

德勤中国生命科学与医疗行业 智信未来调研结果

中国生命科学与医疗团队

2022年1月



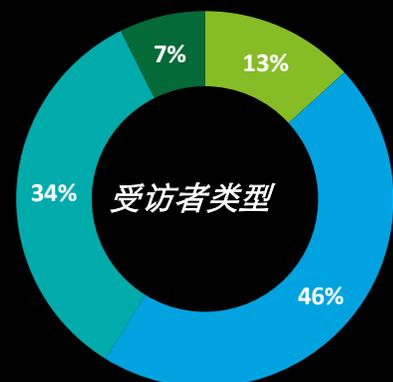
主要内容

- 概览
- 调研结果 - 问题与深入分析
 - 信任：关键利益相关者及其观点
 - 信任：行动与资源
- 洞察总结与未来预测
- 附录

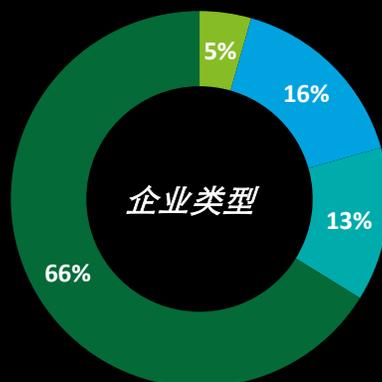
2021年德勤中国生命科学与医疗行业智信未来调研

概览

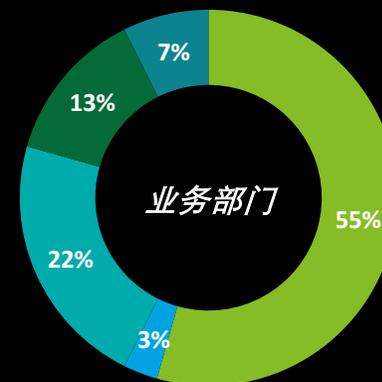
- 本次调研的期限为2021年11月1日至15日
- 共有68位在中国的生命科学与医疗行业的经营者和投资者参与调研



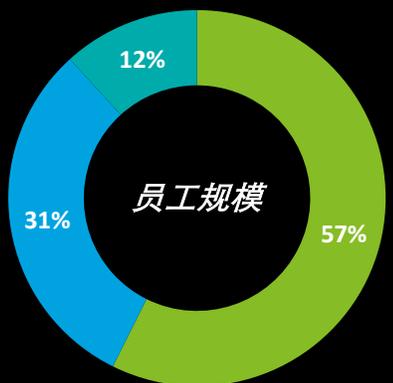
- 董事长/CEO
- 高层管理者(C-Suite)
- 中层管理者
- 其他, 请注明



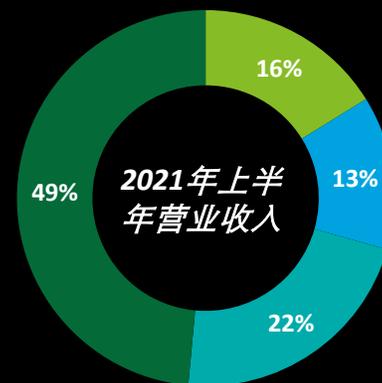
- 国有企业
- 私营公司
| 中外合资 | 13% |
| 外商独资 | 66% |



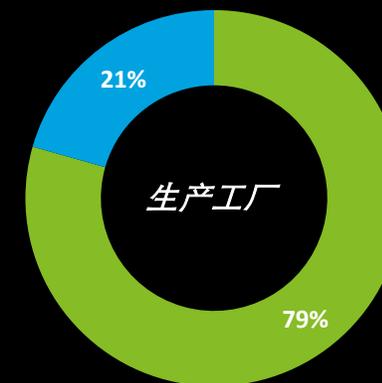
- 医药
- 经销商/零售商
- 医疗器械
- 医疗服务
- 其他



- 5,000人以下
- 5,000 - 1万人
- 1万人以上



- 5,000万及以下
- 5,000万 - 5亿元
- 5亿元 - 25亿元
- 25亿元以上

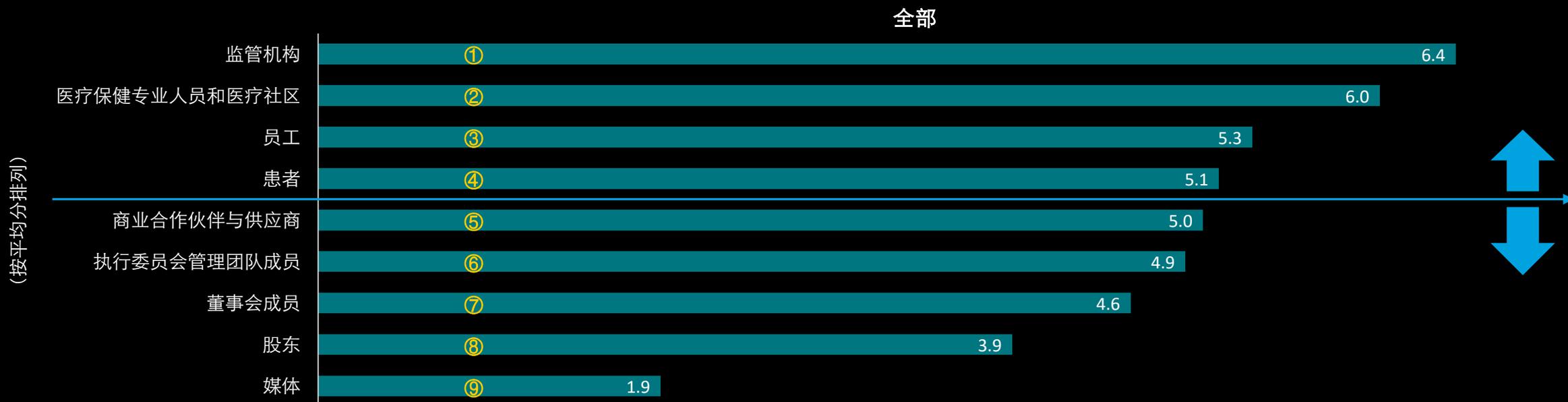


- 在中国设有生产工厂
- 在中国未设立生产工厂

信任： 关键利益相关者及其观点

哪些利益相关者的信任对贵司在华业务的成功最为重要？

问题1 - 在中国进行运营和管理时，您认为下列哪些利益相关者对贵司的信任对您和贵司的成功最为重要？（请按重要性排列）



洞察

- 毫无疑问，在受到严格监管的生命科学与医疗行业，最重要的利益相关者是**政府部门和监管机构**
- 医疗专业人士**对于产品采用和使用的成功至关重要，同样排名较高
- 受访者认为依靠“**媒体**”建立信任的效果最差

