

中图分类号: R95 文献标志码: A 文章编号: 1006-4931(2026)04-0025-05
doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2026.04.004



国内外药品互联网销售监管政策对比研究*

邝金文¹, 刘杏宜², 徐海平³, 吴鹏⁴, 徐中岳^{1,5,Δ}

(1. 广东药科大学医药商学院, 广东 广州 510006; 2. 广东省广州市市场监督管理发展研究中心, 广东 广州 510655; 3. 山东省寿光市人民医院, 山东 潍坊 262799; 4. 华南理工大学医院, 广东 广州 510641; 5. 国家药品监督管理局药物警戒技术研究与评价重点实验室, 广东 广州 510006)

摘要:目的 比较国内外互联网药品销售监管政策, 探讨我国监管体系的现状与不足, 并提出相应改进建议。方法 采用文献研究与国际比较分析法, 比较我国与该领域内起步较早的美国、英国、德国、日本在法律法规、监管机构、关键措施(如处方药管理、信息公示、数据安全)等方面的监管模式差异, 并结合我国互联网药品销售的发展历程与实际市场特点进行归纳总结。结果与结论 我国互联网药品销售已进入以全面开放处方药网售为特征的“全面开放期”, 市场发展迅速, 但监管体系仍存在法律法规不完善、多部门监管协调不畅、消费者权益保护不足等问题。基于国际经验, 结合我国实际, 建议从完善法律法规体系、加强监管机构协作、推动行业协会自律、建立互联网药品销售第三方平台信息共享平台、强化消费者权益保护等方面入手完善监管体系, 以促进行业健康、有序发展, 保障公众的用药安全。

关键词: 互联网药品销售; 监管体系; 国际经验; 政策分析

Comparative Study on Domestic and International Regulatory Policies for Online Drug Sales

KUANG Jinwen¹, LIU Xingyi², XU Haiping³, WU Peng⁴, XU Zhongyue^{1,5,Δ}

(1. School of Pharmacy and Business, Guangdong Pharmaceutical University, Guangzhou, Guangdong 510006, China; 2. Guangzhou Market Supervision and Management Development Research Center, Guangzhou, Guangdong 510655, China; 3. Shouguang People's Hospital, Weifang, Shandong 262799, China; 4. Hospital of South China University of Technology, Guangzhou, Guangdong 510641, China; 5. NMPA Key Laboratory for Technology Research and Evaluation of Pharmacovigilance, Guangzhou, Guangdong 510006, China)

Abstract: Objective To compare domestic and international regulatory policies for online drug sales, investigate the current status and shortcomings of China's regulatory system, and propose corresponding improvement suggestions. **Methods** The literature research and international comparative analysis were used, differences in regulatory models such as laws and regulations, regulatory agencies, and key measures (such as prescription drug management, information disclosure, data security) between China and countries (the United States, the United Kingdom, Germany, and Japan) with earlier experience in this field were compared, and combined with the developmental trajectory and actual market characteristics of online drug sales in China, a summary was made.

Results and Conclusion Online drug sales in China have entered a "comprehensive opening period" characterized by the full opening of online prescription drug sales, with rapid market development. However, the regulatory system still faces issues such as imperfect laws and regulations, inadequate coordination among multiple regulatory departments, and insufficient protection of consumer rights. Based on international experience and China's specific context, it is recommended to improve the regulatory system by refining the legal and regulatory framework, strengthening inter-agency collaboration, promoting industry self-regulation

*基金项目: 国家社会科学基金[24BGL271]。

第一作者: 邝金文, 女, 硕士研究生, 研究方向为药品监管, (电子信箱)1164896053@qq.com。

Δ通信作者: 徐中岳, 男, 博士, 副教授, 研究方向为食品药品监管、健康管理, (电子信箱)xuzhongyue2012@163.com。

节炎的细胞治疗方法:202311440075. 7[P]. 2024-02-13. 202211061296. 9[P]. 2024-02-13.

