

doi:10.3969/j.issn.1006-4931.2022.01.004

医药电子商务物流配送策略探讨*

吴 钧,陈凤林,马玉林,孙明扬,王浩扬,黄 哲[△]

(沈阳药科大学,辽宁 沈阳 110000)

摘要:目的 促进医药电子商务物流配送行业的健康发展,为医药电子商务物流配送策略的制订提供建议。方法 分析我国网上药店现有药品配送方式,分析其特点及存在的缺陷,并提出相应建议。结果 现阶段,我国网上药店的配送方式主要有自提、自营物流和第三方物流三大类。其中,自提模式存在缺少优势、竞争力差的问题,自营物流的缺陷主要有投资大、成本高、风险高、专业性不够,第三方物流面临专业化程度不够、物流控制能力低、不利于客户关系管理、连带经营风险高的问题。结论 建议鼓励自营物流与第三方物流合作,建立健全药品配送体系;建立新型物流配送模式,提高消费者的购药效率;促进药品物流配送相关法律法规出台,加大政府对药品物流配送的监管力度。

关键词:网上药店;药品配送;医药电子商务;药品监管

中图分类号:R95

文献标志码:A

文章编号:1006-4931(2022)01-0012-04

Logistics Distribution Strategy of Pharmaceutical E - Commerce

WU Gou, CHEN Fenglin, MA Yulin, SUN Mingyang, WANG Haoyang, HUANG Zhe

(Shenyang Pharmaceutical University, Shenyang, Liaoning, China 110000)

Abstract: Objective To promote the healthy development of the logistics distribution industry of pharmaceutical E - commerce, and to provide suggestions for the formulation of the logistics distribution strategy of pharmaceutical E - commerce. Methods The existing drug distribution methods of online pharmacies in China were analyzed, their characteristics and defects were analyzed, and the corresponding suggestions were put forward. Results At present, the distribution methods of online pharmacies in China mainly included self - delivery, self - operated logistics and third - party logistics. Among them, the self - delivery mode had the problems of lack of advantages and poor competitiveness, the defects of self - operated logistics were mainly reflected in large investment, high cost and high risk, and the third - party logistics faced the problems of insufficient specialization, low logistics control ability, unfavorable to customer relationship management and high joint operation risk. Conclusion It is suggested to encourage the cooperation between self - operated logistics and third - party logistics to establish a sound drug distribution system, construct a new logistics distribution mode to improve consumers' drug purchase efficiency, and promote the introduction of laws and regulations related to drug logistics and distribution to strengthen the government's supervision of drug logistics and distribution.

Key words: online pharmacy; drug distribution; pharmaceutical E - commerce; drug administration

1998年,上海第一医药股份有限公司开通国内第一家“医药电商”,我国医药电子商务至今已发展了20多年。2019年1月1日起实施的《中华人民共和国电子商务法》为医药电子商务带来重大利好,中国医药电子商务规模越来越大,“互联网+医疗”新服务模式得到进一步发展。《中国医药物流发展报告(2020)》显示,我国2016年至2019年的医药物流总费用从482.22亿元增至677.71亿元。医疗终端需求不断增加,药品的特殊性对仓储和运输条件提出了更高要求,未来医药物流费用还将以较快的速度继续增长,对于严重依赖物流的医药电商行业,其成本将会只增不减^[1]。医药电子商务被定义为医疗机构、医药公司、银行、医药生产商、医药信息服务提供商、第三方机构等以赢利为目的的市场

经济主体,凭借计算机和网络技术(主要是互联网)等现代信息技术,进行医药产品交换及提供相关服务的行为^[2]。物流作为医药电子商务中至关重要的一个环节,正面临极大考验,不仅对药品物流环节的安全提出严苛要求^[3]。为此,本研究中探讨了医药电子商务中物流环节的路径,为制订物流配送策略提出建议。现报道如下。

1 现状

医药电子商务的发展推动了药品流通行业的发展,许多线下药店紧跟发展趋势,开辟网上药店,将传统的线下销售模式与信息化线上销售模式相结合,建立了信息化药品配送体系。近年来,由于市场需求的增加及网上药店的发展,其物流配送体系的发展趋于成熟。据国家统计局的数据显示,2019年前3个季度,医药制

*基金项目:沈阳药科大学国家级全国大学生创新创业训练项目[202010163003X]。

第一作者:吴钧,男,在读大学本科,研究方向为药事管理学,(电子信箱)534847389@qq.com。

[△]通信作者:黄哲,女,教授,博士生导师,研究方向为药品监管科学、决策理论与方法,(电子信箱)huangzhe2000@sina.com。

制造业营业收入为18 184.2亿元,同比增长8.4%。2016年,我国医药物流费用超2 963亿元,2020年达4 100亿元。截至2019年底,仅顺丰医药物流网络就覆盖219个地级市、1 547个区县,拥有4个《药品经营质量管理规范》(简称GSP)认证医药仓,总面积达3万m²,拥有GSP验证的自有冷藏车242台。现阶段的网上药店配送方式主要有自提、自营物流和第三方物流三大类^[4]。

