

聚焦关键 深化改革 打造行业“国家队”

为贯彻落实2022年中国邮政集团有限公司寄递业务工作会议要求,坚持战略引领,狠抓战略落地,全面推进协同发展战略和“快递进厂”工程见效,加快与制造业融合发展,促进邮政寄递业务高质量发展,本报与集团公司寄递事业部合作推出“中国邮政物流深

耕五大重点市场系列宣传报道”。

该系列报道将围绕中国邮政物流服务医药、汽车、快消、鞋服、高科技5大重点市场的新思路、新举措、新成绩,以集团公司寄递事业部决策部署+行业最佳实践+案例点评的形式,分5期进行。

深耕五大重点物流市场 ● 医药行业协同发展

总体思路

加快布局医药产业链市场,聚焦医药研发及制造企业、医疗机构以及消费者三大客群,充分发挥邮政企业的协同优势,健全完善医药配送、医药金融以及医药零售协同服务模式,打造场景丰富的邮政医药健康服务生态。

工作举措

(一)完善服务医药产业链各参与主体的协同模式

线上方面以互联网医院为核心,满足人民群众“线上化”和“非接触”就医的需求。线下方面以实体医院和药品研发制造企业为核心,满足“带量采购”和“两票制”对药品研发制造企业的要求,协同提供药品配送及医药金融服务。

(二)打造医药市场项目的服务场景

- 1.“邮医联盟”场景
积极拓展供应商至零售门店的药品物流配送以及零售门店至个人患者的药品特快配送服务。
- 2.互联网医院服务场景
以满足线上问诊、线下取药就医需求为抓手,通过平台对接的方式,以特快专递业务为切入点,降低患者往来医院的频率。
- 3.实体机构服务场景
一是药品制造和分销企业方面,以普通药品及冷藏药品的物流运输为切入点,普通药品采取整车加零担的运输形式;冷藏药品采取直递运输或邮政自有网络、社会航空及落地配资源相结合的运输形式。

- 二是医院方面,以中西药剂、病历病案、出生医学证明、体检报告、血样、影像CT等方面的特快专递和同城配送服务为切入点。

(三)加强医药市场项目的营销组织

- 1.强化客户开发
要围绕本地医药研发和制造企业提供配送解决方案,保障服务品质,完成总部下发目标客户清单的开发。
- 2.优化产品服务
根据医药产业链上游及中游的医药研发及制造企业,以及下游的医疗机构及个人消费者的需求,加强在仓储、网络方面的能力建设。
- 3.强化板块协同开发。
为医药行业头部企业从提供单一服务转变为提供金融、邮务多业务协同服务,扩大邮政服务在医药行业的覆盖面。

最佳实践

白衣天使与绿衣使者的“牵手”——北京邮政国药项目掠影

2006年12月,邮政物流迎来一个战略合作客户!

那时,北京市南区邮电局物流中心同国药物流有限责任公司(以下简称国药公司)签订了物流合作协议,开启了跨越十余年的药品物流配送合作(简称北京邮政国药项目)。

鉴于承运的麻醉药品、精神药品的特殊性质,北京邮政将其列为VIP管理,并委托北京邮政速递物流公司作为源头项目组,实施全国物流配送业务的全面管理。

在合作的十余年间,国药项目团队从3名员工3条线路开始,发展至如今运营50条运送线路,拥有百人团队。2019至2021年间,年均收入规模增长在10%以上,业务占比持续多年在国药物流公司合作服务商中排名第一。

“疫情期间,每一项任务都很紧急,但是没有承运商愿意到疫情区域去,只有邮政愿意承担这样的风险。大至城市,小到边远山区,邮政人以越是困难越向前的精神,确保了每一次药品的送达。”2020年新春佳节过后,国药物流有限责任公司致信北京邮政,感谢邮政对该公司工作的大力支持。

白衣天使身后的绿衣使者

医护人员往往被誉为白衣天使,但还有一批“绿衣天使”,他们来自邮政行业。

“疫情防控期间是邮政车满载着药物为我们带来希望。邮政人用行动让我们看到了‘国家队’的责任和担当。”客户李先生竖起了大拇指为中国邮政点赞。

2021年春节前夕,北京邮政物流分公司的同志们在河北石家庄、邯郸、邢台等地处于疫情防控关键期时,勇于担当,克服困难,将发往河北地区的402件药品及时送达,为国药物流外埠运输工作提供了极大的支持,赢得了客户的肯定。

由于疫情期间医药物资的需求量大,北京邮政医药物资配送员们每天早晨六点就会到达物流中心,开始一天的工作。首先,他们要做好片区医药物资的分拣装车以及与医院的对接。到达医院之后,他们还要把对应的药品送到各科室、药房,医院和药房的医生们对他们已经非常熟悉。因为疫情原因,医生们也曾担心过医药物资的配送问题,但当他们看到熟悉的绿色身影,看到一起合作的医药项目部的配送

