

2025 Asia-Pacific Business Excellence Standard (2/2025 -- APBEST Award)

1. Vision of the APBEST Academy

Enable organizations in the Asia Pacific countries to improve their Corporate Governance and achieve Business Excellence through the most pertinent Business Excellence Standard (BEST).

2. Missions of the APBEST Academy

- M1:** Promote primarily to Australia, China, HKSAR, Indonesia, Macau, Malaysia, New Zealand, Philippines, Singapore, Taiwan, Thailand enterprises, the three most popular Business Excellence Standard (BEST) Awards in the world today – European Quality Award (EQA), Japan Deming Prize (JDP) and Baldrige National Quality Award (BNQA).
- M2:** Help enterprises to select and synthesize their own BEST based on any one of the three global standards or a combination of features that are most beneficial to their corporate governance.
- M3:** Coordinate with a team of renowned experts in the three types of BEST award from the three regions to give unbiased judging and advisory services to organisations & individuals who want to be considered for a APBEST Award.
- M4:** Retain a small team of Asia-Pacific experts in the Judging Panel to provide the “think global – act local” dimension for the APBEST Award contesters.
- M5:** Disseminate, through Internet & conferences, the APBEST Cases to enterprises in the region with a purpose to excel in their own business sector.

3.1 BEST Criteria Overview

BEST (#)	EQA (see Fig. 1)	BNQA (see Fig. 2)	JDP
Commence	1992	1989	1951
Website	www.efqm.org	www.quality.nist.gov	www.deming.org
Criteria Grouping	E1: Leadership (100)	M1: Leadership (120)	J2: Organisation & Operation
	E2: Strategy (100)	M2: Strategic Planning (85)	J1: Policy
	E3: People (100)	M5: Workforce Focus (85)	J3: Education & Training
	E4: Partnerships & Resources (100)	M3: Customer Focus (85) M4: Measurement, Analysis & Knowledge Management (90)	J4: Collection & Use of Information
	E5: Processes, Products & Services (100)	M6: Operations Focus (85)	J6: Standardisation J8: Quality Assurance
	E6: Customer Results (150)	M7: Results (450)	J5: Analysis
	E7: People Results (100)		J7: Control
	E8: Society Results (100)		J9: Effect
	E9: Key Results(150)		J10: Planning for the Future
Total Checkpoints	32	17	63
Total Max. Score	1,000	1,000	N.A. – As JUSE* believes that all criteria are equally important.
Award Presented by	Prime Minister of each European Nation	President of USA	JDP – Prime Minister Quality Medal – Emperor

* Japan Union of Scientists and Engineers

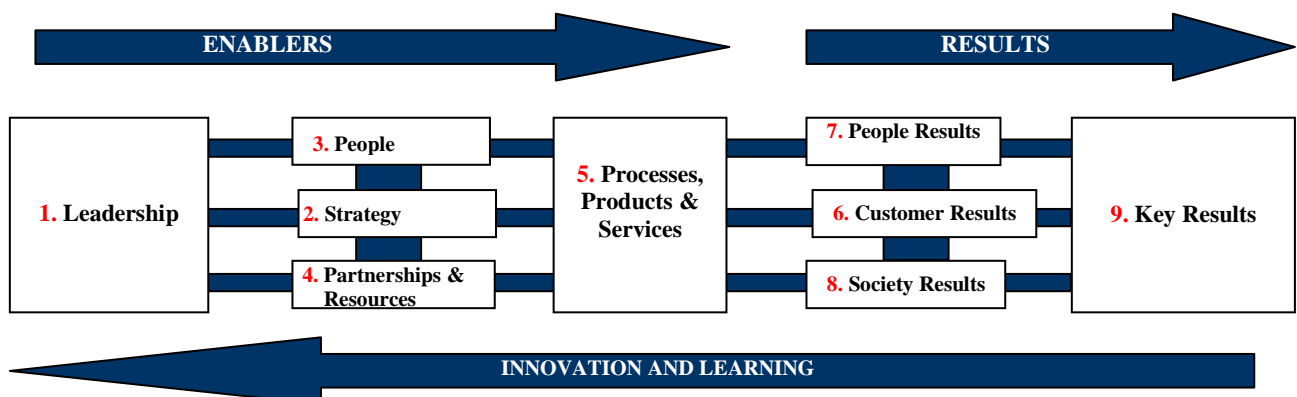
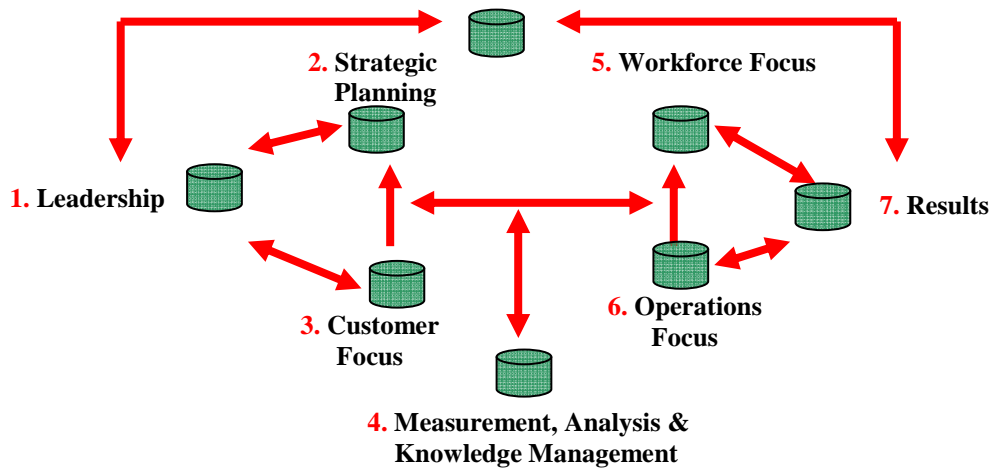


