

101

聊城市百货大楼

服务规范检查补充规定

为切实使服务工作形成规范化、标准化、制度化、经常化、做到各负其责，考核有标准，经研究补充如下意见：

一、逐级进行考核监督，其具体范围书记经理——代经理——组技股——经营部主任——柜组长——营业员。

二、逐级进行奖罚，其具体范围为：

1、代经理如做不好以下四条罚款 1 元。

(1)、代经理当班无故不在营业室；

(2)、有违反服务规范的不管；

(3)、交接班不清；

(4)、不填写当日双服务报表的；

2、组技股如做不到以下二条罚款 1 元。

(1)、监督代经理及有关人员工作发现问题不管；

(2)、报表不及时上报；

3、经营部主任每月累计本经营部有受罚人员十人次罚款 1 元，凡代经理不在班时间内，各级（领导）来查，如有违犯规范者罚当班主任。

4、对营业员的罚款在原规定的基础上补充如下：

(1)营业员违犯规范化服务时，柜组长在场对营业员罚金的一倍；

(2)、所有的其他在场的营业员加罚 1/2；

本规定从十月三日起执行

1986年10月2日