

流通制度的变更对中国医药流通企业行为的影响研究 ——基于资源依赖理论

胡俊洁

(浙江汇中供应链管理有限公司, 浙江 义乌 322000)

摘要: 随着“两票制”等一系列医药流通制度的不断实施,我国医药流通领域正面临着巨大的制度变革。医药流通企业是药品流通的载体,是连接药品生产者与消费者的桥梁,在很大程度上受到医药流通制度的影响。以资源依赖理论为指导,论述了应用资源依赖理论分析中国医药流通企业行为的适用性,使用调查问卷获取数据,揭示了流通制度的变更对中国医药流通企业行为的影响,并确定了流通制度变革下企业关键性应对行为。最后针对关键行为,分别从加快实施医药流通企业的并购与重组策略、转变医药流通企业经营模式、医药流通企业的物流战略实施策略等方面提出了流通制度变更情况下中国医药流通企业发展策略。

关键词: 资源依赖理论;两票制;医药流通制度变更;企业行为

中图分类号: F 252.1 **文献标志码:** A

Study on the Influence of the Change of Circulation System on the Behavior of Chinese Pharmaceutical Circulation Enterprises: Based on Resource Dependence Theory

HU Junjie

(Zhejiang Huizhong Supply Chain Management Co., Ltd., Yiwu 322000, China)

Abstract: with the continuous implementation of "two-vote system" and a series of medical circulation system, the field of medical circulation in China is facing a huge system reform. Drug circulation enterprises are carriers of drug circulation and Bridges between drug producers and consumers. This paper, guided by the resource dependence theory, discusses the applicability of applying the resource dependence theory to analyze the behaviors of Chinese pharmaceutical circulation enterprises, USES questionnaires to obtain data, reveals the influence of the change of circulation system on the behaviors of Chinese pharmaceutical circulation enterprises, and determines the key coping behaviors of enterprises under the reform of circulation system. Finally, according to the key behaviors, the development strategies for Chinese pharmaceutical circulation enterprises under the change of circulation system are put forward from the aspects of "accelerating the implementation of merger and reorganization strategy of pharmaceutical circulation enterprises, changing the management mode of pharmaceutical circulation enterprises, and implementing logistics strategy of pharmaceutical circulation enterprises".

Key words: resource dependence theory; two-vote system; change of medical circulation system; corporate behavior

“两票制”作为近年来医疗行业的热门词之一，一直备受专家学者及新闻媒体的关注。“两票制”即生产企业到流通企业开一次发票，流通企业到医疗机构开一次发票，其意义就是砍去中间环节的代理商，减少药品流通的环节，最大限度降低药品的流通成本，降低药品的价格，同时禁止商业贿赂、虚开发票等违法的行为，净化市场竞争秩序，创造公平公正的竞争环境^[1]。

回顾我国近三十年来医药流通产业的发展轨迹，经历了供求关系从供不应求向供过于求、经济形态由计划经济向市场经济转变等阶段^[2]。药品流通的变革经历了四个阶段：

第一个阶段是从改革开放到 1984 年，国有专营计划经济的模式。中国医药公司及旗下的五个一级药品采购供应站（北京、上海、广州、沈阳、天津），按行政区划逐级调拨药品，对药品的生产和流通有绝对控制权。国家级、省级、地市级、县级共四级批发模式，虽然保障了药品的有序供应，但是流通速度慢、成本高、效率低，导致药品批发价格高。医药流通行业没有竞争，缺乏活力。

第二个阶段是 1985—1999 年，部分开放的市场经济模式。国家启动流通体制改革，打破了国家专营的局面，把医药商业推向市场，废除了统购统销、按级调拨的规定。开办低门槛导致新的医药批发企业大量出现，国有企业仍是药品流通的主渠道，集体制企业也开始大显身手。此时的医药流通通常需要 4~6 个环节，速度慢，成本高，药品价格居高不下^[3]。

