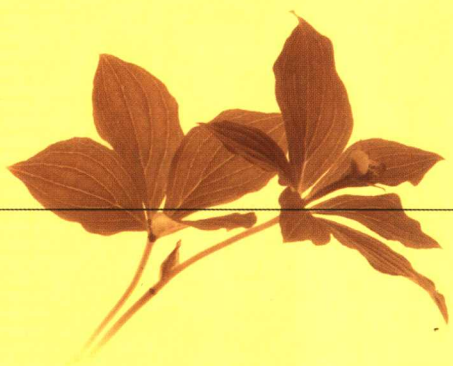


湖南省医药职业技能鉴定培训教材

■ 祖炬雄 主编



中药购销员

ZHONGYAO GOUXIAOYUAN

湖南教育出版社

湖南省医药职业技能鉴定培训教材

中药购销员

ZHONGYAO GOUXIAOYUAN

主编：祖炬雄

主审：吴公平

编者：（以姓氏笔划为序）

何怡芳 张 梅 欧阳和平

祖炬雄 顾 玲 童定秋

湖南教育出版社

湖南省医药行业职业技能培训与鉴定教材建设委员会名单

主任委员： 李建飞（湖南省食品药品监督管理局副局长）

副主任委员： 杨伯钦（湖南省食品药品监督管理局人教处处长）

委 员：王小唯 李 波 蒋秋桃 吴公平 欧阳晓蓉

朱 勤 彭旭明 刘春新 夏先仁 谭骁或

李光锋 邓兴国 唐荣华 王建田

秘 书：陈 静

中药购销员

祖炬雄 主编

责任编辑：崔俊辉 何哲辉

湖南教育出版社出版发行（长沙市韶山北路 443 号）

网 址：<http://www.hneph.com>

电子邮箱：postmaster@hneph.com

湖南新华印刷集团有限责任公司（邵阳）印刷

787×1092 16 开 印张：22 字数：570000

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 7-5355-4821-0/G·4816

定 价：38.00 元

本书若有印刷、装订错误，可向承印厂调换。

编写说明

为配合湖南省医药职业技能培训和鉴定，湖南省医药行业职业技能培训与鉴定工作领导小组根据《中华人民共和国劳动法》和《职业教育法》，组织编写本教材，以满足医药行业职业技能鉴定培训之急需。

本教材以我国《中药购销员国家职业标准》为依据，从中药购销员应知应会的实际出发，尝试突破医药培训教材的一般体系常规，力图提供各等级中药购销员应当掌握的现代科学技术和管理知识。本教材针对学员特点，精心选材，力求深入浅出，简明扼要，使其更具实用性、针对性，减轻学员负担和减少学习难点，以体现医药职业技能培训教材之特色。

本教材分四部分，对初级、中级、高级中药购销员的知识技能要求依次递进，第一、第二篇为初级，第一、第二、第三篇为中级，第一、第二、第三、第四篇为高级中药购销员必须掌握的知识技能，望同志们按申报的职业技术等级进行认真复习。

本教材编写过程中，我们参考借鉴了一些同仁的研究成果和资料，出版过程中得到了湖南教育出版社的大力支持，在此一并表示感谢。

由于时间仓促，加之水平有限，书中不当与疏漏之处在所难免，恳请师生及同仁批评指正。

编者

2006年3月

序 言

李建飞

省医药行业职业技能培训与鉴定领导小组办公室组织编写的《湖南省医药行业职业技能培训系列教材》陆续出版了。这对于推动全省医药行业广大从业人员加强学习、提高素质，促进医药经济健康发展，具有很重要的意义。

开展职业技能培训与鉴定工作，推行职业资格证书制度是落实党中央、国务院提出的“科教兴国”战略的重要举措，也是我国人才资源开发的一项重要战略措施。2005年11月，国务院发出了《关于大力发展职业教育的决定》和《关于进一步加强就业再就业工作的通知》两个重要文件，明确提出要大力开展有较强针对性、实用性的培训并提供职业技能鉴定服务，提升劳动者的就业能力。与此同时，温家宝总理在全国职业教育工作会议上发表了重要讲话，指出当前我国就业和经济发展正面临着两个大的变化，社会劳动力就业需要加强技能培训，产业结构优化升级需要培养更多的高级技工，因此，需要大力发展职业教育。根据党中央和国务院的部署，全国范围内大规模发展职业教育，开展职业技能培训与鉴定的工作已经迅速兴起。

