

臺南航空站績優志工人員選拔計畫

103.6.26 制訂

103.10.8 修訂

一、目的

藉由評選及獎勵服務態度優良志工人員方式，激勵工作士氣，鼓舞工作情緒，以提升志工人員之服務態度及品質。

二、對象

本站服務志工人員。

三、執行方式

為客觀評選出績優志工人員，請駐站航空公司及本站各組室主管評比志工人員服務態度（如附評分表），每3個月送航站業務組彙整統計。

四、評選原則

1. 評比分數 90 分以上列為優等，80-89 為甲等，70-79 為乙等，70 以下為待加強。
2. 為激勵志工人員爭取榮譽，提高工作績效，進而落實熱忱、耐心及微笑之親切工作態度，如評比平均分數達 80 分以上者得選出服務態度優異人員 1 名為志工績優人員。
3. 為提昇志工人員之整體服務態度及品質，服務績優志工人員以連續獲選 2 次為限。

五、獎勵規定

每 6 個月將評選服務態度績優且在職志工人員，於站務協調會議頒發紀念品表揚並作為志工任期期滿是否續聘之主要參考依據。

六、經費

頒發服務績優志工人員之紀念品，由航站提供。

臺南航空站服務志工考核表

志工姓名	考核日期	年	月	日
考核項目	考核內容	評分	備註	
出勤情形 30%	1. 依規定簽到及提供服務 (10分)		本項由 航站志 工管理 承辦人 填寫	
	2. 依規定辦理請假 (10分)			
	3. 準時或遲到早退情形 (10分)			
服務態度 50%	1. 展現熱忱、耐心及微笑之親切態度 (10分)			
	2. 展現積極樂觀之工作態度 (10分)			
	3. 虛心受教、勇於改進 (10分)			
	4. 主動歡迎旅客、提供諮詢與引導 (10分)			
	5. 能與服務對象適當溝通 (10分)			
參加訓練 20%	1. 主動參加航站辦理訓練或團體集會 (10分)		本項由 航站志 工管理 承辦人 填寫	
	2. 認真學習 (10分)			
總分 (航站統計)				

考核單位：

考核人員：

承辦人：

單位主管：