

**2024**

# 环境、社会及公司治理报告

益丰大药房连锁股份有限公司



---

让国人身心更加健康



# 目录

关于本报告	01
关于我们	02
董事长寄语	05
可持续发展管理	06
附录：报告索引表	66

## 尽职益责 牢筑治理根基

公司治理	13
合规运营	16
信息安全与顾客隐私	21

## 益人益己 成就人才价值

合规雇佣	50
员工权益与多元化	51
人才培养	52
员工沟通与关怀	56
职业健康与安全	57

## 医药益民 守护国人健康

健康可持续纲领	24
保障质量疗效	26
规范药品渠道	29
提供健康服务	33

## 益水长流 共创绿色家园

能源与气候变化	59
物料使用与废弃物管理	64
用水效率与废水管理	65

## 益效双增 聚力医药可及

畅通医药网络	36
深化数智赋能	41
增进民生福祉	46

## 关于本报告

《2024年度环境、社会及公司治理（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”）独立发布的第二份环境、社会与公司治理报告，旨在向各利益相关方全面呈现本公司2024年在ESG方面的目标、管理策略、实践与成效。

### 报告范围

本报告涵盖时间范围与2024年年度报告一致，即2024年1月1日至2024年12月31日（以下简称“2024年”或“报告期”）。

除另有说明，本报告披露范围与年报一致，覆盖益丰大药房连锁股份有限公司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2024年全年运营的自有药房门店、恒修堂药业有限公司（以下简称“恒修堂”）、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。

### 报告标准

本报告遵循《上海证券交易所股票上市规则》和《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“《可持续发展报告指引》”），并参考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。

### 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、内部统计数据和公开资料等，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2025年4月28日获本公司董事会批准。

### 报告获取

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，若两种语言版本有相抵之处，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。

### 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](mailto: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

益丰药房（股票代码：603939）创立于2001年6月，专注医药零售行业24载，是国内首家沪市主板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，持续优化商品供应链和品类结构，完善医药新零售体系，积极推进数字化转型和建设高效的物流配送体系，为广大顾客提供优质的服务，保障顾客的健康与安全。

#### 我们的业务范围

湖南

湖北

上海

江苏

江西

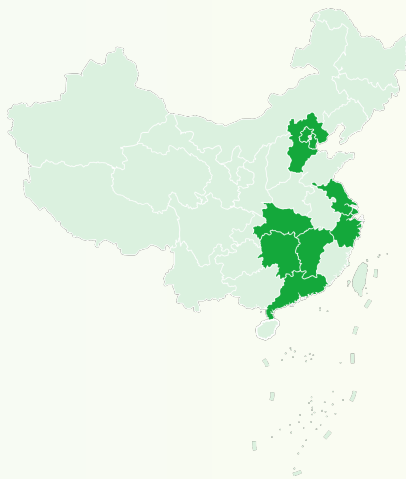
浙江

广东

河北

北京

天津



公司门店数

**14,684**家

（含加盟店3,812家）



服务会员数

**1.04亿**人



企业员工

**40,018**人

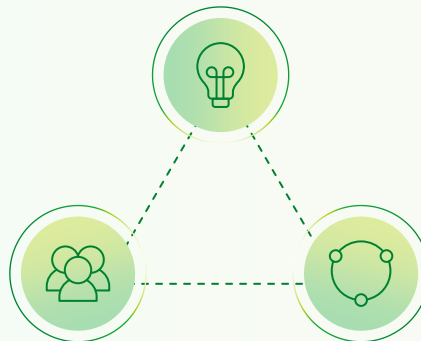


药品SKU超过

**70,000**个

#### 使命

让国人身心更加健康



#### 愿景

成为值得信赖和  
托付的首选药房

#### 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

自创立以来，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，坚持以顾客为中心进行商业模式的创新和变革，持续为顾客健康提供健康解决方案。未来，我们将持续提升核心竞争力，践行企业可持续发展理念，打造顾客信赖、社会尊重的连锁药店领导品牌，为社会发展做出贡献。

## 发展历程



2012

- 益丰医药物流园正式启用

2011

- 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

2003

- 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

2002

- 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

2001

- 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”

2013

- 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

2014

- 获得“中国药品零售企业运营力冠军”

2015

- 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

2018

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

2019

- 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

2024

- MSCI ESG评级达到A级
- 入选GYBrand发布的“2024年中国最具价值品牌500强”榜单
- 成功发行17.97亿元可转债

2023

- “战略创新组织转型”落地启动
- 首登“胡润品牌300强”榜单
- 成为药品零售行业品牌价值最高企业

2022

- 益丰药房全国门店突破10,000家
- 入选“中国上市公司主板上市公司价值100强”榜单

2020

- 益丰药房成立20周年
- 连续三年荣登“中国上市公司百强”榜单
- 在海南取得益丰互联网医院牌照，成立远程诊疗中心



## 荣誉与认可

### 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

“2024胡润中国500强”  
榜单

2024胡润中国

长兴金奖·2024中国药店  
聚心奖

中国药店全生态  
伙伴大会

“2024药品零售综合竞争力百强榜”第二位、  
2024年度药品零售盈利力冠军企业

第十七届健康产业生态大会  
(2024西普会)

2023年度中国药品零售企业销售总额十强、特药药房示范店、药品零售企业优秀药学服务案例、优秀惠农案例

第二十届中国零售药店年度大会暨第五届  
中国专业药房发展论坛

“2023-2024年度中国连锁药店综合实力百强榜”第三名

米思会

“2023-2024中国药店价值榜百强榜”  
第三名

《中国药店》

“2023~2024年度中国药品零售  
卓越履约连锁企业”第三名

2024西鼎会  
(中国健康商品交易大会)

医药零售数字化领军企业、  
全国DTP优秀单位

2024乌镇健康大会暨  
第三届中国OTC大会



2024年度药品零售盈利力冠军企业



“2024药品零售综合竞争力  
百强榜”第二位

## 董事长寄语

医药零售业作为民生保障的关键枢纽，应凝万众为一心，以锐意进取承托健康梦。伴随中国老龄社会进程加速和国民健康认知深化，健康消费格局呈现多元分化之态，对零售药店的商品架构和服务模式提出更高的期望。回顾2024，全体益丰人以“益”心铭记初心，用更坚定的步伐、更执着的信念以及更积极的服务，探寻契合时代发展的创新路径，以多元的社会责任实践引领行业贡献，以可持续发展理念绘就社会健康蓝图，致力成为对民众健康、对社会福祉、对国家未来、对自然环境负责的标杆企业。



### “以规为盾，共筑防线”

合规管理既是企业稳健运营的基本保障，也是维护市场秩序的重要手段，更是对公众用药安全的庄重承诺。我们以清晰的治理结构保障重大决策的科学性，确保药品采购渠道正规、供应商资质完备、规范储存养护、精准依规用药，同时坚守广告宣传、财务规范、员工行为的商业道德底线。我们以严格的内部监管体系确保医保政策的精准执行，通过便捷服务和知识普及增强顾客对医保政策的理解，与医保部门积极沟通助力医保基金的安全使用和合理分配。此外，我们建立健全数据安全与客户隐私保护管理体系，加强数字消费技术防护，促进行业自律，建立公众信任。



### “以药为媒，共享健康”

为消费者权益保护与健康教育贡献实际力量，是我们义不容辞的企业使命；为顾客提供更具可及性与普惠性的医药，是我们坚定不移的发展根基。我们已将“可控精品战略”深植于企业发展蓝图之中，构建了渠道规范、疗效卓越的精品体系，矢志成为民众心中值得信赖与托付的首选药房。同时，我们强调社区贡献，通过传递专业温情的服务与组织社区健康讲座等公益活动，传授健康养生知识与生活智慧，践行持续性公益，为提升国民健康素养贡献力量。为确保药品供应稳定，我们聚焦供应链管理与安全，通过严格的现场审查、飞检、分级分类管理，确保每一环节安全可控，共同为行业的健康可持续发展贡献力量。



### “以心传情，共铸‘丰’碑”

优化雇佣实践，为每位员工打造温馨的工作氛围、健全的激励机制及广阔的培训与发展平台是我们对员工承诺的兑现与责任的肩负，更是企业构筑人才高地的关键所在。我们推行员工关怀计划，开展“2024成长关爱/减负减压调查”，成立员工关爱“益基金”，激励员工投身多元社团活动，增强员工的归属感和幸福感。与此同时，我们深化人文关怀理念，宣传益丰药房企业文化，优化办公设施和任务分配，以强化职场心理健康管理；我们洞察行业趋势与个人志向，实施定制化培训计划，推动“管理+专业”的晋升通道，挖掘并培养员工潜力。



### “以绿为基，共绘蓝天”

我们深切关注自然生态的平衡与和谐，主动迎接环境挑战，稳步推动企业向绿色低碳的深远转型。我们开展绿色行动，陆续在物流园区建设太阳能光伏、在门店安装智慧能耗电表，践行我们对自然资源的承诺。我们不断深化绿色医药理念，携手供应商共同推进包装优化与药品回收，为循环经济添砖加瓦。

我们紧密贴合时代潮流，积极拥抱可持续发展战略，深入探索ESG价值创造的深层逻辑，全力推动可持续发展理念在经营管理与业务拓展中的深度融合，重塑企业永续竞争力。展望未来，我们将继续以实际行动彰显企业的时代担当，不断攀登新的高峰，为构建更加健康、绿色、和谐的社会贡献益丰力量。

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，持续加强董事会的参与，致力于提升ESG治理水平，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，实现公司长期价值。

### 可持续发展治理架构

益丰药房以清晰的组织架构和规范的制度要求确保董事会在可持续发展事宜的战略引领与深度参与。我们明确由董事会负责监督本公司可持续发展相关影响、风险和机遇事宜；并于董事会下设立战略与可持续发展委员会，负责可持续发展重大事宜的审议与决策，依据《董事会战略与可持续发展委员会议事规则》明确人员构成、职责范围以及工作任务。为支持战略与可持续发展委员会的工作，我们设立了包括高级管理层在内的ESG管理小组，确保可持续发展工作的有效落实。



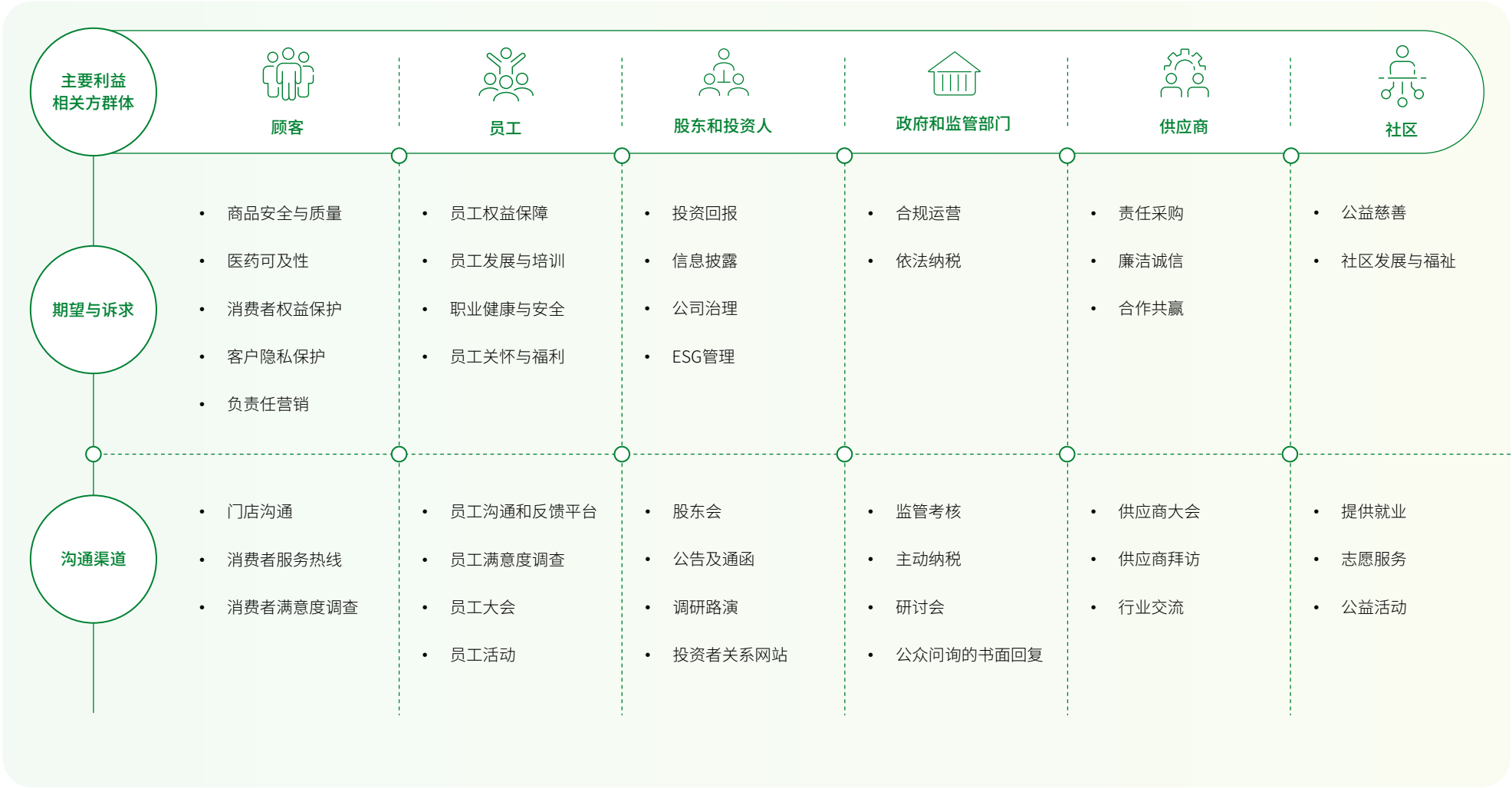
ESG管理架构图

我们高度重视各层级在监督与执行可持续发展相关工作方面的专业技能，通过组织专项培训、外部专家一对一沟通等，向相关人员传递可持续发展理念、合规要求与优秀同行动态等，确保其能够敏锐捕捉行业动态，有效响应公司潜在的可持续发展机遇与风险。



利益相关方沟通

益丰药房致力于与各利益相关方建立长期互信关系。依托常态化沟通机制，我们洞察并梳理各利益相关方的切实需求以及对公司的真切期望，并以此作为践行可持续发展责任的基石。





# 双重重要性评估

作为可持续发展事宜管理和披露准备的关键步骤，益丰药房于2024年开展ESG议题双重重要性评估工作。我们根据《可持续发展报告指引》的指导，结合专家的方法论解读和辅导，制定了评估流程、评分方法和排序模型，评估我们对环境和社会的影响以及我们所面临的可持续性相关财务风险和机遇。

## 评估方法和假设

基于我们于以前年度重要性评估的成果积累，且量化可持续发展相关影响、风险和机遇就我们的业务而言存在一定复杂性，本年度我们的双重重要性评估以定性考量为主，并辅以可行情况下的量化评估。未来，我们将持续关注上交所《可持续发展报告指引》的更新，完善我们的双重重要性评估流程和方法，并继续审慎应用量化评估手段，合理获取利益相关方的关切和观点，从而为我们的可持续发展规划乃至商业决策提供科学依据。

### ◆ 范围

我们就自身运营，评估对环境和社会的影响，以及我们业务面临的可持续性风险和机遇。在影响重要性评估方面，我们将与ESG议题相关的积极和消极影响、实际和潜在影响纳入考量；在财务重要性方面，我们则评估了对我们的业务产生正面和负面影响、实际和潜在风险和机遇。

### ◆ 利益相关方参与

由于双重重要性原则的应用对于我们的管理和披露事务影响深远、所涉及ESG议题众多，而其部分评估要求对评估者的行业理解有一定门槛要求，我们邀请内外部利益相关方广泛参与影响重要性评估，而将财务重要性评估的利益相关方限定为有限数量的内部高级管理人员和外部可持续发展专家。

### ◆ 评分

在评估影响的“严重程度”时，我们从影响规模、影响范围进行考量并评分，即综合评估对人类或环境影响的程度、影响覆盖范围的广度以及修复损害的时间和经济成本等；在评估影响“发生可能性”时，我们则是根据潜在影响在五年内发生的概率进行评分。影响“严重程度”和“发生可能性”的权重为1：1。

在评估财务“影响规模”时，我们以2023年度税前利润的一定比例作为判断阈值；在评估财务风险或机遇“发生可能性”时，我们则是根据其在五年内发生的概率进行评分。财务“影响规模”和“发生可能性”权重为1：1。

### ◆ 阈值

我们将重要性阈值设定为“重要”，即达到阈值，就会被视为重大影响、风险和机遇及议题。

## 评估流程

我们通过利益相关方调研、行业分析和专家意见征询开展ESG议题重要性评估，并通过高级管理层与专家对谈进一步分析其影响、风险和机遇。



ESG议题重要性评估流程



## 评估结果

双重重要性评估结果显示，客户健康与安全、医药可及性与普惠性、数据安全与客户隐私保护、供应链管理与安全、加盟商管理、合规管理、消费者权益保护与健康教育、雇佣实践、培训与发展是我们最为重要的可持续发展事宜，其中客户健康与安全是具有影响和财务双重重要性的议题，当前我们面临着药品质量、用药准确等方面的客户健康风险，这些风险可能导致客户信任危机以及监管处罚等，进而影响公司的财务状况、经营成果和现金流，因此客户健康和安全是我们业务运营的核心。未来，随着药品质量要求趋严、用药精准度提升，客户健康和安全会对我们的收入、成本和长期战略产生显著的影响。

作为连锁零售药店，我们在战略和决策中必须将客户健康与安全置于核心地位，确保药品质量与供应的稳定性。肩负国民健康的责任和理想，我们致力于提升医药可及性与普惠性，优化供应链管理，保障药品供应连续性的同时，通过合理定价和多样化选择，满足不同顾客需求；通过标准化流程和质量管控，确保门店服务一致性；注重消费者权益保护与健康教育，通过药师咨询、健康讲座等方式提升公众健康意识。合规管理是企业稳健发展的基石，我们严格遵守药品监管法规，维护医保基金安全，保护客户信息。同时，员工是我们实现战略目标的载体，在雇佣实践和员工发展方面，我们创造公平职场，维护员工权益，以培训和职业规划，助力员工个人成长和服务专业度的提升。在社区贡献与国民福祉方面，我们倡导医药利民，以社区活动和健康教育，增进社区群众的健康意识。

### 财务重要性



下表列示了经评估为重要议题的可持续发展相关影响、风险和机遇，其中关于对其的监测、预防、管理、控制所采取的措施和行动，将于后续章节作进一步展开：

影响、风险与机遇描述		应对行动
客户健康与安全		时间周期 <sup>1</sup> : 长期
<b>影响：</b> 客户健康与安全是医药行业的生命线。随着药品信息透明度升高，药监局监管力度不断加大，客户对药品疗效和购买过程安全性的需求升级，推动门店医药服务从基础零售服务竞争转向专属健康品牌价值锚点，高附加值的健康定制服务成为重塑市场的关键。		医药益民 守护国人健康
<b>风险：</b> 商品或者服务的质量问题直接威胁客户的健康与安全，可能引发大规模商品召回、诉讼或监管处罚，严重损害品牌信誉，导致客户流失、销售骤降，甚至引发现金流危机。		
<b>机遇：</b> 严格质量管控（如第三方检测）是企业建立安全品牌形象的基准，通过开发健康监测服务（如用药提醒、副作用预警）等附加的定制化服务，可有效增强客户黏性，促进公司业务的长期可持续发展。		
医药可及性与普惠性		时间周期: 中期
<b>影响：</b> 随着国民用药理念和需求愈发普及，可及性与普惠性正在重塑医药零售行业格局。药品疗效有保障不再是单一要求，国民开始追求购买便利度、功能与经济价值共存。		医药益民 守护国人健康
<b>机遇：</b> 基于公司多年行业基础，通过政策扶持、拓宽零售渠道、市场下沉降低购药难度，提高药品可及性，赢得更高的市场占比。同时可通过重构供应链效率、引入AI问诊等，承接市场普惠性期待。		
数据安全与客户隐私保护		时间周期: 短期
<b>影响：</b> 数字化技术在医药零售行业中扮演重要角色，而潜在的数据安全与隐私保护将直接影响公司运营风险防控与客户信任基础。		尽职负责 筑牢治理根基
<b>风险：</b> 医药零售行业的隐私保护已从“合规负担”演变为“信任资产”。通过构建全生命周期数据安全体系、参与行业标准制定，可以降低信息泄露风险，但随着大数据演化，拥有个人信息的行业不可避免面临着漏洞加剧、隐私泄露风险。		
<b>机遇：</b> 数据安全与隐私保护可通过数据安全保护系统认证、内部人员操作管理等由内至外的系统性管理举措转化为竞争优势，从而在数字健康市场中建立信任经济，巩固核心竞争壁垒。		
消费者权益保护与健康教育		时间周期: 长期
<b>影响：</b> 消费者权益保护与健康教育正成为行业转型升级的关键驱动力。健康教育推动从“卖药”向“健康管理”转型。通过加强健康教育，提升消费者健康素养，可以促进药品的正确使用，同时增强品牌忠诚度。		医药益民 守护国人健康
<b>风险：</b> 保障消费者权益存在一定专业性与合规性风险，如健康科普内容失实、店员误导购买保健品替代药品可能违反法律法规及医疗伦理，进而影响企业声誉。同时建立24小时药师咨询热线、开发AI用药助手系统需持续技术与经济投入，公司运营成本增加。		

