

团 体 标 准

T/JSPCA 002-2025

江苏省零售药店分级评价管理办法

Management Rules for Evaluation and Grading of
Retail Pharmacy in Jiangsu Province

2025-04-29 发布

2025-04-29 实施

目 次

前 言.....	1
引 言.....	2
1 范围.....	3
2 规范性引用文件.....	3
3 术语和定义.....	3
4 评价原则.....	3
5 评价机构.....	3
6 评价指标与方法.....	4
7 评价等级.....	4
8 评价程序.....	4
附 录 A 江苏省零售药店分级评价标准指标体系.....	7
附 录 B 评价否决项指标.....	20

前 言

本标准按照 GB/T1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由江苏省医药商业协会提出并归口。

本标准主要起草单位：江苏省医药商业协会、中国药科大学国际医药商学院、江苏省医药有限公司、江苏润天医药连锁药房有限公司、国药控股江苏有限公司、华润江苏医药有限公司德信行分公司、江苏德轩堂医药(集团)有限公司、苏州雷允上国药连锁总店有限公司、南京医药国药有限公司、江苏益丰大药房连锁有限公司、徐州中健药房连锁有限公司。

引 言

为规范零售药店经营行为，提升药学服务质量，增强行业诚信水平，促进医药产业健康发展，贯彻落实《中华人民共和国药品管理法》《药品经营和使用质量监督管理办法》《药品经营质量管理规范》等法律法规，结合本省实际，制定本标准。

本标准借鉴参考《零售药店经营服务规范》（国家商务部 2012）、《零售药店评级管理办法<试行>》（中国医药商业协会 2017）等相关内容，从服务环境条件、供应保障能力、人员资质及培训、药学服务能力、信息化建设、诚信经营和多元化服务七个方面，对江苏省零售药店进行量化评价，力求客观公正、科学规范、简单易用。

江苏省零售药店分级评价管理办法

1 范围

本标准规定了江苏省零售药店分级评价的评价机构、评价对象、评价程序与要求、评价等级、结果运用及监督管理。

本标准适用于江苏省行政区域内零售药店分级评价活动。

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，仅所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。

《“健康中国 2030”规划纲要》中共中央、国务院

《中华人民共和国药品管理法》中华人民共和国主席令第 45 号

《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 360 号

《药品经营质量管理规范》国家食品药品监督管理总局令第 13 号

《零售药店经营服务规范》sb/t10763-2012 中华人民共和国商务部

3 术语和定义

3.1 江苏省零售药店

江苏省行政区域内经药品监督管理部门批准，取得《药品经营许可证》，直接面向消费者销售药品并且提供药学服务的药品经营企业。

3.2 零售药店分级评价

指按照本办法和《江苏省零售药店分级评价标准指标体系》（以下简称《评价标准》）（附录 A）的规定，对自愿参加并申请分级评价的零售药店，通过自我评价、评价机构评价、结果公示、作出分级评价结论的过程。

3.3 评价机构

负责实施零售药店分级评价工作及复核、复审工作的组织。

4 评价原则

零售药店分级评价工作坚持科学规范、平等自愿、公开透明、动态管理的原则。

5 评价机构

5.1 分级评价工作办公室

5.1.1 江苏省医药商业协会负责组织实施零售药店分级评价工作，并接受省药品监督管理局、省医疗保障局、省商务厅、省卫生健康委的工作指导。

5.1.2 江苏省医药商业协会为全省零售药店分级评价工作的组织机构，下设分级评价工作办公室（以下简称评级办），作为零售药店分级评级工作的日常办事机构。

5.1.3 评级办负责制定零售药店分级评价实施方案、建立评级专家库、开展零售药店分级评价、复核、复审等工作。江苏省医药商业协会审定分级评价结论并公示评价结果。

5.2 评级专家库

5.2.1 评级专家库由行业、科研院所、有关部门具有丰富经验和专业技能的人员组成。每次开展零售药店分级评价时，应当从评级专家库中随机抽取不少于三名组成评级专家组。

