



DINGDANG HEALTH TECHNOLOGY GROUP LTD.

叮噹健康科技集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)
股份代號：09886



2025

環境、社會及管治報告

目錄

關於本報告	2
董事會聲明	3
1 企業管治	4
1.1 合規與風險管理	4
1.2 商業道德與反貪腐	4
1.3 ESG管理	6
2 健康守護	11
2.1 產品安全與合規宣傳	11
2.2 服務體驗與用戶溝通	15
2.3 技術創新與信息安全	19
3 人才成長	23
3.1 僱傭與多元共融	23
3.2 員工薪酬與福利	26
3.3 職業健康與安全	29
3.4 員工培訓與發展	29
4 綠色發展	31
4.1 應對氣候變化	31
4.2 排放物管理	38
4.3 綠色運營	40
5 夥伴共贏	45
5.1 可持續供應鏈	45
5.2 推動行業發展	47
5.3 促進社區福祉	49
附錄	53
附錄1 關鍵績效表	53
附錄2 香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引表	56



本報告為叮嚀健康科技集團有限公司發佈的第四份環境、社會及管治(ESG)報告，主要內容包括本公司及其附屬公司在報告期內於環境、社會和管治三大維度所採取的管理舉措、推進的重點實踐以及取得的關鍵成效。

時間範圍

本報告為年度報告，時間跨度為2025年1月1日至2025年12月31日，部分內容超出上述範圍。

報告邊界

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

編製依據

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

信息來源

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

指代說明

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

報告獲取

本報告以電子版形式發佈，可通過以下渠道瀏覽及下載：

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

聯繫我們

如對本報告內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式聯繫我們：

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

董事會聲明

叮嚀健康董事會作為公司ESG事務的最高監督與決策機構，負責將ESG因素全面納入公司戰略、運營及決策流程，並依據香港聯合交易所《環境、社會及管治報告守則》持續強化對相關事宜的監管與參與。

在ESG管理方針及策略方面，董事會負責審議並確立公司的ESG目標、戰略及管理框架。公司管理層結合宏觀政策、監管要求及行業關注重點，主動識別與評估ESG及氣候變化相關的風險與機遇，分析其對公司業務發展及戰略規劃在短期、中期及長期的實際及潛在影響。在此基礎上，管理層對重大ESG議題進行重要性評估、排序並制定相應管理措施，報請董事會監督與指導，以確保ESG工作重點與業務緊密銜接。

董事會通過定期召開會議審閱年度ESG重大性議題分析結果及ESG進展報告，持續監督公司ESG目標的落實進度，並評估其與業務發展的關聯性與成效。董事會成員亦積極參與ESG相關培訓，以不斷提升履行ESG監督職責的能力。

本報告詳細闡述叮嚀健康在2025年度於ESG領域所取得的進展與績效，並已提交董事會審議通過。展望未來，董事會將繼續推動深化ESG融合工作，促進公司可持續高質量發展。

1.1 合規與風險管理

公司嚴格遵循《中華人民共和國公司法》《中華人民共和國證券法》《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》等法律法規，持續完善並優化《合同審核管理規定》等管理體系與風險管理制度。為確保制度的有效執行與持續改進，公司制定了《內部審計處罰管理規定》及《審計巡查報告應用規定》等關鍵內部規章，從而形成獨立、客觀且有效的內部監督與評價機制。該機制能夠基於行業發展趨勢與業務實際，系統性地識別、評估與管理各類風險，為公司的戰略決策與日常運營提供堅實的保障。

在構建體系的同時，公司致力於培育深入人心的合規文化。2025年，法務維權部面向總部及所有下屬城市公司，系統性地組織合同風險管理系列培訓。其中，對總部及四家重點城市公司進行《合同風險管理》通用課程的深入講解，全面提升各業務單元的合規實操能力與風險防範意識。

1.2 商業道德與反貪腐

公司堅決杜絕任何形式的賄賂、欺詐、勒索及其他違反商業道德的行為，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》等相關法律法規，制定《投訴舉報管理規定》《監督及投訴舉報獎勵管理辦法》等內部制度，構建從風險預防、過程監督到舉報響應的全方位合規治理體系。2025年度，公司未發生任何貪污腐敗相關訴訟案件。

2025年，為持續強化企業內部的合規文化與管理標準，公司修訂並發佈更新版《員工行為規範管理規定》，進一步明確員工在職業操守、利益衝突迴避、信息安全、廉潔自律及社會責任等關鍵領域的標準與邊界，並將合規要求全面融入日常業務操作與決策流程。

1 企業管治

同時，公司特別邀請專業律師為管理層舉辦廉潔培訓與預防職務犯罪專題講座，參與人員涵蓋集團各中心、各子公司、各業務板塊負責人以及採購與運營等重點崗位管理者。在商業道德與反腐敗文化培育方面，公司通過企業內部公眾號定期推送法律法規解讀與案例警示，在各類業務及管理培訓中系統融入職業道德專題內容，並在日常審計監督工作中結合同樣業務場景開展嵌入式廉潔宣導，從而持續提升全體員工的合規意識與行為自覺。此外，公司組織「加強法制觀念、堅持廉潔從業」專項培訓，系統剖析職務犯罪的常見情形、成因及其危害，強化全體員工的法律意識與職業操守。

公司制定《投訴舉報管理規定》及《監督及投訴舉報獎勵管理辦法》等內部制度，通過設立專用郵箱、電話等公開渠道，並建立有獎舉報機制，鼓勵員工及合作夥伴積極參與廉潔監督。

公司高度重視並切實保護舉報人的合法權益，對舉報人的個人信息及相關材料嚴格保密，嚴禁任何形式的打擊報復行為。針對收到的舉報信息，公司將依據內部制度成立調查小組，及時開展調查工作，並根據舉報線索的有效性、案件性質及嚴重程度，對舉報人給予相應獎勵。對於惡意舉報或虛假舉報行為，公司將視情節輕重採取適當處理措施，情節嚴重的將依法移送司法機關處理。

指標名稱	2025年	單位
已審結的貪污訴訟案件數目	0	件
反貪腐培訓參與總人次	197	人次
反貪腐培訓總時長	1,576	小時
管理層參與反貪腐培訓人次	15	人次
管理層參與反貪腐培訓總時長	20	小時
員工參與反貪腐培訓人次	177	人次
員工參與反貪腐培訓總時長	1,416	小時

1.3 ESG管理

叮嚀健康持續完善ESG治理體系，不斷提升ESG管理效能，將可持續發展理念深度融入企業運營的全過程，積極回應各利益相關方的期望與關切。

1.3.1 ESG管治架構

叮嚀健康致力於不斷完善ESG治理架構，通過明確董事會、管理層及各職能部門的職責分工，確保ESG工作系統化推進與有效落地。董事會作為ESG事務的最高監督與決策機構，負責審議並制定公司的ESG戰略、目標及管理方針，並對年度ESG報告進行審批。管理層負責協助統籌並推動ESG相關工作的具體實施。公司內部已建立清晰的跨部門協作機制，各業務及職能部門積極配合落實ESG相關部署，定期匯報進展與成果，從而形成從戰略制定到執行反饋的閉環管理體系。

1.3.2 利益相關方溝通

為積極回應各方關切，公司致力於構建高效多元的溝通機制，通過拓寬互動渠道、豐富交流形式，精準對接各利益相關方的期待與訴求。

1 企業管治

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應方式
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none"> • 合規經營 • 責任管治 • 公益慈善 • 普惠醫療 • 應對氣候變化 	<ul style="list-style-type: none"> • 政府部門拜訪 • 定期匯報溝通 • 走訪調研考察 • 配合監管督查 • 公益慈善活動
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 風險管理 • 合規經營 • 商業道德與反腐敗 • 持續穩定的經濟回報 	<ul style="list-style-type: none"> • 召開股東大會 • 召開投資者溝通會 • 按上市規則要求披露經營財務信息 • 公司拜訪
消費者	<ul style="list-style-type: none"> • 產品質量與安全 • 提升客戶服務品質 • 負責任營銷與宣傳 • 客戶隱私與信息安全 • 普惠醫療 	<ul style="list-style-type: none"> • 7×24小時客戶服務 • 電話、在線溝通平台、微信官方賬號及電郵 • 客戶滿意度調查問卷 • 叮嚀快藥App • 叮嚀健康小程序
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 合規僱傭 • 平等與多元化 • 員工薪酬與福利 • 員工培訓與發展 • 職業健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 管理人員座談會 • 員工郵箱 • 叮嚀集團投訴舉報平台 • 線上線下調研 • 員工培訓活動

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應方式
社區公益	<ul style="list-style-type: none"> • 提升公眾健康意識 • 公益慈善 • 資源使用 • 應對氣候變化 • 排放物管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 官方網站 • 社交媒體 • 公益慈善活動 • 志願者活動
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 推動行業發展 • 供應鏈管理 • 研發與創新 • 產品質量與安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常採購與評估 • 線上線下交流分享 • 定期到訪溝通
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> • 推動行業發展 • 研發與創新 	<ul style="list-style-type: none"> • 行業論壇與活動