影响、风险与机遇描述		应对行动
机遇：公司需在“专业深度”与“服务温度”间找到平衡点，通过加强药品溯源管理（如“一物一码”系统）、提供执业药师用药指导，提升消费者安全感和品牌忠诚度。互联网医院平台接入电子处方服务，解决慢性病复诊购药痛点。		
供应链管理与安全		时间周期: 中期
<b>影响：</b> 随着供应链的全球化、网络化发展，供应链安全管理的复杂性不断增加。通过对供应链各环节的风险管理，可以增强整个供应链网络的稳定性。建立基于信任和共赢的合作关系，促进供应链上下游企业之间的协同发展，可以促进共同发展。		医药益民 守护国人健康
<b>风险：</b> 商品质量问题可能导致生产停滞、销售下滑。自然灾害如地震、洪水等，可能导致交通中断，影响物流运输，造成供应链延迟，门店药品供应不及时。		
<b>机遇：</b> 通过优化供应链管理，降低成本、提高效率，可以增强企业竞争力。同时在保障安全的前提下，推动供应链各成员在业务模式、技术创新等方面的合作，提升整体竞争力。		
雇佣实践		时间周期: 短期
<b>风险：</b> 对于零售行业而言，劳动力市场存在不稳定性，企业非法用工行为、不平等的待遇可能导致员工流失、法律纠纷，直接影响企业的运营。随着人才市场竞争加剧，企业为了吸引和留住优秀人才需要投入更多资源。		益人益己 成就人才价值
<b>机遇：</b> 通过建立长期稳定的雇佣关系，企业可以增强员工的忠诚度和参与度，促进人才发展。稳定的员工队伍不仅提高了管理效率，还降低了人力成本。同时，良好的雇佣实践能够增强企业的社会形象和品牌价值，吸引更多优秀人才加入，形成闭环，为企业的持续发展奠定坚实基础。		
培训与发展		时间周期: 中期
<b>影响：</b> 员工培训与发展对企业具有深远影响。员工的专业技能和知识可以通过培训得到更新，从而更高效地适应岗位要求，成就个人价值。同时，企业主导的培训可进一步推动服务向高质量、标准化发展，进一步迭代行业药事服务标准。		益人益己 成就人才价值
<b>机遇：</b> 培训与发展的投入可强化组织效能，通过培养具备高度专业素养和灵活适应能力的员工，企业能够更好地适应市场变化，抓住新的商机。同时，培训有助于企业战略的实施的长期目标的实现，为企业的持续发展储备人才。		

<sup>1</sup> 结合益丰药房所处行业、公司的战略规划和运营实际，我们的短中长期定义为：短期（0-1年）；中期（1-5年）；长期（5年以上）。





# 尽职益责 筑牢治理根基

益丰药房将公司治理和合规运营视为公司可持续发展的核心支柱。我们持续优化公司治理体系，确保公司在复杂多变的商业环境中保持竞争力，并杜绝虚假宣传、侵犯商业秘密等不正当竞争行为，保证公司运营的稳健性、可持续性与合规性。我们恪守法律法规，不断强化内部控制机制，坚守合规经营的底线，为公司的长期繁荣和成功奠定坚实的基础。

## 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》等法律法规，以及《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》《监事会议事规则》等内部制度，持续完善公司治理架构，提升公司治理水平。同时，益丰药房积极与投资者互动与交流，并及时对外披露公司经营等信息，切实保障投资者权益。

### 治理架构

益丰药房搭建股东会、董事会、监事会和管理层“三会一层”的管理架构，明确各治理主体的职责和权力，实现权力的平衡与协调，提升公司治理效率。

股东会作为公司的最高权力机构，主要负责决定公司的经营方针和投资计划。董事会对股东会负责，承担公司经营和管理的最终责任。监事会由股东代表和公司职工代表担任，对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，以维护全体股东利益。管理层按照董事会的经营决策进行经营管理，认真履行各项义务。

2024年



股东会

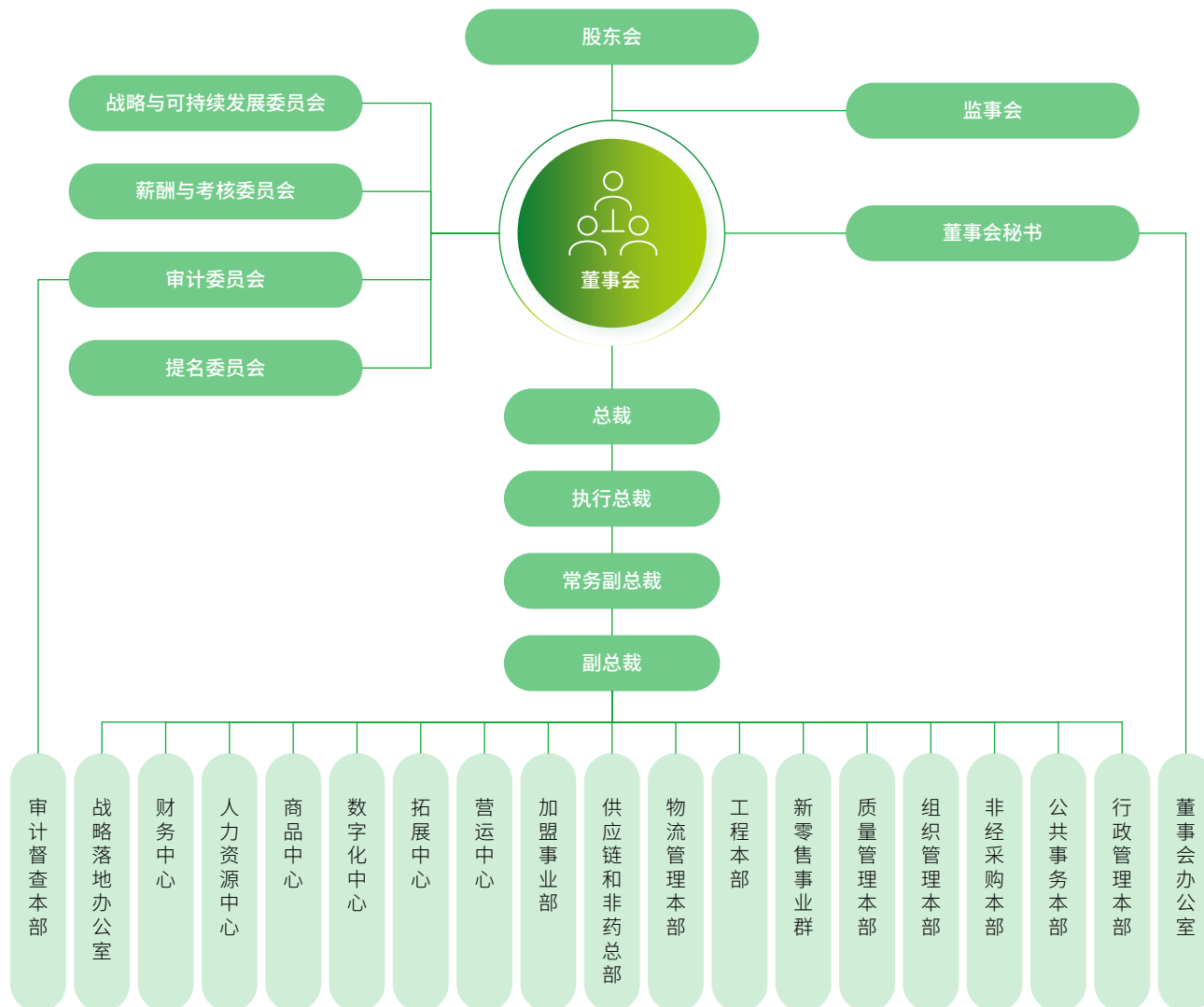
5次

董事会会议

17次

监事会会议

12次



组织架构图



董事会下设战略与可持续发展委员会、薪酬与考核委员会、审计委员会和提名委员会。董事会积极履行职责，规范运作及科学决策；董事会专门委员会成员严格依据各专门委员会议事规则，在董事会领导下开展工作，共同维护公司和全体股东的利益。

## 2024年



### 董事会

### 董事会下设4个专门委员会

共审议通过

听取或审阅

共召开

共审议通过

听取或审阅

68 项议案

14 项报告

11 次会议

27 项议案

15 项报告

## 董事会组成

本公司致力组建专业的董事团队，在股东会选举或更换董事时会充分考虑董事候选人的教育背景、工作经历、专业素养等多样化因素，并确保被提名人遵守《公司章程》《上市公司独立董事管理办法》及相关法律法规，以及具备担任公司董事、独立董事的资格和能力。

## 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，分别来自管理、会计及法律领域。

## 信息披露

益丰药房积极履行上市公司信息披露责任，保障信息披露内容真实、准确与完整，保护利益相关方的合法权益。我们根据《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》等相关法律法规，制定《信息披露管理制度》和《益丰药房内幕信息知情人登记管理制度》等，明确信息披露义务人职责，以落实信息披露相关工作。



2024年发布 178 份临时报告，4 份定期报告



信息披露工作连续 8 年获得上海证券交易所 A 级评价



## 投资者沟通

本公司制定《投资者关系管理制度》，规范公司投资者关系管理工作，切实保护投资者的合法权益。我们遵循合规性、平等性、主动性、诚实守信四项基本原则，以多渠道、多平台、多方式的形式开展投资者关系管理。

我们通过公司网站、新媒体平台、电话、传真、电子邮箱、投资者教育基地等渠道，开展股东会、投资者说明会、路演、分析师会议、接待来访、座谈交流等活动，就公司生产、经营、财务等相关信息积极与投资者进行沟通交流。

2024年



我们累计参加券商策略会 **30** 余场、举办大型投资者电话交流会 **3** 场、交易所网上投资者业绩说明会 **3** 场，通过线上及线下的方式接待各类投资者调研共 **150** 余场，全年接待投资者超 **1,000** 人次，与各类投资者开展长期、稳定且高频次的沟通。



投资者接待日活动现场



### “我是股东”投资者走进上市公司



活动现场

2024年12月9日，我们邀请了来自不同投资背景的投资者，参与由上海证券交易所、国泰君安证券投教基地以及国泰君安证券湖南地区投教基地联合举办的“我是股东”投资者走进上市公司——益丰药房投教活动。在活动现场，我们向投资者们详细介绍了公司及行业相关信息，并与他们进行了直接且深入的交流，为投资者们勾勒出公司发展的清晰蓝图。



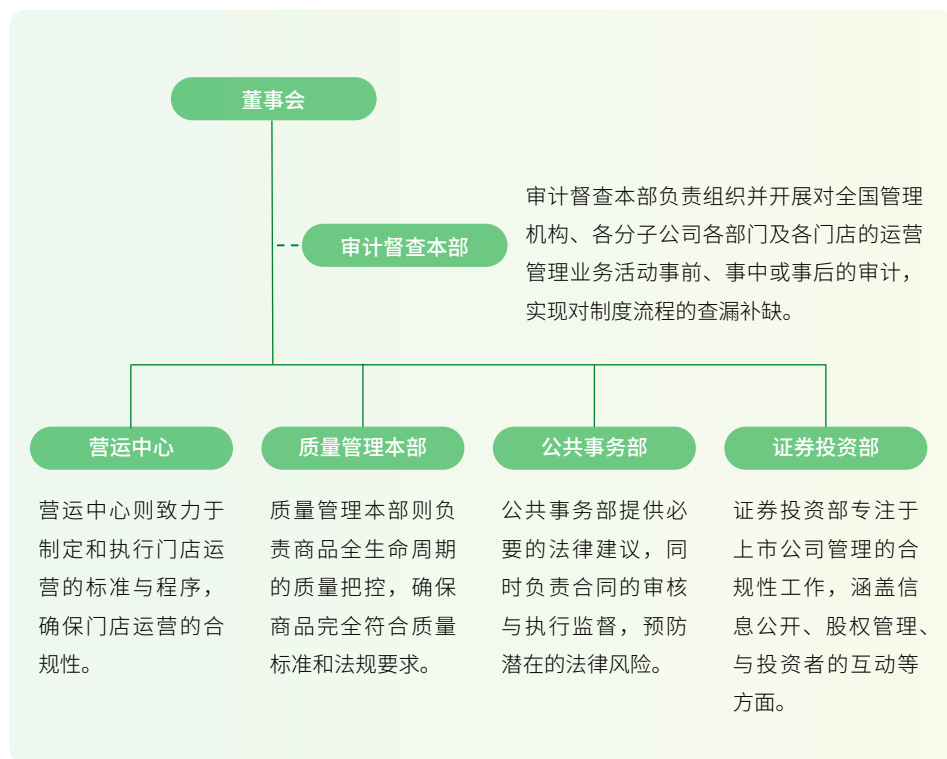


## 合规运营

益丰药房全面履行合规义务，现已制定《益丰药房行政处罚责任认定办法》等内部规章制度，旨在构建完善的合规体系，清晰界定各级员工的合规责任，强化内部监管和风险控制能力，并恪守商业道德，确保公司业务的合法性与规范性，从而为公司的可持续发展奠定稳固的基础。

### 合规管理

我们设立了合规责任架构，以全面监控和指导公司的运营活动，确保所有业务流程均符合法律法规要求。董事会主要承担监督角色，负责持续监察公司的合规风险。



合规责任架构

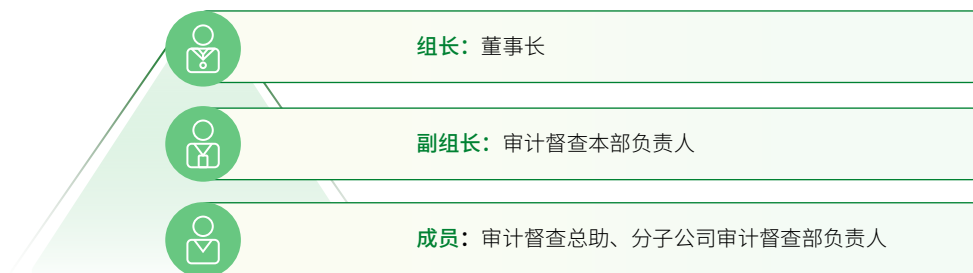
### 廉洁反腐

益丰药房坚守严谨的商业行为准则和道德规范，不断优化和完善公司的廉洁管理体系，并制定了一系列规章制度，包括但不限于反腐败、反不正当竞争和举报人保护政策，以确保公司运营的透明度和公正性。我们积极倡导和推动廉洁反腐的工作文化建设，携手公司员工和合作伙伴共同打造一个诚信、廉洁的商业环境。2024年，我们未接获重大商业贿赂或贪污处罚或诉讼事件。

#### 廉洁管理体系

我们已制定《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”》以及《益丰药房有奖举报管理办法》，详细阐述了廉洁自律的要求以及对违规行为的惩处措施，并要求公司员工和所有供应商遵循上述制度。

为持续推动公司廉洁管理体系的有效运行，确保我们的商业实践与道德准则和法律规范相契合，我们形成了从董事会、总部审计督查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。



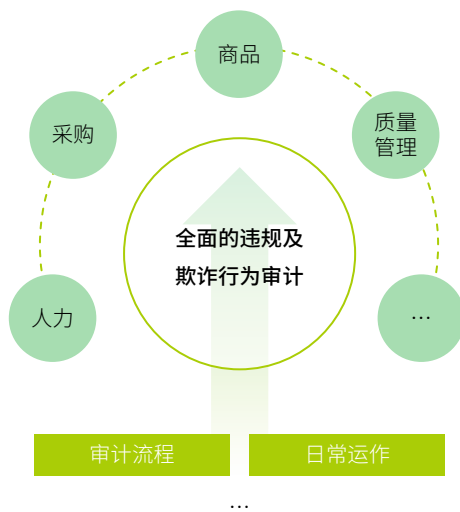
廉洁自律监督委员会

## 审计与监察

我们持续完善内部控制体系，提升公司风险控制能力。我们通过审计和专项检查的形式，每年对公司的定期财务报告以及运营数据进行审计，确保数据真实、全面、准确，并针对识别出的以及潜在的风险点要求定期整改，以保证公司内部控制系统得到有效运行。

在公司整体审计方面，按照年度审计规划，我们每月针对业务部门的不同侧重点及关键任务开展审计工作，并将门店的常规运营规范和反欺诈活动纳入每月的例行审计范畴中，确保门店业务覆盖率达100%。2024年，我们制定了详细的月度审查计划，从审计流程、日常运作等方面出发，对人力、采购、商品、质量管理等各个领域进行了全面的违规及欺诈行为审计。

2024年,我们制定了详细的月度审查计划:



在专项审计方面，我们亦定期对公司的商业道德标准以及反腐败政策进行审计，确保公司全员全面遵守相关要求。针对公司业务，我们对捐赠、赞助环节进行审计评估以防范腐败风险。其中，针对物资捐赠，我们要求事前申报与评估，并将捐赠协议、捐赠凭证等相关资料纳入报批流程必要项。针对关键岗位员工方面，我们对从成本管控、财务管控一级关键岗位等具备潜在腐败风险的岗位员工进行相关工作流程的抽样审计，并要求该类岗位全体员工签订廉洁协议，以尽可能规避腐败事件的发生。

2024年



我们对运营门店所在的10个省份进行全面腐败风险评估，

覆盖率达**100%**。

我们同样关注合作伙伴的商业行为。2024年，我们积极展开了尽职调查活动，深入走访了包括客户和供应商在内的关键合作伙伴，通过经营状况、市场信誉以及财务稳健性等多个维度全面评估潜在的合作风险，帮助我们制定更加明智的未来业务合作决策，保障业务发展更加可持续。



## 反腐倡议

我们高度重视反贪腐管理，不定期向董事会汇报反贪腐工作情况，并积极推动反腐倡廉活动，营造清风正气的职场氛围。作为阳光诚信联盟的会员单位，我们不仅积极投身于联盟发起的各项反腐败行动，而且在招聘流程中严格执行联盟的黑名单制度，坚决拒绝录用任何被列入违规名单的个人，以此与联盟共同维护廉洁自律的商业环境。2024年，我们参加了阳光诚信联盟举办的《专家到高手——企业反舞弊调查实务进阶班》专业培训，旨在进一步提升我们公司在反腐败领域的管理水平和应对能力，确保我们的业务操作更加透明、合规，从而为公司的长期发展打下坚实的诚信基础。同时，我们向董事会汇报了反腐败相关专题工作，并向全体员工（本公司不涉及外包员工）及业务合作伙伴提供反贪腐培训以及专题宣讲会等的多样化形式的反贪腐相关活动，活动内容涵盖学习制度内容以及分析具体的司法案例等。

2024年



**全体员工**（含董事）参与了反腐败等道德标准培训，实现商业道德培训覆盖率**100%**。

此外，为进一步强化商业道德规范，我们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，并要求所有新引入的供应商签订《廉洁自律书》，将商业道德准则纳入供应商准入的必要条件之中，全方位保障供应源头合规与稳定。此外，我们始终坚持反贪腐的基本原则不动摇，明确要求所有合作伙伴都必须严格遵守相关要求。

2024年



供应商《廉洁自律书》签署率达**100%**。

## 举报管理

为规范公司内部的投诉与举报流程、准则和管理规定，我们发布了《益丰药房有奖举报管理办法》，以激励员工及利益相关者主动揭露任何可能损害公司利益的不当行为。为严格保护举报人的隐私和安全，确保他们不会因举报而遭受任何形式的报复或不利影响，我们的《员工廉洁自律管理规定》中明确规定，举报人有权选择匿名举报的方式，对任何违规行为进行揭露，共同打造一个公正、透明、廉洁的工作环境。

