



职业技能培训鉴定教材

ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

医药商品购销员

(基础知识)

YIYAO SHANGPIN GOUXIAOYUAN

人力资源和社会保障部教材办公



NLIC 2970689662



中国劳动社会保障出版社

职业技能培训鉴定教材——医药商品购销员系列

● 医药商品购销员（基础知识） ●

医药商品购销员（初级）

医药商品购销员（中级）

医药商品购销员（高级）

策划编辑 / 兰洁 责任编辑 / 吴蓬蓬 责任校对 / 薛宝丽 封面设计 / 王利民 版式设计 / 朱姝

ISBN 978-7-5045-8550-9



9 787504 585509 >

定价：16.00元

职业技能培训鉴定教材

ZHIYE JINENG PEIXUN JIANDING JIAOCAI

医药商品购销员

(基础知识)

YIYAO SHANGPIN GOUXIAOYUAN

主 编 张建华 周 令

副主编 吴志勇 程艳秋

编 者 (按姓氏笔画排序)

吴志勇 张建华 周 令 袁金婵 贾秀萍

程艳秋 潘 平

主 审 王玉辉



NLIC 2970689662



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：基础知识/人力资源和社会保障部教材办公室组织编写. —北京：
中国劳动社会保障出版社，2010

职业技能培训鉴定教材

ISBN 978-7-5045-8550-9

I. ①医… II. ①人… III. ①药品-购销-职业技能鉴定-教材 IV. ①F763

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 165320 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

*

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×960毫米 16开本 8印张 154千字

2010年8月第1版 2010年8月第1次印刷

定价：16.00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组织编写。教材以《国家职业标准·医药商品购销员》为依据，紧紧围绕“以企业需求为导向，以职业能力为核心”的编写理念，突出职业技能培训特色，满足职业技能培训与鉴定考核的需要。

本教材结合药品经营中的实际情况，根据医药商品购销员的职业性质和特点编写，突出介绍医药行业相关的法律知识、医学和药物基础知识，并介绍了医药商品购销员的职业道德和安全常识。全书分为五个模块单元，每一单元内容详细介绍了本职业岗位工作中要求掌握的最新实用知识，以帮助读者构建一个合理的医药商品营销知识体系，便于读者进一步提升营销技能，增强开拓市场的能力。单元后附有单元测试题及答案，供读者巩固、检验学习效果时参考使用。

本教材是医药商品购销员职业技能培训与鉴定考核用书，也可供相关人员参加就业培训、岗位培训和医药商品营销人员自学使用。

前 言

1994年以来，原国家劳动部门所属的职业技能鉴定中心、教材办公室和出版社组织有关方面专家，依据《中华人民共和国职业技能鉴定规范》，编写出版了职业技能鉴定教材及其配套的职业技能鉴定指导200余种，作为考前培训的权威性教材，受到全国各级培训、鉴定机构的欢迎，有力地推动了职业技能鉴定工作的开展。

原劳动保障部从2000年开始陆续制定、颁布了国家职业标准。同时，社会经济、技术不断发展，企业对劳动力素质提出了更高的要求。为了适应新形势，为各级培训、鉴定部门和广大受培训者提供优质服务，教材办公室组织有关专家、技术人员和职业培训教学管理人员、教师，依据国家职业标准和企业对各类技能人才的需求，研发了职业技能培训鉴定教材。

新编写的教材具有以下主要特点：

在编写原则上，突出以职业能力为核心。教材编写贯穿“以职业标准为依据，以企业需求为导向，以职业能力为核心”的理念，依据国家职业标准，结合企业实际，反映岗位需求，突出新知识、新技术、新工艺、新方法，注重职业能力培养。凡是职业岗位工作中要求掌握的知识和技能，均作详细介绍。

在使用功能上，注重服务于培训和鉴定。根据职业发展的实际情况和培训需求，教材力求体现职业培训的规律，反映职业技能鉴定考核的基本要求，满足培训对象参加各级各类鉴定考试的需要。

