

ICS 11.020

CCS C 05

T/GXAS

团 体 标 准

T/GXAS 1156—2025

零售药店药师技能培训规范

Specification for skill training of pharmacist in 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 培训目标 2

6 培训内容 2

7 培训要求 3

8 评价与改进 3

9 档案管理 3

附录 A（资料性） 合规管理要求..... 4

附录 B（资料性） 职业素养要求..... 5

附录 C（资料性） 药品管理要求..... 6

附录 D（资料性） 应急处理..... 7

附录 E（资料性） 顾客关系管理..... 8

参考文献 9

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、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西药师协会零售药店药学服务专业委员会、广西药师协会、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、张宏亮、李艳、彭勇、陈英、蔡乐、陈晓宇、梁月霞、唐新秀、韦丽芬、蒋受军、凌玲、谭英、韦柳媚、杨静、雷鸣、杜清华、张琳、刘恒震、韦凤娟、陈军、王年旺、袁榕穗、刘代华、陈薇、邓雪玉、席加喜、田万平、李典聪、朗月圆、郭栋、李桂桃、黄春、林忠秋、申庆荣、廖欣、郭又嘉、廖柳凤、黄晓娟、陈敏泓、黄焱焱、梁慧、张晨、陈烽、刘体红、李津、王忠园。

零售药店药师技能培训规范

1 范围

本文件界定了零售药店药师技能培训涉及的术语和定义，规定了零售药店药师技能培训的基本要求、培训目标、培训内容、培训要求、评价与改进、档案管理的要求。

本文件适用于零售药店药师技能培训。

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
T/GXAS 1155 零售药店药学服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

药师 pharmacist

具有药学或中药学相关专业学历，并经行业监管部门统一考试或依法资格认定的药学专业技术人员，负责提供药物知识及药学服务。包括：执业（中）药师、（中）药士、（中）药师、主管（中）药师、副主任（中）药师、主任（中）药师。

3.2

技能培训 skills training

为提升药师在药品调配、处方审方核、用药指导、顾客沟通、药品管理、药物治疗管理、不良反应监测等药学服务相关领域的专业技能和实践能力，而有计划、有组织开展的系统性教育活动。

4 基本要求

4.1 场所

4.1.1 培训教学场所应符合相关机构安全要求，环境应安静、安全、舒适。

4.1.2 实训教学场所应满足仪器设备、教具的布设需要，并配备必要的照明设施、消防器具，保持良好的通风和消防通道的畅通。

4.2 设备

应配备完善的多媒体教学设备，包括但不限于投影仪、音响系统、录音录像设备、零售业务管理系统、POS 收银系统。

4.3 师资基本素养

4.3.1 应自觉遵守教师职业道德，履行教师职责。培训带教老师熟悉并掌握医药学专业理论知识，具有丰富的实践工作经验，具有指导带教、沟通等能力。

4.3.2 理论培训教师应具有药品管理、临床医学或医药学服务等实践经验的业务骨干和专家学者。拥有扎实的药学理论基础，熟悉所在药学工作场景的全流程业务。

4.3.3 实践培训教师应具备处方点评、合理用药指导等实操能力，能独立完成案例分析教学。

4.4 教学资源

应提供反映药学领域的最新研究成果和发展趋势,能提供实用性强、案例丰富的实操指导,建立动态更新的教学案例库,包含处方审核典型错误案例、特殊人群用药指导实例、药品不良反应处置流程等实操内容。

5 培训目标

全面掌握药品相关法律法规与行业规范,能精准运用条款解决采购验收、处方审核等实际合规问题;夯实药学基础理论与常见病、慢性病用药知识;熟练掌握处方审核、药品调配、药品管理等实操技能,具备合理用药指导与药品不良反应处置能力;提升患者不适宜急处理水平、职业沟通素养与“以顾客为中心”的服务理念,掌握慢病管理等相关能力,成为合规执业、专业服务、保障公众用药安全的高素质药学服务人员。

6 培训内容

6.1 理论知识

包括但不限于以下内容:

