

重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2014〕414号

签发人：袁永红

重庆桐君阁股份有限公司 关于加强门店现场基础管理 及服务规范的通知

各零售公司：

近期，重庆桐君阁大药房渝北二店因未及时下账及不给顾客收银小票的违规行为受到了查处和通报批评（见附件），现将该文转发至各零售公司并对加强门店现场基础管理和规范服务的相关要求作以下强调：

一、各公司、门店须认真学习转发文件并以此次“渝北二店事件”为鉴。请各门店结合自身情况，举一反三、自查自省，清理整改门店经营过程中的基础管理和服务质量问题，杜绝再次发生此类事件。

二、各公司、门店应认真学习股份公司《零售药房标准化工作手册》关于门店基础管理与服务要求的相关内容，如员工行为基本准则、门店服务原则和门店礼仪等，严格按照门店标准化流程规范操作。狠抓门店基础管理及规范服务，将门店基础管理工作做到实处，切实提高门店服务质量。

三、各公司在零售经营过程中必须高度重视门店基础管理和门店服务质量，须严格按照《零售药房标准化工作手册》规范门店管理，对门店基础管理与规范服务工作常抓不懈。各公司应定期对零售从业人员的服务水平进行考试考核，同时对所辖门店的基础管理与服务质量进行全面检查，对检查过程中发现的问题及时通报并监督整改。

四、股份公司将加大门店基础管理及服务规范的督导检查力度，对各零售门店不定期进行突击检查或暗访，一经发现相关违规行为，将严厉惩处。

零售门店现场基础管理和服务质量是树立公司品牌形象的核心，是一项常抓不懈的工作，也是提高我司市场竞争力的重要组成部分。各公司、门店须以此为鉴，加强门店现场基础管理，提高门店服务质量，推动公司经营管理水平再上新台阶。

附件：重庆桐君阁大药房连锁有限责任公司关于渝北二店未及时下账及不给顾客收银小票的通报

重庆桐君阁股份有限公司
2014年11月14日



抄送：总经办商管科，股份公司零售部

重庆桐君阁股份有限公司办公室

2014年11月14日印发

拟稿：黄小华

核稿：王虹
