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（复方氯化钠滴眼液id72353），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，顾客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，顾客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（批号为GA091)。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，”顾客说他去了，可是没有去医院的病情证明，用药记录。顾客不听解释，情绪很激动。我当时就给片长打电话报备，片长何巍说：‘先尽量给顾客解释，我们用药是对症的，如果顾客症状严重，请他去医院检查。现已报营业部陈柳，明天再找业务部问下厂家电话，请厂家做出回复。’当时公司已下班，无法找到厂家联系方式，我打电话给顾客说：‘我们公司后勤已下班没办法找到厂家联系方式，只有等明天回复你了，如果你病情严重，请及时到医院就诊，的确抱歉。’他当时很激动在店上打了投诉电话，都没有打通。他说不回复要投诉到药监局去。今天早上9点我打电话去业务部找到厂家联系电话给顾客回复，说：‘我们联系了厂家，你如果有空下午到店上来，我们给你解释这个问题并积极解决，给你带来不便的确抱歉。’ 顾客他说他没空不来，还说我在推，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。今天上午殷岱菊给营业部陈柳打电话报备，营业部陈柳说找厂家协调此事。

杉板桥殷岱菊

2016-08-03