1.3.3 重大性議題判定

公司依據《環境、社會及管治報告守則》，並綜合國家政策導向、行業趨勢及資本市場ESG評級關注重點，開展了系統的行業對標分析。在此基礎上，公司結合自身業務實際與戰略方向，對ESG重大性議題清單進行了年度更新。通過廣泛徵集內外部利益相關方的意見與建議，公司從「對叮嚀健康發展的重要性」和「對叮嚀健康利益相關方的重要性」兩個維度，對各議題進行分析與排序，最終構建2025年度ESG議題重要性分析矩陣。

1 企業管治

叮嚕健康2025年ESG議題重要性分析矩陣



1.3.4 榮譽獎項

- 叮嚕健康董事長榮獲2025年世界創新獎(WIA2025)評選「2025中國未來健康產業創新者TOP10」
- 叮嚕健康「智能小叮嚕」入選全國「人工智能+」創新案例
- 叮嚕健康獲評「港股100強」「年度最具成長潛力公司」
- 叮嚕健康在北京第二屆豐台區商業發展大會上榮獲「區域商業賦能企業」稱號
- 叮嚕快藥憑借「A-LL雙輪驅動」增長模型及多功能智慧藥房體系獲得2025年西普金獎



2 健康守護

2.1 產品安全與合規宣傳

2.1.1 產品質量與安全

- 產品質量管理

為保障經營的藥品、醫療器械、化妝品及食品的質量安全，叮嚕健康嚴格遵守《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國食品安全法》《藥品經營質量管理規範》《醫療器械網絡銷售質量管理規範》《化妝品監督管理條例》等相關法律法規，並依據《平台藥品質量安全管理制度》、醫療器械《質量安全監測的規定》《三方平台化妝品檢查管理標準》及《食品安全自查管理標準》等內部制度與標準，設立質量安全管理機構，建立健全全流程產品質量管理體系。叮嚕快藥已取得ISO 9001質量管理體系認證。



圖：叮嚕快藥ISO 9001質量管理體系認證證書

依據國家藥監局《藥品網絡交易第三方平台檢查指南(試行)》，公司建立健全藥品網絡交易質量管理制度與可追溯的質量管控體系，覆蓋採購、入庫、儲存、出庫、配送及召回等環節，並在關鍵節點設置質量檢定程序，確保產品質量全程受控。

叮嚀健康全流程藥品管理

- **藥品採購**：執行公司《委託配送企業、首營企業、首營品種審核管理制度》，嚴格審核合作企業資質與質量管理水平，簽訂《質量保證協議》，實現審核全覆蓋。針對首營藥品建立質量檔案並跟蹤考察，期滿無質量問題方可轉為合格經營藥品；對配送企業進行實地評審，確保其質量風險可控。2025年，公司已對多類商品實施首營資質電子化管理。
- **藥品入庫**：配置與藥品經營範圍和規模匹配的經營場所和庫房，委託具備資質的企業進行藥品配送，並按規定流程驗收，杜絕不合格藥品入庫。
- **藥品儲存**：定期校準計量器具、檢測溫濕度監測設備，並依據藥品特性進行合理儲存與按期養護。
- **藥品出庫**：加強出庫複驗環節的合規控制，通過嚴格監管保障出庫藥品質量。
- **藥品運輸**：嚴格執行配送操作規程，對溫度敏感的特殊藥品(如納基奧侖賽注射液)實施「專人專車」專業配送，由執業藥師全程監護，依託智能溫控與實時定位系統，確保藥品在運輸過程中的絕對穩定與全程可追溯，實現從倉庫到病床的安全銜接。
- **藥品召回**：依據《藥品召回管理制度》及時追回存在質量問題的已售藥品並向藥品監督管理部門報告；協助藥品生產企業收回存在安全隱患的藥品，建立完整的召回記錄。
- **不合格藥品處置**：執行《不合格藥品管理制度》，統一組織不合格藥品的銷毀並記錄；通過召開質量分析會，分析藥品不合格的原因，落實糾正與預防措施。

2 健康守護

- **平台商家規範管理**

叮嚀健康嚴格規範對平台商家的質量管理，針對藥品、醫療器械、化妝品及食品分別制定《平台內商家核實登記管理制度》《質量安全信息公告的規定》《三方平台化妝品不良反應報告管理標準》《食品安全自查管理標準》等內部管理制度與標準，明確要求入駐商家落實核實登記、質量安全信息公開、質量安全檢查及不良反應報告等管理要求。

公司通過專項檢查、日常巡查與系統化質量跟蹤，對商家資質信息實施動態監控與自動提醒，持續完善產品質量監督機制。2025年，叮嚀健康組織開展多場產品質量培訓，邀請內外部專家為員工與商家解讀監管法規，確保經營活動符合國家及公司的質量標準。

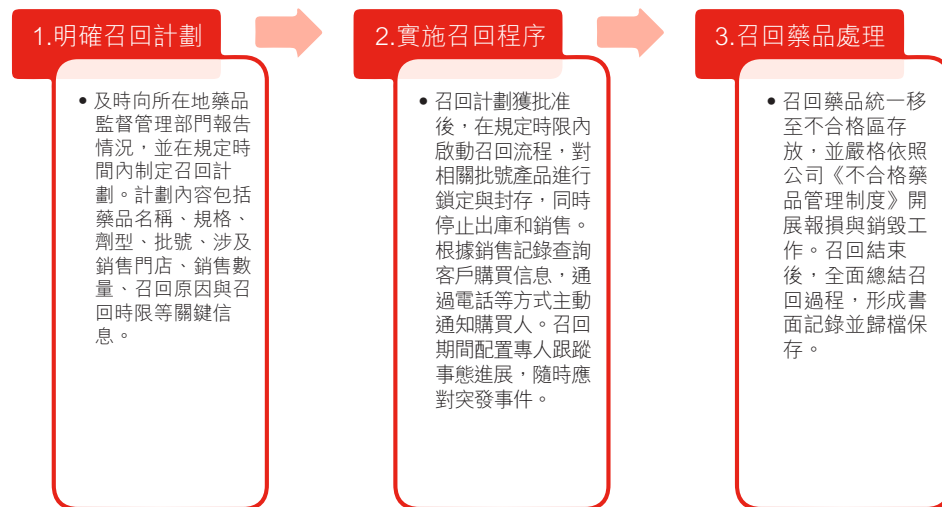
- **醫生、藥師規範管理**

叮嚀健康組建涵蓋多專科的全職、兼職及外部醫生、藥師等專業團隊，為用戶提供包括皮膚病、呼吸系統疾病、胃腸病、慢病等在內的在線健康諮詢與用藥指導服務，幫助用戶了解藥品副作用、合理用藥，並保證用藥安全。

公司嚴格執行醫生、藥師准入與服務質量考核制度，依據《平台處方藥銷售管理制度》《平台客戶服務管理制度》等內部制度明確醫生、藥師的工作職責與要求。新進醫生、藥師須完成服務意識、醫藥專業知識、系統操作等培訓，並通過質檢與績效考核。同時，公司要求所有醫生、藥師每年完成繼續教育學習，及時更新醫藥知識、掌握相關政策與規範，並通過考核確保學習效果。在日常服務中，質檢團隊每日對醫生、藥師進行抽查與考核，對發現的問題及時採取績效約束與再培訓措施，持續保障服務團隊的專業性和服務質量。

- **產品召回與處理**

為保障公眾用藥安全，叮嚀健康嚴格執行國家《藥品召回管理辦法》，依據公司《藥品召回管理制度》明確分級召回流程，根據安全隱患嚴重程度實施一級、二級或三級召回，確保召回程序規範、執行有效。2025年，未發生因安全或健康原因導致的產品召回事件。



圖：藥品召回程序

- **質量应急管理**

叮嚀健康已建立系統化的質量应急管理機制，制定並實施《質量事故、質量投訴管理制度》，明確質量事故的調查與處理程序。同時，公司編製《公共衛生事件緊急管理預案》，以提升在突發公共衛生事件中的響應能力與質量管理連續性，進一步強化全鏈路風險防控體系。

2 健康守護

2.1.2 負責任營銷與宣傳

叮嚀健康嚴格遵循《中華人民共和國廣告法》《藥品網絡銷售監督管理辦法》《互聯網藥品信息服務管理辦法》以及《藥品、醫療器械、保健食品、特殊醫學用途配方食品廣告審查管理暫行辦法》等法律法規，制定《平台藥品信息展示及管理制度》及《廣告審核合規指引》，保障平台藥品信息展示的合法性與真實性。

