

目 录

一、严重违纪制度	3
二、较重违纪制度	3
三、服务违纪制度	4
四、一般违纪制度	5
五、仪容仪表制度	6
六、环境卫生制度	6
七、商品制度	8
八、主管巡场制度	9
九、顾客投诉制度	9
十、健康制度	9
十一、收银制度	10
十二、部门制度	10
1、服装部	10
2、电器部	12
3、超市部	12
4、餐饮部	14
5、医药部	15
6、精品珠宝	15
7、电玩	19
8、电影	20
十三、培训制度	20
十四、民意考评制度	21
十五、设备管理制度	21
十六、消防制度	22
十七、用电制度	24
十八、交通制度	26
十九、八小时以外制度	27
二十、司机车辆安全制度	27

一、严重违纪（在我们胖东来公司，首先是做人，要求每一个胖东来人都有一个好的人品，忠诚我们的企业，爱护我们的企业，凡是违反下述任意一条的，经调查属实即视为严重违反公司的规章制度及影响公司形象，将对其本人解除劳动合同关系）

- 1) 提供个人虚假材料者，弄虚作假或为弄虚作假提供方便者；
- 2) 个人以公司名义在外谋取私利者；
- 3) 在公司就职，私自兼职者；
- 4) 拾遗物品不上交，据为己有者；
- 5) 有传染病不报者；
- 6) 上、下班期间在卖场与同事、供应商、顾客发生争吵、辱骂、打架者；
- 7) 一年内无故旷工累计三天及三天以上者；
- 8) 有重大隐瞒及故意虚报，造假表、单据、记录者；
- 9) 打听、议论、泄露公司商业机密者；
- 10) 工作失职给公司造成重大损失者；
- 11) 煽动员工闹事或怠工者；
- 12) 拉帮结派、搬弄是非、破坏工作和团结者；
- 13) 对向上级反映情况的人进行打击报复者；
- 14) 公然违抗、侮辱、造谣或威胁同事、上级主管者；
- 15) 不服从工作安排及工作岗位调动者；
- 16) 未经主管批准私自报损商品或将正价商品低价出售者；
- 17) 盗窃或故意损坏顾客、同事或公司财物者；
- 18) 对偷窃等违规行为知情不报，不作规劝，互相包庇者；
- 19) 私自接受媒体、社会团体采访，在网站、论坛发表不正当言论，给公司带来负面影响者；
- 20) 不良生活作风、违反公共道德，引起投诉或给公司造成其他不良影响者；
- 21) 管理层利用职务之便，猥亵、威胁、勒索、性骚扰下属或同事，调查属实者；
- 22) 私自索要、接受厂家、公司的赠品据为己有者；
- 23) 假公济私、营私舞弊、监守自盗、挪用公款，收取回扣或接受、谋取不当利益者；
- 24) 未经批准私自品尝或食用区域商品者；
- 25) 利用顾客小票为自己进行积分者；
- 26) 账目不符不上报、私自改账、私自挪用备用金者；
- 27) 故意不收足款项者；
- 28) 收银员为任何人刷银联卡套取现金者；
- 29) 员工酒后上岗者；
- 30) 酒后驾驶、无证驾驶、私自将车交无证人员驾驶者；
- 31) 吸毒、藏毒、贩卖毒品、参与涉黑组织者；
- 32) 参与不合法投资、担保、放贷和借贷者；
- 33) 因触犯国家法律被司法机关处理者；

注明：本制度重大损失是指现金价值达到 3000 元；

二、较重违纪（违反以下规定，第一次对当事人扣 50 分，员工一年内累计第二次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；促销一年内累计第二次违反相同条款调离所有胖东来门店）

- 1) 不向上级请假，无故旷工者（包括加班及各项活动、会议）；
- 2) 上班期间在卖场内嬉戏打闹、言行出轨者；
- 3) 员工车辆没有存放在公司、部门指定位置或存放在顾客停车处者；

- 4) 上班期间使用顾客存包柜者；
- 5) 上班期间随身携带手机、接打私人电话、玩手机者；
- 6) 上班期间脱岗、睡岗者；
- 7) 上班期间出现抱怨、带情绪上岗者；
- 8) 上班期间找借口、讲条件、互相推托责任者；
- 9) 上班期间带小孩者；
- 10) 上班期间纪律散漫、工作效率低下者；
- 11) 上班期间妨碍他人工作者；
- 12) 在卖场或仓库私自存放食品或吃东西者；
- 13) 为顾客讲解商品时，有攻击、诋毁、竞争品牌现象或行为者；
- 14) 未按照实操标准验收商品者；
- 15) 未按照退换货流程、标准退换货者；
- 16) 违反购物车、板车、上货车使用规定者；
- 17) 未经主管同意擅自带领外来人员进入仓库、内勤等非对外场所者；
- 18) 利用职权刁难客户或供应商者；
- 19) 营业期间，员工私自提前收商品，影响顾客购物者；
- 20) 浪费加工原材料者；
- 21) 丢弃垃圾内有正常商品者；
- 22) 商品出现质量问题未经主管批准私自扔弃、报残者；
- 23) 未经主管允许私自使用别人工号收款、开票者；
- 24) 不孝敬双方父母，引起投诉，经调查属实者；

三、服务违纪（违反以下规定，第一次将对当事人扣 50 分，一年内累计第二次违反相同条款双倍扣分，一年内累计第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销一年内累计第三次调离胖东来所有门店）

- 1) 为顾客服务时不主动、不热情、没有礼貌、未准确尊称、态度不随和、语调不亲切；
- 2) 在顾客询问或有需求时，员工没有及时放下手中的工作上前接待顾客，不回答、不解释或未耐心细致的回答，语气生硬；
- 3) 在了解顾客需求时，没有站在顾客立场上为顾客挑选合适的商品，强买强卖；
- 4) 顾客较多时，未做到接一问二照顾三，未礼貌向顾客致歉，不理睬顾客；
- 5) 顾客购物出现意外破损时，未礼貌告知顾客“没关系”，没有立即为顾客送上同样的商品，便于顾客购买；
- 6) 未准确的为顾客介绍商品知识、各项功能，未引导顾客正确消费；
- 7) 未认真向顾客讲解食用常识、使用方法、洗涤、保养、存放、退换货标准等注意事项；
- 8) 顾客要求另取新品时，以各种理由不为顾客拿取所需商品；
- 9) 区域员工之间交接不认真，没有及时为顾客拿取所需商品；
- 10) 商品无条码或价格不清，没有向顾客致歉或未迅速委托其他工作人员为顾客办理；
- 11) 在遇到顾客询问时，未将顾客带领到目的地，因工作不能离岗时，未告知顾客详细地点，未准确为顾客指引；
- 12) 在遇到顾客不满意时，未礼貌上前接待顾客，超出自己权限无法解决时未上报主管逐级妥善解决；
- 13) 用“哎”“喂”等简单词来对待顾客，三三两两议论顾客，在顾客背后指指划划；
- 14) 在拿、递、展示、介绍商品时，使用“不要摸”、“别弄脏”、“您要不要”、“很贵的”、“不要挑啦”、“不知道”、“这不归我管”、“卖完了，没有了”等否定语，以貌取人；

- 15) 当顾客结账时，未面带微笑，未主动向顾客问好，未主动提醒顾客先出示会员卡，在刷卡后未双手交予顾客手中，为顾客扫描商品时未轻拿轻放，装袋时未分类装袋；
- 16) 当顾客结账时，未做到唱收唱付，在交易结束后未把现金、小票及各类卡品双手交予顾客手中，未提醒顾客拿好自己的商品，保管好自己的小票，未提醒顾客慢走；
- 17) 顾客取货时，员工没有再次核对商品、装袋，未双手递给顾客，未提醒顾客拿好自己的商品，保管好自己的小票；
- 18) 顾客购物量较大时，未主动帮助顾客提拿商品，没有为顾客捆扎好；
- 19) 顾客存车时未向顾客问好，为顾客挂牌后未提示顾客保存好存车牌及自己的物品，未正确指引存车位置，存车处车辆放满时，未礼貌提醒顾客稍等，不理睬顾客；
- 20) 任何部门在接到顾客咨询电话时，无论是否与本部门业务有关，没有主动、积极、圆满的为顾客解决问题，相互推卸责任、相互扯皮；

四、一般违纪（违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店）

- 1) 上班迟到、早退；（扣 5 分，1 小时以上扣 10 分、2 小时以上扣 20 分、3 小时以上按旷工一天计算，旷工一天扣三天工资）
- 2) 未按照进场标准走员工通道、穿拖鞋、携带物品、背包等；（扣 5 分）
- 3) 未做好签到前的准备工作；（扣 5 分）
- 4) 未按时参加晨会；（扣 5 分）
- 5) 未做好迎宾前的准备工作；（扣 5 分）
- 6) 迎宾后在卖场内化妆、更换衣服、盘头；（扣 5 分）
- 7) 上班期间不签到、不签退、错签到，代别人签到、签退；（扣 5 分）
- 8) 未签调休、公事外出未签时间、未及时销假；（扣 5 分）
- 9) 吃饭期间未签到、签退；（扣 5 分）
- 10) 未经允许私自调班；（扣 5 分）
- 11) 上班期间在卖场内大声喊叫、大声喧哗；（扣 5 分）
- 12) 上班期间长时间会私客；（扣 5 分）
- 13) 上班期间做与工作无关的事；（扣 5 分）
- 14) 上班期间串岗、空岗；（串岗、空岗特殊情况除外）；（扣 5 分）
- 15) 上岗前吃带异味食品；（扣 5 分）
- 16) 上班期间不注重自身的言行举止，未做到自然、有礼、精神饱满；（扣 5 分）
- 17) 上班期间未经主管允许外出或在商场内买东西（着工装买东西时不允许佩戴工卡）；（扣 5 分）
- 18) 上班期间携带商品、货物乘坐客梯；（扣 5 分）
- 19) 未经允许乘坐货梯上下楼；（扣 5 分）
- 20) 未按时完成主管布置的工作，出现遗漏、错误；（扣 5 分）
- 21) 未及时提醒顾客不文明行为；（扣 5 分）
- 22) 卖场内所有顾客休息场所，身着工装或上岗期间身着便装进行休息；（扣 5 分）
- 23) 私人物品放在仓库或卖场内，未放在指定位置；（扣 5 分）
- 24) 对讲机未保持畅通，说与工作无关的话；（扣 5 分）
- 25) 下班期间戴工卡、穿工装；（扣 5 分）
- 26) 下班后戴工卡在卖场内购物或长时间占用公共设施；（扣 5 分）
- 27) 晚班下班后垃圾桶未清理、未倒扣；（扣 5 分）
- 28) 下班到家后未发平安短信；（扣 5 分）