益丰药房举报渠道



**举报热线：**0731-89953931



**举报邮箱：**sjb@yfdyf.com



## 医保合规

益丰药房始终将医保合规视为企业行稳致远的重要基础。我们严格遵循国家和地方医疗保障政策要求，建立完善的医保合规管理体系，包括设立医保风控部作为专门的管理部门、制定《益丰药房医保定点零售药店管理制度》等。从药师管理、药品进销存管理到医保结算信息管理，我们全面规范各项操作流程，确保医保服务的高效运作与规范化发展。

### 医保药品采购与供应管理

我们严格按照医保药品目录进行采购，落实药品选品合规，并深化与相关厂商的合作，积极引进国家医保谈判品种，完善“双通道”药品使用管理机制。为提高药品供应保障能力，我们建立了医保药品配备的日常监测机制，旨在强化医保药品配备与使用的精细化管理，确保药品供应充足且全流程合规。

### 医保惠民与价格治理

我们动态关注医保价格调整，使线上线下价格与其保持同步，并积极推进商业健康保险（如“惠民保”）与基本医保的有效衔接，为患者提供更全面的保障，以切实减轻医疗费用负担。

### 开方合规管理

在互联网医院开方管理上，截至报告期末，我们已有8家自建互联网医院、110家自有诊所，并与30多家互联网医院（含5家公立三甲医院）合作，多点执业合作医生超过了1,000位，从源头确保开方专业。同时，我们对开方医生建立处方评价和考核机制，确保医生开方的合规性。在药师审方上，系统按医保政策规定配置了合理用药规则库，我们亦购买、调用腾讯医疗合理用药系统对每周处方进行三方评判。

### 医保风控数字化管理

我们建立医保风控数字化预警系统，通过规则库实时监控超量用药、超限定范围用药、超限价用药、超年龄用药及重复或不合理用药等情况。此外，我们持续推进商品追溯体系的搭建，接入药品追溯码，确保“所有赋码药品应扫尽扫”“无码不采购、无码不收货、无码不结算、重码不结算”，有效防范倒卖回流药、串换药品等违法违规行为，实现药品“来源可查、去向可追、责任可究”。

### 医保风险防范与基金安全

我们高度重视医保风险防控，建立健全风险防控体系及内部自查自纠考核体系，禁止违规药品流通和医保刷卡欺诈行为，切实维护医保基金安全。针对民族药、医疗机构制剂及中药饮片，我们不断强化规范管理，优化准入规则，细化纳入医保支付范围的标准和程序，严格把控准入关，保障医保资金合理、高效使用。同时，我们严格遵守医保支付标准，规范刷卡操作流程，在减少因不当操作而引起纠纷之余，提高服务效率。在医保报销流程中，我们熟练运用医保信息系统，确保数据准确无误，同时积极宣传医保政策，增强顾客医保安全使用意识。此外，我们亦与国家医保部门保持密切沟通，积极配合检查和监管，确保内部管理符合法规要求。







## 医保合规培训

为适应不断变化的医疗保障政策，我们定期组织员工培训，学习《医疗保障基金使用监督管理条例》等相关法规，并开展追溯码采集培训等具体医保体系操作培训，提升全员合规意识。



### “合规经营 守护医保”专题培训

2024年6月12日，益丰药房在总部园区召开“合规经营 守护医保”专题培训。总部及分公司管理层集中学习了《关于开展“上网店，查药价，比数据，抓治理”专项行动的函》和《关于请做好医保定点零售药店药价风险品种（2024年一季度）核查处置工作的函》两个文件，针对文件中的医保政策进行重点解读，并就即将开展的国家医保局飞行检查相关事项进行学习，重点了解针对定点零售药店的检查内容和数据提取内容等。此次培训强化了管理层对医保合规意识，并进一步提升其合规监管能力，确保我们全系统在规范经营的同时，做好自查自纠工作，对医保基金安全问题时刻保持高度警惕和长期关注。



“合规经营 守护医保”专题培训

未来，我们将继续深化医保合规管理，积极适应医保政策的动态变化。我们将优化数字化监管手段，加强智能监测与预警，实现全流程实时监管。同时，我们将扩大与优质医疗机构的合作，提升处方来源的合规性与专业性，持续完善用药规则库与审方机制，保障用药科学规范。此外，我们将进一步加强员工医保政策与实务管理培训，提升全员合规意识与专业能力。我们亦会与监管部门保持密切沟通，积极配合检查和监管，确保内部管理严格符合政策要求。通过高标准管理和先进技术的应用，我们致力于推动医保合规体系建设，维护医保基金安全，为患者提供更加优质、高效的医保服务。

## 信息安全与顾客隐私

益丰药房严格遵循《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，并制定适用所有业务线及对应子公司的内部规章制度，包括《益丰药房数据安全管理办法》《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，以打造一个安全、可靠的数据环境。为更好地适应最新的法律要求和市场变化，报告期内，我们更新了《益丰药房个人信息保护政策》，旨在进一步提升数据保护标准，确保每一位顾客的个人信息得到更全面、更安全的保障。

此外，为进一步加强信息安全保障，我们全力推进外部信息安全体系认证工作。2024年，我们的三级等保认证持续生效。目前，我们正计划引入外部审计公司，对互联网医院进行全面的信息安全独立审计。我们将依据审计建议，针对性地优化硬件和软件系统，全方位提升其保密性与可用性。截至报告期末，我们未发生任何数据泄露事件。

### 信息安全管理架构

我们已构建“信息安全委员会-信息安全执行办公室-信息安全管理负责人”的三层信息安全管理架构，并由董事会对信息安全工作负最终责任。其中，信息安全委员会主要负责公司隐私和数据安全相关工作；下设的信息安全执行办公室负责落地执行年度信息安全计划和方案，信息安全管理负责人则需牵头完成各部门信息安全工作。



#### 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
- 拟定公司层级的数据管理制度、安全分级标准及要求等
- 监督全公司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
- 推动全公司数据安全管理体系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
- 牵头落实数据安全管理工作的重要措施，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

为准确评估员工在信息安全方面的贡献以及有效激励员工信息安全工作，我们围绕目标管理法、360度评估法以及成果导向法三大考核方法，对信息安全管理机构人员制定涵盖工作量、工作效率、安全事件处理能力以及技术和管理能力等的多维度考核指标，定期评估相关员工的工作贡献度，以实现公司对信息安全工作的全面监督，并确保信息安全相关工作得到有效推进。

## 信息安全审计

为更好识别防范公司内外部数据安全风险，加强数据安全治理，我们分别针对公司内部和外部出台数据安全相关管理办法，明确信息安全审查工作。对内，我们每两年进行一次信息安全审计，并制定了《软件信息安全功能标准》，要求对由软件测试部门开发的相关软件进行包括软件是否符合信息安全设计标准和是否具备信息安全功能在内的审查，并对其是否能完成信息加密和脱敏进行测试。同时，我们公开了《项目信息安全管理方法》，要求全面评估供应商信息安全能力，评估内容涵盖供应商是否开展以下活动：人员信息安全意识培训、签订保密协议、通过系统渗透性测试等，以验证外采数据的合规性，加强外采系统的数据安全管理。

## 信息安全应急机制

为了提升我们预防和应对信息安全紧急事件的能力，我们制定了《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》，主动采取预防措施防止信息安全事件发生，规范并提升了员工的安全意识和应急处理能力，加强了对客户和公司数据安全的保护力度。同时，我们亦明确了针对资料泄露等信息安全事件的应对措施，确保当我们拥有被动响应类似突发事件的能力，从而全方位为公司业务稳定和客户信任提供坚实的保障。

## 信息安全培训

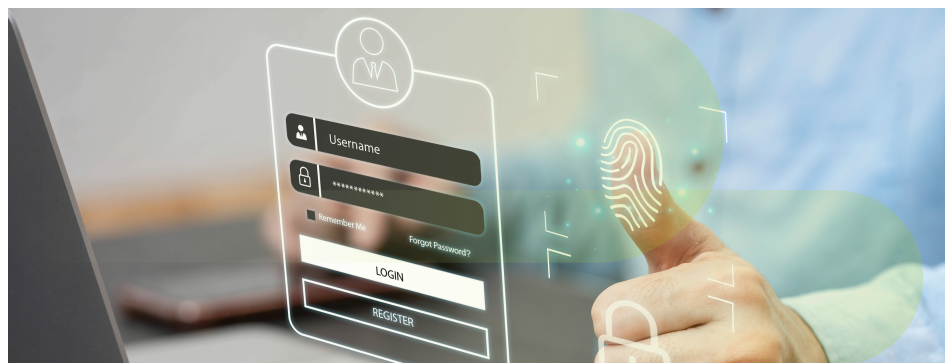
为提升员工数据安全意识，增强员工信息安全工作能力，我们开展了普及性和定制化信息安全培训课程。在为全体员工（公司不涉及外包员工）提供信息安全基础知识以加强信息安全意识的同时，我们针对如研发人员等专业岗位的员工，提供了信息安全专业培训，以期提升员工的专业能力，从而加强公司信息安全管理能力。同时，我们亦针对不同类型的培训设置了对应的信息安全考试，并在每季度的企业文化考试范围扩展至信息安全知识，以加深员工对信息安全的理解，从而提升员工的信息安全技能。2024年，我们为新入职员工提供了7次信息安全知识培训。

## 隐私保护

我们充分理解保护客户个人信息的必要性和重要性，并将保护客户隐私作为我们业务管理的首要任务。我们访问控制和加密技术已经实施到位。公司针对信息技术系统、员工以及供应商所设置了对应的安全管理流程和控制措施，并在产品开发、技术开发和客户服务方面均采取了数据保护措施，以保障我们的信息系统的保密性和完整性，从而更好保护客户隐私。

我们严格规范收集客户个人信息的工作流程，包括严格控制访问权限、对客户隐私信息进行加密传输与储存、对所有访问及操作进行留痕等。我们承诺，除非是为了提供特定的客户服务，否则不会将个人资料出租、出售或提供给任何第三方，并且在规定的保留期限过后，将及时删除这些数据。我们也绝不从第三方非法收集个人资料。同时，我们会清楚告知客户我们收集个人信息的原因、使用目的、处理信息方式等，确保我们在信息收集过程获得客户的显示同意与授权，并保证客户访问、更正和删除个人资料的权利。此外，我们要求所有员工及数据供应商签订《保密协议》，要求供应商遵循我们发布的数据保护相关政策内容，并对其进行数据合规行为检查，以进一步强化对客户的隐私安全措施。

我们亦构建了一套完整的信息安全技术库，涵盖了防火墙、VPN、堡垒机、日志审计系统、病毒防护系统、网络审计系统、终端管理系统以及数据加密系统等关键技术，确保我们在提供服务的同时，客户的个人信息安全能得到最大程度的保障。截至报告期末，我们未发生任何与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的投诉。







# 医药益民 守护国人健康

益丰药房始终将提供安全、有效、可及的药品作为公司高质量发展的核心。我们秉持“医药益民”的理念，建立了高效的药品管理体系，并配备优质的医药服务，确保每一环节都能精准对接国人的健康需求。

## 健康可持续纲领

益丰药房坚守“可以给家人吃的良心药”标准，以科学的治理、清晰的战略、可靠的风险管控和明确的行动目标建立信任，全方位守护国人用药安全和消费权益，致力于成为值得信赖与托付的健康伙伴。

### 治理

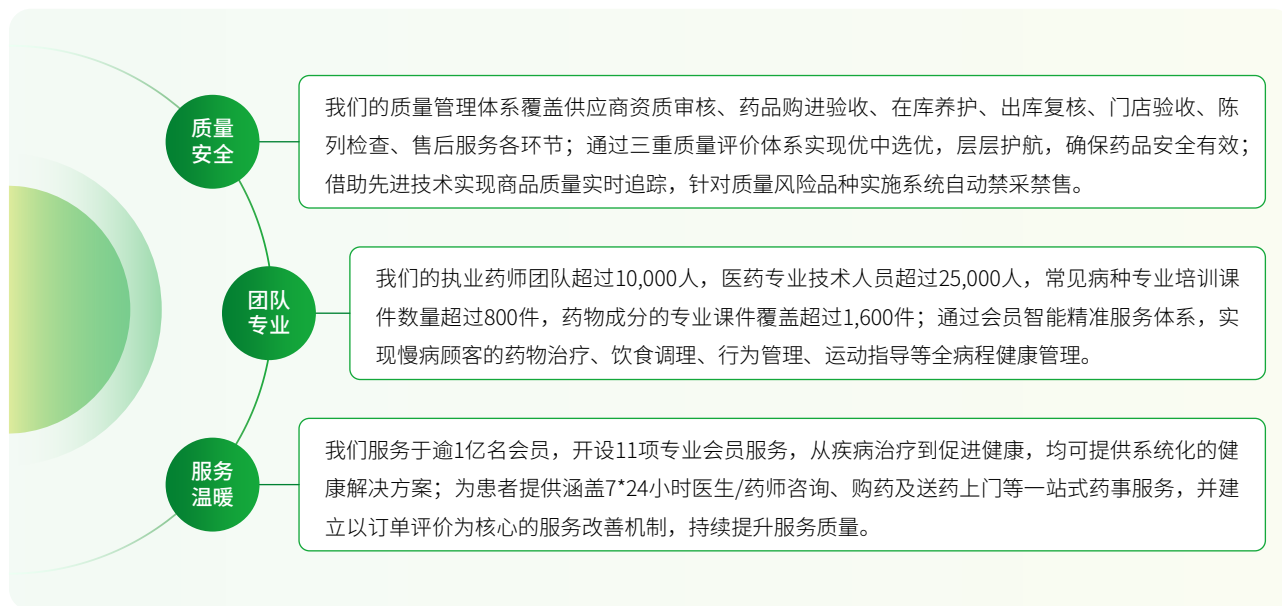
为确保决策透明、执行高效、监督有力，我们建立科学的质量治理架构。董事会对商品和服务质量的合规性和有效性负最终责任。质量管理部门作为专职机构，负责质量管理体系的运行，通过覆盖总部、分公司及门店的三级直线管理路径将质量管理规范按照一致的标准落实到零售终端。同时，我们组建由总部各职能部门负责人组成的质量管理领导小组，以落实商品采购、储存、销售等全流程环节的质量管理职责，确保每一粒药、每一瓶药水都符合国家质量标准，并为客户提供优质、合理、精准的药事服务。

团队胜任能力是确保质量管理体系有效运行的关键。我们对质量管理团队提出了严格的从业要求，总部和分公司质量管理部门负责人均需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，质量管理人员需具有药学、中医学或相关专业的大学专科及以上学历，确保团队具备扎实的专业知识和实践能力，能够从容应对经营中可能出现的各种质量安全问题。

我们构建培训和考核相结合机制，以确保质量管理工作的有效性。我们每年开展覆盖全体员工的系统化质量与安全培训，内容覆盖《药品经营质量管理规范》、药学专业知识、质量管理体系文件以及其他专项主题。为激励团队持续提升专业水平，我们将质量事故处理、商品质量评估、效期管理等关键指标纳入质量管理人员的绩效考核，明确责任溯源机制，实施奖惩分明的管理制度，全面强化团队的监督职责与执行能力。

### 战略

我们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，为客户提供质量可靠、疗效确切、性价比高且渠道可控的商品精品，以质量安全、团队专业、服务温暖为核心提供全方位健康解决方案。



有关我们实施可控精品战略的详细内容，请参见本章“保障质量疗效”“规范药品渠道”和“提供专业服务”部分。

## 影响、风险和机遇管理

商品质量风险防控是我们管理客户健康与安全相关影响、风险和机遇的核心。我们建立了高标准的质量风险管理流程并制定《益丰药房质量风险管理操作规程》，用于评估、沟通、控制和回顾商品和服务全生命周期的质量与安全风险。针对质量考察未达标、包装不合规的商品，质量管理部门在审核时享有一票否决权。

1

年度风险管理计划

质量管理部门制定质量风险管理计划并下发至各部门负责人确认。

2

风险识别

药品经营质量控制岗位人员在商品全生命周期中采用前瞻或回顾的方式，对影响商品质量的各个环节进行风险识别、分析与分级管理，质量管理部门就风险评级进行分析与二轮确认。

3

风险评估

质量管理部门依据评定的质量风险拟定控制与预防措施，同时要求相关部门有效实施风险控制举措并定期对控制举措的有效性进行评估，确保相关风险达至可接受状态。

4

风险评审

质量管理领导小组每年对风险管理的结果、风险的可接受性进行至少一次评审。

商品质量风险防控机制

与此同时，我们积极推进数字化质量风险管理，通过智能化监测系统对购、存、销、退等全流程进行风险管控。该系统功能具备超经营范围拦截管控、近效期预警提示、过效期禁采禁售、质量问题商品禁采禁售、限配限售等质量问题自动识别、监测与管控功能，进一步加强了对经营环节质量风险的实时监控与拦截。

## 指标与目标

根据《益丰药房质量方针与目标管理制度》，我们制定年度质量方针和管理目标，并将目标逐级分解至各部门和岗位，形成质量目标分解实施方案，以落实客户健康与安全责任。针对重点质量管理目标，由质量管理部门通过内部审查对目标实施情况进行全面监督。同时，为全面实现质量管理目标，我们严格监督和考核员工对质量管理制度的遵守情况，通过部门年度考核和门店季度考核将质量管理融入每位员工的日常工作中，确保质量管理体系的有效运转和持续改进，从而推动客户健康与安全保障水平的稳步提升。2024年，我们实现了年度质量管理目标。



2024年质量管理目标

- 线上线下依法合规经营
- 经营药品质量均符合标准，市场抽检合格率**100%**
- 贯彻执行《药品经营和使用质量监督管理办法》，确保质量管理体系有效运行及持续改进



## 保障质量疗效

益丰药房秉持“质量是益丰立店之本”的方针，高度重视药品质量与安全。我们严格遵守《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》及《药品经营和使用质量监督管理办法》等法律法规以及直营店与加盟店运营所在地的监管要求，制定并实施覆盖各业务环节的内部制度与规范，积极践行作为医药零售行业领军企业的社会责任与使命担当。2024年，我们新修订了《益丰药房质量管理体系内审管理制度》《益丰药房质量管理制度执行情况检查考核管理制度》《益丰药房药品验收管理制度》《益丰药房药品储存与养护管理制度》《益丰药房药品出库复核管理制度》等内部制度，持续推动质量管理的标准化、精细化与专业化。

## 药品质量管理体系

我们构建了覆盖药品全生命周期的质量管理体系，从采购、验收入库、储存保管、商品出库到门店陈列、售后服务以及药品召回等环节，严格执行相关管理要求，确保商品在生产、流通及销售的各个环节合规、安全、高效，为客户提供安全可靠的用药保障。我们对所有恒修堂自产药品按批次检测，针对来自其他供应商的商品，我们会筛查重点品种进行抽检后委托第三方机构检测；对存在质量疑问的品种，我们及时采取抽样送检确认、质量查询及召回等处理措施，全方位、多角度确保药品质量安全。

2024年，我们未发生商品和服务相关的质量与安全重大责任事故。

### 药品采购

我们制定并实施《益丰药房供应商质量保证体系评估规则》和《益丰药房供货单位及销售单位、首营品种资质审核管理制度》等制度，始终坚持资质优先原则，对供货单位、进货品种、供货单位销售人员进行全面资质审核，并通过现场实地检查、资料核验等方式，深入核查供应商的生产质量体系和持续供货能力，从源头上严控商品质量，确保符合我们的高标准要求后方可开展合作。

我们采取总部集中采购与子公司地方采购相结合的方式，根据药品属性灵活制定采购模式，以采购渠道的可靠性、价格的竞争力以及门店商品满足率为核心指标，确保药品质量有保障、渠道可追溯、价格可负担。



### 验收入库

我们制定并实施《益丰药房药品验收管理制度》和《益丰药房验收流程》等相关规定，按照抽样标准对药品的外观、包装、标签和说明书等进行仔细检查，并对药品追溯码进行扫码核对。对于任何不符合抽样标准或存在质量问题的药品，我们采取直接退回供应商的处理措施，全面把控商品入库的质量关。



### 储存保管

我们制定并实施《益丰药房药品储存与养护管理制度》及相关操作规程，确保所有药品按照其包装和储存要求存放于指定库房。同时，我们每月开展养护检查，建立养护记录，并采用计算机系统对库存药品的有效期进行自动跟踪和控制，采取近效期预警及超过有效期自动锁定停销等措施，确保药品在库质量。





药品全生命周期质量管理体系

我们每年定期对质量管理体系进行审核。此外，当质量管理体系关键要素发生重大变化，或商品质量和服务品质出现重大问题时，我们则开展内部专项质量审核，及时整改并完善管理流程，确保商品和服务始终符合我们的标准。



