

# 四川太极大药房连锁有限公司文件

## SICHUAN TAIJI PHARMACY CHAIN LTD.

川太药连字〔2015〕143号

签发人：蒋 炜

### 关于下发门店缺货处理办法的通知

各部门、门店：

为保障门店货品适应市场需求，切实提高销售达成率，实现“买得好才能卖得好”以消费者需求为第一目录的销售目标。更让相关业务部及时了解市场需求变换节奏，现将太极大药房门店缺货处理管理办法作如下规定，请大家遵照执行。

#### 一、缺货分类定义：

**缺货：**是指门店在与顾客实现销售途中，门店当下无该顾客所需求的商品。按定义分为：新品缺货、目录外品种缺货、目录内经营品种缺货。

1、**新品缺货：**指顾客需求在我公司从未经营过的品种的缺货，该类品种在所有系统中均无货品ID存在。

2、**目录外品种缺货：**指顾客需求未在我公司经营目录中且曾经营过的品种的缺货（不在川太极特殊经营目录、桐君阁零售经营目录内），该类品种在系统中有货品ID存在（需勾含停用进行查询）。

3、**目录内品种缺货：**指顾客需求的在我公司经营目录内（在川太极特殊经营目录、桐君阁零售经营目录内）的品种缺货。门店可通过系统“400985”或者商品下发的零售经营目录进行查询。

## 二、缺货处理办法:

### 1、目录内、外品种缺货（不含新品）处理步骤:

(1) 在遇到顾客需求公司经营过或正在经营品种门店无货时，门店直接将货品 ID 查询出来，及时录入系统功能“门店缺货登记维护 400723”中，标识出目录内外品种。

(2) 营运部何丽莎每周一进入 400723 里导出上周门店所报缺货清单，整理汇总后于周一 12:00 前将整理完的清单（分目录外、目录内缺货）报送至业务部缪玉芳处（目录外品种需要将整理出的清单逐级报送至董事长签字完毕后，将纸质版传业务部存档）。

(3) 业务部收到营运部所传周缺货登记表后，对仓库有货的品种直接对门店进行铺货，对需要进行采购的品种加急要货计划，到货后按门店上报数量铺货至门店。并于每周五 16:00 前将各缺货品种的到货情况（在途、已铺货、已要货等）反馈至营运部。

(4) 营运部收到业务部周缺货反馈表于当天下班前将各缺货品种的到货、铺货情况通知到各门店。

(5) 商品部每月末 25-30 日对“400723”里门店所报目录外品种的需求频次进行统计，对目录外品种门店需求频次较多的品种，进行上报至股份公司申请进入川太极特殊经营目录，公司进行正常经营，并将申请结果及时反馈至相关业务部门及门店。

### 2、新品缺货处理步骤:

(1) 在遇到顾客需求公司从未经营过品种时，门店按“医院新品收集样表”格式报送至营运部品管科内部邮箱。

(2) 营运部何丽莎每周一收集整理后，于 12:00 前传商品部陶伟处，商品部对新品进行比对后，于 14:00 前将新品表传业务部王燕处寻找供货渠道，并将各品种供货渠道寻找结果、供货信息汇总后，将表格于周二前反馈至商品部陶伟处。

(3) 商品部陶伟将供货信息等核实后，2 天内按桐君阁股份格式报董事长审批后，传至股份公司品管部，并于 5 天内将股份公司审批结果反馈回营运部、业务部、各门店处。

(4) 同时业务部在将商品部上报品种的资料传质管部，质管部在收到资料 3 天内审核完毕。资料合格发生购进关系，资料不合格退回业务部。

(5) 接到商品部反馈后营运部 2 天内将需求数量报至业务部，并同时将铺货清单传至采购部。采购部到货后及时铺货至店。

### 三、注意事项：

1、因缺货问题能真实地反映出市场需求，各部门应该高度重视门店返回的缺货问题，紧跟市场变化步伐。若在门店缺货问题处理上环节上处理不满意，可直接投诉至总经理或董事长处，一经查实，将对影响门店所报缺货处理结果或进度的直接部门负责人罚款 100 元/次，对事务负责人罚款 50 元/次。

2、各门店对缺货品种上报应严格按照以上处理步骤进行，注意区分新品、目录外、目录内品种的缺货类型，且勿交叉误报，避免影响缺货处理进度。

3、门店新品缺货详见附件一：医院新品收集样表，请各门店按表格格式填写完整后上报。

附表一：医院新品收集样表



主题词： 缺货 处理 办法

四川太极大药房连锁有限公司办公室

2015 年 12 月 11 日印发

拟稿：陶伟

核对：李堃

(共印 2 份)