



## 香港管理專業協會優質管理獎 – 最佳管理機構獎

### 大型機構評估問題

所有結果問題的回答應包含至少 **3** 年的資料和相關比較。如果您無法提供資訊，則必須提供解釋。

#### 1. 領導力與治理

##### 結果問題

1.1 高級領導與關鍵勞動力群體（例如，按地點和工種劃分的勞動力對領導的評分）之間雙向溝通的結果是什麼？

1.2 高級領導與關鍵客戶群體（例如，客戶對領導的評分）之間雙向溝通的結果是什麼？

1.3 高級領導與關鍵利益相關者群體（包括供應商、合作夥伴和合作者）之間雙向溝通的結果是什麼？

1.4 您組織在與領導力和問責相關的外部審計中的結果是什麼（包括認證和認可）？

1.5 您在以下所有方面的投訴和舉報結果是什麼：（1）安全，（2）平等機會委員會，以及（3）倫理？

1.6 您的社會貢獻結果是什麼？

注意：社會貢獻的示例（比較可選）包括：

減少能源消耗；使用可再生能源資源和回收水；減少碳足跡；減少和利用廢物；節約資源的替代方法（例如，增加虛擬會議）；全球使用先進的勞動實踐；以及捐贈商品或服務以促進住房、社區健康和食品安全。

##### 流程問題

1.7 簡要描述您領導繼任計畫的關鍵流程。

1.8 簡要描述高級領導與勞動力之間雙向溝通的關鍵流程。

1.9 簡要描述高級領導與客戶之間雙向溝通的關鍵流程。

1.10 簡要描述高級領導與利益相關者之間雙向溝通的關鍵流程。

1.11 簡要描述確保高級領導行為問責、財政問責和透明度的相關負責治理的關鍵流程。

1.12 在上述共用的流程中，您認為哪些（如果有的話）是其他組織可以學習的

最佳實踐？

## 2. 運營

### 結果問題

- 2.1 您主要產品、服務或專案的績效結果是什麼？
- 2.2 您在生產產品、提供服務或提供專案的效率/有效性結果是什麼？
- 2.3 您供應鏈關鍵元件的績效結果是什麼（例如，按時交付、關鍵材料的可用性、品質）？
- 2.4 您的網路安全有效性結果是什麼，包括入侵嘗試與事件的比較？
- 2.5 您的風險管理計畫的有效性結果是什麼（例如，識別的風險數量與緩解的風險數量，損失成本）？
- 2.6 您的應急準備計畫測試結果是什麼（例如，撤離設施所需時間、應急回應時間）？
- 2.7 您的業務連續性計畫測試結果是什麼（即在干擾情況下業務如何運作的計畫）？

### 流程問題

- 2.8 簡要描述您生產產品和服務的關鍵流程。
- 2.9 簡要描述您供應鏈管理的關鍵流程。
- 2.10 簡要描述您的風險管理關鍵流程。
- 2.11 簡要描述您的應急準備關鍵流程。
- 2.12 簡要描述您的業務連續性關鍵流程。
- 2.13 在上述共用的流程中，您認為哪些（如果有的話）是其他組織可以學習的最佳實踐？

## 3. 勞動力

### 結果問題

- 3.1 您的勞動力滿意度調查結果是什麼？
- 3.2 您的勞動力參與度結果是什麼（例如，員工調查結果）？
- 3.3 您的離職率結果是什麼？
- 3.4 您的缺勤率結果是什麼？
- 3.5 您的領導力發展結果是什麼（即當前和未來的領導者）？
- 3.6 您的勞動力培訓結果是什麼（例如，能力、績效、職業發展、投資回報等）？
- 3.7 您的重大安全相關事件結果是什麼（勞工處職業安全及健康部可報告事件）？
- 3.8 您的其他工作場所健康和 safety 指標結果是什麼（例如，安全審計結果、近失追蹤）？

### 流程問題

- 3.9 簡要描述您勞動力參與的關鍵流程。

- 3.10 簡要描述您勞動力發展和培訓的關鍵流程。
- 3.11 簡要描述您確保工作場所健康和安全的關鍵流程。
- 3.12 在上述共用的流程中，您認為哪些（如果有的話）是其他組織可以學習的最佳實踐？

#### 4. 客戶與市場

##### 結果問題

- 4.1 您主要產品和服務的市場份額結果是什麼？
- 4.2 您在關鍵客戶群體中的客戶滿意度結果是什麼？
- 4.3 您在關鍵客戶群體中的客戶不滿意度結果是什麼，包括投訴？
- 4.4 您在關鍵客戶群體中的客戶忠誠度結果是什麼（例如，推薦的可能性、回頭客和推薦）？

注意：對於醫療保健組織，適當時包括消費者對醫療提供者和系統的評估（CAHPS）分數結果。

##### 流程問題

- 4.5 簡要描述您的關鍵客戶傾聽流程。
- 4.6 簡要描述您的關鍵客戶參與流程。
- 4.7 簡要描述您的關鍵客戶支援流程。
- 4.8 在上述共用的流程中，您認為哪些（如果有的話）是其他組織可以學習的最佳實踐？

#### 5. 財務

##### 結果問題

- 5.1 您的財務可行性結果是什麼（例如，流動性、現金持有天數/儲備、信用或債券評級）？
- 5.2 您在組織單位（如適用）中的財務績效結果是什麼（例如，收入、營業利潤率、預算執行情況）？

##### 流程問題

- 5.3 簡要描述您確保短期需求、干擾期和長期成功的資本獲取的流程。
- 5.4 在上述共用的流程中，您認為哪些（如果有的話）是其他組織可以學習的最佳實踐？

#### 6. 戰略

##### 流程問題

- 6.1 簡要描述您戰略計畫開發的關鍵流程。
- 6.2 簡要描述您戰略計畫實施的關鍵流程。
- 6.3 在上述共用的流程中，您認為哪些（如果有的話）是其他組織可以學習的最佳實踐？

## 7. 組織學習

### 流程問題

- 7.1 請簡要描述您分析和評審組織績效的流程。
- 7.2 請簡要描述您績效改進的流程。
- 7.3 請簡要描述您在整個組織及其利益相關者之間收集和共用資訊的流程。
- 7.4 簡要描述您鼓勵創新的關鍵流程（例如，創造支援創新的環境的做法）。
- 7.5 請分享您確定追求哪些創新機會以及決定停止追求哪些機會的流程。
- 7.6 在上述共用的流程中，您認為哪些（如果有的話）是其他組織可以學習的最佳實踐？

## 8. 社區關係

### 流程問題

- 8.1 簡要描述您與關鍵社區合作夥伴建立關係的關鍵流程。
- 8.2 對於每個關鍵社區關係，請提供以下資訊：
  - a. 組織或團體類型（見列表如下）
  - b. 參與的頻率（例如，每月、每季度、每年等）
  - c. 參與的持續時間（例如，您與此關係維持了多長時間）。
- 8.3 在上述共用的流程中，您認為哪些（如果有的話）是其他組織可以學習的最佳實踐？

注意：社區指的是您組織可以獲得支援的實體或在干擾時期向其提供支援的實體，這些實體並不限於您所在的地方地理區域。這些是戰略關係，在需要和成長時提供支援和資訊。示例包括公用事業、地方政府、金融機構、志願者、商會、附近的企業、社會服務、共同利益的利益相關者、行業或貿易協會。

來源：<https://www.nist.gov/baldrige>

(以上翻譯內容以英文版本為準)