

2024

環境、社會及管治報告

ENVIRONMENTAL, SOCIAL
AND GOVERNANCE
REPORT



目錄 CONTENTS

公司簡介	01
首席執行官寄語	06
關於本報告	08
ESG 管理	09

01 穩健治理高效運營

企業管治	19
風險管理	21
商業道德	25

04 雙碳引航綠色發展

應對氣候變化	77
綠色運營	84
綠色價值鏈	91

附錄

ESG關鍵績效指標披露	118
ESG報告守則內容索引	123
意見反饋表	126

02 好醫好藥普惠可及

產品安全與品質	31
價格實惠穩供應	43
好藥普及與推廣	47
全方位服務支持	53

05 夥伴責任共同發展

供應鏈管理	95
互相成就, 共同成長	103
投身社會公益	115

03 科技賦能創新引領

創新賦能醫療健康生態系統	63
數據安全與隱私保護	70
知識產權保護	74



公司簡介

關於藥師幫

藥師幫自 2015 年成立以來，已成為中國院外醫藥產業領先的數字化綜合服務平台。藥師幫專注於通過數字化技術賦能院外醫藥市場的各方參與者，致力於以安全、高效的方式將醫藥健康產品和服務提供給終端用戶，構建高效、透明的醫藥流通與服務生態體系。

藥師幫以「讓好醫好藥普惠可及」為使命，通過深耕基層市場，積累了強大的數據處理與分析能力，並持續優化業務模式，以滿足院外醫藥市場日益增長的數字化需求。公司憑藉安全、高效的服務體系，確保終端用戶能夠以公平透明的價格獲取高質量、多樣化的藥品及健康產品。藥師幫通過技術創新與模式升級，不斷提升醫療健康生態系統的整體效率，助力行業數字化轉型，為實現醫藥普惠貢獻核心力量。

通過精準洞察用戶需求、構建全場景服務體系、數字化賦能的不斷優化，我們持續提升用戶體驗，增強用戶黏性，推動業務增長。截至 2024 年 12 月 31 日，我們的累計註冊買家數超過 827,000 家，其中藥店 491,000 家，基層醫療機構 330,000 家。

藥師幫將繼續發揮數字化平台的優勢，為院外醫藥市場參與者提供更加優質、便捷的服務，促進醫療健康行業的可持續發展。

業務介紹

平台業務

作為中國領先的院外醫藥產業數字化服務平台，我們持續加強數字化能力建設，優化用戶體驗，將平台的服務能力做厚做實，進一步提升了用戶滿意度和市場競爭力。

2024 年，我們全面提升平台產品豐富度，覆蓋更多客戶需求場景。通過大數據分析和用戶需求洞察，我們平台精準選品，優化擴充品類，確保上架商品符合市場需求。針對中藥飲片消費升級趨勢，平台通過優化供給端、推廣金方標準、加強用戶教育和覆蓋，全面提升了中藥飲片業務的規模和質量。我們始終致力於構建更加繁榮、多元的用戶生態。

截至報告期末，

吸引超過 **15,000** 個上游賣家及超過 **820,000** 個下游買家在平台上進行交易。

報告期內，平台月均 SKU 數已持續增長約 **400,000** 個至超過 **3,900,000** 個。

常規自營業務

自營業務通過我們自身經營的在線數字化商店開展，致力於為下游廣大用戶提供便捷、高效、優質的醫藥健康服務。

2024 年，我們圍繞「多、快、好、省」四大核心維度的全面進階，不斷完善自營業務的全品類佈局，持續優化智能供應鏈體系，堅守品質底線，為用戶創造價值，實現了自營業務的穩健發展。

截至報告期末，

我們的自營業務向下游的買家提供月均 SKU 數達到 **350,000** 個，相比去年同期增加了 **9,000** 個。

自營業務的供應商 **11,600** 家，相比去年同期，增加了超過 **1,100** 家。

報告期內，實現了倉庫平均約 **3** 個小時內完成出庫，跨省配送約 **38** 小時到城市，約 **49** 小時到鄉鎮。

達成從下單到送達僅需半日的訂單占比自 2023 年的 **58.6%** 提升到 2024 年的 **68.9%**。

廠牌首推業務

憑藉多年深耕平台業務及常規自營業務積累的深厚經驗和敏銳洞察力，我們能夠精準識別出市場需求前景廣闊的產品。我們一方面與藥企深度合作，協助其定制產品並擴大市場，將潛在機會轉化為實際銷售。另一方面，依託品牌和渠道優勢，戰略性拓展自有品牌「樂藥師」，推出多樣化高品質產品，滿足下游用戶需求。通過雙輪驅動，我們為合作夥伴創造價值，為用戶提供優質選擇，持續推動業務增長。

2024 年，我們把廠牌首推業務戰略佈局的重點聚焦於擴大獨家戰略合作品牌以及自有品牌（包括「樂藥師」及一塊醫藥旗下自有品牌）在下游藥店及基層醫療機構的覆蓋，推動品牌影響力的深度滲透。

截至報告期末，

我們已經與約 **500** 家藥企進行合作推廣，超千萬人民幣銷售額品種 **11** 個。

獨家戰略合作品牌及自有品牌產品 SKU 數超過 **830** 個，2024 年增長超過 **720** 個。

自有品牌大單品「樂藥師藿香正氣口服液」，覆蓋了 **115,000** 家終端用戶，年銷售額突破了人民幣 **38** 百萬元。

其他業務

藥師幫致力於通過業務創新，推動整個醫藥供應鏈上下游的運營效率提升。我們通過增強藥店和基層醫療機構的市場洞察力以及專業知識，進一步提高其服務水平和醫療質量，為社區和患者提供更加高效、高質的醫療服務。

光譜小屋

在數字化浪潮席捲醫療行業的大背景下，我們持續致力於提高基層醫生的診療能力，助力基層醫生擴大服務範圍，提升基層醫生的綜合服務能力。報告期內，我們推出了「光譜小屋」基層智慧醫療整體解決方案，通過集成先進的即時檢驗及監測硬件設備「未來光譜」系列產品，數字化的診所管理系統「光譜雲診」SaaS，以及智能的 AI 醫生輔助系統「光譜智醫」，從設備升級、管理提效、診療賦能等多維度發力，全方位提升基層醫療機構營運水平與基層醫生業務能力。

此外，「光譜雲診」SaaS 服務以智能化、便捷化為核心，整合了快速接診、問診開方、患者管理、藥品管理等功能，亦可對接當地醫保，為基層醫療機構提供全方位的數字化解決方案，提升基層醫療機構的經營管理效率。

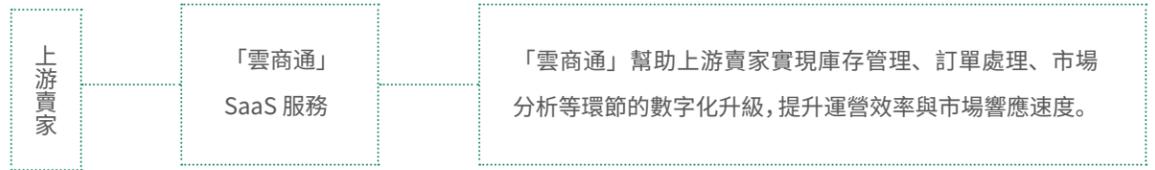
截至報告期末，

「未來光譜」系列即時檢測設備成功覆蓋了超過 **11,000 家** 終端用戶，銷量超過 **14,000 台**。

「光譜雲診」付費用戶已超過 **660 家**。報告期內，已完成廣東、山東和吉林三省醫保對接，完成廣州、深圳和佛山衛健系統對接。



其他 SaaS 解決方案



截至報告期末，

我們向超過 **8,400 名** 賣家提供該項服務，報告期內新增約 **1,400 家**。



截至報告期末，

「掌店易」共連接了超過 **231 個** 城市的社保部門，為約 **60,000 名** 買家提供該項服務，報告期內新增超過 **10,000 家**。

藥師培訓

我們持續致力於提高藥師的專業服務能力，以更好地滿足終端客戶的需求。自 2015 年開始，我們創新推出了移動醫藥培訓課堂，旨在通過系統化的培訓強化藥師的專業知識和實踐技能。我們為候選藥師提供了全面的在線培訓課程，涵蓋藥學理論、臨床實踐及法規知識，幫助他們高效備考藥師資格考試。同時，我們積極搭建藥企與藥師之間的溝通橋樑，定期邀請知名藥企舉辦在線推介會，使藥師能夠深入了解最新藥物信息、臨床應用及市場動態，從而提升其在實際工作中的專業判斷和服務水平。

截至報告期末，

我們已向約 **299,000 名** 藥師及候選藥師提供在線培訓。

公司榮譽

2024 年 5 月
每日經濟新聞



2024 中國上市公司品牌價值新銳榜 TOP50

2024 年 11 月
證券之星



2024 資本力量年度評選 - 行業影響力獎

2024 年 11 月
華夏時報



2024 年度華夏 ESG 蒲公英十大優秀案例

2024 年 12 月
格隆匯



2024 年度卓越大健康企業

2024 年 12 月
新華網



2024 「數字樣板工程實踐案例」

2024 年 12 月
每日經濟新聞



2024 年度生物科技十大創新案例——藥師幫打造「光譜小屋」基層智慧醫療整體解決方案

2024 年 12 月
智通財經



2024 最具社會責任上市公司

2024 年 12 月
21 世紀新質
生產力研究院



2024 年度「金長城」新質生產力行業應用典型案例

首席執行官寄語

致辭

2024 年，藥師幫在可持續發展之路邁入了新的高度。我們在加速推進業務創新與轉型的同時，始終將用戶需求和社會責任置於首位，以持續的努力助力行業高質量發展。面對快速變化的外部環境，我們以穩健的步伐，積極踐行「以用戶為中心」的承諾，推動醫療健康服務更高效、更普惠。

作為中國院外醫藥產業中領先的數字化綜合服務平台，我們將《聯合國可持續發展目標》視為指引我們前行的明燈，為藥師幫的可持續發展指引方向。香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》則為我們提供了實踐的羅盤，幫助我們在可持續發展的航程中穩步前行。在這一框架下，我們努力實現可持續發展目標與企業運營實踐的緊密融合，為環境、社會和管治帶來積極影響。

在環境方面，我們持續聚焦綠色發展與能源效率的提升，積極探索和應用可再生能源，並優化設施的能源管理。通過這些措施，我們不斷減少碳足跡，為國家「3060」雙碳目標的實現貢獻力量。在發展業務的同時，我們也注重保護自然資源，以實際行動踐行環境責任。藥師幫持續推動員工環保意識提高，促進綠色供應鏈建設。

在社會方面，藥師幫秉持「讓好醫好藥普惠可及」的使命，專注於優化供應鏈服務，支持基層醫療機構的發展。我們通過創新賦能，幫助更多藥店和基層醫療機構獲得高質量的醫療資源，推動城鄉醫療服務的均衡化。同時，我們積極投入社會公益項目和鄉村振興事業，切實履行企業社會責任。

在管治方面，公司以透明、高效的治理機制為核心，推動 ESG 管理的持續優化。我們完善多層次的風險控制體系，並深化商業道德與廉潔文化建設，以確保運營的合規性與穩健性。此外，我們將數字化與創新貫穿於治理實踐，通過智能化工具提升管理效率，為客戶和合作夥伴創造更多價值。

未來，藥師幫將繼續堅守使命，擁抱創新，推動可持續發展。我們相信，通過與利益相關方的緊密合作，我們能夠共同實現更加美好的未來，為社會和行業的進步貢獻更多力量。

張步鎮

董事會主席兼首席執行官

董事會聲明

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

董事會每年定期召開會議，聽取 ESG 委員會對 ESG 管理工作的進展報告，在厘清公司的 ESG 管理現狀後識別 ESG 管理風險，並就 ESG 目標的達成情況進行監察與檢討。董事會負責審議和批准年度 ESG 報告，確保年度 ESG 工作重點和公司可持續發展理念得到充分披露。

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

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

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

本報告詳細、真實披露藥師幫 2024 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2025 年 3 月 17 日經由董事會審議通過。



關於本報告

報告摘要

本報告旨在客觀披露藥師幫股份有限公司 2024 年環境、社會及管治 (以下簡稱「ESG」) 方面之表現，為便於表達，報告表述中分別使用「藥師幫」、「本公司」、「公司」或「我們」指代藥師幫股份有限公司。我們希望通過發布此報告，能更好的促進各方了解藥師幫的可持續發展政策、戰略和實踐，並推動合作及實現共贏。

報告範圍

報告業務範圍：本報告內容涵蓋公司的主營業務，包括醫藥健康產品及服務。有關公司的業務詳情，請參閱公司 2024 年度報告。

報告時間範圍：本報告內容涵蓋的時間範圍主要為 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日 (以下簡稱「報告期」或「本年度」)。為提高報告完整性，部分內容超出上述範圍。

報告發布週期：本報告為年度報告，這是藥師幫發布的第二份環境、社會及管治報告。

報告標準

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

報告原則

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

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

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

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

數據與信息說明

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

報告獲取

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

藥師幫官網：<https://www.ysbang.cn/investor/esg/>

聯交所披露易網站：www.hkexnews.hk

ESG 管理

藥師幫響應聯合國可持續發展目標及策略

藥師幫作為中國院外醫藥產業領先的數字化綜合服務平台，秉持負責任的發展管理理念，將《聯合國可持續發展目標》(SDGs) 作為我們的行動指南。在推進業務發展的同時，我們始終將維護生態健康作為基石，致力於推廣全面的健康服務和健康文化，以實現可持續發展的各項目標。我們堅信，通過不懈努力和持續創新，能夠為利益相關方創造長期價值，共同推動環境、社會和經濟的可持續發展。



我們的策略：

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



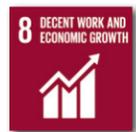
我們的策略：

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



我們的策略：

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



我們的策略：

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



我們的策略：

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



我們的策略：

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



我們的策略：

- 致力於普及醫療知識。
- 積極投身社會公益。



我們的策略：

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



我們的策略：

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



我們的策略：

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



我們的策略：

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

2024 年可持續發展亮點數據

穩健治理高效運營

16%

女性董事在董事會成員中的人數占比達 16%

100%

在職員工及新員工《反腐敗合規承諾函》簽署率達 100%

2,913 人次

面向董事及員工開展 6 次反舞弊類培訓，參與人次達 2,913

0 起

發生針對公司或員工的貪污訴訟案件 0 起

好醫好藥普惠可及

100%

入庫商品驗收合格率達 100%

165 次

開展內部質量審查共計 165 次

64 次

第三方外部質量審查共計 64 次

100%

產品及服務投訴解決率 100%

21 場

開展產品安全與質量培訓 21 場

2,593 次

參與員工累計達到 2,593 人次

143.85 萬元

公益慈善領域的投入金額達 143.85 萬元，其中鄉村教育領域公益投入達 90 萬元

100%

供應商資質審核率達 100%

科技賦能創新引領

報告期內，

未發生

未發生信息安全事故及客戶隱私權洩露事件等信息安全事故

截至報告期末，累計獲得

108 項

108 項專利授權

469 項

469 項著作權

41 個

41 個域名

雙碳引航綠色發展

自營業務通過首營電子資料交換平台以電子藥檢報告代替紙質版，報告期內，

1.4 億份

共生成電子報告超過 1.4 億份

2,709.7 噸

減少約 2,709.7 噸的碳排放

774 噸

節約 A4 紙約 774 噸

27,097 棵

等於種植約 27,097 棵樹

夥伴責任共同發展

0 人

因工亡故人數 0 人

13.66 小時

員工人均受訓總時長 13.66 小時

54%

樂藥省內採購占比已到達 54%

848 小時

成立「速道科技公益社團」員工志願者社團，2024 年員工志願小時數達 848

ESG 管治架構

藥師幫致力於實現經濟與社會效益的雙重提升，持續探索將 ESG 理念全面融入公司業務增長的最佳實踐。董事會承擔著公司 ESG 工作的整體責任，負責評估 ESG 相關風險和機遇，制定並審議公司 ESG 目標、策略、管理方針，包括評估、優次排列及管理 ESG 相關事宜。董事會將定期檢視公司的 ESG 目標實現進度，監督各部門 ESG 工作的執行情況，審批並發布年度 ESG 報告以展示公司在環境、社會和企業管治方面的持續進步和責任履行。

藥師幫董事會成立了專門的環境、社會及企業管治委員會。該委員會的成員由董事會委任，其中包括至少一名獨立非執行董事，以確保委員會的獨立性和客觀性。委員會的成立旨在審查和監督本公司的環境、社會責任和企業治理政策及實踐，確保其遵循相關法律法規和監管要求。委員會負責監控和應對新興的環境、社會及管治挑戰，以及監督氣候相關風險和機遇。委員會在適當的時候向董事會提供建議，以增強藥師幫及其子公司的 ESG 表現，推動持續改進和責任實踐。關於「環境、社會及企業管治委員會」的具體責任與職責可在本公司官網 (<https://www.ysbang.cn/investor/companyManager/>) 查閱和下載。

利益相關方溝通

藥師幫將利益相關方的參與視為推動可持續發展的關鍵環節。我們致力於構建與利益相關方的溝通平台，通過多樣化的渠道與他們進行深入交流，以便及時掌握並積極回應他們的期望與需求，並確保公司的業務決策和商業活動能夠充分考慮各方的利益，促進公司在環境、社會與管治上的持續進步。

利益相關方	期望與訴求	溝通與參與方式
 <p>客戶</p>	<ul style="list-style-type: none"> 產品安全與質量 信息安全與隱私保護 廢棄物管理 	<ul style="list-style-type: none"> 客服熱線 持續線上線下溝通 日常多渠道宣傳 用戶調研及滿意度調查
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> 職業健康與安全 員工權益與福利 人才培育與職業發展 產品安全與質量 提升用戶體驗 	<ul style="list-style-type: none"> 電話、面對面溝通 內部業務系統 即時通訊系統與郵件 溝通會議 培訓活動 申訴機制 線上線下調研反饋



利益相關方	期望與訴求	溝通方式
 <p>股東與投資者</p>	<ul style="list-style-type: none"> 產品安全與質量 信息安全與隱私保護 供應鏈管理 人才培育與職業發展 	<ul style="list-style-type: none"> 股東大會 業績發佈會、交流會 投資者溝通會 公開信息披露 投資者調研 電話、會面及公司拜訪
 <p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> 廢棄物管理 職業健康與安全 能源與資源管理 	<ul style="list-style-type: none"> 日常採購 線上線下溝通 供應商交流會 現場考察
 <p>政府與監管機構</p>	<ul style="list-style-type: none"> 信息安全與隱私保護 產品安全與質量 商業道德 廢棄物管理 	<ul style="list-style-type: none"> 日常匯報溝通 實地調研考察 不定期行業會談 監管督查 政府部門拜訪
 <p>社區及公眾</p>	<ul style="list-style-type: none"> 產品安全與質量 信息安全與隱私保護 員工權益與福利 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 官方網站 社交媒體 公益慈善活動 志願者活動

ESG 重要性議題的識別與分析

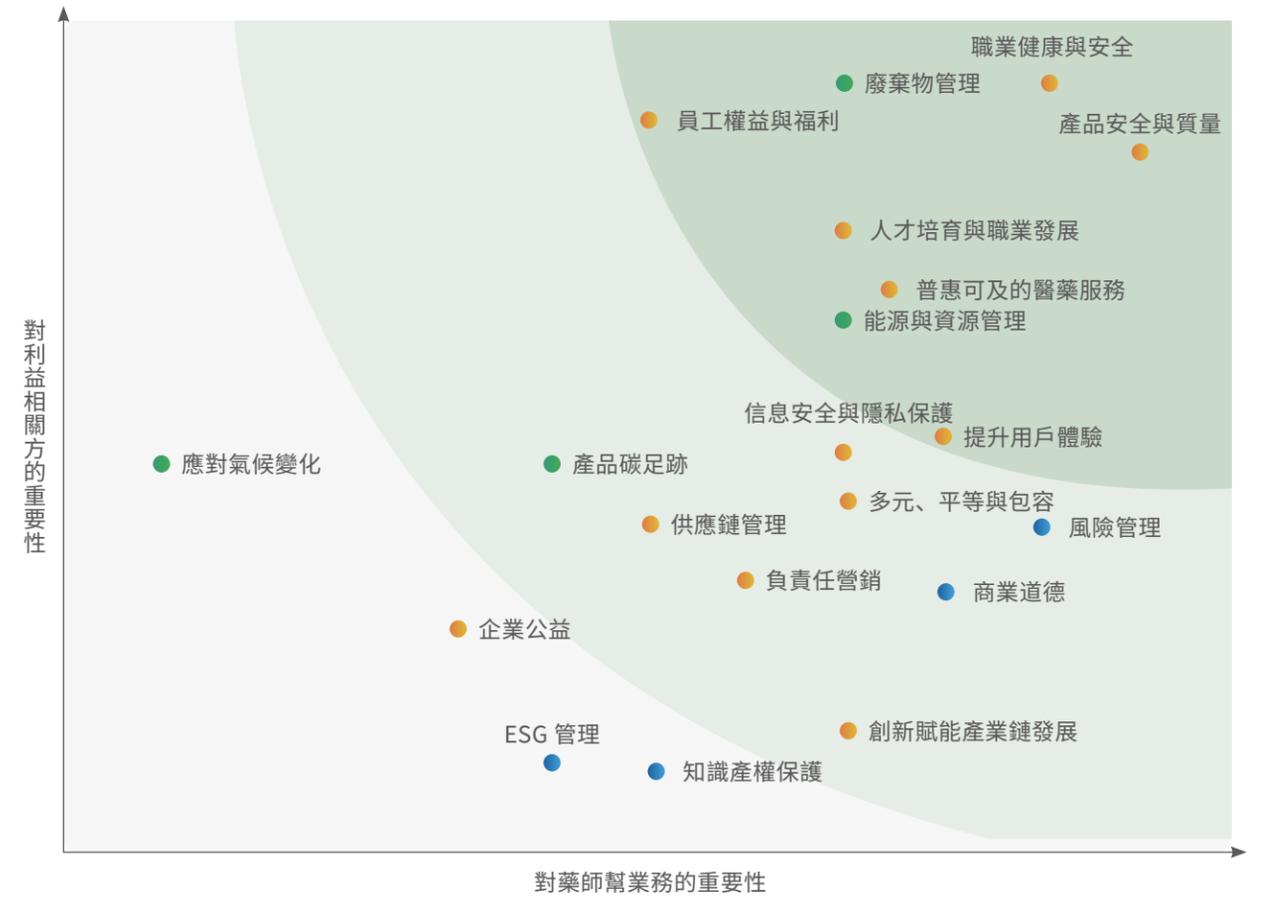
藥師幫全面考慮國家政策變動、行業發展趨勢、ESG 披露標準、資本市場關注、利益相關方訴求、自身業務發展等維度，通過同行對標、第三方專家評估、利益相關方問卷調查等多種方式識別和篩選出 2024 年藥師幫 ESG 重要性議題清單。

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

重要性議題分析流程



2024 年藥師幫環境、社會及管治重要性議題矩陣



議題類別	議題名稱	較上年度變化
環境 (4 項)	<ul style="list-style-type: none"> 廢棄物管理 能源與資源管理 產品碳足跡 應對氣候變化 	<ul style="list-style-type: none"> 「溫室氣體排放管理」歸入「應對氣候變化」，拓寬議題內涵。 「提高資源利用效率」更改為「能源與資源管理」，使議題表達更精準。
社會 (12 項)	<ul style="list-style-type: none"> 職業健康與安全 人才培育與職業發展 員工權益與福利 多元、平等與包容 供應鏈管理 產品安全與質量 負責任營銷 提升用戶體驗 信息安全與隱私保護 企業公益 普惠可及的醫藥服務 創新賦能產業鏈發展 	<ul style="list-style-type: none"> 簡化「社會責任與公益事業」為「企業公益」，明晰議題表達。
管治 (4 項)	<ul style="list-style-type: none"> ESG 管理 商業道德 知識產權保護 風險管理 	<ul style="list-style-type: none"> 「合規經營」併入「風險管理」中，同時在本年度的「風險管理」議題中補充 ESG 風險相關管理內容。

