《药品质量查询、投诉记录》填写、上报、存档要求

一、门店遇到下列情况时填写《药品质量查询、投诉记录》上报质管部邮箱：

1. 门店发现货品基础信息（品名、规格、厂家、生产日期、有效期等）不正确，门店无法自行修改需要申请修改的；
2. 门店货品有质量问题的；
3. 咨询质管部后要求填写《药品质量查询、投诉记录》的。
4. 填写要求：
5. 门店按照表格要求，填写相关基础信息：

①查询时间：填表当日

②来函来电单位：门店名称

③联系电话：门店联系电话

④有效期、生产厂家、产品批号：均为实物信息

⑤数量：有问题产品的数量

⑥供货单位：西部/第三方物流

2、查询原因：按原因详细阐述（必须备注明货品ID和来货时间）

①举例说明：货品ID：120 斯皮仁诺 2016.03.15来货 电脑信息效期为 2017.02.01，与实物不符，请修改。

②举例说明：货品ID：120 斯皮仁诺 2016.03.15来货10盒，同一批号，但发现其中1盒塑封漏装1粒，请处理。

3、插入实物图片、来货票据清晰照片；

4、记录人：门店填表人姓名

1. 上报要求
2. 门店认真如实填写《药品质量查询、投诉记录》 ；
3. 通过邮箱上报质管部后，请通过电话/微信/QQ中任一方式提醒质管部查收（以防邮箱问题导致无法收件）
4. 存档
5. 质管部给出处理意见后，会将反馈表发送至门店邮箱，请门店依照反馈意见进行相应处理和跟进；
6. 门店问题最终解决后，请通过邮箱/电话/微信/QQ中任一方式告知质管部。
7. 《药品质量查询、投诉记录》请门店存档保存（电子版）。