

团 体 标 准

T/JSPCA 001-2022

江苏省零售药店分级评价管理办法

(试行)

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

(draft)

2022-01-04 发布

2022-01-05 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 评价要求.....	4
5 评价机构.....	4
6 评价指标与方法.....	4
7 评价等级.....	5
8 评价程序.....	5
附 录 A 零售药店分级评价标准体系.....	8
附 录 B 评价否决项指标.....	25

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《药品管理法》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、追溯体系建设及信息化程度、诚信经营和多元化及差异化经营服务七个方面，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

指按照本标准规定，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 评价要求

4.1 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。

4.2 评价周期

零售药店分级评价结果有效期为 2 年。评价周期内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。

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、追溯体系建设及信息化程度、诚信经营及多元化和差异化经营服务。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

7.2.1 AAA 级：评分 550 分（含 550 分）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：520 分~550 分（含 520 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：490 分~520 分（含 490 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 490 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 药品零售连锁企业旗下门店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组开展分级评价。评级专家组按照《江苏省零售药店分级评价标准》，充分运用书面审核、现场评审等方法开展综合评价，客观提出评级意见。

8.4.2 对申请评为 A 级零售药店的，评级专家组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 评级办对复核申请和申报材料重新审核，形成意见报江苏省医药商业协会进行复核。

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。

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)向有关医保局、药监局等相关政府部门推送评价结果并应用；

d)向金融机构推送，推动获得更大金融支持；

e)总结 AAA 级零售药店的典型经验，组织交流推广。

8.9 动态调整

8.9.1 江苏省医药商业协会对零售药店分级评价标准实行动态管理，根据分级评价工作实际，定期修订、废止相关标准内容，确保标准的系统性、协调性和科学性。

8.9.2 零售药店分级评价结果有效期为 2 年。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，每年抽查复审比例不低于 10%。经复审不符合原评价等级标准，并且整改后仍不达标的，降低或取消原获评等级。

8.9.3 零售药店在分级评价过程中或者获得评价等级后，发现存在弄虚作假、伪造出租出借等级证书（牌匾）等情形的，终止该店评级或者降低评价等级；发现存在重大安全责任事故、其他违法违规等情形的，取消评价等级。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。

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 分级评价有关工作人员不认真履行职责、不具备履职能力或者徇私舞弊的，取消其评级资格。

附录 A

零售药店分级评价标准体系

基本项指标分值 (总分: 500 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	10	70
	1.2 存储条件	20	
	1.3 营业面积	10	
	1.4 陈列布局	15	
	1.5 服务分区	10	
	1.6 服务公示	5	
2.供应保障能力	2.1 供应保障质量管理规范	30	100
	2.2 冷链管理	50	
	2.3 突发事件处理	20	
3.人员资质及培训	3.1 质量负责人资质要求	15	100
	3.2 专业人员配备	25	
	3.3 工作职责及规范	25	
	3.4 人员培训相关要求	15	
	3.5 受表彰情况	20	

4.药学服务能力	4.1 建立病种与药品品种服务规程	15	80
	4.2 用药事故处理能力	10	
	4.3 用药指导	10	
	4.4 建立电子顾客健康档案	10	
	4.5 用药跟踪回访服务	10	
	4.6 开展科普宣传教育活动	5	
	4.7 设置顾客意见反馈通道	10	
	4.8 为顾客提供便利服务	10	
5.追溯体系建设及信息化程度	5.1 信息化硬件设备：电子处方审核系统	20	90
	5.2 信息化硬件设备：实时监控特殊药品	20	
	5.3 库存管理：建立库存记录	15	
	5.4 库存管理：信息化管理	15	
	5.5 库存管理：盘点结果相符	20	
6.诚信经营	6.1 药品价格管理	30	60
	6.2 配合行政及相关部门工作的情况	30	