Fig.1: EQA Criteria (Each criterion worths 100 points, except 6. & 9. which worths 150 points each)

**Organizational Profile:
Environment, Relationships and Challenges**



4.1 Awards for Corporations – According to the EQA, BNQA or JPD Criteria *

C-1	BEST Manufacturing in A-P	C-7	BEST Logistics in A-P	C-13	BEST IT Industry in A-P
C-2	BEST Construction in A-P	C-8	BEST Retail in A-P	C-14	BEST Education Services in A-P
C-3	BEST Property Dev. in A-P	C-9	BEST Restaurant in A-P	C-15	BEST Social Services in A-P
C-4	BEST Property Mgt. in A-P	C-10	BEST Hotel in A-P	C-16	BEST Healthcare in A-P
C-5	BEST Banking in A-P	C-11	BEST Tourism in A-P	C-17	BEST Service Industry in A-P
C-6	BEST Finance in A-P	C-12	BEST Telecom in A-P	C-18	BEST Utilities in A-P

* The highest mark corporation will also be awarded “**APBEST Grand Award – EQA, BNQA or JDP**”.

4.2 Awards for Individuals – According to the EQA Criteria

I-1	APBEST Leader	I-4	APBEST Partnership Driver	I-7	APBEST People Result Achiever
I-2	APBEST Strategist	I-5	APBEST Operation Driver	I-8	APBEST Society Result Achiever
I-3	APBEST People Developer	I-6	APBEST Customer Result Achiever	I-9	APBEST KPI Achiever

5. Board of Examiners (BoE) – Mainly from the Keynote Speakers of the ICIT (see S.10 below)

European Quality Award (EQA) Panel	
<i>Finland</i>	1. Prof. Taina Savolainen (<i>Professor, University of Joensuu, Finnish Quality Award Chief Examiner</i>)
<i>Spain</i>	2. Dr. Palmira Fresno Lopez (<i>VP, Spanish Society for Quality & Spanish Quality Award Chief Examiner</i>)
	3. Dr. Fernando Gonzalez (<i>Ex-Head, Neuro-surgery & QA, Hospital Central de Asturias & EQA Examiner</i>)
<i>UK</i>	4. Prof. Ray Loveridge (<i>Professor Emeritus, Said Business School, Oxford University</i>)
Baldrige National Quality Award (BNQA) Panel	
<i>USA</i>	5. Prof. Douglas Hensler (<i>Emeritus Dean, W. Frank Barton School of Business, Wichita State U. & BNQA Examiner</i>)
Japan Deming Prize (JDP) Panel	
<i>Japan</i>	6. Prof. Noriaki Kano (<i>Founder of Voice Of Customer - VOC, JDP Winner</i>)
Asia-Pacific Panel	
<i>Australia</i>	7. Chair Prof. John Hamilton (<i>Academic Head Management & Governance, James Cook University</i>)
<i>China</i>	Prof. Xiao-Fen Tang (<i>President, Shanghai Academy for Quality Mgt., China Quality Award Examiner</i>)
<i>HKSAR</i>	Mr. Ben Tsang (<i>VP-Certification, SGS, HK-China</i>)
<i>Malaysia</i>	Dr. Mohd Azman Idris (<i>Ex-SGM, SIRIM Berhad & Malaysian Quality Award Examiner</i>)
<i>Philippines</i>	Dr. Miflora M. Gatchalian (<i>CEO, Quality Partners & Secretary-General Emeritus, Asian Pacific Quality Organization</i>)
<i>Singapore</i>	Prof. C.M. Lee (<i>Ex-Dean, Singapore U. of Social Sciences – SUSS</i>)
<i>Taiwan, RoC</i>	Prof. Ching-Chow Yang (<i>Taiwan Quality Award Examiner</i>)
<i>Thailand</i>	Prof. Prasert Suttiprasit (<i>Chief Expert, Sukhothai Thammathirat Open U. & Thailand Quality Award Examiner</i>)



6. Patrons (The following list is subject to regular update.)

- **Mr. Moses Cheng**, Retired Chairman, Education Commission & Founder Chair, HK Institute of Directors
- **Prof. John Leong**, Retired Chairman, Hospital Authority of HK
- **Ms. Angel Chan**, CEO, Squina Int. Group Ltd. & Honorary Founder President, APBEST Academy
- **Ms. Lili Tsang**, Principal, Danse A. Lili Ballet Academie

7. Supporting Organisations

Supporting Organizations in the Asia-Pacific Region (in alphabetical order):

- Asia-Pacific Customer Services Consortium www.apcsc.com
- Chung Yuan Christian University, Taiwan www.cycu.edu.tw
- Edith Cowan University, Perth, Australia www.ecu.edu.au
- Enterprise Management Research Centre, SYS University, GZ, China www.sysu.edu.cn
- HK Institution of Certified Auditors www.hkica.org
- Int. 5-S Org. & HK 5-S Association, HKSAR www.hk5sa.com
- International Council for Quality Function Deployment www.icqfd.org
- Malaysian Productivity Organization www.mpc.gov.my
- Massey University, New Zealand www.massey.ac.nz
- Productivity & Standard Board, Singapore www.psb.gov.sg
- Royal Melbourne Institute of Technology, Australia www.rmit.edu.au
- SGS (HK) Ltd. www.hk.sgs.com
- Shanghai Association for Quality Management, China www.saq.org.cn
- SIRIM Berhad www.sirim.my
- Thailand Quality Award Council, Thailand www.tqa.or.th



