

# 我国互联网药品零售情况及基于上海市民的认知、态度、行为调查

徐富<sup>1\*</sup>, 张劲柏<sup>1</sup>, 郑乐艺<sup>1</sup>, 李箫<sup>1</sup>, 舒丽蕊<sup>2#</sup> (1. 第二军医大学药学院药学队, 上海 200433; 2. 第二军医大学药学院药事管理与临床药学教研室, 上海 200433)

中图分类号 R195;R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)15-2028-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.15.04

**摘要** 目的:为促进我国互联网药品交易服务的进一步发展提供参考。方法:通过网络收集和统计我国的网上药店审批数据以及销售额排序前20位网上药店的销售品种数据并评估其经营规范性;同时,通过问卷调查上海部分市民对于互联网药品零售的认知情况、购药经历及相关需求并进行分析。结果:截至2015年6月12日,经批准取得《互联网药品交易服务许可证》的零售连锁药店(简称网上药店)共307家,仅有62家(20.2%)经营规范性完全符合相关规定;2014年销售额排序前19位的网上药店(排除1家仅销售医疗器械的网上药店)平均提供(1 072±815)种非处方药,其中化学药品(259±165)种、中成药(813±650)种,供应药品品种数排前3位的依次为健客网(3 658种)、健一网(2 071种)、康爱多(1 523种)。共发放调查问卷216份,回收有效问卷183份,有效回收率为84.7%。183位受访市民对于辨别网上药店真伪(75.4%)和药品真伪(67.1%)的认知度较高,但对于网上药店开办资质、网络售药相关规定等的认知度较差;仅22.4%有过网络购药经历,且对网络购药满意度从高到低依次为药品价格(62.5%)、药师专业咨询(50.0%)、药品品种数(45.0%)、药品质量(37.5%)、物流速度(35.0%)等;如有网络购药可能,主要需求是补充矿物质和微量元素的药品(63.9%)和常见病用药(40.4%)。结论:当前上海市民对于网络购药需求尚不强烈,对于网络购药信心不足,尽管处方药网上零售权放开可能会刺激互联网药品交易,但目前条件尚不成熟。建议应当以可控的方式放开处方药销售,推进网络购药医保结算,多方位促进互联网药品交易服务有序发展。

**关键词** 互联网药品交易;网上药店;零售;认知;态度;行为;调查

## Investigation of Internet Drug Retail Business in China and Cognition, Attitude and Behavior of the Shanghai Citizens

XU Fu<sup>1</sup>, ZHANG Jinbo<sup>1</sup>, ZHENG Leyi<sup>1</sup>, LI Xiao<sup>1</sup>, SHU Lixun<sup>2</sup> (1. Pharmacy Unit, School of Pharmacy, Second Military Medical University, Shanghai, 200433, China; 2. Dept. of Administrative and Clinical Pharmacy, School of Pharmacy, Second Military Medical University, Shanghai 200433, China)

**ABSTRACT** OBJECTIVE: To provide reference for further development of Internet drug transaction services in China. METHODS: The data of online drugstores with top 20 approvals data and sales amount were collected by the Internet, the normative management was evaluated. Meanwhile, questionnaire was conducted to survey and analyze the cognition, buying drugs and corresponding requirements of some Shanghai citizens for Internet drug retail. RESULTS: By Jun. 12, 2015, totally 307 retail chain drugstores (online drugstores) had got the License of Internet Drugs Transaction, only 62 online drugstores (20.2%) were in full compliance with the normative management; the top 19 online drugstores supplied averagely 1 072 ± 815 OTC medicines, including 259 ± 165 chemical drugs and 813 ± 650 Chinese traditional medicines, and the top 3 were jianke.com (3 658 species), J1.com (2 071 species) and 360 kad.com (1 523 species). Totally 216 questionnaires were sent out, and 183 were effectively received with effective recovery of 84.7%. The 183 surveyed citizens showed high cognition in distinguishing the authenticity of online drugstores (75.4%) and the authenticity of drugs (67.1%), but low cognition in online drugstore opening qualifications and Internet selling drugs; only 22.4% had the experience of buying drugs online, the degree of satisfaction towards online shopping, from the highest to the lowest, were drug price (62.5%), professional consultation of pharmacists (50.0%), variety of drugs (45.0%), quality of drugs (37.5%), delivery time (35.0%), etc.; the most probably purchased medicine category were vitamins and minerals (63.9%) and medicines for common diseases (40.4%). CONCLUSIONS: Currently the demands and confidence of online drugs shopping of Shanghai citizens are still scarce. Though the access of retailing prescription drugs would spur the Internet drug business, the condition is still immature. It is suggested to sell prescription drugs in a limited way and improve their access threshold, promote Medicare settlement to multi-faceted promote the orderly development of Internet drug transaction services.

