



走进AI时代

—— 健康产业的范式革命与路径选择

2026展望：AI时代下的中国药品零售业态

中康科技 | 梁冠章

目录

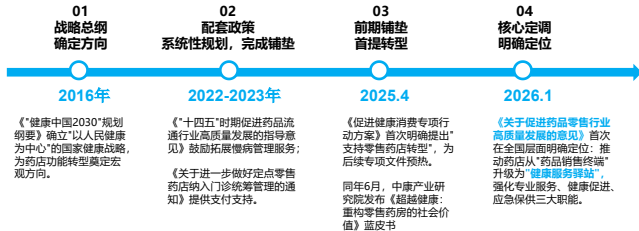
CATALOGUE

- 01 环境剧变：药品零售的环境引力与十字路口
- 02 经营实态：新形势下零售药店的生存现状与市场表现
- 03 智启未来：AI大模型技术赋能零售药店转型

01

环境剧变： 药品零售的环境引力与十字路口

中国零售药房的行业定位历程



专业服务：

- 药学专业服务能力
- 门店统筹、处方流转促进购药体验
- 药品集采与支付方式优化

健康促进：

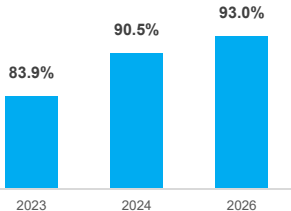
- 丰富健康服务：用药、咨询、减重、戒烟酒；一老一小等
- 智能化、远程化提升患者信息获取便捷度与体验感
- 推动中医药咨询与服务体验

应急保供：

- 社会库存预警、疫情灾情哨点、免费配送等
- 重点药品采购、销售、库存等信息监测
- 保供激励与合理补偿机制

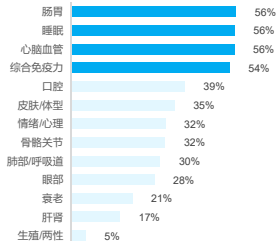
需求演变：国民健康高关注度达93%，消费者要的不再只是“一盒药”，而是全周期健康管理——将驱动离消费者最近的药店服务转型升级

2026年国民对健康“高关注”的比例

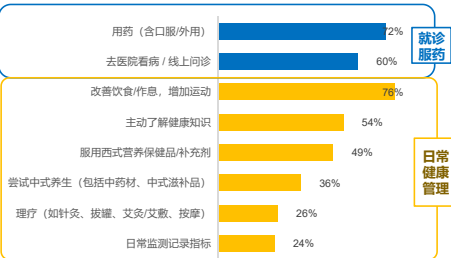


注：“高关注”的比例为满分10分中 8-10分的受访者占比

2026年国民对健康关注的维度



2026年国民为改善健康采取的举措



监管趋严：个账收紧、全链追溯、飞检常态化三管齐下——合规不是零售药店的选择题，是生存底线

医保个人账户监管趋严

门诊共济保障机制改革

个人账户家庭共济，医保支付场景扩大

医保基金使用监管条例

强化基金使用核查，打击虚记、串换、超范围支付

医保个账支付管理新规

支付白名单动态管理，结算数据全程留痕

医保结算规范化与精细化

药品追溯码全链条追溯

药品网络销售监督管理办法

落实药品追溯责任，确保来源可查

药品追溯码标准升级

售药流程需扫码核验，记录药品流向

零售药店追溯数据规范化

处方、售药、库存、医保结算数据关联匹配

数据追溯与进销存数字化转型

飞行检查常态化

药品安全专项整治

加大对零售药店、互联网药店检查力度

医保飞检与药品稽查联动

检查范围延伸至结算数据、处方流转和库存台账

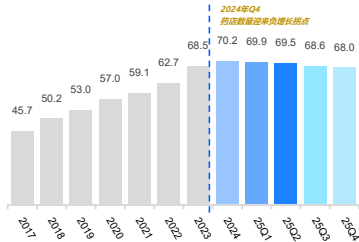
常态化飞行检查

双随机一公开、重点检查、信用惩戒相结合

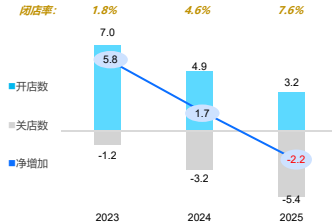
门店运营模式向合规聚焦

竞争出清：零售药房行业正经历深度洗牌，门店数量从70.2万降至68万，闭店率7.6%，百强销售占比升至63.6%——存量博弈时代已至

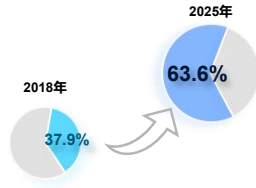
2017-2025Q4零售药店门店数量 (万家)