8. 2025 APBEST Award Timeline

Date	Critical Steps	APBEST Action	Remark
Oct 2024	Invite outstanding organisations to apply the APBEST Award	Website and Promotional Materials ready for distribution	Publicity through various media in the A-P regions
15 Dec 2024	Document Submission in pdf format (max. 100 pages A-4)	Assessed by the Board of Examiners (BoE) in their home countries	Feedback Report on: 31 Dec 2024
6-10 Jan 2025	Presentation & Site Visit (0.5 to 1 day / firm)	<ul style="list-style-type: none"> ● Each Candidate firm will give a 1-hour PPT presentation to the BoE followed by 1-hour Q&A ● Verification conducted by the BoE on-site of the Candidates 	<ul style="list-style-type: none"> ● BoE assess the presentation and decide on site visit issues ● BoE verify results based on sample evidence on site
11 Jan 2025	Final Decision	Final Decision session conducted by the BoE before deciding on the Award results	Distribute Feedback Reports to Candidates on: 18 Jan 2025
6 Feb 2025	APBEST Award Dinner	Award Dinner to be held in Malaysia	APBEST Winners' case summary reported in newspaper

9. Examples of past APBEST Award Winners (Video & Newsclips available at www.hk5sa.com/apbest)

- 9.1 **Grand Award Winners – HK Housing Society; Kalmar A-P Operation (10 countries in A-P); Queen Elizabeth Hospital (HK) ; HK Housing Authority – Dev. & Const. Division & University Tenaga Nasional (Malaysia)**
- 9.2 **BEST Education in A-P – Hang Seng Management College (HK) & SCPE - HK Institute of Education**
- 9.3 **BEST Entertainment in A-P – Neway Karaoke Box Ltd. (HK, Macau, China & Malaysia)**
- 9.4 **BEST Facility Management in A-P – Semasa Sentral Sdn Bhd. (Malaysia)**
- 9.5 **BEST Health & Beauty in A-P – Squina International Holdings Group Ltd. (Japan, HK, China & Macau)**
- 9.6 **BEST Hotel in A-P – Royal Garden Hotel, Dongguang, China**
- 9.7 **BEST Manufacturing in A-P – Manfield Coatings Ltd. (China & HK); Uchiya Ltd. (HK, Japan & China) ; Ri Yong-JEA Gate Electric Co. Ltd. (HK & China) & Light Engine Ltd. (HK & China)**
- 9.8 **BEST Mining in A-P – Zhaojin Mining Industry Co. Ltd. (China & HK)**
- 9.9 **BEST Property Mgt. in A-P – Well Born Real Estate Mgt. Ltd. & Hang Yick Property Mgt. Co. Ltd. (HK)**
- 9.10 **BEST Restaurant in A-P – Tin-Tin Seafood Harbour Group (China) & Crystal Jade Culinary Concepts Holding (10 countries in A-P)**
- 9.11 **BEST Services in A-P – Anzi Domestic Helper Services (China)**
- 9.12 **BEST Social Services in A-P – Yayasan Pahang (Malaysia)**

10. History of the APBEST Academy (AA)

The APBEST Academy is a non-profit organisation registered under the HK Company Ordinance. It was founded in 2005 by Prof. Sam Ho who was the **first** Professor in Strategic and Quality Management in the UK.

* **Prof. Sam HO** PhD(Mgt.), FIQA, EQA Examiner, samkmho@gmail.com



- ◆ Oshikawa Fellow of the Asian Productivity Organization (86-87),
- ◆ Asian Development Bank Quality Expert to the **Malaysian Government** (93+),
- ◆ Chairman of the 1st-24th "**International Conference on ISO and TQM - ICIT**" (96+),
- ◆ Professor of Strategy & Quality, Luton Business School, UK (96-97),
- ◆ Research Associate, Judge Business School, **Cambridge University**, UK (96-97),
- ◆ Guest Speaker, Said Business School, **Oxford University**, UK,
- ◆ Professor of Strategic & Quality Management, International Management Centres, UK,
- ◆ Visiting Professor in TQM at Uni. of Paisley, RMIT, Linnaeus, **NUS, HKU, CUHK, PKU & THU**,
- ◆ **Distinguished Professor** in Business Excellence, SYS University (1st in China),
- ◆ Consultant and Trainer for over 200 firms for ISO 9001 & 5-S implementation,
- ◆ Founder Chair of the I5SO/HK5SA & AA with over 20,000 members world-wide.
- ◆ Author of over 100 papers & 20 books, including "TQM: An Integrated Approach", in 5 languages

- ◆ Ex-editor, Managing Services Quality Journal (*ranked 'B-grade' by the Australian & HK Research Council*)
- ◆ Best Paper Awards – TQM Journal, Journal of Workplace Learning; ICIT & CCHR Conference
- ◆ Google Scholar -- http://scholar.google.com/citations?*hl=en&user=k_vQNo0AAAAJ > **2,900** citations