在编写模式上，采用分级模块化编写。纵向上，教材按照国家职业资格等级单独成册，各等级合理衔接、步步提升，为技能人才培养搭建科学的阶梯型培训架构。横向上，教材按照职业功能分模块展开，安排足量、适用的内容，贴近生产实际，贴近培训对象需要，贴近市场需求。

在内容安排上，增强教材的可读性。为便于培训、鉴定部门在有限的时间内把最重



医药商品购销员（基础知识）

要的知识和技能传授给培训对象，同时也便于培训对象迅速抓住重点，提高学习效率，在教材中精心设置了“培训目标”等栏目，以提示应该达到的目标，需要掌握的重点、难点、鉴定点和有关的扩展知识。另外，每个学习单元后安排了单元测试题，每个级别的教材都提供了理论知识和操作技能考核试卷，方便培训对象及时巩固、检验学习效果，并对本职业鉴定考核形式有初步的了解。

编写教材有相当的难度。由于时间仓促，缺乏经验，不足之处在所难免，恳切希望各使用单位和读者对教材提出宝贵意见，以便修订时加以完善。

人力资源和社会保障部教材办公室



目 录

第1单元 职业道德/1—7

第一节 职业道德基本知识 /2

- 一、职业道德的基本要素
- 二、职业道德的特征

第二节 医药行业职业道德与医药商品购销员 职业守则 /4

- 一、医药行业职业道德
- 二、医药商品购销员职业守则

单元测试题 /6

单元测试题答案 /7

第2单元 相关法律知识/8—38

第一节 《中华人民共和国药品管理法》相关 规定 /9

- 一、药品生产和经营企业管理
- 二、药品管理
- 三、药品包装的管理
- 四、药品价格和广告的管理
- 五、药品监督方面的管理

第二节 药品经营质量管理规范 /14

- 一、药品批发的质量管理
- 二、药品零售的质量管理



第三节 《中华人民共和国产品质量法》相关规定 /18

- 一、产品质量的监督
- 二、生产者的产品质量责任和义务
- 三、销售者的产品质量责任和义务
- 四、损害赔偿
- 五、法律责任

第四节 《中华人民共和国消费者权益保护法》相关规定 /23

- 一、消费者的权利
- 二、经营者的义务
- 三、争议的解决与法律责任

第五节 《中华人民共和国反不正当竞争法》相关规定 /27

- 一、限制竞争行为
- 二、不正当竞争行为
- 三、监督检查
- 四、不正当竞争行为的法律责任

第六节 《中华人民共和国劳动合同法》相关规定 /32

- 一、劳动合同的订立
- 二、劳动合同的履行和变更
- 三、劳动合同的解除和终止
- 四、监督检查
- 五、法律责任

单元测试题 /37

单元测试题答案 /38

第3单元 医学基础知识/39—84

第一节 人体的构成 /40

- 一、概述
- 二、人体各系统构成及基本功能

第二节 病原微生物 /58

- 一、细菌
- 二、真菌



三、病毒

四、其他微生物

第三节 人体免疫功能 /74

一、抗原

二、抗体

三、免疫应答

四、人体免疫功能与疾病

单元测试题 /83

单元测试题答案 /84

第4单元 药物基础知识/85—110

第一节 药物的分类及制剂特点 /86

一、药物的分类

二、药物的剂型

第二节 药物的体内过程 /92

一、基本概念

二、药物代谢动力学主要参数

第三节 药物的作用 /95

一、药物的基本作用和治疗作用

二、药物作用的主要类型

第四节 影响药物作用的因素 /97

一、药物方面的因素

二、机体方面的因素

三、给药方法因素

第五节 药品的质量标准 /101

一、药品质量的概念及药品质量指标

二、药品质量标准的制定原则

三、药品质量标准的内容

第六节 药品包装与标志 /102

一、药品包装的基本要求



二、药品包装的类别、材料及容器

三、药品包装上的标志

四、药品说明书

单元测试题 / 109

单元测试题答案 / 110

第5单元 安全知识/111—117

