



WHITE PAPER DƯỢC VƯƠNG

CHUỖI CUNG ỨNG DƯỢC PHẨM KHÔNG RỦI RO

Nhanh chóng - An toàn - Hiệu quả | Bảo hành bất chấp - Đổi trả không cần lý do

MedKing

Từ niềm tin đến trách nhiệm

Trong ngành Dược, giá trị lớn nhất không chỉ nằm ở doanh số - mà là ở niềm tin. Mỗi viên thuốc đến tay người bệnh là kết tinh của niềm hy vọng, tri thức và cả sinh mạng. Niềm tin ấy không tự nhiên có, nó được xây dựng từng ngày, qua mỗi đơn hàng được đóng gói tận tâm, mỗi chuyến hàng được giao trọn vẹn và mỗi lời hứa được cam kết thực hiện. **Dược Vương sinh ra từ khát vọng kiến tạo một mô hình phân phối dược phẩm an toàn hơn, tin cậy hơn và nhân văn hơn.**

Khi nhiều doanh nghiệp nói về việc “chia sẻ rủi ro” với khách hàng, Dược Vương chọn con đường khó hơn – Chúng tôi chịu rủi ro thay khách hàng.

Chúng tôi hiểu rằng, trong lĩnh vực y tế, chia sẻ rủi ro là chưa đủ - chỉ khi khách hàng hoàn toàn không còn rủi ro, niềm tin mới thật sự được bảo vệ.

Từ nền tảng đó, Dược Vương kiến tạo nên mô hình “Chuỗi cung ứng dược phẩm không rủi ro - Zero-Risk Pharma Supply Chain”, được vận hành trên ba trụ cột cốt lõi:

Nhanh chóng - An toàn - Hiệu quả

Cùng với tuyên ngôn hành động:

Bảo hành bất chấp - Đổi trả không cần lý do

White paper này không chỉ là một bản trình bày mô hình kinh doanh, nó là tuyên ngôn của niềm tin, bản cam kết của trách nhiệm, và lời khẳng định về triết lý nhân văn trong kinh doanh của Dược Vương.

