



2023年度

環境、社會及管治報告



目錄

CONTENTS

公司簡介	01
首席執行官寄語	08
關於本報告	10
ESG 管理	11

01 穩健治理高效運營

企業管治	21
風險管理	23
商業道德	25

04 雙碳引航綠色發展

提高資源利用效率	63
助力雙碳未來	66

02 好醫好藥普惠可及

產品安全與質量	29
價格實惠穩供應	37
好藥推廣與普及	40
全方位服務支持	43

05 夥伴責任共同發展

供應鏈管理	73
互相成就，共同成長	78
投身社會公益	86

03 科技賦能創新引領

創新賦能醫療健康生態系統	51
數據安全與隱私保護	57
知識產權保護	60

附錄

ESG 關鍵績效指標	87
ESG 報告指引內容索引	92
意見反饋表	95



公司簡介

關於藥師幫

簡介

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。2023 年 6 月 28 日，藥師幫股份有限公司（股票代碼：9885.HK）成功在香港聯交所主板市場上市。



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，包括藥企、藥品分銷商、零售藥店及基層醫療機構。我們致力於以安全、高效的方式將醫藥健康產品和服務提供給終端使用者，確保他們能夠以公平、透明的價格輕鬆獲取高質量、多樣化的藥品。

藥師幫以「讓好醫好藥普惠可及」為使命，不斷推動醫療健康生態系統整體效率的提升。我們通過深耕基層市場，積累了強大的數據處理能力，建立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。



2023 年，藥師幫的商品交易總額規模（GMV）已達到人民幣 469.12 億元，同比增長 24%，兩項數據均在中國院外數字化醫藥產業服務平台中名列前茅。同時，我們已覆蓋超過 40.1 萬家藥店和 24.6 萬家基層醫療機構，月均活躍買家數量達 36.7 萬家，成為中國最大的數字化院外醫藥交易與服務網絡。

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



業務全景圖



平台業務

平台業務是保證我們整體業務快速增長的基礎，我們對產業鏈的上下游進行連接並賦能：一方面我們為藥企及經銷商提供高效的辦法供其將產品銷售給眾多買家；另一方面我們也讓遍佈全國各地的藥店及基層醫療機構得以接觸更多供應商。

我們的平台業務致力於持續幫助解決供需失衡問題，並以低成本的方式向買家提供豐富的品種。在現有的基礎上，我們努力拓展新品類，向中藥飲片這一領域進一步佈局，進一步豐富藥品供給，以滿足市場不斷演變的需求。

關鍵績效

- 截至 2023 年底，約 8,100 個上游賣家及超過 65 萬個下游買家在平台上進行交易
- 報告期內，平台業務中第三方商家的 GMV 為 28,465 百萬元，占總 GMV 的 60.7%，同比增長 25.8%



常規自營業務

自營業務是保證我們「多快好省」地服務好客戶的穩定器，通過自身經營的線上數字化商店的平台開展。依託平台業務大數據分析，我們能夠根據下游需求作出採購決策，挑選出採購頻率更高且質量更好的品種，並實施嚴格質量控制。2023 年，我們不斷強化供應鏈服務，從採購、倉儲、處理訂單、開票、收款到交付予下游藥店和基層醫療機構等各環節出發，提升我們生態系統的活力，進一步提升自營業務買家的體驗。我們為上游的供應商提供一系列數字化工具，通過跟蹤產品需求及售後反饋等功能為供應商提供決策支持，助力業績提升。

關鍵績效

- 報告期內，我們的自營業務向下游的買家提供月均 SKU 數約 34.7 萬個，同比增長 37.6%
- 報告期內，我們實現了快速的跨省配送，平均約 40 個小時完成到城市、約 50 個小時完成到鄉鎮的訂單
- 截至 2023 年底，自營業務的供應商超 1 萬家，比去年同期增加超 1,000 家
- 報告期內，常規自營業務 GMV 約 17,353 百萬元，同比增長 22.3%



廠牌首推業務

廠牌首推業務利用我們在平台和自營領域的深厚經驗，精準發掘並推廣具有高銷售潛力的藥品。我們專注於那些需求旺盛但品牌知名度有待提升、在醫院渠道表現良好但在零售市場尚未普及、或在特定區域知名而在其他區域尚未推廣的產品。通過與藥企緊密合作，我們將這些潛在市場機會轉化為實際銷售成果。

我們為合作藥企定制數字化營銷策略，旨在幫助他們提升銷售額，並監控產品生命週期。我們提供市場反饋，以助力藥企優化產品和營銷策略。

同時，我們積極發展自有品牌「樂藥師」，尋找並推廣具有市場爆品潛力的產品，擴大品牌影響力，並與廠商建立獨家合作關係。我們將持續深入探索自有品牌模式下的「向上走」戰略，持續關注於自有工廠、自有批文、自有品牌的大單品。

關鍵績效

- 報告期內，我們已與約 500 家藥企進行合作推廣，過千萬銷售額廠牌超 10 家，過千萬銷售額品種 15 個
- 報告期內，廠牌首推業務 GMV 達 1,094 百萬元，同比增長 8.4%



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。

光譜雲檢

光譜雲檢與我們的醫藥業務協同發展，致力於滿足基層醫療機構日益增長的需求。我們通過在基層診療場所安裝即時檢測設備，使醫生能夠快速獲得檢驗結果，從而優化臨床決策。同時，我們在基層用戶附近建立閱微醫學檢驗實驗室，顯著減少了檢驗時間，提高了服務回應速度，實現了當天或數小時內出具檢驗結果。通過多種方式的結合，我們有效地滿足了基層用戶對檢驗時效性、檢驗準確性、項目多樣性等多重需求。這有助於實現賦能基層醫療機構、共建檢驗科並提升其診療能力的效果。



關鍵績效

- 截至 2023 年底，光譜雲檢已與超 12,000 家基層醫療機構合作

小微倉

我們持續致力於提高藥店對終端客戶的服務能力。我們自行研發的小微倉是院外醫藥市場首批能夠實現連接即時藥師服務的 24 小時無人智慧藥櫃之一。採購小微倉藥櫃的藥店自行決定向終端客戶提供何種產品，包括處方藥、非處方藥等。小微倉能全天候不間斷地提供服務，無需藥師或工作人員在場，顯著提升藥店的服務效率，尤其能改善那些緊急需要藥品的終端客戶的體驗。



關鍵績效

- 報告期內，我們銷售與安裝 65 台小微倉



SaaS 解決方案

雲商通服務

雲商通可提供一系列門店管理解決方案，包括價格、存貨及訂單狀態的即時交互及信息更新。同時，雲商通提供一鍵打印服務，便於賣家高效打印並傳輸認證、資質及訂單信息。

截至 2023 年底，我們向超 7,000 名賣家提供該項服務，報告期內新增約 1,800 家。

掌店易服務

掌店易幫助藥店簡化存貨管理並連接到社保系統，極大地提高了下游藥店的庫存更新、管理能力以及整個醫藥流通過程的效率。

截至 2023 年底，掌店易為約 5 萬名買家提供服務，報告期新增 9,000 家，共連接超過 150 個城市的社保服務。

光譜雲診服務

依託醫療大數據追蹤分析，光譜云診實現通過小程序報到、問診開方、患者管理、系統管理等功能，幫助醫生一鍵調用中西醫處方、記錄患者歷次就診情況，滿足醫生獨立坐診各種類型客戶的需要，提升基層醫療機構的信息管理效率。

藥師培訓

我們持續致力於提高藥師的服務能力。自 2015 年開始，我們推出各類項目來提高藥師的能力。我們向候選藥師提供線上培訓課程，以幫助他們為藥師資格考試做準備。我們邀請藥企直接向藥師提供線上推介會，幫助藥師更好地了解如何正確使用藥物。這些課程一方面提升了藥師為終端客戶提供精準服務的能力，另一方面也提升了我們在藥師群體中的知名度和聲譽。



