药师帮

2025
環境、社會及管治報告



藥師幫股份有限公司

（於開曼群島註冊成立的有限公司）

股份代號：9885

目錄

公司簡介 1

首席執行官寄語 6

關於本報告 8

ESG 管理 9

01
穩健治理高效運營

企業管治 19

風險管理 22

商業道德 27

02
好醫好藥普惠可及

產品安全與質量 31

價格實惠穩供應 45

好藥普及與推廣 47

全方位服務支持 54

03
科技賦能創新引領

創新賦能醫療健康生態系統 65

數據安全與隱私保護 76

知識產權保護 79

04
雙碳引航綠色發展

應對氣候變化 83

綠色運營 91

綠色價值鏈 97

05
夥伴責任共同發展

供應鏈管理 101

互相成就，共同成長 108

投身社會公益 123

附錄

ESG 關鍵績效指標披露 125

ESG 報告守則內容索引 131

意見反饋表 135

公司簡介

關於藥師幫

2025年是「健康中國2030」戰略縱深推進的關鍵節點，我國院外醫藥健康產業也迎來了需求升級與基層需求增長的結構性機遇。在此背景下，藥師幫堅定踐行「多元生態+數智基建」驅動戰略，系統完善品類供給矩陣與服務履約體系，深度賦能上下游用戶數字化經營能力升級。

報告期內，我們的月均活躍買家數461,000家，同比增長6.5%。月均付費買家數435,000家，同比增長8.4%。用戶黏性顯著增強，我們的付費率，即月均付費買家數佔月均活躍買家數的比率穩定在94%的高位，且每位付費買家月均訂單數約29.6單。

業務介紹

平台業務

作為中國領先的院外醫藥產業數字化服務平台，我們持續加強數字化能力建設，優化用戶體驗，將平台的服務能力做厚做實，實現客戶黏性與市場競爭力的協同提升。

報告期內，我們通過大數據分析和用戶需求洞察，全面提升平台產品豐富度，覆蓋更多客戶需求場景。針對中藥飲片消費升級趨勢，平台通過優化、推廣金方標準、加強用戶教育和覆蓋，依託數字化的技術創新，構建了從田間到終端的全鏈路數字化生態。

報告期內，

平台月均SKU數已持續增長至約**420萬**個。

向下游客戶銷售了約**40,000**噸中藥飲片，同比增長約**32.8%**。

常規自營業務

報告期內，常規自營業務圍繞「多、快、好、省」四大核心維度全面進階：我們依託供應鏈整合能力持續加速自營業務全品類廣度覆蓋，持續優化「採購-倉儲-配送」全鏈路智能供應鏈體系，以嚴選標準與全程追溯機制築牢品質基石，通過極致效率優化釋放價值紅利。

截至報告期末，自營業務供應商超過**12,000**家。

報告期內，月均SKU數達**430,000**個。

報告期內，訂單交付準時率進一步提升至**96.70%**。

廠牌首推業務

廠牌首推業務依託平台與常規自營所累積的行業經驗與市場洞察，精準挖掘高潛力產品。報告期內，我們把戰略佈局的重點聚焦於自有品牌產品在下遊藥店及基層醫療機構的覆蓋，推動品牌影響力的深度滲透。

截至期末，自有品牌覆蓋中成藥、婦科用藥、器械耗材、養生中藥等多個高潛力品類，廣泛觸達單體藥店、連鎖藥店、基層醫療機構等全類型客戶。

截至報告期末，自有品牌SKU數量超**1,200**個。

報告期內，自有品牌交易規模達人民幣**1,937百萬**元，同比增長約**282.8%**。

光譜小屋

報告期內，公司緊抓數字化醫療機遇，持續打磨「光譜小屋」基層智慧醫療整體解決方案，通過即時檢驗及監測硬件設備「未來光譜」系列產品、數字化的診所管理系統「光譜雲診」SaaS，以及智能的AI醫生輔助系統「光譜智醫」，全方位賦能基層醫療機構。

截至報告期末，

「未來光譜」系列即時檢測設備已覆蓋超**22,000**家終端用戶，銷量突破**33,000**台。

「光譜雲診」付費用戶已突破**2,800**家，醫保功能已覆蓋超過**100**個城市。

藥師培訓

報告期內，我們持續深化藥師專業服務生態建設。我們通過系統化課程體系強化藥師的專業知識儲備和實踐技能水準，切實有效地提升了終端用戶的專業服務能力。

截至報告期末，

我們已向約**327,000**名藥師及候選藥師提供在線培訓。



其他SaaS解決方案

上游賣家	「雲商通」SaaS服務	「雲商通」助力上游賣家在庫存管理、訂單處理、市場分析等環節實現數字化躍升，顯著提升運營效率與市場回應速度。

截至報告期末，

我們向超過**9,600**名賣家提供該項服務，報告期內新增約**1,200**家。

下游買家	「掌店易」SaaS服務	「掌店易」為藥店及基層醫療機構提供一站式採購、庫存管理、銷售分析等工具，推動其高效運營與精準決策。

截至報告期末，

「掌店易」共連接**243** 個城市的社保部門，為約**73,000**名買家提供該項服務，報告期內新增超過**13,000**家。

下游買家	「PHDS藥房健康診斷系統」	「PHDS 藥房健康診斷系統」為連鎖藥店量身打造，以數據與算法為支撐，通过高效多維分析精準定位問題，給出優化建議，有效提升連鎖藥店的經營效率與效益。

截至報告期末，

「PHDS藥房健康診斷系統」服務約**850**家連鎖總部用戶。

公司榮譽



格隆匯
ESG可持續發展卓越企業



證券之星
2025年度產品責任獎



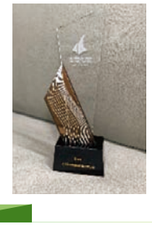
華夏時報
2025年度賦能美好生活案例



鈦媒體
2025年度最佳健康產業
生態企業



每日經濟新聞
2025年度大健康卓越競爭力
上市公司



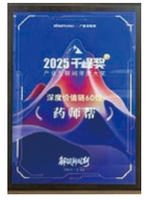
21世紀經濟報道
2025年度創新價值上市公司



上海證券報
2025年度價值成長企業



格隆匯
2025年度價值投資獎



億邦動力
2025年度產業互聯網千峰獎
—深度價值鏈60強

首席執行官寄語

致辭

2025年，是「健康中國2030」戰略與「十四五」規劃深入實施的重要一年。面對醫藥健康產業數字化轉型加速、監管體系持續完善以及基層醫療需求不斷釋放的新形勢，藥師幫堅持以可持續發展為導向，將ESG理念融入公司經營管理過程，逐步構建起以「穩健治理高效運營、好醫好藥普惠可及、科技賦能創新引領、雙碳引航綠色發展、夥伴責任共同發展」為支柱的可持續發展體系，為企業長期穩健成長夯實根基。

在穩健治理高效運營方面，我們持續完善公司治理結構和內控體系，將ESG因素納入風險管理框架，不斷強化合規經營與商業道德建設，提升治理透明度與決策科學性，為企業穩健運行和價值創造提供堅實保障。

在推動好醫好藥普惠可及方面，我們堅持以用戶需求為中心，持續完善覆蓋藥品全生命周期的質量管理體系，強化供應鏈協同與合規管控，推動優質醫藥資源向基層下沉。通過平台與自營業務協同發展，我們不斷優化商品供給結構和服務模式，讓更多安全、可靠、可負擔的醫藥健康產品惠及廣大基層醫療機構和終端用戶。

我們聚焦科技賦能創新引領，持續加大在數字化平台、智能供應鏈、智慧醫療及數據治理等領域的投入，推動技術創新與業務場景深度融合。通過提升系統能力、優化數據安全與隱私保護機制，我們不斷增強平台運行效率和服務穩定性，為行業數字化轉型和生態升級注入持續動力。

我們堅持雙碳引航綠色發展，積極響應國家「雙碳」目標，將綠色理念融入運營管理與供應鏈建設。通過推進數字化管理、資源節約與循環利用等舉措，不斷降低運營過程中的資源消耗與碳排放強度，逐步構建低碳、高效、可持續的運營模式。

在夥伴責任共同發展方面，我們堅持以人為本，持續完善員工培養與保障體系，營造公平、多元、包容的組織環境。同時強化供應鏈責任管理，與合作夥伴建立長期穩定、互信共贏的合作關係，並積極參與公益慈善與基層醫療賦能項目，共同推動行業健康生態建設。

回顧過去一年，藥師幫始終堅持長期主義發展理念，統籌推進業務增長與責任履行，實現了經營質量與可持續能力的協同提升。

展望未來，我們將繼續以合規為底線、以科技為引擎、以責任為根本，不斷完善ESG治理體系，深化戰略執行能力，推動企業發展與社會價值、環境價值協同共進，持續為行業、社會與投資者創造長期價值。

張步鎮

董事會主席兼首席執行官

董事會聲明

藥師幫董事會負責統籌、主導和監督公司的可持續發展管理及ESG信息披露。本公司將ESG因素納入戰略決策和日常運營管理，並由董事會統籌行業可持續發展趨勢的識別、可持續發展戰略的制定、ESG管理重點的確定。董事會及管理層定期召開會議，監督、審閱ESG相關工作成果。

董事會每年定期召開會議，聽取ESG委員會對ESG管理工作的進展報告，厘清公司的ESG管理現狀，識別ESG管理風險。董事會負責審議和批准年度ESG報告，確保年度ESG工作重點和公司可持續發展理念得到充分披露。

董事會授權ESG委員會對ESG事宜進行監管，確保公司在這些領域的合規性和可持續性。ESG委員會負責對重要ESG事宜進行識別、評估和管理工作，並向董事會報告進展和成果。結合利益相關者反饋的議題及重要性評估結果，ESG委員會確定ESG關鍵議題的重要性矩陣，並最終經公司董事會審核確認，作為編製ESG報告的依據。

報告期內，董事會通過討論、問卷調研等形式，參與ESG議題重要性及優次順序的評估及判定，對可能影響本公司長期可持續發展的ESG議題提供見解及建議，並對議題優先級進行評估。董事會通過聽取ESG委員會匯報，審查公司ESG相關目標的進展情況，推動與公司業務戰略的融合發展。董事會逐步將氣候相關風險與機遇納入整體風險管理範疇，並初步制定了公司在應對氣候變化方面的策略方向，確保公司能夠識別潛在影響並採取適當的應對措施。

我們致力於在藥師幫的各個層面推動ESG實踐，確保公司的長期可持續發展與社會的和諧共進。我們期待與各方利益相關者共同努力，為社會和環境的可持續發展貢獻力量。

本報告詳細、真實披露藥師幫2025年ESG工作的進展與成效，並於2026年3月23日經由董事會審議通過。



關於本報告

報告摘要

本報告旨在客觀披露藥師幫股份有限公司2025年環境、社會及管治（以下簡稱「ESG」）方面之表現，為便於表達，報告表述中分別使用「藥師幫」、「本公司」、「公司」或「我們」指代藥師幫股份有限公司。我們希望通過發佈此報告，能更好的促進各方了解藥師幫的可持續發展政策、戰略和實踐，並推動合作及實現共贏。

報告範圍

報告業務範圍：本報告涵蓋了報告期內對公司環境、社會及治理表現具有重要影響的主要業務及運營實體，包括醫藥健康產品與服務。有關公司的業務詳情，請參閱公司2025年度報告。

報告時間範圍：本報告內容涵蓋的時間範圍主要為2025年1月1日至2025年12月31日（以下簡稱「報告期」或「報告期內」）。為提高報告完整性，部分內容超出上述範圍。

報告發佈周期：本報告為年度報告，這是藥師幫發佈的第三份環境、社會及管治報告。

報告標準

本報告的編製參考了香港聯合交易所有限公司（以下簡稱「香港交易所」或「聯交所」）的《環境、社會及管治報告守則》（以下簡稱「ESG報告守則」）及《聯合國可持續發展目標》(SDGs)。本報告在最後部分詳列《ESG報告守則》內容索引，可供讀者快速查閱。

報告原則

「重要性」原則：本報告已在編製過程中識別主要持份者，並通過持份者溝通機制以識別重要性可持續發展議題。根據其關注議題的相對重要程度，在本報告中做有針對性的披露。

「量化」原則：本報告採用量化數據的方式展現環境與社會層面的關鍵績效指標，有關本報告中關鍵績效指標的計量標準、方法、假設及/或計算工具、以及使用的轉換系數來源，均已在相應位置進行了說明。

「平衡」原則：本報告務求不偏不倚地呈報本公司的可持續發展績效，避免可能會不恰當地影響報告讀者決策或判斷的選擇、遺漏或呈報格式。

「一致性」原則：我們採用一致的披露統計方法，從而於不同階段對可持續發展數據作有意義的比較。

數據與信息說明

如無特殊說明，報告的數據與信息主要源自公司內部正式文件、內部統計資料及有關公開資料，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

報告獲取

本報告包含中、英文兩個語言版本，內容若有出入，請以中文版本為準。報告以電子版形式發佈，您可以在下列網站瀏覽和下載報告：

- 藥師幫官網：https://www.ysbang.cn
- 聯交所披露易網站：www.hkexnews.hk

ESG管理

藥師幫響應聯合國可持續發展目標及策略

藥師幫作為中國醫療健康產業數字化的領先平台，始終踐行可持續發展的理念，將《聯合國可持續發展目標》(SDGs)作為我們的行動指南。在拓展業務的同時，我們堅定不移地維護生態健康，致力於提供全面的健康服務和健康文化，以實現可持續發展的各項目標。我們相信，通過持續的創新和努力，能夠為所有利益相關方創造長久的價值，共同促進環境、社會與經濟的和諧發展。

聯合國可持續發展目標

我們的策略



- 提供多快好省的藥品服務。
- 完善基礎醫療資源配置，提升基礎診療水平。
- 嚴格監管藥品價格波動，確保藥品價格公平合理。
- 持續投身於公益慈善，積極響應鄉村振興。

我們的策略



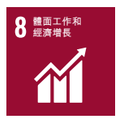
- 公平公正的僱傭流程，承諾同工同酬。
- 致力於消除一切歧視行為，打造多元、平等與包容的工作氛圍。

我們的策略



- 致力於提高能源利用效率，降低能源消耗。
- 提倡無紙化辦公、節約用紙。
- 構建完善的水資源管理體系。
- 對能源使用進行嚴格管控。

我們的策略



- 保護員工合法權益。
- 大力支持多元化基層人才培養。
- 持續完善人才培養及梯隊建設機制。

我們的策略



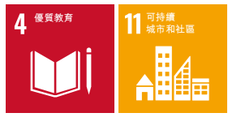
- 推廣智能化配送方案，提供多快好省的藥品服務。
- 為藥品產業鏈提供高效、便捷的數字化解決方案。
- 持續探索新型業務模式。
- 完善的隱私保護與數據安全管理體系。
- 重視保護自身和他人的知識產權。

我們的策略



- 建立數字化價格監控系統。
- 監控藥品價格波動，確保藥品價格公平合理。
- 促進醫療均等化、普惠化。

我們的策略



- 致力於普及醫療知識。
- 積極投身社會公益。

我們的策略



- 鼓勵員工回收和重複使用包裝材料。
- 制定並執行無害、有害廢棄物管理政策。

我們的策略



- 重視利益相關方的參與，保持常態化溝通。
- 積極回應利益相關方的期望與訴求。

我們的策略



- 建立並不斷完善安全與質量的管理架構。
- 嚴格的供應商管理機制。
- 全面的產品安全與質量審核。
- 強化產品安全與質量文化建設。
- 確保營銷活動合法合規。

我們的策略



- 建立權責清晰、科學高效的治理架構。
- 執行董事會多元化政策。
- 在多個關鍵業務領域設立完善的風險識別和管理機制。
- 嚴格遵守商業道德相關法律法規。
- 發佈並執行多項內部廉潔建設規章制度。
- 開展商業道德培訓，關注反貪腐與廉潔意識提升。
- 提供多種舉報途徑，承諾嚴格保密舉報人信息。

2025年可持續發展亮點數據

穩健治理高效運營

16%
女性董事在董事會成員中的人數佔比達 16%

100%
新員工《反腐敗合規承諾函》簽署率達100%

0 起
發生針對公司或員工的貪污訴訟案件0起

好醫好藥普惠可及

100%
入庫商品驗收合格率達100%

90%
使用藥師幫首營電子資料交換平台為
供應商直接節省近90%的交換成本

100%
電子首營資質覆蓋率已達100%

165 次
開展內部質量審查
共計165次

76 次
第三方外部質量審查
共計 76 次

59 場
開展產品安全與質量
培訓59場

4,189 人次
參與員工累計達到
4,189 人次

科技賦能創新引領

報告期內，

未發生
信息安全事故或客戶隱私泄露事件

截至報告期末，已累計

208 項
208項專利授權

596 項
596 項著作權

41 個
41個域名

雙碳引航綠色發展

自營業務通過首營電子資料交換平台以電子藥檢報告報告代替紙質版，
報告期內，

1.53 億份
共生成電子藥檢報告超過 1.53 億份

846 噸
節約A4紙約846噸

2,961 噸
減少約2,961噸的碳排放

29,613 棵
等於種植約29,613棵樹

夥伴責任共同發展

54%
樂藥省內採購佔比已達54%

8.67 小時
員工人均受訓時長8.67小時

0 人
因工亡故人數0人

935 小時
員工志願小時數達935小時

167 萬元
公益活動投入資金、物資總額累計達167萬元

ESG管治架構

藥師幫始終致力於經濟效益與社會效益的協同提升，持續探索ESG理念與公司業務增長深度融合的最佳實踐。董事會承擔公司ESG工作的整體責任，負責評估ESG相關風險和機遇，制定並審議公司的ESG策略及管理方針，包括對重大ESG議題進行識別、優先排序與系統化管理。董事會審批發佈年度ESG報告，全面展示公司在環境、社會和企業管治方面的持續進步與責任履行。

董事會下設環境、社會及企業管治委員會(ESG委員會)，成員由董事會委任，其中包括至少一名獨立非執行董事，確保決策的獨立性與客觀性。該委員會的職責已在《環境、社會及企業管治委員會的職權範圍》中明確定義，涵蓋ESG政策審查、關鍵風險監控、氣候相關議題應對、合規性監督以及向董事會提出改進建議等，確保公司在可持續發展領域的治理機制專業、高效、可追溯。

ESG委員會持續關注新興環境與社會挑戰，監督公司在資源利用、數據安全、員工福祉、供應鏈責任等方面的表現，並就重大事項向董事會提供決策支持，推動落實ESG管理要求，提升整體治理水平。關於ESG委員會的具體責任與職責可在本公司官網(https://www.ysbang.cn/investor/companyManager/)查閱和下載。

ESG文化宣貫

為響應國家「雙碳」目標與高質量發展要求，藥師幫錨定ESG戰略方向，扎實推進紙箱利舊、職業健康安全、合規治理等重點舉措，夯實可持續發展根基。2024年，集團首次設立「ESG先鋒 · 健康發展」年度專項獎，旨在表彰在環境、社會、治理方面成效顯著、具有示範價值的團隊，推動從「個別先進」向「全域提升」轉變。2025年評選出本屆三支標杆團隊：

- 樂藥物流團隊：通過兩次迭代「紙箱利舊」方案，實現利舊率10.6%，全年減少新紙箱340.8萬個，減排76.7噸二氧化碳，每10個包裹即有1個使用二手紙箱。
- 樂藥質管團隊：推動電子資質全覆蓋，印刷費用下降61%，節省95萬元。
- 樂藥遼寧樂興團隊：連續5年堅守毛利底線與合規紅線，落實綠色辦公(年省電費5萬元)、藥品可追溯、全員安全培訓，實現零工傷、零事故，打造「綠色、合規、安全」可持續運營樣板。

獲獎團隊獲頒榮譽證書及專項獎金，其表現納入年度組織績效考核，作為評優評先、激勵分配和晉升的重要依據。優秀實踐同步進入集團案例庫，並通過培訓與分享機制全國推廣，加速經驗複製落地，持續釋放ESG價值動能。

利益相關方溝通

藥師幫通過問卷調查等方式與利益相關方保持溝通，覆蓋客戶、員工、股東與投資者等多元群體，深入瞭解各方在可持續發展、ESG及企業社會責任方面的關注重點與期望。同時，公司通過年報、ESG報告、官網公告等形式，及時回應利益相關方關切，披露我們在識別ESG風險與機遇後的應對策略與行動進展，確保信息透明、回應有效，持續提升利益相關方的信任與參與深度。

利益相關方	重點關注議題	溝通方式
客戶	• 產品安全與質量 • 信息安全與隱私保護 • 廢棄物管理	• 客服熱線 • 持續線上線下溝通 • 日常多渠道宣傳 • 用戶調研及滿意度調查
員工	• 職業健康與安全 • 員工權益與福利 • 人才培育與職業發展 • 產品安全與質量 • 提升用戶體驗	• 電話、面對面溝通 • 內部業務系統 • 即時通訊系統與郵件 • 溝通會議 • 培訓活動 • 申訴機制 • 線上線下調研反饋
股東與投資者	• 產品安全與質量 • 信息安全與隱私保護 • 供應鏈管理 • 人才培育與職業發展	• 股東大會 • 業績發佈會、交流會 • 投資者溝通會 • 公開信息披露 • 投資者調研 • 電話、會面及公司拜訪
供應商	• 廢棄物管理 • 職業健康與安全 • 能源與資源管理	• 日常採購 • 線上線下溝通 • 供應商交流會 • 現場考察
政府與監管機構	• 信息安全與隱私保護 • 產品安全與質量 • 商業道德 • 廢棄物管理	• 日常匯報溝通 • 實地調研考察 • 不定期行業會談 • 監管督查 • 政府部門拜訪
社區及公眾	• 產品安全與質量 • 信息安全與隱私保護 • 員工權益與福利 • 風險管理	• 官方網站 • 社交媒體 • 公益慈善活動 • 志願者活動

ESG重要性議題的識別與分析

藥師幫全面考慮國家政策變動、行業發展趨勢、ESG披露標準、資本市場關注、利益相關方訴求、自身業務發展等維度，通過同行對標、第三方專家評估、利益相關方問卷調查等多種方式識別和篩選出藥師幫ESG重要性議題清單。

為確保充分理解各項ESG議題對利益相關方的影響，我們採取了以下步驟對議題進行重要性評估和排序。對於高度重要性議題，我們於本報告中進行針對性披露，以更好地滿足利益相關方的關切和期望。

重要性議題分析流程

議題識別：

綜合評估國家政策要求、行業發展動態、利益相關方關注重點、國內外ESG相關標準，並結合公司自身業務情況及未來戰略規劃，篩選重要性議題清單。

議題調研：

面向消費者、員工、股東與投資者、供應商、政府與監管機構、社區及公眾等內外部利益相關方開展問卷調研。

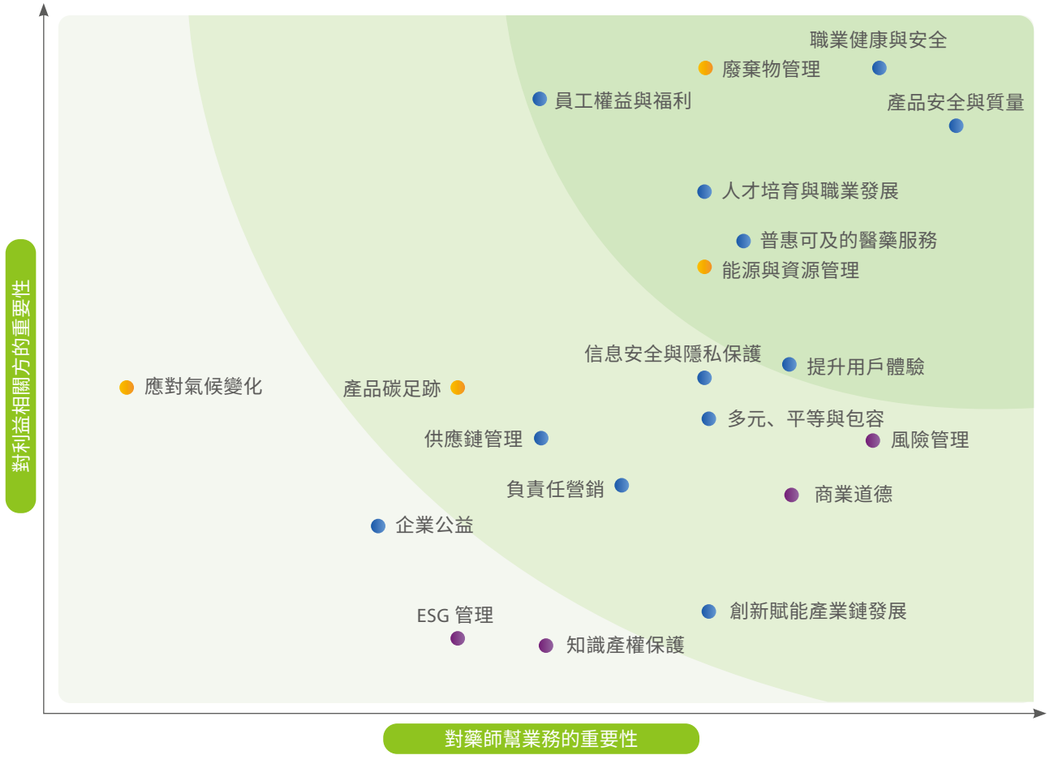
議題排序：

基於問卷調研結果，從「對藥師幫業務的重要性」和「對利益相關方的重要性」兩個維度對議題進行重要性程度排列，形成藥師幫重要性議題矩陣。

議題審核：

環境、社會及企業管治委員會和外部專家對議題篩選及重要性排序結果進行審議，最終確定高度重要性議題，並於本報告中著重披露。

2025 年藥師幫環境、社會及管治重要性議題矩陣



議題類別	議題名稱	
環境議題（4項）	• 廢棄物管理 • 應對氣候變化	• 產品碳足蹟 • 能源與資源管理
社會議題（12項）	• 職業健康與安全 • 人才培育與職業發展 • 員工權益與福利 • 多元、平等與包容 • 供應鏈管理 • 產品安全與質量	• 負責任營銷 • 提升用戶體驗 • 信息安全與隱私保護 • 企業公益 • 普惠可及的醫藥服務 • 創新賦能產業鏈發展
管治議題（4項）	• ESG管理 • 知識產權保護	• 商業道德 • 風險管理

01

穩健治理
高效運營

藥師幫持續完善公司治理體系，優化內控與合規機制，全面管控各類經營風險。公司堅持誠信經營，嚴格落實反腐敗要求，通過合規培訓、廉潔承諾和監督機制，強化商業道德與廉潔文化建設。同時，對標上市公司治理標準，提升治理透明度與決策效能，為可持續發展提供堅實保障。

關鍵議題：　風險管理
　　商業道德

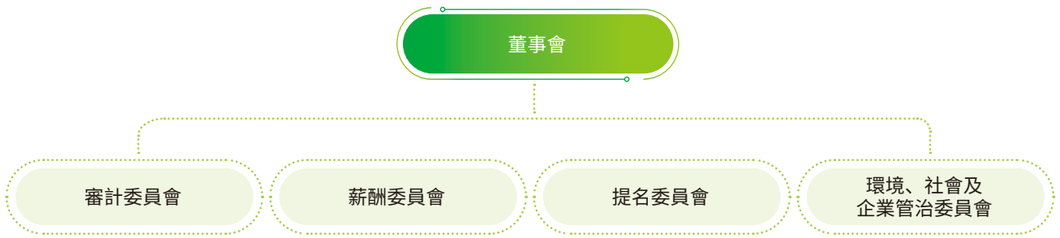
聯交所ESG守則關鍵指標：
KPI B7, B7.2, B7.3



本章響應SDGs

企業管治

公司管治架構



藥師幫建立權責清晰、科學高效的治理架構。我們嚴格遵循相關法律法規，以維護股東和各利益相關方利益為前提，設立了股東大會、董事會及各專門委員會的管治架構。董事會承擔著制定公司整體發展戰略、審批重大財務及投資活動、監督公司運營及風險內控等核心職責。為保證公司運營的透明性，董事會下設審計委員會、薪酬委員會及提名委員會以監督公司的具體事務。

本公司亦已設立環境、社會及企業管治委員會，專門負責制定可持續發展戰略，監督氣候相關風險及機遇，落實ESG管理措施，並定期檢視公司的ESG表現。本公司的治理架構、董事會及各委員會的職權範圍和董事成員資料均可於藥師幫官網及香港交易所查詢。

董事會獨立性與多元化

董事會獨立性方面，藥師幫董事會下設審計委員會、薪酬委員會、提名委員會以及環境、社會及企業管治委員會四個專業委員會。其中，審計委員會、薪酬委員會和環境、社會及企業管治委員會均由獨立董事擔任主席，涉及各專業委員會職責範圍內的事項經過專業委員會通過後提交董事會審議。截至報告期末，藥師幫共有6位董事會成員，其中執行董事2名，非執行董事1名，獨立非執行董事3名，包括1名女性獨董。非執行董事及獨立非執行董事成員佔比為67%，在各個專業委員會充分發揮其專業見解。

非執行董事及獨立非執行董事成員佔比

	審計委員會	薪酬委員會	提名委員會	環境、社會及企業管治委員會
主席	獨立非執行董事	獨立非執行董事	執行董事	獨立非執行董事
成員	獨立非執行董事 獨立非執行董事	獨立非執行董事 獨立非執行董事	獨立非執行董事 獨立非執行董事 獨立非執行董事	獨立非執行董事 獨立非執行董事
非執行董事及獨立非執行董事佔比	100%	100%	75%	100%

董事會多元化方面，藥師幫致力於推動可持續的企業治理實踐，已採納董事會多元化政策確保董事會的構成反映我們對於包容性和多樣性的承諾。為此，我們的提名委員會在董事候選人篩選過程中，將綜合考量一系列多元化因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資質、技能、知識、行業經驗以及地理區域代表性。根據董事會多元化政策，提名委員會將定期討論並在必要時就董事會多元化的可衡量目標達成共識，並推薦給董事會採納。

藥師幫董事會成員由工商管理、通信工程、金融、會計、藥學等多元化背景組成，具有豐富的商業管理經驗，其中2名獨董與2名執行董事擁有互聯網行業經驗、1名執行董事具有IT管理經驗、1名非執行董事具有醫藥行業經驗。

董事會效能

藥師幫不斷強化董事會效能建設，提升董事履職能力。公司已建立董事會獨立性評估機制，確保董事的獨立觀點與意見得以充分表達，並由董事會每年審閱董事會獨立機制的實施情況及有效性，為確保董事會有效性奠定制度基礎。

在董事會培訓方面，2025年，董事通過線上視頻培訓的形式參與了企業管治及ESG培訓。公司面向全體董事會成員開展ESG及反貪腐的專項培訓，深化了董事會對ESG戰略價值與反貪腐合規要求的系統性認知，夯實了董事會履行監督職責、制定可持續發展戰略的專業根基，切實提升董事履職能力。

