



职业技术·职业资格培训教材



医药商品购销员 (初级)

人力资源和社会保障部教材办公室
中国就业培训技术指导中心上海分中心 组织编写
上海市职业培训研究发展中心

 中国劳动社会保障出版社



职业技术·职业资格培训教材

主 编 韩 芷

副主编 王冬丽

编 者 姚 虹 幸嘉萍 陈 浩 徐 阳 张一鸣
周慧君 王冬丽 张 爽 吴 波 何洪祥

主 审 李国强



NLIC2970790617

医药商品购销员(初级)



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

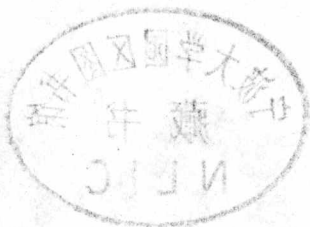
医药商品购销员：初级 / 上海市职业培训研究发展中心组织编写. —北京：中国劳动社会保障出版社，2011

1 + X 职业技术·职业资格培训教材

ISBN 978 - 7 - 5045 - 8950 - 7

I. ①医… II. ①上… III. ①药品-购销-技术培训-教材 IV. ①F763

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 080001 号



中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码：100029)

出 版 人：张梦欣

*

北京北苑印刷有限责任公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米 × 1092 毫米 16 开本 19.75 印张 371 千字

2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

定价：35.00 元

读者服务部电话：010 - 64929211/64921644/84643933

发行部电话：010 - 64961894

出版社网址：<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话：010 - 64954652

如有印装差错，请与本社联系调换：010 - 80497374

内 容 简 介

本教材由人力资源和社会保障部教材办公室、上海市职业培训研究发展中心依据上海 1 + X 医药商品购销员（五级）职业技能鉴定细目组织编写。教材从强化培养操作技能，掌握实用技术的角度出发，较好地体现了当前最新的实用知识与操作技术，对于提高从业人员基本素质，掌握初级医药商品购销员的核心知识与技能有直接的帮助和指导作用。

本教材在编写中根据本职业的工作特点，以能力培养为根本出发点，采用模块化的编写方式。本教材内容共分为 6 章，主要包括职业道德、相关基础知识、顾客服务、药品介绍、药品销售和药品陈列与保管。

本教材可作为医药商品购销员（五级）职业技能培训与鉴定考核教材，也可供全国中、高等职业技术学院相关专业师生参考使用，以及本职业从业人员培训使用。

前 言

职业资格证书制度的推行,对广大劳动者系统地学习相关职业的知识和技能,提高就业能力、工作能力和职业转换能力有着重要的作用和意义,也为企业合理用工以及劳动者自主择业提供了依据。

随着我国科技进步、产业结构调整以及市场经济的不断发展,特别是我国加入世界贸易组织以后,各种新兴职业不断涌现,传统职业的知识和技术也愈来愈多地融进当代新知识、新技术、新工艺的内容。为适应新形势的发展,优化劳动力素质,上海市劳动和社会保障局在提升职业标准、完善技能鉴定方面做了积极的探索和尝试,推出了1+X的鉴定考核细目和题库。1+X中的“1”代表国家职业标准和鉴定题库,“X”是为适应上海市经济发展的需要,对职业标准和题库进行的提升,包括增加了职业标准未覆盖的职业,也包括对传统职业的知识 and 技能要求的提高。

上海市职业标准的提升和1+X的鉴定模式,得到了国家人力资源和社会保障部领导的肯定。为配合上海市开展的1+X鉴定考核与培训的需要,人力资源和社会保障部教材办公室、上海市职业培训研究发展中心联合组织有关方面的专家、技术人员共同编写了职业技术·职业资格培训系列教材。

职业技术·职业资格培训教材严格按照1+X鉴定考核细目进行编写,教材内容充分反映了当前从事职业活动所需要的最新核心知识与技能,较好地体现了科学性、先进性与超前性。聘请编写1+X鉴定考核细目的专家,以及相关行业的专家参与教材的编审工作,保证了教材与鉴定考核细目和题库的紧密衔接。

职业技术·职业资格培训教材突出了适应职业技能培训的特色,按等级、分模块单元的编写模式,使读者通过学习与培训,不仅能够有助于通过鉴定考核,而且能够有针对性地系统学习,真正掌握本职业的实用技术与操作技能,

从而实现我会做什么，而不只是我懂什么的目的。

本教材虽然结合上海市针对职业标准的提升而开发，适用于上海市职业培训和职业资格鉴定考核，同时，也可为全国其他省市开展新职业、新技术职业培训和鉴定考核提供借鉴或参考。

