

## 互联网药品交易服务状况调查分析

刘欣宇, 张辉超, 宋丽丽\* (郑州工业应用技术学院, 郑州市 451100)

**摘要** 目的: 对国内互联网药品交易服务状况进行调查分析, 为运用现代手段创新药品交易服务模式提供参考。方法: 通过 CFDA 网站, 统计截至 2017 年上半年我国互联网药品交易服务的构成和分类情况; 以获得 A 类资格证书的第三方交易服务平台为样本, 逐家登陆平台网站, 对其平台建设与服务方式、内容和网站质量进行评价分析。结果: 调查结果显示, 截至 2017 年 6 月底, 全国取得互联网药品交易服务资格证书的共 913 家, 是 2014 年的 2.7 倍; 其中第三方交易服务平台 40 家 (4.3%), 与 2014 年相比新增 1.7 倍; 该类平台交易服务形式包括供采易-供应链 B2B (复选率 100%)、医药 B2B (复选率 100%)、B2C 全渠道平台 (复选率 100%)、医药智能物流平台 (复选率 82.5%)、跨境电商 (复选率 80.0%)、O2O 电商系统 (复选率 75.0%) 等; 平台在支付/配送、售后服务、交易监管等方面均有相应栏目支撑; 平台登录便捷程度评价优秀的 75.0%, 信息更新频率评价优秀的 60.0%。结论: 调查分析结果说明, 我国互联网药品交易服务发展较为迅速, 服务形式、内容和网站质量整体趋好, 但各省份间开展程度还存在较大的差异, 需进行引导推进。

**关键词:** 互联网; 药品交易; 药品供应; 服务平台; 第三方交易平台; 网络平台建设

中图分类号: R95 文献标识码: A 文章编号: 1002-7777(2018)04-0533-05

doi:10.16153/j.1002-7777.2018.04.018

### Analysis of the Status of Internet Drug Trading in China

Liu Xinyu, Zhang Huichao, Song Lili\* (Zhengzhou University of Industry Technology, Zhengzhou 451150, China)

**Abstract Objective:** To investigate and analyze the status of internet drug trading service in China and to provide references for innovating drug trading service mode by using of modern methods. **Methods:** The composition and classification of internet drug trading services in China in the first half of 2017 were analyzed through the CFDA website. The third-party transaction service platform which obtained class A qualification certificate was selected as a sample. Platform construction, modes and contents of service, as well as website quality were evaluated. **Results:** The survey result showed that by the end of June 2017, there were a total of 913 platforms which had obtained the internet drug trading services qualification certificate in China, 2.7 times that of 2014. Among them, there were 40 third-party trading service platforms (4.3%), 1.7 times that of 2014. The trading services of the platform consisted of supply chain B2B platform (recheck rate 100%), medicine B2B platform (recheck rate 100%), B2C omni channel platform (recheck rate 100%), medical intelligent logistics platform (recheck rate 82.5%), cross-border shopping mall (recheck rate 80.0%), O2O e-commercial system (recheck rate 75.0%), etc. There were corresponding supportive columns in such aspects as payment/delivery,

after-sales service, transaction supervision, etc. The applause rate of the platform login convenience was 75.0% and the applause rate of information update frequency was 60.0%. **Conclusion:** The results of the investigation and analysis showed that the development of the internet drug trading service in our country was relatively rapid. The modes and contents of service, as well as website quality were generally improved. But there are still large differences in the degree of development among provinces, which need to be guided and promoted.

**Keywords:** internet; drug trading; drug supply; service platform; third-party trading platform; network platform construction