5.2.2 专家的个人信息应当予以保密。

6 评价指标与方法

6.1 评价指标

6.1.1 评价指标体系包括三级指标，一级指标包括服务环境条件、供应保障能力、人员资质及培训、药学服务能力、信息化建设、诚信经营和多元化服务。评价指标体系见附录 A。

6.1.2 评价否决项指标见附录 B，出现附录 B 多列情况之一的不予评级，如已获得等级则取消相应的等级。

6.2 评价方法

应采用定性评价与定量评价相结合的评价方法，依照附录 B 对参评对象进行定性评价后，按照附录 A 评价指标体系进行量化赋分。

7 评价等级

7.1 等级划分

零售药店分级评价采用等级制，从高到低依次为 AAA 级、AA 级、A 级三个等级。

7.2 等级划分依据

按照《评价标准》，评价满分为 600 分。

7.2.1 AAA 级：得分为 550 分（含）以上，表示服务环境优良，药品供应保障能力强大，药学专技人员配备齐全，信息化管理系统和药品追溯系统完备，信用优良。

7.2.2 AA 级：得分为 500 分（含）至 549 分，表示服务环境较好，药品供应保障能力较高，药学专技人员配备达标，信息化管理水平较好，信用较好。

7.2.3 A 级：得分为 450 分（含）至 499 分，表示资质合规，经营规范，药学专技人员配备达标，能保障药品供应，能实现信息化管理，能诚信经营。

7.2.4 低于 450 分的，不予评级。

8 评价程序

8.1 通知

江苏省医药商业协会发布零售药店分级评价通知。

8.2 申请

8.2.1 零售药店在规定时间内向评级办提出评级申请并提交相应材料。

8.2.2 零售药店应当对提交材料的真实性、有效性负责。分级评价期间，零售药店应予配合评级办补充必要的材料。

8.2.3 所有药品零售企业均以单店名义申请等级评价。

8.3 受理、初审及公示

评级办受理申请并对申请材料初审，公布符合参评条件的零售药店名单。

8.4 专家评价

8.4.1 评级办组织评级专家开展现场评审。评级专家按照《评价标准》开展综合评价，客观提出评级意见。

8.4.2 对申请评为 A 级零售药店的，评级专家可以不进行现场评审。

8.5 审核及公示

评级办对评级专家组评级意见进行审核，确定评价等级，并向社会公示，公示期为 5 个工作日。

8.6 异议处理

8.6.1 零售药店对评级结果有异议的，可以在公示期内向评级办提出书面复核申请。

8.6.2 评级办组织专家对复核申请及有关材料重新审核，形成意见报江苏省医药商业协会。

8.6.3 江苏省医药商业协会充分听取零售药店的申诉，必要时可以重新进行评价。江苏省医药商业协会的复核决定，应以书面方式告知。

8.7 确定及结果发布

江苏省医药商业协会确认零售药店评价等级，发布公告，颁发等级证书和牌匾，并为公众提供评级信息的查询渠道。获得等级的药店应依照统一规范悬挂江苏省零售药店分级评价等级牌匾。

8.8 结果应用

江苏省医药商业协会积极应用并向社会推广零售药店分级评价结果，主要包括：

- a) 利用传统媒体、新媒体等方式推广宣传；
- b) 作为行业内评优评先、获得激励的重要参考依据；
- c) 向商务、药监、医保等部门推送评价结果并促进应用；
- d) 总结 AAA 级零售药店的典型经验，组织交流学习。

8.9 动态调整

8.9.1 江苏省医药商业协会根据分级评价工作实际，定期对本办法及《评价标准》进行修订完善，确保评价体系适应政策管理要求和市场运行需求。

8.9.2 江苏省医药商业协会对零售药店分级评价结果实行动态管理。零售药店获评等级后，如有质量负责人等信息变更的，应以书面形式告知评级办。如有药店迁址或缩小经营面积的，须重新申请零售药店评级。

零售药店获评等级满2年后，评级办将组织抽取每年不少于10家药店，按当年评级标准进行复评，经复评不符合评级标准且整改后仍不达标的，降低或取消原获评等级。鼓励获评等级的零售药店继续参加评级标准培训，不断加强药店的管理和建设。

