

# 药店超市化，如何保证服务专业性

□本报记者 蒋兴坤  
实习生 王维淇

目前，药店除销售药品外，还在销售健身器材、保健产品和日常生活用品，正从单一药品的统型向从事多元化经营的综合型药店转变。

## 药店变身“小超市”

对于省城市民来讲，走进任何一家连锁药店，映入眼帘的不仅有密密麻麻的药品，还有各种生活用品、医疗器械和保健食品。无意之中，专业性药店正在悄悄地向多元化的“小超市”转变。

9月6日上午，济南市民魏女士因口部起泡来到药店。买了两盒牛黄解毒丸，并在导购师建议下，又买了一包菊花茶。魏女士认为，不用挂号，不用排队，药店多元化经营之后带来的便利性明显。

## 省儿童保健学术交流会在临沂举行

□宋丽 海清 嘉如 兴坤 报道  
本报临沂讯 日前，由山东预防医学会儿童保健分会、山东省微量元素科学学会、儿童健康专业委员会和山东省医学会儿科专业委员会儿童保健学组主办、临沂市妇幼保健院承办的“2013年山东省儿童保健学术交流会在临沂市举行。来自全省儿童保健领域的200余位专家、学者参加了会议。

## 我省“中医药进乡村”效果显著

□记者 蒋兴坤 通讯员 青松 报道  
本报济南讯 近日，我省2013年“中医药中国行‘进乡村’暨中医药服务百姓健康行动”第一组活动圆满完成。由知名专家组成的医疗队走进菏泽、聊城、德州、滨州、东营5市12个县，开展13个专业和专题共71场讲座，累计培训乡村医生2784人，为广大患者提供义诊、健康咨询和答疑3179人次，发放培训教材和中医药科普宣传资料10600余份，受益人数13700余人次，收到各地干部群众的广泛好评。

此外，省卫生厅、省中医药管理局专门派员到12个县24户村卫生室和困难群众家中送医送药，累计金额达43310元。组织乡村医生代表召开座谈会5场，整理汇总问题、意见和建议12条，为12个县捐赠价值996万余元的仪器设备和药品。

## 沂源农村医疗让惠于民

□齐萍 张琦 国栋 报道  
本报沂源讯 “等我醒过来才知道，当时1分钱没交就住上了院。活这么大把年纪，这还是头一次。”近日，沂源县石桥镇石桥村75岁的杨中开说。

杨中开无儿无女无收入，前一阵子突然得了脑血栓被村民送到石桥镇卫生院。住院治病交押金在沂源县石桥镇已成为历史。杨中开算了一笔账：他1分钱的押金也没交，住院花了约2000元，病好后在新农合报销了医疗费，总算来住院仅交了400多元，经济上轻松了不少。就是这400元钱他也拿不起，镇民政等部门一起帮着解决了。

记者走访了济南多家连锁药店发现，凉茶、食用油、洗发水等被摆放在药店显眼位置，“促销”、“优惠”字样的广告牌挂满了各个角落。多数药店会员在买药的同时，也会选购这些物品。

## 药店期待 用便利性留住顾客

“店里的果维康维生素C含片、冰菊枣、普洱茶饮料等保健养生产品都卖得不错。非药品销售收入占药店总收入的25%左右。”济南一药店店长告诉记者，他们店日均客流量在1000人左右，开展促销活动时可以达到2000人，药店多元化经营得到大部分市民的认可。

“单一卖药品的统型药店向多元化经营的综合药店转变后，市民在购买药品时，会得到一揽子健康解决方案，在药店就可以备齐健康必需品。”一药店公司市场总监李强认为，

这是药店未来发展趋势。

另一药店公司运营总监唐小辉向记者介绍，目前，药店已经从专营药品的第一代药店发展到在药店中经营八大类商品的第三代药店，并开始试营店中店，专营高档食品和进口食品。唐小辉认为，为顾客提供便利性，为消费者提供“一站式”服务，是药店实行多元化经营的最初动力。

