

羅馬帝國獎 (人資領域：組織制度)

1 號入圍者：台北 EMC 人力資源組.....	2
2 號入圍者：台中 EMC 公關企劃組.....	6
3 號入圍者：台中 EMC 服務管理組.....	8
4 號入圍者：台中 EMC 人力資源組.....	11
5 號入圍者：高雄 EMC 人力資源組.....	15
6 號入圍者：桃竹 BEST	24

1 號入圍者：台北 EMC 人力資源組

獎項名稱	羅馬帝國獎(人資領域：組織制度)		
地區	台北	組織	■ EMC □ BEST
組別	人力資源組	組長	陳怡萍
正式志工人數	3	實習志工人數	0
現況分析 或 問題簡述	<p>一、考核</p> <p>針對組織的考核方式有兩種，分別是每個月的點數，以及每半年的會員總檢核，將以列點的方式說明目前考核狀況。</p> <p>1. 會員總檢核</p> <p>(1)會員總檢核分為兩階段，第一階段為基本義務檢核；第二階段為組長面談。基本義務檢核包含月大會出席、假日值班出席與表現、會務值班點數。</p> <p>(2)檢核期剛好是夥伴放寒暑假期間，外地區的夥伴若回家，在配合第二階段做面談的部分較有困難。</p> <p>(3)會務值班點數難收集，可能原因包含事務量減少，夥伴們儘管想幫忙，卻沒有事情做，或是夥伴們平常可能較沒額外時間，到辦公室做會務值班，使得每到會員總檢核期間，夥伴們都忙碌於補會務值班的點數。</p> <p>2. 點數</p> <p>各組記錄點數的夥伴，對於 excel 表操作的技能程度不一，使得各組點數表容易有錯誤。</p> <p>二、傳承</p> <p>過往資料是由要做專案的負責人，跟曾經做過專案的負責人，拿相關資料，或是直接問夥伴們是否有相關文件可做參考，導致需要資料時，可能會找不到，或是夥伴根本沒有存檔。使得作專案時，得重頭開始，或是無法參考，需要自己再摸索。此種方式不僅導致資料遺失的機率很高，連帶的是降低組織運作的效率。</p> <p>整體來看，此屆不僅面臨人力縮減，再加上下一屆多為新夥伴，面臨了傳承的挑戰，故不論是上述的文件傳承，能力傳承亦是人資組重點執行項目。</p> <p>另外，此屆台北人資為各地區，於 FB 建立人資領航平台，期許各地區人資組可以互相交流和整合，並且一同成長與進步。</p>		
具體改善行動	<p>一、考核</p> <p>1. 修訂會員總檢核</p> <p>(1)調整檢核時間，避掉期末考和寒暑假。</p> <p>(2)檢核項目不列入會務值班點數，並且調整會務值班給點配置。</p> <p>(3)近期開課數比起過往較少，故依照 i-Talent 開課次數，調整第一階段假日值班次數，正式志工檢核假日值班次數為開課數的三分之一，實習志工則是二分之一。</p> <p>2. 優化點數</p> <p>(1)預先設定格式和公式，便於夥伴輸入。</p> <p>(2)點數表最後一頁，納進點數配置表，便於夥伴做查詢。</p>		

二、傳承

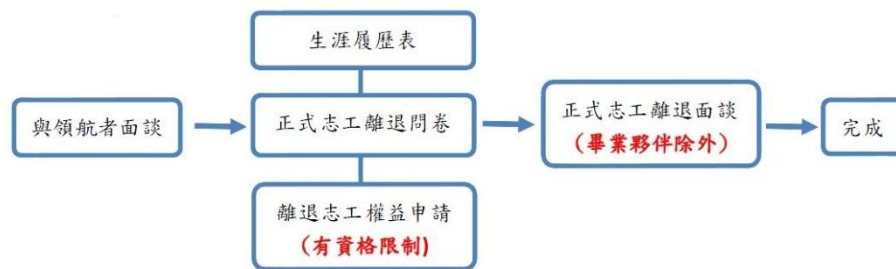
因應傳承上遇到的困難，分為五個面向來做改善行動的說明，分別是文件建檔、制度面、技能面、工作書、跨區合作。

1. 文件建檔

- (1)運用電子布告欄的資料夾功能，將專案分類並彙整檔案。
- (2)由專案負責人於專案完成後，上傳相關檔案，以作為日後專案的參考。

2. 制度面

- (1)建立新的離退制度，進而建構組織完善的人事制度，如下：



- (2)統整轉組制度文件

延續過往的轉組制度，並統整轉組相關文件。

3. 技能面

- (1)面談：撰寫離退面談 葵花寶典，完整說明面談時如何開場、接話、結尾，過程中的技巧，以及可以談些什麼話題。
- (2)甄選回饋：過往甄選後的回饋，不曾對人資夥伴有過訓練，夥伴大多是親上火線後，自行摸索。由於每位夥伴回饋方式和內容不盡相同，學員的感受和心得亦有所差異，因此順勢在 131 期志工甄選期間，撰寫甄選回饋員訓練書，詳細說明回饋員的角色任務、角色目標、可運用的問題，以及如何提升自己的回饋技巧和觀察力。

4. 工作書

- (1)教育訓練工作書：條列出辦理教育訓練工作項目，也規劃相對應的完成時程，亦特製化與服務管理組合作的教育訓練，所需工作內容以及注意事項，同時也納進講師的授課習慣，以及教育訓練當場面臨危機的因應辦法。
- (2)授服工作書：修訂授服注意事項為工作書，完整撰寫授服工作內容以及時程，亦列進相關表單作為範例。

5. 跨區合作

- (1)分享文件，如台北的志工須知、離退程序、點數表…等。
- (2)志工甄選合作：建立名單轉調的方式，以及統合轉調話術。
- (3)各地區甄選時程記錄：分享各地區甄選時程，進而可互相協助。
- (4)人資事務：通訊錄收集、詢問黃 P0 數量、討論官網志工資料放置版本…等
- (5)情感聯絡：P0 人資專案目前的狀況、節慶祝賀…等。