药品是医疗保健的特殊商品。国家有关法律法规对医药行业的就业准入有较为严格的规定。近年来，我省医药经济发展较快。但是，我们也要清醒地看到，当前我省医药经济的发展面临着严峻挑战，与一些发达地区相比，差距较大。其中一个很重要的差距是，我省医药行业技能人才特别是高技能人才短缺，直接影响和制约了医药经济发展和企业效益的提高。因此，加快推进全省医药行业职业技能培训与鉴定工作，培养一支高素质的技能人才队伍，是加快我省医药产业结构、技术结构调整，提高企业竞争力，实现建设医药经济强省宏伟目标的迫切需求。

我省医药行业职业技能培训与鉴定工作还刚刚起步，前进中将面

临许许多多的困难，需要各有关部门的大力支持和帮助，更需要全省广大医药企业及其从业人员的积极参与和配合。我们相信，有大家的理解、支持和参与，全省医药行业职业技能培训与鉴定工作必能快速推进，一支具有精湛技艺的从业队伍必能加快建成、茁壮成长，湖南医药经济的发展必能进入健康快速发展的轨道。

编写好的教材，是开展医药行业职业技能培训与鉴定工作的重要基础，对于推动从业队伍的职业培训非常重要。教材的编写，绝非一朝一夕之功，不可一蹴而就。我们必须不断适应新形势、新任务的要求，针对从业人员学习和工作的实际需要，统一规划，善于总结经验，善于学习借鉴外省外行业的成功做法，不断加以完善，努力把教材的编写工作做得更好。

2006年3月

目 录

第一篇 中药购销员基本要求

第一章 职业道德	3
第一节 职业道德基本知识	3
一、道德的含义和特点	3
二、职业道德	4
三、医药职业道德	6
第二节 医药行业职业守则	7
一、医药行业的特点	7
二、医药行业职业守则	8
第二章 法律法规基本知识	12
第一节 法的基本知识	12
一、法的概念	12
二、法的基本特征	12
三、法的本质	13
四、法的渊源	13
五、法律体系	14
六、法律关系	14
七、法律效力	15
八、违法与法律责任	15
第二节 药品管理法知识	16
一、概述	16
二、《药品管理法》及《药品管理法实施条例》的主要内容	16
第三节 药品经营质量管理规范	24
一、《药品经营质量管理规范》简介	24
二、《药品经营质量管理规范》的主要内容	25
三、药品零售连锁企业有关规定	29
第四节 产品质量法基本知识	30
一、产品质量法的含义	30
二、销售者的产品质量责任和义务	31
三、产品质量损害赔偿責任	31

四、罚则	32
第五节 消费者权益保护法基本知识	33
一、消费者的权利	33
二、经营者的义务	34
第三章 计算机与信息科学在药品营销工作中的应用	36
第一节 药学工作者应具备的计算机基础知识	36
第二节 信息的获取与综合	37
一、咨询服务	37
二、信息传播	38
第三节 计算机基础知识简介	38
一、硬件	38
二、软件	42
第四节 Windows 基本知识	43
一、Windows 的功能特点	43
二、Windows 的应用	43
第五节 办公自动化软件的应用	44
一、文字处理软件	44
二、电子表格软件	45
三、演示文稿制作软件	46
第六节 网络基础	46
一、Internet 提供的基本服务	46
二、Internet 的接入方式	47
三、网络通信软件	47
第七节 电子商务简介	48
第四章 中药基础知识	50
第一节 中药材商品知识	50
一、中药的起源与发展	50
二、中药材的命名	51
三、中药材的采收加工	52
四、中药材商品的鉴定	54
五、中药材商品的性能	57
六、中药材商品的应用	59
附 1: 整顿中药材专业市场的标准	61
附 2: 28 种毒性中药材品种	63
附 3: 42 种国家重点保护的野生动植物药材品种	63
第二节 中药饮片基础知识	64

