

乙部分: 能力评估

乙一部分: 本部分适用于所有员工

能力指标	评分标准
(1) 团队合作和支持	5 培养团队精神,鼓励团队成员发挥各种各样的潜能对团队做贡献来实现团队的成功。
	4 与同事合作紧密, 自愿与团队共担当, 通过观察与调查, 提出一些建设性的意见或建议, 并将这些意见或建议实施后团队取得成功。
	3 与同事联系紧密, 自愿与团队分享信息和知识并给团队一些建设性的意见或建议, 认识到一个人的能力是有限的并积极寻求上级和其他同事的帮助和支持。
	2 当同事需要的时候, 没有积极、友好的提供支持。
	1 不认同团队, 是团队内部合作的破坏者, 对团队成员吹毛求疵, 在背后批评他人。
(2)责任心	5 当遇见重大问题、紧急情况时仍肩负责任, 确保作出及时及正确的判断和决定。有需要时, 适当地安排其他相关的人手帮助。
	4 对客户问题、团队目标、具有挑战性的目标肩负责任, 並能够使用恰当的方法或寻求适当的帮助。
	3 對自己要下的決定及後果負責, 不過份依賴別人;但是, 知道在何种情况下寻求帮助。
	2 没有表现出任何责任心。
	1 遇见问题时, 忽略问题的本质, 不是从解决问题的角度出发, 总是在说“这是别人的问题而不是我的问题”。
(3) 關注客戶	5 超越顾客预期, 与客户发展互惠互利的合作关系。
	4 深入了解客户需求(通过积累的经验 and 研究获得), 利用这些增加客户信任度, 促使客户服务水平的提升及客户关系的深化。
	3 正确理解客户需求, 获得良好的客户反馈, 适当的响应客户所提问题, 重视提升客户服务水平。
	2 没有与内外部客户合作的经历。
	1 没有明确意愿提升对他人的服务., 以往客户要求此人离开团队或变更服务人员。
(4)主动性	5 有优秀的创造力, 抓住创新想法并创造有利机会, 以保证目标的达成。
	4 能够预见问题, 并采取预先行动进行处置, 有能力对问题进行评估, 并针对性地寻求多套解决方案。
	3 尽心工作,不需要耳提面命要求做事, 或需要引导其思路来帮助其处理事务。
	2 没有主动抓住机会的行动迹象。
	1 根本不主动,只有被告知或被监督和指引才做事, 或是只能按部就班做事。
(5) 注意细节	5 高标准、严要求、慎终如始、以身作则、为人表率。
	4 品质为臻, 高水平完成工作, 始终如一。
	3 专注, 对工作保质保量, 精确无误, 少犯错误并从中学习,探寻合适方案。
	2 对工作质量不关心。
	1 粗心、小错不断, 工作散漫, 总被检查并返工, 对质量标准漠不关心, 错误严重影响服务质量。
(6) 解决问题和决策	5 总是及时解决主要难题, 举一反三、目光长远, 善于创造和利用多种途径解决问题。
	4 善于寻找分析和完善較複雜的問題的解決方案, 多方位探尋路徑, 熟練并精通諸多技能。善于提出不同于过去常规方法的新想法和方案, 以增加工作的价值。
	3 面臨較直接的問題, 完善可行方案, 包含但不限于本职工作、不限于职责分工和资源分配, 提供具有建设性且有实际意义的的想法。
	2 解决问题的技能不够成熟, 不能接受具有挑战性的工作或害怕面临角色或局势的突变。
	1 处理问题成功率低, 简单问题耗时长, 对别人的需求没有概念, 只能处理基本工作。
(7) 目标达成与合规	5 按照先后顺序及主次需求如期完成所有计划内目标80%, 如财务预算,管理计划, 保证所有工作都遵从公司目标, 品质, 策略和程序。
	4 基本完成目标或财务预算及工作进度 70%, 保证所有工作都遵从公司目标, 品质, 策略和程序。
	3 基本完成目标 60%, 保证所有工作都遵从公司目标, 品质, 策略和程序。
	2 工作达成率不足50%, 不能保证所有工作都遵从公司目标, 品质, 策略和程序。
	1 未能完成自身目标并对他人工作造成阻碍。
(8) 沟通与人際交往	5 善于表达, 一直能以适当的话语及表达方式交流, 善于倾听、反馈及良好的互动。
	4 倾听并及时调整交流方法以适应形势或团队人员需要, 拥有积极的合作意识, 全身心投入到团队工作及人际关系中。
	3 中規中矩完成及汇报本职工作, 如实汇报遇到的问题及监督人期望得到的进度。传达清晰明白, 无论在书面及口头上, 都保证信息传播无误,能积极倾听及理解, 具备应对固定质询的技巧。
	2 不能精确理解并解释他人想法, 不能解释自己的意見及想法以讓他人接受。
	1 沟通不清晰, 书面及口语表达混乱。

乙二部分 :本节适用于高管员工(部门负责人及以上级别)

能力指标	评分标准
(1) 影响力、谈判能力、说服力	5 有深刻的影响力和说服力, 在管理层中极具威信, 最有权威。
	4 善于鼓舞人心, 在同事及客户中广受信赖, 思维接受度高, 在公开透明的原则下使人信服。
	3 给人积极干练的形象, 当表述信息、逻辑和描述自身事务时, 表达清晰且观点明确,能够向顾客或利益相关者从不同角度解释某人的观点及想法。
	2 不与他人进行口头或书面的的思维碰撞或交流, 不能找到符合所有环节中长期预期的, 固执己见, 方案不能被所有人可接受。
	1 不关心同事或客户所思所想, 不能提出方案或梳理脉络, 对团队毫无贡献或心不在焉。
(2)辅导与发展	5 挖掘和培养员工技能, 积极推行高精尖的专业知识以增强自身及他人的管理能力。
	4 提供定期培训和反馈, 提升建议, 倾听及领会他人想法, 让人们忠于职守并有创新技能, 主动分享知识, 主导培训, 鼓励员工在保证结果的前提下提升工作品质。
	3 将目标进行清晰的分解., 指导员工日常低级别的工作。
	2 不涉及辅导与提升他人技能。
	1 阻碍他人成长, 不提供或仅提供负面思维, 不愿投放时间协助他人。
(3)领导能力和战略思想	5 成为公司文化上的一面旗帜, 能够带领团队在困境中保证成果, 创造一个员工有高度热情去冲刺目标的团队。
	4 成为公司文化上的一面旗帜, 有清晰领导力, 认可他人, 有能够将团队和个体紧密环境在目标周围的能力和發展視角, 目标和技术。通过主动改善改变自己的团队。
	3 成为公司勤勉的标志, 正直厚德, 能通过寻求他人帮助或抓住新生机来完成目标, 向下属宣导公司价值观、目标、团队素质并寻求他们的理解和支持。
	2 未能以身作則表現勤奮、正直及德厚。在下屬面前未能展示公司价值观、目标和团队素质。
	1 成为坏典型並型, 不能带团队, 产生负面影响。