



让国人身心更加健康

目录

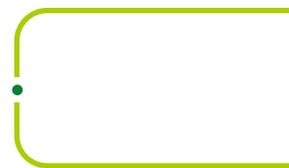
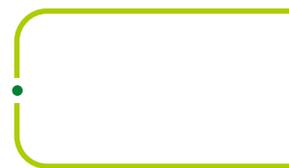
01

02

06

07

63



关于本报告

《益丰大药房连锁股份有限公司 2023 年度环境、社会及管治 (ESG) 报告》(以下简称“本报告”)为益丰大药房连锁股份有限公司连同所有分子公司(以下简称“益丰药房”“本公司”“公司”或“我们”)独立发布的第一份环境、社会与公司治理 (ESG) 报告,旨在向各利益相关方全面呈现本公司 2023 年在 ESG 方面的目标、管理策略、实践与成效。

报告范围

本报告为年度报告,每年对外披露。本报告涵盖时间范围与 2023 年年度报告一致,即 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日(以下简称“2023 年”或“报告期”)。

除另有说明,本报告披露范围(包括社会绩效数据)与年报一致,以益丰药房为主体,覆盖上市实体范围内所有分子公司,环境绩效数据则覆盖益丰药房于 2023 年全年运营的自有药房门店、拥有运营控制权的物流中心、员工食堂以及办公场所。为增强报告内容完整性,部分内容或阐述会超出上述报告或时间范围。

报告编制依据与原则

本报告遵循《上海证券交易所股票上市规则(2023 年 2 月修订)》和《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》,并主要参照全球可持续发展标准委员会发布的全球报告倡议组织可持续发展报告标准(以下简称“GRI 标准”)进行编制。我们亦将本报告与《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告(试行)》(以下简称“上交所可持续发展报告指引”)进行对照,详见附录。

报告信息

本报告所用信息均来自益丰药房的正式文件和报告、内部统计数据 and 公开资料等,益丰药房董事会承诺不存在虚假记载、误导性陈述或重大遗漏等,并对报告的真实性、准确性和完整性负责。本报告已于 2024 年 4 月 26 日获本公司董事会批准。

报告获取与联络

本报告以简体中文、英文两种语言进行编制,并以电子版形式发布,若两种语言版本出现歧义,请以简体中文版为准。电子版可在本公司官网(<https://www.yfdyf.cn>)、上海证券交易所网站(<http://www.sse.com.cn/>)查阅下载。

报告意见反馈

如您对本报告有任何意见与建议,可通过邮件发送至 ir@yfdyf.com。您的意见与建议,是我们持续推进可持续发展管理和实践的重要依据。

关于我们

公司简介

益丰大药房连锁股份有限公司（中国沪市主板上市连锁药房，股票代码：603939，以下简称“益丰药房”）创立于2001年6月，专注医药零售行业22载，是国内首家上海交易所上市的大型药品零售企业。作为中国大健康行业的领军者，益丰药房先后布局医药零售、医药批发、中药饮片生产销售、慢病管理、互联网医院、医疗项目投资和医疗科技开发等大健康业态，与优质药品生产制造供应商保持长期稳定的战略合作伙伴关系，并通过建立完备的质量管理制度与服务体系，保障顾客的健康与安全。截至报告期末，我们的主要业务范围集中在湖南、湖北、上海、江苏、江西、浙江、广东、河北、北京、天津等十个省市。

我们始终高举“平价、专业”旗帜，秉承“一切以顾客价值为导向”的核心理念，为顾客健康提供品种齐全、价格实惠、疗效显著的商品和专业服务。未来，我们将持续专注医药零售行业，并通过品牌形象、专业服务、商品创新、业务模式创新，持续提升核心竞争力，打造顾客信赖、社会尊重的连锁药店领导品牌。

截至 2023 年 12 月 31 日



公司门店数达到 **13,250** 家含加盟店 2,986 家



药品 SKU 超过 **70,000**



员工人数 **39,652** 人



会员人数 **8,710 万**

发展历程



2001年

益丰药房常德滨湖路店开业，首创中南五省“平价药品超市模式”

2002年

湖南益丰大药房连锁有限公司成立，奠定跨区域和跨省经营基础

2003年

改革供应链，创立“顾客、药厂、益丰”三得利经营模式，开创行业先例

2011年

- 改制为益丰大药房连锁股份有限公司
- 投资大型信息系统和物流管理系统，打响科技赋能第一枪
- 全资收购上海开心大药房，开启并购拓展之路

2012年

益丰医药物流园正式启用

2018年

13.84亿元收购河北省龙头连锁药店新兴药房，造就了国内零售连锁药店并购历史上第一大单

2016年

确立千亿企业战略发展目标

2015年

正式上市挂牌交易，成为中国沪市主板首家上市的零售连锁药房

2014年

获得“中国药品零售企业运营力冠军”

2013年

- 益丰药房电子商务平台成功上线运营
- 启动门店管理系统重构项目

2019年

- 益丰药房销售突破百亿元大关
- 子公司恒修堂药业有限公司成立

2020年

- 在海南取得益丰互联网医院牌照，成立远程诊疗中心
- 市值首次突破500亿元

2022年

益丰药房全国门店突破10,000家

2023年

“战略创新组织转型”落地启动

年度荣誉

协会资格

中国医药物资协会

常务副会长单位

中国医药商业协会零售分会

副会长单位

湖南省医药行业协会

常务副会长单位

湖南省药品流通行业协会

常务副会长单位

年度荣誉

2023 中国服务业企业 500 强

中国企业联合会、中国企业家协会

2023 武汉民营企业 100 强

武汉市工商业联合会

2022—2023 年度中国药店
价值榜 100 强

2022-2023 年度中国药店发展报告
暨中国药店价值榜发布会

2023 年药品零售综合竞争力百强榜”第二位、
药品零售盈利力冠军企业、2023 年药品零售·电商十强

中国健康产业生态大会（西普会）

2023 胡润品牌 300 强

胡润研究院

2023 年中国最具成长性上市公司

华顿经济研究院

2022—2023 年度综合实力百强榜、
连锁药店直营店百强

米思会（广州标点医药信息股份有限公司）

2023 王者之舟最爱
人才雇主

BOSS 直聘

企业文化

价值观

顾客第一、成果导向、创新精益、
勤奋务实、担责协作、成长关爱



企业使命

让国人身心更加健康

企业愿景

成为值得信赖和托付的首选药房

董事长寄语

2001年，益丰药房首创中南五省药品超市之先河，开创了中国平价药品超市的时代。笃行奋进二十余载，我们以“益”心致初心，始终怀揣“益他如益己”的信念，致力于成为一家对人民、对社会、对国家有价值的企业；我们紧跟时代步伐，主动拥抱可持续发展理念，积极探索ESG价值创造路径，全面推动ESG工作落实落地，坚持将ESG理念融入经营管理与业务发展，重塑核心竞争力，为顾客提供长远价值。

面对企业践行ESG带来的挑战与机遇，益丰药房高度重视公司管治，持续提高公司治理水平，确保公司运营的规范性和高效性；同时关注环境保护，积极应对环境问题，稳步推进企业绿色发展。为社会进步作出实质贡献是我们的企业属性，为顾客健康提供解决方案是我们的发展底色，我们保障药品安全、笃行医药可及、投身公益事业，为国人健康与安全保驾护航。

“让国人身心更加健康，成为值得信赖和托付的药房”。作为一家以医药服务为载体的企业，我们以顾客“生命健康”为企业经营的第一要务，以“可以给家人吃的良心药”标准，全力保障药品质量安全；把“可控精品战略”纳入到企业发展脉络中，建立了渠道可控、高质量疗效的精品体系，力争成为值得信赖和托付的药房。我们作为“持续

性公益”的践行者，倡导“传递专业温暖的服务”，开展门店“亲情茶、量血压、测血糖”等普惠大众的公益活动，为民众提供更全面的健康关怀；组织健康讲座，介绍健康养生专业知识和生活技巧，助力加强国民健康素养教育；向灾区驰援，满足灾区民众实际健康和生活需求，与灾区民众携手渡过难关。

“新零售的本质是心零售，心灵的零售”。药店作为连接用药患者的最后一环，我们需要以顾客需求为核心，以药品和服务为主要内容，向顾客推广更优质、实用的产品，提供更专业、精细的服务，充分满足顾客多元化、个性化的健康需求。在门店服务方面，持续提升健康顾问的服务水平，将门店接待服务、亲情服务、慢病管理服务规范化，让顾客合理、安全地使用药物；在会员管理方面，我们打造了11项高质量会员服务，提供从疾病治疗到促进健康的解决方案，并实现全国门店会员信息互通，更加精准满足顾客全生命周期健康需求；在购药可及方面，我们持续拓宽线上线下零售网络，全方位搭建线上零售渠道的同时，开放线下垂直加盟，让顾客享受配送有效率、品质有保障的一站式购药体验。

“益起成长 绿在益起”。我们注重每一位员工的成长，为每位员工提供良好的工作环境、完善的薪酬体系和丰富

的学习发展机会。我们为员工提供贴心的员工福利，设立爱心互助基金会“益基金”，鼓励员工积极参与各类社团活动，提升员工归属感与满意度。同时，我们逐步践行绿色低碳理念，提高产品运输包装利用效率，加强环境影响管理；我们关注气候变化风险与机遇，落地光伏发电项目，推动运输低碳转型，助力公司绿色发展。

“常思汝益，德善吾丰”。企业履行社会责任是企业公民对社会的承诺与担当，是企业长期发展的基石，更是企业实现可持续发展的重要途径。2023年，我们稳步推进ESG工作，持续完善公司治理、守护人民健康、参与公益活动、成就人才价值、推动绿色发展，与利益相关方携手共创可持续未来。

展望未来，我们坚信企业的可持续发展是持续为顾客创造价值，持续为顾客提供健康解决方案，而不仅仅是卖药。我们坚持以“心”零售加新零售，让更多人开启自我健康之路，践行企业可持续发展理念，努力让国人身心更加健康，成为值得信赖和托付的首选药房，让社会和顾客都愿意相信益丰药房，最终为社会发展做出实质性的贡献。

益丰大药房股份有限公司董事长
高毅

可持续发展管理

益丰药房积极践行可持续发展理念，确保公司在追求经济效益的同时，充分考虑环境、社会和治理的影响。我们高度关注 ESG 管理，持续加强董事会的参与，致力于提高 ESG 管理水平，同时与利益相关方积极沟通，共同探索可持续发展战略规划，促进经营决策、可持续发展理念和各方需求的深度融合，以实现公司长期价值。

ESG 管理

2023 年，为强化董事会在 ESG 治理事宜中的监督与领导职能，明确其在相关事宜中的责任划分，益丰药房在战略发展委员会现有职能中融入 ESG 相关要求，并更名为战略与可持续发展委员会，以奠定公司可持续发展行动的坚实基础。战略与可持续发展委员会在董事会的授权下负责可持续发展重大事项的审议与决策。

2023 年，益丰药房聘请专业机构为战略与可持续发展委员会提供 ESG 主题培训，通过 ESG 理念与知识宣贯，帮助战略与可持续发展委员会充分了解 ESG 发展趋势与公司现状，提高委员会成员对 ESG 的认知水平，为后续 ESG 工作高效落地提供强有力的支撑。

ESG 管治架构图



利益相关方沟通

益丰药房通过建立常态化沟通机制，积极拓展与利益相关方的沟通渠道，收集并回应各利益相关方的期望与诉求，以期建立和维护与利益相关方的和谐、稳定关系。



主要利益相关方群体



顾客



员工



股东和投资人



政府和监管部门



供应商



社区

主要沟通渠道

- 门店沟通
- 消费者服务热线
- 顾客满意度调查

- 员工沟通和反馈平台
- 员工满意度调查
- 员工大会
- 员工活动

- 股东大会
- 公司公告
- 调研路演
- 公司官网

- 监管考核
- 主动纳税
- 研讨会
- 公众问询的书面回复

- 供应商大会
- 供应商拜访
- 行业交流

- 提供就业
- 志愿服务
- 公益活动

期望与诉求

- 产品安全与质量
- 医药可及性
- 消费者权益保护
- 客户隐私保护
- 负责任营销

- 员工权益保障
- 员工发展与培训
- 职业健康与安全
- 员工关怀与福利

- 投资回报
- 信息披露
- 公司治理
- ESG 管理

- 合规运营
- 依法纳税

- 责任采购
- 廉洁诚信
- 合作共赢

- 公益慈善
- 社区发展与福祉

实质性议题管理

2023年，益丰药房为确保有效回应各利益相关方的期望和诉求，并持续提升 ESG 管理水平，识别了与利益相关方和业务营运相关的 ESG 议题，并根据其对利益相关方和公司的影响程度进行重要性评估，绘制了 ESG 实质性议题重要性矩阵。

重要性评估步骤

步骤 1- 识别

根据 GRI 标准、同行对标、ESG 评级关注、国家政策、利益相关方沟通结果等，识别出环境、社会、经济与管治 3 大范畴 23 项实质性议题。



步骤 2- 评估

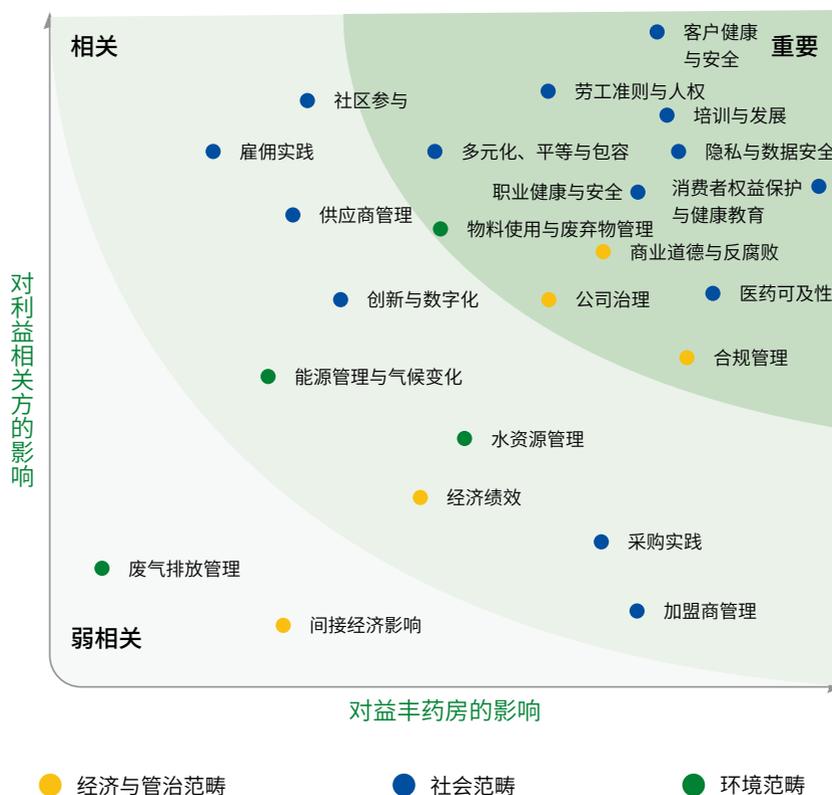
面向利益相关方发送实质性议题调研问卷，获取每个议题的重要性优先次序，并梳理统计实质性议题排序情况。



步骤 3- 确认与审核

根据问卷调研结果及同行对标资本市场关注，绘制实质性议题矩阵，由战略与可持续发展委员会进行审批确认。

ESG 实质性议题重要性矩阵



实质性议题清单

| 重要程度 | 实质性议题 |
|------|--------------|
| 重要 | 客户健康与安全 |
| | 消费者权益保护与健康教育 |
| | 隐私与数据安全 |
| | 劳工准则与人权 |
| | 培训与发展 |
| | 职业健康与安全 |
| | 医药可及性 |
| | 多元化、平等与包容 |
| | 商业道德与反腐败 |
| | 公司治理 |
| 相关 | 社区参与 |
| | 雇佣实践 |
| | 供应商管理 |
| | 创新与数字化 |
| | 能源管理与气候变化 |
| | 水资源管理 |
| | 经济绩效 |
| 弱相关 | 间接经济影响 |
| | 加盟商管理 |
| | 废气排放管理 |

益览 2023

筑牢治理根基 坚守责任底线

2023 年

- 召开股东大会会议 **4** 次，董事会会议 **13** 次，监事会会议 **10** 次
- 参加投资者电话会议 **200** 余场，路演活动 **90** 余场，券商策略会 **20** 余场，举办业绩说明会 **3** 场
- 信息披露工作连续 **七年** 获得上海证券交易所 **A** 级评价

锚定精品零售 增进民生福祉

2023 年

- 客服响应平均速度 **5** 秒，问题解决率 **98%**

截至 2023 年 12 月 31 日

- “88” 会员权益：8 项专业会员服务与 8 项会员权益
- 累计服务慢病顾客超 **8,000** 万人次
- **1,555** 次供应商现场考察、**1,488** 批次重点品种质量比对送检、**1,375** 个品种的疗效与质量评审
- 累计捐款及捐赠物资总额超过 **6,720** 万元人民币，推动超 **80** 万次的消费捐筹款行为，成功举办超 **1,500** 次公益活动
- 累计开展健康讲座超 **10,000** 场次

