



上海大学管理学院

School of Management Shanghai University

NSRC
阿里新服务研究中心
ALI NEW SERVICE RESEARCH CENTER

— 阿里巴巴本地生活 —



SHENNIAO | 神鸟

神鸟健康



2021

迈向医药快送时代

中国医药 O2O 发展研究报告

上海大学管理学院

阿里新服务研究中心

阿里本地生活医药健康团队

神鸟健康医药数智化研究中心

中国医药物资协会数智化零售分会

2021 年 12 月

目录

第一章 医药 O2O 的发展现状.....	1
1.1 医药 O2O 的政策约束逐步放宽	1
1.2 医药 O2O 的市场规模增长迅速	2
1.3 医药 O2O 的消费需求日益增长	3
1.4 医药 O2O 的产业发展基础雄厚	6
第二章 医药 O2O 的枢纽—平台.....	7
2.1 医药在线平台简述	7
2.2 医药 O2O 平台模式对比	8
2.3 医药 O2O 平台主体参与流程	10
第三章 医药 O2O 的基石—商家.....	11
3.1 医药零售商家现状	11
3.2 中美医药零售对比分析	14
3.3 医药商家典型案例剖析	17
3.4 医药 O2O 商家发展问题	18
第四章 医药 O2O 消费者洞悉.....	20
4.1 消费者调研数据的收集	20
4.2 消费者基本特征分析	21
4.3 消费者行为特征分析	21
4.4 消费者视角上医药 O2O 平台的优点	27
第五章 医药 O2O 服务问题与建议.....	28
5.1 商家视角——医药 O2O 平台下的不足与建议	28
5.2 消费者视角——医药 O2O 平台的不足与建议	29

第一章 医药 020 的发展现状

1.1 医药 020 的政策约束逐步放宽

随着疫情防控成为常态化，医药电商与数字医疗也迎来了新的发展。本研究通过对表 1 相关政策的梳理发现，医药的网上销售呈现出逐步放开的态势，可供网络销售的药品类别呈现扩张趋势，而互联网医疗也在被广泛推进，借助互联网医疗改革的东风，医药 020 业务将迎来新一轮的发展机会。

