



2025

社会、环境及公司治理报告

益丰大药房连锁股份有限公司
股票代码:603939





让国人身心更加健康

目录

| | |
|---------|---|
| 关于本报告 | 2 |
| 关于我们 | 3 |
| 董事长寄语 | 6 |
| 可持续发展管理 | 7 |

| | |
|----|----|
| 附录 | 72 |
|----|----|

尽职尽责 牢筑治理根基 15

| | |
|--------|----|
| 强化党建引领 | 16 |
| 完善治理体系 | 16 |
| 筑牢合规防线 | 19 |
| 保障信息安全 | 23 |

益人益己 成就人才价值 53

| | |
|--------|----|
| 规范雇佣管理 | 54 |
| 保障员工权益 | 55 |
| 完善培养体系 | 56 |
| 深化关爱沟通 | 60 |
| 守护职业健康 | 62 |

医药益民 守护国人健康 27

| | |
|---------|----|
| 健康可持续纲领 | 28 |
| 严控药品质量 | 30 |
| 规范药品渠道 | 33 |
| 提升服务品质 | 38 |

益水长流 共创绿色家园 63

| | |
|---------------|----|
| 深化能源管理与应对气候变化 | 64 |
| 强化资源循环与污染防治 | 69 |
| 优化水资源利用效率 | 71 |

益效双增 聚力医药可及 40

| | |
|--------|----|
| 畅通医药网络 | 41 |
| 深化数智赋能 | 45 |
| 增进民生福祉 | 50 |

关于本报告

《2025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及旗下子公司（以下简称“益丰药房”“本公司”“公司”或“我们”）独立发布的第三份环境、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2025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2025年年度报告一致，即2025年1月1日至2025年12月31日（以下简称“2025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2025年全年运营的自有药房门店、子公司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》”），并参照《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制（2026年1月修订）》和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本公司正式文件和报告、内部统计数据 and 公开资料等，本公司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2026年4月22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

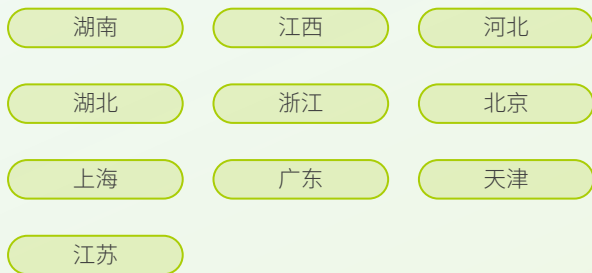
如您对本报告有任何意见与建议，可通过邮件发送至 ir@yfdyf.com。您的意见与建议，是我们持续推进可持续发展管理和实践的重要依据。

关于我们

公司简介

益丰药房（股票代码：603939）创立于2001年6月，深耕医药零售行业二十余载，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先企业，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，持续优化供应链体系和品类结构，构建医药新零售生态，积极推进数字化转型并构建高效物流网络，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



门店总数

14,831家

(含加盟店4,313家)

服务会员数

1.16亿人

企业员工

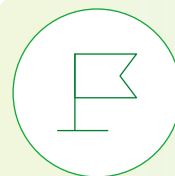
38,953人

药品SKU超过

70,000种

创立以来，我们始终恪守“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，致力于为顾客提供优质产品和服务。未来，我们致力持续提升核心竞争力，践行企业可持续发展理念，打造备受顾客信赖和社会尊重的连锁药店标杆品牌，为社会发展做出贡献。

企业文化



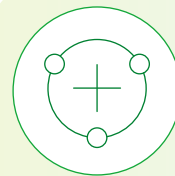
企业使命

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



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

发展历程

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”

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

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

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，开启科技赋能新篇章
- 全资收购上海开心大药房，开启并购拓展之路

2018

- 13.84亿元收购河北省龙头连锁药店新兴药房，创下当时国内零售连锁药店并购规模纪录

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

2014

- 获得“中国药品零售企业运营力冠军”

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

2012

- 益丰医药物流园正式启用

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

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

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

2023

- “战略创新组织转型”落地启动
- 首登胡润品牌300强榜单
- 成全国药品零售行业品牌价值最高企业

2025

- 2025年胡润中国品牌榜总榜500强，医疗健康子榜单第9位
- 子公司恒修堂药业有限公司入选中国中药协会“2025中药饮片品牌企业”
- “2025中国药品零售综合竞争力百强榜”榜首，及“2025中国药品零售竞争力-盈利率冠军”
- “西湖奖·医药零售数字化领军企业20强”“西湖奖·2024年度中国专业化药房建设优秀奖”
- 2024-2025年度中国药品零售卓越履约连锁企业

2024

- 入选GYBrand发布的“2024年中国最具价值品牌500强”榜单
- 成功发行17.87亿元可转债

荣誉与认可

协会资格

中国医药物资协会

执行会长单位

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

2025年度中国最具价值品牌500强排行榜

GYBrand全球品牌研究院

30亿元的品牌价值跻身榜单第248位

2024胡润品牌榜

西湖奖·医药零售数字化领军企业20强
西湖奖·2024年度中国专业化药房建设优秀奖

2025乌镇健康大会

2025中国药品零售综合竞争力百强榜榜首

2025中国药品零售竞争力-盈利力冠军

第十八届健康产业生态大会（2025西普会）



年度最具影响力企业榜单 - 最具投资价值奖

2025财联社第八届投资年会



董事长寄语

当前，医药零售行业正处于加速整合与深度转型的关键周期，肩负着守护民生健康与响应国家战略的双重使命。随着人口老龄化持续加深及健康消费需求不断升级，社会公众对药品安全、服务专业性以及企业责任提出了更高期待。回顾这一年，全体益丰人始终恪守“医药益民”的核心理念，在稳健经营中筑牢治理根基，在守正创新中回应行业变革，致力于通过系统化的ESG实践，推动商业价值与社会价值的协同增长，清晰锚定医药零售企业在新时代背景下的价值路径，更加坚定了我们守护公众健康、服务社会民生的责任担当。

“以规为基，行稳致远”

合规治理不仅是企业稳健运行的基石，更是我们在复杂市场环境中赢得长期信任的核心资产。我们以清晰的治理架构和规范的决策机制，约束重大事项决策与日常经营行为，构建集依法合规、商业诚信与风险防控于一体的治理闭环，筑牢规范经营的底线。在医保管理这一重要民生领域，我们强化内部监管与执行要求，推动医保政策在服务一线精准落实，并与相关部门保持积极沟通，助力医保基金安全、合理使用。同时，在数字化转型进程中，我们以审慎负责的态度建立全生命周期的数据安全与隐私保护体系，切实维护消费者权益，筑牢数字信任的防线。

“以药为本，守护健康”

守护国人健康，是我们矢志不渝的战略使命。我们坚守药品质量与用药安全的立身之本，将“可以给家人吃的良心药”作为不可逾越的质量底线，确保药品来源清晰、安全可控。我们致力于构建稳定可靠的供应体系，持续推进“可控精品战略”，将质量要求向产业链上游延伸，携手合作伙伴共建韧性责任供应链。同时，我们持续深化专业服务能力，以专业药事服务和全生命周期健康关怀回应顾客信任，并积极推进医药服务向基层下沉，让优质医药资源惠及更广泛人群，为健康中国建设贡献力量。

“创新为翼，智领未来”

创新是驱动医药零售企业穿越周期、重塑价值的核心引擎。我们敏锐洞察行业趋势与消费者行为变化，积极拥抱数字化浪潮，通过技术创新与模式升级，重塑业务流程与服务体验。我们持续推进全渠道融合发展，打破线上线下服务边界，构建便捷高效的健康消费场景。同时，我们深化数智化技术在供应链管理、精准营销及慢病管理等领域的深度应用，提升运营效率与决策精准度，为公司高质量发展注入强劲动能，致力于成为行业数字化转型的先行者与探索者。

“以心聚力，共赴成长”

员工是企业最宝贵的人力资本，也是推动服务品质升级与组织活力释放的核心驱动力。我们恪守“合规、公正、以人为本”的雇佣原则，视员工为事业发展的共创伙伴。我们通过完善职业发展体系与多元化晋升通道，对员工进行全周期深度赋能，助力其专业能力与综合素养的跃升，为公司高质量发展夯实人才基石。与此同时，我们致力于构建兼具专业价值与人文关怀的职场生态，持续优化薪酬福利与权益保障体系，切实关注员工职业健康与身心福祉，增强组织凝聚力，构建共创共享的价值共同体，实现员工个人成长与企业长远发展的同频共赢。

“以绿为向，融入未来”

我们始终关注自然生态平衡与资源利用效率，主动迎接资源约束与气候变化挑战，坚定推进公司向绿色低碳发展模式深度转型。聚焦门店运营与仓储物流核心场景，我们将节能降耗与能效管理贯穿业务运行全周期，依托系统化精益管理，在提升运营效能的同时，实现环境影响的审慎管控。我们秉持长期主义推进绿色基础设施建设，持续优化能源结构，协同产业链伙伴深化绿色包装与循环经济实践，逐步将可持续发展理念内化为公司核心竞争力，坚定不移地走好面向未来的绿色发展之路。

我们恪守医药零售服务民生的初心，坚定将可持续发展理念深度融合于企业治理与经营实践，矢志打造一家对公众健康负责、对社会福祉有贡献、对行业与国家发展具长期价值、与自然环境和谐共生的标杆企业。展望前路，我们将秉持长期主义信念，携手员工、合作伙伴及社会各界，以专业服务、责任担当与人文关怀守护国民健康，持续为社会创造值得信赖、值得托付的健康价值。

益丰大药房股份有限公司董事长

高毅


可持续发展管理

益丰药房坚持以可持续发展为核心导向，持续强化董事会在ESG治理中的战略引领作用。我们不断完善公司治理体系，通过常态化、多渠道的沟通机制积极回应利益相关方的诉求与期望，并将其融入战略规划与经营决策全过程，推动可持续发展理念在业务链条的全面落地，提升公司经营韧性与长期价值创造能力。

可持续发展治理架构

益丰药房已构建清晰的组织架构与规范的制度体系，明确董事会在可持续发展治理中的核心领导地位。委员会的人员构成、职责范围和工作方式均在《董事会战略与可持续发展委员会议事规则》中作出明确规定，为相关工作的规范开展提供制度保障，确保可持续发展目标在业务运营中稳步推进、有效落地。

ESG管治架构图

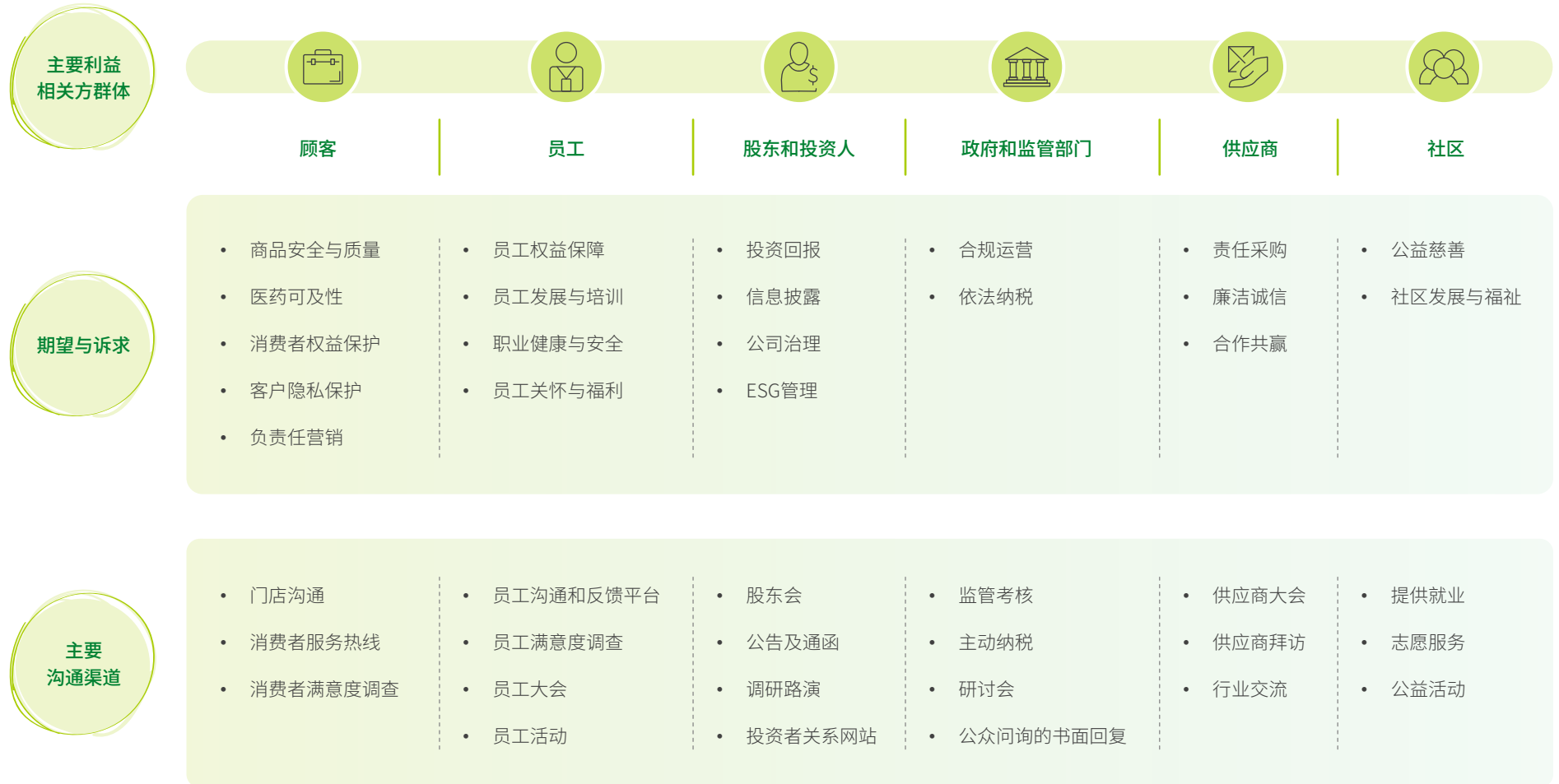
| 层级 | 架构 | 人员构成 | 职责与任务 | 汇报与监督 |
|---|----------------|-----------------------|--|--------------|
|  决策层 | 董事会 | 董事会成员 | <ul style="list-style-type: none"> 作为可持续发展事宜的最高责任机构，就可持续发展战略和报告承担整体责任 负责全面审视公司在可持续发展领域的影响、风险与机遇 负责全面审视公司在可持续发展领域的影响、风险与机遇 | 每年至少一次正式会议 |
| | 战略与可持续发展委员会 | 由三名董事组成，其中至少包括一名独立董事 | 在董事会的授权下： <ul style="list-style-type: none"> 审议可持续发展战略及工作规划 审阅可持续发展管理办法、管理目标以及可持续发展相关影响、风险及机遇等事宜 | 每年至少一次正式会议 |
|  管理层 | ESG管理小组 | 由公司证券投资部和业务及职能部门负责人组成 | <ul style="list-style-type: none"> 负责落地可持续发展战略与工作规划 制定并评估可持续发展目标进展、影响、风险及机遇等 及时向战略与可持续发展委员会进行汇报 | 每季度至少一次正式会议 |
|  执行层 | 各业务及职能部门、分子子公司 | 各业务及职能部门、分子子公司指定代表 | 围绕ESG议题开展ESG具体工作 | 定期向ESG管理小组汇报 |

董事会多元化是我们保持竞争优势、增强人才吸引力的重要基础。战略与可持续发展委员会成员具备丰富且互补的行业背景，在医药健康行业、投资管理、组织治理、人力资本战略及跨国企业运营等领域拥有深厚积累，为董事会带来覆盖行业洞察、财务合规、风险管理、组织发展及可持续发展等方面的多元专业经验与知识储备，有助于从多角度识别并研判公司面临的重大ESG风险。为进一步提升委员会成员及全体员工在可持续发展领域的专业能力，我们定期组织系统的专项培训，邀请外部专家提供咨询支持，并开展多形式的学习交流互动，帮助相关人员持续深化对可持续发展理念、最新监管要求及行业趋势的理解，不断增强其识别和应对ESG风险与机遇的能力，为公司可持续发展战略的有效落地提供全面而坚实的专业支撑。

为有效推动可持续发展战略目标的实现，我们制定薪酬追索扣回政策，并将可持续发展维度关键业绩指标纳入董事及高管薪酬考核体系，确保薪酬激励与公司可持续发展战略要求相匹配。

利益相关方沟通

益丰药房高度重视与利益相关方建立长期互信关系。通过常态化的沟通渠道，我们深入了解各方诉求与期望，并将其作为制定可持续发展策略及优化运营活动的重要依据，以持续提升公司治理水平与服务质量。



双重重要性评估

作为可持续发展管理与信息披露的关键环节，益丰药房于2025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

基于过往年度评估成果，鉴于可持续发展影响、风险与机遇量化的复杂性，本年度双重重要性评估采取“定性为主、定量为辅”的原则。未来，我们将持续关注上交所指引的更新，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。



• 评估流程

我们通过利益相关方调研、行业对标及专家咨询开展ESG议题重要性评估，并经高级管理层与外部专家深度研讨，精准识别关键影响、风险和机遇。

ESG议题重要性评估流程

01 议题识别

以《指引》设置的21个议题为基础，结合GRI标准、ESG评级关注、国家政策以及益丰药房所处地域、行业背景、业务活动、业务关系及战略发展方向，识别出环境、社会与管治三大范畴的议题，并初步分析其相关影响、风险和机遇。

02 影响重要性 评估

记录政府和监管部门、股东及投资人、顾客、员工、供应商等关切事项，了解不同议题对利益相关方的影响程度，围绕影响的严重程度和发生可能性设置阈值，确定具有影响重要性的ESG议题。

03 财务重要性 评估

通过一对一访谈和第三方机构问卷调研，向高级管理层收集议题对业务的财务影响规模和发生可能性的意见，并邀请外部专家结合当下政策分析与行业洞察进行议题财务重要性的评定。

04 确认和应用

议题的重要性评估结果经由战略与可持续发展委员会审阅、董事会审批，并每年定期审视评估结论的适用性与合理性。我们已根据评估结果对公司可持续发展战略及目标设定进行了梳理，并重新审视对重大可持续发展相关影响、风险和机遇的管理机制，确保内部机制的有效性。我们还按照评估结果的优先排序进行有的放矢地信息披露，确保有针对性地回应各方关注。



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、供应链安全、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，客户健康与安全兼具影响与财务双重重要性。当前药品质量、用药准确性等风险可能引发客户信任危机及监管处罚，直接冲击公司财务、经营与现金流，是业务运营的核心关注重点。

作为连锁零售药店，我们以客户健康与安全为战略核心，通过合理定价与多元选择覆盖客户需求；采取数据保护措施，保护客户隐私；优化供应链，保障药品质量与供应稳定；依托流程规范与质量管控确保门店服务一致性；履行合规义务，强化内部监管和风险控制能力；借助药师咨询、健康讲座提升公众健康认知；构建公平职场，通过培训与职业规划增强员工专业度与服务能力。这些实践锚定我们医药为民的价值，支撑我们的长期稳健发展，助力我们在服务客户、赋能员工与贡献社会过程中，持续夯实可持续运营的根基。



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：

| 议题 | 类型 | 描述 | 时间周期 ¹ | 价值链映射 | | | 应对行动 |
|-----------|----|---|-------------------|-------|------|----|----------------|
| | | | | 上游 | 自身运营 | 下游 | |
| 客户健康与安全 | 影响 | <p>通过专业服务与规范经营，能够对客户健康与社会安全产生积极作用，包括为客户提供合格药品、精准用药指导及健康管理方案，降低用药风险、保障健康效果。</p> <p>通过严格的商品品控和专业药师服务，减少劣质药品流通，维护社会公共健康安全。</p> <p>通过提供便捷的健康监测与基础诊疗支持，缓解社会健康服务压力，提升公众健康保障水平。</p> | 短期 | | | | |
| | 风险 | <p>如果因药品问题、用药指导不当、门店安全管理不足或服务流程缺陷，可能导致顾客身体伤害、用药不良反应或人身安全事故，对顾客健康造成不利影响，可能引发投诉、法律责任及品牌声誉损失的风险。</p> <p>如果不能为客户提供专业、精准的健康解决方案，例如在药师团队水平、技术工具应用方面无法满足客户定制化需求或市场发展，则公司无法真正解决客户的健康诉求、亦无法与客户建立深度信任，将丧失核心竞争力，从而导致客户流失、销售骤降，甚至引发现金流危机。</p> | 中期 | | | | 医药益民 守护国人健康 |
| | 机遇 | <p>可依托“最贴近的健康入口”这一优势，为老年人群提供慢病管理、日常健康监测和定制化健康服务（如用药提醒、副作用预警），抓住老龄化趋势的发展机遇。</p> <p>能够有效增强特定客户群体黏性。</p> <p>以深度专业和深度关系为核心支撑，构建以疗效为中心的医生、药师、营养师团队，提升健康解决方案的精准度和有效性，实现市场占有率和收入双增长。</p> | 长期 | | | | |
| 医药可及性与普惠性 | 影响 | 在医保监管趋严的政策环境之下，公司作为大型连锁药店得到良好的发展空间，有利于满足国民对于购买便利度、功能与经济价值共存的需求，从而推进医药可及性与普惠性。 | 长期 | | | | |
| | 风险 | <p>医保政策对药价的管控在推进医药普惠性的同时，可能也为公司带来营收挑战。</p> <p>行业竞争加剧，一方面提升医药可及性，另一方面，零售药店数量或靠近临界点，单店销售和盈利能力呈下降趋势。</p> | 中期 | | | | 医药益民 守护国人健康 |
| | 机遇 | <p>随着医药市场朝向“处方外流”和“医药分离”两大国际最佳实践发展，医药零售业将迎来下一个市场繁荣风口。</p> <p>如果公司能够以多年行业深耕为基础，借助政策扶持，利用拓宽零售渠道、市场下沉等方式降低购药难度，并通过重构供应链效率、引入AI问诊等方式提升服务的及时性和精准性，则能够赢得更高的市场占比、承接市场普惠性期待。</p> | 长期 | | | | |

