

ICS 03 160
CCS A 90

DB 5104

四川省（攀枝花）地方标准

DB 5104/T 83—2023

民生药事服务站建设与运行规范

2023 - 10 - 31 发布

2023 - 12 - 01 实施

攀枝花市市场监督管理局 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 民生药事服务站建设要求	1
4.1 建设原则与星级划分	1
4.2 资质要求	1
4.3 企业信用要求	1
4.4 服务项目数量要求	1
4.5 服务活跃度要求	2
4.6 民生药事服务站面积要求	2
4.7 民生药事服务站设备要求	2
4.8 标识要求	2
4.9 人员要求	2
4.10 制度要求	3
5 民生药事服务项目及要求	3
5.1 药品	3
5.2 医疗器械	4
5.3 药事咨询	5
5.4 档案管理	5
5.5 安全用药知识讲座	5
5.6 药学志愿服务	5
5.7 24 小时营业	5
6 人员服务管理	5
6.1 健康与卫生	6
6.2 卫生要求	6
6.3 行为举止	6
6.4 服务用语	6
6.5 服务态度	6
6.6 职业道德	6
7 服务监督与评价	7
7.1 顾客投诉受理	7
7.2 满意度调查	7
7.3 服务质量改进与提升	7
8 设立及退出管理	7
8.1 申请流程	7

8.2 评定要求	7
8.3 动态管理	7
8.4 退出	7
附录 A (规范性) 各星级药事服务站服务项目清单.....	8
附录 B (规范性) 民生药事服务站标识.....	10
参考文献	11

前 言

本文件按照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。

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

本文件由攀枝花市市场监督管理局提出。

本文件由攀枝花市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：攀枝花市市场监督管理局、攀西钒钛检验检测院。

本文件主要起草人：朱芳文、刘永彬、朱义、仲利、罗贵玉、陈静。

民生药事服务站建设与运行规范

1 范围

本文件规定了民生药事服务站建设要求、民生药事服务项目及要求、人员服务管理、服务监督与评价、设立及退出管理。

本文件适用于攀枝花市民生药事服务站的建设和运行管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

民生药事服务 People's livelihood pharmaceutical services

工作人员为公众提供用药（械）指导、药事咨询、药事知识讲座、用药档案管理、中药服务、用药随访、送药服务、代客寻药及过期药品回收等公益性服务的统称。

3.2

民生药事服务站 People's livelihood pharmaceutical service station

以零售药店为主体，为公众提供民生药事服务的站点。

4 民生药事服务站建设要求

4.1 建设原则与星级划分

4.1.1 民生药事服务站按“便民、利民、惠民”和“安全、规范、可及”原则建设。

4.1.2 民生药事服务站星级由高到低依次划分为五星级、四星级、三星级。

4.2 资质要求

民生药事服务站应具备药品（含医疗器械）零售相关的资质，以及开展相关服务所具备的资质条件。

4.3 企业信用要求

民生药事服务站申报前应在1年内未因药品（含医疗器械）问题受过行政处罚或刑事处罚（免于处罚的除外）；新办药店建设民生药事服务站的资格应结合实际情况判定。

4.4 服务项目数量要求

4.4.1 民生药事服务站应提供对应星级的必备服务项目，项目清单见附录 A。

4.4.2 民生药事服务站服务项目数量的必备服务项目数量和服务项目总数应符合表 1 的规定。

表1 民生药事服务站服务项目数量要求

单位为个

星级	必备服务项目	服务项目总数
五星级	16	≥18
四星级	13	≥15
三星级	8	≥10

4.5 服务活跃度要求

4.5.1 群众对民生药事服务认可，并以民生药事服务站的服务频次表征民生药事服务站服务活跃度。

4.5.2 民生药事服务站的月均服务频次应符合表2的规定。

表2 民生药事服务站的月均服务频次要求

单位为人次

星级	月均服务频次
五星级	≥300
四星级	≥150
三星级	≥60

4.6 民生药事服务站面积要求

民生药事服务站专属药事服务区域的面积应符合表3的规定。

表3 民生药事服务站面积要求

星级	面积 m ²	区域划分
五星级	20	药事指导区、服务操作区、科普宣传区（设有培训专区）等
四星级	10	药事指导（操作）区、科普宣传区等
三星级	5	药事服务区域

