

پررژه رردیابی	معیار ۱- رهبری	تاریخ:	شماره:
---------------	----------------	--------	--------

ردیف	پرسش ارزیابی	شواهد																						
۱	آیا تمامی مدیران ارشد، مشارکت شخصی و مشهود در تهیه و تدوین بیانیه استراتژیک برای اهداف کلی مسیر حرکت و فرهنگ سازمان (شامل ارزشهای کیفی و اولویت های آن) و نیز مطلع ساختن کارکنان از بیانیه داشته اند؟																							
		<table border="1"> <tr> <td colspan="2">A- کاملاً وجود دارد</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="3">D- شروع نشده است</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۹۰</td> <td>۸۰</td> <td>۷۰</td> <td>۶۰</td> <td>۵۰</td> <td>۴۰</td> <td>۳۰</td> <td>۲۰</td> <td>۱۰</td> <td>۰</td> </tr> </table>	A- کاملاً وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است			۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۰
A- کاملاً وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است																
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۰														
۲	آیا مدیران ارشد، اطمینان حاصل نموده اند که استقرار ساختار سازمانی و سیستم مدیریت فرآیند، مورد توجه قرار گرفته و در حصول نتایج پایدار و رو به بهبود موثر بوده است؟																							
		<table border="1"> <tr> <td colspan="2">A- کاملاً وجود دارد</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="3">D- شروع نشده است</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۹۰</td> <td>۸۰</td> <td>۷۰</td> <td>۶۰</td> <td>۵۰</td> <td>۴۰</td> <td>۳۰</td> <td>۲۰</td> <td>۱۰</td> <td>۰</td> </tr> </table>	A- کاملاً وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است			۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۰
A- کاملاً وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است																
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۰														

سایر توضیحات، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب:
--	---------------------

پروژه خود ارزیابی

معیار ۱- رهبری

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف											
											آیا مدیران ارشد ، از طریق کردارها و اقدامات عملی ، حمایت و تاکید نسبت به ارزش های سازمان خود را نشان می دهند؟ و آیا این ارزش ها به طور گسترده در سطح سازمان مورد قبول و عمل قرار گرفته است؟	۳											
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است		
۱۰۰		۹۰		۸۰		۷۰		۶۰		۵۰		۴۰		۳۰		۲۰		۱۰		۰		درجه ارزشیابی	
											آیا تمامی مدیران ، در دسترسی کارکنان هستند و در قدرتانی سازنده و به موقع از تلاش و جدیت افراد و گروههایی که باعث بهبود می شوند شخصا مشارکت مینمایند؟	۴											
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است		
۱۰۰		۹۰		۸۰		۷۰		۶۰		۵۰		۴۰		۳۰		۲۰		۱۰		۰		درجه ارزشیابی	

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

شماره:	تاریخ:	معیار ۱- رهبری	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	----------------	-------------------

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											<p>آیا تمامی مدیران ، اقداماتی در جهت ملاقات با مشتریان ، تامین کنندگان و دیگر طرفهای خارج از سازمان خود انجام می دهند؟ و آیا ایشان به صورت فعال در ارتقا سطح همکاری با شرکا تجاری و برنامه های بهبود همکاری با آنان ، مشارکت می نمایند؟</p>	۵
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

شماره:	تاریخ:	معیار ۲- خط مشی و استراتژی	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	----------------------------	-------------------

ردیف	پرسش ارزیابی	شواهد																				
۱	آیا سازمان شما جهت تدوین استراتژی و طرح های کسب و کار خود از داده ها و دروندادهای گسترده و مناسب استفاده میکند؟ و آیا این دروندادها شامل عملکرد فرآیندهای داخلی ، عملکرد تامین کنندگان ، نیازمندی ها و رضایت مشتری و داده های مرتبط با رقبا و سازمان های الگو می باشد؟	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">A- کاملا وجود دارد</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="2">D- شروع نشده است</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۹۰</td> <td>۸۰</td> <td>۷۰</td> <td>۶۰</td> <td>۵۰</td> <td>۴۰</td> <td>۳۰</td> <td>۲۰</td> <td>۱۰</td> </tr> </table> <p>درجه ارزشیابی</p>	A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است		۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰
A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است														
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰													
۲	آیا اهداف استراتژیک و ارزش های سازمان شما ، به وسیله خط مشی ها، طرح ها، مقاصد و تخصیص منابع ، به طور کامل حمایت می گردد؟ و آیا اطمینان دارید که طرح ها و مقاصد سطح عالی سازمانی ، امکان پذیر و قابل قبول بوده و در طرح ها و اهداف واقعگرایانه سطوح پایین تر به کار گرفته شده اند؟	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">A- کاملا وجود دارد</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="2">D- شروع نشده است</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۹۰</td> <td>۸۰</td> <td>۷۰</td> <td>۶۰</td> <td>۵۰</td> <td>۴۰</td> <td>۳۰</td> <td>۲۰</td> <td>۱۰</td> </tr> </table> <p>درجه ارزشیابی</p>	A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است		۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰
A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است														
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰													