01

穩健治理 高效運營

藥師幫持續完善公司治理體系，管控風險，強化商業道德和廉潔文化建設，為公司穩定發展提供保障。

關鍵議題： 風險管理
商業道德

聯交所 ESG 指引關鍵指標：KPI B7, B7.2, B7.3



本章響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



企業管治

公司管治架構

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

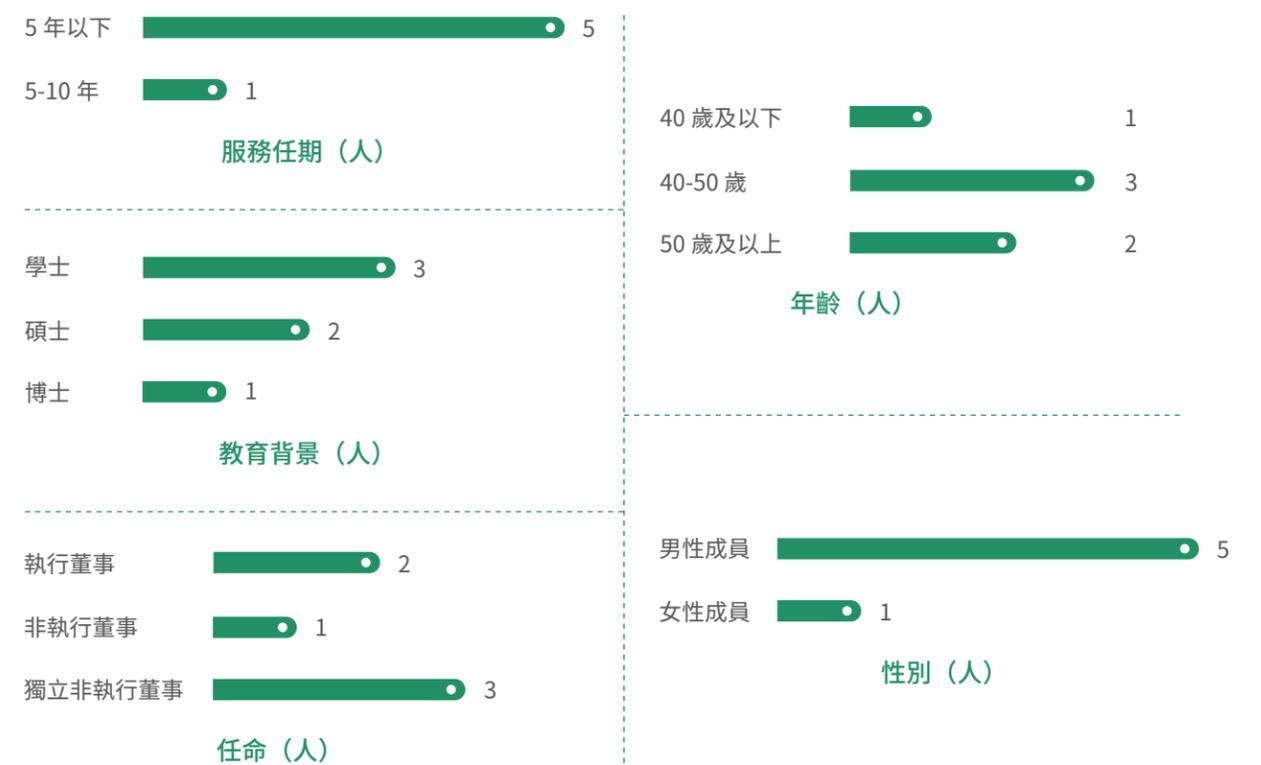
本公司亦已設立環境、社會及企業管治委員會，專門負責制定可持續發展戰略，監督氣候相關風險及機遇，落實 ESG 管理措施，並定期檢視公司的 ESG 表現。本公司的治理架構、董事會及各委員會的職權範圍和董事成員資料均可于藥師幫官網及香港交易所查詢。



董事會多元化

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

截至 2024 年 12 月 31 日，藥師幫共有 6 位董事會成員，其中執行董事 2 名，非執行董事 1 名，獨立非執行董事 3 名，包括 1 名女性獨立非執行董事。董事會成員由工商管理、通信工程、金融、會計、藥學等多元化背景組成，具有豐富的商業管理經驗，其中兩名獨立非執行董事及兩名執行董事擁有互聯網行業經驗，1 名執行董事具有 IT 管理經驗，1 名非執行董事具有醫藥行業經驗。



亮點數據



報告期內，藥師幫共召開 **6** 次董事會，

董事出席率達 **100%**，審議通過 **20** 項議案，

包括公司位於香港的主要營業地點搬遷等事項。

風險管理

風險管控體系

藥師幫建立以「三道防線」為基礎的合規管理體系，以應對合規風險的挑戰。

第一道防線

由各部門組成，各部門在日常運營中，嚴格執行公司管理政策和內控流程，確保業務操作合規、穩健。

第二道防線

由財務、法務、質量管理等團隊組成，通過專業的技術和手段，對第一道防線的各部門的業務運營進行日常監督。

第三道防線

由內部審計團隊組成，通過提供獨立的審計和調查工作，對公司的風險管理及內部控制進行獨立的監督和評價。



風險管理流程

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

風險識別

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

風險評估

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

風險監控

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

風險匯報

內部審計部門定期與公司管理層溝通，就內部控制的現存問題及其解決方案進行討論。同時，內部審計部門直接向審計委員會匯報。審計委員會則負責審議上報事項，並在必要時向董事會報告，從而確保公司能夠及時響應並採取適當的行動。

風險應對

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

ESG 風險管理

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

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

我們結合行業風險、公司戰略以及內部風險地圖，確認 ESG 風險清單，並對各項 ESG 風險進行識別與評估，最終在重要性議題的基礎上形成本年度 ESG 風險，並梳理出最關鍵的 4 項風險議題。



風險對應議題	風險類型	風險描述	風險應對
 產品安全與質量	運營風險	作為醫藥流通平台，藥品質量安全直接關係用戶健康。若管控不當，可能導致假劣藥品流入平台，引發健康安全隱患，損害企業聲譽並面臨合規風險。	<ul style="list-style-type: none"> • 建立覆蓋總部、子公司的三級質量管理架構，明確質量管理負責人、質量管理部和業務部門的職責分工，配備專業藥學技術人員負責質量管理工作。 • 落實「先審後發」制度，對商品資質嚴格把控，動態更新禁發商品庫，運用「外部 + 內部」、「智能 + 人工」相結合的質量監控體系，確保在售商品質量合規。 • 實施供應商資質審核和定期評估，制定供應商准入要求、首營企業審核管理制度等規範，對不合格供應商及時淘汰，從源頭把控產品質量。 • 構建覆蓋採購、驗收、儲存、運輸全流程的藥品溯源體系，完善產品召回管理及應急處置機制，制定不合格品處置流程，確保質量問題及時發現、快速處置。 • 建立健全質量安全培訓機制，實施「上崗必訓」制度，定期組織質量管理專題培訓，通過實操手冊指導規範操作，持續提升全員質量意識和專業技能。

風險對應議題	風險類型	風險描述	風險應對
 職業健康與安全	運營風險 法律風險	公司業務涉及藥品倉儲物流等場景，員工可能面臨作業安全隱患及職業病風險。若管理不當，可能危及員工健康與安全，影響企業正常運營，帶來經營與合規風險。	<ul style="list-style-type: none"> • 完善健康安全管理架構，由各部門負責人作為本部門安全第一責任人，HRBP 負責跟進員工安全健康事務，實行分級管理與考核機制。 • 制定並落實《樂藥集團倉庫安全管理制度》《辦公室 6S 管理辦法》等規章制度，開展定期安全檢查，及時排查整改各類安全隱患。 • 建立員工健康檔案，為全體員工購買醫療與工傷保險，定期組織接觸藥品員工進行體檢，保障員工職業健康。 • 組織安全培訓與應急演練，開展「安全生產月」等主題活動，通過安全知識培訓、事故警示教育等方式，提升員工安全意識。
 商業道德	法律風險	賄賂、腐敗等商業道德風險可能滲透業務各環節，若管控不力，將損害企業聲譽和市場公平，引發重大經濟損失和法律風險，影響公司長遠發展。	<ul style="list-style-type: none"> • 構建完善的反腐合規體系，制定《反腐敗合規政策》《廉正舉報管理辦法》等制度，由董事會下設審計委員會對企業商業道德風險進行獨立監督。 • 強化內部控制機制，要求全體員工簽署《反腐敗合規承諾函》，明確行為紅線。 • 建立多渠道舉報機制，包括廉正舉報平台、監督舉報郵箱和熱線，確保舉報人信息嚴格保密，對違規行為嚴肅處理。 • 開展常態化廉潔培訓，面向董事會、管理層及重點崗位人員進行專項反舞弊培訓，強化商業道德意識，營造廉潔文化氛圍。
 信息安全與隱私保護	法律風險	平台運營涉及大量交易數據，若發生安全性漏洞或隱私洩露，不僅損害用戶權益，還可能引發聲譽危機和合規處罰，影響平台持續運營。	<ul style="list-style-type: none"> • 構建全面的數據安全管理架構，由首席技術官擔任網絡安全負責人，各部門設立數據安全主要負責人，完成業務系統等級保護定級備案。 • 實施嚴格的數據權限管控，採用雙因素認證、VPN 訪問限制等技術手段，對數據庫訪問進行審計，防範數據洩露風險。 • 建立隱私保護機制，遵循最小化、脫敏等原則處理用戶信息，明確《隱私政策》中的信息收集範圍和使用規則，保障用戶知情權。 • 開展定期安全檢測，每年對平台進行 4 次安全檢測和隱私合規檢測，以及 1 次滲透測試，持續優化系統安全性。 • 制定數據安全應急預案，開展常態化故障演練，加強員工信息安全培訓，提升系統韌性和團隊應急能力。

商業道德

藥師幫秉持著「正直做人、合規做事」的核心價值觀，對任何形式的賄賂和腐敗行為實施零容忍政策。我們嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國反洗錢法》以及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等相關法律法規，不斷完善我們的反貪污、反壟斷和反不正當競爭的審查流程，以防止任何賄賂、腐敗或舞弊行為的發生，保護市場的公平競爭環境。

管理體系

為保障經營的廉潔性，藥師幫已就反腐敗、反賄賂等事宜制定並落實《反腐敗合規政策》《廉正舉報管理辦法》《藥師幫行為高壓線操作指引》等內部規章制度。報告期內，公司新發布《利益衝突管理制度》，對利益衝突的內容、分類和申報的場景、方式進行明確介紹。

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

為保障員工廉潔性，藥師幫構建防止腐敗、賄賂、欺詐等行為的內部規範體系，包括《藥師幫行為高壓線操作指引》《員工手冊》等制度文件。通過制定明確且嚴格的政策及指導方針，禁止任何形式的商業賄賂、濫用職權及職務侵佔的行為。我們要求所有員工認可並簽署《反腐敗合規承諾函》，該承諾函闡述了廉潔建設的政策和規則。報告期內，所有新入職員工對該承諾函簽署率已達 100%。

亮點數據



報告期內，
《反腐敗合規承諾函》
新員工簽署率已達

100%。

樂藥集團在 2024 年組織各部門聯合研討，結合業務場景形成「七大紅線」體系，進一步強化全員商業道德準則，明確劃定了全流程行為禁區。該體系以禁止弄虛作假、索賄受賄、職務侵佔等核心條款為基準，將合規要求嵌入採購、銷售、倉儲等關鍵環節，引導員工恪守職業操守底線。通過將紅線標準與日常經營場景深度綁定，有效構建起事前預防、事中監控、事後追責的全鏈條風控機制，促使員工在開展業務合作、處理客戶關係時始終秉持誠信原則。這種剛性的制度約束與常態化的廉潔教育相結合，不僅維護了公平透明的商業環境，更在組織內部培育「以捍衛公司的文化價值觀為己任，保持最高的職業操守與道德標準」的準則，築牢道德根基。

乐药七大红线
正直做人·合規做事 是我们为人处事坚不可摧的基石!

- 弄虛作假**
禁止任何形式的弄虛作假行為
- 索賄受賄**
禁止利用職務之便，索取他人財物(索賄)或非法收受他人財物(受賄)
- 資產風險**
禁止未經公司授權擅自開展、私自處置或轉讓存儲公司資產
- 利益衝突**
禁止違反《利益衝突申報制度》，主導、參與、聯合公司與合作伴發生存在利益衝突的交際
- 罔顧安全**
禁止不顧及安全，造成人員安全、財產安全及操作風險，危及公司或合作伴的財產機密
- 泄密機密**
禁止違反信息安全管理制度，洩露公司及合作伴的機密機密
- 職務侵佔**
禁止利用工作之便或公司資源，竊私舞弊、侵占、挪用公司或合作伴財物，損害公司利益、合作伴利益行為

对踩“红线”、越“底线”、闯“雷区”行为 零容忍

举报热线 020-32643156
举报邮箱 jubao@ysbang.cn
举报平台 http://ysbang.cn/jubao
现场举报 广州海珠区新港中路397号TIT创意园 创意园6号内申内报部

做正确的事 正确地做事
我们都有责任捍卫乐药集团的文化价值观，保持最高的职业操守与道德标准。如果您发现触碰“七大红线”的行为，请立即向公司举报!

廉潔文化

2024 年，藥師幫開展商業道德培訓。培訓內容涵蓋公司的合規經營理念、商業道德建設以及廉潔行為的制度規範。為加強關鍵環節和崗位的反腐倡廉建設，我們設置專項培訓課程，旨在深化員工對反賄賂和反腐敗政策的理解和認識。

報告期內，公司面向全體員工開展線上利益衝突培訓，並要求員工進行利益衝突申報。此外，員工反舞弊培訓體系已完善，反舞弊培訓視頻已上傳至內部培訓平台供全體員工學習觀看。報告期內，公司面向全體董事、監事與高級管理層開展反舞弊培訓，同時開展了多次專項的反舞弊培訓。



亮點數據

報告期內，公司面向董事及員工開展 **6** 次反舞弊類培訓，參與人次達 **2,913**，**未發生** 針對公司或員工的貪污訴訟案件。

舉報管理

藥師幫致力於根除貪污腐敗等不道德商業行為，我們積極鼓勵員工及所有與公司有直接或間接業務往來的利益相關者舉報舞弊行為。為提供一個透明和安全的舉報環境，我們在藥師幫官方網站上設立專門的廉正舉報平台，並公開監督舉報的電子郵箱和熱線電話。公司員工及社會各界人士可通過多種廉正舉報途徑，匿名或實名提交關於公司及相關工作人員實際或疑似舞弊案件的信息。

藥師幫承諾對舉報人的個人信息和其所提供的所有舉報內容實行嚴格的保密措施。我們堅決禁止任何形式的對舉報人的打擊報復行為，對於此類行為，我們將予以嚴厲懲處。對於查實的腐敗、舞弊事件，我們將採取嚴肅的處理措施，包括但不限於從嚴從重的紀律處分，若相關行為構成犯罪，將依法追究其刑事責任。《廉正舉報管理辦法》明確了舉報的受理範圍、處理流程、保密措施及違規行為的界定，並強化對舉報者的保護機制，以確保舉報人的舉報權益不受侵犯。

藥師幫設有多種廉正舉報途徑，包括郵箱、電話、舉報平台和現場舉報。收到的舉報事件由審計委員會直接監督，並授權內部審計部門調查。內審部門執行獨立、客觀的調查程序，收集並分析證據，得出結論。根據調查結果，相關責任部門聯合人力資源部門，嚴格按照公司制度採取紀律處分或處罰，以持續維護公司廉潔、透明的運營環境。

亮點數據

報告期內，廉正舉報途徑收到舉報線索共計 **90** 餘條，相關問題均已得到解決。



舉報渠道

電話：020-32643156

郵箱：jubao@ysbang.cn

廉正舉報平台網址：<https://www.ysbang.cn/jubao/>

現場舉報：廣東省廣州市海珠區新港中路 397 號 TIT 創意園創意西路 6 號藥師幫樓

02

好醫好藥 普惠可及

在當今社會，人民對健康生活的追求日益增長。藥師幫以「好醫好藥普惠可及」為使命，不斷提升產品安全與質量，推動醫藥產品和服務普惠可及，助力基層醫療水平提升，推動醫療知識普及，共同促進健康中國建設。

關鍵議題： 普惠可及的醫藥服務

產品安全與質量

提升用戶體驗

負責任營銷

聯交所 ESG 指引關鍵指標： KPI B6.4, B8.1, B8.2



本章響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



產品安全與質量

藥師幫堅持以用戶為中心、合規做事的價值觀及管理理念，堅決維護用戶利益，確保用戶所購藥品的安全與質量。

產品安全與質量管理體系

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

平台業務

我們嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《藥品網絡銷售監督管理辦法》《網絡交易監督管理辦法》《電子商務法》等相關的法律法規，構建全面質量安全管理體系。我們通過制定並落實藥品相關質量管理制度，包括《藥師幫平台商品質量安全監督管理制度》《藥師幫平台產品上架審核標準》《藥師幫平台藥品不良反應檢測報告制度》《藥師幫平台商品安全違法行為制止及報告制度》《藥師幫平台關於出售假冒商品處理規則》等 30 項內部制度及運營規則。質量安全管理規則覆蓋平台商家入駐、商品上架、廣告合規、商品質量安全監督、不合格品種下架、問題上報、藥品召回、不良反應處理、商家退出、售後投訴反饋等各個藥品流通環節，確保平台藥品流通的各個環節均符合相關標準和要求。

2024 年我們根據新型業務推出了《藥師幫平台中藥飲片品質抽檢規範》及《藥師幫平台商品品質抽檢規範總則》，對在架商品的合規性做出了進一步確認及保證。

平台業務中，我們設置了綜合的質量管理架構，形成企業負責人、質量管理負責人、質量管理部門和業務部門的四層質量管理體系。技術部門負責系統程序的建立與穩定運行，設定系統程序質量控制功能，維護數據安全，提供操作培訓，為平台業務的質量管理提供技術支持。

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

自營業務

在自營業務方面，我們落實《上架入庫管理制度》《進貨驗收管理制度》《收貨管理制度》《退貨驗收管理制度》《在庫養護管理制度》《近效期藥品預警管理制度》《銷售管理制度》等共計 50 餘份覆蓋藥品入庫、儲存、運輸和銷售的全鏈條的內部規章制度。此外，我們為倉庫員工配備崗位手冊《崗位觀察檢查表》，以進一步保障藥品在庫過程中的安全與質量。

在自營業務中，樂藥總部質量管理部門實行對子公司質量管理部門的全面統籌管理，確保質量標準的統一和高效執行。子公司需定期向樂藥總部質量管理部門匯報，以便及時溝通信息、發現並解決潛在問題。

在樂藥子公司內部，設立了由質量負責人、質量經理、質管員、驗收員、養護員組成的質量管理部門，他們各自承擔明確的職責，包括確保質量管理體系的合規運營，嚴格審核商品、供應商及客戶資質，負責產品的驗收與養護工作，以及監督和執行公司質量管理體系的各項要求。各崗位職責明確，崗位間相互監督，構建了一個高效、嚴謹且相互制衡的質量管理架構，確保子公司內部質量體系高效合規運行。



自營業務質量管理架構



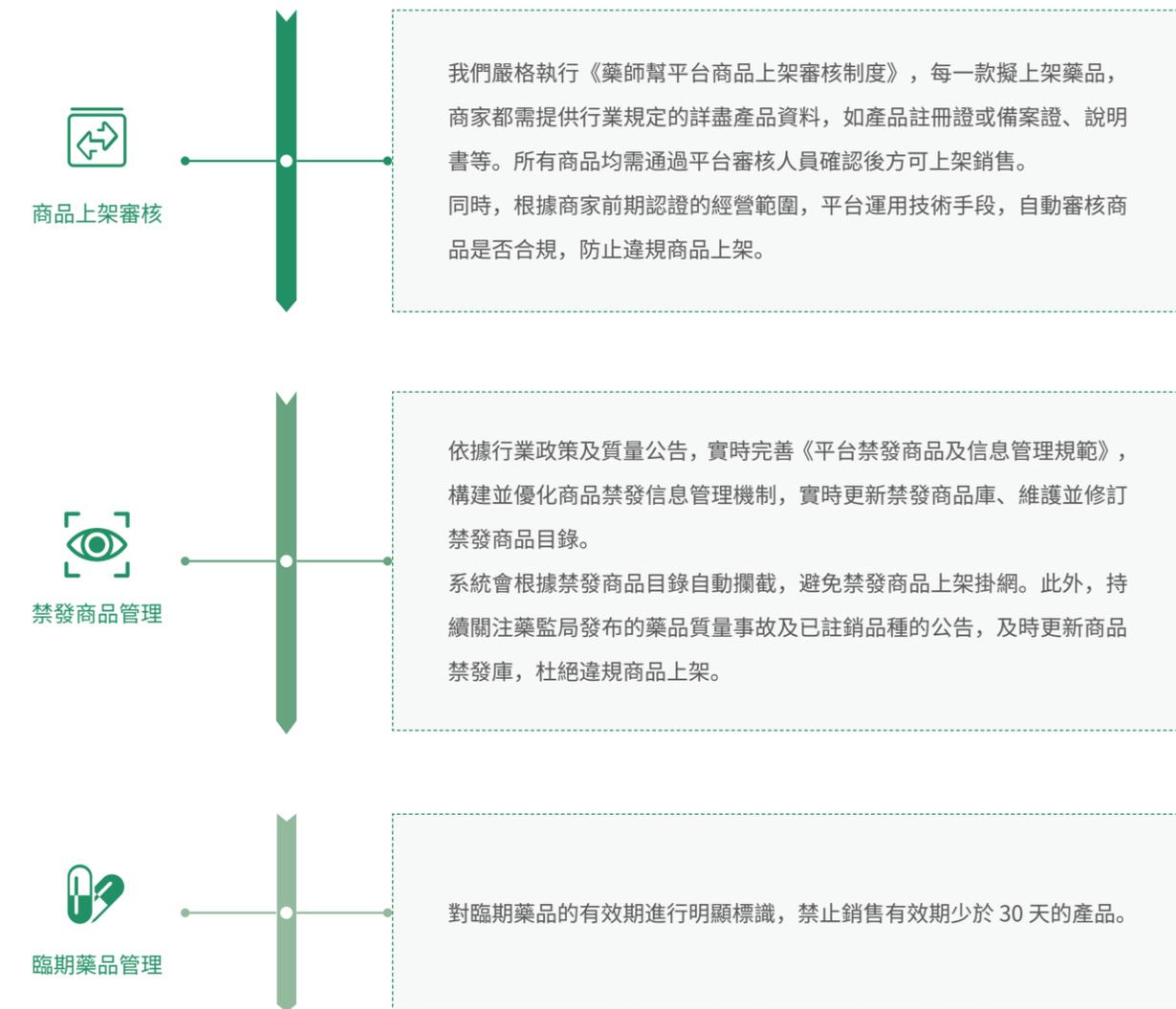
產品安全與質量審核

平台業務

我們構建了全方位的商品質量管控體系，貫穿商品上架、銷售、售後全流程。在商品管理方面，上架前嚴審資質，在售時動態監測，售後快速響應質量相關投訴；在主體審核方面，嚴格把關商家經營與供應能力，核實買家採購資質，確保平台交易安全合規。

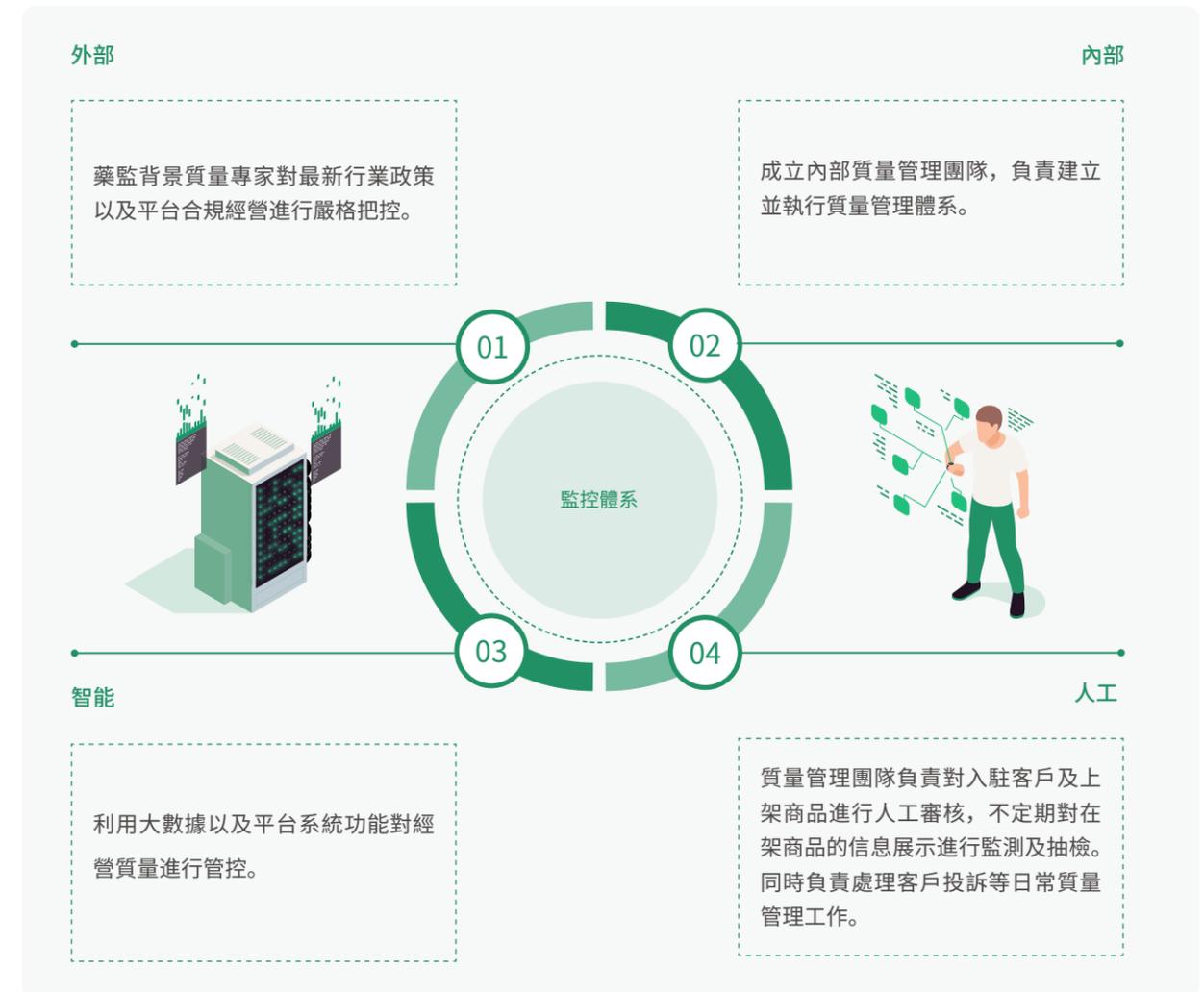
» 商品上架管理

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



» 商品在售管理

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



我們開通打擊假貨劣貨的舉報專線，為平台商家及買家提供便捷的投訴渠道，並配置專人專線負責處理相應的投訴事件，確保投訴閉環率達到 100%，保障平台藥品安全與質量，最大程度地規避不合格品以及退市產品等上架，確保在架商品的合法合規性。

