

ICS 03.080.20
C 00
备案号：46957—2014



中华人民共和国国内贸易行业标准

SB/T 11037—2013

医药商业企业对医疗机构的服务规范

Service specification pharmaceutical commerce enterprises of medical institutions

2013-12-04 发布

2014-06-01 实施

中华人民共和国商务部 发布

前 言

本标准作为推荐性行业标准，依据《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》，立足国内药品流通行业的发展现状，参考发达国家药品流通行业的发展水平，综合以上因素进行制定；其目的是促进医药商业企业对医疗机构服务的规范化、标准化，全面提高医药商品销售、配送及供应服务工作质量。

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、国药控股股份有限公司、华润医药商业集团有限公司、广州医药有限公司、重庆医药(集团)股份有限公司、浙江英特药业有限责任公司、华东医药股份有限公司、云南省医药有限公司。

医药商业企业对医疗机构的服务规范

1 范围

本标准规定了医药商业企业对医疗机构的服务项目及其包含的内容,以及服务应达到的标准和对服务质量的监督与评价,提出医药商业企业为搞好服务应具备的组织、设施与人员的要求。

本标准适用于中华人民共和国境内的医药商业企业以及直接向医院销售医药商品的生产企业。

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(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 28842—2012 药品冷链物流运作规范

SB/T 10767—2012 药品批发企业物流服务能力评估指标

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

医药商品 the medicine commodity

防治各种疾病、保障身体健康和进行科学实验的特殊商品,是救死扶伤、治病救命以及分析检验的必需品,包括药品(指化学药品)、医疗器械、化学试剂、玻璃仪器、中成药、中药材六大类。

3.2

药品 drug

用于预防、治疗、诊断人的疾病,有目的地调节人体生理功能并规定有适应症或功能主治、用法和用量的物质,包括中药材、中药饮片、中成药、化学原料药及其制剂、抗生素、生化药品、放射性药品、血清、疫苗、血液制品和诊断药品等。

[《药品管理法》,第 102 条]

3.3

特殊管理的药品 drug under special management

包括麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、放射性药品。

3.4

冷藏药品 cold storage drug

对贮存、运输有冷处、冷冻等温度要求的药品。

[GB/T 28842—2012,定义 3.1]

3.5

医药商业企业 pharmaceutical commerce enterprises

从事医药商品经营的企业;其中从事药品和医疗器械经营企业,系指具有《药品经营许可证》《药品经营质量管理规范认证证书》《医疗器械经营企业许可证》(限经营第二类、第三类医疗器械企业)《企业法人营业执照》,将购进的药品、医疗器械等医药商品销售给医药商品生产企业、经营企业和医疗机构的