第一节 消防知识 / 112

一、燃烧的条件

二、火灾的种类

三、引起火灾的原因

四、常见灭火器的适用范围和使用方法

五、防火工作的基本措施

第二节 安全用电 / 115

一、安全用电注意事项

二、发生触电时现场急救方法

单元测试题 / 116

单元测试题答案 / 117

第



单元

职业道德

- 第一节 职业道德基本知识/2
- 第二节 医药行业职业道德与医药商品
购销员职业守则/4



本单元针对医药商品购销员的实际需要介绍了职业道德的基本要素和特征，同时，还介绍了新形势下医药行业职业道德的基本原则和医药商品购销员职业守则等。

第一节 职业道德基本知识



培训
目标

→ 熟悉职业道德的含义

→ 掌握基本要素和特征

职业道德是从事一定职业的人们在职业活动中应该遵循的，依靠社会舆论、传统习惯和内心信念来维持的行为规范的总和。它调节从业人员与服务对象、从业人员之间、从业人员与职业之间的关系。它是职业或行业范围内的特殊要求，是社会道德在职业领域的具体体现。

单元

1

一、职业道德的基本要素

1. 职业理想

即人们对职业活动目标的追求和向往，是人们的世界观、人生观、价值观在职业活动中的集中体现。它是形成职业态度的基础，是实现职业目标的精神动力。

2. 职业态度

即人们在一定社会环境的影响下，通过职业活动和自身体验所形成的、对岗位工作的一种相对稳定的劳动态度和心理倾向。它是从业者精神境界、职业道德素质和劳动态度的重要体现。

3. 职业义务

即人们在职业活动中自觉地履行对他人、社会应尽的职业责任。我国的每一个从业者都有维护国家、集体利益，为人民服务的职业义务。

4. 职业法纪

即从业者在岗位工作中必须遵守的法律、法规、规章、制度等职业行为规范。例如国家公务员必须廉洁自律、甘当公仆，公安、检察、司法人员必须秉公执法、铁面无私等。这些规定和遵纪守法的要求，都是从业者做好本职工作的必要条件。

5. 职业良心

即从业者在履行职业义务中所形成的对职业责任的自觉意识和自我评价活动。人们所从事的职业和岗位不同，其职业良心的表现形式也往往不同。例如，商业人员的职业



良心是“诚实无欺”，医生的职业良心是“治病救人”，从业人员能做到这些，心里就会得到慰藉；反之，内心则会产生不安和愧疚感。

6. 职业荣誉

即社会对从业者职业道德活动的价值所做出的褒奖和肯定评价，以及从业者在主观认识上对自己职业道德活动的一种自尊、自爱的荣辱意向。当一个从业者职业行为的社会价值赢得社会公认时，就会由此产生荣誉感；反之，就会产生耻辱感。

7. 职业作风

即从业者在职业活动中表现出来的相对稳定的工作态度和职业风范。从业者在职业岗位中表现出来的尽职尽责、诚实守信、奋力拼搏、艰苦奋斗的作风等，都属于职业作风。职业作风是一种无形的精神力量，对其所从事事业的成功具有重要作用。

二、职业道德的特征

职业道德作为职业行为的准则之一，与其他职业行为准则相比，体现出以下特征：

1. 鲜明的行业性

行业之间存在差异，各行各业都有特殊的道德要求。例如，商业领域对从业者的道德要求是“买卖公平，童叟无欺”，会计行业的职业道德要求是“不做假账”，驾驶人员职业道德要求是“遵守交规、文明行车”，等等，这些都是职业道德行业性特征的表现。

2. 适用范围上的有限性

一方面职业道德一般只适用于从业人员的岗位活动，另一方面不同的职业道德之间也有共同的特征和要求，存在共通的内容，如敬业、诚信、互助等，但在某一特定行业和具体的岗位上，必须有与该行业、该岗位相适应的具体的职业道德规范。这些特定的规范只在特定的职业范围内起作用，只能对从事该行业 and 该岗位的从业人员具有指导和规范作用，而不能对其他行业和岗位的从业人员起作用。例如，律师的职业道德要求对其当事人必须努力进行辩护，而警察则要尽力去搜寻犯罪嫌疑人的犯罪证据。可见，职业道德的适用范围不是普遍的，而是特定的、有限的。

