



# 2021年度HKMA優質管理獎 特刊



## 堅持實踐優質管理 實現「疫境」致勝

優質管理是成功企業的共同優勢，香港管理專業協會歷年舉辦「優質管理獎」，嘉許在管理上屢創佳績的大小企業，為各行業樹立典範；而當中七大評審準則，亦成為不少企業評估自身管理質素的重要指標，推動本港持續提升整體管理水平。在獎項成立30周年之際，共有十間企業獲獎（詳見得獎名單），展現在疫情下恪守優質管理之道，使業務發展穩步向前。

今年接任香港管理專業協會主席的怡和管理有限公司副行政總裁彭耀佳博士指出，疫情持續至今，企業面對前所未有的挑戰，有賴堅持實踐優質管理的原則，迎難而上，適時作出靈活應變，例如即時為員工提供安全可靠的工作環境，同時適應新常態下的混合工作模式、客戶行為模式的改變、科技應用與轉型，以及數碼發展全速推進等，促進業務的可持續發展。

### 七大評審準則 管理成功關鍵

「連續兩屆獎項均在疫情下舉行，令我們最感欣喜的是這無阻參賽企業的數量及熱情，更目睹眾

多企業積極參與角逐獎項，力求在經營較為困難的『疫』境中，加倍做好優質管理，全面提升競爭優勢。」彭博士稱，不少參賽企業尤其推崇專業評審團的客觀意見和專業分析，認為相當實用，讓公司團隊可重新審視內部管理文化和模式，明白自身的優勢和不足，特別有助應對逆境的種種挑戰，以至提升管理質素，對此機會格外珍惜。

優質管理是企業追求的目標，優質管理是在高層管理的領導及參與下，通過全體員工上下一心、群策群力，提供高素質且不斷改進的服務，在客戶中建立優質及物有所值良好聲譽。故此，彭博士喜見企業們於疫情下，亦能保持初心，嘗試尋求突破與轉型來面對「新常態」，此舉是需要整個企業與員工上下一心，互相配合。

提到來自美國著名鮑德里奇（Malcolm Baldrige）優質管理框架的評審準則，當中涵蓋領導才能、策略、客戶、評估及分析和知識管理、工作團隊、營運，以及業績這七大範疇，彭博士直言，上述各項管理要素環環相扣，企業必須全部達標，才可實現優質管理。「這項大獎並非嘉許企業其中一個管理範疇的優秀表現，而是表揚企業實踐全面優質管理的成就和決心，無論身處順逆境，我們深信兼具這七大範疇，可助企業制定一系列行之有效的政策及方針。」

彭博士深信，企業若可持續達至優勢管理，以公司的經營宗旨為基礎，將滿足客戶的需要放在首位，並在保證現有質量水平的情況下，不斷發展與提高企業質量，以及消除所有影響質素的因素，配合企業從上到下的全質量管理，使公司制度及經營管理工作做到程式化、系統化、標準化，以建立完善的信息反饋系統，即使在疫情肆虐下，企業仍可轉危為機。

### 注入新元素 緊貼市場趨勢

隨着「優質管理獎」踏入第30年，並在本港獲得廣泛肯定，彭博士期望可繼續將優質管理的模



▲ 香港管理專業協會歷年舉辦「優質管理獎」，嘉許在管理上屢創佳績的大小企業，推動本港持續提升整體管理水平。

式帶到各行業，惠及整個社會。「因應社會發展、企業性質及客群的轉變，我們亦不斷更新評審模式及獎項類別，並同步提高獲獎門檻。現正考慮為獎項加入持續發展及企業創新等新元素，嘉許更多不同持份者，鼓勵企業繼續發揮卓越的管理表現。」

擔任「優質管理獎」評審委員會主席的香港科技大學機械及航空航天工程學系榮休教授袁銘輝，讚揚得獎企業在推展數碼化發展皆見表現突出，業績亦沒有因疫情而受到太大影響。其中勇奪大獎的嘉里物流聯網有限公司，藉引入數碼新技術，全面提升客戶服務效率，疫情下更發揮關鍵作用，如遇上部分地區因應疫情爆發而封關，亦可即時處理並構思解決方案，讓貨物可按時、點到點運送到客戶手上。

### 重視數碼化 業務持續發展

對獲頒卓越獎的香港房屋協會（房協）及卓佳香港，評審指留意到房協一直用心幫助香港落實房屋政策，並積極推出如長者屋等新項目，亦重視推動數碼化，方便住戶繳付租金，加上事事以質素為

核心，在建造房屋方面尤為嚴謹，令人印象深刻；而從事商務、企業及投資者服務的卓佳香港，作為建基香港並打入國際市場的專業綜合外判服務供應商，正通過數碼化提供全球性的服務，在疫情中迅速應變，贏得客戶信任。

獲得優異獎的登輝控股有限公司，在評審眼中屬傳統企業，卻不會故步自封，早年即與德國著名電熱品牌結成策略合作夥伴，專注研發及銷售電熱式家電，包括蒸氣熨斗及咖啡機等，逾九成產品行銷歐洲，在疫情期間正好配合「宅生活」的趨勢，賺取可觀盈利。而贏得中型企業特別獎的利記集團，評審表示，印象最深是這間成立大半個世紀的有色金屬供應商，在生產技術、金屬檢測、專業認證等各方面不斷與時俱進，以優質管理突破金屬行業發展，因而在香港及亞洲均能保持領先地位。

至於五間贏得小型企業及初創企業特別獎的公司，評審認為，敢於創新及善用科技推動業務發展皆是其優勢所在，令企業在疫情中體現出強大的生命力，以致能成功克服種種考驗，走出「疫」境。



▲ 彭耀佳博士指出，持續至今，企業面對疫情所帶來的挑戰，有賴堅持實踐優質管理的原則，迎難而上，適時作出靈活應變。

| 籌組委員會                               | 評判團                            | 評審委員會                                |
|-------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| 彭耀佳博士 GBS JP (主席)<br>怡和管理有限公司 副行政總裁 | 海寧 (主席)<br>捷成集團 非執行董事          | 袁銘輝教授 (主席)<br>香港科技大學 機械及航空航天工程學系榮休教授 |
| 陳麗珠<br>香港經濟日報 總經理                   | 白德利<br>太古股份有限公司 主席             | 鄭文智<br>昇捷控股有限公司 高級品管經理               |
| 禰惠儀<br>渣打銀行(香港)有限公司 香港執行董事兼行政總裁     | 周全<br>ASM太平洋科技有限公司 卓越企業執行副總裁   | 何朗秋<br>香港鐵路有限公司 高級學習及發展經理            |
| 金澤培博士<br>香港鐵路有限公司 行政總裁              | 鄭正煒 JP<br>康業控股有限公司 主席及行政總裁     | 鍾智斌<br>名唐展覽集團有限公司 執行董事               |
| 鄺永銓<br>香港空運貨站有限公司 行政總裁              | 梁國強<br>美國輝瑞科學製藥有限公司 香港區總經理     | 劉金蘭<br>富士膠片商業創新香港有限公司 企業優質及可持續發展部總經理 |
| 李世賢<br>世寶生科有限公司 聯合創辦人及副主席           | 松本泰幸<br>富士膠片商業創新香港有限公司 董事總經理   | 李黃玉環博士<br>宏善顧問有限公司 創辦人及董事            |
| 廖懿妮<br>信和置業有限公司 集團聯席董事兼人力資源總監       | 彭耀佳博士 GBS JP<br>怡和管理有限公司 副行政總裁 | 梁蔓茵<br>周大福珠寶集團 首席環球智力資本執行長           |
| 潘偉賢<br>中華電力有限公司 中電學院校長              | 尹志田<br>香港電燈有限公司 董事總經理          | 廖國泰<br>新世界發展有限公司 總經理—集團審計及管理服務       |
| 王證皓<br>新翔(香港)有限公司 董事局主席兼行政總裁        | 伍偉國<br>美心食品有限公司 主席兼董事總經理       | 譚小瑩<br>美國輝瑞科學製藥有限公司 醫院藥物及投標管理總監      |