為確保信息準確合規，公司建立審核機制，對商家提交的藥品信息、圖片與藥品包裝、標籤及說明書進行比對核查。平台明確要求區分展示處方藥與非處方藥，顯著標注各類藥品風險警示，並確保消費者在購買處方藥前已充分知悉相關風險。此外，公司持續開展藥品信息巡查，杜絕虛假及誤導性宣傳。

2025年，公司組織多場覆蓋藥品、醫療器械、化妝品及食品的網絡銷售合規培訓。例如，國家藥監局《醫療器械網絡銷售質量管理規範》發佈後，公司迅速組織員工學習並通過測試，確保相關團隊及時掌握並落實最新監管要求。

2.2 服務體驗與用戶溝通

2.2.1 提升客戶服務品質

叮嚀健康致力於提供方便、快捷、專業、便於獲取及價格合理的醫療產品及服務，以解決各種未滿足的健康需求。公司深耕「互聯網醫藥+互聯網醫療」領域，採用「藥廠直供、網訂店送」線上線下一體化運營新模式，構建了集在線健康諮詢、用藥指導、複診開方、送藥上門、未病養護、診後健康管理於一體的全生命週期健康管理平台。截至2025年底，叮嚀健康自有平台註冊用戶達5,078.5萬人。

核心業務體系

- **快藥服務**：在核心區域提供7×24小時、28分鐘送藥到家的實時到家藥品零售服務，商品主要覆蓋處方藥、非處方藥、醫療器械及大健康產品。
 - **在線診療**：依託專業醫療團隊，提供7×24小時在線免費問診、專家諮詢、心理諮詢、在線預約掛號等服務。2025年，服務範圍進一步拓展，新增中藥問診與寵物健康諮詢等專業板塊。通過AI智能預問診提升效率，全年實現平均13秒首響、20秒應答的極速響應，全年服務超200萬人次，用戶滿意度達99%以上。
 - **慢病與健康管理**：為腫瘤、心腦血管疾病、糖尿病等慢病患者提供一站式全流程服務，包括用藥指導、處方續簽、健康狀況反饋、AI用藥提醒等，確保持續的用藥安全與健康監護。
-

2 健康守護

公司積極將服務延伸至更多場景與群體，提升醫療服務的可及性與普惠性。

- **社區與特定群體關懷：**與北京西城社區合作為老年人提供「一鍵外呼」訂藥服務；部分專業藥房也為移植術後、腫瘤等特殊患者及社區獨居老人提供用藥隨訪、上門指導等個性化服務。
- **數字化普惠服務網絡：**構建包括自營App、小程序及主流三方平台在內的多渠道醫保支付網絡，服務已覆蓋北京、上海、廣州等8個城市。其中，深圳地區率先實現自營平台醫保親情付功能，並全面上架兒童醫保藥品。未來，公司將繼續拓展「在線醫保+即時零售」服務範圍，讓更多參保人享受在線問診、醫保支付與藥品即時到家的一體化便捷服務。
- **公眾健康科普：**通過抖音、快手、小紅書等社交媒體及美團店鋪直播，廣泛開展健康科普，提升公眾健康意識。

[案例]叮嚀快藥上線「專業冷鏈到家」服務，破解慢性病患者的藥品安全性與便利性難題

針對胰島素等需冷藏藥品在患者「從醫院到家」途中存在的溫控斷檔與質量隱患，叮嚀快藥於上海靜安區試點推出「網訂店送+28分鐘專業冷鏈到家」服務。我們為騎手配備智能溫控藥箱實現全程溫濕度監控，並要求騎手在簽收時主動提醒用戶查驗全程溫濕度數據及藥品儲存須知，確保終端配送安全可驗證。我們的服務使糖尿病患者等群體無需頻繁往返醫院，即可便捷、安心地獲取所需藥品。目前該服務已覆蓋北京、上海和深圳等多個地區，並計劃向全國推廣，致力於提升藥品可及性與用戶服務體驗。

[案例]叮噹智能售藥機進駐高校，延伸校園健康服務「最後一米」

針對高校師生面臨的校內藥店覆蓋不足、夜間購藥不便等現實問題，叮噹健康在北京市豐台區率先落地首台許可經營的24小時智慧藥房自助售藥機，進駐中央民族大學豐台校區。該設備涵蓋解熱鎮痛、跌打損傷和腸胃用藥等校園常見需求藥品，支持線上藥師實時諮詢，並與智慧藥房系統打通，保障藥品及時供應。師生可隨時自助購藥，並獲得專業用藥指導。未來，公司計劃將此類智能終端推廣至更多校園、交通樞紐及科技園區等地點，持續拓展健康服務的可及性與便利性。



2 健康守護

2.2.2 客戶反饋與溝通

叮嚀健康致力於建立高效的客戶反饋與溝通機制，持續提升客戶滿意度。公司提供7×24小時全天候客戶服務，整合電話、在線即時通訊、社交媒體及工商ODR(在線消費糾紛解決)等多種渠道，保障用戶諮詢與投訴入口暢通、響應及時。

為持續改進服務，公司開展滿意度調研，通過問卷、電話等方式收集用戶意見，重點分析服務改進點與會員流失原因，並將結果反饋至相關部門落實優化。

公司制定《客戶投訴管理規定》及《重大客訴處理管理規定》，建立分級分類的投訴處理機制：一般投訴按流程及時處理，重大投訴則需即時上報、專人跟蹤。在退換貨場景中，若問題由平台導致，公司提供上門取件服務，並協調附近藥房快速完成退款，以提升客戶體驗。

2025年，叮嚀健康產品及服務投訴率為0.083%，24小時內投訴解決率達98.6%，投訴處理滿意度為97.4%。

2.3 技術創新與信息安全

2.3.1 數字科技創新

叮嚀健康積極以科技創新驅動數字化轉型，通過AI、大數據、物聯網等技術的深度應用，持續賦能醫藥健康服務升級與產業效率提升。公司以提升新質生產力為核心，自主研發並持續迭代涵蓋電子圍欄、智能路徑規劃、運力調度及「叮嚀沙盤」在內的智慧系統，將單店服務半徑延伸至數公里，顯著提高門店運營效率。

在服務數字化方面，公司構建覆蓋在線問診、用藥指導、即時配送與安全用藥管理的全生命週期健康管理體系。通過持續升級AI系統、健康知識圖譜和醫典智庫，公司增強用戶健康檔案管理與諮詢服務的精準性；優化包括AI醫生助手、醫藥AI藥師、營養師AI助手及AI健康助手「智能小叮嚀」在內的智能服務矩陣，以賦能專業服務；並依託智能溫控藥箱、AI用藥提醒等應用，系統化完善服務閉環與用戶體驗。

2025年，公司發佈「A-LL雙輪驅動增長模型」，標誌著數字創新進入系統化戰略新階段。該模型以AI技術為內核，對集成「天眼智址、智達路徑、智能倉、智慧供應鏈、智能冷鏈、千尋分揀」的「叮嚀星垣系統」進行全方位升級，致力於打通「工業－平台－藥房」生態鏈，構建「全生命週期健康管理」與「忠誠用戶全病程管理」的雙輪驅動模式。

作為戰略落地的關鍵舉措，公司上線「智能多源供給與動態履約系統」。該系統通過算法動態整合區域庫存與運力，實現從單店供給到網絡協同的智能調度，支持多店組合履約，有效降低因缺貨導致的訂單流失，提升庫存週轉與配送網絡整體效能。

面向未來，叮嚀健康將繼續深化智能化與信息化建設，持續升級底層技術能力，探索科技與健康服務的深度融合，以創新驅動服務普惠與行業可持續發展。

[案例]AI賦能健康管理－叮嚀健康「智能小叮嚀」入選全國「人工智能+」創新案例

叮嚀健康基於騰訊混元大模型，集成多模態交互、自然語言處理及適應症圖譜等技術，推出AI健康助手「智能小叮嚀」。智能小叮嚀可解析300餘種疾病症狀，為用戶提供從症狀分析、藥品推薦到用藥指導的全鏈條健康管理服務，覆蓋超過80%的常見病症諮詢需求，有效緩解公眾在自我藥療時面臨的專業知識不足問題。通過提供7×24小時在線的精準健康諮詢，公司致力於以技術創新提升服務的及性、準確性與普惠性，助力優化醫療資源配置。2025年4月，叮嚀健康憑借「AI健康助手智能小叮嚀助力用戶健康管理及自我藥療」成功入選《2025全國企業「人工智能+」行動創新案例TOP100》。

[案例]智能揀藥設備提升藥品分揀效率與運營合規性

叮嚀健康在智慧藥房部署智能揀藥掃碼設備，該智能設備基於機器視覺與雲計算技術，可實現藥品的自動分揀與追溯碼同步掃描，每筆訂單處理耗時僅十餘秒，準確率達100%。智能揀藥掃碼設備將揀藥效率提升至傳統人工模式的十倍，減少了夜間服務的人力需求。同時，設備在分揀環節即完成醫保結算所必需的「追溯碼」採集，從源頭保障了運營的合規性。



