

# 第 61 屆卓越經營品質獎申請須知

CSQ-EMA-00-R17

品質獎評審委員會／秘書處

第 17 版 2025／02／24 修訂

## 目錄

壹、前言.....	2
貳、目的.....	2
參、申獎類別.....	3
肆、評獎獎別.....	4
伍、申獎資格.....	5
陸、申獎費用.....	5
柒、申獎資料.....	6
捌、申獎時程.....	7
玖、評審步驟與方式.....	8
拾、管理評審要項、配分、績效成果及品質管理十原則.....	9
拾壹、評審委員.....	10
拾貳、申獎者權益.....	10
拾參、保密.....	10
拾肆、獲獎組織標竿學習活動.....	10
拾伍、自我評鑑.....	10
拾陸、參考指引.....	11
拾柒、附件.....	12
附件一、卓越經營績效模式.....	12
附件二、中華民國品質學會卓越經營品質獎申請表 A.....	13
附件二、中華民國品質學會卓越經營品質獎申請表 B.....	14
附件三、申請書編寫指引.....	15
附件四、卓越經營績效成熟度自我評鑑表.....	17

## 圖目錄

【圖 1】卓越經營績效模式.....	12
--------------------	----

## 表目錄

【表 1】管理評審要項、配分、績效成果及品質十管理原則（企業類為例）.....	9
【表 2】企業類卓越經營績效成熟度自我評鑑表.....	17

## 壹、前言

中華民國品質學會(簡稱本學會)於民國 53 年 9 月，創設「品質團體獎」(簡稱品質獎)，迄今 60 年來獲本學會品質獎的團體已達 169 家次，學會以品質獎的激勵功能，協助國內許多民營與公營企業，運用先進的品質管理實務運作模式，有效地提升了團體會員暨相關組織的產品與服務品質，受到業界的肯定。

97 年起，本學會將「品質團體獎」更名為「卓越經營品質獎」，採用「卓越經營績效模式」為評審基準。依申獎者經營品質績效表現之卓越程度，區分為三級，分別頒授一星獎、二星獎、三星獎。

106 年起，為激勵國內公民營組織、法人及團體能不斷改善與創新、追求永續經營，自該年度起除維持原有「卓越經營品質獎」之一、二、三星獎外，凡長期推行「卓越經營績效模式」，卓有成效足為標竿的組織，予以最高品質獎之殊榮，增設「標竿獎」。

109 年起，面對全面品質管理概念進入全方位領域，除原有的「企業類」(製造業、服務業)，增設「機關團體類」，將原有醫療類、教育類併入此類別，並新增行政機關類應用指引，分別就其行業特性制定專屬的評審準則，有助於各領域組織經營品質的提升。

## 貳、目的

鼓勵組織運用「卓越經營績效模式」提升經營績效，達到健全體質，永續經營之目的。

## 參、申獎類別

本獎申獎組織分為下列二類：

### 一、企業類

1. 製造業：企業或其所屬工廠及其獨立事業單位。
2. 服務業：從事服務活動之獨立事業單位。
3. 其他組織

### 二、機關團體類

1. 醫療類：包括醫院及診所、衛生組織及醫療照護組織。
2. 教育類：包括各級教育機構。
3. 行政機關類：包括各級政府機構。

## 肆、評獎獎別

「卓越經營品質獎」有七大評審要項，總配分為 1000 分(參閱【表 1】內容)，申獎者經評審程序，依管理評審要項表現之績效卓越程度核計得分，依評審得分之多寡區分為四級，其遞增層次分別為：

### 一、一星獎

凡推行「卓越經營績效模式」(如附件一)，運用品質管理十項原則於七大管理評審要項，表現優異的組織，在其七大評審要項中，經評鑑結果積分達 600 分以上且至少有一項表現卓越，堪為典範者，可獲此獎。例如：(3)顧客與市場暨其成果(7.3)等評審要項表現卓越者。

### 二、二星獎

凡推行「卓越經營績效模式」，運用品質管理十項原則於七大管理評審要項，表現優異的組織，在其七大評審要項中，經評鑑結果積分達 700 分以上者，且至少有二項表現卓越，堪為典範者，可獲此獎。例如：(3)顧客與市場暨其成果(7.3)及(1)領導暨其成果(7.1)等評審要項表現卓越者。