自提:无需网上药店送货,而是以顾客线上下单后自己去相应的提货点取药品作为物流配送方式。要求网上药店的提货点分布较广,且具备一定临时库存管理水平,更适用于连锁药店。同时,顾客不用支付物流费用,降低了药店配送压力。

自营物流:设有专有物流配送系统的网上药店在接到顾客的订单后准备好药品,通过自营物流系统配送给顾客。仅少数网上药店采用此配送方式(如国大药房、老百姓大药房等连锁药店的物流配送中心系统),大多数药店均不具备设立专有物流配送系统的规模和能力^[5]。自营物流既可保证药品配送过程的安全问题,又能提高自己的品牌竞争力。但需建立专有配送系统,购置专业设备与培养专业配送人员,投资巨大,配送效率较低。

第三方物流:又称外包物流,是当前应用最广泛的药品物流配送模式,是指网上药店与具有药品配送资质的相关物流企业建立合作关系,由第三方物流企业完成药品配送,对网上药店的要求不高,可满足绝大多数顾客的需求,且配送效率高。近年来,国家在完善药品物流配送资质要求的前提下大力鼓励发展药品第三方物流,发展前景良好。

目前,我国的网上药店发展还不够成熟,物流配送体系也不够完善。药品是特殊商品,关乎人们的生命健康,需加强监管,完善药品追溯体系是国家一直以来十分重视的问题。GSP实施和药品追溯体系的建立均表明国家始终把人民的生命健康放在首位,对药品的生产流通一直进行着严格把控,对药品物流配送体系的要求会越来越严格,同时药品物流配送体系将更加完善^[6]。

2 存在的问题

2.1 自提

缺少优势,竞争力差企业能覆盖的消费者范围十分有限;从消费者角度来说,送货上门显然比门店自提方便许多。门店自提模式大大削弱了网上购药的优势,消费者可能不会再选择这种购药方式。另外,一旦订单数量增多,其需要的空间和人员也要大幅增加,相关费用会相应增加^[7]。

2.2 自营物流

投资大、成本高、风险高:为了建立企业自营的配送系统,需要投入大量的财力和精力,引发成本高、风险高等系列问题。企业自建物流配送系统面临最直观的问题就是投入经费巨大,主要集中在购买服务器、域名、各类软件、网络维护和更新,以及聘请专业网络技术人才等;还需要专业人员进行物流管理运营,如订单处理、商品流动、主动服务等。企业的总投入是一定的,如果投入大量资本在配送系统中,势必会减少其他方面的投入,可能会减弱该企业在市场中的竞争力,甚至造成利润大幅下降。

专业性不够:药品企业进军物流配送行业面临着许多考验,最关键的就是缺乏专业知识、专业人才和相关经验,可能导致物流配送效果达不到预期,配送效率低下^[8]。

配送范围有限:由于企业自营的物流配送系统资金投入有限及专业性相对较差,其覆盖范围十分有限,限制了网上销售药品的发展。

2.3 第三方物流

专业化程度不够:国内的物流行业,尤其是医药物流行业起步较晚,规模也较小,配送专业性较差。与其他商品相比,医药产品物流更具特殊性。药品仓储与物流有着严格的管理与存放程序,对温度、相对湿度等环境因素十分敏感,需要特殊的储存设备,某些易碎药品在运输过程中易被破坏或污染。以广东省为例,2017年A级物流企业296家,但在2017年8月1日广东省食品药品监督管理局公布的“第三方药品现代物流企业名单”中仅有17家获得了第三方药品物流资格。另外,有的第三方物流企业或缺乏专业的配送人员,或缺乏相应的管理办法和措施。因此,目前国内大多数第三方物流平台都存在专业性不够的问题。

物流控制能力低:若选择与第三方物流企业合作,势必会降低本企业配送功能及配送过程的控制。药品企业未掌握物流配送的主动权,往往会陷入受制于人的情境。主要体现在以下2个方面,一是价格方面的制约,物流配送业务外包给第三方物流企业,会增加企业对物流企业的依赖,若第三方物流企业提出涨价等要求,药品企业拒绝或反击的可能性较小。二是配送管理方面,由第三方物流企业负责物流配送过程,药品企业对物流配送过程和速度等方面管控较弱,可能造成配送速度慢、配送过程出现意外等问题,将对药品企业的品牌造成损失。

不利于客户关系管理:选择第三方物流在某种程度上减弱了药品企业与客户间原本的联系,不利于建

立和维护稳定而密切的客户关系。另外,第三方物流企业很可能同时服务竞争对手,若选择不慎,可能会带来商业机密泄漏、销量下降等严重后果。

连带经营风险高:选择与第三方物流合作,在一定程度上就选择了与物流平台共享成果、共担风险^[9]。第三方物流企业的服务和品牌会对消费者是否愿意选择本企业的药品产生一定影响。另外,如果物流服务商出现经营或配送问题,将会影响药品企业的运营。突遇解除合作关系的情况,一时间也难以找到新的合作伙伴,会对药品企业造成较大的损失。

