

连锁药店总部 实用手册

王淑玲◎编著

武志昂◎主审



 中国财富出版社
CHINA FORTUNE PRESS

药店从业人员岗位指南

连锁药店总部实用手册

王淑玲 编著

武志昂 主审

中国财富出版社

图书在版编目(CIP)数据

连锁药店总部实用手册/王淑玲编著. —北京:中国财富出版社,2015. 5
(药店从业人员岗位指南)
ISBN 978 - 7 - 5047 - 5568 - 1

I. ①连… II. ①王… III. ①药品—连锁商店—商业经营—手册 IV. ①F717. 5 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 039681 号

策划编辑 寇俊玲
责任编辑 丁美霞 辛倩倩

责任印制 方朋远
责任校对 饶莉莉

出版发行 中国财富出版社
社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070
电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)
010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)
网 址 <http://www.cfpress.com.cn>
经 销 新华书店
印 刷 北京京都六环印刷厂
书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 5568 - 1/F · 2320
开 本 787mm×1092mm 1/16 版 次 2015 年 5 月第 1 版
印 张 26.25 印 次 2015 年 5 月第 1 次印刷
字 数 606 千字 定 价 78.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

作者简介



王淑玲 1968 年生于山东文登市。沈阳药科大学副教授，市场营销教研室主任，研究生导师，“药店经营与管理”“医药市场营销”教学团队负责人，在全国高校首开“药店经营与管理”专业课程。

编著的《药品零售管理与实务》成为“首届全国药品流通行业岗位技能竞赛暨第二届全国医药行业特有职业技能竞赛”指定参考书。还著有《医

药促销管理与实务》，是国内医药类高校影响较大的一部教材。先后主编、合编《药事管理与法规》《药店经营管理实务》《药店店员手册》《医药营销调研》《处方药营销》《医疗服务营销》等专业图书十余部，发表学术论文 90 余篇。

近年来，主持了“沈阳药品零售业态与药学服务体系研究”“新时期医药诚信体系建设对策建议”“省级以下行政审批标准规范化研究”“国家基本药物评价技术指标体系及评价模式研究”“基本药物特殊风险示范研究”等国家、省、市课题二十余项。

受邀担任多家医药类杂志编委和审稿人。曾先后任十余家连锁药店咨询顾问。为“全国百名排行榜”连锁药店管理者和店长作药店投资、药店商圈、药店顾客管理、药店经营数据诊断、经营类别等药店经营管理培训报告百余场。

前言

药品零售市场正在经历新一轮药品经营质量管理规范认证（简称 GSP 认证）的洗礼和新医改大环境的考验。在激烈的市场竞争中，一些连锁药店效益下降、规模萎缩甚至被并购，而另一些连锁药店却迅速崛起，占有了规模优势和品牌效应。面对挑战和机遇，如何打造品牌，如何提升整体品牌竞争力，已经成为药品零售企业所关注的核心问题。

基于此，本书力求给连锁药店经营管理者提供一套实用而系统的应对之策：

第一，涵盖了连锁药店总部管理的职能。从连锁药店的开办，到经营过程中的业态选择，到零售策略的制定；从选址到店面设计，从采购方法到配送，从招聘到绩效，都作了完整详尽的阐述。

第二，突出了连锁药店管理的实务。书中贯穿了连锁药店管理的新理念、方法和工具，内容新颖、系统、充实，切合当下连锁药店的实际，具有较强的实用性和可操作性。

第三，提供了连锁药店品牌打造的指南。书中对连锁药店管理模块做了系列规范，为连锁药店规模扩大、门店开办和连锁加盟等一系列创业者感兴趣的环节，提供了有效实施管理的步骤和方法。

