

# 中藥

從業管理手冊



衛生福利部 印行

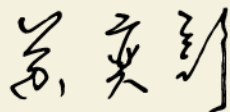
# 序

為健全傳統中藥販賣業之經營管理，本部於112年委託義守大學辦理中藥商產業輔導計畫，透過實地諮詢訪談方式，瞭解中藥商產業實務經營之現況問題，並訂定「中藥從業管理手冊」。該手冊將自113年起試行推動，期建立中藥販賣業者之從業規範，使中藥之經營管理邁向制度化，並據以輔導傳統中藥產業朝向專業服務及現代化、多元化的經營模式，以發揚中藥行之傳統價值及促進中藥產業活絡創新。

欣見中藥從業管理手冊順利付梓，對於中華民國中藥商業同業公會全國聯合會、中醫藥界學者專家及承辦本計畫之義守大學團隊通力合作刻劃積累而成，特致謝忱。在此殷切期盼本次制定之管理手冊，可提供我國傳統中藥產業人員從業管理運用及參考，本部亦將廣續滾動修正手冊內容，以全面提升中藥從業人員之服務品質，確保中藥用藥安全。

衛生福利部中醫藥司

司長



謹識

中華民國一一三年六月



# 目錄



前言 .....	01
----------	----

## 第一章 詞義說明

一、中藥材定義 .....	03
二、中藥從業人員 .....	03
三、商品陳列 .....	03
四、行銷 .....	04
五、產品包裝 .....	04
六、顧客關係管理 .....	05
七、貯藏法 .....	05

## 第二章 中藥從業人員管理

一、從業人員應具備之基本服務禮儀 .....	07
二、中藥從業人員職責及專業知能 .....	12
三、中藥從業人員教育訓練管理機制 .....	14
四、中藥從業人員營業環境管理 .....	19
五、商品陳列 .....	22
六、行銷活動 .....	23
七、產品品質及包裝 .....	27
八、顧客關係管理 .....	31

## 第三章 營業場所管理

一、營業場所清潔、衛生及安全標準項目 .....	37
二、貯存倉庫管理項目 .....	56
參考文獻 .....	60

# 前言

我國由於傳統醫藥膳食文化之影響，國人有自行至中藥行購買中藥服用的習慣。鑑於現行藥事法對於中藥販賣場所之設置及作業流程應注意事項等，尚無明確之規範，爰制定「中藥從業管理手冊」提供行政指導，供業者依循辦理。本手冊之目的係為制定中藥從業品質規範，增進中藥商相關專業知能及法規認知，以提升服務水準；並確保中藥(材)品質與安全，以維護民眾健康。

手冊內容係針對中藥從業人員及營業場所之管理建立標準作業參考指引，內容包含中藥從業人員應具備之基本服務禮儀、管理職責及專業知能、教育訓練管理機制、營業環境管理、商品陳列、行銷活動、產品品質及包裝、顧客關係管理、營業場所清潔、衛生及安全標準，與中藥(材)貯存倉庫管理等項目。

藉由本手冊之推廣運用，期提升中藥從業人員專業服務品質，帶動中藥產業創新發展，導入現代化經營管理模式，進而輔導中藥傳統產業提升服務形象及競爭優勢。



# 中藥

從|業|管|理|手|冊|

## 第 一 章

### 詞義說明



## 一、中藥材定義

依現行臺灣中藥典所載，中藥材係源自於自然界，依中醫藥理論，載於臺灣中藥典、固有典籍或經中央衛生主管機關認定之其他各國藥典及其補充典籍，得供藥品使用之礦物或特定基原之植物與動物之原藥材、加工品及飲片。

## 二、中藥從業人員

本手冊所稱中藥從業人員，係指藥事法第103條第1項及第2項經營中藥販賣業務之人員。

## 三、商品陳列

商品陳列係以產品為主題，運用一定藝術方法和技巧，並藉助一定道具，將產品按銷售者經營的想法及要求，有規律地擺設、展示，以方便顧客購買(李冠穎，2019)。



## 四、行銷

美國行銷協會 ( American Marketing Association, AMA ) 在2013年將「行銷」 ( Marketing ) 定義為：「行銷是針對消費者、顧客、夥伴、社會，創造、溝通、傳遞、交換有價值的『產品』的一連串活動、機構與程序」 (<https://www.yunjyoy.tw/-study/marketing>)。

## 五、產品包裝

依據我國國家標準(CNS)在「包裝」定義為：「物品在運輸、倉儲、交易或使用時為保持其價值及原狀而施以適當的材料、容器等技術，或經實施完成之狀態，可分為個裝、內裝、外裝三大類」 (陳淑慧、蘇子炘，2004)。



## 六、顧客關係管理

顧客關係管理係為一種策略，以行動導向 (action-oriented) 的方式去了解及改變客戶的行為，使新客戶加入、舊客戶保持及客戶的獲利能獲得改善，為一套結合客戶服務與銷售、行銷及支援的應用系統，主要涵蓋行銷、銷售與服務三個部分 (徐慧霞、何苔麗，2009)。

