

## 一、名词解释（每题分，共 20 分）

安全范围指最小有效量和最小中毒量之间的范围。此范围愈大，用药愈安全，反之，则易引起中毒。

处方是指由注册的执业医师和执业助理医师在诊疗活动中为患者开具的、由取得药学专业技术职务任职资格的药学专业技术人员审核、调配、核对，并作为患者用药凭证的医疗文书。医疗机构病区用药医嘱单也属于处方。

处方药指必须凭执业医师或执业助理医师处方才可调配、购买和使用的药品。

汇票是出票人签发的，委托付款人在见票时或者在指定日期无条件支付确定的金额给收款人或者持票人的票据。

将表示一定信息的字符代码转换成一组黑白相间、粗细不同的平行线条，按照一定的规则排列组合成为特殊图形符号即为条形码。EAN 条形码是国际物品编码协会推出的一种国际性通用的商品条形码。主要用于超市或一些自动销售系统的单件商品。

片剂指药物与适宜的辅料均匀混合，通过制剂技术压制而成的画片状或异形片状的固体制剂。

票据是指出票人约定自己或委托付款人在见票时或指定的日期向收款人或持票人无条件支付一定金额并可流通转让的有价证券，包括汇票、本票和支票。

软膏剂指药物与适宜基质制成的具有适当稠度的膏状外用制剂。其中用乳剂基质制成的软膏剂亦称为乳膏剂。

市场营销策略是企业为了实现营销任务，适应顾客需要和营销环境的变化而制定营销准则和营销方式。

首营品种是药品经营企业向某一生产企业首次购进的药品。

首营企业是指购进药品时，与本企业首次发生供需关系的药品生产或经营企业

栓剂指将药物和适宜的基质制成的具有一定形状供腔道给药的固体外用制剂。栓剂主要包括肛门栓和阴道栓。

营业推广指企业在某一时期利用营业活动来刺激消费者迅速购买和吸引经销商大批经营其产品，以促进企业销售迅速增长的活动。

执业药师是指经全国统一考试合格，取得《执业药师资格证书》并经注册登记，在药品生产、经营、使用单位中执业的药学技术人员。

注射剂指由药物制成的供注入体内的灭菌溶液、乳状液和混悬液，以及供临用前配成溶液或混悬液的无菌粉末或浓缩液。

## 二、简答题（共 40 分）

简述消化不良的主要症状及治疗药物选择。答：(1)消化不良的主要症状进食时或食后出现上腹部不适或疼痛。进食、运动或平卧后，上腹正中部有灼烧感或反酸，并延伸至咽部，经常感到饱胀或胃肠胀气感；打隔、食欲不振、恶心，有些病人会出现腹泻。(2)治疗消化不良药物。①化学药物可选用多潘立酮、乳酶生、乳酸菌素片等。②中成药可选用健胃消食片、大山植丸、加味保和丸等。

简述药品养护的避光措施。答：药品养护的避光措施包括：药品在库贮存期间应尽量置于阴暗处，凡能透光的门、窗应悬挂布帘进行遮光，一些大包装药品，在分发之后，剩余部分药品应及时遮光密闭，防止光照。

7. 储存药品的库房按温湿度要求分为哪几种（《GSP 规范》规定）？其温湿度分别是多少？答：《中国药典》规定储存药品的库房按温湿度要求分冷库、阴凉库、常温库，其温湿度分别是：冷库温度为 2-10℃；阴凉库温度不高于 20℃；常温库温度为 10-30℃；各库房相对湿度保持在 45%—75%。

8. 简述药品调价操作步骤。（8 分，每点 2 分）答：(1)物价员接到政府物价管理部门或企业物价管理部门调价通知后填写“商品变价单”，确认新售价，变价凭证整理归档。(2)财务人员根据“商品变价单”变更账面库存金额和电脑系统新售价，按照新金额填写营业日报表。(3)销售人员根据“商品变价单”填写新标价签，变价凭证整理归档。(4)库房管理人员根据“商品变价单”变更库存商品明细账。

9. 简述 ABC 库存分类控制法。答：ABC 库存分类控制法是实现库存商品数量、时间、结构合理化的有效地动态控制方法。库存商品品种繁多，价格差异较大，一般高档贵重商品数最少、价格高，资金占用大，而一般商品数量多、价格低，资金占用小。介于上述两类商品之间的库存商品，数量和资金占用适中。ABC 库存分类控制就是按照库存商品的品种和销售额在全部商品品种和总销售额中的比重大小，划分为 A、B、C 三个等级。对于不同等级的商品，进行分类管理，区别控制。库存商品进行 ABC 分类后，管理的重点应放在 A 类商品上面。要经常注意 A 类商品的市场动态变化，加强市场预测和经济分析，做到及时进货、保证需要，降低库存，加速周转。决策过程中所涉及的因素如未来需要、在库存储量、进货周期、订购点、订购批量、安全存最等，都要精确计算，以提高其准确性。C 类商品的特点是品种大、用量多、价格低、占用资金少、风险性小。这类商品可采用定量库存控制法控制库存量。对 B 类商品的控制程度，要低于 A 类商品，高于 C 类商品。

5. 简述慢性咽炎的疾病介绍及治疗药物选择。答：(1)慢性咽炎指咽部黏膜层、黏膜下层及淋巴组织的炎症。一般是由急性咽炎反复发作及咽部经常受到粉尘、有害气体刺激发展而来。烟酒过度或其它不良生活习惯、鼻窦炎分泌物刺激、过敏体质或身体抵抗力减低等原因也可引发此病。该病主要症状有咽部有明显异物感，干燥、发痒灼热、微痛，炎部常有稠厚分泌物。晨起时症状更明显，一般无全身症状。(2)治疗慢性咽炎药物。①化学药物可选择度米芬、西地碘等。②中成药可选用铁笛丸、清咽丸、西瓜霜润喉片、冬菱草片等。