表 1：医药 020 相关政策梳理

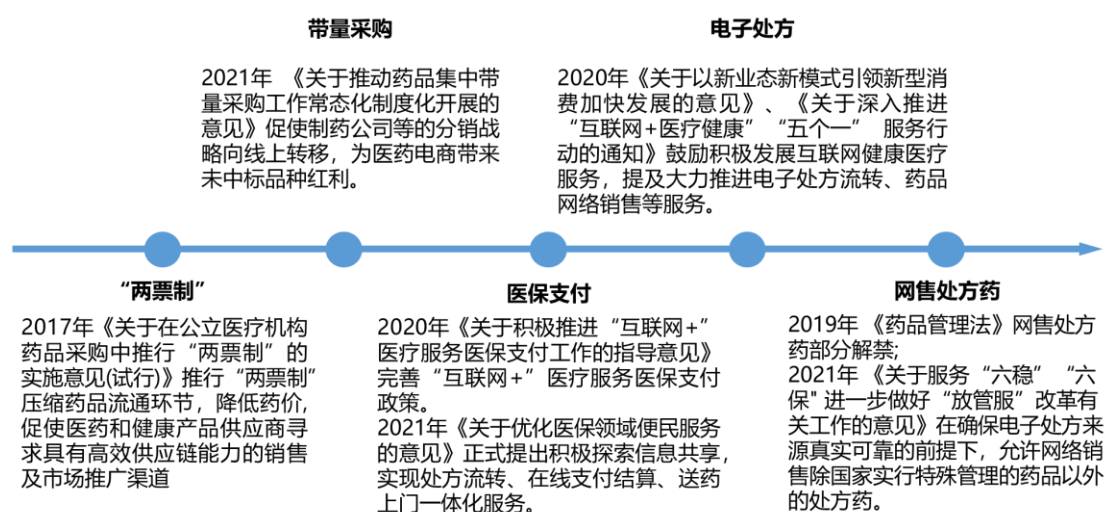
时间	政策	主要内容	发文单位
1999 年 12 月	《处方药与非处方药流通管理暂行规定》	处方药、非处方药不得采用有奖销售、附赠药品或礼品销售等销售方式，暂不允许采用网上销售方式。	国家药品监督管理局
2005 年 9 月	《互联网药品交易服务审批暂行规定》	向个人消费者提供互联网药品交易服务的企业只能在网销售本企业经营的处方药，不得向其他企业或者医疗机构销售药品。	国家药品监督管理局
2014 年 5 月	《互联网食品药品经营监督管理办法（征求意见稿）》	允许取得相应资格证书的互联网平台网售处方药，可以由第三方物流配送平台进行药品或医疗器械的配送。	国家药品监督管理局
2015 年 5 月	《国务院关于大力发展电子商务加快培育经济新动力的意见》	制定完善互联网食品药品经营监督管理办法，规范食品、保健食品、药品、化妆品、医疗器械网络经营行为，加强互联网食品药品市场监测监管体系建设，推动医药电子商务发展。	国务院
2015 年 9 月	《互联网药品交易服务审批暂行规定》	主要规定从事互联网药品交易服务的企业必须经过审查验收并取得互联网药品交易服务机构资格证。	国家药品监督管理局
2016 年 7 月	《互联网第三方平台药品网上零售试点工作结束》	所有的药品零售企业，无论是网上交易还是门店交易，都必须严格执行凭医师处方销售处方药的规定。	国家药品监督管理局
2016 年 12 月	《全国药品流通行业发展规划（2016-2020 年）》	主要鼓励企业开展基于互联网的服务创新，丰富药品流通渠道和发展模式。	国务院
2017 年 1 月	《国务院关于第三批取消中央制定地方实施行政许可事项的决定》	主要规定取消互联网交易服务资格的 B、C 证审核。	国务院
2017 年 9 月	《国务院关于第三批取消中央制定地方实施行政许可事项的决定》	主要规定取消互联网交易 A 证审核。	国务院
2017 年 11 月	《网络药品经营监督管理办法（征求意见稿）》	拟规定“网络药品销售者为药品零售连锁企业的，不得通过网络销售处方药”“向个人消费者销售药品的网站不得通过网络发布处方药信息”。	国家药品监督管理局

2018 年 4 月	《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》	主要鼓励医疗机构应用互联网等信息技术拓展医疗服务空间和内容，构建覆盖诊前、诊中、诊后的线上线下一体化医疗服务模式。明确对线上开具的常见病、慢性病处方，经药师审核后，医疗机构、药品经营企业可委托符合条件的第三方机构配送。	国务院
2020 年 8 月	《关于建立健全职工基本医疗保险门诊共济保障机制的指导意见（征求意见稿）》	建立完善普通门诊医疗费用统筹保障机制，规范个人账户使用范围并加强管理，并探索将符合条件的“互联网+”医疗服务纳入保障范围。	国家医疗保障局
2021 年 04 月	《国务院办公厅关于建立健全职工基本医疗保险门诊共济保障机制的指导意见》	将符合条件的定点零售药店提供的用药保障服务纳入门诊保障范围，支持外配处方在定点零售药店结算和配药，充分发挥定点零售药店便民、可及的作用。探索将符合条件的“互联网+”医疗服务纳入保障范围。	国务院办公厅

来源：课题组根据相关政策汇编

随着药品监管日趋规范化，医药行业将走出无序竞争，以“两票制”、带量采购为代表的政策将促进行业更健康地发展。同时，推进线上医保支付打通、电子处方流转、网售处方药解禁等将带来下一波网售药红利，促进医药电商渠道进一步打开。