本书在架构体系上立足药品零售的实战需要，在行文风格上力求做到简明扼要，在理论与实践的结合上突出易懂实用。

本书分为十一块内容指南：第一，药品零售业态，介绍了药品零售业态类型和经营特点；第二，药店开办，介绍了开办药店需要的程序、步骤和相关证件；第三，药店商圈与选址，介绍了商圈调查、市场评估、开业筹备、加盟种类及方法；第四，药品零售战略，介绍了药品零售战略的制定、目标选择、战术与控制及战略类型；第五，药店品牌，介绍了零售形象的要素、形象定位方法、企业品牌策略；第六，组织结构，药品零售组织系统，介绍了组织架构、总部功能和门店职能；第七，药品采购，介绍了药品结构、组合、类别管理、数字管理、定位管理等药品管理方法；第八，配送与配送中心，介绍了配送与物流的特点、配送类型、配送的步骤和各环节要求；第九，员工招聘与培训，介绍了员工招聘途径、实训内容及考核方法；第十，岗位与职责，介绍了药品零售队伍的管理构成，不同岗位的名称与职责；第十一，绩效与考核，介绍了绩效评估的指标、改进的途径等环节。

由于水平和涉猎的典籍及涉足的药品零售活动范围有限，虽力求尽责，但仍会有不当之处，希望广大读者不吝赐教。

王淑玲

2014 年 12 月

目 录

指南一 药品零售业态	1
一、药店	1
二、药店功能与特殊性	1
(一) 药店有哪些功能?	1
(二) 药店有哪些特殊性?	2
三、药品零售业态	3
(一) 业态的含义是什么?	3
(二) 零售业态的含义是什么?	3
(三) 药品零售业态的含义是什么?	3
四、药品零售业态的划分标准	4
五、药品零售企业分类	5
(一) 按所有制分类包括哪些?	5
(二) 按服务零售分类包括哪些?	11
(三) 按有无店铺药品零售分为哪些?	11
(四) 按经营策略不同分为哪些?	14
六、大型综合药店的特点	14
(一) 大型综合药店的含义是什么?	14
(二) 目标顾客有哪些?	14
(三) 商品结构如何?	14
(四) 经营方式是怎样的?	14
(五) 店铺有哪些特点?	15
(六) 核心竞争力是什么?	15
(七) 发展趋势如何?	15
七、社区药店的特点	16
(一) 社区药店的含义是什么?	16
(二) 目标顾客有哪些?	16
(三) 商品结构如何?	16
(四) 经营方式是怎样的?	16
(五) 店铺有哪些特点?	16



(六) 核心竞争力是什么?	16
(七) 发展趋势如何?	16
八、专业药房(药店+诊所)的特点	18
(一) 专业药房的含义是什么?	18
(二) 目标顾客有哪些?	18
(三) 商品结构如何?	18
(四) 经营方式是怎样的?	18
(五) 店铺有哪些特点?	18
(六) 核心竞争力是什么?	18
(七) 发展趋势如何?	18
九、药妆店的特点	19
(一) 药妆店的含义是什么?	19
(二) 目标顾客有哪些?	19
(三) 商品结构如何?	19
(四) 经营方式是怎样的?	19
(五) 店铺有哪些特点?	19
(六) 核心竞争力是什么?	20
(七) 发展趋势如何?	20
十、店中店的特点	20
(一) 店中店的含义是什么?	20
(二) 目标顾客有哪些?	20
(三) 商品结构如何?	21
(四) 经营方式是怎样的?	21
(五) 店铺有哪些特点?	21
(六) 核心竞争力是什么?	21
(七) 发展趋势如何?	21
十一、专科药店的特点	22
(一) 专科药店的含义是什么?	22
(二) 目标顾客有哪些?	22
(三) 商品结构如何?	22
(四) 经营方式是怎样的?	22
(五) 店铺有哪些特点?	22
(六) 核心竞争力是什么?	22
(七) 发展趋势如何?	22
十二、药品零售业态相关理论	23
(一) 药品零售轮转理论是什么?	23
(二) 商品攀升理论是什么?	24



