

附件一：

四川太极大药房连锁有限公司 零售门店重大投诉事件应急处理办法

各部门、门店：

为快速、高效处理零售门店重大投诉事件，最大限度减少负面影响和损失，切实维护公司的良好声誉，特制定零售门店重大投诉事件应急处理办法。

一、重大投诉事件的范围

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，称为重大投诉事件。

二、成立应急处理领导小组

组长：蒋炜

执行组长：李坚

副组长：杜永红

成员：杨小春、吴林栗、谭莉杨、明登银、张童、赖习敏、杨昕、王胜军、彭健、何莉莎、何建菊、王灵

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。一方面要立即做好顾客的救治、安抚、沟通等处理工作，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，门店必须在 15 分钟内报质管部、营运部，质管部、营运部必须在 1 小时内报分管领导，分管领导必须在 1 小时内报应急处理领导小组组长，由应急处理领导小组组长根据情况报集团公司。

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，但具体由公司质管部负责协调处理，其他业务部门配合。

五、应急处理费用的审批权限

1、零售门店店长的权限：不超过 500 元。

2、公司总经理的权限：不超过 5000 元。

3、公司董事长的权限：不超过 20000 元。

4、超过 20000 元的，报集团公司领导审批。

六、责任追究

投诉事件处理结束后一周内，由质管部牵头查清责任，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《质量事故管理办法》处理。

本办法从发文之日起执行。

四川太极大药房连锁有限公司

2018年5月18日