

质量领导小组质量职责

标题：质量领导小组质量职责		编号：GDLK-QD-001-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：质量领导小组

2、直属上级：公司董事会

3、直属下级：公司各部门、各连锁店

4、岗位职责：

4.1 建立企业的质量管理体系，实施企业质量方针，并保证企业质量管理工作人员行使职权。

4.2 组织并监督企业员工实施《中华人民共和国药品管理法》、《GSP》、《消费者权益保护法》等法律法规和行政规章。

4.3 建立企业的质量管理体系，落实企业组织构架，每年定期或不定期组织企业质量体系内部审核，以完善质量管理体系。

4.4 制定企业的质量方针和质量目标，分解落实到各部门并监督实施过程，定期组织目标考核。

4.5 负责拟订企业质量管理部门的设置方案，制定各部门的质量管理职能。

4.6 审定企业质量管理制度，提请总经理批准实施。

4.7 研究和确定企业质量管理工作的重大问题。

4.8 制定企业质量工作奖惩措施。

4.9 在企业质量方针与目标的确定、质量管理体系的有效运行、企业质量管理工作的研究与确定等工作中负领导责任。

5、岗位权限：

5.1 审核企业的质量管理体系运行情况。

5.2 根据企业情况修订企业的质量方针和质量目标。

5.3 调整各部门岗位的质量管理职能。

5.4 审定企业的质量管理制度

5.5 对各部门岗位质量管理制度执行情况有奖罚权。

5.6 创造一切条件保证质量管理人员行使质量否决权。

6、考核内容：

6.1 企业质量方针与质量目标实施情况。

6.2 质量管理体系运行评审情况。

7、人员组成:

企业主要负责人、企业质量负责人、质量管理部负责人、采购部负责人、运营部负责人、办公室负责人、财务部负责人、门店经理等。

办公室的质量职责

标题：办公室的质量职责		编号：GDLK-QD-002-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：办公室

2、直属上级：总经理

3、直属下级：各连锁店

4、岗位职责：

4.1 根据公司的经营、质量方针和目标，协同质量管理部门对公司质量管理工作进行监督、考核，并负责公司行政管理和人力资源管理。

4.2 负责公司人员档案资料的建档和更新，建立员工花名册和技术档案。

4.3 负责公司员工教育培训管理，会同质管部制订年度培训计划，并组织实施。负责安排培训内容、时间、地点、师资等事项，建立培训档案。

4.4 负责向总经理申请并统筹安排部门下达的外派培训任务，建立企业外派培训记录。

4.5 执行公司人才引进计划，负责人员的招聘、录用、辞退等人事管理工作，负责公司专业技术人员的职称定级晋升、考试、继续教育、培训档案等事务的管理，负责公司员工参加内、外培训费用、医疗费用的审核报销事务的管理。

4.6 负责公司薪资奖金办法的拟订，负责执行公司的劳资社保、员工福利政策的落实，办理并管理员工的劳动合同、社保福利事务。负责员工的考勤、请休假事项的管理。每月向公司财务结算部提供上月份员工考核奖惩情况，制定员工工资表。

4.7 负责会同质管部制定质量工作履行考核细则，建立检查记录，会同运营部和财务部检查考核各门店经济指标、经营计划目标完成情况，协同质管部和运营部提出奖惩意见，报总经理审批后实施，保存有关记录。

4.8 负责组织对直接接触药品的员工每年一次的健康检查并建立健康档案。

4.9 负责对公司内、外收发文件的签收、签发处理和管理，公司文件、资料及档案管理。

4.10 会同质管部负责公司各类许可证、营业执照的申办资料整理、年鉴、换证以及档案管理。负责协调企业法律事务的处理。

4.11 组织并协助质管部、运营部制定企业各项经营、业务考核、质量管理等管理制度、操作程序。负责公司办公用品、厂商资料、交易条件等有关文件的编号及建档。

4.12 负责公司设备器材、日常耗材、办公用品、文具器材、事务性用品、制服等采购发放事项的管理。

4.13 负责公司各类会议的资料准备、组织通知、会议记录、会议纪要的整理发放和资料

档案管理。

4.14 负责与媒体的沟通，做好公司对外宣传和社会各方面公共关系工作，负责内外接待。

4.15 拟写公司的工作计划、总结；起草上报管理部门的文件和公司业务公文、函电等，报经总经理审定签发。

质量管理部质量职责

标题：质量管理部质量职责		编号：GDLK-QD-003-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、**岗位名称：**质量管理部