|                        |   |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
|------------------------|---|----|------------|-----|--------|-----|------|-----|----------|---------|------|--------------|---------|-----------------------------------|-----------|--------------|----------|
| <p><b>首席贊助</b></p>     | <p><b>得獎名單</b></p> <table border="1"> <tr> <td>大獎</td> <td>嘉里物流聯網有限公司</td> </tr> <tr> <td>卓越獎</td> <td>香港房屋協會</td> </tr> <tr> <td>卓越獎</td> <td>卓佳香港</td> </tr> <tr> <td>優異獎</td> <td>登輝控股有限公司</td> </tr> <tr> <td>中型企業特別獎</td> <td>利記集團</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">小型企業及初創企業特別獎</td> <td>鋁遊家有限公司</td> </tr> <tr> <td>Ensec Solutions Hong Kong Limited</td> </tr> <tr> <td>裝修佬科技有限公司</td> </tr> <tr> <td>雲耕一族城市農業有限公司</td> </tr> <tr> <td>宏才拓展有限公司</td> </tr> </table> | 大獎 | 嘉里物流聯網有限公司 | 卓越獎 | 香港房屋協會 | 卓越獎 | 卓佳香港 | 優異獎 | 登輝控股有限公司 | 中型企業特別獎 | 利記集團 | 小型企業及初創企業特別獎 | 鋁遊家有限公司 | Ensec Solutions Hong Kong Limited | 裝修佬科技有限公司 | 雲耕一族城市農業有限公司 | 宏才拓展有限公司 |
| 大獎                     | 嘉里物流聯網有限公司  |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| 卓越獎                    | 香港房屋協會  |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| 卓越獎                    | 卓佳香港  |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| 優異獎                    | 登輝控股有限公司  |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| 中型企業特別獎                | 利記集團  |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| 小型企業及初創企業特別獎           | 鋁遊家有限公司   |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
|                        | Ensec Solutions Hong Kong Limited   |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
|                        | 裝修佬科技有限公司   |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
|                        | 雲耕一族城市農業有限公司  |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| 宏才拓展有限公司               |   |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| <p><b>大會贊助</b></p>     |   |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| <p><b>文件解決方案贊助</b></p> | <p><b>獨家獎座贊助</b></p>  |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |
| <p><b>媒體贊助</b></p>     | <p><b>頒獎典禮贊助</b></p>  |    |            |     |        |     |      |     |          |         |      |              |         |                                   |           |              |          |



# 2021年度HKMA優質管理獎 特刊



大獎：嘉里物流聯網有限公司

## 保持開放態度 積極靈活應對

作為全球領先的國際第三方物流服務供應商，嘉里物流聯網（集團，股份代號：0636.HK）深信，企業擁有優質管理，將有助提升其服務質量及營運效率，這些競爭優勢正有助集團在行業的激烈競爭中突圍而出，並在疫情中迅速應變，鞏固現有客戶群及吸引更多潛在客戶，藉此提升市場佔有率。

化身管理卓越的典範，嘉里物流聯網一貫從領導能力、策略、客戶、員工、營運，以至分析及知識管理等各方面，全面實踐優質管理。以領導能力為例，集團透過全球執行委員會在董事會及各委員會的協助及指導下，定立清晰明確的企業願景，同時秉持核心價值「VOICE」，為管理層的言行提供方向和指引，並期望團隊上下以至供應商可秉持職業操守；在策略方面，集團以全面且從下而上的方式制定其企業策略，亦引入靈活即時的管理報告系統技術，以監察及改進決策



過程及成效。

回顧參與優質管理獎，嘉里物流聯網認為，除可藉此機會為集團作出系統性評估，更能與各行業的參賽企業在可持續增長上進行交流，汲取多方經驗，從而提升管理水平。提到致勝關鍵，嘉里物流聯網認為，保持靈活及持之以恆至關重要，隨着世界不斷轉變，業務模式及管理方式不能一成不變，這兩大要素正有助企業在業務上走得更快更前。

卓越獎：香港房屋協會

## 實施高效管治 服務以人為本

作為非牟利的非政府機構，成立逾70年的香港房屋協會（房協），一直擔當「房屋實驗室」的角色，由50年代興建全港首個出租屋邨，至近年推出「資助出售房屋」及「長者房屋」項目等，皆體現出為市民提供優質及可負擔居所的宗旨，備受港人信賴，其成功之道與實施雙層管治架構及以人為本等優質管理方針息息相關。

深明優質管理是企業賴以成功的必備元素，房協認為，任何企業要達至優質管理，必須先制定清晰的目標、宗旨及信念，建立優良的管治架構，推進團隊由上而下執行決策之餘，同時加強各級員工與管理層的溝通，從而有效地達成各項工作目標。

為做到上情下達，房協早於2000年已實施雙層管治架構，由監事會及執行委員會組成，成員中不乏具專業背景及熟悉社會服務的賢能之士，有關管治架構於去年經由獨立顧問進行檢討，確



定其行之有效。此外，房協每年亦會舉行跨部門的管理層分享會，讓部門主管直接了解機構的發展方向及年度重點，從而加強不同部門的協作交流，確保向着同一目標實踐機構理念，而管理層一向樂於採納員工各項創新可行的構思，鼓勵大家為公司出謀獻策，推動員工與機構一同進步。

卓越獎：卓佳香港

## 透過良性競爭 檢視管理水平

實踐優質管理，能為企業注入不斷進步的動力，卓佳集團（卓佳香港）素以優質管理的核心價值，作為業務發展與營運方針，並將之視為企業文化，深植於整個團隊。憑藉不斷求進的態度，以至對優質管理的堅持，卓佳不但是行內推動數碼化管治工具的先驅，更成為亞洲領先的業務拓展專家。