## 七、貯藏法

依現行臺灣中藥典所載，貯藏法係指對中藥材貯藏之一般規定。

- (一) 容器係指貯存中藥材而與中藥材直接接觸之直接容器 (盛器) 而言，不得影響內容物之品質。
- (二) 密蓋容器係指在中藥材之處理或貯藏時，不易混入外界之固體，亦不致使內容物損失之容器而言。
- (三) 貯藏溫度所稱「陰涼處」，係指溫度為  $8\sim 15^{\circ}\text{C}$ ，「冷藏」之溫度為  $2\sim 8^{\circ}\text{C}$ 。貯藏溫度如無特別規定係指常溫而言。

# 中藥

從業管理手冊

## 第二章

# 中藥從業人員管理



## 一、從業人員應具備之基本服務禮儀

### (一) 具友善接待禮儀：

#### 1. 迎賓送客禮儀

顧客進店或離店，應主動打招呼，這是基本接待禮儀的表現，提升友善和禮貌地問候。

- (1) 迎賓時：「您好」、「您早」、「歡迎光臨」。
- (2) 回答顧客時：「是」、「是的」、「好的」。
- (3) 經常使用基本應對用語：「對不起，請稍等」、「不好意思，讓您久等了」、「謝謝」。
- (4) 送客時：因場所特殊性，使用「您慢走」，不宜道「再見」。



## 2. 服務禮儀

- (1)主動詢問顧客需求。
- (2)說話方式委婉親切，用明確精練、通俗易懂的語言與顧客交談。
- (3)服務顧客時，態度表現尊重、關心，保持微笑及仔細傾聽，並適時保持視線接觸。
- (4)打招呼語調應因人而異，接待年紀較大的顧客，語調應略為穩重；接待年紀較輕的顧客，語調應以輕快活潑為宜。

## 3. 電話禮儀

- (1) 電話鈴響建議應避免超過三響，勿讓對方等待太久。
- (2) 電話接通後，應直接說出「店名(〇〇中藥行或〇〇蔘藥行)，您好!」，並保持適當的音量，用語親切。
- (3) 勿因分心忽略對來電者的尊重，可適時的以「是」、「好」回覆，避免以「嗯」來回話。
- (4) 通話中，若無法避免有人打岔，請勿按住話筒，務必按保留鍵，避免對方聽到對話。
- (5) 如果不方便接電話，應向對方說明，處理完後會立即回電。
- (6) 針對顧客的詢問應立刻解答，若當下無法處理則先記錄再提供後續服務。
- (7) 結束通話時，讓對方先掛電話。



## 4. 收付禮儀

- (1) 提供明確的付款方式，讓顧客知道如何支付款項。
- (2) 交給顧客物品、單據，或是收受款項、信用卡時，應面帶微笑。
- (3) 收受物品時，雙手高度不宜過低，且遞物時也要注意物品應正面朝前。
- (4) 收到款項後，當場與顧客確認付款金額是否正確。
- (5) 接受付款時，應該表示謝意。



## (二) 服裝儀容整潔：

服裝儀容在服務禮儀中相當重要，不僅會影響從業人員與顧客的互動關係，亦可能連帶影響對店舖的觀感甚至進門的意願，故在服裝儀容部分建議如下：

1. 服裝是從業人員強調乾淨整齊的外顯表現，建議個別店家可著統一制服，塑造店舖整體形象，並可提高顧客信賴感。
2. 儀容宜整潔，包括頭髮、面部容貌及衣服未遮蔽的肌膚部分，應注重整潔、衛生及美觀，應注意事項建議如下：
  - (1) 衣服必須整潔、合體、平整。
  - (2) 髮型應隨時保持整齊乾淨。
  - (3) 適度使用香水或體香劑，並隨時保持口氣清新。
  - (4) 指甲勤修剪，長度不宜超過指尖。



## 二、中藥從業人員職責及專業知能

### (一) 應具備專業知識與技能：

1. 中藥材辨識及挑選、炮製、中藥固有成方、煎煮、藥品功能、異常物質限量基準。
2. 所採購及售賣的中藥材品質具鑑別真假偽劣之能力；發現品質不符規格、偽品或劣質產品時具妥善處理能力，並能有效分類和貯存管理。
3. 具中藥相關常識或注意事項，能向顧客正確說明中藥材的使用方法、用量、禁忌和注意事項，並有專業銷售能力。
4. 具清潔及衛生安全能力，例如貯藏處應保持乾燥清潔通風、防蟲防污染、工作處應保持衛生乾淨等。

- (二) 持續進修，除提升中藥相關專業知識外，進行多元化學習，如：服務品質、溝通、行銷及包裝設計...等課程。
- (三) 須領有中藥販賣業藥商許可執照，並應懸掛於營業處所之明顯位置。



- (四) 遵守中藥管理相關法令規定，包含「一般公告與法規」、「中藥材與飲片」、「中藥製劑藥品」、「可同時提供食品使用之中藥材」、「藥廠(商)管理」、「修法預告、草案」，及「廣告」等。

