表现观察表 所有单元（供评估学员表现）

姓名 _____

加油站 _____

日期 _____

表现观察表的使用

- 此乃雪佛龙公司要求各加油站营运商/ 经理提供所属员工曾接受培训的证明。员工培训纪录连同表现观察表可作为员工培训的证明，因为此份培训纪录只有在培训 结束后完成观察员工有能力执行该工作时才可填写的。

- 大部份学习单元均会有表现观察表，其用途在于确保学员已掌握该单元步骤摘要内所列明须学习的知识及技能。

- 在完成整个课程后大约两周内，营运商、经理或团队教练，应在正常工作时间及 正常工作情况下观察学员的表现，并同时填写表现观察表中的各部份，以评估学 员表现。

- 所有员工必须完成所有适用于该学员所属职位及加油站营运模式(如 CA 站)所须学习的项目。

- 您会留意到某些学习重点会重复在不同的学习单元出现，目的在于在不同单元中向学员不断加强该学习重点的重要性。

- 当学员能向您示范有关该单元表现观察表内所要求的技能及回答相关的问题时， 营运商、经理或团队教练连同员工须在各单元的表现观察表最后部分签署，以核 实完成观察。

- 进行表现观察时，应在每日不同时间进行以确保学员所学的知识及技能能够在不同时段都能做到。

- 表现观察表亦可用于观察现有员工以确保员工拥有相关知识及技能执行该任务。

- 已完成的整套学习单元的表现观察表应存档于员工的个人文件夹以作为纪录。

- 零售业务顾问、培训部及公司核数师将不时审核已签署的表现观察表，以确保培训程序正确地执行。

备注：若加油站发生事故，员工已完成的表现观察表将作为培训纪录证明。欺诈使用及签署员工未能示范的步骤，公司将会作出追究。

表现观察表

认识加油站..... 3
防盗措施.....5
存货管理.....7
个人安全.....8
健康、环境及安全.....10
食物安全.....12
防止骚扰及歧视.....14
顾客服务标准.....15
哗-惊喜服务(=OK + 1).....17
顾客投诉.....19
形象－设施及员工整洁.....21
法例.....23
销售交易系统.....24
便利店商品管理.....27
建议销售 (便利店).....29
加油区加油及增值服务.....31
燃油及润滑油产品.....33

认识加油站

表现观察表

员工姓名	评估日期

当所有项目完成后请于本表格之最后部份签署。

工作表现	表现满意度

在预定评估日期前一周内进行观察：

文件与表格		是	否	不适用
▶	员工已填妥联络资料	❑	❑	❑
重要事项		**是**	**否**	**不适用**
▶	已向员工说明其职责	❑	❑	❑
▶	员工能说明发薪日与薪金通知书以及支付方法	❑	❑	❑
▶	员工能说明其工作时间、加油站值勤按排、员工更表及告示板的位置	❑	❑	❑
▶	已向员工解释员工架构，加油站滙报及通讯联络事宜	❑	❑	❑
▶	员工能说明加德士设立「顾客第一」神秘车主计划的原因	❑	❑	❑
▶	已向员工简介香烟销售的法例	❑	❑	❑
▶	已向员工简介保安防盗措施	❑	❑	❑
▶	已向员工说明加油站所有个人防护设备的使用原因及其位置	❑	❑	❑
▶	员工已明白及可示范搬运货物的正确姿势	❑	❑	❑
▶	已向员工解释清理漏油的程序及漏油处理包的使用方法	❑	❑	❑
▶	已向员工解释紧急应变措施、紧急疏散出口及集合地点	❑	❑	❑
个人形象与卫生		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工能说明制服及名牌标准	❑	❑	❑
▶	员工上班时要常穿着干净整洁的制服	❑	❑	❑
▶	员工能说明个人卫生标准：勤洗手、保持头发、指甲清洁及将长发束起	❑	❑	❑
加油站－加油区		**是**	**否**	**不适用**
▶	已将新员工介绍给加油区的职员	❑	❑	❑
▶	已向员工解释加油区安全设备（灭火器、沙桶、加油站紧急按钮等）的位置	❑	❑	❑
▶	已向员工解释一般加油区周围场区的潜在危险（加油泵、油缸、易燃物品、积水等）	❑	❑	❑
▶	员工能说明清洁用具及设备的摆放位置	❑	❑	❑
▶	员工已知悉及可解释加油区顾客服务设施（轮胎气压泵、洗手间等）	❑	❑	❑
▶	员工已知悉及可讲述服务标准	❑	❑	❑

