



國家品質獎  
評審參考手冊  
全面卓越類  
推廣型

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、推廣型評分基準說明與檢視重點.....	1
一、推廣全面經營品質之貢獻〔權重 40〕.....	1
(一) 訓練.....	1
(二) 輔導.....	2
(三) 宣導.....	3
二、帶動產業及國家邁向卓越經營之貢獻〔權重 60〕.....	6
(一) 促進產業邁向卓越經營之貢獻.....	6
(二) 提升我國國際能見度之貢獻.....	7
貳、評分方式.....	8
參、評分等級.....	9
肆、評審標準(總分：100).....	11

# 壹、推廣型評分基準說明與檢視重點

## 一、推廣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) 訓練

個人如何透過對全面經營品質之訓練（教育訓練），對個人進行觀念（突破性觀念）、知識或技能之傳遞，致實務應用有卓越成就及長期影響力，並能展現其相關成果。

#### 【檢視重點】

##### 1. 訓練規劃

- (1) 個人是否於擬定訓練計畫時，與受訓者充分溝通，使其能清楚表達需求，並瞭解訓項目及方式，且其做法為何？
- (2) 個人是否據其訓練主題與受訓者之需求，選擇訓練模式、設計課程內容及安排訓練時程，以規劃具系統性、完整性的訓練計畫，且其做法為何？
- (3) 個人於訓練課程規劃時，是否設計學習評量內容與方式，以隨時掌握課前受訓者所具備之程度，及其課程中、後之學習狀況，且其做法為何？
- (4) 個人於擬定訓練計畫時，是否斟酌保留計畫彈性，以隨受訓者學習狀況隨時調整其內容或方式，以達成訓練目標，且其做法為何？

##### 2. 訓練計畫之執行

- (1) 個人是否透過其所設計之教材、教具，及多媒體資料，確實並按時執行其訓練計畫，其做法為何？
- (2) 個人是否能運用其口語表達、肢體語言清楚傳授相關知識、突破性觀念與技術，使受訓者能瞭解、接受並能實際應用，

且其做法為何？

- (3) 個人是否透過課程中之互動、對答或實際操作情況隨時掌握受訓者之程度、困難或需求，並適時回應之，且其做法為何？
- (4) 個人是否透過受訓者於各階段學習評量之回饋，適時回應並解決相關問題，其做法為何？

### **3.訓練計畫之改善**

- (1) 個人是否依據受訓者於各評量、測驗、提問、對答之回饋或成效，適時調整課程內容，以使訓練內容更符合受訓者需求，其做法為何？
- (2) 個人是否依據訓練後之滿意度調查或應用成效，重新檢視整體訓練計畫，並進一步改善，且其做法為何？
- (3) 個人是否定期追蹤受訓者於訓練後實際應用之成效或困難，以持續改善、精進訓練方案，且其做法為何？
- (4) 個人是否將其訓練計畫與標竿學習對象進行比較，已精進訓練方式，且其做法為何？
- (5) 個人是否評估訓練計畫之評量、測驗或成效調查方式之可靠性與有效性，並進一步改善其評量方式，且其做法為何？

## **(二) 輔導**

個人如何透過全面品質管理之輔導（組織輔導），對組織進行觀念（突破性觀念）、知識或技能的整體導入或調適，致實務應用有卓越成就及長期影響力，並能展現其相關成果。

### **【檢視重點】**

#### **1.輔導方案規劃**

- (1) 個人是否透過深度溝通協調，以詳細、清楚瞭解產業或組織對提升全面品質管理之輔導需求，其做法為何？
- (2) 個人是否依據產業或組織之需求，有系統地規劃一套完整、客製化的輔導方案，其做法為何？
- (3) 個人於規劃輔導方案時，是否設計評量機制，以隨時掌握輔導進度，並即時應對輔導過程中所可能產生之問題，其做法

為何？

- (4) 個人於擬定輔導方案時，是否預留彈性應變措施，以隨時應對輔導過程中可能產生之種種變因，其做法為何？

## **2.輔導方案之執行**

- (1) 個人是否將客製化之輔導方案透過有效溝通或實際操作方式，逐步帶領產業或組織解決問題、提升成效，將其輔導內容徹底實踐於產業經營管理中，其做法為何？
- (2) 個人是否於執行輔導案過程中，依據產業或組織實際應用狀況、各階段之評量結果與其他回饋方式，調整輔導方式或時程，以解決困難並達成需求，其做法為何？
- (3) 個人是否於執行輔導過程中，將其觀念、作法或技術，運用各種系統化教學方式，深入影響產業或組織文化，使其得長久實踐應用於經營管理中，且其做法為何？

