营运部发【2021】032号 签发人：李坚

**关于旗舰店张玲被顾客投诉的处罚通报**

投诉事件：

2021.1.22日晚，一位周贡明医生的老顾客配好药后要求打粉分装，当班人员吴凤兰和张玲及时处理加工，在打粉过程中两位同事没有按标准佩戴好口罩，顾客提醒后及时纠正把口罩佩戴规范。

后续在用牛皮纸包装时，一张牛皮纸不小心掉在地上，张玲没有卫生标准意识又翻面使用，顾客极度反感，觉得我们的员工没有专业和标准，虽然及时纠正更换了，但顾客还是对我们的工作投诉如下：

1. 门店管理规范和严谨不够，需要加强细节，言行规范管理。
2. 旗舰店员工张玲违背公司服务宗旨，未践行真心诚意为顾客服务的理念。
3. 尽管及时做了纠正，但员工张玲满脸的不服气，不耐烦，社会气息重，没有一个药房专业人员，医药人员的严肃庄重，给顾客造成了极差的体验，对门店造成了恶劣的影响。

为此给予当事人张玲100元处罚，中药柜组长吴凤兰连带责任50元处罚，店长谭庆娟连带责任100元处罚，处罚已录入系统，请在一周内上交至财务部。

请各位小伙伴引以为戒，深刻反省，践行真心诚意为顾客服务的理念，积极接受顾客的意见并改正，真正回到服务行业，药学健康行业的本质，争做有温度的太极人！

**主题词： 关于 旗舰店张玲 被顾客投诉 的处罚通报**

**四川太极大药房连锁有限公司 2021年01月25日印发**

 **打印：代琳 核对：谭莉杨 （共印1份）**