加油站－便利店		是	否	不适用
▶	已将新员工介绍给便利店的职员	❑	❑	❑
▶	员工能说明与公司联络的电话号码及其他紧急电话号码的位置	❑	❑	❑
▶	已向员工说明工作中潜在的危险 (搬运货物、易燃物品)	❑	❑	❑
▶	员工能说明存放物料安全数据单（MSDS）资料的位置	❑	❑	❑
▶	员工能说明安全设备的摆放位置：漏油处理包、梯子、电筒	❑	❑	❑
▶	员工能说明急救箱的摆放位置	❑	❑	❑
▶	员工能说明照明系统及总制位置	❑	❑	❑
▶	员工能说明加油站紧急按钮的位置及用法	❑	❑	❑
▶	员工能说明内部保安设备（闭路电视、凸镜）的位置	❑	❑	❑

评语

当所有项目完成后请于下方签署:

团队教练姓名			
团队教练签署		日期	
加油站经理姓名			
加油站经理签署		日期	
学员签署		日期	

防盗措施

表现观察表

员工姓名	评估日期

当所有项目完成后请于本表格之最后部份签署。

工作表现	表现满意度		
在预定评估日期前一周内进行观察：			
责任感	**是**	**否**	**不适用**
员工懂得如何对自己的安全负责：			
▸ 了解加油站的保安措施	❑	❑	❑
▸ 经常留意任何可疑情况／人物，如有可疑应向主管汇报	❑	❑	❑
▸ 当发觉其他员工的行为可能会造成危险时，应提醒他们	❑	❑	❑
▸ 通知所有员工有任何可疑的人物	❑	❑	❑
警觉性	**是**	**否**	**不适用**
员工对加油站内外的情况均时刻保持警惕：			
▸ 留意有没有身体语言或动作显示其精神紧张或内心不安的人士	❑	❑	❑
▸ 办公室没有人时，留意内里有没有不明的声响	❑	❑	❑
▸ 当没有顾客时，留意附近有没有烟味或体味，因这些气味可能表示有人隐藏在附近	❑	❑	❑
处理持械行劫	**是**	**否**	**不适用**
员工懂得在遇到劫案时应对的方法：			
▸ 懂得保持冷静的方法	❑	❑	❑
▸ 按照劫匪要求、不作移动或凝视劫匪	❑	❑	❑
▸ 知道如何保护现场及建议任何证人留下	❑	❑	❑
▸ 知道如何在安全的情况下观察劫匪的逃走路线/方向及车牌号码（如适用）	❑	❑	❑
▸ 知道如何汇报	❑	❑	❑
收银员安全	**是**	**否**	**不适用**
员工懂得采取预防措施，以减低发生劫案的风险：			
▸ 在收银柜内存放足够运作的最少现金	❑	❑	❑
▸ 员工知道如何将钱存入保险箱，以减少收银柜内的现金	❑	❑	❑
▸ 员工明白不要经常站于收银处以成为劫匪下手目标	❑	❑	❑
▸ 向进入加油站的每位顾客打招呼	❑	❑	❑
▸ 时刻保持警惕，不要阅读杂志	❑	❑	❑
▸ 留意加油区内的任何可疑人物或车辆	❑	❑	❑