1. 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）

| 议题 | 类型 | 描述 | 时间周期 | 价值链映射 | | | 应对行动 |
|--------------|----|--|------|-------|------|----|----------------|
| | | | | 上游 | 自身运营 | 下游 | |
| 数据安全与客户隐私保护 | 影响 | 在医药零售行业，数字化技术的作用举足轻重。若未能防范网络攻击和数据安全漏洞，导致客户数据安全出现疏漏，可能会损害客户的隐私权。 | 短期 | | | | 尽职尽责 牢筑治理根基 |
| | 风险 | 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。商业和个人信息若被不当使用或意外泄露，可能会损害公司声誉，还可能使公司面临罚款或收入减少的情况。 若未能遵守保护患者信息的相关法规，可能会招致民事及刑事处罚，进而对公司造成负面影响。 | 中期 | | | | |
| | 机遇 | 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、数据安全保护系统认证、内部人员操作管理、参与行业标准制定等由内至外的系统性管理举措，公司可将数据安全性与隐私保护转化为竞争优势，从而在数字健康市场中建立信任经济，巩固核心竞争壁垒。 | 中期 | | | | |
| 消费者权益保护与健康教育 | 影响 | 通过规范经营与主动教育，能够对消费者权益与社会健康素养产生正向引导，包括保障消费者知情权、选择权，杜绝虚假宣传，维护公平消费环境； 通过专业讲解、科普资料开展健康教育，提升消费者健康素养，减少盲目购药或健康管理误区； 通过售后跟进建立信任，增强消费者对零售渠道的满意度与依赖度，推动行业良性发展。 | 短期 | | | | 医药益民 守护国人健康 |
| | 风险 | 若发生任何损害消费者权益的行为都导致违规行为，影响消费者对公司的信任根基。 若发生公司健康科普内容失实或不足、店员误导购买保健品替代药品等情形，可能导致公司误导消费者的情况。 建立24小时药师咨询热线、开发AI用药助手系统等举措需要公司持续技术投入，造成一段时间内公司运营难度增加。 | 中期 | | | | |
| | 机遇 | 通过加强药品溯源管理、提供执业药师用药指导等方式，更完善进行消费者权益保护。 通过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，有利于保障消费者核心权益，增强消费者对品牌的信任与认可。 依靠创新技术手段，建立以疗效为中心的深度专业能力和健康解决方案，为客户提供精准的健康教育和服务。 | 中期 | | | | |
| 供应链安全 | 影响 | 可通过对供应链各环节的风险管理增强整个供应链网络的稳定性。 通过建立基于信任和共赢的合作关系，促进供应链企业之间的协同，实现共同发展。 然而，药品零售行业供应链漫长且复杂，涵盖制造商与零售商之间的分销网络，存在假冒药品的情况，这可能会对公共卫生产生负面影响。 | 短期 | | | | 医药益民 守护国人健康 |

| 议题 | 类型 | 描述 | 时间周期 | 价值链映射 | | | 应对行动 |
|-------|----|--|------|-------|------|----|----------------|
| | | | | 上游 | 自身运营 | 下游 | |
| 供应链安全 | 风险 | 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。 若公司未能防范假冒、劣质或标签不符的药品进入医药零售体系，可能引发更严格的药品供应链监管。 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，若公司未能有效管理复杂供应链，可能导致药品安全事件，带来重大风险。 | 短期 | | | | 医药益民 守护国人健康 |
| | 机遇 | 公司若能在复杂供应链中实现有效管理，并寻求和推动供应链企业在业务模式、技术创新等方面的合作，则能降低成本、提高效率，并提升自身和供应链的竞争力。 | 中期 | | | | |
| 雇佣实践 | 影响 | 公司通过完善权益保障、提供成长路径、借助AI技术赋能，能够切实改善员工工作体验，提高员工专业度，帮助其获得客户和绩效的正面反馈，从而增强其使命感和成就感，助力个人价值实现。 | 短期 | | | | 益人益己 成就人才价值 |
| | 风险 | 若公司存在劳务纠纷、待遇不公等问题，可能导致员工流失、引发法律纠纷，直接影响正常运营。 随着人才市场竞争加剧，公司为吸引和留住优秀人才，需要投入更多资源。 | 短期 | | | | |
| | 机遇 | 通过建立长期稳定的雇佣关系，公司可以增强员工的忠诚度和参与度，促进人才发展，提高管理效率，降低人力成本。 良好的雇佣实践能够增强公司的社会形象和品牌价值，吸引更多优秀人才加入，赢得市场信任，为公司的持续发展奠定坚实基础。 | 短期 | | | | |
| 培训与发展 | 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。 | 短期 | | | | 益人益己 成就人才价值 |
| | 风险 | 医药零售行业对从业者的需求日益增长，且可能面临人才短缺问题，使得行业在招聘、培养和留存医药零售从业者方面面临挑战。一旦出现从业者短缺，将直接导致公司服务能力不足，进而导致收入损失或声誉受损。 | 中期 | | | | |
| | 机遇 | 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，公司能够更好地适应市场变化，抓住新的商机。 培训有助于公司战略的实施和长期目标的实现，为公司的持续发展储备人才。 | 中期 | | | | |

尽职益责 筑牢治理根基

益丰药房持续优化治理体系，严守合规经营底线，明晰权责边界并强化内部控制。同时，我们严格落实数据安全与个人信息保护要求，完善制度体系，全方位筑牢稳健运营与可持续发展的制度屏障。



强化党建引领

益丰药房贯彻“党建引领，益丰前行”核心方针，坚持党建工作与经营发展同谋划、同部署，实现组织建设与业务发展同步推进。

我们构建“党委统筹、支部落地、一线扎根”的组织架构。党委下设10个党支部，覆盖总部及重点区域子公司，并推行“支部建在连锁店上”模式，促进党建与一线业务融合。我们落实管理层与党委班子“双向进入、交叉任职”体制，确保企业发展战略与国家方针政策保持一致。2025年10月15日，我们正式成立党委并选举产生第一届委员会，进一步强化党组织的政治核心作用。

我们深化党建与业务融合，设立“党员示范岗”与“党员责任区”，发挥党员在药品质量管理及客户服务中的模范带头作用，践行“顾客第一”理念。同时，我们深化政企协同，与徐州市、沛县医保局签订《党建共建协议》，构建“党建+业务”协同监管机制，推动医保合规管理提质；并积极参与常德市“医保送健康”联合党日等社区健康服务与乡村振兴活动。

党组织牵头构建公益体系，在湖南省内推进“爱心驿站”建设，提供免费便民服务。此外，我们亦常态化开展公益讲座、社区义诊及过期药品回收等志愿服务，积极履行企业社会责任。

截至报告期末

“爱心驿站”总数达 **300家**
 日均服务群众超 **12万**人次

完善治理体系

益丰药房严格依照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》等国家法律法规及《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》等规章制度，持续推动治理流程规范化与机制精细化。我们构建常态化投资者互动体系，严格履行信息披露义务，以透明化披露与高质量关系管理，切实保障全体投资者合法权益。

治理架构

我们构建权责清晰、相互制衡的“两会一层”治理架构，明确各治理主体的职责边界，强化决策、监督与执行的协同运作，形成规范高效的治理机制，全面提升公司治理水平与决策执行效能。

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。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。

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。

为完善公司治理透明度建设，我们公开披露《独立董事工作制度》，其中明确直接或间接持有本公司已发行股份1%以上或者是本公司前十名股东中的自然人股东及其配偶、父母、子女，均不能担任公司独立董事，且增减持股权要求与非独立董事要求一致。

2025年

共召开
3次股东会

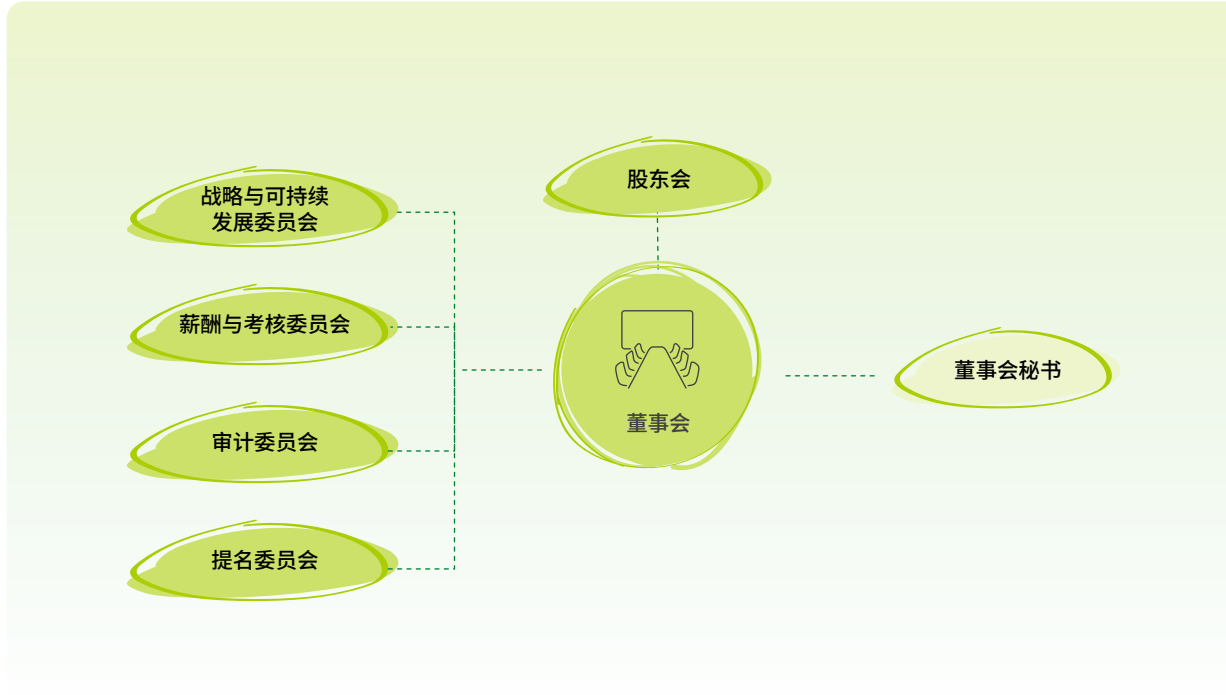
13次
 董事会会议

2025年

董事会共审议通过
51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
8次会议
 共审议通过
23项议案
 听取或审阅
18项报告

组织架构图



信息披露

我们积极履行上市公司信息披露义务，确保披露内容真实、准确、完整。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，发布《信息披露管理制度》和《内幕信息知情人登记管理制度》等制度文件，明确信息披露义务人职责，推动信息披露工作规范、有序落实。2025年，本公司共发布109份临时报告，4份定期报告；信息披露工作连续九年获得上海证券交易所A级评价。

2025年

本公司共发布**109**份临时报告，**4**份定期报告

信息披露工作连续九年获得上海证券交易所**A**级评价



投资者沟通

我们制定《投资者关系管理制度》，恪守合规性、平等性、主动性及诚实守信原则，构建多渠道、多平台、多维度的沟通机制，切实维护投资者合法权益，持续提升市场信任度。

我们通过公司网站、新媒体平台、电话、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。

案例

“我是股东”走进沪市上市公司

为保持与投资者的良好沟通交流，2025年5月28日，我们邀请不同背景的中小投资者参与“我是股东”走进沪市上市公司——益丰药房投教活动，为各位投资者介绍益丰药房发展历程、业务布局、行业整体发展走向等内容，并且在投资者互动问答环节中回应了投资者关于公司多个关键领域的关切。通过此次活动，我们进一步提升了信息透明度，增强了与投资者之间的信任与理解。



“我是股东”活动现场



报告期内：

进一步修订《投资者关系管理制度》，强化对利益相关方合法权益的保护；

累计参加券商策略会

34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

288场

全年接待投资者

1,737人次

与各类投资者开展长期、稳定且高频次的沟通。

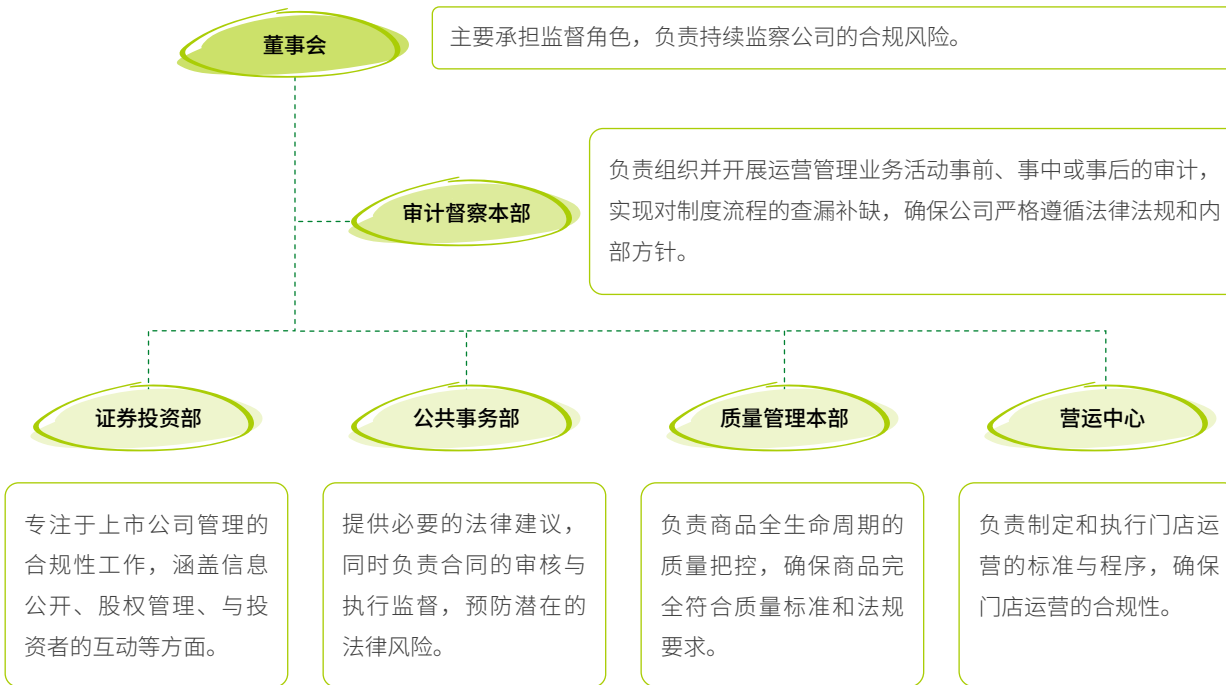
筑牢合规防线

益丰药房将合规义务贯穿经营始终，搭建系统化合规管理体系，制定《行政处罚责任认定办法》等规章，清晰划分责任边界，强化内部监管的精准性与风险防控的前瞻性。我们亦通过稳健的商业道德管理框架，确保公司行为坚守商业诚信。

合规管理

我们设立合规责任架构，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。

合规责任架构



本年度，我们持续加强公司合规风险管理：

- 

开展风险前置化梳理工作，并以清单形式输出业务合规风险指引，为业务部门提供清晰的风险应对合规行为指导，提高各类风险应对效率。
- 

持续迭代升级合同项目管理系统，通过数字化工具规范工作流程，提升业务合规性。
- 

为员工提供超20场业务合规培训，并每月定期为员工提供“小益说法”合规宣导，以多元化形式进一步强化员工合规意识。

廉洁从业

我们恪守商业行为准则，持续优化廉洁管理体系。我们积极推动廉洁文化建设，携手员工与合作伙伴共建诚信廉洁的商业环境。2025年，本公司未发生重大商业贿赂或贪污事件；未因不正当竞争行为导致诉讼或行政处罚。

• 廉洁管理体系

我们构建严谨与完善的廉洁管理体系，制定并落实《员工廉洁自律管理规定》《行为准则十条“高压线”》以及《有奖举报管理办法》等相关制度，明确廉洁自律要求以及对违规行为的惩处措施，为公司经营管理提供坚实的纪律保障。

我们建立由董事会、总部审计督查本部及各分子公司审计督察部共同组成的廉洁自律监督委员会，由董事长担任组长，并明确董事长对公司的商业道德及合规事务进行监督，形成覆盖治理层、监督层与执行层的廉洁监管防线。委员会定期向董事会专题汇报反腐败工作，确保廉洁管理体系有效运行。

廉洁自律监管委员会架构



我们高度重视公司廉洁管理，形成一套完整的“事前—事中—事后”商业道德评估审查体系。

事前



- 每年第四季度开展商业道德风险评估工作，识别潜在风险及其影响，根据风险严重程度制定差异化应对方案。
- 对已识别风险，要求相关人员盘点预防措施，并建立动态监测机制，确保商业道德相关风险防控事前全面落实。

事中



- 专项审计：定期开展商业道德标准及反腐败政策专项审计，评估监控系统有效性，明确腐败事件处理流程；针对捐赠与赞助，明确申报审批与合规评估流程，并将捐赠协议、捐赠凭证等相关资料纳入报批流程必要项重点核查执行合规性。
- 全业务审计：每年对所有业务板块、运营场所及下属子公司开展系统性审计，涵盖风险控制、违规违纪、贪污腐败及职务侵占等关键领域；每季度针对高风险岗位与重点业务板块开展追加审计，构建“年度全覆盖+月度常态化+季度重点补位”的多层次审计监督体系。
- 月度常规审计：每月，将门店的常规运营规范、腐败风险评估、反欺诈活动纳入月度例行审计范畴中，确保门店业务覆盖率达100%。

事后



- 对审计结果整改情况实施动态监督，核查问题是否限时闭环整改，通过复盘评估整改措施落地成效。

2025年，本公司对公司的商业道德体系、行为准则、反贪污政策等标准进行年度专项审计，以识别可以提升的领域，同时持续完善相关政策。

• 反腐倡议

我们高度重视反贪污管理，积极推动反腐倡廉活动。作为阳光诚信联盟的会员单位，我们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。

为进一步强化员工廉洁合规意识，我们构建分层培训体系，设置新员工专项培训与全员商业道德全员教育，内容涵盖反贪污、反垄断及反不正当竞争等核心内容。我们亦设置“合规标兵”奖项，表彰廉洁履职员工。同时，我们要求全体员工签订廉洁协议，以尽可能规避腐败事件发生。2025年，全体员工廉洁协议签署率达100%。

报告期内：

参与商业道德培训的
的董事人数 **9人** 参与商业道德培训的
董事覆盖率 **100%**

参与商业道德培训的员工人数：**38,953人**

参与商业道德培训的员工覆盖率：**100%**

我们要求供应商制定反贿赂及反腐败政策，并建立相应机制以持续验证其是否有效遵守自身廉洁政策。同时，我们要求供应商遵守益丰药房廉洁管理制度并签署《供应商廉洁自律及服务承诺书》。我们亦将廉洁条款、违规责任纳入供应商合同规定，明确对相关违规行为采取处置措施。2025年，我们推进关键供应商的商业道德尽职调查工作，评估供应商在合规管理、反腐败、社会责任等方面的表现；组织供应商开展反贪污商业道德专项学习研讨，确保供应商充分理解并掌握相关要求。截至报告期末，本公司已实现供应商廉洁协议签署率100%。

此外，我们坚持合法经营与公平竞争原则，抵制各类不正当竞争行为，对虚假宣传、垄断行为、侵犯商业秘密等行为明确禁止、从严管控。我们亦通过健全内部审计、监督检查与行为约束机制，持续规范公司竞争行为，保障经营活动公平、诚信、有序开展。

• 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《有奖举报管理办法》，激励员工及利益相关者主动揭露不当行为。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，我们在《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，承诺保护举报人免受报复。

益丰药房举报渠道

- 举报热线：0731-89953992
- 举报邮箱：sjb@yfdyf.com
- 内部举报渠道：员工直通车

医保合规

我们严格遵循国家及地方医疗保障政策，持续完善医保合规管理体系。本年度，我们紧密对标国家及省市医保基金监管自查自纠要求，充分借鉴行业合规管理经验，通过技术赋能、流程优化与全链条监管，优化全方位医保合规防控体系；同时，常态化开展全员医保政策宣贯培训，提升合规执行效能，以“精细化、智能化提升”为核心，同步实现医保合规保障与服务质量优化双目标。