依據《藥師幫平台商品品質抽檢規範總則》，針對售後反饋問題較為集中的中藥品種，我們將優先安排抽檢工作。所有抽檢樣品均會被送往獲國家認可的第三方檢測機構進行檢驗，後續處理措施將以該機構出具的權威結論為依據，並結合被抽檢品種對用戶、平台造成影響的嚴重程度採取對經檢測不合格的產品執行下架、處罰相關店鋪、終止店鋪合作等處理操作。

» 商品售後管理

我們始終確保藥品從生產到銷售至買家手中的每一個環節都安全合規。平台特別設置 400 人工客服熱線及質量投訴專線，並在用戶端配置了售後申請入口、平台介入入口、在線客服等多渠道售後反饋路徑，以便客戶在購買過程中遇到商品質量或商家資質等問題時可隨時與我們取得聯繫，並獲取及時的解決方案。若涉及產品質量問題，則立即轉至質量管理部門進行處理，質量管理部門將協調相關部門解決問題，確保客戶權益得到充分保障。此外，我們還為每個買家配備專門的業務員，負責實地跟進買家的售後情況。

» 商家規範管理

藥師幫建立嚴格的商家入駐平台資質要求及審核標準，包括《藥師幫平台入駐商家審核制度》及《藥師幫平台入駐商家管理制度》等，實行線上與線下相結合的雙重審核機制。

入駐審核流程

- 線上審核：商家需在線上提供相關證件資質並由平台通過系統進行審核。審核時，採用技術與人工相結合的方式，借助國家企業信用信息公示系統、天眼查等第三方權威數據以及智能算法，快速篩查商家質量安全相關的各類資料和信息，從工信系統、藥監局系統公開網站上核實商家證件的真實性、有效性以及整體的質量信譽相關情況，為企業背景調查提供全面、真實的數據和案例依據。
- 線下審核：線下商務人員會親自前往商家的辦公位址和倉庫進行實地考察，確認商家為真實存在的實體店鋪，了解商家的實際情況，真實且全面地評估入駐商家的資質質量和合規性，確保線上和線下的信息一致性及有效性。只有入駐審核合格後，才會推進協議簽訂流程。

經營範圍規範

- 協議簽訂後，平台推進建店流程，並依據入駐商家的營業執照、許可證件等證件規定的經營範圍進行審核配置，確保商家只允許上架其經營範圍內的商品，避免超經營範圍上架銷售品種。

持續核驗管理

- 商家入駐後，平台按照規定每半年對商家的資質、質量安全保證能力等進行核驗，確保入駐商家持續符合法定要求。
- 對於資質臨期的商家，系統將提前 30 天發出资質更新提示；對於資質過期的商家，系統將直接鎖定其銷售權限，同時該商家的資質文件將被存檔備查。
- 對入駐商家的訂單交易情況、配送情況、售後服務等施行系統性的管理，包括店鋪的服務評分、配送抽查等。

» 買家規範管理

我們嚴格依據醫藥行業相關法律法規，制定了《藥師幫平台採購用戶註冊審核制度》等多項買家管理制度。為確保買家身份真實性，當用戶註冊並提交個人證件信息後，平台執行嚴格的實名認證，對所有終端藥店、診療機構等買家進行身份核實。認證通過後，用戶需提交藥店證件資質，平台會依次進行初審和終審，審核通過後為用戶配備採購範圍。在此過程中，平台嚴格執行對採購用戶註冊的資質要求、審核標準，同時構建平台系統更新及升級等狀態的驗證規範，全面落實「五證 + 三要素 + 二審」審核機制，以此保障下游客戶入駐的真實性、一致性和有效性。平台依據採購用戶的《藥品許可證》等證件所載經營範圍進行審核並標記，確保用戶不得超出經營範圍採購商品，以進一步規範平台採購秩序。

「五證 + 三要素 + 二審」審核機制

建立了採購用戶註冊資質要求、審核標準、管理制度，同時構建了平台系統更新及升級等狀態的驗證規範，全面落實「五證 + 三要素 + 二審」審核機制。



自營業務

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

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

商品接收環節

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

藥品驗收環節

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

藥品儲存環節

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

亮點數據

報告期內，



資質審核合格合法有效

100%。



入庫商品查驗單據

100%。



入庫商品驗收合格

100%。

樂藥總部質量管理部門向各個子公司下達每日的安全與質量工作計劃，並要求子公司質量經理、質量負責人至少每週進行倉庫實地檢查，向總部匯報檢查情況。此外，我們建立內部交叉檢查機制，旨在通過各子公司之間的相互監督和互相檢查，提高品質管理的效率和有效性。每半年，樂藥總部質量管理部門組織子公司進行交叉檢查，以便及時發現質量問題，並迅速採取整改措施。

我們每季度開展跨部門共創會議，協調採購、財務、運營、物流等不同部門之間的溝通，共同應對及解決業務流程中的問題。通過這些措施，我們致力於確保自營業務的質量管理得到有效執行，為客戶提供優質、安全的藥品。

亮點數據

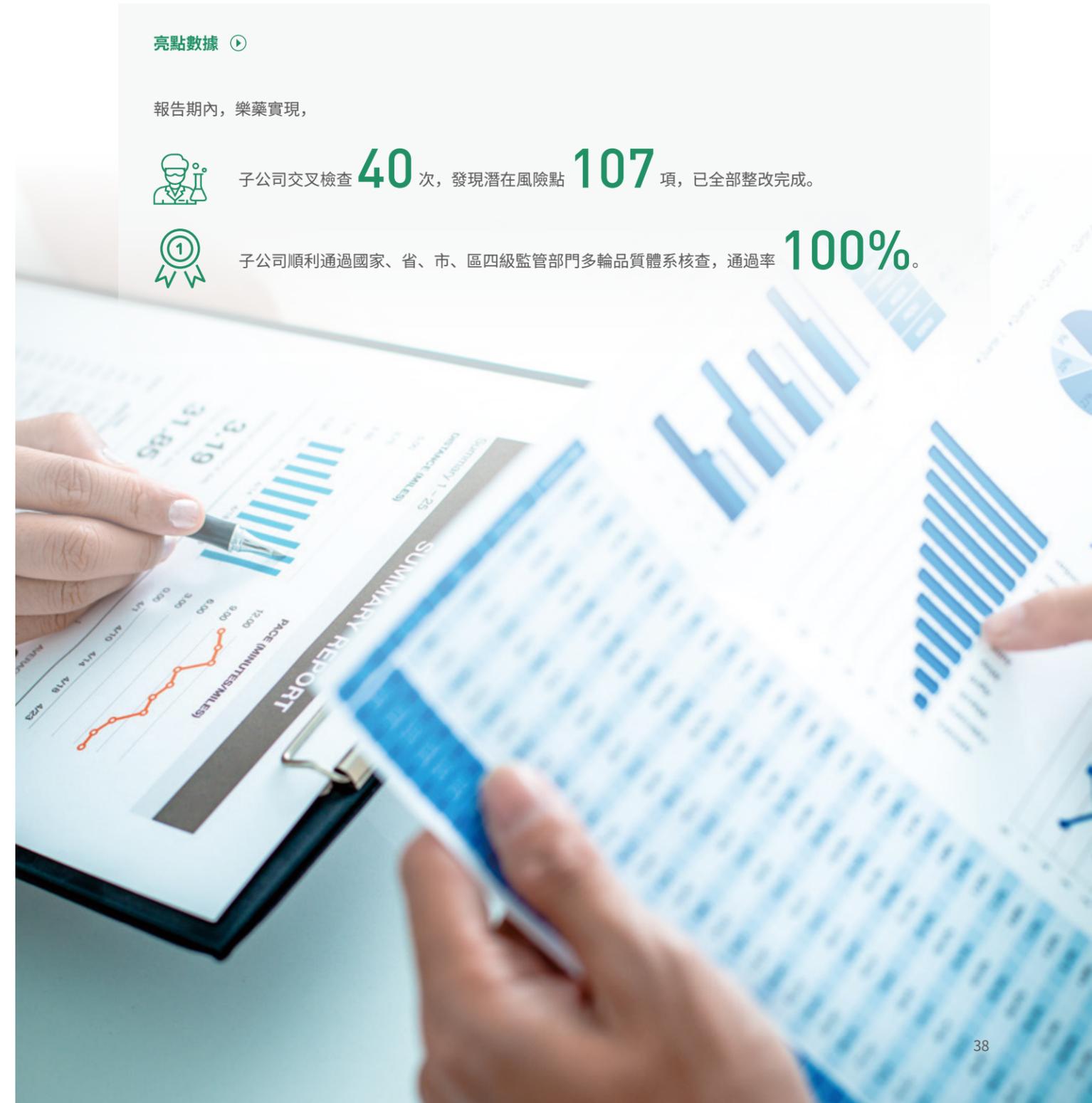
報告期內，樂藥實現，



子公司交叉檢查 **40** 次，發現潛在風險點 **107** 項，已全部整改完成。

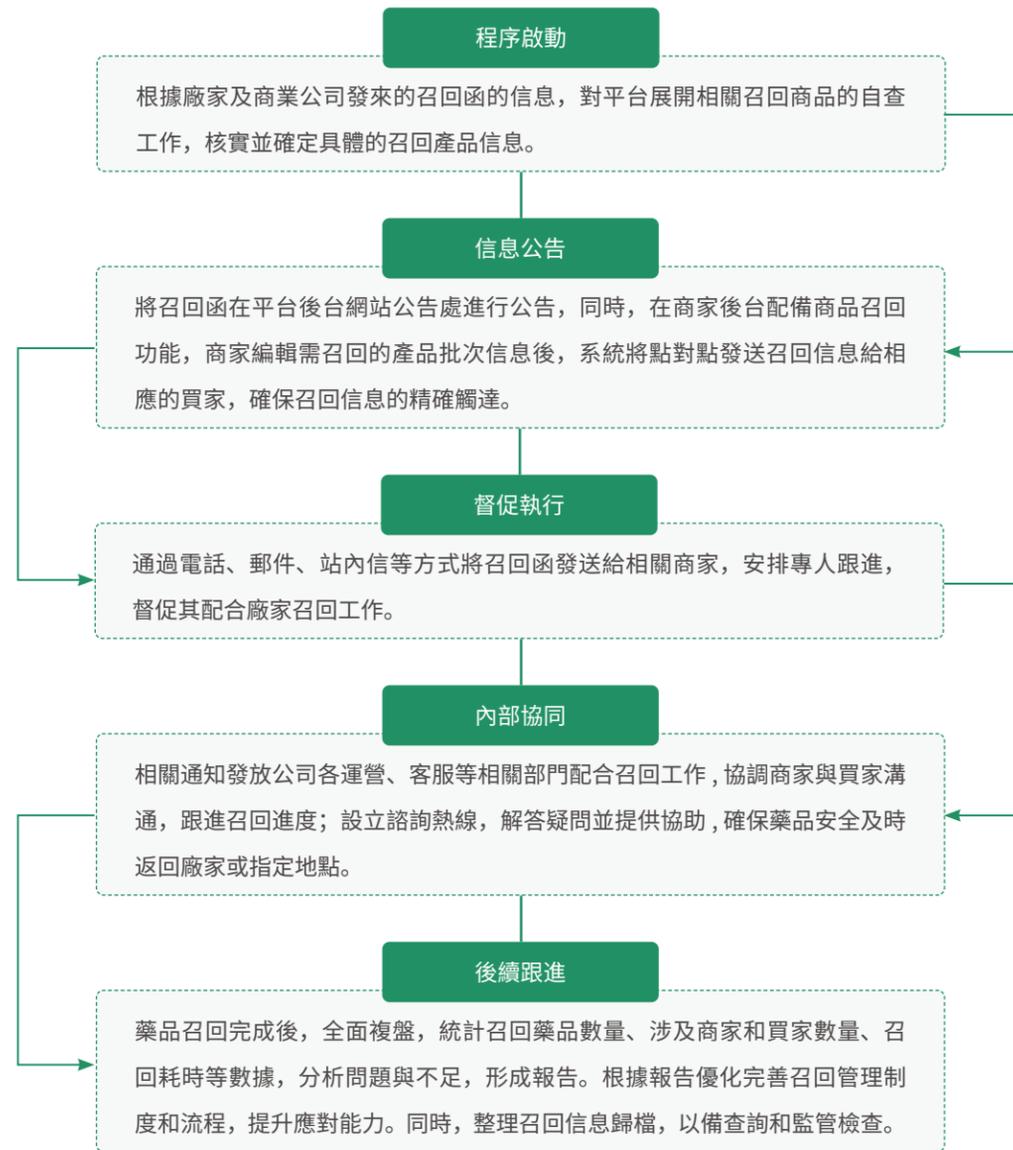


子公司順利通過國家、省、市、區四級監管部門多輪品質體系核查，通過率 **100%**。



產品追溯及召回

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



產品召回程序

藥師幫通過線上系統實施全流程藥品追溯管理，覆蓋藥品的採購、收貨、驗收、儲存、復核、銷售及退貨等環節，詳盡記錄藥品的流通路徑，並包含藥品流向的終端藥店和診所信息。通過這種全鏈路的數據追溯機制，確保了每一盒藥品在流通過程中的關鍵信息得以記錄，保障藥品可追溯性。

產品投訴處理

藥師幫高度重視產品投訴處理，建立了完善的投訴處理流程。我們設置質量專線電話，以便客戶在購買過程中遇到商品質量或商家資質等問題時可隨時與我們取得聯繫，並獲取及時的解決方案。為確保投訴處理的時效性，對於面向平台商家的投訴，我們對商家規定了 72 小時的處理時限，特別地，對於催發貨類的投訴，我們要求商家的處理時限縮短至 48 小時。若商家在規定時間內未進行處理，平台將根據客戶要求協調商家在 1-5 天內完成處理。若涉及產品質量問題，則立即轉至質量管理部門進行處理，質量管理部門將協調相關部門解決問題，同時分析涉事商品的合法合規性並採取管控措施，以確保客戶權益得到充分保障，以保障在架產品的質量安全以及合法合規。



產品安全與質量文化建設

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

產品安全與質量培訓	培訓形式
崗前培訓	<ul style="list-style-type: none"> 崗前考核制度，要求員工需通過崗前專業培訓及考核才能開展工作。
實戰提升	<ul style="list-style-type: none"> 制定《崗位觀察檢查表》員工 SOC 手冊，詳細說明採購到收貨環節的操作流程，指引員工從實踐中不斷積累提升自身專業素養。
專項培訓	<ul style="list-style-type: none"> 面向子公司和供應商的產品安全與質量培訓，培訓內容包括檢驗報告的審查等，並通過考試深化培訓效果，確保員工深入理解和掌握相關知識。

2024 年專項培訓進展

平台制定了年度培訓計劃並按計劃對質量安全相關人員開展月度培訓，累計培訓時長達到 15 小時，參與培訓人員達 455 人次，所有培訓記錄和課件均完整存檔，方便後續查閱和複盤。

樂藥開展了針對子公司全員合規及質量紅線培訓會，參與人數達 2,077 人，針對培訓中的薄弱環節，及時調整培訓內容，加強專項輔導。

亮點數據

報告期內，



開展產品安全與質量培訓 **21** 場。



參與員工累計達到 **2,593** 人次。

精準培訓賦能，提升中藥產品安全質量識別力

為強化中藥事業部團隊對中藥安全與質量問題的識別能力，2024 年，我們針對運營、商務、採購等不同業務板塊，開展了 3 場專項培訓，根據各板塊特點與需求，精準規劃並高效實施培訓內容。

為保障培訓內容的專業性和權威性，我們特邀外部權威中藥領域學者及行業專家，通過專業知識講授、典型案例剖析、實操類比演練等多元化方式開展專項培訓。

運營板塊

著重闡釋中藥產品在市場流通環節的質量把控關鍵要點，例如不同季節中藥儲存條件的差異對產品質量產生的影響，以及中藥在電商平台銷售時的合規展示要求等。

採購板塊

重點圍繞中藥原材料真偽鑒別方法、產地與質量關係的深入分析等內容展開系統培訓。

商務板塊

聚焦於中藥供應商資質審核要點，進行全面且細緻的講解。

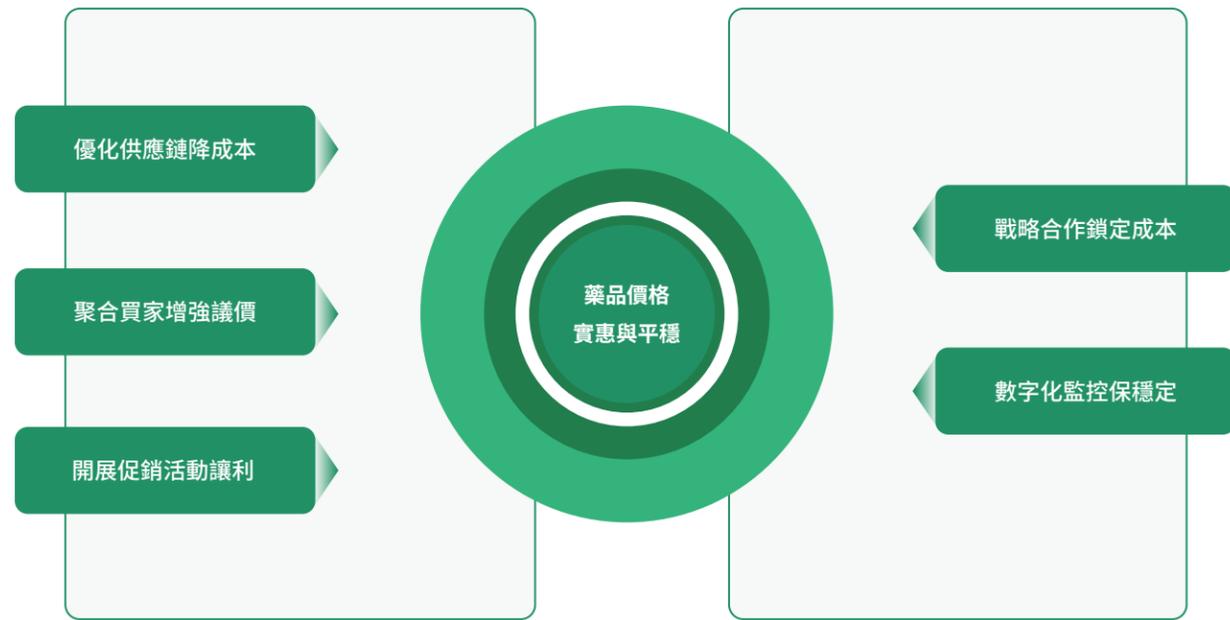
培訓結束後，通過理論考核與實際操作考核相結合的方式檢驗培訓效果。同時，通過問卷調查廣泛收集員工反饋，員工提出的改進建議主要集中在進一步增加案例分析的深度與廣度，以及加大實操演練的比重。



價格實惠穩供應

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

藥品價格實惠與平穩



價格實惠

優化供應鏈降成本：藥師幫平台通過精簡藥品流通環節、拓展多元供給渠道，強化價格競爭優勢，將更大的利潤空間讓渡給終端消費者，使得終端藥店能夠以更為優惠的價格採購藥品，有效降低了藥品採購成本，為終端消費者構築起價格優勢。

聚合買家增強議價：平台整合了大量買家資源，構建起議價能力更強的虛擬聯盟。平台產品價格公開透明，買家可在約 390 萬個 SKU（涵蓋處方藥、非處方藥及醫療健康產品）中進行篩選，並以最優價格訂購藥品，同時能夠在線監控訂單狀態，充分保障了買家在價格決策方面的主導權。

開展促銷活動讓利：公司定期舉辦大型促銷補貼活動，發放補貼優惠券，重點推出低門檻、高折扣的優惠券以及低價單品包郵服務。通過這些舉措，有效降低了藥品價格，使更多低收入群體及偏遠地區居民能夠負擔得起所需藥品，顯著提升了醫藥產品的可及性，切實讓終端客戶獲得實惠。此外，平台設置定期拼團活動，依據大數據與市場動態，實時調整藥品准入價格與熱銷價格，嚴格審核價格體系，限制部分高價品種參與拼團，確保平台藥品價格合理，契合廣大客戶需求。

價格平穩

戰略合作鎖定成本：在與供應商合作初期，即對合理的成本效益比達成一致，並簽訂長期戰略合作協定鎖定成本價格，確保價格長期穩定，同時保障交貨時間準時和供應持續可靠。

數字化監控保穩定：平台建立數字化價格監控系統，為單項藥品設定合理價格上限，實時跟蹤藥品價格趨勢。針對短期波動大的異常品種，及時進行價格管控。藥品供不應求時，通過價格監控系統快速識別高價品種，組建價格回歸專項小組。此外，平台通過與市場監管部門緊密協作，構建完善的價格監控體系，嚴格把控藥品價格波動，確保藥品價格始終處於公平合理的區間，有力維護了市場的穩定與健康發展。

藥品供應穩定與持續

藥師幫通過多元且高效的業務模式與管理策略，全方位保障藥品供應的穩定與持續，致力於為客戶提供優質的醫藥服務體驗。

常規自營業務：精準適配市場需求

常規自營業務是藥師幫「多快好省」服務客戶的穩定器，依據下游需求進行採購決策，重點挑選採購頻率高、需求量大大的 SKU，並嚴格把控產品質量。

運營過程中，緊密依據下游市場需求做出採購決策，聚焦於採購頻率高、需求量大大的 SKU，同時，嚴格執行高標準的產品質量把控流程，從源頭保障藥品品質。報告期內，自營業務展現出穩定的市場服務表現，向下游買家提供月均約 350,000 個 SKU，相比去年同期增加了 9,000 個，滿足市場多樣化的藥品需求，為客戶提供更多選擇空間。

廠牌首推業務：深化合作共築供應穩定

我們持續開展廠牌首推業務，為合作藥企提供精細化、專業化服務，全力協助廠牌供應商將優質藥品精準送達終端客戶手中。通過與廠家建立深度、直接的合作關係，有效減少中間供應鏈環節，提升供貨效率，為貨源的穩定供應提供堅實保障。在合作過程中，我們積極與廠牌達成共識，充分運用數據分析和市場洞察能力，緊密結合廠牌自身的營銷資源，依據產品政策和項目投入情況，不斷拓展合作規模，實現互利共贏。

為實現藥品的穩定供應，藥師幫採用以銷定產的方式。通過與廠家構建緊密的供應鏈協同機制，深入了解其生產流程及生產訂單週期，依託平台龐大的銷售數據進行精準分析，從而精準確認生產訂單數量，有效避免了滯銷和缺貨現象的發生，極大地降低了缺貨風險，優化了整體生產模式。為了更嚴格地監控藥品供應情況，我們還設定了缺貨天數、缺貨率等考核指標，通過量化的方式確保藥品穩定供應，為客戶提供可靠的藥品供應保障。

同時，藥師幫總部高度重視 20 餘家子公司核心首推品種的滿足率，積極發揮統籌協調作用，統一調配採購需求，並實施就近採購策略，確保藥品能夠根據需求迅速到貨，不僅有助於提升物流效率，亦可減少不必要的資源損耗，有效降低運營成本。

此外，我們根據客戶所在區域的不同特點，將其劃分為不同類型，針對各類客戶的需求差異，實施相應的運營策略，以此實現價格的穩定和品種的充分滿足。

多元供應穩根基，藥師幫助力單體藥店突出重圍

當前，連鎖藥店擴張與線上買藥興起，單體零售藥店在藥品渠道、藥品價格、供應穩定方面面臨著諸多困境，面臨業績下滑壓力。單體零售藥店採購渠道窄，依賴本地少數供應商或省內平台，難獲取省外及小眾品牌藥品，無法滿足顧客多元需求。

零售藥店市場競爭激烈，連鎖藥店憑藉規模優勢低價拿藥，而單體藥店採購量小、議價能力弱，成本居高不下。藥品供應穩定性也堪憂，突發公共衛生事件、原材料短缺等易引發供應波動，流感季、疫情時藥品需求激增卻供應不足。而且單體藥店與供應商合作弱，供應緊張時，供貨優先保障連鎖藥店，影響單體藥店經營與顧客滿意度。

藥師幫作為院外醫藥產業數字化綜合服務平台，切實為藥店解決諸多難題：

拓寬藥品渠道

橋南大藥房和銀杏樹大藥房曾因採購平台局限，難以獲取省外藥品。2017 年 3 月，藥師幫業務在成都上線，當月兩家藥店便開始採購，突破地域限制，豐富了藥品品類，滿足顧客多樣需求。

平衡藥品價格

面對連鎖藥店價格競爭，單體藥店議價能力弱、成本高。銀杏樹大藥房老闆表示，在藥師幫平台能對高價藥比價，降低採購成本，提升價格競爭力。

保障供應穩定

成都夏季高溫高濕，皮膚病高發，橋南大藥房、銀杏樹大藥房、雙流區安惠藥房從藥師幫採購的樂藥師鹽酸特比萘芬噴霧劑、曲安奈德益康唑乳膏，價格優且供應穩定，滿足特殊時期熱門藥品需求，避免缺貨，提升顧客滿意度。

藥師幫借助數字化網絡和豐富供應商資源，打破地域限制，為單體藥店提供豐富藥品，解決偏遠地區藥品配送問題，保障藥品採購穩定；通過集中採購和比價機制降低價格，增強單體藥店價格競爭力與盈利能力；滿足單體藥店高頻小單採購需求，減輕資金和庫存壓力，助力經營，提升顧客滿意度。



