phương pháp đánh giá và THUỐC ĐO để xác định sự hài lòng, không hài lòng của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và sự GẮN KẾT của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG được tổ chức sử dụng là gì? Các phương pháp và THUỐC ĐO này khác nhau giữa các nhóm và PHÂN KHÚC LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức sử dụng các CHỈ SỐ này cũng như các CHỈ SỐ khác để đánh giá và cải thiện mức độ GẮN KẾT và giữ chân LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO?

b. VĂN HÓA tổ chức

Tổ chức nuôi dưỡng một VĂN HÓA tổ chức được đặc trưng bởi LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG giao tiếp cởi mở, HIỆU SUẤT CAO và gắn kết NHƯ THẾ NÀO ? Tổ chức củng cố VĂN HÓA tổ chức của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức/ doanh nghiệp đảm bảo rằng nó hỗ trợ SỨ MỆNH, TẦM NHÌN và CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI của mình; thúc đẩy trao quyền, công bằng và hòa nhập; và lợi ích từ sự đa dạng về ý tưởng, văn hóa và suy nghĩ của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG NHƯ THẾ NÀO?

c. Quản lý và Phát triển HIỆU SUẤT

(1) Quản lý HIỆU SUẤT

HỆ THỐNG quản lý HIỆU SUẤT LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của Tổ chức hỗ trợ đạt được HIỆU SUẤT CAO NHƯ THỂ NÀO? Nó xem xét thù lao, khen thưởng, công nhận, duy trì và khuyến khích LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG NHƯ THỂ NÀO? Nó củng cố việc chấp nhận RỦI RO THÔNG MINH, tập trung vào KHÁCH HÀNG và kinh doanh cũng như đạt được các KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG của Tổ chức NHƯ THỂ NÀO?

(2) Phát triển HIỆU SUẤT

HỆ THỐNG HỌC HỎI và phát triển của Tổ chức hỗ trợ sự phát triển cá nhân của các thành viên LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và nhu cầu của tổ chức NHƯ THỂ NÀO? Nó xem xét mong muốn HỌC HỎI và phát triển của các thành viên LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, hỗ trợ cải thiện HIỆU SUẤT của tổ chức và chấp nhận RỦI RO THÔNG MINH, đồng thời hỗ trợ đạo đức và thực hành kinh doanh có đạo đức NHƯ THỂ NÀO?

(3) Lập kế hoạch phát triển nghề nghiệp và kế nhiệm

Tổ chức/ doanh nghiệp quản lý sự phát triển nghề nghiệp cho LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và các nhà lãnh đạo tương lai của mình NHƯ THỂ NÀO? Tổ chức thực hiện lập kế hoạch kế nhiệm cho các vị trí quản lý, lãnh đạo và các vị trí CHÍNH khác NHƯ THỂ NÀO?

(4) Công bằng và Hòa nhập

Tổ chức đảm bảo rằng các QUÁ TRÌNH quản lý HIỆU SUẤT, phát triển HIỆU SUẤT và phát triển nghề nghiệp của mình thúc đẩy sự công bằng và hòa nhập cho LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG đa dạng cũng như các nhóm và PHẦN KHÚC LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG khác nhau NHƯ THỂ NÀO?

Tiêu chí 6. Quản lý quá trình hoạt động

6.1. QUÁ TRÌNH hoạt động

Tổ chức thiết kế, quản lý và cải tiến các sản phẩm và/hoặc dịch vụ và quá trình hoạt động chính của mình như thế nào?

a. Thiết kế sản phẩm/dịch vụ và QUÁ TRÌNH

(1) Các yêu cầu về sản phẩm/dịch vụ

Tổ chức xác định các yêu cầu CHÍNH về sản phẩm và/hoặc dịch vụ NHƯ THỂ NÀO?

(2) Thiết kế sản phẩm/dịch vụ

Tổ chức thiết kế sản phẩm và/hoặc dịch vụ của mình để đáp ứng những yêu cầu CHÍNH này NHƯ THỂ NÀO? LÀM THỂ NÀO để tổ

chức/ doanh nghiệp kết hợp công nghệ mới, ĐỔI MỚI, SỰ XUẤT SẮC của sản phẩm và/ hoặc dịch vụ, GIÁ TRỊ KHÁCH HÀNG, xem xét rủi ro (bao gồm tác động môi trường và xã hội) và nhu cầu tiềm ẩn về sự NHẠY BÉN vào thiết kế sản phẩm và/hoặc dịch vụ ?