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

®

Vũ Mạnh Thắng

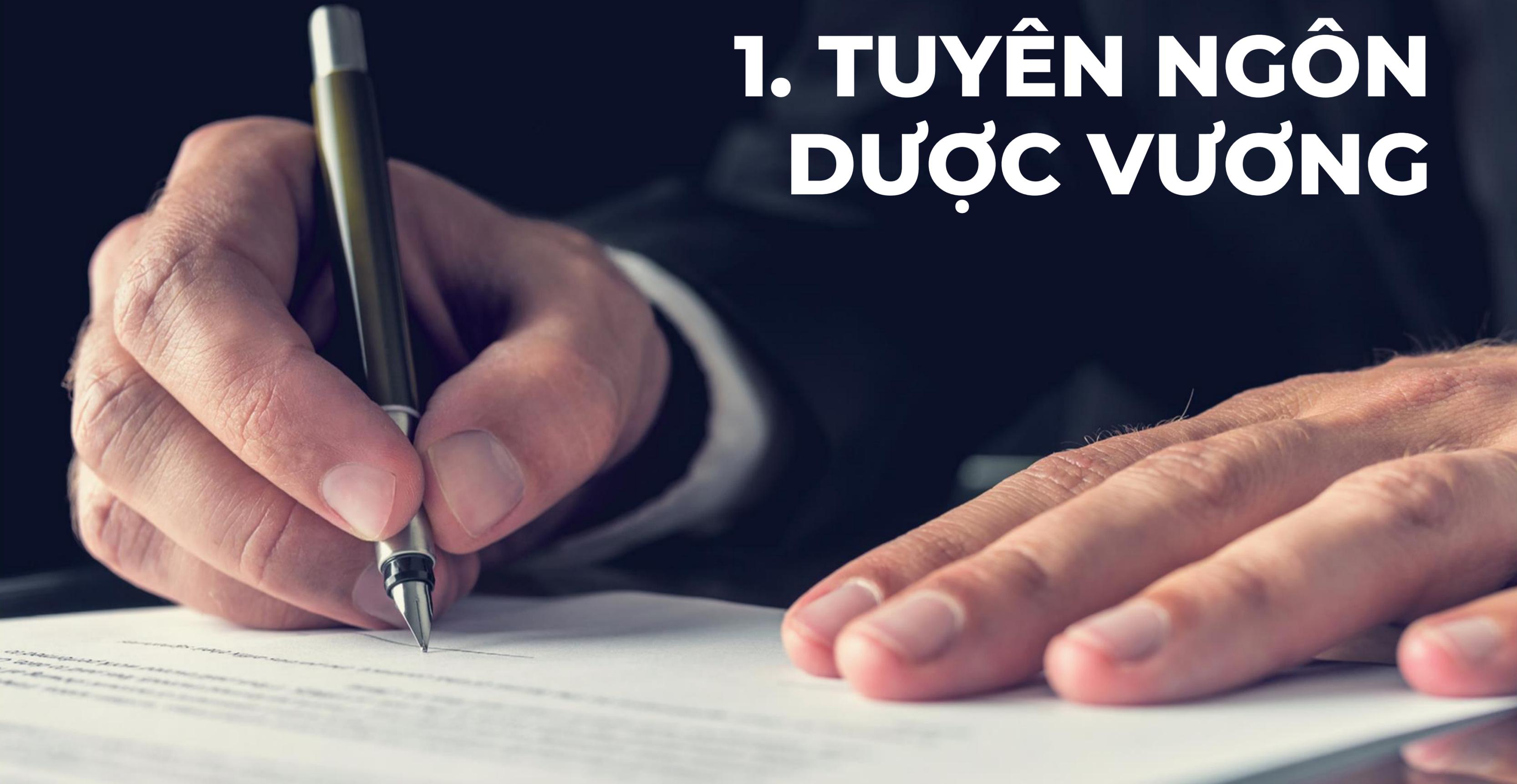
Thư ngỏ

CỦA CHỦ TỊCH HĐQT



dKing

1. TUYÊN NGÔN DƯỢC VƯƠNG



TRIẾT LÝ KINH DOANH

Dược Vương không chỉ phân phối thuốc, chúng tôi **lan tỏa sức khỏe** tới cộng đồng bằng sự **tận tâm, cam kết và hành động giàu tính nhân văn.**

Dược Vương luôn đồng hành và chịu mọi rủi ro cùng đối tác.

MedKing®

FAST . SAFE . EFFECTIVE

SỨ MỆNH



Đồng hành cùng các nhà sản xuất, khách hàng và đối tác, kiến tạo, vận hành và phát triển mô hình phân phối dược phẩm đẳng cấp quốc tế, **đóng góp thiết thực cho sức khỏe cộng đồng** và đem lại **lợi ích bền vững** cho các bên tham gia.

Trở thành tập đoàn phân phối dược phẩm **đẳng cấp quốc tế**, là **lựa chọn số 1** của các nhà sản xuất, khách hàng, nhà đầu tư và các đối tác, là **thương hiệu được tin cậy và yêu mến nhất** của người tiêu dùng.

