关于门店邓洋被投诉的情况说明

尊敬的领导好：

城郊二片永康东路店发生一起纠纷：8月6日下午3点过门店隔壁丽枫酒店赵丹来买药，付钱的时候说未带社保卡，第二天来刷卡，因为是隔壁邻居便让她把药拿走了，邓洋然后发微信告知店长顾客第二天来刷社保卡。邓洋7号休息、8号交接班时店长说顾客未来刷社保卡，她也离职了。情急之下就去微信联系顾客，她说下午来刷卡，等到5点过也没有见到顾客，邓洋多次电话联系也没有联系上就去酒店找她同事询问，同事帮忙打电话也没有接，就问她同事要了文总电话，便给文总打电话说明赵丹前两天来店里买药，过了几天也没来店里刷卡，中午联系过现在多个电话短信也没有回，麻烦帮忙联系一下她家庭地址。随后邓洋又联系了酒店老板，也是同样的话。大概六点过顾客到店就一番指责说邓洋去他们公司毁坏她的名誉。她说整个公司因为我的一句话让她成为别人茶余饭后的谈资。她还说她一个大堂经理开的几十万豪车，月消费都是好几万，随便挎一个包都是几大千，难道一个两三百块钱的药都付不起吗，说邓洋还理直气壮不知道错在哪。邓洋告诉顾客：联系不到你，我心里着急所以问你同事，顾客听后一番激动将一杯水泼在邓洋脸上，说再不给她认错就不是一杯水的问题了，就会和重庆帽子女的下场一样。

随后六点半店长胡建梅到店给顾客赔礼道歉，顾客还是气愤难平，店长胡建梅又给他们姚总和文总打电话陈清了事实。之后，顾客稍微冷静下来。

邓洋为了自身的人身安全，也并不想把事情恶化，就选择没有报警。晚上九点叫家里人来接下班，邓洋哥哥听到顾客对店长说话，以为说是要把邓洋打得住院，今天泼邓洋一杯水都是邓洋咎由自取，再不认错就和重庆帽子姐一样的下场，邓洋哥哥才找顾客理论，造成一系列误会。第二天片区、店长，邓洋分别再给顾客打电话真诚道歉，沟通很久，顾客也说了很多道理，态度稍有缓和。8月11日，店长带着两瓶百合康蛋白粉、养生堂维C、维E去顾客家里再次道歉，最终顾客接受了道歉。

此次事件，一、门店员工将商品没有完成收银流程就给予顾客，违反了十不准规定；二、顾客是门店会员，在尊重顾客前提下未给予充分时间沟通；三、门店员工在整个事件中，未寻求店长，片区，公司帮助，以自己意愿处理该事，造成遗憾和投诉。

综上，现片区处理如下：一、片区和门店通报批评学习，汲取教训并整改。二、送顾客礼品考核价290元由邓洋承担。三、罚款200元，分别为邓洋100元，胡建梅50元，苗凯50元。

妥否，请领导批示