好藥普及與推廣

全品類嚴選好藥 - 樂藥師

藥師幫自有品牌「樂藥師」為消費者提供全品類、專業化、高質量的常見病用藥方案，是深受消費者信賴的國民醫藥品牌。

「樂藥師」選品策略紮根於藥師幫平台海量交易數據挖掘與行業大數據分析。藥師幫平台積累了不同地區、季節、消費群體的藥品採購數據，提供直觀市場需求反饋。同時，通過分析行業內藥企研發趨勢、藥品迭代、疾病發病率變化等信息，「樂藥師」精準把握市場動態。同時，「樂藥師」組建專業藥品專家團隊，憑藉深厚的專業知識和豐富的行業經驗，深入全國 2,000 多家藥企展開實地調研，對藥品的生產流程、研發技術、原材料品質等進行細緻考察。在篩選過程中，團隊依據感冒、咳嗽、發燒等常見用藥場景，以及高血壓、糖尿病、心血管疾病等慢性病症的不同治療需求，同時充分考慮不同年齡段人群的生理特點和用藥差異，如兒童用藥的安全性與口感、老年人用藥的便捷性與依從性等，為消費者提供貼合需求的「好藥材、好工藝、好品質」的嚴選好藥。

截至 2024 年底，樂藥師實現了品種數量 5 倍的增長，覆蓋了 15 類常見病症用藥，涉及感冒、骨科、皮膚、婦科、兒科、五官、補益、神經系統、泌尿系統、消化系統、抗感染、心血管、內分泌、止咳平喘、清熱解毒等用藥類別。豐富多樣的藥品品類，滿足了全年齡段人群從日常保健到疾病治療的多樣化用藥需求，讓各類常見病症都能有對應的優質藥品可供選擇。



嚴選藥材

- ▶ 嚴格甄選優質藥材，從源頭開始把控。
- ▶ 數據亮點：涵蓋 300+ 種藥材，將藥材的質量作為甄選的核心標準，平均 123 家中選 1 家。

嚴選工藝

- ▶ 專業團隊整合產業優質資源，利用供應鏈優勢嚴格挑選先進工藝。
- ▶ 數據亮點：嚴選全國 2,000+ 廠家，覆蓋 15 類常見病症用藥，藥品均可溯源；嚴選的品種已應用 13 項國家發明 / 實用新型專利。

嚴選品質

- ▶ 全鏈條多輪高標準嚴把關，嚴選已接受多年市場消費者驗證的品質好藥。
- ▶ 數據亮點：所有藥品上架前，必須接受團隊從工廠到倉庫的 5 輪檢查。

1 號單品藿香正氣口服液上市：大單品戰略引領，塑造品牌標竿

在樂藥師的產品矩陣中，2024 年推出的 1 號單品樂藥師藿香正氣口服液，憑藉大單品戰略的引領，以其獨特的亮點優勢在競爭激烈的市場中脫穎而出，深受廣大藥店、診所和消費者歡迎，成為消費者信賴的健康守護選擇，成功塑造了品牌標竿。



1 號單品獲得雙重專利：一種藿香正氣口服液中甘草的鑒別方法 / 一種解表祛濕的泡騰劑及其製備方法和用途



亮點 1：創新包裝

樂藥師藿香正氣口服液採用獨具匠心的小綠袋便攜包裝，此乃市面上的獨特設計。該包裝充分考量現代人快節奏的生活與出行需求，輕巧便攜。飲用時，僅需輕輕一撕，即可直接飲用，無需借助吸管等工具。包裝相較於傳統瓶裝口服液更為綠色環保，且有效避免可能出現的灑漏問題，為用戶帶來極大便利，使及時用藥更為便捷，提升用藥體驗。



亮點 2：安全配方 廣泛適用

在成分選擇上，樂藥師藿香正氣口服液嚴格把關，使用食品級輔料，不添加聚乙二醇 400，有效降低腸道副作用風險。同時，該產品 0 酒精添加，適用人群廣泛，兒童、司機、酒精過敏者等特殊人群應對感冒等不適症狀時，均可放心服用。

亮點 3：多元功效 應對感冒

在藥效方面，樂藥師藿香正氣口服液可有效應對風寒感冒、胃腸型感冒、暑濕感冒等多種類型。人體受風寒侵襲出現頭痛、發熱、惡寒等症狀時，其中的白芷、紫蘇葉等成分可發散風寒，驅散寒邪；針對胃腸型感冒引起的噁心、嘔吐、腹痛、腹瀉等腸胃不適，蒼術、厚朴等成分能芳香化濕、理氣和中，緩解腸胃負擔；在暑濕感冒高發的夏季，面對悶熱、頭暈、乏力等症狀，其獨特配方可解表化濕，使身體恢復清爽。

1 號單品藿香正氣口服液上市：大單品戰略引領，塑造品牌標竿

亮點 4：嚴格生產 品質保障

在生產過程中，樂藥師嚴格把控各環節。包裝材料採用純鋁四層複合口服液體藥用滅菌型複合膜，其輕便無毒，能隔絕氧氣與光照，為藥品提供穩定儲存環境，且無菌級別高，從源頭保障產品安全。滅菌方式為水浴式滅菌，溫度近乎恒溫，保證了產品質量均一性；中低溫滅菌則在有效殺滅微生物的同時，最大程度保留藥品有效成分，充分發揮藥效。從條袋成型到藥液灌裝、批號打印、封口、剪裁等生產工序，除人工更換包材外，均實現自動化生產，提高了生產效率，減少了人為因素對質量的影響。包裝生產也高度自動化，從條袋理袋計數、裝盒，到自動稱重剔除、批號打印、藥監碼掃描等環節一氣呵成，確保產品質量穩定可靠。

亮點 5：全程追溯 安全無憂

每一盒樂藥師藿香正氣口服液均配有「碼上放心」追溯碼，此碼如同藥品的「身份證」。通過全程追溯體系，樂藥師為消費者用藥安全提供堅實保障，讓消費者放心購買與使用。

樂藥師藿香正氣口服液以其創新的設計、安全的配方、卓越的功效、嚴格的生產工藝和完善的質量追溯體系，成為樂藥師品牌的明星產品，引領大單品戰略，為消費者的健康生活保駕護航。



中藥品類普惠可及 – 中藥飲片

中藥飲片作為傳統醫學瑰寶，其品質與流通對保障公眾健康、推動中藥行業發展至關重要。藥師幫憑藉創新平台模式，以「多快好省」為宗旨，為超 40 萬家終端客戶提供中藥藥品服務，助力其便捷獲取藥品，提升運營效率與客戶滿意度，不斷拓展新品類，豐富藥品供給，讓消費者更易獲取高質量中藥產品。

嚴選道地藥材，創新銷售模式

藥師幫始終將品質視為中藥業務的核心，深度聚焦道地產區，構建了嚴謹且完善的採購體系。通過對道地產區的深度調研與合作，精準採購中藥飲片，從源頭上確保產品的地道性與卓越品質。在此基礎上，深入挖掘道地藥材資源，通過多渠道推廣，有效增強了消費者對中藥安全性與質量的信任。

2024 年，為拉近消費者與道地藥材的距離，藥師幫創新性地推出產地直供、直發和直播銷售模式。產地直播為用戶提供了直觀了解中藥生長環境、採摘過程及品質保障體系的窗口，確保每一份藥材均來自正宗道地產區。與此同時，眾多產地工廠直接在平台開設工廠店，憑藉源頭直采的價格優勢，為消費者提供一手優質商品。

在質量標準建設方面，藥師幫量化了顏色、大小、碎屑率等關鍵指標，輸出了 60 個更適應線上採購的中藥金方標準，並持續推進新品種的標準建立工作，推動了中藥普惠可及的進程，為行業規範化發展提供有力支撐。

簡化交易流程，提升採購效率

針對傳統中藥飲片交易流程繁瑣的問題，藥師幫運用數字化手段對交易流程進行全面優化。通過整合供應鏈環節，減少中間冗餘步驟，優化信息流通渠道，實現了採購效率的顯著提升，使得消費者能夠更加便捷、高效地購買到所需的中藥飲片，有效提高了中藥可及性。在平台「中藥品質館」專區，所有品種均嚴格執行 7 天無理由退貨政策，一旦收貨 7 天內出現質量問題，無論是否開袋，均予以無條件退換貨處理。

秉持公正原則，確保價格透明

我們堅持公正透明的定價原則，保護消費者的利益，避免不合理的定價導致藥品可及性下降。鑒於道地產區中藥在藥效上相較非道地品種具有明顯優勢，平台著力提升各區域的價格透明度。例如，針對雲南茯苓和湖南茯苓等常見品種，為用戶提供相同規格下的價格對比信息，確保用戶能夠獲取公正合理的價格，切實維護消費者的切身利益。

開展科普活動，傳承中藥文化

中藥知識的普及與傳承是中藥行業發展的重要基石。藥師幫中藥事業部通過公眾號定期發布「i 金方」中藥科普欄目，面向藥店、診所等採購客戶，提供專業的中藥鑒定方法、生產流程、品種介紹及市場動態分析；面向普通群眾，通過動圖、視頻、漫畫等趣味形式，傳播通俗易懂的中藥知識。此外，藥師幫開通中藥視頻號，通過源頭直播展示中藥的品種特性、採收和加工過程，傳播中藥知識，助力中藥文化傳承。



「川麥冬超級爆品日」單日銷量突破 12.5 萬噸

3 月底，藥師幫聯合平台商家在麥冬的道地產區四川省綿陽市三台縣共同打造「道地好藥普惠可及——麥冬節」活動。通過在產地的 3 天直播活動，我們帶領平台用戶共同走進麥冬產區，從麥冬博物館、麥冬第一村涪城村、麥冬種植基地、麥冬加工廠等多視角深入了解麥冬的文化、生長、加工和銷售過程，讓用戶對平台銷售的麥冬產品有更深刻的認識。此次「麥冬節」活動取得了顯著的成果，單日採購客戶數超過 7,000 家，單日銷量突破 12.5 噸，累計幫助用戶節省約 42 萬元成本。我們將不斷深入道地藥材產地，挖掘更多優質道地藥材，期待未來更多道地好藥通過藥師幫平台直達用戶。



亮點數據

截至報告期末，

我們向下游客戶提供了超過 **130,000** 個中藥飲片 SKU，並銷售了約人民幣 **2,073** 百萬元的中藥飲片，

同比增長約 **62.8%**；嚴格執行中藥飲片的品質控制標準，已完成共計 **271** 個金方標準的製定。

偏遠山區普惠可及

我們幫助偏遠山區的藥店有效解決了配送難題，藥品送達時間可從半個月縮短至三到四天；可獲取的藥品品種也從幾千增加到幾十萬個 SKU，滿足更廣泛的山區用藥需求。

亮點數據

截至報告期末，



藥師幫平台累計註冊買家 **827,000**，



註冊買家滲透了全國 **98.9%** 的縣域和 **91.2%** 的鄉鎮。

基層診療普及

在數字化浪潮席捲醫療行業的大背景下，基於平台龐大的用戶基數和海量的市場數據，我們精準捕捉到了基層醫療領域中疾病預防、快病治療、慢病康復、重症篩查以及流行病監測治療等常見且關鍵的應用場景中的潛在需求。

基於這些精準洞察，我們於 2024 年 8 月推出 3 款「未來光譜」系列即時檢測設備，分別為光譜免疫小方盒、光譜慢病檢測儀以及光譜微型血球儀。這些設備具備即刻測、多項目、體型小、好操作等優勢，大大提高了基層醫療檢測效率，迅速獲得市場認可。上市僅 4 個月，這三款設備便憑藉其強大的功能和出色的效能，成功覆蓋了超過 1.1 萬家終端用戶，在慢病監測、急性診斷感染、呼吸道病原診斷等眾多診療場景中發揮了重要作用，高效賦能基層醫療服務，為基層醫生提供了更為全面、準確的診斷依據，從而推動基層醫生精準用藥，提高基層醫療服務的質量和效果，為廣大基層患者的健康保駕護航。



未來光譜 POCT 產品助力基層診療能力提升

品種優勢

體型小巧，便於偏遠地區診所及村醫攜帶，拓寬醫療服務範圍；多功能集成，一台設備可完成多項檢測；兼容多廠家檢測試劑，提升診斷靈活性。

品種滿足度

未來光譜系列 POCT 產品，包括光譜免疫小方盒、光譜慢病檢測儀及光譜微型血球儀，產品便攜式、低成本、功能全，專為基層設計，滿足常見病、日常病診療需求，村醫可輕鬆攜帶隨訪。

用戶體驗

提供醫學支持服務，智能解讀檢測結果，醫學專家團隊協助解讀報告；引入危急值提醒功能，異常時提醒轉診；實行 1 年內只換不修，延長保修期至 3 年的質保政策，降低用戶維護成本。



未來，還將持續打造「光譜小屋」整體智慧醫療解決方案，運用智能診斷、大數據分析等技術，為破解基層醫療難題注入新活力，推動基層診療服務的普及與提升。

全方位服務支持

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

合作效率提升

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

2024 年，首營電子交換平台開展了一系列內部優化工作。在蓋章流程方面，將單個商品資質蓋章的平均等待週期由 8.5 天大幅縮減至 0.9 天，顯著提升業務辦理效率。同時，平台對文件預覽流程進行升級，全面支持所有蓋章場景下的 PDF 及圖片文件預覽功能，有效降低商家售後溝通成本，提升服務品質。截至目前，電子首營資質覆蓋率已達 64%，大大提升了用戶的資質交換效率，隨著平台的持續完善，未來將為更多用戶提供便利。

亮點數據



不計資料缺失補寄及郵寄過程中文件丟失等情況，使用藥師幫首營電子資料交換平台為供應商直接節省

近 **90%** 的交換成本。



配送時效升級

為確保藥品快速、安全送達，我們不斷深化倉儲建設，擴充自營倉庫陣地，並結合「9508」等配送體系，實現藥品流通的高效運作。我們注重管理創新，研發物流系統，並實時監控配送流程，確保藥品準時準確送達。通過持續優化配送時效，我們努力讓藥品更近、更好、更快地送到客戶手中，滿足廣大使用者的需求。我們的目標是打造藥品流通領域的標竿，為行業發展貢獻力量，讓更多人享受到便捷、可靠的藥品配送服務。

數字化供應鏈體系

自研倉儲系統

高效智能的倉儲管理系統是提升企業競爭力的關鍵。自 2019 年起，藥師幫在核心區域構建倉儲中心，通過自研倉儲系統實現採購、倉儲、物流環節的數字化，憑藉創新功能和先進技術脫穎而出，助力企業降本增效。

自研倉儲系統



現代物流倉庫改造方案與成果

倉庫	改善舉措	改善成果	效率提升與成本控制表現
沈陽主倉	倉庫優化方案中，輸送線總長縮短了 33.4%，移栽機數量減少了 50%，80% 的倉儲區域進行了庫容優化改造。	輸送線總長縮短，移栽機數量減少，庫存金額增加 270 余萬，品種數量增加 1,600 餘個。	優化方案使作業流程更合理，提升了存儲與流轉效率。降低成本 30 余萬元，庫存增加帶來潛在收益提升。

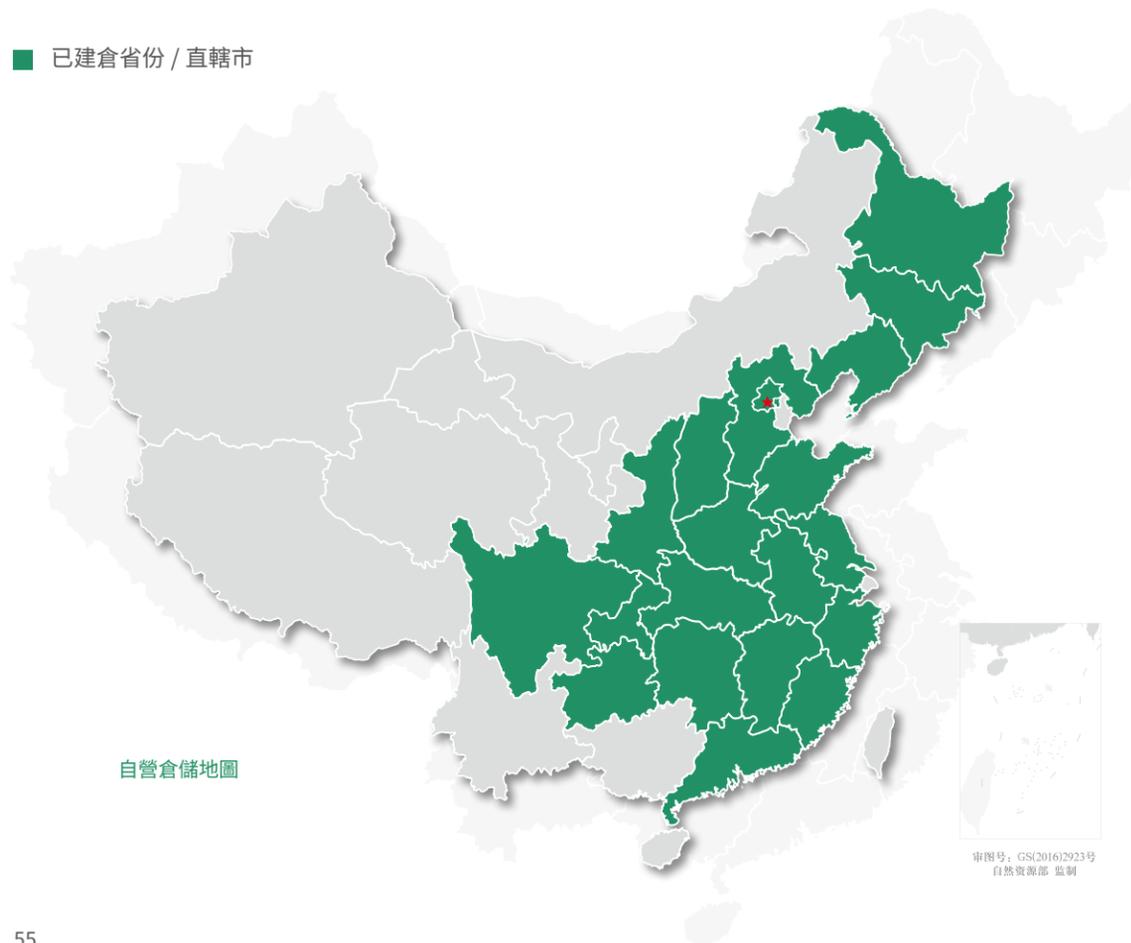
亮點數據

報告期內，

我們實現了倉庫平均約 **3** 個小時內完成出庫，跨省配送約 **38** 小時到城市，約 **49** 小時到鄉鎮，

已在全國 **15** 個城市共計開通了超過 **146** 條物流線路，實現了同城訂單半日達、當日達。

已建倉省份 / 直轄市



» 智能化配送方案

藥師幫通過智能化配送方案「物流優選」，實現高效、經濟的物流運輸。智能化配送方案從成本、貨損率、時效等十個方面進行全面考慮，規劃出最佳配送方案，通過精確的數據分析和算法，為每個訂單量身定制合適的配送策略。

在物流合作夥伴方面，物流優選整合了順豐、京東、菜鳥等優質物流資源。根據訂單需求、貨物特性以及運輸距離等因素，為每個訂單選擇最合適的物流服務商和運輸方式。同時，物流優選可實現交付過程實時監控，與承運商的 ERP 系統協同工作，實現帳目核對及異常訂單識別。從各方面幫助終端買家降低運輸成本，提升運輸效率，並確保貨物安全、準時送達。

我們重點關注業務的採購本地化，旨在節約整體配送資源，縮短運輸路線，從而提升運輸效率，減少貨物周轉天數，加快資金流轉速度，實現更高效、更經濟的業務運營。

亮點數據



報告期內，

樂藥省內採購占比 **54%**。



售後響應迅捷

為全方位提升平台商家售後處理質量與效率，我們從多維度完善客服體系建設。

制度保障

建立全面的管理制度及運營規則，涵蓋《藥師幫平台發貨規則》《藥師幫平台售後處理規則》《藥師幫平台爭議處理規則》，明確商家在發貨、售後處理、爭議解決等環節的操作規範和時間節點，從制度層面保障售後問題能夠得到及時、有序的處理。

依據《藥師幫平台售後處理規則》，商家需在接到售後申請後 72 小時內處理，若商家在規定時間內未進行處理，平台將根據使用者要求協調商家在 1-5 天內完成處理，保證售後響應速度。同時，設立商家端商品資質電子化項目，提升商家商品資質的上傳率，方便交易雙方交換首營商品資質，目前電子首營資質覆蓋率已達 64%，有效減少因資質問題導致的售後糾紛。

專業售後人員保障

我們成立專門的售後團隊，團隊成員包含電話客服、在線客服、質量合規人員等，並定期進行團隊培訓，確保客服團隊熟悉平台功能和行業特點，以提升產品知識和服務技能，全面提升各類售後的處理效率以及處理質量，增加用戶的黏度，提升用戶購物體驗。

激勵引導商家

設立商家端售後爭霸賽項目，對季度售後處理率穩步提升的商家，頒發獎牌及小禮品，激勵商家積極優化售後流程，提升處理效率。持續推進「9024」項目，對於表現優秀的商家，在店鋪首頁以高評分形式直觀展示，並納入商家的綜合服務評分體系，持續監管商家服務質量。高評分展示不僅激勵商家迅速處理售後，也為用戶提供了選擇優質商家的參考，提升用戶購物體驗。

線上功能輔助

2024 年，平台上線「催發貨」線上功能，讓交易雙方對發貨時效溝通更加便捷。以往可能需要多輪電話、消息溝通才能確認發貨情況，現在通過該功能，買家可一鍵催促發貨，商家也能及時收到提醒並反饋發貨進度，有效降低因發貨時效不明確導致的售後投訴率，確保售後響應的及時性。

同時，我們配套了買家端的「在線客服」功能並在頁面做了售後相關問題的導航，讓買家可以直接通過線上反饋售後問題，增加了售後反饋的觸達時限要求，以便更高效的處理閉環。

亮點數據

報告期內，樂藥集團客服團隊通過不斷優化售後服務水平，實現：



平台介入數量減少 **83.18%**，退款平均時長縮短 **86.48%**，

15 分鐘響應率超過 **95%**。

助力基層藥學服務

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

搭建知識學習平台，提升基層人員素養

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



2024 年，「藥學習」平台持續更新「幫幫堂」學習專欄，為藥師幫銷售團隊和終端客戶提供首推藥品知識培訓。2024 年，「幫幫堂視頻課堂」推出累計超 1,000 個首推商品學習視頻，製作超 5,000 個視頻。通過線上轉發的形式，「幫幫堂」幫助藥店經營者掌握專業藥品知識。

同時，為精準對接基層醫療經營中對 POCT 的需求，「藥學習」平台推出「檢驗士」培訓板塊，助力基層醫療機構的醫生及檢驗人員獲取檢驗士資格證書，確保即時檢驗工作的持續、合規開展。

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

拓展多元傳播渠道，普及健康科普知識

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

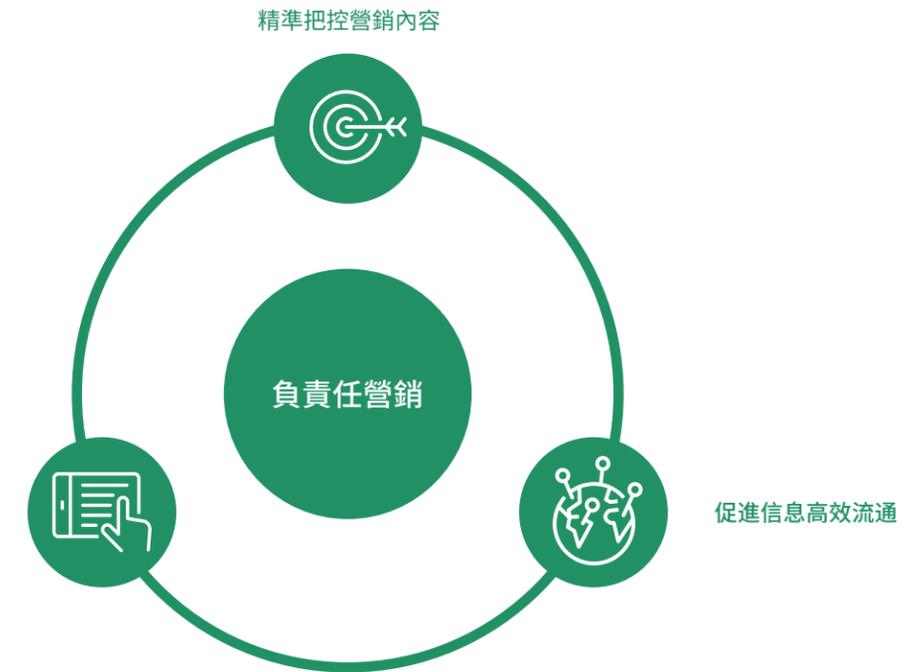
負責任營銷

藥師幫在業務拓展及營銷過程中始終嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國反不正當競爭法》《中華人民共和國廣告法》《醫療廣告管理辦法》《互聯網廣告暫定辦法》以及《關於在藥品廣告中規範使用藥品名稱的通知》等國家相關法律法規，管理及規範包含外包員工在內的全體員工的營銷行為，確保營銷活動合法合規。

藥師幫負責任營銷承諾

我們始終踐行負責任營銷理念。為確保銷售和運營團隊在日常工作中恪守負責任營銷原則，維護公司聲譽及客戶的信任，特訂立以下負責任營銷準則：

- 真實透明原則**：推廣藥師幫的產品和服務時，承諾全面、真實、準確地提供信息；嚴格遵守相關法律法規，不得就集團產品、服務、業績記錄作出虛假和誤導性陳述，保障客戶基於真實信息決策。
- 公平競爭原則**：宣傳藥師幫產品與服務過程中，尊重同業競爭主體，不得使用詆毀同業公司的表述。
- 客戶隱私保護原則**：深刻認知客戶隱私的重要性，任何宣傳場景下，均不洩露客戶及消費者隱私數據。



