



可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT



目录



序篇

关于本报告	02
领导致辞	03
2023年可持续发展亮点	05

关于怡康医药

公司概况	07
企业荣誉	08
可持续发展战略	10
可持续发展管理	13

爱环境，迈向绿色生态文明

应对气候变化	15
能源管理	17
包装及废弃物管理	18

怡员工，构筑关爱共进平台

劳工管理	21
多元、平等和包容	25
人力资源发展	30
员工健康与安全	35

康民众，营造健康和谐社会

药品质量与安全	39
滥用处方药	42
医疗可及性	44
消费者权益	50
可持续供应链	52
社会公益	55

优治理，夯实企业发展基石

商业道德	62
风险管理	63
数据与隐私保护	64

附录

GRI索引	66
SASB索引	68

序篇

关于本报告

本报告是怡康医药发布的第一份可持续发展报告，旨在通过阐述我们在可持续发展方面的战略部署和管理实践，向各利益相关方展现怡康医药坚持可持续发展的信念。

报告遵循准确性、平衡性、清晰性、可比性、完整性、时效性及可验证性原则。

参照标准

本报告参考全球可持续发展标准委员会（GSSB）编制的《GRI 可持续发展报告标准》（GRI Standards）、可持续发展会计准则委员会（SASB）发布的《药品零售行业报告框架》等国际主流信息披露指引与倡议，力求充分展现不同利益相关方关切的ESG议题，并结合行业特性，突出企业特色。

报告时间范围

报告发布周期为年度，本报告所披露数据及内容覆盖的时间范围为2023年1月1日至2023年12月31日（简称“报告期”），如有例外情形则以备注说明。为增强报告的可比性和完整性，部分信息内容在时间上向前或向后适当延伸。

报告组织范围

本报告组织范围为西安怡康医药连锁有限责任公司及下属全部分子公司、分支机构（以下简称“怡康医药”、“公司”或“我们”）。

数据及信息来源

本报告数据及信息收集主要来自本公司内部相关数据收集系统、统计报告及公开资料。如无特殊说明，本报告所示金额均以人民币列示。

指代说明

为便于表述，“本报告”指代怡康医药可持续发展报告，“怡康医药”、“公司”或“我们”均指代西安怡康医药连锁有限责任公司及下属全部分子公司、分支机构。

联系我们

如对本报告有任何反馈与意见，欢迎通过以下方式与我们联系：

电子邮件：yk@ykyyls.com

收件地址：陕西省西安市莲湖区唐延路北段22号金辉国际广场1幢3层

领导致辞

董事长寄语

在全球可持续发展的浪潮下，怡康医药不断深化可持续发展战略目标，积极开展各项ESG实践举措，在新的历史起点向着新的发展目标奋勇前进。2023年，在CVC的全力支持下，我们进一步优化企业结构，完善门店管理体系，打造智慧化健康服务管理平台，将CVC在医疗健康领域的国际经验转化为向本地消费者提供更优质服务的领先优势。

随着人口老龄化、健康意识提高以及政策利好的推动，医药零售行业也在顺应时代需求加快革新升级。自2022年ESG项目落地以来，怡康医药在经营过程中将ESG要素纳入企业经营管理体系，注重企业、社会及自然的可持续发展。2023年公司在保持经营效率的同时，进一步优化企业内控流程，积极遵守国家各项政策法规要求，严格把控药品质量、执行用药安全高标准，同时不断推进门店节能减排工作，降低不必要消耗。我们积极调整企业文化内核，进一步明确公司的发展方向，并不断增强在社会公益方面的投入，承担更多社会责任，让怡康医药这个品牌更有温度。

在“怡员工，康民众”的企业新使命下，我们关注人才培养，为员工提供更温馨的环境和更广阔的平台。我们

不断完善员工薪酬福利体系，建立透明公开的晋升通道，关注女性员工实现自我价值的公平公正，对有患病亲属的员工给予关怀。我们从门店内的专业咨询到快速响应驰援甘肃地震赈灾，让小爱细微可触，让大爱溢满心田。全年我们共计开展专慢病培训150余场，用过硬的专业技能答疑解惑，我们携手合作伙伴累计捐款捐物超60万元，为老人、城市一线工作者、乡村居民、留守儿童、受灾群众等不同群体送去温暖，关注不同群体的健康问题，即使再微小的群体也应当被照亮。

我们深知，可持续发展是一个长期而持续的过程，需要我们不断地努力和改进。我们将以这份报告为新的起点，继续加强可持续发展管理，不断履行社会责任。最后，我要感谢每一位为可持续发展事业付出努力的怡康人，也要感谢社会各界对我们的关注和支持。让我们共同携手，为建设一个更加美好的社会而努力奋斗！

——怡康医药董事长 徐炯



CEO致辞



非常荣幸能够向大家呈上我们的第一份可持续发展报告。这份报告是我们对社会的一份承诺，也是对自己的一份鞭策。

回顾2023年，是我们向新求变的关键一年。面对行业的风云聚变，我们勇往直前，不断践行可持续发展，在社会及行业内均获得了积极的反响。

我们向“芯”变革，全面提升管理及运营模式，加快企业数字化转型。数字化中台的上线，为怡康医药换上了强大的驱动引擎，助力业务的精细化管理，为专业服务奠定强有力的基础。公司在2023年实现营业收入稳步增长，向好的趋势能让我们进一步扩大业务规模，分享数字化变革的成果，与更多加盟商携手，为创业伙伴提供更多经验，助力行业可持续发展。

我们向“新”转型，实现了仓储以及物流管理的升级迭代。智能仓储打通了仓储物流对于药品管理以及企业发展的瓶颈，为在售药品提供更加稳定科学的储藏环境，进一步实现对药品的智能化管理和远程控制，确保药品安全与合规，提升运营效率。同时带动供应链伙伴进一步履行药品全链路安全供应的主体责任，时刻保证药品质量安全有效，保障公众用药安全，推进医药产业高质量发展。

我们向“阳”而生，总部的乔迁为员工们提供了更加优越的办公条件。我们进一步完善员工的薪资福利体系，

重视人才的培养，积极帮助当地创造就业机会，与高校建立人才培养计划。通过开展员工运动会、妇女节沙龙、七夕古风节等员工活动，有效促进员工乐业，我们将员工幸福与民众健康一同纳入怡康医药未来发展蓝图。

面对社会公益我们始终不遗余力，将“致力于为千万家庭提供专业健康服务和幸福生活”的企业愿景作为我们在公益事业上不变的初心。助力中高考17载，每年6月我们一如既往陪同初三、高三的莘莘学子奔赴考场，一个个“加油站”在考点门口建立，我们用专业服务为他们排除风险，护航学子宝剑出鞘。在2023年，“一元关爱”公益项目也迎来了第15载，我们将目光聚焦妇女和儿童，走进乡村积极开展助农助学活动，让更多群体感受到来自怡康医药以及社会的关怀。

这份可持续发展报告详细记录了我们在过去一年里，在环境保护、员工权益、社会公益等可持续发展方面所做的努力和取得的成绩。同时，也反映了我们在推进可持续发展过程中所面临的挑战和不足。

未来我们将继续推进企业可持续发展，为民众带来更多健康服务体验，为社会提供更多公益支持。推动行业不断创新，做好西北医药零售头部企业的带头作用，共享经验与成果，为大健康产业的发展添砖加瓦！

——怡康医药首席执行官 田磊

2023年可持续发展亮点

我们始终与时代同频，深入贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，不断强化企业核心竞争力，向外界展现出怡康医药可持续发展领导力，通过建立完善的可持续发展战略体系，以“爱环境”、“怡员工”、“康民众”、“优治理”四大战略支柱推动可持续价值的创新，持续促进企业、自然、社会的协同发展。

「爱环境，迈向绿色生态文明」

我们为响应国家碳中和碳达峰战略，怡康医药将构建资源节约型、环境友好型、能源低碳型企业的目标融入企业发展使命，贯穿到经营管理的整个过程当中，并紧随中国电力能源转型趋势，积极推进可再生能源项目，优化能源结构。怡康医药还通过系列举措积极应对气候变化，助力生态文明建设，践行与大自然和谐共处的使命，成为地球环境的守护者。

提出到**2050年**前实现公司自身运营碳中和的承诺

已通过**ISO 14001**环境管理体系认证

2023年新开门店**100%**使用LED灯，**70%**的新开门店使用节能环保空调

中央仓库至西安所有门店及部分周边地区门店配送**100%**使用新能源车

2023年中央仓库对上游采购商品的拆零纸箱的重复利用率为**100%**，外购纸箱数为**0**

2023年陕西门店不免费提供塑料袋，倡议顾客**100%**使用环保包装袋

「怡员工，构筑关爱共进平台」

作为负责任的雇主，怡康医药将持续加码对员工及其家人的保障和关爱、鼓励多元包容的文化，为员工提供平等发展的机会与平台，通过卓越的人才战略和实践，携手与员工成长共进。近年来，怡康医药员工接连获得“金牌安全联合用药大师”、“金牌慢病专员”、“金牌补脾演说家优秀奖”、“金牌培训师优秀奖”等荣誉称号。公司将持续以高质量人才培养赋能为手段，加快人才建设，助力员工成长，携手迈向可持续未来。

已通过**ISO 45001**职业健康安全管理体系认证

2023年怡康医药**97%**的员工均完成了职业健康安全培训

2023年为所有在岗执业药师提供免费健康体检，体检合格率**100%**

截至2023年底，“爱心互助基金”共计为困难员工发放慰问金**474次**，共计**307,830元**。

2023年内部员工晋升店长人数达**300人**

2023年员工反歧视与骚扰培训率达**97%**

2023年年度累计授课**3,058**课时，线上授课总时长**269,498**小时，人均年度学习时间达**34**小时

「康民众，营造健康和谐社会」

为全面贯彻党的二十大报告提出的“推进健康中国建设”、“把保障人民健康放在优先发展的战略位置”的核心思想，怡康医药始终聚焦人民健康生活，在专业领域内深耕细作、持续创新，为亿万民众提供专业温暖的健康服务，努力营造健康和谐的社会氛围。我们深度聚焦顾客需求，通过保障药品供应、合理定价、提供多渠道专业服务，持续提升药品可及性。我们保障药品质量与安全，管控处方药，不断提升专业化服务能力，让民众能够享受到更贴心、更放心的健康管理服务。我们秉承利他共赢的理念创新商业模式，进一步整合内外部资源、链接上下游渠道共建医药零售“大生态”，为更多的同行、加盟商、供应商等进行全方位赋能，推动中国健康产业高质量发展。此外，从助力人才培养到关爱妇女儿童、从参与社区共建到同心共抗灾情，我们主动投身公益慈善事业，以绵薄之力阐释世界美好。

「优治理，夯实企业发展基石」

怡康医药将进一步强化公司治理，将可持续发展理念纳入公司治理文化，识别和分析合规风险，开发公司层面统一的实施流程和标准，并提升信息安全风险监控与防范能力，保护个人信息及隐私，进一步提升公司治理的规范性和有效性。同时，公司持续完善商业道德管理体系建设和机制建立，保证廉洁诚信经营有据可依，不断对员工及供应商进行廉洁教育和贯宣，全面保障公司的守法合规和可持续运营。

2023年药械质量安全事故为**0**

2023年开展线上线下患教近**8,400**场次，并联合供应商举办了**96**场公益患教活动，吸引了近**1,700**人参与

2023年联合多家基金会向慢病特大病种顾客提供**5.9万余盒**药品，赠药金额高达**2.85亿**

2023年会员回访计划有效服务**560万+**会员

截止到2023年底，**77.6%**的供应商完成了ESG评估表，并签订了《供应商行为准则》

2023年对采购员开展可持续采购培训**5**次，覆盖所有采购员

2023年开展“康民众”系列公益活动**192**场，员工志愿活动时长达**1,152**小时，惠及**30万+**人



已通过**ISO 27001**信息安全管理体系认证

核心系统业务中台系统和英克ERP系统通过网络安全**三级等保**认证

2023年已对**83%**的运营场所进行了商业道德内部稽核

2023年**97%**的员工完成了商业道德培训

关于怡康医药

公司概况

西安怡康医药连锁有限责任公司成立于2001年，致力于为客户提供有针对性的便捷医药零售服务，是集健康管理、中西医门诊、互联网医疗、慢性病管理服务为一体的综合性医药零售服务公司。公司员工8,000余人，连锁药店注册会员超1,600万人，经营品规15,000余种，药店网络覆盖陕西省所有地级市，并已扩展到河北和宁夏。伴随中国医药市场改革与重组的不断深化，怡康医药进入飞速发展时期。

除了开拓线下药店网络，我们全力拓展数字化平台的建设，通过自主开发的全渠道平台，将线上线下服务相结合。截至2023年末，公司线上业务辐射近1,400家怡康医药线下门店，客户可以享受到线上线下融合的新医药零售服务。

1,700+ 门店，其中医保定点门店 **1,606** 家，慢性病定点药店

915 家，门诊统筹定点药店 **988** 家，DTP专业门店 **49** 家，“双通

道统筹” 定点门店 **39** 家，24小时门店 **144** 家

经营品规 **15,000+** 种

1,600万+ 名注册会员

怡康医药



品牌发展

Hi



2001年

怡康医药成立

2015年7月

由怡康医药自主研发的线上自营平台——“怡康到家”APP正式上线



2016年

怡康医药被评为中国医药零售行业“良心药，放心药”企业



2018年5月

怡康医药荣获陕西省慈善协会颁发的“慈善助医大爱无疆”牌匾



2023年5月

怡康医药荣获2023年度“工商合作奖最佳连锁药店”荣誉称号



2023年2月

怡康医药宣布被CVC基金(CVC Capital Partners)收购



2018年8月

怡康医药成立石药怡康连锁公司，打开河北石家庄市场



2023年7月

怡康医药自有物流园区正式落成投入使用



2023年10月

怡康医药数字化中台系统全面上线，加快公司数智化转型



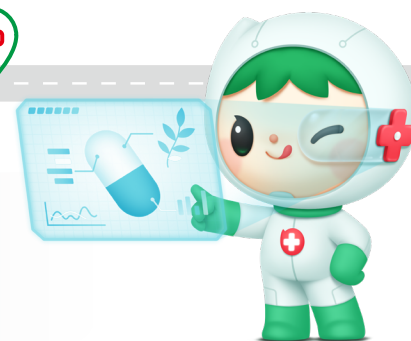
2023年10月

怡康医药总部乔迁至西安莲湖区金辉国际广场



2022-2023年度

中国药店价值榜（直营连锁）“西安怡康医药连锁有限责任公司”排名12名



企业愿景

致力于为千万家庭提供专业健康服务和幸福生活

企业使命

怡员工 康民众

价值观

诚信 担当 专业 创新

企业荣誉



入围2022-2023
中国连锁药店双百强榜



2023中国药店聚心奖



2023中国药店经营创新奖



2023年全国DTP及慢病
专业药房优秀单位



2023西安百强企业



抗疫保供责任担当企业



可持续发展战略

利益相关方沟通

利益相关方的识别和参与对怡康医药可持续发展管理至关重要。我们的关键利益相关方包括政府监管部门、消费者、社区/社群、供应商、股东和员工。通过不同沟通渠道，我们与各关键利益相关方保持密切沟通与合作，及时了解其关注与期望，不断提升怡康医药可持续发展工作成效。

