

T/MYYS

T/MYYS 0001—2024

团 体 标 准

放心舒心消费示范药店建设规范

2024 - 02 - 19 发布

2024 - 02 - 19 实施

绵阳市执业药师协会 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 建设要求	1
4.1 基本要求	1
4.2 营业场所	2
4.3 设施设备	2
4.4 商品陈列	2
4.5 标识	2
4.6 信息公示	3
4.7 广告宣传	3
4.8 人员	3
4.9 采购与验收	3
4.10 销售与售后	4
4.11 药学服务	4
4.12 安全管理	4
4.13 服务评价与改进	5
5 建设流程	5
5.1 建设承诺	5
5.2 建设标准	5
5.3 建设评价	10
5.4 评价公示	11
5.5 动态管理	11
附录 A（规范性） 放心舒心消费示范药店建设承诺书	12
附录 B（规范性） 放心舒心消费示范药店建设自评报告	13
附录 C（规范性） 放心舒心消费示范药店建设标识	14
参考文献	15

前 言

本标准按照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。

本标准规范绵阳市放心舒心消费环境建设工作，基于DB 5107/T 63—2020《放心舒心消费环境建设指南》起草。

请注意本标准的某些内容可能涉及专利。本标准的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由绵阳市市场监督管理局提出并归口。

本标准起草单位：绵阳市药品行业协会、绵阳市执业药师协会。

本标准主要起草人：郭宏、马晓晖、武广生、罗芳、何江兰、马丹、张世东、贾涛、李霁、罗雅丹。

放心舒心消费示范药店建设规范

1 范围

本文件规定了放心舒心消费示范药店建设的规范性要求和评价标准。

本文件适用于绵阳市行政区域内放心舒心消费示范药店建设，包括零售连锁药店和零售单体药店。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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。

DB 5107/T 63—2020 放心舒心消费环境建设指南

3 术语和定义

《中华人民共和国药品管理法》界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

放心舒心消费示范药店 Reliable and comfortable demonstration pharmacy

取得国家有关部门批准开办和经营许可，合规管理、诚信经营，保证药品质量和用药安全，为患者提供舒适购药环境和满意用药服务的零售药店。

3.2

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：药士、（中）药师、主管（中）药师、副主任（中）药师、主任（中）药师、从业药师等）。

3.3

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。

3.4

药学服务 pharmaceutical care

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。

3.5

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。

3.6

远程审方 online remote prescription checking

是连锁门店执业药师不在岗的情况下，利用现代网络技术请求总部的专业技术的支持协助，对医师的处方进行远程审核。

4 建设要求

4.1 基本要求

符合以下基本条件的零售药店可成为绵阳市放心舒心消费示范药店申报单位：

- a) 在绵阳市内登记注册3年以上(含)的零售药店,获得营业执照和药品经营许可证;
- b) 严格遵守国家有关法律、法规、规章、标准的规定,符合国家和地区相应的产业政策;
- c) 具有良好信誉,诚信经营。

4.2 营业场所

- 4.2.1 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,并满足《药品经营质量管理规范》要求。
- 4.2.2 医保定点零售药店按监管部门规定,设置医保电子凭证、社会保障卡使用指南及医疗保障政策和医保服务协议主要内容宣传栏;
- 4.2.3 乙类OTC经营企业应设立专门货架或专柜。
- 4.2.4 营业区域布局合理,色彩搭配协调,环境宜人。服务设施设备科学布局、摆放有序,并保持清洁卫生。标识标牌应统一规划,张贴位置整齐划一。
- 4.2.5 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。

4.3 设施设备

- 4.3.1 药店应配备便于药品陈列展示的设备,货架和柜台应整齐、协调,易于分类陈列,易于清洁。
- 4.3.2 药店应配备符合药品特性要求的温湿度调节和冷藏的设备包括但不限于空调、冷藏柜、阴凉柜、保温箱、灭蝇灯等设施设备,并保持正常运行。
- 4.3.3 根据经营特点,合理配置用于监测温湿度的计量器具,并定期检定或校验。
- 4.3.4 销售配方中药饮片的药店应配备中药饮片设施设备。如调配处方的场所、台面和戥称、电子秤等
- 4.3.5 提供药学咨询服务的区域形式包括但不限于服务台、药师咨询台、患教室等。咨询区相对独立,环境有利于交流和保护顾客隐私。
- 4.3.6 顾客休息区配备健康宣教资料、科普书刊展示处及顾客休息交流的设施。
- 4.3.7 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。