## **3.輔導方案之改善**

- (1) 個人是否針對受輔導產業或組織之滿意度調查、實際應用成果及回饋建議，檢視並精進輔導方式，其做法為何？
- (2) 個人是否於計畫結束後，定期追蹤輔導方案之落實績效，以持續精進改善輔導方式，其做法為何？
- (3) 個人是否參酌競爭對手、標竿輔導案例或新興輔導技術、知識，重新檢視自我輔導方式，以持續改善自身之輔導能量，又其做法為何？
- (4) 個人是否針對輔導案之系統性評量辦法進行檢視，以提升其可靠度與效益，且其做法為何？

## **(三) 宣導**

個人如何透過對全面經營品質之宣導，利用媒體或通路，將突破性觀念、知識或技能廣為周知，致實務應用有卓越成就及長期影響力，並能展現其相關成果。

### **【檢視重點】**

#### **1.宣導活動之管道**

- (1) 個人是否透過長期經營之社群或網路媒體，如 FB、BLOG 或其他網路分享平台，以持續、長期、系統性地分享全面經營品質之觀念、知識或技能，且其做法為何？
- (2) 個人是否透過與其他傳播媒體，如電視、報章雜誌、電子期刊等，以專訪、專欄作家或駐站專家等身分進行全面經營品質之合作宣導，且其做法為何？
- (3) 個人是否透過參與演討會、演講、座談會等場合，分享全面經營品質之觀念、理念與技術，且其實做法為何？
- (4) 個人是否系統性地將其全面經營品質之觀念、知識或技能，利用各種實體載具或數位影音等方式進行整理、呈現，使得於透過各種宣導管道使用，且其做法為何？

## **2. 宣導活動**

- (1) 個人是否針對不同宣導管道、平台或對象之性質，選擇適當的主題及內容，並運用不同的表達方式，使宣導對象能瞭解、接受宣導內容，並實際應用之，且其做法為何？
- (2) 個人是否針對不同宣導管道及主題，使用適合之工具、資料及媒體形式進行宣導活動，且其做法為何？
- (3) 個人是否於各種宣導活動中，規劃適當回饋方式，以與宣導對象進行互動、交流，且其做法為何？

## **3. 宣導活動之改善**

- (1) 個人是否透過經常性對全面經營品質新知之蒐集、或參與相關交流活動，即時更新或調整宣導內容，以能回應時事、市場或學術趨勢，且其做法為何？
- (2) 個人是否透過各種回饋方式，如實際應用之成效、問卷、對談或交流所獲得之回饋，調整、改善宣導主題或方式，且其做法為何？
- (3) 個人是否順應時勢潮流，改善宣導工具、媒體，或增加宣傳管道，以加速傳播時效、擴大宣傳範圍及提升宣導品質，且其做法為何？
- (4) 個人是否定期檢視宣導活動之評量方式，以評估其可靠性、

有效性，進而提升宣導活動之品質，且其做法為何？

## 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訓練、輔導及宣導，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訓練、輔導與宣導，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. 訓練成果於產業之影響

- (1) 個人是否透過訓練計畫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) 個人訓練計畫除了影響受訓者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，且能提出實績證明之？
- (3) 個人訓練計畫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？

##### 2. 輔導成果於產業之影響

- (1) 個人針對產業或組織之輔導，是否對其全面經營品質之提升產生具體之效益及長遠之影響力，並能提出實績證明之？
- (2) 個人針對產業或組織輔導成效之影響力，是否擴及相關產業或組織，對整體產業鏈造成長期影響力？
- (3) 個人針對產業或組織之輔導成效，於該領域中是否具有領導性、標竿性？

##### 3. 宣導成果於產業之影響

- (1) 個人是否透過其宣導活動，對產業或組織於提升全面經營品

質之成效造成長期且深度之影響力，並能提出實績證明之？

- (2) 個人是否透過宣導活動，對產業鏈整體於提升全面經營品質造成長期影響力，且能舉出具體實績證明之？

## (二) 提升我國國際能見度之貢獻

個人於全面經營品質之訓練、輔導與宣導，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. 訓練成效對社會、國家及國際之貢獻

