ICS shi
C 00

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11184—2017

药品流通企业关键绩效指标体系

Company firm Key Performance Indicator Development of Pharmaceutical distribution enterprise

（报批稿）

2017－01－13 发布　　2017－10－01 实施

中华人民共和国商务部　　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　制订原则 2
5　药品批发企业的关键绩效指标与相关绩效指标 2
6　药品零售连锁企业的关键绩效指标与相关绩效指标 10
7　药品零售单体药店的关键绩效指标 15
8　绩效指标的分解和考评 18
附录A(规范性附录) 药品流通企业关键绩效指标体系一览表 19

前　言

本标准依据 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：中国医药商业协会、国药控股股份有限公司、华润医药集团有限公司、九州通医药集团股份有限公司、重庆医药（集团）股份有限公司、广州医药有限公司、浙江英特集团股份有限公司、华东医药股份有限公司、云南省医药有限公司、上海永裕医药有限公司、国药控股国大药房有限公司、老百姓大药房连锁股份有限公司、上海华氏大药房有限公司、康德乐（上海）大药房有限公司。

药品流通企业关键绩效指标体系

1 范围

本标准规范了评价药品流通企业运营规模及效率、经济效益、服务质量、发展潜力的关键绩效指标体系，引导药品流通企业从上述四个方面追求绩效，并据此进行绩效考核和评估，准确发现企业经营活动中存在的问题，提高管理与服务水平，增强竞争优势,进而提升药品流通行业的经营管理水平。

本标准适用于中华人民共和国境内所有政府许可的药品批发企业、药品零售企业（包括零售连锁企业、零售单体药店）。经食品药品监督管理部门批准从事药品委托储存、配送的第三方药品物流企业，也可参照本标准执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所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（包括所有的修改本）适用于本文件。

《中华人民共和国药品管理法》	中华人民共和国主席令第45号
《中华人民共和国药品管理法实施条例》	中华人民共和国国务院令第360号
《药品经营质量管理规范》	原卫生部令 2012年第90号

SB/T10767-2012 药品批发企业物流服务能力评估指标

SB/T10763-2012 零售药店经营服务规范

3 术语和定义

3.1 关键绩效指标 Key Performance Indicator（KPI）

指通过对组织内部流程的输入端、输出端的关键参数进行设置、取样、计算、分析，衡量流程绩效的一种目标式量化管理指标，是把企业的战略目标分解为可操作的工作目标的工具。

3.2 运营规模及效率 Operation scale and efficiency

指企业运营总量大小及运营水平高低程度。

3.3 服务质量 service quality

指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，即服务工作能够满足被服务者需求的程度。

3.4 经济效益 economic return

指企业从事业务经营的实际盈利能力。

3.5 发展潜力 developing potential

指企业可预期的价值生产经营能力,表现为企业的增长潜力、业务创新能力及综合管理优化能力等。

3.6 业务创新 business innovation

指企业在传统的业务、服务与盈利模式之外的新型业务、服务与创利模式。

3.7 药品终端销售 Drug terminal sales

指药品批发企业面向医疗机构、零售药店及顾客个人等终端销售药品的行为。

3.8 药品分销 distribution

指药品批发企业向其他药品批发企业销售药品。

4 制订原则

4.1 关键绩效指标是企业经营管理职能中最重要、对企业实现战略目标最有价值的定量化和行为化的指标，其设定不宜过多。

4.2 关键绩效指标设定后一般应保持稳定。如果业务流程未有大的变化，则关键绩效指标项目也不应有较大的变动。

4.3 本标准从药品流通企业运营规模及效率、经济效益、服务质量、发展潜力四个关键绩效领域方面列出关键绩效指标和可选绩效指标,其中可选绩效指标供企业在确定本企业关键绩效指标体系时选用参考。

5 药品批发企业的关键绩效指标与相关绩效指标

5.1 运营规模及效率方面

5.1.1 运营规模及效率关键绩效指标

5.1.1.1 商品销售总额

对本企业以外的单位和个人出售商品的金额，包括直接出口和售给本单位消费用的商品；含商品销售收入和与其匹配的销项税。

商品销售总额数值可以从统计报表中取得。

5.1.1.2 主营业务收入

指企业主营业务收入之和，即财务指标口径，不含增值税并剔除系内关联交易额后的收入，是衡量企业营业规模的指标。

主营业务收入数值可以从会计报表中取得。

5.1.1.3 应收账款周转天数

也称平均应收账款回收期或平均收现期,表示企业自获得应收账款的权利到收回款项、变成现金所需要的时间。

应收账款周转天数（年度）=365(天) / 应收账款周转率，

或=平均应收账款×365(天)/销售额

或=平均应收账款/平均日销售额

5.1.1.4 应付账款周转天数

又称平均付现期，是衡量企业需要多长时间付清对供应商的欠款。

应付账款周转天数（年度）=365(天)/应付账款周转率

或=平均应付账款×365（天）/销售成本

或=平均应付账款/平均日销售成本额

5.1.1.5 存货周转天数

企业从取得存货开始至消耗、销售为止所经历的天数；周转天数越少说明存货变现的速度越快。

存货周转天数（年度）=365(天)/存货周转次数

或=365(天)/（销售成本/平均存货金额)