3. 表现形式的多样性

职业领域的多样性决定了职业道德表现形式的多样性。随着社会经济的高速发展，社会分工将越来越细，越来越专，职业道德的内容也必然千差万别。各行各业为适应本行业的行业公约、规章制度、员工守则、岗位职责等要求，都会将职业道德的基本要求规范化、具体化，使职业道德的具体规范和要求呈现出多样性。

4. 一定的强制性

职业道德除了通过社会舆论和从业人员的内心信念来对其职业行为进行调节外，它与职业责任和职业纪律也紧密相连。职业纪律属于职业道德的范畴，当从业人员违反了具有一定法律效力的职业章程、职业合同、职业责任、操作规程，给企业和社会带来损



失和危害时，职业道德就将用其具体的评价标准，对违规者进行处罚，轻则受到经济和纪律处罚，重则移交司法机关，由法律来进行制裁。这就是职业道德强制性的表现所在。但在这里需要注意的是，职业道德本身并不存在强制性，而是其总体要求与职业纪律、行业法规具有重叠内容，一旦从业人员违背了这些纪律和法规，除了受到职业道德的谴责外，还要受到纪律和法律的处罚。

5. 相对稳定性

职业一般处于相对稳定的状态，决定了反映职业要求的职业道德必然处于相对稳定的状态。如商业行业“童叟无欺”的职业道德、医疗卫生行业“救死扶伤、治病救人”的职业道德等，千百年来为从事相关行业的人们所传承和遵守。

6. 利益相关性

职业道德与物质利益具有一定的关联性。利益是道德的基础，各种职业道德规范及表现状况，关系到从业人员的利益。对于爱岗敬业的员工，单位不仅应该给予精神方面的鼓励，也应该给予物质方面的褒奖；相反，违背职业道德、漠视工作的员工则会受到批评，严重者还会受到纪律的处分，甚至法律的制裁。一般情况下，当企业将职业道德规范，如爱岗敬业、诚实守信、团结互助、勤劳节俭等纳入企业管理时，都要将它与自身的行业特点、要求紧密结合在一起，变成更加具体、明确、严格的岗位职责或岗位要求，并制定出相应的奖励和处罚措施，与从业人员的物质利益挂钩，强调责、权、利的有机统一，便于监督、检查、评估，以促进从业人员更好地履行自己的职业责任和义务。

第二节 医药行业职业道德与医药商品购销员职业守则



培训 目标

- 掌握医药行业职业道德的基本原则和基本守则
- 掌握医药商品购销员的职业守则

一、医药行业职业道德

医药行业职业道德是医药行业从业人员所具备的思想品质，是医药行业从业人员与病人、社会以及医药行业从业人员之间关系的总和。医药行业职业道德是为加强卫生系



统社会主义精神文明建设，提高医药行业人员的职业道德素质，改善和提高医疗服务质量而制定和实施的。

1. 基本原则

医药行业职业道德基本原则的核心问题是救死扶伤，防病治病，实行人道主义，全心全意为人民服务。这一表述对医药商品购销员来说体现在以下两点：

第一，从社会责任的角度来看，医药商品购销员的职业道德，应该表现在对药品的选择上。一个有职业道德的医药商品购销员所选择推广的药品应该是具有推广价值的药品。一个有良好职业道德的医药商品购销员不应该推广假冒伪劣的药品、明显价格虚高的药品和有明显缺陷的药品。

第二，医药商品购销员的职业道德还应该表现在介绍药品时严谨求实的风格上。一个有职业道德的医药商品购销员应该本着实事求是的原则推荐药品，不应该有隐瞒严重缺陷、夸大疗效、虚报含量和其他技术指标的行为，不应该为了追求销量而误导用药。