## 药品效期管理

我们制定《益丰药房药品有效期管理制度》，构建了覆盖效期监控到商品处理的全流程管理体系，要求门店不得销售药品有效期不足30天及过期药品；每月对近效期商品进行重点养护，提交效期商品明细表，由协调专员评估退厂可行性并组织调配；对于距离失效不足三个月的商品，我们不再调配，且要求在失效前一个月下架报损，杜绝过期药品流通。依托数字化管理系统，我们实现药品效期自动监控，设置近效期商品禁止销售、预警提示等自动控制，确保门店及时处理效期问题。

根据《益丰药房不合格药品管理制度》和《益丰药房门店不合格商品退回操作流程》，门店退回的不足一个月近效期药品和过期药品将统一归入不合格药品库，由仓库交付签约的环保公司按废弃标准进行安全销毁。

我们采取定期效期检查机制，对门店商品进行定期检查。若在检查中发现过期商品（含赠品）的情况，我们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

## 药品警戒管理

我们建立了完善的药物警戒体系，在线下门店配备专员专门负责药物警戒工作，及时对药品不良反应、用药错误及药品损害事件进行评估和分析，并按照规定流程做好记录和上报。针对需要药品召回的情况，我们第一时间启动药品召回流程，确保药品安全管理落到实处。

同时，我们积极开展用药安全教育，通过提供专业用药指导、组织患者教育讲座等方式，预防与用药相关的安全问题发生，为患者在使用、治疗及辅助医疗方面提供全面的专业支持，进一步保障患者的用药安全和健康权益。

## 药品应急与召回

我们已制定《益丰药房药品突发事件应急预案》，建立从预防到应对及后期总结的全流程应急管理机制。我们设立由总裁领导的药品安全应急领导小组，明确各部门职责，负责突发事件的监测、应对和总结。突发事件发生时，药品安全应急领导小组立即启动应急预案，采取紧急控制措施，包括药品召回、通知消费者、协调救治等，并动态汇报事件进展。事件结束后，由质量管理部门提交总结报告，分析事故原因并提出改进建议，以优化应急预案并进一步降低药品风险。

我们严格规范药品召回的全过程管理，制定并实施《益丰药房药品召回管理制度》和《益丰药房药品追回管理制度》，根据药品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。各门店在接到召回通知后需立即通知购货者、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开展后续处理。质量管理部门需对召回过程进行全程记录，建立召回档案，内容包括召回原因、停售及回收数量、处理结果等，以备查验。我们对召回工作的各环节落实责任到人，确保追责机制严谨完善，防止类似问题再次发生。

### 一级召回

使用该药品可能引起严重健康危害的，需在接到通知后24小时内完成召回。

### 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，需在接到通知后48小时内完成召回。

### 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

## 规范药品渠道

益丰药房始终将供应链的稳定运营视为核心要务，以药品来源清晰、安全、可控为目标，确保将交付超期、商品质量、成本控制等多个重要维度全面落实至供应商全生命周期管理中，并于供应商购销协议中明确对其质量风险、渠道风险及管控风险的约束要求。依据《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，制定了《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，矢志构建完善高效的供应商管理体系，紧紧筑牢大众健康的坚固防线。

## 供应链管理架构

为统筹供应链风险管理全场景，益丰药房设有供应链管理专职部门，涵盖采购、物流配送、仓储管理等二级职能，并实施商品管理部门与采购部门相互独立、并行协作运营模式，合力夯实供应链管理组织支撑。

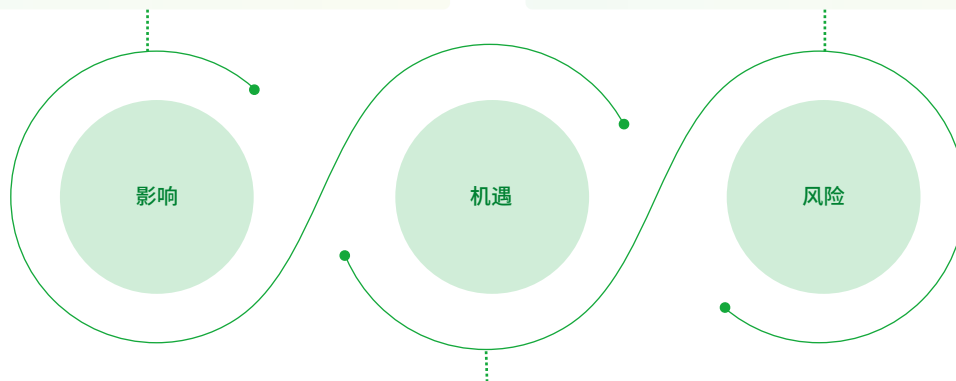
我们要求供应链管理相关岗位人员具备药品知识和物流管理、信息技术等专业能力，负责统筹品类规划、主导品类策略、管理供应商、推动降本创新以及采购数字化建设等工作，以确保药品的安全合规和供应链的高效运作。此外，我们将库存周转率、供应链效率等供应链管理指标纳入员工绩效评估中，并基于绩效考核评估结果实施相应的激励措施，以保证供应链管理目标得到有效推进。

## 供应链风险管理

我们深入识别供应链中可能存在的风险并全面评估其潜在影响，以预先制定应对策略，提升风险韧性，为渠道畅通、源头建设的立体化供应链布局锻造有力防护网。

提高供应链的安全性和效率，有助于提升服务质量，保障客户用药安全，促进药品可及。

供应链的优化和升级需要初期投资，短期内或将抬高财务成本。



- 供应链的安全性和互备性是行业发展的重要趋势之一，通过提高供应链自动化水平、优化供应链运营管理，可有效提高供应链效率和降低供应链成本，增强业务连续性。
- 通过建立地区性仓储配送体系，实施多仓运营和发展区域一体化物流协调，提升响应供应链突发事件的能力，并积极应对市场变化和 demand，提升公司的核心竞争力。
- 通过供应链优化建设，可以有效减少库存积压，提高库存周转率，显著提升经营效率和成果。

供应链管理影响、风险和机遇



为有效管理供应链影响、风险和机遇及实现药品渠道可控目标，我们：

- 从源头把控，严审供应商资质和供应药品质量，杜绝不合格药品流入市场；
- 严格界定供应商准入标准，精挑细选优质伙伴；
- 构建全面的考核评估体系，辅以分级分类精细管理，定期对供应商进行多维度考量，依据表现差异实施精准策略；
- 持续推进供应链数智化，推动供应链灵活性和响应速度提升；
- 采取本地化采购策略，实行双重采购，有效避免供应链供给中断等风险；
- 积极协调上下游资源，全力保障药品供应有库存、可靠和安全；
- 加强库存、产能利用等全流程数据跟踪管理，重点监控关键产品交付情况，提前识别供应风险并制定应对措施；
- 适时扩充生产基地保障产能，并预先解决原料及产品供应问题，主动储备备选供应商提升供应链稳定性。

此外，我们亦积极参加各类行业展会、专业讲座和研讨会等活动，与同行和合作伙伴共同探讨行业供应链风险形势，交流并分享切实可行的应对策略，助力推动整个行业不断完善风险管理体系，提升风险应对能力，从而为行业供应链的稳定、健康发展奠定坚实基础。



## 供应商准入管理

我们始终将源头管控视为供应链管理的重要组成部分，制定并实施《益丰药房供货单位及销售单位、首营品种审核管理制度》等一系列内部管理制度，并建立起一套严谨的供应商准入机制，其中明确了针对新供应商的采购评估维度，涵盖公司规模、质量保证能力、商品交付能力以及售后保障能力等关键方面。

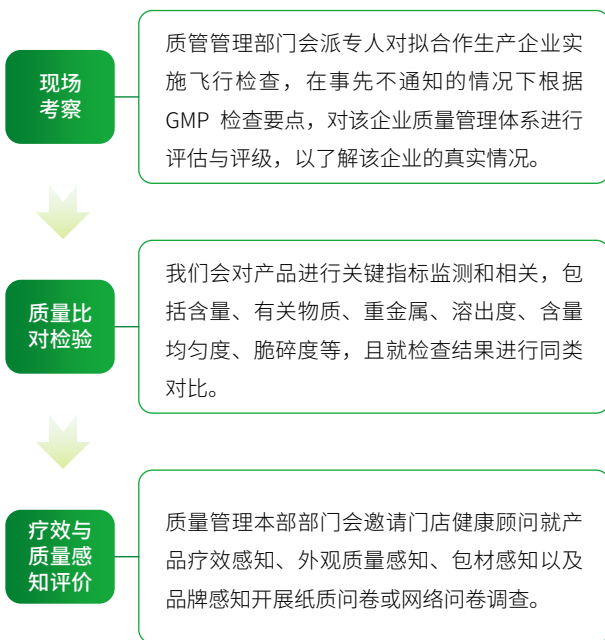
在供应商准入评估过程中，我们秉持审慎态度，全面综合地考量供应商是否存在经营风险、涉及纠纷案件、遭遇质量投诉等潜在问题，同时要求其提供相关认证证书，以确保供应商提供的商品符合质量标准与法规要求，进而有效提升供应链的透明度与可追溯性。



## 供应商考核及评估

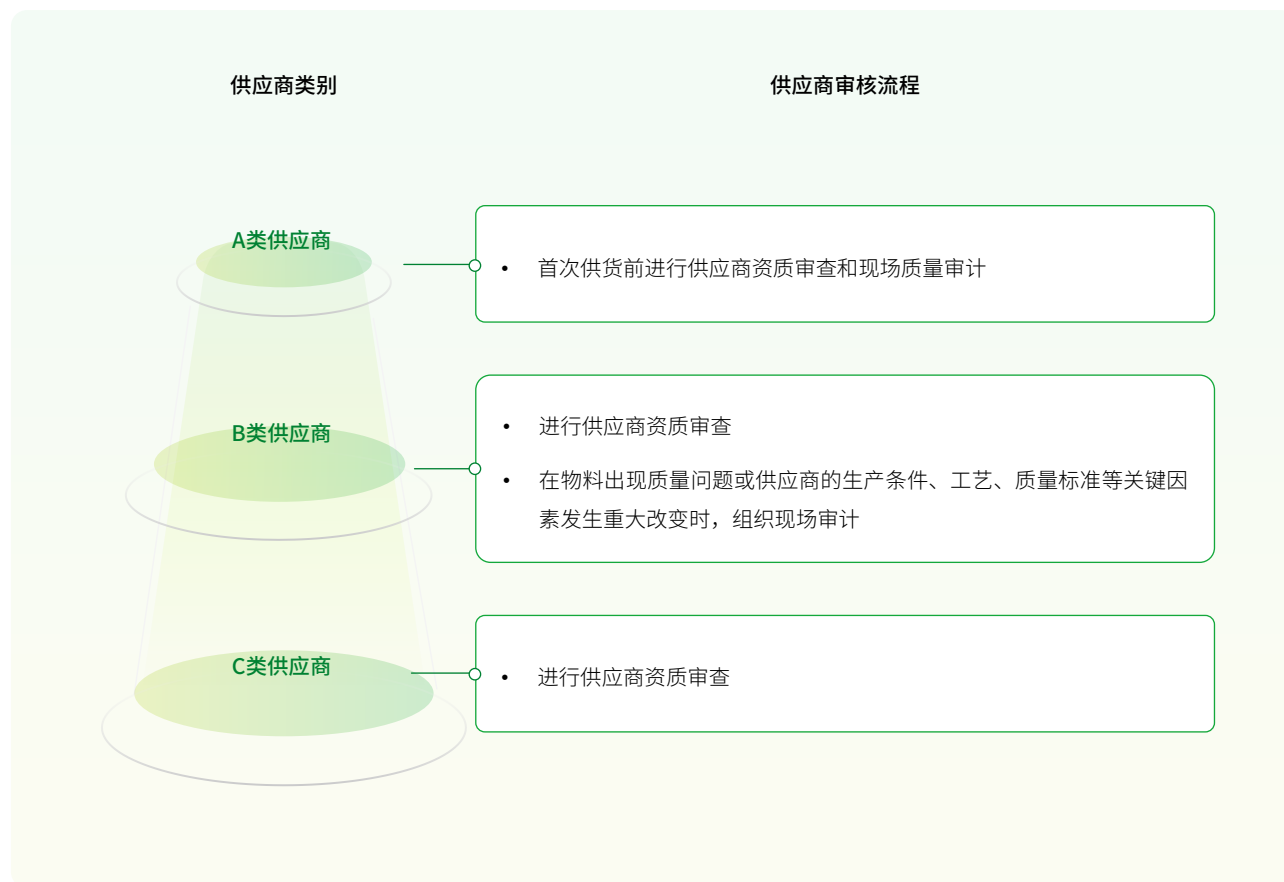
为确保药品质量长期维持在高质量水平，我们构建供应商考核及评估体系，发布《益丰药房供应商质量保证体系评估细则》和《益丰药房中药招标采购与质量评比管理制度》等一系列内部管理文件，规范对供应商的评估与审核等工作职责与流程，明晰对供应商的交付能力与相关资质等方面的要求，并确保供应商相关信息能及时、正确地维护在供应商数据库或档案中，使得所有药品质量和供应相关问题能够得到妥善处理，所有变更事项能够按法规和制度要求进行管理，进而降低供应链风险，提升供应链效率，保证供应药品品质。

为全方位、多维度考核及评估供应商能力，我们构建了一整套供应商评审体系，通过现场考察、质量比对检验、疗效与质量感知评价的三重质量评价体系，对药品质量层层把控，实现为客户提供“可给家人吃的良心药”。围绕三重质量评价体系，在开展现场考察之前，我们会依据供应商的公司规模、发展历史、质量保证体系运行情况、产品质量信誉以及产品价格等多维度评估指标，对供应商进行全面的初审。通过三重质量评价体系对供应商进行深入评估后，若发现存在较大质量风险的供应商，我们将立即中止对其的采购合作，并提出明确的整改要求。同时，我们会对已使用该供应商提供的相关产品进行全面的风险分析，并严格检查供应商是否按照要求完成了整改工作。



质量评价机制

同时，我们会对不同类别的供应商进行质量审查，定期针对供应商进行考核与评估，并进行年度质量回顾，确保所有供应商为合格供应商，以保证药品供应稳定及药品质量可靠与有效。通过供应商审核流程，我们优先考虑与既满足资质和要求、又积极践行可持续发展理念的供应商进行合作，以降低供应链的环境风险和社会负面影响，推动供应链向更加绿色、公平和可持续的方向发展。2024年，我们对供应商进行了考察与评估，其中取消了拟合作的新供应商101家，取消了原有已合作的供应商10家，并重点针对核心供应商进行驻场监督工作。



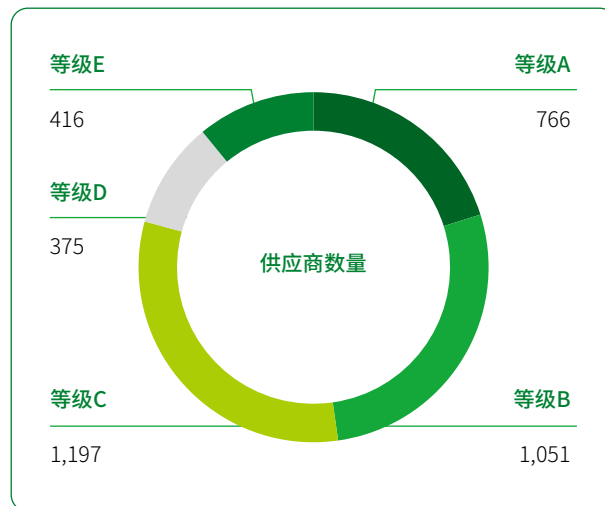
物料供应商审核流程

为进一步确保供应商能够严格遵循我们的质量标准体系，我们每年向所有供应商提供质量培训，内容涵盖商品违规问题解决、商品质量标准等内容，致力于提升供应商的质量管理水平。

## 供应商分级分类管理

为实现对供应商的精细化管理，我们引入了科学的供应商质量风险评级机制，每年对供应商进行动态管理与评级。在评级体系构建过程中，我们依据各类药品的质量特性，针对不同质量问题分别赋予相应分值，以此为基础，将供应商划分为 A、B、C、D、E 五个等级，每个等级对应不同的风险程度，以清晰直观地反映出供应商的质量水平。

针对不同等级的供应商，我们制定了差异化的供应商管理策略。对于A级优质供应商，我们给予更多的合作机会与优惠政策，鼓励其持续保持高质量水准；对于B、C级供应商，我们加强与其的沟通和辅导，帮助其改进提升；对于D、E级存在较高风险的供应商，我们则加大监督力度，必要时采取限制合作或淘汰措施。通过供应商分级分类管理方式，我们能够精准地对供应商进行管理，有效提升了供应商管理的灵活度与效率，确保整个供应链的稳定与高效运行。



2024年供应商等级划分情况

## 供应链数字化与本地化

为提升供应链管理效率，进一步实现供应链安全管理目标，2024年，我们聚焦数字化与本地化两大核心策略。我们着重提升供应链数字化管理水平，通过系统迭代新增供应商超期交付报表及库存周转报表生成功能，实时精准呈现交付延误情况，并为库存管理提供清晰的数据洞察，助力公司及时应对供应风险；同时对供应商合同到期提醒功能进行优化升级，强化了合同管理的时效性，确保业务衔接顺畅，以提升供应链管理效率，实现信息高效流转与精准决策。

同时，我们积极推行本地化采购，深度挖掘本地优质供应商资源，建立紧密合作关系，有效缩短供应周期，降低运输等中间环节风险，显著提高供应稳定性，为公司业务的稳健开展提供坚实保障。





## 提供健康服务

益丰药房始终以客户需求为核心，致力于为社会健康树立标杆。我们坚持“让国人身心健康”的初心，通过场景化的服务模式，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，满足客户多样化需求。凭借专业的服务体系、严格的营销规范和全渠道互动体验，我们不仅为客户提供安全、专业、贴心的服务，更以创新实践推动全民健康水平的持续提升，展现我们对社会健康的长期承诺与责任担当。

## 服务专业精准



### 我们的服务理念

益丰药房秉持专业、温暖的服务理念，推进“峰终体验”模式，贯彻“三要”“三不”原则，始终以“无我利他”为导向，要求员工要对症下药、要按人按需推荐、要说明推荐理由，通过构建全面的服务体系，为客户提供贴心、专业的用药指导与健康管理，赢得客户的信赖与认可。我们拥有广泛的服务网络，并持续推进新店拓展及老店优化，结合自有门店及线上平台，形成了线上线下一体化的健康服务模式。



### 我们的服务团队

我们的95%以上门店一线员工均为医学、药学专业毕业生。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，并利用大数据分析优化用药建议，保障客户合理用药与购药体验。为提升用药咨询服务的专业度与精准度，我们建立系统化的培训体系并不断加大投入，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，并定期就相关标准化要求培训、监督、考核门店员工。针对常见疾病的核心治疗药物（如降压药、降糖药等），我们建立专业知识库，为员工推送科学合理的联合用药示例，以强化其专业能力，助力合理、安全用药。此外，我们制定《益丰药房门店会员管理激励方案》，完善激励机制以激发门店员工服务积极性，持续提升服务能力，为客户提供更准确、更贴心的服务。



### 我们的会员体系

我们建立多层级会员体系，提供以会员为中心的全渠道、全场景、全生命周期的健康管理服务。我们推出“88”会员权益，包括8项专业会员服务（如亲情茶水、熬药熬胶等）和8项专属福利（如会员折扣、积分兑换、健康顾问等），并通过企业微信平台建立数字化互动，提供1对1的用药咨询与专业回访，帮助会员建立良好的健康观念和习惯。

我们在专业药事服务上持续发力，聚焦慢性非传染性疾病（慢病）管理，通过定制化的慢病管理计划，为慢病顾客提供专业用药指导、用药提醒、病程管理、健康检测、科普教育等服务，提升顾客疾病认知与自我管理能力，增进用药依从性，进而有效推进全民健康。



## 维护消费者权益

客户满意是益丰药房不变的追求。我们通过全面的满意度调研倾听客户的声音，并提供多渠道且高效的投诉受理机制确保问题及时解决，确保每一位顾客都能获得满意的体验。在日常运营中，我们通过负责任的营销策略，确保客户获得准确的商品信息、专业的用药指导以及公平的交易环境，从而保障消费者的知情权、选择权和健康权益，赢得客户的长期信任与支持。

