

# 可持续发展报告

## 2025 SUSTAINABILITY REPORT



## 目录

### 序篇&关于怡康医药

|              |    |
|--------------|----|
| 关于本报告        | 02 |
| 领导致辞         | 03 |
| 2025年可持续发展亮点 | 05 |
| 公司概况         | 07 |
| 企业荣誉         | 09 |
| 可持续发展战略      | 10 |
| 可持续发展管理      | 13 |

### 康民众，医心为民担责任

|         |    |
|---------|----|
| 药品质量与安全 | 40 |
| 滥用处方药   | 43 |
| 医疗可及性   | 45 |
| 消费者权益   | 50 |
| 可持续供应链  | 52 |
| 社会公益    | 55 |



### 爱环境，绿筑家园守生态

|          |    |
|----------|----|
| 应对气候变化   | 15 |
| 能源管理     | 18 |
| 包装及废弃物管理 | 19 |



### 优治理，合规致远固根基

|         |    |
|---------|----|
| 商业道德    | 60 |
| 风险管理    | 61 |
| 数据与隐私保护 | 63 |



### 怡员工，同心成长共发展

|          |    |
|----------|----|
| 劳工管理     | 22 |
| 多元、平等和包容 | 26 |
| 人力资源发展   | 30 |
| 员工健康与安全  | 36 |



### 附录

|        |    |
|--------|----|
| GRI索引  | 64 |
| SASB索引 | 66 |



## 关于本报告

本报告是怡康医药发布的第三份可持续发展报告，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。

### 报告参照标准

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2025年1月1日至2025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

2025年，是中国医药零售行业回归价值本源的一年。这一年，怡康医药也在可持续发展的道路上走得愈加坚定而从容，我们秉持“致力于为千万家庭提供专业健康服务和幸福生活”的愿景，将ESG理念深度融合在企业转型升级的方方面面，在时代浪潮中书写下属于怡康的责任答卷。

#### 战略定力，源于我们对时代脉搏的深刻把握。

2025年，面对医保支付改革深化、消费习惯加速线上化等多重变局，我们以“怡员工，康民众”为企业使命，将ESG理念从“加分项”提升为“必选项”，纳入公司战略决策的全过程。我们深知，医药零售企业的发展逻辑，归根结底是服务民生、回应信任——唯有将企业命运与国家战略、社会需求深度绑定，方能行稳致远。

#### 健康普惠，是我们对民生福祉的庄严承诺。

2025年，我们持续推动门店适老化改造，助力上游工业落地适老化药品说明书。关注罕见病群体与特殊用药需求，通过专项采购与用药保障计划，让“小众”的健康需求同样被看见、被守护。我们相信，健康普惠不是一句口号，而是每一家门店、每一次服务、每一份用心的点滴汇聚。

#### 生态共建，彰显我们开放共赢的格局担当。

2025年，我们以更加开放的姿态，携手产业链伙伴共筑健康生态。我们与上游药企深化战略合作，在“守正创新精微见著”的核心客户答谢活动中，与600余家制药企业共话行业高质量发展，启动“数智共生计划”与“深耕厚植守护为盟”两大项目，推动医药零售向智能化、精益化迈进；我们携手医疗机构推动优质医疗资源下沉社区，让零售药店成为城市医联体服务基层的重要触角；我们与科技公司共建数字化平台，让健康服务突破时空边界。在公益慈善领域，我们发起多项公益行动，聚焦基层医疗能力提升与困难群体用药援助。

#### 长期价值，检验我们治理能力的最终标尺。

2025年，我们在环境、社会与治理各维度同步发力，为企业的可持续发展夯实根基。我们全面推进绿色供应链建设，从物流运输到门店运营，探索低碳发展的最优路径；我们持续完善ESG治理架构，确保每一步发展都经得起时间的检验。我们深知，唯有以更高的标准要求自己，才能在时代的浪潮中始终保持向上姿态。

#### 医药零售行业连接着产业与民生。

过去一年的每一步探索，都让我们更加坚信：企业的成长与社会的福祉同根共脉。面向未来，怡康医药将以更高的治理标准、更严的药品质量管控、更深厚的社区情感联结，努力成为健康中国建设中最坚实的地基。我们期待与所有同行、伙伴以及亿万家庭一道，让健康的福祉如春风化雨，滋润每一个角落。

**徐炯**  
怡康医药董事长



## CEO致辞

2025年，随着“健康中国”战略的深入实施与医保支付改革的纵深推进，零售药店已不再仅仅是药品流通的“最后一公里”，更成为了居民家门口的健康“守门人”。这一年，怡康医药深刻践行ESG理念，以“成为一家让政府放心、员工安心、消费者信任、合作伙伴共赢的企业”为目标，将责任融入企业发展的血脉。

### 让政府放心：合规经营，融入大局

我们始终将合规经营作为与政府同频共振的基石，主动融入国家医药卫生体制改革大局。2025年，我们积极配合各级监管部门推进药品追溯体系建设，以数字化手段实现“来源可查、去向可追、责任可究”，成为西北地区药品零售合规经营的标杆企业。

### 让员工安心：赋能成长，传递温度

我们相信，只有幸福的员工才能传递有温度的服务。2025年，我们优化一线员工的激励与福利体系，完善职业发展通道，激发员工内生动力；同时构建了覆盖全员、贯穿职业全周期的培训生态，全年共组织各类培训500余场，惠及员工7千多人次，累计培训时长超过42万小时。在培训内容上，我们不仅注重职业技能的提升，更通过分层分类的专项计划赋能中高层管理者，全方位提升员工的专业素养与服务能力，让每一位怡康人都能在岗位上获得归属感与成就感。

### 让消费者信任：专业为本，质量至上

专业服务与质量安全是我们赢得消费者信任的根本。2025年，我们的执业药师团队规模突破1,800人，为进店的顾客提供精准的用药指导。我们升级了慢病服务体系，为超过17万名慢病患者建立专属健康档案，并积极落实门诊统筹政策，优化处方流转，切实减轻群众用药负担。同时，我们全面升级了全链条质量管理体系，实现从供应商准入到售后追溯的全流程数字化闭环管理，牢牢守住药品安全的底线。

### 让合作伙伴共赢：生态协同，价值共创

我们致力于与合作伙伴构建共生共荣的生态。2025年，我们与百余家核心药企建立了深度战略协同，从单纯的供销关系升级为数据共享、联合营销、新品共研的全链路合作伙伴关系。通过创新打造“平台+生态”的赋能模式，我们输出数字化管理系统与专业运营能力，携手合作伙伴共同提升西北区域药事服务的整体水平。在社会公益方面，全年开展社区健康科普活动千余场，覆盖居民67万人次；“一元关爱”公益项目迎来第十七年，持续关注银龄群体与乡村妇女儿童的健康发展，让责任与关怀为品牌注入度。

医药零售的底色是责任，守护健康的初心是担当。未来，怡康医药将继续以“担当”为桨、以“创新”为帆，在守护全民健康的征途上行稳致远。



田磊  
怡康医药CEO



## 2025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



#### 爱环境，绿筑家园守生态



**100%**

陕西门店不免费提供塑料袋，倡议顾客 100% 使用环保包装袋

**100%**

新装修门店 100% 配置节能环保空调、100% 使用LED灯

**100%**

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

**下降8%**

自身运营碳排放量较24年下降 1,667吨，同比下降 8%

**70%**

自有光伏总发电量 42.4万 kWh，自用 29.7万kWh，绿电利用率 70%

**ISO 14001**

已通过 ISO 14001环境管理体系认证

### 怡员工



#### 怡员工，同心成长共发展



**100%**

员工职业健康和安全培训率达 100%，员工反歧视与骚扰培训率达 100%

**87%**

员工整体认可度达 87%，同比提升 3%

**46%**

中高管（部长级以上）女性占比45.8%

**743万**

员工各项特色福利累计投入 743万元

**538场**

全年开展各类培训538场，人均年度学习时间达55小时

**ISO 45001**

已通过 ISO 45001职业健康和安全管理体系认证

## 2025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。

### 康民众



#### 康民众，医心为民担责任



**100%**

药品抽检合格率达 100%

**0.22‰**

消费者投诉率为 0.22‰

**100%**

采购员的可持续采购培  
训率达 100%

**96%**

签署《供应商行为准则》  
的供应商数量占比 96%，  
采购金额占比 93%

**9,585场**

举办 9,585场患教活动，吸  
引超 5.7万人参与

**804场**

开展社会公益活动 804场，  
捐赠以及慰问金额约 40万元

### 优治理



#### 优治理，合规致远固根基



**100%**

员工商业道德培训率达  
100%，运营场所商业道  
德稽核覆盖率 100%

**100%**

员工信息安全与数据安全  
培训比例达 100%

**0泄露**

未发生重大数据泄露事件

**9个**

全年共开展 9个内控审  
计项目

**三级等保**

核心业务系统（怡康到家、德  
益康、会员管理、业务中台）  
均通过网络安全三级等保认证

**ISO 27001**

已通过 ISO 27001信息安全管理  
体系认证

## 公司概况

西安怡康医药连锁有限责任公司成立于2001年，深耕医药零售领域二十余载，在CVC资本的全力支持下，已从传统药店发展成为集健康管理、中医诊所、互联网医疗及慢病管理于一体的综合性医药零售服务公司。公司现拥有7,000余名员工，开设连锁药店1,500余家，经营品规达19,000余种，服务网络稳固覆盖陕西，并已拓展至宁夏、河北等地区。在数字化浪潮中，公司积极构建“线上线下深度融合”的立体化营销体系，一方面运营自有的“怡康到家”平台，另一方面接入京东、天猫等B2C电商渠道，以及美团、闪购等O2O即时零售渠道，打破时空限制，为客户提供更高效、便捷的健康消费体验。在专业服务层面，公司始终坚持以专业驱动发展，大力推行智慧慢病管理、系统化培养专业药师团队、高标准设立DTP专业药房，多措并举升级药事服务能力，致力于为千万家庭提供专业健康服务和幸福生活。

2025年，全体员工携手奋进，公司加速推进企业数字化进程，全面践行合规化运营与标准化体系建设。未来，怡康医药将继续秉承“诚信、担当、专业、创新”的价值观，矢志发展成为一家让政府放心、员工安心、消费者信赖、伙伴共赢的国民健康品牌。



连锁门店  
1,500+家



医保定点门店  
1,500+家



注册会员人数  
1,700万+



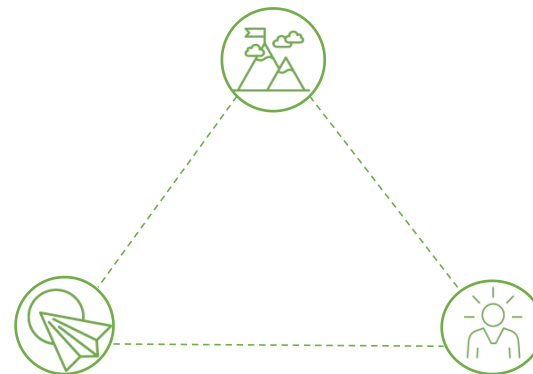
商品品种数  
19,000+



销售交易次数  
4,900+万次

## 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

## 企业价值观

诚信 担当 专业 创新

## 怡康医药发展大事件





## 企业荣誉

报告期内，公司在多个领域建设成果显著，获得多项权威认可与表彰。



2025年陕西百强企业第81名



2025中国药品零售综合竞争力百强企业



2025中国药品零售城市群竞争力-关中平原城市群十强



西湖奖-中国医药零售成长力企业



2024年度“行业突出贡献优秀企业”



2025年EcoVadis可持续发展评级铜牌



西湖奖-2024年度中国专业化药房建设优秀奖



2025中国药店“长兴金奖-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。

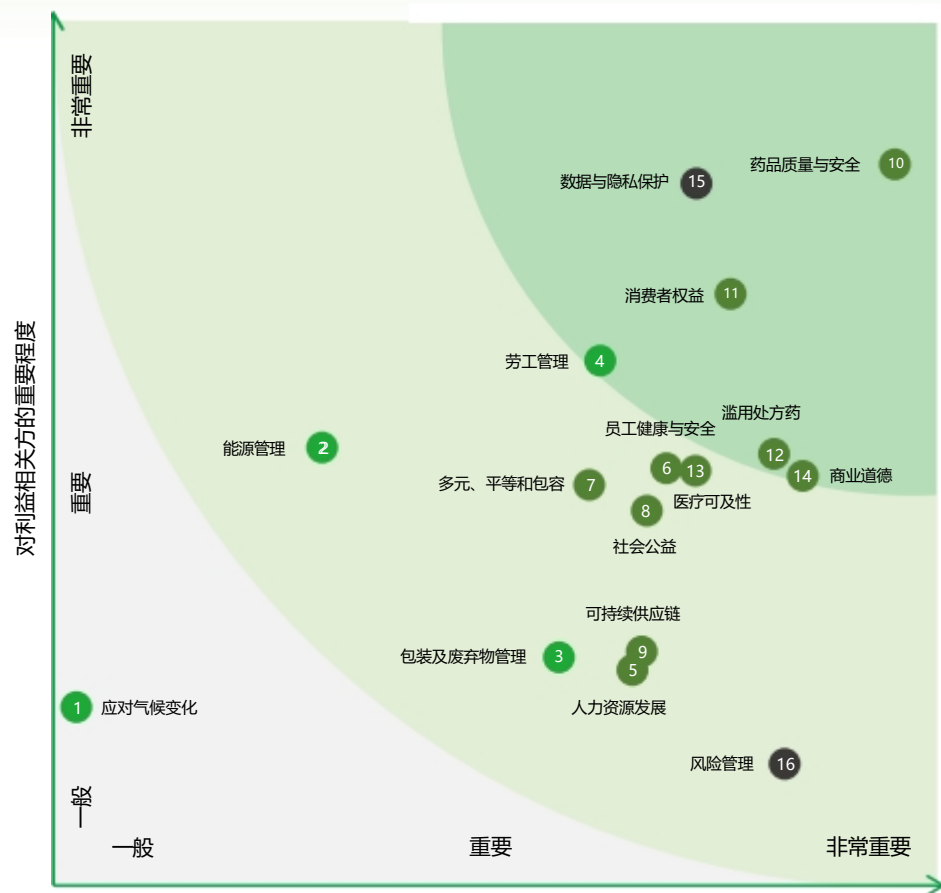
| 关键利益相关方 | 重点关注与期望                                              | 沟通渠道                               |
|---------|------------------------------------------------------|------------------------------------|
| 政府监管部门  | 包装及废弃物管理、药品质量与安全、医疗可及性、滥用处方药、消费者权益、劳工管理、商业道德、数据与隐私保护 | 行业政策研究、课题调研与讨论会议、信息报送、现场调研和检查      |
| 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 |