聚力医药可及 守护人民健康

截至 2023 年 12 月 31 日

- 共有自营门店 **10,264** 家，其中包括旗舰店 **26** 家，区域中心店 **95** 家，中型社区店 **1,023** 家，小型社区店 **9,120** 家
- 共有营业 DTP 药房 **305** 家、“双通道”医保定点药房 **246** 家、门诊统筹医保药房 **4,200** 多家、院边店 **675** 家
- 仓库日发货量达到 **80** 万行订单，发货准确率接近 **100%**
- **7** 大现代化省级物流中心，**6** 大城市配送中心，**16** 个仓全面在线管理

打造专业队伍 成就人才价值

2023 年

- 全体员工 **39,652** 人，开放加盟商就业岗位 **12,816** 人，女性高级管理人员占比 **27%**
- 每名员工平均培训时长 **70** 小时
- 员工文化活动共计逾 **5.3 万** 人次参与

截至 2023 年 12 月 31 日

- “益”基金累计资助员工或员工家属超过 **300** 人次，累计资助金额超过 **400 万元**

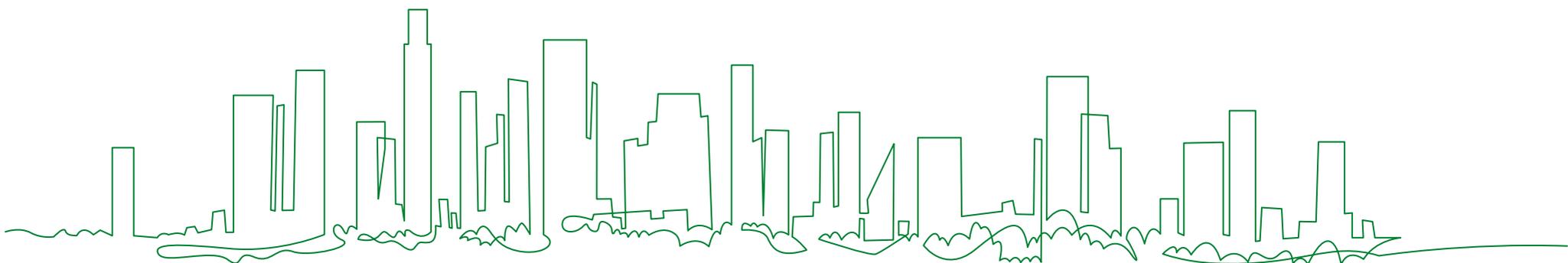
践行绿色理念 共创友好环境

2023 年

- 多家门店安装智能照明系统，单店省电率可达 **34%**
- 多家新开门店装修采用**环保型材料**

截至 2023 年 12 月 31 日

- 核心城区新能源车辆运力占比 **100%**，非核心城区新能源车辆运力占比 **50%**，第三方物流配送中新能源汽车的使用率达到 **60%** 以上
- 光伏发电累计发电量达 **78 万** 千瓦时
- 系统使用自动感应控制系统，节约电量 **120 万** 千瓦时



专题之益路守护 一剂良药之旅

我们不仅是一家药房，更是一座守护健康的堡垒；我们挑选的每一剂良药，都将让它成为百姓健康的坚实保障。

自创立初，益丰药房一直秉持着“让国人身心更加健康”的使命。我们深知，保障顾客的用药健康与安全是我们责无旁贷的重要使命。因此，我们打造了一套完整的药品质量保障体系，织就百姓健康的“守护网”，让医药关怀温暖到每一个角落，让更多人能够享受到安全、可靠的药品和专业、贴心的服务。

严挑严选 做好质量“守门人”

为确保顾客买到疗效可靠、价格实惠药品，益丰药房从源头把关，通过采购挑选会和疗效评审会等形式，结合疗效测评、顾问评价等角度对药品进行层层筛选，此外，我们充分意识到单靠筛选是不足以消除所有健康隐患，为将药品采购所有隐患降至最低，我们还深入供应商生产一线进行考察，并每年对药品进行抽送检，以更高的标准再做一遍别人做过的事，以确保药品的质量和安全。

截至 2023 年底



供应商生产一线现场考察

1,555 次



全面服务 托起群众“健康梦”

严格把关药品采购，这些只是益丰药房进行专业药事服务的序曲。为了进一步守护国人健康，我们提出了“心零售+新零售”的经营战略，以更加专业细致的药事服务让顾客感受到我们的用心。线下，我们定期开展社区义诊、健康讲座等活动，调动国人的健康管理意识；线上，我们积极推动新零售与互联网医疗体系建设，为广大患者提供更加高效便捷的诊疗服务。借助数智技术，我们力求实现线上线下服务的有机结合，融汇虚实、服务相连，全方位打造保障人民健康的零售网络。

速达安康 搭好药品传递“桥梁”

药品质量只是一部分，保质保速地将药品送达顾客手中同样是我们关注的重点。为此，我们在中南华东华北布局了 7 大省级物流中心，合计 16 个专业仓库，并不断开发数智化系统以加强对药品快速采购、智能补货、协调配送、智能退货等流程的数字化、智能化管理。我们竭尽所能只希望顾客可以在最短的时间内拿到需要的药物，让“药等人”而不是“人等药”。

在我们看来，“担当一份责任，成就一份事业”是永恒的追求。我们将顾客放在经营考虑的第一位，持续完善药品和服务保障系统，为顾客优中选优，送上更放心、更安心的药品和服务。在追求全民健康的大背景下，我们希望自己如一剂良药，全心全“益”，为万家排健康之难；“丰”里雨里，永远让百姓有“医”靠。

筑牢治理根基 坚守责任底线

“

益丰药房以公司治理、合规运营两大支柱筑牢公司可持续发展根基。公司将良好的公司治理作为企业实现可持续发展的内在动力，持续为股东创造价值；严格遵守法律法规，强化内部管理，坚守运营底线，为公司实现可持续发展目标提供有力支撑。

”

公司治理

益丰药房严格遵循《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》和中国证监会及上海证券交易所发布的其他相关法律法规，制定《益丰药房公司章程》《益丰药房股东大会议事规则》《益丰药房董事会议事规则》《益丰药房监事会议事规则》《益丰药房独立董事工作制度》等有关公司治理的基本制度。我们不断完善公司法人治理结构，确保公司运营的规范性和高效性，持续规范信息披露行为，提供全面、准确、及时的信息披露。我们积极与投资者保持沟通，建立稳固的互信关系，致力于提升公司治理水平，保障投资者权益，推动益丰药房的长期稳定发展。

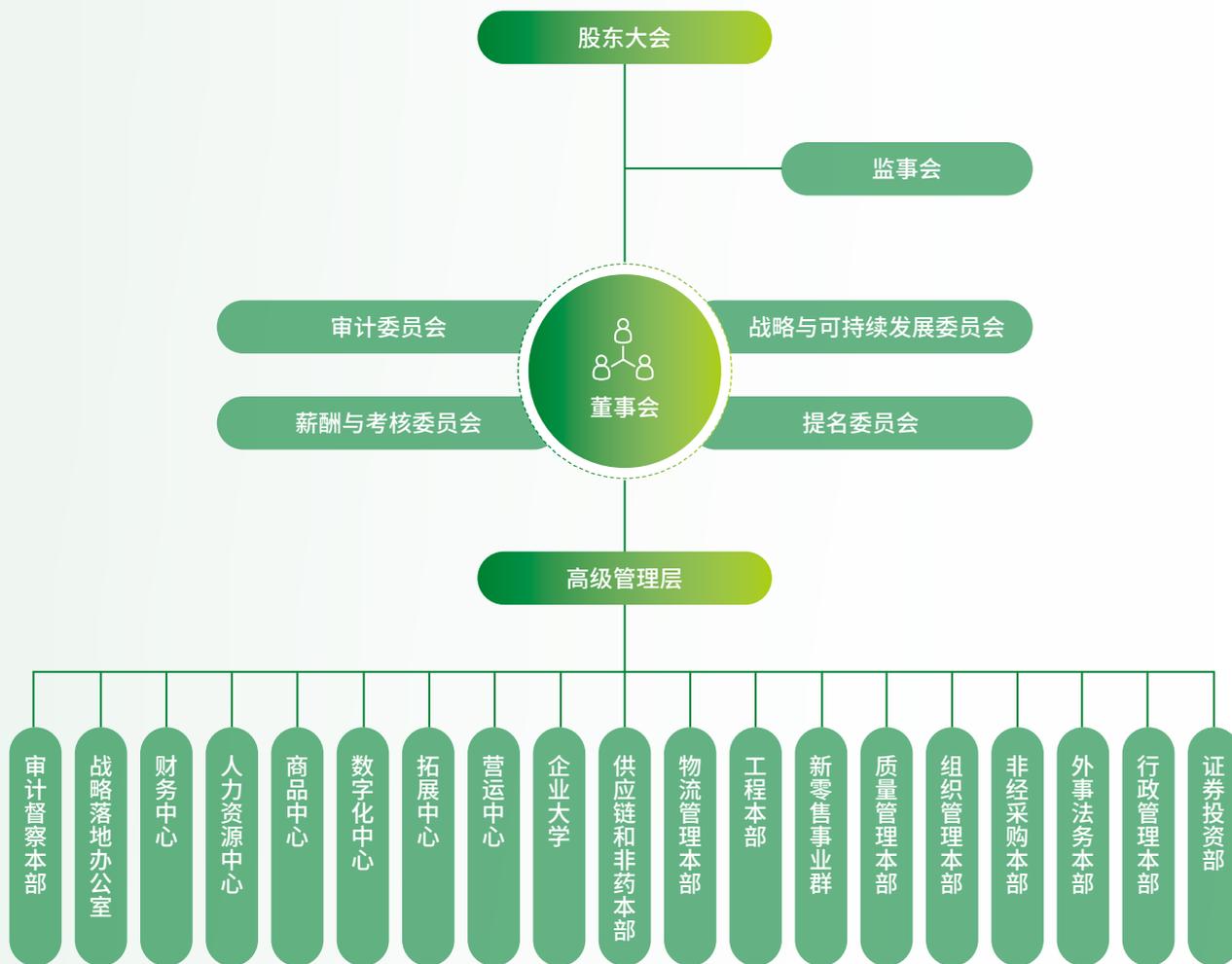


治理架构

益丰药房股东大会、董事会、监事会与管理层组成的“三会一层”治理架构，严格按照权责明确、各司其职、相互协调、有效制衡、科学决策、规范运作的原则行使权利、履行义务，切实维护公司及利益相关方的合法权益。

股东大会作为公司的最高权力机构，严格遵守有关规定，依法行使职权，确保其职能得到有效发挥；董事会承担公司经营和管理的最终责任，向股东大会汇报工作；监事会肩负着维护全体股东利益的重要使命，以全体股东的利益为重，认真履行各项监督职责和义务；管理层负责公司的经营管理工作，坚守诚信原则，以谨慎、勤勉的态度履行职责，按照董事会的决策进行经营管理。





组织架构图

本公司董事会下设提名委员会、薪酬与考核委员会、战略与可持续发展委员会、审计委员会。公司董事会审慎履行职责，积极参与公司重大决策，对公司重大事项发表了重要意见，切实维护公司整体利益和中小股东的利益。董事会各专门委员会严格按照工作细则履行职责，依法合规运作，为董事会科学决策发挥重要作用。2023年，本公司董事会共审议通过 71 项议案，听取或审阅 15 项报告；董事会下设 4 个专门委员会共召开 9 次会议，共审议通过 23 项议案，听取或审阅 14 项报告。



董事会组成

截至报告日，本公司董事会共有 9 名董事，其中独立董事 3 名，女性董事 2 名，3 名独立董事分别来自管理、法律及会计等领域。



公司董事会共有董事

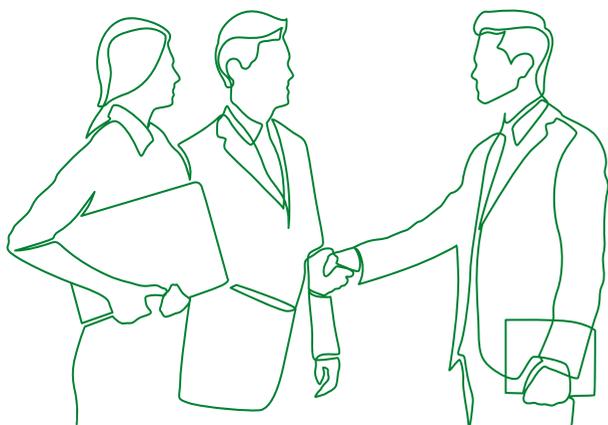
9 名

独立董事

3 名

女性董事

2 名



董事会任命

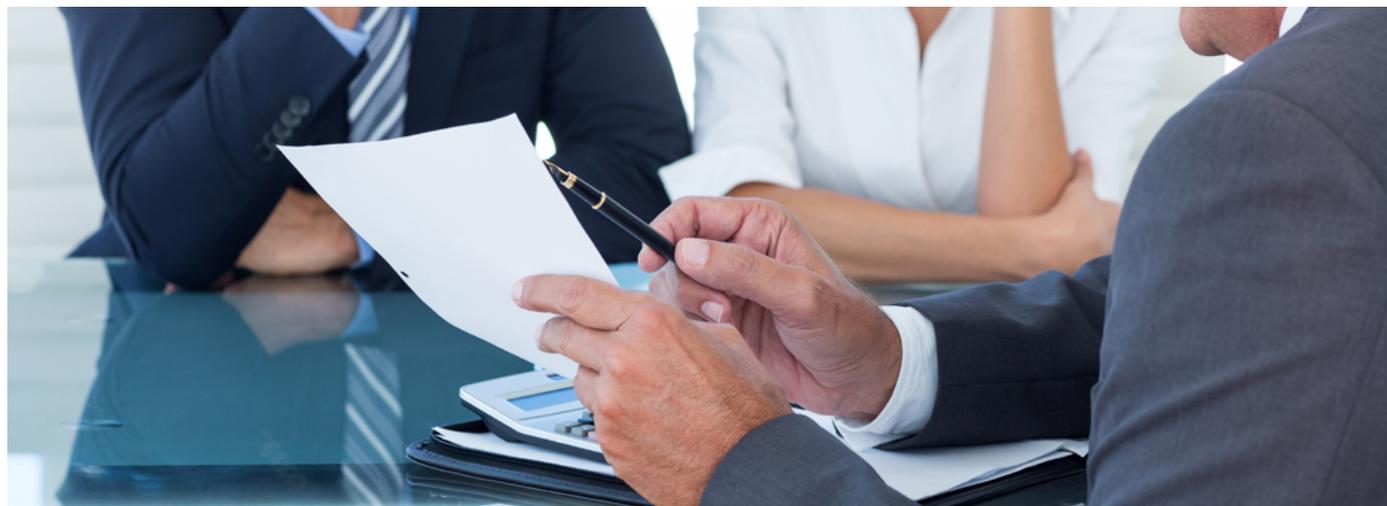
本公司董事由股东大会选举决定，提名委员会对被提名人任职资格进行审查。本公司任命董事会成员时充分考虑董事会成员的行业经验、教育背景、专业能力、性别等因素，确保董事会符合专业性和多元化要求。

董事会独立性

本公司发布《益丰药房独立董事工作制度》，强调独立董事职权与职责，明确独立董事在持股、任职、重大业务往来方面的限制，确保独立董事能以客观的态度履行其职责。

董监高薪酬

本公司董事会薪酬与考核委员会是对董监高人员进行考核并确定薪酬的管理机构。薪酬与考核委员会制订的董事和监事的薪酬方案经董事会通过后报股东大会批准，高级管理人员的薪酬方案直接报公司董事会批准。



投资者沟通

益丰药房遵循《上市公司投资者关系管理工作指引》等相关规定，制定了《益丰药房投资者关系管理制度》，秉承公开、公平的原则，以积极、主动的态度，开展投资者关系管理工作保障投资者知情权等合法权益，确保大小投资者与中小股东的利益不遭受损害。

我们通过现场接待、业绩说明会、电话、邮件、微信、上交所E互动平台等线上线下多种形式，保持与机构投资者、中小股东和潜在投资者的良好沟通，不断改善沟通效果，提升投资者关系服务水平。此外，我们还设立了投资者服务热线电话（0731-89953989）、投资者关系邮箱（ir@yfydf.com）、公司网站（www.yfydf.cn）投资者关系管理专栏等交流渠道，以畅通中小投资者问询。



“拥抱注册制，共享高质量”——“我是股东”走进益丰药房活动

为引导投资者更好认识沪市上市公司投资价值、树立其行权意识，2023年7月11日，在上海证券交易所的指导下，我们联合国新证券举办“拥抱注册制，共享高质量”走进上市公司活动，重点邀请中小投资者实地走访益丰药房。



