

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〕662号

签发人：白礼西

关于开展直营药房专项检查活动的通知

各商业零售单位：

为贯彻执行集团公司中期营销大会精神，落实董事长关于零售药店“三个反对”、“三个打击”、“三个必须”的指示，结合“9.18零售会议”的工作安排，经公司研究决定，开展对零售药店的专项检查活动，现将相关事宜通知如下：

一、检查时间

2017年1月3日起至2017年2月28日。

二、检查范围：全集团直营药房。

三、检查方式：明察与暗访相结合

- 1、扮演神秘顾客到店暗访购药。
- 2、组织专人到药店进行现场检查，考核评分。

四、成立专项检查小组

组长：何云川

副组长：向春蓉、付萍

小组成员

曹云、郭晓棠、杜莹、卢骥、程玲、苏侯含、李雪莲、代蜜、熊倩颖

专项检查小组工作职责：

- (1) 负责专项活动的组织领导和督促实施；
- (2) 负责考核评分办法的制定；
- (3) 负责对药店的验收考核；
- (4) 负责根据验收考核结果提出奖惩意见。

五、检查主要内容

(一) 三个打击

- 1、坚决打击销售假药、劣药。
- 2、坚决打击卖私货。
- 3、坚决打击收银不给小票行为。

(二) 三个反对

- 1、反对卖高价药，相同药品价格不得高于周边药房价格。
- 2、反对乱搭配药，不得为推销商品或增加销售，给顾客乱搭配药品。
- 3、反对无证上岗，店员上岗必须符合相关资质要求，持证上岗。

(三) 三个必须

- 1、必须微笑服务。接待顾客时应面带微笑，主动打招呼，做到热情、友好、真诚。
- 2、必须百问不厌。对顾客提出的问题要耐心细致地解答，遇到不懂的问题，应向顾客致歉并尽快请药师或其他员工协助解答。

3、必须专业服务。“大病当参谋、小病当医生”，充分利用药学知识，为顾客服务好。

（四）对照太极实业【2016】192号《关于规范集团产品宣传物料的通知》，重点检查集团骨干产品宣传物料情况。

（五）按照重庆太极【2016】174号《关于各零售药店执行工作八小时的通知》，检查店员在岗情况及工作时间。重点督查店员（含店长）是否执行8小时工作制。

（六）店容店貌，包括店内、货架、地面、墙面、店招、门口等清洁卫生，店内灯光柔和，亮度适中，夜间应当打开店招灯。

（七）商品陈列整齐丰满，陈列商品包装完好、无灰尘，无空陈列位，当季商品和集团产品陈列在显眼位置，收银台陈列应季、快销商品。

（八）店员着装整洁，按规定着工作服，佩戴工作牌，女员工化淡妆。

（九）确保账实相符，账款相符。

（十）建立快速的缺货、补货反应机制。

六、考核及奖惩（《专项检查活动评分表》见附件）

由商业管理部监察科牵头组织验收考核。每家公司随机抽查至少8家药店进行检查；重庆桐君阁大药房连锁有限责任公司以分公司为单位，每个分公司至少抽查8家药店。

1、对平均得分95分以上（含95分）的单位给予10000元的奖励，全公司通报嘉奖。

2、对平均得分85分以上（含85分），95分以下（不含95分）的单位，既不奖励也不处罚。

3、违反第五条（一）项第1、2条，销售假药、劣药，卖私货的，按零分处理。对当事营业员解除劳动合同，店长予以撤职，公司第一负责人、分管零售的副总分别处以不低于5000元/次的罚款。

4、违反第五条（一）项第3条，收银不给小票的，按零分处理。对当事营业员解除劳动合同，店长处以5000元/次的罚款，副店长处以3000元/次的罚款，公司第一负责人、分管零售的副总分别处以不低于5000元/次的罚款。

5、对平均得分70分以上（含70分）85分以下（不含85分）的单位给予10000元的罚款。处罚范围含公司第一负责人、分管零售的副总、被抽查药店。对公司第一负责人的罚款原则上不低于1000元。