### 客户满意度调研

我们每季度于各地区门店开展客户满意度调研，从顾客净推荐值（Net Promoter Score, NPS）、核心经营指标（包括服务态度、专业性、店内环境、收银服务、免费便民服务、商品齐全度、药品质量与价格等）以及峰终体验关键动作的落地情况，多维度了解客户的真实想法，并引入竞争对比视角，全面了解我们在本地市场的表现。基于调研结果，我们深入分析客户反馈，编制季度《NPS调研报告》，对各评估指标进行环比与横向分析，归纳客户普遍关注的问题，并制定针对性的改进方案，持续提升服务质量。2024年，我们每季度回收客户满意度调研问卷12,000至13,000份，客户满意度总体得分接近80分。

为进一步提升客户满意度，我们不断迭代《益丰药房100%顾客满意提升方案》，通过新增奖励机制鼓励员工提供超出预期的服务，打造值得信赖的客户体验。同时，我们强化对门店员工的培训，覆盖全年27个客户不满意问题场景，提升员工专业素养和服务水平，推动从被动应对向主动提供优质服务的转变。

### 客户投诉处理

我们高度重视客户投诉管理，设立“400呼叫中心”和“在线客服”两个主要投诉受理渠道以及邮箱、公众号、媒体号等其他渠道，以便客户可以通过多种方式便捷反馈问题。我们实行专人负责制，设有专人统筹处理针对不同部门的投诉，确保每一项投诉都得到及时、有效的处理。针对客户来电或在线投诉，我们会详细记录基本信息，如投诉时间、地点、事件内容、诉求及联系方式等，并根据投诉性质迅速判定处理方式，确保在48小时内提供最终解决方案。

我们对所有投诉采取分级管理，根据不同投诉类型配套相应的响应处理机制，严格依照《益丰药房用户投诉与不良反应的处理管理规程》开展调查处理流程，包括与客户沟通、现场检查、样品核对、药品质量复查等。若发现商品质量相关问题，我们会采取召回措施，保护消费者权益，并向客户及时反馈处理结果，确保客户满意。我们亦会在客户投诉处理完毕后开展内部复盘，定期统计投诉类型、处理方式及数据，形成学习案例发送至各门店，避免类似问题的再次发生。

#### 2024年



我们的客服铃响平均时长为 **36** 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 **87%**。

### 责任营销

我们严格遵守《中华人民共和国广告法》《药品经营和使用质量监督管理办法》及《药品流通监督管理办法》等法律法规，始终坚持药品宣传的合规底线，制定了严格系统的合规审查制度和审批流程，确保直营店与加盟店的商品宣传内容真实、客观，所有药品宣传严格依据说明书，准确介绍药品的治疗作用、不良反应、禁忌症和注意事项，严禁夸大疗效或缩小不良反应，全面保障宣传内容的真实性与合规性。我们设立了专门团队统一制作直营店与加盟店的促销、季节性宣传及广告材料，并由专业审核人员进行严格审核后下发至各门店。

此外，我们开展负责任营销内部检查工作，定期对公司所有对外宣传材料进行统一审核，以确保对外传播材料和内容的合法合规。为进一步提升员工的营销能力和服务水平，公司还面向全体员工开展负责任营销培训活动，加强合规意识与服务规范。

2024年，我们未发生涉及商品和服务信息与标识以及市场营销相关的重大违规事件。



# 益效双增 聚力医药可及

益丰药房以数字化升级服务链，提升服务响应效率与精准度；以智慧物流织密配送链，实现省内24小时送达、发货准确率近100%；以源头深耕夯实供应链，保障品质并反哺乡村，协同构建医药健康服务新生态，树立产业振兴新范式。



## 畅通医药网络

作为国内连锁药店的龙头企业，益丰药房专注于为顾客提供疗效优、性价比高且便捷购买的药品及值得信赖的药事服务。我们始终秉承“平价、专业”的经营理念，坚守以顾客为导向，持续探索客户多元化的健康需求。基于传统药店业态，我们开设中医馆、中医坐堂、门诊部、店内诊所、互联网医疗及恒修堂中药厂等，逐步向诊疗和上游产业延伸，致力于为人民健康提供全方位保障。

在药品零售行业连锁化率和市场集中度不断提升的背景下，益丰药房坚持“区域聚焦、稳健扩张”的发展战略，采用“新开+并购+加盟”的多元拓展模式，持续扩大门店网络的广度和深度，满足顾客即时需求。同时，我们不断扩大线上线下商业版图，期望通过规模效应提升消费者体验，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、优质的商品与服务。

除了持续拓展线下门店布局和建设现代化物流网络，我们还积极推动网上药店和互联网医院的发展，致力于为顾客提供便捷的足不出户一站式看病服务。



## 打造零售网络

益丰药房高度重视零售网络的建设，采用线上线下全渠道布局，精准触达各类顾客。线下，我们推进“舰群型”门店布局，重点覆盖中南、华东和华北的10个省市，覆盖42个地级市和130多个县级市。线上，我们不断完善传统与新零售体系，包括B2C、O2O、APP+小程序、私域流量四个智能零售渠道以及互联网医院和电子处方等新型零售渠道，为顾客提供更具性价比和便捷性的商品与服务。同时，为推动品牌理念、运营模式及社会价值的扩展，我们开放直营式加盟，既为加盟商提供稳定的经营支持，又确保顾客享受更加可及的优质商品与服务。



截至2024年12月31日：

线下门店共有 **14,684** 家（含加盟店）

旗舰店	区域中心店	小型社区店
<b>26</b> 家	<b>95</b> 家	<b>9,728</b> 家

中型社区店	“双通道”医保定点药房
<b>1,023</b> 家	<b>259</b> 家

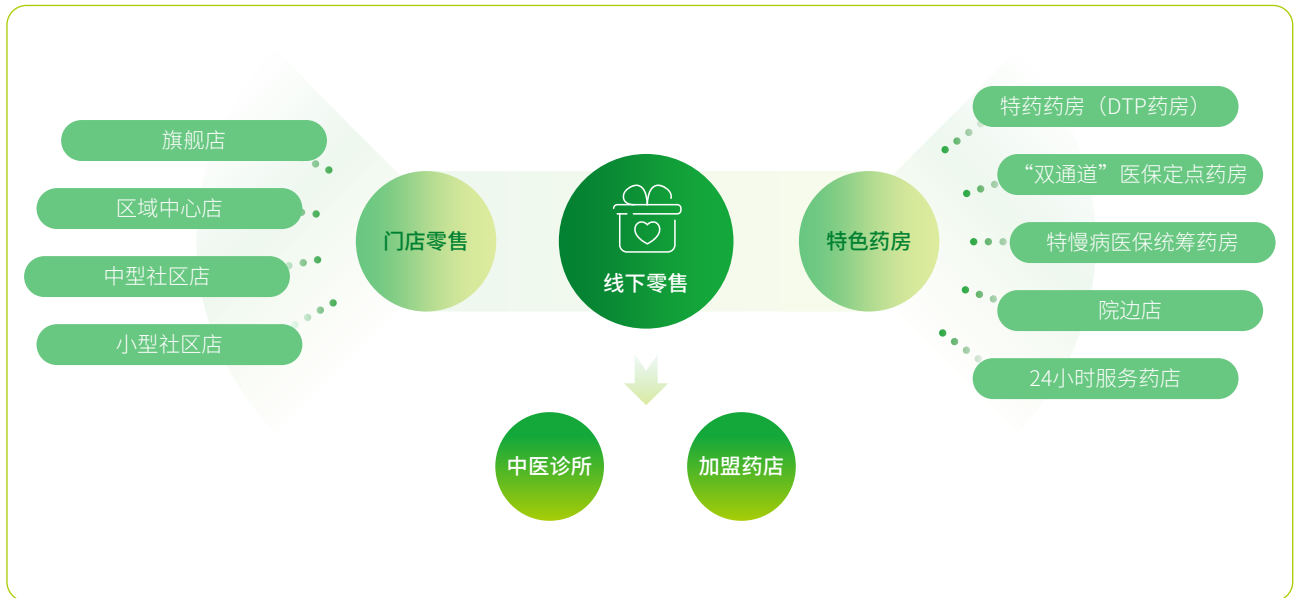
DTP专业药房	门诊统筹医保药房	24小时服务药店
<b>318</b> 家	<b>4,600+</b> 家	<b>600+</b> 家

院边店	中西医诊所	加盟存量店
<b>688</b> 家	<b>100+</b> 家	<b>3,812</b> 家

线上店铺共有 **10,000+** 家（含加盟店）

互联网医院自建	合作新增	在建
<b>8</b> 家	<b>20</b> 家	<b>2</b> 家

## 线下零售布局



我们根据不同区域的人口结构和顾客需求，建立了覆盖多城市、商圈的线下零售网络，形成了以旗舰店、区域中心店、中型社区店和小型社区店为核心的“舰群型”门店布局。旗舰店和区域中心店重点提供全品类商品的“一站式”服务，而中小型社区店则通过品类集中、分布广泛的方式，确保药品的可及性，并为社区居民提供更精准、所需的商品与服务。

同时，我们将“心服务+新零售”作为战略核心，持续推动特药房（DTP药房）、“双通道”医保定点药房、特慢病医保统筹药房、院边店以及24小时服务药店的建设，构建全病程管理体系，涵盖用药前诊断、连续性治疗、康复管理及随访追踪。我们为DTP药店配备慢病管理专员，提供专业的目标管理、健康检测、用药指导和健康教育，帮助慢病顾客提升疾病认知与自我管理能力。此外，本着顾客第一的原则，24小时服务药店提供3公里范围内的自提和送货上门服务，院边店医院周边100米内开设，力求为顾客提供更好、更快、更便捷的购药体验。

为了进一步推动医药可及性，我们在湖南、湖北、江苏、江西、广东等省份开设了乡镇加盟店，有效拓展了基层市场的健康服务渠道。通过这一多层次的网络布局，我们确保了不同人群的用药需求得到精准满足，同时促进了区域市场的全面覆盖。



## 线上零售渠道

我们在线上零售的建设中持续创新，探索出更多新功能和新模式。以CRM和大数据为核心，我们推进基于会员体系、互联网医疗和健康管理的生态化医药新零售平台，积极发展线上诊疗、慢病管理及线上线下结合的健康管家和家庭医生服务。我们的线上销售模式依托公司物流配送中心和实体门店，顾客通过线上下单，商品由公司物流或实体门店进行配货，不仅提高了购买的便捷性，也拓宽了顾客的选择空间。

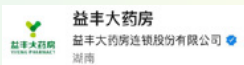


线上零售



B2C/O2O

在B2C和O2O零售渠道方面，我们已成功入驻天猫、京东、拼多多、美团、饿了么、抖音等主流平台，确保顾客在30分钟内收到线上订单，有效解决顾客“购药难、用药急”的问题。



APP+小程序

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商品与权益，我们的APP+小程序实现线上线下商品一键同步，确保做到会员通、价格通、活动通。此外，我们还接入了更多三方代发或跨境商品，进一步丰富了线上商品供给。



私域社群

在私域社群建设方面，我们不仅提供专业的用药咨询服务，还构建了一个健康交流平台，方便顾客随时获取药品信息、健康知识及养生技巧。顾客可以在社群内与有相似健康需求的其他人交流，分享经验。同时，系统登记顾客的检测数据并进行慢病管理，通过企业微信平台提供线上健康咨询，店员根据顾客需求推送健康关怀与用药指导，确保顾客能够随时随地获得个性化服务。基于会员数据的精准推荐，我们有效提高了用药提醒和健康管理的效率，并根据会员的疾病、用药和权益等因素，定制不同的沟通内容与频次，确保主动沟通频次不超过每周一次。



互联网医院

在互联网医院运营方面，我们已经在湖南、江西、江苏、石家庄、天津、广东等多个省会城市布局，覆盖内科、中医科、中西医结合科、外科、妇产科等多个科室。



- 内科
- 中医科
- 中西医结合科
- 全科
- 外科
- 妇产科
- 儿科
- 精神心理科
- 其他科室

互联网医院执业医师科室分布

通过签约超过1,000名多点执业医师并招募专业药师，我们组建了多学科医疗团队，提供专业的健康咨询、在线问诊、家庭医生和慢病管理等服务。

我们通过多样化的管理举措，确保互联网医院有效实现无边界闭环医疗服务。

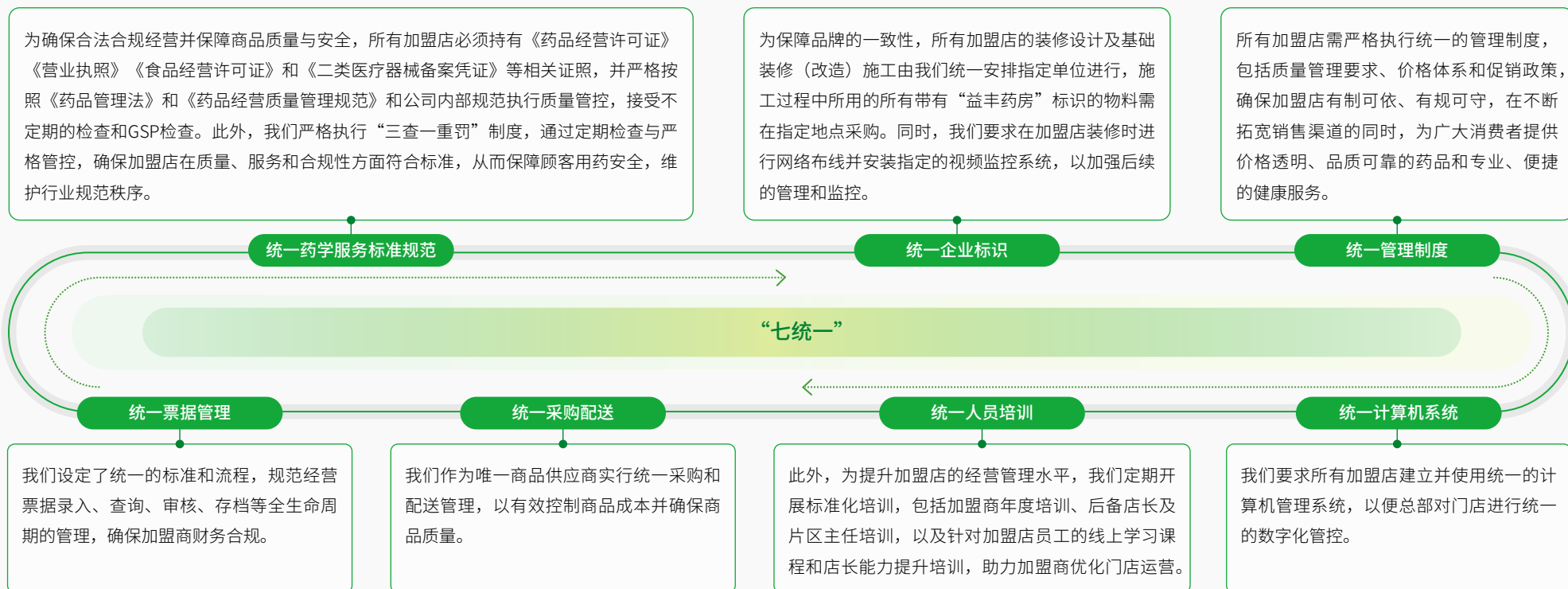
合规管理	我们制定严格的医疗合规制度，并搭建多牌照网院管理系统和互联网医院风控系统，实现自建网院与三方网院的对接及监管数据上传，确保处方合规、质检合格率达到99%。
问诊开方	我们推出支持图文/视频问诊、医生管理及线上商城对接的问诊开方系统，服务超过1.3万家门店。
数据支持	通过完善电子病历系统与大数据分析平台，我们推动医疗数据的互联互通，为医疗决策提供数据支持，并通过远程医疗与加密技术保障数据安全。
诊疗响应	为提升患者体验，我们优化诊疗流程，建立快速响应机制，系统优化使异常订单占比降至1%，拒方率降至3.5%。
考核激励	我们实施全职医生考核方案及多点执业医师补贴方案，从医疗质量、患者满意度等多个维度对医生进行考核，激励医生提升服务质量。



## 统一加盟商管理

作为医药零售行业的先行者，益丰药房致力于通过提供优质药品零售和专业药事服务，保障顾客身心健康，同时传递值得信赖的品牌价值和全面健康的服务理念。加盟商的选择至关重要，我们优先考虑具备医药零售经验、执业药师资格证以及较强财务能力的加盟商，并确保他们有足够的启动资金和财务稳定性，以应对店铺租金、装修、库存采购等初期投入。加盟商需认同并践行我们的品牌文化和经营理念，确保为顾客提供安全、优质的服务，推动合作的顺利与长期发展。加盟店的选址需符合我们的市场布局，确保品牌形象和市场影响力最大化。加盟店开业前必须通过筹备审核和新员工培训，确保符合公司标准后才能正式营业。

在加盟商管理方面，益丰药房始终坚持高标准运营，全面实施“七统一”管理模式，确保加盟商运营与品牌形象高度一致。通过大数据精准选址和智能化加盟系统，我们不仅提高了新店拓展的质量，还实现了对加盟店商品、会员和运营的全面管理。此外，我们为加盟商提供全方位支持，包括开业策划、商品规划、运营指导、专业培训、厂商支持及融资咨询等，并通过问卷调查、电话回访和现场调研持续优化对加盟商的管理。



“七统一”管理

## 深化数智赋能

益丰药房以数智技术推动传统运营的转型，全面构建数字化运营体系与智能物流配送体系，并持续驱动数字化经营水平的提升，以实现运营效能与服务质量双保障。同时，我们将持续关注未来可能浮现的潜在科技伦理风险，确保技术应用符合伦理规范，促进数字化创新的可持续发展。

## 创新驱动

益丰药房以“围绕顾客为中心的运营服务、高效敏捷的供应链能力以及高效创新的组织人才建设机制”为科技创新的战略及目标，致力于达到领先行业的数字化经营水平。为实现这一目标，我们结合自身经营情况，合理配置资金资源，并采取多元化融资策略，通过完善的资金管理体系，确保科技创新投入的可持续性和资金使用效益最大化。

2024年



创新研发支出 **5,273.66万** 元

研发人员 **323** 名

我们通过灵活的管理模式和高效的组织架构保障创新业务执行力和研发效率。我们构建“产品与商业分析合作伙伴模式”，由商业分析师深入剖析业务需求，帮助产品经理优化流程，重构业务模型。

同时，我们实施“技术资源小分队”模式，将技术团队分成多个小分队，根据业务需求进行资源配置，确保技术支持与业务目标紧密结合，从而塑造产研支撑能力。此外，我们成立IT战略委员会和COE（Centre of Excellence，专家中心）组织，通过打通后台协作和线上线下业务流程，紧密技术研发与跨部门合作，有效评估业务价值以减少决策浪费并提升研发效率，确保创新成果迅速转化为实际应用，推动数字化转型并实现产能优化。



COE运作机制

2024年，我们在研发创新上取得了显著的成效。在客户服务方面，我们推出精准接待助手，基于会员标签与大数据模型计算能力构建亿级会员利他型精准推荐模型，用药匹配度提升8%-10%，复购率提升10%；在员工赋能方面，我们打造面向店员的目标、激励、任务、诊断和培训系统，极大提升店员专业服务水平与执行力，实现新老员工接待差距在30天内明显缩小；在合规运营方面，我们基于大数据模型建立医保风控与监管系统，严格按照国家医保监管要求设定风控与监管规则，有效规避医保基金盗刷风险；在供应链管理方面，我们建设供应链中心，打通各环节效能卡点，有效提升门店周转、商品满足率与溯源透明度。



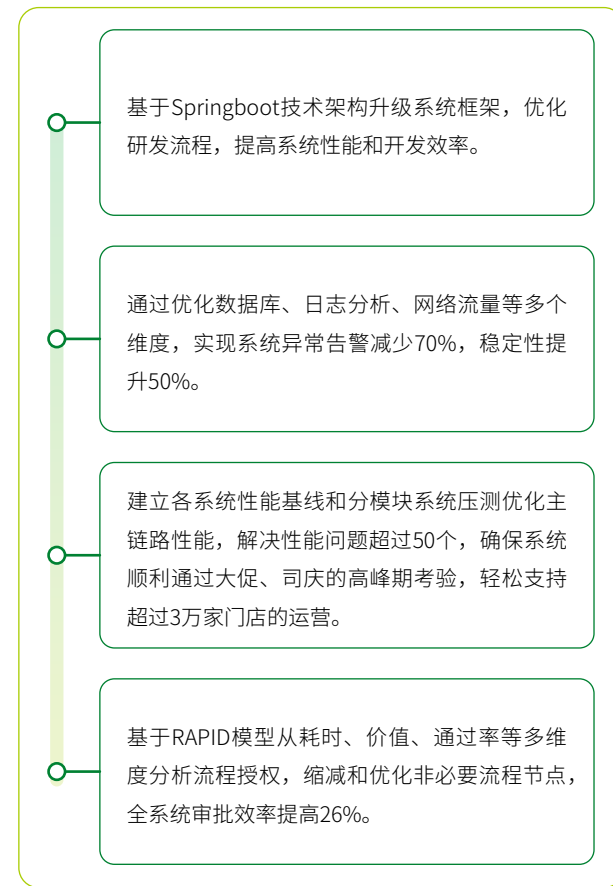
## 数字化运营

益丰药房深知，数字化管理手段是药品零售企业有效管理的核心，也是实现对客户承诺的重要载体。为了增强市场竞争力，我们全面规划益丰药房数字化系统，稳步推进中台与大前台的系统研发，通过数智技术赋能传统运营管理。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，确保在保证业务快速稳健发展的同时，实现内部运营的高效管理与流程优化。