与投资者交流讨论

“走进上市公司 - 益丰药房”投资者调研活动

2023年12月6日，我们联合中信证券展开了“走进上市公司 - 益丰药房”投资者调研活动。公司代表与投资者们就公司经营发展、科技创新、行业竞争、战略布局等方面展开沟通与交流，并邀请其参观益丰药房朝阳店，加深其对药店运营模式的认识。益丰药房借助此次交流向投资者充分展示了自身实力，有效增强投资者对公司的了解与信任。

信息披露

益丰药房严格按照《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引》等相关规定执行信息披露管理，制定《益丰药房信息披露事务管理制度》《益丰药房内幕信息知情人登记管理制度》等一系列内部信息披露管理制度，规范信息披露标准和报送流程，积极履行信息披露义务，以真实、准确、完整、及时、公平的原则，向投资者展现公司的经营理念和成果。

此外，本公司证券投资部作为信息披露管理部门，持续完善公司信息披露规范运作，通过提高公司的透明度和信息披露质量，切实保障投资者的知情权，树立良好的企业形象。自上市以来，我们的信息披露工作连续七年获得上海证券投资部交易所 A 级评价，体现了监管机构对本公司信息披露和规范运作的高度认可。

2023 年



发布临时报告

110 份

发布定期报告

4 份



信息披露工作连续 **七年** 获得上海证券投资

部交易所 **A** 级评价

合规运营

益丰药房树立合规运营理念，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国药品管理法实施条例》等运营及行业相关法律法规，制定《益丰药房行政处罚责任认定办法》等制度文件，明确各级员工的合规职责，强化内控合规建设，完善风险管理，恪守商业道德，确保公司运营的合法性和规范性，为公司的长期发展奠定坚实基础。

我们已经建立合规管理架构，全面压实合规的主体职责，对公司运营进行全面的管理和领导。在组织层面，董事长发挥重要的领导和监督作用，对公司合规风险进行持续监督和管理，确保公司遵循所有适用的法律、法规和内部政策。在业务层面，证券投资部负责与上市公司规范管理相关的合规事务，如信息披露、股权事务管理、投资者关系；外事法务本部负责对公司合规经营提出法律意见，审核及监督公司合同的签订与执行，防范法律风险；质量管理本部负责产品质量的全流程管理，确保公司产品符合相关质量标准和法规要求；运营中心负责制定门店运营标准和程序，保障门店的合规运营。

反不正当竞争

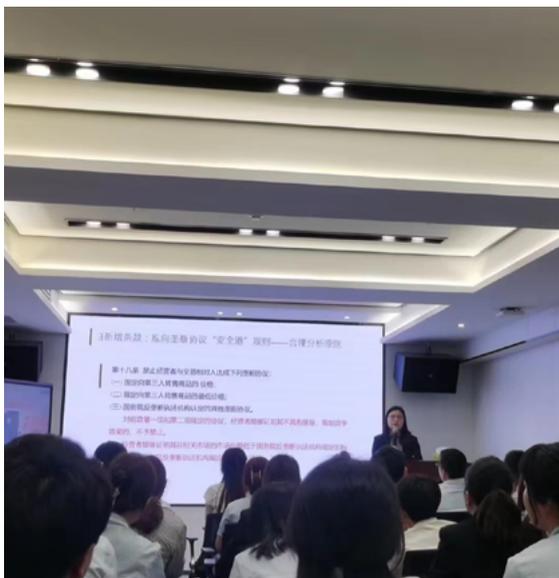
我们恪守《中华人民共和国反垄断法》和《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，经营遵循自愿、平等、公平、诚信的原则，严禁实施或者帮助他人实施不正当竞争行为，确保公司运营始终在合法合规的轨道上稳健前行。

此外，我们为应对品牌侵权、限制竞争等不正当竞争行为，我们与第三方机构达成维权法律服务合作协议，借助专业力量打击侵权行为，保护公司合法权益。



守护合规经营，共创公平市场

2023年，我们营运战线的物价组进行了反垄断和不正当竞争的培训，主要围绕反垄断与不正当竞争相关法律法规的新增条款展开。本次培训涵盖市场垄断行为的识别和监管，以及防止垄断和不正当竞争的合规要求，并通过案例分析和实际操作演练，帮助员工们深入了解如何在日常工作中遵守反垄断法和反不正当竞争法，以及如何防范和应对相关风险，以增强员工的合规意识和综合能力。



反垄断和反不正当竞争培训现场

廉洁反腐

益丰药房持续健全商业道德制度体系，执行高标准的商业行为准则和道德规范，系统梳理反贪腐和举报工作关键举措，形成反贪腐和举报人保护制度要点，加强员工道德意识关键环节，全面树立健康诚信的企业形象，为行业的可持续发展树立典范。

廉洁管理体系

为规范员工及供应商在商业道德相关领域的行为，我们制定《益丰药房员工廉洁自律管理规定》《益丰药房行为准则十条“高压线”》《益丰药房有奖举报管理办法》等一系列规章制度和行为准则，明确廉洁自律的具体要求和违规行为的处罚措施。我们注重制度的持续完善和更新，根据企业发展和外部环境的变化，适时对相关制度进行修订和补充，以保持制度的时效性和针对性。

我们形成了从董事会、总部审计督察本部部门到分子公司的廉洁监管防线，董事长是公司商业道德与反腐败最高责任层级负责人。我们成立了由董事长担任组长的廉洁自律监督委员会，审计督察部作为监督管理部门协助廉洁自律监督委员会落实员工廉洁自律管理工作。



审计监察

我们注重风险管理及内部控制体系的构建与完善，通过定期的内部审计和专项检查，对公司的财务报告、运营数据和业务流程进行严格的审计，及时发现潜在的风险点和漏洞，并对于发现的内部控制缺陷，采取积极的措施进行整改和优化，确保内部控制体系始终处于良好的运行状态。同时，我们将商业道德标准、反腐败政策等规定纳入相关专项审计或持续审计中，确保公司的经营行为符合商业道德和法律合规要求。

我们根据全年审计工作计划每月对业务板块不同的侧重及重点工作的审计进行立项，同时将门店日常经营规范及反舞弊工作作为月度常态化审计工作，门店审计覆盖率100%。2023年，我们从制度、流程、日常运营方面制定分月的计划，开展了覆盖人力、采购、商品、质管等所有板块的经营违规与舞弊行为的审计。

反腐倡廉

我们坚决反对任何形式的腐败与不道德的商业行为。我们持续健全反腐倡廉制度体系，制定《益丰药房反商业贿赂管理制度及承诺函》，明确规定禁止商业贿赂行为。同样，我们要求所有与公司有业务、经济往来的客户、供应商、服务商、承包商等外部合作伙伴签订廉洁协议，以确保双

方在商业活动中的诚信和廉洁行为。2023年，供应商廉洁协议签署率达100%。

我们对腐败事件采取零容忍态度，若确认腐败事件发生，会立即进行调查，暂停涉事人员职务，收集证据并约谈，情节严重者将移交司法机关。

我们重视反腐败教育，通过持续开展反腐败宣传教育，向员工宣贯公司反腐败制度和举措。截至2023年底，公司反腐败培训覆盖全体员工39,652人，培训覆盖率达100%。



新员工培训——“高压线”即保护线

2023年，我们为培养新员工的廉洁自律意识，确保他们在工作中始终保持高度的道德标准，重点开展了《“高压线”即保护线》的反腐败培训。

本次培训围绕廉洁自律与“十条高压线”、阳光诚信联盟-黑名单、有奖举报管理办法三个主题展开。通过讲解案例、互动问答等形式，引导员工深入理解廉洁自律的重要性，明确“十条高压线”的红线意识，并对阳光诚信联盟的黑名单制度进行了详细解读，强调了诚信守法在企业中的关键作用，同时还对有奖举报管理办法进行了全面介绍，鼓励员工积极参与监督，共同营造公平、透明的工作环境。

举报管理

我们制定《益丰药房有奖举报管理办法》，规范公司投诉举报事件处理流程、标准及管理要求，建立畅通的投诉举报渠道，鼓励公司员工及利益相关方积极举报任何损害公司利益的行为，营造公平、透明、廉洁的工作环境。

投诉举报渠道



举报热线：0731-89953931



举报邮箱：sjb@yfdyf.com



举报平台：企业微信 - 员工直通车 - 违纪违规举报

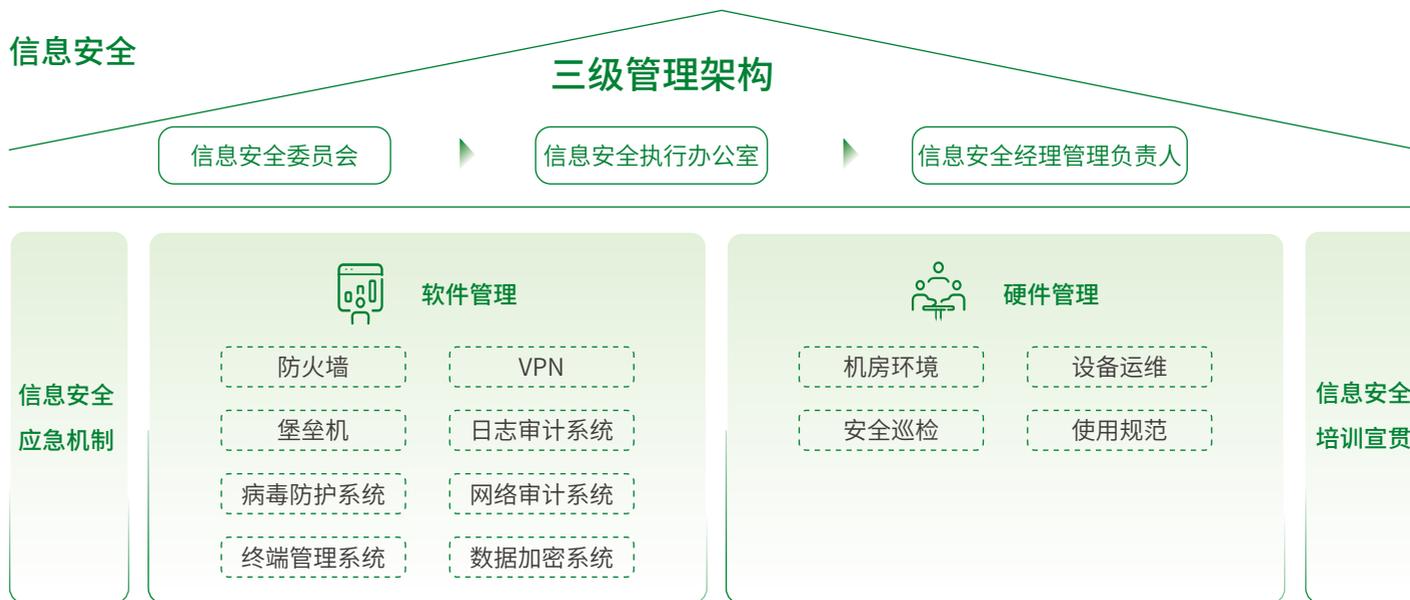
此外，我们还在《益丰药房有奖举报管理办法》中明确规定了对举报人的保密机制，对举报人的个人信息及举报人提供的所有资料均严格保密，并严禁任何人对举报人进行任何形式、任何程度的打击报复。

信息安全与隐私

益丰药房深知信息安全与顾客隐私保护的重要性，严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，并制定《益丰药房数据安全管理办法》《益丰药房个人信息保护政策》《益丰药房服务协议》《益丰药房会员数据安全使用规范》《益丰药房项目信息安全管理办法》等内部制度，以明确顾客数据分级分类管理、全生命周期管理的要求，确保顾客个人隐私得到保障。

我们积极推进外部信息安全体系认证工作，我们的互联网医院已于 2023 年通过三级等保认证。我们正在计划聘请外审公司对互联网医院进行外部信息安全独立审计，并将根据审计建议针对性改进，全方位提升硬件、软件系统的机密性和可用性。

信息安全



◎ 信息安全管理架构

为强化制度规范的管理和落实，我们搭建了信息安全管理架构，以确保管理决策的专业性和执行工作的有效性。益丰药房董事长为公司信息安全管理最高责任人，下设信息安全委员会、信息安全执行办公室和信息安全经理管理负责人的三层管理架构。同时，我们还在数字化中心设有专职的信息安全经理、在审计督察本部设有专职的信息安全审计经理，负责每半年对信息安全进行内部审查，及时通报发现的问题并跟进整改情况，以形成信息安全闭环管理。未来，我们计划引入第三方安全服务公司，对公司系统进行渗透测试，持续提升公司安全管理与技术能力。

信息安全委员会

- 负责制定公司整体的信息安全战略与策略
- 拟定集团层级的数据管理制度、安全分级标准及要求等
- 监督全集团数据安全状况及管理成效，并协调跨部门数据安全管理工作
- 推动全集团数据安全队伍建设及数据安全意识文化建设

信息安全
执行办公室

- 协助信息安全委员会负责信息安全策略的执行与落地，包括提出年度计划及实施方案
- 定期检查、评估和考核全公司数据安全管理工作情况，提出改进要求和奖惩建议
- 协调全公司重大数据安全风险和事件的应急响应及处置

信息安全
管理负责人

- 根据所在业务战线，确定该展现数据安全管理工作策略和工作重点
- 审核及确认数据安全制度、流程规范的符合情况
- 牵头落实数据安全的重要措施，检查和监督该战线数据安全状况及管理成效

信息安全管理架构



◎ 软件管理

我们注重构建多层次的安全防护网，包括建设防火墙、VPN、堡垒机、日志审计系统、病毒防护系统、网络审计系统、终端管理系统和数据加密系统等在内的先进网络安全系统，以保障信息与数据免遭未经授权的访问、数据泄露和网络攻击等。我们的核心管理举措如下：

通过网络管理软件和入侵检测系统、防火墙日志审计系统、病毒报警系统等手段及时发现网络中正在发生的各类安全事件，并对其可能造成的危害程度进行评估。

加强对重要数据和系统的备份，确保数据安全可靠；定期对信息系统基础设施进行维护和更新，确保系统的稳定运行。

定期对计算机系统进行安全漏洞扫描和风险评估，及时修复漏洞和降低风险。



◎ 硬件管理

信息安全的基础是硬件管理。为提高网络与信息安全的保障能力，我们制定《益丰药房信息设备与系统管理规范》《益丰药房机房安全管理制度》等制度并积极采取主动的预防举措，以确保公司网络、计算机、相关配套设备设施及系统运行环境的安全。

环境管理



为确保系统的稳定性与可靠性，我们对机房的日常环境维护、通风和照明、防尘、电器环境以及温度和湿度做出了明确的规定，以确保机房计算机的正常运行。

安全管理



为尽可能消除安全隐患，我们严格把控机房用电安全管理与设备安全管理，包括各预警系统月度检查、电力供应设备半年度检查等，确保潜在安全问题得以及时发现并有效跟进。

硬件管理



我们要求工作人员对机房硬件设备进行定期检查和维护，包括除尘、散热等，并要求管理人员就机房各系统设备的运行状态、故障情况进行记录。

机房管理

同时，我们围绕公司对门店信息安全控制举措的规划、实施、评审和改进要求，制定《益丰大药房医保网络设备使用安全规范》，进一步规范门店信息安全管理框架和医保电脑使用要求。

门店医保计算机使用规范

- 设备调试只允许集团内部工程师调试，其它人员不得接触。
- 医保电脑只用于结算医保业务。
- 使用原则是“谁使用谁负责”，每台计算机指定使用人，该使用人即为第一责任人。
- 外部设备不使用时，应关掉外部设备的电源，要求做到人走机关，下班时关机。
- 操作人员严禁使用磁盘、光盘和移动磁盘等传输介质，亦不得私自拆卸设备，不得增加、减少或试用新配件。
- 办公人员使用各种系统（特别是业务软件）时，当有要事离开，应先退出应用软件或将桌面锁定。



◎ 信息安全应急机制

我们持续完善被动应急管理工作，预防、及时控制和最大限度地消除包括信息泄露等在内的信息安全突发事件的危害和影响。益丰药房在《益丰药房计算机系统应急管理制度》与《益丰药房计算及网络与信息安全应急预案》中明确包括预警、评估、处置、回复在内的应急响应流程。我们依据应急预案和信息安全突发事件的具体情况（如内外网故障、设备故障，黑客攻击、病毒攻击、数据库发生故障、自然灾害等），制定并开展对应的处理工作，确保信息系统的快速恢复。同时，公司还定期组织计算机系统应急演练，模拟真实的安全事件，以检验应急预案的有效性和可行性。

◎ 信息安全培训

为规范公司员工日常信息安全工作行为规范，我们在《益丰药房员工信息安全行为规范》中明确信息安全职责、办公区域与终端、对外交流等信息安全行为，并定期开展员工培训，旨在提高全员对信息安全与应急管理的认识 and 应对能力的同时，确保全体员工对相关法规 and 内部规范的理解到位。



顾客隐私保护

益丰药房全面尊重并保护客户隐私，客户有权对个人信息进行访问、更正、删除。同时，我们对客户提供与授权的个人信息实行严格的保密措施，确保这些信息仅用于约定的用途。为了实现这一承诺，我们基于数据全生命周期，明确制定覆盖采集、使用、传输、储存、销毁等环节的要求：



