

ICS 03.080
C 00
备案号:37622—2012

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10764—2012

药品流通企业诚信经营准则

Criterion on honest operation of pharmaceutical distribution enterprises

2012-09-19 发布

2012-12-01 实施

中华人民共和国商务部 发布



目 次

前言	Ⅲ
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 主要内容	1
6 管理与社会监督	2
参考文献	4

前 言

本标准按照 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、北京医药股份有限公司、国药控股股份有限公司、哈药集团医药有限公司、天津医药集团太平医药有限公司、中国永裕新兴医药有限公司、老百姓大药房连锁股份有限公司。



药品流通企业诚信经营准则

1 范围

本标准规定了药品流通企业诚信经营的基本要求、主要内容、管理与社会监督等方面的内容。本标准适用于在中华人民共和国境内的药品流通企业。

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)

3 术语和定义

《中华人民共和国药品管理法》界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

药品流通企业 pharmaceutical distribution enterprise

具有《药品经营许可证》、《药品经营质量管理规范认证证书》、《企业法人营业执照》(《营业执照》),将购进的药品、医疗器械等医药商品销售给合法的药品生产企业、药品经营企业、医疗机构以及消费者的药品经营企业的总称。包括药品批发企业、药品零售企业(含药品零售连锁企业和药品零售单体企业),也包括具有《互联网药品交易服务机构资格证书》的互联网药品交易服务机构。

4 基本要求

- 4.1 遵循国家有关法律、法规的规定,做到合法合规经营。
- 4.2 树立社会主义核心价值观,坚持以人为本,恪守职业道德。
- 4.3 建立诚信经营监督机制,建设信用文化,推进全行业的信用评价体系建设。
- 4.4 积极参加由政府部门组织的诚信经营创建活动。

5 主要内容

5.1 依法经营

遵循国家有关工商管理、药品管理、产品质量、合同、广告、反不正当竞争、消费者权益保护等方面的法律、法规及强制准则的规定应严格依法照章纳税,杜绝做假账行为。

5.2 诚实守信

5.2.1 建立完善的药品质量管理体系,确保经营药品的质量,杜绝经营假冒伪劣商品。按照有关规定,配合政府监管部门和供应商对质量有问题的药品实行召回。

5.2.2 严格执行药品价格政策,明码标价,货真价实,质价相符,计量准确,杜绝各种形式的价格欺诈行为。

- 5.2.3 严格按照合同规定行使权利、履行义务,严守商业信用,树立诚实守信的良好形象。
- 5.2.4 应维护市场公平竞争秩序和竞争规则,反对采用不正当手段进行恶性竞争。在营销活动中不应诋毁其他企业声誉,不应使用账外暗中回扣、恶性压价或合同外让利等非法促销手段,杜绝医药商业贿赂行为。
- 5.2.5 尊重他人知识产权,培育和维护自主知识产权,杜绝侵权事件的发生。

5.3 健全制度

- 5.3.1 制定完整的购销管理、质量管理、物流管理、合同管理、财务管理、信用管理、人力资源、安全生产、品牌管理、危机管理等制度、规范和相应的操作流程,保证各个工作环节有序、高效运行。
- 5.3.2 执行药品流通行业相关规范准则,严格按照有关规定购进、销售特殊管理药品、抗菌药、含特殊药品复方制剂、含兴奋剂类等药品,实施处方药与非处方药分类管理,并制定药品冷链管理准则,对于冷链药品储存与运输的物流全过程进行严格的温度标准控制。
- 5.3.3 建立企业诚信经营管理制度与机制,并做到监督保障措施完善,职责明确,奖惩分明。
- 5.3.4 加强企业信用风险的评估与控制,做好公共关系管理、危机预警与处理工作。

5.4 规范服务

- 5.4.1 坚持“信誉第一、顾客至上”的服务宗旨,树立“以客为尊、服务至诚”的服务理念,为客户和消费者提供优质服务。
- 5.4.2 制定覆盖售前、售中和售后全过程的服务准则和服务流程,严格践行服务承诺,对服务流程进行管理和控制,收集客户信息,定期回访客户,自觉维护客户与消费者的合法权益。
- 5.4.3 正确介绍所经营商品的功效,做到广告信息合法、真实、准确,不作夸大宣传,不误导和欺诈消费者,杜绝虚假广告。
- 5.4.4 零售药店应强化处方审核制度,积极开展药学服务和用药咨询,指导消费者合理用药、安全用药。