在董事會履職評估方面，報告期內，董事會共召開6次會議，會議出席率平均達100%，所有董事均積極參與重大事項的審議與決策。董事會專門委員會共召開6次會議，議題覆蓋重大投資決策、財務報告審閱、內部控制有效性評估、高級管理人員履職考核及關鍵崗位任免等方面。

在董事會技能方面，藥師幫致力於提高董事會的決策質量及效率，在進行董事會遴選及繼任時，綜合考慮其文化背景、教育背景、專業能力及經驗等，確保其具備公司業務運營管理所涉及的知識體系。同時，董事會高度重視自身能力建設，通過線上培訓及自主學習等多種形式，組織董事參加專業培訓1場，內容涵蓋ESG治理、聯交所《新氣候規定》解讀、反貪腐合規等重點領域，持續提升履職專業能力與治理效能。

亮點數據

報告期內，藥師幫共召開
6 次董事會，

董事出席率達
100%，

審議通過
25 項議案，
包括員工股份激勵計劃的程序性事項等。

董事會技能矩陣評估表

技能領域	描述	重要性	充足性	取長補短/增添技能的計劃
策略	識別戰略機會及威脅的能力，同時又能制定及實施計劃以實現企業目標	E	充足	董事團隊融合技術、金融、醫藥專長，多元背景互補，提升戰略識別與實施效能
領導能力	領導企業團隊及實施計劃及政策的能力	E	充足	董事團隊成員履歷互補，兼具運營、資本、產業及監督能力，高效賦能企業戰略落地與政策實施
行業知識及經驗	熟悉公司的日常業務運作、市場發展、競爭對手、技術及創新	E	充足	董事團隊兼具產業運營與專業研究等行業經驗，全面支撐業務、市場、技術及競爭研判
財務知識/商業觸覺	能閱讀並理解公司賬目、財務資料及財務匯報要求	E	充足	董事團隊多具備投行、審計、CFO履歷及專業資質，財務經驗豐富
風險管理及合規	具備實施、管理或監督涉及法律與監管合規的風險管理及內部監控系統的能力	E	充足	董事團隊兼具監管任職、律師資質、獨董及審計履歷，可有效實施並監督合規風控與內控體系
人員管理經驗	高級管理層的經驗，負責人員管理及成功實施變革	E	充足	董事團隊兼具集團董事、高管、企業管理履歷，擅長人員統籌及管理
多元化(如年齡、性別、文化等)	在年齡、性別、文化背景等方面對董事會多元化的貢獻	F	充足	董事團隊涵蓋不同年齡層、不同性別及多元專業背景，構築豐富多元的治理視角
新興議題(如人工智能、氣候變化)	瞭解及對新興議題的認知，確保公司具備前瞻性思維	F	充足	董事團隊深耕智慧醫療、AI技術等領域且關注可持續投資，助力公司把握新興議題前瞻性方向
資歷	在會計/金融、經濟/商業、法律等可協助董事會決策的相關領域的正式資格	A/D	充足	董事團隊持有CFA、執業律師、CPA等資質，兼具財會、法律等專業背景，夯實決策支撐力

註：
(a) 相關知識及經驗應與發行人的業務目標有關，並應按其進行評估。
(b) 描述內容應能讓利益相關者瞭解有關技能的性質及範圍。
(c) 「E」=董事會目前必須具備的技能；「F」=日後/因應預期情況應增添的新技能；「A/D」=非必要的技能，但如有則更佳或更理想。
(d) 充足性評估基於現有董事成員的整體技能組合是否足以支持公司短期營運與長期策略目標。

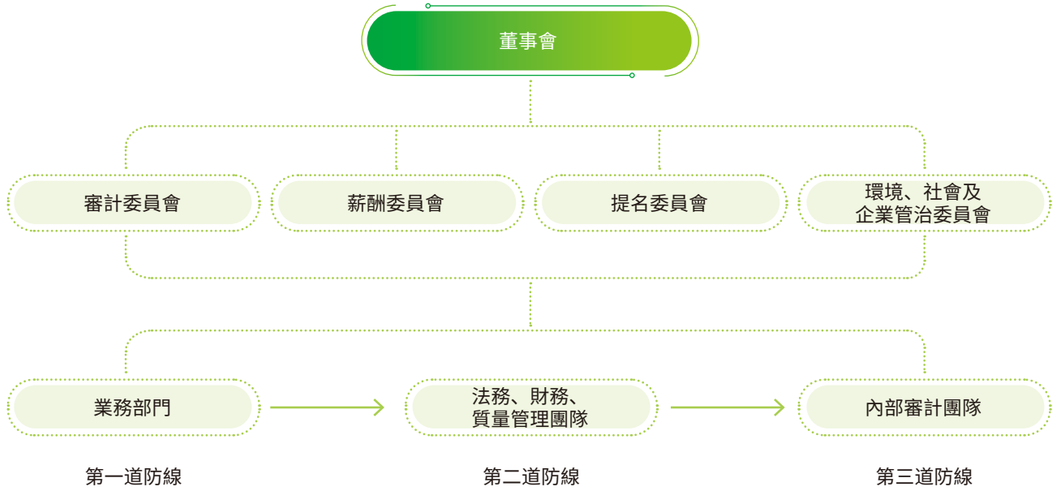
風險管理

風險管控體系

藥師幫董事會下設審計委員會、薪酬委員會、提名委員會、以及環境、社會及企業管治委員會，築牢合規治理根基，強化全維度風險管控。我們建立以「三道防線」為基礎的合規管理體系，合理應對合規風險挑戰。

- **第一道防線 01**：**第一道防線**由各部門構成，確保在日常運營中嚴格執行公司管理政策和內控流程，確保業務操作合規、穩健。
- **第二道防線 02**：**第二道防線**由法務、財務、質量管理等專業團隊組成，專注於風險管理的各個層面，保障內部經營活動的合法合規。
- **第三道防線 03**：**第三道防線**為內部審計團隊，通過提供獨立審查和評估，定期監督和提升公司的合規性。

通過風險管控的「三道防線」，確保公司能有效地識別和應對重大風險，使得經營活動符合公司內部控制及法律法規要求。



風險管理與內部控制

有效的風險管理和內部控制對於保證企業長期可持續發展具有重要作用。藥師幫致力於構建和維護一套符合業務需求的風險管控政策及程序，確保我們在運營中能夠有效地識別、評估、監控和應對潛在的風險。我們不斷地對這些系統進行審視和優化，以適應快速變化的市場環境和監管要求。

風險管理

風險管理流程

風險識別

公司管理層遵循藥師幫的長期戰略規劃和經營目標，分別從戰略風險、市場風險、財務風險、運營風險和法律風險等主要領域，識別並分析可能影響目標實現的潛在風險事件。同時採用調查問卷方式訪談各業務部門負責人，收集業務風險信息。

風險評估

公司將已識別的風險進行詳細的評估，並繪製風險地圖。此評估基於風險發生的可能性及其潛在影響程度，採用量化的評分系統，以對風險進行全面的度量。根據該評分結果，我們將風險分為「高」、「中」、「低」三個等級，以便於制定相應的風險管理策略。

風險監控

風險監控旨在持續跟踪和評估風險管理措施的實施情況，並持續優化內控體系的有效性。為此，公司採用了雙重監控機制，包括日常工作中的持續性監控，以及定期的獨立評估。由審計委員會、內部審計部門及高級管理層持續共同監控風險管理政策的落實，以確保我們的政策和實施情況有效且充分。

風險上報

業務部門定期與公司管理層舉行會議，就內控流程中存在的問題及其潛在的解決方案進行討論。同時，內部審計部門定期向審計委員會匯報工作，審計委員會則負責審議上報事項，並在必要時向董事會報告，從而確保公司能夠及時響應並採取適當的行動。

風險應對

風險應對策略包括風險規避、風險轉移、風險緩解和風險接受。管理層將基於風險識別和全面的風險評估結果，採取合適的策略並實施相應的措施來管控風險，最大限度地減少風險對公司的負面影響。

內部控制

藥師幫建立正式、透明且具備獨立性的內部控制體系，確保公司在戰略執行、財務報告、合規運營及風險管理等方面的可靠性與有效性。公司設有專門的內部控制團隊，與各業務部門緊密合作，執行風險評估、提出風險管理建議，並監控內部控制的有效性，同時致力於提升公司的整體風險意識，形成由制度設計、流程執行、監督評價與持續改進構成的完整閉環。

內部控制程序貫穿於採購、運營、財務、人力資源、信息技術等關鍵領域，通過定期檢查、數據核對、權限審查和系統控制等方式，驗證各項業務活動是否符合公司政策、管理標準以及外部法律法規的要求，確保經營行為合法合規、管理信息真實準確。

董事會及其下設的審計委員會是內部控制的最高監督機構，全面掌握內控體系運行情況及關鍵發現。對於重大控制缺陷、系統性風險或跨部門整改事項，管理層須專項匯報，確保治理層對內部控制的有效性保持充分知情與監督。

為持續提升內控體系的充分性與適應性，公司結合監管趨勢和業務變化開展風險分析，評估現有控制措施的實際成效。每年由內部審計部門牽頭組織全公司範圍的內部控制評審，系統檢視制度設計是否健全、流程執行是否到位、監督機制是否獨立，並識別優化空間。基於評審結果，推動制度更新、流程再造與數字化升級，不斷提升企業治理的整體性、嚴謹性與可持續性。

業務連續性與危機管理

藥師幫已建立覆蓋危機前、中、後全過程的業務連續性與危機管理機制，涵蓋應急預案、資源保障與恢復計劃，確保供應鏈在突發事件中穩定運營。同時公司明確了關鍵業務系統的可用性目標，在每日活躍時段8點至22點實現99.98%的高可用性，並據此制定和落實業務連續性計劃。公司每年開展多場景應急演練，涵蓋網絡攻擊、運營系統中斷、高峰期產能壓力測試等，驗證關鍵業務恢復能力，持續優化響應方案。通過收集演練數據、恢復時效及風險評估結果，定期評估業務連續性措施的有效性，並每年開展專項評審，識別改進點，推動制度完善與能力提升。

ESG風險管理

藥師幫重視ESG相關風險和機遇所帶來的潛在影響，將ESG風險的識別、評估與管理納入公司風險管理體系中。我們亦加強對氣候變化風險與機遇的識別、評估及管理，遵循香港聯交所《氣候信息披露指引》，圍繞管治、策略、風險管理、指標及目標開展並披露氣候變化相關風險及應對舉措。

我們建立了以董事會為最高負責機構的ESG風險管理體系，並由下設的環境、社會及企業管治委員會監督ESG與氣候相關風險和機遇，並定期向董事會匯報。

為動態識別與應對ESG相關風險，公司已將ESG風險管理納入整體風險管理體系，每年結合行業趨勢、公司發展戰略與業務執行情況，系統性地開展ESG風險識別與評估。本年度，公司梳理年度ESG風險清單包括9項ESG風險，依據影響程度與發生概率進行量化評估與風險分級，明確高優先級風險議題。根據現行風險評估結果，在公司整體風險地圖中，各項ESG風險目前均未被評定為高風險等級，現有管理措施有效，相關風險處於可控狀態。針對ESG風險，公司形成風險圖譜並納入風險管理報告流程，並於報告期內確立最關鍵的4項風險議題。

信息安全與隱私保護

報告章節：科技賦能創新引領

風險類型	風險描述	風險應對
法律風險	平台運營涉及大量用戶信息及交易數據，若發生安全漏洞或隱私泄露，不僅損害用戶權益，還可能引發聲譽危機和合規處罰，影響平台持續運營。	• 構建全面的數據安全管理架構，由首席技術官擔任網絡安全負責人，各部門設立數據安全主要負責人，完成業務系統等級保護定級備案。 • 實施嚴格的數據權限管控，採用雙因素認證、VPN訪問限制等技術手段，對數據庫訪問進行審計，防範數據泄露風險。 • 建立隱私保護機制，遵循最小化、脫敏等原則處理用戶信息，明確《隱私政策》中的信息收集範圍和使用規則，保障用戶知情權。 • 開展定期安全檢測，每年對平台進行4次安全檢測和隱私合規檢測，以及1次滲透測試，持續優化系統安全性。 • 制定數據安全應急預案，開展常態化故障演練，加強員工信息安全培訓，提升系統韌性和團隊應急能力。

商業道德

報告章節：穩健治理高效運營

風險類型	風險描述	風險應對
法律風險	賄賂、腐敗等商業道德風險可能滲透業務各環節，若管控不力，將損害企業聲譽和市場公平，引發重大經濟損失和法律風險，影響公司長遠發展。	• 構建完善的反腐合規體系，制定《反腐敗合規政策》《廉正舉報管理辦法》等制度，由董事會下設審計委員會對企業商業道德風險進行獨立監督。 • 強化內部控制機制，要求全體員工簽署《反腐敗合規承諾函》，對供應商等合作夥伴簽訂《供應商廉潔協議》，明確行為紅線。 • 建立多渠道舉報機制，包括廉正舉報平台、監督舉報郵箱和熱線，確保舉報人信息嚴格保密，對違規行為嚴肅處理。 • 開展常態化廉潔培訓，面向董事會、管理層及重點崗位人員進行專項反舞弊培訓，強化商業道德意識，營造廉潔文化氛圍。

應對氣候變化

報告章節：雙碳引航綠色發展

風險類型	風險描述	風險應對
運營風險	未對可能出現的極端惡劣天氣（如極端降水、洪澇等）進行預警，影響採購與銷售業務運輸過程，造成交付品質、時效等下降，影響客戶體驗甚至喪失經營優勢。	• 接收氣象部門的極端天氣警報，並由專人進行人工監測與信息覆核，確保預警資訊能及時傳遞。通過異常交付智能化管理系統，即時跟進各地倉庫的交付狀況，掌握運作動態，提前應對潛在中斷風險。 • 於預警期間迅速檢查並加固門窗、排水系統等關鍵設施，預置沙包、抽水泵等防護設備。定期開展建築與基礎設施保養，提升抗災能力。 • 提前發佈安全提示，配備防護裝備，推行極端天氣下居家辦公政策，並對黃色預警以上災害實施考勤豁免，降低人員安全風險。 • 制定倉庫與辦公場所應急預案，定期演練。儲備充足應急物資（如照明、急救設備），確保突發狀況下可快速響應、維持基本運營。 • 災後立即評估損失、修復設施、恢復業務，優先保障關鍵服務。通過事件複盤總結經驗，持續優化預案與協作流程，提升整體韌性。

職業健康與安全

報告章節：夥伴責任共同發展

風險類型	風險描述	風險應對
運營風險、法律風險	公司業務涉及藥品倉儲物流等場景，員工可能面臨作業安全隱患及職業病風險。若管理不當，可能危及員工健康與安全，影響企業正常運營，帶來經營與合規風險。	• 完善健康安全管理架構，由各部門負責人作為本部門安全第一責任人，HRBP負責跟進員工安全健康事務，實行分級管理與考核機制。 • 制定並落實《樂藥集團倉庫安全管理制度》《辦公室6S管理辦法》等規章制度，開展定期安全檢查，及時排查整改各類安全隱患。 • 建立員工健康檔案，為全體員工購買醫療與工傷保險，定期組織接觸藥品員工進行體檢，保障員工職業健康。 • 組織安全培訓與應急演練，開展「安全生產月」等主題活動，通過安全知識培訓、事故警示教育等方式，提升員工安全意識。

藥師幫高度重視ESG相關法律法規的合規管理，將守法經營作為企業可持續發展的底線與基石。公司已建立系統化的合規管理機制，覆蓋環境、社會及治理各領域，確保在運營全過程嚴格履行法律法規及其他監管要求。通過定期開展合規風險識別與評估，我們系統梳理了在直接運營、業務合作夥伴與供應鏈中存在的潛在合規風險，並制定相應的控制措施與應對預案，實現風險前置管理。

公司設有動態更新的法律法規登記冊，持續跟踪國家及地方層面適用於醫療健康數字化平台的ESG相關法律、法規及監管指引，不時進行評審與更新，確保政策依據始終有效、準確。董事會及下屬環境、社會及企業管治委員會通過定期報告機制，及時掌握最新法律法規變動、監管動態、潛在法律風險及合規執行情況，確保治理層對重大合規事項保持知情與監督。報告期內，公司未發生因違反ESG相關法律法規而被提起訴訟、重大行政處罰或支付大額罰款的情況。

商業道德

藥師幫恪守「正直做人、合規做事」的核心價值觀，對各類賄賂與腐敗行為秉持零容忍態度。公司嚴格遵循《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》《中華人民共和國反洗錢法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，持續完善反貪污、反壟斷與反不正當競爭的審查機制，切實防範賄賂、腐敗及舞弊行為發生，維護公平有序的市場競爭環境。

管理體系

為保障經營的廉潔性，藥師幫已就反腐敗、反賄賂等事宜制定並落實《反腐敗合規政策》《廉正舉報管理辦法》《藥師幫行為高壓線操作指引》《利益衝突管理制度》等內部規章制度。

董事會承擔商業道德行為的直接責任，下設審計委員會，負責獨立監督企業內部的商業道德風險。此外，公司內部設有專門的審計部門，獨立向審計委員會匯報，並定期評估潛在的腐敗及賄賂風險事件，監控異常交易行為，並在必要時展開調查。

為保障員工廉潔性，藥師幫構建防止腐敗、賄賂、欺詐等行為的內部規範體系，包括《藥師幫行為高壓線操作指引》《員工手冊》等制度文件。通過制定明確且嚴格的政策及指導方針，禁止任何形式的商業賄賂、濫用職權及職務侵佔的行為。我們要求所有員工認可並簽署《反腐敗合規承諾函》，該函件詳細闡述了廉潔建設的政策和規則。

亮點數據

報告期內，《反腐敗合規承諾函》新員工簽署率已達 **100%** 。

廉潔文化

報告期內，藥師幫開展商業道德培訓，面向全體董事會成員開展了反貪腐專項培訓。於11月在內部培訓平台推出員工反舞弊培訓視頻，面向全體員工開放，加強員工反舞弊學習。此外，公司通過企業微信公告，提醒全體員工關注利益衝突風險、按要求依規申報。我們以公開化的提醒渠道與標準化的申報流程，推動員工履職行為的規範化、可追溯化，夯實商業道德治理根基。

針對供應商廉潔管理，公司更新購銷類標準化合同模板，明確將廉潔條款列為合同模板的必要部分。通過契約化手段規範供應商合作行為，推動供應商廉潔發展。

亮點數據

報告期內，藥師幫未發生針對公司或員工的貪污訴訟案件。

舉報管理

藥師幫致力於根除貪污腐敗等不道德商業行為，積極鼓勵員工及所有與公司有直接或間接業務往來的利益相關方舉報舞弊行為。為提供一個透明、安全的舉報環境，公司已建立完善的舉報與投訴機制，並在官方網站設立廉正舉報平台，公開監督郵箱、熱線電話，同時支持現場舉報，確保員工及社會各界可通過匿名或實名方式，多渠道反映問題。所有舉報信息由審計委員會直接監督，授權內部審計部門獨立開展調查，確保過程迅速、客觀、公正。我們也將合規管理延伸至價值鏈夥伴，對涉及供應商、合作夥伴等外部合約關係中的舞弊或不合規行為，協同相關方共同調查與處理。

公司堅決保護舉報人權益，已制定《廉正舉報管理辦法》，明確保密義務與禁止打擊報復條款，對泄露舉報人信息或實施報復的行為予以嚴肅追責，切實保障舉報者的安全。我們定期整理舉報案件數量、類型、處理進度及整改完成情況等數據，評估現有防控措施的有效性，識別流程短板與改進空間，持續優化舉報受理、調查響應與結果反饋機制，提升整體治理效能。

對於查實的腐敗、舞弊行為，公司將採取嚴厲措施，包括但不限於紀律處分、經濟處罰、限制評優、解除勞動合同等。若涉嫌犯罪，將依法移交司法機關處理。通過制度化、閉環化的管理機制，藥師幫持續維護廉潔、透明、負責任的企業運營環境。

亮點數據

報告期內，通過各類舉報渠道接獲線索共計 **120** 條，相關問題均已得到解決。

舉報渠道：

電話：020-32643156

郵箱：jubao@ysbang.cn

廉正舉報平台網址：https://www.ysbang.cn/jubao/

現場舉報：廣東省廣州市海珠區新港中路397號TIT創意園創意西路6號樓

02

好醫好藥
普惠可及

2025年是「十四五」規劃收官之年，也是健康中國建設邁向高質量發展的關鍵階段。國家持續推進優質醫療資源下沉、基層服務能力提升和醫保藥品追溯監管落地，明確提出「強基層、重預防、促均衡」的改革方向。在此背景下，藥師幫以「好醫好藥普惠可及」為使命，依托數字化平台能力，構建覆蓋藥品全生命周期的質量管理體系，強化合規運營，推動醫藥流通安全、高效、透明，助力基層醫療水平提升與健康知識普及，切實服務健康中國2030目標實現。

關鍵議題：
- 普惠可及的醫藥服務
- 產品安全與質量
- 提升用戶體驗
- 負責任營銷

聯交所ESG守則關鍵指標：

KPI B6.4, B8.1, B8.2



本章響應SDGs

產品安全與質量

藥師幫堅持「以用戶為中心、合規為底線」的管理理念，嚴格遵循法律法規，構建貫穿藥品全生命周期的質量管理體系，保障藥品在流通過程中的安全、合規和可追溯。

產品安全與質量管理體系

我們建立了自上而下、全流程覆蓋的藥品質量安全管理架構，配備藥學技術人員承擔藥品質量安全管理工作，不斷完善安全與質量管理架構。

平台業務

我們嚴格遵循《中華人民共和國藥品管理法》《藥品網絡銷售監督管理辦法》《網絡交易監督管理辦法》《電子商務法》等法律法規，結合行業監管要求，構建覆蓋全鏈條的平台商品質量與安全管理體系。我們圍繞商家準入、商品上架、在售監控、風險處置和退出管理等關鍵環節，制定並實施《藥師幫平台商品質量安全監督管理制度》《平台產品上架審核標準》《藥品不良反應監測報告制度》《商品安全違法行為制止及報告制度》《關於出售假冒商品的處理規則》等24項核心質量管理制度。制度貫穿平台運營全過程，覆蓋資質審核、信息發佈、廣告合規、質量監督、問題商品下架、質量問題上報、藥品召回協同、不良反應處理、商家退出及售後投訴響應等場景，對各環節的操作標準與管理責任作出明確規定。

公司建立制度動態更新機制，緊密跟踪藥品及醫療器械網絡銷售相關法規變化，持續優化內部管理制度。2025年，我們依據《醫療器械網絡銷售質量管理規範》等新規，修訂完善《藥師幫平台商品質量安全監督管理制度》等30項內部制度，進一步細化醫療器械類商品的準入與管理要求。同時同步更新《藥師幫平台禁發商品及信息管理規範》，強化對違規商品的識別與攔截能力。

針對重點風險領域，公司建立專項管理制度與操作流程。針對「回流藥品」風險，制定《藥師幫平台關於回流藥品的管理制度》及商家端的《回流藥售後投訴處理規則》，明確識別標準、處置流程與商家責任，並配套制定SOP操作指引。同時，建立內部「回流藥」高風險商品名單庫，實現對問題批次商品的精準管控。一經確認涉及回流藥品，系統立即執行整店相關商品鏈接下架，並同步開展溯源調查與後續處理，有效防範重大質量風險。

在平台業務中，我們建立決策、管理、執行協同運作的三級質量管理架構，確保藥品質量管理工作權責清晰、高效運行。

層級	負責部門	職責
決策層	企業負責人	平台業務總經理擔任平台藥品質量的主要負責人，保證質量管理部門和質量管理人員履行職責，確保企業實現質量目標並按照相關法規要求運營管理平台的業務。
管理層	質量管理部負責人	由平台質量管理部門負責人擔任平台藥品質量管理負責人，全面負責藥品質量管理工作，獨立履行職責，在企業內部對藥品質量管理具有裁決權，持續審閱公司全面質量管理體系。
執行層	質量管理部門	組織建立並運行平台業務質量管理體系，起草質量管理制度，行使質量管理職能，監督質量工作的執行，保證藥品和服務質量。
	業務部門	負責平台的推廣使用，負責用戶的運營管理，在服務過程中參與藥品質量管理的相關工作，確保產品和服務符合標準。

自營業務

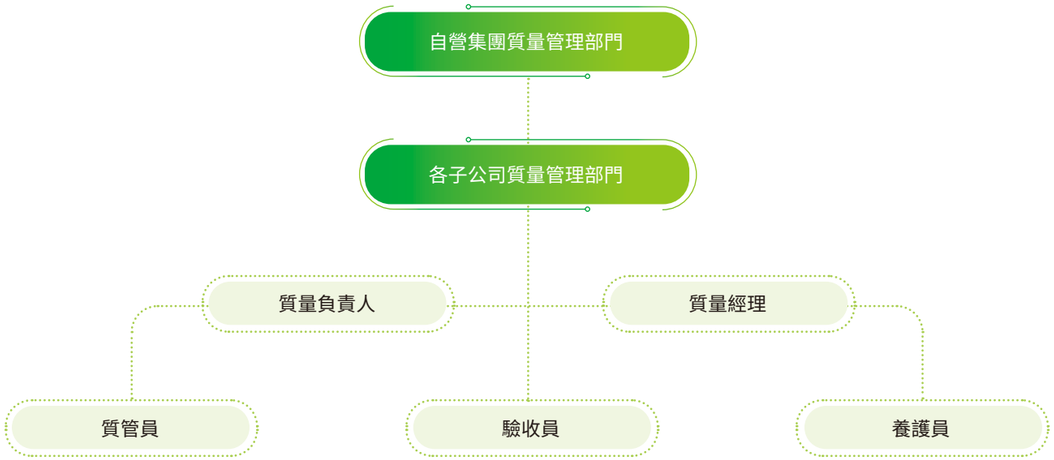
在自營業務質量管理中，我們建立覆蓋藥品全生命周期的制度體系，制定並實施《上架入庫管理制度》《進貨驗收管理制度》《收貨管理制度》《退貨驗收管理制度》《在庫養護管理制度》《近效期藥品預警管理制度》《銷售管理制度》等50餘項內部規章，全面規範藥品的入庫、儲存、運輸、銷售及追溯管理各環節，實現全過程可控、可查、可追溯。為強化制度落地執行，我們為倉儲崗位配備《崗位觀察檢查表》等標準化操作工具，明確各環節操作要點與質量控制標準，確保藥品在庫期間的質量安全與合規管理。

2025年，我們完成藥品追溯系統多輪升級優化，全面實現追溯碼的全量採集與系統自動上傳。同步修訂《藥品追溯管理制度》及《藥品追溯管理操作規程》，並組織相關崗位人員開展多輪專項培訓，提升操作規範性與系統應用能力，持續強化藥品來源可溯、去向可追、責任可究的管理閉環。



樂藥總部質量管理部門對子公司實施統一規劃與垂直管理，通過標準統一對接、定期匯報機制及問題閉環管控，確保集團範圍內質量管理體系的協同性、一致性與執行高效性。

在子公司層面，設立質量負責人、質量經理、質管員、驗收員、養護員等關鍵崗位，構建職責清晰、分工明確、相互制約的質量管理組織架構。各崗位分別承擔質量體系合規運行、藥品與供應商資質審核、到貨驗收、在庫養護、質量監督等核心職能，通過流程銜接與崗位制衡，實現質量管理全過程可控、可查、可追責，有效保障藥品質量安全與體系落地實效。



自營業務質量管理架構



產品安全與質量審核

平台業務

我們嚴格遵循《中華人民共和國產品質量法》《藥品管理法》《藥品網絡銷售監督管理辦法》等法律法規，制定並實施《藥品網絡銷售管理辦法》《醫療器械網絡銷售質量管理規範》《產品召回管理制度》等內部制度，構建依法合規、標準統一的質量管理基礎體系。基於上述制度，平台建立覆蓋商品全生命周期的質量管控框架，貫穿上架準入、在售監控與售後處置全過程，同步強化對商家與採購用戶雙主體的資質審核與動態管理，推動商品流向可追溯、主體責任可落實的協同治理機制落地。

商品上架管理

我們嚴格遵循「先審後發」制度，採用「人工+系統」雙審核機制，對各類商品進行細緻審核，確保發佈信息規範。

審核範疇	審核要點
商品上架審核	我們嚴格執行《藥師幫平台商品上架審核制度》，每一款擬上架藥品，商家都需提供行業規定的詳盡產品資料，如產品註冊證/備案證、說明書等。所有品類商品均需通過平台質量審核人員確認後，方可上架銷售。 同時，運用技術手段，根據平台商家前期認證的經營範圍，自動審核商品是否合規，防止違規商品上架。
禁發商品管理	依據行業政策及質量公告，實時完善《平台禁發商品及信息管理規範》，構建並優化商品禁發信息管理機制，實時更新禁發商品庫、維護並修訂禁發商品目錄。 系統會根據禁發商品目錄自動攔截，避免禁發商品上架掛網。此外，持續關注藥品監督管理局（以下簡稱「藥監局」）發佈的藥品質量事故及已註銷品種的公告，及時更新商品禁發庫，杜絕違規商品上架。
臨期藥品管理	對臨期藥品的有效期進行明顯標識，禁止銷售有效期少於30天的產品。
特殊產品的品控	對於知名度高且假冒偽劣頻率高的品種，平台額外增加商品上架審核資料，比如，全鏈路進項憑證或者授權銷售文件等。

商品在售管理

通過實施「外部+內部」、「智能+人工」的定期巡查及質量監控體系，確保平台藥品的安全性及質量穩定性。通過質量監控體系，平台及時發現和處理潛在的質量問題，保障平台買家權益。

監控體系環節	介紹
外部監督	聘請藥監局背景質量專家對最新行業政策以及平台合規經營進行嚴格把控。
內部管理	成立內部質量管理團隊實時關注行業質量相關政策及公告，同時建立《藥師幫平台商品質量安全監督管理制度》《藥師幫平台商品品質抽檢規範總則》《藥師幫平台中藥飲片品質抽檢規範》等監測在架商品的相關制度規範，由質量管理人員負責落地實施。
智能監測	依託大數據與平台系統能力，持續監控國家及地方藥監部門發佈的質量公告、監管政策與抽檢信息，通過爬蟲技術自動抓取並實時更新在售商品狀態，對高風險或不合格產品及時下架或限制銷售。 同時，在首頁及商品詳情頁公示假冒偽劣舉報專線，主動收集處理產品質量投訴，強化社會監督與快速響應機制，確保平台經營行為與監管要求動態同步，切實保障商品質量安全。
人工審核	質量管理團隊負責對入駐客戶及上架商品進行人工審核，不定期對在架商品的信息展示進行監測及抽檢，同時負責處理客訴等日常質量管理工作。

我們建立高效的質量投訴響應機制，開通打擊假貨劣貨的舉報專線，為平台商家與買家提供便捷、暢通的反饋渠道。所有投訴由專人專崗跟進處理，確保響應及時、處置到位，實現質量類投訴100%閉環管理，有效防範不合格品、退市產品等違規上架，持續保障在架商品的合法性與質量可靠性。