2、**直属上级：**质量领导小组、质量负责人

3、**直属下级：**养护、验收、各连锁店

4、**岗位职责：**

4.1 坚持“质量第一”的原则，贯彻执行药品质量管理的法律、法规和行政规章；

4.2 在质量副总的领导下具体负责并维护质量管理体系的正常运行；

4.3 负责组织制订公司质量管理制度、部门、岗位的质量职责、流程、档案、报告、记录和凭证等质量管理体系文件，并指导督促制度的执行和考核。

4.4 在公司内部对药品质量行使否决权；

4.5 负责编制、分解企业年度质量目标计划，并督促、指导目标计划的实施；

4.6 接受公司内部各部门级连锁店关于质量技术问题的咨询；

4.7 组织企业质量工作分析和重大质量事故处理；

4.8 负责首营企业与首营品种的质量审核；

4.9 协助办公室开展对公司职工进行药品法律法规规章、药品质量管理方面教育或培训；

4.10 制定公司质量管理工作、质量方针目标考核办法并组织实施考核；

4.11 每年定期或不定期组织对《药品经营质量管理规范》的实施情况进行内部评审和风险评估工作；

4.12 负责药品不良反应信息的收集及报告工作；

4.13 负责对供货单位的合法性、购进药品的合法性以及销售人员的合法资格进行审核，并根据审核内容的变化进行动态管理；

4.14 负责假劣药品的报告；

4.15 负责指导设定计算机系统质量控制功能；

4.16 负责药品召回的管理；

4.17 组织对药品供货单位及质量管理体系和服务质量的考察和评价；

4.18 组织对被委托运输的承运方运输条件和质量保障能力的审查；

4.19 负责计算机系统质量管理基础数据的建立及更新；

4.20 负责指导设定系统质量控制功能；

4.21 负责系统操作权限的审核，并定期跟踪检查；

- 4.22 负责质量管理基础数据的审核、确认生效及锁定；
- 4.23 负责经营业务数据修改申请的审核，符合规定要求的方可按程序修改；
- 4.24 负责处理系统中涉及药品质量的问题；
- 4.25 负责药品质量的查询和药品质量事故，或质量投诉的调查，处理及报告；
- 4.26 负责质量不合格药品的控制管理，并对不合格药品处理过程进行监督；
- 4.27 负责药品的入库验收，负责指导门店质管员对药品的配送验收、检查养护指导和监督药品的陈列保管、调配等质量工作，指导检查配送中心分类储存、检查养护、出库复核和运输中的质量工作。
- 4.28 负责对各门店质管员、驻店药师进行业务领导和管理；负责指导并管理药物咨询，提高药师、医师队伍的业务水平。
- 4.29 负责组织进货情况的质量评审，参与进货计划的编制，确保购进药品质量的可靠性，负责企业质量体系内审。
- 4.30 负责本部门日常工作和其他与药品经营质量管理相关的工作。

采购部的质量职责

标题：采购部的质量职责		编号：GDLK-QD-004-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：采购部

2、直属上级：公司总经理

3、直属下级：各连锁店

4、岗位职责：

4.1 确保从合法企业购进合法的药品，确保采购药品的质量和数量，以满足门店销售的需要，以及尽可能的降低采购成本、保持合理的库存结构。

4.2 严格遵守“质量第一”的原则，负责择优选择合法的和质量信誉高的供货企业，签定质量协议，明确购销合同中的质量条款，负责建立合格供货方档案和目录。

4.3 负责严格控制采购成本，科学合理的安排库存结构，控制、分析合理存货规划，每月定期盘点核查，每月对商品销售进行排序分析，并根据市场需求制定采购计划，采购计划应会同质管部门一起审定，并按采购计划实施采购，负责建立采购记录。

4.4 负责汇总分析各门店要货计划，并在十二工作小时内对各门店要货计划开单、调拨配送；负责门店退换货以及配送中心购进退出商品的处理，负责商品进、出、退换等（计算机）帐务处理。

4.5 掌握门店药品购进过程的质量动态，积极向质量管理部门反馈信息。

4.6 负责各营业点新商品知识、信息资料的提供，并负责每季度对滞销品进行分析汰换，不良品的退换报损处理。参与门店商品例行盘点；负责对商品基础数据的输入下传。

4.7 负责新产品引进、首营产品索证，填报首营审批表，报质管部、质量副总审批。负责每月初确定门店拟推荐产品目录、促销计划表，并予以落实、评估。

4.8 负责新产品市场开发、厂商营销计划的评估谈判，负责大宗商品采购招标书拟定、供货方评估、发标评标，逐步扩大向工厂直调的商品比例，保证公司毛利率指标的实行。

4.9 负责市场调研分析，负责与运营部拟订价格策略，负责并落实商品调价变价的管理工作，建立商品调变价记录表。

4.10 协助运营部对销售资料进行汇总分析，对经营绩效进行考核评估。

4.11 负责门店应收、供应商应付款的对帐，会同财务部拟定结算计划上报审批，协助财务部完成内外结算。

运营部的质量职责

标题：运营部的质量职责		编号：GDLK-QD-005-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：运营部

2、直属上级：公司总经理

3、直属下级：各连锁店

4、岗位职责：

4.1 贯彻执行公司经营和质量方针、目标，负责各门店经营秩序、经营目标的管理，负责门店促销、门店拓展和服务质量投诉的处理。

4.2 对各门店的经营场所、设施设备及药品陈列（包括物价标示）及保管定期进行指导、监督与检查，发现问题及时汇总、协调处理。

4.3 负责起草制订公司及各门店年度经营计划，具体指导落实门店经营计划，定期对计划执行情况进行检查和考核，每月 5 日提出门店销售分析报告；协助办公室、质管部每季对各门店的质量工作和经营指标进行考核。

4.4 会同采购部联系并管理厂商在各门店进行的人员和广告促销活动，并建立记录，资料报质管部审查归档，协调并管理各门店广告制作发布。

4.5 会同采购部负责商品价格策略的拟订和商品物价变调价管理，统筹安排各门店的商品变价工作。

4.6 负责新店铺的开发即商圈调查评估、定点上报、租赁谈判签约、开店流程制定和执行；负责新开药店店铺设计、装修规划、材料验收、费用控制、现场督工及竣工验收；负责新开药店按验收标准规划分类布局，指导商品陈列、各类台帐记录、商品入库入帐操作培训。