[44] 北京大学. 一种检测肿瘤单细胞基因组拷贝数变异的方法: 201810018807. 6[P]. 2020-12-22. [48] 北京诺和德美医药技术有限公司. 一种缓释片及其制备方法与应用:202211008062. 8[P]. 2023-09-15.

[45] 北京工业大学. 生物芯片及其制造方法:201510997994. 3[P]. 2017-11-17. [49] 国家纳米科学中心. 一种抗肿瘤多肽纳米药物及其制备方法和应用:201510334405. 3[P]. 2017-12-12.

[46] 中国民用航空局民用航空医学中心. 一种高效液相-高分辨率飞行时间串联质谱法检测血液中降血糖以及降压药物的方法:201410273390. X[P]. 2016-05-11. [50] 天津中医药大学. 睡茄交酯类化合物及提取方法及应用: 201610341609. 4[P]. 2018-01-12.

[47] 首都医科大学. 一种1,2,4-噁二唑类化合物及其制备方法和在制备PD-L1小分子抑制剂中的应用: 202011490266. 0[P]. 2022-10-28. [51] 太和康美(北京)中医研究院有限公司. 一种布渣叶提取物及其制备方法和应用:202011490266. 0[P]. 2022-10-28.

(收稿日期:2025-08-21;修回日期:2025-12-13)

through associations, establishing third - party platform information sharing mechanisms for online drug sales, and enhancing consumer rights protection, so as to promote the healthy and orderly development of the industry and ensure public medication safety.

Key words: online drug sale; regulatory system; international experience; policy analysis

互联网药品销售作为新兴的药品交易模式,具有便捷、高效、低成本等优势。随着互联网技术的飞速发展和群众购药需求的增加,我国互联网药品销售市场规模持续增长。据某医药数据库统计,2020年网上药店销售额为378.58亿元,2023年增至543.02亿元,2024年上半年销售额已超270亿元,同比增长7.17%,互联网药品销售已成为医药行业发展的趋势^[1]。但同时,该领域也面临药品质量参差不齐、用药安全难以保证、虚假宣传等问题^[2]。自2000年中国允许互联网药品交易服务以来,监管政策经历了从严格限制到逐步放开的过程。我国也相继出台了相应监管政策以规范互联网药品销售行为。美国、英国、德国、日本等国由于互联网药品销售起步较早,在互联网药品销售监管方面积累了丰富的经验。基于此,本研究中通过对比分析这些国家的监管政策,旨在为我国进一步完善相关政策提供借鉴。

1 我国互联网药品销售发展情况

1.1 历史沿革

我国互联网药品销售监管体系经历了从无到有、逐步完善的过程。2000年以前,互联网药品销售相关法规尚属空白,国家明令禁止药品进行网络销售。2000年至2014年,随着互联网技术的发展和人们对便捷医疗服务需求的增加,国家开始逐步有条件放开非处方药网络销售。2000年,国家药品监督管理局颁布的《药品电子商务试点监督管理办法》规定,在部分符合条件的药品经营企业,经与药品电子商务试点网站签订协议,可在该网站从事药品交易,这标志着网络售药进入试点探索阶段;2004年《互联网药品信息服务管理办法》发布,规范了互联网药品信息服务活动;2005年《互联网药品交易服务审批暂行规定》颁布,使非处方药网络销售合法化、制度化,但禁止向个人消费者网络销售处方药;2014年,《互联网食品药品经营监督管理办法(征求意见稿)》提出,互联网药品经营者应当按照药品分类管理规定的要求,凭处方销售处方药。2015年至2018年,国家开始有条件允许第三方平台向个人消费者销售药品;2017年国务院取消了互联网药品交易服务企业审批(第三方平台除外)的行政许可事项。自2019年至今,我国进入包容审慎的法律规范新阶段,2019年修订的《药品管理法》确立了处方药网络销售的合法地位;2022年实施的《药品网络销售监督管理办法》进一步推动医药电商的规范发展,明确准入标准、经营规范、平台责任及违法处罚等内容,建立药品追溯系