關鍵績效

- 截至 2023 年底，我們已向約 260,000 名藥師及候選藥師提供線上培訓

公司榮譽

2023「匠心智造」機構



2024年1月
羊城晚報

2023 中國醫藥數字化企業 TOP10



2023年12月
億歐大健康

2023 年度成長價值上市公司



2023年12月
21世紀經濟報導

2023 優秀 IPO 企業



2023年12月
證券之星

2023 年度醫療大健康消費企業



2023年12月
鈦媒體集團

2023 年度華夏大健康 ESG 優秀企業



2023年11月
華夏時報社

「南方健康生態聯盟」成員單位



2023年10月
南方報業傳媒集團

2023《胡潤中國產業互聯網 30 強》未來之星



2023年6月
胡潤研究院

清馨 2023 數智力實踐先鋒項目



2023年6月
每日經濟新聞

2023 年未來醫療 100 強



2023年6月
動脈網、蛋殼研究院

首席執行官寄語

致辭

時光荏苒，剛剛落幕的 2023 年，作為後疫情時代元年，帶來了前所未有的挑戰與變革。從年初行業復蘇的曙光，到全年增長動力的疲態，藥師幫始終恪守「以用戶為中心」的初心，積極應對外部環境的種種不確定性。我們深入挖掘數字化的巨大潛力，不斷強化藥品供應鏈的建設，致力於滿足用戶日益多樣化的需求，並持續提升服務體驗，為用戶創造更多價值。

作為中國院外醫藥產業中最大的數字化綜合服務平台，藥師幫始終堅守負責任的發展管理理念，並將《聯合國可持續發展目標》作為指引我們前行的明燈。在取得業務發展的成就的同時，我們深知維護生態健康、推廣全面健康服務與文化的重要性，致力於實現可持續發展的長遠目標。我們堅信，通過不懈的奮鬥與持續的創新，我們不僅能夠為利益相關方創造持久的價值，更能共同推動環境、社會和經濟的全面、協調、可持續發展。

在環境方面，藥師幫積極採取措施減少對環境的影響。我們通過科學的環保措施和系統的環境管理，有效降低生產運營對環境的影響，同時提升資源的使用效率。在助力國家「3060」目標實現的進程中，我們善用科技能力，推動業務數字化和低碳化，並在業務運營中減少對環境的影響。我們通過提高員工環保意識，推動綠色供應鏈建設，為社會的綠色發展貢獻力量。

在社會方面，藥師幫以「讓好醫好藥普惠可及」為使命，不斷提升產品安全與質量，推動醫療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。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。我們還積極履行社會責任，參與公益事業，為弱勢群體提供幫助，推動社會公平正義。

在治理方面，藥師幫的董事會承擔着公司 ESG 工作的整體責任，並定期檢視公司在 ESG 方面的表現，審批併發布年度 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。我們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。此外，我們注重與各利益相關方的溝通與合作，確保我們的 ESG 實踐符合各方期望，促進各方共同發展。

我們堅信，通過在環境、社會和治理方面的不斷努力，藥師幫能夠為所有利益相關方創造更大的價值，共同推動一個更加美好的未來。

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 ESG 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 ESG 發展趨勢的識別、ESG 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，並對議題優先級進行評估。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。

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 2023 年 ESG 工作的進展與成效，並於 2024 年 3 月 11 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 2023 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。我們希望通過發佈此報告，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 2023 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 2023 年 1 月 1 日至 2023 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。

報告發佈週期：本報告為年度報告，這是藥師幫發佈的第一份環境、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「港交所」或「聯交所」) 的《環境、社會及管治報告指引》(以下簡稱「ESG 報告指引」) 及《聯合國可持續發展目標》(SDGs)。本報告在最後部分詳列《ESG 報告指引》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

本報告包括中、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佈，您可以在下列網站瀏覽和下載報告：

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

藥師幫回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最大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。
- 嚴格監管藥品價格波動，確保藥品價格公平合理。
- 完善基礎醫療資源配置，提升基礎診療水平。
- 聯合開展義診公益活動。
- 持續投身于公益慈善，積極回應鄉村振興。



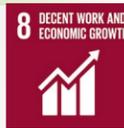
我們的策略：

- 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：

- 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：

- 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。



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：

- 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：

- 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。



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。
- 促進醫藥醫療均等化、普惠化。



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。
- 開展合規培訓，推動負責任營銷。



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。
- 發佈並執行多項內部廉潔建設規章制度。
- 開展商業道德專項培訓，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。

2023 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%

員工《反腐敗合規承諾函》簽署率達 100%

0 起

發生針對公司或員工的貪污訴訟案件 0 起

好醫好藥惠普及

100%

入庫商品驗收合格率達 100%

142 次

開展內部質量評審及質量體系審核共計 142 次

65 次

第三方外部質量審查共計 65 次

100%

產品及服務投訴解決率 100%

73 場

開展產品安全與質量培訓 73 場

2,884 人次

參與員工累計達到 2,884 人次

48.5 萬元

公益活動投入資金、物資總額累計達 48.5 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 2023 年底，累計獲得

17 項

17 項專利授權

39 項

39 項著作權

8 個

8 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報告代替紙質版，於 2023 年度

1 億份

共生成電子報告超過 1 億份

553 噸

節約 A4 紙約 553 噸

100%

內部辦公流程實現 100% 線上化

1,934 噸

減少 1,934 噸的碳排放

19,341 棵

等於種植 19,341 棵樹

夥伴責任共同發展

0 人

因工亡故人數 0 人

55%

樂藥省內採購占比已到達 55%

7.34 小時

員工人均受訓總時長 7.34 小時

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。董事會承擔着公司 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。董事會將定期檢視公司在 ESG 方面的表現，監督各部門 ESG 工作的執行情況，審批並發佈年度 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。

2023 年 11 月，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。此外，該委員會負責監控和應對新興的環境、社會及管治挑戰，並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查閱《環境、社會及管治委員會的職權範圍》。

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，推動公司在環境、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
 客戶	<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
 股東與投資者	<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

利益相關方	期望與訴求	溝通與參與方式
 員工	<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
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> ○ 廢棄物管理 ○ 職業健康與安全 ○ 提高資源利用效率 	<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
 政府與監管機構	<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
 社區及公眾	<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 ○ 合規經營 	<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

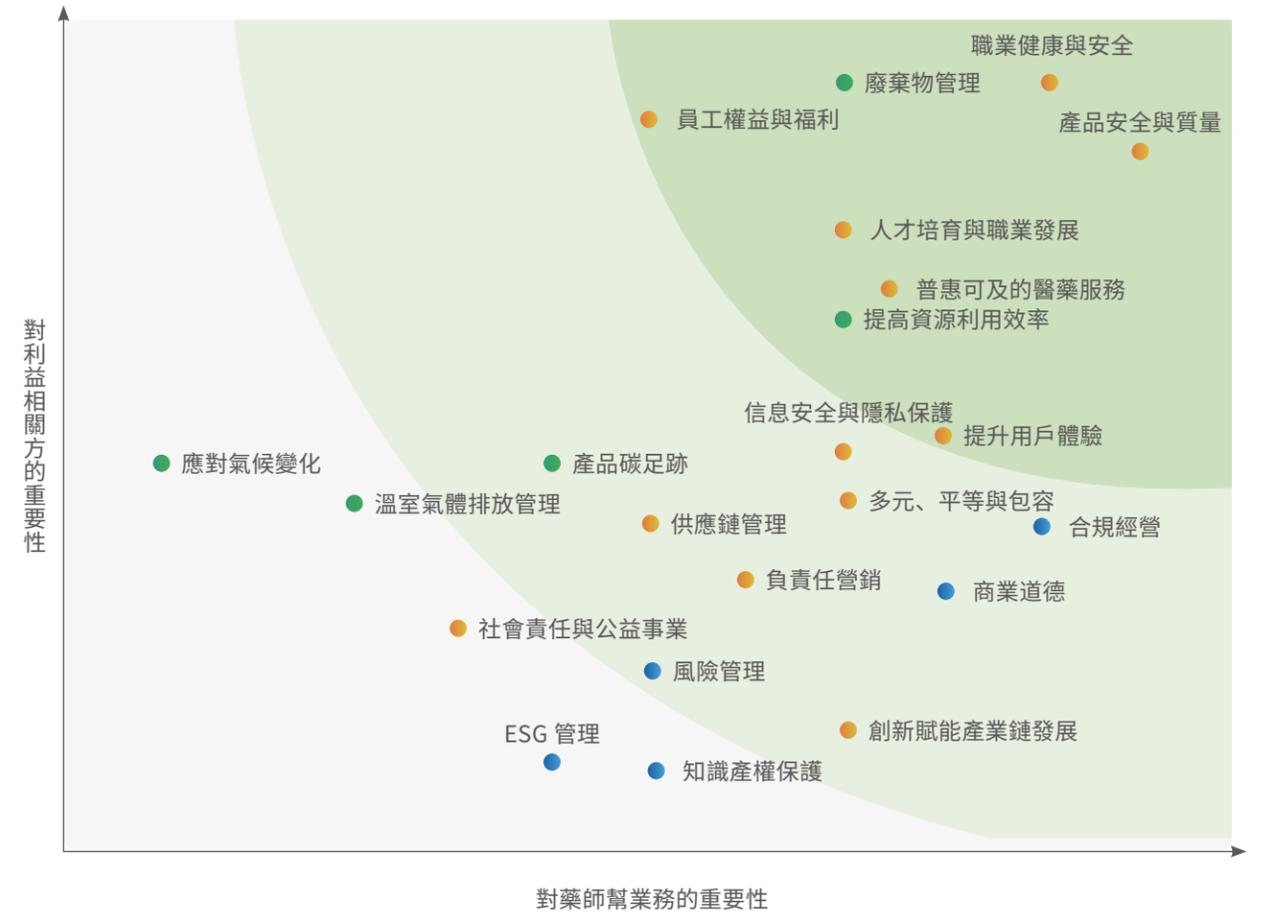
藥師幫全面考慮國家政策變動、行業發展趨勢、ESG 披露標準、資本市場關注、利益相關方訴求、自身業務發展等維度，通過同行對標、第三方專家評估、利益相關方問卷調查等多種方式識別和篩選出 2023 年藥師幫 ESG 重要性議題清單。

