**关于浆洗街3月15日顾客来店退安博维的情况说明**

2017年3月15日下午大概4点多左右顾客王逸峰（会员）拿着2017年1月19日在本店购买的安博维到店要求退货，询问顾客退货原因，顾客回答说这次买的药吃了血压不但没有降低反而从130升到190了，我们继续询问顾客是谁用药，还有其他症状没有，顾客说是他的母亲，60多岁，服药后血压升高，头晕，冒虚汗，恶心，停药三天左右症状消失，以前在我们店买的安博维都没有出现这个情况，安博维我们之前也是没有遇到顾客反映这样的情况，我们立即向业务部何玉英咨询该产品的信息，何姐及时查询顾客购买的安博维批号6A257的货品是公司正常进货的，随后何姐给了我们厂家业务电话，厂家谭经理要求我们打400客服电话后，给出的意见是将产品送检，我们马上将这一信息报给了业务部何姐，这位顾客是老顾客也是会员顾客，1月19日进店是我们销售代表赵英接待的他，当时顾客说要过春节了我今天在买点安博维，因为是老顾客我们没有按照处方药销售流程开处方销售给顾客安博维12盒，何姐向领导反映我们这一情况后，我们将货品给顾客退了，并向顾客致歉！退货之前我们核对了药品批号内外包装均是一致的！因我们未按处方药销售流程销售处方药安博维给会员老顾客，严重违反GSP要求的处方药销售流程及公司相关规定，我们接受公司做出的任何处罚，在今后的工作中我们严格遵照GSP要求及公司规定规范经营，规避风险，努力提高销售！特向公司致歉。

浆洗街

2017.3.16