



# 2024

## 可持续发展报告

SUSTAINABILITY REPORT



## 目录

## 续篇

关于本报告	2
领导致辞	3
2024年可持续发展亮点	5

## 关于怡康医药

公司概况	7
企业荣誉	9
可持续发展战略	10
可持续发展管理	13

爱环境  
同向共创绿色未来

应对气候变化	15
能源管理	19
包装及废弃物管理	20

怡员工  
同心共谱人才篇章

劳工管理	24
多元、平等和包容	28
人力资源发展	33
员工健康与安全	40

优治理  
同德共铸发展根基

商业道德	68
风险管理	70
数据与隐私保护	71

康民众  
同舟共建和谐社会

药品质量与安全	44
滥用处方药	47
医疗可及性	50
消费者权益	56
可持续供应链	58
社会公益	61

## 附录

GRI索引	73
SASB索引	75

## 关于本报告

本报告是怡康医药发布的第二份可持续发展报告，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

本报告遵循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2024年1月1日至2024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

当今世界正经历百年未有之大变局，可持续发展已成为全球共识。怡康医药始终站在时代前沿，以“健康中国2030”战略为指引，将可持续发展理念深度融入企业发展战略，在高质量发展的新征程上迈出了坚实的步伐。

#### 绿色转型

面对全球气候变化的严峻挑战，我们以“双碳”目标为行动纲领，全面推进节能减排工作。2024年，公司自身运营碳排放量较基准年2023年减少约30%，这一数字不仅彰显了我们的环保承诺，更体现了怡康医药作为行业领军者的责任担当。我们深知，绿色发展不是选择题，而是必答题，未来我们将持续优化运营模式，探索更多低碳解决方案。

#### 人才赋能

人才是企业最宝贵的财富。2024年，我们持续加大人才培养投入，打造高素质团队。全年开展近600场各类培训，从管理层到一线药师，构建了系统化的健康消费运营人才培养体系。这些投入不仅提升了员工的专业能力，更增强了他们的获得感和幸福感。未来，我们将继续完善人才发展机制，为企业和行业输送更多高素质专业人才。

#### 质量筑基

药品安全事关民生福祉。我们以“让每一粒药都承载生命的托付”为质量信条，严格执行国家GSP标准，建立了从原料采购到终端配送的全流程质量追溯体系。同时，我们通过深化内控审计机制，实现采购、招投标等关键环节的阳光化运行，以透明促公正，以规范保发展，构筑起企业行稳致远的坚实防线。

#### 健康普惠

我们始终将“健康普惠”视为企业愿景的核心。2024年，我们通过公益援助、义诊赠药、健康宣教等形式，携手生态伙伴和慈善机构，让优质医疗服务跨越地域与经济的鸿沟，惠及百万家庭。全年累计捐款捐物近160万元，赠药金额约3亿元。我们坚信，企业的价值不仅在于创造利润，更在于造福社会。

站在新的起点上，怡康医药将持续深化ESG实践，以更开放的姿态携手各界伙伴，共同推动医药健康行业的可持续发展。我们坚信，只有将企业成长与国家战略和人类福祉同频共振，方能行稳致远，书写无愧于时代的答卷！

刘蔚涛  
怡康医药  
董事长



## CEO致辞

2024年，是怡康医药在可持续发展实践征程中砥砺深耕、成果丰硕的一年，能与全体怡康人并肩前行我深感自豪。这一年，我们以务实行动回应各项挑战，为可持续发展交出了一份兼具温度与厚度的答卷。

我们以绿色行动守护生态底色。2024年怡康医药内部严格控制各项能源的消耗费用，大力宣贯节能减排，积极推动绿色创新，减少碳排放。从资源的循环利用到可再生能源的投入，我们不断探索更可持续的运营方式，以实际行动响应全球气候挑战。

我们坚信企业的成功离不开每一位员工的成长与幸福。我们致力于打造包容、多元且充满活力的工作环境，提供有竞争力的薪酬、完善的职业发展路径以及全面的健康保障。我们倾听员工的声音，关注他们的需求，并通过灵活的工作政策、心理健康支持和丰富的团队文化，让每一位怡康人都能实现个人与职业的双重价值。未来，我们将继续以员工为中心，构建一个更温暖、更可持续的职场生态。

面对行业挑战，我们持续提升专业服务能力，采取扁平化组织架构，释放团队活力，强化培训与合规监督机制，确保每一位怡康人兼具专业素养与职业自信。在数字化战略的驱动下，我们通过自主研发与生态协同，全面升级会员系统与业务平台，实现运营提效和体验升级的两大核心突破。智能化工具进一步简化员工操作流程，基于病种标签与场景细分的精准服务模型让我们与顾客的沟通更加精准，也使得我们的服务更加细致、全面。在公司实现营业收入稳步提升的同时，我们也希望通过自身不断优化，为供应商伙伴乃至行业提供更多经验。我们积极进行行业规范倡议，让合规化经营贯穿供应链上下游，夯实顾客用药保障。我们与合作伙伴紧密协同，共同探索零售药店的未来经营模式，以合规为基石积极面对市场和政策的变化。

在公益事业上的脚踏实地，始终是我们坚持不变的“初心”。 “一元关爱”迈入第16年，我们的公益足迹深入偏远地区，为更多困境家庭、妇女、儿童提供帮助。在深耕公益事业的路上，从健康义诊到灾后援助，从患教科普到敬老助老，怡康医药始终以行动传递温度。这些努力不仅让我们赢得了社会认可，更凝聚了志同道合的伙伴，共同推动健康公益事业的长期发展。

志合越山海，聚力共前行。未来，怡康医药将继续以ESG为战略纽带，深化绿色运营、强化专业创新、拓展公益影响力，在健康中国的宏伟蓝图中，书写更辉煌的篇章！



## 2024年可持续发展亮点

怡康医药将可持续发展理念充分融入公司管理与运营之中，建立了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，持续提升企业可持续发展水平，促进与各利益相关方的和谐共赢发展。



### 「爱环境，同向共创绿色未来」

怡康医药积极响应国家“双碳”战略号召，以绿色发展为弦，持续推动企业的低碳转型。我们推进可再生能源项目，推行绿色运营实践，构建完善的环境管理体系，以实际行动守护生态环境。在追求商业价值的同时，我们更以守护蓝天碧水为己任，让企业发展与自然生态和谐共鸣，共创绿色未来。

承诺到 **2050** 年前实现公司自身运营碳中和

2024年自身运营碳排放量较基准年2023年减少约 **30%**

已通过 **ISO 14001环境管理体系认证**

2024年公司进一步扩大无纸化办公的范围，节约纸张约3.46吨

2024年自有 **光伏总发电量466,263kWh**，其中使用电量306,563kWh，上网电量159,700kWh

2024年新装修门店 **100%** 使用LED灯具，**93%以上** 的新装修门店使用节能环保空调

2024年中央仓库至西安所有门店及部分周边地区门店的非冷链药品配送 **100%** 使用新能源车

2024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**

2024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，同心共谱人才篇章」

怡康医药始终将人才发展视为企业长青的根基，致力于打造温暖包容的职场生态。我们通过构建完善的关爱保障体系、营造多元包容的职场文化、制定人才专业培养计划，助力员工全面发展。近年来团队屡获行业殊荣，我们将持续以人才战略驱动员工与企业价值的共同提升，共谱人才篇章。

已通过 **ISO 45001职业健康和安全管理体系认证**

2024年职业健康和安全内部稽核覆盖率达 **100%**

2024年员工职业健康和安全培训率达 **100%**

2024年为所有在岗执业药师提供免费健康体检，体检合格率 **100%**

2024年为 **员工特色福利** 累计投入近 **700万元**

2024年，“爱心互助基金”共计为困难员工发放 **慰问金471次**，近 **30万元**

2024年员工反歧视与骚扰培训率达 **100%**

2024年度累计线下授课 **3,107** 课时，线上授课总时长 **363,978** 小时，人均年度线上学习时间达 **36小时**



## 「康民众，同舟共建和谐社会」

怡康医药深入践行健康中国战略，以专业与温度守护全民健康。从药品供应链的严格把控到处方药的精细管理，从药师团队的专业锻造到服务网络的智慧升级，我们构筑起守护健康的铜墙铁壁。同时，我们构建负责任的供应链，携手供应商共同进步，并积极投身社会公益事业，为百姓带来更多福祉。既做专业健康的守护者，又当行业创新的领航员，更是社会温暖的传递人。我们以专业成就致敬生命，用创新服务温暖民众，建设美好和谐社会。

2024年共举办**9,346场**患教活动，吸引超**5.6万+**人参与

2024年共举办**120场**义诊活动，惠及**2,600+**名民众

2024年联合多家基金会运营**94个**慈善项目，向慢病特大病种顾客提供**6万余盒**药品，赠药金额约**3亿元**

2024年会员回访计划有效服务**600万+**会员

2024年客户投诉量较2023年**减少43%**

2024年签署《供应商行为准则》的供应商采购金额占比达**82%**

2024年采购员的可持续采购培训率达**100%**

2024年开展“康民众”系列公益活动**497**场，捐赠金额达**160万**元，员工志愿活动时长达**1,932**小时，惠及**45万+**名民众



## 「优治理，同德共铸发展根基」

怡康医药致力于构建卓越的公司治理体系，将可持续发展理念深度融入组织文化与管理实践，建立系统化的合规风险识别与评估机制，持续强化信息安全防护体系和商业道德管理体系建设，推动公司构建更加规范、透明、高效的现代化治理体系，为企业的可持续发展奠定坚实的基础。

已通过**ISO 27001**信息安全管理体系建设认证

核心系统业务中台系统和商城系统已通过网络安全**三级等保**认证

2024年数据泄露事件为**0**

2024年运营场所商业道德稽核覆盖率**100%**

2024年员工商业道德培训率达**100%**

2024年共开展**17**个内控审计项目

## 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、慢性病管理服务等为一体的综合性医药零售服务公司。公司员工7,000余人，连锁药店注册会员超1,600万人，经营品规近1.5万种，药店网络覆盖陕西省所有地级市，并已扩展到河北和宁夏等其他省份。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，将线下线上服务相结合。截至2024年末，公司线上业务辐射超1,500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。



## 怡康医药发展大事记



## 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

怡康医药2024年获得的荣誉与奖项

2024年4月

怡康医药DTP事业部荣获西湖奖·全国DTP及慢病专业药房优秀单位



2024年3月

怡康医药荣膺2023~2024年度中国药店价值榜（100强）第20名



2024年8月

怡康医药荣获“2024药品零售综合竞争力百强榜”第十六名



2024年8月

怡康医药荣获EcoVadis可持续发展评级“承诺奖”

2024年9月

怡康医药被陕西妇女儿童发展基金会授予“爱心单位”荣誉称号



2024年10月

怡康医药荣获中国药店（万链会）聚心奖。

## 可持续发展战略

### 利益相关方沟通

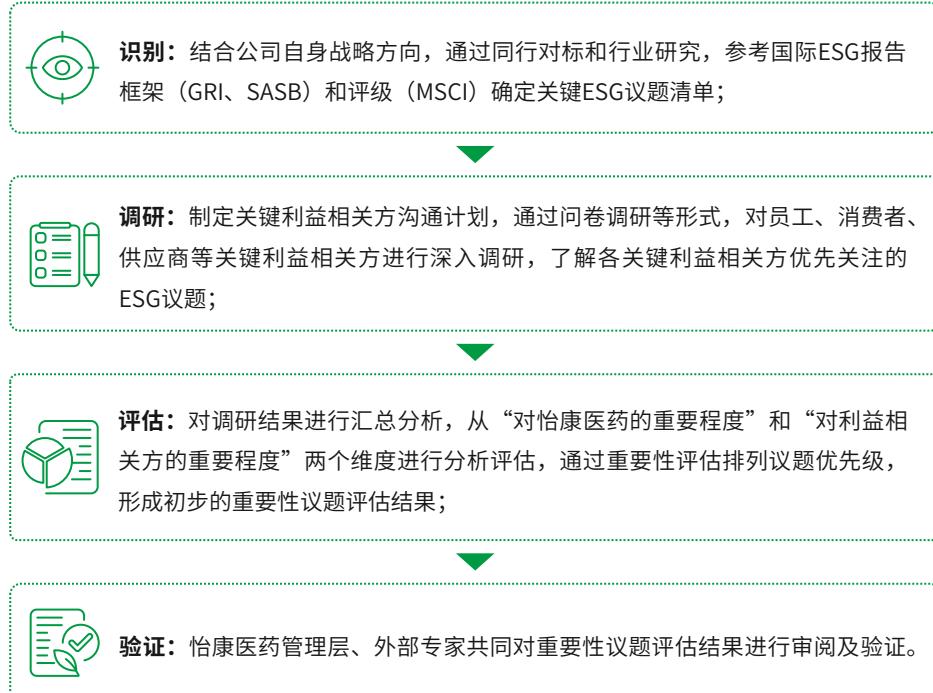
利益相关方的识别和参与对怡康医药可持续发展管理至关重要。我们的关键利益相关方包括政府监管部门、消费者、社区/社群、供应商、股东和员工。通过不同沟通渠道，我们与各关键利益相关方保持密切沟通与合作，及时了解其关注与期望，不断提升怡康医药可持续发展工作成效。

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。2024年我们在过往基础上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



## 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
	劳工管理	人力资源发展
社会	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
治理	医疗可及性	
	商业道德	风险管理
	数据与隐私保护	