### 重要性议题评估

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。2025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。



## 重要性议题矩阵



对怡康医药的重要程度

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

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。

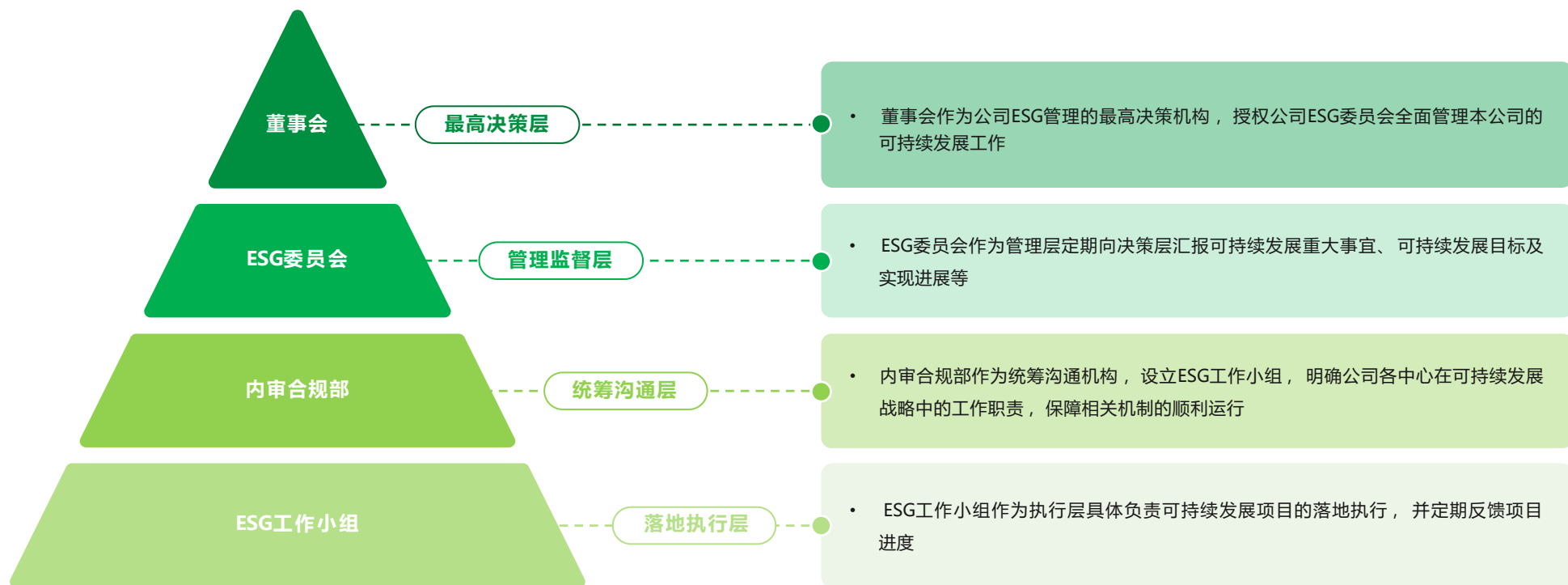


在可持续发展战略的指引下，怡康医药将以人民健康幸福生活为己任，在发展企业、做好实体经济健康高质量发展的同时，竭尽所能为国家所需、社会所需、人民所需贡献力量。

## 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

## 绿筑家园守生态



### 我们的理念

绿色是怡康最动人的底色。我们坚持将环境责任融入药品零售、仓储物流、终端服务全链条，以低碳运营、节能增效、循环利用、生态共生为行动方向，从日常运营的每一处细节落地环保举措，用切实行动减少资源消耗与环境影响，守护绿色家园，推动企业与生态环境协同可持续发展。

### 我们的行动

- 应对气候变化
- 能源管理
- 包装及废弃物管理

## 应对气候变化

怡康医药深知气候治理需各方协同发力，公司将气候相关工作纳入整体发展战略，系统开展环境风险管理，排查各类气候隐患，常态化做好风险防范与应急保障，多措并举减轻气候因素带来的经营影响，同步布局光伏、储能、节能降耗等低碳项目，稳步推进 2050 年运营碳中和目标，拓宽绿色可持续发展路径。

## 环境管理体系认证

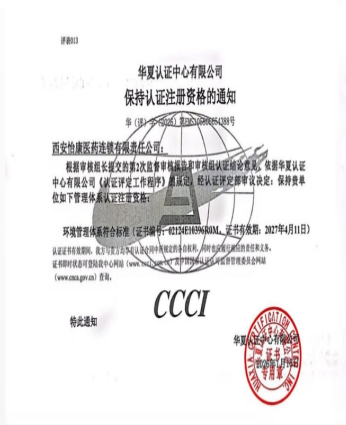
为实现环境管理标准化、规范化，公司制定《环境管理制度》，该制度覆盖总部、仓库、门店全运营场景，明确节水节电、能源管控、绿色采购、无纸化办公等要求，同时细化生活垃圾、一般工业固废、危险废物的分类处置流程，推动环境管理要求融入日常运营。

在环境管理体系认证方面，公司于2024年4月首次取得ISO14001环境管理体系认证，2026年1月通过认证资格复核，标志着公司环境管理水平获得权威认可，为气候治理、低碳运营提供了坚实的体系基础。

怡康医药已通过ISO 14001环境管理体系认证



认证资格复核中 **无严重不符合项**



一般不符合问题整改率达 **100%**

## 环境风险管理

我们全面识别和评估气候相关风险，制定针对性的应对策略，并将碳中和愿景转化为具体的减排行动，以提升企业运营的韧性与可持续性。

### 环境风险评估

- 物理风险：西北区域沙尘暴、强降雨等极端天气可能导致经济损失及人员伤害。持续性高温可能影响企业运营稳定性及部分药品供应。
- 转型风险：消费者偏好转向绿色低碳服务，导致消费选择改变。未能有效支持低碳转型可能引发声誉受损风险。

### 环境风险应对

为有效应对上述风险，公司设立了ESG委员会和专门的ESG工作小组，确保从管理到执行的敏捷决策。我们承诺到2050年前实现公司自身运营碳中和，并通过以下措施落实风险应对：

#### ■ 完善应急机制，抵御物理风险：

公司制定《突发事件应急处理预案》，建立应急响应体系，保障人员与资产安全。

- 1.预警监测：安排专人收集气象与路况信息，利用GPS及温控系统实时监控车辆状态。
- 2.应急响应：遇突发事件第一时间逐级上报，应急领导小组迅速开展救援与物资调配。
- 3.善后处置：妥善安置受影响人员，清理现场并总结经验，持续提升抗风险能力。

#### ■ 推进低碳转型，化解转型风险：

为推动公司向更低碳和更可持续商业模式转型，公司发布《可持续发展政策》，明确三大抓手：

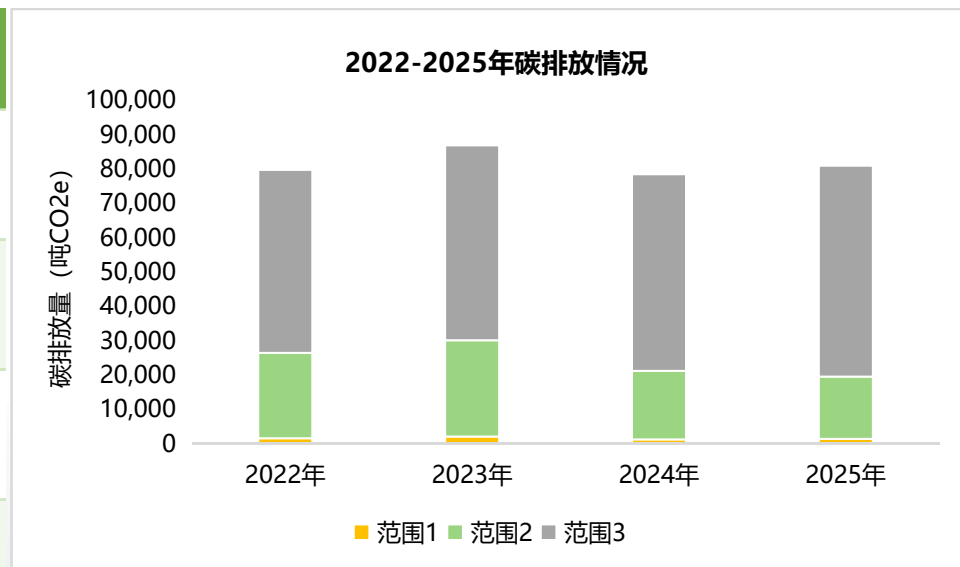
- 1.温室气体盘查：科学核算排放源数据，为节能减排指引方向。
- 2.节能减碳行动：明确管理架构，持续提升能源使用效率。
- 3.绿色能源使用：拓展可再生能源应用，替代传统能源消耗。

## 01. 温室气体盘查

基于《温室气体核算体系》，怡康医药系统地盘查了近4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。2025年温室气体排放量共80,947吨，相对于2024年增加了2,487吨，其中自身运营（范围一和范围二）的排放量下降1,667吨，价值链上下游（范围三）的排放量增加4,154吨。

2022-2025年怡康医药碳排放情况

| 排放类别                    | 2022年<br>(吨CO <sub>2</sub> e) | 2023年<br>(吨CO <sub>2</sub> e) | 2024年<br>(吨CO <sub>2</sub> e) | 2025年<br>(吨CO <sub>2</sub> e) |
|-------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 范围一<br>(燃料燃烧及制<br>冷剂逸散) | 1,622                         | 2,126                         | 1,285                         | 1,451                         |
| 范围二<br>(外购热力和电<br>力)    | 24,852                        | 28,019                        | 19,952                        | 18,119                        |
| 范围三<br>(价值链上下游)         | 53,253                        | 56,710                        | 57,222                        | 61,376                        |
| 合计                      | 79,727                        | 86,855                        | 78,460                        | 80,947                        |



未来，公司持续完善碳排放相关数据收集机制，定期开展碳排查，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. 节能减碳行动

公司倡导低碳环保、在各个环节积极推动节能减排工作，降低环境影响。

**低碳宣贯：**公司建立分层分类的环保培训机制，新员工入职必修环境保护、节能减排、医疗废物回收等课程；2025年面向全员推送2期ESG专题培训，涵盖节能减排、环境保护等内容，员工培训完成率100%。通过系统化培训，提升员工环保意识。

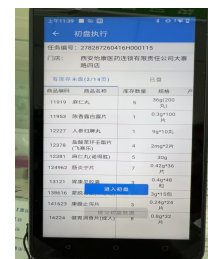
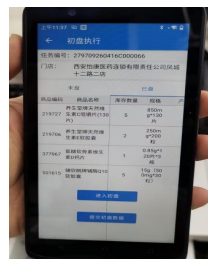
**环保活动：**2025年3月12日，公司联合战略合作伙伴石药欧意，在西安未央宫遗址公园开展“植此青绿、共赴未来”植树活动。公司50余名员工参与现场植树，以实际行动践行绿色发展使命，在劳动中亲近自然，感受生机与美好。



### 低碳办公

①绿色出行：2025年购置2辆新能源行政车辆，用于开发保障及中医大夫接送，降低出行碳排放。

②无纸化办公：公司给门店配置PDA设备进行盘点，2025年PDA盘点设备覆盖1,400家门店，**每年减少纸质盘点表约28万张**；公司持续扩大无纸化办公的范围，使用线上审批流程，减少纸质使用，**2025年公司节约纸张3.73吨**。



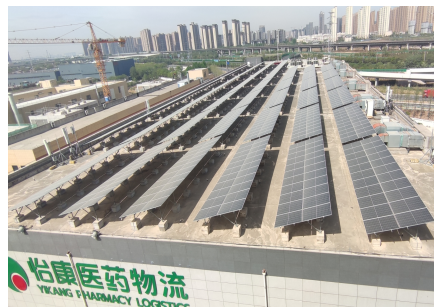
③能耗管控：总部实行空调定时关闭制度，每日18:30由值班人员统一关闭办公区空调及电源，杜绝能源浪费，实现降碳与降本双赢。

④其他举措：详见能源管理和包装及废弃物管理章节。

## 03. 绿色能源使用

### 光伏项目

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，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。2025年全年自有光伏总发电量423,625kWh，其中使用电量296,800kWh，上网电量126,825kWh。



### 储能项目

2025年10月20日，公司祥沣医药产业园储能项目顺利实现成功并网。本项目采用华为4台新一代215kWh风液智冷储能系统，通过“自发自用、削峰填谷”的核心运行模式，有效提升园区光伏电力的就地消纳率，平抑用电负荷波动，切实达成降低用电成本、减少碳排放的双重效益。





## 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。

2025年公司整体能源消耗较2024年下降明显，详细数据见右表。其中：

- ①柴油消耗同比下降1,279升；
- ②汽油消耗同比下降10,058升；
- ③外购电力同比下降5,464兆瓦时；
- ④外购热力同比下降769吉焦耳。

注：部分能耗数据为基于实际运营情况的估算数据

| 能源消耗关键绩效指标    | 2022年  | 2023年  | 2024年  | 2025年  |
|---------------|--------|--------|--------|--------|
| <b>直接能源消耗</b> |        |        |        |        |
| 其中：柴油（升）      | 440    | 660    | 1,633  | 354    |
| 其中：汽油（升）      | 42,679 | 47,589 | 40,004 | 29,946 |
| <b>间接能源消耗</b> |        |        |        |        |
| 其中：外购电力（兆瓦时）  | 41,206 | 46,675 | 34,266 | 28,802 |
| 其中：外购热力（吉焦耳）  | 12,294 | 12,727 | 14,225 | 13,456 |

## 绿色门店

门店作为核心能源消耗场景，公司推行标准化绿色改造：新开门店100%使用LED灯，100%配置节能环保空调。**2025年，公司已实现全部门店LED照明全覆盖，存量门店节能空调覆盖率提升至60%以上。**公司制定了空调常态化汰换要求，明确新采购的空调必须达到二级能效及以上标准，从设备选型、安装使用到更新换代全流程落实节能要求，从源头降低照明与制冷能耗，打造低碳环保的线下服务场景，践行绿色零售理念。