第三个阶段是 1999—2004 年，开放竞争的市场经济模式。市场经济开始快速发展，政府启用新管理模式，用指导性计划取代指令性计划来调整控制药品的生产。药品流通渠道上，取消三级调配制度，对民营资本逐步开放，民营企业、外资企业开始慢慢进入流通领域，原有的医药流通体制受到强烈的冲击^[4]。药品开始逐步出现供大于求的状况。

第四个阶段是 2004 年后，逐步规范的药品流通模式。药品监督管理部门对药品流通企业实行强制性的认证制度，对药品的采购、销售、仓储各环节实行严格的管理，引导医药流通企业规范化经营。

所谓资源依赖，是指一个组织最重要的存活目标，就是要想办法降低对外部关键资源供给组织的依赖程度，并寻求一个能够将这些供应组织之间关键资源稳稳掌握的方法，更多的是一种观察组织间关系的视角和概念系统^[5]。在我国医药流通企业中资源依赖现象尤为明显，我国医药流通行业企业众多，且同

质化竞争严重，整体盈利能力偏弱，综合毛利率处于较低水平^[6]。因此，研究在医药资源高度集中的情况下，我国医药流通制度的发展及变更对医药流通企业行为的影响是一项非常有意义的课题。

本文在深入梳理国内外相关研究成果的基础上，设计了流通制度变革背景下中国医药流通企业行为的调查问卷，对中国医药流通制度变革进行了深入的研究，分析了医药流通制度变革对医药物流企业的影响。在此基础上，以资源依赖理论为理论，通过对问卷调查结果的统计分析，初步掌握了各因素对医药流通企业行为的影响，然后从这些要素出发，对流通制度的变更对中国医药流通企业行为的影响进行了深入研究，提出了中国医药物流企业顺应当前流通制度的具体策略。

1 资源依赖理论在中国医药流通企业行为分析中的应用

中国医药流通企业是在特定的环境中履行某种功能的组织，如果中国医药流通企业想要获得外界的支持和存在的合法地位，就必须重视来自环境的种种因素的影响，同时随之做出内部的调整^[7]。资源依赖理论可以就中国医药流通企业生存环境如何影响中国医药流通企业行为提供系统的解释。

资源依赖理论在中国医药流通企业行为的研究方法上，具体通过以下几个方面来展开：

(1) 确定中国医药流通企业的开放性。资源依赖理论认为，所有开放的系统都受到外部环境的影响。外部环境的影响不是环境中的因素单独地对大学施加，这种影响是多种因素共同作用的函数^[8]。中国医药流通企业行为本身也在和环境发生着互动，这种互动可以用亨利·埃兹科维茨的“H 螺旋模式”来解释，资源依赖理论能动态地跟踪中国医药流通企业在这一模式下如何平衡各方的利益和诉求。

(2) 分析中国医药流通企业行为发展的原因。资源依赖理论认为，组织一旦丧失生存发展的关键资源，将寻求新的资源。医药流通制度变更对企业行为带来了新的要求，医药流通企业行为的转变就是寻求资源的新模式，目的就是争取新的、更加具有竞争力的关键资源^[9]。

(3) 厘清中国医药流通企业行为对自身的影响。资源依赖理论认为，环境中关键资源的变化会直接引起组织的动荡^[10]。随着医药流通制度的变更，传统中国医药流通企业行为也需要发生变化，同时内部资源分配也随之改变。资源依赖理论的另一面就

是承认在寻求其他途径争取资源的过程中,组织会吸纳关键资源提供者的特点。

(4)论证中国医药流通企业一些行为的转变是合理的和必然的。资源依赖理论认为,只要将组织外部力量的影响加以参照,那么内部成员的行为是可以理解的。在此,医药流通的外部力量就是政府和政策。由于资源依赖理论承认组织生存的关键取决于其获得资源和维持资源的能力^[11],那么组织生存首要的、长期的就是自主权或独立性的取得,同时消除对资源提供者的过度依赖以保持自身持续的稳定和均衡^[12]。