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



2023 年藥師幫環境、社會及管治重要性議題矩陣



環境議題

- 溫室氣體排放管理
- 廢棄物管理
- 應對氣候變化
- 產品碳足跡
- 提高資源利用效率

社會議題

- 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
- 社會責任與公益事業
- 普惠可及的醫藥服務
- 創新賦能產業鏈發展

管治議題

- 知識產權保護
- 商業道德
- 合規經營
- ESG 管理
- 風險管理

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

合規經營
風險管理
商業道德

• 本章回應 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。

2023 年，根據董事會通過的決議成立環境、社會及企業管治委員會，專門負責制定 ESG 發展策略，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聯交所網站查詢。

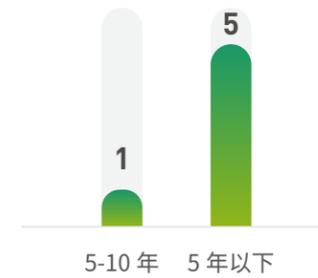


董事會多元化

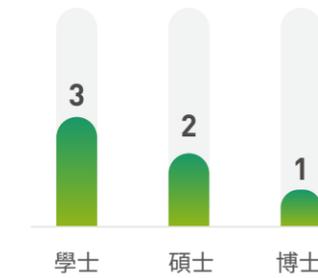
藥師幫致力於推動可持續的企業治理實踐，已採納董事會多元化政策確保董事會的構成反映我們對於包容性和多樣性的承諾。為此，我們的提名委員會在董事候選人篩選過程中，將綜合考量一系列多元化因素，包括但不限於性別、年齡、文化及教育背景、專業資質、技能、知識、行業經驗以及地理區域代表性。根據董事會多元化政策，提名委員會將定期討論並在必要時就董事會多元化的可衡量目標達成共識，並推薦給董事會採納。

截至 2023 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 名女性獨董。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，其中兩名獨董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。

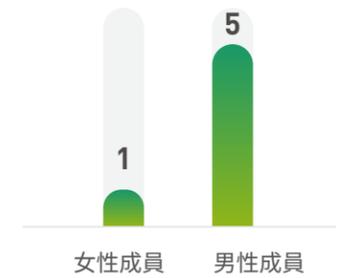
服務任期 (人)



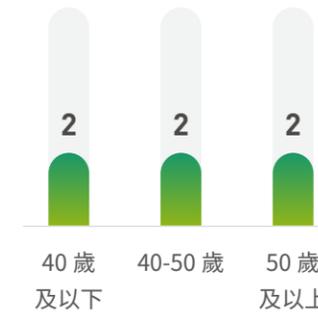
教育背景 (人)



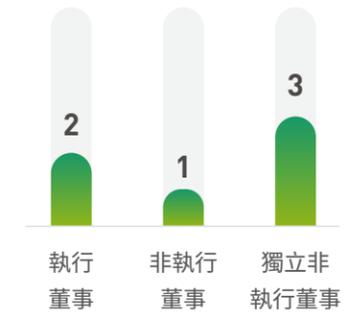
性別 (人)



年齡 (人)



任命職位 (人)



亮点数据

2 次
2023 年，藥師幫共召開 2 次董事會

100%
董事出席率達 100%

9 項
審議通過 9 項議案，如員工股份激勵計劃的程序性事項等

風險管理

風險管控體系

藥師幫構建以「三道防線」為基礎的風險管控體系，確保企業穩健發展。

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。

通過風險管控的「三道防線」，確保公司能有效地識別和應對重大風險，使得經營活動符合公司內部控制及法律法規要求。

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不確定因素和潛在風險事件。

風險評估

公司管理層協同其管理團隊將對已識別的風險進行詳細的評估。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。

風險上報

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回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、風險控制和風險接受。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。

商業道德

藥師幫秉持「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腐、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

為保障經營的廉潔合規，藥師幫已就反腐敗、反賄賂及利益衝突等事宜制定並落實《反腐敗合規政策》《廉正舉報管理辦法》等內部規章制度。董事會承擔商業道德行為的直接責任，董事會下設審計委員會，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，實時監控腐敗及舞弊風險事件，並在必要時展開調查。

為保障員工廉潔品質，藥師幫制定內部《藥師幫行為高壓線操作指引》《員工手冊》等規範文件，涵蓋防止腐敗、賄賂、欺詐等各類不當行為。我們制定了明確且嚴格的政策指引，禁止任何形式的商業賄賂、職務侵佔的行為，杜絕員工接受與業務交易相關的禮品及招待。我們要求所有員工認可並簽署《反腐敗合規承諾函》。

亮点数据



報告期內，
《反腐敗合規承諾函》員工簽署率已達

100%

廉潔文化

2023 年，藥師幫開展商業道德專項培訓，培訓內容涵蓋公司的合規經營理念、商業道德體系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。針對負責管理公司存貨資產的物流中心團隊，我們開展專項反腐敗合規培訓，以確保員工能夠深入了解並遵守相關規範。通過這些舉措，我們致力於培養一支道德觀念堅定、廉潔意識強烈的員工隊伍，共同營造風清氣正的企業氛圍。

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均可通過多種渠道，匿名或實名提交關於公司及員工的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。為加強對公司內部廉正行為的監督與管理，2023 年我們對廉正舉報管理辦法進行了全面更新。管理辦法明確舉報的受理範圍、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，以確保員工的舉報權益不受侵犯。

亮点数据



0

2023 年，藥師幫未發生針對公司或員工的貪污訴訟案件

藥師幫通過設立廉正舉報平台、開展內部自查以及跟進重點項目等方式，匯集貪腐舞弊相關線索，並對具體舞弊事件進行深入調查。對於查實的違規行為，將嚴格按照公司制度給予違規者相應的紀律處分和嚴厲處罰，以確保公司運營的廉潔性和透明度，維護一個公平、公正的工作環境。



