附件2

放心消费单位（B类）放心药店评价细则

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标准区分 | 序号 | 评价指标 | 评价内容 | | 评价细则 | 分值 | 得分 |
| **通用标 准**  **（30分**） | 1 | **有证照明示**  **无乱摆乱放** | **证照齐全有效、悬挂位置醒目、店容店貌整洁有序。** | | 1. **证照不齐或无效的，扣5分；** 2. **证照未在醒目位置悬挂的，酌情扣1-2分；** 3. **店容不整洁、药品陈列杂乱的，酌情扣2-3分。** | **5** |  |
| 2 | **有承诺公示**  **无虚假宣传** | **标识承诺齐全、公示位置醒目、无违法广告、无虚假宣传、无误导消费。** | | **1.放心消费标识和承诺内容未在醒目位置公示的，酌情扣1-3分；**  **2.放心消费承诺书签署不到位的，扣2分；**  **3.发现违法广告或药店人员有虚假宣传、误导消费等行为的，扣5分。** | **5** |  |
| 3 | **有明码标价**  **无价格欺诈** | **在售药品均须明码标价、提供有偿药事服务的必须在醒目位置公示服务内容和价格。** | | 1. **发现有在售药品无明码标价的，扣3分；** 2. **或未在醒目位置公示有偿药事服务内容、价格的，酌情扣3-5分。** | **5** |  |
| 4 | **有纠纷快处**  **无维权障碍** | **建立健全消费投诉处理机制、及时自主妥善处置消费纠纷。** | | **1.未建立消费投诉处理机制的，扣1分；**  **2.未落实专人负责处理消费者投诉的，扣3分；**  **3.无特殊原因，拖延处置普通消费纠纷超过3个工作日未办结的，每件扣1分。** | **5** |  |
| 5 | **有放心消费**  **无烦心闹心** | **规范履行放心消费承诺、主动落实处置消费投诉主体责任、不发生严重消费冲突。** | | **1.有拒不处置消费者合理诉求、无正当理由拒绝行政调解等情形的，扣10分；**  **2.年度内因未妥善处置消费纠纷引发群体性投诉的，扣10分。** | **10** |  |
| **业务标 准**  **（70分）** | **6** | **有清晰追溯**  **无三无产品** | **严格遵守《药品经营质量管理规范》，经营的药品来源合法、可追溯，无三无产品。** | | **1.没有或药品采购、验收、销售、等相关记录不全的，酌情扣5-15分；**  **2.伪造上述记录的，扣20分；**  **3.销售三无产品的，扣20分。** | **20** |  |
| 7 | **有质量保证**  **无假冒伪劣** | **严格执行药品有关法律法规和规章，自觉接受监管部门的监督经营的药品质量安全可靠，不销售将伪劣产品。** | | **1.有违反GSP规定，被行政处罚的，酌情扣5-20；**  **2..不配合监管部门依法开展的监督检查的， 扣25分；**  **3.现场发现销售假冒伪劣、过期商品的，扣10分。** | **20** |  |
| 8 | **有公平计量**  **无短斤缺两** | **使用经过检定或校准的计量器具，计量准确。** | | **1.在用计量器具未经检定或校准的，酌情扣5-10分；**  **2.被监管部门查实存在短斤缺两行为的，酌情扣10-20分。** | **15** |  |
| 9 | **有药学服务**  **无非法营销** | **药学技术人员在职在岗，认真履职，严格执行处方药销售相关管理规定。** | | 1. **药学技术人员不在岗，没有明示的，扣5分；** 2. **不凭处方销售处方药的，扣15分；** 3. **含麻黄碱复方制剂没有实名登记或超数量销售的，扣15分。** | **15** |  |
| **一票否决项** | **1.存在无证无照、知假售假、开展非法活动、价格欺诈等违法违规行为的；**  **2.近两年内受到与消费相关的严重行政处罚的；**  **3.因消费侵权行为被媒体曝光、造成不良社会影响或年度内发生药品重大安全、舆情事件的；**  **4.未按批准的经营范围和经营方式经营的。** | | | | |  |  |
| **加分情 形** | **疫情防控监测哨点** | | | **列入疫情防控监测哨点并按要求及时准确上报监测数据的，加10分。** | |  |  |
| **网订店送** | | | **开展网订店送服务并按规定及时响应消费者需求的，加10分。** | |  |  |
| **民生药事服务站** | | | **开展民生药事服务站建设并通过相关部门考核评定、稳定有效运行的，加20分。** | |  |  |
| **评价总分** | | | |  | | | |

注：1.得分80分以上为评价通过；

2.合理缺项的评价指标，该项直接得满分。