多元化及差异化服务 (总分: 100 分)	
附加指标	分值
7.1 执业药师持有“中西双证”	4
7.2 配备温湿度自动检测系统	7
7.3 冷链药品储运设置有软硬件完善的质量保障体系	13
7.4 配备智能化设施	4
7.5 医保信息化系统配备情况	13
7.6 设置独立中药饮片区域	9
7.7 特药经营管理 (特药指特药药房、DTP 药房经营的药品)	22
7.8 提供慢病管理服务	16
7.9 互联网大健康服务	12

江苏省零售药店分级评价标准指标体系

江苏省零售药店分级评价标准指标体系					
基本项评级指标 (总分: 500分)			分值	检查方式 及内容	备注
一级指标	二级指标	三级指标			
1.服务环境 条件 (70分)	1.1 设施设备 (10分)	应急设备: 设置应急照明设备、灭火设备, 并定期检查维护。	1	现场核查, 查看维护记录。	
		储存设备: 配备有与经营药品规模相适应的储存、配送设施设备, 如冷藏陈列柜、冰柜、保温箱、冷藏箱等药品储存设备。	3	现场核查, 查看设备配备情况及设备合格证。	
		环境控制设备: 配备有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; 有效调控温湿度的设备; 建立记录温湿度的制度, 并配备相应的设备。	3	现场核查, 查看设备配备情况及设备合格证。	
		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, 定期消毒, 保持卫生, 并做好记录。	1	现场核查, 查看清洁记录。	
		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。	2	现场核查, 查看校检记录。	
	1.2 存储条件 (20分)	储存环境: 存储环境符合药品存储要求。 ①药品库房地内外环境整洁, 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。	20	现场核查, 查看储存环境是否达到相应的存储要求, 如有一项达不到扣5分, 扣完为止。	

	1.3 营业面积 (10分)	药店营业面积 40m ² -79 m ² 得 2 分, 80m ² -99 m ² 得 4 分, 100 m ² -119 m ² 得 8 分, 120 m ² 及以上得 10 分, 不足 40m ² 的此项不得分。	10	自查、现场核查。	
	1.4 陈列布局 (15分)	资质证明: 在店堂悬挂与经营范围相适应的证照和执业药师注册证书或药学专业技术证书。	3	自查、现场核查。	初审材料上报: 营业执照与执业药师的资质证明。
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、办公、生活等区域严格分开或分隔, 符合《药品经营许可证》发证机关标准。		3	现场核查。		
药品分区分类: 分区分类措施清晰明显, 不同区域具有明显标识(地板颜色、指示牌、柜台墙壁高度差等)。		3	自查、现场核查。	初审材料上报药店的平面布局图, 并标注不同分区(保健品专区、药学服务咨询区等)。	
陈列措施: 药品柜台设置安全合理的保障措施, 其中处方药柜台设置使患者无法接近药品的保障措施。		3	现场核查。		
保健品专区: 兼营保健品的零售药店设立专区或专柜销售, 专区或专柜面积在经营总面积的 30%以下(药店内如无保健品销售的, 则视同满足此项要求)。		3	自查。		
	1.5 服务分区 (10分)	独立药学服务咨询区: 设置药学咨询服务的专用区域, 保持独立, 与其他区域进行区分。	2	现场核查, 与经营区域相对独立, 以专区或专柜形式存在, 专区独立, 专柜可与经营柜台相邻。	
患者隐私保护: 咨询服务柜台两两之间设置隔离措施, 保证有效保护顾客的隐私。		2	现场核查, 如单独柜台无遮挡, 则只接待一位患者(旁边具备患者等待区)。		

