



澳門特別行政區政府  
GOVERNO DA REGIÃO  
ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU

# 行政人員及專業技術員工作表現評分表

## AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO

### Ficha de Notação do Pessoal Administrativo e Técnico Profissional

平常評核 Avaliação Ordinária

特別評核 Avaliação Extraordinária

部門 / 實體 Serviço/Entidade: \_\_\_\_\_

姓名 Nome: \_\_\_\_\_

職級 Categoria: \_\_\_\_\_

評核年份 Ano a que se reporta: \_\_\_\_\_ 評核期間 Período: 由 de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 至 a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

由認可人填寫 A preencher pelo homologador

#### 認可 HOMOLOGAÇÃO

本人將所給予的評核結果改為  
Altero a avaliação atribuída

本人認可所給予的評核結果  
Homologo a avaliação atribuída

評分 Pontuação: \_\_\_\_\_ 分 valores 評語 Menção: \_\_\_\_\_

日期 Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

認可人職位 Cargo do homologador: \_\_\_\_\_

簽名 Assinatura: \_\_\_\_\_

**最後評核結果** (經認可人認可或作出評核後)  
**AVALIAÇÃO FINAL** (após homologação ou avaliação atribuída pelo homologador)

評語 Menção: \_\_\_\_\_

本人已知悉最後評核結果 (被評核人簽名及日期)  
Tomei conhecimento (Data e assinatura do notado)

評核諮詢委員會意見 Parecer da Comissão Paritária

有 Sim  無 Não

#### 聲明異議 (倘出現聲明異議, 由評核人填寫) RECLAMAÇÃO (a preencher pelo notador em caso de reclamação)

更改 Alteração:  有 Sim  無 Não

經聲明異議後的評核結果 Avaliação após reclamação: 評分 Pontuação: \_\_\_\_\_ 評語 Menção: \_\_\_\_\_

通知被評核人的日期 Data da notificação do notado: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

評核人簽名 Assinatura do notador: \_\_\_\_\_

由評核人填寫 A preencher pelo notador

#### 評分 NOTAÇÃO

**對所進行的各次評核得分按比例計算**  
(如須作簡要評核, 由評核人填寫)

**CÁLCULO PROPORCIONAL DAS AVALIAÇÕES EFECTUADAS**  
(a preencher pelo notador, quando existam avaliações sumativas)

評核期間: 由 de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 至 a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 評分: \_\_\_\_\_  
Período Pontuação

評核期間: 由 de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 至 a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 評分: \_\_\_\_\_  
Período Pontuação

評核期間: 由 de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 至 a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 評分: \_\_\_\_\_  
Período Pontuação

評核期間: 由 de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 至 a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 評分: \_\_\_\_\_  
Período Pontuação

評分的比例計算 Cálculo proporcional: \_\_\_\_\_

**所建議的評核結果 AVALIAÇÃO PROPOSTA**

評核得分 Pontuação obtida: \_\_\_\_\_

評語 Menção: \_\_\_\_\_

評核人職位  
Cargo do notador: \_\_\_\_\_

日期 Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

評核人簽名 Assinatura do notador: \_\_\_\_\_

本人已知悉所建議的評核結果 (被評核人簽名及日期)  
Tomei conhecimento (Data e assinatura do notado)

**評核人所給予的評核結果 AVALIAÇÃO EFECTUADA PELO NOTADOR**

評核期間 Período: 由 de \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ 至 a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

評分 Pontuação: \_\_\_\_\_ 評語 Menção: \_\_\_\_\_

自我評核表 Ficha de auto-avaliação:

有 Sim  無 Não

<b>A</b>	<b>被評核人擔任的主要職務及負責的主要工作 FUNÇÕES E ACTIVIDADES RELEVANTES EXERCIDAS</b>
<hr/> <hr/> <hr/>	

<b>B</b>	<b>擬達至的目標及成果</b> (根據各評核會議的摘要) <b>OBJECTIVOS E RESULTADOS A ATINGIR</b> <i>(de acordo com os resumos das reuniões de avaliação)</i>
<hr/> <hr/> <hr/>	