信息采集的严格控制

在用户注册等场合，我们明确声明收集个人信息的原因和用途，并获取用户的同意。这一过程中，我们遵循“最小化权限”原则，并强调透明度和责任性，确保用户完全了解信息使用的背景。此外，我们严格限制并监控数据的批量录入，确保数据采集具有适当的监管。



数据使用规范

根据数据的业务属性和特定的分级原则，从高到低划分数据类型和安全保护等级，并基于“谁运营，谁负责”的要求，严格管控数据安全。在需要展示客户隐私信息和数据的系统中，采用脱敏技术隐藏敏感信息，降低数据的敏感性和保密等级，同时记录所有访问和操作日志，以便后续的安全监控和审计。



加密传输

在数据传输前，严格检查数据范围并合适接收方身份。我们使用先进的加密技术保护数据在传输过程中的安全，确保客户信息的传输安全。除了为客户提供服务外，我们不会向第三方出租、出售或提供用户个人数据。



隐私信息的加密存储与访问控制

为防止未经授权的访问和数据泄露，我们对客户的个人信息进行了加密存储，最大限度地减少数据保留，并实施了严格的访问权限控制，严禁非授权人士接触数据。



数据销毁

对于存储信息与数据的设备，在其送修与报废前，我们要求对修理与报废过程进行监督，并对报废设备采取磁盘消磁或物理破坏方式进行数据销毁；对可继续使用的设备，我们会采用数据覆写方式在规定时间内进行数据销毁，避免客户个人数据以任何形式外泄。此外，除法律要求外，我们不会从第三方收集个人数据。

此外，所有员工和供应商均需签署《保密协议》并接受隐私保护培训，以加强客户隐私保护，杜绝任何主动泄露客户信息的行为。

报告期内，益丰药房重点投入信息安全管理项目与敏感系统数据脱敏项目，确保我们的安全基础设施处于行业领先水平。

信息安全管理项目

为加强对公司数据资产的保护及有效控制项目过程中可能出现的风险，我们于报告期内启动了信息安全管理项目，通过供应商信息安全能力评估、项目团队信息安全培训与保密协议、项目密集管理与审查以及包括网络隔离、移动存储设备的管控等多项技术在内的措施，显著提高项目信息管理的安全性和可操作性。

敏感系统数据脱敏项目

为最大程度地保护顾客的个人信息并防止数据泄露，我们于报告期内制定并实施敏感系统数据脱敏计划，包括准确地定义了敏感数据的范畴、为不同级别的敏感数据设定了明确的保护要求，以及制定并落实具体技术实施方案。在明确公司敏感数据标准脱敏操作程序基础之余，我们还成功地对会员系统和医保系统进行了全面的数据脱敏改造，大幅度提升了顾客数据的安全性。

2023年，我们并未接获任何与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的投诉。





锚定精品零售 增进民生福祉



“



益丰药房深知安全有效、可及的药品是本公司稳健经营的生命线，更是企业高质量发展的核心基础。我们锚定精品零售，建立了渠道可控、高质量疗效的精品体系；我们拥抱民生需求，依托自身资源，以实际行动保障民生福祉。

”



可控精品战略

益丰药房将可控精品战略纳入发展脉络之中，不断完善和打造自有品牌、独家品种、厂商共建品种等药品精品群，以中西药为基础、向中药养生、保健食品、保健器械、个人护理用品及与健康相关的便利品等品类延伸，为顾客提供更多质量可靠、疗效确切、性价比高且渠道可控的药品，以“可以给家人吃的良心药”标准，切实守护人民健康安全，成为值得人民信赖和托付的首选药房。

质量疗效保障

益丰药房始终秉持“质量是益丰立店之本”的方针，高度重视药品品质与质量，持续建设全方位、全生命周期的质量管理体系，规范药品、医疗器械等产品的生产、经营活动，确保各业务环节均严格遵循《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》等法律法规以及直营店与加盟店运营所在地的监管要求，并不断内化国家监管与行业发展的标准与要求，制定益丰药房自己的制度与规范。我们致力于保障每一位患者的用药安全，不断提升客户的购药体验，积极履行作为上市零售医药企业的社会责任与担当。

质量与安全团队建设

我们深知质量人才团队建设是质量管理体系落实到位的核心。我们的质量管理本部部门负责人均具备执业药师资格和3年以上药品经营质量管理工作经验，质量管理人员具有药学或中医学及相关专业大学专科以上学历，掌握足够的专业素养和应对能力，以便于解决经营过程中可能遇到的质量安全问题。同时，我们将质量事故、商品质量评估、效期督导成效性等质量考核指标纳入质量管理人员绩效考核，以落实责任溯源及奖惩分明的管理机制，提升质量管理人员监督责任与意识。此外，我们还将质量管理要求拓展至门店人员，为所有新员工、后备店长、店长等制定严格的年度培训计划，包括《药品经营质量管理规范》培训、药学专业知识培训、质量管理体系文件培训及专项培训等，以强化前线人员的药品法律法规意识、基础医药知识，确保他们具备足够的专业知识和技能来有效履行其质量管理职责。

质量风险防控体系

为了不断完善质量风险防控体系，保障药品质量，我们建立了《益丰药房质量风险管理操作规程》和《益丰药房精品评价规则》，在整个产品的生命周期中采用前瞻或回顾的方式，对影响产品质量的各个环节进行风险识别和风险管理。针对包装不合规、质量考察未达标的药品，质量管理本部在审核时享有一票否决权。



药品质量管理体系

为保障药品质量，我们制定了《益丰药房质量方针与目标管理制度》，通过制定实施年度质量方针目标和各部门的拆解目标，并对实施情况进行检查督促和改进，将药品质量管理责任落实到每一位益丰药房员工身上。同时，我们基于产品全生命周期，制度了药品管理体系，严把产品质量安全关。

药品质量管理体系

药品采购

我们严格执行《益丰药房供应商质量保证体系评估规则》《益丰药房供货单位及销售、首营品种审核管理制度》等相关规定，通过现场检查、资料查阅等形式对供应商生产质量体系进行核查评估，从源头考察产品质量及供应商持续供货能力。

我们对药品采购实行“总部集中采购与子公司地方采购”相结合的方式，以药品采购渠道、价格优势等指标为核心考虑，根据商品的属性采取不同的采购模式，确保药品质量有保障、渠道可追溯、价格可负担。

验收入库

我们严格执行《益丰药房药品验收管理制度》及《益丰药房验收流程》等规定，按抽样标准检查药品的外观、包装、标签、说明书等内容，对任何不满足抽样要求或存在质量问题的药品采取直接退回供应商的处理方式，保证严控产品入库质量关。

储存保管

我们严格执行《益丰药房药品储存与养护管理制度》及操作规程，确保药品按其包装储存要求存入相应的库房。同时，我们定期对在库储存药品进行养护检查以确保药品在库质量。

门店陈列

各直营店和加盟店须依据《益丰药房门店药品陈列管理制度》的相关规定，按药品理化特性及储存要求进行分区分类陈列，并严格按照《益丰药房门店药品养护检查管理制度》及《益丰药房药品有效期管理制度》等规定执行药品质量的定期养护检查，确保药品的任何质量问题得到及时发现、处理和解决。

到店验收

门店药品发出后均由总部仓统一配送，送达后各门店严格按照《益丰药房门店药品验收管理制度》及操作规程有关规定执行质量验收流程，确保到店药品包装与质量符合要求，把好门店零售药品质量关。

产品出库

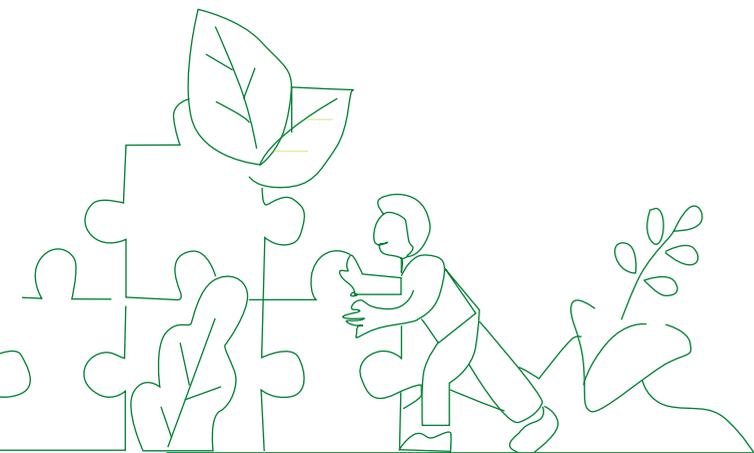
我们严格执行《益丰药房药品出库复核管理制度》及操作规程，遵循“先产先出、近期先出”和按批号发货的原则，复核确认出库药品及其包装质量，确保出库药品均为数量准确、质量完好、标志清楚的合格药品。

售后服务

除在各门店列示了药监局监督电话和益丰药房服务公约及无质量问题不予退货等标识，我们还设立了24小时服务热线（4008879908）和顾客意见簿，方便客户通过各种途径对我们的商品、服务提出意见。我们还建立了顾客投诉档案，并设专门部门人员处理，确保所有反馈与投诉能及时妥善的回复。

药品召回

为保障公众用药安全，针对已售出发现有严重质量问题的药品，我们建立《益丰药房不合格品管理制度》及《益丰药房药品召回管理制度》等，确保不合格药品不在市场流通。



药品召回体系

我们根据药品质量安全隐患的严重程度将药品召回分为三级，并设定不同的召回时限，要求各门店接到召回通知后立即通知购货者、追回问题药品并停止门店销售，且在设定时限内将召回药品情况报告药品监督管理部门或通知药品生产企业，根据药品监督管理部门确认的不同结果对召回药品进行后续处理。我们确保将责任追究至个人，并留存药品追回处理档案，以杜绝相同的事件再次发生。

一级召回

使用该药品可能引起严重健康危害的，24小时内需紧急召回。

二级召回

使用该药品可能引起暂时的或者可逆的健康危害的，48小时内须召回。

三级召回

使用该药品一般不会引起健康危害，但由于其他原因需要召回，召回时限为接到召回通知的72小时内。

药品召回体系

药品警戒管理

我们还构建了药物警戒体系，在线下门店设立专员负责药物警戒工作，及时评估和分析药品不良反应及用药错误和药品损害事件，并就相应事件做好相应记录，按规定程序上报。任何涉及需要药品召回的情况，立即启动药品召回流程，确保药品的安全性管理。此外，我们还通过提供用药指导、组织患者教育讲座等方式，防范与用药相关的安全问题发生，为患者在使用药、治疗及辅助医疗方面提供专业支持。

药品效期管理

我们建立了《益丰药房药品有效期管理制度》，要求门店不得销售药品有效期不足30天及超过有效期的药品，同时我们采取定期产品效期检查机制，对门店产品进行定期检查，杜绝任何过期产品的销售与流通。若在检查中发现过期商品（含赠品）的情况，我们还将追究涉事人员直接责任及管理人员连带责任，落实责任到人。



近效期药品

- 有效期为12个月的药品在其有效期截止日期不足4月时
- 有效期为18个月及以上的药品在其有效期截止日期不足6月时



预警期药品

- 有效期为12个月的药品的预警效期是在距其有效期截止日期不足6月时
- 有效期为18个月及以上的药品的预警效期是在距其有效期截止日期不足9月时

药品效期定义

用药合理精准

立足于高质量疗效精品体系，益丰药房全面推进以强专业性作为支撑的“峰终体验”模式，以“三要”“三不”原则贯彻全流程服务。我们以“无我利他”为导向，强调“让国人身心更加健康”使命与“成为值得信赖和托付的首选药房”的愿景，在情感和意识上引导员工急顾客之所需。为增强门店员工服务专业度，我们建立完善的培训体系并持续加大投入，培养众多基层人员成长为具备药师资格、能提供专业用药化建议与养生指导的健康顾问；同时，我们以“精准用药”为抓手，要求门店健康顾问根据客户病种精准推荐符合其需求的药品，实现对症下药，并定期就相关标准化要求培训、监督、考核门店员工，充分保障顾客的身心健康与购药体验。

“三要”

- 要对症下药
- 要按人按需推荐
- 要说明推荐理由



“三不”

- 不强推
- 不用脸
- 不尾随



“三要” “三不” 原则

药品渠道可控

为保障药品安全、来源可控，益丰药房根据《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》及《药品生产质量管理规范》等法律法规的要求制定了《益丰药房供货单位及销售人员、首营品种审核管理制度》《益丰药房质量管理体系外审管理制度》《益丰药房供应商质量保证体系评估规则》等一系列供应商管理制度，明确供应商准入、考核及评估以及分级分类管理机制，以建立健全供应商管理体系。

益丰药房亦关注供应商的环境与社会风险，注重将可持续发展理念融入供应链管理流程。我们秉持着绿色环保采购原则，优先选用满足资质和要求且更具有环保理念的供应商，并杜绝与任何不符合国家环保要求的供应商进行合作。同时，我们鼓励供应商就近发货，以降低物流运输所产生的负面环境影响。我们致力将企业社会合规情况与用工规范纳入合作依据之一，关注供应商流失率及其员工对企业认同感，以期构建长期稳定的合作关系。

供应商准入

我们坚持源头管控。在选择新商品供应商前，会优先对供货单位、进货品种、供货单位销售人员进行考察、评估与评级，确保其产品质量和持续供货能力后，再与之发生业务往来。

同时，为保障供应链运行环节的廉洁公正，我们严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等有关禁止商业贿赂行为的规定，并制定《益丰药房行为准则十条“高压线”》《益丰药房反商业贿赂管理制度》《益丰药房员工廉洁自律管理规定》等内部制度，明确规定采购员工需要使用公司统一配备的手机，不得与任何与公司有业务、经济往来的供应商、服务商、承包商进行任何形式的贿赂、商业违规等行为，并要求所有供应商签署《廉洁自律承诺书》，从源头确保药品质量可控、供应稳定。

供应商考核及评估

为确保商品质量疗效可靠，我们建立了精品目录体系，通过精细化的资质审查机制和三重质量评价体系，包括供应商现场考察、质量比对送检、疗效与质量感知评价，重重优选“可以给家人吃的良心药”。此外，我们还会对特定供应商与药品生产商进行驻厂监督生产，着重关注产品原材料、中间产品以及成品质量控制情况与生产过程工艺执行情况等。报告期内，我们开展了 1,555 次供应商现场考察、1,488 批次重点品种质量比对送检、1,375 个品种的疗效与质量评审。

现场考察

质管管理部门会派专人对拟合作生产企业实施飞行检查，在事先不通知的情况下根据 GMP 检查要点，对该企业质量管理体系进行评估与评级，以了解该企业的真实情况。



质量比对检验

我们会对产品进行关键指标监测和相关，包括含量、有关物质、重金属、溶出度、含量均匀度、脆碎度等，且就检查结果进行同类对比。



疗效与质量感知评价

质量管理本部部长会邀请门店健康顾问就产品疗效感知、外观质量感知、包材感知以及品牌感知开展纸质问卷或网络问卷调查。

三重质量评价体系

供应商分级分类管理

为确保后续药品生产稳定和药品的质量可靠，我们会在每年年底对供应商做综合性评分，按照评分结果将供应商分为 A、B、C、D、E 五个等级，并依据等级对供应商进行分级分类管理，即不同等级的供应商采取不同合作与整改力度。

2023 年供应商等级划分情况

| 等级 | 供应商数量 |
|----|-------|
| A | 782 |
| B | 1,148 |
| C | 1,227 |
| D | 486 |
| E | 281 |

心系民生福祉

作为零售医药的龙头企业之一，我们亦关注民生福祉，希望为社会健康树立行业标杆。与此同时，我们始终坚守“顾客第一”的初心，通过制定符合客户实际与潜在需求的场景化服务，从药学服务、预防保健、用药跟踪、慢病管理、健康生活顾问到全方位健康管理方案，力求为其健康与安全作出实质性贡献。

顾客权益与福利

益丰药房强调通过专业温暖的服务赢得顾客的信赖与认可。我们以客户为核心，建立了完善明确的会员体系并推出了多样化的“88”会员权益，即确保每一位会员在体验亲情茶水、爱心雨伞、熬药熬胶等 8 项专业会员服务的同时，还可以享有会员价、会员积分、专属健康顾问等额外 8 项权益福利。我们致力于实现以会员为中心的全渠道、全场景、全生命周期的健康管理，在落实每位会员享受到“88”会员权益的同时，聚焦慢性非传染性疾病（以下简称“慢病”）管理服务建设，着重推动和投诉管理和营销宣传规范。

通过持续完善的信息化管理系统，为顾客提供差异化的服务，并设置慢病管理专员，为慢病顾客提供专业的用药指导、用药提醒、病程管理、健康检测、健康科普教育等服务，提升顾客的疾病知识认知水平及自我管理意识，增进用药依从性，进而有效推进全民健康。2023 年，我们累积服务慢病顾客超 8,000 万人次。