ICIT	Year	Host (Every year since 1996, except 2009 – cancelled at Egypt due to Gaza War in the middle East)	Theme	Papers	Delegates	Countries
1	96	Leicester Business School, De Montfort Uni., UK	Inaugural	45	80	10
2	97	Luton Business School, Luton University, UK	Business Excellence	75	100	12
3	98	School of Business, HK Baptist University, HK	ISO 9000 & TQM	104	160	18
4	99	School of Business, HK Baptist University, HK	TQM & Innovation	130	180	20
5	00	Productivity Quality Research Centre, NUS, Singapore	Action 2000: Imperatives for Change	119	160	26
6	01	Paisley Business School, Uni. Of Paisley, Scotland	Integrated Management	95	150	21
7	02	Centre for Mangt. Quality Research, RMIT, Australia	Change Management	160	250	29
8	03	National Quality Institute, Montreal, Canada	Business Excellence	84	150	24
9	04	Foundation for TQM Promotion in Thailand	TQM Best Practices	80	280	20
10	05	Shanghai Academy for Quality Management, China	TQM & 6-sigma for Competitiveness	150	300	26
11	06	AA & HSSC, HK	TQM & Corporate Governance	85	150	25
12	07	AA & Nat. Chin-Yi Uni. of Tech., RoC	Going for Gold	68	120	18
13	08	AA & SIRIM, MPC & UiTM, Malaysia	Innovation for Competitiveness	77	220	25
14	10	AA & University of Scranton, USA	Lean Management	55	100	20
15	11	AA, UNITEN, SIRIM, MPC & UiTM	Sustainable Development via Innovation	98	160	21
16	12	AA, HKBC & Linnaeus U., Sweden	ISO, TQM & Patient Care Quality	44	60	15
17	13	AA & U. Tech. Sydney	Innovation for Sustainability & O. D.	37	50	13
18	14	AA, UiTM-Sarawak & SIRIM	Enhancing Productivity via Best Practice	56	200	17
19	15	AA & Kenya Institute of Management	TQM for African Development	34	90	13
20	16	AA & University of Buraimi, Oman	ISO & TQM for Sustainable Org. Dev.	32	80	15
21	17	APBEST Academy & Beijing Normal U ~ ZH Campus	ISO & TQM for OROB's Sustain. Dev.	37	100	11
22	18	APBEST Academy & Honors College, BITZH Campus	ISO & TQM Culture Harmon. for OBOR	34	100	8
23	19	APBEST Academy & HKBU/BNU-UIC-ZH	ISO & TQM e-Learning for OBOR	32	100	9

11. Proceedings and Publications

The summary of each winning document submitted will be presented at the **Award Conference**. A newspaper release and bound Conference Proceedings (also **U-tubes**) called "**2025-APBEST Award Case Presentations**", will be produced. A master set will be provided to each participant. Style sheets for submission to the proceedings will be sent to you duly. In addition, accepted papers will be automatically considered for publication by the Editors of some of the journals below:

Editor	Journal	Editor	Journal
Prof. Pervaiz K Ahmed	• European Journal of Innovation Management	Prof. Sam Ho	• Service Quality Management Journal (<i>Ex-Editor & A-P Editor</i>)
Prof. D. Hussey	• Journal of Strategic Change	Prof. S. Balas	• Int. Journal of Management • Int. Journal of Training & Dev.

12. Application Form & Enquiry Please download this updated Leaflet and Form from www.hk5sa.com/apbest

Enterprise Size	Expert Audit, Reporting & Prizes	Award-Dinner	Fees
Small (< 100 pax)	1/2-day Examiner Audit + 1 Individual Prize	1/2 Table	US\$12,000
Medium (100-200 pax)	1-day Examiner Audit + 2 Individual Prizes	1 Table (12 pax)	US\$16,000
Large (> 200 pax)	1-day Examiner Audit + 3 Individual Prizes	2 Tables	US\$20,000

For further enquiry, please Call / WS: **+852-9128-9204 / 6671-0470** Prof. Sam HO, Founder Chair, AA. ~ **Thank You** ~



亞太卓越企業標準大獎

Asia Pacific Business Excellence Standard (APBEST Awards)

特刊



主席的話

亞太卓越企業標準大獎 (APBEST Award) 在2006年成立之初,乃深受歐洲國家品質大獎 (European Quality Award) 之啟發。雖然三十多個歐洲國家各自設立了國家品質獎,之上更有一個所有歐洲企業均可競逐的最高獎項,有鑒於亞太區經濟正在冒起,在全球市場中展現其競爭力,因此本大獎為應將組織內各內容,建立一個共同的評核標準,這就是亞太卓越企業標準大獎的成立目的。



過去十五年在本人創立的國際ISO及TQM會議中,曾與多位國際性獎項的考評機構負責人,而APBEST評審團十多位評審員中,大部分成員都是該會會中的主席或委員,當中包括來自美、英、法、德、瑞典、美國、加拿大及亞太區內的中國、香港、日本、馬來西亞、菲律賓、新加坡、臺灣、泰國、澳洲、紐西蘭等地區。他們在各目的國家中大獎評審經驗,卻亦是國家大獎的個人得主,為本會大獎的評審提供了難能可貴的支援。

由於這個是關於「品質」的獎項,出類拔萃、具代表性的得獎者,方能為追求卓越組織的榜樣。像是一項次大獎中滿足感最感的地方就是了解到得獎機構的成功之路,就如看到今年的西班牙國家足球隊,在不斷地努力練習和創新後,勇奪世界杯,為國爭光,過程中實在有很多地方值得業界借鑒。特別值得一提的是,本屆亞太大獎的首席評審,亦是西班牙國家大獎的首席評審,她去年曾為西班牙國家足球隊作「領導能力」分析,証明了「歐洲國家大獎體系」對足球隊也是同樣重要。

在全球公認的三個獎項 (歐、美、日) 中,雖然在美國和歐洲,此類獎項並沒有人項目。然而,不少組織及國家都認同個人獎項的重要性,不比團體獎項為高,因為團體內各人的表現與否,就成為一項完全與獎者的健康、而「國古碑」正心、參學、治國、平天下」也正好與了「德能勤廉忠信」,因此,是次大獎就仿效日本,加設了個人獎項。希望得獎者的知識與經驗能傳揚到,不單只是大公司的行政總裁或經理,以至是區內的一般市民也能從中學習。

成立了是次獎項,其實就是建立了一個平台,讓區內追求品質管理的機構齊聚一起,分享彼此的經驗,思考如何改進、好地運用人力與資源,共創卓越成就。

展望未来,本人很樂意看到,進一步比上兩屆有更多成功企業參與。因此,亞太卓越企業標準協會決定由今年起,將會每年舉辦一次「亞太卓越企業大獎」,藉以鼓勵更多機構能夠有效地應用卓越管理機制,面對金融海嘯的嚴峻挑戰,以達到長遠增長的目標。

