

# 重庆太极实业（集团）股份有限公司文件

## CHONGQING TAIJI INDUSTRY (GROUP) LIMITED COMPANY

重庆太极〔2016〕191号

签发人：白礼西

### 关于加强太极水配送服务的通知

各公司、厂：

太极水物流配送服务直接影响着会员对太极水的忠诚度和重复购买率，各单位务必高度重视太极水配送服务工作。结合近期太极水会员的信息反馈及各配送点配送情况，现就太极水物流配送服务工作再次强调要求如下：

#### 一、物流配送服务务必保障时效及搬运入户

1、各太极水配送单位不论配送里程远近，必须按会员要货要求送达货物并搬运入户，同时应加强贵宾客户、偏远地区客户服务情况追踪，及时解决存在的问题。

2、为保障配送服务质量，各配送单位应与当地服务好、配送能力强的同城配送单位或快递单位进行合作；且与第三方物流配送签订合同时，务必在合同中明确表达“送货上门、搬运入户”的服务要求，约定违约赔偿责任并严格监管考核。

3、要充分利用自有车辆、第三方物流等配送方式确保会员对配送时段的特殊需求；节假日期间各配送仓库必须安排人员、车辆值班，及时保障会员服务。

4、在配送过程中出现异常情况，务必及时与发货单位和会员沟通，取得会员谅解，并根据会员的要求和实际情况做好后续服

务工作。

二、各太极水配送单位应组织相关人员认真学习、贯彻太极集团[2015]1250号《关于强化太极水配送服务的通知》、太极集团[2016]392号《关于调整太极水销售权属及相关财务物流运作程序的通知》以及集团公司下发的白头[2016]377号《关于解决近期太极水物流问题的通知》等文件精神，积极主动的做好太极水配送服务工作。有下列情形之一的，将根据不同责任对相关单位太极水配送分管领导处以500-1000元/次罚款：

- 1、因物流服务态度、服务质量等问题，被会员投诉的；
- 2、各配送单位接到配送委托后，推诿、不发货或超期配送的；
- 3、配送库备货不足且未及时向太极股份物流部申报协调造成发货延误的；因要货计划不当造成两次以上备货不足的。

三、为加强服务协调及监督，及时协调解决存在的问题，请各单位太极水销售及配送分管领导于2016年9月23日前加入太极水配送交流QQ群307695359，对服务情况(重点是异地配送发货情况)及时在群内进行沟通处理。太极水信息系统物流部分上线后，各单位太极水配送分管领导应进一步加强系统监控，实施配送绩效考核，落实奖惩责任。

四、原集团公司太极水配送服务相关文件与本文件有冲突的，以本文件为准，其余条款继续有效，请遵照执行。

重庆太极实业（集团）股份有限公司

2016年9月22日



---

重庆太极实业（集团）股份有限公司

2016年9月26日印发

拟稿：熊红

校核：白方

---