或=[365(天) ×平均存货金额]/销售成本

5.1.1.6 人均营业收入

企业按人平均的营业收入，用以反映企业人力资源运用效率。

人均营业收入＝营业收入/平均在岗职工人数

5.1.1.7 人均净利润

企业按人平均的收益，用以反映企业人力资源运用效率。

人均净利润＝净利润/平均在岗职工人数

5.1.1.8 营运安全事故次数

指企业考核期内因各种原因所发生影响正常运营的事件次数。

营运安全事故次数由日常记录统计而得。

5.1.2 运营规模及效率可选绩效指标

5.1.2.1 纯销/终端销售占比

企业对纯销/终端客户销售额所占全部对外销售总额的比例。

纯销或终端销售占比（%)=(纯销或终端销售额/销售总额）×100%

5.1.2.2 合理账龄应收账款占比

企业确定的合理期限应收账款额占应收账款总额的比例。
合理账龄应收账款占比(%)=(合理期限应收账款额/应收账款总额) ×100%

5.1.2.3 净利润现金比率

指企业本期经营现金净流量与净利润的比率，反映企业当期净利润中现金收益的保障程度，以真实反映企业盈余的质量。
净利润现金比率（%）=(经营现金净流量/净利润) ×100%

5.1.2.4 人均毛利

企业按人平均的毛利额，用以反映企业人力资源运用效率。
人均毛利=(主营业务收入-主营业务成本)/企业平均在岗职工人数

5.1.2.5 人均费用

企业按人平均的费用额，用以反映企业人力成本状况。
人均费用=费用总额/企业平均在岗职工人数

5.1.2.6 物流中心存储面积使用率

衡量物流中心存储面积利用程度的指标。
物流中心存储面积使用率（%）=（物流中心已使用存储面积/物流中心可使用存储面积）×100%

5.1.2.7 仓容利用率

指物流中心储存位置的利用率。
仓容利用率（%）=（库存商品实际储存容积/物流中心可储存容积）×100%

5.1.2.8 物流中心坪效

指物流中心每平方米面积可以产出的营业收入。
物流中心坪效=主营业务收入/物流中心总建筑面积

5.2 经济效益方面

5.2.1 经济效益关键绩效指标

5.2.1.1 利润总额

企业在生产经营过程中各种收入扣除各种耗费后的盈余，反映企业在报告期内实现的盈亏总额。
利润总额数值可以从会计报表中取得。

5.2.1.2 经营利润

指息税前利润，剔除了资本结构因素和投资收益因素对企业盈利能力评价的影响。

经营利润=营业利润-投资收益+财务费用

5.2.1.3 净利润

企业在利润总额中按规定缴纳所得税后的利润留成，也称为税后利润，是衡量企业最终经营成果的指标。

净利润＝利润总额-所得税费用

5.2.1.4 毛利率

毛利与主营业务收入的比率，反映企业经营产品获取毛利的能力。

毛利率（%）＝（毛利/主营业务收入）×100%

5.2.1.5 费用率

企业一定期间的期间费用（包括“销售、管理、财务”三项费用）与营业收入的比率，反映企业在当期发生所有费用带来收入的能力。

费用率（%） =[(销售费用+管理费用+财务费用)/营业收入]×100%

5.2.1.6 净利润率

企业实现净利润与主营业务收入的对比关系，衡量企业一定时期通过主营业务收入获取净利润的能力。

净利率（%）＝（净利润/主营业务收入）×100%

5.2.1.7 净资产收益率

企业净利润与净资产的比率，是衡量企业盈利能力的指标。

净资产收益率（ROE）(%）＝（净利润/平均净资产）×100%

5.2.1.8 投入资本回报率

衡量企业生产经营活动中所有投入资本所获得收益情况的指标。

投入资本回报率(ROIC)(%)=[税后经营利润/平均投入资本(股东借款+银行借款+净资产)]×100%

5.2.2 经济效益可选绩效指标

5.2.2.1 经营利润率

企业经营利润与主营业务收入的比率，反映企业经营获利能力的水平。

经营利润率（%）=（经营利润/主营业务收入）×100%

5.2.2.2 总资产报酬率

表示企业包括净资产和负债在内的全部资产总体获利能力。
总资产报酬率（%）=[（利润总额+利息支出）/平均资产总额]×100%

5.2.2.3 资产负债率

表示总资产中有多少资产是通过负债筹集的，衡量企业利用债权人资金进行经营活动能力的指标，是评价负债水平的综合指标。
资产负债率（%）=（负债总额/资产总额）×100%