## 绿色仓储

中央仓库配备10辆电动搬运叉车、7辆前移式高位电动叉车，替代传统的燃油设备；同时采用墙体保温、风幕机、智能温控空调系统，在保障药品储存温湿度的前提下，实现能源精细化管理，兼顾药品质量安全与节能双重目标。



## 绿色物流

为推动供应链绿色升级，公司租赁16辆纯电动新能源配送车，负责西安市内仓库至门店的整车运输，实现核心配送环节零燃油排放，助力生态环境提升。





## 包装及废弃物管理

### 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。报告期内，公司未发生因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。



### 过期药品回收

为增强公众安全用药与环境保护意识，规范家庭过期药品管理，2025年，河北石药大药房在39家门店设置家庭过期药品回收箱，引导居民合理处置过期药品，携手共筑安全用药环境。



### 废弃物管理培训

公司针对不同岗位开展差异化培训：危险废物管理人员接受分类、收集、贮存、转运全流程操作培训；新晋店长及门店药师学习医疗废物回收基础知识。**2025年，药店医废回收基础知识培训员工完成率100%**，提升一线人员废弃物处置专业性，确保全流程合规操作。

### 废弃物处置管理

#### 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。2025年公司共产生约50.3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。2025年公司共产生约13.28吨一般工业固废，主要为日化品、保健品、食品等。

| 废弃物类别  | 2022年（吨） | 2023年（吨） | 2024年（吨） | 2025年（吨） |
|--------|----------|----------|----------|----------|
| 危险废物   | 11.0     | 16.2     | 40.0     | 50.3     |
| 一般工业固废 | 0.8      | 1.0      | 13.2     | 13.28    |

注：2025年公司废弃物处置增加，主要是23年购进的一批防疫物资的药品处置（对乙酰氨基酚片、小儿感冒灵、板蓝根等）。未来，公司会严格加强废弃物管理，减少废弃物的排放。

## 资源循环利用

怡康医药关注资源利用效率，推广环保包装的应用，高效利用资源，实现资源价值的最大化，减少废弃物的产生。

### 环保材料应用

公司推行环保包装替代方案，要求陕西和宁夏所有门店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。2025年公司共消耗环保包装袋约358万个，其中纸质类包装约67万个，生物可降解袋约290万个，DTP可循环保温袋1.4万个，从源头减少白色污染。

| 环保包装类型    | 2025年 | 环境效益         |
|-----------|-------|--------------|
| 纸质包装袋     | 67万个  | 可自然降解，减少塑料污染 |
| 生物可降解袋    | 290万个 | 工业堆肥条件下完全降解  |
| DTP可循环保温袋 | 1.4万个 | 重复使用，减少一次性包装 |



生物可降解塑料袋



纸质包装袋



DTP可循环保温袋

### 资源循环利用

#### 上游供应商包装箱回收利用

公司对上游供应商到货商品的纸质包装箱，**100%拆装回收并循环利用**，减少包装材料消耗与浪费。复核组人员每天拆零回收的纸箱能够再利用的约800个，按照每月22个工作日估算，**2025年回收再利用的供应商纸箱约21万个**。



#### 周转箱循环利用

公司配置**12,900个**蓝色可循环周转箱，其中11,600个周转箱用于仓库与门店之间循环配送，1,300个在仓库内部流水线循环使用，该周转箱采用坚固耐用的设计，有效提升装卸与运输效率。



#### 固定资产回收利用

公司建立资产回收再利用机制，累计回收货架1,500余组、收银台35组、阴凉柜150台、空调90台等设备，通过翻新再使用延长资产生命周期，累计节省成本**260余万元**。这一模式减少了电子废弃物产生，体现了循环经济的实践价值。



# 怡员工

## 同心成长共发展



### 我们的理念

怡康医药始终相信，只有员工安心、成长、被尊重，才能传递出有温度的服务。我们致力于成为一家有爱、有责任、有未来的雇主：用完善的福利传递温度，用多元包容的职场守护尊严，用系统的培训助力成长，用健康安全的环境呵护身心。在这里，每一位怡康人都能在公平、尊重、温暖的氛围中收获归属感与成就感，与企业同心成长、共发展。

### 我们的行动

- 劳工管理
- 多元、平等和包容
- 人力资源发展
- 员工健康和安

## 劳工管理

怡康医药严格遵守国家法律法规，保障员工基本权益，同时通过完善的福利体系、暖心的人文关怀、畅通的沟通渠道和丰富的文娱活动，不断提升员工的归属感与幸福感。

### 筑牢福利保障

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，保障员工合法权益，助力员工平衡工作与生活。

**2025年，公司持续落实员工福利政策，覆盖生日、节日、团建等多个维度，多项福利累计投入共743万元。**

#### 生日福利

为 **6,009名** 员工准备生日福利，累计投入 **60.09万元**。



**春节福利：**为 **3,534名** 一线员工准备春节福利，累计投入 **62.37万元**

**三八福利：**为 **6,310名** 女性员工准备节日礼物，累计投入 **31.55万元**

**端午福利：**为 **6,227名** 员工发放传统粽子礼盒，累计投入 **28.02万元**

**中秋福利：**为 **6,703名** 员工发放节日购物卡，累计投入 **57.25万元**



#### 租房补助

**172人**，租房补助**38.7万元**

#### 通讯补助

**3,189人**，通讯补助**57.56万元**

#### 交通补助

**4,107人**，交通补助**17.86万元**

#### 餐食补助

**6,607人**，餐食补助**119.72万元**

#### 统一工服

**8,523件**，购买工服**65.2万元**

#### 团建活动

参与团建活动**1,987人**，累计投入**43.96万元**



## 传递人文温度

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，依托工会组织，倾听员工心声，推动员工帮扶活动相关款项的调拨配给，制定针对困难员工的帮扶政策，帮助职工度过生活困难期，让企业真正成为职工可信赖的“职工之家”。



### 工会保障与爱心基金

公司工会认真履行职能，在促进企业发展、和谐劳动关系、员工权益保障等方面发挥积极作用。2025年，工会召开第一届第五次职工代表大会，审议通过《员工手册》等制度，保障员工的知情权、参与权、表达权与监督权；同年荣获“先进职工之家”称号。

工会依托“爱心互助基金”精准帮扶困难员工，2025年累计慰问救助427人次，发放救助金28.3万元。同时，工会畅通诉求渠道，组织文体活动、征集创新建议400余条，有力支撑公司可持续发展。

#### 2025年爱心基金发放

2025住院慰问：201人，慰问金额10万元。

2025丧事慰问：213人，慰问金额14.9万元。

2025特困慰问：3人，慰问金额0.9万元。

2025重疾慰问：10人，慰问金额2.4万元。



### 中高考子女表彰

为弘扬重视教育、鼓励学习的优良传统，公司设立“中高考子女表彰”机制。2025年，对在中高考中取得优异成绩的员工子女给予现金奖励（最高3,000元/人）及3天带薪送学假。



### 困难员工帮扶

公司切实履行“娘家人”职责，积极对接上级工会争取资源，2025年成功为困难员工申请“困难职工金秋助学补助金8,500元，助力学子安心求学，将组织的温暖送到职工心坎上。”





## 倾听员工声音

怡康医药一直秉持信任、透明、开放的管理理念。公司建立多维度、常态化员工沟通机制，保障员工知情权、参与权、监督权，让每一份声音都被听见、被回应。

### 员工满意与认可度调查

2025年开展全员满意与认可度调查，覆盖总部、物流及分部共7,025人，抽样1,083人。调查显示，员工整体认可度达87%，同比提升3%，不满意度仅占1%。针对反馈的痛点，公司制定了人才培养、绩效激励等专项改善计划。

### 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意见和建议，工会与公司协商解决处理。2025年，公司成功召开第一届第五次职工代表大会，审议通过《员工手册》及涉及职工切身利益的规章制度，保障职工的知情权、参与权、表达权、监督权。

### 职能部门满意度调查

公司建立季度常态化职能部门满意度调查机制，一线门店对总部核心职能部门从服务效率、响应速度、专业支持、问题处理等维度进行打分。2025年各季度整体满意度保持较高水平，通过“评价-反馈-整改”闭环，倒逼总部提升服务一线的效率。

### 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、执业药师座谈会、店长座谈会、储备干部座谈会等，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

公司重视员工和管理层的双向沟通，为所有员工开通绿色沟通通道。员工的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，会及时给予反馈并提供应对措施，积极满足员工诉求。

### 门店帮扶行动

2025年，公司组织覆盖全年、多方联动的门店帮扶专项行动，累计开展专项帮扶活动8场，总部人员下沉支援共计777人次，覆盖门店1,728家。帮扶活动包括提升服务可及性、强化专业赋能等，有效提升门店效率与服务质量。

## 焕发员工活力

怡康医药不定期举办各类员工文娱活动，丰富员工业余生活，传递企业关怀，营造积极向上的企业氛围。



### “怡心向党·康歌嘹亮”红歌大赛

2025年，为纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年，公司党支部、工会、团支部联合组织举办了“怡心向党·康歌嘹亮”红歌大赛。本次活动历时一个半月，覆盖公司总部及各分部，旨在传承红色精神、弘扬企业文化、增强员工凝聚力。



### “烽火荣耀·薪火相传”王者荣耀争霸赛

2025年5月，公司党支部、工会联合举办了第三届“烽火荣耀·薪火相传”王者荣耀争霸赛，吸引了来自总部及全国各分部的28支战队参赛。活动以轻松愉快的电竞形式，增进团队协作，深受年轻员工喜爱，既缓解了工作压力，也拉近了彼此的距离。



### 同心聚暖·饺香情长 包饺子比赛

2025年12月，为弘扬中华优秀传统文化，公司举办以“同心聚暖·饺香情长”为主题的第九届包饺子比赛。总部各中心参赛选手齐聚一堂，在忙碌工作之余体验传统技艺的乐趣，感受集体生活的温暖，增强团队归属感与凝聚力，传承怡康浓情“家”文化！

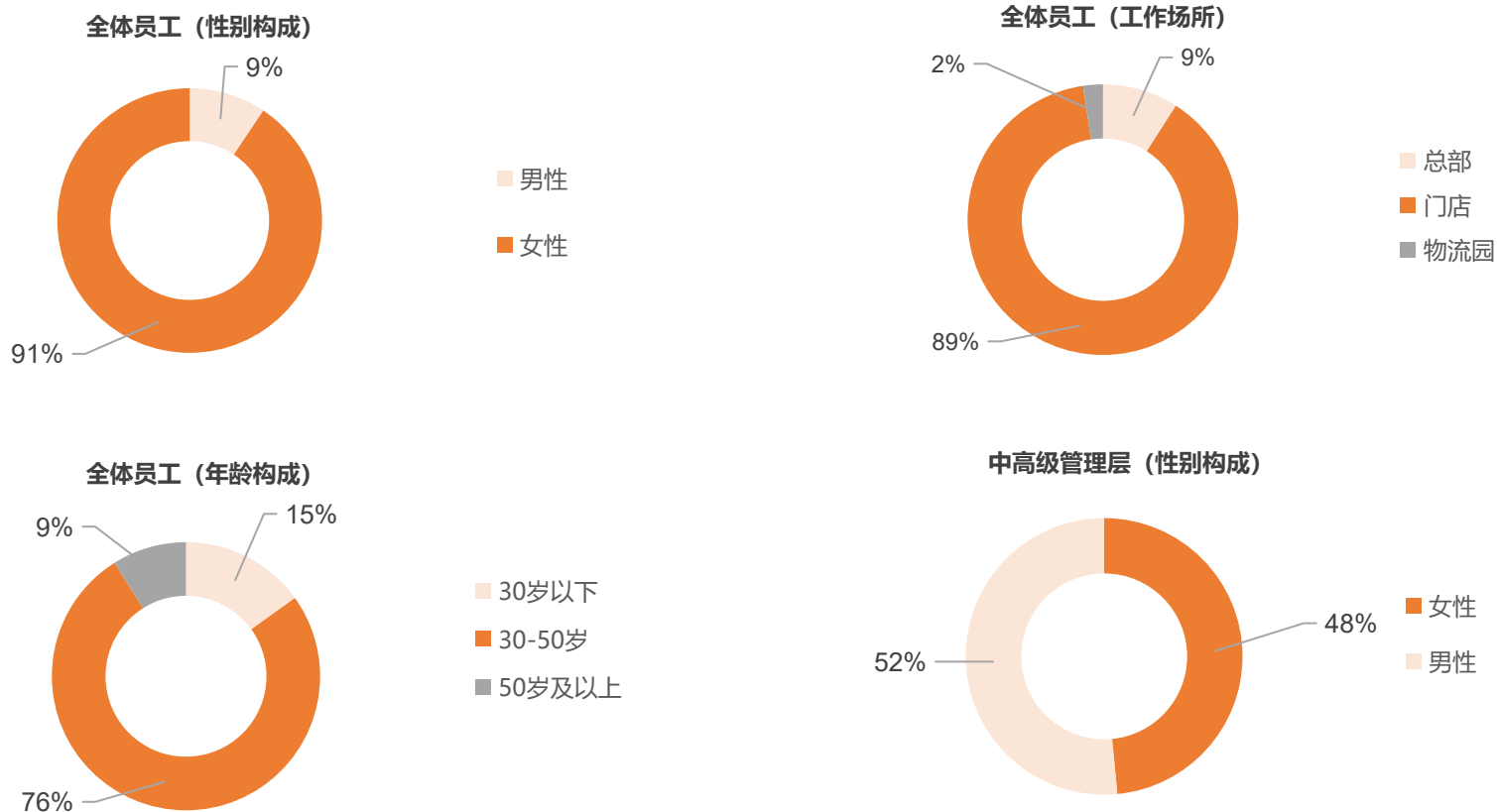


## 多元、平等和包容

怡康医药坚持平等尊重、开放包容原则，保障全体员工公平就业与合法权益，坚决反对歧视与骚扰，为多元群体提供专属关怀，打造公正、温暖、有归属感的职场环境。

怡康医药员工多元化结构图

截至2025年末，怡康医药共7,022名全职员工，其中男性员工659人，女性员工6,363人。



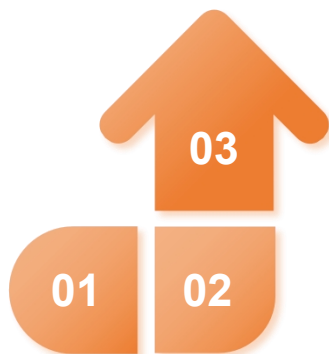
注：以上统计数据为怡康医药2025年12月31日全职员工在岗人数。

## 坚守平等雇佣

怡康医药始终坚持公平、公正、非歧视的雇佣原则，全面保障员工在招聘录用、职业发展、薪酬分配等环节的平等权利。报告期内，公司未发生招聘童工或强迫劳动的行为。

### 坚持招聘平等

- **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。



### 职业发展平等

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、婚姻状况等因影响员工的合法权益和发展机会。

### 员工薪酬平等

- **制度化管理保障：**公司制定《薪资管理制度及管理办法》，明确薪酬构成、薪资晋级标准；
- **信息化公示渠道：**实行双渠道薪资告知流程（朗新系统电子工资条 + 银行到账短信），员工可自行查询和下载薪资明细、随时进行沟通反馈；
- **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。