實行成效或
專案效益

一、考核

1. 會員總檢核

此改善方案尚未於十四屆全面地執行，故分別就已改善的成效做說明。另改善方案將會於十五屆完整的實踐。

(1)會務值班不列入檢核：夥伴們不再為了會員總檢核，而拼命補點，甚或錯過補點時間，而不符合志工基本義務。

(2)調整假日值班次數後，更便於檢核假日值班的次數，且此檢核標準更具指標性。

2. 點數

(1)優化點數後，表格內容格式一致，預先設定的公式也便於複製，整體提升統計點數的效率，且表格更加美觀。

(2)各組並無明顯地降低錯誤次數，但較易在統計時被發現。

二、考核

1. 文件建檔

(1)專案負責人於專案前，能順利地找出過往資料做參考，如 131 期志工甄選相關資料，即是參考 122 期志工甄選；志工名片亦是到資料夾，下載之前的名片模板以及教學 PPT。

(2)目前資料夾建檔進行中，近期專案建檔較完整

2. 制度面

(1)建立新的離退制度：此離退制度已於十四屆初執行，八成的離退夥伴皆完成離退制度。

(2)執行轉組制度：此屆未有夥伴轉組，而此制度將完整傳承給下屆，由下屆延續人事制度的維護。

3. 技能面

(1)面談：運用面談葵花寶典，已訓練兩位人資夥伴具備面談技能。

(2)甄選回饋：於近期的甄選，實際訓練了一位夥伴學習做一個好回饋員。整體來說，經過訓練後，回饋員面對學員較不會緊張，但由於是第一次擔任回饋員，較不熟悉回饋技巧和掌控現場氣氛。統計面試者的面試回饋表，發現 53%的面試者「同意」經過回饋後，心情放鬆許多，40%的面試者「非常同意」經過回饋後，心情放鬆許多。

4. 工作書

(1)教育訓練工作書：教育訓練工作書可做 100%的傳承，但假若辦理一場完善的教育訓練是 10 分，而工作書傳承的幫助是 5 分，負責人的學習吸收力，與實際操作

	<p>狀況則是 4 分，剩下 1 分為負責人危機處理，負責人若具備著良好的危機處理能力，則能妥善處理危機。</p> <p>(2)授服工作書：由於授服一期志工只有一次，不如教育訓練有較多的次數，可以熟悉辦理流程和掌握技巧，儘管授服工作書同樣可以做 100%的傳承工作內容，但假若辦理一場完善的授服是 10 分，工作書傳承的幫助是 4 分，負責人的學習吸收力與實際操作狀況則是 6 分。</p> <p>5. 跨區合作</p> <p>(1)分享文件：協助南部地區的組織建立點數制度。參照台中實習志工人際賓果，為台北實習志工設計 E. M. C. 瘋台灣的活動。</p> <p>(2)志工甄選合作：台北曾轉調一名新夥伴到高雄；台中轉調一名新夥伴到台南。台北轉調的新夥伴，於高雄發展狀況良好。</p> <p>(3)人資事務：降低一一與各地區人資領航聯絡的成本，也提升須合作專案的效率。</p>
附件項目	

2 號入圍者：台中 EMC 公關企劃組

獎項名稱	羅馬帝國獎(人資領域：組織制度)																													
地區	臺中	組織	■ EMC □ BEST																											
組別	公關企劃組	組長	周珈宇																											
正式志工人數	5 人	實習志工人數	1 人																											
現況分析 或 問題簡述	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每次在講座現場進行 PUSH 時，有時總會忘記帶器材到現場 (EX：DM、海報、報名表等…)，造成 PUSH 上的不便。 2. 當夥伴要參考往年的專案資料時，因每個專案的相關資料都在各負責人手上，沒有一個統一的管道，取得上較為麻煩。 3. 組內志工能力不均。 4. 網路宣傳效果不佳。 5. 新夥伴學習組內事務上，因個人傳承方式不同，版本不一。 																													
具體改善 行動 或 創新提案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 準備「PUSH 箱」，將所有當天講座要帶的 PUSH 相關器材全放在一個箱子裡，避免漏帶器材。 2. 利用 Google 雲端硬碟 建立了專案的共用資料夾，讓組內每位夥伴想參考往年的專案資料時，不用透過他人，隨時可以從網路上取得。 3. 透過組內教育訓練增強夥伴實力。 4. 建立 FB 粉絲專頁 並穩定經營。 5. 建立 專案 S.O.P. 																													
實行成效 或 專案效益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每次 PUSH 器材 完善度：100%。(詳見附件一) 2. 目前 Google 雲端硬碟收錄了 2007 年~2013 年共 29 個專案，298 件專案文件。(詳見附件二) <table border="1" data-bbox="320 1370 1158 1816"> <thead> <tr> <th>年代</th> <th>收錄專案個數</th> <th>專案文件數量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2007 年</td> <td>1 個</td> <td>1 件</td> </tr> <tr> <td>2008 年</td> <td>0 個</td> <td>0 件</td> </tr> <tr> <td>2009 年</td> <td>7 個</td> <td>27 件</td> </tr> <tr> <td>2010 年</td> <td>8 個</td> <td>74 件</td> </tr> <tr> <td>2011 年</td> <td>6 個</td> <td>85 件</td> </tr> <tr> <td>2012 年</td> <td>4 個</td> <td>56 件</td> </tr> <tr> <td>2013 年</td> <td>3 個</td> <td>55 件</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>29 個</td> <td>298 件</td> </tr> </tbody> </table> 3. 已上課的教育訓練：(詳見附件三~附件六) <ol style="list-style-type: none"> (1)行政：參與率 75% (2)提案技巧：參與率 87.5% (3)會議管理：參與率 100% (4)企劃書撰寫：參與率 77.8% 4. 改良轉貼的活動資訊 			年代	收錄專案個數	專案文件數量	2007 年	1 個	1 件	2008 年	0 個	0 件	2009 年	7 個	27 件	2010 年	8 個	74 件	2011 年	6 個	85 件	2012 年	4 個	56 件	2013 年	3 個	55 件	Total	29 個	298 件
年代	收錄專案個數	專案文件數量																												
2007 年	1 個	1 件																												
2008 年	0 個	0 件																												
2009 年	7 個	27 件																												
2010 年	8 個	74 件																												
2011 年	6 個	85 件																												
2012 年	4 個	56 件																												
2013 年	3 個	55 件																												
Total	29 個	298 件																												

形式：明信片

左邊圖片	右邊文字
A. 將數張圖片採 拼圖式 拼貼	A. 簡潔，讓看到的人能夠明白活動的內容。
B. 圖片有象徵性且引人注目。	

EX：



改良前後宣傳效益比較：

改良前：平均網路報名佔總參與人數**二成**。

改良後：平均網路報名佔總參與人數**五成**。

5. 專案 S.O.P。(詳見附件七)