(三) 零售生命周期理论是什么?	25
(四) 手风琴理论是什么?	26
(五) 辩证发展理论是什么?	27
指南二 药店开办	29
一、申办药店的程序	29
二、申办《药品经营许可证》	30
(一) 药品零售企业的开办条件是什么?	30
(二) 药品零售企业的经营范围是什么?	31
三、药店申请验收的内容	31
(一) 药店申请验收的材料有哪些?	32
(二) 药品零售企业的验收标准是什么?	33
四、《药品经营许可证》的编号原则与含义	36
五、变更及更换《药品经营许可证》	36
(一) 如何变更《药品经营许可证》?	36
(二) 如何更换《药品经营许可证》?	38
六、申请药品经营质量管理规范认证(简称 GSP 认证)	39
(一) 申请 GSP 认证的条件是什么?	39
(二) 申请 GSP 认证的材料包括哪些?	39
(三) 申请 GSP 认证的程序有哪些?	43
七、更换及变更《药品经营质量管理规范认证证书》	44
(一) 《药品经营质量管理规范认证证书》更换事项有哪些?	44
(二) 《药品经营质量管理规范认证证书》变更事项有哪些?	44
八、零售药店的分级管理内容	45
(一) 药店分级管理的标准是什么?	46
(二) 已经进行分级管理的地区有哪些?	50
(三) 分级管理应注意的问题有哪些?	51
九、基本医疗保险定点药店	51
(一) 什么是基本医疗保险定点药店?	51
(二) 基本医疗保险定点药店申办条件是什么?	52
(三) 基本医疗保险定点药店的申办材料有哪些?	53
(四) 基本医疗保险定点药店的开办及经营注意事项有哪些?	54
十、不同省市医疗保险定点零售药店的特点	55
(一) 北京、上海和广州的申办特点有哪些?	55
(二) 江苏省、山东省、辽宁省和浙江省的申办特点有哪些?	56
(三) 黑龙江省、吉林省、河北省和湖南省的申办特点有哪些?	57
(四) 甘肃省、陕西省、广西壮族自治区、内蒙古自治区和	



新疆维吾尔自治区的申办特点有哪些?	58
(五) 云南省、青海省、四川省和宁夏回族自治区的申办特点有哪些? ...	60
指南三 药店商圈与选址	62
一、商圈的含义和构成内容	62
(一) 商圈的含义是什么?	62
(二) 商圈的构成内容有哪些?	62
二、药店商圈的特点	63
三、商圈分类	63
四、影响药店商圈范围的因素	65
五、药店商圈范围的确定	66
(一) 确定各级商圈顾客数量的方法有哪些?	66
(二) 如何应用雷利法则确定药店商圈范围?	66
(三) 如何应用哈夫模型确定药店商圈范围?	68
(四) 如何应用零售饱和理论确定药店商圈的范围?	70
六、商圈分析影响选址	71
七、连锁药店选址的重要性	71
八、连锁药店选址的原则	72
九、影响连锁药店选址的因素	73
十、连锁药店选址主要因素筛选方法	75
(一) 常见的选址方法有哪些?	75
(二) 可行性选址方法有哪些?	78
十一、药店选址的程序与步骤	79
(一) 连锁药店选址流程有哪些?	79
(二) 药店选址的具体步骤有哪些?	79
十二、列举连锁药店选址成功的类型	81
指南四 药品零售战略	83
一、药品零售战略含义	83
二、零售战略特征	83
三、药品零售战略的意义和重要性	85
(一) 药品零售战略的意义是什么?	85
(二) 药品战略的重要性主要体现在哪些方面?	85
四、战略管理的过程	85
(一) 战略使命是什么?	86
(二) 战略目标是什么?	87
(三) 外部环境分析是什么?	90



(四) 连锁药店的内部环境是什么?	93
(五) 制定战略是什么?	94
(六) 实施战略是什么?	95
五、战略类型	95
(一) 药品零售战略的类型有哪些?	96
(二) 竞争战略的类型有哪些?	98
(三) 职能战略的类型有哪些?	100
(四) 主要的职能战略有哪些?	101
指南五 药店品牌	103
一、品牌的含义与特征	103
(一) 品牌的含义是什么?	103
(二) 品牌的特征是什么?	103
二、品牌的构成	104
三、品牌的作用	107
(一) 品牌的一般性作用是什么?	107
(二) 品牌在市场营销中的作用是什么?	108
四、连锁药店品牌的打造流程与定位方法	109
(一) 品牌打造流程包括什么?	109
(二) 品牌定位的含义是什么?	111
(三) 品牌定位的方法有哪些?	111
五、品牌命名	112
(一) 品牌命名的原则是什么?	112
(二) 品牌命名的方法是什么?	114
六、品牌生命周期的四个阶段	115
(一) 品牌的导入期应做什么?	116
(二) 品牌的成长期应做什么?	116
(三) 品牌的成熟期应做什么?	117
(四) 品牌的衰退期应做什么?	118
七、品牌战略的内容和类型	119
(一) 品牌战略的内容是什么?	119
(二) 品牌战略的类型有哪些?	119
八、品牌的管理	120
(一) 为什么要进行品牌管理?	120
(二) 如何进行品牌管理?	120
九、品牌的维护	121
(一) 为什么要进行品牌维护?	121