在预定评估日期提出下列问题：（提示：人通常在没有压力的情况下才表现最出色。尝试将下列问题 融入讨论当中，以轻松的方式提问。）

工作常识		是	否	不适用
▶	当每次值班时应怎样防止劫案发生？	❑	❑	❑
▶	收款机内存放的现金最高金额是多少？	❑	❑	❑
▶	如发现行迹可疑的人应该怎么做？	❑	❑	❑
▶	请描述劫匪离开后应怎么做。	❑	❑	❑
▶	入黑前应采取甚么保安措施？紧急事故联络人名单放在哪裏？为甚么发生劫案时保持冷静是那么重要？	❑	❑	❑
▶	为甚么要将所有的枪都当成是真的？	❑	❑	❑

评语

当所有项目完成后请于下方签署:

团队教练姓名			
团队教练签署		日期	
加油站经理姓名			
加油站经理签署		日期	
学员签署		日期	

存货管理

表现观察表

员工姓名	评估日期

当所有项目完成后请于本表格之最后部份签署。

工作表现	表现满意度

在预定评估日期前一周内进行观察：

观察顾客		是	否	不适用
▸	员工懂得并能示范如何观察及连系顾客与其所驾驶的汽车、其停泊的油泵位置及称呼熟客的名字	❑	❑	❑
▸	员工懂得如何观察店内顾客拿取什么货品	❑	❑	❑
存货管理		**是**	**否**	**不适用**
员工懂得如何：				
▸	与进入便利店的每位顾客打招呼	❑	❑	❑
▸	在交更时点算贵重货品	❑	❑	❑
▸	将所有货品进行扫描	❑	❑	❑
▸	核对来货：送货地址、货品种类、数量及质量	❑	❑	❑

在预定评估日期提问下列问题：（提示：人通常在没有压力的状态下表现最为出色。尝试将下列问题 融入讨论当中，以轻松的方式提问。）

工作常识		是	否	不适用
▸	公司对于损坏及变质货品的处理方法？	❑	❑	❑

评语

当所有项目完成后请于下方签署:

团队教练姓名			
团队教练签署		日期	
加油站经理姓名			
加油站经理签署		日期	
学员签署		日期	

个人安全

表现观察表

员工姓名	评估日期

当所有项目完成后请于本表格之最后部分签署。

工作表现		表现满意度		
在预定评估日期前一周内进行观察：				
预防意外事故		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工明白执行任务时，遵守所有安全指示	❑	❑	❑
▶	员工能够说明并指出电灯开关及总制的位置	❑	❑	❑
▶	员工明白货物不可存放在洗手间、出入口或通道	❑	❑	❑
防止跌倒及滑倒		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工懂得清理破损货物及溢出的液体	❑	❑	❑
▶	员工拖地时，要常摆放「小心地滑」标志	❑	❑	❑
▶	员工提取位于高处的货物时，懂得使用梯子，而不是使用箱子或椅子	❑	❑	❑
预防石油产品造成损伤		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工知道若其双手沾染燃油时的正确洗手方法	❑	❑	❑
▶	员工知道若燃油不慎进入眼睛或误吞的正确处理方法	❑	❑	❑
▶	员工知道若其双手沾染燃油时不能处理食物	❑	❑	❑
防止搬运的损伤		**是**	**否**	**不适用**
▶	提举物品时，员工懂得先将身体靠近货物，双脚分开，站在货物两旁。蹲下时两腿分开，然后屈膝，挺直腰背，身体保持平衡	❑	❑	❑
▶	用手掌及手指紧握货物，手臂紧贴身体，挺腰确保背部平直，用腿力将货物提举，货物贴近身体，慢慢站直	❑	❑	❑
▶	背部保持挺直，屈膝放下物品	❑	❑	❑
处理受伤		**是**	**否**	**不适用**
▶	对于轻微损伤，员工懂得如何： a) 帮助伤者 b) 询问伤者是否需要看医生或送院就医 c) 将意外事故向主管报告	❑	❑	❑
▶	对于严重损伤，员工懂得如何： a) 将意外事故实时上报主管，由主管报警联络救护车	❑	❑	❑
小心使用清洁剂		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工已经阅读了清洁剂的使用说明	❑	❑	❑

