

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 1155—2025

零售药店药学服务规范

Specification for pharmaceutical service of retail pharmacy

2025 - 12 - 04 发布

2025 - 12 - 10 实施

广西标准化协会 发 布

目 次

前言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本要求 1

5 服务内容 1

6 服务评价与改进 5

附录 A（资料性） “四查十对”要求 6

附录 B（资料性） 零售药店服务满意度评分表 7

参考文献 8

前 言

本文件参照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专利的责任。

本文件由广西药师协会提出、宣贯并归口。

本文件起草单位：国药控股广西有限公司、国药控股国大药房广西连锁有限公司、广西大参林连锁药店有限公司、广西桂中大药房连锁有限责任公司、广西医科大学第一附属医院、广西壮族自治区人民医院、广西医科大学附属肿瘤医院、广西壮族自治区食品药品审评查验中心、南宁市第二人民医院、柳州市人民医院、桂林医科大学第一附属医院、全州县妇幼保健院、广西康全药业连锁有限公司、老百姓大药房连锁(广西)有限公司、广西鸿翔一心堂药业有限责任公司、广西一心药业集团有限责任公司、广西桂翰百姓人家大药房有限责任公司、广西健之佳药店连锁有限公司、广西横州市福旺大药房有限责任公司、大参林医药集团股份有限公司、福建国大药房连锁有限公司。

本文件主要起草人：彭敏、陆丽、陈晓宇、李艳、梁月霞、张宏亮、陈英、陈丽、卢慧媚、蒋受军、秦魏沛、赵蕾、莫小华、邝丽丽、杜清华、连家桃、刘恒震、韦凤娟、何淑婷、李方宏、马日鲸、蔡乐、王冬梅、刘代华、陈薇、邓雪玉、席加喜、田万平、彭勇、李典聪、黄湫艳、韦莹莹、蓝颖、罗俊、徐小惠、吴琼、黄舒文、许美玲、邱文恺、叶溪、朱一鸣、常馨元、陈红丽、朱小蕾、盛芳芬、陈景麟、王忠园。

零售药店药学服务规范

1 范围

本文件界定了零售药店药学服务涉及的术语和定义，规定了零售药店药学服务的基本要求、服务内容、服务评价与改进的要求。

本文件适用于零售药店药学服务。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

SB/T 10763 零售药店经营服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

处方 prescription

由注册的执业医师和执业助理医师在诊疗活动中为患者开具的、由取得药学专业技术职务任职资格的药学专业技术人员审核、调配、核对，并作为患者用药凭证的医疗文书。处方包括医疗机构病区用药医嘱单。

3.2

药学技术人员 pharmacist technician

依法经过资格认定的药学专业技术人员。包括：执业（中）药师、（中）药师、主管（中）药师、副主任（中）药师、主任（中）药师。

3.3

药学服务人员 pharmaceutical service personnel

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的人员。

3.4

执业药师 licensed Pharmacist

经全国统一考试合格，取得《执业药师资格证书》并经注册，在药品生产、经营、使用和其他需要提供药学服务的单位中执业的药学或中药学技术人员。

4 基本要求

4.1 设施设备与经营服务环境、人员应符合 SB/T 10763 的要求。

4.2 营业场所温湿度应符合药品陈列环境温湿度要求：

- 按药品包装标识的贮藏条件储存；药品包装没有标示贮藏条件的，应按照《中华人民共和国药典》规定的相应剂型的贮藏要求进行储存；
- 常温区温度为 10℃～30℃；阴凉区温度不超过 20℃；冷藏区温度为 2℃～10℃；
- 药品储存环境相对湿度应保持在 35%～75%。

4.3 根据零售药店经营规模，配备药学服务人员，确保人员配置符合经营需求。

4.4 相关岗位人员文化程度、专业学历、专业技术职称应符合《药品经营质量管理规范》的要求。

5 服务内容

5.1 顾客接待

- 5.1.1 顾客进店时，药学服务人员应以微笑展现亲和力，在恰当的时机主动上前问候。
- 5.1.2 药学服务人员应了解顾客用药需求，认真倾听顾客的疑问，询问症状（持续时间、轻重程度）、用药史（是否正在服用其他药物）、过敏史等，为顾客推荐合适的商品或健康咨询服务：
 - 顾客购买乙类非处方药应叮嘱顾客仔细阅读说明书再使用药品；
 - 顾客购买甲类非处方药时，应在执业药师或药师指导下购买和使用；
 - 顾客购买处方药时，应凭处方购买。

