

我国网上药店药师服务的调查分析[△]

谢敏^{1*}, 赵淼^{2#} (1. 成都医学院第一附属医院, 成都 610500; 2. 成都医学院药学院, 成都 610083)

中图分类号 R195; R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)18-2452-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.18.02

摘要 目的:为网上药店药师服务的规范化提供参考。方法:采用文献资料研究法、网上实体考察法配合神秘顾客法对10家知名网上药店进行药师服务情况调查,并就调查结果进行统计和分析。结果:有5家网上药店注明有执业药师提供咨询服务,但是仅有1家能提供执业药师证;平均每家网上药店配备执业药师1.9名;仅2家网上药店提供24小时服务;8家网上药店提供了2种以上咨询方式;6家网上药店会在药品购买界面主动弹出咨询对话框;执业药师在指导用药过程中,指导正确率不超过60%,给出正确解释的比例不超过20%。结论:导致网上药店药师服务不到位的原因包括网上药店相关法律法规不完善以及监管力度不足、执业药师数量缺乏和资质水平不高、网上药店药师咨询系统不成熟。可以通过完善相关法律法规和加强监管、合理有效利用执业药师资源、完善药师在线咨询系统、积极提高执业药师服务水平以推动网上药店药师服务的规范化。

关键词 网上药店;药师服务;调查;分析

Investigation and Analysis of Online Pharmacy Pharmacist Service in China

XIE Min¹, ZHAO Miao² (1. The First Hospital of Chengdu Medical College, Chengdu 610500, China; 2. School of Pharmacy, Chengdu Medical College, Chengdu 610083, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To provide reference for the standardization of online pharmacies pharmacist service. METHODS: Literature research method, online entity investigation method and the method of mysterious customer were adopted to investigate 10 well-known online pharmacies, then described the analysis of current online pharmacies pharmacist service in China. RESULTS: There were 5 online pharmacies showing pharmacist service, but only 1 pharmacy could provide pharmacist registration certificate; on average each online pharmacy was allocated with 1.9 licensed pharmacists; only 2 online pharmacies provided 24 hours of pharmacist service; 8 online pharmacies provided more than 2 consulting method; messagebox would pop actively when clicking the "Buy" button in 6 online pharmacies; the correct rate of pharmacist's guidance was less than 60%, only 20% pharmacists could provide right explanation. CONCLUSIONS: The reasons of the lack of online pharmacies pharmacist service include online pharmacies imperfect laws and regulations and supervision, lack of licensed pharmacists quantity and quality is not high enough, online pharmacies, pharmacists consulting system is not mature. Online pharmacies can improve relevant laws and regulations, strengthen the government supervision, reasonable and effective use of licensed pharmacists resources, perfect the pharmacist online consulting service water system and improve the licensed pharmacists to improve pharmacists service function status.

KEYWORDS Online pharmacies; Pharmacist Services; Investigation; Analysis

《互联网药品交易服务审批暂行规定》(下简称《暂行规定》)第九条规定:“向个人消费者提供互联网药品交易服务的企业,应当具有网上咨询的功能,并且要有执业药师负责网上实时咨询。”该规定是药学服务在互联网药品零售领域的具体体现。近年来,我国网上药店发展迅速,截止2014年2月28日,全国取得《互联网药品交易服务资格证书》的药品经营企业有231家^[1]。网上药店数量的增加,使得药学服务质量成为网上药店发展需要关注的重要问题。而药学服务的核心是药师服务^[2]。为此,笔者将网上药店药师服务作为切入点,通过调查了解其现状,旨在为其规范化提供参考。

1 对象与方法

1.1 调查对象

△ 基金项目:四川省教育厅科研项目(No.12SB021);成都医学院科研项目(No.CYS11-005)

* 主管护师。研究方向:公共卫生事业管理。电话:028-83016727。E-mail:redpinblue@sina.com

通信作者:副教授。研究方向:药事管理与法规。电话:028-62308637。E-mail:xiangxiajiuxia@163.com

选取2011年4月21日首届医药电子商务论坛评选的年度最具竞争力的10家医药零售电子商务网站为对象,具体包括:金象网、江西开心人网、星辰商城网、平安1号药网、八百方网、好药师网、广东健客网、818医药网、辽宁盛生网、青岛百洋健康网^[3]。2015年4月10日,中国医药联盟网在“2014—2015中国药店综合发展报告会”上公布了“2014—2015中国药店20强”^[4],其中金象网、海王星辰网上药店(原星辰商城网)、壹药网(原平安1号药网)、好药师网、广东健客网均有上榜,说明本次调查选取的对象具有较好的代表性。

