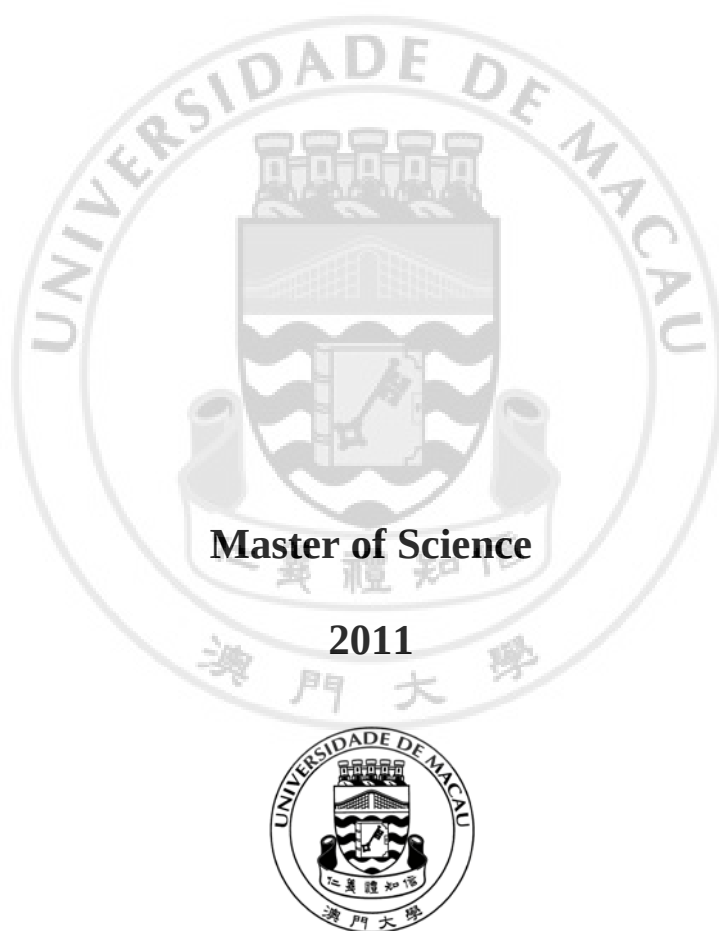


**Research on Industrial Structure and Firm Behavior of
Pharmaceutical Wholesales in Macau**

by

WONG HOI HONG



Institute of Chinese Medical Sciences

University of Macau

**Research on Industrial Structure and Firm Behavior of
Pharmaceutical Wholesales in Macau**

by

WONG HOI HONG

A thesis submitted in partial fulfillment of the
requirements for the degree of

Master of Science

Institute of Chinese Medical Sciences
University of Macau

2011

Approved by _____

Supervisor

Date _____

碩士學位論文

本澳藥品批發產業結構與企業行為研究

研究生姓名：黃海紅

導師：胡豪教授

專業：醫藥管理

日期：2011年6月



澳門大學中華醫藥研究院

原創性聲明

本人聲明：所呈交的學位論文，是本人在導師的指導下，獨立進行研究所取得的成果。除文中已經注明引用的內容外，本論文不包含任何其他個人或團體已經發表或撰寫過的科研成果。對本文的研究做出重要貢獻的個人和集體，均已在文中以明確方式標明。本人完全意識到本聲明的法律責任由本人承擔。

論文作者簽名：_____ 日期：_____



關於學位論文使用授權的聲明

本人完全瞭解澳門大學有關保留、使用學位論文的規定，同意學校保留或向政府有關部門或機構送交論文的影印和電子版，允許論文被查閱和借閱；本人授權澳門大學可以將本學位論文的全部或部分內容編入有關資料庫進行檢索，可以採用影印、縮印或其他複製手段保存論文和彙編本學位論文。

(保密論文在解密後應遵守此規定)

論文作者簽名：_____ 導師簽名：_____ 日期：_____

致謝

在畢業論文將近收筆之際，本人要向我的導師胡豪博士致以崇高的敬意和由衷的感謝！感謝您三年來孜孜不倦的指導我文章的發表以及論文開展的一點一滴，在論文過程中解答我許多的疑難和技術支援，在我的論文未能順利完成時給予我包容、支持與鼓勵，讓我能繼續完成論文的工作，在這論文完成之際，學生要向胡老師致以最真誠的感謝。

本人還要特別感謝醫學管理每一位老師王一濤教授、卞鷹博士、鄭力仁博士、胡元昊師兄在課堂上以至課題的開展給予學生的啟發和支持，讓學生不僅在學習過程中，也在生活過程中有更多的感悟。

感謝醫學管理的秦祐鵬師兄、同學們鄭鎂連、陳英琳、宿瑩瑩、晏青、張岩、黃振華、白繼山、錢鐘書等在學習上的幫助、關心與支持。還要感謝我的朋友們、師弟師妹們對我精神上的鼓勵，給予我完成論文的動力。

最後，要感謝我的父母和兄弟姐妹，我的精神支柱！

在此，衷心感謝大家！

Research on Industrial Structure and Firm Behavior of Pharmaceutical Wholesales in Macau

ABSTRACT

Typically, a complete pharmaceutical industry chain includes: research and development, manufacture, distribution and exchange of medical products, and medical services and consumption of medical products. Each chain in the pharmaceutical industry is very important. They are all interdependent and inseparable. The drug wholesalers, as the middleman, play an important role in the distribution process of the pharmaceutical products. However, there are only a few drug manufacturers in Macau because of the geographical limitation. And the medical service and drug demand are huge in Macau due to the sufficient welfare by the government. Because of these, the drug wholesalers in Macau play a more important role in the pharmaceutical industry chain.