4.7 负责对各门店商品配送、近效期药品、滞销商品、月度盘点、商品控制的监督检查，负责各门店经营技术、服务规范的培训督导。协助质管部和办公室对新开门店的证照申办、GSP 认证、证照年检、换证工作。

4.8 负责协调采购部和各门店在商品价格、品种、产地、配送时间、退换货等业务问题，负责协调财务部和各门店在商品入帐、销售收银、应付对帐、营业日报等业务问题，并进行日常处理。

4.9 负责市场调查，收集各类（市场、价格、环境等）情报，政策调研及发展战略的研究、中长期经营及竞争策略的规划，并对各种营销信息进行分析、整合提出报告，统筹规划营销策略，每季度提出书面行销专案并组织实施。

4.10 负责总部及各门店的安全、卫生、消防、防盗、防欺诈等管理工作，定期检查并建立记录，及时处理不安全因素。

4.11 接待热线电话，处理顾客抱怨投诉、电话咨询、要货登记，负责处理药品邮购、电话送货业务。负责组织义务监督员队伍，联系社区服务，定期征求社会各方意见，统筹组织公司深入社区健康服务，帮助各门店建立顾客档案资料，管理门店顾客咨询服务记录。

配送中心质量职责

标题：配送中心质量职责		编号：GDLK-QD-006-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：配送中心

2、直属上级：公司总经理

3、直属下级：无

4、岗位职责：

4.1 贯彻执行公司经营和质量方针、目标，负责商品的进出管理、储存保养和配送运输，负责库存商品的近效期管理和不合格商品、退货商品的物流控制。

4.2 负责验收合格商品的入库入帐管理，按商品性质分类储存，做到五个分开七个专放，并及时输入电脑形成库存商品明细帐。

4.3 负责严格按公司制定的《药品收货操作程序》、《药品入库储存程序》、《药品出库复核程序》、《药品拆零和拼箱发货程序》、《药品配送运输工作程序》、《药品配送退回程序》、《不合格药品确认和处理程序》、《在库药品检查养护工作程序》的规定，规范保管、养护、复核、运输人员的岗位操作行为。

4.4 认真履行储存养护职责，对储存药品实施月查季轮检查养护，特别要对易变中药饮片采取有效的养护措施，对于在保管、养护、复核、运输过程中发现的质量问题，应及时与质管部联系处理。

4.5 负责近效期商品和储存期过长商品的检查催销管理、库房温湿度管理和仓库设施设备管理。

4.6 负责商品的出入库、配送运输管理，对商品负有保证质量和数量的责任，并按规定建立伴随物流过程质量工作的各种记录、凭证，整理归档。

4.7 负责每月上报近效期药品催销表、老批号商品和滞销商品报表、库存盘点调整表、商品质量检查信息汇总表等管理表单。

4.8 合理利用库房面积，做好“五距”和色标管理工作，做好拆零和拼箱管理，防止混药、污染和差错。

4.9 严格做好出库复核及批号跟踪工作。运输过程要轻拿轻放，注意包装运输标志，特别对温度有规定要求的药品应做好保温、防热、防晒等措施。

财务部的质量职责

标题：财务部的职责		编号：GDLK-QD-007-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：财务部

2、直属上级：公司总经理

3、直属下级：各连锁店

4、岗位职责：

4.1 贯彻执行国家制定的与药品质量有关的方针、政策、法规，组织开展质量成本的核算与分析工作，完成企业的财务、税务管理工作，监督分析企业经济运行情况。

4.2 负责公司会计制度的建立完善，负责制定会计作业规定和财务管理制度，严格遵守国家财税法规，负责账务税务管理，照章按时完成缴税任务。

4.3 认真核对付款凭证的合法性和验收凭证的规范性，配合质量管理部门开展过程质量控制工作，严格执行验收员验收签章后方可付款、质量管理部门审批核准后方可报损药品的程序规定。

4.4 负责按公司财务管理制度检查监督各部门有关财务的活动，督促检查各门店和采购部对商品进销存的登账、结算；参与例行盘点；负责对药品库存结构进行分析，发现近效期、老批号、滞销商品存量过大、库存商品资金占用过多等问题，应及时提出整改意见并向总经理报告。

4.5 负责商品账务处理，公司实行账册和电脑双轨记帐，应建立财务总账、现金日记账、银行账、分类明细账等账目，做到记账日日清，电脑账目需及时存盘，防止丢失。

4.6 每月10日前完成资产负债表、损益表、资金平衡表、纳税申报表等有关财务报表的编制，用于对外申报及上报的财务报表，必须先由总经理审核并签字用印后送发。

4.7 每月向总经理提出出纳报告单，每季度向总经理提出财务分析报告，每月向办公室、运营部提供销售数据；每月与运营部安排各门店盘点准备工作，每季末和每年底安排各门店大盘点，并于月底做好帐面调整，准确计算商品销售、库存结余、毛利率、利润率、费用率等财务数据。

4.8 进行财务营运和经营绩效分析，每月向总经理提出企业经济活动和成本分析报告，每月制定财务收支计划书、商品采购有关财务的计划书和信贷计划，做好资金调度，保证企业经营运行的需要。

4.9 负责各门店和总部的现金帐务管理，严格按照规定执行现金的征收、借支、领用、发放及报销；管理和存放现金；支票、汇票、期票的领用及支付；严格执行支付审批管理制度；