(3) Các yêu cầu của QUÁ TRÌNH

Tổ chức xác định các yêu cầu QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH và QUÁ TRÌNH hỗ trợ của mình NHƯ THẾ NÀO? Các QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH và QUÁ TRÌNH hỗ trợ của tổ chức là gì? Các yêu cầu CHÍNH cho các QUÁ TRÌNH này là gì?

(4) Thiết kế QUÁ TRÌNH

Tổ chức thiết kế các QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH và các QUÁ TRÌNH hỗ trợ của mình NHƯ THẾ NÀO để đáp ứng các yêu cầu CHÍNH của mình? Tổ chức kết hợp công nghệ mới, tri thức tổ chức, xem xét rủi ro (bao gồm cả tác động môi trường và xã hội) và nhu cầu tiềm ẩn về sự nhạy NHẠY BÉN vào các QUÁ TRÌNH này NHƯ THẾ NÀO?

b. Quản lý và cải tiến QUÁ TRÌNH

(1) Thực hiện QUÁ TRÌNH

Tổ chức đảm bảo hoạt động hàng ngày của các QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH và các QUÁ TRÌNH hỗ trợ đáp ứng các yêu cầu QUÁ TRÌNH CHÍNH của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức sử dụng các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ HIỆU SUẤT CHÍNH và các THUỐC ĐO trong quá trình gì để kiểm soát và cải thiện các QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH và QUÁ TRÌNH hỗ trợ của mình? Các THUỐC ĐO này liên quan đến các THUỐC ĐO HIỆU SUẤT chất lượng sản phẩm và/hoặc dịch vụ cuối NHƯ THẾ NÀO?

(2) Cải tiến QUÁ TRÌNH

Tổ chức cải tiến các QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH và các QUÁ TRÌNH hỗ trợ NHƯ THẾ NÀO để cải thiện sản phẩm và/hoặc dịch vụ và HIỆU SUẤT của QUÁ TRÌNH?

6.2. Hiệu quả hoạt động:

Tổ chức đảm bảo quản lý hiệu quả các hoạt động của mình như thế nào?

a. Hiệu lực và HIỆU QUẢ hoạt động

Tổ chức quản lý chi phí, hiệu lực, và HIỆU QUẢ của các hoạt động của mình NHƯ THẾ NÀO? LÀM THẾ NÀO để Tổ chức:

- + kết hợp thời gian chu kỳ, NĂNG SUẤT, và các yếu tố hiệu lực và HIỆU QUẢ khác vào QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG của mình;
- + giảm khả năng biến đổi và ngăn ngừa sai lỗi, lỗi dịch vụ và làm lại;

- + giảm lãng phí liên quan đến các sản phẩm và/hoặc dịch vụ và quá trình sản xuất chúng;
- + giảm thiểu chi phí bảo hành hoặc tổn thất về NĂNG SUẤT của KHÁCH HÀNG nếu phù hợp;
- + giảm thiểu chi phí kiểm tra, thử nghiệm và đánh giá QUÁ TRÌNH hoặc HIỆU SUẤT, khi thích hợp; Và
- + cân bằng nhu cầu kiểm soát chi phí và hiệu lực với các yêu cầu và mong đợi của KHÁCH HÀNG và các BÊN LIÊN QUAN khác?

b. Quản lý mạng lưới cung ứng

Tổ chức quản lý mạng lưới cung ứng của mình NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức chọn các nhà cung cấp có đủ điều kiện và vị trí để đáp ứng nhu cầu hoạt động của mình, nâng cao HIỆU SUẤT, hỗ trợ các MỤC TIÊU CHIẾN LƯỢC và nâng cao sự hài lòng của KHÁCH HÀNG NHƯ THẾ NÀO? tổ chức LÀM THẾ NÀO để:

- + thúc đẩy liên kết và hợp tác trong mạng lưới cung ứng của mình;
- + giảm thiểu rủi ro và nâng cao tính NHẠY BÉN và KHẢ NĂNG PHỤC HỒI của mạng lưới cung ứng trong việc đáp ứng những thay đổi về KHÁCH HÀNG và thị trường, yêu cầu của tổ chức và các mong đợi liên quan đến những tác động đến xã hội và môi trường; và
- + thông tin các mong đợi về HIỆU SUẤT, thước đo và đánh giá HIỆU SUẤT của nhà cung cấp, gửi các phản hồi để giúp họ cải thiện và xử lý các nhà cung cấp hoạt động kém hiệu quả?

c. An toàn, Tính liên tục và KHẢ NĂNG PHỤC HỒI

(1) An toàn

Tổ chức/ doanh nghiệp cung cấp một môi trường hoạt động an ninh và an toàn cho LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của mình và những người khác tại nơi làm việc của mình NHƯ THẾ NÀO? HỆ THỐNG an ninh và an toàn của tổ chức giải quyết vấn đề ngăn ngừa tai nạn, kiểm tra, phân tích nguyên nhân gốc rễ của lỗi và phục hồi NHƯ THẾ NÀO?

(2) Tính liên tục và khả năng PHỤC HỒI trong kinh doanh

Tổ chức đảm bảo rằng có thể lường trước, chuẩn bị và phục hồi sau thảm họa, trường hợp khẩn cấp và các gián đoạn khác NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức xem xét, bảo vệ, phòng ngừa, tính liên tục của hoạt động, phục hồi và cơ hội đổi mới hoặc chuyển đổi trong trường hợp gián đoạn NHƯ THẾ NÀO? Tổ chức tính đến nhu cầu của KHÁCH HÀNG và kinh doanh cũng như sự phụ thuộc của Tổ chức vào lực LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, mạng lưới cung ứng và ĐỐI TÁC của mình NHƯ THẾ NÀO?

(3) Quản lý rủi ro

TIẾP CẬN tổng thể của tổ chức đối với quản lý rủi ro là gì? TIẾP CẬN này giải quyết các rủi ro liên quan đến việc tuân thủ pháp luật và quy định; sản phẩm và/hoặc dịch vụ; LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG; tài chính; công nghệ; mạng lưới cung cấp, khi thích hợp; và hoạt động của Tổ chức NHƯ THẾ NÀO?

Tiêu chí 7. Kết quả hoạt động

7.1. Kết quả về sản phẩm và quá trình:

Kết quả sản phẩm và/hoặc dịch vụ và hiệu suất quá trình của tổ chức là gì?

a. CÁC KẾT QUẢ về Sản phẩm và Dịch vụ tập trung vào KHÁCH HÀNG

Các KẾT QUẢ về các sản phẩm và/hoặc dịch vụ của tổ chức là gì? CÁC KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về HIỆU SUẤT của các sản phẩm và dịch vụ quan trọng và phục vụ trực tiếp cho KHÁCH HÀNG của mình là gì? Các KẾT QUẢ này khác nhau NHƯ THẾ NÀO theo sản phẩm và/hoặc dịch vụ, nhóm KHÁCH HÀNG và PHÂN KHÚC thị trường, khi thích hợp?

b. KẾT QUẢ về HIỆU QUẢ QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG

(1) Hiệu lực và HIỆU QUẢ QUÁ TRÌNH

Các KẾT QUẢ về hiệu lực và HIỆU QUẢ QUÁ TRÌNH của tổ chức là gì? KẾT QUẢ đối với các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về HIỆU SUẤT hoạt động của các QUÁ TRÌNH HOẠT ĐỘNG CHÍNH và QUÁ TRÌNH hỗ trợ của mình, bao gồm NĂNG SUẤT, thời gian chu kỳ và các THUỐC ĐO thích hợp khác về hiệu lực, HIỆU QUẢ, an toàn và an ninh mạng của QUÁ TRÌNH là gì? Các KẾT QUẢ này khác nhau theo loại QUÁ TRÌNH NHƯ THẾ NÀO, khi thích hợp?

