

超市现场管理

第一节 超市现场管理

现场管理是现场管理人员（如店长、值班经理、主管等）在现场巡视中进行的日常管理，目的是为了及时解决日常经营过程中的问题，维护正常经营秩序，是超市经营工作的基础所在。

一、现场管理人员要求：

1、以身作则，科学公正。现场管理人员是员工的管理者和指导者，应秉公办事，严格管理，要在工作中积累经验，积极探索现场管理的规律，提高工作的预见性。

2、加强学习，提高素质。熟知超市管理的各种规章制度，及与企业经营工作相关的法律、法规，学习管理技能，提升个人素质。

二、超市现场管理主要内容

3工作性质上看，包括卫生、卖场环境、营业准备、商品陈列、缺品检查、人员管理、服务质量、商品质量、安全生产、促销管理、突发事件的处理、工作状况效率分析和改进、来店顾客调查、盘点工作等。

2、从时间上看，包括开业前、上午、下午、营业结束。

三、按工作性质分类具体内容

1、卫生。卫生是超市现场管理中最重要内容之一，它能使顾客轻松愉悦地购物，使员工心情愉快的工作，并保证商品的卫生。工作要求如下：

(1) 个人卫生，按照超市员工守则的规定，进入超市工作必须具有健康证外，

还必须做到不留披肩长发、不染奇异头发、不留长指甲，首饰按规定佩带，衣着干净卫生，不能皱折脏乱，尤其是从事生鲜熟食加工的员工。

(2) 环境卫生。包括地面、墙面、桌面、货架和商品。要求地面光亮清洁、无死角。墙面、天花板、顶棚、柱面、吊挂的灯具和玻璃面上不能有蛛网、鼠迹和积尘积灰。桌面台板底下、桌面上和货架底下都要摆放整齐，忌凌乱，商品上尘垢要随时擦拭、时刻保持商品的光亮整洁。教育员工要有强烈的卫生意识，注意保持卫生。除了店内卫生外，还应关注店周围的环境卫生。

(3) 设备器具卫生。要求对超市运营设备，如岛柜、立柜、电子秤、平板车、手推车、购物篮等经常洗刷，保持洁净。对生鲜加工设备应每天洗刷清洁。

2、卖场环境。工作要求如下：

(1) 通道的通畅。要经常检查通道上有否阻塞，如平板车，拆下来的包装箱，堆放的整箱商品，购物车、篮，扎堆的人群，都要及时的清理、疏导，保持通道畅通，保证顾客畅行无阻地在卖场内走动浏览选购。

(2) 卖场气氛的到位。POP广告的检查，有没有残缺污损，书写是否规范美观，悬挂是否合理，堆头等和其他一些促销装饰物是否完好，是否需要补充等。

(3) 摆放有序。主要是指各种物品如购物车、购物篮、平板车、堆垛板、陈列道具、清洁工具是否按规定地点摆放，是否有使用后归位程序。

3、营业准备。做好营业准备工作是做好当天营业的重要前提，工作要求如下：

(1) 收银准备。零钱是否按需要的量备足，POS机、刷卡机是否处于完好待机状态，打印纸、色带、塑料背心袋等各种耗材是否足量到位。

(2) 员工准备。出勤情况，各岗位的到岗情况，尤其是保安的到岗，开灯。如

有缺勤，查明原因做出处理。员工的仪容仪表是否符合要求，员工外表应整洁，着装应规范，应精神饱满，头发整齐。

(3) 上货检查。主要是生鲜冷冻品是否送到、分割，包装是否完成，其他商品上货情况是否及时，堆垛、端架有否空置等。

4、商品陈列。陈列是现场管理的重要内容之一，其工作要求详见《商品陈列与配置管理》。

5、缺品检查。缺品是超市经营的大敌，它不但减少了销售机会，而且还损害超市形象，导致顾客人为流失，所以必须加强对缺品的监督，督促理货组掌握好要货节奏，现场管理人员对商品销售情况应有一定预见性，掌握要货的一般程序和方法。控制缺品流程如下：

(1) 周三上午11：00点前由综合员按百货、食品分别打印牺牲性商品、邮报商品、A类商品的零库存报表一式两联交值班经理。（到货单据必须及时录入）

(2) 值班经理在下午2：00点前按缺品报表检查核实，填写处理意见后第一联交主管落实，第二联值班经理留底并随值班记录本一起移交作为每日缺品检查查考。

(附：缺品检查记录表)

(3) 查明缺品责任人，以信息差错处理。

6、人员管理。主要有以下几项内容：

(1) 员工的工作质量和规范检查，是否按照工作规范程序的要求执行，工作质量和效率是否还有待改进的地方。

(2) 劳动纪律的检查，是否有不正常离岗、串岗，出勤不出力，扎堆聊天情况或其他违纪现象，按照超市过失行为处理的有关规定进行管理。

(3) 劳动力调配，掌握超市销售时段规律，对人员进行适时调配，保证超市工作正常运作，如：利用排班的方式，不同的班组调配，促销员调配等。

(4) 关注员工的思想状况，调整员工精神面貌。

7、服务质量。我们超市的任何一位员工面对顾客都应该是彬彬有礼，面带微笑，使用文明用语，并注意文明的肢体语言（如：指示方向时不能用单指，而需用手掌，更不能甩头，努嘴，切忌对客人漠不关心、趾高气扬、一问三不知）。

