

ICS 03.080
C 00
备案号:37623—2012

SB

中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 10765—2012

药品流通行业职业经理人标准

Standard for professional managers of pharmaceutical distribution industry

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 职业素质	1
5 能力要求	2
6 职业知识	3
7 申请条件	4
8 评价办法	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。

本标准由全国职业经理人考试测评标准化技术委员会(SAC/TC 502)归口。

本标准起草单位：中国医药商业协会、职业经理研究中心。



药品流通行业职业经理人标准

1 范围

本标准规定了药品流通行业职业经理人的资质要求、申请条件和评价办法。
本标准适用于药品流通行业职业经理人考试评价和培训等相关工作。

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(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 26999 职业经理人相关术语

3 术语和定义

GB/T 26999 中界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

职业经理人 professional managers

受雇于药品流通企业,担任管理职务,承担相应的义务和责任,从事企业经营管理活动,以此为职业的人才。包括企业职能部门经理、药店经理等。

3.2

高级职业经理人 senior professional managers

受雇于药品流通企业,担任高层领导和管理职务,承担相应的义务和责任,从事企业经营管理活动,以此为职业的人才。包括企业总经理、副总经理等。

4 职业素质

4.1 职业道德

4.1.1 恪守诚信

在职业活动中要诚信对待消费者的用药安全,严格遵守行业的职业道德规范,言行一致。

4.1.2 公正履职

在职业活动中秉承公开、公平、正直的原则,履行岗位职责。

4.1.3 社会责任

在职业活动中具有高度的质量意识和责任意识,履行社会责任。

4.1.4 竞业禁止

在职业活动中保守所服务组织和曾经服务过的组织的商业秘密,并尊重其知识产权;依据订立的合

约回避同业竞争。

4.2 职业素养

4.2.1 合规经营

在经营管理活动中,遵守法律法规、药品经营管理的规章制度及公司章程,自律守节。

4.2.2 协作共赢

主动合作,互惠互利,实现双方或多方的共同受益。

4.2.3 直面挑战

面对困难,采取积极方式争取成功。

4.2.4 国际视野

具有全球视野,思考问题联系国际同业,吸收国外先进的理论和经验。

5 能力要求

5.1 通用能力

5.1.1 团队领导能力

率领和引导团队成员完成任务,实现发展目标的能力。

5.1.2 沟通协调能力

与他人或组织进行信息传递和交流,使各方达成一致的能力。

5.1.3 经营决策能力

在经营管理活动中,进行分析、比较、综合和优化选择的能力。

5.1.4 风险管控能力

预测企业遭受损失、伤害及面临不利因素,制定预案,以最低成本达到预定目标的能力。

5.1.5 变革创新能力

捕捉新事物,提出新设想,形成新方案,取得新成效的能力。

5.1.6 目标执行能力

按照岗位责任和计划,采取措施,完成预定目标的实施能力。

5.2 高级药品流通职业经理人专业能力

5.2.1 资本营运能力

对企业投资、融资和并购重组等活动进行决策并组织实施的能力。

5.2.2 物流信息化管理能力

应用发达的现代信息技术,结合先进的物流工具和设备,对药品流通各环节进行信息化管理,以低成本、高效率把最终产品送到消费者手中的能力。

5.2.3 知识管理能力

对企业的知识资源进行开发、应用和创新,使之转化为生产力的能力。

5.3 药品流通职业经理人专业能力

5.3.1 质量管理能力

具有强烈的全面药品质量管理意识,保证药品安全、有效、质量可控的能力。

5.3.2 仓储管理能力

通过对仓库及其库存物品的管理,以低成本提供令客户满意服务的能力。

5.3.3 市场营销能力

创造、沟通与传送价值给客户,经营客户关系使企业及其利益关系人受益的能力。

6 职业知识

6.1 高级药品流通职业经理人职业知识要求

6.1.1 战略管理

包括但不限于以下内容:企业战略管理原理、战略管理的特点、企业战略管理的分析方法、主要竞争战略类型分析、企业发展战略的制定、企业职能战略的配套种类、企业发展战略的实施与调控、企业发展战略的实施、缔造一流执行力文化。

6.1.2 物流管理

应掌握产品的运输、配送、仓储等相关物流信息等知识;熟悉现代物流信息技术和设施设备、先进的物流服务模式及流程。

6.1.3 法律法规及相关政策

应熟悉公司法、合同法等法律法规;熟悉药事管理相关法律法规,包括《中华人民共和国药品管理法》及其《实施细则》、《药品经营质量管理规范》等;熟悉药品流通行业相关管理规范,深入理解和掌握国家有关药品流通政策的内涵。

6.1.4 人力资源管理

包括但不限于以下内容:人力资源管理的基本原理和概念、人力资源供需预测与分析、编制人力资源规划、人力资源管理制度、人才培养、绩效考核、员工职业发展、人才流动、人才潜能挖掘、人才配置优化。

6.2 药品流通职业经理人职业知识要求

6.2.1 管理学

应掌握管理学的基本原理和知识;熟悉计划、组织、协调、控制等方法 and 手段;熟悉药品流通企业及其经营管理的特点和规律。

6.2.2 财务管理

包括但不限于以下内容:国家金融财税政策、公司财务规章制度、财务指标及其意义、财务分析工具、财务状况和运营成果、财务风险、会计实务操作流程、各类财务指标、账务处理。

6.2.3 客户关系管理

包括但不限于以下内容:以客户为中心的理念、全员优质客户服务意识,营销服务业务流程、潜在客户管理、客户关系管理软件功能(CRM 软件)、优质客户服务的技巧、如何处理客户的抱怨和投诉、客户服务沟通技巧等。

6.2.4 药品知识

应熟悉常见药品及医疗器械的名称、类别、功效、运输、使用、保管等多方面知识;熟悉药事管理相关法律法规;熟悉药品流通行业相关管理规范,深入理解和掌握国家有关药品流通政策的内涵。

7 申请条件

7.1 高级药品流通职业经理人

符合下列条件之一,可申请高级药品流通职业经理人资质:

- a) 取得大学本科及以上学历,担任企业高层副职以上职务 3 年以上,且任职期间工作业绩良好。
- b) 取得大学本科及以上学历,担任企业中层管理职务 5 年以上,且任职期间工作业绩显著。
- c) 担任企业高级管理职务,业绩突出,获得企业认可。

7.2 药品流通职业经理人

符合下列条件之一,可申请药品流通职业经理人资质:

- a) 取得大学专科相关专业及以上学历,担任药品流通企业职能部门经理或药店经理职务 1 年以上,且任职期间工作业绩良好。
- b) 取得大学专科相关专业及以上学历,在药品流通企业从事管理工作,业绩显著,获得企业认可的优秀人才。

8 评价办法

8.1 资质评价采取全国统一命题、统一考试方式,每年两次。

8.2 高级职业经理人评价采用笔试、心理素质测评、面试和业绩评价等评价方式。

8.3 职业经理人评价采用笔试、心理素质测评和业绩评价等评价方式。

8.4 报考对象可参加有关考评内容的培训。

8.5 报考对象的申请条件由培训机构初审,资质评价单位终审。

8.6 经考评合格,统一颁发《全国药品流通行业高级职业经理人资质证书》或《全国药品流通行业职业

经理人资质证书》。

- 8.7 考评信息在中华人民共和国商务部网站或指定网站发布。
 - 8.8 考评机构应建立药品流通行业职业经理人人才库,并为用人单位提供查询服务。
 - 8.9 获得资质证书人员如有违法行为,将取消其所获资质证书并予以公布。
-