**药品流通企业**

**通用岗位设置规范**

* + - * 1. 目  次

[前言 II](#_Toc323812860)

[1　范围 1](#_Toc323812861)

[2　规范性引用文件 1](#_Toc323812862)

[3　分类 1](#_Toc323812863)

[4　岗位设置 2](#_Toc323812864)

[5　岗位规范 3](#_Toc323812865)

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、上海医药商业行业协会、浙江省医药行业协会、江苏省医药商业协会、华东医药股份有限公司、国药控股股份有限公司、南京医药股份有限公司、中国非处方药物协会。

* + - * 1. 药品流通企业通用岗位设置规范
1. 范围

本标准规定了药品流通行业现有的主要岗位规范。

本标准适用于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（包括所有的修改单）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

《中华人民共和国公司法》 中华人民共和国主席令第42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》 原国家药品监督管理局令2000年第20号

1. 分类
	1. 本标准根据药品流通行业特点，按照企业岗位设置的一般性和特殊性原则，将岗位设置分为通用岗位和专业岗位。
	2. 根据药品流通行业主要业态特点，专业岗位又细分为分销业态岗位、物流业态岗位和零售业态岗位。
2. 岗位设置

|  |  |
| --- | --- |
| 分类 | 职位 |
| **通用岗位** | 董事长 |
| 总经理 |
| 人力资源部经理 |
| 财务部经理 |
| 战略发展部经理 |
| 质量管理部经理（合规经理） |
| 质量管理员 |
| 运营管理部经理 |
| 风险管控部经理 |
| 审计经理 |
| 采购部经理 |
| 信息部经理 |
| 行政部经理 |
| 审计员 |
| 统计员 |
| **专业岗位** | 分销业态 | 采购员 |
| 业务员 |
| 药品验收员 |
| 物价员 |
| 物流业态 | 物流服务中心经理 |
| 客户服务经理 |
| 仓库运营经理 |
| 运输部经理（车辆运营经理） |
| 药品验收员（\*） |
| 药品保管员 |
| 药品养护员 |
| 零售业态 | 药店经理 |
| 营业员 |
| 处方审核员 |
| 中药调剂员 |
| 药品验收员（\*） |
| 药品保管员（\*） |
| 物价员（\*） |
| 咨询员 |

1. 岗位规范

**董事长岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历或有专业技术职称 |
| 工作经验 | 具有一定的本岗位工作经历或医药行业管理经验 |
| 知识结构 | 熟悉国家有关药品经营管理的法律、法规和政策，具有战略管理、资本运作、医药市场等相关专业知识 |
| 工作能力 | 领导能力；组织协调能力；判断决策能力；政策解读能力 |
| 职业素养 | 医药法律、质量意识；社会责任感；保证百姓用药安全、维护用药人的权益 |
| 职责 | 工作内容 | 参见《中华人民共和国公司法》第二章第二节、第四章第三节相关内容 |

**总经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历或有专业技术职称 |
| 工作经验 | 具有一定医药行业工作经验及企业经营管理经验 |
| 知识结构 | 具备基本的药品知识，熟悉国家有关药品经营管理的法律、法规和政策，具有企业管理、战略管理、运营管理、人力资源管理、财务管理等相关专业知识 |
| 工作能力 | 领导能力；分析能力；组织协调能力；决策判断能力、学习能力、知识管理能力；风险管控能力 |
| 职业素养 | 医药法律、质量意识；社会责任感；保证百姓用药安全、维护用药人的权益。 |
| 职责 | 工作内容 | 参见《中华人民共和国公司法》第五十条 |

**人力资源部经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，人力资源或企业管理类相关专业 |
| 工作经验及素质 | 具有企业人力资源管理经验及部门主管工作经验和良好的心理素质 |
| 知识结构 | 人力资源管理知识，企业管理知识，行政管理知识，相关法律知识 |
| 工作能力 | 组织计划能力；协调沟通能力；表达能力；计算机操作能力 |
| 职责 | 根据公司发展战略进行人力资源规划，并监督实施 |
| 建立并完善人力资源管理体系，研究、设计人力资源管理模式，制定完善人力资源管理制度 |
| 塑造、维护、发展和传播企业文化 |
| 处理企业管理过程中的人力资源问题 |
| 工作内容 | 1. 制定具有竞争力的人才开发策略及人才保留策略 |
| 2. 定期组织各部门进行用人需求调研和职位分析 |
| 3. 制定并组织实施公司定岗、定编、定员计划 |
| 4. 制定人力资源管理成本计划及预算方案，指导、控制人力资源成本 |
| 5. 主持制定并组织实施人力资源需求和供给方案 |
| 6. 协助公司建立和培养人才梯队 |
| 7. 参与组织并主持公司重大人事招聘活动 |
| 8. 审核公司年度培训计划与具体实施工作  |
| 9. 建立健全人力资源管理平台所需的各项制度并指导实施 |
| 10. 组织实施并完善绩效评估与薪酬管理制度 |
| 11. 定期提供企业人力资源现状调研报告，为领导人事决策提供可靠依据 |
| 12. 指导企业的人力资源管理变革，传播公司的管理理念 |
| 13. 审核人事档案、劳动合同、社会保险工作及工资奖金的发放管理 |
| 14. 组织建设和推广人力资源管理信息系统 |
| 15. 审核部门规章制度、工作计划并督导实施 |
| 16. 考核、激励、培训、辅导下属员工 |
| 17. 协调本部门与其他部门之间的工作关系，保证工作流程的正常进行 |

