关于乐敦清复方氯华钠滴眼液投诉的情况说明

8月2日晚7点左右进来一对情侣找店长，店员苏佳接待问他什么情况？他说上次买了一个眼药水有不良反应，出现眼睛痛的症状，去医院就诊医生说氯化钠滴眼液与她的隐形眼镜起化学反应，他说他去其他药房问戴隐形眼镜能不能用眼药水，别人都说不能用就我们这说可以用，他没有收银小票也没有出示购买时间，我们查出就25号有顾客购买过复方氯华钠滴眼液。已经过了8天，我当时没上班立即电话给顾客做出回复，“个体差异不一，出现不适症状应去医院就诊，”他说他去了，可是没有去医院的病情证明，用药记录。他不听解释，情绪很激动。我当时就给片长打电话报备当时公司以下班，无法找到厂家联系方式，给顾客说今天回复他的，他说不回复要投诉到药监局去，罚我们多少多少款还说出让我走人的话，今天一早我打电话去业务部找到厂家联系电话给他回复，并表示我的歉意，他不接受，说要找律师，氯化钠滴眼液功能上明确写明干眼症，眼镜疲劳，戴隐形眼镜引起的不适症状和视物模糊（眼分泌物过多），今天我也咨询过曼秀雷敦客服服务热线4007007708，客服明确复方氯化钠滴眼液戴隐形眼镜是可以用的。今天上午给营业部陈柳报备，营业部说找厂家协调此事，至今顾客没有任何反应。

杉板桥殷岱菊

2016-08-03