

访谈>>>

物流饕餮大餐如何吐纳

——访台湾久裕企业股份有限公司总经理张俊仁

文/李恩青

久裕企业股份有限公司是台湾第二大专业药品行销公司,其总经理张俊仁先生同时也在内地医药物流任副总兼经理。日前就台湾医药物流的一些细节性问题,张俊仁先生接受了笔者的采访。

五公司分享

423 亿新台币药品配送大餐

问:请您介绍一下台湾医药流通领域的一些情况。

张俊仁:因为台湾OTC的销售通路比较宽泛,所以在这里我只谈专业的Rx(处方药)市场的情况。台湾处方药的销售每年约为900亿新台币。这900亿新台币的处方药中约有47%是通过专业药品行销及物流公司送达医疗机构和药店的,也就相当于423亿新台币。

台湾这423亿新台币的药品配送大餐,主要被5家公司分享:台湾本土的Arich(久裕)和Maywua(美吾华)、来自瑞士的Zuellig(内地称为)和DK(迪恒)、来自美国的Summit(新美)。这其中Zuellig(裕利)份额最大,久裕次之。

问:物流这个概念引入内地的时间并不长,目前内地投入运营的现代医药物流项目也是屈指可数,对内地的同行来说,大家都很关注台湾在医药物流方面的经验。能否请张总介绍一下,在台湾经营业态已趋成熟稳定的专业药品物流公司都提供哪些服务呢?

张俊仁:台湾专业的药品物流公司拥有完整的供应链服务架构,能提供的服务内容很丰富,包括行销推广、业务销售、医院招投标、订单处理、开立发票、收款、风险管理、系统连线与资料提供、资料申报(向健保局和管制药品局)、仓储管理、低温仓储管理、管制药品仓储管理、临床实验仓储管

理、样品管理、原厂所有权代管理、退货销毁管理、GMP物流包装工程、运输配送、进口通关保税以及查验登记等。

系统化服务 精专到事无巨细

问:这种专业药品物流公司在处理和上游厂商的业务关系时,是否有一套完整的操作系统?

张俊仁:是的。一般来说,药品物流会根据供货商或原厂的需求提供相应的服务,包括以下一些方面:如果供货商或原厂需要良好的库存管理,那么就需要物流公司采纳强调储位管理、循环盘点和条形码管控等方面的策略;如果客户强调储存的安全性,物流公司就要强化紧急供电、监视系统、电子门禁和消防功能;如果客户需要正确的批号管控,物流公司则需对应“料账合一、先进先出、QA监控”;如果客户需要危机处理能力,物流公司就需要特别关注停电、系统瘫痪、火灾、不良事件和产品回收等问题;如客户要求订单处理速度,就需要强化物流公司客服订单处理系统和订单过滤系统;如客户关注订单处理方式,物流公司就需要在传真、专线、E-mail、Web-Site、HML交换等方面做足文章;其他像“配送方式”对应常温系统、低温系统、自送系统、委外系统和紧急配送系统,“交货时效”对应订单处理管理、订单分类系统、配送路线规划管理,“信息服务能力”对应订单确认、处理追踪、库存分析、配送追踪、客户投诉处理,“国家及国际认证”对应GSP、GMP、ISO9001:2000,“保险代办”对应运输保险、火险、意外险、商动险,“质量保证与追踪”对应产品、作业流程、环境、文件、资讯,“凭证管理”对应发票、送货单、签收单,“保

密管控”对应员工保密合约、教育训练、信息控管系统、内部稽核,“客户投诉处理能力”对应投诉作业、时效监控、投诉统计分析与预防矫正,“客户服务机制”对应教育训练、电话礼仪、追踪系统(CSM),“决策服务窗口”对应项目经理人制度、量身订做服务管理等等。

问:专业药品物流公司在处理和下游客户的业务关系时,有哪些环节需要注意呢?

张俊仁:根据医院、药局和批发商等下游客户的需求,药品物流公司有以下工作要做:客户如果要求“包装良好”,物流就要强调“包材与包装方式标准化,相关标示与卷标管理”;客户要求“货品正确”,物流就需着力进行“条形码管理,流程段落监控,最终检查系统”;客户要求“货品质量良好”,物流则要强化“良好储存环境,确实QA(质量工程师)管理,搬运包装管理”;客户要求“凭证完整”,物流就要做好“条形码管理,客户需求凭证标准,安全管控”工作;客户要求“快速准时”,物流就要关注“订单处理,拣货,包装出库,运输配送等监控系统”;客户对“送货人员态度仪容”提出要求,物流公司就需要以“礼貌、微笑、态度、服装、标示”应对;客户要求送货人员的配合,物流就要提供“上架、验收、理货”服务;客户关注下单的便利性,同样也需要物流公司在传真、专线、E-mail、Web-Site、HML交换和代表访问方面准备充分;其他还有应对“客服人员的专业与态度”的“部门、产品、促销、投诉、礼貌、应对”,应对“信息追踪与查询能力”的“订单处理状况追踪系统、客诉追踪系统”,应对“客户投诉处理速度”的“客诉标准操作系统,客诉追踪系统”,应对“紧急供货的能力”的“紧急联络人、紧急出货流程、紧急配送方案、追踪作业”,应对“退换货服务”的“联系追踪管理、时效监控”,应对“企业形象”的“绿