2022-2025年开店情况 (万家)



百强连锁*集中度占比变化 (2025年 vs 2018年)



*百强连锁：指2026中国药品零售企业综合竞争力百强榜企业。由中康产业研究院基于“九力模型”科学量化药品零售企业综合竞争力排行。

政策引导定方向、需求演变拓空间、监管趋严立规矩、竞争出清优存量——四股力量交汇，药店站在十字路口，“健康驿站”是唯一确定性



政策引导

明确药店功能定位，细化落地改进方向



需求演变

健康关注提升，就诊吃药外的多元需求



监管趋严

规范合规经营，驱使终端转型



竞争出清

加速出清，存量优化，机会与挑战并存

在外部环境变化的背景下，零售药店站在新形势下的十字路口，
不得不谨慎对待战略转型

经营实态：新形势下零售药店的生存现状与市场表现

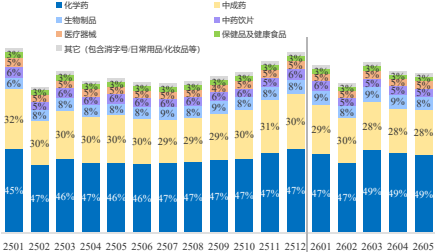
在健康驿站模式的要求下，从卖药到管健康：健康驿站是功能定位、经营目标、服务范畴、人员要求、门店格局、盈利模式的六维升级



经营总量：2026年1-5月总销售同比+1.5%，药品+2.8%（生物制品+16.8%领涨），非药-5.7%——转型中的大健康非药生态亟待开发



全国零售药店-药品及非药品销售额及占比趋势



*柱子高低代表销售额规模变化，显示的数值为具体份额

数据来源：中康科技-CMH监测数据

全国零售药店-药品及非药品增长率

类型	份额% YTD2605	增长率% YTD2605 同比	增长率% 202605 月度同比
零售药店总体	100%	1.5%	3.4%
药品市场	85.2%	2.8%	5.1%
化学药	48.1%	6.2%	10.6%
中成药	28.6%	-5.6%	-4.9%
生物制品	8.5%	16.8%	12.0%
非药品市场	14.8%	-5.7%	-5.0%
中药饮片	5.2%	-10.3%	-12.3%
医疗器械	4.6%	-1.2%	2.0%
保健品及健康食品	2.8%	-13.5%	-10.1%
其它(包含消字号/日常用品/化妆品等)	2.2%	10.7%	7.7%

补充参考：

从头部上市连锁2025年营业收入结构来看，中西成药的营收占比为76.2%~

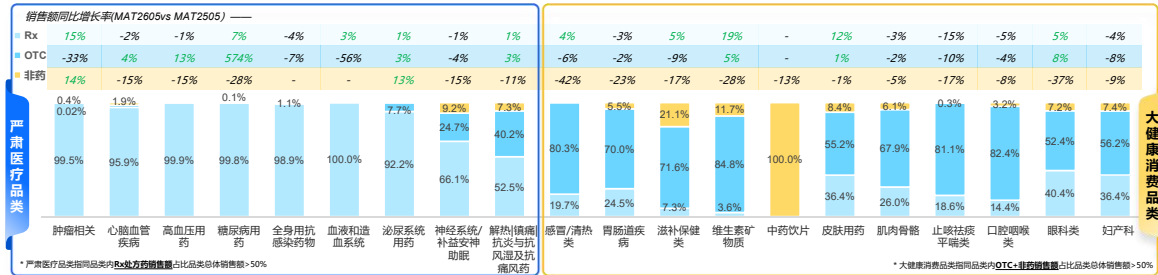
81.0%区间；

关于服务类型营收均暂未单独提及

数据来源：上市连锁年报

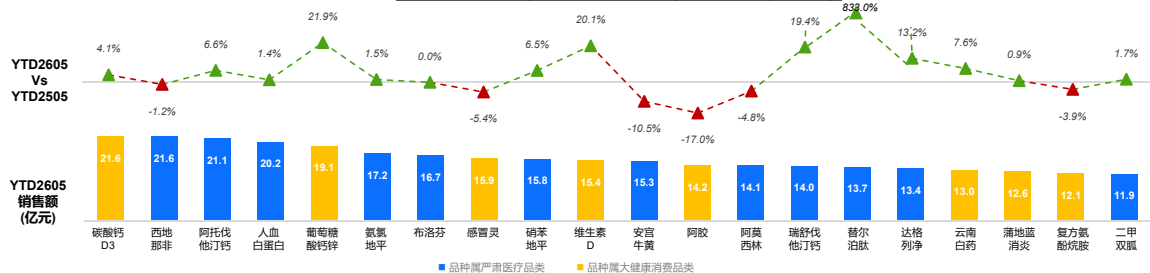
品类分化：严肃医疗品类（处方药占主导）深挖专业药事服务价值，大健康消费品类（OTC+非药）构建场景化服务——两条赛道，两种增长逻辑