## 三、中藥從業人員教育訓練管理機制

為加強從業人員專業知能素養，有效輔導並強化產業競爭力，確實帶動中藥業永續之發展，特針對「領有中藥販賣業藥商許可執照之從業人員接受繼續教育」訂定教育訓練管理機制，其內容如下所示：

- (一) 適用對象：領有中藥販賣業藥商許可執照之從業人員。
- (二) 管理單位：由中華民國中藥商業同業公會全國聯合會 (簡稱中藥商全聯會) 專業教育委員會設檔登記管理。

(三) 從業人員應接受下列繼續教育課程：

編號	科目	課程內容
1	法規宣導	(一)臺灣中藥典導讀及實務
		(二)中藥材標示、保存與倉儲管理及營業場所環境衛生及提升服務品質等宣導事項
		(三)中藥販賣業相關法規、職業道德規範及實際案例
		(四)性平與倫理等議題
2	中藥理論基礎	中藥的藥性理論(中藥藥物學)
		中藥藥物-生理及診斷理論
3	術科技能及操作	(一)藥材辨識-識藥、辨藥、用藥
		(二)中藥炮製實務(古法炮製)
4	實務課程	(一)中藥方劑的生活應用
		(二)中藥材傳承講堂
		(三)中藥業轉型成功經驗分享及社區行銷應遵循事項

※課程內容視實務需求增(修)訂。

(四) 繼續教育課程之時數：每一年度最低進修時數不得低於8小時。

(五) 辦理繼續教育課程應於開課前30日檢具課程名稱、時數、課程綱要、講師學經歷等資料向中藥商全聯會報備，由全聯會函送中央衛生主管機關備查。



(六) 辦理繼續教育之機構及實施方式：

1. 中藥商全聯會專業教育委員會所舉辦之授課型講習會或研討型座談會。
2. 台灣省中藥商業同業公會聯合會及各地方縣市中藥商業同業公會所舉辦之授課型講習會或研討型座談會。
3. 其他經中藥商全聯會核可之機構及其舉辦之講習會或座談會。

(七) 繼續教育課程公告作業：辦理機構應於每班開課25日前，將訓練班別、開課日期、課程表及場地等資料公告於該會網站及中央衛生主管機關指定之網站。前項資料有變動者，中藥商全聯會應將變動部分於每班開課7日前，於該會網站及中央衛生主管機關指定之網站公告之。



(八) 提報進修人員名冊至中藥商全聯會登記方式：

1. 第六點第一款規定之講習會或座談會進修時數，由中藥商全聯會自行登記建檔。
2. 第六點第二款規定之講習會或座談會進修時數，由各地方公會於課程結束15日內，檢具學員名冊及訓練時數造冊函送中藥商全聯會登記建檔。
3. 第六點第三款規定之講習會或座談會進修時數，由辦理機構於課程結束15日內，檢具學員名冊及訓練時數造冊函送中藥商全聯會登記建檔。

並由中藥商全聯會於辦理繼續教育後45日內，發給研習證明文件。

(九) 未如期回訓之從業人員由各縣市公會列冊輔導。



(十) 繼續教育課程品質管理方式：

- 1.開課期間中藥商全聯會指派委員至課程現場監督。
- 2.參訓人員接受繼續教育課程於課前簽到、於當天課程結束後簽退一次。
- 3.每場次課前簽到及課程結束後簽退一次皆須本人親筆簽名，不得以蓋章替代。
- 4.研習證明應由中藥商全聯會用印後核發，無印鑑證明中藥商全聯會不予認定。

## 四、中藥從業人員營業環境管理

保持店舖現場及店四周之清潔衛生是為了讓顧客有舒適的消費環境，及維持店家的服務品質和形象，及確保顧客安全，建議從業人員應針對從業現場及商店四周環境之管理加強下列項目：

### (一) 從業現場管理：

#### 1. 塑造乾淨明亮的店面形象：

- (1) 保持現場照明光亮：保持室內自然採光及通風，若環境不許可，建議可善用燈具，例如LED照明燈，節能同時也可以使室內更明亮。有好的照明可以凸顯空間重點及提升顧客愉悅心情，間接提高顧客購買率。
- (2) 保持現場環境衛生：建議應定時、定期清潔，例如每天清潔一次或每週清潔一次；若遇髒污也應立即清潔。另，店舖宜設置垃圾桶，以維持場地清潔。



- (3)現場環境保持通風舒適，讓顧客有舒服的消費空間，並能有效減少濕氣，避免霉菌、病蟲等有害物質孳生而破壞中藥材品質。
  - (4)櫃台及走道空間充裕，建議以從業人員、顧客，及從業現場空間來做說明：
    - A.從業人員空間：隨時確保從業人員接待顧客與處理相關事務所需的空間，以維持一定品質的銷售服務。
    - B.顧客空間：保有顧客來店消費所需活動的舒適空間。
    - C.從業現場空間：從業現場需要隨時維持讓顧客便於消費及諮詢的空間，例如商品陳列包含貨架、櫥窗、櫃檯等皆應定時檢視整體擺設，讓顧客便於取貨並可舒適的消費。
- 2.依業務需要配置適當設備或器具，例如切藥刀、搗藥器(沖鉢)、中藥秤(戥子)等，隨時做好營業的準備。