2 问卷设计与数据收集

本文以资源依赖理论为指导,在充分考虑组织与环境、组织与资源、组织内部结构的基础上,针对

中国医药流通企业行为设计调查问卷。问卷设计遵循合理性、一般性、逻辑性、明确性、非诱导性等原则。本研究将问卷内容分为三大部分。第一部分是样本社会特征统计,包括被调查者的公司名称、公司的部门或职位、企业所在省市、类别、规模、类型、经营业务、公司的药品主营产品等 11 个问题。第二部分包括医药流通制度变更对企业的影响,其中 12~27 问项为中国医药流通制度变更变量。第三部分包括企业行为变更变量,其中 28~59 问项为企业行为变更变量,具体问题见表 1 与表 2。在测量尺度选择上,最终问卷采用了 Likert 七点量表法,将受访者的态度分为“几乎没有影响”“影响不显著”“有轻微的影响”“有影响”“有一定的影响”“有加大的影响”“有重大影响”,一共七个选项。

表 1 医药流通制度变更对企业的影响问项表

问项
Q12. 贵企业两票制的实施程度?
Q13. 贵企业对流通环节减少(例如缩减流通环节开票次数)的支持程度如何?
Q14. 医药流通制度的变化(例如开票次数的减少)对下面的生产企业产生积极影响的程度是()
Q15. 医药流通制度的变化(例如开票次数的减少)对下面的医疗机构产生积极影响的程度是()
Q16. 医药流通制度的变化(例如开票次数的减少)对下面的大型医药流通企业产生积极影响的程度是()
Q17. 医药流通制度的变化(例如开票次数的减少)对下面的中小型医药流通企业产生积极影响的程度是()
Q18. 减少流通环节后,贵公司财务报表的改善程度是()
Q19. 减少流通环节,对贵企业降低渠道成本的作用是()
Q20. 减少流通环节,对贵企业的获利情况的有利影响程度是()
Q21. 减少流通环节,会对贵公司的库存水平的有利影响程度是()
Q22. 减少流通环节对医药环境的有利影响程度是()
Q23. 您认为药品流通环节减少会导致药品流通格局将会发生调整吗?
Q24. 您认为药品流通环节减少会导致采用代理模式的药企的营销组织结构改变吗?
Q25. 您认为药品流通环节减少会导致区域总代理的身份面临改变吗?
Q26. 您认为药品流通环节减少会导致企业销售队伍发生变化,对医药行业从事人员的就业问题产生极大的影响,特别是医药销售人员的就业情况吗?
Q27. 您认为药品流通环节减少会导致净化流通环节,能更好地规范企业行为,特别是能控制医药流通企业的流通次数,整顿行业吗?

本问卷自 2018 年 4 月正式发布在问卷星网站上,以线上问卷的形式向医药物流企业员工进行投放,共收到有效问卷 128 份。对 128 份问卷调查结果进行信度分析,信度系数值为 0.947,大于 0.9,说明研究数据信度很高。所有研究项对应的共同度值均高于 0.4,说明研究项信息可以被有效提取。另外,KMO 值为 0.842,大于 0.6,意味着数据具有效度。另外,旋转后累积方差解释率为 69.447%(>50%),意味着研究项的信息量可以被有效提取出来。最后,因子(维度)和研究项对应关系与预期相符,说明问卷具有效度。结果表明,问卷采集的数据

符合预期,具有效度,能够保证后续相关研究结果的有效性。

对于问卷获得的数据,问项 12~27 共计 16 道表征中国流通制度变革对企业影响的题目,其平均值的平均值为 4.8475,而问项 28~59 共计 32 道表征企业应对中国流通制度变革行为的题目,其平均值的平均值为 4.471875,二者均大于 4。这表明企业明显感到了中国流通制度变革对企业带来的种种影响,并且企业也在积极采取措施应对上述影响,但企业的应对力度尚不及流通制度变革对企业带来的影响程度。

