

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〔2017〕810 号

签发人：白礼西

关于开展“店员十不准”检查考核工作的通知

各商业公司：

为加强零售药房的监管，打击收银不开小票行为，规范服务礼仪，提高服务质量，经研究决定，在公司直营零售药房开展“店员十不准”检查考核工作，现将相关事宜通知如下：

一、成立检查工作组

组 长：何云川

副组长：付萍

组 员：从商业管理部及集团其他处室临时抽调

二、检查范围：全集团所有直营零售药房

三、检查时间：2017 年 6 月 1 日-12 月 31 日

四、检查内容（详见附表）：

1、“店员十不准”执行情况；

2、“店员十不准”背诵情况，错漏字在 5 个以内为合格。

(1) 各公司自行考核，要求每位店员能背诵“店员十不准”，并作好考核记录，检查工作组到公司核查。

(2) 检查工作组对检查到的门店当班店员进行“店员十不准”现场背诵考核。

五、工作要求

1、商业管理部监察科负责本次活动的具体实施，包括抽调检查人员、对检查人员进行培训、分配责任片区、提出奖惩意见以及对整体工作进行督导。

2、检查人员名单由检查工作组直接安排，经何（云川）总审核，李（阳春）总终审确定。

3、检查人员负责责任片区直营药房的检查考核工作，检查考核药房覆盖率 100%。

4、检查考核形式：

第一步：到店后首先扮成顾客用现金买药；第二步：对店员进行“店员十不准”背诵考核；第三步：按照“店员十不准”内容逐项检查门店执行情况。

如发现营业员收银不开小票，销售假冒伪劣商品和私货，侵吞公款或收受厂家回扣，第一时间报告检查工作组组长进行处置。

5、原则上每天检查药房不低于 3 家。做好检查记录，保留收银小票作为到店检查的凭证和报账依据。

六、考核与处罚

1、收银不打小票

对当事人解除劳动合同，对店长处以 5000 元、副店长处以 3000 元罚款。同时，对公司第一负责人（含分公司总经理）、分管零售的副总经理（含分公司分管零售的副总经理）分别处以 5000 元以上的罚款。

2、销售假冒伪劣商品和私货，上至店长、下至店员一律解除劳动合同。同时，对公司第一负责人（含分公司总经理）、分管零售的副总经理（含分公司分管零售的副总经理）分别处以 5000 元以上的罚款。

3、侵吞公款或收受厂家回扣，金额在 500 元（含）以下的，没收违法所得，并对当事人处以 3000 元的罚款；金额在 500 元以上的，没收违法所得，对当事人处以 3000 元的罚款，并解除劳动合同。

4、得分 70 分（含）以下的药房，对药店店长、副店长予以撤职，并分别处以 3000 元罚款。

5、各单位（分公司）得分 70 分（含）以下药房占比达 20%（含）以上，对第一负责人、分管零售领导分别处以 5000 元罚款。

6、罚款由各单位财务部统一收取，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、费用报销

（1）检查人员购药费用不超过 15 元/家，购买的药品归公司所有，由商业管理部监察科统一收取后，交集团公司总经办入库。

（2）重庆主城区检查未携带公车，可以报销交通补贴 50 元；

其他区域检查报销按太极集团【2016】489号文执行。

（3）报销程序

工作结束后，凭收银小票、检查记录报销购药费用、交通补贴，经何（云川）总审核，李（阳春）总终审后，随差旅费一并报销。

附件：“十不准”检查表

重庆太极实业（集团）股份有限公司

2017年5月3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

2017年5月3日印发

拟稿：付萍

校核：卢骥

附件

“十不准” 检查表

单位：

检查内容		评分标准	考核标准（总分 100 分）	考核得分
十不准	1、不准收银不开小票，规范收银	否决项		
	2、不准销售假冒伪劣商品，保证质量	否决项		
	3、不准假公济私售卖私货，遵章守纪	否决项		
	4、不准侵吞公款或收受厂家回扣，廉洁自律	无此种情况不得分	发现扣 20 分	
	5、不准私拿私分赠品，公私分明	无此种情况不得分	发现扣 20 分	
	6、不准随意提价降价销售商品，市场维价	无此种情况不得分	发现扣 20 分	
	7、不准夸大宣传药品功效，专业服务（10 分）			
	8、不准怠慢敷衍顾客或与顾客争吵，微笑服务（10 分）	收银礼仪：收银员收银时，面对顾客，面带笑容；主动提示顾客出示或办理会员卡；唱收唱付；找零时双手递交给顾客；收银装袋、找零轻拿轻放。	共 5 项。差一项扣 0.5 分	
		顾客进店礼仪：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！	进店没有招呼声，进店后也无人招呼。扣 1 分	
		接待顾客礼仪：接待顾客面带微笑，热情服务，全程使用标准服务用语	顾客选购药品要进行咨询时，呼唤店员，无人理会。扣 2 分	
		顾客离店礼仪：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”	顾客离店时未告别。扣 0.5 分	
		与顾客发生争吵	与顾客争吵。扣 4 分	

检查内容		评分标准	考核标准（总分 100 分）	考核得分
十不准	9、不准闲聊、玩手机等与工作无关的事，专注工作（10 分）	店员站立服务，工作时间内店员之间未互相聚众聊天、未干与工作无关的事情。	店员未站立服务。扣 2 分	
			店员在聚众聊天。扣 4 分	
			耍手机。扣 4 分	
	10、不准着装不整、精神萎靡或消极怠工，精神饱满（5 分）	着装统一整洁，佩戴工作牌（工作牌未遮挡，有本人照片）	着装不整洁，未佩戴工作牌。扣 3 分	
			着装不统一。或者佩戴了工作牌，但工作牌被遮挡，无本人照片等。扣 2 分	
其它	1、账款相符、营业款按时解缴到银行（10 分）	营业款按时存入公司指定银行。	营业款未在规定时间内存入银行。扣 2 分	
		收款金额与缴存金额一致。	收款金额与缴存金额不一致。扣 4 分	
		营业款与销售记录相符。	营业款与销售记录不符。扣 4 分	
	2、商品实物和商品库存帐一致（10 分）	抽 10 个品种。	错一个品种扣 2 分,扣完为止。	
	3、赠品管理（10 分）	赠品建账，电脑账及手工账。	未建账。扣 2 分	
		赠品应规范发放及登记。	未规范发放及登记。扣 2 分	
		账实相符。	抽 5 个品种，错一个品种扣 2 分，扣完为止。	

检查内容		评分标准	考核标准（总分 100 分）	考核得分
其它	4、店内清洁卫生（5 分）	收银台、货架、地面、墙面、熬药室、药品洁净无尘	给顾客感觉整体不干净，在收银台，货架，药品上能摸到灰尘，地面不干净，墙面有蜘蛛网等。扣 1-5 分	
	5、不摆放与商品无关物品（5 分）	不摆放与商品无关物品	在店内显眼处摆放与货品无关的私人物品。如：饭盒、饮料瓶、烟等。扣 1-5 分	
	6、药品摆放整齐（5 分）	药品摆放整齐	药品摆放不整齐，错位，部份药品标签不与货品对应。扣 1-5 分	
	7、对当班店员进行“店员十不准”背诵考核。（20 分）	每个人错漏字在 5 个以内为合格。	如果 1 名店员考核不合格，全店扣 20 分。	

药店负责人：

检查人员：