关键利益相关方	重点关注与期望	沟通渠道
政府监管部门	包装及废弃物管理、药品质量与安全、医疗可及性、滥用处方药、消费者权益、劳工管理、商业道德、数据与隐私保护	行业政策研究、课题调研与讨论会议、信息报送、现场调研和检查
消费者	药品质量与安全、消费者权益、医疗可及性、滥用处方药	展销活动、市场调研、消费者满意度调查、客服热线、社交媒体
社区/社群	社会公益、医疗可及性	社区公益服务、健康教育活动、社交媒体互动
供应商	可持续供应链、药品质量与安全、包装及废弃物管理	供应商调查、定期评估、培训、申诉与举报机制、日常沟通
股东	应对气候变化、药品质量与安全、风险管理、商业道德、数据与隐私保护	定期报告、会议、申诉与举报机制、日常沟通
员工	劳工管理、员工健康与安全、多元、平等和包容、人力资源发展	员工敬业度调查、文体活动、培训、会议、申诉与举报机制、工会、日常沟通

重要性评估

重要性评估是怡康医药践行可持续发展理念、建立可持续发展战略的重要基础。2023年，我们开展了系统性的利益相关方调研和沟通，从“对怡康医药的重要程度”和“对利益相关方的重要程度”两个维度进行重要性评估，筛选出利益相关方普遍关注且对怡康医药可持续发展影响重大的关键性议题，形成重要性议题矩阵。

重要性议题评估流程

识别：

结合公司自身战略方向，通过同行对标和行业研究，参考国际ESG报告框架（GRI、SASB）和评级（MSCI）确定关键ESG议题清单；

调研：

制定关键利益相关方沟通计划，通过问卷调研等形式，对员工、消费者、供应商等关键利益相关方进行深入调研，了解各关键利益相关方优先关注的ESG议题；

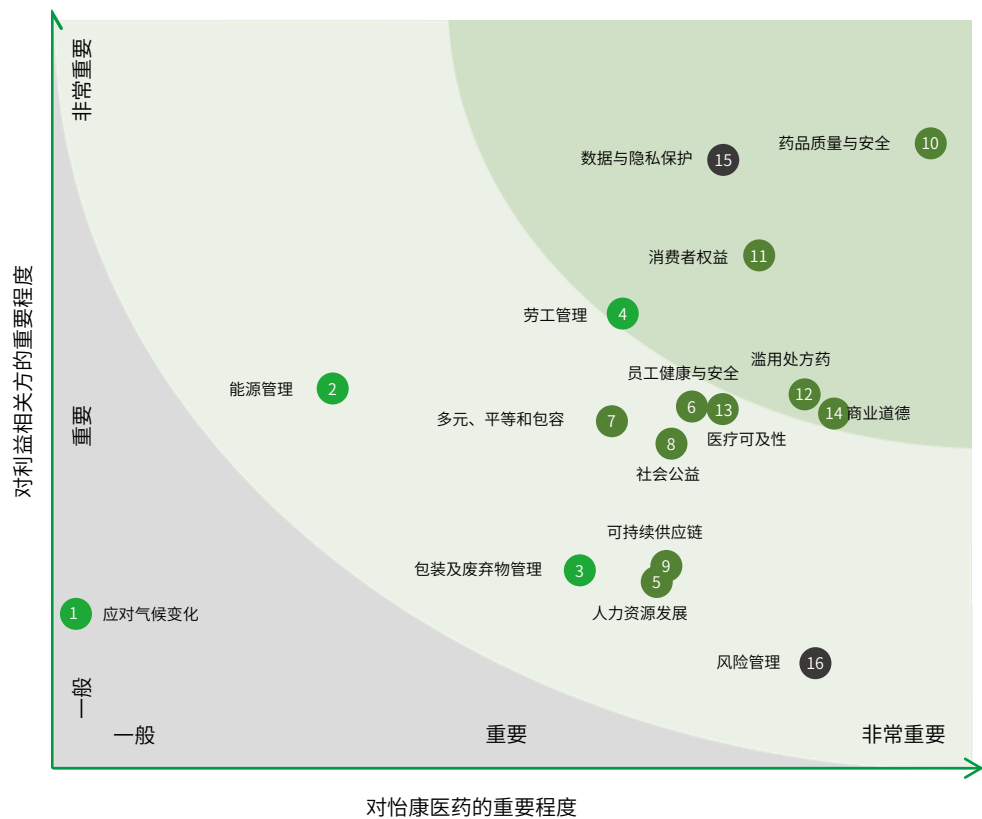
评估：

对调研结果进行汇总分析，从“对怡康医药的重要程度”和“对利益相关方的重要程度”两个维度进行分析评估，通过重要性评估排列议题优先级，形成初步的重要性议题评估结果；

验证：

怡康医药管理层、外部专家共同对重要性议题评估结果进行审阅及验证。

重要性议题矩阵

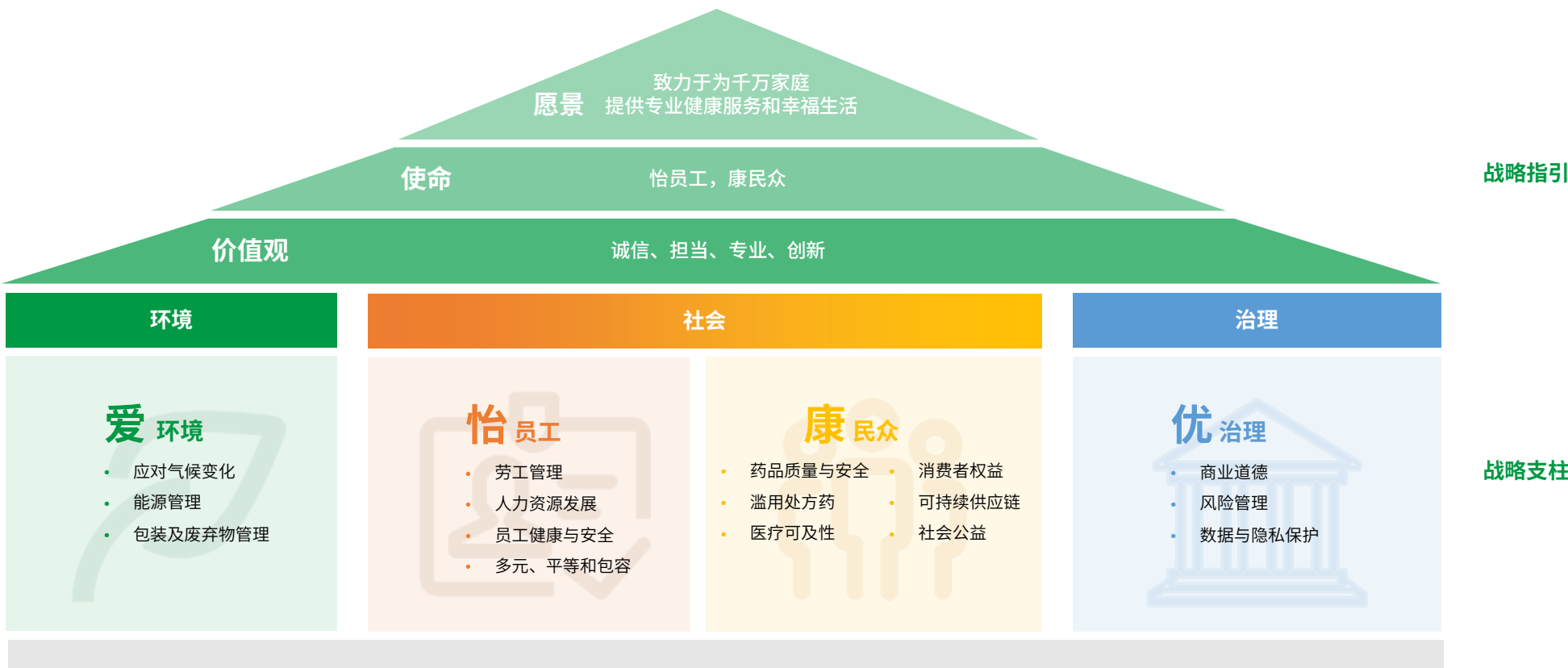


怡康医药重要性议题矩阵

方面	关键重要议题	其他重要议题
环境		应对气候变化
		能源管理
		包装及废弃物管理
社会	劳工管理	人力资源发展
	药品质量与安全	员工健康与安全
	消费者权益	多元、平等和包容
	滥用处方药	社会公益
		可持续供应链
		医疗可及性
治理	商业道德	风险管理
	数据与隐私保护	

可持续发展战略框架

在企业愿景、使命和价值观的指引下，怡康医药结合公司自身特色和能力，将可持续发展目标深度融入商业战略和管理运营中，确保可持续发展战略的核心地位及长期有效性，使之成为公司发展的关键驱动力。怡康医药以“爱环境”、“怡员工”、“康民众”、“优治理”四大战略支柱推动可持续价值的创新。公司明确每个战略支柱的重点议题，分类施策，精准发力，推动ESG全面融入企业运营管理，提升全员可持续发展意识，构建长期可靠的可持续发展管理体系。

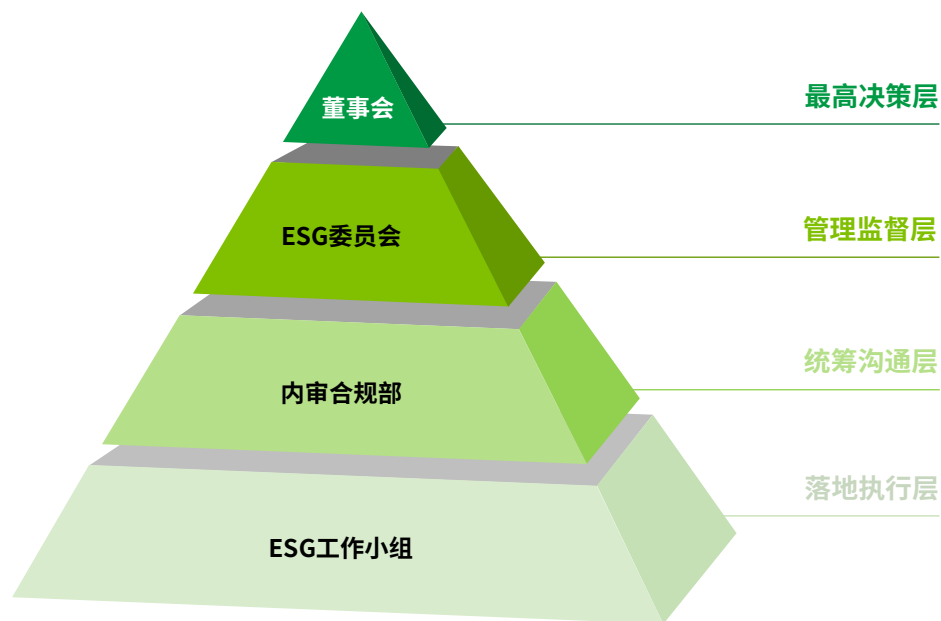


在可持续发展战略的指引下，怡康医药将以人民健康幸福生活为己任，在发展企业、做好实体经济健康高质量发展的同时，竭尽所能为国家所需、社会所需、人民所需作出新的更大贡献。

可持续发展管理

怡康医药将可持续发展战略与经营活动紧密融合，建立科学透明的可持续发展管理体系，指导并促进怡康医药所有职能部门持续提升可持续发展管理水平，深化可持续发展管理的有效性，将可持续发展理念和对利益相关方的承诺转化为具体行动。

怡康医药的可持续发展管理体系包括四层从上至下的可持续管理架构，具体包含董事会、ESG委员会、内审合规部和ESG工作小组。



怡康医药可持续发展管理架构

- 董事会作为公司ESG管理的最高决策机构，授权公司ESG委员会全面管理本公司的可持续发展工作

- ESG委员会作为管理层定期向决策层汇报可持续发展重大事宜、可持续发展目标及实现进展等

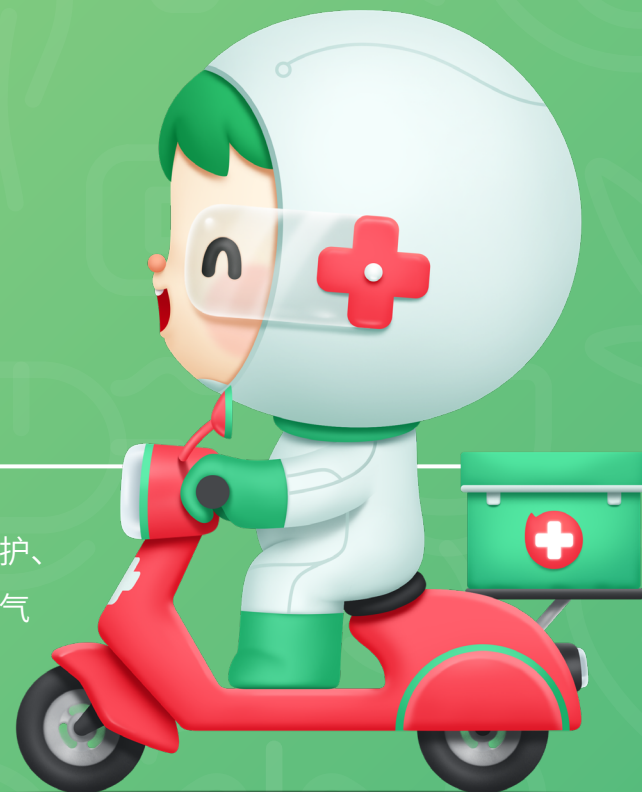
- 内审合规部作为统筹沟通机构，设立ESG工作小组，明确公司各中心在可持续发展战略中的工作职责，保障相关机制的顺利运行

- ESG工作小组作为执行层具体负责可持续发展项目的落地执行，并定期反馈项目进度

为保障可持续发展工作有效进行，怡康医药结合可持续管理架构建立起一套完善的可持续发展管理机制，具体包括工作沟通机制、汇报与监督机制及会议机制。

爱环境 迈向绿色生态文明

地球是人类赖以生存的家园，环境保护是实现可持续发展的必然要求。在世界愈发重视资源保护、节能降碳的背景下，怡康医药践行低碳绿色发展理念，从源头控制能耗，节约资源，降低温室气体排放量，保护环境，迈向绿色生态文明。



应对气候变化

近年来，全球多地高温、干旱、暴雨等极端天气频发，给自然生态环境、经济社会、民众生命健康带来严重威胁，应对气候变化成为全世界最受关注的话题之一。怡康医药积极关注气候变化，采取各种措施积极应对因气候变化引发的极端天气和自然灾害，并不断降低企业经营过程中的环境负荷，践行绿色低碳发展。