表 2 医药流通制度变更对企业的影响问项表

问项

- Q28. 针对流通环节的减少, 贵企业不会采取战略变化的可能性是()
- Q29. 针对流通环节的减少, 贵企业会做出相应调整或转型的可能性是()
- Q30. 面对流通环节的减少, 贵企业并购小型流通企业的可能性是()
- Q31. 面对流通环节的减少, 贵企业转化为物流公司的可能性是()
- Q32. 面对流通环节的减少, 贵企业自建仓库的可能性是()
- Q33. 面对流通环节的减少, 贵企业改变药品种类(剥离医院渠道销售产品, 保留 OTC 药品分销)的可能性是()
- Q34. 面对流通环节的减少, 贵企业自营自建销售团队的可能性是()
- Q35. 面对流通环节的减少, 贵企业被淘汰出局或转行的可能性是()
- Q36. 面对流通环节的减少, 贵企业增加电商医药流通渠道的可能性是()
- Q37. 面对流通环节的减少, 贵企业争取被大型流通企业并购的可能性是()
- Q38. 面对流通环节的减少, 贵企业加大产品研发力度, 以企业的产品力和学术优势作为核心竞争力参与激烈的市场竞争的可能性是()
- Q39. 面对流通环节的减少, 贵企业申请更多药品经营许可证的可能性是()
- Q40. 面对流通环节的减少, 贵企业另辟蹊径, 拓展大健康领域的可能性是()
- Q41. 面对流通环节的减少, 贵企业收购上游工厂的可能性是()
- Q42. 面对流通环节的减少, 贵企业成为上市企业, 扩充资金池的可能性是()
- Q43. 面对流通环节的减少, 贵企业申请更多药品经营许可证的可能性是()
- Q44. 随着代理商格局的演变, 贵企业认为原有掌控终端的大规模一级代理商(如国药、上药和九州通)成为生产企业的合作伙伴的可能性是?
- Q45. 随着代理商格局的演变, 贵企业认为原有的二三级代理商升级为一级代理商、成为生产企业的合作伙伴的可能性是()
- Q46. 随着代理商格局的演变, 贵企业认为原有的二三级代理商升级为一级代理商的可能性是()
- Q47. 随着代理商格局的演变, 贵企业认为原二三级代理商为某些特定医院提供托管服务、承担医院的库存风险(被医院指定的代理商)的可能性是()
- Q48. 面对流通环节的减少, 贵企业实施资产重组的必要性是()
- Q49. 面对流通环节的减少, 贵企业通过经营范围的调整实施产品差异化的必要性是()
- Q50. 面对流通环节的减少, 贵企业通过经营特定细分市场实施客户差异化的必要性是()
- Q51. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现从配送业务到营销服务的转变的必要性是()
- Q52. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现从配送业务到药事服务的转变的必要性是()
- Q53. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现放弃配送业务、推进业务转型的必要性是()
- Q54. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现组建医院配送战略联盟的必要性是()
- Q55. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现组建药店的批发联盟的必要性是()
- Q56. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现组建校企合作战略联盟的必要性是()
- Q57. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现全面提高客户物流服务水平的必要性是()
- Q58. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现开拓创新物流业务领域的必要性是()
- Q59. 面对流通环节的减少, 贵企业认为实现引进物流设备、提升物流现代化水平的必要性是()

3 流通制度变更与中国医药流通企业行为的关系分析

3.1 中国医药流通企业行为的相关分析

对 128 份问卷采集到的数据信息进行相关性分析, 令问项 12~27 共 16 题作为 Y 项, 问项 28~59 共 32 题作为 X 项, 研究流通制度变更与中国医药流通企业行为的相关性, 研究问项 12~27 分别和问项 28~59 共 32 项之间的相关关系, 使用 Pearson 相关系数表示相关关系的强弱情况, 且将相关系数大于 0.400 作为高度相关标准。受篇幅所限, 在此不一一列出相关系数结果。相关系数的比较结果显示: 在中国医药流程制度变革的背景下, 企业会做出相应调整或转型的可能性较高, 倾向于实施资产重