最後本人代表協會,藉此機會向所有在籌備是次獎項過程中提供協助和支持的機構和人士,致以衷心謝意。

何廣明 敬啟

- 亞太卓越企業標準協會創會主席
- 國際ISO和全面品質管理會議創會主席
- 歐洲品質大獎主席評審員
- 美國國際管理學院策略及品質教授
- 英國牛津大學百爾商學院客座講師
- 廣州中山大學首位卓越企業管理課程教授

何教授、各位得獎者、各位嘉賓:

你們好。本人今天很榮幸在此為大會致辭,並親身參與所有本年度的得獎人士及機構,以表揚他們的卓越成就。本人從事管理專業多年,今後很高興能與得獎者在金獎等項的角逐之中,仍能不勝榮幸。

首先,本人要向何廣明教授致謝,全賴他堅定的信念和毅力,傑出企業才能有機會向其他亞太區機構分享其經驗,從而互相學習。當中尤其重要者,是曾教授訂定的評審準則並不下於美國標準,而是兼用日本和歐洲模式,讓各機構能取最合適的模式參考。至於其他未能在此獲獎的機構,他們藉此次的參與,應用國際商業卓越管理機制為其構建企業策略和營運工作「錦上添花」,相信亦是非常有價值的。



今次大獎得主馬伊利沙醫院,本人亦亦面有光,伊利沙醫院不單只是金獎得主,亦是獲獎者中唯一獲獎者。本人從事管理專業多年,今後很高興能與得獎者在金獎等項的角逐之中,仍能不勝榮幸。

其次,本人要向何廣明教授致謝,全賴他堅定的信念和毅力,傑出企業才能有機會向其他亞太區機構分享其經驗,從而互相學習。當中尤其重要者,是曾教授訂定的評審準則並不下於美國標準,而是兼用日本和歐洲模式,讓各機構能取最合適的模式參考。至於其他未能在此獲獎的機構,他們藉此次的參與,應用國際商業卓越管理機制為其構建企業策略和營運工作「錦上添花」,相信亦是非常有價值的。

「守正出奇」,將傳統的家庭服務模式發生巨大的革命性的轉變!因其特有的實用性與簡單易行的可操作性,得到家庭消費者的廣泛認可。「家庭五寶法」作為一種新的家庭管理方式將會讓更多的家庭受益。風之起雲湧,五寶法即將成為家庭服務行業一支生力軍!引發家庭服務行業一場具有劃時代意義的變化,從而導致家庭管理新時代!歡迎各界人士踴躍參加亞太卓越企業標準大獎。

「守正出奇」,將傳統的家庭服務模式發生巨大的革命性的轉變!因其特有的實用性與簡單易行的可操作性,得到家庭消費者的廣泛認可。「家庭五寶法」作為一種新的家庭管理方式將會讓更多的家庭受益。風之起雲湧,五寶法即將成為家庭服務行業一支生力軍!引發家庭服務行業一場具有劃時代意義的變化,從而導致家庭管理新時代!歡迎各界人士踴躍參加亞太卓越企業標準大獎。

「守正出奇」,將傳統的家庭服務模式發生巨大的革命性的轉變!因其特有的實用性與簡單易行的可操作性,得到家庭消費者的廣泛認可。「家庭五寶法」作為一種新的家庭管理方式將會讓更多的家庭受益。風之起雲湧,五寶法即將成為家庭服務行業一支生力軍!引發家庭服務行業一場具有劃時代意義的變化,從而導致家庭管理新時代!歡迎各界人士踴躍參加亞太卓越企業標準大獎。

「守正出奇」,將傳統的家庭服務模式發生巨大的革命性的轉變!因其特有的實用性與簡單易行的可操作性,得到家庭消費者的廣泛認可。「家庭五寶法」作為一種新的家庭管理方式將會讓更多的家庭受益。風之起雲湧,五寶法即將成為家庭服務行業一支生力軍!引發家庭服務行業一場具有劃時代意義的變化,從而導致家庭管理新時代!歡迎各界人士踴躍參加亞太卓越企業標準大獎。

「守正出奇」,將傳統的家庭服務模式發生巨大的革命性的轉變!因其特有的實用性與簡單易行的可操作性,得到家庭消費者的廣泛認可。「家庭五寶法」作為一種新的家庭管理方式將會讓更多的家庭受益。風之起雲湧,五寶法即將成為家庭服務行業一支生力軍!引發家庭服務行業一場具有劃時代意義的變化,從而導致家庭管理新時代!歡迎各界人士踴躍參加亞太卓越企業標準大獎。

「守正出奇」,將傳統的家庭服務模式發生巨大的革命性的轉變!因其特有的實用性與簡單易行的可操作性,得到家庭消費者的廣泛認可。「家庭五寶法」作為一種新的家庭管理方式將會讓更多的家庭受益。風之起雲湧,五寶法即將成為家庭服務行業一支生力軍!引發家庭服務行業一場具有劃時代意義的變化,從而導致家庭管理新時代!歡迎各界人士踴躍參加亞太卓越企業標準大獎。

賀辭

惟精惟專
出類拔萃
卓越典範
實至名歸
管理做尊
質量創高
創做未來



亞太卓越企業標準協會 熱烈恭賀

 安子新家政 (中國) 亞太最卓越服務獎	 伊利沙伯醫院 (香港) 亞太最卓越服務獎及 亞太最卓越企業大獎	 壹翠餐飲集團 (星加坡、香港、中國、馬來西亞、 泰國、越南、印尼、日本) 亞太最卓越飲食獎
 日用友律師有限公司 (香港及中國) 亞太最卓越製造獎	 SQUINA (日本、香港、中國、澳門) 亞太最卓越經理及美容獎	 招金礦業(HK1818) (中國及香港) 亞太最卓越投資獎

