附件7：

内蒙古北疆能源物资发展有限责任公司

操作序列员工考核评价表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考核人： |  |  | 被考核对象： |  |
| 序号 | 考评因素 | 因素权重 | 考评要素内容 | 要素权重 | 考评标准 | 考评分值 |
| 1 | 日常工作完成情况 | 60% | 1. 公司安排部署重点工作落实情况。
2. 员工履职情况，能否胜任岗位工作。
3. 结合站内实际，对站经理安排的日常工作落实情况，重点考核执行力。
4. 员工着装是否规范，形象是否符合工作要求。
 | 100% | △工作成绩突出◇正常完成工作▽工作出现纰漏 |  |
| 2 | 出勤率 | 15% | 1. 是否按正常班务在岗上班。
2. 有无未履行请假手续，擅自脱岗。
3. 在站工作期间是否有脱岗、睡岗和酒后上岗行为。
 | 100% | △出勤率100%◇出勤率90-99%▽出勤率90%以下 |  |
| 3 | 现场服务 | 25% | 1. 是否存在不服务，无服务和延时服务；
2. 在服务过程中是否与顾客发生争执，使用不文明语言。
3. 是否引发服务类投诉。
4. 神秘顾客暗访成绩是否排在后5名。
5. 服务过程是否规范；
6. 关键环节是否到位。
7. 有无质计量事件发生。
8. 是否发生五套行为。
9. 是否因服务问题被视频监控抓拍。
10. 是否引发舆情事件。
11. 是否发生货款收入存入个人账户或挪用站内营业款。
 | 100% | △表现突出◇正常履职▽表现有欠缺 |  |
| 合计： |  |  |  |  |  |