哪些利益相关者的信任对贵司在华业务的成功最为重要？

问题1 深入分析 - 按不同企业类型（请按重要性排列）



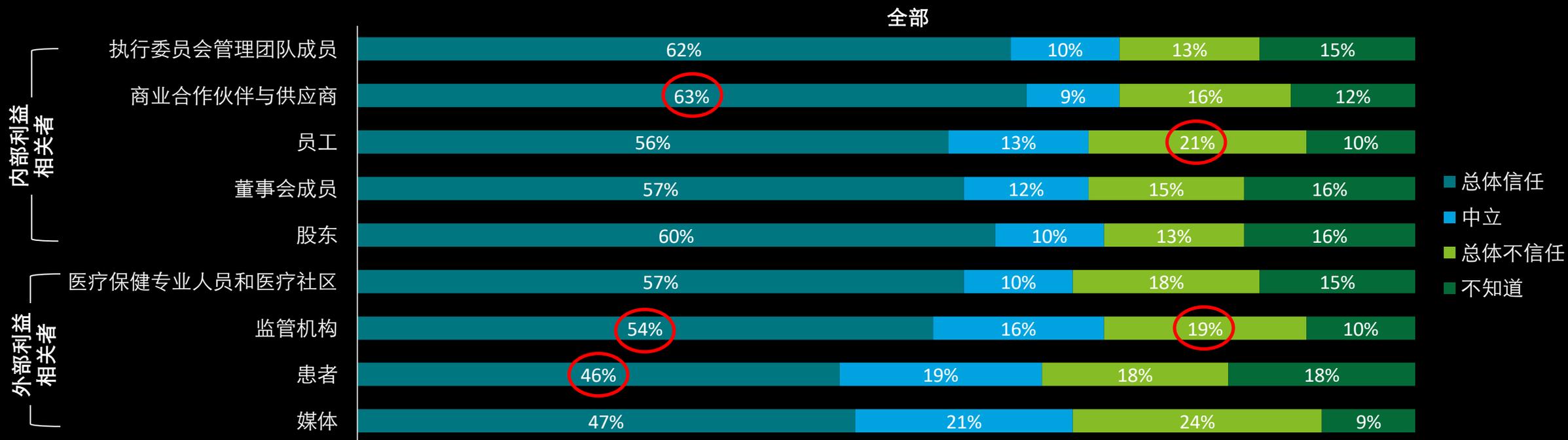
洞察

- 所有类型企业对重要性的排名列同：外部利益相关者的重要性排在前列
- 有趣的是国内企业（国有企业和私营企业）对于这些利益相关者（员工、执行委员会管理团队成员、董事会成员和媒体）的信任度评分差距较大
- CEO认为员工和患者的信任更加重要

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

反向视角：利益相关者如何看待您所在的企业

问题2 - 您认为下列利益相关者对贵司的信任程度如何？

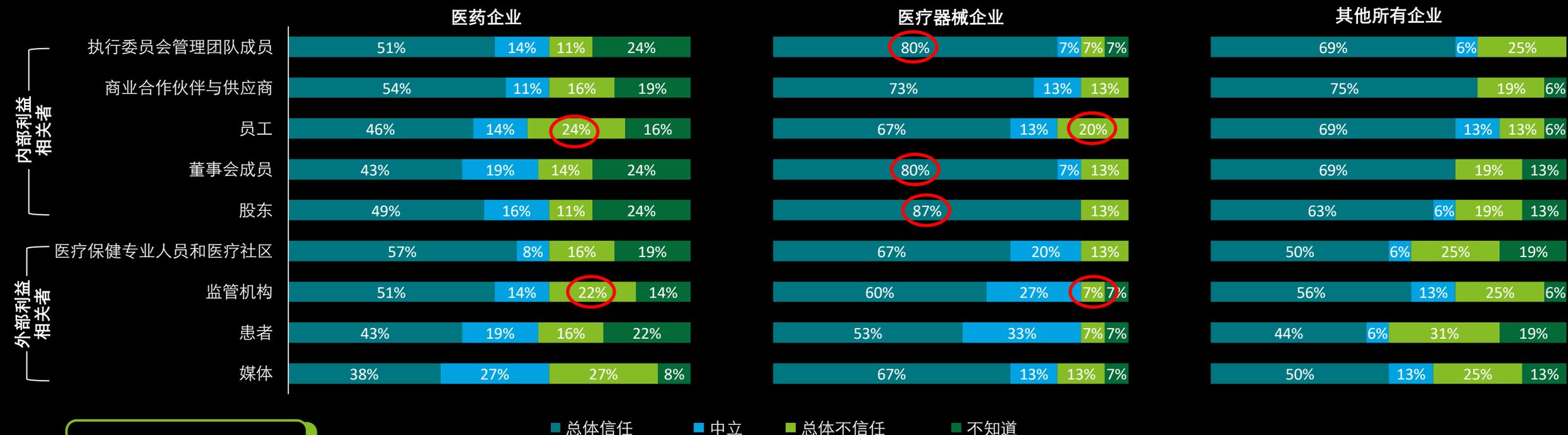


洞察

- 商业合作伙伴对企业的信任度最高，因为许多企业都有正规的合作伙伴筛选流程
- 监管机构与患者对企业的信任度处在低位（但有66%的CEO认为监管机构对企业是信任的）
- 员工的不信任度排在第2位
- 我们注意到，在选择“不知道”的受访者中，约34%为高层管理者（C-Level），这表明许多企业没有执行或至少没有明确的内部风险（信任）评估方式

反向视角：利益相关者如何看待您所在的企业

问题2 深入分析 - 按不同企业类型

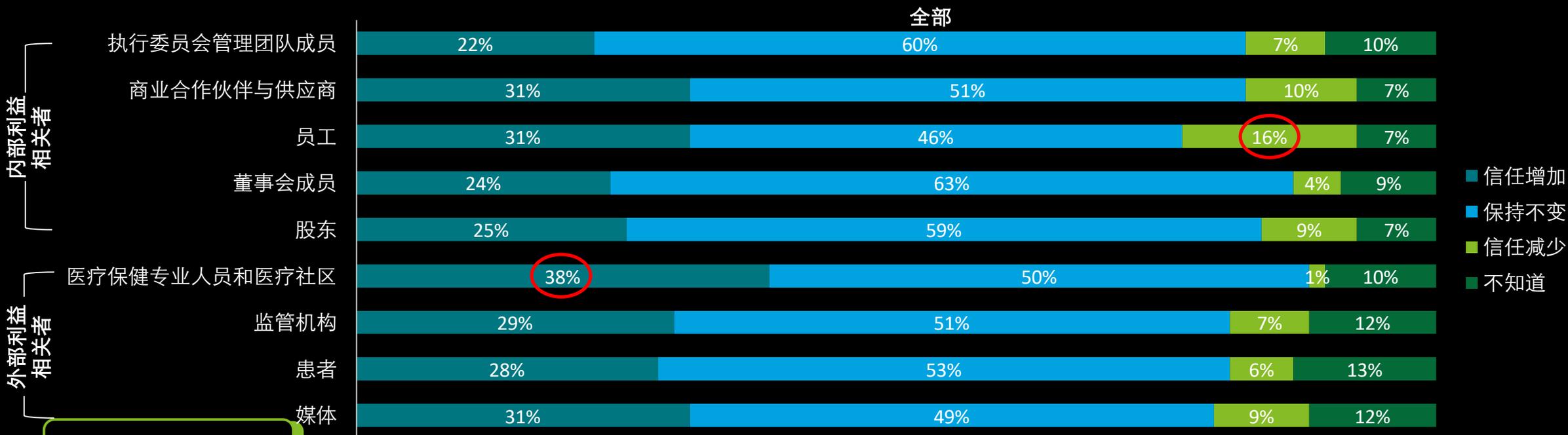


洞察

- 从行业的角度，医疗器械企业对于所有利益相关者的信任度总体高于医药企业等其他企业
- 与所有受访者的总体结果不同，医疗器械企业认为**执行委员会管理成员（80%）、董事会成员（80%）和股东（87%）**对企业的信任度较高
- 医药企业和医疗器械企业的**员工不信任度**分别排在第2位和第1位。
- 令人意外的是，医药企业（22%）和医疗器械企业（7%）对**监管机构**的“不信任度”存在显著差异（高层管理者的不信任度为18%）

