**“提高质量诚信意识”**

**---提高执行力，加强细节管理**

我司在不长的时间里，相继发生了桐君阁连锁“三分公司29店水蛭事件”和本公司“青羊区十二桥店销售过期药品事件”，这种事故对我司长期以来在顾客心中的良好形象，造成了一定影响，并且对顾客身心也造成不可估量的隐患。

为什么会发生这样的事情，通过对两起事件的梳理，尤其我公司“青羊区十二桥店销售过期药品事件”；第一，门店按照效期管理放入不合格区即可避免，第二，员工在到相关门店实际拿药过程认真核对也可避免；第三，员工在系统调拨中核对后可避免；第四，员工在拿药回店中核对和交于顾客过程中核对也可避免；第五，在事件发生后，顾客给了我们纠正的机会，打电话询问总店，但因对顾客的关爱度不足和未引起重视，没意识到事情可能的严重性而导致事件恶化。出现这样的事情，绝对是大家不愿见到的，公司的规章制度只要严格执行即可避免，但员工在操作过程中出现疏忽大意（也许会有各种客观原因如事情多，做活动等等），这就是执行力不到位，风险意识不强，质量意识不强，做事细节不到位而致顾此失彼。而这种事件的发生，不只只是顾客的流失，还极大可能致门店GMP的吊销，或门店关闭，连锁公司受损等，警惕啊。

 作为一名顾客，到任何一家药店购药，药店理所当然的应提供安全，有效，稳定，合格的药品，若再有丰富的药品知识与良好的服务态度，那他就是这个药店最忠实的顾客。反之，就会给顾客带来身心的创伤和精神的损害，就会唾弃，这也是至简的道理。

作为药店工作人员，作为战斗在一线的太极员工，我们当把维护顾客身心健康和维护太极良好声誉作为两条最高警戒线。在药店工作中充分学习公司各种规章制度，尤其质量管理制度。在学习的基础上联系门店实际内容想互参照，把质量随时放在心中，要充分站在顾客的立场，就像是自己的亲人或是自己在用药。这样，纰漏才会更少直至再也不会出现。

崇都片区景中店----苗凯------13980899825