亮点一：药品追溯码全链路管理



通过内部系统管控与追溯码校验等倒逼医药生产厂家为药品赋码，实现“采购-入库-销售-结算”全链路追踪。

- 搭建追溯码、医保编码与商品码的映射系统，实现不同编码体系高效对接
- 打造大小包装追溯码映射系统，解决药品流转环节衔接问题
- 构建追溯码的统一追溯平台，完成药品全流程可追溯与数据存储
- 建设追溯码风控系统，完成“追溯码校验”“无码库”“医保无码不付”等功能，规避药品追溯漏洞。

亮点二：医保风控数字化管理系统迭代



构建智能事前预警、精准事中管控、深度事后分析的医保风控系统，实现处方来源追溯、处方规范使用、药师规范审方、药品全链路可追溯、医保规范结算的全流程闭环管控。

- 内嵌医保风控数字化管理系统覆盖“开方-审方-结算”医保结算的全流程，实现可配置化管控
- 实时动态校验医保结算数据，实现疑点数据精准预警与动态管控
- 完成门店、员工及药品动态风险画像，实行分级分类管理，针对高风险门店进行月度合规审查。

亮点三：处方合规管理



建立处方全流程闭环管控体系，实现处方来源合法和使用规范的双重保障。

- 建立合规性、合理性、患者适配性的处方评价与考核机制，将评价结果与医生资质复核、执业评级等指标直接挂钩
- 形成“自有规则库+外部专业系统+药师人工复核”三方审方模式
- 建立处方规范性实时拦截与问题追溯机制

亮点四：医保惠民与价格治理



推动药品线上线下价格合理化，并逐步提升慢性病用药可及性。

- 成立价格治理专项小组，结合系统监控与人工巡查，确保药品线上及线下售价合理化
- 提高门诊统筹医保药房覆盖率，缩短慢性病患者购药流程，为参保人提供更多便利

亮点五：医保风险防范与医保基金安全



通过制度与平台技术保障医保基金使用规范。

- 积极对接医保部门监管信息平台，按规定上传药品进销存、处方流转等数据

保障信息安全

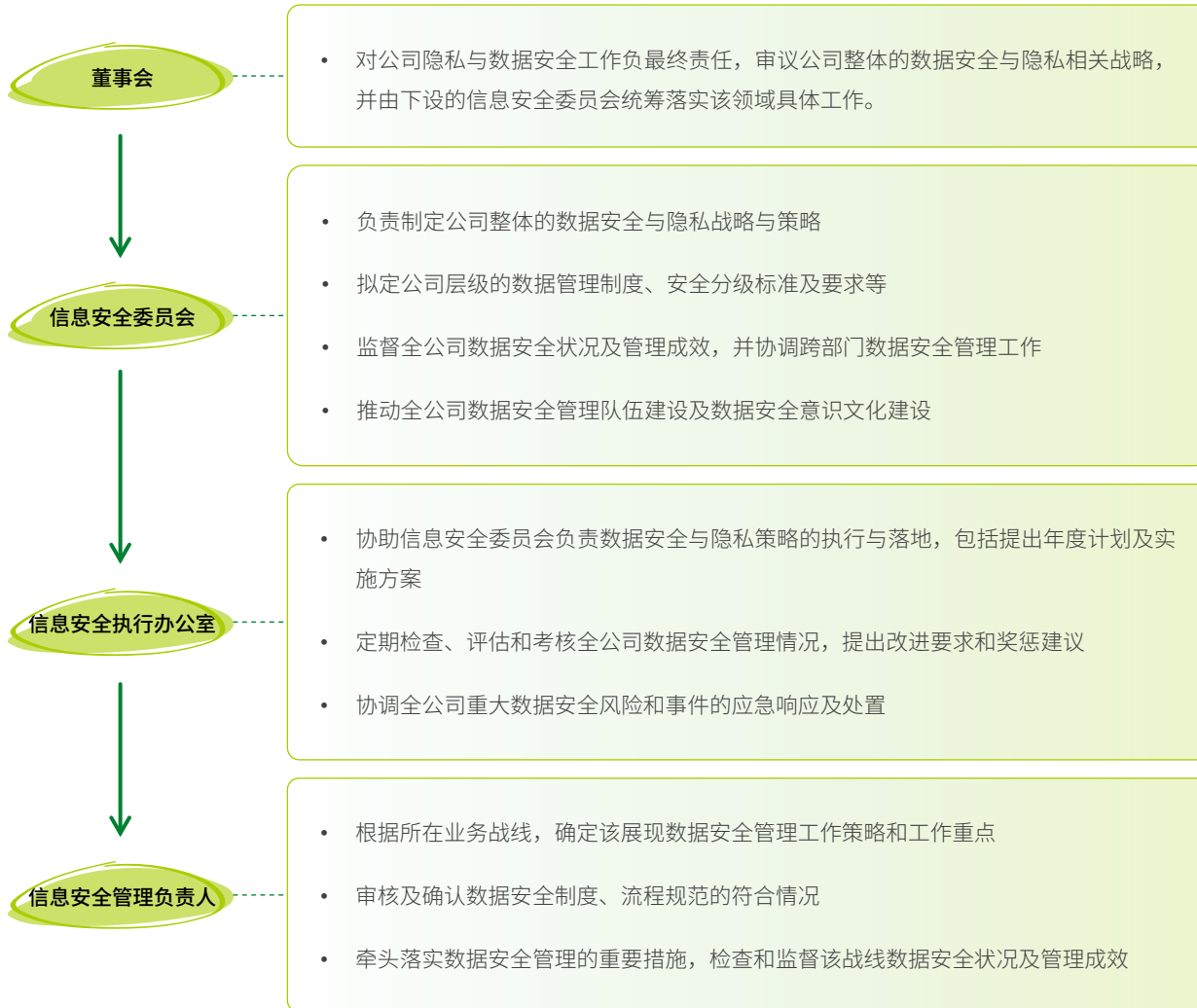
信息安全与顾客隐私是益丰药房维系顾客信任、保障业务稳健运行的核心支柱。我们通过构建信息安全管理体系，落实技术防护等多重举措，筑牢数据安全防线，并以顾客权益为核心，通过透明化告知与规范化管理，切实保护顾客个人隐私。

信息安全

我们严格遵守《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》《通用数据保护条例》等法律法规，制定并落实《数据安全管理办法》《项目信息安全管理办法》等制度，并要求公司及所有附属子公司、全业务部门、全业务线及所有运营点严格规范数据收集目的、使用规范数据收集、使用及访问。我们亦将持续完善信息安全管理体系，未来适时推进信息安全管理体系认证相关工作，明确并规范认证范围，持续提升信息安全管理标准化与规范化水平。报告期内，本公司未发生重大数据安全事件。

我们构建“董事会-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”信息安全管理架构，由董事会对信息安全工作负最终责任。

信息安全管理架构



在三级防护体系的信息安全管理架构下，我们通过以下常态化审查机制保障管理落地：

每半年开展一次数据安全风险评估，建立风险台账，制定数据安全防控措施

每两年开展一次信息安全体系内部审计工作，完成对信息安全措施的执行情况进行自查自纠，提出整改意见，并跟进整改落实情况

每年委托第三方机构开展数据安全审计，验证防护措施的有效性，并出具审计报告

同时，我们制定主动预防措施和数据泄露事件发生后的应急机制，旨在全面管控数据全生命周期的信息安全风险。



主动预防数据泄露措施

以“技术+管理+合规”三位一体为核心，建立技术防护体系与管理防护体系的双重保障。

技术防护体系

建立数据加密机制，实现敏感数据存储加密、传输加密以及端到端加密

应用静态去标识化和动态去标识化技术，实现数据可用不可识

基于最小权限原则设置数据访问权限，数据分析师仅能访问去标识化后的数据集，无法关联原始个人标识；每季度开展权限审计工作，识别并回收冗余、过权限限

构建零信任安全架构，同步部署多因素认证机制

落实数据防泄漏部署工作，实现高风险操作实时拦截，并开展日志审计工作

部署终端防护工具，每月开展全系统漏洞扫描以及每年至少开展1次渗透测试

管理防护体系

建立数据分类分级标准，每半年复核数据分类结果

每季度面向全体员工开展数据安全培训，内容涵盖识别钓鱼邮件、规范处理敏感数据等内容，并组织培训考核，考核不通过者会被暂停数据访问权限。2025年，本公司累计组织5场培训。

总体方针

共筑信息安全长城，成就益丰非凡梦想

基本原则

大力推动、全员参与；分级管理、适当投入；全面落实、持续改进

建设目标

根据公司发展规划及管理战略，逐步建立科学的信息安全管理体系、健全的全员信息安全意识和文化，以适当的管理和技术措施对数据进行标准化、差异化、精细化管理，有效控制信息安全风险并不断降低信息安全时间损失，保障公司业务正常和持续开展

基本理念

- （一）信息安全风险无处不在、信息安全管理人人有责；
- （二）员工安全 and 责任意识的提升是信息安全管理最重要的工作；
- （三）强调过程监控和时候检查，严肃执行信息安全奖惩纪律；

被动应急响应流程

以“快速响应、控制风险、合规通报、闭环整改”为原则，采取被动应急响应措施。

- 每半年修订《数据泄露应急预案》，确保预案的实用性和可操作性
- 建立应急响应组织架构，成立应急响应小组，明确各成员职责，确保应急响应流程高效推进
- 制定“四步走”应急响应闭环流程：



此外，我们公开发布了《项目信息安全管理方法》，要求所有合作供应商遵守益丰药房信息安全相关制度，不得泄露公司及客户机密信息、数据与文件等。

在供应商准入方面，将信息安全管理能力、信息安全资质等因素纳入评估范围，并协同信息安全经理对供应商系统进行信息安全审查，要求其符合ISO 27001等安全认证。



要求全面评估供应商信息安全能力，评估内容涵盖：软件环境标准化达标率、IT设备标准化部署达标率、是否开展人员信息安全意识培训、是否签订保密协议、是否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。



要求所有合作供应商签署《数据保护协议（DPA）》，明确其数据处理的安全要求和违约责任。



供应商需通过SRM系统完成数据安全合规培训与考核。2025年，供应商数据安全合规培训参与率**100%**。



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隐私保护措施，确保访问控制和加密技术已经实施到位，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。

我们制定《服务协议》《会员数据安全使用规范》等顾客隐私保护相关制度，严格规范信息收集流程，实施权限控制、加密传输与操作留痕。报告期内，本公司未发生泄露客户隐私事件。

我们要求所有业务部门、子公司和运营点均需遵循的《隐私保护指引》，并承诺：

- 清楚告知客户信息收集原因、目的及处理方式，确保获得客户显式同意与授权
- 未获客户授权，不会通过任何途径（包括公司官网）收集相关信息
- 保证客户访问、更正、删除（包括删除备份资料）、查阅和复制个人资料的权利，并在3天时限内处理删除请求
- 除非提供特定服务，否则我们不出租、出售或提供客户个人资料给任何第三方
- 仅在必要的最短时间内保存客户信息，过期及时删除
- 不对外公开披露客户信息
- 不从第三方收集客户个人资料（除法律规定外）
- 要求所有员工及数据供应商签订《数据安全保密协议》，明确隐私泄露的个人法律责任

我们秉持“隐私设计先行”理念，将隐私保护嵌入产品全生命周期管理流程。我们发布《软件信息安全功能标准文档》，明确产品和服务全生命周期隐私标准，形成系统化、可追溯的管理机制，为客户隐私信息在产品与服务全链路中提供坚实保障。

产品全生命周期安全与隐私管控工作流程



同时，我们亦构建了一套完整的信息安全技术库，涵盖防火墙、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，客户个人隐私能得到最大程度的保障。



医药益民 守护国人健康

益丰药房秉持“医药益民”的核心理念，将提供安全、有效、可及的药品确立为高质量发展的战略基石。我们持续完善全生命周期药品管理体系，并配套优质的专业药事服务，确保业务全流程精准对接国人健康需求。

健康可持续纲领

益丰药房始终恪守“可以给家人吃的良心药”质量准则，将客户健康与用药安全置于可持续发展战略的核心。我们通过构建科学的治理架构、制定清晰的战略规划、实施可靠的风险管控及设定明确的绩效目标，推动责任落实与绩效提升，切实守护公众用药安全与消费权益，稳步巩固值得信赖的健康伙伴形象。

治理

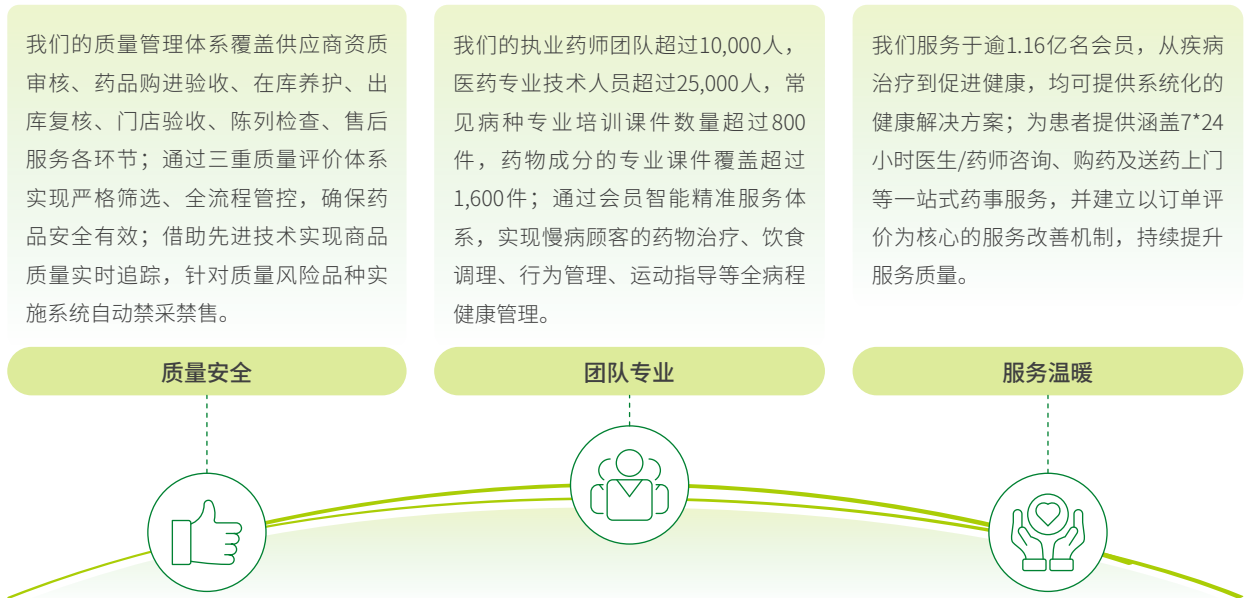
我们建立完善的质量治理架构，保障决策规范、执行有序、监督有效。董事会对商品和服务质量的合规性与有效性承担最终责任。质量管理部门作为专职机构，统筹质量管理体系运行，建立“总部统筹规划-分公司监督落实-门店规范执行”的分级协同机制。同时，设立由总部各职能部门负责人组成的质量管理领导小组，将质量管理要求贯穿商品采购、储存、销售全流程，筑牢客户信任基础。

专业化团队是质量管理体系稳定运行的基石。我们对质量关键岗位设定严格准入标准：总部及分公司质量负责人须具备执业药师资格及3年以上药品经营质量管理经验，质量管理人员须具有药学、中医学或相关专业大专及以上学历。此举确保团队具备扎实的专业基础与实践经验，有效应对经营过程中的质量安全风险。

在此基础上，为确保质量管理要求有效落实，我们构建“培训+考核”双轮驱动机制。我们每年开展覆盖全体员工的系统化质量控制与产品安全培训，涵盖《药品经营质量管理规范》、药学专业知识及质量管理体系文件等专项主题。同时，并将质量事故处理、商品质量评估、效期管理等关键指标纳入质量管理人员绩效考核，形成激励约束并行的管理机制，全面强化监督职责与执行能力。

战略

我们将“可控精品战略”融入整体发展路径，持续打造自有品牌、独家品种及厂商共建品种矩阵，并拓展中药养生、保健食品、保健器械、个人护理及健康便利品等品类，丰富健康产品供给。通过构建渠道规范、疗效卓越的精品体系，我们以质量安全、团队专业与服务温暖为支撑，为客户提供覆盖多元需求的健康解决方案。

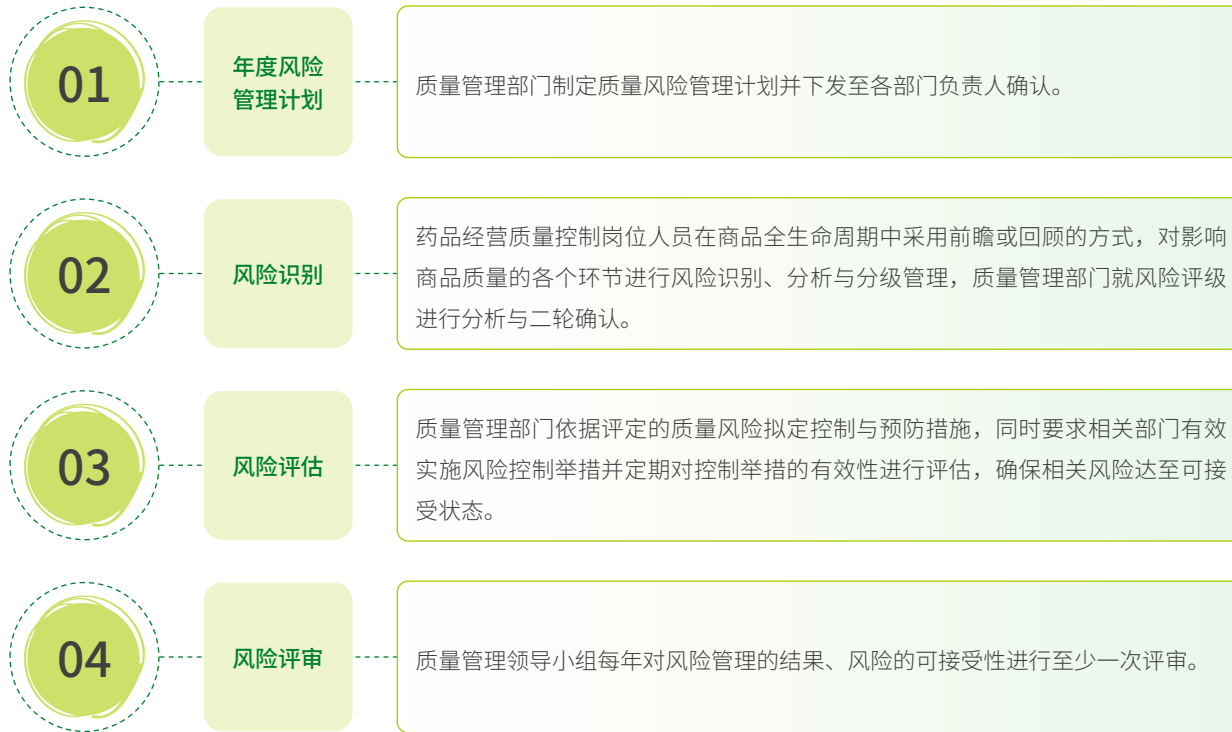


有关本公司实施可控精品战略的详细内容，请参见本章“严控药品质量”“规范药品渠道”和“提升服务品质”部分。

影响、风险和机遇管理

为系统管理客户健康与安全相关影响、风险和机遇，我们以商品质量风险防控为核心，制定《质量风险管理操作规程》，建立高标准的质量风险管理流程，用于评估、沟通、控制和回顾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拥有一票否决权，强化风险前置管控。

商品质量风险防控机制



我们将数字化手段应用于商品质量风险管理，通过智能化监测系统对“购、存、销、退”等全流程进行风险管控。该系统集成证照效期管控、超经营范围拦截、近效期预警、过期禁采禁售、质量问题商品禁采禁售及限配限售等功能，为经营环节质量风险的自动识别、监测与管控提供技术支撑，提升风险管理的精准度与规范性。

指标与目标

依据《质量方针与目标管理制度》，我们统筹制定年度质量方针及管理目标，并将目标逐级分解至各部门和岗位，形成配套实施方案，推动客户健康与安全责任落实。针对重点目标，质量管理部门通过内部审查机制，开展持续监督。同时，我们严格监督和考核员工对质量管理制度的遵守情况，通过部门年度考核与门店季度考核，推动质量管理融入日常工作流程，确保质量管理体系规范运行并持续改进。2025年，本公司顺利完成年度质量管理目标。

2025年质量管理目标

线上线下依法合规经营

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

严控药品质量

保障药品质量与疗效安全，是益丰药房实现长期稳健发展、赢得社会信任的基石。我们秉持“质量是益丰立店之本”的方针，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，系统构建并持续完善覆盖各业务环节的质量管理制度与执行规范，切实履行医药零售行业领军企业的社会责任与使命担当。

