

太极集团有限公司文件

TAIJI GROUP LIMITED COMPANY

太极集团〔2014〕781号

签发人：白礼西

关于下发《太极水会员服务办法》的通知

保健品事业部、信息处、各太极水销售单位：

为明确太极水会员服务的职责，规范服务流程，为太极水会员提供周到服务，现将《太极水会员服务办法》予以下发，请各单位遵照执行。

各单位应组织相关人员认真学习，保健品事业部、信息处应尽快到各单位开展相关培训。

各单位在本通知下发后第二日确定会员系统管理人员，并将名单报保健品事业部。

附件：太极水会员服务办法



抄送：总经办。

太极集团有限公司办公室

2014年6月16日印发

拟稿：刘冯

校核：刘冯

附件

太极水会员服务办法

总 则

- 第一条 为确保为太极水会员提供规范、周到的服务，特制定本办法。
- 第二条 本办法适用于保健品事业部、信息处、各太极水销售单位、太极水销售员、直营药店（以下简称门店）。
- 第三条 同步推出的太极乌发露、太极香菇酱等健康品参照本办法执行。

岗位与职责

- 第四条 保健品事业部为太极水会员服务的牵头部门，负责会员服务中问题的协调解决、会员卡分配、银联移动 POS 机及会员系统移动 POS 机分配、新产品信息发布、会员统计分析、会员定期短信问候、前台维护等。
- 第五条 信息处主要开展太极水会员管理系统的初始化、后台维护、升级等技术支撑及系统操作培训工作。
- 第六条 各单位业务员（门店）主要负责太极水会员的招募、信息收集、收款、会员充值（消费）、会员申报手续完善、产品配送等。
- 第七条 连锁公司须指定部门负责移动 POS 机、会员卡的管理及本公司会员的服务，各直营店承担会员信息的审核录入、会员卡的激活、本区域会员日常维护等；其他单位会员系统管理员，主要承担会员信息的审核录入、会员卡的激活、本区域会员日常维护、与本单位财务部门对账、移动 POS 机及会员卡的管理等。
- 第八条 各单位财务部门主要负责会员帐务、货款到帐核实、资金的划转等工作。

移动 POS 机及会员卡管理

- 第九条 银联移动 POS 机由各单位到当地银行自行办理。会员移动 POS 机由各单位根据销售需要，向保健品事业部提出需求计划，保健品事业部审核后，报送集团公司信息处完善购买报批手续并统一购置。保健品事业部负责向各使用单位分发。
- 第十条 会员移动 POS 机坏损后，由各单位向保健品事业部提出维修或换发申请，保健品事业部回收后交信息处处理。
- 第十一条 太极水会员卡系统的编号预存工作由保健品事业部负责。

第十二条 保健品事业部及各单位须指定人员负责银联移动 POS 机、会员移动 POS 机、太极水卡的保管、登记、发放工作。

第十三条 销售人员领用银联移动 POS 机和会员移动 POS 机须完善签收手续。

会员申请

第十四条 业务员（门店）协助客户填制纸质会员申请表（见附件 1，门店可登录会员系统注册申请），收集会员基本信息，根据客户付款金额确定会员等级，并通过银联移动（门店用本店台式）POS 机刷银行卡收款，将经客户签字的银联小票持卡人存根联交客户，商户联交本单位会员系统管理员。

第十五条 业务员完成收款后，应立即通过会员系统移动 POS 机登录会员系统进行会员卡开卡；会员卡开卡后由系统自动向会员发送短信，短信内容为：尊敬的贵宾_____先生/女士，您的太极水会员卡号为_____，恭喜您成为我公司太极水_____卡会员！。

第十六条 业务员在会员申请表上登记会员卡号，于当日（最迟次日中午前）将银联小票、会员申请表一并交本单位会员系统管理员。

第十七条 会员系统管理员需登陆系统对会员信息进一步核实完善，并务必持银联小票到本单位财务部门核实收款情况，经财务部门确认款到后，登录会员系统对会员卡充值，系统自动给会员发送短信，短信内容：尊敬的贵宾_____先生/女士，您本次充值金额为_____元，可消费太极水_____罐。

第十八条 门店完成收款后，通过登录会员管理系统进行会员卡开卡和充值，系统自动向会员发送短信两条，第一条：尊敬的贵宾_____先生/女士，您的太极水会员卡号为_____，恭喜您成为我公司太极水_____卡会员！。第二条：尊敬的贵宾_____先生/女士，您本次充值金额为_____元，可消费太极水_____罐。

