

四川太极大药房连锁有限公司文件

SICHUAN TAIJI PHARMACY CHAIN LTD.

川太药连字〔2022〕82号

签发人：蒋 炜

四川太极大药房连锁有限公司 电商平台管理制度

各门店：

随着社会经济的发展受政策、互联网技术、疫情等影响，我们的消费行为已经发生巨大的变化，消费场景已由线下转变为线上实现更加便捷的消费。消费者需要更高效便捷的服务和更性价比高的商品，为更好的在线上服务消费者，请门店遵照本制度以下内容执行！

- 附件：
1. 《电商平台服务准则管理制度》
 2. 《电商平台接单流程及订单异常解决措施》
 3. 《电商平台好评差评回复模板》
 4. 《电商平台下账管理制度》

5. 《电商平台门店评分管理制度》

四川太极大药房连锁有限公司

2022年7月26日



四川太极大药房连锁有限公司

2022年7月26日印发

拟稿：倪 双 校核：黄 华

（共印 2 份）

附件：

电商平台服务准则管理制度

为减少在电商平台拣单发货的过程中的失误，导致给顾客造成较差的消费体验。请各门店按照以下操作及服务标准完成线上订单的发货。

电商平台门店订单操作流程服务准则

步骤	内容	完成标准	重点注意事项	
第一步	平台提示有订单时门店点击OMS已听到订单提示	2分钟内完成	检查订单品种、数量及顾客备注	接单拣货看备注 检查库存重效期 畅销单品常补货 顾客隐私重保护 追踪物流到顾客 黄金回访获好评 顾客评价必回复 差评回访改好评 人人知道人人做
第二步	检查门店是否有库存	2分钟内完成	如无库存及时登记缺货并联系顾客	
第三步	根据订单品种、数量及备注拣货	1分钟内完成	重点检查是否为近效期品种	

第四步	再次核对商品名称、规格、效期，数量、包装		不得给顾客配送近6个月效期品种、包装破损品种	
第五步	骑手取货后，跟踪订单确保顾客收到货		关注顾客催单及骑手是否按时送达	
第六步	抓住黄金48小时电话回访顾客		按照回访内容要求给予顾客健康指导	
第七步	顾客评价及时回复		顾客所有评价都需回复，差评需重点回访顾客	

电商平台接单流程及订单异常解决措施

对电商平台接单流程及订单异常解决措施现作如下规定请各门店参照执行：

一、电商平台接单操作流程：

1. 听到提示音点击“已听到订单”
2. 打印小票
3. 复核商品名称、规格、数量、效期、包装、顾客备注
4. 装订包装
5. 系统提示商家已出单
6. 关注骑手是否按时送达
7. 按公司规定 24-48 小时内回访顾客

二、电商平台常见问题处理措施：

（一）骑手接单问题：

1. 商家已经接单拣货，没有骑手接单怎么办？

第一步：先给顾客打电话，表示歉意告知情况，安抚顾客情绪。

第二步：京东订单及时复制单号在电商钉钉群@新零售部黄华/倪双进行催单

话术：尊敬的顾客您好：我是太极大药房健康顾问，非常对不起，我们已为您备好货了，但由于天气/高峰期运力不足/暂时没有骑手接单，让您久等了。我们正在积极催单，麻烦您

再稍等片刻，为您带来的困扰我们深表歉意。（如顾客强烈要求取消订单，请顾客备注取消原因：计划有变不要了）。

2. 骑手已取货但未按时送达怎么办？

每单交易完成后关注订单是否按时送到顾客手中，如未按时送达。首先给顾客打电话解释我们已出单完成，同时催促骑手。

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，非常抱歉。货品没能按时送达。你的订单我们已在____时间内完成备货，骑手已经取走。可能由于天气/交通/用餐高峰等原因未能及时送到您手中，我们已为您催单请稍等，给您造成的不便我们深表歉意。

（二）商家商品服务问题：

1. 拣货时发现商品数量不够，缺货怎么办？

电话联系顾客，表示歉意，解释我们在5分钟前刚刚销售完，暂时无库存。询问顾客是替换同类商品还是部分产品退款。

话术：尊敬的顾客您好：我是太极大药房的健康顾问，非常抱歉您所购买的商品5分钟前一位顾客刚刚下单取走。我们为您提供一款品质，功效更好的产品可以吗？（解释产品的功效，特点）如果您选择退单可否请您备注：计划有变，不要了！非常感谢您的支持，我们给您推送一张优惠券欢迎您下次使用。祝您生活愉快！

