

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〔2017〕28号

签发人：蒋 炜

关于四川太极大药房连锁有限公司互联网 （京东到家）销售管理制度的通知

各部门、门店：

自2016年3月我公司开通“京东到家”以来，由最初的每月销售1-2万，到今年5月已上升至10万，“京东到家”门店数也扩展至50家，为进一步扩大京东销售，提高客户满意度，规范门店相关的销售行为，特制定本制度。

一、 接单准备

- 1、京明管家APP：开通“京东到家”的门店所有店员手机必须安装“京明管家APP”，并以对应门店身份进行登录，保持24小时开启状态
- 2、pc端电脑：每天门店电脑开启后，在浏览器中登陆到：“store.jd.com”
“京东到家”电脑版后台网址，并应对应门店身份进行登录，查看商家优惠金额，便于英克系统下帐。
- 3、门店座机：座机电话为订单提醒电话及客户咨询电话，必须保持座机畅通，若有问题请及时报修并通报信息部进行电话更换。

因以上三项任何一项未按要求作接单准备，导致未收到订单信息而丢单的，对当事人进行 20 元/人次的处罚。

二、发货具体要求

1、时间要求：每天早上 8 点及晚上 9 点为接单发货时间，接到订单后 15 分钟之内完成打单、拣货、复核、包装、扫码绑定运单，缺货时立即与顾客沟通修改订单或请顾客取消订单。并将帐实不符的商品差异数量在英克系统调整成不合格状态。超时发货的，对当事人进行 10 元/人次的处罚。

2、发货复核要求：为减少发货差错，拣货后根据订单仔细核对商品明细及数量，当班员工有两个以上的，进行交叉复核。因发错货导致的损失及运费由当事人全额承担。

3、质量要求：

1) 禁止发放过期及外包装破损等不合格商品

2) 效期在 3 个月以上的商品方能发货

3) 按实货的产地、规格、批号、有效期等信息复核后在英克系统中下帐

未按此要求发货导致顾客投诉，按 50 元/人次进行处罚，若有发放过期商品或外包装等不合格商品，按公司相关质量管理规定对当事人进行相关处罚及刑事追究。

4、包装要求：所有商品必须统一用京东纸袋及塑料袋进行密封，特别是隐私用品。纸袋、塑料袋、条码等物料提前到办公室（谢正红处）进行领取。未按此要求执行的，按 10 元/人次进行处罚。

5、票据要求：

收到订单后，立即在 pc 端电脑”京东到家”后台进行小票打印，按票发货，将小票放入京东纸袋内随货同行。未按此要求执行的，按 20 元/人次进行处罚。

6、门店对京东配送员的要求：门店员工凭配送员报号等信息进行核实后方可发货，并要求配送员在二维码上签字，作为门店发货依据，并将二维码与英克小票一起作为财务缴款凭证。未按此要求执行的，按 10 元/人次进行处罚。

三、售后单管理

1、退货管理：因配送未能妥投或其它原因导致退货，请门店必须确认是密封完好，确认无误后，在京明管家或者电脑端后台进行审核。未仔细检查导致的差错由当事人全额承担。

2、评价管理：门店每天应及时关注评价管理动态，特别是差评，当日与顾客沟通进行处理，促成顾客改为好评。处理完后在京明管家或电脑端后台进行回复，以便让京东平台知晓。一条差评对当事人按 20 元/人次进行处罚。

四、英克系统下帐管理

1、门店每天应注意查收信息部发的”京东到家”活动要求及操作细则，按细则进行操作

2、配送员取货后，当日内在英克系统中下帐，输入京东会员卡号，英克系统收款方式一定选“京东钱包”，若发现与线下活动有冲突的，请按通知操作细则（特别是有补贴的秒杀品种）及电脑版商家后台商家承

担金额进手工优惠或折扣，保证京东回款与门店收款一致。若发生短款，由当事人全额承担。

3、下帐后立即在功能 ID:400426 线上销售登记中进行登记，输入英克流水号及京东订单号，便于后台对帐，若未登记或登记有误，对当事人按 5 元/人次进行处罚

五、“京东到家”红线规则

若门店因差评、超时发货等被强制下线，对该门店罚款 100 元/次/店，一个月下线两次以上的，罚款 200 元/次/店，由店长确认责任人后进行处罚。

六、其它要求

1、装修门店停业前一天电话通知信息部下线，正式营业并确保京东物料到位后，通知信息部上线。因门店未及时通知信息部下线而导致丢单及差评，按 20 元/人次进行处罚。

2、晚上 9 点到次日早上 8 点之间下的单，请上班后立即拣货并绑定运单。上早班员工到店后务必进入京明管家后台，查看是否有订单，防止丢单！因此种情况发生丢单的，对当事人按 20 元/人次进行处罚。

本制度自发文之日起正式执行。请各门店按此制度严格执行！

四川太极大药房连锁有限公司

二〇一七年六月八日

主题词：互联网 销售 管理 制度 通知

四川太极大药房连锁有限公司 2017 年 6 月 12 日印发

拟稿：杨皓 核对：何建菊 (共印 2 份)