4.7 民生药事服务站设备要求

民生药事服务站应提供与民生药事服务项目相适应的设施设备。

4.8 标识要求

药事服务各功能区域应有易识别的标识标志。药事服务相关的管理制度、服务项目、注意事项、人员情况等均应在店内公示。

注：人员情况包括店内人员姓名、职务、半身登记照片、负责工作、质量方针等。

4.9 人员要求

4.9.1 人员配置

民生药事服务站应配备店长、执业药师、药学服务人员。经营中药饮片的站点，还应配备熟悉中药知识的药学技术人员，中药饮片调剂人员应当具有中药学中专以上学历或者中药药士及以上职称。人数应符合表4的规定。

表4 民生药事服务站人数要求

单位为名

星级	执业药师	药学服务人员
五星级	≥2	≥4
四星级	≥2	≥3
三星级	≥1	≥2

4.9.2 人员配置及岗位职责

4.9.2.1 店长

为民生药事服务站主要负责人，对民生药事服务整个过程负责，包括服务站的人员安排、调配；设施设备的配备、使用及维护等。

4.9.2.2 执业药师

为民生药事服务站技术负责人，负责用药（械）指导，安全用药（械）知识宣讲，店内人员培训等。

4.9.2.3 药学服务人员

为民生药事服务站具体工作人员，应经过专业知识与职业技能的岗前培训，按照操作规程开展民生药事服务各项工作。

4.10 制度要求

民生药事服务站应制定开展民生药事服务项目的操作规范和管理制度，明确开展民生药事服务的具体内容、服务时间段、服务频次、特别提示等，并在店内公示。

5 民生药事服务项目及要求

5.1 药品

5.1.1 用药指导

民生药事服务站工作人员应主动了解购药者的病情、病史、用药情况、过敏史等，结合其实际情况提出用药建议，并以所购药品说明书为依据，正确介绍药品性能、用途、使用剂量、使用方法、配伍禁忌、注意事项以及同类药的不同特点等内容，必要时提出赴医就诊的建议。

5.1.2 药品拆零销售

5.1.2.1 民生药事服务站可开展药品拆零销售，拆零工作台及工具应保持清洁、卫生，防止交叉污染。

5.1.2.2 药品拆零销售应做好拆零销售记录，包括拆零起始日期、药品的通用名称、规格、批号、生产厂商、有效期、销售数量、销售日期、分拆及复核人员等内容。

5.1.2.3 拆零销售药品应当向顾客提供药品说明书或影印件，并在拆零销售期间保留药品原包装和说明

书。

5.1.3 送药服务

5.1.3.1 鼓励民生药事服务站开展网订店送、电订店送服务，宜为高龄老人、行动不便等特殊人群的购药者提供送药上门服务。

5.1.3.2 开展网订店送服务的民生药事服务站应保证配送过程中的药品质量安全，具备网络安全保障能力，保证购药者信息安全。

5.1.3.3 开展送药服务的药品范围不应超出《药品网络销售监督管理办法》等相关法律法规要求。

5.1.4 过期药品回收

5.1.4.1 民生药事服务站可为家庭或个人办理过期药品回收服务。

5.1.4.2 民生药事服务站应指定专人负责过期药品的回收管理，回收药品应用专用箱集中统一存放，并做好过期药品回收的记录，记录包含药品名称、规格、数量、有效期及回收时间等。

