

# 主管部门、行业协会、医药企业共同发力 医药消费链 消费者最看重产品质量

国家药品监督管理局统计显示,截至2018年11月底,全国共有原料药和制剂生产企业4441家,《药品经营许可证》持证企业50.8万家,医疗器械生产企业1.7万家。2018年,中国药品市场规模为1279亿美元,同比增长2.4%。中国已成为世界第二大药品市场。药品品种齐全是人民的福利,但也不得不正视背后的行业消费痛点。一年一度的“3·15消费者权益日”将至,我们看到,主管部门、行业协会、医药企业也在为我国医药行业的健康发展出力,推动实现消费者权益保护共建共治共享。

■新快报记者 梁瑜/文 廖木兴/图

## 行业消费痛点

- 1 产品质量参差不齐
- 2 虚假宣传欺骗和误导消费者
- 3 没有售后服务或落实不到位
- 4 价格混乱、虚高

## 品质 是诚信的第一步

医药企业经营者是在行业自律、诚信经营、维护消费者权益等方面,是推进落实的第一责任人。

品质是诚信的第一步。中药饮片龙头企业康美药业股份有限公司总裁助理、质量总监姜涛告诉新快报记者,1998年,康美成为粤东地区首家获得药品GMP认证企业。“企业从战略层面严抓质量,在集团层面和各子公司层面建立了两套质管体系,希望通过品质先导做行业典范。2018年全年取得了0违规、0通报、0黑榜的成绩。”他还告诉记者,为了有效保证中药质量,康美药业率先在行业内提出并实施了中药全产业链质量管控模式,在上至药材种植、药材交易,下至生产开发、终端销售上实现了多层次、全方位的质量控制,业务渗透中药全产业链的各个关键环节。2014年,康美药业推出了中药溯源系统,利用电子标签对每个流通加工环节都进行了实时记录。“从源头上控制也便于溯源,确保产品品质安全。”

“众所周知,中医药因为没有明确的质量检验标准而不被国外认可。对此,我们从原料生产开始严加把关,再通过中药‘指纹图谱质控技术’控制生产环节,确保了出品的稳定性。香雪抗病毒口服液是全国首家完成过万例口服抗感冒中成药安全性研究的产品。”以抗病毒口服液为主打产品的广州市香雪制药股份有限公司副总裁刘艳对新快报记者表示,香雪制药在全国布局的GAP种植基地或产区,专属性鉴别,实现中药材无硫加工、无黄曲霉毒素、无高毒农药及全程可追溯(“三无一全”),整个生产过程严格执行GMP标准,使用智能煎药控制系统和中药指纹图谱质量控制技术,确保产品质量稳定可靠、疗效确切。

## 消费维权重点 产品质量、虚假宣传、售后服务

中国消费者协会官方网站披露,根据全国消协组织受理投诉情况统计,2019年全国消协组织共受理医药及医疗用品类投诉量为5335件,相比2018年增加了47件;2019年该类投诉比重为0.65%,比2018年下降了0.04%。

2019年的5335件医药及医疗用品类投诉中,中药、中成药投诉826件,西药992件,医疗器械1082件,保健用品1758件,其他677件。中药、中成药和西药投诉均以质量和虚假宣传投诉为主,医疗器械以

质量、售后服务投诉居多,保健用品则以虚假宣传、质量问题为投诉热点。

产品质量是医药及医疗用品行业最受关注的问题。2019年1月,广东省药品监督管理局共抽查检验9个药品生产企业、50个药品经营企业和7个医疗机构的66个品种共100批次药品,其中19个品种20批次经检验不符合药品标准规定。

虚假宣传也是大问题。2019年12月17日,国家市场监管总局公布

了“2019年第四批虚假违法广告典型案件”,其中涉及重庆盖勒普雷斯医药有限公司在电视综艺《吐槽大会》的片尾小剧场中通过演员口播“999皮炎平绿色装,止痒就是快,无色无味更清爽”等发布违法广告案,责令停止发布违法广告,并处罚款90万元。2019年11月2日,广东省市场监管局曝光10起违法广告典型案例中,广东芒果医药有限公司在网店发布含有“玛卡玛咖片成人口服一粒重返20”等内容的广告,存在违反广告法行为。