满意度调研

为倾听客户声音，我们每季度开展顾客满意度调研，从顾客推荐意愿、多种评估维度（包括免费便民服务、商品齐全度、药品质量与价格等）以及日常服务表现情况三方面了解顾客的真实想法。基于调研结果，我们会深度解析顾客意见，编制季度《NPS（顾客净口碑）调研报告》，就调研得分情况开展同比、环比分析，并就评估指标开展顾客专项分析。我们会以该报告为基础，持续改进服务质量，从根本上解决客户反馈的问题。2023 年，季度顾客满意度调研问卷有效回收超 10,000 份。

投诉管理

我们同样注重顾客投诉管理问题，设置有“400 呼叫中心”和“在线客服”两个投诉受理渠道，顾客可以通过任一渠道反馈并针对顾客反馈的不同投诉配套对应的客户投诉响应机制，将保障顾客权益放在首要位置。针对顾客来电或在线投诉，我们会登记基本信息，包括投诉时间、地点、事件详细内容、诉求、联系方式等，并依据投诉性质判定处理方式，确保 48 小时内提供最终解决方案予顾客。在顾客方投诉处理完全结束后，我们会进行后续的内部处理，并定期统计投诉类型、数据、处理方式，形成参考案例发送至各门店进行学习，以避免类似事件再次发生。2023 年，客服铃响平均时长为 54 秒（系统提示来线顾客等待时间），我们客服响应平均速度达 5 秒（当系统提示有来电时，平均在 5 秒内接听），问题解决率达 97.70%。

责任营销

益丰药房坚守药品的合规宣传底线，强调直营店与加盟店商品宣传内容真实、实事求是，如实按照说明书正确介绍药品的治疗作用和不良反应、禁忌症和注意事项等，严禁任何夸大疗效、缩小药物不良反应的虚假宣传。在遵循《中华人民共和国广告法》及运营所在地的法的前提下，我们会统一制作直营店与加盟店的促销、季节性宣传、广告等，并将相关资料发至各门店。我们也鼓励加盟商在有报备的前提下，因地制宜地策划并实施具有商圈市场特点的广告或营销活动，多方面提升益丰药房品牌知名度与影响力。



涵养民生情怀

在当今社会，企业不仅是经济发展的重要推动力，更是社会责任和改善民生的重要角色。作为大健康领域的领军企业之一，益丰药房始终重视社会价值实现和企业责任担当，通过一系列公益与社区活动，提升民众的健康福祉。

一路走来，益丰药房在改善民生方面取得了显著的成果，截至 2023 年底累计捐款及捐赠物资总额超过 6,720 万元人民币，成功举办超 1,500 次公益活动，开展健康讲座超 10,000 场次，触达慢性病患者和中老年人群近 300 万人。展望未来，益丰药房坚定自身企业社会责任感，不断深化企业的社会责任实践，为推动社会的全面健康与和谐发展贡献自身力量。

家庭过期药回收公益活动

为了加强药品市场的监管，确保药品质量和广大民众用药安全，同时减少因随意丢弃过期药品而对环境造成的污染，益丰药房持续投入过期药品的回收与处理。2023 年，我们与湖南、上海、广东、湖北、江苏、江西、河北等十个省市市场监管局联合举办了 235 场“清理小药箱，益丰护健康”家庭过期药品回收公益活动。

为了鼓励市民积极参与，我们根据市民回收药品的不同对应发放无门槛优惠券或实用小药箱。我们会对回收的过期药品实施专门管理和登记，随后统一装箱退回仓库，并交由专业的危险废物处理公司进行安全、环保的销毁处理，全力保障环境安全和公众健康。



“清理小药箱，益丰护健康”活动现场

安全用药主题活动

为了深化公众对安全用药重要性的理解，提高大家对科学选药和理性用药的认识，营造一个安全、可信赖、健康的用药环境，益丰药房于2023年精心策划并举办了“益丰护健康，安全用药社区行”主题公益活动，以强化对社区居民用药的教育和引导，梳理自身健康守护的品牌形象。在活动现场，我们向居民展示了对过期药品的正确处理方法，以及如何安全、有效地进行药物使用与管理。

该活动成功在益丰药房全国范围内2,929家门店展开，共计完成3,741场次的教育和活动，惠及超过19万名消费者。



“益丰护健康，安全用药社区行”活动现场



驰援河北保定洪水灾区

2023年夏季，由于台风引发极端强降雨，河北多地遭遇了严重的洪涝灾害。面对这一突发情况，益丰药房立即行动，启动了紧急救灾行动。我们凭借在华北区域的运营和物流优势，动员上百名员工加班加点，紧急调动了包括消毒用品、肠胃药、祛暑药等3,100件医疗物资，以及矿泉水、方便面等4,000件生活必需品，以助力灾后消杀工作和民众健康保障，为受灾地区的恢复和重建提供强有力支持。



河北洪涝灾害救灾物资捐助

“致敬劳动者” 消费捐筹款

益丰药房携手长沙市慈善基金会和支付宝共同启动了“致敬劳动者”消费捐筹款项目，旨在表彰和支持劳动者。在五一劳动节期间，益丰药房特别为劳动者们定制并发放“爱心健康卡”，以便持卡人在全国各地门店用于购买药品、健康产品和服务。这些卡片不仅是对他们辛勤工作的肯定，也是关心他们健康的具体体现。

此外，益丰药房利用自身的线上平台优势，开通了旗下9大分子公司的消费捐赠渠道，有效地推动超80万次的捐赠行为，携手公众在社会公益的道路上迈出坚实一步。



“致敬劳动者”公益捐赠活动

清凉益夏公益捐赠

为向城市基础设施运维中不可或缺的工作者致敬，益丰药房于2023年8月在湖南、上海、广东、湖北、江苏、江西、河北等十个省市举办了为期一个月的“益丰护健康，清凉益夏”公益活动。

此次公益活动，我们主要为环卫、交警、城管、消防等城市服务岗位工作人员捐赠了价值接近200万元的物资，以支持与关怀其在高温夏季的工作和生活需求。



“益丰护健康，清凉益夏”公益活动



聚力医药可及 守护人民健康



“

作为国内连锁药店龙头企业，益丰药房专注于为客户提供疗效优、性价比高、购买便利的药品与值得信赖的药事服务。我们始终贯彻“平价、专业”的经营理念，坚持一切以顾客为导向的方针，不断探索客户多元化的健康需求，从传统药店业态出发，通过开设中医馆、中医坐堂、门诊部、店内诊所、互联网医疗及恒修堂中药厂建设等向诊疗和上游工业三重延伸，以期为人民健康保驾护航。

”



益丰药房坚持“区域聚焦、稳健扩张”发展战略，通过“新店+并购+加盟”的拓展模式，持续提升门店网络覆盖的广度和深度，充分满足顾客实时所需。在全方位扩大益丰药房线上线下商业版图的同时，我们期望将规模效应延展至消费者体验，从购买便利度、品种齐全度、用药及时性、定价合理性及供应稳定性等方面，为顾客带去更可及、优质的产品与服务。

购买便利度

除持续拓展线下门店布局、打造现代化物流网络之余，我们亦为顾客推进网上药店、互联网医院建设，旨在为顾客提供足不出户一站式。

品种齐全度

已与全球优秀制药企业及中国百强制药企业合作，零售药品超 70,000 个 SKU，覆盖经典老药、冷谈品种、地方特色品种、新特药 (DTP) 等。

用药及时性

设立 24 小时服务药店满足用药患者在任何时间的购药需求；手机线上下单，平均 30 分钟外卖送药上门。

定价合理性

基于超 100 亿元人民币的采购规模，通过非统采全国比价，整合渠道，反复议价，尽力将价格优势直接提供给客户。

供应稳定性

与 89% 的中国百强制药企业达成长期深度战略合作，并持续升级物流网络，实现全国 48 小时、省内 24 小时快递配送到家。

截至 2023 年 12 月 31 日



益丰药房共有自营门店 **10,264** 家

旗舰店
26 家

区域中心店
95 家

中型社区店
1,023 家

小型社区店
9,120 家



益丰药房共有营业 DTP 药房 **305** 家

“双通道”医保定点药房 **246** 家

门诊统筹医保药房 **4,200+** 家

院边店 **675** 家

24 小时服务药店 **600+** 家

中医诊所 **30+** 家

近 **10,000** 家线上店铺 (含加盟店)

打造零售网络

我们重视零售网络，通过线上、线下全渠道布局，精准、全面触达顾客。线下，我们的门店网络持续推进“舰群型”的门店布局，聚焦中南、华东及华北重点 10 个省市、42 个地级市、130 多个县级市，线上，我们持续推进传统与新零售体系建设，包括“商家对顾客”（B2C）、“线上对线下”（O2O）、“手机应用程序 + 微信小程序”（APP+ 小程序）、“私域建设”四个智能零售渠道建设以及互联网医院和电子处方等全新零售渠道的搭建，为顾客提供更具可获得性、性价比的产品与更加贴心的服务。同时，为持续将我们品牌理念、运营模式和社会价值的辐射至有意从事医药零售行业的人士，我们开放直营式加盟，在为加盟商及加盟店稳定经营赋能的同时，力争为顾客提供更可及的商品与服务。

线下零售布局



我们针对不同区域的人口数量、顾客需求等，建立覆盖不同城市、商圈的线下零售网络，形成了旗舰店、区域中心店、中型社区店和小型社区店的“舰群型”的门店布局。在旗舰店和区域中心店，我们强调通过提供全品类商品“一站式”服务；在中小型社区店，我们通过品类集中、分布广泛强调药品可及性，为所在区域的社区居民提供更精准、所需的产品和服务。

同时，我们以“心服务 + 新零售”为抓手，持续推动特药药房（DTP 药房）、“双通道”医保定点药房、特慢病医保统筹药房、院边店和 24 小时服务药店的建设，并不断构建顾客用药前诊断、连续性治理与跟踪、康复管理到追踪随访的全病程管理体系，以期进一步强化益丰药房药事服务的专业性和系统性。同时，我们还为 DTP 药店配备了慢病管理专员，向慢病顾客提供专业化的目标管理、检测服务和指标解读、用药指导、用药提醒、健康科普教育、饮食运动指导等服务，从而加强其疾病知识认知水平及自我管理意识。本着顾客第一的原则，24 小时服务药店于 7*24 小时为顾客提供 3km 范围内的自提与送货上门服务，院边店在医院周边 500 米内开设，旨在为顾客打造生活圈内更好、更快、更便捷的购药服务。

线上零售渠道

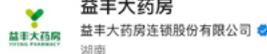
除线下门店医药销售、慢病管理服务外，益丰药房也在DTP药房的建设中不断探索、演化出更多新功能、新模式。我们以线下门店和会员为基础、以线上传统销售模式为支持，持续推进基于会员、大数据、互联网医疗、健康管理等生态化的医药新零售体系建设，拓宽顾客购买便利度。



线上零售

B2C/O2O

APP+ 小程序

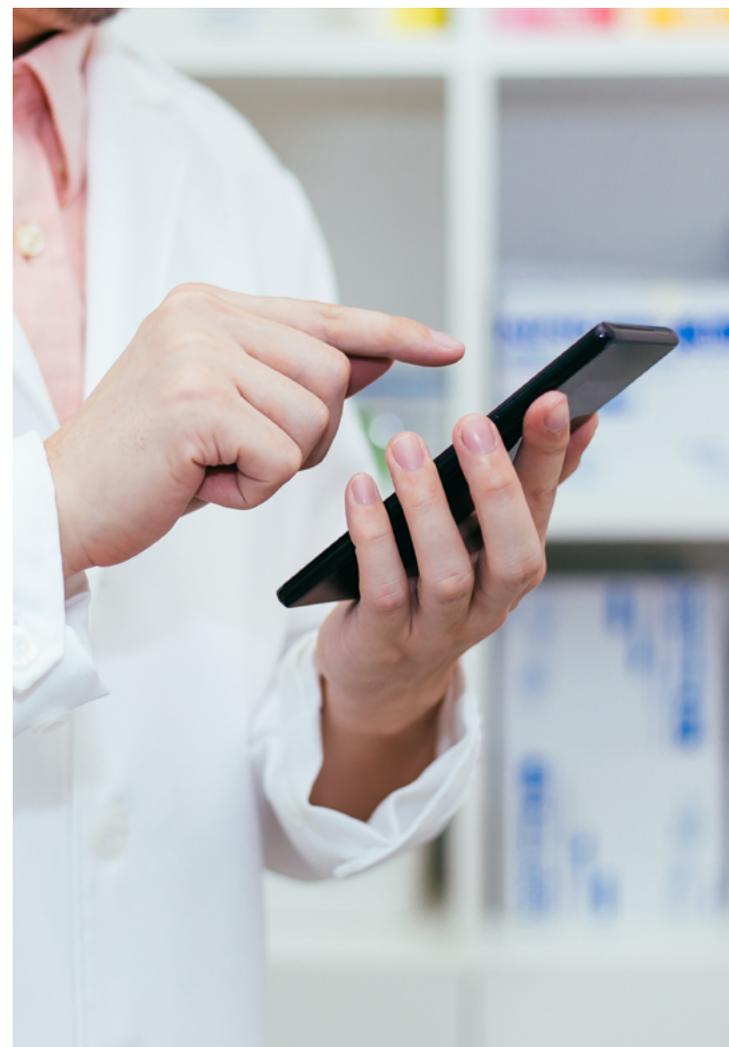


私域社群

互联网医院

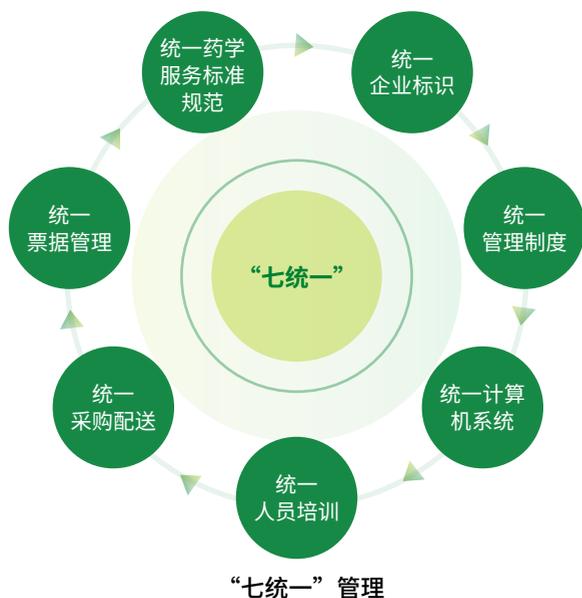
在B2C和O2O零售渠道方面，我们已实现美团、饿了么、天猫、拼多多、京东等三方平台的入驻和运营，包括约2,986家加盟店在内的近1万家门店已开通线上店铺，确保顾客线上下单30分钟内送达，有效解决顾客“购药难、用药急”的需求。为了让顾客无论在线上还是线下消费都能享受到最实惠的产品与权益，我们的APP+小程序线上线下商品一键同步，保证做到会员通、价格通、活动通。同时，我们还接入更多三方代发或跨境商品，不断丰富拓展线上供给。而在私域社群建设方面，我们在为顾客提供专业的用药咨询服务的同时，搭建了一个互相帮助、彼此温暖的健康交流平台，便于顾客随时随地了解最新的药品信息、健康知识和养生技巧，顾客还可以在私域社群里与其他有着同样健康需求的同胞们交流心得、分享经验。

与此同时，我们大力推进互联网医院运营服务体系的建设，为患者提供更方便快捷的健康咨询、在线问诊、家庭医生、慢病管理等服务，为更多优质医生提供多点执业的线上平台。我们拥有多点执业医生1,100+人，覆盖内科、外科、妇产科、儿科、中医科等科室，并与多家湖南省内外医院建立合作关系，为顾客提供更加方便快捷的健康咨询、慢病管理、家庭医生等服务，通过数字化手段，持续推进医药可及。此外，益丰药房作为首批接入湖南省处方流转平台的企业，已在多地实现从医生到门店到患者的药品流转循环，并逐步建立门诊患者集群，形成医院处方流转闭环。



加盟商零售网络

作为医药零售行业在互联网医疗领域的先行者，我们希望透过优质药品零售和专业药事服务，在保障顾客身心健康的同时，输出我们值得信赖的品牌价值和全面健康的服务理念。我们亦以同样高标准规范加盟商运营，坚持“七统一”管理，以更大零售网络为消费者的健康保驾护航。此外，我们利用大数据精准选址开店，并建立智能化加盟系统，在提升新店拓展质量的同时，实现加盟店商品、会员、营运全面管理。



在加盟店正式营业前，为维护品牌统一性，所有加盟店的装修设计、基础装修（改造）施工都由益丰药房统一安排指定单位进行施工，施工过程中所用到的所有带有“益丰药房”标识的物料都必须在指定地点采购。为规范后续管理，我们还在装修时要求在所有加盟商门店都进行网络布线并安装公司指定的视频监控系统。同时，为确保合法合规经营、保障产品质量与安全，益丰药房要求所有加盟店都必须持有经营所需的证照及相关资格，包括但不限于《药品经营许可证》《营业执照》《食品经营许可证》《二类医疗器械备案凭证》等。除此之外，我们还要求加盟店严格按照《药品管理法》和《药品经营质量管理规范》等相关文件落实质量管控，接受不定期检查和 GSP 检查，确保零售门店的高质量医药服务。

