

重庆太极实业（集团）股份有限公司文件

CHONGQING TAIJI INDUSTRY (GROUP) LIMITED COMPANY

重庆太极〔2018〕249号

签发人：白礼西

关于规范太极集团产品质量投诉及药房服务 热线电话的通知

各公司、厂：

为进一步提升产品质量，改善服务质量，提高顾客满意度和服务水平，构建起公司管理层和消费者的有效沟通机制，快速解决消费者反应强烈的突出问题，避免“小事”拖成“大问题”，现将集团产品质量投诉及药房服务电话相关事宜通知如下：

一、设立太极集团产品质量投诉及药房服务热线电话：

023-89886666

1、值班时间为：上午 09:30—12:30，下午 14:30—17:30，其余时间为录音电话，热线员由刘文艺兼任。

2、岗位要求：使用普通话与标准服务用语。热情周到、及时解决投诉者所反映的问题。如遇不能当场解答问题，则留下顾客联系电话，按质量热线电话处理规则，督促责任人务必在接到投诉电话后 24 小时内处理完毕，并做好全程记录备查。

3、各公司、厂务必将太极集团产品质量投诉电话及服务时间印刷于本厂产品外包装上；各商业零售公司务必将药房服务热线电话及服务时间张贴在药房醒目位置便于消费者监督。

二、400 药事服务中心电话：4008877698，值班时间：09:30—23:00，责任部门：电商公司。400 电话主要提供药事咨询服务，如有投诉，由接线员务必在收到投诉后 1 小时内将书面记录移交刘文艺，并做好交接备查，否则追究责任人 1000—5000 元罚款。

三、提高线上服务质量

请电商公司务必做好太极养生医馆微信公众号：taiji0618；广告公司做好太极藿香正气液公众号：taijihx 的管理工作。并安排在线值班人员，及时处理、反馈客户反映的问题和建议。

特此通知！

重庆太极实业（集团）股份有限公司

2018 年 2 月 7 日



重庆太极实业（集团）股份有限公司

2018 年 2 月 8 日印发

拟稿：谢忆

校核：刘丹