- 药学理论知识:包括但不限于药品基础知识(药理学、药剂学、药物化学、中药学、临床疾病诊断、药物治疗学、药品说明书等学科核心知识)、常见疾病与用药等,理解药物作用机制与临床应用的关联逻辑,了解药物基本相互作用和基本特性;
- 法律法规知识:包括但不限于《药品管理法》《处方管理办法》等法律法规,《药品经营质量管理规范》、《医疗机构药事管理规定》等规范;
- 药品管理与养护知识:药品采购、陈列、储存、养护及效期管理流程,掌握冷藏药品陈列、储存设备等关键设施的操作规范及日常维保知识。

6.2 职业素养

包括但不限于以下内容,具体要求见附录A、附录B:

- 诚实守信,恪守专业底线;
- 保护顾客隐私,严守信息机密;
- 尽职尽责,保障用药安全;
- 服务意识,主动关怀顾客;
- 责任担当,勇于承担后果;
- 沟通能力,高效化解矛盾。

6.3 药学服务实操

6.3.1 药品管理,包括但不限于以下内容,具体要求见附录C:

- 采购与验收:采购记录、验收流程、验收记录;
- 陈列与储存:储存设备要求、药品陈列要求、药品储存温度;
- 冷链药品管理:冷链药品的储存、运输要求和温度监控方法;
- 药品销售:处方调配要求、拆零销售记录、特殊管理的药品和国家有专门管理要求的药品销售规定、药品质量监控;
- 医保及商保政策:医保与商保政策及更新规定,为顾客提供专业的用药报销与理赔指导。

6.3.2 应按 T/GXAS 1155 进行药学服务培训。

6.3.3 掌握在药店运营中产生突发问题的应急预案,顾客服用后疑似出现严重不良反应等情况的处理,包括但不限于以下内容,具体要求见附录D:

- 药物不良反应;
- 突发疾病;
- 外伤应急。

6.3.4 掌握顾客关系管理,如:顾客投诉事件处理、顾客争吵事件处理,具体要求见附录E。

7 培训要求

7.1 培训前准备

7.1.1 根据培训项目的要求制定培训计划，包括但不限于时间、地点、人员、课程设置、教学师资、教学时数、考核要求等内容。

7.1.2 根据培训计划进行培训筹备工作，筹备内容包括但不限于：

- 设置培训课程：课程目标明确，体现知识、技能技巧的传授和能力及职业道德的培养；课程内容实用，课程理论知识与技能操作比例科学；
- 选定培训师资：合理配置师资，根据培训性质、教学形式和内容的特点确定合理的专兼职教师数量；
- 选择适合的药学服务培训教材，教材完整、准确，与培训内容相匹配，体现专科课程特点；
- 确定培训场所：临床实践场地、教学设备等方面满足培训需求。

7.2 培训实施

7.2.1 培训形式采取线上线下相结合的形式，包括专题讲座、视频教学、课堂体验、案例分享、情景演练等形式。

7.2.2 建立考勤制度，统计学员的出勤情况。学员应达到规定的 100% 出勤率后参加结业考核。

7.2.3 跟进教学服务，解决培训过程中的技术支持问题，按照课时进度授课。

7.2.4 建立教学质量管理制度，在培训过程中，收集学员对培训内容、形式、师资等方面的反馈意见，对存在的问题运用质量管理工具分析、整改，定期考核教学质量。

7.3 培训考评

7.3.1 考评内容包括但不限于：

- 过程评价：根据学员出勤情况、遵守纪律情况和课堂学习互动表现情况、实践操作进行评价；
- 结业考试：通过理论及实践能力考核，考试题型包括选择题、填空题、是非题、简答题、案例分析、模拟咨询，采取集中考试形式进行考核，总分为 100 分，合格分数不少于 80 分。包括：
 - 理论考核（权重 40%~60%）：覆盖药师岗位所需专业理论与法规知识；
 - 实践考核（权重 40%~60%）：实践考核聚焦药师岗位实操能力验证，通过分阶段、多场景考核。