2010亞太卓越管理個人獎得主

 亞太最傑出領袖獎 安子女士 (安子新家政-董事長及中國區副總裁20年歷史人物)	 亞太最傑出領袖獎 何曉輝 醫生 (伊利沙伯醫院急症科部門主管)	 亞太最傑出領袖獎 王地福 先生 (招金礦業-首席執行官)	 亞太最傑出人力資源獎 葉慶東 先生 (毅翠餐飲集團-主席)	 亞太最傑出合作夥伴獎 馬寶發 教授 (上海日用-友推汽車電氣有限公司-總經理)
 亞太最傑出流程獎 何曉輝 醫生 (伊利沙伯醫院急症科部門主管)	 亞太最傑出人力資源獎 陳麗潔 小姐 (宮凱麗天然護膚品有限公司-副主席兼董事總經理)	 亞太最傑出客戶成效獎 周雨發 醫生 (伊利沙伯醫院-麻醉科及手術室服務部部門主管)	 亞太最傑出客戶成效獎 劉陳小賢 女士 (宮凱麗天然護膚品有限公司-主席兼行政總裁)	 亞太最傑出社會成效獎 2011年度亞太卓越企業管理大獎 現已接受申請: www.apbest.org

伊利沙伯醫院 病人為本 創建健康社會

伊利沙伯醫院 (下稱伊院) 於一九六三年啓用,為香港首屈一指的急症全科醫院。在醫管局成立的二十年來,抱持「尊重互信、體恤共享、敬專業、重效率、求創新」的核心價值,致力為市民提供全面的專科醫療服務。今年是伊院首度參加亞太卓越企業標準大獎,亦是唯一一間醫療機構參與是次比賽,最終以極高評分獲得「亞太卓越企業大獎」。此外,伊院也獲頒「亞太最傑出醫院獎」,而醫院行政總監熊志添醫生、急症科部門主管何曉輝醫生,以及麻醉科及手術室服務部部門主管周雨發醫生,更分別榮獲「亞太最傑出策略獎」、「亞太最傑出流程獎」,以及「亞太最傑出客戶成效獎」,成績斐然,肯定了伊院上下同事過往的努力。



伊利沙伯醫院中央營運組於今年出版《最優護士》一書,當中精選了歷時六個年代的四十個護士故事,反映護士角色的變遷、演進。左四為伊院行政總監熊志添醫生,左六為醫院當治委員會主席李輝輝太平紳士。

伊院行政總監熊志添醫生藉此機會,感謝全體同事的貢獻:「伊院同事一直齊心協力,與時俱進,致力服務社會。能夠與伊院上下五千名同事合作,我一直心存感激,感恩不已。今次的參賽,不但是次很好的自我反省機會,更可藉著外間的評核,肯定同事的專業水平和質素。伊院能夠獲此佳績,實在是各位同事努力的结果。」

下一心 提供優質醫療服務

伊院提供十六個醫療專科及多個專科醫療服務,設有二千八百張病床。急症科扮演了非常重要的角色,全天候服務九龍中環區內有緊急需要的病人,亦為全港五家特定的創傷中心之一,隨時應付緊急事故。急症科也會與其他專科緊密合作,推行急症內科綜合醫療計劃,以及分別與內科和神經科緊密合作,為急性心肌梗塞及缺血性中風病人提供二十四小時急症治療。對於特定急症中心即機轉病人,當經內科評估及穩定後,會即時安排進行緊急冠狀動脈血管成形手術(俗稱通波仔)及植入支架。

關於今年九月,伊院急症科更是首間公立醫院設有「晚晴室」,讓急症病人在舒適和安祥的環境下,與醫護人員作最後告別。

麻醉科及手術室服務部門共設有二十二間手術室,服務包括非緊急、緊急及日間手術提供麻醉護理,急性及慢性痛症治療、氣道及創傷處理,並為急症提供緊急復甦治療。麻醉及手術科亦致力培訓後進,除了作為香港麻醉科醫學院及澳洲紐西蘭麻醉科醫學院的主要培訓中心,更著手培訓院內的專科團隊,例如為



伊院同事齊心協力,為市民提供優質、專業的醫療服務。

手術室及其他專科護士提供手術前後的護理、麻醉護理、術後治療及末期護理等訓練課程,亦為廣東省及澳門醫護學院提供護理課程。

伊院病理學部提供的臨床檢驗服務非常全面,當中涵蓋解剖病理學(包括細胞病理學)、化學病理學、血液學(包括血庫)、醫學微生物學、免疫學、細菌遺傳學及分子病理學。病理學部在香港一直擔負舉足輕重的領導地位,是第一個實施綜合化檢驗室,提供二十四小時化學病理學、血液學及血庫一站式快速服務的部門,也是全港唯一的基因診斷研究轉介中心,為全球逾千名病人的先驅。病理學部的專業人員在醫學期刊中已刊載超過七十篇文章,其中包括世界衛生組織製訂的《腫瘤分類》。病理學部於二〇〇三年率先在電子顯微鏡下發現冠狀病毒為非典型肺炎的病原。

追求卓越 培訓專業人才

外科部每月需處理的四千多宗手術個案,其中不少為超大型手術。外科同時是各類專科手術的轉介中心,提供各專科服務,包括普通外科、兒科外科及泌尿科手術。伊院的外科更是全港唯一一所非大學教學醫院,提供新生兒外科及較複雜的兒科手術,並在腸胃動力研究有出色表現。

除了醫生,護士在醫療服務的角色也不容忽視。伊院的中央護理部主要負責護士的人力規劃及招聘、專業發展、護理標準及審核、中央護理行政工作、入院前和出院前服務、語言修補護理服務,以及護理服務工作。此外,具五十年歷史的伊院普通科護士學校致力培育英才,隨著時代變遷,護士專業的轉變更廣泛,例如社區護士走出醫院,在馬路後的人流匯集。伊院更設有類型及創傷科護士診所、產科護士診所、牙科護士診所、牙科護士診所,以及綜合心臟科護士診所,進一步支援病人在社區的醫療需要。

