**关于万宇店销售过期药品的情况说明**

 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，但由于个人清理不当未及时将此货品下架，严重违反GSP质量管理要求。

 在此事发生之后，门店和片长积极的与顾客联系，进行沟通并承认错误，积极协调。最终与顾客达成一致协议，退回过期咳速停糖浆，赔偿顾客十倍价格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

 东南片区万宇店实习生梁莉莉于2017年6月4日早上销售一笔京东订单，其中咳速停糖浆有效期是2017年02月，梁莉莉在捡药给快递员时未核对药品有效期，造成过期药品派送给顾客。2017年6月5日在接收到此情况，我立即向门店调查情况，与顾客电话联系并道歉。经了解，顾客是万宇店附近楼盘的住户，并且是万宇店的老会员，多次在门店消费，这次因家里有事不方便到店购买，遂决定利用京东到家购买。顾客原本是想通过门店座机联系协商解决，多次拨打均无人接电话，门店座机已坏未及时更换。顾客在不知道药品效期的情况下服用了三次过期糖浆，又因无法联系到门店，最后决定在京东平台留言，要求退还过期药品赔偿十倍价格。门店确实是销售了过期药品给顾客，我在事后积极与顾客道歉，赔偿了顾客78.2元，顾客最后及时撤销了京东留言。

 公司已多次发文通报关于门店未按要求处理过期品种的事件（典型案例十二桥事件），门店仍未引起重视，实习生梁莉莉销售过期药为公司及门店带来了严重的影响，建议对当事人处罚500元，质管员兼店长王晗负有不可推卸的责任，负连带责任200.00元。我作为片区主管，管理不到位，负连带责任100.00元，扣除基础管理分5分。

 片区在接下来的工作中，将严格检查各门店效期管理情况。

 东南片区 林丰燕

 2017.06.04