



國家品質獎

評審參考手冊

全面卓越類

實踐型

主辦單位： INDUSTRIAL DEVELOPMENT BUREAU,
MINISTRY OF ECONOMIC AFFAIRS
經濟部工業局

執行單位： 中國生產力中心
CPC China Productivity Center

國家品質獎評審會工作小組

中華民國 105 年 12 月

目 錄

壹、實踐型評分基準說明與檢視重點.....	1
一、實踐全面經營品質之貢獻〔權重 40〕.....	1
(一) 經營理念.....	1
(二) 全面經營品質政策及策略.....	2
(三) 短、中、長期計畫與目標.....	2
(四) 經營品質管理體系.....	3
二、帶動產業及國家邁向卓越經營之貢獻〔權重 60〕.....	4
(一) 促進產業邁向卓越經營之貢獻.....	4
(二) 提升我國國際能見度之貢獻.....	4
貳、評分方式.....	6
參、評分等級.....	7
肆、評審標準(總分：100).....	9

壹、實踐型評分基準說明與檢視重點

一、實踐全面經營品質之貢獻〔權重 40〕

個人如何展現其訓練、推廣與宣傳成果，包含開發或教授相關訓練課程、針對特定產業、企業、組織進行輔導，或透過媒體、網路等管道宣導相關理念、觀念等，且上述推廣事宜需與全面品質管理、全面經營品質、本獎或同層級經營品質獎項評審標準相關，並致實務應用有卓越成就及長期影響力。

(一) 經營理念

個人應闡明其對公司／組織之經營理念，並透過使命、願景及其行動準則，塑造全面經營品質管理文化，對全體成員積極溝通、適切授權並妥為激勵，進而維持組織有效運作，持續檢討改善，建立促進學習之永續經營環境，引領公司／組織締造卓越績效。

【檢視重點】

1. 經營理念之形成與內涵

- (1) 經營理念如何形成？
- (2) 經營理念是否具備全面經營品質管理之精神，且呈現方式為何？
- (3) 經營理念是否具正當性與合法性，且以公眾利益為優先，並願意負擔社會責任，且其做法為何？
- (4) 使命與願景是否呼應經營理念，並展現前瞻性，且具體、明確反映其未來走向？其內容為何？

2. 經營理念之落實

- (1) 是否經由公司／組織策略、功能策略及流程來逐一落實經營理念，且其做法為何？
- (2) 經營理念、使命與願景是否獲得公司／組織全體成員普遍瞭解與接受，且其做法為何？

3. 領導力之展現

- (1) 對於未來所需之領導人才或接班人是否訂定完整培育計畫，且其培育計畫能落實性別平等？其做法為何？

- (2) 是否致力創造激勵個人終身學習與組織持續學習之環境，其做法為何？如常親自參與重要教育訓練及職能發展課程等，並積極塑造組織知識分享文化？
- (3) 是否能在互信基礎上，下授決策權給較基層之員工，藉此培養員工決策及解決問題能力，且其做法為何？
- (4) 是否積極尋找、掌握組織未來機會，並迅速落實，且其做法為何？

(二) 全面經營品質政策及策略

個人應考量其所經營公司／組織之短期與長期經營需求、所有利害關係人利益、內外部環境變遷、組織優劣勢等要素，詳加規劃品質政策及策略，找出核心競爭力，並清楚定義主要策略目標與關鍵成功要素，以貫徹其經營理念，並達成相應之使命、願景。

【檢視重點】

1. 全面經營品質管理之理念與文化

- (1) 是否設置正式組織架構，並明確、恰當地劃分權責，且各部門皆得良好運作，其內容與做法為何？全面經營品質相關部門於公司／組織之定位，是否反映其對全面經營品質之重視？
- (2) 是否將全面經營品質管理之理念與文化推廣至公司／組織並落實於職務中，其做法為何？
- (3) 組織是否與供應商建立密切的合作夥伴關係，並將全面經營品質管理延伸至供應商？

