



香港管理專業協會2013年優質管理獎特刊

詹康信先生 賀辭

2013年度香港管理專業協會《優質管理獎》籌組委員會主席



香港的經濟和其他國際大都會一樣，提供各種各樣的選擇。消費者依據產品或服務的效用、耐用性、成本以及其他特徵作出選擇。這些特徵集合起來就是質量，促使消費者作出決定，取捨某一特定產品或服務。

如何達到滿意的質量？答案肯定不是隨意的臆測或直覺，儘管不少好產品確是如此這般產生。質量需要企業所有人嚴謹、系統地努力，荊棘滿途。而對管理層最大的考驗，是要持續不斷地界定品質，不能夠停下來。這與臆測或直覺截然不同，非常艱辛。

香港管理專業協會優質管理獎，目的是激勵和嘉許成功採用系統的方法達到卓越質量的企業。企業最終是希望提高生產力、產品效能和顧客滿意度。研究清楚表明：品質管制方法可以帶來實效。

一切努力最終是希望增強競爭力，這不僅是個別企業的目的，也是整體經濟必須達至的成果。競爭力是今天整個亞洲都關注的課題，香港也頻繁討論和記錄如何提高競爭力。角逐香港管理專業協會優質管理獎的企業，都致力向此邁進，評審給予高度評價。

在慶祝2013年香港管理專業協會優質管理獎之際，我感到欣慰，可以見證香港各界都在致力持續不斷地提高品質標準。參加本獎項的企業，「你們對品質的專注，表現出共同的願景和熱忱，對其他企業起着非常重要的示範和激勵作用。」

此外，我要向評判團、評審委員會和慷慨的贊助商、媒體贊助商以及晚宴贊助商表示最誠摯的敬意。全賴這種慷慨精神，使得香港管理專業協會優質管理獎成為香港商務的首要活動。

孫大倫博士 賀辭

香港管理專業協會主席



趨向一體化的全球經濟充滿競爭，要運籌帷幄，贏取精明客戶的青睞，在眾多競爭對手中脫穎而出，卓越的質量是成功的關鍵，讓公司在順境時繁榮昌盛，在逆境時戰勝挑戰。

企業不斷提升質量，象徵着香港未來的競爭力。不斷超越自我的卓越質量，不僅提升個別企業的聲譽，推動整體經濟，更可以鞏固香港作為「亞洲世界城市」的地位。

香港管理專業協會優質管理獎激勵本地企業追求質量，促使各企業為質量管理設下最高標準，意義深遠，我祝賀協同工，今年又一次成功舉辦此項活動。

毋庸贅言，協工的優質管理獎取得如此驕人成績，實有賴贊助商的慷慨支持，其中包括：中銀集團人壽保險有限公司、致富集團（香港）有限公司、香港中華煤氣有限公司、香港賽馬會、香港液體氣（集團）有限公司、九龍巴士（一九三三）、萬輝塗料有限公司、美心集團、麥當勞有限公司、香港鐵路有限公司、緬頓醫學美容集團有限公司、香格里拉酒店集團、信和置業有限公司以及新昌管理集團有限公司。

我衷心祝賀所有參加者和獲獎企業，因為你們表現了卓越的高標準。進入最後決賽的企業，都要經過評審委員會的嚴格審查。評審委員不辭辛勞，奉獻寶貴的時間，日以繼夜，才能完成這麼重大的任務，我特此感謝！同時，我感謝統籌委員會及其主席詹康信先生，以及評判團所有評判的巨大貢獻。此外，我還要感謝媒體贊助及晚宴贊助商的慷慨支持。

最後，感謝商務及經濟發展局局長蘇錦樑先生慨允答應為晚宴主賓和講者。

李仕權博士 賀辭

香港管理專業協會總裁



香港管理專業協會優質管理獎是級別最高的獎項，旨在認可、並嘉許致力質量的企業，為香港工商業開啟新視野；只有質量，才有卓越。獎項享有崇高地位，除了因為支持者都是知名的專業人士及贊助商、每年參加角逐的都是頂級企業、參加的企業都必須經歷嚴格的選拔外，最重要的是獎項清楚展示全面優質管理和持續完善，如何深深影響到每一個環節。

業務要達到卓越從來都不是輕而易舉的事情，必須遠景清晰，觸覺敏銳和有奉獻精神。只有擁有這些特徵的企業，才可以在優質管理獎頒獎晚宴上獲得嘉許。我祝賀今年的獲獎企業，業績突出，協助香港提升競爭力。

