

## T-CAPC 004-2021

企业社会责任，是指企业在创造利润、对股东和员工承担法律责任的同时，还要承担对消费者、社区和环境可持续发展的责任。

### 3.16

#### 企业信用体系建设 Enterprise Credit System Construction

在政府的推动下，通过社会各方的密切配合和信用中介机构的市场化运作，逐步建立和完善适应市场经济发展要求的、符合国际标准和我国实际的、涉及企业信用的一系列法律法规、评价技术、组织形式以及相应的管理制度等

## 4. 基本要求

### 4.1 质量管理体系

4.1.1 企业应当依据有关法律法规和 GSP 要求建立与其经营规模相适应的质量管理体系，确定质量方针、制定质量管理体系文件，开展质量策划、质量控制、质量保证、质量改进和质量风险管理等活动。

4.1.2 企业制定的质量方针文件应当明确企业总的质量目标和要求，并贯彻到药品物流经营活动的全过程。

### 4.2 组织与人员

4.2.1 企业组织机构和职能健全，岗位职责清晰。

4.2.2 企业应设立独立的质量管理部门，负责公司质量管理工作和质量管理的持续改进。

4.2.3 各岗位人员应符合相应资质要求，人员应经过必要的培训。

### 4.3 设施和设备

4.3.1 企业应当具有符合 GSP 要求与其药品经营范围和经营规模相适应的营业场所、设施设备和相关资源配备。

4.3.2 企业应建立设施设备管理台账，制订维修、保养计划并定期维保。

4.3.3 企业应对温湿度监测系统、冷库、冷藏车、冷链保温箱等设施设备进行校准、验证，并根据验证结果进行操作和使用。

### 4.4 物流信息技术

4.4.1 企业具有应用现代信息技术和手段完成药品物流过程中信息的采集、处理、存储、传输和交换，实现物流信息电子化、数字化、网络化。

4.4.2 企业应使用计算机化的仓储、运输信息管理系统，确保药品仓储、运输过程信息可追溯。

## 5. 药品物流服务能力评估指标

### 5.1 指标统计分析机制

企业应建立物流运营指标统计与分析机制，持续提升运营质量和效率。

## 5.2 药品物流服务能力评估指标分类

药品物流服务能力按照九个方面指标开展评估。包括：基本要求、物流配送规模、药品质量管理能力、药品安全风险控制能力、静态物流要素能力、物流服务基础能力、物流规划和创新能力、社会和客户认可度、企业社会责任和信用体系建设。

## 5.3 物流服务指标计算公式

### 5.3.1 收货准确率

考核一定时限内（年/季度/月）药品在收货环节的准确程度，计算方法：考核期内累计收货准确订单行数占收货总订单行数的比率，按式（1）计算：

$$P_1 = \frac{N_1}{M_1} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- $P_1$ ——收货准确率；
- $N_1$ ——收货准确订单行数；
- $M_1$ ——收货总订单行数。

### 5.3.2 验收准确率

考核一定时限内（年/季度/月）药品在仓储验收环节的准确程度，计算方法：考核期内按时准确验收批次次数占验收总批次数的比率，按式（2）计算：

$$P_2 = \frac{N_2}{M_2} \times 100\% \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- $P_2$ ——验收准确率；
- $N_2$ ——准确验收批次次数；
- $M_2$ ——验收总批次次数。

### 5.3.3 出库差错率

考核一定时限内（年/季度/月）药品出库环节的差错占比，计算方法：考核期内累计出库差错笔数占出库总笔数的比率，按式（3）计算：

$$P_3 = \frac{N_3}{M_3} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

式中：

- $P_3$ ——出库差错率；
- $N_3$ ——出库差错笔数；
- $M_3$ ——出库总笔数。

5.3.4 帐货相符率

盘点库存药品帐货相符的准确程度，计算方法：盘点物品帐货相符的品规批次数与盘点物品总品规批次数的比率，按式（4）计算：

$$P_4 = \frac{N_4}{M_4} \times 100\% \dots\dots\dots (4)$$

式中：

- P<sub>4</sub>——帐货相符率；
- N<sub>4</sub>——盘点帐货相符的品规批次数；
- M<sub>4</sub>——盘点物品总品规批次数。

5.3.5 货物提取准时率

考核一定时限内（年/季度/月），提取客户委托运输货物的准时程度，计算方法：考核期内客户运输货物准时提取订单数占订单总数的比率，按式（5）计算：

$$P_5 = \frac{N_5}{M_5} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

式中：

- P<sub>5</sub>——货物提取准时率；
- N<sub>5</sub>——准时提取订单数；
- M<sub>5</sub>——订单总数。

5.3.6 货物准时送达率

考核一定时限内（年/季度/月），货物送达目的地的准时程度，计算方法：考核期内将货物按照承诺或约定的时限内，按时送达目的地的订单数与订单量的总数的比率，按式（6）计算：

式中：

$$P_6 = \frac{N_6}{M_6} \times 100\% \dots\dots\dots (6)$$

- P<sub>6</sub>——货物准时送达率；
- N<sub>6</sub>——按时送达订单量；
- M<sub>6</sub>——订单总量。

5.3.7 运输包装完好率

考核一定时限内（年/季度/月），药品在运输过程中包装的完好程度，计算方法：药品在运输过程中的包装完好件数与包装总件数的比值，按式（7）计算：

$$P_7 = \frac{N_7}{M_7} \times 100\% \dots\dots\dots (7)$$

式中：

$P_7$ ——运输包装完好率；

$N_7$ ——包装完好的件数；

$M_7$ ——包装总件数。

### 5.3.8 运输过程信息可追溯率

考核一定时限内（年/季度/月），运输过程中药品信息可追溯订单的比率，计算方法：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，按式（8）计算：

$$P_8 = \frac{N_8}{M_8} \times 100\% \dots\dots\dots (8)$$

式中：

$P_8$ ——可追溯率；

$N_8$ ——可追溯订单数；

$M_8$ ——订单总数。

### 5.3.9 冷藏药品存储温度控制合格率

考核一定时限内（年/季度/月），冷藏药品储存温度控制的合格程度，计算方法：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，按式（9）计算：

$$P_9 = \frac{N_9}{M_9} \times 100\% \dots\dots\dots (9)$$

式中：

$P_9$ ——储存温度控制合格率；

$N_9$ ——储存温度检测合格次数；

$M_9$ ——储存温度检测总次数。

### 5.3.10 冷藏药品运输温度控制合格率

冷藏药品运输温度检测合格票数与温度检测总票数的比值。按式（10）计算：

$$P_{10} = \frac{N_{10}}{M_{10}} \times 100\% \dots\dots\dots (10)$$

式中：

$P_{10}$ ——运输温度控制合格率；

$N_{10}$ ——运输温度检测合格次数；

$M_{10}$ ——运输温度检测总次数。

## T-CAPC 004-2021

### 5.3.11 客户有效投诉率

考核一定时限内（年/季度/月），客户有效投诉的比率，计算方法：考核期内客户有效投诉涉及订单数占订单总数的比率，按式（11）计算：

$$P_{11} = \frac{N_{11}}{M_{11}} \times 100\% \dots\dots\dots (11)$$

式中：

$P_{11}$ ——有效投诉率；

$N_{11}$ ——有效投诉涉及订单数；

$M_{11}$ ——订单总数。

## 6. 评估说明

6.1 涉药运输企业医药物流质量及服务能力评估工作，由中国医药商业协会医药供应链会组织开展，并参考附录 A(服务能力要求)制定相应的管理办法和评估细则。

6.2 评估结果通过中国医药商业协会网站及相关媒体向社会公布。

## 7. 附录