4.4 商品陈列

- 4.4.1 陈列区域布局合理合规,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。
- 4.4.2 药品陈列应符合《药品经营质量管理规范》要求,严格分区管理。处方药与非处方药分区陈列;外用药与内服药应当分开摆放;特殊管理药品不得陈列;经营非药品应当设置专区,与药品陈列区域明显隔离。
- 4.4.3 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,经营第二类精神药品应专柜、双人双锁储存保管。
- 4.4.4 中药饮片陈列应相对独立,拆零药品集中存放于拆零专柜或者专区。

4.5 标识

- 4.5.1 零售药店经营服务类标识应风格统一:
 - a) 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,医疗保障定点零售药店应在药店显著位置悬挂“医疗保障定点零售药店”标识;
 - b) 营业场所各服务区域应设置区域识别标识,包括但不限于处方药区、非处方药区、非药品区、医疗器械区、保健食品区、药学服务区、患教区、远程问诊区、收银台等,有条件的大型零售药店可在入口处设置区域指引;
 - c) 应对儿童用药分开陈列并张贴醒目标识。
- 4.5.2 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:
 - 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;在暴雨期间,应当加强对户外设施的安全检查。

4.5.3 存放中药饮片的格斗前书写正名正字。

4.6 信息公示

- 4.6.1 药店按照规定应在营业店堂的显著位置集中悬挂符合经营范围的证照,对外公示。
- 4.6.2 营业场所内按规定张贴标牌,规范醒目,包括服务公约、处方药调配制度、非处方药销售制度、提示及警示语、忠告语、信用等级评定、工作人员公示牌、行业监管部门统一的监督电话等内容,标牌应统一制框排版,整齐美观展示。
- 4.6.3 在服务显著区域设置执业药师在岗或者不在岗告知牌。
- 4.6.4 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。
- 4.6.5 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。

4.7 广告宣传

药品、医疗器械及保健食品等商品的宣传内容应以经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。

4.8 人员

- 4.8.1 根据零售药店经营规模,配备相应的药学技术人员和药学服务人员。
- 4.8.2 各岗位人员文化程度、专业技术职称或技术等级应符合《药品经营质量管理规范》、《药品经营和使用质量监督管理办法》等法律法规要求对于各岗位的规定,持证上岗。
- 4.8.3 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。
- 4.8.4 零售药店人员应佩戴有照片、姓名、岗位等内容的工作牌。并着装统一,工作服规范、整洁。发髻、妆容自然、端庄。
- 4.8.5 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。
- 4.8.6 药店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、药学专业知识、疾病基础知识、慢病管理以及岗位服务规范、特殊管理药品知识等。
- 4.8.7 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。
- 4.8.8 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。
- 4.8.9 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。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。

4.9 采购与验收

- 4.9.1 药店应通过合法渠道采购药品,严格执行《药品经营质量管理规范》相关要求,采购时须审核供应商及购进药品的合法证明文件,不从无药品经营资质的企业或个人购进药品。
- 4.9.2 药店采购药品时,应当向供货单位索要购货凭证及发票,凭证标明供货单位名称、药品通用名称、药品上市许可持有人(中药饮片标明生产企业、产地)、批准文号、产品批号、剂型、规格、有效期、销售数量、销售价格、销售日期等内容;发票上的购、销单位名称及金额、品名应与付款流向及金额、品名一致,并与财务账目内容相对应。
- 4.9.3 采购第二类精神药品时,与上游供应商结算药品货款严禁现金交易。
- 4.9.4 药店采购药品应建立采购记录,记录保存不得少于五年,且不少于药品有效期满后一年。
- 4.9.5 药店应严格执行药品收货和验收相关的程序和要求,对到货药品逐批进行收货、验收,按照批号查验同批号的检验报告书,防止不合格药品入库。
- 4.9.6 冷藏、冷冻药品到货时,应当对其运输方式以及运输过程的温度记录,运输时间等质量控制状况进行重点检查并记录,不符合温度要求的应当拒收。
- 4.9.7 药品零售连锁企业所属药品连锁门店涉及4.9.1—4.9.4的采购以连锁总部的配送票据为考核。