在“互联网+”国家战略推动下, 互联网信息技术得到了全面的应用。中国互联网络信息中心第39次《中国互联网络发展状况统计报告》显示, 截至2017年6月, 中国互联网普及率为54.3%, 超过全球平均水平4.6%<sup>[1]</sup>。在此背景下, 基于网络技术的互联网药品服务也得以迅速发展。互联网药品服务包括互联网药品信息服务和互联网药品交易服务。互联网药品交易服务主要包括三个类型: 为药品生产企业、药品经营企业和医疗机构之间的互联网药品交易提供服务的第三方交易平台, 药品生产企业、药品批发企业通过自身网站与本企业成员之外的其他企业进行互联网药品交易, 以及向个人消费者提供的互联网药品交易服务<sup>[2]</sup>。上述三种类型的互联网药品交易服务资格证书中分别用A、B、C代表其服务范围<sup>[3]</sup>, 包括: ①A证, 为药品生产企业、药品经营企业和医疗机构之间的互联网药品交易提供的服务, 简称为A证第三方平台; ②B证, 药品生产企业、药品批发企业通过自身网站与本企业成员之外的其他企业进行的互联网药品交易, 简称B证交易平台; ③C证, 向个人消费者提供药品服务, 简称C证交易平台。本文对国内互联网交易服务状况进行总体分析, 并选取A证第三方平台为

样本, 逐家登陆网站, 对其平台建设和运行情况进行全面调查和比较分析, 旨在为我国“互联网+”背景下药品交易服务信息化新模式提供参考。

## 1 全国互联网药品交易服务发展情况

国内互联网药品交易服务近年来发展迅速。截至2014年底, 全国取得互联网药品交易服务资格证书的企业344家, 其中由CFDA审批的A证第三方平台15家, 由省级FDA审批的B证平台79家, C证平台250家<sup>[4]</sup>。到2017年1月底, 全国取得互联网药品交易服务资格证书的企业达913家, 是2014年的2.7倍。其中, A证第三方平台40家(4.3%), 与2014年相比新增1.7倍; B证平台224家(24.5%), 与2014年相比新增1.8倍; C证平台649家(71.2%), 与2014年相比新增1.6倍<sup>[5]</sup>。

## 2 A证第三方平台建设运行情况

### 2.1 服务形式与内容

40家A证第三方平台交易服务内容分别涵盖供采易-供应链B2B、医药B2B、B2C全渠道平台、O2O电商系统、跨境商城、医药公共交易平台、医药大数据平台、医药智能物流平台等等。40家A证第三方平台交易服务内容多重响应频数分布见表1。

表1 40家A证第三方平台交易服务内容多重响应频数分布表

栏目设置	响应		复选次数占样本数的比例 /%
	复选次数 / 家	复选次数占总次数的比例 /%	
供采易 - 供应链 B2B	40	14.8	100.0
医药 B2B	40	14.8	100.0
B2C 全渠道平台	40	14.8	100.0
O2O 电商系统	30	11.1	75.0
跨境商城	32	11.8	80.0

续表 1

栏目设置	响应		复选次数占样本数的比例
	复选次数 / 家	复选次数占总次数的比例 /%	/%
医药金融结算平台	26	9.7	65.0
医药大数据平台	24	9.6	60.0
医药智能物流平台	33	12.2	82.5
全渠道平台 THB2B	2	0.6	5.0
B2B2C 多商户平台	2	0.6	5.0
合计	269	100.0	672.5

表1显示, 40家A证第三方平台交易服务内容中, 均涉及“B2B平台”“B2C商城”“供采易-供应链B2B”的较为普遍(复选率100.0%); 涉及“医药智能物流平台”“跨境商城”“O2O电商系统”的较多(复选率82.0%、80.0%、75.0%); 而涉及“医药金融结算平台”“医药大数据平台”的相对较少(复选率65.0%、60.0%)。

不同区域间平台交易服务内容存在一定的差异, 例如, 重庆的2家平台交易服务内容设置涵盖了表1显示内容; 安徽省的2家平台交易服务内容设置全面, 除表1显示内容外, 还设置有“全渠道平台THB2B”“B2B2C多商户平台”; 江苏省的2家平台交易服务内容设置较为简洁, 只有“B2B平台”“B2C商城”“跨境商城”, 但是在三大项目