**财务部经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，财务管理类相关专业 |
| 工作经验 | 具有多年的财务工作经验且有部门管理经验，拥有中级（含）以上会计职称 |
| 知识结构 | 财务管理知识，金融知识，企业管理知识，相关法律知识 |
| 工作能力 | 组织协调能力；统计分析能力；公关能力 |
| 职责 | 1.制定公司各项财务管理制度 |
| 2.根据企业经营计划，编制、执行预算方案并检查预算执行情况 |
| 3.协调、处理企业内部各部门及外部相关单位的关系 |
| 4.资金筹措及运作 |
| 5.部门内部的组织协调与沟通工作 |
| 6.完成上级领导交办的工作 |
| 工作内容 | 1. 组织编制并督导实施公司财务预、决算 |
| 2. 组织制定并督导实施公司各项财务管理制度及工作流程 |
| 3. 组织实施公司内部财务核算及分析工作 |
| 4. 参与公司各项经营管理决策 |
| 5. 定期或不定期向公司汇报财务运行状况，提出合理化建议 |
| 6. 接受有关单位、部门重要财务质询 |
| 7. 指导公司进行税务筹划 |
| 8. 组织开展公司管理部门资产清查工作 |
| 9. 及时获取、利用政府优惠政策，制定公司整体资金运作计划 |
| 10. 拟定公司资金筹措和使用方案，统筹安排、调度资金并监督资金使用 |
| 11. 扩大融资渠道，制定并实施融资方案 |
| 12. 编制投资项目财务决策分析报告 |
| 13. 组织协调与政府财政、税务等有关职能部门及其他有关单位（银行、中介、保险）的工作关系 |
| 14. 与企业相关职能部门协调，指导财务管理工作 |
| 15. 制定部门规章制度、工作计划并督导实施 |
| 16. 考核、激励、培训、辅导下属员工 |
| 17. 调配、检查下属员工的工作内容和进度 |
| 18. 协调本部门与其他部门之间的工作关系，保证业务流程的正常进行 |

**战略发展部经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，医药、管理及相关专业 |
| 工作经验 | 有医药企业战略或经营管理经验； |
| 知识结构 | 战略研究、市场营销、金融、医药经营、管理学等相关知识 |
| 工作能力 | 判断与决策能力、组织能力、计划与执行能力、目标设置能力、预算管理能力、解决问题能力、人际沟通技巧、熟练使用计算机办公软件 |
| 职责 | 1.把握国家行业规划、经济政策，进行医药行业和相关行业的调查研究、信息收集、分析和评估宏观经济和行业发展对公司造成的影响，发现主要发展机会与主要风险 |
| 2.负责组织和管理企业信息调研、战略课题研究活动 |
| 3.负责组织和管理企业中长期战略规划的制定和调整，对权属公司战略规划活动提供指导和支持 |
| 4.协助企业投资项目的策划、论证和实施 |
| 5.负责组织开展企业品牌管理、管理技术、信息化管理工作 |
| 6.实施管理创新、服务创新、营销创新的策划 |
| 工作内容 | 1.分析企业的经营现状以及各业务单位在行业内的地位、优势与弱点，寻找新业务发展机会，进行可行性研究工作 |
| 2.组织制定和修订企业中长期发展战略规划，定期提供战略分析研究报告，为各权属公司的战略规划提供指导 |
| 3.收集国内外同行业先进企业资料，总结先进经营理念、管理体制、管理方法，提高内部管理水平，为公司提高核心竞争力和管理、技术创新提供建设性意见 |
| 4.协助企业投资项目的策划、立项、可行性论证、项目评估，提供项目决策意见；协助项目谈判与实施，跟踪投资项目进展 |
| 5.参与企业各权属公司重大投资项目的前期策划工作，监督项目进展 |
| 6.负责制定企业品牌发展规划，组织进行品牌资产评估，负责商标、标识和徽记的注册、维权和对外授权等相关事务工作 |
| 7.负责制定并执行品牌形象宣传工作，开展相关品牌形象宣传和广告工作；负责制定和修订品牌宣传规范，审核权属公司宣传方案的规范性，监督权属公司产品宣传计划的执行 |
| 8.负责公司战略管理转型、组织机构的策划，对公司重大创新项目进行论证和评估 |

