

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〔2023〕24号

签发人：刘晓清

四川太极大药房连锁有限公司

关于消费者投诉分级授权的通知

各部门、门店：

为切实提高公司内部质量管理水平、产品质量与售后服务，维护公司良好声誉，提升客户满意度，迅速处理消费者投诉事件，特将消费者投诉事件进行分级，并将每个投诉等级对应相应的责任人，以便更高效、快捷地处理消费者投诉，现将消费者投诉分级授权通知如下：

一、重大投诉

（一）重大投诉的定义：

1、消费者对服务不满意已经通过非公司渠道投诉，并对公司形象、品牌带来负面影响的投诉。

2、我司销售的产品发生重大质量投诉，引发安全问题，引起客户强烈不满。

（二）授权及响应

质管部 24 小时内电话正式回复客户，必要时到客户处上门回复，并做好客户安抚工作，最大程度上消除负面影响。

（三）处理部门或协同处理部门

质管部、采购部、营运部、综合管理部。

（四）汇报层级

分管副总及总经理。

（五）处罚标准

1、因服务不满意造成通过非公司渠道投诉，处罚当事人 500 元，店长及片长连带责任处罚 200 元，并全公司通报批评(最终处罚结果以公司发文为准)。

2、重大质量问题引发的投诉，第一时间上报质管部，由质管部会同采购部与对应厂家一起进行处理，厂家承担相应的处罚。

3、若造成经济损失，由当事人承担一切费用。

二、次重要投诉

（一）次重要投诉的定义

我司销售产品因质量问题或服务不满意，造成同一客户重复投诉或发生一般、个案质量问题投诉，引起客户不满。

（二）授权及响应

片区主管 24 小时内电话正式回复客户，并做好客户安抚工作，必要时由部门主管负责回复。

（三）处理部门或协同处理部门

质管部、采购部、营运部。

(四) 汇报层级

分管副总

(五) 处罚标准

1、因服务产生的投诉，处罚当事人 100 元，店长及片区主管连带责任处罚 50 元并通报批评。(最终处罚结果以公司发文为准)。

2、因商品质量问题产生的投诉，由质管部会同采购部与对应厂家一起进行处理，厂家承担相应的处罚。

三、一般投诉

(一) 一般投诉的定义

引起客户对服务不满意的口头反馈

(二) 授权及响应

一般由片区主管或店长负责回复客户

(三) 处理部门

营运部

(四) 汇报层级

分管副总

(五) 处罚标准

事件当事人处罚 50-100 元，片长承担连带责任扣当月绩效分 2 分(最终处罚结果以公司发文为准)。

本通知自下发之日起执行，请各片区、各门店严格按照分级授权对消费者投诉进行及时汇报和处理，减少一切损失。

(此页无正文)



四川太极大药房连锁有限公司

2023年3月16日印发

拟稿：王倩倩 校核：王四维

(共印2份)