

DB31

上海市地方标准

DB31/T 713—2023  
代替 DB31/T 713—2013

## 零售药店服务规范

Service specifications of retail pharmacy

2023-06-05 发布

2023-09-01 实施

上海市市场监督管理局 发布



# 目 次

前 言.....	I
引 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 基本原则.....	2
5 服务环境及设施设备.....	3
6 人员.....	5
7 服务要求.....	6
8 管理要求.....	9
9 服务评价与改进.....	10



## 前 言

本文件按照GB/T 1.1-2020《标准化工作指导 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB31/T 713-2013《零售药店服务规范》，与DB31/T 713-2013相比，除结构调整和编辑性改动外，主要技术变化如下：

- a) 增加了“引言”；
- b) 修改了“范围”（见第1章，2013版第1章）；
- c) 修改了“规范性引用文件”（见第2章，2013年版第2章）；
- d) 修改了“术语和定义”（见第3章，2013年版第3章）；
- e) 增加了“基本原则”（见第4章）；
- f) 修改了“服务环境及设施设备”，将2013版的有关内容更改后纳入（见5.1、5.2、5.3、5.4，2013版第4章、第5章、7.1.2、7.1.3、7.4）；
- g) 更改了第6章章节名称“人员”（2013版为“从业人员”），修改了有关内容（见第6章，2013版第6章、7.1.4）；
- h) 修改了“服务要求”，将2013版中“服务要求”、“投诉处理”章节中有关内容更改后纳入（见第7章，2013版8.1、8.2、8.3、8.4及第9章），增加了“药学服务”、“售后服务”和“数字化服务”（见7.4、7.5、7.6）；
- i) 修改了“管理要求”，将2013年版本中的“商品管理”、“诚信经营”、“信息管理”、“突发事件防范与处置”等章节中有关内容更改后纳入（见第8章，2013年版7.1.1、7.2、8.5、第10章、第11章）；增加了“质量安全”、“场所安全”及“环保节能”（8.2.1、8.2.3、8.3）；
- j) 增加了“服务评价与改进”（见第9章）；
- k) 删除2013版“附录A”至“附录E”（见2013年版附录）；
- l) 增加了“参考文献”。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市商务委员会提出并组织实施。

本文件由上海市服务标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：上海市商务委员会、上海医药商业行业协会、上海雷允上西区药品零售有限公司、上海华氏大药房有限公司、上海余天成药业连锁有限公司、国药控股国大药房上海连锁有限公司、上海养和堂药业连锁经营有限公司、上海医药嘉定大药房连锁有限公司、上海好药师大药房连锁有限公司、上海雷允上北区药品零售有限公司、上海雷允上药业西区有限公司雷允上药城分公司、上海益丰大药房有限公司、上海市质量监督检验技术研究院。

本文件起草人：谢静、廖涛、李冰、蒋金琪、郁君、梅燕雯、周伟平、郑依群、李翠娟、张晓峰、徐俊杰、缪秀红、邹芸、段光明、杨小燕。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2013年首次发布为DB31/T 713-2013；

——本次为第一次修订。

# 引 言

2013年上海市商务委员会、上海医药商业行业协会提出制订 DB31/T 713-2013《零售药店服务规范》地方标准，上海医药商业行业协会负责起草，原上海市质量技术监督局 2013 年 7 月 31 日发布，2013 年 11 月 1 日实施。

随着全民健康上升到国家战略，医药卫生领域改革持续推进，药品零售领域经营模式创新，特别是 2019 年施行新修订的《中华人民共和国药品管理法》，2021 年施行新的《医疗器械监督管理条例》，2021 年施行《零售药店医疗保障定点管理暂行办法》等，医药领域政策要求和市场环境都随之发生了重大的变化。上海零售药店服务主体体量和药品零售总额不断提升，服务模式有所创新，原标准中部分内容与零售药店发展现状已不相符。

本文件对原《零售药店服务规范》进行修订，从行业管理上是为了加强行业基础建设、规范经营服务行为、优化经营服务环境；从发展需求上是为了推进零售药店人才、服务、创新、数字化等要素融合发展；从提升服务上是为了提升零售药店医药服务人员专业化服务水平；从消费者权益保障上是为了确保消费者用药安全、有效、可及，并满足消费者日益增强的自我保健需求。

本文件与商务部 2012 年发布的《零售药店经营服务规范》行业标准相比，行业标准侧重于提升药店的专业性，主要内容集中在药品管理和服务，根据药店对于药品品类培训、陈列、销售及能提供服务的能力不同，对药店进行分级管理。而本文件将药店的专业性和商业性相结合，将商品品类拓展到药品、医疗器械等健康产品品类，将国家的大健康理念和上海的管理特色纳入药品服务管理理念，促进零售药店药学服务规范化向健康服务规范化转型。

2020 年突如其来的新冠肺炎疫情，零售药店承担了保障市民健康需求的重要责任。根据上海“社区预约登记，药店凭证购买”市民防疫口罩保障要求，零售药店流通网络与社区卫生服务网络两网融合，快速形成覆盖全市的保障体系。2022 年上海疫情封控期间，市民求医配药基本需求转向零售药店，零售药店一方面抓好自身防疫措施落实，另一方面坚持营业满足市民购药需求，凸显了零售药店在公共卫生体系中不可或缺的重要地位。