药品质量管理体系

我们围绕药品质量安全管理要求，构建并运行覆盖药品全生命周期的质量管理体系，通过制度化、流程化和标准化管理，对药品从采购到终端销售及风险处置的全过程实施统一管控，系统保障商品质量安全与合规运行。

药品全生命周期质量管理体系

药品采购

依据《供应商质量保证体系评估规则》《供货单位及销售、首营品种资质审核管理制度》等制度，坚持资质优先原则，对供货单位、进货品种及供货单位销售人员实施全面资质审核，并通过现场检查 and 资料核验等方式，系统评估供应商的质量管理能力及持续供货能力，从源头把控商品质量。采购环节采取总部集中采购与子公司地方采购相结合的模式，根据药品属性灵活制定采购方案，以渠道可靠性、价格的竞争力和门店商品满足率为核心指标，确保药品质量可控、渠道可追溯、价格可负担。

到店验收

所有门店药品均由总部仓库统一配送，送达后各门店严格按照《门店药品验收管理制度》及相关操作规程，全面落实质量验收流程，确保药品包装完好、质量达标，牢牢把控门店零售环节的药品质量。

商品出库

制定并实施《药品出库复核管理制度》及相关流程操作，实施“先产先出、近期先出”原则，按照批号进行发货，并要求药品出库须随附药品检验报告书、进口药品注册证等证明文件。通过对出库药品及其包装的全面复核，确保所有出库药品数量准确、质量达标、标识清晰，以保障出库商品的质量与合规。

储存保管

制定并实施《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，每月开展养护检查，建立养护记录，并采用信息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。

验收入库

制定并实施《药品验收管理制度》和《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，采取直接退回供应商的处理措施，防止不合格药品入库。

门店陈列

各直营店和加盟店须依据《门店药品陈列管理制度》的相关规定，根据药品的理化特性及储存条件进行分区分类陈列，并严格按照《门店药品养护检查管理制度》和《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，确保任何潜在的质量问题能够被及时发现、妥善处理并迅速解决。

售后服务

在各门店显著位置公示药监局监督电话以及益丰药房服务公约等相关标识，并设立24小时服务热线（4008879908）和顾客意见簿，为客户提供多种渠道反馈商品和服务意见。依据《质量投诉管理制度》建立了顾客投诉档案，并配备专门的部门和人员负责处理，确保客户的意见和投诉能够得到及时响应和规范处理。

药品召回

针对已售出且存在严重质量问题的药品，依据《不合格品管理制度》和《药品召回管理制度》等规定，建立并实施召回、追回及退回的质量管理机制，并通过信息系统设置禁配禁售管控，督促门店按要求清退相关药品，防止存在质量疑问的药品继续流通，强化质量风险管控，保障消费者用药安全。

我们建立常态化质量管理体系审核机制，依据《质量管理体系内审管理制度》和《质量管理体系执行情况检查考核管理制度》，每年对体系运行情况开展系统性检查与评估。针对关键要素变更或重大质量服务问题，及时启动专项审核，推动整改与流程优化，持续完善体系运行，确保商品和服务始终符合既定要求。

在产品检测方面，我们对所有恒修堂自产药品实施批次级全检，对外部供应商商品筛选重点品种开展抽检，并委托具备资质的第三方机构进行检测。对存在质量疑问的品种，及时采取抽样送检、质量查询及必要召回措施，强化风险处置。检测工作覆盖新品评价、投诉核查及疑义检测等场景，多维度保障药品质量安全。

此外，我们制定《药品追溯管理制度》，持续完善覆盖经营全过程的追溯体系，实现药品“来源可查、去向可追、责任可究”。2025年，我们已实现医保药品100%“追溯码、医保码、商品码”三码合一，并在入库、出库、退货等环节实现“见码扫码”，全流程采集追溯码。在来货入库端，系统自动校验实物与“码上放心”平台信息的一致性，实施管控批次差异；在出库及销售环节，自动拦截重码及异常扫码，强化全过程风险防控。同时，我们在中药材领域推进溯源管理，与云南白药合作建立三七、黄芪等50个中药材种植基地，实现种植、采收、加工全链路溯源，夯实药品质量安全基础。报告期内，本公司未发生商品和服务相关的质量与安全重大责任事故。

药品效期管理

我们制定《药品有效期管理制度》，建立全流程效期管理机制，明确“门店严禁销售有效期不足30天及过期药品”的红线。门店每月对近效期药品重点养护，由专员评估退厂可行性并统筹调配；距效期不足三个月的药品停止调配，失效前一个月完成下架报损。依托数字化管理系统，我们实现药品效期自动监控，设置近效期禁售、预警提示等功能，推动效期风险前置识别与处置，确保门店合规操作。

根据《不合格药品管理制度》和《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物标准进行安全销毁。

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。

药品效期定义

近效期

- 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



药品警戒管理

我们制定《药物警戒管理制度》和《药品不良反应监测报告管理制度》，建立并完善药物警戒管理体系，对药品安全性开展系统监测，形成“信息收集—识别记录—分析评估—信息上报—风险处置—监测优化”的闭环管理机制。

我们明确管理职责，在门店配备药物警戒专员，通过顾客反馈、咨询等渠道，及时收集并记录不良反应、用药错误及损害事件信息，确保可追溯。质量管理部门统一分析评估，研判不良反应的严重程度与关联性，对符合要求的事件，严格依法依规通过国家药品不良反应监测信息网络上报。依据评估结果，我们采取发布风险提示、暂停销售、协助召回等措施，防范风险进一步扩大，切实保障公众用药安全。

同时，我们持续推进药物警戒工作的监测优化，通过对相关事件的复盘分析，不断完善管理流程和风险控制措施，并将药物警戒与用药安全管理有机结合，常态化开展用药安全宣传与患者教育。通过提供专业用药指导、组织健康教育讲座等方式，引导患者合理、安全用药，降低用药相关风险，为患者在使用、治疗及辅助医疗过程中提供持续、专业的支持，进一步维护患者的用药安全与健康权益。

药品警戒闭环管理机制



药品应急与召回

我们制定《药品突发事件应急预案》，建立覆盖事前预防、事中应对及事后总结的应急机制。我们设立由总裁领导的药品安全应急领导小组，统筹监测与应对。发生药品安全突发事件时，药品安全应急领导小组立即启动应急预案，采取药品召回、风险提示、通知消费者及协助救治等措施，并动态跟踪进展。事后，质量管理部门提交总结报告，分析原因并提出改进建议，持续优化应急管理机制，降低相关风险。

在药品召回管理方面，我们严格执行《药品召回管理制度》《药品追回管理制度》，按照药品质量安全隐患的严重程度实施三级召回管理，并明确相应的召回时限和处置要求。各门店接到召回通知后，须立即停止销售、通知购货者并追回问题药品，并在规定时限内向药品监督管理部门报告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。质量管理部门对召回全过程进行统一管理和记录，建立召回档案，并落实责任到人，确保追责机制严谨完善，防止类似问题再次发生。

药品召回体系

| | |
|------|--|
| 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。 |

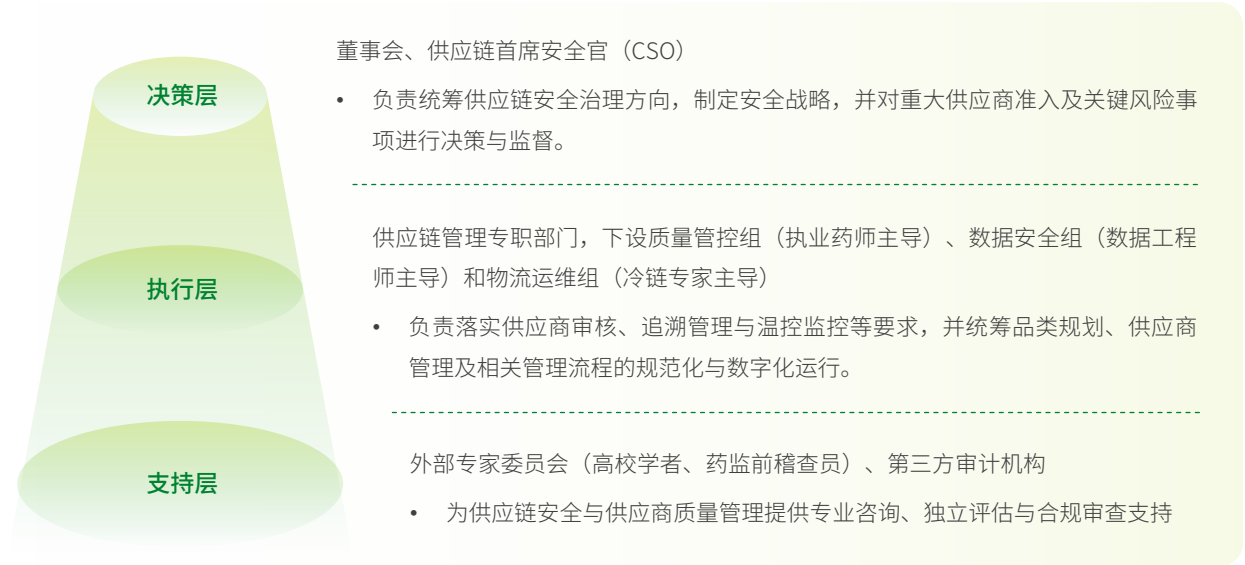
规范药品渠道

益丰药房以药品来源清晰、安全、可控为目标，将供应链稳定运营视为核心要务。我们将交付、质量等维度落实至供应商全生命周期管理，并在购销协议中明确风险约束要求。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，我们制定《供应商质量保证体系评估规则》《供应商现场质量监督操作规程》及《质量管理体系外审管理制度》等制度，致力构建高效的供应商管理体系，筑牢大众健康防线。

供应商质量管理

为保障管理的系统性与有效性，我们构建以“战略引领、技术赋能、分级管控”为核心的供应链安全治理架构。我们设立供应链管理专职部门，统筹采购、物流与仓储，实施“采管分离、并行协作”机制。同时，我们明确要求供应链管理相关岗位具备药品专业知识、物流管理及信息技术等复合专业能力，并将库存周转率、药品抽检合格率、供应商合规率及绿色采购占比纳入绩效评估，依据绩效结果实施激励措施，推动管理要求有效落实。

供应链安全治理架构



通过构建覆盖供应商全生命周期的质量管理体系，我们围绕供应商筛选与准入、考核与评估及分级分类管理等关键环节，系统规范供应商管理流程，有效防范供应链质量风险，夯实药品渠道安全、合规与可控的管理基础。

• 供应商筛选与准入

我们视源头管控为关键，制定《供货单位及销售人员、首营品种审核管理制度》等制度，建立覆盖资质审查、风险识别及综合评估的供应商准入机制。在新供应商引入时，我们系统评估其规模、质量保证能力、商品交付能力及售后保障能力，审慎识别其经营稳定性与履约能力，确保供应来源清晰、合规、可控。

在具体准入审核过程中，我们重点关注供应商是否存在经营风险、涉诉或行政处罚记录、历史质量投诉等潜在问题，并依法要求其提供相关证明材料，确保所供商品符合国家法律法规及质量标准要求，从源头提升供应链透明度与可追溯性。

我们亦将环境保护与社会责任要求系统性嵌入供应商筛选与准入机制，在环境合规、资源利用、商业道德及用工规范等关键维度设定明确标准。我们依托供应商管理平台开展前置校验，对不达标者不予准入。我们优先与资质合规且践行可持续发展的供应商合作，从源头识别并管控潜在的环境与社会风险，持续降低供应链相关负面影响，推动供应链向绿色、规范与可持续方向稳步演进。

供应商环境与社会准入标准（部分）

环境准入标准

- 通过ISO 14001环境管理体系认证
- 提交全生命周期碳足迹数据，重点品类（如中药材、包装材料）供应商要求碳强度低于行业均值20%
- 禁止合作使用高污染工艺（如传统燃煤锅炉）的供应商
- 中药材供应商需通过GAP（良好农业规范）认证
- 优先选择使用可降解材料（如PLA生物基塑料）的药品外包装箱供应商

社会准入标准

- 依法持有药品生产或经营相关资质，通过ISO 9001等质量管理体系认证
- 签署《廉洁自律承诺书》，明确禁止商业贿赂、不正当竞争等行为
- 符合劳动用工与员工权益保障要求，按要求提供劳动合同及社会保险缴纳等证明材料
- 不存在重大违法违规记录或严重负面舆情情形，对存在潜在合规风险的供应商不予准入

• 供应商考核与评估

为确保药品质量持续稳定，我们制定《供应商质量保证体系评估细则》和《中药招标采购与质量评比管理制度》等文件，构建全方位供应商考核与评估体系，对供应商履约能力、质量表现及潜在风险进行持续监督与动态评估，确保其始终符合公司质量管理要求及法律法规标准。

我们建立以现场考察、质量比对检验、疗效与质量感知评价为核心的三重质量评价机制。在开展现场考察前，我们结合供应商公司规模、发展历史、质量保证体系运行情况、产品质量信誉及价格合理性等指标对其进行初审。若评估后发现较大风险，我们将立即中止合作，并要求整改，同步对已供产品进行风险分析与跟踪验证，确保有效闭环管理。

质量评价机制



质量管理部门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。

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。

质量管理部门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。

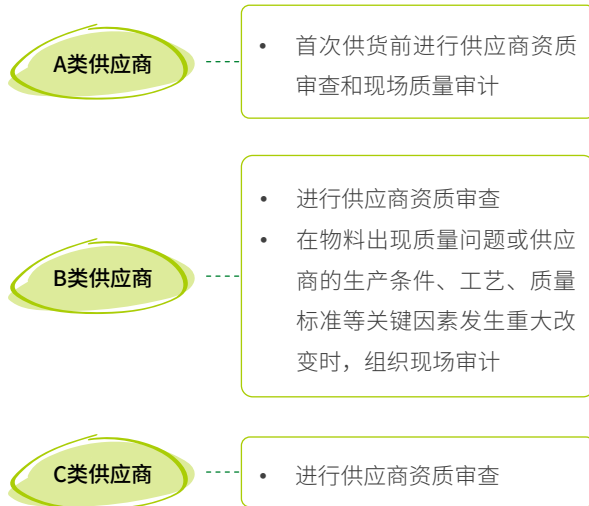
围绕质量评价机制的常态化运行，我们通过年度审核、飞行检查及动态监测等方式，形成多频次的供应商考核安排。年度审核侧重对供应商年度整体表现、质量体系运行及合规情况进行系统性评估；飞行检查针对重点或高风险供应商不定期开展，重点核查生产现场、工艺执行及关键质量控制环节；动态监测则依托数字化系统，对质量指标、履约表现及关键风险信号进行实时跟踪，及时识别潜在问题并触发相应处置流程。多层次考核机制协同运行，有效提升了供应商质量风险的前瞻识别与快速响应能力。

同时，基于供应商的重要性及潜在风险差异，我们对供应商实施分级审核管理，并配置相应的审核深度与触发条件。通过差异化审核安排，在合理配置管理资源的同时，强化对关键和高风险供应商的过程监督，提升审核工作的针对性与有效性。

物料供应商审核流程

供应商类别

供应商审核流程



为增强供应商考核与评估的独立性与专业性，我们引入第三方专业机构参与质量检测、ESG合规及可持续发展表现等评估。通过第三方检测与审查，对药品及关键原材料质量、环境绩效、用工合规及商业道德风险进行专业化评估，并将结果纳入供应商综合考核体系，作为后续管理与合作决策的重要依据。

基于考核与评估结果，我们对供应商实施动态管理，并据此采取持续合作、限期整改或终止合作等管理措施。2025年，我们取消合作或拟合作的供应商共98家，并对核心供应商实施驻场监督与跟踪管理。通过持续完善供应商考核与评估机制，我们有效降低了供应链风险，保障了药品供应的稳定可靠。

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

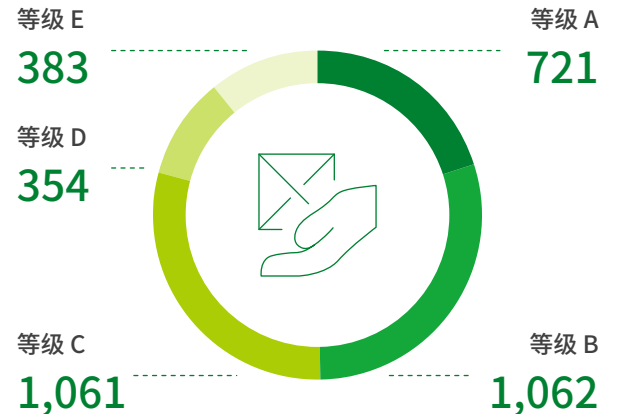
• 供应商分级分类管理

为实现对供应商的精细化管理，我们建立供应商质量风险评级机制，对供应商开展年度评价并实施动态管理。该评级体系结合不同药品的质量特性，对各类质量问题设置相应评分标准，并据此将供应商划分为A、B、C、D、E五个等级，对应不同风险水平，从而直观反映供应商的质量表现与风险状况。

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A级供应商，我们给予更多合作机会与优惠政策，鼓励其持续保持高质量水平；对B、C级供应商，我们通过加强沟通与辅导，推动其持续改进；对D、E级存在较高风险的供应商，我们加大监督力度，必要时采取限制合作或淘汰措施。通过分级分类管理，我们实现了对供应商资源的精准配置，提升了管理效率与灵活性，为供应链的稳定、高效运行提供了有力保障。



2025年供应商等级划分情况



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。

在风险管理实践中，我们以守住合规底线、保障产品质量与患者安全、提升运营效率并增强业务连续性为核心目标，统筹兼顾成本控制与长期可持续发展，推动构建安全、高效、经济、韧性兼备的供应链体系，并进一步通过明确量化指标，对风险管理成效进行持续跟踪与评估。

供应链风险管理目标

质量与安全

| | | |
|-------------|--------------|-------------|
| 追溯码覆盖率 | 冷链药品断链率 | 数据安全合规率 |
| 100% | ≤0.1% | 100% |

客户隐私泄露事件零发生,药品质量安全零异常

效率与成本

| | | |
|---------------|----------------|------------|
| 库存周转率 | 物流成本 | 缺货率 |
| 4.5次/年 | 同比下降 5% | ≤3% |

• 供应链风险识别与评估

我们聚焦采购、仓储、物流配送及供应商协同等关键环节，系统开展供应链风险识别与评估，从药品质量安全、供应稳定性、经营效率以及合规与可持续发展等维度，审视相关风险对业务运行的潜在影响。我们结合采购全流程数据、供应商资质与履约表现以及行业监管要求与外部环境变化等内外部信息，采用定量与定性相结合的方法，对供应链相关风险与机遇进行综合识别与评估，并根据风险发生可能性、影响程度及管控成本等因素进行优先级排序，明确不同风险的管理重点，为实施分层分类管理和针对性应对提供依据。

供应链管理影响、风险和机遇

影响

- 提升供应链安全性与透明度，强化药品质量管控与追溯能力，保障客户用药安全并促进药品可及。
- 通过流程规范与数字化运营提升供应链效率，减少库存积压、提升周转与履约能力，带动经营效率提升。
- 强化合规与风险管控，降低违规损失与潜在处罚风险，提升业务连续性与抗突发事件能力，并在中长期支撑业务扩张与商业模式稳健性。

风险

- 供应链优化升级（如系统建设、设备更新、绿色包装/新能源运输等）需要前期投入，短期可能抬升成本并对现金流形成压力。
- 对自动化与数字系统的依赖提升，可能带来运行与治理复杂度上升，同时引发人员技能转型与培训成本等配套压力。

机遇

- 通过提升供应链自动化水平、优化运营管理与数字化工具应用，提升效率、降低成本并增强业务连续性。
- 建设地区性仓储配送体系、推进多仓运营与区域一体化物流协同，提升对突发事件与市场需求变化的响应能力，增强核心竞争力。
- 通过供应商分级与预警机制、统采及地采协同等手段，提高供应稳定性与资金周转效率，减少库存积压并改善现金流质量。
- 绿色供应链与ESG合规能力契合可持续发展战略，降低长期合规与碳风险，强化品牌与融资竞争力，并为新型业务/生态增值（如数据能力延伸）创造空间。

• 供应链风险管理与应对

在系统开展供应链风险识别与评估的基础上，我们进一步构建以预防为主、分级响应、数字化支撑为核心的供应链风险管理与应对机制，形成覆盖事前防范、事中管控与事后改进的闭环管理体系，持续提升供应链运行的稳定性、灵活性与响应效率，保障药品供应安全、可靠与连续。

围绕供应中断、交付异常、质量合规及库存波动等关键风险类型，我们将风险管理要求嵌入供应链日常运行中，通过统筹供应结构、资源配置与运营协同，推动风险缓解措施常态化实施。相关风险管理举措既覆盖常态化运行中的风险预防与缓解，也同步纳入突发情形下的应急响应安排，确保在不同风险场景下均能够快速联动、有效处置。