(1) 收银员在熟练收银的基础上应面带微笑，做好三唱服务、使用好文明用语，对客人的问询要有礼貌的回答。

(2) 理货员面对顾客的询问时要有问必答，规范服务。

(3) 总台需做好顾客的咨询等服务工作，并适时的配合卖场做好播音，如音乐、促销广告、商品信息等。

(4) 保安要以防为主，遇事必须礼貌询问，规范操作。

(5) 售后服务工作。

8、商品质量。主要是对生鲜品的管理和食品保质期的管理。

(1) 生鲜品。对商品的鲜度，冷柜的温度、湿度的管理。

(2) 食品保质期管理。对货架上陈列的食品进行抽检，对过保质期、警戒期的商品进行处理。

(3) 对巡视中通过外观能判别的不能出售的商品进行处理。如：破包、污损、量少等十种不能上架的商品。

(4) 上架商品与标识价签必须相符（产地、等级、规格等）。

9、促销管理。

(1) 促销人员的管理：督促厂方促销人员执行超市的规定。

(2) 场内外促销活动的管理：督促其执行与超市签定的协议。

10、安全生产。

(1) 火灾隐患，如未熄灭的烟头，消防栓前堆积物等都必须及时清除，查找原因及时处理。

(2) 生产安全。员工的作业安全，纠正一些可能伤及人身的违规作业现象。电器、电源开关的管理等。

(3) 卖场安全。包括防盗、防抢劫和卖场秩序的维护，预防可能伤及顾客的事故和现象的发生；防抢劫主要是指对收银钱款的保护，需二人同行。

11、突发事件的处理。

(1) 顾客投诉和咨询。

(2) 团购接待。

(3) 其他一些突发事件的处理，如停电等。

12、其他。

(1) 晨会是营业前重要的准备工作，应督促按规定开好晨会。

(2) 迎送宾。

(3) 后堂管理，主要是指制作间和后堂仓库的管理。

(4) 关注超市各环节工作状况、工作效率，并进行分析，提出改进意见，使超市的各项作业向标准化、程序化发展。

(5) 关注来店顾客。利用经常在卖场巡视的机会，主动做一些顾客调查，掌握消费动态。

四、按时间分类具体内容

- 1、营业前。主要是做好营业准备工作，晨会，卖场环境的检查，然后组织迎宾。
- 2、上午。以上述及的工作都需注意。
- 3、下午。与上午的工作一样，但此时应多注意缺品补充和滞销、生鲜品的处理。
- 4、营业结束。应注意后堂的库存，工具设备的归位，保养。卖场环境的清场确认，思考明天的营业准备，组织送宾，作好交接记录。

附：

缺品检查记录表

检 查 日 期	商 品 内 码	缺品名称	脱 销 日 期	平 均 日 销 量	最 近 到 货 日 期	要 货 日 期	要 货 库 存	缺品原 因	处理意 见

货架责任人： 主管： 值班经理：

注：要货日期指最近到货后的要货记录；要货库存指最近到货后首次要货时库存。

第三节 晨会管理制度

晨会是门店的一项基础管理工作,是贯彻上级指示、布置工作任务的重要途径,各门店应按以下要求召开晨会。

一、晨会形式

门店晨会分员工晨会与领班晨会,其中员工晨会分大晨会和小晨会。

1、员工大晨会由门店经理或管理部主任召开,全体员工参加,一周开一次;小晨会由门店各组主管组织召开,各组当班员工参加(包括促销、联营员工),每天一次。

2、领班晨会由门店经理或管理部主任或门店经理授权人员召开,每天一次,主管必须记录会议内容并交接。

二、晨会的要求

1、晨会工作是门店最大范围进行上下沟通、共同学习的一个机会,是门店每一位管理者每日工作的一项重要内容。

2、组织者召开晨会要求观点鲜明,简明扼要;布置任务后,应监督、跟踪任务的执行情况。

3、参加者(包括促销员)须集中站立,队列整齐,不得倚靠货架、窃窃私语,牢记晨会内容,以饱满的工作热情、认真的态度参加晨会。

4、时间控制在5-20分钟。

5、晨会气氛要严肃、活泼、和谐。

三、晨会组织者的要求

1、仪容仪表整洁，正确佩带服务证，站姿端正，精神饱满，使用普通话。

2、晨会组织者提早5-10分钟到员工通道迎接员工，并向员工问候。如：“早上好！”

3、组织者在开晨会前必须做好充分准备，有内容，有针对性，保证晨会质量，不能敷衍了事。

四.晨会的主要内容

1、员工检查：出勤、仪容仪表、服务证佩带情况

2、分享前一天的门店营业额，各小组的销售情况，指出工作中存在的不足。

3、提出今天的工作计划与工作目标，布置当天的工作任务，指出重点。

4、上情下达，使员工及时了解总部和行业最新动态。

5、及时发现门店的“亮点”，进行宣传，鼓励员工。

6、经常性地给员工讲解业务理论知识，同时理论联系实际，做一些示范。

7、传递相关门店促销信息、商品信息及相关新闻。

8、员工之间工作心得相互交流。

五、晨会结束

1、组织者带领员工喊一句口号：“积极、创造、发展”

2、会前组织者向参加晨会员工说：“谢谢大家！”