零售药店是药品销售供应的终端，也是健康中国国家战略的前沿阵地。随着新的零售经营业态不断涌现，作为提供药学服务和合理用药咨询的专门场所，零售药店除了在保障基本药品供应、方便市民购药用药、开展群众疾病预防等基础领域方面发挥作用之外，还应在深化信息化建设、完善物流配送体系、优化商品采购服务等领域创新发展。为进一步促进零售药店服务于“健康上海”战略、打响“上海服务”品牌，需要对零售药店管理工作要求进行规范，以适应市场创新发展的形势，持续提升上海零售药店服务质量水平，增强全体市民幸福感和专业体验度，特制定本文件。

本文件可作为评价上海市零售药店服务质量的准则，引导本市零售药店强化内部管理，提升服务品质，提供满足顾客需求和期望的健康服务。

# 零售药店服务规范

## 1 范围

本文件规定了零售药店服务的规范性要求，包括服务环境及设施设备、人员、服务提供过程以及与服务相关的管理要求等。

本文件适用于上海市行政区域内的零售药店（含乙类OTC经营企业）。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 17110-2008 商店购物环境与营销设施的要求

GB 37487-2019 公共场所卫生管理规范

GB 37488-2019 公共场所卫生指标及限值要求

SB/T 10763-2012 零售药店经营服务规范

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

#### 零售药店 retail pharmacy

取得行业监管部门批准开办和经营许可，以向消费者直接销售药品、医疗器械及健康相关产品为主要业务，并为消费者直接提供药学和健康领域专业服务的零售企业。按形态可分为零售单体药店和零售连锁企业门店。

[来源：SB/T 10763-2012, 3.1，有修改]

### 3.2

#### 药品零售连锁企业 drug retail chain enterprise

实行规模化经营管理的药品零售企业。一般由总部、零售门店、配送中心构成。总部负责制度建设、经营质量、统一采购、员工培训等管理工作；零售门店承担日常零售业务；配送中心承担物流业务或由总部委托第三方承担物流业务。零售门店根据所有权主体可为直营门店和加盟门店，药品零售连锁企业应具有10家以上稳定经营的直营门店。

### 3.3

#### 医保定点零售药店 pharmacy designated by medical insurance bureau

自愿与统筹地区医疗保障经办机构签订定点医疗保障服务协议，建立医保资金支付结算关系，为参保人员提供医保药品销售、医保费用结算等服务的实体零售药店。

### 3.4

#### 乙类OTC经营企业 over-the-counter drug distributors

药品零售连锁企业和其他商业连锁企业经药品监管部门批准开设的仅经营乙类非处方药、医疗器械及健康相关产品的零售企业。

### 3.5

#### 自动售药机 drug vending machine

运用现代通信技术销售药品的自动化机器。顾客在自动售药机协助下自主完成药品选择、远程付费等操作并获得相应药品。

### 3.6

#### 药学服务 pharmaceutical service

零售药店为消费者提供的专业指导性服务，主要包括：为消费者提供安全、有效、经济、合理的医药产品，提供与产品使用相关的信息，保障使用过程的安全、合理，最终提升使用者的生活品质。

### 3.7

#### 执业药师 licensed Pharmacist

经全国统一考试合格，取得《执业药师资格证书》并经注册，在药品生产、经营、使用和其他需要提供药学服务的单位中执业的药学或中药学技术人员。

### 3.8

#### 药师 pharmacist

具有药学或中药学相关专业学历，并经行业监管部门统一考试或依法资格认定的药学专业技术人员，负责提供药物知识及药学服务。

### 3.9

#### 药学技术人员 pharmacy technician

执业药师和其他依法经过资格认定的药学技术人员。包括：（中）药师、主管（中）药师、副主任（中）药师、主任（中）药师等。

### 3.10

#### 药学服务人员 pharmaceutical care personnel

经过法律法规、药品专业知识与技能的岗前培训和继续培训，从事药品、医疗器械等医药商品采购、销售、验收等工作的医药商品购销员，包括药品购销人员、医疗器械购销人员、中药材及中药饮片购销人员、中药调剂人员等。

### 3.11

#### 药历 medicine record

为保证用药安全有效，为购买、使用药品人员建立的治疗、预防等药物使用过程的记录。其内容包括用药者的一般资料及家族史、嗜好、过敏史、购药历史、用药情况、联合用药、药效表现、不良反应、患者教育等信息。

## 4 基本原则

### 4.1 以顾客为中心

零售药店应以顾客为中心，充分了解、识别顾客需求和期望及其变化，提供符合或者超越顾客需求和期望的服务，持续提升顾客满意度，维护顾客健康安全，发挥零售药店在基本医疗卫生服务体系中的作用。

### 4.2 专业化服务

零售药店应树立以人为本的管理理念，加强对药学技术人员、药学服务人员的职业道德、文明礼仪、专业知识、服务技能和社会责任的培训，要求服务人员真诚、热情地为顾客提供专业服务。