Since I worked as a sales representative in the drug wholesaler, I could hear some complains from our customers about the service we provided, such as lack of drug supply etc. Whilst there are strong drug demand and dependence on drug wholesalers in the pharmaceutical market of Macau, and also dissatisfaction and opinions about their service at the same time. The assessment and improvement of the existing management of drug wholesalers is necessary.

The theory of industrial organization indicated that market structure does have a direct influence on the behavior in the market. The behavior also affects the service quality directly. This research, at the beginning, explored the pharmaceutical market

structure in Macau. And then we analyzed the behavior of drug wholesalers. Afterwards, through the interview and survey with the demand-side, we identified the internal and external management issues of drug wholesalers. Finally, we got feedback from the drug wholesalers.

From this research, firstly, we found that the market structure of drug wholesalers in Macau was concentrated and monopoly. Whilst the demand side, the market share of hospitals and private pharmacies were the major part in the pharmaceutical market, especially the market share of Health Bureau. Secondly, this market structure has led the drug wholesalers' market behavior on drug pricing, visiting and academic promotion biased in favor of Health Bureau. Thirdly, from the results of the survey and interview, we found that different types of demand side had different views and requirement on the role and service provided by drug wholesalers, which were also coincided with market behavior of the drug wholesalers. In the terms of service quality, the most concern of the overall demand side was about the drugs supply and it is also the service they would like the wholesalers improved most.

Lastly, the drug wholesalers came up with what they can and cannot improve in the internal and external management, and also the existing difficulties they were facing in the improvement process. It provided a reference for the management of the drug wholesalers in Macau. It also inspired the deeper study for the further management and development of the drug wholesalers in Macau, so as to have further improvement on the service they provided.

Keyword: drug wholesaler, market structure, market behavior, service management

本澳藥品批發產業結構與企業行為研究

摘要

通常，一個完整的醫藥產業鏈包括：醫藥產品研究與開發(R&D)、醫藥產品生產(或製造)、醫藥產品流通與交換，以及醫藥服務與醫藥產品消費。醫藥產業鏈中每個鏈節都很重要，它們之間存在著相互依存，密不可分的關係。而藥品批發商作為中間商，是醫藥產品流通過程中的重要角色，在醫藥市場上發揮了調節供求矛盾和承擔市場風險的主要作用。但本澳由於地域的限制，生產西藥的供體很少，另一方面，由於醫療福利的完善，本澳在醫療和用藥需求方面都是很大的。正正由於供體少，需求大，本澳藥品批發商在醫藥產業鏈中的角色也就更重要了。

鑒於本人從事藥品批發商的推廣工作，日常會面對很多客戶如社區藥房藥劑師、醫院藥房藥劑師、醫院醫生和診所醫生等。部分客戶對我們的工作和所提供的服務不時會有一些不滿和意見。既然本澳整個醫藥市場對藥品批發商所提供的服務都有強大的需求和依賴，而他們亦對藥品批發商所提供的服務有很多的意見，因此評估和改善現有藥品批發商的管理是需要研究的。

產業組織理論指出市場結構對廠商的市場行為的確有直接影響，而行為也直接影響了服務質量。本研究首先考察了本澳藥物業的市場結構，然後分析藥品批發商的行為，再通過對 41 位需求方的調查訪談確定需求方對藥品批發商的角色定位以及對它們所提供的服務的評價和改善建議，找出藥品批發商的內部和外部管理的存在問題，最後讓藥品批發商提出反饋的意見，得到如下的結論：

在供體方面，本澳藥品批發商的市場結構具有集中、壟斷的特點；而在需求方方面，醫院和私人藥房的市場份額佔據藥物業市場的主要部分，其中，衛生局是藥品批發商最主要的客戶。這些的市場結構特徵影響了藥品批發商的市場行為，其在藥品定價、拜訪和學術推廣方面都偏向於衛生局。在調查和訪談結果中

發現，不同類型的需求方對藥品批發商的服務和角色定位有不同的要求，而這亦恰恰與藥品批發商的市場行為相一致。而在服務質量方面，整體需求方最關注的並且認為藥品批發商最需要改善的內容是藥品供給的問題。最後藥品批發商提出了對其內、外部管理問題的改善經驗以及在改善過程中存在的困難，為本澳的藥品批發商的管理提供了借鑒意義，也為下一步本澳藥品批發商的管理和發展方向模式深入的研究作出了啟示，以更好地改善藥品批發商在服務上的存在問題。