**KEYWORDS** Internet drugs business; Online drugstores; Retail; Cognition; Attitude; Behavior; Investigation

国务院药品监督管理部门正式明确互联网药品交易服务

\* 本科生。研究方向:药事管理。E-mail: 464807940@qq.com

# 通信作者:副教授。研究方向:药物政策、应急药品保障。

E-mail: luky\_shu@sina.com

规则始于2005年12月<sup>[1]</sup>。历经10年的发展,我国互联网药品交易服务的发展现状如何?是否适应民众自我保健需求的增长速度?是否从《2015年政府工作报告》中提出的促进电子商务健康发展决策中获益<sup>[2]</sup>?为了得到答案,本研究从我国互联

网药品交易供方(取得《互联网药品交易服务许可证》的零售连锁药店,简称网上药店)和需方(消费者,本调查以上海市民为例)两个方面进行了调查和分析。

## 1 资料与方法

### 1.1 资料来源

1.1.1 网上药店的相关资料 网上药店审批数据采集自国家食品药品监督管理总局(简称CFDA)官网<sup>[3]</sup>,统计时间截至2015年6月12日。以《2014—2015年中国药店发展报告》中销售额排序前20位(占全国网上药店销售总额的77.9%)的网上药店<sup>[4]</sup>为调查对象。

1.1.2 消费者的相关资料 以上海市民为调查对象,参照2010年上海市人口普查居民年龄构成比数据,按照0~18岁、19~29岁、30~44岁、45~59岁、60岁以上的年龄分层进行随机问卷调查。调查时间为2015年5月。

### 1.2 调研方法

1.2.1 现场问卷调查法 采用自行设计的“互联网购药经历调查问卷”(共21个问题),在街头和药店门口由调查员现场向受访者发放,并指导填写后回收。调查内容为受访者对互联网药品零售的认知情况、购药经历及相关需求等。

1.2.2 现况调查法 逐一访问销售额排序前20位网上药店注册的官网采集其药品销售品种数据,并按《互联网药品交易服务审批暂行规定》的要求评估其经营规范性。

1.2.3 统计学方法 使用Excel 2013软件进行数据统计和处理,构成比采用 $r \times c$ 列联表的 $\chi^2$ 检验进行分析。

## 2 结果

### 2.1 互联网药品零售情况

2.1.1 网上药店地域分布 截至2015年6月12日,经CFDA批准的网上药店总数为307家,注册地分布在我国27个省(自治区、直辖市),西藏、新疆、青海、宁夏尚无网上药店,港、澳、台未在统计范围内。其中,广东最多,有58家,其余依次为浙江(28家)、山东(26家)、江苏(25家)等,详见图1。

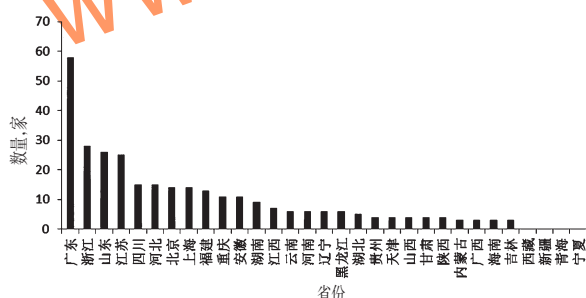


图1 我国网上药店注册地域分布

Fig 1 Distribution of the online drugstores' register territory in China

2.1.2 网上药店数量变化 我国网上药店总数逐年增长趋势明显,2009年至2014年(2015年数据不完全,未作比较)环比增长依次为100.0%、191.7%、42.9%、172.0%、96.3%,详见图2。

2.1.3 网上药店零售药品品种数量 根据CFDA公示<sup>[3]</sup>,我国在售非处方药(OTC)品种共4 633种(相同剂型不同规格的药物已合并),其中中成药3 637种,化学药品996种。2014—