供应链风险管理举措

通过实施双重采购与多元化供应策略，在关键品类中保持多来源供应，有效降低单一依赖导致的供应中断风险；

推进本地化采购布局，缩短供应半径，降低运输不确定性和区域性因素对供应稳定性的影响；

依据产品重要性与需求特征设定安全库存及优先保障标准，并通过备用生产基地跨区域调拨与资源协同，确保核心药品持续供应；

建立合同续签预警与评审机制，在合同到期前分阶段开展衔接安排，避免因合同失效引发供应风险；

针对交付异常、质量或合规风险，建立分级响应与应急处置机制，及时启用备用供应商、切换采购渠道或实施紧急调拨，保障业务连续运行；

依托SRM等数字化系统，对采购执行、订单履约、库存周转及关键产品交付情况进行全过程监测，实现风险的实时预警、快速响应与闭环改进；

结合业务发展与市场需求变化，统筹产能与资源布局，通过扩充生产基地、提前协调原料与产品供应，并储备备选供应资源，进一步提升供应链整体稳定性。

同时，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。

此外，我们通过并购整合与科技创新持续增强供应链的区域韧性。通过整合区域资源、优化物流与仓储网络，并推进智能化、数字化技术在供应链各环节的应用，不断提升供应链整体运行效率与协同能力，为供应链风险管理与应急保障提供长期、稳定的能力支撑，在夯实供应链安全基础的同时，进一步增强整体竞争优势。



提升服务品质

益丰药房始终以客户需求为核心，秉持“让国人身心健康”的初心，致力于树立健康标杆。我们制定《药学服务管理制度》和《门店药学服务管理制度》等制度，通过场景化模式，融合药学服务、预防保健、用药跟踪、慢病管理及健康生活顾问，构建全覆盖的健康服务体系。凭借专业的服务体系、严格的营销规范及全渠道互动体验，我们为客户提供安全、专业、贴心的服务，推动全民健康水平提升。

专业精准服务



我们的服务理念

我们秉持专业、人文的服务理念，构建全面服务体系，推进“峰终体验”服务模式，贯彻“三要”“三不”服务原则，坚持以“无我利他”为价值导向，要求员工对症下药、按需推荐，清晰说明推荐依据，提供贴心专业的用药指导与健康管理。依托覆盖广泛的服务网络，我们稳步拓展与优化门店，协同线上线下平台，形成一体化的健康服务模式，提升服务可及性与体验一致性。



我们的服务团队

我们重视专业服务团队建设，95%以上一线员工具备医学或药学背景，并配备执业药师，提供用药咨询、用药指导及不良反应监测等服务，推动门店向“健康解决方案提供商”转型。我们以“精准用药”为抓手，要求门店健康顾问根据病种精准推荐，利用大数据优化用药建议。我们建立系统化培训体系，培养众多基层人员成长为具备药师资格的健康顾问，并定期对门店员工就相关标准化要求及医药知识进行培训和考核。针对常见病核心治疗药物（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，引入电子病历、智能问诊系统辅助指导。此外，我们制定《门店会员管理激励方案》，激发员工积极性，提升服务能力。



我们的会员体系

我们建立多层级会员体系，以会员为中心构建覆盖全渠道、全场景、全生命周期的健康管理服务体系。围绕会员多样化健康需求，我们推出“88”会员权益，涵盖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），在提供便捷服务与实用权益的同时，强化专业健康支持。依托企业微信平台，我们与会员建立常态化的数字化互动机制，提供一对一用药咨询与专业回访服务，持续跟踪会员健康需求，助力其逐步建立科学的健康观念和良好的用药与生活习惯。

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和依从性，进而有效推进全民健康。

消费者权益保护

我们将消费者权益保护融入经营管理全过程，致力于构建卓越的客户体验。我们通过常态化的满意度调研体系，主动识别客户诉求；依托规范高效的投诉闭环处理流程，及时回应并解决反馈；同时，我们在营销与服务过程中恪守负责任原则，强化合规审查，确保信息透明、推荐审慎、交易公平，切实保障消费者的知情权、选择权及健康权益。

• 客户满意度调研

我们实施月度全覆盖的客户满意度调研，构建了以顾客净推荐值（NPS）为核心，涵盖服务态度、专业性、店内环境、收银效率、便民服务、商品齐全度及药品质量与价格等多维度的评估体系。我们尤其关注“峰终体验”关键动作的落地情况，并引入竞争对比视角，全面评估公司在本地市场的竞争力与客户口碑。

基于调研数据，我们编制月度及季度《NPS调研报告》，深入分析指标环比变化与横向差异，精准识别客户痛点并制定改进方案。2025年，本公司每季度回收客户满意度调研问卷约30,000份，客户满意度总体得分80.01分，保持在行业较高水平。

为深化客户体验管理，我们将客户热线净满意度目标设定为85%，并将其纳入客服团队绩效考核，推动满意度管理重心从结果监测向过程管控前移。我们建立了“主动邀评+闭环回访”机制，覆盖呼入服务、中断业务重启及投诉处理成后回访等关键节点，形成“反馈—改进—再评估”的管理闭环机制。

同时，我们持续迭代《100%顾客满意提升方案》，结合激励机制与专项培训，聚焦全年识别出的9个关键不满意场景开展针对性能力提升。此举有效推动了一线员工由“被动应对”向“主动服务”的意识转变，持续优化整体服务水平。

• 投诉闭环处理机制

我们构建了覆盖多渠道、全流程、可追溯的投诉管理体系，确保客户诉求得到及时规范响应。我们以“400呼叫中心”和“在线客服”为核心，整合小票扫码、微信支付入口、经理热线、公众号、审计渠道及舆情平台等多元触点，实现投诉反馈渠道的全面覆盖。

所有投诉受理后均由客服团队统一建立数字化工单，完整记录关键信息以备追溯。工单根据投诉性质流转至责任门店或部门，确保投诉事项第一时间触达处理终端。

我们设定了48小时内完成投诉处理的硬性时效目标。客服人员针对投诉事项进行全过程主动跟进，确保闭环解决。针对超时工单，系统将触发“工单处理人—门店店长—门店主任—分公司客服”逐级反馈，并联动《100%顾客满意提升方案》中的奖惩机制，强化责任落实。

同时，我们实施投诉分级管理，严格依照《用户投诉与不良反应的处理管理规程》开展调查。处理流程涵盖客户沟通、现场核查、样品核对及药品质量复查等环节。若涉及商品质量问题，我们将立即启动召回程序并及时向客户反馈处理结果，切实保障消费者合法权益。

我们亦定期对投诉数据进行多维度分析，重点关注投诉类型分布、处理效率及客户反馈情况，并将典型案例转化为内部学习材料，驱动服务持续优化。2025年，本公司客服运营效率保持在行业较高水平：客服铃响平均时长为

152.91秒（接听到挂机时间），人工响应平均速度达4秒，投诉问题解决率达84.65%。

• 责任营销

我们严格遵守《中华人民共和国广告法》和《药品经营和使用质量监督管理办法》等法律法规，恪守药品宣传合规底线。我们建立了系统化的合规审查与审批机制，确保门店的宣传内容真实、客观，切实保障宣传内容的真实性与合规性。

我们设立专职团队统一制作促销及广告物料，经专业人员严格审核后统一下发，确保直营与加盟渠道宣传口径同频、表达规范。同时，我们建立了负责任营销内部检查机制，对外宣传材料都有对应部门进行审核，以确保对外传播材料和内容的合法合规。

在此基础上，我们实施常态化营销审计，重点稽查收银价差、侵占会员权益及非专业推荐等损害消费者利益的行为。针对违规问题，我们视情节严重程度采取警告或通报处置，强化内部震慑，推动问题闭环整改，杜绝类似情形再次发生。

为提升全员合规意识，我们面向全员开展年度负责任营销专项培训，涵盖消费者权益保护及相关法律法规知识。我们引导员工在营销活动中坚持“消费者利益优先”，推动负责任营销要求在门店一线有效落地，巩固品牌公信力。截至报告期末，本公司未发生涉及商品和服务信息标识及市场营销相关的重大违规事件。



益效双增 聚力医药可及

益丰药房以提升医药服务效率与社会效益为双重目标，致力完善医药网络布局，强化服务覆盖与触达能力；利用数智技术赋能运营与物流体系，提升服务效率与运行稳定性；并在保障药品品质与供应安全的同时，持续赋能产业源头与基层地区，推动医药健康服务向更高效、更普惠的方向发展，协同构建可持续的医药服务新生态。

畅通医药网络

益丰药房恪守“平价、专业”的经营理念，坚持以顾客需求为导向，致力于为顾客提供疗效优、性价比高且便捷可及的药品及值得信赖的药事服务。在夯实传统药店业态基础上，我们持续洞察并回应顾客多元化、全周期的健康管理需求，通过开设中医馆、提供中医坐堂服务、设立门诊部及店内诊所、发展互联网医疗以及建设恒修堂中药厂等举措，稳步向诊疗服务及上游产业延伸，不断丰富服务内容与供给方式，为人民提供全方位健康解决方案。

面对药品零售行业连锁化率和市场集中度不断提升的发展趋势，我们坚守“区域聚焦、稳健扩张”的发展战略，采取“新开+并购+加盟”的多元拓展模式，持续提升门店网络覆盖的广度和深度，响应顾客即时用药与健康服务需求。同时，我们不断拓展线上线下商业布局，致力通过规模化运营提升消费者体验，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，保障顾客享受更加可及的优质商品与服务。



购买便利度

除了持续拓展线下门店布局和建设现代化物流网络，我们设立24小时服务药店，满足顾客在不同时间的购药需求，不断提升购药便利性。

品种齐全度

我们与全球领先的制药企业以及中国百强制药企业建立了战略合作关系，零售药品种类超过70,000个SKU，涵盖中西成药、中药、保健品、医疗器械以及与健康相关的日用便利品等。

买药及时性

依托布局于社区的线下药店网络，我们有效缩短顾客购药距离，使患者能够在日常生活范围内及时获得所需药品，提升用药的及时性与可达性。

定价合理性

凭借超过百亿元人民币的采购规模，我们通过非统采全国比价、整合渠道并反复议价，将供应链规模优势转化为终端价格红利；同时，大力发展自有品牌商品，为顾客提供高性价比的用药选择。

供应稳定性

我们与中国重要制药企业均建立了长期深度合作，并不断升级物流网络，通过数字化系统提升跨区域调拨效率，确保全国范围内48小时、省内24小时的快速配送服务。



我们持续推进零售网络建设，构建线上线下协同发展的全渠道布局，精准覆盖多元客群。线下，我们推进“舰群型”门店布局，重点覆盖中南、华东和华北地区的10个省市，网络延伸至72个地级市和250余个县级市，夯实区域服务基础；线上，不断完善传统与新零售融合发展的业务体系，构建涵盖B2C、O2O、APP+小程序和私域流量的智能零售渠道，并拓展互联网医院、电子处方等新型服务场景，为顾客提供更加便捷、可负担的购药与健康服务选择。同时，我们开放直营式加盟，在为加盟商提供稳定经营支持的基础上，进一步推动医药服务向基层地区延伸，不断提升医药商品与健康服务的覆盖范围。

截至2025年12月31日

线下门店共有 **14,831家**
(含加盟店**4,313家**)

旗舰店 **23家** 区域中心店 **73家** 中型社区店 **866家**

小型社区店 **9,556家** DTP专业药房 **316家**

“双通道”医保定点药房 **251家** 院边店 **688家**

24小时服务药店 **600+家** 中西医结合诊所(含中医馆) **145家**

本公司线上店铺共有**10,000+**家(含加盟店), 对接省市级医保、卫健处方流转平台**10**余家, 直接或者间接对接医院近**200**家(含互联网医院**95**家), 自建(含在建)互联网医院**10**余家。

线下零售布局



我们结合不同区域的人口结构、医疗资源分布及顾客用药需求, 持续完善覆盖多城市、多商圈的线下零售网络体系, 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, 通过差异化定位与功能分工, 提升区域服务承载能力与网络运行效率。旗舰店和区域中心店重点提供品类齐全、功能集成的“一站式”服务, 中小型社区店则通过贴近居民生活圈、合理配置品类, 实现对社区日常用药需求的精准覆盖, 保障药品供应的可及性与稳定性。

同时, 我们将“心服务+新零售”作为战略核心, 持续推进特色药房体系建设, 逐步形成涵盖特药药房(DTP药房)、“双通道”医保定点药房、特慢病医保统筹药房、院边店及24小时服务药店等多类型业态的个性化服务网络。我们围绕患者全病程管理需求, 完善用药前咨询、连续治疗、康复管理及随访支持等服务环节, 并为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, 秉持“顾客第一”原则, 我们不断优化服务半径与响应效率。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, 院边店在医院周边100米内开设, 致力为顾客提供更好、更快、更便捷的购药体验。

为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, 通过多层次线下网络协同运作, 拓展基层市场的健康服务渠道, 满足不同区域、不同人群的用药需求, 促进区域市场的全面覆盖。

线上零售渠道

我们持续夯实以线下门店为核心的零售服务体系，在此基础上，适度发展线上服务能力，作为对实体药店服务的补充与延伸。我们发展基于会员体系、互联网医疗和健康管理的生态化医药新零售平台，推动线上诊疗、慢病管理以及健康管家、家庭医生等服务与实体门店网络有效衔接，以满足不同人群多样化、持续性的健康需求。在履约层面，线上订单依托公司物流体系与实体门店协同完成，实现线上下单、就近配货与高效配送，强化门店服务半径的延伸能力，更好支持社区居民日常用药需求。

B2C/O2O

- 我们在主流线上平台建立服务触点，作为线下门店服务的补充渠道，覆盖公司运营区域90%以上的县域行政区域，进一步拓展顾客触达方式，支持顾客在多种场景下便捷获取门店服务。
- 我们的门店线上外卖平台上线率超95%，依托就近门店履约与即时配送体系，实现30分钟送药服务覆盖超1万家门店，并支持夜间用药、紧急用药及冷藏药品配送等多元场景，及时响应顾客“用药急、用药特殊”的实际需求。

APP+小程序



- 我们的APP+小程序实现线上线下商品一体化管理，支持商品、会员、价格与活动信息同步，确保不同消费场景下服务与权益的一致性。
- 我们持续完善线上商品供给，优化商品结构与服务体验，更好回应消费者健康需求。

私域社群

- 我们通过私域社群提供专业用药咨询服务，并搭建健康交流平台，方便顾客获取药品信息、健康知识及养生建议。
- 我们系统登记顾客检测数据并开展慢病管理，通过企业微信等平台提供线上健康咨询，并由门店人员根据顾客需求推送用药指导与健康关怀，实现个性化服务与精准沟通。

互联网医院

- 我们已在湖南、江西、江苏、石家庄、天津、广东、海南等多个省会城市布局互联网医院服务，覆盖内科、中医科、中西医结合科、外科、妇产科等多个科室，持续提升线上诊疗服务的可及性与覆盖广度。
- 我们平台注册医生超过3,000名，并招募和培育专业执业药师团队，已形成由30余名执业药师组成的处方审核与质量管理队伍，强化处方合规与用药安全保障，夯实线上医疗服务的专业基础。



互联网医院执业医生科室分布

- 为保障互联网医院相关服务规范有序开展，我们建立并实施覆盖合规、服务质量与运行管理的配套机制：
 - 制定严格的医疗合规制度，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；
 - 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2.2万家门店；
 - 完善电子病历系统与大数据分析，利用远程医疗与加密技术，保障医疗数据互联互通与信息安全；
 - 优化诊疗流程，建立快速响应机制，异常订单占比降至3.05%，拒方率降至4.68%；
 - 实施全职医生考核方案及多点执业医师补贴方案，涵盖医疗质量、患者满意度等考核维度，激励医生提升服务质量。

加盟管理规范

作为医药零售行业的领先企业，我们积极传递值得信赖的品牌价值和全面健康的服务理念，持续完善规范、可持续的加盟商管理体系，将保障用药安全和服务质量作为加盟体系建设的重要前提。在加盟商遴选过程中，我们优先考虑具备医药零售行业经验、执业药师资格证以及相关专业知识的加盟商，关注其长期合作意愿、合规经营意识及对公司统一管理要求的认同程度，并对其资金实力与财务稳定性进行审慎评估，确保其具备支撑门店租赁、装修及库存采购等前期投入的经营基础。加盟商需认同并践行公司的品牌文化和经营理念，为顾客提供安全、优质的服务。加盟店的选址需符合公司的市场布局策略，保障品牌形象和市场影响力最大化，并在正式开业前通过筹备审核及员工培训等环节，确保门店运营条件和人员能力符合公司统一管理标准，为合作的稳定推进与长期发展奠定基础。

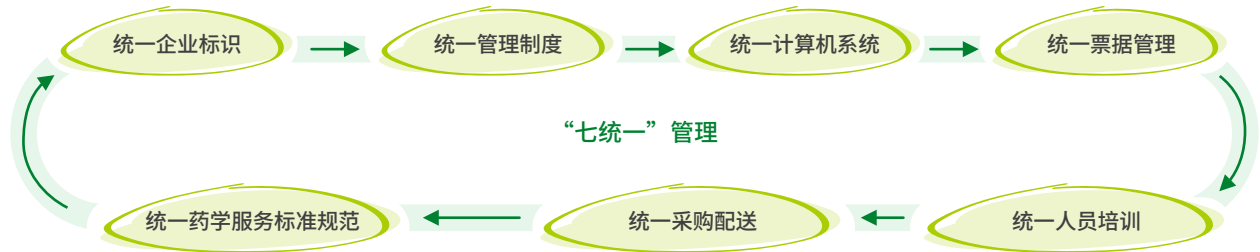
在加盟商管理方面，我们始终坚持高标准运营，全面实施“七统一”管理模式，确保加盟门店在品牌形象、商品品质、专业服务和运营效率方面与公司保持一致。依托大数据选址模型和智能化加盟管理系统，我们对加盟申请、选址评估、筹建开业及后续运营等关键环节实施全流程管理，有效提升新店拓展质量与运营稳定性。此外，我们为加盟商提供全方位支持，包括开业策划、商品规划、运营指导、专业培训、厂商支持及融资咨询等，并通过定期问卷调查、电话回访和现场调研等方式，持续优化加盟管理与支持体系，推动加盟网络的规范运行与协同发展。

为保障品牌的一致性，公司会为各加盟店提供装修设计与基础装修（改造）的规范指导。相关装修工程可参考公司推荐施工方案与流程进行，店面中所有使用“益丰药房”标识的物料，应从公司认可的渠道采购。此外，加盟店须在装修期间完成符合公司标准的网络布线及视频监控系统安装，以保障后续运营与安全管理。

所有加盟店须严格执行统一的管理制度，包括质量管理要求、价格体系和促销政策，确保加盟店有制可依、有规可守，在不断拓宽销售渠道的同时，为广大消费者提供价格透明、品质可靠的药品和专业、便捷的健康服务。

我们要求所有加盟店建立并使用统一的计算机管理系统，以便总部对门店进行统一的数字化管控。

我们设定了统一的标准和流程，规范经营票据录入、查询、审核、存档等全生命周期的管理，确保加盟商财务合规。



所有加盟店须持有《药品经营许可证》《营业执照》《食品经营许可证》和《二类医疗器械备案凭证》等相关证照，并严格按照《药品管理法》和《药品经营质量管理规范》和公司内部规范执行质量管控，接受不定期的检查和GSP检查。我们严格执行“三查一重罚”制度，通过定期检查与严格管控，确保加盟店在质量、服务和合规性方面符合标准，从而保障顾客用药安全，维护行业规范秩序。

我们作为唯一商品供应商，实行统一采购与配送管理，严禁加盟店私自外采，并配套制定外采、窜货及乱价等违规处罚机制；对多次整改无效、严重违法或发生重大质量安全事件的加盟商，依法依规终止合作并收回品牌授权。

为提升加盟店的经营管理水平，我们定期开展标准化培训，包括新入盟培训、加盟商年度培训、后备店长及片区主任培训，以及针对加盟店员工的线上学习课程和店长能力提升培训，助力加盟商优化门店运营。

深化数智赋能

益丰药房坚持以数智能化能力作为推动高质量发展的重要引擎，持续深化数字技术在经营管理与业务运行中的融合应用，系统构建覆盖前端经营、中台运营与后端履约的数字化与智能化体系，以不断提升运营效率与服务质量，增强业务运行的稳定性与响应能力。同时，我们在推进技术创新与应用落地的过程中，持续关注潜在的科技伦理与合规风险，确保数智化发展在规范、审慎与可持续的轨道上稳步前行。

创新驱动

我们以“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。在创新过程中，我们严格遵守知识产权法律法规，尊重并保护自主知识产权与他人成果。