2. 拣货时发现商品为近6个月效期怎么办？

电话询问顾客表示抱歉，询问顾客是否接受？或为顾客进行替换。

话术：尊敬的顾客您好：我是太极大药房的健康顾问，非常抱歉，您所购买的商品我们的效期为___个月。但不会影响药品疗效我们给您发货可以吗？或者我们为您挑选另一款功效性价比更好的产品？如果您选择退单可否请您备注：计划有变，不要了！非常感谢您的支持，我们给您推送一张优惠券欢迎您下次使用。祝您生活愉快！

3. 顾客收到货后发现少送、错送怎么办？

电话联系顾客，表示抱歉为顾客及时进行补送，更换。

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，对您少送/错送商品我们非常的抱歉。我这边立即联系骑手为您进行补送/更换，为了表示歉意我们给您准备了一张优惠券，欢迎您随时到我们门店使用。祝您生活愉快！

（三）顾客问题：

1. 顾客未接骑手电话怎么办？

（1）如商品单价较低请告知骑手把外卖放在门卫或酒店处请他们代为转送。然后在消息窗口给顾客留言，并在1-3小时内电话联系顾客。

（2）如商品单价较高请骑手送回门店，我们同时电话/窗口留言联系顾客，待联系到顾客后再进行配送。

2. 特殊期间顾客购买了不能发货的发热药品怎么办？

(1) 顾客购买发热药品，联系顾客取消订单告知顾客该药品根据疫情防控规定只能到店购买我们这边已联系平台进行下架。如顾客一直未接电话，请在超时前拒绝订单。

(2) 联系新零售部将该品种下架。备注拒绝原因：由于该品种为发热品种，无法联系顾客。同时在3小时内继续联系顾客解释拒单原因。可发张优惠券作为补偿。

(四) 订单一直显示“开方中”，无法接单怎么办？

复制订单号，在钉钉电商群发出，@新零售部同事，由新零售部催促开方。

(五) 顾客购买了处方药，没有药师审方，订单不能及时传到门店，怎么办？

联系质管部或新零售部，立即审核顾客处方，避免丢单。

(六) OMS 订单管理下账时，遇到货品库存不足怎么办？

将订单编号发送至钉钉电商群，@新零售部，后台处理后再下账。

(七) 打印机不出小票、无提示音怎么办？

电话联系信息部同事协助处理。

(八) OMS 订单管理查不出当笔订单怎么办？

处理办法：

1. 检查查询日期是否正确；
2. 点击订单下载，手动输入订单号查询。
3. 如手动输入订单号后仍然未查询出订单请联系信息部处

理。

（九）如门店平台包装袋用完了怎么办？

先联系就近门店调拨一部分，然后再联系厂库谢师发货。

（十）如发现各平台门店不能上线怎么办？

直接电话联系新零售部处理。

（十一）如平台产品图片与门店实货不相符怎么办？

将平台产品截图及货品 ID 发新零售部处理。

电商平台好评差评回复模板

在电商竞争激烈的当下，线上平台销售变得和线下实体门店销售同等重要。好评、差评直接反映出顾客对我们的满意程度，进而影响线上的销售情况。为了让顾客满意，同时提高门店小伙伴处理差评、好评的速度和质量，现公司整理出标准回复模板，请各位小伙伴严格按照模板进行回复：

一、差评回复模板：

（一）一般差评

尊敬的顾客您好，给您带来了不好的体验我们非常抱歉，感谢您提出我们的问题，我们一定会改善不足，希望下次可以给您带来更好的体验！

（二）送药不及时

1. 尊敬的顾客您好：真是对不起！送药太慢了影响您及时用药了！我们也好气啊！下次不用这个小哥送了，挑个火箭队小哥给您火速送药！祝您健康！

2. 尊敬的顾客您好：真是对不起！送药太慢让您受委屈了！小的一定优化！马上和平台交涉配送问题，另外也会在店里拿药打包流程上做优化提升！以后一定让药品飞到您的身边！

3. 尊敬的顾客您好：真是对不起，那天订单多，时间长了，我们一定考虑在配送和分拣上再做优化，也期盼您能够再次体验，有时间来店逛逛，多监督我们。祝您健康！您健康！

（三）错送、漏送：

1. 尊敬的顾客您好，真是对不起！错送的问题我们会承担应有的责任，给您错送的药品您可以留着，也可以抽空拿到药店，我们准备了精美的小礼品给您。希望可以联系到您，小店将为您补送一次正确的药品哦！

2. 尊敬的顾客您好：真是对不起！漏送问题不知道现在补偿还来不及，无论如何，我都希望对您做出补偿，并将深刻反省！希望怜爱苍生的您可以重新信任小店，小店一定不辜负您所望~

3. 尊敬的顾客您好：真的十分抱歉，由于高峰期下单量巨大，店里小妹儿忙中出错，给您少发了一盒药，确实是我们的失误，我们会给您做相应的补偿，并尽快优化我们的点单及配送流程，希望下次能给您一个完美的体验，谢谢您的支持！

