

省  
市

直營  
分店

稽核  
日期： 2005 年 月 日

稽核  
報告人：

簽名

稽核項目	現場概況備載	具體處置情形	備註
T P M 【全面預防性維護】 執行情況			
人力管理			
空間管理			
流程控管			
服務質量			
商品調控			
外部檢查			

## □ 终端稽核检索参考项目

□ TPM【全面预防性维护】执行情况	□ 空间管理
<b>①. 设备类</b>	<b>①. 上柜的商品是否全部熨烫平整</b>
电脑是否有异常声响或经常出现死机	<b>②. 模特摆置是否符合卖场空间规划</b>
打印机是否有卡纸或字迹模糊现象	<b>③. 服饰搭配（色彩、风格系数）是否存在不和谐的情形</b>
传真机是否出现字迹模糊	<b>④. 商品陈列是否每周更换三次</b>
空调是否能正常运转	<b>⑤. 货品叠装是否饱满整齐，挂装之间的距离是否保持均匀，数量齐全</b>
电视机、音响、投影机、闭路控制器是否能正常运转	<b>⑥. 室内温度是否适当（☛以感觉舒适为宜，夏 28 度以下，冬 20 度以上）</b>
擦鞋机、电平车、锁边机、烫斗是否能正常使用	<b>⑦. 店堂照明度是否充足</b>
饮水机能否制冷\加热，防止干烧	<b>⑧. 是否按公司规定播放音乐/视频，音量是否适中（不至于妨碍到营业员与客户的轻声交谈）</b>
卷帘门能否正常升降	<b>⑨. 招牌、橱窗、地面、柱子、墙身、货架、镜子、陈列道具是否干净，店内不存在卫生死角</b>
活动应急灯是否足量（按店堂实际情形配备 2-6 个，另按 10% 储备）	<b>⑩. 休息间、试衣间是否保持整洁有序</b>
<b>②. 道具类</b>	<b>□ 流程控管</b>
陈列家具、橱窗油漆是否脱落	<b>①. 基本导购模组（亲切招呼、探询需求、诚意推介）是否执行到位</b>
以上道具的接口是否牢固、螺丝是否松动	<b>②. 效益提升模组（鼓励试穿、销货组合）是否执行到位</b>
店堂常用道具（模特、衣架等）是否配备足量	<b>③. 讯息购建模组（收银服务、客户纪录）客户资料卡是否妥善建档、登载内容是否详实</b>
镜框、橱窗等玻璃制品是否有破损状况	<b>④. 是否持续跟进客群经营模组（电话回访、联系服务）</b>
<b>③. 物料类</b>	<b>□ 服务质量</b>
店堂办公用品（计算器、打印耗材等）是否配备足	<b>①. 员工士气是否高昂</b>
营业人员用品（入职申请表、员工手册、员工制服、员工工号牌）是否配备足	<b>②. 工作节奏是否掌握得当，是否存在无所事事的情形</b>
店堂财务用品（现金日记帐、仓库明细帐）是否配备足	<b>③. 是否有营业人员存在着垃圾情绪，如存在，须加以个案处理</b>
<b>④. 环境卫生与安全管理</b>	<b>□ 商品调控</b>
店堂卫生用品（洗手液、拖把等）是否配备足	<b>①. 店堂的畅销款、滞销款是否明确</b>
垃圾需及时清倒，不能滞留过夜	<b>②. 是否针对畅、滞销款提出应对方案、是否落实了此方案</b>
是否私自携带易燃、易爆物品，严格禁止在店内吸烟	<b>③. 营业人员对主推款是否明确、是否进行商品 FAB 演练</b>
防盗报警系统是否能正常运转	<b>④. 商品大类是否适合当前季节，换季的商品是否退货</b>
是否每位员工都熟悉开关电源的使用方法	<b>⑤. 销售高峰期前是否备货，主销色样、尺码货量是否充足</b>
是否每个员工都熟悉进水总阀门位置并能正确使用	<b>⑥. 营业人员是否了解当前商品缺码状况，对畅销款低于安全量时是否已提出补货申请</b>
下班后确定是否有人滞留，是否关闭所有门窗	<b>□ 外部检查</b>
灭火器使用时间是否过期（指针指向红色）；数量是否充足；是否存放在正确位置	<b>①. 都市规划变更（旧城改造、新商圈规划、大型城建项目修建等）对本商圈以及本店的影响</b>
收银柜、保险柜注意上锁，并开启防盗报警系统	<b>②. 交通条件的变更对本商圈以及本店的影响</b>
下班后关闭所有营业电源，用电不私拉乱接，不可使用任何私人电器（例：手机充电器）	道路拓宽、维修工程的开工日期、施工进度、结束时间，人流、车流是否改道或限制通行
水管是否生锈、滴水，水龙头是否忘记关闭，马桶、地漏有无堵塞，排水管是否通畅	城市供电系统施工的开工日期、施工进度、结束时间，人流、车流是否改道或限制通行，是否影响到本店供电
是否每位员工都熟悉火警、盗警等突发事件事前、事中、事后的应变方法	其他市政工程施工（如下水道改建）的开工日期、施工进度、结束时间，人流、车流是否改道或限制通行
<b>□ 人力管理</b>	临时交通事故或交通管制的管制内容及时间
<b>①. 制服是否统一，保持干净，熨烫平整，无破损</b>	<b>③. 竞争者动向</b>
<b>②. 皮鞋与制服和谐搭配，并保持鞋面清洁</b>	新竞争者加入，原竞争者店堂装修、销售结构\品项调整、促销政策变化、广告宣传方式变更等
<b>③. 袜子是否保持干净，无破损；袜子颜色依公司规划穿着</b>	<b>④. 消费取向偏移对本商圈\专卖店的影响</b>
<b>④. 除手表外是否有佩戴其他首饰</b>	消费者对服装款式\面料\颜色的消费选择变化
<b>⑤. 工牌全店是否统一，是否端正配戴于左胸前</b>	消费者对服装品牌取向的选择变化
<b>⑥. 所有女性营业人员是否化淡妆，饭后是否有补妆</b>	消费者对购物环境的选择变化
<b>⑦. 休假的员工是否已事先安排代班人员</b>	消费者对服务模式的选择变化
<b>⑧. 人力排班安排是否得当，是否存在忙闲不均的情况</b>	
<b>⑨. 是否有营业人员消极怠工，拒不配合执行主管安排的工作任务</b>	