新冠疫情对于利益相关者的信任产生了哪些影响

问题3 - 在疫情期间，您是否觉得下列利益相关者对贵司的信任发生了变化？

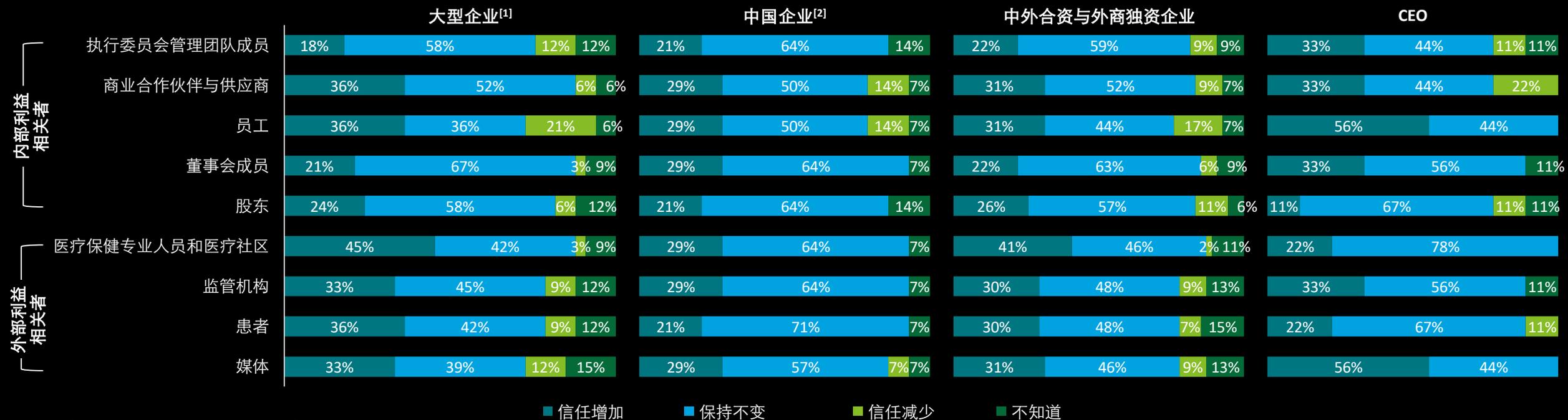


洞察

- 总体而言，新冠疫情对所有类型利益相关者的信任变化影响较小，约50%的受访者均选择各类利益相关者的信任度“保持不变”
- “医疗保健专业人员和医疗社区”“信任增加”的比例最高，“信任减少”的比例最低，这得益于生命科学与医疗行业的从业者快速响应，为医疗保健专业人员和医疗社区提供大量支持，为疫情防控做出了巨大贡献
- 员工信任减少的比例最高，这可能与新冠疫情期间工作习惯的调整有关。但CEO（56%）认为员工对企业的信任度有很大程度的“增加”（认为信任减少的CEO比例为0%）.....出现了有趣的错位。

新冠疫情对于利益相关者的信任产生了哪些影响

问题3 深入分析 - 按不同企业类型



洞察

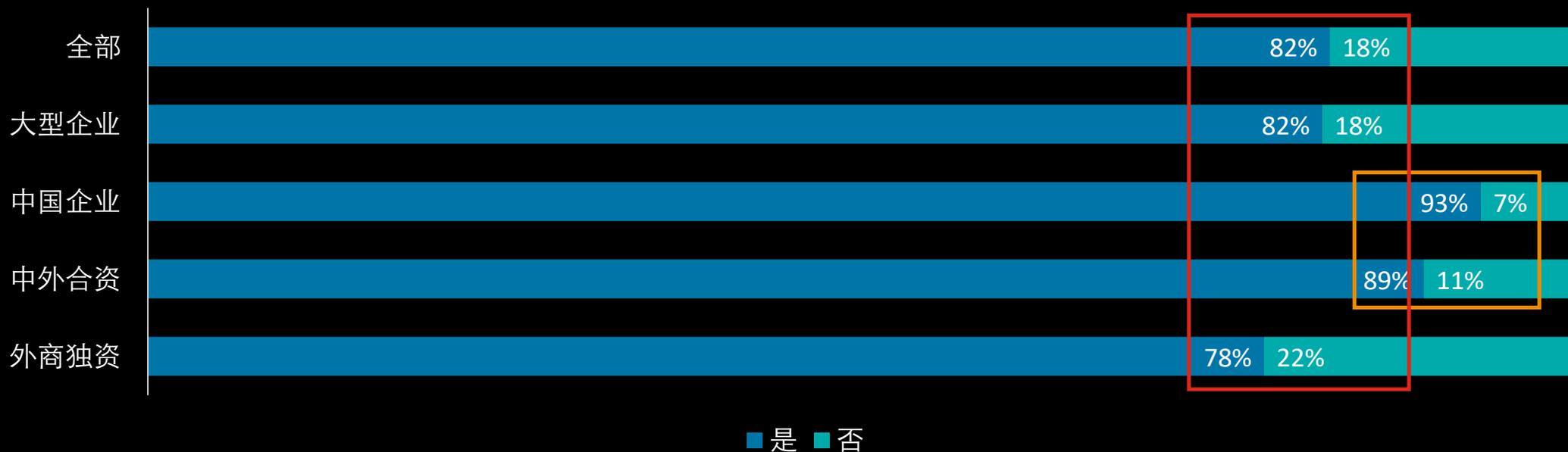
- 中外合资企业认为商业合作伙伴与供应商、员工和股东“信任减少”的比例（33%）最高，这与大型企业和外商独资企业形成鲜明对比，这表明中外合资企业仍需要进一步完善对内部利益相关者的信任管理
- 所有类型的企业在新冠疫情期间对外部利益相关者的信任管理总体上较为完善，尤其是所有外部利益相关者对中国企业的信任几乎没有减少

