# 药店服务质量管理制度三篇

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-12-14

*药店管理规章制度是为使本公司员工更好地遵守公司管理制度而制定的。以下是本站小编为大家带来的关于药店服务质量管理制度，以供大家参考!　　药店服务质量管理制度1　　第1条为规范单位和员工的行为，维护单位和员工双方的合法权益，根据劳动法及其配...*

　　药店管理规章制度是为使本公司员工更好地遵守公司管理制度而制定的。以下是本站小编为大家带来的关于药店服务质量管理制度，以供大家参考!

**药店服务质量管理制度1**

　　第1条为规范单位和员工的行为，维护单位和员工双方的合法权益，根据劳动法及其配套法规、规章的规定，结合本单位的实际情况，制定本规章制度。

　　第2条员工享有取得劳动报酬、休息休假、获得劳动安全卫生保护、享受社会保险和福利等劳动权利，同时应当履行完成劳动任务、遵守规章制度和职业道德等劳动义务。

　　第3条单位招用员工实行劳动合同制度，自员工入职之日起30日内签订劳动合同，劳动合同由双方各执一份。

　　第4条劳动合同统一使用劳动局印制的劳动合同文本，劳动合同必须经员工本人、单位法定代表人(或法定代表人书面授权的人)签字，并加盖单位公章方能生效。劳动合同自双方签字盖章时成立并生效;劳动合同对合同生效时间或条件另有约定的，从其约定。

　　第5条员工有下列情形之一的，单位可以解除劳动合同：

　　(1)、在试用期内不符合录用条件的;

　　(2)、严重违反劳动纪律或者单位规章制度的;

　　(3)、严重失职，营私舞弊，对单位利益造成重大损害的;

　　(4)、被依法追究刑事责任的;

　　(5)、被劳动教养的;

　　(6)、单位依法制定的惩罚制度中规定可以辞退的;

　　(9)、法律、法规、规章规定的其他情形。

　　第6条有下列情形之一，单位提前30天书面通知员工，可以解除劳动合同：

　　(1)、劳动合同期满，双方不再续订的;

　　(2)、员工不能胜任工作，经过培训或调整工作岗位，仍不能胜任工作的;

　　(3)、单位开展业务活动发生严重困难，确需裁减人员的;

　　(4)、法律、法规、规章规定的其他情形。

　　第7条单位 实行每日工作7小时、每周工作42小时的标准工时制度;

　　第8条员工每天正常工作时间为：

　　上午07：00-14：00 ，下午14：00-21：00

　　第9条 员工享受国家规定的休假制度。

**药店服务质量管理制度2**

**一、营业管理制度**

　　(一)交接班管理

　　每天交接班时间为每天14：30—15：00，交接班记录包括：本班发生的药品遗失情况、破损情况、销售收入记录、效期药品提示、新品种上柜情况、缺货品种情况、定购、邮购情况、卫生情况、外来人员接待情况以及需要提示转告下班的情况和上班遗留问题落实、承办情况等等。交接班记录由每班领班填写，接班人签字。凡因交接班记录不全造成工作失误或经营损失，要追究经理和当班人员的责任。

　　收银员交接班必须由本班收银员结清本班次的营业额，与电脑核对，结清余额。在帐、款一致的前提下，向下班收银员交班。上交款由本班收银员与门店经理一起在场进行交接。门店销售额进帐单、备用金由专人保管存入保险柜，保险柜钥匙由门店经理保管。财务每旬对药店进行一次清交核查。

　　(二)药店商品的折扣权限

　　只能凭药店优惠卡实行折扣，不得超越权限，特殊情况应报药店经理裁定。 若有不遵守规定，一经查出，门店经理将作严肃处理。

　　(三)商品遗失的处理

　　遗失商品必须由店面主管统计出品种数量及金额。经责任人签字报门店经理统一消帐，凡遗失金超额过规定上限的部分，由责任人按进价赔偿损失，若是责任不明确，由门店人员共同承担损失。

　　(四)效期商品的管理

　　效期药品必须在近效期两个月时将记录清单报门店经理，由经理组织促销。若因门店主管检查不及时，造成过期、失效的药品以及因报送不及时造成损失的药品，由查出的责任人、门店主管或门店人员共同承担。

　　(五)订购、邮购药品应遵循下列要求

　　1、做好求购登记记录，应包括求购人员姓名、商品名称、规格、数量、金额、生产厂家或产地、以及联系电话、地址等。

　　2、先预收求购总额15%作定金。

　　3、统一交门店负责人处理，24小时必须有回复。各分组订购，邮购业务销售额纳入分组销售考核。

　　(六)保持清新、整洁、干净的店内环境，所有个人物品、办公用品、卫生用具按规定定置定位存放，药店经理经常检查店容店貌，进行服务质量检查，对优胜分组颁发流动锦旗，并做为分组考核内容之一。