(2) An toàn và chuẩn bị sẵn sàng cho các trường hợp khẩn cấp

KẾT QUẢ về an toàn và chuẩn bị cho các trường hợp khẩn cấp của tổ chức là gì? KẾT QUẢ các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về HIỆU QUẢ của HỆ THỐNG an toàn của tổ chức/ doanh nghiệp và sự chuẩn bị đối với thảm họa, trường hợp khẩn cấp và các gián đoạn khác là gì? Làm thế nào để những KẾT QUẢ này khác nhau theo địa điểm hoặc loại QUÁ TRÌNH, khi thích hợp?

c. KẾT QUẢ quản lý mạng lưới cung ứng

KẾT QUẢ về quản lý mạng lưới cung ứng của tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về HIỆU SUẤT của mạng lưới cung ứng, bao gồm cả đóng góp của nó để nâng cao HIỆU SUẤT của tổ chức là gì?

7.2. Kết quả về tập trung vào khách hàng:

Kết quả hiệu suất tập trung vào khách hàng của tổ chức là gì?

a. KẾT QUẢ tập trung vào KHÁCH HÀNG

(1) Sự hài lòng của KHÁCH HÀNG

KẾT QUẢ về sự hài lòng và không hài lòng của KHÁCH HÀNG là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về sự hài lòng và không hài lòng của KHÁCH HÀNG là gì? Những kết quả này khác nhau như thế nào theo sản phẩm và/hoặc dịch vụ đề xuất, nhóm KHÁCH HÀNG và PHÂN KHÚC thị trường, khi thích hợp?

(2) GẮN KẾT KHÁCH HÀNG

KẾT QUẢ về GẮN KẾT KHÁCH HÀNG của tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về GẮN KẾT KHÁCH HÀNG, bao gồm cả những THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ để xây dựng mối quan hệ và nâng cao trải nghiệm của KHÁCH HÀNG là gì? Tổ chức so sánh những KẾT QUẢ này trong suốt vòng đời KHÁCH HÀNG, khi thích hợp, NHƯ THẾ NÀO? Những KẾT QUẢ này khác nhau như thế nào theo sản phẩm và/hoặc dịch vụ đề xuất, nhóm KHÁCH HÀNG và PHÂN KHÚC thị trường, khi thích hợp?

7.3. Kết quả về lực lượng lao động:

Kết quả hiệu suất tập trung vào lực lượng lao động của tổ chức là gì?

a. KẾT QUẢ tập trung vào LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

(1) KHẢ NĂNG và NĂNG LỰC của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

KẾT QUẢ về KHẢ NĂNG và NĂNG LỰC của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của Tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO CHÍNH về KHẢ NĂNG và NĂNG LỰC LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, bao gồm các kỹ năng và trình độ nhân sự phù hợp là gì? Những KẾT QUẢ này khác nhau như thế nào theo sự ĐA DẠNG của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và theo các nhóm và PHÂN KHÚC LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của tổ chức, khi thích hợp?

(2) Môi trường làm việc

KẾT QUẢ về sức khỏe tại nơi làm việc cũng như các khoản thù lao và phúc lợi của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về môi trường làm việc, bao gồm cả những THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ về sức khỏe, an ninh, khả năng tiếp cận, thù lao và phúc lợi của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, khi thích hợp, là gì? Những KẾT QUẢ này khác nhau như thế nào theo sự ĐA DẠNG của lực lượng lao động và bởi các nhóm và PHÂN KHÚC LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, khi thích hợp?

(3) GẮN KẾT và Giữ chân lực LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

KẾT QUẢ về GẮN KẾT LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về sự hài lòng của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, sự không hài lòng của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, khả năng duy trì LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và sự gắn kết

của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG là gì? Những KẾT QUẢ này khác nhau NHƯ THẾ NÀO theo sự ĐA DẠNG của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và theo các nhóm và PHÂN KHÚC LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, khi thích hợp?

(4) Phát triển LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG

KẾT QUẢ về phát triển LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và LÃNH ĐẠO của Tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và sự phát triển của LÃNH ĐẠO là gì? Những KẾT QUẢ này khác nhau như thế nào theo sự ĐA DẠNG của LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG và theo các nhóm và PHÂN KHÚC LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG của mình, khi thích hợp?

7.4. Kết quả về Lãnh đạo và quản trị:

Kết quả về lãnh đạo cấp cao và quản trị của Tổ chức là gì?

a. KẾT QUẢ Lãnh đạo, QUẢN TRỊ, Pháp lý, Đạo đức và Đóng góp cho xã hội.