我謹代表香港管理專業協會，由衷感謝統籌委員會、評審委員會和評審團，無私奉獻寶貴的時間和精力，協助嘉許對本地質量管理有突出建樹的企業。我在此也感謝贊助商、媒體贊助以及晚宴贊助商，感謝他們年復一年地支持這一意義重大的活動。最後，我要感謝主賓商務及經濟發展局局長蘇錦樑先生，與我們分享他對優質管理的寶貴心得。

評審委員會：結合客戶需求與自身優勢拓展業務

在香港管理專業協會2013年優質管理獎賽果即將揭曉之際，本報訪問了該項比賽的評審委員會成員，以了解比賽的評審準則以及獲獎企業的整體表現。

評審委員會主席、香港科技大學機械工程學系系主任及教授袁銘輝表示，面對激烈的競爭環境，企業不能原地踏步，必須充分了解客戶的需要，結合自身的優勢條件以及新的市場概念，拓展業務。他特別稱讚中小企業特別獎的建亞設計香港有限公司，高質素、富經驗及擁有良好的管理水平。

旭日企業有限公司研究與發展部副總監呂慶明認為，獲得金獎的金城營造集團在面對集團承傳的情況下有傑出表現，維護現有客戶時，亦能善用最新的管理技術，積極拓展新的客戶，爭取更大的市場。

香港鐵路有限公司優質服務學院校長曾永昌指出，獲獎機構在工作流程以及管理系統的設計都做了很多預防性的措施，例如鷹君物業管理有限公司——朗豪坊克服地理位置帶來的挑戰，在員工培訓、系統管理等方面不斷改進，成效顯著。

八達通控股有限公司人力資源及行政部總經理梁蔓茵表示，她留意到不少企業在聘用、管理員工時都遇到不少困難，建議企業培訓員工時，結合公司願景，又切合員工的文化背景。

香港中華煤氣有限公司企業財資及融資總監周文生指出，香港寬頻網絡有限公司要挑戰現有的市場實屬不易，但他們就以光纖覆蓋率以及優良的服務質素，建立品牌，是一個成功管理的例子。

富士施樂（香港）有限公司企業優質及可持續部總經理劉金蘭亦說，金城營造集團充分考慮持份者的需要，施工期間積極與區內居民溝通；香港寬頻網絡有限公司又會突破傳統的市場推廣渠道，與生意夥伴合作拓展市場。

香港寬頻網絡有限公司在優質管理評核中的傑出表現，使他們獲得今屆優質管理獎銀獎，因此，本報特地專訪該公司行政總裁楊主光，分享企業的核心價值、管理制度及工作文化的經驗。

楊主光認為，所謂優質管理，就是讓公司上下團隊該做甚麼，為甚麼做和如何做。如此，團隊就能用最少的資源、最短的時間，去達到甚至超越目標。為了更緊密地與員工溝通、減低出錯的機會，公司若要發佈新產品或重要信息，他和公司的高級管理人員會在24小時前通過現場講座為廣州和香港的員工講解，並提供答問環節，接受員工的提問和挑戰。

他接着說，「成就香港更美好家園」是公司的核心價值，公司一直實踐三項管理政策，即企業家精神、關懷和執行，並重視員工的健康和家庭。現時，公司的營業額、盈利、客戶增長每年創新高，並擁有超過65萬的高速寬頻客戶。展望未來，他希望對內將更多的工序化繁為簡、化簡為零，對外則參與更多有質素的比賽，接受更多的挑戰。



■楊主光 記者韋佩華攝

鷹君物業 朗豪坊

鷹君物業管理有限公司——朗豪坊在優質管理評核中的出色表現，使他們獲得今屆優質管理獎銅獎，因此，本報特地專訪該公司董事及總經理梁達楷、總經理一朗豪坊趙志堅、優質服務經理楊晨，讓他們分享優質管理的經驗。

梁達楷認為，鷹君物業用了8年多的時間，將朗豪坊打造成健康、有活力的商場。他們努力貫徹「以客為本」、「盡責承擔」、「力求卓越」、「專業管理」、「群策群力」的管理精神，在團隊培訓、系統管理等方面不斷改進，至今架構已比較完善。通過參與是次比賽，他們期望可以為該公司尋求更多可供改善的空間，使之成為他們踏前向前的動力。

趙志堅表示，朗豪坊位處旺角，受周邊環境影響，一直面對不少的挑戰。要保持優質的空氣、衛生的環境、良好的保安、及時的維修保養實屬不易，要讓員工對公司有歸屬感、發揮團隊精神，貫徹「以客為本」的宗旨，更需要上下員工長期的努力和公司的支持。未來，他們將為朗豪坊訂立更高的願景和服務指標，檢討成效，更好地承擔社會責任，達到更優質的管理。

