**某零售巨头评估员工的标准和程序**

一、 适用对象：

收银员（包现金办公室人员、前台、大宗购物服务员工） 客服员

营业员

收/验货员 索赔员工行政人员/专业人员

防损员工（包便衣员工） 二、评定标准：

1. 收银员（包现金办公室人员、前台、大宗购物服务员） 注： 以《员工岗位职责》中的收银员岗位职责为要求；

内容包括如下： 收银速度

收银的准确性唱收唱付

收银员服务态度 顾客对员工的评比

考勤，公司纪律的遵守 绿、粉工作失错单的数目

1. 客服员

注：以《员工岗位职责》中客服员岗位职责为要求；

内容包括如下： 服务态度/服务质量

顾客投诉的反馈和处理能力较低的客服工作投诉率

忍耐程度

顾客对员工的评比

考勤，公司纪律的遵守 绿、粉工作失错单的数目

1. 营业员

注： 以《员工岗位职责》中理货员、生鲜组员的岗位职责为要求；

内容包括如下： 损耗率指标

补货、理货、整理库存的管理表现对顾客服务

区域卫生与安全操作顾客对员工的评比

考勤，公司纪律的遵守 绿、粉工作失错单的数目

1. 收/验货员 索赔员工

注：以《员工岗位职责》中的收货员岗位职责为要求；

内容包括如下：

收货验货准确、快速损耗率指标

条码粘贴正确

运输货物至楼面快速、到位安全操作

顾客对员工的评比

考勤，公司纪律的遵守 绿、粉工作失错单的数目

1. 行政人员/专业人员

注： 以《员工岗位职责》中有关行政人员、专业人员的岗位职责为要求；

内容包括如下： 本职工作完成情况

解决意外（或突发）事件的能力

是否向门店其它部门提供良好的服务同各部门关系的协调处理

顾客对员工的评比

考勤，公司纪律的遵守 绿、粉工作失错单的数目

1. 防损员工（包便衣员工）

注： 以《员工岗位职责》中有关保安员的岗位职责为要求；

内容包括如下：

稽查的准确性及效率消防隐患消除

顾客服务与顾客疏导顾客对员工的评比

考勤，公司纪律的遵守 绿、粉工作失错单的数目

三、评定方法：

1. 符号条件的各部门员工，由部门主管选报；
2. 各部门将初评员工选材料上报门店人事部汇总考核，人事部组织有关经理复核并报经理批准，再上报到总部；
3. 评估分为(A/B/C/D/E/F)级别

4、一个月后总部下达评估员工名单；

5. 人事部根据规定予以加工资和待遇。四、奖励措施：

1. 人事部在员工通道张贴评估员工的级别。
2. 员工可以进行伸请转职和调职或者升职。