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

信任：行动与资源

贵司正在通过哪些措施增强信任

问题4 - 贵司是否有行动计划来增强关键利益相关者对贵司的信任？



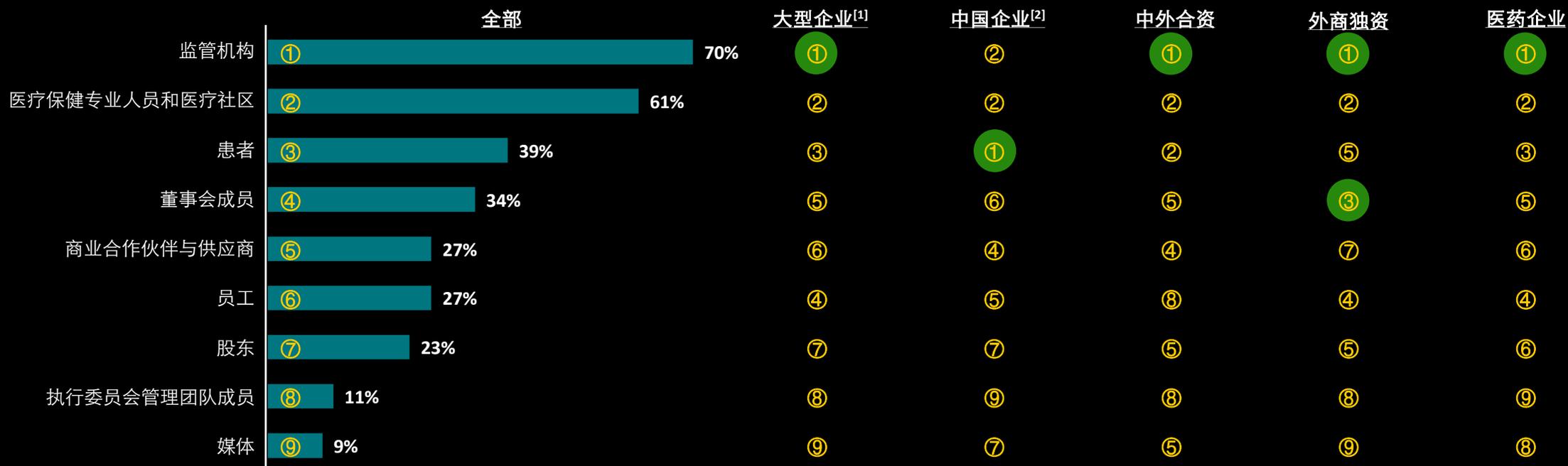
洞察

- 总体而言，大部分受访企业（82%）均有计划增强关键利益相关者的信任
- 外商独资企业在这方面较为不一致，在45位受访者中有10位给出了否定回答

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

贵司正在通过哪些措施增强信任： 优先的利益相关者

问题4深入分析 - 在给出肯定回答的受访者中，优先考虑的前三类利益相关者是.....



洞察

- 所有受访者都认同**监管机构**和**医疗保健专业人员**是企业成功的关键，也是其行动计划最优先考虑的对象
- 国内企业（国有企业和私营企业）将“**患者**”作为行动计划最优先的利益相关者
- 大型企业、医药企业和外商独资企业均将“**员工**”作为未来增强信任相关行动计划的关键

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

哪些外部要素将影响利益相关者对贵司的信任

问题5 - 您认为下列哪些选项会增加贵司关键利益相关者对贵司的信任？（重要性排名）



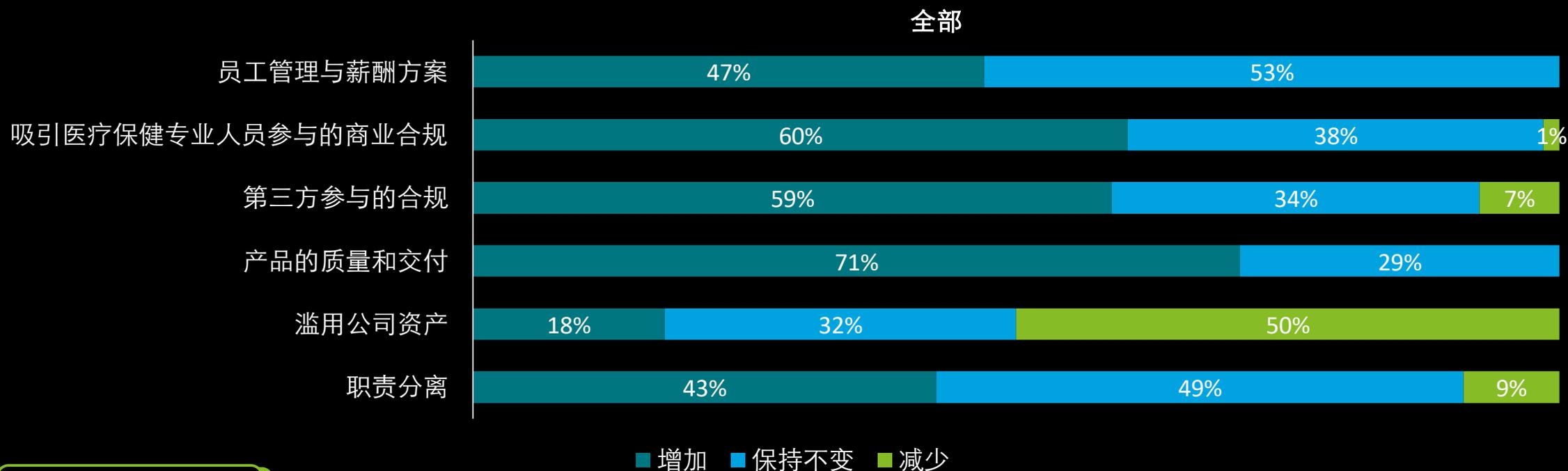
洞察

- 产品被列入国家医保药品目录和内部合规计划是所有受访者增强关键利益相关者信任的两大主要驱动因素
- CEO给出的评估和排名完全相同
- 对传统渠道的投资（医院、线下渠道等）被认为对增强利益相关者信任的影响是最低的
- 受访者提到的其他计划包括：增加面对面接触，增加本地研发创新，或开展更有影响力的企业社会责任项目

注：[1]大型企业- 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业- 中国国有企业和私营公司

技术能否帮助贵司增强信任

问题6 - 随着越来越多的技术手段应用于公司内部管理和吸引外部参与的目的，当涉及到以下领域时，贵司的信任是否会发生变化？

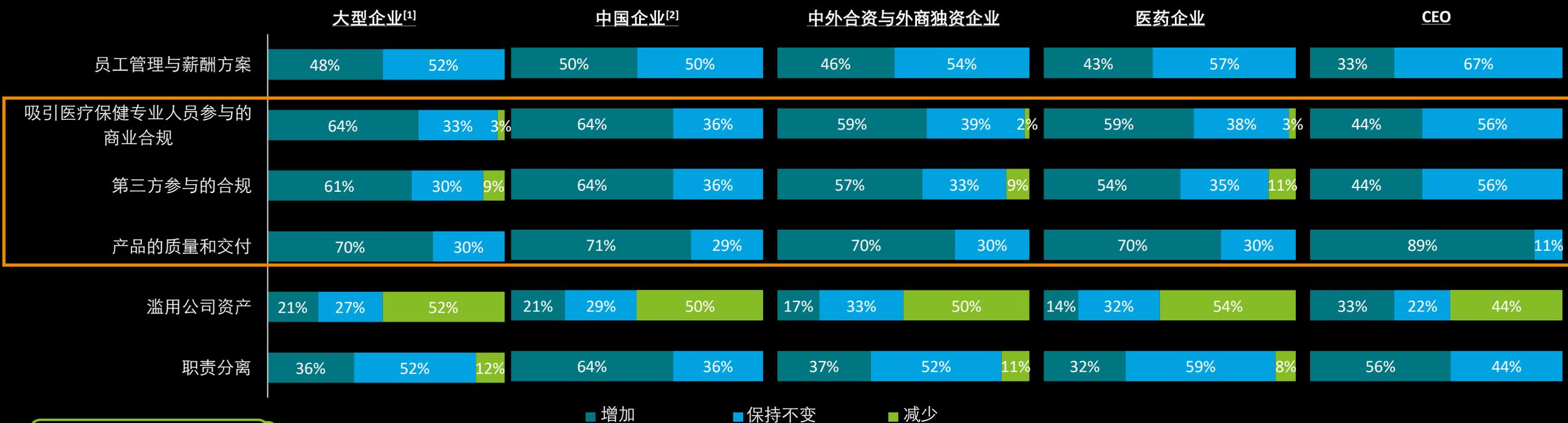


洞察

- 有针对性的合规项目（医疗保健专业人员、第三方合作）增强了利益相关者对企业流程和行为的信任。但大部分（5/9）CEO认为合规项目与新技术带来的影响实际是相同的。
- 通过使用更多的技术手段，对产品的质量和交付的信任改善是最明显的（跟踪，产地证明...等等）
- 随着监控技术的普及，滥用公司资产的情况显著减少