類別	項目	完成進度
行政	回饋問卷	100%
	回饋問卷統計	100%
	小手冊	100%
	行前 mail	100%
	感謝狀	100%
	簽到表	100%
美編	名牌	100%
活動	宣傳	100%
	細流	100%
	器材清單	100%
總體完成進度		100%

附件項目

附件一：PUSH 準備事宜

附件二：專案資料總表

附件三：行政教育訓練

附件四：提案技巧教育訓練

附件五：會議管理教育訓練

附件六：企劃書撰寫教育訓練

附件七：專案 S.O.P

3 號入圍者：台中 EMC 服務管理組

獎項名稱	羅馬帝國獎(人資領域：組織制度)		
地區	臺中	組織	<input checked="" type="checkbox"/> EMC <input type="checkbox"/> BEST
組別	服務管理組	組長	戴好安
正式志工人數	11	實習志工人數	1
現況分析或問題簡述	<p>本屆服務管理組擁有值班的基本專業，也致力於培養臺中 EMC 志工們的值班服務，為使流程完善而建立各種制度，以達成”打造六星級的服務品質”的願景。</p>		
具體改善行動或創新提案	<p>(一) 假日值班考核制度 (達成率100%)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 改善與創新： <ol style="list-style-type: none"> 1. 加入詳細的評分標準。 2. 統一窗口給予志工詢問考核結果。 3. 設置未通過的後續補救教學課程。 <p>活動特色：</p> <p>邁入第二屆的考核制度，因應第一屆的不足之處，以及與第一屆的人事狀況有所不同，而做了修改。考核項目分為筆試、實作和面試三大部分：筆試題目為 SOP 的基本知識，目的為了解夥伴們是否熟悉職位的基本作業流程；實作題則又分為話術題、狀況題以及操作題，期望藉由不同的狀況，從操作過程中，了解夥伴是否能運用值班相關知識；面試題則是從與夥伴們的溝通中，了解對於假日值班的看法及態度，也藉此檢驗大家的服務員基本禮儀。期望藉由三方面的配合，能檢視夥伴們之於假日值班的狀況，藉以提升品質。</p> <p>(二) 假日值班評核制度</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 創新： <ol style="list-style-type: none"> 1. 採用 checklist 製作評核表。 2. 建立即時性的獎懲制度。 <p>活動特色：</p> <p>假日值班評核制度為每次值班時，於現場針對每個職位所做的全方位評核。與假日值班考核制度有所不同，在於考核的時間為一次性，而評核則為評定每次值班的表現。為了提升 i-Talent 學習計劃上課的品質，服務員的服務是直接的主因，根據調查顯示，有 68% 的顧客不再上門，原因是服務人員態度不佳。藉由每次值班的過程，運用評核制度檢視志工，期望每一次的值班都可以比上一次更好。如果魔鬼就在小細節中，那就讓我們從各個細節裡去檢視吧。</p>		

(三) 排班制度

● 創新：

1. 獨立出排班機制，成為一套系統。
2. 個別窗口專門處理調班以及人員調度。
3. 紀錄志工值班職位，以利建檔。

活動特色：

假日值班的最大資產在於志工，想要有好的服務品質也就取決於志工的表現。雖然志工本身專業度的培養是非常重要的，但每個人的適合職位本來就有所不同，為了適才適所，把人放對位置，才能達到他最大的效益，所以排班制度因此而誕生。期望透過把對的人放到對的位置上，能發揮出他最大的價值，以利整體值班服務品質，帶給學員滿意的感受。

(四) 值組制度

活動特色：

每個組織都會有個領導者帶領，而假日值班的領導者就是值班組長。值班組長為服務管理組組員(長)擔任，是個很特別的角色。值班組長的工作內容，為值班志工的最高決策者，必須具備對值班事務非常熟悉的夥伴才能勝任。同時，也需具備高度危機處理能力，因為當現場發生狀況時，值班組長必須立即調度人力狀況，或是馬上想辦法去解決現場問題。所以值班組長人選必定要嚴格把關，因此創立了值組制度，希望藉此對於值班組長的評選過程有標準依據，以及培育過程有所規劃。

(五) 諮詢制度

● 創新：

1. 建立諮詢資格考試制度
2. 建立實習諮詢實習規範
3. 整合諮詢課程

活動特色：

諮詢為對學員的重要窗口，當學員有任何問題需要解答時，諮詢必須是能盡量滿足學員需求的角色。擔任諮詢的志工，專業度要非常的足夠，所以與值班組長相同處在於，諮詢的資格也必須是服務管理組組員(長)。諮詢不只幫助學員解決權益上的問題，為了要做到感動服務，附加服務也是必要的部分，所以更添加了諮詢職位內容的多元性。為了確保能給予學員良好的服務，所以諮詢人員的培育是很重要的，因此訂定諮詢制度。

(一)假日值班考核制度 (達成率：100%)

實行成效
或
專案效益

- 時間：2013/04/08(一) 18:30~21:30
2013/04/10(三) 18:30~21:30
2013/04/12(五) 18:30~21:30

● 成效：

1. 出席率:96%
2. 考核通過率:92.6%
3. 筆試通過率:81%
4. 針對筆試及實作，將夥伴錯誤的題目做統整，整理出大家比較不熟悉的職位項目，在月會時做提醒或在網路公佈欄公告，讓夥伴們在值班流程上能更順利。

(二)假日值班評核制度 (目前進度：20%)

- 時間:2013/5~2013/12
- 效益:
 1. 提升 i-Talent 學習計劃現場的服務品質
 2. 增加志工值班的專業度及熱忱
 3. 遲到曠班每次 ≤ 1 人 (目前為平均每次約2人)

(三)排班制度 (目前進度：70%)

- 效益:
 1. 讓志工有合適的值班職位
 2. 減輕值班組長負擔
 3. 增加值班穩定度

(四)值組制度 (目前進度：90%)

- 成效:
 1. 培訓出 1 位值班組長
 2. 目前有 2 位值班組長培訓中
 3. 培訓通過率：50%

(五)諮詢制度 (目前進度：90%)