(1) Lãnh đạo

KẾT QUẢ về việc trao đổi thông tin và gắn kết của LÃNH ĐẠO CẤP CAO với LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, ĐỐI TÁC và KHÁCH HÀNG là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về trao đổi thông tin và gắn kết của các nhà LÃNH ĐẠO CẤP CAO với LỰC LƯỢNG LAO ĐỘNG, ĐỐI TÁC và KHÁCH HÀNG là gì, để:

- + triển khai SỨ MỆNH, TẦM NHÌN và CÁC GIÁ TRỊ CỐT LÕI của Tổ chức;
- + khuyến khích trao đổi thông tin hai chiều;
- + nuôi dưỡng một nền VĂN HÓA ở đó ĐA DẠNG về các giá trị và thúc đẩy sự công bằng và hòa nhập, ĐỐI MỐI và chấp nhận RỦI RO THÔNG MINH; và
- + tạo sự tập trung vào hành động?

Những KẾT QUẢ này khác nhau như thế nào theo bộ phận và nhóm KHÁCH HÀNG, khi thích hợp?

(2) QUẢN TRỊ

KẾT QUẢ về trách nhiệm quản trị của Tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về QUẢN TRỊ và trách nhiệm tài chính nội bộ và bên ngoài, nếu thích hợp là gì?

(3) Luật pháp và quy định

KẾT QUẢ về pháp lý và quy định của tổ chức/ doanh nghiệp là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về việc đáp ứng

và vượt cao hơn các yêu cầu pháp lý và quy định là gì? Những KẾT QUẢ này khác nhau NHƯ THẾ NÀO theo các bộ phận, khi thích hợp?

(4) Đạo đức

KẾT QUẢ về HÀNH VI ĐẠO ĐỨC của tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về HÀNH VI ĐẠO ĐỨC, vi phạm HÀNH VI ĐẠO ĐỨC và niềm tin của các BÊN LIÊN QUAN vào các NHÀ LÃNH ĐẠO CẤP CAO và QUẢN TRỊ? Những KẾT QUẢ này khác nhau NHƯ THẾ NÀO theo các bộ phận, khi thích hợp?

(5) Xã hội

KẾT QUẢ về phúc lợi xã hội và sự hỗ trợ của các cộng đồng CHÍNH của Tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về đóng góp xã hội và hỗ trợ của các cộng đồng CHÍNH là gì?

7.5. Kết quả về tài chính, thị trường và chiến lược:

Kết quả về hiệu suất tài chính và thị trường và thực hiện chiến lược của tổ chức là gì?

a. KẾT QUẢ tài chính và thị trường

(1) HIỆU SUẤT tài chính

KẾT QUẢ về HIỆU SUẤT tài chính của tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về HIỆU SUẤT tài chính, bao gồm các THUỐC ĐO tổng hợp về lợi nhuận tài chính, khả năng tài chính và HIỆU SUẤT ngân sách, khi thích hợp, là gì? những KẾT QUẢ này khác nhau NHƯ THẾ NÀO theo PHÂN KHÚC thị trường và nhóm KHÁCH HÀNG, khi thích hợp?

(2) HIỆU SUẤT Thị trường

KẾT QUẢ về HIỆU SUẤT trên thị trường của tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về HIỆU SUẤT thị trường, bao gồm thị phần hoặc vị trí, thị trường và mức tăng trưởng thị phần cũng như các thị trường mới gia nhập, khi thích hợp, là gì? những KẾT QUẢ này khác nhau NHƯ THẾ NÀO theo PHÂN KHÚC thị trường và nhóm KHÁCH HÀNG, khi thích hợp?

b. KẾT QUẢ thực hiện chiến lược và ĐỔI MỚI

KẾT QUẢ về việc đạt được chiến lược của của tổ chức là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH của chiến lược tổ chức KẾ HOẠCH HÀNH ĐỘNG là gì? KẾT QUẢ của các THUỐC ĐO hoặc CHỈ SỐ CHÍNH về nỗ lực ĐỔI MỚI là gì?