6. 简述药品依法陈列的原则。（每点分，共分）答：依据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》的有关规定，药品陈列原则如下：①药品与非药品分开陈列；②处方药与 OTC 药品分开陈列，处方药不得开架自选销售；③加拍摊咖摒盼眺锥骨徽侧项第. 酬' 您叫树' ③内服药与外用药分开陈列；④固体药品与液体药品分开陈列；⑤易串味药品与其他药品分开陈列；⑥危险品不得陈列，如必须陈列，只能陈列代用品或空包装；⑦拆零药品应集中存放于拆零专柜，保留原包装标签；⑧中药饮片装斗前需复核，不得错斗、串斗，斗标应用正名正字。

7. 简述药品养护的防鼠措施。(8分, 每点分)答:药品养护的防鼠措施包括:①堵塞门窗空隙及其他一切可能窜入老鼠的通道;②库内无人时, 应随时关好库门、库窗, 特别是夜间;③采用鼠夹等工具, 加强库内灭鼠;④加强库外鼠害防治, 仓库四周应保持整洁, 不要随便乱堆、乱放杂物, 以消灭鼠源。
8. 药品储存应实行色标管理。请问色标管理的颜色分为哪几种?待验药品库(区)、合格药品库(区)、零货称取库(区)、待发药品库(区)、不合格药品库(区)的颜色标准各是什么?答:库区按颜色可分为红、黄、绿三种。待验药品库(区)、不合格药品库(区)为黄色;合格药品库(区)、零货称取库(区)、待发药品库(区)为绿色;不合格药品库(区)为红色。
9. 柜组核算的主要经济指标有哪些?(6分, 每点分)答:(1)商品销售额:是柜组销售能力的总体反映, 也是柜组人员获得销售报酬的主要经济指标。(2)经营品种:反映柜组的销售能力与为消费者服务的质量指标。(3)商品资金:它反映了资金使用的效果。(4)费用:反映了柜组的支出质量指标。(5)差错率:柜组在药品销售过程中发生的差错金额与总销售金额的比例, 反映柜组销售及管理水平。(6)利润:是考核柜组销售业绩的重要指标。
5. 简述口腔溃疡的主要症状及治疗药物选择。答:(1)口腔溃疡主要症状易发于口腔非角化区, 如唇、颊黏膜等处, 为圆形或椭圆形, 溃疡表浅, 上覆黄白色渗出膜, 边缘整齐, 周围有红晕。严重口腔溃疡深及黏膜下层甚至肌肉。伴有烧灼性疼痛, 严重时可影响说话、进食。(2)治疗口腔溃疡药物。①化学药物。如甲硝唑口腔贴片、胰甘油、醋酸地塞米松粘贴片、复方氯己定含漱液、西地碘片、溶菌酶片等。②中成药可选用口腔溃疡散、口腔溃疡药膜、口炎清冲剂等。
6. 简述药品依法陈列的原则。(每点分, 共8分)答:依据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》的有关规定-药品陈列原则如下:①药品与非药品分开陈列;②处方药与 OTC 药品分开陈列, 处方药不得开架自选销售;③内服药与外用药分开陈列;④固体药品与液体药品分开陈列;⑤易串味药品与其他药品分开陈列;⑥危险品不得陈列, 如必须陈列, 只能陈列代用品或空包装;⑦拆零药品应集中存放于拆零专柜, 保留原包装标签;⑧中药饮片装斗前需复核, 不得错斗、串斗, 斗标应用正名正字。
7. 简述药品养护的除湿措施。(每点分, 共8分)答:药品养护的除湿措施包括:①一般在库外天气晴朗, 空气干燥时, 打开门窗进行通风除湿。②为了防止外界空气中潮气入侵库内, 可采用封闭门窗缝隙的方法, 必要时, 在进出通道挂上厚棉帘进行密封防潮。③当库内空气湿度过高, 室外气候条件不适宜通风降温时, 应采用除湿机吸湿和启用空调除湿。
8. 简述药店处理顾客退换货的原则及操作程序。答:(1)药店处理顾客退换货的原则是(3分, 每点分):①包装没有拆封时, 只要确认是本店出售的, 就可以退换;②如果包装已被拆封, 且确实是药品质量的问题, 则可以考虑退换;③非质量因素则一般不予退换。(2)药店处理顾客退换货时的操作程序如下(8分, 每点分):①倾听。以诚意和蔼的态度认真听取客户要求退换原因。②检查。仔细检查要求退换的医药商品的包装、批号、外观质量、购货小票, 确认是否是本店所售。③记录。将记录情况填写在“销货退回商品台账”或“售后服务记录”上。④道歉。对顾客购买的商品所带来的烦恼表示诚恳地道歉。⑤征询。征询顾客意见, 看是否同意以货换货或退货。⑥处理。双方协商意见一致后, 办理退货手续, 开出红票, 顾客签名。⑦后处理。将退回商品进行质量验收。质量合格可以继续销售, 做必要账务处理后入库或陈列柜台;质量不合格者则进入不合格区, 登记不合格商品处理记录, 做进一步处理。⑧通报。将商品退换原因、处理结果向有关部门及员工通报, 以期引起重视, 并在服务工作中加以改善。
9. 选择供应商的标准有哪些?(5分, 每点分)答:选择供应商的标准包括:(1)商品质量。评价药品质量要事前评价。要走访供应商, 进行实地考察, 看其产品质量体系是否完善, 是否通过了 GMP/GSP 认证等。(2)购进成本。购进成本应包括寻求、查访、评选供应商的支出。采购商品价格, 运输成本, 检验成本, 仓储成本等。(3)供货及时。供货及时的标准是看供应商是否能按采购商的要求准时交货, 采购商什么时间要货, 要多少货, 供应商都能按时、按量交货。(4)内部组织与管理状况。供应商的内部组织与管理状况好坏会影响其整体服务水平。如果供应商的内部组织机构设置不合理, 管理混乱, 部门之间的工作相互扯皮, 就会影响供应商的整体服务水平, 进一步会影响到供应商的供货能力。(5)市场竞争力。选择供应商还应考虑供应商的促销能力市场占有率等因素
5. 简述流行性感冒治疗药物选择。答:(1)治疗流行性感冒化学药物①抗病毒可用金刚烷胺、利巴韦林药物等抗病毒治疗。(2分)②对症治疗用药 a. 畏寒、发热、头痛初起, 伴有全身关节痛, 可选用阿司匹林、布洛芬、对乙酰氨基酚、贝诺酯等中的任意一种。b. 感冒较重、发热、头痛、流涕、打喷嚏、鼻塞、咽痛、咳嗽可选用含有对乙酰氨基酚、盐酸伪麻黄碱、马来酸氯苯那敏、氢溴酸右美沙芬等药物的复方制剂, 如酚麻美敏片。c. 如果咳嗽痰多, 可在服用抗感冒药的同时加服祛痰药, 如羧甲司坦、盐酸氨溴索、盐酸溴己新等。(2)治疗流行性感冒中成药可选用板蓝根颗粒、双黄连口服液等。
6. 简述药品依法陈列的原则。(每点分, 共8分)依据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》的有关规定, 药品陈列原则以下:①药品与非药品分开陈列;②处方药与 OTC 药品分开陈列, 处方药不得开架自选销售;③内服药与外用药分开陈列;④固体药品与液体药品分开陈列;⑤易串味药品与其他药品分开陈列;⑥危险品不得陈列, 如必须陈列, 只能陈列代用品或空包装;⑦拆零药品应集中存放于拆零专柜, 保留原包装标签;⑧中药饮片装斗前需复核, 不得错斗、串斗, 斗标应用正名正字。
7. 简述药品养护的防鼠措施。(每点分, 共8分)答:药品养护的防鼠措施包括:①堵塞门窗空隙及其他一切可能窜入老鼠的通道;②库内无人时, 应随时关好库门、库窗, 特别是夜间;③采用鼠夹等工具, 加强库内灭鼠;④加强库外鼠害防治, 仓库四周应保持整洁, 不要随便乱堆、乱放杂物, 以消灭鼠源。
8. 柜组核算的主要经济指标有哪些?(每点分, 共8分)答:(1)商品销售额是柜组销售能力的总体反映, 也是柜组人员获得销售报酬的主要经济指标。(2)经营品种反映柜组的销售能力与为消费者服务的质量指标。(3)商品资金它反映了资金使用的效果。(4)费用反映了柜组