统,采用“线上线下一体化”执法模式,鼓励行业协会、消费者等社会主体参与监管。2025年,国家药品监督管理局发布的《关于做好有关改革试点经验推广落实工作的通知》明确药品互联网信息服务由审批制改为备案制。

1.2 发展规模

近年来,随着“健康中国”战略的深入推进,我国持续深化医疗、医保、医药“三医”协同联动。互联网技术的广泛应用为“三医”联动的医药产业新生态体系注入了新动能。中国互联网络信息中心数据显示,截至2024年12月,我国互联网医疗用户规模达4.1765亿人,较2023年增长372万人,占网民数量的37.70%。详见图1。根据商务部发布的《2023年药品流通行业运行统计分析报告》,2023年医药电商直报企业销售总额(含第三方交易服务平台交易额)约为2489亿元,占同期七大类医药商品销售总额的8.50%。详见图2(B2B为企业对企业,B2C为企业对顾客)。

新型冠状病毒感染疫情加速了消费者线上购药习惯的形成,“24小时送药”“在线问诊开方”等融合服务模式逐步普及^[3]。我国互联网药品销售市场已形成多元

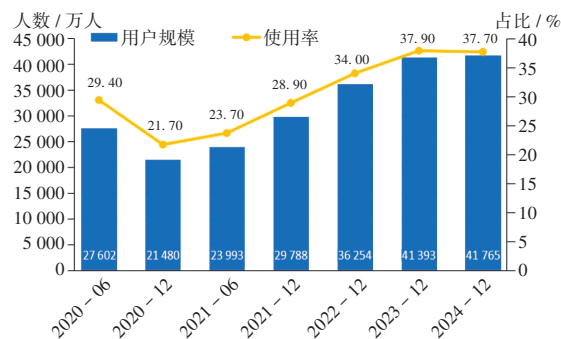


图1 2020年至2024年互联网医疗用户规模及使用率

Fig. 1 Scale and usage rate of internet medical users from 2020 to 2024

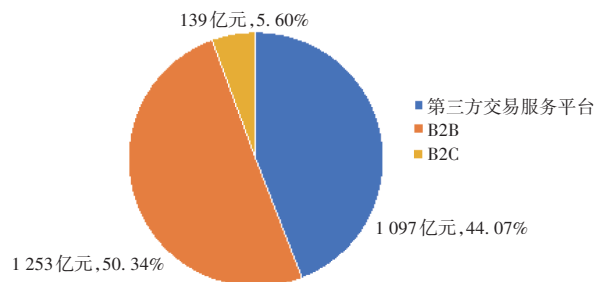


图2 2023年医药电商直报企业销售额分布

Fig. 2 Distribution of sales revenue among direct - reporting enterprises in pharmaceutical e - commerce in 2023

化格局,以综合电商平台为主导,线上对线下(O2O)即时配送为补充,传统连锁药店也逐渐实现线上转型。此外,医保线上结算持续释放改革红利,各大互联网平台大力拓展即时零售服务。医保统筹药店线上结算的加速落地,进一步打通了网上购药医保支付的最后一环,吸引更多消费者从线下向线上转移。