		患教及休息区域：设置有患者教育和休息区域，单次接待人数达 5 人-9 人得 2 分；单次接待人数达 10 人-14 人得 4 分；单次接待人数达 15 人以上得 6 分。患教区域在无教育活动时可允许临时作为顾客休息区域，但休息区域不能占用做患者教育。	6	现场核查。	
	1.6 服务公示 (5分)	公示内容要求：在醒目位置公示相关内容，如药学服务项目、执业（中）药师和药学专业人员服务岗位公示牌、医保和商保的报销规定（如非医保定点药店，则无需公示）、用药咨询电话，公示形式可悬挂，也可通过电子屏滚动播放。	5	现场核查以上公示内容，每公示一项得 1 分。	
2.供应保障能力 (100分)	2.1 供应保障质量管理规范 (30分)	质量管理数据：药品质量管理数据全过程有记录、可追溯（保证每个药品品种的进、存、销、送数据一致）。	20	现场核查，查看数据系统，随机抽取 5 个药品品种检查其管理数据是否一致，如有一个不符合的扣 4 分，扣完为止。	
		操作规范：药品收货、验收、保存、养护、销售过程中人员的操作符合规范，包装与发运符合制度及操作规范的要求。	10	自查，现场抽取 2 名工作人员（验收和包装发运）查看其工作过程，如有一项不规范操作的扣 5 分，扣完为止。	
	2.2 冷链管理 (50分)	冷链储存条件：具有与经营冷链药品规模相适应的储存条件，保存冷链药品的设备确保能够正常运行并经过验证。	20	现场核查，出示设备合格证明。经营冷藏药品，但没有冷藏设备则不得分；冷藏设备不能正常运行扣 15 分；设备未经过验证或校准的扣 10 分；现场测试设备不合格的此项不得分。	申请 AAA 的零售药店需要具备完善的冷链质量管理体系，包括关于冷链药品的验收、贮存、养护、运输及温度监测等操作规程、设备保障和人员配备。
冷链配送条件：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 - 患者侧的配送工作；冷链药品的包装与发运，均符合行业标准规范（如中国医药商业协会发布的《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》）的要求。	15	现场核查，操作人员现场演示冷链药品的包装和便携包使用，检查包装及发运过程是否符合要求，如有一项不符合要求的扣 5 分，扣完为止；检查是否有配送和接收记录，如无记录扣 5 分。			

		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、售后管理等流程中的一系列操作符合规范，保证人员熟悉每一项操作步骤并能解决相应问题。	15	自查、现场抽查，现场抽取3名工作人员（验收、储存和包装发运）查看其工作过程，并现场询问操作人员在收货送货时遇到温度异常等问题的处理方法。如有一项操作不规范或处理方法不当，扣5分，扣完为止。	
	2.3 突发事件处理 (20分)	应急管理制度：制定有应急预案及操作流程，定期开展应急演练。	20	现场核查，查看演练记录。如没有制定应急管理制度，则不得分；没有演练记录的，扣10分；现场询问测试不能通过的扣10分。	
3.人员资质及培训 (100分)	3.1 质量负责人资质要求 (15分)	质量负责人具有1年及以上药品经营工作经历得3分；具有3年及以上药品经营工作经历得5分；具有5年及以上药品经营工作经历得10分。质量负责人同时为执业药师的，相应地再加5分。	15	自查，初审材料需提交质量负责人的相关工作证明。	A级药店质量负责人应为执业药师（含执业中药师）；AA级质量负责人应为执业药师（含执业中药师），且具有3年以上药品经营工作经历；AAA级质量负责人应为执业药师（含执业中药师），且具有5年以上药品经营工作经历。
	3.2 专业人员配备 (25分)	药店配备1名及以上的执业药师得5分，每增加1名执业药师加5分，加满为止。	15	现场核查，核查人员档案（注册地在该零售药店所在地，签订1年以上劳动合同且在合同期内）、花名册及现场工作的人数。药学及相关技术人员（指具有药学相关专业知识和取得药学专业技术职称并从事药学工作的技术人员）少于店内从业人数20%，则此项不得分。	相关专业指：化学专业、生物专业、医学专业。 A级药店药学技术人员数量不应少于药店从业人数的20%；AA级不少于40%；AAA级不少于60%（需4名及以上，其中，有2名及以上的执业药师）。
		定点药店药师要求：医保定点药店配备有2名或2名以	6	现场核查，核查在岗执业药师的注册证书	