## 反歧视反骚扰

怡康医药坚决反对任何形式的歧视与骚扰行为，以制度、培训、申诉渠道三位一体保障员工人格尊严与平等权益，打造公正安全、彼此尊重的职场环境。报告期内，公司未发生歧视或骚扰事件。



### 反歧视反骚扰制度

为充分尊重每一位员工的人身权利，保障员工在聘用、培养、晋升等全过程中不因种族、肤色、宗教、性别、年龄、残疾、性倾向、怀孕、社团等受到任何歧视与骚扰，公司对《反歧视、骚扰管理方案》进行修订，该方案清晰界定以下三类歧视性行为：

- 1、基于某人的种族、肤色、宗教、性别、年龄、残疾、性倾向等，对其加以抵触、表示不友善或厌恶的言辞、行为、举动等；
- 2、形成令人恐惧、不友善、羞辱性以及令人生厌的工作气氛；
- 3、妨碍他人工作，对他人工作产生不利影响。



上述规定覆盖全体员工，切实保障每一位员工在职业全周期中免受歧视与骚扰，维护其人格尊严与平等权利。



### 专项培训和畅通举报

专项培训：公司已将《反歧视反骚扰》课程纳入全员ESG必修培训体系。2025年新修订的《员工手册》中，同样强调了反歧视与反骚扰的相关要求。2025年，员工反歧视与骚扰培训完成率为**100%**。



畅通举报：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。



## 包容多元群体

怡康医药尊重员工群体差异，积极营造开放包容的职场氛围，为少数民族、残障人士、女性员工等多元群体提供专属关怀与平等保障，让每一位员工都能安心发展、感受温暖。



### 尊重、包容少数群体

#### ■ 少数群体：

截至2025年末，公司共有少数民族员工76人，占员工总数的1.08%，其中1人担任高级管理职务，占高级管理层人数的6.67%。针对少数民族群体，我们充分尊重不同的信仰和文化习俗，在古尔邦节、开斋节为回族员工提供假期。

#### ■ 退休员工：

公司重视退休员工的经验价值与身心健康，为有意愿、有能力的退休员工提供返聘平台，持续发挥专业余热。2025年，公司返聘退休人员共671人。针对70岁以上返聘老中医，公司提供专属上下班接送服务，2025年累计安全接送480人次，守护资深专家安心执业。

#### ■ 残疾员工：

公司主动履行社会责任，与专业第三方机构携手，为残障人士提供稳定、合适的就业岗位。根据残障人士的个人情况与就业意向，设置数据标注、手工制作、盲人按摩等友好型岗位，并开展专项技能培训，帮助其提升就业能力、获得稳定收入。公司委托第三方进行专业化管理与服务，推行居家办公、弹性工时等灵活就业方式，依法保障残障员工平等就业权利，不断提升其生活幸福感与社会归属感。



### 尊重、包容女性员工

#### ■ 母婴室建设，打造温馨港湾

公司充分关注女性员工的特殊需求，在总部设置母婴关爱室，为哺乳期女职工提供私密、洁净、舒适的专属空间。

#### ■ 两癌免费筛查，守护女性健康

2025年10—11月，公司工会面向全体女职工开展宫颈癌、乳腺癌免费筛查活动，活动提供检查、健康咨询与科普宣教服务，以实际行动守护女性健康。

#### ■ 三八节非遗手作沙龙，传递节日温情

三八国际妇女节期间，公司在总部举办宋锦珍珠画非遗手作沙龙活动，邀请女性员工沉浸式体验非遗技艺。活动以艺术创作与文化互动为载体，在轻松温馨的氛围中传递节日祝福与企业关怀，丰富女性员工业余生活。



## 人力资源发展

怡康医药以文化润心、赋能成长、激励争先为核心，构建全周期人才培养与发展体系，助力员工突破成长瓶颈，实现个人与企业共赢发展。

### 文化润心固本

员工成长是企业发展的根基。公司秉承“德才兼备、以德为先”的选人标准，“以人为本、训战结合”的育人方式，“人尽其才、才尽其用”的用人原则，“待遇留人、情感留人、事业留人”的留人策略，打造高效的人才供应链体系，推动个人价值与企业高质量发展同频共赢。



#### 企业文化宣讲

为深化企业文化宣讲、传递公司愿景使命与价值观，公司开展多元化宣讲培训，全年开展新员工入职培训35场、企业文化分部巡讲36场；组织全员完成ESG、员工手册相关学习，通过OA推送优秀员工事迹超**90次**，多渠道推动全员参与企业文化共建。



#### 最美怡康人

公司持续挖掘一线员工中积极践行企业愿景、使命与价值观的优秀个人与团队。2025年，通过线上交流平台、员工反馈及顾客反馈，共评选出13个团队、89名个人为“最美怡康人”，发放奖励合计**2.5万元**。同时将其先进事迹汇编成《怡康医药故事汇》，在“怡学堂”推送全员学习，让奉献者被看见。



## 赋能成长成才

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。

### 职业规划

公司在《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。

#### 职业发展双通道

##### 管理晋升路径

- 门店序列：店员→店助→店长→片区经理→运营总监→分部总经理
- 总部序列：专员→主管→经理→部长→总监→高级总监→副总经理→总经理

##### 专业晋升路径

- 药师/医师职称：初级→中级→高级

#### 高潜人才培养计划

##### 多元培养体系

- 基层储备：储备店长培训项目等
- 运营管理人才：雄鹰计划等
- 中高层储备：领航计划等

##### 培养特色

- 定制化IDP（个人发展计划）
- 线上培训和实战演练
- 导师带教辅导
- 业务全景化学习

### 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。



#### 多元评估方式

- 年度人才盘点
- 360度多维评估
- 领导力专项测评
- 带教满意度调研



#### 全流程管理机制

- 目标制定
- 进度跟踪
- 沟通调整
- 综合评定
- 结果反馈

2025年，99%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。

## 赋能成长成才

### 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。

#### 01.2025年员工培训绩效

公司学习平台“怡学堂”外采引入“三节课”系列课程资源，并以重点岗位需求为主要导向，优选650余门课程满足员工碎片化学习需求。2025年，公司以“面授培训+在岗带教+线上学习”OMO复合培育模式为核心，累计线下授课3,643课时，线上总学习课时长421,773小时，人均年度学习时间达55小时，全体员工均接受过职业或技能相关培训。

|                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  <b>职业类培训</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>•慢病培训班: 共组织 <b>69</b> 次培训，共计 <b>366</b> 课时，<b>487</b> 人参加</li> <li>•药师培训: 共组织 <b>19</b> 次培训，共计 <b>48</b> 课时，<b>1,020</b> 人参加</li> <li>•职业资格培训: 共组织 <b>27</b> 次培训，共计 <b>437</b> 课时，<b>2,356</b> 人参加</li> <li>•内训师培训: 共组织 <b>28</b> 次培训，共计 <b>26</b> 课时，<b>58</b> 人参加</li> </ul>      |
|  <b>专项类培训</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>•领航计划: 共组织 <b>18</b> 次培训，共计 <b>31</b> 课时，<b>46</b> 人参加</li> <li>•雄鹰计划: 共组织 <b>14</b> 次培训，共计 <b>31</b> 课时，<b>13</b> 人参加</li> </ul>                                                                                                                                                   |
|  <b>管理类培训</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>•基层管理类培训: (片区、储备片区、店长、储备店长、店助) 共组织 <b>74</b> 次培训，累计 <b>174</b> 课时，<b>2,017</b> 人参加</li> <li>•中高层管理类培训: 共组织 <b>30</b> 次培训，共计 <b>48</b> 课时，<b>99</b> 人参加</li> </ul>                                                                                                                   |
|  <b>其他类培训</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•新员工培训: 共组织 <b>35</b> 次培训，共计 <b>425</b> 课时，<b>1,832</b> 人参加</li> <li>•合规类培训: 共组织 <b>32</b> 次培训，共计 <b>4</b> 课时，<b>7,604</b> 人参加</li> <li>•产品类培训: 共组织 <b>28</b> 次培训，共计 <b>75</b> 课时，<b>5,280</b> 人参加</li> <li>•技销需求培训: 共组织 <b>93</b> 次培训，共计 <b>169</b> 课时，<b>5,186</b> 人参加</li> </ul> |

## 02.梯队人才培养

2025年，公司聚焦不同层级、不同岗位人才发展需求，打造多元化、系统化培训体系，针对性开展各类人才培育项目，助力人才成长与企业发展同频共振，为公司高质量发展提供坚实人才支撑。



### 中高层管理者培育

2025年，公司重点强化中高层管理者能力建设，邀请国内管理与领导力发展专家黄景老师，开展“团队领导力赋能”主题系列内训。项目围绕“自我领导—团队领导—业绩领导”三大模块，采用“集中面授+实践落地+过程管理”的复合培养模式，配套“团队激励36计”线上课程形成闭环管理，助力中高层管理者提升综合领导力。

- 赋能数据：本次培训共60名中高层管理者参与，全员完成面授学习，线上课程学习达成率97.96%。2025年度，共有10人晋升为部门负责人，有效提升中层管理效能，为公司战略落地提供有力支撑。



### 片区经理梯队人才培养

2025年，公司依托合作资源为片区经理梯队开展“运营力提升”内训，围绕三大模块推动培训与业务对接。

- 赋能数据：本次培训98人参与，全员完成面授。2025年度，16名储备片区学员被提拔为片区经理，1名片区经理学员晋升为运营总监，有力支撑公司2025年业绩达成。



### 储备店长培育

2025年，公司举办2期储备店长培训，采用线上线下结合模式，面向全体在职店助开展培育。

- 赋能数据：本次培训152人参训，结业率91.4%。2025年度，81名学员当年晋升店长，占结业学员的58.3%，充实门店管理一线力量，有效提升门店效率与服务质量。





## 02.梯队人才培养

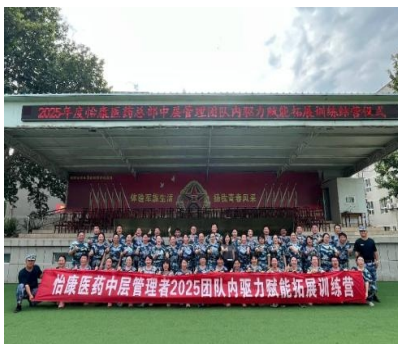


### 领航计划

领航计划是公司培养和储备总部中高层管理人才打造的专项培育项目，旨在通过系统化、全流程培育，实现管理者战略思维升级、团队效能激活与领导力深度赋能。该计划作为公司人才梯队建设的重要组成部分，为总部中高层管理岗位输送优质后备力量。

#### ● 赋能数据：

2025年，公司重点培育46名储备中高层管理者，开展2次外出拓展训练、3期黄景老师《团队领导力》面授培训及训后陪跑，推送多类线上课程，其中《团队激励36计》学习完成率达100%。



### 雄鹰计划

雄鹰计划是公司聚焦运营管理领域，专门用于培养和储备运营管理储备干部的重点项目，采用训战结合的培养模式，兼顾理论提升与实践落地，助力储备干部快速适配运营管理岗位需求。该计划为公司运营管理团队注入新鲜活力，夯实一线运营管理人才根基。

#### ● 赋能数据：

2025年，公司重点培育13名储备干部，开展多场主题赋能培训及训后陪跑，推送《21个基础疾病系列课程》，完成率及考试合格率均达100%，组织2次个人发展计划制定与总结，全体学员上级评价合格，2人竞聘成功，本年度共3人实现外派晋升。

< 试题管理 / 题库详情

#### 《储备干部-21个病种学习第四阶段测试》

| 难度                       | 全部                   | 题型  | 全部  | 创建人 |
|--------------------------|----------------------|-----|-----|-----|
| <input type="checkbox"/> | 题目                   | 题型  | 创建人 |     |
| <input type="checkbox"/> | 人体降低血糖的激素是____素。     | 填空题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | 糖尿病有____种分型。         | 填空题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | 阿卡波糖主要降低____血糖。      | 填空题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | ____型糖尿病患者需要直接注射胰岛素。 | 填空题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | 甘精胰岛素一天打____次。       | 填空题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | 甘精胰岛素是哪种胰岛素？         | 单选题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | 下列哪个是磺脲类促泌剂？         | 单选题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | 下面哪个是α糖苷酶抑制剂？        | 单选题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | 二甲双胍片的禁忌症？           | 单选题 | 朱益霖 |     |
| <input type="checkbox"/> | 未开封胰岛素应该如何储存？        | 单选题 | 朱益霖 |     |

#### 六、冠状动脉硬化



## 激励争先创优

公司多措并举搭建多元化正向激励机制，通过评优表彰与特色积分激励双向发力，树立先进标杆、激发全员进取动力。

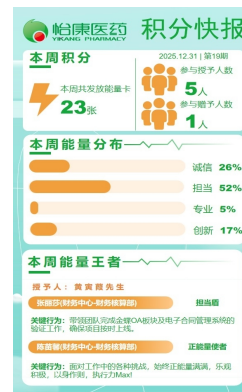
### 积分能量卡

公司首创积分能量卡激励模式，构建以正向引导为核心的即时激励体系。围绕“诚信、担当、专业、创新”企业价值观，针对服务优秀、业绩达标、协作积极、事迹突出等行为，设立担当盾、死磕侠、创新勇士、团队黏合剂等多种能量卡类型。各级管理人员可随时向表现突出的员工授予能量卡，通过积分累计、定期排名、公示表彰，让优秀行为可感知、可复制、可激励。积分可兑换奖金、调休假、培训课程等，与员工成长深度绑定。2025年，公司累计发放能量卡**417**张，有效提升了员工工作积极性与团队凝聚力。