5.2.2.4 有息负债率

企业有息债务与负债总额的比率，反映企业举债成本的指标。
有息负债率（%）=[有息债务/（有息债务 + 所有者权益）]×100%

5.2.2.5 营运费用率

指除财务费用外的费用率。
营运费用率（%）=[（销售费用+管理费用）/主营业务收入]×100%

5.2.2.6 物流费用率

企业物流费用占物流服务货值的比率。
物流费用率（%）=[物流总成本/配送货值（销售收入）] ×100%
（注：物流总成本包括物流人工成本、固定折旧、营运及管理费用等，独立核算的物流机构还应包含财务费用、税金附加、营业外支出等；配送货值取货主的无税销售额，即财务指标“销售收入”）

5.3 服务质量方面

5.3.1 服务质量关键绩效指标

5.3.1.1 上游/下游客户投诉率

指上游供应商或下游销售客户中有投诉的客户比例，分别进行计算。
供应商投诉率（%）=（有投诉的供应商数/全部供应商数）×100%
销售客户投诉率（%）=（有投诉的销售客户数/全部销售客户数）×100%

5.3.1.2 上游/下游客户满意度

指上游/下游客户对企业提供服务的满意程度，可通过客户问卷调查、客户投诉等进行统计，分别上游供应商和下游销售客户计算满意度分值或比例。

供应商满意率（%）=（供应商抽样调查中总体评价为满意的数量/供应商样本总数）×100%

或=1-（有投诉的供应商数/全部供应商数）×100%

销售客户满意率（%）=（销售客户抽样调查中总体评价为满意的数量/销售客户样本总数）×100%

或=1-（有投诉的销售客户数/全部客户数）×100%

5.3.1.3 订单满足率

企业实际供应量与客户提交的订单需求量的比例。

订单满足率（%）=（企业实际供应量/客户提交的订单需求量）×100%

（注：供应及订单需求量可按金额或品种数进行计算）

5.3.1.4 货物准时送达率

考核期内企业将货物按照承诺或约定的时限内，按时送达目的地的订单量与订单总量的比例。

货物准时送达率（%）=（货物品按时送达目的地的订单量/订单总量）×100%

5.3.1.5 出库差错率

考核期内企业累计出库差错笔数占出库总笔数的比例，用以衡量商品出库的准确程度。

出库差错率（%）=（出库差错笔数/期内出库总笔数）×100%

5.3.1.6 运输过程信息可追溯率

在运输过程中，药品信息可追溯的订单数与订单总数的比值。

运输过程信息可追溯率（%）=（可追溯订单数/订单总数）×100%

5.3.1.7 冷藏药品温度控制合格率

冷藏药品储存温度检测合格次数与温度检测总次数的比值。

冷藏药品温度控制合格率（%）=（温度检测合格次数/温度检测总次数）×100%

5.3.1.8 运输包装完好率

药品在运输过程中的包装完好件数与包装总件数的比值。

运输包装完好率（%）=（包装完好的件数/包装总件数）×100%

5.3.2 服务质量可选绩效指标

5.3.2.1 客户流失率

企业客户的流失量与全部销售客户数量之间的比例。

客户流失率（%）=（流失的客户数量/全部客户数量）×100%

或=1-[（当期客户数量/上期客户数量）×100％]

5.3.2.2 客户投诉处理及时率

考核期内企业客户投诉及时处理笔数占受理的客户投诉总笔数的比例，用以评价客户投诉受理的及时处理程度。

客户投诉处理及时率（%）=（客户投诉及时处理笔数/受理的客户投诉总笔数）×100%

（注：及时处理的时限一般指 24 小时内给予客户回复）

5.3.2.3 销售退货率

因销售业务方面原因的退货商品金额占销售总额的比例。

销售退货率（%）=（退货商品金额/销售总额）×100%

（本指标所指销售退货是指企业销售出的商品，由于商品质量、供货时间、品种规格等不符合客户要求等业务方面原因而发生的退货；应与 5.3.2.7 逆向物流率指标的内容相区别）

