

## “国内业务重点市场新突破”系列报道

持续推动医药流通行业高质量发展  
为满足人民健康需要贡献“国家队”力量

商务部《关于“十四五”时期促进药品流通行业高质量发展的指导意见》(以下简称《意见》)提出:“以数字化、智能化、集约化、国际化为发展方向,着力破除药品流通体制机制障碍,提升药品供应保障服务能力、流通效率和质量安全,为服务医疗卫生事业和满足人民健康需要发挥重要支撑作用。”2023年,集团公司寄递事业部将医药行业纳入商企重点行业管理,以“存量提份额、增量促规模”为工作目标,持续深耕医药行业市场。

## 一、医药行业简介

“十四五”时期,我国进入深化医改新阶段,在此背景下,为满足人民日益增长的健康需求,药品流通行业向高质量发展方向转型升级是大势所趋。

一方面,全民基本医疗保险参保率有效覆盖、医保住院报销保障范围的持续扩大、公立医院省级集中采购平台金额占比等精细化管理指标实施、城乡基层医疗卫生服务体系进一步完善,群众在获得更有价值医药服务的同时,就医经济负担减轻、用药需求快速增长;另一方面,医药流通企业“上云上云平台”“互联网+药品流通”等计划加速推进,加之近年因疫情造成的空间隔离,培养了C端用户在线购药的习惯,医药电商行业迅速发展。

中国邮政依托覆盖全国的自有航空、陆路运输网络,为客户提供整车、零担、快递、冷链运输等一体化运输服务,致力于为医药企业提供定制化服务方案。2022年,共计服务全国医药客户1.6万余户,涉及药品、保健食品、医疗器械、中药材等多个子行业,为全国城乡居民寄递医药类邮件1.02亿件,同比增长143%。

## 二、发展措施

**1.深化能力建设,驻点驻仓驻场提升源头服务体验。**集中优质营销队伍,加大对医药市场的人员投入力度,以优于竞品的能力专段进驻,通过采购、租赁、调拨等方式,强化集群客户的常温或冷藏车辆运力、打包收寄耗材设备储备。结合集群潜在业务客户规模、品牌认可程度、优势路线发运占比、竞品点部设置、建点成本等综合因素,以自营、加盟、外包等形式,强化医药市场站点布局,深化医药行业服务能力建设。通过驻点驻仓驻场、专车等候、装满直发,以及配货打包等辅助事务代管代做的方式,开展前置揽收及源头服务,密切衔接医药制造、医药代理、医药电商等头部医药企业作业需求。

**2.主攻三大核心市场,提供八类增值服务,打造差异化竞争优势。**聚焦医药研发制造企业、医药分销代理企业、医药线上线下零售企业三大核心市场共性需求与个性关注点,充分发挥邮政县乡村三级物流体系优势、场地仓储优势、板块协同优势,为客户提供恒温药品二次包装、贵重药品特安邮件、主动客服全程跟踪、包机包仓直发直运、医药电商配一体、医药平台产品推广、连锁企业药房布局、“寄递+金融+渠道+文传”一体化综合解决方案八大增值服务。

## 三、发展方向

《意见》指出:“加快发展现代医药物流,加强智能化、自动化物流技术和智能装备的升级应用。推进区域一体化物流的协调发展,探索省内外分仓建设和多仓运营。鼓励第三方医药物流发展,推动药品冷链物流规范发展,构建便捷、高效、安全的现代医药物流体系。”中国邮政将持续发挥行业“国家队”作用,重点做好医药类快递产品创新、配套能力建设,推动医药流通效率提升。