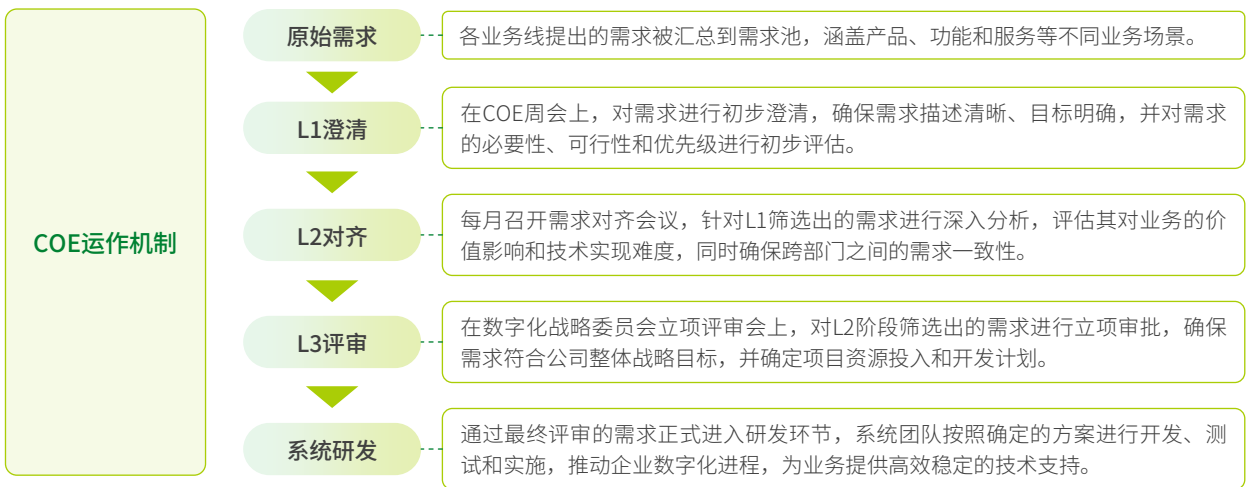
2025年

本公司创新研发支出
4,253.20万元

研发人员
382名

我们通过灵活的管理模式和高效的组织架构，保障创新业务的执行力和研发效率。在创新执行层面，我们成立人货场创新数字化组，聚焦创新业务的核心产品研发，通过精准且持续的资源投入，系统性回应行业痛点，奠定创新落地基石。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，通过打通前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。



2025年，我们深化研发创新与技术应用，创新成果在多业务场景中加快落地。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，构建利他型精准服务模型，提升顾客服务体验与复购率；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，并引入AI技术构建“学习—接待—练习—巩固”的专业能力提升闭环，持续强化一线员工的专业判断能力与服务执行力，全方位提升门店店员专业水平与顾客满意度；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。

运营提效

我们将数字化管理手段视为提升零售网络运行效率与管理精细化水平的核心，围绕医药零售业务特点，构建覆盖“门店运营—供应链管理—会员服务—员工管理”的全链条数字化体系，通过标准化、渐进式的建设路径，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支撑门店运营、POS支付、医保服务、公域平台、药监等，对内承接总部人、财、物等各职能模块，在保障业务规模稳步扩展的同时，持续提升内部运营效率与流程运行质量。



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

基于Springboot技术架构升级系统框架，优化研发流程，提高系统性能和开发效率。



通过优化数据库、日志分析、网络流量等多个维度，实现系统异常告警减少，稳定性提升。



围绕系统性能与系统主链路优化，升级存量技术架构，系统性能与稳定性大幅提升，保障系统顺利通过大促、司庆的高峰期考验，稳定支撑超过3万家门店的运营。



基于RAPID模型从耗时、价值、通过率等多维度分析流程授权，缩减和优化非必要流程节点，全系统审批效率提高26%。



• 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。通过深度融合会员行为数据与用户画像分析，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1.16亿。

• 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，持续推进商品管理体系的数字化与智能化升级，构建以需求识别、预测决策与高效履约为核心的商品运营机制。我们通过智能协调、缺货登记、医冷地缺快速采购及前置仓日配，实现对缺货与紧急用药场景的快速响应；依托数据分析自动请货与用药周期模型，对用药需求进行前置研判与精准补给；并联动智能补货、智能退货及供应商返利在线化等系统，提升商品满足率与库存周转效率，推动商品管理向以需求为导向的精细化运营转型。

• 新零售数字化

我们坚持一体化建设，围绕新零售业务场景持续完善数字化产品体系，以CRM和大数据为支撑，完成公域、私域及互联网医院等平台建设，推动“新零售+心零售”战略升级，夯实零售业务数字化转型基础。在O2O履约服务方面，我们通过数字化升级驱动效率提升，自主研发并上线移动端智能拣货系统，将门店拣货准确率提升至99.9%，拣货效率提升40%，推动平均配送时长稳定控制在35分钟以内。截至报告期末，公司O2O上线直营门店已超过1万家，拣货效率、配送时效及人效水平均对标行业领先水平。

• 人力数字化

我们持续推进人力数字化建设，系统提升招聘、签约、绩效、薪酬、晋升、排班考勤、人才盘点与发展等核心模块运行效率。我们设计三年人力数字化全景图，并以DHR体系为核心推进重点项目落地，覆盖智能编制与排班、数字人才供应链、继任与储备干部管理、绩效与薪酬激励、执业药师管理等关键场景，其中Core HR项目已上线并完成规则与流程优化，夯实人力管理系统基础。同时，我们加强人力数据治理与系统运维，规范人力资源主数据管理，使得人力主数据增量错误数量降到每月个位数，并通过分级运维机制提升系统稳定性与响应效率，推动人力资源管理持续向高效、规范的数字化模式演进。

• 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

我们自主研发并迭代益通达（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，实现仓储、配送与运输全过程的线上化与闭环管理。同时，我们引入智能调度引擎与配载线路优化能力，推动调度环节向智能派车转型，智能调度派车占比提升至85%以上。通过TMS系统的统一调度与管控，我们持续提升物流运行效率与稳定性，在保障配送时效的同时，有效强化商品运输过程中的质量管控能力。



智慧物流

我们立足医药零售高效履约需求，围绕仓储作业、物流运输与物流运营管理等核心环节，持续打造“高效、柔性、敏捷”的数字化智慧物流供应链平台。我们以实际运营场景为导向，依托专业的数智技术研发与应用能力，系统梳理并优化物流关键节点，并以3C原则（Cost、Close、Convenient）为指引，持续提升物流体系端到端的服务能力，以致力实现对客户“用心、高效、及时、精准”的交付承诺。

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17个仓库全面在线管理，保障所有顾客准时、准确地收到货物。

我们围绕零售业务特点与门店用药需求，持续推进物流网络的自动化与智能化建设，在物流体系规划中充分考虑门店补货节奏、品类结构及退货处理等实际运营需求，系统提升来货验收、上架、拆零拣选、复核、集货装车及逆向物流等关键环节的运行效率。我们聚焦仓储管理、拣货与分拣以及运输与配送等核心环节，构建覆盖仓内作业与配送履约全过程的可视化与智能化管理体系，通过引入自动化立体仓储、智能补货与拣选设备、出库集货自动化方案以及冷链可视化监控与高效配送运行模式，推动物流作业从单点自动化向系统协同与整体优化升级，持续提升物流运行的稳定性、响应效率与履约能力。

案例 衡阳3.0自动化仓正式启用

2025年4月，益丰恒源医药3.0自动化衡阳仓正式开仓投运。作为湖南省内医药行业首个3.0自动化仓库，衡阳仓配备输送线、AGV拣选系统、流利式集货系统等现代化设备，并设置18个站台、24个复核台，投入106辆AGV智能搬运机器人，实现拆零作业日处理量最高达60,000笔，拣选效率由传统模式每小时约240笔提升至320笔，验收准确率和拣选准确率均达到100%，有效提升了仓储配送效率、作业精准度及药品质量安全保障水平，为湖南区域门店供应链协同与物流体系升级提供了有力支撑。



• 衡阳3.0自动化仓启动仪式



仓储管理

自动化立体仓库系统

采用立体化仓储设计与高层立体货架、堆垛机等自动化设备，实现货物的自动存取与精准定位，提升仓储空间利用率与存储密度，并增强仓储作业的连续性与运行稳定性。

MINILOAD料箱式自动补货系统

采用料箱式自动化技术，实现整箱到拆零拣选位的自动补货，并结合一对一电子标签与预设拣选模式，提升补货效率与准确性，拣选效率提升42.8%。

AGV自动搬运系统

根据需求智能搬运货架，结合“货到人”作业模式与小播种拣选方式，实现拣货自动化与人员零走动，拆零拣选效率达300行/小时/人，显著提升作业效率。

智能机械手拣选系统

采用2台机械手自动拣选，对接AGV作业区，实现整件出库的无人化自动拣货与24小时不间断作业，每小时可自动拣选2,200箱。

交叉带自动分拣系统

采用高精度定位技术实现零货自动分拣，线体重重复定位精度小于1mm，满足大规模分拣需求；分拣速度可达18,000件/小时，可同时完成380家门店货物分拣。



拣货与分拣



运输与配送

多层穿梭车自动化集货系统

通过“箱式多层穿梭车+AGV托盘机器人”协同，联通仓库设备控制系统（WCS）、可编程逻辑控制器（PLC）和物流仓储管理系统（WMS）等系统，数据实时回传物流运输管理系统（TMS），实现出库货物的自动集货与存取，提升协同管理水平。

冷链物流可视化监控系统

对-20°C至8°C药品温湿度全流程实时监测与异常预警，实现状态可视化与风险前置管理；断链预警准确率达99.8%，冷链药品损耗率降至0.05%。

物流配送全流程可视化

智能调度排线，实现车辆管理、在线跟踪、导航定位及全国运力地图可视化，引入交接环节数字化监控，提升配送过程的透明度与履约可控性。

益达通及时达

通过自动化带货、智能调度、跨区转货优化流程，减少人工操作和仓库验收环节，实现更高效、精准、低成本的门店补货与配送。



设备与运维

自动化设备管理

全面推行物流战线设备管理体系，从“被动式抢修”转变为“预防性维保”，提高设备通用性，减少故障停工时间，提高仓储运作稳定性。

现场工具创新

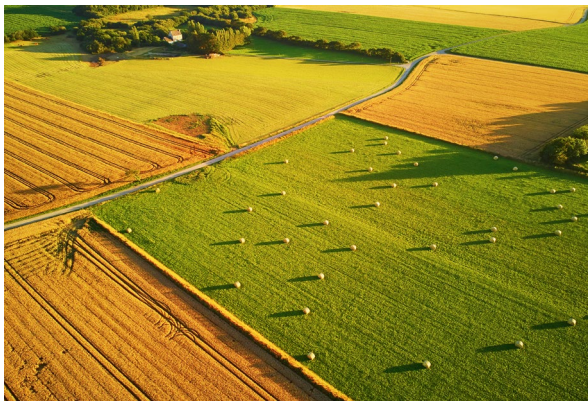
持续引入自动化设备并创新现场工具，结合规范管理要求与标准化流程，提高物流运作效率与整体作业协同性。

增进民生福祉

肩负大健康产业发展使命，益丰药房坚持将改善民生与守护公众健康作为重要责任方向，持续通过定点帮扶与多元化公益实践，将专业健康服务延伸至社区与基层，以实际行动回应不同群体的健康需求，推动健康资源普惠可及，为增进民生福祉和促进全民健康贡献力量。

助力乡村振兴

我们持续将企业发展与区域经济和乡村振兴相结合，在保障药品质量可靠、供应稳定的基础上，积极推动中药材产业链向乡村延伸。我们优先向乡村农户采购中药材，2025年总计采购约2.08亿元。恒修堂作为益丰药房旗下聚焦中药饮片制造的核心企业，超80%的中药材原料来自农户采收、种植及加工的产品，在稳定原料供应的同时，有效拓宽了农户销售渠道，带动农民增收。本年度，我们共投入超47万元支持乡村振兴，为推动乡村产业发展和区域经济活力提升发挥了积极作用。



案例

湖南省凤凰县定点帮扶乡村振兴项目

益丰药房长期在湖南省凤凰县开展定点帮扶工作，通过产业协作方式支持当地特色农业发展。我们与湖南省凤凰县樟坡村集体企业凤凰兴村农业发展公司签订罗汉果定点采购合作协议，对当地农户种植的罗汉果实施稳定采购。2025年，我们向当地农民采购中药材罗汉果金额达47万元。通过持续开展定点采购合作，公司在保障中药材原料稳定供应的同时，有效带动乡村经济发展。



• 定点采购罗汉果签约仪式现场

涵养民生情怀

多年来，我们始终将社会责任融入企业发展，积极推动民生福祉提升，取得了显著成效。展望未来，我们将继续以更加坚定的责任担当，深化公益实践，以专业与人文关怀驱动民生福祉，助力社会健康与和谐发展，为民众创造更高质量的生活环境。

• 家庭过期药处置公益活动

围绕公众用药安全与生态环境保护等民生关切，我们持续推进家庭过期药品的规范与安全处置，通过普及科学用药知识、完善回收渠道和强化专业指导，引导公众正确识别和处理过期药品，有效降低不当用药和随意弃置带来的健康与环境风险。2025年3月，我们在全国多地持续开展“益丰护健康·清理家庭小药箱”公益活动，覆盖全国10余个省份，参与门店超过5,000家。



公益微镜头：科学回收，消除隐患

在“益丰护健康·清理家庭小药箱”活动中，我们设立过期药品专用回收箱，联合具备资质的危险废物处理机构，实行“专人登记、专箱保管、专车运输、专业销毁”的闭环管理，确保过期药品100%无害化处置，严防回流市场。同时，我们通过“健康补贴券”等福利提升居民参与度，依托执业药师团队普及安全用药知识；并针对老年人及说明书缺失的药品推出适老化服务和“药品身份证”等创新举措，方便市民通过扫码获取电子说明书和用药提醒。



• “益丰护健康·清理家庭小药箱”公益活动现场

• “元气养生健康行”系列活动

为提升社区居民健康素养，我们根据社区居民健康需求与季节性养生特点，持续开展形式多样、便捷可及的健康公益活动。2025年4月至5月，我们在全国多地同步开展“元气养生健康行”公益活动，覆盖全国10余个省份，累计举办活动5,000多场，向近百万人次居民提供免费血压、血糖、血脂检测服务，以通俗易懂的健康宣教与专业服务提升社区居民健康素养，取得良好社会反响。



公益微镜头：健康好礼暖人心

在“元气养生健康行”活动期间，我们不仅提供健康讲座与免费检测，还特别准备近10万份养生好礼，包含板蓝根口服液、乳果糖口服液及复方熊胆薄荷含片等家庭常备药品，将健康理念以实物形式传递给每一位参与者。



• “元气养生健康行”系列活动现场

• “高考守护站”公益行动

我们在重要考试节点主动延伸门店服务边界，将专业医药服务与便民支持融入公共场景。2025年6月高考期间，我们在全国多地同步启动“高考守护站”公益活动，覆盖湖南、江西、江苏等多个省份。各守护站为考生、家长及考场外保障人员提供防暑降温物资与便民支持，开放门店应急设施，以实际行动护航高考。



公益微镜头：常德考点的清凉守护

仅在湖南省常德市，我们便设立30余个服务点，实现主要考点全覆盖。服务点免费发放矿泉水、藿香正气水、风油精等防暑物资，并开放门店应急打印、休息座椅，为焦急等待的家长 and 执勤交警送去清凉与便利。



• “高考守护站”公益行动现场

• 爱心公益捐赠

我们以实际行动回应社会不同群体的现实需求，持续开展形式多样的爱心公益捐赠活动，通过捐赠医药物资、生活物资及资金支持，为弱势群体和受灾地区提供及时援助，履行企业公民责任。2025年7月至8月，我们在全国多地组织开展“消暑公益社区行”活动，联合多家药企及街道社区向环卫工人、外卖骑手、执勤交警等群体捐赠防暑降温物资，关爱高温下的户外劳动者。



公益微镜头：一份清凉包的关爱

在“消暑公益社区行”中，我们在江苏南京、江西鹰潭等地向户外工作者发放内含藿香正气口服液等防暑药品的“清凉包”；在江西南昌，联合捐赠价值20万元的防暑物资；在河北石家庄，向环卫工人捐赠价值8.9万元的药品物资。同时，我们携手头部药企及各大线上平台合作伙伴发起“骑手防暑送清凉”专项行动，向相关站点捐赠防暑药品、电解质水和急救包，用实际行动致敬城市建设者和后勤保障力量的辛勤付出。



• “消暑公益社区行”活动现场

• “公益+健康”爱心驿站便民服务行动

我们将公益关怀与健康服务相结合，持续推进“爱心驿站”建设，依托门店网络优势，为户外劳动者及社区居民提供便民服务，打造有温度的城市公共服务空间。2025年，我们在湖南省内新增240家标准化驿站，全省“爱心驿站”总数增至300家，每月服务群众约12万人次，有效提升了便民服务的覆盖面与可及性。



公益微镜头：身边的“补给站”

我们的“爱心驿站”为快递员、环卫工人、出租车司机等户外劳动者及周边社区居民免费提供标准化的便民服务：茶饮补给、休息座椅、手机充电、血压测量和应急药品等，让药店成为民众身边的“补给站”。



• “爱心驿站”



益人益己 成就人才价值

益丰药房始终坚守合规雇佣原则，致力于构建尊重、公平、包容的工作环境，以此作为人才吸引与保留的基石。我们持续优化员工职业发展体系，通过系统化、多样化的培训机制提升员工专业能力与综合素质，助力员工在职业道路上稳步成长、实现个人价值。与此同时，我们科学设置薪酬福利结构，高度重视职业健康与安全，全方位提升员工的工作体验与归属感。在公司的发展进程中，我们与全体员工携手同行，共同创造互利共赢、持续成长的未来。

规范雇佣管理

益丰药房严格恪守《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》等相关法律法规，以公开、公平、公正为核心原则推进员工招聘工作，确保招聘全流程合规透明。我们坚决摒弃民族、性别、宗教、年龄等任何形式的歧视性对待，反对任何形式的歧视与骚扰；明确禁止强迫劳动及雇佣童工。招聘人员需严格核验应聘者个人信息，经确认无误后方可办理入职手续；若发生违规雇佣行为，我们将根据情节严重程度对相关责任人予以严肃追责。2025年，本公司未发生任何涉及雇佣童工、强制劳动、歧视及骚扰的违规事件。

为精准吸纳优质人才、构建高素质人才梯队，我们搭建“社会招聘+校园招聘+内部调任+内部竞聘”的多元化招聘体系。我们通过校招渠道吸纳应届毕业生注入新鲜活力，借助社招广纳行业成熟人才，同时鼓励员工依据自身兴趣与能力参与内部岗位调任及竞聘，最大化提升人岗适配度，为公司业务高质量发展提供坚实人才支撑。截至2025年12月31日，我们共有38,953名员工，具体员工情况如下所示：

雇主奖项



高质量聚智引才企业-湖南湘江新区民政和社会保障局颁发

截至2025年12月31日

| | 2025 | 2024 |
|--------------|--------|--------|
| 员工总数 | 38,953 | 40,018 |
| 按性别划分 | | |
| 男性 | 5,216 | 5,497 |
| 女性 | 33,737 | 34,521 |
| 按年龄划分 | | |
| 31岁以下 | 10,739 | 11,157 |
| 31-40岁 | 13,820 | 13,860 |
| 41-50岁 | 12,011 | 12,185 |
| 51岁以上 | 2,383 | 2,816 |
| 按职级划分 | | |
| 高级管理者 | 141 | 140 |
| 中级管理者 | 332 | 281 |
| 基层管理者 | 12,173 | 11,422 |
| 基层员工 | 26,307 | 28,175 |
| 按职能划分 | | |
| 行政与职能支持类 | 3,512 | 3,501 |
| 技术类 | 382 | 251 |
| 仓储配送类 | 1,498 | 1,475 |
| 生产类 | 179 | 110 |
| 门店运营与服务类 | 33,382 | 34,681 |

保障员工权益

益丰药房遵循国际公认的人权标准和准则，包括《联合国全球契约十项原则》《联合国工商企业与人权指导原则》、国际劳工组织核心劳工标准以及相关国际人权公约，建立完善的员工权益保障体系，并通过制定《员工离职管理办法》《员工休假管理办法》《员工调动管理办法》等制度，明确员工在入转调离、休假等方面的权益，防范劳工纠纷。我们坚决保障员工依法享有自由结社和“五险一金”、法定节假日等法定权益，确保包括灵活就业人员在内的全体员工权益得到落实。2025年，本公司与全体员工合法签订合同/劳动协议，并按规定足额缴纳员工“五险一金”及按时支付工资。

同时，我们致力构建多元、平等和包容的职场环境，并设立少数民族、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，帮助不同背景的员工更好地融入团队。我们将通过具有包容性的人才发展计划和公平透明的遴选流程，积极识别和发展高潜力的女性人才，提升女性在管理层中的代表性，以充分利用人才储备，推进管理决策的多元视角。