B) Giá trị điểm số và hướng dẫn cho điểm

1. Giá trị Điểm số cho Tiêu chí

Hồ sơ giới thiệu tổ chức/doanh nghiệp	Điểm
P.1 Mô tả tổ chức	-
P.2 Tình hình của tổ chức/doanh nghiệp	-
Tiêu chí và các hạng mục	
1. Lãnh đạo	115
1.1 Lãnh đạo cấp cao	65
1.2 Quản trị và đóng góp xã hội	50
2. Chiến lược	90
2.1 Xây dựng chiến lược	45
2.2 Thực hiện chiến lược	45
3. Khách hàng	85
3.1 Mong đợi của khách hàng	40
3.2 Gắn kết khách hàng	45
4. Đo lường, phân tích và Quản lý tri thức	90
4.1 Đo lường, phân tích, xem xét và cải tiến hiệu suất của tổ chức/doanh nghiệp	45
4.2 Quản lý thông tin và tri thức	45
5. Lực lượng lao động	85
5.1 Môi trường lực lượng lao động	40
5.2 Gắn kết lực lượng lao động	45
6. Hoạt động	85
6.1 Quá trình làm việc	40
6.2 Hiệu quả hoạt động	45
7. Kết quả	450
7.1 Kết quả sản phẩm và quá trình	120
7.2 Kết quả về khách hàng	80
7.3 Kết quả về lực lượng lao động	80
7.4 Kết quả lãnh đạo và quản trị	80
7.5 Kết quả tài chính, chiến lược và thị trường	90
TỔNG	1.000

1- Hướng dẫn cho điểm

a. Điểm cho Quá trình

Điểm	Mô tả
90%, 95%,100%	• Thể hiện rõ cách tiếp cận hiệu quả, có hệ thống, trả lời đầy đủ các câu hỏi chi tiết trong các tiêu chí. • Cách tiếp cận được triển khai đầy đủ, không có điểm yếu hoặc lỗ hổng đáng kể trong bất kỳ lĩnh vực hoặc đơn vị công việc nào. • Đánh giá và cải tiến có hệ thống, dựa trên thực tế; chia sẻ, áp dụng các thực hành tốt và đổi mới để nâng cao hiệu lực và hiệu quả là những công cụ chính trong toàn bộ tổ chức, doanh nghiệp. • Cách tiếp cận được tích hợp tốt với nhu cầu hiện tại và tương lai của tổ chức, doanh nghiệp như đã được xác định trong với Báo cáo giới thiệu tổ chức và các nội dung quá trình.
70%, 75%,80%, 85%	• Thể hiện rõ cách tiếp cận hiệu quả, có hệ thống, trả lời các câu hỏi chi tiết trong các Tiêu chí. • Cách tiếp cận được triển khai tốt, không có lỗ hổng đáng kể. • Đánh giá và cải tiến có hệ thống, dựa trên thực tế; chia sẻ, áp dụng các thực hành tốt; các trường hợp đổi mới là rõ ràng để cải thiện hiệu lực và hiệu quả của tổ chức. • Cách tiếp cận này được tích hợp với với nhu cầu hiện tại và tương lai của tổ chức, doanh nghiệp như đã được xác định trong với Hồ sơ giới thiệu tổ chức và các nội dung quá trình.
50%, 55%,60%, 65%	• Thể hiện cách tiếp cận hiệu quả, có hệ thống, phản hồi các câu hỏi tổng thể trong các tiêu chí. • Cách tiếp cận được triển khai tốt, mặc dù việc triển khai có thể khác nhau ở một số lĩnh vực hoặc đơn vị công việc. • Đánh giá và cải tiến có hệ thống, dựa trên thực tế; chia sẻ và sử dụng một số các thực hành tốt hoặc các trường hợp đổi mới được áp dụng để cải thiện hiệu lực và hiệu quả của các quá trình chính. • Cách tiếp cận phù hợp với nhu cầu của tổ chức, doanh nghiệp đã được xác định trong Hồ sơ giới thiệu tổ chức và các nội dung quá trình.