**1.在药企服务产品定制上,**结合C端速递、B端直配、B端单点、B端零担、冷链仓储等多样化医药流通配送场景,推出适配于医药企业需求的定制化寄递产品,重新定义物品运送生命周期。

**2.在医药冷链能力投入上,**搭建区别于传统快递中转的冷链医药运输网络和末端投递队伍,确保全程温度可追溯。加大智能化、自动化冷链医药设备建设与投入力度,充分参与市场竞争,打造更便捷、更高效、更安全的现代医药运输服务体系。

**3.在医药市场协同开发上,**依托邮政仓储资源,协助医药企业探索分仓建设和前置仓。依托邮政网点、便民服务站、代办点,打造药品流通社区服务商圈,实现药品流通对基层的有效覆盖,提升人民群众用药的及时性、便利性。充分参与医药流通服务能力建设,满足多层次健康消费需求。

(相关文字由集团公司寄递事业部提供)

## 山东邮政:将客户需求“置顶” 深耕医药市场

近年来,山东省邮政分公司深耕医药市场,着重探索、打造、优化医药配送服务模式,通过高效、全面、专业的服务,与医药企业共同成长、共同发展,合作药企达2000家,2022年,实现特快收入1.2亿元,收入规模居全国邮政第一。

在山东邮政合作的众多医药客户中,新华制药股份有限公司是一家“特别”的客户,淄博市邮政分公司与其合作长达30余年。如今,新华制药已成为我国重点骨干大型制药企业。淄博邮政的配送服务也跟随企业发展需求,不断优化迭代,始终把客户需求“置顶”。合作多年赢得的信任,在三年的特殊时期得

到了进一步印证。疫情期间,在得知新华制药有批药品因人员、车辆等因素而无法及时配送时,淄博邮政当晚成立配送小组,选定有经验的驾驶员逆行而上。完成货物封装后,驾驶员当晚10点出发,驱车200公里将客户急需配送的药品送达指定位置,极大地满足了特殊时期客户的用邮需求,解了客户的燃眉之急。

在最为紧张的“静默时期”,新华制药旗下的新华大药房线上销售量激增,药品、防疫物品重点骨干大型制药企业。淄博邮政的配送服务也跟随企业发展需求,不断优化迭代,始终把客户需求“置顶”。合作多年赢得的信任,在三年的特殊时期得

至云南、贵州、安徽等多地直达邮路,全力保障生产。2022年,配送新华大药房药品5万余箱,发车56辆,满足医院、药店、群众的用药需求,体现行业“国家队”担当,邮政员工“舍小家顾大家”的精神得到客户的高度赞赏。

多年来,在服务新华制药的过程中,遇到过很多的瓶颈和困难,但淄博邮政始终聚智聚力,通过及时专业的寄递服务在医药企业和群众之间搭建起桥梁。目前,新华制药95%以上的年邮寄份额均交予邮政,2022年年邮收入达到400万元以上。

随着医药企业客户的增多、配送需求的变化,为更好地服务医药客户,山东邮政于2022年

成立了医药项目小组,涵盖业务、网运、服务质量、信息技术等多个部门。项目小组成立后,始终坚持以满足客户需求为己任,定期与省内龙头客户进行座谈交流,及时掌握客户经营发展动态,了解客户配送需求,为不同需求的客户量身定制综合服务方案。结合陆运、航空优势路线,通过“特快+国际+物流”的“一揽子”服务,为客户提供现代化综合物流解决方案。同时,针对客户发货情况提供主动客服干预服务,针对寄出邮件进行全环节跟踪,按时反馈邮件签收率,为客户提供全环节跟踪服务,用实际行动赢得客户认可。

□吕明铭 董青

## 最佳实践点评

山东邮政充分发挥医药工业大省优势,探模式、精服务,夯实了坚实的医药客户基础。疫情期间,秉承“人民邮政为人民”服务宗旨,全力保障医药企业防疫物资运输需求,充分体现了行业“国家队”关键时刻听指挥、拉得出,危急关头冲得上、打得赢的责任担当,进一步加强了与医药企业的合作黏性,提升了邮政企业在市场与群众中的品牌形象。

## 江苏邮政:服务“健康中国”战略 布局医药产业链市场

近年来,江苏省邮政分公司深耕医药产业资源,积极服务“健康中国”战略,加快布局医药产业链市场。2022年,累计实现医药寄递项目收入2.6亿元。其中,医药物流收入近1.5亿元;医药特快收入1.1亿元;沉淀邮政综合服务收入超50万元的客户66个。