一、中药炮制的目的	64
二、中药炮制方法简介	65
三、中药饮片的质量标准	66
四、中药饮片的命名	68
五、中药饮片的鉴别方法	68
第三节 中成药基础知识	70
一、中成药的处方来源	70
二、中成药的剂型	71
三、中成药的命名	72
四、中成药的生产	73
五、中成药广告	74
六、中成药的鉴定	75
第四节 中药保管基础知识	75
一、中药商品储存知识	75
二、中药商品储存要求	79
三、中药的储藏与养护技术	80
四、中成药的储藏与养护	82
第五章 中药商品购销基础知识	84
第一节 概述	84
一、中药商品的概述	84
二、中药商品营销的概述	84
第二节 中药商品的流通方式	84
一、中药商品的批发	84
二、中药商品的零售	85
三、中药商品的储运	87
第三节 中药商品采购的基本要求	88
一、中药商品采购的原则	88
二、中药商品采购业务的基本程序	89
第四节 中药商品销售的基本要求	90
一、中药商品销售的基本原则	90
二、中药商品的销售	91
第六章 公关与服务	93
第一节 公关	93
一、购销活动中的基本礼仪要求	93
二、购销活动中的公关技巧	94
第二节 顾客服务	96

一、接待顾客咨询、查询	96
二、处理顾客投诉	98

第二篇 初级中药购销员工作要求

第一章 中药鉴别与应用	103
第一节 中药识别	103
一、根类中药	103
二、根茎类中药	110
三、茎类中药	122
四、花类中药	126
五、果实种子类中药	130
六、全草类中药	139
七、动物类中药	147
第二节 中药杂质的检测	151
一、材料与器具	151
二、操作步骤	151
三、相关知识及注意事项	152
第三节 中成药介绍	152
第二章 中药商品的购销	160
第一节 中药购进	160
一、中药商品的货源组织	160
二、中药商品购进合同	162
三、注意事项	164
第二节 中药销售	166
一、中药销售合同	166
二、中药商品的推销	167
三、防止中药商品销售中的欺诈行为	169
第三章 中药保管	170
第一节 进出库管理	170
一、中药商品进库	170
二、中药商品出库	174
三、中药商品复核与盘点	176
第二节 中药商品保管	177
一、温湿度监测仪器	177
二、温湿度观测	179

第三篇 中级中药购销员工作要求

第一章 中药鉴别与应用	183
第一节 中药识别	183
一、皮类中药	183
二、叶类中药	187
三、其他类中药	190
第二节 中药检测	207
一、中药材及中药饮片的伪品与鉴别	207
二、中药材规格(等级)	210
第三节 中药应用	216
一、中医基础理论	216
二、20种常用中成药介绍	221
第二章 中药商品购销	226
第一节 中药商品销售业务及谈判技巧	226
一、寻找和选择客户	226
二、业务洽谈前的准备工作	226
三、与客户接触的方法与技巧	227
四、洽谈的方法与技巧	227
五、接待顾客时参考用语	228
第二节 中药业务管理	229
一、客户管理	229
二、处方药与非处方药的购销管理	233
三、野生药材资源的保护	235
第三章 中药的保管	239
第一节 中药的储存	239
一、中药商品的储藏性能	239
二、中药储存中常见的问题	242
三、中药商品的分类储存	245
第二节 毒、麻中药的保管	248
一、医疗用毒性药品的保管	248
二、中药麻醉药品的管理和保管	251

第四篇 高级中药购销员工作要求

第一章 中药鉴别与应用	257
第一节 中药识别	257

第二节 中药检测	282
一、中药材及中药饮片的理化鉴别	282
二、中药材规格（等级）	285
第三节 中药应用	291
一、中医基础理论	291
二、预防治则康复	293
三、中成药应用基础知识	295
第二章 中药商品购销	308
第一节 中药市场营销策略	308
一、中药市场营销价格策略	308
二、中药市场营销促销策略	310
第二节 中药市场信息收集	313
一、中药市场调查	313
二、中药市场预测	315
第三章 中药商品养护技术	320
第一节 仓虫防治技术	320
一、仓虫及其生物学特性	320
二、易生虫中药商品的检查	322
三、易生虫药材的养护	323
第二节 中药霉变与养护防治	331
一、微生物与中药霉变	331
二、防治霉变方法	335
第三节 易变异商品的养护	336
一、质量变异原因	336
二、易变异商品的养护	338