TÂM NHÌN



GIÁ TRỊ CỐT LÕI

**Chính
Trực**

**Tận
Tâm**

**Cam
Kết**

**Đồng
Đội**

**Nhân
Văn**

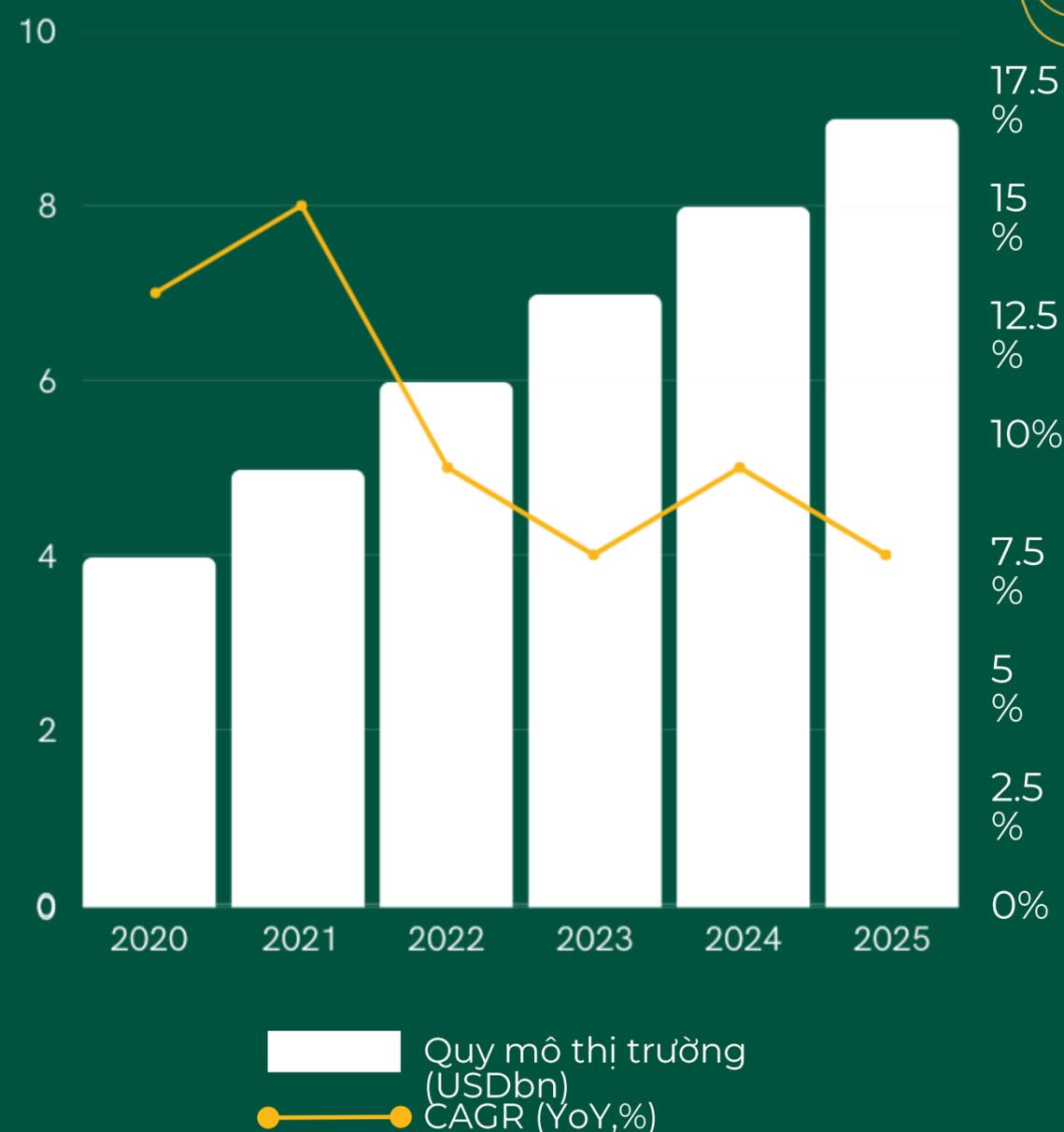
2. BỐI CẢNH NGÀNH DƯỢC VIỆT NAM

Thị trường tăng trưởng trong khi niềm tin trở thành tài sản khan hiếm

Thị trường dược Việt Nam đang phát triển mạnh, nhưng niềm tin thị trường vẫn là điều mong manh. Năm 2025, quy mô thị trường Dược phẩm ước đạt ~8 tỷ USD, với tốc độ tăng trưởng ~7,5%.

Tuy nhiên, đằng sau những con số ấn tượng đó là một thực tế phức tạp với chuỗi cung ứng chưa ổn định, logistic chưa đồng bộ và chất lượng dịch vụ còn phân tán.