第四节 值班经理制度

为加强门店现场管理，及时妥善处理突发事件，维护超市形象，保持超市良好的

购物秩序，各门店必须建立值班经理制。门店可根据实际情况设立专职值班经理或管理人员轮值两种方式。

一、值班经理的岗位要求

- 1、熟悉超市各项规章制度和 workflows，知晓与企业经营相关的法律、法规。
- 2、掌握电脑操作技能，能运用电脑进行数据分析。
- 3、秉公办事，严格管理，处理超市内部问题以制度为依据。热情接待顾客咨询，妥善处理顾客投诉。
- 4、当班期间代表店长全面负责卖场的现场运作和管理，全权处理各类事件。
- 5、积极主动，反应灵活，完成店长布置的各项任务和工作。

二、值班经理的工作流程

(一) 营业前准备工作

- 1、提前5——10分钟到岗迎接员工，向员工问好。
- 2、认真阅读上一班值班记录，了解上一班工作情况，确定今日工作重。
- 3、检查员工仪容仪表，检查各组员工出勤情况，并视情况作好相应处罚。
- 4、检查各组晨会的召开情况，落实上一班值班经理未完成的工作。
- 5、检查各岗位营业前的准备工作。
- 6、检查员工的规范迎宾执行情况。

(二) 营业中

- 1、严格检查员工、促销员的行为规范、服务质量、劳动纪律等情况，发现违纪现象立即通知主管落实整改。
- 2、检查各岗位的工作操作流程执行的规范性。

3、根据营业销售时段高低峰情况，合理调配人员帮忙，及时疏导顾客，维持卖场秩序。

4、检查商品的缺品、补货情况，关注80-20商品、邮报商品、季节性商品的动销情况，发现问题，及时督促相关人员查明原因，明确责任。

5、检查商品三信制度的执行情况。

6、检查商品陈列情况，特别是80-20商品、邮报商品、季节性商品、新品的上架，落实陈列原则，保证规范性陈列。

7、检查卖场标价签，促销POP的书写、张贴的规范性和时效性。

8、检查卖场内、外促销活动地开展情况，保证规范操作，规范管理。

9、检查卖场内、外环境卫生工作，督促员工保持卖场整洁、通畅。

10、处理超市各种突发事件，如总台不能解决的顾客投诉，防损组难以处理的失窃案等。

11、遇有重大事件，及时向店长汇报，共同解决问题。

(三) 营业后

1、做好《值班记录》，对值班中发生的突发事件，处理过程和结果作详细的记录。

2、做好上下班的交接工作，落实未解决的工作，

3、下午班值班经理营业结束后做好清场工作，会同防损主管进行闭店后的安全

全检查。

第五节 商品陈列与配置管理

商品陈列技术与商品配置管理是超市主要技术之一，也是提高销售业绩的利器。对门店而言，商品陈列与配置管理是一项实践性和操作性很强的工作，需要管理者和执行者认真钻研、实践、推广和提高。

一、商品陈列的基本规范、原则与方法

1、商品陈列的基本规范

(1)四个要点：

正面朝外勿倒置

能竖不躺上下齐

左小右大低到高

商品标价要对准

(2)八条直线

仓板摆放一条线

端头高度一条线

地堆四角一条线

纸箱开口一条线

前置陈列一条线

上下垂直一条线

排列方向一条线

标牌标志一条线

2、商品陈列的原则：

(1) **量感原则**。超市商品陈列第一位应体现的原则，充分地利用货架和卖场的

空间来

陈列商品，使人感觉琳琅满目，非常丰富。

(2) **随手可取的原则。**要充分考虑到最高层和最底层货架上陈列的商品确认每一个

顾客都能很容易的拿到；商品与商品之间的间隙要能容顾客的手指伸入取货；商品与上层之间要留有适当的距离；前挡栏板不要影响顾客取货；叠加商品要稳妥，不要使顾客觉得容易打翻或打碎而不敢取货；当顾客不想要的时候，又能很容易的将商品放会原处。

(3) **先进先出原则。**先进货的商品应该先销售出去，特别是有保质期和使用期限的商品。加货时将先进商品放在前面。

(4) **易见易选原则。**易见就是让商品充分展示全部特点，让顾客容易受到感官刺激。易选就是让顾客容易拿取。

(5) **关联归类陈列原则。**让功能相近有关连的商品陈列在通道的两边或附近，小类

商品尽量归类陈列在一起。

(6) **尺寸搭配原则。**商品的体积不一样，特别是高低不一样，将其陈列在一起会发生空间资源浪费，也不美观。所以应注意商品尺寸的搭配，调整好层板与商品的距离。

(7) **色彩搭配原则。**搭配恰当的颜色比单一色调容易引起人的视觉。比如冷暖色调（红白黄绿等）的搭配，在商品陈列中灵活运用色彩搭配原则将会取得好的效果。

(8) 变化原则。商品陈列忌固化，忌单调，否则给人的印象是缺乏新鲜感，沉闷，在整个卖场陈列立面上除了货架整齐陈列外，可用悬挂、堆垛等各种方法使整个卖场陈列富有层次又活泼。货架、堆垛特别是端架上的商品要经常变化。

(9) 前置陈列的原则。所有的商品都要填满货架的前沿，不要缩在后面；当顾客取走一个商品时，员工必须马上从里面取出一个补充真空。

(10) 纵向陈列原则。纵向陈列包括功能纵向和品牌纵向。具体处理时应以功能纵向为主，品牌纵向为副，功能纵向兼顾品牌。人在停止时的视线范围为1.5米左右，走动时是1米，纵向陈列可使顾客在原地就可选购商品，不必往返走动。有利于带热上层和下层的商品销售。纵向陈列会使顾客的视线上下移动，弥补差位的位置缺陷。