要達至優質管理，卓佳香港相信，並不能單靠管理層或個別部門的努力，而是需要所有員工的投入和支持，因此獲獎是對卓佳優秀團隊的肯定和認同。而這次參與競逐獎項，對公司更是一個很好的自省機會，單是在準備參賽文件期間，內部討論已有助加強團隊上下實踐優質管理的一致性。此外，藉此良性競爭平台，公司既可檢視自身管理水平，也能透過與專業評審的討論獲得增益，同時可從其他參賽企業身上取長補短，改善本身的不足。



展望未來，隨着疫情加快數碼化的發展，卓佳香港在未來數年將繼續加速數碼發展的步伐，並善用科技達到更佳的管理水平。與此同時，集團亦會積極協助客戶進行數碼轉型，如推出創新的數碼管治方案，助客戶達至行業的最佳實踐。

優異獎：登輝控股有限公司

## 秉承五大價值 建立長遠業務

專營電熱家電產品的登輝控股有限公司（登輝），上市短短2年已被評選為「福布斯亞洲200強優秀上市中小企業」，並被納入MSCI香港微型股指數成分股，獲得資本市場對其業績和價值的肯定，足證其管理層的領導才能和遠見，也與成功實踐優質管理密不可分，使公司能不斷攀上一個又一個的高峰。

登輝在業務管理上秉承五大核心價值，包括至臻設計、至臻價值至臻品質、至臻溝通及至臻服務，確保能妥善部署及落實公司的願景和使命，並滿足所有持份者的需求。在持續推廣優質管理方面，登輝管理層運用了「三螺旋理論」，即是以「產品價值最大化」為目標，透過公司、專業顧問和客戶三方的互動溝通驅使團隊滿足客戶要求，更不斷突破自我，為各持份者創造最大價值。

登輝期望，是次獲獎能鼓勵更多中小型企



業積極提升企業管理質素，勇於尋求突破，令管理水平得以持續提升，同時又寄語同業，要維持管理成效，必須與各持份者保持溝通，並懂得易地而處，以提升自身及業務合作夥伴的共同價值，從而建立長久的業務關係，達至雙贏。

中型企業特別獎：利記集團

## 重視人才培訓 建立企業文化

成立逾74年的利記集團（利記），由傳統五金小店發展為上市公司，其成功之道離不開在建立公司文化、人才培訓，以至推動科技發展等各方面引入優質管理，配合對品質的高度重視，一直與時並進，並贏得不同行業客戶的信任，化身亞洲規模最大的有色金屬供應商。

常言道：企業最重要的資產是人！利記集團行政總裁陳婉珊深表認同，並指出在工業界實踐優質管理，吸納、培育及留住人才尤其重要。「公司政策可隨市場發展作出調整，機器設備也可隨時添置；然而，每個生產環節也需要同事堅守細節，從而保持高品質的原則，故人才是無可取代的部分，特別是具經驗和專業技能的員工。為此我們投放很多時間建立公司文化，以吸引人才留效。」

利記位處於工業供應鏈的上游，陳婉珊直言，各行業客戶製造的產品相當多元化，如汽車零部件、服裝及家電等，但同樣對原材料的品質有高要求，作為負責任的金屬原材料供應商，除建立行之有效的優質管理系統外，利記亦推出讓員工分享實踐經驗的知識管理平台，確保生產品質符合市場標準，以致在疫情亦能發揮靈活應變的成效。



小型企業及初創企業特別獎：鋁遊家有限公司

## 完善應急機制 靈活應對挑戰

作為屋宇署認可的「組裝合成」建築法製造商，重視研發新技術的鋁遊家有限公司（鋁遊家）由企業掌舵者牽頭，與管理層共同制定優質管理的目標和戰略，進而在多個不同層面實踐，成功應對疫情挑戰。

鋁遊家創辦人暨董事總經理Eric Kwong認為，企業要達至優質管理，務必在制定目標、構建體系、領導、分析和知識管理、客戶關係、團隊管理等範疇對症下藥，如選擇精益生產等合適的質量管理體系，再由上而下按要貫徹落實等。

「企業亦應兼具良好的應急管理機制與供應鏈管理，應付突發情況。」Eric Kwong引述，去年初適逢內地嚴格管控疫情，公司須於不足一個月內為香港檢疫中心工程供應大量檢疫單位，公司的疫情應急防控機制正發揮效用，除及時得到大灣區供應鏈戰略合作夥伴提供資源，以及肇慶政府和供應商所在地政府支持，獲批復工復產外，香港-內地團隊全程採用線上會議「雲辦公」方式對接設計細節，終如期交付所有預製房屋，也實現香港-內地員工零感染，這次管理經驗亦獲得業界一致好評。



小型企業及初創企業特別獎：Ensec Solutions Hong Kong Limited

## 憑藉三大元素 提升管理效能

作為提供「一站式」保安系統服務的中小企，成立於2008年的Ensec Solutions Hong Kong Limited（Ensec Solutions），一直致力為廣及香港、澳門、內地及東南亞等地的客戶帶來全方位的保護，除了持續提升門禁監控及電子防盜系統等產品設計水平及功能外，也鼓勵員工進修增值，與公司共同進步。

「自創立以來，公司已着重建立優質管理系統，當中有三大元素，包括市場觸覺、透明度及溝通，更是不容忽視。」Ensec Solutions董事總經理何焯楓表示，公司有生意及資源才可做好管理，故首要是保持市場觸覺，確保產品設計與功能皆迎合市場趨勢與客戶所需，而是次參與優質管理獎亦是為掌握市場脈搏。

與此同時，何焯楓指保持一定的透明度與良好的溝通，可讓員工了解公司的要求、目標及發展現況，同樣有助提升管理效能。「從事商業服務，人才對公司發展最為重要，我們不但提供較同行優厚的薪酬與佣金，更特設進修計劃，全數資助員工報讀與工作相關的課程，令他們感受到公司的重視和支持，增加歸屬感。」



小型企業及初創企業特別獎：裝修佬科技有限公司

## 堅持四大價值 組建槓桿效應

留意到裝修市場缺乏規管和標準，裝修佬科技有限公司（裝修佬）通過O2O模型將裝修數碼化，為線下傳統市場帶來「標準化、自動化、透明化、方便化」四大價值，助業界提升及轉型，並為市民帶來一站式網上裝修平台。



作為投身傳統行業的高增長科技初創企業，裝修佬深明，要保持創新和高效兩大優勢，必須在書本框架及街頭智慧之間取得平衡；而角逐獎項的過程，就像是審視企業能否持續發揮價值的全面身體檢查。「我們很高興在七個管理範疇中，逐項獲得評審認真反饋，更可將為參賽整理的20頁管理文案轉化為培訓材料，助新入職員工認識裝修佬的營運方案和優勢，快速掌握公司的文化和價值。」

實踐優質管理，裝修佬主要透過流量中心、O2O模式、裝修生態圈及智能配對四大板塊，組建出最大的槓桿效應。以早前居屋喉管恐慌為例，該公司就組織了百位水喉匠於數星期內為百多棟大廈提供免費驗喉計劃，利用專業解決社會當前問題，並助用戶節省95%成本。

