

随着我国社会生活方式的演变和医疗保险、医药分家、药品的分类管理制度等一系列改革措施的出台,使得药品市场展现出前所未有的活力。人们已逐渐形成“大病去医院,小病上药店”的保健观念。“自我诊断,自我用药”也将成为顺应时代要求的保健模式。

药店即药品零售企业。药品零售企业是指直接向顾客销售药品的药品经营企业,包括药品零售商店、药品零售连锁企业和仅能销售非处方药的超市、公共场所的药品专柜。药品零售企业作为直接面向病患者销售药品、提供药品服务的药品流通的终端环节,其经营条件和经营行为,如人员素质、管理制度、购药渠道、储藏条件、销售登记、用药指导等等,对药品质量和安全用药具有重大的影响。企业必须经过药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》,才有资格经营药品。

## 药店开办和经营的基本条件

### 具有依法经过资格认定的药学技术人员

具有与所经营的药品相适应的药学技术人员是开办和经营药店的基本条件之一。药学技术人员素质水平是保证药品经营企业,特别是药品零售企业的药品质量和药品服务水平的首要条件。依法经过资格认定是指国家正式大专院校毕业生经过国家有关部门考核,合格后发给执业药师或专业技术职务证书的过程。可见我国对药店从业人员的素质要求是比较高的。

### 具有相应的营业场所、设备、仓储设施、卫生环境

各地区依当地实际情况,结合有关法规,制定场所面积、仓储条件、人员结构和卫生条件等要求。

### 具有相应的质量管理机构或者人员

药店应设置专门的质量管理机构,并配备数量足够、素质符合工作要求的人员。

### 具有保证所经营药品质量的规章制度

主要包括:业务经营质量管理制度;首营药品质量审核制度;药品质量验收、保管养护及出

库复核制度；特殊药品和贵重药品管理制度；

效期药品管理制度；不合格药品管理制度；退回药品管理制度；药品质量事故报告制度；药

品不良反应监测制度质量信息管理制度；质量否决权制度等等。

## 药店店员的基本条件

药店店员（指药品营业员）在有高中或以上不平的文化修养，在有良好的职业道德，并要符合以下二方面的基本要求。

### 专业知识的要求

药店店员要对经营的药品有基本的了解，如分类，作用等。对疾病能作出基本正确的判断，能正确指导用药。

### 营业知识的要求

药店店员要了解自己的责任，并熟练掌握有关陈列理货、柜台销售等知识，并能应用自如，为药店创造最好的经济效益。

## 药店经营管理规则

### 药品分类管理

#### 处方药管理规则

处方药是指一类需要凭医师或其它有处方权的医疗专业人员开写处方，在医师、护士、药师或其它专业人员监督指导下方可购买使用的药品。属于以下情形之一的,列为处方药：

- 1、易致药物依赖性的药品；
- 2、因毒副作用大或使用时需要医疗专业人员参与（如注射剂），而不宜用作公众自我用药的药品；
- 3、新药，除非有充分的材料证实其适于自我用药；
- 4、卫生行政部门批准为“药试字”的药品；