## 可持续发展战略框架

怡康医药致力于打造可持续的公司管理体系，在企业愿景、使命和价值观的指引下，将可持续发展理念融入业务决策与执行全流程中，以“爱环境”、“怡员工”、“康民众”、“优治理”为四大战略支柱，搭建高效的可持续发展运行机制，实现可持续的商业价值。

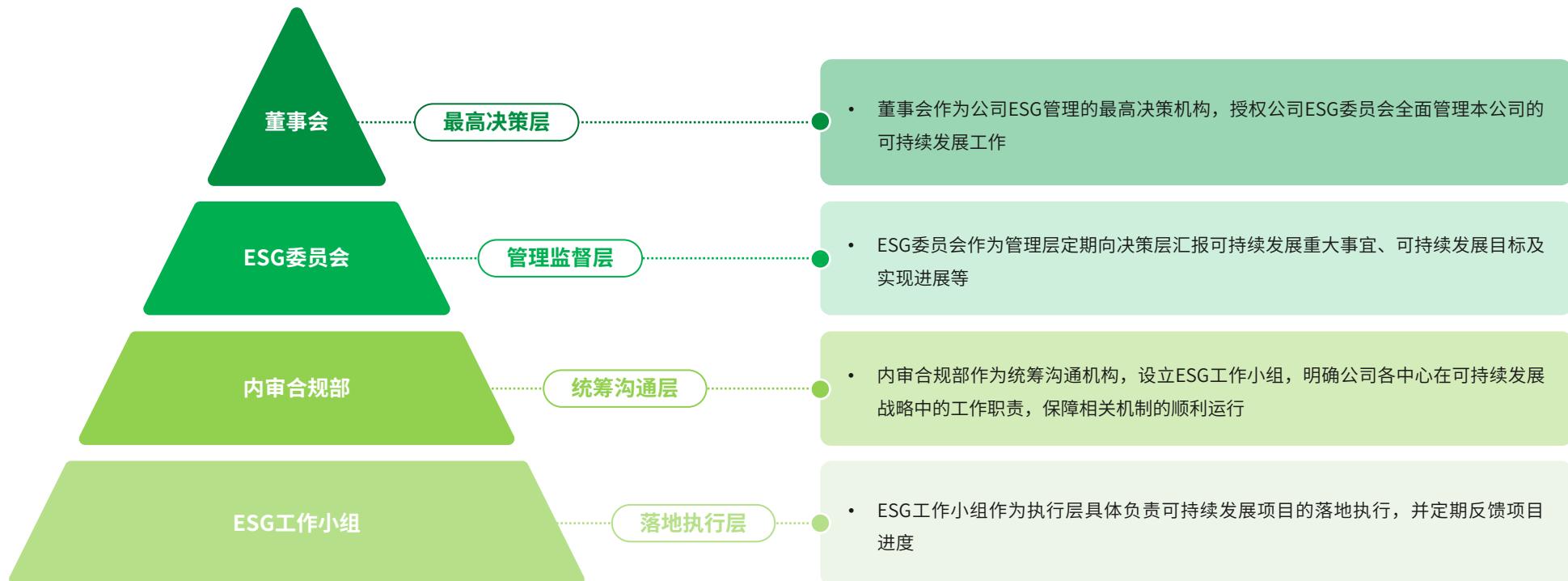


在可持续发展战略的指引下，怡康医药将以人民健康幸福生活为己任，在发展企业、做好实体经济健康高质量发展的同时，竭尽所能为国家所需、社会所需、人民所需贡献力量。

## 可持续发展管理

怡康医药建立并持续完善可持续发展管理体系，明确可持续发展组织架构、工作职责和流程，加强各层级及各职能部门之间的可持续发展协同管理能力，提升公司的可持续发展水平。

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

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

## 同向共创绿色未来

气候变化和环境污染等问题对地球造成的破坏性影响持续加剧。追求环境的可持续发展、应对全球气候挑战已经成为全社会的共识。怡康医药坚持高标准的环境管理要求，持续完善环境管理体系，以科学的方法应对气候变化、缓解环境压力，多措并举，为推动企业与环境的和谐发展贡献力量。



## 应对气候变化

怡康医药深刻理解应对气候挑战需要社会各界的广泛参与、共同行动。公司将气候变化纳入企业战略考量，识别潜在气候变化风险，并建立有效的内控机制，以最大程度减少气候相关风险对集团的负面影响，同时探索与把握新的机遇。

### 气候变化治理架构

为切实推动公司可持续发展愿景，持续有效地管理与气候相关的风险和机遇，公司设立ESG委员会和专门的ESG工作小组，从管理到执行确保公司在面对气候变化时能够做出适当、敏捷的决策和行动。

在应对气候变化的议题上，由ESG委员会负责管理并监督气候风险管理及机遇开发的相关活动，对气候相关风险提出应对措施，推进战略任务进展，ESG工作小组负责落实各项决策部署及日常工作。



### 气候风险识别

怡康医药全面评估气候相关风险，并分析评估这些因素可能对公司经营、投资和发展等多方面产生的影响，为公司的低碳转型和可持续发展奠定基础。

风险类别	可能造成的影响	
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害。
	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

气候变化可能对自然环境以及企业发展产生不良影响。为增强公司对极端天气、自然灾害的风险抵御能力，怡康医药制定《突发事件应急处理预案》，进一步提升公司应对气候变化危机、持续经营的风险管理能力。

应急响应措施	
预警监测	<ul style="list-style-type: none"><li>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；</li><li>每辆车均安装了GPS定位监控子系统和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。</li></ul>
事故报告	<ul style="list-style-type: none"><li>在遇有自然灾害、突发性事件发生时，在最短时间内逐级向相关主管部门和当地人民政府报告。</li></ul>
应急响应	<ul style="list-style-type: none"><li>接到报告后，应急领导小组立即开展应急救援工作，准备应急救援物资；</li><li>接应救护车，对伤员进行救援。</li></ul>
善后处置	<ul style="list-style-type: none"><li>应急工作结束后，妥善安置和慰问受害和受影响人员，清理污染物，尽快消除事故影响；</li><li>及时总结经验教训，提升对极端天气、自然灾害的风险抵御能力。</li></ul>

### 转型风险应对

应对气候变化已经成为全球共识。怡康医药设定了气候目标及风险应对策略，发布《可持续发展政策》和《环境管理制度》，推动公司向更低碳和更可持续的商业模式转型。

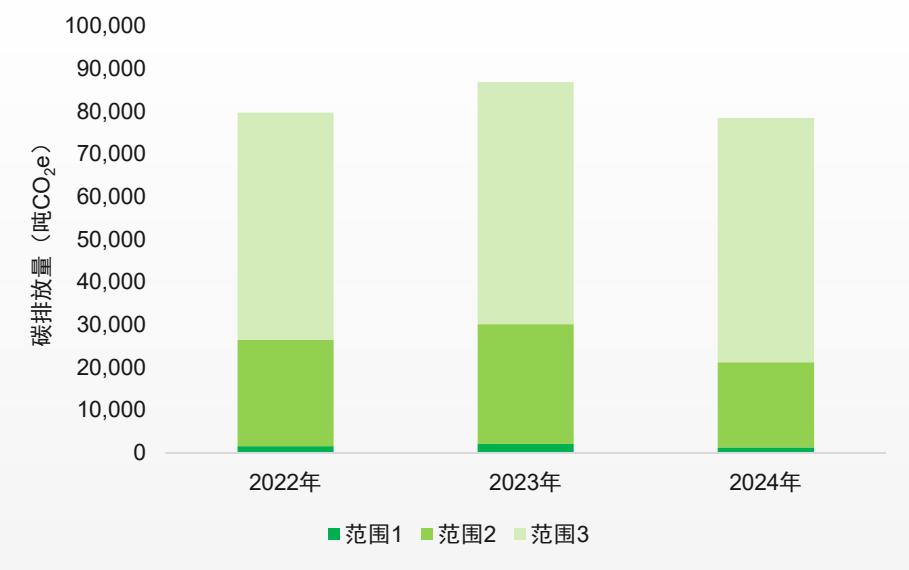


## 01. 碳盘查

基于《温室气体核算体系》，怡康医药系统地盘查了近3年自身运营（范围一和范围二）及价值链上下游（范围三）的碳排放情况，并选取2023年为基准年。2024年度公司自身运营碳排放量相较于基准年2023年减少30%。

2022-2024年怡康医药碳排放情况

排放类别	2022年 (吨CO <sub>2</sub> e)	2023年 (吨CO <sub>2</sub> e)	2024年 (吨CO <sub>2</sub> e)
<b>范围一</b>			
(燃料燃烧及制冷剂逸散)	1,622	2,126	1,285
<b>范围二</b>			
(外购热力和电力)	24,852	28,019	19,952
<b>范围三</b>			
(价值链上下游)	53,253	56,710	57,222
<b>合计</b>	<b>79,727</b>	<b>86,855</b>	<b>78,460</b>



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，并进一步落实各项节能减排举措。

## 02. 节能降碳管理

公司在各个环节积极推动节能减排工作，降低环境影响。

**低碳环保宣贯：**公司积极开展低碳环保培训和宣贯。2024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，员工培训完成率为100%。另外，我们在世界地球日和植树节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。



怡康医药对员工进行低碳环保培训



植树节倡议

**无纸化办公：**公司2024年进一步扩大无纸化办公的范围，使用线上审批流程，同时减少门店小票的纸张打印使用量，减少纸张使用，降低资源消耗，避免环境污染。**2024年公司节约纸张约3.46吨。**

**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，公司大部分员工选择步行、自行车、电动车、电动公交、地铁等绿色出行方式通勤。

**其他举措：**详见能源管理和包装及废弃物管理章节。

## 03. 可再生能源利用

公司积极探索并拓展可再生能源的应用，推进光伏发电等可再生能源项目的建设，于2024年1月正式启用物流园屋顶光伏项目，在物流园中央仓库屋顶铺设光伏板，采用“自发自用+余电上网”的消纳模式。2024年全年自有光伏总发电量466,263 kWh，其中使用电量306,563 kWh\*，上网电量159,700kWh。

注：此数据为怡康医药物流园区2024年可再生能源使用量，包含怡康医药及物流园区租户的可再生能源使用量



## 能源管理

怡康医药积极践行绿色经营理念，开展节能改造项目，不断提升能源精细化管理能力，促使公司运营各环节最大限度地降低能源使用。

### 能源使用效益目标

2027年前实现所有门店LED灯全覆盖，**50%**以上的门店使用节能环保型空调

2022-2024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	2022年	2023年	2024年
<b>直接能源消耗</b>			
其中：柴油（升）	440	660	1,633
其中：汽油（升）	42,679	47,589	40,004
<b>间接能源消耗</b>			
其中：外购电力（兆瓦时）	41,206	46,675	34,266
其中：外购热力（吉焦耳）	12,294	12,727	14,225

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，减少碳排放。

**新能源车：**2024年公司共租赁新能源车辆**16辆**，用于省际与市内物流运输。中央仓库配备10辆电动搬运叉车和7辆前移式高位电动叉车，全面实现仓库内部商品搬运作业电动化转型，在减少化石燃料使用的同时保障搬运作业的灵活性与高效性。



租赁新能源车辆用于物流配送

**节能环保设备：**2024年新装修门店**100%**使用LED灯具，**93%**以上的新装修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

怡康医药将环境保护纳入企业发展战略的重要组成部分，持续建立健全的环境管理体系，制定《环境管理制度》，加强对环境风险的有效管控，全方位保障环境管理工作的有效推进。公司对各运营场所进行环境风险识别，包括能源消耗、废弃物排放、资源利用等，定期进行环境巡查，及时发现环境问题并对其进行整改督导。

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



认证审核过程中无严重不符合项

一般不符合问题整改率达100%

### 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》，制定《仓储危险品和废物管理相关制度》，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，旨在实现废弃物“合规化、无害化、减量化”的目标。

#### 固废处置目标

##### 合规化

固废处置在分类、贮存、运输和处置等环节，均符合国家和地方相关法律法规要求。

##### 无害化

固废处置避免对土壤、水体和大气等环境介质造成污染，避免对环境和生态系统造成负面影响。

##### 减量化

鼓励固体废物的资源化和减量化，减少废物产生，降低资源消耗。

#### 危险废物

委托有资质单位处置，对处理处置过程进行全流程跟踪管理，保障合规处置。2024年公司共产生约40吨危险废物，主要为过期药品。

#### 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。2024年公司共产生约13.2吨一般工业固废，主要为日用品、保健品等。

废弃物类别	2022年 (吨)	2023年 (吨)	2024年* (吨)
危险废物	11.0	16.2	40.0
一般工业固废	0.8	1.0	13.2

注：2024年公司废弃物排放量增加，因为公司2024年在新的商业战略指导下进行了一定规模的商品汰换，淘汰了若干类商品，以及处理了积压的药品和口罩等商品。未来，公司会严格加强废弃物管理，减少废弃物的排放。

### 过期药品回收活动

为增强公众的安全用药和保护环境的意识，2024年怡康医药旗下药店河北石药大药房共设置10个家庭过期药品回收箱，合理回收处置家庭过期药品，共筑安全用药环境。



怡康医药开展过期药品回收活动

### 废弃物管理培训

为规范废弃物处置，公司通过线上线下多元培训形式，定期组织废弃物管理相关法规、政策及操作规范的培训，帮助员工深入了解废弃物管理的重要性和实际操作技巧。

针对不同岗位的员工，我们开展针对性的废弃物相关培训：

- 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；
- 针对新晋店长及门店药师，我们会进行药店医废回收基础知识的培训。