### 三、三星獎

凡推行「卓越經營績效模式」，運用品質管理十項原則於七大管理評審要項，表現優異的組織，在其七大評審要項中，經評鑑結果積分達 800 分以上且至少有三項表現卓越，堪為典範者，可獲此獎。例如：(3)顧客與市場暨其成果(7.3)、(1)領導暨其成果(7.1)及(2)策略規劃與創新暨其成果(7.2)等表現卓越者。

### 四、標竿獎

凡長期推行「卓越經營績效模式」，能不斷改善與創新，追求永續經營，並於近三年卓有成效，且有實證。經實地評審合格，各管理評審要項全面性表現卓越，累積評分達 900 分以上者，足為標竿的組織，本學會頒予「標竿獎」，為本學會最高等級品質獎獎項。

## 伍、申獎資格

### 一、「卓越經營品質獎」一星、二星、三星獎申獎者：

凡實施全面品質管理具有實績之企業及機關團體，均可自行申請或經相關組織推薦。

### 二、「卓越經營品質獎」標竿獎申獎者：

凡曾獲得下列獎項逾三年(自得獎當年起算)之團體，均可自行申請或經相關組織推薦：

1. 中華民國品質學會「卓越經營品質獎」三星獎以上。
2. 中華民國品質學會「品質團體獎」(改名「卓越經營品質獎」前獲獎者)。
3. 中華民國「國家品質獎」(不含功能典範類及個人獎)。
4. 其他同性質同等級之國際品質獎，如美國國家品質獎、歐洲品質獎、日本戴明獎等。

## 陸、申獎費用

1. 申獎組織提出申請時須繳納申獎費新台幣五萬元正(本學會團體會員申獎費四萬五千元正)，包括:實地訪查、評審費、評審意見書…等費用。
2. 得獎者在接獲通知後兩周內請另繳納獎座、證書及頒獎費用貳萬元正。
3. 以上費用請於所定期限內繳納。

## 柒、申獎資料

一、「卓越經營品質獎」一星、二星、三星獎申獎者，請檢附下列文件：

1. 卓越經營品質獎申請表(附電子檔，參見附件二表 A)
2. 卓越經營品質獎申請書(附電子檔，申請書編寫指引參見附件三)
3. 卓越經營績效成熟度自我評鑑表(附電子檔，參見附件四)

二、「卓越經營品質獎」標竿獎申獎者，請檢附下列文件：

1. 卓越經營品質獎-標竿獎申請表（參見附件二表 B)
2. 卓越經營品質獎申請書(附電子檔，申請書編寫指引參見附件三)
3. 獲獎之證明文件及獲獎後持續改善成效說明書(含①優良事蹟持續保持情形說明②缺失項目改善情形說明)
4. 卓越經營績效成熟度自我評鑑表(附電子檔，參見附件四)

三、附同申請表繳納申獎費用，繳納方式以下擇一，如需預開收據請與學會承辦

人聯繫：

1. 開立中華民國品質學會劃線支票繳納
2. 匯款至本學會帳戶兆豐銀行南台北分行(017)030-09-003214(戶名中華民國品質學會)

## 捌、申獎時程

項次	作業項目	時程
1	修訂相關作業規定(說明)	2月24日(一)
2	公布評選規定與程序	3月5日(三)
3	公開說明會	3月19日台北 10:00-11:30 3月21日台中 14:00-15:30
4	得獎組織觀摩、標竿學習	4月至9月
5	書面報名(申請表)	7月14日前
6	提供書面評選資料(申請書、自我評鑑表)	7月31日前
7	初審：文件審查 (含現地評審時間確認、書審需補充事項)	8月4-8日間
8	複審：現地評審	8月18日至9月22日
9	決審	9月29-10月1日間
10	年會大會公開表揚(頒獎、實務分享)	11月15日(六)雲林 (國立虎尾科技大學)
11	發表會、得獎企業觀摩、標竿學習	(115年，時間另訂)

