**2014年旗舰店质管员年终总结**

2014年我担任本店质管员大概半年时间，现对本店质量管理工作略作总结：

本店现有人员40人，其中中药和贵细人员17人，成药16人，安保3人，店长3人，中医师1人。另促销成药8人，柜细促销1人。电子监管情况：一般由执业药师和柜组长开关机，由于销售任务重，销售积极性又比较高，平常情况下码就扫得少，有检查时扫码情况要好些。监管系统出现问题时一般是由执业药师联系解决，解决不了由店长解决。修好之后未作记录。这种情况只有一次。远程咨询情况：两个执业药师基本上是两班倒，上班就把咨询系统打开，但由于店上实际情况和人手因素，加之活动呀，来货呀，公司临时需处理情况等就难免掉线了。处方收集情况：一般顾客自带处方很少，有的即使带了处方也不愿留下或复印，所以处方药销售，尤其是抗生素和处方类复方特殊制剂药品的销售情况就很麻烦，很难应付认真仔细的药监检查。GSP记录情况：按要求每个月各项记录均在做起走，现做到2014年12月份，可能做的不好的地方还很多。票据也整理到12月份，每月整理，每月装订，按年度存放。

这半年我的愚见是：质量管理我觉得是每个员工的事情，不同岗位有不同的质量职责，要不然质量工作就做不好，或者做不到够好。比如来货收货，不注意批号效期的核对，就会出现“三无”劣药药品出现在货架上。再比如每个人的责任区域不管好，就会出现液体制剂颠倒放等有悖GSP原则情况发生 。我认为，质量管理和销售应该是两架马车并行，相辅相成的，互相可以促进的。

每样只要我们做了，即使做的不是很好，我认为基本上还是能够应对药监检查的，毕竟“有”和“无”差别还是很大的。执业药师制度不还是在逐渐完善中吗？国家法制不还是在逐渐健全中吗？

旗舰店

文秀英

2015.1.23