針對售後反饋集中或存在潛在質量風險的品種，依據《藥師幫平台商品品質抽檢規範總則》優先啟動抽檢程序。所有樣品均送至國家認可的第三方檢測機構進行權威檢驗，平台以檢測結果為依據採取相應措施，對確認不合格的產品立即執行下架、封存等管控動作，確保問題商品不流通。

同時，我們建立分級管控與責任追溯機制。針對質量問題頻發的商品，平台視情節採取店鋪禁售或全平台下架措施。對累計質量違規超過3次的生產廠家，其所有關聯品種予以全平台下架，並列入平台禁入名單。對於廠家主動召回的產品，平台第一時間同步通知相關商家，協同下架在售鏈接，積極配合召回工作，履行平台主體責任。

商品售後管理

平台設立400人工客服熱線、質量投訴專線，並在客戶端配置售後申請入口、平台介入通道、在線客服等多種反饋路徑，形成全方位、多觸點的客戶問題受理體系。當用戶在購買過程中遇到商品質量、資質不符等問題時，可通過任意渠道便捷提交訴求，系統自動歸集並觸發響應流程。針對重點客戶，平台配備專屬業務員，提供個性化服務支持，必要時開展實地跟進，掌握售後實際執行情況，強化服務落地質量。

所有涉及產品質量的投訴均第一時間轉交質量管理部門牽頭處理，由其協調採購、運營、倉儲等相關方開展調查與處置，確保問題快速定位、措施及時落地，實現投訴處理100%閉環。

同時，建立質量售後監測機制，每月對產生質量相關售後的訂單進行系統性分析，識別高風險商品與集中性問題，及時採取下架、限售或加強審核等管控措施，推動質量管理從被動響應向主動預防升級。

商家規範管理

藥師幫以《入駐商家審核制度》《入駐商家管理制度》為核心，建立覆蓋準入審核與持續核驗的全周期管理機制，嚴格落實資質審查、經營範圍管控和動態監管，確保商家合法合規經營。

商家審核流程	審核要點
入駐審核流程	• 線上審核：商家需在線上提供相關證件資質，平台通過系統進行審核。審核時，採用技術與人工結合的方式，借助國家企業信用信息公示系統、天眼查等第三方權威數據以及智能算法，快速篩查商家質量安全相關的各類資料和信息，從工信系統、藥監局系統公開網站上核實商家證件的真實性、有效性以及整體的質量信譽相關情況，為企業背調提供全面真實的數據和案例依據。 • 線下審核：線下商務人員會親自前往商家的辦公地址和倉庫進行實地考察，確認商家為真實存在的實體店鋪，瞭解商家的實際情況，真實且全面地評估入駐商家的資質質量和合規性，確保線上和線下的信息一致性及有效性。只有入駐審核合格後，才會推進協議簽訂流程。
經營範圍規範	• 協議簽訂後，平台推進建店流程，並依據入駐商家的營業執照、許可證件等證件規定的經營範圍進行審核配置，確保商家只允許上架其經營範圍內的商品，避免超經營範圍上架銷售品種。
持續核驗管理	• 商家入駐後，平台按照規定每半年對商家的資質、質量安全保證能力等進行核驗，確保入駐商家持續符合法定要求。 • 系統對資質即將到期的商家提前30天發送更新提醒，對逾期未更新的商家自動鎖定採購權限，並保留資質檔案備查。同時配備專人對接，通過「系統預警+人工跟進」相結合的方式，全程監管證件更新、訂單交易及售後服務等關鍵環節。

藥師幫推進藥品追溯碼合規建設，助力醫保監管落地見效

2024年以來，國家醫保局持續深化藥品追溯碼在醫保監管中的應用，推動醫藥行業逐步實現「一物一碼、全程可溯」。作為中國院外醫藥領域領先的數字化綜合服務平台，藥師幫積極響應國家及地方政策要求，於2025年3月啟動商家合規引導專項工作，重點規範藥品流通環節，保障藥品質量安全，強化供應商的合規責任。

平台組織開展了「醫保追溯碼商家私享會」直播宣講，圍繞回流藥管控、藥品出入庫掃碼操作規範、發票信息與掃碼記錄匹配等關鍵內容進行政策解讀。直播累計吸引2,245人次觀看，幫助商家準確理解監管要求，提升合規意識。

同時，平台向所有藥品類商家推送《藥品追溯碼管理聯合倡議書》，明確商家在採購核驗、驗收掃碼、異常處理、售後響應等環節的責任，引導商家落實「一盒一碼」管理要求，杜絕假藥、劣藥和回流藥進入市場。本次工作共覆蓋3,423家藥品類商家，所有商家均已完成倡議書簽署，實現合規承諾全覆蓋。

通過此次專項工作，平台進一步規範了藥品流通管理流程，推動追溯碼政策在院外市場有效落地，為建立安全、可溯、合規的醫藥經營環境提供了有力支持。



此外，為推動追溯管理落地，藥師幫建立正向激勵機制，對率先承諾並實現出庫掃碼的優質商家，給予平台流量資源支持。通過制度約束、宣導引導與激勵推動相結合，藥師幫已實現95%以上上架藥品承諾具備追溯碼。

同時，我們進一步加強藥品安全合規管理，持續完善回流藥品防控機制。平台在商家端集中公示《藥師幫平台關於進一步嚴禁購銷回流藥品違法行為的通知》《回流藥售後投訴處理規則》等管理規定，明確禁止行為及違規處理措施，強化制度的約束力與執行效力。

買家規範管理

在註冊環節，買家需先提交個人證件信息完成身份認證，隨後上傳藥店相關資質文件。平台通過「初審+終審」雙審機制，結合系統校驗與人工覆核，全面落實「五證+三要素+二審」審核標準，確保用戶身份真實、信息一致、資質有效。同時建立系統驗證規範，保障審核流程在平台升級或變更狀態下持續穩定運行。

審核通過後，平台依據用戶持有的《藥品經營許可證》等證件所載明的經營範圍，進行系統化標記與權限配置，嚴格限制超範圍採購行為，從源頭規範採購秩序。

為進一步防範回流藥風險，平台向採購用戶定向推送「回流藥識別提示」及「售後處理綠色通道」彈窗提醒，強化風險預警與應急響應能力，提升用戶合規意識與處置效率。

自營業務

自營業務涉及藥品的收貨、入庫、儲存、運輸等多個環節，我們通過完善的質量管理體系保障藥品安全與質量，確保安全送達廣泛的終端客戶。

在藥品品種審核環節，我們實行總部質量管理部門、子公司質量管理員以及質量負責人的三重審核制度。

商品接收環節

我們檢查供應商隨貨單據數據，嚴格比對供應商數據中的隨貨同行單樣式、印章信息等，同時妥善留存相關證據，以確保供應商的真實性和可靠性。

藥品驗收環節

我們嚴格核對每批到貨藥品的檢驗報告。在與供應商簽訂的質量協議中，我們明確了運輸、退貨過程中的質量標準。質量管理部門負責對商品進行抽樣檢查，重點檢查包裝是否破損、是否有沉澱等質量問題。一旦發現問題產品，我們立即拒收，退回供應商進行妥善處置。

藥品儲存環節

我們制定《藥品在庫養護管理制度》，針對不同的藥品類別，對設施設備、倉儲條件、儲存陳列進行了明確要求。我們設立了專職的藥品養護員崗位，養護員根據庫房條件、外部環境、藥品質量特性等因素，對藥品進行分級養護工作。養護員在藥品養護過程中發現質量問題時，會立即退回至供應商處置。在遇到無法準確判斷的藥品時，養護員會立即鎖定系統庫存使之不能銷售，並通知質量管理部門進行覆核。養護員密切檢查庫存藥品的儲存情況，當出現藥物破損等質量情況時，將立即下架並及時匯報至質量管理部門，確保問題藥品不再上架銷售。

亮點數據

報告期內，樂藥實現，

資質

100% 審核合格合法有效。

入庫商品

100% 查驗單據。

入庫商品

100% 驗收合格。

樂藥總部質量管理部門每日下達安全與質量工作計劃，要求各子公司質量經理及負責人每周至少開展一次倉庫實地檢查，並定期上報檢查情況。總部每半年組織子公司開展交叉檢查，聚焦具體問題、政策更新及掃碼要求等動態內容，及時發現並整改風險，持續提升質量管理有效性。同時，每季度召開跨部門共創會議，聯動採購、財務、運營、物流等團隊，協同優化業務流程，解決執行難點。

亮點數據

報告期內，樂藥實現，

子公司交叉檢查 **40次**，發現潛在風險點

103項，已全部整改完成。

子公司接受國家、省、市、區各級監管部門多輪質量體系運行情況檢查且

100% 通過。

產品追溯及召回

藥師幫嚴格遵循《中華人民共和國產品質量法》制定並落實《召回管理制度》《突發公共衛生事件或者其他嚴重威脅公眾健康的緊急事件應急預案》等內部規章制度，並不定期地模擬演練以增強產品安全突發事件應急能力。我們建立並保存完整的購銷記錄，建立全面的數據庫，記錄藥品銷售流向，協助廠家進行產品召回。

產品召回程序

程序啟動

根據廠家及商業公司發來的召回函信息，對平台展開相關召回商品的自查工作，核實並確定具體的召回產品信息。

信息公告

將召回函在平台後台網站公告處進行公告，同時，在商家後台配備商品召回功能。商家編輯需召回的產品批次信息後，系統將點對點發送召回信息給相應買家，確保召回信息的精確觸達。

督促執行

通過電話、郵件、站內信等方式將召回函發送給相關商家，安排專人跟進，督促其配合廠家召回工作。

內部協同

相關通知發放公司各運營、客服等相關部門配合召回工作，協調商家與買家溝通，跟進召回進度。同時設立諮詢熱線，解答疑問並提供協助，確保藥品安全及時返回廠家或指定地點。

後續跟進

藥品召回完成後，全面複盤，統計召回藥品數量、涉及商家和買家數量、召回耗時等數據，分析問題與不足，形成報告。根據報告優化完善召回管理制度和流程，提升應對能力。同時，整理召回信息歸檔，以備查詢和監管檢查。

產品追溯管理

我們通過線上系統實施全流程藥品追溯管理，覆蓋採購、收貨、驗收、儲存、覆核、銷售及退貨等環節，完整記錄藥品流通路徑及終端流向，實現「一物一碼、去向可追、責任可究」，全面保障藥品可追溯性。

在交易管理方面，藥師幫依託數字化ERP系統與大數據技術，構建藥品流通全鏈路可追溯體系，實現批號、效期、追溯碼等關鍵信息的自動同步與全程留痕。平台通過系統升級與規則優化，持續強化交易環節的合規管控能力，推動掃碼管理常態化，提升藥品來源可查、去向可追、責任可究的整體治理水平。

藥師幫圍繞藥品追溯碼開展「清源」治理行動

為貫徹落實國家醫保局等四部委《關於加強藥品追溯碼在醫療保障和工傷保險領域採集應用的通知》要求，藥師幫於2025年啟動「清源」行動，聚焦藥品追溯碼管理，構建覆蓋「事前預防－事中監管－事後處置」的全流程治理體系，推動平台合規升級，取得階段性成效。

事前預防：築牢合規前置防線

我們在政策實施前主動開展合規前置工作，於2025年3月組織3,423家藥品類商家參加專項培訓，全面宣貫追溯碼政策要求，並推動全部商家簽署《藥品追溯碼管理聯合倡議書》，明確落實「一盒一碼」責任。平台通過彈窗提醒下游客戶收貨後掃碼驗收，建立1個工作日內響應的售後機制。同步完善制度體系，發佈多項管控通知，明確掛網藥品必須標注追溯碼狀態，並對取得《藥品經營許可證》不足半年的企業暫不合作，將涉「回流藥」企業及實際控制人納入黑名單，實行終身禁入。

事中監管：強化全程動態管控

在交易過程中，藥師幫依託ERP系統實現藥品批號、效期等信息自動同步，確保上架商品100%標注批號，交易記錄全程可追溯，協助監管部門發現偽造進貨記錄線索2,100條、批號不匹配異常820條。2025年5月完成平台功能升級，要求商家標注追溯碼狀態，並在搜索頁增設「追溯碼」篩選項，引導上下游主動掃碼。同時，針對117種高風險藥品建立重點監控清單，對高風險品種佔比高、經營時間短的商家進行動態篩查，強化過程管控。

事後優化：完善閉環治理機制

針對異常情況，藥師幫建立閉環處理機制，開通24小時「回流藥」綠色處理通道，實行「客戶舉證+平台快速響應」流程，累計向藥監局、市場監管部門發送《追溯碼異常函》78份。堅持每周抽檢5-10批次疑似劣質中藥飲片，重點關注低價、圖文不符、售後投訴多的產品，2025年以來共抽檢319批次，下架或整改177個不符合要求產品，發佈《中藥飲片質量公告》44次，實現問題產品可追溯、可處置、可公示。

同時，我們主動對接國家醫保局、廣東省藥品監督管理局等部門，建立常態化溝通機制，參與行政指導會和現場檢查，及時反饋政策落地難點，精準把握執行標準。

實施成效

截至報告期末，

- ✔ 平台藥品訂單出入庫全流程掃碼達**67%**。
- ✔ 追溯碼異常訂單從制度升級前的**每月138單降至8單**。
- ✔ 將9家違規企業和9名實際控制人**列入黑名單，主動關閉3家高風險店鋪**，對4家實施資金管控和警告。
- ✔ 下游客戶通過掃碼反饋非法購藥線索82條，均已移交監管部門。

「清源」行動被國家醫保局作為典型案例通報至第三方平台參考，相關實踐獲人民網、新華網等媒體報道，樹立行業合規標杆。



產品投訴處理

藥師幫高度重視客戶反饋，建立以《藥師幫平台安全投訴舉報處理制度》《藥師幫平台關於出售假冒商品處理規則》《藥師幫平台交易爭議處理規則》為核心的投訴管理體系，覆蓋投訴受理、分類響應、限時處理、質量核查、責任追究與後續管控全流程，確保投訴處理有章可循、閉環可控。

平台設立質量專線電話，客戶在購買過程中如遇商品質量問題或商家資質異常，可隨時聯繫並獲得及時響應。針對不同類型的投訴，實施分級處理機制：

一般投訴(如交易爭議)	平台要求商家在72小時內響應處理。2025年進一步優化「催發貨」類投訴機制，客戶申請時效由72小時縮短至48小時，商家處理時限同步壓縮至48小時，提升履約效率。
未及時處理的投訴	若商家逾期未響應，平台將主動介入，根據客戶需求協調商家在1-5天內完成處理。
涉及產品質量問題的投訴	一經受理，立即轉交質量管理部門牽頭處置，組織採購、倉儲、合規等相關部門聯合調查，核實商品合法合規性，並同步啟動風險管控措施。

對於查實存在質量問題的商品，平台依據規則採取下架、全店禁售等管控手段，杜絕風險擴散，同時督促商家依法依規對客戶進行賠付，保障消費者權益。所有投訴處理結果均完整記錄，重大案例納入質量分析報告，用於優化管理流程和加強風險預警，推動形成從投訴受理到改進落實的完整閉環。

亮點數據

報告期內，
各類客訴的處理率達 **100%** ，各類投訴舉報的處理率達 **100%** 。



產品安全與質量文化建設

藥師幫持續深化產品安全與質量文化，提升員工產品安全與質量紅線意識，通過人員培訓的源頭把控，到實際操作流程的規範引導，再到專項知識的強化提升，全方位、多層次地致力於提升全體員工及相關合作夥伴對產品安全與質量的重視程度和專業能力，力求在企業內部打造產品安全與質量文化氛圍。

產品安全與質量培訓	培訓形式
崗前培訓	崗前考核制度，要求員工需通過崗前專業培訓及考核才能開展工作。
實戰提升	制定《崗位觀察檢查表》員工SOC手冊，詳細說明採購到收貨環節的操作流程，指引員工從實踐中不斷積累提升自身專業素養。
專項培訓	面向子公司和供應商的產品安全與質量培訓，培訓內容包括檢驗報告的審查等，並通過考試深化培訓效果，確保員工深入理解和掌握相關知識。

亮點數據

報告期內，公司開展產品安全與質量培訓 **59場** ，參與員工累計達到 **4,189人次** 。

樂藥集團子公司質量交流會

2025年3月及8月組織兩次子公司質量交流會，搭建總部與區域之間、子公司之間的協同共建平台，推動質量理念從制度要求向行為習慣延伸。

會上圍繞質量體系文件更新開展專題宣貫，確保標準統一、理解一致。會後各子公司迅速組織全員培訓與考核，實現制度到一線的穿透式落地，保障質量管理體系規範運行。針對藥品購進、儲存、銷售等環節中的風險隱患，以及追溯碼掃碼執行中的操作難點，會議通過案例分享、小組研討等形式，集思廣益形成切實可行的優化方案，並在後續實踐中快速落地。

中藥事業部安全與質量專項能力建設

為提升中藥事業部團隊對中藥材安全與質量問題的識別能力，2025年我們系統開展專項能力建設。全年累計組織42場線上培訓，覆蓋運營、商務、採購等多部門人員，聚焦重點品種的真偽鑒別技巧與最新質量數據分享，強化業務一線的質量敏感度與專業判斷力。同時，持續推進「老藥工養成計劃」，通過每日線上學習1-2個品種的行業術語與鑒定要點，推動專業知識日常化積累，促進全員專業素養的持續提升。兩項舉措雙軌並行，切實增強了團隊在中藥質量把控中的實戰能力。

價格實惠穩供應

藥師幫始終秉持「讓好醫好藥普惠可及」的企業使命，以數字科技之力，攜手醫藥產業鏈上下游，探索創新，為基層醫療建設加速，助力社會實現智慧、均等、可及的醫療服務。

藥品價格實惠與平穩



價格實惠

優化供應鏈降成本	平台精簡流通環節，拓展多元供應渠道，降低採購成本，讓利終端藥店，助力藥品價格更實惠。
聚合買家增強議價	平台整合海量買家形成虛擬聯盟，實現規模議價。平台上百萬個SKU價格透明，支持比價採購，終端可自主選擇最優價格，掌握採購主動權。
涉及產品質量問題的投訴	平台定期發放補貼優惠券，推出低價包郵、拼團等促銷活動，降低購藥門檻。通過動態調價與價格審核，限制高價品種參與，確保價格合理。

價格平穩

戰略合作鎖定成本	與供應商簽訂長期協議，鎖定採購價格與交貨周期，保障供應穩定。同步推行階梯式返利機制，按年度採購規模給予返利，激勵供應商優先保障貨源與價格穩定。
數字化監控保穩定	建立數字化價格監控系統，為藥品設定合理價格上限，實時跟踪波動。當監測到個別品種因供需變化出現異常漲價時，系統自動觸發預警，實施分級干預，包括限制高價商品上架、推送平台指導價、啟動定向補貼等措施，引導價格回歸合理區間。

藥品供應穩定與持續

藥師幫通過自營業務保供給、廠牌合作穩源頭、平台機制拓網絡，構建多層次、全鏈路的藥品供應保障體系。以數據驅動選品與庫存管理，通過精準預測、動態調儲、源頭協同和主動尋源，全面提升藥品供給的穩定性與連續性，切實保障終端客戶長期、可靠的用藥需求。

常規自營業務：精準適配市場需求

常規自營業務是藥師幫「多快好省」服務客戶的穩定器，自營業務以市場需求為導向，聚焦採購頻率高、需求量大的核心SKU，嚴格執行全鏈條質量管控，從源頭保障藥品品質。報告期內，月均向下游客戶提供達430,000個SKU，持續滿足基層市場多樣化用藥需求，為客戶提供更豐富、更可靠的選擇。

為保障核心藥品穩定供應，我們構建了「分類管理+動態預警」的缺貨管理體系。將重點商品科學劃分為JTOP（核心銷售品種）、KTOP（核心客戶品種）和TOP80%（核心經營品種）三類，實施差異化的採購策略與庫存配置。依託BI數據系統，結合歷史銷售與季節性波動模型（如流感季、解暑季等），對關鍵品種設置動態庫存紅線，開展前瞻性需求預測與備貨規劃。當系統監測到庫存接近安全閾值或市場需求異常波動時，自動觸發預警並啟動補貨流程。2025年，重點監控品種的庫存滿足率同比增長約25%，有效應對多次季節性用藥高峰，切實履行基層藥品保供責任。

同時，通過「金豆計劃」系統性拓展品種供給生態，全年引入新品約3.8萬個，年末留存率達85%。新品累計貢獻銷售額約8.3億元，顯著激發上游供應商參與熱情，持續提升平台在長尾品種和新興品類上的覆蓋能力。自營業務在保障穩定供應的基礎上，不斷豐富供給結構，增強平台整體服務韌性與競爭力。

廠牌首推業務：深化合作共築供應穩定

我們持續深化廠牌首推業務，與藥企建立直接合作關係，減少中間環節，提升供貨效率，保障貨源穩定。依託平台銷售數據和市場洞察，結合廠家營銷資源與產品政策，精準匹配供需，不斷拓展合作規模，實現互利共贏。

採用「以銷定產」模式，通過與廠家共享銷售預測，精準確定生產訂單，有效避免滯銷與缺貨，優化生產節奏。同時，總部統籌20餘家子公司核心首推品種的採購需求，統一調配並實施就近採購，加快到貨速度，提升供應響應效率。

基於區域客戶特點進行分類管理，制定差異化運營策略，保障重點品種供應充足、價格穩定。並通過缺貨天數、缺貨率等指標進行量化監控，持續提升供應可靠性。

平台業務：「規劃找貨」模式

為持續保障藥品穩定供應，2025年，平台新增推行「規劃找貨」機制，聚焦藥店長期剛需品種及平台需求穩定的爆品，優先篩選供給可靠、價格優、庫存足的優質商家，全面提升對終端需求的響應能力。圍繞頭部及腰部處方藥品種，主動對接上游商業企業的優勢庫存，提前鎖定貨源，確保下游單體藥店和第三終端客戶能夠持續獲得穩定、優質的藥品供給。

好藥普及與推廣

全品類嚴選好藥－自有品牌

樂藥師

藥師幫自有品牌「樂藥師」專注於常見病用藥領域，通過全品類佈局、專業化篩選與高標準品控，為下游藥店、診所及消費者提供高性價比的常見病用藥方案。

嚴選藥材	嚴格甄選優質藥材，從源頭開始把控。 **數據亮點：**涵蓋**300+**種藥材，將藥材的質量作為甄選的核心標準，平均123家中選1家。
嚴選工藝	專業團隊整合產業優質資源，利用供應鏈優勢嚴格挑選先進工藝。 **數據亮點：**嚴選全國**2,000+**廠家，覆蓋**15**類常見病症用藥，藥品均可溯源；嚴選的品種已應用**13**項國家發明/實用新型專利。
嚴選品質	全鏈條多輪高標準嚴把關，嚴選已接受多年市場消費者驗證的質量好藥。 **數據亮點：**所有藥品上架前，必須接受團隊從工廠到倉庫的**5**輪檢查。

數據洞察：以平台大數據錨定真實需求

「樂藥師」選品策略根植於藥師幫平台積累的海量交易數據與行業趨勢分析。通過對不同地區、季節、消費群體的藥品採購行為進行深度挖掘，精準捕捉基層市場的動態需求。同時，結合藥企研發方向、藥品迭代進程及疾病發病率變化等外部行業數據，全面把握市場發展趨勢，確保選品具備前瞻性與廣泛適用性。

專業調研：深入源頭嚴控品質標準

為保障藥品品質，「樂藥師」組建專業藥品專家團隊，憑藉深厚的藥學背景與行業經驗，實地走訪全國2,000餘家藥企，深入考察生產流程、研發技術、原材料來源及質量控制體系。從源頭把控每一道工藝環節，確保入選產品符合「好藥材、好工藝、好品質」的嚴選標準。

場景化匹配：聚焦臨床需求與人群特性

選品過程中，團隊圍繞感冒、咳嗽、退燒等常見病及高血壓、糖尿病、心血管疾病等慢性病治療場景，結合不同年齡段人群的生理特徵與用藥習慣，進行精細化匹配。重點關注兒童用藥的安全性與適口性、老年人用藥的便捷性與依從性，真正實現「因人制宜、對症優選」，為終端用戶提供更貼心、更可靠的用藥選擇。



亮點數據

截至報告期末，樂藥師已成功上架品種數覆蓋 **15** 類常見病症用藥，嚴選的品種已應用 **13** 項國家發明、實用新型專利。

樂藥師大單品戰略穩步推進，核心產品實現高效滲透

「樂藥師」持續推進大單品戰略，聚焦高需求、強認知的品類打造標杆產品。首款戰略單品－樂藥師藿香正氣口服液，上市兩年內覆蓋**16.5**萬家門店，覆蓋率達39.10%，對標行業同類頭部品種，實現同等規模覆蓋的速度顯著提升，展現出強勁的市場拓展能力。2025年，該單品在基層醫療終端實現突破性佈局，來自基層醫療機構的銷售貢獻佔比已超70%。

在首單品成功經驗基礎上，公司於2025年上半年推出第二款大單品－樂藥師腸炎寧口服液。該產品擁有獨家批文，具備差異化競爭優勢，上市僅兩個月即覆蓋超**3**萬家單體藥店及基層醫療機構，迅速打開市場局面，進一步夯實「樂藥師」品牌在基層市場的影響力與服務能力。



1號單品樂藥師藿香正氣口服液



2號單品樂藥師腸炎寧口服液

一塊醫藥自有品牌

藥師幫旗下一塊醫藥聚焦連鎖藥店及基層市場在常見病、慢性病領域的用藥需求，打造「安泰邦」「元典」「回泰」等自有品牌產品矩陣，覆蓋感冒、心腦血管、胃腸道等129個核心病種，逐步構建起高質、高效、高性價比的藥品供給體系。

針對基層高發的呼吸道感染疾病，一塊醫藥推出「安泰邦」阿莫西林膠囊、「元典」蒲地藍消炎片等高性價比組合。通過直接對接優質生產企業、精簡流通環節，在嚴格把控藥品質量的前提下，實現全鏈路成本優化。自有品牌產品幫助合作終端藥店平均降低相關品類採購成本約10%-15%，並推動終端零售價格更具普惠性，有效增強了藥店的經營競爭力，更切實減輕了患者用藥負擔，提升基本藥物在基層市場的可及性。

中藥品類普惠可及－中藥飲片

中藥飲片是中醫藥傳承發展的關鍵載體，其品質保障與流通效率直接影響公眾用藥可及與行業升級進程。藥師幫依託創新平台模式，以「多快好省」為目標，持續拓展中藥品類供給，助力終端高效採購、優化運營。通過「金方標準」的迭代與推廣，平台正構建覆蓋採購、質檢、流通全鏈路的數字化質量體系，推動中藥供應鏈從經驗主導邁向標準化、可追溯、數據驅動的高質量發展新階段。

嚴選道地藥材，構建品質標準體系

藥師幫聚焦中藥飲片源頭品質，深入全國道地產區，建立嚴格的採購機制，確保藥材地道正宗、來源可控。通過「產地直供+直發+直播」模式，我們在產地直播直觀呈現藥材的生長環境、採收過程與加工工藝，增強終端用戶對品質的信任。多家產地工廠在平台開設工廠店，實現源頭直採、價格讓利，縮短流通鏈條，提升供給效率。

在質量管控方面，平台發佈60個適配線上交易的「中藥金方」等級標準，量化顏色、大小、碎屑率等關鍵指標，推動選品從「經驗判斷」走向「數據驅動」。依託數字化平台，反向引導入駐商家向產地延伸產業鏈，健全從田間到終端的全過程追溯體系，強化炮製規範與質量控制。

簡化交易流程，提升採購效率

針對傳統中藥交易環節多、效率低的問題，藥師幫通過數字化整合供應鏈，優化信息流與物流協同，顯著提升採購響應速度。平台設立「中藥品質館」專區，所有飲片嚴格執行7天無理由退換政策，無論是否開袋，質量問題一律支持退換，全面保障採購權益。

秉持公正原則，確保價格透明

平台注重區域價格對比與信息公開，幫助用戶理性選擇。例如，針對雲南茯苓、湖南茯苓等常見品種，提供同規格下的價格對照，確保道地藥材優質優價、公正透明，避免信息不對稱導致的不合理溢價。

開展科普活動，傳承中藥文化

為提升專業認知與大眾理解，藥師幫中藥事業部推出「i金方」科普欄目，面向藥店和診所提供藥材鑒定、市場動態等專業內容；面向公眾則以動圖、短視頻、漫畫等形式傳播通俗易懂的中藥知識。同時運營中藥視頻號與「院外飲片觀察」訂閱號，聚焦政策解讀與市場觀察，2025年發佈內容超150篇，單篇閱讀量破萬，成為行業重要傳播陣地。

亮點數據

截至報告期末，

平台已上線中藥品種超**1,600個**，較上年新增**200餘個**，覆蓋國標與地標數千品類，持續滿足多元用藥需求。未來，藥師幫將繼續深化產地合作、豐富供給、優化體驗，讓道地好藥走進千家萬戶，讓中醫藥文化煥發時代生命力。

金方茯苓走進社區藥房，好中藥觸手可及

在廣東惠東縣的一家單體藥店，老闆羅女士已連續7年通過藥師幫採購中藥飲片。她最近新進的「金方茯苓」，產自雲南普洱道地產區，在湖南靖州標準化加工，顆粒均勻、色白味濃，顧客反饋良好。目前，她的門店已上線8個金方品種，中藥飲片銷售額佔整體近四成，其中金方黨參採購佔比已達三分之一。

這背後是藥師幫「金方標準」的落地實踐。針對中藥飲片非標品難題，平台結合流通數據與行業經驗，制定涵蓋道地性、規格、色澤、碎屑率等量化指標的分級標準，並通過「產地溯源碼+質檢追溯碼」實現全程可溯。以金方一級茯苓為例，要求邊長0.8-1.0cm、異形率≤10%、碎屑≤0.1%，確保品質穩定可靠。

通過工廠直供、平台統倉統配，羅女士實現了「線上一鍵下單、全國快速達」，採購效率大幅提升。她表示：「品種全、規格多、圖文真實，退換也方便，我們用得放心。」如今，越來越多像她一樣的基層藥房，正通過藥師幫平台打破資源壁壘，讓道地好藥真正走進社區街巷，融入百姓日常。

普惠可及讓好藥觸達每個角落

藥師幫聚焦基層醫療資源不均衡與特殊群體服務短板，通過供應鏈下沉、智慧診療賦能和包容性設計三大路徑，系統提升藥品與醫療服務的可及性、可得性與可用性，助力實現人人享有基本健康服務的目標。

偏遠山區普惠可及

針對偏遠山區藥店長期面臨的配送周期長、品種少、服務弱等痛點，藥師幫通過數字化供應鏈網絡與物流協同機制，將藥品送達時間從原來的半個月縮短至3-4天，可供應SKU由數千擴展至數十萬，提升基層用藥的可得性與多樣性。