1.3 现存问题

我国互联网药品经营在快速发展的同时,暴露出诸多亟须解决的问题。部分城市试点推行医保线上支付,但全国范围内处方流转和医保在线结算仍存在“区域壁垒”^[4];药品网络销售主体呈现多元化特征,不同类型主体的风险差异与管理方式的多样性给监管工作带来诸多挑战^[5];药品储存条件不规范,且存在质量风险,销售流向记录不真实^[6],无证经营、经营未经批准的境外药品和处方药违规销售等违法违规情况。此外,第三方平台履责不到位,平台虽要求进驻单位上传资质文件,但未对资质文件的完整性、真实性、有效性进行严格审查,进驻平台的单位普遍存在资质资料提供不全的情况^[7]。药品网络销售新业态监管难度大,社交平台私域空间隐蔽性高,常使用隐蔽性强的关键词进行销售,增加了违法违规行为查处难度。在法律法规方面,药品网络销售的相关规定滞后于行业发展的实际需求,除《药品管理法》和《药品网络销售监督管理办法》外,其他配套制度尚未完善^[6]。在监管体系方面,协作机制不畅通,各部门之间权责分工不明确、不具体,各环节衔接也不顺畅,尚未形成真正有效的联动机制^[8]。监管制度本身亦存在不健全的问题,药品网络销售各环节涉及的经营资格审查制度、真实性认证制度、处方管理制度等,均需进一步明确细化相关制度要求^[9]。

2 国际互联网药品销售监管政策对比

2.1 美国

美国是互联网药品销售先驱,其医药市场电商渗透率全球领先,其监管体系较成熟。美国制定了从互联网药品经营监管到消费者权益保护的一系列法规,包括《联邦食品药品化妆品法案》(FD&C Act)、《互联网药品消费者保护法》、《健康保险的便携性与责任性法》(HIPAA)等。其中,《互联网药品消费者保护法》首次明确美国食品和药物管理局(FDA)对互联网药店的监管权,要求网上药店公示注册信息、经营地址、联系方式、执业药师信息等以保障消费者买到质量合格的药品,并享受专业的药事服务。《2008年瑞安·海特互联网药店消费者保护法》规定,管制药物必须凭合法有效处方才可通过互联网调剂、分发,明确了互联网药品经营的管辖权^[10]。这些法规政策侧重于减少政府干预,依靠药品市场调节,同时通过专门的消费者保护条款来约束

市场行为保障消费者的用药安全^[11]。此外,美国还出台了《互联网药房执业认证指南》(VIPPS),由联邦和各州药房联合会等多方制定标准,对网上药店进行认证。申请VIPPS认证的网上药店需符合药学实践、隐私认证标准、处方安全标准等,通过认证的药店会在网站首页显示特定图标,可供消费者查询其合法性。

2.2 英国

英国的互联网药品零售监管体系涉及多个监管主体,包括药品与健康产品管理局(MHRA)、英国皇家药学会(RPSGB)等。MHRA主要负责依据法律法规,对英国境内互联网销售药品及对药品配送等环节的监管,查处违法行为,保障药品的安全性和有效性;RPSGB则负责网上药店注册管理,制定标准和指南,规范网上药店的经营和药剂师的服务,同时对网上药店及药剂师进行日常监管。英国在电子商务领域和医药电子商务领域均出台了相关法律法规,如《电子商务规定》《隐私和电子通信条例》《药品法》《药剂师法》等,规范了互联网药品销售、供应和广告等方面的行为。RPSGB还制定了《网上药店服务专业标准指南》,规定了网上药店必须遵循的标准,包括对售药网站信息的公开、药剂师的信息及服务投诉细则、对消费者信息的保密^[12],并保持及时的在线咨询及药品购销记录。2007年,RPSGB开始试行“网上药店标志”计划,帮助消费者识别合法网上药店。英国药品监督管理局官网设有专门的查询链接和界面,消费者输入网上药店的网址即可查询其是否为依法注册的合法网上药店,以帮助消费者正确识别网上药店的真假。

2.3 德国

德国在互联网药品销售监管方面采取了政府主导、行业协同、社会参与的多元共治模式。德国通过《药品法》《药店法》《联邦药剂师法规》等主体法律确立基本原则,并辅以《医疗广告法》《医药产品法》《患者数据保护法案》等配套法规形成监管闭环。其中,《药店法》规定,只有持有实体经营资质的药店才可开展互联网药品销售活动,且须在监管部门登记交易人员信息、药店网址、联系方式等,同时,要求线上销售药品必须与实体药店同品同价。为确保从业人员的专业性,法律强制规定网络药店执业者必须持有药剂师资格证并加入德国药剂师协会,通过行业自律机制强化主体责任。德国建立了贯穿药品销售全链条的技术控制体系,所有网上药店必须在网站首页显著位置公示实体药店许可证编号、执业药师信息和冷链物流资质,电子处方系统与医保平台实现数据直连,区块链技术的应用使药品流向可实时追溯。德国还实施分级惩戒机制,首次违规处以营业额5%的罚款,二次违规直接吊销网络销售