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/>

好醫好藥 普惠可及

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，促進醫療知識傳播，協助建設健康中國的偉大事業。

· 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

· 本章回應 SDGs



让好医好药 普惠可及



產品安全與質量

藥師幫堅守以用戶為核心、合規運營為基石的管理理念與方針。我們嚴格遵循法律法規，堅決維護用戶利益，確保所售商品的安全與質量，為用戶提供安心、可靠的醫藥服務。

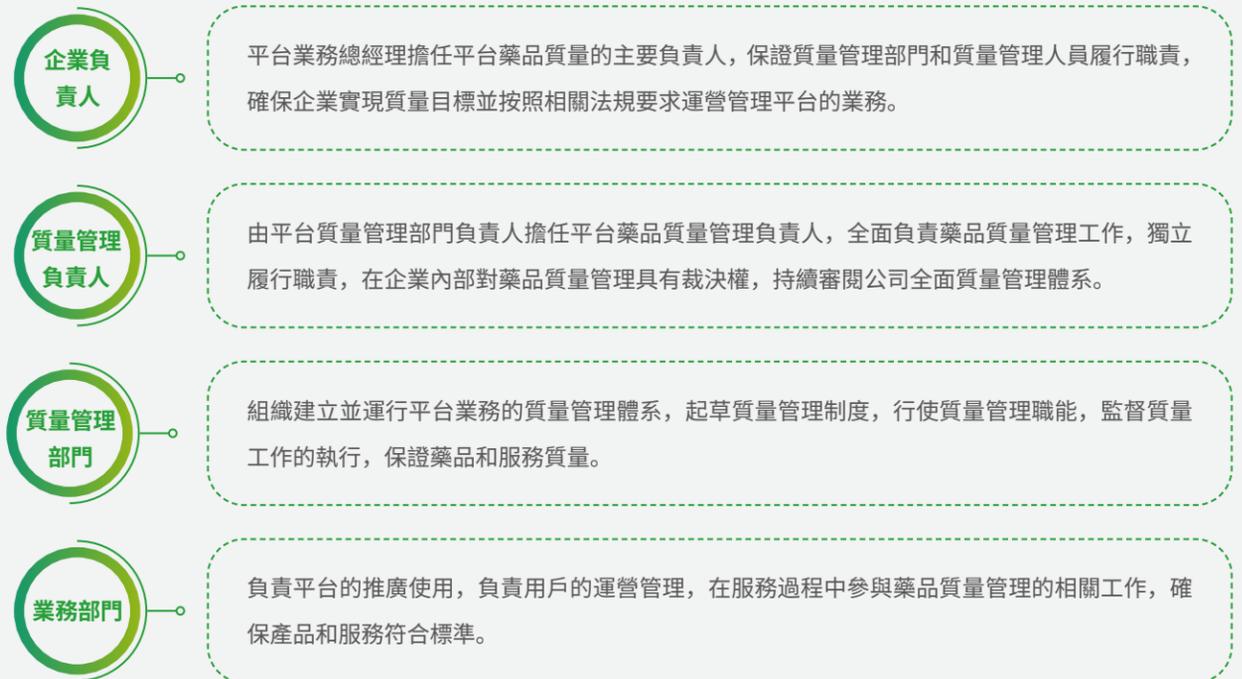
產品安全與質量管理體系

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，持續完善質量管理體系。

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》等 17 項內部制度，確保平台藥品流通的各個環節均符合相關標準和要求。

在平台業務中，我們設置了綜合的質量管理架構，形成企業負責人、質量負責人、質量管理部門和業務部門的四層質量管理體系，由技術部門提供全程的技術支持。



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。

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，設立了質量負責人、質量經理、質管員、驗收員、養護員等多個崗位，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、嚴格審核藥品及供應商資質、負責產品的驗收與養護工作，以及監督和執行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。



產品安全與質量審核

平台業務

我們對商品實施上架、在售、售後的全過程質量監控，以保障商品質量的安全與穩定。

▶ 商品上架管理

我們嚴格遵循「先審後發」制度，對上架商品進行細緻審核，確保發佈信息的規範性。同時，我們根據行業政策及質量公告等，即時完善《平台禁發商品及信息管理規範》，持續優化平台商品禁發信息管理機制。

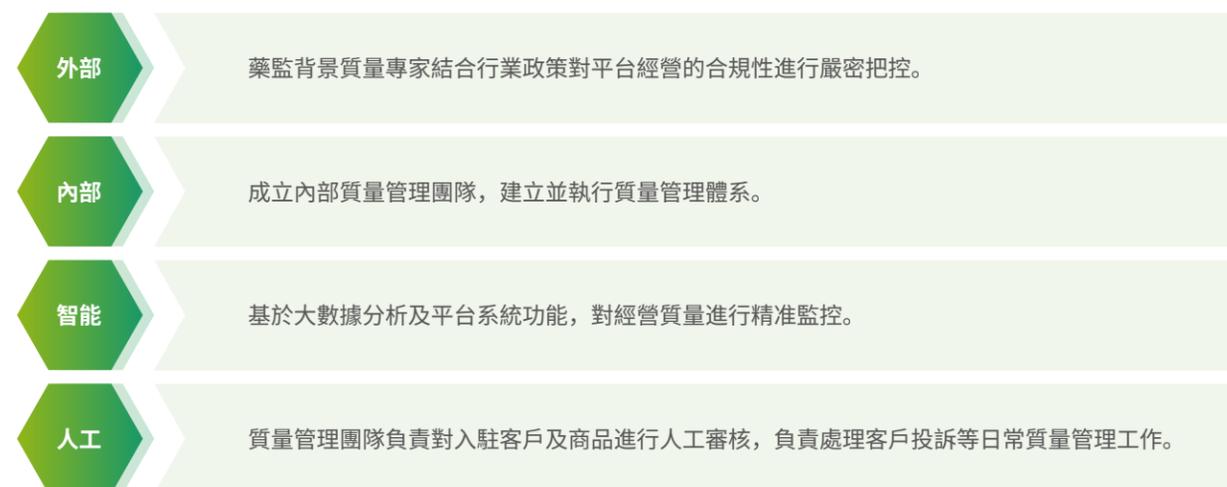
根據平台商家前期認證的經營範圍，運用技術手段自動審核商品是否符合規定的經營範圍，防止違規商品上架。同時，對臨期藥品的有效期進行明顯標識，禁止銷售有效期少於 30 天的產品。

我們持續關注藥監局發佈的藥品質量事故以及已註銷的品種的公告，並即時更新商品禁發庫，確保違規商品不得上架。

▶ 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。

監控體系環節



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。我們配置專人專線負責處理投訴事件，確保投訴問題得到及時有效解決，實現投訴閉環率 100%。平台保障藥品的安全與質量，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。

▶ 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，並在用戶端配置了售後申請入口、平台介入入口、線上客服等多渠道售後反饋路徑。此外，我們還為每個買家配備專門的業務員，負責實地監管買家的售後情況。

▶ 買家規範管理

我們嚴格按照醫藥行業相關的法律法規，制定《藥師幫平台採購用戶註冊審核制度》。為確保買家身份的真實性，我們實行嚴格的實名認證制度，對所有終端藥店、診療機構等買家進行身份核實。此外，我們配備了業務員，對終端藥店的經營範圍及真實性開展全面審查。一旦發現業務範圍不符的情況，我們將限制其購買相應藥品的資格；如果出現買家資質過期的情況，系統將直接鎖定其採購功能。我們致力於為廣大終端藥店及其下游消費者提供一個安全、可靠的購藥環境。

▶ 商家規範管理

我們嚴格按照醫藥行業相關的法律法規，制定《商家入駐平台資質要求及審核標準》《藥師幫平台商家管理辦法》等一系列商家管理制度。

商家入駐流程中，我們採用線上線下相結合的審查方式，嚴格把控商家的真實性。商家需線上提交相關證件資質，我們通過工信系統、藥監局系統等公開渠道核實商家證件的真實性、有效性以及質量信譽等相關情況。線下的商務人員會親自走訪商家的辦公地點和倉庫，實地考察商家的實體存在情況，確保線上和線下信息的一致性。只有在入駐審核合格後，我們才會推進協定簽訂流程。協定簽訂後，我們將協助商家完成建店流程，並規範配置其經營範圍，確保商家僅能上架其經營範圍內的商品。商家入駐後，平台將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，以確保商家的合規經營。



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，保障藥品的安全與質量，確保藥品安全送達廣大的終端客戶。

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

亮点数据

本年度，樂藥實現



100%

供應商資質 100% 審核合格合法有效



100%

入庫商品 100% 查驗單據



100%

入庫商品 100% 驗收合格

藥品接收環節

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定中，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。養護員在藥品養護過程中發現質量問題時，會立即退回至供應商處置。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覆核。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。



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，提高質量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。

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。若商家在規定時間內未進行處理，平台將根據使用者訴求協調商家在 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，確保客戶權益得到充分保障。