数字化系统架构

我们通过新技术框架建设、系统亚健康治理、主链路性能提升、优化审批流程等关键手段持续提高数字化运营能力。



数字化运营提升举措

## 会员数字化

我们进行精细化的会员运营与精准营销，积极推动线上诊疗与慢病服务的发展，以提升用户的复购率和品牌忠诚度。通过用户画像的深度分析，我们增强用户对益丰药房的品牌认同与专业依赖，有效提升其消费体验。截至报告期末，我们在线会员数已突破1亿。

## 商品数字化

我们专注于构建行业领先的高效、敏捷商品管理体系，成功上线供应商返利在线化、智能补货、智能协调、智能退货等系统，并通过全国医冷地缺快速采购系统的投入使用，实现商品业务的全面数字化、智能化改造，大幅提高了商品满足率和库存周转效率，确保商品供应的高效性和准确性。

## 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并提升运营管理效率。我们利用自有员工在线小程序“益店掌”，赋能超过40,000名员工，实现店务、营销、数据及薪酬绩效的全面在线管理。借助大数据精准选址，我们每年助力近1,000家新店提升拓展质量，同时通过数字化加盟管理系统支持加盟店实现商品、会员、运营的全方位管理。我们将数字化战略贯穿于各业务链条，建设“员工在线、产品在线、客户在线、管理在线”四大数字化模块，结合各部门业务发展需求和业务场景升级，全面支持内部管理系统的高效运作，以便快速响应市场需求，提高整体运营效率。

## 新零售数字化

我们坚持一体化建设，重点开发适应新零售业务场景的数字化产品，并完成了公域、私域、互联网医院等平台的建设，以支持我们的“新零售+心零售”战略升级，全面推动零售业务的数字化转型。截至报告期末，我们的O2O上线直营门店超过1万家，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

我们深入推进人力数字化，配合管理在线化、数字化及智能化战略，全面提升招聘、签约、绩效、薪酬、晋升、排班考勤、人才盘点与发展等管理模块。2024年，我们制定并执行了人力资源数字化发展规划，通过统筹HR系统基建、推动DHR核心主系统升级、优化数据管理应用以及梳理人力报表和看板体系，提升人力资源管理的智能化和自动化水平，成功清除增量问题数据并完成2,000余条存量数据治理。同时，我们围绕标准化与线上化提升人力资源系统运维管理能力，推动运维群机器人每日一学、运维值班、运维问题根因解决等策略落地，构建更加灵活高效的管理体系。

## 财务数字化

我们持续完善业财一体化建设，在预算、成本、报销等多个环节实现了智能化与自动化管理，有效提高了财务管控的效率，并支持公司在快速扩张下实现优质的财务服务与管控。

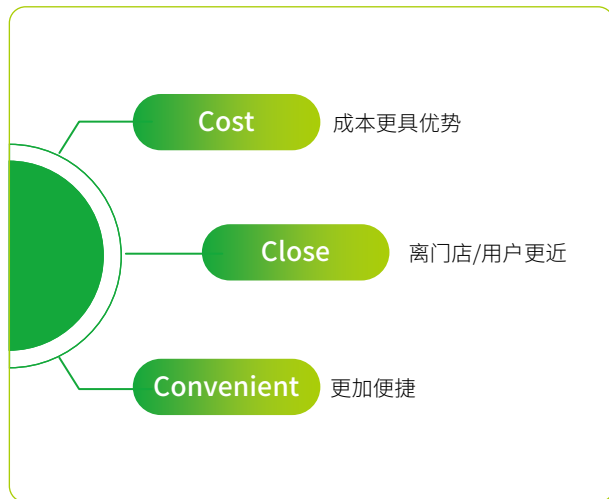
## 物流数字化

我们研发益通达（TMS）物流系统，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，确保物流配送的高效性与商品质量的稳定性。



## 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，围绕公司实际运营需求，打造涵盖仓储作业管理、物流运输管理和物流营运管理的数字化物流体系。我们秉持3C原则 (Cost, Close, Convenient)，明确物流体系优化节点，致力于提升物流系统端到端的服务能力，以实现对客户“用心交付、高效交付、及时交付、完美交付”的承诺。



物流体系建设3C原则

截至报告期末，我们已建立湖南、湖北、江苏、上海、江西、广东、河北7大现代化省级物流中心以及无锡、淮安等10大城市配送中心，实现了包括生产、零售、电商等在内的20个仓库全面在线管理，确保所有顾客准时、准确地收到货物。

我们物流网络的自动化建设与业务需求高度契合。在规划各地物流中心时，我们充分考虑零售门店的药品需求和退货量差异，确保有效提升来货验收、上架、拆零拣选、复核、集货装车及退货处理等逆向物流环节的工作效率。我们持续推进仓储以及物流配送环节的可视化与智能化管理，通过引入先进的设备和技术，包括自动输送线、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、全流程可视化系统以及益达通及时达系统等，进一步提升了操作效率和系统协同能力。





2024年，我们启动了5个新仓建设项目，并根据实际需求逐步引入自动化设备以提升仓储运营效率。其中，宿迁仓、衡阳仓已完成AGV、输送线、流利集货等自动化设备的安装，已完成上线投产运营；武汉新仓的自动化立体库、输送线、交叉带和AGV等自动化系统已基本安装完成，并进入调试阶段，预计投产后将大幅提升仓库作业效率，进一步优化供应链运作。



### 现代化仓 — 宿迁仓顺利启航

2024年12月27日，占地约51.6亩，总建筑面积约3.8万平方米的宿迁配送中心正式开仓发送货物。仓内配备输送线、AGV拣选系统、流利式集货系统等现代化设备，以实现人效提升50%，调度组搬运强度降低30%，全面提高苏北区域门店配送效率与服务质量。



宿迁仓AGV搬运机器人

未来，益丰药房将继续根据自身特点、作业环节和业务场景的需求，灵活采用最适合的管理模式、设备技术和作业流程，构建更加高效、低成本的供应链物流体系，进一步提升企业的核心竞争力，并实现可持续健康发展。





## 增进民生福祉

作为大健康领域的先锋力量，益丰药房以责任为先，以行动践行改善民生、守护健康的承诺，通过定点帮扶和开展丰富多样的公益与社区活动，为全民健康注入持续动力。

### 带动地区发展

益丰药房以实际行动将地区发展与企业发展紧密结合，在确保药品质量可靠、供应稳定的基础上，我们优先向乡村农户采购中药材，2024年总计投入9,337万元。恒修堂作为益丰药房旗下聚焦中药饮片制造领域的核心企业，超70%的原材料来自农户采收、种植及加工的产品，有效帮助农户拓宽销售渠道、增加经济收入，激发了乡村产业发展的活力。



#### 湖南省凤凰县定点帮扶乡村振兴项目

2022-2024年，我们在湖南省凤凰县开展定点帮扶工作，通过与湖南省凤凰县樟坡村集体企业凤凰兴村农业发展有限公司签订价值100万元的罗汉果采购合作协议，对当地种植的罗汉果实施定点采购，有力推动乡村经济发展。



定点采购罗汉果签约仪式现场

### 涵养民生情怀

多年来，益丰药房始终将社会责任融入企业发展，在改善民生福祉方面取得了显著的成果。未来，益丰药房将继续以更高站位、更大力度投身公益实践，以专业与温暖驱动民生福祉，全力助推社会健康与和谐发展。



#### 家庭过期药回收公益活动

为普及科学用药知识，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，我们持续投入过期药品的回收与处理。

2024年，我们联合市场监管部门在全国多省份门店持续推进“益丰护健康，清理小药箱”家庭过期失效药品处理公益活动。为了鼓励市民积极参与，参与者均可免费领取益丰药房上市9周年环保袋一个，我们亦根据市民回收药品的不同对应发放无门槛优惠券。在对回收的过期药品实施专门管理和登记后，我们会统一装箱退回仓库，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，帮助市民科学、安全、环保处置家庭过期药品，营造安全、健康的用药环境，全力保障环境安全和公众健康。



## “益丰护健康”系列活动

为提高公众科学用药意识，深化社区居民对安全用药重要性的理解，我们于2024年开展了2.6万场“益丰护健康”系列社区公益活动，以强化对社区居民用药的教育和引导，惠及超过117.04万名民众，提供了82万次免费健康检测，送出了超过100万份暖心礼物。

2024年4月至5月，我们在湖南、湖北、江苏、江西、上海、广东、河北等多省市举办了超过5,000场“益丰护健康 春日养生健康行”活动，向居民分发春日养生和科学用药宣传资料、解答居民用药疑问，并免费为慢病人群提供血压和血糖检测。同年秋季，“益丰护健康 桂花生活节”主题活动在全国范围内展开，共举办大店活动20余场，中小店活动近6,000场，涵盖免费赠送桂花茶饮包、教师节赠礼公益行、秋冬季养生讲座，以及慢性病健康检测服务等，并开展趣味互动外场活动，吸引了大量居民参与，传递健康生活理念，赢得广泛好评。



“益丰护健康”系列活动现场

## 健康跑呼吁活动

我们积极践行健康生活理念，以跑步为媒介推动全民健身。2024年，我们在长沙西湖公园举办了“在益起，更健康”健康跑活动，吸引近千名市民参与。活动中，我们沿途设置补给点，并配备专业医护人员和充足的应急药品，全程保障参赛者的安全与健康。

此外，我们通过赞助多个马拉松赛事将健康理念传递至更广泛的人群。在2024常德柳叶湖马拉松中，我们为来自埃塞俄比亚、肯尼亚等9个国家及31个省市区的15,000名跑者提供终点“益丰健康驿站”服务，助力选手顺利完赛。同年，我们为2024石家庄马拉松的27个医疗点捐赠物资，全力保障3万余名参赛者的健康需求。我们呼吁更多人加入健康跑的行列，用奔跑传递健康、快乐与爱心，共同构建充满活力与关怀的美好社会。

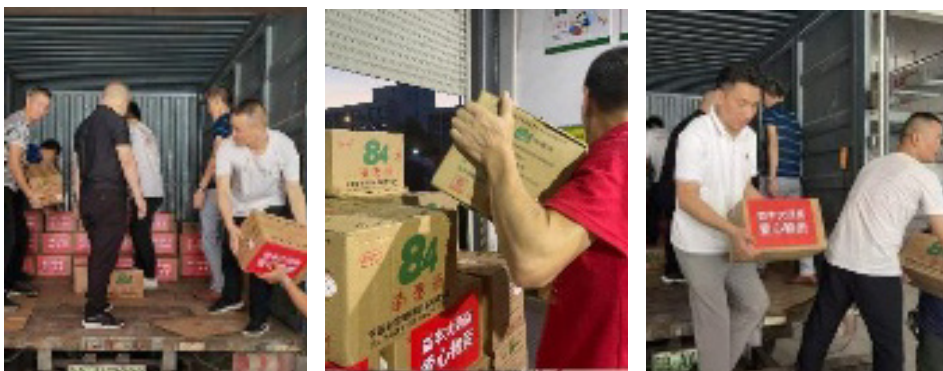


爱心健康跑呼吁活动



## 驰援洪水灾区行动

2024年7月，受持续强降雨影响，湖南岳阳市平江县和华容县先后遭遇严重洪涝灾害。灾情发生后，我们迅速响应，启动紧急救灾行动，经过高效的组织和安排，分别向受灾地区捐赠900余件消毒液和150件紧急药品及生活物资，包括藿香正气水、抗病毒口服液、夏桑菊颗粒、十滴水、复方板蓝根颗粒、84消毒液等，用于灾后消杀防疫和群众健康保障。此外，我们向安化、沅江、桃江等受灾严重地区捐赠价值逾34万元的药品，全力支援抗洪一线，帮助灾区群众渡过难关。我们以实际行动展现企业担当，与灾区群众守望相助，共克时艰，竭尽所能守护人民群众健康。



洪涝灾害救灾物资捐助

## 爱心公益捐赠

为帮助春运返乡人群温暖回家，关爱不顾严寒、守护群众户外工作人员，我们在2024年初发起“温暖回家路 益丰来守护”爱心捐赠公益活动，在湖南、湖北、江西、河北等寒潮影响重点省份，组织开展向环卫工人、公交车司机、高速交警，以及返乡旅客送温暖系列公益活动，为守护春运出行贡献绵薄之力。2024年2月，我们联动上万家门店开展“温暖回家路”公益活动，相继发放价值超过121.32万元的防寒药品与生活物资，包括暖贴、姜茶、口罩、护手霜、药品、“暖心包”等，为60岁以上老人、2岁以下儿童及返乡旅客提供免费领取服务，并向环卫工人和高速交警捐赠防寒防护爱心物资和防寒防护药品，受惠人群达百万人次，为春运途中的旅客和坚守岗位的户外工作者带来了温暖。

此外，我们亦与可孚医疗共同捐赠价值130万元的医药物资助力湖南妇女儿童发展基金会“健康中国·母亲行动”项目，帮扶全省环卫女工和听障母亲，并向浏阳红十字会捐赠价值逾55万元爱心物资，呼吁更多企业积极弘扬“人道、博爱、奉献”的红十字精神。未来，我们将继续通过此类活动，为社会各类群体送去关怀，用实际行动践行社会责任。



爱心公益捐赠活动





# 益人益己 成就人才价值

我们恪守合规雇佣原则，营造尊重与公正的工作环境，为吸引与留住人才奠定坚实基础。我们畅通晋升机制，通过多样化培训提升员工技能，助力其实现职业抱负。同时，我们不断完善薪酬福利体系，重视职业健康与安全，致力提升员工满意度与忠诚度。在益丰药房的发展征途中，我们期许与员工并肩，共绘互利共赢的辉煌篇章。



## 合规雇佣

益丰药房严格遵守《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，制定雇佣制度体系，确保其符合法规要求。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。同时，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。2024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。

截至2024年12月31日，我们共有40,018名员工，全部来自中国（含港澳台）且均为全职、长期及保证工时员工，月度员工流失率为1.71%，具体员工情况如下所示：

共有 **40,018** 名员工



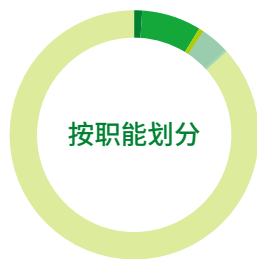
● 女性 34,521  
● 男性 5,497



● 31岁以下 11,157  
● 31-40岁 13,860  
● 41-50岁 12,185  
● 50岁以上 2,816



● 高级管理者 140  
● 中级管理者 281  
● 基层管理者 11,422  
● 普通员工 28,175



● 财务 411  
● 行政 3,090  
● 技术 251  
● 配送 1,475  
● 生产 110  
● 销售 34,681

我们制定年度人才需求规划，明晰公司关键岗位及对应所需人才，以求更精准、高效地招聘所需人才。我们拓宽招聘渠道以广纳贤才，现主要分为校园招聘以及社会招聘两类。

### 校园招聘

我们持续推行“储备干部招聘”“新锐店长”“实习生”等项目，培养新鲜血液，助力其毕业后更快融入社会。

2024年，我们与全国三十余所高校合作，打造“学生-学校-企业”人才培养三方模型，成功招录超过1,300名实习生。

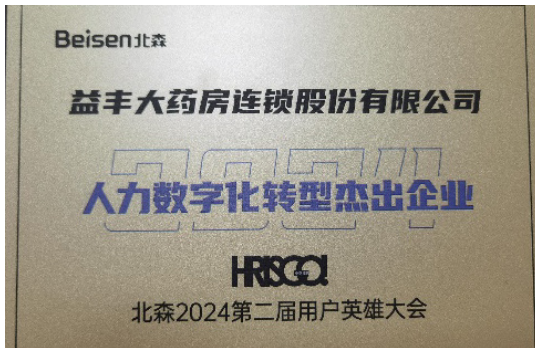
### 社会招聘

我们依托公司内部平台“益招聘”小程序、线上外部招聘网站等渠道，以及与政府相关部门合作的方式，持续扩大社招范围。

2024年，我们获得boss直聘“2024王者之舟最爱人才雇主”称号，北森“人力数字化转型杰出企业”称号，猎聘“猎聘年度飞跃奖”、湖南大学“廿载芳华·共创辉煌奖”以及湖南湘江新区民政和社保局“高质量聚智引才企业”奖，彰显我们在人才招聘举措获得的认可。



Boss直聘“2024王者之舟最爱人才雇主”



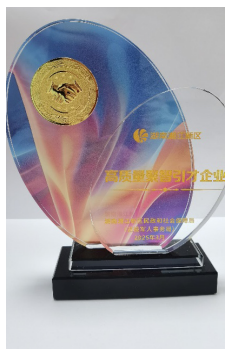
北森“人力数字化转型杰出企业”



猎聘“猎聘年度飞跃奖”



湖南大学“廿载芳华·共创辉煌奖”



湖南湘江新区民政和社保局“高质量聚智引才企业”奖

## 员工权益与多元化

保障员工权益与尊重员工多元化是激发企业创造力和积极性的核心动力。我们重视员工的合法权益，保障员工自由结社的权利，并确保他们享有基本福利和贴心关怀。同时，我们拥抱平等与多元化，汇聚不同背景、文化和专业技能的员工，让每位员工都能在其中充分发挥潜力，获得职业成长。

我们秉持公正、公平及透明的原则实施员工管理标准，确保员工权益得以充分实现。报告期内，我们修订了《劳动合同协议签订及离职管理办法》，进一步完善员工权益相关的内部制度，包括设定合法工作时长和合理计算、支付加班费用以拒绝强制劳动，确保员工的合法权益不受侵害。我们亦修订了《员工休假管理办法》和《益丰员工五险一金办理管理规定》，确保“五险一金”和法定节假日等权益得到落实。2024年，我们保障了员工“五险一金”和正常工资的支付，并且无涉及劳工纠纷的重大诉讼案件，亦没有因重大运营变更而导致员工权益受损的情况。

同时，我们致力构建多元、平等和包容的职场环境。我们设立少数民族、退伍军人和残疾人招聘岗位，为其提供灵活工作安排、无障碍工作环境。截至报告期末，我们共聘用7,345名员工，其中新入职女性员工占比超80%，退伍军人和残疾人125名，以及超过200名新员工来自21个民族的少数民族员工。我们亦鼓励女性员工参与岗位竞争，提升职场影响力。本年度，共计超过4,100名女性员工获得职位晋升。



开放加盟商就业岗位 **15,560** 人



招聘退伍军人 **125** 人



本地化雇佣高管的比例 **55%**

## 人才培养

投资员工即是投资公司的未来。我们围绕员工培训、职业发展、绩效评估和晋升机制等关键领域构建了一套完整的人才培养管理体系，旨在为每一位员工畅通个人成长和职业晋升的道路，同时助推公司的长远发展。