(二) 怎样进行品牌维护?	122
十、品牌药店的差异化营销	123
十一、自有品牌的发展	124
(一) 自有品牌的优势是什么?	125
(二) 连锁药店发展自有品牌的困境是什么?	125
(三) 连锁药店实施自有品牌的可行性是什么?	126
(四) 创建自有品牌应注意的问题是什么?	127
指南六 组织结构	129
一、组织结构和组织系统	129
二、连锁药店组织的类型	129
三、组织结构设计的程序及原则	132
(一) 组织结构设计的程序是怎样的?	132
(二) 组织结构设计的原则包括哪些?	133
四、影响组织结构设计的因素	133
(一) 影响组织的因素包括哪些?	133
(二) 组织结构设计中的注意事项包括哪些?	134
五、连锁药店的组织结构	134
(一) 组织原则与特征有哪些?	134
(二) 如何建立组织结构?	136
(三) 连锁药店的类型有哪些?	139
六、连锁药店总部与门店的功能	141
(一) 总部的功能是什么?	141
(二) 门店的基本功能是什么?	142
(三) 总部与门店的功能划分有什么不同?	143
七、连锁药店总部的职能	144
八、药品零售职业与管理者的条件	148
(一) 什么是药品零售职业?	148
(二) 连锁药店管理者及其工作是什么?	149
(三) 连锁药店管理者应具备的条件有哪些?	152
指南七 药品采购	155
一、药品结构与结构类别	155
(一) 什么是药品结构?	155
(二) 药品结构分类类型包括哪些?	155
二、药品销售结构调整	156



三、药品组合	157
(一) 什么是最佳药品组合?	157
(二) 药品组合的类型有哪些?	157
(三) 药品组合的优化方法有哪些?	158
四、药品存货管理	159
(一) 什么是药品的存货估价?	159
(二) 什么是单位控制系统? 包括哪几类?	161
五、药品采购原则与采购过程	164
(一) 药品采购应遵循的原则有哪些?	164
(二) 药品采购的过程是怎样的?	165
六、药品进货程序	167
(一) 进货程序的基本内容有哪些?	167
(二) 如何确定供货企业的法定资格与质量信誉?	168
(三) 对首营企业的审核资料包括哪些?	168
(四) 首营品种的审核标准包括哪些?	168
(五) 如何确定“首营药品的合法性”?	169
(六) 首营品种审核的一般流程是怎样的?	169
七、采购合同包含的内容	169
(一) 药品采购合同应具备哪些条款?	169
(二) 签订采购合同要注意哪些事项?	171
八、药品验收程序与方法	171
(一) 药品验收的原则有哪些?	171
(二) 药品验收的一般流程是怎样的?	172
(三) 药品验收的方法有哪些?	173
九、药品验收与检查方法	177
(一) 验收和检查方法包括哪些?	177
(二) 退货药品的收货、验收管理是怎样的?	178
十、采购单位和采购人员资质的确认	178
指南八 配送与配送中心	180
一、配送与物流	180
(一) 什么是配送?	180
(二) 配送与一般送货的区别有哪些?	180
(三) 配送与物流的关系如何?	181
(四) 配送与信息、资金、商流的关系如何?	182
(五) 配送的目标是什么?	183
(六) 连锁药店配送的特点有哪些?	183



