营运部发2019【221】号 签发人:李坚

**关于十二桥店投诉事件的处罚通报**

    事件描述：10月7日上午10点20分顾客杨先生进店购买安博维及络活喜各10盒，门店员工王锐锋在结账时未按货品实际批号开票下账，顾客拿到收银小票核对实货与小票上的批号是否一致，发现络活喜实货与票上批号不一致，便询问员工王锐锋为什么货与票的批号不一致，员工解释说可能是以前卖的时候批号下错了，顾客就起了疑心（因之前在其它地方曾经购买到络活喜假药），便拿药品监管码给员工扫码，员工说这是药监局管理药品的渠道与我们的商业码不一样，这时店员冯莉捡完中药说给顾客换一条与小票批号一致的货，顾客拿到换过的货又再次进行核对货品内外批号是否一致，确认一致后，顾客离开门店后，还是不放心，怕购买到假药，于是播打了400集团投诉电话。

营运部到店核查了该货品的实际批号与电脑批号完全一致，员工不应该不经核实便敷衍回答顾客以前批号下错，导致顾客心存疑虑。

经过这件事后员工王锐锋深刻的意识到这个错误的严重后果，让顾客吃药吃的不放心，没有严格遵守公司规定收银八步曲中的核对批号，导致顾客不信任我们，也意识到自己的粗心大意、敷衍解释为顾客、公司带来不必要的麻烦，感谢公司及顾客帮自己及时指出错误让我及时改正，避免以后发生更严重的错误。

本次投诉事件处罚如下：

1. 对当事人王锐锋进行500元处罚.
2. 店长辜瑞琪管理疏忽，负连带责任处罚100元.
3. 片长负连带责任扣个人绩效2分.

以上罚款请于10月11日前上交公司财务部。请全员引以为戒，遇到顾客疑问时耐心讲解，不能回答不知道或不清楚。严格按照货品实际批号下账，规避质量风险，杜绝此类事件再次发生。

主题词： 处罚通报 通知

四川太极大药房连锁有限公司 2019年10月09日印发

打印：王娜 核对：谭莉杨 （共印1**份）**