气候风险识别

基于行业特性与自身业务运营特点，我们识别了公司面临的已有或潜在气候相关风险，通过定性的分析方法评估相关风险所带来的影响，为战略设计和决策提供方向性的参考。

风险类别	与怡康医药有关的潜在气候变化相关风险
物理风险	急性风险 总部办公区域和大部分门店位于中国西北区域，这些地区每年受沙尘暴、强降雨、冰雹、大雾等极端天气影响较严重，可能造成了一定的经济损失和人员伤亡。
	慢性风险 气候变化引起持续性的高温等“慢性”风险，可能影响企业运营的稳定性，以及部分药品的供应。
转型风险	市场风险 部分消费者，尤其追求低碳生活的群体，将追求更环保的服务体验，导致其消费选择的改变。
	声誉风险 全球气候变化问题日益引起人们重视，现在已成为潜在的企业声誉风险来源。作为负责任的企业，需要以身作则，支持低碳经济转型，避免破坏生态环境的行为，减轻对企业声誉造成的不良影响。

气候风险应对

物理风险应对

怡康医药深刻意识到气候变化将会对自然环境以及企业发展产生巨大的影响。我们严格执行当地政府关于极端天气的规定和安排，并根据可能的突发天气情况，制定了《恶劣天气、自然灾害应急预案》。

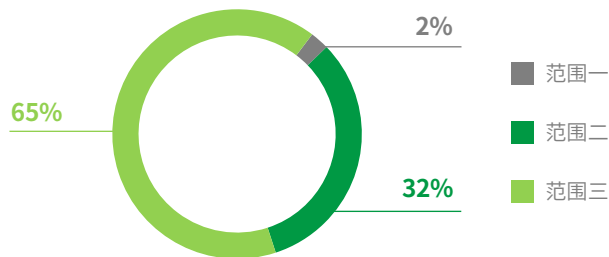
根据应急预案，暴雨、冰雹、大雾、大风、高温热浪等物理风险可能影响交通，致使药品供应延迟，恶劣的天气甚至可能导致货物供应的中断和商品流通瘫痪，导致原下的订单无法供应。对此公司密切关注气象台的最新天气预报，各运输、仓储、安全职能部门在特殊季节和气候变化期间，安排专门人员（调度员）收集中、短期气象信息，及时了解天气变化情况、车辆沿途道路通行等情况，及时通知在路驾驶员做好各项应急响应准备工作。例如：在高温天气，我们会提醒驾驶员进行车辆减速，杜绝因高温导致爆胎等事故的发生，并采取积极措施应对可能出现的高温中暑事件；在暴雨天气，我们会提醒驾驶员车辆减速慢行或停靠至安全地点。此外，每辆车均安装了GPS定位监控系统 and 温度侦查控制子系统，我们可随时监控车辆实时情况，迅速对危机进行响应和处理。

转型风险应对

在全球应对气候变化的背景下，怡康医药积极遵守国家双碳政策，在坚持企业绿色低碳发展的同时，主动参与到全球应对气候变化的进程中，为国家实现“双碳”目标贡献自身力量。公司制定了《可持续发展政策》和《环境管理制度》，进一步承诺积极应对气候变化，制定科学可行的碳减排目标，即到2050年公司实现碳中和。

根据公司碳排放管理战略要求，2023年公司开展了系统而全面的碳盘查工作。2023年度公司自身运营碳排放量为30,145吨二氧化碳当量（CO₂e），其中范围一燃料燃烧及制冷剂逸散直接排放量2,126吨CO₂e，范围二外购电力和热力产生的间接排放量28,019吨CO₂e，范围三价值链间接排放量为56,710吨CO₂e。

2023年怡康医药碳排放情况



未来，公司将进一步完善碳排放相关数据收集机制，定期统计碳排放数据，及时了解碳排放情况，跟进碳减排目标的实现进展。同时，公司正在各个环节积极推动节能减排工作，降低环境影响。

公司积极开展低碳环保培训和宣贯。2023年，公司通过线上培训平台“怡学堂”和线下授课对员工进行节能减排相关的培训，**81%**的员工完成了相关课程的学习。我们对员工发出节能降耗倡议，让员工积极参与到节能减排工作中来。另外，我们鼓励消费者使用重复可利用的环保包装，减少一次性塑料袋的使用。



怡康医药对员工进行低碳环保培训

低碳环保宣贯



怡康医药低碳环保宣贯

无纸化办公

公司数字化发展中心信息部开发线上审批流程，减少纸张使用，降低资源消耗，避免环境污染。2023年公司节约纸张约**3.27**吨，2024年将进一步扩大无纸化办公的范围，合同、公文、流程审批也将变更为线上审批。

零担货运

公司门店物流配送中的三方物流配送采用零担拼货模式，利用不同行业运输配送时间和路径差异，选择最优路线和最优的拼货方案，降低车辆空载率，降低运输成本的同时减少能源消耗和碳排放。

员工低碳出行

公司鼓励员工选择低碳绿色出行方式，2023年公司**85%**以上的员工选择步行、自行车、电动车、电动公交、地铁等绿色出行方式通勤。

能源管理

公司始终坚持绿色环保的理念，高度重视资源节约和能源管理，严格遵守《中华人民共和国节约能源法》等适用的法律法规，将节能减排的理念融于日常经营管理之中，设定能源管理相关目标，努力将业务运营对环境的影响降至最低。

能源使用效益目标

2024年起，**100%**的新开门店使用LED灯，**80%**的新开门店使用节能环保型空调

2027年前实现**所有**门店LED灯全覆盖，**50%**的旧门店使用节能环保型空调

2023年，公司能源消耗关键绩效指标如下表所示：

能源消耗关键绩效指标	2023年
直接能源消耗	
其中：柴油（升）	660
其中：汽油（升）	47,589
间接能源消耗	
其中：外购电力（兆瓦时）	46,675
其中：外购热力（吉焦耳）	12,727

注：以上部分能耗数据为基于实际运营情况的估算数据

公司在各运营场所有序开展节能减排工作，通过采用新能源车、推进可再生能源项目等方式，优化能源使用结构，减少碳排放。

新能源车

2023年公司共租赁新能源车辆**16**辆用于物流配送；仓库商品搬运使用电动搬运叉车**10**辆，前移式高位电动叉车**7**辆，减少化石燃料使用的同时提高了装载和转运效率。



租赁新能源车辆用于物流配送

节能环保设备

2023年新开门店**100%**使用LED灯，**70%**的新开门店使用节能环保空调。

绿色仓储

中央仓库墙体采用保温材料，仓库出入口安装风幕机、保温门帘等进行保温，提高仓库保温性能，实现节能减排。

绿色办公

合理安排办公场所各电气设备作业时间，例如：设置空调开关时间，缩短空调运营时间；集中管理控制饮用水热水器。

包装及废弃物管理

环境管理体系

公司积极推进环境管理体系建设，制定了《环境管理制度》和《仓储危险品和废物管理相关制度》，获得了ISO 14001环境管理体系认证，并对公司环境管理体系运行有效性、合规性、环保目标指标完成情况进行全面检查诊断，关注环境绩效的改进情况。

西安怡康医药连锁有限责任公司已
通过ISO 14001环境管理体系认证



环境风险评估

为缓解各类环境风险，公司建立了隐患排查预防机制，对各运营场所进行年度环境风险排查，发现和查明各种环境风险和隐患，及时采取相应的整改和防范措施，有效防范特大重大安全及环境事故。排查内容具体包括门店煎药残渣、日常生活废弃物是否分类处理，中央仓库废弃物是否按照规定进行处理，运营场所是否落实节水措施，门店是否按煎药要求节约用水等。2023年，公司经过环境风险评估的场所比例为83%。

废弃物管理

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》，严格规范废弃物收集、储存和处置的过程，对废弃物进行分类管理，遵循“统一收集、集中储存、分类处置、消除隐患”的原则，旨在实现废弃物“减量化、资源化和无害化”的目标。

对于危险废物，我们统一委托给有危险废物经营资质的单位进行转运和处置。仓储部门危险废物管理人员负责现场检查危废作业，包括标识、储存、委托处置、转运等制度及程序的执行情况，督促并协助解决有关环境安全问题，纠正违章作业。2023年公司共产生约16.2吨危险废物，主要为不合格药品。

公司依照法规要求管理经营活动中产生的一般工业固废。对于内部无法再次利用的一般固体废物，由专人收集存放至暂存区域，委托第三方单位进行处置。2023年公司共产生约1.02吨一般工业固废，主要为日化品、保健品等。



废弃物管理培训

为规范废弃物处置，提升公司废弃物管理水平，公司定期组织废弃物管理相关法规、政策及操作规范的培训，确保员工充分了解和掌握相关信息。针对不同岗位的员工，我们开展针对性的废弃物相关培训。如针对危险废物管理及操作人员，我们会进行公司危废管理制度和流程的宣传和培训，使其掌握危废分类、收集、贮存、转运等环节具体操作要点。2023年，81%的员工完成了废弃物管理相关的培训。



怡康医药对员工进行医疗废物管理培训

资源循环利用

我们关注资源利用效率，聚焦运营过程中能够减少废弃物产生的环节，大力推进如周转箱、纸箱、IT设备等废弃物的重复回收利用，稳步推进循环经济。

☆ 周转箱、纸箱的循环利用

中央仓库内部循环：公司中央仓库内部循环使用周转箱约**1,000**个，用于零货拣货、商品暂存。



内部循环使用周转箱

运输配送：公司运输配送用周转箱约**6,000**个，塑料周转箱均可多次循环使用；其他运输配送用纸箱均来自上游采购商品的拆零纸箱，2023年公司中央仓库对上游采购商品的拆零纸箱的重复利用率为**100%**，外购纸箱数为**0**。

☆ IT设备的回收利用

对于公司内部报废的IT设备，数字化发展中心首先二次利用其中可重复利用的部分，其余的部分交由第三方进行回收利用。

公司顺应绿色消费浪潮，抓住新的市场机遇，推崇可持续消费理念，在保证顾客消费体验的前提下，选用环保包装并减少包装材料的使用。

减少包装材料的消耗

对于商品线上销售渠道，公司制定套餐销售方案，提高客品数，降低包裹数量，减少包装材料消耗。

包装回收利用

针对使用环保纸袋包装的线上销售商品，如系公司自行配送，在商品送达时会向顾客主动询问是否可对包装进行回收，在经由顾客同意的情况下由公司配送人员回收纸袋，交至仓库包装人员再次利用。

环保包装

2023年，公司要求陕西所有门店**100%**使用环保包装袋，不免费提供塑料袋，并将长期坚持此项政策。2023年公司共消耗环保包装袋约150万个，其中纸质类包装约108万个，生物可降解袋约42万个。



怡康医药的纸质包装袋和生物可降解袋



怡员工 构筑关爱共进平台

怡康医药以为人本，积极履行企业责任，保障员工权益，持续加码福利关爱，为员工及其家人的健康幸福生活添砖加瓦。我们重视人才培养，努力为员工建立一个公平、公正、公开的职业发展环境，通过完备的培养体系与畅通的职业发展路径，积极投资员工成长的每一步，为员工提供广阔的发展平台，与员工携手共进，迈向可持续未来。



劳工管理

怡康医药尊重员工劳动付出与智慧输出，打造全方位福利保障体系。我们不断完善人事制度，积极开展人文关怀，有效吸引和保留人才，提高员工工作积极性，提升企业形象与市场竞争力。

民主管理

为服务近万名怡康医药员工，维护企业和谐稳定，落实员工权益保障，怡康医药鼓励员工依照法律规定，行使民主管理权力，通过工会的形式，落实民主管理。

公司在西安、宁夏均设立了工会组织，工会委员会是由工会会员代表大会选举产生，组织机构健全，其下设有经费审查委员会和女职工委员会。2023年，公司55%的员工加入了工会。

员工身心关怀

为营造良好的工作和生活氛围，提高员工的归属感，公司为员工提供了全面的福利保障。我们全面贯彻劳动合同法规，依法履行劳动合同，继续保持100%的劳动合同签订率。公司为员工发放交通、通讯津贴等，针对加班的员工我们会优先给予调休，并在一定条件下发放加班补偿。我们针对部分岗位施行不定时工时制，可灵活调节工作和休息时间，支持员工平衡工作和生活的需求。

少年凌云志，今朝逐梦时 | 怡康医药表彰中高考员工子女

本着“关注教育、关怀职工、关爱子女”的原则，怡康医药一直鼓励员工子女刻苦努力学习深造，培养更多品学兼优的优秀人才。公司致力于以务实的精神为员工谋求更多福利，将怡康医药大家庭建设成为员工最温馨的“幸福之家”。2023年，公司共计奖励33名员工子女，其中现金奖励10人、礼品奖励23人，奖励金额共计25,900元。



中高考子女奖励

员工沟通与交流

怡康医药一直秉持信任、透明、开放的管理理念。为实现直接、便捷的沟通，我们部署了员工和管理层双向的交互式沟通渠道，收集员工的反馈并持续跟进，倾听每一位员工的声音，鼓励员工建言献策，并对员工的发声给予积极的反馈，以真诚开放的沟通交流保障员工参与企业发展决策和维护自身利益的权利。

员工满意度调查



公司从敬业度、职业发展等维度设计了员工满意度调查，以此倾听员工的建议和心声。2023年员工满意度为84%。针对员工满意度调查中反馈的问题，公司相应制定人才培养、组织绩效与激励、内部沟通等方面的改善计划，并定期跟踪改善情况，进一步提升员工满意度。

员工座谈会



为了解员工心声，营造良好的员工沟通企业文化，公司每年会举办新员工座谈会、药师座谈会等，尊重员工在工作条件、职业发展等方面的每一个诉求，切实帮助广大员工解决工作和生活中的问题，进一步提升员工的归属感。

总经理邮箱



公司十分重视员工和管理层的双向沟通，2023年为所有员工开通绿色沟通通道。员工任何意见与建议均可通过总经理邮箱直接反馈到公司管理层，管理层对收到的信息进行核实后，会在最短的时间内给予反馈并提供应对措施，积极满足员工的诉求。

职工代表大会



公司每年召开职工代表大会，针对职工代表提出的反馈意见和建议，工会与公司协商解决处理。

员工文娱活动

怡康医药为丰富员工生活，传递企业关怀，会不定期举办各类员工娱乐活动，包括围绕国家法定节日与中国传统节日，组织不同主题、丰富多彩的企业文化活动。通过各类文娱活动，员工感受到公司积极向上、充满活力的“大家庭”氛围，增强对公司的认同度和归属感。

丰富多彩的文娱活动



冬至包饺子比赛



王者荣耀争霸赛



“中秋阖家聚，健康团圆”——中秋节员工DIY月饼活动

2023年9月27日，怡康医药组织开展“中秋阖家聚，健康团圆”DIY月饼活动。怡康医药重视文化传承，希望传统节日相关活动能够让员工在感受到节日氛围的同时，更能感受到公司对员工的暖心关怀。



怡康医药员工DIY月饼



“金风玉露 七夕妙游” 怡风雅·游园会——七夕古风节员工活动

2023年七夕佳节之际，怡康医药在总部举办“金风玉露 七夕妙游”怡风雅·游园会，这也是怡康医药举办的第四届古风文化节。大家相约一起弘扬中华文化，感受中国传统节日的浪漫色彩。现场充满了浓浓的七夕氛围，员工们都身着汉服，仿佛穿越回古代浪漫七夕，沉浸式体验中国传统节日的魅力精髓。