## 培训与发展

我们依据人才战略计划，通过人才盘点识别关键岗位和人才需求，选拔优秀人才组建人才梯队，为其定制培训计划，任用长效机制有效培养人才。

输出年度人才需求规划，制定对应的招聘、培养、晋级调薪等计划



输出各关键岗位人才库和人才梯队，为公司的人才选用调配提供参考依据



帮助员工更好的认知自我、明确方向、发展自我，实现职业发展目标

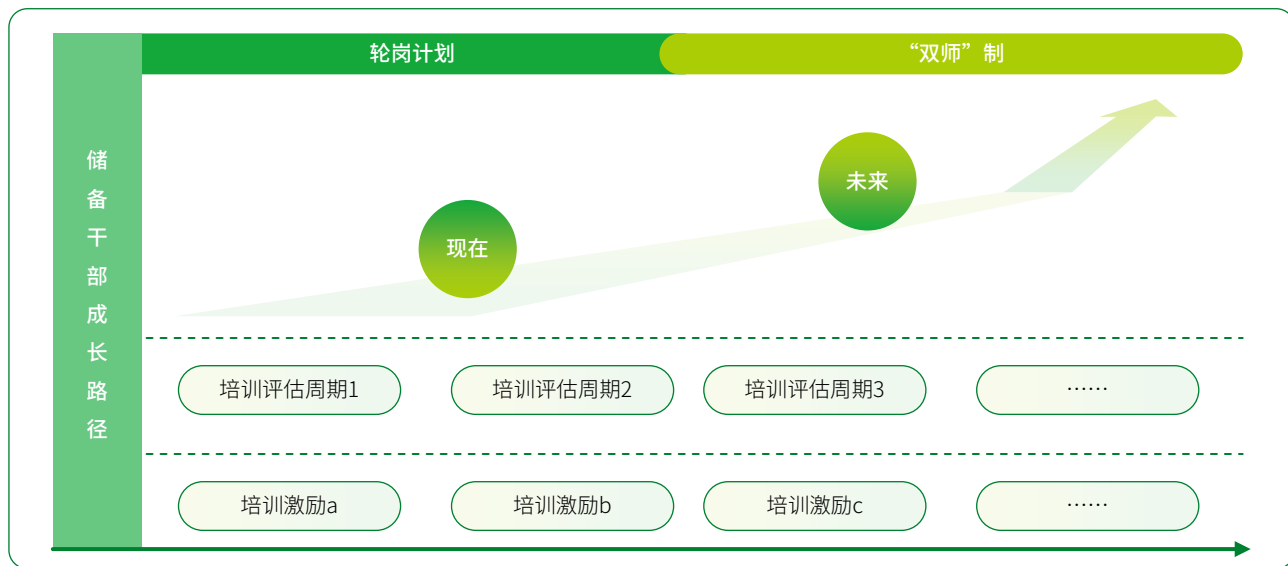
人才盘点步骤

## 人才发展培养项目

我们注重人才培养与业务赋能，开展多层次全面人才发展培养项目，并围绕后备部长、后备店长、后备片区主任等不同类别的管理人才制定对应培训体系，旨在提升人才业务和综合能力，为益丰药房储备优秀人才。

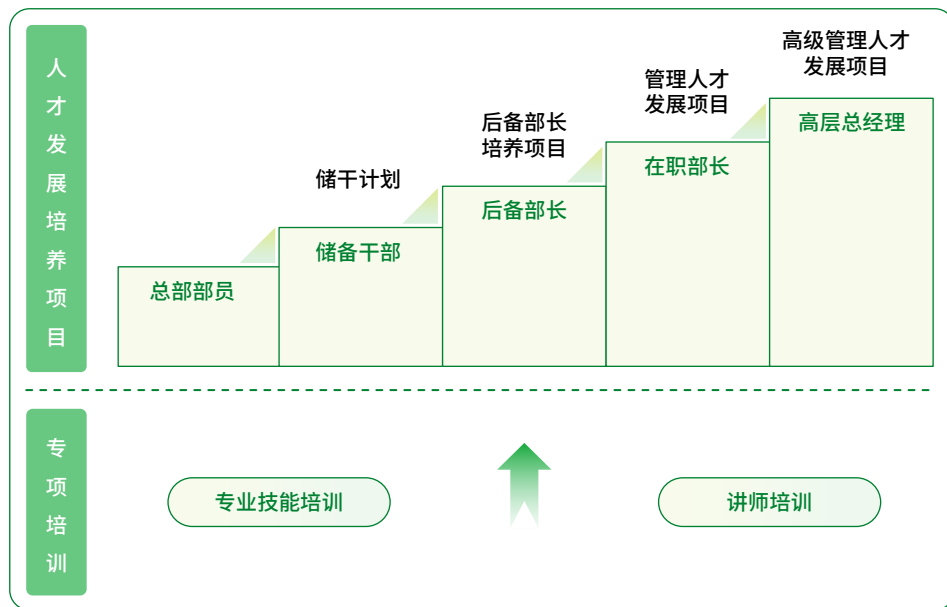
我们根据益丰药房人才战略计划，推出“储备干部培养计划”，培养愿意与公司一同成长的人才。我们将储备干部培养方向划分为营运、商品以及总部中后台管理三类，并通过不同培训周期和对应的培训激励，明晰对三类储备干部的成长要求，激励人才持续提升技能。

同时，我们制定了储备干部轮岗计划，邀请优秀人才参与跨部门轮岗项目，并为其制定个性化轮岗与培养发展计划，包括提供跨业务、战线及区域的历练机会，帮助员工不断拓宽业务视角，促进人才在公司内部的合理流动与全方位发展。此外，我们还设置了导师与师傅相结合的“双师”制，通过导师与师傅对优秀人才的言传身教，为人才成长保驾护航。



储备干部成长路径

为更好助力人才成长，基于人才盘点结果，我们根据不同层级和领域的员工构建了完善的人才培养体系，通过提供不同培训项目以及培训工具来满足各类员工提升个人技能的需求，鼓励个人成长，实现公司培养人才和战略发展目标。



培训体系

## 专项培训

为满足不同岗位对专业技能提升的需求，以及进一步增强公司内部讲师的授课水平，我们推出了一系列专业技能培训课程和讲师能力提升课程，为员工提供丰富多样且高度专业化的培训内容，满足他们个性化的发展需求，强化员工的专业技能和职业发展潜力。

### 2024年质量管理培训与专业技能知识培训

- **156** 场新员工质量管理培训
- **7,435** 名新员工参加质量培训考试，合格率 **98.62%**
- **2** 场线下的良好供应实践知识培训，参训人数达 **87,898** 人次；
- **126,696** 人次参与《医疗器械经营质量管理规范》《高温季节中药养护及中药饮片标签管理规定》和《药品网络销售及第三方平台培训》线上培训
- **100%** 覆盖员工、业务伙伴和加盟商

### 药师培养

2024年

**4,000** 余名员工

参加执业药师资格考试

我们鼓励所有员工考取执业药师职业资格，并不断优化执业药师资格考试的辅导计划，并通过与辅导机构建立合作关系，协助员工完成考试报名和参与模拟测试，助力其通过执业药师资格考试。





## 新员工培训



新员工培训现场

我们面向新员工组织培训活动，为新入职员工介绍公司人力资源相关制度、考勤管理制度等内容，帮助其快速熟悉与适应公司环境，同时开展新员工培训考核，确保其明确公司基本制度。

### 2024年

我们共完成新员工培训 **160** 场，

**7,345** 名新员工参加。



## 后备管理人才培训



2024年管理人才培训现场

2024年，我们面向后备片区主任、后备店长等管理人才开展各类培训活动，为其传授管理知识与实践方法，全面提升后备管理人才的领导能力和协作能力，以期助力公司长效发展。

### 2024年

我们共完成管理人员培训 **228** 场，共计

**9,120** 人次参加。



企业文化培训现场

此外，我们还在报告期内组织开展企业文化培训，通过讲解企业文化案例、传播益丰药房企业文化价值观等内容，加深员工对企业文化的理解，从而提升团队的凝聚力和向心力。

2024 年，我们累计开展了 4,935 次培训，实现了员工 100% 受训。员工人均受训时长为 82.23 小时，年度培训总支出达 419.38 万元。

### 按性别划分的受训员工百分比及平均受训时数

- 男性 **100%**，平均受训时数 **100.83** 小时
- 女性 **100%**，平均受训时数 **79.27** 小时

### 按员工类别划分的受训员工百分比及平均受训时数

- 高级管理人员 **100%**，平均受训时数 **8.12** 小时（仅包含外部培训）
- 中级管理人员 **100%**，平均受训时数 **318.10** 小时
- 基层管理人员 **100%**，平均受训时数 **97.75** 小时
- 普通员工 **100%**，平均受训时数 **73.96** 小时

## 绩效评估与晋升

我们不断改进和完善人才评估体系，旨在更准确地衡量员工的工作表现和贡献，有效激发员工的积极性和创造力。2024年，我们与国际咨询机构合作构建“领导力素质模型”，在保留原评估体系价值观、通用能力、业务能力、绩效表现四大评估维度基础上，创新性地引入“领导力”这一评估维度。通过这一针对管理者的晋升要求，不仅能够使我们传承企业文化价值观，亦能有效评估高绩效、卓越领导者的管理者绩效表现。为使员工对自身表现和未来职业发展的具备清晰的认知，我们亦提供一份清晰的员工评估标准指引，帮助他们理解评估指标，更好地优化自身工作表现。

益丰药房遵循“同工同酬”理念的同时，全力为员工提供具有市场竞争力的薪资。我们为各层级员工设置基于绩效的浮动薪酬政策，旨在提升业务绩效，注入员工创新动力。我们通过打造公平合理且富有激励性的薪酬体系，为员工搭建起与个人成长紧密相连的回报机制，激励员工不断提升自我，在公司提供的平台上实现个人职业发展目标。

为充分调动员工积极性，我们不断优化公司的长期激励体系，实施股权激励计划以吸引和保留关键人才。我们定期向关键管理人员和核心技术人员授予限制性股票，并已完成对激励对象的预设授予登记工作，累计向450余名核心人才进行了股权授予。

为公司可持续发展战略与目标得到有效推动，我们还将可持续发展绩效如供应链可持续性、车辆运营效率等指标与现有员工薪酬激励政策相挂钩，以确保所有员工对公司的可持续发展目标负责。

### 高级管理层

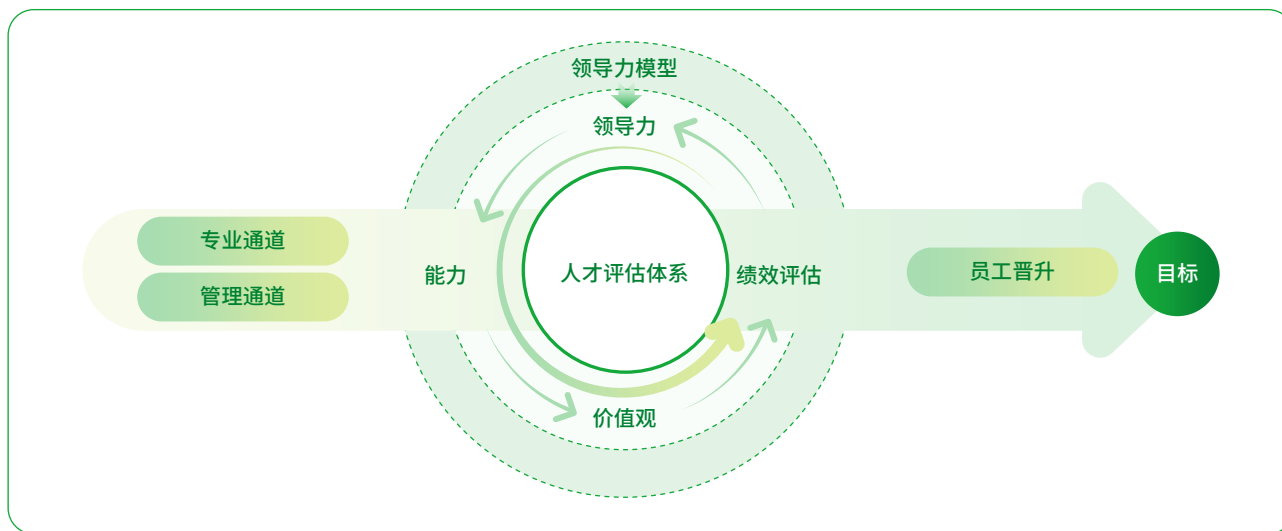
针对现有业务和新增业务，我们融合绩效考核机制（如KPI和OKR）与薪酬激励机制（如股权激励），鼓励高管发挥引领作用，带领员工聚焦关键任务，加强目标实现，并推动中长期发展规划的创新性执行，持续为公司发展创造价值。

### 薪酬机制

### 门店基层员工

我们基于公平、合理的绩效评估体系，为门店基层员工搭建了有效的薪酬激励机制，以激发员工工作的积极性和主动性。

我们还制定了清晰、完善的员工晋升体系，并通过将员工绩效评估结果、工作表现等内容内嵌至晋升体系，确保晋升的透明性和公平性。我们面向全体员工设置了“管理+专业”的双晋升通道，并在2024年与国际咨询机构合作对晋升通道进行全面升级，通过优化岗位职级设置，进一步明晰了各序列职业通道和专业发展路径方向，力求实施更科学合理的人才规划与培养机制。



员工发展图谱

## 员工沟通与关怀

为有效吸引并留住人才，益丰药房提供了丰富多样的员工福利，旨在深化员工的归属感。公司还设置员工满意度调查等形式多样的沟通渠道，及时洞察员工核心诉求，旨在基于员工反馈，灵活调整管理策略，不断优化员工的工作体验，从而进一步加深员工工作满意度。

### 员工福利

我们为员工提供了包括年度体检、“带娃上班”工作机制、免费工作餐、住宿、通勤班车、生日福利、节日福利等非法定福利措施。不仅如此，我们设立了益丰爱心互助基金会（“益”基金），旨在救助特困员工及员工家属。报告期内，我们通过“益”基金资助27名困难员工，资助金额41万元。

2024年，我们围绕“成长关爱”文化主题，为员工组织形式多样、内容丰富的福利活动，包括举办传统节日员工欢庆活动、员工生日会、员工团建、“益智先锋”知识竞赛等，全面强化员工归属感和幸福感。

#### 员工生日会



员工生日会活动现场

我们每月定期举办员工生日庆祝活动，为当月的寿星们创造一个温馨而愉快的记忆。我们精心策划了一系列富有创意和趣味的互动游戏，让每位员工都能在轻松愉快的氛围中参与进来。同时，我们准备精美的生日蛋糕和各式美食，让大家享受美食的同时，也能感受到来自公司的关怀与团队的温暖。

#### “春风十里·芳华如你”三八妇女节活动

2024年，为庆祝第114个三八国际劳动妇女节，我们组织开展以“春风十里·芳华如你”为主题的妇女节系列活动，面向公司女员工举办插花活动，并送去鲜花以及养颜餐等福利，希望她们通过女性力量在公司里不断发光发热。



三八妇女节活动现场

### 员工沟通

我们致力于打造一个开放和高效的员工沟通平台，通过多种途径积极收集员工的反馈和建议。我们重视每一条反馈，视其为改进管理和优化工作环境的宝贵资源，并迅速响应员工的需求，不断调整和完善我们的管理策略，提高员工工作体验，创造一个包容和支持性的工作环境。

#### “益起成长”员工关怀应用程序

我们面向每位员工开展4次员工沟通会，分别在入职当天、入职7天、入职30天以及正式转正前，以获取员工各关键工作时期的真实感受。

#### “员工直通车”应用程序

员工可通过“员工直通车”应用程序提出自己的工作想法与意见，公司将定期收集员工反馈，并直接反馈至执行总裁处，让公司管理层也能够倾听公司基层员工心声。

此外，我们持续夯实人力资源部门职能，通过人力资源部门加强公司其他各业务部门之间的沟通与链接，实现信息在不同部门互通从而提升部门间工作效率。我们亦每月组织开展人力资源部门服务满意度调研，及时获取各业务部门的需求与想法，持续助力部门间的有效沟通。

我们的目标是创造一个包容和温暖的工作环境，让每个人都感到被重视，并每年邀请全体员工参与系列员工调查活动。在2024年的员工调查中，门店员工NPS满意度达35.1%、食堂满意度达80%、宿舍满意度达95%、用车满意度达99%。同年，我们还开展“成长关爱/减负减压”调查，旨在精准把握员工压力感知及现有减负举措的成效，后续我们将针对反馈问题采取举措，进一步提升员工的工作生活平衡。

## 职业健康与安全

我们将职业安全与健康作为公司运营的首要考虑，严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》《中华人民共和国安全生产法》《职业病诊断与鉴定管理办法》等，发布《益丰药房安全管理制度》和《益丰药房安全防火防盗》等安全内部制度，为员工的健康与安全保驾护航。同时，我们也高度重视员工的心理健康，积极组织多样化心理健康活动，帮助员工缓解工作和生活压力，提升他们的心理韧性和抗压能力，从而让员工能够以更加积极乐观的心态投入工作，实现工作与生活的良好平衡。

### 安全管理

为进一步加强安全管理，我们在《安全管理制度》中明确安全管理的目标和责任部门，并将安全管理要求细化至全仓库、门店、办公室等地点，以确保每个员工都能在安全的环境下工作。同时，为不断完善公司的全方位安全管理工作，我们建立科学合理、全面高效的安全隐患排查体系，预防事故的发生，实现安全生产的持续改进和提升。此外，我们为全体员工购买工伤保险和安全生产责任险，投入金额总计960.65万元，有效保障员工安全。2024年，我们没有重大安全事故情况发生。

### 安全文化建设

我们积极建设企业安全文化，通过定期的安全培训和教育，提高员工的安全意识和应急处理能力。

#### 职工健康安全宣教系列活动



消防安全宣教现场

2024年8月，我们联合湖南省职工健康安全宣教中心，面向员工组织职工健康安全普及讲座，内容涵盖基础性疾病以及恶性肿瘤的辨认与防治、提升个人免疫力的方法、CPR紧急救护知识、夏季防中暑等。

同月，我们亦组织开展“行政通用安全手册学习”宣教会，为员工详细介绍安全行为规范，并组织培训考核以加强深员工对安全行为规范的理解。

#### 恒修堂安全文化系列活动



安全生产培训

2024年，恒修堂组织车间安全生产培训、消防演练等活动22场，提升员工安全生产规范操作和消防安全意识，并成功实现全年“0”生产事故。

### 心理健康

我们高度重视员工的心理健康，并通过组织包括员工心理援助计划（EAP）、“益家人”应用程序文章推送等多样化的举措帮助员工有效管理情绪和压力。

#### 员工心理援助计划（EAP）

除员工每周可通过线上线下方式与我们专业的心理咨询师开展一对一咨询沟通外，我们还为员工提供专业、有效的心理健康讲座。2024年，我们成功举办了4场涵盖压力情绪管理、人际关系处理、亲子教育等不同主题的心理健康讲座，累计吸引了超过500名员工参与。

为培养一支具备专业能力并乐于奉献的“知心老师”队伍，我们鼓励有爱心且对心理健康教育具有浓厚兴趣的员工报名参加。2024年，我们面向参训学员组织开展长达半年的专业心理健康培训课程，为学员带来23门涵盖理论、技能以及实操内容的专业课程，并有32位员工顺利结业。

此外，我们还通过自主研发的“益家人”应用程序，每月定期发布心理健康科普文章，致力于通过多种渠道为员工缓解心理压力。我们的目标是让员工以积极乐观的心态面对工作与生活，确保他们在追求职业成就的同时，也能享受健康、平衡的生活。





# 益水长流 共创绿色家园

益丰药房追求资源高效利用，重视材料的循环再利用，积极推动废弃物的减量化和无害化处理。我们强调废气、废水和废物排放的严格管理，通过有效的废弃物管理方法，确保排放的合规性，以最大限度地降低公司运营对环境的负面影响。我们将继续积极履行上市企业的社会责任，为可持续发展贡献力量，共筑绿色健康地球。2024年，公司没有因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

## 能源与气候变化

我们致力于提高能源使用效率，以最大限度地为环境保护做出贡献。为此，我们制定了一系列涵盖能源管理和碳排放管理等方面的环境管理政策，旨在为我们规范日常运营行为提高清晰指引。

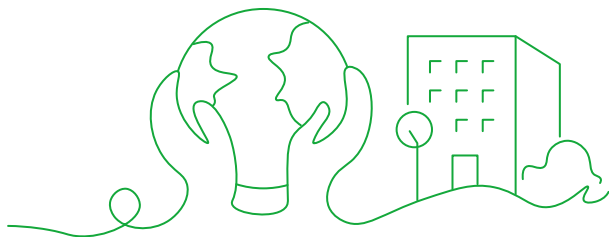
### 强化能源管理

为更有效地验证我们的环境效益，我们依据公司的业务发展蓝图和环保理念，明确制定以下环境目标：



#### 能源目标

2024年，我们制定了门店节约超百万度电力使用的目标。通过智慧能耗电表安装，成功节约电能146万度，相当于减少784吨二氧化碳排放。



#### 能源管理重要举措

##### 门店

- 逐步在各门店启用智慧能耗电表，以实时监测门店能源使用数据，为后续实现能源目标奠定数据基础；
- 要求处于非营业高峰期门店在对应时段实行照明时长控制措施，如：可使用智能控制的LED灯，以提高能源使用效益，减少不必要的能源浪费；
- 制定空调节能方案，升级空调管理系统，如：可根据室内温度自动调整空调运行状态，有效打造舒适、低碳健康的环境。