7.3.2 通过问卷调查、跟踪回访等方式评估培训效果，了解学员在实际工作中的应用情况和进步。

8 评价与改进

8.1 建立评价与改进机制，定期开展培训质量评价并收集来自内外部的评价信息。

8.2 根据反馈意见和效果评估结果，定期对培训方案进行优化和改进课程设计、教学方法，必要时根据学员需求增加课程内容。

9 档案管理

9.1 建立学员的培训档案，包括报名材料、学习记录、考核成绩、反馈意见等。

9.2 对培训过程形成的各种记录进行汇总、分类、储存，形成统一的档案资料。

9.3 应按要求管理学员档案，确保个人信息和隐私的安全与保密。

9.4 培训档案应及时归档并妥善保存，保存期不少于 5 年。

附 录 A
（资料性）
合规管理要求

- A.1 诚实守信，恪守专业底线：**执业药师需如实向顾客告知药品信息，包括法定适应症、用法用量、不良反应、禁忌症等，不应通过夸大疗效、隐瞒风险等方式诱导顾客购药。
- A.2 保护顾客隐私，应严守信息机密：**在与顾客沟通或处理用药记录时，对顾客的个人信息严格保密，不随意泄露给无关人员，确保顾客隐私不受侵犯。
- A.3 以顾客用药安全为首要责任，**对处方审核、药品调配等工作高度负责，发现处方存在不合理用药、配伍禁忌等问题时，应拒绝调配，但经处方医师更正并重新签字确认的，应同意调配。

附 录 B
(资料性)
职业素养要求

- B.1 服务意识，主动关怀顾客：**具备强烈的服务理念，主动关注顾客需求，耐心倾听顾客的用药疑问，用通俗易懂的语言解答问题，避免使用专业术语让顾客困惑。对行动不便、老年顾客等特殊群体，提供更贴心的帮助，如指导用药流程、提醒注意事项等。
- B.2 责任担当，勇于承担后果：**在工作中出现失误时，不推诿责任，主动采取补救措施减少对顾客的影响，并总结经验教训避免再次犯错。对药品质量、有效期等问题保持高度警惕，发现问题药品及时上报并处理，防止流入顾客手中。
- B.3 沟通能力，高效化解矛盾：**掌握医患沟通技巧，面对顾客的质疑或不满时，保持冷静耐心，先倾听顾客诉求，再用专业知识和温和态度解释说明，避免冲突升级。同时，能与医生、药店其他工作人员有效协作，共同解决用药相关问题。



附 录 C
（资料性）
药品管理要求

C.1 采购与验收

C.1.1 了解采购记录内容，应包括药品通用名称、剂型、规格、生产厂商、供货单位、数量、价格、购货日期等内容。

注：采购中药饮片的还应当标明产地等内容。

C.1.2 了解验收时应按规定程序和要求对到货药品逐批进行验收。

C.1.3 了解验收药品时应当做好验收记录，记录内容包括药品的通用名称、剂型、规格、批准文号、批号、生产日期、有效期、生产厂商、供货单位、到货数量、到货日期、验收合格数量、验收结果等内容。

C.2 陈列与储存

C.2.1 了解存放、陈列药品的设备应当保持清洁卫生，无破损和杂物堆放，并采取防虫、防鼠等措施，不应放置与销售活动无关的物品。

C.2.2 药品陈列应当设置醒目标志，类别标签字迹清晰、放置准确。陈列的药品应当放置于货架（柜），摆放整齐有序。

C.2.3 按包装标示的贮藏要求储存药品，若包装上没有标示具体储存要求的应按照《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。

