

重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2013〕355号

签发人：袁永红

重庆桐君阁股份有限公司 关于试点实施零售岗位星级员工评定的通知

各公司：

为激励员工提高服务技能和服务水平，塑造一批专业化的桐君阁大药房药品零售门店优秀员工，全面检阅和快速提升门店药学服务水平，打造规范专业的桐君阁大药房门店对外窗口服务形象，打造员工职业发展通道，经研究决定，由桐君阁股份公司零售药房标准化领导小组牵头组织在我司零售各单位试点实施零售岗位星级员工评定工作（以下简称星级评定工作），具体由股份公司零售药房标准化人事小组组织实施，现将有关事宜通知如下：

一、组织保障：

（一）领导小组

1、主要职责：负责牵头组织试点实施星级评定工作，确定试点单位，解决评定工作中出现的问题，督促建立和完善员工技能考核评定体系。

2、小组构成

组长：袁永红

成员：钟浩、刘亚、何曲、卢勇

（二）执行小组：

1、主要职责：在领导小组部署下开展评定工作；制定星级服务评定方案；组织落实星级评定活动；对星级评选的各个环节进行监督与审核；考核评定工作成效，收集反馈评定意见和建议；建立并完善零售岗位员工技能考核评定体系。

2、小组构成

组长：刘亚

常务副组长：罗章敏

副组长：罗晓燕

组员：陈斌、罗琳、陈良梅、曹云、程玲、邹红、汪洋、陈前敏、黄英、余小燕

二、星级服务评选推进时间（详见附件1）

三、星级评定等级及标准

（一）评定等级：二星级、三星级、四星级、五星级

（二）评定标准：详见《零售药房标准化工作手册》第三部分人力资源类规章制度第9项《零售岗位员工星级评定及标准》

四、试点单位的确定及对试点单位的要求

1、经领导小组和执行小组研究决定，将桐君阁连锁公司二分公司作为试点单位。

2、其他单位有意愿参加第一次试点星级评定的，可于2013年8月前向领导小组提出申请，联系人：股份公司零售部程玲，电话：89885259

3、试点单位须配合执行小组做好前期调研，宣传动员等工作，及时和执行小组沟通，对试点工作提出意见和建议。

4、在实施评定工作前，需在门店信息系统内安装运行“统计员工个人销售额和毛利额”的程序，做好数据的采集工作。

5、请试点单位做好试点工作实施前后员工思想动态和工作业绩变化情况，及时与执行小组沟通。

五、各星级员工津贴标准（详见下表）

星级	星级员工津贴标准 (元/月)	备注
一星级	/	
二星级	100	
三星级	300	
四星级	500	
五星级	800	

六、星级营业员申报资格（仅限于本次试点初次评定）

星级	服务年限	平时表现	出勤率	考核项目
一星级	半年以上	无不良记录	95%	试用期考核
二星级	半年以上	无不良记录	95%	笔试、员工综合能力评定、现场考评
三星级	一年以上	无不良记录	95%	
四星级	二年以上	无不良记录	95%	
五星级	三年以上	无不良记录	95%	

注：

1、员工身份：签订劳动合同的门店在岗员工（不包含实习生、返聘人员、挂靠的外部药师）。

2、无不良记录：无行政处罚（公司内警告、严重警告、留职察看、留用察看等）、无通报批评、无有效投诉。若有不良记录的，在总分中一次扣除10分。

3、出勤率=实际出勤天数/应出勤天数，其中带薪假计为出勤天数。

4、所有员工通过新员工入职指引表考核的直接评定为一星级员工，工作半年后，方可申请参加晋级评定。

七、星级评定考核项目及评分规则

星级	笔试	员工综合能力评分	现场考评	合计
二星级	60 %	10 %	30%	100 %
三星级	60 %	10 %	30%	100 %
四星级	50 %	10 %	40 %	100 %
五星级	50 %	10 %	40 %	100 %

1、笔试题由执行小组指定相关部门及人员出题、汇总整理、印制。

2、现场考评评分项目及分值详见附件

3、综合能力评分项目：

(1) 服务精神：能设身处地为顾客着想、行事，善于发现客户需求并积极采取措施予以满足，考核期内无投诉。

(2) 团队合作：作为团队的一员，主动与他人沟通、分享信息交换意见，工作中互相鼓励，为了团队共同的目标与大家通力合作完成任务；

(3) 责任心：认可自己的工作职责，认真的采取行动去完成这些职责，并主动地承担工作后果。

(4) 纪律性：严格遵守公司的政策原则和规章制度，不超越制度规定权限。

4、员工综合能力评分原则：

(1) 等级：优秀 5 分、良好 4 分、合格 3 分、欠缺 1 分、差 0 分。

(2) 因该项评分规则无法定量，为避免评委人数过多、尺度不一等原因可能导致的评分偏差，因此每个分公司或片区内员工的评分只能由一位评审员评分。

5、45 岁以上（含 45 岁）女员工，50 岁以上（含 50 岁）男员工可申请开卷考试，申请开卷考试的，报考级别最高为四级。若选择闭卷考试，则报考级别不受限制。

八、加分机制及直降机制

(一) 加分机制：有下列表现之一的可根据实际情况给予加分奖励

1、两年内受到集团公司表彰的先进个人的总分加 5 分；

2、在中国药店、21 世纪药店报、第一药店等专业媒体举行的各类技能大赛中获得优胜奖以上的奖励，总分加 5 分；

(二) 直降机制：有下列表现之一的直接降为一星级，且一年内禁止参与星级员工的评定

1、门店巡查中发现员工一年内累计违反门店管理制度 3 次（含 3 次）以上。

2、工作严重违反公司相关管理制度或受到顾客严重有效投诉的行为，造成公司损失 1000 元以上。

3、私自接受供应商兑费的。

4、私自伪造会员卡，享受相应优惠并兑换礼品礼金私分的。

九、星级服务评定的流程

1、报名：由员工本人填写报名表，在规定日期前未上交报名表的，视同不参加评定，直接定为一星级。

2、笔试：由执行小组组织参评人员统一进行笔试。

- 3、现场考评：由考评小组到门店测评
- 4、综合评定：由指定的人员负责评定
- 5、计分：由工作人员负责统计参评人员笔试、现场考评、综合评定三项总分并排名
- 6、划定分数线：由领导小组和执行小组划定各星级最低分数线
- 7、评定星级：根据分数线划定情况确定各参评人员星级
- 8、授星：为参评人员授星，并对应享受星级津贴。

十、注意事项

1、星级评定工作是对员工的工作技能进行评定，以员工工作业绩、专业能力为主要考评内容和依据的工作，评定工作结束后将与员工的薪酬激励相结合，对员工工作积极性和业绩提升将有良好的促进作用。

2、实施试点单位必须对员工以往业绩的评定有客观、科学的评价，以《零售药房标准化员工星级评定及标准》为主要考核标准，避免因主观因素引起的评价偏差。

3、评价标准有待完善和修订，请各公司提出改进意见和建议，联系人：罗章敏

4、待评定试点工作完成，并修订好评定标准和流程后，将在股份公司各零售门店全面开展此项工作。

附件：1、星级评定工作推进时间表

2、星级评定现场考核评分表

重庆桐君阁股份有限公司

2013年7月4日

重庆桐君阁股份有限公司办公室

2013年7月4日印发

拟稿：罗章敏

校核：罗章敏
