

四川太极大药房连锁有限公司 24 小时药店 执行方案(试行)

川太药连字〔2023〕10 号

签发人：刘晓清

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 3 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，具体执行方案如下：

一、24 小时门店员工排班要求

- 1、夜班门店由片区根据班次进行调整排班；
- 2、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）

二、24 小时药店店员工作职责

- 1、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。
- 2、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。
- 3、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。

4、承接夜间电话咨询、线下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。

5、门店在开店招灯时需同时将 24 小时营业灯箱开启。

6、当日夜间 22:00 后产生的销售需及时下账，所有订单需在次日早上 08:00 前在英克系统及时下账，计入第二天销售额。

三、24 小时药店店员考核

1、夜班值班店员补贴：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新零售部、营运部审核后报公司，随工资发放。

2、夜班人员未在次日早上 08:00 前按照规定下账则取消当晚夜班补贴。

3、新零售部将随机抽查如发现门店未开门营业至 12 点则当晚夜班补贴按照 40%比例发放。

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 30 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/次缴纳成长金并取消夜班补

贴。

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。

四、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综合管理部保卫科、片区经理、营运部或新零售部。

5、本方案在执行过程中如遇任何问题及建议请联系：

新零售部黄华：18428019656；营运部王四维：13541223132

本方案即日起执行，如有调整则以最新通知为准。

四川太极大药房连锁有限公司

