

# 医药商品购销员国家职业标准

## 1. 职业概况

### 1.1 职业名称

医药商品购销员。

### 1.2 职业定义

从事药品采购、销售及咨询服务的人员。

### 1.3 职业等级

本职业共设三个等级，分别为：初级（国家职业资格五级）、中级（国家职业资格四级）、高级（国家职业资格三级）。

### 1.4 职业环境

室内、常温。

### 1.5 职业能力特征

手指、手臂灵活，色、味、嗅、听等感官正常，具有一定的观察、判断、理解、计算和表达能力。

### 1.6 基本文化程度

高中毕业（或同等学力）。

### 1.7 培训要求

#### 1.7.1 培训期限

全日制职业学校教育，根据其培养目标和教学计划确定。晋级培训期限：初级不少于 300 标准学时；中级、高级不少于 200 标准学时。

#### 1.7.2 培训教师

培训初级、中级医药商品购销员的教师应具有本职业高级职业资格证书或相关专业初级以上专业技术职务任职资格；培训高级医药商品购销员的教师应具有本专业中级以上专业技术职务任职资格。

#### 1.7.3 培训场地设备

标准教室及必要的教学、实验设备和工具。

### 1.8 鉴定要求

#### 1.8.1 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

### 1.8.2 申报条件

——初级（具备以下条件之一者）

- (1) 经本职业初级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。
- (2) 从事本职业学徒期满。
- (3) 连续从事本职业 2 年以上。

——中级（具备以下条件之一者）

- (1) 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作 3 年以上，经本职业中级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。
- (2) 取得本职业初级职业资格证书后，连续从事本职业工作 5 年以上。
- (3) 连续从事本职业工作 7 年以上。
- (4) 取得经劳动保障行政部门审核认定的、以中级技能为培养目标的中等以上职业学校药学专业毕业证书。

——高级（具备以下条件之一者）

- (1) 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作 4 年以上，经本职业高级正规培训达规定标准学时数，并取得毕（结）业证书。
- (2) 取得本职业中级职业资格证书后，连续从事本职业工作 7 年以上。
- (3) 取得高级技工学校或经劳动保障行政部门审核认定的、以高级技能为培养目标的高等职业学校药学专业毕业证书。

### 1.8.3 鉴定方式

分为理论知识考试和技能操作考核。理论知识考试采用闭卷笔试方式，技能操作考核采用现场实际操作方式。理论知识考试和技能操作考核均实行百分制，成绩皆达 60 分以上者为合格。

### 1.8.4 考评人员与考生配比

理论知识考试考评人员与考生配比为 1 : 20，每个标准教室不少于 2 名考评人员；技能操作考核考评员与考生配比为 1 : 5，且不少于 3 名考评员。

### 1.8.5 鉴定时间

各等级的理论知识考试时间均为 120 min，技能操作考核时间为 60 min。

### 1.8.6 鉴定场所设备

理论知识考试场所为标准教室，技能鉴定场所应具备能满足技能鉴定需要的场所，以及实施考核所需的工具和设备。

## 2. 基本要求

### 2.1 职业道德

#### 2.1.1 职业道德基本知识

#### 2.1.2 职业守则

- (1) 遵纪守法，爱岗敬业。
- (2) 质量为本，真诚守信。
- (3) 急人所难，救死扶伤。
- (4) 文明经商，服务热情。

### 2.2 基础知识

#### 2.2.1 法律法规基本知识

- (1) 药品管理法及实施办法。
- (2) 药品经营质量管理规范及实施细则。
- (3) 消费者权益保护法、反不正当竞争法、产品质量法、劳动法的相关内容。

#### 2.2.2 医药基础知识

- (1) 医学基础知识。
  - 1) 人体构成、重要脏器的位置及生理功能。
  - 2) 病原微生物的类别、致病特性。
  - 3) 免疫、抗原、抗体等基本概念。
- (2) 药物基础知识。
  - 1) 药物的分类、剂型特点、质量标准及包装标识。
  - 2) 药物体内过程的概念、半衰期的含义和意义。
  - 3) 药物的基本作用及影响作用的因素。