技术能否帮助贵司增强信任

问题6深入分析 - 按不同类型



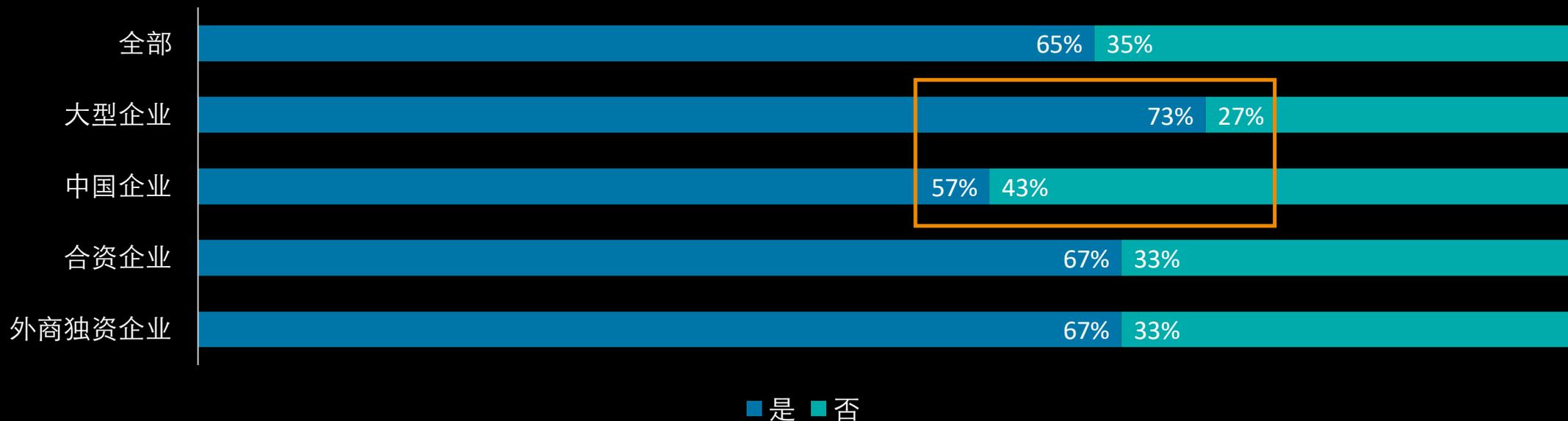
洞察

- 技术工具几乎在所有领域均增强了信任，尤其是极大减少了滥用公司资产的情况（跟踪与监控能力大幅提升）
- 有趣的是，CEO认为医疗保健专业人员使用新技术并没有改变他们对于双方关系的信任（56%认为没有变化）
- 相反，CEO认为使用新技术提高产品质量和交付，显著改善了信任（89%认为信任改善）

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

您预计贵司未来将如何利用技术增强信任

问题7 - 贵司是否考虑使用新技术进行合规性监测，主动检测欺诈行为或假冒伪劣产品？



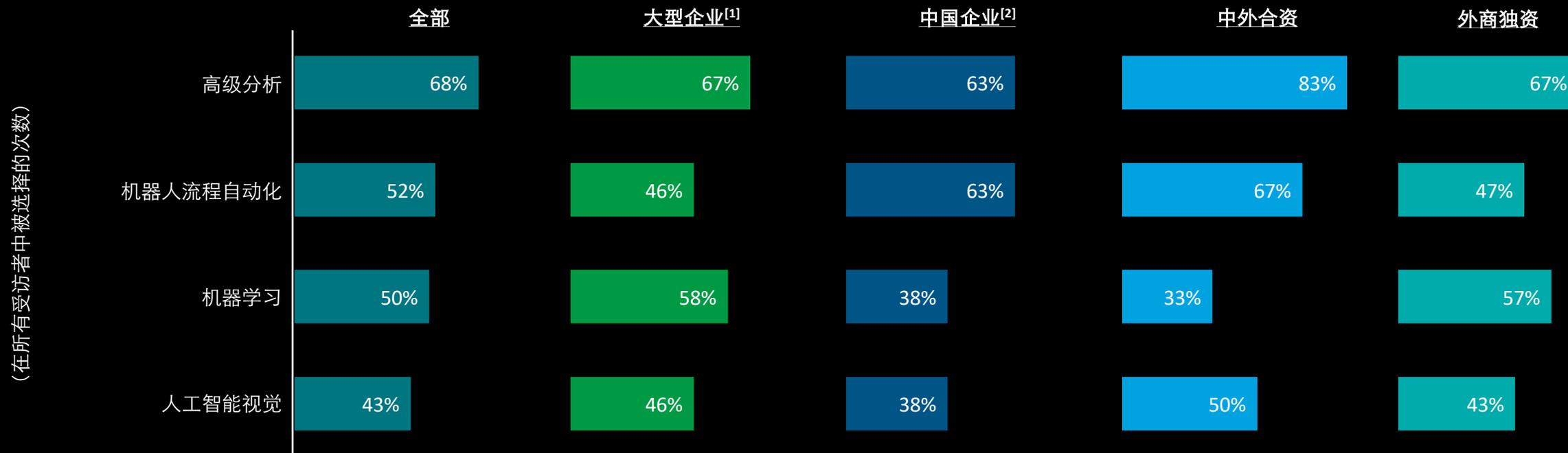
洞察

- 超过一半受访者所在的企业考虑将技术用于合规性监测和主动检测欺诈行为
- 大型企业和中国企业在考虑采用新技术进行合规性检测和主动检测欺诈行为时存在差异：大型企业考虑采用新技术的比例最高，而本土企业的比例最低

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

您预计贵司未来将如何利用技术增强信任

问题7深入分析 - 在给出肯定回答的受访者中，已经应用或计划应用的技术包括.....



洞察

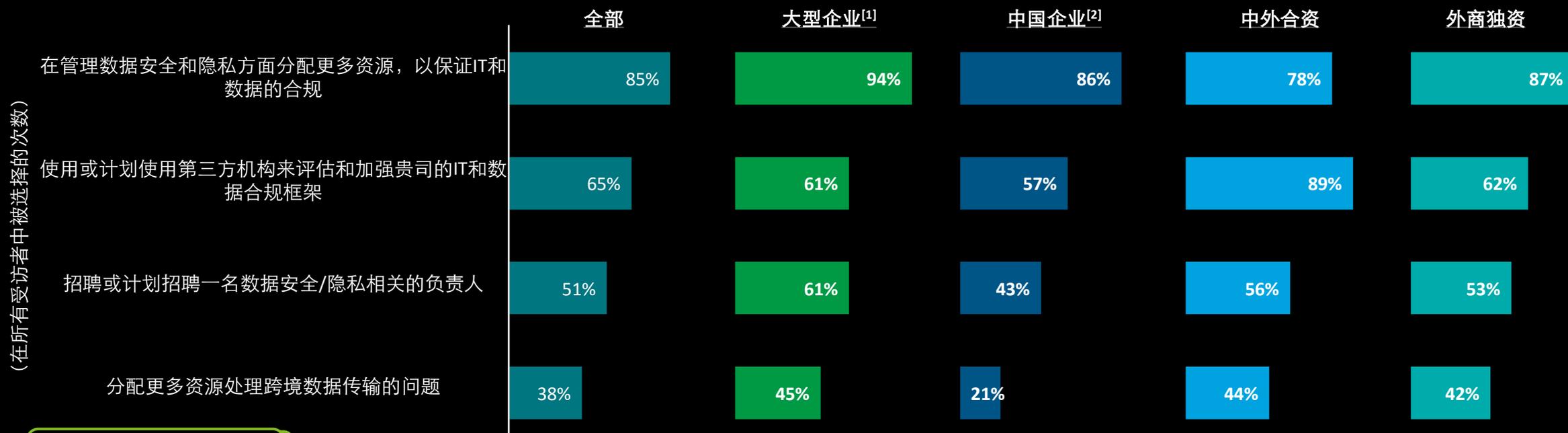
- 约70%的受访者所在企业首选使用高级分析相关的技术，尤其是中外合资企业（83%）
- 中国企业和中外合资企业采用机器人流程自动化技术的意愿较高，因为这些企业通常在中国设有生产工厂
- 不同类型的企业对应用机器学习技术的态度有明显差异：超过55%的大型企业和外商独资企业已经使用或计划使用机器学习技术，但中国企业和合资企业的比例不到40%