Tăng trưởng thị trường dược VN 2020 - 2025



2. BỐI CẢNH NGÀNH DƯỢC VIỆT NAM

05 vấn đề lớn vẫn còn tồn tại trong ngành Dược:

- Đứt gãy chuỗi cung ứng mỗi khi biến động chính sách, dịch bệnh hay thiếu nguyên liệu.
- Thiếu minh bạch trong quản trị dữ liệu khiến việc truy xuất nguồn gốc còn thủ công, rời rạc.
- Rủi ro hàng giả, hàng kém chất lượng đe dọa trực tiếp đến sức khỏe cộng đồng.
- Quy trình đổi trả phức tạp khách hàng phải chịu phần lớn thiệt hại.
- Tư duy ngắn hạn, chạy đua về giá làm mất giá trị thật của sản phẩm và dịch vụ.

Trong một thị trường ngày càng phức tạp và niềm tin bị xói mòn bởi tốc độ, Dược Vương tin rằng đã đến lúc cần một mô hình mới, một mô hình đặt trách nhiệm lên trên hiệu suất, và lấy niềm tin làm nền tảng của mọi giao dịch.

3. INSIGHT CỐT LÕI KHÁCH HÀNG

Khách hàng không muốn nghe lý do trễ hàng, không muốn nghe về “thiếu hàng, kẹt xe hay lỗi hệ thống”. Họ cần một đối tác có thể chịu hết mọi rủi ro đó.

Đó là insight cốt lõi của khách hàng:

“ Khách hàng không cần chia sẻ rủi ro, họ cần không có rủi ro. ”

Bởi vậy, Dược Vương tái định nghĩa vai trò nhà phân phối: Không chỉ là trung gian vận chuyển - mà là người bảo hộ niềm tin và sức khỏe cộng đồng.

**ZERO
RISK**

4. TRIẾT LÝ ZERO-RISK

Từ lời nói đến hành động - Trách nhiệm tuyệt đối - Không đổ lỗi cho hoàn cảnh

Triết lý Zero-Risk của Dược Vương được hình thành từ một nguyên tắc đạo đức đơn giản:

Triết lý Zero-Risk không chỉ là tuyên ngôn, mà là hệ giá trị vận hành của Dược Vương. Chúng tôi không chờ khiếu nại để hành động, không yêu cầu biên bản để xử lý. Thay vào đó, chúng tôi tiên phong một mô hình phục vụ toàn diện và vô điều kiện.

“Nếu khách hàng gặp rủi ro, đó là lỗi của chúng tôi”

4. TRIẾT LÝ ZERO-RISK

03 cam kết của Triết lý Zero-Risk

CAM KẾT 1:

Bảo hành bất chấp - Đổi trả không cần lý do.

Bất kể lỗi do đâu, nếu khách hàng không hài lòng, Dược Vương đổi hàng mới hoặc hoàn tiền ngay lập tức.

CAM KẾT 2:

Không đổ lỗi - Không biện minh.

Chúng tôi chịu trách nhiệm toàn phần, từ khâu nhận hàng, lưu kho, vận chuyển đến khi hàng giao tận tay khách hàng.

CAM KẾT 3:

Hành động trước - Giải thích sau.

Mỗi phút trôi qua có thể ảnh hưởng đến người bệnh. Vì thế, phản ứng nhanh là nghĩa vụ, không phải lựa chọn.

4. TRIẾT LÝ ZERO-RISK



Bảng A3.1 - So sánh mô hình

Tiêu chí	Mô hình truyền thống	Zero-Risk (DV)	Chỉ số chứng minh
Xử lý khiếu nại	Theo quy trình, yêu cầu chứng minh	Hành động trước - giải thích sau	SLA xử lý $\leq 2h$
Đổi trả	Có điều kiện	Bảo hành bất chấp	% đổi trả cần lý do $\leq 0.5\%$
Truy xuất lô	Rời rạc	100% realtime	% lô truy xuất trong 30s
Đo lường giao hàng	Theo ngày	OTIF realtime	OTIF rolling 12T $\geq 98,6\%$

5. MÔ HÌNH CHUỖI CUNG ỨNG KHÔNG RỦI RO

Ba trụ cột - Một mục tiêu: An tâm tuyệt đối

Để Zero-Risk không chỉ là khẩu hiệu, Dược Vương đã tái cấu trúc toàn bộ mô hình vận hành theo ba trụ cột chiến lược:



NHANH CHÓNG

- Ứng dụng AI Route Planning tối ưu tuyến giao, rút ngắn 20% thời gian vận chuyển.
- TMS Realtime tracking theo dõi hành trình giao hàng 24/7.
- Tỷ lệ OTIF: 98,6% - cao nhất trong ngành phân phối Dược phẩm tại Việt Nam.
- Mạng lưới giao hàng 24/7, giao hàng kể cả cuối tuần và ngày lễ.



