**提高质量诚信意识**

今年公司发生两大重要事件，第一是，三分公司29店的水蛭事件。第二是，川太极十二桥销售过期药品的事件。这两件事件影响了公司的名誉，同时对我们门店的销售也存在较大的影响。

通过这两个事件我从中发现一些问题。一，门店员工的服务态度与责任心。每月查效期一定要查看货品上的有效期，并且效期药品提前一个月下柜，在效期内服用不完的药品应禁止销售。另外，就是我们的服务态度，（十二桥事件）本来这件事可以息事宁人的，却因为员工的服务态度而愈演愈烈。任何一个投诉事件它发展的趋向通常都是与我们的服务态度息息相关的，从中我学到了，药店工作最重要的就是服务态度与专业知识。二，门店员工业务熟悉程度。中药饮片很多看起来外形比较相似，当我们不确定的时候，应当问问老师饮片与处方上的药名是否相符，不要不懂装懂，不然到最后只会酿成不可弥补的错误！

对于有中药饮片的门店，中药调配人员应当熟记中药的十八反十九畏，而且还要能识别不同中药的形状、它的功效、明确毒性大小、平时要注意养护，避免生虫发霉。杜绝类似事情的发生。

十二桥事件提醒了我们每个人都要主要细节 服务 和态度

今后我们应该

认真贯彻公司的经营方针，做好员工的思想工作，团结好店内员工，充分调动和发挥员工的积极性，了解每一位员工的优点所在，并发挥其特长，做到量才适用。增强本店的凝聚力，使之成为一个团结的集体 。以身作则，做好员工的表率。做事情要从公司整体利益出发。

门店：新怡店

姓名：吕泽芬

电话：18080828365