	上执业药师或药师担任主管业务负责人（不得兼职或挂名），并保证营业时间内不少于1名执业药师或药师在岗；有中药饮片医保结算的配有执业中药师或者配有执业药师+中药师（根据注册地所在地市药监局要求配备）。		（注册地在该零售药店所在地，签订1年以上劳动合同且在合同期内），并询问岗位职责，查看工作流程。非定点药店此项不得分。	
	配备医保专员：定点零售药店应配备至少2名专（兼）职人员负责本店基本医疗保险用药服务的管理，协同医疗保险管理部门做好相应的管理工作。对药品流转及参保人员的药品费用单独建账，并按规定及时、准确地向医疗保险管理部门提供参保人员的药品费用等有关信息。	4	现场核查，询问工作职责，查看工作流程。非定点药店此项不得分。	
3.3 工作职责及规范 (25分)	日常操作制度及规范：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和工作流程，操作规范。	5	自查、现场抽取几名工作人员询问其工作职责并查看其工作过程，如有一项操作不规范，扣1分，扣完为止。	
	处方审核及调配要求：执业（中）药师负责处方审核，对用药安全存在问题的处方有相应的处理机制，包括明确拒绝调配原因、审核、调配、核对人员的签字盖章、并按照规定保存处方及处理记录；（执业）药师负责处方调配、复核交付及用药指导。	15	现场核查，随机抽取5份处方审核记录，查看是否书写规范，一份不合格扣3分，扣完为止。	
	外配处方查验内容：定点零售药店执业（中）药师认真查验社会保障卡和外配处方，询问病情并指导用药，售药后在处方上签字。外配处方应保存2年以上。	5	自查，现场抽查2份保存处方，若无签字每份扣3分，扣完为止。	
3.4 人员培训相关要求 (15分)	培训时长：药学技术人员参加各种教育培训每年达30-59学时（1学时45分钟）得1分；达60-89课时得2分；达90课时以上得3分。	3	现场核查，查看药店工作人员培训签到表和培训记录，每少3学时扣1分，扣完为止。	学时计算包括总部及门店的内训、外训、继续教育等的面授和网授；学分、学时换算参考中国药师协会发布的《执业药

				师继续教育管理办法》，每1学分为3个学时。
	档案内容要求：制定员工培训制度，建立员工培训档案，应包含培训签到、培训材料或笔记、培训考核等。	2	现场核查，查看培训档案是否具备上述内容。	
	资格证书获得：通过培训，获得人力资源社会保障部门或其他监管部门认可、江苏省医药商业协会颁发的相关职业技能等级证书（医药商品购销员、中药调剂员等）的人数占药店从业人员数的30%，则得3分；达到60%，则得7分；达到80%及以上的，则得10分；没有的，则不得分。	10	现场核查，查看资格证书。	提供资格证书备查。
3.5 受表彰情况 (20分)	零售药店表彰情况：零售药店参加行业评比活动、技能大赛等，获得评选荣誉及表彰。获市级及以下奖项或荣誉：一等奖每项3分，二等奖每项2分，三等奖每项1分； 获省级奖项或荣誉：一等奖每项6分，二等奖5分，三等奖每项得4分； 获国家级奖项或荣誉：一等奖每项10分，二等奖每项9分，三等奖每项8分。 此项得分加满为止。	10	自查，提供荣誉（奖状等）证明材料，现场核查材料是否相符。其中，总部的获奖只能指定某一家门店使用一次。	
	门店工作人员表彰情况：执业（中）药师等药学工作人员及其他工作人员参加行业评比活动、技能大赛等，获得评选荣誉及表彰。市级奖项或荣誉三等奖每项得1分、二等奖每项2分、一等奖每项3分； 省级奖项或荣誉三等奖每项得4分、二等奖5分、一等奖每项6分； 国家级奖项或荣誉三等奖每项得8分、二等奖每项9	10	自查，提供荣誉（奖状等）证明材料，现场核查材料是否相符。	