2.3.2 知識產權保護

叮嚀健康嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等法律法規，並制定《知識產權管理辦法》等內部制度，明確知識產權註冊、使用及保護規範，依法處理平台相關投訴與爭議，切實保障知識產權權利人及消費者的合法權益。

公司不斷完善知識產權管理體系，在商家入駐協議中設置知識產權承諾條款，對商標、專利、版權及域名等進行系統性管理。為增強內部知識產權保護意識，公司每年舉辦多場商業秘密保護專題培訓。截至2025年底，叮嚀健康共有知識產權700件，其中授權專利27件。

2.3.3 客戶隱私與信息安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《互聯網安全保護技術措施規定》及《通用數據保護條例》(GDPR)等法律法規，建立包括《網絡安全管理制度》《安全事件管理制度》《防病毒安全管理制度》《系統安全管理制度》在內的完整制度體系，明確信息安全方針與策略，持續完善防護機制以降低安全風險。公司成立信息安全領導小組，配置安全、網絡及數據庫等專職管理員，全面落實信息安全職責。

在人員管理方面，公司要求全體員工入職時簽署保密協議，並接受崗前信息安全培訓，在職員工每年至少完成一次信息安全意識培訓。2025年，公司組織開展個人隱私信息保護專項培訓，強化全體員工的信息安全與隱私保護意識與能力。

公司制定《數據安全事件應急管理規範》及配套應急預案，明確安全事件處置流程，並定期組織應急演練，強化應急響應能力。同時，公司不定期開展內外部信息安全評估與審計，持續提升整體信息安全防護水平。2025年，公司委託第三方專業機構對叮嚕快藥系統進行網絡安全等級保護測評，系統達到第三級安全要求，且未發現重大風險隱患。

在用戶隱私與數據保護方面，公司制定並持續更新《叮嚕快藥用戶個人信息保護制度》《叮嚕快藥隱私政策》《叮嚕快藥用戶註冊協議》等相關規範，嚴格遵循最小必要原則收集信息，對重要數據進行加密存儲，並依據法律法規及時更新隱私協議，在涉及用戶關鍵權益環節設置明確提示與確認機制。公司開通隱私投訴專線，建立個人信息查詢與複製專用流程，在依法保障用戶知情權與授權的前提下，確保數據處理的合規性與安全性。

3 人才成長

叮嚀健康始終視員工為企業最寶貴的財富與發展的核心動力。公司致力於全面保障員工的合法權益，持續構建多元化的人才發展平台，積極營造安全、健康、包容的工作環境，與全體員工攜手成長、共創價值。

3.1 僱傭與多元共融

公司嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，制定並執行《員工入職管理辦法》《勞動合同管理辦法》《員工離職管理辦法》《員工試用期管理規定》《員工調動管理辦法》等管理制度。公司明確禁止僱傭童工及任何形式的強迫勞動，一旦發現僱傭童工情況，將立即採取積極有效的補救行動，切實保障兒童權益。2025年度，公司未發生任何相關違規事件。

公司堅持平等僱傭與人才多元化原則，在招聘、錄用及職業發展中堅決杜絕基於性別、年齡、種族、宗教、殘疾等因素歧視，致力於構建多元、包容的工作環境。公司將校園招聘作為踐行社會責任的重要部分，秉持「合規僱傭、平等多元、賦能青年」的核心原則。2025年，公司深化與院校的「訂單式培養」合作，崗位匹配度及人才留存率各提升95%。

公司在招聘中踐行「健康普惠、合規築基、責任共育」的理念，尤其注重向偏遠地區學生和殘障學生提供就業機會。同時，公司實施多元評估方式與「雙導師」帶教機制，保障全過程公平公正。2025年招聘233名實習生，醫藥專業佔89%，其中60%的實習生實習結束後成功就業。

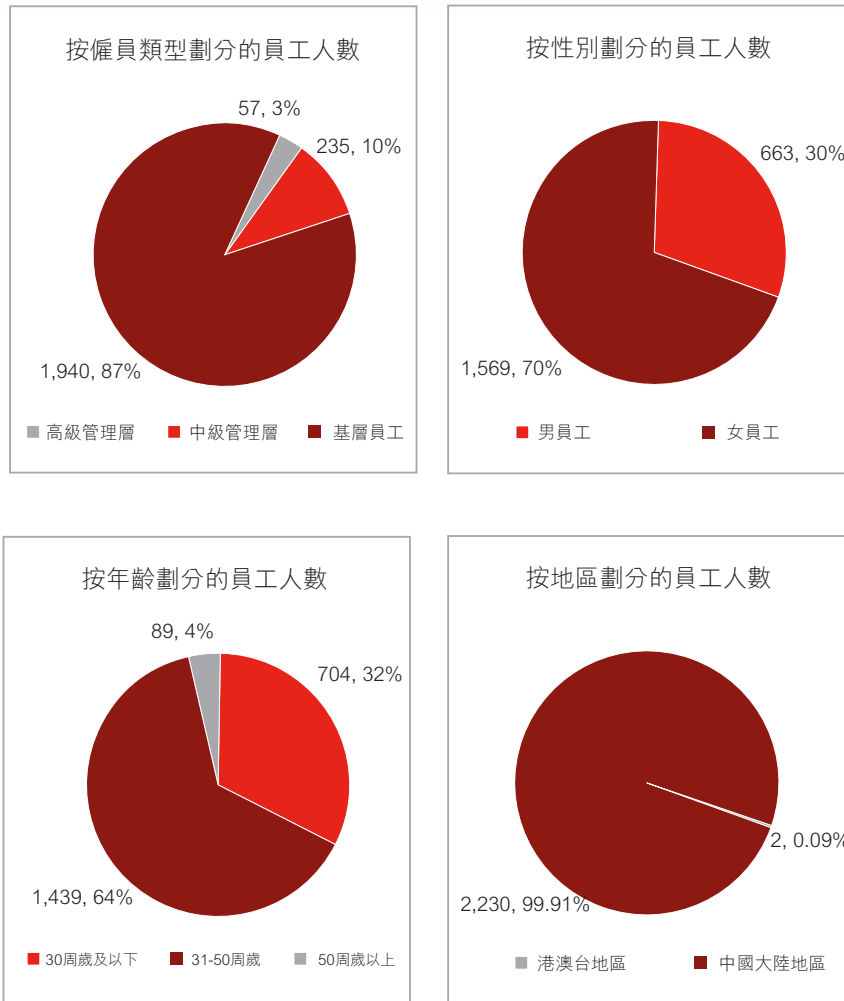
截至2025年12月31日，叮嚀健康員工總數為2,232人，其中殘疾員工11人、女性員工佔比70%。



圖：叮嚀健康2025年校招現場

3 人才成長

員工僱傭數據



指標名稱		2025年	單位
員工流失率		22.5	%
按性別劃分的員工流失率	男員工	23.1	%
	女員工	22.2	%
按年齡劃分的員工流失率	30週歲及以下	30.8	%
	31-50週歲	17.6	%
	50週歲以上	22.6	%
按地區劃分的員工流失率	中國大陸地區	22.5	%
	海外地區	0	%
	港澳台地區	0	%

3.2 員工薪酬與福利

公司遵守《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》等法律法規，持續優化薪酬管理體系，致力為員工提供具備行業競爭力的薪酬與全面福利保障，確保薪酬制度的公平性、合規性與可持續性。

2025年，公司制定發佈《叮嚀集團2025年考核激勵方案》，建立了以崗位價值、個人能力與業績貢獻為核心的薪酬績效管理體系，確保薪酬分配的公平性與激勵性。此外，公司將產品安全、質量控制等ESG相關指標納入相關崗位的績效考核範疇，強化員工在運營過程中對ESG目標的責任意識。績效考核全過程保持公開透明，並設有完善的績效申訴機制，保障員工反饋渠道暢通，確保評估結果公正合理。

在員工福利保障方面，公司依法為全體員工足額繳納養老、醫療、失業、工傷及生育等社會保險，為員工提供哺乳假和育兒假，提供補充醫療保險、健康義診、員工內購等多重福利。公司注重人文關懷與企業文化建設，定期舉辦中秋節、程序員節、小年等主題文化活動，並通過節日禮物傳遞溫暖，持續提升員工的歸屬感與幸福感。針對女性員工，公司不僅設有專用哺乳室，也在三八婦女節等節點開展專項關懷活動，積極營造包容、平等的工作氛圍。

公司倡導開放、透明的溝通文化，鼓勵員工積極參與管理。通過設立匿名郵箱等多元化反饋渠道，並配套建立規範的受理與調查機制，公司確保每一條建議或投訴都能得到及時、公正的處理，從而持續增強員工的信任感與組織凝聚力。

3 人才成長



圖：叮噹快藥10週年活動



圖：員工生日會



圖：程序員節活動



圖：小年活動



圖：1024程序員節

3 人才成長

3.3 職業健康與安全

公司嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，持續健全職業健康與安全管理體系，致力於為員工提供安全、健康的工作環境。