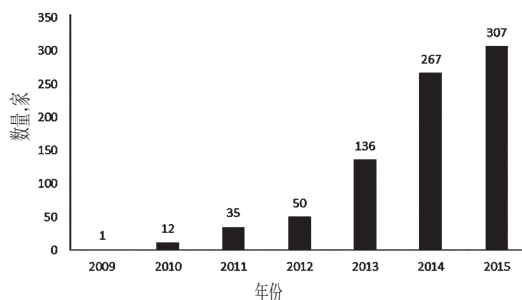


图2 2009—2015年6月我国网上药店总数变化

Fig 2 Changes of total online drugstores from 2009 to Jun. 2015

2015年销售额排序前20位的网上药店中,除1家仅销售医疗器械(隐形眼镜)不予统计外,其余19家网上药店零售品种累计3 996种,占我国OTC品种总数的86.3%,其中中成药3 140种(占我国OTC中成药品种总数的86.3%)、化学药品856种(占我国OTC化学药品品种总数的85.9%)。19家网上药店平均提供(1 072 ± 815)种OTC,其中化学药品(259 ± 165)种、中成药(813 ± 650)种;供应药品品种数排前3位的依次为健客网(3 658种)、健一网(2 071种)、康爱多(1 523种),详见表1。

表1 19家网上药店零售OTC品种数及所占比例

Tab 1 The retail OTC breeds and its percentage of the 19 online drugstores

序号	网上药店名称	OTC品种数	占OTC品种总数的比例,%
1	健客网	3 658	79.0
2	健一网	2 071	44.7
3	康爱多	1 523	32.9
4	七乐康	1 476	31.9
5	康之家网	1 469	31.7
6	好药师	1 404	30.3
7	药房网	1 324	28.6
8	金象网	1 183	25.5
9	康德乐	1 040	22.5
10	先声再康网	912	19.7
11	111医药馆	860	18.6
12	药到病除网	674	14.6
13	海王新辰	581	12.5
14	九州网	570	12.3
15	昂生大药房	509	11.0
16	云开亚美	356	7.7
17	上海大药房	336	7.3
18	亚洲大药房	215	4.6
19	华佗网	213	4.6

2.1.4 网上药店经营规范性 在307家网上药店中,仅有62家(20.2%)完全符合《互联网药品交易服务审批暂行规定》;104家(33.9%)注册网站无法访问或可以访问但不提供药品销售服务,83家(27.0%)未将互联网药品交易服务机构资格证书号码放在首页明显位置,70家(22.8%)展示了处方药商品信息。

### 2.2 受访市民对互联网药品零售的认知、态度、行为调查

本次调查共发放调查问卷216份,回收有效问卷183份,有效回收率为84.7%。

2.2.1 对于互联网药品零售的认知情况 (1)对于网上药店

资质的认知情况。受访市民对于可申请网上销售药品资质的主体选择比例从高到低依次为药厂(60.1%)、医疗机构(53.6%)、零售连锁药店(40.4%)、药品批发企业(31.1%)和第三方交易平台(30.1%)。由此可见,受访市民对于有资质开办网上药店的主体还不够了解。

(2)对于网上药店真伪辨别的认知情况。对于如何辨别网上药店的真伪,75.4%的受访市民知道可以在CFDA官网上核对其注册信息,45.4%知道正规网上药店的首页应有互联网药品交易服务机构资格证书号码,20.8%通过看网上药店评价来辨别真伪,2.7%会看是否有明星、知名人士代言,另有18.0%不清楚如何辨别正规的网上药店。

(3)对于相关法规规定的认知情况。有76.0%的受访市民不知道法规禁止医疗机构在网上售药,24.6%不知道法规禁止处方药在网上销售,另有42.6%不知道药品经销售不得退换的规定。

(4)对于药品真伪辨别的认知情况。有31.7%的受访市民完全不知道如何辨别药品的真伪,而67.1%知道以国药准字在CFDA上查询的方式辨别药品真伪,其余少部分只知道没有国药准字的为假药。

(5)对于网络购药维权方式的认知情况。50.8%的受访市民选择通过向CFDA官网的受访市民服务平台投诉的方式维权,55.2%知道必须拨打网上药店注册地的“12331”进行投诉,39.9%选择与网上药店调解获取赔偿,另有29.0%不知如何对网络购药进行维权。

2.2.2 网络购药经历 (1)是否有网络购药经历与年龄、性别的相关性。183位受访市民中,共有142人(77.6%)没有网络购药的经历,29人(15.8%)只在网上购买过1次药品,12人(6.6%)网络购药经历超过1次。经 $r \times c$ 列联表的 $\chi^2$ 检验可知,其是否有网络购药经历与年龄有相关性( $P < 0.05$ ),19~29岁、30~44岁、45~59岁这3个年龄段的人群与18岁以下和60岁以上人群之间的差异有统计学意义( $P < 0.05$ ),18岁以下和60岁以上人群均无网络购药经历,详见表2(注:本项调查年龄分组与人口普查分组方式一致)。此外,是否有网络购药经历与性别并无显著相关性( $P > 0.05$ )。