在滿足「有藥可用」的基礎上，一塊醫藥聚焦縣域中小藥店實際需求，圍繞124個基礎病種系統推進藥品開發，全年完成新品134個，重點覆蓋心腦血管、呼吸系統、消化系統等高頻病種，並將其全面嵌入數字化解決方案套餐，通過智能目錄與推廣素材精準觸達基層藥店。同時，配套產品知識與銷售培訓模塊已上線零售人員專業能力提升與藥房培訓體系P4系統，完成超5萬人次店員覆蓋，實現「好藥+好服務」雙落地，切實提升基層用藥的專業性與可及水平。

亮點數據

截至報告期末，

縣域覆蓋率 **98.9%**，鄉鎮覆蓋率 **91.5%**。

基層診療普惠可及

藥師幫積極響應「健康中國」發展戰略，深入推進「由藥及醫」轉型，致力於完善基層診療服務體系，提升基層醫療服務可及性與專業性。基於對基層醫療痛點的洞察，我們推出「光譜小屋」基層智慧醫療整體解決方案，集成「未來光譜」系列即時檢測設備、「光譜雲診」SaaS系統與「光譜智醫」AI醫生輔助系統，從硬件升級、系統賦能到服務閉環，全方位助力基層醫療機構實現運營提效與診療能力躍遷。

在硬件方面，我們推出自主研發的「未來光譜」系列POCT產品－光譜免疫小方盒、光譜慢病檢測儀及光譜微型血球儀，現已開啟預售並覆蓋超22,000家藥店與基層醫療機構。

- **基層適配性強**：設備小巧便攜、操作簡便，支持免疫檢測、慢病篩查、血常規等多場景應用，村醫可隨身攜帶用於日常診療與入戶隨訪。
- **檢測靈活高效**：支持多項目聯合檢測，兼容多廠家檢測試劑，提升診斷靈活性與使用經濟性。
- **智能系統賦能**：配套慢病管理系統與AI慢病管理助手，實現檢測結果智能解讀、趨勢分析及危急值自動提醒，並提供轉診建議，助力早篩早治。
- **全周期服務保障**：提供醫學專家報告解讀支持，實行「1年內只換不修」、保修期延長至3年的質保政策，顯著降低基層用戶的維護成本與使用顧慮。



吉林農安某西醫內科診所－以精準檢測重塑基層競爭力

診所搬遷後，因缺乏檢測設備，診療主要依賴症狀判斷，患者對治療方案信心不足，部分流向周邊醫療機構。2025年10月，診所通過藥師幫引入POCT設備，實現「症狀+檢測」結合的科學診療模式，用藥更具依據，患者信任度顯著提升。依託設備便攜優勢，進一步開展上門檢測服務，為行動不便老人和重症患者提供「現場檢測－病情評估－個性化治療」閉環服務，解決特殊群體就醫難題。服務升級帶動口碑回升，患者逐步回流，新客持續增加，成功轉型為居民信賴的「家門口健康守護者」。

朝陽某社區衛生服務站－從經驗判斷到數據驅動的流感季突破

服務站原採用膠體金試劑進行檢測，存在結果定性、靈敏度有限等問題，難以及時反映病情變化。在流感季前引入「光譜免疫小方盒」，配套甲乙流、肺炎支原體、CRP/SAA等定量檢測項目，實現指標精準量化，醫生可依據數值動態制定個性化用藥方案。檢測能力提升顯著增強診療公信力，甲乙流日檢測量由初期幾例增至30餘例，日門診量從70-80人次攀升至高峰150人次，疫後仍穩定在100人次左右。檢測工作量增長推動服務升級，服務站新增專職護士崗位，實現檢測專業化與服務效率雙提升。

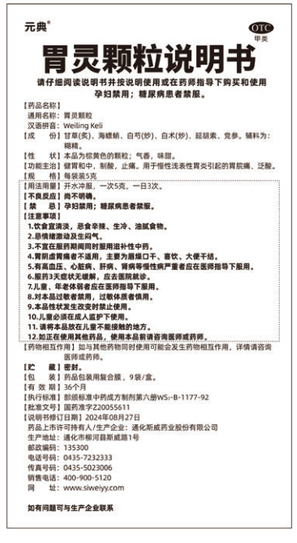
在軟件方面，「光譜雲診」SaaS服務已覆蓋超過2,800家診所，通過AI實現患者電子病歷、歷史用藥記錄及實時檢測數據的自動整合，形成動態健康檔案，並在處方開具時完成藥品配方禁忌篩查、劑量合理性校驗及過敏史匹配，顯著提升診療效率。此外，截至報告期末，該系統支持患者使用醫保結算，醫保功能已覆蓋超過100個城市。通過「檢測－診斷－治療－管理」全鏈條服務閉環的構建，「光譜小屋」有效推動了基層醫生的精準用藥和醫療服務能力提升。

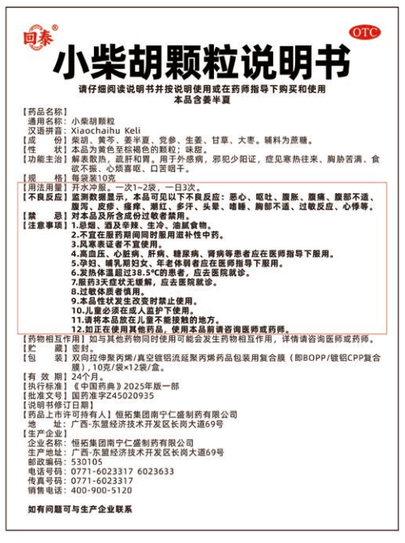
適老化與無障礙設計

為更好地服務老年群體及殘障人士，藥師幫將「普惠可及」理念深度融入產品與服務設計，持續推進適老化與無障礙改造。在藥品包裝與說明書方面，部分自有品牌產品已採用大字號排版，並對用法用量、禁忌事項等關鍵信息進行加粗突出，顯著提升閱讀清晰度與使用便利性，同時，已在部分常用藥中試點增加盲文標簽，幫助視障用戶更安全、獨立地識別藥品名稱與規格。



產品包裝增設盲文


元典
OTC
甲类
胃灵颗粒说明书
请仔细阅读说明书并按说明使用或在药师指导下购买和使用
孕妇禁用；糖尿病患者禁服。
【药品名称】
通用名称：胃灵颗粒
汉语拼音：Weiling Keli
【成　份】甘草(炙)、海螵蛸、白芍(炒)、白术(炒)、延胡索、党参。辅料为：糊精。
【性　状】本品为棕黄色的颗粒；气香，味甜。
【功能主治】健胃和中，制酸，止痛。用于慢性浅表性胃炎引起的胃脘痛、泛酸。
【规　格】每袋装5克
【用法用量】开水冲服，一次5克，一日3次。
【不良反应】尚不明确。
【禁　忌】孕妇禁用；糖尿病患者禁服。
【注意事项】
1.饮食宜清淡，忌食辛辣、生冷、油腻食物。
2.忌情绪激动及劳闷气。
3.不宜在服药期间同时服用滋补性中药。
4.胃脘虚寒痛者不适用，主要为唇暗口干、易饥、大便干结。
5.有高血压、心脏病、肝病、肾病等慢性病严重者应在医师指导下服用。
6.服药3天症状无缓解，应去医院就诊。
7.儿童、年老体弱者应在医师指导下服用。
8.对本品过敏者禁用，过敏体质者慎用。
9.本品性状发生改变时禁止使用。
10.儿童必须在成人监护下使用。
11.请将本品放在儿童不能接触的地方。
12.如正在使用其他药品，使用本品前请咨询医师或药师。
【药物相互作用】如与其他药物同时使用可能会发生药物相互作用，详情请咨询医师或药师。
【贮　藏】密封。
【包　装】药品包装用复合膜，9袋/盒。
【有 效 期】36个月
【执行标准】部颁标准中药成方制剂第六册WS-B-1177-92
【批准文号】国药准字Z20055611
【说明书修订日期】2024年08月27日
药品上市许可持有人/生产企业：通化斯威药业股份有限公司
生产地址：通化市柳河县斯威路1号
邮政编码：135300
电话号码：0435-7232333
传真号码：0435-5023006
销售电话：400-900-5120
网　址：www.siweiyy.com
如有问题可与生产企业联系


回泰
OTC
小柴胡颗粒说明书
请仔细阅读说明书并按说明使用或在药师指导下购买和使用
本品含姜半夏
【药品名称】
通用名称：小柴胡颗粒
汉语拼音：Xiaochaihu Keli
【成　份】柴胡、黄芩、姜半夏、党参、生姜、甘草、大枣。辅料为蔗糖。
【性　状】本品为黄色至棕褐色的颗粒；味甜。
【功能主治】解表散热，疏肝和胃。用于外感病，邪犯少阳证，症见寒热往来、胸胁苦满、食欲不振、心烦喜呕、口苦咽干。
【规　格】每袋装10克
【用法用量】开水冲服。一次1~2袋，一日3次。
【不良反应】监测数据显示，本品可出现以下不良反应：恶心、呕吐、腹胀、腹痛、腹部不适、腹泻、皮疹、瘙痒、潮红、多汗、头晕、嗜睡、胸部不适、过敏反应、心悸等。
【禁　忌】对本品及所含成份过敏者禁用。
【注意事项】1.忌服、退及导热、生冷、油腻食物。
2.不宜在服药期间同时服用滋补性中药。
3.风寒表证者不宜使用。
4.高血压、心脏病、肝病、糖尿病、肾病等患者应在医师指导下服用。
5.孕妇、哺乳期妇女、年老体弱者应在医师指导下服用。
6.发热体温超过38.5℃的患者，应去医院就诊。
7.服药3天症状无缓解，应去医院就诊。
8.过敏体质者慎用。
9.本品性状发生改变时禁止使用。
10.儿童必须在成人监护下使用。
11.请将本品放在儿童不能接触的地方。
12.如正在使用其他药品，使用本品前请咨询医师或药师。
【药物相互作用】如与其他药物同时使用可能会发生药物相互作用，详情请咨询医师或药师。
【贮　藏】密封。
【包　装】双向拉伸聚丙烯/真空镀铝流延聚丙烯药品包装用复合膜（即BOPP/镀铝CPP复合膜），10克/袋×12袋/盒。
【有 效 期】24个月。
【执行标准】《中国药典》2025年版一部
【批准文号】国药准字Z45020935
【说明书修订日期】
【药品上市许可持有人】恒拓集团南宁仁盛制药有限公司
地　址：广西-东盟经济技术开发区长岗大道69号
【生产企业】
企业名称：恒拓集团南宁仁盛制药有限公司
生产地址：广西-东盟经济技术开发区长岗大道69号
邮政编码：530105
电话号码：0771-6023317 6023633
传真号码：0771-6023317
销售电话：400-900-5120
如有问题可与生产企业联系

說明書用法用量部分字體放大

全方位服務支持

藥師幫始終秉持以滿足各方需求為導向，持續探索並創新服務模式與路徑，從合作的初始階段，到產品交付的各個環節，再到售後保障以及行業責任的履行，均力求臻於至善。通過整合先進技術與專業團隊資源，藥師幫進行全方位戰略佈局，精心構建服務舉措，覆蓋合作效率提升、配送時效優化、售後響應提速、助力基層藥學服務以及踐行負責任營銷等多個關鍵領域，旨在為合作藥企、平台商家和終端客戶搭建堅實可靠、便捷高效的服務支撐體系，攜手開拓行業發展的全新格局。

合作效率提升

資質交換提效

首營資質交換是醫藥B2B交易的前提，藥師幫構建首營資質電子交換平台，成功達成電子合同、資質等材料流程審核的線上化運作，大幅提升上下游商家基於訂單核驗彼此資質的效率，顯著加速訂單完成進度。終端藥店在平台完成首次註冊後，後續購藥時，平台將自動向上游商家推送資質數據，並即時提示商家該買家為首單新用戶，極大程度簡化對接流程，有力推動商家與終端藥店的高效協同合作。

亮點數據

截至報告期末，電子首營資質覆蓋率已達 **100%** ，不計資料缺失補寄及郵寄過程中文件丟失等情況，使用藥師幫首營電子資料交換平台為供應商直接節省近 **90%** 的交換成本。

品種運營提效

為支持重點廠牌合作品種高效運營，樂藥集團搭建了「上架流程監控」數據看板。通過可視化追踪廠牌品種的合作狀態、庫存管理、活動配置等進度，助力運營團隊精準定位卡點，快速調整資源傾斜方向。同時聯動價格維度，實時監測定價合理率、比價優勢等指標，結合成本與市場競爭情況，輸出調價建議，形成「監測－預警－優化」的閉環管理。該機制有效提升了上架效率與市場適配度，助力供應鏈協同升級。

採購執行提效

樂藥集團建立常態化田野調研機制，由用戶運營團隊深入全國多個省區，走訪縣域連鎖藥店、單體藥店及第三終端醫療機構，系統收集一線採購場景中的操作痛點與服務需求。調研發現，中小型客戶在處理多品種採購計劃時，普遍存在商品匹配效率低、跨供應商比價複雜等問題，單次採購平均耗時達1-2小時，不僅影響交易轉化效率，也增加了不必要的管理能耗。

2025年，基於一線調研發現的採購效率痛點，平台從產品功能和服務流程兩方面同步優化，全面提升客戶的採購體驗。在產品功能上，升級智能報貨能力，提升商品推薦的匹配速度與準確率，幫助客戶更快找到合適品種。在服務流程上，梳理並統一了從提交採購計劃到完成下單的全過程操作指引，簡化比價、選品等環節的操作步驟，讓整個採購流程更加順暢高效。優化後，客戶處理採購計劃的時間平均縮短30%至50%，實現從「計劃提交」到「完成下單」的高效閉環。

廣州黃埔區某中小連鎖藥店採購效率提升

以廣州市黃埔區某中小連鎖藥店為例，其採購人員原需每周投入2-3小時完成周採購任務，涉及大量手動詢貨、頁面切換與價格核對工作。引入智能報貨功能後，採購流程實現自動化推薦與批量確認，單次操作時間壓縮至30分鐘至1小時，效率提升超50%。

為降低基層客戶採購決策成本，2025年，平台推廣「組合購」功能，支持少量多品組合達成包郵條件，有效提升小規模藥店的採購意願。針對多重優惠疊加導致的計算複雜問題，自營店鋪在平台端優化價格展示機制，直接顯示商品最終實付價格，並將優惠規則由需手動計算的疊加模式，調整為自動匹配最優惠模式。同時，統一主要優惠券的折扣梯度，增強價格可預期性，降低終端客戶決策成本，提升採購便捷性與執行效率。

為進一步實現科學補貨，平台融合人工智能技術，基於歷史採購、區域動銷及季節趨勢，動態生成個性化補貨建議，並支持一鍵生成採購計劃，有效減少人工判斷耗時與操作誤差，提升供需匹配精準度，助力基層醫療機構採購流程更高效、更智能，持續提升平台與客戶的協同合作效率。

配送時效升級

公司在倉儲與供應鏈管理方面持續投入，致力於打造高效、智能的藥品流通體系。通過深化倉儲建設、擴充自營倉矩陣，並融合「9508」等配送網絡，構建覆蓋廣、響應快的物流配送系統，支持訂單快速履約。自主研發的物流管理系統實現全流程數字化管控，對倉儲作業與配送環節實時監控，確保藥品安全、準時、準確送達。

數字化供應鏈體系

自研倉儲系統

高效智能的倉儲管理系統是提升企業競爭力的核心。自2019年起，藥師幫在核心區域佈局倉儲中心，依託自研智慧供應鏈系統，實現採購、倉儲、物流到支付的全鏈路數字化。通過系統優化與技術升級，訂單平均處理時效縮短至約3小時即可發出，顯著快於行業水平，有力支撐「當日下單、當日出庫」，大幅壓縮配送前置時間，持續提升配送時效與客戶響應能力。

自研倉儲系統

- **優化揀貨路徑**：傳統揀貨依賴人工規劃路徑，效率低且易出錯。我們的系統利用智能算法，結合倉庫佈局等信息，為員工規劃最優揀貨路線，使作業效率提升30-40%，縮短訂單處理時間，能在訂單高峰期快速響應。
- **創新「邊揀邊分」模式**：針對行業出庫流程繁瑣的問題，我們推出「邊揀邊分」模式，在揀選過程中，同步將貨物分撥至各訂單，實現高效出庫，單個倉庫出庫量每天平均在7-8萬個條目數，提高了倉庫吞吐量。
- **自動波次調度**：提升訂單處理的及時性和準確性，新增系統自動波次調度功能將訂單自動下發給揀貨員，自動下發佔比86%，避免人為錯誤，有效節約人工成本。
- **作業績效系統**：累積員工作業數據，據此優化人力成本，安排工作任務，優化補貨計薪邏輯，激發員工積極性，優化人工成本。
- **物流優選**：綜合包裹重量、物流商和運輸方式優化運費，降低運輸成本。同時基於WDC時效系數，按客戶時效需求分層，精準選擇最優快遞方案。
- **紙箱優選**：訂單下達時，自動匹配最佳紙箱，節省用量，降低包裝材料成本，提高打包速度，快速計算成本與費用。

樂藥集團持續推進倉儲網絡升級，聚焦效率瓶頸，深入分析成因，主動實施優化改進。報告期內完成全國13倉聯動改造，通過硬件投入與運營策略優化雙管齊下，全面提升倉儲效率與訂單履約能力，改造聚焦四大核心方向：

改善方向	改善思路	改善成效
新增自動傳送帶	推進輸送線建設，實現貨物流轉自動化，減少人工干預，提升出庫作業效率與流程標準化水平。	提升產能70萬
擴充貨架與庫位	提升空間利用效率，導入分區分類管理機制，強化倉儲容量彈性，支援業務增長與訂單波動需求。	新增庫位近3萬個 提升庫存約8,400萬
優化庫存管理策略	實施「爆品前置、長尾梳理」策略，提升高頻商品響應速度，保障低頻品種供應覆蓋，整體提升庫存周轉與訂單履約能力。	提升庫存350萬
改造操作區域	優化作業動線與功能區佈局，提升覆核與打包效率，增強操作便捷性與作業協同性。	提升產能近7%

在發貨策略方面，基於WMS系統，對客戶按「地理層級」與「時效需求」雙維度打標，建立「1-4環區域+配送時效」優先級矩陣，明確庫內生產順序，實現大促期間資源精準傾斜，優先保障高價值區域與高時效訂單的穩定履約，全面提升核心客戶體驗。在試點城市廣州，廣東帝豪倉庫通過系統聯動，識別電銷客戶行為偏好，實施標簽化管理與分級發貨策略，確保重點訂單優先處理、優先出庫。策略實施後，電銷城市大促訂單配送時效達成率穩定超過95%，驗證了優先級策略的有效性與可複製性。

智能化配送方案

藥師幫通過自研智能化配送方案「物流優選」，全面提升物流效率與服務品質。該方案綜合成本、時效、貨損率等十大維度，依託精準的數據分析與智能算法，為每個訂單動態規劃最優配送路徑，量身定制高效、經濟的配送策略。

「物流優選」整合順豐、京東、菜鳥等優質物流資源，根據訂單需求、貨物屬性及運輸距離，智能匹配最佳承運商與運輸方式。系統與承運商ERP實時對接，實現全程可視化追踪、自動對賬及異常訂單預警，確保配送安全、準時、可管可控，有效降低終端買家物流成本，提升履約效率。

同時，公司積極推進採購本地化策略，優化貨源佈局，縮短配送半徑，減少貨物周轉天數，加快資金流轉，全面實現更短鏈、更高效、更經濟的供應鏈運營。

倉庫產能交付的極限測試

往年11月至12月業務旺季，倉庫面臨訂單激增與人員流動率上升的雙重壓力，交付保障難度加大。為此，藥師幫為應對業務旺季的交付壓力，於2025年首次開展倉庫產能交付極限測試。團隊自7月啟動策劃，9月完成籌備，10月起每周動態提升單日出庫目標，逐步釋放運營潛能。11月3日，倉庫單日出庫量達100.99萬行，環比歷史峰值增長11.8%，15個倉庫均突破歷史最高紀錄。11月整體人均效能達0.65萬行，極限測試成效顯著。公司同步推出破峰專項激勵，設置破峰團隊獎、個人先鋒獎及電子勛章，並開展宣傳造勢，有效激發一線員工積極性。在高強度作業環境下，樂藥倉庫員工月均流失率由4.2%下降至2.5%，優於行業水平。

售後響應迅捷

我們成立專門的售後團隊，團隊成員包含電話客服、在線客服、質量合規人員等，並定期進行團隊培訓，確保客服團隊熟悉平台功能和行業特點，以提升產品知識和服務技能，全面提升各類售後的處理效率以及處理質量，增加用戶的黏度，提升用戶購物體驗。為全面提升平台售後處理效率與服務質量，平台從制度規範、激勵引導、功能輔助三個維度系統化建設售後服務體系，確保問題響應快、處理準、體驗優。

制度保障

平台建立完善的管理制度體系，發佈《藥師幫平台發貨規則》《售後處理規則》《爭議處理規則》等系列規範，明確商家在發貨、售後響應、爭議解決等環節的操作標準與時間節點。商家須在收到售後申請後72小時內完成處理，逾期未響應的，平台將協調其在1-5天內閉環處理，保障問題及時解決。針對非藥商品與中藥飲片等特殊品類，2025年新增《非藥商品售後爭議處理補充規則》《中藥飲片質量售後爭議處理補充規則》，提升專業化處理能力。

激勵引導

通過激勵機制引導商家持續優化售後服務，推出「售後爭霸賽」項目，對季度售後處理率穩步提升的商家頒發獎牌與禮品，激發服務改進動力。深化「9024」服務評價體系，將售後表現納入商家綜合服務評分，高分商家在店鋪首頁顯著展示，增強用戶信任，形成「好服務形成好口碑促進好生意」的良性循環。

功能輔助

平台持續升級售後工具與系統能力，覆蓋溝通、處理、退款、預警等全鏈路場景，提升響應效率與自動化水平。

- 「催發貨」功能升級：用戶下單滿48小時即可一鍵催促發貨，商家須在24小時內回復處理進度。對主觀不發貨行為，啟用訂單金額30%的額外賠償機制，強化履約約束。
- 線上發票開具：平台提供開票接口，支持商家自動開票，並納入考核體系，提升開票效率與配合度，有效降低發票類售後問題。
- AI客服支持：引入AI客服系統，持續完善問題知識庫，實現常見售後問題的實時自動響應，提升服務覆蓋廣度與響應速度。
- 自動退款功能：工單系統迭代升級，對未出庫訂單實現秒級原路退款，全程零人工干預，大幅提升資金返還效率。
- 主動預警機制：通過自動提醒機器人，前置證照效期管理，對臨期用戶主動發送短信提醒，降低因證照過期導致的訂單滯留與業務中斷風險。

通過以上舉措，我們構建了一個從制度約束到激勵引導，再到功能輔助的全方位售後保障體系，確保平台售後響應的迅捷，為平台用戶提供更優質的購物服務。

亮點數據

報告期內，我們通過不斷優化售後服務水平，平台實現：

- 平台介入處理時長縮短 **23%**，
- 投訴數量減少 **32%**，
- 退款平均時長縮短 **27%**，
- 15分鐘響應率達 **100%**。

樂藥實現：

- 投訴數量減少 **10%**，
- 退款平均時長縮短 **22%**，
- 15分鐘響應率達 **97.7%**。

助力基層藥學服務

藥師幫以《「健康中國2030」規劃綱要》行動計劃為指導，幫助基層藥師掌握與崗位相適應的健康科普知識，構建健康科普知識發佈和傳播機制，並向居民傳播健康基本知識，提升健康理念素養，助力2030健康中國行動目標的達成。

搭建知識學習平台，提升基層人員素養

藥師幫旗下的「藥學習」平台，作為執業藥師考試服務的指定官方平台，在提升基層藥房人員藥學專業素養與技能方面發揮著關鍵作用，促進基層藥房人才發展，助力提升基層藥學服務能力水平。基層藥房藥師和準藥師通過該平台參與線上藥師考試課程，得以提升專業知識水平，進而獲取執業藥師資格，助力基層醫療人員提升綜合能力。

「藥學習」平台的培訓內容	
執業藥師考前培訓	針對藥房藥師和準藥師的專業知識學習，提供系統的備考指導
鄉村醫師	針對基層醫生的專業知識培訓
醫師百科	打造醫藥結合的診療和藥學服務專業技能培訓課程

「藥學習」平台持續更新「幫幫堂」學習專欄，圍繞首推藥品開展的培訓產品，為藥師幫銷售團隊和終端客戶提供首推藥品知識培訓。2025年，「幫幫堂視頻課堂」推出累計超1,500個首推商品學習視頻，製作超6,000個視頻，通過線上轉發，幫助藥店經營者掌握專業藥品知識。同時，為精準對接基層醫療經營中POCT的需求，「藥學習」平台的「檢驗士」培訓板塊在2025年製作約500個視頻，已助力破萬家的基層醫療機構的醫生及檢驗人員獲取檢驗士資格證書，確保即時檢驗工作的持續、合規開展。

一塊醫藥通過P4零售人員專業能力提升與藥房培訓體系，構建「實訓－考核－評估－提升」全周期培訓體系，聚焦提升藥店人員專業能力與服務水平，有效解決中小連鎖藥店培訓效率低、服務不均衡等問題。年均培訓店員超10萬人次，店員藥品識別準確率和服務響應速度提升20%以上，慢病管理、健康諮詢等專業能力明顯增強，助力藥店增強客戶信任與複購。通過「培訓－考核－落地」閉環，推動服務標準化，減少門店間服務質量差異，為中小藥店持續輸送專業化人才，支撐其可持續發展。

P4零售人員專業能力提升與藥房培訓體系

- 場景化實訓：**設置90天打卡、藥品識別、拿藥實操等模塊，模擬日常和應急場景，實現邊學邊用。**
- AI輔助提升：**AI小彤支持店員解答用藥諮詢，並通過AI模擬問診場景，幫助店員反復練習，複雜病例判斷準確率提升20%。**
- 分層分類培訓：**針對新老員工及慢病、中醫等不同崗位，定制課程並配套SOP手冊，覆蓋藥品知識、健康諮詢等核心內容，提升培訓針對性與實效性。**

基層醫療人員可依據自身需求，靈活選擇學習內容，隨時隨地提升診斷和用藥技能，掌握最新醫學信息和用藥指南。此外，藥師幫還定期開展特定藥品內部研學，將前沿醫藥知識傳遞至終端藥店，助力基層藥師為消費者提供更優質服務。

拓展多元傳播渠道，普及健康科普知識

藥師幫積極運用多種渠道傳播健康科普知識。通過公眾號平台，定期發佈深入淺出、內容豐富的文章，向公眾普及中醫藥知識。在視頻號推出病例講解、儀器操作指導等短視頻，以直觀的方式傳遞健康知識。同時，定期聯合廠家開展直播活動，由廠家介紹核心藥理功效，讓終端藥店不僅能夠銷售藥品，還能成為健康知識的傳播者，進一步擴大健康科普知識的傳播範圍。



攜手連鎖大藥房開展安全用藥培訓，賦能一線藥學服務

為提升基層員工專業能力，一塊醫藥聯合江蘇百家惠大藥房開展「安全用藥專題培訓」，覆蓋100餘名一線藥房員工，以線下授課推動藥學知識落地。通過定制表格化自學資料與講解PPT，聚焦合理用藥、慢病管理、藥品分類及禁忌症識別等內容。現場互動積極，學員參與度高，普遍反饋專業知識與實操能力顯著提升。基層藥師培訓是藥師幫從「供藥」向「助能」延伸的有力實踐，也已逐步推廣至多個連鎖藥房，助力夯實基層健康服務能力提升。



江蘇百家惠安全用藥培訓



江南大藥房內訓師



鄂爾多斯京順大藥房店長培訓班



誠仁堂店長培訓班

負責任營銷

藥師幫在業務拓展與營銷活動中，嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《反不正當競爭法》《廣告法》《醫療廣告管理辦法》《互聯網廣告管理辦法》及《關於在藥品廣告中規範使用藥品名稱的通知》等國家法律法規，全面規範包括外包員工在內的全體人員營銷行為，確保營銷活動合法合規。結合2025年新發佈的《中藥飲片標簽管理規定》和《中藥飲片標簽撰寫指導原則（試行）》，平台進一步要求商家同步遵循國家及地方最新監管要求開展標簽管理，並據此開展《藥師幫平台中藥飲片商品發佈規範》修訂工作，持續強化中藥品類合規管理。

精準把控營銷內容

為確保營銷內容的準確性，我們要求業務拓展人員的營銷內容嚴格按照說明書進行展示，並與平台內容保持一致，確保客戶獲得準確、可靠的藥品信息。針對特定藥品品種，我們通過製作藥品宣傳手冊、培訓視頻、設置小測試等方法來確保業務拓展人員對藥品信息瞭解的準確性和完整性，推動負責任的營銷實踐。

促進信息高效流通

在信息傳遞層面，我們積極拓展內外兼修的多元渠道。對外，充分借助藥師幫APP等線上平台的強大優勢，實現藥品信息向終端客戶的精準觸達，讓客戶能夠便捷、快速地獲取所需信息。對內，依託「幫幫堂視頻課堂」等專業工具，對全國業務拓展人員開展系統培訓，不斷提升團隊整體對藥品信息的認知水平與理解深度。同時，為業務拓展人員提供豐富的宣傳冊等文件資料，便於他們在與終端藥店溝通交流時，能夠準確、全面地傳遞產品信息，促進信息在行業內的高效流通。

強化商品信息透明度

在商品展示環節，我們高度重視信息的透明度與真實性。藥品抽檢的實拍圖片直觀展示於商品詳情頁，使客戶能夠直觀洞悉產品實際樣貌，有效規避因過度營銷可能產生的誤導。在中藥品類中，每條中藥品種的商品鏈接顯著位置都清晰標注藥品克重信息。在「中藥品質館」專區，我們要求商家上傳包含拆包實拍過程的視頻，全方位展示產品細節。同時，對部分月銷量前20的熱銷品種開展抽檢實拍，並將真實圖片直接展示在商品詳情頁，多維度提升信息透明度，幫助用戶全面、真實地瞭解所購商品，避免過度營銷帶來的誤導。此外，部分品種還提供小樣供客戶參考，並且該專區堅持7天無理由退貨服務，全方位保障用戶權益，致力於為消費者營造一個誠信、安心的購物環境。

03

科技賦能
創新引領

藥師幫持續推進研發創新，以「數字化、自動化、智能化」為主線，深化技術能力與院外藥品流通場景的融合。我們持續夯實數字化基礎，打通藥品從供應鏈到終端的全鏈路數據，建立數據基礎提升協同效率。我們同步加快自動化落地，聚焦高頻、高響應場景，推動任務觸發、信息傳遞和流程執行的自動化，減少人工干預，提升效率與系統穩定性。同時，積極布局智能化探索，推動人工智能在需求預測、智能調度、風險識別等場景的應用，為系統從「能響應」向「會思考」演進積蓄能力。

關鍵議題：
- 創新賦能產業鏈發展
- 信息安全與隱私保護
- 知識產權保護

聯交所ESG守則關鍵指標：

KPI B6, B6.3, B6.5



本章響應SDGs

創新賦能醫療健康生態系統

數字支持醫藥流通

藥師幫推進「科技創新驅動醫藥普惠」戰略，通過「硬件+SaaS+AI」的系統化解決方案賦能基層醫療機構，提升運營與服務效率，夯實院外醫藥流通與基層服務的數字化基礎。