“医药物流不是简单的药品配送,而是依托物流设备、技术和信息系统,通过优化供销配各环节,以提高订单处理、提升配送质量、缩短配送时限的过程。”连云港市邮政分公司寄递事业部物流营销中心负责人吴丹说。目前,连云港邮政医药物流团队经理与4名专职营销员多次参与全国医药行业物流标杆规则制定,为连云港邮政做大医药行业物流项目提供了智力支撑。同时,连云港邮政持续加大硬件投入力度,配备41辆自有车辆、8辆大吨位干线运输车辆、16辆冷藏车及驾驶人员39人,新建成的连云港医药仓储中心仓库面积约12000平方米。

其中,800平方米为冷藏操作库,为全面提升医药项目仓储运营能力和市场竞争力夯实基础。

如果说软硬件投入是基础,那么专业的服务能力则能真正体现物流服务商竞争优势。“客户多为研发型高端医药制造企业,单箱货值平均在1万元左右,且对运输要求较为苛刻,药品外包装出现细微的挤压、破损、褶皱、水湿等情况都会造成药品拒收,产生损失。”吴丹说。

针对冷链产品,连云港邮政根据目的地气温状况、在途时限等因素,通过上百次试验,研发采用“双层泡沫保温箱+蓄冷式冰袋+一次性电子温度记录仪+标准快递”寄递冷藏药品的方式。同时,制作“温控药品”“特殊药品”“普通药品”粘贴标识,确保冷藏药品在72小时内送达客户,以技术壁垒打造竞争优势,为医药物流持续发展奠定了重要的技术基础。

针对揽收不及时、处理积压、投递延误等问题,连云港邮

政双管齐下前置风险,一方面为每一票货物绑定GPS小黑卡,实时掌握邮件在途信息;另一方面,安排专人逐票开展主动客服,防止由于信息传递延误造成冷藏药品质量事故。2022年,该分公司医药项目业务损失同比降低54%,有效提高了项目的效益水平和客户满意度。

在市场拓展上,连云港邮政坚持分层分级的客户维护方式,采取存量客户“月度质量分析会+月度走访”、新增客户“营销会+日走访记录”等管理模式。500万元级客户由物流营销中心负责人带领营销人员每两周走访一次,100万元级客户由专职营销员每月走访两次,10万元级客户由营销员每月走访一次,新开发客户由营销员实时跟进。2022年,该分公司医药行业项目实现总收入9785万元,占据本地区医药物流市场份额65%以上。

连云港邮政服务医药行业的经验与优势为全省医药物流

行业开发提供了样本。2023年1月,连云港邮政持续整合寄递资源,全面释放运营和营销效能,成功中标某药厂冷链零担物流、特快业务,初步试水医药冷链零担运作模式,当月实现收入近50万元,同比增长984%。

在整个江苏省,各市邮政分公司聚焦医药研发及制造企业、医疗机构以及消费者三大客群,充分发挥邮政业务的协同效应,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。其中,南京市邮政分公司积极与全市32家合作医院(拥有互联网医院资格)对接,通过同城多频次当日递、省内次日晨达等产品以及增加驻点服务、加密揽收频次等方式,升级“线上问诊+邮政寄药”的服务模式,提升百姓就医购药的便捷度和满意度。苏州市邮政分公司强化“医邮合作”,主动对接苏州市立医院,优化寄递方案,为患者提供药

品配送到家服务,目前日均业务量近500件。盐城市邮政分公司与盐城盐海医院等单位推出合作新模式,通过邮务、寄递、金融等业务全方位协同,为患者提供自助建档、自助挂号、报告查询打印等“一站式”服务。