8.9.3 零售药店在分级评价过程中或者获得评价等级后，有以下情形之一的，取消原获评等级：

- a)在医保、药监等管理部门检查考核中，因违反相关规定被取消医保定点资格或药械经营许可的；
- b)存在弄虚作假、伪造、出借等级证书和牌匾等情形的；
- c)有重大安全责任事故及其他违法违规情形的。

江苏省医药商业协会以书面形式告知原申报主体，并向社会公告，同时收回等级证书和牌匾。

8.10 监督管理

8.10.1 评级办、评级专家组及其他相关人员务必保守企业秘密，未经企业同意，不得向任何第三方披露企业信息。

8.10.2 零售药店分级评价工作接受社会监督。

8.10.3 评级专家和工作人员如有不认真履行职责、不具备履职能力或者徇私舞弊的，停止参与评价工作。

附录 A

江苏省零售药店分级评价标准指标体系

各指标分值（总分：600分）			
一级指标	二级指标	分值	合计
1. 服务环境条件	1.1 设施设备	32	110
	1.2 存储条件	20	
	1.3 营业面积	10	
	1.4 陈列布局	28	
	1.5 服务分区	20	
2. 供应保障能力	2.1 供应保障管理	40	110
	2.2 经营范围	20	
	2.3 冷链管理	40	
	2.4 应急管理	10	
3. 人员资质及培训	3.1 质量负责人资质要求	10	100
	3.2 专业人员配备	33	
	3.3 工作职责及规范	25	
	3.4 人员培训相关要求	16	
	3.5 能力提升	16	
4. 药学服务能力	4.1 建立药学服务规范	26	98
	4.2 用药指导	16	
	4.3 用药事故处理	18	
	4.4 用药跟踪回访	20	
	4.5 开展科普宣教活动	18	

5. 信息化建设	5.1 处方审核信息化	10	88
	5.2 患者档案信息化	10	
	5.3 药品管理信息化	16	
	5.4 医保服务信息化	52	
6. 诚信经营	6.1 服务公示	10	48
	6.2 规范管理	20	
	6.3 配合管理部门工作	18	
7. 多元化服务	7.1 多元化服务	28	46
	7.2 探索新零售模式	18	

江苏省零售药店分级评价标准指标体系				
一级指标	二级指标	三级指标	分值	检查方式及内容
1.服务环境条件 (110分)	1.1 设施设备 (32分)	1.1.1 储存设备：配备与经营药品规模相适应的陈列、储存、配送设施设备。	8	现场核查，设施设备必须与经营范围相适应，缺一项不得分。
		1.1.2 环境控制设备：配备能有效隔离药品与地面之间的设备；避光、通风、防潮、防虫、防鼠等设备；有效监测、调控、记录温湿度的设备；温湿度记录做到真实、完整、准确、有效和可追溯。	8	现场核查设备配备情况，缺一项扣2分。
		1.1.3 维修保养工作：建立设施设备工作制度，及时做好设施设备维修保养工作，维修保养记录完整。保持设施设备卫生，有卫生清洁记录。	8	现场核查设施设备维修、养护、清洁制度和记录，缺一项扣4分。
		1.1.4 校验工作：按照国家有关规定，对计量器具、温湿度监测设备等定期进行校准或者检定，记录完整。	8	现场核查校验报告是否在有效期内，过期不得分。