（四）太贵（尤其是保健品和中药）：

尊敬的顾客您好：您说的价格略高，小店超级痛心的。小店秉持着只做优质品牌药品的原则，选药上架都是严格甄选的。虽然这次没能让您满意，但希望下次您想买点好药时，还能想到我！

（五）忘看顾客备注：

尊敬的顾客您好：~店里小妹妹刚刚太忙了，出货太马虎了，没有看到您的备注。我一会一定会替您教育她的，此类问题也会在店内重申~严格杜绝~希望您有好心情~请继续支持我们！

（六）差评评分，未写原因：

尊敬的顾客您好：看到这个 1 分 1 颗星星，我们真是辣在眼里，痛在心里，请您有什么问题一定要提出来哟，我们会好好改进。

（七）药品质量出现问题：

1. 尊敬的顾客您好：非常抱歉！本店是统一进货而且严格控制日常药品储藏的各个环节，可能由于店里小妹的疏忽导致您觉得是出现了质量问题，请联系本店电话 XXXXX，我们一定会给您一个满意的结果。

2. 尊敬的顾客您好：药品质量问题不仅是您的担忧，这也是我们最重视的问题。XXXXXX 是我的电话和微信号，希望您取得联系，问题核实一定追责到个人！感谢反馈！

二、好评回复模板：

尊敬的顾客您好，感谢您对太极大药房的鼓励与支持，您的鼓励就是我们努力的动力，我们一定尽最大努力成为您身边最温暖的健康顾问，祝您生活愉快~

电商平台下账管理制度

新零售部在每月进行对账时，发现很多门店在平台销售后未及时生成订单。导致前台下账金额与平台回款差异较大，现就平台及时生成订单下账作如下规定请各门店遵照执行！

一、慢病小程序下账：

1. 小程序订单完成后请及时在英克小程序订单管理中配货生成订单完成下账。

2. 门店每天上班时需检查是否全部已下账，如有需退款订单及时联系新零售部退款；

3. 如有在零售前台下账的小程序订单需及时在电商平台手工登记“20210001”中进行登记；

二、电商平台下账（美团、京东、饿了么）：

1. 平台销售生成订单后及时在 OMS 订单管理中生成订单下账，当日订单在下班前全部完成下账；

2. 如遇特殊情况订单不能推送到 OMS，需及时在零售前台手工下账选择对应平台的收款方式，并在电商平台手工登记“20210001”中进行登记；

INCA 角色: A系统管理员 部门: 四川太极大药房连锁有限公司 操作员: 系统管理员

PM-导航 (0) × 出入库明细查询 (15005) × 通用导入表设置 (400475) × 用友接口自定义档案辅助管理 (20190504) × 用友接口辅助核算类别管理 (2019050801) × 专项功能开发 (22)

新增 编辑 删除 删除 查询 保存 打印 数据分析 界面 关闭 独立单元: 四川太极大药房连锁有限公司 (301)

1/1条记录, 状态: 新增 确认 (Ctrl+W) 取消 (ESC) 上一条 (Ctrl+J) 下一条 (Ctrl+K)

门店id: 117310 门店名: 日期: 2022-05-10

平台订单号 (总单id): oms平台订单号或者慢病小程序订单号

零售流水id: 英克系统下单的流水总单id

金额:

下账人员id:

下账人员名:

备注：手工下账登记时请输入：平台订单号、及英克系统下单的流水总单 ID

3. 信息部新增英克功能“线上平台未下账明细表”

（20210046），各门店需每天登陆查看是否全部下账，如有未下账的及时下账。如有顾客取消订单或部分退款需手工下账的请在未下账原因进行备注。

INCA 角色: 新零售部 部门: 四川太极大药房连锁有限公司 操作员: 黄华

PM-导航 (0) x 线上平台未下账明细 (20210046) x

新增 编辑 撤消 删除 查询 保存 打印 数据分析 界面 关闭 独立单元: 四川太极大药房连锁有限公司

第1/1430条记录, 状态: 已保存 确认 (Ctrl+W) 撤消 (ESC) 上一条 (Ctrl+J) 下一条 (Ctrl+K)

订单号: 116313920787202269 平台类型: 美团 订单下单时间: 2021-10-14

门店id: 452 门店名: 四川太极崇州中心店 流水id:

未下账原因:

顾客取消订单
订单未推送已手工下账
部分退款已手工下账
部分换货已手工下账

9	498120...	美团	2021-10-08	307	四川太极旗舰店
10	498120...	美团	2021-10-04	307	四川太极旗舰店
11	498120...	美团	2021-10-11	307	四川太极旗舰店