加盟店必须通过开业筹备审核才可正式营业，以避免其出现装修及设施设备经验收不合格、未获得合法经营的相关证照、人员未经培训并考核合格等情况。在加盟店营业过程中，益丰药房要求加盟店及员工遵守贯彻企业文化及经营理念，遵守“七统一”等各项管理制度和操作流程，按规定进行营业销售，为顾客提供安全、优质的服务。我们还会定期对加盟店提供统一服务和模式的培训指导，包括定期开展针对加盟商员工、店长、片区主任不同岗位

的营运技术培训和考核等，以提升加盟店经营管理的质量水平。为确保加盟店落实到位，我们会定期对加盟店进行监督检查，以确保加盟店在质量、服务、合规等方面操作符合标准，进而保障顾客的用药安全，维护良好行业秩序。

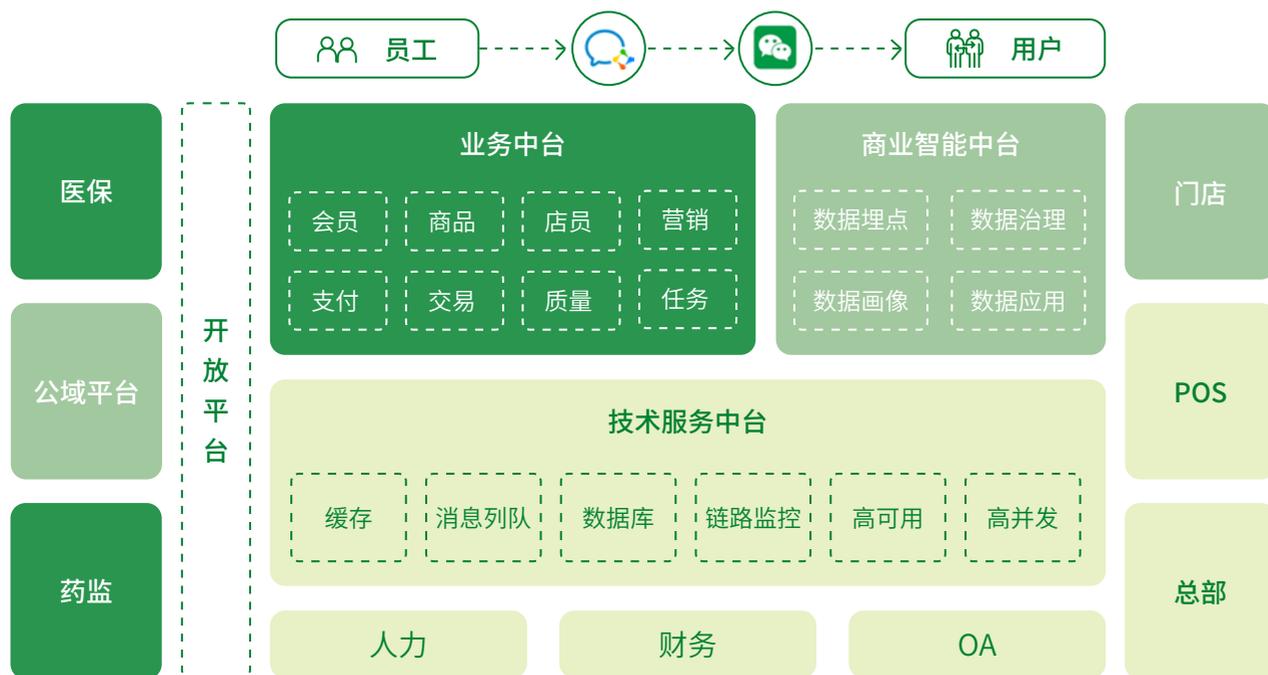
我们作为所有加盟商的唯一商品供应商，统一采购以控制商品成本，统一配送以保障商品质量，并要求加盟商严格执行统一价格及折扣促销体系，保证自有门店与加盟店价格及折扣促销整体保持一致。此外，我们严格监督管理加盟店的铺货、库存、退货等，确保加盟店同样为顾客提供平价、优质的产品与专业、可及的服务。



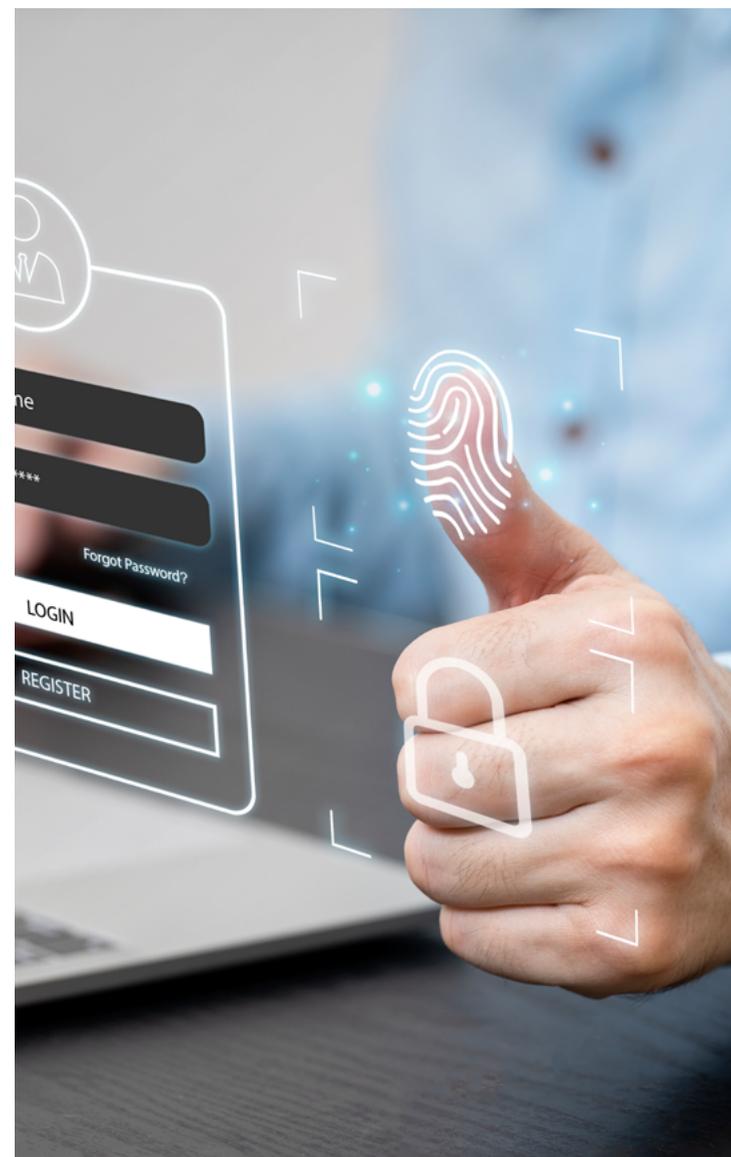
数字化运营

数字化运营能力是药品零售企业有效管理的关键，也是实现对客户承诺的重要载体。我们全面规划益丰药房数字化系统，稳步推进中台及大前台的系统研发，旨在通过数智技术赋能传统运营管理，打造益丰药房的强势竞争力。2023年，公司研发费用 33,549,984.91 元，同比增长 32.56%。

我们的数字化系统对外可支撑门店运营、POS 支付、医保服务、公域平台、药监等，对内可承接总部人、财、物等各职能模块，在保障业务快速稳健发展的同时，实现内部运营的高效管理及流程优化。



数字化系统架构





会员数字化

通过精细化会员运营、渠道建设、活动精准营销，我们积极推进线上诊疗服务和慢病服务，提升用户复购率，并结合用户画像，有效增强用户对益丰药房的价值认同与专业依赖。截至报告期末，在线会员数可达 8,710 万人。



商品数字化

聚焦建设行业最高效、最敏捷的商品数字化体系，我们于报告期内完成供应商返利在线化、智能补货、智能协调、智能退货以及全国医冷地缺快速采购系统等上线，实现商品业务全面在线化、数字化、智能化改造，库存周转效率取得显著突破。



营运数字化

通过新技术与数据能力重塑营运，我们持续升级门店顾客体验，提升运营管理效率。我们通过自有员工在线小程序（益店掌）赋能全体员工，实现员工店务、营销、数据、薪酬绩效全面在线化，以便为 8,710 万会员带去问药、慢病、检测等专业服务。同时，我们通过大数据选址精准开店，每年帮助近 1,000 家新店提升拓展质量，并通过益丰加盟系统赋能加盟店实现商品、会员、营运全面在线化管理，助力其实现业绩增长。



新零售数字化

我们坚持一体化建设，打造了一系列贴合新零售业务场景的数字化产品，重点完成了公域、私域、互联网医院等平台建设，以全面支撑“新零售+心零售”战略升级，助力零售数字化转型。截至报告期末，益丰药房 O2O 上线直营门店超过 9,000 家，拣货时效、配送时效和人效均处于行业领先水平。



人力数字化

我们深入探索人力数字化，配合公司管理在线化、数字化和智能化的发展战略，于报告期内实现了数字化人力体系的突破，包括招聘、签约、绩效、薪酬、晋升、排班考勤、人才盘点与发展等多个方面。



财务数字化

我们持续完善业财一体化建设，旨在实现快速扩张下的优质财务服务与财务管控，多措并举助推降本增效。我们分别在预算、成本、报销、台账、销售对账、电子发票、资金、租赁等多个方面实现了智能化、自动化建设。



物流数字化

为实现物流信息的精细化管控，我们自研益通达（TMS）系统，涵盖调度管理、运费计算、温湿度监控、周转箱管理等多项功能，成功实现物流信息的全流程闭环管理，在提高物流配送效率的同时也保证了商品质量。报告期内，益丰药房仓库日发货量达到 80 万行订单，发货准确率接近 100%。



高效物流配送

益丰药房通过强大的数智技术研发与应用团队，以贴合公司实际运营需求为基础，打造覆盖仓储作业管理、物流运输管理和物流营运管理在内的数字化物流体系，并以3C原则（Cost, Close, Convenient）为指导，明确物流体系改善节点，切实提升物流配送系统端到端的服务能力，以实现我们对客户“用心交付、高效交付、及时交付、完美交付”的承诺。

3C 原则



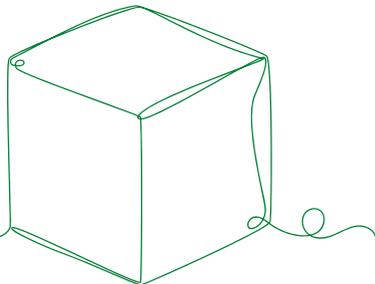
Cost | 成本更具优势



Close | 离门店 / 用户更近



Convenient | 更加便捷



截至报告期末，我们已建立并持续升级湖南、湖北、江苏、上海、江西、广东、河北 7 大现代化省级物流中心，并持续升级无锡、淮安等在内的 6 大城市配送中心，实现包括生产、零售、电商等业务共 16 个仓全面在线管理，确保所有顾客准时、准确收货。

上海仓



上海仓整体面积 30,000 平方米，库内商品涵盖医疗器械、药品等，货物品类繁多约 6,000 种，服务上海近 1,000 家门店，日均配送门店 300 家。在拣选环节，我们设置 45 台 P800 V6 机器人、4 个补货工作站、10 个拣选工作站等多项智能化设备与工具，可有效完成药品、器械等产品的自动化补货上架及拣选作业。

武汉仓

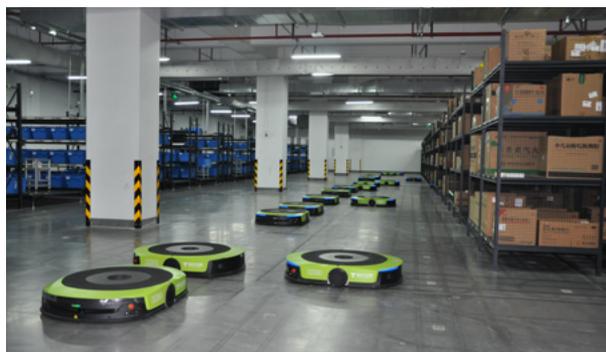


武汉仓则是益丰药房全国最大规模的调拨中心仓库，也将是实现所有环节的自动化作业的仓库，面积约 60,000 平方米，预计可时间日均 30 万行订单的大规模拆零拣选作业，以满足武汉未来数千家门店的需要。

益丰药房物流网络的自动化建设与业务紧密贴合的。我们将各零售门店的药品需求量与退货量的不同纳入各地不同规模物流中心建设的考量，确保有效提升来货验收及上架、拆零拣选与复核、集货装车、退货处理等逆向物流等环节的工作效率。

益丰药房持续推进入库、出库、库存管理等仓储环节的可视化与智能化管理，包括引入自动输送线、自动分拣系统、AGV 货到人拣选系统、Minload 智能自动补货系统、电子标签、无线射频拣选、验收系统、智能集货系统等先进的设备与技术。

AGV 货到人拣选系统可在门店下达提货需求后，根据需求智能自动从仓库对应货架进行搬运、拣货。每个工作站最多可同时进行 40 家门店的拣货，AGV 的上线实现极大提升拣货效率和准确度。



AGV 机器人

Minload 智能自动补货系统可指导堆垛机自动补货到拆零货位，结合一对一电子标签和设定的拣选模式，成果实现拣选效率 42.8% 的提升。



Minload 智能自动补货系统

电子标签拣货系统不仅可以通过电子标签来帮助拣货员快速准确地找到货物，还可以根据拣货策略和路径规划，指导拣货员按照最优的路线进行拣货，提高人工拣货效率与准确度。



电子标签拣货系统

自动化立体仓储系统是集物流、信息和自动化技术于一体的先进系统。该系统的立体设计使仓库空间得到最大程度地利用，同时通过自动化技术减少了人工干预，能快速、准确地在仓库中存取货品。



自动化立体仓储系统



在仓库设备控制系统（WCS）、可编程逻辑控制器（PLC）、物流仓储管理系统（WMS）的配合下，多层穿梭车自动化集货系统可将门店包裹进行自动分拣，分拣后将集货数据实时回传至物流运输管理系统（TMS），实现了自动化分拣，提升了集货效率与存储空间。



智能集货系统



未来，益丰药房还将持续根据自身特点、作业环节和业务场景需要，因地制宜地采用最适合自身的管理模式、设备技术与作业流程来打造更高效、更低成本的供应链物流体系，构建企业核心竞争力，最终实现健康可持续发展。

打造专业队伍 成就人才价值



“

作为医药零售领域的先行者，益丰始终坚持“以人为本”的经营理念，严格落实合法合规雇佣，持续完善员工雇佣制度，全力保障员工各项权益；倾力支持员工发展，全面深化人才培养体系，助力员工实现个人价值；深切关注员工沟通与关怀，建立畅通的沟通渠道，优化员工福利，打造和谐、高效的工作环境；高度重视员工职业健康与安全，实施关键安全举措，体现企业责任担当。

”



合规雇佣

益丰药房严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《禁止使用童工规定》《国务院关于职工工作时间的规定》等法律法规，制定并实施完善的内部全流程制度规范，确保合法合规雇佣，切实保障员工各项权益。

2023 年，我们的员工情况如下所示：

全体 **39,652** 人



■ 女性 33,953 人
■ 男性 5,699 人



■ 高级管理者 130 人
■ 中级管理者 253 人
■ 基层管理者 10,693 人
■ 普通员工 28,576 人



■ 财务 423 人
■ 行政 3,470 人
■ 技术 340 人
■ 配送 1,414 人
■ 生产 254 人
■ 销售 33,751 人

我们秉持公开、公平、公正的原则开展员工招聘工作，避免在人才选用过程中出现任何带有歧视性的言行与判断，包括但不限于禁止因民族、种族、肤色、性别、宗教和年龄而区别对待，致力于为员工营造平等公正、多元包容的职场环境。



我们明确规定禁止雇佣童工及强制劳动、反对任何形式的歧视与骚扰。我们要求招聘人员严格审查应聘者个人信息，确认无误后方可办理入职；若发现雇佣童工或强制劳动事件发生，我们将根据情节严重程度立即对相关责任人做出严肃处理。2023 年，我们未发生有关雇佣童工及强制劳动、歧视与骚扰方面的违规事件。

我们始终重视员工权益保障，确保员工的合法权益不受侵害。截至 2023 年底，我们未发生因重大运营变更导致员工权益受到侵犯的情况。同时，我们高度重视人才保留，制定《员工离职管理办法》，定期开展离职回访，完善激励措施，吸引并留住优秀人才。

人才培养

益丰药房始终坚持“以人为本”的发展理念，建立全方位的人才培养体系，持续提升员工专业素养和综合能力，携手员工共同进步。

员工发展

我们致力于打造覆盖人才发展全流程的管理体系，为员工制定个性化的职业发展规划，提供明确的职业指导和成长支持。我们设立管理序列、技术序列、门店员工三条职业发展路径，为员工提供多元化和个性化的成长机会。