(11) 生熟分开的原则。食品在超市里可以分为“即开即食”和“需经加工”两大类，需经加工的食品又可分为“已经过初步处理的半成品”和“未经处理的完全生食品”；就其包装要求而言，有“需冷冻”、“需冷藏”、“真空”、“散装”等多种形式，我们都必须将它们分别陈列，一方面以免细菌感染，另一方面以免顾客误购误食。

3、商品陈列的方法：

- (1) 整齐陈列法；
- (2) 随机陈列法；
- (3) 组合陈列法；
- (4) 岛式陈列法；
- (5) 悬挂陈列法；
- (6) 窄缝陈列法；
- (7) 突出陈列法；
- (8) 相关陈列法；
- (9) 比较陈列法；
- (10) 盘式陈列法；
- (11) 纸板间隔法；
- (12) 割窗陈列

法。

二、商品陈列的检查要点

- (1) 商品是否做到前进陈列；
- (2) 相关联的商品是否相邻陈列；
- (3) 同一类别的商品是否集中纵向陈列；
- (4) 商品包装是否整洁、光亮，无不能上架商品；
- (5) 商品有无被挡住，无法“显而易见”；
- (6) 价格标签是否正面向着顾客；
- (7) 价格标签整洁，无模糊不清、污损现象；
- (8) 有无标价不明显的商品；
- (9) 商品上是否有灰尘或杂质；
- (10) 是否做到取商品容易，放回去也容易；
- (11) 商品群和商品部门的区分是否正确；
- (12) 商品布局是否正确、易见；
- (13) 每一层商品与上层板之间是否留有一定的空隙；
- (14) 陈列区是否还有空位置；
- (15) 补货时是否遵循先进先出原则；
- (16) 垂直线是否明确；
- (17) 端架和垛架商品是否常换常新；
- (18) 端架和堆垛是否陈列了邮报、特价商品、季节性商品。

三、货架分段及货架空间分配原则

1、货架分段：

(1) 上段：即货架的最上层，通常陈列推荐商品或有意培养的商品。

(2) 黄金层：是人眼最易看到，手最易拿取商品的位置，通常陈列高利润商品、自有品牌商品、独家代理或经销的商品。该位置最忌讳陈列无毛利或销售差的商品。

(3) 中段：通常陈列低利润商品或补充性商品，也可陈列原来放在上段和黄金层上的已进入商品衰退期的商品。

(4) 下段：即货架的最下层，通常陈列体积较大、重量较重、易碎、毛利较低的商品，也可陈列消费者认定品牌的商品或消费弹性低的商品。

2、货架空间分配原则：

好卖的放上去，不好卖的撤下来；

好卖的放好位，不好卖的放差位；

好卖的放大排面，不好卖的缩小排面；

用数据来决定。

第六节 孤儿商品管理制度

为了保证门店卖场区域内的孤儿商品能够及时、正确地得到处理，被准确放置回所属区域货架上销售，以此减少商品损耗并保持卖场整洁，特制订本规定，希各部门遵照执行：

一、所谓孤儿商品指卖场内凡被放置在其所属排面以外区域的商品。

二、孤儿商品的归位管理是各个部门共同的工作。

三、具体管理规定：

(一) 门店指定一区域为孤儿商品专门存放区（备购物篮若干个，分食品、百货）

(二) 各部门职责：

1、理货组操作：

(1) 将散落在本组区域内的商品及时放置到指定孤儿商品存放区。

(2) 将未处于排面正确位置上的本组商品及时放置回其所属排面并整理好。

(3) 将散落在本组区域内的生鲜商品及时放置到生鲜组该商品正确的排面位置上。

(4) 每天指定一名促销员为孤儿商品归位管理人员，总体负责该班期间孤儿商品的归位工作。（主要负责将放置于指定存放区的孤儿商品及时归位及将在卖场巡查过程中发现的孤儿商品及时归位）

(5) 值班经理应于每日下班前检查指定存放区的孤儿商品是否已全部归位。

2、收银组操作：

(1) 收银员应在每班交接班下机前检查所有收银台附近（收银台桌面、购物篮、及收银台前小货架）的孤儿商品，并及时将之归位。

(2) 收银员在平时操作中发现的属于生鲜组的商品，应立即通知防损组明保将其立

即归回生鲜组正确排面上。

3、防损组操作：

(1) 防损组明保应加强在收银台前的巡视，及时将遗弃在收银台处（收银台桌面、购物篮、及收银台前小货架）的孤儿商品放回指定存放处。

(2) 把收银员发现的生鲜孤儿商品立即归还至生鲜区正确位置。

第七节 门店迎送宾操作细则

一、参加迎送宾人员：店长、卖场部主任、值班经理、防损员、总台人员、其他员工。

二、迎宾内容：

(一) 店长、卖场部主任：

1. 每日轮流到岗迎宾。
2. 营业前 3 分钟到岗准备迎宾。
3. 迎宾时要面带微笑并说：“欢迎光临”。
4. 迎宾后巡视卖场。

(二) 值班经理：

1. 营业前全面检查卖场是否做好营业准备工作。
2. 离营业时间尚有 3 分钟，检查迎宾人员是否规范。
3. 一切到位后用对讲机向总台人员下达指令。

(三) 防损员：

1. 营业前到达被开门位置。
2. 收到值班经理的指令“开门”后，立即开启卷闸门。
3. 开启卷闸门后应该巡视卖场。

(四) 总台人员：

1. 营业前 5 分钟总台播音：“各位员工请注意，现在离开始营业还有 5 分

钟。”