2. 全面經營品質管理之落實

- (1) 是否推動公司／組織治理及社會責任，其做法為何？
- (2) 是否建立清楚且具體之經營模式，其內容及決策過程為何？
- (3) 是否依循策略目標、整體策略及經營模式，發展行動方案，其做法為何？

(三) 短、中、長期計畫與目標

個人應考量其所經營之公司／組織規劃各階段計畫與目標，以推

動、實現全面經營品質之政策。

1.短、中期計畫與規畫

- (1) 組織是否針對每項策略目標及行動方案訂定年度目標及年度行動方案，並轉為各部門及每位成員之目標與個別行動方案，且組織成員皆能清楚瞭解？又其內容及做法為何？

2.長期計畫與規畫

- (1) 長期策略計畫中，是否以提升全面經營品質及顧客價值為重點目標，並針對目前及未來主要市場之顧客需求及競爭者訂定策略？又其內容及做法為何？

(四) 經營品質管理體系

個人應對其所經營之公司／組織建立完整之經營品質管理體系，以落實全面經營品質，並致經營實務有卓越成就及長期影響力。而其成果展現，應從領導、策略管理、研發與創新、顧客與市場發展、人力資源與知識管理、資訊運用策略與管理、流程管理、經營績效等 8 大項敘明。

二、帶動產業及國家邁向卓越經營之貢獻〔權重 60〕

個人能清楚闡明、展現其於全面經營品質之實踐，如何對促進我國產業邁向卓越經營有相當助益及影響力，同時，進一步敘述其成果如何對帶動社會、國家，甚至於國際應用相關技術、知識或具突破性之新觀念，造成長期且深遠之影響。

(一) 促進產業邁向卓越經營之貢獻

個人於全面經營品質之實踐，如何實際應用於我國產業中，對促進我國產業邁向卓越經營提供相當助益，造就其於邁向卓越經營之長期影響力。

【檢視重點】

1. 實踐成果於產業之影響

- (1) 個人是否透過實踐使產業或組織瞭解並接受其突破性觀念、知識或技術後，實際應用、落實於其經營體系中，並能有效提升其全面經營品質，造成深度、長期影響力，且能提出實績證明之？
- (2) 除了影響個人本身之產業或組織外，其成效是否擴及其他相關產業領域，並帶動其於全面經營品質之提升？
- (3) 個人實踐對產業或組織所造成之影響成效，於該領域中是否具有領導性及標竿性？

(二) 提升我國國際能見度之貢獻

個人於全面經營品質之實踐，如何對社會、國家甚至國際產生貢獻，如相關技術、知識或具突破性新觀念之應用等，並能造成長期影響，同時闡明其影響方向與程度。

【檢視重點】

1. 實踐成效對社會、國家及國際之貢獻

- (1) 個人實踐對產業造成之效益與影響力，其成效顯著程度是否能於國際上嶄露頭角，造成一定程度之迴響，並於國際間對全面經營品質之提升有所助益？
- (2) 個人實踐之成效是否影響當今社會、國家或國際上於全面經

營品質管理領域之貢獻，並具有標竿意義？

貳、評分方式

評量表之第二大項評量方法係以規劃說明 (Approach)、執行說明 (Deployment)、檢討改善說明 (Learning) 為之；第二大項則以水準 (Level)、趨勢 (Trend)、比較 (Comparison) 與連結 (Linkage) 來檢視個人全面經營品質管理落實績效結果 (Result)。