5.1.4.3 民生药事服务站应定期将回收的药品进行无害化统一销毁，并完善过期药品销毁记录。

5.1.5 顾客用药随访

5.1.5.1 民生药事服务站应在顾客购买药品后进行回访，跟踪顾客用药情况及反应，指导顾客合理用药并提供后续服务。

5.1.5.2 民生药事服务站应对购买慢病药品的顾客进行定期随访。

5.1.6 中药服务

5.1.6.1 民生药事服务站应为购药者提供中药材及中药饮片的打粉、熬胶、代煎等服务。

5.1.6.2 民生药事服务站宜进行中药材陈列展示和中药识别活动。

5.1.6.3 民生药事服务站宜定期联合药品检验检测机构开展站内中药材、中药饮片宣传相关知识讲解活动。

5.1.7 代客寻药

民生药事服务站对顾客急需的，但本站点未经营的药品品种，工作人员应做好药品品种登记，帮助顾客寻购。

5.2 医疗器械

5.2.1 用械指导

5.2.1.1 民生药事服务站工作人员应以医疗器械说明书为依据，详细告知顾客有关医疗器械的使用方法、安全技术知识和注意事项等，为顾客提供用械指导服务。确有必要，还应进行用械现场演示。

5.2.1.2 民生药事服务站工作人员应如实告知顾客医疗器械的保修年限、维修途径，提醒顾客保管好购物凭证。

5.2.2 健康指标监测服务

民生药事服务站应提供身高体重计、血压计供顾客自助测量身高、体重和血压。有条件的民生药事服务站还可提供血糖、血氧浓度等自主监测项目，并对监测结果提供相应的参考意见，但不应诱导顾客购买有关药品和医疗器械。

5.2.3 个人自用医疗器械校准及维修代办

民生药事服务站宜对个人自用血压计、血糖仪等家用医疗器械提供校准及维修代办服务。提供服务时应了解有关器械的使用状况、登记客户联系方式、告知校准及维修途径、交付时间。

5.3 药事咨询

5.3.1 医药书刊查阅

5.3.1.1 民生药事服务站可为顾客提供医药书刊纸质资源或数字资源的查阅服务及有关问题的答疑。

注1：纸质资源包括药品医疗器械科普文献、用药常识、合理用药宣传册、期刊杂志等在内的有关医学、药学参考书和工具书。

注2：数字资源包括连接到国家药品监督管理局、四川省药品监督管理局等网站的数据查询电子设备，为顾客提供药械信息检索，共享电子图书、电子期刊、电子报纸等在内的相对齐全的医药数字资源。

5.3.1.2 民生药事服务站工作人员应在纸质书刊查阅完毕后即时归位；数据查询一体机当日使用完毕后，及时保存数据并关机。

5.3.2 电话咨询服务

民生药事服务站应在醒目位置公示咨询电话并及时接听，根据顾客的需求进行解答。

5.3.3 网络咨询服务

民生药事服务站可通过网络平台提供网络咨询服务，并及时对网络顾客咨询问题进行回复。

5.4 档案管理

5.4.1 民生药事服务站建立档案时应经顾客本人同意，并对顾客的个人信息保密，不得以顾客信息谋取利益。

5.4.2 档案应包括顾客的一般资料及家族病史、不良嗜好、过敏史、历次用药时间、药品名称、剂量等，并通过回访记录消费者的用药经过、药效表现、不良反应等信息。慢性病健康档案还应记录顾客药物耐受情况，有条件的民生药事服务站可一并记录患者血压、血脂、血糖、血氧浓度等指标及测量时间。