图 1：医药电商关键政策出台

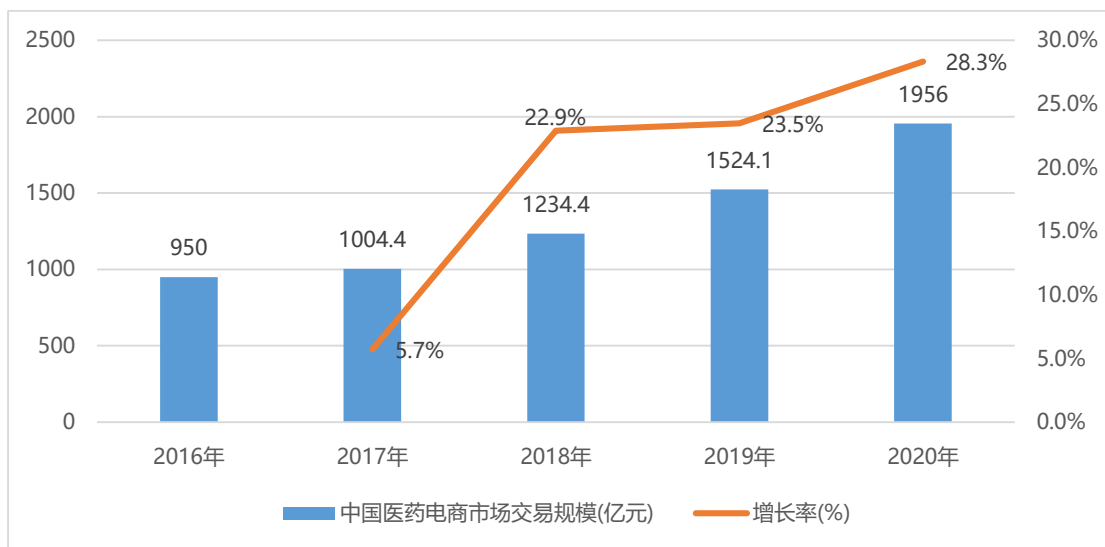


来源：易观数据^[1]

1.2 医药 O2O 的市场规模增长迅速

受政策的利好作用影响，医药电商的市场规模继续高速增长。据艾媒咨询统计，我国医药电商市场交易规模在 2020 年就达到了 1956 亿元，增长幅度高达 28.3%。随着政策的开放与推进，医药行业将迎来新一轮的增长，市场规模将进一步扩大。

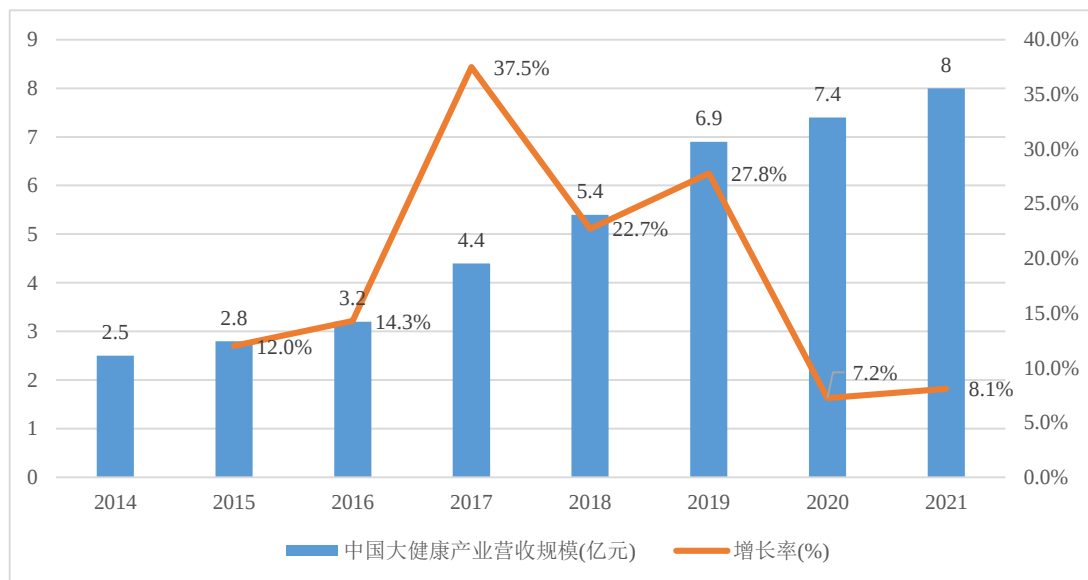
图 2：中国医药电商市场交易规模



来源：艾媒数据^[2]