2. 营业前 3 分钟总台播音：“各位员工请注意，现在离开始营业还有 3 分钟，

请各

位员工各就各位。”

3. 听见值班经理指令：“开门”后放迎宾曲开始迎宾。

4. 迎宾时要求总台人员面带微笑说：“欢迎光临”。

(五) 其他员工：

1. 听到总台第一次播音后应有心里准备

2. 听到总台第二次播音后，各就各位准备迎宾。

3. 员工们迎宾时要面带微笑并说：“欢迎光临”。

4. 迎宾后巡视整个卖场。

三、营业结束送宾流程

1、营业结束前 10 分钟：

(总台) 播音：“亲爱的顾客您好！现在离我们的营业结束时间还有 10 分钟，请您

安排好您的购物时间，谢谢！”

(防损) 开始执行“只出不进”的措施。

2、营业结束：

(总台) 播放送宾曲，所有员工站立送宾。待所有顾客离开卖场后方可进行卫生清

洁工作，最后列队出场。由值班经理、防损领班、夜间值班人员组成的清场人员进

行清场，清场人员关闭所有照明及有关设备。

第八节 门店定期现场考核规定

为加强门店的现场管理，及时发现问题，不断改进各环节的工作，促使员工增强工作责任心。门店应定期对各岗位予以考核。促进和提高门店自身的现场管理水平。

一、考核人员、方式

1、由门店经理和管理人员进行的门店内部考核，每周一次按各组考核标准进行考核打分。

2、营运部组织的门店考核，每季度一次。

二、考核标准（见附表）

2 收银组考核标准

2 总台考核标准

2 理货组考核标准

2 防损组考核标准

2 收货组考核标准

2 大卖场门店现场考核标准及考核流程

7、标超门店现场考核标准

三、考核结果的公布和奖金挂钩

门店内部考核小组将每次的考核结果张贴在门店的内部公告栏，考核分与每月的奖金分配挂钩，以鼓励先进。门店现场考核结果与门店星级评比挂钩。

五、附考核表

收银组考核标准

考核人： 时间： 得分： 领班：

	考核内容	得分	备注
仪容 仪表 15分	1、仪表仪容整洁，着规定服装。（2.5分/次）正确佩带服务证。（2.5分/次） 5分 2、不留长指甲，不涂指甲油，不戴一只以上戒指。不披头散发，发型整洁。（2.5分/次） 5分 3、稍化淡妆，不得化浓装。（1分/人） 5分		
服务 20分	1、站立服务（站姿正确，不歪斜倚靠），精神饱满，面带微笑。（2分/人） 5分 2、使用文明用语，原则上使用普通话。实行“三唱”服务，态度主动、口气亲切。（2分/人） 5分 3、耐心正确回答顾客咨询，推行首问责任制。（2分/人） 5分		

	<p>4、了解促销活动及促销物价信息，熟悉重要商品及各大类商品的位置。 (2分/人) 5分</p>		
操作 35分	<p>1、检查收银机色带完好，日期准确。(2分/人) 5分</p> <p>2、必备物品齐全(2分/人)。做好易碎品、可打开包装商品的检查工作 (3分/人)。5分</p> <p>3、按入袋原则为顾客装袋服务。(5分—2分/人)</p> <p>4、正确使用各类信用卡，正确填写支票及缴款单(2分/人) 5分</p> <p>5、商品消磁无误，合理存放防盗标签。(硬标签1分/次，软标签0.5分/ 次) 5分</p> <p>6、及时整理顾客遗弃商品，离开收银台必须退出收银系统至登陆状态并 及时关闭通道后方可离开收银台。(5分/人) 5分</p> <p>7、收银领班经常巡视收银区。(2分/人) 发现差错，按规定程序处理。 (2分/人) 5分</p>		
卫生 10分	<p>1、办公室地面、桌面整洁，购物袋等物料用品存放整齐。(2分/人) 5 分</p> <p>2、收银台上无私人物品，必备用品摆放整齐，收银机、收银台无积尘。 (2分/人) 5分</p> <p>3、收银区地面整洁，收银柜内整洁，废纸篓摆放整齐。(2分/人) 5分</p>		
纪律	<p>1、未经领导许可不得擅自离岗、串岗、脱岗，接班人员未到不得随意离 岗。(2分/人) 5分</p> <p>2、在规定时间内就餐，不得超时就餐(2分/人)。营业时间不得谈天(3</p>		

20分	分/人) 5分 3、工作区除茶杯外无其他私人物品 (3分/人)。不得带私人现金上岗，不得为亲朋好友结帐，无特殊情况收银员不得互换零钱。(5分/人) 5分 4、不得在营业时随意打开收银机钱箱，结点现金 (5分/人)。不得擅自给无会员卡的顾客享受会员价 (5分/人)。 5分		
-----	---	--	--

