

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（2021）29 号

签发人：蒋 炜

关于 6.1 新下街店冰箱停电事故通报

一、事故经过

2021 年 6 月 1 日早晨 7 点 58 分新下街店甘俊莉、徐丽丽上班，发现门店及冰箱停电，冰箱温度为 24.1℃，冰箱内冷链药品共 15 个，零售价金额 4701.1 元，成本金额 3886.74 元。

店长纪莉萍立即到物业去了解停电情况：停电开始时间为 2021 年 6 月 1 日 0 点 36 分，原因为：相邻三家铺面都停电，每个铺面的总线路相连，不知道是哪家的电源线路故障造成停电。物业不予负责，三家店铺还进行了报警。

二、事故原因

门店冰箱安装了温度报警器，相关人员未收到停电报警信息。未收到停电报警信息的原因：报警器的平台使用费 4 月 26 日到期未缴费，报警器预存电话及信息费用完了未缴费。

三、处置情况

1、门店：6 月 1 日上午店长纪莉萍电话通知杨总、质管部明登银、综

合管理部陈晓莉，告知新下街门店及冰箱停电的原因及基本情况；联系了物业，物业不予负责；联系了报警器供货单位，回复未缴费未发报警信息。

2、质管部：明登银6月1日上午钉钉向杜总汇报；通知门店立即下架冰箱中的冷链药品不得销售；与现任及前任店长核实是否收到报警电话和短信，回复未收到；告知综合管理部陈晓莉冰箱报警器未缴费、门店未收到报警信息。

3、工程科：殷师于6月1日下午到门店检查线路，单独从小区物业总线上接线到门店，门店于6月2日恢复通电。杨总联系房东向供电局反应电线老化，申请更换表外电源线。

4、综合管理部：6月1日陈晓莉接到门店电话后，与彭部长说起停电安全问题，彭部长提醒门店应该有药品保险，陈晓莉便联系财务部张智玲咨询门店有无药品保险，6月3日杨总找到财务部张智玲报保险，张智玲才联系保险公司进行报案并告知新下街门店晚上停电造成冷链药品损失的原因、品种、金额；6月1日陈晓莉联系质管部，门店对整个流程不清晰，质管部应该对冷链监测器购买使用维护进行流程梳理、明确职责分工。质管部何玲6月2日申请支付了报警器平台使用费，6月3日缴存了报警器电话费。6月3日综合管理部陈晓莉协助质管部明登银拟定《门店冷藏柜温度报警器使用管理办法》，明确各部门分工职责及门店使用说明。

5、综合管理部从2020年4月15日采购第一批门店冷链监测器时，前期供应商和综合管理部分别充值过平台报警费用，因门店报警频繁，费用无法监管，综合管理部就告知了前质管部经理吴敏，购买设备由综合管理部负责，后续平台监测管理和费用充值由质管部负责。

6、因门店安装冷链监控器后对机器的一些使用监测不是很清楚，所以

综合管理部牵头于 2020 年 10 月 15 日店长大会联系冷链监控器厂家和质管部明登银到现场对门店进行培训（安装使用和遇到问题的解决步骤及联系方式），并当场让门店店长加入冷链监控沟通群。

四、事故分析及教训

质量、安全无小事，不论损失金额大小，都应引起各责任部门、各级领导高度重视，增强大家的责任心。通过这次事故分析，反应出质管部、综合管理部负责人及相关领导质量意识不强、重视不够，具体表现在以下方面：

1、质管部、综合管理部负责人及相关领导未及时向公司董事长汇报事故情况。

2、至 6 月 9 日，质管部未对事故做出事故通报，没有及时警示其他冷链门店，避免再次出现类似及更大事故。

3、质管部未及时对新任店长、片区主管进行报警器使用、管理培训。

4、质管部、综合管理部沟通不畅，责任不明确，未及时缴存电话费，造成不能收到报警信息。

五、改进措施

1、质管部、综合管理部联合修订、发放门店冷藏柜温度报警器使用管理办法，明确各岗位职责。

2、运营部完善店长、片区主管工作交接清单，将冷链报警器的使用管理纳入交接项目。店长、片区主管调整请运营部及时通知质管部，以便更新报警信息接受人。

3、质管部及时提醒店长关注冰箱开关、插座有无松动，门店电费是否提前缴存，冰箱是否正常运行，冰箱温湿度记录是否按时记录等。

4、质管部何玲负责每天进行后台监控，检核冰箱运行状况，查看剩余电话费用，余额少于 200 元即告知管理部，综合管理部负责报警器平台使用费、电话费缴存。

5、质管部再次梳理报警器接收人员名单，并与报警器供货单位对接更新信息接收人员。

6、在 6 月店长会上，质管部对所有店长再次进行冷链药品质量管理及报警器使用管理培训。强调接收人员收到报警信息，要及时上报及处理，店长调整要及时更新信息接收人。

六、损失赔付及处罚

质管部明登银、综合管理部陈晓莉、分管领导杜永红、吴林栗，质量意识淡漠，对此次事故重视不够，特向全司通报批评并进行以下处罚：

- 1、冷链药品损失 4701.1 元，由财务部张智玲联系保险公司赔付。
- 2、分管领导杜永红负领导责任，罚款 250 元。
- 3、分管领导吴林栗负领导责任，罚款 100 元。
- 4、质管部明登银负管理责任，罚款 150 元。
- 5、管理部陈晓莉负管理责任，罚款 150 元。

希望全司员工引以为戒，杜绝类似事故的发生。



四川太极大药房连锁有限公司

2021 年 6 月 17 日印发

拟稿：明登银 校核：杜永红

(共印 2 份)