亮点数据

本年度，樂藥實現



20

子公司交叉檢查 20 次



93

發現潛在問題 93 項，已全部完成整改



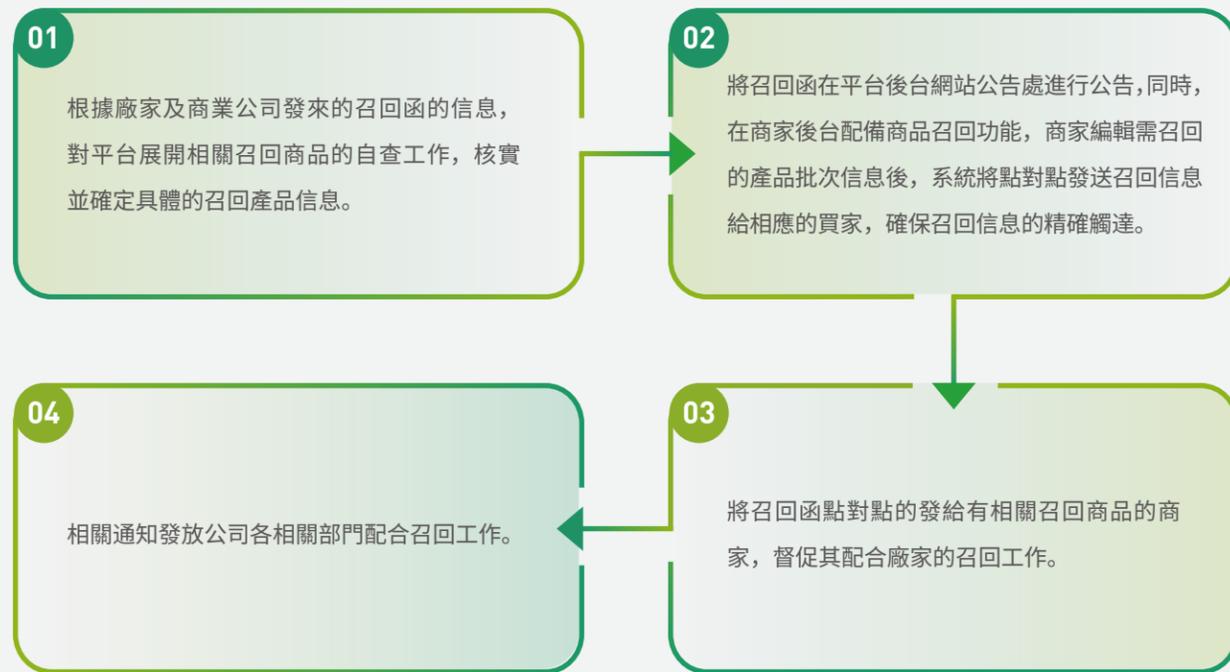
100%

子公司接受國家、省、市、區各級監管部門質量體系運行情況多輪檢查且 100% 通過

產品追溯及召回

藥師幫依據《中華人民共和國產品質量法》制定並落實《召回管理制度》等內部規章制度，以增強產品安全突發事件的應急能力。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



為確保藥品可追溯，我們採用線上系統記錄藥品流通數據，在藥品的採購、收貨、驗收、入庫、養護、覆核出庫、銷售、銷退等各環節實現數據全鏈路追溯。



產品安全與質量文化建設

藥師幫致力於推動內部產品安全與質量文化建設。我們貫徹嚴格的崗前考核制度，要求員工需通過崗前專業培訓及考核方能開展工作。我們制定《崗位觀察檢查表》手冊，詳細說明從採購至收貨環節的操作流程，指引員工從實踐中不斷積累經驗，並提升專業素養。此外，我們積極舉辦面向子公司和供應商的產品安全與質量培訓，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。

通過上述舉措，我們不斷強化產品安全與質量文化建設，提升員工的專業素養，確保從源頭到終端的質量把控。我們將繼續深化質量管理，積極參與行業培訓，為客戶提供更加安全、可靠的產品。

+ 亮点数据

73
本年度，開展產品安全與質量培訓
73 場

2,884
參與員工累計達到 2,884 人次

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，以數字科技之力，攜手醫藥產業鏈上下游，探索創新，為基層醫療建設加速，助力社會實現實惠、均等、可及的醫療服務。

藥品價格實惠與平穩

藥師幫平台通過減少中間環節、拓寬供給渠道，有效保障價格競爭力。平台藥品的供應充足且質量可靠，買家可在約 360 萬個 SKU 中進行挑選，包括處方藥、非處方藥及醫療健康產品。數量眾多的買家在藥師幫平台形成了一個龐大的市場，進一步增強了議價能力。由於平台上的產品價格透明，買家還可以根據自身需求，在平台上進行即時價格比較和選擇，確保獲得最大的購買價值。藥師幫平台通過多元供給、品種豐富和買家眾多等優勢，實現了價格的實惠性，為廣大買家提供了更加便捷、高效的採購體驗。

為保證平台藥品價格穩定，平台建立了數字化價格監控系統，為單項藥品設定合理的藥品價格上限，並即時跟蹤藥品價格趨勢。針對短期價格波動顯著的異常品種，平台實施價格管控措施，以保障平台藥品價格的合理穩定水平。

組建價格回歸專項小組穩定平台藥品價格

報告期內，多輪流感導致部分藥品品種供不應求，我們通過價格監控系統及時識別高價品種，並快速組建價格回歸專項小組。我們運用多種方式進行價格管控，如限制過高價格的品種上架銷售、提供指導價引導供應商回調價格，以及通過平台活動對熱銷品種進行價格補貼，促使異常價格逐步回檔至正常水平線。我們與市場監管部門保持緊密合作，實施嚴格監管，確保藥品價格公平合理。

亮点数据

400+
2023 年，400+ 平台商家參與調價

TOP100
根據平台的數據，TOP100 的品種的價格都在逐步走低

藥品供應穩定與持續

自營業務是我們以「多快好省」方式服務好客戶的穩定器。自營業務能夠根據下游需求作出採購決策，挑選採購頻率更高且需求量的 SKU，並對產品進行高水準的質量控制。報告期內，我們的自營業務向下游的買家提供月均 SKU 數約 34.7 萬個，同比增長 37.6%。

我們持續為合作藥企開展廠牌首推業務，提供精細化、專業化服務，協助廠牌供應商將好藥送達終端客戶。我們通過和廠家開展深度、直接合作，減少中間環節供應鏈，提升供貨效率並保障貨源穩定。我們嚴格控制高價，最大程度地向藥店和基層醫療機構釋放利益，確保偏遠地區的藥店和基層醫療機構同樣能夠便捷地獲取到優質且價格實惠的產品，實現「讓好藥普惠可及」。

-  **保障藥品的持續供應**，持續推動與重點藥品廠商開展深度合作，確保重點藥品的穩定供應，滿足客戶的用藥需求。
-  **優化供應商選擇機制**，精進集中採購策略，推動採購成本降低。篩選優質供應商，建立長期合作關係。增強供應商協同，加強與供應商的信息共享和溝通，提高整個供應鏈的協同效率。
-  **強化廠牌營銷理念**，與廠牌達成共識，通過資料分析和市場洞察，結合廠牌營銷資源，基於產品政策和項目投入，擴大合作規模。
-  **合理佈局庫存和預測銷售**，提高集采品種庫存周轉速度。

好藥普及與推廣

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，藥品送達時間從半個月縮短至三到四天；可獲取的藥品品種也實現了顯著增長，從原來的三、四千增加至超過 30 萬個 SKU，從而更好地滿足了偏遠地區居民廣泛而多樣的用藥需求。

藥師幫平台助力基層衛生站提升採購效率

位於粵東山區深處的金沙村，面臨著交通不便和醫療資源短缺的困難。一位來自金沙村的衛生站經營者陳述，以前他一直依賴傳統的電話採購方式，向本地醫藥公司進行藥品採購，品種不多，選擇有限，價格比較也不方便。

該衛生站於 2016 年註冊為藥師幫平台用戶。藥師幫平台頁面簡潔、操作方便，可以輕鬆地在平台上搜索藥品，並根據銷量、月採購單數等進行智能排序，精準篩選出廠商、包裝規格及包郵金額等信息。

藥師幫平台通過大促、拼團、夜間單品包郵等活動，為單體藥店經營者提供顯著的價格優勢。同時，旗艦店商家發貨快，售後跟進及時，使得藥品採購更加便捷高效。

借助藥師幫平台，該衛生站經營者成功地解決了傳統採購方式帶來的困擾。藥師幫平台服務讓他能夠在採購藥品時享受更多便利，降低採購成本。此外，藥師幫平台豐富的營銷活動也為基層衛生站帶來更多的優惠和利潤空間。



廣東省梅州市蕉嶺縣新鋪鎮金沙村——金沙村衛生站

亮点数据

截至 2023 年底



40.1 萬

藥師幫平台註冊藥店 40.1 萬

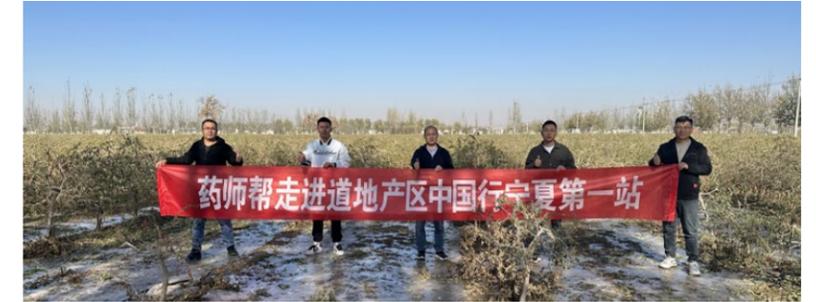


98.6% 88.4%

縣級覆蓋率 98.6% 鄉鎮覆蓋率 88.4%

中藥品類普惠可及 - 中藥飲片

讓藥品變得更加可及，始終是我們堅定不移的追求。藥師幫通過創新的平台模式，以「多快好省」方式為廣大的終端客戶提供中藥藥品服務。平台連結了超 65 萬家終端客戶，助力終端客戶輕鬆獲取所需藥品，提升終端客戶運營效率和客戶滿意度。



