

附件

中国药品零售企业诚信经营公约

第一章 总则

第一条 为了加强国内药品零售企业诚信建设，树立企业诚信经营意识，构建良好的市场秩序，维护行业的社会形象，促进行业健康有序发展，特制定本公约。

第二条 宗旨：树立诚信理念，强化诚信意识，共铸行业品牌。

第三条 目的：推动企业自我约束行为，规范药品零售企业和从业人员的职业行为，达到行业自律目的，形成行业自我监督机制，树立行业诚信经营的整体形象。

第四条 适用范围：从事药品零售的企业、企业法人代表和从业人员。本公约所称的药品零售行业是指从事药品零售活动的行业的总称。药品零售企业包括国内药品零售连锁企业、下属连锁门店和零售单体药店。

第五条 中国医药商业协会零售药店分会负责组织本公约的实施工作，并作为公约单位执行本公约的监督机构。

第二章 公约准则

第六条 公约单位必须恪守以下准则：

1. 遵守政策法规，接受监督管理。

药品零售企业应自觉遵守国家有关工商、药品、食品、广告管理等法律法规及相关政策，照章纳税，依法用工，遵守医保规定，自觉服从执法部门的监督管理，主动接受社会公众监督。获准从事网上交易的药品零售企业，不得在网站交易相关页面展示和销售国家明令禁止销售的商品。

2. 建立自律体系，维护市场秩序。

建立完善的商品、服务质量管理体系，完善企业内部各项业务及行为自律制度；维护市场公平竞争秩序，抵制任何不正当竞争行为，营造健康市场环境。

3. 坚持诚信经营，创建诚信品牌。

严守商业信用，严格履行医保协议，不经营假劣药品，维护消费者合法权益，不得利用虚假、夸大、欺诈等行为诱导、诱骗消费。保守消费者个人隐私及商业秘密，未经消费者本人同意不得以任何理由将消费者的个人信息向第三人披露，不得擅自利用消费者的个人信息

从事与其交易无关的活动。强化诚信意识，创建诚信品牌，维护行业信誉。

4. 提供专业服务，保障用药安全。

积极开展药学服务和用药咨询，规范药学专业服务流程，努力提升专业服务能力，建立标准专业服务路径，指导消费者合理使用药品，保障消费者用药安全。

5. 遵守诚信公约，履行社会责任。

构建企业诚信文化，树立全员诚信意识，恪守诚信公约，严格践行服务承诺，积极开展公众健康教育活动，认真履行社会公益责任，自觉接受社会各界对本诚信公约承诺的监督和批评。

第三章 监督管理

第七条 中国医药商业协会零售药店分会负责公约的组织实施，并对公约单位执行本公约进行监督。中国医药商业协会零售药店分会统一负责本公约的宣传推广工作，并协调会同各药品零售企业及相关主管部门共同保障公约的顺利实施。

第八条 药品零售企业自愿加入本公约即受公约条款的

规范约束，自中国医药商业协会零售药店分会审核确认加入之日起成为公约单位。

第九条 本公约单位应充分尊重并自觉履行本公约的各项自律原则。

第十条 中国医药商业协会零售药店分会在中国医药商业协会网站公布公约单位名单，授予“中国药品零售企业诚信经营公约单位”称号，颁发证书及铜牌，并向新闻媒体推荐宣传公约单位。

第十一条 公约单位的证书及铜牌有效期为三年。有效期满，需再次履行申报、审核程序；否则，视为放弃公约单位称号。

第十二条 公约单位应公开本企业服务公约、服务项目和举报电话，自觉接受政府、社会、行业和舆论监督，认真对待公众投诉，做到及时处理与反馈。

第十三条 公约单位应将诚信经营内容纳入企业年度工作报告或社会责任报告，公布企业坚守诚信经营原则、履行社会责任现状、规划与措施，主动接受员工与社会的监督。

第十四条 鼓励公约单位建立和完善企业信用评价体

系，通过信用评价、服务评级及交易纠纷等方面的综合指标，评价企业的信誉和客户的满意程度。

第十五条 为保障公约实施，中国医药商业协会暨零售药店分会将强化监督机制，将公约单位纳入诚信体系建设中，建立诚信档案，完善各项服务管理工作，对公约单位每年审核一次，并定期或不定期主动督促检查其履约情况。

第十六条 在公约单位中产生中国药品零售企业年度“诚信经营示范单位”，组织推荐公约单位参与相关主管部门组织的评优推选活动。

第十七条 本公约单位违反公约条款，任何其他单位均可向公约监督机构进行反映，要求公约监督机构进行调查处理；公约监督机构也可直接开展调查。

第十八条 凡公约单位违反本公约，经查证属实的，公约监督机构对违反公约的企业进行说服教育督促其限期整改，逾期未整改的予以通报曝光，触犯法律的协助执法部门进行处理。公约监督机构有权根据违反公约的严重程度，决定是否给予警告、通报以至取消其公约单位资格的处罚。公约监督机构对处罚结果应公开披露，公开披露前拟被披露的公约单位可以依据事实进行申辩。

第十九条 公约单位之间发生争议时，争议各方应本着互谅互让的原则以协商方式解决争议，自觉维护行业团结，维护行业整体利益。

第二十条 当公约单位权益受到侵犯时，中国医药商业协会零售药店分会和其他公约成员有义务支持、协助公约单位的维权行动。

第二十一条 加强对未加入公约单位企业的诚信监督。任何机构和个人，均可通过向中国医药商业协会零售药店分会举报未加入公约单位企业违反诚信经营的行为。

第二十二条 签署公约单位如要退出公约，需书面向中国医药商业协会零售药店分会提出退出公约申请。对于公约单位的变动，中国医药商业协会零售药店分会将在网站上予以公布。

第四章 附则

第二十三条 本公约由发起单位共同发起，经发起单位法定代表人或其委托的代表签字、加盖公章后生效，并在生效后的30日内由中国医药商业协会零售药店分会向社会公布。

第二十四条 本公约生效期间，经中国医药商业协会零

售药店分会或本公约十分之一以上成员单位提议，并经三分之二以上成员单位同意，可以对本公约进行修改。

第二十五条 本公约由中国医药商业协会零售药店分会负责解释。

第二十六条 本公约自发布之日起施行。