营运部发【2019】171号 签发人：李坚

**营运部现场巡检情况的通报**

各片区及门店：

营运部在本月对部分片区部分门店进行了现场巡检，现场巡检主要针对近期销售落后的门店，巡店重点为门店基础管理、执行力以及门店需解决的问题。通过巡店发现，门店在现场管理方面仍存在较多问题，现将巡店中发现的问题作如下通报：

1. 各门店存在问题罚款及扣分明细详见附表一；
2. 片区主管综合得分附表二；

要求各门店将各项问题逐一整改，如有门店未按要求回复则将翻倍处罚。

本次主要巡民丰店、大源北街、榕声路店、蜀辉路、万和北路、蜀汉路店、十二桥、浣花店、光华村、黄苑东街、元华二巷、紫薇路店、航中街店。主要问题是各项插卡缺失和破损、效期品种未及时分配、基础卫生差、纸板无售出记录。扣西北片长本周综合考评分12.5分，罚款56元，扣东南片长综合考评7.5分，罚款31元（备注：片长周扣分为门店得分平均分；罚款以本次检查门店中最差的门店人数平均罚款执行）。
 请各店长加强基础工作管理，坚持“扫除道”精神，加强自身执行力，请片长督促门店完成整改工作！让员工能为顾客提供更加精准，专业的服务。

主题词： 巡店 通报 四川太极大药房连锁有限公司 2019年8月16日印发

打印：王娜 核对：谭莉杨 （共印1份）

附表一：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **点检项分类** | **点检项** | **分数** | 民丰店 | 大源北街 | 榕声路店 | 蜀辉路 | 万和北路 | 蜀汉路店 | 十二桥 | 浣花店 | 光华村 | 黄苑东街 | 元华二巷 |
| 亲情服务（通用） | 迎客声：顾客进门，一声尊称，亲切问候，主动接待，微笑相迎（您好，请问需要什么帮助） | 1 |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |
|  | 不玩手机、长时间接听私人电话 | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 100 |  |
|  | 出入口雨天有防滑垫、伞架（干净整洁无尘） | 1 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 缺货、价格响应  | 缺货登记本，信息准确详细 | 2 |  | 20 |  |  |  |  |  | 20 |  |  |  |
|  | 近效期商品货架上是否标记“心动价”小插卡 | 1 | 10 |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 门店有过期药品未下柜 | 5 |  |  |  |  |  |  |  | 50 |  |  |  |
| 效期品种未进行分配的，门店未有登记的 | 5 |  |  |  |  |  |  | 50 | 50 | 50 |  |  |
| 宣传氛围及陈列 | 会员超低特价商品：配有特价插卡 | 2 | 20 |  | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 单品活动插卡：按要求放置每月单品活动插卡，不干胶内容无误 | 2 | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 收银台陈列按公司要求陈列：便利商品、应季商品、换购商品； | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 |  |  |
| 未经公司允许（没有门店执行单），门店乱张贴厂家宣传物料的或摆放陈列架的 | 5 |  |  | 50 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 门店端头摆放非应季商品的 | 5 |  |  |  |  |  |  | 50 |  |  |  |  |
| 门店存在赠品过期、宣传物料过期情况 | 5 |  | 50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 商品和标价签一一对应，标价签清晰、无破损、无缺失、无涂改 | 1 |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |  |  |
| 吊旗、爆炸花、POP、海报、插卡等宣传物料齐全无缺失，无破损、开胶、卷边、褪色，无过期内容 | 1 |  |  |  |  | 10 | 10 | 10 |  | 10 |  | 10 |
| 播音按时开启，音量适中，播放指定内容 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 50 |  |  |
| 环境卫生（通用） | 店招、店门、橱窗明净通透，无明显污渍、张贴残留物 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  | 50 |  |  |
| 店门地面、走廊无明显垃圾、杂物堆放，外墙无明显污渍 | 2 |  |  |  | 20 |  |  | 20 |  |  |  |  |
| 卖场无私人物品，放在统一的固定位置 | 2 |  |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  |  |
| 门店清洁卫生极差，超过2个以上货架有“黑色”灰尘，超过5天未做卫生的。 （未在钉钉日志中上传清洁卫生登记记录） | 5 |  | 50 | 50 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 货架、分类标识牌、商品干净无灰尘 | 2 |  |  |  |  | 20 |  |  |  |  |  |  |
| 门店是否存在安全隐患（有充电插头未取下等） | 0.5 |  |  |  |  |  | 5 |  |  |  |  |  |
| 中药区地面干净，无明显垃圾，操作台面干净无黑灰 | 0.5 |  |  | 5 |  |  |  |  |  | 5 |  |  |
|  | 阴凉柜温湿度计是否按时准确记录 | 1 |  |  |  | 10 |  |  |  |  |  |  |  |
| 门店是否按时、按要求进行交接班，并有记录，员工签字确认 | 1.0 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 长短款是否每天登记、账实相符 | 1 | 10 |  |  |  |  |  |  |  | 10 |  |  |
| 纸板是否按时准确记录，人员签字 | 1 | 10 |  |  |  |  | 10 |  | 10 | 10 |  |  |
|  | 门店手机：微信会员是否按要求备注（姓名+药品名称+A/B/C+WM年龄） | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 20 | -50 |  |
| 合计扣分： | 9分 | 12分 | 12.5分 | 4分 | 5分 | 2.5分 | 16分 | 13分 | 22.5分 | 15分 | 1分 |
| 合计扣款： | 90 | 120 | 125 | 40 | 50 | 25 | 160 | 130 | 225 | 150 | 10 |

附表二：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 片区 | 得分 |  每月总分平均分与片区主管每月绩效考核挂钩 |
| 1 | 刘琴英 | 87.5 |
| 2 | 贾兰 | 92.5 |