- 成效:
 1. 培訓出 1 位諮詢
 2. 目前有 2 位諮詢培訓中
 3. 培訓通過率：50%

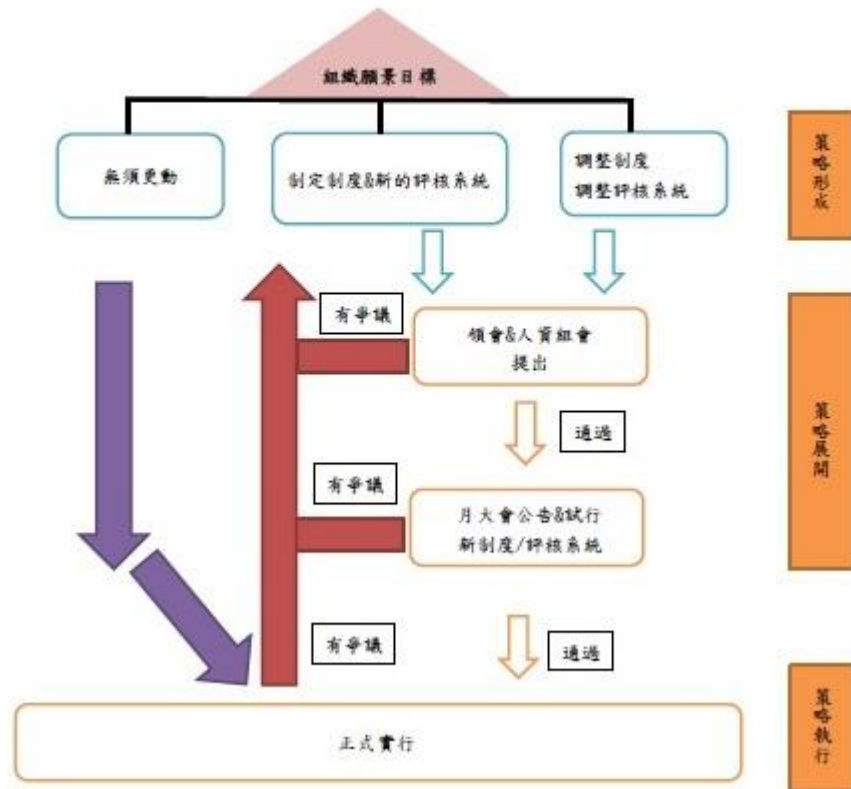
附件項目

- 附件一 值班考核制度 結案企劃書
- 附件二 假日值班評核制度 企劃書
- 附件三 排班制度 計劃書

4 號入圍者：台中 EMC 人力資源組

獎項名稱	羅馬帝國獎		
地區	臺中區	組織	<input checked="" type="checkbox"/> EMC <input type="checkbox"/> BEST
組別	人力資源組	組長	林哲瑋
正式志工人數	11 位	實習志工人數	0 位
現況分析 或 問題簡述	<p>歷屆以來，臺中人力資源組並未系統化運用人力資源組織知識(Knowledge)、技巧(skill)、能力(ability)。</p>		
具體改善 行動 或 創新提案	<p>建立臺中人力資源管理架構</p> <p>本屆，人力資源組運用系統化人力資源架構，進行考核、教育訓練、及人力招募上整體的規劃。</p> <p>一、修訂臺中志工基本須知</p> <p>二、建立組內規範</p> <p>三、建立評核系統</p> <p>(一)繪製評核流程圖</p> <p>(二)建立志工評核系統</p> <p>(三)實習志工評核系統</p>		
實行成效 或 專案效益	<p>一、修訂臺中志工基本須知(詳見附件一)</p> <p>完成度：100%。於 2012/09/26 公告並實行之。</p> <p>二、建立組內規範(詳見附件二)</p> <p>完成度：100%。於 2012/09/22 公告並實行之。</p> <p>三、建立評核系統</p> <p>(一)繪製評核流程圖(詳見附件三)</p> <p>完成度：100%</p>		

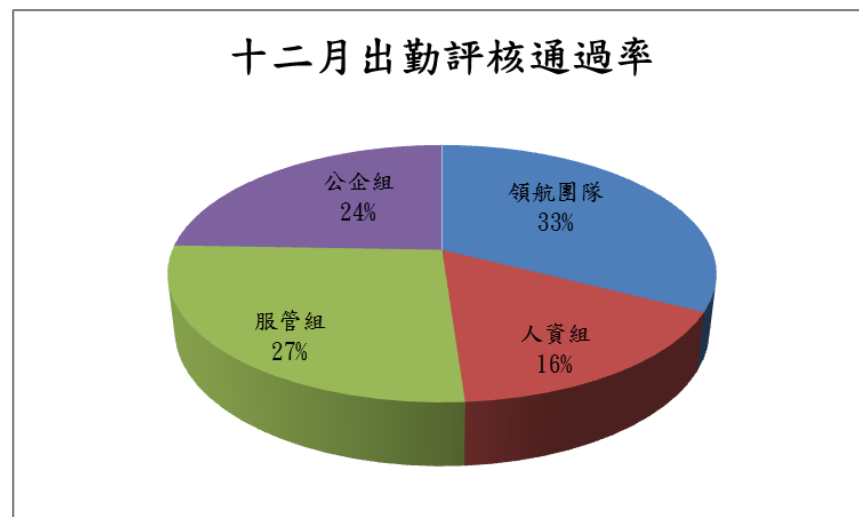
菁英管理委員會 臺中分會 評核流程圖



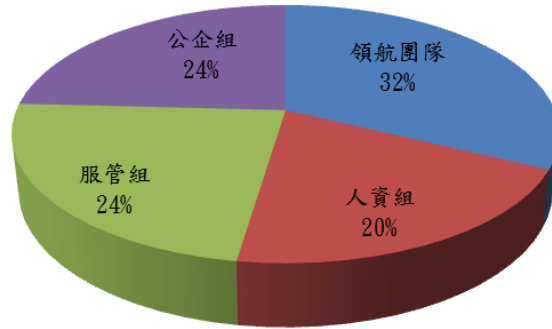
(二)建立志工評核系統(詳見附件四)

