

关于执行 24 小时药店方案及管理制度 (试行) 的通知

各部门、门店：

随着消费者需求的变化，延长营业时间为行业发展趋势，竞争对手开设 24 小时药店不断增加。经试行我司开设的 5 家 24 小时药店单量增长较为明显。为了提高我司药店夜间竞争力，更好地满足消费者需求，我司将新增 24 小时药店试点服务。具体方案如下：

一、24 小时门店营业前准备

- 1、由营运部制作 24 小时营业灯箱配送到店，工程科完成安装。
- 2、由工程科安排人员对 24 小时门店玻璃门进行安装改造。
- 3、由营运部筛选公司万元门店作为第二批开通 24 小时药店。
- 4、由综合管理部负责警棍、手电、行军床、被子、枕芯等物资的采购并配送到店。

二、24 小时门店员工排班要求

- 1、由人事科在全公司及面向社会招聘专职夜班人员。
- 2、无夜班专职人员门店则由片区根据班次进行调整安排。
- 3、工作时间：晚 21：00 至次日 08：30，夜间员工在店内住宿。

三、24 小时药店店员工作职责

1、夏季夜班人员在凌晨 12 点前开门营业，12 点后可关门开窗营业。（备注：门店开门营业时间根据季节进行调整）

2、夜班人员在关门营业时打开店招字体灯，如门店无字体灯请

联系营运部。

3、夜班人员在关门营业时打开门店前厅靠门的一组灯确保夜间店堂明亮。

4、负责夜间门店销售及电商订单承接，负责回复在线咨询、拣货、下账等工作。电商平台包括但不限于：美团外卖、京东到家、饿了么、小程序等。

5、承接夜间电话咨询、到店咨询顾客购药需求，负责问诊接待，收款、拿药、下账等工作。

6、门店在开店招灯时需同时将 24 小时营业灯箱开启，并将万艾可、希爱力灯箱摆放在店外宣传。

7、当日夜间 22:00 后产生的销售，值班员工在次日早上 08:00 前在英克系统及时下账，计入第二天销售额。

四、24 小时药店店员考核管理制度

1、专职夜班店员：按正常薪酬标准执行实得收入低于 3000 元/月时，按照 3000 元发放。（备注：如未全勤则按照实际出勤天数发放工资）

2、非专职夜班店员：员工正常上班外，再安排上夜班则按 100 元/晚发放补贴，享受销售提成，销售计入个人销售。每月由片区主管造表，营运部审核后报公司，随工资发放。

3、如夜班人员未在次日早上 08:00 前，如实下账视金额多少处罚 3000-10000 元/次。

4、夜班店员若错拿、漏拿、多拿、药品等导致顾客退款，则照

价赔偿药品及运费。

5、若因店员拣货、接单超时、拒绝接单，少拿错拿，拿近效期品种（不得拿近6个月效期品种给顾客）等导致顾客差评，按100元/次缴纳成长金；值班店员应当日晚或次日与顾客积极沟通进行处理差评，若促成顾客改为好评，则缴纳成长金20元/次。

6、夜班店员若未及时在线上平台接单，导致顾客取消订单；线下顾客按门铃购药，值班店员视而不见、故意丢单，引起顾客投诉，经核实后情况属实，按100元/次缴纳成长金。

7、若夜班店员未按照要求上线平台，未在店内上班则处罚300元/次并取消夜班补贴。

8、夜班店员若将门店物品、药品损坏或遗失，照价赔偿损失。

9、夜班店员不得使用门店电脑观看电影及打游戏，保持夜晚门店座机及值班人员的手机畅通。

五、24小时药店各部门工作职责

1、片区经理负责监督24小时开业门店及附近1公里内门店书写POP陈列宣传。

2、信息部负责在收银小票上设置24小时门店开通信息。

3、营运部负责通过短信、公众号、店堂语音、24小时灯箱、层条进行宣传。

4、外销部负责24小时门店营业时间调整，夜间各平台价格监控调整。

5、外销部负责各平台头图、主页面、小程序主页面宣传。

6、外销部负责制作 24 小时药店宣传卡,用于门店外卖订单宣传。

7、慢病管理部负责在公司各大社群进行宣传。

8、营运部、片区经理、外销部负责抽查夜班人员在岗情况。

六、注意事项

1、公司所配备警棍、手电、行军床、被子、枕芯等物资,由值班店员妥善保管。若发生损坏或遗失,照价赔偿。

2、从卫生角度考虑,床单、被罩、枕巾由值班店员自备,自行负责清洗保管。夏天,被子由店长保管(门店若无位置可寄存家中)。

3、夜班店员需正确安全用电,勿私自使用大功率电器,注意防火防盗,关门落锁。

4、夜班店员如遇紧急安全问题请及时报警并联系保卫科、片区经理、营运部或外销部。

5、本方案在执行过程中如遇任何问题及建议请联系:

外销部 黄 华: 18428019656

营运部 谭莉杨: 17713531703

七、本方案即日起执行,如有调整则以最新通知为准。

附件:《第二批 24 小时门店明细表》

四川太极大药房连锁有限公司

二〇二〇年八月十一日

附件：

第二批 24 小时门店明细表

序号	片区 ID	片区名称	门店 ID	门店名称
1	23	城中片区	517	四川太极青羊区北东街店
2	232	东南片区	571	四川太极高新区民丰大道西段药店
3	232	东南片区	712	四川太极成华区华泰路药店
4	232	东南片区	707	四川太极成华区万科路药店
5	23	城中片区	742	四川太极锦江区庆云南街药店
6	23	城中片区	373	四川太极通盈街药店
7	181	西北片区	709	四川太极新都区马超东路店
8	23	城中片区	578	四川太极成华区华油路药店
9	23	城中片区	581	四川太极成华区二环路北四段药店(汇融名城)
10	181	西北片区	365	四川太极光华村街药店
11	23	城中片区	114685	四川太极青龙街店