

我国网上药店存在的问题探讨

李焯¹, 窦纪梁¹, 张丽青² (1. 河南应用技术职业学院, 郑州 450042; 2. 河南中医药大学, 郑州 450046)

摘要 **目的:** 梳理当前网上药店发展中存在的问题, 为促进我国网上药店的发展提供帮助。**方法:** 通过文献研究及问卷调查, 分析当前我国网上药店存在的问题, 从法律法规、销售品种、网站建设、药品配送等方面进行探讨。**结果与结论:** 现行的法律法规不够完善, 缺乏对网上药店的监督管理; 网上药店销售的产品种类比较混乱, 网站建设不完善, 药品信息标注不明确; 消费者对网上药店的了解程度不高, 对网上销售的药品质量存有质疑; 网上药店的物流配送机制尚不健全。

关键词: 网上药店; 法律法规; 药品品种; 信任度; 物流配送

中图分类号: R724.7; R95 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2017)07-0727-06
doi:10.16153/j.1002-7777.2017.07.004

On the Problems of Online Pharmacies in China

Li Ye¹, Dou Jiliang¹, Zhang Liqing² (1. Henan Vocational College of Applied Technology, Zhengzhou 450042, China; 2. Henan University of Chinese Medicine, Zhengzhou 450046, China)

Abstract Objective: To analyze the current problems in the development of online pharmacies and to help to promote the development of online pharmacies. **Methods:** The current problems of the online pharmacies of China were analyzed by using the methods of literature research and questionnaire survey. Laws and regulations, sales varieties, website construction, drug distribution and other aspects of online pharmacies were discussed. **Results and Conclusion:** Current laws and regulations are not perfect, lacking supervision and management for online pharmacies; the drug varieties sold in online pharmacies are rather confusing; the website construction is not perfect; labeling information is not clear; consumer awareness of online pharmacies is not high, and consumers have doubt about the drug quality sold in online pharmacies; logistics and distribution mechanism of the online pharmacy is yet to be perfected.

Keywords: online pharmacy; laws and regulations; drug varieties; trust degree; logistics and distribution

2005年, 我国第一家网上药店药房网正式上线, 十多年来, 随着互联网高速发展和消费者网上购物习惯的形成, 网上药店的数量迅速增加, 规模不断扩大。2015年, 国务院在关于《积极推进“互联网+”行动的指导意见》中提出: 要推广在线医疗卫生服务新模式和促进智慧健康养老产业的发展, 要利用互联网建立信息共享平台^[1], 比

如在互联网上预约挂号、缴纳费用、接收和查询治疗报告、网上购药和配送等等。随着“互联网+医药”的推行, 药品在线销售和在线医疗服务能够进一步简化流通环节、降低成本、满足消费者的多元化需求。网上药店作为“互联网+医药”的重要组成部分, 为消费者购买药品的路径带来新变化, 医药代理商和药店也借助互联网大数据获

取更多的客户、了解客户需求、制定个性化服务方案^[2]。在医药分开、鼓励医生多点执业、促进商业保险发展等多位一体的新医改政策推动下,互联网正在加速向医药行业渗透,网上药店未来发展空间巨大。虽然我国网上药店发展取得了一定成果,但由于互联网的特殊性,网上药店仍然存在一些问题。

1 法律法规尚不健全

从2000年开始到现在,国家有关部门共出台了6部相关规定,对网上药店通过互联网销售药品的行为做出限定,包括信息发布、监管、资格审核、网站建设、销售品种的要求等,主要是管理规定和程序准则,药品监督管理部门根据相关行政命令和文件对网上药店进行监管。现行法规对网上药店的资质和资格审核方面做了着重要求,但缺少对参与网上药店经营活动各主体应承担的法律责任的具体规范。

例如,《互联网药品交易服务审批暂行规定》(以下简称“暂行规定”)第九条要求:向个人消费者提供互联网药品交易服务的企业必须配备执业药师负责网上实时咨询,但对执业药师提供的药学服务范围没有作出规定,缺乏对网上药店执业药师执业的具体要求;第二十九条提出:未在其网站显著位置标明《互联网药品交易服务资格证书》号码及超范围提供交易服务的,由药监部门责令整改,给予警告,情节严重的撤销资格,但却未规定对企业的主要负责人作出处罚;第三十五条规定:食品药品监督管理局应对提供互联网药品交易服务的网站进行监督,但未指明监督主体是哪一级药监部门。并且,《暂行规定》只对国家、省级药监部门提出要求,缺乏对市县级药监部门的职能划分。

