



DINGDANG HEALTH TECHNOLOGY GROUP LTD.

叮噹健康科技集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：09886



2024

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
董事會聲明	3
1 企業管治	4
1.1 合規內控	4
1.2 商業道德與反腐敗	4
1.3 ESG管理	5
2 健康守護	11
2.1 產品質量與安全	11
2.2 優化客戶服務體驗	15
2.3 研發與創新	21
3 人才成長	25
3.1 合規僱傭	25
3.2 薪酬福利	27
3.3 健康與安全	30
3.4 培訓與發展	30
4 綠色發展	34
4.1 應對氣候變化	34
4.2 排放物管理	39
4.3 資源管理	40
5 夥伴共贏	43
5.1 供應鏈管理	43
5.2 推動行業發展	45
5.3 公益慈善	47
附錄	50
附錄1 關鍵績效表	50
附錄2 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表	53



本報告為叮嚀健康科技集團有限公司發佈的第三份環境、社會及管治(ESG)報告，主要內容包括本公司及其附屬公司在ESG方面的管理措施、重點實踐及其成效。

時間範圍

本報告為年度報告，時間跨度為2024年1月1日至2024年12月31日，部分內容超出上述範圍。

報告邊界

本報告以叮嚀健康科技集團有限公司為主體，涵蓋公司所有附屬公司和合併聯屬實體。

編製依據

本報告編製參考聯合國可持續發展目標(SDGs)、全球可持續發展標準委員會(GSSB)發佈的《GRI可持續發展報告標準》(GRI Standards)，並參照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告守則》進行信息披露，遵守重要性、量化、平衡和一致性匯報原則。

信息來源

本報告的數據和資料來自公司內部正式文件、內部統計資料及相關公開信息，如無特殊說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

指代說明

為了簡化表達，報告中提到的「叮嚀健康」「公司」及「我們」均指代叮嚀健康科技集團有限公司。

報告獲取

本報告以電子版形式發佈，可通過以下渠道瀏覽及下載：

- 叮嚀健康官網：<https://www.ddjkt.com>
- 香港聯交所網站：www.hkex.com.hk

聯繫我們

如對本報告內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式聯繫我們：

- 電子郵件：ir@ddky.com
- 公司地址：香港九龍尖沙咀麼地道68號帝國中心7樓703室

董事會聲明

叮嚀健康致力於將環境、社會及管治(ESG)融入公司戰略、運營和決策中，遵循香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》要求，加強董事會對公司ESG相關事宜的監督及參與。董事會作為公司ESG事務的最高決策機構，負責審議並確立公司的ESG目標、戰略與管理方針，審閱年度ESG重大性議題分析結果與ESG報告，定期組織相關會議，監督公司ESG目標的實現進展。董事會成員積極參與ESG相關培訓，以提高其ESG管理能力。

公司管理層高度重視ESG和氣候變化風險與機遇的識別和管理，結合宏觀政策、監管要求以及行業ESG和氣候變化關注重點，主動分析和辨識公司的重大性議題及相關風險與機遇，評估各項議題相關的風險與機遇對公司業務發展和戰略規劃在短期、中期及長期的實際及潛在影響，並制定應對措施，確定ESG議題重要性排序結果，為公司ESG信息披露和管理重點提供依據。

本報告詳盡披露叮嚀健康2024年度在ESG領域取得的進展與成效，已獲董事會審議通過。未來，我們將繼續深化ESG相關工作，推動公司的可持續發展。

1.1 合規內控

公司嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》《企業管治守則》等法律法規和規範性文件，不斷完善合規管理體系，全面規範企業合規經營。公司持續完善風險管理制度，結合行業發展趨勢及業務實際，開展風險識別與管理。2024年，我們進一步更新《內部審計處罰管理規定》《審計巡查報告應用規定》等制度文件，形成有效、獨立、客觀的監督評價機制，為企業的穩健發展提供堅實保障。

我們積極培育合規文化，持續提升員工守法合規意識。2024年，公司結合實際案例分析，面向員工開展了《合同風險管理》等法律法規相關培訓，進一步強調應急響應與合規操作的重要性，營造全員參與的合規文化氛圍。

1.2 商業道德與反腐敗

公司遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規要求，不斷完善商業道德管理體系，堅決杜絕賄賂、欺詐、勒索等任何違反商業道德的行為。公司制定《合同審核管理規定》，在對外合作協議中納入反商業賄賂條款，杜絕業務中可能存在的任何腐敗行為。2024年，公司未發生貪污腐敗訴訟案件。

公司制定並遵循《投訴舉報管理規定》等內部政策制度，2024年優化修訂了《監督及投訴舉報獎勵管理辦法》，進一步完善投訴舉報管理和處理流程，設立電子郵箱、電話等公開渠道和有獎舉報機制，鼓勵員工和合作夥伴積極參與廉潔監督。

公司積極維護舉報人的合法權益，對其個人信息及相關材料進行嚴格保密，堅決禁止任何形式的打擊報復行為。對於收到的舉報信息，公司將按照《投訴舉報管理規定》要求成立調查小組，對舉報事件及時開展調查，並根據舉報提供線索的有效性、案件性質及嚴重程度，給予舉報人相應獎勵。對於惡意或虛假舉報，視情況採取相應處理措施，情節嚴重者將移送司法機關依法處理。

1 企業管治

公司積極培育廉潔文化，通過微信公眾號平台定期發佈相關廉潔文章進行宣導，組織開展多樣化的商業道德及反腐敗培訓活動。2024年，我們面向全國範圍內各地子公司開展了一系列商業道德與廉潔合規線下教育培訓，助力員工提升廉潔意識，共計110人次參與培訓，培訓總時長為1,540小時。

指標名稱	單位	2024年數據
管理層參與反貪腐培訓人次	人次	25
管理層參與反貪腐培訓總時長	小時	350
員工參與反貪腐培訓人次	人次	85
員工參與反貪腐培訓總時長	小時	1,190

1.3 ESG管理

叮嚀健康不斷優化ESG管理機制，持續提升ESG管理水平，推動可持續發展理念融入公司業務運營，積極回應利益相關方的關注和期待。

1.3.1 ESG管治架構

叮嚀健康持續優化ESG管理體系，明確各層級部門的職能與職責，以確保ESG工作的高效落實。為保證ESG工作順利有序進行，公司董事會與執行董事兼副總裁共同承擔ESG工作的監督與決策職責。董事會負責審議並制定公司ESG目標、戰略、管理方針以及年度ESG報告，各部門積極配合落實ESG相關工作安排，並定期匯報ESG工作的進展與成果。

1.3.2 利益相關方溝通

為滿足各利益相關方期待與訴求。公司致力於建立高效的利益相關方溝通機制，通過豐富的互動渠道和靈活的交流方式，積極回應各方關注重點。

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應方式
政府／監管機構	• 合規經營 • 責任管治 • 公益慈善 • 普惠醫療 • 應對氣候變化	• 政府部門拜訪 • 定期匯報溝通 • 走訪調研考察 • 配合監管督查 • 公益慈善活動
股東／投資者	• 風險管理 • 合規經營 • 商業道德與反腐敗 • 持續穩定的經濟回報	• 召開股東大會 • 召開投資者溝通會 • 按上市規則要求披露經營財務信息 • 公司拜訪
消費者	• 產品質量與安全 • 提升客戶服務品質 • 負責任營銷與宣傳 • 客戶隱私與信息安全 • 普惠醫療	• 7×24小時客戶服務 • 電話、在線溝通平台、微信官方賬號及電郵 • 客戶滿意度調查問卷 • 叮嚀快藥App • 叮嚀健康小程序
員工	• 合規僱傭 • 平等與多元化 • 員工薪酬與福利 • 員工培訓與發展 • 職業健康與安全	• 管理人員座談會 • 員工郵箱 • 叮嚀集團投訴舉報平台 • 線上線下調研 • 員工培訓活動