健康医疗行业也以其独特的互联网优势在抗击疫情中发挥了重要作用，大健康产业发展态势向好，居民逐步提高对健康的关注度。艾媒咨询数据显示，2020 年中国大健康产业整体营收规模达到 7.4 万亿元，增幅为 7.2%。医药 O2O 行业在 2020 年迎来重大普及发展的历史机遇期，在疫情持续的背景下，医药 O2O 有望迎接一轮新的规模扩张。

图 3：中国大健康产业营收规模



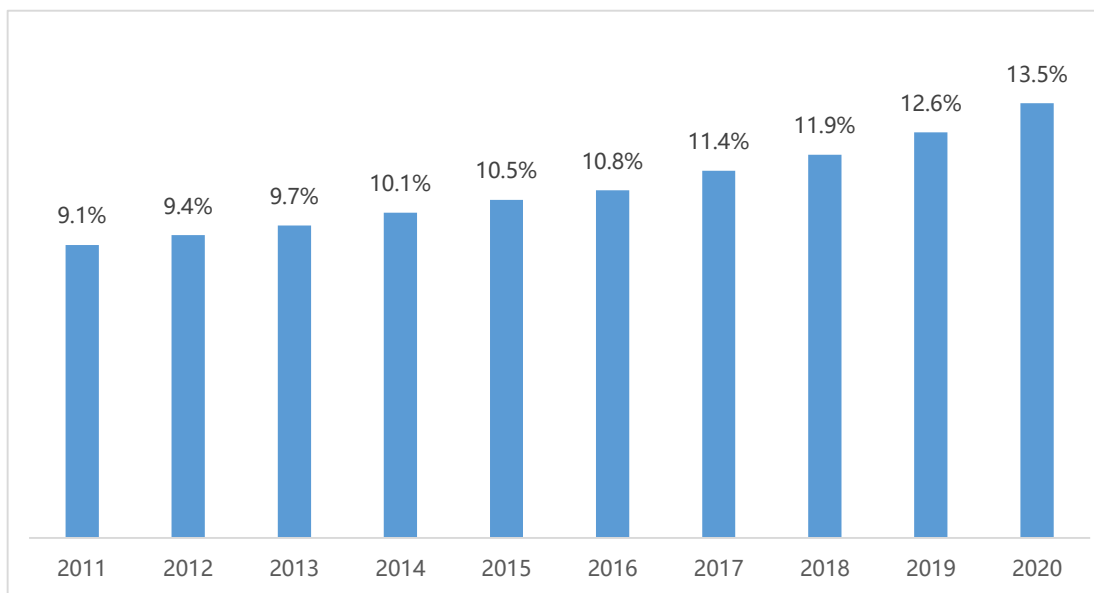
来源：艾媒数据^[3]

1.3 医药 O2O 的消费需求日益增长

根据我国第七次人口普查结果显示，与 2010 年相比，我国人口数量仍在增长，少儿人口比重回升，说明生育政策的调整取得了积极成效，人口总量的增长说明在现阶段下，我国

仍存在人口红利。同时，人口老龄化的程度进一步加深，少儿人口和老年人口的增加，可以预期到医疗药品行业仍存在较大的发展空间。而根据普查数据，城镇居民的比例正在大幅增加，全国城镇化规模的扩大将大大利于 O2O 类医药电商行业的持续发展。

