**质管部7月案列分享**

——贝森北路店销售过期失效维生素C咀嚼片

2021年7月23日顾客投诉贝森北路店销售过期失效的三金清口维生素C咀嚼片(保健食品），经公司领导积极与监管部门、顾客沟通、协商，一次性赔偿了顾客7000元，给公司造成了较大负面影响。

**一、事故描述：**

2021年7月22日，顾客通过美团在贝森路北店下单购买：江中健胃消食片、威士雅维生素C咀嚼片（草莓味）。由于威士雅维生素C（草莓味）系统中有库存无实货，门店电话与顾客沟通，顾客同意替换为三金清口维生素C咀嚼片。

7月23日顾客到门店投诉该商品过期失效，服用后出现胃肠疼痛、皮肤过敏起泡。

7月25日顾客投诉到市场监管所，要求赔偿2万元。

当班人员：曾蕾蕾店长、实习生朱勋花，发货朱勋花。

**二、处置情况：**

1、店长接到顾客电话后立即向质管部报告，质管部立即报告分管领导杜总，蒋总立即安排新零售部黄华经理及店长曾蕾蕾前往顾客家中赔礼道歉，并向顾客表达诚恳歉意，陪同顾客到医院就诊。7月23日-7月25日黄华经理、曾蕾蕾店长先后3次带顾客前往成都市第三人民医院就医，并根据医嘱完成所有检查治疗。根据抽血、CT检查结果，医生诊断为：急性荨麻疹、急性胃肠炎、中度贫血。

2、同时杜总立即安排明登银到门店了解情况，经23日、24日质管部陈灵虹、何玲、明登银到门店核实：

门店实际发货品种、批号：三金清口维生素C咀嚼片0.8g\*40片，生产厂家：桂林三金大健康产业有限公司，批号：200104 ，生产日期：20200108，保质期：20210707

系统中品种、批号：系统中该品种无实际发货的批号，不合格品保管账中该品种的批号190801，生产日期20190822，保质期20210201。因该批号已过期，系统已自动锁定，销售前台不能显示该批号库存，无法销售。该批号商品为2021年3月9日门店盘点报溢，即报溢时已过期失效。

即该品种系统批号与实物批号不一致，发货批号与销售小品品种及批号不一致，门店来货票据齐全、生产企业资质及产品资质齐全。

3、7月25日顾客投诉到青羊区光华市场监管所，26日光华市场监管所到门店进行了现场检查，经查现场无过期失效的威士雅维生素C、无过期失效的三金清口维生素C咀嚼片。

4、按照顾客的要求，公司杜总直接与顾客电话、微信联系，表达公司歉意、协商处理意见，并向监管所汇报事件基本情况、陪同顾客到医院就诊、尊重医生专业意见、表达诚恳歉意及愿意承担应该承担的责任。经监管所与顾客和我司协调，顾客同意和解，双方达成一次性赔偿7000元，此款包含顾客前期支付的医药费360元、误工费、车马费、补偿费等。顾客收到款项后，就投诉事宜再无任何纠纷，不得再向我司索赔和主张其他权利。公司陪同顾客到三医院就诊的费用由公司承担。

**三、错误原因：**

质管部及相关部门，特别是质管部对效期商品的管理、巡查、培

训不到位，重视不够，方法不多。

除此以外，造成本次事故的直接原因是：

1、门店系统已锁定失效的该商品，销售前台无法显示该库存，但门店没有查找原因就直接发货。

2、发货的时候没有复核商品有效期。

3、每月填报效期报表的时候未认真查看实际库存，致使过期商品未发现、未下架。

4、平时销售时候未按批号下账。

**四、改进措施：**

1、质管部：要增强质管员的责任心，高度重视商品效期管理，强化、细化效期管理培训，特别是新员工的培训。督促门店每月按库存实际在系统填报8个月内的近效期商品，提醒门店一定要查看实物后再填报，门店没有按时填报的，何玲逐一电话督促，汇总后报采购部，由采购部联系供应商退换货或提出促销处理意见。巡店时加强商品有效期抽查，提醒门店必须将1个月内效期商品下架。系统中过期失效商品，如果门店不报损，质管部实行强制报损并督促门店下架。门店平时提出的批号调整申请，质管部要及时核实，确认后及时调整。

2、信息部：对过期商品进行自动锁定，门店无法销售。对有效期只要1个月的商品进行预警提示。

3、新零售部：强调订单与实际发货不一致的，必须征得顾客同意，同时修改订单。拣货、发货必须核对商品名称、规格、生产企业、批号、有效期，过期失效商品不得发货，近6个月效期商品必须征得顾客同意。加强新员工电商平台操作规范培训，并联系营运部制作电商平台服务准则提示卡张贴于电脑上时刻提醒。新零售部每天检核通报提醒违规操作门店。

4、运营部：督促门店下架1个月内的效期商品，坚持线上线下一致的原则，拣货、发货必须核对商品名称、规格、生产企业、批号、有效期，过期失效商品不得发货，近效期商品必须征得顾客同意。盘点报溢审批时要关注商品有效期，对已过期的商品不得通过报溢。

5、采购部：法定有效期1年以上的，不得购进有效期不足6个月的商品，法定有效期1年及以下的，不得购机不足法定有效期1/3的商品。原则上近效期商品不得铺货、发货到门店，特殊情况发到门店的，必须提前告知门店，并重点关注库存变化。

6、综合管理部：完善新员工培训方案，明确新员工入职1个月、3个月必须掌握的工作清单。

7、片区主管：督促门店按时填报效期报表，下架有效期1个月内的商品，按批号发货，核对批号、有效期后发货，严禁销售过期失效商品。

8、门店：门店有货、销售前台无库存的商品，必须查明原因，经系统申报、核实、批准调整后才能销售。每个月末填报效期报表时一定要查看实物，按实物批号填报。平时发现实货与系统批号不一致的，要随时发现随时报质管部核实调整。近效期商品全部为重点养护品种，每月检查养护一次并在系统中做好养护记录。有效期1个月内商品全部下架。要核对商品名称、规格、生产企业、批号、有效期后再发货，严禁销售过期失效商品。过期失效商品及时在系统中填报报损申请，报损商品集中存放在不合格品区，下架商品集中存放待处理商品区。

四川太极大药房连锁有限公司

二0二一年七月二十六日