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應方式
社區公益	• 提升公眾健康意識 • 公益慈善 • 資源使用 • 應對氣候變化 • 排放物管理	• 官方網站 • 社交媒體 • 公益慈善活動 • 志願者活動
供應商／合作夥伴	• 推動行業發展 • 供應鏈管理 • 研發與創新 • 產品質量與安全	• 日常採購與評估 • 線上線下交流分享 • 定期到訪溝通
行業協會	• 推動行業發展 • 研發與創新	• 行業論壇與活動

1.3.3 重大性議題判定

公司根據《環境、社會及管治報告守則》，結合國家政策動態、行業發展趨勢、資本市場ESG評級關注重點等，開展行業對標分析。結合自身業務發展實際和戰略佈局，篩選更新叮嚀健康2024年ESG重大性議題清單。通過徵求內外部利益相關方建議，從「對叮嚀健康發展的重要性」和「對叮嚀健康利益相關方的重要性」兩個維度，對重大性議題進行分析排序，確定叮嚀健康2024年ESG議題重要性分析矩陣。

叮嚀健康2024年ESG議題重要性分析矩陣



1.3.4 榮譽獎項

- 財聯社「數字化先鋒獎」
- 財聯社「社會責任先鋒企業獎」
- 財聯社「最具投資價值獎」
- 《中國融資》「最具潛力上市公司」
- 西普會「2024藥品零售綜合競爭力百強榜」
- 「2024中國大健康新質生產力代表企業TOP10」
- 財聯社「社會責任(S)先鋒企業獎」
- 艾媒諮詢「2024年中國新零售實踐典範獎」
- 新華網「2024新消費創新案例獎」



2 健康守護

2.1 產品質量與安全

2.1.1 產品質量管理

為有效把控公司經營的藥品、醫療器械、化妝品及食品四類產品的質量與安全，叮嚕健康嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國食品安全法》《藥品經營質量管理規範》《醫療器械監督管理條例》《化妝品監督管理條例》等相關法律法規，制定《平台藥品質量安全管理制度》、《醫療器械質量安全監測的規定》《三方平台化妝品檢查管理標準》和《食品安全自查管理標準》等管理制度與標準，設立叮嚕快藥質量安全管理機構，建立健全產品質量管理體系。2024年，叮嚕快藥獲得ISO 9001質量管理體系認證。



圖：叮嚕快藥ISO 9001質量管理體系認證證書

2024年，公司依據國家藥監局《藥品網絡交易第三方平台檢查指南(試行)》，修訂藥品網絡交易質量管理相關制度，建立健全可追溯的質量管控體系，構建採購、入庫、儲存、出庫、配送等多環節全流程藥品管理流程與質量檢定程序，保障產品質量與安全。

叮嚀健康全流程藥品管理

- **藥品採購**：修訂《委託配送企業、首營企業、首營品種審核管理制度》，嚴格審核首次與公司合作的藥品供貨企業、委託配送企業的資質與質量管理水平，與其簽訂《質量保證協議》，有效遴選合格藥品、供貨商和配送企業，實現審核覆蓋率100%。針對首營藥品，建立藥品質量檔案，追蹤其各環節質量狀況，經考察期滿無質量問題方可轉為合格經營藥品；針對藥品配送企業，通過實地考察評審質量管理能力和質量風險，確保配送過程的產品質量與安全。
- **藥品入庫**：配置與藥品經營範圍和規模匹配的經營場所和庫房，未配備倉庫的藥品委託具備資質的企業進行配送；按照規定流程驗收到貨藥品，避免不合格藥品入庫。
- **藥品儲存**：嚴格遵守國家規定，定期校準計量器具、檢測溫濕度監測設備；依據藥品的質量特性，合理儲存、按期養護。
- **藥品出庫**：細化出庫復驗環節的合規控制，通過嚴格的監管要求最大化保障商品質量。
- **藥品運輸**：嚴格執行配送操作規程，確保運輸過程中的藥品質量與安全。
- **藥品召回**：修訂《藥品召回管理制度》，及時追回存在質量問題的已售藥品並向藥品監督管理部門報告；協助藥品生產企業履行召回義務，控制和收回存在安全隱患的藥品，建立相應的藥品召回記錄。
- **不合格藥品處置**：修訂《不合格藥品處理管理制度》，統一組織有關人員銷毀不合格藥品並及時填寫「藥品銷毀記錄」；對不合格藥品召開質量分析會，分析不合格原因，制定並實施不合格情況的糾正與預防措施。

2 健康守護

2.1.2 平台商家規範管理

叮嚀健康持續規範平台商家的質量管理，針對藥品、醫療器械、化妝品、食品四類產品分別制定並完善《平台內商家核實登記管理制度》《質量安全信息公告的規定》《三方平台化妝品不良反應報告管理標準》《食品安全自查管理標準》等多項管理制度與標準，嚴格要求入駐企業執行核實登記、質量安全信息公開、質量安全檢查及不良反應報告等管理要求。

公司對平台商家產品質量開展專項檢查、日常檢查和質量巡查，利用平台系統實現動態質量跟蹤管理，對入駐企業資質信息更新等進行自動管控和提醒，持續規範產品質量檢查監控工作。

2024年，叮嚀健康組織多次產品質量培訓活動，邀請外部專家對員工和商家進行監管法規的宣導與解讀，確保其經營活動符合國家和公司的質量標準。

[案例]叮嚀健康召開藥品質量培訓會

2024年1月，公司組織召開《藥品經營和使用質量監督管理辦法》及藥品專業知識培訓會，此次培訓聚焦藥品質量相關專業知識，特邀國家藥品監督管理局專家授課，覆蓋公司電商平台工作人員、各城市連鎖總部質量負責人及入駐商家負責人共計64人。培訓結束後，所有參訓人員在相關內容考核中均達到合格標準。

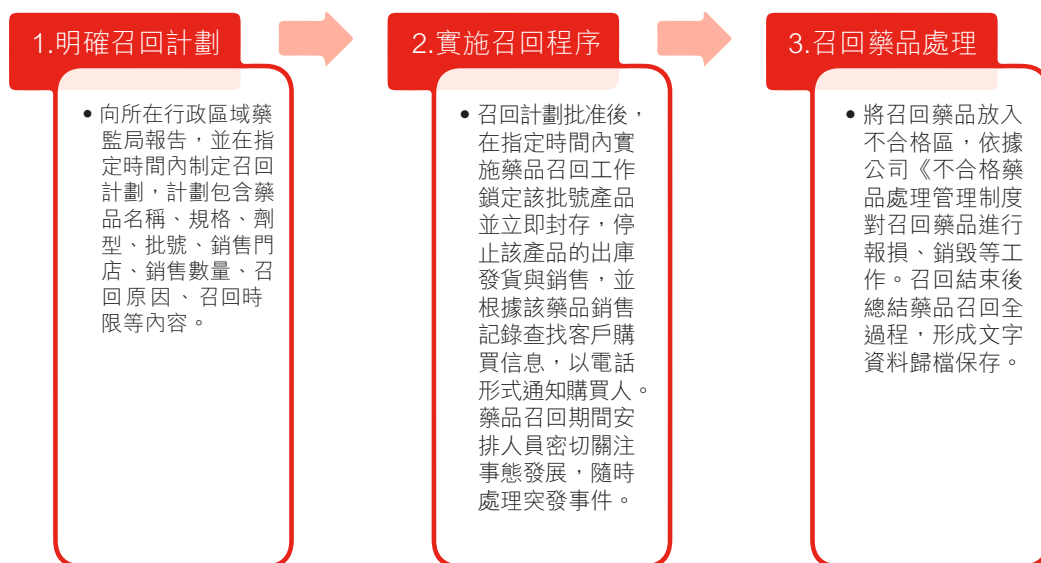
2.1.3 醫生、藥師規範管理

叮嚀健康打造的專業團隊，匯聚來自各專科的全職、兼職及外部醫生、藥師及其他醫學專業人員提供覆蓋皮膚病、呼吸系統疾病、胃腸病、慢病等各種疾病在內的在線健康諮詢和用藥指導服務，幫助用戶了解藥品副作用、保證用藥安全，並幫助用戶合理用藥。

