

T/BPPA

北京医药行业协会团体标准

T/BPPA 004—2025

北京市零售药店服务指南

Service Guide for Beijing Retail Pharmacy

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

北京医药行业协会 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 缩略语	2
5 总则	2
5.1 依法经营	2
5.2 以人为本	2
5.3 诚信经营	2
5.4 创新发展	2
6 服务环境	2
6.1 外部环境	2
6.2 内部环境	2
7 服务设施	5
7.1 药学服务设施	5
7.2 药品储存设施	5
8 人员	6
8.1 人员通则	6
8.2 人员形象	6
8.3 服务态度	6
8.4 员工培训与考核	7
9 药事服务	7
9.1 药学服务	7
9.2 健康服务	8
9.3 售后服务	9
10 服务评价与改进	10
参考文献	11

前 言

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

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。

本文件由北京医药行业协会提出。

本文件由北京医药行业协会归口。

本文件起草单位：北京医药行业协会、北京德信行医保全新大药房有限公司、北京白塔寺药店连锁有限公司、北京同仁堂建国门大药房、叮当智慧药房（北京）有限公司、北京好药师大药房连锁有限公司、北京同仁堂连锁药店有限责任公司。

本文件主要起草人：梅群、付立家、白光、周萃、孙晓京、鲁荻、武晓文、董玲、屈明华、吴月铭、李小敏、张怀香、杨超。

北京市零售药店服务指南

1 范围

本文件确立了零售药店服务的总体原则，为零售药店的服务活动提供了具体指导和建议，内容涵盖服务环境、服务设施、人员、药事服务和评价与反馈。

本文件适用于北京市行政区域内的零售药店（包括零售单体药店和零售连锁药店）的药事及相关服务活动。

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 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 50034 建筑照明设计标准

SB/T 10763 零售药店经营服务规范

T/CAPC 012—2023 零售药店经营糖尿病、高血压与血脂异常治疗药品药学服务规范

T/CAPC 002—2020 零售药店经营慢性病药品服务规范

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

依法取得营业执照和药品经营许可证，直接向消费者销售药品等医药健康相关的产品，并提供药学和健康领域专业服务的零售经营场所，按照经营形态可分为零售单体药店和零售连锁药店。

[来源：SB/T 10763-2012，术语和定义，3.1，有修改]

3.2

药品追溯码 drug traceability code

用于唯一标识药品各级销售包装单元的代码，由一系列数字、字母和（或）符号组成。

[来源：NMPAB/T 1001-2019，术语和定义，3.3]

3.3

药店从业人员 retail pharmacy personnel

在零售药店从事经营管理、药品购销、药学技术服务、质量管控、仓储配送、信息管理、价格管理、用药咨询等相关工作的各类人员的总称，包括药店经理、营业员、配送人员、保管员、信息管理员、物价员、咨询员等。

3.4

执业药师 licensed pharmacist

取得国家《执业药师资格证书》并经过注册登记的药学和中药学专业技术人员。

[来源：SB/T 10763-2012，术语和定义，3.4]

3.5

药学技术人员 pharmaceutical technicians

在零售药店内从事与药品销售与药学服务相关工作，经过国家有关部门考试或认定确定的，取得药学相关职称、执业或技术资格证书的人员，包括（中）药士、（中）药师、主管（中）药师、副主任（中）药师、主任（中）药师、执业（中）药师、质量管理员、药品验收员、养护员、保管员、医药商品购销

员（包括药品购销员、医疗器械购销员、中药材购销员、中药饮片购销员、中药调剂员）、公共营养师、健康管理师等。

[来源：SB/T 10763-2012，术语和定义 3.5，有修改]

3.6

药学服务 pharmaceutical care

零售药店的执业药师及药学技术人员应用药学专业知识、技能和工具，向公众提供直接的、负责的与用药相关的服务，包括用药指导、用药咨询、处方审核、处方管理、用药监护、不良反应报告等具体服务形式。

4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

AED：自动体外除颤器（Automated External Defibrillator）

GSP：药品经营质量管理规范（Good Supply Practice）

OTC：非处方药（Over-the-Counter Drug）

5 总则

5.1 依法经营

零售药店严格遵守国家及地方颁布的药品、医疗器械、食品安全等相关法律法规、部门规章及强制性标准，取得对应经营品类的合法经营资质，依法开展经营活动。

5.2 以人为本

零售药店树立以人为本的服务理念，提供便民、专业的药事服务环境，提升药学服务质量，严守药品安全底线，加强与顾客的沟通和反馈，贴近顾客的实际需求，提高顾客满意度。

5.3 诚信经营

零售药店坚持诚信经营，恪守职业道德，遵守《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国价格法》等法规要求，树立良好的企业形象，自觉维护公平竞争的市场环境，保护消费者的合法权益。

