

聊城市商业局文件

〔 9 1 〕聊商企管字第 3 号



关于转发《聊城地区商业企业现场管理标准及考核细则》的通知

各公司、大楼：

为进一步抓管理上等级，加强企业基础管理和现场管理，强化全面质量管理，提高经营管理水平，深入开展“质量、品种、效益年”活动，根据地区有关要求，结合系统实际情况，将《聊城地区商业企业现场管理标准及考核细则》转发给你们。这是规范管理的一个重要内容，是企业升级工作的一项否决性条件，希各企业依照本标准，结合推行规范化管理以及本企业实际情况，制定达标规划及实施细则，使基础管理和现场管理工作，扎扎实实地开展起来。

一九九一年八月十九日



9

(此页无正文)

抄报地区商业局。市经委

抄送本局局长书记。各科室

关于《聊城地区商业企业现场管理标准及考核细则》的说明

一、现场管理状况是企业整体管理水平的综合反映。抓好企业现场管理，是搞好生产经营和各项管理工作的基础和前提。从我区企业现状看，管理水平比较落后，突出的表现是生产、经营现场管理差。为促进我区商业系统企业管理水平的全面提高，就必须从现场管理入手。据此，根据省厅和地区经委的有关精神，制订《聊城地区商业企业现场管理标准及考核细则》，做为考核企业现场管理水平的依据。

二、制订标准的指导思想：以企业经营服务现场为重点，突出规范化、定额、信息、制度、柜组建设、职工培训等管理基础工作和劳务质量、商品质量、环境质量、工作质量、经济核算、劳动纪律、设备设施、安全等方面的管理，既坚持高标准、严要求，以优化现场管理，提高企业整体素质为目标，又立足于本区商业企业管理现代化。

三、现场管理标准分为经营服务现场管理、经营服务辅助现场及工作现场管理、生活现场及店容店貌管理三方面，二十二项考核内容，八十五项考核细则。全部考核内容满分为1000分。根据考核结果，可划分为四类：一类为优秀。经考核达到900分以上；

119
二类为良好。750分以上900分以下；三类为合格。600分以上750分以下；四类为不合格。600分以下。考核内容中，企业有缺项者以其实有项目应得总分的70%作为合格分。考核时，三个方面得分必须达到分别应得分数的70%方为基本达标。

四、地区局对现场管理每年进行一次考核，并将考核结果在全区进行通报。对考核不合格的四类企业，要限期整改。整改后仍不合格的企业，年终要在全区进行通报批评。对于达不到三类以上的企业，不能评为地级先进企业，对已晋升为地级以上先进企业的，经限期整改后仍不能达标的，要取消其企业等级资格。

五、本标准适用于商业批发、零售、批零兼营企业；商业工业^办企业可参照执行工业企业标准。

聊城地区商业企业现场管理标准及考核细则

一、经营服务现场管理(6.00分)

| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|--------|--|-------|---|-----|
| 1 | 劳务质量管理 | <p>树立顾客第一的思想，坚持“热情、周到、公平、负责”的社会主义商业道德，强化质量管理，文明优质服务。</p> | 1.3.0 | <p>1.职工质量意识强，坚持“热情、周到、公平、负责”的社会主义商业道德，文明优质服务，得10分，达不到要求者酌情扣分。</p> <p>2.《服务规范》、《柜组道德规范》等文件齐全，并张贴在醒目位置，接受顾客监督，得10分；无文件不得分。</p> <p>3.职工熟练掌握本岗位服务规范，得20分；有不熟练者按抽查率相应扣分。</p> <p>4.严格执行服务规范，得20分，出现违犯《服务规范》现象，每发现一例扣3分，造成服务事故者，每例扣5分，直至扣完该条得分。</p> <p>5.严格执行《山东省商业厅关于维护消费者利益暂行规定》得20分，发生损害消费者利益现象，收到一次举报扣7分，二次举报该条不得分。</p> <p>6.坚持经理(主任)值班制度和营业纠纷当事营业员回避制度，值班日记健全，得15分；无经理值班或不戴值班标志扣5~8分，不执行回避制度扣2~5分；无值班日记扣2~5分。</p> | |