表2 不同年龄段受访市民的网络购药经历(人)

Tab 2 The online drug buying experience of different ages of interviewee (person)

年龄组	0次	1次	超过1次
0~18岁	8	0	0
19~29岁	34	9	5
30~44岁	46	14	5
45~59岁	41	6	2
60岁以上	13	0	0
合计	142	29	12

(2)影响网络购药经历的原因。在未进行网络购药的原因调查中,认为网络购药不安全占了最高的比例(66.9%),且

该原因在各年龄层人群中均处于首位。其他原因依次为没有听说过这种购药方式(9.9%)、不能使用医保结算(9.2%)、不能及时得到药品(6.3%)、网上操作复杂(6.3%)以及其他(0.7%)。一些受访市民只在网上购买过1次药品,原因由主到次依次为:发现质量问题或担心药品的质量(31.0%)、网上药品品种不全(17.2%)、因不能使用医保结算不如药店实惠(17.2%)、网络操作复杂(13.8%)、快递太慢不方便(10.3%)等。网络购药经历超过1次的原因,从主到次依次为:网络购药很便捷(33.3%)、可以在外地帮家人买到药(16.7%)、可以买到附近药店没有的药品(16.7%)、可以在线咨询执业药师且价格实惠(16.7%)。

(3)网络购药类别。医疗器械是受访市民在网上药店购买最多的商品(36.2%),其余为保健食品(19.7%)、OTC(16.4%)和处方药(3.3%)。

(4)对网络购药满意度。有过网络购药经历的受访市民中,62.5%对药品价格感到满意,50.0%对药师专业咨询感到满意,45.0%对药品品种数感到满意,37.5%对药品质量感到满意,35.0%对物流速度感到满意,20.0%对快递安全性感到满意,17.5%对快递价格感到满意。

2.2.3 网络购药需求 (1)对网络购药途径的需求。有43.2%的受访市民表示会尝试网络购药,23.5%表示不确定以后是否会选择网络购药,18.0%表示坚持不进行网络购药,12.0%表示会继续进行网络购药,另外还有2.2%表示会放弃网络购药。

(2)对网络购药品种的需求。假设进行网络购药,受访市民更愿意接受的药品依次为补充矿物质和微量元素的药品(63.9%)、常见病用药(40.4%)、计划生育类药品(16.9%)和长期慢性疾病治疗药物(16.4%)。

(3)对网络购药物流方面的需求。46.4%的受访市民认为在物流环节确保药品安全是最重要的,30.6%认为京东等第三方自营物流值得信赖,13.1%认为药品交易中物流最需要的是紧急送达的能力,5.5%认为可以信赖价格实惠的各种常规物流公司运送药品。

(4)对网络购药费用相关的需求。56.8%的受访市民认为需要将网络购药纳入医保范围,21.9%认为网上药店药品价格应当低于实体药店,14.2%希望可以允许消费者退换购错的药品。

(5)对网络购药服务以及供应能力方面的需求。79.2%的受访市民希望能够建立全国性质的监管电话、简化投诉流程;67.2%希望政府可以提供药品真伪查询的计算机或手机应用程序(APP),63.4%希望可以有更多更简单的药品真伪识别方式;57.4%希望提供免费的药品咨询,29.5%希望提供以视频为媒介的有偿或无偿专业药品咨询;39.3%希望网上销售的药品剩余效期大于6个月;35.0%希望网上药店可以提供更多的药品品种,30.6%希望可以在网上购买处方药。

### 3 讨论与建议

#### 3.1 当前消费者对于网络购药需求尚不强烈

目前,网上药店已遍布国内绝大部分省(自治区、直辖市),但政府工作报告对互联网药品交易服务利好的影响尚不明确。本调查结果显示,目前网上药店可以提供的OTC药品已超过市售OTC药品的85%,但由于消费者对网上销售药品的安全性缺乏信心,对网络购药不能使用医保存在不满等原因,现阶段对网络购药的需求并不是很强烈。本调查中还发现,消费者对于购买补充矿物质和微量元素的药品需求占首位。2015年1—5月天猫医药馆(销售额排序前20位的药店均有天猫医药馆旗舰店,其为中国最大的网上药店第三方平台,2014年市场占有率为46.9%)药品销售额排名显示<sup>[1]</sup>,畅销的药品种类主要为改变生活方式的药品(壮阳、补益、减肥等),而非疾病治疗用药,可以进一步看出民众对于在网上购买治疗为主的药品持谨慎态度。