以保证资金正常、顺畅运行，防止资金非正常流失。

4.10 负责应收、应付财务对账，协调和监督各门店商品进销存核算、每月按时完成对内对外结算；负责票据的收集、装订和管理，账册的装订和管理。

4.11 负责各门店收银管理，保证各门店收银零钞的供应。负责门店经营及核算内容的稽核与控制。

4.12 负责购销药品票据合法性的监督管理工作，详细审核票据有关内容与合同，确保二者相同。做到票、帐、货相符。

信息部的质量职责

标题：信息部的职责		编号：GDLK-QD-008-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：信息部

2、直属上级：公司总经理

3、直属下级：各连锁店

4、岗位职责：

4.1 负责对公司软硬件的安装、测试及网络维护。

4.2 负责公司系统数据库管理和数据备份。

4.3 负责培训、指导相关岗位人员使用操作系统。

4.4 负责系统程序的运行及维护管理。

4.5 负责系统网络以及数据的安全管理。

4.6 负责系统日志的完整性。

4.7 建立系统硬件和软件管理档案。

4.8 对部门因工作需要安装其他软件进行审核。

4.9 对公司各部门计算机使用情况做不定期检查，防止员工将来历不明的软盘、光盘、U盘等带入公司使用。

4.10 在质量管理部门审核计算机操作系统权限后，负责对权限的开通、收回，并对各岗位人员的权限使用情况监督、检查。

总经理的质量职责

标题： 总经理的质量职责		编号： GDLK-QD-009-2022	起草部门： 质管部
起草人： 黄晓伟	审核人： 林彩云	批准人： 张泗凯	审定发布人： 张泗凯
起草日期： 2022. 4. 22	审核日期： 2022. 4. 26	批准日期： 2022. 4. 28	执行日期： 2022. 5. 1
制定原因： 按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称： 总经理

2、直属上级： 股东会 执行董事

3、直属下级： 副总经理 各部门负责人

4、岗位职责：

4.1 坚持“质量第一”的观念，认真贯彻执行国家有关药品监督管理的法律、法规及行政规章。加强公司质量管理工作，对公司的质量管理工作负全面领导责任。

4.2 主持制定公司质量方针、目标和质量工作发展规划。

4.3 主持质量管理体系的建立及评审工作。定期召开公司质量分析会，听取质量管理部对公司药品质量的情况汇报，对存在的问题及时采取有效措施，推进质量工作改进。

4.4 合理设置并领导质量管理机构，保证其独立、客观地行使职权，充分发挥其质量把关职能；保证质量管理部门和质量管理人员有效履行职责；

4.5 加强对中层以上干部进行质量意识的教育和考核。

4.6 正确处理质量与经营、效益的关系，在经营与奖惩中落实质量否决权。

4.7 重视客户意见和投诉的处理，主持重大质量事故的处理和重大质量问题的解决和质量改进。

4.8 创造必要的物质、技术条件，使之与所经营药品的质量要求相适应。

4.9 签发质量管理体系文件。

质量负责人的质量职责

标题：质量负责人的质量职责		编号：GDLK-QD-010-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：质量副总

2、直属上级：总经理

3、直属下级：质量管理部经理

4、岗位职责：

4.1 贯彻执行公司经营理念与经营方针，遵守国家法律、法规和本企业质量管理制度。

4.2 全面负责药品质量管理工作，具有高度的责任感，能坚持原则，秉公办事，独立履行职责，对企业内部质量管理行使裁决权。

4.3 组织贯彻执行国家有关的药品管理的法律、法规和行政规章。

4.4 根据公司的质量方针与目标，指导编制满足企业需求的符合相关法规要求的质量管理体系文件，并指导监督执行。

4.5 对质量管理体系运行进行有效检测、分析和改进。主持每季度的质量工作考核、每年的质量体系内审和合格供货方评审。

4.6 负责重大药品质量事故或质量投诉的调查、处理及报告，当经营管理和质量管理需改善时，提出和采取必要的纠正预防措施。

4.7 监控企业作业流程和管理技术的改进。审核和评估企业员工资格和业务水平，负责企业综合质量管理工作。

4.8 对质量管理机构的工作进行指导和督促，协调质量工作的对外业务联系。

4.9 协助总经理研究、部署、检查质量工作，对质量工作奖惩办法提出建议，并根据总经理的授权，具体实施质量奖惩。

质量管理部经理的质量职责

标题：质量管理部经理的质量职责		编号：GDLK-QD-011-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、**岗位名称：**质量管理部经理