5.4 创新发展

零售药店坚持经营理念、服务模式、管理方式、技术应用等方面的不断探索和实践，积极引入新技术、新方法，提升药学服务水平和运营效率，提供个性化、精准化的健康服务，实现可持续发展。

6 服务环境

6.1 外部环境

6.1.1 零售药店确保周围区域环境卫生整洁，无杂物堆放，无垃圾散落。定期进行清洁，保持地面干净。

6.1.2 零售药店周围区域宜设置合理的车辆停放区域，引导车辆有序停放整齐，不占用人行通道和消防通道，方便顾客进出。

6.1.3 零售药店的橱窗、门头灯箱（如绿十字灯箱）、牌匾按照 GSP、《关于进一步加强药品零售企业规范化管理提升药学服务质量工作的指导意见》及《北京市药店牌匾标识设置导则》等有关规定位置安装，保持干净整洁、无破损、无污渍，定期进行清洁和维护。店外悬挂的牌匾、灯箱内容清晰、醒目。

6.1.4 零售药店入口宜设置无障碍通道，方便老年人、残疾人、孕妇、儿童等重点人群通行。

6.1.5 零售药店宜建立健全雨雪天气预案，明确责任分工，确保雨雪天气能迅速响应并采取有效措施（如设置防滑警示标识、铺设防滑垫等）。在雨雪天气期间，零售药店宜安排专人负责店外及店内出入口区域的清扫工作，及时清除积水、积雪和冰，确保地面干燥、清洁，防止顾客滑倒。

6.2 内部环境

6.2.1 通则

- 6.2.1.1 零售药店在店内显著位置悬挂有效的《营业执照》《药品经营许可证》《执业药师注册证》等相关证照，证照内容清晰、完整。
- 6.2.1.2 零售药店按照 GSP 等有关规定公示政府相关部门的监督电话、投诉电话及服务公约，确保公示信息准确无误，方便顾客在需要时能够及时联系相关部门或提出投诉。
- 6.2.1.3 零售药店宜设立顾客意见簿，意见簿配笔，且宜放置触手可及的位置如咨询台、收银台等。为方便顾客反馈意见，宜增设二维码反馈渠道。
- 6.2.1.4 零售药店内空气宜保持清新，温湿度适宜。按照 GSP 有关规定监测并记录温湿度数据，保障药品质量和购物环境舒适度。
- 6.2.1.5 零售药店宜动态更新药师在岗信息、医保政策等信息。
- 6.2.1.6 零售药店宜确保店堂和柜台照明充足，照度符合 GB/T 50034 要求，药品陈列区域照度可适当提高，确保药品标识清晰，为顾客营造良好的购物环境，同时便于药店从业人员识别药品信息、开展操作。
- 6.2.1.7 零售药店店堂内的柜台宜保持清洁、无灰尘，门窗玻璃宜保持明亮、无污渍，定期进行清洁，营造整洁的购物环境。
- 6.2.1.8 零售药店宜维护安静的购物环境，避免出现大声喧哗、使用高音喇叭等干扰顾客和周围居民的行为。
- 6.2.1.9 零售药店内宜设置带盖的垃圾分类垃圾桶，并及时清理。

6.2.2 商品陈列

6.2.2.1 基本原则

- 6.2.2.1.1 零售药店的商品陈列严格遵循 GSP 的要求及相关部门的有关规定。
- 6.2.2.1.2 商品陈列宜遵循先进先出、近效期先出原则。

6.2.2.2 非处方药区

- 6.2.2.2.1 非处方药可采用开架式陈列，宜按功能主治（如感冒用药、消化系统用药、止疼药等）进行分区，并使用分类标识牌，方便顾客自行浏览和选购。

6.2.2.3 处方药区

- 6.2.2.3.1 处方药采用闭柜式或隔离式陈列。
- 6.2.2.3.2 处方药区宜设置在店内相对安静、独立的区域，由执业药师管理。

6.2.2.4 中药饮片区

- 6.2.2.4.1 零售药店设置中药饮片独立区域，斗柜标识规范，宜按性味、功效或用药部位分类，避免串味混淆。
- 6.2.2.4.2 提供煎药服务的零售药店，宜设置独立煎药区域。煎药产生的药渣进行单独收集和处理，不宜作为生活垃圾处置。