二、配送模式	184
(一) 配送模式的类型有哪些?	184
(二) 配送模式的差异是什么?	187
(三) 配送模式的选择标准与策略是什么?	188
(四) 配送中心与传统仓库的不同点包括哪些?	192
三、配送中心	193
(一) 什么是配送中心?	193
(二) 配送中心对连锁药店的作用有哪些?	196
(三) 配送中心的功能有哪些?	198
(四) 配送中心的建设方式有哪些?	199
(五) 如何规划配送中心?	200
四、配送中心的一般作业流程	204
(一) 入库的特点是什么?	207
(二) 验收的特点是什么?	207
(三) 储存的特点是什么?	208
(四) 加工的特点是什么?	209
(五) 出库的特点是什么?	209
(六) 运输的特点是什么?	210
(七) 退货的特点是什么?	211
五、配送中心信息管理	212
(一) 总部信息系统结构是怎样的?	212
(二) 配送中心信息管理系统由什么构成?	214
(三) 配送中心信息管理系统的功能有哪些?	216
六、配送中心的冷链管理	217
(一) 冷藏药品的发货环节包括哪些?	218
(二) 冷藏药品的运输环节包括哪些?	218
(三) 冷藏药品的收货、验收环节包括哪些?	218
(四) 冷藏药品的温度控制和监测环节包括哪些?	219
指南九 员工招聘与培训	221
一、连锁药店需要人才	221
(一) 连锁药店管理层人才有什么特点?	221
(二) 连锁药店需要什么样的人才结构?	221
二、连锁药店员工管理的意义与重点	223
(一) 连锁药店员工管理的意义与重点是什么?	223
(二) 连锁药店员工管理体系是怎样的?	223
三、招聘计划的确定	224



四、连锁药店员工招聘程序的制订	226
五、连锁药店员工招募的渠道和方法	227
(一) 内部招募的渠道和方法包括哪些?	227
(二) 内部招募的优缺点是什么?	228
(三) 外部招募的渠道和方法包括哪些?	229
(四) 外部招募的优缺点是什么?	231
六、连锁药店甄选的方法	231
七、在招录新员工时应该注意的问题	237
八、招聘评估	237
(一) 招聘成本如何评估?	237
(二) 录用员工如何评估?	238
(三) 招聘所需时间如何评估?	239
(四) 如何撰写招聘工作总结?	239
九、对员工进行健康检查的意义和检查项目	239
(一) 对员工进行健康检查的意义是什么?	239
(二) 对员工进行健康检查的项目包括哪些?	240
十、在签订劳动合同时应该注意的问题	243
(一) 劳动合同的形式包括哪几种?	243
(二) 劳动合同包括哪些内容?	243
十一、连锁药店员工的教育和培训	244
十二、新员工入职前培训	244
十三、连锁药店员工培训的流程	246
(一) 怎样制订培训计划?	246
(二) 怎样确定培训计划的实施过程?	248
十四、培训评估作用和注意事项	248
(一) 什么是培训评估?	248
(二) 培训评估的作用是什么?	249
(三) 培训评估包括哪些内容?	249
(四) 培训评估的注意事项包括哪些?	249
十五、连锁药店员工培训方法	250
(一) 连锁药店培训方法如何分类?	250
(二) 连锁药店常见的培训方法有哪些?	251
十六、连锁药店培训对象和内容的确定	253
(一) 怎样确定培训对象?	253
(二) 怎样确定店员培训的主要内容?	254
十七、连锁药店人事档案的组建	256



指南十 岗位与职责 258

一、连锁药店总部岗位 258

- (一) 企业负责人(董事长)的岗位职责和任职资格是怎样的? 258
- (二) 总部企业质量负责人的岗位职责和任职资格是怎样的? 259
- (三) 总部质量管理部门负责人的岗位职责和任职资格是怎样的? 261
- (四) 总部行政部的岗位职责是怎样的? 261
- (五) 总部人事部的岗位职责是怎样的? 263
- (六) 总部财务部的岗位职责是怎样的? 264
- (七) 总部信息部的岗位职责是怎样的? 266
- (八) 总部运营部的岗位职责是怎样的? 267
- (九) 总部门店管理部的岗位职责是怎样的? 269
- (十) 配送中心的岗位职责和任职资格是怎样的? 269
- (十一) 总部采购部的岗位职责是怎样的? 270

二、连锁药店区域岗位 272

- (一) 区域经理的岗位职责和任职资格是怎样的? 272
- (二) 区域行政部的岗位职责是怎样的? 273
- (三) 区域质量管理部的岗位职责和任职资格是怎样的? 274
- (四) 区域质量验收部的岗位职责和任职资格是怎样的? 276
- (五) 区域采购部的岗位职责和任职资格是怎样的? 277
- (六) 区域仓储部的岗位职责及任职资格是怎样的? 279
- (七) 区域养护部的岗位职责和任职资格是怎样的? 280
- (八) 区域运输部的岗位职责和任职资格是怎样的? 282