我们秉持标准明确、流程公开、主观及客观评价相结合的原则，借助 360 评估、人才九宫格等人力资本管理工具，不断优化绩效评价和人才选拔流程，打造公正、透明、精准、高效的人才晋升机制。此外，我们有季度、月度、年度绩效评价，覆盖所有总部及门店员工。2023 年，我们为支撑公司战略目标达成，系统梳理人才数量与质量，对员工进行了人才盘点，其中岗位胜任率为 70%，优秀率为 30%。

360 评估

对被评估者进行价值观、通用管理能力、业务能力三个维度的评价，实现对员工工作表现的初步筛选。

人才九宫格

在 360 评估的基础上对员工进行“能力 + 价值观”、“创新绩效”双维度九宫格落位评定，将综合结果纳入员工晋升选拔及长期激励的评定中。

人力资本管理工具

员工激励

为充分调动员工的积极性，我们建立了基于绩效的薪酬体系，除基本工资外，员工的薪酬中还包括季度 / 年度绩效奖金、超额利润分享、重大贡献专项奖励等；同时，我们持续健全公司长效激励机制，推行股权激励，吸引和留住核心人才。我们持续向重要管理人员和核心技术骨干授予以限制性股票，完成激励对象预留授予登记，合计授予登记核心人才 450 余人。



员工培训

我们成立企业大学，下设零售学院和商学院，针对新员工、基层员工、储备人才、技术骨干、新晋干部、核心管理人员等不同人群，推出多元化培训课程，助力员工全面成长。我们明确“好企业就是好大学”的培训理念，以学员为中心，以培训效果为终，通过“好课程”“好老师”及“好的培训运营”，确保培训有趣、有用、有效。2023年，现在改成我们累计开展线下培训132次，员工平均线下培训时长达70小时。同时，我们举办线上“每日一学”活动，通过要求员工每天投入10-15分钟在线学习时间，强化其专业技能和职业发展潜力。



累计开展线下培训

132 次

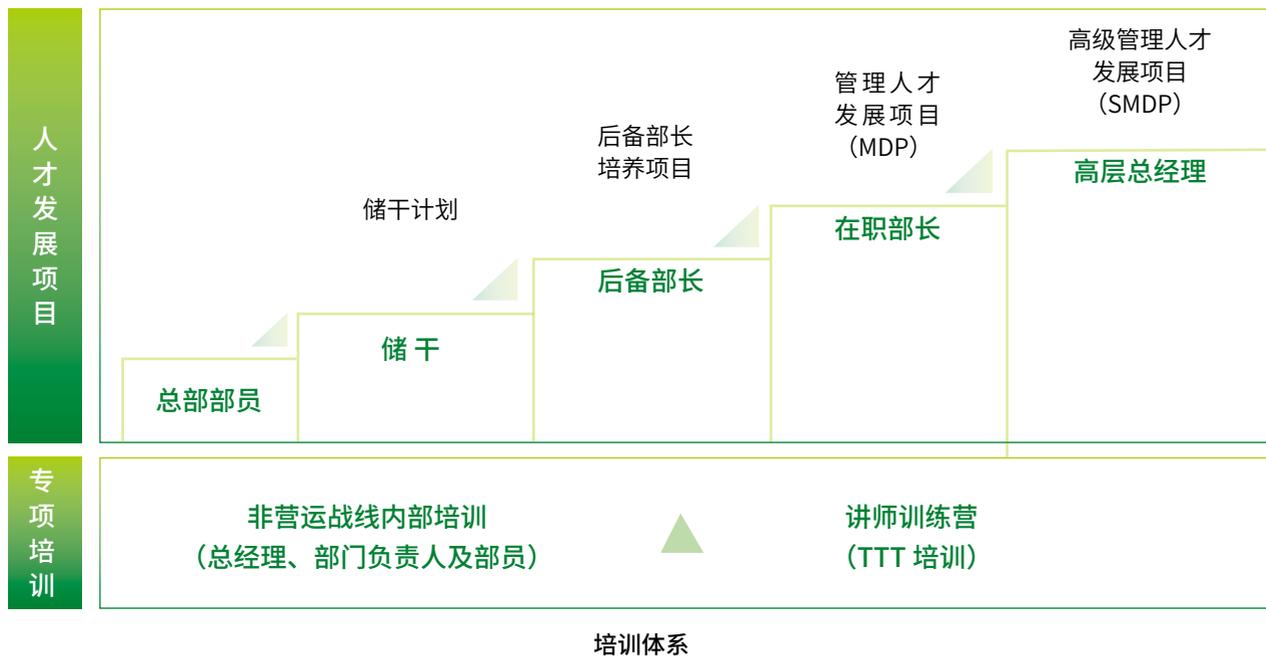


员工平均线下培训时长达

70 小时



我们聚焦专业人才培养与业务赋能，成功打造覆盖管理人员、专业人员、门店员工等多层次的培训体系，提高员工专业能力及服务意识。此外，我们持续深化校企合作，与多所高校携手共建“益丰班”，并采用校企双导师、双地点工学交替的人才培养模式，共育医药健康产业人才，为益丰储备优秀的人才资源。



专业人才培养

我们持续完善执业药师职业资格助考方案，助力员工考取执业药师职业资格，同时与助考机构开展合作，协助员工报名参加考试，并开展模拟考试，提升员工应试能力。

管理人员培养

我们按照不同职级和职能，打造储备人才、后备部长、在职部长、中高级管理人员的培养项目，全面提升后备人才和管理人员的领导能力和团队协作效率。2023年，我们共组织了46次培训活动和2个长效学习班，采用线上线下相结合的混合培训模式，理论与实践并重，确保培训内容的全面性和实用性，共覆盖人群768人次。

讲师队伍建设

我们专注培养专职与兼职讲师，通过严格的讲师选拔机制，保障讲师团队专业性，并设置讲师激励方案，激发讲师积极性，更好赋能员工。2023年，我们开展专职讲师培训2场，完成新员工岗前集训授课讲师和益丰班讲师的培育。

加盟商培训

我们充分利用线上学习平台，通过组建“能讲课”、“会讲课”的师资人员，建设加盟商培训讲师队伍，为加盟商提供高质量的培训，确保掌握关键的知识 and 技能。

新员工培养

我们设立“储干计划”“益丰班”“益丰前置班”等新员工培养项目，开发《新员工训练营成长手册》，为新员工提供由资深员工或高级管理人员带教的基地培训。2023年，我们完成新员工培训115场，共计14,160名新员工参训。

我们注重建设学习型组织，持续打造“成长关爱”企业文化，秉承对员工赋能成长，温暖关爱的企业文化价值观，营造让员工乐于投入、乐于学习的氛围。我们不断健全培训学习体系，坚持对员工进行专业知识及企业文化考试，促进员工的持续学习与成长。2023年，我们通过线上线下渠道，共推出65个课程，其中开发61个新课程，更新迭代2个课程，萃取2个课程。

此外，我们围绕学习型组织打造的创新项目，打造员工专业力的打造，推进完善人才培养的机制。

| 项目名称 | 培训对象 | 项目介绍 | 项目成效 |
|---------------|----------|---|---|
| 培训组织运营官 | 二级部门骨干员工 | 对二级部门培训联络人进行系统性培训知识及实操赋能培训。培训合格后，担任部门的培训组织运营官，为公司的全面培训进行铺垫。 | 加强“个人”、“团队”、“组织”之间的学习链接，提升培训成效，共培养33名培训运营官。 |
| “益启学”项目 | 总部员工 | 组织总部员工综合性培训学习活动，联合内外部优质学习资源赋能员工，打造开放、互助、乐学的培训平台。 | 提升员工工作技能和认知水平，共计532名员工参与了学习。 |
| “谈判高手”训练营及PK赛 | 采购/品类经理 | 采用全真案例训练方式，创新教学方式，提高员工谈判能力，增强团队协作和应变能力。 | 提高相关员工的谈判能力，提升谈判的成效性，共合格结业22名学员。 |

创新培训项目



“益丰储干计划”：培养后备力量，助力公司未来发展

2023年，我们启动重要的后备管理人才培养项目——“益丰储干计划”。该项目成员们具有双一流院校的医学及药学背景，并采取集中面授、线上学习、在岗训练、导师辅导的混合训练方式，确保每位后备管理人才都能获得针对性的职业规划、专业培训及文化引导，以此大幅提升储备干部的培养效果，有效满足公司对后备管理人才的迫切需求。截至2023年底，我们“益丰储干计划”累计培育2,244名人才，131名部核心骨干。



“益丰储干计划”培训项目

民主管理

益丰药房加强民主管理，建设畅通的员工沟通机制，解决员工合理诉求，保障员工合法权益。我们的工会覆盖并服务全体员工。

我们重视聆听员工诉求，搭建总裁直通号、推行“找人办事”、开展满意度调查，为员工创造良好的沟通环境。2023年，我们组织开展了宿舍及食堂的员工满意度调研，针对调研结果进行深入分析，制定并实施了改善措施。



员工关怀

益丰药房提供贴心的员工福利、开展丰富的员工活动，多措并举提升员工归属感与满意度。

我们为公司全体员工提供丰富多元的福利体系，在保障员工法定权益的同时，增设补充福利与专项福利。



法定节假日、五险一金

法定福利



生日福利、中秋福利、端午福利、员工宿舍、员工食堂、心理辅导、健康检查

补充福利



“益”基金、育儿假、38妇女节慰问、退休仪式

专项福利



退休金、养老金等

其他

我们推行工作与生活平衡理念，鼓励员工积极参与各类社团活动和团队建设活动，帮助员工释放工作压力，增进同事间的交流与合作。同时，公司为员工提供健身器材、羽毛球场、篮球场等全方位的运动设施，倡导健康生活。2023年，我们开展了“益智先锋”“全民健康操”“全民音乐节”等文化活动，共计逾5.3万人次参与。

我们秉承和发扬“善待员工，团结互助，扶危救困”的精神，设立益丰爱心互助基金会（“益”基金），由公司员工自愿参与，救助特困员工及员工家属，促进互帮互助的团队文化建设。自“益”基金成立以来，累计资助员工或员工家属超过300人次，累计资助金额超过400万元。

心理健康

我们积极关注员工的心理健康，开展心理健康评估，举办心理健康讲座，为员工提供情绪辅导，守护员工身心健康。2023年，我们共举办2次心理健康讲座，对27,015名员工开展心理健康评估，并根据测评结果主动帮助员工缓解心理压力，共142名员工参与心理咨询回访。



从心启程，益路同行

2023年，我们组建了EAP“员工帮助计划（心理）”项目小组，向员工提供心理健康体检、免费心理咨询、心理健康讲座等全方位的心理服务，为员工的心理健康保驾护航。



《职工心理压力与应对技巧》心理健康讲座

2023年10月，我们举办了《职工心理压力与应对技巧》心理健康讲座。本次讲座特邀中南大学唐海波教授为全体员工科普压力的来源，传授应对压力的方法，帮助员工掌握应对压力的实用技巧，增强员工心理健康意识，提升员工心理素质。

职业健康与安全

益丰药房严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国突发事件应对法》等法律法规，制定《安全管理制度》《安全防火防盗制度》等规范文件，持续强化日常安全预防与管理，全力守护员工健康与安全。

安全管理

公司根据《安全管理制度》，全方位加强和深化安全管理，全面落实重点安全管理举措，提高全员安全管理和应急处置能力，切实保障员工职业安全。



应急演练

为加强员工消防安全意识，提高应对火灾等紧急情况的能力，公司每年组织两次大型消防演练，演练内容主要包括消防火灾逃生演练和灭火器实操等环节，全面提升员工消防安全意识。



工伤管理

公司制定《工伤申报流程规范》，规范工伤申报流程，制定应对措施，加强预防监督，降低工伤事故的发生率，确保员工的生命安全和身体健康。

安全文化建设

公司积极宣传安全文化，有效提高员工的应急响应能力和事故防范能力。2023年，我们开展多次健康宣教活动和安全培训。



益丰联合专业机构，全面提升健康安全意识

2023年，我们公司联合湖南省职工健康安全宣教中心，针对全体员工开展了职工健康安全讲座。在讲座中，专家对基础性疾病的防治、免疫力提升、CPR 紧急救护知识等内容进行了讲解，不仅提高了员工的健康安全意识，同时让员工掌握了实用的健康知识和急救技能。



倡导禁烟文化，推行健康生活理念

我们公司积极倡导健康生活理念，践行“禁烟文化”，要求全体员工签订《控烟承诺书》，明确劝阻吸烟的责任和义务，加强控烟宣传及控烟知识培训，营造健康文明的无烟环境。



践行绿色理念 共创友好环境

“

面对环境恶化、资源紧缺及极端天气带来的挑战，益丰药房通过促进环境保护、加强资源管理、应对气候变化，将绿色发展理念与策略贯穿到公司经营活动中，并积极探索公司绿色低碳高质量发展路径，正确处理生态环境保护与公司发展的关系，致力于打造一家环境友好型企业。

”

深化环境管理

益丰药房严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及《中华人民共和国土壤污染防治法》等环境相关法律法规，结合公司业务发展战略与规划，在内部设立环境管理目标，制定多项制度规范与管理举措，建立健全环境管理体系，持续提升环境管理能力。2023年，我们未因违反环境法律法规而受到行政处罚。

为保障环境管理体系有效实施，我们聚焦关键的环境影响领域，设立环境管理目标，以有效落实与监督环境管理举措。

绿色运营

办公室：设立年度节水节电目标

气候变化

运输物流：提高新能源汽车使用率

配送仓储：扩大光伏发电项目覆盖率

环境管理目标

优化资源管理

益丰药房贯彻落实节约能源与生态环境保护理念，力求在能源管理、水资源管理、物料使用和三废管理方面实现全方位、系统化的管理。我们追求资源高效利用的同时，强调物料的循环利用，注重三废排放管理，以减少公司运营对环境的负面影响。

能源管理

我们严格遵守《中华人民共和国节约能源法》和《民用建筑节能条例》等法律法规，制定《益丰药房水电费管理办法》和《益丰药房总部园区空调使用管理制度》等规定，积极采用节能设备，大力推广绿色运营举措，稳步推进光伏发电项目，强化公司绿色转型理念。2023年，我们全面推行节能灯改造，共投入50万元。



我们的重点能源管理举措如下：



办公室及门店

空调管理：严格控制空调开启关闭时间与温度设定，使用蓄冷空调系统，实现舒适和节能的平衡。

智能照明：全面使用 LED 灯，并采用智能控制系统，实现根据场景、环境进行自动调节光源亮度，提高能源利用效率。截至 2023 年底，智能照明系统帮助实现单店省电率 34%。

绿色装修：积极采用具有环保性能的集成墙面来进行门店装修，其良好的保温和隔热性能可以有效减少能源消耗。2023 年多家新店装修采用了环保型的材料。



物流中心

绿色陆运：大力推动新能源车辆使用与燃油车辆置换，持续提升新能源车辆运力占比。截至 2023 年底，在核心城区的新能源车辆运力占比达 100%，非核心城区的新能源车辆运力占比达 50%，第三方物流配送中新能源汽车的使用率达到 60% 以上。2023 年，益丰药房通过绿色陆运减少温室气体排放约 236 吨二氧化碳当量。

光伏发电：持续加大光伏建设力度，提升清洁能源使用占比。自江西益丰医药产业园完成首个分布式光伏发电项目的建设以来，截至 2023 年底，累计发电量达 78 万千瓦时，相当于减少温室气体排放约 467 吨二氧化碳当量。

水环热泵：使用水环热泵空调系统，通过利用低位热源为建筑物供暖和制冷。

智能照明：截至 2023 年底，益丰药房全系统使用自动感应控制系统，节约电量 120 万千瓦时，相当于减少温室气体排放约 684 吨二氧化碳当量。



向“绿”转型，把握绿色发展机遇

在国家“双碳”目标和全球能源转型的背景下，益丰药房为应对绿色发展带来的机遇和挑战，在江西益丰医药产业园成功落地了首个分布式光伏发电项目建设。项目建成后，该园区预计可以通过光伏发电提高绿色能源使用水平；在屋顶安装光伏电站还可对屋顶进行有效隔热，降低空调能源消耗，从而实现多方面的节能效果。



江西益丰医药产业园光伏发电项目

2023年，我们的各类能源消耗量及密度如下表所示：

| 能源消耗 ¹ | 单位 | 2023 |
|-------------------|------------|-----------|
| 能源消耗总量 | 吨标准煤 | 19,922.96 |
| 能源消耗密度 | 吨标准煤 / 百万元 | 0.88 |
| 不可再生燃料（直接）耗量 | 吨标准煤 | 468.47 |
| 管道天然气耗量 | 吨标准煤 | 28.41 |
| 汽油总耗量 | 吨标准煤 | 314.20 |
| 柴油总耗量 | 吨标准煤 | 125.87 |
| 可再生燃料（直接）耗量 | 吨标准煤 | 100.60 |
| 光伏发电 | 吨标准煤 | 100.60 |
| 购买能源（间接）耗量 | 吨标准煤 | 19,353.89 |
| 电力耗量 | 吨标准煤 | 19,353.89 |

