**药 品 流 通 企 业**

**诚 信 经 营 标 准**

目  次

[前言 II](#_Toc323812531)

[1　范围 1](#_Toc323812532)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc323812533)

[3　术语和定义 1](#_Toc323812534)

[4　基本要求 1](#_Toc323812535)

[5　主要内容 1](#_Toc323812536)

[6　管理与社会监督 3](#_Toc323812537)

[参考文献 4](#_Toc323812538)

前  言

本准则依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本准则由中华人民共和国商务部提出并归口。

本准则起草单位：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

本准则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。

本准则适用于在中华人民共和国境内的药品流通企业。

1. 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

《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

1. 术语和定义

《中华人民共和国药品管理法》规定的术语和定义适用于本准则。

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。

1. 基本要求
   1. 遵循国家有关法律、法规的规定，做到合法合规经营。
   2. 树立社会主义核心价值观，坚持以人为本，恪守职业道德。
   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. 积极参加由政府部门组织的诚信经营创建活动。
2. 主要内容
   1. 依法经营
      1. 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。
   2. 诚实守信
      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。
      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。
      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。
      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. 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。
   3. 健全制度
      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。
      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。
      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。
      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。
   4. 规范服务
      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。
      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。
      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。
      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. 履行责任
      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。
      2. 认真履行经济责任，按照规定向国家上缴利税。
      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。
      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. 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。
      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。
      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。
3. 管理与社会监督
   1. 诚信经营的管理
      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。
      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。
      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。
      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。
      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. 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。
   2. 诚信经营的社会监督
      1. 公开服务公约、服务项目和举报投诉电话，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。
      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。
      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》 国家税务总局编辑、出版

[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