6.2.2.5 其他区域

- 6.2.2.5.1 大型医疗器械如制氧机、轮椅，宜使用专用展柜或展示台进行陈列，并在明显位置配以产品说明书或功能简介。
- 6.2.2.5.2 中小型器械如血压计、血糖仪、体温计，可根据其形状和特性，采用多种稳固、安全的陈列形式，如使用挂钩悬挂陈列，使用篮筐进行盛放陈列。
- 6.2.2.5.3 用于顾客体验的样品宜保持清洁、电量充足、功能正常，处于随时可使用的状态。
- 6.2.2.5.4 与器械配套的耗材如血糖试纸、血压计袖带等，宜临近主器械陈列，方便顾客关联购买。

6.2.3 标识规范

6.2.3.1 分区标识

零售药店分区标识宜分类清晰、标识醒目、易辨易寻、与经营品类对应，同时兼顾处方药与非处方药、

药品与非药品的物理隔离要求。标识采用规范简体中文，字体清晰，色彩区分明显，且符合下列规则：

——标识类别：

- 经营类标识：处方药区、非处方药品区（甲类非处方药区、乙类非处方药区）、非药品区（包括医疗器械区、保健食品区、定型包装食品区、特殊医学用途配方食品专区）、化妆品区等，以上按储存要求灵活标识冷藏药品区、阴凉药品区；
- 管理类标识：近效期药品区、退货药品区、合格药品区、不合格药品区、待确定药品区等；
- 与资质对应类标识：第二类精神药品专柜、医疗用毒性药品专柜、含特殊药品复方制剂专柜、冷藏药品柜、阴凉药品区、中药饮片区、DTP区等；
- 服务功能类标识：药师咨询台、收银台、便民服务区、慈善援助区、办公区等。

——标识色彩规范：

- 库房的药品储存区域，按质量状态实行色标管理；
- 零售药店内各功能区域的标识宜统一设计，颜色、尺寸保持统一协调。

6.2.3.2 用药指导标识

零售药店内宜按品类设置用药指导标识，具体如下：

——处方药：

- 处方药凭医师处方销售、购买和使用；
- 特殊管理药品（如第二类精神药品）凭专用处方销售、购买和使用；
- 执业药师不在岗，暂停销售处方药和甲类非处方药。

——甲类非处方药：

- 甲类非处方药：请仔细阅读药品说明书并按说明使用，或在药师指导下购买和使用；
- 红色 OTC 专有标识。

——乙类非处方药：

- 乙类非处方药：请仔细阅读药品说明书并按说明使用；
- 绿色 OTC 专有标识。

——保健食品：

- 保健食品不是药品，不能代替药物治疗疾病；
- 蓝帽子。

——通用用药指导安全标识：

- 请遵医嘱用药；
- 过敏体质者慎用；
- 特殊人群用药（如婴幼儿/儿童/老年人/孕妇/哺乳期妇女/肝肾功能不全者）可配插画或符号，建议在药师指导下购买和使用。

6.2.3.3 服务类与安全警示类标识

6.2.3.3.1 可设置药学服务项目公示栏及健康科普宣传栏，主动明示服务内容，传播健康知识。使用语言通俗，避免使用晦涩术语，关键信息加粗。

6.2.3.3.2 执业药师在岗告知牌宜设置在处方药区、执业药师咨询台旁显著位置，牌面信息清晰可辨、且无遮挡，便于消费者查看。执业药师或者其他依法经资格认定的药学技术人员不在岗时，立即挂告知牌，并停止销售处方药和甲类非处方药。

6.2.3.3.3 营业人员佩戴工作牌，包含照片、姓名、岗位等内容。执业药师和药学技术人员工作牌上标明执业资格或者药学专业技术职称，同时包含姓名、照片、注册证号等信息。

6.2.3.3.4 价签内容宜包括商品名称、规格、价格、生产厂家等信息，且位置准确、照明充足、字迹清晰，方便顾客，特别是老年人查阅。

6.2.3.3.5 零售药店宜设置服务流程类标识，标识宜包含药学服务区、顾客休息区、慢病管理区、医疗器械体验区、电子支付码、中药代煎服务、智能设备操作指引等，规范引导服务流程，提升药学服务专业性和顾客体验感。

6.2.3.3.6 零售药店内宜在营业场所显著位置设置“药学服务咨询台”标识。

6.2.3.3.7 零售药店宜设置引导顾客有序接受服务、保护顾客隐私的标识，如“请在一米线外等候”