▶	员工明白应避免直接接触或吸入清洁剂	❑	❑	❑
▶	员工懂得使用清洁剂前应使用护眼罩及手套等个人保护装备	❑	❑	❑
▶	员工能说明为何清洁剂要远离食物	❑	❑	❑
▶	员工经常在处理完清洁剂后洗手	❑	❑	❑
处理蛮横刁钻的顾客		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工懂得如何保持镇定及以礼待人	❑	❑	❑
▶	员工不会与顾客争论	❑	❑	❑
▶	员工能说明在必要时寻求帮助	❑	❑	❑
危险有害物与个人安全		**是**	**否**	**不适用**
▶	清理有害物时，员工懂得使用个人保护装备（即弃手套及护眼罩等）	❑	❑	❑
▶	清理有害物时，员工应懂得用雪糕筒把顾客隔离该区域	❑	❑	❑
▶	若员工发现针筒，他们懂得处理针头的正确程序	❑	❑	❑

在预定评估日期提问下列问题：（贴士：人通常在没有压力的状态下表现才最出色。尝试将下列问题 融入讨论当中，以轻松的方式提问。）

工作常识		**是**	**否**	**不适用**
▶	急救箱放在哪里？	❑	❑	❑
▶	急救箱中物品的正确使用方法	❑	❑	❑
▶	若您误吞汽油的人士采取甚么急救措施？	❑	❑	❑
▶	您应在何时戴即弃胶手套？	❑	❑	❑
▶	如发现一支针筒，您会怎样做？	❑	❑	❑

评语

当所有项目完成后请于下方签署:

团队教练姓名			
团队教练签署		**日期**	
加油站经理姓名			
加油站经理签署		**日期**	
学员签署		**日期**	

健康、环境及安全

表现观察表

员工姓名	评估日期

当所有项目完成后请于本表格之最后部分签署。

工作表现		表现满意度		
在预定评估日期前一周内进行观察：				
火源		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工知道如何提醒顾客不要吸烟、禁止用手提电话及关掉汽车引擎	❑	❑	❑
▶	员工知道在发生紧急情况时，如何按动加油站紧急按钮关闭加油泵，然后关闭电源开关，因为静电是主要的火源	❑	❑	❑
▶	员工知道加油站及便利店的所有火源	❑	❑	❑
替车辆加油		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工知道油枪咀应彻底插进油缸内	❑	❑	❑
▶	员工知道处理燃油时应注意的事项	❑	❑	❑
加油枪/加油泵的损坏		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工知道在加油枪受到任何损坏时，应按动加油站紧急按钮及关闭所有电源	❑	❑	❑
售卖散装燃油的容器		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工只替金属容器入油	❑	❑	❑
▶	员工在替容器入油时，永不超过容器总容量的　90%	❑	❑	❑
▶	员工永不在车内替容器注油	❑	❑	❑
▶	员工明白注油时要把容器放在地上	❑	❑	❑
轻微漏油（少于十升）		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工知道让顾客及车辆远离漏油地点	❑	❑	❑
▶	员工能够正确使用漏油处理包	❑	❑	❑
▶	员工知道如何正确处化学废料	❑	❑	❑
▶	员工向主管汇报事故	❑	❑	❑
严重漏油（多于十升）		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工知道如何按动加油站紧急按钮关闭所有加油泵，及摆放适量的雪糕筒封闭漏油现场	❑	❑	❑
▶	员工能够正确使用漏油处理包	❑	❑	❑
▶	员工知道要实时向主管汇报事故	❑	❑	❑