<b>C</b>	<b>目標實現程度及達至的成果</b> (根據最後的評核會議的摘要) <b>OBJECTIVOS E RESULTADOS ATINGIDOS</b> <i>(de acordo com o resumo da última reunião de avaliação)</i>
<hr/> <hr/> <hr/>	

評分摘要 RESUMO DA PONTUAÇÃO		
評核項目 Factores	評分 Pontuação	評分的計算 Cálculo da pontuação
1 工作成效 Eficácia		$\frac{【2 \times \text{項目 (1) 的評分}】 + 【2 \times \text{項目 (2) 的評分}】 + (\sum \text{其他項目的評分})}{2 + \text{評核項目總數}}$ $(2 \times \text{factor 1}) + (2 \times \text{factor 2}) + (\sum \text{outros factores})$ $2 + \text{número total de factores avaliados}$ 如採用兩倍評分計算的項目超過兩項，須對上列公式作相應調整。 Esta fórmula deverá ser adaptada correspondentemente quando o número de factores a ponderar duplamente for superior a dois.
2 責任感 Sentido de responsabilidade		
3 不斷改善工作 Aperfeiçoamento contínuo		
4 適應性及靈活性 Adaptação e flexibilidade		
5 工作上的人際關係 Relações humanas no trabalho		
6 在工作崗位的勤謹態度 Regularidade no posto de trabalho		
7 工作時間的管理 Gestão do tempo de trabalho		
8 主動性及自主能力 Iniciativa e autonomia		
9 * 與公眾的關係 * Relações com o público		
10 ** 資源管理 ** Gestão de recursos		
		評核得分 Pontuação obtida: _____ 分 valores
* 只適用於相關的職務。 * Aplicável apenas às funções em que se mostre relevante		** 只適用於監督及監察的職務。 ** Aplicável apenas às funções de supervisão e controlo

<b>D</b>	<b>採取的措施</b> (根據第8/2004號法律第五條第五款規定，倘所得評語為“不大滿意”，則須強制性填寫。) <b>MEDIDAS DE DESENVOLVIMENTO</b> <i>(preenchimento obrigatório em caso de atribuição da menção “Satisfaz Pouco”, nos termos do n.º 5 do art.º 5.º da Lei n.º 8/2004)</i>
<hr/> <hr/> <hr/>	

註：倘需要，可附有補充頁，在補充頁內須指明有關的欄目(A、B、C或D)，並須由評核人及被評核人簡簽。  
 Nota: Em caso de necessidade, podem ser anexadas folhas suplementares, as quais devem identificar o campo a que respeitam (A, B, C ou D) e ser rubricadas pelo notador e pelo notado.

**行政人員及專業技術員工作表現評分指引**  
**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL ADMINISTRATIVO E TÉCNICO PROFISSIONAL**  
**- GUIA DE PONTUAÇÃO -**