4.10 销售与售后

- 4.10.1 药店的实际经营活动应当与许可核准的经营方式和经营范围等内容相符，不应超范围经营，药品零售连锁门店经营范围不得超过药品零售连锁总部的经营范围。
- 4.10.2 药店销售药品应做好销售记录，记录保存不得少于五年，且不少于药品有效期满后一年。
- 4.10.3 药店销售处方药时，应当遵守国家处方药与非处方药分类管理制度，按规定凭处方销售处方药。处方经执业药师审核后方可调配，并按规定保存处方（含纸质处方、处方复印件及电子处方），处方保留不少于五年。
- 4.10.4 连锁门店执业药师不在岗的情况下，可利用现代网络技术对医师的处方进行远程审核，远程审方作为驻店药师不在岗时的补充方式。
- 4.10.5 药店应严格执行药品价格政策，维护药品价格秩序，明码标价，货真价实，计量准确。杜绝各种形式的价格欺诈行为，不得有价格垄断，哄抬价格等药品价格违法行为。
- 4.10.6 药店应维护市场公平竞争秩序和竞争规则，反对采用不正当手段进行恶性竞争，杜绝医药商业贿赂行为。
- 4.10.7 根据消费者购药需求，药店可将药品送达消费者指定地点，配送过程中采取有效的质量控制措施，并满足药品信息化追溯要求，实现药品配送全过程质量可控、可追溯。
- 4.10.8 药店应当配备专职或者兼职人员负责售后管理，对投诉的质量问题查明原因，采取有效措施及时处理和反馈，并做好记录，及时通知供货单位及生产企业。
- 4.10.9 药店应当协助生产企业履行召回义务，按照召回计划的要求及时传达、反馈药品召回信息，控制和收回存在安全隐患的药品，并建立召回记录。

4.11 药学服务

- 4.11.1 执业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。执业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：
- 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；
 - 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；
 - 定期总结药学服务咨询记录，通过整理分析，提高执业药师服务水平。
- 4.11.2 零售药店宜开展慢性病消费者的用药跟踪，建立消费者药历档案，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：
- 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。
- 4.11.3 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。
- 4.11.4 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。
- 4.11.5 鼓励药店配备体温计、血压计、体重计、放大镜、皮尺、临时服药饮水服务等设施，方便消费者使用。
- 4.11.6 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。

4.12 安全管理

- 4.12.1 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。
- 4.12.2 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。
- 4.12.3 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。

4.12.4 定期开展应急演练，增强应对突发事件的能力。

4.12.5 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。

4.13 服务评价与改进

4.13.1 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。

4.13.2 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。

4.13.3 零售药店根据服务评价情况采取有效措施，不断改进服务。

5 建设流程

5.1 建设承诺

建设单位应围绕诚信、安全、质量、价格、服务等方面做出承诺，制作《放心舒心消费示范药店建设承诺书》(见附录A)，并在本单位经营场所或媒体、网站平台等公开展示。

5.2 建设标准

药店应积极践行承诺内容，并结合自身情况对照本文件规定的建设标准(见表1)开展日常建设活动。

表1 放心舒心消费示范药店建设评价标准

一、合规管理（单项否决项）			
序号	创建内容	分值	评价标准
1.1	应当在营业场所的显著位置悬挂《药品经营许可证》、营业执照、执业药师注册证等。	单项否决	此项中如有一项不符合不能参加评定。
1.2	严格按照《药品经营许可证》核准的经营范围、经营方式经营。		
1.3	无违法违规经营假劣药品行为；近3年内无药品监督管理局等行政监督管理部门立案处罚的；近3年内无因各种行为被媒体曝光或报道造成严重负面影响。		
1.4	保证商品质量，把好商品进货关，不经销“三无”产品、过期、失效、变质和假冒伪劣商品，不以次充好、掺杂使假。		