紧急应变措施		是	否	不适用
▶	员工知道在哪里查阅有关处理汽油漏油的程序	❑	❑	❑
▶	员工知道在哪里查阅到有关处理炸弹恐吓的程序	❑	❑	❑
火警处理		**是**	**否**	**不适用**
▶	员工能够模拟灭火筒的正确使用方法	❑	❑	❑
▶	员工知道紧急疏散程序	❑	❑	❑

在预定评估日期提出下列问题：（贴士：人通常在没有压力的状态下表现才最出色。 尝试将下列问 题融入讨论当中，以轻松的方式提问。）

工作常识		是	否	不适用
▶	加油站中，气体从哪里散发的？	❑	❑	❑
▶	替容器入油时，为何不能超过容器的 90%？	❑	❑	❑
▶	紧急疏散集合地点在哪里？	❑	❑	❑
▶	员工能否指出下列物品的位置？			
	• 加油站紧急按钮	❑	❑	❑
	• 灭火筒	❑	❑	❑
	• 总电制	❑	❑	❑
	• 漏油处理包	❑	❑	❑
	• 物料安全数据单(MSDS)	❑	❑	❑
	• 紧急应变措施	❑	❑	❑
	• 紧急事故联络人	❑	❑	❑

评语

当所有项目完成后请于下方签署:

团队教练姓名			
团队教练签署		**日期**	
加油站经理姓名			
加油站经理签署		**日期**	
学员签署		**日期**	

食物安全

表现观察表

员工姓名	评估日期

当所有项目完成后请于本表格之最后部分签署

工作表现	表现满意度

在预定评估日期前一周内进行观察

来货检查	是	否	不适用
员工能检查来货有否损坏	❑	❑	❑
员工能核对食物最佳食用日期	❑	❑	❑
储存	**是**	**否**	**不适用**
员工有采用先入先出的原则储存食品	❑	❑	❑
员工明白不要把清洁用具及清洁剂放在食物旁	❑	❑	❑
员工明白冷藏柜中的食物间留有适当距离，以保持空气流通	❑	❑	❑
员工明白不要再次雪藏已部分或完全解冻的冷藏食物	❑	❑	❑
雪藏及冷冻食物的陈列	**是**	**否**	**不适用**
员工有采用先入先出的原则陈列食品	❑	❑	❑
员工能说出摆放冷冻及雪藏食物的正确储存温度	❑	❑	❑
员工能说出冷藏柜须保持清洁的原因	❑	❑	❑
清洁及保养	**是**	**否**	**不适用**
员工能示范如何清洁雪柜	❑	❑	❑
员工能示范如何清洁陈列货架	❑	❑	❑
员工能示范如何清洁地板	❑	❑	❑

评语

当所有项目完成后请于下方签署:

团队教练姓名			
团队教练签署		日期	
加油站经理姓名			
加油站经理签署		日期	
学员签署		日期	

防止骚扰及歧视

表现观察表

员工姓名	评估日期

当所有项目完成后请于本表格之最后部分签署。

工作表现	表现满意度

在预定评估日期前一周内进行观察：

骚扰及歧视		是	否	不适用
▶	员工能举例说出不可接受的行为	❑	❑	❑
▶	员工能说出如何应对任何形式的骚扰	❑	❑	❑
▶	员工能说出骚扰行为是不能接受的原因	❑	❑	❑
▶	员工能说出歧视的原因	❑	❑	❑
▶	员工能够说出遭受骚扰时向何人求助	❑	❑	❑