- 29) 在餐饮区就餐后长时间逗留，并且未维护好就餐环境与秩序；（扣 5 分）
- 30) 员工未在规定时间内点货、调货；（扣 5 分）
- 31) 未经主管允许私自在本区域加工商品；（扣 5 分）
- 32) 交接班时没有把遗留问题交接清楚，有遗漏；（扣 5 分）
- 33) 工作期间未按标准使用托盘、手套等现象，违反工作流程标准；（扣 5 分）
- 34) 在规定的时间内没有将出现的问题整改完毕；（每处扣 5 分）
- 35) 参加会议、大型集体活动时，手机未关机或调为无声状态，未遵守现场纪律；（扣 5 分）
- 36) 特殊天气未及时做提示信息及防护措施；（扣 10 分）
- 37) 在搞活动期间未及时悬挂活动气氛或在活动结束后未及时撤掉活动气氛；（扣 20 分）
- 38) 卖场内抛扔商品、物品；（扣 20 分）
- 39) 在卖场看到果皮、纸屑等垃圾没有主动捡起放入垃圾桶内，未做到随手清洁；（扣 20 分）
- 40) 卖场内在地面上推拉商品、货架、生鲜筐等物品；（扣 20 分）
- 41) 顾客在本区域有购买不到的商品或商品缺货时，没有为顾客做好需求登记，未及时给顾客回复；（扣 20 分）
- 42) 顾客意见本没有在规定时间内给予顾客回复和上传；（扣 20 分）
- 43) 丢失各类单据；（扣 20 分）
- 44) 送宾后区域内出现数据、票据、现金；（扣 20 分）
- 45) 送宾后未按照流程收存商品、钥匙未上交值班主管；（扣 20 分）
- 46) 单据未及时入库、上交财务；（扣 20 分）
- 47) 公司及部门下达的各项制度及规定未认真、准确及时的传达和落实；（扣 20 分）
- 48) 硬件设施打扫时，使用硬质打扫工具（钢丝球、刀片等）打扫，或使用严重腐蚀性清洁剂；（扣 20 分，如需使用须经主管同意，并询问相关专业人员）
- 49) 对外公示信息未及时更改、出现错误；（扣 20 分）
- 50) 上班期间私自进行外购交易或接收个人网购邮寄；（扣 50 分）
- 51) 参加会议、大型集体活动时，出现睡觉、接打手机现象；（扣 50 分）
- 52) 销售时未认真检查商品，发错货；（扣 50 分）
- 53) 使用不当或违反操作流程，造成硬件设施损坏；（照价赔偿并扣 50 分）

五、仪容仪表（违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店）

- 1) 男员工留长头发、留鬓角、留胡须，女员工刘海过长遮住眼睛、长发过肩未按照标准扎起或盘起；（扣 5 分）
- 2) 头发染烫过于醒目的颜色、夸张的发型；（扣 5 分）
- 3) 佩戴过于醒目的饰品，女员工未淡妆上岗；（扣 5 分）
- 4) 员工未佩戴工卡上岗，未按照标准佩带，工卡内容不清晰；（扣 5 分）
- 5) 双手没有保持整洁，留长指甲、染过于鲜艳指甲油；（扣 5 分）
- 6) 未按照标准着工装，着装不整洁，工便装混穿；（扣 5 分）
- 7) 上班期间穿拖鞋；（扣 5 分）
- 8) 特殊岗位佩戴首饰或饰品；（扣 5 分）
- 9) 特殊岗位在工作期间未按照标准佩戴口罩、帽子、手套、眼镜；（扣 5 分）

六、环境卫生（违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数）

- 1) 地面未保持整洁，有垃圾、纸屑、积水；（扣 1 分）
- 2) 地毯、地垫不干净，未整齐平铺、卷边、边沿不整齐；（扣 1 分）

- 3) 墙壁、天花板、柱子不干净，有死角卫生；（扣 1 分）
- 4) 文化展墙、宣传画、各类指示牌、提示牌卫生脏；（扣 1 分）
- 5) 橱窗不干净、有水渍；（扣 1 分）
- 6) 垃圾池有异味、外壁不干净、周围有垃圾、杂物、蚊蝇较多；（扣 1 分）
- 7) 拖把池内、外不干净；（扣 1 分）
- 8) 演示用的电子设备、显示器不干净，有卫生死角；（扣 1 分）
- 9) 户外广告牌不干净、褪色；（扣 1 分）
- 10) 存车区域护栏不干净；（扣 1 分）
- 11) 存车须知牌、公共设施提示牌不醒目、不干净；（扣 1 分）
- 12) 看车亭内外不干净，亭内物品摆放乱；（扣 1 分）
- 13) 停车设备、仪器脏；（扣 1 分）
- 14) 停车防撞条排列不整齐、颜色昏暗、不干净、破损；（扣 1 分）
- 15) 存车处车辆摆放不整齐，通道不畅通；（扣 1 分）
- 16) 卫生间不干净、有污垢；（扣 1 分）
- 17) 便池不干净、有垃圾、有异味，不能正常使用；（扣 1 分）
- 18) 洗手池、洗手台不干净，洗手池堵塞；（扣 1 分）
- 19) 干手器不干净，不能正常使用；（扣 1 分）
- 20) 洗手液、护手霜、纸巾空缺没有及时进行添加，梳子破损未及时更换；（扣 1 分）
- 21) 投诉箱、意见箱不干净；（扣 1 分）
- 22) 顾客需求本、顾客意见本不干净、缺页，书写工具不齐全；（扣 1 分）
- 23) 垃圾桶内、外侧脏、烟灰缸内无水、烟头超过 5 只、桶内垃圾超过 1/2；（扣 1 分）
- 24) 电脑、电话机、打卡机、打印机、复印机、茶炉、饮水机等电器设备卫生脏；（扣 1 分）
- 25) 电源线、线槽、线盒、防护盒、插座、插排等电源设施未保持干净；（扣 1 分）
- 26) 空调、室外机、护栏脏；（扣 1 分）
- 27) 各类消防设施（灭火器、消防栓、应急灯、防火门等）、监控设备、照明灯具未保持干净；（扣 1 分）
- 28) 商场公共宣传栏不干净、有破损、变形；（扣 1 分）
- 29) 门、门帘、窗台、窗帘不干净，有水渍、有污渍；（扣 1 分）
- 30) 桌椅、文件柜不干净；（扣 1 分）
- 31) 货架、端头、货柜、展柜、柜台、展台、地堆台、开票台、特价车、模特等各类架子不干净；（扣 1 分）
- 32) 立封柜、保鲜柜、冷冻柜、冷藏柜不干净；（扣 1 分）
- 33) 玻璃、镜子不干净、有水印、手印、污渍；（扣 1 分）
- 34) 背板、吊眉不干净；（扣 1 分）
- 35) 保洁柜内、外脏，柜内物品摆放乱；（扣 1 分）
- 36) 打价器、标价条、标价签、标价壳、标价套不干净、有破损；（扣 1 分）
- 37) 清洁工具摆放乱、不干净、有异味，未摆放在指定位置；（扣 1 分）
- 38) 购物车、购物篮不干净，没有按照规定摆放整齐；（扣 1 分）
- 39) 上货板车未保持干净、整洁；（扣 1 分）
- 40) 收货处通道有杂物，物品摆放不整齐；（扣 1 分）
- 41) 区域内灯箱、形象画不干净，不能正常使用；（扣 1 分）
- 42) 区域内整理箱、保险柜不干净；（扣 1 分）
- 43) 区域内花瓶破损，盆景枯萎、腐烂，未及时更换；（扣 1 分）

- 44) 区域内物品摆放不整齐、不干净；(扣 1 分)
- 45) 区域内夹缝不干净；(扣 1 分)
- 46) 区域内出现胶带、残胶印；(扣 2 分)
- 47) 区域内出现蜘蛛网；(扣 3 分)
- 48) 区域内灭蝇灯卫生不干净，存在大量蝇虫；(扣 1 分)
- 49) 区域内硬件设施、生产设备、维修设备不干净；(扣 1 分)
- 50) 区域内工具、设备未定期消毒，有异味；(扣 1 分)
- 51) 顾客视线以内摆放与销售无关的物品；(扣 1 分)
- 52) 顾客、员工休息场所环境脏、设备脏，杂物、垃圾没有及时清理；(扣 1 分)
- 53) 凳子、钟表、报刊架、体重计等设施不干净；(扣 1 分)
- 54) 更衣室、更衣柜不干净，物品摆放乱；(扣 1 分)
- 55) 沙发罩不干净、残、不能正常使用；(扣 1 分)
- 56) 托盘不干净；(扣 1 分)
- 57) POP 不干净、有破损、开胶，书写不规范；(扣 1 分)
- 58) POP 悬挂影响顾客购物，不方便顾客观看；(扣 1 分)
- 59) 拱门不干净、开胶、褪色、变形、有破损；(扣 1 分)
- 60) 操作工具、顾客使用工具未归类摆放，不干净、破损、不能正常使用；(扣 1 分)
- 61) 操作台不干净，有杂物、油腻；(扣 1 分)
- 62) 操作间排风扇、烟机不干净；(扣 1 分)
- 63) 操作区域内公用设施水池，在使用后未及时打扫；(扣 1 分)
- 64) 操作间下水道未保持畅通，有杂物、有油污，未做到及时打扫，地漏滤网杂物过多；(扣 1 分)
- 65) 各类管道不干净、未打扫；(扣 1 分)
- 66) 蒸车外侧有水印，有油腻；(扣 1 分)
- 67) 餐具摆放不整齐；(扣 1 分)
- 68) 消毒柜内物品摆放不整齐，外侧有水印，有油腻；(扣 1 分)
- 69) 收碗车设施未保持干净整洁；(扣 1 分)
- 70) 卖场及仓库内空纸箱未及时拆平，摆放不整齐；(扣 1 分)
- 71) 纸箱房内纸箱摆放乱，房间内不整洁；(扣 1 分)
- 72) 空纸箱未拆平摆放在纸箱存放处；(扣 20 分)

