**服務業卓越評量表**

1. 評量內容（請用V勾選）

計分方式：評量中項權重＊（實際評分等級／題項最高評分等級）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **評 量 大 項** | **評 量 中 項** | **評 分 等 級** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **1、領導**  【權重120】 | 1.1高階領導  【權重60】 |  |  |  |  |  |
| 1.2公司治理與社會責任  【權重60】 |  |  |  |  |  |
| 優點特色：（請列舉至少3項） | | | | | |

計分方式：評量中項權重＊（實際評分等級／題項最高評分等級）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **評 量 大 項** | **評 量 中 項** | **評 分 等 級** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **2、策略管理**  【權重80】 | 2.1整體策略規劃  【權重25】 |  |  |  |  |  |
| 2.2經營模式  【權重25】 |  |  |  |  |  |
| 2.3策略執行與改善  【權重30】 |  |  |  |  |  |
| 優點特色：（請列舉至少3項） | | | | | |

計分方式：評量中項權重＊（實際評分等級／題項最高評分等級）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **評 量 大 項** | **評 量 中 項** | **評 分 等 級** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **3、研發與創新**  【權重80】 | 3.1研發與創新策略  【權重40】 |  |  |  |  |  |
| 3.2研發與創新之投入與管理【權重40】 |  |  |  |  |  |
| 優點特色：（請列舉至少3項） | | | | | |

計分方式：評量中項權重\*（實際評分等級／題項最高評分等級）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **評 量 大 項** | **評 量 中 項** | **評 分 等 級** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **4、顧客與市場發展**  【權重100】 | 4.1商品（服務）與市場策略  【權重30】 |  |  |  |  |  |
| 4.2顧客關係與商情管理  【權重70】 |  |  |  |  |  |
| 優點特色：（請列舉至少3項） | | | | | |

計分方式：評量中項權重＊（實際評分等級／題項最高評分等級）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **評 量 大 項** | **評 量 中 項** | **評 分 等 級** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **5、人力資源與知識管理**  【權重80】 | 5.1人力資源規劃與運用  【權重30】 |  |  |  |  |  |
| 5.2員工關係管理  【權重20】 |  |  |  |  |  |
| 5.3知識管理  【權重30】 |  |  |  |  |  |
| 優點特色：（請列舉至少3項） | | | | | |

計分方式：評量中項權重＊（實際評分等級／題項最高評分等級）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **評 量 大 項** | **評 量 中 項** | **評 分 等 級** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **6、資訊運用策略與管理**  【權重80】 | 6.1資訊策略規劃  【權重20】 |  |  |  |  |  |
| 6.2網路應用  【權重30】 |  |  |  |  |  |
| 6.3資訊應用  【權重30】 |  |  |  |  |  |
| 優點特色：（請列舉至少3項） | | | | | |

計分方式：評量中項權重＊（實際評分等級／題項最高評分等級）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **評 量 大 項** | **評 量 中 項** | **評 分 等 級** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **7、流程管理**  【權重110】 | 7.1主要工作流程管理  【權重50】 |  |  |  |  |  |
| 7.2支援性工作流程管理  【權重30】 |  |  |  |  |  |
| 7.3跨組織流程管理  【權重30】 |  |  |  |  |  |
| 優點特色：（請列舉至少3項） | | | | | |

計分方式：評量中項權重＊（實際評分等級／題項最高評分等級）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **評 量 大 項** | **評 量 中 項** | **評 分 等 級** | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **8、經營績效**  【權重350】 | 8.1財務績效  【權重60】 |  |  |  |  |  |
| 8.2研發與創新績效  【權重50】 |  |  |  |  |  |
| 8.3顧客與市場發展績效  【權重60】 |  |  |  |  |  |
| 8.4人力資源發展績效  【權重40】 |  |  |  |  |  |
| 8.5資訊管理績效  【權重40】 |  |  |  |  |  |
| 8.6流程管理績效  【權重50】 |  |  |  |  |  |
| 8.7社會評價（品質榮譽）  【權重50】 |  |  |  |  |  |
| 優點特色：（請列舉至少3項） | | | | | |