《互联网药品交易服务审批暂行规定》是网上药店监管的主要依据,从出台到现今已经过去了11年时间。在此期间,互联网早已发生了翻天覆地的变化,但目前并没有对互联网药品交易的有关规定作出修订,部分规定已不适应网上药店的发展形势。

2 网上药店销售的药品种类繁多、鱼龙混杂

2.1 一些非法网上药店销售假劣药

2013年11月,上海警方查封了销售假药的28家网店,这些网店在平台上申请时打着保健品的

旗号,但其销售的多是盗用食品外包装编号的假药^[3]。截至2016年3月,我国共有601家企业取得《互联网药品交易服务资格证书》,其中已开办网上药店的389家。但是,由于互联网自身隐蔽性强、覆盖面广等特点,使监管工作在一定程度上出现了力不从心的局面。不法分子通过网站违规销售药品、甚至假药劣药,给消费者的人身安全造成威胁,也使消费者对网上药店产生信任危机。

2.2 处方药市场暂时难以开放

我国处方药市场份额为8000亿元,而非处方药(OTC)只有2000亿元^[4-5],如果处方药市场不开放,网上药店仅仅依靠销售非处方药、保健品和医疗器械等,很难快速健康发展。某些销售处方药的网上药店并不直接通过网站销售,而是在页面设置“信息登记”或者“电话回访”,并标明“本品为处方药,请凭处方购买。如需购药咨询,请拨打或联系在线客服,实体店将为您服务”的字样,商家绕过线上交易,在线下进行支付,线上只提供咨询服务和展示药品^[6]。网上药店虽然尽力避免在线销售处方药,但仍然存在违反规定的可能性。2013年,国家食品药品监督管理局发布了《关于加强互联网药品销售管理的通知》,要求药品零售连锁企业通过互联网只能销售非处方药,如果在药品交易网站的非交易相关页面展示处方药名称、图片、说明书等信息的,必须在该页面上部加框标示^[4]“药品监管部门提示:如发现本网站有任何直接或变相销售处方药行为,请保留证据,拨打12331举报,举报查实给予奖励。”所以严格来说,网上药店不仅不能销售处方药;就是提供相关信息也是违规的。

处方药市场开放存在两个难点:一是处方来源。2014年公布的《互联网食品药品经营管理办法(征求意见稿)》首次提到^[7],允许向消费者出售处方药,但是一年多的时间过去了,并没有出台正式文件。一旦国家允许网络销售处方药,处方来源将成为制约因素之一。2014年9月,商务部等六部门发布了《关于落实2014年度医改重点任务提升药品流通服务水平和效率工作的通知》^[8],提出要落实医药分开制度,医疗机构医师负责诊断看病,消费者凭处方自主选择购药方式,且医疗机构要按照《处方管理办法》的规定,保障消费者对处方的知情权和购药的选择权。但是,目前医院处方并未

外流,虽然国内很多医院已经实行电子处方制度,但是医院和医院之间、医院和药店之间并没有互联互通,按照规定消费者拿不到处方就无法在网上药店或社会药店购买处方药^[9]。二是处方审核。《互联网食品药品经营管理办法(征求意见稿)》提出,网上药店可以销售处方药、甲类非处方药,应当建立执业药师制度,为消费者提供24小时的咨询服务,同时由执业药师对处方进行审核并监督调配药品,指导消费者合理用药,以第三方身份提供交易平台的企业同样要配备执业药师。但我国执业药师数量极其缺乏,国家食品药品监督管理总局的数据显示,2015年11月底,全国共有《药品经营许可证》持证企业466546家^[10],而截止到2016年3月11日,全国注册执业药师为281797人。相关法规规定开办药品经营企业必须配备驻店执业药师,目前药品经营企业的数量要远远大于执业药师数量,我国执业药师还不能满足线下实体药店的需求,导致网上药店执业药师制度更加难以落实。

3 网站建设缺乏完整性,信息标注不明确

3.1 名实不符合

一部分药品企业虽然取得了《互联网药品交易服务资格证书》,但网上药店建设没有跟上;某些网站只有主页,网页二级链接无法打开。

以河南省为例,截止到2016年3月,河南省共获批11家网上药店,逐个点击每家药品企业登记的域名,发现其中3家网上药店打不开网页,显示域名错误;1家网站显示正在建设之中。

3.2 资格标注不规范

《互联网药品交易服务审批暂行规定》第十八条规定:提供互联网药品交易服务的企业必须在其网站主页的显著位置标明《互联网药品交易服务资格证书》号,方便消费者进行查询^[11]。资格证书号也是网上药店合法身份的象征,可使消费者免受非法网站的干扰。调查显示,除了少数网上药店没有标注资格证书号外,还存在标注错误、标注位置混乱等问题。信息标注不明确容易扰乱消费者的判断,这个问题应该引起药监部门和网上药店的重视。

