**附表二：**

**中药配方技能服务考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **绩效指标** | **权重** | | **描述** | **分数**  **区间** | **得分** |
| **医生服务与满意度** | **10%** | | 尊重医生，上下班主动热情招呼，做好日常坐诊前准备及导医服务，保持诊所清洁，按时更换就诊牌。每漏换或错换1次坐诊牌扣3分，医生工作台面清洁不彻底发现1次扣2分，以上两项合计超3次，此项0分 | **10** |  |
| **8%** | **医生评分** | 服务态度好（ ） 服务态度一般（ ） 服务态度差（ ）  好：6-8分 一般： 3-5分 差： 0分 | **8** |  |
| **8%** | **医生评分** | 服务态度好（ ） 服务态度一般（ ） 服务态度差（ ）  好：6-8分 一般： 3-5分 差： 0分 | **8** |  |
| **8%** | **医生评分** | 服务态度好（ ） 服务态度一般（ ） 服务态度差（ ）  好：6-8分 一般： 3-5分 差： 0分 | **8** |  |
| **8%** | **医生评分** | 服务态度好（ ） 服务态度一般（ ） 服务态度差（ ）  好：6-8分 一般： 3-5分 差： 0分 | **8** |  |
| **8%** | **医生评分** | 服务态度好（ ） 服务态度一般（ ） 服务态度差（ ）  好：6-8分 一般： 3-5分 差： 0分 | **8** |  |
| **客户服务与满意度** | **5%** | | 严格遵循“顾客第一”，能很好的处理与各种顾客之间的关系，懂得察言观色，有能力建立和维护好与顾客的关系 | **5** |  |
| **15%** | | 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，全月无错抓，漏抓配方，如有此情况此项为0分 | **15** |  |
| **柜组长考评** | **15%** | | 服从柜组长工作安排，主动完成柜组责任区域的清洁卫生，商品陈列，货品管理，工作态度积极性打分  工作积极性好（ ）工作积极性一般（ ）工作积极性差（ ）  好：12-15 分 一般： 5-11分 差：0分 | **15** |  |
| **店长考评** | **15%** | | 服从店长工作安排，工作态度积极性打分  工作积极性好（ ）工作积极性一般（ ）工作积极性差（ ）  好：12-15 分 一般： 5-11分 差：0分 | **15** |  |

考评人（店长、柜组长）： 被考评人（店员）：

说明：1、医生打分每月随机抽选5名医生为店员打分；

2、本表由店长于每月27日上交本月考核表到人事部；