	1.2 存储条件 (20分)	1.2.1 设仓库的药店: 仓库储存环境: ①药品库房内外环境整洁,无污染源,库区地面硬化或者绿化; ②库房内墙、顶光洁,地面平整,门窗结构严密; ③库房有可靠的安全防护措施,能够对无关人员进入实行可控管理,防止药品被盗、替换或者混入假药; ④有防止室外装卸、搬运、接收、发运等作业受异常天气影响的措施; ⑤药品冷库设置应符合《药品经营质量管理规范》及其附录要求。 药店陈列环境: ①药品陈列应在经营场所内,未经批准的地方不准陈列和存放药品; ②阴凉条件储运药品陈列于阴凉区或阴凉柜; ③冷藏、冷冻条件储运药品陈列于冷藏、冷冻设备; ④药品陈列符合四分开原则。	20	初审材料:提供总部仓库小视频,总部仓库由评级办验收。现场核查药店储存环境。以上有一项达不到要求扣3分,扣完为止。
		1.2.2 不设仓库药店: 药店陈列环境: ①药品都陈列于经营场所内,生活区、办公区无药品储存; ②阴凉条件储运药品陈列于阴凉区或阴凉柜; ③冷藏、冷冻条件储运药品陈列于冷藏、冷冻设备; ④药品陈列符合四分开原则。		现场核查储存环境,如有一项达不到要求扣5分,扣完为止。
	1.3 营业面积 (10分)	1.3.1 药店营业面积 80 m ² -99 m ² 得4分, 100 m ² -119 m ² 得6分, 120 m ² -149 m ² 得8分, 150 m ² 及以上得10分。	10	初审材料:提供药店平面布局图,并标注面积、不同分区,如食品(保健品)专区、药学服务咨询区等。

	1.4 陈列布局 (28分)	1.4.1 经营环境：营业场所宽敞、明亮、整洁、卫生；周围环境卫生、整洁、无污染；营业区、办公区、生活区等严格分开或分隔，符合药品经营许可标准。	10	现场核查场所（4分），环境（3分），店堂分区（3分）。
		1.4.2 药品陈列：药品应按剂型、用途及储存要求分区分类陈列，标识清晰明显，应区分药品与非药品，处方药与非处方药，医保支付专区，中药饮片，食品（保健品）等。外用药与其他药品分开，处方药不得开架销售。拆零销售药品有专用设施。二类精神药品、毒性药品和罂粟壳不得陈列，有符合要求的安全设施设备。	10	现场核查，有一项不符合要求扣5分。
		1.4.3 经营配方中药饮片的药店，应具有独立的中药饮片营业区，有存放饮片和处方调配的专用设施设备；中药饮片柜斗标签应正名正字，装斗前应清斗并有装斗记录；打粉、切片等设备使用和清理有记录。	8	现场核查，有一项不符合要求扣3分。不经营得4分。
	1.5 服务分区 (20分)	1.5.1 药学服务及医保服务专区：设置药学服务咨询专用区域，保持独立，有患者隐私保护措施。设立医保服务专区，提供医保政策咨询。	10	现场核查。有独立药学服务区得4分，有隐私保护措施得4分。有医保服务专区（柜）得2分。
		1.5.2 患教区及休息区：患教区需为独立区域，配备座椅、电教设备，并能正常运转。设置休息区。	10	现场核查。患教区正常运转得4分。患教区可容纳5-9人得4分，10-14人得6分，15人以上得8分。有休息区得2分。
	2.供应保障能力 (110分)	2.1 供应保障管理 (40分)	2.1.1 药品质量管理：企业应对药品采购、储存、销售、配送等环节采取有效的质量控制措施，确保药品质量。记录保存期限不少于5年（开店时间不足除外）。每个药品的品规、批号、有效期、数量等进、存、销、送数据应一致。	20
2.1.2 工作人员在药品收货、验收、储存与养护、配送、销售等过程中的操作符合规范。			10	现场核查，随机抽查1名工作人员（非质量负责人）。查看操作过程，有一项操作不规范扣5分。