“怡康积分”风云榜

| 排名 | 姓名  | 积分   | 所属部门/门店                           |
|----|-----|------|-----------------------------------|
| 1  | 党小平 | 300分 | 西安怡康医药连锁有限责任公司<br>灞桥路祥和康药店>>执业中药师 |
| 2  | 张米坤 | 280分 | 西安怡康医药连锁有限责任公司<br>南寨第二分公司>>健康顾问   |
| 3  | 郭倩  | 260分 | 西安美兰大医药有限公司<br>子向店>>普救顾问          |
| 4  | 赵金格 | 240分 | 西安怡康医药连锁有限责任公司<br>西一路二店>>执业西药师    |
| 4  | 杨书侠 | 240分 | 西安怡康医药连锁有限责任公司<br>南寨第二分公司>>执业中药师  |
| 4  | 冯敏  | 240分 | 西安怡康医药连锁有限责任公司<br>汉中和谐康药店>>健康顾问   |
| 7  | 田月  | 220分 | 医保管理部>>部长                         |



### 优秀员工激励

2025年，公司对在业绩贡献、管理提升、专业赋能等方面表现突出的**307**名先进个人进行表彰，奖励金额共计近**53**万元。表彰范围覆盖总部、各分部及一线门店，充分体现了公司对各类岗位贡献的全面认可。这些先进典型以实干诠释担当，有效激发了全体员工奋发向上、争创佳绩的工作热情。



## 员工健康与安全

怡康医药坚守安全第一、健康至上原则，通过健全安全体系、强化宣教培训、落实健康服务，全方位守护员工职业健康与人身安全。

### 健康安全体系

#### 健康安全管理体系

公司高度重视职业健康与安全管理，已建立完善的管理体系。2024年4月，公司初次获得ISO 45001职业健康和安全管理认证，2026年1月通过认证资格复核，进一步巩固认证成果。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。

#### 怡康医药已通过ISO 45001职业健康和安全管理认证



认证资格复核中 **无严重不符合项**



一般不符合问题整改率达 **100%**

#### 健康安全风险管理

公司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、从制度建设、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管控。

| 职业健康和安全隐患风险识别                     | 职业健康安全风险应对                                                                |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 长期超时、高强度工作，引发肌肉肌腱、神经酸痛，心理压力大、情绪紧张 | 1. 推行工间休息、定时轮岗舒缓身体疲劳；<br>2. 怡学堂推送抗疲劳动作教程，引导日常操练；<br>3. 开设情绪压力课程，疏导员工心理压力。 |
| 高温作业环境易引发员工中暑                     | 1. 配备饮用水、绿豆汤及防暑药品；<br>2. 高温时段调整排班，延长午休时间。                                 |
| 打粉机、煎药机等设备操作不当，易引发安全事故            | 1. 张贴设备操作规程标识，完善作业规范；<br>2. 定期开展设备操作专项培训。                                 |
| 药品运输途中易发生交通事故，造成人员损伤              | 1. 常态化开展交通安全及安全培训；<br>2. 运输车辆加装 GPS 与温控监控；<br>3. 制定恶劣天气运输应急预案，实时预警路况。     |
| 办公及作业区域用电不规范，存在触电隐患               | 1. 定期开展用电安全培训；<br>2. 规范日常用电操作管理。                                          |
| 消防设施摆放、使用不当或过期失效，易引发火灾安全隐患        | 1. 制定消防应急预案、明确安全责任人；<br>2. 定期巡检更换消防器材；<br>3. 常态化开展消防知识培训及逃生演练。            |

## 强化安全宣教

通过常态化隐患排查与多维度培训演练相结合，公司持续筑牢员工健康安全防线，报告期内未发生火灾等安全事故，有效保障了员工生命安全和运营稳定。



### 门店常态化安全巡检

2025年职业健康和安全内部稽核覆盖率达 **100%**

运营中心常态化开展门店巡检工作，覆盖所有运营场所，门店健康安全为巡检必查项目，核查内容涵盖水电安全、店内环境卫生，以及打粉机、煎药机等各类设备操作区域的操作规程、安全警示标识张贴落实情况等。



### 门店安全专项检查

2025年全年火灾事故 **0起**。

为确保门店安全营业，公司行政管理部对门店进行安全随机抽查120余家，发现灭火器使用不熟练、灭火器标签不清晰、天花板渗漏水等问题，通过现场讲解、指导报修等方式为门店排除安全隐患。



### 职业健康安全培训及安全演练

公司持续开展形式多样的职业健康安全培训与演练活动。线上层面，2025年全员ESG主题学习项目中设置了《ISO45001职业安全管理体系知识》、《员工健康管理》、《消防安全基础知识》等课程，覆盖用电安全、消防知识、通勤安全等领域。线下层面，公司定期组织新员工消防安全培训，每年开展消防演练，针对仓库举办用电安全专项培训。通过线上线下结合，确保全员接受两到三轮安全宣贯，提升员工应急自救能力。2025年，员工职业健康和安全培训完成率为**100%**。

#### 安全课程线上培训



#### 新员工安全培训



#### 员工消防安全演练



#### 仓库安全培训





## 守护员工健康



### 员工健康体检

- ✓ 入职体检——所有新入职、再入职员工在入职前都需要完成个人健康体检，对于体检不合格人员进行建议，二次体检合格后入职或不予办理入职；
- ✓ 岗前及在岗年度体检——公司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。
- ✓ 2025年我们为所有在岗执业药师（陕西+宁夏+河北）提供免费健康体检，体检合格率100%。



### 台球活动室

2025年，为丰富员工业余文化生活、促进员工身心健康，公司于总部设立台球活动室，面向全体员工开放，供非工作时间使用，旨在营造文明、和谐、互助的工作氛围。



## 员工健康主题活动



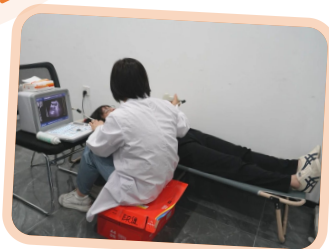
### 端午安康“糕”诊健康

2025年5月，公司联合步长制药为员工提供腹部B超筛查，针对脂肪肝、肝功能异常等问题给出科学建议。便捷的“上门式”筛查受到员工欢迎，帮助大家了解身体状况，增强健康管理意识。



### 奔跑吧，药店人”趣味运动

2025年5月，公司与海南快克药业联合举办趣味运动会，怡康200余人参赛，通过趣味竞技激发团队协作潜能，传递健康向上的能量。



### 怡起享“瘦”第六届员工瘦身大赛

2025年4月，公司联合碧生源举办第六届怡起享“瘦”员工健康大赛。本次赛事历时21天，吸引总部及一线员工广泛参与，引导员工科学饮食、合理运动。





## 药品质量与安全

药品质量与安全是企业经营的底线，也是服务民众的基础。怡康医药严格按照《药品经营质量管理规范》（GSP）要求，建立覆盖采购、验收、储存、养护、销售、配送、追溯全流程的质量管理体系，通过制度完善、日常检查、培训宣贯、系统管控等方式持续稳定保障药品质量。

### 药品质量安全管理体系

2025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

2025年

公司门店新修订质量管理制度 **39** 个，部门及岗位职责 **10** 个，操作规程 **23** 个

公司设立质量中心，对供应商资质、商品资质、购进验收、在库养护、出库复核、药品配送、门店验收、陈列检查等环节实施全流程监督管理，形成闭环式质量风险防控机制。

#### 01 供应商资质审核

对供应商资质、质量保障能力与信誉开展评估，建立合格供应商档案并动态管理。

#### 02 商品资质审核

审核药品合法性，建立药品质量档案并实施动态管理。

#### 03 购进验收

核对药品收货信息，按规定比例抽样验收。

#### 04 在库养护

按药品特性规范储存，实时监控库房温湿度，确保储存条件合规。

#### 08 陈列检查

定期检查陈列药品质量，可疑商品及时上报处理；系统预警近效期商品并提前下架。

#### 07 门店验收

门店对配送药品逐批查验，确保门店入库的商品质量。

#### 06 药品配送

按药品包装、特性及温控要求运输，保障途中药品质量安全。

#### 05 出库复核

依据销售记录逐批复核，异常商品严禁出库，保障出库商品质量。

## GSP常态化管理

公司重视GSP常态化管理，持续推进质量管控常态化、标准化、精细化，通过构建质量风险分级管理、质量检查、分层级系统化培训、全链条数字化追溯及正向激励等机制，不断提升全员质量意识与质量管理水平，保障民众用药安全。



### 质量风险分级管理

公司依据《陕西省药品GSP认证现场检查评定标准》和公司《门店日常管理约定条例与零容忍制度约定条目》，将质量风险划分为高、中、低三级，实施分级管理、分级上报、分级处置。针对不同等级风险建立差异化处置机制，门店发现风险后按等级逐级上报，高风险事项可越级上报，确保快速响应、及时处置。公司对高风险环节制定专项控制措施，实现风险前置防控与全过程动态管控，有效防范潜在质量隐患。



### 常态化质量检查

2025年总部质量管理人员 检查门店: **891**次;

2025年各分部(区域)质量管理人员 检查门店: **4,134**次。

2025年，公司基于监管动态、内部多发问题及季节性风险特点，制定并实施了一系列具有针对性的药品质量检查方案。全年按计划完成对各门店的周期性检查及专项检查。

- 检查表单：《门店GSP执行情况线上检查表》、《门店GSP执行情况全查表》。
- 专项检查：2025年开展了多项专项检查，专项检查内容涵盖质量记录完整性、药品追溯管理、处方药销售合规性、陈列管理规范性、药品销售退货管理、药食同源中药饮片销售管理等。

对检查中发现的问题，公司严格执行闭环管理流程，确保问题有效纠正与预防。通过持续的检查与整改，重复性问题的发生得到明显控制。



### 常态化质量培训

公司建立覆盖总部、区域、门店的三级质量培训体系，通过“总部集中面授、区域/门店面授、线上学习”相结合的方式，确保质量管理要求自上而下逐级传导、层层落地。总部层面聚焦政策法规与体系标准，面向质量管理人员及业务骨干；区域及门店层面围绕日常操作规范与合规要求，确保一线员工掌握岗位所需的质量知识与技能。

#### ● 2025年质量培训

总部组织质量培训**30**场，**2,160**人次参加

区域组织质量培训**224**场，**151,150**人次参加

怡学堂线上学习**4**场，**11,227**人次参加



#### 2025年质量培训内容

##### 法律法规

包括药品管理法、GSP及其附录、药品网络销售监督管理办法等核心法规；

##### 专业知识

包括药学服务与专业知识、中药饮片管理、特殊药品复方制剂管理等；

##### 质量专项

包括药品不良反应报告与召回管理、公司质量管理体系及操作规程等。

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。

**供应商实地考察：**公司建立供应商实地走访机制，常态化对重点生产企业开展现场实地考察，从生产车间、仓储管理、质量管控等维度进行现场核查，从源头严控药品准入质量。

**门店经营管控：**依托信息系统升级优化，严格匹配各门店经营资质、医保定点范围，系统精准限定门店经营品规与销售范围，从系统端杜绝超资质经营风险。

**质量安全宣传：**河北石药大药房面向社区居民发放《用药常识知多少》科普宣传册，开展安全用药普及活动，向居民传递科学用药、安全用药理念，提升全民用药安全意识。

**药品追溯管理：**依据《药品管理法》及公司药品追溯管理制度，搭建全流程信息化追溯体系。2025年新增强制扫码结算、追溯码唯一性校验功能，建成集团追溯码数据库，系统可自动拦截集体内重复结算的追溯码及集团外部的追溯码，有效阻断回流药。

**产品召回管理：**严格执行《药品召回管理制度》，健全药品召回全流程机制。在仓库WMS系统设置问题商品黑名单，对召回药品自动拦截禁止重新入库，从技术上杜绝问题药品二次流入市场。

**不合格药品处置：**严格执行《门店不合格药品集中销毁操作流程》，规范门店报损、返仓、全流程管理。委托具备专业资质的第三方危废机构集中无害化销毁，全程流程可追溯、台账可核查，严防不合格药品外流。



### 设立质量风险“火眼金睛”奖励

为加强药品质量管理，激发门店员工主动参与质量风险防控的积极性，公司于2025年3月特设质量风险“火眼金睛”奖。该奖项面向全体门店一线员工，对在日常工作中主动发现、识别并上报质量风险的员工给予奖励。奖项设立后，有效激发了全员排查隐患的积极性，形成了“人人都是质量守门员”的良好氛围。

- 2025年成效：全年共有12名员工凭借敏锐的风险识别能力获此殊荣，累计发放奖金4,200元。通过正向激励，公司将药品质量安全隐患消除在萌芽状态，进一步夯实了质量管理的一线防线。



### 质量管理荣誉：雁塔区药品放心承诺单位

公司积极响应陕西省“全国药品安全宣传周”活动部署，配合各级药监部门推进药店转型升级，打造药品放心承诺门店。2025年，西安市雁塔区市场监管局为怡康医药电子城分店授予“雁塔区药品放心承诺单位”称号，肯定公司规范经营、严控药品质量。



## 滥用处方药

为保障公众用药安全，怡康医药建立严格的处方药销售与管理规范，强化执业药师审方责任，通过制度约束、系统管控、日常监督规范处方药销售行为，防范处方药滥用风险。

### 处方药管控

公司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。

公司依托数字化系统对处方药专项标识管理，销售过程中系统自动弹出警示，提醒店员做好处方审核工作，同时通过智能拦截功能严控销售数量，有效规避漏审处方、超量销售等风险。同时借助中台、万店掌动态巡检，落实问题整改，建立长效管控机制。

#### 系统管控

公司压实药师处方审核主体责任，通过制度约束与日常督导，严格核查处方合规性与用药适配性，杜绝违规调配处方。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，为消费者把好用药安全关。

#### 销售管理

#### 销售培训

公司采用线上平台+线下集中培训模式，以图文、课件等形式常态化开展处方药合规培训，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。

#### 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。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，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。