#### 2.2.3 安全知识

- (1) 防火、防爆等消防知识。
- (2) 安全用电常识。

## 3. 工作要求

本标准对初级、中级、高级的技能要求依次递进，高级别包括低级别的要求。

## 3.1 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、顾客服务	(一) 接待顾客	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会用礼貌用语</li> <li>2. 能与顾客交流, 了解顾客需求</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 社交礼仪知识</li> <li>2. 行业服务忌语</li> </ol>
	(二) 提供服务	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能主动、热情、耐心、周到地为顾客服务</li> <li>2. 能主动为顾客包扎商品及礼品包装</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 医药商业服务规范</li> <li>2. 包装知识</li> </ol>
二、药品介绍	介绍药品知识	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能读解常用药品的通用名、商品名、缩写英文名</li> <li>2. 能介绍常用药品的适应证、使用方法</li> <li>3. 能区别处方药与非处方药</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 药品的通用名、商品名、缩写英文名</li> <li>2. 常用药品的适应证和使用方法</li> <li>3. 处方药与非处方药的基本知识</li> </ol>
三、药品销售	(一) 销售准备	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能按卫生要求清洁营业场所</li> <li>2. 能按售前操作规程清点、添加药品</li> </ol>	药品销售的售前操作规程
	(二) 销售实施	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正确发药、收款、找零</li> <li>2. 能填制、审核票据</li> <li>3. 能进行每日销售结算和填写日报表</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 票据法有关规定</li> <li>2. 药品销售的售中操作规程</li> <li>3. 税制票据的种类及票据书写方法</li> </ol>
	(三) 销售记录	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能记录销售药品的品名、规格、数量、金额等</li> <li>2. 能收集顾客资料和意见并记录</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 药品销售的售后操作规程</li> <li>2. 药品经营的商品流转和凭证管理</li> </ol>
四、药品陈列与保管	(一) 药品分类陈列	能按用途、剂型、性质及管理要求分类陈列药品	药品分类知识和有关规定
	(二) 药品保管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能按药品性质保管药品</li> <li>2. 能做好营业场所、仓库的温、湿度记录及调控</li> </ol>	药品保管基本要求

## 3.2 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、 顾客服务	(一) 接待顾客查询	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正确接待顾客的查询并做好记录</li> <li>2. 能正确处理顾客的来函、来电业务并做好记录</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 咨询服务的类型</li> <li>2. 医药商业服务知识</li> </ol>
	(二) 处理顾客投诉	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能正确处理顾客的投诉并做好记录</li> <li>2. 能处理退换货事件</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 处理顾客投诉的技巧</li> <li>2. 顾客投诉的处理原则与流程</li> </ol>
二、 药品介绍	介绍药品知识	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能根据顾客需求推荐药品</li> <li>2. 能介绍常用药品的作用、用途、不良反应及注意事项</li> <li>3. 能看懂处方用语</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 常见病基础知识</li> <li>2. 常用药品的作用、用途、不良反应及注意事项</li> <li>3. 处方的结构与处方用语</li> </ol>
三、 药品购销	(一) 购进药品	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能填报首营品种经营审批表</li> <li>2. 能签订采购合同</li> <li>3. 能根据进、销、存动态编制采购计划</li> <li>4. 能整理、分析、归档供应商资料及购进记录</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 首营品种的规定</li> <li>2. 采购合同的种类及签订的注意事项</li> <li>3. 编制采购计划要点</li> <li>4. 购进记录的内容及要求</li> <li>5. 客户档案的内容及要求</li> </ol>
	(二) 销售药品	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能签订销售合同</li> <li>2. 能整理、分析、归档客户资料及销售记录</li> <li>3. 能正确进行调价操作</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 销售合同的种类及签订的注意事项</li> <li>2. 物价管理的有关规定</li> <li>3. 谈判基础知识</li> <li>4. 销售记录的内容及要求</li> </ol>

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
四、药品保管养护	(一) 药品的日常养护	1. 能对入库和退回药品进行验收 2. 能进行有效期药品的管理 3. 能进行在库药品的外观检查 4. 能记录质量工作台账和建立养护档案	1. 药品储存养护知识 2. 各类台账的记录要求 3. 药物的理化性质与稳定性
	(二) 不合格药品、退货药品的处理	1. 能从药品外观及包装判别假劣药品 2. 能按规定的程序处理不合格药品及退货药品，并形成记录	1. 不合格药品及退货药品的处理规定 2. 药品验收细则
五、经济核算	(一) 商业计算	能对销售扣率和利润进行计算	利润计算分解方法
	(二) 商品盘点	能正确进行库存盘点和结算	会计核算对经营业务的处理程序
	(三) 应收、应付结算	能进行应收、应付的结算操作	应收、应付账款的处理