		2.1.3 药品有效期：做好药品有效期管理工作，所有药品须在有效期内销售。有过期药品本年度不予评级。	10	现场核查。
	2.2 经营范围 (20分)	2.2.1 经营许可：药店应按照经营许可证或备案核定范围规范经营，线上线下都应严格按照经营许可或备案核定范围进行销售。	10	现场核查，发现销售经营许可证或备案核定项目以外商品，或未及时变更经营许可证或备案的，本项不得分。
		2.2.2 药品品种配备：药品种类和数量应满足患者用药需求，配备药品品种数达到 1200 种以上，医保目录内药品（不含中药饮片）占比 60%以上。	10	现场核查，药品品种数达 1200 种得 5 分，每增加 100 种加 1 分，最多增加 3 分。医保药品占比 60%以上得 2 分。
	2.3 冷链管理 (40分)	2.3.1 冷链储运条件：具有与经营冷链药品规模相适应的储运条件，冷链药品储运设备确保能够正常运行并经过验证。	8	现场核查设备合格证明、设备定期验证报告、使用记录等，内容包括温度分布验证、温度最高和最低点。无冷藏设备不得分；现场测试设备不合格或不能正常运转不得分；有设备，未经过验证或校准扣 4 分。
		2.3.2 冷链药品储存硬件保障系统：所有冷藏设施配备 24 小时自动监测温湿度系统且具备自动报警功能；配备 UPS 不间断电源系统或应急发电装置。	8	现场核查，冷藏设施配备 24 小时自动监测温湿度系统得 3 分；测试报警功能正常得 2 分；配备 UPS 不间断电源系统或应急发电装置，并正常连接使用得 3 分。
		2.3.3 冷链操作规范：相关人员在冷链药品收货、验收、储存、养护、销售等流程中的一系列操作符合规范。	8	现场抽取 1 名工作人员，查看冷链药品验收、储存操作过程，操作有一项不符合要求不得分。
		2.3.4 冷链配送：具有与经营冷链药品规模相适应的配送条件，做好供货企业—药房—患者的配送工作；冷链药品的包装与发运，均符合《药品经营质量管理规范附录 6：药品零售配送质量管理》要求。	8	现场核查，操作人员现场演示冷链药品的包装、便携包使用及发运过程，如有一项不符合要求扣 4 分。检查是否有配送和接收记录，如无记录扣 4 分。询问其防范脱链的有效措施和异常情况处理。

		2.3.5 冷链药品储运温度数据可追溯：具有保证冷链药品在存储配送过程中温度数据可记录、可追溯的软件系统。	8	现场核查，抽取 2 个冷链药品，检查药品冷链数据全过程（包括总部和药店的进存销送）有记录、可追溯。如无记录不得分。
	2.4 应急管理（10分）	2.4.1 应急管理制度及设备：制定应急管理制度及应急处置操作流程，定期开展应急演练；设置应急照明设备、灭火设备、备用电源、信息数据备份措施等，并检查维护。	10	现场核查管理制度、操作流程、演练记录、设备检查维护记录。制度健全得 3 分，设备齐全得 4 分（缺一项扣 1 分），记录完整得 3 分。
3.人员资质及培训（100分）	3.1 质量负责人资质要求（10分）	3.1.1 药店质量负责人应具有药学或者医学、生物、化学等相关专业学历或者具有药学专业技术职称，并有 1 年及以上药品经营质量管理工作经验。	10	质量负责人具有执业药师或主管药师以上技术职称得 10 分，具有其他相关专业职称得 5 分。
	3.2 专业人员配备（33分）	3.2.1 专业人员配备：药店配备 1 名执业（中）药师并注册在店得 5 分，每增加 1 名加 5 分；执业药师一人具有“中西双证”，且注册在本药店再加 4 分；加满为止。 <u>AAA 级药店须配备药学及相关技术人员 4 名以上，其中执业（中）药师 2 名及以上；经营中药饮片的药店，需配备执业中药师或执业药师+中药师以上职称或具备中药调剂员资格的药师。</u>	15	初 审 材 料： ①药店全体人员花名册（注明岗位、职称、学历、工作年限、是否兼任医保专员）； ②药学及相关技术人员毕业证书、职称证书、社保证明复印件、执业药师注册证。相关技术人员指具有医学、生物学、化学等专业知识，取得药学相关职业技能等级资格证书人员。
		3.2.2 专业人员占比： 药学及相关技术人员占药店从业人员比，A 级药店大于 20%；AA 级大于 40%；AAA 级大于 60%。	10	初审材料：药学及相关技术人员人数占比分析。专业人员占比大于 20%得 5 分，大于 40%得 8 分，大于 60%得 10 分。
		3.2.3 医保定点药店：药店配备有 2 名及以上执业药师或药师担任主管业务负责人，保证营业时间内有 1 名药师在岗；配备至少 2 名医保专员，负责医保政策宣传、为参保人服务、医保费用结算等相关工作。	8	现场核查，询问医保专员有关医保政策和工作职责等。