七、商品 (违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数)

- 1) 商品未做到一物一签；(扣 2 分)
- 2) 商品标签出现双价签、重叠现象；(扣 2 分)
- 3) 商品标签格式没有保持统一，标签内容不齐全、不规范、不清晰、不正确、有涂改；(扣 2 分)
- 4) 商品标签未粘贴、摆放在统一位置；(扣 2 分)
- 5) 赠品展示未做到张贴标示签；(扣 2 分)
- 6) 商品、赠品直接摆放在地面上；(扣 2 分)
- 7) 商品、赠品摆放不整齐，未做到前进陈列、先进先出陈列，未安全陈列；(扣 2 分)
- 8) 商品摆放未正面朝外或倒置摆放；(扣 2 分)
- 9) 商品不丰满，摆放不整齐；(扣 2 分)
- 10) 残次商品陈列、摆放在卖场；(扣 2 分)
- 11) 商品断货、缺货未摆放规定指示牌；(扣 2 分)
- 12) 样品、商品存货未按标准摆放、存放；(扣 2 分)

- 13) 商品未使用标准展台、地台陈列；(扣 2 分)
- 14) 商品不干净、有污渍、有胶印；(扣 2 分)
- 15) 商品、赠品、试用装包装不整洁，有破损现象；(扣 2 分)
- 16) 商品上摆放杂物；(扣 2 分)
- 17) 货品与其它物品混放；(扣 2 分)
- 18) 商品原材料未分类摆放；(扣 2 分)
- 19) 商品包装内附带物品不齐全或未送给顾客；(扣 2 分)
- 20) 样品包装未去掉；(扣 2 分)
- 21) 仓库存货无包装；(扣 2 分)
- 22) 卖场内各区域孤儿商品未及时收捡；(扣 2 分)
- 23) 商品到货未做到及时分货、上货、理货、配货、卸货、调退货；(扣 5 分)
- 24) 商品款型、颜色未及时出齐；(扣 20 分)
- 25) 活动、促销、宣传类、畅销商品有缺货现象；(扣 20 分)
- 26) 商品三证不齐全；(扣 20 分)
- 27) 加工类商品出现杂质；(扣 50 分)
- 28) 加工类商品未按标准制作；(扣 50 分)
- 29) 商品标签上保质期与实物不统一；(扣 50 分)
- 30) 商品、赠品出现无生产日期或无保质期现象；(扣 50 分)
- 31) 销售商品质量不合格，出现销售腐烂商品、残损商品、过期商品；(扣 50 分)

八、主管巡场(违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数)

- 1) 主管在值班期间迟到、早退、空岗；(扣 20 分)
- 2) 值班主管特殊情况无法值班时，没有找其他主管代班；(扣 20 分)
- 3) 值班电话无人接听、关机、欠费；(扣 20 分)
- 4) 卖场内外值班主管牌未及时更换；(扣 20 分)
- 5) 主管在值班期间未履行自己的权力，没有根据制度对出现的问题进行处理、解决；(扣 20 分)
- 6) 主管值班期间没有穿工装、未戴工卡、未戴值班牌；(扣 20 分)
- 7) 主管值班期间没有巡场；(扣 20 分)
- 8) 主管值班期间未按照巡场标准、流程操作；(扣 20 分)

九、顾客投诉(违反以下规定，将对当事人按照以下标准处理)

- 1) 服务投诉发生 a、与顾客发生肢体、语言冲突；b、未及时兑现给予顾客的承诺；c、顾客在试穿、试戴、试看过多商品时，言语、动作不耐烦；经调查属实，对当事员工直接降三个月服务学习期，三个月后经部门考核合格后方可转正，一年内累计两次视为严重违纪将对当事人解除劳动合同；促销员一年内第一次扣 50 分，累计第二次扣 100 分，累计第三次调离所有胖东来门店；
- 2) 当事人遭到服务投诉(上述第一条)，各级主管负连带责任，各扣 50 分；
- 3) 其它方面投诉当事员工一年内第一次扣 50 分；累计第二次扣 100 分；累计第三次视为严重违纪，对当事人解除劳动合同，促销一年内累计三次调离所有胖东来门店；
- 4) 如果主管未按照《胖东来客诉处理标准》进行处理，未使顾客满意造成二次投诉，将对当事处理客诉主管扣 100 分；
- 5) 如果公司调查发现部门投诉上报不及时、不属实，将对部门负责人扣 50 分；

十、健康制度(违反以下规定，将对当事人按照以下标准处理)

- 1) 感冒没有带口罩；(第一次扣 10 分，一年内累计第二次扣 50 分，一年内累计第三次视为严重违纪对本人解除劳动合同，促销累计第三次调离胖东来所有门店)



胖东来商贸集团公司

制定人：各部门考核小组成员

草案制定日期：2015.6.12

各项管理制度

审核人：各部门员工、主管代表

生效日期：2015.8.27

文件编号：PDL/GS-XC-001

- 2) 随地吐痰；(第一次降一个月学习期，一年内累计第二次降三个月学习期，一年内累计第三次视为严重违纪对本人解除劳动合同，促销第一次扣 50 分，一年内累计第二次调离所有胖东来门店)
- 3) 乱丢垃圾；(第一次降一个月学习期，一年内累计第二次降三个月学习期，一年内累计第三次视为严重违纪对本人解除劳动合同，促销第一次扣 50 分，一年内累计第二次调离所有胖东来门店)

十一、收银制度(违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店)

- 1) 收银员中途离台未摆放暂停收银牌；(扣 5 分)
- 2) 收银台中途无故摆放暂停收银牌；(扣 5 分)
- 3) 上交财务银联单据收银员未签名或未签全名、名字不清晰；(扣 5 分)
- 4) 收款、交款、换取、清点零钱时没有保安陪同；(扣 5 分)
- 5) 银联单据存根顾客未签字；(扣 10 分)
- 6) 未经主管允许在营业高峰期点款；(扣 10 分)
- 7) 交卡、票据时出现错误；(扣 10 分)
- 8) 离台时未锁定电脑屏幕，未做好安全防盗措施，未将现金、章等贵重物品锁起等；(扣 10 分)
- 9) 将现金、票据、放在钱箱、抽屉以外，备用现金未及时收起；(扣 10 分)
- 10) 家园卡上现金消费完后未将卡收回；(扣 10 分)
- 11) 家园卡未保管好，没有上交财务、乱丢乱放；(扣 10 分)
- 12) 未辨别出现金、家园卡等卡品真假，造成经济损失；(照价赔偿)
- 13) 钱款未当顾客面点清，找错顾客钱；(扣 10 分)
- 14) 送宾后收银台内遗留现金、遗留章、数据、票据、各类卡品(包括空额卡品)；(扣 20 分)
- 15) 上岗时身上携带现金、提货卡、家园卡、会员卡；(扣 50 分)
- 16) 现金票据入钱箱前没有点清核实；(扣 50 分)
- 17) 无人结账时，没有关闭钱箱；(扣 50 分)

十二、部门制度

服装部

1、严重违纪(违反下述任意一条的，经调查属实将对当事人解除劳动合同关系)

- 1) 收银员丢失“现金收讫”章；

2、一般违纪(违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店)

- 1) 各种票据、表格未按照规定认真填写，存在书写不规范、填写不完整等现象；(扣 5 分)
- 2) 数据、票据出现在顾客视线范围内；(扣 10 分)
- 3) 在卖场拉日报、出单、分票、核对日报；(扣 10 分)
- 4) 盘存不认真，错盘、漏盘；(扣 10 分)
- 5) 单据出重、漏出；(扣 10 分)
- 6) 调货、点货、验货、收货不认真；(扣 10 分)
- 7) 司机在店与店调货或配送商品时，未积极配合；(扣 10 分)
- 8) 司机在装卸货时，未做到监护，造成商品损坏或丢失；(照价赔偿)
- 9) 司机在看护调退货时，造成商品损坏或丢失；(照价赔偿)
- 10) 装卸货时未按标准流程操作；(扣 10 分，造成损失，照价赔偿)
- 11) 未和收银员核对日报或核对日报不认真，造成金额不相符；(扣 20 分)

3、环境卫生(违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数)

- 1) 柜台内降温装饰水杯无水、低于 2/3；(扣 1 分)