2. 非门店员工。

截至报告期末

新入职女性员工²比例超：

48.44%

新入职少数民族员工数量：

超过**200**名

获晋升的女性员工数量：

超过**2,400**名

招聘退伍军人在和残疾人数量：

318名

完善培养体系

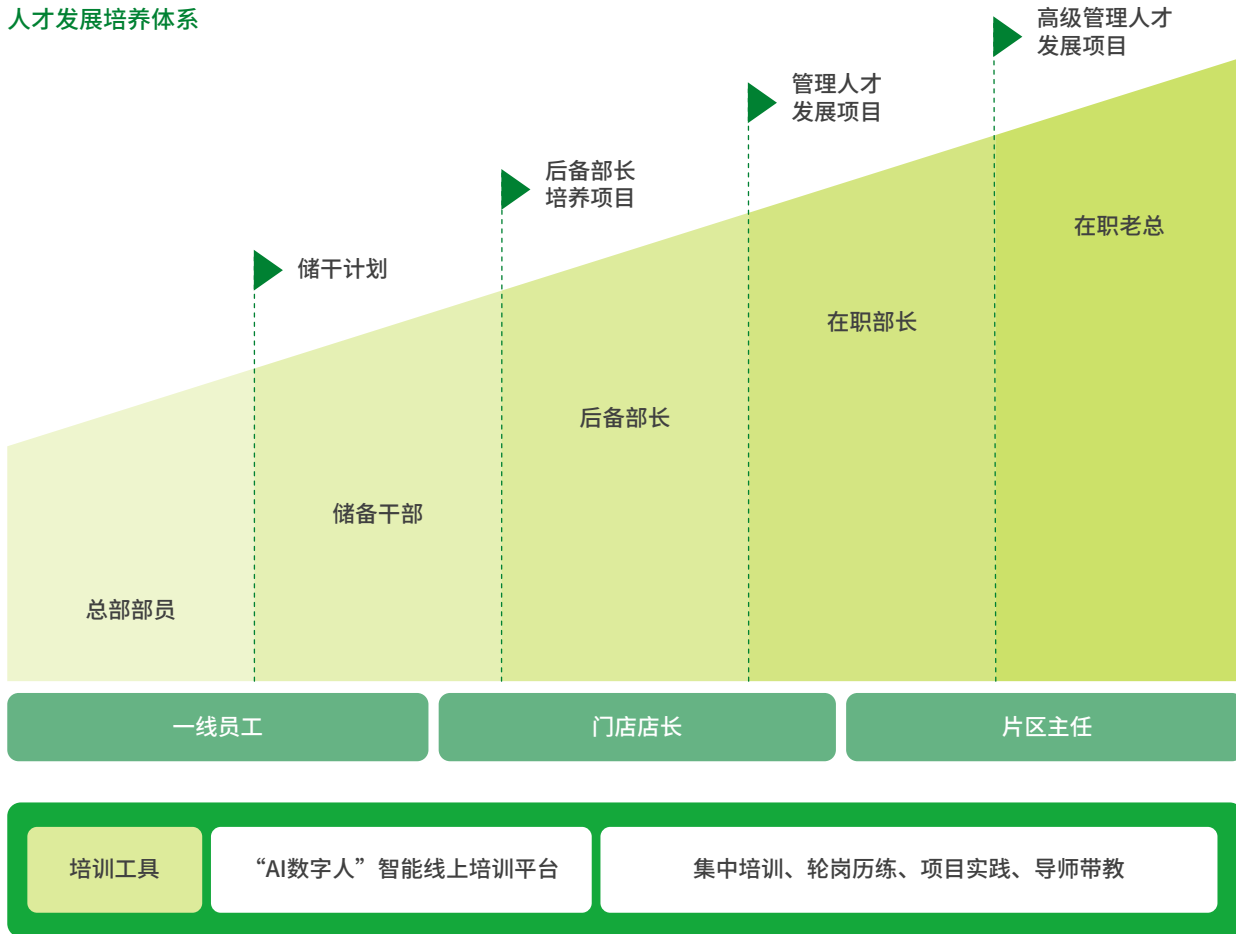
围绕员工发展的核心需求，益丰药房聚焦培训提升、职业发展与薪酬激励等关键领域，为员工提供能力提升的学习支持与清晰的职业成长路径，并通过合理的薪酬机制与持续的员工关怀举措，促进员工个人发展与企业长期成长的良性互动。

培训生态

我们遵循“7-2-1”人才发展理念，构建覆盖全体员工的系统化、可持续人才梯队发展体系，为不同层级、岗位与职业阶段的员工提供个性化发展计划，全面提升其综合素质与专业能力。在治理层面，我们设立人才发展与评审委员会，并制定《人才发展与评审委员会运作规则》，以制度化方式保障人才发展机制的规范与有效运行。在管理层面，我们将“关键岗位人才储备率”新增纳入考核体系，并持续优化人才标签与继任管理系统，为人才识别、培养与梯队建设奠定坚实基础。

依托完善的人才发展体系，我们持续优化覆盖全体员工的全周期培训体系，确保从新入职员工到高层管理者都能获得与岗位需求和能力发展相匹配的多元化培训。在此基础上，我们亦积极推进数字化培训建设，打造“AI数字人”智能培训平台，逐步构建体系化、场景化的线上培训资源库，并通过上线涵盖核心业务场景教学、实操技能流程等多领域课程，进一步丰富和拓展培训内容与学习渠道，满足员工随时随地学习的多样需求。

人才发展培养体系



在培训体系框架下，我们为全体员工提供完善的职业发展培训与技能知识课程，多形式支持各层级员工的自身职业发展规划与能力提升需求，系统锤炼其领导能力、精进专业技能，为个人职业成长注入双重动力。

案例 储备干部特训项目

我们开展为期三年的系统化职业发展培训项目，重点培养高适配、高潜力的后备管理人才。项目围绕“文化—学习—体验”三条主线，设置“入职集训”“成长训练营”“年度集训”三大阶段性赋能模块，分别聚焦角色转型、能力补位与认知跃升领域，将领导力训练贯穿全程，强化团队协作、目标管理与问题解决等关键管理能力。我们亦通过文化故事会、业务参访、情景演绎、沙盘模拟等多元形式，帮助储备干部深度融入企业文化，快速提升管理素养。



• 储备干部培训现场

案例 店长能力进阶

我们通过标准化培养流程、个性化辅导与分层考核机制，全面提升店长的店铺管理能力与团队带教能力，助力其领导力强化。2025年，我们试点实施在职店长辅导项目，将新上任店长表现纳入业绩跟踪体系，强化门管部长、片区主任及培训管理员的巡店督导责任，全年共培养1,531名店长，培养成效达62.49%，较2024年提升3.87%。通过“店长基地”与“优秀员工”双轨培养模式，我们为后备店长制定差异化培养方案，并通过季度例会促进经验共享，全年共培养后备店长285人。

案例 片区主任培养

围绕后备片区主任的领导力提升与职业成长，我们设置覆盖选拔、前置、集训与上任辅导的全流程培养路径，重点强化其店铺管理、团队带教与区域运营能力。我们借助“复盘会”及系统例会持续跟踪培养进度，并对新上任片区主任开展重点业绩考核，确保其能力提升与岗位要求相匹配。2025年，我们完成培养后备片区主任81名，进入考核期的片区主任合格率达65.51%，较去年同期提升15.43%。

案例 “益启学” AI技能学习

2025年，我们以“高效工作，幸福生活”为主题，面向全体员工开展AI前沿趋势与实用技能的分享会与公开课。活动采用线上线下相结合的形式，累计吸引超过6,700人次参与，有效提升员工的数字化技能储备。



• “益启学”培训现场

案例 《药品经营质量管理规范》合规培训

2025年，我们采用“制度学习+平台考试”模式，平均每1-2个月开展一次《药品经营质量管理规范》(GSP)知识与技能培训，围绕药品与医疗器械法律法规、冷藏药品管理、中药养护、追溯码管理及网络销售规范等关键内容，覆盖全体员工。我们全年共组织6场培训，单场参与人数最高达15,564人，药品法规培训完成率达100%。

2025年质量管理培训与专业技能知识培训

新员工质量管理培训场次

221次

参加质量培训考试的新员工数量

11,724人

参加质量培训考试的新员工合格率

97.23%

我们持续夯实讲师队伍建设，通过完善讲师评级激励与绩效考核机制，强化讲师团队在门店赋能与现场指导中的作用。目前全系统专职培训管理员及讲师共计88人、兼职讲师215人，形成了一支以内部人才为核心、具备丰富业务经验的专业讲师力量。我们亦重点推进执业药师助考工作，通过提供模拟考试与配套习题训练，为员工提供系统化、全流程的备考支持，助力员工提升备考效率，实现2025年执业药师考试合格率提升的目标。2025年，5,568名员工参与执业药师资格考试。

同时，我们鼓励全体员工提升学历和考取职业资格证书。员工可通过公司常态化培训项目及线上学习平台获取相关知识与学习资源，为个人学历提升和证书考试提供支持，从而增强公司的人才储备与发展动力。

报告期内培训数据

| | 2025 | 2024 |
|---------------|--------|--------|
| 年度培训投入金额 (万元) | 522.37 | 419.38 |
| 员工培训覆盖率 (%) | 100 | 100 |

平均受训时数:

119.82小时

按性别划分的受训员工百分比及平均受训时数:

男性管理人员

受训百分比

100%

平均受训时数

119.25小时

女性管理人员

受训百分比

100%

平均受训时数

121.05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

受训百分比

100%

平均受训时数

127.23小时

中级管理人员

受训百分比

100%

平均受训时数

285.10小时

基层管理人员

受训百分比

100%

平均受训时数

138.34小时

基层员工

受训百分比

100%

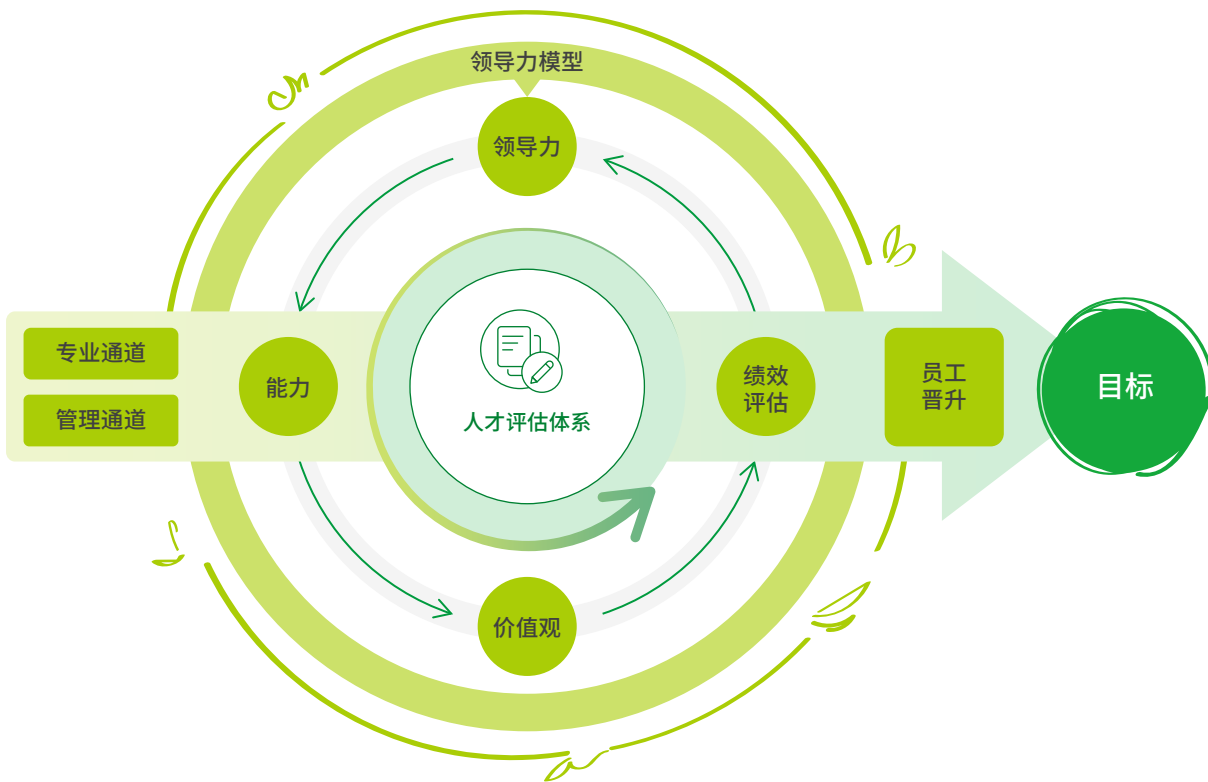
平均受训时数

109.18小时

员工发展

我们致力于人力资本的长期投资，赋能员工成长。我们持续迭代员工职级发展体系，构建“管理+专业”的多元、平等发展通道，旨在为所有员工提供清晰的职业前景，夯实公司可持续发展的核心人才基础。

员工晋升发展图谱



我们细化各序列任职标准与发展路径，并配套以更科学的绩效薪酬体系，系统性提升组织能力与员工价值。我们每年开展员工绩效评估工作，从绩效指标达成情况、通用管理能力、专业能力及企业文化价值观等多个维度对员工进行360°综合评价，以全面、客观地反映员工的年度绩效表现。同时，我们建立“基本工资+基于绩效的浮动薪酬”相结合的激励性薪酬结构，并覆盖包括门店、物流及生产等一线岗位在内的全体员工，通过将薪酬与绩效紧密挂钩，有效激发员工的积极性与责任感。

基于绩效的浮动薪酬（部分）

- 业绩提成**

以个人或门店的销售业绩为依据，在严守合规经营与质量安全底线的前提下，遵循“多劳多得”的分配原则，激发一线员工的市场开拓活力
- 绩效奖金**

聚焦关键过程管理与价值导向，综合考量顾客满意度、核心任务完成度、基础管理规范等KPI指标的考核结果进行发放，引导员工在追求业绩的同时，兼顾服务品质与运营合规
- 团队基金**

针对门店或业务团队设立专项基金池，其分配与所在单元的整体业绩目标达成情况挂钩。该机制旨在打破个人激励的局限，强化团队协作意识，凝聚集体目标的达成共识
- 利润分享**

实施利润分享计划，将员工收益与所在业务单元的最终利润表现深度绑定。鼓励员工以经营者视角关注成本效益与资源优化，推动个人贡献与企业整体盈利能力的可持续共赢

为充分调动员工积极性，我们已构建长期激励体系，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。

此外，为进一步强化薪酬激励的公平性，我们持续关注岗位薪酬差异，切实履行同工同酬承诺。我们定期开展薪酬评估，持续监测平均薪酬差距、薪酬差距中位数、平均奖金差距及奖金差距中位数等指标，精准掌握薪酬差距和趋势变化，根据评估结果制定针对性改进措施并同员工充分共识，持续推动薪酬体系更加公平、透明和可持续。

深化关爱沟通

益丰药房搭建多元化沟通渠道，精准洞察并响应员工诉求，通过灵活调整策略持续优化工作体验。同时，我们推出丰富的员工福利，以务实的关怀举措深化员工情感联结，增强团队凝聚力，筑牢人才保留的坚实保障。

员工沟通渠道

我们致力打造开放高效的沟通平台，主动收集员工意见与建议。我们推动反馈流程的透明化高效闭环，确保员工知晓处理进度。我们视员工反馈为管理优化的重要依据，通过及时回应与改进，提升员工参与感与满意度，营造包容的职场氛围。

“益起成长”员工关怀



面向每位员工组织4次关键节点沟通会：入职当天、入职7天、入职30天及转正前，全覆盖关注员工适应期感受。

“员工直通车”应用程序



员工可通过应用程序直接提交想法与意见，我们定期收集并直接反馈至执行总裁，确保基层声音直达管理层。

同时，我们每年定期开展员工调研，全面洞察员工工作状态与需求，调查维度涵盖工作满意度、组织认同感、团队协作氛围及管理认可度等核心方面，为优化员工管理策略提供数据支撑。同时基于调研反馈，我们持续优化管理举措，推出多项针对性措施，以增强员工敬业度与满意度：

搭建团队实时激励机制

建立即时认可制度，通过数字化平台“认可卡”，员工的贡献可获得组织实时反馈与记录，基于认可卡积累的积分还可用于内部商城兑换福利。

培训与发展体系升级

公开晋升标准，搭建多元化特色学习路径，满足不同岗位员工的能力提升需求；构建管理序列与专业序列并行的职业双通道，有效破解技术骨干因晋升瓶颈导致的人才流失问题，为员工长远发展筑牢根基。

员工关怀

我们尊重员工的家庭责任，在每一位父母迎接新生命的到来和成长时光中提供支持，保障所有员工享有带薪生育假期。



生育假政策

全体女性员工：

享受至少**98**天带薪产假

全体男性员工：

享有至少**10**天带薪陪产假

报告期内

休生育假的员工人数：**612**名

我们亦为员工提供包括年度体检、“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、司庆活动经费等非法定福利，并开展丰富多样的员工活动。不仅如此，我们设立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，本公司通过“益”基金资助26名困难员工，资助金额33.5万元。

案例

“半夏奇遇记”员工活动

“半夏奇遇记”以“中药研学”赋能亲子关怀，依托公司中药产业特色资源，在全国10家分子公司开展系列员工亲子活动。活动通过高校中药标本基地研学、中药手工皂与香囊制作、户外中药探索等沉浸体验，吸引数百名员工子女参与，打造亲子共学中药文化的温馨场景，有效增强了员工的归属感与文化认同。



“半夏奇遇记”活动现场

此外，我们高度重视离职及退休员工的权益保障与职业过渡，并提供必要的心理与法律咨询服务，帮助员工在过渡期缓解压力、维护权益，体现对员工全职业周期的关怀与支持。

职业过渡支持机制

适用对象

保障与支持举措

业务调整人员

优先提供内部转岗机会；与外部招聘平台及专业机构合作，提供简历优化、面试辅导和岗位推荐等再就业支持。

退休员工

协助办理养老金申领手续；为经验丰富的退休人员提供兼职顾问等机会，促进知识与经验的传承。



守护职业健康

益丰药房始终将员工职业安全与健康置于运营管理的核心位置。我们严格遵循《中华人民共和国职业病防治法》和《中华人民共和国安全生产法》等国家法律法规，结合行业特点制定并完善《安全管理制度》和《安全防火防盗制度》等内部规范，构建系统化、标准化的安全管理体系，为员工提供安全、可靠的工作环境，并已获得ISO 45001职业安全管理体系认证证书。2025年，本公司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1,088万元，有效保障员工安全；全年亦没有重大安全事故情况发生。

| | 2025 | 2024 |
|-----------------------|----------|--------|
| 工伤保险和安全生产责任险投入金额 (万元) | 1,087.84 | 960.65 |
| 覆盖率 (%) | 100 | 100 |



ISO 45001职业安全管理体系
认证证书

在日常运营中，我们通过片区主任和店长的常态化店内巡查，对员工面临的职业安全风险进行系统识别与评估。我们的巡查内容涵盖化学品处理、药品搬运、设备操作等关键环节，同时关注噪音、粉尘、地面湿滑、线路杂乱、消防通道等环境安全隐患。通过持续监测和动态跟踪，我们能够及时发现潜在风险点，为后续的风险预防和控制提供依据。在完成风险识别与评估的基础上，我们从制度建设、硬件防护、技能培训及应急响应四个维度，全面落实多层次的职业安全风险预防与控制措施。

职业健康安全风险防控体系

| | |
|---------------|---|
| 应急预案体系 | 编制并实施《生产安全事故应急预案》，对公司潜在危险因素进行全方位辨识与分析，明确事故类型及危害分级，并针对性制定防范措施与处置流程，确保风险可控、在控。 |
| 基础安全防护 | 聚焦生产经营一线的安全隐患，明确并严格执行防火、防盗及防事故的基础防护标准；规范打包机、切片机等设备操作规程，严格恪守“先断电、后操作”的安全准则，筑牢设备作业安全防线。 |
| 职业危害治理 | 针对食品毒素残留、重金属与粉尘暴露、噪音污染等特定职业健康风险，制定并落实专项防护措施，从源头降低职业危害。 |
| 急救能力培养 | 在各作业场所配备标准化急救包，并开展职业健康安全培训，重点普及心肺复苏（CPR）、人工呼吸及海姆立克急救法等急救技能，提升全员自救互救能力。 |
| 实战应急演练 | 每年定期举办消防演习及安全事故应急演练，通过实战化模拟与复盘分享，持续提升员工的应急处置能力和团队协作水平，全面强化公司整体的安全保障韧性。 |

我们亦重视员工的心理健康，致力于打造身心并重的健康职场生态。围绕员工心理健康需求，我们推出多维度的关怀支持举措，以身心兼顾的关怀方式，帮助其积极应对工作与生活中产生的压力，让员工能够以更积极、平衡的状态投入工作。

心理健康支持举措

| | | | |
|---|--|---|--|
| <p>心理健康监测</p> <p>为全体员工提供心理健康体检，帮助大家及时了解自身心理状态。</p> | <p>多模式培训</p> <p>开设线下与线上双模式的心理健康讲座，适配不同工作节奏下的学习场景。</p> | <p>数字化科普</p> <p>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。</p> | <p>专业援助计划 (EAP)</p> <p>实施员工援助计划 (EAP)，为员工提供保密的专业心理咨询服务。</p> |
|---|--|---|--|