##### 办公室

- 提高园区光伏发电覆盖率，累计自发自用电力达到714,489千瓦时，相当于383.39吨二氧化碳排放。
- 公司总部办公区域已实现100%光伏发电，在节约用电成本的同时有效优化公司用能结构。

##### 物流中心与仓库

- 为仓库安装智能电表，动态监控仓库耗电情况，挖掘节能降耗潜力；
- 将仓库灯具发电改造为光伏发电，减少环境污染，提高环保效益；
- 在仓库内部张贴节约物料标示，提高仓库人员节约意识。

2024年，我们的各类能源消耗量及密度如下表所示：

能源消耗 <sup>2</sup>	单位	2024
能源消耗总量	吨标准煤	26,096.50
能源消耗密度	吨标准煤 / 百万元	1.08
不可再生燃料（直接）耗量	吨标准煤	511.34
管道天然气耗量	吨标准煤	211.03
汽油总耗量	吨标准煤	206.08
柴油总耗量	吨标准煤	94.23
可再生燃料（直接）耗量	吨标准煤	87.81
光伏发电	吨标准煤	87.81
购买能源（间接）耗量	吨标准煤	25,497.35
电力耗量	吨标准煤	25,497.35



<sup>2</sup> 能源耗量的折吨标准煤系数参考中国标准《GB/T 2589-2008综合能耗计算通则》，燃料密度值参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》；能源消耗密度分母为报告期营业收入。

## 加强气候韧性

近年来，全球气候变暖导致极端天气事件频发，对自然生态系统、人类社会和经济活动造成了巨大影响。益丰药房顺应时代关注、响应国家号召，主动识别气候变化相关风险与机遇，并将气候变化相关事宜的管理与策略纳入ESG管理、相关风险纳入公司风险管理中。

气候变化相关风险与应对举措

风险类型	潜在影响	应对举措	适应性 <sup>3</sup>
实体风险	急性 突发暴雨或者山洪可能导致基础设施受到损坏	<ul style="list-style-type: none"><li>制定极端天气应急方案，明确面对极端天气情况发生各相关部门和人员的工作职责和应对措施</li><li>购买相关财产险，避免潜在财务损失对公司运营造成重大影响</li></ul>	高
	慢性 气候变暖和海平面上升可能导致临海门店、仓库受影响，门店员工工作效率降低等	<ul style="list-style-type: none"><li>对门店、仓库等基础设施进行升级改造，提高其防洪、排水和抗灾能力，确保在极端天气条件下仍能正常运营，不仅能降低因灾害导致的损失，还能提升我们抗风险能力和市场竞争力</li><li>通过优化供应链布局，建立多元化的供应渠道和灵活的物流配送体系，使我们可以在极端天气导致的供应链中断时，迅速调整和应对，保障药品的稳定供应，助于提高供应链的韧性和可靠性，增强客户信任</li><li>利用数字化技术，实时监测和预警门店、仓库等关键设施的状态，及时采取应对措施。同时，通过数字化手段优化库存管理和订单处理流程，减少因极端天气导致的库存积压和订单延误，提高运营效率</li></ul>	
转型风险	政策和法律 监管机构对温室气体相关信息披露要求提高	<ul style="list-style-type: none"><li>始终保持对新出台合规文件的高度关注，及时识别和深入分析其中的合规要求，明确公司必须遵守的合规披露事项，并确保这些信息披露工作得到有效执行</li></ul>	中
	科技 低碳技术转型会短时间内抬高运营成本	<ul style="list-style-type: none"><li>开发和应用低碳、节能技术以提高运营效率和商品质量，并带来新的经济增长点和竞争优势</li></ul>	中
	市场 消费者倾向于购买实现低碳生产和环保包装的药品。消费倾向的转变可能导致某类商品需求下降	<ul style="list-style-type: none"><li>加大对药品绿色生产和环保包装的重视与投入，并将市场最新消费趋势和偏好传达至供应商</li></ul>	中
	声誉 如果碳减排管理不到位，对气候、环境造成负面影响，或会导致公司声誉受损	<ul style="list-style-type: none"><li>加强内部管理和数据收集能力，建立完善的环境管理体系，提高管理水平和运营效率</li></ul>	中

<sup>3</sup>适应性程度涵盖了我们对气候相关风险的影响时间长短、公司的发展战略规划和资源分配计划的匹配情况等考量因素，以及对极端天气发生概率、强度等的判断。



气候变化相关机遇与应对举措

机遇类型	潜在影响	应对举措	适应性
市场	随着全球对低碳经济和绿色发展的重视，市场和客户对绿色商品的需求上升	<ul style="list-style-type: none"><li>满足市场和客户对绿色商品的需求，拓展业务领域和市场份额</li><li>未来在可行情况下提高可再生资源使用占比</li></ul>	中
品牌	可以树立良好的企业形象，展现我们对环境保护和可持续发展的重视，助于提升品牌价值，增强消费者和投资者的信任与支持	<ul style="list-style-type: none"><li>积极应对监管要求，主动披露温室气体排放信息，并采取有效的碳减排措施</li></ul>	中
财务	可通过与可持续发展挂钩的贷款获得低息资金	<ul style="list-style-type: none"><li>设定可持续发展管理目标并开展相关工作以期获得金融机构低息贷款</li></ul>	低

为从源头减缓和适应气候变化所带来的影响，我们亦制定一系列碳减排计划，涵盖了药品采购到商品生产、运输、销售以及废弃物处理的各个环节，全方位降低碳排放。

药品采购

- 优先选择采用低碳生产方式、拥有良好环保记录的药品供应商，并鼓励供应商提供碳足迹报告，将碳排放作为供应商评估和选择的重要标准之一。
- 与同行业企业共同推动药品供应商进行低碳转型，提升整个行业原材料采购的低碳水平。

生产运营

- 对生产设备进行升级改造，采用节能型设备和工艺，并优化生产线布局，减少能源消耗。
- 逐步提高清洁能源在能源结构中的比例，如在屋顶安装太阳能光伏板，利用太阳能发电，支持可再生能源的发展。

运输和物流

- 通过先进的物流管理系统，优化运输路线，减少运输距离和次数，降低运输过程中的碳排放。
- 提高运输车辆的装载率，减少空载率。
- 逐步推广使用新能源运输车辆，减少运输过程中的尾气排放。
- 在仓储环节，采用节能照明等技术，降低仓储设施的能耗；优化库存管理，减少库存积压和损耗，降低仓储环节的碳排放。

门店运营

- 对大部分门店和配送中心进行节能改造，如更换节能灯具、安装节能空调等措施，降低门店的能耗。
- 推广使用可降解、可回收的绿色包装材料，减少包装废弃物的产生和碳排放。
- 加强门店的能源管理，合理安排营业时间，避免不必要的能源浪费；采用智能能源管理系统，实时监测和优化门店的能源使用。
- 通过宣传和引导，提高顾客的环保意识，鼓励顾客选择绿色商品和低碳消费方式，如自带购物袋、减少一次性包装的使用等，共同推动碳减排。

为进一步管理碳排放，我们还仔细梳理了公司商品目录，制定了产品碳足迹评估计划，明晰需接受碳足迹评估的商品以及商品生产阶段的范围，定期开展产品碳足迹评估，并制定了一系列碳足迹减排计划。未来，我们将逐步扩大产品碳足迹评估范围，以进一步提高评估的深度和广度。

同时，我们积极落实节能减排相关工作，亦积极开展各种节能活动，向员工推广节能减碳理念，提供绿色低碳行为建议，鼓励员工践行。2024年主要节能减排工作如下：

加大新能源物流车辆投入

- 引入多家有新能源车的企业，用于市区配送
- 鼓励承运商使用新能源车保障业务

物流运输智能调度

- 优化物流调度流程，引进智能算法数字化引擎，实现每日配送线路自动计算和自动动态调整，以期达到配送组合最优、门店到货时效最高的目的
- 通过全智能化、全自动化系统，结合路况信息、门店信息、到货要求时间窗口等要求，优化物流运输线路，以减少运输过程的温室气体排放
- 实现配送费用下降2%，配送及时率提升30%以上

2024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 <sup>4</sup>	单位	2024
温室气体总排放量	吨二氧化碳当量	112,407.36
温室气体排放密度	吨二氧化碳当量/百万元	4.67
温室气体排放量（范围一） <sup>5</sup>	吨二氧化碳当量	1,082.09
温室气体排放量（范围二） <sup>6</sup>	吨二氧化碳当量	111,325.27

未来，我们将持续关注极端天气频发等实体风险、气候变化所导致的政策变化等转型风险，通过建立完善的气候变化管理制度和风险管理体系、探索绿色能源使用机遇等策略，全面提升公司应对气候变化的韧性。

<sup>4</sup> 温室气体排放量的合并方法采用运营控制法，公司对其自身及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；温室气体排放密度分母为报告期营业收入。

<sup>5</sup> 对交通运输和物流阶段的碳排放评估已涵盖在范围一计算中。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，排放因子参考香港联交所《环境关键绩效指标汇报指引》和中国《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》，热值系数参考中国《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法与报告指南（试行）》；全球变暖潜力值参考IPCC Global Warming Potential Values。

<sup>6</sup> 对生产运营、配送中心和门店运营的碳排放评估已涵盖在电力耗量和范围二计算中。范围二温室气体排放主要来自公司生产运营、配送中心和药店的购买电力。其中，电网排放因子参考中国《关于发布2022年电力二氧化碳排放因子的公告》中的0.5366吨二氧化碳当量/兆瓦时。

## 物料使用与废弃物管理

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，致力于通过负责任的管理方式，最大限度地减少废弃物和废气排放对环境的不利影响。报告期内，我们没有因污染物排放受到重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

在我们生产经营活动中，主要产生的废弃物为废弃药品、生活废水、物流运输中使用的废弃纸箱。

为进一步提高我们废弃物管理意识，并推动可持续发展目标的实现，我们设置以下废弃物管理目标：



### 有害废弃物管理目标

- 废弃药品回收<sup>7</sup>率达 **100%**



### 无害废弃物管理目标

- 每月产生的厨余垃圾不超过 **186** 桶
- 推广使用可回收或可降解的包装材料
- 减少废弃纸箱产生
- 塑料周转箱、托盘循环利用率达 **100%**

重点废弃物处置方式具体如下：

#### 废弃药品回收<sup>7</sup>：

- 药品回收需要经公司内部审查
- 设置专门药品退货区，由门店将过期药品退回至公司对应仓库
- 由具备专业资质的第三方公司统一将已存入公司专门仓库的过期药品进行回收

#### 废弃纸箱回收：

- 废弃纸箱均交由第三方回收机构进行处置，妥善处置率达100%

#### 厨余垃圾：

- 餐厨垃圾由外部第三方专业单位进行处置
- 办公垃圾弃至生活垃圾箱，由环卫统一回收处理

<sup>7</sup>药品回收是指由益丰药房回收至具备专业资质的第三方公司或退回药厂统一进行专门处置。



2024年，我们的材料使用量如下表所示：

材料使用 <sup>8</sup>	单位	2024
使用材料	吨	2,720.50
使用材料密度	吨/百万元	0.11
包装纸箱	吨	438.21
塑料桶	吨	42.27
塑料周转箱	吨	485.88
塑料托盘	吨	1,754.14

2024年，我们的废气排放量及密度如下表所示：

废气管理 <sup>8</sup>	单位	2024
废气排放总量	千克	1,184.78
废气排放密度	千克/ 百万元	0.05
氮氧化物（NOx）	千克	1,101.37
硫氧化物（SOx）	千克	4.01
颗粒物	千克	79.40

2024 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 <sup>8、9</sup>	单位	2024
有害废弃物总量	吨	35,637.00
有害废弃物密度	吨/ 百万元	1.48
无害废弃物总量	吨	6,755.42
无害废弃物密度	吨/ 百万元	0.28

<sup>8</sup>使用材料密度、废气排放密度、有害废弃物密度、无害废弃物密度、水资源消耗密度分母均为报告期营业收入。

<sup>9</sup>有害废弃物主要包括废药物、药品；无害废弃物主要包括一般办公废物、中药废弃药渣（无有毒物质）及废弃纸箱。

## 用水效率与废水管理

我们采用科学合理的水资源管理措施，积极贯彻落实公司节约用水条例，全面提升水资源利用效率。我们的水源均来自市政管网，不存在取水困难的问题。此外，在设定办公室及门店的节约水费目标同时，我们还定期对用水情况进行细致监测和深入分析，以优化用水结构和流程，进一步降低用水成本。

2024年，我们水资源管理的重点举措如下：



安装节水水龙头，减少水流量，有效减少水资源浪费



在各用水区域张贴节水标识，提高员工节水意识



优化用水流程，合理安排清洁时间，避免在用水高峰期进行大规模清洁



通过水表动态监测用水量情况，及时发现用水异常情况



合理地循环利用食堂的洗菜水进行地面清洁，以提高水资源的使用效率

2024年，我们的水资源消耗总量及密度如下表所示：

水资源消耗 <sup>8</sup>	单位	2024
水资源消耗总量	吨	4,086,346.68
水资源消耗密度	吨/ 百万元	169.82



## 附录：报告索引表

可持续发展报告指引	GRI标准	回应
第一章 总则		
第一条、第二条、第三条、第四条、第五条、第六条、第七条、第八条、第九条、第十条	GRI 1：基础 2021 GRI 2：一般披露 2021 GRI 3：实质性议题 2021	益丰药房严格参照《可持续发展报告指引》编制本报告，从多方面展现自身对经济、社会和环境的影响，并在合适处对信息来源、口径、参考等进行解释，便于读者理念和进行逐年对比。此外，我们严格按照重要性原则进行报告编制，详情请见“双重重要性评估”一节。
第二章 可持续发展信息披露框架		
第十一条、第十二条、第十三条、第十四条、第十五条、第十六条、第十七条、第十八条、第十九条	GRI 2：一般披露 2021 GRI 3：实质性议题 2021	我们依据自身所处行业与经营性质，通过利益相关方调研，识别可持续发展相关影响、风险和机遇并进行优先排序，针对具有双重重要性议题按照《可持续发展报告指引》规定的四个方面进行披露，详情请见“双重重要性评估”一节。我们已搭建ESG治理架构，详见“可持续发展管理”一节。
第三章 环境信息披露		
第一节 应对气候变化		
第二十条	GRI 201：经济绩效 2016	能源与气候变化
第二十一条	201-2 气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	
第二十二条	GRI 302：能源 2016	
第二十三条	302-1 组织内部的能源消耗量	
第二十四条		

可持续发展报告指引	GRI标准	回应
第二十五条	302-2 组织外部的能源消耗量	
第二十六条	302-3 能源强度	
第二十七条	302-4 减少能源消耗量	
第二十八条	302-5 降低产品和服务的能源需求	
	GRI 305：排放 2016	
	305-1 直接（范畴1）温室气体排放	
	305-2 能源间接（范畴 2）温室气体排放	
	305-3 其他间接（范畴3）温室气体排放	
	305-4 温室气体排放强度	
	305-5 温室气体减排量	
	305-6 臭氧消耗物质（ODS）的排放	
	305-7 氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	
第二节 污染防治与生态系统保护		
第二十九条	2-27 遵守法律法规	物料使用与废弃物管理
第三十条	GRI 303：水资源和污水 2018	用水效率与废水管理
第三十一条	GRI 304：生物多样性 2016	益丰药房持续监督自身环境保护规范，报告期内没有重大环境违规事件。同时，我们高度重视生物多样性与生态系统保护。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，门店、物流中心等选址也主要集中在商圈和工业园区，因此不会对生物多样性和生态系统造成重大影响。
第三十二条	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	
第三十三条	304-2 活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	
	304-3 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	
	GRI 305：排放 2016	
	GRI 306: 废弃物 2020	

可持续发展报告指引	GRI标准	回应
	306-3 产生的废弃物	
	306-4 从处置中转移的废弃物	
	306-5 进入处置的废弃物	

### 第三节 资源利用与循环经济

第三十四条	GRI 301：物料 2016	能源与气候变化
第三十五条	301-1 所用物料的重量或体积	物料使用与废弃物管理
第三十六条	301-2 所使用的回收再利用的物料	
第三十七条	301-3 回收产品及其包装材料	
	GRI 302：能源 2016	
	302-1 组织内部的能源消耗量	
	302-2 组织外部的能源消耗量	
	302-3 能源强度	
	302-4 降低能源消耗量	
	GRI 303：水资源和污水 2018	
	303-1 组织与水作为共有资源的相互影响	
	303-2 管理与排水相关的影响	
	303-3 取水	
	303-4 排水	
	303-5 耗水	
	GRI 306: 废弃物 2020	
	306-1 废弃物的产生及废弃物相关重大影响	
	306-2 废弃物相关重大影响的管理	

## 第四章 社会信息披露

### 第一节 乡村振兴与社会贡献

第三十八条	GRI 203：间接经济影响 2016	提供健康服务
第三十九条	203-1 基础设施投资和支持性服务	涵养民生情怀
第四十条		带动地区发展

可持续发展报告指引	GRI标准	回应
<b>第二节 创新驱动与科技伦理</b>		
第四十一条	不涉及	深化数智赋能
第四十二条		基于所属行业和业务属性，科技伦理这一议题并不适用于益丰药房。
第四十三条		

### 第三节 供应商与客户

第四十四条	GRI 204：采购实践 2016 GRI 308：供应商环境评估 2016 308-1 使用环境评价维度筛选的新供应商 308-2 供应链的负面环境影响以及采取的行动	规范药品渠道
	GRI 414：供应商社会评估（2016） 414-1 使用社会评价维度筛选的新供应商 414-2 供应链的负面社会影响以及采取的行动	
第四十五条	不涉及	益丰药房深知平等对待中小企业的重要性，不存在报告期末应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过50%的情况。
第四十六条	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 416-2 涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件 GRI 417：营销与标识 2016 417-1 对产品和服务信息与标识的要求 417-2 涉及产品和服务信息与标识 的违规事件	保障质量疗效 提供健康服务 药品的安全与质量是益丰药房的第一要务，报告期内无涉及产品和服务的健康与安全影响和信息与标识的重大违规事件。

可持续发展报告指引	GRI标准	回应
第四十七条	GRI 418: 客户隐私 2016 418-1 涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	信息安全与顾客隐私
<b>第四节 员工</b>		
第四十八条	GRI 401: 雇佣 2016	合规雇佣
第四十九条	401-1 新进员工雇佣率和员工流动率	员工权益与多元化
	401-2 提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	人才培养
	401-3 育儿假	员工沟通与关怀
	GRI 403: 职业健康与安全 2018	职业健康与安全
	403-3 职业健康服务	
	403-5 工作者职业健康安全培训	
	403-6 促进工作者健康	
	403-9 工伤	
	403-10 工作相关的健康问题	
	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	
	404-2 员工技能提升方案和过渡协助方案	
	404-3 定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	
	GRI 405: 多元化与平等机会 2016	
	405-1 管治机构与员工的多元化	
	405-2 男女基本工资和报酬的比例	
	GRI 406: 反歧视 2016	
	406-1 歧视事件及采取的纠正行动	

可持续发展报告指引	GRI标准	回应
<b>第五章 可持续发展相关治理信息披露</b>		
<b>第一节 可持续发展相关治理机制</b>		
第五十条	GRI 2: 一般披露 2021 2-29 利益相关方参与的方法 GRI 3: 实质性议题 2021 3-1 确定实质性议题的过程	利益相关方沟通 双重重要性评估 针对尽职调查这一议题，益丰药房设置不同部门分别对自身、分子公司以及业务伙伴进行有关其环境合规、劳工权益、反腐败等方面进行调查，因此该议题所涉及内容会被囊括在其他议题中，如供应链管理与安全等。
<b>第二节 防范商业贿赂与不正当竞争</b>		
第五十一条	GRI 205: 反腐败 2016	合规运营
第五十二条	205-1 已进行腐败风险评估的运营点	
第五十三条	205-2 反腐败政策和程序的传达及培训 205-3 经确认的腐败事件和采取的行动 GRI 206: 反竞争行为 2016 206-1 针对反竞争行为、反托拉斯 和反垄断实践的法律诉讼	
<b>第六章 附则和释义</b>		
第五十四条	GRI 1: 基础 2021	本报告已严格参照《可持续发展报告指引》进行编制，包括指标索引等。
第五十五条		
第五十六条		
第五十七条		2024年，我们没有发生因不正当竞争行为导致诉讼或行政处罚情况。
第五十八条		



## 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>

---