中藥飲片普惠可及

中藥飲片，作為傳統醫學的璀璨瑰寶，其質量與流通對於保障人民健康與促進中藥行業發展具有重要意義。在中藥飲片這一傳統醫學的重要領域，我們努力拓展新品類，進一步豐富藥品供給，確保消費者能夠更容易地獲取到高質量的中藥產品。

道地產地採購與推廣

我們專注於從道地產區採購中藥飲片，確保產品的地道性和質量。通過深入挖掘和推廣這些優質資源，我們增強消費者對中藥安全和質量的信心。

簡化交易流程

我們簡化中藥飲片的交易流程，提高採購效率，使消費者能夠更加便捷地購買到所需的中藥飲片。

公正透明的定價

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。

中藥知識普及

通過積極開展中藥知識的普及活動，我們不僅增強了公眾對中藥的了解和認識，還推動中藥文化傳承和發展。

2023 年，我們平台的中藥藥品可及性取得了顯著成果。於 2023 年，我們共向下遊客戶提供了超過 110,000 個中藥飲片 SKU，以便於豐富消費者選擇。其中，超級單品日銷量屢創佳績，創造了以噸為單位計量的業界新標準，例如，茯苓日銷 32 噸，黃芪日銷 25 噸，枸杞日銷 16 噸，大棗日銷 35 噸。在未來，我們將繼續優化中藥供應鏈，為中藥行業的可持續發展注入新活力，並讓更多的人能夠享受到中藥的健康益處。



基層診療普惠可及 - 光譜雲檢

藥師幫積極回應國家「健康中國」發展戰略，「由藥及醫」全面支持基層診療服務體系完善。我們基於 POCT（小型即時檢驗設備）、區域快檢及三方送檢這三大核心方向，助力提升基層診療服務能力，為基層診療事業發展貢獻力量。

2021 年起，我們開始了面向基層醫療機構提供檢測服務的光譜雲檢，致力於完善基層檢測資源配置，提升基層診療水平。基層醫療機構在診斷方面面臨諸多困境，主要源於診斷器材的缺乏，醫生只能依賴個人經驗進行診斷，從而產生診療偏差。為解決這一問題，光譜雲檢為基層醫療機構提供一站式檢測解決方案，包括 POCT 即時檢查、閱微檢驗及三方送檢服務。

光譜雲檢幫助基層醫療機構快速識別病情

光譜雲檢為基層醫生提供高效便捷的 POCT 診療輔助。POCT 儀器操作簡便、檢測迅速，對基層診療帶來極大幫助。例如針對基層醫療機構常見的上呼吸道感染疾病，POCT 血細胞分析儀可協助醫師診斷，對症下藥，避免了抗生素的濫用，更好地守護群眾健康。

光譜雲檢自營的閱微檢驗服務涵蓋血常規、肝腎功能、糖脂代謝、腫瘤標誌物為代表的高頻基礎檢測項目，能滿足醫生日常輔助診療需求，並能實現檢驗報告在平均 4 小時內出具。此外，光譜雲檢與國內多家醫學檢驗中心建立合作關係，為基層醫療機構在檢驗方面提供了更加多樣性的選擇。

患者劉某，出現食欲減退、乏力等症狀，就診于醫生。查體發現劉某全身皮膚、黏膜、結膜黃染，肝區輕度叩痛。醫生為其開具多個檢測項目，檢查結果顯示轉氨酶、腫瘤標誌物甲胎蛋白（AFP）等多項指標異常。醫生結合劉某的病史和檢查結果，考慮肝臟問題較重，建議其儘快到大醫院詳細檢查。劉某隨後就診於當地三甲醫院，被診斷為原發性肝癌早期，並接受手術治療。術後 2 個月複查，未發現腫瘤病灶，AFP 水平正常。

基層醫生通過光譜雲檢實現快速診斷並及時向患者建議向上轉診，患者得到了及時的治療，預防疾病進一步惡化。



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。樂藥師的藥品專家團隊，專注于日常消費者常見病的用藥場景，結合不同病症及用藥差異，實地深入調研 2,000 多家藥企，從藥材甄選、生產工藝、質量管控等核心節點進行全行業嚴選，與品牌藥企攜手，為藥店、基層醫療機構提供專業用藥服務，為消費者提供「好藥材、好工藝、好質量」的嚴選好藥，讓消費者能夠就近買到放心好藥，並為消費者提供全方位的守護。



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



智慧藥房解決方案 - 小微倉

為滿足終端消費者多場景多時間段的購買需求，在 2021 年，我們推出智慧藥房解決方案小微倉，可實現 24 小時無人售藥，並對接第三方外賣平台，實現訂單互通。消費者可以在家中便捷地購買到所需的藥品。不僅如此，我們的服務還能有效滿足夜間的購藥需求。



智慧藥房小微倉的推出是我們致力於提升藥品可及性的重要嘗試，未來我們將持續向社會提供更加便捷高效、覆蓋範圍更廣泛的院外藥品流通服務。

此外，我們也積極開展與國內外廠商的洽談，深入挖掘合作機會，將操作便利、使用感更好的藥物引入平台，向終端藥店開放獲取途徑，推動「好藥」觸手可及的目標逐步實現。

亮点数据



23

截至 2023 年 12 月，藥師幫小微倉業務已與 23 個省級行政區簽約合作



40%

其中 40% 以上的設備分佈在縣域、鄉鎮的基層藥房，有力地推動了 24 小時藥房深入基層，進一步提升了基層購藥的便利性

全方位服務支持

藥師幫致力於打造一個高效、便捷、貼心的購物環境，以提升使用者體驗為核心目標，全面滿足合作藥企、平台商家和終端客戶多樣化的需求。我們通過首營資質電子交換平台實現流程線上化，提升合作效率。我們通過智慧物流提高配送效率，確保產品能及時送達顧客手中。我們承諾快速回應，為顧客解決售後問題，讓購物體驗更加順暢無憂。

合作效率提升

為了提升用戶體驗，我們搭建了首營資質電子交換平台，基本實現了包括電子合同和資質等材料的流程審核線上化，極大地便利了上下游商家根據訂單核實相互資質的效率，加速了訂單的完成速度。此外，終端藥店僅需在平台完成一次註冊，此後在購藥時，平台將自動向上游商家推送資質資料，並同步提醒商家該買家為首單新用戶，此舉極大地簡化了對接流程，便於商家和終端藥店的高效合作。通過這些措施，我們不斷優化線上流程，為用戶帶來更加便捷、高效的購藥體驗。

亮点数据



90%

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，擴充自營倉矩陣，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，並即時監控配送流程，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杆，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

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。公司目前已建立自營大型倉庫共 22 個，倉儲面積超過 23 萬平方米，為院外醫藥流通市場提供「安全、精准、敏捷」的倉儲和配送服務，數字化倉配體系提高了醫藥流通效率，實現 99.5% 的訂單 24 小時收貨上架，平台下單後平均 3 小時出倉，29 個城市實現半日達，119 個城市實現次日達，19 個省實現隔日達全覆蓋。

自研倉儲系統

- 優化揀貨路徑**

借助智能系統，倉儲員工可精準找到最優揀貨路線，作業效率提升 30-40%。
- 創新「邊揀邊分」模式**

在揀選過程中，同步將貨物分撥至各訂單，實現高效出庫，單個倉庫出庫量每天平均在 7-8 萬個條目數。
- 作業績效系統**

累積員工作業數據，優化人力成本，提升存儲結構，提高員工能效。
- 物流優選**

結合包裹重量、物流商和運輸方式合理計算運輸價格，降低運輸成本。
- 紙箱優選**

訂單下達時，自動匹配最佳紙箱，節省用量，降低包裝材料成本，提高打包速度，快速計算成本與費用。

亮點數據

截至 2023 年底



■ 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，通過精確的資料分析和算法，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即時監控，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。