怡康医药员工欢庆七夕

困难员工帮扶

怡康医药秉持互助互济、救急救难的原则，弘扬“一方有难，八方相助”的传统美德，制定针对困难员工的帮扶政策，以解决员工生活问题并缓解员工经济压力。以工会为依托，我们倾听困难员工心声，推动员工帮扶活动相关款项的调拨配给，秉持应帮尽帮原则跟踪服务，将慰问活动和帮扶工作落到实处，提升员工获得感、幸福感、安全感。



怡康医药积极开展走访慰问、帮扶困难员工

怡康医药对困难员工提供针对性帮扶，解决员工生活问题，缓解员工经济压力，让工会组织真正成为职工可信赖的“职工之家”。

2023年，公司持续运作“爱心互助基金”，凝聚各方面力量开展爱心活动，帮助员工度过生活困难期。截至2023年12月31日，“爱心互助基金”共计发放慰问金**474**次，包含206次住院慰问、247次丧事慰问、13次重疾救助、8次特困救助，共计**307,830**元。

公司心系员工，积极发挥桥梁纽带作用，为困难员工争取更多的福利。2023年，怡康医药对接石化农林工会，为公司3名符合条件的困难员工每人申请4,450元“助学圆梦困难补助”，传递爱心和正能量。



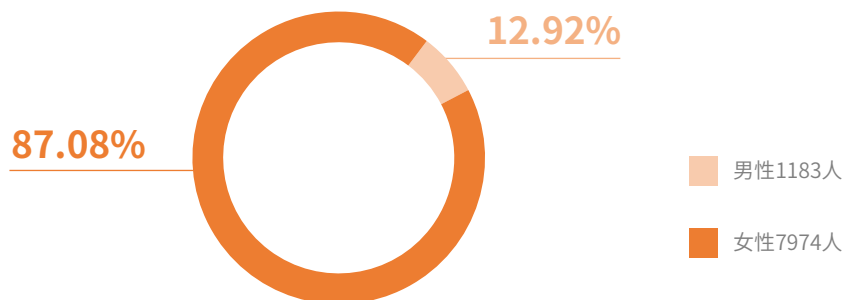
怡康医药助力员工领取助学圆梦补助金

多元、平等和包容

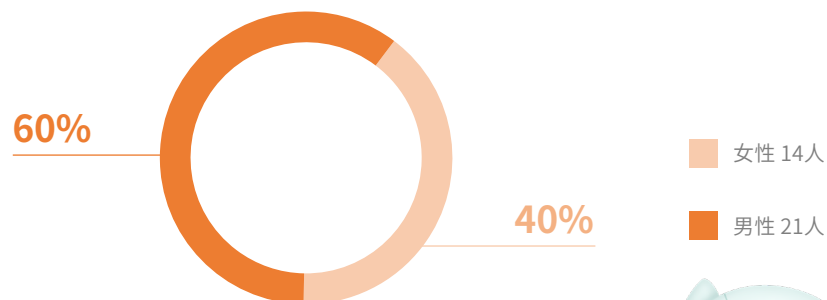
怡康医药致力营造多元共融的工作环境。我们相信推广多元、平等和包容可以增强公司实力，满足各方期待，吸引并保留优秀人才，并建立良好的企业文化。我们积极倡导包容精神和平等机会，着力打造多元、平等和包容的工作环境，与员工共同成长、共创辉煌。

怡康医药员工多元化结构图

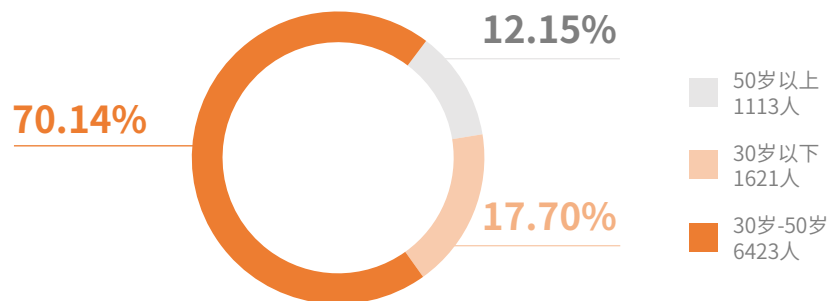
全体员工性别构成



高级管理人员性别构成



全体员工年龄构成



截至2023年末，怡康医药合计共有84名少数民族员工，占总员工人数的0.92%。

注：以上统计数据为怡康医药2023年12月31日在岗人数，包含全职员工和兼职员工。

平等雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，保障员工合法权益，为员工提供多元化、公平公正的工作环境。

招聘

我们在招聘广告中禁止出现种族、肤色、宗教、信仰、国籍、残疾、性倾向、社团倾向、婚姻状况等限制条件。公司的招聘流程秉承公开、透明和择优录取的原则，确保求职者机会平等，避免任何直接或间接歧视。同时，我们推进招聘管理信息化，向所有应聘者传达招聘流程，缩短招聘周期，提升效率。我们明确禁止雇佣童工和强迫劳动。报告期内未发生招聘童工或强迫劳动的行为。

薪酬

公司已建立完善的薪酬体系，在《薪资管理制度及管理办法》中明确薪酬构成、涨薪程序和薪酬发放程序，并通过朗新系统工资条公示和银行工资短信发送两个途径向员工告知薪酬发放信息。为提升薪酬体系的清晰度和透明度，进一步减少薪资中的不公平或偏差，2023年5月，我们为员工开通工资条个人自助查询通道，员工可通过登录工作软件自助查询个人月度工资条，随时与人事沟通和反馈薪资情况。我们秉持“同工同酬、多劳多得”的薪酬分配原则，对员工薪资进行持续监控，保证薪酬发放公平公正。

职业发展

公司给予员工的聘用补偿、受训机会以及晋升资格等不因种族、肤色、宗教、信仰、国籍、残疾、性倾向、社团倾向、婚姻状况等因素而受歧视或限制。

解聘管理

公司公正严肃且谨慎对待解聘事宜，积极保障员工的合法权益，通过推荐信的形式扩大解聘人员再就业前景，帮助其获得再就业机会。

反歧视和骚扰

2023年我们制定了《反歧视、骚扰管理方案》，并重新修订了《员工手册》，进一步预防骚扰歧视，强化劳动保护合规体系。我们禁止任何人以谈话、电话、信件、电子邮件、宣传资料、人身肢体动作等方法引诱、威胁、恐吓、胁迫、唆使他人接受或做出违背个人意愿、有伤社会道德、伦理和风化的行为，禁止在公司和任何场所有针对性地编造、散布、披露有损个人人格尊严、隐私及侮辱性的言论、消息、事件、图片、影像资料等。

反歧视与骚扰培训

为提升员工维护自身以及保障他人基本权益的意识，让其学会应对和抵制职场上的歧视和骚扰行为，我们开展了反歧视与骚扰培训。另外，针对人事和招聘人员，我们通过此类培训鼓励其在劳动关系管理过程中应推广多元包容文化，打造怡康医药可持续的雇佣力。2023年，97%的员工完成了反歧视与骚扰培训。



对怡康医药员工进行反歧视与骚扰培训

歧视与骚扰问题的申诉渠道

我们尊重和保障每个员工的人身权利。若员工遇到歧视和骚扰问题，可通过合规举报邮箱和热线电话等多种渠道，向公司反馈。

我们会对投诉或申诉的人员信息进行严格保密，对任何违规泄露人员信息的行为予以严肃处理。被投诉人接到调查及配合要求后，须签订《不报复声明》，承诺不实施报复行为。

报告期内，公司未发生歧视或骚扰事件。



少数群体权益

我们专注于营造一个开放包容的工作场所。针对少数民族员工，我们充分尊重不同的信仰和文化习俗。我们专门为少数民族同事设置民族餐厅，并在每年的古尔邦节、开斋节给回族员工安排假期。

我们聘用并全面接纳残障人士，从共事态度、正视残障员工特殊需求等方面入手，以臻于细节的人文关怀，保障残障人士能顺利加入怡康医药，贡献他们独特的技能与视角。除了保障残障员工的工资及社保外，我们通过第三方合作为残障人士提供就业机会。第三方平台开设有数据标注、手工制作、盲人按摩等项目，通过教授各项技能增加残障人士灵活收入，又大大提高了幸福指数。我们委派第三方对残障员工进行全权管理，根据他们身体情况为其分配合适的项目，残障员工同时享有居家及灵活就业的办公模式。



手工制作基地



数据标注基地



盲人按摩



对居家灵活就业人员进行体检

心理健康教育

我们对残障员工不定期进行心理健康教育及政策指导。心理疏导有助于改善员工的心理健康状况，减轻心理压力，进而提高生活质量，帮助残疾人更好地融入社会，建立良好的人际关系。



对残障员工进行心理健康教育

文娱活动、公益活动

我们不定期组织举办励志大讲堂、茶话会和其他公益活动，如消防知识普及、助残日、无障碍公益宣传、公益按摩、上门慰问等。



茶话会

女性员工权益

怡康医药工会成立了女职工委员会，切实落实女性关怀，保障女职工的劳动权益。除了在妇女节组织丰富的庆祝活动，女职工委员会也在平日里关心着女性员工的工作和生活，如遇生育、哺乳等特殊时期，女职工委员会也会给予女职工特殊关怀。

怡康医药为哺乳期员工设置母婴室

怡康医药维护女职工身心健康，充分尊重和保障女性生育权利，为更好地服务于哺乳期的女性员工以及提供安全舒心的工作环境，我们特别设置了母婴室。母婴室小屋不大，却体现了公司的人文关怀，让妈咪们不用在职场和生育之间做选择题，倍感温暖。



“不惧做自己 馥郁女子力”——怡康医药女同事们欢度“三八”妇女节

为庆祝第113个“三八”国际妇女节，2023年3月8日，怡康医药在总部举办了“不惧做自己 馥郁女子力”3.8国际妇女节主题活动。本次活动为女性员工提供了DIY插花和扩香石制作两项体验活动。此次活动让总部的女性员工一起度过了一段感悟美、发现美、创造美的时光，得到缓解和放松，进一步激发了大家立足本职工作干事创业的热情，绽放巾帼芳华。



怡康医药女员工欢度“三八”妇女节

人力资源发展

怡康医药重视人才的培养和发展，设置各种激励体系、评估和反馈机制，帮助员工明确职业发展方向，助力员工实现自身发展和晋升。公司还为员工提供多元化的培训机会，通过不同的培训课程、学习活动和实践机会，帮助员工提升专业知识、技能和能力。

怡康医药制定了人才供应链建设计划，对于不同培养方向的人才，从“选、育、用、留、汰”五个环节进行闭环式管理，打造出高效的人才供应链体系。



职业生涯管理

怡康医药已建立完善的职业生涯管理体系，包括职业生涯规划、绩效评估、绩效激励、晋升等全流程。通过不断的评估和反馈，我们帮助员工提高工作效率和质量，明确职业发展方向，规划职业发展路线。



职业生涯规划

针对所有员工，我们在《员工晋升管理制度》及《员工手册》中明确了人才发展路径及通道。

管理路径包括：

- 门店（员工-店助-店长-片区经理-分公司总经理）
- 总部（员工-主管-经理-部长-总监-高级总监-副总经理-总经理）

专业路径包括：

- 药师（初-中-高）
- 执业药师和医师（初-中-高）

同时，我们制定了高潜人才培养计划：管培生培训、未来之星、雄鹰计划和储备片区经理培训班等，帮助员工制定个人成长计划，通过针对性的培训以及具有挑战性的任务，帮助其迅速获得对业务的全方位认知，成为行业领先的专业人才和管理人才。

绩效评估

我们制定了《绩效考核管理办法》，通过人才盘点和360测评等方式每年至少一次定期全面评估员工的绩效表现。我们制定有完善的绩效管理流程，覆盖目标制定、定期跟踪、沟通纠偏、综合评估以及面谈反馈，确保员工能有效了解公司期望以及自己现状。同时，我们也会通过员工带教满意度调研和领导力测评的方式，定期评估特定人群的绩效表现，并根据评估结果制定改进计划，帮助员工快速成长。2023年，85%的员工接受了绩效和职业发展评估，其中试用期员工、实习员工及无绩效工资员工不在考核评估范围内。



职业流动性

我们十分重视职业发展的流动性。对于水平流动，我们制定了《员工外派管理办法》，在薪资、补助、福利和晋升机会上给予外派人员优待，进一步激发人才潜能，调动外派人员积极性。对于垂直流动，我们制定了《员工晋升管理制度》，基于绩效、能力、经验累积等多维度制定晋升评估标准，实现人尽其才，才尽其用，打造“能者上、平者让、庸者下”的用人机制，营造公平、公正、公开的竞争氛围，充分调动员工的工作主动性和积极性，使优秀的人才能够脱颖而出，形成可持续的人才梯队，促进公司健康发展。2023年，内部员工晋升店长人数达300人。

绩效激励

我们通过制定《商品激励考核方案》《门店奖励方案》《项目工作奖励管理办法》，设置各种激励体系，对绩效表现好的员工给予年终奖励，有效提升员工工作的积极性和主动性。

公司持续对优秀员工、优秀校企合作单位进行奖励，树立员工榜样力量，弘扬校企合作精神，充分展示员工勇于担当、开拓创新、锐意进取的精神风貌和校企深度融合的新局面。截至2023年12月31日，公司对2023年在业绩贡献、管理提升、专业赋能及学校加持等方面做出贡献的先进个人和团队进行表彰，共计277人，奖励金额共计40万元。



优秀员工和团队表彰

员工赋能

公司高度重视人才培育，将“激活个体”作为组织人才队伍建设的重要手段，持续对公司员工进行赋能，通过“线下带教+线上课程”学习的方式，为员工提供多样化的培训机会。

2023年员工培训绩效

公司学习平台“怡学堂”自上线以来，持续更新课程资源，满足全员碎片化移动学习需求。

公司通过“线下带教+线上课程”的形式年度累

积授课**3,058**课时，线上授课总时长

269,498小时，人均年度学习时

间达**34**小时。公司全体员工均已接受过职业或技能相关的培训。

2023年员工内部培训绩效

中高层管理类培训

共组织**12**批次中高层管理类培训，共计**32**课时，**85**人参加

基层管理类培训（储备片区、储备店长、店助）

共组织**19**批次基层管理类培训，共计**386**课时，**821**人参加

新员工培训

共组织**52**批次新员工培训，共计**807**课时，**2,205**人参加

药师兼精英员工

共组织**117**批次药师兼精英员工培训，共计**706**课时，**4,458**人参加

兼职讲师

共组织**13**批次兼职讲师培训，共计**79**课时，**78**人参加

产品类培训

共组织**63**批次产品类培训，共计**258**课时，**5,031**人参加

职业资格培训

共组织**44**批次职业资格培训，共计**310**课时，**2,611**人参加

慢病培训班

共组织**150**批次职业资格培训，共计**604**课时，**596**人参加

根据公司人力资源培养计划，我们针对高潜人才制定了专项培养计划，包括管培生培训、未来之星、雄鹰计划和储备片区经理培训班等，并匹配了相应课程，展开专项培训，以迅速提升储备人才的相应能力。