“随着医院基本药物零差价销售，导致药店药品销售份额逐渐降低。药店要获得出路，必然会实施多元化经营。”李强认为，药店要存活下来，需要降低对药品的依赖。

## 药店变身超市 也有市民质疑

中康医药咨询集团近期发布的报告显示，我国药店销售额占药品总零售额的比例由2008年的22.6%下降到2012年的18.4%，预计到2015年下降到15.7%，非药品类商品将是拉动药店

收入的重要砝码。

也有市民对与药店销售日常用品提出了质疑。药店变身超市，能否维持业务的专业性，如何赢得老百姓的信任，成为药店持续发展迫切需要解决的问题。

“药店在销售保健品、健身器材方面，要比大型超市更具有优势。职业药剂师和健康咨询师会为患者提供专业性的康复建议，这是超市导购员无法做到的。”李强告诉记者。

“药店主要经营与健康相关的商品，不会变为百货超市。在药店发展中，处方药所占比例会降低，并会提高OTC药品(非处方药品)比例。”唐小辉认为，多样化经营中，药店依旧能够用其专业性服务获得市民认可。

大健康概念下，药店期望通过商品的多样化和服务的专业化留住更多顾客，实现药店顺利转型。然而，受制于医保政策、成本上涨、以及传统观念的影响，药店多元化经营能否如预想的顺利，仍未可知。

# 自助挂号错峰分流患者

□单青 于梦羽  
王省 黄莎莎 报道

本报济南讯 “以前不到6点就得在人工窗口排队，现在8点前赶到挂号一点也不耽误！”9月6日上午，66岁的患者张月容手持山东省立医院医卡通，不到一分钟就在自助服务终端完成了充值挂号操作。

据了解，7月24日，省立医院全面启用了自助终端服务设备。持有居民二代身份证的患者，可在自助服务终端上就可办理医卡通，进行充值、电子处方药费结算和挂号。

“当初医院门诊楼设计的日门诊量是3000人次，可现在的日常门诊量就已达七八千人

次，2012年上半年，门诊部日门诊量最高达9613人次。”省立医院门诊部主任刘静说，由于大量外地病号集中涌入，28个人工窗口即使超负荷工作，也很难达到患者就诊的要求。

2012年7月，医院投放使用了2台自助挂号机，开放门诊量相对较多的内科、外科、妇科、小儿科、神经内科五大科室的号源。

“自助挂号机早上6点和中午12点半开，相当于窗口工作人员提早上班。”省立医院门诊部副主任申超介绍，自助挂号占5大科室门诊量的5.37%，虽然比例看上去不大，但错峰、分流的效果明显。于是今年7月24日，省立医院又

特别设立了9台自助终端服务设备。

“窗口上人最多的时候也比之前少了一半”。申超对7：00—8：00时段的患者等待时间进行了纵向对比。随机调查显示，7月2日人工窗口患者平均等候时间为16分钟，9月2日则缩短为11分钟，且自助设备平均等候时间为8分钟，并在9月4日缩短为3分钟。

“只要人们第一次知道怎么用了，下次就还会继续使用。”门诊部的导医王同莉介绍。

从现金流的数量统计来看，自助服务终端的现金流入已占整个门诊现金流的10%以上，实现了对病人的合理分流，大大缩短了就医挂号及结算的等待时间。



## 烟草广告 怎能进景区

□记者 王凯 报道  
9月21日，枣庄冠世榴园生态文化旅游区(国家AAAA级旅游景区)内，泰山烟草广告赫然醒目。此举公然违反了《烟草广告管理暂行办法》关于禁止在公共场所设置烟草广告的规定。

# 架起税收征纳的连心桥

□蒋兴坤 刘彦会 报道

## 紧贴企业需求， 提供系统服务

近年来，济南漱玉平民大药房进入了快速发展期。仅2012年，济南漱玉平民大药房在济南的分店就达到了114家。其中47家分店是济南市国税局批准汇总的缴纳单位，另有67家新开设或者搬迁的分店在历城、历下、槐荫、天桥、高新等不同区域，涉及税款属地征收规定。如何实现汇总纳税，成为困扰济南漱玉平民大药房的新问题。