售後響應迅捷

為提升平台商家售後處理質量及效率，我們不斷完善客服體系建設。我們設立商家端「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。同時，成立「9024」項目，對於表現優秀的商家，店鋪首頁將以高評分形式直觀展示並納入商家的綜合服務評分體系，以實現對商家服務質量的持續監管，提升用戶購物體驗。

亮點數據

2023 年度，我們通過不斷優化售後服務水平，實現



平台介入數量減少 75%



投訴數量減少 80%



退款平均時長縮短 80%



15 分鐘回應率超過 90%

小微倉售後服務提升用戶體驗

小微倉運維人員會對設備進行售後定期維護，我們針對售後運維人員設置考核，要求 5 分鐘內回復終端客戶反饋。

2023 年度，小微倉運營人員積極回應客戶需求：



各地受到極端天氣影響，專業售後工程師提供免費上門維修、清掃、更換服務或提供免費專業年檢服務。



由於客戶的經營變動，小微倉為多家藥店提供了移機的服務以及全套的檢修服務。



出於業務通用性，小微倉為客戶提供定制的可視化服務，受到客戶好評和訂單追加。

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佈和傳播機制；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。

我們希望通過提升基層藥房人員藥學專業素養和技能，促進基層藥房人才發展，助力提升基層藥學服務能力水平。藥師幫旗下「藥學習」是執業藥師考試服務的指定官方平台，通過使用「藥學習」平台，基層藥房藥師和准藥師得以提升專業素養，並通過參與線上藥師考試課程獲得執業藥師資格。此外，「藥學習」平台還開通了「鄉村醫師」、「藥師百科」等欄目，提供即時的健康科普知識培訓，基層醫療人員可以結合自身需求選擇學習內容，靈活安排學習進度，隨時隨地、有針對性地提升診斷和用藥技能，掌握最新的醫學信息和用藥指南。此外，我們定期開展針對特定藥品的內部研學，將前沿的醫藥知識傳遞至終端藥店，助力基層藥師能夠更好地服務消費者。

「藥學習」平台的培訓內容



我們通過多種渠道傳播健康科普知識。我們定期通過公眾號平台發佈深入淺出、內容豐富的文章，向公眾普及中藥醫學知識。在視頻號上，我們推出病例講解、儀器操作指導等短視頻。我們定期聯合廠家開展直播活動，由廠家介紹核心藥理功效，成為健康知識的傳播者。2023 年，我們與知名藥廠合作，以 2 分鐘純教育視頻的形式，向公眾普及高血壓等慢性疾病醫學知識，引導公眾樹立健康觀念，預防和控制相關疾病。

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。

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。

同時，我們致力於提供更合理和直觀的藥品信息傳遞。對外，我們通過藥師幫 APP 等線上渠道，將藥品信息精準觸達終端客戶。對內，我們利用「幫幫堂視頻課堂」等工具，對全國業務拓展人員進行培訓，提升團隊對於藥品信息的了解。我們還為業務拓展人員提供宣傳冊等文件資料，以便他們能夠準確而全面地向終端藥店傳遞產品信息。

通過全面負責的信息傳遞，我們致力於通過終端藥店向消費者傳導更好的用藥體驗，助力藥品市場的健康發展。

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，為構建更智能、更高效的院外藥品流通體系貢獻力量。

首屆院外市場
數智化共贏大會

中國·廣州

· 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

· 本章回應 SDGs



筑路院外市场 | 2023
擎动高质增长
药师帮暨乐药集团首届
院外市场数智化共贏大会
EVOLVE OUTSIDE HOSPITAL MARKET, DRIVE HIGH-QUALITY GROWTH

药师帮 Leyo pharm

首屆院外市場
數智化共贏大會

中國·廣州

2023.12
中國·廣州
主办方：药师帮 乐药集团

外市場 擎動商

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

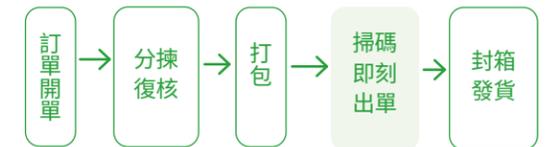
藥師幫致力於構建高效、便捷的數字化解決方案，為醫藥流通產業鏈注入新活力。對於上游醫藥供應商及廠牌，藥師幫平台通過創新的線上營銷策略和全方位的運營支持，不斷研發數字化工具，為上游供應商提供強大的運營助力，實現高效運營。對於下游的終端藥店和基層醫療機構，藥師幫平台積極匯聚市場的長尾需求，通過自研的 SaaS 系統，協助客戶實現高效的運營管理，進而推動院外醫藥流通市場的規模化交易，打造全新的交易模式，實現市場需求的精準匹配與高效滿足。通過藥師幫平台，醫藥流通產業鏈上的每一個環節都能享受到數字化帶來的便捷與高效，共同推動行業的持續發展。



面向上游供應商：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。

「雲商快打」出貨流程



「傻瓜式」掃碼打印模式

將複核完的包裹，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）

面向下游終端藥店：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的能力，並有效優化整個醫藥流過程的效率，為藥店運營注入新動力。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，徹底告別了繁瑣的手動操作，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，為藥店提供了更加便捷、全面的服務，推動了整個醫藥流通行業的數字化進程。截至 2023 年底，掌店易共連接了超過 150 個城市的社保部門。

亮點數據

150 個
截至 2023 年底，
掌店易共連接超過 150 個
城市的社保部門



面向基層醫療機構：光譜雲診

光譜雲診是藥師幫推出的基層醫療機構管理系統，致力於幫助基層醫療機構提高問診開方效率，更好地管理患者病歷和處方。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，光譜雲診實現了小程序報到、問診開方、患者管理、系統管理等功能，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，並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。



創新業務模式

光譜

光譜雲檢為基層醫療機構提供區域快檢服務，結合數字化手段提供更便捷的操作方案。

光譜雲檢賦能基層診斷提效提質

- 標本流轉數字化** ▶ 醫生端下單後，小程序會推送試管使用指引。在收標過程中，物流人員利用自研的智能識別技術進行比對，以確保標本的採集、保存和運輸過程都符合規定。
- 攬件路線數字化** ▶ 基層醫療機構較為分散，光譜物流團隊借助數字化平台，通過智能路線規劃，提升運輸效率。
- 報告查閱數字化** ▶ 實驗室完成檢測、報告經審核發佈後，醫生可即時通過手機查看報告，實現隨時隨地查閱。

光譜雲檢為自營實驗室打造了 LIMS 系統，實現了樣本檢測、質量管理、報告審核、異常訂單全流程線上化、數字化運營：

- 流程管理標準化**
從下單至報告出具，各環節均設有明確標準，實現數據化監控，為客戶提供一致且高效的報告服務體驗
- 溯源履約數字化**
通過數字化底層技術，從供應鏈、實驗室檢測到客戶交付，全流程構建完善的質量溯源體系。借助監控看板，可迅速定位問題並實現線上快速解決，從而確保履約交付的高效與透明
- 庫存監控線上化**
即時動態監控各個快檢點的庫存狀況，減少試劑報廢，支持遠程庫存盤點。通過精確核算每月試劑消耗，有助於更準確地拆解實驗室成本模型，實現成本控制的優化

小微倉

我們自行研發的小微倉是院外醫藥市場首批能夠實現連接即時藥師服務的 24 小時無人智慧藥櫃之一。採購小微倉藥櫃的藥店自行決定向終端客戶提供何種產品，包括處方藥、非處方藥等。小微倉能全天候不間斷地提供服務，無需藥師或工作人員在場，顯著提升藥店的服務效率，尤其能改善那些緊急需要藥品的終端客戶的體驗。

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。

藥師幫雲南商家開放日

2023 年 11 月，藥師幫雲南商家開放日在昆明順利開展，本次會議旨在同步院外藥品流通市場的新方向、新市場、新規則、新變點，提升商業運營技能，共創發展路徑，活躍地區商業氛圍。會議邀請了標杆項目「速藥藥」及「速購藥」進行經驗分享，報名商家超過 40 家，到場人數超過 90 人。



雲南商家開放日參會人員

數據經紀人

2023 年 12 月 8 日，第二屆數字政府建設峰會暨數字灣區發展論壇在廣州市海珠區開幕。本屆峰會由廣東省政府聯合香港、澳門特區政府主辦，以「創新驅動數字灣區建設·數據賦能高質量發展」為主題。峰會上，藥師幫企業獲授牌為「2023 年廣東省數據經紀人」。數據經紀人是指經省政務服務數據管理局認定，利用行業整合能力，通過整合利用有關數據，促進行業數據與公共數據融合流通。藥師幫將繼續打磨數字化能力，更好地滿足不斷增長的院外醫藥數字化需求，推動院外醫藥市場數字化經濟的繁榮與創新。