2.4 各物流路径中消费者权益的保护问题

药品配送渠道复杂且涉及主体多:互联网销售药品与线下销售不同,涉及交易人、发货人、商务平台、物流提供者多方平台或负责人,导致出现问题进行追责时阻力较大,效率较低。目前,药品的配送主要依赖于社会配送,无特定配送渠道,药品不同于其他商品,在运输中有严格要求,特别是一些特殊药品(如液体),若缺乏专业硬件设施,社会配送人员没有专业素养,会极大增加药品配送风险^[10]。

缺乏明确规定追责问题的法律法规:药品物流过程中,药品损坏、订单错误、退货等问题未作具体规定,也无特定调节机构,如发现发货错误、药品过期或收到假药等很难采取有效手段保护自己的合法权益。药品运送时间较长,同城配送比例较低,虽然现在逐渐出现了可以快速购药的平台,如“美团买药”“饿了么送药上门”等,但其选择面窄、缺乏专业指导、没有药品不良反应监测及完善的售后服务。

3 对策与建议

3.1 药品企业应提高对药品配送的掌控力和专业化程度

鼓励建立自营物流与第三方物流合作平台,建立健全药品配送体系:提高第三方物流和自营物流的专业性是当务之急。第三方物流需要专业的药学人员参与,同时自营物流配送也需要物流专业人员,两者合作可更好地解决各自专业性不足的问题,同时也可降低配送成本^[11]。药品企业参与药品的配送,可以提高控制能力,要求第三方物流合作平台针对药品的有关配送单独成立配送体系,按药品的条件匹配其配送方式与贮存方式。如使用特定的交通工具运输药品,不与运输其他物流商品的交通工具混用;建立药品单独的贮存仓库,并实时控制仓库的温度和相对湿度,安排专人定期检查等。同时,还可签订相关合约,明确各自承担的责任与风险,必要时通过法律途径维护商业利益。

建立新型物流配送模式,提高消费者的购药效率:

建议在各个社区的卫生社建造药品投递站,将该社区居民网上购买的药品直接投放到社区的药品投递站,并由社区的卫生社负责贮存和登记,不仅提高了配送的效率,更保障了药品的储存条件,同时消费者还能及时与医师进行沟通与用药咨询。

3.2 第三方配送部门应加强药品配送的专业能力

第三方物流平台应建立统一的规范,有关管理部门可采取颁发运送药品许可证或营业执照等措施,拒绝硬件条件不达标的物流平台参与药品配送,并定期对有营业执照的平台进行类似于药品生产管理的飞行检查等。一旦发现不符合规范的平台应立即予以警告,并责令整改;情节严重者可吊销其许可证,甚至禁止其运输药品。

3.3 政府立法部门应建立健全法律体系

政府立法部门促进药品物流配送相关法律法规出台,加大对药品配送物流的监管力度,颁布关于药品配送物流的法律规范性文件。只有明确了药品配送过程中的标准,才能使物流平台针对药品的配送有章可循,有法可依,而不是盲目整改;只有将药品配送纳入法律保护,才能从根本上保障消费者的合法权益和用药安全^[12]。一方面,国家和相关部门要严厉打击不合规的物流平台,对于那些不按规定、不达标准的物流公司,采取“零容忍”态度,及时采取惩戒措施并责令整改。各部门间也要加强协作,网上药品的交易服务往往还伴有跨部门和跨地域的特点,需要各个部门间相互协调、相互帮助,及时有效地发现并解决问题。另一方面,物流企业自身需要具备负责意识和态度,坚决按相关的法律法规规范物流系统。政府的监管与行业的自律相结合,才能真正从根本上解决问题。

4 展望

目前,“云购药”物流配送仍处于起步阶段,缺乏安全性和多样性,配送模式单一,物流平台缺乏统一管理规范与政策指导,监管机构未形成完善的监管体系,专业人才缺乏^[12]。“云购药”的发展道路是艰难的,但前景可观,在医药产业未来发展的中有较大可行性。

近年来,随着互联网政策扶持力度的加大,促进了互联网技术与平台的不断创新与发展。某些医药电子商务龙头国企,早就明确了借助政府的改革决策和扶持资金转型换代的企业战略,大型电商活动频频开展,医药环节的配送方式也得以发展。

未来,医药电商平台涉及药品专业性的物流配送可得到快速发展,“云购药”与网上售药的形势将不断变好,政策导向必将倾斜到构建完整独立的医药物流配送系统上。但仍需对医药物流第三方配送的大规模开展进行可行性与安全性分析,在保障安全的前提下