ICS 03.080.30
A 12
备案号:38233—2013

DB31

上海市地方标准

DB31/T 713—2013

零售药店服务规范

Service guideline of pharmacy

2013-07-31 发布

2013-11-01 实施

上海市质量技术监督局 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由上海市商务委员会、上海医药商业行业协会提出。

本标准主要起草单位：上海医药商业行业协会。

本标准参与起草单位：雷允上药城、上海市第一医药商店、华氏大药房有限公司。

本标准主要起草人：陆国平、柯琴、吴颂蔚。

本标准参与起草人：刘玉敏、顾学梅、马谊娟、周静静。

零售药店服务规范

1 范围

本标准规定了零售药店服务环境、设施设备、从业人员、现场管理、服务要求、投诉处理、信息管理、突发事件防范与处置等方面的基本要求。

本标准适用于上海市行政区域内的零售药店(含零售药柜)。

2 规范性引用文件

下列文件中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。

GB 9670 商场(店)、书店卫生标准

GB/T 10001.5 标志用公共信息图形符号 第5部分:购物符号

GB 15630 消防安全标志设置要求

SB/T 10763 零售药店经营服务规范

DB31/T 457.1 公共场所英文译写规范 第1部分:通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医保定点零售药店 **pharmacy designated by Shanghai Medical Insurance Bureau**

由上海市、区药品监督管理部门批准取得药品经营许可,并经上海市医疗保险部门审核后,准予建立基本医疗保险结算关系,为城镇职工基本医疗保险参保人员提供基本医疗保险用药服务的零售药店。

3.2

特殊管理药品 **controlled medicine**

国家在管理和使用过程有严格管理规定的药品,包括:麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品等。

4 服务环境

4.1 店招和广告

4.1.1 店招应整洁,汉字及拼音书写应准确、清晰。中文店名英语译文应规范、正确,符合 DB31/T 457.1 的要求。

4.1.2 店门前应设置“全国药品零售企业统一标志”(以下简称:“绿十字”灯箱)专用标志。

4.1.3 提供 24 h 服务的零售药店,应在夜间开启“绿十字”灯箱。

4.1.4 医保定点零售药店应加装“医保 24 小时服务”灯箱。夜间服务窗口配备指示标记和照明灯具,并设置门铃。

4.1.5 广告宣传应符合法律规定。店门上张贴的广告、海报高度不得超过 1.2 m。