2、**直属上级：**质量副总

3、**直属下级：**质量管理员 验收员 养护员

4、**岗位职责：**

4.1 认真贯彻执行《药品管理法》、《产品质量法》、《药品经营质量管理规范》等法律、法规及政策，加强公司的全面质量管理工作，有效实施质量否决权。

4.2 根据企业质量方针和质量目标、年度工作计划，落实相应措施确保质量目标的实现。

4.3 负责督促、组织起草和编制质量管理制度，各级质量职责及经营环节的质量程序等质量管理体系文件，并保证文件的实施。

4.4 定期组织召开质量分析会议和质量管理委员会，听取质量动态的汇报并作出有关质量问题的处理意见，每年组织对上年药品进货情况的质量评审。

4.5 负责对首营企业和首营品种的审核，并负责对首次经营客户的审核。

4.6 负责协调部门之间质量管理工作的有序开展。

4.7 负责质量方面教育培训工作的实施。

4.8 负责对计算机系统操作权限的审核。

4.9 组织验证校准相关设施设备。

4.10 组织质量管理体系的内审和风险评估。

4.11 对各部门和岗位质量职责履行情况每季度组织检查和考核，建立记录。

4.11 组织对被委托运输的承运方运输条件和质量保障能力的审查。

4.12 组织对药品供货单位及购货单位质量管理体系和服务质量的考察和评价。

4.13 负责药品质量事故或质量查询、投诉的调查、处理及报告。

4.14 指导质量验收、储存陈列、检查养护、出库运输过程中的质量工作，规范企业质量工作记录和凭证的管理。

4.15 负责质量不合格药品的审核，并对其处理过程实施监督。每年对不合格药品情况进行汇总分析和上报。

4.16 负责质量信息的管理，保证信息的传递通畅、准确、及时。负责所经营药品发生不良反应情况的收集和上报。

4.17 负责质量工作的对外业务联系。

质量管理员的质量职责

标题：质量管理员的质量职责		编号：GDLK-QD-012-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、**岗位名称：**质量管理员

2、**直属上级：**质量管理部经理

3、**直属下级：**验收员 养护员

4、**岗位职责：**

4.1 依据本企业质量方针与质量目标，开展质量管理工作，协助质量管理部负责人采取有效措施以确保所经营药品的质量和质量管理体系有效运行。

4.1 组织贯彻执行国家药品管理的法律、法规和行政规章，督促公司药品质量管理体系和质量工作程序的执行。

4.2 负责处理药品质量查询，对反映的质量问题应填写“质量查询记录表”，及时查出原因，迅速予以答复、解决。

4.3 收集保管好本部门的质量资料、档案，督促各部门、岗位做好各种台帐、记录，保证各项质量活动记录的完整性、准确性和可追溯性。

4.4 协助质量管理部经理组织质量分析会并做好记录。参与每季度的质量工作考核、每年的质量体系内审、合格供货方评审工作。

4.5 协助质量事故或质量查询、投诉的调查、处理及报告。负责经营过程中可疑药品的质量确认、处理、控制。

4.6 有权制止不符合标准规定的药品的购进和销售，负责质量信息的编制、整理、下传、收集、处理、归档。

4.7 定期收集和分析药品质量信息，按规定要求填报质量信息报表。负责质量不合格药品报损前的审核及报废药品处理的监督工作。

4.8 负责指导监督门店人员按药品性能合理保管和储存。负责公司计量器具的管理工作。

4.9 协助办公室开展药品知识、业务技术等的工作，负责药学服务技术咨询和驻店药师的管理。

配送中心验收员的质量职责

标题：配送中心验收员的质量职责		编号：GDLK-QD-013-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：验收员

2、直属上级：质量管理部经理

3、直属下级：无

4、岗位职责：

4.1 及时准确完成购进药品和配送退回药品的质量检查验收工作，确保入库药品质量。

4.2 负责按药品法定标准和购货合同规定的质量条款逐批、逐项进行验收。

4.3 严格按规定的抽样数量、验收方法、判断标准进行验收，重点验收标识、外观质量和包装质量。对配送退回、近效期、进口药品等应加强验收。

4.4 对验收合格的药品填写“药品验收（入库）通知单”，与保管员办理交接手续。对验收不合格药品应及时填写“药品拒收通知单”，报质量管理部确认后通知采购部门，并做好不合格药品的隔离工作。

4.5 规范填写验收记录，字迹清楚、内容真实、项目齐全，批号、数量准确，并签章负责，按规定保存备查。

4.6 自觉学习药品业务知识，努力提高验收工作水平。

4.7 验收中发现的包装标识不规范情况应及时上报给质管部，每季度定期将验收情况填写“药品质量信息报表”上报质管部。

4.8 药品验收合格的须在入库存的付款凭证上签章，并在随货联上签字。未经验收员验收或未经验收员在收货凭证上签名的药品不得入帐。

4.9 妥善管理验收原始凭证，装订成册归档，验收记录按照规定保存。

4.10 负责中药标本的收集、保管和养护，建立记录。

配送中心收货员的质量职责

标题：配送中心收货员的质量职责		编号：GDLK-QD-014-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：收货员

2、直属上级：配送中心经理

3、直属下级：无

4、岗位职责：

4.1 负责公司购进药品、配送退回药品的收货工作。

4.2 把好药品收货质量，保证药品数量准确，外观性状与包装质量符合规定要求，防止不合格药品和假劣药品进入本公司；

4.3 药品到货时，应根据采购订单和供货单位随货同行单，或采购部开具的销售退回凭证进行收货，检查品名、批号、数量、运输方式、运输时限等，并做好收货记录；

4.4 对货与单不符、包装破损、潮湿、污染或标志不模糊不清等情况，应拒收并报质管部；对超过运输时限的到货药品，应及时与供货商取得联系进行沟通，查实无药品质量问题方可收货；对运输温度、运输方式不符合要求的到货药品，应拒收；

4.5 将签收的药品整齐存放在待验区，购进药品与配送退回药品应分开存放，并及时通知验收员进行验收，待验收员验收后，协助保管员将药品移入相应的储存库区。

采购部经理的质量职责

标题：采购部经理的质量职责		编号：GDLK-QD-015-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：采购部经理