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

© 2022。欲了解更多信息，请联系德勤中国。

中国的数据监管框架产生了哪些影响

问题8 - 中国新的相关数据安全和隐私的法律已经生效，对此，贵司是否会采取下列行动？



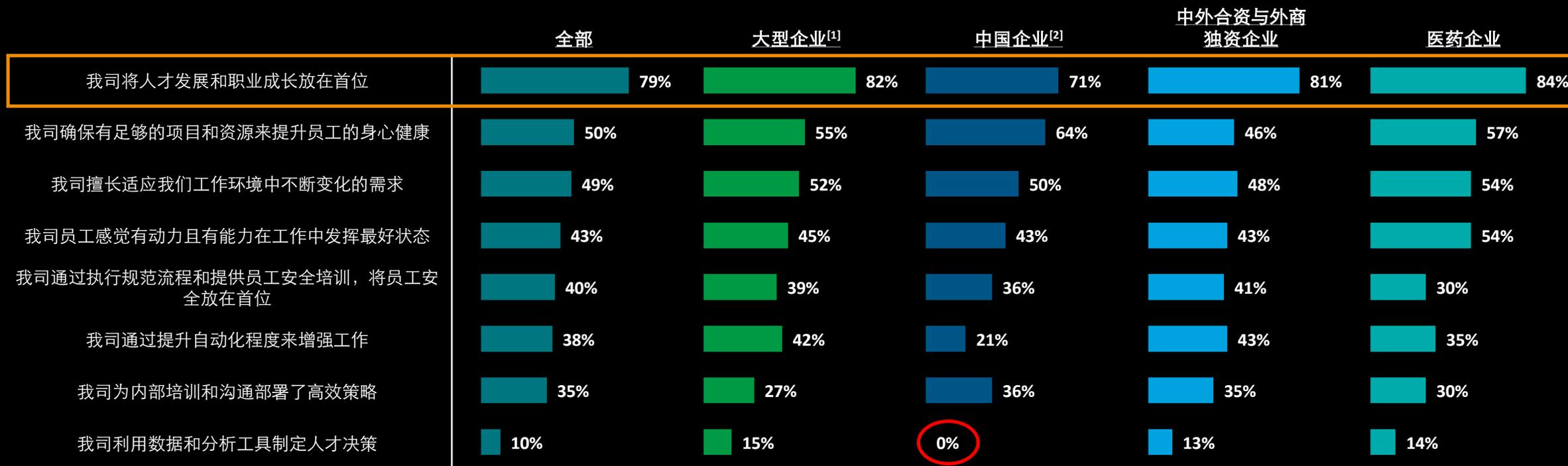
洞察

- 新数据安全法和数据隐私法使企业显著增加了在IT与数据的合规方面的资源分配。医药企业（34/37）给予这个领域最高优先级。
- 不出意外，外商投资企业（中外合资与外商独资企业）更关注跨境数据传输和跨境信息系统的处理。CEO的回答似乎表明，他们认为这个问题已经得到了妥善处理（只有10%给予最高优先级）
- 许多企业将引入第三方机构和投入特定资源放在首位，如设立“首席数据官”

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

人才与信任是否是企业管理的重点？

问题9 - 工作体验是员工对公司信任的关键因素，您如何衡量关于贵司员工工作体验的下列选项？



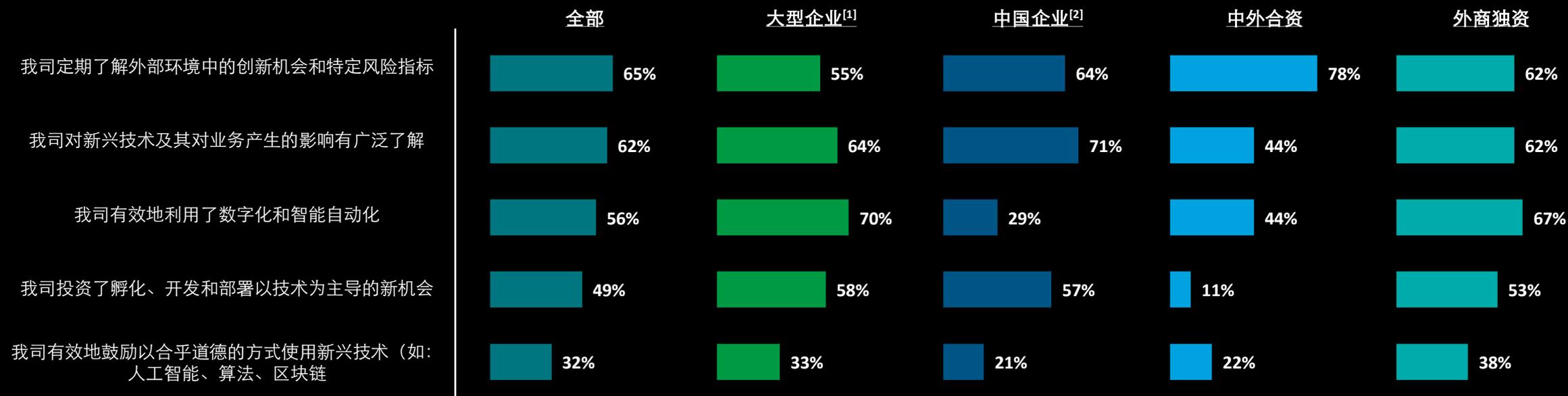
洞察

- 所有类型的企业均将对人才的关怀（50%）与培养（79%）作为重中之重，尤其是职业成长
- 医药企业员工在工作中感觉有动力的比例最高（54%），中外合资企业只有22%
- 另一方面，医药企业重视工作场所安全的比例最低（30%），中外合资和外商独资企业的比例最高（41%），这显示出不同类型的企业对员工管理的关注点不同
- 令人意外的是，所有类型的企业利用数据制定人才决策的比例最低，尤其是中国企业的比例为0%

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

创新与信任 - 这是否是企业管理的重点?

问题10 - 创新和数字化已经成为生命科学与医疗行业发展的关键因素，并将持续对多方利益相关者对贵司的信任产生重大影响。您如何衡量贵司关于创新、智能和技术方面的下列选项?



