



搭乘新零售快车，叮当快药正在跳出医药O2O单纯送药模式，打造完整闭环的产业链从而形成安全有效的电商闭环。“叮当快药是一家医药新零售企业，建立‘医+检+药+保’健康生态，向消费者提供28分钟送药到家、到家身体检测、专业医生在线问诊、医保到家服务，全面解决百姓健康需求。”提到公司定位时，俞雷明确表示。

业内人士认为，医药电商的概念逐步扩大化，衍生出医药营销、医药O2O、药材交易、药事

服务等一系列以药品为核心的新服务。在此基础上，通过药房+诊所，实现医疗场景的闭环，构建了“医+检+药+保”的健康新服务模式，该模式相较于传统在线购药具有更高的用户黏性，更具行业竞争力。

“在政策的鼓励和市场需求的指引下，叮当快药不仅持续优化网订店送‘28分钟送药到家服务’，还建立起专业医生团队，向用户提供专业医生在线问诊服务。”俞雷说。

· 城市健康管理7×24 ·

2020年，也就是叮当快药成立的第五年，突如其来的疫情，考问着叮当快药的模式和服务能力。也正是在这特殊时期，医药新零售模式为越来越多居民提供便捷服务，叮当快药与北京更好地融合在一起。

北京市统计局发布的《2020年一季度北京市经济运行情况报告》中首次将新零售单独呈现。疫情期间北京居家买菜等服务型业态的需求量激增，同期新零售企业实现零售额同步增长七成以上。

新零售之所以“新”，在于它区别于传统零售，可以为消费者提供更加丰富的商品和服务。而多元化业态的融合、对新技术的应用以及线上线下融合的全渠道模式，成为新零售业态共有的特征。

近年来北京商业正处于稳步发展阶段，同时也是市场优化升级的关键时期。而在此期间，北京的商业市场也同样面临着问题，如在疏解整治促提升工作持续开展的情况下，社区居民的日常生活购物需求要依靠新型业态来填补。扎根在北京的叮当快药抓住机遇，24小时“网订店送”等服务的线上线下一体化运营的医药新零售服务模式，为改善居民社区生活提供了新的思路。

2019年北京市商务局发布《关于申报2019年度商业流通发展项目的通知》以下简称《通知》，电商企业催生出的创新业态得到明确的政策支持。相较于2018年《通知》增加了“新事物”

的内容，建设新零售门店、消费体验中心等成为亮眼的案例。《通知》鼓励商贸流通企业应用大数据、云计算、人工智能等新技术、新装备创新服务模式，拓展营销渠道，提升供应链效率，发展智能零售新业态。

在享受城市带来红利的同时，叮当快药也在为北京市健康管理贡献自己的力量。俞雷告诉北京商报记者，在叮当快药出现以前，北京24小时营业的药房并不多见，用户半夜生病购药成为难题。叮当快药的7×24在线、28分钟送药到家和专业医生在线问诊服务，解决了北京市民寻医问药的难题。

据介绍，2020年以来，叮当快药App平台注册用户总量、日均订单量、单日在线问诊人次等指标都有大幅度提升，日订单量在高峰时突破往日的7-8倍，用户访问量高峰时达到往日的50倍。

易观医疗分析师陈乔姗表示，疫情的发生，让药品购买这种低频消费短暂变成高频消费，而送货上门的服务既能让消费者购买到所需药品，又能满足居家隔离要求，叮当快药等医药平台成为众多消费者的首选。

在俞雷看来，未来，在线问诊以及线上线下一体化运营新零售模式将会被更多用户所接受。“类似叮当快药以社区门店为中心，覆盖周围3-5公里，实现24小时‘网订店送’等服务的线上线下一体化运营的医药新零售模式将被更多消费者接受。”北京商报记者 郭秀娟

【对话企业家】

叮当快药CEO俞雷：

医药新零售将迎上升期

北京商报：您理解的小康之治是什么？叮当快药扮演的角色是什么？

俞雷：小康社会是中华民族对幸福生活的千年期盼，决胜全面实现小康之治是开启全面建设社会主义现代化国家新征程、实现中华民族伟大复兴中国梦的重要里程碑。我所理解的小康之治是经济从高速度迈向高质量发展，各种新技术得到充分的鼓励和应用，百姓衣食住行方方面面得以提高。

健康问题历来是百姓最为重视的一个方面，而叮当快药的成立就是希望能够推动健康行业的发展与革新，不断地从互联网新技术应用、健康管理理念、线上线下一体化服务为用户赋能，帮助用户以最有效的方式解决健康问题。

北京商报：疫情之后，您如何看待企业的危与机？

俞雷：任何行业在发展过程中总是挑战和机

遇并存。对于互联网医+药行业而言，无论是从国家相关政策来看，还是从市场对于互联网医+药的接受度来看，行业都将迎来上升期。政府先后多次推出鼓励互联网医+药的新政策，对于在线医保支付允许探索创新；“网订店送”服务更是多次被提及和肯定。在政策支持下，我们也在不断提升服务质量，在“医+药”服务基础上，加快推进“医保到家”和“到家身体检测”服务，形成闭环的同时帮助用户解决更多的痛点。

北京商报：在您看来，未来医药新零售行业发展还有哪些问题需要面对解决？

俞雷：政策支持是各行业发展必不可少的催化剂，医疗行业更是如此。我们希望有关互联网医疗与多样化医保支付结合的配套政策落地；加快医护到家服务标准建设，加大对身体检测服务企业的政策性扶持，推进互联网医疗、到家身体检测、医保在线支付、送药到家的健康服务新业态。

叮当快药与北京新零售

2015年

叮当快药App上线；首家提出并实现核心区域28分钟送到家的服务理念



2016年

叮当智慧药房揭牌，开启线上线下一体化运营；获得同道共赢3亿元A轮融资

2017年

新零售元年，北京作为全国首都，聚集了大批创新商业力量，也因此成为了新零售模式爆发的主要阵地之一

2018年

叮当快药获得软银中国数亿元战略投资；打通“医+检+药”闭环，品牌升级为叮当集团

全国新零售市场规模

18000亿元

2019年

叮当快药获招银国际、中金智德、国药中金、软银中国6亿元融资

389亿元

2018年 预计2022年

2020年

叮当快药订单量、访问量均大幅上升

增长7-8倍

增长50倍

日订单量 访问量

2019年

北京鼓励商贸流通企业拓展营销渠道，提升供应链效率，发展智能零售新业态

医药电商市场井喷

近三年医药电商市场规模

1756亿元

845亿元

突破千亿元

2018年

2019年

预计2020年

数据来源：Analysys易观市场监测