## (二) 商店四周環境管理：

1. 確保商店周圍的環境整潔，避免垃圾和污物的堆積；定期清潔以保持店家四周環境衛生，玻璃櫥窗、牆壁及柱子應排除沒有必要的張貼物。
2. 進行綠化和美化，增加環境的美觀度，為顧客提供愉悅的購物體驗。
3. 留意並保持招牌及室外照明正常，確保商店周圍的照明設施良好，特別是夜間提供足夠的照明，增加安全感，才能發揮吸引顧客並加深記憶，及留給顧客好印象的作用。
4. 優化商品陳列是決定顧客進入店面的意願，建議店外商品擺放陳列整齊不凌亂。
5. 車輛擺放整齊，不影響出入口進出，並確保顧客行走安全。



## 五、商品陳列

商品陳列是一門藝術，商品多樣化也能吸引不同客群，若能透過適當的設計來吸引顧客，增加銷售機會，並根據實際情況進行調整和優化，商品陳列建議應注意下列事項：

- (一) 將商品的特點和優勢展示出來，分類陳列整齊，建議宜不定期更換主題，例如話題性商品、季節性商品等，能使整個陳列擺設具有生命力外，並吸引顧客的注意，刺激購買需求。
- (二) 陳列模式可搭配使用明亮的燈光或色彩，可以引導顧客之視覺，亦可定期更換陳列，讓常來的顧客有新鮮感，並方便發現新的商品。
- (三) 店內可設置開架式陳列，將相似的商品放在一起，幫助顧客快速找到所需產品，確保顧客能夠自行瀏覽和選購，也可有效增加購買意願。
- (四) 掌控商品進貨、驗收及差異處理，有效做好庫存管理，避免無商品可販售及逾有效期限之情況。



## 六、行銷活動

店家可透過行銷活動創造話題，有助於建立店家形象與知名度、提高顧客參與度並能開發潛在顧客；惟應特別注意勿涉及違法行銷賣藥及違規廣告，以下提供三種行銷活動建議：

(一) 主動介紹中藥如何與食材之良善烹飪做法，其效益有：

1. 透過介紹可讓顧客獲取有關中藥功效和食材搭配的寶貴知識。
2. 可運用特定的中藥產品，展示其在烹飪中的應用價值。提高顧客購買相關產品外，並可於回家後再次體驗食材搭配中藥烹飪的樂趣。
3. 可吸引對中藥和烹飪感興趣的客群聚集，透過交流和互動增加顧客對中藥與食材結合的興趣和認同感，並藉此開發潛在顧客。
4. 針對主題性商品提供顧客可以試吃，讓顧客可以試用和了解產品特點，增加購買的可能性。



(二) 有效運用各式行銷活動增加知名度，其建議方法有：

1. 可運用Facebook、Instagram、Line、抖音等平台發佈與中藥相關具價值和吸引人的內容，提高粉絲互動，回答問題並分享相關資訊等。
2. 使用YouTube或其他影音分享平台，拍攝與中藥相關具話題性或教育性之短視頻，在潛移默化下，讓中藥理念融入到生活中，以提升民眾對中藥有更深的認識及瞭解。並可優化影片標題或關鍵字，提高搜尋引擎排名，以能吸引更多觀眾瀏覽，增加店家的知名度。
3. 可建立店家專屬網站，發佈與中藥題材相關具價值和吸引話題的內容，這將有助於吸引潛在客戶，並可建立在此行業中的優勢地位。

4. 可與其他知名品牌或業界合作，共同舉辦活動、推出聯名產品或共同行銷活動，有助於提高自身產品品牌及店家知名度，並藉此吸引潛在顧客，增加知名度及營收。
5. 與具有正面形象及影響力的人士合作，例如網紅、部落客或專家。運用他們既有的社群媒體平台來協助推廣，並增加知名度及吸引更多潛在顧客。
6. 針對網路社群媒體行銷等方面，須注意非藥商不得為藥物廣告，並不得標示或宣傳醫療效能，相關法規請參閱藥事法第65條、第69條及第70條規定。



(三) 連結社區或公益活動增加知名度，其建議方法有：

1. 可與鄰近社區合作，共同舉辦中藥知識講座、藥膳烹飪及品嚐等活動，吸引居民參與，除增加民眾對中藥的瞭解與認識外，還能提升店家知名度。
2. 可與慈善機構或非營利組織合作，辦理中藥健康諮詢活動等，為有需要的民眾提供幫助。既能宣傳中藥價值，也能傳遞愛心和建立關懷的形象。
3. 舉辦中藥文化相關活動，例如中藥文化推廣活動、中藥文化市集等，可規劃藥食兩用或養生藥膳飲食，透過民眾體驗及宣導教育活動，亦可提升中藥行經營及服務形象。