益水长流 共创绿色家园

益丰药房致力于将环境保护责任融入企业运营全周期。我们持续提升能源利用效率，强化气候韧性建设，严格控制资源消耗和污染排放，积极主动地为可持续发展贡献力量。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。报告期内，本公司未发生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。

深化能源管理与应对气候变化

益丰药房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。我们严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，已建立健全包括一系列能源与碳排放管理制度体系，为绿色运营提供坚实的制度保障。

能源利用管控

结合公司发展战略与绿色运营愿景，我们已制定以下2025年度能源管理目标：



能源管理目标

- 所有园区均需配套建设光伏设施



能源管理目标进展

- 所有园区均实现**100%**配套建设光伏设施，2025年自用率至少为60%以上

节能降碳举措

门店

- 推进门店智慧能耗电表全覆盖，实时采集并监测能源数据，夯实精细化能源管理的数据基础；
- 实施分时段照明控制策略，在非营业高峰期采用智能控制LED照明系统，提升照明能效，规避无效损耗；
- 实施空调节能改造，部署智能温控系统，实现基于室温的动态运行调节，营造舒适、低碳的营运环境。

办公室

- 提升园区光伏装机规模，累计自发电力超480万千瓦时，折合减排二氧化碳约2,500吨。
- 截至报告期末，本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。
- 开展余热回收改造，在食堂设施加装热回收装置，利用废水与蒸汽废热预热进水，降低加热能耗。
- 严格执行绿色采购标准，优先采购高能效等级电器设备，从源头提升能效水平。

物流中心与仓库

- 部署仓储智能电表，动态监控用电负荷，挖掘节能降耗空间；
- 实施仓储照明节能改造，应用光伏电力照明系统，提升环保效益；
- 开展节能宣贯活动，在仓储区域张贴节约标识，提升全员节约意识。

报告期内，本公司各类能源消耗量及密度如下表所示：

| 能源消耗 | 单位 | 2025 | 2024 |
|-------------------|------------|-----------|------------|
| 能源消耗总量 | 吨标准煤 | 26,958.16 | 26,055.34* |
| 能源消耗密度 | 吨标准煤 / 百万元 | 1.10 | 1.08 |
| 不可再生燃料（直接）耗量 | 吨标准煤 | 494.20 | 470.18* |
| 管道天然气耗量 | 吨标准煤 | 156.08 | 169.87* |
| 汽油总耗量 | 吨标准煤 | 218.87 | 206.08 |
| 柴油总耗量 | 吨标准煤 | 119.25 | 94.23 |
| 可再生燃料（直接）耗量 | 吨标准煤 | 446.23 | 87.81 |
| 光伏发电 ³ | 吨标准煤 | 446.23 | 87.81 |
| 购买能源（间接）耗量 | 吨标准煤 | 26,017.73 | 25,497.35 |
| 电力耗量 | 吨标准煤 | 26,017.73 | 25,497.35 |

*报告期内，本公司全面升级了ESG数据治理机制，系统性强化了底层数据的校验机制、核算边界界定及标准化换算规则。本着真实和客观的原则，本公司对2024年度的部分历史数据（标有*的指标）进行了追溯与重述，以确保信息的准确性与跨期可比性。

3. 2025年公司持续推进清洁能源应用，积极发展光伏发电项目。

应对气候变化

面对全球气候变暖及极端天气频发带来的挑战，我们积极响应国家“双碳”目标，主动承担应对气候变化责任。我们从治理、战略、风险管理、指标和目标四个维度进行气候相关事项的管理和披露。

治理

我们已构建完善的ESG治理架构，明确各层级在气候变化管理中的职责。公司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，负责气候战略的制定及气候目标的进展监督，识别气候相关的风险和机遇；公司高级管理层制定并评估气候目标的进展、影响、风险及机遇等；各业务及职能部门、分子公司确保工作计划与执行方案有效实施，增强公司的气候变化应对能力。

战略

我们将逐步推动气候相关考量融入公司整体发展规划，探索梳理气候关联因素对业务模式可能产生的潜在影响，并计划结合运营实际情况，适时开展气候风险相关评估工作，持续提升应对气候变化的适配能力。

气候变化相关风险与应对举措

| 风险类别 | 潜在影响 | 应对举措 | 适应性 ⁴ | |
|------|-------|--|--|---|
| 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"> 制定极端天气应急方案，明确各相关部门和人员的工作职责和应对措施 | 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"> 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 对门店、仓库等基础设施进行升级改造，提高其防洪抗灾能力 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 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 | 高 |
| 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"> 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 | 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"> 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 | 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"> 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 | 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"> 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 | 中 |

气候变化相关机遇与应对举措

| 机遇 | 影响 | 应对举措 | 适应性 ⁴ |
|----|---|--|------------------|
| 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"> 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 未来在可行情况下提高可再生资源使用占比 | 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"> 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 | 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"> 设定可持续发展管理目标并开展相关工作以获得金融机构低息贷款 | 低 |

4. 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 and 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。

为从源头减缓和适应气候变化影响，我们已制定覆盖药品采购、生产、运输、销售及废弃物处理全价值链的碳减排计划，全方位降低碳足迹；同时设置规模超3亿元的应对气候变化专项资金，重点支持恒修堂气候转型投资（数字化饮片工厂）、物流车队新能源车采购等举措，为公司绿色低碳转型注入核心动力，持续强化可持续发展竞争力。

| 药品采购 | 生产运营（覆盖所有工厂） | 运输和物流 | 门店运营（已覆盖大部分门店和配送中心） |
|---|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • 将自有品牌可回收包装等指标纳入供应商准入考评体系，实施优胜劣汰。 • 协同行业伙伴赋能原材料供应商低碳转型，共享绿色采购经验和技能，提升行业整体供应链的低碳水平。 • 实施本地化采购策略，缩短运输半径，降低物流环节碳排放，构建低碳供应链。 • 优先采购通过GAP认证的中药材种植基地产品。 | <ul style="list-style-type: none"> • 开展生产设备能效升级改造，引入节能工艺并优化产线布局，降低生产能耗。 • 持续优化能源结构，在工厂屋顶部署分布式光伏发电系统，提升可再生能源使用比例。 • 投资3亿元建设的数字化饮片工厂，采用数控切药机、热泵干燥设备等先进技术，引入低温喷雾干燥工艺，相比传统工艺降低能耗30%以上。 • 全面推广可降解包装材料，精简印刷工艺，避免过度包装。 | <ul style="list-style-type: none"> • 依托AI驱动的先进行物流管理系统，实施动态路径规划，优化运输网络，减少运输距离和次数，降低物流碳排放。 • 科学调度提升车辆装载率，有效降低空载率。 • 加大新能源物流车辆投入，加速推广新能源运输车队，引入多家有新能源车的企业，用于市区配送，减少物流运输环节的尾气排放 • 鼓励承运商使用新能源车保障业务 • 携手物流伙伴推广可循环包装箱，减少一次性纸箱消耗。 • 仓储环节全面应用节能照明等技术，并通过优化库存管理减少积压损耗，降低仓储碳足迹。 | <ul style="list-style-type: none"> • 全面推进门店及配送中心的节能改造工程，通过更换节能灯具、安装节能空调等措施，降低运营能耗。 • 推广使用可降解、可回收的绿色包装，源头减少废弃物产生与碳排放。 • 加强门店精细化能源管理，部署智能能源管理系统，实时监测并优化用能效率，避免能源浪费。 • 开展绿色消费倡导活动，提高顾客环保意识，鼓励自带购物袋、减少一次性包装，共同建低碳消费生态。 |

为深化碳排放管理，我们梳理商品目录，制定并实施产品碳足迹评估计划，明确评估商品及其生产阶段与减排路径。我们将持续扩大评估覆盖面，提升碳足迹管理的深度和广度。

恒修堂将生态设计嵌入日常运营

恒修堂对照 GB/T 24256-2009《产品生态设计通则》开展产品生态设计，通过技术升级、供应链协同和管理体系优化，实现资源节约与环境友好。此外，恒修堂依据 GB/T 32161-2015《生态设计产品评价通则》对酒黄精等产品进行绿色产品自评，在资源、能源、环境及产品属性四类指标上均达到绿色产品（生态设计产品）评价标准。

同时，我们扎实推进节能减排工作，开展多元化节能宣传活动，向员工普及低碳理念，倡导绿色办公与生活方式。

风险管理

在气候风险管理方面，我们协同专业机构开展风险识别与评估，将其纳入公司整体风险管理框架。通过定期监测数据、追踪气候影响，并评估管理策略的有效性，本公司将持续完善闭环管理流程，确保气候风险可控可治。

指标和目标

我们积极响应国家“3060”双碳目标，将其作为长期战略指引。本公司将持续完善碳排放数据管理体系，科学设定阶段性可持续发展目标，不断强化温室气体排放等关键指标的披露透明度。

应对气候变化目标

80%配送业务使用新能源车辆

应对气候变化目标进展

截至2025年底

共计使用**305**辆新能源车 执行**1.7万**趟配送任务 在总配送业务占比约**40%**
在六大物流枢纽部署**60%**新能源配送车 单趟运输碳排放降低**35%** 年减少柴油消耗**1.2**万吨

2025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 ⁵ | 单位 | 2025 | 2024 |
|--------------------------|-------------|------------|-------------|
| 温室气体总排放量（范围一与范围二） | 吨二氧化碳当量 | 113,406.20 | 112,334.11* |
| 温室气体排放密度 | 吨二氧化碳当量/百万元 | 4.64 | 4.67 |
| 温室气体排放（范围一） ⁶ | 吨二氧化碳当量 | 1,079.06 | 1,008.85* |
| 温室气体排放（范围二） ⁷ | 吨二氧化碳当量 | 112,327.15 | 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。

- 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；温室气体排放密度分母为报告期营业收入。
- 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。
- 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，基于地理位置的电网排放因子参考中国《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》中的0.5306吨二氧化碳当量/兆瓦时。

强化资源循环与污染防治

益丰药房严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》和《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，致力于通过负责任的管理最大限度减少废弃物环境影响。报告期内，本公司未发生因污染物排放受到重大行政处罚或被追究刑事责任的情形。

公司运营过程中产生的废弃物主要包括废弃药品、生活废水及物流包装废弃物。为强化废弃物管理，推动循环经济发展，我们已设定以下管理目标：

有害废弃物管理目标

- 废弃药品回收⁸率达**100%**

无害废弃物管理目标

- 相较于2024年，2025年办公室垃圾产生量同比下降**20%**
- 推广使用可回收或可降解的包装材料
- 塑料周转箱、塑料托盘、塑料桶循环利用率达**100%**

有害废弃物管理目标进展

2025年，废弃药品回收率达**100%**

无害废弃物管理目标进展

相较于2024年，2025年办公室垃圾产生量同比下降**34%**

至少**99.9%**自有品牌药品包装盒均使用环保包装材料

塑料周转箱、塑料托盘、塑料桶循环利用率达**100%**

我们的重点废弃物处理方法及针对减废目标所采取的举措如下：



废弃药品回收

- 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%**，回收率超**98%**



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

2025年，我们与物流企业合作，使用可循环包装箱，减少纸箱消耗**80万件**。

8. 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。

2025年，我们的材料使用量如下表所示：

| 材料使用 ⁹ | 单位 | 2025 | 2024 |
|--------------------|-------|----------|----------|
| 使用材料 ¹⁰ | 吨 | 3,262.33 | 2,720.50 |
| 使用材料密度 | 吨/百万元 | 0.13 | 0.11 |

2025年，我们的废气排放量及密度如下表所示：

| 废气管理 | 单位 | 2025 | 2024 |
|------------|--------|----------|-----------|
| 废气排放总量 | 千克 | 1,322.48 | 1,157.68* |
| 废气排放密度 | 千克/百万元 | 0.05 | 0.05 |
| 氮氧化物 (NOx) | 千克 | 1,222.01 | 1,074.27* |
| 硫氧化物 (SOx) | 千克 | 4.51 | 4.01 |
| 颗粒物 | 千克 | 95.95 | 79.40 |

2025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 ¹¹ | 单位 | 2025 | 2024 |
|-----------------------|-------|----------|----------|
| 有害废弃物总量 | 吨 | 261.52 | 201.60* |
| 有害废弃物密度 | 吨/百万元 | 0.01 | 0.008* |
| 无害废弃物总量 | 吨 | 6,284.70 | 6,755.42 |
| 无害废弃物密度 | 吨/百万元 | 0.26 | 0.28 |



此外，我们建立健全环境事件全流程风险管理体系，常态化开展环境风险评估工作，系统识别各类环境风险隐患，并针对性制定并落地风险预防与管控措施，从源头降低环境事件发生概率。我们亦严格参照《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》（GB/T 29639-2013）要求，组建专项编制小组，全面分析公司环境危险因素，明确可能发生的环境事件类型及危害程度，结合危险源特性制定配套防范举措。同时，我们客观评估公司内部应急处置能力，摸排梳理可调用的社会应急资源，在充分征求各相关部门及各级人员意见的基础上，编制完成环境突发事件应急预案，为突发环境事件的快速、有效处置提供全面制度支撑和操作指引。

9. 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。
10. 使用材料主要包括包装纸箱、塑料桶、塑料周转箱及塑料托盘。
11. 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。

优化水资源利用效率

益丰药房实施科学的水资源管理策略，严格落实节约用水制度，全面提升利用效率。公司水源均来自市政管网，不存在取水困难风险。我们通过设定节水目标、定期监测分析，持续优化用水结构与流程。

2025年，我们已设置以下水资源管理目标：

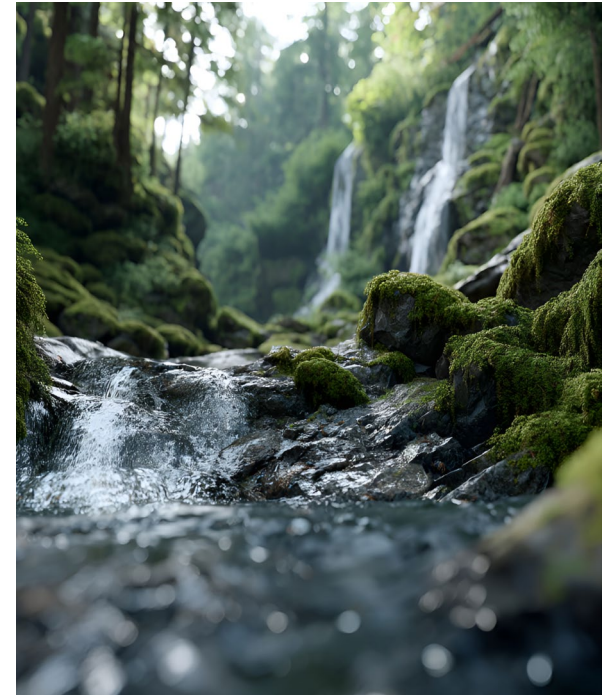
水资源管理目标

相较于2024年，2025年耗水量同比下降**10%**

水资源管理目标进展

相较于2024年，2025年耗水量同比下降**8%**

2025年，我们水资源管理的重点举措如下：



2025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 | 2025 | 2024 |
|---------|-------|------------|-------------|
| 水资源消耗总量 | 吨 | 779,192.50 | 843,953.30* |
| 水资源消耗密度 | 吨/百万元 | 31.89 | 35.07* |

附录：报告索引表

| 《可持续发展报告指引》披露要求 | GRI标准 ¹² | 对应的本报告章节 | 说明 |
|-----------------|---|-------------------|---|
| / | GRI 2：一般披露 2021 | 《关于本报告》 《关于我们》 | / |
| / | GRI 3：实质性议题 2021 | 《可持续发展管理》 | / |
| 应对气候变化 | GRI 201：经济绩效 2016 GRI 302：能源 2016 GRI 305：排放 2016 | 《深化能源管理与应对气候变化》 | 报告期内，本公司未涉及使用碳信用额度、未参与碳排放权交易、未参与全国温室气体自愿减排项目和核证自愿减排量（CCER）或其他减排机制。 |
| 污染物排放 | GRI 305：排放 2016 GRI 306：污水和废弃物2016 | 《强化资源循环与污染防治》 | 报告期内，本公司及重要控股子公司均未被列入环境信息依法披露企业名单；未发生重大泄露事件。 |
| 废弃物处理 | GRI 306：污水和废弃物2016 GRI 306：废弃物 2020 | 《强化资源循环与污染防治》 | / |
| 生态系统和生物多样性保护 | GRI 304：生物多样性 2016 | / | 报告期内，本公司所拥有、租赁、管理的运营点及其周边未涉及位于生态保护红线范围内、陆地或海洋重点生态功能区、自然保护地、其他具有重要生态功能或生态敏感脆弱区的情形，本公司经营产品和服务对生态系统、生物物种及其栖息地、生物遗传资源等的影响和依赖程度较低，因此，评估认定本公司生产经营活动不会对生态系统或生物多样性造成重大影响。 |
| 环境合规管理 | GRI 2：一般披露 2021 | / | 报告期内，本公司未发生重大环境事件，亦未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。 |
| 能源利用 | GRI 302：能源 2016 | 《深化能源管理与应对气候变化》 | / |
| 水资源利用 | GRI 303：水资源和污水 2018 | 《优化水资源利用效率》 | / |
| 循环经济 | GRI 301：物料 2016 | 《强化资源循环与污染防治》 | / |

12. 本公司在2025年1月1日至2025年12月31日期间参照GRI标准并采用《GRI 1：基础2021》报告了在此份索引中引用的信息。

| 《可持续发展报告指引》披露要求 | GRI标准 | 对应的本报告章节 | 说明 |
|-----------------|---|--|---|
| 乡村振兴 | GRI 203: 间接经济影响 2016 | 《增进民生福祉》 | / |
| 社会贡献 | GRI 413: 当地社区 2016 | 《增进民生福祉》 | / |
| 创新驱动 | / | 《深化数智赋能》 | / |
| 科技伦理 | / | / | 报告期内，本公司未从事生命科学、人工智能等科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发等活动。 |
| 供应链安全 | GRI 204: 采购实践 2016 GRI 308: 供应商环境评估 2016 GRI 414: 供应商社会评估2016 | 《规范药品渠道》 | / |
| 平等对待中小企业 | / | / | 报告期末，本公司及本公司控股子公司不存在应付账款（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；本公司及本公司控股子公司未发生通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息的情况。 |
| 产品和服务安全与质量 | GRI 416: 客户健康与安全 2016 GRI 417: 营销与标识 2016 | 《健康可持续纲领》 《严控药品质量》 《提升服务品质》 | / |
| 数据安全与客户隐私保护 | GRI 418: 客户隐私 2016 | 《保障信息安全》 | / |
| 员工 | GRI 202: 市场表现2016 GRI 401: 雇佣 2016 GRI 403: 职业健康与安全 2018 GRI 404: 培训与教育 2016 GRI 405: 多元化与平等机会 2016 GRI 406: 反歧视 2016 GRI 408: 童工 2016 GRI 409: 强迫或强制劳动 2016 | 《规范雇佣管理》 《保障员工权益》 《深化关爱沟通》 《守护职业健康》 《完善培养体系》 | / |

| 《可持续发展报告指引》披露要求 | GRI标准 | 对应的本报告章节 | 说明 |
|-----------------|-------------------------|-----------------------|---|
| 尽职调查 | GRI 2: 一般披露 2021 | 《双重重要性评估》 | / |
| 利益相关方沟通 | GRI 2: 一般披露 2021 | 《利益相关方沟通》 《完善治理体系》 | / |
| 反商业贿赂及反贪污 | GRI 205: 反腐败 2016 | 《筑牢合规防线》 | / |
| 反不正当竞争 | GRI 206: 反竞争行为 2016 | 《筑牢合规防线》 | / |
| / | GRI 207: 税务2019 | / | 本公司严格遵守经营所在地税收法律法规，依法履行纳税义务。鉴于详细的税务国别报告及税务治理策略涉及商业机密及竞争敏感信息，本公司仅在《2025年年度报告》披露年度纳税总额等数据。 |
| / | GRI 402: 劳资关系 2016 | / | 本公司严格遵守《中华人民共和国劳动合同法》及相关地方法规。对于涉及员工切身利益的重大运营变更，本公司依法履行民主程序及告知义务。由于具体通知期视变更性质（如架构调整、岗位变动）及法律规定而定，暂未设定统一量化的最短通知期指标。 |
| / | GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016 | / | 本公司严格遵守《中华人民共和国工会法》，依法建立工会组织并开展集体协商工作，切实保障员工的民主权利。本公司运营环境下的结社与谈判机制均在国家法律框架内执行，不存在违反结社自由权利的运营风险。 |
| / | GRI 410: 安保实践 2016 | / | 作为医药零售企业，本公司主要运营场所为药店及物流中心，安保风险极低。门店安保主要依赖商场物业或公共治安体系；物流园区安保主要负责资产看护，不涉及高风险的人权执法场景。经实质性评估，该议题非本公司核心ESG议题。 |
| / | GRI 411: 原住民权利 2016 | | 本公司所有经营活动均位于正规商业区、社区或工业园区内，业务运营不涉及侵占原住民土地或侵犯原住民权利的情形。该指标与本公司目前的商业模式及运营地域无关联。 |



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>
