

ICS 03.080
C 00
备案号:37621—2012



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10763—2012

零售药店经营服务规范

Specification for retail pharmacy services

2012-09-19 发布

2012-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	2
5 人员	2
6 设施设备与经营服务环境	3
7 服务标准	4
8 零售药店分级管理	4
附录 A (规范性附录) 零售药店分级标准	5
参考文献	13

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国医药商业协会、中国非处方药物协会、中国执业药师协会。

零售药店经营服务规范

1 范围

本标准规范了零售药店人员要求、设施设备条件、经营服务环境和服务标准,制定了零售药店分级管理标准。

本标准适用于中华人民共和国境内的零售药店。

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。

《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》(原国家药品监督管理局令 2000 年第 20 号)

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

取得国家有关部门批准开办和经营许可,以销售药品及健康相关产品为主要业务,并为消费者直接提供药学和健康领域专业服务的零售营业场所。按形态可分为零售单体药店门店和零售连锁药店门店。

3.2

药学服务 pharmaceutical care

零售药店药学技术人员为消费者提供合格的药物以及与药物使用相关的合理用药咨询,保障药物使用安全、有效,指导消费者改善健康状况和提高生命质量的专业化服务。

3.3

药历 medicine record

有关消费者购药、用药和咨询的记录,包括消费者的姓名、性别、年龄、职业、病史、过敏史、嗜好、家族史及历次购药、用药情况和不良反应等。

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。

3.5

药学技术人员 pharmacy technician

在零售药店内从事与药品销售和药学服务相关工作,经过国家有关部门考试或鉴定确定的,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)药师和执业(中)药师等。