

快报  
调查

热线:96060

# 24小时药店 夜间买不着药?

快报记者调查发现,成本高、销量低导致  
夜间服务叫停  
市场监管局:药店不提供夜间服务的,  
应及时撤掉广告牌

你遇到过半夜肚子疼,想去家附近的24小时药店买药,却发现药店不营业的情况吗?近日,现代快报记者探访多家号称24小时营业的药店,发现部分药店虽然张贴了24小时营业的标识,却不提供相应的服务。

贴了24小时营业的标识夜间却不营业,违规吗?南京市雨花台区市场监督管理局的工作人员表示,目前没有法律法规要求零售药店必须提供24小时销售药品的服务。不过,如果门店已经取消夜间服务,应及时撤除告示牌;门店公示的营业时间、网络平台公示的服务时间,都应当和实际保持一致。

通讯员 吕静  
现代快报+/ZAKER南京记者 江楠 文/摄



扫码看视频

## 调查

### “24小时”药店晚上9点已关门 售药电话根本打不通

3月21日晚10点左右,现代快报记者在江北新区探访了十多家药店,发现大多已停止营业。在滨江大道明江路上的一家南京人民药店门口,记者发现贴了一张“24小时营业”的标识,上面还标明售药电话。可是,记者多次拨打这个号码,均无人接听。据药店附近超市的营业员讲,这家药店每天晚上9点就锁门了,没听说过他们夜间营业。

在柳州东路上,一家老百姓大药店外也张贴了“24小时售药 全年无休”的标识。不过,此时药店已大门紧锁,店内只有消毒灯还亮着,并无工作人员值守。在药店的玻璃门上,记者发现了一个门铃状的按钮,但多次按铃都无人回应。按钮上方有一扇可以打开的玻璃小窗,只是小窗的后面贴着一张大海报,估计这扇窗户很久没用过了。

在某外卖平台的“买药”选项里,记者发现不少药店都在显眼处标注了“24h营业”的广告。按照平台提供的地址,现代快报记者对这些门店进行了探访,发现个别药店大门紧闭。一名药店工作人员在接受记者采访时表示,药店夜间会有工作人员值班,但只做外卖服务,不做线下现金交易。“消费者在外卖平台下单后,值班人员会按需配药。外卖小哥到店后敲门,值班人员会将外卖递出去。”

## 药店 销量太低,夜间售药成本高且不方便

“24小时药店”之所以早早打烊是有理由的。一名药店负责人表示,他们店很久之前就在门口贴了“夜间售药”的标识。那时,药店通常会留一名员工在店内值班,消费者敲门或按门铃就能买药。也有部分药店的工作人员住在药店附近,夜间消费者可以拨打药店门口预留的电话号码,工作人员通常可以在短时间内赶到药店。

近几年,药店周围的医疗诊所多了起来,再加上外卖平台的兴起,夜间来买药的消费者越来越少。“一个晚上能有一两单生意就不错了,大多数时候值班人员就是干耗着,等于白白浪费了人力成本。”该负责人还指出,执业药师夜间通常不在岗,不能提供相应的用药指导。因此,对于患者急需的处方药,不论是线下还是在外卖平台上,都不能售卖。所以两年前,他们就停止了夜间服务的项目。另外,一直没有消费者对“夜间不售药”进行投诉,所以他们也就忘了把“夜间售药”的标识撕下来。

现代快报记者从南京市雨花台区市场监督管理局了解到,板桥地区在业的药店有12家,其中大多已经不提供夜间服务,仅剩1家单体药店(非连锁药店)提供24小时售药服务。据一家连锁药店的负责人介绍,他们在南京市内共有50多家分店,目前仅鼓楼的一家药店提供夜间服务,其他的都已经取消这项业务。

## 监管部门 门店已取消夜间服务,应及时撤除告示牌

打着“24小时营业”的旗号,却不提供夜间服务,药店的行为是否违规?现代快报记者了解到,目前关于零售药店的设立和经营行为是根据《药品管理法》《药品管理法实施条例》《药品经营质量管理规范》来监管的,没有法律法规要求零售药店必须提供24小时销售药品的服务。2019年1月7日发布的《南京市药品零售连锁企业准入标准》中,第九条第五款对连锁药店提出“具有保证24小时向顾客提供药品的服务能力”。不过,该条例并未对单体药店提出这个要求,而且该标准属于规范性文件,对不提供夜间服务的药店没有罚则。

不过,南京市雨花台区市场监督管理局提出,药店公示的承诺应当和实际提供的服务一致。如果门店已经取消夜间服务,应及时撤除告示牌;门店公示的营业时间、网络平台公示的服务时间,都应当和实际保持一致。江北新区市场监督管理局的工作人员回应称,将尽快对“名不副实”的药店进行检查。南京市市场监督管理局药化处则提醒消费者,药店24小时供药更多的是解决药事服务,患者如果突发急症,还是应该去医疗机构处置。

## 建议 设置自助售药机、利用互联网+实现全时售药

如何破解“24小时药店”的困局?南京市雨花台区市场监督管理局建议,有条件的药店可以设置自助售药机,为消费者提供一些非处方类药品、部分医疗器械。现代快报记者了解到,2020年7月,重庆发布《重庆市自动售药机管理规定(试行)》,明确药品零售企业可依托自身实体药店设置自动售药机,开售甲类非处方药。而近年来,自助无人售药机因其“低成本、高效率”的特性,被业内认为是解决药店夜间售药的最直接手段之一,陆续出现在多个城市中。

此外,互联网+也成为破解“24小时药店”困境的有力手段。据媒体报道,近年来,24小时“网订店送”药房逐渐成了很多年轻人的首选。在“线上浏览药品、在线支付、线下配送”这样O2O模式的支撑下,消费者可以随时在药房自建平台或外卖等第三方平台下单。2020年,浙江出台相关工作方案,把24小时“网订店送”药房建设工作作为2020年浙江省政府民生实事项目之一。部分城市的一些连锁药店还会根据药店的辐射半径、所处商圈类型、热力图等来确定选址,在景区、商业步行街、人口密度大的小区等区域开设24小时药店,满足周边消费者的夜间购药需求。

▶这家“24小时”药店  
是在名不副实,不仅早早关门打烊,售药电话也打不通