5.3.2.4 账货相符率

经盘点，库存物品账货相符的品规批次数与储存物品总品规批次数的比值，是衡量仓库账面商品真实程度的指标。

账货相符率（%）=（账货相符品规批次数/储存物品总品规批次数）×100%

5.3.2.5 在库商品损耗率

在库商品损失金额与商品库存总金额的比值，是评价库存管理或仓储作业原因造成的商品损耗程度的指标。

在库商品损耗率（%）=（商品损失金额/商品库存总金额）×100%

（注：在库商品损失指库存中保管不当、作业差错、设备操作不当等造成的商品损失）

5.3.2.6 运输货损货差率

运输过程中发生的商品损失、差错金额与运输商品总金额的比值。

运输货损货差率（%）=（运输过程中发生的商品损失、差错金额/运输商品总金额）×100%

（注：运输过程中商品损失、差错金额指由于运输过程中管理不当或工作过失造成的商品变形、破损、失窃等毁损及差错金额）

5.3.2.7 逆向物流率

逆向物流是指与传统供应链反向，为价值恢复或处置合理而对原材料、中间库存、最终产品及相关信息从消费地到起始点的有效实际流动所进行的计划、管理和控制过程。本指标所指逆向物流率是指因物流部门责任造成的退货商品笔数或金额占发出商品总笔数或总金额的比值。

逆向物流率（%）=（因物流部门责任造成的退货商品笔数或金额/发出商品总笔数或总金额）×100%

（注：金额为无税销售额）

5.4 发展潜力方面

5.4.1 发展潜力关键绩效指标

5.4.1.1 主营业务收入（销售）增长率

反映企业主营业务收入或销售额的增长情况，体现企业的发展潜力。

主营业务收入增长率或销售增长率（%）=（本期主营业务收入或销售额/上期主营业务收入或销售额－1）×100%

或=（本期主营业务收入或销售增长额/上期主营业务收入或销售总额）×100%

5.4.1.2 净利润增长率

企业本期净利润增长额与上期净利润额的比率，反映企业净利润的增长情况。

净利润增长率（%）=（本期净利润/上期净利润－1）×100%

或=（本期净利润增长额/上期净利润额）×100%

或=[（本期净利润－上期净利润）/上期净利润]×100%

5.4.1.3 新业务收入占比

本企业考核期限内新经营业务、服务或新模式所产生的收入占主营业务收入的比例。

新业务收入占比（%）=（新业务收入/主营业务收入）×100%

5.4.1.4 信息化程度

信息化是指培养、发展以信息技术为核心的智能化工具为代表的新生产力，并使之造福于社会的历史过程。本指标所指信息化程度是指企业在应用信息化手段所处的某个层级，可按以下四个层级予以评定：（1）购销存系统；（2）购销存、财务系统；（3）购销存、财务、仓储运输、质量管理系统；（4）企业内外信息一体化系统，即企业资源计划系统（ERP）。

