

药店服务公约

接待顾客，主动热情；

问药卖药，耐心周到；

诚恳介绍，当好参谋；

收付货款，账目清楚；

按主配药，细心无误；

包扎商品，美观牢固；

商品价格，明码标清；

老弱病残，优先照顾；

商品整齐，卫生整洁；

执行政策，做好供应；

负责人岗位职责

一、熟悉《药品管理法》及有关法律法规，牢固树立质量意识和法制观念，对本药房经营药品的质量负领导责任，

二、全面负责本店的日常经营和管理，创造必要的物质、技术条件，使之与经营质量要求和经营规模相适应，努力营造安全、舒适的购物环境，提升药品经营企业形象。

三、为质管员作好本店质量管理工作创造必要条件和提供强有力支持，保证质管人员独立、客观地行使职权，支持其合理意见和要求。

四、组织员工学习和执行好药品经营的有关法律法规和门店质量管理制度，努力提高员工的专业服务水平。

五、检查督促质量管理制度，岗位职责，工作操作程序的执行落实情况。

六、重视顾客对药品或其它商品质量的投诉，对顾客的意见或建议给予及时答复。

营业员岗位职责

一、营业员应认真学习药品经营和管理方面的法律法规，熟悉和了解 GSP 条款及操作方法，严格遵守公司制定的质量管理制度。依照《服务质量管理制度》来规范自己的行为，全心全意地为顾客提供满意和优质的服务。

二、严格按药品分类管理原则陈列药品，摆放整洁，标识清晰，准确标明品名、产地、规格、价格等，方便顾客选购、

三、销售和调配药品要正确介绍药品的功能、用途、用量、禁忌、注意事项等，不夸大和误导顾客。

四、认真执行处方药销售管理规定，按规定程序和要求做好处方药的配方，发药工作。

五、严格按拆零药品销售程序销售拆零药品。

六、顾客反映用药后出现不良反应的情况应收集和记录，并按《药品不良反应报告制度》的要求将收集的相关记录及时交质管员处理，

七、做好相关工作记录，记录字迹端正准确。

八、做好营业场所和仓库包括货柜、货架、设备、用具等清洁卫生工作。

药品陈列管理制度

一、陈列药品的货柜及橱窗应保持清洁卫生，符合药品陈列环境和存故条件，防止人为污染药品。

二、应配备检测和调节温湿度的设施设备，如：温湿度计、空调或风扇等。

三、陈列药品应遵循药品分类管理的原则，药品与非药品，处方药与非处方药，内服药与外用药，易串味药品与一般药品、中药材，中药饮片与其他药品应分开存放，并按品种、规格、剂型或用途分类摆放。类别标签应放置准确，字迹清晰，

四、处方药不得采用开架自选的陈列方式。

五、危险品不应陈列，确需要陈列时，只能陈列空包装。

六、须设置拆零药品专柜，拆零药品应集中存放于拆零药品专柜。

七、每月应对药品陈列的环境和条件进行检查并做好记录，发现问题要及时整改。

药品养护检查管理制度

一、每月应定时对店堂陈列药品进行养护检查。对陈列的品种可每季度按“三、三、四”循环的原则进行养护检查，小型药店可每月对陈列药品全部进行养护检查，如实做好养护检查记录。

二、被列为重点品种的药品和拆零药品，近效期药品应按月养护检查，对药品品名、规格、数量、批号、效期、厂家、养护结论等情况如实记录。

三、经营需低温冷藏的药品，应配置相应的冷藏设备，将需低温冷藏的药品存放其中，并做好温湿度记录。

四、对中药材、中药饮片应按其特性采取筛选，凉晒，熏蒸等方法进行养护。

五、应每天上、下午各一次对店内的温湿度情况进行检测，并按时记录。温湿度达临界点或超标时，应采取通风除湿、降温等措施，以保证陈列药品质量和安全，温湿度监测及调控记录簿保存时间不得少于两年。

拆零药品管理制度

一、药品在拆零前，销售人员应仔细查看药品的包装、合格证明和其他标示以及药品标签或说明书上必须注明的内容，并检查药品质量是否符合规定，严禁将不合格药品拆零出售。拆零药品保留原包装和原标签，严禁拆零药品用其它无标示的容器盛装。

二、拆零药品应陈列在拆零药品专柜，按贮存要求摆放整齐，瓶盖要随时旋紧，以防受潮变质。拆零药品专柜应有明显的标识。

三、拆零药品销售使用的工具、包装袋应清洁卫生，分零使用的药膳(至少两支)应装入防尘、防污染的容器中。拆零用具应整齐摆放。

四、药品拆零装袋，不得用手直接触摸药片或其它剂型药品，应使用药匙取药装入药袋，并在服药袋上标明品名、规格、服法、每日、每次剂量和药品有效期等，以保证病患者用药安全。

五、拆零销售的药品应做好名称、规格、生产厂家、批号、效期、拆零日期和最后销售完日期记录，经办人应签字或盖章。

药品销售及处方调配管理制度

一、在销售药品过程中要严格遵守有关法律，法规和公司规定的制度，向顾客正确介绍药品的功能，用途，使用方法，禁忌等内容，给予合理用药指导，不得采用虚假和夸大的方式误导客。

二、药品不得采用有奖销售、附赠药品或礼品等方式进行销售。

三、过期失效、破指、污染、裂片或花斑、泛糖泛油、~~毒烂变质~~潮解，虫蛀鼠咬等不合格药品严禁上柜销售。

四、处方药须凭医师处方调配或销售。审方员应对处方内容进行审核。处方审核完毕审方员应在处方上签字。处方调配或销售完毕，调配或销售人员应在处方上签字，并向顾客交代服用方法、用药禁忌和注意事项等内容。处方调配程序一般分审方、计价、调配、复核和给药。

五，处方所列药品不得擅自更改或代用，对有配伍禁忌或超剂量处方审方员应当拒绝调配或销售。如顾客确需，须经原处方医师更改或重新签字后方可调配或销售。

六、销售处方药应收集处方并分月或季装订成册，顾客不愿留存处方，应按要求作好处方药销售记录。收集留存的处方和处方药销售记录保存不得少于两年。

七、药品销售应按规定出具销售凭证。

药品进货和验收质量管理制度

一、药品进货应严格执行有关法律法规和政策，必须从加盟连锁公司或受公司委托的药品批发企业购货。

二、严禁从非法渠道采购药品。

三、在接受配送中心统一配送的药品时，应对药品质量进行逐批检查验收，按送货凭证的相关项目对照实物，对品名、规格、批号、生产企业、数量等进行核对，做到票货相符。

四、验收时如发现有货与单不符，包装破损，质量异常等问题，应及时报告公司销售和质量管理部门，在接到公司质量管理部门的退货通知后，再作退货处理。

五、验收进口药品，应有加盖红色印章的《进口药品注册证》和《进口药品检验报告书》复印件，药品应有中文标签和说明书。

六、药品验收合格，质管人员应在送货凭证上签上“验收合格”字样并签名或盖章。

七、药品购进票据应按顺序分月加封面装订成册，保存至超过药品有效期一年，但不得少于两年。