

服務表現評估量表評分

等級	描述			
A	優秀	表現方面	團隊合作方面	態度方面
		-服務優秀稱職、應付自如 -富領導才能、做事主動積極、責任感強 -能發揮創意，有效善用資源 -溝通能力高：表達清晰有條理、因應不同對象有不同表達方式 -理性、冷靜處理危機、解決問題	-善於與他人合作 -能團結隊員，團隊工作效率高 -能經常為團隊作出貢獻(提出想法、解決問題、調停糾紛、行動實踐) -以合適的方法向組員提出意見	-熱心服務、樂於助人 -對服務對象表現同理心及深切關懷 -以正面態度面對批評、樂於接納不同意見 -與人建立良好關係
B	良好	-服務盡責，表現投入 -善用資源 -溝通良好：表達清楚，樂於與人交流 -能適當處理問題及應對挑戰	-團隊合作良好 -提出有建設性的想法	-積極支援、協助隊員 -對服務對象表現同情、關懷 -能接納意見及批評，並作適當調整 -待人友善、尊重別人
C	滿意	-能按計劃完成服務 -未能因應實際狀況作出調整，改變應對策略 -能與他人保持溝通	-完成獲分配的工作 -有需要時會提出意見/想法/協助	-略為被動 -聆聽意見及批評但未有作出調整/改善 -能關注服務對象，尊重別人
D	合格	-表現平平 -準備不足，服務時欠缺專注 -與人缺乏溝通	-與團隊關係欠佳 -有時拒絕接受團隊意見及批評	-被動，不投入 -對服務缺乏興趣 -對服務對象關注不足
F	不合格	-表現差劣 -欠缺準備，做事敷衍 -缺席	-與團隊欠缺溝通 -不合作 -少參與團隊工作	-對服務對象漠不關心 -欠缺尊重，行為不當 -未有作出任何改善