|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.220.01 |
| CCS | A 80 |

|  |
| --- |
| WB |

中华人民共和国物流行业标准

WB/T XXXXX—XXXX

网络零售药品配送服务规范

Specification for delivery service of online retail medicines

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

（本草案完成时间：2023年10月25日）

XXXX - XX - XX发布

XXXX - XX - XX实施

中华人民共和国国家发展和改革委员会  发布

1. 前言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中国物流与采购联合会提出。

本文件由全国物流标准化技术委员会（SAC/TC 269）归口。

本文件起草单位：拉扎斯网络科技（上海）有限公司、中国物流与采购联合会、深圳顺丰泰森控股（集团）有限公司、老百姓大药房连锁股份有限公司、漱玉平民大药房连锁股份有限公司、河南张仲景大药房股份有限公司、好药师大药房连锁有限公司、华润医药商业集团有限公司、鹭燕医药股份有限公司、上海腾翼搏时供应链有限公司、青岛海尔生物医疗股份有限公司、德力新能源汽车有限公司、四川万物纪年信息科技有限公司。

本文件主要起草人：秦玉鸣、韩鎏、刘为敏、孟国栋、郭威、李亚武、王哲、王晓晓、姚共亲、肖进、杨明江、刘黄河、林羚、李晓辉、于松海、刘占杰、柳泽中、王雅萍、刘洋。

网络零售药品配送服务规范

* 1. 范围

本文件规定了网络零售药品配送基本要求，人员与培训、设施设备、服务流程、信息管理、档案管理、应急处置、服务评价与改进等要求。

本文件适用于网络零售药品配送的服务与管理。

* 1. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 20269 信息安全技术 信息系统安全管理要求

GB/T 20270 信息安全技术 网络基础安全技术要求

GB/T 20271 信息安全技术 信息系统通用安全技术要求

GB/T 28842 药品冷链物流运作规范

GB/T 34399 医药产品冷链物流温控设施设备验证 性能确认技术规范

WB/T 1097 药品冷链保温箱通用规范

WB/T 1104 道路运输 医药产品冷藏车功能配置要求

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

网络零售药品配送 online retail medicines delivery

网络零售药品配送服务提供方根据用户[[1]](#footnote-0)通过网络零售药品平台提出的购药需求，将药品送达用户指定地点、并协助用户签收的物流活动。

即时配送 on-demand delivery

立即响应用户提出的即刻服务要求并且在2h内送达的配送方式。

[来源：GB/T 18354-2021，4.40，有修改]

* 1. 基本要求

网络零售药品配送服务提供方应建立相应的组织机构。

应建立药品配送管理制度，内容包括但不限于质量管理制度、人员培训制度、操作规程及应急处置制度等。

应配备信息系统，并与网络零售药品平台进行对接。

应配备与网络零售药品配送服务提供方经营规模、业务范围相适应的设施设备，其中温控设施设备应进行验证。

委托其他配送企业进行配送时，应定期对其质量管理体系和配送能力等方面进行审核和评估。

* 1. 人员与培训

应配备专职或兼职人员负责质量、信息、安全及档案管理。

应开展岗前及年度健康检查，并建立健康档案。患有传染病或者其他可能污染药品疾病的，不应从事直接接触药品的工作。

配送人员应着装得当且容易辨识。

应对配送人员进行岗前及继续教育培训，制定年度培训计划并建立培训档案。培训内容包括但不限于法律法规、规章制度、岗位职责、操作流程等，并对从事冷链药品配送人员进行冷链专业知识培训，考核合格后方可上岗。