## 七、產品品質及包裝

(一) 維持中藥材的良好品質對於確保中藥材的療效和安全性具有重要意義，同時也有助於促進中醫藥產業的發展及市場的競爭力，針對維持良好產品品質及產品包裝規範，相關建議如下：

1. 產品有效貯存管理，以維持良好品質：中藥材的品質直接關係其療效，若受到潮濕、曝曬、污染或長時間保存導致變質，其有效成分可能會降低或流失，致影響中藥材的治療效果，因此，有效貯存管理可維持中藥材的良好品質，並能確保其療效最優化。
2. 有效期限管理：
  - (1) 確保產品在有效期限內使用，讓產品能有最佳的效果和品質。
  - (2) 除確保產品在使用期限內的安全性，並可警示顧客要適時使用產品，以減少使用過期產品的風險。



(二) 產品包裝：依衛生福利部104年6月30日發布令修正「中藥材飲片之標籤或包裝應標示事項處理原則」規定，市售中藥材飲片之標籤或包裝應標示「品名」、「重量」、「廠商名稱及地址」、「製造日期及有效期間或保存期限」、「批號」、「類別」、「炮製方式(屬毒劇中藥材之應標示項目)」、「產地(國家)」、「保存方法」與「使用建議注意事項」。

批號、製造日期及有效期間或保存期限標示法，依下列方式之一刊載：

- 批號、製造日期及有效期間。
- 批號及保存期限。
- 批號、製造日期及保存期限。

(三) 藥膳調理包之管理原則：有關藥膳調理包以及食材為主體之藥膳食品，不以中藥管理；惟應符合下列原則：

1. 需與雞、鴨、魚或肉等食材一起燉煮，供傳統膳食調味之用，且產品外包裝應清楚載明與食材燉煮之料理方式。
2. 所用之中藥材應屬衛生福利部公告「可同時提供食品使用之中藥材」，或衛生福利部食品藥物管理署「食品原料整合查詢平臺」得使用之品項。
3. 品名及其標示不得與衛生福利部核有之中藥藥品許可證相同，避免使民眾混淆誤認為藥品。前述「中藥藥品許可證」之相關資訊可至衛生福利部/中醫藥司/首頁/中藥藥品許可證查詢。
4. 不得宣稱或影射醫療效能。
5. 應符合食品安全衛生管理法之規定。



(四) 茶包之管理原則：有關茶包之管理，倘係使用數種中藥材經粗碎後以棉紙袋包裝製成之茶包型態，供一般沖泡茶飲，且其配方組成未涉及中藥固有典籍收載之方劑，則不以中藥管理；惟應符合下列原則：

1. 應符合食品安全衛生管理法之規定。
2. 應依食安法第22條規定標示。
3. 不得宣稱或影射醫療效能；不得使消費者混淆誤認為藥品。
4. 所用之中藥材應屬本部公告「可同時提供食品使用之中藥材」或本部食品藥物管理署「食品原料整合查詢平臺」得使用之品項。



## 八、顧客關係管理

良好的顧客關係管理(CRM)可以幫助店家建立持續的顧客關係，提升顧客滿意度和忠誠度，並能促進銷售業績和市場營銷。針對顧客關係管理有下列建議執行方法：

(一) 與顧客建立良好關係及售後服務：確保在顧客購買產品或服務後，仍可提供及時且專業的優質的售後服務。回應顧客的問題和需求，提供解決方案並協助解決問題，建議作法：

1. 收集和彙整顧客的基本資料，如聯絡方式、購買歷史、偏好等，將有助於了解顧客的需求和喜好。



2. 通過顧客數據分析，了解不同顧客群體的特徵和行為，並預測其未來的需求。
3. 提供詳細的用藥指導，包括中藥材的使用方式及服用的時間和頻率；解答顧客可能有的疑問，並提供個人化建議。
4. 可通過電話、電子郵件、Line@、Facebook等社群平台回應，確保顧客的疑問得到及時且專業的解答。
5. 可透過問卷調查或滿意度調查，請顧客針對中藥使用進行回饋和意見。根據顧客的回饋，進行改善，以提升中藥行的產品品質和服務水準。

(二) 對客訴抱怨有效處理：有效地處理客訴抱怨可以幫助店家保持良好的聲譽，提升滿意度，並改善產品或服務。

有效處理客訴抱怨的步驟和建議如下：

1. 當發生客訴時，應先聆聽並確認顧客的問題或不滿，給予顧客充分的時間表達，並確保已完全理解問題。
2. 在顧客提出抱怨後，應表達誠摯的歉意及理解，以緩和顧客的情緒，並顯示店家的重視。
3. 確定客訴抱怨的問題後，應提供解決問題的方案，如退款、替換產品、提供額外服務等，以確保顧客的需求得到滿足，讓顧客感受到被重視。



