外销部发【2019】26号 签发人:蒋炜

**太极大药房24小时药店方案（试行）**

随着消费者需求的变化，根据美团外卖、饿了么提供的数据，夜间停止营业后销售金额在两大平台分别占白天销售额的60%和40%；泉源堂、海王、杏林等同行纷纷开设24小时药店服务。为了提高我司药店夜间竞争力，更好地满足消费者需求，我司将开展24小时药店试点服务。具体方案如下：

一、实施方案

1. 试点门店：羊子山店、旗舰店、贝森路店、佳灵路店共4家，作为第一批试行24小时售药门店。

2.作息时间：晚班22：00至次日08：00，夜间员工在店内住宿，次日08:00后值班人员可根据自己意愿选择是否继续上班。

3.福利待遇：值夜班的员工按100元/晚发放补贴。每月由片区主管造表，营运部审核后报公司，随工资发放。

4.工作职责

（1）承接夜间电商订单，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。

（2）承接夜间电话咨询、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。（不开大门，通过窗口交流）

（3）当日夜间22:00后产生的销售，值班员工于次日早上08：00前在英克系统及时下账，计入第二天销售额，值班员工享受销售提成，销售计入个人销售。

店员按照需求，按清单拣药，装袋，英克系统及时下账

第二步

顾客网上下单、电话或到店咨询

第一步

店员与骑手/顾客核对单号，骑手/顾客取走药品，交易完成。

第三步

1. 实施时间

夜间售药项目拟于2020年1月2日落地，（以实际玻璃门安装竣工时间为算）。

三、考核

 为了确保24小时售药项目更好地实施落地，特制定如下考核方案：

 1.值班店员不能错拿、漏拿、多拿、少拿药品；导致门店产生损失，则照价赔偿药品及运费；若导致顾客差评，按20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，不再另行缴纳成长金。

2.值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50元/次缴纳成长金。

3.值班店员需每日交接物品，填写交接表（见附件），公司所配备警棍、手电、行军床、垫褥、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。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（门店若无位置可暂存店长家中）。

此方案试行三个月，若无变动继续执行；如有调整，以最新通知为准。

**主题词： 太极大药房 24小时药店 方案 （试行）**

**四川太极大药房连锁有限公司 2020年01月02日印发**

**打印：郑梦娟 核对：李丹 （共印1份）**