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

پروژه خود ارزیابی

معیار ۲- خط مشی و استراتژی

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف	
											درجه ارزشیابی	۳	آیا اکثر کارکنان می توانند اهداف سازمانی مرتبط با فعالیت هایشان را فهرست نمایند؟ و آیا ایشان با برنامه های دستیابی به اهداف سازمانی در حوزه خود آشنا هستند؟
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰			
											درجه ارزشیابی	۴	آیا شواهد گویا و خوبی وجود دارد که نشان دهد سازمان از توانایی و دارا بودن روش های شناخت زمان مناسب اعمال تغییر در استراتژیها، خط مشی ها، بازارها و پیشنهاد برخوردار است حتی اگر قرار است که عالی ترین مقام اجرایی از آن سازمان جدا شود؟
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰			

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :



شرکت رادان تحریر

پرسشنامه ارزیابی عمومی عملکرد

بر اساس مدل تعالی سازمانی اروپا EFQM ویرایش سال ۲۰۰۳

ویرایش اول - شهریور ۱۳۸۲

مخاطب:

صفحه ۶

پروژه خود ارزیابی

معیار ۳- کارکنان

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرشن ارزیابی	ردیف		
											درجه ارزشیابی	۱	آیا طرح های مربوط به کارکنان (مانند استخدام ، آموزش ، توسعه ،و غیره) مستقیما از نیاز طرح های استراتژیک و اهداف ناشی می شود؟ و آیا این طرحها، اطمینان از دستیابی به طرحها و اهداف سازمانی را ایجاد می نمایند؟	
														A- کاملا وجود دارد
											درجه ارزشیابی	۲	آیا سازمان شما نسبت به انطباق کارکنان استخدامی با ارزشها و نیازهای سازمانی اطمینان دارد؟ و آیا در سازمان شما برای همسو سازی اهداف و آموزش فردی با نیازهای سازمانی ، یک فرایند ارزیابی (که از سوی کارکنان با اهمیت تلقی شود) وجود دارد؟	
														A- کاملا وجود دارد

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

شماره:	تاریخ:	معیار ۳- کارکنان	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	------------------	-------------------

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف									
											<p>آیا سازمان شما فرآیندی جهت مشارکت تمامی کارکنان در ایجاد بهبود دارد؟ آیا اختیارات کارکنان سازمان مرتبا افزوده شده و صلاحیت تصمیم گیری و ایجاد تغییرات بدون ایجاد مخاطره برای سازمان را به دست می آورند؟</p>	۳									
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است
۱۰۰		۹۰		۸۰		۷۰		۶۰		۵۰		۴۰		۳۰		۲۰		۱۰		۰	
											<p>آیا ارتباط دو طرفه موثر با کارکنان برقرار شده است؟ آیا کارکنان قبول دارند که به خوبی مورد اطلاع رسانی قرار گرفته و برای نظراتشان ارزش قائل می شوند؟</p>	۴									
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است
۱۰۰		۹۰		۸۰		۷۰		۶۰		۵۰		۴۰		۳۰		۲۰		۱۰		۰	

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

پروژه خود ارزیابی

معیار ۳- کارکنان

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											آیا تلاشهای کارکنان در ایجاد بهبود و گسترش موفقیت سازمان ، مورد تقدیر قرار گرفته ، با ارزش تلقی شده و متناسب با سایر عوامل (مانند پاداش فروش، سابقه خدمت و مهارت ها) پاداش خواهند داشت؟	۵
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد			
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد			
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

شماره:	تاریخ:	معیار ۴- همکاری های تجاری و منابع	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	-----------------------------------	-------------------

