



中華民國品質學會
第53屆(2017年)

卓越經營品質獎申請須知

品質獎委員會 / 秘書處 (2017/03/24 修訂)

目 錄

一、前言.....	2
二、目的.....	2
三、參選類別.....	2
四、評獎獎別.....	2
五、申請資格.....	3
六、申請費用.....	3
七、申請資料.....	3
八、申請時程.....	4
九、評審步驟與方式.....	4
十、管理評審要項、配分準則、成果及品質管理原則.....	4
十一、評審委員.....	4
十二、申請者權益.....	5
十三、保密.....	5
十四、自我評鑑.....	5
十五、參考指引.....	5
附件	
一、卓越經營績效模式.....	5
二、中華民國品質學會卓越經營品質獎申請表.....	6
三、申請書編寫指引.....	7
四、卓越經營績效成熟度自我評鑑表.....	9

一、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),迄今五十三年來,曾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。民國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。依參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。

五十三年來,獲本學會品質獎的團體已達140家次。這些曾獲得本學會品質獎的團體中,有些團體獲獎後,迄未中斷其品質精進的努力,仍持續推行全面性品質管理活動,不斷追求提升經營績效,這些團體的努力與成就應當加以肯定與表揚,並作為其他團體的學習標竿。

近年來,由於科技進步、氣候變遷及社會多元化的效應,企業與組織經營風險日增,除要不斷創新,以滿足市場顧客需求,還要兼顧環境、社會與組織不同利益關係人的需求,尋求平衡,以達成企業與組織永續經營之目標,這已成為新世紀品質管理的核心要求。

有鑑於此,為激勵國內公民營機構、法人及團體,能不斷改善與創新,並追求永續經營,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」,著有成效足為標竿的組織,予以最高品質獎之殊榮,本學會自民國106年起,增設一項卓越經營品質獎「標竿獎」。

二、目的

鼓勵企業運用「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。

三、參選類別

本獎參選者分為下列三類:

1. 企業類:

- A. 製造業:企業或其所屬工廠及其獨立事業單位。
- B. 服務業:從事服務活動之獨立事業單位,諸如:旅館、餐飲、旅遊、保全…等。
- C. 其它公私機構及法人團體。

2. 醫療業:包括醫院及診所、衛生組織及醫療照護機構。

3. 教育業:包括各級大、中、小學校(含職業學校、專科學校、技術學院及科技大學)。

四、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),企業、醫療及教育各類別申請者經評審程序,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:

A. 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,表現優異的組織機構,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、7.3經營績效成果等評審要項表現卓越,累積評分達600分以上者。

B. 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

異的組織機構，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、7.3 經營績效成果及 1 領導、7.1 組織文化塑造與社會責任成果等評審要項表現卓越，累積評分達 700 分以上者。

C. 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，表現優異的組織機構，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、7.3 經營績效成果、1 領導、7.1 組織文化塑造與社會責任成果及 2 策略規劃與創新、7.2 策略規劃與創新成果等表現卓越，累積評分達 800 分以上者。

D. 標竿獎

凡長期推行「卓越經營績效模式」，能不斷改善與創新，並追求永續經營，著有成效足為標竿的組織，本學會頒予「標竿獎」，為本學會最高等級品質獎獎項。申請者近三年實施「卓越經營績效模式」成效良好，均有實證，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。

五、申請資格

1. 「卓越經營品質獎」一星、二星、三星獎申請者：

凡實施全面品質管理具有實績之國內機構或法人團體/企業之公司、工廠或事業單位、醫療組織機構、教育組織機構，均可自行申請或經相關機構推薦。

2. 「卓越經營品質獎」標竿獎申請者：

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機構推薦：

- A. 中華民國品質學會「卓越經營品質獎」三星獎以上。
- B. 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)。
- C. 中華民國「國家品質獎」。
- D. 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。
- E. 已長期推行「卓越經營績效模式」三年以上，著有成效可提出具體實證者。

六、申請費用

1. 申請公司(機構)提出申請時須繳納申請費新台幣肆萬伍仟元正，包括：實地訪查、評審費、評審意見書…等費用。
2. 經評審得獎者在接獲通知後，另繳納獎座、證書及頒獎相關費用貳萬元正。
3. 以上費用請於所定期限內開立中華民國品質學會劃線支票繳納。

七、申請資料

1. 「卓越經營品質獎」一星、二星、三星獎申請者，請檢附下列文件：

- A. 卓越經營品質獎申請表(參見附件二表 A)
- B. 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)

2. 「卓越經營品質獎」標竿獎申請者，請檢附下列文件：

- A. 卓越經營品質獎-標竿獎申請表(參見附件二表 B)
- B. 卓越經營品質獎成熟度自評表(附電子檔，自評表參見附件四)