5、血清、疫苗、血液制品；

6、口服及注射用抗生素；

7、在使用时，有关法规规定的需凭医师或医疗专业人员开写处方的药品，如特殊处理的药品。

#### 处方药处方的管理要求

1、药店销售处方药品，其药品处方权限于医院在职医师、社会办医性质的医疗机构的在业医师。

#### 2、处方书写规定

※处方按规定格式用钢笔（蓝、黑墨水）、圆珠笔或毛笔书写，要求字迹清楚，不得涂改。

处方如有改动，应由医师在修改处另行签字或盖章始有效；

※处方笺须采用规定的通用格式，处方内容填写完整，包括姓名、性别、年龄、日期、门诊号、药名、规格、数量、用法、处方医师姓名及所在医疗机构名、通讯地址等。

※药品名称应以《中华人民共和国药典》规定的外名书写，也可用其通用名或商品名书写，不得任意简写、缩写或以化学分子式书写；更不得自造简化字，不得字迹潦草，形成误解。

※门诊处方有效期1～3天；急诊处方应在处方单的右上角注明“急”字，当天有效；过期处方必须经原处方医师重新签章，方可调配或销售药品。

#### 3、处方限量规定

※急诊处方药限量3天；门诊处方普通药最多不超过7日量。如确有慢性病或特殊情况，经研究请示最多不超过1个月量。

※医疗机构的麻醉药品、精神药品及毒性药品的处方限量，按有关规定执行。

#### 非处方药管理规则

非处方药（OTC）是指一类不需医师或其它专业人员开写处方的药品。具备以下特征的药品，

可列为非处方药：

- 1、药品成分及其含量在确保安全性、有效性的范围内，作用缓和，毒副作用小；
- 2、药品的适应症为预防或治疗轻微病症，或维持和增进健康；
- 3、药品适用于公众凭自我判断作出诊断的病症，用药者能清楚地感觉到症状好转，能减轻轻微病症的初始症状或防止恶化；
- 4、药物不会在体内蓄积，不掩盖其它疾病，不良反应发生率低；
- 5、药品使用后不会导致耐药性或抗药性；
- 6、儿科用药与成人用药分开制备；
- 7、适用与自我用药的口服或外用避孕药，可作为非处方药使用；
- 8、保健药按非处方药对待。

## 药品质量管理

### 进货验收

#### 1、验收的人员和方式

※药店药品验收人员为驻店药师或当班责任人，并采取当面逐一核对的方式。

#### 2、验收货物

※验收药品质量的同时，要检查包装、标签、说明书等项内容。

※进口药品应核对其注册证和进口药品检验报告书。

#### 3、条码签

#### 4、拒收的情况

※破损药品或质量有疑问药品。

※近效期的药品。

存储药品（上架或入库）

- 1、从后面上货，以便做到先产先出、近期先出。
- 2、核对药品的有效期。任何到期药品都应引起药师及门店员工的注意。

药店整理

- 1、保持对顾客可见区域干净。
- 2、保持供应药品整齐有序。
- 3、陈列和储存药品的养护工作。

※检查陈列与储存药品的质量并记录。特别关注近效期的药品，易霉变、易潮解的药品，对质量有疑问及储存日久的药品应及时抽样送检。检查药品的有效期，近效期药品应摆放在前，掌握先产先出、近期先出原则；

※检查药品陈列环境和储存条件是否符合规定要求；

※对各种养护设备进行检查；

※库存近效期的药品实行色标管理。

- 4、准备补货。

效期药品的管理

- 1、药品效期的含义

药品的效期，是指药品在一定的贮存条件下，能够保持质量的期限。药品由于各自理化性质的不同，具有不同的稳定性。通过一段时间，药品渐渐地失去了效力。一些性质不稳定的药品，如抗生素、生物制剂、脏器制剂等，因其自身性质不稳定和不可避免的外界自然因素（光线、湿度、温度等）的影响，即使在规定的贮存条件下保存，其质量仍会随着时间的延长而逐渐变化。根据法律规定，药品必须在到期之前使用。药师及门店工作人员必须始终对到期或快到期的药品保持警惕！当验收货物时，核对调拨单，检查快到期的药品；上货、理货和



