营运部发【2019】 02 号 签发人：李坚

**关于科华店闵腾西中药事故的通报**

各部门、各门店：

2018年12月22日下午，科华店闵腾西和梅雅霜（实习生）当班，周宗明医生坐诊。周医生有个病人要拣中药三付，当时由于顾客较多，京东美团的外卖单还没有拣，营业员闵腾西可能由于有点忙碌慌张拣完中药后忽略了非常重要的步骤 核对，以致于少拣了一味中药合欢花，划价的时候又划成了合欢皮，并且顾客的处方上开了脑心舒口服液，闵腾西并没有询问顾客是否需要就没有收脑心舒口服液的费没有给顾客拿药，顾客发现过后非常不满。

虽然事后闵腾西积极承认错误，努力采取补救措施，重新拣了中药核对清楚后给顾客送去，顾客也接受了道歉，原谅了我们的过失，但此次事件直接影响到公司在顾客心中的形象，影响到顾客对公司的信任。

培养一个顾客很难，流失一个顾客却很容易，大家切不可掉以轻心，拿药一定要核对清楚药品名称和顾客姓名再发给顾客。我们是专业的药房，不管有多忙该做的环节都不能省略，不能以牺牲质量来完成工作，不要在简单的细节问题上失误！

鉴于此次事故，公司决定作出如下处罚：

1. 当事人闵腾西罚款300元，从即日起7个工作日内上交到公司财务处。
2. 店长黄玲处罚100元，即日起7个工作日内上交到财务处。
3. 片长何巍扣除绩效分3分。

特此通报！请各门店、各工作人员引以为戒，杜绝类似事故再次发生！

主题词：科华店 闵腾西 中药 通报

四川太极大药房连锁有限公司 2019年1月3日印发

打印：王 璐 萱 核对：谭莉杨 （共印1份）