零售药店TOP20品类-药品vs非药-销售额占比 (MAT2605)



品种韧性：TOP20超七成正增长，替尔泊肽+833%领跑严肃医疗，葡萄糖酸钙锌+21.9%领跑健康消费——双轮驱动格局清晰

零售药店TOP20品种（不包含肿瘤药&中药饮片）-销售额表现（YTD2605）



盈利困境：化学药销售额占比**46%**但毛利率仅**27%**，中药饮片毛利率**52%**但销售持续萎缩——“走量的不赚钱，赚钱的不走量”



大类	销售额占比			毛利额占比			行业平均毛利率		
	2023年	2024年	2025年	2023年	2024年	2025年	2023年	2024年	2025年
药品	81%	83%	84%	72%	74%	76%	27%	27%	27%
化学药	43%	44%	46%	37%	39%	42%	26%	26%	27%
中成药	32%	32%	30%	33%	34%	32%	32%	32%	32%
生物制品	6%	7%	8%	2%	2%	2%	9%	9%	9%
非药品	19%	17%	16%	28%	26%	24%	45%	44%	45%
中药饮片	6%	6%	6%	11%	10%	10%	51%	50%	52%
医疗器械	6%	5%	5%	7%	6%	6%	39%	40%	40%
保健品&健康食品	5%	4%	3%	7%	5%	4%	42%	40%	41%
其他	2%	2%	2%	2%	2%	2%	48%	46%	43%
汇总	100%	100%	100%	100%	100%	100%	31%	30%	30%

客流分化：中成药、保健品、器械客流持续下滑拖累总体，化学药客流基本稳定，生物制品客流逆势上升——专业化品类正在吸引高质量客流

■全品类

■化学药

■中成药

■生物制品

■保健品和健康食品

■医疗器械

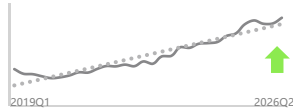
全品类-客流表现



化学药-客流表现



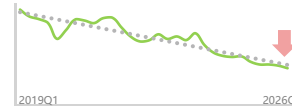
生物制品-客流表现



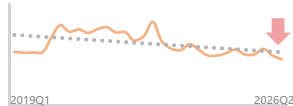
中成药-客流表现



保健品&健康食品-客流表现

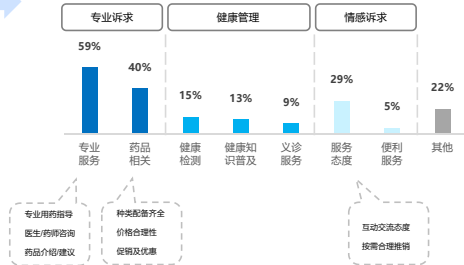
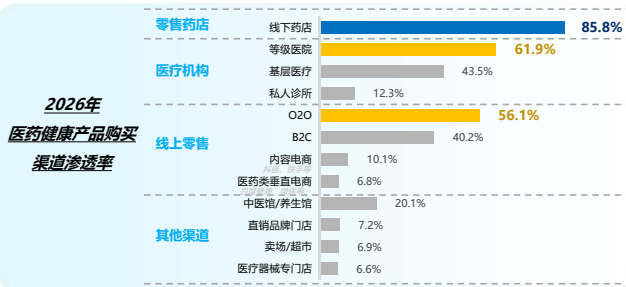


医疗器械-客流表现



患者诉求：85.8%仍首选线下药店，59%希望专业服务，29%看重服务态度——消费者要的不只是药，还有专业与温度

患者希望药店未来提供/提升的服务



人才瓶颈：注册执业药师75.7万人，店均仅1.1人，健康驿站标准需2人/店——全行业人才缺口约44万人

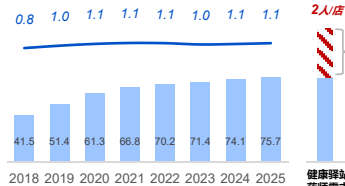
根据《零售药店健康驿站服务指南》

传统药店执业药师仅聚焦处方审核、药品调配，
转型健康驿站后，执业药师工作延伸至五大新增板块：



全国零售药店注册执业药师年度数量

零售注册药师(万人) 店均人数(人/店)



