

2016年后勤保障部服务单位季度考核评分表

被评估单位：教育超市

评估时间段：2016年二季度

评估得分

内容	服务质量检查考核标准	分值	检查方法	得分	评分细则
货品安全 (22分)	1、货物进货有专人负责并做好记录，符合国家相关执行标准。	6	检查记录		1、专人负责进货（2分）；2、进货记录与入库记录一致性（4分）。
	2、食品按国家有关规定索取三证，符合国家食品卫生安全标准。	10	检查记录		整项内容为10分。目前超市食品检查的三证为：生产许可证、质量检验合格证、税务登记证，必须齐全。
	3、定型包装食品要标明品种、生产厂家、厂址、生产日期、保质期。	6	现场检查		整项内容为6分。定型包装食品的品种、生产厂家、厂址、生产日期、保质期的信息必须齐全。
	4、严禁变质、假冒、过期的食品、百货、洗化等商品进入超市。	6	现场检查		整项内容为6分。现场检查没有变质、假冒或过期商品进入超市的情况。
	5、货物验收完毕及时入库或送上货架，并做好每笔进货的记录。	4	检查记录		1、商品入库记录与进销库存的一致性（2分）：采用抽查方式；2、商品成列缺货状况和库存状况的一致性（2分）：现场检查记录。
	6、建立监督与制约机制，审核采购计划，审核价格，发票要有二人以上签字方有效。	4	检查记录		1、采购监督、制约的制度（2分）；2、发票签字情况（2分）。
	7、单据清晰（单位、数量、品种、价格、供应商名称、验收人）、台帐清楚。	4	检查记录		1、票据清晰（2分）；2、台帐清楚（2分）。
	8、做好日常检查、抽检、协调、追究、处罚工作。	4	检查记录		1、有日常检查等工作记录（2分）；2、检查记录完整（2分）。

商品环境 (16分)	1、商品陈列丰满、整齐。	4	现场检查		1、商品陈列丰满(2分); 2、商品成列整齐(2分)。
	2、商品标价签字迹清晰标准, 一货一签。	6	现场检查		1、商品标价签字迹清晰(2分); 2、标价签制作标准、准确(2分); 3、一货一签(2分)。
	3、价格变动要经过批准, 并及时更换新价签。	6	现场检查		1、价格变动要经过批准(4分): 检查价格变动记录(申请记录、调价函等); 2、及时更换新价签(2分): 现场抽查变价记录和现场商品标价的一致性。
	4、商品、货架干净整洁、无积尘, 包干区卫生整洁。	6	现场检查		1、商品干净整洁、无积尘(2分); 2、货架干净整洁、无积尘(2分); 3、包干区卫生整洁(2分)。
	5、购物工具定期清洗, 保持干净整洁。	4	现场检查		1、购物工具定期清洗(2分): 检查工作记录; 2、购物工具干净整洁(2分): 现场检查。
	6、货架上无过期、变质、鼠咬、下架、退货商品。	6	现场检查		整项内容为6分。有一项不符合, 整项不得分。
服务质量 (12分)	1、工作人员工作时须穿戴整洁, 文明服务。	6	现场检查		1、工作人员工作时须穿戴整洁(3分); 2、文明服务(3分)
	2、工作人员保持个人卫生, 不留长指甲, 不在超市经营场所或库房内吸烟。	6	现场检查		1、工作人员保持个人卫生, 不留长指甲(3分); 2、不在超市经营场所或库房内吸烟(3分)。
	3、文明用语、主动热情, 收银工作做到准确唱收、唱付。	4	现场检查		1、工作人员文明用语、主动热情(2分); 2、收银工作做到准确唱收、唱付(2分)。
	4、工作人员经培训后上岗; 按照岗位流程及标准开展服务工作。	4	现场检查		1、工作人员经培训后上岗(2分), 检查培训记录; 2、按照岗位流程及标准开展服务工作(2分), 现场检查。
	5、对信息平台或其它渠道反映的意见或建议及时回复; 问题解决或已及时整改。	4	检查记录		1、对信息平台或其它渠道反映的意见或建议及时回复(2分); 2、问题解决或已及时整改(2分)