- (1) 個人訓練計畫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，且能舉出具體實績證明之？
- (2) 個人訓練計劃之成效是否影響當今社會、國家或國際上於該訓練領域之品質，並具有標竿意義？

#### 2. 輔導成效對社會、國家及國際之貢獻

- (1) 個人輔導方案對該產業造成之效益，其成就與顯著程度，是否能使社會、國家中嶄露頭角，並於國際上造成一定程度影響力，且能舉出具體實績證明之？
- (2) 個人輔導方案之成效與成就，是否於國際上對提升全面經營品質之輔導領域產生一定影響力，並具有標竿意義？

#### 3. 宣導成效對社會、國家及國際之貢獻

- (1) 個人透過宣導對產業或組織造成之顯著效益，是否得引起國家、社會或國際關注，並提升全面經營品質上產生長遠影響力，且能舉出具體實績證明之？
- (2) 個人宣導活動之成效與成就，是否於國際上該領域之宣導活動造成一定程度之影響力，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推廣績效結果 (Result)。

評量方法 (要素) 詳述如下：

- (一) 規劃說明 (**Approach**)：意指推廣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) 方法的實行是否滿足其主要推廣目標之需求，藉此評估個人推廣計畫，能被持續執行之程度。
- (三) 檢討改善說明 (**Learning**)：意指針對規劃 (Approach) 與執行 (deployment) 過程，是否持續進行檢討改善，以持續強化推廣方法。
- (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**)：意指個人推廣成效達到目標之程度。
  - ◆ 趨勢 (**Trend**)：意指個人過去 3~5 年推廣成效呈現持續精進之程度。
  - ◆ 比較 (**Comparison**)：意指評量個人推廣成效與標竿對象之差距，以了解其企圖心。
  - ◆ 連結 (**Linkage**)：意指個人推廣之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"> <li>■ 規畫面：無明顯計畫、或資訊無根據。</li> <li>■ 落實面：缺乏或沒有明顯計劃與實際推廣作為。</li> <li>■ 改善面：改善傾向不明顯、改善需透過對回應問題才能達成。</li> <li>■ 結果面：無明顯實證資料顯示其推廣成果。</li> </ul>
等級 2：略有證據顯示	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 規畫面：對本項目基本要求具初步系統性計劃。</li> <li>■ 落實面：多數推廣計劃與落實應用處於初期階段。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 結果面：略有實證資料顯示其推廣成果普通。</li> </ul>
等級 3：多數證據顯示	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 規畫面：有多數證據顯示推廣計劃尚可回應本項目之基本要求。</li> <li>■ 落實面：已進行計劃，然部分推廣方案仍於落實應用初期階段。</li> <li>■ 改善面：系統性推廣評估方法，與頗具質量之落實回饋已開始出現，具備更有成效之改善辦法。</li> <li>■ 結果面：多數實證資料顯示其推廣成果尚可。</li> </ul>

評分等級	說明
等級 4：超越平均水準	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 規畫面：其推廣計畫超越該領域平均水準，可回應本項目之基本要求。</li> <li>■ 落實面：具備良好推廣計畫，然落實運作可能依產業領域或組織單位而有所不同。</li> <li>■ 改善面：具備一套成熟之評量方法，並能依據落實回饋情形，改善推廣方案，以提升其成效。</li> <li>■ 結果面：充分實證資料顯示其推廣成果超越該研究領域之平均水準。</li> </ul>
等級 5：達國內（外）卓越水準	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 規畫面：其推廣計畫已具系統化，且層次已達至國內外卓越水準，可完全回應本項目多樣要求。</li> <li>■ 落實面：能依據推廣計畫充分落實於各產業領域，且無明顯落差或斷層。</li> <li>■ 改善面：能運用一套系統化完善評量方式，依據落實回饋情形，改善其推廣方案，並影響實際應用成果，對提升輔助產業整體於全面經營品質有顯著成效。</li> <li>■ 結果面：具充分實證資料顯示，其推廣成果已達國內（外）卓越水準。</li> </ul>

#### 肆、評審標準（總分：100）

評審項目	權重
<b>1.推廣全面經營品質之貢獻</b> 1.1 訓練 1.2 輔導 1.3 宣導	40
<b>2.帶動產業及國家邁向卓越經營之貢獻</b> 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>