资质,涉及假药案件则启动刑事调查程序。此外,法定医疗保险机构通过支付审查机制深度介入监管,对不符合规定的网络购药行为直接拒绝赔付,形成强有力的经济约束^[13]。消费者权益保护组织定期发布的网络购药安全指数评级,与政府设立的药品安全哨点监测网络共同构建社会监督网络^[14]。

2.4 日本

日本的互联网药品销售监管体系则以全生命周期监管为特点。从2014年11月25日起,日本《药事法》经过修订,更名为《关于药品、医疗器械、再生细胞治疗产品、基因治疗产品和化妆品质量保证、功效和安全的法案》(PMD法)。PMD法为药品(含处方药)、医疗器械、体外诊断试剂和化妆品及再生和细胞疗法产品在日本市场中提供了法律框架。根据PMD法,非处方药根据使用风险由高到低被进一步分为第1,2,3类,处方药的网络销售受到严格限制,仅允许持有实体药房牌照的机构通过远程问诊方式销售,且必须配备注册药剂师进行双重审核。日本还强调对药品安全性的持续监测,对于新近从处方药转为非处方药的药品,将进一步实施风险管理计划,以确保其在市场中安全使用^[15]。

3 启示

3.1 完善法律法规体系,加强监管机构协作

我国互联网药品销售监管领域尚未制定一部系统、专门的法律来统一划分各监管部门的职责,而是分散在各行政领域的相关行政法规中,这些法规仅规定了相应部门的监管权限,从而导致不同部门之间的监管职责较分散,且存在交叉重叠的现象。在实际监管过程中,各监管部门仍遵循各司其职的传统监管模式,缺乏有效的协作与配合,存在衔接不畅、执法效力低下、推诿责任等问题^[16]。我国在完善互联网药品销售相关法律法规时,可借鉴国际经验,并结合我国实际情况,制定出适合我国国情的法规,以明确各参与方的责任与义务,确保药品网络销售的合法性和规范性。例如,英国的《电子商务规定》确保了电子商务交易的合法性和规范性,涵盖了电子合同、消费者保护、数据保护等内容,为电子商务平台和商家提供了明确的法律框架。而《药品法》及其相关法规对药品的生产、销售、广告和分销等方面进行严格的规定,确保互联网药品销售的合法性、安全性和规范性。这些法规共同构成了英国在电子商务和医药电子商务领域的法律基础,为市场监管提供有力的法律依据。同时,还可参考美国FDA与司法部及其他行业协会的合作监管模式,以及德国联邦药品与医疗器械管理局、各州药房监管局等多部门的协同监管机制,强调多部门联动的重要性,建立更高效的跨部门协作机制,明确各部门在互联网药品销售监