完成度：100%

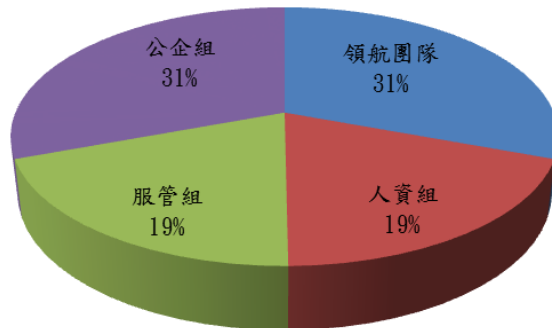
1. 制定志工出勤評核。



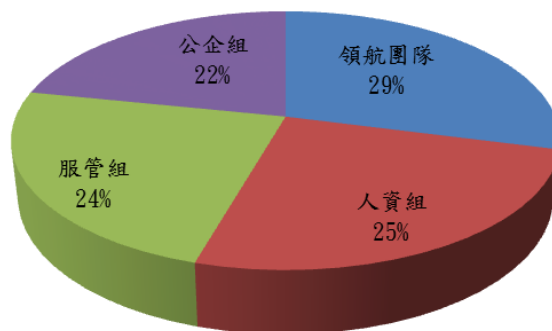
一月出勤評核通過率



二月出勤評核通過率



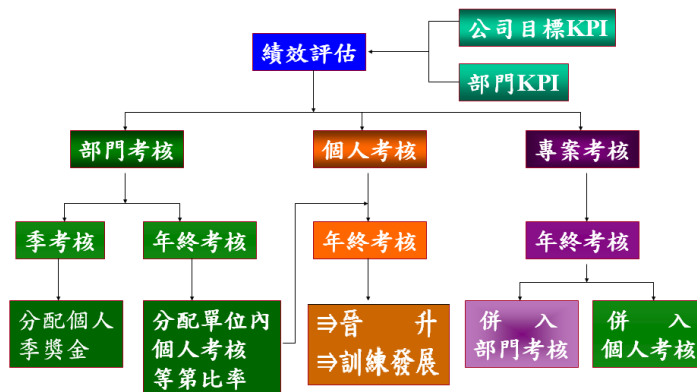
三月出勤評核通過率



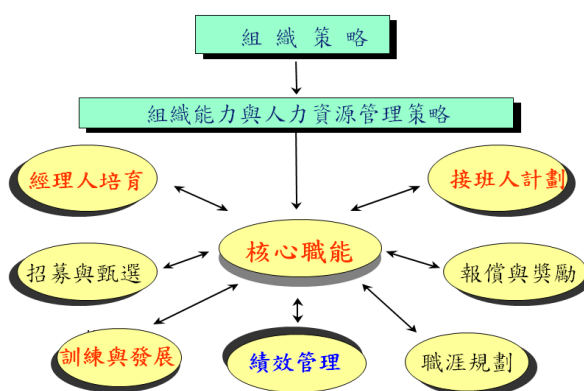
2. 制定志工專案評核

3. 制定志工內部評核(詳見附件五、六)

績效考核系統



職能基礎之人力資源管理



(三)實習志工評核系統(詳見附件七)

完成度：100%

附件項目

- 附件一、臺中 E. M. C. 志工基本須知 2012.09.26 修訂
- 附件二、組內規範
- 附件三、評核流程圖
- 附件四、臺中 E. M. C. 志工基本須知 2012.09.26 修訂
- 附件五、績效考核系統
- 附件六、實習志工評核系統
- 附件七、職能之基礎能力管理

5 號入圍者：高雄 EMC 人力資源組

獎項名稱	羅馬帝國獎(人資領域：組織制度)		
地區	高雄	組織	■ EMC □ BEST
組別	人力資源組	組長	劉政彥
正式志工人數	8	實習志工人數	1
現況分析 或 問題簡述	<p>2012.05 月高雄 E.M.C 人力資源組現況：</p> <p>績效考核</p> <p>*對實習志工而言：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 通過二面標準過於制式化，著重於出席率(三個月實習期，值班應達總值班次數的二分之一，參與月大會的次數應達月大會的三分之二，人際賓果表完成三條線)，不符合有人情味的出席率及貢獻度參半原則。 2. 人際賓果表內容對在組織實習階段的志工，不會提升任何能力，不符合有人情味的高雄 E.M.C。 3. 二面制度不完善，包含： <ol style="list-style-type: none"> (1). 二面時間沒訂定清楚 (2). 沒有志工須知 (3). 哪些算是重要集會皆沒說明 (4). 人際賓果表沒有確實執行。 4. 實習志工沒有評核依據 <p>*對正式志工而言：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 制度不完善，沒有針對正式志工制度。 <p>EX: 只要通過二面，正式志工可以出席率零和貢獻度零。</p> <p>傳承制度</p> <p>*對高雄 E.M.C 而言</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 夥伴或實習志工對高雄 E.M.C 組織及各組不認識，卻沒有高雄 E.M.C 的簡介。 2. 授服時間及彩排時間沒有一定的制度。 3. 在 E.M.C 為學員服務辛苦一年，沒有慶祝慰勞志工活動。 4. 志工夥伴生日，每個人位於不同的學校，有許多想祝福的話卻無法對生日夥伴訴說。 <p>*對人資組而言</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 人資組員不知人資組之組織目標及規定。 2. 人資開會沒有一定的程序，秩序紊亂，開會內 		

沒有固定格式。

3. 開會紀錄沒有固定形式。

4. 少許一起遊玩機會，藉此亦可凝聚向心力。

績效考核建立

*對**實習志工**而言：

1. 制定點數制度(如附件一)，符合出席率及貢獻度參半原則。特殊表現：紀錄、助教及會長讚賞。

→考核：**正式志工**：一季達 800 點。

實習志工：一季達 1000 點方可進入二面。

其他特殊情況者：600 點(補習、實習、其他)。

→績效：**正式志工**：

1. 月達前三名及 300 點以上者表揚之。

2. 季達 1000 點以上表揚之，神秘小禮物。

實習志工：

1. 月達前三名及 300 點以上者表揚之。

2. 有到門檻方可進入二面。

→補救方案：**(一屆內只可使用一次補救方案)**

1. 未達標準者，由該組領航與會長訂定方案與完成期限。

2. 人際賓果表(如附件二)的內容已做調整，以和正式志工與領航的互動為目標，符合有人情味的高雄 E.M.C 夥伴。

3. 二面制度已用點數制度，符合出席率及貢獻度參半原則。包含：

(1). 二面時間已訂定在 3 個月後，由會長、各組長與該組員確認時間

(2). 在月大會公布各組正式志工前三名與實習志工前三名，給予獎勵

(3). 由點數表得知，月大會、組會、組聚、值班是重要集會

(4). 人際賓果表有確實執行。

4. 實習志工未通過二面，由會長及該組組長評估是否再給一次三面機會，而三面期間應完成該組組長評估後的項目，若未通過三面即被淘汰。

*對**正式志工**而言：

1. 正式志工已設立點數制度考核。

傳承制度建立

*對**高雄 E.M.C**

1. 初步實體書完成(如附件三)

2. 授服 S.O.P 完成(如附件四)