- 2) 试衣间、试衣间物品不干净、物品摆放不整齐；(扣 1 分)
- 3) 熨斗、挑杆不干净；(扣 1 分)
- 4) 包撑、鞋撑、衣撑不干净；(扣 1 分)
- 4、商品违纪**(违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数)
 - 1) 商品价签价格与电脑价格不一致；(扣 5 分)
 - 2) 商品缺扣、缺配饰、有线头、未熨烫、有残次、起球；(扣 2 分)
 - 3) 商品未按规定调整、模特衣服未及时更换；(扣 2 分)
 - 4) 商品未保持有效号码，未按标准陈列；(扣 2 分)
 - 5) 陈列商品挂板数量不统一；(扣 2 分)
 - 6) 箱装货品无标示或标示不规范、不准确；(扣 2 分)
 - 7) 展示商品鞋带未系、拉链未拉上；(扣 2 分)
 - 8) 仓库商品未粘贴存货标示，书写不规范、不准确；(扣 2 分)
 - 9) 仓库内残次商品、调退商品未单独、分类摆放；(扣 2 分)
 - 10) 鞋内撑、吊牌外露；(扣 2 分)
 - 11) 模特商品无标示；(扣 2 分)
 - 12) 各店同种商品价格未保持统一；(扣 10 分)
 - 13) 商品未出款没有及时登记；(扣 10 分)
 - 14) 商品出现领标、吊牌、水洗标不一致，出现错误、涂改，大小码、成分与实物不符等现象；(扣 20 分)
- 5、收银制度**(违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店)
 - 1) 输错小票；(扣 5 分)
 - 2) 对账后未及时报数或报错数；(扣 5 分)
 - 3) 送宾后未及时结算银联单据；(扣 5 分)
 - 4) 银联单刷错金额；(照价赔偿并扣 5 分)
 - 5) 家园卡未按照操作流程执行出现失误；(照价赔偿并扣 5 分)
 - 6) 收银时在购物小票上未标注收款方式；(扣 5 分)
 - 7) 对当日退货时所扣款项(银联、积分等)未及时上交；(扣 5 分)
 - 8) 零钱准备不足；(扣 5 分)
 - 9) 未按规定时间输票；(扣 5 分)
 - 10) 所有上交单据未写清台号、日期、姓名；(扣 5 分)
 - 收银台放营业款之外的任何款项未及时上报；(扣 5 分)
 - 11) 送宾后未及时上交各种单据、空卡；(扣 5 分)
 - 12) 收款时大面额现金和券未过验钞器，券未剪角签名；(扣 5 分)
 - 13) 收款时发现假币等异常情况未及时通知主管；(扣 5 分)
 - 14) 收款时银联卡，家园卡存根丢失；(照价赔偿)
 - 15) 发票未按照规定认真填写，书写不规范，出现开错票、填写不完整、日期不符等现象；(扣 5 分)
 - 16) 收银员在结账及对帐时出现错误；(扣 5 分)
 - 17) 交款时钱条不符；(扣 5 分)
 - 18) 收银台之间转票时，不能私自转现金；(扣 10 分)
 - 19) 区域员工如需要用收银存根对账时，收银员未当面跟踪落实；(扣 10 分)
 - 20) 在收银台内对日报；(扣 10 分)
 - 21) 未经允许把消磁器给员工使用；(扣 10 分)

- 22) 收款时未盖各类章（收银章、消磁章等）；（扣 10 分）
- 23) 盖章未消磁或磁未消净；（扣 10 分）
- 24) 收银员丢失小章（个人章、银联章等）；（扣 10 分）
- 25) 丢失收银存根；（扣 20 分）
- 26) 未收款时私自乱用“现金收讫”章；（扣 20 分）

电器部

- 1、**严重违纪**（违反下述任意一条的，经调查属实将对当事人解除劳动合同关系）
 - 1) 安全维修人员上门服务时，没有随身携带安全带、安全绳，高空作业 2 米或 2 米以上时未按照标准、流程操作，未正确使用安全带，室内人员探身室外操作时，未采取安全措施；
- 2、**较重违纪**（违反以下规定，第一次对当事人扣 50 分，员工一年内累计第二次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；促销一年内累计第二次违反相同条款调离所有胖东来门店）
 - 1) 热水器安装在餐厅、客厅、卧室、过道等不利于安全的地方，离燃气管未在 1 米以上距离；
- 3、**服务违纪**（违反以下规定，第一次将对当事人扣 50 分，一年内累计第二次违反相同条款双倍扣分，一年内累计第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销一年内累计第三次调离胖东来所有门店）
 - 1) 未按照顾客回访标准及时给顾客回复电话、回访顾客；
- 4、**一般违纪**（违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店）
 - 1) 仓库出现散落物品或未摆放在货架、垫板上（垫板不低于 8 公分）；（扣 5 分）
 - 2) 各种票据、表格未按照规定认真填写，存在书写不规范、填写不完整等现象；（扣 5 分）
 - 3) 在卖场出现茶叶乱倒、提水外溅、拖把滴水等不良现象；（扣 5 分）
 - 4) 盘存不认真，错盘、漏盘；（扣 10 分）
 - 5) 信息员接听电话没有问候语、未使用普通话、文明用语；（扣 10 分）
 - 6) 信息员录入信息有遗漏、不准确；（扣 10 分）
 - 7) 空调安装前未核对机型与房间是否匹配（未向用户说明），不匹配时未取得用户签字认可；（扣 10 分）
 - 8) 安装前没有检查用户地线，电源线路，漏电保护开关是否合格；（扣 10 分）
 - 9) 空调室外机安装或支架固定不牢固、倾斜或用泡沫、砖木垫起，用铁丝等捆扎；（扣 20 分）
 - 10) 安装（维修）时未告知收费标准、造预算未与用户沟通，未取得用户认可；（扣 20 分）
 - 11) 因安装原因漏水，造成用户财产有损失，承担全部损失；（扣 20 分）
 - 12) 4500W 以下空调的支架膨胀螺栓不少于四颗，4500W 以上空调支架膨胀螺栓不少于六颗；（扣 20 分）
 - 13) 安装前未核对发票、机型是否正确，内外机是否成套，未检查材料附件是否齐全；（扣 30 分）
 - 14) 用户原因使安装位置不合理，没有让用户在安装单上签字注明；（扣 50 分）

超市部

- 1、**严重违纪**（违反下述任意一条的，经调查属实将对当事人解除劳动合同关系）
 - 1) 收银员在营业期间私自对账者；
 - 2) 向供应商借私款者；
- 2、**服务违纪**（违反以下规定，将对当事人按照以下标准处理）
 - 1) 为供应商服务时不主动、不热情、没有礼貌、态度不随和、语调不亲切；（第一次将对当事人扣 50 分，一年内累计第二次双倍扣分，一年内累计第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
 - 2) 为顾客结账扫描商品时，多扫、错扫；（一个月内第一次将对当事人扣 50 分，第二次将对当事人扣 50 分，第三次调离本岗位）

3) 为顾客称重时称错商品，未做到唱名唱价；（一个月内第一次将对当事人扣 50 分，第二次将对当事人扣 50 分，第三次调离本岗位，促销第三次调离所有胖东来门店）

3、一般违纪（违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店）

- 1) 熟食区员工未及时提醒顾客食用及储存方法；（扣 5 分）
- 2) 电脑室漏打、漏审或审错单据；（扣 5 分）
- 3) 各类单据不及时交接或签字；（扣 5 分）
- 4) 盘存不认真，出现错误；（每处扣 5 分，配送中心丢失商品照价赔偿并扣 5 分）
- 5) 配送商品错发、漏发、错装、漏装、送错、漏送；（扣 5 分）
- 6) 门岗人员对外来人员未发放出入证或没有尽到提示责任；（扣 5 分）
- 7) 门岗人员对外来车辆未登记或登记不详细；（扣 5 分）
- 8) 司机送货返回后，将拉回的商品未及时登记或上报；（扣 5 分）
- 9) 日常管理表格未按照规定认真填写，书写不规范、填写不完整等现象；（扣 5 分）
- 10) 未按照标准操作、装、送、卸商品，造成商品破损；（照价赔偿并扣 10 分）
- 11) 数据、票据出现在顾客视线范围内；（扣 10 分）
- 12) 各种票据、报表未按照规定认真填写，书写不规范、填写不完整等现象；（扣 20 分）
- 12) 门岗人员对出库商品未验手续或对没有手续的商品私自放行；（扣 50 分，造成的损失由责任人承担）
- 13) 分割师在工作期间未佩戴分割手套和围裙；（扣 50 分）
- 14) 验收商品数量不符；（扣 50 分）

4、环境卫生（违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数）

- 1) 鱼缸卫生不干净；（扣 1 分）
- 2) 撕拉袋架子卫生脏、水盒脏、水盒缺水、撕拉袋用完未及时更换；（扣 1 分）

5、商品（违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数）

- 1) 生鲜商品挑选不及时、卖相不好，脱水等现象；（扣 2 分）
- 2) 鱼缸有翻肚鱼或死亡现象；（扣 2 分）
- 3) 散称商品出现混杂现象；（扣 2 分）
- 4) 切好的原材料大小不均；（扣 2 分）
- 5) 泡制的原材料未及时更换清水；（扣 2 分）
- 6) 托盘内血水、积水清理不及时；（扣 2 分）
- 7) 火锅配菜水、豆芽水未及时更换；（扣 2 分）
- 8) 冰台未按标准铺冰，商品撒冰不及时；（扣 2 分）
- 9) 商品有风干现象；（扣 2 分）
- 10) 分割商品未按标准分割；（扣 2 分）
- 11) 未按规定时间段试吃商品；（扣 5 分）
- 12) 柜台内加工食品用手直接接触，未使用筷子、夹子或一次性手套操作；（扣 5 分）
- 13) 冷冻冷藏商品未及时入库；（扣 5 分）
- 14) 加工商品口感、卖相达不到制作标准；（照价赔偿并扣 5 分）
- 15) 未按时检查、填写、上报临近保质期商品；（扣 20 分）
- 16) 未按商品临近日期下架标准下架；（扣 50 分）
- 17) 商品价签价格与电脑价格不一致；（扣 50 分）

6、收银制度（违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店）

- 1) 送宾后未及时结算银联单据；（扣 5 分）
- 2) 银联单刷错金额；（照价赔偿并扣 5 分）
- 3) 家园卡未按照操作流程执行出现失误；（照价赔偿并扣 5 分）
- 4) 未按本部门规定办理退换货手续；（扣 5 分）
- 5) 未及时给顾客消磁；（扣 5 分）
- 6) 不了解促销活动、特价信息；（扣 5 分）
- 7) 对顾客遗留物品未及时登记；（扣 5 分）
- 8) 收银员之间调错钱；（扣 5 分）
- 9) 在对账前未及时告知主管及财务人员收银过程中的异常情况；（扣 5 分）
- 10) 顾客刷卡过程中出现异常，未及时帮助顾客解决；（扣 10 分）
- 11) 收银员结账中为亲朋好友结账；（扣 20 分）
- 12) 收银员长款、短款；（照价赔偿）