的支出质量指标。(5) 差错率柜组在药品销售过程中发生的差错金额与总销售金额的比例, 反映柜组销售及管理水平。(6) 利润是考核柜组销售业绩的重要指标。

9. 简述库存定额控制法和库存定量控制法。答:(1) 库存定额控制法是对库存占用资金的控制。为使库存趋于合理, 以满足正常库存周转, 就必须进行库存定额控制。商品库存额可按照天数定额、资金定额、数量定额进行控制。(2) 库存定量控制法又称为订购点控制法, 是以固定的订购点和订购批量为基础的一种库存量控制法。订购点是以提出订购的库存量为标准, 当实际库存降至订购点时即提出订购。每次订购的数量相同, 而订购时间不固定, 由商品销售量的变动所决定。

5 简述口腔溃疡的主要症状及治疗药物选择。(1. 分) 答:(1) 口腔溃疡主要症状易发于口腔非角化区, 如唇、颊黏膜等处, 为圆形或椭圆形, 溃疡表浅, 上覆黄白色渗出膜, 边缘整齐, 周围有红晕。严重口腔溃疡深及黏膜下层甚至肌肉。伴有烧灼性疼痛, 严重时会影响说话、进食。(2) 治疗口腔溃疡药物①化学药物。如甲硝唑口腔粘贴片、碘甘油、醋酸地塞米松粘贴片、复方抓己定含漱液、西地碘片、溶菌酶片等。②中成药可选用口腔溃疡散、口腔溃疡药膜、口炎清冲剂等。(分)

6 简述药品养护的除湿措施。(每点 2 分, 共 6 分) 答: 药品养护的除湿措施包括: ①一般在库外天气晴朗, 空气干燥时, 打开门窗进行通风除湿。②为了防止外界空气中潮气入授库内, 可采用封闭门窗缝隙的方法必要时, 在进出通道挂上厚棉帘进行密封防潮。③当库内空气湿度过高, 室外气候条件不适宜通风降湿时, 应采用除湿机吸湿和启用空调除湿

7 储存药品的库房按温湿度要求分为哪几种“《中国药典》规定)? 其温湿度分别是多少? 答《中国药典》规定储存药品的库房按温湿度要求分冷库、阴凉库、常温库, 其温湿度分别是: 冷库温度为 2' 10t 阴凉库温度不高于 20t; 常温库温度为 10-30t. 各库房相对湿度保持在 45%-75%。

8 简述药品调价操作步骤。(8 分, 每点 2 分) 答:(1) 物价员接到政府物价管理部门或企业物价管理部门调价通知后, 填写“商品变价单”, 确认新售价, 变价凭证整理归档。(2) 财务人员根据“商品变价单”变更账面库存金额和电脑系统新售价, 按照新金额填写营业日报表。(3) 销售人员根据“商品变价单”填写新标价签, 变价凭证整理归档。(4) 库房管理人员根据“商品变价单”变更库存商品明细账

简述 ABC 库存分类控制法。答: ABC 库存分类控制法是实现库存商品数量、时间、结构合理化的有效地动态控制方法。库存商品品种繁多, 价格差异较大, 一般高档贵重商品数量少、价格高, 资金占用大, 而一般商品数量多、价格低, 资金占用小。介于上述两类商品之间的库存商品, 数量和资金占用适中。ABC 库存分类控制就是按照库存商品的品种和销售额在全部商品品种和总销售额中的比重大小, 划分为 A、B、C 三个等级。对于不同等级的商品, 进行分类管理, 区别控制。库存商品进行 ABC 分类后, 管理的重点应放在 A 类商品上面。要经常注意 A 类商品的市场动态变化, 加强市场预测和经济分析, 做到及时进货、保证需要, 降低库存, 加速周转。决策过程中所涉及的因素如未来需要、在库存最、进货周期、订购点、订购批量、安全存 t 等, 都要精确计算, 以提高其准确性。C 类商品的特点是品种大、用量多、价格低、占用资金少、风险性小。这类商品可采用定量库存控制法控制库存量。对 B 类商品的控制程度, 要低于 A 类商品, 高于 C 类商品。

