

# 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〕33号

签发人：蒋 炜

### 关于进一步规范对质量投诉和被政府主管部门检查要求的通知

各部门、门店：

公司是药品零售经营企业，时常接受政府主管部门的监管。2016年对于涉及医药行业的法律、法规的规范限制更多，药品、医疗器械飞检日益频繁。特对公司关于质量投诉和被政府主管部门检查时的各项要求通知如下：

- 1、各部门、门店在岗各级人员熟悉本岗位职责。
- 2、各部门、门店人员每日质量管理工作记录必须完成，做到“今日事、今日毕”。
- 3、熟悉基本的《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》、《药品医疗器械飞行检查办法》、《药品流通监督管理办法》《广告法》等法律、法规。比如：《药品管理法》第79条：药品的生产企业、经营企业、药物非临床安全性评价研究机构、药物临床试验机构未按照规定实施《药品生产质量管理规范》、《药品经营质量管理规范》、药物非临床研究质量管理规范、药物临床试验质量管理规范的，给予警告，责令限期改正；逾期不改正的，

责令停产、停业整顿，并处五千元以上二万元以下的罚款；情节严重的，吊销《药品生产许可证》、《药品经营许可证》和药物临床试验机构的资格。

4、消费者（指顾客、打假人等）进行质量投诉，所有在岗员工了解情况后需第一时间上报店长、片长和营运部，同时电话报告质管部，并在半小时内填写“质量查询、投诉记录表”以书面报告形式报送到质管部内部邮箱；店长对投诉积极协调处理，营运部片区进行督办，质管部跟踪妥善处理；质管部第一时间将门店反馈信息报质量分管领导和董事长。质管部将处理完毕的门店消费者投诉结果反馈到营运部门店，若因门店质量投诉未按规定及时上报处理所造成的经济损失由门店自行承担。

5、公司门店被政府主管部门检查，所有在岗员工需第一时间上报店长、片长，同时报告质管部，积极配合，态度端正，维护好太极大药房形象。

6、若门店首次被政府主管部门检查有违反 GSP 规定的条款（如处方药未凭处方销售等），第一时间电话上报质管部张童，并在半小时内以书面报告形式报送到质管部内部邮箱。

若药监、医保现场下发处罚整改意见书，门店需立即将处罚意见整改书电子版（拍照图片）和情况说明报送到质管部邮箱。门店现场能整改的立即整改到位；质管部根据检查情况给出整改措施和意见后门店及时进行整改，整改结果上报营运部和质管部。

若首次检查被政府主管部门告知检查要被罚款、整改等复杂情况，由质管部张童协调，营运部门店积极配合处理。

7、营运部门店给予过一次警告、整改处罚后，再次被查处所造成的

处罚一律由门店承担。片区主管、部门负责人和分管领导承担连带责任。

检查不可怕。希望各部门、门店更好的加强自身管理，完善各项质量管理记录，规范质量管理工作行为。

特此通知

四川太极大药房连锁有限公司



**主题词：规范 质量投诉 检查要求 通知**

**四川太极大药房连锁有限公司 2016年4月28日印发**

**拟稿：银荷 核对：王利燕 (共印2份)**