仍以河南省为例,其获批的11家网上药店,除了3家打不开网页、1家网站正在建设外,其他可以正常运营的7家网上药店虽然都在网站首页标明了《互联网药品交易服务资格证书》号,但有1家

标明的证书号与药监局公布的不符;有4家标注在网站首页的右上角;2家标注在首页最下方。

3.3 相似品种区分标识不醒目

在网上购买药品,顾客往往容易忽略一些重要信息或者在理解信息时存在偏差,不像实体药店那样有专人介绍和提醒,故而容易买错。所以,网上药店对包装、文字看上去类似或差不多的药品必须做出醒目标识,避免引起歧义。

4 社会认知度低,消费群体定位困难

为掌握消费者对网上药店的了解程度,本文通过问卷星网站设计了“消费者对网上药店的认知度”调查问卷(<http://www.sojump.com/jq/7176405.aspx>),以网络用户填写为主。问卷分为个人信息和对网上药店的认知度两个板块,内容包括:年龄、性别、是否有网购经历、对网上药店的态度等15个问题。共收回问卷292份,其中“是否有网上购物经历”选择“否”的有31人,占总人数的10.62%,将这31份问卷作为无效问卷;对剩余的261份调查问卷进行数据统计分析,具体情况见表1。

表1 消费者对网上药店的认知度基本信息统计

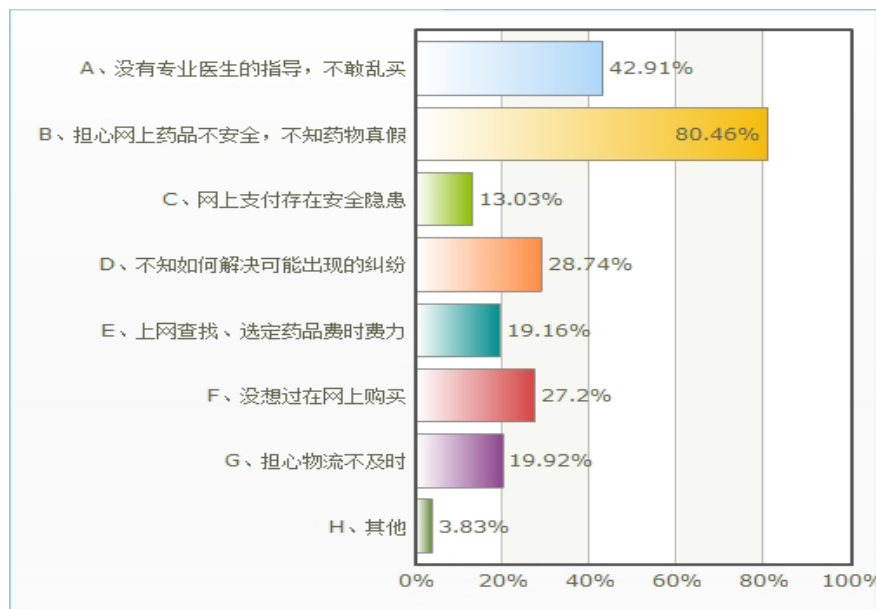
题目	选项	频数/人	百分比/%
性别	女	167	63.98
	男	94	30.02
年龄	20岁以下	7	2.68
	21~40岁	210	80.46
	41~60岁	42	16.09
	61岁以上	2	0.77
学历	高中及以下	23	8.81
	专科	66	25.29
	本科	116	44.44
	硕士及以上	56	21.46
职业	学生	46	17.62
	企业职工	72	27.59
	事业单位职员	80	30.65
	个体经营者	23	8.81
	其他	40	15.33
是否有网上药店购物经历	是	86	32.95
	否	175	67.05

4.1 主要消费人群

从表1可以看出,网络购物消费者主要集中在20~40岁之间,职业以学生、企业员工和事业单位职员为主,这些类型人群拥有较稳定的收入,对健康有较高追求;但是,其中只有32.95%的消费者有网上药店的购物经历。实体药店有具体店铺,经营的产品质量有基本保证;而网上药店是虚拟的,消费者对网上药店有诸多担心。当被问到不选择或者较少选择网上购药的理由时,80.14%的消费者担心网上药品不安全,不知真假;另有43.49%的消费者认为,在网上购药没有专业医生指导,担心用药错误,具体情况见图1。消费者对网上药店不信任、不了解,成为制约网上药店发展的因素之一。