等内容。

6.2.3.3.8 零售药店宜在所有安全出口正上方设置“安全出口”标志牌，标志牌设计、按照和使用按照 GB13495.1 规定执行。

6.2.3.3.9 所有安全警示标识宜就近设置于所警示的对象或风险点。如地面湿滑处即时放置“小心地滑”警示牌。

6.2.3.3.10 零售药店宜设置“禁止吸烟”警示标识，具体按照《北京市控制吸烟条例》执行。

7 服务设施

7.1 药学服务设施

7.1.1 零售药店设置药学服务咨询台，配备专业的药师为顾客提供用药咨询、用药指导查询等服务用相关工具，并宜采取隔断等措施保障顾客咨询时的视觉和听觉私密性，保护患者隐私。且咨询台宜标识清晰，位置醒目，便于顾客识别和咨询。

7.1.2 药学服务区宜配备必要的、及时更新的专业书籍（如：《中华人民共和国药典》《国家基本药物处方集》《常用中药配伍与禁忌》），鼓励药店配备专业的查询设备，支持快速检索药学信息。

7.2 药品储存设施

7.2.1 温湿度检测与调控

7.2.1.1 零售药店宜根据药品特性和储存要求配备与经营规模相适应的仓库及营业场所。

7.2.1.2 宜配备具有记录、报警功能的温湿度监测系统，实现对冷藏柜、阴凉区及仓库等关键储存区域的实时监测与数据记录。

7.2.1.3 宜配备空调、除湿机等温湿度调控设施设备，确保常温区（0-30℃）、阴凉区（温度不高于20℃）及冷藏区的环境参数持续符合规定。

7.2.2 专用储存设施

7.2.2.1 避光设施：宜配备遮光窗帘、遮光盒、棕色玻璃瓶等设施和器具，用于保存对光线敏感的药物。

7.2.2.2 保障药品质量安全设施：宜配备通风设施，保持空气流通；配备防虫防鼠设施（如灭蝇灯、粘鼠板）及安全有效的消杀器械，防止药品污染和变质。

7.2.3 设备校准与维护

7.2.3.1 零售药店宜按照相关规定对温湿度监测设备等定期进行校准和检定。

7.2.3.2 储存设施设备宜设置专人进行定期检查、清洁和维护，并建立记录和档案。

7.2.4 便民服务设施

7.2.4.1 在店内合理位置设置顾客休息椅，休息椅数量宜根据药店规模和顾客流量合理配置。

7.2.4.2 零售药店宜配备饮水机，为顾客提供免费饮用水服务，饮水机宜定期清洁消毒，确保水质安全卫生。

7.2.4.3 零售药店宜配备血压仪、体重秤、皮尺等便民设施，测量仪器宜定期维护和保养，确保测量结果准确可靠，并配备专业的人员指导顾客正确使用。

7.2.4.4 零售药店宜提供老花镜、放大镜、便民雨伞等常用工具，满足顾客临时性需求。

7.2.4.5 鼓励零售药店，特别是位于交通枢纽、大型社区、旅游景区等人流密集区域的药店，配备 AED 设备。

7.2.4.6 零售药店，特别是连锁药店，宜积极引入和应用智慧化设施，鼓励在符合《北京市药品零售企业设置自助售（取）药机管理暂行规定》及其他相关规定的前提下，设置自助售药机或 24 小时无人售药区，满足顾客全天用药需求。

7.2.5 应急设施

- 7.2.5.1 零售药店遇突发停电，即时启用备用电源，冷藏设备宜优先接入备用电源。
- 7.2.5.2 零售药店配备应急照明设备，确保在停电等突发情况下，店内有足够的照明，保障顾客和员工的安全。
- 7.2.5.3 零售药店配备符合消防安全要求的灭火器、消防栓等消防设施，并定期进行检查和维护。同时，药店工作人员宜熟悉消防设施的使用方法，定期进行消防安全培训和演练。