	3.3 工作职责及规范 (25分)	3.3.1 规章制度及操作规范：建立健全各项管理制度、岗位职责、操作规程，执业（中）药师及相关专业人员清晰知晓自身岗位的工作职责、工作流程和操作规范。	10	现场核查，企业管理制度汇编完整得5分。抽取1名药学技术人员，考查其岗位职责、操作规程掌握情况，熟练掌握得5分。
		3.3.2 处方审核及调配：由注册在店的执业药师或依法经过资格认定的其他药学技术人员负责处方审核工作，严格按照“先方后药”发药。认真查验社会保障卡和处方内容，询问病情并告知用药须知。处方审核、调配、核对人员须签字盖章完整。对“问题处方”有相应处理机制，并记录完整。处方按照规定保存5年以上。	15	现场核查，抽取1位注册本店的执业药师演示审方过程，操作合格得10分。随机抽取5份处方，查看是否书写规范、签字完整，全部合格得5分。有“先药后方”行为此项不得分。
	3.4 人员培训相关要求 (16分)	3.4.1 培训要求：制定员工培训制度，年度培训计划，建立员工培训档案，应包含培训记录、培训教材、培训考核等。	8	现场核查，学习培训包括医药、医保政策、财务、计算机、经营管理等方面。参加零售药店评级培训通过考试得2分。
		3.4.2 学习课时：药学及相关技术人员应积极参加单位组织的学习培训，并主动参加社会组织的培训、继续教育等。药店人员每年学习总计满90课时（45分钟/课时）得3分。	8	
	3.5 能力提升 (16分)	3.5.1 专业资格证书：三年内（含本年度）获得相关专业初级职称或初、中级工资资格证书每人得6分，获得相关专业中级职称或高级工资资格证书每人得7分，获得相关专业高级职称或技师资格证书及以上等级，每人得8分。	8	现场核查，三年内获得的资格证书、获奖证书、发表文章等。资格证书为与医药相关专业技能等级证书。
		3.5.2 能力拓展： 药店或个人参加行业技能大赛、行业评比、政府表彰等活动获证书的，国家级得8分，省级得7分，市级及以下得6分； 在媒体、平台发表文章，参加课题研究等，每有一项得4分。	8	

4.药学服务能力 (98分)	4.1 建立药学服务规范 (26分)	4.1.1 建立药学服务规范：企业应按照《执业药师药学服务指南》建立完善的药学服务规程，包括患者接待、用药指导、药物咨询等。针对药品适应证、用药注意事项、药物不良反应等建立相应操作规范。药店药学人员应加强培训，学习掌握相关服务规程和药学知识，为患者提供规范的药学服务。	10	现场检查：总部制定药学服务规范得5分，药店药师学习培训并掌握得5分。
		4.1.2 慢病管理服务：针对慢性病或长期用药患者，建立慢病管理服务制度，设立慢病管理服务专员。提供体重管理、戒烟（酒）管理、健康体检、控制血压、血糖等慢病管理服务，建立患者长期用药档案，并按期跟踪回访，以上记录完整。	8	现场核查，建立服务规范得3分，建立患者档案得3分，记录完整得2分。
		4.1.3 建立按病种或按药品用药服务规范。如恶性肿瘤治疗或抗肿瘤药用药服务规范。药师应加强培训，学习掌握相关规程和药学知识，并记录工作情况。建立药品使用档案，并记录完整。可以建立专门服务区，提供政策咨询、用药指导等服务。	8	现场核查服务规范，培训记录，药品使用档案，每个病种（药品）得2分。 <u>申请AAA级药店必须得6分以上。</u>
	4.2 用药指导 (16分)	4.2.1 建立用药咨询指导制度：主动告知顾客有关用药安全知识及注意事项；对用药复杂或记忆有困难的顾客提供用药指导单，并记录咨询和指导内容；提供中成药、中药饮片用药咨询、特殊疾病用药咨询、慢性病用药咨询、健康生活方式咨询等特殊咨询服务。	8	现场核查，抽取2份用药指导记录，查看患者信息、咨询问题、指导建议等记录，每项得2分。
		4.2.2 公众用药安全指导：通过公告、提示卡等方式提醒、告知顾客有关药物的安全问题及注意事项，保障涉及用药的公众健康与安全。	8	现场核查，用药安全提示公告得4分，药品提示卡每张得2分。
	4.3 用药事故处理 (18分)	4.3.1 用药纠纷处理：建立用药纠纷处理制度，有专人负责，有处理记录。	6	现场核查，制度健全得3分，记录完整得3分。 <u>本年度有质量事故的不予评级。</u>
		4.3.2 药品质量事故处理：建立药品质量事故处理制度，有专人负责，有处理记录。	6	

