

药品购销

职业技能等级标准

标准代码：490006

（2021年2.0版）

上海医药（集团）有限公司 制定
2021年12月 发布

目 次

前言.....	1
1 范围.....	2
2 规范性引用文件.....	2
3 术语和定义.....	2
4 适用院校专业.....	3
5 面向职业岗位（群）	4
6 职业技能要求.....	4
参考文献.....	12

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。

本标准起草单位：上海医药（集团）有限公司

本标准主要起草人：王冬丽、张一鸣、季 敏、蒋忠元、丛淑芹、韩临宁

声明：本标准的知识产权归属于上海医药（集团）有限公司，未经上海医药（集团）有限公司同意，不得印刷、销售。

1 范围

本标准规定了药品购销职业技能等级对应的工作领域、工作任务及职业技能要求。

本标准适用于药品购销职业技能等级培训、考核与评价，相关用人单位的人员聘用、培训与考核可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本标准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标准。凡是不注日期的引用文件，其最新版本适用于本标准。

《中华人民共和国药品管理法实施条例》

《药品经营质量管理规范》

《药品经营质量管理规范现场检查指导原则》

《药品经营质量管理规范》附录 1 冷藏、冷冻药品的储存与运输管理

《药品经营质量管理规范》附录 2 药品经营企业计算机系统

《药品经营质量管理规范》附录 3 温湿度自动监测

《药品经营质量管理规范》附录 4 药品收货与验收

《药品经营质量管理规范》附录 5 验证管理

《中华人民共和国药品管理法》

《中华人民共和国疫苗管理法》

《国家药监局关于当前药品经营监督管理有关事宜的通告》

3 术语和定义

《中华人民共和国药品管理法》、《药品经营质量管理规范》界定的以及下列术语和定义适用于本标准。

3.1 药品

是指用于预防、治疗、诊断人的疾病，有目的地调节人的生理机能并规定有适应症或者功能主治、用法和用量的物质，包括中药、化学药和生物制品等。

[中华人民共和国药品管理法，2019年08月27日，第二条]

3.2 首营企业

是指采购药品时，与本企业首次发生供需关系的药品生产或者经营企业。

[药品经营质量管理规范，2016年07月20日，第一百七十八条]

3.3 首营品种

是指本企业首次采购的药品。

[药品经营质量管理规范，2016年07月20日，第一百七十八条]

3.4 新药

是指未曾在中国境内上市销售的药品。

[中华人民共和国药品管理法实施条例，2019年3月2日(第二次修订)，第七十七条]

4 适用院校专业

4.1 参照原版专业目录

中等职业学校：药剂、中药、中药制药、制药技术、生物技术制药、药品食品检验、生物药物检验、生物化工（生物制药技术方向）、商品经营（医药商品经营方向）等相关专业。

高等职业学校：药学、中药学、药品经营与管理、药品服务与管理、食品药品监督管理、药品质量与安全、连锁经营管理（药品方向）、物流管理（药品方向）、电子商务（药品方向）、药物制剂技术、生物制药技术、化学制药技术、中

药制药技术等相关专业。

应用型本科学校：药学、中药学、药事管理、中药制药、制药工程以及医药类院校开设的工商管理、市场营销等相关专业。

4.1 参照新版专业目录

中等职业学校：药剂、中药、中药制药、制药技术应用、药品食品检验、生物药物检验。

高等职业学校：药学、中药学、药品经营与管理、食品药品监督管理、药品质量与安全、药物制剂技术、中药制药、药品生物技术。

应用型本科学校：药学、中药学、药事管理、中药制药以及医药类院校开设的工商管理、市场营销等相关专业。

高等职业教育本科学校：药学、药事服务与管理、中药制药、药品质量管理。

5 面向职业岗位（群）

主要面向医药行业药品流通服务领域的药品采购、药品销售、药品营销、药品仓储、药品质量管理等岗位，主要完成医药商品购进、销售与策划、药品服务、用药指导、储运与养护、质量管理、营运管理、信息管理、经济核算等工作。

6 职业技能要求

6.1 职业技能等级划分

药品购销职业技能等级分为三个等级：初级、中级、高级，三个级别依次递进，高级别涵盖低级别职业技能要求。

【药品购销】（初级）：主要面向药品流通企业，从事医药商品购销、顾客服务、非处方药推介、处方药调配、药品陈列、药品储存养护、柜组核算等基础性技术工作。

【药品购销】(中级): 主要面向药品流通企业, 从事医药商品市场调研、销售促进、电商服务、质量管理、用药咨询、用药安全指导、慢病患者用药服务、药品收货与验收、药品特殊储存和重点养护、药品盘点、经济核算等技术工作。