4. 如门店手工下账的需在该功能中填写流水 ID。

三、财务电商平台对账逻辑步骤：

1. 财务部每月根据门店在英克中下账金额与新零售部分摊的电商平台回款单金额进行对比，如有差异则需门店进行赔付。

2. 门店英克 OMS 中下账金额=商品零售价-活动折扣；

例：藿香正气口服液美团零售价 23.8 元，活动折扣 4 元，减配送费 4 元，则门店英克下账金额=23.8-4-4=15.8 元；

3. 新零售部分摊的电商平台回款单金额=美团回款金额+平台佣金服务费；

例：美团回款金额 12.8 元，佣金：3 元，则新零售部分摊金额=12.8+3=15.8 元

4. 门店英克下账金额与新零售部分摊金额一致，则视为无差异；如不一致则差异部分由门店自行赔付；（特殊情况除外）

四、注意事项：

1. 各门店在每日前清理未下账订单，有特殊原因的请进行备注；

2. 新零售部每日检核前一天电商平台未下账订单，如仍有未下账订单则需缴纳 5 元/单成长金；

3. 如由于门店未及时下账造成门店下账金额与平台回款有差异的部分由该门店自行承担损失；

4. 各平台及时下账不仅能减少门店盘点差异造成的赔付，同时也可减少下账与回款差异。请各门店务必认真执行，如有问题请及时联系新零售部处理。

电商平台门店评分管理制度

由于美团重新制定了评分管理制度，现根据美团管理制度对门店美团评分做如下要求，请各门店遵照执行！

一、美团评分展示：



二、美团评分总分 5 分，达 5 分要求：

1. 每月好评数 ≥ 5 条



三、门店有无评分标准：

美团无评分会直接影响门店在顾客端的排序进而影响订单量，评分来源于近 30 天顾客对门店的好评 ≥ 5 条即有评分， < 5 条则无评分。

获得评价、评分途径：

1. 门店之间相互评价 5 条/月及以上。
2. 门店自己下单选到店自提进行评价，如需申请品种特价请联系新零售部调整。
3. 顾客下单确认收到货后及时电话联系进行用药指导及好评引导回访。

四、门店评分奖励方案：

1. 每月末新零售部进行评分统计，如评分达 5.0 分奖励 5 积分/人，评分 4.0-4.9 分奖励 3 积分/人。
2. 如每月末门店无评分则按照 5 条评价为基础差一条缴纳

5 元/条成长金。

五、门店差评处罚标准：

1. 差评将会影响平台评分，如：旗舰店好评 6 条差评 1 条，总体评分就会从 5 分降至 4.8 分，平台上曝光度也会相对降低，所以及时发现差评、及时处理非常重要！

2. 各门店每天早上登录平台时需要查看前一天顾客评价情况是否有差评，如发现差评及时联系顾客处理，如因以下情况导致需上交成长金：

(1) 因给顾客拿错货导致差评者 (50 元/次)

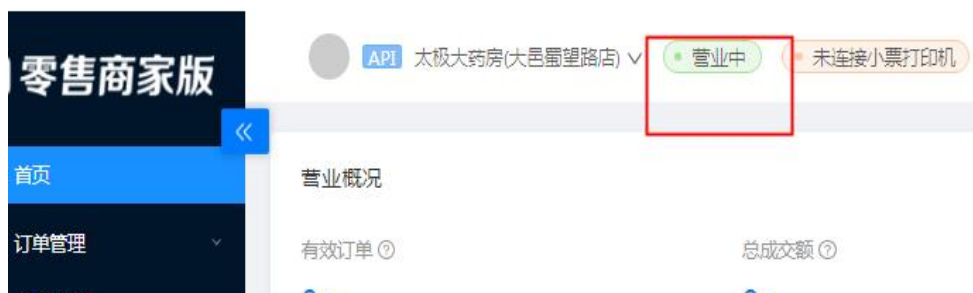
(2) 因发效期商品导致顾客差评者 (50 元/次)

(3) 因漏发商品导致顾客差评者 (50 元/次)

如差评是以上个人原因导致，需上交成长金 50 元/次，如及时发现差评并及时处理，联系顾客取消差评者可不作处罚。

六、电商平台每日上线规定：

每日无特殊情况必须登录三平台（美团、京东、饿了么）并确保三平台状态都是营业中，如新零售部检核门店在无特殊原因的情况下平台属于置休情况，该门店需上交成长金 50 元/次。





序号	注意事项	上交成长金
1	因给顾客拿错货导致差评者	50 元/次
2	因发效期商品导致顾客差评者	50 元/次
3	因漏发商品导致顾客差评者	50 元/次
4	美团门店每月评分未达标准	5 元/天

七、注意事项：

1. 门店获得 1 积分可抵扣新零售部 2 元罚款。
2. 每季度末未使用积分抵扣罚款的可进行礼品兑换。
3. 门店每日定时检查顾客评价并及时回复。