5.4.1.5 投资增长率

企业在考核期间内对外投资增长额与基期投资额之间的比率。

投资增长率（%）= [（本期投资额-基期投资额）/基期投资额] ×100%

5.4.2 发展潜力可选绩效指标

5.4.2.1 总资产增长率

又称总资产扩张率，指企业本期总资产增长额与期初资产总额的比率，反映企业本期资产规模的增长情况。

总资产增长率（%）= （本期总资产增长额/期初资产总额）×100%

5.4.2.2 营业利润增长率

企业本期营业利润增长额与上期营业利润总额的比率，反映企业营业利润的增减变动情况。

营业利润增长率（%）=（本期营业利润增长额/上期营业利润总额）×100%

或=[（本期营业利润额-上期营业利润额）/上期营业利润额] ×100%

5.4.2.3 新客户开发率

企业在考核期间内增加的客户数占期末总客户数的比例。

新客户开发率（%）= （本期增加的客户数/期末总客户数）×100%

5.4.2.4 第三方物流收入占比

第三方物流是指由供方与需方以外的物流企业提供物流服务的业务模式。本指标所指第三方物流收入占比是指本企业提供第三方物流所取得的收入占物流总收入的比例。

第三方物流收入占比（%）=（第三方物流收入/物流总收入）×100%

5.4.2.5 电子商务收入占比

电子商务是指依靠电子设备和网络技术的商业模式。本指标所指电子商务收入占比是指本企业提供B2B、B2C 等电子商务模式收入之和占主营业务收入的比例。

电子商务收入占比（%）=（电子商务收入之和/主营业务收入）×100%

6 药品零售连锁企业的关键绩效指标与相关绩效指标

6.1 运营规模及效率方面

6.1.1 运营规模及效率关键绩效指标

6.1.1.1 销售总额

销售商品的金额；反映企业经营规模。

销售总额数值可以从统计报表中取得。

6.1.1.2 门店数量

指拥有门店的数量，体现药品零售连锁企业网点规模的指标。

门店数量=直营门店数量+加盟门店数量

6.1.1.3 盈利门店数占比

盈利门店占门店总数的比例，占比越高说明该连锁企业盈利状况越好。

盈利门店数占比（%）=（盈利门店数/门店总数）×100%

6.1.1.4 人效

平均每个店员每天的销售额,用以反映员工人数是否合理配置;比率越高表示员工的销售能力越高。

人效=日均销售额/门店员工人数

6.1.1.5 坪效

店铺在经营中平均每平方米所产出的销售额，常用以衡量一个店铺或一种经营模式是否成功；比率越高表示面积绩效越高。

坪效=日均销售额/门店营业面积

6.1.1.6 客单价

每一位顾客平均购买商品的金额。

客单价=销售总额/来客数

（注：此处“来客数”实为购买商品的顾客数）

6.1.1.7 来客数

即进店的顾客数，是企业衡量其市场占有率的指标；为方便统计，则指购买商品的顾客数。

来客数=销售总额/客单价

6.1.1.8 运营周期

企业从取得存货开始到销售存货并收回现金为止的时间，是评价经营资金的占用情况；一般来说，运营周期越短表明企业周转良好。

运营周期=存货周转天数＋应收周转天数－应付周转天数

6.1.1.9 库存周转天数

指企业从取得存货、产品入库开始，至消耗、销售为止所经历的天数；周转天数越少说明库存变现的速度越快。库存一般应以平均库存额进行计算，本标准该指标以期末库存额计算，反映时点库存情况。

库存周转天数=自然月天数/ （本期销售成本额/ 期末库存成本额）

或=（自然月天数×期末库存成本额）/本期销售成本额

（注：库存成本额含门店库存和连锁总部大仓库存）

6.1.1.10 要货满足率

对门店要货的满足程度，通过要货数量、要货次数及达成状况，监控总部对区域公司、区域公司对门店要货的配合度；满足率越高说明配合度越好，同时也是检验采购岗位对商品终端销售情况的了解程度。

要货满足率（%）=（单品要货满足率90%以上SKU数/要货总SKU数）×100%

（注：SKU指库存进出计量单位的简称）

6.1.1.11 物流配送准确率

配送商品实物、数量准确的比率，是衡量物流配送能力的指标；准确率越高说明配送能力越强。

物流配送准确率（%）=[（配送总笔数-配送差错笔数）/配送总笔数] ×100%

6.1.1.12 信息化水平

指企业信息系统整体运营情况，可按照“基本满足、能够满足、高度满足业务运营需求”这三个层次的信息系统水平加以评判。

6.1.2 运营规模及效率可选绩效指标

6.1.2.1 人均出库金额

按人平均的商品出库额，用以评价仓储出库作业员工的工作效率。

人均出库金额=出库商品总金额/仓储总人数

6.2 经济效益方面

6.2.1 经济效益关键绩效指标

6.2.1.1 净利润

企业在利润总额中按规定缴纳所得税后的利润留成，也称为税后利润，是衡量企业最终经营成果的指标。

净利润=利润总额×（1-所得税率）

6.2.1.2 净利润率

净利润与销售收入的比率，是反映企业盈利能力的指标。

净利润率（%）=（净利润额/销售收入）×100%

（注：销售收入数值可以从会计报表中取得，下同）

6.2.1.3 净利润现金比率

指企业本期经营现金净流量与净利润的比率，反映企业当期净利润中现金收益的保障程度，以真实反映企业盈余的质量。

净利润现金比率（%）=(经营现金净流量/净利润）×100%

6.2.1.4 资产负债率

表示总资产中有多少资产是通过借债筹集的，是评价企业负债水平的综合指标。

资产负债率（%）=（负债总额/资产总额）×100%

6.2.1.5 综合毛利率

各个经营类别毛利率的加权平均数，也指整个企业的毛利率，包含业外收入下的毛利；此指标数越高说明企业的收益会更高。

综合毛利率（%）=[（直营终端销售毛利额+加盟批发销售毛利额+业外利润）/销售收入］×100%

6.2.1.6 费用率

整体费用占销售收入的比例；此指标数越高说明费用占比越高。

费用率（%）=（整体费用/销售收入）×100%

6.2.2 经济效益可选绩效指标

6.2.2.1 人工费用率

人工费用与企业销售收入的比率；此比率越高表示人员创造的营业额越低或人事费用越高。
人工费用率（%）=（人工费用/销售收入）×100%

6.2.2.2 租金费用率

房屋租赁费用与企业销售收入的比率；此比率越高表示店铺地点选择越不佳。
租金费用率（%）=（房屋租赁费用/销售收入）×100%

6.2.2.3 物流费用率

物流费用与无税销售额（销售收入）的比率;此比率越高说明物流成本控制水平越差。
物流费用率（%）=（物流费用/销售收入）×100%

6.3 服务质量方面

6.3.1 服务质量方面关键绩效指标

6.3.1.1 药学技术人员占比

在零售药店内从事与药品销售、质量管理、药学服务有关工作并依法取得药学（中药学）专业技术资格、执业资格的人员[包括技术职称系列的（中）药士、(中)药师、主管(中)药师、副主任(中)药师、主任(中)药师，执业资格的执业（中）药师等]在企业中的比例；此指标越高越能体现出零售连锁企业及门店专业水平越高。
药学技术人员占比（%）=（药学技术人员数/总员工数）×100%

