

重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2015〕192号

签发人：袁永红

关于配送、分销业态重大投诉事件 应急处理办法的通知

各公司、分中心及托管单位：

为快速、高效处理配送、分销业态重大投诉事件，切实维护公司的良好声誉，现将配送、分销业态重大投诉事件应急处理办法通知如下，请遵照执行。

一、重大投诉事件的范围

凡涉及医疗机构（等级医院、乡镇卫生院、社区服务中心、诊所、私立医院及厂矿、学校等医疗机构）、社会零售终端（除直营药房以外的加盟药房、社会单体药房等）、商业客户（外部流通型商业公司）索赔、新闻媒体可能介入或药交所、药品监管部门等可能介入的药品质量投诉事件、行业监管可能会影响公司声誉的事件，均称为重大投诉事件。

二、成立两级应急处理领导小组

1、股份公司领导小组

组长：股份公司董事长

执行组长：股份公司业态分管领导

副组长：股份公司质量分管领导

组员：股份公司配送部、质管部负责人

2、各公司（有配送、分销业务的综合性公司，包括新连锁公司，分中心及托管单位，下同）领导小组

组长：各公司（厂）第一负责人

执行组长：各公司（厂）业态销售分管领导

副组长：各公司（厂）质量分管领导

组员：各公司（厂）质管部负责人、其他相关部门负责人

三、应急处理原则

重大投诉事件发生后，在权限范围内，必须严格执行“边处理边汇报”的原则，坚决打击“拖拉疲沓”、“相互推诿”和“等靠要”的不良风气。一方面要立即做好客户的安抚、沟通等处理工作，及时协调相关媒体、相关监管部门的关系，严防事件升级；另一方面，要按规定流程和时限及时上报上级领导。

四、应急处理报告流程及时限

1、报告流程及时限规定

重大投诉事件发生后，业务员必须在 15 分钟内报相关部门负责人，相关部门负责人必须在 15 分钟内报各公司（分中心）执行小组组长，各公司（分中心）执行小组组长必须在 15 分钟内报各公司应急处理领导小组组长。其中：

（1）质量事件各公司应急处理领导小组组长必须在 15 分钟内报股份公司领导小组副组长，股份公司领导小组副组长必须在 15 分钟内同时报股份公司领导小组执行组长和组长。

（2）非质量事件各公司应急处理领导小组组长必须在 15 分钟内报股份公司执行小组组长，股份公司执行小组组长必须在 15 分钟内报股份公司应急处理领导小组组长。

2、对接报领导的要求

上级领导接报后，必须立即作出明确的处理指示和相关安排（包括明确直接参与事件处理的责任领导、工作人员及其分工、具体处理意见、要求等），必要时必须亲自到现场协调处理，并随时关注事件的进展情况，直到事件处理完毕。

3、对参与事件处理的责任领导的要求

在处理过程中，参与事件处理的责任领导必须每半天向上级应急处理领导小组组长报告一次处理进展情况，直到事件处理完毕。

五、应急处理费用的审批权限

- 1、各公司业态销售部门负责人的权限：不超过 2000 元。
- 2、各公司业态销售分管领导的权限：不超过 5000 元。
- 3、各公司第一负责人的权限：不超过 20000 元。
- 4、股份公司业态分管领导的权限：不超过 30000 元。
- 5、超过 30000 元的，报股份公司董事长审批。

上述应急处理的费用，由责任公司自行承担。

六、责任追究

投诉事件处理结束后一周内，由各公司查清责任，提出处理意见，并追究相关人员、相关领导的赔偿责任和管理责任。构成质量事故的，按照集团公司和股份公司《质量事故管理办法》处理。

本通知下发后，各公司必须认真组织学习，加强培训，并按本通知要求成立重大投诉事件应急处理领导小组，明确各环节职责，同时加强与当地新闻媒体、监管部门建立良好的沟通渠道，防患于未然。

托管分中心的单位，负责加盟药房配送及管理的单位，参照此通知执行。

重庆桐君阁股份有限公司

2015年5月18日



抄送：李（阳春）总，袁（永红）总，钟（浩）总。

重庆桐君阁股份有限公司办公室

2015年5月18日印发

拟稿：李璐依

核稿：刘友平