新教材的编写是一项探索性工作，由于时间紧迫，不足之处在所难免，欢迎各使用单位及个人对教材提出宝贵意见和建议，以便教材修订时补充更正。

人力资源和社会保障部教材办公室

上海市职业培训研究发展中心

目 录

第1章 职业道德

- 第1节 职业道德基础 2
- 第2节 相关法律法规 8
 - 学习单元1 法律法规基础知识 8
 - 学习单元2 药品管理法 13

第2章 相关基础知识

- 第1节 医学基础知识 18
 - 学习单元1 人体的构成 18
 - 学习单元2 生物致病因素和免疫学基础 45
- 第2节 药学基础知识 48
 - 学习单元1 药品的分类及剂型特点 48
 - 学习单元2 药品的质量及包装 56
 - 学习单元3 药物的作用及体内过程 58

第3章 顾客服务

- 第1节 接待顾客 69
- 第2节 提供服务 86
- 第3节 血压和体温的测量 94

第4章 药品介绍

第1节 常用药品的名称、适应证及使用方法	104
学习单元1 抗感染药	104
学习单元2 消化系统药	128
学习单元3 解热镇痛抗炎药	139
学习单元4 呼吸系统药	143
学习单元5 循环系统药	154
学习单元6 泌尿系统药	171
学习单元7 神经系统药	176
学习单元8 眼科用药	184
学习单元9 维生素及矿物质缺乏用药	189
学习单元10 抗寄生虫药	194
学习单元11 抗过敏药	199
学习单元12 激素类药	203
第2节 处方药和非处方药	212
第3节 中成药基础	215

第5章 药品销售

第1节 售前准备	223
第2节 销售实施	234
学习单元1 医药商品销售实施	234
学习单元2 营业辅助工作规范	251
第3节 票据填制与销售记录	257
学习单元1 票据填制	257
学习单元2 销售记录	268

第4节 售后服务	276
----------------	-----

● 第8章 药品陈列与保管

第1节 药品陈列与储存	284
-------------------	-----

第2节 药品保管	291
----------------	-----

学习单元1 药品的分类保管	291
---------------------	-----

学习单元2 药品仓库温湿度管理	299
-----------------------	-----

1

第 1 章

职 业 道 德

第 1 节 职业道德基础 /2

第 2 节 相关法律法规 /8

第1节 职业道德基础



学习目标

- 熟悉职业道德的基本知识
- 熟悉医药行业职业道德的主要内容
- 熟悉医药行业的职业守则



知识要求

一、道德的含义和特点

道德通常是指人们在社会生活中，在处理各种问题、各种关系过程中自我约束、自我规范的内心准则。是由一定的社会经济关系所决定，以善恶为评判标准，依靠社会舆论、生活习惯、传统伦理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为规范的总和。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，道德就是做人的道理和规矩，也是人们评价一个人的一个尺度。

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，并为一定的社会经济基础服务。然而，道德作为意识形态的特殊形式，又有它自身的特点：

第一，道德是靠社会舆论、生活习惯、传统伦理，特别是人们的内心信念来驱使和维持的一套软的行为规范，是人类精神的“自律”。这不同于法律，道德和法律虽然都是规范人们行为的准则，是保持正常的社会生活秩序和人与人之间关系的手段，但法律是依靠国家强制力来保证执行的行为规范，是一套硬的方法措施，是人类精神的“他律”。因此，道德与法律是相互渗透、相互补充、相互维护、相辅相成的两类社会规范。

第二，道德调节的范围比法律广泛得多。法律只对触犯法律条文的行为实行制裁，而有许多法律条文是无法规定和“干预”的，这些则主要是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，道德具有特殊的稳定性。因为道德是调节人们行为的，这种调节主要靠人们的道德情感、道德信念来起作用，这些条件一旦形成，就会深入到人们的内心深处，具有较

大的稳定性。这也决定了要建立适应社会主义市场经济体制的道德体系，任重而道远。

二、职业道德与医药行业职业道德

1. 职业道德

职业道德，是同人们的职业活动紧密联系的符合职业特点要求的道德准则、道德情操与道德品质的总和。它既是对从业人员在职业活动中的行为要求，又是职业对社会所负的道德责任与义务。它以不同行业分类，围绕正确认识和处理行业、职业、岗位及其与社会各方面的关系，通过大量的、具体的、细微的行为规范准则，体现了不同行业各自的社会责任和特点。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。