管培生培训

2023年，公司对入职的20名管培生进行“线下面授+线上学习+总部门店轮岗实习”的系统性培训。线下培训主要为管培生为期两天的入职培训与考核；线上学习主要为课程学习，公司每月向管培生推送不少于2小时的系列课程，并定期对课程学习情况进行检核，历时8个月；总部门店轮岗实习总时长为6个月。2023年，已有14名管培生完成系统学习及合格结业，在定岗双选会后正式上岗工作。



管培生的入职培训

未来之星

“未来之星”为公司储备基层管理人才内部培育核心项目，重点选拔公司基层高潜员工。各中心（部门）及区域选拔推荐人选，总部人资行政管理中心集中面授及在线领导力测评，最终精选出高潜基层年轻员工，再对其进行体系化面授辅导及线上课程学习辅导。

2023年，经过层层筛选，公司选拔了46名高素质人才，在报告期内先后完成《团队管理才智》、“四力”提升系列、《MBA智库》三大主题课程学习，共计32课时，其中表现优异的员工已成功晋级至公司储备中层管理人才培育项目。



未来之星集训班

雄鹰计划

“雄鹰计划”为公司储备中基层运营管理人才外引培育核心项目，鉴于公司内部中基层运营管理人才男性占比偏低，该项目重点招聘国内有医药零售行业丰富经验的年轻男性高潜人才。我们首先对高潜人才进行总部系统课程面授辅导及线上体系化课程辅导，同时赋予其区域店长岗位实战学习与在岗体系化实操带教辅导学习的机会。

2023年公司合计引入21名高潜人才，参与公司相关重点培训项目，参训学员满意率100%。报告期内已实现3名片区/商圈经理人员和1名分公司总经理的晋升。



《领导者五项修炼》赋能培训会

储备片区经理培训班

储备片区经理培训班为公司储备中层运营管理人才内部培育核心项目，旨在为公司重点培育未来片区运营经理，培育对象涵盖门店店长、药师和各职能部门主管级及以上岗位重点高潜人员。通过总部集中重点面授辅导、线上体系化学习与区域在岗实操带教辅导相结合的方式，加强公司运营人才梯队建设，有效提升管理效能。

2023年，公司合计培养储备片区经理65人，参训学员满意率100%。报告期内已实现5名片区/商圈经理人员和1名分公司总经理的晋升。



储备片区经理培训合照



员工健康与安全

怡康医药已建立完善的职业健康安全管理体系，并获得了ISO 45001职业健康安全管理体系认证。2023年，公司的百万工时损失事故率为 2.72，事故以药品运输途中的交通事故为主。公司对工作环境的健康与安全风险进行辨识，严格遵守国家安全规定，为特定岗位的员工购买额外的商业保险，并通过健康体检、健康安全培训、职业病防治、心理辅导等形式，保障员工身心健康。

怡康医药ISO 45001职业健康安全 管理体系认证证书



职业健康安全风险管理

怡康医药扎实推进统筹职业健康安全风险防控与隐患排查治理的双重防范机制，具体包括风险辨识与评价，风险管控与排查，从组织、制度、流程、稽核等角度对运营场所健康安全风险进行有效控制。

职业健康安全潜在风险识别和评估

职业健康安全风险应对

长期超时、超强度地工作而引起肌肉、肌腱、神经的疼痛或不适，精神长期过度紧张可能会对员工的心理健康造成影响

- 组织员工做眼保健操，缓解用眼疲劳；
- 长时间站立和拣货的工作人员每工作一小时休息5分钟；
- 线上培训平台怡学堂为每位员工推送《身体各部位抗疲劳动作》教程，组织员工按照相应教程进行操练，缓解肌肉神经酸痛等不适症状；
- 组织员工学习情绪压力类主题线上学习课程，帮助其缓解工作压力。

温度过高的工作环境可能会导致员工高温中暑

- 在高温期间，为员工备足饮用水或绿豆汤、防中暑药品及设备；
- 高温天气适当减少员工工作时间，如延长中午休息时间。

设备（例如打粉机、煎药机等）操作不当可能会导致人员伤亡

- 制定操作规范，在设备附件设置有操作流程及注意事项的标示牌，并定期对操作人员进行操作培训。

药品运输途中交通事故导致人员伤亡

- 定期组织相关人员进行健康安全培训；
- 运输车辆安装GPS定位监控系统及温度侦查控制子系统，监控车辆实时情况；
- 针对恶劣天气制定应急预案，及时提醒驾驶员气象情况和路况，并做好应急响应。

用电不当可能会导致触电事故

- 定期对员工进行用电安全培训。

消防设施器材放置或使用不当或失效可能会导致对火灾的防范不当，造成人员伤亡

- 制定消防安全应急预案，落实消防安全责任人；
- 定期对消防设施器材进行检查，及时更换过期器材；
- 对员工进行消防教育及火灾逃生演练，教授其火灾应对和逃生技巧。

职业健康安全的隐患排查

公司每年会对运营场所进行职业健康安全相关的内部稽核，包括打粉机、煎药机等相关设备的存放地是否有操作流程及注意事项的标示牌；消防器材是否放置得当及是否在有效期内；运营场所及设备用电是否规范；夏季是否配备饮水、防中暑物品等。2023年，公司已对83%的运营场所进行了职业健康安全内部稽核。

职业健康安全培训

怡康医药着力打造卓越可持续发展的健康安全文化，聚焦安全价值和理念，提升员工安全意识和基础能力。我们为员提供一系列职业健康安全相关培训，包括专项安全培训，覆盖用电安全、消防安全、员工通勤安全等方面，防范重大风险的同时避免人身伤害。2023年，怡康医药97%的员工均完成了职业健康安全培训。

门店安全与相关设施设备使用安全培训

公司在2023年度两期储备店长项目中有效融入员工健康与安全类课程，对参训员工进行了基层门店安全及重点设施设备安全等方面培训，两场面授培训覆盖储备店长人群227人。

消防安全培训

保障消防安全是我们开展经营安全管理工作的的重要组成部分之一。我们定期对所有员工进行消防安全方面的教育和培训，增强员工的消防安全意识，教授员工正确的灭火器材使用方法和逃生技巧。



消防安全培训

健康服务

怡康医药把员工的身心健康放在高优先级，为员工提供各种健康服务，保障员工身心健康。

健康检查

我们为员提供一系列健康检查：

- **入职体检：**所有新员工入职时需进行健康体检；
- **岗前及在岗年度体检：**怡康医药在《卫生和人员健康管理制度》中明确规定对直接接触药品岗位的人员进行岗前及年度健康检查，并为其建立健康档案。2023年我们为所有在岗执业药师提供免费健康体检，体检合格率100%。

“健康嘉年华”——员工健康检测活动

2023年，怡康医药携手晖致医药，在怡康医药总部开展了两次健康嘉年华活动，呼吁员工重视身体健康，做到对身体不良状况“早发现、早预测”，保持活力及精神饱满。活动邀请医学专家为总部员工带来医学知识科普讲座，提供健康咨询。与此同时，本次活动还提供免费的“四高”慢病指标检测、颈动脉筛查、骨关节炎等检查。



“健康嘉年华”活动现场

为员工免费测量血压

心理健康

怡康医药十分重视员工的心理健康问题，鼓励员工在被情绪、心理问题困扰时，主动倾诉寻求帮助并积极应对。我们还通过职场分享、家庭教育等心理课程，让怡康人学习心理知识，学会自我调试，构建心理健康的防线。

2023年，怡学堂线上培训平台共推出6场全员心理健康类主题学习课程，包含《12招打造心理复原力》《职场沟通心理学与关系处理》等课程，共计学习575人次。

另外，怡学堂线上培训平台还推出9场情绪压力类主题学习课程，其中包含：《情绪管理系列课程》《我的情绪我做主—压力与情绪管理》《七步走出职场焦虑：释放压力，做情绪的主人》等课程，共计学习2,244人次。



健康主题活动

怡康医药举办各项健康主题活动，帮助员工舒缓身心，培育健康自律的习惯，保持健康的状态和活力，拥有更健康的体魄。

乒乓球，青春快乐永存



踢毽子，焕发活力

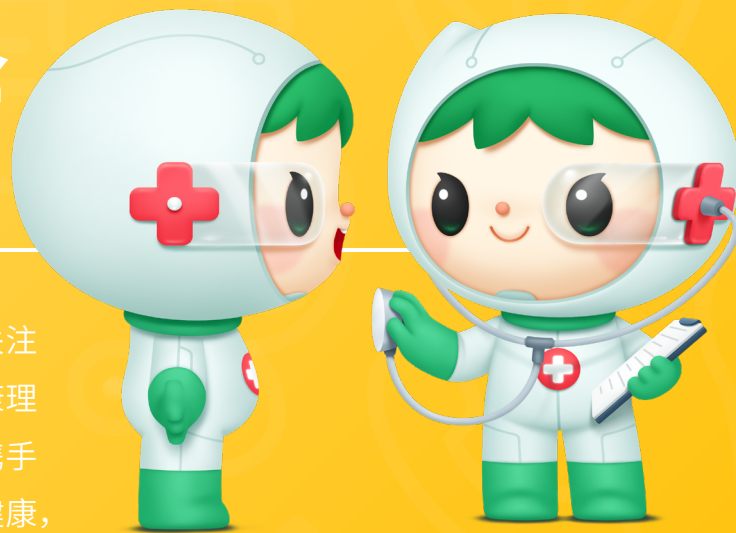


跳大绳，齐心协力



康民众 营造健康和谐社会

怡康医药秉承着“致力于为千万家庭提供专业健康服务和幸福生活”的企业愿景，时刻关注企业价值链所牵动的每个利益相关方。我们全方位保障药品的质量与安全，持续倡导健康理念，传播健康文化，为消费者带来满意的服务体验。同时，我们构建负责任的供应链，携手供应商共同进步。此外，我们积极投身社会公益事业，坚持传承爱心与善行，守护民众健康，为百姓带来更多福祉，营造健康和谐的社会氛围。



药品质量与安全

为保障群众安全用药，怡康医药建立了完善的质量管理体系，对药品购进、储存、销售全过程进行了质量风险闭环式管理，在组织机构、管理职责、人员设置、设施设备等方面，进销存等环节严格执行《药品经营质量管理规范》（GSP）相关要求。根据国家法律法规相关规定和公司实际经营情况，2023年公司新修订质量管理制度48个，部门及岗位职责145个，操作规程13个。公司设立质量管理中心，从供应商资质审核、购进验收、在库养护、出库复核、门店验收、陈列检查六大环节进行质量监督

01

供应商资质审核

- 对供应商的法定资格、质量保证能力及质量信誉等进行调查和评价，并建立合格的供应商档案，对供应商进行动态管理

02

购进验收

- 药品收货时对相关信息进行核对和检查；
- 验收时按规定比例对药品进行抽样检查

03

在库养护

- 根据药品质量特性对其进行合理储存；
- 实时监控库房的温湿度，确保仓库储存条件符合要求

04

出库复核

- 对出库产品按照销售记录逐项检查复核，并保留复核记录，有异常的产品严禁出库，确保出库药品等商品的质量

05

门店验收

- 门店对配送中心送货品种逐批次查验，保证门店入库商品的质量

06

陈列检查

- 对陈列药品等商品进行质量检查，质量存疑商品报质量管理中心处理；
- 通过信息系统实时监测近效期药品，并进行预警提示，提前下架近效期商品

GSP常态化管理

公司重视GSP常态化管理，定期对门店进行质量经营检查，降低门店经营风险。公司实施总部、分部（区域）两级质量管理，采取专项检查、总部多部门联合集中检查、总部对各区域/分部开展交叉检查、专区检查等模式，对门店GSP执行情况进行检查，并针对销售假劣药品（受污染药品、生虫发霉中药、过期药品）、超范围经营、无证经营（证照过期）、私设库房、购销凭证及质量记录不全等高风险情形进行重点排查。

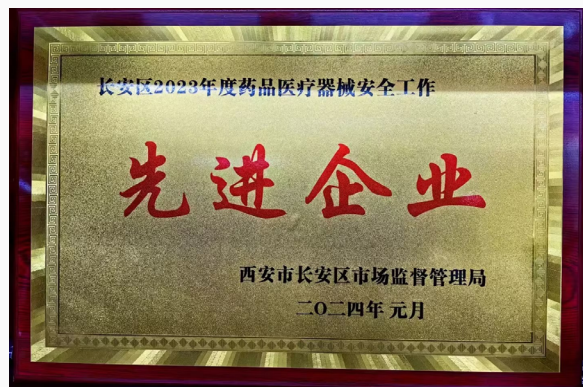
2023年，总部质量管理人员共排查门店567店次，各分部（区域）质量管理人员共排查门店5,413店次。我们对此制定了《门店日常管理条例和零容忍制度》，对发现的高风险坚持零容忍态度，对近效期一个月内商品未及时下架、门店陈列违规、销售过期药品等行为作出具体处罚规定，采取全公司通报批评、限期整改、赔偿损失、调整人员、案例分析培训、挂钩评优晋级等方式对发现的问题进行处理，降低或消除经营质量风险。

怡康医药2023年质量管理亮点

怡康医药纬二十八街店因药品经营质量管理工作突出，获得西安市未央区市场监督管理局授予的“药品零售企业示范店”荣誉称号。



怡康医药西长安街三店因药品质量管理工作突出，被西安市长安区市场监督管理局评为“药械质量安全示范店”，怡康医药也因此荣膺“药械质量安全先进企业”。



怡康医药日常药品质量培训

怡康医药极其重视对员工的质量合规意识的培养，制定了年度药品质量培训计划，通过新员工培训、储备店长培训、日常检查发现的问题处理培训等多种方式对门店进行业务指导。我们对在门店巡检过程中发现的共性问题进行分析总结，编制成通俗易懂的培训课件，通过怡学堂推送至员工，要求员工统一学习并完成相关测试。同时，公司质量管理部对药监部门在检查过程中发现的问题进行质量查询和问题调研后，总结相关要点，以点及面，对所有区域门店进行统一培训。



药品质量培训

公司采取多项举措，持续防范药品质量风险，不断提升质量管理水平。2023年，公司无药械质量安全事故发生。



供应商考察

公司对生产企业供应商采用实地飞检的方式，实地考察生产企业，从源头把控商品质量。



门店经营资质

公司通过信息系统的升级，根据门店经营资质，严格限制门店的产品经营品种和范围。



产品抽检

为加强药品质量监管，公司除配合药品监管局进行产品质量检查外，也主动进行产品抽检。



药品追溯

怡康医药作为药品信息化追溯体系建设的重要参与方，在落实《药品经营质量管理规范》基础上，积极配合药品生产企业建设重点品种药品追溯体系，严格贯彻落实《药品管理法》及各级监管部门关于药品追溯的决策部署，按要求建立追溯制度并积极实施重点品种扫码追溯工作，实行质量追踪及实时监控。



产品召回

公司制定了《药品召回管理制度》，明确了药品召回流程，及时召回存在质量问题的商品。公司对信息系统进行升级和优化，通过仓库管理系统（WMS）对因质量问题召回和追回的商品设置黑名单，对其进行拦截防止其再次验收入库，避免有质量问题的商品流入市场。



不合格药品处理

公司制定了《门店不合格药品集中销毁操作流程》，明确门店不合格药品报损后返仓集中销毁的操作流程，确保不合格药品集中销毁行为合规、可追溯。我们委托有资质的第三方危废处理公司对不合格药品进行销毁。

