

乙部分: 能力評估

乙一部分: 本部分適用於所有員工

能力指標	評分標準
(1) 團隊合作和支援	5 培養團隊精神,鼓勵團隊成員發揮各種各樣的潛能為團隊做貢獻來實現團隊的成功。
	4 與同事合作緊密,自願與團隊共擔當,通過觀察與調查,提出一些建設性的意見或建議,並將這些意見或建議實施後團隊取得成功。
	3 與同事聯繫緊密,自願與團隊分享資訊和知識並給團隊一些建設性的意見或建議。認識到一個人的能力是有限的並積極尋求上級和其他同事的說明和支援。
	2 當同事需要的時候,沒有積極、友好的提供支援。
	1 不認同團隊,是團隊內部合作的破壞者,對團隊成員吹毛求疵,在背後批評他人。
(2)責任心	5 當遇見重大問題、緊急情況時仍肩負責任,確保作出及時及正確的判斷和決定。有需要時,適當地安排其他相關的人手幫助。
	4 對客戶問題、團隊目標、具有挑戰性的目標肩負責任,並能夠使用恰當的方法或尋求適當的說明。
	3 對自己要下的決定及後果負責,不過份依賴別人;但是,知道在何種情況下尋求說明。
	2 沒有表現出任何責任心。
	1 遇見問題時,忽略問題的本質,不是從解決問題的角度出發,總是在說「這是別人的問題而不是我的問題」。
(3)關注客戶	5 超越顧客預期,與客戶發展互惠互利的合作關係。
	4 深入理解客戶需求(通過積累的經驗和研究獲得),利用這些增加客戶信任度,促使客戶服務水準的提升及客戶關係的深化。
	3 正確理解客戶需求,獲得良好的客戶回函,適當的回應客戶所提問題,重視提升客戶服務水準。
	2 沒有與內外部客戶合作的經歷。
	1 沒有明確意願提升對他人的服務,,以往客戶要求此人離開團隊或變更服務人員。
(4)主動性	5 有優秀的創造力,抓住創新想法並創造有利機會,以保證目標的達成。
	4 能夠預見問題,並採取預先行動進行處置,有能力對問題進行評估,並針對性地尋求多套解決方案。
	3 盡心工作,不需要耳提面命要求做事,或需要引導其思路來說明其處理事務。
	2 沒有主動抓住機會的行動跡象。
	1 根本不主動,只有被告知或被監督和指引才做事,或是只能按部就班做事。
(5)注重細節	5 高標準、嚴要求、慎終如始、以身作則、為人表率。
	4 品質為臻,高水準完成工作,始終如一。
	3 專注,對工作保質保量,精確無誤,少犯錯誤並從中學習,探尋合適方案。
	2 對工作品質不關心。
	1 粗心、小錯不斷,工作散漫,總被檢查並返工,對品質標準漠不關心,錯誤嚴重影響服務品質。
(6) 解決問題和決策	5 總是及時解決主要難題,舉一反三、目光長遠,善於創造和利用多種途徑解決問題。
	4 善於尋找分析和完善較複雜的問題的解決方案,多方位探尋路徑,熟練並精通諸多技能。善於提出不同於過去常規方法的新想法和方案,以增加工作的價值。
	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 解決問題的技能不夠成熟,不能接受具有挑戰性的工作或害怕面臨角色或局勢的突變。
	1 處理問題成功率低,簡單問題耗時長,對別人的需求沒有概念,只能處理基本工作。
(7) 目標達成與合規	5 按照先後順序及主次需求如期完成所有計劃內目標80%,如財務預算,管理計畫,保證所有工作都遵從公司目標,品質,策略和程式。
	4 基本完成目標或財務預算及工作進度 70%,保證所有工作都遵從公司目標,品質,策略和程式。
	3 基本完成目標 60%,保證所有工作都遵從公司目標,品質,策略和程式。
	2 工作達成率不足50%,不能保證所有工作都遵從公司目標,品質,策略和程式。
	1 未能完成自身目標並對他人工作造成阻礙。
(8) 溝通與人際交往	5 善於表達,一直能以適當的語言及表達方式交流,善於傾聽、回饋及良好的互動。
	4 傾聽並及時調整交流方法以適應形勢或團隊人員需要,擁有積極的合作意識,全身心投入到團隊工作及人際關係中。
	3 中規中矩完成及彙報本職工作,如實彙報遇到的問題及監督人期望得到的進度。傳達清晰明白,無論在書面及口頭上,都保證資訊傳播無誤,能積極傾聽及理解,具備應對固定質詢的技巧。
	2 不能精確理解並解釋他人想法,不能解釋自己的意見及想法以讓他人接受。
	1 溝通不清晰,書面及口語表達混亂。

乙二部分 :本節適用於高管員工(部門負責人及以上級別)

能力指標	評分標準
(1) 影響力、談判能力、說服力	5 有深刻的影響力和說服力,在管理層中極具威信,最有權威。
	4 善於鼓舞人心,在同事及客戶中廣受信賴,思維接受度高,在公開透明的原則下使人信服。
	3 給人積極幹練的形象,當表述資訊、邏輯和描述自身事務時,表達清晰且觀點明確,能夠向顧客或利益相關者從不同角度解釋某人的觀點及想法。
	2 不與他人進行口頭或書面的思維碰撞或交流,不能找到符合所有環節中長期預期的圓融己見,方案不能被所有人可接受。
	1 不關心同事或客戶所思所想,不能提出方案或梳理脈絡。對團隊毫無貢獻或心不在焉。
(2)輔導與發展	5 挖掘和培養員工技能,積極推行高精尖的專業知識以增強自身及他人的管理能力。
	4 提供定期培訓和回饋,提升短識,傾聽及領會他人想法,讓人們忠於職守並有創新技能,主動分享知識,主導培訓,鼓勵員工在保證結果的前提下提升工作品質。
	3 將目標進行清晰的分解,指導員工日常低級別的工作。
	2 不涉及輔導與提升他人技能。
	1 阻礙他人成長,不提供或僅提供負面思維,不願投放時間協助他人。
(3)領導能力和戰略思想	5 成為公司文化上的一面旗幟,能夠帶領團隊在困境中保證成果,創造一個員工有高度熱情去衝刺目標的團隊。
	4 成為公司文化上的一面旗幟,有清晰領導力,認可他人,有能夠將團隊和個體緊密環繞在目標周圍的能力和發展視角,目標和技術。通過主動改善改變自己的團隊。
	3 成為公司勵志的標誌,正直厚德,能通過尋求他人說明或抓住新生機會完成目標,向下屬宣導公司價值觀、目標、團隊素質並尋求他們的理解和支援。
	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價值觀、目標和團隊素質。
	1 成為壞典型,不能帶團隊,產生負面影響。