2人/店

缺口：
~44万人

健康驿站
药师需求

健康驿站转型的人力挑战

岗位多元化

服务能力升级

转型瓶颈

03

智启未来： AI大模型技术赋能零售药店转型

转型现状：大多数探索仍停留在“物理改造与浅层延伸”，AI应用碎片化、单点试行——行业亟待系统化生态接入



政策理解

认可政策倡导方向和宏观鼓励
统一标准、细则及配套有待完善，更依赖区域与企业自主探索

门店试点

大店、旗舰店、流量店小范围先行试点，探索可行路径的起步阶段

试点举措

原服务有限延伸

围绕企业原有的慢病、检测、便民服务等进行咨询、情感服务延伸，并未拓展服务深度

门店功能区改造

尝试场景化改造门店布局，区分购药、中医药、体检、咨询的分区

工零联动共建

工业提供硬件设备、资源支持门店；联合开展药事服务、疾病宣讲等

管理与人才兼用

多由原有智能部门及人才兼顾进行改革，并未形成独立的管理体系

AI应用实践

初步试水：AI赋能暂未形成体系，以线上小程序与轻度硬件为主

转型三大卡点：①**ROI**不明确，服务难收费；②**78.4%**消费者仍认为药店只是“买药的地方”；③执业药师缺口**44万人**——三座大山，**AI**来移

专业服务的盈利模式模糊

- 服务转型对整体经营虽有间接带动，但“无法直接归因”，**ROI（投入产出比）不明确**
- 当前面临“**服务本身无法直接收费或盈利**”，主要依赖服务带来的客流时，难以支撑大规模资金持续投入

销售药品的固化印象难打破

- **78.4%**的消费者认为药店是保障药品日常供应的渠道，对药店仍停留在“买药的地方”固化
- **23.9%**的消费者认为药店提供健康服务、药事管理的，侧面反映整体仍对药店“健康管理服务”的信任度低

数据来源：中康科技-个案中心-2026年家庭健康消费监测报告

专业人才匮乏，店员承接能力不足

- 健康驿站要求的“**轻问诊、专业咨询、报告解读**”对店员的专业素养要求极高
- 缺乏**专业健康管理师**，普通店员兼顾复杂的驿站服务，**精力与专业度严重脱节**，且服务效果重度依赖工业支持

AI破局三主线：重构流量闭环（解决盈利难题）、重塑心智连接（打破固化印象）、破局人才瓶颈（人机协同补缺口）
——回应三大挑战，药房服务新范式



AI全链路赋能：推动药店健康驿站转型

AI 重构流量闭环

AI 健康检测设备

会员健康画像匹配

私域运营数字员工

AI 基于健康数据**精准推送**商品与付费健康服务，自动化完成会员运营，搭建可持续的流量转化闭环，**形成药品 + 健康服务多元盈利结构**

AI 重塑心智连接

AI 前置健康诊断

云端健康档案系统

7x24小时健康智能咨询机器人

AI持续输出健康评估、风险预警、随访干预等服务，弱化门店单纯卖药交易属性，**塑造社区健康管家形象，重塑消费者心智**，培育健康服务付费习惯

AI 破局人才瓶颈

AI 辅助审方系统

药学智能知识库

情景化店员培训平台

AI 承接标准化基础工作，放大执业药师服务产能；借助智能培训快速提升店员专业能力，**以人机协同弥补专业人力缺口**，支撑健康驿站大范围落地专业药事服务

连锁有效落地AI 重塑药店服务模式



国大药房 X 机器人智慧药房
Guo Da Drugstore

- ◆ 实现单店人力成本下降**22%**
- ◆ 错配率趋近于**0**
- ◆ 顾客复购率提升**17%**
- ◆ 健康咨询服务增量提高**3.8倍**



大参林 X 「AI 小参」



漱玉平民 X 「AI 小玉」

中康AI基建：自研双模型+行业垂直数据，覆盖AI健康检测、辅助审方、会员画像、云端档案、智能咨询等全链路
——让每一家药店以可承受成本拥有“健康驿站”能力



中康AI基建

基于自研双模型和行业数据&知识的垂直AI服务体系



THANKS FOR
WATCHING
谢谢观看