

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〔2016〕42号

签发人：蒋 炜

关于门店重大投诉、突发事件应急处理办法的通知

各部门、门店：

为快速、高效处理门店重大投诉、突发事件，最大限度减少负面影响，切实维护公司的良好声誉，现将重大投诉、突发事件应急处理办法的通知如下：

一、重大投诉、突发事件的范围

凡涉及顾客索赔、新闻媒体可能介入或药品食品、工商等监管部门可能介入的零售门店投诉事件以及政府主管部门重大检查事件称为重大投诉、突发事件。

二、公司成立应急处理领导小组

组长：企业法人蒋（炜）总

执行组长：企业负责人李（坚）总

副组长：企业质量负责人杜（永红）总

组员：片区主管、营运部负责人、业务部负责人、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、突发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，不得拖拉、相互推诿。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、突发事件发生后，店员必须在5分钟内报店长，店长在5分钟内报片区主管，片区主管必须在5分钟内报营运部负责人，并报质管部。质管部必须在10分钟内报质量分管领导及应急处理领导小组组长。

2、对接报领导的要求

营运部接报后，必须立即作出明确的处理指示和相关安排（包括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）必要时营运部和质管部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领导报告一次处理进展情况，直到事件处理完毕。

4、如投诉顾客为职业打假人，报告流程及时限规定同上，具体由质管部门负责协调处理，业务部门配合。

五、应急处理费用的审批权限

营运部的权限：不超过200.00元。

副组长的权限：不超过1000.00元。

执行组长的权限：不超过2000.00元。

六、责任追究

重大投诉、突发事件处理结束后一周内，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、股份公司质量事故管理办法实施细则处理。

注意事项：特别强调，未经公司允许门店员工不得私自接受采访、录像等公共媒体报道。未经公司通知不得私自到药监、医保等政府主管部门进行处理；更不得在任何药监、医保等政府主管部门处罚意见上签字。

本通知下发后，各部门、门店必须认真组织学习，加强培训，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，防范于未然。



主题词：重大投诉 突发事件 应急 通知
四川太极大药房连锁有限公司 2016年5月25日印发
拟稿：银荷 核对：王利燕 (共印2份)