

# 一场激动人心的探险之旅：追求卓越，永无止境

波多里奇奖奖章上刻着“追求卓越”的字样。作为波多里奇全国大会的名称，“追求卓越”除了突出获奖组织之外，还有真正的意义。无论是进行自我评估，还是在州级、地方级或国家级申请奖励，使用“波多里奇奖准则”的组织都在追求真正的卓越。

“Quest”在韦氏词典、牛津词典中分别定义为“寻求行为”和“寻找某物”。在波多里奇准则中，就是追求卓越的表现。同时在学术资源中，我们还找到了这个定义：“一场激动人心的探险之旅”。

本文对2020年波多里奇奖获得者进行访问，是什么促使他们开始追求卓越，以及这样的追求在2020年对他们有什么帮助。

**MESA 是波多里奇奖 (Baldrige Award) 的首位三度获此殊荣的组织，其服务支持总监凯尔西·梅 (Kelsey May) 谈到了小型企业追求卓越的一些想法：**

问：您的组织如何实施波多里奇准则？换句话说，起因是什么？

答：MESA 在大约 20 年前就开始遵循波多里奇奖准则，所以公司参与这一过程已经有相当一段时间了。MESA 从本质上意识到公司的工作有必要系统地开展和改进，以实现长期可持续性。波多里奇奖准则符合我们似乎已经在做的事情——照顾我们的团队，与客户建立关系，并创建执行流程。从

这个意义上说，将波多里奇奖准则应用于我们的流程是相当直观的。这是一种对我们来说有意义的方法，既不是指令性的，也不是繁琐的。

问：为什么继续参与其中？

多年来，为了更好地与波多里奇奖准则保持一致，MESA已经制定了自己的行为准则。正因为如此，继续遵循波多里奇奖准则是一个很容易的决定，波多里奇奖准则不一定是我们“做”的事情——它内置在我们管理组织的方式中，公司建立了一个与波多里奇奖准则概念相一致的结构。

申请波多里奇质量奖和现场评审流程就像是一次体检，以确保强大的组织一致性和健全性。MESA已经看到了无可争辩的结果——自己现在是一个与刚开始时大不相同的组织。

问：2020年疫情期间，波多里奇准则起到了什么作用？

答：有了指导准则，我们可以更客观地看待自己的组织优势和劣势。2019年MESA的反馈报告包含有价值的见解，幸运的是，这些见解变成了改进，帮助我们在过去的一年里更轻松地驾驭有关工作。例如，反馈报告建议改善与员工的沟通（包括现场和远程沟通），我们接受反馈并落实了，事实证明，这些沟通渠道的落实对于团队沟通至关重要。

**Elevations Credit Union**是首位两次获得波多里奇奖的非营利性类别的获奖单位，其首席战略和绩效官皮特·里克斯(Pete Reicks)对该组织追求卓越提供了以下想法：

问：您的组织如何实施波多里奇准则？换句话说，起因是什么？

答：Elevations Credit Union 一直以来作为一个充满激情、才华横溢的组织，始终与核心宗旨“共同创造更美好生活的解决方案”保持一致。然而，在 2008 年，我们发现，随着组织的规模和复杂性以惊人的速度增长，崇高的目标和勤奋工作是不够的。波多里奇标准问题和框架提出了一种非规范的、纪律严明的方法，这种方法安全地挑战公司现有的业务方式，并为我们的会员提供最好地服务。

问：为什么继续参与其中？

答：简单地说，就是结果。我们已经并将继续加速组织学习，通过六个综合过程类别回答标准问题，然后在有意义的基准范围内展示相应的结果。波多里奇框架能够不断肯定和颂扬使我们与众不同的力量，同时也创造了一个环境，让我们能够安全地面对发现最具影响力的改进机会所必需的残酷事实。波多里奇卓越绩效计划和我们的落基山地区性卓越绩效 (RMPEX) 计划也帮助组织通过外部申请和评审过程肯定了我们的优势，并照亮了我们的盲点。最终，这使我们能够不断改进自己的流程、产品和服务，使我们的会员受益。

问：2020 年疫情期间，波多里奇准则起到了什么作用？

答：Elevations Credit Union 的波多里奇之旅中经历了无数的学习循环，无疑使我们处于更好的地位，能够为会员提供更好的服务，并确保组织在疫情期间的弹性。在像这次这样的巨大变化和压力时期，我们能够依靠在集成系统中部署的系统流程。通过在这段时间内定期测量和分析我们的数据，我们可以确定哪些部署的方法需要注意，然后以敏捷

的方式采取行动。最近的一个例子是我们的分支机构员工惊人的敏捷性，从服务无预约分支机构的流量(由于疫情期间而暂时停止)转向帮助抵押贷款团队处理创纪录的再融资金量。

注：本文信息来源 NIST 官网。