7.2.6 信息化设施

- 7.2.6.1 零售药店宜建立完善的计算机管理系统，系统宜具备药品信息管理、库存管理、销售管理、质量管理、统计分析等功能实现药品采购、验收、储存、销售等环节的信息化管理。
- 7.2.6.2 零售药店配备可扫描药品追溯码的专用设备，按照法规要求做好追溯信息管理。
- 7.2.6.3 零售药店安装具备清晰的图像记录功能的安全监控设备，对店内主要区域进行实时监控，监控数据宜至少保存 90 天。
- 7.2.6.4 医保定点零售药店宜配备符合医保部门要求的医保刷卡设备，确保其信息系统与医保信息系统实现稳定、有效地对接，设备宜按照相关规定定期维护和升级。
- 7.2.6.5 鼓励零售药店使用电子价签系统，实现商品价格远程同步、统一更新。
- 7.2.6.6 鼓励零售药店配备药品及有关信息的自助查询与支付终端，为顾客提供药品信息、个人账户等查询服务，支持自助结算支付，以优化购药流程，提升服务效率。
- 7.2.6.7 鼓励零售药店，尤其是连锁药店建立会员系统，在获得顾客明确授权且符合个人信息保护相关规定前提下，实现顾客在不同门店间的健康档案信息安全共享，确保服务体验的连续性和一致性。
- 7.2.6.8 鼓励连锁企业总部设立远程药学服务中心，其人员配置及系统功能符合《北京市药品零售企业许可管理规定》《关于促进药品流通监管创新改革服务的指导意见》等，为公众提供远程处方审核、合理用药指导等药学服务，提升服务效率与专业化水平。

8 人员

8.1 人员通则

- 8.1.1 从业人员遵守国家法律法规，恪守职业道德，诚信服务，尊重顾客隐私，以真实准确的药品信息、客观专业的药学建议和合法合规的销售行为，保障顾客合法权益，维护行业良好形象。
- 8.1.2 从业人员持有有效的健康证明上岗，并通过定期健康体检，确保无传染性疾病或其他可能影响药品安全的健康问题。
- 8.1.3 零售药店按照 GSP 要求配备执业药师，其数量与药店规模、经营范围及服务需求相适应，且处方审核、用药指导等关键岗位由执业药师担任并佩戴执业药师标识，以确保药学服务质量和用药安全。
- 8.1.4 关键岗位人员宜符合以下岗位要求与能力：
 - 执业药师：依法注册上岗，具备处方审核、用药指导、药物咨询、不良反应监测与报告等专业能力，熟悉慢病管理与高风险药品使用提醒，能独立处理药事服务中的常见问题；
 - 药学技术人员：具备相应的专业技术职称或资格，掌握药品管理法规与药学基础知识；
 - 其他岗位人员：具备岗位相匹配的资质与能力，熟悉 GSP 相关要求。

8.2 人员形象

- 8.2.1 从业人员统一着装，工作服宜整洁、得体，符合职业规范。
- 8.2.2 工作期间佩戴清晰工牌，内容宜包括姓名、岗位、职称、职业资格等，并附本人近期免冠照片，端正佩戴于胸前明显位置。
- 8.2.3 保持仪容整洁，发型自然，不宜遮挡面部或影响服务操作。
- 8.2.4 不宜佩戴夸张饰品，指甲保持干净、修剪整齐。
- 8.2.5 站姿端正，不宜倚靠柜台或墙壁，保持自然、稳重的姿态。
- 8.2.6 精神饱满，面带微笑，主动关注顾客需求，随时准备为顾客提供热情、专业的服务。

8.3 服务态度

- 8.3.1 从业人员秉持“以人为本、诚信经营”的服务理念，平等对待所有顾客，以专业、热情、耐心、

负责的态度提供药学服务，维护顾客健康权益。

8.3.2 顾客进店后主动问候，使用文明礼貌用语，热情接待顾客，主动询问顾客需求，了解病症或购药目的，提供针对性服务。与顾客沟通时，使用通俗易懂的语言，必要时进行解释说明。