5. 简述消化不良的主要症状及治疗药物选择。答:(1) 消化不良的主要症状进食时或食后出现上腹部不适或疼痛。进食、运动或平卧后, 上腹正中中部有灼烧感或反酸, 并延伸至咽部, 经常感到饱胀或胃肠胀气感; 打口商、食欲不振、恶心、有些病人会出现腹泻。2) 治疗消化不良药物①化学药物可选用多潘立酮、乳酶生、乳酸菌素片等。②中成药可选用健胃消食片、大山植丸、加味保和丸等。

6. 简述药品依法陈列的原则。(每点分, 共分) 答: 依据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》的有关规定, 药品陈列原则以下: ①药品与非药品分开陈列; ②处方药与 OTC 药品分开陈列, 处方药不得开架自选销售; ③内服药与外用药品分开陈列; ④固体药品与液体药品分开陈列; ⑤易串味药品与其他药品分开陈列; ⑥危险品不得陈列, 如必须陈列, 只能陈列代用品或空包装; ⑦拆零药品应集中存放于拆零专柜, 保留原包装标签; ⑧中药饮片装斗前需复核, 不得错斗、串斗, 斗标应用正名正字。

7. 简述药品养护的避光措施。答: 药品养护的避光措施包括: 药品在库贮存期间应尽量置于阴暗处, 凡能透光的门、窗应悬挂布帘进行遮光, 一些大包装药品, 在分发之后, 剩余部分药品应及时遮光密闭, 防止光照。

8. 简述药店处理顾客退换货的原则及操作程序。答:(1) 药店处理顾客退换货的原则是(每点分, 共分): ①包装没有拆封时, 只要确认是本店出售的, 就可以退换; ②如果包装已被拆封, 且确实是药品质量的问题, 则可以考虑退换; ③非质量因素则一般不予退换。(2) 药店处理顾客退换货时的操作程序如下(每点分, 共分): ①倾听。以诚意和蔼的态度认真听取客户要求退换原因。②检查。仔细检查要求退换的医药商品的包装、批号、外观质量、购货小票, 确认是否是本店所售。③记录。将记录情况填写在“销货退回商品台账”、或“售后服务记录”上。④道歉。对顾客购买的商品所带来的烦恼表示诚恳地道歉。⑤征询。征询顾客意见, 看是否同意以货换货或退货。⑥处理。双方协商意见一致后, 办理退货手续, 开出红票, 顾客签名。⑦后处理。将退回商品进行质量验收。质量合格可以继续销售, 做必要账务处理后入库或陈列柜台; 质量不合格者则进入不合格区, 登记不合格商品处理记录, 做进一步处理。⑧通报。将商品退换原因、处理结果向有关部门及员工通报, 以期引起重视, 并在服务工作中加以改善。

9. 选择供应商的标准有哪些?(每点分, 共分) 答: 选择供应商的标准包括: (1) 商品质量。评价药品质量要事前评价。要走访供应商, 进行实地考察, 看其产品质量体系是否完善, 是否通过了 GMP/GSP 认证等。(2) 购进成本。购进成本应包括寻求、查访、评选供应商的支出, 采购商品价格, 运输成本, 检验成本, 仓储成本等。(3) 供货及时。供货及时的标准是看供应商是否能按采购商的要求准时交货, 采购商什么时间要货, 要多少货, 供应商都能按时、按量交货。(4) 内部组织与管理状况。供应商的内部组织与管理状况好坏会影响其

整体服务水平。如果供应商的内部组织机构设置不合理，管理混乱，部门之间的工作相互扯皮，就会影响供应商的整体服务水平，进一步会影响到供应商的供货能力。(5)市场竞争力。选择供应商还应考虑供应商的促销能力及市场占有率等因素。

5. 简述消化不良的主要症状及治疗药物选择。答：(1)消化不良的主要症状：进食时或食后出现上腹部不适或疼痛。进食、运动或平卧后，上腹正中部有灼烧感或反酸，并延伸至咽部，经常感到饱胀或胃肠胀气感；打嗝、食欲不振、恶心、有些病人会出现腹泻。2)治疗消化不良药物①化学药物可选用多潘立酮、乳酶生、乳酸菌素片等。②中成药可选用健胃消食片、大山撞丸、加味保和丸等。

6. 简述药品依法陈列的原则。答：依据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》的有关规定，药品陈列原则以下：①药品与非药品分开陈列；②处方药与 OTC 药品分开陈列，处方药不得开架自选销售；③内服药与外用药分开陈列；④固体药品与液体药品分开陈列；⑤易串味药品与其他药品分开陈列；⑥危险品不得陈列，如必须陈列，只能陈列代用品或空包装；⑦拆零药品应集中存放于拆零专柜，保留原包装标签；⑧中药饮片装斗前需复核，不得错斗、串斗，斗标应用正名正字。

7. 药品养护的降温措施。答：药品养护的降温措施包括：①对于普通药品，当库内温度高于库外(必须是库外温度和相对湿度都低于库内时)，应开启门窗，进行通风降温。②装配有排风扇等通风设备的仓库，可启用通风设备进行通风降温。③不宜使用开启门窗或启用通风设备逆流降温时，应启用空调降温。(每点分，共分)

8. 简述药店处理顾客退换货的操作程序。答：药店处理顾客退换货时的操作程序如下：①倾听。以诚意和蔼的态度认真听取客户要求退换原因。②检查。仔细检查要求退换的医药商品的包装、批号、外观质量、购货小票，确认是否是本药店所售。③记录。将记录情况填写在“销货退回商品台账”、或“售后服务记录”上。④道歉。对顾客购买的商品所带来的烦恼表示诚恳地道歉。⑤征询。征询顾客意见，看是否同意以货换货或退货。⑥处理。双方协商意见一致后，办理退货手续，开出红票，顾客签名。⑦后处理。将退回商品进行质量验收。质量合格可以继续销售，做必要账务处理后入库或陈列柜台；质量不合格者则进入不合格区，登记不合格商品处理记录，做进一步处理。⑧通报。将商品退换原因、处理结果向有关部门及员工通报，以期引起重视，并在服务工作中加以改善。