3. 附同上述文件繳納申請費用

八、申請時程*

作業項目	時程
公佈有關規定	1月1日
說明會	4月28日
報名	5月1日~6月30日
書面資料提出截止	7月31日
文件審查	8月1日~8月15日
現場評審	8月16日~9月30日
決審	10月1日~10月9日
舉行頒獎典禮(得獎廠家發表)	11月
發表會及得獎企業觀摩	(另訂)

* 得視實際狀況酌予調整。

聯繫方式：

1. 網 站：www.csq.org.tw
電 話：(02)2363-1344 分機 26，17
2. 說明會：年度定期舉辦外，可視申請者需求安排面談或赴廠說明。

九、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，評審步驟與方式如下：

1. 收到申請機構的「申請表」及「申請書」。
2. 「品質獎評審委員會」召開評審會議，確認申請機構所提企業類別及其規模之類別歸屬。
3. 執行書面審查。
4. 實施現場實地訪察並與經營者懇談。
5. 評定分數，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」決選。
6. 產生得獎名單。
7. 寄出「評審意見書」。

十、管理評審要項、配分準則、成果及品質管理原則

管理評審要項、配分、成果及品質管理原則對應表如右表 1。

茲以「領導」為例，將其對應的品質管理原則區分為主要〔A〕與次要〔B〕二類，A類用第1項前瞻性領導，B類用前瞻性領導之外的其餘2-10項列為次要項者，如下右欄所示：

十一、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。

表 1：管理評審要項、配分準則、成果及品質管理原則 (企業類為例)

管理評審要項	配分 合計	7經營績效 成果(500)	品質管理原則 A：主要 B：次要
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 社會責任 1.4 風險管理	100	7.1 組織文化塑造與社會責任成果(100)	A：1 前瞻性領導 B：2-10
2 策略規劃與創新 2.1 目標設訂 2.2 策略制訂與展開 2.3 創新與改善 2.4 管理工具/方法之應用	80	7.2 策略規劃與創新成果(80)	A：6 機敏與創新 B：1-5、7-10
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(70)	A：2 顧客為重 B：1、3-10
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)	A：3 全員許諾與學習 B：1-2、4-10
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 量測、分析與改進	100	7.5 營運管理成果(100)	A：4 過程導向 5 系統方式管理 9 互利的供應者與人際關係 B：1-3、6-8、10
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(70)	A：7 依據事實決策 B：1-6、8-10
合計	500	500	

【備考】品質管理十原則：

1. 前瞻性領導
2. 顧客為重
3. 全員許諾及學習
4. 過程導向
5. 系統方式管理
6. 機敏與創新
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。

*有關各類別申請者管理評審要項、配分準則、成果及品質管理等詳細內容請參閱「卓越經營品質獎-卓越經營績效模式應用指引」之一、之二、之三。

十二、申請者權益

1. 得獎機構可於本學會當年度年會大會中獲頒獎座一座、獎狀一紙，並於年會大會中發表「卓越經營品質實施概況與心得分享」。
2. 本學會於品質月刊、年會大會手冊、本會官網廣為報導得獎機構榮譽事蹟，並配合年會消息在經濟日報、工商時報等媒體發佈。
3. 本會將推薦得獎機構參加「亞洲品質網絡卓越品質實務典範獎 (ANQ Recognition for Excellence in Quality Practice, ARE-QP)」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。
4. 無論得獎與否，申請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，並可於報名申請「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。

十三、保密

申請機構所提供之一切資料本學會均負保密之責。

十四、自我評鑑

1. 提出申請前請參考評審準則，先自我評鑑，可採企業內稽方式進行。
2. 申請機構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. 建議申請者在自我評鑑總分達 60% (即 600 分) 以上時，始提出申請。
4. 卓越經營績效成熟度自我評鑑表如附件四。