员时,悬着的心一下就放了下来。“疫情期间,这些邮政的朋友和我们一起奔跑在一线,有他们在,我们好比吃了定心丸,踏实,放心!”回想起并肩战斗的时刻,负责药房工作的张医生赞许道。

疫情突袭下邮政人担重任

2022年4月中旬,由于疫情原因,国药公司的一些承运商无法正常运输。国药公司急需把药品运往全国各地医院和药店。大至城市,小到边远山区,北京邮政医药项目部成为了国药公司的关键运输力量。

没有任何承运商愿意到疫情区域去,只有邮政敢于承担重任。仅4月20、21日两天,医药项目部就长途运输了18吨、2164件药品。

刘经理是河北邯郸一家药店的老板。他的药店比较偏远,还在涉疫地区,一些药品本身就稀缺,如何寄递就更牵动他的心。“所有的物流公司都停止运货了,只有邮政在服务,当邮车出现在我们店门口的那一刻,我真是太感动了。”刘经理激动地说。

为了做好查询服务,在疫情期间,每当遇到司机在外省送货,因疫

情检查药品证件等资料耽误时间超过半天或一天时,客服组的员工们就及时和外省的药店沟通、协调,以便药店、医院了解每单药品的到达时间。当遇到邮件收寄量较大时,医药项目部的客服组就全部支援到发运药品的工作中,完成套箱、打包、称重、撤单、核对数据、装车各环节工作。发运后,客服组的员工们还要后期跟踪,协调送货。

开启新征程 谱写新篇章

近年来,我国医药物流从无到有、从小到大、从松散管理到监管严格。随着行业转型的不断深入,医药企业营销模式也在进一步调整。价格传导效应持续显现,促使流通企业进行相应的战略调整。在这样的背景下,国药公司这样的医药行业客户也在加快服务创新转型,围绕“批零一体化”战略,应用互联网技术,致力构建“智慧医药”服务生态体系,从传统服务型企业向科技服务型企业转变。

为跟上客户的物流变革节奏,北京邮政物流分公司以为客户提供综合服务为契机,开展各项业务的洽谈,不断挖掘业务机会。当下,国药公司的外埠普药承运商大

都不能做到完全开工,许多区域原物流方式无法通达,很多客户一筹莫展。在这种情况下,北京邮政通过积极营销,使用EMS特快专递方式运输外埠普药货物。从2月4日到2月21日共发运普药货物2956票,是正常情况下的5倍。在疫情防控工作的特殊时期,北京邮政物流分公司全体员工同心协力,克难奋进,在做好防护、确保安全的前提下,抓住机会为企业创收。下一阶段双方将围绕“批零一体化”战略,应用互联网技术,共同致力于构建“智慧医药”服务生态体系,助力客户从传统服务型企业向科技服务型企业转变。

□吴玉超

案例点评

北京邮政国药项目是快递事业部医药行业中较为典型的医药经销企业综合物流服务案例。该项目充分借助邮政物流行业解决方案和医药专业积累,借助中国邮政品牌优势和资源优势,与国药公司合作,由早期的单一药品快递服务,逐渐拓展成为客户提供特殊药品寄递、同城配送、普通药品物流等服务的综合物流项目。特别是在疫情防控情况下,邮政物流通过建立常态化疫情防控保障机制,想客户之所想、急客户之所急,在药企、医院和群众间搭建了一套值得信赖的供应链保障系统。

如:持邮储银行卡在药店可享受365天8.5折优惠、新开卡赠送药店代金券等。

2022年开始与正和祥药业展开同城配送业务合作。邮政提供一对一配送服务,项目配置了同城配送车辆,不需经过任何中转,药品能在客户要求的时限内送达。

(三)邮银协同开发
为认真落实集团公司相关工作部署,贵阳邮政利用项目组与药企多年的合作关系,实施邮银协同发展战略,推动了商业贷款、基本户开设、一般户开设等银行业务。其中,大客户中鑫药业于2020年和2021年先后向邮储银行贷款500万元,2021年森柒药业贷款100万元,这些贷款在疫情期间为客户解决了资金紧张的难题。

□范磊

案例点评

贵州省邮政分公司遵循行业发展规律,结合本省医药行业市场环境和客户特点,协同邮政体系各板块资源,组建专项医药团队研究适合本省医药行业寄递物流发展的切入点、模式、路径、措施,安排医药项目组深入医药品园区,精准捕捉医药客户服务需求,实现了从单一药品批发配送延伸到多种寄递模式的合作。各省(区、市)邮政分公司也要加快落实集团公司对医药行业寄递业务的发展要求,借鉴贵州省标杆案例的优秀经验,快速促进本省份医药寄递物流的发展和市场占有率的提升。