### 4.3 诚信经营

零售药店应将诚信经营纳入企业经营管理，恪守社会公德，坚持依法经营，合理定价，维护顾客合法权益，持续开展诚信建设，履行社会责任，树立诚信企业形象。医保定点零售药店应严格履行医保服务协议的各项约定，落实医保部门的相关管理要求。

### 4.4 智能创新

零售药店应坚持服务流程、服务模式和服务技术等方面的创新，鼓励并支持使用现代数字技术和运用智能信息化设备，优化服务流程、改善客户体验和探索智能化专业服务，引领服务方式创新发展，丰富顾客消费体验。

### 4.5 品牌引领

零售药店应增强品牌保护意识，维护优质、专业、诚信的品牌形象，持续提升顾客对服务品牌的认可度、忠诚度和美誉度。



## 5 服务环境及设施设备

### 5.1 营业场所

#### 5.1.1 基本要求

5.1.1.1 符合行业监管部门对零售药店经营服务面积、仓储面积、服务设施设备等的配置要求，并与经营规模相匹配。根据《药品经营质量管理规范》要求：

- a) 营业场所、仓储、办公、生活等区域应分开；
- b) 设置符合相关部门要求的药品储存、陈列和展示的区域及相关设施设备；
- c) 根据经营特点和场所条件，设置提供专业咨询服务的区域。

5.1.1.2 医保定点零售药店按监管部门规定，设置医保服务区，医保休息区和药品展示区等区域。

5.1.1.3 乙类OTC经营企业应设立专门货架或专柜。

#### 5.1.2 场所环境

5.1.2.1 为顾客提供舒适的服务环境，要求如下：

- a) 灯光照明适度，应利用自然采光；
- b) 地面应平整、防滑、无障碍，排水设施畅通；
- c) 营业场所通风良好，室内温度控制宜符合GB 37488-2019中4.1.1的要求：冬季采用空调等调温方式的，室内温度宜在16℃—20℃之间；夏季采用空调等调温方式的，室内温度宜在26℃—28℃之间；
- d) 空气质量以及噪声排放宜符合 GB/T 17110-2008中4.2.4及4.2.5的要求；
- e) 室内装修装饰材料应环保、安全，符合相关管理要求。

5.1.2.2 营业区域布局合理，色彩搭配协调，环境宜人。

5.1.2.3 场所内的服务设施设备科学布局、摆放有序，并保持清洁卫生。

5.1.2.4 营业场所应开展经常性卫生清扫，保持场所环境整洁，符合GB 37487-2019中4.15的要求。

5.1.2.5 自动售药机摆放场所应环境整洁、无污染物，放置于室外的应利用或设置遮蔽设施，避免日晒雨淋。

### 5.2 设施设备

#### 5.2.1 服务设施

5.2.1.1 营业场所和仓储区域配置包括但不限于空调、冰箱、去湿机、排风扇等设施设备，建立温控设备运行记录档案并保持正常运行。经营冷链药品的零售药店应：

- a) 具有与经营冷链药品规模相适应的储存、配送设施设备，能实现陈列环境温度和储存环境温湿度实时有效监测和调控；
- b) 冷链配送相关设施设备及监测系统符合冷链验证标准和验证操作规程，并能正常运行，验证报告按规定存档。

5.2.1.2 根据经营特点，合理配置用于监测温湿度的计量器具，登记造册并定期检定或校验。

5.2.1.3 提供药学咨询服务的区域形式包括但不限于服务台、智慧小屋或药师咨询台等。咨询区相对独立，环境有利于交流和保护消费者隐私。

5.2.1.4 可因地制宜设立能够开展健康教育以及为消费者提供休息的区域或设施，设立提供消费者阅览的科普书刊、健康宣教材料或者科普专栏等。

5.2.1.5 根据经营特点，设置休息座椅、饮水机、切片机、打粉机等设施设备，并定期检查，确保设施设备安全、可靠。其中医保定点零售药店还应设置“夜间服务窗口”及夜间购药门铃，提供24小时配售药服务。

5.2.1.6 提供中药饮片配方服务的零售药店，应配置调配处方设备，登记造册，其中对计量器具应定期检定。根据实际经营服务需求，配置用于临方炮制的设备。

5.2.1.7 应配置银行卡、手机支付等电子结算设备，根据经营服务需求配置预付费卡结算设备。

#### 5.2.2 安全设施

5.2.2.1 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，

确保完好有效。

5.2.2.2 建立有效的安全通道，安全通道应保持畅通。

5.2.2.3 面积大于1000m<sup>2</sup>的零售药店宜设立无障碍设施，店内通道、电梯、楼梯、卫生间等处实现无障碍通行。

### 5.2.3 卫生设施

5.2.3.1 在营业场所设置废弃物分类投放容器，设置合理无异味，并有专人及时收集、清理。

5.2.3.2 宜在显著区域设置市民废弃药品回收箱。

5.2.3.3 有条件的大型零售药店可因地制宜、合理规划设置公共卫生间或母婴室，并符合公共卫生要求，内部空气流通良好、地面清洁平整，合理设置冲洗设备并注意防冻和排水。