公司實施嚴格的醫生、藥師准入與服務質量考核制度，制定《平台處方藥銷售管理制度》《平台客戶服務管理制度》等內部制度，細化醫生、藥師的工作職責與要求，不斷提升醫生、藥師的服務質量和標準。新進醫生、藥師需經過服務意識、醫藥專業知識、系統操作等培訓並通過質檢與績效考核。日常工作中，質檢團隊每日對醫生、藥師專業及服務進行抽查、質檢考核，以保障服務質量。針對發現的問題，公司將立即採取績效扣分、針對性再培訓等相關措施，以保證服務團隊的素質和專業性。

2.1.4 產品召回與處理

為保障公眾用藥安全，叮嚀健康遵循國家藥監局《藥品召回管理辦法》的要求，修訂公司《藥品召回管理制度》，明確藥品召回流程，根據藥品安全隱患的嚴重程度，將藥品召回分為一級、二級、三級，嚴格按照召回程序，對藥品進行召回處理，保證召回工作的有效進行。2024年，未發生因安全與健康理由召回產品事件。



圖：藥品召回程序

2.2 優化客戶服務體驗

2.2.1 優質服務

叮嚀健康致力於提供方便、快捷、專業、便於獲取及價格合理的醫療產品及服務，以解決各種未滿足的健康需求。公司深耕「互聯網醫藥+互聯網醫療」領域，採用「藥廠直供、網訂店送」線上線下一體化運營新模式，專注快藥服務、在線健康諮詢、慢病與健康管理三大核心業務，持續優化客戶服務體驗。公司通過自營叮嚀智慧藥房、自建專業藥品配送團隊，為用戶提供核心區域7x24小時營業、專業醫生在線健康諮詢及平均28分鐘送藥到家服務。截至2024年12月底，叮嚀健康自有平台註冊用戶達4,634.2萬人。

快藥	7×24小時28分鐘送藥到家的實時到家藥品零售業務。主要覆蓋處方藥、非處方藥、醫療器械、大健康產品四大類。
在線診療	依託專業醫療團隊，為用戶提供極速響應的免費問診、專家諮詢、心理諮詢、在線預約掛號等在線診療服務。
慢病與健康管理	慢病與健康管理業務一站式全流程地服務於用戶全生命週期，為患者提供用藥與劑量指導、處方續簽、健康狀況信息反饋、健康與醫療知識信息管理等服務，覆蓋腫瘤、肝病、心腦血管疾病、皮膚病、糖尿病等多類病種。

叮嚀健康致力於提供7×24小時的在線免費諮詢服務，由專業的醫生、藥師團隊迅速響應，幫助用戶科學用藥，2024年平均首響時間15秒，平均應答時間24.2秒，縮短問診時長，大幅度提升用戶體驗。此外，叮嚀健康通過與北京西城社區的合作，為老年人提供一鍵外呼訂藥服務，解決老人出門購藥等難題。同時，叮嚀健康還積極通過抖音、快手等社交媒體平台，以短視頻形式提供專業健康服務，提升公眾健康意識。

[案例]叮嚕快藥上線「醫保在線購藥」功能，實現「醫、藥、保、到家服務」閉環

叮嚕健康成功打通在線醫保支付，實現「不出門，雲刷卡」的醫保購藥體驗的企業。截至2024年底，叮嚕快藥已在北京、上海、廣州、深圳等多個城市打通醫保(個賬)在線支付功能，當地醫保參保人無需在醫院或藥店排隊，即可隨時隨地享受在線醫保購藥及叮嚕快藥24小時即時送藥上門的便利。此外，在深圳，叮嚕智慧藥房成為首批接入深圳市醫保處方在線支付服務的連鎖藥房企業之一，醫保報銷含統籌金額；在北京，醫保參保人員在已綁定家庭共濟賬戶的前提下可進行家庭共濟支付。

叮嚕快藥充分發揮線上線下一體化服務以及數字化優勢，成功接入多個系統，實現實時數據傳輸、醫保核算，一站式完成醫保商品的線上醫保支付，高效打通「醫、藥、保及到家服務」全鏈路，讓患者享受到更加便利、惠民的健康醫療服務。

[案例]叮嚕快藥攜手中國石油四川落地首家即時零售藥房28分鐘送藥上門

叮嚕健康積極探索「場景升級、數字賦能」，致力一站式滿足市民場景化消費需求。2024年10月，中國石油四川銷售分公司與叮嚕快藥達成深度業務合作，四川首家中國石油&叮嚕快藥28分鐘送藥上門即時零售智慧藥房正式開業。中國石油四川銷售分公司與叮嚕快藥跨界合作打造的「加油站+便利店+28分鐘送藥上門即時零售智慧藥房」三位一體的即時零售新模式，實現傳統加油站向立體式、多元化的健康便民綜合服務體的轉型升級，提升了民眾日常購藥便利性，也為行業發展提供了新思路。



圖：叮嚕快藥&中國石油四川銷售分公司28分鐘送藥上門即時零售藥房盛大開業

2.2.2 維護消費者權益

- 客戶投訴與處理

叮嚀健康致力於通過卓越的客戶服務，持續提升客戶滿意度。公司建立7×24小時全天候客戶服務中心，旨在快速響應並解決用戶關於產品和服務的各類諮詢與投訴。為了方便客戶溝通，公司提供包括電話、在線實時文字消息、微博、官方微信賬號以及工商ODR(在線消費糾紛解決)在內的多種聯繫渠道，為客戶提供暢通的投訴與反饋平台。

公司接到產品投訴後，將按照投訴的具體內容、嚴重性以及提交渠道，啟動相應的處理程序。對於重大的投訴事件，根據公司《重大客訴處理管理規定》，客服人員需立即將相關信息通報給相關部門負責人，並向用戶體驗辦公室報告，以便指派專人對投訴處理過程進行跟蹤和監督。

2024年，公司不斷優化客戶投訴處理流程，更新《客戶投訴管理規定》，新增優先換貨退款的處理場景以及上門取件服務的規定。對於確認的退換貨訂單，公司將確保附近藥店能夠及時進行入庫並退款。同時，若退換貨是由於叮嚀平台商家的原因造成的，將統一安排上門取件服務，以提升客戶滿意度。

2024年，叮嚀健康客訴率約0.083%，24小時客訴解決率達98.5%，客訴滿意率達98%。

- 負責任營銷

公司嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《藥品網絡銷售監督管理辦法》《互聯網藥品信息服務管理辦法》《藥品、醫療器械、保健食品、特殊醫學用途配方食品廣告審查管理暫行辦法》等法律法規及相關要求，修訂叮嚀健康《平台藥品信息展示及管理制度》，保障平台藥品信息展示的合法性和可靠性。

公司通過將商家提交的藥品信息及圖片與藥品包裝、標籤、說明書等內容進行審核，要求區分展示並顯著標示非處方藥與處方藥，突出顯示各類藥品的風險警示信息，確保在銷售處方藥前消費者對風險警示信息充分知情，以及開展藥品信息巡查等管理方式，確保產品信息合規，避免虛假宣傳和誤導性宣傳。

[案例]叮嚀健康召開合規營銷培訓會

2024年4月，叮嚀健康召開食品、化妝品相關知識培訓會，培訓時長3小時，為公司電商平台工作人員、各城市連鎖總部質量負責人、入駐商家負責人講解市場監督管理局近期發佈的《網絡銷售特殊食品安全合規指南》《廣告絕對化用語執法指南》《上海市化妝品行業廣告宣傳合規指引》，並對培訓內容及食品、化妝品相關知識進行測試，參會人員達49人，考核均合格。

- 信息安全與隱私保護

公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《互聯網安全保護技術措施規定》《通用數據保護條例》(GDPR)等法律法規，制定《網絡安全管理制度》《安全事件處理制度》《防病毒安全管理制度》《系統安全管理制度》等內部管理制度，明確信息安全總體方針和安全策略，不斷強化信息安全保護機制，將信息安全風險降至最低。叮嚕快藥成立信息安全管理委員會，設立安全管理員、網絡管理員、數據庫管理員等崗位，明確其信息安全保護職責，已取得ISO 27001信息安全管理體系認證。