C.3 冷链药品管理

C.3.1 运输中应实时监控温度，交付时向顾客说明储存条件（如2℃～8℃冷藏）。

C.3.2 熟悉冷链药品的储存、运输要求和温度监控方法，如了解胰岛素、单克隆抗体等冷链药品的冷链管理要点。

C.4 药品销售

C.4.1 对处方所列药品不应擅自更改或代用，对有配伍禁忌或超剂量的处方，应拒绝调配。

C.4.2 经处方医师更正或重新签字确认的可以调配。

C.4.3 处方审核、调配、核对人员应当在处方上签字或盖章，并按照有关规定保存处方或其复印件。

C.4.4 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。

C.4.5 销售特殊管理的药品和国家有专门管理要求的药品，应当严格执行国家有关规定。

C.4.6 在营业场所公布药品监督管理部门的监督电话，设置顾客意见簿，及时处理顾客对药品质量的投诉。

C.5 医保及商保政策

C.5.1 政策服务：掌握国家和地方的医保政策，特别是关于特殊药品的医保报销范围、报销比例、报销流程等；了解商业保险中与特殊药品相关的险种、理赔条件和流程，能够为顾客提供医保和商保方面的咨询服务。

C.5.2 医保结算：支持医保电子凭证、解读医保目录（如肿瘤药报销比例）。

C.5.3 商业保险对接：协助患者申请理赔，提供慈善援助咨询。

附录 D (资料性) 应急处理

D.1 药物不良反应

D.1.1 在药店运营中，若遇顾客服用后疑似出现严重不良反应，如过敏休克、严重呕吐腹泻等，应立刻停用药品，呼叫急救（拨打“120”），同时留存药品样本、记录顾客症状与用药信息，便于后续溯源。

D.1.2 上报流程：记录顾客信息（姓名、联系方式）、药品信息（名称、批号、厂家）及反应详情，24小时内通过企业内部上报渠道或国家药品不良反应监测系统提交报告，留存相关记录备查。

D.2 突发疾病

D.2.1 癫痫发作：迅速将顾客周围尖锐、危险物品移开，防止顾客在抽搐过程中受伤；让顾客侧卧，头偏向一侧，以保持呼吸道通畅，避免口腔分泌物或呕吐物导致窒息；不要强行按压顾客肢体，以免造成骨折等伤害；若癫痫发作持续超过5分钟或短时间内多次发作，立即拨打“120”急救电话。

D.2.2 哮喘急性发作：协助顾客坐下或半卧位休息，保持环境通风；若顾客随身携带有支气管扩张剂，指导其正确使用，一般可先按压1-2喷，观察症状是否缓解；若症状未改善或持续加重，及时拨打“120”。

D.2.3 中风突发：迅速协助顾客取平卧位，若有呕吐应将头部偏向一侧，清理口鼻分泌物防窒息；解开领口、袖口保持呼吸通畅，勿随意移动头部和颈部。密切观察意识、呼吸、脉搏，若意识丧失、呼吸微弱或停止，立即做心肺复苏；若顾客携带中风急救药，可协助正确服用。症状未缓解或加重（如单侧肢体完全不能动、剧烈头痛、昏迷），立即拨打“120”，等待时持续关注生命体征。

D.3 外伤应急

D.3.1 掌握“止血-清创-消毒-包扎”核心流程：

- 止血：立即用无菌纱布或洁净敷料覆盖伤口，施行直接压迫法。如伤口在肢体，可同时抬高患处至心脏水平以上；
- 清创：使用足量生理盐水，充分冲洗伤口，以去除泥沙等异物；
- 消毒：用无菌棉签蘸取碘伏，以伤口为中心，由内向外画圈式擦拭消毒；
- 包扎：使用无菌敷料（如纱布、创可贴）覆盖伤口，并用胶带或绷带妥善固定，保持松紧适度。

D.3.2 出血不止、伤口过深、重度污染等，立即到医院就诊。

附 录 E
(资料性)
顾客关系管理

E.1 顾客投诉事件处理

E.1.1 投诉受理

接待人员应使用礼貌用语，全程记录投诉时间、联系人信息、投诉事项、相关药品、员工信息等，确保无遗漏。

E.1.2 即时响应

当场可解决的投诉立即处理；无法即时解决的，明确告知顾客24小时内给予初步反馈，一般投诉3个工作日内办结，复杂投诉7个工作日内回复进展。

E.1.3 调查与处置流程

E.1.3.1 药品质量投诉由质量负责人牵头，核查采购验收记录、储存条件、药品效期等，必要时送检并联系供应商溯源。服务质量投诉应调取监控、访谈涉事员工及目击人员，核实服务流程是否符合规范。