8.3.3 指导用药过程中，宜尊重顾客的意愿，不宜强制推销药品。

8.3.4 对顾客自行选购的非处方药，宜提供必要的用药指导。

8.3.5 对老年人、残疾人、孕妇等特殊人群宜提供优先服务，必要时提供辅助工具（如放大镜、轮椅、语音提示等）协助购药。

8.3.6 尊重顾客隐私权，不在公共场合讨论病情或用药信息，妥善保管顾客个人信息及处方资料。

8.3.7 面对顾客投诉，保持冷静，虚心倾听，耐心沟通，不与顾客发生争执或冲突。待顾客情绪平复后再就具体事情进行调查处理，记录投诉内容并妥善处理。

8.3.8 顾客对药品真伪、来源存疑时，宜主动引导其通过追溯码查询验证。

8.3.9 从业人员宜积极关注公共卫生，当发现顾客集中购买腹泻、呼吸、退热等公共卫生安全相关药品时，及时将相关情况如实上报上级领导、卫生防疫部门。

8.3.10 收银员宜准确、快速地进行结算，核对药品名称、数量、价格等信息。在结算过程中，宜提醒顾客核对药品和发票，同时为顾客提供购物袋等包装用品。

8.4 员工培训与考核

8.4.1 零售药店宜建立完善的员工培训体系，制定培训计划并建立培训档案。

8.4.2 零售药店宜根据员工的不同岗位和职责，制定相宜的培训计划和课程内容，以提升员工的专业素质和服务水平，确保培训的针对性和有效性。培训内容宜包括以下内容：

——法律法规：包括《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国药品管理法实施条例》《药品经营和使用质量监督管理办法》、GSP 及相关附录等，确保人员依法执业；

——专业知识：药品分类、药品储存特殊要求、用法用量、作用和用途、常见不良反应、药物相互作用、特殊人群用药等；

——服务技能：沟通技巧、用药咨询、投诉处理、信息化系统操作等；

——特殊培训：针对慢病管理、健康宣教、医疗器械的使用、医疗保障政策、应急处理（如 AED 设备的使用）等专项服务进行针对性培训。

8.4.3 零售药店宜建立涵盖岗前和在岗阶段的完整培训考核体系，考核内容宜包括理论知识和实际操作技能。岗前培训结束后经考核合格后方可上岗；在岗期间，宜定期对员工参加继续教育的效果进行考核评估，考核结果作为员工持续胜任岗位工作及职业发展的重要依据。

8.4.4 培训结束后，零售药店妥善保存培训记录，培训记录宜包括培训计划、培训签到表、培训教材、培训考核结果等相关资料。培训记录宜真实、完整、规范，能够反映培训的全过程，以便于追溯和评估培训效果。

8.4.5 零售药店宜对培训效果进行定期评估，根据评估结果及时调整和优化培训内容与方式，持续提升员工的专业素质和服务水平。

9 药事服务

9.1 药学服务

9.1.1 用药咨询与指导

9.1.1.1 药学技术人员主动了解顾客用药目的、病症描述、用药史（过敏史、正在使用的其他药品等）、特殊需求（如孕妇、哺乳期、儿童、老年人等）、基础病等信息，根据顾客的需求和病情，合理指导用药。

9.1.1.2 药学技术人员进行用药指导时，宜包括以下内容：

——药品名称、规格、用法用量、给药时间、起效时间、疗程等；

——用药注意事项，如饮食禁忌、储存条件、用药期间需监测的指标等；

——可能的不良反应及应对措施；

——药物间相互作用，如与其他药品、食品、酒精等；

——特殊人群用药建议调整；

- 健康生活方式建议，如饮食、运动等与用药的配合；
- 针对特殊剂型，如缓释片、肠溶片、舌下片、吸入剂、栓剂等，以及医疗器械，详细解释正确的使用方法和操作步骤，必要时进行演示。

9.1.1.3 药学技术人员明确告知顾客用药风险，特别是处方药、特殊药品或高风险人群用药的潜在风险，强调遵医嘱的重要性。

9.1.1.4 为了确保合理用药，宜避免对单一顾客超量或过量销售超出合理用药范围的药品。

9.1.1.5 零售药店宜利用官方网站、小程序、第三方平台等线上渠道，为顾客提供 24 小时在线用药咨询服务。

9.1.2 处方审核与调配

9.1.2.1 执业药师对处方进行审核，检查处方的合法性、规范性、适宜性，包括患者信息、药品名称、剂量、用法用量、配伍禁忌等，审核无误后，处方审核、调配、核对人员在处方上签字或盖章，并按照有关规定保存处方。

9.1.2.2 执业药师针对存在任何疑问或不合理之处的处方，宜采取以下措施：

- 联系处方医师进行确认、建议调整并重新签字；
- 如无法联系医师或医师不同意修改，则拒绝调配，并向顾客礼貌、耐心说明原因；
- 记录问题处方的内容、干预过程及结果。