在日常運營中，公司要求員工入職時簽署保密協議，對敏感信息進行加密存儲。公司制定重要網絡安全事件和數據安全事件的應急預案，明確安全事件的處置流程，每年進行應急培訓及演練，以提升信息安全抗風險能力。同時，公司不定期邀請第三方進行信息安全評估與審計，通過內外部安全評估測試等方式提升自身的信息安全防護能力。2024年7月至9月，公司委託外部第三方專業機構對叮嚕快藥系統開展網絡安全等級測評，測評結果顯示，叮嚕快藥系統安全保護等級為第三級，等級測評結論為良。

公司致力於保護用戶、患者、醫務人員等利益相關方的數據及隱私，制定《叮嚕快藥用戶個人信息保護制度》《叮嚕快藥隱私政策》《叮嚕快藥用戶註冊協議》等政策制度，僅採集業務必須的手機號碼等信息，對重要信息進行加密存儲，並根據最新法律法規的要求對平台的用戶隱私協議進行實時更新，在涉及到用戶切身利益時，彈窗提示用戶確認。

公司開通隱私投訴專線，除客服電話外，用戶還可以通過此渠道反饋隱私相關問題。另外，公司為用戶複製其在平台的信息建立專用申請流程，以確保個人隱私數據的安全性，並在用戶知情並授權的情況下合規地收集數據。

2 健康守護

2.3 研發與創新

2.3.1 數字科技創新

叮嚀健康積極響應國家關於促進數字經濟與綠色發展的號召，推動自身數字化轉型，以AI科技賦能實體藥店，助推傳統醫藥零售產業升級成為「由前沿技術驅動的，具有戰略性、引領性的未來產業」。

圍繞「打造和提升新質生產力」這一目標，叮嚀健康充分應用5G、AI、大數據、物聯網等技術，研發和推出了電子圍欄、手機揀貨、智能路徑規劃、智能運力調度、叮嚀沙盤等科技系統，將門店服務覆蓋半徑從幾百米擴大到周圍幾公里，最大化提升單個門店服務的用戶數量，有效提升了門店坪效和人效。

此外，叮嚀健康積極推動醫療、醫藥服務的數字化，構建包含在線問診、用藥諮詢、藥品配送與安全用藥在內的全生命週期健康管理體系，提升即時送藥上門、在線健康諮詢和慢病複診等健康服務水平，優化用戶體驗。公司持續升級AI系統、健康圖譜、醫典智庫等數字技術，幫助用戶進行健康檔案管理，提升在線諮詢的準確性；優化AI醫生助手輔助問診功能，以及醫藥AI叮嚀藥師、營養師AI助手，幫助醫生、藥師、營養師更好地服務用戶；研發應用智能溫控藥箱，推出胰島素等特殊藥品全程冷鏈到家服務，保障藥品配送安全；上線AI智能用藥提醒，助力用戶安全用藥，提升用藥依從性。

未來，叮嚀健康將一如既往地探索更深層次的智能化、信息化，升級AI系統、健康圖譜、醫典智庫等技術，通過科技創新的方式更好的服務中國百姓健康。

[案例]叮嚕健康榮膺「數字化先鋒獎」

2024年5月，由財聯社舉辦的「2024美好消費含『科』量論壇」在上海拉開帷幕。本次活動旨在響應工信部「三品」戰略，聚焦消費新賽道，尋找前沿新科技，尋找「以科技創新驅動助力企業及品牌打開第二增長曲線的典範」。叮嚕健康憑借領先的數字科技創新能力榮膺「數字化先鋒獎」。



[案例]叮噹健康榮獲「2024中國大健康新質生產力代表企業TOP10」

2024年12月，WIM 2024創新者年會在北京隆重開幕，本次大會以「AI For X未來產業範式躍遷」為主題。叮噹健康憑借科技創新、模式創新、專業健康服務等維度的優異表現，以AI科技賦能實體藥店，助推傳統醫藥零售產業升級成為「由前沿技術驅動的，具有戰略性、引領性的未來產業」，榮獲「2024中國大健康新質生產力代表企業TOP10」。



2.3.2 知識產權保護

公司恪守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，制定《知識產權管理辦法》等內部規章制度，確立知識產權註冊和使用規範，嚴格按照該管理辦法處理平台知識產權投訴和爭議，充分保護知識產權權利人和消費者的權益。

公司持續優化知識產權管理體系，在入駐協議中要求商家簽署知識產權相關承諾書，系統性管理商標、專利、版權及域名等知識產權。2024年，公司為維護自身知識產權，成功提出23件異議申請，多個他人申請的「叮嚕」相關商標被駁回，成功撤銷了他人持有的「叮嚕」相關商標，並在公司內部舉辦多次商業秘密保護專題培訓。截至2024年底，叮嚕健康共有知識產權674件，其中授權專利25件。

3 人才成長

叮嚀健康深知員工是企業發展的核心力量。公司維護員工基本權益，積極搭建人才賦能平台，為員工營造安全、舒適、健康的工作環境，與員工攜手共同進步。

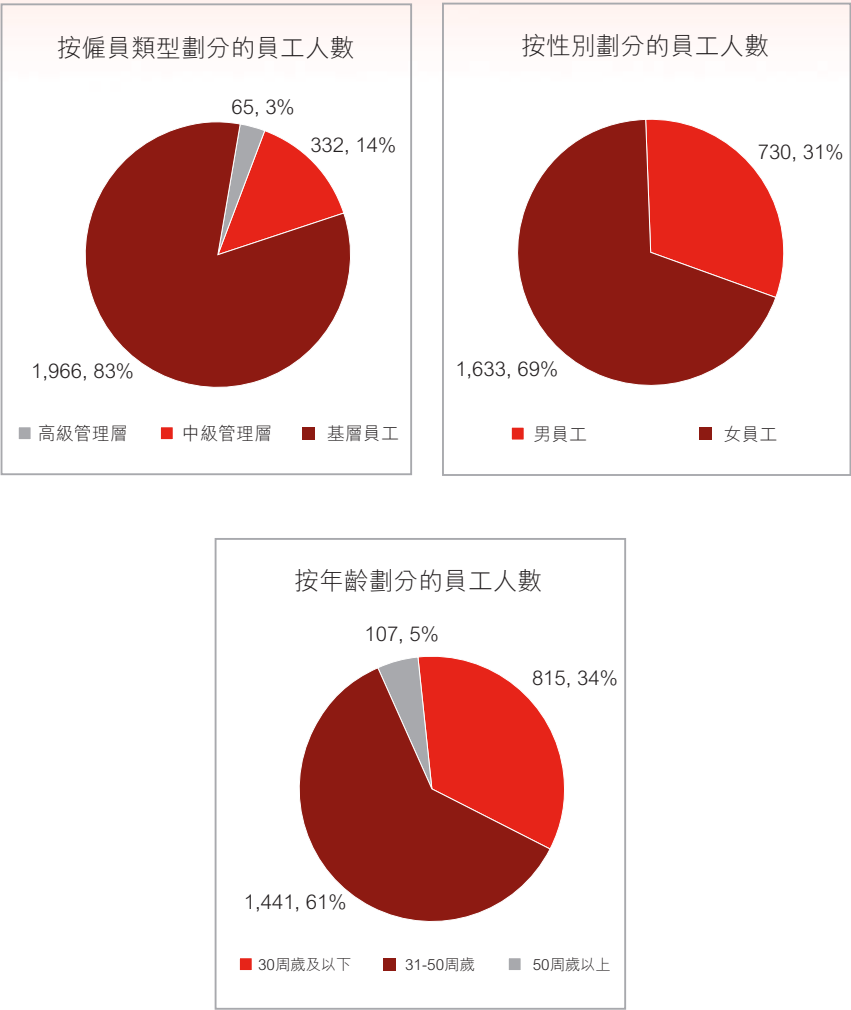
3.1 合規僱傭

公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，制定並遵循《員工入職管理辦法》《勞動合同管理辦法》《員工離職管理辦法》《員工試用期管理規定》《員工調動管理辦法》等內部管理制度，規範員工僱傭流程。公司堅決禁止僱傭童工及強迫勞動，若發生違規行為，將依據法律法規和內部管理制度嚴肅追責，並採取相應懲處措施，有效保障員工合法權益。2024年，公司未發生任何僱傭童工和強迫勞動事件。

