|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **管理能力** | **10%** | 熟悉组织盘点的流程及当月盘点差异不超过（20%）；门店效期品种不超过（100个），店内整洁美观，重点品种陈列丰富醒目。 | **5** | **4** |
| **门店凝聚力** | **10%** | 门店员工关系融洽、员工队伍稳定，当月无离职人员满分，离职1人此项不得分。 | **10** | **10** |
| **客户服务与满意度** | **10%** | 店内平均会员占比不能低于环比会员占比，每少1%扣1分，低于环比（50%）以上，此项0分。每多1%加1分。 | **10** | **8** |
| **10%** | 全月无顾客投诉。如当月有顾客投诉，每投诉一次扣3分，投诉满3次，此项为0分。如涉及经济损失的，根据损失金额大小承担相应赔偿责任。 | **15** | **13** |
| **出勤情况** | **10%** | 本月全勤满分（全勤以在岗为准）。正常请假，每少一天扣1分，三天及以上扣5分。旷工一天0分。 | **10** | **10** |
| **当月重点工作** | **50%** | **收银台一句话考核合格率，笔数占比达到15%（15分）** | **50分** | **13** |
| **门店同比、环比的销售、笔数下滑** | **3** |
| **未按处方销售处方药检查（10分）** | **5** |
| **藿香销售环比、同比下滑** | **2** |
| **门店GSP管理，包括是否存在质量事故，处方销售登记是否完善，温湿度记录是否完整是否存在超前或未按时记录，票据是否按要求签字盖章存放等** | **5** |
| **会员占比数据下滑（15分）** | **8** |
| **门店过期商品陈列、售卖（此项发生事件50分全扣）** | **3** |
|  | **价签是否及时更换** | **3** |
| **总分加减项** |  | **店长安排各项事务完成情况及门店任务完成情况（20分）** |  | **87** |

**店员日常工作考核表**

考评人（店长）：张平英 被考评人（店员）：陶琳

说明：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **管理能力** | **10%** | 熟悉组织盘点的流程及当月盘点差异不超过（20%）；门店效期品种不超过（100个），店内整洁美观，重点品种陈列丰富醒目。 | **5** |  |
| **门店凝聚力** | **10%** | 门店员工关系融洽、员工队伍稳定，当月无离职人员满分，离职1人此项不得分。 | **10** |  |
| **客户服务与满意度** | **10%** | 店内平均会员占比不能低于环比会员占比，每少1%扣1分，低于环比（50%）以上，此项0分。每多1%加1分。 | **10** |  |
| **10%** | 全月无顾客投诉。如当月有顾客投诉，每投诉一次扣3分，投诉满3次，此项为0分。如涉及经济损失的，根据损失金额大小承担相应赔偿责任。 | **15** |  |
| **出勤情况** | **10%** | 本月全勤满分（全勤以在岗为准）。正常请假，每少一天扣1分，三天及以上扣5分。旷工一天0分。 | **10** |  |
| **当月重点工作** | **50%** | **收银台一句话考核合格率，笔数占比达到15%（15分）** | **50分** |  |
| **门店同比、环比的销售、笔数下滑** |  |
| **未按处方销售处方药检查（10分）** |  |
| **藿香销售环比、同比下滑** |  |
| **门店GSP管理，包括是否存在质量事故，处方销售登记是否完善，温湿度记录是否完整是否存在超前或未按时记录，票据是否按要求签字盖章存放等** |  |
| **会员占比数据下滑（15分）** |  |
| **门店过期商品陈列、售卖（此项发生事件50分全扣）** |  |
|  | **价签是否及时更换** |  |
| **总分基础上加减项** | **现场管理较差，被片区或者营运部通报批评（10分）；活动未完成任务（20分）** |  |

**店长日常工作考核表**

考评人（片区主管）： 被考评人（店长）：

说明：