編號 N.º	項目 Factores	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
1	<p><b>工作成效</b> Eficácia</p> <p>評核工作人員如何執行指派的工作，尤其是如何採取適當方法兼顧工作的質素與數量，以達至既定的目標及效果。</p> <p>Avalia o modo como o trabalhador executa as tarefas que lhe estão atribuídas, designadamente como conjuga de forma adequada a qualidade e a quantidade de trabalho, de forma a atingir os objectivos e resultados definidos.</p>	<p>工作中經常有嚴重錯誤及缺點；工作表現差，且進度非常緩慢；未能按既定期限及目標完成工作，且無法達至預期效果。</p> <p>Trabalho com erros e defeitos graves muito frequentes e mal apresentado, executado com muita lentidão e não cumprindo os prazos nem os objectivos estabelecidos, nem obtendo os resultados esperados.</p>	<p>工作中有某些嚴重且須改正的錯誤；工作欠缺謹慎，難以按既定期限及目標完成工作；或以嚴謹態度妥善完成工作時，又過分緩慢，明顯拖慢部門的運作；或雖快速完成工作，但有相當嚴重的錯誤。</p> <p>Trabalho com erros de alguma gravidade, que exigem correcção, pouco cuidado na apresentação e dificuldade em cumprir os prazos e os objectivos estabelecidos, ou trabalho executado com rigor e perfeição mas demasiado lento, provocando atrasos significativos no funcionamento do serviço, ou trabalho executado com rapidez mas com erros de gravidade significativa.</p>	<p>工作令人滿意，有少許錯誤，但並不嚴重；工作表現不錯，一般能按既定期限完成，且能達至既定目標及效果。</p> <p>Trabalho que satisfaz, apresentando poucos erros, sem gravidade, apresentação adequada, geralmente executado dentro dos prazos e atingindo os objectivos e resultados estabelecidos.</p>	<p>工作的整體執行情況良好，不犯錯誤；工作表現良好，總能按既定期限完成，並圓滿達至既定目標及效果。</p> <p>Trabalho geralmente bem executado, sem erros, bem apresentado e sempre executado dentro dos prazos, atingindo plenamente os objectivos e resultados estabelecidos.</p>	<p>工作一向十分嚴謹，力求完善；工作表現非常出色，辦事快捷，並超過預期目標及效果。</p> <p>Trabalho executado sempre com grande rigor e perfeição, muito boa apresentação e executado com rapidez excedendo os resultados e objectivos esperados.</p>	(x2)
2	<p><b>責任感</b> Sentido de responsabilidade</p> <p>評核工作人員在執行職務時對工作的盡責及可靠程度，尤其是如何承擔由其作出的行為、決定所引致的後果，包括對其本人、他人的安全以及物料及設備保管的事宜。</p> <p>Avalia o comprometimento e a fiabilidade com que o trabalhador executa as suas funções, designadamente a forma como assume as consequências das suas acções e decisões, incluindo o que respeita à segurança própria e de outros e à conservação de bens materiais e equipamentos.</p>	<p>被評核人不衡量亦不承擔因其本身的態度及行為而引致的後果；如將工作託付被評核人，則非自始至終予以監督不可。</p> <p>Não avalia nem assume as consequências das suas atitudes e acções, não se lhe podendo confiar tarefas a não ser com controlo sistemático.</p>	<p>雖然被評核人面對其行為引致的後果時能承擔責任，但在衡量其行為的後果方面有困難，須經常監督。</p> <p>Tem dificuldade em avaliar as consequências dos seus actos embora possa assumi-los quando confrontado com os resultados. Necessita de controlo frequente.</p>	<p>總體而言，能衡量和承擔其本身行為及決定所引致的後果。</p> <p>Avalia e assume de um modo geral as consequências dos seus actos e decisões.</p>	<p>在執行職務時高度盡責，且總能衡量和承擔其本身行為及決定所引致的後果。</p> <p>Grande comprometimento no desempenho de funções, avaliando e assumindo sempre as consequências dos seus actos e decisões.</p>	<p>即使在特別困難的情況下，亦能全面衡量和承擔其本身的行為及決定所引致的後果。</p> <p>Avalia e assume integralmente as consequências das suas acções e decisões mesmo em situações particularmente difíceis.</p>	(x2)

**行政人員及專業技術員工作表現評分指引**  
**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL ADMINISTRATIVO E TÉCNICO PROFISSIONAL**  
**- GUIA DE PONTUAÇÃO -**