会员消费

第十九条 保健品事业部、4008877698 呼叫中心、太极养生医馆、各单位会员服务电话、太极水会员系统接到会员要货信息后，原则上须按照就近原则通知片区业务员（门店），由业务员（门店）与会员衔接。

第二十条 业务员填制发货申请表（见附件 2），本单位系统管理员负责

登录会员系统查询核实会员信息及待发货数量，并核查上次送货单返回情况后，签注可发货数量。门店按照本店销售程序办理。

第二十一条 业务员须持会员系统移动 POS 机前往送货，并完善送货单的签收及会员卡的消费减值，系统自动向会员手机发送短信息“尊敬的贵宾____先生/女士，您本次实收太极水_____罐，待发货余数为_____罐。”。

第二十二条 门店将货物送达会员时，须配备送货单且完善签收手续，并及时登录会员系统进行会员卡减值，系统自动向会员手机发送短信息“尊敬的贵宾____先生/女士，您本次实收太极水_____罐，待发货余数为_____罐。”。

第二十三条 各单位系统管理员负责审核发货申请表、登陆系统确认待发货数量，同时将业务员返回的送货单留存一联，其余各联转交本单位物流、财务部门。

第二十四条 门店送货单按照连锁公司相关管理规定处理。

会员卡充值

第二十五条 会员卡储值不足 10 件（120 罐）时，会员系统自动向会员发送充值提示短信 1 次，短信息内容为：“尊敬的贵宾____先生/女士，您的太极水卡_____号，储值余数为_____罐，为确保我们及时为您服务，请您及时充值!”。

第二十六条 所有集团外持卡会员再次充值须达到指定数量，才能享受同等级会员优惠价，即钻石卡会员每次不低于 360 罐（30 件），金卡会员每次不低于 120 罐（10 件），银卡会员每次不低于 60 罐（5 件），牡丹卡会员每次不低于 36 罐（3 件），否则只能享受下一级会员的会员价。

第二十七条 会员卡充值流程同首次充值。

会员卡升级

第二十八条 根据会员首次购买数量，确定会员等级、享受的折扣、积分并发放相应等级的会员卡；具体等级如下表：

水卡等级	优惠价	一次购买量
钻石卡	6 元/罐	80 件（1000 罐）以上
金卡	7 元/罐	50 件（600 罐）-80 件
银卡	8 元/罐	25 件（300 罐）-50 件
牡丹卡	9 元/罐	10 件（120 罐）-25 件

第二十九条 当会员首次购买后，其一次购买量达到更高级别标准时，该会员在系统自动升级并换卡。

第三十条 会员每充值 1 元系统自动积 1 分。节假日、生日会员享受该等级的积分送礼或积分返利。

第三十一条 当会员首次购买后，所持太极水卡累计积分达到 6000 分、4200 分、2400 分，则会员卡等级自动升级为钻石卡、金卡、银卡会员并换卡。

其 他

第三十二条 保健品事业部向会员发送的信息由保健品事业部分管领导终审，各单位向本区域会员发送的信息由各单位分管领导终审。

第三十三条 单位团购可以收取支票（汇票），业务员（门店除外）不得收取现金。内部会员可以在本单位（或就近单位）财务部门以现金形式充值。

第三十四条 各单位财务部门务必每日将货款转入本公司指定账户。

第三十五条 各单位销售人员必须持太极水工作证上岗，并主动向会员出示太极水工作证和本人身份证。

附件 1: 会员申请表

附件 2: 发货申请表

附件 1:

太极水会员申请表

会员信息	*姓名		*性别		*会员身份证号	
	*会员生日		固定电话		*手机号码	
	*会员卡号				*会员等级	
	*充值金额		付款方式		*邮编	
	电子邮箱			太极水销售公司		
	结算单位税务登记证号					
	*收货地址	省	市	区	街道	是否内部会员
推荐人	推荐人姓名		推荐人卡号			
交款信息	交款单位		单据名称		单据号	金额
审核	经办人		系统管理员		财务部门	

注: *为必填项

附件 2:

太极水发货申请表

会员信息	姓名		卡号		会员等级	
	身份证号			手机号		
	收货地址					
发货申请	品名	规格		单位	数量	申请人
审核	系统管理员					
	本单位分管领导					