组; 同时, 企业也倾向于实现从配送业务到营销服务的转变、全面提高客户物流服务水平并将积极开拓创新物流业务领域。流通制度的变革使得企业倾向于申请更多药品经营许可证, 组建医院配送战略联盟, 自建仓库, 直接影响企业将原有的二三级代理商升级为一级代理商的可能性, 倾向于组建药店的批发联盟, 倾向于全面提高物流水平, 将原有的二三级代理商升级为一级代理商。减少流通环节对医药环境的有利影响程度越高, 企业承担医院库存风险的能力越强, 同时与原有掌控终端的大规模代理商合作的主动性越强, 并且增强了申请更多药品经营许可证、实现从配送业务到营销服务的转变、推进业务转型、成为上市企业的可能性。

3.2 中国医药流通企业行为的回归分析

采用回归分析可以从逆向揭示流通制度变更与医药流通企业行为之间的影响关系。本文以问项 12~27 共 16 题作为自变量,以问项 28~59 共 32

题分别作为因变量,研究其相互之间的回归关系,并对能够通过检验,即表明其相互之间存在显著影响关系的分析结果如下,具体见表 3。

表 3 自变量与因变量之间显著关系对应表

	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27
Q28																
Q29											■	■				
Q30		■				■										
Q31						■						■		■		
Q32													■		■	
Q33						■										
Q34											■				■	
Q35																
Q36					■		■									
Q37																
Q38								■					■			
Q39													■			
Q40										■					■	
Q41			■			■										
Q42		■	■		■	■	■		■	■	■			■	■	
Q43		■				■	■						■			
Q44									■			■			■	
Q45									■							
Q46	■								■			■				■
Q47		■		■									■			
Q48											■					
Q49								■			■				■	
Q50						■										
Q51													■			
Q52																
Q53						■	■		■				■			
Q54			■										■			
Q55				■	■								■			
Q56			■													
Q57																
Q58				■		■										
Q59				■	■						■					■

注: ■ 表示正相关关系
 ■ 表示负相关关系

3.3 中国医药流通企业行为的主成分分析

由于在问卷中,体现医药流通企业应对流通制度变更行为的指标有 32 个,指标数量相对较多,且有些指标相互之间存在重叠与交叉,所以本文运用主成分分析法,确定中国医药流通企业的主要行为特征.本文选取 128 份问卷中表征企业行为特征的问项 28~59,提取出相应的数据信息,并采用 SPSS 软件进行分析.采用因子分析方法进行主成分分析,相关矩阵表明各项指标之间具有强相关性.根据成分系数矩阵对各问项系数按主成分求和,并按其和的大小进行排序,得到表 4.从表 4 中可以看出,针对中国医药流通制度的变革,企业认可的有效的应对行为,其排名越靠前,表明当前企业越认可该种应对行为.

表 4 各问项排序结果表

排序	问项	系数和
1	Zscore(Q28)	3.644
2	Zscore(Q37)	3.449
3	Zscore(Q35)	2.684
4	Zscore(Q33)	2.266
5	Zscore(Q56)	2.024
6	Zscore(Q31)	1.907
7	Zscore(Q53)	1.707
8	Zscore(Q45)	1.558
9	Zscore(Q46)	1.545
10	Zscore(Q36)	1.514

3.4 流通制度变革下企业关键性应对行为的确定

相关性分析、回归分析和主成分分析分别从制度变革对企业行为的影响和企业应对制度变更的主要方式进行了分析,分别对其问项 28~59 变量在问项 12~27 环境下的相关性、有效性、主要性等不同角度、不同维度进行了研究,在相关性分析、回归分析和主成分分析三种视角下,问项 28~59 变量中具有关键性的要素如表 5 所示.

表 5 不同维度下的关键变量

	关键变量
相关性分析	Q38、Q30、Q37、Q36、Q42、Q43、Q41、Q56、Q54、Q57、Q59
回归分析	Q38、Q32、Q33、Q37、Q45、Q46、Q42、Q43、Q44、Q59、Q56、Q57
主成分分析	Q28、Q37、Q35、Q33、Q56、Q31、Q53、Q45、Q46、Q36

从表 5 可知,为了应对医药流通制度变更带来的冲击与调整,流通企业认可的企业应对行为主要集中于下列几个领域:

(1)实施医药流通企业的并购与重组策略,主要包括 Q41、Q42、Q37 等;

(2)实施医药流通企业的差异化策略,主要包括

Q38、Q40、Q50 等;

(3)转变医药流通企业经营模式策略,主要包括 Q36、Q33、Q28 等;

(3)实施医药企业战略联盟,主要包括 Q54、Q56 等;

(5)实施医药流通企业的物流战略,主要包括 Q57、Q31、Q59 等.