### 5.3 商品陈列

5.3.1 陈列区域布局合理合规，环境整洁，能展现零售药店经营特色。处方药区域应有效隔离无关人员进入该区域。

5.3.2 药品陈列应符合《药品经营质量管理规范》要求，结合上海医药商业行业协会发布的上海市零售药店药品分类与陈列管理的指导原则，制定药品陈列分类指导目录，分类整齐摆放。

5.3.3 医疗器械、保健食品、食品、化妆品、日用百货、消毒产品等非药品应分区或分柜陈列。

5.3.4 特殊管理药品和国家有专门管理要求的药品设置专柜存放。

5.3.5 中药饮片陈列应相对独立，拆零药品集中存放于拆零专柜。

5.3.6 医保定点零售药店按医保相关要求，根据医保目录支付比例进行药品展示。

注1：特殊管理药品指适用国务院有关特殊管理方法的药品，包括：麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品、药品易制毒化学品等。

注2：国家有专门管理要求的药品指国家对蛋白同化制剂、肽类激素、含特殊药品复方制剂（含兴奋剂、含麻黄碱类复方制剂）等品种实施特殊监管措施的药品。

### 5.4 标识

#### 5.4.1 基本要求

5.4.1.1 零售药店经营服务类标识应风格统一：

- a) 在营业场所外醒目位置悬挂绿十字商标持有人授权单位制作的“全国药品零售企业统一标志”（即“绿十字灯箱”），医保定点零售药店还应悬挂“医保24小时服务”灯箱；
- b) 零售连锁药店应设置企业统一的店招。店招应整洁，汉字及拼音书写准确、清晰。其中，医保定点零售药店应在门楣等位置设置“医保定点零售药店”标识；
- c) 营业场所各服务区域应设置区域识别标识，包括但不限于药品区、非药品区、医保服务区等。有条件的大型零售药店可在入口处设置区域指引；
- d) 零售药店根据药品分类类别陈列时，应同时放置相应分类标识或提示；
- e) 药品区内按规定张贴处方药、非处方药的警示或告知内容，规范醒目；
- f) 医保服务区所售药品设立明确的医保支付标识；
- g) 存放中药饮片的格斗前书写正名正字；
- h) 医疗器械、保健品、食品、百货、护理用品等非药品区域宜明示类别名称标识。

5.4.1.2 标识应明显、装饰美观完整、书写规范清晰、易于辨识，药品分类标识应放置准确、字迹清晰。

5.4.1.3 户外服务标识设置、安装、改装等要求应符合《上海市市容环境卫生管理条例》相关规定：

- a) 非广告的霓虹灯、标语、招牌、标牌、电子显示屏、灯箱、画廊、实物造型等户外设施，应当按照批准的要求设置；
- b) 应对户外设施进行维护保养，图案、文字、灯光显示不全或者破损、污浊、腐蚀、陈旧的，应当修复；
- c) 应加强日常管理，对存在安全隐患或者失去使用价值的设施，应当及时整修或者拆除；在汛期、台风或者暴雨期间，应当加强对户外设施的安全检查。

5.4.1.4 提倡设置在主要商圈的零售药店文字标识使用中、英两种文字。

#### 5.4.2 信息公示

- 5.4.2.1 在门面显著位置明示营业时间。
- 5.4.2.2 在营业场所显著位置按行业监管部门规定公示各类经营服务证照或证书,包括但不限于:《营业执照》、《药品经营许可证》、《医疗器械经营许可证》、《食品经营许可证》、《执业药师注册证》及药师资质等。
- 5.4.2.3 宜在营业场所显著区域公示服务公约、明示提供的便民服务项目,公布行业监管部门统一的监督电话,并设置顾客意见簿。
- 5.4.2.4 医保定点零售药店应在夜间购药窗口粘贴“夜间购药请按门铃”的指示标识,在医保服务区内公示医保《服务公约》、《参保人员购药须知》及《配购药操作流程》,设置审方、发药等显著标志,引导有序购药。
- 5.4.2.5 在服务显著区域设置药师在岗或者暂时离开告知牌。
- 5.4.2.6 商品及服务应明码标价,实行一货一签、货签相符、字迹清晰、用字规范、内容合规。含兴奋剂药品价签应注明运动员慎用。
- 5.4.2.7 及时根据行业监管部门要求,在服务显著区域公示各类公益性、指导性标识。包括但不限于政策法规宣传、公共卫生安全告知书、服务指南等。

#### 5.4.3 广告宣传

- 5.4.3.1 店门上张贴的广告、海报高度不宜超过1.2m。
- 5.4.3.2 药品、医疗器械及保健食品等商品的宣传内容应以经药品监督管理等相关部门批准的广告批文及产品说明书内容为准,并应留存相应广告批准文件备查。

### 6 人员

#### 6.1 基本要求

- 6.1.1 根据零售药店经营规模,配备执业药师、药师、药学技术人员、药学服务人员。
- 6.1.2 乙类OTC经营企业的连锁公司总部,应配备1名药师以上药学专业技术人员,负责质量管理工作。
- 6.1.3 各岗位人员文化程度、专业技术职称或技术等级应符合行业监管部门规章要求对于各岗位的规定,持证上岗。
- 6.1.4 零售药店员工应与本企业签订劳动合同,遵守岗位纪律,恪守职业道德。
- 6.1.5 零售药店应建立相关管理制度,明确各岗位服务人员岗位职责。