## 多措并举 保质量、树诚信

据记者了解,国家对于医药及医疗用品行业的监管力度并没有放松。近两年,我国医药行业政策出台密度很高。

2019年4月28日,国家药监局发布《药品信息化追溯体系建设导则》《药品追溯码编码要求》两项信息化标准,让假药、劣药将无处藏身,保障人民群众用药安全。2019年12月1日,《疫苗管理法》和新版《药品管理法》正式实施,进一步保证药品质量,保障公众用药安全和合法权益。2020年3月1日起施行的《药品、医疗器械、保健食品、特殊医学

用途配方食品广告审查管理暂行办法》,以规范“三品一械”的广告审查工作,保护消费者合法权益……

而各级医药行业协会也承担了政府和企业之间的桥梁和纽带角色。

今年1月,中国医药商业协会发布《关于开展行业诚信经营自查自纠的倡议》,倡议药品流通行业企业对诚信经营制度、社会责任机制、诚信纠错机制组织开展诚信经营自查自纠工作。并在今年3月,其参与成立的“药品追溯管理工作委员会”在全行业提出“药品安全追溯全程标准化

行业共建”的倡议,以实现老百姓的用药安全。

在广东,据广东省医药企业管理协会官方网站显示,该协会在2016年成立了广东省医药企业管理协会医药企业质量规范管理专业委员会,2017年协办了第七届“中国药品质量安全大会”,帮助会员企业提升药品质量管理能力。今年2月,联合新快报向广东医药界企业发出《关于全力保障医药物资供应助力打赢疫情防控阻击战的倡议书》,倡议各医药单位要确保供应产品的质量,不抬价不加价。

## 质量与诚信 相辅相成

维护消费者权益是产品下游最能体现企业文化的环节。白云山潘高寿是广药集团旗下生产治咳化痰中成药的老字号企业。广州白云山潘高寿药业股份有限公司董事长杨东升表示,潘高寿“产好药”,更提倡“卖好药”,还要帮助消费者“买对药”,因此提出了“辨证治咳,对症用药”的理念,让消费者买对药、用对药,防止滥用药物。潘高寿至今已连续五年在全国各大城市成功开展护肺日公益活动。近年,白云山潘高寿积极响应广药集团“3·13”“8·13”过期药回收公益活动,并在活动中持续向消费者开展“辨证治咳,对症用药”的科普宣传教育,引导消费者科学用药、理性消费。

“质量与诚信相辅相成。对于药企来说,质量和诚信是立身之本。”白云山和广中药相关负责人表示,2005年,面对消费者家中因非典囤积的板蓝根面临过期的问题,该公司在全球首创了“家庭过期药品回收(免费更

换)机制”,实施16年回收家庭过期药品近2000吨,全国受惠人次达6亿。

广州白云山星群(药业)股份有限公司市场部负责人对记者称,公司把“诚实守信”作为立企之本,用优质产品和服务回报用户和社会;坚持诚信文化的引导,开展诚信守法经营,树立行业诚信示范。“对企业来说,不应该是一年一个3·15,而应该天天都是3·15。百年老店的形象塑造离不开诚信,百年老店改革跨越和持续创新发展,也需要诚信。”他还称,因为白云山星群夏桑菊是夏桑菊市场的领导品牌,市面上难免出现一些仿冒夏桑菊颗粒的产品,用价格战、伪包装作为其主要竞争策略,混淆消费者的选择。近年来,白云山星群公司不断加强维权力度,严厉打击仿冒侵权行为,以维护广大消费者权益。相信随着新药品管理法和监督的趋严,假冒伪劣等现象会得到明显遏制。

## 企业声音

●“通过品质先导做行业典范。”

——康美药业

●“引导消费者科学用药,理性消费。”

——广州白云山潘高寿药业

●“药企经营犹如做人,质量是四维八德中最重要的‘义’,这是对生命的敬畏与良心。药企的质量关,是对消费者最大的负责,也是对整个行业、对公众最大的责任。”

——香雪制药

●“百年老店的形象塑造离不开诚信,百年老店改革跨越和持续创新发展,也需要诚信。”

——广州白云山星群(药业)