		4.3.3 建立药物警戒管理，药品不良反应、用药错误和药物损害事件报告制度，有专人负责，有药品不良反应、用药错误和药品损害事件处理记录。	6	
	4.4 用药跟踪回访 (20分)	4.4.1 用药周期管理：药师定期对顾客进行跟踪回访，包括不良反应追踪监测及用药评估，实时跟踪确认顾客用药状态，对顾客用药进行周期管理并提供指导。	10	现场核查，有跟踪回访计划得5分，有回访记录得5分。
		4.4.2 特殊顾客服务：对行动不便的特殊顾客（如大重病、瘫痪、骨折、老年等）提供随访、家庭回访等服务，了解用药需求，确认用药状态，药品存放情况，给予用药指导和人文关怀。	10	现场核查。有记录得5分、有图片等得5分。
	4.5 开展科普宣教活动 (18分)	4.5.1 科普知识宣传：通过多种形式向顾客宣传生活方式和预防保健知识，宣传内容符合国家有关规定。	8	现场核查，殿堂内提供宣传手册、宣传彩页、易拉宝、海报、小视频等每项得2分。
		4.5.2 举办患教活动：定期开展如健康管理、疾病预防、特殊疾病药品使用等的科普教育，并记录完整。记录内容包含活动时间、地点、人数、讲师、内容等，并有课程PPT、活动照片、签到表等存档。	10	现场核查一年内的患教活动记录，参加人数10人以上并记录完整的，每次得4分。
5.信息化建设 (88分)	5.1 处方审核信息化 (10分)	5.1.1 建立处方审核系统：处方审核系统能够记录处方审核、调配、复核等全过程，可追溯，并有查询、权限控制管理等功能。电子处方和纸质处方均实行信息系统全流程管理。	10	现场核查，处方审核系统功能齐全得5分，电子处方、纸质处方均系统管理得5分。
	5.2 患者档案信息化 (10分)	5.2.1 患者健康档案管理：在法律法规规定范围内，建立顾客电子健康档案，基本信息可包含疾病史、家族遗传病史、嗜好、过敏史、不良反应记录等；记录顾客历次或本次用药类型、名称、剂量、给药途径、给药时间间隔、疗程及用药评价等内容。	10	现场核查，建立客户健康管理系统得5分，信息采集跟踪回访记录完整得5分。

	5.3 药品管理信息化 (16分)	5.3.1 效期预警信息化: 信息系统对库存药品的有效期进行自动跟踪和控制, 具有近效期预警及超过有效期自动锁定等功能, 防止过期药品销售。	8	现场核查。
		5.3.2 账物管理信息化: 所有物资等实行信息系统管理, 对库存药品等进行定期盘点, 做到票、账、货相符。	8	现场核查物资入系统情况、盘点记录。
	5.4 医保服务信息化 (52分)	5.4.1 对接医保系统: 按医保部门要求建立独立的信息管理系统, 安装使用医保管理软件, 按要求及时完成接口对接。	8	现场核查。
		5.4.2 对接电子处方中心: 及时接入医保电子处方中心, 实现处方流转和药品供应。	8	现场核查。接入医保电子处方中心得 8 分。
		5.4.3 实时传输数据: 按照医保部门要求, 实时传输药品“进、销、存”数据。	10	现场核查。实现实时传输得 10 分, 定期传输得 5 分, 未传输不得分。
		5.4.4 医保监控系统: 按照医保部门要求, 安装医保监控系统和监管软件, 建立事前提醒等主动监管机制。	8	现场核查, 有监控系统得 4 分, 有事前提醒功能得 4 分。
		5.4.5 医保业务编码: 按照医保业务编码要求, 对药店信息、药师信息、药品信息、耗材信息进行编码维护, 确保实时准确。	8	现场核查药店、药师、药品医保业务编码是否实时维护。
5.4.6 建立药品追溯系统: 按照国家有关要求, 建立药品电子监管码追溯系统, 实行药品可追溯。	10	现场核查, 药品追溯码 (有码药品) 上传率 100%得 10 分, 每降低 10%扣 5 分。		
6.诚信经营 (48分)	6.1 服务公示 (10分)	6.1.1 公示内容要求: ①资质证明: 与经营范围相适应的证照、执业药师注册证书、药学人员专业技术证书、药学人员服务岗位牌; ②药学服务内容; ③医保政策规定; ④用药咨询电话; ⑤投诉监督举报电话 (辖区内药监和医保部门)。	10	现场核查公示内容, 每缺一项扣 5 分。