在健康促進方面，公司通過企業微信公眾號、視頻號等內部平台，定期向員工傳遞健康知識、普及疾病預防常識，切實提升全員的健康意識與自我管理能力。同時，公司邀請專業中醫師定期開展免費肩頸按摩服務，幫助員工緩解工作疲勞、疏解身心壓力。此外，公司還組織開展心理健康講座、壓力管理培訓等專題活動，系統關注並支持員工的心理健康。

公司定期組織消防安全培訓與應急演練，提升員工的消防意識與應急處置能力，進一步築牢職場安全防線。過去三年來，公司未發生因工死亡事故，2025年因工傷損失工作日數為0天。

3.4 員工培訓與發展

叮嚀健康致力於構建系統化的人才發展體系，通過持續優化員工晉升機制與職業發展通道，為各類人才提供清晰、公平的成長路徑，充分激發員工潛能，支持其實現職業發展與自我提升。

公司針對新員工、業務骨幹及管理層等不同群體，依託「叮嚀學院」及「叮嚀之星」等多元化平台，開展了涵蓋創新思維、專業技術、管理能力等多維度的培訓項目，以滿足員工在不同職業階段的個性化學習需求。同時，公司通過出台專項激勵政策，鼓勵專業崗位人員不斷精進專業素養，提升服務水平與技術能力。

[案例]叮嚀學院2025年財務特訓班

2025年11月，公司圍繞業務和財務一體化與價值提升開展「財務信息化與經營分析」培訓。培訓內容具體涵蓋系統化財務架構搭建、多維經營分析及風險內控強化。公司通過整合供應鏈管理(SCM)、J.D.Edwards(JDE)等系統實現了從採購到銷售的全流程自動化，同時明確了財務向「服務+監督」轉型，推動財務人員深入業務一線，提升分析、溝通與決策支持能力，賦能公司戰略落地。



指標名稱		2025年	單位
按性別劃分的受訓員工百分比	男員工	100	%
	女員工	100	%
按僱員類型劃分的受訓員工百分比	高級管理層	100	%
	中級管理層	100	%
	基層員工	100	%
按性別劃分的員工平均受訓小時數	男員工	58	小時
	女員工	58	小時
按僱員類型劃分的員工平均受訓小時數	高級管理層	58	小時
	中級管理層	58	小時
	基層員工	58	小時

4 綠色發展

叮嚀健康積極踐行綠色低碳發展理念，主動應對氣候變化挑戰，持續加強排放管控，全面提升能源與資源利用效率，通過切實可行的舉措減少運營對環境的影響，致力於實現人與自然的和諧共生。

4.1 應對氣候變化

叮嚀健康積極響應國家碳達峰碳中和戰略目標，系統開展氣候相關風險與機遇的識別與評估，制定科學有效的應對策略。公司攜手各利益相關方，深化協同合作，積極推動綠色低碳轉型，助力經濟社會可持續發展。

4.1.1 氣候管治

叮嚀健康已將氣候變化議題深度融入公司整體ESG治理架構，實現系統化、制度化管理。董事會作為ESG治理的最高決策機構，全面負責審定氣候變化相關的戰略方向與重大決策。管理層高度重視氣候相關風險與機遇的識別、評估與應對，積極推動氣候戰略的落地執行，通過細化目標、明確責任、優化流程，不斷提升氣候治理的透明度與有效性，致力於構建長期可持續的發展模式。

4.1.2 氣候策略

叮嚀健康依據行業的特殊性和自身的業務運營現狀，識別氣候變化相關的實體風險和轉型風險，探尋氣候變化帶來的潛在機遇。在此基礎上，公司制定並實施覆蓋戰略、運營與供應鏈的差異化應對措施，推動氣候適應性能力建設，優化資源利用效率，全面提升氣候韌性，助力可持續發展。

風險或機遇類型		時間範圍 ¹	風險或機遇描述	應對措施
實體風險	急性實體風險	短期	因洪水、颱風等自然災害和極端天氣事件，公司員工通勤、產品配送面臨更大的安全風險，供應商物資供應可能受到影響，對公司業務開展帶來不利影響。	<ul style="list-style-type: none"> 制定《關於應對極端天氣的安全管理規定》，密切關注各地極端天氣情況，以便在面對惡劣天氣時，能夠迅速調整活動安排，採取有效的安全防範措施，應對夏季高溫、暴雨、雷電、颱風等實體氣候風險，保障員工生命安全和財產不受損害。 合理安排藥品存儲方式，創新製造叮嚀安全智能溫控藥箱進行藥品配送。
	慢性實體風險	中長期	氣候變化導致的海平面上升、降水量變化、極端高溫天氣增加等慢性風險，可能影響公司上游的藥品生產、公司的藥品存放環境，可能導致員工因身體不適而工作效率降低，造成公司經濟效益損失。	

¹ 時間維度劃分為三個階段：短期為0至3年，中期為3至5年，長期為5年以上。

4 綠色發展

風險或機遇類型	時間範圍 ¹	風險或機遇描述	應對措施
			<ul style="list-style-type: none">• 制定應急藥品清單，與多家供應商簽訂應急補貨協議，冷鏈藥品配備專項轉運與儲藏方案，確保藥品穩定供應。• 密切關注員工身體健康，設置員工靈活辦公工作方式。• 為所有門店投保涵蓋颱風、暴雨、洪澇等自然災害的財產險，確保災後快速理賠與恢復。• 核心業務數據雲端存儲，配備移動終端或臨時系統，確保斷電或斷網時基礎運營不中斷。

風險或機遇類型		時間範圍 ¹	風險或機遇描述	應對措施
轉型風險	政策與法律風險	中長期	公司面臨日趨嚴格的碳排放相關法律法規，以及碳盤查、碳稅、碳交易等可能使公司運營成本上升的挑戰。	<ul style="list-style-type: none"> • 持續關注碳排放相關法律法規的發展趨勢，及時制定應對措施。 • 在配送服務中，採用電動交通工具，大幅降低化石能源的消耗量，減少配送碳排放。
	技術風險	中長期	公司需要及時在低碳技術轉型方面投入人力與資源，可能會導致運營成本上升。	<ul style="list-style-type: none"> • 通過技術創新，不斷完善叮嚀智能調度系統，加大綠色包裝研發力度，為公司低碳環保運營提供技術支持。
	聲譽風險	中長期	公眾更加關注公司應對氣候變化的行動，若在碳減排方面努力不足或存在負面信息將對公司品牌商譽帶來負面影響。	<ul style="list-style-type: none"> • 通過多種渠道積極與公眾、客戶等利益相關方溝通，傳播公司綠色低碳理念與數字科技創新行動和成效。 • 加強供應鏈環境風險管理，避免負面事件發生。

4 綠色發展

風險或機遇類型		時間範圍 ¹	風險或機遇描述	應對措施
機遇	產品與服務機遇	短期	極端天氣導致客戶出行不便，醫療健康到家服務需求增加	<ul style="list-style-type: none"> 通過打通在線醫保支付、縮短在線免費諮詢服務響應時間、拓展在線服務媒介等方式，優化公司產品與服務，持續提升客戶體驗。
		中長期	氣候變化增加慢性病發生的可能性，慢性病與健康管理服務需求增加。	
	市場機遇	中長期	隨著公眾低碳環保意識的提升，公司線上服務本身具有低碳環保屬性，將受到更多消費者青睞。	<ul style="list-style-type: none"> 充分利用各類媒體平台，加大對公司線上服務的宣傳力度，突出低碳環保的特點。 密切關注市場變化，了解消費者需求和行業發展趨勢，及時調整經營策略。

4.1.3 氣候風險管理

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

➤ 氣候風險與機遇的管理流程

步驟1：識別	在董事會的統籌領導下，由管理層牽頭主導氣候風險與機遇的識別工作，各業務部門結合行業特性與實際運營情況，系統梳理實體風險與轉型風險，並據此編製動態更新的氣候風險清單，為風險與機遇影響評估提供有力支撐。
步驟2：影響評估	圍繞叮嚀健康的可持續發展戰略，系統收集內外部信息，結合行業特點與價值鏈，基於氣候風險與機遇發生的可能性與影響程度，從財務、運營及合規等維度開展定性評估。
步驟3：應對	針對實質性氣候風險與機遇，叮嚀健康制定差異化應對策略，強化風險防控與轉型機遇把握，推動節能創新與綠色升級；將氣候舉措融入戰略、制度及運營流程，落實跨部門協同，開展試點推廣，切實支撐可持續發展。
步驟4：監督	董事會履行最高監督職能，定期審查氣候變化風險管理與內部控制體系的有效性，對氣候風險與機遇的管理進行整體評價，確保各項應對措施符合公司整體戰略方向。