1.2 调查方法

首先通过文献资料研究法,整理出药店药学服务相关的指标,并结合网上药店的特点,制作出调查表,调查内容包括执业药师配备、药师服务时间、网上药店咨询方式、提供咨询服务主动性情况和执业药师资质水平。然后对10家网上药店分别注册账号,登录以后通过网上实体考察法和神秘顾客法进行调查。调查持续时间从2014年1月1日至31日。本次调查结果只表明调查期间某一网上药店的情况,不能说明调查以前和调查之后的情况。为避免争议,在调查表中隐去具体

药店名称,仅以编号1~10表示。

1.3 数据统计和处理

调查表采用人工录入方式,使用Excel 2003软件对数据进行描述性统计。

2 结果

2.1 执业药师配备

本次调查对药师的配备情况主要按以下4个指标进行考察,分别是:是否挂出执业药师证、是否提供药师咨询、持证药师人数、药师在岗人数。因为在线客服在一定程度上也进行一些简单的用药咨询活动,因此在调查中也把在线客服的配备作为药师配备的辅助手段加以考察。

调查结果显示,网页注明有执业药师负责网上实时咨询的网上药店有5家,其中在网页上挂出执业药师证的网上药店仅有1家;而客服咨询是网上购物中最为普遍的咨询方式,专业性要求不高,因此具有客服咨询的网上药店最多,有9家。有1家网上药店既未配备执业药师咨询,也未配备客服咨询,详见表1(注:“√”表示网上药店具有该项目,“×”表示网上药店不具有该项目)。

表1 提供执业药师咨询情况

Tab 1 Licensed pharmacist allocation

项目	网上药店										比例,%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
是否挂出执业药师证	×	×	×	×	×	×	×	×	×	√	10
是否提供执业药师咨询	√	×	√	√	×	×	√	×	×	√	50
是否有在线客服	√	√	√	√	√	√	√	√	×	√	90

在网上药店药师配备人数上,注明有执业药师负责网上实时咨询的网上药店,每日在岗药师共计19名。其中,挂出执业药师证的那家网上药店明确显示有执业药师证1张,配备持证药师1名,详见表2。

表2 药师配备人数

Tab 2 Number of licensed pharmacist

项目	网上药店										合计,名	平均
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
持证药师人数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0.1名/家
药师在岗人数	0	0	2	12	0	0	4	0	0	1	19	1.9名/家

2.2 药师服务时间调查

在所调查的10家网上药店中,有7家在其网站界面上标注了咨询服务时间范围,有2家在弹出的客服咨询对话框中,标注了咨询服务时间范围,仅有1家未标注咨询服务时间范围。标注了咨询服务时间范围的9家网上药店仅有3家明确标注该时间段为执业药师的咨询服务时间范围。对未标注咨询服务时间范围的那家网上药店,笔者采用神秘顾客法对其服务时间进行了了解。总体来看,大部分被调查的网上药店的咨询服务时间范围在早上九点左右到晚上十点左右。值得注意的是,八百方网和818医药网是第三方平台,因此在其界面标注的时间范围仅仅是其主站的服务时间范围而不是入驻商家的服务时间范围,其入驻商家的服务时间范围笔者无法查询,消费者应了解其区别,详见表3。

2.3 网上药店咨询方式调查

相比在实体药店中消费者可以便捷地同执业药师进行面对面交流,网上购药时,消费者只能通过其他方式来与药师交流。要保证用药的安全、有效,网上药店的咨询方式就显得尤为重要。因此,网上药店的咨询方式相对于实体药店来说应当是衡量其药师服务质量的重要指标之一。本次调查的10家网上药店为了方便消费者,多数都采用了2种以上的咨询方

表3 药师服务时间范围

Tab 3 Time range of licensed pharmacist's service

网上药店	是否标注咨询服务时间	标注方式	时间范围	是否明确标注是执业药师服务时间范围
1	是	对话框	9:00-17:00	是
2	是	页面	8:30-22:30	否
3	是	对话框	9:00-22:00	是
4	是	页面	9:00-21:00	否
5	是	页面	9:00-21:00	否
6	否	无	9:00-23:00	否
7	是	页面	24h	否
8	是	页面	8:00-22:00	否
9	是	页面	9:00-17:00	否
10	是	页面	24h	是