2024年，废弃物管理相关的培训员工完成率为100%。



怡康医药对员工进行医疗废物管理培训

报告期内，固体废物全部合规处置，未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

## 资源循环利用

怡康医药关注资源利用效率，采取多种措施优化包装，高效利用资源，实现资源价值的最大化，减少废弃物的产生。

### 使用环保材料

2024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。2024年公司共消耗环保包装袋约288万个，其中纸质类包装约100万个，生物可降解袋约188万个。



怡康医药的纸质包装袋和生物可降解袋

### 循环利用

#### 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，2024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。

### 包装减量化

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

#### 销售商品包装回收利用

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。

# 怡员工

---

## 同心共谱人才篇章



怡康医药始终将人才视为企业发展的核心动力，致力于成为负责任的雇主。我们坚持以人为本，为员工打造平等、包容、多元、安全的工作环境和卓越的工作体验，并通过提供员工个人成长与职业发展的广阔平台，不断赋能员工成长。我们期待与员工以双赢形式，携手迈向可持续未来。

## 劳工管理

怡康医药用心呵护每一位员工，以多元的福利体系和真切的人文关怀，保障员工工作与生活平衡，积极维护员工的合法权益，切实提升员工的工作幸福感和归属感。

### 员工身心关怀

公司始终致力于为员工创造温馨和谐的工作生活环境，通过完善的福利体系增强员工的幸福感和认同感。我们严格遵守《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，保持100%的员工劳动合同签订率。针对加班的员工我们会优先给予调休或加班补偿。此外，针对特定岗位，我们实行不定时工作制，方便员工自主安排工作时间，更好地实现工作与生活的平衡。

**2024年为员工特色福利累计投入近700万元**

**生日福利** 为 **6,631名** 员工准备了生日福利，累计投入 **66.31万元**

**节日福利** 春节：为 **3,228名** 一线员工准备春节福利，累计投入 **67.39万元**

三八妇女节：为 **3,156名** 女性员工准备节日礼物，累计投入 **22.31万元**

端午节：为 **6,933名** 员工发放传统粽子礼盒，累计投入 **29.12万元**

中秋节：为 **6,584名** 员工赠送线上购物卡，累计投入 **65.84万元**

**租房补助** 累计发放 **42万元** 租房补助

**通讯补助** 累计发放 **42.09万元** 通讯补助

**交通补助** 累计发放 **172.75万元** 交通补助

**餐补福利** 累计发放 **54.46万元** 餐补

**团建活动** 开展了 **129场** 团建活动，累计投入 **88.71万元**

**统一工装** 为全体员工配发高质量工服共计9,512件，累计投入 **48.72万元**



### 书香浸润组织，文化赋能发展 | 职工书屋

为丰富员工精神文化生活，助力员工更好成长，提升公司文化软实力，公司工会于2024年成立职工书屋，并于2024年6至8月通过购买及内部捐赠为书屋配备532本书籍。截至2024年底，职工书屋总借阅册次为138次。



职工书屋



### 金榜圆梦，青春启航 | 怡康医药表彰中高考员工子女

怡康医药始终践行“重教爱才、心系员工、呵护成长”的理念，大力支持员工子女勤奋求学、追求卓越。我们秉持实干精神，持续完善员工福利体系，努力将怡康医药打造成为充满温情的“员工幸福港湾”。

2024年，公司共计奖励32名员工子女，其中现金奖励10人、礼品奖励22人。



中高考子女奖励

## 员工沟通交流

公司积极构建开放、透明、民主的沟通机制，部署员工和管理层双向的交互式沟通渠道，包括职工代表大会、员工座谈会、员工满意度调查、总经理邮箱及门店帮扶等多个渠道。

### 职工代表大会

公司在西安、宁夏均设立了工会组织，2024年新设宝鸡工会。2024年公司64%的员工加入了工会。公司每年召开职工代表大会，员工通过职工大会提出意见和建议，工会与公司协商解决处理。

### 总经理邮箱

公司始终倡导开放透明的沟通文化，致力于搭建员工与高管之间的高效对话平台。我们特别设立了总经理邮箱，确保每位员工的意见建议都能直达决策层。对于收到的每一条反馈，管理团队都会认真核查、快速响应，及时制定解决方案，切实保障员工的合理诉求得到有效落实。

### 员工座谈会

公司每年开展各种类型的座谈会，包括新员工座谈会、药师座谈会、店长座谈会、储备干部座谈会等。员工代表围绕工作环境、员工福利、上下级关系、职业发展等方面开展积极沟通畅所欲言，我们能及时有效了解、满足员工的需求，提升员工的归属感。

### 门店帮扶

公司开展门店帮扶活动，组织成立“帮扶小组”下沉至一线门店慰问门店员工，打通总部门店沟通渠道，收集一线反馈及建议，给予专业指导并提供解决方案，提升员工满意度。2024年，公司共开展8次门店帮扶活动，抽调公司总部各部门骨干人员共计488人次，累计帮扶424家门店。

### 员工满意度调查

公司每年开展员工满意度调查，从工作环境、职业发展、沟通交流、信任度等多个维度开展调查，了解员工心声，听取员工建议，进一步提高员工满意度和忠诚度，提高工作效率和质量。2024年，员工满意度为84%。

## 员工文娱活动

怡康医药通过开展形式多样的主题活动，持续为员工打造充满活力的企业文化生活。我们定期策划不同主题的文娱活动，让员工在轻松愉悦的氛围中感受企业温暖，进一步增强团队凝聚力和向心力。



### 吉春怡康闹元宵 鹿茸汤圆伴佳人——新春闹元宵

2024年2月23日，怡康医药总部开展了新春闹元宵活动，设置了趣味猜灯谜、鹿茸汤圆品尝、鹿茸口服液试喝、健康义诊等环节，为怡康员工们带来了一个与众不同的元宵节日新体验。



怡康医药员工新春闹元宵



### 冬至福至 情暖怡康——第八届冬至包饺子活动

为弘扬中华民族优秀传统文化，丰富员工文化生活，2024年12月20日，怡康医药开展了第八届迎冬至包饺子比赛活动，让怡康人在忙碌之余享受到动手的乐趣。



冬至包饺子活动现场



### 王者归来 荣耀巅峰——第二届王者荣耀争霸赛“竞”显风采！

2024年5月22日，怡康医药开展了“王者归来 荣耀巅峰”第二届王者荣耀争霸赛，公司内部员工共组织16支实力强劲的队伍报名参赛。在荣耀的舞台上，怡康人展现出积极热情的精神风貌，用行动诠释了电竞精神的魅力，胜利从来不是一个人的王者，而是团队的荣耀。



王者荣耀争霸赛

## 困难员工帮扶

怡康医药致力于打造有温度的企业文化，将关爱员工落到实处，建立完善的困难员工帮扶机制，并以工会组织为桥梁，为员工排忧解难。



### 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”。

2024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2024年12月31日，“爱心互助基金”共计为困难员工发放慰问金471次，包含242次住院慰问、212次丧事慰问、8次重疾救助、9次特困救助，共计近30万元。

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。2024年，怡康医药对接石化农林工会，为9名符合条件的困难员工每人申请1,000元“农民工求学圆梦补助金”。同时，我们推进省级困难职工申报工作，帮助两名职工成功认定省级困难职工，协助职工渡过生活难关，彰显工会关怀，让工会组织真正成为职工可信赖的“职工之家”。



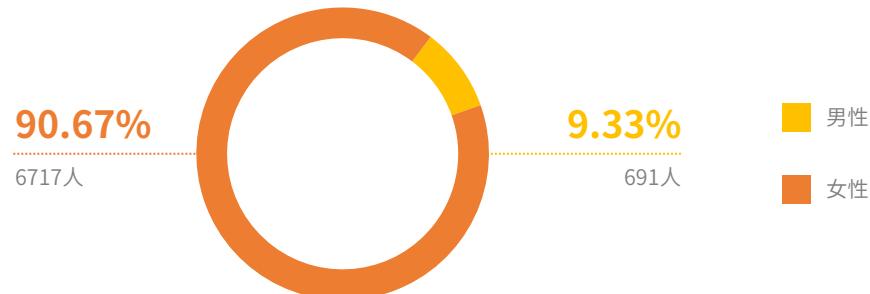
怡康医药为员工申请“农民工求学圆梦补助金”

## 多元、平等和包容

怡康医药致力于构建开放包容的职场生态。我们坚信践行多元、平等、共融的理念能够为企业注入持久活力，实现多方共赢。我们通过营造多元、平等和包容的工作氛围，汇聚优秀人才，培育独具特色的企业文化。

怡康医药员工多元化结构图

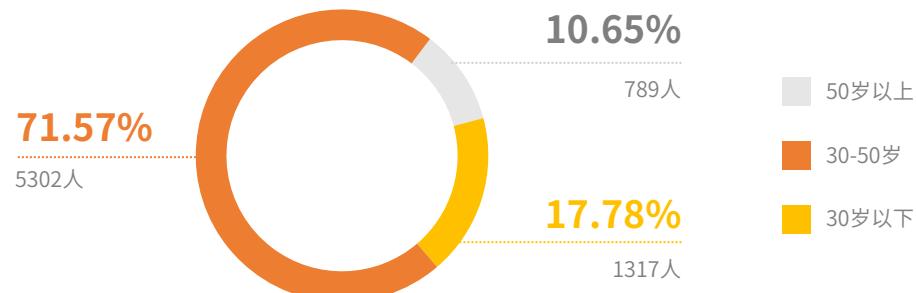
全体员工性别构成



高级管理人员性别构成



全体员工年龄构成



截至2024年末，怡康医药合计共有80名少数民族员工，占总员工数的1.08%。其中1名少数民族员工为高级管理层，占高级管理层总人数的6.25%。

注：以上统计数据为怡康医药2024年12月31日全职员工在岗人数。

## 平等雇佣

公司严格遵守相关法律法规要求，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

怡康医药在人才招聘中严格遵循公平公正原则，坚决杜绝任何形式的就业歧视。

- 平等机会保障：**严禁在招聘要求中设置与岗位无关的限制条件，确保所有应聘者享有同等的竞争机会，建立多元化的招聘评估标准；
- 规范招聘流程：**实行全程透明的招聘机制，持续完善信息化招聘管理系统，优化招聘流程设计，提升招聘效率；
- 用工规范管理：**严格禁止雇佣未成年劳动者，坚决抵制任何形式的强制劳动。

报告期内，公司始终保持规范的用工管理，未发生招聘童工或强迫劳动的行为。

### 职业发展

公司承诺在员工聘用、培养、晋升等全职业周期管理中，完全依据工作表现和个人能力进行评估决策，不因种族、肤色、宗教、信仰、国籍、残疾、性倾向、社团倾向、婚姻状况等因素影响员工的合法权益和发展机会。



### 薪酬

怡康医药建立了科学规范的薪酬管理体系，通过以下机制确保薪酬分配的公平性和透明度：

- 制度化管理保障：**制定《薪资管理制度及管理办法》，明确规范薪酬构成、涨薪程序和薪酬发放程序；
- 信息化公示渠道：**实行双渠道薪资告知流程，包括朗新系统电子工资条自助查询和银行到账短信实时提醒两个渠道，为员工提供工资软件查询入口，支持员工查阅薪资明细，可随时与人事沟通和反馈薪资情况；
- 动态化监督机制：**坚持“按劳分配、同工同酬”原则，对员工薪资进行持续监控，保证薪酬发放的公平公正。

## 反歧视和骚扰

2024年，我们对《反歧视、骚扰管理方案》进行更新，优化针对歧视和骚扰行为的管理要求，并在《员工手册》中明确规定工作环境中不允许出现因民族、宗教、性别、年龄、国籍等因素导致的任何歧视行为，以及任何形式的骚扰行为。同时，怡康医药致力于促进不同国籍和文化背景的员工相互理解，建立跨文化的沟通桥梁。



### 多元、平等和包容培训

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。2024年反歧视与骚扰培训员工完成率为100%。



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，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。

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。



多元、平等与包容培训



## 少数群体权益

我们关注员工需求，为特殊需求员工提供个性化关怀方案，为员工打造温暖平等、开放包容且充满归属感的工作环境。

### 少数民族员工

我们充分尊重不同的信仰和文化习俗，在每年的古尔邦节、开斋节为回族员工提供假期。

### 退休员工

我们为退休员工提供返聘机会。2024年，返聘人员共计678人，占所有退休人员的9.15%。同时对于年龄大于70岁的返聘医生，我们为其提供上下班接送服务，2024年共接送346人次。

### 残疾员工

怡康医药聘用并全面接纳残障人士，我们与第三方合作为残障人士提供就业机会并委派第三方对残障员工进行全权管理。怡康医药持续完善残障人士就业支持体系，让残障员工能够充分发挥自身价值，实现职业理想，与企业共同成长。

### 全方位就业保障

- 建立无障碍招聘通道，消除就业门槛
- 提供个性化岗位适配方案
- 确保同工同酬，完善社保福利



手工制作基地

### 多元化职业发展

- 数据标注等技能型工作
- 手工艺品制作等创意岗位
- 按摩服务等专业领域



盲人按摩

### 人性化支持体系

- 提供居家办公等弹性工作方式
- 对居家灵活就业人员进行体检
- 建立心理健康关怀机制



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开展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

## 女性员工权益

怡康医药始终将女性员工权益保障作为企业社会责任的重要组成部分。工会下设女职工委员会，切实保障女性员工的合法权益，并打造全方位的关怀体系，包括妇女节庆祝活动、哺乳期女性员工特殊关怀等措施。



