

太极集团有限公司文件

TAIJI GROUP LIMITED COMPANY

太极集团〔2019〕47号

签发人：白礼西

关于对桐君阁大药房北碚9店店员涂莉等人的处罚通报

各公司、厂

2019年1月10日晚，集团公司顾客投诉热线接到一位顾客投诉：1月10日晚8点半左右，二分公司北碚9店的当班店员涂莉拒绝其使用店内免费厕所。集团公司董事长随即指示集团纪委副书记何云川于1月11日与二分公司总经理张林全赶到北碚9店对事件进行调查处理。

经向当事店员涂莉和投诉顾客双方了解，事件的发生系当事店员服务不规范，不热情，未主动向顾客指引到店内厕所的路径，导致顾客产生误会。何（云川）副书记和张（林全）总

到顾客家中登门拜访和致歉，并由当事店员向顾客当面作了解释，取得了顾客的谅解。

此事件的发生，暴露出公司的直营门店服务水平离公司的要求、消费者的期望还有一定差距。为惩前毖后，杜绝此类事件的再次发生，经公司研究，决定对涂莉等相关人员处罚如下：

1、对北碚9店当事店员涂莉罚款1000元，并在分公司店员大会上作书面检讨。

2、北碚9店店长刘莉负直接管理责任，罚款1000元。

3、二分公司总经理张林全负管理责任，罚款2000元。

以上罚款于本文件下发5个工作日内交到桐君阁大药房连锁有限责任公司财务部，收据复印件交商业管理部监察科备案。

“打造厕所经济，提供免费厕所服务”是集团公司提出的方便市民、聚集人气、提升销售的一项重要举措，任何人不得以任何理由拒绝执行。希望各商业零售公司引以为戒，加强直营门店基础管理、提升服务水平。今后如有拒绝为顾客提供厕所服务的事件发生，将对当事人解除劳动合同，对店长、分管领导和第一负责人分别罚款5000元。



太极集团有限公司办公室

2019年1月15日印发

拟稿：郭晓棠

校核：卢骥