【药品购销】(高级): 主要面向药品流通企业, 从事医药商品营销策划、营销实施、营运管理、信息管理、常见病体征分析、常见病临床用药指导、新员工带教、医药网络推广、营销业绩评估等技术工作。

6.2 职业技能等级要求描述

表 1 药品购销职业技能等级要求 (初级)

工作领域	工作任务	职业技能要求
1. 顾客服务	1.1 顾客接待	1.1.1 能与顾客有效交流, 确认顾客需求。 1.1.2 能正确接待顾客的查询并做好记录。 1.1.3 能正确处理顾客来函、来电业务并做好记录。 1.1.4 能对营业场所进行规范整理。
	1.2 便民服务	1.2.1 能提供送药上门、器械出租服务。 1.2.2 能提供代客煎药服务。 1.2.3 能为顾客提供健康监测及基本的健康生活指导。 1.2.4 能结合药品特性进行包装和捆扎。
	1.3 投诉处理	1.3.1 能正确处理顾客的投诉并做好记录。 1.3.2 能向客户解释药品退、换货的规定。 1.3.3 能准确填写药品退、换货单。 1.3.4 能及时处理一般的突发事件。
2. 药品服务	2.1 非处方药推介	2.1.1 能根据顾客需求介绍常用非处方药品。 2.1.2 能借助药品说明书解释常用非处方药品的作用、用途。 2.1.3 能借助药品说明书解释常用非处方药品的主要不良反应及注意事项。 2.1.4 能了解顾客使用药品后的满意度。
	2.2 处方药调配	2.2.1 能解释处方用语。 2.2.2 能对处方的规范性进行审核。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		<p>2.2.3 能解释处方用语。</p> <p>2.2.4 能解释处方中所列药品的用药合理性。</p> <p>2.2.5 能按规定要求，正确完成处方药调配。</p>
	2.3 用药服务	<p>2.3.1 能借助药品说明书解释常用药品的作用、用途、主要不良反应及注意事项。</p> <p>2.3.2 借助药品说明书指导顾客正确使用药品和存放药品。</p> <p>2.3.3 能正确记录已调配的药品。</p> <p>2.3.4 能对特定顾客做药历记录并进行随访，提供个性化服务。</p>
3.药品购销	3.1 药品购进	<p>3.1.1 能索取首营企业资料。</p> <p>3.1.2 能填报首营企业、首营品种审批表。</p> <p>3.1.3 能根据进、销、存动态编制采购计划。</p> <p>3.1.4 能按照洽谈要求签订药品购销合同并管理合同。</p>
	3.2 药品销售	<p>3.2.1 能索取新客户材料。</p> <p>3.2.2 能填写新客户资质审批表。</p> <p>3.2.3 能根据市场分析制定销售计划。</p> <p>3.2.4 能按照约定签订销售合同。</p> <p>3.2.5 能配合实施药品调价操作。</p>
	3.3 售后服务	<p>3.3.1 能建立目标客户信息档案。</p> <p>3.3.2 能运用客户访谈技巧与客户有效沟通并解答客户异议。</p> <p>3.3.3 能制定对客户的拜访计划。</p> <p>3.3.4 能实施现场拜访并形成总结分析报告。</p>
4.药品储存 养护	4.1 药品储存	<p>4.1.1 能对采购到货和销后退回药品进行收货，并形成收货记录。</p> <p>4.1.2 能按药品的功能属性、剂型及管理要求分类陈列药品。</p> <p>4.1.3 能根据药品质量特性对在库药品进行合理储存。</p> <p>4.1.4 能准确复核出库药品。</p> <p>4.1.5 能按药品的质量特性、储存分类要求、运输温度要求进行拼箱。</p>