### 为哺乳期员工设置母婴室

怡康医药时刻关注女性员工的健康福祉，用心打造有温度的职场环境。2024年，我们对母婴室进行了全面升级，以更人性化的设计为哺乳期妈妈们提供温馨港湾。这方寸之间的温暖空间，承载着怡康医药对职场妈妈们的深切理解与支持。未来，我们将持续优化女性关爱措施，让“女性友好型”职场成为怡康医药温暖的名片。



### “怡”心守候——HPV九价疫苗直通车

2024年西安怡康工会对接默沙东药业，为公司女性员工及家属开展HPV九价疫苗直通车社区预约接种工作，共计120名女职工及其家属获得接种机会，帮助女职工解决疫苗预约难等问题，提升女职工的幸福感、获得感。



### WÖMËN 自成光芒——非遗手作螺钿体验沙龙

2024年3月8日，在这专属于女性的节日里，怡康医药开展了“WÖMËN 自成光芒”非遗手作螺钿体验活动。本次活动邀请非遗手工教学老师向大家详细介绍了螺钿历史起源、螺钿镶嵌工艺制作流程等背景知识。大家深度感受非遗美学的悠悠风韵，并根据自己的喜好与审美完成独一无二的作品，一起度过一段感悟美、发现美、创造美的时光。



怡康医药女员工欢度“三八”妇女节

## 人力资源发展

员工成长是企业发展的根基。怡康医药致力于打造全方位的人才培养生态系统，通过系统化的职业规划和学习发展项目，帮助每位员工突破职业瓶颈，实现个人价值与企业发展的共赢。

2024年，怡康医药结合公司最新愿景、使命、价值观梳理人才理念，对于不同培养方向的人才，从“选、育、用、留”四个环节进行管理，打造出高效的人才供应链体系。





## 弘扬怡康使命，传承怡康愿景——企业文化演讲大赛

2024年10月15日，公司组织“讲好怡康故事”企业文化演讲大赛。本次演讲大赛围绕公司企业文化、客户服务、合规管理、我与怡康共成长四个主题展开，为传播与塑造怡康更卓越的企业形象，挖掘更多更好的怡康故事，凝聚更坚实的力量。

每一位演讲者都是怡康的主角，他们的故事让观众深受感动和鼓舞。经过紧张激烈的角逐和公平公正的评分，本次大赛最终评选出前六名作为怡康医药“企业文化宣传大使”，并现场为其颁奖及颁发聘书。



为“企业文化宣传大使”颁奖及颁发聘书



## 企业文化主题年度大巡讲

为帮助员工更好地理解怡康医药的新愿景、使命与价值观，使之成为坚定的企业文化践行者，公司组织全员进行在线企业文化专题学习，并开展了“再造一个新怡康，再成就一代新怡康人”主题的面授巡讲，共计开展二十六场。



企业文化面授现场



## 最美怡康人

公司持续挖掘一线员工中对公司新愿景、使命、价值观的积极践行者及优秀事迹。2024年，公司通过线上交流平台同事吧反馈、员工反馈及顾客反馈，挖掘65名公司新愿景、使命、价值观的优秀践行者，将其评为“最美怡康人”，并对其进行表彰并发放奖励。



## 职业发展

怡康医药构建了科学完善的职业发展全周期管理体系，为员工提供持续成长的平台和路径。

### 职业生涯规划

怡康医药在《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，建立了双通道职业发展体系，为员工提供清晰的成长蓝图。



### 绩效评估

怡康医药制定了《绩效考核管理办法》，通过以下机制实现员工绩效的全周期管理。



2024年，96%的员工接受了绩效和职业发展评估，其中试用期员工不在考核评估范围内。我们会根据绩效评估结果制定改进计划，匹配针对性培训资源，为员工提供必要的成长支持。

## 职业流动性

怡康医药建立了全方位、立体化的职业流动机制，为员工打造多元化的发展通道，让优秀人才在适合的岗位上发挥最大价值。

### 横向流动机制

- 制定专项《外派人员管理办法》
- 提供具有竞争力的外派待遇，包括薪资上浮、专项补助津贴和优先晋升机会

### 纵向晋升体系

#### 晋升评估标准

- 绩效结果导向
- 能力素质评估
- 经验积累维度

#### 动态管理机制

- 制定《员工晋升管理制度》
- 营造公平公正竞争氛围

## 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，并对绩效表现好的员工给予表彰或年终奖励，通过多元化的奖励方案激发员工潜能。

截至2024年12月31日，公司对2024年在业绩贡献、管理提升、专业赋能及学校加持等方面做出努力的先进个人和团队表彰共计346人，奖励金额共计近42万元。



优秀员工和团队表彰

## 员工赋能

公司持续对公司员工进行赋能，通过“线下带教+线上课程”多样化学习方式，全方位提升员工专业素养与综合能力。



### 2024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2024年累积线下授课3,107课时，线上授课总时长363,978小时，人均年度线上学习时间达36小时。公司全体员工均已接受过职业或技能相关的培训。

### 2024年员工内部培训绩效

**中高层管理类培训** 共组织 **13** 批次培训，共计 **44** 课时，**102** 人参加

**领航计划** 共组织 **10** 批次培训，共计 **24** 课时，**37** 人参加

**雄鹰计划** 共组织 **12** 批次培训，共计 **33** 课时，**30** 人参加

**储备分部总经理** 共组织 **8** 批次培训，共计 **31** 课时，**8** 人参加

**基层管理类培训：片区、储备片区、店长、储备店长、店助** 共组织 **17** 批次培训，共计 **167** 课时，**2,394** 人参加

**新员工培训** 共组织 **31** 批次培训，共计 **488** 课时，**2,307** 人参加

**慢病培训班** 共组织 **51** 批次培训，共计 **555** 课时，**637** 人参加

**药师** 共组织 **37** 批次培训，共计 **182** 课时，**1,857** 人参加

**精英员工** 共组织 **53** 批次培训，共计 **401** 课时，**4,766** 人参加

**兼职讲师培训** 共组织 **8** 批次培训，共计 **33** 课时，**141** 人参加

**兼职讲师转训** 共组织 **248** 批次培训，共计 **485** 课时，**5,929** 人参加

**产品类培训** 共组织 **46** 批次培训，共计 **90** 课时，**5,735** 人参加

**职业资格** 共组织 **22** 批次培训，共计 **484** 课时，**1,654** 人参加

公司根据人才发展战略制定人才培养计划，并匹配相应课程，展开专项培训，以迅速提升人才的相应能力。



### 储备店长培训

聚焦门店一线高潜人才，培育店长梯队。2024年5月和10月，公司共举办两期储备店长培训班，以“线下面授+线上学习+门店在岗带教”的培训形式，共培训160名学员，合格结业率达94%。其中50人当年成功晋升为店长，1人晋升为商品主管。



储备店长培训班



### 储备分部总经理培训

该培训项目是公司运营中高层管理人才培育的核心项目，采用外引与内部选拔相结合的方式。参与者需参加公司中高层系列主题面授课程以及运营中高层系列主题重点面授项目，并通过“线上体系化课程+总部（分部）轮岗带教”进行学习实践赋能。

2024年，公司重点培育了8名储备分部总经理。报告期内，2名储备分部总经理晋升为分部总经理。



储备分部总经理培训



### 储备片区经理培训

挖掘分部门店高潜人才，培育片区经理梯队。2024年，公司共选拔63名储备片区经理，并为其安排“线上课程+分部带教”体系化的辅导。报告期内，15名储备片区经理成功晋升为片区经理。



储备片区经理培训班



## 雄鹰计划

“雄鹰计划”为公司储备运营管理人才外引培育核心项目，该项目重点招聘国内有医药零售行业丰富经验的高潜人才。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。

2024年，公司引入7名雄鹰计划高潜人才，结合前期储备的相关人才，共培育30名雄鹰计划储备干部，让其参与公司重点培训项目。报告期内，1名学员晋升为片区经理，1名晋升为运营主管，1名晋升为运营经理，1名晋升为分部总经理助理，2名晋升为运营总监。



雄鹰计划储备干部培训会



## 领航计划

领航计划是公司管理梯队人才核心培育项目，旨在重点培育未来中高层管理者，培育对象主要是总部核心高潜管理人员。项目通过总部重点面授、线上体系化学习以及职能中心（部门）重点带教辅导相结合的方式，加强公司中高层人才梯队建设，有效提升管理效能。

2024年，公司领航计划重点培育37人，组织其参加1场樊登读书主题活动、2场读书分享活动和2场面授培训（领导者五项修炼、法律及财务知识），并要求其完成线上培训课程的学习（共赢领导力、可复制的沟通力、创新思维、授权与激励、财务与预算）。



领航计划面授培训

## 员工健康与安全

怡康医药已建立完善的职业健康和安全管理体系，并获得了ISO 45001职业健康和安全管理体系认证。同时，公司采取多项举措为员工提供全方位健康安全保障，包括为特定岗位的员工购买额外的商业保险、健康体检、健康安全培训、职业病防治和心理辅导等。



怡康医药ISO 45001职业健康和安全管理体系认证证书



### 职业健康和安全的隐患排查

公司每年定期开展职业健康和安全内部检查，覆盖所有运营场所。重点核查内容包括消防安全、用电安全、高温防暑降温保障及各类操作设备（如打粉机、煎药机等）的操作区域是否张贴规范流程及安全警示标识等。

2024年职业健康和安全内部稽核覆盖率  
达 **100%**

## 职业健康和安全风险管理

怡康医药积极推进职业健康和安全风险防控与隐患排查治理的双重预防机制，围绕风险识别与评估、风险控制与排查等环节，从组织架构、制度建设、流程优化、稽核管理等多个方面，对运营场所的健康安全风险进行有效管控。

### 职业健康和安全潜在风险识别和评估

- 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
- 温度过高的工作环境可能会导致员工高温中暑
- 设备（例如打粉机、煎药机等）操作不当可能会导致人员伤亡

### 职业健康和安全风险应对

- 设立职业病预防如眼保健操及肩颈操等视频课程，供员工随时学习；
- 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。
- 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。
- 编制门店设施设备安全操作手册，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。
- 定期组织相关人员进行健康安全培训；
- 运输车辆安装GPS定位监控子系统和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。
- 定期对员工进行用电安全培训。
- 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。

## 职业健康和安全培训

怡康医药通过强化健康安全文化建设与理念传播，不断增强员工的安全素养与防护技能。公司定期组织开展多元化职业健康和安全培训项目，内容涵盖用电安全、消防安全、员工通勤安全等重点领域，在有效防控重大安全隐患的同时，切实保障员工人身安全。

2024年，员工职业健康和安全培训完成率为100%。



### 消防安全培训

消防安全管理是公司经营安全体系的核心环节。我们建立了常态化的消防培训机制，通过定期组织全员消防安全教育，持续强化员工防火意识与应急能力。培训内容重点包括灭火设备规范操作、火场疏散逃生等实用技能，确保每位员工掌握必要的消防自救与互救知识。



消防安全培训

## 健康服务

怡康医药始终将员工健康福祉置于首位，构建覆盖生理与心理的多维度健康防护体系，为全体员工提供全方位的健康支持与服务。



### 健康检查

我们为员工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。2024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%。



### 偏头痛关爱日——员工义诊活动

2024年5月27日，怡康医药邀请义诊医生于怡康医药总部为员工开展免费健康咨询，为有相关病症困扰的同事们进行基础筛查。医生根据每位咨询者健康情况进行针对性方案指导，并鼓励大家养成健康的生活习惯。



### 心理健康

怡康医药始终关注员工心理健康建设，鼓励员工在遇到情绪困扰时及时寻求专业支持。公司定期组织心理健康专题讲座，内容涵盖职场压力管理、家庭关系调节等实用主题，帮助员工掌握心理调适技巧，提升心理韧性，构筑积极健康的心理状态。

2024年，公司通过怡学堂线上培训平台向全体员工推送心理健康类主题课程《员工压力与心理疏导》，学习达成率100%。同时公司针对店长与药师组织了两场《员工压力与心理疏导》主题面授活动。



心理健康主题活动面授现场

## 健康主题活动

怡康医药通过打造多元化的健康促进平台，为员工创造丰富的健康生活体验。公司2024年特别增设台球室，并定期开展形式多样的健康主题活动，引导员工在工作之余放松身心，培养科学健康的生活方式。



### "健康姿态 轻松享瘦"——第五届瘦身大赛

2024年4月28日，怡康医药联合生态伙伴开展第五届“健康姿态，轻松享‘瘦’”瘦身大赛，参赛小伙伴们在21天内与脂肪“斗争”，通过健康的饮食和运动等，最终都取得了满意的成果。



瘦身大赛现场



### 不负春光 向上生长——团队接力趣味活动

2024年3月29日，怡康医药组织开展了“不负春光向上生长”趣味运动会，旨在丰富员工业余文化生活，提高员工身体素质、增加团队凝聚力，让广大员工在紧张的工作之余，缓解压力，放松身心。



趣味运动会



### 情绪解压站——关爱员工活动

2024年12月23日，怡康医药开展了一场“情绪解压站”主题快闪活动。现场设置了多个互动体验区，以身心解压为主线，通过层层互动场景设置，让体验者充分释放焦虑，在沉浸式体验中学习健康知识。

