

重庆桐君阁股份有限公司文件

桐君阁发〔2015〕164号

签发人：袁永红

关于零售门店重大投诉事件 应急处理办法的通知

各零售公司、分中心：

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，切实维护公司的良好声誉，现将零售门店重大投诉事件应急处理办法通知如下，请遵照执行。

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、成立两级应急处理领导小组

1、股份公司领导小组

组长：股份公司董事长

执行组长：股份公司零售分管领导

副组长：股份公司质量分管领导

组员：股份公司质管部负责人、其他相关部门负责人

2、各零售公司（包括连锁公司、有零售业务的综合性公司、分中心的托管单位，下同）领导小组

组长：各公司（厂）第一负责人

执行组长：各公司（厂）零售分管领导

副组长：各公司（厂）质量分管领导

组员：各公司（厂）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，店员必须在 15 分钟内报店长，店长必须在 15 分钟内报分公司（分中心）第一负责人，分公司（分中心）第一负责人必须在 15 分钟内报零售公司应急处理领导小组组长，零售公司应急处理领导小组组长必须在 15 分钟内报股份公司应急处理领导小组组长。

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，但具体由各零售公司质管部门负责协调处理，监察法务部门和业务部门配合。

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、分公司（分中心）第一负责人的权限：不超过 5000 元。

3、各零售公司第一负责人的权限：不超过 20000 元。

4、股份公司分管零售领导的权限：不超过 30000 元。

5、超过 30000 元的，报股份公司董事长审批。

上述应急处理的费用，由责任门店、责任零售公司自行承担。

六、责任追究

投诉事件处理结束后一周内，由各零售公司查清责任，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，按照集团公司和股份公司《质量事故管理办法》处理。

本通知下发后，各零售公司必须认真组织学习，加强培训，并按本通知要求成立重大投诉事件应急处理领导小组，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，防患于未然。

托管分中心的单位、负责加盟药房配送及管理的单位，参照此通知执行。

重庆桐君阁股份有限公司

2015 年 5 月 5 日



抄送：各托管公司，加盟药房分管公司

重庆桐君阁股份有限公司办公室

2015 年 5 月 5 日印发

拟稿：欧德明

核稿：周琴