5.2 处方审核

- 5.2.1 执业药师负责审核纸质处方、电子处方时应做到“四查十对”（见附录 A）。
- 5.2.2 执业药师对方所列药品不应擅自更改或代用。

5.3 处方调配

- 5.3.1 处方经执业药师审核后方可调配，药学服务人员调配处方后，应经其他药学服务人员或处方审核人员核对方可售出处方药。
- 5.3.2 应按照操作规程调剂处方药品：认真审核处方，准确调配药品，正确书写药袋或粘贴标签，注明顾客姓名和药品名称、用法、用量、储存条件，包装。
- 5.3.3 在完成处方调剂后，应在处方上签名或者加盖专用签章。并按照有关规定保存处方或其复印件。处方审核、调配、核对人员签名或者专用签章式样应在本药店留样备查。

5.4 结算服务

- 5.4.1 药学服务人员应引导顾客到收银台付款。
- 5.4.2 营业场所应提供现金、银行卡、手机支付、医保等付款方式。
- 5.4.3 规范填写相关信息，正确开具销售凭证、发票，提醒顾客及时核对。

5.5 药品发放

- 5.5.1 请顾客当场核对药品包装的完好，在与顾客交付商品时应仔细核对销售凭证、顾客信息，药品的名称、规格、剂型、批号等确认无误后方可交付药品。
- 5.5.2 药学服务人员向顾客讲解药物治疗方案的目的，清晰说明用药关键信息，明确告知用法用量、服药的适宜时间、适当的疗程、起效时间、过度治疗、潜在的不良反应、用药禁忌与注意事项、储存方式，科学指导顾客正确合理使用药品。对于关键信息（如每日剂量、禁忌），应请顾客重复一遍。
- 5.5.3 发放药品时，若有效期剩 90 天以内，需告知顾客；有效期不足 30 天的，立即撤下货架并停止销售。中药饮片应告知顾客煎煮方法和服药注意事项。
- 5.5.4 对于孕妇、儿童、老年人等特殊人群，药学技术人员应结合其生理特点和药物代谢特点，提供针对性的用药指导和建议。
- 5.5.5 对于不同剂型药品应对顾客进行用药指导，包括但不限于以下情况：
 - 缓控释片应整颗吞服；
 - 泡腾片应用温开水泡开，等气泡消失后再进行服用，不应直接当药片吞服或放进嘴里咀嚼；
 - 服用咀嚼片时，应在嘴里充分咀嚼，或用少量温开水送服。
- 5.5.6 发放价格昂贵的药品应向患者解释药品的价格和价值，以及正确的使用方法。
- 5.5.7 发放特殊储存要求的药品如冷藏的药品，应向顾客详细说明储存温度以及注意事项。发放易潮解和霉变的药品应告知顾客放于干燥通风处储存。

5.6 健康教育

- 5.6.1 宜给予合理、系统的用药宣教，助力其构建疾病认知框架、掌握健康管理技能、重塑健康行为模式。
- 5.6.2 宣教方式可多样化，宜采用一对一讲解、小组讲座、视频演示、图文手册、线上答疑等多种方式。
- 5.6.3 宣教前应做好全面评估，了解顾客及照护者的文化程度、健康素养、对疾病的认知水平、用药

习惯、生活方式以及存在的困惑和需求。

5.6.4 宜根据疾病的类型、病因、症状、常见并发症等内容，明确宣教内容分层分类设计，包括正确用法用量、可能出现的不良反应及应对措施、用药期间的注意事项、健康生活方式、自我健康监测方法等。

5.7 慢性病管理服务

5.7.1 药学技术人员应熟悉药物资源的获取途径和检索技巧，具备运用文献检索工具的能力，针对患者的药物咨询问题，顺理信息、给出专业解答，为有需求的顾客提供慢性病管理服务。