盘点时，有必要再一次核查药品的有效期（失效期）。

## 2、药品效期的标示与识别

目前国产药品效期的标示法有 3 种情况：

①直接标明有效期为某年某月或某日。

②直接标明失效期为某年某月。

③标明效期长短，写“有效期某年”，系由生产日期(批号)的下月一日算起。

※进口药品效期的标示与识别：

①Expirydate(Exp.Date) 、Expiration 或 Expiring 失效期

②Usebefore 或 Useby 在以前使用

③Validity 有效期

④Duration 有效期

⑤Stability 稳定期

⑥Storagelife 贮存期限

## 3、效期药品的预警

※检查和记录：效期在6个月以内的近效期药品，各店每月填报效期预警表。

①驻店药师（店经理、医师）指导员工，根据商品分区管理，检查效期药品。

②检查、记录重点药品名、编码、批号、效期、数量、进销退存变化。

③每月盘点时对该表内容进行核对。

④该表每季度更新一次。

## 4、效期药品的销售和处理

※各店对效期1～6个月的商品需进行关注，积极销售。

①对该类商品进行有效的陈列，在标价签上作出特别标记，使员工周知（色标管理）。

②熟练掌握有关商品知识。该类商品的专业知识及广告宣传知识由驻店药师(店经理、医师)负责传授给其它员工。

③对近效期商品积极争取采购部和供应商的支持,争取退货或更换陈旧的商品包装。

④实行先产先出、近期先出的原则,即先销售老批号商品,后销售新批号商品。

※为了减少店面近效期商品的损失,需进行店面之间的调拨,如商品过期,不计入调入店面的损失,损失由调出店面承担。

※效期在1个月以内的商品为准过效期商品,准过效期商品门店一律下架。

※对已过期失效的药品除应按药品的报损处理方法处理外,还应该注意将废品敲碎深埋,不可随便抛弃,防止混用或引起人畜接触过敏事故的发生。

#### 专业资料及质量档案的管理

1、药典

2、专业书籍、杂志

3、进口药品注册证、进口药品检验报告书

4、药品检查、养护记录,效期预警表

#### 计量器具的管理

1、对药房使用的计量器具设立管理台帐,帐物相符。

2、计量器具应按检定周期组织送检。保存好“准用证”。

3、使用中华人民共和国法定计量单位(计量单位换算)。

4、新购置计量器具和仪器,应由质量管理部审核。

## 药店经理角色和职责

### 店经理的角色

药店经理是商店的代表者;也是药店经营目标的实现者;也是药店经营的直接责任人;并充

当卖场的指挥者。

#### 店经理的职责

充分了解门店的经营方针与目标。

依据经营方针与目标来建立计划。

要求各门店切实依照计划来执行。

检查执行的成果并落实检讨改进。

担任公司政策与员工间的沟通者。

评估员工表现并适时向公司举荐。

负责使店内营运管理作业正常化。

处理顾客的抱怨并做适当的处理。

迅速处理门店内突发的意外事件。

自行判断处理非固定模式的工作。

## 驻店药师岗位职责

#### 驻店药师职业道德规则

##### 1、工作立场和心态

认同驻店药师的服务职业性质，愿意用专业知识为顾客服务，体现自我价值，从中得到自我满足。不因其不良情绪对工作产生任何影响。

##### 2、行为举止和仪表

着装整洁，工牌端正，发型美观得体，仪表大方，举止文明，能使店内员工和顾客产生信任感。

##### 3、专业服务和态度

热情招呼，微笑待客，礼貌谢别。咨询回答专业、耐心、细致，使顾客满意或个别顾客虽不



满意但店内人员认为尚可。

## 驻店药师岗位职责

### 1、药品管理

※库存合理—有效控制补货及销售。对不合理库存，能及时采取方法进行处理。

※药品验收—及时、准确、迅速验收，发现问题按要求记录、处理。总结、丰富验收经验，。

※效期管理—药品效期预警表填报及时，数据准确。对店内近效期药品，明确其卖点、优点、特点。采用多种措施管理药品效期，货架上无近效期 1 个月以下的药品。