在预定评估日期提出下列问题：（提示：人通常在没有压力的情况下才表现最出色。尝试将下列问题 融入讨论当中，以轻松的方式提问。）

工作常识		是	否	不适用
▶		❑	❑	❑
▶		❑	❑	❑
▶		❑	❑	❑

评语

当所有项目完成后请于下方签署：

团队教练姓名			
团队教练签署		日期	
加油站经理姓名			
加油站经理签署		日期	
学员签署		日期	

顾客服务标准

表现观察表

员工姓名	评估日期

当所有项目完成后请于本表格之最后部分签署。

工作表现	表现满意度		
员工能否懂得这些「明显」的标准	**是**	**否**	**不适用**
▶ 有效率的服务	❑	❑	❑
▶ 细心周到的服务	❑	❑	❑
▶ 专业的服务	❑	❑	❑
形象	**是**	**否**	**不适用**
▶ 完整的制服包括名牌、清洁的黑鞋	❑	❑	❑
▶ 长发束起及双手清洁	❑	❑	❑
▶ 每次都表现积极的态度、真诚亲切的笑容及乐于服务顾客	❑	❑	❑
加油区服务标准	**是**	**否**	**不适用**
▶ 员工尽快迅速招呼所有顾客	❑	❑	❑
▶ 当有车驶进加油站，员工实时招手示意	❑	❑	❑
▶ 员工表现热诚真挚的笑容	❑	❑	❑
▶ 员工时刻以礼貌友善的方式欢迎顾客， 并说：「早晨」或「您好」或「欢迎光临」	❑	❑	❑
▶ 员工与顾客对话时有眼神的交流	❑	❑	❑
▶ 员工有询问燃油种类、金额/数量、付款方式	❑	❑	❑
▶ 加油前员工有向顾客确认燃料种类、金额/数量	❑	❑	❑
▶ 员工有询问顾客以下其中一项增值服务：清洗挡风玻璃、检查：呔气、机油或挡风玻璃水	❑	❑	❑
▶ 员工有向顾客介绍便利店推广	❑	❑	❑
▶ 加油后员工有向顾客确认所入燃料种类、金额/数量	❑	❑	❑
▶ 员工处理各类付款方式正确无误	❑	❑	❑
▶ 员工永远就顾客的惠顾向他们表示热情真挚的谢意，并真诚道别及邀请他们再次光临「多谢，请下次再来！」	❑	❑	❑
便利店服务标准	**是**	**否**	**不适用**
▶ 员工尽快迅速招呼所有顾客	❑	❑	❑
▶ 员工表现热诚真挚的笑容	❑	❑	❑
▶ 员工时刻以礼貌友善的方式欢迎顾客，并说：「早晨」或「您好」或「欢	❑	❑	❑

	迎光临」			
▶	员工与顾客对话时有眼神的交流	❑	❑	❑
▶	员工会介绍现有的推广或介绍与顾客购买的相应产品	❑	❑	❑
▶	员工会向确认所买物品总额、所收金额及找续金额	❑	❑	❑
▶	员工会提供收据	❑	❑	❑
▶	员工经常就顾客的惠顾向他们表示真挚的谢意，并真诚道别及邀请他们再次光临「多谢，请下次再来！」	❑	❑	❑

在预定评估日期提出下列问题：（提示：人通常在没有压力的状态下才表现最出色。 尝试将下列问 题融入讨论当中，以轻松的方式提问。）

工作常识		是	否	不适用
▶	为何立即向顾客打招呼是非常重要？	❑	❑	❑
▶	为何要向顾客推广产品/活动？	❑	❑	❑
▶	为何致谢并邀请顾客下次光临是非常重要？	❑	❑	❑
▶	为何我们须要穿着统一整洁的制服？	❑	❑	❑
▶	为何我们找续给顾客时不应戴上手套？	❑	❑	❑
▶	若有顾客在等待，您应如何处理？	❑	❑	❑
▶	甚么是有效率、周到、专业的服务？	❑	❑	❑
▶	上次神秘车主调查中，加油站得分最低的项目是甚么？	❑	❑	❑

评语

当所有项目完成后请于下方签署:

团队教练姓名			
团队教练签署		日期	
加油站经理姓名			
加油站经理签署		日期	
学员签署		日期	

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：https://d.book118.com/947156155165010043