醫院能夠順利運作,背後其實有行政事務和人力資源部的同事提供支援。行政事務部與各臨床部門、病房緊密聯繫,提供各類後勤支援。部門更以卡通形式製作各類小冊子,例如《支援服務實務手冊》,以添趣味。「百萬安全零意外」開閉比賽更是部門的創舉之作,以活潑的形式增加員工職業安全健康的知識。為響應環保,行政事務部更著力與各部門合作,在不影響病人服務下,節省能源,結果在過去三年,成功減少碳排放量達14.5%。

人力資源部負責人力資源策劃及招聘、職級管理、培訓及發展,不時籌備參與各類有益身心的活動,例如龍舟競渡和渣打馬拉松,以增進同事的歸屬感。人力資源部也常舉辦員工論壇、聚會,讓醫管局管理層與員工打成一片,更有助同事直接向管理層提出意見。



亞太卓越企業標準大獎 特輯

Asia Pacific Business Excellence Standard (APBEST Awards)

2011/12年度

www.apbest.org



主席的話

亞太卓越企業標準大獎 (APBEST Award) 於 2008 年創立之初，乃為亞洲區備受矚目的獎項。其宗旨為嘉獎亞太區內各名人的卓越表現，並藉此機會，向公眾展示其卓越成就。此項大獎，旨在表彰亞太區內各名人的卓越表現，並藉此機會，向公眾展示其卓越成就。此項大獎，旨在表彰亞太區內各名人的卓越表現，並藉此機會，向公眾展示其卓越成就。



主席

過去十六年在本大獎創立的國際 ISO 及 TOM 會議中，與多位國際性獎項的專家及得獎者會面，而 APBEST 評審委員會十多位專家中，大部分成員都是來自國際間的主導機構，包括來自美國、英國、法國、德國、美國、加拿大、澳洲、日本、馬來西亞、菲律賓、新加坡、香港、泰國、澳洲、紐西蘭等地區。他們在各自的專業領域中擁有豐富的經驗，對專業品質標準有極高的理解。這批專家是亞太區大獎的評審委員會成員，也是亞太區大獎的評審委員會成員。

何教授、各位得獎者、各位嘉賓：我們行，本人深感榮幸。在過去十六年，本人有幸與多位國際性獎項的專家及得獎者會面，而 APBEST 評審委員會十多位專家中，大部分成員都是來自國際間的主導機構，包括來自美國、英國、法國、德國、美國、加拿大、澳洲、日本、馬來西亞、菲律賓、新加坡、香港、泰國、澳洲、紐西蘭等地區。他們在各自的專業領域中擁有豐富的經驗，對專業品質標準有極高的理解。這批專家是亞太區大獎的評審委員會成員，也是亞太區大獎的評審委員會成員。

何教授、各位得獎者、各位嘉賓：

我們行，本人深感榮幸。在過去十六年，本人有幸與多位國際性獎項的專家及得獎者會面，而 APBEST 評審委員會十多位專家中，大部分成員都是來自國際間的主導機構，包括來自美國、英國、法國、德國、美國、加拿大、澳洲、日本、馬來西亞、菲律賓、新加坡、香港、泰國、澳洲、紐西蘭等地區。他們在各自的專業領域中擁有豐富的經驗，對專業品質標準有極高的理解。這批專家是亞太區大獎的評審委員會成員，也是亞太區大獎的評審委員會成員。

賀辭

賀辭：本人深感榮幸。在過去十六年，本人有幸與多位國際性獎項的專家及得獎者會面，而 APBEST 評審委員會十多位專家中，大部分成員都是來自國際間的主導機構，包括來自美國、英國、法國、德國、美國、加拿大、澳洲、日本、馬來西亞、菲律賓、新加坡、香港、泰國、澳洲、紐西蘭等地區。他們在各自的專業領域中擁有豐富的經驗，對專業品質標準有極高的理解。這批專家是亞太區大獎的評審委員會成員，也是亞太區大獎的評審委員會成員。

惟精惟專 出類拔萃 卓越典範 實至名歸 管理做群 質量創高 海闊天空 創做未來 提升管治 追求卓越

多位嘉賓的賀辭，包括：香港房屋協會、CARGOTEC、伊利沙伯醫院、恒生管理學院、萬輝塗料有限公司、互特也香港有限公司、恒益物業管理有限公司及佛邦物業管理有限公司、新時代卡拉OK有限公司、持讚專業教育學院、Semasa Sentral Sdn. Bhd. (Malaysia)、天天漁港集團(中國)有限公司、互特也香港有限公司、女子新家政、翡翠餐飲集團、日用友捷有限公司、SOUINA 翡翠國際集團、裕泰物業有限公司。

亞太卓越企業標準大獎 評審委員會

評審委員會成員包括：歐洲國家品質大獎評審委員 (Prof. Taina Savolainen, Dr. Palmira Fernandez, Dr. Fernando Gonzalez, Prof. Ray Leveridge, Prof. John Dalrymple, Mr. George Laidlaw, Prof. Douglas Tomber, Prof. Yoji Akao)、美國國家品質大獎評審委員 (Prof. Douglas Tomber)、日本戴明獎 (Prof. Yoji Akao)。