9. 简述 ABC 库存分类控制法。答：ABC 库存分类控制法是实现库存商品数量、时间、结构合理化的有效地动态控制方法。库存商品品种繁多，价格差异较大，一般高档贵重商品数量少、价格高，资金占用大，而一般商品数量多、价格低，资金占用小。介于上述两类商品之间的库存商品，数量和资金占用适中。ABC 库存分类控制就是按照库存商品的品种和销售额在全部商品品种和总销售额中的比重大小，划分为三个等级。对于不同等级的商品，进行分类管理，区别控制。库存商品进行 ABC 分类后，管理的重点应放在类商品上面。要经常注意类商品的市场动态变化，加强市场预测和经济分析，做到及时进货、保证需要，降低库存，加速周转。决策过程中所涉及的因素如未来需要、在库存储量、进货周期、订购点、订购批量、安全存量等，都要精确计算，以提高其准确性。类商品的特点是品种大、用量多、价格低、占用资金少、风险性小。这类商品可采用定量库存控制法控制库存量。对类商品的控制程度，要低于类商品，高于类商品。

5. 简述慢性咽炎的疾病介绍及治疗药物选择。答：(1)慢性咽炎指咽部黏膜层、黏膜下层及淋巴组织的炎症。一般是由急性咽炎反复发作及咽部经常受到粉尘、有害气体刺激发展而来。烟酒过度或其它不良生活习惯、鼻窦炎分泌物刺激、过敏体质或身体抵抗力减低等原因也可引发此病。该病主要症状有咽部有明显异物感，干燥、发痒灼热、微痛，炎部常有稠厚分泌物。晨起时症状更明显，一般无全身症状。(2)治疗慢性咽炎药物 CD 化学药物可选择度米芬、西地碘等。①中成药可选用铁笛丸、清咽丸、西瓜霜润喉片、冬枣草片等。

6. 简述药品依法陈列的原则。答：依据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》的有关规定，药品陈列原则如下：CD 药品与非药品分开陈列；①处方药与 OTC 药品分开陈列，处方药不得开架自选销售；②内服药与外用药分开陈列；③固体药品与液体药品分开陈列；④易串味药品与其他药品分开陈列；⑤危险品不得陈列，如必须陈列，只能陈列代用品或空包装；⑥拆零药品应集中存放于拆零专柜，保留原包装标签；⑦中药饮片装斗前需复核，不得错斗、串斗，斗标应用正名正字。

7. 简述药品养护的除湿措施。答：药品养护的除湿措施包括：心一般在库外天气晴朗，空气干燥时，打开门窗进行通风除湿。①为了防止外界空气中潮气入侵库内，可采用封闭门窗缝隙的方法，必要时，在进出通道挂上厚棉帘进行密封防潮。②当库内空气湿度过高，室外气候条件不适宜通风除湿时，应采用除湿机吸湿和启用空调除湿。

8. 简述药店处理顾客退换货的原则及操作程序。(11 分) 答：(1)药店处理顾客退换货的原则是(3 分，每点分)：包装没有拆封时，只要确认是本店出售的，就可以退换；①如果包装已被拆封，且确实是药品质量的问题，则可以考虑退换；②非质量因素则一般不予退换。(2)药店处理顾客退换货时的操作程序如下(8 分，每点分)：①倾听。以诚意和蔼的态度认真听取客户要求退换原因。②检查。仔细检查要求退换的医药商品的包装、批号、外观质量、购货小票，确认是否是本药店所售。③记录。将记录情况填写在“销货退回商品台账”、或“售后服务记录”上。④道歉。对顾客购买的商品所带来的烦恼表示诚恳地道歉。⑤征询。征询顾客意见，看是否同意以货换货或退货。⑥处理。双方协商意见一致后，办理退货手续，开出红票，顾客签名。⑦后处理。将退回商品进行质量验收。质量合格可以继续销售，做必要账务处理后入库或陈列柜台；质量不合格者则进入不合格区，登记不合格商品处理记录，做进一步处理。⑧通报。将商品退换原因、处理结果向有关部门及员工通报，以期引起重视，并在服务工作中加以改善。

9. 选择供应商的标准有哪些?(5 分) 答：选择供应商的标准包括：(1)商品质量。评价药品质量要事前评价。要走访供应商，进行实地考察，看其产品质量体系是否完善，是否通过了 GMPGSP 认证等。(2)购进成本。购进成本应包括寻求、查访、评选供应商的支出，采购商品价格，运输成本，检验成本，仓储成本等。(3)供货及时。供货及时的标准是看供应商是否能按采购商的要求准时交货，采购商

什么时间要货，要多少货，供应商都能按时、按量交货。(4)内部组织与管理状况。供应商的内部组织与管理状况好坏会影响其整体服务水平。如果供应商的内部组织机构设置不合理，管理混乱，部门之间的工作相互扯皮，就会影响供应商的整体服务水平，进一步会影响到供应商的供货能力。(5)市场竞争力。选择供应商还应考虑供应商的促销能力及市场占有率等因素。

5. 简述口腔溃疡的主要症状及治疗药物选择。答：(1)口腔溃疡主要症状易发于口腔非角化区，如唇、颊黏膜等处，为圆形或椭圆形，溃疡表浅，上覆黄白色渗出膜，边缘整齐，周围有红晕。严重口腔溃疡深及黏膜下层甚至肌肉。伴有烧灼性疼痛，严重时影响说话、进食。(2)治疗口腔溃疡药物化学药物。如甲硝唑口腔粘贴片、羧甘油、醋酸地塞米松粘贴片、复方氯己定含漱液、西地碘片、溶菌酶片等。①中成药可选用口腔溃疡散、口腔溃疡药膜、口炎清冲剂等。