公司以首席技術官牽頭，聯合各業務線積極推進AI落地應用，從敏捷開發邁向AI融合的更快速迭代。在AI輔助編程、AI業務賦能、AI工具提效、AI組織培訓等各方面在各業務線上積極開展探索應用，形成了業務自主輕應用+研發系統化一體的AI創新應用體系。

制度上，設立研發創新項目激勵，設置了「卓越設想」、「知識輻射」、「標杆項目」等激勵方向，分別針對提出問題、組織學習小組、技術創新優化突破、業務創新等方面制定對應的激勵方案，為技術創新、業務創新提供持續的制度保障。此外，升級了「閃光俠」及時激勵機制，按月評選當月在技術突破、業務貢獻、研發效能提升等方面表現優秀的員工予以及時表彰，激發組織活力。

支持研發與創新的管理體系

公司持續健全科技創新與研發管理體系，將數字化能力建設納入整體發展戰略框架，明確研發投入方向與技術發展路徑。為提供研發人員展示自我、實現成長的平台，激發其智慧與潛能，公司建立「閃光俠」創新研發激勵機制，鼓勵員工針對工作中的難點與痛點，提出有效解決方案，例如優化系統邏輯流程，引入新技術、組件、框架或改進研發流程。同時，公司設置內部創新評選機制，對在技術突破和業務創新中表現突出的團隊與項目予以表彰，持續激發組織創新活力，為數字化轉型提供穩定、可持續的制度保障。我們也鼓勵在團隊內推廣新知識，如提升關鍵鏈路的性能與穩定性、優化監控告警與故障處理流程、導入更高效的技術架構或研發實踐，全面提升技術能力與運營能效。

報告期內，藥師幫設立創新研發激勵項目，圍繞核心系統優化、數據治理升級及平台性能提升等重點領域，推動多項技術成果落地應用，有效提升系統運行效率與業務支撐能力。

創新研發激勵項目

搜索與訂單組－業務貢獻獎

藥品對碼能力優化	針對複雜規格與品牌別名導致的對碼準確率不足問題，平台優化藥品對碼邏輯並引入匹配置信度機制。優化後，外部市場藥品數據集的AI核對準確率由87.3%提升至99.3%，誤漏匹配影響控制在1%以內，有效支撐智能採購等核心業務運行。

數據庫優化項目－技術突破獎

核心數據庫升級	平台引入OceanBase作為核心數據庫，分階段替換TiDB與部分MySQL集群，並通過讀寫分離與性能優化實現平穩遷移。項目完成後，華為雲集群雲服務成本節省超50%，系統資源使用顯著下降，平台穩定性與擴展能力進一步提升。

安卓組－技術突破獎

應用資源優化	針對APK體積持續增長問題，團隊通過資源清理、圖片壓縮與編譯優化進行系統治理，使APK體積縮減約25%，有效改善用戶下載與安裝體驗，並形成可持續的資源管控機制。

深化多場景數字化賦能應用

藥師幫持續完善醫藥產業SaaS生態體系，構建覆蓋藥企、商家、藥店與診所的數字化服務網絡，通過營銷、交易、學習與金融等功能模塊，打造貫穿採購、流通、服務與管理全流程的綜合解決方案。



面向上游醫藥供應商及廠牌，藥師幫平台通過線上營銷與運營支持，持續研發並應用數字化工具，協助提升供應商運營效率。面向下游終端藥店及基層醫療機構，平台匯聚市場的長尾需求，依託自研SaaS系統支持藥品與患者管理，促進院外醫藥流通的規模化交易與高效對接。通過賦能產業鏈各環節，藥師幫推動醫藥流通體系的效率提升與規範化發展。

亮點數據

報告期內，藥師幫平台新增合作商家**1,166家**，其中藥品類837家、非藥類329家。

面向上游：雲商通

我們在雲商通中推出了雲商快打服務，為商家提供了一鍵打印服務，實現快遞面單、增值稅發票、購銷合同、藥檢報告、隨貨同行單一鍵生成並打印。相較於傳統單據打印的方式，雲商快打使得商家能夠實現通過掃碼槍或手動一鍵打印，即掃即發，精準匹配單據，效率大幅提升。

圍繞商家出庫效率與成本控制需求，藥師幫「雲商快打Pro」新增揀貨單模塊並優化物流優選功能，進一步提升訂單出庫流程效率。報告期內，產品新增使用商家26家，累計在用商家達54家。通過簡化操作流程、降低中小商家使用門檻，實現供應商出庫效率平均提升約30%，改善用戶體驗。

「雲商快打」出貨流程

訂單開單 → 分揀覆核 → 打包 → 掃碼即刻出單 → 封箱發貨

面向下游：掌店易

藥師幫的SaaS解決方案「掌店易」旨在幫助藥店簡化存貨管理流程，從而提升藥店的庫存更新及管理能力。掌店易提供了一站式的自動化藥品入庫功能，用戶僅需填寫並確認相關信息，即可輕鬆完成藥品入庫。

此外，掌店易還具備智能的近效期和動銷預警功能，能夠即時監測庫存狀態，為藥店提供精準的庫存管理建議。掌店易不僅簡化了存貨管理流程，還實現了與社保系統的連接。截至報告期末，掌店易共幫助243個城市的買家連接了社保部門。

亮點數據

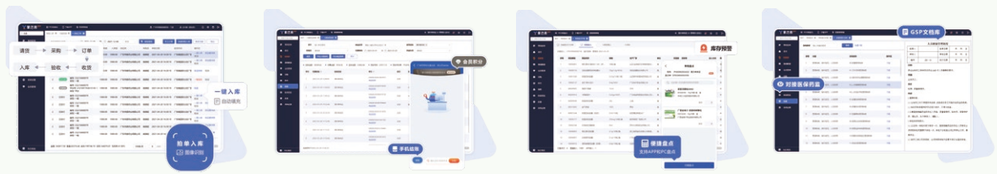
截至報告期末，掌店易共幫助

243個 城市的買家連接了社保部門。

我們積極響應國家兩定新醫保政策，持續推進以下舉措：

01 通過掌店易Pro系統對接各地醫保局接口，協助藥店高效落地新醫保支付政策。截至報告期末，已有超1.4萬家藥店完成醫保系統對接，覆蓋24個省份。

02 通過對接碼上放心平台，掌店易Pro實現了藥品及器械全鏈條數字化管理。截至報告期末，市場上已有13.8萬個藥品品種實現追溯碼覆蓋，在售藥品覆蓋率達92%，追溯碼總量達6.5億條，有效提升了藥品流通環節的透明度和可追溯性。



採購 銷售 庫存 GSP質量

面向基層醫療機構：光譜小屋

光譜小屋是藥師幫旗下專注基層智慧醫療的創新品牌，聚焦於為基層醫療機構打造智慧醫療整體解決方案。通過POCT設備、SaaS系統與AI技術的深度融合，快速提升基層醫療機構「檢測－診斷－治療－管理」的全鏈條服務能力。



「未來光譜」系列產品

為POCT即時檢測設備集群，涵蓋微型血球儀、慢病檢測儀及免疫小方盒等便攜設備，可實現單次採血完成多項指標檢測，並在數十秒內生成檢測結果。依託接入的AI大模型，系統可對血脂、尿酸、C反應蛋白、糖化血紅蛋白及甲乙流等檢測數據進行即時解析，並結合歷史記錄形成趨勢分析，輔助基層醫生開展精準評估與動態管理。截至報告期末，已鋪設設備超過3萬台，覆蓋超2萬家基層診所，月均檢測量突破20萬人次。



「光譜智醫」系統

是一套為基層醫生提供常見病診療支持與報告解讀的智能化AI醫生輔助系統。基於千萬級病例數據訓練的算法，系統可提供輔助檢測、輔助診斷、用藥與健康管理建議，提升基層診療的規範性與準確性，有效增強基層醫療機構對常見病的診治能力。

「光譜雲診」SaaS

是一套面向基層診所及村衛生室的診所信息管理SaaS系統，提供雲端一體化管理平台，覆蓋病歷建檔、藥品管理及診療流程等核心模塊，支持基層醫療機構實現運營管理的數字化與規範化，提升管理效率與服務能力。同時，該系統符合國家電子信息化監管相關要求。

「光譜雲診」賦能基層診所服務能力

甘肅某中醫診所僅由一名醫生與一名護士組成，長期面臨診療能力受限、工作負擔較重的問題。引入「光譜雲診」SaaS系統後，診所通過AI輔助問診拓展了醫生的診療支持能力，系統內置千餘中醫經典方劑庫並結合AI審方功能，有效防範用藥失誤。同時，智能出入庫及訂單一鍵入庫等功能簡化了藥品採購與庫存管理流程，顯著提升整體運營效率。

智慧供應鏈管理

我們結合先進科技和供應鏈優化技術，整合供應鏈前後端並優化存貨管理。通過自研的Galaxy+、Xentrum、IntelNex等系統，我們解決了中小訂單拆散、分揀、包裝問題，實現了按需存貨和及時配送。

報告期內，面對流感檢測需求快速增長與用藥需求集中的挑戰，藥師幫通過推進供應鏈數字化管理，保障抗流感藥物高效、精準觸達基層醫療機構。



醫藥供應鏈及運營服務

樂藥集團以醫藥供應鏈為核心，依託藥師幫平台通過數字化技術與高效的倉配體系，實現採購、倉儲及物流等環節的智能化運營，為全國範圍內的終端藥店、診所及衛生室提供一站式採購服務，並為藥企提供直達院外終端的藥品營銷與配送解決方案。

報告期內，樂藥集團開展數據系統更新、標簽體系化建設及AI應用，進一步提升數據治理與分析能力，為採購決策、運營管理及業務協同提供更加精準、高效的數據支持。

BI數據系統	上線涵蓋採購核心指標、缺貨預警及滯銷監控等功能的數據看板，為採購與運營提供實時、可視化支持。系統投用後，採購團隊人均每日數據查詢與處理時間減少約0.5小時，決策響應速度與準確性顯著提升，缺貨處置時效提高約10%。
商品標籤體系	通過建立並應用商品多維標籤體系，對重點品種進行分類標識（如引流品、高毛利品及價格敏感品等）。該體系目前覆蓋約30%的SKU，並貢獻了近60%的銷售額與利潤，有效提升了選品決策與運營配置效率。
AI助手應用	平台啟動AI風控項目，通過智能模型自動識別與篩選風險訂單，提升風控識別的準確性與響應效率。同時，平台推進AI採購助手建設，基於企業微信部署智能交互入口，借助大語言模型解析用戶需求，並對接知識查詢、工單檢索與處理等業務模塊，為用戶提供更加智能、高效的採購支持服務。

作為醫藥供應鏈及運營服務商，一塊醫藥聚焦為成長型連鎖藥房提供進銷一體化的利潤提升解決方案。通過融合政策研判、大數據分析與優質工業直連資源，構建差異化的核心供應鏈能力，滿足成長型連鎖藥房的關鍵經營需求。自主研發DBI數據智慧中樞系統，為管理決策提供全域性支持。針對藥房品類複雜、庫存周轉效率不足等痛點，構建覆蓋「數據整合－智能分析－動態響應」的全流程數字化決策體系，提升運營管理的精準性與響應效率。

同時，一塊醫藥推進商品規劃與運營診斷的智能化，推出商品自動診斷系統，並結合店員培訓、動銷賦能與管理標準化等模塊，助力連鎖藥房優化產品結構、提升運營效率與整體盈利能力。

面向藥房：PHDS藥房健康診斷系統

PHDS藥店健康診斷系統構建以「商品診斷」為核心的分析基礎，分析藥房銷售表現與市場需求，動態優化商品結構、商品價格及庫存管理三大核心模塊並提供針對性的調劑與優化建議，實現藥店經營全維度診斷與優化。

通過深度應用PHDS系統，中小連鎖藥店的經營效率與效益顯著提升。商品結構優化後，核心品類覆蓋率提高，盈利空間擴大，門店毛利率提升約3%，同時庫存管理更加精準，積壓與缺貨成本有效降低，庫存資金佔用減少約15%。依託數據驅動決策，經營問題定位效率提升約50%，決策準確性與經營穩定性持續增強。

智能商品管理，助力提升業績

通過標準分類體系及智能化品類系統分析，對企業商品目錄進行詳細診斷與分析，為企業提供專業商品管理決策及優化建議，從源頭上解決商品管理問題。

六級分類 根據病種對經營品類進行商品結構層級設計	**品規優化** 目錄規劃，保留、引進及淘汰	**目錄梳理** 根據分析給出商品品種定位
成分分析 檢核通用名是否同質化、品規配備是否合理	**品規配置** 檢核銷售規模與經營品規數吻合度及各品類分佈合理性	**目錄配置** 檢核連鎖整體商品結構，是否有缺失品類與提升空間

面向藥房員工：壁虎P4小程序

針對零售藥房員工專業能力提升中的普遍難點，一塊醫藥研發壁虎P4培訓小程序，為藥房提供系統化、可落地的專業能力提升支持。

- **場景化實訓**：通過設置90天打卡挑戰、藥品識別考核、藥品營銷及拿藥實操等訓練模塊，模擬日常經營與應急場景，推動員工在實際操作中鞏固專業知識，實現學用結合。
- **AI助手**：引入AI助手「小彤」，支持店員在面對藥物相互作用、用藥禁忌及劑量調整等高頻專業諮詢時獲得即時輔助，同時開展AI問診情景演練，通過模擬病例在低風險環境中反復訓練，強化問診流程與決策邏輯，相關訓練使店員對複雜病例的判斷符合率提升約20%。截至報告期末，累計提問超1.66萬次，覆蓋企業485家，活躍企業使用率98.35%，學員人均對話次數5.5次。
- **分層分類培訓體系**：面向新老店員及慢病管理、中醫藥服務等不同崗位，定制差異化培訓課程，覆蓋藥品知識、慢病管理、健康諮詢及醫保政策等核心內容，並配套標準化操作指引，提升培訓針對性與落地效果。

平台體系化課程

平台課程：500節精彩好課，從專業及營採商角度深度解疑答惑

升階模式：課程環環相扣，系統化學習更高效

企業自主排課及上傳課程

企業自定義學習順序：依季節、經營需要編排課程，確保學習與運營同頻同步

支持企業上傳課程：平台與企業雙重發力，學習更貼近實際、更注重落地

商品動銷功能

產品動銷知識：門店暢銷商品知識大全，圖文、視頻等多種形式結合，涵蓋產品功效、用法用量、聯合用藥、一句話賣點等信息

支持PPT下載：方便員工自學及企業內訓

公開課

全開放：無需認證，只需進入P4系統即可觀看

多類別：分專業課程、營運課程及動銷課程系列

科技助力產業發展

醫藥電商啟蒙

藥師幫面向傳統線下藥品供應商推出電商啟蒙與培訓支持系列活動，幫助商家在市場線上化加速的背景下儘快建立電商經營能力並提升競爭力。

我們的培訓圍繞運營策略、物流配送、訂單優化、倉儲管理等多個環節，借助專業工具和資源，為商家運營人員提供免費帶教服務，讓商家運營人員掌握電商經營技巧。

同時，我們定期舉辦平台商家見面會，探討電商領域的新趨勢和策略，分享自營經驗或三方商家的成功案例，為商家提供借鑒和改進的方向，助力商家在運營策略、物流改進、訂單優化、倉儲管理等方面實現降本增效。

此外，我們還為新合作夥伴提供專業的業務諮詢和指導服務，包括市場分析和策略規劃，並通過定期跟進合作夥伴的需求和發展情況，確保他們的業務持續穩步增長。2025年，樂藥集團質量總監受邀出席廣西醫藥商會主辦的行業交流大會，並作為嘉賓發表專題演講，面向廣西當地醫藥企業深入分享《科技賦能與質量創新的發展邏輯》，增強了與地方行業協會及企業的互動，助力區域醫藥產業共同提升質量管理水平，共促健康發展。

行業交流與合作

藥師幫與多元夥伴共同交流探索技術應用與服務創新，加速新技術在社區醫藥服務場景的落地，助力普惠醫療服務更加便捷、高效。

藥師幫與越疆達成戰略合作，共建醫藥智能新生態

2025年6月3日，藥師幫宣佈與全球協作機器人領軍企業深圳市越疆科技股份有限公司達成全面戰略合作，邁向公司戰略4.0階段。雙方將結合醫藥產業生態與機器人技術優勢，圍繞醫藥協作機器人、AI大模型及物聯網等能力，共同推動智能解決方案在倉儲管理、精準配送、即時零售及用藥服務等關鍵環節的規模化應用。基於合作框架，首個落地項目計劃已完成可行性論證、技術路線與方案溝通及部署環境選定，並啟動測試平台搭建。此次合作將進一步強化藥師幫供應鏈數字化能力，推動行業向「人機協同」模式升級，持續促進醫藥服務的普惠可及。



行業標準參與

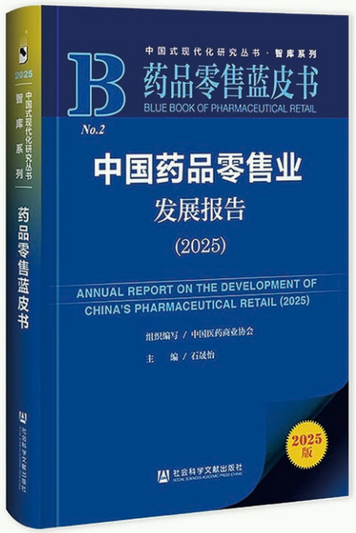
藥師幫作為院外醫藥流通領域的互聯網平台，積極參與互聯網零售藥品相關行業標準的研究與實踐探索，致力於為行業規範化發展提供可借鑒的模式與經驗。

入選行業藍皮書，數字化實踐獲權威認可

2025年8月，由中國藥品流通行業協會牽頭編撰的《中國藥品流通藍皮書·行業發展報告(2025)》正式發佈，藥師幫報送的《數字化轉型下的藥品流通賦能方式革新》入選典型案例。該藍皮書作為藥品流通行業的重要參考資料，集中展示行業發展趨勢與優秀實踐。

面對行業長期存在的信息化滯後、交易效率低、監管難度大等共性難題，藥師幫創新推出以SaaS工具為核心的數字化賦能體系，通過「雲商通」「掌店易」「首營資質電子交換平台」等SaaS工具，實現上下游信息高效協同，打通數據孤島。方案在上游助力藥企實現數據整合與商業賦能，在平台端顯著降低資質審核成本、提升安全與合規水平，在下游幫助基層藥店、診所等終端節約訂單時間，實現智能庫存管理，整體提升藥品流通效率、可追溯性與監管透明度。

此次入選認可藥師幫在推動院外醫藥市場數字化升級方面的實踐探索，相關經驗可為藥品流通領域的數字化轉型提供參考路徑。





數據安全與隱私保護

藥師幫堅持「合用、合規、保密」的信息管理原則，持續完善安全管理架構與制度體系。通過提升安全技術能力、開展定期安全評估及應急演練，打造安全可靠的數據環境。

管理體系

藥師幫嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》等相關法律法規。我們已制定適用於全公司的政策，包括但不限於《網絡及數據安全管理制度》《個人信息保護影響評估指引》《供應商數據保護管理指引》《信息安全操作規範》等，以明確內部信息安全保障技術及措施。



藥師幫設立了完善的信息安全管理架構，由首席技術官擔任網絡安全負責人，負責組織制定網絡及數據安全保護工作計劃並監督實施，並制定、發佈、實施及定期更新數據及網絡安全保護政策以及相關方案等。此外，我們亦要求各業務線的數據及網絡安全主要負責人按照上述政策推進部門內部數據及網絡安全管理工作。

我們的主要業務信息系統已完成中國網絡安全等級保護制度下的定級和備案，覆蓋首營電子資料交換平台、藥師幫、光譜、掌店易與一塊醫藥，報告期內以上系統均已完成複評。

保障措施

藥師幫在用戶信息處理中秉持「合法、正當、誠信」的信息處理原則，嚴格保障用戶的知情權及決定權。在藥師幫APP的使用中，我們提示用戶仔細閱讀並確認《藥師幫隱私政策》。《藥師幫隱私政策》中明確了藥師幫APP對於個人信息收集、使用、對外提供、個人信息保護的相關規則，同時對向第三方供應商及合作夥伴收集個人信息的範圍、目的、用途和處理方式進行了詳細披露。用戶可通過《藥師幫隱私政策》中的指引，行使個人信息查詢、刪除、更正等權利。

藥師幫採取數據脫敏、審批流管理、許可權設置等多重資料安全及隱私保護措施。我們對日常使用者操作日志資料進行脫敏處理，防止惡意攻擊獲取用戶隱私。我們對商家和終端藥店的商業信息進行脫敏或隱藏，保障上游商家的商業信息安全，並限制商家獲取下游終端的敏感性資料。我們與商家簽訂的使用者協議中明確其能獲取的數據字段、提取方式及有效時間，保證與上游商家的合作中秉承「合法、最小化」的原則。

此外，公司對內部人員實施最小化許可權管理。我們對運維VPN進行雙因素驗證，只有經過授權的人員才能訪問敏感性數據，確保有關操作100%可追溯。在辦公網絡方面，企業要求員工使用個人賬號登錄，並確保密碼複雜度符合公司規範要求，訪問業務系統時需結合企業微信掃碼認證。此外，辦公電腦必須安裝安全軟件，以防止惡意軟件入侵。為管控電腦使用行為，我們採用專業軟件管控限制員工僅能安裝白名單內的軟件。

一塊醫藥通過部署IP-Guard對內部文件進行加密，實現文件僅限本機打開，外發文件無法查看，有效防止信息外泄。

報告期內，公司已開展信息安全專項審計，覆蓋核心業務系統，重點檢查全生命周期安全管控、基礎設施與網絡安全及核心數據保護等內容。通過審計整改，集團進一步提升了內部權限管理水平，完善了商業軟件部署規劃，並明確了後續信息安全治理方向。

業務連續性

藥師幫已建立《網絡與個人信息安全事件應急預案》《業務系統整體災難應急預案》等數據安全風險應急機制，以評估關鍵風險、制定災害應對計劃，並定期進行應急演習，以確保業務連續性。

報告期內藥師幫組織並完成多項應急演練場景，包括機房與華為雲專線切換、ES查詢庫由TiDB切換至OceanBase、內網DNS故障切換至備用DNS以及機房網絡出口故障處置等，並對演練過程中的時間節點、參與人員及處置情況進行系統記錄和歸檔，持續提升應急響應能力以保障業務連續性。

數據管控

我們積極採取數據安全與隱私保護風險管控措施，從操作限制、日常監控、第三方檢測、員工意識提升等維度持續開展數據安全維護與改進工作，部署數據庫審計工具等數字化防控工具，力爭將數據泄露等信息安全事故發生的概率降至最低。

為提升數據資產安全管控能力，實施數據庫統一訪問管理策略。一塊醫藥已將所有數據庫部署於內網環境，全面阻斷互聯網直接訪問，所有訪問需經審批流程，並僅可通過安全代理或堡壘機進行，有效強化數據訪問安全。

在信息系統中，我們以清單形式展示用戶信息時會進行脫敏處理，僅在點進明細才能看到詳細信息，防止批量用戶信息外泄。我們對所有操作記錄留痕處理，針對異常的操作記錄展開核查。

我們使用內置開源數據庫審計工具，實時記錄網絡中的數據庫活動，對數據庫操作開展細粒度的合規性審計管理，並對數據庫面臨的風險行為進行預警、對攻擊行為進行阻斷。該工具通過對用戶訪問數據庫行為的記錄、分析和匯報生成合規報告，實現對事故的追根溯源。同時我們基於用戶行為分析開展防爬檢測，及時發現並阻斷因網絡爬蟲行為導致的數據泄露。

我們跟進不同業務部門的數據使用情況，配置對應數據視圖以實現權限隔離，同時引入BI系統，對數據訪問權限進行更細粒度的行列級控制，進一步強化數據安全管理。

我們邀請第三方安全服務公司開展安全檢測和滲透測試。每年，我們對藥師幫APP進行4次安全檢測和隱私合規檢測，以及1次滲透測試，並根據檢測結果持續優化。每次藥師幫APP發版前，均對隱私保護相關功能進行評估檢查。

我們與員工簽訂《保密條款》，並制定《保密分級管理規範》及《藥師幫員工手冊》，對員工的數據操作行為進行約束，防止因員工行為導致信息外泄。如發生由員工引發的信息安全泄密事件，將由人力資源部門按規定進行處置。

此外，我們要求全體員工定期參加數據安全及隱私保護培訓，並定期對數據安全管理人員開展專項培訓，不斷提升相關業務人員的數據安全管理意識與管理水平。



亮點數據

報告期內，平台及自營業務面向員工開展 **3** 場信息安全與隱私保護培訓，共 **2,719人次** 參與。

截至報告期末，藥師幫平台共 **725人** 參與信息安全線上培訓，累計培訓時長 **1,043小時** ，人均時長**1.45小時** 。

報告期內，公司 **未發生** 信息安全事故或客戶隱私泄露事件。

知識產權保護

藥師幫高度重視知識產權保護，持續推進創新技術與產品的專利佈局與維護管理，強化合規意識，積極防範侵權風險。我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，制定《藥師幫知識產權管理制度》，構建知識產權管理體系。

亮點數據

累計專利授權：**208個**；

累計著作權：**596個**；

累計域名數量：**41個**。

我們對代碼庫採用雙因素認證機制，限制核心代碼存取權限，有效保護公司的知識產權，防止泄露和濫用。我們在藥師幫推出專門的知識產權管理平台，重點針對知識產權侵權、假貨等情形開展維權工作，提前規避知識產權風險，防止不必要的損失。該平台根據用戶所描述的侵權情形開展自查、核實等工作。如屬實，則依據《電子商務法》等相關法規，及時採取刪除、屏蔽、斷開鏈接、終止交易和服務等必要措施。

一塊醫藥在合作前明確合作夥伴對公司知識產權的使用範圍與方式，僅限於約定項目，禁止擅自修改或轉授權，並向合作方披露公司已取得的專利、商標及著作權成果，說明其在合作項目中的支撐作用，同時要求合作夥伴承諾所提供的技術與產品不存在侵權情形。

亮點數據

報告期內，知識產權相關已完結的訴訟案件 **26件** 。



04

雙碳引航
綠色發展

藥師幫在推進業務發展的同時，將環境因素納入經營決策與業務體系，通過完善環境管理機制及優化資源配置，持續減少運營活動對環境的影響，助力綠色、低碳的發展。

關鍵議題：
- 廢棄物管理
- 提高資源利用效率
- 排放管理
- 應對氣候變化

聯交所ESG守則關鍵指標：

KPI A1, A2, A3, D部分



本章響應SDGs



應對氣候變化

藥師幫在經營管理中主動關注氣候變化帶來的潛在影響，結合中國碳中和目標，將相關考量納入業務與辦公場景，探索適應、緩解氣候風險的經營方式。

管治

在氣候相關風險與機遇管理方面，藥師幫已建立三級管治架構：以董事會為核心決策層，由環境、社會及企業管治委員會（ESG委員會）承擔關鍵執行與監督職責，並由各相關部門協同落實相關工作：

管理層級	管理職責
董事會	• 作為公司的最高決策機構，對氣候相關事務負最終責任。負責制定公司整體的戰略方向，其中涵蓋氣候戰略在公司整體戰略中的定位與融合，確保公司的運營和發展充分考慮氣候相關風險與機遇。 • 董事會委任ESG委員會成員，賦予其監督和管理氣候相關事務的職責，並每年聽取ESG委員會的匯報，對重大事項進行決策。
ESG委員會	• 在董事會的領導下開展工作，是氣候相關風險與機遇管理的核心執行與監督部門。成員由董事會委任，包括至少一名獨立非執行董事，以保障其獨立性和客觀性。 • 負責具體落實氣候相關政策的制定、審查和監督執行。 • 持續監測氣候相關風險與機遇，對公司運營中能源消耗、極端天氣影響等進行評估，及時向董事會匯報，並提出應對策略和建議。 • 協調公司各部門之間在氣候相關事務上的工作，確保公司上下形成合力，共同推進氣候戰略的實施。
業務部門	• 在ESG委員會的統籌協調下，物流中心、質量管理部等業務部門在日常運營中落實氣候相關工作。業務部門接受ESG委員會的監督和指導，共同為實現公司的氣候目標而努力。

藥師幫董事會高度重視氣候相關風險與機遇，通過年度董事會會議關注氣候相關風險和機遇，確保公司氣候工作合規推進。ESG委員會由董事會委任，獨立非執行董事任主席，負責制定和檢討氣候策略，協調各部門合作，每年向董事會匯報最新氣候議題及氣候風險及機遇進展，為決策提供依據。為監督ESG委員會履職，公司每年在管理層設定資源循環利用等量化目標，助力董事會評估策略有效性。

策略

我們充分認識氣候相關的風險與機遇存在著複雜的系統關聯，例如氣候變化導致的政策變化和極端天氣在對我們的生產運營造成壓力的同時，亦為公司帶來技術創新和綠色轉型的新機遇。為此，我們結合宏觀經濟分析、氣候政策分析、行業分析及歷史業務情況，綜合評估氣候因素對公司業務和財務規劃的影響，基於分析結果，明確氣候變化戰略方向與應對策略，並及時調整。

藥師幫氣候變化風險初步識別結果

風險類型	氣候相關風險	對業務模式的影響	對價值鏈的影響
物理風險	極端高溫	• 可能導致藥品儲存難度增加，可能需要調整倉儲佈局和溫控設備投入，運營成本上升。 • 極端高溫天氣持續，將增加戶外工作人員的健康風險。	• 倉庫溫度影響藥品質量。 • 為保障藥品質量，需在運輸和倉儲環節增加溫控設備，提高運營成本。
	極端低溫	• 運輸和倉儲制暖要求提高，需升級保溫設備和技術。 • 增加戶外工作人員的健康風險。	• 倉儲環節需投入更多資源維持低溫環境，提高運營成本。
	洪澇（包括河流洪澇、沿岸洪澇）	• 倉庫和物流樞紐受損，可能導致業務暫停或轉移。 • 物流配送中斷，需重新規劃配送路線和時間。 • 可能破壞中藥種植基地，影響原材料供應。	• 洪水淹沒倉庫和物流樞紐，造成供應鏈中斷，產能下降。 • 物流配送中斷，影響上下游企業的貨物交付。 • 倉庫和物流設施受損，修復或重建成本高，影響運營成本。
	山火	• 影響中藥材產量，導致平台供應短缺。	• 短期內原材料供應中斷，導致銷售和產出降低。
	極端降水	• 倉庫藥品受損，需增加貨物存儲管理成本。 • 物流配送因積水受阻，交付延遲。	• 藥品需重新檢驗或報廢，造成產出降低。 • 物流配送受阻，導致供應鏈中斷，產能下降。
	颱風	• 倉庫建築損毀，業務暫停，需緊急轉移物資。 • 物流運輸因道路問題中斷，業務流程混亂。	• 供應鏈中斷，產能下降。 • 異常天氣影響配送，導致服務標準達成率下降，影響貨物交付和客戶滿意度。