1.5	企业应守法经营，不得出租、转让柜台或变相出租、转让柜台，不得有非企业人员在店堂内销售、宣传、推销药品。		
二、质量管理（74分，每个单项扣分不超过单项标准得分）			
序号	项目	分值	评价标准
2.1	药品经营单位必须配备与其相适应的药学技术人员，并保证在职在岗，履行其职责。配备至少一名执业药师。执业药师注册在本店。	6分	查验注册证书原件，是否在有效期内，查验工资表、社保缴纳情况，是否挂靠。未配备注册执业药师扣3分。调取监控后执业药师不在岗的扣2分，查实为执业药师挂靠则不得分。
2.2	药品从业人员应熟悉药品管理的相关法律法规知识及门店制度，接受培训，并建立培训档案。培训档案包括计划、培训材料、签到表、培训考核及总结等。	6分	考核相关岗位人员1-2人，对药品法律法规不熟悉，每发现一人扣1分。企业未组织培训，未建立培训档案（2年）或档案不全扣2分。
2.3	药品经营单位直接接触药品的人员每年必须进行健康体检持有有效期内健康合格证，同时建立健康档案。	6分	未进行健康检查无健康证，每发现一人扣1分；企业未建立健康档案的扣2分。
2.4	营业员统一着装且整洁，统一佩戴上岗胸卡，举止端庄，服务态度热情诚恳，解说耐心细致。现场抽查询问。	3分	未统一着装或不整洁、未佩戴胸卡，每发现一人扣1分。
2.5	门店内温湿度仪、秤等计量器具应每年定期进行检定或校准。	4分	现场查温湿度监测仪、台秤、杆秤等器具是否有检定或校准证书，并在有效期内，一项不符合扣1分。
2.6	销售含麻制剂等国家专管药品时，是否凭身份证购买；是否进行销售登记。	3分	现场抽查2个含麻制剂等国家专管药品的销售记录及数量是否按照国家规定销售。缺少一个扣1分。

2.7	经营中药饮片的门店，是否配备中药学专业技术人员；是否进行清斗装斗并记录；是否进行中药饮片的养护及记录。	6分	现场查验人员档案中应有中药学中专以上学历证书或中药调剂员资格证书或中药师（中药士）职称证书原件。相关人员是否在岗，无相关人员不参与评定。抽查2个中药品种的销售记录，查验装斗纪录，缺失一个品种扣3分。检查是否有中药养护纪录，未开展中药养护扣3分。。
2.8	企业应当按照有关法律法规及本规范规定，制定符合企业实际的质量管理文件。文件包括质量管理制度、岗位职责、操作规程、档案、记录和凭证等，并对质量管理文件定期审核、及时修订。	6分	现场查验质量管理制度、岗位职责、操作规程所包含的内容是否为现行有效的文件，与经营实际是否相符。内容不完善及未修订扣2分。
2.9	药品应依据储存温度不同储存在相应区域，并在每个区域应有相应的温度记录。经营冷藏药品的，还应配备专用冷藏设备。	6分	常温、阴凉、冷藏区域无温度记录，缺少一项扣1分。经营冷藏药品的，营业场所应有冷柜、冰箱、冰排、保温箱等冷藏设备，缺少一项扣1分。
2.10	企业采购药品应符合以下要求：确定供货单位的合法资格；确定所购入药品的合法性；核实供货单位销售人员的合法资格；与供货单位签订质量保证协议。	6分	现场抽查2个品种的购进票据，查验供货单位资质，及采购员的委托书等。由连锁总部或者委托配送企业统一采购、统一配送的连锁门店，在接受统一配送药品时可以简化采购程序（有配送票据视为合格）。缺少一项扣1分。
2.11	企业采购首营品种应当审核药品的合法性，索取加盖供货单位公章原印章的药品生产或者进口批准证明文件复印件并予以审核，审核无误的方可采购。	8分	现场抽查2个品种的首营审批情况，检验报告及产品注册证。由连锁总部或者委托配送企业统一采购、统一配送的连锁门店，在接受统一配送药品时可以简化采购程序（有配送票据视为合格）。缺少一项扣1分。