总台考核标准

考核： 日期： 得分： 考核人：

考核项目	考核内容	得分	备注
仪容分	1、仪表仪容整洁，2、着规定服3、 装。(2.5/人) 正确佩带服 4、 务证、星级胸牌。(2.5/人) 2.5分 5、 不6、 留长指7、 甲,不8、 涂指9、 甲油,不10、 戴一只以上的戒指11、 ,不12、 戴下垂的耳环,身上佩戴的饰物不 13、 超过两件。稍14、 化淡妆，15、 不16、 得化浓妆,不17、 得留怪异的发型。(2.5分/人) 5分		
服务分	1、站立服务，精神饱满，面带微笑，不得倚靠在柜台或存包柜上。(2.5分/次) 5分 2、原则上使用普通话，音质柔和，吐字清晰。(2分/次) 5分 18、 使用文明用语，19、 顾客临柜亲切20、 道出“您好”，2		

	<p>1、及时做好服22、 务工作，23、 耐心回答顾客的咨询。 (2分/次)。推行首问责任制。 (3分/次) 10分</p>		
操作 分	<p>1、及时了解商场各项促销活动信息，2、 做好各项促销的顾客咨询 工作。(2分/次) 4分</p>		
	<p>3、及时发放邮报、促销活动奖品、赠品、宣传资料等相关资料。 (2分/次) 4分</p>		
	<p>3、及时播放邮报特价信息、促销活动信息、新品介绍等信息。按要求 及时准确进行播音,音质亲切、清晰。(2.5分/次) 5分</p>		
	<p>24、 做好会员卡发放、资料录入工作。正确开具发票。 (1分/次) 5分</p>		
	<p>5、正确指导并提醒顾客合理存包，来回巡查，防止失窃和弄错，并及 时回收密码纸，保持地面整洁，做好每晚清箱记录。人工存包，仔细 核对存包牌，无差错。(2分/次) 6分</p>		
	<p>6、妥善处理顾客遗留商品及遗留物品,做好登记。(3分/次) 3分</p>		
	<p>7、按规定做好商品退、调、换工作。(3分/次) 9分</p>		
	<p>8、妥善处理顾客投诉。(5分/次) 10分</p>		
卫生 分	<p>1、总服2、 务台、售后服3、 务处摆设整齐，4、无积尘，5、 无私人物品。(2.5分/次) 5分</p>		
	<p>2、自动存包柜、人工存包柜无积尘，环境整洁。(2.5分/次) 5分</p>		
纪律	<p>1、未经领导许可,不2、 得擅离岗位、串岗，3、 脱岗。</p>		

分	(5分/次) 5分		
	4、交接清楚, 5、下一班未到岗未经领导许可不6、得离岗。 (5分/次) 5分		
	3、按规定参加迎送宾。(2.5分/次) 5分		
合作5分	1、员工之间互相协作, 积极发扬团队精神。5分		

理货组考核标准

考核： 日期： 得分： 考核人：

考核项目	考核内容	得分	备注
仪容	仪表仪容整洁, 着规定服装, 正确佩带服务证。(2.5分/人) 2.5分		
	2、不留长指甲, 不涂指甲油, 不带一只以上戒指, 不戴下垂的耳环, 身上佩戴的饰物不超过两件。稍化淡妆, 不得化浓妆, 发型整洁, 不得留怪异的发型。(2.5分/人) 2.5分		
服务分	使用文明礼貌用语, 了解促销活动及特价信息, 适时进行导购(2.5分); 并做到首问责任制。(2.5分/人) 5分		
	2、站立服务, 举止文明。(2分/人) 2分		
	3、协助购物多或行动不便的顾客提货到收银台。) (3分/人) 3分		
操作	1、商品包装清洁, 无十种不能上架的商品, 定期检查商品有效期, 已到		

分	撤架期商品及时撤架处理。(5分/次) 10分		
	2、商品陈列丰满、整齐、美观,做到先进先出、前进式陈列。(2分/处) 10分		
	3、80—20商品、邮报商品、特价商品、促销商品陈列丰满齐全,补货及时。(5分/次) 10分		
	4、商品上货按规范操作,不阻塞通道,不随意放在地上(2分),空纸箱拆平(1分),保点、打码纸等营业设备合理存放。(2分) 5分		
	5、仓库商品堆放整齐、规范,查询商品设专门的存放处,并有明显标记,查询台帐规范清楚,(2分/次) 查询商品处理及时。商品退货规范及时(2分/次)。 10分		
卫生分	1、货架、商品、仓库冷柜、加工间整洁无灰尘(1分/处),无私人物品(1分/处),并定期清理(2分/处)。5分		
	2、通道、地面整洁无纸屑、积水(1分/处),拆平纸箱存放于指定位置(1分/处)。严禁在消防设施上堆放杂物,消防器材卫生整洁。(2.5分/次) 5分		
纪律分	1、按规定通道、班次、时间上岗(1分);商场内不准扎堆聊天(2分)。未经领导许可,不得擅离岗位,串岗,脱岗(2分)。就餐不得超时(2分)。7分		
	2、交接清楚,下一班未到岗未经领导许可不得离岗。按规定参加迎送宾。(3分) 3分		
安全	1对偷窃行为予及时与保安联系。(1分/次) 2分		

分	2、及时制止顾客拆包装现象。（1分/次） 2分		
	3、经常巡视分管货架处，做好商品安全工作，特别是用餐期间。（2分/次） 4分		
	4、懂得消防方面的基本知识。2分		
合作 5分	员工之间互相协作，积极发扬团队精神。10分		