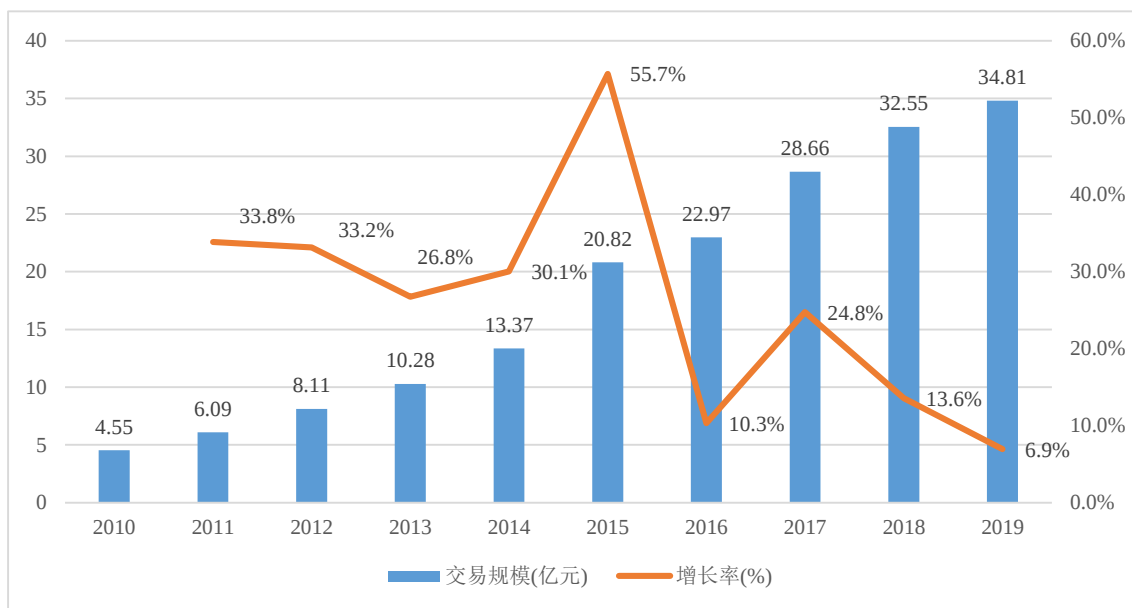
图 4：我国 65 岁以上人口占比



来源：国家统计局、易观数据整理^[1]

我国电商产业发展迅速，居民网上消费习惯基本养成。根据前瞻产业研究院数据显示，2010-2019 年，我国电子商务交易规模从 4.55 万亿元增长至 34.81 万亿元，年均复合增速达 25%。随着互联网的快速发展，在 2020 年前，我国网上零售额一直保持增长趋势，且增长率大于 GDP 增长率，由此可推得，居民的网上消费习惯已经养成，这种消费习惯将大大有利于医药电商的持续发展。随着消费者消费行为的改变、政策对互联网医疗的大力扶持以及行业与技术的持续发展，再到从医到药和从药到医的互相融合，医药电商将进一步展现活力。

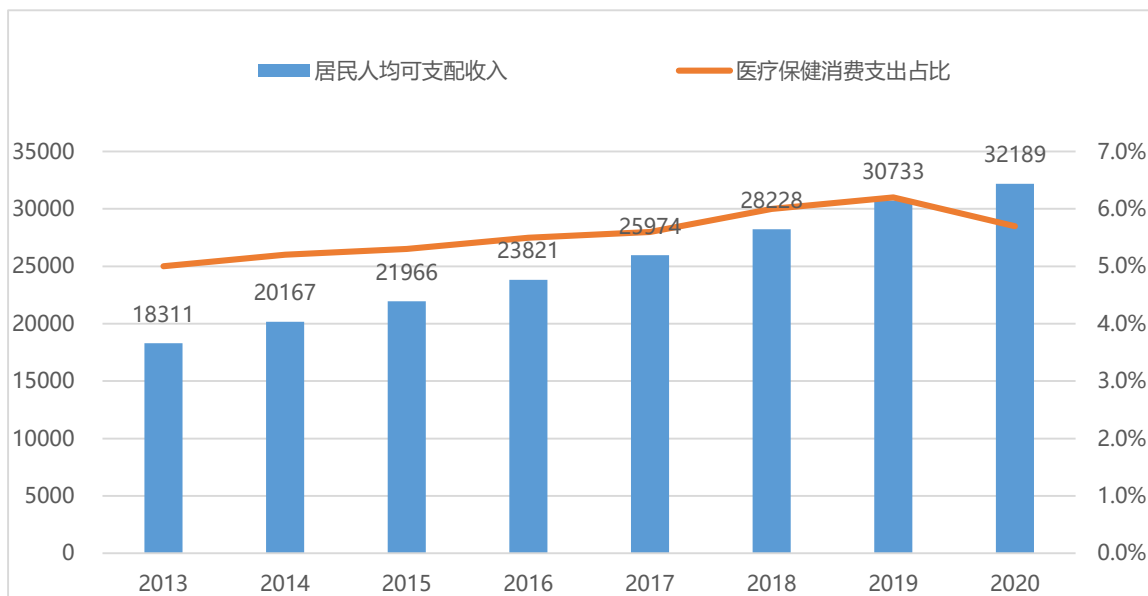
图 5：2010-2019 年我国电子商务交易规模及增速



来源：前瞻产业研究院^[4]