下子项目设置较多, 业务覆盖较广。

## 2.2 支付/配送

40家A证第三方平台支付/配送方式涉及线上下单、购物车服务、线下支付、人工服务、多种方式支付等5种方式。其中, 6家A证第三方平台在订货方式上较为单一, 只能线上下单, 且在支付方面也只能通过银联支付; 山东、湖北等区域的6家A证第三方平台除线上下单外, 还提供有购物车服务, 在支付环节上也有多种支付渠道可供选择; 江苏、浙江、广东等东部沿海地区的28家A证第三方平台, 支付/配送方式多样, 且具有通畅的沟通服务, 能够及时了解交易服务的动态。40家A证第三方平台支付/配送情况见表2。

表2 40家A证第三方平台支付/配送情况的多重响应频数分布表

支付/配送详细情况	响应		复选次数占样本数的比例
	复选次数 / 家	复选次数占总次数的比例 /%	/%
线上下单	40	25	100
购物车服务	30	18.75	75
线下支付	28	17.5	70
人工服务	30	18.75	75
多种支付方式	32	20	80
总计	160	100.0	400

### 2.3 客户服务

客户服务主要通过纠纷处理、留言问询、即时在线问答、联系客服、售后服务、退款与换货等项目实现。40家A证第三方平台中,30家设置有即时在线问答服务,占75.0%;36家设置售后服务项目,占90.0%。售后服务是一种通过良好的服务交流从而提高客户满意度的一种方式,而且售后服务

处理问题满意度的高低也是决定第三方交易平台受欢迎程度的一项重要指标,因此,售后服务作为网络营销的一项重要手段,也是评价网站建设优劣的一项重要方式之一。在售后服务栏目一般设置退货退款、联系客服等子栏目提供相应服务。40家A证平台售后服务栏目设置情况见表3。

表3 40家A证第三方平台售后服务栏目情况的多重响应频数分布表

售后服务内容	响应		复选次数占样本数的比例/%
	复选次数/家	复选次数占总次数的比例/%	
退货退款	32	26.7	80.0
联系客服	38	31.7	95.0
投诉维权	24	20	60.0
验货签收	26	21.6	65.0
总计	120	100.0	300.0

## 3 A证第三方平台网站质量评价

本文以登陆便捷程度、界面美观程度、药物信息更新频率以及商家入驻流程手续4项指标,对40家A证第三方平台网站质量进行评价。其中,登陆便捷程度均较好;界面美观程度以江苏省2家网站最好,安徽省的3家网站之间存在较大差异;在药物信息更新频率方面,安徽省存在药物信息更新较慢的问题比较严重,重庆市则是较为迟缓,江苏省则基本符合更新频率要求;而在商家入驻流程手续方面,江苏省的审核较为全面严格,安徽省和重庆市的审核程序没有太大的差别。

### 3.1 登陆便捷程度

企业网站访客流量的多少跟登陆的便捷程度有着直接的联系。如果在企业提供的第三方交易平台上面进行引擎搜索,出现搜索网页不能及时迅速的打开、主要内容需要查找才能发现、没有突出的关键词等情况,说明其不能满足网络传播信息快捷性的要求。本文通过主要内容的凸显、引擎搜索的简洁性和网页的弹出速度3项指标进行登陆便捷程度评价,40家A证平台中,符合3项指标要求可即时打开的30家,占评价优秀的占75.0%。40家A证第三方平台登陆便捷程度见表4。

表4 40家A证第三方平台登录便捷程度情况表

项目	数量/个	百分数/%
即时打开	30	75.0
翻页才能找到	6	15.0
打开卡顿	4	10.0
总计	40	100.0

### 3.2 药物信息更新频率

一个网站的内容是支撑着整个网站运行的主体,只有企业网站的内容不断地变化着,不断地吸引浏览者,才能够真正的扩大企业的影响力。随着企业内部的不断调整与规划,其网站上呈现的信息也需要及时跟进,能够让消费者更直观地感受到这种变化,这样才能吸引更多的浏览者关注,从而达到宣传企业的目的,所以对网站内容必须坚持定期更新。40家A证平台的药物信息更新频率在30 d以内的占60%,在30~60 d的占30%,在61~90 d的占10%。40家A证平台药物信息更新频率详细情况见表5。