風險類型	氣候相關風險	對業務模式的影響	對價值鏈的影響
轉型風險	政策與法規	• 全球積極響應《巴黎協定》，我國構建起「雙碳」「1+N」政策體系，企業面臨綠色低碳轉型挑戰，需投入資金升級設備和技術以滿足低碳管理的合規要求，可能改變現有生產和運營模式。	• 供應商需配合調整生產工藝，可能導致產能下降。 • 物流企業需升級運輸工具，增加運輸成本。
	技術	• 採用綠色包裝、建設綠色倉庫、進行提升能源效率的節能改造以及應用可再生能源等減排技術，均需要額外的成本投入。	• 供應鏈可能因減排技術的應用，在短期內面臨成本上升與效率磨合問題。
	市場	• 隨著氣候轉型進程的加快，消費者的環保與健康意識持續上升，藥品選擇傾向可能會發生改變。	• 需要及時精準地捕捉藥品的需求變化，調整採購、上架和營銷策略。
	聲譽	• 全球發達國家和部分地區對氣候相關信息披露的監管政策趨嚴，預計未來披露要求會進一步增加。若企業未滿足披露要求，可能影響企業聲譽。	• 可能需投入更多資源用於改善披露情況和挽回聲譽，增加運營成本。



在氣候減緩層面，我們遵循碳減排層級 (Carbon Mitigation Hierarchy) 策略，從避免 (Avoid)、減少 (Reduce)、替代 (Replace)、回收 (Recycle) 以及抵消 (Offset) 五個層面，常態化開展具體減碳舉措，以減少生產運營對氣候變化的負面影響，踐行低碳轉型。

氣候減緩計劃

層面	行動方向	具體舉措
避免 (Avoid)	• 業務流程線上化 • 辦公流程線上化	• 通過首營電子資料交換平台和電子化合同，實現商家入駐、續簽等流程全麵線上化。 • 內部業務流程推進線上化管理，推行無紙化辦公。 更多措施詳見「綠色運營」及「綠色價值鏈」章節。
減少 (Reduce)	• 減少能源消耗 • 減少水資源浪費 • 減少包裝材料使用	• 優化辦公及倉儲區域照明、空調等設備能耗，如換LED燈、設置定時關閉、清潔維護。 • 更換節水型龍頭，排查維護水管，設置節水標語並定期檢查用水。 • 設計優化自有紙箱，智能匹配包裝箱型和訂單。 更多措施詳見「綠色運營」章節。
替代 (Replace)	• 節能環保設備、產品改造替代 • 可再生能源替代	• 採購優先選擇節能環保產品，如無氟電池、充電電池，倡導租賃環保激光打印機。 • 有條件的倉庫開展風機制暖改造，減少園區供暖依賴。 更多措施詳見「綠色運營」章節。
回收 (Recycle)	• 包裝材料回收 • 辦公廢棄物回收	• 制定相關細則和政策鼓勵二手紙箱利舊，循環使用採購包裝紙箱。 • 對辦公廢棄物再利用和回收，包括固定資產轉售捐贈、廢紙回收、電子廢棄物回收處理等。 更多措施詳見「綠色運營」章節。
抵消 (Offset)	• 植樹造林	• 植樹造林通過吸收和固定二氧化碳，助力生態修復。

在氣候適應層面，為了保護業務免受實體氣候風險影響，我們密切關注氣候變化，並部署了防護裝置和應急設備來提前應對。此外，我們每年開展應急演習，以確保我們應急機制的有效性。

極端天氣應對計劃

計劃目標：在颱風、暴雨、高溫等極端天氣條件下，確保公司業務的持續運營，保障員工安全，降低財產損失，維護公司正常的商業秩序和客戶服務水平。

管理環節	具體舉措
預警與監測	• 智能化預警系統：加快異常交付智能化管理系統的測試與完善，確保其能穩定訂閱氣象部門的極端天氣預警信息，實時接收惡劣天氣警報，並通過系統自動通知運營、倉庫等關鍵部門人員，實現信息快速傳遞與精準通知。 • 人工監測與覆核：安排專人負責日常天氣動態監測，作為智能化預警的補充手段。在預警發佈後，人工對預警信息進行覆核確認，及時向相關部門和人員傳達，確保預警信息無遺漏。
設施防護與維修	• 應急防護措施：在收到極端天氣預警後，迅速組織人員對門窗、下水道、屋頂等關鍵部位和潛在風險點進行檢查，提前放置沙包，加固門窗，清理排水口，防止雨水倒灌和設施損壞。 • 定期維護保養：建立設施定期維護機制，定期對排水系統、建築結構（屋頂、門窗、外墻等）進行全面檢查和維護。清理雨水管道，測試排水泵，修復屋頂裂縫，更換損壞門窗，確保設施在極端天氣下的安全性和穩定性。報告期內，公司已啟動集團總部各樓棟內部改造與維修工作。
員工安全與保障	• 安全提示與防護：在極端天氣來臨前，通過公司內部通訊系統、郵件等渠道及時向員工發佈安全提示，提醒員工減少外出，採取必要的防護措施。對於必須外出的員工，為其配備雨衣、雨傘、安全帽等安全防護裝備，並明確外出安全注意事項和緊急救援流程。 • 靈活辦公安排：推行靈活辦公政策，鼓勵員工在極端天氣時申請居家辦公。提前為員工提供居家辦公所需的技術支持和工作指導，確保員工能夠在家順利開展工作，減少員工在惡劣天氣中的出行風險。 • 若倉庫所在城市出現暴雨、暴雪、大霧等氣象災害（黃色預警以上），有關員工當天可豁免考核。
業務運營保障	• 應急預案制定與演練：制定詳細的辦公區域及倉庫應對極端天氣的應急預案，明確各部門和人員在應急情況下的職責和任務。定期組織應急演練，使員工熟悉應急程序和逃生路線，提升應急響應能力和協同配合能力。 • 應急物資儲備與管理：設立極端天氣應急物資儲備庫，儲備沙袋、抽水泵、應急照明設備、急救藥品、飲用水等物資。建立應急物資管理制度，定期對物資進行檢查、維護和更新，開展充電測試、試運行及有效期檢查等，並做好物資檢查記錄，確保物資隨時可用。
業務恢復與評估	• 業務恢復：在極端天氣過後，迅速組織人員對公司設施、設備和業務系統進行檢查和評估，及時修復受損設施和設備，恢復業務運營。優先保障關鍵業務的恢復，逐步恢復其他業務。 • 經驗總結與改進：對極端天氣應對過程進行總結和評估，分析存在的問題和不足，提出改進措施和建議，不斷完善業務應對計劃和應急預案，提高公司應對極端天氣的能力。

情景案例：合理應對颱風「樺加沙」保障業務連續性

2025年9月23日，廣州受颱風「樺加沙」影響，快遞攬收階段性暫停，當日下午258個運單受影響，當日一環時效達成率為61%。樂藥集團物流中心第一時間發佈預警，組織廣東倉庫開展安全加固與風險排查，並結合承運商攬收受限和門店銷量下降等情況，將當日打包截單時間由20：00提前至16：00，安排員工提前下班，未完成訂單次日集中處理，確保人員與作業安全。

在運輸保障方面，倉庫提前與承運商溝通增加攬收班次，颱風期間保持實時聯絡，颱風過後協調增派車輛和人員，加快滯留貨物發運。同時由客服主動向客戶說明受影響訂單的預計到貨時間，降低客訴風險。最終實現員工零安全事故，庫內商品無受潮破損，配送時效於9月26日恢復正常。

此外，藥師幫識別並把握氣候相關機遇，將其融入業務優化與價值鏈升級中，持續提升長期發展韌性。

藥師幫氣候相關機遇初步識別結果

機遇類型	氣候相關機遇	對業務的影響	應對策略
機遇	氣候適應性產品與服務	• 氣候變化致使一些疾病的發病率和流行區域發生變化（例如高溫導致的中暑），對具有應對氣候變化相關療效的藥品需求可能隨之增加。 • 氣候變化可能導致某些地區藥品、醫療器械本地供應不足，部分地區補貨需求可能隨之增加。	• 加大研發資源投入，針對氣候變化引發的疾病，開發和優化相關藥品。 • 利用平台大數據，建立完善的市場調研機制，實時跟踪市場需求動態，靈活調整產品供應佈局。
	數字化服務	• 在應對氣候變化過程中，遠程醫療、在線健康諮詢等數字化服務需求增長。藥師幫可借助自身平台優勢，拓展數字化服務，打破地域限制，為更多患者提供便捷的醫藥服務，同時減少患者線下就醫的出行碳排放。	• 提升首營電子資料交換平台和電子化合同覆蓋率，持續優化SaaS等數字化工具功能。 • 持續完善用戶反饋機制，根據用戶需求不斷優化平台功能。
	資源利用效率	• 在倉儲環節，優化空間佈局可存放更多藥品。 • 循環使用上，在包裝環節，採用可重複利用的包裝材料，回收運輸周轉箱等，減少一次性資源使用。	• 引入智能倉儲管理系統，精準規劃倉庫空間，提高存儲密度。運用大數據分析優化物流配送計劃，實現車輛滿載運輸。 • 建立包裝材料回收激勵機制，定期評估資源利用效率，設定改進目標並持續優化流程。

機遇類型	氣候相關機遇	對業務的影響	應對策略
	綠色供應鏈發展	• 消費者和合作夥伴對綠色供應鏈的重視程度日益提高，構建涵蓋藥品原材料採購、生產到配送的全流程綠色供應鏈，有助於增強企業在市場中的競爭力，吸引更多優質客戶與合作夥伴。	• 運用智能算法優化物流配送路線，優選綠色、環保物流供應商合作，降低運輸環節的碳排放。

把握氣候機遇，釋放1號單品藿香正氣水季節性增長潛力

近年來，隨著高溫暑濕天氣頻發，藿香正氣水作為應對暑濕的經典用藥，市場需求呈現明顯季節性增長趨勢。藥師幫敏銳捕捉這一氣候相關健康需求，在2025年系統識別並主動把握「高溫+健康」市場機遇，圍繞產品可及性與品牌影響力，從市場推廣、渠道賦能到消費者教育多維度發力，推動傳統藥品在現代場景中的價值煥新。

- **強化氣候健康場景，升級品牌溝通**：優化央視廣告內容，新增「戶外出行」「腹痛腹瀉」等典型暑濕場景，精準回應高溫環境下公眾高頻健康問題。廣告投放周期延長至年底，持續鞏固「防暑祛濕必備」的品牌聯想。
- **構建多渠道觸達網絡，提升公眾認知**：在傳統央視投放基礎上，拓展節氣營銷、新媒體科普短視頻、地鐵及交通樞紐戶外廣告等多元媒介組合，圍繞「小暑」「大暑」「三伏天」等關鍵節點，開展氣候健康提醒，引導公眾建立「高溫備藥」的預防意識。
- **賦能終端與銷售，打通落地「最後一公里」**：向全國合作渠道投放藿香正氣水專屬展架1萬個、宣傳海報3萬張，強化藥店端陳列曝光，提升購買可見性。同步推進AI教練培訓項目，提升一線銷售人員對產品適用場景的專業講解能力，助力精準推薦。

藥師幫以簡單、直接、有效的方式回應氣候帶來的健康需求，發揮傳統藥品的藥用價值。

風險管理

我們參照國際可持續準則理事會(ISSB)《國際財務報告可持續披露準則第2號－氣候相關披露》，制定標準化的氣候風險識別、評估、管理流程，ESG委員會負責定期開展氣候變化風險的審閱，並根據內外部環境的變化、自身業務規劃的更新，對氣候變化風險進行調整，持續優化管理流程和調整應對策略，提升氣候風險管理能力。



氣候風險已正式納入公司整體風險管理流程，我們系統性梳理氣候相關風險，共識別出十項，涵蓋六項物理風險與四項轉型風險，建立氣候風險清單。依據風險的可能性與影響程度，對各項風險進行量化評估與優先級排序，同時結合公司的風險承受能力和現有的應對措施，制定針對性的風險應對策略，以強化氣候韌性及提升管理決策的科學性與有效性。

風險類別	主要影響的業務板塊	風險應對策略
物理風險：極端降水	平台業務、自營業務	• 優化極端天氣智能化預警，提升響應效率。
		• 制定極端天氣業務連續性計劃。
物理風險：洪澇		• 制定極端天氣應急預案，定期開展演習。

我們已在全面風險管理框架下的運營風險中融入此類氣候風險，通過制定《樂藥集團倉庫安全管理制度》等內部安全管理政策、極端天氣應急預案等方式確保氣候變化適應或減緩政策落實到位。同時，我們定期評估風險以瞭解相關風險是否需要更新風險承受能力。

指標與目標

氣候變化已成為企業長期發展中不可忽視的重要議題。在積極響應國家「碳達峰、碳中和」目標的進程中，藥師幫將參考行業減碳理念與實踐經驗，立足自身業務特點，持續提升運營層面的低碳管理水平。

指標	單位	2024年	2025年
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）	噸二氧化碳當量	13,599.01	13,969.57
直接溫室氣體排放量（範圍一）	噸二氧化碳當量	11.64	39.13
間接溫室氣體排放量（範圍二）	噸二氧化碳當量	13,587.37	13,930.43
溫室氣體排放強度（範圍一及範圍二）	噸二氧化碳當量/營業收入（萬元）	0.008	0.007

指標及有關聲明

內部碳定價	鑒於藥師幫業務特點，截至報告期末，我們尚未建立或實施內部碳定價機制，亦未在投資評估、採購決策或績效考核中正式採用內部碳價格。目前，藥師幫主要通過能源使用效率及減排績效等非價格化指標，將與碳成本相關的因素納入經營管理與決策參考。未來，藥師幫將結合監管要求、供應鏈減碳進展及業務發展情況，持續評估內部碳定價工具的適用性與可行性。
氣候相關因素與薪酬政策	截至報告期末，藥師幫尚未將氣候相關績效指標直接納入董事及高級管理層的薪酬或績效考核機制。我們目前於董事會及相關管理層制定經營目標、審議年度績效與重大決策時，主要關注極端天氣對物流、倉儲運作及能源成本等營運層面的影響。未來，藥師幫將結合監管發展趨勢、公司治理實踐及業務實際情況，持續評估將氣候相關因素逐步納入績效管理及激勵機制的適用性與可行性。

上述安排旨在支持集團識別和管理潛在氣候相關影響，不構成對未來採用特定管理工具或實施時間安排的承諾。

綠色運營

能源管理

藥師幫在日常運營中踐行可持續發展理念，通過優化辦公與運營環境，提升能源利用效率、降低能耗，兼顧經營效益與環境績效。我們的能源消耗主要來源於員工辦公以及藥品倉儲環節所產生的外購電力。

自營業務能源與資源管理架構

管理層級 — **管理職責**

最高管理層

樂藥集團總經理擔任自營業務能源與資源使用最高管理層，負責：

- 把控公司資源利用的整體戰略與方向，制定長期目標和政策，保障資源利用契合公司業務戰略和可持續發展目標。
- 協調各部門間資源分配與利用，對重大資源利用項目進行決策和審批。

業務部門

物流中心作為倉庫資源利用管理的主責業務部門，負責：

- 優化倉儲流程，提升效率和資源利用率，降低倉庫生產成本和能源消耗。
- 合理安排倉庫生產設備和人力資源，保障倉庫生產活動順利開展。
- 對倉庫生產過程中的廢棄物進行回收和再利用，減少資源浪費和環境污染。

支持部門

- 質量管理部：確保倉庫運營（如溫度、濕度等）符合GSP規定。
- 人力資源部：負責為資源利用項目提供人力資源支持，組織員工培訓與發展計劃，提升員工專業技能和資源利用意識，建立並完善績效考核與激勵機制，鼓勵員工積極參與資源利用相關活動。

為進一步強化能源與資源的合理利用，樂藥制定《樂藥集團辦公室及倉庫降本增效獎勵方案》。通過績效管理，我們建立能源與資源使用和子公司總經理薪酬掛鈎的考核機制。子公司總經理績效考核以淨利潤為核心指標，該指標核算範圍涵蓋辦公室、倉庫等場所的水電費用以及其他經營成本。

管理舉措

我們定期評估公司運營能耗，制定空調維護SOC等設備維護管理規範，對辦公及倉儲區域的照明、空調等耗電設備進行精益管理。

照明

- 節能改造：辦公場所及倉庫全面使用LED節能燈具，以降低照明能耗，改造倉庫照明的老舊線路。
- 智能控制：實施定時關閉燈光系統，晚間無人時段自動關閉燈光。在倉庫引入感應式照明系統，提升能源利用效率。
- 綠色宣貫：在公共區域張貼「節能小貼士」與「節約用電」標識，倡導員工隨手關燈、合理用電，推動形成良好節能習慣。

空調

- 使用規範：夏季開啟空調時，確保辦公室門窗關閉，避免空調持續製冷導致能耗增加。辦公室無人辦公時，及時關閉空調，踐行「人離、機停、電斷」原則。
- 設備維護：設置夏季空調定時關閉功能，提醒員工離開時關閉空調。定期對空調及空調管道進行清潔維護，提高設備運行效率，延長使用壽命。
- 智能溫控：倉庫採用符合GSP要求的溫濕度監控系統，加強養護員對倉庫溫度濕度的人工監控。

設備

- 節能模式：打印機、電腦等辦公設備使用完畢後，應立即進入「節能」或「待機」模式。新款設備（如新型號打印機）須啟用節能功能，確保使用時啟動、閑置時自動斷電滅燈。
- 電源管理：電腦長時間不使用時，責任人應及時關機。每日下班後須關閉主機及顯示器、打印機、路由器等所有外接設備電源，避免待機耗電。

運輸

- 車輛運輸：一塊醫藥倉庫作業全部採用電動叉車，不使用柴油叉車，有效減少化石燃料消耗與相關排放。
- 自營物流：樂藥集團優先採用自營速道物流，較原先使用汽油、柴油的社會承運商車輛，減少了對傳統化石能源的依賴。

巡檢

- 能耗管控：設置專職巡檢崗位，定期開展全面巡查，重點關注無人區域照明與設備使用情況。明確各樓棟能源管理責任人，落實每日下班巡查機制。加強辦公室日常巡檢，下班前提醒員工關閉空調及各類用電設備，有效降低無人區域能耗。

採購

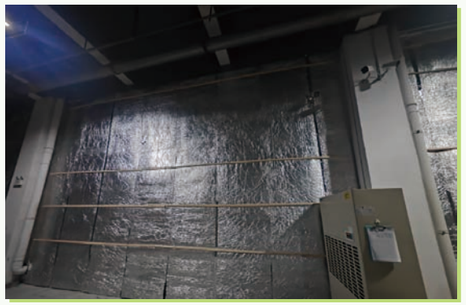
- 綠色採購：在採購流程中貫徹綠色採購理念，優先選用節能環保產品，從源頭降低能源消耗。

樂藥物流金點子提案：倉庫內墻保溫改造提升能源效率

2025年，合肥倉積極參與樂藥物流金點子項目，提出優化方案並開展能源管理實踐，推動倉儲運營節能改造。

針對倉庫二樓整件區約5,000平方米墻面未設保溫層，夏季西曬導致能耗較高的問題，合肥倉在報告期內實施內墻保溫改造。在墻體內側加裝5cm網格鋁箔保溫棉，減少熱交換，提升倉庫保溫性能。項目覆蓋面積約960平方米，累計投入約3.6萬元。

改造完成後，在相同環境條件下，倉庫日均用電量減少約1,000度，月度節約用電成本不低於3萬元，高溫季節預計年度降本超過10萬元。樂藥物流金點子提案為倉儲場景節能改造提供了可複製的實踐經驗。



於墻面加裝保溫棉



樂藥物流金點子召集令

水資源管理

藥師幫水資源使用主要來源於辦公區域及倉庫區域的生活用水，用水主要來自市政供水，不存在取水水源問題。我們提倡節約用水，定期對用水指標進行檢查，以水資源消耗密度下降為管理目標。為踐行節水理念，公司採取系列措施：

責任落實

各樓棟落實責任人制度，責任人日常巡邏關注用水設施，發現漏水及時反饋維修。定期檢查辦公室用水情況，杜絕浪費。

設備升級

定期檢查更新用水設施，將老舊水龍頭更換為節水型，安排專人排查水管線路，及時修復漏水點，減少水資源浪費。

用水規範

要求員工隨手關閉水龍頭，避免「長流水」。規範辦公區飲用水使用，日常優先使用桶裝水，瓶裝水僅限會議、接待等特殊場景使用。

宣傳教育

在衛生間及茶水間等公共用水區張貼節水標語，營造節水氛圍，強化員工節水意識，促使員工養成節水習慣。

包裝材料管理

藥師幫在運營中使用的包裝材料主要包括塑料、紙類快遞包裝等。我們持續完善包裝材料管理體系，結合業務實際情況制定《樂藥集團倉庫耗材管理細則》《樂藥集團二手紙箱利舊獎勵政策》《樂藥集團二手紙箱利舊獎勵指引》等包裝材料管理制度和規範，以確保耗材的使用效率最大化，有效減少資源浪費現象。

樂藥總部肩負起對子公司執行情況的監督職責。根據《樂藥集團二手紙箱利舊獎勵政策》，在紙箱回收過程中，嚴格檢查紙箱規格，確保其符合倉庫現行在用紙箱標準。現行激勵方案已實施4年，員工已逐漸形成良好的利舊習慣。

在儲運環節，樂藥集團物流中心承擔整體資源管理職責，具體工作則由倉庫經理負責執行。針對包裝材料管理，設置了專門責任人員，每周定期對包裝材料的使用情況進行監控，以保障《樂藥集團倉庫耗材管理細則》得以切實有效執行，進而提升包裝材料等耗材的循環利用水平。

倉庫包裝材料精益管理

作業優化

制定打包覆核標準作業流程(SOC)，統一打包操作標準、規範作業動作，有效減少包材損耗。

設計優化

採用自主研發的紙箱設計方案，使包裝結構更契合產品特性與運輸需求。

智能匹配

通過智能倉儲系統，依據訂單的具體內容和貨物尺寸，精準匹配最為適宜的包裝箱型，實現對包材使用量的精確控制。

鼓勵利舊

依據二手紙箱月度實際利用率，科學設定獎勵閾值與激勵條件，明確儲運團隊利舊目標，有效激勵員工踐行低碳環保。

個性化合單策略優化提升資源使用效率

為了提升物流效率和減少資源浪費，樂藥集團通過制定個性化合單策略，將同一客戶的多個訂單合併為一單，從而減少包裹量、揀貨車次及補貨條目數。

截至報告期末，該策略累計減少紙箱134.6萬個、揀貨車次19.3萬次、補貨條目122.7萬個，物流變動成本下降0.044%，提高了運營效率，降低了物流成本，並為環境可持續性做出了積極貢獻。

亮點數據

報告期內，

二手紙箱利舊個數近 **361萬個**，

每 **10個** 包裹中就有 **1個** 二手紙箱。

二手包材的回收利用率

10.09%。

我們持續鼓勵上游供應商在在工藝上進行創新，與第三方物流積極展開合作，探索更優良的包裝設計，提高物流包材使用效率。

包裝材料關鍵指標

指標	單位	2024 年	2025 年
塑料類包裝	噸	381.00	406.00
紙類包裝	噸	4,196.09	4,913.00
包裝密度	噸／營業收入（萬元）	0.003	0.003

廢棄物管理

藥師幫恪守資源化原則，制定詳盡的廢棄物管理細則。同時，我們建立回收獎勵機制，推動各類可回收物的高效回收與循環利用，如積極推進二手紙箱的分類回收與再利用。

在管理架構方面，辦公室廢棄物的管理工作由行政崗位的人力資源專員具體執行，確保日常辦公垃圾的分類、收集與妥善處理。藥品廢棄物的處置則在質量管理部的嚴格監督下開展，保障安全、合規處理。此外，辦公室6S管理被納入行政崗位每月常規績效指標之一，推動廢棄物管理工作有效落實。

藥師幫業務運營中基本不涉及廢氣排放，亦基本不涉及廢水排放。我們於運營中產生的主要廢棄物包括辦公及運營產生的固體廢棄物，包括有害廢棄物（燈管、硒鼓以及廢舊藥品）及無害廢棄物（打印小票、辦公用紙以及廢棄包材）。

藥品廢棄物管理

藥師幫嚴格遵循《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《危險廢物轉移管理辦法》《醫療廢物管理條例》等法律法規，並制定《藥品安全管理制度》《近效期藥品預警管理制度》《非合格區藥品管理制度》等內部制度，對業務產生的廢舊藥品實施全流程管理，涵蓋分類、收集、儲存、運輸以及無害化處理等環節，減低對環境及天然資源的負面影響。我們依據廢舊藥品性質進行分類，集中收集後委託具備第三方資質的專業公司進行無害化處置。

辦公廢棄物管理

在辦公廢棄物管理領域，藥師幫遵循4R1D原則，即減量化 (Reduce)、再利用 (Reuse)、再循環 (Recycle)、替代 (Replace) 和處置 (Dispose)，將可持續發展與資源循環利用理念融入日常辦公，積極推行科學有效的廢棄物管理策略。

管理策略	管理舉措
減量化 (Reduce)	• 無紙化辦公：鼓勵電子化辦公以減少用紙，打印機默認雙面打印，並將報銷憑證、發票的打印紙張由A4調整為A5規格，節約紙張與打印耗材。樂藥集團引入語雀工具，顯著削減了紙質文件的打印量與流通頻次。 • 無紙化物流倉儲：除藥監局要求的隨貨同行單、發票與首營資料外，其餘商品相關數據全部線上化，有效減少紙張使用。 • 源頭控制採購：優先採購無氟電池，為會議室麥克風、空調遙控器等公共設備配備充電電池，計劃後續推廣至員工日常使用場景，減少一次性電池消耗。
再利用 (Reuse)	• 固定資產再利用：對於不再使用的固定資產，如辦公桌椅、電腦等，通過內部轉售或捐贈等方式，延續其使用壽命。 • 設備與包裝材料複用：制定廢舊設備報廢標準，對故障設備維修後重新調配使用，將配置較低但仍可正常使用的設備用作會議備用機。同時，對電腦、手機、攝影設備等採購包裝紙箱循環利用，用於日常快遞郵寄。
再循環 (Recycle)	• 紙張與可回收物回收：回收利用廢紙、打印小票，引導廚餘垃圾規範投放，紙箱等可回收物由保潔定期歸集並交專業機構處理，實現資源循環。同時推行刷卡打印，減少紙張浪費，鼓勵廢紙二次利用，提升二手打印紙使用效率。 • 電子廢棄物回收：打印機產生的廢棄硒鼓、墨盒由合作服務公司統一回收並實施無害化處理，處理後的材料可循環用於生產。
替代 (Replace)	• 環保材料替代：在辦公設備和用品的採購中，積極尋找並使用環境友好型材料替代有害或不可降解的材料。例如，在電池採購方面，用無氟電池和充電電池替代含氟電池和一次性電池。在日常辦公中，逐步推廣使用可重複填充的墨盒、可降解的文件袋等，減少廢棄物對環境的負面影響。
處置 (Dispose)	• 有害廢棄物處置：在各辦公室前台設置「廢舊電池回收筒」，每月月底將員工使用的一次性電池統一回收至物業有害垃圾處，由專業機構進行集中處理，確保有害廢棄物得到妥善處置，避免對環境造成污染。廢鼠標、廢鍵盤交由行政部門統一回收處理，硬盤、內存條等電子廢棄物交由IT 部門進行拆除及保管。

綠色價值鏈

藥師幫將綠色理念融入經營管理，通過推進藥品流通業務線上化並引導員工參與環保實踐，持續推動綠色價值鏈建設。

藥品流通行業綠色轉型

藥師幫通過科技創新推進關鍵業務流程的線上化與無紙化，持續提升運營效率的同時減少資源消耗，助力綠色低碳發展。

在傳統藥品流通行業，客商間首營資質交換通常依賴紙質文件與物流運輸。依託藥師幫首營電子資料交換平台，商家入駐、續簽等流程已實現全流程線上辦理，並配合電子合同的廣泛應用，顯著減少紙張使用及打印、郵寄等環節產生的相關排放，推動業務運行向更加綠色、可持續的方式轉型。

亮點數據

以自營業務通過首營電子數據交換平台提供的電子藥檢報告為例，報告期內，

提供電子藥檢報告超過 **1.53億** 份，

節約A4紙約 **846噸**。

成功減少約 **2,961噸** 碳排放，

所產生的環保效益相當於種植約 **29,613棵** 樹。

鼓勵員工參與綠色實踐

在綠色發展的時代下，每個個體都是綠色變革的重要力量，因此公司積極營造綠色辦公與綠色生活氛圍，鼓勵員工從身邊小事做起，將綠色發展理念融入日常，共同創建綠色家園。我們持續強化員工環保意識，使每位員工都能切實成為綠色辦公的踐行者。

藥師幫為員工配備冰箱、微波爐等設施，倡導員工自帶午餐，鼓勵堂食，減少打包行為。目前，樂藥總部辦公室內，自帶午餐的員工佔比已近三分之一，有效降低外賣包裝廢棄物的產生量。

公司積極引導員工踐行低碳出行理念。我們成立速道科技公益社團並組織開展公益淨山徒步等活動，以戶外徒步為載體，清理山林垃圾，守護自然生態環境，為守護綠水青山貢獻力量，體現社會責任感與環保擔當。

藥師幫登廣州最高峰天堂頂，開展「公益徒步、團建賦能」主題活動

2025年初，藥師幫在廣州最高峰天堂頂開展「公益徒步、團建賦能」主題活動。員工以徒步登頂的方式親近自然，在沿途打卡自然景觀的同時踐行低碳出行理念，感受生態環境保護的重要性。登頂後，大家開展團隊協作遊戲，並圍繞部門業務場景開展技能交流分享，實現公益理念傳遞與團隊能力提升雙向賦能。活動全程配備專業戶外保障人員，確保活動安全有序開展。

本次活動將公益徒步與團隊建設相融合，傳遞「低碳出行、敬畏自然」的環保理念，營造積極向上的綠色戶外氛圍。同時促進員工在實踐中加強交流協作，有效提升團隊凝聚力與業務協同能力。此外，員工文明徒步的行為亦為沿途游客樹立良好示範，充分展現了企業積極踐行社會責任的良好形象。



團隊於天堂頂合影留念



05

夥伴責任
共同發展

我們致力於構建深度協同的夥伴生態，携手各方共擔社會責任，推動價值共生與可持續發展。我們與供應商深化協作，築牢藥品質量根基，保障供應鏈韌性，通過完善管理體系、深化本地採購、推進廉潔建設與夥伴賦能，共創開放共贏的行業未來。我們切實維護員工合法權益，聚焦員工關懷與成長，打造簡單互信的組織文化，與員工互相成就、共同成長。我們積極投身社區公益與鄉村振興，以實際行動踐行社會責任，助力醫療服務普惠可及。