管中的职责与分工,加强信息共享与执法协作,共同打击违法违规行为,提升监管效能,保障互联网药品销售市场的健康有序发展。

3.2 推动行业协会自律

我国《药品管理法》与《药品网络销售监督管理办法》均引入了社会共治的理念,强调政府、社会组织、企业、公众等多元主体的共同参与对药品网络销售的有效监管至关重要。然而,当前我国互联网药品销售的监管模式仍以行政权为主导,其他社会主体的参与度相对较低^[17]。借鉴国际先进经验,我国应充分重视并发挥行业协会在互联网药品销售监管中的社会组织治理作用,推动行业自律。例如,美国行业协会在监管部门和交易机构之间发挥了重要的沟通协调作用,既能上传下达明确法规指令,又能及时反馈问题和诉求,从而有效减轻监管压力^[18];美国全国药房委员会协会(NABP)的VIPPS认证计划,要求申请认证的网上药店必须遵守联邦和州的法律法规,并符合NABP制定的质量标准;RPSGB发布的《网上药店服务专业标准指南》,为网上药店的服务提供了详细的专业标准;德国药剂师协会的电子药房认证计划(EVA),通过制定和实施行业规范,确保电子药房的合法合规运营。以上行业组织通过制定和执行行业规范、开展企业认证与评估、加强行业内部监督等措施,有效提升行业自律水平,保障药品质量和市场秩序。因此,我国应积极鼓励药品相关行业协会制定符合国情的行业准则,开展企业认证与评估活动,加强对行业内部的监督和指导,以提升企业自律的意识和水平。同时,政府应为行业协会发挥作用创造良好的政策环境,支持行业协会参与互联网药品销售的监管工作,形成政府监管与行业自律相结合的监管模式,共同推动互联网药品销售行业的健康发展。

3.3 建立互联网药品销售第三方平台信息共享平台

我国互联网药品销售行业快速发展,但监管效能明显不足,亟须构建一个全面且权威的信息共享平台,以实现第三方平台商家资质的实时动态查验,及时发现并处理潜在风险。目前,我国尚未建立统一的信息共享平台,导致第三方平台在审查入驻企业资质时,需分别登录多个政府部门网站进行核验,流程烦琐且效率低下。例如,查询营业执照需登录国家企业信用信息公示系统,查询“互联网药品信息服务资格证”“药品经营许可证”需登录国家药品监督管理局网站,查询“执业药师注册证”需登录国家政府服务平台。这种分散的查验方式不仅耗费大量时间和人力成本,还增加了第三方平台的运营负担,降低了其审查管理的效率和积极性。NABP运营的信息数据库整合了各成员州关于药剂师、药店等的行政许可及纪律处分信息,为网上药店

的监管提供了有力支持。申请NABP网上药店认证计划的商家,其资质审查可直接通过该数据库核验,极大地提高了审查效率和准确性。我国可借鉴这一模式,由国家药品监督管理局牵头,联合其他相关部门,整合各政府部门的监管信息,构建一个统一的药品网络销售信息共享平台。该平台将为第三方平台提供一站式的资质查验服务,实现数据的互联互通与共享共治。

3.4 强化消费者权益保护

互联网信息来源广泛,但医药学信息质量参差不齐,消费者因缺乏专业知识,难以辨别药品网络销售平台的违法经营行为^[19]及信息真实性,易受虚假药品信息误导^[20]。同时,投诉举报方式及程序不够便捷,投诉举报的渠道较少、等待周期长,一定程度上削弱了消费者的监督积极性^[21]。各国均重视消费者权益保护,我国也应加强相关工作。可借鉴美国消费者通过集团诉讼维权、英国通过“网上药店标志”计划帮助消费者识别合法药店等方式,提升消费者自我保护意识。社会公众对于药品网络销售领域中第三方平台的监督缺乏主观能动性,消费者通常只有在其自身的利益遭受损害后才会被动地进行维权或投诉。根据2024年消费者协会统计^[22]，“医药以及医疗用品类”的投诉占比仅为1.31%，消费者对于医药类问题投诉的积极性不高。我国应完善消费者投诉举报机制,确保其合法权益在药品网络销售中得到维护。监管部门需建立网上药品信息发布系统,公布购药指导信息,并通过立法要求互联网药店开展药品安全知识宣传教育,特别是面向农村及中西部地区消费者,以增强其安全用药意识^[23]。

4 结语

随着互联网技术的持续发展,互联网药品销售行业将面临更多机遇与挑战。我国互联网药品销售监管体系尚存在诸多不足,应持续关注国际监管动态,结合自身国情,不断完善监管体系。同时,加强国际交流与合作,共同应对跨境药品流通、网络药品安全等问题,以促进该行业持续健康发展,保障药品互联网销售的安全性和可靠性。