小型企業及初創企業特別獎：雲耕一族城市農業有限公司

## 引用孫子兵法 推動「全民皆農」

成立於2015年的社企—雲耕一族城市農業有限公司（雲耕一族），通過在本港商住大廈闢建「天台農場」，逐步將種植理念推展至社區每個角落，為城市景觀添上翠綠，更期望助港人培養綠色生活習慣，合力推動社會的可持續發展。

社企的挑戰多來自將貢獻社會的理念，轉化為可持續經營的生意，雲耕一族創辦人之一徐加（Andrew）指出，要實現宏大的理念，全面的管理規劃尤其重要。「雲耕一族在管理上引用了《孫子兵法》的戰略要點一『道天地將法』的元素，如因應時節種植合適的農作物、了解土壤特質、推行有效的團隊培訓，以及構思為商廈天台而設的農場管理模式等，達至天時地利人和。」

有關管理架構運行多年，Andrew指是時候審視有何進步空間，以作出改善，故決定參與「優質管理獎」，讓專業評審為「雲耕一族」的管理模式「把脈」。「獲獎是對團隊最好的鼓勵，未來期望可繼續在城市推動『全民皆農』的理念，助更多都市人掌握種植食物這種有助可持續發展的新技能。」



相片由新都會廣場天台有機農莊及Natalie Lam提供。

小型企業及初創企業特別獎：宏才拓展有限公司

## 釐清企業定位 迎合市場所需

植根香港逾20年的宏才拓展有限公司，以原創設計（ODM）及原創品牌製造（OBM）為核心業務，早於2009年已進行升級轉型，現時重點開發關顧長者居家生活所需的樂齡產品，在市場上穩步發展，繼此前獲得「工商業獎：升級轉型優異證書」後，亦在應屆「優質管理獎」中脫穎而出。

宏才拓展首席執行官周慶生表示，逆水行舟，不進則退。中小企升級轉型關鍵是要做到卓越管理，「在資源有限情況下，瞄準市場趨勢作出變革，必須按部就班，尤其重要的是要釐清本身的定位。建立精準而清晰的目標、價值觀，以至企業文化，讓員工充分掌握公司的發展方向和原則，達至上下同心，推動公司不斷與時並進，實現既定目標。」

周慶生指公司以「穩中求拓」為目標，不斷緊貼市場變化，近年在歐美地區以外，亦積極拓展內地及東南亞市場；並自設設計和生產團隊，力求將創新科技融合創意設計，進而轉化為受歡迎的產品，迎合市場所需。「我們參與角逐獎項的目的，是希望從專業評審的意見中審視不足，以作出持續改善。是否得獎，不是我們考慮的重點。」





# 2021年度HKMA優質管理獎 特刊



## 嘉里物流聯網

### 持開放態度制定企業策略 快速面對多變營商環境

作為業務遍布全球的物流企業，嘉里物流聯網（「集團」，股份代號：0636.HK）一向積極應對各國、各地區及不同客戶對業務營運及環境管理的要求及期望；近年市場愈來愈着重企業的可持續發展，集團亦透過優質管理提升企業表現，為股東帶來長遠的投資回報，從而吸引資本流入。優質的管理更助集團開拓新市場，同時為社區作出貢獻，使其在今屆的「優質管理獎」得以脫穎而出，榮獲大獎。

集團總裁馬榮楷相信，一家企業如擁有優質的管理，將有助提升其服務質量及營運效率，使其服務組合變得更多元化，及更可靠，價格亦變得更具競爭力。同時亦有助企業提升其應變能力。「特別是在過去兩年，全球供應鏈因疫情影響而多番被干擾，集團得以適時調整業務運作，為客戶提供優質可靠的物流服務。這應變能力除了有助我們鞏固現有客戶群外，更能協助我們吸引潛在客戶，提升市場佔有率。」

#### 企業策略清晰明確 不同領域作出貢獻

優質管理涵蓋多個範疇，而嘉里物流聯網亦致力在各個層面作出實踐。在企業領導能力方面，全球執行委員會會在董事會及各委員會的協助及指導



▲ 嘉里物流聯網結合可持續發展理念管理業務流程及設施，致力為環境及社區創造價值。

下，為集團訂立清晰明確的企業願景：集團上下秉持核心價值「VOICE」，並致力推行董事會成員多元化。嘉里物流聯網的領導能力亦伸延至社區，透過企業倡議和慈善活動，在青年發展、協助弱勢社群及改善生活環境等方面盡一分力。

在策略方面，集團以全面、從下而上的方式制定其企業策略，當中全球執行委員會會審視政治、經濟、社會形勢及技術環境等宏觀因素，而相應部門亦會考慮微觀因素及公司持份者的意見。集團亦引入靈活即時的管理報告系統技術，以監察及改進決策過程及成效。

營運方面，每個業務部門均設有清晰的標準運作流程，且已完全融入集團的營運和資訊科技基礎設施當中；集團會以嚴謹的資格預審機制尋找供應商，確保供應商符合集團標準及價值觀。

#### 注重營運數據及指標 提供最適切服務

嘉里物流聯網相當着重數據的統計、分析及知識管理。綜合物流業務方面，集團以自有的KerrierVision系統，為客戶提供全面、即時的營運數據；又以量身定制的KerrierTrack收集國際貨運貨件的物流信息，跟蹤其交付狀態、運送過程中的環境因素變化等。除主要營運資料外，集團亦會跟蹤財務、會計和可持續性等指標，為股東和其他持份者創造價值；所有資料亦將匯集成月度報告，供管理委員會審查，並對特定行業及不同領域進行深入分析，可望對客戶有更深入的了解。

作為企業的重要資產，嘉里物流聯網為其員工設有年度評估，又制定了互惠的關鍵績效指標以激勵員工表現。招聘方面，各業務部門至年終時會辨識其人才需要並僱用合適人才，而 Young Executives Academy亦自2001年起為集團培養未來領袖。

為了向客戶提供最適切服務，集團為主要客戶設立了專屬服務系統，以了解其需要並提供及時的相應解決方案；集團亦透過問卷調查、服務熱線和



▲ 嘉里物流聯網提供全面和量身定制解決方案，以支持客戶應對持續的挑戰。

社交媒體與個別客戶維持緊密聯繫；同時不忘收集同業的公開披露信息，加上集團全面的客戶數據庫和客戶關係管理系統，以了解潛在客戶需求。

#### 快速應對疫情新挑戰 提供彈性工作安排

受疫情影響，各國先後推出隔離或封城措施，使全球運載力受到嚴重影響，飛機、貨船、鐵路等運載力供應均出現短缺，導致成本急劇上升。「然而在需求方面，應急及醫療物資的物流需求龐大，加上網上消費日漸普及，業界變得分秒必爭，務求在短時間內適應新的營商環境，以維持甚至搶佔市場份額。」

馬榮楷續說，「有賴集團自下而上的資訊收集及決策方式，我們得以快速了解最新市場狀況，以及前綫員工在日常營運上面對的困難，並透過我們精簡的管理架構及完善的全球網絡，為客戶迅速制定合適的物流解決方案。」即使在疫情的挑戰下，在海運方面，集團仍穩佔亞洲至美國航線全球第一、二名最大的無船承運商。