餐饮部

- 1、**一般违纪**（违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店；具体处理标准按照各项条款处理标准处理）
 - 1) 展台菜品用手直接接触，未使用筷子、夹子或一次性手套操作；（扣 5 分）
 - 2) 展台盛放菜品的托盘未及时更换或未进行整理；（扣 5 分）
 - 3) 违规拉餐具；（扣 5 分）
 - 4) 原料生、熟未分开，未按照标准存放；（扣 5 分）
 - 5) 使用腌制剂未按照标准操作；（扣 5 分）
 - 6) 凉拌菜未少拌、勤拌，拌好的凉菜过多或没有放入冰箱；（扣 5 分）
 - 7) 切好的配料大小不均；（扣 5 分）
 - 8) 泡制的原材料未及时更换清水；（扣 5 分）
 - 9) 领回的原料放入冰箱时，未打开袋放入盛器里；（扣 5 分）
 - 10) 为顾客刷卡时私自使用同价位条码进行更换；（扣 5 分）
 - 11) 各种票据、表格未按照规定认真填写，书写不规范、填写不完整等现象；（扣 5 分）
 - 12) 未按标准流程做日清、周清、月清，导致设备、环境、餐具等卫生质量差；（扣 5 分）
 - 13) 未清洗干净的餐具未进档口或进入档口；（洗碗员工扣 5 分）
 - 14) 未清洗干净的餐具进入档口投入使用；（档口员工扣 5 分）
 - 15) 餐具或工具未轻拿轻放，造成餐具破损，工具不能正常使用；（照价赔偿并扣 5 分）
 - 16) 原料炸好后，用漏勺把原料捞出油面时，未用手勺托漏勺底部；（扣 10 分）
 - 17) 未和收银员核对日报或核对日报不认真，造成金额不相符；（扣 20 分）
 - 18) 原料在档口检验合格后，菜品出现问题；（当事人照价赔偿，当事人和区域负责人各扣 20 分）
 - 19) 有标准计量的菜品未使用调料包或标准汁；（当事人和区域负责人各扣 20 分）
 - 20) 炒菜前料头未切好；（当事人和区域负责人各扣 20 分）
 - 21) 档口员工为亲朋好友刷卡，餐饮员工就餐未打餐标准打饭；（扣 50 分）
 - 22) 档口发现菜未洗净、有虫等；（一月内对净菜员工第一次扣 5 分、第二次扣 10 分、第三次扣 20 分、第四次扣 50 分）；
 - 23) 顾客发现食品中有异物；（一月内第一次扣 10 分、第二次扣 20 分、第三次扣 50 分、第四次降学习期一个月并扣 50 分）
 - 24) 未按标准流程制作菜品，导致口感达不到制作要求；（第一次扣 10 分、第二次扣 50 分、第三次视为严

重违纪)

25) 刷卡时漏刷或少刷；(扣 50 分)

26) 出现以上 22、23、24 条情况的，所有员工都要将问题及时反映给管理人员，如有员工怕处罚隐瞒不报的；(第一次扣 50 分、第二次视为严重违纪)

2、**环境卫生**(违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数)

1) 鱼缸卫生不干净；(扣 1 分)

医药部

1、**严重违纪**(违反下述任意一条的，经调查属实将对当事人解除劳动合同关系)

1) 药品出现过期，本区员工没有发现，销售予顾客；

2) 贵重商品未给顾客当面验货确认，造成损失；

3) 仓库货架商品出现过期或出现空盒；

2、**较重违纪**(违反以下规定，第一次对当事人扣 50 分，员工一年内累计第二次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；促销一年内累计第二次违反相同条款调离所有胖东来门店)

1) 仓库配送赠品未及时按数配送，多的赠品未及时上报私自存留；

2) 未经允许私自在仓库对电瓶车充电；

3、**一般违纪**(违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店)

1) 仓库出现残损商品配送到门店；(扣 5 分)

2) 司机配送货时配错门店；(扣 5 分)

3) 仓库验收过程中临近有效期商品未验出发至门店；(扣 5 分)

4) 仓库验收人员在验收中出现问题未及时上报；(扣 5 分)

5) 业务员建立新品和供应商资料不齐全；(扣 5 分)

6) 顾客登记商品未及时配送到门店；(扣 10 分)

7) 盘存不认真，错盘、漏盘、未按照批号盘存；(扣 5 分)

8) 仓库验货商品批号与票据不符；(扣 5 分)

9) 仓库验货商品数量与票据不符；(扣 5 分)

10) 仓库配货商品发错门店；(扣 5 分)

11) 仓库配货商品数量与票据不符；(扣 5 分)

12) 仓库配货商品批号与票据不符；(扣 5 分)

4、**商品**(违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数)

1) 仓库药品与非药品分类存放，破损的商品未单独存放，摆放不整齐；(扣 2 分)

2) 仓库商品未做到正常养护，出现虫蛀、霉变等现象；(扣 50 分)

精品珠宝部

1、**严重违纪**(违反下述任意一条，经调查属实将对当事人解除劳动合同关系)

1) 在接待顾客过程中不主动、不热情、不随和、语调不亲切、不耐烦、语气生硬；

2) 与顾客发生肢体、语言冲突者；

3) 违反公司关于服务的各项规章制度，并拒不改正，严重影响部门的管理和运营秩序；

4) 工作期间因工作疏忽导致商品丢失；

5) 工作中出现有用电安全、商品、现金遗漏，故意隐瞒不报、相互包庇；

6) 错收顾客款项，隐瞒不报；

7) 向供应商借私款；

8) 带私款进货；

- 9) 重量与实物不符，隐瞒不报；
- 10) 在进货期间捎带与工作有关的私人商品；
- 11) 未经主管同意擅自带领外来人员进入仓库、内勤等非对外场所并造成重大损失者；
- 12) 采购无正规发票、假冒伪劣或不符合公司要求的商品；
- 13) 采购同样商品、同等质量、同等工艺、同等售后，但价格比其他厂家高的商品；
- 14) 出示高价位商品或多人购买时，保安或同事未陪同，而导致的丢失或调包者；（并照价赔偿）
- 15) 营业期间，未发现盗窃行为，导致商品丢失；（并照价赔偿）
- 16) 违反验金流程，错收金饰品；（并照价赔偿）
- 17) 鉴定、验货过程中造成商品丢失；（并照价赔偿）
- 18) 柜台玻璃有松动现象未及时上报，造成商品丢失；（并照价赔偿）
- 19) 顾客调、退商品时，未仔细检查商品，造成商品掉包；（并照价赔偿）
- 20) 押运货品或旧料过程中，因工作疏忽，造成经济损失；（并照价赔偿）

2、较重违纪（违反以下规定，员工一年内累计第一次对当事人扣 50 分，第二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销一年内累计第三次调离胖东来所有门店，具体处理标准按照各项条款处理标准处理）

- 1) 小票开具错误，造成商品与金额不符；（并补差价）
- 2) 小票三联不符，错收款项、错发商品；（并补差价）
- 3) 销售中因工作疏忽，造成商品的重量错发；（并补差价）
- 4) 营业期间小票等数据性的单据外漏；（当班期间柜台私自下账）
- 5) 因工作疏忽，将商品遗漏，未造成商品丢失；（一年内累计第一次对当事人扣 50 分，第二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 6) 油管与油壶未按标准使用，未造成严重后果；（第一次转学习期一个月，第二次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，造成严重后果，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并追究法律责任）
- 7) 违反工作流程标准，导致明火；（第一次转学习期一个月，第二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 8) 因工作疏忽验错含金量；（第一次转学习期一个月，第二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）

3、服务违纪（违反以下规定，第一次将对当事人扣 50 分，一年内累计第二次违反相同条款双倍扣分，一年内累计第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销一年内累计第三次调离胖东来所有门店）

- 1) 接收顾客商品时，未仔细检查商品，造成顾客不满；

4、一般违纪（违反以下规定，将对当事人按照以下标准处理）

- 1) 未和收银员核对日报或核对日报不认真，造成金额不相符；（扣 20 分）
- 2) 送宾后遗留现金、数据、票据、各类卡品（包括空额卡品）；（扣 20 分）
- 3) 盘存不认真，出现漏盘、错盘；（第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 4) 营业期间交班时，未交接或未交接清楚，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 5) 当班期间内柜台钥匙、保险柜钥匙乱放、带离珠宝区域或丢失，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 6) 柜门未及时落锁，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）

- 7) 各课货品到货，柜台相关负责人未把货品接到安全位置，无人看管，未造成丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 8) 分货期间，分货区域未安排保安监护，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 9) 分完货后，当班员工接货时，未按照收货流程清点商品，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 10) 押运钱箱、款项、货品或存储旧料过程中，违反工作标准，未造成经济损失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成经济损失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 11) 在营业员分货期间，保安擅自离岗，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 12) 营业员分货期间，保安因工作疏忽，造成非工作人员进入工作区域，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 13) 因工作疏忽违反工作流程标准，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 14) 营业期间，回收旧金 200 克以上未及时存放保险柜，未造成旧料丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成旧料丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 15) 因工作疏忽，旧料与旧金小票不符，并补差价；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 16) 当班期间接私活，未造成丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 17) 营业期间，商品放在抽屉外或处于无人看管状态，存在安全隐患，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 18) 验货后，当班员工接货时，未按照收货流程清点商品，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 19) 存、取、称重旧料未安排保安陪同，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 20) 存、取、称重旧料时遗漏，未造成丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 21) 错打款项及重复打款，未造成经济损失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第

三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成经济损失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）

