提高质量诚信意识

药品是用于防病治病，康复疗养，以防假药劣药的流通，我们要做一个合格的药品把关者。但由于各公司门店对于药品质量效期等意识不够深刻，出现了桐君阁连锁“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”， 涉事门店违反“公司质量管理制度”以及严重涉及违反《药品管理法》第七十五条：“生产、销售劣药的，没收违法生产、销售的药品和违法所得，并处违法生产、销售药品货值金额一倍以上三倍以下的罚款；情节严重的，责令停产、停业整顿或者撤销药品批准证明文件、吊销《药品生产许可证》、《药品经营许可证》或者《医疗机构制剂许可证》；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”通过此次事件，我们应该深刻反思：如果我做为顾客，购买到已过期药品，已经对本人造成了伤害，在与公司联系后，没有得到明确答复，会再一次受到的伤害，在这种情况下肯定会进行近一步的投诉。因此在面对这样的情况时，在已经造成第一次伤害的情况下，做为公司总店服务台接到突发的、重要的质量信息、严重的药品质量问题时，首先要先安抚顾客，耐心倾听顾客的抱怨，向顾客道歉，提出解决问题的方法，同时认真查找出现问题的原因，找到相关部门和人员的责任，并采取必要的措施，给顾客一个满意的答复。

在今后的工作中我们要对药品的质量严格实行按批号管理的制度，牢固树立批号、质量的概念。做好药品日常养护工作，对近效期药品及时统计，做到先进先出，重点质量控制并及时催销，以避免药品过期失效。

当患者购药时，我们应该礼貌热心的接受患者的咨询。并了解患者的身体状况，为患者提供安全、有效、廉价的药物，同时向患者详细讲解药物的性味、功效、用途、用法用量及注意事项和副作用，让患者能够放心的使用。在今后的工作期间，认真学习《药品管理法》、《经营管理制度》、《产品质量法》、《商品质量养护》等相关法规，积极参加公司组织开办的各类培训。以安全有效用药作为自己的职业道德要求。全心全意为人民服务，以礼待人。热情服务，耐心解答问题，为患者提供一些用药的保健知识，在不断的实践中提高自身素质和业务水平，让患者能够用到安全、有效、稳定的药品而不断努力。

郫 县 店

汪 婕 雅

15828140614