شواهد											پرشن ارزیابی	ردیف									
											درجه ارزشیابی	۱									
													<p>آیا ارتباطات در همکاری های تجاری از طریق یک رویکرد آینده نگر و ساخت یافته توسعه می یابد؟ و آیا همکاریهای تجاری باعث شناسایی و دستیابی به فرصت های بیشتری در زمینه محصولات ، خدمات ، بازار و عملکرد مالی سازمان می شود؟</p>								
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد		درجه ارزشیابی	۲									
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰			<p>آیا سازمان شما اطمینان دارد که تمامی اطلاعات شامل داده های مربوط به عملکرد فرآیند ، تامین کنندگان (شامل عملکرد آنها) ، مشتریان (شامل رضایت مشتری) و سازمان های الگو ، قابل اعتماد ، به روز، سریعا قابل دسترس و به آسانی قابل استفاده توسط افراد مناسب (شامل تامین کنندگان یا توزیع کنندگان و یا مشتریان در موارد لزوم) می باشند؟</p>								
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد		درجه ارزشیابی	۲									
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰											

نام و امضاء ارزیاب :	سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:
----------------------	---

پروژه خود ارزیابی

معیار ۴- همکاری های تجاری و منابع

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف																					
											آیا سازمان شما رویکردی دارد که اطمینان دهد تخصیص و به کارگیری منابع مالی در راستای اهداف استراتژیک، مقاصد و ارزش های سازمانی بوده و موفقیت پایدار سازمان را تضمین نماید؟	۳																					
													<table border="1"> <tr> <td colspan="3">D- شروع نشده است</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="2">A- کاملا وجود دارد</td> <td rowspan="2">درجه ارزشیابی</td> </tr> <tr> <td>۰</td><td>۱۰</td><td>۲۰</td> <td>۳۰</td><td>۴۰</td><td>۵۰</td> <td>۶۰</td><td>۷۰</td><td>۸۰</td> <td>۹۰</td><td>۱۰۰</td> </tr> </table>											D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد		درجه ارزشیابی																						
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰																							
											آیا دارایی های فیزیکی نظیر ساختمان ها، تجهیزات، مواد اولیه و ذخیره موجودی کالا، در راستای منافع سازمان و با ملاحظه اهداف استراتژیک، مقاصد و حفظ منابع، مدیریت شده و به صورت مستمر بهبود می یابند؟	۴																					
													<table border="1"> <tr> <td colspan="3">D- شروع نشده است</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="2">A- کاملا وجود دارد</td> <td rowspan="2">درجه ارزشیابی</td> </tr> <tr> <td>۰</td><td>۱۰</td><td>۲۰</td> <td>۳۰</td><td>۴۰</td><td>۵۰</td> <td>۶۰</td><td>۷۰</td><td>۸۰</td> <td>۹۰</td><td>۱۰۰</td> </tr> </table>											D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد		درجه ارزشیابی																						
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰																							

سایر توضیحات، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب:

پروژه خود ارزیابی

معیار ۴- همکاری های تجاری و منابع

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											<p>آیا روش متداولی برای کسب اطمینان از توسعه بکارگیری فن آوری های جایگزین و جدید وجود دارد؟ و آیا از دارایی معنوی و دانایی به بهترین شکل در جهت دستیابی به مزیت در محصولات و خدمات استفاده می شود؟</p>	۵
درجه ارزشیابی												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
درجه ارزشیابی												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

شماره:	تاریخ:	معیار ۵- فرایندها	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	-------------------	-------------------

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف																			
											آیا سازمان شما برای کسب اطمینان از اینکه تمامی فعالیت های بکار گرفته شده جهت تولید محصولات یا انجام خدمات، تحت کنترل قرار دارند، سیستمی بر اساس استاندارد و یا الزامات تشریح شده (مثلا از طریق استفاده از (ISO14000 – ISO 9000) در اختیار دارد؟	۱																			
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است										
۱۰۰		۹۰		۸۰			۷۰			۶۰			۵۰			۴۰			۳۰			۲۰			۱۰			۰			درجه ارزشیابی
											آیا برای درک نظرات ، نیازها و انتظارات مشتری و بازارهایی که سازمان در آنها فعالیت می نماید، روش جامع و قابل اعتمادی وجود دارد؟	۲																			
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است										
۱۰۰		۹۰		۸۰			۷۰			۶۰			۵۰			۴۰			۳۰			۲۰			۱۰			۰			درجه ارزشیابی

