



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

技術員及高級技術員工作表現自我評核表
AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO
Ficha de Auto-Avaliação do
Pessoal Técnico e Técnico Superior

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 ____/____/____

A 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 擬達至的目標及成果 (根據各評核會議的摘要) OBJECTIVOS E RESULTADOS A ATINGIR (de acordo com os resumos das reuniões de avaliação)	C 目標實現程度及達至的成果 (根據最後的評核會議的摘要) OBJECTIVOS E RESULTADOS ATINGIDOS (de acordo com o resumo da última reunião de avaliação)
_____	_____

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		$\frac{【2 \times \text{項目 (1) 的評分}】 + 【2 \times \text{項目 (2) 的評分}】 + (\sum \text{其他項目的評分})}{2 + \text{評核項目總數}}$ $\frac{(2 \times \text{factor 1}) + (2 \times \text{factor 2}) + (\sum \text{outros factores})}{2 + \text{número total de factores avaliados}}$ <p>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.</p> <p>評核得分 Pontuação obtida: _____ 分 valores</p> <p>評語 Menção: _____</p>
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 革新及創造力 Inovação e criatividade		
10 * 團隊工作 * Trabalho em equipa		
11 * 與公眾的關係 * Relações com o público		
12 ** 資源管理 ** Gestão de recursos		
* 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

D 建議採取的措施 PROPOSTA DE MEDIDAS DE DESENVOLVIMENTO

日期 Data: ____/____/____ 簽名 Assinatura: _____

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.

技術員及高級技術員工作表現評分指引
AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL TÉCNICO E TÉCNICO SUPERIOR
- GUIA DE PONTUAÇÃO -

編號 N.º	項目 Factores 評分 Pontuação	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
1	<p>工作成效 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 conjugação 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 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>責任感 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)

技術員及高級技術員工作表現評分指引
AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL TÉCNICO E TÉCNICO SUPERIOR
- GUIA DE PONTUAÇÃO -

編號 N.º	項目 Factores 評分 Pontuação	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
3	<p>不斷改善工作 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率及效率。</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>適應性及靈活性 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>	

技術員及高級技術員工作表現評分指引
AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL TÉCNICO E TÉCNICO SUPERIOR
- GUIA DE PONTUAÇÃO -

編號 N.º	項目 Factores	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
5	<p>工作上的人際關係 Relações humanas no trabalho</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>在工作崗位的勤謹態度 Regularidade no posto de trabalho</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.

技術員及高級技術員工作表現評分指引
AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL TÉCNICO E TÉCNICO SUPERIOR
- GUIA DE PONTUAÇÃO -

編號 N.º	項目 Factores	評分 Pontuação		1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
7	<p>工作時間的管理 Gestão do tempo de trabalho</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>主動性及自主能力 Iniciativa e autonomia</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>			

技術員及高級技術員工作表現評分指引
AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL TÉCNICO E TÉCNICO SUPERIOR
- GUIA DE PONTUAÇÃO -

編號 N.º	項目 Factores	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
9	<p>革新及創造力 Inovação e criatividade</p> <p>評核工作人員為解決問題和優化工作而尋求新方法、技術及程序，並為此提出新構思的情況。</p> <p>Avalia o desenvolvimento pelo trabalhador de novos métodos, técnicas e procedimentos, bem como a apresentação de ideias novas, que contribuam para a solução dos problemas e para a optimização do trabalho.</p>	<p>工作因循守舊，從不提出新構思，只能按慣常程序工作，且 / 或對革新的措施設置障礙。</p> <p>Trabalha de forma repetitiva, nunca apresenta ideias novas, limitando-se a reproduzir procedimentos habituais e/ou colocando obstáculos às inovações.</p>	<p>極少提出新構思，嘗試提出新構思時，其意見一般都不適當。</p> <p>Raramente apresenta ideias novas e as tentativas que faz revelam-se geralmente desadequadas.</p>	<p>不斷努力尋找解決問題的新辦法，儘管所提出的辦法並非經常適合或適時。</p> <p>Esforça-se continuamente por procurar novas soluções para os problemas, embora nem sempre os resultados sejam adequados ou oportunos.</p>	<p>善於尋找解決問題的新辦法，能創造或推行適合有關情況的新工作方式。</p> <p>Encontra com facilidade novas ideias para resolver os problemas criando ou desenvolvendo novas formas de trabalho apropriadas às situações.</p>	<p>經常能適時提出解決問題的獨到意見，在引入新工作程序或採用能使部門增值的解決辦法方面，個人貢獻良多。</p> <p>Contribui sempre com ideias originais e oportunas para a solução dos problemas, relevando a sua contribuição pessoal significativamente para a introdução de novos processos de trabalho ou adopção de soluções alternativas que resultam numa mais-valia para o serviço.</p>	
10*	<p>團隊工作 Trabalho em equipa</p> <p>評核工作人員在小組工作時的參與和合作態度，以及為團隊取得成果所付出的努力。</p> <p>Avalia a participação e cooperação do trabalhador no trabalho de grupo, bem como a sua contribuição para a obtenção dos resultados da equipa.</p>	<p>不投入小組工作，迴避任何合作，表現個人主義作風，以致小組運作出現問題。</p> <p>Não se envolve no trabalho do grupo, esquivando-se a qualquer colaboração, assumindo uma atitude individualista que ocasiona problemas no funcionamento do grupo.</p>	<p>投入小組工作有困難，只會在別人要求時，方發表意見和提供資源。</p> <p>Manifesta dificuldade em trabalhar em grupo, contribuindo apenas com a sua opinião e recursos quando solicitado.</p>	<p>善於融入小組，與他人共同工作，並協助解決問題。</p> <p>Integra-se com facilidade no grupo, acompanhando o trabalho em conjunto e ajudando a solucionar os problemas.</p>	<p>在小組工作中積極合作，並與小組成員同心協力，以求達至目標；參與解決分歧，為小組的良好運作作出貢獻。</p> <p>Colabora activamente no trabalho de grupo, apoiando os esforços do grupo para atingir os objectivos. Participa na resolução dos conflitos, contribuindo para o bom funcionamento da equipa.</p>	<p>激勵和推動小組成員之間合作，樂意接受他人意見，並積極回應他人需求，與他人分享其具有的資源及資料；解決小組內的分歧，引領小組取得佳績；全心投入工作，以促使小組達至目標。</p> <p>Dinamiza e impulsiona a cooperação entre os membros do grupo, demonstrando grande receptividade às opiniões e necessidades dos outros, partilhando todos os recursos e informações que possui. Resolve os conflitos no seio do grupo e conduz a equipa aos melhores resultados. Contribui com a sua participação elevada para alcançar os objectivos.</p>	

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

技術員及高級技術員工作表現評分指引
AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO PESSOAL TÉCNICO E TÉCNICO SUPERIOR
- GUIA DE PONTUAÇÃO -

編號 N.º	項目 Factores Pontuação	1	2	3	4	5	評分 Pontuação (1-5)
11*	<p>與公眾的關係 Relações com o público</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 incorrecta, 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 autodomínio, 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>	
12**	<p>資源管理 Gestão de recursos</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