2、直属上级：总经理

3、直属下级：采购员

4、岗位职责：

4.1 确保从合法的供货单位购进合法和质量可靠的药品，根据销售和市场情况有计划地采购，努力降低进货成本和资金占用，合理控制库存结构，满足顾客需求。

4.2 负责择优选择合法和质量信誉高的供货企业，签定质量协议，明确购销合同中的质量条款，负责建立合格供货方档案和目录。

4.3 负责根据市场需求制定采购计划，采购计划应会同质管部门一起审定，并按采购计划实施采购，建立采购记录。

4.4 负责每月或每季对销售排行、库存结构、资金占用、滞销商品汰换及其商品毛利贡献率的分析评估，提出分析报告；

4.5 负责新产品引进、首营产品索证，填报首营审批表，报质管部、质量副总审批。负责每月初确定门店拟推荐产品目录、促销计划表，并予以落实、评估。积极与供应商合作落实促销措施、做好终端维护，满足市场需求。

4.6 掌握门店药品购进过程的质量动态，积极向质量管理部门反馈信息。

4.7 负责各营业点新商品知识、信息资料的提供，并负责每季度对滞销品进行分析汰换，不良品的退换报损处理。主持配送中心的季度盘点，参与门店商品例行盘点；负责对商品基础数据的输入下传。

4.8 负责新产品市场开发、厂商营销计划的评估谈判，负责大宗商品采购招标书拟定、供货方评估、发标评标，逐步扩大向工厂直调的商品比例，保证公司毛利率指标的实行。

4.9 负责市场调研分析，负责与运营部拟订价格策略，负责并落实商品调价变价的管理工作，建立商品调变价记录表。

4.10 协助运营部对销售资料进行汇总分析，对经营绩效进行考核评估。

4.11 协助质管部开展年度药品采购整体情况进行综合质量评审。

4.12 配合质管部对供货单位开展实地质量体系考察。

采购员的质量职责

标题：采购员的质量职责		编号：GDLK-QD-016-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：采购员

2、直属上级：采购部经理

3、直属下级：无

4、岗位职责：

4.1 确保从合法的供货单位购进合法和质量可靠的药品，根据销售和市场情况有计划地采购，努力降低进货成本和资金占用，合理控制库存结构，满足门店需求。

4.2 树立“质量第一”的思想，坚持“按需进货，择优采购”的原则，把好进货质量关。负责对拟购进药品和其他商品的生产、经营企业合法性的初审，负责索取供货单位的证照、质量信誉证明等资料，签订质量保证协议书，如有必要应会同质量管理部门对其进行质量保证体系考察。

4.3 严格按照规定进行首营企业和首营品种的审批，负责填写首营审核表并索取资料。严格按供应商的经营范围购进合法和质量可靠的商品，择优选购。每季根据市场和销售情况制定采购计划。

4.4 负责严格控制采购成本，科学合理的安排库存结构，控制、分析合理存货规划，每月定期盘点核查，每月对商品销售进行排序分析。购进药品有合法凭证，做好采购记录，并做到票帐货相符，记录按规定保存。

4.5 负责与供应商签订购货合同，并与其明确质量条款或签定注明有效期限的质量保证协议。在采购验收记录上签名确认。

4.6 负责汇总分析各门店要货计划，并对各门店要货计划开单、调拨配送，开票操作时要注意选对货品的产地和批号，将退货的发生减少到最低限度。停售待查的货品不得开票，以确保配送药品的质量。

4.7 负责门店退换货以及配送中心购进退出商品的处理，负责商品进、出、退换等（计算机）帐务处理。负责商品的退换、货款结算的对帐和申请工作，建立供货单位客户档案。

4.8 掌握购销过程中的质量动态，及时反馈信息，每年年初会同质量管理部门开展进货质量评审，筛选合格供货方。

4.9 密切注意市场动态和政府政策导向，负责商品的物价管理，并依据经营分析结果，提出促销组合方案，报经理审批实施。

4.10 负责门店应收、供应商应付款的对帐，会同财务部拟定结算计划上报审批，协助财务部完成内外结算。

4.11 供货单位委托药品运输的，提前向供货单位索取运输信息，并及时传递反馈给配送中心收货人员，确保药品收货符合质量要求。

4.12 采购药品向供货单位索取发票，发票列明药品通用名称、规格、单位、数量、单价、金额等，不能全部列明的，需附《销售货物或者提供应税劳务清单》，清单要使用防伪税控系统开具，发票要加盖供货单位发票专用章原印章、注明税票号码，发票上的购、销单位名称及金额、品名应当与付款流向及金额、品名一致，并与财务账目内容相对应。

配送中心经理质量职责

标题：配送中心经理质量职责		编号：GDLK-QD-017-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、**岗位名称：**配送中心经理

2、**直属上级：**总经理

3、**直属下级：**收货员、保管员、发货员、复核员、运输员

4、**岗位职责：**

4.1 确保收货验收合格商品的正常出入库、质量可疑商品的有效控制、仓库储存条件的有效控制、保管养护设施设备的正常运行，确保药品在物流过程的可追溯性，保证商品的及时准确运输配送。

4.2 负责配送中心人员、运输车辆的合理调配，落实各岗位人员的工作职责，指导员工严格把好商品出入库关。

4.3 督促养护员检查库存药品的储存条件、药品质量、和设备运行情况，并根据气候环境变化、在库药品的质量状况及时采取相应的养护措施，每月底检查养护工作各类记录。

4.4 负责商品出入库工作的管理，确保在库商品的数量准确、批号可跟踪追溯、商品出入库记录完整，每月底检查保管员各类质量工作记录、档案。

4.5 负责质量可疑商品或不合格商品能得到有效控制，近效期药品得到有效管理，督促建立质量工作记录和报表。

4.6 负责仓库的合理分区、分类储存和仓容安排，确保仓库整洁安全。

4.7 负责督促工作人员在接单后的 12 个工作日内完成对门店的商品配送。

4.8 负责对不合格商品和配送退回商品进行有效控制，安排专人专帐管理，负责购进退出商品的管理。

4.9 对无关人员、未经批准的人员进入储存作业区进行有效控制，检查所属部门的人员不得有影响药品质量和安全的行为；

养护员的质量职责

标题：养护员的质量职责		编号：GDLK-QD-018-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：养护员