關鍵議題：
- 供應鏈管理
- 職業健康與安全
- 人才培育與職業發展
- 員工權益與福利
- 多元、平等與包容
- 社會責任與公益事業

聯交所ESG守則關鍵指標：
KPI B1,B2,B2.3,B3,B4,B4.1,B4.2,B5,B5.2,B5.3



本章響應SDGs



供應鏈管理

藥師幫始終堅守「質量第一、依法經營、規範管理、持續改進」的管理理念，致力於加強與供應商的合作，減少中間環節，提升供應鏈效率。

公司嚴格遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國招標投標法》《藥品管理法》《藥品經營質量管理規範》《藥品網絡銷售監督管理辦法》等相關法律法規，並依據公司業務實際制定了《採購管理制度》《供應商準入要求》《首營企業管理制度》《首營企業審核管理制度》《供應商質量財務法務的黑名單要求》《供貨單位銷售員資質審核管理制度》等供應商管理相關內部制度，構建覆蓋供應商引入、審核、合作以及監督等各個環節。

供應商管理體系

藥師幫採取雙向管理的供應商管理架構。樂藥集團各子公司均設立了質量管理部門，由總部質量管理部門提供統一的技術指導。子公司質量管理部門負責子公司內部質量管理體系的執行，包括制定和落實相關質量管理制度、監督供應商質量、把控藥品質量、處理質量投訴等。同時，樂藥總部質量管理部門對各子公司的質量管理執行情況進行監督，以確保各子公司嚴格按照質量管理體系要求進行操作。

為確保藥品質量和供應鏈穩定，公司制定《藥品採購情況質量評審管理制度》，明確了各部門的職責。在供應商管理流程中，各部門共同參與制定淘汰機制，確保不合格供應商和藥品及時淘汰。

部門	職責
採購部、運營部	共同制定對供應商、藥品的淘汰機制，確保不合格供應商及時識別和處理。
財務部	制定本部門對供應商發票準確性、及時性和預付款風險監控及淘汰機制，防範財務風險。
儲運部	制定本部門對供應商送貨情況、服務情況淘汰機制，確保物流服務質量。
質量管理部	制定品種質量淘汰機制，嚴格把控藥品質量。

供應鏈全生命週期管理



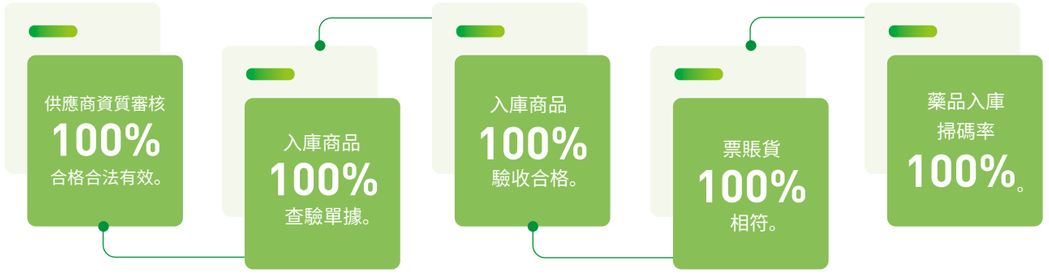
供應商管理流程	要求
供應商准入	• 准入紅線：註册資本大於 100 萬元，成立時間超過 2 年，且營業執照、藥品經營或生產許可證的有效期超過 1 個月。 • 准入參考：公開平台上無質量、訴訟等重大處罰案件記錄。 • 特殊情況審批：當准入紅線和准入參考同時觸碰時，不能特殊審批。針對特定產品供應商，如中藥供應商，將實施更嚴格的審核措施，包括檢查標本、種植園區以及溯源能力等。 • 結算風險評估：針對採用預付款結算模式的供應商，通過系統對接調取其徵信記錄、違法違規及信用履約狀況等信息，開展預付款履約風險量化評估。對風險等級判定為高的供應商，嚴禁採用預付款結算方式。
供應商審核	• 9 項審核 SOC：檢索首營品種任務 SOC、審核註册批件 SOC、審核質量標準 SOC、審核說明書 SOC、審核標簽 SOC 及包裝 SOC、審批首營品種 SOC、審核首營企業基本信息 SOC、審核首營企業採購信息 SOC、審核首營企業 SOC。 • 在藥品首營審核環節，包裝附追溯碼為審核通過的必要條件。藥品到貨驗收及入庫時，無追溯碼的貨品一律予以拒收，同時依托計算機系統完成掃碼校驗。
供應商評審與淘汰	• 動態非定期評審：對供應商進行實時監控和評估，確保其質量和服務水平持續符合要求。針對現場審計發現的問題，要求供應商及時提交糾正與預防措施（CAPA）計劃和整改方案，並持續跟踪糾正進展。 • 年度定期評審：在每年年底進行，對供應商進行全面評估。評估過程中採用 10 分制打分，6 分以下表示表現不佳。 • 淘汰機制：對評分低於 6 分的供應商進行淘汰，將其列入黑名單。 • 重新啟用流程：若需重新啟用已淘汰的供應商，須重新進行供應商準入流程，包括資料提交和資格評審。
供應商溯源管理	• 優化供應商管理平台（SRM）：通過建立和完善供應商管理平台，實現對供應鏈上游廠家、經銷商等用戶的信息整合和管理。 • 貨物流向系統：供應商管理平台能夠形成一個集成的貨物流向系統，實時披露供應商的收貨狀態等信息。 • 藥品批次溯源：平台具備按照藥品最低顆粒度批次進行溯源的功能，有助於確保藥品來源的可追溯性和質量安全。

以現場審計推動供應商質量提升

2025年9月，一塊醫藥質量管理部對供應商開展現場審計，重點考察其生產管理與質量控制情況。審計發現，供應商部分關鍵操作文件管理不完善，實際作業流程未及時納入標準作業規程。偏差和異常調查流於表面，缺乏根本原因分析，調查工具運用不足，結論表述亦不夠嚴謹規範。

針對上述問題，一塊醫藥要求供應商立即整改。目前供應商已啟動相應糾正措施，包括完善操作文件、開展根本原因分析、規範實驗室調查流程，並明確了整改時限。後續將結合到貨驗收、客戶反饋等信息，持續跟踪改進效果。此次審計以發現問題、推動提升為目標，通過務實溝通與閉環管理，幫助供應商強化質量意識和執行能力。

樂藥集團供應鏈管理目標



供應鏈ESG風險管理

在供應鏈管理中，藥師幫重視供應鏈的ESG風險，積極實施全面的評估機制。我們構建了專業的評估體系，從合規資質、運營規範、環境責任、產品質量與安全等多個方面綜合考察供應商的可持續發展能力，識別可能影響長期合作的風險因素。

在供應商準入階段，嚴格執行合規審核流程，查驗其營業執照、行業許可等關鍵資質文件，確保合法合規經營。同時將廉潔合作要求嵌入合同管理，落實反腐敗、反賄賂責任，做好合同登記與過程留痕。

對於已合作的供應商，我們實施動態管理機制，定期開展風險評估。一旦發現存在與ESG相關的負面影響，迅速啟動應對措施，並在業務系統中採取限制措施，協助供應商制定整改方案，防止、減輕並消除負面影響，推動整個供應鏈穩定、可持續發展。針對合作穩定、表現良好的重點供應商，我們建立常態化溝通機制，加強協同與互信，例如在入庫時提供綠色通道支持，提升交付效率。

基於對可持續性風險的識別結果，我們對供應商實行分類分級管理，制定涵蓋產品質量與安全、合規經營、責任採購等方面的管理要求，並通過定期培訓、供應商大會等日常交流明確合作期望。對於高風險領域或重點環節，實施更有針對性的監督與指導，持續提升供應鏈的整體可持續發展水平。

為應對極端天氣或不可抗力事件（如颱風）對供應鏈的影響，一塊醫藥建立了高效的應急響應機制，全力保障藥品供應穩定。在組織保障上，成立由商品、物流、採購、質量及核心業務部門負責人組成的「應急管理委員會」，實現快速決策與跨部門協同聯動。同時，推行供應商AB角機制，優化供應商分級管理，為重點品種如急救藥、慢性病用藥等配置A角（主供應商）和B角（備用供應商），確保突發情況下供應不中斷。

報告期內在多次極端天氣影響期間，公司核心藥品訂單滿足率持續保持在98%以上，未發生因缺貨引發的客戶投訴，有效保障了災區及周邊區域的藥品可及性，體現了供應鏈韌性和企業應急響應能力的持續提升。

本地採購

藥師幫始終將採購策略的優化視為提升企業競爭力與服務水平的重要舉措，尤其著重推動本地供應鏈的發展。通過積極構建本地採購模式，力求實現供應鏈效率與效益的雙重提升。

本地採購模式具有顯著優勢，能夠有效提升運輸效率、減少貨物周轉時長、加快資金回籠速度。這不僅有助於降低物流環節的成本支出，還能更精準地對接本地市場需求，為終端客戶提供更為優質、高效的服務。

2025年，藥師幫與本地供應商建立常態化溝通機制，推動各地區公司每年至少組織一次「重點省內供應商合作座談會」。通過高頻次、面對面的交流，同步市場趨勢與採購策略，並深入瞭解供應商在產能、物流及新品推廣等方面的訴求與挑戰，構建了雙向透明、互信共贏的戰略對話平台。

同時，我們創新激勵模式並完善合作機制，推進長期合作。一方面，與多家省內核心供應商簽訂了基於全年採購額的階梯式返利協議，將採購規模與激勵力度直接掛鈎，有效激勵了供應商優先保障對我司的貨源供應、價格穩定及配送服務，推動合作關係從交易型向長期價值共創型轉變。另一方面，建立健全本地供應商發掘與評估機制，在新供應商引入和現有品類招標流程中，專門設立「本地供應能力」作為核心評估維度，在質量、價格與服務達到同等標準的前提下，優先遴選本地合格供應商，從源頭夯實本地供應鏈基礎。

針對滿足質量體系要求且具備研發或產能優勢的本地核心供應商，我們進一步深化合作層級，傾向於簽訂長期戰略合作協議，通過穩定的訂單支持助力其規模化發展，同時聯合規劃倉儲佈局與物流鏈路優化，持續壓縮交付周期，提升供應鏈響應效率。

亮點數據

截至報告期末，集團共有**17,352**家供應商。本地採購佔比已納入考核指標，樂藥省內採購佔比已到達**54%**。

供應鏈廉潔建設

藥師幫高度重視廉潔建設，致力於營造風清氣正的商業環境。公司制定《反腐敗合規政策》《廉正舉報管理辦法》《藥師幫行為高壓線操作指引》等內部管理制度，並建立廉正舉報平台，開放監督舉報郵箱及熱線，暢通監督渠道，鼓勵各方積極參與廉潔監督工作。

為全面加強對供應商反貪腐反賄賂的管理，我們要求所有與公司有業務來往的相關方均須嚴格遵守反腐敗合規要求。同時，我們要求供應商等合作夥伴在簽訂合同時，必須認同所涵蓋的廉潔條款，並將其存檔備查。公司積極向所有商業夥伴傳達反腐敗及反賄賂要求，確保合作全程契合公司的廉潔期望。

我們鼓勵供應商等合作夥伴積極參與公司的商業道德宣貫，確保供應商等合作夥伴誠信經營。若供應商違反相關承諾，公司將視情節輕重，採取取消供應資格、終止合同等措施，情節嚴重的，依法追究法律責任。

供應商賦能

藥師幫建立了透明開放的供應商溝通機制，向他們分享最新的行業標準動態，並在日常業務中為其提供必要的支持。我們還定期組織與供應商的戰略性、技術性、業務性會議，籍此幫助他們提高交付效率和質量。

供應商系統：智能供應鏈系統，提升運營效率

藥師幫率先在行業內實現實銷實結供應鏈系統的全面落地與高效運作。相較於傳統的預付、貨到付款等模式，實銷實結模式實現按賬期收款的自動化、智能化管理，從根本上緩解了供應商的資金壓力，優化其資金流結構，顯著提升運營效率。通過自主研發的ERP供應商系統，供應商可實時、精準地查看貨品流向，借助物聯網技術實現對貨物運輸狀態的全程監控。終端收貨後，供應商只需在系統中輕鬆點擊結算，即可快速收到貨款，依託智能合約技術確保資金結算的安全、高效，大幅縮短上游資金周轉周期，引領醫藥行業供應鏈運轉效率的革命性提升。2025年，公司重點啟動SRM尋源功能研發工作。通過推動採購流程自動化改造與供應商交互機制優化，系統提升了採購運營效率，降低人工操作負荷，同時助力供應鏈協同效能升級。

供應商培訓：強化培訓支持，保障產品質量安全

產品質量與安全培訓

我們重視供應商的產品安全和質量培訓，培訓內容涵蓋藥品生產質量管理規範(GMP)、藥品經營質量管理規範(GSP)等相關法規解讀，以及從原材料採購、生產過程控制到成品檢驗等全流程的質量把控要點，幫助供應商瞭解並遵循嚴格的質量標準，有效防範質量風險。

供應商合作：線上線下協同，助力廠牌供應商送達好藥

藥師幫高度重視供應商賦能，針對戰略合作的廠牌，提供專業化、一站式營銷與渠道覆蓋服務。依託平台多年運營與自營業務經驗，精準篩選具有銷售潛力的產品，如需求大但知名度低、院內暢銷但院外推廣不足、區域暢銷但全國拓展有限的藥品，聯合藥企定制推廣方案，助力將市場機會轉化為實際銷量。

在報告期內的供應鏈合作實踐中，藥師幫秉持開放合作、創新驅動的理念，通過與合作夥伴的緊密協作，以及數字化賦能、供應鏈網絡優化和流通效率提升等舉措，構建高效、透明、負責任的藥品供應鏈體系，為優質藥品的高效可及性提供了有力保障，助力廠牌供應商將好藥送達終端客戶。

助力藥友製藥推廣可樂必妥左氧氟沙星片

2025年，樂藥集團聯合重慶藥友製藥，依託藥師幫平台的數智化供應鏈能力，推廣可樂必妥左氧氟沙星片，通過線上線下協同、數據驅動運營與專業化服務支持，有效提升產品在零售終端的可及性與使用規範性，實現產品盒數同比增長248%，複購率達83%。

- 數字化賦能提升可及性：通過「爆款專區」「常購常搜推薦」「高級商品詳頁」及產品視頻等多維曝光手段，增強產品信息透明度與終端認知，助力基層藥店高效選品與採購。
- 專業服務深化終端支持：推行「以客戶為中心」的顧問式銷售模式，廠牌代表深入診所、藥店開展專業拜訪，覆蓋6.4萬家終端。結合「銷售拜訪7步法」與「臨床診療6步曲」，為基層醫療人員提供科學用藥指導與個性化解決方案。
- 精細化運營促進公平參與：電銷團隊實施客戶分層管理與精準觸達，結合「百團大戰」「雲閃付天天拼」等普惠型營銷活動，疊加廠牌補貼與平台優惠，降低中小藥店採購門檻，推動構建包容、可持續的醫藥流通生態。



線上平台全域流量曝光


電銷推品部署

助力達仁堂速效救心丸拓展基層市場

樂藥集團與中華老字號企業達仁堂就「速效救心丸」開展全國獨家經銷合作，依託藥師幫平台的數智化能力，推動經典急救中成藥在基層市場的可及性與規範化發展。2025年實現銷售額超2億元，同比增長7.5倍，覆蓋終端8.9萬家，同比增長47%，客單價提升2.8倍，品類市場份額增長4個百分點。

- 科學策略推動市場滲透：基於市場洞察，實施「單體做廣覆蓋、連鎖做深滲透」策略，精準匹配終端需求，提升整體運營效率。
- 統一管理維護品牌價值：通過統一管理與標準化視覺呈現，結合平台核心資源投放，強化產品正品形象與市場認知。
- 全渠道協同提升覆蓋：整合線上流量資源與線下電銷推品，實現多渠道協同推廣，增強基層終端觸達。
- 數據驅動實現精準賦能：依託終端實時數據，動態調整策略，提升響應能力，助力傳統中藥品牌可持續發展。



平台核心資源投放



運營動作統一管理



互相成就，共同成長

保護員工合法權益

合規僱傭

藥師幫始終遵守《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國勞動法》等相關法律法規，不斷完善《人力資源管理制度》等內部政策，堅定維護員工和應聘者在招聘、薪酬、晉升機會及工作時長等方面的合法權益。

我們遵循聯合國《世界人權宣言》以及國際勞工組織核心公約等國際準則，堅決反對所有形式的就業歧視，建立了完善的反歧視與多元化管理制度和專項政策。在招聘、入職、培訓、晉升及獎勵等環節，我們公平、公正地對待不同性別、年齡、民族、地區、宗教信仰和文化背景的員工，並在《人力資源管理制度》中明確規定了反歧視與多元化的要求，遵循聯合國《世界人權宣言》以及國際勞工組織核心公約等國際準則。

我們嚴格禁止童工僱傭、強制勞動及勞工奴役現象，並抵制任何形式的暴力、恐嚇、欺凌和騷擾行為。當候選人通過面試後，在經本人同意且符合個人隱私與信息安全的前提下，我們會對候選人進行背景調查，以核實其資歷的真實性。為確保僱傭過程各環節依法合規，我們鼓勵相關人員在發現違反規定的行為時，及時上報給部門HRBP（人力資源業務夥伴）或上級主管，以便進行調查和處理。一旦發現違規行為，我們將立即進行調查，並採取必要的糾正措施。

2025年，公司未發生強迫勞工、僱傭童工以及與人權相關的員工申訴事件。同時，我們嚴格遵守法律法規關於工作時間、薪酬福利、假期保障等方面的規定，維護員工的基本權益。

我們踐行民主管理理念，保障員工結社自由權益，持續完善員工參與機制。我們支持員工依法參與和組建工會等社團組織，積極推動勞動標準優化和權益保障工作。

公司始終高度重視並切實保障員工在工作過程中的隱私安全，通過健全隱私保護制度、實施嚴格的數據加密存儲與傳輸管控、加強內部人員的隱私保護培訓與管理等多維度舉措，全方位築牢員工隱私保護防線，守護員工在工作場景中的隱私安全。

人才招聘

我們堅持公平、專業的招聘原則，實行直線上級、部門負責人與HR多輪面試機制，確保選才公正透明。入職後開展定期綜合評估，持續保障人崗匹配質量。同時，通過招聘平台合作、校園招聘、內部推薦等多元化渠道，廣泛吸引優秀人才。

圍繞業務戰略與組織發展需求，藥師幫持續優化招聘體系，以「精準匹配、敏捷響應、前瞻佈局」為核心，推動人才引進從滿足需求向引領發展升級。針對BD崗位簡歷篩選、結構化面試、試崗管理三大標準化工具，覆蓋招聘全流程，提升專業性與一致性。聯合人才發展團隊引入AI面試系統，助力管理崗精準選才，並上線「AI教練」，為新員工提供個性化輔導，提升融入效率與留存率，實現技術與流程雙輪驅動。

以標準為基，實現精準匹配

報告期內，公司重新梳理關鍵崗位人才標準，明確核心能力模型，推動招聘從「經驗導向」轉向「能力導向」。堅持「及時率」與「準確率」並重，全年精準引進188人，全面支撐業務發展。通過統一人才畫像，實現「招對人、招準人」，顯著提升人崗匹配效率與組織適配度。

以需求為導，實現敏捷響應

面對業務節奏加快與新業務探索需求，招聘團隊主動前移、快速響應。聯合HRBP發起「930」招聘攻堅項目，集中資源推進地推團隊補員，一個月內將全國滿編率從92.86%提升至98.4%，高效支撐一線作戰。從0到1完成電銷部門初創團隊組建，並配套設計激勵方案，助力新業務模式快速啟動與驗證。大客戶服務團隊順利完成從66人到80人的擴容，100%達成年度編製目標，通過結構優化持續提升團隊戰力，更好應對市場競爭挑戰。

以發展為本，強化管理梯隊

梳理關鍵崗聚焦組織能力建設，重點加強關鍵管理崗位人才佈局。完成銷售體系8名省區經理的招聘與優化，重點考察「學習力、勤奮度、團隊帶領能力」等核心素質，確保管理者既能打勝仗，也能帶隊伍。通過嚴格選拔與系統評估，全面提升一線管理質量，為業務高效執行與快速響應奠定堅實的領導力基礎。

薪酬與績效

藥師幫始終秉持公平、公正、公開的薪酬理念，嚴格落實國家相關法律法規和管理規範要求，制定並實施相關薪酬政策，遵循男女同工同酬原則。我們承諾，員工的薪酬水平不會因性別、年齡、民族等與工作經驗和表現不相關的因素而產生差異。

在員工提供正常勞動前提下，我們以雙方簽署的《勞動合同》及《薪酬確認單》為準提供相應的薪資待遇，並提供餐補、高溫補貼、通訊補貼、交通補貼、異地住房補貼等員工福利，盡可能減輕員工生活壓力。另設有結婚和生育禮金，在員工人生重要時刻送上祝福與關懷。

我們已設立完善的調薪機制，定期對市場行業環境以及員工工作表現、個人成長等方面進行評估，並針對不同性質的員工設置針對性的調整策略，比如根據銷售崗位的特性，市場銷售部員工會有季度性的調薪晉級安排，為員工提供及時激勵及具有市場競爭力的薪酬福利。2025年，我們對集團總部人員薪酬結構進行調整，將部分固定薪酬與績效結果掛鈎，強化「多勞多得、優績優酬」的激勵導向。

此外，根據2025年股份激勵計劃，滿足年限要求且表現突出的員工有機會獲得股權激勵。我們希望能夠激發員工的長期奮鬥精神，真正做到「互相成就，共同成長」。

我們制定了規範清晰、公開透明的績效管理流程，每半年度根據員工績效表現開展溝通與輔導，促進團隊保持優異的整體效能。

藥師幫績效管理體系

制定績效目標

依據員工的職業發展路徑與過往工作表現，為不同職級的員工量身定制績效考核指標，確保考核目標既契合員工個人成長需求，又緊密關聯公司整體戰略目標。

績效過程管理

借助專項監督、專業課程培訓、實用工具指引等多元化手段，全方位跟踪監督員工的績效達成進度，及時發現問題並提供支持，保障績效目標的順利推進。

績效評估

每半年度綜合上級評價、下屬反饋調研、同事互評等多維度反饋渠道，對員工績效進行全面、客觀的評估，輸出涵蓋工作成果、工作能力、團隊協作等多方面的考核結果，精準衡量員工工作表現。

績效面談與改進

在績效評估結束後，及時向員工反饋績效評估結果，開展一對一的針對性面談與專業指導，幫助員工明確自身優勢與不足，制定個性化的績效改進計劃，助力員工持續提升績效表現。

亮點數據

報告期內，**100%**的員工接受定期績效評估。

員工溝通

藥師幫推行扁平化管理，主動聆聽員工的聲音。公司建立多重反饋渠道，以確保員工的意見和建議能夠得到及時、有效的處理。每個部門均設有HRBP，員工可以向HRBP反映問題，尋求幫助。公司在半年度及年度績效考核過程中設置上級面談環節，員工可進行階段性工作總結，並在面談時瞭解上級對自己工作的認可度，助力團隊發展及自我提升。

公司在《藥師幫員工手冊》明確，員工有權利也有義務舉報違反公司行為約定及規章制度的行為，並公開舉報電話、郵箱及網站等渠道接收員工反饋，無論匿名還是實名，我們都將保護舉報人的信息，對舉報內容進行嚴肅處理，確保舉報閉環率100%。

一塊醫藥建立常態化面談機制助力人才發展

2025年，一塊醫藥建立起常態化員工面談機制，由人力資源部門主導，通過合同續簽面談、專項發展訪談等多種形式，開展「人才畫像」式深度溝通。在每一次交流中，HR團隊先與部門負責人充分對接，全面掌握員工績效表現、崗位貢獻及未來發展潛力。隨後與員工本人面對面交流，傾聽其職業發展訴求、工作狀態以及實際遇到的困難與挑戰。最終推動形成雙向反饋，並對關鍵問題進行持續跟進，確保溝通不走過場、建議落地見效。報告期內，該機制已開展專項跟進6次，有效增進組織與員工之間的理解與信任，同時識別並推動解決多項一線業務中的瓶頸問題和流程優化需求，實現了從「關注人」到「改善事」的良性循環。

職業健康與安全

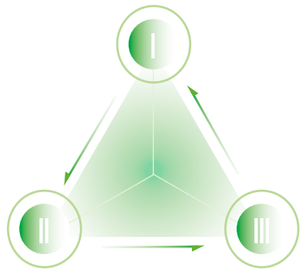
藥師幫依據《中華人民共和國安全生產法》《中華人民共和國職業病防治法》等國家相關法規，以及國際標準組織 (ISO) 發佈的職業安全管理體系，制定《樂藥集團倉庫安全管理制度》《樂藥集團辦公室6S管理辦法》等一系列職業健康與安全管理制度，實現公司所有倉庫的全面覆蓋。

此外，我們構建完善的安全管理制度體系，制定《樂藥集團倉庫安全管理制度》，對倉庫的安全管理進行嚴格規範。各倉庫中設有安全管理項目組，負責執行和監督倉庫的安全管理工作。倉庫的安全由子公司總經理、倉庫經理、物流經理分級負有管理職責，職責範圍內的健康與安全表現與其績效掛鉤，將安全健康責任落實到具體崗位。此外，各部門及各省區均配備HRBP，負有員工安全與健康關懷等職責。一旦發生病假、工傷等情況，HRBP會及時關注並跟進，確保員工的合法權益得到保障。

在藥師幫的業務運營中，公司高度重視倉庫等工作場所的安全管理，已構建起一套完善且科學的工作場所危害識別、風險評估和事故調查機制，定期開展安全檢查。

危害識別

- 藥品倉儲：藥品泄漏導致的化學物質暴露風險，以及不當儲存造成藥品變質進而引發的潛在健康危害，又車等設備使用不恰當導致潛在受傷危害。
- 辦公區域：重點識別電氣設備老化、消防通道堵塞等安全隱患。
- 物流運輸：極端天氣、運輸事故導致員工面臨潛在的健康與安全威脅。



風險評估

- 評估各類危害因素可能帶來的職業健康與安全風險程度，並據此規劃後續的管理與改善措施，作為風險管控的參考依據。

事故處理與調查

- 應急處置：發生事故後迅速啟動應急機制，依據傷情情況由急救員進行必要處理或由緊急應對小組送至指定醫院救治。
- 事故調查：成立跨部門調查小組完成並簽核《事故調查報告》《工傷申請表》，確認責任部門及整改方案措施。
- 整改閉環：明確工傷事故改善方案的追踪責任部門，將改善措施納入標準化管理流程，並面向全員開展培訓，切實防範同類事故再次發生。

通過完善的工作場所危害識別、風險評估和事故調查機制，藥師幫有效保障業務的安全、穩定運行，為員工創造了一個安全可靠的工作環境。

我們實施緩解措施以管理職業健康與安全風險，並採用適當的控制等級來消除工作場所危害。按照國家GSP管理要求，為接觸藥品的員工建立健康檔案，並每年進行體檢，具備齊全的員工體檢及GSP相關培訓記錄。倉庫定期開展消防演習，提高員工的應急逃生能力，並在倉庫建立小型消防站，配備消防用品及防護用品。為了進一步降低工傷事故發生率，公司將持續關注和改進職業健康與安全管理體系，努力實現零工傷的目標。

樂藥集團成功舉辦第三屆「安全月」活動

2025年6月，樂藥集團成功舉辦第三屆「安全月」活動，圍繞「安全氛圍營造」「安全宣誓」「安全知識培訓與考核」「安全檢查」和「安全視界」五大主題，系統推進安全文化建設。活動期間，同步發佈各子公司「安全風採」評級結果，營造組織間比學趕超的良好氛圍，進一步強化全員安全生產意識，提升參與積極性。

聚焦通勤安全，強化防護保障

針對近年來員工多以電動車通勤、物流園區周邊貨車往來頻繁、夜間照明不足等交通安全隱患，集團在「安全氛圍營造」環節向全國22家倉庫統一發放安全月手冊、電動車頭盔、夜光貼等實用物資，切實為員工上下班安全保駕護航。同時，組織開展通勤安全專項培訓，覆蓋全國870名員工，首次考核合格率達99%，經補考後實現100%全員通過。全年安全事故較去年同比下降，安全意識水平穩步提升。

深化檢查機制，推動經驗沉澱

在「安全檢查」環節，推動質量管理部開展跨倉交叉檢查，提升問題發現與整改閉環能力。通過「安全視界」活動，組織各倉庫拍攝高質量安全宣導視頻，將實踐經驗轉化為可複製、可傳承的知識資產。活動成果正式整合為《樂藥倉儲安全指引》教學片，並上線至EHR電子人力資源管理系統，作為新員工入職及年度複訓的標準化「安全第一課」，實現安全教育的長效化、制度化。



第三屆安全月活動宣傳海報

員工關懷與發展

人才培訓與職業發展

藥師幫高度重視人才發展，致力於打造一支高素質、高效能的人才隊伍。我們不斷完善人才培養及梯隊建設機制，有目的、有計劃地進行人才儲備及培育。報告期內，繼續推行《數字人才盤點制度》，旨在發現人才、關注人才、發展人才，通過人才盤點提高員工的核心競爭力，培育未來的管理團隊，確保人才成長速度超過業務發展速度。

我們建立健全員工發展與培訓事宜的組織架構，由人力資源部作為專門部門負責員工的培訓與發展，並設置人力資源總監從管理層對員工相關事項進行統籌管理。董事會下設的薪酬與考核委員會負責制定公司的薪酬考核制度，並監督實施。

藥師幫的員工發展與培訓政策包括《人力資源制度》《崗位職級體系管理辦法》和《藥師幫數字化人才盤點制度(試行)》等。根據《人力資源制度》，公司應根據實際需要制定培訓計劃，對培訓目的、培訓人員、培訓時間、培訓方式、培訓預算等作出適當安排，確保員工專業知識和業務能力達到崗位要求。此外，公司也建立多層次分梯隊的培訓體系，按照員工職業發展階段與崗位需求提供相應培訓資源。

為持續提升員工能力與組織競爭力，報告期內公司系統性地制定了員工發展計劃，覆蓋技能提升、專業資格培訓、領導力發展等多個維度。員工發展計劃以業務戰略為導向，結合崗位需求與個人發展意願，通過線上線下相結合的方式開展多樣化培訓。

職業發展

藥師幫致力於為員工提供廣闊的職業發展空間，讓每一位員工都能在合適的崗位上實現個人價值。我們制定《崗位職級體系管理辦法》，明確員工勝任標準，從而為員工提供明確的職業發展方向。基於個人特質與公司發展需求，我們為員工量身定制職業成長路徑，明確階段性目標及晉升條件，通過管理與專業雙通道發展模式，激發員工潛能。

為進一步激發企業內部活力，保持競爭力，我們執行適時輪崗制度，為員工在不同的崗位上鍛煉和提升自身能力提供機會，在內部形成良性的人才競爭。我們以公平公正的方式，全面考核員工績效表現。我們根據員工過往業績表現、能力、意願，結合員工自評、360環評等多種考核方式，最終由人力資源部和員工所屬部門負責人開展雙重人才評估與晉升考核，確保員工的職業發展得到充分關注與保障。

