

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〔2019〕352号

签发人：白礼西

关于开展直营药房“3+10”督查回头看的通知

各商业公司：

为全面提升直营药房服务质量，确保“3+10”工作落实到位，集团公司将开展直营药房“3+10”督查回头看工作。现将相关事宜通知如下：

- 一、责任部门：商业管理部监察科
- 二、检查时间：2019年4月1日---2019年12月31日
- 三、检查方式：现场暗访和“太极管家”远程巡店结合
- 四、检查内容：
重点是服务质量、守法经营的检查。

- 1、对照各公司2018年“3+10”整改报告，逐一检查整改

措施落实情况。重点查“免费厕所”、“民生基药”、“微笑服务”、“规范收银”、“廉洁经营”等相关条款的执行情况。

2、集团公司针对零售门店管理下达的其他重要工作的效能监察。

五、处罚

1、免费厕所提示牌、质量投诉牌未设在门店显眼处，以及未设立民生基药专柜的，对门店店长罚款 5000 元，副店长罚款 3000 元，同时，对零售公司（分公司）第一负责人、分管零售的副总分别处以 5000 元罚款。

2、收银不开小票，销售假冒伪劣商品或私货，侵吞公款或收受厂家回扣，拒绝为顾客提供免费厕所服务的，一经查实，解除当事人劳动合同，对店长罚款 5000 元，副店长罚款 3000 元。同时，对零售公司（分公司）第一负责人、分管零售的副总分别处以 5000 元罚款。

3、发生顾客服务质量投诉，敷衍怠慢顾客，与顾客争吵等，将对当事人罚款不低于 1000 元，情节特别恶劣的，解除劳动合同。

4、夸大宣传药品功效，向顾客强推商品、乱搭售商品，将对当事人罚款不低于 1000 元。情节严重的，解除劳动合同。

5、太极管家远程巡店中检查到以上问题的，处罚同上。

6、未按整改报告落实整改措施或整改不到位的门店，店长罚款 2000 元，副店长罚款 1000 元。同时，对分公司总经理、分管零售的副总分别处以 2000 元罚款。

六、其他

1、检查组现场检查药店不得少于 20 家/月，远程巡店不得少于 90 家/月。检查组各组员利用太极管家远程巡店时间不得少于 1 小时/天，流量费用按 100 元/月给予补贴，随差旅费一并报销。

2、商业管理部监察科每天做好检查记录台账，每月通报检查情况。检查通报由太极集团纪委副书记何云川终审发文。

3、涉及第五条 1-6 项的处罚通报由太极集团董事长终审发文。

4、重庆主城区检查未携带公车，可以报销交通补贴 50 元/天；其他区域检查报销按太极集团【2016】489 号文执行。差旅费由何（云川）副书记终审报销。

重庆太极实业（集团）股份有限公司

2019 年 3 月 19 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

2019 年 3 月 21 日印发

拟稿：付萍

校核：卢骥