## 玖、評審步驟與方式

卓越經營品質獎由本學會「品質獎評審委員會」審查，說明如下：

1. 秘書處收到申獎組織書面資料，由秘書處進行形式審查，確認申獎組織所提之申請文件形式是否完備。
2. 初審：「品質獎評審委員會」召開評審會議執行書面審查，包括安排現地評審委員、向申獎單位提出書審需補充事項。
3. 複審：由現地評審委員至申獎單位現場實施現地評審，由申獎單位進行簡報、書審需補充事項說明、安排實地訪察、員工及經營者懇談(參見「品質獎現地評審流程及注意事項」)。
4. 決審：由現地評審委員撰寫評審意見書經主審委員彙整後，提交品質獎評審委員會，召開評審會議評定星等。
5. 評審會議產生得獎名單後電話通知，並於兩周內寄出「評審意見書」
6. 獲獎單位將於當年度學會年會大會公開表揚。

## 拾、管理評審要項、配分、績效成果及品質管理十原則

管理評審要項、配分、績效成果及參考品質管理十原則對應表如【表 1】。

【表 1】管理評審要項、配分、績效成果及品質十管理原則（企業類為例）

管理評審要項	配分	7. 經營績效成果 (480)	參考品質管理十原則
1. 領導 1.1 經營理念、願景及政策 1.2 領導承諾與作為 1.3 ESG 環境保護、社會責任及公司治理 1.4 風險管理	120	7.1 領導成果(80)	1. 前瞻性領導 6. 機敏、創新與韌性 10. 誠信正直與社會責任
2. 策略規劃管理與創新 2.1 目標設定 2.2 策略規劃與展開 2.3 創新與改善 2.4 管理工具/方法之應用	80	7.2 策略規劃管理與創新成果(80)	6. 機敏、創新與韌性
3. 顧客與市場 3.1 顧客之了解 3.2 市場之開發 3.3 顧客關係與滿意	70	7.3 顧客與市場成果(80)	2. 顧客為重
4. 資源管理 4.1 人力資源管理 4.2 財力、技術與智力資源管理 4.3 基礎設施管理與工作環境管理	80	7.4 資源管理成果(80)	3. 尊重人性、全員許諾及學習 8. 團隊合作、追根究底、持續改進
5. 營運管理 5.1 營運規劃與管制 5.2 供應鏈與外包管理 5.3 整體品質管理系統 5.4 衡量、分析與改進	100	7.5 營運管理成果(80)	4. 過程導向 5. 系統方式管理 8. 團隊合作、追根究底、持續改進 9. 互利的利害相關者與人際關係
6. 資訊與知識管理 6.1 資訊管理系統 6.2 資訊開發與應用 6.3 知識管理	70	7.6 資訊與知識管理成果(80)	7. 依據事實決策
合計	520	480	1000
【備考】品質管理十原則：1. 前瞻性領導 2. 顧客為重 3. 尊重人性、全員許諾及學習 4. 過程導向 5. 系統方式管理 6. 機敏、創新與韌性 7. 依據事實決策 8. 團隊合作、追根究底、持續改進 9. 互利的利害相關者與人際關係 10. 誠信正直與社會責任。			

## 拾壹、評審委員

評審作業由評審委員會派委員執行書面審查與實地訪察，必要時得聘請專家參加評審。

## 拾貳、申獎者權益

1. 申獎者享當年度品質學會會員資格，可依照團體會員權益申請 3 小時到場基本諮詢。
2. 得獎組織可於本學會當年度年會大會中獲頒獎座一座、獎狀一幀，並於年會大會中發表「卓越經營品質實施概況與心得分享」。
3. 本學會於品質月刊、年會大會手冊、本會官網廣為報導得獎組織榮譽事蹟。
4. 本會將推薦得獎組織參加「亞洲品質網絡卓越品質實務典範獎 (ANQ Recognition for Excellence in Quality Practice, ARE-OP)」評選，獲獎者則於亞洲品質網絡 (Asian Network for Quality, ANQ) 年度大會中獲頒獎座及進行得獎分享。
5. 無論得獎與否，申獎者均可獲得品質獎評審小組所提供的「評審意見書」一份，供自我改進之參考。
6. 可於報名申請「卓越經營品質獎」一年內以 5 折優惠價於品質月刊刊登廣告。