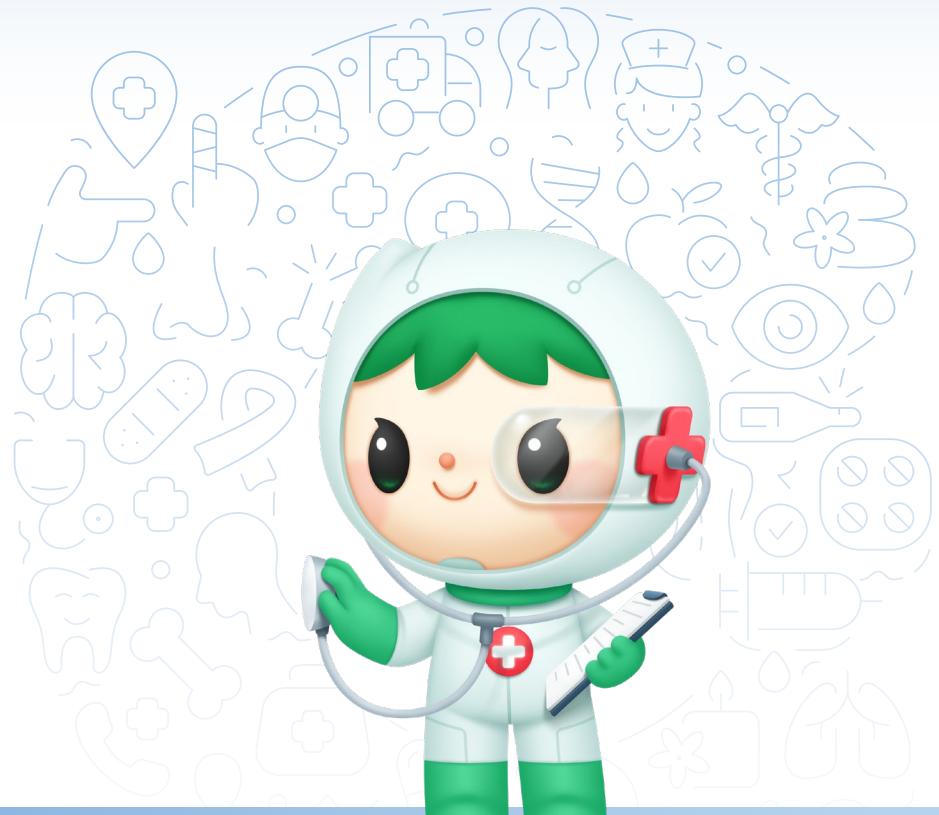


情绪解压站现场

# 康民众

## 同舟共建和谐社会

怡康医药积极响应“健康中国”战略，保障药品质量与安全，提倡健康理念，致力于让民众享受到更多安全、优质、可及、可负担的产品与服务。同时，我们构建可持续供应链，与供应商共建高质量医药行业生态圈。此外，我们还积极参与社会公益活动，致力于福祉民生，泽沁民心。



## 药品质量与安全

怡康医药始终将药品质量安全作为企业发展的生命线，通过构建全流程质量管理体系，切实保障公众用药安全。我们严格执行《药品经营质量管理规范》（GSP）相关要求，从组织架构、岗位职责到人员配备、设施设备均建立标准化管理机制，对药品采购、仓储、销售等关键环节实施全程质量监控，形成完整的质量风险防控闭环，确保每一环节都符合国家药品经营质量管理标准。

2024年

公司总部新修订质量管理制度 **46** 个，部门及岗位职责 **232** 个，操作规程 **13** 个

2024年

公司门店新修订质量管理制度 **80** 个，部门及岗位职责 **23** 个，操作规程 **38** 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管理。

### 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

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

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

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

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

门店对配送中心送货品种逐批次验查，保证门店入库商品的质量

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，通过质量风险分级、质量经营检查、药品质量培训等多种举措严格把控药品质量安全。



### 质量风险分级管理

根据GPS相关要求和公司《门店日常管理约定条例与零容忍制度约定条目》，公司将质量风险分为高、中、低风险，并以点及面对风险进行预测评估。对不同级别的风险，公司采取不同的风险管理举措和力度，对于违反零容忍条例的门店，公司会要求其及时整改并对其进行复检。



### 质量经营检查

公司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。其中专项检查包括处方药销售、含特殊药品复方制剂销售、质量记录、直配商品管理、中药饮片销售管理、标准执行、执业药师管理、门店陈列、24小时门店值班人员合规性等各项检查。

2024年，总部质量管理人员共排查门店687店次，各分部（区域）质量管理人员共排查门店5,193店次。我们对此制定了《质量核检黑白名单执行标准》《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。我们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规定具体处罚，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，对门店药品经营过程中的质量红线项和高风险项进行梳理，将其编制成通俗易懂的培训课件，以线下+线上的方式进行培训，并通过怡学堂将测试题推送至员工，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，对所有区域门店进行统一培训。

#### 2024年质量培训绩效

- 26场总部质量培训，共学习3,397人次
- 150场区域质量培训，共学习9,624人次
- 8场怡学堂质量培训，共学习38,867人次



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。

**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。

**药品追溯：**公司积极响应国家药品追溯体系建设要求，在严格执行GSP规范的同时，主动配合制药企业推进重点药品追溯工作。我们依据《药品管理法》及相关监管规定，建立了完善的药品追溯管理制度，开展重点品种扫码追溯实践，通过信息化手段实现药品全流程质量追踪与动态监管，切实履行药品安全主体责任。

**产品召回：**公司通过制定《药品召回管理制度》规范召回流程，建立完善的药品召回管理机制。公司持续优化信息系统功能，在仓库管理系统（WMS）中对因质量问题召回和追回的商品设置黑名单，自动拦截并禁止相关商品重新验收入库，从技术层面杜绝问题药品二次流入市场的风险，切实保障药品质量安全。

**不合格药品处理：**公司建立了规范化的不合格药品处置机制，通过《门店不合格药品集中销毁操作流程》严格规定从门店报损到返仓销毁的全过程管理要求。我们选择具备专业资质的第三方危废处理机构合作，对报损药品实施集中销毁处理，确保整个销毁流程符合环保规范且全程可追溯，杜绝不合格药品流入非法渠道的风险。



### 药品溯源活动

2024年，怡康医药成功举办三场中药溯源活动，以镜头记录药材的生态本真，带领观众观看药材溯源过程，通过镜头语言构建药材“从土地到药箱”的可视化信任体系。

- 第一站四川绵阳三台县，溯源主角：道地麦冬（“涪城麦冬”国家地理标志产品）



- 第二站山东平阴县，溯源主角：平阴玫瑰（药食同源珍品）



- 第三站河南温县，溯源主角：垆土铁棍山药（“怀山药”道地品种）



### 怡康医药2024年质量管理亮点

河北石药大药房连锁有限公司丰收店和河北石药大药房连锁有限公司槐岭店因药品经营质量管理工作突出，被河北省药品监督管理局评为“药品安全法治示范药房”。



## 滥用处方药

面对医药分离的行业变革，怡康医药以处方药精细化管理为核心，同步推进数字化转型与专业服务升级。通过建设智能处方管控系统实现药品流转全程监控，依托专业化药师团队提供深度药事服务，并结合患者教育体系强化用药安全意识，形成“系统管控-专业服务-患者赋能”的全链条用药安全保障机制，在行业转型中持续提升药品安全管理服务水平。

## 处方药管控

怡康医药建立了全面的处方药管理规范体系，涵盖《药品销售管理制度（24小时售药）》《处方药销售管理制度》《中药饮片处方审核、调配、核对管理制度》《药品网络销售管理制度》等专项制度。公司严格遵循药品管理法相关规定凭处方销售处方药，通过处方审核、用量控制、销售监管等多重措施，切实保障患者用药安全与疗效。

系统管控

用数字化技术强化处方药管理，在信息系统中对处方药进行特殊标识。在销售过程中，系统会自动触发处方药警示功能：既实时提醒店员严格履行处方核查程序，又通过智能拦截功能实现销售数量的自动管控，从技术层面杜绝超量销售风险，双管齐下确保处方药规范销售。

陈列管理

对特殊药品实行严格的专柜管理制度，禁止开架销售。我们在专柜醒目位置设置分类标识及警示标牌，通过“购买含麻黄碱类复方制剂需出示身份证件，每人限购2个最小包装”等明确提示，既规范销售流程又提醒消费者遵守相关规定，确保特殊药品的合法合规销售。

销售培训

定期为门店员工开展系统的处方药销售专项培训。培训内容涵盖处方审核规范、销售流程标准、药品知识要点等核心内容，持续强化员工的专业服务能力。

销售管理

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件，如实进行销售登记，为消费者把好用药安全关。

## 专业药师队伍

怡康医药持续加强执业药师队伍建设来提升服务质量。我们多措并举提高执业药师配备比例，系统化开展药学服务能力培训，使药师团队能够为消费者提供精准的用药指导与健康咨询，有效防范处方药滥用风险，切实保障患者用药安全与健康权益。截止到2024年底，公司药师人数达2,156人，培养专业慢病顾问近1,000人，在岗慢病顾问500余名。

药师人数达

2,156人

培养专业慢病顾问近

1,000人

在岗慢病顾问

500余名

怡康医药通过培训赋能、鼓励参加职业技能比赛、奖励机制多维度促进员工提升专业知识和技能，从而提高药事服务质量。

## 培训赋能

怡康医药不断创新培养模式，设立训战部慢病管理组，开展多项执业药师专业培养项目，运用系统化的培训、带教和考核监督体系，培养执业药师。2024年，公司开展38场执业药师专业及质量合规培训，包括糖尿病、高血压两大慢病病体系、质量管理体系、师德与阳光心态等课程，共计182课时，培训总计21,254人次。



38场 执业药师专业及质量合规培训

182 课时

培训 21,254 人次



执业药师培训现场



### 职业资格提升

**执业药师：**2024年，公司为350名储备药师免费开通鹅卵石执考线上体系化课程学习，通过内部培训及外部押题冲刺面授班的支持，报告期内，共99人通过国家执业药师考试获得执业药师执业资格证，**同比增长28%**。

**DTP药师：**2024年，公司选拔17名储备DTP药师并为其免费开通中国药物治疗管理（CMTM）体系化课程学习，通过建立学习群对其进行学习督导跟进。报告期内，13人通过课程考试获得结业证书。

**中药调剂员：**2024年，公司组织55名员工参加中药调剂员国家职业技能等级学习，通过建立学习群对其进行学习督导跟进，报告期内，43名员工新获得国家中药调剂员职业资格证。



### 出版员工专业能力学习教材

2024年，怡康医药成功出版员工专业能力学习教材，包括中药学习手册和西药学习手册，并将其上传至线上学习平台怡学堂，全员可以随时根据需求查阅学习。



### 专业带教活动

怡康医药鼓励执业药师热情传授经验知识，开展专业带教活动。2024年公司共计组织完成**19,764场**执业药师专业带教活动，覆盖**993家门店**，并通过不断优化带教标准和内容，赋能门店一线员工持续提升药事服务专业性。

专业技能大赛

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13名员工荣获专业技能比赛多项殊荣

2024，中国药店金牌20年红毯礼赞见证了行业发展  
跌宕起伏的二十年，怡康医药的13位精英选手，历经重重挑战，一路过关斩将，以拼搏奋进姿态脱颖而出，赢得殊荣！

其中，怡康医药员工张丹和吴航英获得中国药店“金牌培训师”称号，郭亚红、陈菲菲和吴楠获得“药店演说家”铜牌，马亚亚获得“优秀培训师”称号，郭明君和贾万樱荣获“优秀片区经理”称号，张文婷荣获“优秀慢病专员”称号，王晓和高宏梅获得“方案贡献”奖，臧笑雪获得“金牌20年杰出代表”称号。

## 员工激励

公司为进一步提升慢病顾问的专业服务能力，针对慢病顾问设置了星级奖励机制，通过“线上考核+现场患教能力考核+现场用药指导考核+加分项”的形式对慢病顾问进行评估，基于评估结果给予不同的星级评级以对应不同的奖励，通过“阶梯式荣誉”激发慢病顾问从“达标”向“卓越”的跃迁有助于提升患者服务质量和服务品牌形象。

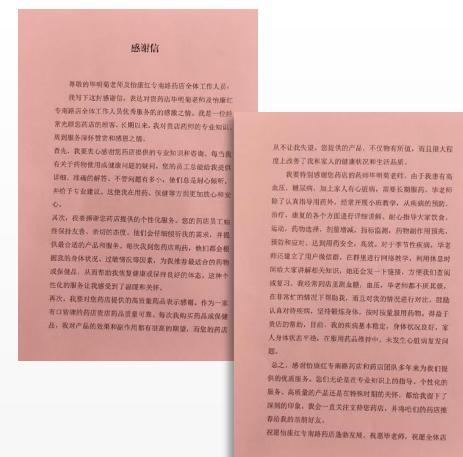
患者教育

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，不断创新服务模式进行患者教育，提升患者健康素养。我们开展合理用药科普活动，对慢病患者建立慢病档案，定期追踪患者的用药情况，为患者提供合理用药指导，告知药品用量、理化特性及过敏反应等。



怡康医药坚守初心，守护患者健康

怡康医药的专业药师团队通过科学、细致的药事服务，为患者提供精准用药指导，帮助其建立正确的用药观念。这份对专业价值的坚守和对服务品质的追求，赢得了广大患者的真诚认可，收获的每一面锦旗、每一封感谢信都激励着我们继续提升服务水平，为大众健康保驾护航。



怡康医药员工获得患者赠送的感谢信



患教活动

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，通过讲座、发放安全用药宣传册、线上患教直播等方式为患者提供安全用药指导。2024年，怡康医药共举办患教活动9,346场，吸引超5.6万人参与。

9,346场 患教活动 | 吸引 5.6万+ 人参与



患教活动现场

## 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。以“可及、可负、可用”为核心，我们实施区域化商品精细管理，显著提升库存周转效率与商品可及性；我们打造多层次医药供应网络，确保基础用药不断供、特殊用药找得到，让患者“有药可买”；通过规模化采购与高效运营，提供有性价比的医药产品，让患者“放心购药”；依托线上线下专业药事服务平台，提供个性化用药方案，让患者“科学用药”。