职业道德具有以下特点：

(1) 适用范围的有限性。职业道德是指从事一定职业的人在履行职业职责的过程中应遵循的特定职业思想、行为准则和规范。由于各种职业的职业责任和义务不同，因而职业道德往往表现为某一职业特有的道德传统和道德习惯，表现为从事某一职业的人们所特有的道德心理和道德品质。甚至造成从事不同职业的人们在道德品貌上的差异。如人们常说，某人有“军人作风”“工人性格”“农民意识”“学生味”“学究气”“商人习气”等。

(2) 表达形式的多样性。职业道德的表达形式往往比较具体、灵活、多样。它从本职职业活动的实际出发，采用制度、条例、章程、守则、公约、承诺、誓言以至标语口号等不同的形式。这些灵活的形式不仅易于为从业人员所接受和实行，而且易于形成一种职业的道德习惯。

(3) 兼有强烈的纪律性。纪律也是一种行为规范，但它是介于法律和道德之间的一种特殊的规范。一方面，纪律要求人们能自觉遵守；另一方面，纪律既然是维持人们一定关系的规则，要求集体成员必须执行，就必然带有强制性。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。换句话说，一方面遵守纪律是一种美德，另一方面，又带有强制性，具有法令的要求。例如，工人必须执行操作规程和安全规定；军人要有严明的纪律约束等。因此，职业道德又以制度、章程、条例的形式表达，让从业人员认识到职业道德具有纪律的规范性。

(4) 发展的历史继承性。职业道德与各种职业要求和职业生活紧密结合，由于职业具有不断发展和世代延续的特征，例如其技术的延续，管理方法、与服务对象打交道的办法，都有一定的历史继承性，因此职业道德具有较强的稳定性和连续性，从而形成比较稳

定的职业心理和职业习惯。如急人所难、救死扶伤从古至今始终是医药工作人员的职业道德。

2. 医药行业职业道德

医药行业职业道德是调节医药人员与病、患者、医药人员之间以及医药人员与国家、集体之间的关系的行为规范的总和。医药行业职业道德是对每一个医药从业人员的基本要求，加强医药行业职业道德教育对提高产品和服务质量，保障人们的身体健康，发展医药事业有积极的影响。

医药行业职业道德作为一种特殊的职业道德，除了具有一般职业道德的特点之外，还具有自身的特点：

(1) 医药行业职业道德的全人类性。医药学是人类同疾病斗争的科学，是为全人类健康服务的，它本身并不直接涉及阶级的利益。在长期实践中形成了适用于一切阶级的公共医药行业职业道德准则，这就是人道主义思想的体现。

(2) 医药行业职业道德的严肃性。医药产品的研制、生产、经营和使用都要按国家制定的药事法律法规进行。依法生产、经营和使用药品不仅是法律的规定，而且是医药行业职业道德所要求的。作为医药行业从业人员要严格遵守法律法规，用法律来约束自己的行为。

(3) 医药行业职业道德的平等性。不论贫富贵贱、地位高低、年龄长幼、生人熟人，对患者均应一视同仁，平等对待，把病人的痛苦放在自己心上。

(4) 医药行业职业道德的连续性。我国是历史悠久的文明古国，历来注重道德礼仪。人们在世代相传的医药职业实践中形成的道德观念、道德意识和道德习惯，具有历史的继承性和连续性。我们要弘扬医药人员的职业精神，传承祖先和老一辈医药人员的优良品格和高尚的医药行业职业道德，树立为人民、为社会负责的崇高信念。

三、医药行业的特点

医药行业职业道德是对每一个从事医药工作人员的基本要求，理解和践行医药行业职业道德的基础是对医药行业的特殊性有全面深刻的认识。医药行业与人们的生命健康紧密联系，其最根本的宗旨是为人民健康服务。在医药经营过程中，一切活动的目的是为人们提供安全有效的药品，满足人们防治疾病的需要。由于医药商品不同于一般的商品，因而决定了医药行业的特殊性。

1. 药品的特殊性

药品是一种特殊的商品。作为商品，会受到价值规律的制约，以讲求经济效益，取得利润为最终目的。但药品又不同于一般的商品，它与人们的生命息息相关，与人们的健康有着千丝万缕的联系。药品的特殊性主要体现在以下几个方面：

(1) 药品作用的两重性。药品具有防治作用和不良反应的两重性。俗话说“是药三分毒”，药品在发挥防病、治病作用的同时，可能对人体产生不同程度的不良反应。管理有方，用之得当，可以治病救人，造福人类；若失之管理，使用不当，则可致病，危害人体健康，甚至危及人们的生命。