**质量管理部经理（合规经理）岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，药学类相关专业，具有执业药师资格，须定期接受省级药品监督管理部门法律法规的培训 |
| 工作经验 | 3年以上药品经营质量管理实践经验 |
| 知识结构 | 熟悉国家有关药品管理的法律法规。懂药品经营管理知识，具有药学技术、药学知识和良好的职业道德等综合知识水平 |
| 工作能力 | 组织计划能力；协调沟通能力；学习创新能力 |
| 职责 | 1.贯彻执行国家有关药品质量管理的法律、法规和政策，积极推行GSP、ISO9000系列认证在企业的实施 |
| 2.负责起草企业药品质量管理制度，指导、督促质量管理制度的执行 |
| 3.负责建立企业所经营药品并包含质量标准等内容的质量档案 |
| 4.负责首营企业和首营品种的质量审核 |
| 5.负责药品质量的追溯和药品质量事故或质量投诉的调查、处理及报告 |
| 6.供应链管理质量保证体系建立 |
| 工作内容 | 1. 补充、完善与质量保证体系有关的规章制度和工作流程，并督导实施 |
| 2. 组织起草质量体系内审方案、质量方针和目标考核方案，并组织实施内审和考核 |
| 3. 对有争议的医药商品质量做最终裁定和否决 |
| 4. 审核不合格药品，监督不合格药品的处理过程 |
| 5. 定期组织召集质量会议，组织有关部门分析质量责任 |
| 6. 抽查各级主管部门的质量监督执行情况 |
| 7. 组织许可证申领、换证和变更及GSP和ISO9000系列认证工作 |
| 8. 制定质量教育计划，提供培训材料、师资，并考核受训员工 |
| 9. 督导购销客户资质审核及购销客户资质档案持续合法有效 |
| 10. 组织收集、分析、反馈内、外部商品质量信息，及时处理分析结果并反馈至相关部门 |
| 11. 向责任部门下达质量问题整改计划表并督导整改的实施 |
| 12. 督导建立健全产品质量档案 |

**质量管理员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 药学中专或相关专业（指医学、生物、化学等专业） |
| 任职条件 | 药师以上专业技术职称 |
| 知识结构 | 药品基本知识，药事管理知识，相关法律知识 |
| 工作能力 | 协调沟通能力；文字表达能力；解决问题能力 |
| 职责 | 1.对企业质量管理体系有效运行负责 |
| 2.对不合格药品的确认、处理、报损、销毁负责 |
| 3.对首营品种和首营企业的审核负责 |
| 工作内容 | 1. 协助起草企业药品质量管理制度，并指导、督促质量管理制度的执行 |
| 2. 建立企业所经营药品并包含质量标准等内容的质量档案 |
| 3、对质量体系中不合理的职责、流程、文件进行否决 |
| 4、对不适合的储存环境、不专业的服务进行确认、否决 |
| 5、协助开展对企业职工药品质量管理知识的继续教育或培训 |
| 6. 负责药品质量的查询和药品质量事故或质量投诉的调查、处理及报告 |
| 7. 负责质量不合格药品的审核，提出对不合格药品的处理意见并对处理过程实施监督 |
| 8. 负责药品验收的管理，负责指导和监督药品保管、养护中的质量工作 |
| 9. 负责收集和分析药品质量信息 |

**运营管理部经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，经济管理、工商管理、营销学、药学等相关专业 |
| 工作经验 | 具有医药企业运营管理经验 |
| 知识结构 | 战略研究、市场营销、医药经营、管理学、法律、法规、医药商品学、财务等相关知识 |
| 工作能力 | 判断与决策能力、组织能力、计划与执行能力、目标设置能力、预算管理能力、解决问题能力、人际沟通技巧、熟练使用计算机办公软件 |
| 职责 | 1.负责部门内部管理体系及计划管理 |
| 2.负责权属公司预算管理 |
| 3.负责企业运营管理 |
| 4.负责企业商情研究管理 |
| 5.负责运营数据统计管理 |
| 工作内容 | 1.组织制定本部门内部各项规章制度及工作流程，并根据企业总体目标制定部门目标、工作计划，并组织实施 |
| 2.参与制定并执行部门的财务预算计划 |
| 3.指导权属公司按时填报企业的经营预算表、更新经营预算编制指南及经营计划书模板和经营预算表模板；组织编制权属公司关键指标意见经沟通并确认预算指标  |
| 4.组织进行经营一体化体系设计和运营垂直条线的团队建设与管理提升工作 |
| 5.组织、指导进行各业态指标体系的规划和修订工作 |
| 6.组织制定各项指标的评价标准、管控措施及权属公司分级管理办法 |
| 7.组织进行企业运营指标的分析和改善工作 |
| 8.组织开展管理对标和竞争对手关键指标研究工作 |
| 9.组织进行企业运营报表的提供和季度运营分析报告工作 |
| 10.组织结合招投标、药品价格等工作进行政策解读工作 |
| 11.根据上级部门的要求及时统计数据，按要求规范化向有关部门报送 |
| 12.监督执行医保政策规定 |