## 保障药品供应

怡康医药通过多元化服务举措，持续优化药品供给体系，切实提升医药资源可及性。

### 门店覆盖

截至2024年底，怡康医药自营门店数量达1,600+家，其中医保定点门店1,628家，慢性病定点药店1,038家，门诊统筹定点药店1,153家，DTP专业门店55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12个市地区。

### 慈善赠药

怡康医药与中华慈善总会、陕西省慈善协会、北京康盟慈善基金会、中国初级卫生保健基金会、河北省石药普恩慈善基金会等39家慈善机构合作，运营94个慈善项目，在26家援助定点门店为患者提供慈善援助服务，2024年向慢病特大病种顾客提供了6万余盒药品，赠药金额约3亿元，进一步缓解患者用药经济压力。

### 品类经营

公司经营DTP，院外，处方，非处方，器械，保健品，食品，宠物食品，口腔护理，药妆，日化用品类等十大品类近1.5万品种。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。

捐赠 **6万+** 盒药品

赠药金额约 **3亿**

合作 **39** 家慈善机构

运营 **94** 个慈善项目

### 销售渠道

怡康医药创新打造“新零售+健康管理”服务模式。通过深度融合线上线下资源，构建包含实体店、O2O平台、B2C商城、移动应用等在内的全渠道服务网络，让专业医药服务突破时空限制，真正实现“健康服务零距离”，为每个家庭提供便捷可靠的健康解决方案。

怡康医药创新打造的“智慧药房”体系已形成完整的数字化生态链。通过整合多个互联网医药服务平台，构建起覆盖诊疗全流程的互联网医疗服务平台，同时依托“怡康优选”社交电商平台，成功打通医药零售、医疗服务和用户健康管理的闭环生态。

公司通过深度数字化改造，实现三大核心突破：

### 医疗资源整合

整合怡康到家云问诊、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

### 服务场景拓展

提供在线问诊、电子处方、用药咨询等全场景服务

### 运营效能提升

打通全国1,500余家线下门店与1,600万会员体系，完成“怡康优选”与“怡康到家”系统互联，实现流量聚合与服务升级

2024年

怡康医药线上销售交易次数达 **719+** 万次

“怡康到家”APP于2015年上线，经过9年不断优化完善，截至24年底，自有平台用户量累积至千万，服务范围也进一步扩大，覆盖近1500家门店，并充分发挥新零售的优势，实现“最快29分钟送到家”。

2024年

“怡康到家”订单突破 **100万+**



极速发货  
最快29分钟送达

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，线上覆盖1,500+门店，并成为占据陕西市场最大份额领跑者。公司2024年在现有的美团、饿了么、京东“小时购”等运营平台的基础上进一步拓宽销售渠道，新增抖音平台O2O业务“抖音小时达”销售渠道。公司积极探索健康产业新零售，数字化助力医药产业应变破局，荣获美团医药健康2024年数字化引擎榜荣誉称号。



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，进一步增加线上销售渠道，满足消费者需求。

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。2024年7月，公司对OMS订单管理系统进一步优化，增加两项订单处理以及库存管理功能，进一步加快订单流转速度和完善库存时效管理功能。



**YK-OMS | OMS 订单管理系统**

## 药品合理定价

怡康医药严格遵循国家药品价格管理规定，基于多元消费场景实施差异化合理定价策略，确保药品价格合规透明，切实让利于民。在医保服务方面，公司持续扩大医保定点药店覆盖网络，通过深化与医保部门合作，推动医保资源优化配置，让更多群众能够就近享受医保购药便利，有效降低医疗支出负担，践行“惠民利民”的企业责任。

公司深入贯彻《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，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，并通过设立医保部门、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。

### 管治架构

公司设立负责医保管理的相关部门，并配置数名熟悉医疗保障相关法律法规的专职医保管理人员，负责医保政策的培训和监督检查，同时每家门店设立2名专（兼）职医保管理人员负责日常医保工作管理。

### 制度保障

公司制定《医保管理制度》《医保人员管理制度》等多项医保相关的管理制度，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

公司推进医保管理数字化转型，通过系统化、智能化的管控手段，优化门店医保档案管理业务流程，从源头杜绝非医保品种结算。

2024年

医保定点门店 **1,628** 家，较2023年增加 **22** 家



### 政策宣讲

对员工进行医保政策培训；开展医药政策宣讲活动，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。2024年，公司共开展70余场医保培训。



医保政策宣讲现场

### 监督检查

公司规范合规报表监控流程，对医保相关的异常数据进行监控和分析，及时发现和处理异常问题。此外，公司编制《医保日常管理检查表》，对所有门店开展医保管理自查自纠工作，检查内容涉及政策执行、医保政策学习和宣传、机构及设施管理和信息化建设等方面。

## 多渠道专业服务

怡康医药为顾客提供多渠道专业服务，积极拓展DTP专业门店、慢性病定点药店、“双通道统筹”定点门店、门诊统筹定点药店等专业化药房，持续强化专业化服务能力。我们重点培养药师团队，开展系统化药学服务培训，为患者提供包括用药指导、健康管理等个性化服务，打造差异化竞争优势，确保患者获得精准、专业的药事服务，满足多元健康需求。

### 慢病服务

怡康医药积极响应“健康中国”战略号召，聚焦心脑血管疾病等重大慢病防控，构建了包含商品规划、专业人才、会员管理、专业服务四大支柱的慢病管理体系。

2024年，公司已培养专业慢病顾问团队近千人，在岗慢病顾问500余人，服务慢病会员超12万人次。

**慢性病定点药店 1,038 家**，较2023年增加 **123 家**

**门诊统筹定点药店 1,153 家**，较2023年增加 **165 家**

**在岗专业慢病顾问 500+ 名**

**慢病管理项目服务会员 126,212 人次**

**用药回访 767,525 人次**



#### 慢病顾问为顾客提供专业亲情化服务

怡康医药的慢病管理服务在2024年收获了来自患者的真挚认可——累计获得33面锦旗、13封感谢信及3幅珍贵字画。

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。这些真实的改善案例，正是怡康慢病顾问团队以专业知识和暖心服务，帮助患者重获健康的缩影。每一面锦旗都是我们继续精进的动力，持续用专业守护百姓健康。



怡康医药慢病顾问收到顾客赠送的锦旗

怡康医药深度融合线上线下服务，构建“医-药-养”智慧慢病管理体系，依托智慧药房实现电子建档、远程咨询、用药提醒等全流程数字化管理。



#### 怡康医药智慧零售·慢病小屋

怡康医药已有500多家门店设置了慢病服务专员岗，为患有高血压、糖尿病等慢性疾病顾客建立慢病档案，提供长期健康咨询服务，进行电话回访、家访等，让专业的慢病管理团队为顾客进行专项指导。

怡康医药全力打造“智慧零售·慢病小屋”项目，全程发挥数字化智能管理体系的作用，主动为顾客提供早期筛查、规范化治疗、个性化干预和周期性评估的整体管理解决方案，为患者提供多场景、全渠道、全流程的慢病管理服务。



怡康医药慢病生活馆

## DTP专业服务

怡康医药深耕专业药房领域，已构建起覆盖陕西、宁夏、河北的DTP药房服务体系。截至2024年底，拥有DTP专业门店55家，特种药品600+SKU。2022年，公司上线“DTP蜂巢”系统，实现患者全病程用药信息化管理。同时，我们为特殊疾病患者提供涵盖用药指导、病程管理、健康追踪等环节的全周期药学服务，持续提升特药药房的专业服务价值。未来我们将围绕患者需求，追求更加优质、高效、安全的诊后药事服务。

2024年 **55** 家DTP专业门店，较2023年增加 **6家**

2024年特种药品 **600+** SKU，较2023年新增 **159**

2024年DTP药师 **50** 人，较2023年新增 **15** 人

公司于2024年创新推出“1+N”药师服务模式。公司总部配备1名总药师，基于疾病分类优化随访规则，通过数据结构化分析动态调整随访方案，在门店配置50名专职DTP药师，开展专业化随访服务。该模式致力于为特殊疾病患者提供更精准、更专业的服务，切实提高患者用药依从性。

药事服务	冷链送达	慈善赠药	患者教育	支付协助	输注中心
<ul style="list-style-type: none"><li>在DTP药房，药师为患者提供一对一的药事服务，包括患者建档、用药咨询、用药指导、用药交代、服药提醒、病程随访、不良反应处理、心理疏导等。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>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°C，确保患者收到质量有保障的药品。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>与多家慈善机构长期合作</li><li>提供援助项目咨询及援助药品领药申请协助</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>联合举办患者教育、专家讲座、患者沙龙会、心理疏导等</li><li>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</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>引入多家创新支付的药品福利项目，为患者带来药品优惠</li><li>医保“双通道”政策的解读与报销协助</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>陕西省西安市两家DTP药房设有输注中心，为特殊疾病患者提供输液服务</li></ul>

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”、“2023年全国DTP及慢病专业药房优秀单位”、“2024年西湖奖-全国DTP及慢病专业药房优秀单位”等多项荣誉。

## “双通道”专业药房

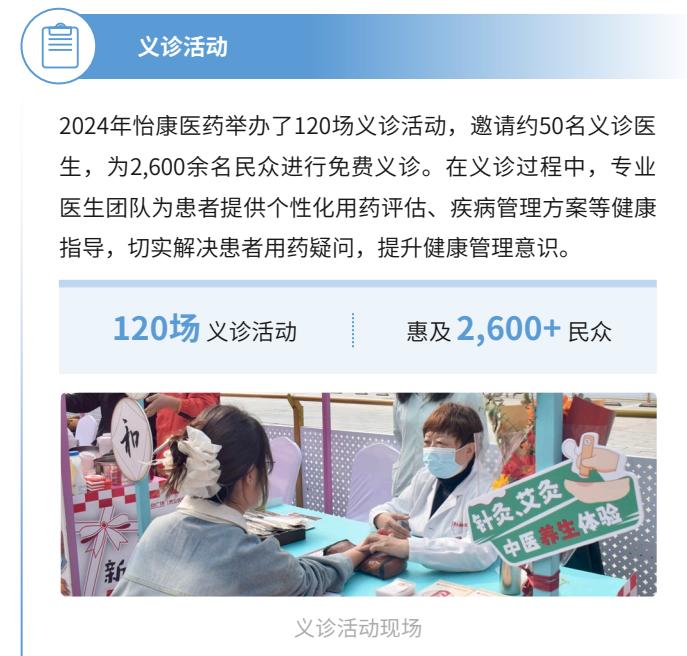
2021年5月10日，国家医疗保障局推出医保谈判药品“双通道”惠民政策。怡康医药积极响应国家政策，强化药房的专业化建设，从信息系统对接、处方审核流程、医保支付服务到药学团队培养等维度全面提升服务能力。截至2024年底，怡康医药已有39家门店通过严格评审获得“双通道统筹”定点资格，这些门店凭借专业的药学服务团队和完备的软硬件设施，为患者提供与医疗机构同质化的医保药品和报销服务，显著提升了创新药、高价药等医保谈判药品的可及性，让更多患者能够便捷地获得急需的治疗药物。

## 惠民服务

怡康医药始终以解决患者用药需求为己任，针对夜间购药难题，持续完善24小时药房服务网络。截至2024年末，怡康医药开设137家24小时门店，通过“一站式体验”为顾客提供24小时药品销售及配送服务，并给予顾客合理科学的用药咨询和健康指导。同时，各门店因地制宜为顾客提供免费血压检测、免费代煎中药等特色便民服务，切实提升群众用药可及性。



怡康医药持续深化专业服务体系，通过定期组织公益义诊活动，搭建药师与患者深度交流的平台。



## 消费者权益

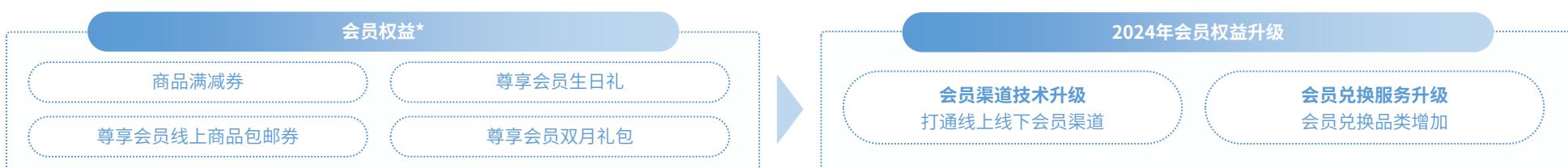
怡康医药严格遵守和践行消费者权益保护相关的各项法律法规，构建全方位的消费者权益保障体系，通过标准化服务流程、隐私保护机制和快速投诉响应通道确保顾客权益。此外，我们为门店购买了消费者健康责任险，在门店张贴安全提示标语。我们以“专业服务+多重保障”持续优化顾客消费体验，让顾客安心享受医药健康服务。

## 负责任营销

怡康医药始终坚持诚信营销理念，建立严格的广告审核体系，发布《怡康广告发布管理制度》和《怡康广告发布流程》确保宣传内容真实合规，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。公司通过规范化、透明化的负责任营销行为，帮助消费者做出明智选择，建立持久信任关系。

## 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，为会员打造多项专项权益，并在2024年对会员权益进行技术和服务升级，持续保障消费者权益。截至2024年底，怡康医药会员人数已达1,600万+。