6.3.1.2 药学技术人员年培训课时数

药学技术人员每年参加内部及外部培训课时数。

6.3.1.3 药品经营品规数

指药品经营规格品种数，取决于企业的业务范围、门店规模、配送能力等因素。
药品经营品规数，仅包含西药、中成药、中药材（含饮片）三个类别。

6.3.1.4 基本药物覆盖率

企业经营的基本药物品种数占国家基本药物目录总品种数的比例。2012年版本的国家基本药物目录中，化学药品和生物制品317个、中成药203个，合计520个。
基本药物覆盖率（%）=（经营的基本药物品种数/国家基本药物目录总品种数）×100%

6.3.1.5 疾病谱覆盖率

企业经营的药品已覆盖常见病种类占疾病谱总数的比例。疾病谱参照药品流通行业标准《零售药店经营服务规范》附件A.2 “零售药店常见病症目录”。

疾病谱覆盖率（%）=[企业已覆盖常见病种类/113（种）] ×100%

（注：113种为“零售药店常见病症目录”所列的疾病谱总数）

6.3.1.6 会员销售占比

对会员销售金额占企业销售总额的比例。

会员销售占比（%）=（会员销售金额/销售总额）×100%

6.3.1.7 药学服务能力

零售药店为消费者提供的专业性指导服务的能力，主要包括：为消费者提供安全、有效、经济、合理的药物，提供与药物使用相关的信息，保障药物在使用过程中安全、合理，最终提升药物使用者的生活品质。

药学服务能力应体现在：设有专门的药学服务部门（人员），药学技术人员有良好的药学服务胜任能力，并有完善的药学服务管理制度及体系等。

6.3.1.8 质量信誉

企业在质量方面的声誉，包括商品质量、服务质量和工作质量，体现企业质量管理体系有效性和完整性、质量保证能力。

质量信誉以具有公正力的认证和评级结果作为评判依据。

6.3.1.9 顾客满意度

顾客满足情况的反馈，是顾客对企业服务性能或者服务本身的评价，给出（或正在给出）一个与消费的满足感有关的快乐水平。

评估多数采用抽样随机调查,经统计汇总计算后运用统计方法进行分析及评价。评价一般可通过纵向分析、横向分析和顾客满意度数学模型分析来进行。纵向分析是将顾客满意度调查结果与前期比较，分析提高或下降的原因；横向分析是将调查结果与竞争对手对比分析，衡量本企业顾客满意度的水平。

6.3.2 服务质量可选绩效指标

6.3.2.1 品牌价值

评估品牌能够被消费者所感知的情感利益和功能利益的指标。

对于品牌价值，从品牌表现和消费者对于品牌的态度（忠诚度）两个方面衡量。品牌在各指标上的表现可以通过询问和打分形式获取。此外，还可以从品牌的质量、相关性、流行性、独特性以及熟悉度等五个角度进行品牌价值的衡量。