(2) 药品使用的专属性。对于药品的使用来说，“对症下药”是亘古不变的真理，患什么病用什么药。药品不像一般商品在使用方面有一定的随意性，同类商品之间甚至可以任意替代。药品按处方药和非处方药管理，处方药必须在执业医师的指导下购买使用，非处方药则需要根据病情对待，患者可自我诊断、自我治疗，合理选择，按照药品说明书、标签或在药师的指导下使用。

(3) 药品质量的重要性。药品用于人的疾病诊断、预防、治疗和康复、保健，与人们的生命健康密切相关。合格的药品正确合理地使用可以挽救人们的生命，增进人们的健康；质量不合格的药品或者使用不合理的药品会延误治疗或因毒副作用损害人们的健康甚至危及人们的生命。

药品的纯度、稳定性、均一性与药品的使用价值密切相关，杂质、异物混入药品中，可能使人们出现异常生理现象甚至中毒。药品的物理学、化学、生物药剂学、安全性、有效性、稳定性、均一性等质量指标必须符合规定的标准。法定的国家药品标准是判断和保证药品质量的标准，只有达到国家药品标准的药品，才能进入正常流通渠道，才能确保发挥其疗效。

(4) 药品的时限性。人们只有防病治病时才需用药，一旦需要必须及时保证供应。尤其是在解毒、急救、灾情、疫情、战争等紧急需要药品的情况下，能否及时提供足够的药品关系到一个人甚至成千上万人的生死存亡。只有药等病人，不能病人等药。因此要求药品生产、经营企业及医疗卫生单位对药品要有适当的储备，特别是急救药品；有些药品需求量少、有效期短，但宁可到期报废，也要有所储备；有些药品利润小甚至无利润，也必须保证其生产、供应。

另外，药品有一定的有效期，超过有效期的药品不能流通或使用。所以生产、经营企业也要注意药品储备的数量，既要保证药品的及时供应，又要防止出现药品因积压过期而造成的浪费。

(5) 药品等级的一致性。一般商品往往有等级之分，所谓一等品、二等品、等外品等，甚至残次品也可以降价销售。但药品只有合格与不合格之分，凡不合格的药品绝不能出厂、销售和使用，否则，就是违法。

(6) 消费者低选择性。在药品的销售和使用中，由于诊断、使用药品需要专业的医学和药学知识，人们一般都不可能自行诊断疾病及选择使用药品，而需要依靠执业医师和执

业药师的指导方可使用。

为了保证人们用药安全、有效，药品监督管理部门严格规定处方药必须凭医师处方购买、销售和使用。所以对于处方药，消费者无权自行选择使用。对于非处方药来说，为了鼓励和方便人们自我药疗，药品监督管理部门规定允许非处方药可不凭医师处方，而由消费者自行选择购买和使用。然而，大多数消费者仍倾向于通过咨询医师或药师后再购买和使用，特别是甲类非处方药。因此，从总体上说，药品仍属于消费者选择性较低的特殊商品。

(7) 药品监督管理的科学性。药品是特殊的商品，决定了药品监督和管理特殊性。

1) 准入制度。药品生产、经营企业必须经过有关部门认可。根据医药行业的特殊要求，对进入这个行业的条件作了明确的、严格的规定。如许可证制度、认证制度、审批制度等。

2) 严格管理。药品在研制、生产、流通和使用的过程中，始终受到国家药品监督管理部门的监督和管理，必须符合药事法律法规的规定，因此具有严格的科学性。这种管理通过大量系统的制度、规范和严密的组织结构覆盖整个过程，确保在任何情况、任何时间内都能保证产品和服务的品质要求。例如医药行业对产品的生产、经营操作过程作出了严格的规范与制约，药品生产企业必须实施《药品生产质量管理规范》（简称 GMP），在药品生产的全过程中实施科学的、全面的管理和严密的监控；药品经营企业必须实施《药品经营质量管理规范》（简称 GSP），防止药品在流通过程中发生差错、污染、混淆和变质，杜绝假劣药品及一切不合格、不合法的药品通过流通渠道流入消费者手中。

3) 严厉的责任追究制度。无论是准入制度还是管理要求都与责任和相关法律紧密相连，任何人、任何单位都不能违反这些规定。如果违反，不仅危及企业生存，严重的还要受到法律的惩处。