6. 简述药品依法陈列的原则。答：依据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》的有关规定，药品陈列原则如下：药品与非药品分开陈列；1031①处方药与 OTC 药品分开陈列，处方药不得开架自选销售；②内服药与外用药分开陈列；③固体药品与液体药品分开陈列；④易串味药品与其他药品分开陈列；⑤危险品不得陈列，如必须陈列，只能陈列代用品或空包装；⑥拆零药品应集中存放拆零专柜，保留原包装标签；⑦中药饮片装斗前需复核，不得错斗、串斗，斗标应用正名正字。(每点分，共分)

7. 简述药品养护的防鼠措施答：药品养护的防鼠措施包括：堵塞门窗空隙及其他一切可能窜入老鼠的通道；①库内无人时，应随时关好库门、库窗，特别是夜间；②采用鼠夹等工具，加强库内灭鼠；③加强库外鼠害防治，仓库四周应保持整洁，不要随便乱堆、乱放杂物，以消灭鼠源。(每点分，共分)

8. 药品储存应实行色标管理。请问色标管理的颜色分为哪几种？待验药品库(区)、退货药品库(区)、合格药品库(区)、零货称取库(区)、待发药品库(区)、不合格药品库(区)的颜色标准各是什么？答：库区按颜色可分为红、黄、绿三种。待验药品库(区)、退货药品库(区)为黄色；合格药品库(区)、零货称取库(区)、待发药品库(区)为绿色；不合格药品库(区)为红色。(1分)

9. 柜组核算的主要经济指标有哪些？答：(1)商品销售额是柜组销售能力的总体反映，也是柜组人员获得销售报酬的主要经济指标。(1分) (2)经营品种反映柜组的销售能力与为消费者服务的质量指标。(3)商品资金它反映了资金使用的效果。(4)费用反映了柜组的支出质量指标。(5)差错率柜组在药品销售过程中发生的差错金额与总销售金额的比例，反映柜组销售及管理水平。(1分) (6)利润是考核柜组销售业绩的重要指标。

### 三、计算题

10. 某药店全年商品销售额为 600 万，年初商品资金占用额为 50 万，一季度末为 46 万，二季度末为 48 万，三季度末为 52 万，年末为 48 万(均为售价)，估算综合进销差价为 10%，该药店年商品资金占用率为多少？

解：年平均商品资金占用额(售价) =  $(50/2 + 46 + 48 + 52 + 48/2) / 4 = 48.75$

年平均商品资金占用额(进价) =  $48.75 \times (1 - 10\%) = 43.875$

年商品资金占用率 =  $43.875 / [600 \times (1 - 0.1)] = 8.125\%$

10. 某药店全年商品销售额为 500 万，年初商品资金占用额为 70 万元，一季度末为 65 万，二季度末为 60 万，三季度末为 63 万，年末为 58 万(均为售价)，估算综合进销差价为 15%；求商品资金周转次数与商品资金周转天数？(全年按 365 天计)

解：年平均商品资金占用额(售价) =  $(70/2 + 65 + 60 + 63 + 58/2) / 4 = 63$

年平均商品资金占用额(进价) =  $63 \times (1 - 0.15) = 53.55$

年商品资金周转次数 =  $[500 \times (1 - 0.15)] / 53.55 = 7.94$

年商品资金周转天数 =  $365 / 7.94 = 46$  天

10. 药品批发企业购进一批商品，已知进价为 100000 元，销售价为 130000 元，销售这批商品的费用率为 5%，增值税率为 17%，每天储存费为每万元 6.6 元，贷款年利息率为 14.4%，求这批商品的保本储存期是多少。(一年以 365 日计)

解：商品销售毛利 =  $130000 - 100000 = 30000$

商品销售费用 =  $130000 \times 5\% = 6500$

税金 =  $30000 \times 17\% = 5100$

每天储存费用 =  $10 \times 6.6 = 66$

每天利息 =  $100000 \times (14.4\% / 365) = 40$

保本储存期 =  $(30000 - 6500 - 5100) / (66 + 40) = 174$  天

10. 药品批发企业购进一批商品，已知进价为 200000 元，销售价为 240000 元，销售这批商品的费用率为 5%，增值税率为 17%，每天储存费为每万元 6.6 元，贷款年利息率为 15%，求这批商品的保本储存期是多少。(一年以 365 日计)

解：商品销售毛利 =  $240000 - 200000 = 40000$

商品销售费用 =  $240000 \times 5\% = 12000$

税金 =  $40000 \times 17\% = 6800$  元。分)

每天储存费用 =  $20 \times 6.6 = 132$  元。分)

每天利息 =  $200000 \times (15\% / 365) = 82.19$

保本储存期 =  $(40000 - 12000 - 6800) / (132 + 82.19) = 99$  (天)

10. 某药店全年商品销售额为 500 万，年初商品资金占用额为 50 万，一季度末为 46 万，二季度末为 48 万，三季度末为 52 万，年末为 48 万(均为售价)，估算综合进销差价为 10%，求该药店年商品资金占用率为多少？

解:年平均商品资金占用额(售价)=(50/2+46+48+52+48/2)/4=48.75

年平均商品资金占用额(进价)=48.75X(1-10%)=43.875

年商品资金占用率=43.875/[500X(1-0.1)]=9.75%

四、案例分析题

11. 请对以下模拟处方进行审核。(10 分)

×××××医院门诊处方笺				普通处方 当日有效
科别:呼吸内科	门诊病历号:166××××			
姓名:刘××	性别:男	年龄:15岁	费别:××	
临床诊断:急性支气管炎			××××年×月×日	
Rp				
复方甘草片 36片				
3片 t.i.d. p.o.				
氧氟沙星胶囊 0.1g×12				
0.2g b.i.d. p.o.				
医师:王××	审核(调配):		核对(发药):	
药品金额:				

(1)正确写出处方中氧氟沙星胶囊的规格、用法用量;

(2)审核用药适宜性。

答:氧氟沙星胶囊 0.1g/粒/盒，每日二次，每次 0.2g(二粒)，口服。复方甘草片、氧氟沙星胶囊适用于急性支气管炎治疗。但氧氟沙星胶囊是氟喹诺酮类药物，18 岁以下的患者禁用。(4)

11. 请对以下模拟处方进行审核。(10分)