2. 基本守则

医药行业职业道德的基本守则具体表现如下：

(1) 以病人利益为最高标准。医药行业职业道德是社会高尚道德在医药工作中的特殊表现，必须以病人利益为最高标准，这是区别于其他职业道德的根本特征。

(2) 以全心全意为人民服务为宗旨。全心全意为人民服务是医药行业职业道德各项规范的根本宗旨。

(3) 以人道主义为原则。医药行业职业道德要求每个医药行业人员尽可能地去关心、尊敬、爱护、同情和帮助那些身受疾病困扰的患者。

(4) 以对个人和社会负责为目标。按照社会道德要求，医药行业人员不仅要重视对自己的服务对象承担道德责任，而且要承担社会责任，实现两者的一致性，以促进社会的进步。

二、医药商品购销员职业守则

1. 遵纪守法，爱岗敬业

遵纪守法就是指每个从业人员都要遵守国家规定的纪律和法律，尤其是要遵守职业纪律与职业活动相关的法律、法规。药品销售行业同其他行业一样，有一系列法律、法规和职业纪律约束，由于医药商品的特殊性，更必须有一些具体的医药法规来控制其职业行为。如对医药商品生产、流通、销售、储存等环节都有明确的国家、部门法律、法规来控制和管理，从事医药行业的人员都必须坚决遵守。这些法律法规主要有：《中华人民共和国药品管理法》、《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）、《中药材生产质量管理规范》（简称 GAP）等许多法律规范。在医药商品经营活动中，为了维持正常的医药商品经营秩序，医药商品购销员还必须遵守国家



制定的相关法律法规和规章，如《中华人民共和国广告法》《医疗广告管理办法》《医疗器械广告管理办法》《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等，以规范药品销售活动中的各种行为。

爱岗敬业是一项最基本的职业道德规范，是对从业人员职业态度的基本要求。医药商品经营是一个特殊的行业，其从业人员的行为关系到人民群众的健康。面对我国人民群众的健康状况和人民群众对医药的需求，医药商品购销员要以自身职业道德原则、规范为准则，遵守法纪、爱岗敬业，依法经营医药商品，在职业行为中严肃认真，一丝不苟，谨慎经营，向人民负责。

2. 质量为本，真诚守信

质量为本是医药商品购销员职业道德规范的重要内容，也是评价职业活动的主要根据。医药产品是保障人们身心健康的特殊产品，高质量的药品可以治病，伪劣药品可能造成中毒或死亡等医疗事故。医药从业人员要以为人民健康负责的精神，把药品质量放在第一位，熟悉药物知识，提高药学知识水平，坚决防止销售假、劣、伪药，保证向顾客提供有效、适用、经济、安全的药品。

真诚守信是做人的基本准则。真诚是人的一种道德品质，要求医药商品购销员在职业活动中诚实劳动、合法经营、信守承诺，在商业交往中光明磊落、不玩弄花招、欺骗他人。守信就是信守诺言、讲信誉、重信用，忠实履行自己承担的义务。在职业活动中如果失去了人们的信任，就会失去社会的支持，失去成长和发展的机遇。特别是在医药商品交易中，要真实无欺、遵守承诺，以维护医药商业企业的信誉和正常运行。

3. 急人所难，救死扶伤

急人所难，救死扶伤是医药商品购销员基本的职业道德规范和准则。医药商品购销员要对患者一视同仁，把患者利益放在第一位，对病患有同情心、责任心。要努力学习，不断提高自己的业务水平，要熟悉有关药品销售知识，掌握销售技能，为患者提供更好的服务。在服务中做到尊重顾客、急顾客所急。

4. 文明经商，热情服务

文明经商就是要求医药商品购销员严守商业信用，诚信无欺，公平交易，实事求是地介绍商品，严格执行国家价格政策。

热情服务就是要求在医药商品经营活动中一切从群众的利益出发，为顾客着想，为顾客办事，帮助顾客解决用药疑难问题，提供高质量的服务。

单元测试题

一、填空题（请将正确的答案填在横线空白处）

1. 医药行业职业道德是指_____。