

北京医药行业协会团体标准
《北京市零售药店服务指南》
编制说明
(征求意见稿)

北京医药行业协会

2026年2月6日

目 录

一、任务来源、起草单位及主要起草人.....	1
二、制定标准的必要性和意义.....	1
三、标准适用性.....	2
四、主要工作过程.....	2
五、标准制定的基本原则和依据.....	3
六、与现行法律、法规、标准的关系，与国内外同类标准水平的对比情况.....	5
七、主要条款及条款编制依据的说明.....	6
八、重大意见分歧的处理依据与结果.....	7
九、作为推荐性标准的建议及理由.....	7
十、实施标准的措施、宣贯培训等.....	7
十一、其他应说明的事项.....	8

一、任务来源、起草单位及主要起草人

（一）任务来源

北京医药行业协会（以下简称“协会”）于 2025 年将《北京市零售药店服务指南》团体标准列为标准编制项目，旨在响应“健康中国 2023”战略及“十五五”规划对服务业优质高效发展的要求，提升北京市零售药店的服务水平，填补现有服务标准的空白。本项目于 2025 年 10 月正式启动，经协会组织论证后于 2025 年 12 月 25 日正式立项，并于 2026 年 2 月 6 日通过预审会。

（二）起草单位

本标准的主要起草单位：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。

（三）主要起草人

本文件的主要起草人：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。

梅群、付立家负责标准制定的整体统筹、方向把控和资源协调，白光、周萃负责标准技术内容的总体设计、框架审定，孙晓京负责组织技术研讨和专家论证，董玲、屈明华负责行业现状调研与数据收集，鲁荻负责标准草案的起草与修订，武晓文负责标准文本的审订和完善，吴月铭、李小敏负责征求意见的汇总和处理，张怀香负责编制说明的编写和完善，杨超负责整理标准编制过程中的文档资料。

二、制定标准的必要性和意义

（一）必要性

1. 引导服务升级，填补标准空白：现行强制性规范明确了零售药店经营的“底线要求”，但未对专业化药学服务提供指导。本质旨在填补药物服务标准的空白，为药店提供从用药咨询、慢病管理、健康宣教等一系列可借鉴、可提升的服务范本，引导企业转向以专业价值和顾客体验为核心的服务模式。

2. 响应社会需求，服务全民健康：面对公众日益增长的健康知识、用药指导和便捷服务需求，本指南通过建议性地规范药学服务核心流程、健康信息科普、便民服务项目等，能够有效提升药店服务的规范性与专业性，确保公众在任何一家对标指南的药店都能获得基本水准的专业支持，增强市民的用药安全感和健康获得感。

3. 应对社会挑战，赋能公共卫生体系：针对慢性病高发和老龄化社会带来的公共卫生压力，零售药店是社区卫生服务网络的重要延伸和补充。本指南可引导药店有章可循地开展用药依从性教育、不良反应追踪、生活方式建议等服务，使其成为专业医疗机构的有效补充，助力完善全域健康服务网络。

（二）意义

1. 为各类药店提供清晰、统一的服务改进方法，助力各零售药店提升专业化服务能力、优化顾客体验、巩固社区信任。这不仅有助于药店塑造专业的品牌形象，更能通过拓展慢病管理、健康咨询等高价值服务，开辟新的增长路径，实现社会价值与商业价值的统一。

2. 通过推广实施本标准，使得市民在全市范围内获得更专业、更人性化的购药体验与药学服务，显著提升公众用药安全的保障水平，增强全民在健康服务领域的安全感和满意度。

3. 为行业内部自律管理、政府实施监管及社会监督提供科学、可靠的技术依据。

三、标准适用性

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。

四、主要工作过程

（一）前期筹备阶段（2025年10-11月）

1. 成立标准编制工作组，明确成员分工与职责；

2. 开展前期政策研究和行业现状初步分析；
3. 完成搭建标准草案的初步框架和核心条款编写。

（二）立项阶段（2025年11月-12月）

1. 编写团体标准立项申请及标准文本初稿，提交至北京医药行业协会协会进行立项申报；
2. 本标准在2025年12月25日成功立项，并于协会官网及全国团体标准信息平台进行公示。

（三）预审阶段（2026年1-2月）

1. 全面收集、研究国家级北京市相关法律法规、政策文件及现行标准；
2. 深入调研北京市零售药店服务现状，通过实地走访、专家访谈等方式，系统梳理当前零售药店服务水平的痛点和优秀实践；
3. 2026年2月6日，召开预审会听取专家意见，根据初审意见修改完善后形成《征求意见稿》。

五、标准制定的基本原则和依据

（一）基本原则

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。

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。

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。

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。

（二）依据

1. 法律法规

《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）

《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）

《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）

《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）

《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）

2. 政策依据

《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）

《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）

《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）

《关于促进药品流通监管改革创新改革的指导意见》（北京市药品监督管理局〔2022〕第303号）

《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）

《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）

3. 规范性文件

《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）

《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）

4. 标准文件

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

GB/T 17242 《投诉处理指南》

SB/T 10763 零售药店经营服务规范

DB31/T 713 《零售药店服务规范》

NMPAB/T 1001 《药品信息化追溯体系建设导则》

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

T/CAPC 001-2020 《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》

六、与现行法律、法规、标准的关系，与国内外同类标准水平的对比情况

1. 《药品经营质量管理规范》（GSP）

本标准严格遵循并落实 GSP 的强制性要求，以 GSP 确立的药品质量安全与合规经营底线为基础。在此前提下，本标准旨在引导药店在保障质量安全的基础上，全面提升专业服务水平，更好地满足市民健康需求。