AN TOÀN

- Kho đạt chuẩn GDP.
- Giám sát nhiệt độ, độ ẩm tự động 24/7.
- Truy xuất nguồn gốc từng lô hàng, đảm bảo chất lượng hàng hóa và minh bạch tuyệt đối.
- ePOD (Electronic Proof of Delivery): Giao minh bạch, xác nhận điện tử, không sai sót.



HIỆU QUẢ

- ERP - TMS - CRM - BI Dashboard liên thông, dữ liệu quản trị tập trung.
- TCO (Total Cost of Ownership) giúp tối ưu chi phí trên mỗi giao dịch
- Giảm 12% chi phí vận hành, tăng 15% năng suất
- Lead Time trung bình: 4h tại TP.HCM và Hà Nội, 24 - 36h ở các khu vực khác.

6. HỢP TÁC TOÀN CHUỖ GIÁ TRỊ - ONE CHAIN, ONE TRUST

Liên kết trách nhiệm - Cùng cố niềm tin.

Dược Vương tin rằng một chuỗi cung ứng an toàn chỉ tồn tại khi mọi mắt xích cùng chịu trách nhiệm. Mỗi đối tác là một phần của hệ sinh thái Zero-Risk.

Đối tác	Vai trò & Cam kết	Chỉ số chứng minh
Nhà sản xuất	Dự báo nhu cầu chung, chia sẻ dữ liệu sản xuất	Forecast Accuracy > 95%
Nhà cung cấp 3PL & Logistic	Quản lý hệ thống One Data - One Trust	100% truy xuất lô hàng realtime
Phòng Kho & Mua hàng	Tuân thủ GDP, kiểm kê chính xác	Sai lệch tồn kho <0.05%
Sales & CS Team	Phản hồi trong 30 phút, CSAT 100%	SLA tuân thủ 100%