30%, 35%,40%, 45%	• Thể hiện cách tiếp cận hiệu quả, có hệ thống, đáp ứng được câu hỏi cơ bản trong các tiêu chí • Cách tiếp cận được triển khai, mặc dù một số lĩnh vực hoặc đơn vị công việc đang trong giai đoạn triển khai ban đầu. • Thể hiện sự khởi đầu của một cách tiếp cận có hệ thống để đánh giá và cải thiện các quá trình chính. • Cách tiếp cận này đang ở giai đoạn đầu của sự phù hợp với các nhu cầu của tổ chức được xác định trong Báo cáo giới thiệu tổ chức và các nội dung quá trình.
10%, 15%,20%, 25%	• Thể hiện sự khởi đầu của một cách tiếp cận có hệ thống đối với câu hỏi cơ bản trong các tiêu chí. • Các cách tiếp cận đang ở giai đoạn triển khai ban đầu ở hầu hết các lĩnh vực hoặc đơn vị công việc, ảnh hưởng đến tiến trình giải quyết vấn đề ở các câu hỏi cơ bản của tiêu chí • Thể hiện đang ở giai đoạn đầu của quá trình chuyển đổi từ phản ứng với các vấn đề sang định hướng cải tiến chung. • Cách tiếp cận phù hợp với các lĩnh vực hoặc đơn vị công việc khác chủ yếu thông qua giải quyết vấn đề chung.
0% or 5%	• Thể hiện không có cách tiếp cận có hệ thống đối với các câu hỏi về hạng mục; thông tin không rõ ràng. • Có rất ít hoặc không triển khai bất kỳ phương pháp tiếp cận có hệ thống nào. • Định hướng cải tiến không rõ ràng; cải thiện đạt được bằng cách phản ứng với các vấn đề. • Không có sự liên kết tổ chức rõ ràng; các lĩnh vực hoặc đơn vị công việc riêng lẻ hoạt động độc lập.

b. Điểm cho Kết quả

Điểm	Mô tả
90%, 95%, 100%	• Các mức hiệu suất tổ chức xuất sắc được phản hồi đáp ứng đầy đủ các câu hỏi chi tiết trong tiêu chí. • Các xu hướng tốt đã được duy trì theo thời gian trong mọi lĩnh vực có tầm quan trọng đối với việc hoàn thành sứ mệnh của tổ chức/ doanh nghiệp. • Dẫn đầu lĩnh vực và benchmark được thể hiện trong nhiều lĩnh vực.

	• Các dự báo và kết quả hoạt động của tổ chức, doanh nghiệp được trả lời cho hầu hết các yêu cầu chính về khách hàng, lực lượng lao động, thị trường, quá trình và kế hoạch hành động.
70%, 75%,80%, 85%	• Các mức độ hiệu suất của tổ chức, doanh nghiệp từ tốt đến xuất sắc được phản hồi, đáp ứng các câu hỏi chi tiết trong tiêu chí. • Các xu hướng có lợi đã được duy trì theo thời gian trong hầu hết các lĩnh vực có tầm quan trọng đối với việc hoàn thành sứ mệnh của tổ chức/ doanh nghiệp. • Nhiều xu hướng và mức hiệu suất hiện tại đã được đánh giá dựa trên các so sánh và/hoặc benchmarks có liên quan và cho thấy các lĩnh vực dẫn đầu và hiệu suất tương đối rất tốt. • Kết quả hoạt động của tổ chức được báo cáo cho hầu hết các yêu cầu chính về khách hàng, lực lượng lao động, thị trường, quá trình và kế hoạch hành động.
50%, 55%, 60%, 65%	• Các mức độ hiệu suất tổ chức tốt được phản hồi, đáp ứng các câu hỏi tổng thể trong hạng mục. • Các xu hướng có lợi được thể hiện rõ ràng trong các lĩnh vực có tầm quan trọng đối với việc hoàn thành sứ mệnh của tổ chức/ doanh nghiệp. • Một số mức hiệu suất hiện tại đã được đánh giá dựa trên các so sánh và/hoặc benchmark có liên quan và cho thấy các lĩnh vực có hiệu suất tương đối tốt. • Kết quả hiệu suất của tổ chức được báo cáo cho hầu hết các yêu cầu chính về khách hàng, lực lượng lao động, thị trường và quá trình.
30%, 35%,40%, 45%	• Các mức hiệu suất tổ chức tốt được báo cáo, đáp ứng được câu hỏi cơ bản trong hạng mục. • Một số dữ liệu xu hướng được báo cáo và hầu hết các xu hướng được trình bày đều có lợi. • Thể hiện giai đoạn đầu của việc thu thập thông tin so sánh. • Kết quả được báo cáo cho nhiều lĩnh vực quan trọng đối với việc hoàn thành sứ mệnh của tổ chức/ doanh nghiệp.
10%, 15%, 20%, 25%	• Một vài kết quả hiệu suất của tổ chức được báo cáo, đáp ứng câu hỏi cơ bản trong hạng mục này và mức độ hiệu suất tốt ban đầu được thể hiện rõ ràng. • Một số dữ liệu xu hướng được phản hồi, với một số xu hướng bất lợi rõ ràng.