編號 N.º	項目 Factores	評分 Pontuação					評分 Pontuação (1-5)
		1	2	3	4	5	
3	<p><b>不斷改善工作</b> Aperfeiçoamento contínuo</p> <p>評核工作人員對不斷努力改善各評核項目所要求的工作表現，以及提升個人及其專業水平的積極程度。</p> <p>Avalia a diligência que o trabalhador demonstra continuamente na melhoria do seu desempenho relativamente a todos os factores em apreciação, bem como no seu desenvolvimento pessoal e profissional.</p>	<p>在各項目中，均無意改善工作表現；不認識自身優點與缺點，亦不注重先前約定的改善建議。</p> <p>Não demonstra qualquer interesse em melhorar o desempenho em nenhum dos factores, não identificando os seus pontos fortes e fracos, nem tendo em conta as sugestões de melhoria previamente acordadas.</p>	<p>在某些項目中，有時願意改善工作表現，但難以持之以恆。</p> <p>Demonstra interesse esporádico em aperfeiçoar o desempenho em alguns factores, tendo dificuldade em persistir na melhoria.</p>	<p>了解有待改善之處；在大部分項目中，一般都能努力提升個人及專業素質。</p> <p>Identifica as áreas a melhorar e empenha-se geralmente no desenvolvimento pessoal e profissional relativamente à maior parte dos factores.</p>	<p>不斷尋求機會保持和提升個人及專業素質；在各項目中，工作表現有顯著改善；對部門的運作起積極作用。</p> <p>Procura continuamente oportunidades para manter e elevar o desenvolvimento pessoal e profissional evidenciando melhorias significativas relativamente a todos os factores com reflexos positivos no funcionamento do serviço.</p>	<p>在各項目中，自始至終不遺餘力地運用、保持、發揮個人及專業素質；其取得的成果，有助於所服務的組織單位大大提高工作效益及效率。</p> <p>Aplica, mantém e expande sistematicamente, em todos os factores, elevado empenhamento no aperfeiçoamento pessoal e profissional, contribuindo com os resultados alcançados para a máxima eficácia e eficiência da unidade orgânica onde trabalha.</p>	
4	<p><b>適應性及靈活性</b> Adaptação e flexibilidade</p> <p>評核工作人員在執行職務時因應具體情況及不同環境的應變能力。</p> <p>Avalia a permeabilidade do trabalhador à mudança, tendo em conta as características das situações concretas em que as suas funções se realizam e o contexto em que a execução das mesmas se insere.</p>	<p>執行職務時，未能注意到情況及環境的特點，且強烈抗拒轉變。</p> <p>Executa as funções não tendo em conta as características das situações e contextos e resistindo fortemente à mudança.</p>	<p>難以衡量情況及環境的特點，且未能採取因應轉變所需的程序及態度。</p> <p>Demonstra dificuldade em avaliar as características das situações e contextos e em adoptar novos procedimentos e atitudes solicitados pela mudança.</p>	<p>執行職務時，能注意到情況及環境的特點；面對轉變不會抗拒，且樂於按新要求改變其工作方法及程序。</p> <p>Executa as funções tendo em consideração as características das situações e contextos. Encara a mudança sem resistência e mostrando disponibilidade para alterar métodos e procedimentos de acordo com as novas solicitações.</p>	<p>執行職務時，常能使所採用的辦法配合情況及環境的特點；積極面對轉變所帶來的新形勢，並在處理工作時引入新的方法、技術及程序。</p> <p>Desempenha as funções adequando sempre os procedimentos às características das situações e contextos, encarando positivamente as modificações decorrentes da mudança, introduzindo novos métodos, técnicas e procedimentos nos processos de trabalho.</p>	<p>能衡量情況及環境的特點；總能選用最佳方法、技術及程序，以取得最佳成績；在轉變過程中積極參與，並熱衷於引入處理工作的新方法。</p> <p>Avalia as características das situações e contextos escolhendo sempre os melhores métodos, técnicas e procedimentos para atingir os melhores resultados. Participa activamente nos processos de mudança introduzindo entusiasticamente novos processos de trabalho.</p>	

**行政人員及專業技術員工作表現評分指引**  
**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL ADMINISTRATIVO E TÉCNICO PROFISSIONAL**  
**- GUIA DE PONTUAÇÃO -**