12

3

| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|--------|--------------------------|-------|---|-----|
| | | | | <p>7.坚持服务质量责任制度,认真记录严格奖惩,得1.0分,无制度不得分,有制度无记录扣6分。</p> <p>8.意见箱、意见簿、公平尺、公平秤公开监督电话等监督设施齐全,得1.0分,每少一项扣2分。</p> <p>9.每年举行两次以上消费者评估活动,评估档案健全,有整改措施,得1.5分;不评估不得分;少评一次扣1.0分;无档案和处理意见酌情扣分。</p> | |
| 2 | 商品质量管理 | 商品齐全,质量可靠,价格合理,实行销售全过程服务 | 1.0.0 | <p>1. 1.0.商品花色、品种、规格齐全得1.0分,经营品种少、缺货断档,严重扣3~5分;不经营群众生活必须的小商品、微利商品扣5分。</p> <p>1.1.执行物价计量政策,实行三包卡片明码标价;卡片内容填写齐全,并由物价员签章,得20分;卡片不全,按缺卡比例扣分,卡片内容填写不全,扣2~4分,无物价员签章扣6分。</p> <p>1.2.严格进货审批制度,健全代销商品帐;杜绝代销不入帐现象得2.0分;发现一例代销不入帐现象,本条不得分。</p> <p>1.3.严格保证商品质量,不进“三无”商品和人情货,杜绝“假”、“冒”、“伪”、“劣”商品,得2.0分发现一件上述商品扣3分,直至扣完该条得分。</p> | |

| 序号 | 考项 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|--------|--|----|--|-----|
| | | | | <p>14、广告宣传实事求是，不欺瞒顾客得10分；发现一例欺骗顾客的虚假广告该条不得分</p> <p>15、实行试、退、保销售方法，按规定应该试用，退换和保修的商品允许试用，退换和保修，得10分；达不到要求酌情扣分。</p> <p>16、实行售前、售中、售后全过程一体化规范服务，因店制宜，开展以说好“第一句话”为主要内容的优质服务活动得10分，达不到要求者酌情扣分。</p> | |
| 3 | 环境质量管理 | 营业场所布局合理，清洁卫生，商品陈列丰满艺术，营业员仪表整洁大方，佩戴证章。 | 80 | <p>17、营业场所所布局科学合理，桌椅、柜台、货架、用具摆放整齐，洁净，得20分；摆放混乱扣6~15分，不洁净扣2~5分。</p> <p>18、清洁卫生、通风采光良好，空气清新，无脏物、无异味，得10分；空气污浊、光线昏暗扣4分，有脏物、蚊蝇扣3~6分。</p> <p>19、商品陈列丰满艺术，橱窗设计内容健全新颖，格调高雅得30分；商品零乱扣10~15分；有断档空格扣3~5分，橱窗零乱扣3~10分。</p> <p>20、营业员（批发员）仪表整洁大方，佩戴服务证章，得</p> | |

| 序号 | 考项 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|------------|----------------------------|----|--|-----|
| | | | | 20分；仪容仪表不整洁扣5~10分，徽章佩戴不齐扣5~10分。 | |
| 4 | 岗位责任制及劳动纪律 | 管理规范健全 劳动纪律严明 奖惩办法落实 | 50 | <p>21、《管理规范》健全，工作标准、规范、程序规定明确，得10分，不符合要求者酌情扣分。</p> <p>22、职工对本岗位权限工作任务，工作程序清楚，并按照执行，得10分；有不了解者按抽查率相应扣分。</p> <p>23劳动纪律严明，无空岗、串岗打闹，聚堆聊天、干私活，看书报、带小孩、吃零食、坐着接待顾客等违反劳动纪律现象，得20分，发现一例违反现象扣3分，直至扣完该条得分。</p> <p>24、对劳动纪律认真考核记录，奖优罚劣，得10分；无考核制度不进行考核奖惩不得分。</p> | |
| 5 | 物耗费用管理 | 努力降低物耗 消除浪费，减少费用开支。 | 30 | <p>25、有严格的费用管理制度和申报审批程序，监督措施完善，执行定额认真，得10分；无章可循，开支混乱者不得分。</p> <p>26、物资、能源管理制度健全，严格考核，得10分；制度不健全扣5分，考核不严格扣5分，无制度不得分。</p> <p>27、无长明灯、长流水及各利水、电、暖器材失修破损现</p> | |

| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|--------|--|----|--|-----|
| | | | | 象，得10分；发现上述现象一处扣3分。 | |
| 6 | 定额管理 | 定额齐全 先进科学 合理 | 20 | <p>28、定额依据充分先进，科学合理，得10分；否则酌情扣分。</p> <p>29、职工对有关自己的定额明确，得10分；有不明确者按抽查率相应扣分。</p> | |
| 7 | 信息资料管理 | 各种文字数据资料准确，及时，规范，保管妥善 | 20 | <p>30、原始记录、凭证、台帐、统计报表等资料齐全，规范保管档案化，得10分，发现一处不合要求扣3分。</p> <p>31、填写真实、完整、及时，字迹清晰，书面整洁，无残损得10分，发现一处不合理扣2分。</p> | |
| 8 | 安全管理 | 推行安全化目标管理安全管理制度健全，经常开展安全生产教育和检查，安全标志清楚，设施完备，无事故。 | | <p>32、安全管理制度健全，机构落实，形成管理网络，得10分，否则不得分。</p> <p>33、积极进行安全生产教育和新职工岗前安全培训，得10分，否则不得分。</p> <p>34、定期进行消防演习，职工掌握基本的消防知识和技能得10分；不掌握消防知识和技能的，按抽查比率相应扣分。</p> <p>35、按商业部消防器材配备规定，安全标志明显，设施、工具齐全，得10分，无明显安全标志扣3~5分，标志、工具</p> | |

| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|------|---------------------------|----|--|-----|
| | | | | <p>不完备扣 3~5 分。</p> <p>36、定期进行安全检查，无事故隐患得 10 分，发现一处事故隐患扣 4 分；无整改方案不得分。</p> <p>37、安全档案健全，得 10 分，否则不得分。</p> | |
| 9 | 设备管理 | 有设备维修制度设备完好 | 40 | <p>38、有设备维修保养制度，得 10 分，否则不得分。</p> <p>39、设备（设施）随坏随修，完好率保持在 97% 以上得 20 分，每降低一个百分点扣 2 分</p> <p>40、闲置设备（设施）有防护保养措施无损坏得 10 分；发现一处不符合要求扣 3 分。</p> | |
| 10 | 柜组建设 | 有专人负责柜组建设，工作制度健全，对柜组长定期培训 | 50 | <p>41、柜组长工作有计划有制度，并认真落实得 10 分；否则不得分。</p> <p>42、组织职工参加管理，鼓励职工提合理化建议，得 10 分；不组织者不得分；职工合理化建议无记录扣 5 分。</p> <p>43、定期开展岗位练兵和技术比武活动得 10 分，活动不经常或无活动记录者扣 5 分。</p> <p>44、定期对柜组长进行政治、文化、业务技术培训得 10 分；已培训但无培训档案者扣 4 分，不培训不得分。</p> <p>45、经常开展先进柜组评</p> | |

| 考核项目 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|------|---|----|---|-----|
| | | | <p>间, 保证经济效益得25分; 商品积压适销率低的酌情扣分。</p> <p>54. 帐、卡、物相符, 无缺货、串货现象, 得10分, 存在上述现象, 按抽查率相应扣分</p> <p>55. 保管员业务熟练, 对保管的主要商品性能、保管要求数量、规格、有效期等清楚, 得10分, 否则酌情扣分。</p> | |
| 13 | <p>办公场所</p> <p>清洁卫生, 无垃圾污物, 无蚊、蛛网</p> | 40 | <p>56. 门窗玻璃洁净, 窗台无杂物, 得10分; 玻璃残缺扣4分; 擦拭不净扣3分; 窗台堆放杂物扣3分。</p> <p>57. 墙壁、顶棚无蛛网, 污迹得10分; 有蛛网扣2~5分; 有涂画污迹扣2~5分。</p> <p>58. 地面无垃圾污物得10分, 地面不洁有死角扣3~10分。</p> <p>59. 桌、椅、柜橱无灰尘杂物得10分, 不洁净扣5~10分。</p> | |
| 14 | <p>办公用具及资料</p> <p>办公用具摆放整齐, 资料定位存放, 张贴悬挂物整齐美观</p> | 30 | <p>60. 办公用具摆放整齐有序, 得10分, 摆放零乱扣5~10分。</p> <p>61. 各种文字、数据资料书写认真, 传递及时, 保管妥善, 得10分, 字迹潦草, 有涂改现象扣2分, 传递不及时, 有漏报丢失现象扣6分。</p> | |