另外，集團為員工提供彈性的工作安排，並為員工派發防疫物資，又透過內聯網等渠道向員工發放最新抗疫資訊。至於與投資者互動方面，則將發布會、會議及其他投資者活動轉移至網上舉行，同時鼓勵各持份者透過電子的方式給予反饋。

#### 優質管理須靈活變通 接受多元意見

談及推行優質管理的關鍵，馬榮楷認為，由於近年經濟大環境時刻轉變，加上疫情所帶來的生活及消費模式衝擊，企業必須保持靈活及不斷求進的態度。「保持靈活將有助企業在業務上走得更快、更前；由於世界不斷轉變，業務模式及管理方式不能一成不變，因此我們亦需要持之以恆，力臻至善。」

同時他也強調，要以開放態度接受不同人的意見，特別是隨着嘉里物流聯網將業務拓展至更多地方及領域，聆聽及接納不同意見及文化亦變得更為重要。

ASIA SPECIALIST · CHINA FOCUS · GLOBAL NETWORK



# ASIA'S STRONGEST NETWORK

- ARMENIA • AZERBAIJAN • BAHRAIN • BANGLADESH
- CAMBODIA • GEORGIA • HONG KONG • INDIA • INDONESIA
- JAPAN • KAZAKHSTAN • KOREA • KYRGYZSTAN • LAOS
- MACAU • MAINLAND CHINA • MALAYSIA • MYANMAR
- OMAN • PAKISTAN • PHILIPPINES • RUSSIA
- SINGAPORE • SRI LANKA • TAJIKISTAN • THAILAND
- TURKMENISTAN • UAE • UZBEKISTAN • VIETNAM

Business Enquiry 852 2211 5898  
www.kerrylogistics.com



# 2021年度HKMA優質管理獎 特刊



**HONG KONG HOUSING SOCIETY**  
香港房屋協會

## 高效管治推動可持續發展 以人為本重視持份者參與

在地少人多的香港，房屋供應一直備受關注，擁有一個安樂窩亦是大部分市民的心願。成立逾70年的香港房屋協會（房協），由50年代興建全港首個出租屋邨，至近年推出「資助出售房屋」及「長者房屋」項目等，皆體現出為市民提供優質及可負擔居所的宗旨，肩負「房屋實驗室」的使命，可謂任重道遠。其成功之道與實施雙層管治架構及以人為本等優質管理方針息息相關，也是房協今年勇奪「優質管理獎—卓越獎」的關鍵。

**優**質管理是企業賴以成功的必備元素，房協行政總裁陳欽勉指出，作為非牟利的非政府機構，房協一直致力持續提升管理模式及架構，與其他規模相近的企業一樣，先制定清晰的目標、宗旨及信念，建立優良的管治架構，推進團隊由上而下執行決策之餘，同時加強各級員工與管理層的溝通，從而有效達成各項工作目標。

### 專業管理架構 重視跨部門溝通

「房協的使命是服務大眾，更需以人性化的角度推展不同服務，並為社會把脈，因此，經常與公眾接觸的前線同事，往往能即時知悉客戶及持份者對房協政策的看法和建議，並向管理層反映，故他們的角色十分重要，也是機構的重要資產。」陳欽勉稱，房協深明要有效做到上情下達，需要兼具優質的管理架構與良好的人才管治，所以早於2000年實施雙層管治架構，由監事會及執行委員會組成，成員中不乏具專業背景及熟悉社會服務的人



▲ 房協每年會舉行集思會，收集房協委員就各項策略方案以至長遠發展的意見，集思廣益，為制定未來一年或更長遠的政策作參考。

士，監事會負責確立房協的宗旨、願景、核心價值及企業原則，而執行委員會成員則負責制定政策，確保公司策略與機構宗旨及既定方針相符，並監察以行政總裁為首的管理層的工作表現。

「有關管治架構於去年經由獨立顧問進行檢討，確定其行之有效。」陳欽勉補充，房協每年亦會舉行跨部門的管理層分享會，讓同事直接了解機構的發展方向及年度重點工作，從而加強不同部門的協作交流，確保向著同一目標實踐機構理念。

### 鼓勵突破思維 採納創意達雙贏

在員工溝通方面，陳欽勉強調，管理層一向願意聆聽員工的意見，並樂於採納各項創新可行的構思，故特別設立「醒目獎」，嘉許發揮創意、提出實用建議改善工作流程或提升工作質量的員工或團隊，鼓勵大家為公司出謀獻策，營造團隊積極交流及分享的氛圍，推動員工與機構一同進步。

他舉例稱，早前房協推出的明華大廈「暫租住屋」項目，供合資格的公屋輪候家庭申請，協助居於不適切房屋而又等待「上樓」的家庭，可即時改善居住環境，也讓這些正待重建單位不會空置數年，而這個善用現存房屋資源的雙贏方案，正是來自房協員工的建議。

提到疫情衝擊，陳欽勉直言，很高興房協通過考驗，當中有賴良好管理制度及團隊上下一心群策群力，特別在疫情嚴峻期間，房協迅速實施「業務緊急應對計劃」（BCP），安排大部分員工在家工作，以策安全之際，部門主管亦會與團隊保持緊密聯繫，向員工即時發放信息，並因應不同突發情況作出工作安排，既能保障員工、住客及商戶的健康，也能繼續維持面向公眾的正常服務。

### 管理成效獲認同 續推多元房屋項目

對於在疫情下參與角逐是次優質管理獎，陳欽勉喜見各部門同事積極為「備戰」而加強了溝通和合作，加上參考了不少以往得獎公司的成功經驗，從中亦了解到不同行業及企業的優質管理之道及優勢，令房協可集百家之所成，取長補短。「在參賽過程中，尤感欣喜是可與評團及評審委員會進行交流，有助我們掌握優質管理的最新標準和發展方向，而評審團給予房協的評語及建議，更有助我們為持續提升管理水平制定合適的改善方案，令我們



▲ 自1948年成立以來，房協一直秉持「建屋惠民」的使命，以創新思維締造宜居家園及共融社區。

更有信心在未來為市民帶來更優質的房屋及相關服務。」

在現有的優質管理基礎上，陳欽勉展望，管理層未來會繼續與員工保持雙向溝通，使各項政策可有效落實，同時亦能持續構思並推出市民所想的住屋方案。「有鑑於資助出售房屋項目大受歡迎，房協目前有5個相關項目正進行規劃及建築工程，預計

未來數年可提供逾5千個單位；此外，我們亦一直配合政府的房屋政策，現有25個項目正在規劃及興建，預期未來20年將可提供超過4萬個單位，當中近28,000個單位更可在10年內落成，冀與各界共同努力，讓市民皆能實現安居樂業的理想。」