E.1.3.2 解决方案实施：质量问题立即下架同批次药品，为顾客办理退款/换货，若造成健康影响，协助对接医疗机构并按法规赔偿。服务问题由涉事员工致歉。告知顾客处理结果及改进措施，确认顾客满意度。

E.2 顾客争吵事件处理

E.2.1 当顾客与员工发生争吵时，在岗管理人员应立即介入，引导当事人至非营业区域（如接待室），避免影响其他顾客或扩大冲突。介入时使用中立话术：“您好，我们非常理解您的心情，能否先到这边坐下沟通，我们一定尽力帮您解决问题。”

E.2.2 冲突调解流程：听取各方诉求，不打断、不评判，同步记录争吵起因及核心矛盾点。针对药品相关争议，由执业药师提供权威解释；针对服务问题，当场致歉并说明改进措施。提出具体解决方案，直至双方认可，避免矛盾升级。

E.2.3 特殊情况处置：若争吵引发肢体冲突或顾客情绪失控，安排专人维护现场秩序，拨打110报警，同时保护药品及设施安全，待警方介入后配合调查。

参 考 文 献

- [1] 《执业药师业务规范（试行）》（国药监药管〔2025〕10号）
- [2] 《医疗机构药事管理规定》（卫医政发〔2011〕11号）
- [3] 《中药专业技术人员职称评价基本标准》（人社部发〔2021〕51号）
- [4] 《药学专业技术人员职称评价基本标准》（人社部发〔2021〕51号）
- [5] 中共中央国务院印发《“健康中国2030”规划纲要》（2016年）
- [6] 中国医院协会临床药师培训专家指导委员会.《临床药师培训指南》[J]. 人民军医出版社
- [7] 《国家慢性病综合防控规划》（国办发〔2017〕12号）
- [8] 《国家基层高血压防治管理指南》
- [9] 《国家基层糖尿病防治管理指南》
- [10] 《中国成人血脂异常防治指南》
- [11] 冠心病合理用药指南(第2版)[J]. 中国医学前沿杂志(电子版), 2018, 10(06):1-130.
- [12] 《中国国家处方集》（卫医政发〔2010〕10号）
- [13] 《药学服务实践指南》
- [14] 国家药典委员会. 中华人民共和国药典临床用药须知[J]. 人民卫生出版社
- [15] 《过敏性休克诊断与治疗中国专家共识》
- [16] 《关于推进医疗机构间医学检验检查结果互认的指导意见》（国卫医政发〔2024〕37号）
- [17] 《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）》
- [18] 《中华人民共和国药品管理法》
- [19] 《药品经营质量管理规范》（国家药品监督管理局令第20号）
- [20] 《长期处方管理规范》（国卫办医发〔2021〕17号）
- [21] 《执业药师职业资格制度规定》（国药监人〔2019〕12号）
- [22] 《处方管理办法》（中华人民共和国卫生部令第53号）
- [23] 《医疗机构处方审核规范》（卫生部令第53号）
- [24] 《中国急性缺血性脑卒中诊治指南（2018版）》
- [25] 《中国脑血管病临床管理指南（第二版）》
- [26] 《基础创伤生命支持（BTLS）指南》
- [27] 《外科手术部位感染预防与控制技术指南》
- [28] 《现场急救培训教材》
- [29] 《零售药店顾客投诉处理标准》
- [30] 《零售药店顾客服务管理制度》
- [31] 《中国药师协会团体标准管理办法》
- [32] 《药品经营和使用质量监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第84号）

中华人民共和国团体标准

零售药店药学服务规范

T/GXAS 1156—2025

广西标准化协会统一印制

版权专有 侵权必究