式,只有1家网上药店未留下供消费者采用的咨询方式。总体来看,采用的咨询方式共有QQ、网页对话软件、电话、留言、微信5种。其中,采用最多的咨询方式是网页对话软件,共有5家,占50%;其次是QQ和电话,都是4家,均占40%;相对较少的是留言和微信,各有3家,均占30%,详见表4(注:“√”表示网上药店具有该项目,“×”表示网上药店不具有该项目)。

表4 网上药店咨询方式

Tab 4 Consulting method of online pharmacies

项目	网上药店										合计,家
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
QQ	×	√	√	×	×	×	×	√	×	√	4
网页对话软件	×	√	×	√	√	×	√	√	×	×	5
电话	×	√	×	√	×	√	√	×	×	×	4
留言	√	×	×	×	√	√	×	×	×	×	3
微信	√	×	×	×	×	×	√	×	×	√	3
合计,种	2	3	1	2	2	2	3	2	0	2	

2.4 提供咨询服务主动性情况

在实体药店中,药师可以在消费者购药时主动提供咨询,为消费者安全用药进行把关。而网上药店可以在药品的购买界面上主动弹出咨询对话框,以实现主动提供咨询服务。这一方式有助于更好地保障消费者的用药安全,对网上药店药师服务的开展也很重要。笔者根据甲类非处方药、乙类非处方药、处方药的分类,选取在10家网上药店都有的3种代表药品,对药品购买界面弹出咨询对话框的情况进行调查。甲类非处方药选取感冒药999感冒灵颗粒,乙类非处方药选取微量元素补充剂钙尔奇D(碳酸钙D₃片),处方药选取止泻药思密达(蒙脱石散)。调查结果显示,有6家网上药店(处方药仅有5家)会在药品购买界面弹出咨询对话框,占60%,详见表5(注:“√”表示网上药店具有该项目,“×”表示网上药店不具有该项目)。

表5 咨询对话框主动弹出情况

Tab 5 The situation of messagebox popping actively

分类	网上药店									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
甲类非处方药	√	×	√	√	×	×	√	√	×	√
乙类非处方药	√	×	√	√	×	×	√	√	×	√
处方药	√	×	√	√	×	×	×	√	×	√

2.5 执业药师资质水平

执业药师资质水平决定了其是否能为消费者提供正确合理的用药指导,是药师服务最重要的指标。笔者采用神秘顾客法对药店药师的用药指导能力进行简单考察,以药物饮食禁忌、药物配伍和用药时间指导为指标,各选取3组药物,利用购药的名义向5家有执业药师在岗的网上药店的执业药师进

行咨询。

2.5.1 药物饮食禁忌指导 为保证统计的便利,选择的药物与食物均存在禁忌。A组药物为红霉素肠溶片与食用醋的禁忌。服用红霉素肠溶片期间不得食用醋,因为红霉素在中性或弱碱性环境中稳定,在酸性环境中易分解而失去药效。B组药物为降压药优降宁(帕吉林)与食用扁豆、香蕉、红葡萄酒、奶酪等含酪胺量高食物的禁忌。因食物中的酪胺在正常情况下可被肝和肠内的单胺氧化酶破坏,但当此酶被优降宁抑制时,酪胺即在体内大量蓄积,从而可引起高血压危象,甚至导致死亡。C组为维生素C与食用猪肝的禁忌。猪肝中含有丰富的铜,铜的存在会使维生素C氧化为去氢抗坏血酸,使维生素C失效。在调查的执业药师中,正确指导的总体百分率为13.3%(2/15),其药物饮食禁忌指导能力不容乐观,详见表6。

表6 药物饮食禁忌指导[人(%)]

Tab 6 Guidance for the incompatibility of drug with food [person(%)]

组别	不清楚	需禁忌(正确)	不需禁忌	在正确建议基础上给出正确解释
A组	1(20)	1(20)	3(60)	1(20)
B组	2(40)	1(20)	2(40)	0(0)
C组	2(40)	0(0)	3(60)	0(0)