### 得獎感言

是次獲獎是對房協貫徹實行優質管理的認同和肯定，特別感謝歷屆監事會及執行委員會各委員、所有委員和同事、居民以至社會各界持份者的支持和意見。首次參賽便獲得獎項，對房協是很大的鼓勵，我們會繼續發揮「房屋實驗室」的角色，在現有的優秀成績上精益求精，在香港未來發展的新篇章作出更大貢獻及發揮更多創意，以創造更多宜居家園和構建共融社區。



▲ 行政總裁陳欽勉感謝所有員工一直謹守崗位、克盡其任，特別是於過去兩年充滿挑戰下仍然上下一心，盡心服務市民，令房協的工作獲得認同。

## 優質管理獎——贊助機構分享

### ASM Pacific Technology Limited

#### 強調研究開發 持續推動發展

作為全球領先的半導體設備供應商，重視優質管理的ASM Pacific Technology Limited（下稱ASPT）一貫緊貼市場趨勢，持續推出關顧客戶所需和痛點的優質產品與解決方案，以滿足甚至超越他們的要求，令業務成功拓展至不同地區。

**為**提升管理水平，ASPT副總裁（市場）許志偉（Wallace Hui）指出，ASPT力求透過系統性的閉環（closed loop）改善循環，不斷追求卓越品質，同時在四大領域實踐優質管理。「我們為客戶提供訂製、創新、優質及全面的解決方案，盡應其所需；至於人才方面，管理層尤其鼓勵員工創新及勇於嘗試，配合運用各種管理方案及工具，推動團隊持續改善及進步。」

針對戰略制定，許志偉稱，公司每年亦會舉行一系列戰略研討會，評估未來的市場需求及發展趨勢，制訂未來5年在行銷、銷售、技術和產品研發，以及生產製造等各範疇的戰略與規劃；在技術層面，公司平均每年投放十分之一的營業額於科研項目，持續投資科技開發及創新。

因應管理有道，許志偉強調，疫情期間，公司透過視像會議等不同的可行渠道，繼續與客戶接觸及保持聯繫，掌握內地與海外市場趨勢、客戶需求及競爭變化，使公司與主要客戶的關係更為密切，並促成新的合作項目與拓展客戶網絡。「我們同時透過在香港、新加坡、中國、歐洲、美國的研發團隊，加快開發並推出新產品，應對半導體的需求增長，並就研發、流程改善及人才發展等範疇，作出更多投資，為下一輪經濟復甦做好準備。」



▲ 許志偉（Wallace Hui）表示，ASPT致力於客戶、人才、技術及戰略制定這四大範疇，持續實踐優質管理，以配合市場趨勢及客戶所需。

### 美心集團

#### 多元化品牌策略 優質創意為先

經過65年的發展，美心集團已成為亞洲其中一家最具規模的餐飲集團，在港澳地區、內地、越南、柬埔寨、泰國、新加坡、馬來西亞擁有逾1,700間分店。集團業務範疇廣及中菜、亞洲菜、西餐、快餐、西餅、咖啡店、日式連鎖餐飲及機構餐務等，並同時提供一系列優質味美的節日食品，包括獲獎無數的美心月餅。集團亦為國際知名品牌星巴克、元氣壽司及一風堂拉麵、The Cheesecake Factory、Shake Shack在不同地區的經營者。

**為**全方位推行優質、創意、企業家精神及可持續發展的營運模式，美心集團的管理團隊以建構集團文化為首要任務，並透過制定短期和長期的策略與目標，及定期進行表現評估，緊貼市場變化，適時作出有效回應。集團在致力發展自家品牌之外，亦不斷開發及引入新品牌，以多元化品牌路線為各消費層顧客提供不同的選擇。此外，集團十分重視食品質素及創意，美心月餅除了是首個香港月餅品牌獲香港優質標誌局頒發Q認證外，亦在國際Monde Selection「世界精選」中，連續多年囊括優質食品大獎。全賴顧客的支持，美心月餅連續23年成為香港月餅銷量總冠軍。

同時，集團一直為關顧社區出一分力，10多年來與近100個社福夥伴合作，拯救及捐贈逾530萬個剩餘麵包予基層人士，惜食助人。2020年疫情初期，市面物資非常短缺，集團分享了20萬個口罩及6萬張餐券予基層學童、長者、視障人士，以解他們燃眉之急。



▲ 美心集團在拓展業務的同時，亦為不同地區引進多個國際知名品牌，令消費者有更多餐飲選擇。



### 太古集團

#### 注重「求真務實」 追求長遠發展

百年基業建立不易，在港成立逾150年的太古集團（下稱太古），憑藉講求實事求是及精益求精的「求真務實」（Esse Quam Videri）精神，在營運上堅守可持續發展的原則，協助集團不斷創新及提升效益，為股東創造長遠價值；也讓僱員、業務夥伴及公司營運業務的社區同時受惠，確立集團長遠致勝之道。

**太**古深信，要達至優質管理，成功關鍵在於能否展現企業的營商價值和理念，而在「求真務實」的基礎上，集團員工秉承着誠信謙和、努力不懈、追求卓越等特質，以負責任和可持續的方式經營業務，配合着重長遠投資，全方位實踐這些營商價值和理念。舉例而言，太古在日常業務營運中，特別採納業界最佳常規，以提高能源效益，並致力推動廢物回收及循環再用，為創造循環經濟盡一分力。

與此同時，太古亦會繼續以可持續發展的方針營運，如近期推出新版本的可持續發展策略—SwireTHRIVE 2.0，在碳排放、水資源和廢棄物設定更遠大的目標，致力於2050年前實現「水中和」及零堆填廢棄物，為社區和環境帶來可持續發展的裨益。

盡管在疫情下的經濟情況充滿困難，但短期挑戰並未影響太古進一步實踐對香港的承諾，以至作出長遠投資的信心，太古早前並向太古集團慈善信託基金額外撥款1億5千萬港元資助「信望未來」計劃，資助30項有關教育、海洋保育及藝術的項目，並以關懷青少年為主要目標。



▲ 太古與香港並肩走過逾150年，昔日鰷魚涌的太古煉糖廠和船塢現已發展成活力社區。



▲ 太古基金「信望未來」計劃除資助教育、海洋保育和藝術三大範疇外，亦透過義工計劃支援非牟利機構，攜手建設更美好社區。



# 2021年度HKMA優質管理獎 特刊



## 卓佳集團 堅守核心價值 不斷求進推動業務發展

企業欲要長遠發展，看準商機固然重要，惟優質管理文化更是不可或缺的。作為亞洲領先業務拓展專家的卓佳集團（下稱卓佳）深明此道，一直秉持集團優質管理的核心價值作為業務發展與營運方針，並將有關文化深植於整個團隊。憑藉着不斷求進的態度，以及對優質管理的堅持，卓佳獲頒本年度「優質管理獎」的卓越獎。

卓佳香港行政總裁溫佩麟表示，過去獲獎的企業都是來自各行業中表現出色的公司，故是次能躋身為獲獎一員感到十分榮幸。「參與競逐優質管理獎對我們而言是一個很好的機會，除了讓我們可檢視自身的管理質素水平，又可以透過與不同企業比較，從而了解自身的強項與不足，而且與評審人員討論的過程中亦獲益良多。此外，我們在準備參賽文件的過程中，內部討論亦加強了團隊上下實踐優質管理的一致性。」