**风险管控部经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，医药、管理及相关专业 |
| 工作经验 | 具有医药企业风险管控管理经验 |
| 知识结构 | 风险管理、制度及流程管理、医药经营、管理学等相关知识 |
| 工作能力 | 判断与决策能力、组织能力、计划与执行能力、目标设置能力、预算管理能力、解决问题能力、人际沟通技巧、熟练使用计算机办公软件 |
| 职责 | 1.负责部门内部管理体系及计划管理 |
| 2.负责企业风险管控工作 |
| 3.制度及流程建设 |
| 4.风险预案的制定与管控 |
| 工作内容 | 1.组织制定本部门内部各项规章制度及工作流程  |
| 2.根据企业总体目标和部门目标制定工作计划并组织实施 |
| 3.参与制定并执行本部门的财务预算计划 |
| 4.组织制定企业全面风险管理体系，对各权属公司进行风险体系的推广 |
| 5. 组织识别年度重大经营风险，制定相应计划与风险管理要求 |
| 6. 组织制定企业各业态的内控管理标准体系，对各权属公司进行风险监控 |
| 7. 组织开展风险体系评审和内控评估 |
| 8. 组织对企业相关人员进行专业培训，培育风险管理文化 |
| 9. 组织审定企业管理架构，编制流程图，梳理并确定核心业务流程 |
| 10. 推进总部重要流程的梳理和优化，统一关键控制点 |
| 11. 组织审核权属公司编制流程图，确保核心业务流程的一致 |
| 12.组织收集并推广流程管理的先进经验和最佳业务实践 |

**审计经理岗位规范、**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，财务、审计等相关专业，具有审计师、会计师以上职称  |
| 工作经验及素质 | 具有丰富的审计工作经验，熟悉内部审计、财务、税务等专业工作，坚持原则、客观公正、实事求是、廉洁奉公、保守秘密 |
| 知识结构 | 掌握国家的财经法律、法规、政策以及公司的规章制度，熟悉相关的理论和专业知识及企业经营管理情况，熟悉财务会计业务和精通审计业务 |
| 工作能力 | 较强的沟通协调能力和对突发事件的应变能力 |
| 职责 | 1.制定企业年度审计工作计划，组织实施 |
| 2.组织对企业经营成果的真实性、准确性、合规合法性等进行审计 |
| 3.管理本部门的各项工作 |
| 工作内容 | 1.按照国家审计法规、公司财会审计制度的有关规定，负责拟定公司具体审计实施细则 |
| 2.建立对于资产和资金使用的监控机制及其他财务监控机制，发现违规现象时及时采取预警措施 |
| 3.组织对公司重大经营活动、重大项目、重大经济合同的审计活动 |
| 4.全面审查各区域对授权制度和业务流程的执行情况 |
| 5.定期或不定期地组织必要的专项审计、专案审计和财务收支审计 |
| 6.与银行、税务等相关部门及外部审计人员建立并保持紧密的关系 |

**采购部经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，药学相关专业 |
| 工作经验及素质 | 具有医药企业采购管理经验，良好的职业道德操守 |
| 知识结构 | 药品知识，采购知识，财务知识，企业管理知识，医药商品学，医疗知识以及相关法律知识 |
| 工作能力 | 组织计划能力；协调沟通能力；谈判能力；公关能力 |
| 职责 | 1.采购业务体系建设及管理 |
| 2.采购业务拓展 |
| 3.供应商管理 |
| 工作内容 | 1.组织建设并完善企业采购管理体系，推行标准化的采购制度和流程 |
| 2.组织开展完成全品种目录的采购及供应商的维护工作 |
| 3.组织制定并督导实施部门内部业务流程 |
| 4.组织进行对权属公司采购工作的协调和管理，确保采购计划贴近临床与客户的要求 |
| 5.组织利用全国药品存货资源，多仓运营，优化供应链管理 |
| 6.组织对各区域的招标情况进行定期汇总分析并交流分享，并对权属公司提出指导意见 |
| 7.组织进行企业采购品种结构管理，包括产品分析、大类目录规划、基本药物目录规划、分业态目录规划等工作 |
| 8.组织进行药品采购及新上市品种的引进，经销（合作）协议谈判，预算分解下达，协议执行跟踪协调等工作 |
| 9. 组织建立健全合规供应商的资质档案，对供应商进行综合评估，组织进行供应商信息服务、满意度分析等工作 |
| 10.组织进行供应商延伸服务、满意度分析等工作 |
| 11.完成上级主管交办的临时工作 |

**信息部经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，计算机、信息或药学等相关专业 |
| 工作经验 | 具有软件行业工作经验以及部门管理经验 |
| 知识结构 | 软件研发专业知识、医疗行业相关知识、物流行业相关知识 |
| 工作能力 | 软件专业技能、沟通协调能力、管理能力、学习能力 |
| 职责 | 1.协助企业制定信息化发展战略 |
| 2.根据信息化发展战略制定发展规划 |
| 3.负责企业管理信息化系统建设、运行及维护 |
| 4.负责建立企业信息化治理体系 |
| 5. 建立企业信息化质量安全管理体系 |
| 6. 负责企业信息化团队建设及人才培养 |
| 工作内容 | 1. 推进、落实企业信息化发展战略，定期对企业发展战略进行回顾 |
| 2. 根据企业信息发展战略，制定相应的企业信息化发展规划 |
| 3. 推进、落实企业信息化发展战略，定期做发展规划回顾 |
| 4. 根据企业实际情况，建立企业信息化治理体系（含制度、流程、功能、团队等） |
| 5. 企业信息化治理体系演进 |
| 6. 根据企业实际情况，制定符合企业的信息质量管理标准 |
| 7.负责建立企业信息标准化文档 |
| 8. 负责企业信息化标准体系演进 |
| 9. 负责企业信息化团队建设相关工作 |
| 10. 负责建立企业信息化团队考核体系 |
| 11.负责建立企业信息化人才成长白皮书 |
| 12.负责企业信息化相关专业技能人才培训 |