□陈帅 薛骏慧

## 最佳实践点评

江苏邮政始终坚持以问题为导向找短板、人才引领强队伍、技术突破谋发展,通过人车仓硬件投入、冷链产品定制包装、GPS智能跟踪、发运需求动态响应、分层分级定期回访的方式,重点解决好医药业务发展“器”和“术”的问题,持续推动医药行业寄递业务高质量发展,为全国邮政企业更好地服务医药企业提供了丰富宝贵且复制性强的业务拓展经验。

## 江西邮政:打造医药行业寄递生态链

近年来,随着互联网医疗的发展,医药行业的流通规模持续扩大。2022年以来,江西省邮政分公司发力医疗行业寄递,成立省、市两级医药项目专项营销团队,以三甲医院及互联网门诊为中心,向两端发散,积极构建医药行业寄递生态链:一端以医院患者为核心,重点拓展线上线下药品同城配送;一端以医药企业为核心,聚焦医疗电商头部客户,打造B端和C端寄递需求闭环。2022年,实现医药行业寄递收入3527万元,同比增长83.48%。

2022年12月,江西省儿童医院开设互联网门诊满足群众的用药需求,但合作的某快递企业运力不能保障,造成了药品积压。南昌市邮政分公司主动出击,以完善的快递网络和专业团队,成功与该医院实现

合作,并派团队进驻医院药房现场封装邮寄,确保了该医院的药品订单全部及时寄递。

江西邮政以特快递服务为切入点,通过邮政进驻医院、依托新一代寄递平台以及便民通两大系统对接医院平台客户,免去客户排队等候、往返取药的时间成本和药品携带不便的烦恼。赣州市邮政分公司配送、防疫指挥部、卫健委、医院等重点防疫物资,完成同城配送药品约6万件,取得各级企事业单位及群众的一致好评。此外,该分公司以自有技术系统为营销工具,联动第三方药品管理公司为医院免费打造线上药品申领发放渠道,相继开拓了本市两个三甲医院的互联网门诊药品配送、报告寄递业务,为企业增加特快收入10万元/年。

针对医药产业集群市场,江西邮政构建“经营+运营+服务”协同的“铁三角”运营模式,纵向管控到底、横向联合运营,做好医药市场网业服务联动工作,推动全省医药市场营销发展。江西邮政梳理出重点客户,分解目标客户到责任单位,营销人员与客户逐一绑定,进行营销管控、“销号式开发”,确保各环节有人抓、有人管。各单位主动提供个性化方案、跟踪反馈、投诉处理、理赔善后等服务,提高客户满意度。赣州和宜春市邮政分公司,为各药企提供装卸、送货入仓、交接复核、售后跟踪等全流程服务,对客户定期回访和服务,及时解决客户反馈问题,赢得客户及收件单位一致好评。

江西邮政以药企B端客户

寄递的友好合作为基础,将药企C端客户的寄递一并纳入合作范畴,满足客户各种需求。2022年,江西邮政相继开拓了汇仁、仁和等医药头部客户的药品和往来发票等寄递业务。2023年,江西邮政以CRM下发的192户重点客户清单为突破点,积极对接、走访、建联。目前,重点客户开发率达24.87%。

江西邮政积极助力国家基本公共卫生服务便民化改革,将其融入“我为群众办实事”具体活动中。2022年底,江西邮政联合政府部门,创新性推出免费计生药具线上申领邮寄便民举措,客户登录“江西免费药具”微信公众号及各市卫健委官方微信公众号,即可在线申领,由邮政线下配送到家。江西邮政采取“仓储+配送”模式,配备2名仓储作业人员完成订

单审核、拣货、揽收、主动客服等日常工作,做到订单日清,最快次日送达。目前,该申领渠道已为群众寄递免费计生药具4.06万盒。

□李萍 熊大勇

## 最佳实践点评

江西邮政依托邮政同城网络资源、专人进驻源头服务、平台系统对接打造医院寄递服务差异化优势;聚焦重点市场、重点客户,推进目标客户“销号式开发”,充分发挥“经营+运营+服务质量”“铁三角”运营保障机制作用,提升客户满意度。同时,创新便民举措,提供“仓储+配送”服务,助力国家基本公共卫生服务便民化改革。