情况说明

于2017年6月我店在京东到家上接收一笔订单，订单编号713082454000042，订单购买咳速停糖浆，咳速停胶囊各一盒。当班人员1名是实习生梁莉莉，在接到京东到家信息之后她随即处理此笔订单，将药品装好给配送员。

第二天6月2日，接到顾客投诉，咳速停糖浆已于2017年2月过期。

收到投诉信息，我便立即进行处理调查。该糖浆确实有壹瓶于2月过期，加上顾客手中壹瓶，共计两瓶。此过期糖浆是我店已经处理过的，但由于个人清理不挡未及时将此货品下架，严重违反GCP质量管理要求。

在此事发生之后，和片长积极的与顾客联系，进行沟通接收，并承认错误，积极协调。最终与顾客达成一致协议，赔偿顾客78.2元。

在这件事中，我深刻认知到自己管理工作的不足，并且在今后的销售过程中以及京东拣货过程中要认真仔细看清楚效期，认真对待。对自己负责，对门店负责，对公司负责。

万宇店 王晗

2017年6月3日