以此,本文将从上述 5 个方面提出流通制度变更情况下中国医药流通企业发展策略.

4 流通制度变更情况下中国医药流通企业发展策略

4.1 实施医药流通企业并购与重组

医药流通企业间的并购与重组是实现行业集约化快捷有效的途径.目前我国药品流通行业的集中度不高,并购重组是医药流通企业在将来的企业发展中可采用的策略之一^[13].国内外大型医药流通企业巨头,可以通过并购现有的医药流通企业,迅速进入医药流通市场,而现有的地区性医药流通企业,也可以采用跨地区的并购活动迅速扩大企业经营规模,提升市场覆盖能力.

除并购外,还可以采取资产重组策略.根据重组对象的不同,资产重组大致可分为对企业资产的重组、对企业负债的重组和对企业股权的重组.企业资产的重组,包括收购兼并、股权转让、资产剥离、资产置换、资产出售、资产租赁或托管、资产受赠等.企业负债的重组主要指债务重组.企业股权重组,则是股份制企业的股东(投资者)或股东持有的股份发生变更,主要包括股权转让和增资扩股两种形式,它是企业重组的一种重要类型,是现实经济生活中最经常发生的重组事项^[14].

4.2 实施医药流通企业的差异化

由于医药流通企业的业务模块如药品配送、批发、调拨等十分相似,业务流程也基本相同,并无明显的服务差异,导致医药流通企业的竞争同质化^[15].经营水平及服务水平的同质化,将导致客户的忠诚度难以维护,特别是在药品批发业务的竞争中医药流通企业通常使用降价手段来争夺市场份额,这样很难提升经营利润.因此,医药流通企业在经营活动中的差异化将变得越来越重要.

对于医药流通企业自身而言,可以根据实际的经营情况及企业的发展目标,调整经营范围.涉足技类特殊细分领域的经营业务要非常慎重,而在该细分专业领域有较强实力的企业则可重点发展该领域,实现经营范围的差异化.医药流通企业销售的客户类型有医院、药店、诊所.医院是最重要的客户类别之一.医院也有各种不同的种类,医药流通企

业应对市场进行细分,并根据不同细分市场客户的特点,采用差异化的经营策略。

4.3 转变医药流通企业经营模式

实现从配送业务到营销服务的转变。医药流通企业不再是单纯的药品购进、仓储、批发、配送,结合新兴的信息技术与现代物流技术,衍生出来的供应链管理及医院药事服务将变得越来越重要,这就需要适时调整企业的经营模式。通过在线电子商务平台,上游供应商可以实时查阅供应产品的各项数据,为药品的库存及销售管理提供了便利,可实现药品补货、入库、结算等业务流程的协同运作^[16],还可以提供药品实时库存、实时销售流向、销售预测等数据分析服务。医药流通企业要为药品生产企业不断创造增值服务,如医药流通企业协助生产企业并配合其销售人员进行市场的开发,提升市场覆盖率与占有率,定期组织各类产品推介会为生产企业提供新产品的营销推广服务^[17],与生产企业联合策划药品的学术活动以提升销售业绩,为生产企业的产品进行零售市场的价格维护等营销服务,还要为生产企业提供空白市场、客户流失等商务智能分析,帮助上游客户及时调整市场策略。

实现从配送业务到药事服务的转变。在医药流通领域,许多发达国家已经创建了药品的增值服务营销模式,实现了从药品供应模式向为患者提供服务模式的转型。随着新医改后医疗机构改革的不断深入,为了避免医院及医生多开处方的逐利行为,将来公立医院实行“医药分离”切断药品的利益链很可能成为现实,福建省已经对部分公立医院的药品要求实行“零差价”^[18]。一旦医药分业,医药流通企业在生产企业和医院终端之间发挥的药品配置作用的业务价值将不断提升。因此,医药流通企业要积极借鉴先进的药事服务管理理念及方法,积极拓展医院的药事服务领域,包括药房托管业务、现代医药物流服务等。