## 拾參、保密

申獎組織所提供之一切資料本學會均負保密之責。

## 拾肆、獲獎組織標竿學習活動

獲獎組織作為卓越經營品質獎認可之卓越經營模式實踐者，將由本學會擇期邀請會員至獲獎組織進行觀摩參訪標竿學習活動。

## 拾伍、自我評鑑

1. 提出申請前請參考評審要項、配分進行自我評鑑，可採企業內稽方式進行。

2. 申獎組織亦可請具有獨立法人培訓機構訓練合格之自評師參與自我評鑑。
3. 建議申獎組織在自我評鑑總分達 60%(即 600 分) 以上時，並且針對「改進機會」進行改善且有具體成果。
4. 卓越經營績效成熟度自我評鑑表如附件四。
5. 請參考個別應用指引中之“如何實施自我評鑑”。

## 拾陸、參考指引

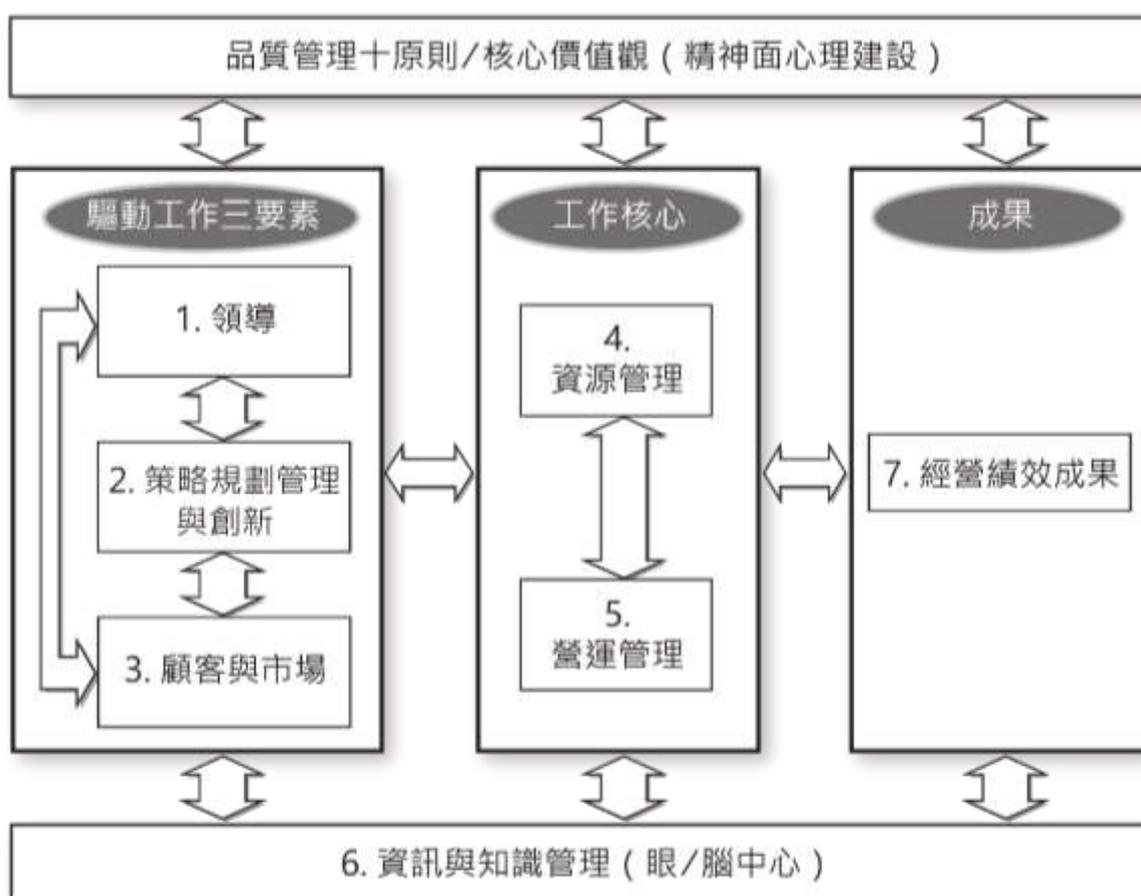
1. 卓越經營績效模式應用指引之一（企業類）CSQ-EMA-01-R17
2. 卓越經營績效模式應用指引之二（醫療類）CSQ-EMA-02-R17
3. 卓越經營績效模式應用指引之三（教育類）CSQ-EMA-03-R17
4. 卓越經營績效模式應用指引之四（行政機關類）CSQ-EMA-05-R05