2. 医药经营企业的两重性

医药行业既是我国社会主义的经济事业，又是人民的保健福利事业，因此医药经营企业具有经济事业和福利事业的两重性。医药产品的商品性决定了医药行业的本质是经济事业。但是，药品又是人们防病、治病，康复保健的特殊商品。《中共中央、国务院关于卫生改革与发展的决定》中明确指出，我国卫生事业是政府实行一定福利政策的社会公益事业。这说明医药行业不同于一般的经济行业。如《药品管理法》规定，国家实行药品储备制度，国内发生重大灾情、疫情及其他突发事件时，国务院规定的部门可以紧急调用企业药品。这就要求医药行业要树立面向社会的整体观念，把社会效益和经济效益有效地结合起来。

医药行业的特殊性要求我们，不仅要依靠法律的、行政的、经济的手段来保证经营活

动的顺利进行,而且还要通过道德的力量来激励从业人员,使他们自觉约束自己的行为,遵守医药行业职业守则,培养高尚的医药行业职业道德素养。

四、医药行业的职业守则

医药行业的特殊性,决定了医药行业特有的从业规范。

1. 遵纪守法,爱岗敬业

遵纪守法是医药行业从业人员必须具备的起码的基本品质,是医药行业职业道德的一项重要规范。药品是一种特殊的商品,它直接关系到人民群众的生命安全。因此,国家有关部门建立和完善了一系列政策法规。如为加强药品监督管理,保证药品质量,保障人体用药安全,维护人们的身体健康和用药的合法权益,国家颁布了《中华人民共和国药品管理法》。为了加强药品研制、生产、经营和使用等环节的管理,有关部门制定了《药物非临床研究管理规范》(简称 GLP)、《药物临床试验质量管理规范》(简称 GCP)、《药品生产质量管理规范》(简称 GMP)、《药品经营质量管理规范》(简称 GSP)等一系列规范,在实际工作中,医药行业从业人员应加强药事法律法规的学习,并落实到实际行动中,真正做到有法可依、有法必依。

爱岗敬业就是热爱自己的工作岗位,热爱本职工作,用一种认真严肃的态度对待自己的工作,勤奋努力,精益求精,尽职尽责,追求卓越。爱岗敬业是一种平凡的奉献精神,每个人都应该具备;同时,爱岗敬业又是伟大的奉献精神,因为伟大出自平凡,没有平凡的爱岗敬业,就没有伟大的奉献。

2. 质量为本,真诚守信

医药产品质量关系着人们的健康和生命,因此,每一个医药工作者都要把质量放在首位。如何在自己的工作岗位上把好质量关,是评价和判断每个医药工作者职业活动和职业行为的首要依据。对社会来说,医药产品质量综合体现了经济、技术和科学的水平;对企业来说,产品质量综合体现了管理、技术和经营水平。保证和提高医药产品质量是企业整体素质的综合反映,是企业实现经济效益的关键。因此,医药工作者一定要牢固树立“质量第一”的观念。努力学习新的医药科学知识,熟练掌握本职工作的业务知识和基本技能,为消费者提供安全有效、质量可靠的药品。

医药质量体现在两个方面;一是医药产品本身的质量;二是医药工作的服务质量,而服务质量中最突出的要求是真诚守信。真诚守信不仅是一般的社会公德,而且也是任何一个医药行业从业人员应遵守的职业道德。

3. 急人所难,救死扶伤

医药从业人员从事的是一种维护人们的生命安全和增进健康的服务工作。这些人员的

职责、义务、态度和专业技术直接关系到人民群众的生命安危，涉及千家万户的健康。无数事实证明，道德高尚，对患者认真负责，就能有效地减轻或解除患者的病痛。反之，就可能造成患者和家属的终生痛苦和损失。因此，医药从业人员神圣的职业道德特点就是急人所难，救死扶伤。

4. 文明经商，热情服务

医药经营行业是与各层次、各类型的人员打交道的行业，因此文明经商和热情服务就显得十分重要。这不仅是对服务对象的尊重，而且是对自己工作的重视和个人自信心的体现。要保持营业场所的文明、清洁卫生，认真接待好每一位客户，满足客户的需求，赢得客户的信任，从而提高企业及产品的知名度和美誉度，取得社会效益和企业效益的双丰收。

第2节 相关法律法规



学习单元1 法律法规基础知识



学习目标

- 了解法律、法律责任的概念
- 熟悉法律的特征、法律的效力
- 掌握法律的渊源、法律责任的种类



知识要求

一、法律的概念和特征

1. 法律的概念

法律有广义和狭义之分。广义的法律是国家按照统治阶级的利益和意志制定或认可的，并由国家强制力保证其实施的行为规范的总和，包括宪法、法律（狭义）、法令、行政法规、条例、规章、判例、习惯法等各种成文法和不成文法。狭义的法律是指由我国最