#### 6.2 职业守则

- 6.2.1 遵守国家法律法规、道德准则和执业职责。
- 6.2.2 以顾客为本,维护消费者的合法权利及健康利益。
- 6.2.3 维护职业荣誉和尊严,科学、严谨地为消费者提供安全、有效、经济的商品和专业、优质的药学服务,避免任何对职业产生信任损害的行为。
- 6.2.4 尊重和保护消费者个人信息及隐私,不得随意泄露。
- 6.2.5 执业药师不应当接受自己不能办理的药学业务,但在紧急情况下为了患者及公众的利益必须提供的药学服务和救助措施除外。

#### 6.3 职业形象

- 6.3.1 仪表端庄、仪态大方、精神饱满、举止得体、注重细节。
- 6.3.2 着装统一,工作服规范、整洁。发鬓、妆容自然、端庄。
- 6.3.3 零售药店人员应佩戴有照片、姓名、岗位等内容的工作牌,执业药师及药师应佩戴市药品监督管理部门或行业监管部门授权的单位核发的胸卡。

#### 6.4 职业礼仪

- 6.4.1 零售药店人员应建立以顾客为中心的服务理念,为消费者提供合法、规范和优质的药学服务。
- 6.4.2 富有职业热情及责任心,遵守服务行为“四不”原则,即:不怠慢顾客、不以貌取人、不与顾客发生争执、不讲非规范语言。
- 6.4.3 表情自然,行为文明,站立迎客,主动招呼,善于与顾客沟通,适时适度提供服务。

- 6.4.4 主动、积极、耐心答复顾客咨询的问题或提出的意见。
- 6.4.5 接待外宾、少数民族和宗教人士，应尊重文化习俗，礼节恰当。
- 6.4.6 运用文明服务用语。口齿清晰、语气亲切，提倡使用普通话，必要时能提供沪语、英语及手语服务。

## 6.5 职业技能

- 6.5.1 管理人员、关键服务岗位人员具备服务及管理所需的专业素养及业务能力，能阐述各自企业以及企业品牌的文化背景、内涵。
- 6.5.2 零售药店人员具备满足顾客需求的服务技能，掌握提供的商品和服务的专业知识，能准确地答复顾客的用药或健康等咨询。
- 6.5.3 具备从业岗位的业务及服务技能，能熟练使用岗位配备的服务工具、设施和设备。
- 6.5.4 具备应急处置能力，能妥善处理顾客投诉、意外等相关突发事件。

## 6.6 培训考核

- 6.6.1 药学服务人员应当经过岗位专业培训并考核合格后上岗，应当掌握药品基础知识及相对应的疾病基础知识和服务技能。
- 6.6.2 建立并完善服务人员培训体系，制定培训计划并建立培训档案。培训内容包括但不限于法律法规、职业道德、药专业知识、疾病基础知识、慢病管理以及岗位服务规范、常规急救基础知识、特殊管理药品知识等。
- 6.6.3 实行继续教育制度，支持并指导执业药师或药师参加每年的继续教育培训，对专业人员和管理人员建立教育和诚信档案，持续提高服务质量和管理水平。
- 6.6.4 实行专项培训制度，包括但不限于组织医保管理人员参加由医疗保障行政部门或经办机构组织的宣传和培训。
- 6.6.5 药学技术人员应自觉学习药学相关的新知识、新技能，熟练应用药学服务的基础专业知识为消费者提供合理用药咨询服务。
- 6.6.6 药学技术人员应当具有应用药学工具（软件）解决消费者用药或使用其他健康产品相关问题的能力。

## 6.7 健康要求

- 6.7.1 零售药店人员应当进行岗前及年度健康检查，并建立健康档案。
- 6.7.2 患有传染病或者其他可能污染药品的疾病的，不宜从事直接接触药品的工作。
- 6.7.3 身体条件不符合相应岗位特定要求的，不宜从事相关工作。

# 7 服务要求

## 7.1 接待服务

- 7.1.1 顾客进入服务区域，零售药店服务人员应微笑相迎，适时招呼。
- 7.1.2 耐心倾听顾客提出的问题，准确理解顾客需求，适时适度地为顾客推荐所需的商品或服务。
- 7.1.3 客观、全面地为顾客介绍商品或服务的品种、价格、作用、特点、使用方法、不良反应、保养知识等信息：
  - a) 端正介绍言行，不应夸大宣传、强行推荐、诱导消费等促销行为，必要时建议顾客去医院就医；
  - b) 由执业药师或药师负责处方审核、评估、核对以及安全用药指导，并做好记录；
  - c) 耐心引导并辅助顾客比较、挑选商品或服务，验看商品的外观质量，核对商品配件和附件；
  - d) 提供药品拆零销售服务的，应当配备清洁卫生的药品调配工具、包装用品等。包装用品应标明品名、规格、用法、用量、批号、有效期。
- 7.1.4 为顾客提供真实、全面的商品信息，包含但不限于以下要求：
  - a) 开架陈列的商品，应允许顾客接触；
  - b) 需调试的商品，应操作演示，介绍有关注意事项；
  - c) 可试戴、试听、试测的商品，应允许并指导顾客体验。
- 7.1.5 对不能退换货的特殊商品，应事先告知顾客。

