

关于下发政府主管部门检查门店一问一答模板的通知

各部门、门店：

药品、医疗器械飞检日益频繁，日常接受政府主管部门检查较多，现将门店应对政府主管部门一问一答模板通知如下：

1、检查员：我们是某某药监局食药所，请配合检查。

员工：各位领导好！我是门店员工***。（注意：检查人员是否穿工作服、亮出工作证，了解检查人员职务、姓名等信息）第一时间由其他人员汇报片长、质管部门店接受正在检查；

2、检查员：请拿出你店来货票据

员工：拿出最近一两次来货票据。（每次来货时收货员和验收员必须签字并于计算机系统记录一致；指定月份的就按指定的月份拿。）

3、检查员：检查含麻复方制剂销售、记录

员工：若含麻复方制剂处方药出现有处方、未登记身份证号码，要态度好，说：肯定销售当时疏忽了，马上整改。（门店自查日常含麻复方制剂销售记录，补充缺失信息，保证一笔销售对应一笔记录，购买人身份信息完整；必须凭处方销售的含麻复方制剂处方按要求上传审核，调配人、复核人签字完整，处方按要求保存。）

4、检查员：门店日常养护是怎么做的？

员工：实行三三四检查和重点检查原则，按时通过系统生成一般和重点养护计划并执行，然后做好养护记录。重点检查拆零药品、易变质商品、近效期商品和摆放时间较长的商品；

5、检查员：销售时是否提供收银小票？

员工：销售后都出具了销售凭证，内容包括门店信息、品名、生产厂商、数量、价格、批号、规格等。坚持诚信经营。

6、检查员：门店几人上班？

员工：对照服务公约回答。（注意：不含促销人员）

7、检查员：你们提供批发业务吗？

员工：我们是零售企业，面向的终端是直接顾客、消费者。（团购不等于批发，团购必须按公司要求签订协议，只能进行非处方药的大宗销售。）

8、检查员：查抗菌药物销售

员工：“成都市零售药店销售抗菌药物指导手册”认真学习过
若查到有处方但未上传审方，未签字等，解释为：有时候网络有故障、是不是没通过一体机传输，马上查是否通过手机微信群传执业药师审方；审核了，肯定是门店疏忽未签字记录。

9、检查员：查抗菌药物处方留存情况，比如：5月4日廖宏和5月18日廖宏处方出现两次并购买同一种抗生素阿莫西林胶囊

员工：顾客应该是不同时间的时候根据病情、凭处方到我店购买。（杜绝同一天同一人，一模一样的处方留存2张以上并销售两次以上）

10、检查员：你们的处方从哪里来？

员工：均是顾客、消费者提供。（做到处方必须有医生签名、患者姓名、处方开具时间、处方药品用法用量合理）

11、检查员：抽查门店任何货柜实货数量？（查账、货、票是否一致）

员工：若查实货5盒，（账就必须5盒）告诉电脑操作人员ID，实货多少，账就多少（日常必须做到实货和电脑数据一致，特别是抗菌药物、含特殊药品复方制剂）。

12、检查员：检查中问公司的负责人是谁、质量负责人是谁

员工：公司法人：蒋（炜）总，质量负责人：杜（永红）总

13、检查员：检查中问该门店销售怎么样？

员工：现在生意一般，房租、费用成本高，工作中只有努力做好销售，并且把日常质量管理工作做好。（不要老实说销售几千、几千）

14、检查员：问关于门店温湿度如何调控？

员工：温度高于药品存储温度，店内有开空调或者风扇进行降温；温度低、湿度高于 75%，进行除湿，开空调或者风扇。

15、检查员：门店张贴 POP 或爆炸签出现买赠问题怎么回答？

员工：保健品日常可以做买赠优惠活动。药品不得买赠活动，若现场检查出现“买赠”字样，说：我们立即撤除，马上整改；以后不会出现类似问题。

注意事项：在各种检查中不什么都如实说。实在不知道怎么回答就说“我不清楚，我再了解下”。

本通知从即日起执行，各门店务必在 5 月 31 日 10:00 以前将“一问一答”模板对门店所有员工培训，形成日常培训记录并拍照上传到营运部微信群。逾期将处以 20.00 元/店处罚。

特此通知

四川太极大药房连锁有限公司

二〇一六年五月二十五日