4 綠色發展

4.1.4 氣候指標及目標

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

2025年叮嚀健康通過全面電動化配送、智能調度系統優化路線、嚴控公務車油耗、倡導員工低碳出行，並提供綠色在線醫療與醫藥服務，全方位降低運營碳排放，推動可持續發展。

指標名稱	2025年	單位
直接(範圍1)溫室氣體排放量	48.28	噸二氧化碳當量
直接(範圍1)溫室氣體排放密度	0.02	噸二氧化碳當量/人
間接(範圍2)溫室氣體排放量	4,290.83	噸二氧化碳當量
間接(範圍2)溫室氣體排放密度	1.92	噸二氧化碳當量/人

4.2 排放物管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等法律法規，規範藥品及生活垃圾的收集、貯存與處置，強化全過程管控，切實減少環境影響。

4.2.1 藥品廢棄物管理

叮嚀健康嚴格按照公司《不合格藥品處理管理制度》《藥品召回管理制度》《藥店有害廢棄物管理制度》等制度要求，對於過期、失效、變質或有其他質量問題的藥品，在設有明顯標誌的不合格藥品區(紅色)集中收集，交由持有危險廢物經營許可證的專業公司銷毀廢棄藥品，並由專人負責做好記錄。對於近效期藥品，退回供貨商或第三方商家，確保其妥善處理，避免對人體健康和環境造成傷害。

叮嚀快藥聯合製藥企業與社區街道共同發起「舊藥回家」公益行動，建立常態化回收機制，每月定期安排配送人員上門回收過期藥品，有效降低家庭藥箱帶來的安全風險與環境污染隱患。執業藥師團隊積極倡導「按需購藥」理念，引導居民科學購藥、規範儲藥，從源頭減少過期藥品的產生，助力構建綠色環保、健康可持續的社區用藥生態。

叮嚀快藥在旗下智慧藥房設立過期藥品回收箱，對週邊居民送交的過期藥品嚴格執行登記管理，定期匯總上報屬地藥品監督管理部門，並由其統一組織回收與無害化銷毀，確保回收流程規範、可追溯，進一步強化藥品安全管理閉環。

4 綠色發展

4.2.2 生活垃圾管理

叮嚀健康採用「五階段」廢棄物管理策略，聚焦源頭減量、分類投放、集中貯存、合規清運和資源利用。我們根據《北京市生活垃圾管理條例》要求，制定《生活垃圾分類工作管理規定》，要求員工將辦公與生活中產生的垃圾按可回收垃圾、有害垃圾、濕垃圾、乾垃圾分類投放，倡導員工共同營造一個安全衛生文明的辦公環境。

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

公司產生的無害廢棄物包括紙張、塑料瓶、廚餘垃圾等，我們制定《無害廢棄物減量與回收處置重點措施》，將3R(減量－回收－再利用，Reduce-Recycle-Reuse)作為核心理念，將實現人均無害廢棄物排放量持續下降作為長期目標。

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

指標名稱	2025年	單位
有害廢棄物總量	3.142	噸
有害廢棄物密度	0.0014	噸／人
無害廢棄物總量	3,262.02	噸
無害廢棄物密度	1.46	噸／人

4.3 綠色運營

4.3.1 綠色包裝

叮嚀健康積極響應綠色包裝發展趨勢，持續降低運營與配送環節的環境影響。叮嚀快藥所有訂單均採用可降解包裝袋或紙質包裝袋，並不斷優化包裝質量以提升利用率。公司推行包裝循環利用，在華南、華北、華東倉庫全面啟用可重複使用的塑料環保中轉箱替代一次性紙箱，延長包裝使用壽命。供應商送貨紙箱在倉庫收貨後循環用於門店發貨，門店則集中存放廢舊紙箱，由專業回收人員定期上門回收，實現資源高效利用與廢棄物減量雙目標。

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

指標名稱	2025年	單位
包裝紙箱消耗量	3,248.53	噸
製成品所用包裝材料的總量	叮嚀健康的業務不涉及直接為成品提供包裝材料，因此該指標不適用	

4 綠色發展

4.3.2 綠色辦公

叮嚀健康制定並實施《節約能源與資源管理制度》《節約用水、用電的管理規定》《後勤管理規定》等內部管理制度，明確各部門節能及水電管理第一責任人，規範辦公場所用水、用電及其他資源的使用行為。同步建立能源資源消耗台賬，對用水、用電情況進行月度統計與分析，實現數據化管理。公司行政與後勤部門每日開展巡查，及時記錄並通報違規行為，通過集團內通報批評機制強化監督，推動節能管理常態化、制度化落地。

公司系統推進節能管理，在照明方面，充分利用自然光，推廣LED節能燈，公共區域採用聲控或感應照明，杜絕長明燈，下班後關閉非必要光源；空調使用期間嚴格執行夏季不低於26℃、冬季不高於20℃的溫度標準，關閉門窗並定期清洗濾網以提升能效，非工作時間關閉空調(特殊區域除外)；辦公設備設置自動休眠模式，下班後切斷電源、拔除充電器，減少待機能耗；同時優先採購具備節能認證的設備與產品，從源頭提升能源使用效率，全面降低能源消耗，努力達成辦公區域人均用電量持續下降的目標。

公司主要採用市政供水，尚未遇到水資源不足的情況。為實現辦公區域人均用水量持續下降的目標，我們致力於提升用水效率，建立日常用水巡查機制，及時發現並修復漏水隱患，全面推廣節水型設備，加強用水設施的維護管理。同時，在辦公區域張貼節水提示標識，強化員工節水意識，倡導杜絕「長流水」等浪費行為，推動形成節約用水的良好習慣，持續提升水資源使用效益。

公司推行綠色辦公，制定《無紙化辦公實施方案》，倡導無紙化辦公，文件審批、報告方案呈送與溝通、勞動合同簽署、離職證明出具等，均通過在線方式完成，減少辦公用紙的使用。公司總部已建立電子化檔案管理系統，對原有需要紙質存檔的文件改為電子版存檔。此外，公司鼓勵員工使用可重複使用的文具，減少一次性用品的消耗，通過建立辦公用品共享機制，優先採購環保可回收產品，推動可持續發展。差旅方面，公司倡導通過視頻會議替代非必要出行，鼓勵員工搭乘公共交通，推行電動車優先政策，辦公區週邊配備充電設施，降低資源消耗與環境影響，倡導員工共同營造一個更加綠色、環保和高效的職場環境。

4 綠色發展

案例：仁和堂電商倉庫機器人揀貨作業

叮嚀健康在智慧倉儲中應用電動機器人，實現「貨找人」與智能訂單聚合，提升效率的同時推動綠色轉型。電動設備實現倉庫零尾氣排放，改善空氣質量；智能算法提高揀貨準確率，減少錯發退貨，降低物流碳排放；系統自動匹配最優包裝尺寸，減少耗材使用，提升裝載率，降低單票碳足跡。我們通過推廣可循環中轉箱替代紙箱，進一步減少包裝浪費。該模式融合自動化、數據化與可持續性，成為企業ESG在供應鏈中的重要實踐，實現效率與環保雙贏。



指標名稱	2025年	單位
綜合能源消耗量	1,017.11	噸標煤
人均綜合能源消耗量	0.46	噸標煤／人
汽油消耗量	21,640.31	公升
用電量	8,086,747.77	千瓦時
用電密度	3,623.09	千瓦時／人
耗水量	26,876.37	噸
耗水密度	12.04	噸／人

5 夥伴共贏

5.1 可持續供應鏈

叮嚀健康致力於持續完善供應商管理體系，通過制定並執行《供應商管理制度》《供應商管理規範》等內部規章，系統規範供應商的准入、評估與管理流程，以保障供應鏈的穩定與安全。同時，公司積極推動將ESG因素融入供應商管理全流程，全面推行可循環週轉箱進行倉儲配送，實現包裝物料的綠色循環使用，促進供應商實現可持續發展。截至2025年12月31日，公司已累計與超過7,000家藥品生產及分銷企業建立合作關係，全部合作夥伴均為中國大陸註冊企業。

- **嚴格准入標準**

公司建立了嚴謹的供應商准入機制，依據資質、市場信譽、歷史合作記錄、供應穩定性及成本競爭力等多重維度，系統篩選優質合作夥伴。在與供應商正式簽約前，公司會對其主體資格及產品合規性進行全面核查，包括但不限於營業執照、生產經營許可及相關產品認證等文件。該機制不僅有助於持續監控供應商績效，也為有效防範供應鏈風險提供了堅實保障。此外，公司在供應商准入過程中積極推行優先選用環保產品與服務的慣例，以系統性方法監測該慣例的落實情況，持續推動供應鏈的綠色轉型。