2、直属上级：质管部经理、配送中心经理

3、直属下级：无

4、岗位职责：

4.1 确保库存药品的分类合理储存、库房温湿度的有效控制、养护设施设备和验收养护用仪器的正常运行，保证库存药品的质量。

4.2 养护员在质量管理部门的技术指导下，具体负责在库药品的养护及其质量检查工作。

4.3 检查库存药品的储存条件是否符合要求，指导、配合保管员对药品进行合理储存并做好库房温湿度管理工作，根据气候环境变化，及时采取相应的养护措施。

4.4 负责养护用仪器设备、温湿度检测和监控等仪器设备的管理工作，并做好养护仪器设备使用记录。

4.5 正确合理利用养护设施、设备，保障在库药品不发生质量变化；对检查中发现的问题及时进行养护分析并通知质量管理部门复查处理；每季度定期汇总、分析和上报养护检查、近效期或长时间储存的药品等品种质量信息，并负责建立养护档案。

4.6 养护员负责对库存药品定期进行循环质量检查，一般药品每季一次，近效期、易变质药品增加检查次数，并做好养护检查记录。

4.7 坚持预防为主原则，按照药品理化性能和储存条件的规定，结合库房实际情况，组织好药品的分类合理存放。

4.8 根据季节气候变化，配合质管部拟定药品检查计划和药品养护工作计划，列出重点养护品种，并予实施。对中药饮片按其特性，采取养护措施，对由于异常原因可能出现质量问题的药品和在库时间较长的中药饮片，应抽样送检。

4.9 养护检查中发现质量有问题的药品，先在计算机系统对该药品进行锁定，挂黄牌暂停发货，并填写“不合格（质量可疑）药品报告单”，经质量管理部门复检后，不合格的应填写“药品停售通知单”，并负责隔离不合格药品，合格的在系统解除锁定并摘除黄牌。

4.10 养护员要执行催调制度，对库存时间过长的药品要催促采购部及时处理，对近效期药品应填报“近效期药品催销表”，督促采购及运营部门及时销售，以防过期失效。

4.11 自觉学习药品业务知识，提高养护工作技能。定期进行养护情况的统计分析，摸索规律，提供养护分析报告。对重点养护品种应积极开展养护科研工作，考察其稳定性。

保管员的质量职责

标题：保管员的质量职责		编号：GDLK-QD-019-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：保管员

2、直属上级：配送中心经理

3、直属下级：无

4、岗位职责：

4.1 确保在库药品的数量和质量，确保在库药品的合理分类和温湿度控制，能根据药品的性质采取有效的保管措施。

4.2 认真执行公司有关药品储存保管的质量管理制度和质量工作程序，保证在库药品的储存质量，对仓储管理过程中的药品质量负主要责任。

4.3 凭验收员签字或盖章的入库凭证收货，对货与单不符、质量异常、包装不牢或破损、标志模糊等情况应予拒收驳回，并报告质量管理部门。

4.4 负责按照药品的理化性能和贮存条件分类分区储存，按“安全、方便、节约”的原则，整齐、牢固堆垛，“五距”（指垛距、外墙距、顶距、灯距、柱距和地距）规范，合理利用仓容，做好货位编号，库区色标明显。

4.5 负责设立保管账卡（电脑帐、货位卡），按批正确记载药品进、出、存动态，保证账货、账卡、账账相符。根据实际需要，采取“动碰复核”，“日记月清”、“月对季盘”，并及时分析、反馈药品库存结构及适销情况。

4.6 负责近效期药品管理工作，每批入库的近效期药品必须上《近效期药品一览表》，每月书面催销。负责对库房储存条件的检测，并采取正确措施有效调控，在养护员指导下做好库房温湿度管理工作。

4.7 保管员要保持库房、货架的清洁卫生，定期进行清扫和消毒，做好防火、防潮、防热、防霉、防虫、防鼠、防污染等工作。

4.8 严格按“先产先出、近期先出、按批号发货”的原则办理出库，出库必须进行检查和复核，严把药品出库质量关。

4.9 负责按配送凭证在零拼区将各门店的配送商品进行复核拼箱，拼箱时注意三个不混装（液体药品与固体药品，易串味、污染、破碎的与一般药品，对储存温度有特殊要求的与普通药品），严防差错和混药。

4.10 负责对不合格商品和配送退回商品进行有效控制，专人专帐管理，负责购进退出商品的出库管理和帐务处理。

出库复核员的质量职责

标题：出库复核员的质量职责		编号：GDLK-QD-020-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、**岗位名称：**出库复核员

2、**直属上级：**配送中心经理

3、**直属下级：**无

4、**岗位职责：**

4.1 确保出库药品的数量和质量，确保按配送凭证正确核对、防止差错。

4.2 认真执行公司有关药品储存保管的质量管理制度和质量工作程序，保证出库商品的数量准确、质量合格，对出库药品质量负主要责任。

4.3 按配送单逐批核对品名、规格、生产企业、配送门店、数量、批号、有效期限、包装等，检查外观质量和包装质量，对质量异常、包装不牢或破损、标志模糊等情况应不予出库，并报告质量管理部门。

