**附件1**

**浙江大学校园商业网点“优质服务示范店”考核标准**

**1．基本标准（满分50分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评估项目及标准** | **分值** | **得分** | **扣分原因** |
| 证照齐全，悬挂于店内醒目位置 | 5 |  |  |
| 营业时间公示 | 5 |  |  |
| 明码标价、一物一签 | 5 |  |  |
| 店内外环境整洁，通道畅通 | 5 |  |  |
| 水路、电路、电器、装修材料、店内布局、消防设施等符合安全规定 | 5 |  |  |
| 照明充足、温度适宜 | 5 |  |  |
| 店内在显著位置悬挂投诉电话 | 5 |  |  |
| 员工工作服统一整洁 | 5 |  |  |
| 具有基本的服务礼仪和售后承诺 | 5 |  |  |
| 无有效投诉及其他质量安全事故 | 5 |  |  |
| **总分** | 50 |  |  |

**2.行业考核标准（满分50分）**

**2.1超市（含定型包装食品店、文具百货店）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及标准** | **分值** | **得分** | **扣分原因** |
| 有相应的规章制度、台账记录、安全管理要求以及应急处理方案 | 5 |  |  |
| 商品定价遵守国家政策、法规，为顾客提供价质相符、价廉物美的商品，定期开展降价促销让利活动 | 5 |  |  |
| 商品质量符合国家有关质量标准，具有完善商品质量保证制度，具有定期检查商品质量记录； | 5 |  |  |
| 科学配备各类低温柜、冷冻冷藏柜、空调、灭蝇灯、称重设备等。 | 5 |  |  |
| 商品的陈列、摆放、储存要符合相关标准（商品陈列整齐，商品隔墙离地存放，按照先进先出原则陈列） | 5 |  |  |
| 服务人员遵守工作纪律，服务礼貌贴心，正确使用礼貌用语，口齿清晰，音量适中 | 5 |  |  |
| 具有完整的售后服务举措，包括投诉处理、退换货承诺等，推行首问责任制，具有顾客投诉和退换货台账记录。 | 5 |  |  |
| 门店布局合理，通道不低于0.8米，消防设施齐全并定期检查 | 5 |  |  |
| 门店环境卫生符合标准（地面无垃圾、杂物，墙壁干净，玻璃明亮，货架清洁无灰尘） | 5 |  |  |
| 从业人员每年进行健康体检，并组织食品安全培训；定期对门店进行除四害；食品分类存放定期检查，有保证食品安全完整的进退货工作流程 | 5 |  |  |
| **总分** | 50 |  |  |

**2.2蛋糕饮品店**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及标准** | **分值** | **得分** | **扣分原因** |
| 保持门店内及门口三包区域地面无垃圾、无积水、无油渍、无异味，墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。 | 5 |  |  |
| 从业人员具有健康证，不佩戴首饰，不留长指甲，从事食品加工的员工穿戴整齐、干净的专用工作衣帽并佩戴口罩。 | 5 |  |  |
| 蛋糕、饮品的成品加工区域应相对独立，禁止无关人员进入，明亮、卫生、且能保持空气流通，使用紫外灯定期消毒，与外界直接相通的窗户设有易拆洗、不易生锈的防蝇纱网。 | 5 |  |  |
| 加工制作用水的水质符合 GB 5749《生活饮用水卫生标准》规定。加工制作现榨果蔬汁、食用冰等的用水，应为预包装饮用水或使用符合相关规定的水净化设备或设施处理后的直饮水。 | 5 |  |  |
| 食品存放场所符合食品贮存条件，常温存放架中的食品离地离墙10cm以上，且摆放整齐、有明显标识；冷冻、冷藏柜（库）内部整齐、洁净、定期除霜，无异味，且设有可正确显示内部温度的外置温度计。 | 5 |  |  |
| 设备、容器和工具与食品的接触面平滑、 无凹陷或裂缝，使用后洗净消毒并保持清洁。 | 5 |  |  |
| 采用专业措施防制四害，杀虫、防蝇、灭蟑、捕鼠等设施安装数目、位置合理。 | 5 |  |  |
| 原料及包装材料符合食品安全，自制食品标明生产日期。 | 5 |  |  |
| 对临期、过期食品及原料有完整的下架销毁记录。 | 5 |  |  |
| 对消费者提出的投诉，应立即核实，妥善处理，并留存记录。 | 5 |  |  |
| **总分** | 50 |  |  |

**2.3 文印摄影店**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及标准** | **分值** | **得分** | **扣分原因** |
| 服务价格明确公示 | 5 |  |  |
| 配备专业的设备，设备状态良好 | 5 |  |  |
| 可提供设计排版等个性化服务 | 5 |  |  |
| 规范使用各类电器设备，配备灭火设备 | 10 |  |  |
| 制作内容文明健康、无非法及违反保密规定内容 | 5 |  |  |
| 具有较好的售后服务承诺及响应速度 | 10 |  |  |
| 提供上门配送及安装服务 | 5 |  |  |
| 可以提供网络传输服务及自助打印服务 | 5 |  |  |
| **总分** | 50 |  |  |

