

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〔2016〕52号

签发人：蒋 炜

关于对美团、京东、药直达接单的相关要求 及奖惩制度

各门店：

美团、京东、药直达是重要的线上销售渠道，也是公司拥抱互联网+的重要举措。同时也为顾客提供了更方便、更便捷的多元服务。各门店务必不能只看订单金额的大小，更要看到线上销售平台对于公司长远发展的重要意义。请各位一定在思想意识上引起高度重视。

目前我公司门店在美团的健康程度为亚健康，主要因为我们上线门店不及时响应订单，上周日，我公司新怡店一天之内两笔不接单，直接由美团系统自动下线了。后果就是不但影响了该门店的线上销售，而且我们公司想新上门店和品种，美团都不予接受，必须要我们上线门店两周内正常接单，变成健康状况后才能受新品和新店。

综上，为更好地实现线上销售和为顾客提供便捷的服务，加强各门店对线上销售订单的响应速度，并按要求完成线上销售相关流程，经公司研究决定，现对线上销售做出如下奖惩措施：

一、奖励措施

线上销售实行积分制，门店完成 1 笔线上销售订单，奖励门店 1 分，两月内累计积分 50 笔（含 50 笔）以上的奖励门店 50 元，两月内累计积分 100 笔（含 100 笔）以上的奖励门店 100 元，最高奖励 100 元。由店长进行分配。（配送员恶意刷单的不计笔数）

信息部 9 月 10 号前，对 7-8 月的线上订单进行统计，按以上方式造表发放。以此类推，11 月 10 号前统计订单 9-10 月。

二、惩罚措施

1、美团

美团目前设置为手动接单，如果在 5 分钟内不接单，系统会自动退单，一周内两次不接单，该店会自动由系统设置成下线状态，不能正常营业。

故对美团接单作如下要求：

（1）、有美团订单提醒时（手机 APP 或电脑端），门店必须在 5 分钟内接单，接单后及时拣货。如果门店无货，请马上联系顾客，说明原因后请顾客取消订单。

（2）如果因门店不及时关注订单信息，或关闭 APP 及电脑端订单程序收不到信息，导致美团订单丢单，丢单一次，对当班员工罚款 20 元/人/次。如果一周内两次不接单，导致门店下线，当班员工罚款 100 元，门店店长罚款 100 元。

（3）美团送货人员取货后，必须在当日内在英克系统中下帐，输入美团会员卡号“222”，85 折下帐，收款方式一定选择成“美团”如果不按规定操作下帐，导致美团回款与英克收款方式不一致的，由下帐收款员个人承担差额部分的损失。

2、京东到家

京东到家目前接单方式为自动接单，门店收到订单信息后，首先看有无实货，有货则立即并拣货并扫码。如果门店无货，请联系就近门店是否有货可以调货，如果可以调货则立即调货，否则马上联系顾客，说明原因后请顾客取消订单，并可给顾客介绍同类品种，建议顾客重新下单。

由于京东到家与达达配送目前在整合，可能存在商家拣货后无人在规定时间内配送的情况，请门店关注，超过一小时后（订时达除外）无人接单，需将京东订单号+门店名+订单状态报至京东运营群。

故对京东接单作如下要求：

（1）接到京东到家订单后，在 20 分钟内必须响应，进行拣货，无货时，先调货，不能调货则通知顾客取消订单，超时未处理则对当班员工罚款 20 元/人/次。

（2）超一小时后，未将京东订单号+门店名+订单状态报至京东运营群里，而导致顾客取消订单，则对当班员工罚款 20 元/人/次。

（3）京东送货人员取货后，必须在当日内在英克系统中下帐，输入京东会员卡号“111”，收款方式选择为“百度钱包”，下帐时请关注收款金额是否正确（特别是有促销活动时），如果因为不按规定操作，导致京东回款与英克收款方式不一致的，由下帐收款员个人承担差额部分的损失。

3、百度药直达

药直达目前接单方式为手动接单，配送目前还未联系到统一的配送商家，目前由门店自行配送。

对药直达接单作如下要求：

（1）收到订单信息后，先确认有无订单货品，如果有货且有人员进行

送货，则在两小时内完成拣货及送货。否则打电话给顾客取消订单，如果两小时内不响应并未联系顾客取消订单，则对当班员工罚款 20 元/人/次。

(2) 送货后必须在当日内在英克系统中下帐，输入药直达专会员卡号“333”，如果顾客是线上支付，则收款方式选择“百度钱包”，如果是送货后收取的现金，则收款方式选择为“现金”，如果顾客是现场在门店上用的其它收款方式，如支付宝等，则选择对应实际的收款方式。下帐时请关注收款金额是否正确，如果不按规定操作下帐，导致药直达回款与英克收款方式不一致的，由下帐收款员个人承担差额部分的损失。

以上三种线上销售，必须在送货当日内在英克系统中下帐，下帐后立即在功能 400426（线上销售登记）进行登记，主要目的为方便后台对帐，建立线上订单和英克销售单的对应关系，所以必须登记英克流水号和线上订单号。不按规定进行登记的，对当事收款员罚款 20 元/人/次。

本制度自发文之日起执行！



主题词：美团 京东 药直达 接单 要求 奖惩制度

四川太极大药房连锁有限公司

2016 年 7 月 4 日印发

拟稿：何建菊

校对：何建菊

（共印 2 份）