※质量档案—进口药检报告与注册证管理规范有序，店内所有人员均可在 5 分钟内查找。其它质量档案亦有效期规范管理。

※药品养护—重视对药品、设备的养护。对药品受潮、霉变、虫蛀、变色等现象处理、记录及时、完整。

※药品退库—设立明显的退货区（店内员工周知）。要求店内所有人员均会查看退货通知，并按公司通知要求处理需退药品。能为公司提供需退药品信息。

### 2、专业服务

※药品知识—乐于并善于学习。熟知店内药品的功效、不良反应、配伍禁忌、使用注意、同类药品的不同特点。熟知临床医学知识。

※信息咨询—了解顾客病情、病史、用药情况、过敏史等；熟悉常见病情的健康保健知识，能为顾客提供合理指导。熟悉老顾客的健康档案内容，及时为其提供健康信息。

※用药指导—帮助顾客正确选购药品。确认患者知道如何服药，避免不良反应的发生。调整用药，改进治疗方案。

※处方调配—对针剂、二类精神药品要设专柜专锁；设处方药销售记录，购药者签字。对顾客处方中不合理之处及时指出，提醒顾客并记录。为顾客提供改善处方的建议。

#### 、顾客投诉

※受理反馈—完整记录顾客投诉的药物不良反应，及时跟踪处理并与顾客进行投诉反馈。化顾客投诉为顾客忠诚。

#### 4、员工培训

※政策法规—掌握医药管理法规和政策；使门店所有人员熟悉相应内容。

※专业培训—进行药品的质量、疗效、不良反应等内容的店内培训，使门店所有人员掌握相关知识。

### 店员岗位职责

#### 1、工作立场和心态

认同自己的服务职业性质，不良情绪不影响工作，愿意用专业知识为顾客服务，体现自我价值，从中得到自我满足。

#### 2、行为举止和仪表

着装整洁，工牌端正，发型美观得体，仪表大方，举止文明，能使顾客产生信任感。

#### 3、专业服务和态度

热情招呼，微笑待客，礼貌谢别。咨询回答专业、耐心、细致，使顾客满意或个别顾客虽不满意但店内人员认为尚可。

### 店员岗位职责

#### 1、销售药品

向顾客推销和推介药品是店员的主要责任。

#### 2、理解处方

店员要学会辨认处方、分析处方、调配处方，注意配伍禁忌。

店要学会如何用感观识别来识别药品的真伪。

#### 4、识别进口药品

#### 5、指导患者用药

对常见疾病，营业员要能够指导用药。

#### 6、做好药品养护

掌握药品的本质属性，采取不同的贮藏保管方法对药品进行养护。

#### 7、陈列理货

### 卖场管理规则

※以良好的门店形象，吸引顾客入店；

※以舒适的购物环境与和谐的卖场气氛延长顾客在店内的逗留时间，并提高购买率；

※使顾客无论是否得到“有形”商品，均能得到“无形”商品，即顾客对门店及企业的良好感觉，从而提高回头率。

#### 卖场管理原则

※突出企业特色，树立企业形象；

※符合法规要求（GSP）；

※便利顾客，服务顾客；

※善于经营，提高效率，增长效益(吸引顾客入店，增加即兴购买；增强员工充实感，积极性)。

#### 卖场布局

#### 1、卖场分区

商品展示区（橱窗、堆头、端架）、

收银区

促销区（与展示区的关系）

咨询区

休闲区

## 2、商品分区

商品分区要依据药品分类管理和 **GSP** 的要求，并根据和六店特色的具体表现，以及商圈特点、顾客需求、商品结构特点与服务项目等情况来具体确定。

### ※药品区

开架处方药（包括保健药品）、非处方药。

闭架处方药、中药饮片（背柜，柜台）。

### ※非药品区

保健食品、美容化妆品（背柜）。

家庭护理品（货架）、性保健品（货架）。

医疗器械、书籍。

## 3、标识、标牌及证照

### ※证照

**A：**《药品经营企业许可证》、《药品经营企业合格证》（新的药品法中不包含本项）、《营业执照》、《税务登记证》；

**B：**《食品经营许可证》、《计生用品经营许可证》、《医疗器械经营许可证》

**C：**《驻店药师资格证》。

便民措施

服务公约

公司简介

会员制推广介绍

员工介绍

顾客意见本悬挂

※商品分类标牌

大：与区域对应；中：与货架对应；小：与商品类别对应；