6. HỢP TÁC TOÀN CHUỖ GIÁ TRỊ - ONE CHAIN, ONE TRUST

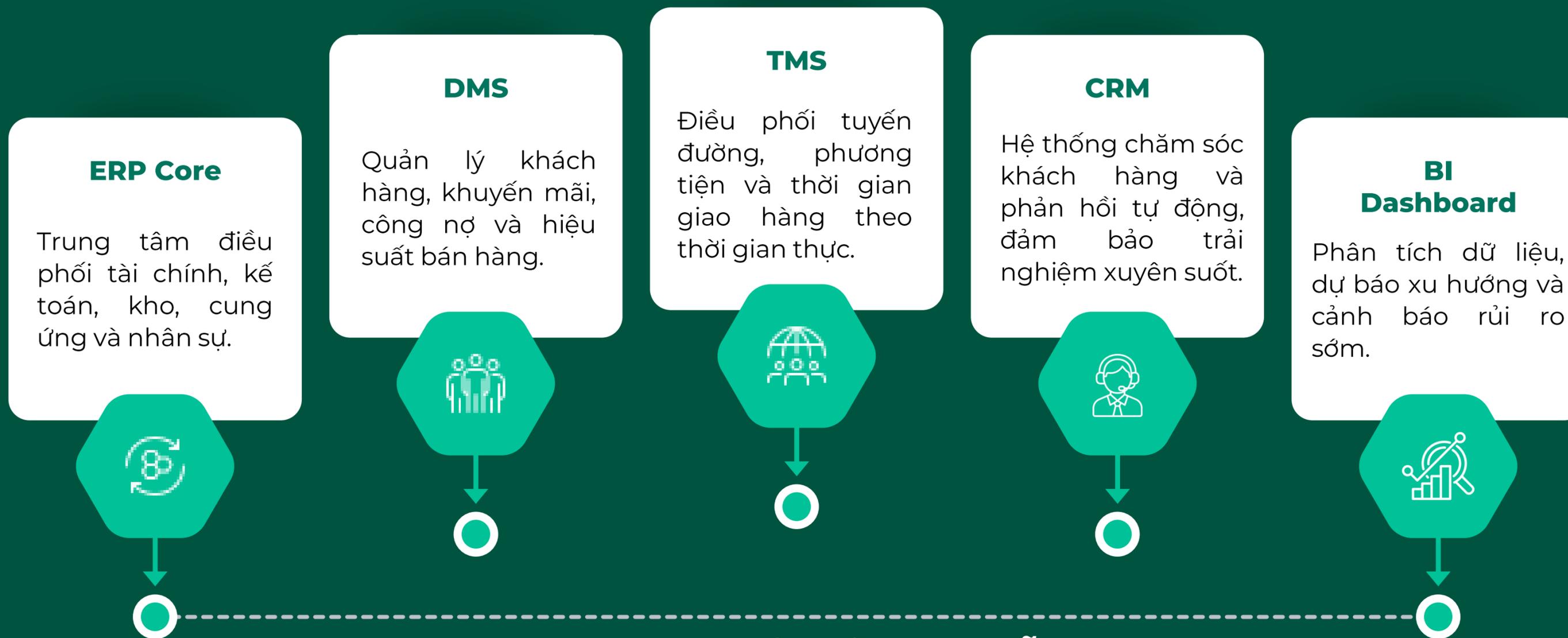


Mô hình hợp tác chỉ thật sự “không rủi ro” khi được nâng đỡ bởi một hạ tầng dữ liệu thống nhất. Vì vậy, ngay sau đây là “xương sống số” vận hành mọi cam kết với đối tác: One Data - One System - One Trust.



6. HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ TÍCH HỢP - ONE DATA - ONE SYSTEM - ONE TRUST

Công nghệ kết nối - Dữ liệu thống nhất - Niềm tin toàn diện. Toàn bộ hoạt động của Dược Vương vận hành trên một nền tảng dữ liệu tích hợp duy nhất, đảm bảo sự chính xác, minh bạch và kịp thời trong mọi quy trình:



**Dược Vương không chỉ quản lý chuỗi cung ứng
chúng tôi dự đoán và ngăn ngừa rủi ro trước khi chúng xảy ra**

7. CASE STUDY

“ Sẵn sàng chịu rủi ro để bảo vệ đối tác đến cùng ”

Tháng 5/2025, một cuộc gọi từ khách hàng mà Dược Vương đã đồng hành từ thời điểm mới mở quầy: “Nhà chị có biến cố, không thể tiếp tục hoạt động kinh doanh...”

Khi biến cố buộc đóng cửa, điều khách hàng lo lắng nhất không phải quy trình mà là vốn bị kẹt và cảm giác mất mát. Chúng tôi lắng nghe và ngay lập tức trấn an: “Mọi sản phẩm do Dược Vương cung ứng sẽ được nhận lại”.

Gói bảo hành bất chấp ngay lập tức được kích hoạt, việc thu hồi diễn ra trong vòng 36 giờ. Mục tiêu duy nhất để khách hàng giảm tổn thất và giữ nguyên niềm tin. Tất cả diễn ra gọn gàng như một phản xạ. Không biện minh, không thủ tục phức tạp, chỉ có một câu nói:

**“ Nếu khách hàng có rủi ro,
Dược Vương chịu ”**

Sau sự kiện đó, Khách hàng không chỉ hài lòng mà còn giới thiệu Dược Vương đến 8 đối tác mới.



“Chúng tôi tin rằng, niềm tin sinh sôi từ hành động thiết thực, một hành động tử tế có sức mạnh hơn cả ngàn quảng cáo.”