5.7.2 药学技术人员围绕顾客疾病治疗全周期提供专业化健康服务，包括：

- 为高血压、糖尿病、冠心病等慢病顾客建立专属顾客个人信息档案，详实记录基本信息、用药史；
- 定期追踪血糖、血压、血脂等检测指标并上传数据，动态掌握病情演变与用药反馈；
- 熟悉常见慢病并发症知识，在随访与监测中关注早期信号，及时提醒顾客就医检查。

5.7.3 宜通过健康咨询、用药评估等了解顾客病情与用药史，包括：

- 对首次用药或调整方案的顾客，1~2周完成用药回访，了解不良反应、症状改善情况；
- 在治疗期间，实时跟踪用药情况（如提醒服药时间、监测药效），解答用药疑问，排查重复用药、药物相互作用等风险；
- 针对指标未达标者，定期开展疗效回访，结合病情科学建议调整用药方案、生活方式；
- 疾病康复阶段，提供生活方式指导（如糖尿病顾客应提供饮食指导，高血压顾客应制定低盐饮食方案，运动计划应兼顾安全性与可行性）与复查提醒，同时动态更新健康档案。

5.7.4 药学技术人员宜为患有多种疾病、多重用药的顾客提供顾客用药清单整理，包括：

- 通过与顾客详细沟通或复核，梳理其当前全部药品（含处方药、非处方药、中药饮片），核对用药方案与真实疾病治疗的一致性；
- 整理全新用药清单，若发现重复用药等问题，同步出具问题清单，嘱咐顾客及时与就诊医生沟通确认是否存在不当用药，并做好详细记录。

5.8 不良反应情况收集及指导

药学服务人员接收到不良反应信息时，应及时处理：

- 询问顾客用药史、年龄、体重等基本信息，是否存在既往药品不良反应/事件和家族药品不良反应/事件；
- 询问顾客是否正确用药并向顾客解释药品不良反应；
- 仔细询问顾客药品不良反应发生过程的详细信息，例如发生的时间及间隔，出现的症状，是否合并用药等；
- 告知顾客立即停药或减量，如病情严重需立即就医。跟踪顾客停药或减量后症状是否消失或者减轻，对原疾病是否产生影响；
- 药学服务人员根据不良反应情况收集记录在案，上报公司及相关部门。

5.9 药品配送服务

5.9.1 药店自配

5.9.1.1 药学服务人员接到外送订单需求，应与顾客确认商品名称，规格，数量，送达时间与送货地址等信息，含处方药应收取处方，由执业药师审核合规性，审核通过后方可继续。

5.9.1.2 药学服务人员应询问顾客付款方式，并根据顾客选择的付款方式，提供相应的收款服务。

5.9.1.3 药学服务人员在计算机系统录入订单信息，填好送货时间后打印顾客签收凭证，冷链商品应额外打印冷链知情确认的凭证书。

5.9.1.4 药学服务人员复核后按商品储存要求对商品进行包装，如为冷链商品应使用符合要求的保温箱进行配送。

5.9.1.5 到达送货地点后，药学服务人员应核对顾客信息，收取处方。请顾客核对商品名称，规格，数量，包装完好，冷链商品的送达温度，发票的开票信息。顾客确认无误后收取顾客货款，并请顾客签收凭证，冷链商品应提醒顾客使用和储存注意事项。

5.9.2 网络销售配送服务

- 5.9.2.1 药店接到网络销售订单根据商品储存要求进行适当的包装。
- 5.9.2.2 选择合适的运输方式和物流公司，维护和管理配送过程中的相关信息，包括订单状态、物流跟踪等。
- 5.9.2.3 识别和评估配送过程中可能出现的风险，如丢失、损坏、延迟等，并制定相应的应对措施。
- 5.9.2.4 提供多渠道的顾客咨询服务，解答顾客关于配送时间、费用等问题的疑问。