参考文献

[1] 新华网. 新华网财经观察 | 线上购药调查[EB/OL]. (2024-12-16) [2025-07-21]. <https://www.news.cn/health/20241216/c21f635487944c4facd277b461e7d46d/c.html>.
[2] 黄炳生,吴生齐,张征. 我国药品网络销售现存风险及监管对策建议[J]. 中国药业,2022,31(10):18-21.
[3] 成哲玉,孙文俊,赵子寅,等. 新冠病毒感染疫情前后城镇中青年网络购药行为变化分析[J]. 中国公共卫生,2023,39(4):489-494.

[4] 王芳,孟高飞,曹璐. 我国药品网络营销监管环境分析[J]. 合作经济与科技,2024(12):63-65.
[5] 蒋磊. 药品网络销售现状分析及监管对策[J]. 中国药业,2024,33(3):30-33.
[6] 白昌前,黄耀. 药品网络交易第三方平台的安全保障义务研究[J]. 网络安全技术与应用,2024(6):139-142.
[7] 任慧慧. 我国药品网络销售质量管控问题及应用对策探讨[J]. 中国药业,2025,34(14):7-10.
[8] 宋光胜,黄兴,田宝坤,等. 山东省药品网络销售现状及监管建议[J]. 食品与药品,2024,26(4):375-379.
[9] 施能进,丁静,王刚,等. 药品零售企业网售处方药风险及对策研究[J]. 中国药房,2023,34(9):1031-1037.
[10] 余明丽,夏文静,姜晓萌,等. 国外药品前沿技术监管实践及启示——以美国药品监督管理实践为例[J]. 中国新药杂志,2024,33(3):229-240.
[11] OLIVER AJ. Recent developments in health law: Harvard Law & Health Care Society: Internet Pharmacies: Regulation of a Growing Industry[J]. J Law Med Ethics,2000,28(1):98-415.
[12] 鄢广. 英国药品和医疗器械监管局法律监管情况概述及启示[J]. 中国药房,2020,31(3):265-270.
[13] 杜婧,毕军. 德国药品监管机构及职能概述[J]. 中国食品药品监管,2022(1):40-49.
[14] STERN AD, BRÖNNEKE J, DEBATIN JF, et al. Advancing digital health applications: priorities for innovation in real-world evidence generation [J]. The Lancet Digital Health, 2022,4(3):e200-e206.
[15] INABA H. Recent court case recalls the potentiality of internet tools for e-health [J]. Asian Pacific Journal of Disease Management,2020,9(1-2):9-10.
[16] 丁志远. 药品网络零售第三方平台的法律规制研究[D]. 上海:华东政法大学,2023.
[17] 刘琳. 敏捷治理视角下的药品网络交易治理模式探析[J]. 中国药房,2021,32(20):2433-2437.
[18] 于泳,贲驰,吴明洋. 我国互联网销售处方药的监管研究[J]. 中国药事,2022,36(3):263-267.
[19] MILLER R, WAFULA F, ONOKA CA, et al. When technology precedes regulation: the challenges and opportunities of e-pharmacy in low-income and middle-income countries[J]. BMJ Global Health,2021,6(5):e005405.
[20] 冉金蓉. 我国互联网虚假药品广告行政监管问题及对策[J]. 开封文化艺术职业学院学报,2021,41(1):209-210.
[21] 梁云,王广平,邵蓉. 我国药品投诉举报制度影响因素的实证研究[J]. 中国药房,2022,33(4):385-390.
[22] 中国消费者协会. 2024年全国消协组织受理投诉情况统计[EB/OL]. (2025-03-18) [2025-05-05]. <https://www.cca.org.cn/Detail?catalogId=475804068798533>.
[23] 钟桂鸿,余小冬,刘丙龙. 公众食品药品科普信息需求调查与分析[J]. 中国药业,2020,29(10):103-107.

(收稿日期:2025-07-25;修回日期:2025-12-13)