## 专业药师指导

怡康医药持续加强药师团队建设，通过系统化培训、专业带教、职业资格提升与正向激励，全面提升药师药学服务能力，为患者用药安全提供专业保障。截止到2025年底，公司药师人数达**2,298**人，相比2024年，增加**142**名专业药师。



### 药师专业培训

公司围绕“合规、专业、服务”三大核心能力构建系统化的药师培训内容体系，涵盖合规类（审方规范、药品管理法）、专业类（常见病用药指南、药物联用禁忌、特殊人群用药）以及服务类（用药沟通技巧）。培训旨在系统性提升药师的法规遵从性、专业用药指导能力和患者沟通水平，助力药师更好、更专业的服务患者。

- 2025年培训数据：组织**19**场专项培训，覆盖**12,461**人次，人均受训**48**课时。高覆盖、高频率的培训投入，有效支撑了公司人才梯队建设与业务标准化落地，使药师队伍的专业服务能力成为公司药事质量保障的重要基石。



### 职业资格提升及药师激励

公司通过免费课程、学习群、在线题库及内外部培训等多种方式，支持员工考取专业资格证书，持续提升药事服务人才的专业能力。

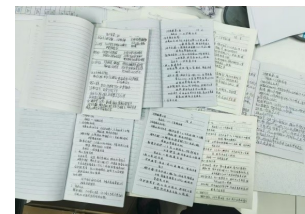
- **执业药师**：2025年，公司为180名储备药师免费开通鹅卵石执考线上体系化课程学习，通过内部培训及外部押题冲刺班支持，报告期内，**110**人通过国家执业药师考试获得执业药师执业资格证，同比增长11%。
- **激励升级**：2025年，公司原执考激励费用由三年奖励3000元提升到**六年奖励6000元**，员工通过执业药师完成注册后，每服务期满一年即奖励1000元，连续奖励六年。
- **中药调剂员与健康管理员**：2025年，公司组织员工参加中药调剂员、健康管理师职业技能资格考试9场，本年度新获得中药调剂员职业资格证**93**人，健康管理师职业资格证**83**人。



### 药师专业带教

公司系统化推进“覆盖全门店的药学带教点”建设，项目围绕实战化技能提升，构建了以实操类（审方实操、药品陈列规范）与专业类（门店常见用药问题解答）为核心的标准化带教内容体系。

- 2025年带教数据：全年开展带教**19,092**场，质量管控方面，全年抽检1,819场，抽检合格率86.59%。



### 专业技能大赛

2025年，公司积极组织药师参与各类全国性、行业性药学专业技能大赛，以赛促学、以赛促练，充分展现公司药师队伍的专业素养与服务能力，斩获多项荣誉，彰显行业专业实力。获奖情况如下：

- 王朝霞药师获第二届恩必普杯脑卒中专员评定总决赛-特等奖；
- 刘娟利药师获第二届恩必普杯脑卒中专员评定总决赛-银奖；
- 雷红莉药师获第九届“中国药店·星银医药杯”金牌培训师大赛-店长组金牌培训师；
- 陈菲菲药师获第三届可复美药店演说家总决赛-铜奖。

## 医疗可及性

怡康医药坚持以群众健康需求为导向，通过扩大门店网络覆盖、丰富健康商品供给、完善线上线下服务渠道、打造专业化健康服务，持续提升医药健康服务的可及性、便捷性与可靠性，让优质、安全、高效的健康服务更贴近群众、服务群众，切实满足民众日常及特殊健康需求。

## 保障医药可及

公司以广覆盖、全品类、快响应为目标，从门店布局、商品供给、渠道服务、慈善援助四方面开展工作，持续提升医药服务的可及性与便捷性，满足群众多样化、即时性用药需求。

### 门店网络

截至2025年底，怡康医药自营门店1,500+家，其中医保定点门店1,500+家，慢性病定点药店976家，门诊统筹定点药店1,123家，DTP专业门店55家，“双通道统筹”定点门店32家，24小时门店117家。服务网络覆盖陕西、宁夏、河北等3省12市地区。

### 品类经营

公司经营DTP，院外，处方，非处方，中药，器械，保健品，食品，宠物食品，口腔护理，药妆，彩妆，日化用品，电子产品类等十大品类近**1.9万品种**。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。

### 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等39家慈善机构合作，慈善援助项目89个，在22家援助定点门店为患者提供慈善援助服务，2025年向慢病特大病种顾客提供了1.4万余盒药品，赠药金额约0.4亿元，进一步缓解患者用药经济压力。

### 销售渠道

公司构建线上线下一体化、多平台协同的服务网络，线上涵盖自有“怡康到家”小程序、APP及京东、天猫、美团、淘宝闪购等第三方平台，线下依托千余家直营门店，实现“线上下单、门店发货、就近配送”。2025年O2O渠道订单量**600+万单**，平均配送时效约30分钟，大幅提升购药便捷度，高效满足居民即时性、应急性用药需求。

| 渠道类型    | 渠道细分                  | 备注                         |
|---------|-----------------------|----------------------------|
| 自有渠道    | 怡康到家（APP/小程序）、怡康优选小程序 | 注册用户数1100万、直营门店全覆盖         |
| 合作B2C渠道 | 京东、天猫、美团B2C/拼多多、药房网   | 部分科室类目商品排名平台top20，快递基本覆盖全国 |
| 合作O2O渠道 | 美团买药、淘宝闪购、京东到家、抖音小时达  | 覆盖门店数1400+、平均配送时效30分钟      |

捐赠 **1.4万+** 盒药品

合作 **39** 家慈善机构

赠药金额约 **0.4亿**

慈善援助项目 **89** 个

## 线上线下融合

公司通过自有平台与第三方O2O渠道协同，基本实现商品、支付、会员、库存全链路融合，提升购药便捷性与服务可及性。

### 融合服务

公司通过自有平台“怡康到家”及美团、京东等第三方O2O渠道，实现线上线下深度融合。

- 除线上禁售商品外，自有平台与O2O渠道商品上架率达100%，保障顾客购药便捷性。
- 会员积分全渠道打通，线上线下消费可累计并互通兑换；
- 线上库存通过自建OMS系统实现24小时实时同步。
- 支付方式支持微信、支付宝、云闪付、Apple Pay、银行卡等多种形式，提升交易便利性。

### 渠道荣誉

2025年，公司荣获美团医药健康颁发的“新零售领航奖”、淘宝闪购买药颁发的“年度金牌药房”。



## 多样专业服务

### 惠民服务

- 以顾客需求为首要出发点，公司持续完善标准化服务流程，涵盖礼貌接待、贴心问诊、专业用药介绍、科学用药指导、规范收银结算至暖心健康道别全环节，切实践行“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。
- 为优化顾客购药体验、满足多样化需求，门店配置多项便民设施与服务：设有无障碍通道、放大镜、应急药箱，配备刷脸支付、远程问诊终端；同时提供免费送药上门、免费血压血糖检测、免费茶饮，以及药材打粉、切片、煎药等便民服务。



### 2025年义诊活动

开展公益义诊活动：**144**场，惠及群众：**4,320**人次

公司积极开展公益义诊活动，组织专业医生团队为群众提供个性化用药评估、疾病管理指导等服务，切实解答用药疑问，提升民众健康管理意识，将专业服务送到群众身边。





## 慢病服务

怡康医药自2017年启动慢病管理项目，累计开展13期专项培训，系统培育专业服务团队。项目聚焦患者院外全周期健康管理，通过饮食、运动、情志、血糖血压监测、用药指导、电话回访、专家患教、小班教育及大健康方案制定等多维度服务，提高患者疾病认知与自我管理信心，帮助慢病患者科学控病、规范管理，切实履行企业民生服务责任。

### 01.服务覆盖与核心数据

2025年重点推进慢病顾问队伍标准化建设与精细化管理，完善服务流程、规范服务标准，同步实现服务数据线上化管理。截至2025年底，公司已培养近千名慢病顾问，目前在岗慢病顾问**500+**人，覆盖门店**500+**家，累计服务慢病会员超**17万**人次。

### 02.慢病管理专属服务

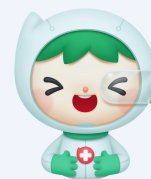
- 门店慢病服务：慢病顾问为患者提供血压、血糖、血脂等免费检测，建立专属健康档案，一对一解答疑问，量身定制用药、饮食与运动方案，并定期回访跟进健康变化。
- 社区下沉服务：慢病顾问走进西安海红社区，为200余名老年高血压患者提供免费血压血糖检测、用药指导及健康咨询，现场建立健康档案并发放科普资料，活动获得社区居委会表扬。
- 患者教育活动：慢病顾问立足健康科普核心，用通俗易懂的讲解帮助患者掌握疾病防治知识、纠正用药误区、普及饮食运动常识，引导树立自我健康管理意识，让慢病管理更加科学、从容。



#### 2025年慢病管理服务

慢病服务建档：**54,222**人，慢病服务回访**373,708**人次

患者教育活动：**9,585**场，活动惠及群众**57,510**人



### 03.慢病顾问培养



#### 慢病专项培训

2025年慢病培训贴合门店实操，围绕高血压、糖尿病、心血管疾病开展授课，同步讲解诊疗知识与全周期健康管理方案。课程兼顾沟通服务技巧、检测设备操作及服务规范，全方位提升人员专业能力。

- 2025年培训：

组织慢病培训**69**场次，累计培训**366**课时，培训**3,787**人次



### 03.慢病顾问培养



#### 慢病激励与慢病荣誉

为加强团队建设，激发慢病顾问的工作热情，树立优秀榜样，带动公司整体专业水平提升，2025年开展了慢病顾问星级评定大赛。本次大赛采用量化考核模式，全面考评专业素养、服务能力与实操水平，用公平公正的评选机制激励慢病顾问提升专业技能、提高综合素养。最终评选出150位星级慢病顾问。



2025年，公司持续以赛促建、以优促学，积极参与全国性药学行业赛事，慢病团队凭借扎实的专业能力与暖心服务，斩获多项国家级行业荣誉，充分彰显公司慢病服务的专业实力与品牌温度。

- **王小艳获评“中国药店”感动中国人物：**2025年，在万觚会评选活动中，怡康医药南廓门店王小艳获评“中国药店”感动中国人物。该荣誉充分彰显了一线慢病人员仁心服务的初心，展现了公司温情专业的慢病服务形象。
- **梁利君荣获全国优秀培训师称号：**2025年9月，在第九届“中国药店·星银医药杯”金牌培训师全国总决赛中，怡康医药慢病顾问梁利君荣获“优秀培训师（店长组）”荣誉称号，充分展现了公司慢病团队扎实的专业功底与教学赋能能力。



#### 慢病顾问获得顾客认可

2025年，慢病管理服务团队凭借专业规范的健康服务与温情细致的贴心陪伴，全年收获顾客赠送锦旗23面、感谢信13封。一纸一帧皆是认可，一言一行皆为口碑，这些回馈不仅是顾客对怡康慢病服务的高度肯定，更是团队深耕健康赛道、坚守服务初心、打磨专业能力的前进动力。慢病顾问高灵芝从业五年来深耕健康科普、用心守护患者健康，2025年收到十二名顾客联合赠送的锦旗；慢病顾问陈淑亚专注精细化慢病照护，为顾客提供健康监测、膳食调理与运动规划等个性化指导，2025年获顾客赠旗致谢；慢病顾问王敏亭为患者定制专属健康管理方案并全程跟踪随访，2025年收到顾客手写感谢信。



#### 慢病行业交流学习

公司组织“中医三诊”专业技能赋能课程，特邀行业资深名师亲临授课，干货满满、实操易懂。课程专为门店慢病顾问量身打造，聚焦实用中医技法拆解精讲，告别复杂理论，侧重门店场景落地应用。帮助大家快速掌握三诊实操要点与适配慢病调理技巧，夯实专业功底、提升服务能力，为顾客带来更专业、更贴心的健康守护。



## DTP服务

怡康医药深耕肿瘤新特药DTP服务近二十年，始终坚持以患者需求为核心，持续完善特药服务体系、优化增值服务内容，积累了成熟的新特药运营与患者管理经验。凭借规范的运营管理与专业的药学服务，公司先后斩获多项行业权威荣誉，包括“赛柏蓝2019年度十大新锐DTP药房”、“2020年度优秀运营力DTP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”、“2024年度中国专业化药房建设优秀奖”等，行业认可度持续提升。

### 2025年DTP数据

DTP专业门店**55**家  
特种药品**700+** SKU  
DTP专职人员**67**人

### DTP药房专业服务

怡康医药DTP药房为患者提供一站式专业用药服务，涵盖一对一药事咨询、个性化用药指导、不良反应干预、建立专属健康档案、定期康复随访及居家护理指导等全周期服务，全方位保障患者用药安全与健康管理。



### 2025年DTP技能特训营

2025年5月，“同心同行、聚力共赢---怡康医药2025年DTP技能特训营”在公司总部圆满举办，本次会议通过“专业视频拍摄剪辑技能培训”、“DTP门店管理培训”、“优秀门店案例分享”三个模块，为全体药师打造了一场药师专业技能与药事服务管理并重的成长盛宴，全面提升了团队的专业服务能力和凝聚力。



### 2025年DTP赛事荣誉

2025年9月，第七届全国药师岗位技能竞赛总决赛在武汉举办，公司DTP事业部组建7人精英战队参赛。最终公司荣获赛事“优秀组织奖”，队长黎运芳获评“优秀领队奖”，同时斩获“ALK+非小细胞肺癌疾病管理案例分享”铜奖；队员李瑜敏获评“优秀特药药房药师奖”，展现了公司DTP团队扎实的专业素养与专业实力。



## 消费者权益

怡康医药坚持以消费者为中心，从负责任营销、会员精细化运营、高效客户服务三大维度，全面保障消费者权益，构建信任、透明、有温度的消费关系。

### 负责任营销

公司建立覆盖线上宣传、线下物料、促销活动、门店推广等全场景的营销合规管理体系，严格执行《公司广告发布管理制度》与《公司广告审批流程》，严禁任何形式的虚假、夸大或误导性宣传，确保所有对外发布的营销材料及信息均符合法律规定。同时持续强化营销与一线人员合规意识，统一规范宣传口径与推广行为，以透明、负责任的营销实践保障消费者知情权与选择权，帮助消费者理性选择、放心消费。