第一篇

中药购销员基本要求

第一章 职业道德

第一节 职业道德基本知识

一、道德的含义和特点

人们在社会的各个领域进行着各种活动，要与他人以及社会的整体发生各种联系。保持正常的社会生活秩序和人与人之间的关系，除法制手段以外，还需要一定的规则和规范来约束人们的行为，调整人们的关系，这种规范就是道德。道德和法律是相互作用、相互影响、相互渗透、相互补充的两类社会规范，都是调整人们行为的规则和尺度，也是广大公民必备的基本素质。那么，道德的确切含义是什么呢？道德是由一定社会经济关系所决定，以善恶为评价标准，依靠社会舆论、传统习惯和人们内心信念的力量，调整人与人、个人与社会之间关系的行為规范的总和。它规定了人们应该怎样做和不应该怎样做，应该做什么和不应该做什么，通俗地说，道德就是一种为人处世应该遵循的行为准则。

道德作为一种意识形态，与其他意识形态，如政治、法律、文化、教育等都是社会存在的反映，主要是社会经济基础的反映，并且为一定的社会经济基础服务。社会意识形态又具有相对独立性，对社会存在具有能动作用，这是各种社会意识形态的共同特点。然而，道德作为意识形态的特殊形式，又有它自身的特点。

首先，道德是靠社会舆论、传统习惯和个人内心信念等非强制力量发挥其作用的。尽管道德同法律、政治等社会意识形态一样属于行为规范方式，但是道德与法律等行为规范方式不同，法律属于强制性规范，它依靠国家强制力来实现，需要国家专门机构来制定和执行；而道德则属于非强制性规范，它不是靠强制力来实现的，不需要专门机构来制定和执行，而是靠社会舆论和个人内心信念等非强制力量来倡导和维持的。

其次，道德调节各种关系的范围比法律广泛得多。人们的社会生活是纷繁复杂的，为了稳定社会秩序和调节人们之间的关系，需要制定法律条文或行政纪律。但法律只对触犯法律条文的行为实行制裁，而有许多法律条文无法规定和“干预”的，则主要依靠道德规范进行调节。如职业生活中的服务态度、公共场所的礼貌行为等。

第三，道德具有相对的稳定性。道德不像法律、政策那样，可以立即制定出来颁布实施，或者及时修改或废除，而是经过长期的历史过程逐渐形成的。经过长期的发展、传承，经过舆论的不断灌输和潜移默化的影响，某些道德意识和道德观念已经扎根于人们的心灵深处，与人们的情感、信念结合起来，形成根深蒂固的传统习惯和风尚。这种群众性的传统习惯和风尚，往往具有极大的保守性和稳定性。

二、职业道德

在人类社会的各个阶段,道德是不相同的。而具体在某一社会中,社会生活大体又可以划分为职业生活领域、家庭生活领域、公共生活领域三大领域。反映各个领域的道德,相应的就有职业道德、家庭道德和社会公德。

职业道德是社会道德体系中的一部分,是社会道德在人类职业生活中的具体表现,它有着自己特殊的内容和形式,有着特殊的功能和价值。

职业道德,就是从事一定职业的人们在特殊的职业关系中,在长期职业活动的基础上形成的,具有自身职业特征的,在履行其职责过程中理应遵循的道德规范和行为准则的总和。它既是一般社会道德在特定的职业活动中的具体体现,又突出了在特定职业领域内特殊的道德要求。它既是对本行业人员在职业生活中行为准则的要求,又是本行业人员对社会所承担的道德责任和义务。职业道德是所有从业人员在职业活动中应遵循的行为准则,涵盖了从业人员与服务对象、职业与职工、职业与职业之间的关系。随着现代社会分工的发展和专业化程度的增强,市场竞争日趋激烈,整个社会对从业人员职业观念、职业态度、职业技能、职业纪律和职业作风的要求越来越高。要大力倡导以爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会为主要内容的职业道德,并激励人们在职业活动中不断加强自身的职业道德修养。

(一) 职业道德的特点

1. 职业道德具有职业性和适用范围的有限性

职业性是职业道德的基本特征。职业道德是随着职业活动的发展而不断完善和发展的。不同的职业有着不同的职业利益和要求,因此在职业活动中就具有不同的职业责任和职业义务,从而也就形成了各自特定的交往关系和职业道德的具体规范。如医务人员和患者、教师和学生、商家和消费者之间在交往过程中,医务人员的职业道德应该是救死扶伤、发扬革命的人道主义精神;教师应是热爱学生,教书育人;商家应是买卖公平,货真价实等。同时,职业道德具有特定的调节范围。职业道德主要是用以约束本职业人员,并调整他们同职业对象的关系。如一名医师,其职业道德调节的范围主要是医务人员之间、医师与患者之间的关系,超出医师这个职业范围,其职业道德就起不到调节和约束作用了。