色物流、环保回收、药品销毁、公益活动、医药媒体”等等。总之,药品物流公司的服务可谓是精专到位,事无巨细。

多方面配合 确保核心业务良性运转

问:专业化服务确是物流企业生存之本。那么物流企业其他方面的工作如何开展呢?

对于上下游客的服务理念贯穿于物流企业一切工作,总结起来有以下几个方面:体现在对物流作业结构的掌握上,要求在EQ(企业智商)、配送到货、库存管理方面分析到;在工作效率方面,对物流企业KPI(关键业绩指标)监控、团队合作、轮调制度、教育训练、员工福利方面提出要求;强调发货及时,对行政作业、仓储作业和配送作业管理提出要求;注重库存精确,实施异动盘点、循环盘点、精确补货拣货、道德教育、严格管理制度;对于质量监控,则关注检验(包括进货、加工和退货等)、作业流程、文件管理、窗体管理几个方面;人力配置强调精简,对计时人员和非核心作业委外的正式人员作业量评估都有要求;采用扁平化组织管理、轮调制度和团队绩效考核手段,务必使组织架构灵活;经营管理委员会及市场发展监控系统必须具备弹性的发展策略;在政府及协会信息取得和客服与投诉资料汇整上力求快速地对市场反应;做好客户满意度调研,并持续追踪,做好不良影响的纠正预防工作;做好药品回收和销毁工作,积极参与公益活动保持良好的企业形象;通过采购、费用管理和财务监控保证成本结构的经济效益;最后一个方面,在拥有清晰的发展目标、明确的执行计划、严谨的预算控制的前提下,争取得到股东的大力支持。

2004年1~11月全国中药工业企业产品销售收入排名

1	1*	88
2	2*	() 1 2 *
3	3*	7, ., ., * 88
4	4	0 1 2 * 3 4 5 6
5	5	8 9 : ; *
6	6	< > = * 88
7	7	ABCD
8	8	EFGH*
9	9	I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z
10	10	MONO 88
11	11	PQR*S
12	12	TUVVW 56
13	13	XOR*88
14	14	Y, YU* 88
15	15	PZ [\] * 88
16	16	< > 0 * _ ' abc
17	17	8 = l e f _ g d _ h i
18	18	j , k l *
19	19	m n o r *
20	20	q o l p r * 88
21	21	* * * * * 88
22	22	q r s t u r * 56
23	23	* v t w x r * 88
24	24	/ k n 2 * 88
25	25	7 p o y * 88
26	26	8 * _ * 8
27	27	@ { { * * 88
28	28	} } - * * 88
29	29	* * * * *
30	30	; f . a * 88
31	31	- E I J K L T
32	32	8 * i * 8
33	33	c 1 8 * 56
34	34	/ 8 * 2 * * 88
35	35	7 T U V * * * 1 2
36	36	< > . 3 4 K L
37	37	@] * - * 88 - * * 88
38	38	* 8 t . o . *
39	39	2 - 7 * 88
40	40	{ c e o r * }
41	41	} - * *
42	42	8 v i l e r *
43	43	* u i i t * a * o *
44	44	/ A B B * *
45	45	7 e] + * * 88
46	46	< > - * * 56
47	47	8 e) - o *
48	48	8) * a r *
49	49	8 * * * * * r *
50	50	8 * * * * * r *
51	51	8 * * * * * r *
52	52	8 * * * * * r *
53	53	8 8 / * * * * * 88
54	54	8 * A) A A A * 88
55	55	8 / A A U * * 88
56	56	8 7 v t a c *
57	57	8 c 8 8 8 8 * 88
58	58	* 8 e 8 , r * 56
59	59	* 8 1 - . 1
60	60	* / f 1 * 88
61	61	* 1 8 1 - . *
62	62	* / . * 4 D R *
63	63	* * [y R T i
64	64	** 8 - 0 { * r *
65	65	** / 8 8 r *
66	66	* 7 8 } 8 T * 88
67	67	* * e * * * 56
68	68	/ 8 A A : A R * 88
69	69	/ / f 4 0 *
70	70	/ / . f 8 8 8 8
71	71	/ / 3 , _ * *
72	72	
73	73	
74	74	
75	75	
76	76	
77	77	
78	78	
79	79	
80	80	
81	81	
82	82	
83	83	
84	84	
85	85	
86	86	
87	87	
88	88	
89	89	
90	90	
91	91	
92	92	
93	93	
94	94	
95	95	
96	96	
97	97	
98	98	
99	99	
100	100	