具體改善
行動
或
創新提案

3. 年終慶設立，擁有半年度的回顧與想對領航說的話。(如附件五)
4. 生日影片製作

***對人資組**

1. 已訂定開會原則，新夥伴的加入組會也會說明人資目標及四大核心。
2. 組會固定流程已訂定，以志工招募、績效考核、教育訓練、訂定下次組會組聚時間、領航總結、個人分享為人資組會的主軸。
3. 已訂定開會紀錄型式:下載原本檔案，記錄一般部分用字體 12 的藍字打在每一欄下方，重點部分則用字體 12 的紅字表示。
4. 每月各組已有組聚活動。

2013. 04 月高雄 E.M.C 人力資源組實行成效:

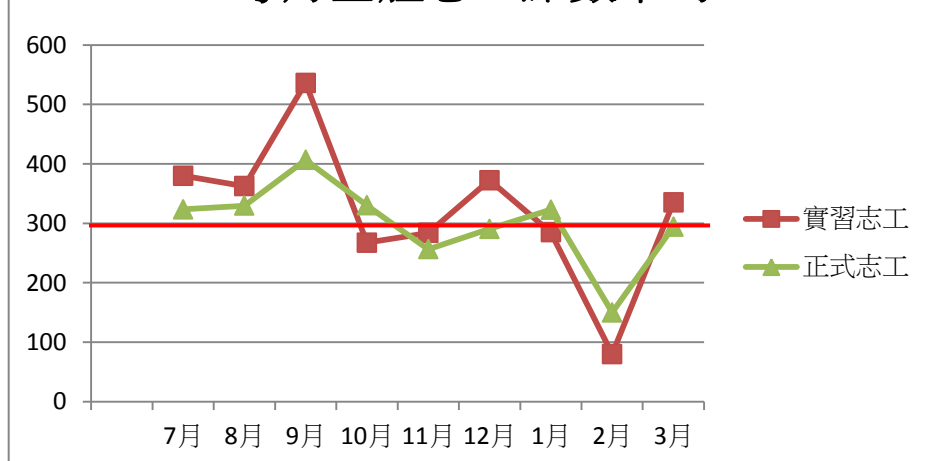
***每月正式志工前三名點數平均趨勢**

月份	每月正式志工 平均點數	每月實習志工 平均點數
2012/07	323.5	380
2012/08	329.5	362.5
2012/09	406.5	536.25
2012/10	330	267.5
2012/11	256.4	283.75
2012/12	290.4	372.5
2013/01	322.9	285
2013/02	150	80
2013/03	294	335

補充：

11 月份許多專案剛好跑完為各組休息階段，前三名點數平均偏低。
2 月為寒假期間，大部分的夥伴返鄉，點數偏低。

每月全體志工點數平均

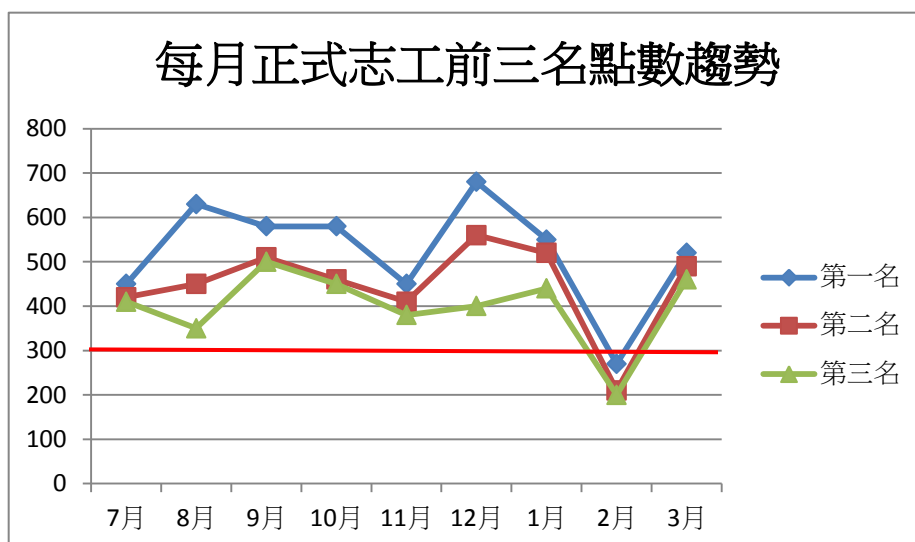


實行成效
或
專案效益

***每月正式志工前三名點數平均趨勢**

每月正式志工前三名(不包含領航)			
月份	第一名	第二名	第三名
2012/07	450	420	410
2012/08	630	450	350
2012/09	580	510	500
2012/10	580	460	450
2012/11	450	410	380
2012/12	680	560	400
2013/01	550	520	440
2013/02	270	210	200
2013/03	520	490	460

補充：2月為寒假期間，大部分的夥伴返鄉，點數偏低

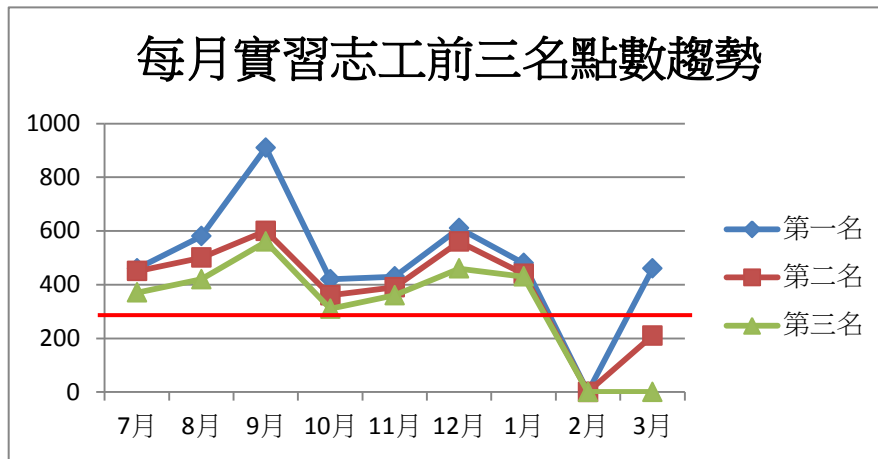


***每月實習志工前三名點數平均趨勢**

每月實習志工前三名點數			
月份	第一名	第二名	第三名
2012/07	460	450	370
2012/08	580	500	420
2012/09	910	600	560
2012/10	420	360	310
2012/11	430	390	360
2012/12	610	560	460
2013/01	480	440	430
2013/02	實習志工不計(寒假期間)		
2013/03	460	210	從缺