**行政部经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，行政管理相关专业 |
| 工作经验 | 具有大中型企业人力资源或行政经理相关工作经验 |
| 知识结构 | 具有行政后勤管理、人力资源管理、物流管理等相关专业知识 |
| 工作能力 | 行政管理能力；组织协调能力；计算机应用能力 |
| 职责及工作内容 | 1. 负责主持本部的全面工作，组织并督促部门人员全面完成本部职责范围内的各项工作任务 |
| 2. 贯彻落实本部岗位责任制和工作标准，加强与有关部门协作配合 |
| 3.负责组织行政后勤、保卫工作管理制度的拟订、检查、监督和执行 |
| 4.负责企业会议、接待管理工作，并做好会议记录 |
| 5.负责企业内部治安管理工作，维护内部治安秩序，搞好治安综合治理，预防犯罪和治安灾害事故的发生 |
| 6. 组织编制企业行政性财产、物资的采购计划及预算，严格控制行政办公经费支出 |
| 7.监督企业办公用品、办公用固定资产的购买、保存及发放、维修管理工作 |
| 8.审核、审批企业办公用车、基础建设、固定资产购买等的申请 |
| 9.完成上级主管交办的临时工作 |

**审计员岗位规范、**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学本科以上学历，审计、会计、经济管理等相关专业 |
| 工作经验 | 具备会计、审计、管理等相关工作经验，具备财会、审计专业技术职称 |
| 知识结构 | 熟悉国家财务、审计有关的法律法规，掌握财务、审计的专业知识 |
| 工作能力 | 具备良好的职业判断能力、分析能力、沟通能力、执行能力 |
| 职责 | 1.定期开展专项审计任务 |
| 2.负责完成公司内部控制的审计和评价 |
| 3.负责完成公司管理机构和领导交办的其他专项审计工作 |
| 工作内容 | 1.根据审计计划及项目分工，开展相关审计工作 |
| 2.学习掌握相关法律法规，贯彻公司规章制度，以完成本岗位审计工作 |
| 3.收集整理各种审计信息 |
| 4.出具并送达审计通知书 |
| 5.负责审计底稿的整理 |
| 6.按照领导安排，对相关审计项目进行复核 |
| 7.根据审计方案要求起草审计报告 |
| 8.对审计事项进行后续审计和监督整改 |
| 9.负责审计档案的整理、归档保存 |
| 10.负责收集同行业先进相关制度并加以分析 |
| 11.按照公司既定程序对现有内部控制进行审计、评价 |
| 12负责起草针对公司内部控制的审计报告 |

**统计员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，统计、经济管理、会计等相关专业 |
| 工作经验 | 具备两年的相关工作经验 |
| 知识结构 | 掌握一定的统计方面知识，有较强的语言、文字表达能力 |
| 工作能力 | 具备良好的职业判断能力、分析能力、沟通能力、执行能力 |
| 职责 | 1.协助领导完善统计管理工作的制度、流程建立 |
| 2.按照要求建立公司统计台账，对公司经营数据按时登记统计、上报 |
| 3.负责对公司及权属公司相关统计政策、统计要求的宣传和培训工作 |
| 4.完成领导布置的其他工作 |
| 工作内容 | 1. 负责起草公司统计管理工作制度及流程 |
| 2. 根据制度执行中存在的问题，修改、完善统计管理制度及流程 |
| 3. 按照要求，按期组织、编制、上报统计报表及日常管理工作 |
| 4. 负责本岗位档案归档管理工作 |
| 5. 协助人力资源部开展对公司及部门内部有关统计工作的相关培训 |
| 6. 负责对公司及权属公司公司统计工作的指导、监督、检查工作 |

**采购员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，医药或物流类相关专业 |
| 工作经验 | 具有药品采购工作经验 |
| 知识结构 | 药品知识，采购知识，财务知识 |
| 工作能力 | 协调沟通能力；计划组织能力；谈判能力 |
| 职责 | 1.负责企业经营药品的采购 |
| 2.负责药品退换货管理 |
| 3.供应商管理 |
| 工作内容 | 1. 及时查验有关信息资料,根据库存下限确定药品和供应单位，制定采购计划 |
| 2. 审核采购成本，对不同厂商的药品供应价格进行询价、议价、比价 |
| 3. 对分管品种、价格变动品种计算补偿价格，确定补偿方式，开据扣款单，抄报财务部 |
| 4. 签订购货合同，跟踪合同执行情况，反馈货源信息 |
| 5. 根据品种进、销、存情况及有关协议，制定付款计划并报领导审批，办理付款手续 |
| 6. 定期查询库存滞销药品，处理验收有问题的药品、售后有问题药品、近效期药品等 |
| 7. 与供应商联系，填写退换货申请书，交退货员办理 |
| 8. 进行信息跟踪，做到账、货相符 |
| 9. 解答供应商对销、存方面的疑问 |
| 10. 协助供应商核对账务 |
| 11. 索取供应商、品种资质资料并配合调查、审核其资质 |

