



香港管理專業協會優質管理獎 – 最佳管理機構獎
小型机构评估问题

评估问题分为 **8** 个部分，每个部分的分值相同。您需要回答或者尽可能回答所有问题。

1. 领导力与治理

- 1.1 高级领导如何向包括员工、客户、商业伙伴和合作者在内的关键利益相关者传达您组织的愿景和价值观？
- 1.2 您的组织是否积极支持关键社区和公众？请提供您在社会方面贡献的例子。
- 1.3 您的组织是否有治理和伦理政策？描述这些政策以及它们是如何传达给相关方的。
- 1.4 描述您领导继任计划的关键流程。

2. 运营

- 2.1 您在生产产品或提供服务方面的效率/有效性结果是什么？
- 2.2 描述您关键的供应链管理流程和关键组件的绩效结果（例如，按时交付、材料可用性和质量）。
- 2.3 描述您的关键风险管理流程以及风险管理计划的有效性（例如，识别的风险数量与缓解的风险数量，损失成本）。
- 2.4 您如何确保您的组织为紧急情况做好准备？
- 2.5 您如何确保敏感数据的安全性和网络安全？提供网络安全有效性的结果（例如，入侵尝试与事件）。

3. 劳动力

- 3.1 描述您的劳动力绩效管理系统。它如何支持高绩效工作并增强您组织的核心竞争力？
- 3.2 您如何为劳动力的能力和产能变化需求做好准备？
- 3.3 您在劳动力满意度和参与度方面的结果是什么（例如，员工调查结果）？

3.4 您如何促进员工的幸福感并确保工作场所的健康和安全？

3.5 您的离职率和缺勤率的结果是什么？

4. 客户与市场

4.1 您的主要产品和服务的市场份额结果是什么？

4.2 描述您的关键客户倾听流程。

4.3 您的客户满意度（例如，调查结果）和不满意度（包括投诉）的结果是什么？

4.4 描述您的关键客户参与流程。您在客户忠诚度方面的结果是什么（推荐的可能性、回头客和推荐人）？

5. 财务

5.1 描述您如何确保短期需求、干扰期和长期成功的资本获取。

5.2 您的财务可行性结果是什么（例如，流动性、储备/现金持有天数）？

5.3 您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）？

6. 战略

6.1 您在制定战略和将其转化为短期和长期计划的关键步骤是什么？短期和长期计划是如何定义的？关键参与者是谁？

6.2 战略计划是如何实施的？

6.3 您如何衡量计划的进展？是否有任何关键绩效指标（KPI）或基准可用于评估？

7. 组织学习

7.1 您如何选择和使用信息来跟踪和改善整体组织绩效？

7.2 您如何在整个组织和利益相关者之间收集和分享信息？

7.3 您如何鼓励创新（例如，创造支持创新的环境的做法）？

7.4 您如何决定追求哪些创新机会以及停止哪些机会？

8. 社区关系

注意：“社区”是指在干扰期间提供或接受支持的实体，不仅限于您所在的地方。这些战略关系在需要和成长时期提供帮助和信息。

示例包括公用事业、政府、金融机构、志愿者、商会、附近的企业、社会服务、利益相关者和行业协会。

8.1 您与关键社区合作伙伴建立关系的关键流程是什么？

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（参见上面的列表）

- 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）

评估问题是根据 2025 年鲍德里奇奖标准制定的。鲍德里奇绩效卓越计划。

来源：<https://www.nist.gov/baldrige>

(以上翻译内容以英文版本为准)