編號 N.º	項目 Factores	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
5	<p><b>工作上的人際關係</b>  <b>Relações humanas no trabalho</b></p> <p>評核工作人員與共事者的相處情況，以及為營造良好整體工作環境所付出的努力。</p> <p>Avalia o relacionamento do trabalhador com as pessoas com quem trabalha, bem como a sua contribuição para a criação de um bom ambiente global de trabalho.</p>	<p>經常與所屬附屬單位或其他附屬單位的人員發生嚴重衝突，使工作氣氛變得惡劣，並有損部門的正常運作。</p> <p>Provoca frequentemente graves conflitos com as pessoas com quem trabalha na sua ou noutras subunidades orgânicas, criando mau ambiente de trabalho e prejudicando o normal funcionamento do serviço.</p>	<p>難以與所屬附屬單位內外的人員建立和睦關係，有時會引起磨擦，需要上級調解。</p> <p>Manifesta dificuldade em relacionar-se de forma harmoniosa com as pessoas com quem trabalha, independentemente da subunidade orgânica onde está inserido, provocando alguns atritos que obrigam à intervenção do superior hierárquico.</p>	<p>與所屬附屬單位內外的人員建立良好關係，有助於營造良好及和諧的工作氣氛。</p> <p>Estabelece boas relações com as pessoas com quem trabalha, independentemente da subunidade orgânica onde está inserido, contribuindo para um ambiente de trabalho saudável e harmonioso.</p>	<p>善於與所屬附屬單位內外的人員建立良好關係，善於協調各方力量，以取得良好合作效果，並促使工作環境的優化。</p> <p>Demonstra grande facilidade de relacionamento com as pessoas com quem trabalha, independentemente da subunidade orgânica onde está inserido, preocupando-se em coordenar esforços para uma boa cooperação, promovendo a melhoria do ambiente de trabalho.</p>	<p>與所屬附屬單位內外的人員建立極良好關係，積極營造極良好的工作氣氛，並以積極態度處理矛盾。</p> <p>Estabelece excelentes relações com as pessoas com quem trabalha, independentemente da subunidade orgânica onde está inserido, criando activamente muito bom ambiente de trabalho e gerindo positivamente os conflitos.</p>	
6*	<p><b>在工作崗位的勤謹態度</b>  <b>Regularidade no posto de trabalho</b></p> <p>評核工作人員出勤和留守工作崗位的實際時間，以及是否遵守規定的辦公時間。</p> <p>Avalia o tempo efectivo de comparencia e permanência do trabalhador no serviço, bem como o cumprimento do horário de trabalho estabelecido.</p>	<p>經常不合理缺勤；不遵守辦公時間，經常遲到，且無合理解釋。</p> <p>Falta injustificadamente com frequência e não cumpre o horário estabelecido, atrasando-se constantemente sem justificação.</p>	<p>間中有不合理缺勤；亦有不遵守辦公時間的情況。</p> <p>Algumas faltas injustificadas e irregularidades no cumprimento do horário estabelecido.</p>	<p>很少缺勤；如有遲到的情況發生，則會致力使部門的工作不受影響。</p> <p>Raramente falta e quando se atrasa preocupa-se em evitar consequências para o serviço.</p>	<p>在極例外的情況下方缺勤；總會設法消除可能引致的不便；從不在可能影響部門正常運作的情況下遲到。</p> <p>Só falta ao trabalho em situações muito excepcionais, procurando sempre soluções para os possíveis transtornos. Nunca se atrasa em situações que possam provocar problemas ao normal funcionamento do serviço.</p>	<p>從不缺勤；總會嚴格遵守辦公時間；在有需要的情况下，即使超出每周的既定工作時數，亦樂意工作。</p> <p>Nunca falta ao serviço, cumpre sempre o horário estabelecido sem atrasos e disponibiliza-se em casos pontuais, de manifesta necessidade a ultrapassar o número de horas semanais fixado.</p>	

\* 經作出必要的配合後，才適用於免遵守辦公時間制度工作的人員。

\* Com as necessárias adaptações relativamente ao pessoal em regime de isenção de horário.



**行政人員及專業技術員工作表現評分指引**  
**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL ADMINISTRATIVO E TÉCNICO PROFISSIONAL**  
**- GUIA DE PONTUAÇÃO -**