精準把控營銷內容

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

促進信息高效流通

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

強化商品信息透明度

在商品展示環節，我們高度重視信息的透明度與真實性。在中藥品類中，每條中藥品種的商品鏈接顯著位置都清晰標注藥品克重信息；藥品抽檢的實拍圖片直觀展示於商品詳情頁，使客戶能夠直觀洞悉產品實際樣貌，有效規避因過度營銷可能產生的誤導。在「中藥品質館」專區，特別要求商家上傳包含拆包實拍過程的視頻，全方位呈現產品細節，確保用戶對所購品種有真實、全面的了解。此外，部分品種還提供小樣供客戶參考，並且該專區堅持 7 天無理由退貨服務，全方位保障用戶權益，致力於為消費者營造一個誠信、安心的購物環境。

03

科技賦能 創新引領

在科技飛速發展的當下，藥師幫以創新為驅動，積極擁抱科技賦能。我們追求通過技術創新推動行業進步，為構建更智慧、更高效的院外藥品流通體系貢獻力量。

關鍵議題： 創新賦能產業鏈發展
信息安全與隱私保護
知識產權保護

聯交所 ESG 指引關鍵指標： KPI B6, B6.5



本章響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



創新賦能醫療健康生態系統

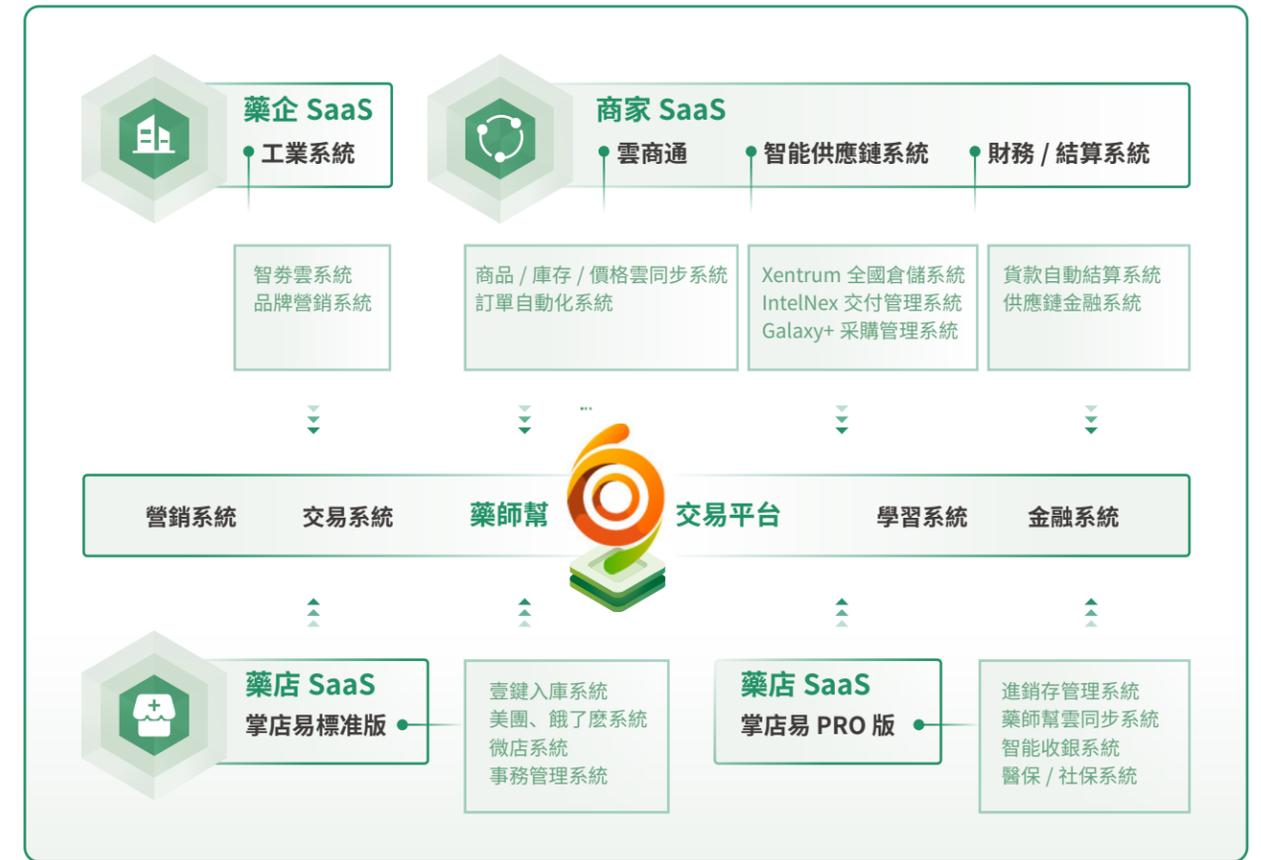
科技探索與創新

藥師幫相信在這個科技探索與創新日新月異的時代，科技將成為推動行業變革的重要力量。我們秉持「科技向善」的理念，積極驅動行業模式的創新，通過數字技術變革傳統的醫藥流通模式，不斷探索通過智能化的方式解決傳統藥店面臨的業務難題。

數字化解決方案

藥師幫致力於構建高效、便捷的數字化解決方案，為醫藥流通產業鏈注入新活力。對於上游醫藥供應商及廠牌，藥師幫平台通過創新的線上營銷策略和全方位的運營支持，不斷研發數字化工具，為上游供應商提供強大的運營助力，實現高效運營。對於下游的終端藥店和基層醫療機構，藥師幫平台積極彙聚市場的長尾需求，通過自研的 SaaS 系統，協助客戶實現高效的運營管理，進而推動院外醫藥流通市場的規模化交易，打造全新的交易模式，實現市場需求的精準匹配與高效滿足。通過藥師幫平台，醫藥流通產業鏈上的每一個環節都能享受到數字化帶來的便捷與高效，共同推動行業的持續發展。

藥師幫構建醫藥行業 SaaS 生態系統，包含藥企 SaaS、商家 SaaS 與藥店 SaaS 三大模塊，通過營銷、交易、學習、金融四大系統，打造完整的數字化解決方案。



面向上游：雲商通

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

「傻瓜式」掃碼打印模式：將復核完的包裹，用掃碼槍掃描二維碼，系統自動識別，直接打印包裹所需單據，即掃即發，無差錯發貨。

手動一鍵打印模式：選擇單據，點擊「一鍵打印」，對應訂單的單據自動打印（可根據實際需求配置打印內容）。

「雲商快打」出貨流程

```

    graph LR
      A[訂單開單] --> B[分揀復核]
      B --> C[打包]
      C --> D[掃碼即刻出單]
      D --> E[封箱發貨]
    
```

面向下游：掌店易

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

此外，掌店易還具備智能的近效期和動銷預警功能，能夠即時監測庫存狀態，為藥店提供精準的庫存管理建議。掌店易不僅簡化了存貨管理流程，還實現了與社保系統的連接。截至報告期末，掌店易幫助了 231 個城市的買家連接了社保部門。

亮點數據



截至報告期末，掌店易共連接了超過

231 個城市的社保部門。



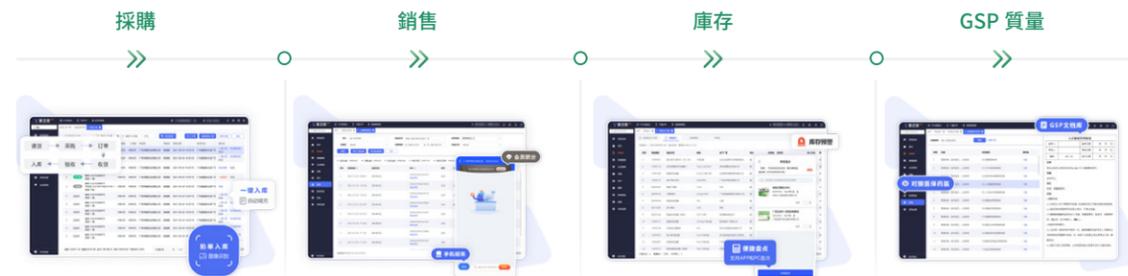
本年度，我們積極響應國家「兩定」新醫保政策，推進兩大創新舉措

01

通過掌店易 Pro 系統對接各地醫保局接口，協助藥店高效落地新醫保支付政策。截至報告期末，已有超 1 萬家藥店完成醫保系統對接，服務範圍覆蓋 24 個省份。

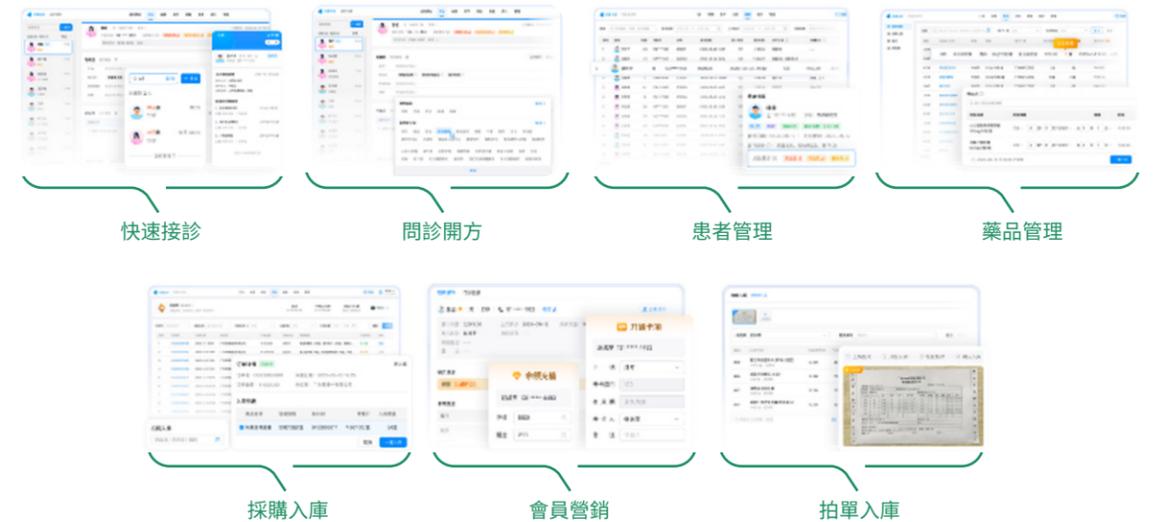
02

通過對接碼上放心平台，實現藥品器械全鏈條數字化管理。截至報告期末，通過掌店易 Pro 系統管理的追溯碼總量達 3,500 萬餘條，有效提升了藥品流通環節的透明度和可追溯性。



面向基層醫療機構：光譜雲診

光譜雲診是一套面向基層醫療機構的智慧診所管理系統，基於雲計算技術，為中小型診所及村衛生室提供信息化解決方案。該系統同時滿足了國家電子信息化監管要求。依託大量醫療大數據的追蹤分析，光譜雲診實現了掛號預約、問診開方、患者管理、庫存管理等功能，醫生可一鍵調用中西醫處方、患者歷次就診記錄，同時採購藥品一鍵入庫，滿足了醫生獨立坐診的需求，提升了基層醫療機構的信息管理效率。



智慧供應鏈管理

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



科技助力產業發展

醫藥電商啟蒙

在高速發展的互聯網時代背景下，傳統線下藥品供應商亟需轉型，以適應日新月異的市場環境。為此藥師幫積極投身電商啟蒙教育系列活動，旨在助力商家拓展業務和提升競爭力。

我們通過多元的培訓方式，配備豐富的資源和專業知識，幫助商家從傳統線下業務向線上互聯網運營順利轉型。培訓內容涵蓋運營策略、物流配送、訂單優化、倉儲管理等多個環節，借助專業工具和資源，為商家運營人員提供免費帶教服務，讓商家運營人員掌握電商經營技巧。

為了進一步支持商家，我們定期舉辦平台商家見面會，探討電商領域的新趨勢和策略，分享自營經驗或三方商家的成功案例，為商家提供借鑒和改進的方向，助力商家在運營策略、物流改進、訂單優化、倉儲管理等方面實現降本增效。

此外，我們還為新合作夥伴提供專業的業務諮詢和指導服務，包括市場分析和策略規劃，並通過定期跟進合作夥伴的需求和發展情況，確保他們的業務持續穩步增長。

聚勢而進，創高質量增長新動能——河北山西商家見面會順利舉行

6月12日，藥師幫平台河北山西商家見面會於石家莊舉行，當天參會平台商家超40家，參會人員達85人。會議內容包括平台新政策宣貫、商家後台運營培訓、優秀商家經驗分享等內容。此次見面會促進了商家交流，讓商家更明晰平台方向和規則，為河北山西中小型體量商業的發展奠定了良好的基礎，助力中小型商家的成長。



高質量增長商家交流會在廣州總部順利開展

8月21日，藥師幫廣東、廣西商家交流會在藥師幫總部開展。藥師幫平台三方負責人詳細介紹了平台的數據及流量情況，運營同事則分享了拼團變點、連鎖變點及高效複盤等內容，幫助商家把握市場脈搏，及時調整經營策略。同時，交流會上成功的經營模式和案例，讓在現場商家可以有效地結合自身實際情況制定更具針對性的增長策略。通過建立商家成長體系，藥師幫幫助商家明確成長路徑和目標，提升商家的積極性和歸屬感，進而提升商家的競爭力和盈利能力，促進藥師幫整個平台商業生態的繁榮和發展。



行業數字化賦能

藥師幫作為傑出企業代表受邀作「數字化賦能合規管理」培訓分享

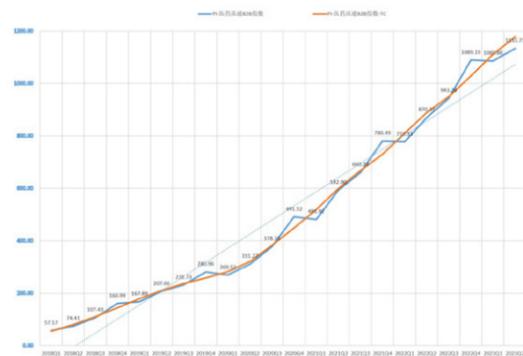
10月30日，藥師幫作為行業內的傑出企業代表，在廣東省藥品檢查組骨幹培訓會上做分享。會上，藥師幫公司代表分享了在傳統GSP檢查要點的基礎上，如何用數字化賦能合規管理。大會分享了藥師幫在數字化領域的創新實踐及藥師幫利用數字化力量提升藥品供應鏈的透明度、效率和響應速度的成功案例，展現了數字化在風險控制、質量保證、追溯管理等方面發揮的關鍵作用，為藥品檢查工作的數字化轉型和創新發展提供了寶貴的思路和經驗。



藥師幫醫藥流通 B2B 指數在琶洲指數發佈會上成功發布

4月23日，第三屆琶洲算法大賽啟動大會在北京盛大召開，會上發布並解讀了《琶洲數字經濟指數研究報告2023》。據介紹，琶洲數字經濟指數（Pazhou Digital Economy Index，簡稱PDEI）是琶洲指數（Pazhou Index，簡稱PI）的系列之一，主要包含了經濟基礎水平、數字基礎設施、科研創新水平、產業數字化水平、企業數字化水平、數字化治理水平六個維度的具體評價內容。

琶洲·藥師幫醫藥流通 B2B 指數由廣州市海珠區與藥師幫合作編制，主要基於藥師幫醫藥交易數據編制，旨在反映醫藥流通行業在線化和數字化發展程度。此指數採用定基指數法，以2018年為基期，對琶洲·藥師幫醫藥流通 B2B 指數進行了計算，其中藍色線條表示計算得到的藥師幫醫藥流通 B2B 指數；橙色線條表示藥師幫醫藥流通 B2B 指數的TC序列值，表示指數的循環和趨勢的發展變化；另外一條線為藥師幫醫藥流通 B2B 指數的線性趨勢線。從指數結果來看，無論從其循環和趨勢發展變化來看，或者是直接從指數值來看，藥師幫醫藥流通 B2B 指數均呈現快速增長態勢。



行業標準編制

藥師幫作為院外醫藥流通的互聯網平台，始終致力於推動互聯網零售藥品行業標準的制定和完善。本年度，藥師幫深度參與《首營電子資料交換數據標準》起草工作。其中，藥師幫、華潤醫藥、國藥控股、阿裡健康等多家企業作為核心起草單位，深度參與。首營資料的規範流轉，是藥品經營活動合法合規開展的重要基石。

藥師幫積極參與標準起草工作，通過市場調研、收集訴求及嚴謹研討，對條款細節反覆打磨，為推進行業規範化、數字化貢獻力量。12月《首營電子資料交換數據標準》團體標準已正式掛網發布。

數據安全與隱私保護

作為鏈接上游藥廠、平台商家及終端客戶的平台，藥師幫對於信息管理始終秉持「實用、合規、保密」的核心原則，高度關注信息安全與隱私保護。我們通過建立完善的安全管理架構和制度體系，不斷提升安全技術能力，為信息安全和用戶隱私保駕護航。我們定期開展數據安全評估，強化用戶隱私保護措施，並建立信息安全應急預案，全方位打造安全可靠的數據平台。

管理體系

藥師幫嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《中華人民共和國數據安全法》《中華人民共和國個人信息保護法》《互聯網信息服務管理辦法》《互聯網安全保護技術措施規定》《移動互聯網應用程序信息服務管理規定》等相關法律法規。我們已制定適用於全公司的政策，包括但不限於《網絡及數據安全管理制度》《個人信息保護影響評估指引》《供應商數據保護管理指引》《信息安全操作規範》等政策制度，明確了內部信息安全保障技術及措施。



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

我們的主要業務信息系統已完成中國網絡安全等級保護制度下的定級和備案，覆蓋首營電子資料交換平台、藥師幫 PC 採購系統、光譜雲檢與掌店易。

亮點認證



保障措施

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

藥師幫採取數據脫敏、審批流管理、許可權設置等多重資料安全及隱私保護措施。我們對日常使用者操作日誌資料進行脫敏處理，防止惡意攻擊獲取用戶隱私；我們對商家和終端藥店的商業信息進行脫敏或隱藏，保障上游商家的商業信息安全，限制商家獲取下游終端的敏感性資料。

同時，我們開展審批流管理，與商家簽訂的使用者協議中明確其能獲取的數據字段、提取方式及有效時間，保證與上游商家合作中秉承「合法、最小化」的原則。

此外，公司對內部人員實施最小化許可權管理。我們對運維 VPN 進行雙因素驗證，確保只有經過授權的人員才能訪問敏感性數據，提升數據安全性。在辦公網絡方面，企業要求員工使用個人帳號登錄，並確保密碼複雜度符合公司規範要求。此外，辦公電腦必須安裝安全軟件，以防止惡意軟件入侵。為管控電腦使用行為，企業採用專業軟件管控限制員工僅能安裝白名單內的軟件，確保電腦系統的安全性。

報告期內，樂藥集團圍繞數據安全與隱私保護開展共計 37 項自查，其中 26 項已完成整改。重大的整改事項有：一、實施生產環境存取控制升級，由 IPSec 長連接模式切換至 VPN+ 雙因素認證機制；二、內部工具系統實施多重訪問認證，VPN 或 IP 白名單准入，結合企業微信掃碼驗證。

我們不斷在數據安全與隱私保護方面精益求精，構建安全、穩定的數據安全環境，全面保障用戶隱私安全。



樂藥集團計劃在未來一至兩年內，通過技術重構清理技術難題，確保系統高效可用，不斷提升用戶體驗，持續保持零重大技術事故。

數據管控

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

為提升數據資產安全管控能力，實施數據庫統一訪問管理策略。本年度樂藥集團將現有數據庫訪問方式遷移至 Yearning 管控平台，實現數據庫訪問日誌審計，有效降低數據洩露風險。

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

我們使用內置開源數據庫審計工具即時記錄網絡上的數據庫活動，對數據庫操作進行細粒度審計的合規性管理，對數據庫遭受到的風險行為進行預警，對攻擊行為進行阻斷。該工具通過對使用者訪問數據庫行為的記錄、分析和匯報，生成合規報告，實現對事故追根溯源，同時加強內外數據庫網絡行為記錄，提高數據資產安全。我們基於用戶行為分析開展防爬檢測，及時發現並阻斷網絡爬蟲行為導致的數據洩漏。

藥師幫本年度推進原生分佈式數據庫的調研及測試工作，評估大數據存儲性能並探索高可用方案；同時完善類比演練計劃，基於系統架構雲與本地機房構建雙活災備架構，針對數據庫、DNS 節點、Redis 集群等核心元件開展常態化故障演練，持續提升系統韌性。

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

我們與員工簽訂《保密條款》，並制定《保密分級管理規範》以及《藥師幫員工手冊》對員工數據操作行為進行約束，防止員工導致信息外泄。若發生員工導致的信息安全洩密事件，將通過人力資源部門進行處置。

我們要求全體員工定期參加數據安全及隱私保護培訓，並定期對數據安全管理人員進行數據安全管理專項培訓，以不斷提高相關業務人員的管理素質與管理水平。

亮點數據



報告期內，我們面向員工開展 **4** 場信息安全與隱私保護培訓，共 **2,340** 人次參與信息安全培訓。

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

亮點數據



報告期內，**未發生** 信息安全事故及客戶隱私權洩露事件。

知識產權保護

藥師幫高度重視保護自身和他人的知識產權，深入挖掘創新技術和產品，開展專利申請與維護，防範侵權風險。我們嚴格遵守《中華人民共和國專利法》《中華人民共和國商標法》等相關法律法規，制定《藥師幫知識產權管理制度》，構建知識產權管理體系。

亮點數據



累計專利授權

108 個



累計著作權

469 個



累計域名數量

41 個

我們對代碼庫採用雙因素認證機制，限制核心代碼存取權限，有效保護公司的知識產權，防止洩露和濫用。我們在藥師幫推出專門的知識產權管理平台，重點針對知識產權侵權、假貨等情形進行維權，提前規避知識產權風險，預防不必要的損失。平台根據用戶所描述的侵權情形，展開自查、核實等工作。如屬實，則按照《電子商務法》等法規及時採取刪除、屏蔽、斷開鏈接、終止交易和服務等必要措施。本年度投訴處理完成率達 100%。

亮點數據



報告期內，知識產權相關投訴處理完成率達 **100%**。

04

雙碳引航 綠色發展

作為一家致力於可持續發展的企業，藥師幫始終將環境保護視為企業戰略的重要組成部分。我們堅信，通過科學的環保措施和系統的環境管理，可以有效降低運營對環境的影響，同時提升資源的使用效率，為社會的綠色發展貢獻力量。

關鍵議題：
廢棄物管理
能源與資源管理
產品碳排放
應對氣候變化

聯交所 ESG 指引關鍵指標：KPI A1, A1.5, A1.5, A2, A2.3, A2.4, A2.5, A3, A3.1, A4, A4.1



本章響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



應對氣候變化

我們積極探索氣候變化可能給企業帶來的經濟機遇和挑戰，響應中國 2060 年碳中和承諾，將應對氣候變化措施融入業務及辦公場景中，尋求自身應對氣候變化風險的經營模式。我們積極識別並評估氣候變化相關風險可能對業務帶來的影響，制定相應策略。

管治

藥師幫在氣候相關風險與機遇管理方面形成了以董事會為核心決策層，環境、社會及企業管治委員會（ESG 委員會）為關鍵執行與監督層，各部門協同配合的三級管治架構：



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

策略

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

藥師幫氣候變化風險初步識別結果

風險類型	氣候相關風險	對業務模式的影響	對價值鏈的影響
 <p>物理風險</p>	極端高溫	<ul style="list-style-type: none"> 可能導致藥品儲存難度增加，可能需要調整倉儲佈局和溫控設備投入，運營成本上升。 極端高溫天氣持續，將增加戶外工作人員的健康風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 倉庫溫度影響藥品質量。 為保障藥品質量，需在運輸和倉儲環節增加溫控設備，提高運營成本。
	極端低溫	<ul style="list-style-type: none"> 運輸和倉儲制暖要求提高，需升級保溫設備和技術。 增加戶外工作人員的健康風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 倉儲環節需投入更多資源維持低溫環境，提高運營成本。
	洪澇（包括河流洪澇、沿岸洪澇）	<ul style="list-style-type: none"> 倉庫和物流樞紐受損，可能導致業務暫停或轉移。 物流配送中斷，需重新規劃配送路線和時間。 可能破壞中藥種植基地，影響原材料供應。 	<ul style="list-style-type: none"> 洪水淹沒倉庫和物流樞紐，造成供應鏈中斷，產能下降。 物流配送中斷，影響上下游企業的貨物交付。 倉庫和物流設施受損，修復或重建成本高，影響運營成本。
	山火	<ul style="list-style-type: none"> 影響中藥材產量，導致平台供應短缺。 	<ul style="list-style-type: none"> 短期內原材料供應中斷，導致銷售和產出降低。
	極端降水	<ul style="list-style-type: none"> 倉庫藥品受損，需增加貨物存儲管理成本。 物流配送因積水受阻，交付延遲。 	<ul style="list-style-type: none"> 藥品需重新檢驗或報廢，造成產出降低。 物流配送受阻，導致供應鏈中斷，產能下降。
	颱風	<ul style="list-style-type: none"> 倉庫建築損毀，業務暫停，需緊急轉移物資。 物流運輸因道路問題中斷，業務流程混亂。 	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈中斷，產能下降。 異常天氣影響配送，導致服務標準達成率下降，影響貨物交付和客戶滿意度。