- **定期評價考核**

公司依據《供貨商管控及評審規範》，定期對合作供應商進行多維度綜合評估，內容涵蓋質量與供應保障、業績貢獻、協議履行、資源支持及市場協同等方面。除此以外，公司還組織專業團隊進行實地考察，對其生產規模、技術研發能力、質量管控體系及合同履約水平等進行現場評估。基於評估結果，公司會向供應商提供針對性的改進反饋。對於未達到標準的供應商，公司將及時進行溝通並要求整改，必要時採取調整合作範圍或更換供應商等措施，以持續優化供應鏈體系、保障合作質量與穩定性。

- 供應商質量管理

公司通過建立合同約束、內部管控與外部監督相結合的多層機制，防範供應商質量風險。所有合作供應商均須簽署《質量保證協議書》，並在採購過程中對其產品資質、生產能力、倉儲運輸條件等進行全面評估。在收貨環節，公司嚴格執行質量抽樣檢驗，對不符合標準的產品立即予以退貨處理。此外，公司依據《委託配送企業、首營企業、首營品種審核管理制度》，對首次合作的藥品生產或經營企業、委託配送企業及首次採購的藥品品種實施專項質量審核，進一步強化供應鏈前端質量管控，確保產品安全與合規。

- 供應商反腐敗

公司高度重視供應鏈廉潔治理，將反商業賄賂要求明確納入供應商准入與評估體系。在與供應商簽訂的採購合同中，均包含廉潔協議條款，以契約形式規範雙方商業行為，共同防範舞弊與腐敗風險。此外，公司設立了公開的反商業賄賂舉報郵箱，主動接受內外部監督，確保合作環境的公正透明。

- 供應商溝通交流

公司高度重視與供應商的協同發展，通過日常溝通、協議簽署及專項交流等多種形式，持續深化合作關係。為進一步強化合作成效，公司建立了月度定期回訪機制，跟蹤評估供應商在合作協議項下各項指標的履行情況，並與供應商共同分析改進，推動雙方在質量、效率與服務上的持續提升，實現共贏發展。2025年，公司為核心供應商組織了系列新品專題培訓，積極推動參與行業高端交流，並成功舉辦十週年生態共贏大會暨原研藥保供聯盟簽約儀式，體系化地強化了供應鏈協同效能與生態合作格局。

5 夥伴共贏

[案例]諾和諾德供應商培訓

2025年，公司在深圳組織開展了與諾和諾德供應商的聯合培訓會。本次培訓面向公司藥師及相關業務人員，加強雙方在藥品規範、供應協同及質量安全等方面的溝通與共識，共同提升醫藥供應鏈的專業服務能力與合規運營水平。



5.2 推動行業發展

公司積極與地方政府、行業領先企業及各類醫療機構建立並深化戰略合作關係，通過持續開展多層次、多形式的交流與合作，推動資源整合與優勢互補，共同促進醫療服務能力的提升與健康產業的協同發展。

[案例]叮嚀快藥「寵物藥房」

叮嚀快藥在北京市豐台區相關部門指導下開設了首家獲正式批准的「寵物藥房」。該店提供覆蓋寵物藥品、營養、護理等多類目的商品，並支持24小時響應、28分鐘配送到家服務。在政企協作中，豐台區農業農村局主動提供前置化指導與定制化服務，推動「線上問診+即時配送」新模式發展，並為醫藥零售行業模式創新提供了「豐台樣本」。

[案例]叮嚕健康與美團醫藥合作

在第五屆進博會上，叮嚕快藥與美團醫藥健康達成戰略合作，共同推動醫藥即時零售服務升級。雙方將共建標準化醫藥冷鏈配送體系，解決溫敏藥品「最後一公里」配送難題，提升行業服務標準與用戶體驗。



[案例]叮嚕快藥10週年戰略發佈會

在10週年大會上，叮嚕快藥發佈「A-LL雙輪驅動」戰略，將通過AI升級星垣系統與智慧藥房，構建「全生命週期健康管理」和「忠誠用戶全病程管理」雙模式推動公司從即時送藥平台向全方位健康管理平台升級。同時，公司推出「五大供給力升級體系」，從時間、區域、商品、服務及創新模式五方面提升健康服務的時效性、專業性與普惠性。

5 夥伴共贏

5.3 促進社區福祉

公司始終秉持「服務百姓健康」的企業使命，積極投身公益事業，以實際行動回饋社會。公司長期致力於開展健康類公益項目，持續履行企業社會責任，並不斷拓展公益服務的覆蓋面與影響力。

公司積極踐行社會責任，通過開展「治瀉護腸思密達」健康跑、組建社區科普志願隊等公益行動，以創新形式普及健康知識。同時，公司舉辦「健康感恩季」等行業活動，深化與藥企及機構的協作，持續推動健康科普與專業服務的融合，助力提升公眾健康素養。2025年，公司進一步深化公益實踐，圍繞健康教育、社區關懷等重點領域，組織及參與了多項公益活動。

此外，叮嚀健康持續深化與運營地附近社區的良性互動，將參與社區建設融入日常運營。各區域藥房設立社區聯絡員，定期與街道及居委會溝通，深入了解居民健康需求。同時，公司通過遍佈全國的健康小屋嵌入社區提供便民服務，組織藥師團隊定期進社區開展健康講座，同時鼓勵配送員在日常服務中承擔社區觀察員與宣傳員角色，積極履行企業社會責任。

[案例]大城小愛·照亮醫路

2025年2月，叮嚀健康攜手華潤三九發起「大城小愛·照亮醫路」公益行動，組織志願者前往北京博仁醫院「小白春天愛心廚房」，為白血病患兒家庭送去生活物資。活動中，志願者與患兒家屬一同製作燈籠、書寫祝福、共煮元宵，在元宵佳節傳遞溫暖。本次活動為患兒家庭提供了物資支持與情感陪伴，有效緩解了患兒在治療期間的實際困難。

**[案例]防艾宣傳志願者行動**

2025年11月，叮嚀健康員工志願者配合疾控中心開展世界艾滋病日宣傳活動，在現場設立展台，引導市民參與互動問答、發放宣傳品、講解防艾知識，累計服務2,000餘人次，發放宣傳品近5,000份，有效增強了公眾防艾意識。同時，充分發揮平台隱私保護與即時配送優勢，提供HIV檢測試劑、阻斷藥等專業藥械的28分鐘配送到家服務。

5 夥伴共贏

[案例] 騎手雙向守護計劃

2025年7月，叮嚀快藥將數百家藥房改造為健康小屋，為戶外工作者提供免費藥品、飲水、休息、健康監測及藥師諮詢等六大服務，覆蓋北京上海等十餘個重點城市。

[案例]「舊藥回家」專項公益行動

2025年6月，叮嚀智慧藥房聯合北京通州區玉橋街道啟動「舊藥回家」過期藥品回收公益行動，首創「上門回收員」模式，由15名經專業培訓的配送員上門回收過期藥品，並統一交由專業機構進行無害化處理。同時，藥師團隊定期走進社區開展公益宣講，普及安全用藥知識，有效提升社區健康意識。

[案例] 教師關愛行動

2025年9月教師節期間，叮嚀快藥與叮嚀健康在北京中醫藥大學開展教師關愛公益行動。公司針對教師群體長期用嗓、粉塵刺激導致的咽喉健康問題，活動向教師捐贈清咽利喉類健康物資，並呼籲社會共同關注教師職業病，以實際行動致敬教育工作者。

[案例] 金融消保「移動宣傳站」

2025年9月，叮嚀快藥深圳地區創新啟動金融消保「移動宣傳站」公益行動，利用騎手配送網絡將防詐知識送入社區。通過將叮嚀配送員、配送車身及藥箱貼紙打造為流動宣傳載體，面向老年人和個體經營者普及金融防詐騙知識，有效提升了居民的風險防範意識，覆蓋深圳多個社區。

[案例]智慧藥房流感季節保障醫藥普惠

面對流感季藥品需求激增，叮嚀快藥智能藥房依託智能大數據系統，主動預判需求、精準備貨，並聯動供應鏈建立「綠色通道」，從源頭確保核心抗病毒藥物供應充足、價格穩定，讓普通市民能以公平、便捷的方式獲得必需藥品。此外，公司通過「在線醫保支付」和「7×24小時即時送達」服務，在支付便利性與獲取及時性上，讓優質醫藥資源高效、公平地惠及大眾。