5.5 履行责任

- 5.5.1 认真履行“企业是药品安全第一责任人”责任,采取措施切实保障经营药品质量和消费者用药安全。
- 5.5.2 认真履行经济责任,按照规定向国家上缴利税。
- 5.5.3 认真履行政府赋予企业的责任,承担突发事件和公共卫生事件应急供应任务,发挥药品流通行业的优势和作用,救死扶伤,保障供应。
- 5.5.4 认真履行社会公益责任,积极向社会提供公益健康教育,引导消费者合理、安全、经济用药;热心公益事业,扶危济困,救助弱势群体。
- 5.5.5 认真履行员工责任,严格执行劳动合同、劳动保障法律法规,善待员工,建立和谐劳动关系,保障企业员工的合法权益。重视员工职业教育,不断提高员工专业知识和服务技能水平,为员工提供职业发展机会。
- 5.5.6 认真履行环境保护责任,杜绝环境污染,发展绿色、低碳经济,建设环境保护型、资源节约型企业。
- 5.5.7 严格遵守安全管理法律法规,消除各类安全隐患,确保消费者和劳动者人身、财产安全。

6 管理与社会监督

6.1 诚信经营的管理

- 6.1.1 高度重视企业诚信经营的管理,确定领导分管负责,设立企业信用管理部门和管理人员,定期检

查和考核。

6.1.2 建立企业信用档案,做到真实、准确、可追溯,并规定诚信记录的标识、存放、保护、检索、留存和处置。

6.1.3 经常组织诚信经营方面的自律教育,树立良好职业道德,开展诚信经营企业、部门(班组)、药店创建活动,并建立内部自查改进机制。

6.1.4 将诚信经营内容纳入企业年度工作报告或社会责任报告,公布企业坚守诚信经营原则、履行社会责任现状、规划与措施,主动接受员工与社会的监督。

6.1.5 建立和完善企业信用评价体系,通过信用评价、服务评级及交易纠纷等方面的综合指标,评价企业的信誉和客户的满意程度。

6.1.6 执行行规行约,积极参加行业协会组织的信用培训、行业信用评价等信用体系建设工作。

6.2 诚信经营的社会监督

6.2.1 公开服务公约、服务项目和举报电话,自觉接受政府、社会和舆论监督,认真对待公众投诉,做到及时处理与反馈。

6.2.2 积极参与整顿和规范市场经济秩序专项行动,配合有关部门依法打击制售假冒伪劣商品和商业欺诈等违法行为,为客户与消费者维权提供便利和支持。

6.2.3 上市企业应按照国家有关法律、法规的规定,定期向社会真实披露其应当披露的企业相关信息。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国产品质量法》(中华人民共和国主席令第 33 号)
 - [2] 《中华人民共和国价格法》(中华人民共和国主席令第 92 号)
 - [3] 《中华人民共和国合同法》(中华人民共和国主席令第 15 号)
 - [4] 《中华人民共和国广告法》(中华人民共和国主席令第 34 号)
 - [5] 《中华人民共和国反不正当竞争法》(中华人民共和国主席令第 10 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] 《中华人民共和国税法》(国家税务总局)
 - [8] 《中华人民共和国劳动合同法》(中华人民共和国主席令第 65 号)
 - [9] 《中华人民共和国社会保险法》(中华人民共和国主席令第 35 号)
 - [10] 《麻醉药品和精神药品管理条例》(中华人民共和国国务院令第 442 号)
 - [11] 《药品流通监督管理办法》(国家食品药品监督管理局令第 26 号)
 - [12] 《处方药与非处方药分类管理办法(试行)》(原国家药品监督管理局令第 10 号)
 - [13] 《药品广告审查发布准则》(国家工商行政管理总局、国家食品药品监督管理局令第 27 号)
 - [14] 《药品经营质量管理规范》(原国家药品监督管理局令 2000 年第 20 号)
-