		分、一等奖每项 10 分。 此项得分，加满为止。		
4.药学服务 能力 (80分)	4.1 建立病种与药品品种服务规程 (15分)	将患者按病种、按治疗药品进行管理：根据病种及对应治疗品种逐一建立服务流程，细化服务。对患者的药学服务能够基本覆盖常见的疾病病种及常用药品品种。针对每一病种及对应治疗药品品种下均有专人负责相对应的服务，每项均有完备的服务流程。	15	现场核查，检查服务流程是否具备相关记录，缺少记录每项扣 3 分，扣完为止；并现场随机抽取 3 个病种检查其服务流程，服务流程缺失则此项不得分，服务流程不完备每项扣 5 分，扣完为止。
	4.2 用药事故处理能力 (10分)	用药纠纷处理制度：有专人负责，能够详细了解既往用药史、过敏史、分析处方及药历，对于存在重复用药的潜在风险，药师要对患者进行有针对性用药教育。	2	自查，有专人负责、有制度。
		药品质量事故处理制度：有专人负责，能够及时通报供应商及生产企业，启动召回及追回程序，并对事件进行评估和上报。	3	自查，有专人负责、有制度，如没有，则此项不得分。
		建立药品不良反应、用药错误和药物损害事件报告制度：有专人负责，发现药品不良反应、用药错误和药品损害事件后进行分析 and 评估，做好相应记录，按规定程序及时上报；需要召回的，应当及时召回。	5	现场核查，询问负责人工作流程并查看相关记录，如无记录、无相关记录则此项不得分。
	4.3 用药指导 (10分)	设置用药咨询指导制度：结合顾客情况进行用药咨询指导，能够对顾客生活习惯、疾病情况、用药情况进行询问，综合判断给予客观的指导意见；对用药复杂或记忆有困难顾客提供用药指导单，并记录咨询和指导内容；提供所经营的国家基本医疗保险药物目录品种的专业用药指导；能够提供中成药/中药材用药咨询、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	自查；有制度、有记录。 现场核查，查看用药指导单（以电子或纸质咨询指导记录为凭证）。现场随机抽取 2 份用药指导记录，查看是否详细记录患者咨询问题、患者情况信息、判断与回答以及指导意见是否合理，如有不合理或缺失项目，每一项扣 1 分，扣完为止。
	公众用药安全管理：教育、告知顾客有关药物的安全问	2	自查。	

	题及注意事项，保障涉及用药的公众健康与安全。			
4.4 建立电子顾客健康档案 (10分)	记录基本信息：在法律法规规定范围内，建立电子顾客健康档案制度，有能力为有需求的顾客建立健康档案。 基本信息可以详细记录包含顾客的一般资料、家族遗传病史、嗜好、过敏史、不良反应记录等内容；能够提供信息化系统记录顾客的历次或本次用药的药品类型、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	自愿且有能力建立电子档案系统的零售药店得 8 分；建立 MTM 系统（慢病药品管理系统）的零售药店得 10 分。	
4.5 用药跟踪回访服务 (10分)	用药周期管理：药师定期通过信息化系统对顾客进行不良反应的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及时的指导。	6	现场核查，能够进行跟踪回访服务的零售药店得 3 分，有能力通过信息化系统进行跟踪回访服务的零售药店得 6 分。	
	特殊状况顾客服务：针对行动不便等特殊情况的顾客能够进行随访、家庭回访服务，确认用药状态、药品存储情况、给予用药支持。	4	自查，提供家庭随访记录，如无记录，则不得分。	
4.6 开展科普宣传教育活动 (5分)	科普知识宣传：向顾客传播健康生活方式和宣传自我保健的理念和方法，宣传的内容要符合国家有关规定。	2	自查，提供宣传手册或海报，现场抽取人员对宣传内容进行概述。	
	举办患教培训活动：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。保留活动记录备查，记录内容包含活动时间、参与人数、教育内容概述、活动照片、签到表等信息。	3	查看活动记录，活动记录留有相关电子或纸质凭证，连锁各门店保留。	
4.7 设置顾客意见反馈通道 (10分)	意见箱及调查问卷：设置顾客意见箱、记录顾客反馈意见、发放调查问卷收集顾客满意度等。	10	自查，现场查看意见回收情况。未设置意见反馈通道或虚设意见箱未投入使用，则此项不得分；切实定期收集顾客意见或发放调研问卷并将结果记录在册得 5 分，根据顾客反馈进行整改得 10 分。	
4.8 为顾客提供便	便民服务项目，包含但不限于：中药代煎等相关服务；	10	自查，现场查看是否有相应设施设备及服	