**业务员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 中专以上学历，市场营销或医学、药学专业 |
| 工作经验 | 具有一定的药品销售工作经验 |
| 知识结构 | 药品基本知识，营销知识，熟悉医药行业的法律法规 |
| 工作能力 | 人际沟通能力；语言表达能力；解决问题能力 |
| 职责 | 1.负责企业经营药品的销售推广工作 |
| 2.售后服务 |
| 3.负责客情维护 |
| 工作内容 | 1. 与客户沟通，获取客户采购计划，做好重点品种的跟踪服务，防止客户流失 |
| 2. 协调开票、送货 |
| 3. 记录营销台账，定期核对并回笼应收账款 |
| 4. 及时搜集、分析、反馈市场信息，撰写市场调研报告 |
| 5. 与厂商配合共同开发市场 |
| 6. 跟踪缺货品种，及时处理滞销品种 |
| 7. 做好退、换货工作 |
| 8. 做好药品调价、政策变动后的售后服务 |
| 9. 拜访客户，维持与客户的良好关系 |
| 10. 拜访新客户，与客户洽谈，促成交易 |
| 11. 索取客户资质资料，并配合调查、审核其资质 |
| 12.完成上级主管交办的临时工作 |

**药品验收员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，医药类相关专业 |
| 工作经验 | 需经过专业培训，持证上岗 |
| 知识结构 | 熟悉药品知识，有关法规、验收标准，明确药品验收程序及出现问题的处理方法 |
| 工作能力 | 分析问题能力；语言表达能力 |
| 职责 | 1.对所验收药品的质量负责 |
| 2.对验收记录的真实性、准确性、完整性负责 |
| 3.对验收工作的及时性负责 |
| 工作内容 | 1. 审核供应商是否具有符合规定的供货资格 |
| 2. 审核来货是否在供货企业被批准的经营范围之内 |
| 3. 严格按规定的标准、验收方法和抽样原则进行验收和抽取样品 |
| 4. 对验收不合格的药品拒收，做好不合格药品的隔离存放工作，并及时报质量管理人员处理 |
| 5.对验收合格的药品与保管员办理入库交接手续  |
| 6. 规范填写验收记录并签章，收集药品质量检验报告书和进口药品检验报告书按规定保存备查 |
| 7. 按法定标准和验收规程及时完成入库药品的验收工作，并做好验收记录 |
| 8. 收集质量信息，配合质量管理人员做好药品质量档案工作，验收中发现的质量变化情况及时报质量管理人员 |

**物价员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 高中或中专以上学历，医药类相关专业 |
| 工作经验 | 有相关工作经验 |
| 知识结构 | 药品知识，相关法律知识 |
| 工作能力 | 协调沟通能力；信息获取能力；计算机应用能力 |
| 职责 | 1.负责企业经营药品价格管理（时刻关注零售价格的变动情况） |
| 2.价格信息服务 |
| 3.负责内外关系协调 |
| 工作内容 | 1. 开展价格调研，采集价格信息，监督实施价格决策，配合当地价格部门开展价格检查 |
| 2. 审核首营品种物价，对药品价格进行备案，建立健全品种目录信息 |
| 3. 抵制和纠正市场经营活动中违反国家价格法律、法规和政策的行为 |
| 4. 向价格主管部门提供价格执行情况的信息，反馈价格管理的意见和建议 |
| 5. 建立健全供货厂商产品目录，管理及维护基础信息数据 |
| 6. 为药品招投标提供价格咨询及依据 |
| 7.完成上级主管交办的临时工作 |

**物流服务中心经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，管理或物流类相关专业 |
| 工作经验 | 具有物资配送工作经验 |
| 知识结构 | 药品知识，物流管理知识，仓储管理知识，相关法律知识 |
| 工作能力 | 创新能力、协调能力 |
| 职责 | 1.保证所有运营标准符合药品流通政策、程序和法规  |
| 2.控制运输和仓储成本以符合企业目标 |
| 3.负责实施服务中心政策和流程，满足业务需要 |
| 4,负责协调服务中心各部门，保证日常工作顺畅有效 |
| 工作内容 | 1.正确接收产品、根据产品描述在合理的地点存储产品 |
| 2.对仓储区域按照标准操作流程进行划分，温湿度每日监控，校准误差 |
| 3.根据产品种类、特性进行及时安全的运输 |
| 4.对退换货的产品进行妥善安置 |
| 5.建立预防性的害虫控制记录 |
| 6.保证所有的员工接收相关标准操作流程的培训，并记录存档定期审查 |

**客户服务经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，管理或物流类相关专业 |
| 工作经验 | 具有管理经验，有处理外部客户关系的经验 |
| 知识结构 | 具备所属领域丰富的专业知识 |
| 工作能力 | 指导能力、沟通能力、抗压能力、信息监控能力 |
| 职责及工作内容 | 1.确保客户来电及时得到应答，解决客户各种疑问，及时反馈解决进展 |
| 2.负责部门预算成本控制  |
| 3.及时准确处理交易过程中的变量问题（例如赊购、补货等） |
| 4.保证客户服务工作符合法律法规的规定 |
| 5.按日检查订单报表，及时采取补救措施 |
| 6.协调各部门，在药品召回过程中恰当处理客户相关事宜 |
| 7.为下属岗位设置明确工作目标，并实施年度绩效评估 |
| 8.监督物流服务中心各项工作符合标准操作规程 |
| 9.与管理团队密切合作，提高物流服务中心工作效率，不断改进各项业务水平 |