4.2 消费者年龄

据中国互联网络信息中心(CNNIC)2016年1月发布的《第37次中国互联网络发展状况统计报告》显示^[12],截止到2015年12月,我国网民以10~39岁群体为主,占整体的75.91%,见图2。这个结果与本文的调查结论基本相符。但是,这一年龄段的消费者缺少购药需求,不是药品消费的主力群体;而对药品消费需求较高的老年人却因知识水平和对网络不了解、不信任以及不会操作等条件限制,很少上网^[13]。综上所述,年轻消费者习惯上网却不需买药;老年消费者需要买药却无上网习惯。所以,消费群体定位也成为制约网上药店发展的因素之一。



注:此题目为多选题。

图1 不选择或较少选择网上购药的理由

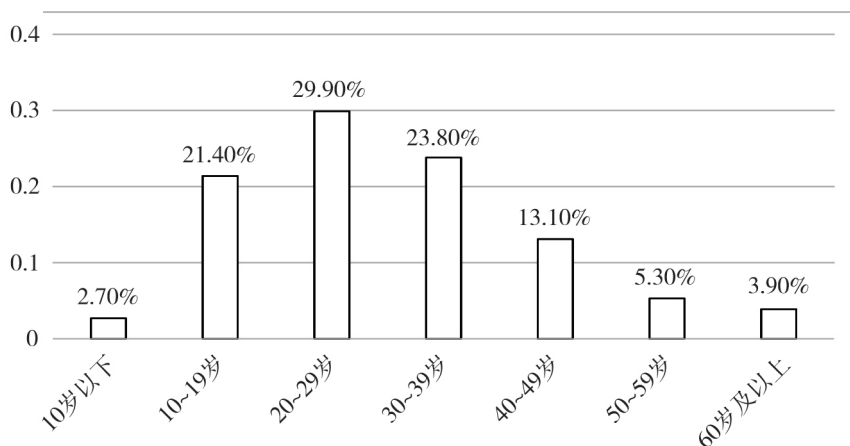


图2 中国网民年龄分布情况

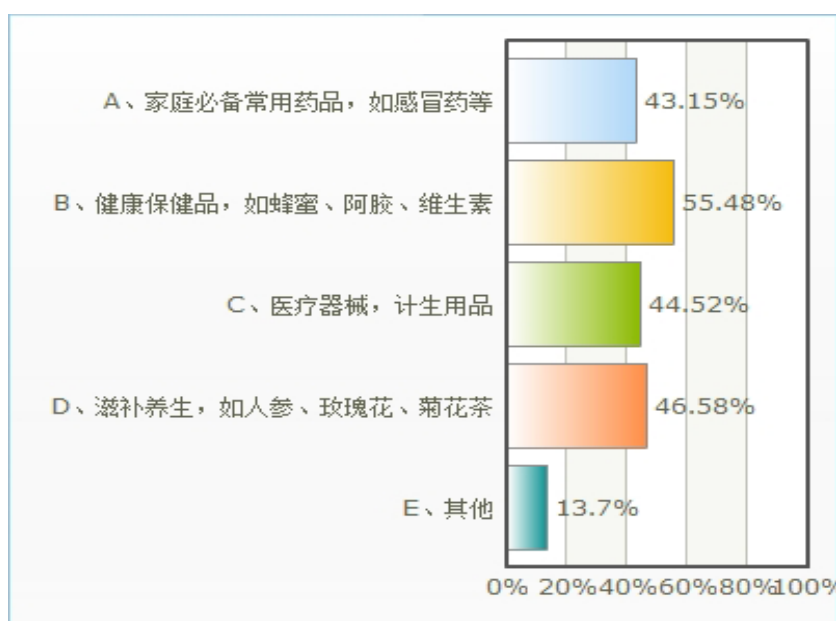
4.3 消费品种

统计结果显示,消费者在网上药店购买产品的种类为:健康保健品超过半数;其余品种分布较为均匀,为45%左右。具体情况见图3。表明消费者购买倾向分布平衡,药品并不占主导地位。

5 物流渠道不完善,影响药品供应质量

网上药店配送方式有两种:一是企业自建物流系统;二是依靠第三方物流^[4]。根据《互联网药品交易服务审批暂行规定》第九条,网上药店必须有与所销售药品相适应的药品配送系统,要符合《药

品经营质量管理规范》(GSP)规定,这就要求网上药店建立自己的物流配送体系。由于药品的特殊性,消费者单次购买药品的消费能力有限,网上药店建立自己的物流系统并不经济。《互联网食品药品经营管理办法(征求意见稿)》又给网上药店多了一种选择,即第三方物流。网上药店可以委托第三方物流进行药品存储和运输,但该物流配送企业必须具有符合食品药品质量管理规范所要求的储存和运输条件。从2005年到2016年3月,国家对网售药品配送的有关规定见表2。