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

پرورژه خود ارزیابی	معیار ۵- فرایندها	تاریخ:	شماره:
--------------------	-------------------	--------	--------

ردیف	پرسش ارزیابی	شواهد																														
۳	آیا سیستم جامع و قابل اجرا جهت اطمینان از اینکه نیازمندی های مشتری به موقع به محصولات و خدمات جدید تبدیل شود ، وجود دارد؟	<table border="1"> <tr> <td colspan="10">درجه ارزشیابی</td> </tr> <tr> <td colspan="2">A- کاملا وجود دارد</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="2">D- شروع نشده است</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۹۰</td> <td>۸۰</td> <td>۷۰</td> <td>۶۰</td> <td>۵۰</td> <td>۴۰</td> <td>۳۰</td> <td>۲۰</td> <td>۱۰</td> </tr> </table>	درجه ارزشیابی										A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است		۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰
درجه ارزشیابی																																
A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است																								
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰																							
۴	آیا بهبود مستمر فرآیند ها که مبتنی بر شناسایی فرصتها و نیازها از طریق تحلیل داده های مشتری، داده های عملیاتی و سازمان های الگو باشد در سازمان اتفاق می افتد؟	<table border="1"> <tr> <td colspan="10">درجه ارزشیابی</td> </tr> <tr> <td colspan="2">A- کاملا وجود دارد</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="2">D- شروع نشده است</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۹۰</td> <td>۸۰</td> <td>۷۰</td> <td>۶۰</td> <td>۵۰</td> <td>۴۰</td> <td>۳۰</td> <td>۲۰</td> <td>۱۰</td> </tr> </table>	درجه ارزشیابی										A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است		۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰
درجه ارزشیابی																																
A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است																								
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰																							

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

شماره:	تاریخ:	معیار ۵- فرایندها	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	-------------------	-------------------

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف																				
											<p>آیا سازمان شما روشی کاملا تفصیلی و متداول ، از طریق ممیزی و یا سایر روش ها ، جهت ارزیابی اجرا و اثر بخشی تمامی سیستم های به کار گرفته شده برای حرکت و کنترل فعالیت های سازمانی در اختیار دارد ؟</p>	۵																				
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است											
۱۰۰		۹۰			۸۰			۷۰			۶۰			۵۰			۴۰			۳۰			۲۰			۱۰			۰			درجه ارزشیابی
											<p>آیا سازمان شما اطمینان دارد که ممیزی ها و نتایج آن همواره جهت بهبود سیستم ها از طریق حل ریشه ای (نه راه حل های مقطعی) استفاده می نماید به گونه ای که از بروز مجدد مشکل پیشگیری کند؟</p>	۶																				
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است											
۱۰۰		۹۰			۸۰			۷۰			۶۰			۵۰			۴۰			۳۰			۲۰			۱۰			۰			درجه ارزشیابی

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

پروژه خود ارزیابی

معیار ۵- فرایندها

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف										
											<p>آیا فعالیت پشتیبانی (مانند حسابداری، فن آوری اطلاعات، ارسال و پردازش داده ها، کارکنان، حقوقی و دفتری) مستند و کنترل شده و مستمراً، حداقل هم سطح فعالیت های مرتبط با محصول و خدمات اصلی بهبود می یابد؟</p>	۷										
													A- کاملاً وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه می باشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است	
۱۰۰		۹۰		۸۰		۷۰		۶۰		۵۰		۴۰		۳۰		۲۰		۱۰		۰		درجه ارزشیابی
													A- کاملاً وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه می باشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است	
۱۰۰		۹۰		۸۰		۷۰		۶۰		۵۰		۴۰		۳۰		۲۰		۱۰		۰		درجه ارزشیابی

سایر توضیحات، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب:

شماره:	تاریخ:	معیار ۶- نتایج مشتری	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	----------------------	-------------------

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف		
											درجه ارزشیابی	۱	آیا سازمان شما مدیریت ارتباط با مشتری را از طریق شاخص های مرتبط مورد ارزیابی قرار می دهد؟ این شاخصها می تواند شامل: پاسخ به موقع و دقیق، درخواست های مجدد، مشتریان از دست رفته ، منافع مشتری، شکایات حقوقی بر مبنای ضمانت نامه ها، شکایات و تاییدیه ها و شاخص هایی که مشخصا روند مناسب وفاداری مشتری را نشان می دهد باشد.	
														A- کاملا وجود دارد
											درجه ارزشیابی	۲	آیا شاخص های مذکور (شاخص های داخلی سازمان مرتبط با رضایت و وفاداری مشتری) روند رو به بهبود یا سطح پایدار و بالایی از عملکرد را نشان می دهد؟	
														A- کاملا وجود دارد