9.1.2.3 执业药师对儿童、老年人、妊娠及哺乳期妇女、肝肾功能不全等特殊人群的处方，宜给予重点关注，进行更加严格的适宜性审核。

9.1.2.4 零售药店接收电子处方时，宜确保处方来源合法、审核过程可追溯。电子处方经执业药师审核后方可调配，记录保存期限不少于 5 年。

9.1.3 慢病管理

鼓励零售药店为高血压、高脂血症、糖尿病等慢性病患者，提供如下服务：

- 建立保密的慢病管理档案（档案管理需符合《中华人民共和国个人信息保护法》中健康信息的保密要求），档案信息宜包括顾客基本信息（姓名、年龄、联系方式）、疾病诊断、用药史、过敏史、生活习惯（饮食、运动、吸烟、饮酒）、既往病史、家族史及相关生化指标（如血压、血糖、血脂等）；
- 对顾客的用药情况进行评估，评估信息宜包括病情控制情况、用药依从性、潜在用药风险等内容。根据用药评估结果，为顾客提供科学、合理的用药指导；
- 根据顾客的具体病情和用药情况，制定个性化的随访计划，明确随访的时间间隔、随访方式（通过电话、微信、上门等）及随访内容。按照随访计划，了解患者的用药情况、病情变化及不良反应等情况，及时调整用药方案，提高患者用药依从性；
- 协助顾客定期监测关键生化指标，记录监测数据并分析趋势，根据指标变化，评估治疗效果，必要时建议顾客就医调整治疗方案；
- 协助顾客实施行为和生活方式干预，包括行为与生活方式及其影响因素进行评估、确定行为目标、制定干预实施方案（包括实施步骤、时间安排、注意事项等）、实施干预与评价效果；
- 针对年纪较大的慢性病患者强化用药提醒服务，如打印服用指导单据，将其贴在药盒上，明确标注服用时间、服用剂量等信息，便于患者正确服药；
- 零售药店的慢病管理可参考 T/CAPC 012—2023、T/CAPC 002—2020 及相关慢病管理团体标准的有关要求开展专业化药学服务。

9.2 健康服务

9.2.1 基础健康服务

9.2.1.1 零售药店宜配备血压计、体重秤等基础检测设备，为顾客提供免费健康检测服务，告知检测结果。

9.2.1.2 零售药店宜提供中药代煎等服务，满足顾客个性化用药需求。

9.2.2 健康教育

9.2.2.1 零售药店宜开展多种形式的健康教育活动，如举办健康讲座、发放健康宣传资料、利用店内电子屏播放健康知识视频等，普及药品知识、健康生活方式等。

9.2.2.2 鼓励零售药店依法依规拓展健康管理服务，如开展减重、戒烟、戒酒等健康宣教活动，提供适老、助残、育幼等健康照护服务。

9.2.2.3 零售药店宜设立过期药品回收箱，引导顾客正确处理过期药品，并做好记录，并按照相关规定处理。

9.2.3 关怀服务

9.2.3.1 零售药店宜为视障人士提供大字版说明书，指导顾客扫描说明书二维码进行语音播报，宜为听障人士准备写字板、纸笔等进行耐心、清晰的文字交流，关键信息以书面形式提供，并鼓励从业人员学习医药类的基础手语。

9.2.3.2 鼓励为有需要的居民（如老年人、行动不便者）提供签约式家庭药师服务，内容宜包括家庭药箱管理、用药重整、上门用药指导等。

9.2.3.3 鼓励零售药店为快递员、网约配送员、环卫工人等户外劳动者提供临时休息、饮水和防暑降温等关怀服务。

9.2.4 延伸服务

9.2.4.1 配备专人负责医保相关业务的办理与咨询（专人需经医保部门培训并考核合格），确保参保人员能够顺利享受医保政策，保障医保资金的安全使用。

9.2.4.2 鼓励药店从业人员通过企业微信等方式与会员建立友好关系，并在获得顾客明确授权后（授权需以书面或电子确认形式留存），记录其个性化要求，如需提供大字版说明书、关注母婴营养等。

9.2.4.3 鼓励连锁药店探索“健康驿站”服务模式，如进社区、进乡镇，鼓励商超、便利店等日常消费场所依法依规销售符合监管要求的药品，零售连锁企业总部自建药学服务平台等创新服务。

9.2.4.4 零售药店宜积极探索与商业健康保险的衔接服务。鼓励具备条件的药店与合规的商业保险机构合作，为顾客提供涵盖健康管理、康养照护等相关的保险产品咨询与协助服务，并可探索与商业保险机构建立风险共担、便捷高效的支付协同机制。