藥師幫搭建多層次分梯隊的培訓體系，按照員工職業發展階段與崗位需求提供相應培訓資源，包括針對新員工的入職培訓、針對管理層候選人的領導力培訓，以及崗位技能培訓、通用技能培訓等。在教育和技能提升的贊助或輔助計劃方面，公司未來將結合業務發展需要與員工調研情況，逐步探索相關支持機制，助力員工延續就業能力與長期發展。

員工培訓

橫向體系建設

明確員工從達標到熟練到優秀的提升階段，形成崗位學習地圖，確保人才發展與崗位要求相匹配。



縱向人才發展

構建培訓升級通道，支持員工逐級提升，實現從本崗位向更高層級的成長發展。

線上層面，我們打造了藥師幫培訓平台「雲學堂」，涵蓋了項目管理、銷售管理、行業知識、職場效能等各類培訓課程。同時更新培訓管理體系，引入AI教練學習平台，將2.0和3.0業務的核心產品知識、核心進店能力課程等在AI教練上進行模擬場景對練，提高銷售人員在進店前的實戰能力。線下層面，我們開展外部專家講座、實踐操作項目等方式，以提升培訓效果。

2025年，針對BD崗位拎包試崗候選人，公司專項搭建拎包學習地圖，課程內容覆蓋企業文化、新客開發技能、精品產品知識、精品進店七步法實操對練等核心模塊，系統性助力候選人夯實業務基礎、掌握崗位核心技能，有效提升其拎包試崗階段的實操能力與考核成效。

打造學習型組織：價值觀認同、高七文化融合、業務戰略規劃、領導力提升、專業技能提升、制度宣貫



藥師幫在線學習平台「雲學堂」

報告期內人才發展工作聚焦關鍵崗位能力提升與組織經驗傳承，累計開展多項專題培訓與集訓項目。重點工作包括：

- 地區經理集訓營：全年共舉辦4期，覆蓋280人次。集訓圍繞市場策略、團隊管理、業務複盤與創新實踐等主題展開，通過案例研討、情景模擬、跨區域交流等形式，強化一線銷售的實戰能力與協同意識。
- 績效管理體系賦能項目：配合新考評制度實施，開展全員績效管理理念宣導與工具培訓，確保制度有效落地。
- 新員工融入與成長計劃：通過導師制、崗位技能路徑學習及定期複盤會，加速新人勝任與融合。

此外，我們還對培訓效果作定期評估，根據反饋調整培訓內容，確保培訓投入的有效性與針對性。

亮點培訓計劃

「8年班」項目

8年1班與8年2班，是速道科技「戰略－組織－文化行動」學習培養項目，通過《像CEO一樣思考》課程，引導學員從企業全域視角出發，結合不同發展階段與經營周期，多維度模擬企業運營情境。開展《講透組織提效》課程，強化組織管理能力，並結合「追光者百里夜行」文化活動，促進團隊融合。2025年，新增8年2班圓桌會，定期分享優秀企業案例，推動共學共進。




圖：8年班中高管培訓合影留念

領航者計劃

我們為中高層管理崗位的核心業務團隊啟動了「領航者計劃」，覆蓋人群從地推團隊拓展到中後台。2025年，地推銷售體系引入銷售管理課程，提高省區和大區的經營視角。在中後台體系，開展了「戶外領導力」和「團隊管理領導力」的課程學習，提升中後台管理者的業務協同能力和非職權影響力。

產研運培訓

面向產品研發運營核心成員開展了專業類和綜合類培訓，包括「用戶洞察與需求管理」，「DISC工作坊」，幫助其掌握用戶洞察、用戶分群、需求分析等方法論，並通過DISC加強業務溝通能力。



圖：產研運培訓合影留念

凌雲計劃

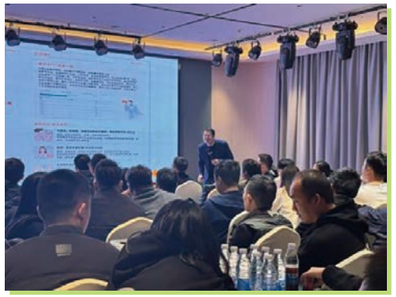
面向全國銷售管理崗開展「凌雲計劃」，包括崗位晉升競聘和領導力培訓。2025年共開展13期，共60位管理崗參與競聘，28人通過「凌雲計劃」走向更大的市場和崗位。

向日葵計劃02期

面向全國銷售管理崗位的高潛力人才開展「向日葵計劃」，包括《以客戶觀為原點的從戰略到執行》《乘法領導者》和《高效執行四原則》等課程，為未來省區經理和部門負責人儲備人才。2025年，針對全國銷售部門管理崗位的高潛力人才，繼續向日葵班的高潛人才培養，為省區經理儲備人才。在團隊領導力的提升方面，組織線下培訓1場，共8位向日葵學員晉升省區經理。

蒲公英項目

在業績增長項目中，我們以湖南省區為試點，開展了系統性賦能培訓。培訓覆蓋全體BD及管理崗，內容貫穿「認知－方法－實戰」全鏈條：從重塑2.0業務銷售邏輯，到深入拆解「精品進店七步法」並進行強化演練，最終輔以實戰督導。此舉旨在全面推動團隊從1.0向2.0業務轉型，實現從思維到打法的根本性升級。

HRBP訓練營

面向全國HRBP人員開展HRBP訓練營，提供《從戰略到執行》和《績效改進》等內部專業課程培訓。2025年共組織線下培訓1次，提升HRBP的促動能力，鼓勵在工作中實踐應用並申請促動師認證。

內部創新氛圍打造

我們鼓勵探索、包容試錯、重視實踐、追求價值，將創新融入內部文化，打造開放、共創、持續進化的創新生態。

物流端：「金點子」創新機制，讓好點子被看見、被實現

為鼓勵全員參與改進，樂藥集團發起物流「金點子」創新項目，聚焦操作方法創新、管理方法創新與流程優化等多個創新方向，按季度常態化徵集一線智慧。項目建立科學評審機制，從創新性、落地性、收益性、推廣性四個維度進行綜合評估，優秀方案納入推廣計劃，實現「從點子到實踐」的價值轉化。

研發端：以學促創，以賽促用

在研發體系，平台研發部門堅持「學習驅動創新」，組建搜索、大數據、AI三大專項學習小組，圍繞關鍵技術領域拆解學習路徑，系統提升團隊專業能力。同時，持續加強算法與數據人才隊伍建設，深化團隊對數據的理解與應用。

報告期間，邀請外部專家開展「AI產品設計」「AI技術原理」專題培訓2場，覆蓋約100人次，並組織課後內部轉訓，擴大知識傳播範圍。學習成果通過內部創新大賽實現有效轉化，AI創新競賽共吸引30支隊伍提交35個提案，覆蓋平台、樂藥、光譜、一塊醫藥等各業務板塊，多家子公司積極參與，體現廣泛的業務參與度與場景貼合性。截至報告期末，11支隊伍進入預決賽，項目涵蓋合同智能識別、AI採購助手、差旅助手、智能客服、病歷語音識別、銷售陪練等高價值應用，切實將技術能力轉化為業務提效。



員工關懷

藥師幫內部倡導「健康生活，快樂工作」的理念。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，並在法定節假日的基礎上，提供病假、事假、喪假、帶薪年假、婚假、產假等考勤福利，以平衡員工的工作與生活。

員工福利

藥師幫建立了完善的員工福利管理架構及職責框架，由人力行政部門的行政團隊負責大型節慶日的活動策劃，如端午、中秋活動等。由HRBP團隊負責日常的員工生日、結婚、生育補貼、福利等相關工作。

2025年，藥師幫進一步完善《藥師幫員工手冊》，修訂新增了「育兒假」和「護理假」的具體實施細則，明確申請條件與流程。同時增設婚假慰問金、生育慰問金及喪假慰問金等人文關懷項目。手冊還對股權激勵相關政策進行了細化解讀，並同步更新了員工維權途徑及相關支持渠道信息，幫助員工更清晰地理解自身權益。

此外，藥師幫開展健康關懷活動，深化醫療互助保障。2025年，一塊醫藥組織開展中醫義診活動，提升員工健康意識與預防能力。同時，組織員工參與工會醫療互助活動，通過公司宣傳、申請指導及流程協助，有效緩解職工因疾病導致的經濟壓力。報告期內，一塊醫藥已成功為3名重疾員工申領互助金，切實發揮了互助保障作用。

時間節點	員工福利	
紀念日	• 公司周年慶	• 程序員節
重要時刻專屬福利	• 入職慶祝活動 • 員工生日會	• 結婚 / 生育禮金、祝福海報 • 家長會假
節日慶祝	• 三八婦女節、端午節、中秋節、感恩節等重大節日慶祝活動	
各類補貼	• 流量補貼、交通補貼、異地補貼、高溫補貼 • 餐補、團建費	

平衡工作與生活

藥師幫注重員工身心健康，提供豐富多彩的文體活動，如瑜伽、乒乓球、羽毛球、籃球等，並通過制定活動「積分兌換禮品」制度，激勵員工積極參與。

健康樂藥系列活動

2025年，為更好貼合員工健康需求、提升活動參與體驗，同時優化資源配置、減少資源浪費，集團將「健康樂藥」活動升級為更具持續性、靈活性的「健康樂藥俱樂部」組織形式，下設瑜伽、羽毛球、籃球、心理健康等俱樂部，以多元豐富的活動形式充實員工業餘生活。截至2025年12月，累計超500人次參加，積極響應2025年國家「健康中國行動」號召。

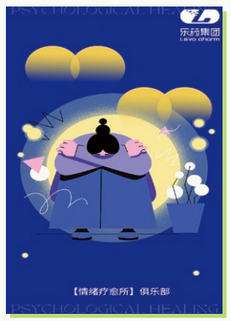




藥師幫重視員工心理健康，已識別工作場所中的心理風險因素，如工作負荷、角色壓力、遠程協作挑戰等，並納入公司整體職業健康管理體系。同時，我們推行促進工作與生活平衡的政策，鼓勵員工合理使用帶薪年假、育兒假、陪產假等。

樂藥集團心理健康俱樂部

為切實關心員工心理健康、緩解身心壓力，樂藥集團於2025年4月增設「情緒療愈所」心理健康俱樂部。俱樂部打造四大特色活動：寫作療愈工坊以文字疏導情緒，攝影心視界工坊用鏡頭捕捉治愈瞬間，心靈電影院沙龍結合影片開展心理研討，圓桌讀書會共讀心理哲思書籍。截至報告期末，共組織9次活動，有效疏解員工壓力，強化團隊情感聯結。





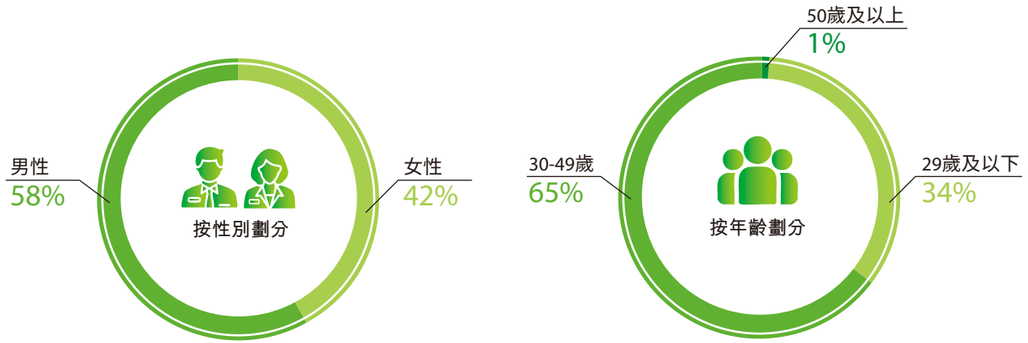
打造多元、平等與包容的職場

藥師幫積極推行扁平化管理，倡導性別平等，尊重個體差異，著力培育多元的人才結構，以營造多元、平等、包容的工作氛圍。

我們秉持平等原則，在僱傭、薪酬激勵、晉升等過程中確保一視同仁，不因其種族、膚色、血統、年齡、性別、性取向、宗教、殘疾、民族、國籍、服役狀態、婚姻狀態、懷孕狀態等有任何針對性歧視。在招聘過程中，我們要求面試人員必須遵循公平、公正的原則，避免詢問涉及個人敏感信息的問題。我們致力於消除各類歧視行為與隨意解僱員工的情況，持續提升工作環境的包容性。

如果員工發現任何職場霸凌、歧視、騷擾等不當職場行為，可直接反映給部門HRBP或通過舉報郵箱進行實名或匿名反饋。我們對舉報人及舉報內容嚴格保密，並設置專職人員進行調查和跟進。

多元化人才結構



亮點數據

截至報告期末，少數民族員工達**340**人。



平等職場文化

在藥師幫，我們始終堅守「平等、開放」的職場文化，這一文化的核心，便是尊重每一位員工的個體價值，消除任何形式的身份隔閡，並在公司大會、公司視頻號公開鼓勵員工表達自己的不同想法。我們倡導扁平化管理，CEO張步鎮先生以身作則，倡導大家以名相稱，而非以「總」為尊。這一舉措不僅打破了傳統的等級觀念，更在無形中拉近了員工與領導之間的距離，使得溝通更加順暢，聯繫更加緊密。

在績效考核、晉升等場景，公司有清晰且公平的評估標準。此外，公司建立完善的向上反饋渠道，員工可自由和上級溝通反饋，及時解決工作上的問題。在績效考核過程中的面談環節，員工可以階段性地總結工作，並瞭解上級對自己工作的認可度，有效促進團隊發展和員工自我提升。公司還設有專門的舉報電話和舉報郵箱，有助於員工互相監督，創造更健康的工作環境。

亮點案例

- 搭建多元豐富的員工興趣社團體系，設立籃球、羽毛球、足球等社團，打破層級、業務、年齡、性別壁壘，鼓勵全體員工踴躍參與。
- 引入《高效能人士的七個習慣》專項培訓課程，覆蓋中高管、總部全體員工及總部新員工，倡導尊重個體差異、鼓勵多元觀點表達。
- 開展感恩節主題活動，組織跨業務、跨地區、跨層級、跨年齡的感恩賀卡互寄活動，以互動形式深化全員多元融合意識。




舉辦感恩節「暖心小事」活動

女性發展支持

我們關注職場女性的需求，致力於在女性職業發展的每一個階段，提供平等的機會與支持。我們將經濟賦能作為支持女性發展的重點方向，為女性創造更多職業崗位，助力家庭主婦回歸職場，增加女性成就感。

為女性員工提供的多元化關懷支持

為營造尊重、關懷、包容的職場氛圍，平台總部及各區域團隊在重要節日及職業關鍵節點，為女性員工提供多元化關懷支持。

節日關懷：三八婦女節期間，總部為全體女性員工準備節日禮物並組織慶祝活動，工作日可享受半天假期。多地結合實際情況落實關懷舉措，山東、江蘇等團隊同步推行半天假，江西、遼寧、內蒙古等地通過發放節日紅包傳遞祝福。

生育支持與返崗關懷：在女性員工產假前及返崗時，總部及各團隊舉辦小型慶祝會並贈送紀念禮物，增強儀式感與組織歸屬感。其中，江西團隊進一步提供返崗支持，設立產假回歸首月為「適應期」，期間不參與績效考核，幫助員工平穩過渡、安心融入工作。





婦女節活動海報

投身社會公益

社區公益活動

藥師幫積極踐行社會責任，深入基層社區開展形式多樣的公益活動。從生態建設、社區健康到鄉村振興，我們充分結合醫藥健康領域專業優勢，以實際行動回饋社會、服務民生。報告期內，藥師幫積極響應中國醫藥物資協會與雷鋒基金會聯合發起的「匯聚愛的力量，賡續雷鋒精神」公益項目倡議，主動捐資支持，用實際行動踐行社會責任。

捐贈流感防控物資，助力基層健康防護

冬季流感持續高發，基層社區健康防護壓力加大。為切實守護轄區居民尤其是老年群體的身體健康，藥師幫作為國內院外醫藥產業數字化綜合服務平台，積極踐行社會責任，向廣州市越秀區珠光街道捐贈300份樂藥師複方感冒靈顆粒，以實際行動為基層健康防護注入暖心力量。

此外，藥師幫向廣州市海珠區沙園街道捐贈一批「兩熱」防控愛心物資，涵蓋樂藥師藿香正氣口服液、礦泉水及防疫物資，為一線街道工作人員與轄區居民送去關懷與保障。



藥師幫愛心捐贈支援「兩熱」防控

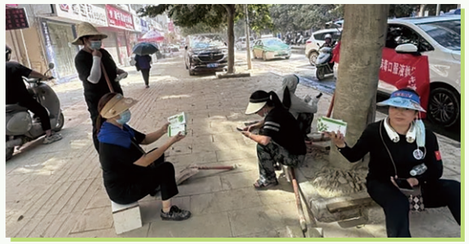
捐贈藥品物資，馳援貴州洪災

2025年6月下旬，貴州榕江縣遭遇特大洪災，災後防疫需求迫切。作為院外醫藥產業數字化龍頭平台，藥師幫迅速啟動應急響應，定向捐贈價值10萬元防暑防疫類剛需藥品，精準支援一線抗洪人員及受災群眾。

依託基層醫藥網絡優勢，公司採用「集中派發+藥店拆零」模式高效配送物資，確保藥品快速觸達。此次行動延續了肇慶懷集縣洪災馳援的公益傳統，彰顯企業社會責任。未來，藥師幫將持續踐行「讓好醫好藥普惠可及」使命，以數字化力量助力應急醫療資源下沉。



藥師幫捐贈藥品抵達榕江縣



工作人員領取藿香正氣口服液

「夏日送清涼」公益活動－踐行社會責任，傳遞企業溫情

藥師幫開展「夏日送清涼」公益活動，向雷鋒車隊、環衛工人、拆遷專班及派出所等一線群體贈送樂藥師藿香正氣口服液與防暑飲料。活動以實際行動踐行了企業社會責任，為高溫下堅守崗位的工作者送去關懷，傳遞了社會溫情，也提升了企業的社會形象。

此外，我們為堅守在廣州塔區域的環衛工人、執法隊員及志願者們送去200箱礦泉水，以實際行動致敬城市一線勞動者，傳遞企業溫情與社會責任擔當。



「夏日送清涼」活動團隊

亮點數據

報告期內，藥師幫在公益慈善領域的投入金額達**167**萬元。

鄉村振興

藥師幫響應國家鄉村振興戰略，積極履行社會責任，通過幫扶捐款、產業扶持和助學等多種形式，為鄉村發展貢獻力量。近年來，我們圍繞困難群體幫扶、醫療衛生用品捐贈等方面參與鄉村振興公益事業。報告期內，我們積極響應廣州市海珠區科工商信局發起的「630」助力鄉村振興捐款活動號召，迅速行動、慷慨解囊，以切實舉措投身公益實踐。

同時，我們關注鄉村產業振興，通過考察當地醫藥相關產業項目，聯繫上下游合作夥伴，協助融資，以解決周邊就業問題。

藥師幫重視鄉村教育事業的發展。我們與桂馨基金會建立長期聯繫，報告期內，公司每季度持續開展捐贈，全年累計向基金會投入善款達10萬元人民幣，專項用於鄉村教師支持與學生素養提升項目。

亮點數據

報告期內，我們已投入**20餘萬元**用於鄉村相關公益項目，涵蓋助學扶持、鄉村助農等多項舉措，切實助力貧困地區的教育發展及農業經濟增長。

附錄

ESG關鍵績效指標披露

數據列表

指標	單位	2024年	2025年
環境類指標			
溫室氣體排放量及強度[1]			
溫室氣體總排放(範圍一及範圍二)	噸二氧化碳當量	13,599.01	13,969.57
溫室氣體排放量(範圍一)[2]	噸二氧化碳當量	11.64	39.13
溫室氣體排放量(範圍二)[3]	噸二氧化碳當量	13,587.37	13,930.43
溫室氣體排放強度(範圍一及範圍二)	噸二氧化碳當量／營業收入(萬元)	0.008	0.007
有害廢棄物			
廢棄燈管	噸	0.29	0.37
廢棄打印機硒鼓	噸	1.03	0.89
廢棄舊藥品等醫療廢棄物	噸	22.00	24.00
有害廢棄物總量	噸	23.32	25.25
有害廢棄物密度	千克／營業收入(萬元)	0.013	0.012
無害廢棄物			
廢棄辦公用紙	噸	6.96	1.07
廢棄包裝材料－塑料類快遞包裝	噸	381.00	406.00
廢棄包裝材料－紙類快遞包裝[4]	噸	4,196.09	4,913.00
廢棄打印小票	噸	32.00	34.68
無害廢棄物總量	噸	4,616.05	5,354.75
無害廢棄物密度	噸／營業收入(萬元)	0.003	0.003

指標	單位	2024年	2025年
能源總耗量及密度			
汽油使用量	升	5,122.62	17,218.84
外購電網用電	千瓦時	20,038,213.10	20,902,028.40
外購熱力	吉焦	25,771.51	25,816.51
能源總消耗	兆瓦時	20,084.03	21,056.02
能源總消耗密度	兆瓦時／營業收入(萬元)	0.011	0.010
耗水量及密度			
辦公及生活耗水	噸	39,145.78	44,523.80
水資源消耗密度	噸／營業收入(萬元)	0.022	0.021
社會類指標			
僱員總數			
僱員總人數	人	6,763	6,950
按聘用形式劃分			
在職全職員工數	人	6,706	6,880
兼職員工數	人	57	70
按性別劃分			
男性員工總人數	人	3,912	4,029
女性員工總人數	人	2,851	2,921
按年齡劃分			
29歲及以下員工總數	人	2,483	2,346
30-49歲員工總數	人	4,233	4,552
50歲及以上員工總數	人	47	52

指標	單位	2024年	2025年
按職級劃分			
高級管理層員工總數	人	4	4
中級管理層員工總數[5]	人	944	766
基層員工總數	人	5,815	6,180
按地區劃分			
中國大陸籍員工人數	人	6,758	6,944
港澳台地區員工人數	人	5	6
僱員流失比率[6]			
離職員工比率	%	26.50	24.88
按性別劃分			
男性員工離職比率	%	31.13	26.76
女性員工離職比率	%	20.13	22.29
按年齡劃分			
29歲及以下員工離職比率	%	31.45	34.70
30-49歲員工離職比率	%	23.84	19.86
50歲及以上員工離職比率	%	4.26	21.15
按類別劃分			
管理層員工離職比率	%	18.57	11.69
基層員工離職比率	%	27.79	26.52
按地區劃分			
中國大陸籍員工離職比率	%	26.52	24.88
港澳台地區員工離職比率	%	0	16.67

指標	單位	2024年	2025年
工傷及工亡情況			
過去三年因工死亡人數[7]	人	0	0
工傷次數	次	17	9
因工傷損失工作總日數	天	434	223
僱員受訓			
受訓員工總人數	人	6,724	6,950
受訓僱員佔僱員總百分比	%	99.42	100
員工總受訓時數	小時	92,372	60,260
員工平均受訓時數	小時／人	13.66	8.67
按性別劃分			
男性員工受訓百分比	%	58.74	57.23
女性員工受訓百分比	%	41.26	42.77
男性員工受訓平均時數	小時／人	12.32	8.03
女性員工受訓平均時數	小時／人	15.49	9.56
按職級劃分			
管理層員工受訓百分比	%	22.59	16.52
基層員工受訓百分比	%	77.41	83.48
管理層員工受訓平均時數	小時／人	21.83	12.28
基層員工受訓平均時數	小時／人	12.33	8.22
供應商數目			
供應商總數目	個	14,836	17,352

指標	單位	2024年	2025年
按地區劃分			
中國大陸供應商總數	個	14,792	17,297
中國港澳台及海外供應商總數	個	44	55
產品責任			
產品及服務投訴	次	4,388	3,892
產品及服務投訴解決率	%	100	98.43
內部產品質量審查	次	165	165
外部產品質量審查	次	64	76
面向員工的產品安全與質量培訓次數	次	21	59
面向員工的產品安全與質量培訓參與人次	人次	2,593	4,189
因安全與健康理由回收的產品數	次	692	937
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	%	0.1	0.2
面向銷售崗位人員的負責任營銷培訓次數	次	18	69
面向員工的信息安全與隱私保護培訓次數	次	4	3
面向員工的信息安全與隱私保護培訓參與人次	人次	2,340	2,719
信息安全事故	次	0	0
隱私泄露事故	次	0	0
產品研發			
累計專利授權數量	個	108	208
累計著作權數量	個	469	596
累計域名數量	個	41	41

指標	單位	2024年	2025年
社區投資			
公益慈善投入	萬元	143.85	167.00
員工志願者時數	小時	848	935
管治類指標			
反貪污			
面向董事會及員工提供的反貪污培訓的數目	次	6	3
提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	0
董事接受反貪污培訓總時長	小時	3	4
員工接受反貪污培訓總時長	小時	842.9	1,251.7
參加反貪污培訓的董事人次	人次	6	8
參加反貪污培訓的員工人次	人次	2,907	4,694

>>附註

1. 藥師幫的主要排放物為溫室氣體排放，來源於車輛燃料和購買以化石燃料生產的電力所產生。
2. 汽油產生的直接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算。本年度納入「一塊醫藥」全年數據，因其公務車較多導致汽油使用量及範圍一排放增加。
3. 外購電力及外購熱力產生的間接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發佈的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算，電力排放因子參考《關於發佈2023年電力二氧化碳排放因子的公告》標準。
4. 由於樂藥業務增長，帶動包裹數量增加8%，且部分子公司由原先由承運商提供包裝轉為自行採購，導致廢棄紙類快遞包裝量隨之上升。
5. 中級管理人員包括部門負責人、項目負責人、區域及子公司負責人，以及部分初級管理職位，例如經理、組長等。2025年因平台業務組織結構調整趨向扁平化，中級管理層人數較去年同期下降。
6. 僱員流失比率=主動離職的全職正式員工數/年末在職全職正式員工數。離職人數的統計範圍包括自願離職而解除僱傭關係的員工，未包括試用期內離職的員工。
7. 過去三年（包括報告年份）中因工死亡人數均為0。

ESG報告守則內容索引

層面	主要表現指標	對應報告章節
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： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的法律及規例的數據。	雙碳引航綠色發展
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	ESG關鍵績效指標披露
A1.2	直接(範圍1)及能源間接(範圍2)溫室氣體排放量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	ESG關鍵績效指標披露
A1.3	所產生有害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	ESG關鍵績效指標披露
A1.4	所產生無害廢棄物總量(以噸計算)及(如適用)密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	ESG關鍵績效指標披露
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。	雙碳引航綠色發展
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。	雙碳引航綠色發展
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。	雙碳引航綠色發展
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源(如電、氣或油)總耗量(以千個千瓦時計算)及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	ESG關鍵績效指標披露
A2.2	總耗水量及密度(如以每產量單位、每項設施計算)。	ESG關鍵績效指標披露
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。	雙碳引航綠色發展
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	雙碳引航綠色發展
A2.5	製成品所用包裝材料的總量(以噸計算)及(如適用)每生產單位的佔量。	雙碳引航綠色發展

層面	主要表現指標	對應報告章節
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。	雙碳引航綠色發展
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。	雙碳引航綠色發展
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： (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。	夥伴責任共同發展
B1.1	按性別、僱傭類型(如全職或兼職)、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	ESG關鍵績效指標披露
B1.2	按性別、年齡組成及地區劃分的僱員流失比率。	ESG關鍵績效指標披露
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： (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。	夥伴責任共同發展
B2.1	過去三年(包括匯報年度)每年因工亡故的人數及比率。	ESG關鍵績效指標披露
B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG關鍵績效指標披露
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。	夥伴責任共同發展
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。	夥伴責任共同發展
B3.1	按性別及僱員類別(如高級管理層、中級管理層等)劃分的受訓僱員百分比。	ESG關鍵績效指標披露
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。	ESG關鍵績效指標披露

層面	主要表現指標	對應報告章節
B4	**勞工準則**	
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (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。	夥伴責任共同發展
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	夥伴責任共同發展
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	夥伴責任共同發展
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。	夥伴責任共同發展
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	ESG關鍵績效指標披露
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。	夥伴責任共同發展
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。	夥伴責任共同發展
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。	雙碳引航綠色發展 夥伴責任共同發展
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、標簽及隱私事宜以及補救方法的： (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。	好醫好藥普惠可及 科技賦能創新引領
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。	ESG關鍵績效指標披露
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	ESG關鍵績效指標披露
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	科技賦能創新引領
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	好醫好藥普惠可及
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	科技賦能創新引領

層面	主要表現指標	對應報告章節
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。	穩健治理高效運營
B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	ESG關鍵績效指標披露
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	穩健治理高效運營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	穩健治理高效運營
B8	**社區投資**	
一般披露	有關以社區參與來瞭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。	好醫好藥普惠可及
B8.1	專注貢獻範疇(如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育)。	好醫好藥普惠可及
B8.2	在專注範疇所動用資源(如金錢或時間)。	好醫好藥普惠可及 ESG關鍵績效指標披露
D部分：氣候相關披露		
(I) 管治		雙碳引航綠色發展： 應對氣候變化 – 管治
(II) 策略	氣候相關風險與機遇	雙碳引航綠色發展： 應對氣候變化 – 策略
	業務模式和價值鏈	
	策略和決策	
	財務狀況、財務表現及現金流量	
	氣候韌性	
(III) 風險管理		雙碳引航綠色發展： 應對氣候變化 – 風險管理
(IV) 指標與目標	溫室氣體排放	雙碳引航綠色發展： 應對氣候變化 – 指標與目標
	氣候相關轉型風險	
	氣候相關機遇	
	資本運用	
	內部碳定價	
	薪酬	
	行業指標	
	氣候相關目標	
	跨行業指標及行業指標的適用性	

意見反饋表

感謝您閱讀本報告。我們非常希望您能夠對本報告進行評價，並提出寶貴意見，幫助我們持續改進。

若您對藥師幫的環境、社會及管治有任何意見或建議，歡迎填寫下表並電郵esg@ysbang.cn提交您的寶貴意見；或您可直接掃描左側二維碼進行線上反饋。

《藥師幫股份有限公司2025年環境、社會及管治報告意見反饋表》

姓　　名 _____

工作單位 _____

職　　務 _____

聯繫電話 _____

電子郵箱 _____

您對本報告的評價：(請在相應位置打√)

	很好	較好	一般	較差	很差
您認為本報告是否突出反映藥師幫在環境、社會及管治方面的重要信息?	☐	☐	☐	☐	☐
您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整?	☐	☐	☐	☐	☐
您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀?	☐	☐	☐	☐	☐

您對哪一部分內容最感興趣?

您認為還有哪些需要瞭解的信息沒有在本報告中反映?

您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議?

藥師幫股份有限公司
中國廣州市新港中路397號TIT創意園品牌街8號藥師幫大樓
ESG聯絡郵箱：esg@ysbang.cn