附錄1關鍵績效表

環境績效

指標名稱	2025年	單位
廢氣 ²	氮氧化物排放量	82.4 千克
	硫氧化物排放量	0.3 千克
	顆粒物排放量	7.6 千克
廢棄物	有害廢棄物總量 ³	3.142 噸
	有害廢棄物密度	0.0014 噸／人
	無害廢棄物總量 ⁴	3,262.02 噸
	無害廢棄物密度	1.46 噸／人
溫室氣體 ⁵	溫室氣體排放量(範圍1+範圍2)	4,339.11 噸二氧化碳當量
	溫室氣體排放密度(範圍1+範圍2)	1.94 噸二氧化碳當量／人
	直接(範圍1)溫室氣體排放量 ⁴	48.28 噸二氧化碳當量
	直接(範圍1)溫室氣體排放密度	0.02 噸二氧化碳當量／人
	間接(範圍2)溫室氣體排放量	4,290.83 噸二氧化碳當量
	間接(範圍2)溫室氣體排放密度	1.92 噸二氧化碳當量／人
資源使用	綜合能源消耗量 ⁶	1,017.11 噸標煤
	人均綜合能源消耗量	0.46 噸標煤／人
	耗水量	26,876.37 噸
	耗水密度	12.04 噸／人
	用電量	8,086,747.77 千瓦時
	用電密度	3,623.09 千瓦時／人
	汽油消耗量	21,640.31 公升
	包裝紙箱消耗量	3,248.53 噸

² 叮嚀健康廢氣排放物統計來源於公務車輛行駛，計算方法參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。

³ 叮嚀健康有害廢棄物統計包括廢棄硒鼓墨盒、廢棄燈管燈泡、廢棄乾電池和廢棄電子產品的數量。

⁴ 叮嚀健康無害廢棄物統計包括辦公用紙和包裝紙箱的數量。

⁵ 2025年度公司在業務開展過程中，範圍1溫室氣體排放量來自公務車日常使用，範圍2溫室氣體排放量來自外購電力使用。相關數據參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放因子參考2023年全國電力平均二氧化碳排放因子。

⁶ 叮嚀健康綜合能源消耗量主要為汽油消耗量及外購電力使用產生的能耗，能耗系數參考《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)。

社會績效

指標名稱		2025年數據	單位	
僱傭	員工總數	2,232	人	
	按性別劃分的員工人數	男員工	663	人
		女員工	1,569	人
	按年齡劃分的員工人數	30周歲及以下	704	人
		31-50周歲	1,439	人
		50周歲以上	89	人
	按僱員類型劃分的員工人數	高級管理層	57	人
		中級管理層	235	人
		基層員工	1,940	人
	按地區劃分的員工人數	中國大陸地區	2,230	人
		港澳台地區	2	人
		海外地區	0	人
	殘疾員工數	11	人	
	新增員工數	516	人	
	員工流失率	22.5	%	
	按性別劃分的員工流失率	男員工	23.1	%
		女員工	22.2	%
	按年齡劃分的員工流失率	30周歲及以下	30.8	%
		31-50周歲	17.6	%
		50周歲以上	22.6	%
按地區劃分的員工流失率	中國大陸地區	22.5	%	
	港澳台地區	0	%	
	海外地區	0	%	
董事人數	9	人		
女性董事人數	1	人		
獨立董事人數	3	人		
非獨立董事人數	6	人		
健康與安全	過去三年因工死亡人數	0	人	
	因工傷損失工作日數	0	天	

指標名稱		2025年數據	單位
發展及培訓	員工培訓總時長	129,510	小時
	按性別劃分的受訓員工百分比	男員工	100 %
		女員工	100 %
	按僱員類型劃分的受訓員工百分比	高級管理層	100 %
		中級管理層	100 %
		基層員工	100 %
	按性別劃分的員工平均受訓小時數	男員工	58 小時
		女員工	58 小時
	按僱員類型劃分的員工平均受訓小時數	高級管理層	58 小時
		中級管理層	58 小時
基層員工		58 小時	
產品責任	因安全或健康理由召回產品事件	0	起
	產品及服務投訴率	0.083	%
	投訴處理率	100	%
	知識產權數量	700	個
	授權專利數量	27	個
供應鏈管理	合作的藥品企業和藥品分銷商數量	7,859	家
反貪污	已審結的貪污訴訟案件數目	0	起
	反貪腐培訓參與總人次	197	人次
	反貪腐培訓總時長	1,576	小時
	管理層參與反貪腐培訓人次	15	人次
	管理層參與反貪腐培訓總時長	20	小時
	員工參與反貪腐培訓人次	177	人次
	員工參與反貪腐培訓總時長	1,416	小時

附錄2香港聯交所《環境、社會及管治報告守則》索引表

		環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)	所在章節
環境			
A1：排放物	一般披露	有關廢氣排放、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相關法律及規例的資料。	4.2排放物管理
	A1.1	排放物種類及相關排放數據	附錄1關鍵績效表
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及密度	4.2排放物管理 附錄1關鍵績效表
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及密度	4.2排放物管理 附錄1關鍵績效表
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟	4.2排放物管理
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟	4.2排放物管理
	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
A2.1		按類型劃分的直接及／或間接能源(如電，氣或油)總耗量及密度	4.3綠色運營 附錄1關鍵績效表
A2.2		總耗水量及密度	4.3綠色運營 附錄1關鍵績效表
A2.3		描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	4.3綠色運營
A2.4		描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟	4.3綠色運營
A2.5		製成品所用包材料的總量及每生產單位估量	4.3綠色運營 附錄1關鍵績效表

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
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	4.3綠色運營
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動	4.3綠色運營
社會			
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	3.1僱傭與多元共融
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數	3.1僱傭與多元共融 附錄1關鍵績效表
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率	3.1僱傭與多元共融 附錄1關鍵績效表
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	3.3職業健康與安全
	B2.1	過去三年每年因工亡故的人數及比率	3.3職業健康與安全 附錄1關鍵績效表
	B2.2	因工傷損失工作日數	3.3職業健康與安全 附錄1關鍵績效表
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法	3.3職業健康與安全

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動	3.4員工培訓與發展
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比	3.4員工培訓與發展 附錄1關鍵績效表
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數	3.4員工培訓與發展 附錄1關鍵績效表
B4：勞工準則	一般披露	有關防治童工或強制勞工的： (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。	3.1僱傭與多元共融
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工	3.1僱傭與多元共融
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟	3.1僱傭與多元共融
B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策	5.1可持續供應鏈
	B5.1	按地區劃分的供應商數目	5.1可持續供應鏈
	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、以及有關慣例的執行及監察方法	5.1可持續供應鏈
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法	5.1可持續供應鏈
	B5.4	描述在挑選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法	5.1可持續供應鏈

環境、社會及管治範疇與一般披露及關鍵績效指標(KPI)			所在章節
B6：產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全，廣告，標籤及私隱事宜以及補救方法的： (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	2.1產品安全與合規宣傳 2.3技術創新與信息安全
	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	附錄1關鍵績效表
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法	2.2服務體驗與用戶溝通
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例	2.3技術創新與信息安全
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序	2.1產品安全與合規宣傳
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法	2.3技術創新與信息安全
B7：反貪污	一般披露	有關防治賄賂，勒索，欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料	1.2商業道德與反貪腐
	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	1.2商業道德與反貪腐 附錄1關鍵績效表
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法	1.2商業道德與反貪腐
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓	1.2商業道德與反貪腐
B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策	5.3促進社區福祉
	B8.1	專注貢獻範疇	5.3促進社區福祉
	B8.2	在專注範疇所動用資源	5.3促進社區福祉

氣候相關披露指標		所在章節
管治	披露負責監督氣候相關風險和機遇的治理機構或個人信息，包括如何確定技能勝任力、獲悉風險機遇的方式頻率、在決策中如何考慮、監督目標制定及達標進度，以及管理層在相關流程中的角色及與內部職能整合情況	4.1.1氣候管治
策略—業務模式和價值鏈	描述氣候相關風險機遇對業務模式和價值鏈的當前及預期影響，指出集中區域	4.1.2氣候策略
策略—策略和決策	披露應對風險機遇的策略及計劃，包括業務模式變動、適應或減緩工作、轉型計劃、實現氣候目標的方式，以及行動的資源提供計劃和先前計劃進度	4.1.2氣候策略
策略—財務狀況、財務表現及現金流量	披露氣候相關風險和機遇對發行人在匯報期的財務狀況、財務表現及現金流量的當前財務影響和預期財務影響	4.1.2氣候策略
策略—韌性	披露公司對其氣候性的評估以及進行氣候相關情景分析的情況	4.1.2氣候策略
風險管理	披露用於識別、評估氣候相關風險與機遇，以及釐定當中輕重緩急並保持監察的流程及相關政策以及氣候相關風險和機遇融入公司整體風險管理流程的情況	4.1.3氣候風險管理
指針及目標—溫室氣體排放	披露匯報期內範圍1、範圍2和範圍3溫室氣體絕對總排放量，說明計量方法、輸入資料、假設及變更原因，披露範圍2按地域基準排放及範圍3包含類別	4.1.4氣候指標及目標 附錄1關鍵績效表
指針及目標—氣候相關目標	披露氣候相關定性及量化目標，包括設定指標、目的、適用範圍、期間、基準期、階段性目標、目標類型、與國際協議關聯；披露設定審核目標方法、監察達標進度指標及目標績效和趨勢分析；對溫室氣體排放目標，說明涵蓋氣體、排放範圍、總量或淨額目標等	4.1.4氣候指標及目標