* 1. 设施设备

应使用封闭式药品配送车辆进行配送，且冷链药品配送车辆应符合WB/T 1104的要求。

应使用吸水性低、透气性小、导热系数小、保温性能好的药品配送箱进行配送，且冷链药品配送箱应符合WB/T 1097的要求。

应在药品配送车辆或配送箱内设置与药品储存温度相适应的独立区域。

冷链药品配送车辆或配送箱应配备温度监测及记录设备，且其性能确认应符合GB/T 34399要求,并在验证结果支持的范围内进行使用。

应定期对配送的设施设备检查、清洁及维护，形成记录并建立相关档案。

* 1. 服务流程
     1. 接单

配送人员应确保网络畅通，工作时间应保持实时在线。

配送人员确认接受信息系统派发的订单后，应及时通过信息系统接单。接单后，无正当理由不应退单。

* + 1. 配送前准备

配送人员应按照接单要求到达指定地点，并配合药品发货人员核实其身份信息，完成交接工作。

配送人员应将信息系统中的接单信息与药品的订单信息进行核对。不应配送信息不一致的药品。

配送人员应检查包装和封签的完整性及有效性。不应配送包装和封签不完整、无效的药品。

应与药品发货人确认药品配送是否有特殊要求，并按照药品配送要求确定是否再次包装。

1. 药品配送特殊要求包括防泄、防漏、防碎、防挤压等。

配送即时配送药品时，应提醒药品发货人将订单信息隐藏。

示例：隐藏方式如将订单小票折叠装订。

应根据配送距离、配送时间、温度要求等情况选择适宜的配送工具。

装载时，应轻拿轻放、大不压小、重不压轻，配送有特殊要求的药品应按照要求装载。

冷链药品使用配送箱配送箱时，蓄冷剂不应直接接触药品。

* + 1. 配送

冷链药品配送应符合GB/T 28842的要求。

阴凉药品配送且外界环境温度超过阴凉温度区间时，应采取相应的温度调控措施。

即时配送的药品，配送途中不应中转、暂存。非即时配送的药品配送途中中转、暂存的时间不应超过24h。中转、暂存的设施设备应与配送规模相适应。

应按订单信息安全、准确、及时送达。优先配送冷链、阴凉药品。

配送人员应提前与收货人[[2]](#footnote-1)沟通，根据接单信息与收货人确认交付时间、地点及交付方式。

* + 1. 交付
       1. 交付收货人或代收人

当向收货人或代收人交付时，网络零售药品交付应按以下流程进行：

1. 配送人员根据与收货人确认的交付时间、地点送货上门；
2. 配送人员核实收货人的信息与信息系统中用户提供的是否一致；
3. 提醒收货人或代收人检查药品包装和封签的完整性及有效性。冷链药品除提醒收货人检查外，同时提醒收货人或代收人签字；
4. 收货人或代收人签收后，配送人员将签收信息通过信息系统进行反馈；
5. 若冷链药品配送箱可循环使用，与签字单一并带回。
   * + 1. 自提柜或驿站代存

当收货人需要或同意在自提柜或驿站代存时，网络零售药品交付应按以下流程进行：

1. 配送人员将药品存放于用户指定的自提柜或驿站；
2. 存放完成后,配送人员用电话、短信或网络零售平台等方式告知用户代存情况，并提醒用户及时取货；
3. 收到用户取货信息后，配送人员将签收信息通过信息系统进行反馈。
   * + 1. 其他情况

若出现收货人无法按约定时间签收且不同意代存、或收货地点无自提柜及驿站的情况时，配送人员应按药品特性进行暂存，并按照与收货人再次确认的送货时间、地点及方式进行配送。

冷链药品不应放置于自提柜或驿站。

送达后用户拒收时，配送人员应及时反馈药品发货人，并按其指令操作。

* 1. 信息管理

信息系统应具备派单、接单、配送全过程的线路监控、信息留存、数据共享等功能。

信息和网络安全应符合GB/T 20269、GB/T 20270、GB/T 20271的要求。

应向用户开放可查询所购买的药品配送位置和温度等状态的接口，查询入口应方便、清晰。

当配送需温控药品时，宜配备温度监测系统，对配送箱内的温度数据实时监测并记录。

* 1. 档案管理

应建立电子档案，且具备真实、可靠、可用和完整等特性。

应对涉及国家秘密、个人隐私和商业秘密的档案信息进行保密处理。

电子订单、药品配送记录、相关温度数据等留存应当完整,并保存5年以上。

* 1. 应急处置

应制定药品配送应急处置预案，包括但不限于组织机构、人员职责、外部协作资源、响应时间、应急措施等内容。

应定期开展应急预案演练，模拟突发情况及应急处置过程。

在发生突发公共卫生事件时，应配合政府相关部门及药品发货方进行药品的配送等工作。

* 1. 服务评价与改进

应建立配送服务评价体系，每年开展自我服务评价。

应定期回访委托方，接受委托方的服务满意度、配送时效的评价，做好回访记录，并进行整改。

应及时收集用户提出的意见信息，并对不满意的事项进行分析、反馈和改进。

参考文献

[1] GB/T 18354-2021 物流术语

[2] 药品网络销售监督管理办法（国家市场监督管理总局令第58号公布）

[3] 药品经营质量管理规范(国家食品药品监管总局令第 28 号)



1. 用户指通过网络零售药品平台下单的人。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 收货人指接单信息上显示的接收人。 [↑](#footnote-ref-1)