	利服务 (10分)	测量血压体温；临时服药饮水、缺货登记、商品预购、电话购药、预约送货、代客寄送、废弃用药回收箱等。		务人员。提供中药代煎等相关服务得5分，不提供则不得分；提供测量血压体温，临时服药饮水、缺货登记、商品预购、电话购药、预约送货、代客寄送、废弃用药回收箱等服务，每项服务得2分，加满为止。不提供上述服务则不得分。	
5.追溯体系建设及信息化程度 (90分)	5.1 信息化硬件设备 (40分)	电子处方审核系统：具备电子处方审核系统，利用信息系统能够保证处方内容及药师审核结果可追溯，包含登录管理，调剂（处方录入、审核、调配）过程记录，处方查询和保存，权限控制管理等功能。	20	现场核查。无电子处方审核系统的零售药店，此项不得分。如有电子处方审核系统，则查看电子处方系统是否具备药品信息管理功能和患者信息管理功能（药历），是否具备隐私保护功能，是否便利可查询，每缺失一项扣5分，扣完为止。	
		实时监控特殊药品（如冷链药品、特药（特药指特药药房、DTP药房经营的药品）等）的储存、配送情况：如药房至患者冷链药品的“最后一公里”配送。	20	现场核查，是否具备相应的监控系统，不具备则扣10分；是否有送药记录，没有则扣10分。	
	5.2 库存管理 (50分)	建立库存记录：验收合格的药品，及时进行入库登记；验收不合格的，进入不合格品库，并由质量管理部门处理。	15	现场查看库存记录及检验报告书。如库存记录缺失，不合格品未按要求填写不合格事项，或库存记录保存期限少于5年，每缺失一项扣5分，扣完为止。	
		信息化管理：采用计算机系统对库存药品的有效期进行自动跟踪和控制，采取近效期预警及超过有效期自动锁定等措施，防止过期药品销售。	15	现场核查，查看计算机系统是否具备库存管理上述要求，每缺一项扣5分。	
		盘点结果相符：对库存药品进行定期盘点，做到票、账、货相符。	20	现场核查其盘点记录，随机抽取4种药品进行票、帐、货核查。有一个品种不符合的扣5分。	
6.诚信经营	6.1 药品价格管理	价格规范：药品明码标价，一药一签，标价签内容齐	30	现场核查，查制度，随机抽取不少于6种	

(60分)	(30分)	全、规范，无涂改。建立有相应制度并专人负责管理。		药品进行现场核查，有一种不合要求扣5分，扣完为止。	
	6.2 配合行政及相关部门工作的情况 (30分)	行政部门：定期按时完成政府部门下达的指令性任务，配合完成调研任务、配合管理部门审查监督工作等。配合医保部门对参保人进行医保相关政策、待遇、经办等方面宣传。	15	自查，配合商务部、药监部门、医保部门、行业协会及相关部门，各项工作完成及时且完成度高此项得满分30分；工作未能按时完成或配合程度不高，得20分；仅能偶尔完成相关工作，得10分。	
		相关部门：配合完成行业协会等相关部门组织下达的任务，积极参加相关部门开展的行业统计工作，及时并真实提供企业经济活动数据。	15	每查询有一条行政处罚记录，扣5分，处罚记录超过三次的零售药店，不能参与评选。	

多元化及差异化服务指标 (总分: 100 分)		分值	检查方式及内容	备注
7.多元化及差异化服务 (100分)	7.1 执业药师持有“中西双证” (4分)	4	现场核查, 查看执业药师资格证书。	执业药师一个人持两证只能注册在同一个机构。如不符合, 一票否决。
	7.2 配备温湿度自动监测系统 (7分)	7	现场核查 检查内容: 应具有与经营规模相适应的冷藏药品 24 小时自动监控系统及报警系统、备用电源及发电机等; 冷藏设备的验证、记录等文件, 内容包括温度分布验证, 测出温度最高和最低点; 正常运行状态下至少连续 24 小时的温度自动记录及报警数据, 记录时间间隔不超过 5 分钟; 应急计划如断电保温时间等。	