6.4 发展潜力方面

6.4.1 销售收入增长率

本期销售收入与上年同期销售收入对比的增长率。
销售收入增长率（%）=（当期销售收入/上年同期销售收入-1）×100%

6.4.2 存量门店收入增长率

存量门店销售收入本期与上年同期对比的增长率;此指标越高说明销售提高能力越强。

存量门店收入增长率（%）=（当期存量门店销售/上年同期的销售-1）×100%

6.4.3 门店数量增长率

门店数量本期与上年同期对比的增长率;反映零售连锁企业整体管理水平。
门店数量增长率（%）=（当期门店数量/上年同期门店数量-1）×100%

6.4.4 新店盈亏周期

新开门店达到盈利的时间;时间越短说明新店成长性越好。
其计算时限为：自新店正式销售发生起到连续三个月盈利止,为盈亏平衡期的计算时限。

6.4.5 新业务收入占比

本企业考核期限内新经营业务、服务或新模式所产生的收入占销售收入的比例。
新业务收入占比（%）=（新业务收入/销售收入）×100%

7 药品零售单体药店的关键绩效指标

7.1 运营规模及效率方面

7.1.1 销售总额

销售商品的金额；反映药店经营规模。
销售总额数值可以从统计报表中取得。

7.1.2 人效

平均每个员工每天的销售额，用以反映员工人数是否合理配置；比率越高表示员工销售能力越高。
人效=日均销售额/药店员工人数

7.1.3 坪效

店铺在经营中平均每平方米所产出的销售额，常用来衡量一个店铺或一种经营模式是否成功；比率越高表示面积绩效越高。
坪效=日均销售额/药店营业面积

7.1.4 客单价

每一位顾客平均购买商品的金额。
客单价=销售总额/来客数
（注：此处“来客数”实为购买商品的顾客数）

7.1.5 来客数

即进店的顾客数。为方便统计，则指购买商品的顾客数。

来客数=销售总额/客单价

7.1.6 库存周转天数

指药店从取得存货、产品入库开始，至消耗、销售为止所经历的天数。库存一般应以平均库存额进行计算，本标准该指标以期末库存额计算，反映时点库存情况。

库存周转天数=自然月天数/（本期销售成本额/期末库存成本额）

或=（自然月天数×期末库存成本额）/本期销售成本额

7.2 经济效益方面

7.2.1 净利润

药店在利润总额中按规定缴纳所得税后的利润留成。

净利润=利润总额×（1-所得税率）

7.2.2 净利润率

净利润与销售收入的比率，是反映药店盈利能力的指标。

净利润率（%）=（净利润额/销售收入）×100%

7.2.3 资产负债率

总资产中通过负债筹集的资产的比例。

资产负债率（%）=（负债总额/资产总额）×100%

7.2.4 综合毛利率

药店综合毛利（含业外收入）与销售收入的比率。

综合毛利率（%）=[（销售毛利额+业外利润）/销售收入] ×100%

7.2.5 费用率

药店费用占销售收入的比率。

费用率（%）=（整体费用/销售收入）×100%

7.2.6 人工费用率

人工费用与销售收入的比率。

人工费用率（%）=（人工费用/销售收入）×100%

7.2.7 租金费用率

房屋租赁费用与销售收入的比率。

租金费用率（%）=（房屋租赁费用/销售收入）×100%

7.3 服务质量方面

7.3.1 药学技术人员占比

药学技术人员[指从事与药品销售、质量管理、药学服务有关工作并依法取得药学（中药学）专业技术资格、执业资格的人员，包括技术职称系列的（中）药士、(中)药师、主管(中)药师、副主任(中)药师、主任(中)药师；执业资格的执业（中）药师等]占药店员工总数的比例。

药学技术人员占比（%）=（药学技术人员数/总员工数）×100%

7.3.2 药学技术人员年培训课时数

药学技术人员每年参加内部及外部培训课时数。

7.3.3 药品经营品规数

药店经营药品的规格品种数。

药品经营品规数，仅包含西药、中成药、中药材（含饮片）三个类别。

7.3.4 基本药物覆盖率

药店经营的基本药物品种数占国家基本药物目录总品种数的比例。2012年版本的国家基本药物目录中，化学药品和生物制品317个、中成药203个，合计520个。

基本药物覆盖率（%）=（经营的基本药物品种数/国家基本药物目录总品种数）×100%

7.3.5 疾病谱覆盖率

药店经营已覆盖常见病种类占疾病谱总数的比例。疾病谱参照药品流通行业标准《零售药店经营服务规范》附件A.2“零售药店常见病症目录”。

疾病谱覆盖率（%）=[药店已覆盖常见病种类/113（种）]×100%

（注：113种是“零售药店常见病症目录”所列的疾病谱总数）

7.3.6 会员销售占比

对会员销售金额占药店销售总额的比例。

会员销售占比（%）=（会员销售金额/销售总额）×100%

7.3.7 药学服务能力

药店为消费者提供的专业性指导服务的能力，主要包括：为消费者提供安全、有效、经济、合理的药物，提供与药物使用相关的信息，保障药物在使用过程中安全、合理，最终提升药物使用者的生活品质。

7.3.8 质量信誉

药店在质量方面的声誉，包括商品质量、服务质量和工作质量，体现药店质量管理体系有效性和完整性、质量保证能力。

质量信誉以具有公正力的认证和评级结果作为评判依据。

7.3.9 顾客满意度

顾客满足情况的反馈，是顾客对药店服务性能或者服务本身的评价，给出（或正在给出）一个与消费的满足感有关的快乐水平。

评估多数采用抽样随机调查,经统计汇总计算后运用统计方法进行分析及评价。评价一般可通过纵向分析、横向分析和顾客满意度数学模型分析来进行。纵向分析是将顾客满意度调查结果与前期比较，分析提高或下降的原因；横向分析是将调查结果与竞争对手对比分析，衡量本药店顾客满意度的水平。