2.5.2 药物配伍指导 为保证统计的便利,选择的药物之间均存在配伍禁忌。A组药物为平喘药优喘平(茶碱缓释片)+红霉素肠溶片。二药合用时红霉素会降低茶碱的清除率,提高其血药浓度,导致其药物中毒。B组药物为消化功能调节药胃蛋白酶口服溶液+碳酸氢钠片(抗酸药)。胃蛋白酶在胃内发挥作用的最适宜pH为2.0,当pH>5时失活,而碳酸氢钠片等抗酸药在胃中会中和胃酸,使胃中的pH上升,从而降低胃蛋白酶的药效,属于药理性拮抗。C组药物为感冒药感冒清片+维C银翘片。这两种药均含有对乙酰氨基酚,合用易引起对乙酰氨基酚中毒。虽然三组给出正确建议的药师比例均达到60%以上,但是各组大多数药师均不能给出正确解释,详见表7。

表7 药物配伍指导[人(%)]

Tab 7 Guidance for drug compatibility[person(%)]

组别	不清楚	可以合用	不可以合用(正确)	在正确建议基础上给出正确解释
A组	1(20)	1(20)	3(60)	1(20)
B组	1(20)	1(20)	3(60)	0(0)
C组	0(0)	0(0)	5(100)	2(40)

2.5.3 用药时间指导 为保证统计的便利,选择的3组药物在其说明书中均未提及服用时间。A组药物为止咳药川贝止咳露。该药应饭后服用,不宜在饭前服用,因为糖浆中的糖分可促进消化液分泌,使胃饱胀而影响食欲。B组药物为止泻药思密达。该药应饭前服用,因其对消化道黏膜有覆盖能力,并通过与黏液糖蛋白相互结合,从质和量两方面修复、提高黏膜屏障对攻击因子的防御功能,只有饭前服用,其对消化道黏膜的覆盖才能达到最佳。C组为微量元素补充剂钙尔奇D。该药最好在睡前服,以适应生物钟规律。在调查的执业药师中,总体指导正确率为46.7%(7/15),给出正确解释的总体百分率为13.3%(2/15),其结果也难以令人满意,详见表8。

3 讨论

3.1 网上药店执业药师执业形式要件的有关规定的缺失

《暂行规定》中仅要求向个人消费者提供互联网药品交易服务的企业具有执业药师负责网上实时咨询,并未就网上药店执业药师执业的形式要件作出规定。而先于《暂行规定》实施的2000年版《药品经营质量管理规范》第五十八条规定:药品零售和零售连锁企业应在营业店堂的显著位置悬挂与执业

表8 用药时间指导[人(%)]

Tab 8 Guidance for the time of dosing[person(%)]

组别	不清楚	错误建议	正确建议	在正确建议基础上给出正确解释
A组	1(20)	3(60)	1(20)	0(0)
B组	0(0)	2(40)	3(60)	1(20)
C组	1(20)	1(20)	3(60)	1(20)

人员要求相符的执业证明。2000年1月实施的《处方药与非处方药流通管理暂行规定》第九条规定:销售处方药和甲类非处方药的零售药店的《药品经营企业许可证》和执业药师证书应悬挂在醒目、易见的地方。执业药师应佩戴标明其姓名、技术职称等内容的胸卡。最新的2013版《药品经营质量管理规范》第一百六十八条、一百六十九条也对悬挂执业药师注册证、执业药师佩戴工作牌作出了明确规定。

只有药店执业药师执业的形式要件符合规定,才能证明药店确实配备了执业药师,是合法经营。否则将无法确定在药店里自称为执业药师的工作人员是否是真正的执业药师,而不是其他人员冒充的。执业药师执业的形式要件不仅是药监部门更好地开展监督管理的需要,更是消费者方便地寻求药学服务的需要,同时也是执业药师自身价值体现的需要。网上药店执业药师执业形式要件规定的缺失,使执业药师的真实执业情况无法得到证明,加大了药监部门的监管难度,也不利于药学服务的开展。

3.2 网上药店执业药师执业人数规定缺失

从本次调查结果来看,配备了执业药师的网上药店,在执业药师人数上,多的达到了12名,少的仅1名。这种现象的原因主要是因为网上药店执业药师执业人数规定的缺失。没有执业药师执业人数的规定,不仅会导致监督管理混乱,还可能使执业药师执业的相关规定形同虚设。当然,执业药师执业人数规定缺失不只是网上药店存在的问题,实体药店也一样,因为目前正式的法规在这方面没有作出具体规定。