	6.2 规范管理 (20分)	6.2.1 价格规范：药品、医用耗材、医疗器械等必须明码标价（包括中药饮片），一药一签，标价签内容齐全、规范，无涂改。建立相应制度并专人负责管理，自觉接受社会监督和行政监管。	10	现场核查，无制度扣5分，有一个品种不符合要求扣5分。
		6.2.2 经营规范：零售药店不得有低价倾销、药品促销、价格欺诈、强制搭售、夸大宣传等行为。	10	现场核查，经查实存在上述行为的，此项不得分。
	6.3 配合管理部门工作 (18分)	6.3.1 配合医保工作：积极参与医保服务工作，如异地就医直接结算、双通道药店、门诊统筹药店、参与集采或平台采购等。	8	现场核查证明材料，每一项得2分。
		6.3.2 相关部门：积极配合商务部门、药监部门、医保部门、行业协会等部门工作，包括诚信建设、政策宣传、行业统计、数据调查等。提供医保、药监部门上年度考核结果。	10	现场核查，上年度考核成绩80%以上得10分。有管理部门约谈、批评记录不得分。
7.多元化服务 (46分)	7.1 多元化服务 (28分)	7.1.1 便民服务：提供测量血压体温等服务、商品预购服务、代客寄送药品服务、废弃药品回收服务、配备自助查询终端机提供药品等信息查询服务、提供精确助老设施和服务。	10	现场核查，有一项得2分。
		7.1.2 大数据分析利用：建立药店信息数据分析模块，定期做药品经营、患者需求等数据统计和分析，形成阶段性分析报告，掌握顾客需求变化趋势和个性化需求。	10	现场核查，有药店数据分析模块得5分；有药店定期数据分析报告得5分。
		7.1.3 建立意见反馈通道，通过设置意见箱、意见簿、咨询举报电话、手机app、发放调查问卷等方式收集顾客意见。	8	现场核查，有一项得2分。

	7.2 探索新零售模式 (18分)	7.2.1 新零售模式：从事互联网药品销售的，应符合《药品网络销售监督管理办法》，履行备案或报告手续；自建网站的，应取得《互联网药品信息服务资格证书》，健全网络配送服务规范；入驻互联网第三方网络销售平台的，应与第三方签订委托配送协议，严格配送管理。	10	现场核查，有备案得2分，健全管理措施得4分，开展业务得4分。
		7.2.2 对接互联网医院：与互联网医院合作，鼓励与本省医疗机构互联网医院合作，承接其电子处方，为患者提供处方调配、健康档案与慢病管理等服务。	8	现场核查，开展此项业务得5分，与本省医疗机构互联网医院合作得3分。

附录 B
评价否决项指标

序号	否决项
1	未取得《药品经营许可证》或《药品经营许可证》不在有效期内
2	未持续经营超过一年
3	近三年（申请 AAA 级零售药店为近五年）受到行政处罚或者行政处罚尚未执行完毕的
4	被列为失信被执行人或者有其他严重失信行为，尚未信用修复的
5	被市场监管部门列入经营异常名录的
6	其他不符合《评价标准》规定的评级条件的