- 22) 私人财物与公司财务混淆，充公；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 23) 下班后保险柜密码未打乱，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 24) 夜间检查，因工作疏忽，出现商品遗漏或柜门、保险柜未落锁漏查现象，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 25) 售后维修处夜间遗留汽油、盐酸、酒精；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 26) 售后维修处夜间遗留旧料及焊点，未造成丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 27) 销售过程中，出示两件以上商品，营业员未安排保安陪同，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 28) 发货时未查看收银员印记、印章，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 29) 销售中因工作疏忽，造成同等重量的商品品类错发；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 30) 因工作疏忽造成商品与证书不符，未销售于顾客；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；销售于顾客，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 31) 营业期间将商品放在柜台抽屉内，未落锁，存在安全隐患，未造成商品丢失；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品丢失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 32) 收货及上货过程中，造成商品损坏无法修复；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 33) 在维修过程中，违反工作流程，导致商品损坏；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 34) 分货、验货过程中，遗留商品；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 35) 鉴定过程中导致商品损坏；（第一次扣 50 分，第二次违反相同条款转学习期一个月，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿）
- 4、**环境卫生**（违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数）
 - 1) 柜台内降温装饰水杯无水、低于 1/2；（扣 1 分）
 - 2) 门存不干净、物品摆放不整齐；（扣 1 分）
- 5、**收银制度**（违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店；具

体处理标准按照各项条款处理标准处理)

- 1) 上班期间不允许空岗，私自关台；(20分)
- 2) 现金票据入钱箱前没有点清核实；(扣 50 分)
- 3) 无人结帐时未及时关闭收款抽屉，未造成经济损失；(第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成经济损失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿)
- 4) 送宾后遗留现金、数据、票据、各类卡品(包括空额卡品)；(扣 20 分)
- 5) 上岗时身上携带现金、提货卡、会员卡、手机等私人物品；(第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同)
- 6) 指定金额未及时存放指定位置，未造成经济损失；(第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成经济损失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿)
- 7) 将现金放在钱箱和钱袋以外，存在安全隐患；(第一次扣50分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同)
- 8) 家园卡未清空,随意丢弃；(第一次扣50分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同)
- 9) 交款时收银员未安排保安陪同到财务室，未造成经济损失；(第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成经济损失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿)
- 10) 现金、卡单与填写报表不符；(第一次补差价并扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同)
- 11) 收银员收款时未仔细查看，错收款项；(第一次补差价并扣 50 分，第二次补差价转学习期一个月，第三次补差价并视为严重违纪对当事人解除劳动合同)
- 12) 收银员收款时未核对出小票印刷有重联，未造成商品错发；(第一次扣 50 分，第二次转实习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成商品错发，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并补差价)
- 13) 家园卡、银联卡单丢失；(第一次扣 10 分，第二次扣 50 分，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同)
- 14) 夜间遗留商品、现金、数据、章(收银章、信誉章)，未造成经济损失；(第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同；造成经济损失，视为严重违纪对当事人解除劳动合同并照价赔偿)
- 15) 因工作疏忽，小票开具错误未审核清楚；(第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同)
- 16) 收银员收款时未仔细查看，错收款项；(第一次扣 50 分，第二次转学习期一个月，第三次视为严重违纪对当事人解除劳动合同并补差价)

电玩

- 1、**一般违纪**(违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店)
 - 1) 未按标准开启设备电源；(扣5分)
 - 2) 迎宾后机器未正常运行；(扣5分)
 - 3) 设备出现故障，未悬挂故障牌；(扣5分)
 - 4) 上班期间、节假日玩营业设备游戏，下班后着工装玩游戏；(扣5分)

- 5) 上班期间所有配发物品未携带齐全；（扣5分，配发物品如有丢失照价赔偿）
- 6) 未按照标准及时收币；（扣5分）
- 7) 员工巡场不认真，出现问题未及时处理；（扣5分）
- 8) 技修人员未掌握维修知识；（扣10分）
- 9) 顾客游戏中私自断电或关闭营业设备；（扣10分）
- 10) 机台码表抄写不认真，出现数据错误；（扣10分）
- 11) 盘存不认真，出现错误；（扣10分）
- 12) 设备出现故障不处理、未上报；（扣20分）
- 13) 未保管好机器钥匙，丢失钥匙未及时上报，私自配钥匙，私自换锁；（扣20分）
- 14) 未保证区域内物品、设备安全，机器未处于未锁闭或没锁好状态；（扣 20 分，给公司造成重大损失的，按严重违纪处理）

电影

- 1、**一般违纪**（违反以下规定，一个月内第一次将对当事人扣除相应的分数，第二次违反相同条款双倍扣分，第三次违反相同条款视为严重违纪对当事人解除劳动合同，促销第三次调离胖东来所有门店）
 - 1) 检票不认真，未核对场次；（扣 5 分）
 - 2) 未及时纠正不文明观影；（扣 5 分）
 - 3) 售票处未正确修改放映计划（滚动屏、官网、挂机彩信）；（扣 5 分）
 - 4) 盘存不认真，出现错误；（一个单品扣 5 分）
 - 5) 各种票据、表格未按照规定认真填写，出现书写不规范、填写不完整现象；（扣 20 分）
 - 6) 未按照工作流程操作，造成人为放映事故；（扣 20 分）

十三、培训制度

1、新员工培训：

- 1) 新员工入职培训前，部门未准备《人员增补表》及相关资料，部门区域经理未签字，未经人力资源部审批，未交公司办公室和职工诊所审核，私自安排员工参加公司面试、培训；（员工不允许进场，责任人扣 50 分）
- 2) 公司新员工面试中，发现人员未达到公司基本招聘标准要求，《员工报名表》中一推荐人及关系未填写完善；（部门直接主管扣 10 分）
- 3) 部门主管在公司规定时间内，未及时通知人员参加公司面试、培训；（部门直接主管扣 10 分）
- 4) 新入职员工（合同工、促销员、联营员等）未经过公司面试、培训、考试不合格，擅自安排上岗；（当事人劝离卖场，并对区域经理及部门主管月工资 1/10 处罚）
- 5) 部门因特殊情况需要招收短期临时促销，超过规定时间周期者；（部门直接主管扣 10 分）；
- 6) 新员工培训后，未参加公司统一考试，考试期间出现违纪、作弊、弄虚作假等情况，考试成绩不合格（企业文化低于 90 分、或综合安全低于 80 分），将不予录取；

2、试用期培训：

- 1) 新员工试用期第一天，部门直接主管未及时发放试用期工卡，未认真填写培训起止时间；（部门直接主管扣 10 分）
- 2) 新员工试用期第一天，部门直接主管未及时发放《培训须知手册》，未及时为新员工安排带练员，协助、监督试用期培训、考核；（部门直接主管扣 10 分）
- 3) 新员工试用期后，进行岗位考评（岗位实操、岗位制度、员工假期、民主评议、第一主管口试），各项成绩均合格者，视为试用期合格，发现未按流程执行者（主管扣 50 分），考评成绩任意一项不合格者，视为试用期考核不合格，对当事人不予录取；
- 4) 新员工试用期后，公司将按部门本期新员工人数 30%比例进行口试考核，按照规定不合格者，将视为

直接主管试用期培训不到位；（直接主管扣 20 分）

- 5) 新员工试用期综合考评合格后，部门直接主管未在 15 个工作日内为其更换正式工卡；（部门直接主管扣 10 分）
- 6) 各部门培训负责人负责对各期新员工试用期考核资料（笔试试卷、民主评议表）的收集与审核，并于次月（10 号）之前将《培训须知手册》交公司人力资源部审核，超过规定时间未上交者；（责任人扣 10 分）

3、在职员工：

- 1) 未按照在职员工《岗位实操》《专业知识》培训、考核计划执行，或培训、考核现场纪律要求不严（直接主管扣 50 分）；考核期间出现作弊成绩不真实者（违纪人扣 50 分，罚款不再返还；公司发现有作弊行为者，部门主管将负连带责任）；
- 2) 各部门以课为单位，直接主管负责对本课员工及促销人员进行“1 对 1”沟通培训，出现让员工代替执行者（直接主管扣 10 分）
- 3) 各课主管未严格按照各项标准执行（周期时间、打分标准），发现沟通成绩不属实或弄虚作假者（直接主管扣 50 分）
- 4) 以课为单位，每一轮的沟通周期为 1.5 个月，超过规定时间未完成者；（主管扣 50 分）
- 5) 每月 15、30 号（下午 6 点之前），各课主管未将本阶段（15 天为一个阶段）汇总表上传至规定位置，未汇总问题及解决办法，未及时上传者；（主管扣 10 分）
- 6) 年度第一次考核不合格给予一个月学习期（学习期间只发劳动合同中规定的基本工资），学习期满后补考，仍不合格，予以转岗（不服从调动的，视为严重违纪），累计三次考核不合格对当事人解除劳动合同；

4、培训管理：

- 1) 各部门培训负责人于每月 30 号下午 6 点之前，未按统一表格汇总并上传本月培训工作总结；（扣 5 分）
- 2) 每月 1 号上午 10 点召开培训小组月总结会议，迟到、早退者（扣 5 分），未参加会议者（扣 10 分）；
- 3) 公司组织部门管理层统一培训（企业文化、家庭安全、法律知识讲座等针对性课程），根据部门提供人员名单到场，未到场者；（扣 50 分）
- 4) 各部门培训师未达到课助以上级别，私自安排员工培训；（区域经理月工资 1/10 处罚）

十四、民意考评制度

- 1) 主管考评分数在 70 分以下，包括 70 分；（免职）
- 2) 主管考评分数在 71 分—79 分；（原岗位降一级处理（工资按降级后发放），三个月后再次考核，分数低于 80 分直接免职）
- 3) 主管考评分数在 80 分以上，包括 80 分，视为考评合格；（一年考核一次）
- 4) 团队分值低于 70 分；（公司通报批评，并对团队上级主管扣 100 分）