**二、药店十不准规则**

　　(一)不准干与工作无关的事情或上班时间接打私人电话。

　　(二)不准与顾客发生争执。

　　(三)不准占用经营商品或代亲友寄售商品。

　　(四)不准销售商品后不输电脑。

　　(五)不准挪用公款或私设小金库。

　　(六)不准隐瞒实情，当天货款及商品余缺应如实上报。

　　(七)不准随意乱开发票。

　　(八)不准未经允许擅自换班。

　　(九)不准接受顾客及供货商的任何馈赠(含回扣、让利、宣传费、宣传品、商品)。

　　(十)不准泄露药店机密或发生任何有损药店形象的言行。

**三、药店服务质量管理规范**

　　为了树立良好的企业形象，促进天龙药业连锁事业的健康发展，特订立本规范：

　　(一)售前准备

　　1、提前10分钟上班，穿着统一的工作服，正确佩带统一号牌，保持仪表仪容的整洁。

　　2、做好橱窗、货架、场地、收银台、购物框、商场地面通道的清洁卫生工作。

　　3、做好收银机、备用金、塑料袋、购物框等的检查整理、配备准备工作。

　　(二)售中服务

　　1、保持商场环境整洁、美观、舒畅、灯光明亮适宜，商场走道及公用部位通畅，不堆物品。保持四洁：自身清洁、货架清洁、地面清洁、门面清洁。

　　2、认真执行商品定位陈列规定、货架专柜、橱窗等框架上陈列的商品要做到摆放整齐、美观、饱满，不得有空格，商品售缺应及时配货补足。

　　3、实行站立服务，保持仪容端庄、大方、微笑、接待顾客应主动热情、耐心、周到、有问必答、百问不厌、礼貌用语“您好、请、谢谢、对不起”，用普通话。不得在商场内大声喧哗，不得和顾客争吵。

　　4、要熟悉商品的性能、特点、用途、禁忌和注意事项。准确、实事求是的介绍。对一些容易引起过敏、严重副作用(如孕妇和小儿家用的药品)或特殊用途的药品要主动劝告顾客。对所有顾客都必须告知：“请详细阅读说明书”(非处方药)或告知：“请在医生指导下使用”(处方药)。

　　5、要严格检查商品的质量，不得将过期、失效、变质、破损等商品存列在货架上。

　　6、商品标价要统一打价，清楚醒目，商品标签脱落要及时补好，不准出现无标价或多张标价重叠的商品出现。

　　7、收银员收找钞票，要做到“三唱一单”即唱收、唱价、唱找、同时给顾客一张收取货款的打印单据。

　　8、顾客购买商品付清款后，一般要用塑料袋将商品装好。凡需要包扎商品应替顾客包严扎牢，便于携带。递交商品要轻拿释放，注意礼貌用语，不要让顾客久候。

　　9、对顾客的要求及建议要如实记录，及时向经理汇报，可以立即答复的，应立即答复，不能立即答复的，应报告门店经理处理。

　　10、随时留意商场情况，做好安全保卫工作。

　　(三)售后服务

　　1、认真做好商品的调换工作。凡符合调换规定的，办妥退调手续予以迅调。对不符合退调规定的，收银员应耐心解释清楚，注意文明礼貌。

　　2、顾客购物，发生遗忘物品要妥善保存，设法归还，发生业务差错，经查对核实，予以纠正。

　　3、下班交接前，收银机上的营业额累计数须严格查对，履行复核手续后，认真做好结帐、填单、交款工作。

　　4、交接班前要严格按照规定整理货架，清点货物，如有短缺报经理处置。

　　(四)纪律

　　1、服从经理的工作安排。

　　2、上班时间不得干与本职工作无关的事，不得带领家属小孩在商场逗留，不得陪同熟人选购商品。

　　3、丢失商品由当班人员赔偿，收银不入帐，经查实将从严处罚。

**药店服务质量管理制度3**

　　(1)为保证药品质量，创造一个有利药品管理的、优良的工作环境，同时塑造一支高素质的员工队伍，依据《药品管理法》及《药品经营质量管理规范》等法律法规，特制定本制度。

　　(2)营业时间内所有营业员要统一着装，挂牌上岗，站立服务。

　　(3)营业员上岗时不浓装打扮，举止端庄，精力集中，接待顾客热情，解答问题耐心。

　　(4)营业员上岗时讲普通话，使用“请、谢谢、您好、对不起、再见”等文明礼貌用语，不准同顾客吵架，顶嘴，不准谈笑嘲弄顾客。

　　(5)店堂内设顾客咨询台、顾客意见薄、缺药登记簿，公布监督电话，接待顾客投诉，并认真处理。

　　(6)备好顾客用药开水，清洁卫生水杯。

　　(7)做到小病当医生，大病当参谋。正确介绍药品的性能、用途、用法用量、禁忌及注意事项，不得虚假夸大和误导用户。

　　(8)出售药品时，注意观察顾客神情，如有疑意，应详细问病卖药，以免发生意外。

　　(9)销售药品时，不亲疏有别，衣貌取人，假公济私。

　　(10)如有违上述规定，将在季度考核予以处罚。

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找