編號 N.º	項目 Factores	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
7	<p><b>工作時間的管理</b>  <b>Gestão do tempo de trabalho</b></p> <p>評核工作人員如何按職務要求，合理和有效率地利用其工作時間。</p> <p>Avalia a forma como o trabalhador utiliza racional e produtivamente o seu tempo de trabalho, de acordo com as solicitações das suas funções.</p>	<p>不能善用工作時間，且／或利用工作時間辦私事；在有需要工作時，很少樂意工作，導致部門運作出現嚴重問題。</p> <p>Não rentabiliza o tempo de trabalho e/ou utiliza-o para fins de natureza particular, raramente estando disponível quando é necessário e provocando graves problemas no funcionamento do serviço.</p>	<p>不善於安排工作時間，不關注部門的運作。</p> <p>Demonstra dificuldade em gerir o tempo de trabalho, não tendo em consideração o funcionamento do serviço.</p>	<p>根據部門的需要，合理地以有效益的方式運用工作時間。</p> <p>Utiliza racionalmente o tempo de trabalho de forma produtiva e tendo em conta as necessidades do serviço.</p>	<p>以均衡及合理方式安排工作時間，從而取得高效益。</p> <p>Gere o tempo de trabalho de forma equilibrada e racional resultando em elevada produtividade.</p>	<p>合理安排工作時間，使工作時間發揮最佳效益；對於工作量較低的時段，亦善加利用，為部門提供服務。</p> <p>Gere o tempo de trabalho de forma racional fazendo-o render produtivamente ao máximo, tornando úteis para o serviço mesmo os períodos de menor intensidade de trabalho.</p>	
8	<p><b>主動性及自主能力</b>  <b>Iniciativa e autonomia</b></p> <p>評核工作人員如何為有效完善工作而自行尋求解決方法和提出建議，以及執行有關職務時所表現的獨立能力。</p> <p>Avalia a forma como o trabalhador, por si próprio, procura soluções e apresenta sugestões conducentes a uma melhoria efectiva do trabalho, bem como a independência com que exerce as respectivas funções.</p>	<p>僅能執行既定的日常工作，從不提出建議；如無上級詳細指示，儘管面對最簡單的問題，亦不能解決。</p> <p>Limita-se a cumprir rotinas pré-estabelecidas, nunca apresentando sugestões. Não resolve os problemas, mesmo os mais simples, sem instruções pormenorizadas do superior hierárquico.</p>	<p>稍能獨立工作，但甚少提出有助於解決問題的建議。</p> <p>Trabalha com alguma independência mas raramente apresenta sugestões úteis à resolução dos problemas.</p>	<p>能獨立工作；處理日常工作時，無須詳細指示；有時為解決不太複雜的問題，亦能建議可行的辦法。</p> <p>Trabalha com independência, sem necessitar de instruções detalhadas para o trabalho de rotina, apresentando por vezes sugestões aceitáveis para a solução de problemas pouco complicados.</p>	<p>遇到難以處理的情況時，能提出解決問題的建議及辦法；無須上級指示，亦能適當解決問題。</p> <p>Perante situações difíceis, apresenta sugestões e soluções alternativas para os problemas, resolvendo-os de forma adequada, sem necessidade de instruções do superior hierárquico.</p>	<p>即使遇到難以處理且極為複雜的情況，亦能提出適合於解決問題的建議及辦法，以最佳方式解決問題；工作時總能獨立自主。</p> <p>Apresenta sempre sugestões pertinentes e soluções alternativas para os problemas, mesmo em situações difíceis e de grande complexidade, contribuindo para a sua melhor resolução. Trabalha sempre com elevada independência.</p>	

**行政人員及專業技術員工作表現評分指引**  
**AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL ADMINISTRATIVO E TÉCNICO PROFISSIONAL**  
**- GUIA DE PONTUAÇÃO -**