補充：2月為寒假期間，實習的夥伴返鄉，所以不計算。

3月因實習志工只有2位，所以為前兩名。



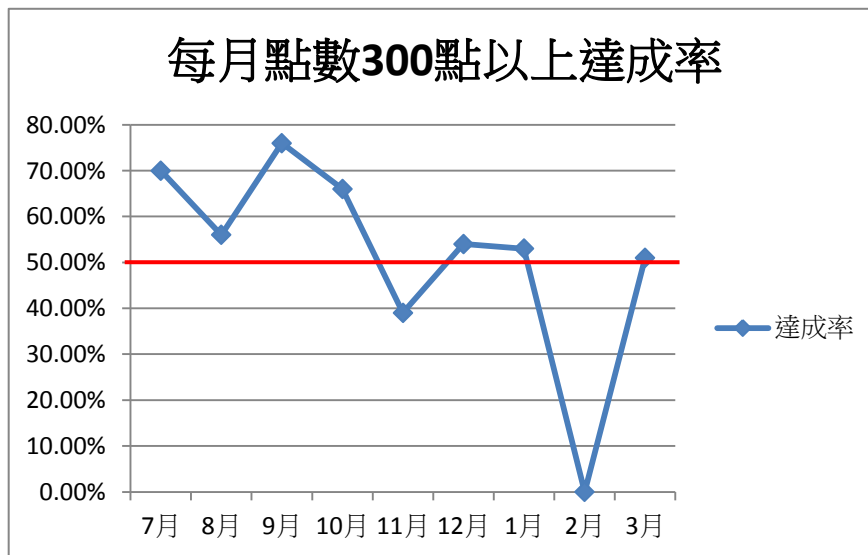
***每月全體志工達成率**

每月達 300 點人數					
月份	達到人數/ 總人數	月份	達到人數/ 總人數	月份	達到人數/ 總人數
2012/07	21/30	2012/10	22/33	2013/01	17/32
2012/08	17/30	2012/11	13/33	2013/02	0/27
2012/09	23/30	2012/12	18/33	2013/03	14/27

補充：

11月份許多專案剛好跑完，為各組休息階段，達300點人數偏低。

2月為寒假期間，大部分夥伴返鄉，點數偏低，沒有夥伴達300點



***每季正式志工與實習志工平均點數趨勢**

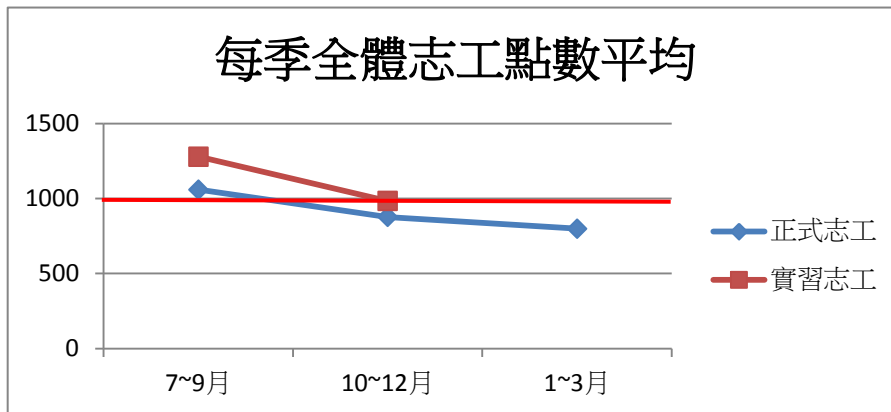
月份	每季正式志工平均點數	每季實習志工平均點數
2012/07	1059.5	1278.75
2012/08		
2012/09		
2012/10		

2012/11	876.8	923.75
2012/12		
2013/01		
2013/02	798.8	
2013/03		

補充：

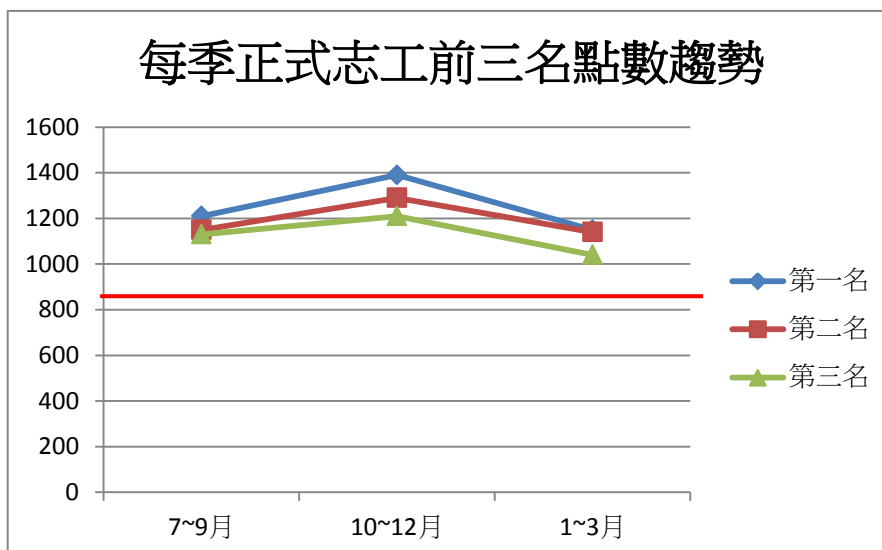
10.11 月份許多專案剛好跑完為各組休息階段，當季點數平均較低。

2 月為寒假期間，大部分的夥伴返鄉，當季點數平均偏低。



*** 每季正式志工前三名點數平均趨勢**

每季正式志工前三名(不包含領航)			
季份	第一名	第二名	第三名
2012/07~ 2012/09	1210	1150	1130
2012/10~ 2012/12	1390	1290	1210
2013/01~ 2013/03	1150	1140	1040