籌委會主席詹康信：讓更多企業關注優質管理概念

今年是詹康信連續第二年擔任「優質管理獎」籌組委員會主席。他表示，在激烈的市場競爭環境下，只有重視優質管理並將其貫徹於日常運作中的企業才能獲得成功。他希望通過該獎項，讓更多的企業了解並關注優質管理的概念。

詹康信表示，優質管理以不同行業有不同的標準，但總的來講需要有良好的品質管控系統，能夠持續提供高標準的產品或服務。而在「優質管理獎」七個考評標準中，他認為「領導力」是企業貫徹優質管理最重要的因素：「作為企業的領導層，必須要相信優質管理，才能夠將其融入企業文化，從而使得從高層到基層的所有員工都理解這一理念。」

在他看來，該獎項的各項評分標準十分嚴格，因此對於所有的參與者都很有意義：「今年的最高獎項獲得者來自建築

行業。在這樣一個很難做好優質管理的行業，保持高品質運營，難能可貴。而對於沒有獲獎的企業，他們仍然能從參與的過程以及最終的評估報告中，了解自身的弱點，並加以改進。」詹康信認為，企業無論規模大小，都可以實踐優質管理。大型企業有能力在優質管理方面投入更多的資源以提升品質管控，而小型企業在運作上更為靈活，可以提供更多優質的個人化服務。

詹康信最後指出，香港的企業都非常聰明，了解本地市場，並且知道如何完美地完成一項工作。香港也很清楚地意識到與其他地區的競爭正在繼續，所以必須在服務業、旅遊業、貿易航運業等方面提供更高質量的服務。他相信香港企業可以在優質管理方面成為世界的領導者。



■詹康信 記者陳馳攝

金獎

金城營造集團

金城營造集團在優質管理獎評核的傑出表現，使他們成為2013年優質管理獎金獎得主，集團主席兼行政總裁王國強博士工程師、執行董事兼營運總監高志偉工程師、執行董事王紹恆建築師，向我們分享了優質管理方面的經驗。

王國強指出，堅持嚴格標準，開拓新的業務模式，用心關顧客戶和公眾的需要，吸收新的管理和發展觀念，致力在城市基礎設施的管理、營運、建造和保養領域擔當領先角色，為香港的持續發展作出貢獻，是金城的宗旨和目標。

高志偉認為，集團能夠一舉贏取大賽的金獎，關鍵在於他們的價值觀：「誠信、誠意、承擔，集團每個工作步驟的設計、每項事的處理都圍繞着這三大核心理念。每日集團在全港近200個地方施工，除了客戶，每個香港市民、遊客，都有機會近距離接觸到他們的工作，保持良好的管理水平，能減少對市民的影響和事故的發生。

王紹恆分享說，大部分人對於業界的印象，就是工地、地盤，很少會聯想到企業的優質管理，贏得獎項能夠爭取社會對行業的認同。作為第三代接班人，他認為企業的核心價值應當一直傳承下去，但其演繹和內容，以及企業的願景和使命需要定時檢討，按市場、行業的發展訂立最新目標，不斷進步，為金城帶來源源不絕的生命力。



■左起：高志偉、王國強與王紹恆 記者曾慶威攝

2013年優質管理獎得獎名單

- 金獎：金城營造集團
- 銀獎：香港寬頻網絡有限公司
- 銅獎：鷹君物業管理有限公司——朗豪坊
- 中小企業特別獎：建亞設計香港有限公司

- 評判團成員
- 富士攝影器材有限公司主席 孫大倫博士(主席)
 - 香港中華煤氣有限公司常務董事 陳永堅先生
 - 富士施樂(香港)有限公司董事總經理 許之豐先生
 - 國泰航空有限公司行政總裁 史樂山先生
 - 嘉柏控股有限公司主席 詹康信先生
 - 中遠太平洋有限公司執行董事兼董事副總經理 黃天祐博士

- 籌委會成員
- 嘉柏控股有限公司主席 詹康信先生(主席)
 - 大家樂集團有限公司集團主席 陳裕光博士
 - 中銀集團人壽保險有限公司執行總裁 蔡中虎先生
 - 新昌管理集團有限公司董事總經理 樊卓雄博士
 - 九龍巴士(一九三三)有限公司董事總經理 何達文先生
 - 信和置業有限公司執行董事 葉慕蓮女士
 - 麥當勞有限公司香港董事總經理/台灣區域主管 黎華詩小姐
 - 新城廣播有限公司董事總經理 馬健生女士
 - 香港經濟日報社長、董事總經理兼執行董事 麥華章先生
 - 亞洲電視有限公司執行董事 盛品儒先生
 - 哈羅國際管理服務有限公司營運副總裁 楊思毅先生