# 拾柒、附件

## 附件一、卓越經營績效模式

本卓越經營績效模式，提供組織追求卓越經營成果的指引，讓組織能以最有效率的方式，了解資源應投注之方向，進而掌握提升組織經營績效的關鍵。每一個評審要項可以比喻為一個元件系統，結合七個小系統，就形成卓越經營模式體系，期望任何組織，凡能運用本學會所建立的卓越經營績效模式，認真執行，徹底運作，皆能產生改進績效的結果。

卓越經營績效模式（企業類），如【圖 1】。



【圖 1】卓越經營績效模式

附件二、中華民國品質學會卓越經營品質獎申請表 A

## 中華民國品質學會 第 61 屆卓越經營品質獎申請表

類 別	<input type="checkbox"/> 企業類 <input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 其他組織		<input type="checkbox"/> 機關團體類 <input type="checkbox"/> 醫療類 <input type="checkbox"/> 教育類 <input type="checkbox"/> 行政機關類		
申 獎 組 織 名 稱	中 英				
地 址	□□□				
負 責 人			職 稱		
聯 絡 人			部 門	職 稱	
聯 絡 人 通 訊 方 式	EMAIL				
	電話				
營 運 項 目 產 品 / 服 務 內 容					
繳 交 書 面 資 料	1. 卓越經營品質獎申請書 2. 卓越經營績效成熟度自我評鑑表				
本組織依照中華民國品質學會卓越經營品質獎給獎辦法規定提出申請。					
組織印鑑：          			負責人印鑑：          		

1. 申請表一式一份，可於 7 月 14 日前掃描傳送電子檔，正本與書面資料一併寄送即可。
  2. 繳交書面資料需一式四份(附電子檔)，請於 7 月 31 日前寄送至本學會，以便審查。
  3. 書面資料請親送本學會或掛號寄送(信封上請加註「品質獎」)。
- 收件地址：106012 台北市羅斯福路二段 75 號 10 樓 中華民國品質學會。  
 電子檔請 Email 至：[akilo@csq.org.tw](mailto:akilo@csq.org.tw)，寄送後請致電(02)2363-1344 分機 26 蔡小姐

附件二、中華民國品質學會卓越經營品質獎申請表 B

**中華民國品質學會**  
**第 61 屆卓越經營品質獎標竿獎申請表**

類 別	<input type="checkbox"/> 企業類 <input type="checkbox"/> 製造業 <input type="checkbox"/> 服務業 <input type="checkbox"/> 其他組織		<input type="checkbox"/> 機關團體類 <input type="checkbox"/> 醫療類 <input type="checkbox"/> 教育類 <input type="checkbox"/> 行政機關類		
申 獎 組 織 名 稱	中				
	英				
地 址	□□□				
負 責 人			職 稱		
聯 絡 人			部 門		職 稱
聯 絡 人 通 訊 方 式	EMAIL				
	電話				
營 運 項 目 產 品 / 服 務 內 容					
繳 交 書 面 資 料	1. 卓越經營品質獎申請書 2. 獲獎之證明文件及獲獎後持續改善成效說明書 3. 卓越經營績效成熟度自我評鑑表				
本組織依照中華民國品質學會卓越經營品質獎給獎辦法規定提出申請。					
組織印鑑：          			負責人印鑑：          		

1. 申請表一式一份，可於 7 月 14 日前掃描傳送電子檔，正本與書面資料一併寄送即可。
2. 繳交書面資料需一式四份(附電子檔)，請於 7 月 31 日前寄送至本學會，以便審查。
3. 書面資料請親送本學會或掛號寄送(信封上請加註「品質獎」)。  
 收件地址：106012 台北市羅斯福路二段 75 號 10 樓 中華民國品質學會。  
 電子檔請 Email 至：[akilo@csq.org.tw](mailto:akilo@csq.org.tw)，寄送後請致電(02)2363-1344 分機 26 蔡小姐