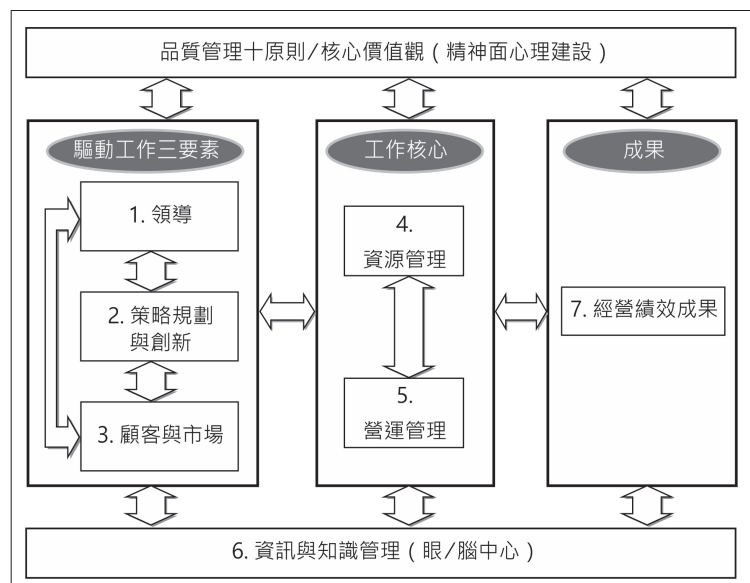
十五、參考指引

1. 卓越經營品質獎 - 卓越經營績效模式應用指引之一 (企業類) (CSQ-EMA-01-R9)
2. 卓越經營品質獎 - 卓越經營績效模式應用指引之二 (醫療類) (CSQ-EMA-02-R9)
3. 卓越經營品質獎 - 卓越經營績效模式應用指引之三 (教育類) (CSQ-EMA-03-R9)

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，期望任何組織機構，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)，如圖一。



圖一：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

申請表 A

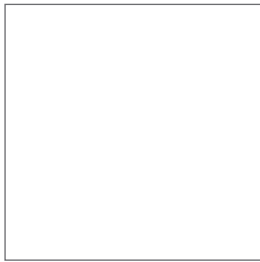
中華民國品質學會 卓越經營品質獎 申請表

類 別	<input type="checkbox"/> 企業類		<input type="checkbox"/> 醫療業		<input type="checkbox"/> 教育業	
機 構、公 司 工 廠 名 稱	中文					
	英文					
地 址						
聯 絡 人		職 稱		電 話		
營 業 項 目 (產品或服務內容)	中文					
	英文					
繳交資料：卓越經營品質獎申請書 (申請書編寫指引見本須知附件三)						
本機構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。						
組織負責人印章：		<div style="border: 1px solid black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto;"></div>				

1. 所送之資料需一式四份(附電子檔)，以便審查。
2. 持送或掛號付郵，在信封上加註「品質獎」三字。
3. 送達地點：台北市 106 羅斯福路 2 段 75 號 10 樓中華民國品質學會。
網址 :<http://www.csq.org.tw>

申請表 B

中華民國品質學會
卓越經營品質獎 – 標竿獎 申請表

類 別	<input type="checkbox"/> 企業類	<input type="checkbox"/> 醫療業	<input type="checkbox"/> 教育業
機 構、公 司 工 廠 名 稱	中文		
	英文		
地 址			
聯 絡 人		職 稱	電 話
營 業 項 目 (產品或服務內容)	中文		
	英文		
繳交資料：卓越經營績效成熟度自我評鑑表 (見本須知附件四)			
本機構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。			
組織負責人印章：			

1. 所送之資料需一式四份 (附電子檔)，以便審查。
2. 持送或掛號付郵，在信封上加註「品質獎」三字。
3. 送達地點：台北市 106 羅斯福路 2 段 75 號 10 樓中華民國品質學會。
網址 :<http://www.csq.org.tw>

附件三、申請書編寫指引

3.1 申請書的功能

申請書格式的編寫，是代表單位形象，需慎重為之。任何組織欲申請品質獎，不論其目的為何？大概都要經過：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，產生了自我評鑑的作用。
- (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)它也可由申請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)它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。

3.2 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、組織架構及推動 TQM 的歷程。

- (1)組織概況：說明組織的主要產品及 / 或服務、重要資源、關鍵客戶群、競爭地位、以及重要的供應商與經銷商類型、競爭環境...等，以簡潔的方式介紹組織概況。(參考個別應用指引 2.2 之說明)

- (2)組織架構：以圖示法說明組織架構及推動 TQM 及 / 或其相關組織的架構，讓他人知道組織採用何種組織架構來推動 TQM。
- (3)推動 TQM 的歷程：以階段性的過程，說明組織推動 TQM 的成就。

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(參考個別應用指引丙部份之說明)。

附件四、卓越經營績效成熟度自我評鑑表

【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 (以條列說明各要項之優勢、改進機會或成果)	成熟度自評					評 分 (配分×等級×20%)
		等 級					
		1	2	3	4	5	
1. 領導 (100) 1.1 經營理念、願景及政策 1.2 領導承諾與作為 1.3 社會責任 1.4 風險管理						不適用	
2. 策略規劃與創新 (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、技術與智力資源管理 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 量測、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 (500) 7.1 組織文化塑造與社會責任成果 (100) 7.2 策略規劃與創新成果 (80) 7.3 顧客與市場成果 (70) 7.4 資源管理成果 (80) 7.5 營運管理成果 (100) 7.6 資訊與知識管理成果 (70)						不適用	
評分總計：							

註一：在做法上，可運用內部審查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：詳細說明請參考各類別應用指引之第 10 節“如何實施自我評鑑”。