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

پروژه خود ارزیابی

معیار ۶- نتایج مشتری

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											<p>آیا می توانید نشان دهید که نتایج شاخص های درون سازمانی که مربوط به رضایت و وفاداری مشتری می باشد، قابل مقایسه یا بهتر از نتایج مشابه در مورد رقبا یا سازمانهای هم تراز شما است؟</p>	۳
درجه ارزشیابی												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
											<p>آیا سازمان شما جهت تعیین میزان رضایت مشتریان از محصولات و خدمات سازمان ، نظر سنجی را انجام می دهد؟ و آیا برای اندازه گیری میزان رضایت و وفاداری مشتری ، پارامترهای مرتبط و فراگیری را برقرار نموده است؟</p>	۴
درجه ارزشیابی												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

پروژه خود ارزیابی

معیار ۶- نتایج مشتری

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											درجه ارزشیابی	۵
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد			
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
											درجه ارزشیابی	۶
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد			
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :



شرکت رادان تحریر

پرسشنامه ارزیابی عمومی عملکرد

بر اساس مدل تعالی سازمانی اروپا EFQM ویرایش سال ۲۰۰۳

ویرایش اول - شهریور ۱۳۸۲

مخاطب:

صفحه ۱۹

پروژه خود ارزیابی

معیار ۶- نتایج مشتری

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف									
											درجه ارزشیابی	۷									
													<p>آیا داده هایی در اختیار دارید که نشان دهد نتایج به دست آمده از مشتریان شما ، قابل مقایسه و یا بهتر از رقبای مستقیم یا سازمان های همتراز شما می باشد؟</p>								
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد			۸									
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰			<p>آیا سازمان شما روشی دارد تا به طور متداول اهداف یا مقاصدی را تعیین کند که در جهت بهبود شاخص های عملکرد داخلی خود و ادراکات واقعی در زمینه رضایت و وفاداری مشتری موثر باشد؟</p>								
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰			<p>درجه ارزشیابی</p>								

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

پروژه خود ارزیابی

معیار ۶- نتایج مشتری

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											آیا سازمان شما می تواند نشان دهد که نتایج نظر سنجی را همواره به طور موثر برای بهبود محصولات یا خدمات به کار می گیرد؟	۹
درجه ارزشیابی												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
درجه ارزشیابی												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

پروژه خود ارزیابی

معیار ۷- نتایج کارکنان

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرشن ارزیابی	ردیف									
											آیا سازمان شما موضوعاتی از قبیل غیبت، بیماری، جذب و خروج کارکنان، ترک کنندگان زود هنگام، سطوح آموزش، ارتقاهای داخلی، میزان حوادث، سطوح تشویق و قدردانی و نیز تعداد شکایات را که روند رضایت و روحیه همکاری کارکنان و میزان تاثیر آن را نشان می دهد، به طور منظم مورد اندازه گیری و ارزیابی قرار داده و بر اساس نتایج، اقدام لازم را انجام می دهد؟	۱									
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است
۱۰۰		۹۰		۸۰		۷۰		۶۰		۵۰		۴۰		۳۰		۲۰		۱۰		۰	
											آیا سازمان در رابطه با نظرات و دیدگاه های کارکنان بر روی موضوعات مختلف سازمانی مانند محیط کاری، بهداشت، ایمنی، ارتباطات، انتظارات شغلی، پرداخت ارزیابی و پاداش، آموزش و رضایت کلی، باز خوردهای منظمی (از طریق پرسشنامه، مصاحبه، گروه های تمرکز و غیره) دریافت می کند و در این ارتباط شاخص های مربوطه را تعیین نموده است؟	۲									
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است
۱۰۰		۹۰		۸۰		۷۰		۶۰		۵۰		۴۰		۳۰		۲۰		۱۰		۰	

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

پروژه خود ارزیابی

معیار ۷- نتایج کارکنان

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											آیا نتایج شاخص های داخلی سازمان و نظرات واقعی با موارد مشابه در سایر سازمان ها مقایسه می شوند؟	۳
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد			
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
											آیا تمامی کارکنان از نتایج حاصل از رضایت کارکنان اطلاع دارند و مدیریت بر اساس آنها عمل می نماید؟	۴
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد			
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