4. 與顧客保持透明和積極的溝通是關鍵，讓顧客知道店家積極採取行動解決問題，並提供實質更新。
5. 問題解決後，建議可做跟進和追蹤，確保顧客問題已獲得解決並感到滿意。
6. 建議店家應從每個客訴抱怨案例中學習並改進。分析抱怨的原因和模式並記錄採取措施，避免類似問題再次發生，並可減少客戶抱怨的機會。

(三) 顧客基本資料建檔：為提供顧客更好的服務，建議可針對顧客之「姓名」及「聯絡方式」等基本資料進行蒐集及建檔，但須確保個人資料安全不外流。而在顧客基本資料建檔上，亦應確實遵守個人資料保護法相關規定。除上述提到的通用資料外，建議還可蒐集以下特定的資訊：

1. 購買歷史：

店內購買紀錄，可了解到顧客消費品項及愛好，及時提供個人化建議。

2. 購買目的：

藉此了解到顧客購買之使用層面，以及家庭成員狀況。

# 中藥

從|業|管|理|手|冊|

## 第 三 章

# 營業場所管理



## 一、營業場所清潔、衛生及安全標準項目

營業場所的清潔、衛生和安全是確保顧客和員工健康的重要要素，遵守相關標準將有助於建立一個安全、衛生且受歡迎的營業場所。針對營業場所應執行之清潔、衛生及安全標準項目建議如下：

### （一）應執行之清潔及衛生項目

#### 1. 照明設備明亮舒適

照明設備明亮可讓顧客和員工感到舒適，並有助於營造場所內的氛圍和品牌形象。因此，為確保最佳的照明效果，應考量：

- (1) 照明亮度足夠，避免過度昏暗或明亮。  
適度的照明可提高員工工作效率，並能讓顧客感到舒適和放鬆。



- (2) 確保照明設備分佈是讓營業場所的照明均勻分佈，避免產生明暗不均的情況；減少因為照明設備造成過多的反射，影響視覺品質。
- (3) 選擇合適的色溫。
- (4) 確保商店周圍的照明設施良好，特別是夜間提供足夠的照明，增加安全感，留給顧客良好印象的作用。
- (5) 考慮使用節能的照明技術，例如LED燈，可節能並降低營運成本。



2. 產品陳列處乾淨整齊，可吸引顧客、提高購買意願及增強品牌形象，其作法：

- (1) 確保產品陳列區域定期進行清潔，包括地面、展示架、櫥窗、陳列架(桌)等。
- (2) 定期檢查產品陳列處，確保商品位置擺放正確，避免出現雜亂無章或混亂的情況。

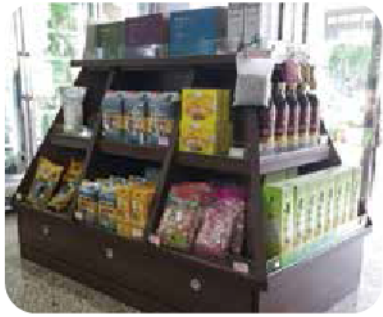


3.店舖設備及商品配置合宜，隨時做好營業準備：

(1)依業務需要配置適當設備或器具，包括中藥櫃、陳列架(櫃)、中藥秤(戥子)、切藥刀、搗藥器(沖鉢)、冷藏設備、中藥材貯存容器...等。



中藥櫃



陳列架(櫃)



中藥秤(戥子)



電子磅秤



切藥刀



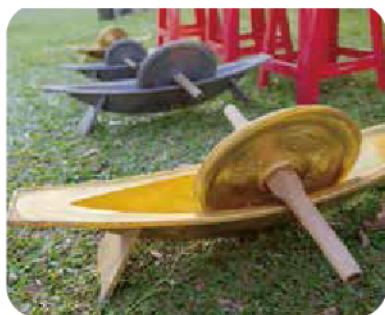
電動切片機



搗藥器(冲鉢)



電動打粉機



藥船



烤箱



冷藏設備



中藥材貯存容器

- (2)建議可將中藥商品分類整理，藥膳食品按類別及功能分類陳列，以方便顧客找尋和比較。針對主打商品、熱門商品，或促銷商品(藥膳食品為主)做合適的陳列配置，例如，二十四節氣養生專區、調節生理專區、養生食補專區等，並可依據顧客的需求和偏好，調整商品配置，以提供多樣化的商品選擇。
- (3)透過商品擺設，引導顧客的視覺，例如使用明亮的燈光或色彩，亦可定期更換陳列，讓常來的顧客有新鮮感，並便於發現新的商品。



4. 空調設備調節適宜，提供舒適的室內環境，方法建議如下：

- (1) 根據季節和室內活動情況，設置合適的空調溫度。一般建議，夏季空調溫度在 $26^{\circ}\text{C}$ 至 $28^{\circ}\text{C}$ 之間，冬季溫度在 $20^{\circ}\text{C}$ 至 $22^{\circ}\text{C}$ 之間。
- (2) 依據實際需求使用適當的空調模式，如冷氣、暖氣或除濕等。
- (3) 空調設備應定期進行檢查和維護。

