

# 社區 年 月份 櫃台秘書績效檢核表

考核日期：

姓名：

**評分方式:**

1. 本表 A 項+B+C 項表基本配分為 60 分
2. 增減分比例為：非常優良+3 優良+2 良好+1 合格+0 尚待加強-1 不合格-2 非常不合格-3  
增減分不得超出該項基本分範圍(如該項基本分為 2，增分最大上限為+2，減分最大上限為-2)
3. 本表人員總評分級距為：

評分級距	內容
90 分以上	表現特別優秀，具責任感、管理及專業能力。
80 分以上至 89 分	表現優秀，具主動性及專業能力。
60 分以上-79 分	表現良好，足以擔任社區秘書職務，要求物管公司仍需觀念溝通教育
50 分以上-59 分	不合格，要求物管公司及現場主管須立即持續教育訓練導正
40 分以上-49 分	完全不合格，列為汰劣人員，要求物管公司需於二星期內完成人事調離

**考核內容**

考核內容		基本分	增減分	計分
<b>A. 個人服儀暨工作態度</b>				
1	執勤時穿著符合規定之制服，裝備配帶齊全/執勤時頭髮、淡妝整理得宜	3		
2	不遲到、不早退，於執勤期間不借故逃避勤務	3		
3	執勤時工作態度與禮貌儀態面帶笑容，於櫃檯或大廳內時，對住戶有禮貌，態度親切，並能起身問好迎賓開門。	3		
4	服從現場幹部調度，勿存有個人主義，能配合臨時勤務及各項作業規定。	2		
5	恪遵保密規定，不做無謂的發言或對外談論社區之各項決策。	3		
6	對住戶所詢問之事如有無法處理或不了解時，切勿有『四不、一沒有』之言語	3		
7	對個人工作具有積極進取心，有無離職傾向及意圖。	3		
<b>B. 服勤紀律</b>				
1	嚴守櫃台紀律、不擅離職守、不聊天嬉鬧、不嚼食口香糖。	3		
2	遇事件發生時能應變處理，並立即回報現場主管立即處理。	3		
3	不低頭把玩手机等 3C 用品及睡覺，並能隨時注意住戶進出動態。	3		
<b>C. 專業本職學能</b>				
1	對社區住戶及住戶車輛及相關人員熟悉度	3		
2	電話接聽體節合宜，是否對談間有禮貌，態度親切並能立即幫住戶解決問題。	3		
3	熟知無線電使用方式、用語及通報程序	2		
4	確實填寫各項表格及工作紀錄	3		
5	有訪客或住戶在大廳(公設)時，須態度和藹並先倒杯茶水服務	3		
6	對住戶託付事項若未能及時完成，須記錄之並列入移交，以便交班秘書繼續處理	3		
7	基本行政作業能力(電腦文書繕打)	2		
8	引導來訪賓客及廠商登記換證、身份確認是否確實	3		
9	接收郵件包裹，是否登記確實，交接完全	3		
10	對社區各項公設使用規定、位置及各項操作方式熟悉度	3		
11	對社區各式火警、排煙受信總機、給排水、燈光及監視等系統設備、功能操作熟悉度	3		
<b>D. 住戶反映客訴意見</b>				
住戶反映該員於值勤時工作態度、服勤紀律及本職學能不佳(每次接獲客訴乙件，扣總分 3 分)				
<b>總得分</b>				