**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） |