溫佩麟強調要達至優質管理，並不能單靠管理層或個別部門的努力，而是需要每一位員工的投入和支持，故是次得獎亦是對卓佳優秀團隊每一員的表揚。



▲ 溫佩麟喜見卓佳香港是次獲頒優質管理獎，認為是團隊群策群力的成果。

### 完善管理成競爭優勢

所謂「創業容易守業難」，溫佩麟相信，「守業」很大程度上是在於如何做好企業管理，即使有卓越的商業意念，但如何落實意念、推出市場、如何因應市場和客戶需求而改變並作出調整、如何招募和管理人才，以及如何推動業務長遠發展，皆與管理相關，故實踐優質管理不但有益於企業的內部運作，更有助公司提升競爭優勢。

卓佳一直運用其專業知識，支援不同大、中、小企在各個方面的營運，幫助他們提升管理質素，令業務可持續發展。同時，卓佳以身作則在內部亦致力實踐及推動優質管理。

### 秉持核心價值 着眼「無限遊戲」

溫佩麟稱，卓佳一直秉持核心價值，包括：保持創業心態；敏捷、靈活和適應變化；透過合作，充分發揮眾人能力；激發工作熱情和正能量；關懷客戶、同事、自己和環境；在他們所做的一切中展現誠信。這些核心價值都一直為卓佳的發展業務方向和模式提供指引，幫助集團走在行業前沿，並堅守最高道德標準，不斷改進。

此外，溫佩麟強調，卓佳着眼于長遠未來的「無限遊戲」（Infinite game），致力領先市場、客戶和競爭對手。集團定期與客戶交流，重視客戶反饋，力求進步。另外又透過營造開放透明的工作環境，鼓勵員工保持創業心態，培養他們「我做得

對中國書法頗有心得的溫佩麟認為，練習書法不能一蹴而就，企業要提升優質管理亦須按部就班，由建立相關系統



▲ 卓佳集團一直秉持集團優質管理的核心價值作為業務發展與營運方針，不斷求進。

到」（can-do）的態度，同時建立「鼓勵成功」的文化，激勵員工不斷求進、創新和實現業務表現目標。

事實上，一間公司是不可能完全沒有失誤的，溫佩麟補充，卓佳的優質管理之道還包括發現及糾正錯失，並盡快修正，以免因失誤而浪費團隊為優質管理付出的努力。

### 推動數碼化 加強優質管理

要達至優質管理，企業需不斷追求進步。溫佩麟指出，隨着疫情加快數碼化的發展，卓佳作為行內推動數碼化管治工具的先驅，未來數年將繼續提

升公司內部的數碼化水平，善用科技以達至更佳的管理。另一方面，集團會繼續協助客戶進行數碼化轉型，推出創新的數碼管治方案，助客戶達至行業最佳實踐。

羅馬非一天建成，優質管理非一蹴而就。溫佩麟建議，有志提升優質管理的企業應建立一套優質管理的系統，且有系統不會受人事變動影響管理質素。同時，企業須培養優質管理的企業文化，從而推動公司上下所有員工不斷進步，共同追求更佳管理。他重申，雖然企業或需經年累月以落實上述種種優質管理措施，但未來所得的將是長遠及宏大的回報。

Attain the Highest Academic Qualification from Renowned Universities Worldwide from UK, Switzerland, France, Malaysia and the Mainland

The University of Law  
Graduate Diploma in Law (GDL) Reg. No.: 252955  
Master of Laws (LLM) Reg. No.: 253063/253064/253071/253065/253066/253067/253070/253068/253069  
Eligible for law or non-law graduates  
Full-time / Part-time



### DBA

Reg No: 252717  
The oldest Royal Chartered University in Wales and England after the universities of Oxford and Cambridge



### DBA

Ranked as Premier DBA Program



### Executive DBA

A member of Executive DBA Council (EDBAC)



### PhD

Reg No: 272722  
Among top 1% universities worldwide



### 管理學博士

國家「雙一流」計畫世界一流學科建設高校



NET2110181

www.hkma.org.hk/dba  
Enquiries: 27748500 / 27748501 (Mr Patrick Law)

It is a matter of discretion for individual employers to recognize any qualification to which these courses may lead.

www.hkma.org.hk 2774 8500 / 8501

The Hong Kong Management Association  
香港管理專業協會

### ABOUT THE UNIVERSITY OF LAW

- One of the UK's longest established specialist providers of legal education since 1876
- UK's largest legal alumni group with over 71,000 members, the Hong Kong Alumni Network consists of practising lawyers in Hong Kong, England and Wales
- Working with 90 of the top 100 law firms
- Mentoring Scheme and Regular Networking Events in Hong Kong

### PROGRAMME FEATURES

- Fully recognized in the UK
- Taught by qualified lawyers with practical experience
- GDL graduates can progress onto the PCLL, SQE or BPC for the routes to become lawyers in Hong Kong, England and Wales
- 9 Specialisations are available for LLM
- 4-7 taught modules (in HK) + research project / dissertation (can be done anywhere)

TEL: 2774 8504 (Ms Bowie Chan) / 2774 8563 (Ms Andrea Shek)  
2774 8500 (Student Services)

Email: ulaw@hkma.org.hk

www.hkma.org.hk/ulaw

\* Entry requirements depend on individual PCLL providers, discretion on acceptance are considered by individual universities. Find out more here: www.pcll.com.hk  
The University of Law is the course operator and awarding body of the Hong Kong programmes, while The Hong Kong Management Association provides teaching venues and administrative support. It is a matter of discretion for individual employers to recognize any qualification to which this course may lead.

### INFORMATION SEMINARS

Date: 20 October 2021 (LLM)  
21 October 2021 (GDL)  
Time: 7:00pm - 8:00pm  
Venue: 14/F, First Commercial Building,  
33-35 Leighton Road,  
Causeway Bay

DURATION: 9 or 21 months (GDL)  
12 or 24 months (LLM)

TUITION FEE: HK\$100,000 (GDL)  
HK\$120,000 (LLM)

COMMENCEMENT DATE: January 2022

SPECIAL OFFER: 10% Hong Kong  
Campus Award



NET2110182

www.hkma.org.hk 2774 8500 / 8501

The Hong Kong Management Association  
香港管理專業協會



# 2021年度HKMA優質管理獎 特刊



## 登輝控股有限公司 時刻緊貼市場趨勢 靈活改變發展策略

登輝控股有限公司（「登輝」）專營電熱家電產品，在上市短短2年間，登輝便被評選為「福布斯亞洲200強優秀上市中小企業」，並被納入MSCI香港微型股指數成分股，足見資本市場對其業績和價值的肯定。今年，登輝更於芸芸參賽者中脫穎而出，獲得一向被譽為香港優質管理「奧斯卡」大獎的「香港管理專業協會優質管理獎」，可見登輝之所以能夠不斷攀上一個又一個的高峰是源於其管理層的領導才能和遠見。在登輝行政總裁兼執行董事陳偉明看來，優質管理必需緊扣企業自身的願景和使命，企業管理層必先具備前瞻性的目光，時刻緊貼市場趨勢，與時並進，訂立以客為本的目標。