### 会员管理

2025年

注册会员 **1,700万+**

会员消费人数 **610万+**

会员复购率超 **60%**

会员权益

★注：会员权益适用范围不包含国家限价药品

①商品满减券、②尊享会员线上商品包邮券、③尊享会员生日礼券、④尊享会员双月礼包

截至2025年底，公司注册会员突破1,700万，新增会员141万人，同比增长2.1%。2025年活跃消费会员612.5万人，同比增长2.6%，年度会员复购率超过60%，体现了会员对公司服务的持续信任。公司围绕以消费者为中心的理念构建会员系统，为会员提供多元化专属权益，持续提升会员消费体验。

#### 会员精细化管理

##### 会员标签与精准服务

基于消费行为、健康需求、服务场景建立近200多个会员画像标签，实现会员需求的精准识别与分层运营，让健康推荐、用药提醒、活动适配更贴合个体需求，提升服务针对性与消费者满意度。

##### 积分商城与积分运营

2025年11月上线三方积分商城，新增400余种可兑换商品，涵盖虚拟卡券、家居生活、潮流电子等多元品类。全年新增积分41亿，完成积分兑换**20.7亿**，积分兑换率51%，积分活跃度20%，同比提升2.5%。

##### 会员回访与关怀服务

以提升服务质量、响应健康需求为目标开展常态化会员回访。2025年共创建4,400个会员回访计划，实际有效回访**1,761万**人次，整体沟通率68%，持续为会员提供专业咨询、健康关怀与权益告知。

## 客户服务

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。

### 客诉处理流程

2025年，公司修订完善《4007客诉处理流程》，顾客可通过4007热线、微信客服、门店现场等多渠道提出诉求。客诉处理遵循“安抚用户、及时上报、及时处理、总结优化”原则，针对服务态度、商品质量、商品价格、商品退换货、商品不良反应、意外伤害等六类常见投诉，明确差异化处理流程与时效（一般案件24小时内解决，复杂案件5个工作日内完成多部门评估），以高效规范的响应机制持续提升顾客体验。

#### 四大原则

冷静倾听、快速反应、  
高效化解、规范处理

#### 限时处置

30分钟核实 → 2小时出  
方案 → 24小时区域升  
级 → 48小时公司处理



#### 分类处理

覆盖服务态度、商品质量、  
价格、退换货、不良反应、  
意外伤害

#### 闭环管理

受理 — 核实 — 处置 —  
回访 — 整改 — 通报优化

### 2025年客户服务数据

客服全年咨询量 **45万+** 次

客户投诉受理 **900+** 次

客户投诉平均解决时间 **< 24小时**



### 设立消费者维权服务站

为更高效响应消费者诉求，公司联合莲湖区市场监管局、土门市场监管所在总部设立“消费维权服务站”。2025年9月30日，监管部门对服务站进行现场检查及座谈指导；10月1日，服务站正式投入使用。服务站开通ODR（在线消费纠纷企业账号），此后顾客通过“12345”、“12315”热线投诉的问题由公司直接受理，进一步缩短处理链条，提升消费者维权便利度与满意度。



## 可持续供应链

怡康医药将ESG理念融入供应链管理全流程，通过制度约束、风险管控与协同赋能，与供应商共同履行环境、社会与治理责任，打造安全、透明、负责任的医药供应链。

### 制度承诺

公司建立覆盖采购、准入、评估、合作、考核全流程的供应链管理制度体系，制定并实施《供应链可持续采购管理制度》、《供应商管理制度》、《供应商商业道德合规管理制度》等一系列文件，形成以合规、质量、可持续、道德为四大支柱的管理架构。制度全面覆盖环境保护、劳工权益、人权保障、职业健康安全、商业道德、反商业贿赂等ESG关键维度，为可持续供应链建设提供刚性支撑。

#### 供应链管理策略

##### 质量优先

在符合质量管理要求的前提下，选择质量最优的供应商产品与服务。

##### 价值考虑

综合评估供应链整体价值，获取高竞争力产品与服务。

##### 可持续采购

坚持绿色采购理念，优先选用节能、环保产品，降低全链条环境影响。

##### 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

鼓励多元化，在满足需求的情况下，优先与女性所有企业、少数群体所有企业和残疾人所有企业合作。

#### 供应商行为准则

公司参照RBA责任商业联盟行为准则等国际通用标准，结合医药行业合规要求与自身可持续发展理念，制定《怡康医药供应商社会责任行为准则》，并要求开展合作的供应商签署。该准则从劳工与人权、职业健康安全、环境保护、商业道德、管理体系五大维度明确供应商责任边界与合规要求，旨在规范供应链上下游经营行为、强化全链条责任履约能力、有效防范ESG风险，带动合作供应商在环境、社会、治理领域持续提升、共同进步、稳步向好。

##### 2025年供应商行为准则签订

2025年，公司合作供应商总量约 **800+** 家

签署《供应商行为准则》的供应商数量占比达 **96.6%**

签署《供应商行为准则》的供应商采购金额占比达 **93.3%**

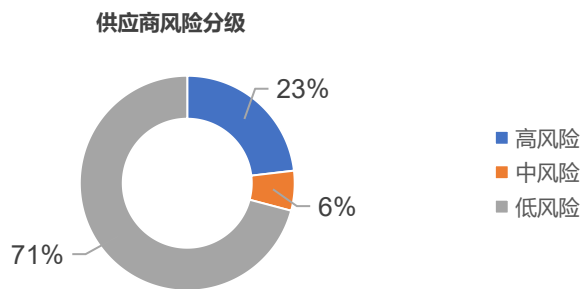


## 风险分级管理

为持续夯实可持续供应链管理基础，公司建立供应商ESG风险分级管理体系，以风险识别、前置评估、现场核查、内部赋能为抓手，将ESG管控要求全面落地到供应链全流程，实现对外强化供应商履责、对内提升专业能力，推动供应链风险可控、绩效稳步提升。

### 风险分级

公司综合考虑供应商类型、生产属性、供应链影响度等关键因素，全面分析现有及新进供应商的ESG风险影响程度，并进行风险分级，实施差异化管控，对高风险主体投入更多管理资源，提升管控精准度。2025年，公司对全部合作供应商ESG风险分级：制药类高风险供应商占比 23%，食品、保健品等生产类中风险供应商占比 6%，渠道商、物流、中间商等非生产类低风险供应商占比 71%。



### ESG自评

新供应商准入时必须完成 ESG 自评，自评维度覆盖劳工权益、健康与安全、环境保护、商业道德、管理体系五大模块，全面识别自身合规水平与改进空间。

2025年，公司共回收供应商ESG自评表**800+份**，所有参评供应商在各维度自评结果均为合格，整体履责基础良好。

### 采购培训

公司面向商采中心及各区域采购团队开展ESG与可持续采购培训。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。

● 2025年采购培训数据：

线上培训2次、线下培训3次，

覆盖（陕西、宁夏、河北）全部采购人员；

可持续采购培训完成率为 **100%**。



### 实地考察

为强化供应商ESG监管，公司常态化按比例抽取供应商开展现场核查。

2025年，先后对**27**家重点生产与流通企业开展实地评估，重点查验生产场地、仓储物流、配套设施及安全保障等内容。经核查，所有考察供应商在劳工、健康安全、环境保护、管理体系等ESG核心维度均达到公司要求，对于现场发现的待改进事项，逐一登记造册、限期整改并跟踪复核，形成完整管理闭环，持续推动供应商提升ESG管理水平。





## 协同共发展

### 供应商宣导

公司在日常采购洽谈、业务对接、新品引进等全场景中，主动向供应商宣讲可持续采购政策、ESG 管理标准及《供应商行为准则》要求，明确环境、劳工、健康安全、商业道德等履责方向，确保供应商充分理解并认同公司可持续发展理念。同时，积极建议供应商参与专业 ESG 评估，并主动收集供应商 ESG 报告进行研读与对标，以更高标准推动供应链整体履责水平提升。2025年参与怡康医药ESG培训的供应商数量为**280**家，经过ESG培训的供应商采购支出占比为**75.2%**。

### 供应商大会

2026 年 1 月 22 日，怡康医药召开 2025 年度供应商大会。在上半场商务会议中，公司CEO田磊向全体供应商宣讲了怡康医药 ESG 项目的推进成果与未来规划，倡导医药合规、绿色采购与责任运营理念，凝聚上下游可持续发展共识。本次大会围绕“提升合规与效率”“整合资源深耕服务守护民众健康”两大主题，正式启动“数智共生计划”与“深耕厚植守护为盟”两大行动，以此推动供应链全链路合规管理与运营效率提升。

下半场晚宴环节，公司对2025年度表现优秀的供应商伙伴授予“鼎曜贡献奖”，东阿阿胶、吉林吉春制药、华润三九等企业获此荣誉。本次评优将合规履约、质量保障、ESG 表现纳入核心评价维度，通过正向激励树立行业责任标杆，引导更多供应商主动践行环境、社会及治理相关责任。



## 社会公益

怡康医药积极履行社会责任，持续开展多元化公益活动，聚焦儿童、老人、一线劳动者、困难群体及校园健康等领域，用实际行动回馈社会。

### 2025年怡康医药社会公益

开展“康民众”系列公益活动 **804** 场 捐赠金额达 **39.5** 万元

员工志愿活动时长达 **1,620** 小时 公益活动惠及 **67万+** 群众

## 儿童关怀

怡康医药关注儿童健康成长，通过物资捐赠、健康科普、节日陪伴等多种形式，为希望小学、福利院及乡村学校的孩子们送去温暖与关爱。

### 同在一片蓝天下六一儿童节希望小学公益行

5月29日，怡康医药特地在六一前夕走进兴平，牵手希望小学，开展“同在一片蓝天下”公益活动。本次活动不仅向小学捐赠了书籍、健康用品等实用物资，改善孩子们的学习与生活条件，更通过中药科普课堂和端午香囊制作，将传统文化与健康知识寓教于乐地传递给下一代。以实际行动弘扬传统节日文化，守护儿童健康成长。



### 怡康医药&千金湘江药业赴咸阳儿童福利院捐赠慰问

中秋佳节前夕，怡康医药携手千金湘江药业走进咸阳市社会福利院儿童福利中心，为孩子们送去月饼、药品及健康用品等爱心物资。企业代表与孩子们亲切互动，传递节日温暖与陪伴。活动不仅提供了物质帮助与健康守护，更彰显了企业扶危济困的社会责任感，孩子们的笑容是对公益行动最好的回馈。



### 情系教育，预防流感，守护健康”爱心捐赠走进商洛大赵峪中心小学

11月21日，怡康医药陕南分部携手白云山和黄中药走进商洛大赵峪中心小学，以“情系教育，预防流感，守护健康”为主题，捐赠健康物资及学习用品，为贫困学子送上冬日慰问。这份关怀筑起了校园健康防护墙，在孩子们心中播下感恩与希望的种子。





## 助老爱老

怡康医药关注银龄群体健康需求，联合多方力量深入社区与养老机构，通过健康讲座、义诊检测、文体活动等形式，为长者送去专业医疗服务和暖心陪伴。



### 健康中国 合理用药华润三九骨健康讲座

6月25日，怡康医药联合华润三九举办骨健康讲座，为会员提供免费骨密度检测，并特邀三甲医院专家开展骨骼健康科普。活动现场针对糖尿病患者进行精准用药指导，将专业医疗资源转化为便民服务，传递健康关怀与社会温暖。



### 志愿之行 温暖相伴走进荣华清荷园养老社区公益活动

秋风送爽，爱意正浓。怡康医药联合湖南千金湘江药业走进荣华清荷园养老社区，为长者提供免费慢病检测与用药指导。现场带领老人们亲手制作中药养生锤，在一针一线中传递健康知识，以贴心服务守护最美夕阳红。



### “免疫向前冲 正气满中华” 情暖重阳银龄风采大赛

10月28日，怡康医药联合中国药材走进丰盛园社区，举办银龄风采大赛，为长辈们搭建展现自我的舞台。现场提供健康检测、专家义诊、中药试饮等服务，并走访慰问困难居民。活动以文体结合健康关怀的形式，让老年人在欢乐中感受温暖。



### 守护银发健康公益义诊

4月17日，怡康医药联合昆药集团走进社区开展公益义诊，执业药师为银龄群体普及脑血管疾病防治知识，提供卒中风险早筛服务。现场设置趣味互动游戏与抽奖环节，寓教于乐强化健康意识。活动将专业医疗服务送到社区，践行“老有所医”的承诺。





## 慰问一线劳动者

怡康医药致敬城市守护者与奋斗者，在劳动节、建军节、教师节及夏季高温期间，联合多方力量为建筑工人、退役军人、教师、交警、环卫工等群体送去健康关怀与暖心慰问。



### “夏季公益行”系列公益活动

2025年夏季，怡康医药累计开展5场“夏季公益行”系列公益活动，将清凉与敬意送到交警、环卫工、建筑工、公交司机等一线劳动者身边。一份清凉，一份守护。用实际行动致敬城市守护者，让夏日里的每一份坚守都能感受到社会的温度。



### “致敬赤诚匠心的奋斗者”劳动月公益行慰问建筑工人

5月22日，怡康医药联合石药集团走进陕西建工第五建设集团项目部，为建筑工人送去防暑物资与健康关怀。现场开展夏日防暑课堂、免费血压测量和健康问诊，将贴心服务送到工友们身边。活动致敬平凡而伟大的奋斗者，让健康关怀化作清凉微风。



### “师声如光，清咽爱嗓”走进建大校园行

9月10日，怡康医药携手达仁堂走进校园，开展“师声如光，清咽爱嗓”主题活动，为教师送上护嗓健康关怀。现场设置趣味互动、盲盒抽奖、汉服体验等环节，让师生们在欢声笑语中收获节日惊喜。公司以专业守护每一份清亮嗓音，致敬三尺讲台上的奉献者。



### “峥嵘光影 致敬军人”八一建军节慰问退役军人公益行

八一建军节，怡康医药联合宏济堂走进牡丹庄园社区，为退役军人送去健康慰问品，并开展中医义诊、健康互动等暖心服务。活动后团队深入“光荣之家”上门探访，将敬意与关爱送到老兵心坎上。公司以实际行动践行拥军优属理念。



## 一元关爱公益

怡康医药连续十七年开展“一元关爱”公益项目，联合慈善机构与爱心药企，通过爱心药品销售募集善款，持续帮扶乡村困境妇女儿童及银龄群体。十七载初心不改，一元钱汇聚大爱。