2.12	企业采购药品时，应当向供货单位索取发票。发票应当列明药品的通用名称、规格、单位、数量、单价、金额等；不能全部列明的，应当附《销售货物或者提供应税劳务清单》，并加盖供货单位发票专用章原印章、注明税票号码。	6分	现场抽查3个品种的购进票据，是否开具税票。由连锁总部或者委托配送企业统一采购、统一配送的直营连锁门店，以本店配送单或总部税票为准。缺少一项扣2分。
2.13	企业应当建立药品采购、验收、销售、陈列检查、温湿度监测、不合格药品处理等相关记录，做到真实、完整、准确、有效和可追溯。	8分	现场查验计算机系统内的采购、验收、销售记录。查验不合格药品处理记录、陈列检查记录及温湿度监测记录。缺一项扣2分。
三、陈列与储存（12分，每个单项扣分不超过单项标准得分）			
3.1	药品应当按剂型、用途及储存要求分类分区陈列、存放，实行药品与非药品分开、处方药与非处方药分开、内服与外用药品分开，摆放整齐、有序、美观，指示性标志和警示语等设置规范、醒目、正确、齐全。经营中药饮片的，应当按照《中国药典》书写正名正字；拆零药品应当存放在拆零专柜（专区）。	4	未按照药品与非药品分开、处方药与非处方药分开、内服与外用药品分开、中药饮片与其他药品分开、阴凉储存专柜或专区存放、低温保存药品需冷藏设备存放、国家专管药品专柜（层）存放、拆零药品专柜（层）存放，发现1类扣1分；其他项目发现1项缺陷扣1分。
3.2	药店对儿童用药分开陈列并张贴醒目标识。	2	未分开陈列或未使用标识，缺1项扣1分
3.3	药店应对营业场所、仓库和冷藏设备温度进行监测和调控，确保符合药品存放和储存要求。	3	无监测设备和记录发现1个缺陷扣1分。
3.4	药店应定期对陈列、存放、储存的药品进行检查，跟踪管理有效期药品，防止药品变质和过期药品售出。	3	查记录，未定期检查、有效期催销记录发现1项扣1分。
四、销售服务与企业形象（28分，每个单项扣分不超过单项标准得分）总分增加2分			

4.1	销售药品时，必须向消费者提供标有药品品名、规格、上市许可持有人、生产厂家、批号、数量、价格等内容的销售小票。	4分	内容不全扣1分，不提供销售小票扣2分。
4.2	处方药品凭处方销售，是否有处方记录，处方是否由执业药师审核、调配、复核签字。	4分	抽查三个品种缺少一项扣1分。
4.3	广告宣传应符合国家有关规定。严禁违法广告出现。	3分	发现一例无批文或批文过期广告，扣1分。
4.4	应及时收集和上报由本店售出药品不良反应情况。	3分	查验不良反应收集及上报台账，若无扣3分。
4.5	明示服务公约，公布监督电话和设置顾客意见簿。	3分	未公示、公布每项扣1分。
4.6	制定企业从业人员公示牌，注明岗位职责并上墙。	3分	未制定公示牌或未上墙扣3分。
4.7	应在营业场所内显著位置明示“药品一经售出，非质量问题不得退换”，充分告知顾客。	3分	未设置扣3分。
4.8	商品应有明显价格标签，做到一价一签。价签价目齐全，价签内容真实明确，货签对位、标示醒目，价格变动及时调整价签内容。	3分	现场检查每发现一例，扣1分
4.9	开展网络销售药品的药店应在当地辖区市场监管部门报告，并按规定开展网络销售活动。	2分	查验是否报告，存在违规开展网络销售活动。
五、舒心服务（加分项 23分，每个单项得分不超过单项标准加分）			
5.1	药店营业场所内醒目位置应当设置监督公示栏，保障群众知晓权；监督公示内容包括一栏两图一口诀(企业信息公示栏、质量管理责任架构图、监管信息公示图、药店管理口诀)	2分	查现场，设立公示栏加1分，按要求规范内容加1分

5.2	设置顾客休息区，并配备相应的休息凳（普通椅、按摩椅）、饮用水及用具等	3分	查现场有1项加1分
5.3	设置药学服务室，并配备相应的体重秤、血压计等	3分	查现场有1项加1分
5.4	设置患者教育区，并配备相应的视频播放设备、科普专栏及书刊等宣传资料，内容可包含老年人防骗、药品保健品相关知识等	3分	查现场有1项加1分
5.5	保存患者用药记录，建立患者用药档案	2分	查现场有1项加1分
5.6	代客服务，包括中药打粉、制丸、中药熬制、送货上门服务。	3分	查现场有1项加1分
5.7	获得省、市、县有关诚信的荣誉	2分	省级加2分，市、县级加1分，取最高值，不累计加分。
5.8	药店进行对社会有贡献的公益活动	2分	有捐赠行为（有记录）加1分、有对残疾军人及烈士家属提供专项服务的加1分，开展便民服务措施3项以上的加1分
5.9	双通道药房、慢性定点药房	2分	每项加1分
5.10	配备自动售药机或温湿度自动监控系统	1分	有其中一项加1分
5.11	门店为便民提供24小时销售	1分	查看门店销售记录
5.12	面积超过100平方米	1分	依房屋证照及房屋租赁合同为准