我們始終致力於多元化的人才僱傭，公正平等地對待每一位員工和求職者。我們杜絕任何形式的就業歧視，確保性別、年齡、種族、宗教、殘疾等因素不影響求職者的錄用與發展機會，持續打造多元化人才隊伍，建設多元包容的工作環境。

在實習生招聘過程中，我們選用了來自不同專業背景的實習員工，這不僅有助於促進團隊多元化構成，也為未來儲備了具備跨學科能力的潛力人才。此外，我們通過建立校企對話機制，深化校企合作深度，共同探索更有效的人才培養模式和合作項目，有助於實習生職業成長的同時，對於校園人才培養模式的更新迭代、企業的可持續發展有著積極意義。截至2024年12月底，叮嚀健康員工總數為2,363人，其中包含殘疾員工7人、退伍軍人1人，女性員工佔比69%。

2024年叮嚀健康員工構成數量



員工流失情況

指標名稱		單位	2024年數據
員工流失率		%	28
按性別劃分的員工流失率	男員工	%	26
	女員工	%	29
按年齡劃分的員工流失率	30周歲及以下	%	35
	31-50周歲	%	23
	50周歲以上	%	32
按地區劃分的員工流失率	中國大陸地區	%	28
	海外地區	%	0
	港澳台地區	%	0

3 人才成長

3.2 薪酬福利

叮嚀健康遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，不斷優化員工薪酬管理體系，為員工提供具有競爭力的薪酬和福利方案，確保薪酬制度的公正性和合規性。

公司建立了科學且合理的薪酬與績效評定機制，綜合考慮員工的職級、能力以及經驗等因素，確保薪酬體系的公正性與激勵效應。公司將ESG相關因素(如產品安全、質量控制等)納入相關崗位績效考核，以增強員工對可持續發展目標的責任感。為了確保績效考核的公平性與透明性，公司還設立了績效申訴機制，員工可通過申訴渠道提出意見，並得到及時反饋。

在保險福利方面，公司按照規定為員工繳納養老保險、失業保險、工傷保險、生育保險和醫療保險等社會保障保險，並為員工提供補充醫療保險、醫生義診和員工內購等額外福利。公司十分重視員工的日常關懷，定期組織中秋節、程序員節、小年節等主題活動，通過豐富的文化活動和節日慶祝，讓員工在工作之餘得到放鬆和愉悅。同時，公司還精心準備節日禮物，增添驚喜，提升員工的歸屬感與幸福感。對於女性員工，公司特別設有哺乳室，並在三八婦女節開展專屬福利和關懷活動，持續營造更友好的工作環境。

公司倡導民主管理和開放透明的溝通文化，尊重員工的意見，鼓勵自由表達。為此，公司建立了多樣化的反饋機制，包括匿名郵箱等渠道，供員工提出意見、建議或投訴。同時，公司制定了明確的規範流程和調查機制，確保所有反饋能夠得到及時處理和公正解決，從而提升員工的參與感和信任度，持續優化工作環境。



圖：小年遊園會活動



圖：中秋節活動



圖：程序員節活動



圖：健步走活動

3.3 健康與安全

公司遵循《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，持續完善員工職業健康與安全管理，為員工提供健康、安全的工作環境。公司關注員工身心健康，通過企業公眾號、企業視頻號等渠道，定期向員工發佈傳播健康知識和健康提示，提升員工健康意識。邀請中醫師為員工提供免費按摩肩頸服務，緩解員工工作疲勞。組織健康相關座談與培訓，保障員工心理健康。過去三年，叮嚀健康未發生因工死亡事件，2024年因工傷損失工作日數為635天。

3.4 培訓與發展

叮嚀健康積極搭建人才賦能平台，不斷優化員工晉升制度和職業發展路徑，建立暢通的人才發展通道，為員工提供公平的職業發展機會，激發其內在動力，促進人才的快速成長。

我們面向新員工、業務條線員工、管理層等不同類型的員工，依託叮嚀學院、條線培訓、叮嚀之星選拔等方式和平台，分別開展創新、技術、管理等主題的培訓課程，以滿足員工不同場景的學習及發展需求，為其提供多樣化的自我提升渠道。此外，我們制定了一系列激勵政策，鼓勵並支持藥師等專業人員不斷提升其專業技能水平。

[案例]叮嚀學院高層管理幹部組織領導力培訓

2024年，叮嚀學院於清華大學舉辦第二期高層管理幹部組織領導力培訓班，培訓涵蓋多個重要主題，包括國內宏觀經濟形勢分析、創新思維、卓越領導力、商業模式創新和國學修養等。此次培訓共有25名學員參與，培訓由清華大學的專家教授進行授課。通過這一系列課程，學員們在理論和實踐中獲得了關於危機管理與領導力的深刻理解。



[案例]「叮噹之星」青年優秀人才管理培訓營

叮噹學院第三期班(「叮噹之星」青年優秀人才管理培訓營)旨在建立一支年輕、創新、有活力的青年優秀人才隊伍，推動公司快速發展。該培訓分為四個階段，每個階段參與者包括來自不同部門和子公司的36名學員。該培訓系列旨在全面提升年輕管理者的領導力和專業能力，為叮噹事業的發展培養一批優秀人才。



3 人才成長

指標名稱		單位	2024年數據
員工培訓總時長		小時	137,054
按性別劃分的受訓員工百分比	男員工	%	100
	女員工	%	100
按僱員類型劃分的受訓員工百分比	高級管理層	%	100
	中級管理層	%	100
	基層員工	%	100
按性別劃分的員工平均受訓小時數	男員工	小時	58
	女員工	小時	58
按僱員類型劃分的員工平均受訓 小時數	高級管理層	小時	58
	中級管理層	小時	58
	基層員工	小時	58

叮嚀健康秉持綠色低碳發展理念，主動採取措施應對氣候變化，強化對排放物的監管，提升能源資源的利用效率，通過具體行動降低企業運營對環境的負面影響，致力於實現人與自然的和諧共生。

4.1 應對氣候變化

叮嚀健康積極響應國家的碳達峰碳中和目標，參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)提出的框架建議，主動推進氣候變化相關風險與機遇的識別工作，制定針對性的應對方案，與各方合作夥伴協作，共同應對氣候變化，推動社會低碳發展。

4.1.1 氣候管治

叮嚀健康將應對氣候變化議題的管治納入公司整體ESG管治架構中，董事會作為公司ESG事務的最高決策機構，負責審議和確定氣候變化相關目標。管理層高度重視氣候變化相關風險的識別與應對，積極推進氣候戰略和行動計劃的執行。

4.1.2 氣候策略

叮嚀健康依據行業的特殊性和自身的業務運營現狀，識別氣候變化相關的實體風險和轉型風險，探尋氣候變化帶來的潛在機遇，並據此制定相應的應對措施。

風險或機遇類型		風險或機遇描述	應對措施
實體風險	急性實體風險	因洪水、颱風等自然災害和極端天氣事件，公司員工通勤、產品配送面臨更大的安全風險，供應商物資供應可能受到影響，對公司業務開展帶來不利影響。	- 制定《關於應對極端天氣的安全管理規定》，密切關注各地極端天氣情況，以便在面對惡劣天氣時，能夠迅速調整活動安排，採取有效的安全防範措施，應對夏季高溫、暴雨、雷電、颱風等實體氣候風險，保障員工生命安全，同時保護公司的設施和財產不受損害 - 合理安排藥品存儲方式，創新製造叮嚀安全智能溫控藥箱進行藥品配送 - 密切關注員工身體健康，設置員工靈活辦公工作方式
	慢性實體風險	長期氣候變化導致的海平面上升、降水量變化、極端高溫天氣增加等慢性風險，可能影響公司上游的藥品生產、公司的藥品存放環境，導致員工因身體不適而工作效率降低，造成公司經濟效益損失。	

