

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〔2024〕2号

签发人：刘晓清

四川太极大药房连锁有限公司

关于剑南大道店企健网刷卡操作有误事件通报

及正确操作保险卡刷卡学习的通知

各部门、门店：

我司剑南大道店发生一起企健网刷卡操作失误事件，现将本次事件通报如下：

一、事件详情

1月2日下午2点40接剑南大道店反馈，因系统原因误刷企健网客户金额6元。

事件过程：第一位顾客进店消费，欲刷企健网泰康卡购买东阿阿胶，由于该品种不属于企健网报销品种，顾客在系统中输入账号和密码后系统显示支付未成功，故顾客当场离开并未产生任何消费。店上实习生龚佳雨在顾客离开后按“Delete键”进行了细单删除，未按“ALT+D键”进行整单作废。紧接着第二位顾客

进店现金购买 1 盒三黄片 6 元，员工输入现金下账出票。

10 分钟后门店接到第一位顾客电话，收到在剑南大道消费 6 元的消费信息。对此行为表示疑问，质疑我司及员工恶意套取顾客账号及密码来操作扣款。

二、事件处理

1、门店接到顾客反馈信息后，立即对第二位顾客消费小票进行了核查，发现收银小票上确实仅显示支付 6 元现金，门店立即将情况反馈给片区主管和公司信息部，公司信息部第一时间联系企健网为顾客原路退回款项，同时门店主动联系顾客并进行真诚道歉。

2、经核实，以上事件产生为系统接口漏洞问题，信息部与信息系统软件服务商及保险卡公司技术人员立即将系统问题进行处理及修正。

三、正确操作保险卡刷卡学习要求

为杜绝以上类似事件再次发生，请各门店在操作保险卡业务时务必注意操作流程。在顾客输入账号和密码后，如不需要购买结算，必须将英克系统关闭重启（包括顾客仅查询余额操作）。同时请各位同事务必保证自身廉洁自律，发现支付漏洞立即上报营运部及信息部，知情不报有恶意隐瞒者公司将进行重处。

特此通知！

(此页无正文)

四川太极大药房连锁有限公司
二〇二四年一月五日



四川太极大药房连锁有限公司

2024年1月5日印发

拟稿：曾蕾蕾 校核：王四维

(共印2份)