滥用处方药

医药分离大趋势下，公司对处方药进行前瞻性战略布局，积极完善处方药管控流程，加快科技驱动的健康服务平台生态系统建设，通过数字化手段进行处方药系统管控；强化高密度人才培养，以强大、专业的药师队伍为消费者提供高质量的药事服务；加强患者教育，为其提供专业的用药指导和咨询。通过层层机制，保障群众安全用药。

处方药管控

公司制定了完善的处方药管理制度，包括《药物警戒管理制度》《中药饮片处方审核、调配、核对管理制度》《门店处方审核、调配、核对操作制度及流程》《处方药销售管理制度》等。公司严格按照药品管理法规定凭处方销售处方药，通过多种措施进行管控，禁止超处方量销售处方药，确保公众用药安全有效。

系统管控	陈列管理	销售培训	销售管理
通过数字化手段在系统中对处方药进行标记，在零售过程中系统会进行处方药提示，一方面提醒店员在销售处方药时向顾客索取处方，另一方面通过系统进行处方药销售超量管控。	对于特殊药品设置专柜存放，不得开架销售。在专柜外张贴分类标识牌和警示语提示消费者，例如张贴“凭身份证购买含麻黄碱复方制剂药品，每人每次不得超过两个最小包装”等警示语。	对门店员工进行处方药销售专业知识培训，宣导正确的处方药销售流程，确保门店按流程销售处方药。	执业药师按要求对处方进行审核、签字后调配、销售处方药，核实购买者的身份证明，如实进行销售登记。

专业药师队伍

为给消费者提供高质量的药事服务，公司致力于打造一支强大、专业的药师队伍，逐步提升执业药师配备率，为广大消费者提供用药安全指导服务，避免患者滥用处方药。截止到2023年底，公司药师人数达2,003人，慢病顾问近600名。

此外，怡康多维度提升员工的专业知识和技能，帮助一线员工提高药事服务质量。怡康医药不断创新培养模式，设立慢病培训项目组和 high 值新特药直送平台（DTP）事业部，运用系统化的培训、带教和考核监督体系，培养慢病和DTP人才。2023年，公司开展15期慢病管理培训班，完成了糖尿病慢病管理、心血管慢病管理、神经系统慢病管理三大体系的专业培养，并在西安市内重点慢病门店进行了126次用药依从项目宣讲和贴柜培训，覆盖158家门店，培训人数总计688人次。

同时，怡康医药积极鼓励员工热情学习，勇于参加全国各类专业技能比赛，积极参与专业机构的评选，不断提升药事服务专业性。

怡康医药员工荣获“金牌慢病专员”称号和“药店演说家”银奖

2023年，在各类岗位专业技能大赛中，多位药店精英脱颖而出，其中，来自怡康医药旗下子公司的赵飞、任静荣获“金牌慢病专员”称号，李晓洁获得“药店演说家”银奖。



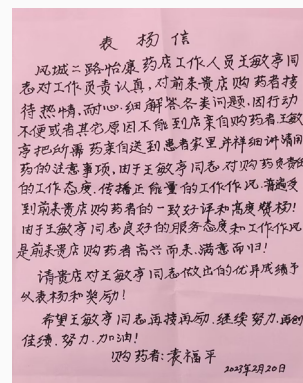
“中国药店2023年昆中药·补脾演说家评选活动”银奖颁奖典礼

患者教育

公司始终坚持以消费者/患者为中心，时刻关注患者的健康情况，致力于通过患者教育等形式提高患者的健康意识。公司构建了用药依从性监测系统，对慢病患者建立慢病档案，以定期追踪患者的用药情况。我们向患者宣传滥用处方药的危害，提供安全用药指导，告知药品理化特性及过敏反应等。

怡康医药坚守初心，守护患者健康

怡康医药心怀“致力于为千万家庭提供专业健康服务和幸福生活”的愿景，为顾客提供专业的药学服务，指导患者正确用药，受到广泛肯定与好评，获得了患者赠送的锦旗与表扬信。



怡康医药员工获得患者赠送的锦旗与表扬信



怡康医药自觉承担医药企业社会责任，积极关注患者健康情况，联合政府、供应商等伙伴举办患教活动，为患者提供安全用药指导。2023年，怡康医药共举办/参与了96场公益患教活动，吸引了近1,700人参与。



“安全用药 健康为民”——2023年陕西省“全国安全用药月”活动

根据国家药监局的统一部署，2023年11月16日，由陕西省药品监督管理局、安康市人民政府主办，安康市市场监管局及陕西省药监局安康分局承办的2023年“全国安全用药月”（以下简称“安全月”）活动陕西启动仪式在安康市举办。怡康医药深度参与此次活动，在活动现场宣传安全用药科普知识，设立用药咨询和健康检测平台，为市民朋友提供量测血压、血糖服务以及健康用药知识咨询。



2023年陕西省“全国安全用药月”活动启动仪式



市民朋友参与中药材鉴别科普活动



医疗可及性

怡康医药致力于持续提升广大群众对医疗的可及性。我们通过线上线下和因地制宜的精细化商品管理，降低存货周转天数，提升商品满足率；保障医药产品供给充足，建立便利的购买渠道，让消费者买得到药；提供更有性价比的药品，让消费者买得起药；提供多渠道专业服务，让消费者买对药，充分满足顾客个性化、多样化的需求。

保障药品供应

怡康医药多措并举，为消费者提供优质的药品和服务，大力促进各地区医药资源公平性，保障药品的基本供应。

门店覆盖



截至2023年底，怡康医药自营及加盟门店数量达1,700+家，其中医保定点门店1,606家，慢性病定点药店915家，门诊统筹定点药店988家，DTP专业门店49家，“双通道统筹”定点门店39家，门店覆盖了陕西、河北、宁夏等3省13个市地区。

品类经营



公司经营DTP、院外、处方、非处方、保健品、器械、功能性食品、保健品、口腔护理、药妆类等十大品类1.5万余品种。我们根据经营数据及时调整门店配备药品类型和数量，建立缺货登记和反馈机制，能满足不同年龄段、不同健康需求的各类消费群体。

慈善赠药



怡康医药联合中华慈善总会、陕西省慈善协会、河北省石药普恩慈善基金会等18家基金会，向慢病特大病种顾客提供了5.9万余盒药品，赠药金额高达2.85亿。同时，公司通过“一元关爱”公益赠药活动，赠药1万余盒，价值10.8万余元。

销售渠道



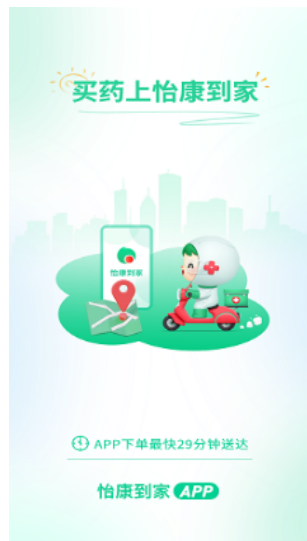
怡康医药积极拥抱新零售，以疾病疗效为本质，兼容并蓄，多元融合，整合线上线下渠道，将线下门店通过O2O、B2C、小程序、APP与家庭相连接，做到医药服务够触手可及，满足顾客健康需求。

怡康医药将电商特征突出的门店定位为“智慧药房”，经过近几年的发展，怡康医药“智慧药房”项目建设了包含怡康到家云问诊、怡康到家云审方、怡家人员工管理APP、怡康到家OMS等多个互联网医药服务平台，以及基于社群分享的社交电商平台——怡康优选，实现了链接传统药店端、医生端、用户端的线上问诊、开方、咨询等多场景应用，运用移动互联网+理念，打通怡康近1,400家门店和1,600万+会员系统，全方位满足消费者家庭健康需求。公司将“怡康优选”与“怡康到家”小程序前、后台打通，实现自有平台流量的聚焦，进一步提高运营效率，大大提升了服务质量。

2023年怡康医药线上销售交易次数达

674+ 万次

“怡康到家”APP于2015年上线，经过8年不断优化完善，于2023年得到了全面的升级。页面经优化后提升了用户浏览界面的直观性和购买商品的便利性，大大提高了顾客下单效率和体验满意度。截至2023年底，“怡康到家”服务范围覆盖我们全部门店，“怡康到家”自有平台联合一线8,000余名员工携手并进，二十四小时风雨兼程，实现“最快29分钟送到家”。



2023年“怡康到家”订单突破

200 万+

2015年，怡康医药加入三方O2O运营平台，围绕着实体品牌展开线上引流线下承接通道，深耕陕西省11个城市，线上覆盖1,300+门店，成为占据陕西市场最大份额领跑者。

2015年12月，怡康医药陆续加入三方B2C运营平台，在天猫、京东、拼多多等平台开通了怡康医药旗舰店。其中，我们在京东APP引入“小时购”功能，满足了消费者对快速购物的时效需求。

2023年10月，怡康医药全新的OMS订单管理系统上线，实现了多平台商品库存定时同步更新和商品自动上下架控制，提升了订单处理效率和准确性，提高运营效率。2023年11月，怡康医药完成电商仓搬迁，进一步完善了发货流程，通过多种方案提升物流运输效率，提升药品可及性，保障药品正常供应。



药品合理定价

公司遵守关于药品定价的相关法律法规要求，结合不同场景和消费者需求合规、合理地制定价格，切实为消费者提供更有性价比的药品。同时，公司积极对接统筹医保资源，增设医保定点药店，促使民众的医疗保障能在更多药店得到实现，从而减轻民众的负担。

截止到2023年底，怡康医药开设医保定点门店 **1600+** 家

公司不断提升医保管理的质量和水平，向广大参保人员提供更为安全、便捷的购药服务。依据《医疗保障基金使用监督管理条例》《零售药店医疗保障定点管理暂行办法》等相关法律法规，公司严格落实医保部门关于医疗保障工作的各项重大决策部署，并通过完善制度文件、加强信息建设、政策宣讲和监督检查等方式，不断提升医保管理水平。

制度建设

公司制定了《医保管理手册》，倡议所有一线经营工作者签订医保合规经营承诺书，保障门店合规经营。

信息建设

公司进行数智赋能，强化信息化支持手段，实现系统管控，优化门店医保档案管理业务流程，杜绝非医保品种进行医保结算的情况。

政策宣讲

对员工进行医保政策培训；走进社区开展免费义诊，宣讲医保政策，帮助社区群众进一步了解医保政策。

监督保障

公司通过制定《医保日常管理检查表》和《职工医保门诊统筹管理检查表》对医保管理工作进行规范。2023年公司对958家门店进行了现场巡检，巡检内容涉及政策执行、医保政策学习和宣传、医保服务管理、信息化建设等4个方面。通过对门店的检查，公司对门店医保经营业务进行督导，进一步强化员工合规意识。



多渠道专业服务

我们为顾客提供多渠道专业服务，积极拓展DTP门店、慢性病定点药店、双通道门店、门诊统筹定点药店等专业化药房，不断增强员工的药事服务能力，以强大、专业的药师队伍为消费者提供高质量的药事服务，协助消费者买对药，充分满足顾客个性化、多样化的需求。

慢病服务

近年来，以心脑血管病、糖尿病、癌症、慢性呼吸系统疾病为代表的慢性非传染性疾病（简称“慢病”）已成为居民生命和健康的重大威胁，中国已将实施慢性病综合防控战略纳入《“健康中国2030”规划纲要》。怡康医药始终坚持从专业服务、个性化服务入手，通过商品规划、专业人才、会员管理、专业服务4大维度实现慢病精准、连续、一对一的健康管理服务，提高核心竞争力，增强消费者黏性。

怡康医药一直致力于加强专业服务团队的打造。在庞大的执业药师队伍中，我们静心打造与培养近600名专业慢病顾问，精准服务广大慢病顾客。截至2023年底，怡康医药慢病管理项目精准服务会员人数达到98,244人次。

慢性病定点药店 **915** 家

慢病管理项目服务会员 **98,200+** 人次

门诊统筹定点药店 **988** 家

线上线下患教近 **8,400** 场次

专业慢病顾问近 **600** 名

用药回访 **38** 万人次

对于慢病高危人群和亚健康患者，我们会进行疾病风险的评估和未病先防的宣传教育，帮助已确诊慢病患者提高用药依从性和安全性，对运动及饮食等生活方式进行指导，并帮助患者对疾病引起的并发症进行筛查，提升患者用药疗效，降低并发症的发生率，提升患者生活质量的同时降低医疗费用。

慢病顾问为顾客提供专业亲情化服务

2023年怡康医药慢病顾问共计获得23面顾客赠送的锦旗、9副感谢信及字画。在慢病管理专业服务过程中，很多建档顾客的血糖、血压等控制越来越平稳，并发症得到缓解和控制，饮食、运动、用药也越来越规范。凭借专业且贴心的服务，慢病顾问的专业得到患者认可，被亲切称为“医生”、“大夫”。



怡康医药慢病顾问收到顾客赠送的锦旗

为了能够给患者提供更加便捷、高效的慢病管理服务，怡康医药秉承“怡情民众·康健民生”的宗旨，利用互联网和多元化服务板块为顾客打通“医+药+养”全渠道，发力“智慧药房”项目建设，实现线上线下慢病服务管理闭环。

怡康医药智慧零售·慢病小屋

为了提升慢病管理的专业性和规范性，释放药店潜能，让患者更加信任药店，怡康医药全力打造了“智慧零售·慢病小屋”项目，希望通线上线下的全渠道模式，直击患者痛点，解决核心问题，接过慢病管理最后一公里接力棒。“慢病小屋”不再被动依靠患者自觉性，而是主动出击帮助患者实现早期筛查、规范化治疗、个性化干预和周期性评估的“四步走”全流程管理。



怡康医药慢病生活馆

以糖尿病为例，糖尿病患者血糖容易产生波动，且日常健康需要细节指导，但这类日常问题无法每次都前往医院解决。慢病小屋“四步走”能帮助实现慢病管理“大跨步”。“慢病小屋”定期提供血糖、血压等检测筛查，及时发现异常指标进行预警，并可按需协助预约就医，早诊断，早治疗。当患者确诊进入管理流程后，数字化智能管理体系将发挥主导作用，真正做到“零距离”管理，消除患者惰性。

DTP专业服务

怡康医药在DTP药房布局上处于全国领先地位，截至2023年底，拥有DTP药房49家，特种药品500+SKU。我们始终秉承“以患者为中心”的经营服务理念，为患者提供全病程药理学服务管理，发挥特药达标药房的专业价值，为患者提供更加专业、更加优质的健康服务。

药事服务

- 在DTP药房，药师为患者提供一对一的药事服务，包括用药咨询、用药指导、服药交代、服药提醒、病程随访、不良反应处理等

冷链送达

- DTP药房免费为患者提供药品（包含冷链药品）的配送到家服务，在配送过程中采用专用密封包装，符合新版GSP认证的冷链物流相关要求，全程控制温度在2-8℃，确保患者收到原封药品

患者关爱

- 用药提醒：短信提醒患者按时服用
- 生活指导：为患者提供合理日常饮食、营养搭配、生活作息等建议
- 健康评估：提供基础健康检测，评估目前健康状况与疾病风险
- 健康管理：提供用药依从性管理，延缓疾病进程，改善患者健康状况
- 康复随访：建档并定期随访，了解疾病周期控制与用药情况，协助就诊