4.4 对复核检查合格的药品，在配送凭证上签字确认，并建立出库复核记录，以便于质量跟踪。

4.5 配合保管员做好库房、货架的清洁卫生工作，定期进行清扫和消毒，做好防火、防潮、防热、防霉、防虫、防鼠、防污染等工作。

4.6 负责在复核结束按配送门店将配送商品进行复核拼箱，拼箱时注意三个不混装（液体药品与固体药品，易串味、污染、破碎的与一般药品，对储存温度有特殊要求的与普通药品），严防差错和混药。

运输员的质量职责

标题：运输员的质量职责		编号：GDLK-QD-021-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：运输员

2、直属上级：配送中心经理

3、直属下级：无

4、岗位职责：

4.1 确保配送运输过程中的药品数量和质量准确无误，每次发运前对运输工具进行全面细致的检查，防止药品收到雨淋、污染等事故，做好运输工具检查记录。

4.2 认真执行公司有关药品储存保管的质量管理制度和质量工作程序，保证出库药品运输质量，对配送运输过程中的药品质量负主要责任。

4.3 负责按规定程序履行商品交接手续，装运商品应按门店的配送顺序依次装车，并检查配货周转箱的标识，防止差错。

4.4 装运商品应标识清晰、包装牢固、数量准确、对码整齐，不要将药品包装倒置、重压，对温度有特殊要求的药品应存放在冷藏或保温的运输容器里。

4.5 运输单和随货联应字迹清晰、项目齐全、单货相符，交接手续完备。货到门店后应与门店验收员当面核对配送药品的数量和质量，办理交接手续。

4.6 应根据气候条件及药品性状，采取防雨雪防日晒防颠簸防偷盗等措施。按包装图示要求，规范装卸操作，防止药品破损，确保药品安全。

4.7 做好药品运输记录。

4.8 配合保管员做好商品的出入库工作，保持库房、货架的清洁卫生，定期进行清扫和消毒，做好防火、防潮、防热、防霉、防虫、防鼠、防污染等工作。

计算机信息管理员质量职责

标题：计算机信息管理员质量职责		编号：GDLK-QD-022-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：计算机信息管理员

2、直属上级：总经理 质管部经理

3、直属下级：无

4、岗位职责：

4.1 负责企业计算机系统的维护。

4.2 解决计算机在使用过程中出现的软硬件问题，如操作系统、应用软件的安装，对硬件故障要有初步的判断。

4.3 负责本企业计算机和网络运行状况的跟踪和记录。

4.4 对计算机和网络运行状况进行跟踪和记录，对于运行过程中出现的一些异常现象要及时解决。

4.5 对于企业员工随意安装使用一些软件（如聊天、股票、游戏以及其它应用软件和系统软件等），登陆一些不良网站，恶意传播和使用病毒木马程序要及时警告并制止其行为，对屡教不改者通报公司相关领导，根据公司相关规定做出处罚意见。

4.6 对企业计算机应用软件、硬件及周边设备需求进行统计。

4.7 根据企业计算机和网络应用的需要，向公司提出应用软件的购置计划和开放相应网络服务申请；

4.8 对计算机硬件及周边设备的维修、升级、添置需求进行统计并上报。

4.9 负责本企业的数据和信息安全。

4.10 对重要的数据要及时采取备份措施防止丢失和损坏，并对系统数据库管理。

4.11 对一些敏感信息要采取适当的加密和保密措施，防止信息泄露，损害公司的利益和信誉。

4.12 负责对本企业员工进行计算机操作系统和网络应用方面的指导和培训。

4.13 定期参加相关部门组织的计算机和网络方面的培训活动。

4.14 建立系统硬件和软件管理档案。

财务人员的质量职责

标题：财务人员的质量职责		编号：GDLK-QD-023-2022	起草部门：质管部
起草人：黄晓伟	审核人：林彩云	批准人：张泗凯	审定发布人：张泗凯
起草日期：2022. 4. 22	审核日期：2022. 4. 26	批准日期：2022. 4. 28	执行日期：2022. 5. 1
制定原因：按照《药品经营质量管理规范》要求			版本号：

1、岗位名称：财务人员

2、直属上级：财务部经理

3、直属下级：各连锁店

4、岗位职责：

4.1 出纳工作职责：

4.1.1 办理现金收付和银行结算业务。

4.1.2 登记现金及银行存款日记账。

4.1.3 保管库存现金和各种有价证券。

4.1.4 保管有关印章、空白收据和空白支票。

4.1.5 积极配合银行做好对账、报账工作。

4.1.6 配合会计做好各种账务处理。

4.1.7 完成企业领导交办的其他相关工作。

4.2 会计工作职责：

4.2.1 按照国家会计制度的规定，记账、核帐、报账做到手续完备、数字准确、账目清楚、按期报账。

4.2.2 编制会计报表要做到账目健全、账目清楚、日清月结、账证账务相符，报表要做到内容完整，数字清楚正确、报送及时。

4.2.3 按照经济核算原则，定期检查分析企业财务计划、成本计划和利润计划的执行情况，挖掘增收节支潜力，考核资金使用效果，及时向总经理提出合理化建议，当好企业参谋。

4.2.4 依照会计档案管理办法建立和管理财务档案，做到资料齐全、保密。

4.2.5 完成企业领导交办的其他相关工作。