**2.4理发店**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及标准** | **分值** | **得分** | **扣分原因** |
| 经营场所符合安全、卫生、环保的要求 | 5 |  |  |
| 具有专业的设备及符合卫生的用品用具 | 5 |  |  |
| 应在店内醒目位置提供服务种类、服务价格和优惠服务等信息 | 5 |  |  |
| 在服务前与顾客说明价格及服务流程，就客户需求进行充分沟通 | 5 |  |  |
| 服务人员掌握推、剪、烫、洗、吹风、修面、护理等基本技能，能满足顾客洗、理、烫、吹等一般发型的服务需求 | 5 |  |  |
| 服务态度良好，服务结束后若未达到客户预期，应尽量满足顾客改进要求 | 5 |  |  |
| 洗发烫发美容等耗材具有合格证，并符合相关要求，有明确完整的进出库台账记录 | 5 |  |  |
| 不推销办卡及充值 | 5 |  |  |
| 卫生用品应进行清洗消毒，做到一客一换一消毒，配有传染病人专用理发工具 | 5 |  |  |
| 不超范围经营，不开展医疗美容项目 | 5 |  |  |
| **总分** | 50 |  |  |
|  |  |  |  |

**2.5自行车修理店**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及标准** | **分值** | **得分** | **扣分原因** |
| 主要维修服务及配件价格公示 | 10 |  |  |
| 二手车售卖及配件更换提供质保 | 10 |  |  |
| 服务态度好，技术精湛 | 10 |  |  |
| 维修更换前与顾客进行沟通并取得顾客同意 | 10 |  |  |
| 不推销，不过度维修 | 10 |  |  |
| **总分** | 50 |  |  |

**2.6鲜花水果店**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及标准** | **分值** | **得分** | **扣分原因** |
| 保持门店内及门口三包区域地面无垃圾、无积水、无油渍、无异味，墙壁和门窗无污渍、无灰尘，天花板无霉斑、无灰尘。 | 5 |  |  |
| 鲜花、水果及其包装材料价格应在明显位置公示，定价合理、货签对位。 | 5 |  |  |
| 水果店电子秤定期进行检验。（花店此项为缺项） | 5 |  |  |
| 称重前能对包装重量进行去皮处理。（花店此项为缺项） | 5 |  |  |
| 出售现切果盘的水果店应具备专用操作间，且现切果盘密封包装，并打印单价、重量、总价、包装时间等信息。（花店此项为缺项） | 10 |  |  |
| 不销售腐烂变质的水果、鲜花，有腐烂变质商品销毁记录。 | 5 |  |  |
| 店内具有灭蝇灭蚊设施。 | 5 |  |  |
| 操作台干净整洁。 | 5 |  |  |
| 操作工具分类摆放，定时清洁消毒。 | 5 |  |  |
| 鲜花店应主动开展插花技术、花卉种植养护技术等专业知识宣传。（水果店此项为缺项） | 10 |  |  |
| 花店工作人员应持续学习花艺知识、不断提高服务水平，为师生提供制作精良、质量上乘、价格合理的鲜花作品。（水果店此项为缺项） | 10 |  |  |
| **总分** | 50 |  |  |

**2.7眼镜店**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **考核项目及标准** | **分值** | **得分** | **扣分原因** |
| 验光师具有专业资质证书 | 5 |  |  |
| 验光设备具有检验合格标志，不得使用未经考核或者超出有效期的设备开展计量工作 | 5 |  |  |
| 镜架及镜片质量合格，有检测报告 | 5 |  |  |
| 验光应出具验光处方，包括但不限于屈光度、散光轴位、隐（斜）视、瞳距、裸眼视力等数据和内容 | 5 |  |  |
| 验光技术人员有能力根据验光处方，依据顾客想要的配镜或选镜方案，提供选购建议 | 5 |  |  |
| 出售的验配眼镜、镜架、镜片符合GB-13511的质量要求，准确可靠 | 5 |  |  |
| 出售产品在规定期限内实行“三包” | 5 |  |  |
| 出售隐形眼镜的须有《医疗器械经营许可证》 | 5 |  |  |
| 工作人员根据顾客预算进行配镜服务，不强制推销 | 5 |  |  |
| 服务热情周到，技术精湛 | 5 |  |  |
| **得分** | 50 |  |  |

**3．注意事项**

（1）由创建活动工作小组办公室组织对创建商业网点进行考核打分及评定。

（2）考核分数由通用标准和专业标准等两项考核分数相加组成，两项考核分数各为50分，总分满分为100分。

（3）考核分数由小组成员共同考核产生，得分在90分及以上才有获评示范店资格，最终结果经总务处处务会议确定。

（4）“优质服务示范店”实行年度复核制，总量控制，动态管理，宁缺勿滥。一旦出现有效投诉、安全事故以及引起网络舆情事件的，创建活动工作小组办公室有权即时取消“优质服务示范店”资格。