注：慢性病主要包括心脑血管疾病、癌症、慢性呼吸系统疾病、糖尿病和口腔疾病，以及内分泌、肾脏、骨骼、神经等疾病。

5.5 安全用药知识讲座

民生药事服务站应不定期邀请执业药师、中级职称以上药学技术人员及医药领域专业人士开展安全用药知识讲座。

5.6 药学志愿服务

民生药事服务站宜组建“志愿服务队”、“工会服务队”或其他服务队参与社区、乡镇、学校等用药公益服务活动。

5.7 24小时营业

民生药事服务站宜设置夜间服务窗口或夜间售药电话，实现24小时药品供应，满足顾客夜间购药需求。

6 人员服务管理

6.1 健康与卫生

开展民生药事服务的药学技术人员应进行岗前和年度健康检查，并建立健康档案。患有传染病或其他可能污染药品疾病的人员，不应从事药学服务工作。

6.2 卫生要求

6.2.1 工作人员应保持良好的个人卫生，发式整齐清洁，不留长指甲。

6.2.2 工作人员应统一着工作装、佩戴胸卡，穿戴整洁、配饰得体。

6.3 行为举止

6.3.1 仪容仪表

开展药事服务时，工作人员应微笑服务，神态自然，端庄大方。

6.3.2 服务行为要求

6.3.2.1 工作人员应按时上岗，坚守岗位，做好服务工作；工作场所不嬉笑打闹、不吸烟、不玩手机，规范站姿、坐姿、行姿。

6.3.2.2 在服务过程中不应与顾客发生纠纷、不奚落侮辱顾客，不因打烊等原因怠慢催促顾客，不应随意取消服务内容、降低服务标准。

6.4 服务用语

6.4.1 用语要求

工作人员在接待顾客过程中应使用普通话；在顾客不能用普通话表达时，可使用地区方言。

6.4.2 用语原则和技巧

6.4.2.1 应根据不同的服务对象，主动使用招呼、相请、询问、称呼、道歉、道别等文明用语。

6.4.2.2 说话声音温和，认真倾听顾客提出的问题，对重点问题应进行重复，以便了解顾客的需求。

6.4.2.3 顾客有问必答，回答问题应从顾客角度、简明扼要叙述。

6.4.2.4 不对顾客评头论足，不批评顾客的任何用药观点。

6.5 服务态度

6.5.1 服务理念

工作人员应秉持主动、热情、耐心、周到、顾客至上的服务理念。

6.5.2 服务原则和要求

6.5.2.1 尊重顾客、平等待客，以标准规范的服务行为为顾客提供药事服务。

6.5.2.2 对老、弱、病、残、孕及有困难的顾客，应主动帮助、提供细致周到的药事服务。

6.5.2.3 服务完毕，应提醒顾客带好随身物品，礼貌送客。

6.6 职业道德

6.6.1.1 遵纪守法、依法经营，自觉贯彻落实行政主管部门及本站点关于药事服务的方针政策和制度。

6.6.1.2 尊重客人、诚信待客，忠实履行药事服务的职业职责。

6.6.1.3 实事求是、公平交易，不诱导顾客购买超过自身需求的医药产品，自觉维护民生药事服务站信誉和消费者的合法权益。

7 服务监督与评价

7.1 顾客投诉受理

7.1.1 民生药事服务站应建立顾客投诉处理机制，畅通投诉渠道，妥善处理顾客投诉。

7.1.2 民生药事服务站接到投诉，应立即核实，妥善处理，留存记录，及时采取措施消除影响，维护顾客的合法权益。

7.2 满意度调查

民生药事服务站除自觉接受政府和社会各界人士的监督外，应定期开展顾客满意度调查，调查内容包括但不限于：

- a) 场所设施：储存药品和销售药品的设施设备及其他硬件设施；
- b) 服务人员：服务水平、业务能力、服务态度等；
- c) 药事服务：专业性、时效性、有效性；
- d) 知识讲座：科普性、实用性、针对性；
- e) 志愿服务：真实性、实用性、普及性。

7.3 服务质量改进与提升

7.3.1 民生药事服务站应根据顾客投诉受理情况和满意度调查结果，分析药事服务存在的薄弱环节、问题、顾客投诉的原因，制定药事服务质量改进与提升措施；持续提升服务质量，消除服务过程中的不利影响。

7.3.2 民生药事服务站应定期整理评价改进结果，做好整改记录，归档保存。

8 设立及退出管理

8.1 申请流程

攀枝花市辖区零售药店向属地县（区）市场监管部门提出民生药事服务站建设申请。

8.2 评定要求

民生药事服务站应从资质、硬件、人员、制度、标识、项目及服务活跃性等方面进行审核评估，评定为对应星级民生药事服务站，并在营业场所内外醒目位置加挂“攀枝花市民生药事服务站”标牌（见附录B）。