編號 N.º	項目 Factores	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
9*	<p><b>與公眾的關係</b>  <b>Relações com o público</b></p> <p>評核工作人員在接待公眾時所表現的積極程度，有否滿足公眾需要的意向，以及是否努力提升優質服務的形象。</p> <p>Avalia a disponibilidade do trabalhador no atendimento do público e a sua orientação para a satisfação das necessidades deste, bem como a sua contribuição para a promoção da imagem de qualidade do serviço.</p>	<p>接待公眾態度不禮貌，缺乏尊重，表現粗魯；不積極回應和滿足公眾需要，導致經常發生磨擦，有礙市民與行政當局溝通；損害部門形象。</p> <p>Atende o público de forma incorreta, demonstrando falta de respeito e indelicadeza. Não se mostra disponível para dar resposta e satisfazer as necessidades do público, provocando frequentes atritos. Prejudica a comunicação entre o cidadão e a Administração e a imagem do serviço.</p>	<p>接待公眾態度冷淡，工作時態度消極，對公眾的需求不大關心；面對難以處理的情況時，一般會失去自控能力；對部門形象造成負面影響。</p> <p>Atende o público com indiferença e pouca disponibilidade, mostrando pouca sensibilidade às suas necessidades. Em situações difíceis, perde geralmente o auto-domínio, afectando negativamente a imagem do serviço.</p>	<p>接待公眾有禮貌，樂於工作，關心公眾的需求；遇到難以處理的情況時，能保持冷靜；能為部門推廣良好形象。</p> <p>Atende o público com correcção e disponibilidade, mostrando-se atento às suas necessidades. Mantém a calma em situações difíceis, transmitindo uma boa imagem do serviço.</p>	<p>接待公眾很有禮貌，態度和藹，了解公眾的需求，並尋求以最有效率方式滿足該等需求；遇到難以處理的情況時，能以深明事理的態度解決，提供恰當協助；能體現優質服務的形象。</p> <p>Atende o público com elevada correcção e delicadeza, identifica as suas necessidades e procura as formas mais eficazes de as satisfazer. Resolve situações difíceis adoptando uma atitude compreensiva e prestando o apoio adequado, promovendo uma imagem de qualidade do serviço.</p>	<p>接待公眾非常有禮貌，態度友善，敬業樂業，總是盡心盡力以求有效率地回應公眾的需求；將遇到的困難向行政當局反映，以求改善所提供的服務；能預料公眾的需求，並作出相應措施，以增進公眾對行政當局部門的信任；為提升優質服務的形象作出貢獻。</p> <p>Atende o público com excepcional correcção e simpatia, mostrando-se sempre disponível e desenvolvendo todos os esforços para dar resposta eficaz às suas necessidades. Dá conhecimento à Administração das dificuldades identificadas por forma a melhorar a prestação de serviços. Prevê as necessidades do público e actua em conformidade promovendo a confiança do público na sua relação com os serviços da Administração, contribuindo para uma imagem de elevada qualidade do serviço.</p>	
10**	<p><b>資源管理</b>  <b>Gestão de recursos</b></p> <p>評核工作人員如何按既定目標、現有的人力、物力及財政資源而策劃、安排和統籌其職務範圍內的工作。</p> <p>Avalia a forma como o trabalhador planeia, organiza e coordena as acções inseridas no âmbito das suas funções, tendo em conta os recursos humanos, materiais e financeiros existentes e os objectivos a alcançar.</p>	<p>工作的預計、規劃及統籌，均不符合既定目標，以致部門運作不良。</p> <p>A previsão, programação e coordenação do trabalho não são adequadas aos objectivos estabelecidos, provocando disfuncionalidades no serviço.</p>	<p>在利用現有的人力、物力及財政資源對工作作出預計、規劃及統籌配合既定目標方面有困難；只能達至部分預期效果。</p> <p>Demonstra dificuldade em adequar a previsão, programação e coordenação do trabalho, face aos recursos humanos, materiais e financeiros existentes, aos objectivos a alcançar, conseguindo apenas alguns dos resultados esperados.</p>	<p>預計、規劃和統籌工作時，能衡量現有的人力、物力及財政資源，且能符合部門的既定目標；能確保部門的正常運作。</p> <p>A previsão, programação e coordenação do trabalho é apropriada aos objectivos organizacionais estabelecidos e tem em conta os recursos humanos, materiais e financeiros existentes, assegurando o normal funcionamento do serviço.</p>	<p>被評核人按行政當局的任務預計、規劃和統籌須進行的活動，且按既定目標合理訂定須優先進行的活動，以善用現有的人力、物力及財政資源。</p> <p>Prevê, programa e coordena as actividades tendo sempre em conta a missão da Administração e estabelece criteriosamente as prioridades, rentabilizando os recursos humanos, materiais e financeiros existentes, face aos objectivos a alcançar.</p>	<p>被評核人能有系統及有策略地預計、規劃和統籌須進行的活動，且能充分善用現有的人力、物力及財政資源，以達至能確切配合行政當局的任務與展望的效果。</p> <p>Prevê, programa e coordena as actividades sistemática e estrategicamente, maximizando os recursos humanos, materiais e financeiros existentes, atingindo resultados que contribuem decisivamente para a missão e visão da Administração.</p>	

\* 只適用於相關的職務。 \* Aplicável apenas às funções em que se mostre relevante

\*\* 只適用於監督及監察的職務。 \*\* Aplicável apenas às funções de supervisão e controlo