顾客投诉情况说明

一个大爷来给他家人买滴眼液，他说需要消炎的眼膏，但是不知道患者究竟是有什么症状，所以只有通过询问得知患者是眼睛周围皮肤有些发痒甚至红肿疼痛，就询问顾客有没有使用其他药物，顾客说用菊花泡的水清洗了眼睛，然后又涂了红霉素眼膏，但是并没有减轻症状，反而更严重，当时给顾客说菊花水是不能清洗眼睛，这样只会加重病情，顾客有些激动，说他的方法是很多人都在用的方法，这样做是没有错的，然后一直说就拿个消炎的眼膏就行，顾客之前也说她家里有红霉素眼膏，就建议顾客继续使用，但不要再用菊花水清洗眼睛。就这样结束了电话。