注:此题目为多选题。

图3 在网上药店选购产品的种类

表2 国家对网售药品配送的有关规定

发布时间	名称	内容
2005.09	《互联网药品交易服务审批暂行规定》	网上售药的企业,应具有与交易品种相适应的药品配送系统
2013.12	《关于加强互联网药品销售管理的通知》	医药电商必须使用符合规定的药品配送系统,不得委托第三方快递企业配送
2014.05	《互联网食品药品经营监督管理办法(征求意见稿)》	互联网食品药品经营者可以委托物流配送企业储存和运输,物流配送企业应当具备食品药品质量管理规范所要求的储存和运输条件
2015.06	新版《药品经营质量管理规范》	互联网销售药品的质量管理规定由国家食药监总局另行制定
2016.03	《关于促进医药产业健康发展的指导意见》	建立现代医药流通体系,推进大型企业建设遍及城乡的药品流通配送网络,充分发挥邮政企业、快递企业的寄递网络优势,提高基层和偏远地区药品供应保障能力

药品作为特殊商品,有些对温度敏感,需冷链配送;有些为易碎品,如果包装出现破损药品质量将难以保证;在配送途中要保持适宜的温度、湿度,要有相应的防潮、防虫措施^[15]。目前,无论是《互联网药品交易服务审批暂行规定》还是GSP,都没有对网上药店的物流配送做出详细规定,但可以肯定的是,药品配送问题不解决,网上药店就难以得到健康发展。

6 讨论

随着互联网的发展,网上药店面临着新的机遇和挑战。企业取得互联网药品交易资格已经不再是关注的重点,要把目光从怎么开网上药店转向怎么开好网上药店。政府要进一步加强网上药店的管理,为消费者营造一个安全的网上购药环境。企业要根据网上药店自身特点,采取有效方法宣传网上药店,落实执业药师咨询制度,保障消费者用药安全,打造自身的企业文化,提高消费者的忠诚度,为消费者提供个性化的药学服务。

参考文献:

- [1] 国务院. 关于积极推进“互联网+”行动的指导意见[EB/OL]. [2016-03-22]. http://www.gov.cn/zhengce/content/2015-07/04/content_10002.htm. 2015, 7.
- [2] 刘欣. 我国网上药店的SWOT分析与发展建议[J]. 齐鲁药事, 2011, (5): 304-305.
- [3] 网上药店乱象记者调查网售“特效药”背后的秘密[EB/OL]. (2013-12-04) [2016-03-22]. http://www.china.com.cn/guoqing/2013-12/04/content_30792013_2.htm, 2013-12.
- [4] 徐国. 处方的困局与变局[J]. 中国药店, 2014, 19: 40-42.
- [5] 国家食品药品监督管理总局. 食药监药化监[2013] 223号关于加强互联网药品销售管理的通知[S]. 2013.
- [6] CFDA发布了《互联网食品药品经营监督管理办法(征求意见稿)》[J]. 药学与临床研究, 2014, (4): 289-290.
- [7] 郑莹莹. 零售“红海”处方怎么游[N]. 医药经济报, 2015-08-07(07).
- [8] 商务部等6部门关于落实2014年度医改重点任务提升药品流通服务水平和效率工作的通知[EB/OL]. [2016-03-22]. <http://www.mofcom.gov.cn/article/h/redht/201409/20140.900723767.shtml>, 2014-09-09.
- [9] 蔡洁. 医院电子处方实行中出现问题的浅析[J]. 中国实用医药, 2013, (35): 238-239.
- [10] 2015年度食品药品监管统计年报[EB/OL]. [2016-03-02]. http://www.sfda.gov.cn/WS01/CL_0108/143640.html, 2016-02.
- [11] 赵超, 杨世民. 我国网上药店现状及发展前景[J]. 中国执业药师, 2014, 10: 40-45.
- [12] 第37次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. [2016-01-22]. <http://www.Cac.Gov.cn/cnnic37/>, 2016-01-22.
- [13] 万恒兴. 网上药店消费者信任影响因素研究[D]. 开封: 河南大学, 2014.
- [14] 赵华峰. 医药电子商务物流配送模式研究[D]. 上海: 华东理工大学, 2014.
- [15] 齐世杰. 药品网销在传统B2C电商运行模式下的问题与对策[J]. 价值工程, 2014, (25): 167-168.

(收稿日期 2016年6月6日 编辑 范玉明 王萍)