其次，本标准作为推荐性指南类标准，具有更强的灵活性和包容性，鼓励企业结合自身实际进行探索。

2. SB/T 10763 《零售药店经营服务规范》

（1）本标准明确建立了“以顾客为中心、专业化服务、诚信经营、智能创新、品牌引领”五项基本原则，为零售药店的服务与管理提供了根本遵循。

（2）SB/T 10763 提出了基础的环境与设施要求；本标准在此基础上进行了细化和补充，增强了标准的可操作性。

(3) SB/T 10763 对人员资质、职责和培训有基本规定；本标准在此基础上对人员体系进行了深化和扩展，补充了系统的健康管理、职业礼仪、应急处置能力等的具体建议。

3. DB31/T 713 《零售药店服务规范》

DB31/T 713 作为地方标准，作为区域性标准，主要立足于上海市的监管实践，确立了适用于本地的管理基准。

本标准则针对北京市零售药店，更紧密地结合了北京市的政策环境、行业背景与发展需求。两者在适用范围与侧重点上各有不同，互为补充，共同丰富和完善了我国零售药店服务标准的体系架构。

七、主要条款及条款编制依据的说明

1. 总则

本标准提出了“依法经营、以人为本、诚信经营、创新发展”四大核心原则。这不仅要求零售药店严格遵守相关法律法规，更强调了从单纯的“商品销售”向“健康服务”转型的理念。通过引入创新发展的理念，鼓励药店利用新技术、新模式，为公众提供更加专业化、人性化、智能化的药事服务，引领行业高质量发展。

2. 服务环境

本章从外部与内部两个维度对零售药店的经营环境提出系统性建议。外部环境强调店面周边整洁、车辆有序停放等，塑造便民、安全的对外形象。内部环境则涵盖证照公示等通则，并对商品陈列进行分区管理，还系统给出了各类标识的设置建议，旨在通过清晰的视觉引导，保障用药安全、优化服务流程、提升顾客体验，整体构建专业、可靠、人性化的药店服务环境。

3. 服务设施

本章涵盖药学服务设施、药品储存设施、便民应急设施和信息化设施四大方面。这些要求旨在通过专业咨询、药品储存、信息系统，全面保障药品质量、提升服务体验、强化应急能力并推动运营数字化，最终构建一个安全、专业、便捷的现代药店服务体系。

4. 人员

本章涵盖人员通则、人员形象、服务态度及员工培训与考核四个方面。这

些要求旨在通过规范从业资质与行为标准，统一专业形象，倡导人性化、诚信专业的服务态度，并建立系统性、常态化的培训考核机制，从而全方位提升零售药店人员的专业素养、服务能力与职业道德水平，最终为保障公众用药安全、提升顾客服务体验、推动行业高质量发展奠定坚实的人才基础。

5. 药事服务

本章涵盖药学服务、健康服务与售后服务三大方面。这些条款旨在通过系统化、专业化、人性化的服务设计，推动药店从传统的药品销售场所向社区健康服务中心转型升级，最终构建一个以患者为中心、服务贯穿售前、售中与售后的完整健康服务闭环，从而切实保障公众用药安全、提升健康管理水平、增强服务体验，并为行业的可持续与高质量发展注入核心动力。

6. 信息化管理

本章涵盖顾客反馈收集、评价分析、改进实施等方面。这些条款旨在通过构建系统化、透明化、闭环化的服务质量持续提升体系，推动药店从被动应对向主动优化转变，从而切实提升服务专业性与顾客满意度，增强行业整体服务能力，并为零售药店的高质量与可持续发展奠定坚实的自我驱动基础。

八、重大意见分歧的处理依据与结果

不涉及

九、作为推荐性标准的建议及理由

建议本标准作为推荐性团体标准发布，理由如下：

1. 旨在引导而非强制，鼓励企业自愿采纳、对标提升。
2. 适应不同规模、类型药店的发展需求，保留灵活性与创新空间。
3. 符合团体标准定位，有利于快速响应行业变化与技术进步。

十、实施标准的措施、宣贯培训等

1. 发布与宣传：本标准发布后，及时在“全国团体标准信息平台”完成标准备案与信息公示，确定本标准的合法地位与行业权威性。组织出版本标准，通过协会定向发放会员单位、零售药店、监管机构等，并在协会官网提供本标准电子出版物的下载渠道。

2. 培训课程：编制配套培训教材，组织面向全行业的系列宣贯培训。

3. 试点推广：参编单位作为首批示范单位，发挥其引领作用。

4. 跟踪评估：定期收集示范单位反馈意见，并根据政策变动及时修订完善标准内容。

十一、其他应说明的事项

无