4.4 实施医药企业战略联盟

战略联盟具有创造规模经济、实现企业优势互补、快速有效占领新市场等优势。在选择联盟对象的时候,企业要十分清楚候选企业的战略目标,同时还应该调查候选企业的合作经验,除此之外还要考察潜在候选企业是否也具有独特的核心竞争力和发展的潜力。组建医药流通行业的战略联盟可以从组建业务合作联盟和校企合作联盟入手^[19]。

4.5 实施医药流通企业物流战略

全面提高客户服务水平。供应商管理是供应链环境下客户关系管理的一种双赢管理机制。完善供应商奖励化制,优化供应商评价方式方法,构建信息共享、交流、共赢合作机制;提供个性化终端服务,维

护下游终端客户,对忠诚跟随企业发展的老客户必须给予政策上的奖励;感情维护,建立客户档案,向客户提供个性化和针对性服务;向客户提供更有价值的服务,让客户获得更多的利益,增强其忠诚度。

开拓创新业务领域。一方面,拓展加盟连锁业务,建立一站式的配送。以“服务创品牌,创品牌服务”的品牌服务规范,通过优质的服务和一站式配送以及不收取加盟金和管理费等方式,为公司在客户中赢得良好的口碑,并以此为导向吸引众多新老客户加盟。另一方面,抓好产品和服务质量,开展诚信经营和服务,推进品牌建设和品牌维护。

参考文献:

- [1] 赖晓欣,何磊,毛颖新,等.药品流通监管重点与科学监管方法探讨[J].中国药事,2008(11):950-953.
- [2] 杨存,郑晓巧.我国药品流通领域的现状及思考[J].中国卫生经济,2011(3):15-18.
- [3] 李琦.我国药价虚高的原因和解决路径探索[J].经济师,2012(6):36-37.
- [4] 牛正乾.我国医药物流市场发展趋势及调整路径[J].中国物流与采购,2011(10):35-37.
- [5] 王宏志.理性渐进改善药品集中采购[J].中国医药,2012(7):13-15.
- [6] 周佳琪.资源依赖视角下政府与非营利性民营医院的合作研究[D].泉州:华侨大学,2014.
- [7] 王浩林,营雪.资源依赖视角下民办非营利性医疗机构发展模式研究[J].长春大学学报,2017(9):22-26.
- [8] 王妍.资源依赖视角下医院社会工作发展的策略研究[J].中国农村卫生事业管理,2016.
- [9] 沈松泉,李军.药品招标和医药分开改革的实践与思考[J].中国医巧保险,2012(3):68-70.
- [10] 孙婷.互联网背景下医药流通企业营销策略研究[J].中国市场,2017(22):105-106.
- [11] 吴坤木.药品流通过程中价格管理探讨.[J]中国现代药物应用,2009(17):201-202.
- [12] LAWSON M. Helping secure the global pharmaceutical manufacturing supply chain [J]. Drug Discovery Today,2009,14(11/12):533-535.
- [13] 谢新年.加强药品流通领域的监督管理[J].中国药事,2009(6):561-565.
- [14] 熊平.中国药品流通体制改革与创新研巧——药价虚高问题解决路径探索[D].成都:西南财经大学,2007.
- [15] 师绘敏.新医改下医药物流与医疗供应链体系未来模式研究[J].中国医药指南,2011,9(21):363-364.
- [16] 徐荣凤.中小型医药流通企业的发展前景[J].中国药业,2012(4):1-2.
- [17] 姚金毅.论医药流通企业内部控制体系的构建[J].管理观察,2012(3):61-65.
- [18] 于芳,李泉.新医改背景下医药物流企业提升竞争力分析[J].中国西部科技,2010(25):10-12.
- [19] 洪岳.基于信息化的医药流通企业业务流程优化研究——以C企业为例[D].杭州:浙江工业大学,2014.