| 序号 | 考核项 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|------|--------------|----|---|-----|
| | | | | 62、张贴或悬挂物整洁美观。得10分；残缺不全 _{不正} 斜扣5~10分 | |
| 15 | 工作纪律 | 职责明确 纪律严明 | 30 | <p>63、职责明确，工作到岗得10分；职责不清，存有推诿扯皮现象，扣5~10分。</p> <p>64、遵守作息时间，按时上下班得10分；无考核制度和记录扣6分，有迟到、早退、溜号现象扣4分。</p> <p>65、工作纪律严明，紧张有序，工作效率高，得10分，发现干私活、看小说、_{玩手机}等现象扣4分；发现打闹、漫骂、酗酒，影响办公秩序的现象扣6分。</p> | |

三、生活现场及店容店貌 (200分)

| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|---------------------------|------------------------|----|--|-----|
| 16 | 食堂 | 符合食品卫生法要求。饭菜品种多样。 | 40 | <p>66、刀、案生、熟分离，各种炊具、用具、设施及炊事员工作服帽符合卫生要求，得10分，不合要求扣5~10分。</p> <p>67、伙房、餐厅清洁，无垃圾积垢和蚊蝇、鼠虫得10分不合要求扣5~10分。</p> <p>68、饭菜调剂较好，价格便宜，职工较满意，得10分，职工意见大扣5~10分。</p> <p>69、领导重视，职工积极参加管理监督，得10分，否则扣0~10分。</p> | |
| 17 | 卫生室 托儿所 及文体 活动场所 | 领导重视，管理制度完善，热心为职工服务 | 40 | <p>70、领导重视，管理制度健全，得10分，否则扣5~10分。</p> <p>71、清洁卫生，得10分，卫生条件差扣5~10分。</p> <p>72、医生、教师具有相应的专业知识，热心为职工服务，得10分，不具备专业知识扣4分；不热心服务扣6分。</p> <p>73、关心职工文化生活，有活动场所和设施，文体活动开展活跃得10分；无必要的活动场所和设施扣5分，不经常开展活动扣5分。</p> | |
| 18 | 规划布局 | 经营办公生活区域区分明显 规划科学管理 | 30 | 74、建筑物规划、布局合理得10分；规划不合理扣4分； | |

| 序号 | 考核项目 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|--------|-------------------------------|----|---|-----|
| | | | | <p>无规划、乱拆乱建扣4~10分</p> <p>75. 经营、办公、生活区域分开，库区严格看管，得10分。在经营办工区域发现家禽家畜扣6分。库区有闲散人员扣4分。</p> <p>76. 无乱堆乱放现象。自行车统一存放，得10分；有乱堆乱放现象扣5分；自行车存放混乱扣5分。</p> | |
| 19 | 环境卫生 | 清洁卫生 地面平整 无死角 | 30 | <p>77. 地面平整，得10分 否则扣5~10分。</p> <p>78. 墙壁整齐美观，得10分，有残缺现象扣3分，有涂画污迹扣4分，有陈旧张贴悬挂物扣3分。</p> <p>79. 清洁卫生，无杂草，积水垃圾、废弃物，得10分； 否则扣5~10分。</p> | |
| 20 | 绿化美化 | 空地种植 花木及时 修剪 | 20 | <p>80. 有专人负责绿化、美化工作，得10分，无人负责不得分。</p> <p>81. 树木、花草管理较好得10分，已种植缺乏管理的扣4分，不绿化不得分。</p> | |
| 21 | 思想文化宣传 | 墙报、板报 宣传栏布局合理 内容健康，更新及时 | 20 | <p>82. 墙报、板报、宣传栏布局合理，得10分，残缺不全扣6分，无墙报、宣传栏不得分</p> | |

| 序号 | 考项 | 考核标准 | 分数 | 考核内容及计分方法 | 实得分 |
|----|----|--------------|----|--|-----|
| | | | | 83. 有专人负责, 内容定期更新得10分; 内容陈旧的酌情扣分。 | |
| 22 | 公厕 | 清理及时 干净卫生 | 20 | 84. 位置适当, 有专人管理得10分; 否则扣5~10分 85. 清理及时, 符合卫生要求得10分; 不合要求扣5~10分。 | |