企业的需求，就是对政府服务的要求。得知这种情况后，历城区国税局城区分局工作人员主动和济南漱玉平民大药房的财务人员联系，了解到企业在扩张过程中，遇到了税务征收缴纳多头管理的问题。城区分局的工作人员一方面向漱玉平民大药房的员工讲解税收政策，另一方面帮助企业联系所涉及区、市的税务机关，协调缴纳税款事宜。经过反复沟通，终于妥善解决了企业增值税汇总缴纳的难题。

从“被动服务”转变到“主动服务”，切实为纳税企业着想，历城区国税局城区分局在日常工作中了解企业的需求，为企业改进税控措施，一条连接税收征纳双方的连心桥由此架起。在济南漱玉平民大药房的经营过程中，税务机关督促各分店安装了税控机，帮助公司提高控税力度，减少涉税风险。一个小小的改进措施，不仅让企业能够及时了解各个分店的经营情况，更能准确计算出集团应缴纳的税收

◆我国的税收取之于民、用之于民。济南市历城区国税局城区分局紧贴纳税群体需求，从实施“AB”角服务措施、设置专家坐席和业务咨询台到电子税务、深入企业办公等多方面入手，有效降低纳税人的办税成本，提升涉税服务品质。一系列贴心而周到的服务赢得了纳税人的信赖，在征、纳双方间架起了一座牢固的“连心桥”。

## 纳税服务起于细微之处

8月9日，在济南历城区国税局城区分局的办税大厅内，税务人员耐心地解答着市民关于当前营改增业务的税务疑问。资料审核、税务登记、缴纳税款、购买发票……一系列工作流程，在短短几分钟之内即可办理完毕。

“纳税人到税务局是来办理与税务相关业务的，不是来休闲的。税务机关为纳税人服务的着点，应该在提高办税效率上。”济南市历城区国家税务局城区分局副局长钊向东在8月9日接受记者采访时表示，让纳税人明明白白地

来，顺顺利利地办完应办的事，是税务机关开展纳税服务的重点。真心诚意地为纳税人着想，为纳税人服务的工作理念，渗透到历城区国税局城区分局每位工作人员的心中，转化为实实在在的行动。

为了让市民能够在一个舒心的环境中办理业务，历城区国税局城区分局在办税服务厅中，提供了茶饮供市民免费饮用。遇到阴雨天气，还为市民提供雨伞。贴心的服务赢得了市民的赞许。历城区国税局城区分局在工作中不断开展个性化服务，满足不同纳税群体的需求。在办税服务厅设立专家坐席和业务咨询台，随时解决处理纳税人的困难；受理涉税事项时一次性告知纳税人，不让纳税人跑第二趟；涉税事项受理后将办理结果通知纳税人，让纳税人明白办税。办税岗位设置“AB”角服务措施，绝不出现空岗现象，保障纳税人正常办理业务；一项项措施，拉近了征纳双方的感情，税收征收与缴纳形成了和谐共赢的局面。

历城区国税局城区分局的工作人员还在税收征收信息化上动了脑筋。工作人员充分利用现代化手段，强化与纳税人沟通，利用QQ通信

方式，把通知、报表等需要纳税人跑税务局的情况降低到最低限度；对纳税人报送的证明文件和资格，通过网上查询相关部门官方网站的形式取得第三方认定。一系列网络化的服务，既避免了纳税人报送来回奔波的麻烦，又有效地杜绝了纳税人提供虚假信息的风险。

凡事从细微处入手，费力少而成果大。历城区国税局城区分局通过一系列细致而又贴心的服务，获得了纳税人的认可和赞许。在每年的征税工作中，纳税人也从“要我缴税”到“我要缴税”转变，征税工作收到了事半功倍的效果。

## 加强内控， 优质服务赢得尊重

2013年2月28日下午5点，城区分局接到了济南华磊实业有限公司的电话，该公司提出要在当天完成税务认证业务。接到电话后，分局员工李乃莹主动要求推迟下班时间。等到华磊公司的工作人员到了税务大厅，办完业务已经接近晚上7点，此时，外面下起了大雪。虽没能及