8. VĂN HÓA TRÁCH NHIỆM TOÀN DIỆN

Ở Dược Vương, trách nhiệm không phải là chức năng mà đó là phẩm chất của mỗi con người. Mỗi nhân viên đều hiểu rằng họ không chỉ làm việc cho công ty - họ làm việc cho niềm tin của khách hàng, đối tác và cả cộng đồng.

Mỗi sai sót, dù nhỏ, là bài học tập thể. Mỗi lời cảm ơn, dù đơn giản, là phần thưởng quý nhất.

Ở Dược Vương ai cũng sẵn sàng nói:

“ Tôi chịu trách nhiệm - và đó là điều khiến chúng tôi khác biệt ”

9. KẾT QUẢ VÀ TÁC ĐỘNG - NIỀM TIN TRỞ THÀNH THƯỚC ĐO THÀNH CÔNG

Dữ liệu chứng minh - Hành động khẳng định. Sau 5 năm triển khai mô hình Zero-Risk Pharma Supply Chain:

98.6%

Giao đúng hạn đạt

<0.1%

Sai lệch đơn hàng

<1%

Khiếu nại khách hàng

12%

Chi phí vận hành giảm

100%

Mức độ hài lòng (CSAT) đạt

96%

Khách hàng sẵn sàng giới thiệu

“Thành công không chỉ đo bằng con số, mà bằng sự an tâm của khách hàng.”

10. TRIẾT LÝ HỢP TÁC - KHÔNG BÁN HÀNG, LAN TỎA SỨC KHỎE

Từ giao dịch đến đồng hành - Từ lợi nhuận đến giá trị

Dược Vương không coi nhà thuốc là khách hàng - mà là đối tác đồng hành trong sứ mệnh đóng góp cho sức khỏe cộng đồng.

Chúng tôi không chỉ giao thuốc, chúng tôi chuyển giao sức khỏe, niềm tin và cam kết phục vụ. Mỗi đơn hàng giao đi không chỉ là giao dịch - đó là một hành trình phục vụ cộng đồng.

**“Khi doanh nghiệp sống vì con người,
doanh nghiệp sẽ sống mãi trong lòng
con người.”**

11. HÀNH TRÌNH PHÍA TRƯỚC TỪ VIỆT NAM RA THẾ GIỚI

Từ nội lực vững chắc - Vươn tầm quốc tế



Dược Vương hướng tới mục tiêu trở thành Tập đoàn Phân phối Dược phẩm đẳng cấp quốc tế, đưa triết lý Zero-Risk ra thị trường khu vực. Chúng tôi tin rằng:

“ Nếu Việt Nam làm tốt điều tử tế, thế giới sẽ chú ý ”