7.1.6 零售药店应按规定每天安排药师在岗提供咨询服务,详细解答顾客疑问,细致分析,防止用药意外发生,指导顾客安全、合理用药,并做好指导记录。

7.1.7 根据顾客需求提供公示的便民服务项目,包括但不限于:购药咨询、用药指导、健康卫生咨询、奉茶服药、缺货登记、商品预购、电话购药、预约送货、代客寄送等。

7.1.8 对有合理需求的企事业单位,零售药店应告知购买单位有关规定和用药安全事项,购买单位提交承诺书,承诺购买的商品不用于销售,可向其提供规定范围内的防疫物资和夏令防暑降温药品。

## 7.2 收银服务

7.2.1 实行集中收银的零售药店,应指引顾客到收银台付款。

7.2.2 提供现金、银行卡、手机支付等付款方式,付款流程应按序、快捷、便利。

7.2.3 收找现金时准确告知顾客票款、收款和找零金额。

7.2.4 银行卡、手机付款时应提示顾客核对付款金额。

7.2.5 正确开具销售凭证、发票,规范填写相关信息,交付时应提示顾客核对。

7.2.6 提供有偿服务的,应公布相关项目及价格,在收银时应提示顾客,方便顾客了解和监督。

## 7.3 交付服务

7.3.1 交付商品时应核对票货数量、批号,并提示顾客当场确认验收。

7.3.2 医疗器械等商品需提供技术服务的,应遵照明示的服务要求或与顾客约定的服务协议执行,并接受顾客监督。

7.3.3 主动提示顾客注意商品冷藏、冷冻等特殊储存方式。

7.3.4 对于临近有效期的商品应主动告知用法、用量和使用期限。中药饮片应主动告知煎煮方法及服药注意事项。

7.3.5 对售出商品应根据商品特点和顾客需求,对商品进行包装或包扎,便于顾客携带。

7.3.6 顾客购买商品后需要送货上门的,应提供必要的协助。

7.3.6.1 协助顾客预约第三方物流配送。

7.3.6.2 大型医疗器械可根据与医疗器械供应商协议约定,协助顾客联系送货。

7.3.7 顾客离店前,应提醒顾客带走购买的商品和随身携带的物品。

## 7.4 药学服务

7.4.1 药学服务包括但不限于处方审核和调配、药品管理、合理用药指导、用药咨询与信息服务、慢病管理与居家药学服务、药物治疗管理、药物警戒、药学知识、健康教育、健康生活指导等。

7.4.2 执业药师或药师负责审核药品处方,并对处方调配的全过程进行专业指导。

7.4.3 执业药师或药师在销售药品或顾客咨询时应提供用药咨询、药学服务及健康指导服务,咨询和答复的内容应做记录并保存:

a) 在开展药学服务时应当对消费者生活习惯、疾病情况、用药情况进行询问,应特别关注老年、儿童、肝肾功能损害、多种慢性病共存人群的用药情况和健康情况,综合判断并给予客观的指导意见;

b) 对用药复杂或记忆有困难的消费者可提供纸质用药提示单,或通过会员管理等方式提供用药提醒及健康生活指导;

c) 在自动售药机营业时间配备执业药师或药师通过电话、在线交流等方式提供实时咨询服务;

d) 定期总结药学服务咨询记录,通过整理分析,提高执业药师和药师服务水平。

7.4.4 零售药店宜开展慢性病消费者的用药跟踪,建立消费者药历,指导消费者合理用药并提供后续服务,做好提升消费者健康生活的指导工作:

a) 药历记录内容包括但不限于消费者的一般资料及家族史、嗜好、过敏史、购药历史、用药情况、联合用药、药效表现、不良反应、患者教育等信息;

b) 为社区消费者建立药历,持续跟踪社区慢病患者的用药情况,及时发现、解决和预防患者药物治疗相关问题。

7.4.5 药学技术人员原则上宜在当日完成用药咨询或健康咨询服务,对于复杂问题、特殊问题,可在征得咨询者同意的情况下,择日回复。

7.4.6 零售药店宜根据各自所处地区特点:

- a) 积极参与社区家庭医生服务团队工作，与服务团队中的家庭医生、社区护士等人员一起紧密配合，为居民提供居家药学服务；
- b) 主动进社区、进楼宇等开展药学服务，定期提供免费讲授保健防病科普知识和合理用药的宣传，指导和帮助社区居民清理家庭小药箱；
- c) 为市民提供废弃药品回收服务，按照有害垃圾进行无害化处置。

7.4.7 零售药店可在人员服务盲区利用自动售药机满足消费者购药需求，自动售药机销售药品及管理要求应符合药品监管相关规定。

7.4.8 零售药店可依据需求配备分药盒、测量仪器（如血压计、血糖仪、体重秤、皮尺、骨密度测量仪等）、药物教具（如胰岛素笔、吸入制剂装置等）等物品，利用实物提供用药或健康指导服务。