關鍵詞：藥品批發商、市場結構、市場行為、服務管理



目錄

致謝.....	I
ABSTRACT.....	II
摘要.....	IV
文中圖示.....	IX
文中列表.....	X
第一章 序言.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究內容.....	4
1.3 研究思路.....	4
第二章 文獻回顧.....	7
2.1 藥品批發商的定義.....	7
2.2 藥品批發商的國際比較.....	7
2.2.1 美國藥品批發商的分析.....	7
2.2.2 香港藥品批發商的分析.....	11
2.3 藥品批發商的職能.....	14
2.3.1 藥品批發商的職能.....	14
2.3.2 影響批發商作用發揮的因素.....	16
2.3.3 批發商與藥店、醫院的關係.....	17
2.4 需求方對批發商服務水平的意見及建議.....	18
2.5 批發商的內部管理.....	21
2.6 總結.....	22
第三章 澳門藥品市場結構分析	24
3.1 本澳藥物業流通結構.....	24

3.1.1	對外部藥物供應的依賴.....	24
3.1.2	藥品主要經藥品批發商引入.....	25
3.1.3	藥品主要經藥品批發商流通.....	25
3.1.4	外來藥品主要由藥品批發商管理.....	26
3.2	本澳藥品批發商的市場集中度.....	26
3.2.1	按衛生局合同金額分佈分析.....	27
3.2.2	按代理藥企分佈分析.....	31
3.3	需求方的市場分析.....	32
3.3.1	消費者和私人診所之市場分析.....	32
3.3.2	衛生局和私營醫院之市場分析.....	33
3.3.3	私人藥房之市場分析.....	34
第四章	本澳藥品批發商的行為分析	37
4.1	本澳藥品批發商的服務內容.....	37
4.2	藥品定價.....	37
4.3	銷售人員的拜訪行為.....	39
4.4	學術推廣.....	41
第五章	調查研究.....	44
5.1	調查目的和方法.....	44
5.2	調查結果與討論.....	44
5.2.1	角色定位.....	44
5.2.2	外部管理.....	47
5.2.2.1	藥品採購過程中的評選準則.....	48
5.2.2.2	藥品採購過程中的評選考慮因素.....	50
5.2.3	內部管理.....	58
5.3	調查結果對藥品批發商的啓示.....	61
5.3.1	角色定位.....	62

5.3.2	外部管理.....	62
5.3.3	內部管理.....	63
第六章	藥品批發商的反饋.....	64
6.1	藥品批發商可改善之內容.....	64
6.1.1	銷售人員信息推廣的專業性.....	64
6.1.2	訂單的處理.....	65
6.1.3	售後服務.....	66
6.1.4	配送服務.....	66
6.2	藥品批發商不能改善之內容.....	67
6.2.1	斷貨問題.....	67
6.2.2	銷售人員的變動.....	68
6.2.3	藥品有效期的配送問題.....	69
6.2.4	藥品定價的公平性和透明度.....	70
6.2.5	藥品批發商的社會責任.....	70
第七章	總結.....	72
7.1	研究結論.....	72
7.2	管理建議.....	73
7.3	研究缺陷與後續研究工作.....	74
	參考文獻.....	75
	附錄一 調查研究問卷.....	79
	攻讀學位期間發表文章.....	83

文中圖示

圖 1-1	研究思路	6
圖 3-1	本澳藥物流通體系	26
圖 3-2	2010 年澳門藥物出入口及批發供應商於衛生局之藥物供應市場份額 ..	31
圖 4-1	藥物信息傳遞機制	39



文中列表

表 1-1	2008 年衛生中心、山頂醫院和鏡湖醫院的門診及急診人次	2
表 2-1	藥店、醫院藥房對藥品批發商的服務所關注的內容	19
表 3-1	澳門 2003-2009 年藥廠數目	24
表 3-2	2010 年衛生局對藥品批發商“藥物及其它藥用產品”的金額分佈	27
表 3-3	藥品批發商各年市場份額佔首 6 名的累積百分比	28
表 3-4	衛生局支付藥品批發商「藥物及其它藥用產品」的執行合同	29
表 3-5	藥品批發商旗下所代理的製藥公司	32
表 3-6	澳門衛生局藥物產品開支	33
表 3-7	2003-2009 年本澳藥物數目	34
表 3-8	1998-2010 年本澳藥物零售商號數目	35
表 3-9	2009 年衛生局支付與政府有協議的私人藥房的處方數目及費用	35
表 4-1	本澳藥品批發商在學術推廣中的作用	42
表 5-1	調查對象分析	44
表 5-2	需求方對本澳藥品批發商所提供的服務重要性評價頻數表	45
表 5-3	不同需求方對本澳藥品批發商所提供的服務重要性評價均值	45
表 5-4	需求方關於藥品在採購過程中的評選準則頻數表	49
表 5-5	不同需求方對藥品在採購過程中的評選準則均值	49
表 5-6	需求方關於藥品在採購過程中的評選考慮因素頻數表	50
表 5-7	不同需求方關於藥品在採購過程中的評選考慮因素之均值	52
表 5-8	需求方對本澳藥品批發商管理狀況評價頻數表	59
表 5-9	不同需求方對本澳藥品批發商管理狀況評價均值	60