防损组考核标准

考核： 日期： 得分： 考核人：

考核项目	考核内容	得分	备注
仪容 分	1、仪表仪容整洁，明保穿规定服装，正确佩戴服务证、星级胸牌。 (2.5分/人) 5分		
	2、不留长指甲，不涂指甲油，不带一只以上戒指，身上佩戴的饰物不超过两件。稍化淡妆，不得化浓妆, 发型整洁,不得留怪异的发型。（2.5分/人） 5分		
服务 分	1、站立服务，精神饱满(2.5分/人)5分		
	2、举止文明，使用礼貌用语，同顾客对话原则上使用普通话，及时提醒顾客遵守超市的有关规定(2.5分/次)。做到首问责任制。（5分/次） 10分		
	3、及时帮助有需要的顾客。（2.5分/人） 5分		
操作	1、门岗站姿标2、准，3、精神饱满，4、统一着装，5、定岗定		

分	<p>位，6、不7、得谈天，8、按工作流程规范处理保安联系单。 (2.5分/次) 5分</p>		
	<p>9、了解各通道的开启方式，10、能及时开通快速通道，11、熟悉开启、关闭超市各类灯光。(5分/次) 5分</p>		
	<p>12、及时整理归拢收银台内外的购物篮和购物车并将顾客丢弃的商品归位，13、确保通道无购物车(篮)堵塞。合理调配各楼层的购物篮及车，14、保证超市正常运作及通道畅通。(2.5分/次) 10分</p>		
	<p>15、经常巡视收银通道，16、做好各种防范工作，17、营业结束按规定程序清场，18、对卖场进行全面检查，19、关闭相关电源、门窗，20、保证卖场安全。妥善保管通讯设备21、。(2.5分/次) 5分</p>		
	<p>5、熟悉三懂三会，会使用各种消防器材，发现消防、治安隐患，提出整改意见。(5分/处) 5分</p>		
	<p>6、合理处理偷窃事件，维护家友的利益及形象。(5分/次) 5分</p>		
	<p>7、礼貌待客，使用礼貌用语，不得使用粗俗、攻击性的语言，同顾客发生争执。(5分/次) 5分</p>		
	<p>8、对需经门岗通道出入的货品按流程，核对单据复核后方可放行。(5分/次) 5分</p>		
	<p>9、及时、妥善处理卖场各种纠纷和突发事件，保证卖场正常运作。(5分/次) 5分</p>		

	10、暗保及时巡视卖场各场所，尤其是容易偷窃的死角及贵重物品摆放的货架。（2.5分/次） 及时将顾客丢弃的商品归位。（2.5分/次） 5分		
纪律 分	商场内不准扎堆聊天。未经领导许可，不得擅离岗位、串岗，脱岗。（5分/次） 5分		
	交接清楚，下一班未到岗未经领导许可不得离岗。按规定参加迎送宾。（5分/处） 5分		
合作 5分	员工之间互相协作，积极发扬团队精神。5分		

收货组考核标准

考核： 日期： 得分： 考核人：

考核项目	考核内容	得分	备注
仪容 服务 分	1、仪表仪容整洁,着规定服2、装。（1.5分/人） 3分		
	2、站立服务，举止文明。（1分/人） 2分		
	3、使用礼貌用语，收货前同供货方道出“您好”，收货毕道出“谢谢”，不得与供应商发生争吵。（2.5分/次） 5分		
操作 分	1、按定单及收货流程收货，2、 严格执行“七对一复3、 ”的收货要求，4、 收货时核对内码，并在外包装上打上内码，仔细复核件数，验收时实行双人复核。（5分/次） 10分		

	2、收货时重点检查商品的生产日期、保质期，严格执行商品保质期管理制度，并对商品数量、质量按20%比例抽检。（5分/次） 10分		
	3、收货及时、快速、不堵塞通道，已收货商品同待收货商品须明显区分，确保商品的安全。（5分/次） 10分		
	4、送货至卖场按要求合理卸货、堆放。收货及商品入库轻放轻卸。商品入库堆放整齐，食品堆放离地、离墙，按规定区域堆放。（5分/次） 10分		
	5、单据书写规范、准确，无货商品应填上“无”，并双人签名，单据流转及时、准确,无遗失。（2.5分/次） 5分		
	6、按退货操作规定退货，与驾驶员做好交接手续。（2.5分/次） 5分		
纪律 分	1、工作时间未经领导许可，2、 不3、 得擅离岗位、串岗、脱岗。（2.5分/次） 2.5分		
	2、未经领导许可，不得擅自收过临界保质期商品。（10分/次） 10分		
	3、收货场地（包括工作室室内）严禁吸烟（5分/次）吃零食、扎堆聊天。（5分/次） 5分		
	4、交接清楚，下一班未到岗未经领导许可不得离岗。（2.5分/次） 2.5分		
卫生 分	1、工作室单据存放整洁，摆设合理无积尘。（5分/次） 10分		
	2、收货场地地面无纸屑。（5分/次） 5分		
合作 5分	员工之间互相协作，积极发扬团队精神。5分		