亞太卓越企業標準協會 熱烈恭賀

獲獎名單：香港房屋協會 (亞太卓越物業發展獎及亞太卓越企業大獎)、CARGOTEC (亞太卓越物流業獎及亞太卓越企業大獎)、伊利沙伯醫院 (亞太卓越醫院獎及亞太卓越企業大獎-10)、恒生管理學院 (亞太卓越教育界獎)、萬輝塗料有限公司 (亞太卓越製造業獎 - BNQA)、互特也香港有限公司 (亞太卓越製造業獎 - JDP)、恒益物業管理有限公司及佛邦物業管理有限公司 (亞太卓越物業管理獎)、新時代卡拉OK有限公司 (亞太卓越娛樂業獎)、持讚專業教育學院 (亞太卓越教育界獎)、Semasa Sentral Sdn. Bhd. (Malaysia) (亞太卓越公共事業獎)、天天漁港集團(中國)有限公司 (亞太卓越飲食業獎)、互特也香港有限公司 (亞太卓越製造業獎 - EQA)、女子新家政 (亞太卓越服務業獎)、翡翠餐飲集團 (亞太卓越飲食業獎)、日用友捷有限公司 (亞太卓越製造業獎)、SOUINA 翡翠國際集團 (亞太卓越健康及美容業獎)、裕泰物業有限公司 (亞太卓越採礦業獎)。

APBEST Award 歷屆資料

得獎機構	得獎項目	得獎感受
香港房屋協會	亞太卓越物業發展獎及亞太卓越企業大獎-06	亞太卓越企業標準的舉辦，以推動亞太區各大小企業的質素，提供企業互相參考及作出改善的機會。
CARGOTEC 卡哥特亞洲有限公司	亞太卓越物流業獎及亞太卓越企業大獎-08	歐洲國家品質大獎的舉辦，能獲得國際專業評審的認可，印證了卡哥特的物流及質素達到卓越企業水平。
伊利沙伯醫院	亞太卓越醫院獎及亞太卓越企業大獎-10	參與不但是次獲得的自評審機會，更可藉海外評審的肯定，肯定我們的醫療水平及質素。
恒生管理學院	亞太卓越教育界獎	透過評審及評審，從第三者的角度增加信譽的權威及權威，務求能將質素大，並於此作出改善。
萬輝塗料有限公司	亞太卓越製造業獎 - BNQA	透過評審與國際企業的標準作比較，從國際的專業評審中，獲得專業及具權威性的意見及參考。
互特也香港有限公司	亞太卓越製造業獎 - JDP	得獎與否並非重點所在，更重要的是員工在評審的過程中，能認識公司與外間的標準及要求。
恒益物業管理有限公司及佛邦物業管理有限公司	亞太卓越物業管理獎	透過此獎項，能廣為公司內部進行全面推廣，務求能改善、精益求精，達到卓越企業標準。
新時代卡拉OK有限公司	亞太卓越娛樂業獎	Newray 獲國際專業評審委員、持續創新、專業、積極改善服務及產品質素，以不斷超越顧客的期待。
持讚專業教育學院	亞太卓越教育界獎	參與此獎項是一次很好的學習機會，給員工一次自我評審的機會，積極著我們對教育界的熱誠及肯定。
Semasa Sentral Sdn. Bhd. (Malaysia)	亞太卓越公共事業獎	能成為馬來西亞最專業的交通服務，超越客戶期望，榮獲亞太卓越企業獎，不啻是向成為亞太區典範。
天天漁港集團(中國)有限公司	亞太卓越飲食業獎	中國餐飲市場市場多元化，能獲得企業獎，是天天漁港上下員工的福氣，能對著 13 億人口的青睞。
互特也香港有限公司	亞太卓越製造業獎 - EQA	06 年獲日本戴明獎，06 年獲頒亞太卓越製造業獎，印證了互特也全面的企業質素非常卓越。
女子新家政	亞太卓越服務業獎	家庭中國大規模發展性的行業，獲此獎項，能提升公司質素，改善服務品質，優化員工質素。
翡翠餐飲集團	亞太卓越飲食業獎	獲此品質獎，令集團進一步瞭解公司管理系統，確認公司與員工向溝通的重要“以人為本，以服務為先”。
日用友捷有限公司	亞太卓越製造業獎	品質在管理上不被忽視，以品質為企業管理的中心環節，參與亞太卓越獎是企業成功的轉機條件。
SOUINA 翡翠國際集團	亞太卓越健康及美容業獎	獲得此獎項，除了獲得業界肯定外，最顯然是提高個人的信心和口碑，力臻產品的功效。
裕泰物業有限公司 (HK1818)	亞太卓越採礦業獎	企業能與時俱進，完全基於有效的組織、管理與持續改善。過程中得到國際評審書，是此項重要條件。

2011 亞太最傑出管理 個人獎得主

亞太最傑出領袖獎：馮嘉宜女士 (房屋署副署長 (發展及建築))、亞太最傑出策略獎：莊桂榮先生 (光耀光耀有限公司 高級總監 - 營業及市場總監)、亞太最傑出人力資源獎：Dato' Seri Prof. Mashkuri bin Yaacob (University Tenaga Nasional Vice-Chancellor)、亞太最傑出合作夥伴獎：陳達強先生 (信譽、關係與聯繫 (工商))、亞太最傑出流程獎：Mr. Mohamed Ishak bin Md Ibrahim (Director of QM Centre, University Tenaga Nasional)、亞太最傑出顧客成效獎：王森林先生 (寶豐物業管理 副經理兼總經理、佛邦物業管理有限公司 董事兼副總經理)、亞太最傑出人力成效獎：戴代泉先生 (東亞管理顧問 董事兼總經理、專業諮詢有限公司 副總經理、專家化諮詢行政總裁)、亞太最傑出社會成效獎：YH Dato Hajah Saariah Binti Saad (Yayasan Pahang General Manager)、亞太最傑出關鍵成效獎：羅小玲小姐 (怡和專業服務 (工商)) 及 許偉 1A 工程師 (中國建築工程 (香港) 有限公司)、亞太最傑出卓越管理獎：Dr. Fernando Gonzalez (Neuro-surgical Unit, Hospital Central de Asturias, Spain)、亞太最傑出卓越管理獎：黃景波教授 (香港仁仁醫院 校長)、亞太最傑出卓越管理獎：Dr. Azman Idris (Senior GM, SIRIM Training Services & Examiner Malaysia Quality Award)。