پروژه خود ارزیابی

معیار ۷- نتایج کارکنان

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											<p>آیا به طور کلی ، نتایج (به ویژه نظرات واقعی رضایت کارکنان) یک روند رو به بهبود و یا سطح پایدار و بالایی را نشان می دهد؟ و آیا می توان نشان داد که این نتایج قابل مقایسه با سازمان های هم تراز و سایر سازمان های الگو می باشند؟</p>	۵
درجه ارزشیابی												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
درجه ارزشیابی												
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

شماره:	تاریخ:	معیار ۸- نتایج جامعه	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	----------------------	-------------------

شواهد											پرشن ارزیابی	ردیف
<p>درجه ارزشیابی</p> <p>A- کاملا وجود دارد B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد C- کمی پیشرفت داشته است D- شروع نشده است</p> <p>۰ ۱۰ ۲۰ ۳۰ ۴۰ ۵۰ ۶۰ ۷۰ ۸۰ ۹۰ ۱۰۰</p>											<p>آیا می توانید نشان دهید ، که سازمان شما در جلوگیری، کاهش صدمه یا مزاحمت برای همسایگان و محیط عمومی در ارتباط با نگهداری و حفاظت از منابع جهانی (مانند انرژی، بازیافت، ضایعات)، و مشارکت فعال در امور جامعه (موسسات خیریه، آموزش، ورزش و امور تفریحی، رهبری در امور حرفه ای) به نتایجی دست یافته است؟</p>	۱
											<p>آیا فعالیت های ذکر شده در سوال فوق، روند مثبتی را نشان می دهد و آیا می توان نشان داد که نتایج حاصله با دیگر سازمان های موجود در آن ناحیه و دیگر سازمان های همان بخش از کسب و کار قابل مقایسه هستند؟</p>	۲
<p>درجه ارزشیابی</p> <p>A- کاملا وجود دارد B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد C- کمی پیشرفت داشته است D- شروع نشده است</p> <p>۰ ۱۰ ۲۰ ۳۰ ۴۰ ۵۰ ۶۰ ۷۰ ۸۰ ۹۰ ۱۰۰</p>												

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

شماره:	تاریخ:	معیار ۸- نتایج جامعه	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	----------------------	-------------------

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف																					
											آیا سازمان می تواند از طریق نتایج نظرخواهی ها یا دیگر روشها، نشان دهد که همسایگان و جامعه، برداشت عمومی خوبی از آنها داشته و حسن شهرت آنها رو به بهبود است؟	۳																					
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است												
۱۰۰		۹۰			۸۰			۷۰			۶۰			۵۰			۴۰			۳۰			۲۰			۱۰			۰			درجه ارزشیابی	
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است												
۱۰۰		۹۰			۸۰			۷۰			۶۰			۵۰			۴۰			۳۰			۲۰			۱۰			۰			درجه ارزشیابی	

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------



شرکت رادان تحریر

پرسشنامه ارزیابی عمومی عملکرد

بر اساس مدل تعالی سازمانی اروپا EFQM ویرایش سال ۲۰۰۳

ویرایش اول - شهریور ۱۳۸۲

مخاطب:

صفحه ۲۶

پروژه خود ارزیابی

معیار ۹- نتایج کلیدی عملکرد

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف																					
											آیا نتایج دستاوردهای کلیدی مالی و غیر مالی سازمان (مانند : سود، سود ناخالص، حجم فروش، سهم بازار و غیره) روند رو به بهبود را نشان میدهد؟	۱																					
													<table border="1"> <tr> <td colspan="2">A- کاملا وجود دارد</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="3">D- شروع نشده است</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۹۰</td> <td>۸۰</td> <td>۷۰</td> <td>۶۰</td> <td>۵۰</td> <td>۴۰</td> <td>۳۰</td> <td>۲۰</td> <td>۱۰</td> <td>۰</td> <td>درجه ارزشیابی</td> </tr> </table>											A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است	
A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است																									
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۰	درجه ارزشیابی																						
											آیا دستاوردهای کلیدی مالی و غیر مالی ، نتایجی را به همراه دارد که قابل مقایسه یا بهتر از رقبای مستقیم یا سازمان های هم تراز باشد؟	۲																					
													<table border="1"> <tr> <td colspan="2">A- کاملا وجود دارد</td> <td colspan="3">B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد</td> <td colspan="3">C- کمی پیشرفت داشته است</td> <td colspan="3">D- شروع نشده است</td> </tr> <tr> <td>۱۰۰</td> <td>۹۰</td> <td>۸۰</td> <td>۷۰</td> <td>۶۰</td> <td>۵۰</td> <td>۴۰</td> <td>۳۰</td> <td>۲۰</td> <td>۱۰</td> <td>۰</td> <td>درجه ارزشیابی</td> </tr> </table>											A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است	
A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است																									
۱۰۰	۹۰	۸۰	۷۰	۶۰	۵۰	۴۰	۳۰	۲۰	۱۰	۰	درجه ارزشیابی																						