- 評審委員會成員
- 香港科技大學機械工程學系系主任 袁銘輝教授(主席)
 - 香港中華煤氣有限公司企業財資及融資總監 周文生先生
 - 富士施樂(香港)有限公司企業優質及可持續部總經理 劉金蘭女士
 - 旭日企業有限公司研究與發展部副總監 呂慶明先生
 - 八達通控股有限公司人力資源及行政部總經理 梁蔓茵女士
 - 高衛物業管理有限公司質量及規管經理 馬金泉先生
 - 香港鐵路有限公司優質服務學院院長 曾永昌先生

銀獎

香港寬頻

香港寬頻網絡有限公司在優質管理評核中的傑出表現，使他們獲得今屆優質管理獎銀獎，因此，本報特地專訪該公司行政總裁楊主光，分享企業的核心價值、管理制度及工作文化的經驗。

楊主光認為，所謂優質管理，就是讓公司上下團隊該做甚麼，為甚麼做和如何做。如此，團隊就能用最少的資源、最短的時間，去達到甚至超越目標。為了更緊密地與員工溝通、減低出錯的機會，公司若要發佈新產品或重要信息，他和公司的高級管理人員會在24小時前通過現場講座為廣州和香港的員工講解，並提供答問環節，接受員工的提問和挑戰。

他接着說，「成就香港更美好家園」是公司的核心價值，公司一直實踐三項管理政策，即企業家精神、關懷和執行，並重視員工的健康和家庭。現時，公司的營業額、盈利、客戶增長每年創新高，並擁有超過65萬的高速寬頻客戶。展望未來，他希望對內將更多的工序化繁為簡、化簡為零，對外則參與更多有質素的比賽，接受更多的挑戰。

銅獎

鷹君物業 朗豪坊

鷹君物業管理有限公司——朗豪坊在優質管理評核中的出色表現，使他們獲得今屆優質管理獎銅獎，因此，本報特地專訪該公司董事及總經理梁達楷、總經理一朗豪坊趙志堅、優質服務經理楊晨，讓他們分享優質管理的經驗。

梁達楷認為，鷹君物業用了8年多的時間，將朗豪坊打造成健康、有活力的商場。他們努力貫徹「以客為本」、「盡責承擔」、「力求卓越」、「專業管理」、「群策群力」的管理精神，在團隊培訓、系統管理等方面不斷改進，至今架構已比較完善。通過參與是次比賽，他們期望可以為該公司尋求更多可供改善的空間，使之成為他們踏前向前的動力。

趙志堅表示，朗豪坊位處旺角，受周邊環境影響，一直面對不少的挑戰。要保持優質的空氣、衛生的環境、良好的保安、及時的維修保養實屬不易，要讓員工對公司有歸屬感、發揮團隊精神，貫徹「以客為本」的宗旨，更需要上下員工長期的努力和公司的支持。未來，他們將為朗豪坊訂立更高的願景和服務指標，檢討成效，更好地承擔社會責任，達到更優質的管理。

中小企業特別獎

建亞設計

建亞設計香港有限公司在優質管理評核中的傑出表現，使他們獲得今屆優質管理獎中小企業特別獎，因此，本報特地專訪該公司董事總經理施柏宏，分享優質管理的經驗。

施柏宏介紹說，建亞設計成立於1988年，一向秉承為企業和國際客戶提供最優質的專業室內設計及精品建築設計服務。為了在室內設計及建築設計顧問服務市場上得到認同，25年來他們專注於為客戶提供富有創意的設計和專業的项目管理服務，拓展業務，能突圍獲得獎項讓他們感到無比自豪。

他又表示，公司管理制度的特色是重視客戶的承諾及提供高質量服務，期望

所提供的服務能超過客戶的預期；管理目標在於開發、確保和擴大持續性業務發展，重視對客戶的服務承諾及對股東和員工的利益負責。他們會通過創造和創新的工作方法不斷提高可持續性的專業設計服務及公司業務發展，並通過與客戶、顧問、承建商和供應商的密切合作來表達他們對設計服務的熱忱。配合環保的理念，公司會盡量節約用紙及用電，廢紙交給回收公司、舊電腦器材交給慈善機構如救世軍及明愛電腦工場；設計方面，他們更會應用可持續發展能源的原則。

大會贊助

中銀集團人壽 BOCG LIFE, CHIEF, 煤氣 Towngas, 香港賽馬會 The Hong Kong Jockey Club, KMB, MANFIELD, MTR, NEO DERM, SHANGRI-LA, Sino Group, SYNERGIS 新昌, FUJI XEROX, PRINCE太子

傳媒贊助

亞洲電視, 香港經濟日報, 新華網, WFTV

頒獎典禮晚會贊助

CATHAY PACIFIC 國泰航空公司, CLP 中電, CROWN 冠龍, DFS, Ocean Park, 瑞安建築