慈善赠药

- 与多家慈善机构长期合作
- 提供援助项目咨询及援助药品领药申请协助

患者教育

- 联合举办患者教育、专家讲座、患者沙龙会、心理疏导等
- 采用线上、线下相结合的方式，提高医生和患者之间互动的便利性

支付协助

- 引入多家创新支付的药品福利项目，为患者带来药品优惠
- 医保“双通道”政策的解读与报销协助

输注中心

- 陕西省西安市两家DTP药房设有输注中心，提供输液服务

怡康医药荣获了“赛柏蓝2019年度十大新锐DTP药房”、“2020年度优秀运营力DTP药房”、“2020年度优秀DTP专业药房”、“2022年规模力DTP药房”及“2023年全国DTP及慢病专业药房优秀单位”等多项荣誉。2023年，公司6家DTP药店一次性高分通过了中国医药商业协会特药药房《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》认证。

“双通道”专业药房

为提高药品可及性，2021年5月10日，国家医疗保障局推出医保谈判药品“双通道”惠民政策，消费者可到“双通道”定点药房购买医保谈判药品，并享受与医院同等的报销待遇。与普通医保定点药店相比，“双通道”药店的遴选对门店基础建设、药学服务软硬件均有极高的要求。公司积极响应政策号召，在软件支持、信息对接、医保支付、处方审核、专业药学服务等方面加大投入，积极推进“双通道”专业药房建设。

截至2023年底，怡康医药全国共计39家门店获得“双通道统筹”定点资格，进一步提升了广大患者医保谈判药品用药的可及性和便利性。

惠民服务

怡康医药积极关注消费者的诉求，为解决顾客夜间“购药难”的问题，怡康医药积极开设24小时门店。截止到2023年底，怡康医药开设144家24小时门店，通过“一站式体验”，实现24小时找药买药送药，并为顾客提供线上免费咨询、复诊、用药指导等一系列便捷化、专业化的服务。同时，不同门店还会为顾客提供多样化的免费服务，带来优质的消费体验。

免费雾化	免费吸氧	免费血糖血压检测	免费身高体重测量
免费切片	免费打粉	免费代煎中药	免费茶饮
免费送货上门	免费代买天然气		



24小时门店 144家

怡康医药深耕专业服务能力，积极开展义诊活动，促进药师与患者之间的沟通交流，为患者提供精准、全面的医药健康服务。



怡康医药中医义诊活动

2023年，怡康医药聘请了120余名经验丰富的名老中医坐诊，为上万人进行了免费义诊，并提供了个性化的健康建议和治疗方案。此次义诊活动受到了广大老百姓的一致好评，同时促进了中医药文化的传播和推广。



患者为中医送上锦旗

消费者权益

怡康医药不断提升服务质量及客户购物体验，以全面、细致、贴心的服务赢得消费者的认可。我们坚决遵守、践行消费者权益保护相关的各项法律法规，通过合规宣传产品、完善售后服务体系、积极应对消费者投诉、保护顾客隐私信息等多项举措，多维度、全方位保障消费者合法权益。除此之外，我们为门店购买了消费者健康责任险，在门店张贴安全提示标语，多举措保障消费者的健康与安全。

负责任营销

负责任营销是维持顾客长期信赖的必经之路，也是我们营销实践中不可或缺的一环。我们恪守诚实守信的经营原则，严格遵守各项产品宣传相关法律法规，通过《怡康广告发布管理制度》和《怡康广告发布流程》等制度程序规范营销流程。我们严格审核广告投放内容，杜绝虚假或夸大等误导性宣传，确保所有对外发布的营销材料及信息均符合法律规定，切实维护消费者的权益，帮助消费者做出符合自身需求的选择。

会员专属权益

公司围绕以消费者为中心的理念构建会员系统。线上小程序以及线下门店以积分体系为基础，开发了积分换券等功能，为会员群体提供多样化的权益及服务。截至2023年底，怡康医药会员人数已达1,600万+。



会员权益*

商品满减券

尊享会员线上商品包邮券

尊享会员生日礼

尊享会员双月礼包

为进一步保障会员权益，怡康医药制定了会员回访计划，健康顾问定期对会员进行回访，了解顾客病情，对顾客进行用药指导。

*注：会员权益适用范围不包含国家法律法规、地方性法规、各级人民政府及行政管理部门颁布的相关文件对价格作出限制的药品

2023年怡康医药会员回访成果

拨打 **11万+** 通回访电话

有效服务 **560万+** 会员

年度平均回访复购率达 **20%+**

线下渠道

公司门店设置了《零售药店客户满意度征询表》，旨在收集消费者对公司经营、产品质量及服务等方面的意见。我们及时处理收到的药品质量相关投诉，收集药品不良反应情况，按规定上报国家监测平台，不断完善药品经营质量管理水平。同时，我们在所有门店均设置了4007-999-120顾客投诉公示牌。公司门店管理部每月对服务态度存在问题的门店人员进行通报处理。

零售药店客户满意度征询表五大维度

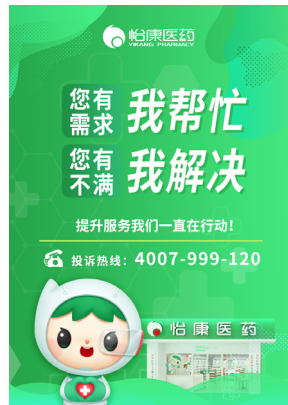
环境面貌

品种齐全

药品质量

药品价格

服务项目



线上渠道

我们开通了小程序线上咨询渠道，定期收集客户的意见和建议。我们的客户服务团队会对投诉问题进行分类跟进处理，迅速响应客户的需求。通过持续改进，我们不断优化服务流程，提升服务质量及客户满意度。

2023年怡康医药客户服务绩效

客服全年咨询量 **542,800+** 次

客户投诉平均解决时间 **24** 小时

客户服务体验

怡康医药高度重视消费者的体验与反馈，开通了线上线下多个渠道供消费者反馈意见及投诉。同时，我们建立了完善的客诉处理流程，积极听取每位顾客的声音并给予及时的反馈。

可持续供应链

怡康医药注重供应商合规管理以及可持续供应链建设，已针对供应商制定一系列符合公司业务发展需求的管理文件，并对供应商在可持续方面提出了更高的要求。我们要求供应商遵守适用的法律法规和怡康医药的《供应商行为准则》，将社会和环境相关条款纳入供应商合同，引导其履行环境和社会责任，降低供应链的环境和社会风险。2023年，78.4%的供应商签订了包含环境、劳工和人权等可持续发展相关要求条款的合同。

可持续采购

我们秉承公平贸易、互惠互利的合作原则，积极践行责任采购，带动供应商一同履责。我们坚持与供应链伙伴在平等尊重、相互信赖的基础上不断巩固合作，共谋长远发展、共赢责任未来。我们积极将可持续发展的承诺贯彻到采购活动之中，坚持开展负责任的采购活动，严格遵循《可持续采购管理制度》，在环境、劳动权益、安全等多方面对供应商提出要求。在合法合规的前提下，我们优先与在环保、人权及社会责任等方面表现优良的供应商开展合作。公司鼓励供应链伙伴的多元化，在满足采购需求的情况下，我们会优先与女性所有企业、少数群体所有企业和残疾人所有企业合作。

怡康医药对供应商关键的ESG要求

- 合法、诚信地开展业务
- 恪守商业道德
- 保证产品质量，负责任创新
- 平等对待所有员工，尊重保障员工权益
- 所有员工的健康和安全在工作中都受到保护
- 注重环境友好



同时，我们对采购员进行可持续采购培训，提升其意识和能力。未来，怡康医药计划将可持续采购目标纳入到采购员绩效考核中，进一步加强可持续采购的管理。

2023年可持续采购培训绩效

对采购员开展可持续采购培训 **5** 次，覆盖所有采购员

供应商管理与风险控制

怡康医药通过多种方式与供应商建立紧密合作关系，通过顶层制度建设，完善供应商管理策略与供应商风险管控机制，确保供应链合规运转保障公司长期稳健运营。

公司制定了《供应商管理制度》，规范供应商准入、选择、评价的标准及方法，健全供应商管理方法与评估体系，优化供应商奖惩机制。同时，我们制定了供应商现场考核计划，让资质审查、定期审查、日常监督、考核全过程有据可依，确保供应商运营符合国家法律法规，在商务、交付、品质等方面满足怡康医药需求。结合法规要求和实际业务情况，我们制定了《供应商行为准则》，规定供应商在工作环境与人权、健康与安全、商业道德、环境保护等方面的要求，规范化供应商的可持续性评估。截止到2023年年底，我们77.6%的供应商签订了《供应商行为准则》。

怡康医药持续健全供应商全生命周期管理，在准入、量产等阶段对供应商进行评估，根据评估结果实施针对性整改提升计划，跟踪改进进度，畅通供应商沟通与申诉渠道，提升对供应商生命周期全过程的管理能力。

供应商全生命周期管理

准入评估

基于《供应商管理制度》等制度及标准从经营资质、质量体系认证、可持续发展要求等维度综合考察供应商，并采取抽查制对供应商进行现场考核。

量产审核

对入库供应商进行分级管理，并定期对供应商的表现进行评估和考核；持续推动签署《供应商行为准则》，确保供应商遵守合规要求；引入供应商ESG评估表，考察供应商在环境、商业道德、社会责任方面的表现。

整改及提升

对于评估存在风险事项的供应商，限期责令完善风险事项整改，并将此厂家列入次年必查供应商目录，定期验收整改结果。

沟通及申诉

畅通供应商沟通机制，举办供应商大会，开通热线等线上沟通渠道。

“多方共践守药使命，全局保证安全用药”——怡康医药联合600家药品供应企业启动用药安全践行计划

2023年11月23日，怡康医药在陕西西安举办2023年鼎级客户答谢盛典，600多家医药企业齐聚西安。为响应陕西省药品监督管理局开展的2023年“全国安全用药月”推广活动，进一步履行药品全链路安全供应的主体责任，确保药品质量安全有效，保障民众用药安全，怡康医药联合600多家药品供应企业共同签署承诺书，并以“多方共践守药使命，全局保证安全用药”的使命启动用药安全践行计划，护航民众用药安全，为民众健康保驾护航。



安全用药践行计划正式启动

我们在供应链管理环节融入可持续发展理念，在保证产品质量和供应稳定的同时，关注供应商的环境与社会绩效，逐步推动供应链伙伴的可持续发展。

供应商ESG风险管理

管理架构

公司层面成立ESG委员会，下设ESG工作小组，推动可持续供应链管理

管理制度

《供应商行为准则》规定对供应商在工作环境与人权、健康与安全、商业道德、环境保护等方面的要求

风险评估

对现有供应商及新进供应商进行ESG风险分析并进行风险分级

风险审核

考察供应商在环境、社会、质量方面的合规情况，是否有诉讼仲裁事件为考察项

供应商能力建设

怡康医药关注供应商能力建设，从准入阶段建立全流程评估体系，在健康安全、环境影响、社会责任等各方面对供应商提出要求，推动企业自检、自查、自改，并定期开展监督、审核及定向沟通，为其提供培训和指导，综合提升供应商产品与服务水平。

2023年，怡康医药对供应商发放ESG评估表，推进劳工、健康与安全、商业道德、环境保护和管理体系五大维度自查，77.6%的供应商完成了ESG自评，怡康医药根据供应商反馈的自评结果进行汇总分析，针对表现不佳的供应商给予整改意见并跟踪整改情况。

我们通过线上培训和线下供应商大会及日常宣讲的方式，对关键供应商进行ESG培训。2023年参与怡康医药ESG培训的供应商采购支出占比近80%。



怡康医药举办供应商大会

社会公益

怡康医药以大爱之名践行责任担当，行公益之实回馈社会关切。我们以高度的社会责任感与使命感，积极利用自身资源在未来人才培养、乡村振兴、关爱妇女儿童、社区共建等各个方面开展实践项目，以行动汇聚力量，为社会公益慈善事业尽绵薄之力。

2023年怡康医药社会公益绩效

开展“康民众”系列公益活动 **192** 场

员工志愿活动时长达 **1,152** 小时

惠及 **30万+** 名群众

助力人才培养

怡康医药开展多元化的教育支持和人才培养项目，传承中华文化，以实际行动支持国家教育事业的发展，助力未来人才培养。

小小店长体验营——儿童中西医健康知识学习体验活动

2023年，怡康医药共举办了80场小小店长体验营活动，参与人数共1,562人。我们让小朋友通过趣味的活动，体验店长/中医的一日工作，学习中西医健康知识的同时，启蒙中医文化认知，传承中华文化。



小小店长体验营活动现场



中高考加油站——助力中高考

2023年6月7—8日全国高考和17—19日陕西省中考期间，在各辖区药监部门的统一协调下，怡康医药门店在负责的考点门口设立了“怡康医药助考加油站”，为考生们提供免费的健康物资以及各种应急服务。



怡康医药高考加油站



怡康医药中考加油站



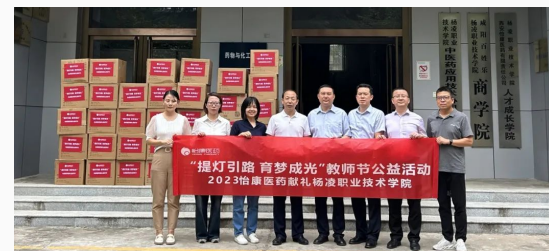
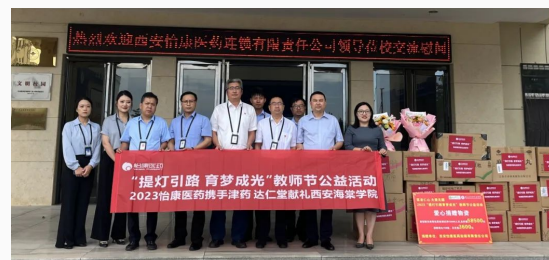
助力中高考加油站内都会配备矿泉水、藿香正气口服液、肠炎宁片、维生素C含片、花露水、蒸汽眼罩、湿巾、一次性口罩等，方便有需要的考生和家长免费领取。同时也配备有专业药师做好应急准备，保障学子顺利完成考试。



考生领取健康物资

提灯引路 育梦成光——怡康医药献礼教师节爱心公益进校园

2023年9月，怡康医药前往杨凌职业技术学院、西安海棠职业学院等合作单位进行走访慰问，为学校爱心捐赠抗原检测试剂盒共计1,000盒，价值78,000元，保障师生健康，以实际行动支持国家教育事业的发展。怡康医药也将继续通过实际行动，与各高校紧密配合，不断推进双方在人才培养、教学科研、高质量就业等方面的深度合作。



怡康医药为高校发放健康物资，保障师生健康

关爱妇女儿童

怡康医药关注女性发展和儿童成长，通过“一元关爱”大型品牌公益活动和儿童系列慈善公益，为女性和儿童提供切实的帮助，带来最真挚的关爱。



“一元关爱”——延续怡康医药15年公益初心

“一元关爱”是由怡康医药发起并持续了15年的大型品牌公益活动，于每年10-11月开展。2023年，怡康医药联合陕西妇女儿童发展基金会，携手众多爱心药企延续15年公益初心，如期在怡康医药1,700+门店全面启动该公益活动。顾客每购买一盒爱心药品，就汇集一元爱心善款。善款将以物资的方式通过陕西妇女儿童发展基金会捐赠给处于困境中的妇女和儿童。