×××××医院门诊处方笺				普通处方 当日有效
科别:妇科	门诊病历号:166××××			
姓名:张××	性别:女	年龄:28岁	费别:××	
临床诊断:滴虫性阴道炎(哺乳期)			××××年×月×日	
Rp				
甲硝唑片 0.25g×100				
0.5g t.i.d. p.o.				
医师:孙××		审核(调配):		核对(发药):
药品金额:				

(1)正确写出处方中甲硝唑片的规格、用法用量;

(2)审核用药适宜性。

答:甲硝唑片 0.25g\*100片/瓶,每日三次,每次0.5g(二片),口服。

甲硝唑适用于滴虫性阴道炎的治疗。

但孕妇及哺乳期妇女禁用甲硝唑。(

11. 请对以下模拟处方进行审核。(10分)

×××××医院门诊处方笺				普通处方 当日有效
科别:妇科	门诊病历号:166××××			
姓名:张××	性别:女	年龄:28岁	费别:××	
临床诊断:滴虫性阴道炎(哺乳期)			××××年×月×日	
Rp				
甲硝唑片 0.25g×100				
0.5g t.i.d. p.o.				
医师:孙××		审核(调配):		核对(发药):
药品金额:				

(1)正确写出处方中甲硝唑片的规格、用法用量;

(2)审核用药适宜性。

答:甲硝唑片 0.25g\*100片/瓶,每日三次,每次0.5g(二片),口服。甲硝唑适用于滴虫性阴道炎的治疗。但孕妇及哺乳期妇女禁用甲硝唑。

11. 请对以下模拟处方进行审核。(10分)

×××××医院门诊处方笺				普通处方 当日有效	
科别:呼吸内科		门诊病历号:166××××			
姓名:刘××		性别:男	年龄:15岁	费别:××	
临床诊断:急性支气管炎			××××年×月×日		
Rp					
复方甘草片 36片  3片 t.i.d. p.o.  氧氟沙星胶囊 0.1g×12  0.2g b.i.d. p.o.					
医师:王××		审核(调配):		核对(发药):	
药品金额:					

(1)正确写出处方中氧氟沙星胶囊的规格、用法用量;

(2)审核用药适宜性。

答:氧氟沙星胶囊 0.1g\*12粒/盒,每日二次,每次0.2g(二粒),口服。复方甘草片、氧氟沙星胶囊适用于急性支气管炎治疗。但氧氟沙星胶液是氟喹诺酮类药物,18岁以下的患者禁用。

11. 某药品零售企业仓库,2010年11月24日部分库存商品如下:

序号	药品名称	规格	数量	生产企业	生产批号	有效期
1	盐酸雷尼替丁胶囊	150mg*30粒	20盒	上海衡山药业有限公司	100901	2013-08-31
2	维生素C片	0.1g*60片	8盒	北京双鹤药业有限公司	100727	2011-12-22
3	联邦止咳露	120ml	10瓶	深圳市制药厂	071127	2010-10-31
4	健胃消食片	0.8g*64粒	6瓶	江中药业股份有限公司	10091001	2012-08-31
5	谷维素片	10mg*100片	5瓶	上海吉平药业有限公司	080212	2011-01-31
6	小儿感冒颗粒	12g*10袋	10盒	山东三九药业有限公司	1006012	2013-05-31
7	铝碳酸镁片	500mg*30片	20盒	拜耳医药保健有限公司	080307	2011-02-28
8	维A酸乳膏	15g	5支	重庆华邦制药股份有限公司	0807121	2010-06-30

请回答以下问题:(10分)

(1)何谓药品的有效期?(2分)

(2)根据上述部分库存商品,填写《近效期药品催销表》。(4分)

11. (10分)

(1)药品的有效期是指在一定贮存条件下,能够保证药品质量的期限。(2分)

(2)(4分)

近效期药品催销表

药品名称	规格	数量	生产企业	生产批号	有效期
谷维素片	10mg * 100片	5瓶	上海吉平药业有限公司	080212	2011-01-31
铝碳酸镁片	500mg * 30片	20盒	拜耳医药保健有限公司	080307	2011-02-28

保管员: ××× 填报日期: 2010年 11月 24日

(3)(4分)

商品停售通知单

药品名称	规格	数量	生产企业	生产批号	有效期	停售原因
联邦止咳露	120ml	10瓶	深圳市制药厂	071127	2010-10-31	药品过期
维A酸乳膏	15g	5支	重庆华邦制药股份有限公司	0807121	2010-06-30	药品过期

填报人: ××× 填报日期: 2010年 11月 24日

12 将下列药品分别归入以下分类(20分)

氧氟沙星滴眼液、阿莫西林片、硝酸甘油气雾剂、利巴韦林片、红霉素肠溶衣片、阿卡波糖片、增效联磺片、开塞露、扑热息痛片、引达帕胺片、皮肤康洗剂、二甲双胍、布洛芬缓释胶囊、双氯芬酸钠片、酚麻美敏片、诺氟沙星胶囊、复方氨酚烷胺片、美扑伪麻片、西咪替丁片、洛伐他汀片、地衣芽孢杆菌胶囊、卡托普利片、妥布霉素眼膏、瑞格列奈片、枸橼酸铋钾胶朧、保妇康栓、多潘立酮片、酵母片、美托洛尔片、果导片、格列本脲、双氯芬酸二乙胺乳胶剂、麝香壮骨膏、金霉素眼膏、罗格列酮片、硝酸咪康唑乳膏、头孢克洛胶囊、正红花油、环吡酮胺乳膏。

抗感染药(内服):心血管药(处方药):感冒药(非处方药):消化系统用药(非处方药):外用药(非处方药)

外用药(处方药):降糖药(处方药)

