



香港管理專業協會優質管理獎 – 最佳管理機構獎
大型机构评估问题

所有结果问题的回答应包含至少 **3** 年的数据和相关比较。如果您无法提供信息，则必须提供解释。

1. 领导力与治理

结果问题

1.1 高级领导与关键劳动力群体（例如，按地点和工种划分的劳动力对领导的评分）之间双向沟通的结果是什么？

1.2 高级领导与关键客户群体（例如，客户对领导的评分）之间双向沟通的结果是什么？

1.3 高级领导与关键利益相关者群体（包括供应商、合作伙伴和合作者）之间双向沟通的结果是什么？

1.4 您组织在与领导力和问责相关的外部审计中的结果是什么（包括认证和认可）？

1.5 您在以下所有方面的投诉和举报结果是什么：（1）安全，（2）平等机会委员会，以及（3）伦理？

1.6 您的社会贡献结果是什么？

注意：社会贡献的示例（比较可选）包括：

减少能源消耗；使用可再生能源资源和回收水；减少碳足迹；减少和利用废物；节约资源的替代方法（例如，增加虚拟会议）；全球使用先进的劳动实践；以及捐赠商品或服务以促进住房、社区健康和食品安全。

流程问题

1.7 简要描述您领导继任计划的关键流程。

1.8 简要描述高级领导与劳动力之间双向沟通的关键流程。

1.9 简要描述高级领导与客户之间双向沟通的关键流程。

- 1.10 简要描述高级领导与利益相关者之间双向沟通的关键流程。
- 1.11 简要描述确保高级领导行为问责、财政问责和透明度的相关负责治理的关键流程。
- 1.12 在上述共享的流程中，您认为哪些（如果有的话）是其他组织可以学习的最佳实践？

2. 运营

结果问题

- 2.1 您主要产品、服务或项目的绩效结果是什么？
- 2.2 您在生产产品、提供服务或提供项目的效率/有效性结果是什么？
- 2.3 您供应链关键组件的绩效结果是什么（例如，按时交付、关键材料的可用性、质量）？
- 2.4 您的网络安全有效性结果是什么，包括入侵尝试与事件的比较？
- 2.5 您的风险管理计划的有效性结果是什么（例如，识别的风险数量与缓解的风险数量，损失成本）？
- 2.6 您的应急准备计划测试结果是什么（例如，撤离设施所需时间、应急响应时间）？
- 2.7 您的业务连续性计划测试结果是什么（即在干扰情况下业务如何运作的计划）？

流程问题

- 2.8 简要描述您生产产品和服务的关键流程。
- 2.9 简要描述您供应链管理的关键流程。
- 2.10 简要描述您的风险管理关键流程。
- 2.11 简要描述您的应急准备关键流程。
- 2.12 简要描述您的业务连续性关键流程。
- 2.13 在上述共享的流程中，您认为哪些（如果有的话）是其他组织可以学习的最佳实践？

3. 劳动力

结果问题

- 3.1 您的劳动力满意度调查结果是什么？
- 3.2 您的劳动力参与度结果是什么（例如，员工调查结果）？
- 3.3 您的离职率结果是什么？

3.5 您的领导力发展结果是什么（即当前和未来的领导者）？

3.7 您的重大安全相关事件结果是什么（劳工处职业安全及健康部可报告事件）？

流程问题

3.10 简要描述您劳动力发展和培训的关键流程。

3.12 在上述共享的流程中，您认为哪些（如果有的话）是其他组织可以学习的最佳实践？

结果问题

4.2 您在关键客户群体中的客户满意度结果是什么？

4.4 您在关键客户群体中的客户忠诚度结果是什么（例如，推荐的可能性、回头客和推荐）？

注意：对于医疗保健组织，适当时包括消费者对医疗提供者和系统的评估（CAHPS）分数结果。

流程问题

4.6 简要描述您的关键客户参与流程。

4.8 在上述共享的流程中，您认为哪些（如果有的话）是其他组织可以学习的最佳实践？

5. 财务

结果问题

5.1 您的财务可行性结果是什么（例如，流动性、现金持有天数/储备、信用或债券评级）？

5.2 您在组织单位（如适用）中的财务绩效结果是什么（例如，收入、营业利润率、预算执行情况）？

流程问题

5.3 简要描述您确保短期需求、干扰期和长期成功的资本获取的流程。

5.4 在上述共享的流程中，您认为哪些（如果有的话）是其他组织可以学习的最佳实践？

6. 战略

流程问题

6.1 简要描述您战略规划开发的关键流程。

6.2 简要描述您战略规划实施的关键流程。

6.3 在上述共享的流程中，您认为哪些（如果有的话）是其他组织可以学习的最佳实践？

7. 组织学习

流程问题

7.1 请简要描述您分析和评审组织绩效的流程。

7.2 请简要描述您绩效改进的流程。

7.3 请简要描述您在整个组织及其利益相关者之间收集和共享信息的流程。

7.4 简要描述您鼓励创新的关键流程（例如，创造支持创新的环境的做法）。

7.5 请分享您确定追求哪些创新机会以及决定停止追求哪些机会的流程。

7.6 在上述共享的流程中，您认为哪些（如果有的话）是其他组织可以学习的最佳实践？

8. 社区关系

流程问题

8.1 简要描述您与关键社区合作伙伴建立关系的关键流程。

8.2 对于每个关键社区关系，请提供以下信息：

- a. 组织或团体类型（见列表如下）
- b. 参与的频率（例如，每月、每季度、每年等）
- c. 参与的持续时间（例如，您与此关系维持了多长时间）。

8.3 在上述共享的流程中，您认为哪些（如果有的话）是其他组织可以学习的最佳实践？

注意：社区指的是您组织可以获得支持的实体或在干扰时期向其提供支持的实体，这些实体并不限于您所在的地方地理区域。这些是战略关系，在需要和成长时提供支持和信息。示例包括公用事业、地方政府、金融机构、志愿者、商会、附近的企业、社会服务、共同利益的利益相关者、行业或贸易协会。

来源：<https://www.nist.gov/baldrige>

(以上翻译内容以英文版本为准)