十五、设备管理制度（违反以下规定，将对当事人和相应主管做出如下处理）

- 1) 设备表面卫生脏；（扣 1 分）
- 2) 所有保养记录须在第二天 9:00 之前全部上传网站，保养记录未按要求填写；（扣 2 分）
- 3) 电子设备、特种设备、一般辅助设备、办公类用电设备内部脏有毛绒、浮灰；（扣 2 分）
- 4) 各类空调设备滤网未清洗；（扣 5 分）
- 5) 加工类设备风扇、滤网、电机或机器内部脏有油污；（扣 5 分）
- 6) 制冷设备风扇、滤网、冷凝器或机器内部有油污；（扣 5 分）
- 7) 加热设备风扇、滤网或机器内部有油污；（扣 5 分）
- 8) 制冷设备未除霜；（扣 5 分）
- 9) 制冷设备水盒未清理；（扣 5 分）

- 10) 设备存在非正常漏水情况，未及时处理；（扣 5 分）
- 11) 用电设备新加、闲置、报废、调动已批准，三个工作日内未在《设备管理系统》上报、登记申请表；（扣 10 分）
- 12) 用电设备大修后现场未清理；（扣 10 分）
- 13) 加热设备未定期清理水垢；（扣 10 分）
- 14) 设备缺少螺丝，造成松动、密封不严；（扣 10 分）
- 15) 制冷设备散热器未清理；（扣 10 分）
- 16) 制冷设备室外机散热器未清洗；（扣 10 分）
- 17) 制冷设备下水口未清洗；（扣 10 分）
- 18) 设备表面油漆脱落、生锈，接到通知后未及时维修；（第一次扣 20 分、第二次扣 50 分、第三次视为严重违纪解除劳动合同）
- 19) 固定设备松动未及时处理；（第一次扣 20 分、第二次扣 50 分、第三次解除劳动合同）
- 20) 各种设备损坏，接到通知后未及时维修、更换；（第一次扣 20 分、第二次扣 50 分、第三次解除劳动合同）
- 21) 未按规定保养设备，未按规定填写保养记录；（第一次扣 20 分、第二次扣 50 分、第三次解除劳动合同）；
- 22) 未经批准私自动用特种用电设备或私自增加、减少、移动用电设备；（第一次扣 50 分，第二次解除劳动合同）
- 23) 特种设备未定期按照设备保养规范更换加注润滑油、黄油及更换皮带；（第一次扣 50 分、第二次降两个月学习期、第三次解除劳动合同）
- 24) 安排未接受特种设备操作使用技能和设备维护知识培训的员工上岗（部门负责人扣 50 分）
- 25) 需持证上岗的岗位操作人员未执证上岗（部门负责人扣 50 分）
- 26) 操作人员不熟悉设备操作流程；（调离本岗位并降学习期一个月）
- 27) 已下整改通知，逾期未整改的；（扣 50 分、当事主管负连带责任扣 50 分）

十六、消防制度（违反以下规定，将对当事人和相应主管做出如下处理）

1、非专职员工：

- 1) 仓库区域内使用明火；（解除劳动合同）
- 2) 天然气阀门未关闭；（扣 100 分，造成事故对当事人解除劳动合同）
- 3) 员工携带易燃易爆危险品进入商场；（扣 50 分）
- 4) 携带易燃易爆物品进入厨房，非本部门人员私自进入厨房；（扣 50 分）
- 5) 新员工上岗前未接受消防、用电安全知识、法律、法规知识、灭火器材操作使用技能培训，临时促销及季节工未参加各店临时促销培训，未经培训直接上岗的员工，不予录取；（部门负责人扣 50 分）
- 6) 对消防部门提出的整改要求，拖延时间，整改后未上报消防部门；（部门主管扣 50 分）
- 7) 各部门人员未根据各店消防部门培训计划参加消防安全培训、考核者；（部门负责人扣 50 分，当事人扣 20 分）
- 8) 各部门员工在区域内（包括卖场、仓库、办公区域、洗手间、寝室、厨房等）吸烟；（部门负责人扣 50 分，当事人解除劳动合同）
- 9) 占用、阻塞、遮挡安全出口、楼道及其他安全疏散设施，通道未保持通畅；（部门主管扣 50 分，责任人扣 20 分）
- 10) 商场门外 5 米内停放车辆，堆放货物、杂物，消防车道不畅通；（部门主管扣 20 分，责任人扣 20 分）
- 11) 商场内货物、柜台摆放占用主通道，特殊情况需临时占用的，未报经消防室审批，私自使用；（部门主管扣 50 分，当事人扣 20 分）
- 12) 消防设施、器材放置区域内道路不畅通，私自阻挡、遮挡、装饰、侵占、利用、拆除消防设施及消防

标志；（部门主管扣 50 分，当事人扣 20 分）

- 13) 随意在消防设施、器材上休息和放置物品；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分）
- 14) 卖场内销售易燃易爆物品（如高度白酒、果酒、发胶、指甲油、摩丝等），没有专柜陈列，发现有泄漏、挥发或溢出现象未采取安全措施；（部门主管扣 50 分，当事人扣 20 分）
- 15) 因工作需要使用汽油、酒精、稀料、油漆等易燃易爆物品时，未经部门消防安全员审核落实安全措施私自使用、存放；（部门主管扣 50 分，当事人扣 50 分）
- 16) 各部门员工拒绝、推脱参加预案演练，演练中不严肃认真，动作不干净利落，不熟练流畅，不服从指挥；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分）
- 17) 电器、炉灶等需专人操作或看管的设备工作期间私自离人；（当事人扣 50 分，情节严重对当事人解除劳动合同）
- 18) 防火卷帘下堆放物品；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分，造成事故对当事人解除劳动合同）
- 19) 夜间仓库及办公室未通知安全部门检查；（当事人扣 20 分，造成事故对当事人解除劳动合同）
- 20) 员工未牢记本岗位的消防安全职责，不熟悉本区域防火重点部位，不熟悉本部门的地理环境，未熟练掌握本岗位的消防器材操作技能；（当事人扣 20 分，并重新参加消防部培训考试）
- 21) 特殊工种员工（如：电工、电梯工、电焊工等）未按期接受消防安全知识和本工种技能培训；（部门主管扣 20 分）
- 22) 各部门员工未落实班前、班后安全检查制度，发现隐患未及时上报；（当事人扣 20 分）
- 23) 不配合消防安全巡查人员的工作，故意相互推脱责任；（当事人扣 20 分）
- 24) 厨房操作间排风扇、烟罩未做到每天清理干净、有油污；（当事人扣 20 分）
- 25) 仓库内货物未与灯具、线路、开关、消防喷淋头、监控器等保持一定距离（消防安全规定垂直距离应不少于 50cm）；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分）
- 26) 员工上货后，未及时处理遗留杂物堵塞占用通道；（当事人扣 20 分）
- 27) 广告宣传及装饰物未与灯具、线路、插座、火警报警器、消防喷淋头、监控器等保持一定距离（消防安全规定垂直距离应不少于 50cm）；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分）
- 28) 营业结束后，所有应关闭的电源开关未处于关闭状态；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分）
- 29) 夜间垃圾桶未按照规定倒扣，有遗留垃圾的；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分）
- 30) 员工违章操作设备、工具等；（转两个月学习期，造成事故的视为严重违纪，对当事人解除劳动合同，部门主管连带扣 50 分）

2、专职员工：

- 1) 消防控制室值班、操作人员必须持证上岗；
- 2) 卖场施工时未派专人负责施工现场消防安全监护工作；（部门负责人扣 50 分）
- 3) 在卖场施工期间未起到安全监护责任；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分）
- 4) 电气焊作业结束后，没有仔细清理现场，未观察 30 分钟；（部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分，造成后果的当事人解除劳动合同）
- 5) 非控制室人员私自操作控制设备；（责任人扣 50 分）
- 6) 各部门专、兼职消防安全员未按照要求对所属区域进行防火巡查或巡查不认真，发现隐患没有及时处理和上报；（当事人扣 20 分）
- 7) 专、兼职消防安全员未对本部门、本岗位的消防设施、器材定期维护保养；（当事人扣 50 分）
- 8) 未经允许私自进入消防控制室；（责任人扣 20 分，当事人扣 20 分）
- 9) 消防档案记录未及时填写，字迹不清晰、不准确、不详细；（当事人扣 20 分）
- 10) 值班期间做与工作无关的事情；（当事人扣 20 分）
- 11) 值班期间对故障、火警等其它异常情况未及时采取措施，特殊情况未及时上报部门负责人；（当事人

扣 50 分，造成严重后果解除劳动合同)

12) 未严格执行交接班制度，没有做好交接班记录；(对当事人扣 20 分)

3、施工装修：

1) 施工前部门未向本门店消防部提交书面申请及相关的审批手续，擅自施工。(责任人扣 50 分)

2) 施工中如需动用明火和电气焊时，没有办理动火证，没有专人监护现场，未采取相应的防火措施，电气焊工没有持焊工证作业；(部门负责人扣 200 分，对责任人视为严重违纪解除劳动合同)

3) 施工中擅自更改防火设计，未按设计图施工，如需改动未经主管同意，没有备案；(部门负责人扣 100 分，对责任人给予停工反省或解除劳动合同)

4) 施工中所有木质材料未按要求刷防火涂料；(部门负责人扣 50 分，并进行整改)

5) 未及时清理施工现场垃圾，未消除安全隐患；(部门负责人扣 50 分，并进行整改)

6) 装修期间施工人员未遵守商场规定，不服从管理，施工结束后未达到商场要求，逾期未整改；(施工负责人扣 200 分，并进行整改)

7) 未严格检查进入施工现场的装饰材料是否合格，未附检验报告；(当事人扣 20 分)

8) 施工前未及时遮盖厅内或周边商品；(责任人扣 10 分)

9) 施工结束后，当班保安未用对讲机告知通道保安将施工人员送出商场；(当事人扣 5 分)

十七、用电安全制度：(违反以下规定，将对当事人和相应主管做出如下处理)

1、非专职员工：

1) 在配电箱周围存放易燃易爆物品、水杯或阻挡配电箱操作；(部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分)

2) 在可移动线路上方重物挤压、吊挂物品；(部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分)

3) 私自移动卖场内地槽或带有电器设备的柜台；(第一次扣 50 分，第二次解除劳动合同)