答(1)抗感染药:阿莫西林片、利巴韦林片、头孢克洛胶囊、红霉素肠溶衣片、诺氟沙星胶朧、增效联磺片

(2)心血管用药:硝酸甘油气雾剂、洛伐他汀片、卡托普利片、引达帕胺片、硝苯地平片、美托洛尔片

(3)感冒药(非处方药)扑热息痛片、布洛芬缓释胶囊、双氯芬酸钠片、酚麻美敏片、复方氨酚烷胺片、美扑伪麻片

(4)消化系统用药(非处方药)西咪替丁片、地衣芽孢杆菌胶囊、枸橼酸铋钾胶朧、多潘立酮片、酵母片、果导片

(5)外用药(非处方药):双氯芬酸二乙胺乳胶剂、开塞露、麝香壮骨膏、金霉素眼膏、硝酸咪康唑乳膏、环吡酮胺乳膏

(6)外用药(处方药):氧氟沙星滴眼液、皮肤康洗剂、妥布霉素眼膏、正红花油、保妇康栓

(7)降糖药(处方药):格列本脲片、瑞格列奈片、二甲双胍片、罗格列酮片、阿卡波糖片

12. 张记者暗访某药店,声称由于自己牙龈肿痛,需要购买头孢菌素类药物,但没有医生处方。店员在店内无执业药师情况下当即销售给记者两盒药品。(20分)

试分析:(1)违法事实与依据;(2)应该承担法律责任的主体是谁(单位或个人);(3)处罚措施与处罚依据是什么?

答:分析要点(1)根据《药品管理法》;《处方药与非处方药流通管理规定》;本案药店违反了销售处方药必须凭执业医师或助理执业医师开出的处方方可调配使用的规定及销售处方药和甲类非处方药的零售药店必须配备驻店执业药师或药师以上药学技术人员的规定。

(2)承担责任的主体是药店法人、药店经理及当事店员。(3)企业进行整改并写出整改报告,按后果严重程度分别处以不同程度的罚款或取消药品经营资格等处罚。

12. 隋某系长沙某医药公司业务员,于22日从山东省青州尧王制药有限公司购进湖南科伦制药有限公司生产的0.9%氯化钠注射液(500ml)10件,青州尧王制药有限公司生产的葡萄糖注射液、氧化钠注射液等八个品种2126件,货值40000多元。购进后一直将这些产品存放在湘乡市长桥村组李某家门面,该门面无证经营药品并已销售220件。经查,隋某没有取得合法的《药品经营许可证》(20

分)试分析:(1)上述人员违反了《药品管理法》的哪些规定?(2)药品监督管理局应给予他们哪些行政处罚?

答:(1)(《药品管理法》第十四条规定,开办药品批发企业,须经企业所在地省、自治区、直辖市药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》;开办药品零售企业,须经企业所在地县级以上地方药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》),凭《药品经营许可证》到工商行政管理部门办理登记注册。无《药品经营许可证》的,不得经营药品。(5分) 隋某违反《药品管理法》第十四条规定,无《药品经营许可证》经营药品葡萄糖、氯化钠注射液,属违法销售的药品。(5分) (2)(《药品管理法》第七十三条规定,未取得《药品经营许可证》经营药品的,依法予以取缔,没收违法销售的药品和违法所得,并处违法销售的药品(包括已售出的和未售出的药品)货值金额二倍以上五倍以下的罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。(5分) 药品监督管理局应对隋某店内存放的未售出药品进行查封扣押,并处违法销售的药品(包括已售出的和未售出的药品)货值金额二倍以上五倍以下的罚款。(5分)

11. 药品泰诺的通用名是什么?由哪几种成分组成?各起什么治疗作用?(1分)

泰诺的通用名: 醋麻美敏片

成分及作用:

①对乙酰氨基酚: 头痛、发热 ②盐酸伪麻黄碱: 鼻塞 ③氢溴酸右美沙芬: 镇咳 ④马来酸氯苯那敏: 流涕、喷嚏、鼻子发痒

12. 隋某系长沙某医药公司业务员,于22日从山东省青州尧王制药有限公司购进湖南科伦制药有限公司生产的0.9%氯化钠注射液(500ml)10件,青州尧王制药有限公司生产的葡萄糖注射液、氯化钠注射液等八个品种2126件,货值40000多元。购进后一直将这些产品存放在湘乡市长桥村组李某家门面,该门面无证经营药品并已销售220件。经查,隋某没有取得合法的《药品经营许可证》。(20分)试分析:(1)上述人员违反了《药品管理法》的哪些规定?(2)药品监督管理局应给予他们哪些行政处罚?

答:(1)(《药品管理法》第十四条规定,开办药品批发企业,须经企业所在地省、自治区、直辖市药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》;开办药品零售企业,须经企业所在地县级以上地方药品监督管理部门批准并发给《药品经营许可证》),凭《药品经营许可证》到工商行政管理部门办理登记注册。无《药品经营许可证》的,不得经营药品。(5分) 隋某违反《药品管理法》第十四条规定,无《药品经营许可证》经营药品葡萄糖、氯化钠注射液,属违法销售的药品。(5分) (2)(《药品管理法》第七十三条规定,未取得《药品经营许可证》经营药品的,依法予以取缔,没收违法销售的药品和违法所得,并处违法销售的药品(包括已售出的和未售出的药品)货值金额二倍以上五倍以下的罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。(5分) 药品监督管理局应将隋某店内存放的未售出药品进行查封扣押,并处违法销售的药品(包括已售出的和未售出的药品)货值金额二倍以上五倍以下的罚款。(5分)

12. 张记者暗访某药店,声称由于自己牙龈肿痛,需要购买头孢菌素类药物,但没有医生处方。店员在店内无执业药师情况下当即销售给记者两盒药品。(20分)试分析:(1)违法事实与依据;(2)应该承担法律责任的主体是谁(单位或个人);(3)处罚措施与处罚依据是什么?

答:分析要点(1)根据《药品管理法》;(2)《处方药与非处方药流通管理规定》本案药店违反了销售处方药必须凭执业医师或助理执业医师开出的处方方可调配使用的规定及销售处方药和甲类非处方药的零售药店必须配备驻店执业药师或药师以上药学技术人员的规定。(1分) (2)承担责任的主体是药店法人、药店经理及当事店员。(5分) (3)企业进行整改并写出整改报告,按后果严重程度分别处以不同程度的罚款或取消药品经营资格等处罚。(5分)