### “护航成长 愈见花开”一元关爱捐赠季走进安康

3月，怡康医药联合陕西妇女儿童发展基金会走进安康市岚皋县与汉阴县，开展“护航成长 愈见花开”公益行，捐赠总价值9万余元的米油、学习用品及健康礼包。现场开展“两癌”筛查义诊服务，将健康关怀送到群众家门口。



### “公益十七载 1元有温度”2025一元关爱公益启动

10月30日，怡康医药携手陕西省慈善协会及40余家爱心药企，正式启动“公益十七载 1元有温度”年度一元关爱项目，通过爱心药品销售募集善款。活动现场为慈善赠药项目受益患者送上暖心慰问。十七年坚守，一元钱汇聚万家温暖。



## 健康生活推广

响应国家“健康中国2030”战略号召，怡康医药联合多方力量，通过亲子跑、健步行、校园科普等运动健康活动，倡导全民健康生活方式。



### 怡康医药&联合达因药业举办大明宫亲子跑

5月10-11日，怡康医药联合达因药业在大明宫设立“长高助力站”，助力亲子欢乐跑。现场设置趣味互动游戏、拍照打卡及产品试吃，让大小朋友在奔跑中收获欢乐与健康。



### 怡起向前跑 换季也健康城市运动公园健步行

10月26日，怡康医药联合华润三九在西安城市运动公园举办健步行活动。在专业热身与惬意前行中，市民享受运动乐趣，将主动健康理念融入日常生活。







## 商业道德

公司严格遵守《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、不正当竞争等行为坚持零容忍态度。公司制定并持续完善《商业道德管理制度》，同时在《员工手册》中明确廉洁从业要求，并与商品类供应商签订《供应商社会责任行为准则》，其中专设商业道德条款，确保内外部经营行为均有章可循、有据可依。

## 制度与承诺

公司持续完善商业道德全链条制度规范与约束机制，从制度迭代、全员承诺、供应商管控、举报渠道、失信惩戒多方面夯实合规管理基础：

- 每年根据公司发展状况优化完善《商业道德管理制度》；
- 2025年员工100%签订《员工廉洁自律承诺书》，新入职员工须签订才能通过考核；
- 2025年推进非商品采购供应商全面签署《供应商廉洁承诺书》；
- 2025年修订《举报政策》，设立唯一合规举报邮箱，由内审合规部直接受理；
- 2025年系统内拉黑违不诚信供应商13家。

## 强化合规自查

公司各业务条线按职责分工开展商业道德排查处置，分类管控。内审合规部聚焦高管及关键岗位，在管理审计中纳入商业道德审查，对违规行为零容忍、依规处罚；运营中心聚焦门店，对运营场所开展商业道德内部稽核，严禁工作人员以任何名义收受供应商财物或其他不当利益，从严查处违规问题；商采中心聚焦供应商，常态化开展合规自查与约谈整改，对违规供应商进行警示宣讲及制度约束。

运营场所商业道德稽核覆盖率 **100%**      自查并处理违反商业道德供应商 **5家**

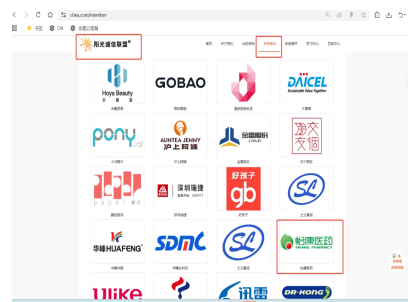
对 **3名** 高级管理人员进行商业道德审计      受理查实违反商业道德举报案件 **1起**

## 宣导与共治

- 培训宣导：2025年线上组织2次全员商业道德专题学习，涵盖ESG及廉洁合规相关课程，线上商业道德制度培训覆盖率、学习完成率均达100%；线下通过总部月末会、分部专场、新员工月度常态化面授多形式开展廉洁宣导，同时持续更新违规查处典型案例常态化警示教育。
- 行业共治：2025年公司正式加入阳光诚信联盟，实现行业案例互通经验共享，对失信人员及供应商实施行业联合拉黑共治。



商业道德培训



阳光诚信联盟

公司董事及员工商业道德培训覆盖率 **100%**

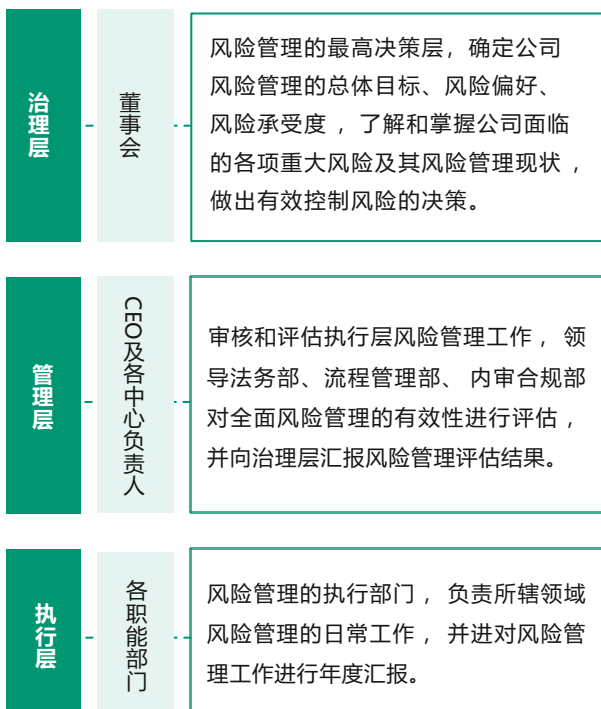
线上员工商业道德培训学习达成率 **100%**

## 风险管理

怡康医药建立规范有效的风险管理体系，围绕“识别风险、有效管控、持续改进”的目标，通过制度约束、组织保障、常态化排查与闭环整改，持续提升风险防范能力，保障公司可持续发展。

### 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。



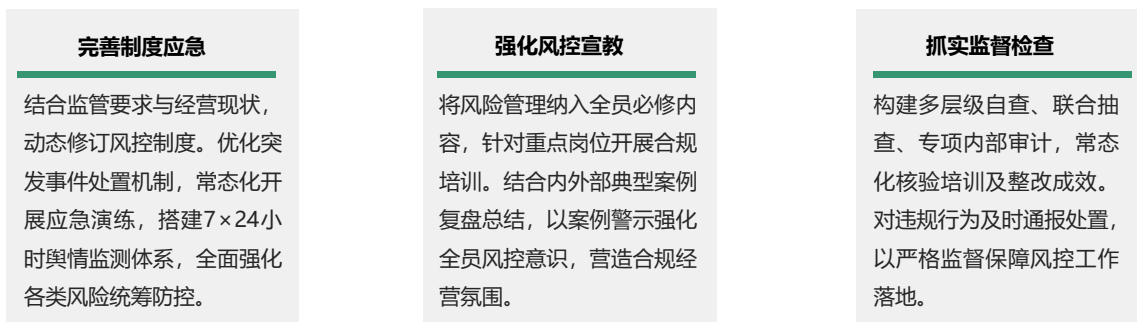
### 全链风控落地

公司建立风险识别→风险应对→风险闭环的全流程管控机制，结合日常排查、专项检查、年度汇总，实现风险动态管控、问题闭环处置。



### 风险体系迭代

公司持续迭代风险管理体系，从制度完善、应急机制、文化培训、审计监督多维度深化风控能力，推动风险管理走向精细化、数智化。



## 医保合规管理

怡康医药始终坚守医保基金安全底线，把医保合规作为企业经营生命线和重要社会责任，从思想理念、组织架构、系统风控、业务环节、监督问责多维度构建全流程医保合规管理体系，常态化防范医保运营风险，守护群众医保“看病钱、救命钱”。

### 筑牢合规理念

公司始终提高政治站位，将依法合规使用医保基金作为核心经营准则与刚性责任。常态化组织全员学习医保法律法规及欺诈骗保典型案例，开展警示教育，以案为鉴筑牢全员红线意识和敬畏意识；通过会议宣导、内部宣传等多种渠道，持续倡导合规经营、底线思维的企业文化，让依规操作、自觉守规成为全员思想共识与行动自觉。

### 健全架构体系

公司搭建层级化医保合规管理架构，由副总经理分管质量中心，统筹医保政策对接、制度建设培训督导与违规查处；区域经理属地监管，门店店长为合规第一责任人，配齐医保专员，逐级压实管理责任。

同步完善医保合规制度体系，出台医保服务、结算内控及服务“十不准”等管理制度，覆盖进销存及医保结算全流程；新政策24小时传达至门店、48小时完成首轮培训，并通过医院门诊沉浸式药师跟岗学习，提升专业服务与合规管控能力。

### 严控业务环节

聚焦医保业务关键风险节点，实行全流程规范管控：

- 严把处方来源：凭真实合规处方销售，规范纸质处方留存及电子处方渠道，严禁虚构、涂改处方。
- 执行审方制度：落实执业药师处方审核，确保用药合理性与安全性。
- 规范医保结算：严格执行医保规定，系统设置购药频次及金额阈值，上报异常交易。

### 强化系统管控

依托信息系统搭建智能风控体系，多维度设置预警与刚性拦截功能：



### 从严监督问责

公司建立常态化监督问责机制，具体举措如下：

三级巡查：门店每日自查、区域每周巡查、总部每月不定期暗访。  
举报渠道：设立内外部举报热线及邮箱，查实有效举报予以重奖。  
违规处罚：梳理13项违规行为及责任划分，对违规员工零容忍。



## 数据与隐私保护

怡康医药严格遵守《中华人民共和国网络安全法》、《中华人民共和国数据安全法》、《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，搭建两级网络安全管理组织架构，完善制度体系、夯实认证资质、强化技术防护、开展全员安全培训，全方位筑牢数据安全与个人隐私防护屏障。2025年，公司未发生重大数据泄露事件。

## 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。2025年12月，公司通过ISO 27001信息安全管理体系认证。此外，2025年信息系统等级保护认证范围由2个系统扩展至5个系统，其中怡康到家商城系统、德益康DTP服务云系统、会员管理系统、业务中台系统4个系统为三级等保，郎新人力资源管理系统为二级等保。

### 怡康医药已通过ISO 27001信息安全管理体系认证



## 技术行动与防护

### 权限规范管控

系统权限实行电子化审批，实现授权标准化、管理；严格落实访问准入，工作所需权限依规审批，涉密信息访问须经数字化发展中心审批并签署保密协议。

### 全链数据防护

构建数据全流程追溯管控机制，全程留痕审计；对终端拷贝、网络传输、外发共享、打印、即时通讯等外泄通道实施技术封堵，严防数据违规外泄。

### 设备闭环管控

外来人员设备运维实行专人监督；设备送修、返还验收、报废处置全流程规范操作，做好数据备份清除、登记检测与涉密信息清零，杜绝泄密风险。

### 安全测评整改

2025年在等保三级渗透测试基础上，委托第三方对核心系统开展专项安全测评，建立漏洞整改台账，发现问题闭环处置。

## 顾客隐私保护

针对会员注册、线上APP及小程序搭建完整合规流程，处理、共享、留存顾客隐私信息前均通过隐私政策、注册协议等书面形式取得用户授权；同时对顾客姓名、手机号等敏感信息全流程管控，存储、内部流转、页面展示环节全面脱敏，用户数据实现不可逆匿名化，顾客信息加密存储覆盖率达 **100%**，并对敏感数据（如生物信息）进行全链路加密。

## 信息安全培训

公司常态化开展信息安全与隐私保护培训，覆盖管理层、在岗及新入职员工，内容涵盖法规制度、终端防护、防泄露及隐私合规，提升全员安全意识。2025年，公司信息安全培训员工覆盖率与学习达成率均为 **100%**。

## 制度与组织保障

公司搭建两级信息安全架构，董事长为第一责任人；依托数字化发展中心组建跨业务工作小组，统筹日常管理、制度建设与应急处置，配套三层安全制度体系覆盖各类安全管理场景。2025年完成数据安全自查及第三方评估，落实“评估—整改—验证”闭环管控。

## 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<br>公司概况<br>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<br>消费者权益<br>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  |
| 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 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 |

| GRI指标序号               | GRI指标                   | 报告对应章节   |
|-----------------------|-------------------------|----------|
| <b>GRI 306废弃物</b>     |                         |          |
| 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 |
| <b>GRI 308供应商环境评估</b> |                         |          |
| 308-1                 | 使用环境标准筛选的新供应商           | 可持续供应链   |
| <b>GRI 401雇佣</b>      |                         |          |
| 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     |
| <b>GRI 403职业健康与安全</b> |                         |          |
| 403-1                 | 职业健康安全管理体系              | 员工健康与安全  |
| 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  |
| 403-10                | 工作相关的健康问题               | 员工健康与安全  |
| <b>GRI 404培训与教育</b>   |                         |          |
| 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指标序号                | GRI指标                   | 报告对应章节             |
|------------------------|-------------------------|--------------------|
| <b>GRI 405多元化与平等机会</b> |                         |                    |
| 405-1                  | 管治机构与员工的多元化             | 多元、平等和包容           |
| <b>GRI 406反歧视</b>      |                         |                    |
| 406-1                  | 歧视事件及采取的纠正行动            | 多元、平等和包容           |
| <b>GRI 408童工</b>       |                         |                    |
| 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<br>可持续供应链 |
| <b>GRI 409强迫或强制劳动</b>  |                         |                    |
| 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<br>可持续供应链 |
| <b>GRI 413当地社区</b>     |                         |                    |
| 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               |
| <b>GRI 414供应商社会评估</b>  |                         |                    |
| 414-1                  | 使用社会标准筛选的新供应商           | 可持续供应链             |
| <b>GRI 416客户健康与安全</b>  |                         |                    |
| 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<br>滥用处方药   |
| <b>GRI 417营销与标识</b>    |                         |                    |
| 417-1                  | 对产品和服务信息与标识的要求          | 消费者权益              |
| <b>GRI 418客户隐私</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            |

## 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;<br>(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)和其他个人身份信息(PII)的政策和实践<br>(1) 数据泄露数量;<br>(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);<br>(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<br>与数据安全和隐私相关的法律诉讼导致的经济损失总额 | 数据与隐私保护<br><br>报告期内无数据泄露相关事件发生<br><br>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<br>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<br><br>报告期内无相关诉讼事件发生                          |