**仓库运营经理岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，管理或物流类相关专业 |
| 工作经验 | 带领团队适应多变环境的经验 |
| 知识结构 | 具备所属领域丰富的专业知识 |
| 工作能力 | 指导能力、沟通能力、抗压能力、信息监控能力 |
| 职责及工作内容 | 1. 确保进、出库等各项人力成本符合预算要求，有效落实成本控制机制 |
| 2. 不断优化仓库业务流程，降低进出库成本，提升工作效率 |
| 3. 落实产品进出库的库存管理流程 |
| 4. 确保业务活动符合法律法规的要求 |
| 5. 对其他部门的业务咨询应予以立即回复；对客户提出的库存服务有关问题应立即予以解答 |
| 6. 为下属岗位设置明确工作目标，并实施年度绩效评估 |
| 7. 配合物流服务中心经理级管理团队，努力改善各项业务 |

**运输部经理（车辆运营经理）岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，管理或物流类相关专业 |
| 工作经验 | 带领团队适应多变环境的经验 |
| 知识结构 | 具备所属领域丰富的专业知识 |
| 工作能力 | 指导能力、沟通能力、抗压能力、信息监控能力 |
| 职责及工作内容 | 1. 确保车辆运营成本符合既定预算要求，有效落实成本控制 |
| 2. 监督车辆运营成本，对超标费用采取有效措施加以控制 |
| 3. 客户订购货物出现损坏或丢失的应予记录，并采取必要弥补措施 |
| 4. 确保货物安全、及时送达 |
| 5. 确保车辆运输不间断，保证全天候服务 |
| 6. 确保车辆性能可靠，各项操作符合要求 |
| 7. 就客户服务过程中出现的问题进行调研，及时反馈，采取补救措施，避免同类问题重复出现 |
| 8.配合物流服务中心经理级管理团队，努力改善各项业务 |

**药品保管员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 高中以上学历 |
| 工作经验 | 物流或仓储相关经验，持上岗证 |
| 知识结构 | 物流管理知识，药品知识 |
| 工作能力 | 沟通表达能力；独立工作能力；组织协调能力 |
| 职责 | 1.对药品入库、存储工作的规范性负责 |
| 2.对药品的入库、在库、出库数量的准确性负责 |
| 3.对入库、在库、出库药品的质量负相应责任 |
| 4.对在库药品的合理存储条件负责 |
| 工作内容 | 1. 严格执行与本岗位相关的质量管理制度和工作程序，做好药品的入库、存储、出库、复核等各个环节的工作 |
| 2. 依据验收员的验收结论和按有关规定办理药品入库手续，正确合理分库、分类存放药品，实行色标管理 |
| 3. 严格遵守药品外包装图示标志，正确搬运和堆垛药品，做到不错放、乱摆与倒置 |
| 4.严格按先进先出、按批号发货的原则办理药品出库，并做好药品出库复核记录 |
| 5.负责药品保管帐卡管理，按批正确记载药品进、出、存动态，保证帐货相符，及时分析、反馈药品库存结构及适销情况 |
| 6.发现质量有问题的药品应挂黄牌暂停发货，及时通知质量管理人员检验处理，依据处理意见及时处理 |
| 7.做好库房温、湿度的监测、调控、记录工作，采取防鼠、防虫、防霉、防尘、防火等相应措施，保证在安全合理的条件下储存药品 |
| 8.做好仓库及库存药品的清理卫生工作，经常保持库区内外的清洁卫生 |
| 9.负责对仓储设施设备进行维护、保养，确保所用设施设备运行良好并做好相应记录 |

**药品养护员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，医药、生物相关专业 |
| 工作经验 | 有质量管理经验，经过专业培训，持证上岗 |
| 知识结构 | 熟悉药品知识，对药品养护过程中发现的问题能及时做出正确的判断和处理 |
| 工作能力 | 分析问题能力；语言表达能力 |
| 职责 | 1.对药品入库、存储工作的规范性负责 |
| 2.对药品入库、在库、出库数量的准确性负责 |
| 3.对入库、在库、出库药品的质量负相应责任 |
| 工作内容 | 1. 根据GSP有关规定，指导保管员正确分库（区）、分类、合理存放药品，实行色标管理，纠正药品存放中的违规行为 |
| 2. 坚持“预防为主”的原则，依据药品流转情况、季节变化和市场药品质量动态确定药品养护方案，拟定药品养护计划 |
| 3. 依据养护计划对库存和陈列药品进行质量检查，依据药品的特性采取正确的方法进行科学养护 |
| 4. 每月汇总、分析和上报养护检查、近效期或长时间陈列和存储的药品等质量信息 |
| 5. 填写并上报有效期商品报表和各类质量信息报表 |
| 6. 定期对企业的养护用仪器设备、温湿度监控仪器等检查维护，确保设施设备和监控仪器的正常运行 |