执业药师人数规定缺失根源在于我国执业药师人数的不足。从全国统计数据来看,截至2014年8月31日,全国有注册执业药师145 104人^[9]。根据国家食品药品监督管理总局于2013年10月16日发布的《2012年度统计年报》^[10]显示,截至2012年底,全国共有零售连锁企业3 107家,零售连锁企业门店152 580家;零售单体药店271 143家。粗略估计全国各类零售药店执业药师分布人数约为0.34名/家。若除去未在零售药店和网上药店执业的药师,再加上近一年多来新增的零售药店,这个比例还会更低。执业药师的数量严重不足导致通过立法确定执业药师执业人数的现实基础还很薄弱。《国家药品安全“十二五”规划》也仅仅要求自2012年开始,新开办的零售药店必须配备执业药师。

因为网络的无边界性,再加上现在网络通讯技术的发达,借助远程网络通讯技术网上药店对执业药师的配备上比实体药店更具灵活性,既可以让实体药店的执业药师承担网上药店的药学服务工作,也可以单独配备专职的网上药店执业药师,还可以将以上两种方式结合起来。网上药店执业药师在岗服务已经不存在技术上的问题,因此在法律法规层面上可以对网上药店执业药师执业人数提出要求。

3.3 网上药店执业药师服务时间安排有待调整

对于药店执业药师的服务时间,法律法规没有作强制性要求,不同的药店会有不同的上下班制度。执业药师服务时限的长短与各个药店对服务质量的要求有关。从本次调查结果来看,大部分网上药店执业药师服务的时间是早上九点左右到晚上十点左右,基本和大部分实体药店的经营时间一

致。但是,网上药店执业药师服务时间范围与网上药店的主要消费群体的消费习惯不符合。我国在网上药店购药的大多数是上班的青年人^[7],他们一般是下午五、六点下班,加上应酬交际或者加班,可能晚上十点以后才会是私人时间。很明显,大多数网上药店执业药师服务时间与青年人的网购时间重合度较差。就网上药店的发展来看,要提升自身的竞争力,发挥药学服务的作用,合理的安排执业药师服务时间是很有必要的。

3.4 网上药店咨询方式有待改进

网上药店咨询方式方面,网页对话软件使用比例最高。这类软件操作简便,不用登录,直接点击对话框就可以进行咨询,对消费者隐私的保护也很好,但遗憾的是只能通过文字交流,不支持语音和视频对话。QQ和微信是最常用的网络社交软件,功能也是最完备的,不仅支持文字交流,还支持语音和视频对话。但是在本次调查过程中发现,由于网上药店的咨询人员不太愿意通过QQ和微信进行语音和视频对话,消费者实际仅能用文字进行咨询,大大降低了QQ和微信的交流效果。另外,QQ和微信的不便之处在于需要登录相应的软件,并查找到咨询对象后才能交流,并且消费者QQ和微信号码容易泄露。电话也是比较简便的方式,而且语音交流要比文字交流更直接,也更有人情味,符合药学服务的性质,但是电话也存在对隐私保护不够好的问题,而且接不通的情况也较常见。留言作为药师不在岗时的补充手段,是必不可少的,但是留言回复的具体方式,如电话、短信等都还没有一个行业固定的模式。另外,留言回复的及时性也有待改善。

3.5 执业药师资质水平有待提高

本次调查结果显示,网上药店执业药师用药指导的能力不太令人满意。对于执业药师资质水平的问题,国内已有很多文献加以讨论,主要还是因为执业药师缺乏临床用药知识和经验^[8]。执业药师资质水平的现状使得药店药学服务功能无法借助执业药师很好地实现,经营方式也就难以从以销售为主导转变为以服务为主导。同时,执业药师的能力欠缺,使其从事的工作和在药店中的地位等同于一般销售人员,削弱了执业药师的身份认同。这进一步影响了执业药师的工资水平,反过来又影响了药学专业人员的从业期待,也降低了执业药师提高自身能力的意愿。总的来看,执业药师资质的提高是一个需要综合考虑的问题,涉及了执业前教育、岗前培训、考试选拔制度等多方面的因素,不可能一蹴而就得到解决,需要在相关政策指引下分步骤地推进。

