营运部发【2019】11 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. 各门店存在问题及罚款明细详见附表一；
2. 需要各部门协助问题明细详见附表二；
3. 门店扣分及处罚及片区主管本周得分详见附表三；

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。

本次巡店，尚贤坊，蜀州中路，双林路，杉板桥，新怡店，龙潭西路 华康店，汇融名城，童子街，大华店，人民中路， 航中街，桃源店，羊子山，潘家街，永康东路，观音桥店。主要问题项为卫生问题，基础工作执行不到位！扣西北片区片长本周综合考评分数1分，罚款70元，城中片区片长综合考评分2.3分，罚款110元，东南片区片长综合考评分1.9分，罚款200元,城郊一片片长综合考评分12.5分，罚款200元，城郊二片片长综合考评分3.9分，罚款120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标准处罚）。
 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1月21日印发

打印：刘美玲 核对：谭莉杨 （共印1份）
附表一：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 门店 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **分类** | **细目** | 尚贤坊 | 蜀州中路 | 双林路 | 杉板桥 | 新怡店 | 龙潭西路 | 华康店 | 汇融名城 | 童子街 | 大华店 | 人民中路 | 航中街 | 桃源店 | 潘家街 | 羊子山 | 永康东路 | 观音桥 |
| 收银八部曲（巡店中抽查不低于两位顾客的收银过程） | 收银八步曲使用步骤门店有无遗漏 |  |  | -10 | -10 |  | -10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 销售八部曲使用步骤门店有无遗漏 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 现场管理 | 收银台陈列按公司要求陈列：便利商品、应季商品、换购商品； | -10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -10 |  |  |
|  | 特价商品按公司要求陈列，并配有特价爆炸花宣传 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -10 |  |  |  |  |
|  | 门店存在无执行单的各类宣传及重点陈列 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 门店五卡按公司要求陈列宣传 |  |  |  |  |  | -20 |  |  |  |  |  |  | -20 |  |  |  |  |
|  | 是否存在物资物料严重过剩现象（含促销活动物资） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 销售管理 | 员工了解个人门店本月的销售目标、毛利目标 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 员工了解个人门店本月的金牌品种/品牌月的挑战目标 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -10 |  | -10 | -10 |  |  |  |
|  | 员工了解个人门店本月会员任务数量 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 执行力 | 近期重点文件抽查 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -10 | -10 |  |  |  |
|  | 是否拼单，私留现金，保险柜有不明现金 | -10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 是否使用万店掌进行检核及整改回复 | -20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -20 |  |
|  | 近期巡店门店问题整改是否及时跟踪整改 |  |  |  |  |  | -10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 安全巡查 | 门店现金是否每日入行 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 门店纸板是否按照要求按时退回或售出，无记录 | -10 | -20 |  |  |  |  |  |  |  |  | -20 |  |  | -10 |  | -20 |  |
|  | 门店是否存在安全隐患（有充电插头未取下等） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -10 | -20 |  |
|  | 营运部巡店检查明细（重点项目） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1 | 片区门店有超过1人以上（含）员工未着淡妆  |  |  |  |  |  |  |  |  | -50 |  |  |  |  | -50 |  | -10 |  |
| 2 | 门店橱窗脏乱或者厕所脏乱差 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 门店存在赠品过期、宣传物料过期情况 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -50 |  |  |  |  |
| 4 | 未经公司允许，门店乱张贴厂家宣传物料的 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -50 |  |  |  |  |  |  |
| 5 | 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。 （清洁卫生未登记的） |  |  | -50 |  |  | -100 |  | -50 |  |  |  |  | -50 | -10 |  | -50 |  |
| 6 | 门店有过期药品未下柜 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 玻璃一个星期或以上未进行打扫，或者货架无打扫记录 | -50 | -50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -50 |  |  |  | -50 |
| 8 | 门店医生诊室有明显污渍的 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 | 门店端头摆放非应季商品的 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 | 效期品种未进行分配的，门店未有登记的 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -50 |
| 11 | 不打收银小票 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 | 店内有蜘蛛网 |  |  | -50 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -50 |  |  |
| 13 | 上班时间吃早餐 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -100 |
|  | 合计 | -100 | -70 | -110 | -10 | 0 | -140 | 0 | -50 | -50 | 0 | -80 | 0 | -200 | -90 | -70 | -120 | -200 |

