

医药零售

关键词解释：

2002年，漱玉平民大药房西门店正式开业，这也是省内第一家真正意义上的平价药房。14年来，市民享受到了很多平价药房带来的便利。经过14年的积累与发展，漱玉平民大药房连锁股份有限公司已发展为山东省乃至全国医药零售连锁行业的领军企业，发展速度创造出了“漱玉现象”。

解读人：

李文杰 漱玉平民大药房连锁股份有限公司董事长

靠低价靠服务 更要拥抱互联网+

本报记者 刘飞跃

优药送： 打个电话就把药品送到家

2002年，漱玉平民大药房进入济南医药行业市场。开业之初就创造了百姓“提着篮子”来买药的业界奇迹。药房内药品的价格比医院降低了四成，在济南乃至全省范围内又是首开先河。没过多久，整个市场的药品零售价格降低了近四成。

董事长李文杰说：“目前我们在全省12个城市有900余家药店，其中400余家在济南，未来两年，漱玉平民力争做到十七个地市全覆盖，并寻机走出省外，走向全国。”

提起漱玉平民大药房这14年的成绩，董事长李文杰显得很淡然。“漱玉平民起步于低价时代，但是，现在顾客消费观改变了，只靠低价赢得市场的时代已一去不复返了。”李文杰说。

如今，身为山东医药零售行业龙头老大的漱玉平民大药房也感受到了紧迫感，也正在积极提高自身的服务质量。其中，“优药送”便是正在拓展的服务业务之一。

据记者了解，为了方便市民购药，漱玉平民在原有400-010-6666的全国客服热线的基础上推出“优药送”，通过漱玉平民大药房微信公众号下单即可享受1小时免费送药到家的服务。漱玉平民西门店更是提供全天候24小时营业、24小时免费送药到家（二

环内）的服务。

“不论任何时候只要顾客有需要，我们就会将药送到顾客手上。”李文杰说，优药送对那些老人、身体行动不便的人以及时间有限的年轻人很是方便。

国医馆： 国医大师定期巡诊，现场照方抓药

2012年11月，漱玉平民大药房西门店齐鲁名医馆正式成立，自此，市民可以在这里享受“诊疗一体”服务。2015年4月，齐鲁名医馆正式升级，成立鹤华堂国医馆。

据记者了解，国医馆包涵了内科、儿科、妇科等多个学科，设立诊室8个，VIP诊室2个，汇集国家、省、市名老中医、专家教授、御医传人等专家资源。医馆常年由省市名老中医坐诊，国医大师定期前来巡诊。

李文杰说，目前国家大力支持中医中药的发展，出台了非常好的政策，包括中药法也颁布了，这给漱玉平民大药房国医馆提供了很好的发展机会。

与此同时，医馆坚持以医为本，本着对生命的尊重和对中医的精益求精，国医馆里医师不矜名，不记利，且药材道地、遵法炮制，所有药材集中道地采购并请权威专家层层把关，严格保证所售药品质量上乘，秉承“以信立业”，确保“货真价实”。

“现在我们都三四十家国医馆，除了济南以外，临沂、东营也有分布。我们计划在



山东省各个地市都会开设国医馆，让全省的名中医都流动起来。”

拥抱互联网+ 升级远程医疗设备

有研究者指出，药店行业历经20多年发展，已有所偏移“顾客中心”，过多将关注重心放在了自身业绩，而有所忽略了顾客感受。李文杰说，以客户为中心本是企业基本使命，公司始终以提高服务质量的方式来增加顾客的依存度，其中远程医疗咨询设备升级便是非常重要的一环。

远程医疗咨询是指通过计算机技术为依托，充分发挥大医院或专科医疗中心的医疗技术和医疗设备优势，对病人进行远距离诊断、治疗和咨询，这是一种降低医疗开支、满足广大人民群众保健需求的一项全新的医疗服务。

“我之前并不是很看好远程医疗咨询，后来去北京考察深受震动，远程医疗咨询将会成为医药零售行业的趋势，漱玉平民肯定会抓住这个机会。”李文杰说。

李文杰介绍，漱玉平民大药房已经开始了远程医疗咨询，目前正在改造升级。鉴于远程医疗咨询私密性不好的不足，药房还要开设专门的诊疗房间。

“与互联网签约的医生都是来自正规医院，有正规资质的医生，全国名医都可以预约挂号，进行现场咨询，类似于美国的一分钟诊疗模式。”李文杰说。



漱玉平民大药房
SHUYU CIVILIAN DRUGSTORE



扫码下单
急速送药



确定位置
搜索商品



选择数量
进行结算



提交订单
等待送药



夜间配送目前支持济南市部分核心区域内，收货地址是否支持配送请以系统提示为准。