5.3 建设评价

5.3.1 自我评价

药店应对照示范建设标准(见表1)进行自我评价，形成自评报告（见附录B）报建设活动组织机构审核并公示。

5.3.2 统一评价

建设活动组织机构统一对参与示范建设的药店进行实地评估,根据药店得分评出放心舒心消费示范药店。

5.4 评价公示

成功创建的放心舒心消费示范药店应在经营场所或网站显著位置使用“美丽诚信绵阳 放心舒心消费”标识(见附录C),并在醒目位置公示“12315热线电话”或“12345热线电话”,主动接受社会监督。

5.5 动态管理

放心舒心消费示范药店建设活动组织机构可委托行业协会或第三方机构通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式,对建设单位进行跟踪检查。发现存在下列情形之一的,应撤销“放心舒心消费示范药店”标记:

- 在建设过程中弄虚作假、隐瞒真实情况的;
- 因未尽到经营者法定责任导致商品质量抽检严重不合格,或发生安全责任事故(事件)造成较大社会不良影响的;
- 被行政处罚或追究刑事责任的;
- 举报超过3次且经查证属实的;
- 出现违反放心舒心消费示范药店建设承诺的行为,并经查证属实的;
- 停业或自动放弃建设资格的;
- 其他不宜参加建设的情形。

附 录 A
(规范性)
放心舒心示范药店建设承诺书

1. 以人为本，诚信经营

树立社会主义核心价值观，坚持以人为本，以顾客为中心，恪守职业道德。坚持诚实守信、明码实价、文明经营、公平合法的原则，建立诚信经营监督机制，建设信用文化，坚持诚信经营。

2. 保证质量，安全经营

保证销售药品符合质量标准，若提供的药品存在缺陷，及时下架、停止销售或服务，并告知顾客。加强药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。

3. 优质服务，塑造品牌

为消费者提供优美、安全、优质、舒心的环境和服务，不断提高服务水平。认真履行社会责任，树立诚信、优质、专业的示范药店形象，提升群众对示范药店的认可度和美誉度。

承诺单位：

(盖章)

年 月 日

附录 B
(规范性)
放心舒心消费示范药店建设自评报告

B.1 放心舒心消费示范药店建设自评报告模板如表 B.1 所示。

表 B.1 放心舒心消费示范药店建设自评报告

药品经营许可证编号		统一社会信用代码	
药店名称		注册地址	
联系人	单位及职务	联系电话	
单位介绍	(本单位的经营范围、主营品类、经营特色等, 300 字以内。)		
建设工作情况			
建设成效			
存在的问题及改进措施			
自评单位意见	(单位公章) 年 月 日		

附录 C
(规范性)

放心舒心消费示范药店建设标识

C.1 放心舒心消费示范药店建设标识如图 C.1 所示。



图 C.1 “美丽诚信绵阳 放心舒心消费”标识

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国药品管理法》
 - [2] 《中华人民共和国广告法》
 - [3] 《中华人民共和国反不正当竞争法》
 - [4] 《中华人民共和国价格法》
 - [5] 《中华人民共和国消费者权益保护法》
 - [6] 《中华人民共和国药品管理法实施条例》
 - [7] 《医疗器械监督管理条例》
 - [8] 《中华人民共和国市场主体登记管理条例》
 - [9] 国家市场监督管理总局令第84号《药品经营和使用质量监督管理办法》
 - [10] 国家市场监督管理总局令第54号《医疗器械经营监督管理办法》
 - [11] 原国家药品监督管理局令第10号《处方药与非处方药分类管理办法（试行）》
 - [12] 原国家食品药品监督管理总局令第28号《药品经营质量管理规范》
 - [13] 中华人民共和国卫生部令第81号《药品不良反应报告和监测管理办法》
 - [14] 中华人民共和国卫生部令第53号《处方管理办法》
 - [15] 国家市场监督管理总局令第58号《药品网络销售监督管理办法》
-