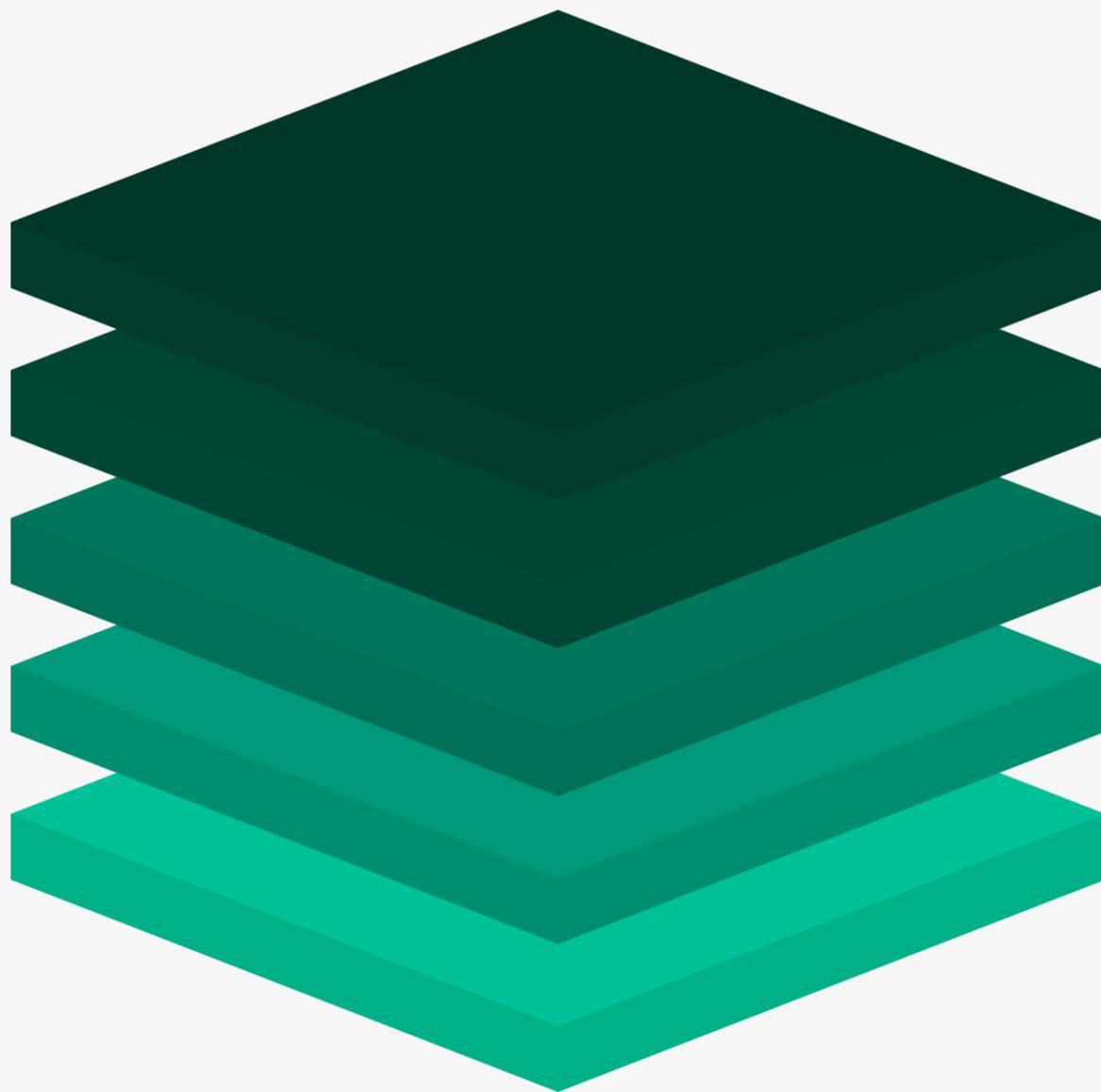
Bởi mô hình phân phối nhân văn, trách nhiệm toàn phần không chỉ là lợi thế cạnh tranh - mà là chuẩn mực toàn cầu của ngành Dược phẩm tương lai.

12. LỜI CAM KẾT THƯƠNG HIỆU - NIỀM TIN KHÔNG THỂ SAN BẰNG

Công nghệ có thể sao chép, giá có thể cạnh tranh nhưng niềm tin và đạo đức thì không thể thay thế.

Dược Vương không chỉ vận hành một chuỗi cung ứng - chúng tôi vận hành một chuỗi niềm tin, nơi mọi khách hàng đều được bảo vệ, mọi rủi ro được hóa giải, và mọi lời hứa được thực hiện.

Dược Vương 5 lời hứa - 1 tinh thần:



- 01** → **Nhanh chóng** Giao hàng đúng hẹn - hỗ trợ ngay lập tức.
- 02** → **An toàn** 100% là hàng chính hãng, đạt chuẩn GDP.
- 03** → **Hiệu quả** Minh bạch dữ liệu - tối ưu chi phí - tối đa hóa giá trị đối tác.
- 04** → **Rủi ro bằng không** Mọi rủi ro của khách hàng, Dược Vương chịu.
- 05** → **Đồng hành** Cùng Quý Đối tác phát triển bền vững, vươn tầm khu vực.



DƯỢC VƯƠNG

NHANH CHÓNG - AN TOÀN - HIỆU QUẢ

BẢO HÀNH BẮT CHẤP ĐỔI TRẢ KHÔNG CẦN LÝ DO
ZERO RISK FOR CUSTOMERS TOTAL RESPONSIBILITY BY DUOC VUONG