洞察

- 超过60%的企业能够定期了解数字创新机会及其对业务产生的影响，尤其是大型企业（55%与64%）、中国企业（64%与71%）和外商独资企业（62%与62%），但只有44%的中外合资企业认为他们的企业对数字技术的影响力有广泛理解
- 此外，中外合资企业投资以技术为主导的新机会的比例最低（11%），可能导致他们面对数字化机会时会落后于其他企业
- 中国企业有效利用数字化和智能自动化技术的比例最低（29%），大型企业和外商独资企业的比例超过65%，显示出不同类型的企业在应用自动化技术方面的明显差异

注：[1]大型企业 - 营业收入25亿元及以上的企业；[2]中国企业 - 中国国有企业和私营公司

© 2022。欲了解更多信息，请联系德勤中国。

洞察总结与未来预测

关键洞察总结

根据我们的调研结果，我们从不同角度可以看出不同利益相关者之间存在较大的差异或相似之处，我们对调研结果总结如下

1

监管机构的信任被认为对企业最为重要，但在受访者的信任度方面排在倒数第二位，例如只有50%的受访者认为监管机构信任其所在的企业。

2

CEO受访者将员工列为第二重要的利益相关者，但他们评价该群体对企业最缺乏信任。

3

虽然利用新技术保证合规对于增强信任的重要性排在第二位，但超过50%的CEO受访者认为，这并没有改善对**医疗保健专业人员和第三方合规活动**的信任。

4

医药企业在员工激励和赋能方面排在首位，但与此同时，医药企业将**员工在疫情期间的信任减少程度**排在第一位

5

医疗器械企业认为，内部利益相关者对企业的信任高于外部利益相关者，但他们认为外部利益相关者的信任对于企业的成功更加重要

6

几乎所有CEO (8/9) 和全体受访者中的大部分 (70%) 都认为使用和部署**新技术能够改善对药物的信任** (产品质量和交付)。

7

90%的医药企业和大型企业正在分配**更多资源以保证数据安全与隐私合规**，但只有40%认为有必要在跨境数据传输方面分配更多资源。

8

中国企业在劳动力 (21%) 和数字化 (29%) 领域部署自动化技术方面排在最后一位。

2021年德勤中国生命科学与医疗行业-智信未来调研

关键洞察与未来前景展望

与外部利益相关者^[1]的信任关系 对于中国生命科学与医疗行业的所有参与者都至关重要

- 与其他许多国家的情况类似，中国市场是高度政策驱动的市场，而且近期监管机构尤其活跃，因此需要更加重视与行业参与者建立良好的信任（*国家医保药品目录、带量采购等*）
- 外部利益相关者（媒体除外）是对生命科学与医疗行业的信任关系最重要的群体，但由于合规和商业道德等问题导致双方之间的信任关系相对较弱。

随着中国加快落实“健康中国2030”计划，政府机关、医疗保健专业人员和患者的信任日益引起更多关注。

新技术导致不同利益相关者的信任出现差异

- 中国生命科学与医疗行业企业计划通过采用新技术增强信任，例如IT与数据合规性监测，利用高级分析技术主动检测欺诈行为或假冒伪劣产品等
- 快速数字化引发了对企业临床数据安全、患者隐私保护、符合道德的新兴技术应用等的信任问题。

随着患者成为“精通技术的消费者”，数字技术将继续引发利益相关者对数据隐私问题的担忧，这需要引起企业的高度重视，以维护利益相关者的信任

员工的信任能够为员工个人和企业营造出健康的发展环境

- 从本次调研中可以看出，大多数生命科学与医疗企业均重视改善员工的工作体验，旨在构建一种支持人才发展和职业成长的环境与氛围
- 为了改善员工对企业的信任，企业支持员工提高技能水平和提升身心健康，以适应快速变化的中国生命科学与医疗市场

人才是企业发展的基石，为了维护员工的信任，必须及时调整员工发展计划

注：[1]外部利益相关者- 医疗保健专业人员和医疗社区、媒体、患者、监管机构

德勤生命科学与医疗行业团队

联系人

业务联系人

周辰

财务咨询合伙人
中国生命科学与医疗行业
zhouchen@deloitte.com.cn

Richard Kershaw

财务咨询合伙人
中国生命科学与医疗行业
rwkershaw@deloitte.com.hk

祝世谦

风险咨询领导人
中国生命科学与医疗行业
trazhu@deloitte.com.cn

调研与作者

简思华

生命科学与医疗行业领导人
中国生命科学与医疗行业
jensewert@deloitte.com.cn

蒲群

行业规划经理
中国生命科学与医疗行业
linpu@deloitte.com.cn

林珈庆

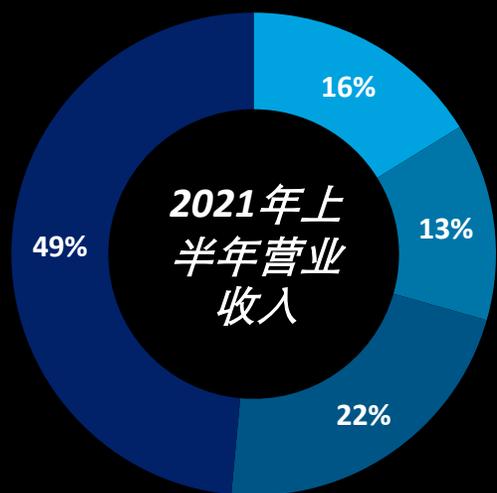
行业研究助理经理
中国生命科学与医疗行业
tonyclin@deloitte.com.cn