## 5. 確保招牌清晰之建議如下：

- (1) 確保招牌使用的字體清晰易讀，並避免太過花俏。
- (2) 招牌文字和背景顏色應考慮對比度，應使文字更清晰顯眼。
- (3) 確保在夜間或昏暗環境下，招牌仍有良好的照明並清晰可見。



6.玻璃明亮可為店舖帶來更好的視覺效果，增加吸引力和舒適感，作法建議如下：

- (1)定期清潔及維護，並定期檢查玻璃是否有刮擦或破損，及時進行維護和修復，以能保持玻璃的明亮和完好。
- (2)避免玻璃張貼過多廣告或不必要的張貼物，以免影響其明亮度。



7.店舖外側周圍乾淨整潔可營造良好的形象，並增加顧客進店的機會，建議應定期進行清潔和整理：

- (1)定期清掃店舖外側的地面、牆面、門窗、招牌和櫥窗等，確保外觀乾淨整潔。
- (2)店舖外側如有展示商品，應定時整理，確保陳列整齊有序。
- (3)留意店舖外側周圍之環境衛生狀況，避免異味或不潔的情況發生。
- (4)建議增加一些可美化環境的物件，例如裝飾品、花盆等提升整體美感。但須定期修整或擦拭，避免裝飾品污損或植物過度生長而影響店舖外觀。



## (二) 應執行之安全標準項目

執行安全標準項目是確保店舖營運過程中，員工和顧客安全的重要措施，店舖全體員工應共同努力並有效執行，為員工和顧客提供一個安全的環境。

### 1. 店內、外圍四周安全確認：

#### (1) 店內安全確認：

- A. 檢查滅火器、緊急照明和緊急出口指示燈、電線和電器設備是否都正常運作，避免火災危險。



- B. 確保店內的照明設施正常運作，以防止意外事故。
- C. 若店舖內設有樓梯或扶手，須確保其穩固度，避免滑倒和跌倒風險。
- D. 檢查貨架、展示陳列設備或家具穩固度，必須確認能正常支撐商品和展示品。
- E. 確保店內的安全出口無阻礙物而影響逃生。
- F. 確認店外圍四周的街道和人行道安全，避免跌倒受傷。



## 2. 建物及招牌安全堅固確認：

- (1) 確認店舖外牆和屋頂完好無損，防止因牆壁或屋頂問題導致的意外事故，例如磁磚、牆壁或屋頂鐵片掉落所產生的風險。
- (2) 確認招牌穩固沒有鬆動或生鏽，及有足夠的防風措施，避免掉落風險。

### 3.門戶安全確認：

- (1)確認門戶在結束營業後有妥善關閉，避免引發安全問題。
- (2)定期檢查鎖具，確保可正常且有效鎖住門戶，防止入侵和不必要的進出。
- (3)確保門窗牢固可靠，防止被撬開或破壞。
- (4)建議可安裝防盜警報系統、監視攝影器等安全設備，增加安全並能有效嚇阻不法份子。



#### 4. 電器瓦斯確認：

##### (1) 電器安全確認：

- A. 定期檢查店舖內的相關電器設備運作正常，沒有漏電或其他安全問題。並確保不會因為過載而引發火災或損壞。
- B. 確認店舖內的插座沒有鬆動或損壞，避免漏電風險。
- C. 確認電線完整無損，沒有暴露在易受損害的地方，避免電線老化和觸電風險。
- D. 明確知道緊急斷電開關位置，能夠在需要時快速切斷電源，防止意外發生。

## (2) 瓦斯安全確認：

- A. 確認瓦斯管線連接安全牢固，沒有漏氣情形。
- B. 定期檢查瓦斯機具，確保運作正常，燃氣點火順暢。
- C. 明確知道瓦斯緊急斷閥位置，能夠在需要時快速切斷瓦斯供應，防止意外發生。



5. 使用之設備或器具安全確認：

- (1) 定期檢查所有使用的設備或器具，確保都是運作正常沒有損壞或磨損，並且符合安全標準。
- (2) 定期進行設備或器具的維護保養，以能延長使用壽命。
- (3) 遵守使用說明書，正確使用設備或器具，避免操作失誤及有安全隱憂。



## 6. 確保公共空間，消費者進出無安全疑慮：

- (1) 定期檢查和維護公共空間，包括走道、入口、出口、樓梯及扶手等，確保地面平整無障礙，避免跌倒和滑倒風險。
- (2) 確保出入口通道暢通無阻。
- (3) 建議可設置必要的安全標示，以備火災等緊急情況時使用。
- (4) 確保照明充足，防止意外發生。
- (5) 定期檢查和改進安全措施，確保顧客無安全疑慮，能在安全且愉快的環境中進行消費。