風險或機遇類型	風險或機遇描述		應對措施
轉型風險	政策與法律風險	公司面臨日趨嚴格的碳排放相關法律法規，以及碳盤查、碳稅、碳交易等可能使公司運營成本上升的挑戰。	- 持續關注碳排放相關法律法規的發展趨勢，及時制定應對措施 - 加強節能管理，推動數字科技創新，減少門店能源消耗，降低員工、騎手、客戶出行產生的碳排放
	技術風險	公司需要及時在低碳技術轉型方面投入人力與資源，可能會導致運營成本上升。	通過技術創新，不斷完善叮嚀智能調度系統，加大綠色包裝研發力度，為公司低碳環保運營提供技術支持
	聲譽風險	公眾更加關注公司應對氣候變化的行動，若在碳減排方面努力不足或存在負面信息將對公司品牌商譽帶來負面影響。	- 通過多種渠道積極與公眾、客戶等利益相關方溝通，傳播公司綠色低碳理念與數字科技創新行動和成效 - 加強供應鏈環境風險管理，避免負面事件發生
機遇	產品與服務機遇	極端天氣導致客戶出行不便，醫療健康到家服務需求增加；長期氣候變化增加慢性病發生的可能性，慢病與健康管理服務需求增加。	通過打通在線醫保支付、縮短在線免費諮詢服務響應時間、拓展在線服務媒介等方式，優化公司產品與服務，持續提升客戶體驗

4 綠色發展

風險或機遇類型	風險或機遇描述	應對措施
市場機遇	隨著公眾低碳環保意識的提升，公司線上服務本身具有低碳環保屬性，將受到更多消費者青睞。	• 充分利用各類媒體平台，加大對公司線上服務的宣傳力度，突出低碳環保的特點 • 密切關注市場變化，了解消費者需求和行業發展趨勢，及時調整經營策略

4.1.3 氣候風險管理

叮嚀健康已將氣候變化相關風險和機遇的識別、評估、應對與監察納入公司ESG風險管理流程，其中包含氣候變化相關風險和機遇的識別、各項風險或機遇對公司業務運營的影響評估、相關應對措施制定，及其執行情況監察等，旨在有效控制氣候變化相關風險、把握氣候變化相關機遇，促進公司低碳發展。

4.1.4 氣候指標及目標

叮嚀健康不斷尋求業務效率與低碳屬性的正向循環，通過節能管理與宣貫、數字化賦能與技術應用，在員工出行、騎手配送、綠色服務等方面積極探索碳減排措施，努力實現溫室氣體排放量降低的目標，為國家達成碳達峰碳中和目標作出貢獻。

- 採用新能源配送車輛：在即時配服務中，電動交通工具的使用率接近100%，大幅降低化石能源的消耗量，減少配送碳排放。
- 嚴格管理公務出行油耗：要求集團及各子公司的公務車輛在使用前通過審批，每月嚴格追蹤公務車油耗。
- 推廣低碳出行文化：公司鼓勵員工在出差或公出時優先選擇公共交通工具。2024年8月，叮嚀快藥攜手鈣爾奇在北京奧林匹克森林公園舉行主題為「越走越帶勁」的公益行走活動，吸引近4,000人參與，共同倡導低碳生活方式。
- 獨創智能調度系統：公司獨創叮嚀智能調度系統，借助網絡規劃、地圖挖掘、機器學習和AI算法等新科技，實現智慧路徑規劃和智能運力調度，優化配送路線，將每趟配送的運力最大化，減少不必要的往返次數，縮短騎手的單均行駛距離，在保持服務時效和人效小幅提升的同時，騎手單均行駛距離下降約2%，降低能源消耗。
- 提供綠色醫療與醫藥服務：公司提供綠色醫療服務，自有藥師和醫生團隊24小時在線免費提供專業指導意見，年諮詢量超600萬。2024年，公司作為首家打通在線醫保支付購藥的公司，為客戶提供「不出門，雲刷卡」的體驗，減少用戶出行帶來的碳排放。

指標名稱	單位	2024年數據
直接(範圍1)溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	50.99
直接(範圍1)溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／人	0.02
間接(範圍2)溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	4,085.53
間接(範圍2)溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／人	1.73

4 綠色發展

4.2 排放物管理

公司遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等相關法律法規，對藥品、生活垃圾的收集、存放與處置採取嚴格的管理措施，減少對環境造成的負面影響。

4.2.1 藥品廢棄物管理

叮嚀健康嚴格按照公司《不合格藥品處理管理制度》《藥品召回管理制度》等制度要求，對於過期、失效、黴爛、變質或有其他質量問題的藥品，在設有明顯標誌的不合格藥品區(紅色)集中收集，交由危險廢物處置機構進行無害化處理與銷毀，並有專人負責做好記錄。對於近效期藥品，退回供貨商或第三方商家，確保其妥善處理，避免對人體健康和環境造成傷害。

除此之外，叮嚀健康攜手廣藥集團，持續多年開展「家庭過期藥品回收」項目，提供專業藥品配送團隊免費上門回收藥品服務，旨在緩解市民囤積藥品現象，避免隨意丟棄藥品對環境產生的負面影響。公司在叮嚀智慧藥房設置過期藥品回收箱，門店在接收從周邊顧客家中回收的過期藥品後及時進行登記，定期上報所屬藥監局，藥品由所屬藥監局統一定期回收、銷毀。

4.2.2 生活垃圾管理

叮嚀健康根據《北京市生活垃圾管理條例》要求，制定《生活垃圾分類工作管理規定》，要求員工將辦公與生活中產生的垃圾按可回收垃圾、有害垃圾、濕垃圾、乾垃圾分類投放，倡導員工共同營造一個安全衛生文明的辦公環境。

公司產生的有害廢棄物包括打印機硒鼓墨盒、廢舊燈管、廢舊電池等，我們制定《有害廢棄物管理規定》，規範有害廢棄物在分類收集、存儲管理、運輸規定、處理處置環節的管理要求，制定有害廢棄物洩露等相關應急預案，定期組織員工培訓與應急預案演練，防止有害廢棄物污染環境，保障員工健康安全。

公司產生的無害廢棄物包括紙張、塑料瓶、廚餘垃圾等，實現人均無害廢棄物排放量持續下降是我們的長期目標，為實現此目標，公司提倡無紙化辦公、重複利用打印紙等無害廢棄物，減少無害廢棄物的產生。

公司收集的有害廢棄物、無害廢棄物均委託第三方專業機構進行處理，確保廢棄物安全、無害化處理。

指標名稱	單位	2024年數據
有害廢棄物總量	噸	2.860
有害廢棄物密度	噸／人	0.0012
無害廢棄物總量	噸	2,743.38
無害廢棄物密度	噸／人	1.16

4.3 資源管理

4.3.1 綠色包裝

叮嚀健康積極響應環保包裝的綠色發展趨勢，致力於在其運營及配送環節降低對環境的影響。叮嚀快藥所有訂單均使用可降解包裝袋或紙質袋，持續優化包裝袋質量，以提高包裝袋利用率。同時，公司提倡循環使用供應商的紙箱，並在廣州、深圳公司自建倉庫全面採用塑料中轉箱代替紙箱，延長包裝箱的使用壽命，提升包裝材料利用效率，減少包裝材料使用量。

此外，叮嚀健康大力普及綠色低碳的生活理念，利用叮嚀快藥配送預警平台、叮嚀快藥騎手配送端等官方APP進行線上環保宣傳；同時，公司與線下門店、配送人員緊密合作開展線下宣傳活動，鼓勵配送人員做「低碳節能」的宣傳使者，將綠色環保海報貼在車輛和配送箱上，並向顧客分發低碳節能的宣傳單，加強公眾的環境保護意識，推動全社會形成綠色文明的新風尚。

指標名稱	單位	2024年數據
包裝紙箱消耗量	噸	2,727.75
製成品所用包裝材料的總量	叮嚀健康的業務不涉及直接為成品提供包裝材料，因此該指標不適用	

4 綠色發展

4.3.2 綠色辦公

我們的目標是實現辦公區域人均用電量和人均用水量持續下降，為了實現該目標，我們制定《節約用水、用電的管理規定》《後勤管理規定》等內部管理制度，明確水電管理的第一責任人，規範辦公區域用水、用電及空調合理使用，每天對辦公區進行巡檢，節約能源與水資源。