評量方法 (要素) 詳述如下：

- (一) 規劃說明 (**Approach**)：意指落實卓越經營品質管理之目標與方法，以及該目標與方法系統化程度，藉此檢視規劃方法是否具備適當性、有效性、創新性及整合性。
- (二) 執行說明 (**Deployment**)：意指規劃 (Approach) 方法的執行與落實如何滿足其重要經營活動之需求，藉此評估個人經營計畫之落實方法，能在適當工作單位被持續推動。
- (三) 檢討改善說明 (**Learning**)：意指針對規劃 (Approach) 與執行 (deployment) 過程，如何持續進行檢討改善，以持續強化個人經營能力。
- (四) 結果 (**Result**)：意指第一大項之整合經營績效反映於第二大項績效表示，評量方法 (要素) 詳述如下：
 - ◆ 水準 (**Level**)：意指個人經營績效數值達到目標數值之程度。
 - ◆ 趨勢 (**Trend**)：意指個人過去 3~5 年經營績效呈現持續精進之程度。
 - ◆ 比較 (**Comparison**)：意指評量個人經營績效與標竿對象之差距，以了解其企圖心。
 - ◆ 連結 (**Linkage**)：意指個人經營績效於國家社會之成就反映第一大項因果關係之程度。

參、評分等級

評分等級區分為五個等級，分別為：

等級1--「無或少許證據顯示」：

個人所提列之實證充分程度，介於0%以上，未達15%。

等級2--「略有證據顯示」：

個人所提列之實證充分程度，介於15%以上，未達40%。

等級3--「多數證據顯示」：

個人所提列之實證充分程度，介於40%以上，未達60%。

等級4--「超公司越平均證據顯示」：

個人所提列之實證充分程度，介於60%以上，未達85%。

等級5--「達國內（外）卓越證據顯示」：

個人所提列之實證充分程度，介於85%以上，100%以下。

評分等級	說明
等級 1：無或少許證據顯示	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規畫面：無明顯規劃、或資訊無根據。 ■ 落實面：缺乏或沒有明顯規劃與落實應用。 ■ 改善面：改善傾向不明顯、改善需透過對回應問題才能達成。 ■ 結果面：無明顯實證資料顯示其經營成果。
等級 2：略有證據顯示	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規畫面：對本項目基本要求具初步系統性計劃。 ■ 落實面：多數領域或工作單位規劃與落實應用處於初期階段。 ■ 改善面：由回應問題至逐漸改善，顯現初期檢討改善轉化階段。 ■ 結果面：略有實證資料顯示其推廣成果普通。
等級 3：多數證據顯示	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規畫面：有多數證據顯示經營策略規劃尚可回應本項目之基本要求。 ■ 落實面：已進行規劃，然部分領域或工作單位仍於落實應用初期階段。 ■ 改善面：系統性規劃與落實應用已開始出現，具備明顯主流程之評估與改善。 ■ 結果面：多數實證資料顯示其經營成果尚可。

評分等級	說明
等級 4：超越平均水準	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規畫面：其效率及系統化規劃超越業界平均水準，可回應本項目之基本要求。 ■ 落實面：具備良好規劃，然落實運作可能依領域或工作單位而有所不同。 ■ 改善面：具備依據事實及系統化評估改進流程及進行部分公司學習，可提升主流程效率及績效。 ■ 結果面：充分實證資料顯示其經營成果超越平均水準。
等級 5：達國內（外）卓越水準	<ul style="list-style-type: none"> ■ 規畫面：其效率及系統化規劃，達至國內外卓越水準，可完全回應本項目多樣要求。 ■ 落實面：規劃充分應用與落實，所有領域、工作單位或員工皆無明顯落差或斷層。 ■ 改善面：建立完善管理工具，依據事實、系統化評估及流程檢討進行改善，並強化公司學習。且分析、分享支援、創新及精進於公司整體皆歷歷可見。 ■ 結果面：具充分實證資料顯示，其經營成果已達國內（外）卓越水準。

肆、評審標準（總分：100）

評審項目	權重
1.實踐全面經營品質之貢獻 1.1 經營理念 1.2 全面經營品質政策及策略 1.3 短、中、長期計畫與目標 1.4 經營品質管理體系	40
2.帶動產業及國家邁向卓越經營之貢獻 2.1 促進產業邁向卓越經營之貢獻 2.2 提升我國國際能見度之貢獻	60

頒發單位：行 政 院
主辦單位：經 濟 部
執行單位：財團法人中國生產力中心
地址：台北市大安區信義路3段41-2號5樓
電話：(02)27032625 傳真：(02)27046463
國家品質獎計畫網站 <http://nqa.cpc.tw>