## 7.5 售后服务

7.5.1 对于需安装、调试的医疗器械等商品，零售药店宜有相应服务措施，并定期收集顾客对商品使用情况的反馈意见：

- a) 按照采购合同与供货者约定由相关机构提供技术支持；
- b) 为客户提供安装、维修、技术培训的，应根据合同经过生产企业培训或直接获得生产企业专业资格认可；
- c) 应按照采购合同与供货者约定质量责任和售后服务责任，保证医疗器械售后的安全使用。

7.5.2 提供中药代煎、膏方定制、打粉、切片、泛丸等服务的，应符合本市中药饮片炮制规范及行业协会相关要求。

7.5.3 零售药店应公示本店咨询电话，为顾客提供商品使用、保养等所需的专业指导或培训，对于有特殊保养要求的商品，应按商品特性和服务承诺提供相应的保养服务。

7.5.4 零售药店宜为消费者提供售后药品使用跟踪服务，适时提示消费者在药品使用过程中应注意的相关事项。

7.5.5 零售药店宜根据顾客咨询、投诉、举报等信息，沟通分析，在顾客接受的时间范围内，处理并解决商品、服务质量问题。

7.5.6 零售药店投诉处理相关要求如下：

- a) 设置投诉处理部门或专员，明确职责、权限、处理方法和处理时限，并宜推行首问责任制；
- b) 营业场所宜设置接待和处理顾客投诉的场地或区域；
- c) 提供包括但不限于热线电话、邮箱、官网、移动客户端、意见箱（簿）等渠道，接受顾客投诉和意见；
- d) 在授权范围内及时接待并处理顾客投诉，迅速调查核实并及时有效解决；
- e) 做好投诉处理过程和结果跟踪管理记录；
- f) 顾客投诉中涉及药物不良反应或医疗器械不良事件的，可向国家不良反应监测技术机构或向药品上市许可持有人、医疗器械注册人、医疗器械备案人报告；
- g) 自行建立或在总部指导下建立完整的投诉管理档案。

## 7.6 数字化服务

7.6.1 根据零售企业经营实际，逐步推进各类记录、凭证等电子化管理。

7.6.2 逐步设立企业官网、微信公众号，网站中包含企业文化、服务品牌、经营品类、售后服务等展示页面和内容，能够提供在线服务功能，设有顾客在线咨询、企业邮箱和离线留言等功能板块。

7.6.3 零售药店宜开展与线下药学服务相一致的线上药学服务，确保营业时间有药师在线接受咨询，提供专业解答，有效提高药学服务的可及性和便捷性。

7.6.4 有条件的零售药店宜通过电子屏等形式展示可提供的商品，包含商品包装、说明书、医保基础信息、库存情况、购买须知等信息查询。

7.6.5 大型零售药店宜利用信息技术为消费者提供内部场所布局的定位和导航功能。

7.6.6 可通过药品、医疗器械网络交易第三方平台、自建平台等方式为本市居民提供“网订店取”、“网订店送”等便捷服务。

7.6.7 建立具有药品信息管理功能和消费者信息管理功能的药学服务信息系统，通过信息系统建立慢性病消费者的药历档案，促进服务过程有记录、可追溯。

- 7.6.8 定期或不定期开展线上药学服务活动，丰富顾客消费体验，传递顾客正确的健康养生理念。
- 7.6.9 有条件的零售药店使用互动屏、智能货架、无人支付、人脸识别、慢病检测、中医诊断仪等新技术，通过设立“健康小站”、“智能健康驿站”、“智慧药店”等方式，创新服务模式，满足顾客体验，提高顾客满意度，提升药学服务的质量与效益。

## 8 管理要求

### 8.1 制度建设

- 8.1.1 零售药店应根据核准的经营方式和经营范围开展经营活动，并按照相关法律法规并结合本企业实际情况建立各项管理制度、岗位职责、业务操作流程和操作规程等。
- 8.1.2 应建立健全科学合理的服务管理制度，相关要求包括但不限于：
- a) 明确服务人员岗位职责；
  - b) 建立服务人员培训体系；
  - c) 规范服务流程；
  - d) 制定服务质量评价和监督制度；
  - e) 制定服务质量奖惩制度。
- 8.1.3 定期组织员工培训服务规范和各项制度，并考核。

### 8.2 服务安全

#### 8.2.1 质量安全

- 8.2.1.1 应加强商品经营过程和服务过程管理，规范提供商品的进、销、存全流程可追溯管理及服务全过程监控管理。
- 8.2.1.2 若发现提供的商品或服务存在缺陷时，应先行下架、停止销售或服务，并告知顾客；若商品存在安全隐患的，应立即向行业监管部门报告，并开展警示、召回等补救措施。

#### 8.2.2 信息安全

- 8.2.2.1 建立和配备符合行业监管部门规定的、与经营服务相适应的信息管理系统，其中，医保定点药店应建立独立的管理账户。
- 8.2.2.2 零售连锁门店与其总部计算机信息管理系统应互联互通。
- 8.2.2.3 通过信息系统收集的药品质量信息及其他商品相关信息应规范保存，并做好备份。备份记录和数据存放于安全场所，防止服务器同时遭遇灾害，造成损失或丢失。
- 8.2.2.4 具备符合医保协议管理要求的信息系统技术和接口标准，实现与医保信息系统有效对接，为参保人员提供直接联网结算，建立医保药品等基础数据库，按规定使用国家统一医保编码；保证其网络与互联网物理隔离或采取有效安全隔离措施进行逻辑隔离，并具备能检测出内网用户未获准许私自联接外网行为的能力。
- 8.2.2.5 应根据行业监管部门规定，与信息管理系统服务商签订保密协议。
- 8.2.2.6 开展互联网用户注册、使用和互联网信息服务收集、提供以及数据分析运用时，遵循网络安全管理制度，防范网络违法犯罪活动，落实网络安全保护责任，保护国家安全、社会公共利益及消费者个人合法权益。