三、连锁药店门店岗位 283

- (一) 门店店长的岗位职责和任职资格是怎样的? 283
- (二) 门店店助的岗位职责和任职资格是怎样的? 285
- (三) 门店驻店药师的岗位职责和任职资格是怎样的? 286
- (四) 门店中药调剂师的岗位职责和任职资格是怎样的? 287
- (五) 门店店员的岗位职责和任职资格是怎样的? 287
- (六) 门店收银员的岗位职责和任职资格是怎样的? 289
- (七) 门店保安的岗位职责和任职资格是怎样的? 290

指南十一 绩效与考核 293

一、绩效、绩效管理和绩效考核 293

二、绩效管理的实施 294

三、在绩效管理过程中应注意的问题 296

四、连锁药店的绩效考核内容 298



五、DPM 考核	303
六、KPI 考核	305
(一) 什么是 KPI 考核?	305
(二) KPI 考核的优缺点分别是什么?	307
七、360 度考核	307
(一) 什么是 360 度考核?	307
(二) 360 度考核方法的优缺点分别是什么?	308
(三) 实施 360 度考核方法的注意事项有哪些?	309
八、图解式评价量表法考核	309
九、绩效考核指标的确定	313
十、在绩效考核中需要注意的问题	314
十一、员工激励的定义及其作用	315
(一) 员工激励的定义是什么?	315
(二) 员工激励的作用包括哪些?	315
十二、员工激励的方法	315
十三、不同岗位员工的激励措施	317
(一) 高级管理人员的激励措施有哪些?	317
(二) 一般员工的激励措施有哪些?	318
(三) 在激励中需要注意的问题有哪些?	319
十四、连锁药店的薪酬管理	320
(一) 薪酬应如何设计?	320
(二) 福利应如何设计?	321
十五、薪酬结构的确定	323
(一) 以职位为基础的薪点制薪酬结构如何确定?	323
(二) 以任职者为基础的薪点制薪酬结构如何确定?	324
参考文献	326
附录 1 药品经营质量管理规范 (卫生部令第 90 号)	332
附录 2 中华人民共和国商务部五项药品流通行业标准	352



指南一 药品零售业态

一、药店

药店，在《现代汉语词典》中解释为“出售药品的商店”，是药品零售企业的俗称。

《药品管理法实施条例》中对药品零售企业的定义是：“药品零售企业是指将购进的药品直接销售给顾客的药品经营企业。”

药品经营企业是指经营药品的专营企业或者兼营企业。

零售是指“将小批量产品直接销售给最终顾客”。

零售药店是指取得国家有关部门批准开办和经营许可，以向顾客直接销售药品及健康相关产品为主要业务，并为顾客直接提供药学和健康领域专业服务的零售营业场所。按形态可分为单体药店和连锁药店。本书主要讨论的是连锁药店。

连锁药店是指在一个连锁企业总部统一管辖下，将有着共同的理念、经济利益、服务管理规范的众多药店，以统一进货或授权特许等方式连接起来，实行统一标准化经营，共享规模效益的一种组织形式。连锁药店的组建方式一般包括两种：直营连锁与特许加盟连锁。

所谓直营连锁，是指连锁药店的门店均由连锁总部全资或控股开设，在总部的直接领导下统一运营。总部对各门店的人、财、物及销售资金流、物流、信息流等方面实施统一的管理。例如，截至 2013 年 12 月底，益丰大药房已在湖南、湖北、上海、江苏、浙江、江西六省市开设了共计 660 家直营连锁门店，营业面积达到 104248.70 平方米。特许加盟连锁也就是特许经营，特许经营中的各个加盟店（被特许人）因为有共同的总部（特许人），而使用统一的经营模式、统一的企业形象，甚至还实现统一采购、统一配送的“连锁”经营特征。例如，广东本草药业连锁有限公司也于 2012 年年初对所属加盟店进行整顿，实行“总部控股”的改革方式。在公司改制后，由 400 多家加盟店，已发展至目前的 900 家加盟店。

二、药店功能与特殊性

（一）药店有哪些功能？

药店作为药品流通的终端市场，其基本的功能是向顾客提供药品和药学服务，以满足顾客对健康的需求，这是药店的基本功能。随着我国市场经济体制的建立和完善