5.10 中药饮片代煎服务

- 5.10.1 药学服务人员接到顾客的中药饮片处方单后逐一核查药房库存是否能够调配齐全，如不能调配齐全应及时告知顾客无法代煎或征得顾客同意待采购齐全后再进行代煎。
- 5.10.2 执业药师对顾客的中药饮片处方单进行审方，判断处方是否有配伍禁忌、用量用法不准确的情况，如有配伍禁忌应及时和顾客反应中药饮片相互影响的原理以及后果，联系医师沟通处理。
- 5.10.3 药学服务人员接到审核通过的处方后，应进行中药饮片调配。若药房具备条件，在调配过程中发现需先煎、后下或其他特殊煎煮要求的饮片，应向顾客说明情况，并按规范要求代为煎煮。
- 5.10.4 药学服务人员使用煎药机代煎中药，煎药温度的控制应严格匹配标准化的文火、武火操作流程。煎出的药液量应与方剂的剂量相符，分装剂量应均匀。
- 5.10.5 发放代煎好的中药饮片汤剂时药学服务人员应交代顾客正确的服药方法如顿服、分服、饭前服、饭后服等。

5.11 慈善援助赠药服务

- 5.11.1 服务开展前药店应与相关慈善机构建立合作关系，明确援助药品的范围、顾客筛选标准等。
- 5.11.2 按慈善机构标准，收集申请顾客的疾病诊断、用药、经济状况等信息。顾客提交诊断证明、低收入证明等材料，药学技术人员严格审核，资料问题及时沟通补充，必要时联合慈善机构审核。
- 5.11.3 依据援助清单储备管理药品，顾客通过审核后，按流程交付药品，核对信息。执业药师讲解服药方法、时长、禁忌食物、副作用及处理；特殊药品加警示标签；为特殊人群提供专属指导。
- 5.11.4 服务中涉及顾客疾病等隐私信息，应谨慎对待，引导顾客在药学服务区域开展服务。
- 5.11.5 通过电话、线上、到店等方式收集顾客用药效果、不良反应等反馈。
- 5.11.6 定期评估顾客病情、经济状况，确定是否延续援助，及时与慈善机构沟通调整方案。

5.12 医保政策解答服务

- 5.12.1 药学服务人员应认真倾听顾客的问题，宜采用面对面解答的方式，用通俗易懂的语言进行解答。在药店设置专门的医保政策解答服务台，由药学服务人员为顾客现场解答。或宜通过电话、线上客服等方式，为顾客提供远程医保政策解答服务。在解答过程中，涉及顾客个人隐私的医保信息内容等，应注意谨慎对待，保护顾客隐私。
- 5.12.2 药学服务人员应熟悉医保政策，包括医保药品目录、报销比例、报销流程、医保支付范围等内容，做好相关解答工作，包括：
 - 医保药品相关政策解答：向顾客说明医保药品目录内药品的范围，告知顾客所购药品是否属于医保报销范围。解释医保药品的报销比例，根据顾客的医保类型，说明不同药品的报销比例差异。对于医保目录内有特殊规定的药品，详细说明其使用条件，如需要符合特定的疾病诊断、在特定医疗机构开具等；
 - 医保报销流程解答：指导顾客如何使用医保卡或医保电子凭证进行购药结算，包括刷卡/扫码的操作步骤。说明医保报销的结算方式，采取实时结算或事后报销，以及事后报销所需的材料和流程；
 - 医保支付范围解答：向顾客解释医保基金的支付范围，包括医保基金可以支付费用部分，个人需要自付的费用。对于特殊情况，如异地就医购药的医保报销政策，详细说明报销的条件、比例和流程；
 - 其他医保相关问题解答：解答顾客关于医保缴费、医保账户余额查询等方面的问题。告知顾客医保政策的最新变化和调整，如医保药品目录的更新、报销比例的调整等。

5.13 非处方药用药指导服务

5.13.1 当顾客因医药知识不足，难以自主选购非处方药时，药学服务人员需通过询问病情提供用药建议；必要时由执业药师介入干预，为顾客安全缓解轻微疾病或不适提供专业支持。