4) 故意损坏电器设备及线路(当事人解除劳动合同，部门主管扣 50 分)

5) 用电设施损坏后不及时通知维修、带故障使用；(第一次扣 50 分，第二次解除劳动合同)

6) 临时用电使用后未及时通知电力人员拆除；(第一次扣 50 分，第二次解除劳动合同)

7) 打扫电器设备不关闭电源用湿手、湿抹布擦拭；(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)

8) 插头未插到位，插座被杂物阻挡、周围放置水杯及杂物；(第一次扣 10 分，第二次扣 20 分，第三次扣 50 分，第四次解除劳动合同)

9) 卖场多用插排乱放，不用保护盒；(第一次扣 10 分，第二次扣 20 分，第三次扣 50 分，第四次解除劳动合同)

10) 未经电力人员批准私自增加多用插排及多插用电器的(部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分)

11) 停电后使用备用电源时，未按要求开启电器设备及灯具者(部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分)

12) 未经主管批准，非电工人员进入配电室或机房重地者；(扣 20 分)

2、专业电工：

1) 未经主管批准私自对外供电；(第一次扣 50 分，第二次解除劳动合同)

2) 私自更改线路、控制开关或保护装置；(第一次扣 50 分，第二次解除劳动合同)

3) 未按胖东来施工标准施工安装电器设备；(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)

4) 供电电源或电器设备出现异常时，未按应急预案操作；(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)

5) 未认真排查设备运行状况，有安全隐患未及时制止并整改，出现问题未迅速查找故障原因并排除，或无故推委拖延；(第一次扣 50 分，第二次解除劳动合同)

6) 需穿管保护的线路未穿管保护到位。(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)

7) 背板、货架、棚顶线路管未固定、未达到横平竖直安全美观(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第

三次解除劳动合同)

- 8) 控制箱每支路控制开关标示、不准确；(扣 10 分)
- 9) 施工中值班电工未积极配合施工方，没有为施工人员提供服务及技术指导、不配合；(扣 50 分)
- 10) 电器设备及线路损坏，接到通知后未及时维修、更换；(第一次扣 20 分、第二次扣 50 分、第三次解除劳动合同)

3、用电设备使用和注意事项：

- 1) 购买的设备未通过国家 3C 认证并投入使用；(扣 50 分)
- 2) 在使用设备前，未熟读使用说明书，未按照说明正确使用、规范操作；(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)
- 3) 电器设备带电过夜的(制冷设备和特殊设备除外)违反“灯灭人走”的；(部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分)
- 4) 电烤炉、电蒸车、电磁炉、饮水机干烧的；(部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分)
- 5) 用电设备开关、插头未用手操作，用棍棒等异物代替操作；(部门主管扣 20 分，当事人扣 20 分)
- 6) 设备出现异常时未及时通知专业人员维修，私自乱动；(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)
- 7) 设备使用前未检查电源线有无破损、异常，电源插头插接是否牢固等进行操作；(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)
- 8) 设备安全防护设施不齐全进行操作；(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)

4、施工装修：

- 1) 施工中私拉乱扯电源线或不用插头将电源线直接插入插座，易燃物堆放、埋压电源上；(扣 50 分)
- 2) 未经电力部门主管批准私自动用卖场电源施工；(第一次扣 20 分，第二次扣 50 分，第三次解除劳动合同)
- 3) 商场顶部基础照明与消防应急照明私自拆除与挪动；(扣 100 分)
- 4) 施工所使用的电动工具不够完好、安全，电动工具电源线及临时电源线未使用橡皮绝缘软铜线电缆，电缆有破损且电缆线径小于 1.5mm^2 ；(扣 50 分)
- 5) 施工所使用的电线未采用符合国家强制性标准 3C 认证的阻燃(ZRBV)标志的铜塑线(扣 50 分)
- 6) 未根据功率大小选定审核使用的线径，专厅主电源未采用 4mm^2 以上电源线引入控制箱，专厅分支线路未采用 2.5mm^2 阻燃铜塑线，单只灯具未采用 1.5mm^2 阻燃铜塑线；火线没有使用黄色、红色、绿色，零线未使用蓝色，接地线未使用黄绿双色；(扣 50 分)
- 7) 展示柜背板导线未采用符合消防要求的 PVC 阻燃管(槽)保护，在不易施工处采用玻璃丝软管或黄腊管保护，长度不超过 80CM；(扣 50 分)
- 8) 开关未符合实际功率需要，未合理选择漏电断路器开关容量，电源总开关没有使用漏电断路器，原则上分路控制开关不大于 16A(商场要求必须使用“正泰、TCL、施耐德、德力西”等符合国家标准的产品系列断路器开关产品)；(扣 50 分)
- 9) 70 瓦金卤灯每支路不超过 8 盏，35 瓦金卤灯每支路不超过 10 盏。背板 T5 灯具与灯箱依据现场情况，原则每个串联 T5 灯具不超过 5 只；(扣 50 分)
- 10) 专厅内所有照明平均每平方米小于 50W，所有灯具未提供产品合格证、使用说明书及生产厂家，天花灯具、货架背板及灯箱灯具未使用“雷士”、“飞利浦”、“三雄极光”等符合国家标准的品牌产品，不能使用简易灯具，卤素灯杯未采用 35W 以下防爆灯杯，安装射灯位置周围未预留散热孔，灯孔截面未涂刷防火涂料，未使用节能灯或 LED 灯，使用金卤灯、T8 灯，未按要求使用商场指定品牌，设备不能安装使用；(扣 50 分)
- 11) 插座未采用 PVC 暗装面板和明装底盒(未使用“TCL”、“飞雕”、“正泰”等知名品牌)，插座未接有有

效接地及漏电保护；（扣 50 分）

- 12) 仓库内照明灯未采用三防灯或防爆灯，控制开关未安装在仓库门口外，仓库内安装电源控制箱和插座；（扣 50 分）
- 13) 棚顶导线未采用镀锌铁管穿管保护，管路保护导线时在有分支线路接头处或对接接头处时未采用与之配套的分线盒，并且未盖好盒盖，棚顶线管未按要求横平竖直，线管未固定在专用吊丝上；（扣 50 分）
- 14) 开票台、中岛、地台电源线未铺设在地板下面，开票台在敷设电源线时未敷设电话线、网线，（如施工前无预先预埋电源，开业后不允许使用明装地槽引装电源。）（扣 50 分）
- 15) 开票台、仓库未单独回路控制，插座未单独安装漏电保护器；（扣 50 分）
- 16) 棚顶施工完毕后，未及时清理遗留垃圾；（扣 50 分）
- 17) 电路验收未合格投入使用，未按照施工标准及注意事项施工造成验收不合格，除立即整改外对施工方扣 200 分；
- 18) 施工过程中拆除、挪动商场内原有的电源控制箱，棚顶敷设线路时踩踏原有的穿线管，为确保施工人员人身安全，如果施工中损坏原有线路和设备，将对施工方扣 50 分；

十八、交通、车辆安全：（违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数）

- 1) 酒后驾驶机动车；（解除劳动合同）
- 2) 驾驶机动车，未携带驾驶证和行驶证；（扣 50 分）
- 3) 驾驶机动车闯红灯、超速行驶、逆向行驶、疲劳驾驶；（扣 50 分）
- 4) 摩托车驾驶人及乘坐人员（包括助力车、踏板式电瓶车）未正确佩戴安全头盔；（扣 50 分，店长连带扣 50 分）
- 5) 员工上下班未遵守交通规则，非机动车、行人进入机动车道，横跨交通护栏，横过道路未走斑马线；（扣 10 分）
- 6) 驾驶机动车没有扣好安全带；（扣 10 分）
- 7) 穿拖鞋、高跟鞋驾驶机动车；（扣 10 分）
- 8) 驾驶机动车（摩托车）吸烟、接打电话及其他妨碍安全的行为；（扣 10 分）
- 9) 驾驶机动车超载、超长、超宽、超高载物；（扣 10 分）
- 10) 驾驶载客机动车超员，私自载货，空机动车私自载客；（扣 10 分）
- 11) 服用违禁药品驾驶机动车；（扣 10 分）
- 12) 机动车乱停乱放；（扣 10 分）

十九、八小时以外安全：（违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数）

- 1) 在外酗酒，酒后闹事；（第一次扣 50 分，累计二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 2) 未到正规游泳馆游泳，私自在野外游泳；（第一次扣 50 分，累计二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 3) 与外人矛盾、纠纷，影响工作者；（调查属实者，第一次扣 50 分，累计二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 4) 寻衅滋事、打架斗殴；（第一次扣 50 分，累计二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 5) 出入色情场所；（第一次扣 50 分，累计二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）
- 6) 参与赌博；（第一次扣 50 分，累计二次视为严重违纪对当事人解除劳动合同）

二十、司机车辆安全制度：（违反以下规定，将对当事人扣除相应的分数）

- 1) 肇事逃逸者；（当事人解除劳动合同）
- 2) 车辆出现重大事故；（当事人解除劳动合同，重大事故是指出现死亡、重伤或经济损失达到 5 万元以上，包括 5 万元）
- 3) 司机一年内出现两次事故；（经济损失达到 1 万元以上，包括 1 万元，当事人解除劳动合同）

- 4) 车辆出现一般事故；（3 千元以下司机占主要责任扣 50 分、同等责任或次要责任扣 30 分；3 千元以上 1 万元以下司机占主要责任扣 100 分、同等责任扣 50 分、次要责任扣 30 分；1 万元以上 3 万元以下司机占主要责任扣 150 分、同等责任扣 100 分、次要责任扣 50 分；3 万元以上 5 万元以下司机占主要责任扣 200 分、同等责任扣 150 分、次要责任扣 100 分）
- 5) 下班后公车未摆放在指定位置或私自使用；（扣 50 分）
- 6) 车辆内、外脏，车内物品摆放乱；（主管扣 20 分）
- 7) 车辆行驶中，司机或车内其他人吸烟、司机未系安全带；（扣 10 分）