4 建议

4.1 完善相关法律法规,加强监管

首先,应当制订并落实网上药店执业药师执业形式要件以及执业人数的规定,这些规定的落实在技术上已经不存在障碍,在实践上也有实体药店的具体执行情况可供参考;其次,应当明确网上药店不满足执业药师执业形式要件以及执业人数要求的情况下应承担的法律责任,无责任则无以立,不追究违法者的责任,那么法律法规就形同虚设;最后,应当加强监督,不仅是强化各政府部门的协同合作,进一步改善监测技术水平,以加强政府监督职能,而且还要充分发挥群众监督的作用,建设好消费者对网上药店违法情况的举报平台。

4.2 合理有效利用执业药师资源

只有依法设立的药品零售连锁企业才能开办网上药店,而药品零售连锁企业都有一定的执业药师人才储备。利用网络通讯手段,让实体连锁药店的执业药师加入到网上药店的药学服务工作当中,可以充分发挥药品零售连锁企业执业

药师的存量优势,并且可以节约执业药师的人力资源成本。目前,我国的网络带宽已经完全满足了执业药师远程服务的需要。

4.3 完善药师在线咨询系统

一是优化咨询服务的时间安排。通过执业药师轮班轮岗制度,适当延长执业药师的咨询时间,确保消费者在有其需求时能及时满足,提高售前咨询服务水平;在执业药师服务的时间范围外,提高留言回复的及时性,提供多种回复方式供消费者选择。二是完善咨询软件的功能,提升交流的人性化程度与认可度。笔者认为,最好的咨询软件应当是无需登录就可以直接与执业药师进行单向视频通话。网上药店完全可以利用早已成熟的视频直播流媒体技术来改造网页对话软件,以实现上述功能。这样消费者对远程咨询活动的易用性、直接性、真实性、隐私性、人性化等要求都可以得到满足。而且消费者通过视频能确认提供咨询人员的身份是否与执业药师执业形式要件相符,这就进一步强化了群众监督的作用。三是主动服务常态化。要确保消费者在点击药品后主动地弹出药师对话窗口,将药师服务化被动为主动,努力提高执业药师在消费者心中的地位,切实保障消费者用药安全。

4.4 企业加快转型,主动提高执业药师的业务水平

要提高执业药师资质水平,从宏观上看,相关改革是需要一个较长时间的。而药品网上交易市场的竞争与发展形势逼人,网上药店不可能等到制度完善了、执业药师整体水平上升了,再开展药师服务。在国家全面推动药学服务的新形势下,网上药店应当加快转型,积极采取措施,主动提高执业药师的业务水平,强化自身竞争力。通过组织本店执业药师进行多种形式的业务学习、提供进修机会,尽快使本店执业药师的药学服务水平达到要求,这样才能占得先机,避免被市场竞争所淘汰。

参考文献

- [1] 国家食品药品监督管理总局.数据查询《互联网药品交易服务资格证》[DB/OL]. [2014-02-28].<http://app1.sfda.gov.cn/datasearch/face3/dir.html>.
- [2] 贡庆,李文思,王莹莹.对我国网上药店药学服务的研究[J].药店与执业药师,2013,24(9):859.
- [3] 医药经济报.中国医药(零售)电子商务十强出炉[N/OL].(2011-04-29)[2012-11-06].http://www.yyjjb.com.cn/html/2011-04/29/content_141195.htm.
- [4] 中国医药联盟.中国网上药店销售排行榜新鲜出炉[EB/OL].(2015-04-13)[2015-04-26].<http://www.chinamsr.com/2015/0413/85187.shtml>.
- [5] 国家食品药品监督管理总局执业药师资格认证中心.2014年8月全国执业药师注册情况[EB/OL].(2014-09-05)[2014-09-10].<http://www.cqjp.org/info/link.aspx?id=1935&page=1>.
- [6] 国家食品药品监督管理总局.2012年度统计年报[EB/OL].(2013-10-16)[2014-09-10].<http://www.sfda.gov.cn/WS01/CL0108/93454.html>.
- [7] 孟令全,王志昂.建立我国网上药店统一电子交易平台的探讨[J].中国药房,2012,23(13):1245.
- [8] 宁冬雁.对我国执业药师制度存在的缺陷分析[J].中国中医药现代远程教育,2010,8(11):174.

(收稿日期:2015-07-07 修回日期:2016-04-28)

(编辑:周 箐)