5.13.2 药学服务人员应指导顾客掌握药品的正确服用剂量与使用方法，并明确告知相关注意事项，以避免顾客出现误用或过量用药的情况。

5.14 拆零销售服务

5.14.1 药品拆零销售应有便于操作和清洁的专用柜台或专用场所，有药勺、剪刀、镊子、医用手套、消毒用具、包装用品等调配工具。

5.14.2 拆零销售应当使用洁净、卫生的包装，包装上注明药品名称、规格、数量、用法、用量、批号、有效期以及药店名称等内容。

5.14.3 拆零销售药品应为顾客提供药品说明书原件或复印件。

5.15 便民服务

5.15.1 根据顾客需求提供便民服务项目，包括但不限于：血压监测、电话购药、寻药服务、代客寄存、家庭药箱管理、过期药品回收处理等。

5.15.2 宜利用自动售药机满足顾客购药需求，自动售药机销售药品及管理要求应符合相关规定。

6 服务评价与改进

6.1 定期整理顾客意见簿，做好定向跟踪、柜台沟通、回访顾客工作，根据收集到的意见改进服务。

6.2 宜定期开展定向跟踪企业自查、行业监督、社会第三方调查的社会监督和评价机制。

6.3 根据服务评价情况采取有效措施改进服务，药店设立公示投诉渠道（如电话、意见箱），当顾客现场提出服务投诉时，应立即进行现场情况了解，提出解决办法，及时纠正。建立投诉记录台账，记录投诉内容、处理结果及顾客满意度回访零售药店服务满意度评分表见表 B.1。

广西标准化协会

附 录 A
(资料性)
“四查十对”要求

- A.1 查处方，对科别、姓名、年龄，应使用以下话术进行核实与干预：
- 儿童/婴幼儿，核心审核点在于年龄、体重、当前处方剂型是否为儿童专用剂型；
 - 孕妇/哺乳期女性，核心审核点在于孕周（孕妇）、哺乳时长（哺乳期）、是否有孕期并发症；
 - 老年人，核心审核点在于年龄、基础疾病（如高血压、糖尿病、肝肾功能）、正在服用的其他药物；
 - 肝、肾功能不全，核心审核点在于明确用药剂量与禁忌，当药物无肝/肾毒性，代谢/排泄途径不依赖损伤器官，或虽依赖但已按指南调整至安全剂量，无相互作用，可提醒患者用药期间监测肝/肾功能；
 - 核对过敏史（特别是针对处方中特定药物），核心审核要点在于患者对药物或食物有无过敏情况。
- A.2 查药品，对药名、剂型、规格、数量。
- A.3 查配伍禁忌，对药品性状、用法用量，发现配伍禁忌症应及时与医师沟通处理。
- A.4 查用药合理性，对临床诊断，当存在用药不适宜时，请处方医师确认或者重新开具处方。

附录 B
(资料性)
零售药店服务满意度评分表

零售药店服务满意度评分表见表B. 1。

表B. 1 零售药店服务满意度评分表

服务项目	评分标准	分值	得分
药学服务场所	药学服务场所、区域干净整洁，面积、空间及设施相对独立，环境舒适	20	
顾客接待	主动问候，耐心倾听需求，服务态度热情友好	15	
药品审核、调配	处方审核、药品调配准确、高效	20	
健康教育	给予合理、系统的用药宣教、实现自主健康管理能力提升与生活质量改善	15	
慢性病管理	以慢病顾客档案建立、规范回访、针对性干预及并发症关注为核心，评价服务规范与有效性	15	
便民服务	落实便民服务项目，血压监测、缺货登记、商品预购等综合评估服务质量	15	



参 考 文 献

- [1] 《药物警戒指南》（国药监药管〔2022〕17号文）
 - [2] 《药品经营质量管理规范》（国家药品监督管理局令第20号）
 - [3] 《执业药师职业资格制度规定》（国药监人〔2019〕12号）
 - [4] 《医疗机构药学门诊服务规范》（国卫办医函〔2021〕520号）
 - [5] 《处方管理办法》（中华人民共和国卫生部令第53号）
 - [6] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（中华人民共和国主席令第11号）
 - [7] 《医疗机构药事管理规定》（卫医政发〔2011〕11号）
 - [8] 《广西壮族自治区药品经营质量管理规范认证检查细则（2017年修订）》
 - [9] 《药品零售企业执业药师药学服务指南》（药监执函〔2024〕15号）
 - [10] 《中华人民共和国民法典》（中华人民共和国主席令第45号）
-

中华人民共和国团体标准

零售药店药学服务规范

T/GXAS 1155—2025

广西标准化协会统一印制

版权专有 侵权必究