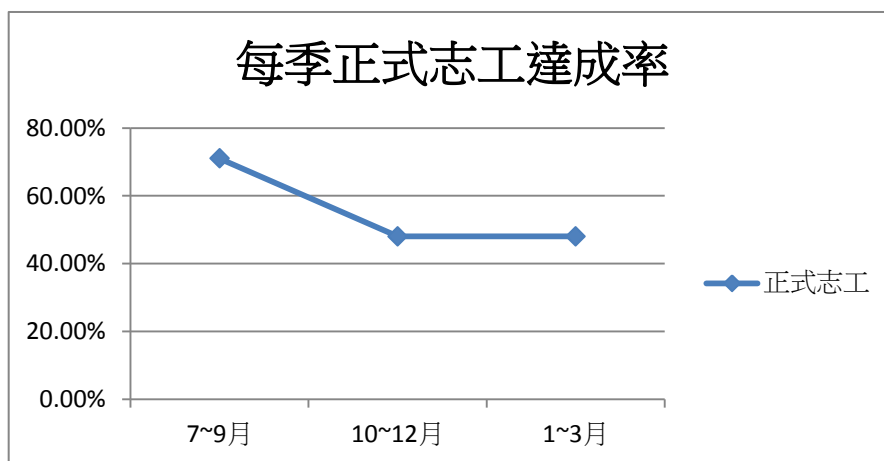


***每季正式志工達成率**

每季正式志工點數達 850 的夥伴	
季份	每季正式志工達成平均人數/ 每季正式志工平均總人數
2012/07~2012/09	15/20
2012/10~2012/12	12/25
2013/01~2013/03	12/25

補充：

10.11 月份許多專案剛好跑完為各組休息階段，當季正式志工點數達成率較低。
2 月為寒假期間，大部分的夥伴返鄉，當季點數達成率偏低。



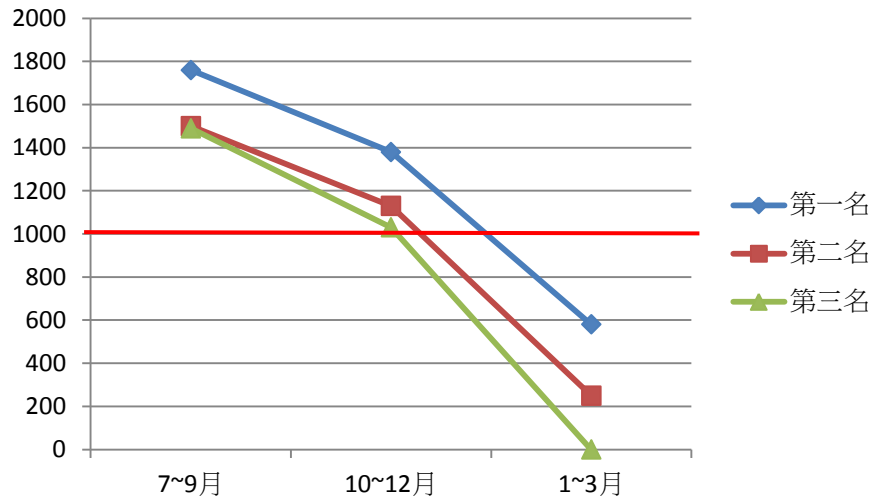
***每季實習志工前三名點數平均趨勢**

每季實習志工前三名			
季份	第一名	第二名	第三名
2012/07~ 2012/09	1760	1500	1490
2012/10~ 2012/12	1380	1130	1030
2013/01~ 2013/03	580	250	從缺

補充：

2 月為寒假期間，大部分的夥伴返鄉，當季實習志工點數達成率偏低。

每季實習志工前三名點數趨勢



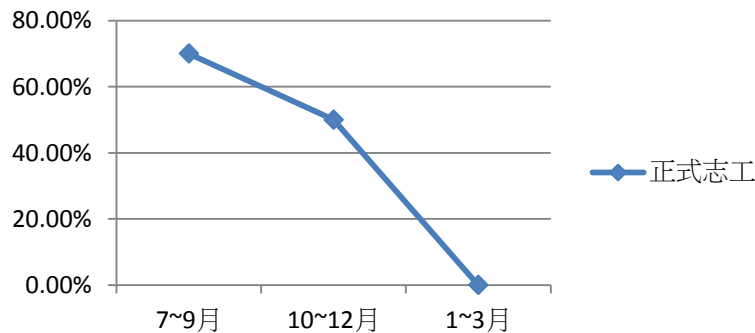
*每季實習志工達成率

每季實習志工點數達 1000 的夥伴	
季份	實習志工達成人數/ 實習志工總人數
2012/07~2012/09	7/10
2012/10~2012/12	4/8
2013/01~2013/03	0/2

補充：

2月為寒假期間，大部分的夥伴返鄉，當季實習志工點數達成率偏低。

每季實習志工達成率



點數制度已實施為 9 個月共三季，普遍達成率高，以第一季為模擬期做標準，去調整為適合正式志工與實習志工的制度。

附件項目

附件一：點數表

附件二：人際賓果表新版與舊版

附件三：高雄 E.M.C 實體書

附件四：授服 S.O.P

附件五：年終慶結案報告

6 號入圍者：桃竹 BEST

獎項名稱	羅馬帝國獎(人資領域：組織制度)		
地區	桃竹	組織	<input type="checkbox"/> EMC <input checked="" type="checkbox"/> BEST
組別	桃竹分區	組長	黃智弘
正式志工 人數	7人	實習志工 人數	5人
現況分析 或 問題簡述	成立桃竹分隊成立的組織運作，奠基於以往運作的方式，本團隊更重新制定新的一套分隊的組織制度，希冀能跳脫以往的束縛，在第一屆桃竹分隊，重新開始！		
具體改善 行動 或 創新提案	<p>具體改善：成立分隊與<u>專屬於外地區志工的考核標準</u>，分隊的成立帶給團隊夥伴對於桃竹是一種成就感與歸屬感。相信藉由更清楚易懂的制度讓團隊在這件事<u>減少認知的差距</u>以及讓<u>人事管理變的簡單</u>。</p> <p>創新提案：<u>桃竹分隊志工護照</u>，希望這樣的形式能讓每一位加入桃竹的夥伴，能永遠記得在生命中有一段桃竹故事，以護照的方式完全重現過往在志工的歷程。</p>		
實行成效 或 專案效益	<p>桃竹近三年最大的目標就在於成立桃竹分隊在今年因團隊得以獨力運作與人員穩固基礎下成立桃竹分隊。</p> <p>而過去一年的時間桃竹在考核與制度做了 2-3 次的調整，過去常是制定之後都無法確實執行導致團隊制度的規範力不足，在今年任期的最後階段做了最大的一次調整。目前仍在初步試行階段在統計的考和統計的部份。</p>		
附件項目	<p>附件一：桃竹分隊成立計劃書</p> <p>附件二：桃竹分隊志工護照結案</p>		