#### 8.2.3 场所安全

- 8.2.3.1 营业场所应设置应急照明，符合疏散、安全和备用要求。柜台、货架等设施的设置应考虑消费者购物安全，形状不宜尖锐突起。
- 8.2.3.2 配合行业监管部门在医保服务区、收银柜台等关键区域安装监控设施并确保正常运行，监控影像资料应确保清晰度并保存完整，保存期内经合法授权可随时调阅。
- 8.2.3.3 建立消防安全管理制度，设置安全通道及必须的消防器材，确保状态良好并在使用有效期内，并做好相关检查记录。
- 8.2.3.4 设置电梯的零售药店应制定电梯安全使用管理制度，配备安全管理人员。在电梯的轿厢内张贴有效的安全检验合格标志、警示说明或警示标志。

- 8.2.3.5 在扶梯、台阶、玻璃门窗、易滑路面等事故易发部位，应设置明显警示标志。
- 8.2.3.6 经营易燃消毒产品的，应控制该类商品的存货数量，存放在专门的密闭容器内，并配备灭火器等消防器材。
- 8.2.3.7 柜台、服务区、收银台等设施设备应定期消毒。
- 8.2.3.8 应提供洗手和消毒的设施用具，维护顾客及员工健康。
- 8.2.3.9 大型零售药店宜进行客流量监控，并在店内客流超过安全极限的时候予以提示。

#### 8.2.4 应急处置

- 8.2.4.1 根据零售药店规模、格局和店堂、区域位置等现状，以及服务特点，建立相应的应急处置预案和响应机制，遇到突发事件及时启动应急预案。
- 8.2.4.2 举办大型药学服务等重大活动，应制定专项应急预案。
- 8.2.4.3 可根据本市发布的疾病预防和健康提示，适量储备防护用品、消毒用品、药品等物资。如遇重大疫情，应按政府要求配备应对重大疫情的药品、防护用品、卫生用品等物资。
- 8.2.4.4 定期开展应急演练，增强应对突发事件的能力。

#### 8.3 环保节能

- 8.3.1 零售药店应主动对外宣传本企业的质量、环保和服务理念。
- 8.3.2 零售药店应推广使用环保布袋、纸袋等非塑制品和可降解购物袋。
- 8.3.3 主动采取节能措施，包括随手关闭电源、扩大使用变频电器、节能灯具等节能产品，控制电力消耗量。倡导节水、节电等节能意识，防止浪费。
- 8.3.4 零售药店应在营业场所显著区域粘贴禁烟标识，按规定设置分类投放垃圾箱。

#### 8.4 诚信经营

- 8.4.1 制定并明示服务公约，完善服务承诺，依法诚信经营，价格合理，规范操作。
- 8.4.2 医保定点零售药店应按照医保部门加强药品价格管理的相关要求，及时向医药采购阳光平台上传并维护药品零售价格信息。
- 8.4.3 积极参与政府相关部门、行业协会组织的诚信建设活动。
- 8.4.4 积极组织或参加便民服务等社会公益活动。

### 9 服务评价与改进

- 9.1 零售药店定期整理顾客意见簿，做好定向跟踪、柜台沟通、回访顾客工作，根据收集到的意见改进服务。
- 9.2 有条件的零售药店可根据商品、服务特点和服务对象，采取多样化的服务评价方式：问卷调查、第三方满意度测评等。
- 9.3 药品零售连锁企业宜不定期开展定向跟踪企业自查、行业监督、社会第三方调查的社会监督和评价机制，提高零售药店服务质量。
- 9.4 零售药店根据服务评价情况采取有效措施改进服务。



### 参考文献

- [1] 《中华人民共和国药品管理法》
- [2] 《中华人民共和国节约能源法》
- [3] 《中华人民共和国食品安全法》
- [4] 《中华人民共和国数据安全法》
- [5] 《中华人民共和国个人信息保护法》
- [6] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
- [7] 《中华人民共和国广告法》
- [8] 《医疗器械监督管理条例》
- [9] 《医疗保障基金使用监督管理条例》
- [10] 《上海市生活垃圾管理条例》
- [11] 《上海市基本医疗保险监督管理办法》（沪府令31号）
- [12] 《处方管理办法》（卫生部令第53号）
- [13] 《药品经营质量管理规范》（国家药品监督管理局令第20号）
- [14] 《药品检查管理办法（试行）》（国药监药管〔2021〕31号）
- [15] 《零售药店医疗保障定点管理暂行办法》（国家医疗保障局令第3号）
- [16] 《上海市药品零售企业许可验收实施细则》（沪药监规〔2019〕1号）