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :

شماره:	تاریخ:	معیار ۹- نتایج کلیدی عملکرد	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	-----------------------------	-------------------

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف																			
											آیا نتایج بر اساس بخش های مختلف از کسب و کار، بازار و یا محصولات و خدمات ، برای نشان دادن تفاوت های عملکردی تفکیک شده اند؟	۳																			
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است										
۱۰۰		۹۰		۸۰			۷۰			۶۰			۵۰			۴۰			۳۰			۲۰			۱۰			۰			درجه ارزشیابی
											آیا عملکرد همه فعالیت هایی (فرآیندهایی) که به طور مستقیم بر تولید یک محصول یا خدمت دخالت دارند، اندازه گیری و شناخته می شوند؟	۴																			
													A- کاملا وجود دارد		B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			C- کمی پیشرفت داشته است			D- شروع نشده است										
۱۰۰		۹۰		۸۰			۷۰			۶۰			۵۰			۴۰			۳۰			۲۰			۱۰			۰			درجه ارزشیابی

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

شماره:	تاریخ:	معیار ۹- نتایج کلیدی عملکرد	پروژه خود ارزیابی
--------	--------	-----------------------------	-------------------

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											آیا نتایج این فعالیت های مربوط به محصولات و خدمات ، روند رو به بهبود را نشان می دهد؟	۵
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	درجه ارزشیابی	
											آیا نتایج این فعالیت های مربوط به محصولات و خدمات ، با دیگران مقایسه می گردند و آیا می توان قابل مقایسه یا بهتر بودن آنها را نشان داد؟	۶
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	درجه ارزشیابی	

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:	نام و امضاء ارزیاب :
---	----------------------

پروژه خود ارزیابی

معیار ۹- نتایج کلیدی عملکرد

تاریخ:

شماره:

شواهد											پرسش ارزیابی	ردیف
											آیا نتایج فعالیت های پشتیبانی و اداری (شامل برنامه ریزی، فن آوری اطلاعات، امور حقوقی، امنیتی، مالی) نشان دهنده روند رو به بهبود می باشند و می توان قابل مقایسه شدن یا بهتر بودن آنها را نشان داد؟	۷
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد		درجه ارزشیابی	
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		
D- شروع نشده است			C- کمی پیشرفت داشته است			B- پیشرفت قابل ملاحظه میباشد			A- کاملا وجود دارد		درجه ارزشیابی	
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰		

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :



شرکت رادان تحریر

پرسشنامه ارزیابی عمومی عملکرد
بر اساس مدل تعالی سازمانی اروپا EFQM ویرایش سال ۲۰۰۳
ویرایش اول - شهریور ۱۳۸۲

مخاطب:

صفحه ۳۰

مقایسه روشهای ارزشیابی

																				۱																																																															
شروع نشده است					کمی پیشرفت داشته است					پیشرفت قابل ملاحظه داشته است					کاملا وجود دارد		درجه ارزشیابی																																																																		
۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰	۰	۱۰	۲۰	۳۰	۴۰	۵۰	۶۰	۷۰	۸۰	۹۰	۱۰۰																																								
یا بسیار کم										وجود برخی دلایل					وجود دلایل					دلایل روشن					دلایل جامع					درجه ارزشیابی																																																					
۰	۵	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰	۰	۵	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰	۰	۵	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰	۰	۵	۱۰	۱۵	۲۰	۲۵	۳۰	۳۵	۴۰	۴۵	۵۰	۵۵	۶۰	۶۵	۷۰	۷۵	۸۰	۸۵	۹۰	۹۵	۱۰۰

سایر توضیحات ، برداشتها و اظهار نظر ارزیاب:

نام و امضاء ارزیاب :