贴字：背柜、中药饮片柜；

价签：与商品对应；

条码：与单个商品对应；

※商品提示性标识

“特别推荐”“新药品”“抱歉，暂缺货”等小标识

※其它提示性标识

区域标识（处方区、收银区等，可通过颜色或不同的装修体现）；

禁烟标识、消防设备及标识、安全用电标识、小心路滑标识、会员消费持卡标识、营业时间、

XX公司第XX分店、“请保留电脑小票”等。

#### 4、经营设备及便民服务设设施

※经营设备—pos 机、冰箱、空调、温湿度表、应急灯、灭火器、防盗设施、防蚊防鼠设施；

※便民服务设施—饮水机、体重计、血压计、听诊器、购物篮、书架、休闲椅、凉茶台（桶）；

※营造卖场气氛设施—音响、电视、立牌、多媒体导购系统等。



招呼如同歌声，陈列如同舞蹈，POP 广告如同化妆，所有一切和谐融洽，才会产生顾客喜欢的剧目。

## 文件管理规则

- 1、表单是财务记账的凭证，没有表单不能记账。丢了表单，等于丢了商品。
- 2、表单根据流程按时传递，否则难以做到账账相符，还影响库存信息准确。
- 3、表单是商品管理的重要手段，也是重要的信息反馈手段。

### 表单管理原则

#### 1、表单管理

※分门别类管理（或夹子、或袋子）。

※由专人管理。

※定期核查。

※店经理督导。

#### 2、例子

※调拨单较多可放在一起，按到货时间顺序编号，用夹子固定。退货单、错误更正单、调价单可分类放在一个夹子内，分类编号。

※自备纠错记录本：及时跟踪记录每笔差错。

### 药品批文管理

进口药检报告与注册证管理规范有序，店内所有人员均可在 5 分钟内查找。其它质量档案要有效规范管理，并采取以下措施：

- 1、分门别类管理（或夹子、或袋子）。

3、定期核查。

4、店经理督导。

## 药品和陈列和展示

### 什么是药品陈列

药品是商品，商品陈列是 **POP** 广告之一。它是以商品为主题，利用各种商品固有的形状、色彩、性能，通过艺术造型，来展示商品，突出重点，反映特色以引起顾客注意，提高顾客对商品的了解、记忆和信赖的程度，从而最大限度地引起顾客的购买欲望。药品陈列也具有 **POP** 广告共有的优点，同时又是便利顾客、保管药品的重要手段，因而是衡量服务质量高低的重要标志。

### 商品的配置

如何选择合适的药品，并用合适的方法摆放、展示，从而有效地利用了资源，创造了理想的购物空间，不仅最大限度地方便了顾客的购买，而且使门店效益最大化，实现门店的销售职责。

- 1、商圈调查—门店属地的市场容量、潜力、竞争者状况等。
- 2、消费者调查—商圈内消费者收入、家庭规模结构、购买习惯、对商品与服务的需求内容等。
- 3、公司商品策略—有意识突出或培养某类商品、价格策略等。
- 4、其它—卖场实际状况、是否有品种限制等（营业面积大小、卖场内固定结构限制、店中店的品种限制）。

5、类似成功门店的商品配置是最具参考价值的。

## 药品分类常识

### 1、按功能分类

#### 商品

A 药品——非处方药：内服药、外用药

处方药（含保健品）：内服药、外用药

B 非药品——（口服）食品、保健品

（非品服）妆、消、械、计生用品

### 2、根据销售排名，进行分 A、B、C 分类

A 类：销售额前 80%

B 类：销售额百分比 15 %

C 类：其余 5%

（注意：销售百分比与相对应名次，与门店实际品种数量有关）

3、按照药品销售情况和药品的贡献度大小，分为畅销药品、主力药品、策略药品、基本药品、滞销药品。对于不同的商品，采取的营销策略各异。

## 药品配置的修正

### 1、销售情况的分析

### 2、滞销药品的淘汰

### 3、畅销药品的调整和新药品的导入

### 4、药品布置的调整

## 药品的陈列

药品配置后再通过药品陈列实现销售的目的。

## 陈列的基本原则及要求



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/325302012144011331>