環球商環境迅速變化，讓企業管理的重要性顯著提升。陳偉明表示，登輝的業務管理秉承5大核心價值：至臻設計、至臻價值、至臻品質、至臻溝通，以及至臻服務，以確保公司的願景和使命能夠妥善部署及落實，滿足所有持份者的需求。「在決策時，管理層會結合公司內部各階層、專業顧問和客戶的意見，確保策略的可行性能達至最大效益，避免政策盲點，並平衡各方需要。」

### 5大元素 兼顧管理各方面

陳偉明認為優質管理需要具備5大元素：方向（Direction）、監控進度（Monitor Progress）、

溝通（Communicate）、與時並進（Learning new knowledge）和獎勵（Encourage）。「管理層要有清晰明確的方向，並確保企業上下朝着既定的方向進發。我們亦會為特定目標設置時間表和關鍵績效指標，定期監控進度和檢視績效。」

在溝通方面，登輝會與企業各持份者，包括員工、客戶、供應商及專業顧問等保持良好溝通。陳偉明舉例，管理層運用了「三螺旋理論」，即是以「產品價值最大化」為目標，透過公司、專業顧問和客戶三方的互動溝通驅使團隊滿足客戶要求，更不斷突破自我，為各持份者創造最大價值。

人力資源是現今知識型經濟中企業的重要資產。陳偉明透露登輝同樣重視儲備優質員工。「我們針對當前和未來業務的需求來評估對技能、專業、經驗和人力資源要求，以確保我們的業務能正常運作及保持競爭優勢。同時我們會為員工提供在職培訓及進修機會，鼓勵員工與時並進，藉着各類員工活動建立公司文化及營造和諧的氛圍，也會透過獎勵和表彰計劃，表揚優秀的員工以激勵士氣。」

### 緊貼市場狀況 適時改變發展策略

近年，環球市場出現不明朗因素，包括中美貿易戰、新冠疫情，近期則有原材料及物流服務短缺等問題。面對多變的外圍環境，陳偉明認為管理決策的靈活性至關重要。他舉例：「去年出現的疫情，令大部分本地和國際市場的展覽會無法舉行，影響公司與新、舊客戶的定單接洽和商業討論。我們的營銷團隊便迅速應對，探索新的營銷模式。」登輝投放資源升級資訊技術系統，提升系統速度、穩定性和安全性，利用虛擬會議、



▲ 陳偉明認為，優質管理緊扣企業願景和使命，登輝在業務上屢獲佳績，正源於管理層的領導管理才能和遠見。

視像方式即時報告生產及貨運情況等，適應疫情帶來的「新常态」。而在疫情初期，海外客戶對市況抱觀望態度，新增定單數目相對保守，登輝也靈活變通，為主要客戶短暫提供相對較長的數期，吸引客戶增加定單數量，順勢抓緊在「宅經濟」帶來的消費者產品商機。

陳偉明也補充，在實踐優質管理的過程，管理層要密切監督，留意業務及市場最新趨勢，並與前綫員工保持緊密溝通，因應實際情況改變發展策略。他續指，近期國內限電政策嚴重影響工廠的生產運作，預計部分企業將會被淘汰。「登輝為了減低政策帶來的影響，制定了相應的措施，包括避免在電力高峰負荷時段使用高耗能設備，又購入更節能的生產設備，加強推廣節能意識，並與客戶及供應商保持緊密溝通，調整相應的生產計劃。」

### 實踐優質管理 助行業及產業鏈發展

登輝在不同層面中實踐優質管理，陳偉明認為能夠令企業的運作系統化，使各項作業流程得

優化，大大減少失誤及損耗，提升各部門的工作效益及效率，減省成本。此外，優質管理更提高了生產力，令產品質量更安全可靠，憑着完善及優質的服務，從而贏得客戶的信任與支持。登輝更加憑着優質管理而在今屆香港管理專業協會的「優質管理獎」中獲優異獎。

「作為一家中型企業，我們於香港上市短短2年，便能有機會躋身與各大型企業競爭之列，最終更脫穎而出獲得此殊榮，充分體現我們上下一心推行企業管治，實踐優質管理的成果。」陳偉明期望，登輝的獲獎能鼓勵其他中型企業努力不懈優化企業管理質素，勇於突破，持續提升管理水平。他建議同業，要重視與各持份者溝通、凡事易地而處，着重提升自身及業務合作夥伴的共同價值，以建立雙贏、長久的業務關係，促進整個行業及產業鏈的穩定及和諧發展。



▲ 登輝重視儲備優質員工，並透過推出在職培訓、多元培訓及獎勵計劃，激勵員工士氣，並推動他們與時並進。

## 關於「優質管理獎」

為鼓勵企業持續提升管理質素，香港管理專業協會由1991年開始舉辦「優質管理獎」，務求嘉許管理表現優秀的企業，為各行業樹立榜樣，全面提升本港整體管理水平，今年更適逢是獎項成立30周年。在獎項方面，「優質管理獎」除大獎、卓越獎及優異獎外，更特設「中型企業特別獎」及「小型企業及初創企業特別獎」，令不同規模的公司均能藉此平台砥礪互進。

「優質管理獎」的評審準則是根據美國著名的鮑德里奇（Malcolm Baldrige）優質管理框架而釐定，涵蓋領導才能；策略；客戶；評估、分析和知識管理；工作團隊；營運與業績七大範疇，並邀得各界專業的管理專家，參照有關準則進行全面嚴格的評審，評核各參賽企業表現。



### 備受尊崇和追求卓越的象徵

香港管理專業協會所頒發的優質管理獎獎座，一直被各行業視為備受尊崇和追求卓越的象徵。大獎獎座上以9999.9千足金打造，代表其尊貴意義，頂部的Q型設計，代表了「優質」（Quality）的英語簡寫；而底部的長方形設計，則象徵優質管理的根基穩如泰山、足堪信賴。

### 關於「優質管理獎」講座

第三十屆「優質管理獎」頒獎典禮，已於本年度的10月18日假香港JW萬豪酒店舉行。除此以外，香港管理專業協會亦會提供交流平台，邀請各得獎企業出席11月下旬舉辦的「優質管理獎」研討會，讓各企業借此平台互相學習及交流，並從得獎企業及評審團就參與「優質管理獎」分享的經驗和心得中，獲得啟發。有興趣報名及了解更多詳情的企業，歡迎與香港管理專業協會聯絡。

### 聯絡我們

電話：2774 8504  
電郵：qualityaward@hkma.org.hk  
網址：https://www.hkma.org.hk/qa

◀ 「優質管理獎」並有設立「中型企業特別獎」及「小型企業及初創企業特別獎」。