¹ 能源消耗换算系数参考国家《GB/T2589—2020 综合能耗计算通则》。

水资源管理

我们严格遵循《中华人民共和国水法》等法律法规，通过科学合理用水，宣贯节约用水条例，全面提升水资源利用效率，实现对水资源的可持续利用。我们于中国境内运营，所有运营点的水源来自市政管网，不存在取水困难。

我们的重点水资源管理措施如下：



节水标识

各用水区域张贴醒目的节水标识，提醒员工节约用水。

节水设备

使用节水龙头，通过控制水流量，提高用水效率。

2023年，我们的水资源消耗总量及密度如下表所示：

| 水资源消耗 | 单位 | 2023 |
|---------|-----------|------------|
| 水资源消耗总量 | 立方米 | 589,084.24 |
| 水资源消耗密度 | 立方米 / 百万元 | 26.08 |



物料使用与三废管理

我们持续探索绿色运营领域的绿色要素，积极提倡低碳环保的工作和生活方式，致力于与员工共同营造低碳办公和运营环境。我们严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》和《中华人民共和国水污染防治法》等法律法规，有序开展污染防治与废弃物治理。我们在生产经营过程中，主要排放生活污水、废气及产生因破损或过期而废弃的药品、办公用纸和废弃药品包装材料等，且我们的生产经营活动不存在高危险、重污染的情况。2023年，我们未发生重大违规排放或泄漏事件。

我们的重点三废管理措施如下：



固体废弃物

- 每月按危险化学品用品流程处置近效期、过效期药品。
- 打印机旁设置纸张回收箱，收集并利用可重复使用的纸张，并提倡黑白双面打印，非正式文件采用单面废纸打印。
- 减少一次性纸杯的使用，提倡使用个人水杯。
- 为实现资源的最大化利用，我们不对外采购纸箱，尽可能重复使用药品供应商用于包装药品的纸箱，并大力推广塑料周转箱的循环利用率。截至2023年底，药品纸箱循环利用率达60%，塑料周转箱的循环利用率达100%。



废气

- 门店装修使用集成墙面，减少甲醛等有害物质的释放。
- 大力推广新能源汽车使用，控制尾气排放，减少空气污染。



废水

- 安装节水龙头，勤关水龙头，杜绝长流水。

2023 年，我们的材料使用量如下表所示：

| 材料使用 | 单位 | 2023 |
|-------|----|----------|
| 使用材料 | 公吨 | 1,002.35 |
| 塑料周转箱 | 公吨 | 583.97 |
| 塑料托盘 | 公吨 | 418.38 |

2023 年，我们的废气排放量及密度如下表所示：

| 废弃管理 ² | 单位 | 2023 |
|-------------------------|----------|----------|
| 废气排放总量 | 千克 | 2,668.71 |
| 废气排放密度 | 千克 / 百万元 | 0.12 |
| 氮氧化物 (NO _x) | 千克 | 2,442.13 |
| 硫氧化物 (SO _x) | 千克 | 5.70 |
| 颗粒物 | 千克 | 220.88 |

2023 年，我们的固体废弃物排放量及密度如下表所示：

| 固体废弃物排放 | 单位 | 2023 |
|---------|----------|--------|
| 有害废弃物总量 | 公吨 | 185.83 |
| 有害废弃物密度 | 公吨 / 百万元 | 0.0082 |
| 无害废弃物总量 | 公吨 | 6.98 |
| 无害废弃物密度 | 公吨 / 百万元 | 0.0003 |

² 废气排放换算系数参考国家生态环境部发布的《未纳入排污许可管理行业适用的排污系数、物料衡算方法（试行）》。



应对气候变化

随着全球变暖不断加剧，气候变化是人类当今面临的最严重的挑战之一，而气候变化引发的极端天气事件频繁发生，使企业运营更容易受到气候变化造成的诸多负面影响，包括电力和供水系统的中断、运输延误、货物损坏等。

益丰药房作为具有社会责任担当的药品零售连锁企业，深知药品稳定供应在顾客健康和生命安全的重要性，将气候风险识别与管理作为公司可持续经营的重要任务，积极应对气候变化。2023年，我们为应对极端天气制定了以下方案：

调整物流路线



面临极端天气时，实时调整物流运输路线，选择更为安全的运输路径，避免运输延误。

储备应急物资



储备足量的应急物资，确保在极端天气发生时，能够及时补充物资，避免造成自身的停工停产。

强化预防性维护



定期对供应链进行预防性维护，确保在极端天气发生时，保障药品供应链的稳定和安全。

举办员工培训



通过培训和演练的形式，让员工充分了解极端天气的危害，并掌握应对措施，提高员工在极端天气下的应急处突能力，保障员工自身安全。

加强与供应商的合作



针对供应商由于极端天气应对不及时导致的停工停产事件，我们通过与供应商建立紧密的合作关系，及时了解供应商的运营情况，并采取相应的措施，例如寻找替代供应商、调整采购计划。

我们主动把握气候变化带来的机遇，在医药可及性、数字化转型、供应链管理、循环经济等方面寻求创新，回应利益相关方对气候相关问题的关注，保障极端天气下的药品供应、提高极端天气下的运营效率、增强供应链气候韧性、推动公司运营绿色低碳发展，致力于成为保障社会健康的中坚力量。

2023年，我们的各类温室气体排放量及密度如下表所示：

| 温室气体排放 ³ | 单位 | 2023 |
|---------------------------|---------------|-----------|
| 温室气体总排放量 (范围一+范围二) | 吨二氧化碳当量 | 90,868.61 |
| 温室气体排放密度 | 吨二氧化碳当量 / 百万元 | 4.02 |
| 温室气体排放 (范围一) ⁴ | 吨二氧化碳当量 | 1,059.64 |
| 温室气体排放 (范围二) ⁵ | 吨二氧化碳当量 | 89,808.97 |

³ 温室气体排放量的合并方法采用运营控制法，公司对其自身或其子公司持有运营控制权的业务产生的温室气体排放量进行核算。

⁴ 范围一温室气体排放主要来自公司运营和生产过程消耗化石燃料产生的直接温室气体排放，包括天然气、汽油、柴油，其中温室气体排放系数参考《公共建筑运营单位(企业)温室气体排放核算方法和报告指南(试行)》。

⁵ 范围二温室气体排放主要来自公司运营和生产过程外购电力产生的间接温室气体排放，其中电力的温室气体排放系数采用国家生态环境部发布的《关于做好2023—2025年发电行业企业温室气体排放报告管理有关工作的通知》中的全国电网平均排放因子0.5703 tCO₂/MWh。

附录：GRI 标准与上交所可持续发展报告指引章节索引表

益丰药房参照 GRI 标准与上交所可持续发展报告指引于 2023 年度披露以下索引表中引用的信息。

| GRI 标准 | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|-----------------|--------------------|------------------|
| 一般披露 | | |
| 组织及其报告做法 | | |
| | 2-1 组织详细情况 | 公司简介 |
| | 2-2 纳入组织可持续发展报告的实体 | 报告范围 |
| GRI 2：一般披露 2021 | 第一章 第四条 | 报告范围 |
| | 2-3 报告期、报告频率和联系人 | 报告获取与联络 |
| | 2-4 信息重述 | 报告信息 |
| 活动和工作者 | | |
| | 2-6 活动、价值链和其他业务关系 | 公司简介 |
| GRI 2：一般披露 2021 | 2-7 员工 | 公司简介 合规雇佣 |
| | 2-8 员工之外的工作者 | 合规雇佣 |
| 管治 | | |
| GRI 2：一般披露 2021 | 2-9 管治架构和组成 | 第二章 第十二条 公司治理 |

| GRI 标准 | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|------------------|---------------------------|--------------------------------------|
| 管治 | | |
| GRI 2: 一般披露 2021 | 2-10 最高管治机构的提名和遴选 | 公司治理 |
| | 2-11 最高管治机构的主席 | 公司治理 |
| | 2-12 在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用 | ESG 管理 |
| | 2-13 为管理影响的责任授权 | 第一章 第九条 |
| | 2-14 最高管治机构在可持续发展报告中的作用 | 报告信息 |
| | 2-16 重要关切问题的沟通 | 利益相关方沟通 |
| | 2-17 最高管治机构的共同知识 | ESG 管理 |
| | 2-19 薪酬政策 | 第一章 第九条 |
| | 2-20 确定薪酬的程序 | 公司治理 |
| 战略、政策和实践 | | |
| GRI 2: 一般披露 2021 | 2-22 关于可持续发展战略的声明 | 董事长寄语 ESG 管理 |
| | 2-25 补救负面影响的程序 | 合规运营 |
| | 2-27 遵守法律法规 | 第三章 第三十条、第三十三条 我们严格遵守运营所在地适用的法律法规 |

| GRI 标准 | | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|--------------------|----------------------------|----------------|---------|
| 战略、政策和实践 | | | |
| GRI 2: 一般披露 2021 | 2-28 协会的成员资格 | | 年度荣誉 |
| 利益相关方参与 | | | |
| GRI 2: 一般披露 2021 | 2-29 利益相关方参与的方法 | 第一章 第九条 | 利益相关方沟通 |
| 实质性议题 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-1 确定实质性议题的过程 | 第一章 第五条 | 实质性议题管理 |
| | 3-2 实质性议题清单 | | 实质性议题管理 |
| 经济绩效 | | | |
| GRI 201: 经济绩效 2016 | 201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇 | 第三章 第二十二条、二十三条 | 应对气候变化 |
| | 201-3 义务性固定福利计划和其他退休计划 | | 员工关怀 |
| 市场表现 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 合规雇佣 |
| GRI 202: 市场表现 2016 | 202-2 从当地社区雇佣高管的比例 | | 合规雇佣 |
| 间接经济影响 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 心系民生福祉 |

| GRI 标准 | | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|-----------------------|---------------------------------|-----------------|--------|
| 间接经济影响 | | | |
| GRI 203: 间接经济影响 2016 | 203-2 重大间接经济影响 | | 心系民生福祉 |
| 采购实践 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 第四章 第四十六条 | 可控精品战略 |
| 反腐败 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 合规运营 |
| | 205-1 已进行腐败风险评估的运营点 | | 合规运营 |
| GRI 205: 反腐败 2016 | 205-2 反腐败政策和程序的传达及培训 | 第五章 第五十五条 | 合规运营 |
| | 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动 | | 合规运营 |
| 不正当竞争行为 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 合规运营 |
| GRI 206: 不正当竞争行为 2016 | 206-1 针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼 | 第五章 第五十六条 | 合规运营 |
| 物料 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 优化资源管理 |
| GRI 301: 物料 2016 | 301-1 所用物料的重量或体积 | 第三章 第五十六条、第三十七条 | 优化资源管理 |

| GRI 标准 | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|----------------------|-------------------------|-----------------|
| 物料 | | |
| GRI 301: 物料 2016 | 301-2 所使用的回收再利用的物料 | 第三章 第五十六条、第三十七条 |
| | 301-3 回收产品及其包装材料 | |
| 能源 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 优化资源管理 |
| GRI 302: 能源 2016 | 302-1 组织内部的能源消耗量 | 第三章 第二十条、第三十五条 |
| | 302-2 组织外部的能源消耗量 | |
| | 302-3 能源强度 | |
| | 302-4 减少能源消耗量 | |
| | 302-5 降低产品和服务的能源需求 | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 优化资源管理 |
| 水资源与污水 | | |
| GRI 303: 水资源与污水 2018 | 303-1 组织与水（作为共有资源）的相互影响 | 第三章 第三十条、第三十六条 |
| | 303-2 管理与排水相关的影响 | |

| GRI 标准 | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|----------------------|---|--|
| 水资源与污水 | | |
| GRI 303: 水资源与污水 2018 | 303-3 取水 | 优化资源管理 |
| | 303-4 排水 | 第三章 第三十条、第三十六条 |
| | 303-5 耗水 | 优化资源管理 |
| 生物多样性 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 报告期内，本公司的活动、产品和服务未对生物多样性造成重大影响。 |
| GRI 304: 生物多样性 2016 | 304-1 组织所拥有、租赁、在位于或邻近于保护区和保护区外生物多样性丰富区域管理的运营点 | 报告期内，本公司无拥有、租赁、管理的运营点在位于或临近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域。 |
| | 304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响 | 报告期内，本公司的活动、产品和服务未对生物多样性造成重大影响。 |
| | 304-3 受保护或经修复的栖息地 | 报告期内，本公司运营范围不涉及受保护或经修复的栖息地。 |
| | 304-4 受运营影响区域的栖息地中已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种 | 报告期内，本公司运营影响区域的栖息地中无已被列入 IUCN 红色名录及国家保护名册的物种。 |
| 排放 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 应对气候变化 |

| GRI 标准 | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|-------------------|---|--|
| 排放 | | |
| GRI 305: 排放 2016 | 305-1 直接 (范畴 1) 温室气体排放 | 应对气候变化 |
| | 305-2 能源间接 (范畴 2) 温室气体排放 | 应对气候变化 |
| | 305-3 其他间接 (范畴 3) 温室气体排放 | 第三章 第二十四条、第二十五条、 第二十六条、第二十七条、 第三十条 |
| | 305-4 温室气体排放强度 | 应对气候变化 |
| | 305-5 温室气体减排量 | 优化资源管理 |
| | 305-7 氮氧化物 (NO _x)、硫氧化物 (SO _x) 和其他重大气体排放 | 优化资源管理 |
| 废弃物 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 优化资源管理 |
| GRI 306: 废弃物 2020 | 306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响 | 优化资源管理 |
| | 306-2 废弃物相关重大影响的管理 | 优化资源管理 |
| | 306-3 产生的废弃物 | 第三章 第三十一条 |
| GRI 306: 废弃物 2020 | 306-4 从处置中转移的废弃物 | 优化资源管理 |
| | 306-5 进入处置的废弃物 | 第三章 第三十一条、第三十七条 |

| GRI 标准 | | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|-----------------------|-------------------------------|--------------|---------|
| 供应商环境评估 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 可控精品战略 |
| GRI 308: 供应商环境评估 2016 | 308-2 供应链对环境的负面影响以及采取的行动 | 第四章 第四十五条 | 可控精品战略 |
| 雇佣 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 员工关怀 |
| GRI 401: 雇佣 2016 | 401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职工员工）的福利 | | 员工关怀 |
| | 401-3 育儿假 | | 员工关怀 |
| 劳资关系 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 合规雇佣 |
| 职业健康与安全 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 职业健康与安全 |
| GRI 403: 职业健康与安全 2018 | 403-3 职业健康服务 | 第四章 第五十条 | 职业健康与安全 |
| | 403-5 工作者职业健康安全培训 | | 员工关怀 |
| | | | 职业健康与安全 |

| GRI 标准 | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|------------------------|---------------------------|-----------------|
| 职业健康与安全 | | |
| GRI 403: 职业健康与安全 2018 | 403-6 促进工作者健康 | 职业健康与安全 员工关怀 |
| | 403-9 工伤 | 职业健康与安全 |
| | 403-10 工作相关的健康问题 | 职业健康与安全 |
| 培训与教育 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 人才培养 |
| GRI 404: 培训与教育 2016 | 404-1 每名员工每年接受培训的平均小时数 | 人才培养 |
| | 404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案 | 人才培养 |
| | 404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比 | 人才培养 |
| 多元化与平等机会 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 合规雇佣 |
| GRI 405: 多元化与平等机会 2016 | 405-1 管治机构与员工的多元化 | 公司治理 |
| | | 合规雇佣 |

| GRI 标准 | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------|
| 反歧视 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 合规雇佣 |
| GRI 406: 反歧视 2016 | 406-1 歧视事件及采取的纠正行动 | 合规雇佣 |
| 童工 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 合规雇佣 |
| GRI 408: 童工 2016 | 408-1 具有重大童工事件风险的运营点和供应商 | 合规雇佣 |
| 强迫或强制劳动 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 合规雇佣 |
| GRI 409: 强迫或强制劳动 2016 | 409-1 具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商 | 合规雇佣 |
| 供应商社会评估 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 可控精品战略 |
| GRI 414: 供应商社会评估 2016 | 414-2 供应链对社会的负面影响以及采取的行动 | 第四章 第四十五条 可控精品战略 |
| 客户健康与安全 | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | 可控精品战略 |

| GRI 标准 | | 上交所可持续发展报告指引 | 报告章节位置 |
|-----------------------|-------------------------------|--------------|---------|
| 客户健康与安全 | | | |
| GRI 416: 客户健康与安全 2016 | 416-1 对产品和服务类别的健康与安全影响的评估 | | 可控精品战略 |
| 营销与标识 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 心系民生福祉 |
| GRI 417: 营销与标识 2016 | 417-1 对产品和服务信息与标识的要求 | | 心系民生福祉 |
| 客户隐私 | | | |
| GRI 3: 实质性议题 2021 | 3-3 实质性议题的管理 | | 信息安全与隐私 |
| GRI 418: 客户隐私 2016 | 418-1 与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉 | 第四章 第四十八条 | 信息安全与隐私 |



益丰大药房连锁股份有限公司

 地址：湖南省长沙市麓谷高新区金洲大道 68 号益丰医药园

 投资者邮箱：ir@yfdyf.com

 公司官网：<https://www.yfdyf.cn>