6、对平均得分70分以下的单位，对第一负责人、分管零售的副总予以撤职，并分别处以不低于5000元的罚款。

7、对得分70分以下（不含70分）的药店，对店长、副店长予以撤职，并分别处以5000元的罚款。

8、重庆桐君阁大药房连锁有限责任公司下属的分公司受到以上第3、4项处罚的，桐君阁连锁公司第一负责人、分管零售的副总按同等受罚金额进行处罚；分公司受到第5、6项处罚的，桐君阁连锁公司第一负责人、分管零售的副总接受罚金额减半处罚。

9、考核奖惩汇总表经检查小组组长审签，按程序报集团公司李阳春总经理终审后执行。

10、奖励费用由各公司自行承担，分配方案由各公司自行拟定，分配范围含公司第一负责人、分管零售的副总、被抽查药店。分配方案报商业管理部备案；罚款由各公司财务部统一收取，将

罚款收据传真至商业管理部监察科，由各公司监察部门负责落实。

七、工作津贴

对参与检查的工作人员按 100 元/天/人发放现场工作津贴，每个检查小组按平均 20 元/店凭收银小票报销购药费用，经检查小组组长审核，李（阳春）总终审后，随差旅费一并报销，由太极股份承担费用。

希望各单位高度重视，以本次活动为契机，强化药店管理，规范药店经营，树好“太极”、“桐君阁”品牌形象，让“太极大药房”、“桐君阁大药房”真正成为老百姓心中的放心药店。

附件：专项检查活动评分表

重庆太极实业（集团）股份有限公司

2016 年 12 月 21 日



抄送：总经办，商业管理部。

重庆太极实业（集团）股份有限公司

2016 年 12 月 21 日印发

拟稿：付萍

校核：卢骥

附件

专项检查活动评分表

单位:

时间:

内容	评分标准	得分
一、否决指标	1、销售假冒伪劣商品	
	2、卖私货	
	3、收银不给小票	
二、店员工作时间、微笑服务 (15分)	1、日工作时间不超过八小时(3分)	
	2、顾客进店有招呼声:您好(或根据年纪性别准确亲切的称谓)!请问有什么可以帮您!(3分)	
	3、接待顾客面带微笑,热情服务,全程使用标准服务用语(3分)	
	4、顾客离店时,面带微笑,礼貌告别,如“请慢走”、“请走好”、“请拿好您的东西”(3分)	
	5、着装统一整洁,佩戴工作牌,化淡妆(3分)	
三、价格管理(15分)	1、建立竞争对手档案定期询价并有记录(3分)	
	2、一货一签,价签和货品对应正确,价格无误(2分)	
	3、商品价格不高于周边药房价格(10分),高价品种及时上报公司。未及时上报调价一个品种扣2分	
四、中药调剂(20分)	1、店员是否经过培训,持证上岗(5分)	
	2、是否按中药配方流程图进行中药处方调剂(6分)	
	3、审方、配方、复核人员是否在中药处方上签字(5分)	
	4、员工证照及配方流程是否上墙,并粘贴规范整齐(4分)	
五、缺货、补货机制(10分)	1、有缺货、补货管理制度(5分)	
	2、缺货、补货及时上报(1个工作日内),并督促3天内到货(5分)	

六、商品实物和商品库存帐一致（10分）	1、库存账与商品实物数量完全相符（10分）	
	2、错一个品种扣2分	
七、账款相符、营业款按时解缴到银行（8分）	1、营业款按时存入公司指定银行（2分）	
	2、收款金额与缴存金额一致（3分）	
	3、营业款与销售记录相符（3分）	
八、赠品管理（6分）	1、赠品必须建账（2分）	
	2、赠品必须规范发放及登记（2分）	
	3、账实相符（2分）	
九、药店店容店貌（10分）	1、收银台、货架、地面、墙面、熬药室洁净无尘（2分）	
	2、不摆放与商品无关物品（1分）	
	3、药品摆放整齐（2分）	
	4、集团产品宣传物料使用集团统一版本（3分）	
	5、夜间打开门店店招灯（2分）	
十、货品陈列管理（6分）	1、货架陈列整齐、饱满、无空陈列位（2分）	
	2、当季热卖和公司重点品种陈列在黄金位置（2分）	
	3、收银台陈列应季、快销品（2分）	
总 得 分		

药店负责人：

检查人员：