一元关爱活动现场



童心同行 向阳而生——六一儿童慈善公益

2023年5月24日，在“六一”儿童节来临前夕，陕西省延安市2023年庆“六一”送爱心慈善联合大行动启动仪式由延安市慈善协会联合宝塔区慈善协会、宝塔区教体局和怡康医药延安分公司等六家爱心企业共同在宝塔区杜甫川小学开启。活动期间，延安市慈善协会向怡康医药延安分公司等爱心企业颁发了“呵护儿童成长，真诚奉献爱心”的荣誉牌。这是怡康医药延安分公司参与延安市六一慈善公益活动的第五个年头，未来怡康医药将会继续坚持公益之行，为人民群众的幸福健康贡献积极力量。



怡康医药被授予“呵护儿童成长，真诚奉献爱心”荣誉牌



怡康医药给孩子们捐赠爱心物资

参与社区共建

怡康医药积极回馈社区，坚持以点滴善举为社区及需要帮助的人送去温暖。我们致敬城市守护者及一线工作者，用行动与所在社区守望相助。

清凉一夏 请您喝茶——免费喝花茶活动

炎炎夏日，怡康医药举办免费喝花茶活动。清凉的花茶能让进店的顾客在酷暑的天气下感受到一丝凉意与爱意。2023年，怡康医药共计举办10场免费喝花茶活动，活动服务达350人。



怡康医药门店在夏日提供免费花茶

关爱烈日下最可爱的人——夏季公益行之慰问建筑工人

2023年8月17日，怡康医药携手生态伙伴，一同前往建筑工地开展“关爱烈日下最可爱的人”防暑降温公益行，为城市的建设者送去清凉和关怀。活动现场，我们通过合作伙伴向百余位建筑工人送去了人丹、广东凉茶颗粒套装等降暑慰问品200份，嘱咐他们在辛勤工作的同时注意防暑降温，保重身体。



为建筑工人送上降暑慰问品



以爱心之帆，D健康之海——夏季公益行之慰问环卫工人

2023年7月13日，怡康医药携手生态伙伴，共同举行“以爱心之帆，D健康之海”——夏季公益行慰问环卫工人专场，为环卫工人送去了4,000盒达因牌维生素D，价值120,000元。环卫工群体中的中老年人较多，补充维生素D是中老年人日常保健的一个重点工作，能够大大降低人体慢性疾病和癌症的发生率，提高人体的免疫力。



为环卫工人送上维生素D



“怡”起点赞 致敬每分钟守护——劳动节消防员公益慰问

2023年5月，在怡康劳动月期间，怡康医药走进未央路消防救援站，为消防员们送去慰问品，借劳动节之际向消防员们致敬。活动当天，在未央路消防救援站站长助理的带领下，我们近距离参观了消防员们的各式装备以及消防车，“沉浸式”了解消防站文化，学习消防知识，致敬消防工作者。



为消防员们送上慰问品



参观消防员的各式装备

同心共抗灾情

怡康医药以勇于担当的使命感与仁爱之心，积极应对各类突发灾情，救危助急，为受灾群众提供及时有效的救助，把美好和力量传递给更多的人。



同甘抗震 共暖寒冬——怡康医药千里奔赴 驰援甘肃

2023年12月18日23时59分，甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震。地震发生后，怡康医药立即行动，紧急筹措价值173,000元的抗震救灾物资，携手陕西省慈善协会，火速驰援临夏州积石山县。从物资的迅速调配，到一路绿色通道运送，再到物资抵达积石山县后的快速交接，运输人员星夜兼程，只为将抗震救灾物资以最快的速度送达，为灾区人民送去温暖与力量。



怡康医药为灾区人民运送抗震救灾物资



优治理 夯实企业发展基石



良好的公司治理是兴业之本，是企业实现可持续发展的重要保障。怡康医药聚焦公司规范治理，将可持续发展理念纳入公司治理文化，持续完善法律风险管控机制，有效管控业务和价值链的各类风险，深化风险合规文化价值培育，提升员工的诚信意识和合规工作能力，满足各利益相关方对一家负责任企业的期望。

商业道德

公司高度重视反腐倡廉工作，严格遵守《中华人民共和国反洗钱法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，对贪腐、贿赂、不正当竞争等不法行为坚持零容忍态度。公司建立完善的廉洁管理机制，保证廉洁经营有据可依。我们在《员工手册》中明确规定员工不得营私舞弊、挪用公款、贪污、收受贿赂、欺诈和洗钱，避免利益冲突和不正当竞争。针对敏感事项，例如商务礼品、外出学习旅游等有严格的审批流程。同时在平等自愿的基础上，员工与公司签署《反腐败反贿赂协议书》，共同营造正气、公平透明的工作氛围。另外，我们与商业合作伙伴签订廉洁行为规定，要求供应商亦遵守相关反贪腐要求。

商业道德风险评估

公司严格遵循反贿赂反腐败反欺诈等相关法律法规，每年对财务、采购、销售等重要业务板块进行商业道德风险识别及分析，根据分析结果对各风险项进行评价，制定风险管控措施，并出具风险评估和控制报告。公司会根据商业道德风险评估结果，相应修订相关制度，完善举报及申诉路径流程，形成有效的管理闭环降低企业风险，为企业正向发展提供有力保障。

公司每年会对运营场所进行商业道德相关的内部稽核，禁止各运营场所工作人员以任何名义和形式收受供应商代表给予的财物或其他不正当利益。2023年，公司已对83%的运营场所进行了商业道德内部稽核。

举报渠道和举报人保护

怡康医药已建立正式的商业道德举报渠道，内外部利益相关方可通过多种渠道，向公司反馈与腐败、贿赂、舞弊及其他违反商业道德等相关事件的线索及信息。

- 合规举报邮箱（ykjubao@ykyyls.com）
- 热线电话（4007-999-120）

公司十分注重对投诉举报人员的身份信息保护，严格控制信息知情范围。公司各级投诉处理人员对投诉或申诉人员的信息进行严格保密，对任何违规泄露人员信息的行为予以严肃处理。

报告期内，公司通过内外部举报程序查明4起贪污腐败相关案件，经公司调查和核实后，已对违反公司规定的相关人员进行了严肃处理。

公司开展商业道德培训

为加强公司反腐败反贪污相关管理，加强廉洁文化建设，公司通过“线上+线下”的形式，开展一系列员工反腐败反贪污培训。2023年97%的员工完成了商业道德培训。



组织员工进行商业道德培训

风险管理

公司已建立风险管理体系，并通过完善风险管理制度，明确风险管理政策及管理流程，加强内部风险管理，防范和控制经营活动中出现的风险与危机，保障公司战略目标的实现。

公司各职能部门作为风险归口管理部门，对所辖领域风险进行制度控制、风险辨识、督导检查、提升改善；法务、流程与风险管理部、内审合规部及管理层负责对全面风险管理进行有效性评估；管理层将风险管理评估结果汇报至治理层，以便治理层做出有效控制风险的决策，完成各职能部门汇报-管理层评估-治理层决策的闭环管理。未来公司将进一步完善风险管理体系，健全风险管理机制，并计划每年至少进行一次风险识别和评估，并针对风险评估结果进行整改及追踪。

风险管理工作主要内容

风险识别



根据公司风险框架体系，围绕战略风险、市场风险、运营风险、财务风险等六大类一级风险进行辨识，充分识别一级风险下的各风险点等

风险分析与评估



针对风险的发生可能性、影响程度等维度而开展分析评估

风险应对



对识别的重大风险，制定短期和长期的行动方案以应对风险因素，同时明确对应的风险管理责任人

风险监督



日常监控风险点，跟踪重大风险解决方案执行落实情况，监督评价风险管理体系运行情况



数据与隐私保护

怡康医药严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等有关法律法规，制定了《信息安全管理制度》。在对个人信息的采集、传输、存储、处理、使用的过程中，认真执行信息安全与隐私保护的相关管理规定，预防任何侵犯个人信息的活动，保护个人信息安全。为进一步应对潜在信息安全漏洞，我们编制了完善的《信息安全应急预案》，以提升信息安全管理能力，保障数据资产安全。

怡康医药已通过ISO 27001信息安全管理体系认证



信息安全风险评估和应对

公司已在《网络安全风险管理办法》中明确了信息安全风险评估流程。在评估过程中充分考虑业务战略、资产价值、安全需求、安全事件、残余风险等基本要素，通过分析信息资产的脆弱性判断面临的威胁及风险。根据分析结果对各风险项进行评价，制定风险控制措施，并出具信息安全风险评估和控制报告。

2023年，我们将所有数据资产升级到云端（华为云），将多系统架构升级到单一系统架构，并对系统进行等级保护检测，从网络防护、系统防护、基础系统防护等方面进行全方位风险检测。同时，我们通过防火墙、web应用防火墙、DDOS防护、企业主机安全等安全防护产品，从入口到系统基础层面对系统进行全方位防护。

怡康医药核心系统业务中台系统和英克ERP系统

通过网络安全**三级等保认证**



为此，公司未来计划每年至少进行一次反渗透测试，并定期对测试结果进行审核，制定改进计划。同时，公司会定期进行服务器漏洞检测并升级修复漏洞。

数据安全

权限管理

对公司系统设置访问权限，未授权员工或第三方无法访问公司相关数据信息。若因工作需要须申请访问权限，则必须获取相关批准，且有公司正式员工作为安全责任人，如果需要接触公司涉密信息，必须通过公司数字化发展中心审批并且签署保密协议。

涉密数据设备管理

非公司技术人员对公司的设备、系统等进行维修、维护时，必须由公司技术人员现场全程监督。计算机设备送外维修需将设备存储介质内应用程序和数据等涉经营管理的信息备份后删除，并进行登记。对修复的设备，设备维修人员需按要求对设备进行验收、病毒检测和登记。

报废设备数据管理

对报废设备中存有的程序、数据资料进行备份后清除，并妥善处理废弃无用的资料和介质，防止泄密。

顾客隐私保护

- 我们为会员注册、上线移动应用程序和小程序建立了合规管理流程，在处理、共享和保留客户机密信息前会通过隐私政策、注册协议、信息使用说明等方式获得利益相关者的同意。
- 对顾客信息实行针对性管控，通过技术手段对敏感字段的存储、内部传播、软件展示进行脱敏处理，例如顾客姓名和顾客手机号码等。

举报渠道

相关方可通过合规举报邮箱和热线电话等多种渠道，向公司反馈与信息安全等相关的信息。同时，公司会根据事件的信息安全威胁严重程度，给予举报人一定的现金奖励。报告期内，公司未收到关于信息安全相关的举报，公司也未发生任何与信息安全相关的事故。

公司开展信息安全培训

为落实公司信息安全相关制度，加强信息安全管理，公司推进一系列员工信息安全培训。2023年，公司96%的员工完成了信息安全培训。

附录

GRI索引

GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节
GRI1：基础		
GRI2：一般披露		
组织及其报告做法		
2-1	组织详细情况	关于本报告 公司概况 企业荣誉
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于本报告
2-3	报告期、报告频率和联系人	关于本报告
活动和工作者		
2-6	活动、价值链和其他业务关系	医疗可及性 消费者权益 可持续供应链
2-7	员工	劳工管理
管治		
2-9	管治架构和组成	可持续发展管理

GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节
2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	可持续发展管理
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理
2-15	利益冲突	商业道德
2-16	重要关切问题的沟通	可持续发展战略
战略、政策和实践		
2-27	遵守法律法规	风险管理
利益相关方参与		
2-29	利益相关方参与的方法	可持续发展管理
GRI 205反腐败		
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	商业道德
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	商业道德
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	商业道德
GRI 301 物料		
301-3	再生产品及其包装材料	包装及废弃物管理

GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节
GRI 302能源		
302-1	组织内部的能源消耗量	能源管理
GRI 305排放		
305-1	直接（范围1）温室气体排放	应对气候变化
305-2	能源间接（范围2）温室气体排放	应对气候变化
305-3	其他间接（范围3）温室气体排放	应对气候变化
GRI 306废弃物		
306-1	废弃物的产生及废弃物相关的重大影响	包装及废弃物管理
306-2	重大废弃物相关影响的管理	包装及废弃物管理
306-3	产生的废弃物	包装及废弃物管理
306-4	从处置中转移的废弃物	包装及废弃物管理
306-5	进入处置的废弃物	包装及废弃物管理
GRI 308供应商环境评估		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	可持续供应链
GRI 401雇佣		
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	劳工管理
GRI 403职业健康与安全		
403-1	职业健康安全管理体系	员工健康与安全

GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	员工健康与安全
403-3	职业健康服务	员工健康与安全
403-5	工作者职业健康安全培训	员工健康与安全
403-6	促进工作者健康	员工健康与安全
403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	员工健康与安全
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	员工健康与安全
403-9	工伤	员工健康与安全
403-10	工作相关的健康问题	员工健康与安全
GRI 404培训与教育		
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	人力资源发展
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	人力资源发展
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	人力资源发展
GRI 405多元化与平等机会		
405-1	管治机构与员工的多元化	多元、平等和包容
GRI 406反歧视		
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	多元、平等和包容
GRI 408童工		
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	多元、平等和包容 可持续供应链

SASB索引

GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节
GRI 409强迫或强制劳动		
409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	多元、平等和包容 可持续供应链
GRI 413当地社区		
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	社会公益
GRI 414供应商社会评估		
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	可持续供应链
GRI 416客户健康与安全		
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	药品质量与安全 滥用处方药
GRI 417营销与标识		
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	消费者权益
GRI 418客户隐私		
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	数据与隐私保护

议题	重要指标	报告对应章节
能源管理	(1) 用电量占总能耗的比例；(2) 能源消耗总量	能源管理
数据安全与隐私保护	描述保护客户受保护的健康信息(PHI)和其他个人信息(PII)的政策和实践	数据与隐私保护
	(1) 数据泄露数量； (2) 数据泄露百分比：(a)仅涉及个人信息(PII)（不包括PHI）；(b)仅涉及受保护健康信息(PHI)； (3) 每个类别中受影响的客户数量：(a)仅涉及个人信息(PII)（不包括PHI）泄露；(b)仅涉及受保护健康信息(PHI)泄露	报告期内无数据泄露相关事件发生
	与数据安全和隐私相关的法律诉讼导致的经济损失总额	报告期内无相关诉讼事件发生
药品供应链完整性	为减少供应链中的受损药品所做的努力：为减少假冒或不良药品进入其供应链而制定的政策或采取的举措，包括但不限于在内部控制、运营、管理、流程、产品、业务合作伙伴、培训或技术方面做出的努力	药品质量与安全
受管制物质的管理	与受管制物质有关的法律诉讼所造成的经济损失总额	报告期内无相关诉讼事件发生
病患疗效	描述防止处方配药错误的政策和实践	滥用处方药
	与处方配药错误相关的法律诉讼导致的经济损失总额	报告期内无相关诉讼事件发生