## 省急救培训班 在济南举办

□记者 蒋兴坤  
通讯员 吕军 赵永鑫 报道

本报济南讯 9月13日至15日，省胸痛急救护理及急救救护新进展培训班暨山东省首期急诊科护士长管理提高班在济南举行。此次培训班以“急救为生命护航”为主题，邀请到全国多位知名护理专家指导培训，并进行学术讲座。共有来自省内各级医院急诊护理人员130余人参加。本次会议由齐鲁医院承办。

## 省红十字会 在省边防总队开展救护培训

□记者 单青  
通讯员 张春中 谭玲玲 报道

本报济南讯 近日，山东省红十字会、山东省边防总队第三期救护员培训班在济南举行。51名边防军事骨干接受心肺复苏术、创伤救护、意外伤害等理论知识操作技能培训，全部通过考核并取得红十字会救护员证书。

## 省预防医学会 召开学术交流会

□记者 蒋兴坤  
通讯员 张瑞雪 王厚江 报道

本报济南讯 9月13日至15日，省预防医学会中毒与临床急病防治分会第三届学术交流会与省中西医结合学会第二届急救医学专业委员会第四次年会在济南召开。会议重点介绍了近来创伤急救、危重症、中毒急救、急诊护理等方面的新理论和新进展。来自全省各地的260余名相关专业医护人员参会。

本次会议由省预防医学会、省中西医结合学会主办，山东大学第二医院承办。

## 微山为80位残疾人 免费配备无障碍设施

□记者 单青  
通讯员 白文娟 张冠群 报道

本报微山讯 近日，微山县残联为80户贫困残疾人家庭免费配备无障碍设施。根据其家庭实际情况，重点对卫生间、厨房进行无障碍设施建设和改造，配备移动尼龙坐便洗浴两用椅、尼龙扶手等，同时聋人家统一配备电子闪光门铃。

## 龙口市实行 准生证办理规范化服务

□常颖 蒋兴坤 报道

本报龙口讯 龙口市人口计生局简化“准生证”办理程序，实行规范化服务。开放所有工作日，手续齐全的即时办理；首接责任制，谁首接谁负责，在规定时间内予以办理，严守时限；对办证所需材料通过明白纸一次全面告知；业务主办人员设AB角，全天候办理。

## 荣成三院 举办感染控制知识竞赛

□记者 蒋兴坤  
通讯员 崔安业 报道

本报荣成讯 9月15日，威海荣成市第三人民医院举办了首期“医院感染控制宣传周”知识竞赛，内容涵盖医院感染管理标准、卫生规范、消毒隔离、抗菌药物使用等重要内容。

时回家，但没有耽误纳税企业的业务，李乃莹心中仍然感到十分高兴。

建立预约服务制度，避免人情关系，是城区分局创新工作方式的一大举措。凡是符合法律规定的要求，按照效率原则，实行特事特办，只要纳税人事前申请并陈述理由，城区分局在不影响其他纳税人利益的情况下，给予办理。预约制度实现了通过公开、合法渠道实现合法目的，形成了良好、和谐的征纳关系。

为提高工作效率，历城区国税局城区分局推进事项前移，加强办税服务厅与其他涉税岗位的内部流转和工作衔接，实现“窗口受理、内部流转、限时办结、窗口出件”。梳理现有涉税和行政审批事项、流程，在依法高效的基础上，简化办税环节，兼并涉税调查，前置涉税审批，缩短了企业税务登记时间，简化征收程序，为企业的健康发展创造了良好的外部环境。

为了解工作成效，改进机关工作作风，城区分局还建立网上征求意见平台，通过发布大厅公告和短信的形式，公布城区分局局长征求意见信箱，安排专人负责统计和回复纳税人的问题。2013年1-4月份征求纳税人意见150人次。完善工作措施两处。同时，在大厅设立咨询台和征求意见箱。现场解答和受理纳税人合理化建议，完善回复方式方法，提高纳税人参政议政的积极性。现场答疑解惑业务咨询300余条，得到广大纳税人的认可。

工作高效迅速，服务精益求精，作风严谨细致……济南市历城区国税局城区分局用真心和行动，使征纳双方从管理者与被管理者变成了为经济发展献力的平等的对话者，征纳双方用信任架起了一座企业和政府之间的连心桥，铺就了一条税企和谐发展的康庄大道。