## 附件三、申請書編寫指引

### 1. 申請書的功能

申請書格式的編寫，是代表組織形象，需慎重為之。任何組織欲申請品質獎，不論其目的為何，大致都要經過：概念形成、標竿學習、顧問輔導、落實執行、提出申請、接受評審等幾個階段，到提出申請書時，內部組織運作需大致符合品質獎所要求的水準。

申請書內容具備如下幾項功能：

- (1) 在編寫過程中，產生自我評鑑的作用。
- (2) 從關注組織的挑戰中，能協助經營者鑑別在關鍵績效資訊與組織成果的缺口。
- (3) 可由申獎者作為初步自我評鑑之用，倘若所鑑別的主題資料有矛盾、資料不足或沒有現成資料，則可判定為不合格。此時，可利用這些主題，提出矯正措施，再作努力。
- (4) 可由外部評審委員在進行審查作業的各階段使用，包括：瞭解組織、初審、現場訪問、以及瞭解組織核心能力為何。

應注意的是，「卓越經營績效模式」的設計，是過程與成果並重，在作法上，要從成果項中反向推演，尋求如何設定達到成果的目標與方法，需依此法進行規劃。

### 2. 內容敘述

#### **第一部分：組織一般狀況**

這部分需以簡潔的語句說明組織概況、組織架構、推動卓越經營績效模式及 TQM 的歷程。（參考個別應用指引「壹、概說」的「二、描繪組織概況」）

- (1) 組織概況：說明最重要的組織特徵、營運環境以及和顧客、供應者、合夥者及利害相關者的關係。
- (2) 組織的挑戰：說明組織運作的競爭環境，包括重要策略挑戰與優勢及績效改進系統。
- (3) 推動卓越經營績效模式及 TQM 的歷程：說明組織推動卓越經營績效模式實踐 TQM 全面品質管理的過程。

## **第二部分：管理評審要項說明**

這部分請依本獎七大管理評審要項依序分別編寫（參考個別應用指引「卓越經營績效模式之實務運作」）。

## 附件四、卓越經營績效成熟度自我評鑑表

【表 2】企業類卓越經營績效成熟度自我評鑑表

評審要項(配分)	自我評鑑	成熟度自評					
	(以條列說明各要項之優勢、改進機會及成果，各大項至多5項)	等級					評分
		1	2	3	4	5	配分*成熟度(0-100%)
1. 領導(120) 1.1 經營理念、願景及政策 1.2 領導承諾與作為 1.3 ESG 環境保護、社會責任及公司治理 1.4 風險管理						不適用	
2. 策略規劃管理與創新(80) 2.1 目標設定 2.2 策略規劃與展開 2.3 創新與改善 2.4 管理工具/方法之應用						不適用	
3. 顧客與市場(70) 3.1 顧客之了解 3.2 市場之開發 3.3 顧客關係與滿意						不適用	
4. 資源管理(80) 4.1 人力資源管理 4.2 財力、技術與智財資源管理 4.3 基礎設施管理與工作環境管理						不適用	
5. 營運管理(100) 5.1 營運規劃與管制 5.2 供應鏈與外包管理 5.3 整體品質管理系統 5.4 衡量、分析及改進						不適用	
6. 資訊與知識管理(70) 6.1 資訊管理系統 6.2 資訊開發與應用 6.3 知識管理						不適用	
7. 經營績效成果(480) 7.1 領導成果(80) 7.2 策略規劃管理與創新成果(80) 7.3 顧客與市場成果(80) 7.4 資源管理成果(80) 7.5 營運管理成果(80) 7.6 資訊與知識管理成果(80)						不適用	
評分總計：							

註一：在做法上，可運用內部稽核員或外部評審員對組織進行評鑑，用它來認識自己組織運作有哪些表現，高於一般水準及所居之優勢地位；有哪些表現，低於一般水準，表現差者可列入重要改進機會。

註二：詳細說明請參考個別應用指引之“如何實施自我評鑑”。