公司嚴禁在辦公區域使用自帶大功率電器，在白天光線正常的情況下不開啟照明燈，辦公場所無人時杜絕開「長明燈」，重視用電安全與節約。公司減少中央空調的使用時間，並嚴格控制空調溫度，明確規定空調製冷溫度不得低於26℃、制熱溫度不高於20℃，堅決杜絕開窗使用空調及無人辦公開啟空調的情況。

我們主要採用市政供水，尚未遇到水資源不足的情況。為提升水資源使用效益，我們安裝節水設備、加強用水設備的日常維護，同時鼓勵員工養成節約用水的良好習慣，用水完畢後隨時關閉並關緊水龍頭，嚴禁滴漏，並及時報告用水設施損壞或漏水現象。

公司制定《無紙化辦公實施方案》，倡導無紙化辦公，文件審批、報告方案呈送與溝通、勞動合同簽署、離職證明出具等，均通過在線方式完成，減少辦公用紙的使用。集團總部已建立電子化檔案管理系統，對原有需要紙質存檔的文件改為電子版存檔，2024年存檔電子檔案約1.2萬份，顯著降低辦公用紙使用量。此外，公司鼓勵無紙化辦公，必須打印的文件，如合同、協議等，要求A4紙正反面打印，盡量減少紙張使用，倡導員工共同營造一個更加綠色、環保和高效的職場環境。

[案例]上海公司將節約用電情況納入門店績效考核

上海公司為降低門店電力消耗，為每家門店每個月制定電費標準，按季度考核門店電費使用情況，將節約的電費作為門店線下團隊和配送團隊的獎勵。此機制顯著提高員工的節電意識，通過門店線下團隊和配送團隊的共同努力，多家門店實現季度用電量下降。

指標名稱	單位	2024年數據
綜合能源消耗量	噸標煤	960.28
人均綜合能源消耗量	噸標煤／人	0.41
汽油消耗量	公升	22,854.90
用電量	千瓦時	7,613,741.87
用電密度	千瓦時／人	3,222.07
耗水量	噸	25,751.21
耗水密度	噸／人	10.90

5 夥伴共贏

5.1 供應鏈管理

叮嚀健康持續優化供應商管理體系，制定並遵循《供應商管理制度》《供應商管理規範》等內部管理制度，規範供應商篩選與管理，保障供應鏈的安全穩定，推動ESG因素融入供應商管理流程，助力供應商可持續發展。截至2024年12月底，公司累計與7,092家藥品企業和藥品分銷商建立合作關係，其均為中國大陸地區企業。

- 嚴格准入標準

我們實施嚴格的供應商准入標準與流程，根據供應商的資質、品牌聲譽、過往經驗、供應保障能力以及價格優勢等因素，篩選優質供應商。在與供應商簽訂協議前，我們將對供應商及其產品開展背景調查，進一步檢查其營業執照及產品相關許可證及證書的獲得情況。此外，對於重點合作的供應商，公司將組織各級採購部門開展現場考察，評估及驗證其業務規模、生產能力、研發能力、質量控制體系及履約能力等情況，以便我們能夠有效監控和評估其表現，同時規避潛在風險。

- 定期評價考核

我們根據《供貨商管控及評審規範》定期對供應商開展全面評估，評估內容涵蓋質量保障、商品保障、業績貢獻、協議履約、資源投入以及市場協作等多個維度。根據最終評估結果，及時向供應商提出改進建議，對於未能達到標準的供應商，公司將採取相應的溝通調整或替換措施，以確保供應鏈的持續健康發展。

- 供應商質量管理

我們嚴格管控供應商質量，通過合同管理、內部控制和外部監控等多種措施來防範供應商質量風險。我們要求所有供應商均需簽署《質量保證協議書》，並且在採購過程中，對供應商的產品、生產廠商、儲運條件等多個方面進行綜合評估與調查。在產品收貨時將進行質量抽樣檢查，若發現不符合質量標準的產品，立即退貨處理。此外，我們制定了《委託配送企業、首營企業、首營品種審核管理制度》進一步規範對首次採購的藥品生產或經營企業、委託配送企業以及首次採購的藥品開展質量管理。

- 供應商溝通交流

我們加強供應商的交流與合作，通過日常溝通、簽署協議等契機，與供應商開展相關工作交流。我們制定定期回訪機制，每月回訪跟蹤供應商合作協議相關指標的達成情況，攜手供應商共同發展。

- 供應商反腐敗

公司重視供貨商反腐敗管理，將反商業賄賂納入供貨商篩選的考慮之中，供應商與公司均需在採購合同中簽訂廉潔協議條款，用以規範、約束雙方的行為，防止違法違規事件發生。公司設立並公開反商業賄賂的舉報郵箱，主動接受公眾監督。

5 夥伴共贏

5.2 推動行業發展

叮嚕健康始終堅持創新合作、共贏發展，積極與地方政府、行業領先企業以及各類醫療機構開展交流與合作，推動資源共享與優勢互補，為推動健康行業的可持續發展創造更大價值。

[案例]叮嚕快藥發起「千家藥企溯源行」，深化產業鏈合作，加強藥品質量監管

叮嚕快藥與美團買藥合作啟動「千家藥企溯源行」計劃，旨在提升藥品透明度與安全性，幫助消費者深入了解藥品生產過程。活動通過直播形式，展示了藥企從研發到儲存的全流程，並特別強調中醫藥文化的傳承。在與白雲山和黃中藥的長期合作中，依託叮嚕快藥線上線下一體化模式，結合在線醫生諮詢、藥師指導、7×24小時即時配送等核心服務能力，雙方實現了供應鏈協同優化、市場共享和長期共振發展。

長期以來，叮嚕快藥積極推動產業鏈合作，攜手數千家藥企建立「FSC藥企聯盟」，探索品牌共建、服務共建、流量共建、營銷共建的多元合作模式。未來，叮嚕快藥計劃與更多藥企合作，共同建立溯源體系，致力於維護公眾健康，促進醫藥行業的可持續發展。



[案例]叮嚕快藥與同方全球人壽達成戰略合作，加快升級「醫藥檢險」服務閉環

2024年4月，叮嚕快藥與同方全球人壽在北京簽署戰略合作協議，雙方將在「保險+健康」領域展開深度合作，探索創新商業模式，為消費者提供便捷的健康保障服務。此次合作將結合雙方在保險和即時健康服務上的優勢，利用數字科技推動保險產品與健康服務的融合，打造全新的健康保障生態圈。合作不僅增強了保險、醫療和藥品服務的資源鏈接，還完善了從健康保障到服務實現的全鏈條，使消費者享受到便捷的健康服務。此次合作的保險引入進一步推動了叮嚕快藥「醫藥檢險」生態的完善，減輕了消費者在健康諮詢和購藥方面的經濟壓力，並提升了服務體驗。



5 夥伴共贏

5.3 公益慈善

叮嚕健康始終踐行「服務百姓健康」的企業價值觀，助力公益事業發展，以實際行動回饋社會。公司長期投身於健康公益項目，堅持履行企業社會責任，不斷拓展公益服務的深度與廣度。

2024年，叮嚕健康繼續深化公益實踐，組織並參與了多項社會公益活動，涵蓋健康教育、社區關懷等領域，積極服務社會大眾。2024年，公司累計約100人次參與公益服務，公益捐贈金額約人民幣20萬元，用專業能力和愛心傳遞健康，為社會帶來更多正向影響。

[案例]叮嚕健康積極支持全國控煙行動，助力推動健康與環保事業

2024年11月，叮嚕健康作為重要支持單位參與了由中國控煙與健康協會主辦的「第二十五屆全國控煙與健康學術研討會」，全面支持全國「控煙行動」。在此次大會中，叮嚕健康攜手專家推出了「吸煙危害健康」專題科普，並開通了戒煙諮詢熱線，提供線上專業醫生解答戒煙相關問題的服務。叮嚕健康希望通過參與此次控煙學術研討會，不僅引起公眾，特別是青少年群體對吸煙危害的關注，以倡導控煙與戒煙，還希望對防範吸煙引發的各類健康問題有更為積極的影響。