7.3 冷链药品储运设置有软硬件完善的质量保障体系 (13分)	硬件设施配备：所有冷藏设施配备 UPS 不间断电源系统或应急发电装置。	3	现场核查。	
	除基础硬件配置外，具备完善软件配置：设置针对冷链药品储运的完整的软、硬件技术支持的质量保障体系，保证冷链管理全过程数据有记录、可追溯。	10	现场核查，冷链管理数据全过程（进存销送）有记录、可追溯。如无记录则不得分。	
7.4 配备智能化设施 (4分)	配备智能化设施：如自助查询终端（供顾客查询全面的药品信息、医保信息等）、叫号机等设备。	4	现场核查。	
7.5 医保信息化系统配备情况 (13分)	安装符合要求软件并实时对接：按省医保部门的要求建立独立的计算机管理系统，安装使用符合要求的药品管理软件，并提供联网接口；若医保政策允许零售药店与医保系统对接“进、销、存”数据，则要求进行实时对接。	5	现场核查计算机是否具备医保药品管理软件。	
	建立独立的数据库：对提供医保非处方药、外配处方药购买的药品等医保相关信息实行单独管理。	4	现场核查是否具备独立分开的管理系统。	
	安装医保监管软件和视频监控：医保定点药店的监控设备及系统符合医保相关管控要求。	4	现场核查。	

<p>7.6 设置独立中药饮片区域 (9分)</p>	<p>开展中药经营业务的零售药店，要求具有独立的中药饮片营业区，有存放饮片和处方调配的设备及专用库房。AAA级药店要求设置有独立煎药室或连锁总部设置集约化中药代煎加工中心。</p>	<p>9</p>	<p>现场核查，有独立中药饮片营业区即得6分；有独立煎药室、代煎加工中心等，每项加1分，加满为止。不经营中药饮片业务的药店此项不得分。</p>	
<p>7.7 特药经营管理 (22分)</p>	<p>具有援助药品服务区域；具备援助药品服务区域（主要进行慈善赠药、慈善捐助药品服务），服务区域设置相对独立（设置专用柜台、冰柜）。</p>	<p>15</p>	<p>现场核查。设有赠药区域的加10分，有赠药记录加5分。</p>	
	<p>设置特药专用区域：设置使用特药患者的专用咨询台、专用休息接待区。</p>	<p>3</p>	<p>现场核查。</p>	
	<p>特殊疾病药品实行专员采购、库存储备管理制度。</p>	<p>4</p>	<p>现场核查，问询特药专员工作内容并查看特药储存记录。</p>	
<p>7.8 提供慢病管理服务 (16分)</p>	<p>慢病管理服务内容：能够提供体重管理、戒烟（酒）管理、健康体检、降血压、控制血糖等慢病管理的基础健康服务。能建立慢病患者长期用药档案，并按期跟踪回访。</p>	<p>6</p>	<p>自查，提供服务记录，如无记录则不得分。</p>	
	<p>建立慢病管理服务体系：零售药店具有慢病管理服务制度、慢病管理服务专员、慢病管理服务电子系统及相关</p>	<p>10</p>	<p>现场核查，提供相关证明材料。如无</p>	

	服务内容记录。		制度则不得分，有制度无记录得 5 分。	
7.9 互联网大健康服务 (12分)	大数据个性化服务：能够通过设立数据平台留存顾客和其购买产品的信息，为顾客提供定制化的健康管理服务。	4	自查。	
	对接互联网医院：与互联网医院合作，承接其电子处方，为互联网医院患者提供健康档案与慢病管理等服务。	4	自查。	
	采用新型配送方式：自行建立配送网络或加入互联网第三方机构进行合作配送，推进“互联网+药品流通”，采取“网订店送”等新型供应配送方式。	4	自查，提交互联网平台经营资质证明。	

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 药店为近五年）受到刑事处罚或者因违法违规经营药品、商业贿赂等受到政府部门行政处罚
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	其他不符合评级条件的情形