**药店经理岗位规范（连锁药店门店）**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，医药学相关专业或药师以上职称 |
| 工作经验 | 3年以上药店管理经验，熟悉医药质量管理 |
| 知识结构 | 医药商品学基本知识，药品相关法律法规知识，管理知识 |
| 工作能力 | 计划组织能力；管理能力；沟通协调能力；语言表达能力 |
| 职责 | 制定药店方针和目标 |
| 主持日常事务、发展门店业务 |
| 完成上级主管交办的临时工作 |
| 工作内容 | 1. 负责落实药店经营方针和目标 |
| 2. 主持制订药店年度预算 |
| 3. 负责建立和完善药店各种管理制度 |
| 4. 负责药店GSP 、ISO9000系列质量方针、目标的拟定、推动与督导 |
| 5. 主持药店的日常人事、行政、业务、财务、物价管理工作 |
| 6. 为各部门实现药店质量方针和目标配备必要的资源 |
| 7. 分析研究市场变化和发展趋势，引导药店满足客户的需求，并不断扩大社会原有市场 |
| 8. 批准重要业务合同和业务事项 |

**营业员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 高中或中专以上学历，医药相关专业 |
| 工作经验 | 具有药品零售经验，具有医药商品购销员上岗证或营业员上岗证 |
| 知识结构 | 药学知识，营销学相关知识 |
| 工作能力 | 沟通协调能力；语言表达能力 |
| 职责及工作内容 | 1. 完成药店的各项经营指标 |
| 2. 根据GSP管理要求，协助质量管理人员做好医药商品质量辅助工作，保障顾客用药安全 |
| 3. 保持店堂清洁卫生，医药商品陈列合规有序 |
| 4. 监督医药商品的效期管理 |
| 5. 协助药店经理做好医药商品的进、销、存管理工作 |
| 6.完成上级主管交办的临时工作 |

**处方审核员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 大学专科以上学历，药学相关专业 |
| 工作经验 | 执业药师或药师以上的专业技术职称 |
| 知识结构 | 药学、中药学知识，相关法律知识，企业管理知识 |
| 工作能力 | 沟通交流的能力；组织协调能力 |
| 职责及工作内容 | 1.对处方审核等要求，对消费者用药做出正确说明 |
| 2. 合理安排药店日常处方管理工作，做好处方分类管理，并及时汇总处方报表  |
| 3. 对处方配伍禁忌、超剂量等情况进行审核 |
| 4. 及时跟踪和监控特殊药品出售情况，完成药店下达的各项安全目标，有效进行过程监控 |
| 5. 严格执行药品管理办法，协助质量负责人共同对质量把关 |
| 6. 定期编制各类用药报表，分析报告真实、准确，及时将数据及数据分析报告提供给经理室和相关业务部门，为经营者决策提供有利的数据依据 |
| 7. 与其他部门密切配合，提供业务相关支持，确保药店整体运作顺利进行 |
| 8. 充分发挥部门员工的主观能动性和工作积极性，搞好团队关系 |
| 9. 监督执行医保政策规定 |
| 10.完成上级主管交办的临时工作 |

**中药调剂员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 学历与专业 | 高中或中专以上学历，中药等相关专业 |
| 工作经验 | 具有本岗位工作经验，有中药调剂员上岗证 |
| 知识结构 | 中医药学知识，营销学相关知识 |
| 工作能力 | 沟通表达能力 |
| 职责及工作内容 | 1.对处方审核等要求，对消费者用药做出正确说明 |
| 2.根据医师处方要求，按规程调剂中药配方 |
| 3.根据GSP管理要求，协助质量管理人员做好中药质量辅助工作，保障顾客用药安全 |
| 4.监督中药商品的效期管理 |
| 5协助药店经理做好中药商品的进销存管理工作 |

**咨询员岗位规范**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 任职资格 | 专业资质 | 中专或高中以上学历，药学相关专业 |
| 工作经验 | 3年以上药店工作经验 |
| 知识结构 | 药事管理法规知识、医药基本知识、大众药物与医疗器械知识、药历建立与管理知识、心理沟通技能知识 |
| 工作能力 | 沟通交流能力、解决问题能力、问询和指导能力、建立信任关系的能力、语言表达能力、计算机操作能力 |
| 职责 | 1. 咨询服务 |
| 2. 客户管理 |
| 3. 资讯传播 |
| 工作内容 | 1..接待顾客，与顾客建立咨询关系 |
| 2.解答和处理顾客问题，提供优质药学服务 |
| 3.为顾客提供安全合理用药咨询，做好咨询记录 |
| 4.教导顾客正确使用药物说明书 |
| 5.收集、整理和录入顾客信息 |
| 6.为顾客建立药历（用药档案）和管理药历 |
| 7.为顾客做用药随访，做好信息反馈分析和咨询效果评估 |
| 8.收集和提供药物信息，向药师报告药物不良反应 |
| 9.配置和保管咨询服务区书刊、文档和工具 |
| 10.开展与药物使用相关公众教育（讲座、宣传栏/单等） |
| 11.完成上级主管交办的临时工作 |