医疗服务线上闭环逐步完善，更多流程实现线上化，患者就医行为改变，大众对于互联网医疗的认知度和认可度迅速攀升。作为互联网医疗的重要组成部分，医药电商也随之成长起来。据易观数据调查显示，国内居民人均可支配收入稳步上升，消费模式正在升级，随着人们健康意识的增强，医疗保健消费支出占比也在逐渐上升，为医药电商奠定了需求基础。

图 6：居民人均可支配收入与医疗保健消费支出占比

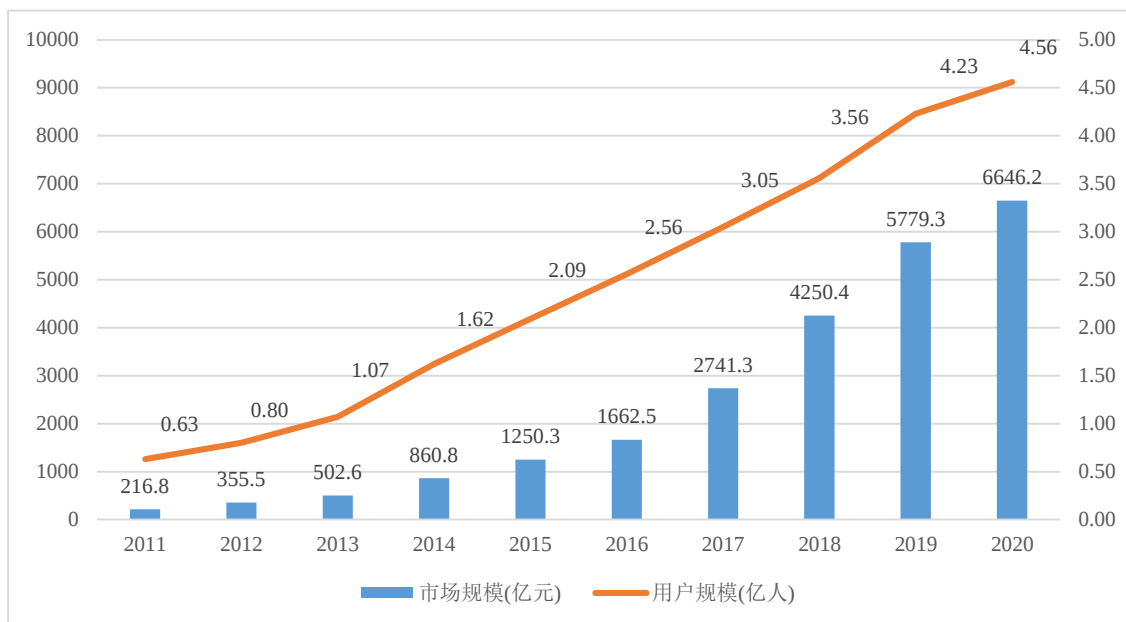


来源：易观数据^[1]

1.4 医药 O2O 的产业发展基础雄厚

技术的持续发展进步为 O2O 模式的医药电商行业带来了诸多改善和变化。电商形式降低了线下人工服务的成本，让用户在药物的购买上获得更高效、更轻松的体验。基于互联网大数据的药物在仓储、运输上可更合理更经济地分配，降低了储存、运输成本。技术的提升也减少了用户在药物消费时的配送时间，解决了居民在有紧急需求的时候由于等待时间过长而流失的难题。据光明日报报道，截止到 2021 年 3 月 24 日，全国已建成互联网医院 1100 余家。这将增加医药 O2O 的线上成单量，进一步推动医药 O2O 市场规模的扩大。另外据艾媒咨询在线外卖调查显示，2020 年外卖的使用用户达到 4.56 亿，现有的医药 O2O 大多基于外卖配送平台，这将为医药 O2O 带来大量的潜在用户。

图 7：中国外卖配送平台市场规模



来源：艾媒咨询^[5]

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_37935