風險類型	氣候相關風險	對業務模式的影響	對價值鏈的影響
轉型風險	政策法規	<ul style="list-style-type: none"> 全球積極響應《巴黎協定》，我國構建起雙碳「1+N」政策體系，企業面臨綠色低碳轉型挑戰，需投入資金升級設備和技術以滿足低碳管理的合規要求，可能改變現有生產和運營模式。 	<ul style="list-style-type: none"> 供應商需配合調整生產工藝，可能導致產能下降。 物流企業需升級運輸工具，增加運輸成本。
	技術	<ul style="list-style-type: none"> 採用綠色包裝、建設綠色倉庫、進行提升能源效率的節能改造以及應用可再生能源等減排技術，均需要額外的成本投入。 	<ul style="list-style-type: none"> 供應鏈可能因減排技術的應用，在短期內面臨成本上升與效率磨合問題。
	市場	<ul style="list-style-type: none"> 隨著氣候轉型進程的加快，消費者的環保與健康意識持續上升，藥品選擇傾向可能會發生改變。 	<ul style="list-style-type: none"> 需要及時精準地捕捉藥品的需求變化，調整採購、上架和營銷策略。
	聲譽	<ul style="list-style-type: none"> 全球發達國家和部分地區對氣候相關信息披露的監管政策趨嚴，預計未來披露要求會進一步增加。若企業未滿足披露要求，可能影響企業聲譽。 	<ul style="list-style-type: none"> 可能需投入更多資源用於改善披露情況和挽回聲譽，增加運營成本。

我們遵循碳減排層級 (Carbon Mitigation Hierarchy) 策略，從避免 (Avoid)、減少 (Reduce)、替代 (Replace)、回收 (Recycle) 以及抵消 (Offset) 五個層面，常態化開展具體減碳舉措，定期檢討和檢視我們的績效，以全維度、全環節、全生命週期地減少生產運營對氣候變化的負面影響。

層面	行動方向	具體舉措
避免 (Avoid)	<ul style="list-style-type: none"> 業務流程線上化 辦公流程線上化 	<ul style="list-style-type: none"> 通過首營電子資料交換平台和電子化合同，實現商家入駐、續簽等流程全麵線上化。 內部業務流程推進線上化管理，推行無紙化辦公。 更多措施詳見「綠色運營」及「綠色價值鏈」章節。
減少 (Reduce)	<ul style="list-style-type: none"> 減少能源消耗 減少水資源浪費 減少包裝材料使用 	<ul style="list-style-type: none"> 優化辦公及倉儲區域照明、空調等設備能耗，如換 LED 燈、設置定時關閉、清潔維護。 更換節水型龍頭，排查維護水管，設置節水標語並定期檢查用水。 設計優化自有紙箱，智能匹配包裝箱型和訂單。 更多措施詳見「綠色運營」章節。
替代 (Replace)	<ul style="list-style-type: none"> 節能環保設備、產品改造替代 可再生能源替代 	<ul style="list-style-type: none"> 採購優先選擇節能環保產品，如無氟電池、充電電池，倡導租賃環保激光打印機。 有條件的倉庫開展風機制暖改造，減少園區供暖依賴。 更多措施詳見「綠色運營」章節。
回收 (Recycle)	<ul style="list-style-type: none"> 包裝材料回收 辦公廢棄物回收 	<ul style="list-style-type: none"> 制定相關細則和政策鼓勵二手紙箱利舊，循環使用採購包裝紙箱。 對無害辦公廢棄物再利用和回收，包括固定資產轉售捐贈、廢紙回收、廢舊電池和硒鼓墨盒回收處理等。 更多措施詳見「綠色運營」章節。
抵消 (Offset)	<ul style="list-style-type: none"> 植樹造林 	<ul style="list-style-type: none"> 植樹造林助力生態建設。

情景案例

2024 年 6 月，長沙遭遇罕見的災難級暴雨天氣。面對突發的極端氣象狀況，公司人力資源部門迅速響應，第一時間組建極端天氣預案小組，全面統籌應對工作。針對辦公室人員，通過高效的內部溝通機制，提前通知員工攜帶辦公電腦居家辦公，確保業務運轉不受極端天氣影響。同時，對於倉庫人員，積極組織力量提前開展一系列預防水浸的措施，包括檢查排水系統、加固倉庫門窗、墊高貨物等，全力保障倉庫財產安全。

在氣候多變的季節，各子公司時刻保持高度警惕，密切關注氣象信息，積極建立健全巡檢與預警機制。通過定期巡檢，及時排查安全隱患；借助精準的預警信息，提前做好各項應對準備，全方位保障員工生命安全與公司財產安全，展現出公司在面對極端天氣時的應急管理能力和責任擔當。

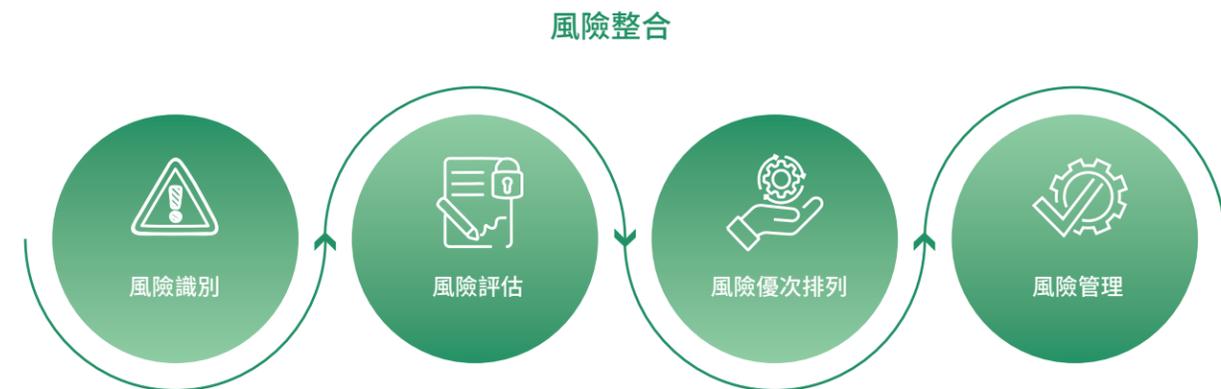
藥師幫氣候變化機遇初步識別結果

機遇類型	氣候機遇	對業務的影響	應對策略
機遇	氣候適應性產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> 氣候變化致使一些疾病的發病率和流行區域發生變化（例如高溫導致的中暑），對具有應對氣候變化相關療效的藥品需求可能隨之增加。 氣候變化可能導致某些地區藥品、醫療器械本地供應不足，部分地區補貨需求可能隨之增加。 	<ul style="list-style-type: none"> 加大研發資源投入，針對氣候變化引發的疾病，開發和優化相關藥品。 利用平台大數據，建立完善的市場調研機制，實時跟蹤市場需求動態，靈活調整產品供應佈局。
	數字化服務	<ul style="list-style-type: none"> 在應對氣候變化過程中，遠程醫療、在線健康諮詢等數字化服務需求增長。藥師幫可借助自身平台優勢，拓展數字化服務，打破地域限制，為更多患者提供便捷的醫藥服務，同時減少患者線下就醫的出行碳排放。 	<ul style="list-style-type: none"> 提升首營電子資料交換平台和電子化合同覆蓋率，持續優化 SaaS 等數字化工具功能。 持續完善用戶反饋機制，根據用戶需求不斷優化平台功能。
	資源利用效率	<ul style="list-style-type: none"> 在倉儲環節，優化空間佈局可存放更多藥品。 循環使用上，在包裝環節，採用可重複利用的包裝材料，回收運輸周轉箱等，減少一次性資源使用。 	<ul style="list-style-type: none"> 引入智能倉儲管理系統，精準規劃倉庫空間，提高存儲密度；運用大數據分析優化物流配送計劃，實現車輛滿載運輸。 建立包裝材料回收激勵機制，定期評估資源利用效率，設定改進目標並持續優化流程。
	綠色供應鏈發展	<ul style="list-style-type: none"> 消費者和合作夥伴對綠色供應鏈的重視程度日益提高，構建涵蓋藥品原材料採購、生產到配送的全流程綠色供應鏈，有助於增強企業在市場中的競爭力，吸引更多優質客戶與合作夥伴。 	<ul style="list-style-type: none"> 運用智能算法優化物流配送路線，優選綠色、環保物流供應商合作，降低運輸環節的碳排放。

未來，我們將基於聯交所的《氣候信息披露指引》，完善對於氣候風險的情景分析，識別不同情景下公司所面對的氣候風險以及潛在的機遇，提高氣候抵禦力、把握氣候機遇。

風險管理

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



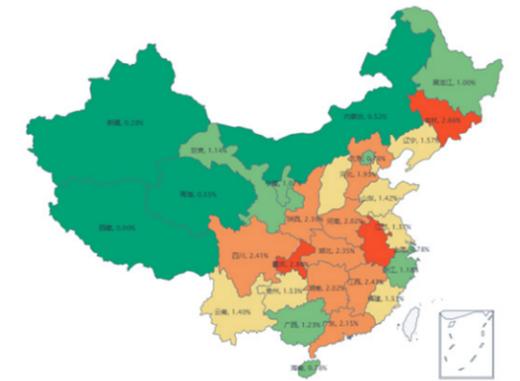
我們深入梳理氣候相關風險，共識別出十項，涵蓋六項物理風險與四項轉型風險。結合公司業務模式、資產所處地理位置等關鍵因素，進一步評估篩選出風險等級最高的氣候風險，並對風險承受能力展開全面評估，據此制定針對性風險應對政策。

風險類別	主要影響的業務板塊	風險應對策略
物理風險：颱風 物理風險：極端降水	平台業務、自營業務	<ul style="list-style-type: none"> 優化極端天氣智能化預警，提升響應效率。 制定極端天氣業務連續性計劃。 制定極端天氣應急預案，定期開展演習。

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

倉庫異常交付提前預警

異常交付預警系統能夠及時反饋正遭受或即將遭受極端天氣影響的城市及其倉庫，以便於我們提前規劃和制定物流應急策略，保障業務持續。



我們通過制定業務連續性計劃，確保在重大事故（包括極端天氣事件）發生時，能夠有危機應對和執行的能力。為了保護業務免受實體氣候風險影響，我們密切關注氣候變化，並部署了防護裝置和應急設備來提前應對。此外，我們還每年開展應急演習，以確保我們應急機制的有效性。報告期內，公司未出現因極端天氣造成的安全事故或對運營產生的負面影響。

極端天氣業務連續性計劃

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

預警與監測

智能化預警系統：加快異常交付智能化管理系統的測試與完善，確保其能穩定訂閱氣象部門的極端天氣預警信息，實時接收惡劣天氣警報，並通過系統自動通知運營、倉庫等關鍵部門人員，實現信息快速傳遞與精準通知。

人工監測與復核：安排專人負責日常天氣動態監測，作為智能化預警的補充手段。在預警發布後，人工對預警信息進行復核確認，及時向相關部門和人員傳達，確保預警信息無遺漏。

設施防護與維護

應急防護措施：在收到極端天氣預警後，迅速組織人員對門窗、下水道、屋頂等關鍵部位和潛在風險點進行檢查，提前放置沙包，加固門窗，清理排水口，防止雨水倒灌和設施損壞。

定期維護保養：建立設施定期維護機制，定期對排水系統、建築結構（屋頂、門窗、外牆等）進行全面檢查和維護。清理雨水管道，測試排水泵，修復屋頂裂縫，更換損壞門窗，確保設施在極端天氣下的安全性和穩定性。



員工安全與保障

安全提示與防護：在極端天氣來臨前，通過公司內部通訊系統、郵件等渠道及時向員工發布安全提示，提醒員工減少外出，採取必要的防護措施。對於必須外出的員工，為其配備雨衣、雨傘、安全帽等安全防護裝備，並明確外出安全注意事項和緊急救援流程。

靈活辦公安排：推行靈活辦公政策，鼓勵員工在極端天氣時申請居家辦公。提前為員工提供居家辦公所需的技術支持和工作指導，確保員工能夠在家順利開展工作，減少員工在惡劣天氣中的出行風險。



業務運營保障

應急預案制定與演練：制定詳細的辦公區域及倉庫應對極端天氣的應急預案，明確各部門和人員在應急情況下的職責和任務。定期組織應急演練，類比不同極端天氣場景，使員工熟悉應急程序和逃生路線，提升應急響應能力和協同配合能力。

應急物資儲備與管理：設立極端天氣應急物資儲備庫，儲備沙袋、抽水機、應急照明設備、急救藥品、飲用水等物資。建立應急物資管理制度，定期對應急物資進行檢查、維護和更新，進行充電測試、試運行及有效期檢查等，並做好物資檢查記錄，確保物資隨時可用。



業務恢復與評估

業務恢復：在極端天氣過後，迅速組織人員對公司設施、設備和業務系統進行檢查和評估，及時修復受損設施和設備，恢復業務運營。優先保障關鍵業務的恢復，逐步恢復其他業務。

經驗總結與改進：對極端天氣應對過程進行總結和評估，分析存在的問題和不足，提出改進措施和建議。不斷完善業務連續性計劃和應急預案，提高公司應對極端天氣的能力。

指標與目標

氣候變化已然並將持續成為企業和全球的重要議題。在積極響應國家「碳達峰、碳中和」重大戰略目標的進程中，藥師幫將參照國際先進的減碳理念與實踐標準，科學有序地部署並推進契合企業實際的減碳舉措，堅定不移地向著實現自身運營碳中和的目標穩步前行。

指標	單位	2023 年數據	2024 年數據
溫室氣體排放總量（範圍一及範圍二）	噸二氧化碳當量	13,622.60	13,599.01
直接溫室氣體排放量（範圍一）	噸二氧化碳當量	9.47	11.64
間接溫室氣體排放量（範圍二）	噸二氧化碳當量	13,613.13	13,587.37
溫室氣體排放強度（範圍一及範圍二）	噸二氧化碳當量 / 營業收入（萬元）	0.008	0.008

綠色運營

能源管理

藥師幫始終秉持可持續發展理念，以提升能源利用效率、降低能源消耗為導向，著力打造高效、節能的工作環境，創造經濟效益和環境效益。藥師幫的能源消耗主要來源於員工辦公以及藥品倉儲環節所產生的外購電力。

自營業務能源與資源管理架構



為進一步強化能源資源的合理利用，通過績效管理，我們建立能源與資源使用和子公司總經理薪酬掛鉤的考核機制。自 2024 年起，子公司總經理績效指標中的月度可控費用率調整為 50%，可控費用率覆蓋辦公室、倉庫等場所的水電費用以及其他經營成本，旨在通過這一調整，進一步強化對能源類費用成本的管控力度，提升公司成本管理的精細化水平。

管理舉措

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

照明

- ✔ **節能改造**：全面替換為 LED 節能燈具，以降低照明能耗。
- ✔ **智能控制**：實施定時關閉燈光系統，于晚間無人時段自動關閉燈光；在倉庫引入感應式照明系統，提升能源利用效率。

空調

- ✔ **使用規範**：夏季開啟空調時，確保辦公室門窗關閉，防止室外空氣進入影響製冷效果，避免空調持續製冷導致能耗增加；辦公室無人辦公時，及時關閉空調，踐行「人離、機停、電斷」原則。
- ✔ **設備維護**：設置夏季空調定時關閉功能，提醒員工離開時關閉空調；定期對空調及空調管道進行清潔維護，提高設備運行效率，延長使用壽命。
- ✔ **智能控溫**：藥品倉庫採用自動控溫系統，在維持恆溫條件的同時實現節能目標。

在採購流程中，秉持綠色採購理念，優先選擇節能環保產品，降低能源消耗，從源頭推動可持續發展。在巡檢機制與能源管控方面，設立專門巡檢崗位，安排專業人員按既定週期全面巡檢，重點排查無人區域燈光使用情況；明確各樓棟能源管理責任人，每日下班後進行巡邏檢查；加大辦公室日常巡檢力度，關注無人區域設備關閉情況，下班時提醒員工關閉空調，強化節能意識。此外，在公共空間張貼「節能小貼士」與「節約用電」標識，倡導員工離開辦公區域時主動關閉設備，人少時減少燈具開啟，做到人走燈滅，養成良好節能習慣。



濟南倉能源精益管理

2024 年，濟南倉積極踐行能源精益管理策略：

- 供暖系統改造 冬季實施風機制暖改造工程，摒棄圍區供暖方式。此改造舉措使得用電量大幅減少，有效降低了能源消耗與運營成本。
- 照明設備升級 對老舊燈管進行全面更換，選用功率更低的照明設備，在滿足照明需求的同時，顯著降低了照明能耗，提升了能源利用效率。
- 保溫措施實施 在出入庫區域安裝棉簾，實施有效的保溫措施，極大地減少了熱量散失，降低了供暖能源損耗，進一步優化了能源管理效果。

在物流運輸環節，積極推動能源結構調整與綠色轉型。2024 年，樂藥集團增加使用自營速道物流，較原先使用汽油柴油的社會承運商車輛，減少了對傳統化石能源的依賴，有效降低碳排放，助力實現綠色物流目標。

水資源管理

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

- 責任落實

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

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

要求員工隨手關閉水龍頭，避免「長流水」；在水龍頭旁張貼節水標識。合理規劃員工日常飲水，優先用桶裝水，瓶裝水用於特殊場景。
- 宣傳教育

在公共用水區張貼節水標語，營造節水氛圍，強化員工節水意識，促使員工養成節水習慣。

包裝材料管理

藥師幫運營中使用的包裝材料主要包括塑膠、紙類快遞包裝，我們持續完善包裝材料管理體系、提升包裝材料利用率，以減輕運營對環境的影響。我們結合業務實際情況制定《樂藥集團倉庫耗材管理細則》《樂藥集團二手紙箱利舊獎勵政策》《樂藥集團二手紙箱利舊獎勵指引》等內部包裝材料管理制度和規範，以確保耗材的使用效率最大化，有效減少資源浪費現象。

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

倉庫包裝材料精益管理

- 設計優化 採用自主研發的紙箱設計方案，使包裝結構與產品特性及運輸需求更加適配合理。
- 智能匹配 通過智能倉儲系統，依據訂單的具體內容和貨物尺寸，精準匹配最為適宜的包裝箱型，實現對包材使用量的精確控制。
- 鼓勵利舊 依據月度二手紙箱的實際利用率，科學設定不同的獎勵閾值與激勵條件，為儲運團隊明確具體的利舊目標，充分激發員工踐行低碳環保行為的積極性。

2024 年，我們更新《樂藥集團二手紙箱利舊激勵政策》及《樂藥集團二手紙箱利舊獎勵指引》，納入耗材費率參考因素，將激勵比例從 8% 提升至 12%，以此持續推動二手紙箱利用率的提升。同時，輸出復核標準作業流程（SOC），強化打包操作標準，規範打包動作，有助於減少包材損耗，並完成全面推廣實施。

樂藥總部肩負起對子公司執行情況的監督職責。根據《樂藥集團二手紙箱利舊獎勵政策》，在紙箱回收過程中，嚴格檢查紙箱規格，確保其符合倉庫現行在用紙箱標準。現行激勵方案已實施 3 年，員工已逐漸形成良好的利舊習慣。

亮點數據

報告期內



340.8

萬個

每 10 個包裹中就有 1 個二手紙箱。



二手包材的回收利用率

12%。



較 2023 年上升

1.5%。

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

包裝材料關鍵指標

指標	單位	2023 年	2024 年
塑膠類包裝	噸	295.11	381.00
紙類包裝	噸	3,171.17	4,196.09
包裝密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.002	0.003

廢棄物管理

藥師幫恪守資源化原則，構建回收獎勵機制，推動各類可回收物的高效回收與循環利用，如積極推進二手紙箱的分類回收與再利用。同時，制定詳盡的廢棄物管理細則，明確各部門在廢棄物產生、分類、收集、儲存、運輸、處理及處置全流程中的職責與工作流程，並配套激勵措施，保障廢棄物管理工作有序開展。

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

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

藥品廢棄物管理

藥師幫制定《藥品安全管理制度》《近效期藥品預警管理制度》《非合格區藥品管理制度》等內部制度，對業務產生的廢舊藥品實施全流程管理，涵蓋分類、收集、儲存、運輸以及無害化處理等環節。依據廢舊藥品性質進行分類，集中收集後委託具備第三方資質的專業公司進行無害化處置。



辦公廢棄物管理

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

管理策略



管理舉措



管理舉措



管理策略



減量化 (Reduce)

- **無紙化辦公：**鼓勵用電子文檔、郵件辦公以減少用紙；員工刷卡打印，默認雙面打印，節約紙張與打印機耗材；報銷憑證發票由 A4 紙調整至 A5 紙，減少紙張使用。
- **無紙化物流倉儲：**除了藥監局要求的隨貨同行單、發票及首營資料等，其餘商品相關數據全部線上化，最小化紙張用量。
- **源頭控制採購：**優先採購無氟電池，為公共設備（如會議室麥克風、空調遙控器等）採購充電電池，計劃推廣至員工日常使用，減少一次性電池消耗。

- **固定資產再利用：**對於不再使用的固定資產，如辦公桌椅、電腦等，通過內部轉售或捐贈給慈善機構的方式，延續其使用壽命。
- **設備與包裝材料複用：**制定廢舊設備報廢標準，故障設備維修後重新分配使用，配置低但仍可用的設備作為開會備用機。對採購電腦、手機、攝影設備的包裝紙箱進行循環使用，用於郵寄快遞等。

再利用 (Reuse)

再循環 (Recycle)

- **紙張與可回收物回收：**回收利用廢紙和打印小票，在樓道設置標語引導投放廚餘垃圾，保潔員定期回收紙箱等可回收物，統一交專業機構處理，實現資源再循環。鼓勵廢紙利用，打印機已試行刷卡打印，避免錯印及不及時領取造成的浪費，有效提升二手打印紙使用率。
- **電子廢棄物回收：**打印機產生的廢棄硒鼓墨盒由服務公司統一回收進行無害化處理，處理後的材料可重新用於生產。

- **環保材料替代：**在辦公設備和用品的採購中，積極尋找並使用環境友好型材料替代有害或不可降解的材料。例如，在電池採購方面，用無氟電池和充電電池替代含氟電池和一次性電池；在日常辦公中，逐步推廣使用可重複填充的墨盒、可降解的文件袋等，減少廢棄物對環境的負面影響。

替代 (Replace)

處置 (Dispose)

- **有害廢棄物處置：**在各辦公室前台設置「廢舊電池回收筒」，每月月底將員工使用的一次性電池統一回收至物業有害垃圾處，由專業機構進行集中處理，確保有害廢棄物得到妥善處置，避免對環境造成污染。

2024 年，樂藥集團引入語雀工具，構建企業工作場景專屬的筆記與文檔知識庫。該工具的應用，顯著削減了紙質文件的打印量與流通頻次，助力企業踐行綠色辦公理念。



綠色價值鏈

在綠色發展浪潮下，藥師幫積極踐行綠色理念，通過推動藥品流通行業線上化、鼓勵員工參與環保行動等舉措，全方位助力綠色價值鏈建設。

藥品流通行業綠色轉型

藥師幫積極響應國家綠色環保號召，利用科技創新，實現了關鍵業務流程的在線化和無紙化操作，推動了綠色低碳的數字化經濟發展。

在傳統藥品流通行業，客商間首營資質的交換常借助紙質文件與物流運輸來實現。借助藥師幫首營電子資料交換平台，商家入駐、續簽等業務流程已實現全麵線上流轉，大幅提升業務效率。同時，電子化合同的廣泛應用，顯著減少紙張消耗，有效降低打印與郵寄環節所產生的碳排放，為綠色環保事業貢獻了積極力量。

亮點數據



以自營業務通過首營電子資料交換平台提供的電子藥檢報告報告為例，報告期內，

提供電子藥檢報告超過 **1.4** 億份，節約 A4 紙約 **774** 噸，

成功減少約 **2,709.7** 噸碳排放，

所產生的環保效益等於種植約 **27,097** 棵樹。

鼓勵員工與社會參與

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

藥師幫為員工配備冰箱與微波爐等設施，倡導員工自帶午餐，鼓勵員工堂食以減少打包行為。當前，樂藥總部辦公室內，自主帶飯的員工占比已近三分之一，有效抑制外賣包裝廢棄物的產生量。

公司積極引導員工踐行低碳出行理念。2024 年，「速道科技」公益社團成立並組織開展公益淨山徒步等活動，以戶外徒步為載體，清理山林垃圾，守護自然生態環境，為守護綠水青山貢獻力量，體現社會責任感與環保擔當。

藥師幫成立「速道科技公益社團」，攜手各部門夥伴開展公益活動。2024 年 4 月，社團首期活動圓滿舉行，號召員工在戶外徒步的同時清理山林垃圾，共有 20 餘名員工積極參與公益淨山徒步行動，不僅為保護綠水青山貢獻了一份力量，也營造了有溫度的企業文化氛圍。



公益淨山徒步參與成員合影留念

踐行綠色生態理念，藥師幫積極投身環保行動

3 月 18 日，為響應廣東省開展推進綠美廣東生態建設義務植樹活動，藥師幫積極行動，向廣州市海珠區人民政府赤崗街道辦事處捐贈 40 株桂花苗木，以實際行動踐行「植樹護綠」助力「百千萬工程」，為綠美廣東生態建設貢獻力量。

未來我們將繼續積極參與社會公益活動，融入綠美廣東生態建設的進程。在公司內部，營造綠色氛圍，深化綠色生態文化建設，以綠色理念驅動公司發展，引領員工在綠色發展道路上前行。同時，也通過實際行動，喚醒更多公眾對生態環保的關注，凝聚各界力量守護家園。



05

夥伴責任 共同發展

我們希望建立緊密的夥伴合作關係，共同承擔社會責任，實現共同發展。我們與供應商攜手，共同關注藥品質量，保障供應鏈穩定，不斷探索行業發展機會，實現開放共贏。我們關注員工成長，構建簡單互信的企業文化，實現與員工互相成就。我們關注投身社會公益，承擔社會責任，促進社會層面醫療普惠可及。

- 關鍵議題：
- 供應鏈管理
 - 職業健康與安全
 - 人才培育與職業發展
 - 員工權益與福利
 - 多元、平等與包容
 - 企業公益

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



本章響應聯合國可持續發展目標 (SDGs)