附录

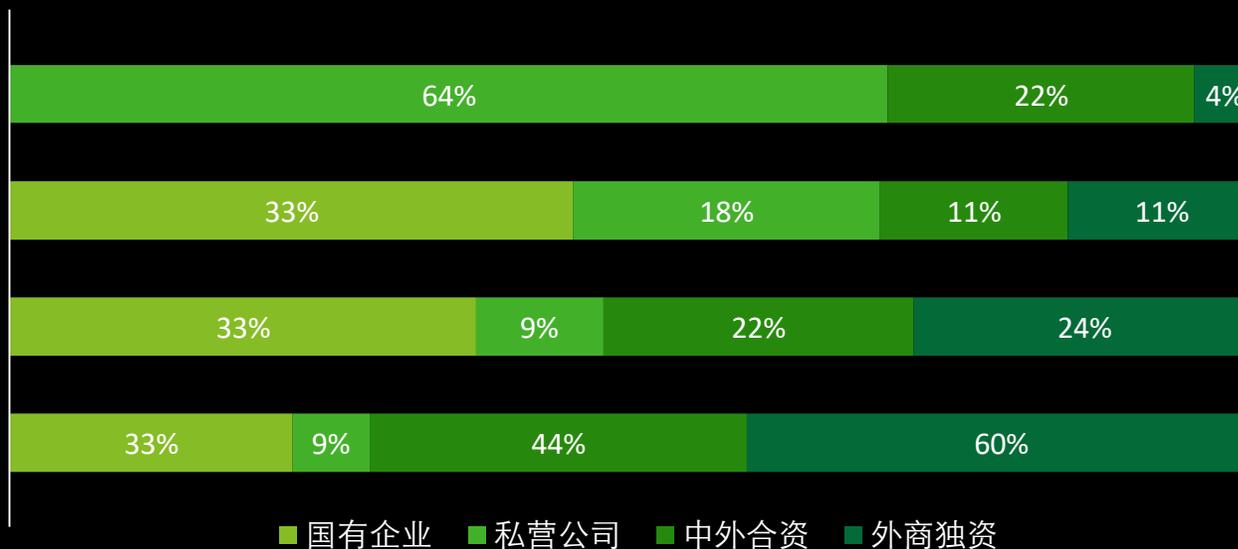
附录

大型企业的人员结构

- 贵公司于2021年上半年在中国的营业收入所在区间是？（人民币）



- 5,000万以下
- 5,000万-5亿元
- 5亿元-25亿元
- 25亿元以上



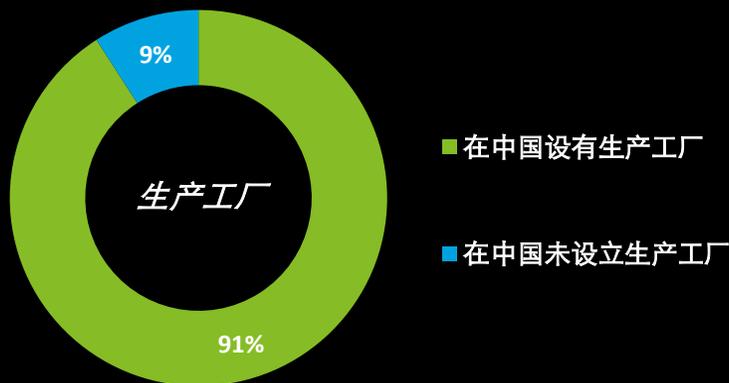
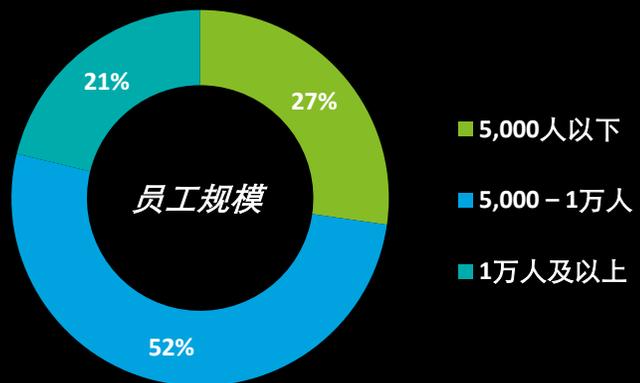
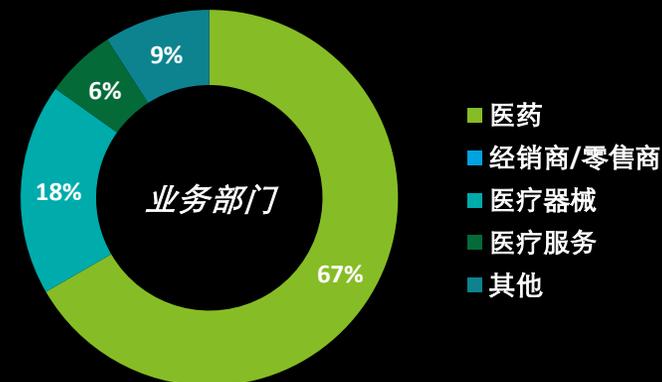
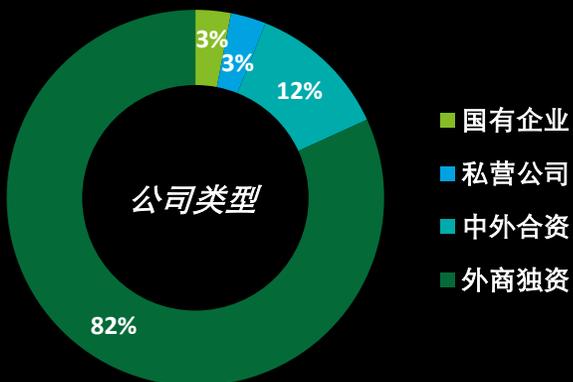
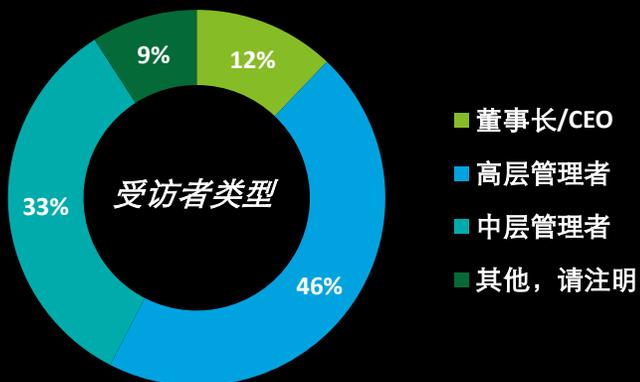
评论

- 总体而言，受访者中有33人来自2021年上半年营业收入25亿元及以上的企业
- 60%的私营公司受访者来自小企业，60%的外商独资企业受访者来自大型企业

附录

大型企业的人员结构

• 大型企业（33/68）的人员结构：收入超过人民币25亿元



附录

问题7至11的计算模型

- 基于每个答案排名的权重计算出平均得分
- 每个排名的权重不同，从第1名到第5名递减
 - 第1名 = 5分；第2名 = 4分；第3名 = 3分；第4名 = 2分；第5名 = 1分
- 平均加权评分计算公式： $[(\text{第1名}) * 5 + (\text{第2名}) * 4 + (\text{第3名}) * 3 + (\text{第4名}) * 2 + (\text{第5名}) * 1] / (\text{总受访者数量})$
 - 例如，选项A被选择了12次：第1名3次；第2名4次；第3名2次；第4名2次；第5名1次
 - 选项A的平均加权评分为： $[(3*5) + (4*4) + (2*3) + (2*2) + (1*1)] / 12 = 3.58$
 - 选项A的平均加权评分为3.58分
- 平均加权评分越高，代表受访者认为重要性越高



关于德勤

Deloitte (“德勤”) 泛指一家或多家德勤有限公司，以及其全球成员所网络和它们的关联机构（统称为“德勤组织”）。德勤有限公司（又称“德勤全球”）及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，相互之间不因第三方而承担任何责任或约束对方。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构仅对自身行为及遗漏承担责任，而对相互的行为及遗漏不承担任何法律责任。德勤有限公司并不向客户提供服务。请参阅 www.deloitte.com/cn/about 了解更多信息。

德勤是全球领先的专业服务机构，为客户提供审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询、税务及相关服务。德勤透过遍及全球逾150个国家与地区的成员所网络及关联机构（统称为“德勤组织”）为财富全球500强企业约80%的企业提供专业服务。敬请访问www.deloitte.com/cn/about，了解德勤全球约330,000名专业人员致力成就不凡的更多信息。

德勤亚太有限公司（即一家担保有限公司）是德勤有限公司的成员所。德勤亚太有限公司的每一家成员及其关联机构均为具有独立法律地位的法律实体，在亚太地区超过100座城市提供专业服务，包括奥克兰、曼谷、北京、河内、香港、雅加达、吉隆坡、马尼拉、墨尔本、大阪、首尔、上海、新加坡、悉尼、台北和东京。

德勤于1917年在上海设立办事处，德勤品牌由此进入中国。如今，德勤中国为中国本地和在华的跨国及高增长企业客户提供全面的审计及鉴证、管理咨询、财务咨询、风险咨询和税务服务。德勤中国持续致力于中国会计准则、税务制度及专业人才培养作出重要贡献。德勤中国是一家中国本土成立的专业服务机构，由德勤中国的合伙人所拥有。敬请访问 www2.deloitte.com/cn/zh/social-media，通过我们的社交媒体平台，了解德勤在中国市场成就不凡的更多信息。

本通讯中所含内容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其全球成员所网络或它们的关联机构（统称为“德勤组织”）并不因此构成提供任何专业建议或服务。在作出任何可能影响您的财务或业务的决策或采取任何相关行动前，您应咨询合资格的专业顾问。

我们并未对本通讯所含信息的准确性或完整性作出任何（明示或暗示）陈述、保证或承诺。任何德勤有限公司、其成员所、关联机构、员工或代理方均不对任何方因使用本通讯而直接或间接导致的任何损失或损害承担责任。德勤有限公司及其每一家成员所和它们的关联机构均为具有独立法律地位的法律实体。

© 2022。欲了解更多信息，请联系德勤中国。