附表二：

|  |
| --- |
| 需各部门协同解决的问题： |
| **序号** | **片区** | **门店** | **需要解决的问题** | **协同部门** |
| 1 | 共同问题 |  | 建议门店工作服在入职时同时发放，部分新员工冬季只有一件衣服，无法换洗 | 综合管理部 |
| 2 | 城郊二片 | 尚贤坊 | 熬药机无用处，需协调调走 | 综合管理部 |
| 3 | 城中片区 | 双林店 | 中药溯源机放在店店内，无用处，且占地方，需处理 | 综合管理部 |
| 4 | 城中片区 | 双林店 | 收银台后方空位需处理 | 装修组、营运部 |
| 5 | 西北片区 | 大华街 | 门店有9根长灯管,2根短灯管已坏，需维修 | 装修组 |
| 6 | 城中片区 | 童子街 | 门铃不灵敏 | 装修组 |
| 7 | 东南片区 | 龙潭西路 | 灯已坏3个 | 装修组 |
| 8 | 城郊二片 | 尚贤坊 | 因地板被浸泡，需更换 | 装修组 |
| 9 | 城中片区 | 双林店 | 贵细玻璃门需维修 | 装修组 |
| 10 | 城中片区 | 双林店 | 卫生间的玻璃为透明，需更换或张贴贴纸遮挡 | 装修组 |
| 11 | 城中片区 | 杉板桥店 | 中药玻璃柜需增加锁，防止商品丢失、门口插座无电，需维修 | 装修组 |
| 12 | 西北片区 | 新怡店 | 一根灯管闪烁、墙面脱落，需维修 | 装修组 |
| 13 | 西北片区 | 西林一街 | 墙角漏水，墙体被全部泡湿了，需维修 | 装修组 |
| 14 | 城郊二片 | 蜀州中路 | 需销售白蛋白，请质管培训 | 质管部 |
| 15 | 城中片区 | 杉板桥店 | 远程审方机电话线接触不良，经常无法使用 | 质管部 |
| 16 | 城中片区 | 人民中路 | 电脑收银系统经常卡，十分影响销售，需信息部协助处理 | 信息部 |
| 17 | 共同问题 |  | 小票打印多数门店操作还有问题，需培训 | 信息部 |
| 18 | 东南片区 | 龙潭西路 | 货架较空，商品较少，需补充品种 | 商品部 |
| 19 | 城郊二片 | 永康东路 | 需增加补充尚贤坊品种 | 商品部 |
| 20 | 东南片区 | 航中街 | 门店有两个立型展架，无放置位置，需转移到有需要的门店 | 片区主管协调 |
| 21 | 东南片区 | 航中街 | 剩余大量中药挂钩，需退回 | 片区主管协调 |
| 22 | 城中片区 | 童子街 | 门店反应苦金片、感冒清热、奥肯能等缺货较多，需铺货 | 采购部 |
| 23 | 西北片区 | 大华街 | 门店验验钞机充电线已坏，验钞机已无法使用 | 办公室 |
| 24 | 东南片区 | 航中街 | 门店证照框在休息区门口，不符合药监局检查，需移动到较显眼的位置 | 营运部 |
| 25 | 东南片区 | 航中街 | 缺宣传板侧叶、无五卡宣传内容、有事外出的标识牌 | 营运部 |
| 26 | 东南片区 | 航中街 | 缺一个RX妇科类标示牌 | 营运部 |
| 27 | 城中片区 | 人民中路 | 三联灯箱上的集体照片徐更换为最新合照 | 营运部 |
| 28 | 西北片区 | 大华街 | 门店展板已坏，无法使用，需重配 | 营运部 |
| 29 | 城中片区 | 童子街 | 小红书需补发一本 | 营运部 |
| 30 | 城郊二片 | 蜀州中路 | 需要日化赠品 | 营运部 |
| 31 | 城郊一片 | 永康东路 | 鱼凫路关店调至店4-5月份的效期品种，有部分品种金额较大，需解决 | 营运部、片区主管 |

附表三：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **细目** | **总分** | 尚贤坊 | 蜀州中路 | 双林路 | 杉板桥 | 新怡店 | 龙潭西路 | 华康店 | 汇融名城 | 童子街 | 大华店 | 人民中路 | 航中街 | 桃源店 | 羊子山 | 潘家街 | 永康东路 | 观音桥 |
| 收银八步曲使用步骤门店有无遗漏（巡店中抽查不低于两位顾客的收银过程） | 10 |  |  | -1 | -2 |  |  |  |  |  |  |  | -2 |  |  |  |  |  |
| 销售八部曲使用步骤门店有无遗漏 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 收银台陈列按公司要求陈列：便利商品、应季商品、换购商品； | 10 | -0.5 |  |  |  |  | -0.5 | -0.5 |  |  |  | -4 |  |  | -1 |  |  |  |
| 特价商品按公司要求陈列，并配有特价爆炸花宣传 | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -3 |  |  |  |  |
| 门店存在无执行单的各类宣传及重点陈列 | 10 |  |  |  |  |  | -0.5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 门店五卡按公司要求陈列宣传 | 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -3 |  |  |  |  |
| 是否存在物资物料严重过剩现象（含促销活动物资） | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工了解个人门店本月的销售目标、毛利目标 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 员工了解个人门店本月的金牌品种/品牌月的挑战目标 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -4 |  | -4 |  |  |
| 员工了解个人门店本月会员任务数量 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 近期重点文件抽查 | 5 |  |  |  |  |  |  | -0.5 |  |  |  |  |  | -5 |  | -5 | -0.5 |  |
| 是否拼单，私留现金，保险柜有不明现金 | 5 | -0.5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 是否使用万店掌进行检核及整改回复 | 5 | -0.5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -5 |  |
| 近期巡店门店问题整改是否及时跟踪整改 | 5 |  |  |  |  |  | -0.5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 门店现金是否每日入行 | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 门店纸板是否按照要求按时退回或售出，无记录 | 3 | -0.5 | -0.5 |  |  |  |  |  |  |  |  | -2 |  |  |  | -1 | -3 |  |
| 门店是否存在安全隐患（有充电插头未取下等） | 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | -3 |  | -3 |  | -0.5 |  |
| **合计扣分** | **100** | -2 | -0.5 | -1 | -2 | 0 | -1.5 | -1 | 0 | 0 | 0 | -6 | -5 | -15 | -4 | -10 | -9 |  |
| **得分** |  | 98 | 99.5 | 99 | 98 | 100 | 98.5 | 99 | 100 | 100 | 100 | 94 | 95 | 85 | 96 | 90 | 91 | 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 片区主管 | 本周得分 | 备注 |
| 何巍 | **97.7** | 每月总分平均分与片区主管每月绩效考核挂钩 |
| 刘琴英 | **99** |
| 贾兰 | **98.1** |
| 周佳玉 | **87.5** |
| 苗凯 | **96.1** |
| 谭庆娟 |  |