#### 3.2 处方药网上零售权放开可能会刺激互联网药品交易,但目前条件尚不成熟

本调查结果显示,经常进行网络购药的消费者看中的是网络购药的便利性、可以在外地购买药品以及可以买到自己所在地医疗机构无法获得的药品。这对于减少处方限量对长期服药患者的消极影响、消除各地药品营销网络差异造成的不便有积极作用。因此,如果放开网上处方药销售权可能会极大刺激互联网药品交易。但从OTC网上零售的经营规范性调查结果来看,目前尚不具备安全购药、规范售药的条件。如调查结果显示,有33.9%的网上药店注册网站实际未提供药品销售服务,而在70家展示了处方药商品信息的网上药店中,不乏有通过电话回拨的方式进行售药的(www.jl.com),亦有处方药当作OTC售卖的情况发生。因此,互联网药品交易监管任重道远。

#### 3.3 建议

3.3.1 建议以有限方式放开处方药销售 在关于售药主体资质的问题上,多数民众表示,更愿意相信医疗机构。因此,可仿效国外成功案例,允许医疗机构与指定网店合作,医师可对该医疗机构就诊的需要长期服药的慢性病患者处方上注明续开次数,并将电子处方信息发送至定点网上药店,患者可在网上药店购买后续治疗用药。

3.3.2 建议推进网络购药医保结算,并建立信用评估机制

在2012年版《国家基本药物目录》中,不乏OTC品种。因此,建议各省级食品药品监管部门与医保管理部门联合遴选定点网上药店,解决医保患者网络购药结算问题。并建立信用评估机制,实行违法经营一票否决定点资质。

### 4 结语

互联网药品交易作为一种影响民生的新型电子商务形态,其发展趋势已势不可挡。CFDA于2014年发布的《互联网食品药品经营监督管理办法(征求意见稿)》<sup>[6]</sup>拟允许网上销售处方药,并放低网上药店准入门槛,允许单体药店进入药品网络交易市场。这些构想如能付诸实施,定会加快互联网药品交易的发展,但监管难度同时也将进一步加大。互联网药品交易是把双刃剑,如何利用互联网维护国民自我保健权益并确保用药安全,还需要社会各界的广泛关注与思考。

### 参考文献

- [1] 国家食品药品监督管理局.关于印发《互联网药品交易服务审批暂行规定》的通知[S].2005.
- [2] 国务院政府工作报告:全文[EB/OL].(2015-03-16)[2015-07-13].[http://www.gov.cn/guowuyuan/2015-03/16/content\\_2835101.htm](http://www.gov.cn/guowuyuan/2015-03/16/content_2835101.htm).
- [3] 国家食品药品监督管理总局.数据查询>网上药店[EB/OL]. [2015-06-12].<http://app1.sfda.gov.cn/datasearch/face3/base.jsp?tableId=96&tableName=TABLE96&title=网上药店&bcId=139468294509280829793942689586>.
- [4] 赵振基,张勇,徐国,等.2014—2015中国药店发展报告[J].中国药店,2015(7):30.
- [5] 医药网.1—5月天猫医药馆药品数据大解码[EB/OL].(2015-06-19)[2015-08-13].<http://news.pharmnet.com.cn/news/2015/06/19/422604.html>.
- [6] 国家食品药品监督管理总局.国家食品药品监督管理总局关于《互联网食品药品经营监督管理办法(征求意见稿)》公开征求意见的通知[EB/OL].(2014-05-28)[2015-06-15].<http://www.sfda.gov.cn/WS01/CL0783/1005-34.html>.

(收稿日期:2015-09-17 修回日期:2016-04-07)

(编辑:周 箐)

## 国家卫生计生委副主任崔丽会见香港医学专科学院主席李国栋及世界卫生组织应急专家

本刊讯 2016年4月5日,国家卫生计生委副主任崔丽在京会见了香港医学专科学院主席李国栋教授、世界卫生组织驻华代表施贺德及世界卫生组织应急专家,双方就如何设计基于世界卫生组织标准的灾难应对培训课程,及如何与内地开展合作进行了交流。

崔丽副主任指出,2005年三地签订《关于突发公共卫生事

件应急机制合作协议》,国家卫生计生委与港澳卫生部门在突发事件信息共享、联防联控、人员交流和培训演练等领域开展了大量深入、务实的合作,加强了三地在卫生应急管理和专业技术层面的交流,对提高卫生应急能力发挥了积极作用。中国国家卫生计生委愿意积极支持世界卫生组织组建全球卫生应急队伍这一行动。