\*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

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。

### 2024年怡康医药会员回访成果

拨打 **839万+** 通回访电话

有效服务 **600万+** 会员



## 客户服务体验

怡康医药构建了全方位的消费者反馈机制，通过多元化渠道收集客户意见，并建立了标准化的投诉处理流程，确保每项反馈都能得到及时响应与妥善解决，持续优化服务质量。

### 线下渠道

公司在各门店设置《零售药店客户满意度征询表》及4007-999-120顾客投诉公示牌，系统收集消费者对产品质量、服务质量等方面的意见建议。对涉及药品质量的投诉，公司严格执行不良反应监测上报制度，及时向国家监测平台反馈信息。同时，门店管理部每月对服务不达标情况进行通报整改，通过闭环管理持续提升服务质量。

### 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。公司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。我们通过“数字化渠道+标准化处理”的服务模式，持续提升顾客服务体验。

#### 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



#### 2024年怡康医药客户服务绩效

客服全年咨询量 **423,000+** 次

客户投诉量较2023年 **减少43%**

客户投诉平均解决时间 **<24小时**



## 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，不断强化供应商责任管理体系。我们通过制定全面的供应商管理要求、完善的供应商管理流程、有效的ESG风险管理机制、精准的供应商赋能支持项目，与供应商共同履行社会和环境责任。

### 供应链责任管理

#### 供应链管理策略

##### 质量优先

在符合质量管理要求的必要前提下，选择质量最佳的供应商产品与服务

##### 价值考虑

获得最具竞争力的产品与服务，综合考虑供应链整体价值

##### 可持续采购

提升供应商环境与社会层面的可持续绩效

##### 供应链合作

整合供应商资源与能力，推动价值链共同进步

##### 多元化供应商

鼓励供应链伙伴的多元化，在满足采购需求的情况下，优先与女性所有企业、少数群体所有企业和残疾人

### 供应商管理流程

公司制定了《供应商管理制度》，持续完善供应商全流程管理机制，从供应商筛选与准入、日常管理、整改提升、沟通申诉4大模块，对供应商实行分级和差异化管理。同时，我们制定了供应商现场考核计划，从源头保障产品的质量和安全。

#### 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。

##### 日常管理

- 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。



### “正己守道 聚力共赢”——怡康医药联合300余家合作伙伴签署《医药零售合规经营倡议书》

2025年1月9日，怡康医药举办2024年鼎级客户答谢宴，以“正己守道 聚力共赢”为主题，特邀医药行业合作伙伴各界精英翘楚齐聚一堂，共同探索“大健康时代”中国零售药店高质量发展使命。怡康医药联合300多家合作伙伴签署《医药零售合规经营倡议书》，夯实合规根基，共创稳健未来。



《医药零售合规经营倡议书》签署现场

## 可持续采购

怡康医药结合公司可持续发展战略，积极将可持续发展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。同时，公司将社会和环境相关条款纳入供应商合同，并要求关键供应商签署《供应商行为准则》，引导其履行环境和社会责任。2024年，74%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，另外，签署《供应商行为准则》的供应商采购金额占比达82%。

我们对采购员进行可持续采购培训，提升其意识和能力。2024年，所有采购员均完成了可持续采购培训。同时，我们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管理。

### 2024年可持续采购绩效

**74%** 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

签署《供应商行为准则》的供应商采购金额占比达 **82%**

可持续采购培训完成率为 **100%**

### 怡康医药对供应商关键的ESG要求

合法、诚信地开展业务

平等对待所有员工，尊重保障员工权益

恪守商业道德

所有员工的健康和安全在工作中都受到保护

保证产品质量，负责任创新

注重环境友好



## 供应商ESG风险管理

怡康医药对供应商的ESG管理和风险评估实行全流程管控，针对不同采购环节和供应商特性，我们建立了包含供应商ESG风险识别、ESG风险评估、ESG风险应对的闭环风险管控机制。

公司成立ESG委员会，下设ESG工作小组，建立自下而上的风险识别及汇报机制，并围绕采购部门业务目标、风险管理流程及风险缓解执行过程，进行风险影响因素分析及提出应对方案，持续推进可持续供应链的管理。

### ESG 风险识别

- 定期识别和管理供应商在环境、社会、管治及经济效益等方面可能影响供应链稳定性的风险项，梳理采购活动风险项中的关键风险点。

### ESG 风险评估

- 综合考虑供应商所在区域及行业、物料品类及质量、环境影响、商业稳定性、社会责任等因素，分析现有供应商及新进供应商ESG风险影响程度，并对其进行风险分级。

### ESG 风险应对

- 将供应商ESG风险管理要求纳入招标采购及考核评估等管控环节，考察供应商在环境、社会、质量方面的合规情况，其中是否有诉讼仲裁事件做为考察项；
- 要求供应商签署《供应商行为准则》，对供应商在工作环境与人权、健康与安全、商业道德、环境保护等方面提出更高要求；
- 向供应商发放ESG问卷调查表，推进供应商在劳工、健康与安全、商业道德、环境保护和管理体系五大维度进行自查。根据问卷调查结果，我们针对表现不佳的供应商给予整改意见并跟踪整改情况。2024年，62%的供应商完成了ESG问卷调查。

## 供应商能力建设

怡康医药注重与供应商共同成长，持续为供应商提供有针对性的资源与帮助。我们在准入评估、日常管理等采购环节对供应商进行指导，并围绕质量管理、ESG管理能力提升等主题组织供应商培训，持续赋能供应商。同时，我们在职业健康、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，综合提升供应商产品与服务水平。

我们通过线上培训和线下宣讲相结合的方式持续对供应商进行ESG赋能。2024年参与怡康医药ESG培训的供应商采购支出占比为71%。



怡康医药举办供应商大会

## 社会公益

怡康医药在实现自身稳健运营和发展的同时，心系社会不忘履行社会责任，支持公益事业。我们积极响应国家乡村振兴战略，关注社会发展热点问题，利用自身专业和资源优势开展慈善公益活动，致力于与社会和谐共生。

### “一元关爱”

爱心接力16载，一元关爱再出发。2024年9月30日，怡康医药2024年度品牌公益项目“一元关爱”再次开启，延续16年公益初心。2024年以“公益一元始 爱心连心路”为主题，联合陕西妇女儿童基金会，携手众多爱心医药生产企业，以筹集爱心善款的形式，集结爱心产品进行公益救助。2024年10月1日“一元关爱”活动在怡康医药1,600+门店正式开启，指定爱心商品超200个。



#### “一元关爱”公益项目

消费者每购买一盒爱心药品，就会有一元成为爱心善款。此项目针对乡村小学生、留守儿童、自闭症患者等弱势群体进行公益救助，让每一次购药不仅守护家庭的健康，也能守护孩子的梦想。



### 2024年怡康医药社会公益绩效

开展“康民众”系列公益活动 **497** 场

捐赠金额达 **160** 万元

员工志愿活动时长达 **1,932** 小时

惠及 **45万+** 名群众

同时在公益招募阶段，我们也加入了“心系三秦儿童·助力乡村振兴”爱心助学的公益队伍，为安康妇联捐赠了100双运动鞋，总计价值14,580元，用于资助当地困境儿童，助力孩子们实现运动梦想。



走过十六年春秋的怡康医药“一元关爱”项目，累计募集爱心善款数超千万元。这不仅是怡康医药对公益事业始终如一的坚持，也有众多爱心药企的鼎力相助，在践行公益之路上彼此携手，收获了无数三秦百姓的认可和信赖。



## 教育为本

教育事业是社会可持续发展的未来希望。怡康医药充分发挥自身资源及专业优势，长年坚持开展公益项目支持教育发展，助力人才发展。

怡康医药2024年举办72场“小小店长体验营”活动，让小朋友走出教室，增强实践能力，学习中医知识，传承中医文化。同时，怡康医药在中高考期间，在部分考点及就近门店设立了“怡康医药高/中考加油站”，为考生们提供免费的健康物资以及各种应急服务，助力全省中高考，护航莘莘学子。



### “初心育桃李 春晖洒四方” 教师节公益行

2024年9月9-10日，怡康医药向西安市幼儿园、小学、大学的教师们开展公益慰问。通过“养生艾草锤”手作沙龙活动、开展咽喉保养小课堂及发放护嗓产品等形式，保障教师们身心健康。



## 社会关怀

怡康医药广泛关注各类群体不同的社会需求，开展针对各类弱势群体的专项支持项目，为促进社会的包容性发展贡献力量。



### “妈妈的快乐回归计划”——母亲节公益沙龙

2024年5月，在母亲节到来前夕，怡康医药联合地方社区精心筹备了一场别开生面的“母亲的快乐回归计划”母亲节公益沙龙活动。本次活动现场安排了免费的气血健康检测以及手工沙龙活动，为妈妈们打造专属空间，让其身心得到舒缓，快乐回归。



### 童心逐梦 怡心为爱——亲子城墙马拉松活动

2024年11月23日，怡康医药携手生态伙伴和一所当地幼儿园共同相约西安永宁门城墙，开展mini马拉松亲子城墙跑活动。我们希望这次活动能为孩子们的良好体魄打下坚实基础，养成热爱运动的好习惯，在健康成长的道路上勇敢向前，继续奔跑！





## “别样的星星 别样的闪亮”——怡康医药走进天宝自闭症康复院

2024年5月31日，怡康医药走进西安天宝自闭症康复院，为康复院中的自闭症儿童送来了生活以及学习用品。我们也在6月积极进行自闭症疾病科普宣传，希望通过各种渠道让社会各界人士更加了解和正视自闭症儿童，并积极关注他们的身心健康。



## 感恩“愈”见你 关爱皮肤干痒症——公益行走进养老院及社区

在2024年感恩节来临前夕，怡康医药携手生态伙伴开展3场“感恩‘愈’见你—关爱皮肤干痒症”公益行活动，将医械级护肤产品带给需要关怀的老年人和广大消费者。在活动现场，怡康医药的专业药师为社区居民提供了免费的血压监测服务与健康咨询，并通过生态伙伴为其提供皮肤检测及医械级护肤产品试用等服务，同时对医械及护肤产品的功效性和安全性进行知识科普，帮助社区居民更深入地了解自己的肌肤状况和健康小常识。



## 社区参与

怡康医药充分发挥企业社会责任，关爱城市守护者及一线工作者，积极参与社区活动，努力改善当地的生活质量和发展水平，为打造一个更加美好、可持续发展的社区而努力奋斗。



### 守护城市之光 定格最美“警”色——2024致敬中国民警警察

在第四个“中国人民警察节”来临前夕，怡康医药携手生态伙伴一同前往当地派出所，为公安干警们送去爱心物资，向人民警察致敬。



### “致敬坚守匠心的奋斗者”——劳动月系列公益行

2024年4月26日，怡康医药“致敬坚守匠心的劳动者”系列公益活动走进中铁四局西安8号线2标段二工区项目部，为铁路一线劳动者们送去健康慰问物资。





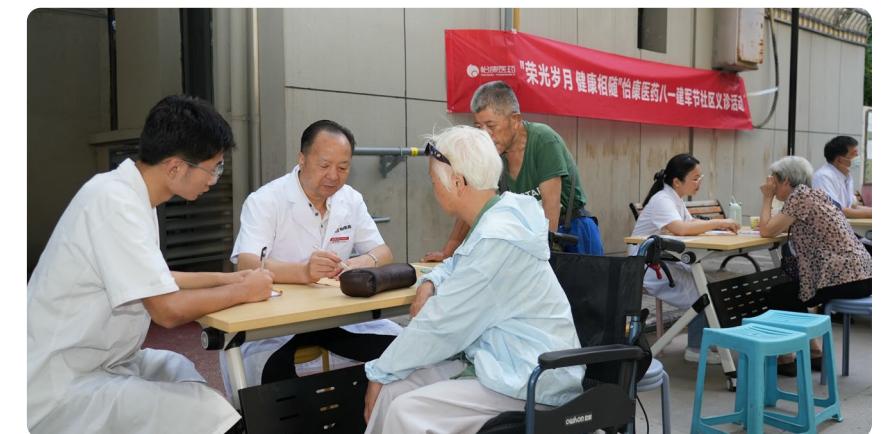
## 夏季公益行——关爱园林绿化工人

2024年7月22日，怡康医药携手生态伙伴一同前往西安市西咸新区泾河新城园林景观有限公司，开展“关爱烈日下最可爱的人”防暑降温关爱活动，为百余位园林绿化的一线劳动者送去清凉和关怀。



## 荣光岁月 健康相随——建军节前夕慰问退役军人

2024年7月31日，在八一建军节前夕，怡康医药携手生态伙伴走进西五路109号院，为退役军人表达最诚挚的问候与感激。本次活动为社区退役军人带来了慰问物资，特邀中医大夫为其开展公益义诊活动，并跟随社区工作人员一同前往探访社区高龄退役军人，向军人表达最真挚的敬意。



## “清凉一夏 致敬城市骑手” 公益行

2024年，怡康医药携手生态伙伴在夏季共开展两场“清凉一夏 致敬城市骑手”公益活动，在炎炎夏日，为美团骑手送去清凉与关怀，向默默奉献的骑手们表达最深的敬意。



## 救灾济困

怡康医药以实际行动践行社会责任，积极应对各类突发灾情，救灾济困，为社会尽一份绵薄之力。



### 同舟共济 风雨共担——怡康医药驰援商洛抗洪救灾

2024年7月16日-19日期间，陕西多地发生严重洪涝灾害，怡康医药陕南分公司以及宝鸡分公司以最快速度集结物资，建立快捷沟通渠道，成立专项抗洪负责小组，特批物资派送队伍千里奔赴，第一时间将物资运往灾区，为灾区捐赠总计价值851,500元的消杀用品。