## 3.3 高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、药品介绍	推荐、介绍药品	1. 能看懂常用的药品英文名 2. 能对药物的体内过程进行一般介绍 3. 能介绍新上市品种的特点、进行同类药的比较 4. 能根据常见病知识指导合理用药及药物的联合应用	1. 常用药品英文名 2. 常用药物的作用机理及特点 3. 常见病的药物治疗 4. 新上市品种的特点

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
二、药品营销	(一) 市场调研与新品种开发	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能设计调研提纲, 完成抽样调查工作</li> <li>2. 能对调查资料进行简单分析, 并提出报告</li> <li>3. 能对客户的质量保证体系、市场能力和资金信用进行评价</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市场调研与预测</li> <li>2. 产品生命周期分析</li> </ol>
	(二) 销售促进	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 会应用各种销售促进技巧</li> <li>2. 能制定促销计划</li> <li>3. 能分析各种供销渠道并建立协作构架和网络</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顾客心理分析</li> <li>2. 营销策略基本知识</li> <li>3. 渠道策略基本知识</li> </ol>
	(三) 商务谈判	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能分析谈判僵局的类别和成因</li> <li>2. 能运用各种方式解决合同纠纷</li> </ol>	谈判技巧
三、药品保管养护	(一) 药品的特殊保管	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能分清麻醉药品、精神药品、医疗用毒性药品、戒毒药品及其特殊管理要求</li> <li>2. 能运用特殊保管方法保管药品</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 特殊管理药品的有关规定</li> <li>2. 戒毒药品的有关规定</li> <li>3. 药品的特殊保管方法</li> </ol>
	(二) 药品的重点养护	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能分清重点养护的药品类别</li> <li>2. 能按规定对重点养护的药品进行养护, 建立档案</li> </ol>	重点养护品种的类别及养护方法
四、经济核算	(一) 库存分析	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 能合理设置安全库存, 确定库存高、低限</li> <li>2. 能用 ABC、量本利等现代分析法进行库存结构分析</li> </ol>	商品策略有关基本知识
	(二) 保本保利分析	能进行商品保本保利销售计算	保本保利分析基本知识

## 4. 比 重 表

## 4.1 理论知识

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)	
基本 要求	职业道德	5	5	5	
	基础知识	20	10	5	
相 关 知 识	顾客服务	接待顾客	5	—	—
		提供服务	5	—	—
		接待顾客查询	—	2	—
		处理顾客投诉	—	2	—
	药品介绍	介绍药品知识	30	40	—
		推荐、介绍药品	—	—	45
	药品销售	销售准备	5	—	—
		销售实施	15	—	—
		销售记录	5	—	—
	药品购销	购进药品	—	8	—
		销售药品	—	10	—
	药品营销	市场调研与新品种开发	—	—	15
		销售促进	—	—	10
		商务谈判	—	—	5
	药品陈列与 保管	药品分类陈列	8	—	—
		药品保管	2	—	—
药品保管与 养护	药品的日常养护	—	10	—	
	不合格药品、退货药品的 处理	—	4	—	
	药品的特殊保管	—	—	3	
	药品的重点养护	—	—	2	

续表

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)	
相 关 知 识	经 济 核 算	商业计算	—	5	—
		商品盘点	—	2	—
		应收、应付结算	—	2	—
		库存分析	—	—	6
		保本保利分析	—	—	4
合 计		100	100	100	

## 4.2 技能操作

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)	
技 能 要 求	顾 客 服 务	接待顾客	5	—	—
		提供服务	5	—	—
		接待顾客查询	—	2	—
		处理顾客投诉	—	3	—
	药 品 介 绍	介绍药品知识	35	50	—
		推荐、介绍药品	—	—	55
	药 品 销 售	销售准备	5	—	—
		销售实施	25	—	—
		销售记录	10	—	—
	药 品 购 销	购进药品	—	8	—
		销售药品	—	10	—
	药 品 营 销	市场调研与新品种开发	—	—	15
		销售促进	—	—	8
		商务谈判	—	—	5
	药 品 陈 列 与 保 管	药品分类陈列	10	—	—
药品保管		5	—	—	

续表

项 目		初级 (%)	中级 (%)	高级 (%)	
技能要求	药品保管与 养护	药品的日常养护	—	10	—
		不合格药品、退货药品 的处理	—	3	—
		药品的特殊保管	—	—	1
		药品的重点养护	—	—	1
	经济核算	商业计算	—	8	—
		商品盘点	—	4	—
		应收、应付结算	—	2	—
		库存分析	—	—	10
		保本、保利分析	—	—	5
合 计		100	100	100	