表5 40家A证第三方平台药物信息更新频率情况表

项目	数量 / 个	百分数 / %
30 d	24	60.0
31~60 d	12	30.0
61~90 d	4	10.0
总计	40	100.0

### 3.3 商家入驻流程手续

简便快捷安全是作为一个优秀的第三方交易服务平台的突出亮点,而且企业应该以消费者的切身利益和企业文化特色并重作为出发点提供相应的服务。从40家A证第三方平台的栏目设置可以看出,会员注册、挂牌交易、交收配送、限时结算、考核评价等作为帮助客户入驻审核的栏目均不全面,对企业商家的资格监管未能严格按照《互联网药品交易服务暂行规定》的要求执行。说明A证第三方平台还存在较大的安全问题,需要及时改进。

## 4 优化互联网药品交易服务的建议

### 4.1 加大政府对互联网药品交易服务的支持和推进力度

由于互联网技术的成熟与运用,给予互联网基础上的药品交易服务网站建设的必要性日益显现。因此,互联网药品交易服务应成为药品交易的主要方式。本文调查发现,江苏省462家药品批发企业中,取得药品互联网交易服务资格证书的企业有79家,占17.1%<sup>[6]</sup>。河南省357家药品批发企业中,取得互联网药品交易服务资格证书的企业33家,占9.2%<sup>[7]</sup>。说明各省份互联网药品交易服务的开展程度不一,还存在较大的差异。因此政府有关部门应给予相应的政策支持及加大推进力度,促进全国中东西部药品经营企业互联网药品交易服务的发展。

### 4.2 加强企业对互联网药品交易服务平台的建设和维护

本文对40家A证第三方交易平台的研究发现,平台间服务形式和内容、登录网站便捷程度以及支付配送等均存在一定的差异,存在客户无人服务、纠纷处理不及时、物流信息的跟踪查询未跟进等问题,这些问题的存在将直接影响消费者的认可。

因此,本文建议加强平台管理,聘用专业人员进行交易服务平台的维护。对于网站中出现的问题要及时解决,定期的对药物信息内容进行更新,不提供虚假药物的便捷窗口,不为禁销药物提供便捷通道,认真对待消费者的售后问题,提供多渠道解决问题。

### 4.3 强化互联网药品交易服务的规范化管理和监督

网络安全是互联网药品交易服务的基础,但是,目前互联网药品交易服务平台还存在不规范的甚至违法的网络交易行为。如,违反管理规定,私下通过创建快捷链接窗口等方式进行医疗机构制剂的销售;网站平台上私自弹射流动窗口,为非正规销售渠道的便捷式链接;一些网站没有在主页面显著位置标注《互联网药品交易服务资格证书》的证书批号等<sup>[8]</sup>。本文作者认为,可以通过建立全国药品交易服务平台共享机制,对平台违法行为及相关受益主体适时处罚,并对其网页的浏览进行限制。同时,建立国家信息监管平台,进行全国范围内监测信息的共享和交换,实现对跨区域互联网药品交易平台的监管。此外,发挥第三方机构和社会监督的力量,通过广大消费者的最真实反映来解决最急需的问题,努力打造多元共治的监管局面。

### 参考文献:

- [1] 中国互联网络信息中心.第39次中国互联网络发展状况统计报告[R].2017.
- [2] 国家食品药品监督管理局.国食药监市[2005]480号互联网药品交易服务审批暂行规定[S].2005.
- [3] 国家食品药品监督管理局.国食药监市[2005]515号《互联网药品交易服务资格证书》编号原则[S].2005.
- [4] 孙涵.A证为什么这么热[J].中国药店,2015,(1):30-31.
- [5] CFDA.互联网服务查询[EB/OL].[2017-01-21].http://app2.sfda.gov.cn/datasearchp/gzcxSearch.do.
- [6] 江苏省食品药品监督管理局.数据查询[EB/OL].[2017-4-20].http://jsfda.gov.cn/.
- [7] 河南省食品药品监督管理局.数据查询[EB/OL].[2017-4-20].http://hnfda.gov.cn/.
- [8] 黄勇.互联网时代药品交易服务的思考[J].中国执业药师,2016,13(3):49-51.

(收稿日期 2017年7月13日 编辑 范玉明)