7.4 发展潜力方面

7.4.1 销售收入增长率

本期销售收入与上年同期销售收入对比的增长率。

销售收入增长率（%）=（当期销售收入/上年同期销售收入-1）×100%

7.4.2 新业务收入占比

本药店考核期限内新经营业务、服务或新模式所产生的收入占销售收入的比例。

新业务收入占比（%）=（新业务收入/销售收入）×100%

8 绩效指标的分解和考评

8.1 绩效指标的分解

本标准所列各项绩效指标是企业层级（注：此处“企业层级”系指药品批发企业、药品零售连锁企业及药品零售单体药店）的绩效指标。在实施中，各企业应根据战略目标及企业定位确定关键绩效指标，结合部门、岗位职责逐级分解到部门（班组、柜组）以至员工个人，并规定各指标考核期应达到的数值（或行为描述），形成可操作性的考评方案。

8.2 绩效指标的考评

考核期终了，企业应组织进行绩效考评。其中，绩效考核是应用科学的方法对部门、员工业绩进行客观的描述过程；绩效评价是应用考核结果的描述来确定业绩的高低，做出评价。

附 录 A
（规范性附录）

药品流通企业关键绩效指标体系一览表

类 别		关键绩效指标	可选绩效指标
药品批发企业	运营规模及效率	⑴商品销售总额；⑵主营业务收入；⑶应收账款周转天数；⑷应付账款周转天数；⑸存货周转天数；⑹人均营业收入；⑺人均净利润；⑻营运安全事故次数。	⑴纯销/终端销售占比；⑵合理账龄应收账款占比；⑶净利润现金比率；⑷人均毛利；⑸人均费用；⑹物流中心存储面积使用率；⑺仓容利用率；⑻物流中心坪效。
	经济效益	⑴利润总额；⑵经营利润；⑶净利润；⑷毛利率；⑸费用率；⑹净利润率；⑺净资产收益率；⑻投入资本回报率。	⑴经营利润率；⑵总资产报酬率；⑶资产负债率；⑷有息负债率；⑸营运费用率；⑹物流费用率。
	服务质量	⑴上游/下游客户投诉率；⑵上游/下游客户满意度；⑶订单满足率；⑷货物准时送达率；⑸出库差错率；⑹运输过程信息可追溯率；⑺冷藏药品温度控制合格率；⑻运输包装完好率。	⑴客户流失率；⑵客户投诉处理及时率；⑶销售退货率；⑷账货相符率；⑸在库商品损耗率；⑹运输货损货差率；⑺逆向物流率。
	发展潜力	⑴主营业务收入（销售）增长率；⑵净利润增长率；⑶新业务收入占比；⑷信息化程度；⑸投资增长率。	⑴总资产增长率；⑵营业利润增长率；⑶新客户开发率；⑷第三方物流收入占比；⑸电子商务收入占比。
药品零售连锁企业	运营规模及效率	⑴销售总额；⑵门店数量；⑶盈利门店数占比；⑷人效；⑸坪效；⑹客单价；⑺来客数；⑻运营周期；⑼库存周转天数；⑽要货满足率；⑾物流配送准确率；⑿信息化水平。	⑴人均出库金额。
	经济效益	⑴净利润；⑵净利润率；⑶净利润现金比率；⑷资产负债率；⑸综合毛利率；	⑴人工费用率；⑵租金费用率；⑶物流费用率。

		⑹费用率。	
	服务质量	⑴药学技术人员占比；⑵药学技术人员年培训课时数；⑶药品经营品规数；⑷基本药物覆盖率；⑸疾病谱覆盖率；⑹会员销售占比；⑺药学服务能力；⑻质量信誉；⑼顾客满意度。	⑴品牌价值。
	发展潜力	⑴销售收入增长率；⑵存量门店收入增长率；⑶门店数量增长率；⑷新店盈亏周期；⑸新业务收入占比。	
药品零售单体药店	运营规模及效率	⑴销售总额；⑵人效；⑶坪效；⑷客单价；⑸来客数；⑹库存周转天数。	
	经济效益	⑴净利润；⑵净利润率；⑶资产负债率；⑷综合毛利率；⑸费用率；⑹人工费用率；⑺租金费用率。	
	服务质量	⑴药学技术人员占比；⑵药学技术人员年培训课时数；⑶药品经营品规数；⑷基本药物覆盖率；⑸疾病谱覆盖率；⑹会员销售占比；⑺药学服务能力；⑻质量信誉；⑼顾客满意度。	
	发展潜力	⑴销售收入增长率；⑵新业务收入占比。	

注：可选绩效指标，系供企业在确定本企业关键绩效指标体系时选用参考。