本报记者 胡文华 摄

企业资讯>>>

西南药业 扩产改造力攻大输液产品

本报讯 近日,从太极集团有关部门获悉,太极集团旗下的西南药业正在进行二期扩产改造,计划在重庆涪陵区新建一条输液制剂的生产线,预计1个月后全面扩产。

据太极集团人士透露,这条生产线扩产完成后,西南药业的大输液产品的年产量将突破1亿瓶。据称,今后,西南药业除生产瓶装大输液产品外,还要生产软袋大输液产品,主要供应广东、浙江、上海等沿海经济发达地区市场。

据悉,与普通瓶装大输液产品相比,软袋大输液产品更为高档,售价要高出1倍多。由于去年下半年实施的低价策略运用成功,西南药业已将川渝市场的大输液生产霸主——四川科伦挤出了重庆市场。(郭静)

石家庄 5家制药企业获多项质量殊荣

本报讯 在近日举行的河北省质量表彰会议上,石家庄市华北制药股份有限公司、石家庄制药集团有限公司、神威药业有限公司、石家庄四药股份有限公司、河北远征药业股份有限公司5家制药企业分获多项质量殊荣。

这些荣誉分别为:石家庄制药集团有限公司及其董事长蔡东晨获得省质量管理奖和质量特别奖;石家庄四药股份有限公司生产的“石门”牌大输液系列产品、华北制药股份有限公司及石药集团公司分别生产的“华北”牌和“石药”牌注射用青霉素钠、河北远征药业股份有限公司的“远征”牌注射用青霉素钾(兽药)荣膺省名牌产品殊荣。此外,神威药业有限公司生产的“神威”牌藿香正气软胶囊和“五福”牌心脑血管软胶囊荣获省优质产品称号。(史建会 边丽娟)

天方药业 发力省外医药市场

本报讯 河南天方药业集团从今年起,将在整合省内资源,实现对省内各市、县医药公司的控股、兼并和联合,控制河南40%以上医药批发零售市场的同时,积极开拓省外市场。

一是在黑龙江、内蒙古、新疆收购和控股重组黑龙江天方、包头天方、新疆天方恒德公司,优化医药流通销售市场;二是对上海普康药业控股70%,组建上海天方药业股份有限公司,建立年产30亿片(粒)制剂生产基地,完善高端技术市场;三是与杭州奥美公司合作,投资2.87亿元建设新药合成项目,使奥美成为合成原料出口基地,搭建东部医药出口产品向西部战略转移平台。(胡文华)



新闻眼>>>

注意! 果实子类药材有造假行为

文/邢颖

自2003年“非典”以来,中药材市场整顿此起彼伏,中药饮片被从中药材市场中分割出来。而对于市场中的经营者来说,利润最大的就是中药饮片。据了解,中药饮片禁止在药材市场经营后,全国数百万原来从事中药饮片销售的人群中,绝大多数人员转向中药材经营,其中一部分人为了增加收入,经营范围从根茎类药材扩大到果实子类。这样,原本利润较低的中药材市场在僧多粥少的情况下,一些不法之徒开始在果实子类药材中寻找获利机会,导致本来平

静的果实子类药材出现大量造假现象。其主要表现如下:
一、掺杂 一般来说,果实子类药材像粮食作物一样,用现代机械手段收获均可以做到干净、无杂,而市场上一些不法之徒为了获取较大利润,在果实子类药材中掺杂,像草决明、芦巴子、王不留行、车前子等等,均掺上体积相等的砂、石、土块等增加重量(一般在100公斤药材中掺入3~5公斤)从中渔利。这种现象,目前在市场上时有发生。由于所掺的砂、石、土块与药材体积相同,很难从中分离出来。
二、掺潮 大多数果实子类药材像粮食作物一样收获、贮存,在销售过程中一些不法之徒想尽一切办法加重,如泼水使潮,在芦巴子、王不留行等药材中泼上一定量的水,通过几个小时的湿润,然后装袋待售。这种经过“加工”的药材从外观上很难看出已经被做了“手脚”。
三、掺假 掺假是果实子类药材中最为

严重的非法行为,同时危害也最大。不管是什么药材果实,也不管其功效是否相近或相反,只要外观相似,颜色相同,价格有差异,都会成为不法分子掺假的对象。比如草决明掺上一定比例的田青子,荆芥子里面掺党参子,车前子里面掺车前子等等,不法之徒利用二者价格上的差异,从中牟取暴利。
以上几点是近来药材市场出现的新现象,相关企业企业在购进药材时需要认真观察,仔细辨认,不要贪图便宜,以免上当。

(数据来源金药网)