供應鏈管理

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

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

2024 年，藥師幫持續深化供應商管理體系建設，修訂《樂藥採購管理制度》以及採購紅線管理制度，進一步明確採購工作的規範與紀律底線；制定《規避採購常見假藥、回流藥管理要求》管理規定，從源頭上保障藥品質量安全。此外，2024 年，公司根據業務變化相應更新並完善了返利管理的規定，明確了返利合規處理方法，使其更貼合業務實際與發展需求；同時，新制定線下調撥制度，完善了藥品調撥的流程與規範，制定風險控制方案，以滿足規範化的管理目標。

我們着力打造樂藥採購管理體系，為新員工的培訓與業務指導提供有力支撐，幫助他們快速了解採購工作中的各項要求、標準和流程，掌握與供應商合作時的關鍵要點和注意事項，從而能夠更高效地融入工作，提升專業能力。

供應商管理體系

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

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



部門

職責

採購部、運營部

共同制定對供應商、藥品的淘汰機制，確保不合格供應商及時識別和處理。

財務部

制定本部門對供應商發票準確性和及時性和預付款風險監控及淘汰機制，防範財務風險。

儲運部

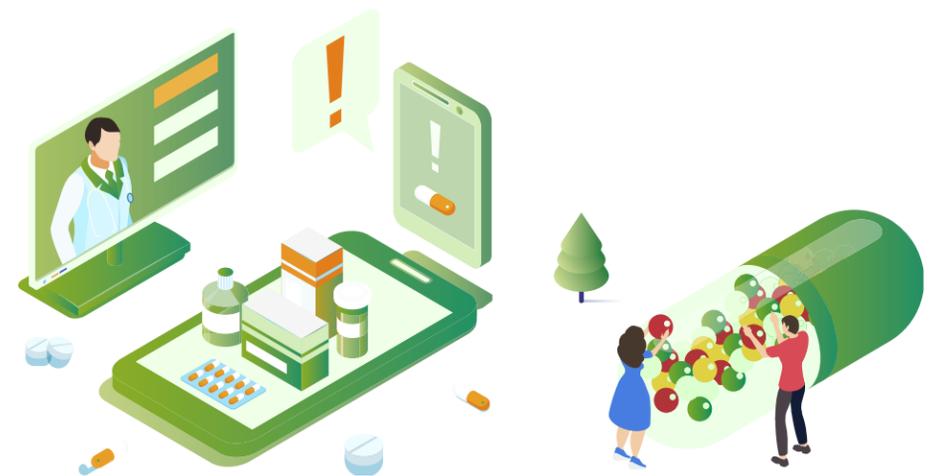
制定本部門對供應商送貨情況、服務情況淘汰機制，確保物流服務質量。

質量管理部

制定品種質量淘汰機制，嚴格把控藥品質量。

此外，質量管理部門每年組織各部門對供應商及其供應的藥品質量進行綜合質量評審。在評審過程中，各部門共同參與，對有風險的供應商進行動態評估。質量管理部門將得分低於 6 分的供應商和藥品納入《淘汰商品目錄一覽表》《淘汰供應商目錄一覽表》，並組織各部門進行現場評審。如有異議則提出建議討論，共同確定需淘汰的藥品和供應商，並進行簽字確認。

對於淘汰的藥品和供應商，質量管理部門對其進行凍結或停采，採購人員不得再採購。需再次合作的供應商和藥品，需重新提供資質，並進行必要的安全評估。如原評審因質量問題淘汰，供應商需提供已整改的證據。若問題未解決，質量管理人員將不予通過，以確保供應鏈的安全和穩定。



供應鏈全生命週期管理



供應商管理流程



供應商准入

要求

- **准入紅線：**註冊資本大於 100 萬元，成立時間超過 2 年。
- **准入參考：**公開平台上無質量、訴訟等重大處罰案件記錄。
- **特殊情況審批：**當准入紅線和准入參考同時觸碰時，不能特殊審批。
- **針對特定產品供應商，**如中藥供應商，將實施更嚴格的審核措施，包括檢查標本、種植園區以及溯源能力等。



供應商、商品審核

- **9 項審核 SOC：**檢索首營品種任務 SOC、審核註冊批件 SOC、審核質量標準 SOC、審核說明書 SOC、審核標籤 SOC 及包裝 SOC、審批首營品種 SOC、審核首營企業基本信息 SOC、審核首營企業採購信息 SOC、審核首營企業 SOC。



供應商評估及錄用

- **動態非定期評審：**對供應商進行實時監控和評估，確保其質量和服務水平持續符合要求。
- **年度定期評審：**在每年年底進行，對供應商進行全面評估。評估過程中採用 10 分制打分，6 分以下表示表現不佳。
- **淘汰機制：**對評分低於 6 分的供應商進行淘汰，將其列入黑名單。
- **重新錄用流程：**若需重新錄用已淘汰的供應商，需重新進行供應商准入流程，包括提交資料和評審。



供應商溯源管理

- **優化供應商管理平台：**通過建立和完善供應商管理平台，實現對供應鏈上游廠家、經銷商等用戶的信息整合和管理。
- **貨物流向系統：**供應商管理平台能夠形成一個集成的貨物流向系統，實時披露供應商的收貨狀態等信息。
- **藥品批次溯源：**平台具備按照藥品最低顆粒度批次進行溯源的功能，有助於確保藥品來源的可追溯性和質量安全。

2024 年，藥師幫在「樂藥師」大單品戰略的推行過程中，深入優化樂藥師藿香關鍵大單品的供應鏈管理，針對其生產商展開更為全面且細緻的審視。在供應商資質層面，我們著重關注生產商在質量管理、質量保證以及質量控制等多個維度的制度體系與管理規範。在質量管理層面，嚴謹審查生產商針對原材料、生產過程以及成品的質量把控流程與標準；在質量保證方面，深度探究其質量保證體系的搭建與運作情況，確保能穩定持續地供應契合質量要求的產品；在質量控制環節，聚焦其對生產各環節的監測與調節機制，以此保障產品質量的穩定性。

此外，在生產管理方面，考察其生產流程的合理性、生產設備的先進性及維護狀況，以及人員操作的規範性；在產品發運環節，評估其物流配送的時效性、準確性以及對產品在途質量的保障舉措；在召回管理層面，審查其是否具備完備的召回制度與應急預案，以便在面臨問題時能夠迅速做出反應，將不良影響降至最低。

通過嚴格的篩選與深度考察，藥師幫進一步夯實了對樂藥師藿香的上游管理，為消費者持續輸送合規、安全且優質的藥品，有力推動大單品戰略的穩健前行。

供應鏈管理目標



簽訂質量協議方可採購。



所有商品及供應商 **100%** 審核合格、合法後方可購進。



到貨商品 **100%** 查驗票據，入庫商品 **100%** 驗收合格。



入庫商品 **100%** 提供檢驗報告。

供應鏈 ESG 風險管理

在供應鏈管理中，藥師幫高度重視 ESG 影響。在供應商選擇階段，嚴格審查其 ESG 表現，優先選擇在環境、社會責任和公司治理方面表現出色的供應商。對於現有供應商，根據交易規模、履約情況等業務合作場景及健康與安全管理、商業道德等 ESG 相關標準，實施分類管理並定期評估績效。一旦發現存在與 ESG 相關的負面影響，迅速啟動應對措施，協助供應商制定整改方案，防止、減輕並消除負面影響。

我們持續加強包括人權和勞工問題、環境保護等供應鏈可持續性風險的精準識別，建立供應商分級管控機制，對高風險領域和供應商進行重點監控與指導，不斷提升供應鏈 ESG 管理水平。

本地採購

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

本地採購模式具有顯著優勢，能夠有效縮短運輸路徑，提升運輸效率，進而減少貨物周轉時長，加快資金回籠速度。這不僅有助於降低物流環節的成本支出，增強供應鏈整體的運營效益，還能更精準地對接本地市場需求，為終端客戶提供更為優質、高效的服務，增強客戶滿意度與忠誠度。

在與本地供應商的合作方面，藥師幫積極探索創新合作模式。與本地重點供應商簽訂基於供應商維度的返利協議，突破傳統僅基於品種維度返利的局限。在合作過程中，持續加強與供應商的溝通交流，深入了解其需求與期望，以專業、優質的服務以及及時有效的反饋，增進彼此的信任與合作默契，鞏固長期穩定的合作關係。

亮點數據



截至報告期末，共有：

14,836 家供應商。



本地採購占比已納入考核指標，樂藥省內採購占比已達到：

54%。

供應鏈廉潔建設

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

為全面加強對供應商反貪腐反賄賂的管理，我們要求所有與公司有業務往來的相關方均須嚴格遵守反腐敗合規要求。同時，我們要求供應商等合作夥伴在簽訂合同時，必須同時簽訂廉潔條款，並將其存檔備查。公司積極向商業夥伴傳達並著重強調反腐敗及反賄賂要求，期望供應商充分理解並認同公司內部政策與標準，確保合作全程契合公司的廉潔期望。

我們鼓勵供應商等合作夥伴積極參與公司組織的廉潔培訓，確保供應商等合作夥伴嚴格遵守反腐敗政策，誠信經營。若供應商有違反商業道德的行為，我們將取消其供應資格並終止合同，或依法追究刑事責任。

供應商賦能

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

供應商合作：創新首推業務模式，助力藥企拓展市場

藥師幫高度重視供應商賦能，針對廠牌首推業務的合作藥企，提供精細化、專業化的一站式營銷及渠道覆蓋服務。基於多年運營平台業務及自營業務積累的豐富經驗，能精準識別具有銷售潛力的產品，如需求量大但品牌知名度有限的藥品、醫院銷售良好但院外藥店推廣不足的藥品，以及在部分地區知名度高但其他地區有待拓展的藥品等。公司與藥企攜手合作，根據下游需求定制產品推廣方案，將潛在市場機會轉化為實際銷售成果。

首推業務依託一系列數字化營銷方案，助力藥企擴大銷售規模。同時，密切監控產品生命週期，持續為合作藥企提供市場反饋，以便其優化產品銷售並定制營銷推廣策略。2024 年，已與約 500 家藥企進行合作推廣，超千萬人民幣銷售額品種 11 個。

通過首推系統，藥廠可直接對接，摒棄傳統多層代理機制，實現降本增效。系統提供直觀的在線選選和結算功能，大幅提升雙方合作效率。此外，藥師幫憑藉覆蓋全國的流通網絡和營銷平台，為藥品推廣與分銷提供有力支撐。借助海量大數據，精準把握市場在價格、口味、品牌等維度的敏感度，為市場策略制定提供關鍵依據。利用平台流量優勢，協助藥企精準觸達目標客戶。結合院外市場產業平台網絡渠道及覆蓋各省市的地面推廣團隊，為藥企提供立體式、個性化銷售服務，助力其高效推廣產品，拓展市場覆蓋範圍，滿足上游商家多樣化需求，在市場競爭中贏得優勢。

亮點數據



報告期內，已與約進行合作推廣的藥企有

500 家。



超千萬人民幣銷售額品種

11 個。

樂藥集團 & 華潤三九戰略合作簽約會順利舉行

雙方自 2023 年合作萌芽，於 2024 年進一步升級戰略合作目標與策略。2024 年 3 月，就華潤三九旗下三九感冒靈、複方板藍根顆粒等產品達成深度合作，並在藥師幫平台打造「999 星品」新店廠牌日，收穫下游用戶的高度認可，取得可觀銷售成績。

5 月 22 日，雙方舉行戰略合作簽約會，協同打造品牌產品價值鏈路，運用數字化、區域化、品類化的創新思維，聯合定制精細化、前瞻性的合作計劃，攜手推動好醫好藥在廣闊市場的普惠與可及，為行業合作樹立全新標竿。



供應商系統：智能供應鏈系統，提升運營效率

藥師幫率先在行業內實現實銷實結供應鏈系統的全面落地與高效運作。相較於傳統的預付、貨到付款等模式，實銷實結模式實現供應商收款的自動化、即時化、智能化管理，從根本上緩解了供應商的資金壓力，優化其資金流結構，顯著提升運營效率。通過自主研發的供應商系統，供應商可實時、精準地查看貨品流向，借助物聯網技術實現對貨物運輸狀態的全程監控。終端收貨後，供應商只需在系統中輕鬆點擊結算，即可快速收到貨款，依託智能合約技術確保資金結算的安全、高效，大幅縮短上游資金周轉週期，引領醫藥行業供應鏈運轉效率的革命性提升。



供應商培訓：強化培訓支持，保障產品質量安全

產品質量培訓

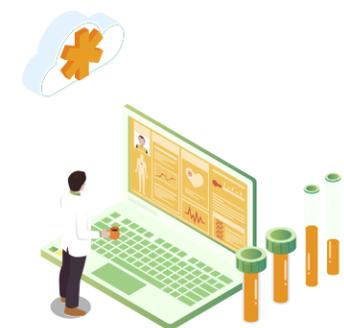
我們重視供應商的產品安全和質量培訓，培訓內容涵蓋藥品經營質量管理規範（GSP）等相關法規的應用解讀，以及基於互聯網平台銷售藥品的規則，幫助供應商了解並遵循嚴格的質量標準，有效防範質量風險。



商家課堂向商家明確商品上架規範

營銷推廣培訓

基於藥師幫在醫藥行業的豐富經驗和對市場的深入洞察，為供應商開展營銷推廣培訓。內容包括市場趨勢分析，幫助供應商了解醫藥市場動態和消費者需求變化；數字化營銷技巧，如利用大數據分析精準定位目標客戶群體、開展線上推廣活動等；品牌建設與維護，指導供應商如何提升品牌知名度和美譽度，制定適合自身產品的品牌推廣策略。通過這些培訓，助力供應商提升產品的市場競爭力，拓展銷售渠道和市場份額。



供應鏈管理培訓

為優化供應鏈協同效率，藥師幫向供應商提供供應鏈管理培訓。培訓內容涉及供應鏈優化策略，包括如何縮短採購週期、降低庫存成本、提高物流配送效率等；也包括實銷實結模式及供應商系統操作培訓，使供應商熟悉新型結算模式和系統功能，能夠實時查看貨品流向、便捷進行結算操作，從而提升資金周轉效率和供應鏈的整體運轉效率。

互相成就，共同成長

保護員工合法權益

合規僱傭

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

我們遵循聯合國《世界人權宣言》以及國際勞工組織核心公約等國際準則，堅決反對所有形式的就業歧視。在招聘、入職、培訓、晉升及獎勵等環節，我們公平、公正地對待不同性別、年齡、民族、地區、宗教信仰和文化背景的員工。在招聘時，我們堅持公平原則，員工在入職前會經過直線上級、部門負責人和 HR 的多輪面試，入職後也需接受定期綜合評估，保障招聘流程的公平性與專業性。同時我們建立了多種人才招聘渠道，包括招聘平台合作、校園招聘、員工內部推薦等，以廣泛吸引優秀人才。

我們嚴格禁止童工僱傭、強制勞動及勞工奴役現象，並抵制任何形式的暴力、恐嚇、欺凌和騷擾行為。當候選人通過面試後，在經本人同意且符合個人隱私與信息安全的前提下，我們會對候選人進行背景調查，以核實其資歷的真實性。為確保僱傭過程各環節依法合規，我們鼓勵相關人員在發現違反規定的行為時，及時上報給部門 HRBP (人力資源業務夥伴) 或上級主管，以便進行調查和處理。一旦發現違規行為，我們將立即進行調查，並採取必要的糾正措施。2024 年，公司未發生強迫勞工、僱傭童工以及與人權相關的員工申訴事件。同時，我們嚴格遵守法律法規關於工作時間、薪酬福利、假期保障等方面的規定，維護員工的基本權益。

公司始終高度重視並切實保障員工在工作過程中的隱私安全，通過建立健全完善的隱私保護制度、採取嚴格的資料加密存儲與傳輸措施、加強內部人員的隱私保護培訓與管理等多維度舉措，全方位築牢員工隱私保護防線，確保員工隱私在工作場景中得到妥善的守護。

在人才招聘層面，本年度藥師幫採取了以下更新措施：

打造樂藥集團專屬招聘系統，構建職位與企業品牌雙向營銷體系。

優化招聘工具，更新地推團隊勝任力模型，設計結構化面試方案，完善崗位說明書，提升招聘精準度。

加強招聘協同管理，建立跨部門空缺信息共享機制，實時監控團隊滿編率，組建專項招聘小組，實現總部對各地區招聘進度的高效管理。

我們踐行民主管理理念，保障員工結社自由權益，持續完善員工參與機制。我們支持員工依法參與和組建工會等社團組織，並選派職工代表參與集團定期召開的集體協商會議，積極推動勞動標準優化和權益保障工作。

薪酬與績效

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

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

此外，我們已設立完善的調薪機制，定期對市場行業環境以及員工工作表現、個人成長等方面進行評估，並針對不同崗位性質的員工設置針對性的調整策略，比如根據銷售崗位的特性，市場銷售部員工會有季度性的調薪晉級安排，為員工提供及時激勵及具有市場競爭力的薪酬福利。

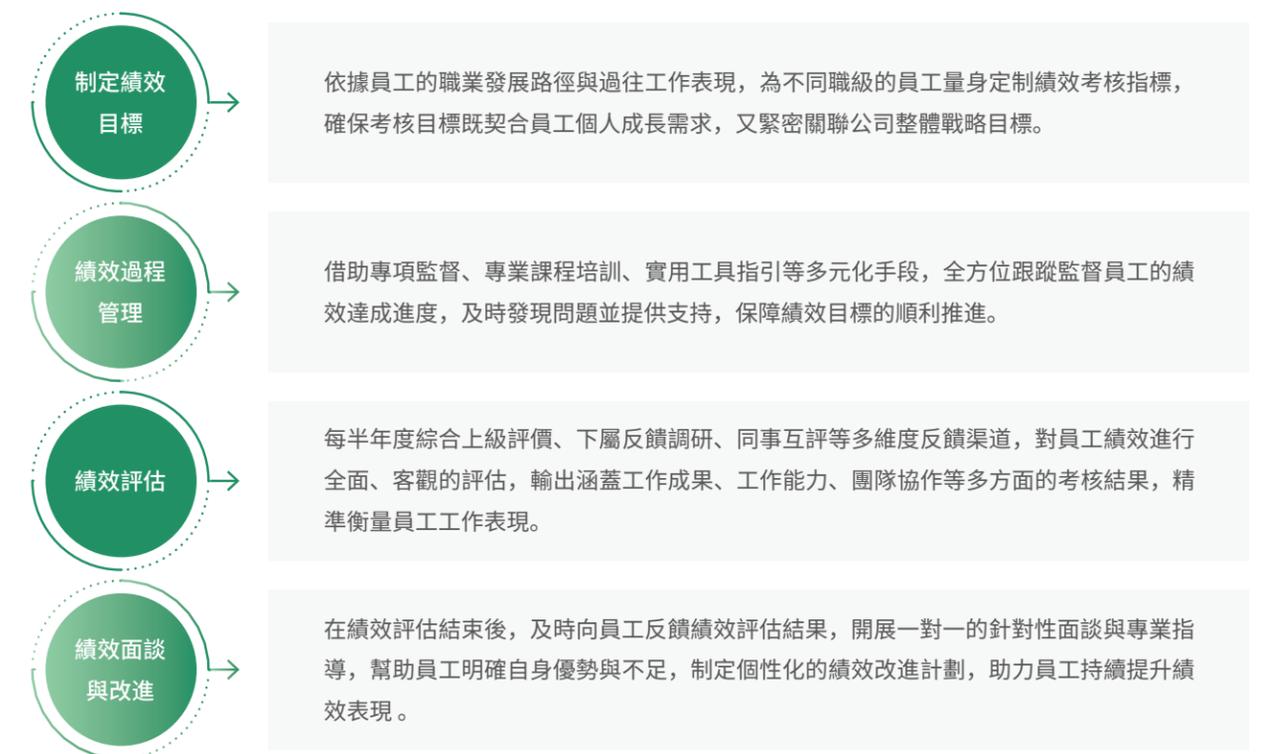
此外，根據 2024 年股份激勵計劃，滿足年限要求且表現突出的員工有機會獲得股權激勵。我們希望能夠激發員工的長期奮鬥精神，真正做到「互相成就，共同成長」。

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

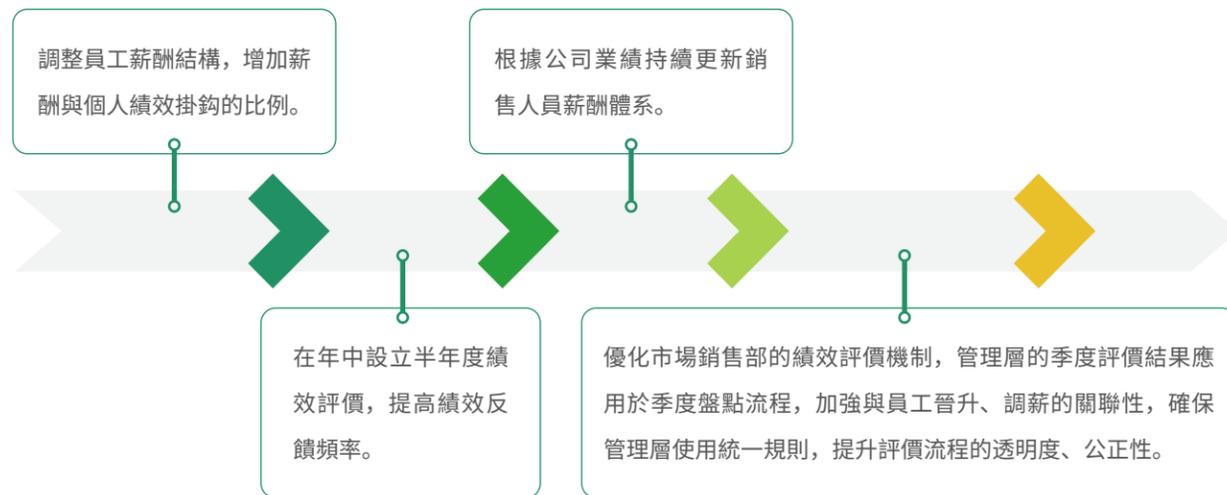
亮點數據

報告期內，
100% 的員工接受定期績效評估。

藥師幫績效管理體系



2024 年，我們持續優化績效管理機制，包括：



員工溝通

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

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

職業健康與安全

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

在管理架構層面，各部門負責人作為本部門職業健康安全第一責任人，負責落實公司安全要求、組織培訓活動、開展隱患排查整改，確保工作環境和作業過程符合職業健康安全標準。

我們制定了《樂藥集團倉庫安全管理制度》，對倉庫的安全管理進行嚴格規範。各倉庫中設有安全管理項目組，負責執行和監督倉庫的安全管理工作。倉庫的安全管理設置了三級架構，子公司總經理、倉庫經理和物流經理分別負有管理職責，職責範圍內的健康與安全表現與其績效掛鉤，安全紅線納入績效考核關鍵指標。若違反法規和制度，因失職導致安全事故，將被績效清零並追加其他處罰。此外，各部門、各省區都配有 HRBP，以密切關注員工安全與健康。一旦發生工傷、病假等情況，HRBP 會及時關注並跟進，確保員工的合法權益得到保障。

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

危害識別

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

風險評估

- 由業務部門及人力部門組建評估小組，確定職業健康與安全風險，為後續制定解決方案提供依據。

事故處理與調查

- 發生事故後迅速啟動處理機制，依據傷情情況進行必要處理或送至醫院救治。
- 由業務部門及人力部門聯合調查事故發生原因，確認責任部門及整改方案措施。
- 改善方案責任部門及相關部門落實及完成整改措施。

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



報告期內，為強化安全管理，各倉庫已全面上線電子看板，實時呈現關鍵安全信息，督促員工提升安全意識與規範操作。



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

我們關注員工的身心健康，為員工提供安全保障舉措，包括為每一位正式員工購買醫療與工傷保險。在特殊情況下，如團建、集中開發等，我們會臨時購買意外險，做到全方位安全保障。

亮點數據

報告期內，樂藥編制了涵蓋安全知識普及、事故警示和應急逃生的培訓材料，各子公司據此開展



內部培訓與考核，共有 **1,043** 人參加考核，首次合格率达 **98%**，二次合格率提升至 **99%**。

2024 年樂藥開展第二屆安全生產月

2024 年 6 月，樂藥集團開展第二屆安全月活動，包括「安全氛圍營造」、「我為安全生產代言」、「安全知識培訓與考核」、「安全放大鏡」以及「安全風采評比」五大主題活動，樂藥集團管理崗、子公司管理崗帶頭參與安全月活動，為倉庫安全生產代言，有效深化員工安全生產意識，提升了全員參與度。

我們通過「安全放大鏡」主題行動強化現場安全管理。集團制定《倉庫 6S 檢查反饋表》，各子公司安排人員定期深入作業區域開展巡查，識別危險並對風險進行評估。期間排除了傳送帶滾筒磨損、電氣設備損壞、倉庫屋頂漏水等多項隱患。



光譜事業部聯合第三方實驗室，推出內部體檢福利活動

2024 年 9 月，為方便有體檢需求的同事進行身體基礎檢查，光譜聯合第三方實驗室，共同推出員工優惠體檢活動，共計 11 個組合項目套餐，合計 75 個檢查項，員工及家屬根據需要自願報名。為期 2 天體檢活動共參與 229 人，共檢查了 9,067 次項目。

員工關懷與發展

人才培訓與職業發展

藥師幫高度重視人才發展，致力於打造一支高素質、高效能的人才隊伍。我們不斷完善人才培養及梯隊建設機制，有目的、有計劃地進行人才儲備及培育。本年度，我們針對管理崗人員制定《藥師幫數字化人才盤點制度（試行）》，每半年開展一次盤點。我們通過系統化人才盤點發現、培養核心人員，保障人才儲備領先業務發展。

