营运部发【2019】 021 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，航中路店、紫薇东路店、中和新下街店、交大三店。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5分，罚款110元，东南片区片长罚款50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2月1日印发

打印：何巍 核对：谭莉杨 （共印1份）
附表一：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 门店 |  |  |  |
| **分类** | **细目** | 航中路店 | 紫薇东路店 | 中和新下街店 | 交大三店 |
| 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 |  |  |  |  |
|  | 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； |  |  |  |  |
|  | 特价商品按公司要求陈列，并配有特价爆炸花宣传 |  |  |  |  |
|  | 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 |  |  |  |  |
|  | 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 |  |  |  |  |
|  | 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 |  |  |  |  |
|  | 是否拼单，私留现金，保险柜有不明现金 |  |  |  |  |
|  | 是否使用万店掌进行检核及整改回复 |  |  |  |  |
|  | 近期巡店门店问题整改是否及时跟踪整改 |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
|  | 门店是否存在安全隐患（有充电插头未取下等） |  |  |  |  |
|  | 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（胡人元未化淡妆） |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| 4 | 未经公司允许，门店乱张贴厂家宣传物料的 |  |  |  | -10（包邮pop未陈列） |
| 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） |  |  |  |  |
| 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 | 门店未分配清洁区域，请及时整改 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| 11 | 不打收银小票 |  |  |  |  |
| 12 | 店内有蜘蛛网 |  |  |  |  |
| 13 | 处方柜门未关闭，货架空位多 |  |  |  | -50 |
|  14 | 店内货品物资陈列凌乱 |  |  |  | -50 |
|  | 合计 | -50 |  |  | -110 |

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 | 东南片区 | 航中路店 | 美团、京东到家线上销售开通 | 外销部 |
| 2 | 东南片区 | 航中路店 | 门店人员太极药店管家人员调动 | 信息部 |
| 3 | 东南片区 | 航中路店 | 熬胶、蒸胶用具补充 | 营运部 |
| 4 | 东南片区 | 航中路店 | 顾客意见本、单品活动不干胶、插卡、品牌月品种插卡补充 | 综合管理科 |
| 5 | 东南片区 | 航中路店 | 补充化妆品、薇姿、理肤泉等化妆品 | 业务部 |
| 6 | 东南片区 | 紫薇东路 | 需补充化妆品、保健食品、精品柜灯片 | 营运部 |
| 7 | 东南片区 | 紫薇东路 | 需补充执业药师不在岗、顾客存胶区标识 | 营运部 |
| 8 | 东南片区 | 紫薇东路 | 门店价签未上完 | 片区主管监督 |
| 9 | 东南片区 | 紫薇东路 | 橱窗吊旗杆需补充2个，顶部吊旗杆需补充15个 | 装修组 |
| 10 | 东南片区 | 紫薇东路 | 门店无门铃 | 综合管理部 |
| 11 | 东南片区 | 中和新下街店 | 门店吊旗杆未安装，需15个 | 装修组 |
| 12 | 东南片区 | 中和新下街店 | 维生素未使用透明盒子陈列 | 片区主管监督 |
| 13 | 东南片区 | 中和新下街店 | 需配置竖式远程审方提示 | 综合管理部 |
| 14 | 西北片区 | 交大三店 | 食品流通证过期，需尽快更换 | 质管部 |
| 15 | 西北片区 | 交大三店 | 骨伤科内玻璃门已经破损，需更换 | 装修组 |
| 16 | 西北片区 | 交大三店 | 店招标识掉落 | 装修组 |
| 17 | 西北片区 | 交大三店 | 处方柜推拉门店损坏 | 装修组 |
| 18 |  |  |  | 商品部 |

附表三：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **细目** | **总分** | 航中路店 | 紫薇东路店 | 中和新下街店 | 交大三店 |
| 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 |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  | -5 |
| 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 | 10 |  |  |  |  |
| 门店五卡按公司要求陈列宣传 | 5 |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |
| 是否拼单，私留现金，保险柜有不明现金 | 5 |  |  |  |  |
| 是否使用万店掌进行检核及整改回复 | 5 |  |  |  |  |
| 近期巡店门店问题整改是否及时跟踪整改 | 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 |  |  |  |  |
| 门店是否存在安全隐患（有充电插头未取下等） | 3 |  |  |  | -3 |
| **合计扣分** | **100** | 0 | 0 | 0 | 92 |
| **得分** |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 | **92** |  |
| 贾兰 | **98.1** |  |
| 周佳玉 | **87.5** |  |
| 苗凯 | **96.1** |  |
| 谭庆娟 |  |  |