## 二、貯存倉庫管理項目

- (一) 應有保存藥材專用之冷藏設備，冷藏之溫度為 $2 \sim 8^{\circ}\text{C}$ 。
- (二) 應依中藥材種類與數量，設置適當的貯存倉庫或場所。
- (三) 貯存倉庫或場所及周邊環境、貯存容器、用具等應保持衛生、陰涼、乾燥和通風。
- (四) 貯存倉庫或場所應防止溫度過高，必要時採用降溫措施或冷藏中藥材；另雨季期間亦應勤檢查，加強除濕。
- (五) 應設有防蟲、防鼠、防霉、防潮和防污染的設施，例如：滅蠅燈、防鼠板、防蟲紗窗、防潮箱、除濕機等。

(六) 應依中藥材特性選擇適當貯存方法，以保持良好品質：

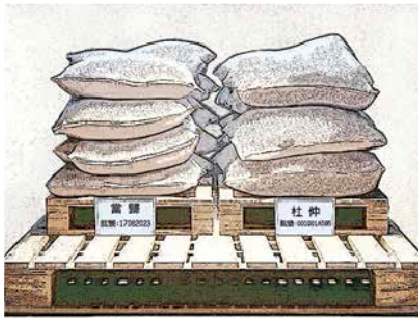
1. 易泛油的中藥材貯存應予以密封，保持藥材質量或避免蟲蛀、黴變等損害。
2. 易融化、不可曝曬的中藥材應予防潮濕、保持乾燥及放置陰涼處。
3. 易變色及散失氣味的中藥材，應與特殊氣味的中藥材分開儲放。

(七) 應配合中藥的性質和分類，貯存在獨立的容器或包裝內，並註明中藥材名稱，以防止混淆。

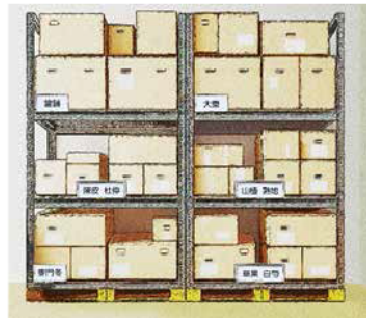
(八) 應確保每個容器及包裝的堅固程度，防止因處理該中藥材時會遇到的一般風險而引致的滲漏和污染。同時，應依據中藥材的性質，選擇最適宜的包裝材料。



- (九) 應依據中藥材的特性，經常進行品質檢查，並於發現變質時進行適當處理，例如：曬、焙、殺蟲等，儘量將變質損耗減到最低，過程中亦應避免中藥材受到污染。
- (十) 經驗收的中藥材應立即貯藏入倉庫，並按其品質情況和藥性，做出適當貯存。
- (十一) 貯存場所內之藥品，應經妥善分類並貯存於棧板上、貨架上或採取其他有效措施。



貯存於棧板上(圖式示意)



貯存於棧板上(圖式示意)

- (十二) 中藥材入倉庫應有適當安排，並採「先進先出」原則銷售，以確保其品質，避免過期或變質。
- (十三) 對於相關買賣單據，應妥適保管，並保留至少半年；藥食兩用品項之中藥材，倘以食品型態販售，應符合食品安全衛生管理法相關規定。



## 參考文獻

1. 「臺灣中藥典」第四版公告(2021)。  
網址：<https://dep.mohw.gov.tw/DOCMAP/cp-759-63293-108.html>。
2. 中華民國中藥商業同業公會全國聯合會：112年度「中藥從業人員教育訓練計畫」。衛生福利部(計畫編號：M1207142)，未出版，2023。
3. 全國法規資料庫：藥事法第103條。  
網址：<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawSingle.aspx?pcode=L0030001&flno=103>。
4. 李冠穎：商品陳列與展示卡對消費者購買行為之影響-以菲芙利為例。論文發表於迎戰人工智慧擁抱白金世代論壇暨2019第二十屆管理學域國際學術研討會/25周年校慶，朝陽科技大學管理學院，2019。
5. 香港中醫藥管理委員會中藥組：中藥材零售商執業指引。  
網址：[https://www.cmchk.org.hk/pcm/pdf/guide\\_retail\\_bfver\\_c.pdf](https://www.cmchk.org.hk/pcm/pdf/guide_retail_bfver_c.pdf)。2018。
6. 徐慧霞、何苔麗：顧客關係管理系統導入對金融業顧客滿意度及忠誠度的影響。Journal of China Institute of Technology，2009；Vol.40。
7. 陳淑慧、蘇子忻：產品包裝對消費者認知價值影響之研究-以餅乾包裝為例。遠東學報，2004；二十一卷第二期。
8. 童承福：台灣常用中藥材炮製實務彙編。行政院衛生署中醫藥委員會編印，2011。
9. 衛生福利部中醫藥司：中藥材飲片之標籤或包裝應標示事項處理原則。  
網址：<https://dep.mohw.gov.tw/DOCMAP/cp-752-5292-108.html>。2016。



從業管理手冊

# 中藥



| 出版機關



衛生福利部

地址：11558 台北市南港區忠孝東路6段488號

<http://www.mohw.gov.tw>

電話：(02)8590-6666

| 執行機關

義守大學