工作领域	工作任务	职业技能要求
	4.2 药品养护	4.2.1 能对库房温湿度进行有效监测和调控。 4.2.2 能对营业场所温度进行监测和调控并记录。 4.2.3 能按养护计划对库存药品的外观、包装等质量状况进行检查。 4.2.4 能根据药品检查情况建立养护记录。 4.2.5 能对近效期药品进行预警和催销。
	4.3 不合格药品、退货药品的处理	4.3.1 能从药品外观及包装判别质量可疑药品。 4.3.2 能按规定的程序处理不合格药品并建立不合格药品台账。 4.3.3 能按规定的程序处理销售退回和采购退货药品,并形成记录。 4.3.4 能汇总退、换货药品数量、原因等信息,并出具报告。
5.药品核算	5.1 柜组核算	5.1.1 能清点、管理现金。 5.1.2 能使用各类非现金支付结算方式。 5.1.3 能填制、审核各种票据和凭证。 5.1.4 能填制进销存日报表。
	5.2 门店盘点	5.2.1 能制定零售门店盘点工作计划。 5.2.2 能按照零售门店要求进行初点、复点和抽点。 5.2.3 能按操作规程进行盘点作业并填写相关单据。 5.2.4 能正确填写《盘点损益报表》。
	5.3 应收、应付结算	5.3.1 能依据合同通过谈判技巧回收货款。 5.3.2 能正确填写台账、货款回收单并解缴回收的货款。 5.3.3 能与销售客户进行应收货款的对账。 5.3.4 能有效地核查药品流向。

表 2 药品购销职业技能等级要求（中级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.药品服务	1.1 药品推介	1.1.1 能熟识常用药品的商品名、英文名。 1.1.2 能介绍常用药的作用机理及体内过程特点。 1.1.3 能介绍新药的特点并进行同类药品的比较。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		1.1.4 能根据常见疾病症状提供药学咨询和安全指导。 1.1.5 能根据顾客需求推介中成药。
	1.2 药品信息服务	1.2.1 能进行医药文献检索。 1.2.2 能综合医药和营销知识分析医药市场，与客户交流洽谈药品购销问题。 1.2.3 能从病理、药理等专业角度介绍特定药品。 1.2.4 能够按照培训方案开展培训指导。
	1.3 慢病患者服务	1.3.1 能与慢病患者有效沟通交流并了解疾病史、用药史、就医史。 1.3.2 能为慢病患者建立档案。 1.3.3 能对慢病患者进行血压、血糖等基本检测并解读诊断指标。 1.3.4 能根据疾病种类对慢病患者进行健康教育和健康促进。
2.药品营销	2.1 市场调研与新品种开发	2.1.1 能设计产品调研问卷，并制定调研方案。 2.1.2 能采用二手资料和实地调研法完成新品调研工作。 2.1.3 能对调查资料进行分析并撰写调研报告。 2.1.4 能对客户的市场能力和资金信用进行评估。
	2.2 销售促进	2.2.1 能灵活应用各种销售促进技巧。 2.2.2 能根据市场状况制定促销方案。 2.2.3 能分析各种供销渠道并建立协作构架和网络。 2.2.4 能进行大客户管理。
	2.3 商务谈判	2.3.1 能根据客户情况制定谈判方案。 2.3.2 能按照谈判方案、运用谈判技巧与客户进行商务会谈。 2.3.3 能分析谈判僵局的类别和成因。 2.3.4 能对谈判情况进行记录、总结。
	2.4 电商服务	2.4.1 能制作药品销售网页 2.4.2 能贯彻企业互联网营销策略，实施药品网络营销。 2.4.3 能提供顾客线上用药咨询。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.4.4 能完成药品线上销售报表。
3.药品特殊 储存养护	3.1 特殊药品 储存管理	3.1.1 能识别麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品等特殊药品并按照国家规定管理。 3.1.2 能识别含兴奋剂的药品并按照国家规定管理。 3.1.3 能识别药品类易制毒化学品并按照国家规定管理。 3.1.4 能识别含特殊药品的复方制剂并按照国家规定管理。
	3.2 重点药品 养护	3.2.1 能确定重点养护品种。 3.2.2.能按规定对重点养护的药品实施养护。 3.2.3 能对重点养护药品建立养护档案。 3.2.4 能对年度养护情况进行总结。
	3.3 药品盘点	3.3.1 能正确进行库存盘点。 3.3.2 能正确进行库存结算。 3.3.3 能正确处理盘亏。 3.3.4 能正确处理盘盈。
4.药品质量 管理	4.1 首营资料 审核管理	4.1.1 能审核首营企业购货单位资质。 4.1.2 能建立供货方、客户档案。 4.1.3 能审核首营品种资质。 4.1.4 能建立药品质量档案。
	4.2 药品验收 检查	4.2.1 能对采购到货和销后退回药品按程序进行验收,并形成验收记录。 4.2.2 能对国产药品、进口药品、实施批签发管理的生物制品、特殊管理药品的相关证明文件进行检查。 4.2.3 能按规定进行抽样检查。 4.2.4 能处理验收异常情况,并填写拒收报告单。
	4.3 质量信息 管理	4.3.1 能分析供货单位质量状况,并形成质量分析报告。 4.3.2 能对企业内部质量管理情况进行评审,并填写质量信息反馈表。 4.3.3 能发起药品追回,协助供应商完成药品召回。 4.3.4 能监测和上报药品不良反应。
5.经济核算	5.1 库存分析	5.1.1 能合理设置安全库存,确定库存高、低限。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		5.1.2 能用 ABC 分析法进行库存结构分析。 5.1.3 能用量本利等现代分析法进行库存结构分析。 5.1.4 能进行商品保本保利销售计算。
	5.2 经营分析	5.2.1 能应用定量分析、业务分析、行为分析相结合的方法, 对门店进行综合分析。 5.2.2 能分析实际收支与预算等门店内部资料。 5.2.3 能分析门店的财务状况和发展能力。 5.2.4 能比较分析预算和实际收入, 提出合理化建议。
	5.3 会计核算	5.3.1 能根据借贷记账法处理会计分录。 5.3.2 能处理资金进入企业的核算。 5.3.3 能处理利润分配核算。 5.3.4 能处理其他经济业务的核算。