大卖场门店现场考核表

被考核门店： 总得分： 考核时间： 年 月 日

	考 核 内 容	得分	备注
优 质 服 务 分	1、员工服饰统一，3、工号牌佩戴左胸前（收银员冬装佩戴右胸前）（1分），仪容仪表整洁并符合卫生防疫要求（1分）。 (2分)		
	2、员工站立服务，站姿端正，无歪斜倚靠等现象（1分），无扎堆聊天、高声喧哗、嬉笑现象（2分），无场内吸烟、接手机等其他违纪行为（2分）。 (5分)		
	3、收银员：文明礼貌用语，“三唱”完整（1分），严格按上、下机操作规定作业（1分），遵循商品装袋原则（1分），无其他收银岗位禁止行为（1分）。 (4分)		
	4、首问责任制（1分），对待顾客礼貌、亲切（1分），员工知晓促销活动信息，不误导消费者（1分）。 (3分)		

	<p>5、公开服务项目、商品承诺（1分），在总台明显处设立投诉电话、意见箱、顾客投诉本、缺品登记本、公平秤等（3分）。 （4分）</p>		
	<p>6、及时、妥善处理顾客投诉（1分），建立顾客投诉处理及缺品登记台帐（1分）。 （2分）</p>		
	<p>7、严格按会员管理制度操作，会员积分奖品专人掌握库存，及时、妥善发放（1分），会员卡资料及时录入（1分） （2分）</p>		
<p>商品管理分</p>	<p>1、标2、 价签放置合理，3、一货一签，4、 货签相符（2分），5、 普 通货架商品标价签置于商品左下角（1分）叠筐、斜口笼等特殊道具标价 签置于商品中央（1分） （4分）</p>		
	<p>2、排面维护及时（2分），商品陈列前置、整齐、有量感，遵循陈列原则（2分）。 （4分）</p>		
	<p>3、端架、堆垛优先陈列特价商品、邮报商品、推荐品、季节性、牺牲性商品（2分），配合邮报档期常换常新（1分）。 （3分）</p>		
	<p>4、新品陈列到位并有专人负责跟踪（1分），有新品登记本，且记录完整（1分）。 （2分）</p>		
	<p>、要货和缺品落实专人管理（分），确保商品（分）、邮报、特价等必备商品无主观性缺品（分）。 （分）</p>		
	<p>22、 仓库内商品堆放集中、分类、整齐（1分），23、 无着地存放现象（1分），查询、退调商品有明显标志（1分），处理及时、有登记（1分）。 （4分）</p>		

<p>三 信 管 理 分</p>	<p>1、 兼职三信员每周两次对商品进行抽查，2、 食品、百货、 生鲜各十个，并有记录（3分），规范“三信”台帐（2分）。 （5分）</p>		
	<p>3、 对冷冻冷藏设备4、 每2个月清洗一次（1分），5、 设备6、 温 控记录完整及时（1分），电子条码秤定期年检（1分）。 （3分）</p>		
	<p>7、 商品价格标8、 注到“分”（1分），9、 散装商品有合格证 （1分），商品标价签盖核价章（1分）。 （3分）</p>		
	<p>10、 商品包装完整，11、 无十种不12、 能上架商品（3分），1 3、 生熟 食品分隔陈列（1分），到报警期的商品有报警标志（统一使用红色三角 形标志）（1分）。 （5分）</p>		
	<p>14、 POP书写规范、各项内容齐全（2分），15、 无过期POP、 广告等（2分）。 （4分）</p>		
<p>日常 营运</p>	<p>1、 每日召开员工晨会（1分），迎送宾仪式规范（1分），定期召开管理 人员例会，有会议记录（1分），认真贯彻落实总部的工作指令（1分）， 及时张贴总部的各种信息（1分）。 （5分）</p>		
	<p>2、 实行值班经理制，佩证上岗，能维持良好的营业秩序（1分），妥善处 理各类纠纷和突发事件（1分），有值班记录本、领班交接本并记录完整 （1分），及时掌握竞争店经营情况，定期对竞争店开展市调，并有信息 记录（1分）。 （4分）</p>		

管理分	3、树立门店在当地的良好企业形象，努力提升超市在消费者心中的知名度，未发生重大的顾客投诉（媒体曝光）（1分）。 （1分）
	4、促销活动落实及时（1分），及时发放邮报（1分），按规定发放赠品（1分），总台播音配合营业播放适合的音乐，促销信息滚动播放（1分）（4分）
	5、定期召开门店经营分析会（1分），门店销售完成计划进度（1分），门店库存周转完成计划（1分），人均劳效与地效完成进度（2分），商品动销率在90%以上（1分）。 （6分）
	6、对消防设施、器材实行有效维护、保养（1分），员工掌握“三懂三会”（1分），安全台帐记录齐全（1分）。 （3分）
	7、做好所有收银机及附属设备的每天一次检查工作，并填写《收银机工作状态检查记录表》（1分），及时将已坏的POS机及附属设备发送信息部维修，不积压、堆积已坏POS机及附属设备。（1分） （2分）
店容店貌分	1、门店内外环境整洁、明亮，通道地面干净、无污渍（1分），纸箱及时拆平放于隐蔽区域，保持通道畅通（1分）。 （2分）
	2、货架、花车、堆垛设备、收银台、总台等设备整洁（2分），明显处无私人物品（2分）。 （4分）
	3、办公室、机房、仓库、加工场地等卖场后堂整洁（1分）。 （1分）
	4、广告、POP张贴悬挂整齐，无污损残缺等现象（2分），POP书写有创意（1分），促销气氛浓厚（1分）。 （4分）

考核人员签字：

被考核门店经理签字：