數字化建設規劃

樂藥搭建 HR 數字化建設，通過系統和數字化工具，優化人力資源管理流程，提升 HR 工作效率和員工體驗。其中核心模塊包括在線招聘平台、員工信息管理、績效管理、培訓學習平台、薪酬與福利管理等。

職業發展

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

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

藥師幫建立員工榮譽體系。本年度我們創新性開展雲端頒獎年會，踐行低碳環保理念，激勵人才成長，彰顯企業價值觀。

» 員工培訓

藥師幫搭建多層次分梯隊的培訓體系，按照員工職業發展階段與崗位需求提供相應培訓資源，包括針對新員工的入職培訓、針對管理層候選人的領導力培訓，以及崗位技能培訓、通用技能培訓等。

培訓縱橫建設



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



縱向人才發展
構建培訓升級通道，支持員工逐級提升，實現從本崗位向更高層級的成長發展。

在線上培訓方面，我們打造了藥師幫培訓平台「雲學堂」，涵蓋了項目管理、銷售管理、行業知識、職場效能等各類培訓課程；在線下培訓方面，我們採用外部專家講座、實踐操作等方式，以提升培訓效果。此外，我們還對培訓效果作定期評估，根據反饋調整培訓內容，確保培訓投入的有效性與針對性。

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

新人成長項目	管理培養項目 (地推線)	專業培訓	綜合通用培訓
地推線：幫啟航 180 天培養項目	蒲公英學苑 - 新經理培訓	黃金屋 賦能專業採購顧問	高效能人士的七個習慣
總部： 新人面對面 & 新人 90 天項目 賦能總部新入職員工	蒲公英學苑 - 三板斧	成功故事會 賦能 KA	文化價值觀
	高潛人才培養項目 - 向日葵	天龍八部 賦能首推	網絡信息安全
	HRBP 訓練營	產研大講堂 賦能產研運團隊	財務相關
	省區培養項目		其他通用課程：雲學堂

在線學習平台：雲學堂

亮點培訓計劃



領航者計劃

面向中高層管理崗位的核心業務團隊，聘請外部講師開設《卓越經理人領航》《卓越經理人啟航》課程，通過系統化培養體系來提升領導力。管理崗位人員在本次學習討論中開發了藥師幫的特色管理方法論，包括潛力評估、精準選才、績效管理等。實踐結果表明，區域銷售負責人運用新方法論後，有效突破業務瓶頸，帶動團隊業績顯著提升。



產研運培訓

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



凌雲計劃

面向全國銷售管理崗開展「凌雲計劃」，包括崗位晉升競聘和領導力培訓。



向日葵計劃

面向全國銷售管理崗位的高潛力人才開展「向日葵計劃」，包括《以客戶觀為原點的從戰略到執行》《乘法領導者》和《高效執行四原則》等課程，為未來省區經理和部門負責人儲備人才。



新經理培訓

面向全國新上任管理崗位及其潛在繼任者提供新經理培訓，內容包括《管理角色及團隊認知》《高效能人士的七個習慣》和《定目標 & 追過程 & 拿結果》等課程。



HRBP 訓練營

面向全國 HRBP 人員開展 HRBP 訓練營，提供《從戰略到執行》和《績效改進》等內部專業課程培訓。



領航者實戰訓練營合影留念



向日葵高潛人才發展項目 02 期合影

員工關懷

藥師幫內部倡導「健康生活，快樂工作」的理念。公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，並在法定節假日的基礎上，提供病假、事假、喪假、帶薪年假、婚假、產假等考勤福利，以平衡員工的工作與生活。本年度，藥師幫進一步完善節假日政策，新增育兒假與護理假，以滿足員工不同人生階段與生活場景的需要。

» 員工福利

藥師幫注重員工身心健康，提供豐富多彩的文體活動，如瑜伽、乒乓球、羽毛球、籃球等。通過制定活動「積分兌換禮品」政策，激勵員工積極參與文體活動，減輕員工的工作壓力與焦慮情緒，防止職場亞健康。



時間節點 員工福利

紀念日

- 公司周年慶
- 程序員節

重要時刻 專屬福利

- 入職慶祝活動
- 結婚 / 生育禮金、祝福海報
- 員工生日會
- 家長會假

節日慶祝

- 三八婦女節、端午節、中秋節、感恩節、冬至等重大節日慶祝活動

各類補貼

- 流量補貼、交通補貼、異地補貼、高溫補貼
- 餐補、團建費

我們為員工提供了豐富多樣的關懷活動，關注員工的生活與成長，提升員工的幸福感、歸屬感和團隊凝聚力。

健康樂藥系列活動

為了預防職場亞健康以及通過集體參與健康活動，促進員工之間的交流與合作，樂藥總部開展「健康樂藥」系列活動。該項活動以月度為單位，設置不同類型的健康類活動，其中包括瑜伽、有氧健康操、羽毛球、籃球、中醫健康問診等。



健康樂藥系列活動

» 員工敬業度調查

我們高度重視員工的滿意度和訴求，制定有針對性的管理策略和改進計劃。自營業務板塊每年定期開展員工敬業度調查，涵蓋工作環境、薪酬福利、職業發展、員工意見和建議收集等多個維度。根據敬業度分析結果，我們針對重點部門提出具體的整改要求和實施方案。

樂藥集團 2024 年度敬業度調查

2024 年度員工敬業度調查覆蓋全體辦公室員工，共回收問卷 2,339 份，有效樣本 1,995 份。調研結果顯示整體得分為 3.95 分；整體組織類型呈現為中立型。我們將持續開展系統性的人才發展計劃、多元化的員工關懷項目，持續提升員工敬業度水平，打造更具凝聚力的組織氛圍。

樂藥集團斬獲 2024 年度最佳雇主

在智聯招聘發起的 2024 年度最佳雇主評選中，樂藥集團因持續深耕人力資源戰略與組織建設，連續三年斬獲「年度最佳雇主」獎。



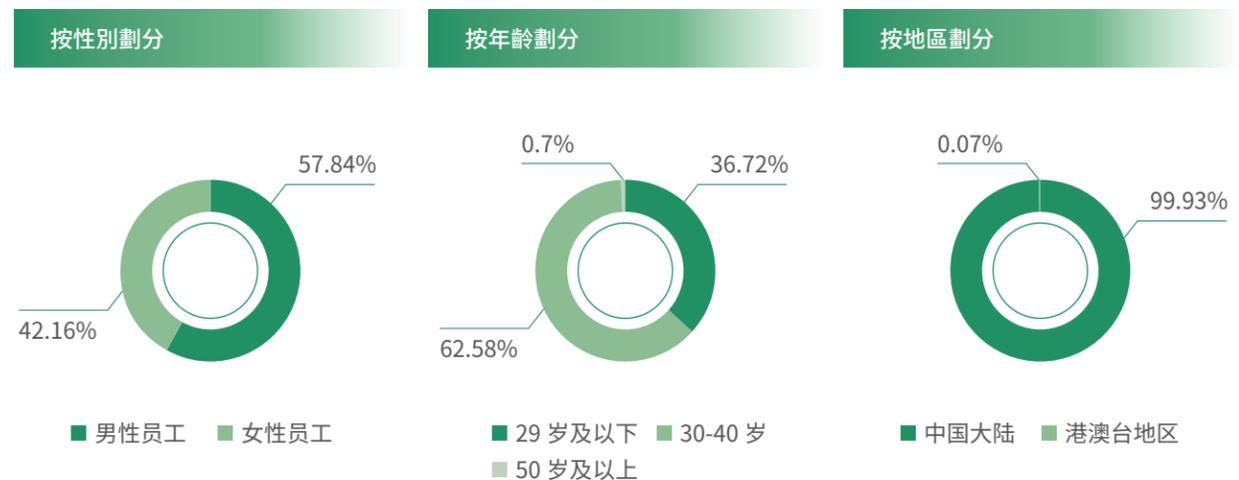
打造多元、平等與包容的職場

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

我們秉持平等原則，在僱傭、薪酬激勵、晉升等過程中確保一視同仁，不因其種族、膚色、血統、年齡、性別、性取向、宗教、殘疾、民族、國籍、服役狀態、婚姻狀態、懷孕狀態等有任何針對性歧視。在招聘過程中，我們要求面試人員必須遵循公平、公正的原則，避免詢問涉及個人敏感信息的問題。我們致力於消除一切歧視現象，持續提升工作環境的包容性。

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

» 多元化人才結構



少數民族員工人數 **367** 人

» 平等職場文化

在藥師幫，我們始終堅守「平等、開放」的職場文化，這一文化的核心，便是尊重每一位員工的個體價值，消除任何形式的身份隔閡。作為公司的掌舵人，CEO 張步鎮先生以身作則，倡導大家以名相稱，而非以「總」為尊。這一舉措不僅打破了傳統的等級觀念，更在無形中拉近了員工與領導之間的距離，使得溝通更加順暢，聯繫更加緊密。

» 女性發展支持

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

在文化氛圍方面，我們每年為女性員工提供婦女節半天假期，並組織三八婦女節活動，以表彰和鼓勵女性員工的貢獻。此外，在女性員工休產假前後，公司會給女員工準備禮物並舉辦小型慶祝會。

「致閃閃發光的你」× 三八婦女節

在今年的婦女節期間，藥師幫以「致閃閃發光的你」為主題，開展一系列極具創意的慶祝活動。活動設置了「桌面投球」、「組合文字」和「DIY 布袋」等形式多樣的互動遊戲，精心準備了護手霜禮盒等節日禮品，用溫暖的關懷傳遞對女性員工的真摯祝福。

現場佈置的「FLOWERS BLOOM 世界因你而芬芳」主題展板營造了溫馨愉悅的節日氛圍，讓每位女性員工深切感受到我們的用心。此次活動的開展，不僅展現了公司對女性員工的關懷之情，更凸顯了我們努力打造多元包容職場文化的決心與行動。

「女神節」活動遊戲介紹

「FLOWERS BLOOM 世界因你而芬芳」主題展板

投身社會公益

社區公益活動

藥師幫積極踐行社會責任，深入基層社區開展形式多樣的公益活動。從生態建設、社區健康到鄉村振興，我們充分結合醫藥健康領域專業優勢，以實際行動回饋社會、服務民生。報告期內，藥師幫在公益慈善領域的投入金額達 143.85 萬元。

藥師幫開展「夏日送清涼」關愛活動

2024 年 8 月，藥師幫積極開展「夏日送清涼」公益活動，向在社區奮戰的一線工作者送去關懷。活動中，我們為赤崗街道、赤崗市場監督管理所、赤崗派出所的工作人員送去樂藥師藿香正氣口服液及清涼飲品。赤崗街道的工作人員們在高溫下忙碌於社區的各項事務，收到這份清涼禮物，他們深感欣慰並表示感謝。



藥師幫黨支部為社區工作人員送去清涼慰問

公司公益社團聯合樂藥師藿香團隊開展「‘藿’然清新，清涼送行」愛心公益活動

7 月，速道科技公益社團聯合樂藥師藿香團隊發起「‘藿’然清新，清涼送行」愛心公益活動，為高溫下的戶外工作者送去健康守護。活動中，公益社團的志願者們為社工服務站、環衛站、消防站、工會愛心驛站的工作人員送上含藿香正氣口服液、吸汗毛巾、定制環保扇子等消暑物資的樂藥師藿香愛心防暑包，並詳細講解防暑降溫知識和樂藥師藿香正氣口服液的使用方法。每一份消暑物資不僅是一份夏日的健康關懷，更是我們心中對城市英雄們的敬意。樂藥師藿香正氣口服液，為戶外工作者築起一道消暑降溫的安全屏障。



藥師幫平台中藥館聯合名醫在平台開展名醫公益直播活動

7 月 31 日，藥師幫中藥事業部聯合診禾中藥在藥師幫平台開展「中醫巧治慢性胃炎」公益直播活動。在直播活動上，名醫韓教授實時為平台用戶科普慢性胃炎的中醫療法，讓平台用戶更直觀地了解中醫藥的獨特魅力和療效。今後，藥師幫中藥事業部也將通過系列公益直播活動推廣及分享中醫藥知識、中醫診療經驗和成功案例，推動名醫經驗交流和學術傳承，促進優質中醫藥資源下沉至院外基層醫療，進而推進平台中藥業務的持續快速發展。



鄉村振興

藥師幫回應國家鄉村振興戰略，積極履行社會責任，通過幫扶捐款、產業扶持和助學等多種方式，為鄉村發展貢獻力量。近年來，我們圍繞幫扶貧困戶、醫療衛生用品捐贈等方面參與了多項鄉村振興捐款。

同時，我們關注鄉村產業振興，通過考察當地醫藥相關產業項目，聯繫上下游合作夥伴，以改善周邊經濟環境。

此外，藥師幫助力教育公益，改善鄉村教師和學童的教育環境，全年鄉村教育領域公益投入達 90 萬元。

亮點數據

報告期內，
鄉村教育領域公益投入達 **90** 萬元。



藥師幫響應「6·30」鄉村振興公益行動

2024 年，藥師幫積極響應廣東省「6·30」助力鄉村振興活動的號召，參與赤崗街道牽頭的鄉村振興項目，助力梅州市豐順縣埔寨鎮、貴州省貴定縣德新鎮四寨村、重慶巫山縣官陽鎮發展富民興村產業並提升公共基礎設施水平。我們向此項目捐贈 15,000 元，主要用於改善鄉村學校教學條件、完善基礎設施建設及支持特色產業發展，如改善設施與交通，推動農產品加工產業升級等。

藥師幫認購桃樹：為鄉村振興添彩

2024 年，在赤崗街道黨工委副書記的牽線下，藥師幫積極參與貴州德新鎮「我在貴州有個園」黃桃果樹認購活動並認購了一批黃桃。這一行動，不僅為企業員工與廣大消費者帶來一份健康美味的享受，更是在炎炎夏日為德新鎮村民送去一份清涼慰藉。認購之舉，有力地拓寬了德新鎮黃桃銷售渠道，為村民增收注入強勁動力。

公益助農促銷活動

12 月，湖南國卓中藥有限公司攜手藥師幫發起了一場意義非凡的公益助農促銷活動，以切實舉措為鄉村振興添磚加瓦。借助藥師幫平台豐富的資源與廣闊的影響力，雙方聯合精心策劃了一系列促銷方案，涵蓋了黨參、當歸、黃芪、麥冬等精選優質藥材，旨在為下游客戶帶來實惠與健康。雙方的緊密合作，不僅有效整合了渠道、流量及供應鏈資源，保障了農戶能夠收穫更為可觀的經濟回報，同時也使得平台的下游客戶在享受平台專屬優惠的同時，能夠品嚐到新鮮且地道的農產品，促成了多方受益的積極成果。



附錄

ESG 關鍵績效指標披露

數據清單

ESG 指標	單位	2023 年	2024 年
環境類指標			
溫室氣體排放量及強度¹			
溫室氣體總排放（範圍一及範圍二）	噸二氧化碳當量	13,622.60 ⁴	13,599.01
溫室氣體排放量（範圍一） ²	噸二氧化碳當量	9.47 ⁴	11.64
溫室氣體排放量（範圍二） ³	噸二氧化碳當量	13,613.13 ⁴	13,587.37
溫室氣體排放強度（範圍一及範圍二）	噸二氧化碳當量 / 營業收入（萬元）	0.008 ⁴	0.008
有害廢棄物			
廢棄燈管	噸	0.04	0.29
廢棄打印機硒鼓	噸	0.32	1.03
廢棄舊藥品等醫療廢棄物	噸	40.80	22.00
醫療廢水	噸	7.20	-
有害廢棄物總量	噸	48.36	23.32
有害廢棄物密度	千克 / 營業收入（萬元）	0.028	0.013
無害廢棄物			
廢棄辦公用紙	噸	7.56	6.96
廢棄包裝材料 - 塑膠類快遞包裝	噸	295.11	381.00
廢棄包裝材料 - 紙類快遞包裝	噸	3,171.17	4,196.09
廢棄打印小票	噸	27.32	32.00
無害廢棄物總量	噸	3,501.17	4,616.05
無害廢棄物密度	噸 / 營業收入（萬元）	0.002	0.003
能源總耗量及密度			
汽油使用量	升	4,166.64	5,122.62

ESG 指標	單位	2023 年	2024 年
外購電網用電	千瓦時	17,746,884.70	20,038,213.10
外購熱力	吉焦	25,663.88 ⁴	25,771.51
能源總消耗	兆瓦時	17,784.15 ⁴	20,084.03
能源總消耗密度	兆瓦時 / 營業收入 (萬元)	0.010 ⁴	0.011
總耗水量及密度			
辦公及生活耗水	噸	48,664.77	39,145.78
水資源消耗密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.029	0.022
社會			
僱員總數			
僱員總人數	人	6,306	6,763
按聘用形式劃分			
在職全職員工數	人	6,225	6,706
兼職員工數	人	81	57
按性別劃分			
男性員工總人數	人	3,752	3,912
女性員工總人數	人	2,554	2,851
按年齡劃分			
29 歲及以下員工總數	人	2,651	2,483
30-49 歲員工總數	人	3,628	4,233
50 歲及以上員工總數	人	27	47
按職級劃分⁵			
高級管理層員工總數	人	4	4
中級管理層員工總數	人	783	944
基層員工總數	人	5,519	5,815
按地區劃分			
中國大陸籍員工人數	人	6,300	6,758
港澳台地區員工人數	人	5	5
海外籍員工人數	人	1	0

ESG 指標	單位	2023 年	2024 年
僱員流失比率⁶			
離職員工比率	%	28.96	26.50
按性別劃分			
男性員工離職比率	%	29.13	31.13
女性員工離職比率	%	28.70	20.13
按年齡劃分			
29 歲及以下員工離職比率	%	33.31	31.45
30-49 歲員工離職比率	%	25.91	23.84
50 歲及以上員工離職比率	%	25.93	4.26
按類別劃分			
管理層員工離職比率	%	18.55	18.57
基層員工離職比率	%	30.44	27.79
按地區劃分			
中國大陸籍員工離職比率	%	28.92	26.52
港澳台地區員工離職比率	%	80.00	0
海外籍員工離職比率	%	0	100
工傷及工亡情況			
因工亡故人數 ⁷	人	0	0
工傷次數	次	10	17
因工傷損失工作總日數	天	914	434
僱員受訓			
受訓員工總人數	人	6,040	6,724
受訓僱員占僱員總百分比	%	95.78	99.42
員工總受訓時數	小時	46,285	92,372
員工平均受訓時數	小時	7.34	13.66
按性別劃分			
男性員工受訓百分比	%	60.00	58.74
女性員工受訓百分比	%	40.00	41.26

ESG 指標	單位	2023 年	2024 年
男性員工受訓平均時數	小時	7.57	12.32
女性員工受訓平均時數	小時	9.23	15.49
按職級劃分			
管理層員工受訓百分比	%	6.72	22.59
基層員工受訓百分比	%	93.21	77.41
管理層員工受訓平均時數	小時	3.93	21.83
基層員工受訓平均時數	小時	4.15	12.33
供應商數目			
供應商總數目	個	12,712 ⁸	14,836
按地區劃分			
中國大陸供應商總數	個	12,675 ⁸	14,792
中國港澳台及海外供應商總數	個	37 ⁸	44
產品責任			
產品及服務投訴	次	19,376	4,388
產品及服務投訴解決率	%	100	100
內部產品質量審查	次	142	165
外部產品質量審查	次	65	64
面向員工的產品安全與質量培訓次數	次	73	21
面向員工的產品安全與質量培訓參與人次	人次	2,884	2,593
因安全與健康理由回收的產品數	批次	483	692
已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比	%	0.1	0.1
面向銷售崗位人員的負責任營銷培訓次數	次	18	18
面向員工的信息安全與隱私保護培訓次數	次	8	4
面向員工的信息安全與隱私保護培訓參與人次	人次	2,751	2,340
信息安全事故	次	0	0
隱私洩露事故	次	0	0

ESG 指標	單位	2023 年	2024 年
產品研發			
累計專利授權數量	個	40 ⁹	108
累計著作權數量	個	100 ⁹	469
累計域名數量	個	8	41
社區投資			
公益慈善投入	萬元	48.50	143.85
員工志願者時數 ¹⁰	小時	/	848
管治			
反貪污			
面向董事會及員工提供的反貪污培訓的數目	次	1	6
提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0	0
董事接受反貪污培訓總時長 ¹⁰	小時	/	3
員工接受反貪污培訓總時長 ¹⁰	小時	/	842.9
參加反貪污培訓的董事人次 ¹⁰	人次	/	6
參加反貪污培訓的員工人次 ¹⁰	人次	/	2,907

» 附注

- 1、藥師幫的主要排放物為溫室氣體排放，來源於車輛燃料和購買以化石燃料生產的電力所產生。
- 2、汽油產生的直接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發布的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算。
- 3、外購電力及外購熱力產生的間接二氧化碳排放參考國家發展和改革委員會辦公廳發布的《公共建築運營單位（企業）溫室氣體排放核算方法和報告指南（試行）》計算，電力排放因數參考《關於發佈 2022 年電力二氧化碳排放因數的公告》標準。
- 4、2023 年外購熱力、溫室氣體排放及能源總耗量相關指標數據經過調整以反映實際情況。
- 5、中級管理人員包括部門負責人、項目負責人、區域及子公司負責人，以及部分初級管理職位，例如經理、組長等。
- 6、僱員流失比率 = 主動離職的全職正式員工數 / 年末在職全職正式員工數。離職人數的統計範圍包括自願離職而解除僱傭關係的員工，未包括試用期內離職的員工。
- 7、過去三年（包括報告年份）中因工死亡人數均為 0。
- 8、2023 年供應商總數及細項數據經過調整以反映實際情況。
- 9、2023 年累計專利授權、著作權數據經過調整以反映實際情況。
- 10、員工志願者時數、董事及員工反貪污培訓相關指標自 2024 起納入統計範圍。

ESG 報告守則內容索引

層面	主要表現指標	對應報告章節
A1	排放物	
一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排汙，有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的法律及規例的數據。	雙碳引航綠色發展
A1.1	排放物種類及相關排放數據。	ESG 關鍵績效指標披露
A1.2	直接（範圍 1）及能源間接（範圍 2）溫室氣體排放量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	ESG 關鍵績效指標披露
A1.3	所產生有害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	ESG 關鍵績效指標披露
A1.4	所產生無害廢棄物總量（以噸計算）及（如適用）密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	ESG 關鍵績效指標披露
A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	雙碳引航綠色發展
A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	雙碳引航綠色發展
A2	資源使用	
一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	雙碳引航綠色發展
A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源（如電、氣或油）總耗量（以千個千瓦時計算）及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	ESG 關鍵績效指標披露
A2.2	總耗水量及密度（如以每產量單位、每項設施計算）。	ESG 關鍵績效指標披露
A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	雙碳引航綠色發展
A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	雙碳引航綠色發展
A2.5	製成品所用包裝材料的總量（以噸計算）及（如適用）每生產單位的佔量。	雙碳引航綠色發展
A3	環境及天然資源	
一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	雙碳引航綠色發展
A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	雙碳引航綠色發展
A4	氣候變化	
一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	雙碳引航綠色發展

層面	主要表現指標	對應報告章節
A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	雙碳引航綠色發展
B1	僱傭	
一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	夥伴責任共同發展
B1.1	按性別、僱傭類型（如全職或兼職）、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	ESG 關鍵績效指標披露
B1.2	按性別、年齡組成及地區劃分的僱員流失比率。	ESG 關鍵績效指標披露
B2	健康與安全	
一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	夥伴責任共同發展
B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	ESG 關鍵績效指標披露
B2.2	因工傷損失工作日數。	ESG 關鍵績效指標披露
B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	夥伴責任共同發展
B3	發展及培訓	
一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	夥伴責任共同發展
B3.1	按性別及僱員類別（如高級管理層、中級管理層等）劃分的受訓僱員百分比。	ESG 關鍵績效指標披露
B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	ESG 關鍵績效指標披露
B4	勞工準則	
一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	夥伴責任共同發展
B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	夥伴責任共同發展
B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	夥伴責任共同發展
B5	供應鏈管理	
一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	夥伴責任共同發展
B5.1	按地區劃分的供應商數目。	ESG 關鍵績效指標披露

層面	主要表現指標	對應報告章節
B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	夥伴責任共同發展
B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	夥伴責任共同發展
B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	雙碳引航綠色發展 夥伴責任共同發展
B6	產品責任	
一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及隱私事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	好醫好藥普惠可及 科技賦能創新引領
B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	ESG 關鍵績效指標披露
B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	ESG 關鍵績效指標披露
B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	科技賦能創新引領
B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	好醫好藥普惠可及
B6.5	描述消費者數據保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	科技賦能創新引領
B7	反貪污	
一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	穩健治理高效運營
B7.1	于匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	ESG 關鍵績效指標披露
B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	穩健治理高效運營
B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	穩健治理高效運營
B8	社區投資	
一般披露	有關以社區參與來了解運營所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	好醫好藥普惠可及
B8.1	專注貢獻範疇（如教育、環境事宜、勞工需求、健康、文化、體育）。	好醫好藥普惠可及
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	好醫好藥普惠可及 伙伴責任共同發展 ESG 關鍵績效指標披露

意見反饋表



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

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

《藥師幫股份有限公司 2024 年環境、社會及管治報告意見反饋表》

姓 名 _____

工作單位 _____

職 務 _____

聯繫電話 _____

電子郵件 _____

您對本報告的評價：（請在相應位置打✓）

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

您哪一部分內容最感興趣？

您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？

您對我們今後發布環境、社會及管治報告有什麼建議？

藥師幫股份有限公司

中國廣州市新港中路397號TIT創意園品牌街8號藥師幫大樓

ESG聯絡郵箱：esg@ysbang.cn