表 3 药品购销职业技能等级要求（高级）

工作领域	工作任务	职业技能要求
1.常见病体征分析	1.1 常见疾病体征分析及基础服务	1.1.1 能对常见疾病体征进行分析。 1.1.2 能对老人、孕妇、婴幼儿等特殊人群常见病症进行分析。 1.1.3 能判别处方用药的合理性。 1.1.4 能根据用药史正确判别和处理药物急性不良反应。
	1.2 常规化验单解读	1.2.1 能解读血液常规化验单的数据含义。 1.2.2 能解读尿液常规化验单的数据含义。 1.2.3 能解读粪便常规化验单的数据含义。 1.2.4 能解读血尿酸常规化验单的数据含义。
	1.3 常见流行病、传染病的预防教育	1.3.1 能对季节性流行病进行辨别和分析。 1.3.2 能对常见传染病进行辨别和分析。 1.3.3 能对季节性流行病进行预防指导。 1.3.4 能对常见传染病进行预防指导。
2.用药指导	2.1 联合用药指导	2.1.1 能介绍常见复方制剂的配伍原理。 2.1.2 能解释处方中联合用药的目的。

工作领域	工作任务	职业技能要求
		2.1.3 能判断处方中起协同作用的药品。 2.1.4 能判断处方中起拮抗作用的药品。
	2.2 特殊生理人群用药指导	2.2.1 能对老年人进行用药指导。 2.2.2 能对小儿进行用药指导。 2.2.3 能对孕、哺乳期妇女进行用药指导。 2.2.4 能对其他特殊个体进行用药指导。 2.2.5 能对患者进行健康教育和心理辅导。
	2.3 生物制品使用指导	2.3.1 能识别和区分常见生物制品品种。 2.3.2 能正确指导生物制品的储存和使用。 2.3.3 能介绍预防用、治疗用和诊断用生物制品的品种。 2.3.4 能介绍疫苗、类毒素和 γ -球蛋白等预防用生物制品的临床应用价值。
3.医药营销	3.1 营销策划	3.1.1 能进行医药市场预测分析。 3.1.2 能制定营销策划方案。 3.1.3 能进行产品经营策略分析。 3.1.4 能进行营销业绩评估。
	3.2 营销实施	3.2.1 能应用营销组合策略。 3.2.2 能撰写营销实施报告。 3.2.3 能进行品类管理。 3.2.4 能对新员工进行指导和培训。
	3.3 医药网络推广	3.3.1 能撰写营销文案和组织实施电子邮件营销。 3.3.2 能撰写营销短信和组织实施短信营销。 3.3.3 制定网络广告投放方案。 3.3.4 能够制定搜索引擎关键字营销方案。 3.3.5 能制定网络社区营销方案。 3.3.6 能根据经营数据分析，制定网络营销和网站优化方案。

参考文献

- [1] 《中华人民共和国药品管理法》（2019年08月27日）
- [2] 《中华人民共和国药品管理法实施条例》（2019年03月02日）
- [3] 《药品经营质量管理规范》（2016年07月20日）
- [4] 《药品经营质量管理规范现场检查指导原则》（2016年12月16日）
- [5] 中等职业学校专业目录（2010年）
- [6] 教育部关于印发《职业教育专业目录（2021年）》的通知（教职成〔2021〕2号）
- [7] 《教育部关于公布2020年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2021〕1号）
- [8] 《教育部关于公布2019年度普通高等学校本科专业备案和审批结果的通知》（教高函〔2020〕2号）