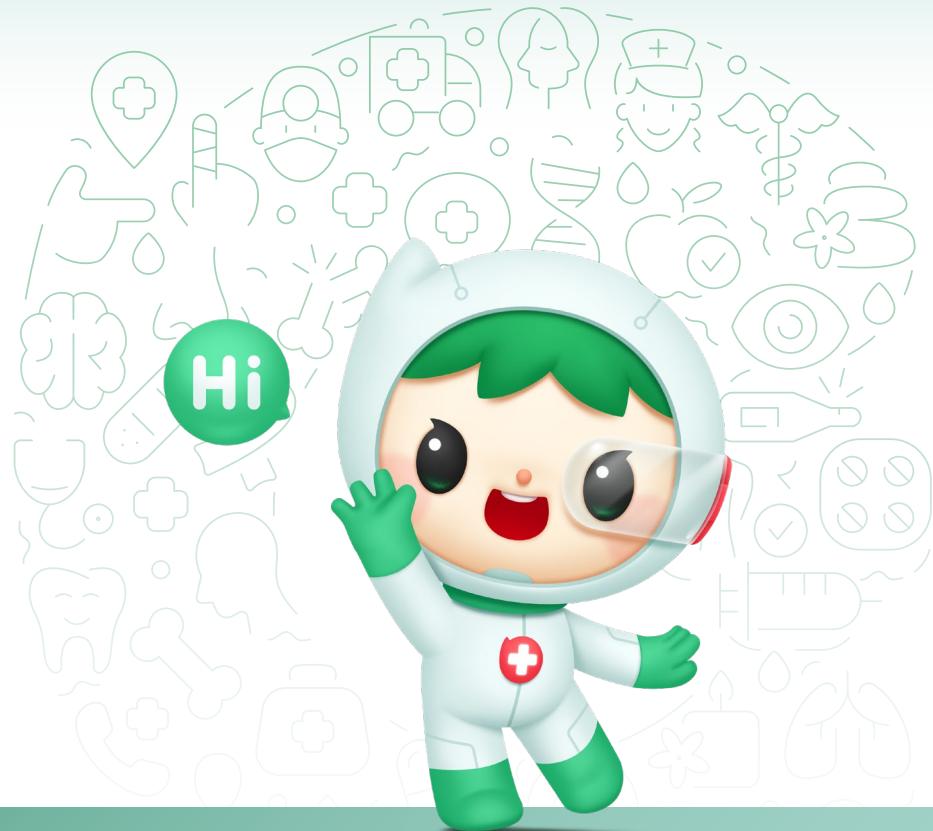
怡康医药为灾区人民运送抗震救灾物资

# 优治理

## 同德共铸发展根基

完善的公司治理体系是企业高质量发展的基石，是提升企业竞争力的重要前提。

怡康医药不断提升企业治理水平，完善风险合规管理，夯实治理根基，激发组织活力，增强发展内生力，推动企业可持续发展。



## 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。公司制定《商业道德管理制度》，保证廉洁经营有据可依，并通过《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、外出学习旅游等亦规定有严格的审批流程。此外，公司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。

### 商业道德风险管理

公司严格遵循反贿赂反腐败反欺诈等相关的法律法规，建立内审合规部、法务部、流程管控部及相关职能部门定期会商机制，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，梳理风险隐患、薄弱环节，排查廉洁风险点，制定风险管控措施并出具风险评估和控制报告。根据风险评估和控制报告，相关部门联合开展线索排查、专项检查等工作，贯通协同，形成监督合力。

2024年，公司对所有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。此外，公司对5名高级管理人员进行任期管理审计，审计范围包括对商业道德的审查。针对审计过程中发现的违反商业道德行为，公司持零容忍态度，并按照公司规定对相关人员进行处罚。

运营场所商业道德稽核覆盖率 **100%**

对 **5** 名高级管理人员进行商业道德任期审计

### 商业道德文化建设

公司不断加强商业道德文化建设，通过培训和警示教育，提升全员诚信合规意识，打造廉洁公正的工作氛围。公司通过“线上+线下”的形式，针对董事、管理人员、非管理层员工、新员工开展多层次、多领域、多种形式的商业道德培训，涵盖反贪污、反不正当竞争、诚信合规、反洗钱等重点领域。2024年，公司董事及员工商业道德培训覆盖率为100%，所有员工受训总时长达30,112小时。



公司董事及员工商业道德培训覆盖率 **100%**

所有员工商业道德受训总时长 **达30,112小时**



## 中高管廉洁培训

2024年9月，公司对中高级管理人员开展廉洁培训。培训内容覆盖政策解读、管理要求明确及典型案例分享等，以强化公司中高层反贪腐及合规管理意识，形成自上而下的理念认知与管理迭代。



中高管廉洁培训



## 新员工商业道德培训

作为入职第一课，公司针对2024年入职新员工开展商业道德专题培训，教育引导新员工对廉洁从业存敬畏之心，认真走好职场每一步。



新员工商业道德培训

## 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](mailto:ykjubao@ykyyls.com))

热线电话 (4007-999-120)

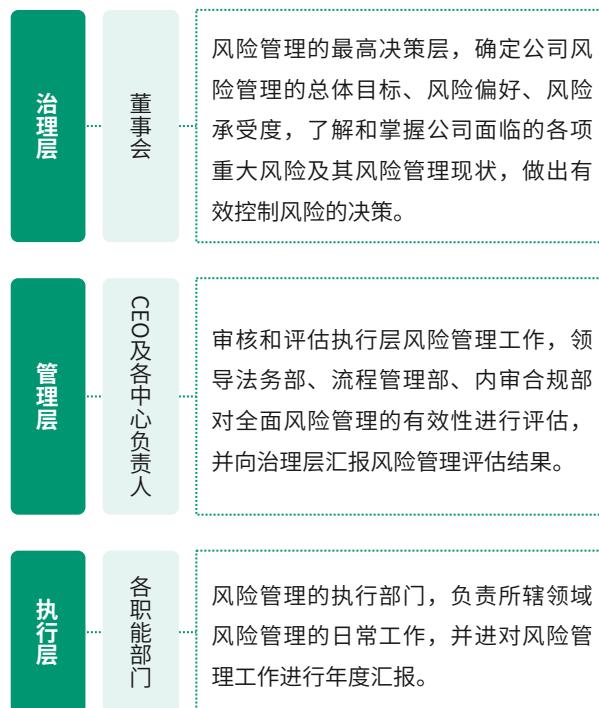
公司十分注重对投诉举报人员的身份信息保护，严格控制信息知情范围。公司各级投诉处理人员对投诉举报人员的信息进行严格保密，对任何违规泄露人员信息的行为予以严肃处理。

## 风险管理

怡康医药不断完善风险管理体系，通过制定《风险管理制度》，我们明确风险管理流程，加强对关键控制活动的风险管控力度，提升公司风险治理及缓释能力。同时，公司制定了《重大事件报告及处理管理制度》，建立重大事件快速反应和应急处置机制，加大管控力度，有效降低突发事件造成的影响和损失，并通过总结和复盘进一步优化风险管理机制。

### 风险管理架构

公司建立了涵盖“治理层-管理层-执行层”的三级风险管理架构，形成各职能部门汇报-管理层评估-治理层决策的闭环管理，以确保风险管理体系有效运行。



### 风险管理流程

公司通过风险识别、风险分析与评估、风险应对及风险监督4大风险管理流程管控风险，每年至少进行一次风险识别和评估，并加强对风险管理及应对措施的监督检查和评价考核，健全风险管理机制。

#### 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建设运行情况

### 优化管理机制

公司持续完善风险控制相关制度规范及流程管理，通过更新制度、审计稽查、培训建设等方式切实提高风险管控的规范性与有效性。

#### 制度规范 查漏补缺

公司发布了《风险管理制度》，并每年对制度进行复审，确保制度管理体系保持有效性、合理性。

#### 审计稽查 守住底线

2024年，公司通过开展多个内部审计和稽核项目，全面了解自身运营状况，识别和排除潜在的经营与内控风险，提升运营效率和管理水平。

#### 文化建设 树立意识

2024年，公司针对各中心/部门的重大风险点开展风险管理专项培训，不断提升员工风险管理意识和能力。

17个内控审计项目

公章规范使用稽核 42次

## 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》等有关法规，以“零数据泄露”为坚定目标，建立了“**高层监督+合规引领+第三方评估+技术升级+持续优化**”的信息安全和数据安全管理体系。董事会及管理层直接参与信息安全及数据安全管理，明确数据安全战略目标。公司制定了分层级（战略层、战术层、操作层）的信息安全数据安全政策制度等文件，包含《信息管理制度》《数据安全制度》《信息安全应急预案》等管理制度，确保符合相关法规要求。此外，公司通过第三方评估、技术升级与改造、持续保障机制进一步实现形成“评估-整改-验证”的闭环管理。

## 信息安全体系认证

怡康医药积极开展信息安全认证工作，确保信息安全体系的有效、稳定运作。2024年，公司通过ISO 27001信息安全管理认证。此外，公司加强信息系统网络安全等级保护工作，积极开展等级保护三级测评，并按等级保护三级标准落实业务系统应用安全工作。2024年怡康医药核心系统业务中台系统和商城系统通过网络安全**三级等保认证**。

### 怡康医药已通过ISO 27001信息管理体系认证



怡康医药核心系统业务中台系统和商城系统已通过网络安全**三级等保认证**

## 信息安全风险管理

公司每年定期对信息资产进行分类分级、计算资产的价值、开展风险评价，并计算信息资产的风险值。在分析评估完成后，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。

风险识别	风险评估	风险处置
<p>按照信息安全体系运行要求及公司《信息安全风险管理程序》，对公司信息资产进行梳理</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分析信息资产的脆弱性判断面临的威胁及风险</li> <li>根据风险等级划分，形成风险事项清单</li> <li>制定风险处置计划</li> </ul>	<p>按风险优先级实施风险处置，进行技术加固（如零信任架构、数据加密、威胁检测），提升整体防护能力</p>

2024年，公司委托第三方机构进行了信息安全技术漏洞扫描和管理流程审计及合规性检查，客观识别不同级别的风险，提供可落地的改进建议。此外，公司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，公司定期进行服务器漏洞检测并升级修复漏洞，并通过防火墙、web应用防火墙、分布式拒绝服务（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。

## 数据安全



权限管理

- 将传统的纸质申请流程全面升级为电子化流程，实现了系统授权的规范化和标准化；
- 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软件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（如顾客姓名和顾客手机号码等）的存储、内部传播、软件展示进行脱敏处理，加密存储率 **100%**，确保用户数据不可逆匿名化，并对敏感数据（如生物信息）进行全链路加密。

## 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。培训内容涵盖数据隐私保护法规、操作规范、风险防范案例等，通过理论讲解、实操演练和案例分析相结合的方式，强化员工信息安全及数据安全意识。

2024年，公司信息安全培训员工覆盖率为100%。



## 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，公司也未发生任何信息安全、数据安全及隐私泄露相关的事故。

## 附录

### GRI索引

GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节
<b>GRI1：基础</b>		
<b>GRI2：一般披露</b>		
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
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

GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节
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
<b>GRI 205反腐败</b>		
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
<b>GRI 301 物料</b>		
301-3	再生产品及其包装材料	包装及废弃物管理
<b>GRI 302能源</b>		
302-1	组织内部的能源消耗量	能源管理
<b>GRI 305排放</b>		
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
<b>GRI 306废弃物</b>		
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

GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节	GRI指标序号	GRI指标	报告对应章节
<b>GRI 306废弃物</b>			<b>GRI 405多元化与平等机会</b>		
306-3	产生的废弃物	包装及废弃物管理	405-1	管治机构与员工的多元化	多元、平等和包容
306-4	从处置中转移的废弃物	包装及废弃物管理	<b>GRI 406反歧视</b>		
306-5	进入处置的废弃物	包装及废弃物管理	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	多元、平等和包容
<b>GRI 308供应商环境评估</b>			<b>GRI 408童工</b>		
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	可持续供应链	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
<b>GRI 401雇佣</b>			<b>GRI 409强迫或强制劳动</b>		
401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职工）的福利	劳工管理	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
<b>GRI 403职业健康与安全</b>			<b>GRI 413当地社区</b>		
403-1	职业健康安全管理体系	员工健康与安全	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
403-2	危害识别、风险评估和事件调查	员工健康与安全	<b>GRI 414供应商社会评估</b>		
403-3	职业健康服务	员工健康与安全	414-1	使用社会标准筛选的新供应商	可持续供应链
403-5	工作者职业健康安全培训	员工健康与安全	<b>GRI 416客户健康与安全</b>		
403-6	促进工作者健康	员工健康与安全	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
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	<b>GRI 417营销与标识</b>		
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	417-1	对产品和服务信息与标识的要求	消费者权益
403-10	工作相关的健康问题	员工健康与安全	<b>GRI 418客户隐私</b>		
<b>GRI 404培训与教育</b>			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
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			

## SASB索引

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  描述保护客户受保护的健康信息(PHI)和其他个人身份信息(PII)的政策和实践	能源管理  数据与隐私保护
数据安全与隐私保护	(1) 数据泄露数量; (2) 数据泄露百分比: (a)仅涉及个人身份信息(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)仅涉及个人身份信息(PII) (不包括PHI) 泄露; (b)仅涉及受保护健康信息(PHI)泄露  与数据安全和隐私相关的法律诉讼导致的经济损失总额	报告期内无数据泄露相关事件发生  报告期内无相关诉讼事件发生
药品供应链完整性	与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  与处方配药错误相关的法律诉讼导致的经济损失总额	滥用处方药  报告期内无相关诉讼事件发生