	• Ít hoặc không có thông tin so sánh được báo cáo. • Kết quả được báo cáo cho một số lĩnh vực quan trọng đối với việc hoàn thành sứ mệnh của tổ chức/ doanh nghiệp.
0%, 5%	• Không có kết quả hiệu suất của tổ chức, hoặc kết quả được báo cáo là kém. • Dữ liệu xu hướng hoặc không được báo cáo hoặc chủ yếu hiển thị các xu hướng bất lợi. • Thông tin so sánh không được báo cáo. • Kết quả không được báo cáo cho bất kỳ lĩnh vực quan trọng nào đối với việc hoàn thành sứ mệnh của tổ chức/ doanh nghiệp.

PHỤ LỤC II
ĐĂNG KÝ THAM DỰ
GIẢI THƯỞNG CHẤT LƯỢNG QUỐC GIA

I. THÔNG TIN VỀ TỔ CHỨC/DOANH NGHIỆP

1. Tên đầy đủ của tổ chức/doanh nghiệp:

.....
Địa chỉ:.....

.....
Điện thoại:

Website:

E-mail:

2. Nếu tổ chức, doanh nghiệp trực thuộc một tổ chức, doanh nghiệp khác, xin cung cấp các thông tin sau:

Tên tổ chức, doanh nghiệp mà đơn vị trực thuộc:

Địa chỉ:

Điện thoại:.....

Email:..... Website:

2. Lĩnh vực hoạt động chính:

.....
.....

3. Các hệ thống quản lý, các công cụ năng suất - chất lượng đang áp dụng:

ISO 9001 ☐ ISO 14001 ☐ ISO 22000 ☐ ISO 45000 ☐ ISO 50001 ☐ 27001

☐ HACCP ☐

5S ☐ Kaizen ☐ KPI ☐ Lean ☐ 6 Sigma ☐

Khác.....

4. Các năm đạt Giải thưởng Chất lượng Quốc gia (trước đây là Giải thưởng Chất lượng Việt Nam) và Giải thưởng Chất lượng Châu Á – Thái Bình

Dương:

- Giải Vàng Chất lượng Quốc gia:.....

- Giải thưởng Chất lượng Quốc gia:.....

- Giải thưởng Chất lượng Châu Á – Thái Bình Dương (GPEA):

5. Tổng doanh thu trong 3 năm gần nhất:

Năm 20	Năm 20	Năm 20
Tỷ đồng	Tỷ đồng	Tỷ đồng

6. Các năm đạt Giải thưởng Chất lượng Quốc gia (trước đây là Giải thưởng Chất lượng Việt Nam) và Giải thưởng Chất lượng Châu Á – Thái Bình

Dương:

- Giải Vàng Chất lượng Quốc gia:.....

7. Sản phẩm, dịch vụ đăng ký tham dự :

- Sản phẩm/dịch vụ 1:.....

Sản lượng	Thị phần	Doanh thu (tỷ đồng)	Địa điểm sản xuất/cung cấp dịch vụ chính

- Sản phẩm/dịch vụ 2:

Sản lượng	Thị phần	Doanh thu (tỷ đồng)	Địa điểm sản xuất/cung cấp dịch vụ chính

- Sản phẩm/dịch vụ 3:

Sản lượng	Thị phần	Doanh thu (tỷ đồng)	Địa điểm sản xuất/cung cấp dịch vụ chính

Chúng tôi cam đoan những thông tin trên là hoàn toàn chính xác.

....., ngày..... tháng.....
năm.....

**LÃNH ĐẠO TỔ CHỨC/DOANH
NGHIỆP**
(Ký tên, đóng dấu)