2. 职业道德具有稳定性和历史继承性

在同一职业活动中,人们具有共同的劳动对象、劳动内容和相近的劳动方式,以及接受相同的职业教育训练,从而在同行业的从业人员中形成了特有的职业心理、职业品质、职业传统以及职业生活方式。这样世代相传,也就使职业道德具有了相对的稳定性和必然的历史继承性。如急人所难、救死扶伤从古到今始终是医务人员的职业道德。

3. 职业道德表达形式的多样性和具体性

随着生产力的发展,社会分工越来越细,职业也就越来越多。由于各种职业的服务对象、服务内容和服务方式以及对社会所承担的职责任不同,即使在同一职业中,由于具体工作岗位和业务活动的不同,其职业道德的要求也会具有明显的差别。为了保证职业活动的正常进行,各行各业根据其职业的特殊要求而规范了较为具体、细致的职业行为准则,因此其表达形式也多种多样。

4. 职业道德兼有强烈的纪律性

纪律也是一种行为规范,它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。它既要求人们能

自觉遵守，又带有一定的强制性。就前者而言，它具有道德色彩；就后者而言，又带有一定的法律色彩。也就是说，一方面遵守纪律是一种美德，另一方面，遵守纪律又带有强制性，具有法令的要求。因此，职业道德有时又以制度、章程、条例、守则的形式表达出来，让从业人员认识到职业道德又具有纪律的规范性。

（二）职业道德的社会作用

职业道德是社会道德体系的重要组成部分，它一方面具有社会道德的一般作用，另一方面又具有自身的特殊作用，具体表现在：

1. 调节职业活动中从业人员内部以及从业人员与服务对象间的关系

职业道德的基本职能是调节职能。它一方面可以调节从业人员内部的关系，即运用职业道德规范约束内部人员的行为，促进内部人员的团结与合作。如职业道德规范要求各行各业的从业人员都要团结、互助、爱岗、敬业、齐心协力地为发展本行业、本职业服务。另一方面，职业道德又可以调节从业人员和服务对象之间的关系。如职业道德规定了制造产品的工人要怎样对用户负责；营销人员怎样对顾客负责；医师怎样对患者负责等。

2. 有助于维护和提高本行业的信誉

一个行业、一个企业的信誉，是指企业及其产品和服务在社会公众中的信任程度。提高企业的信誉主要靠产品质量和服务质量，而从业人员具有较高职业道德水平是产品质量和服务质量的有效保证。若从业人员职业道德水平不高，就很难生产出优质的产品和提供优质的服务。

3. 促进本行业的发展

行业、企业的发展有赖于高的经济效益，而高的经济效益来源于员工的较高素质。员工素质主要包括知识、能力、责任心三个方面，其中责任心是最重要的。而职业道德就是要求从业人员责任心要强，因此，职业道德能促进本行业的发展。

4. 有助于提高全社会的道德水平

职业道德是整个社会道德的主要内容。职业道德一方面涉及每个从业者如何对待职业和对待工作，同时也是一个从业人员的生活态度、价值观念的表现，具有较强的稳定性和连续性。另一方面，职业道德也是一个职业集体、甚至一个行业全体人员的行为表现，如果每个行业、每个职业集体都具备优良的道德，对整个社会道德水平的提高会发挥重要作用。

（三）社会主义职业道德规范

社会主义职业道德是社会主义道德原则在职业运动中的体现，是每个劳动者在职业活动中必须遵循的行为规范。社会主义职业道德除具有职业道德的共性之外，还具有自己的特殊性。它批判地继承了历史上职业道德的优秀遗产，是建立在公有制基础之上的一种崭新的职业道德。集体主义是社会主义职业道德的基本原则，全心全意为人民服务是社会主义职业道德的核心，爱岗敬业、诚实守信、办事公道、服务群众、奉献社会是社会主义职业道德的基本规范。

1. 爱岗敬业

爱岗敬业是职业道德的核心和基础，是社会主义主人翁精神的表现。爱岗敬业就是要求人们热爱自己的本职工作，用一种恭敬严肃的态度对待自己所从事的职业，在职业岗位上勤勤恳恳、兢兢业业、忠于职守、尽职尽责，出色地做好本职工作，做到干一行，爱一行。

2. 诚实守信

诚实守信是职业生活的基本规范，是职业在社会中生存和发展的基石。诚实守信就是人