8.3 动态管理

民生药事服务站实行动态管理，评定后可对星级进行升级、降级。评定周期为1年一次。

8.4 退出

8.4.1 零售药店根据自身经营需求，可主动申请退出民生药事服务站。

8.4.2 零售药店因药品问题受到行政处罚或刑事处罚（免于处罚的除外），应取消药事服务站资格。

附录 A

(规范性)

各星级药事服务站服务项目清单

各星级药事服务站服务项目清单见表A.1。

表A.1 各星级药事服务站服务项目清单

序号	项目名称	五星级标准	四星级标准	五星级标准
1	用药指导	必备项目	必备项目	必备项目
2	用械指导	必备项目	必备项目	必备项目
3	医药书刊查阅	必备项目	必备项目	必备项目
4	个人药物使用档案	必备项目	必备项目	必备项目
5	代客寻药	必备项目	必备项目	必备项目
6	安全用药知识讲座	必备项目	必备项目	必备项目
7	测量身高体重	必备项目	必备项目	必备项目
8	自助测血压	必备项目	必备项目	必备项目
9	电话咨询	必备项目	必备项目	可选项目
10	网络咨询	必备项目	必备项目	可选项目
11	慢性病健康档案	必备项目	必备项目	可选项目
12	网订店送	必备项目	必备项目	可选项目
13	药学志愿服务	必备项目	必备项目	可选项目
14	顾客用药随访	必备项目	可选项目	可选项目
15	中药打粉	必备项目	可选项目	可选项目
16	个人自用医疗器械校准代办	必备项目	可选项目	可选项目
17	个人自用医疗器械维修代办	可选项目	可选项目	可选项目
18	中药熬胶	可选项目	可选项目	可选项目

表A.1 各星级药事服务站服务项目清单（续）

序号	项目名称	五星级标准	四星级标准	五星级标准
19	中药识别	可选项目	可选项目	可选项目
20	中药材陈列展示	可选项目	可选项目	可选项目
21	代煎中药	可选项目	可选项目	可选项目
22	药品拆零销售	可选项目	可选项目	可选项目
23	送药上门	可选项目	可选项目	可选项目
24	24小时营业	可选项目	可选项目	可选项目
25	提供冷藏袋	可选项目	可选项目	可选项目
26	医疗器械试用指导	可选项目	可选项目	可选项目
27	过期药品回收	可选项目	可选项目	可选项目
28	自助测血糖	可选项目	可选项目	可选项目
29	自助测量血氧浓度	可选项目	可选项目	可选项目
30	其他服务（请注明）	可选项目	可选项目	可选项目

附录 B
(规范性)
民生药事服务站标识

民生药事服务站标识见图B.1。



图B.1 民生药事服务站标识

注：民生药事服务站LOGO整体结构标识释义：以圆形为主体图形基础，环上文字是民生药事服务站、五朵小攀枝花代表了攀枝花三区两县，直接体现民生药事服务站是攀枝花本地民生实事工作。圆环内的整体图案是一朵多图形构成的攀枝花，中间是由2个人手组成的爱心形状共同托起“药”字，体现药事服务站是由政府主导、企业参与、公众享有的共建共享公益性服务站点，以“便民、利民、惠民”和“安全、规范、可及”为原则为公众提供形式多样、方便快捷的药事服务，用心呵护药品安全、切实关爱公众健康，为全面建设产业兴、城市美、万家和的幸福美好攀枝花助力。色彩构成：标志整体以绿色和金色作为主色调，绿色体现民生药事服务站是健康事业的重要组成部分，能为公众生命安全与幸福健康保驾护航，金色体现阳光花城攀枝花的公众享受药事服务带来的温暖感受和丰硕收获。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国药品管理办法》
 - [2] 《医疗器械监督管理条例》
 - [3] 《药品经营质量管理规范》
 - [4] 《药品网络销售监督管理办法》
 - [5] 《中华人民共和国药品管理法实施条例》
-