[案例]叮噹智慧藥房與社區市民雙向奔赴，積極參與「哥倆好」行動促進社區共建

叮噹智慧藥房配送員應邀參加上海市寶山區黨建引領的「哥倆好」行動發佈會，該行動旨在通過增強保安和快遞員之間的溝通與合作，推動他們以更加文明、專業的態度為社區服務，從而促進和諧社區環境的建設，並成為社區治理共同體的重要組成部分。「哥倆好」行動不僅提高了配送員與小區保安之間的溝通效率，還增強了彼此之間的尊重與理解，減少了分歧和隔閡。這種合作機制的建立，不僅提升了配送效率，還確保了藥品能夠更加迅速、準確地送到焦急等待的市民手中。此外，叮噹快藥配送員還特別為不擅長使用手機的老年人群體提供適老化服務，讓他們能夠無須線上下單即可享受送藥上門的便捷，幫助老年人跨越數字鴻溝，感受到數字化新時代帶來的便利。



作為紮根社區的藥房，叮嚀智慧藥房與社區市民之間建立了雙向奔赴的關係。在享受社區便利的同時，叮嚀智慧藥房也通過加入「社區合夥人」隊伍，為社區居民的健康生活提供支持，推動共建共治工作。每逢週末和節假日，叮嚀智慧藥房的藥師會走進社區，為市民提供免費血壓測量、用藥諮詢和指導等服務，解答市民關於常用藥品及慢性病藥品的使用問題。



附錄1關鍵績效表

環境績效

指標名稱		2024年數據	單位
廢氣 ¹	氮氧化物排放量	78.8	千克
	硫氧化物排放量	0.3	千克
	顆粒物	7.3	千克
廢棄物	有害廢棄物總量 ²	2.860	噸
	有害廢棄物密度	0.0012	噸／人
	無害廢棄物總量 ³	2,743.38	噸
	無害廢棄物密度	1.16	噸／人
溫室氣體 ⁴	溫室氣體排放量(範圍1+範圍2)	4,136.53	噸二氧化碳當量
	溫室氣體排放密度(範圍1+範圍2)	1.75	噸二氧化碳當量／人
	直接(範圍1)溫室氣體排放量	50.99	噸二氧化碳當量
	直接(範圍1)溫室氣體排放密度	0.02	噸二氧化碳當量／人
	間接(範圍2)溫室氣體排放量	4,085.53	噸二氧化碳當量
	間接(範圍2)溫室氣體排放密度	1.73	噸二氧化碳當量／人
資源使用	綜合能源消耗量 ⁵	960.28	噸標煤
	人均綜合能源消耗量	0.41	噸標煤／人
	耗水量	25,751.21	噸
	耗水密度	10.90	噸／人
	用電量	7,613,741.87	千瓦時
	用電密度	3,222.07	千瓦時／人
	汽油消耗量	22,854.90	公升
	包裝紙箱消耗量	2,727.75	噸

¹ 叮嚀健康廢氣排放物統計來源於公務車輛行駛，計算方法參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。

² 叮嚀健康有害廢棄物統計包括廢棄硒鼓墨盒、廢棄燈管燈泡、廢棄乾電池和廢棄電子產品的數量。

³ 叮嚀健康無害廢棄物統計包括辦公用紙和包裝紙箱的數量。

⁴ 2024年度公司在業務開展過程中，範圍1溫室氣體排放量來自公務車日常使用，範圍2溫室氣體排放量來自外購電力使用。相關數據參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放因子參考2022年全國電力平均二氧化碳排放因子。

⁵ 叮嚀健康綜合能源消耗量主要為汽油消耗量及外購電力使用產生的能耗，能耗系數參考《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)。

社會績效

指標名稱			2024年數據	單位
僱傭	員工總數		2,363	人
	按性別劃分的員工人數	男員工	730	人
		女員工	1,633	人
	按年齡劃分的員工人數	30周歲及以下	815	人
		31-50周歲	1,441	人
		50周歲以上	107	人
	按僱員類型劃分的員工人數	高級管理層	65	人
		中級管理層	332	人
		基層員工	1,966	人
	按地區劃分的員工人數	中國大陸地區	2,361	人
		港澳台地區	2	人
		海外地區	0	人
	殘疾員工數		7	人
	新增員工數		493	人
	員工流失率		28	%
	按性別劃分的員工流失率	男員工	26	%
		女員工	29	%
	按年齡劃分的員工流失率	30周歲及以下	35	%
		31-50周歲	23	%
		50周歲以上	32	%
	按地區劃分的員工流失率	中國大陸地區	28	%
		港澳台地區	0	%
		海外地區	0	%
	董事人數		9	人
	女性董事人數		1	人
	獨立董事人數		3	人
	非獨立董事人數		6	人
健康與安全	過去三年因工死亡人數		0	人
	因工傷損失工作日數		635	天

指標名稱		2024年數據	單位
發展及培訓	員工培訓總時長	137,054	小時
	按性別劃分的受訓員工百分比	男員工	100 %
		女員工	100 %
	按僱員類型劃分的受訓員工百分比	高級管理層	100 %
		中級管理層	100 %
		基層員工	100 %
	按性別劃分的員工平均受訓小時數	男員工	58 小時
		女員工	58 小時
	按僱員類型劃分的員工平均受訓小時數	高級管理層	58 小時
		中級管理層	58 小時
		基層員工	58 小時
產品責任	因安全或健康理由召回產品事件	0	起
	產品及服務投訴率	0.083	%
	投訴處理率	99.9	%
	知識產權數量	674	個
	授權專利數量	25	個
供應鏈管理	合作的藥品企業和藥品分銷商數量	7,092	家
反貪污	已審結的貪污訴訟案件數目	0	起
	反貪腐培訓參與總人次	110	人次
	反貪腐培訓總時長	1,540	小時
	管理層參與反貪腐培訓人次	25	人次
	管理層參與反貪腐培訓總時長	350	小時
	員工參與反貪腐培訓人次	85	人次
	員工參與反貪腐培訓總時長	1,190	小時

附錄2香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

指標			位置
A. 環境			
層面A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的：	4.2 排放物管理
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄1 關鍵績效表
	A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量及(如適用)密度。	4.1應對氣候變化
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及(如適用)密度。	4.2排放物管理
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及(如適用)密度。	4.2排放物管理
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.2排放物管理
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.2排放物管理
層面A2：資源使用	一般披露	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	4.3資源管理
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	4.3資源管理
	A2.2	總耗水量及密度。	4.3資源管理
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.3資源管理
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.3資源管理
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及(如適用)每生產單位佔量。	4.3資源管理
層面A3：環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	4.3資源管理
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	4.3資源管理

		指標	位置
層面A4：氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	4.1應對氣候變化
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	4.1應對氣候變化
B. 社會			
層面B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的：	3.2薪酬福利
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	附錄1 關鍵績效表
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	3.1合規僱傭
層面B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的：	3.3健康與安全
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	3.3健康與安全
	B2.2	因工傷損失工作日數。	3.3健康與安全
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	3.3健康與安全
層面B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	3.4培訓與發展
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	3.4培訓與發展
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	3.4培訓與發展

指標			位置
層面B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的：	3.1合規僱傭
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1合規僱傭
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.1合規僱傭
層面B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.1供應鏈管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	5.1供應鏈管理
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	5.1供應鏈管理
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	5.1供應鏈管理
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	5.1供應鏈管理
層面B6：產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的：	2.2優化客戶服務體驗
		(a) 政策；及	
		(b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	2.1產品質量與安全
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.2優化客戶服務體驗

指標			位置
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	2.3研發與創新
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	2.1產品質量 與安全
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	2.2優化客戶 服務體驗
層面B7：反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	1.2商業道德 與反腐敗
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出并已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	1.2商業道德 與反腐敗
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.2商業道德 與反腐敗
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	1.2商業道德 與反腐敗
層面B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	5.3公益慈善
	B8.1	專注貢獻範疇。	5.3公益慈善
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	5.3公益慈善