9.2.4.5 鼓励老字号零售药店创新发展，如开展与中药零售相关的中医药健康咨询指导、中医药文化体验等服务。

9.3 售后服务

9.3.1 退换货服务

9.3.1.1 零售药店宜根据相关规定制定清晰、公开、合理的退换货内部规定，明确可退换和不可退换的情形与处理流程。

9.3.1.2 处理退换货时，从业人员宜耐心倾听、依责道歉、迅速查验、依法处理。无法满足顾客要求时，宜清晰地解释法律法规和政策。

9.3.1.3 零售药店对退回的药品按照相关规定进行处理，并做好记录。

9.3.2 投诉处理

9.3.2.1 零售药店宜按照质量管理制度的要求，制定投诉管理操作规程，内容包括投诉渠道及方式、档案记录、调查与评估、处理措施、反馈和事后追踪等，投诉处理过程公开透明。

9.3.2.2 零售药店宜配备专职或兼职人员负责售后投诉管理，对投诉进行分类处理（如服务质量类、药品质量类）。若涉及药品质量专业问题，宜第一时间转交至执业药师或质量管理人员处理。

9.3.2.3 零售药店接到投诉后，及时响应顾客，告知已接收并说明处理流程与时限，并对投诉内容进行核实。

9.3.2.4 零售药店宜建立投诉管理档案，内容宜包括投诉人、联系方式、时间、问题描述、诉求、投诉处理结果，记录真实、完整，保存期限符合相关规定。

9.3.2.5 零售药店在处理投诉时，宜甄别不合理投诉或恶意投诉，依据法律法规维护自身合法权益。

9.3.2.6 涉及到药品不良反应及药品质量问题，按照相关法规要求处理。

9.3.3 药品不良反应信息收集

- 9.3.3.1 药学技术人员在交付药品，特别是新药、高风险药品时，主动告知顾客可能的不良反应及应对措施，并提示顾客及时反馈用药感受。
- 9.3.3.2 顾客反馈用药不良反应后，药学技术人员宜提供专业的初步评估和处理建议，如是否停药、是否需立即就医，并给予顾客必要的关怀与安慰。
- 9.3.3.3 经评估疑似药品不良反应及时依法按规定及时上报。

10 服务评价与改进

- 10.1 零售药店宜通过主动回访、现场评价、线上问卷、投诉建议箱等多渠道收集顾客反馈，特别是针对退换货效率、用药指导专业性等高频问题，确保获取真实、全面的服务评价反馈。
- 10.2 零售药店对收集到的服务评价进行汇总，识别服务短板，基于分析结果制定具体的改进计划和措施，并明确责任人和完成时限。
- 10.3 零售药店宜定期公布服务改进成果，向顾客反馈问题处理情况与改进成效主动接受社会监督。
- 10.4 鼓励连锁药店建立内部服务标杆，推广优秀门店的服务经验。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国药品管理法》（2019年8月26日第十三届全国人民代表大会常务委员会第十二次会议第二次修订）
- [2] 《中华人民共和国个人信息保护法》（2021年8月20日第十三届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过）
- [3] 《中华人民共和国价格法》（1997年12月29日第八届全国人民代表大会常务委员会第二十九次会议通过）
- [4] 《中华人民共和国药品管理法实施条例》（中华人民共和国国务院令 第828号）
- [5] 《北京市控制吸烟条例》（根据2021年9月24日北京市第十五届人民代表大会常务委员会第三十三次会议通过的《关于修改部分地方性法规的决定》修正）
- [6] 《药品经营和使用质量监督管理办法》（2023年9月27日国家市场监督管理总局令第84号）
- [7] 《药品经营质量管理规范》（原国家食品药品监督管理局令2016年第28号）
- [8] 《商务部等9部门关于促进药品零售行业高质量发展的意见》（商消费函2026年第12号）
- [9] 《关于进一步加强药品零售企业规范化管理提升药学服务质量工作的指导意见》（北京市药品监督管理局2024年第238号）
- [10] 《北京市药品零售企业许可管理规定》（北京市药品监督管理局〔2025〕第41号）
- [11] 《关于促进药品流通监管改革创新服务的指导意见》（北京市药品监督管理局〔2022〕第303号）
- [12] 《药品零售企业执业药师药学服务指南》（国家药品监督管理局执业药师资格认证中心药监执函2024年第15号）
- [13] 《北京市药品零售企业设置自助售（取）药机管理暂行规定》（北京市药品监督管理局〔2024〕第230号）
- [14] GB/T 17242 《投诉处理指南》
- [15] NMPAB/T 1001 《药品信息化追溯体系建设导则》
- [16] SB/T 10763 《零售药店经营服务规范》
- [17] DB31/T 713 《零售药店服务规范》
- [18] T/CAPC 001-2020 《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》