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。在本年度，藥師幫積極參與了藥品行業標準的編制工作。聯合廣東省食品藥品審評認證技術協會、阿里健康、大參林等 14 家行業合作夥伴起草了《互聯網零售藥品末端零售規範》，規定了末端零售中 11 項藥品流通過程中的零售規範。



數據安全與隱私保護

作為連結上游藥廠、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「合用、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。我們開展定期數據安全評估，強化使用者隱私保護措施，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》《供應商資料保護管理指引》《信息安全操作規範》等政策制度，明確了對內部信息安全的保障技術及措施。



信息處理六原則

- 1、合法、正當、誠信原則
- 2、目的明確原則
- 3、最小必要原則
- 4、公開透明原則
- 5、數據質量原則
- 6、安全性和保密性原則

保障措施

藥師幫在用戶信息處理中秉持「合法、正當、誠信」的資料處理原則，嚴格保障使用者的知情權及決定權。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；我們對廠家和終端藥店的商業信息進行脫敏或隱藏，保障上游廠家的商業信息安全，限制廠家獲取下游終端的敏感性資料。

同時，我們開展審批流管理，與廠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，保證與上游廠家合作中秉承「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。

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。

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、發佈、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。

亮點數據

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，包含首營電子資料交換平台、藥師幫 PC 採購系統。



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概率降至最低。

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，對資料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，同時加強內外部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。



我們邀請第三方安全服務公司進行安全檢測和滲透測試，每年對藥師幫 APP 進行 4 次安全檢測和隱私合規檢測，並根據檢測結果進行優化。同時，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露事件，我們將通過人力資源部門對該員工進行處置。

我們要求全體員工和外包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

2023 年度，我們邀請第三方安全服務公司為平台業務的總部全體員工提供線上信息安全培訓課程，內容覆蓋使用者信息數據加密以及外包員工數據安全規範。

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

未發生

報告期內，未發生信息安全事故及客戶隱私權洩露事件信息安全事故。

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。

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。我們在藥師幫平台中推出了專門的知識產權管理平台，設立便捷的投訴渠道，用戶可以第一時間向平台反饋侵權問題，平台配備專人專線處理投訴事件，確保 100% 閉環處理，有效規避侵權產品上架，保障他人知識產權。

2023 年度知識產權保護培訓情況

為進一步加強合作創新，解決在合規管理、商業秘密保護等方面面臨的問題，提升員工在知識產權領域的認知，本年度藥師幫聯合外部監管機構開展面向員工的培訓。

2023 年 9 月，我們邀請廣州市、區的市場監督管理局，聯合廣州知識產權保護中心就著作、商標、專利、商業機密、白領犯罪、反不正當競爭、反壟斷等方面，面向員工開展線下講座，由專家進行即時講解、案例分析並現場答疑。

此外，藥師幫在公司內部推動了 4 次關於知識產權的討論和培訓，進一步深化在日常工作中對於知識產權保護的認知。



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
提高資源利用效率
溫室氣體排放管理
應對氣候變化
產品碳足跡

· 對應 SDGs



提高資源利用效率

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。我們嚴格遵守《中華人民共和國節約能源法》及《中華人民共和國循環經濟促進法》等相關法律法規並逐步建立能源管理體系。

我們定期評估運營能耗水平，對辦公及倉儲區域的照明、空調等耗電設備進行精益管理。

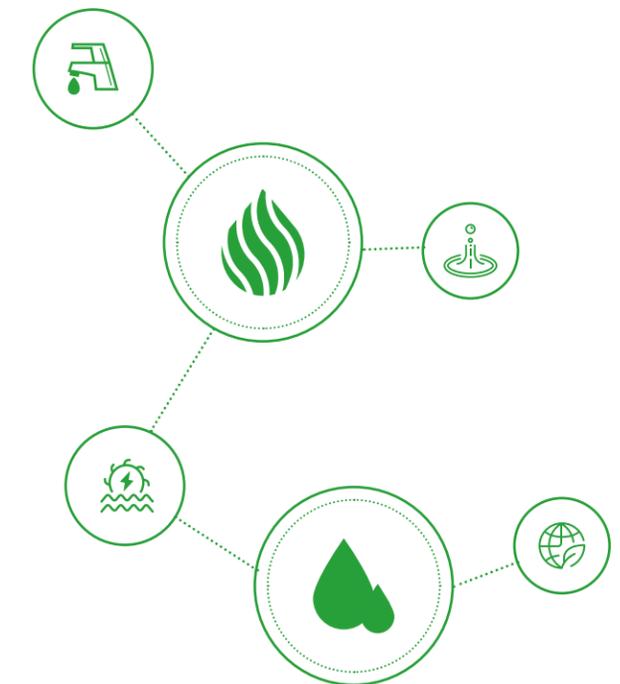
照明
💡

- 全面替換為 LED 節能燈具，以降低照明能耗。
- 在辦公區域等公共區域張貼「節能小貼士」，要求員工在離開時關閉電腦、顯示器、燈光和空調。
- 實施定時關閉燈光系統，晚間無人時自動關閉燈光。設置專人定期巡檢，確保不在場區域燈光關閉。
- 倉庫能源管理方面，部分倉庫引入感應式照明系統，以節省能源。

空調
❄️

- 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，提升設備效率和延長使用壽命，同時減少能源消耗和廢棄物產生。
- 確保藥品倉庫維持恒溫條件，通過自動控溫系統達到節能目的。

我們在採購過程中優先選擇節能環保的產品，以此來降低能源消耗和環境影響。此外，我們加強辦公室的日常巡檢，確保無人使用的會議室、辦公室和公共區域的照明、空調等設備能夠及時關閉，避免不必要的能源浪費。為培養員工良好的節能習慣，我們在下班時向員工進行口頭提醒和宣導，確保員工離開時能夠及時關閉空調，減少能源的無效消耗。



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。

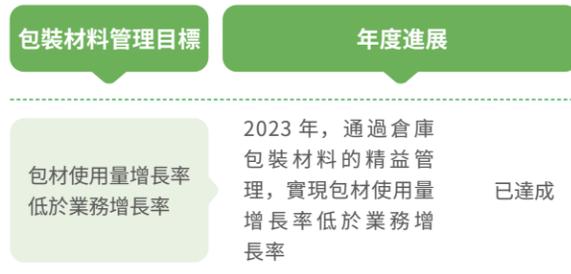
在日常辦公中，我們大力宣導節約用水的理念。為確保水資源的合理利用，我們在辦公室內部設置節水的提示和標語，以提高員工的節水意識。我們定期對各辦公室的用水情況進行檢查，及時發現並解決用水浪費的問題，從而確保水資源的合理分配和利用。

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，我們致力於通過完善包裝材料管理、提升包裝材料利用率，以減輕運營對環境的影響。我們制定《樂藥集團倉庫耗材管理細則》《樂藥集團二手紙箱利舊獎勵指引》等內部包裝材料管理制度，以確保耗材的使用效率最大化，減少不必要的浪費。

在倉儲環節，樂藥集團物流中心部門負責監控公司整體的資源管理情況，各子公司倉庫經理負責執行具體管理工作。在包裝材料的管理方面，我們設有專責人員負責，每週定期監控使用情況，以確保《樂藥集團倉庫耗材管理細則》得到有效執行，耗材的循環利用率得到提升。

倉庫包裝材料精益管理



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

包裝材料關鍵指標

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

助力雙碳未來

綠色運營

藥師幫積極回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線上化和無紙化操作，推動了綠色低碳的數字化經濟發展。公司 ESG 工作小組負責推進與溫室氣體排放目標制定工作，並由 ESG 委員會持續監督和檢討溫室氣體排放管理表現。同時，我們將依據國家「2030 年前實現碳達峰、2060 年前實現碳中和」的目標，積極開展降低碳排放的相關工作，並在每年的 ESG 報告中披露溫室氣體排放指標績效。

在傳統藥品流通行業中，客商交換首營資質往往依賴於紙質文件和物流傳遞。然而，借助藥師幫首營電子資料交換平台，商家入駐、續簽等流程現已實現全麵線上化，大大提高了效率。同時，電子化合同的使用顯著減少了紙張的使用量，進而有效降低了打印和郵寄過程中產生的碳排放，為綠色環保事業貢獻了積極力量。

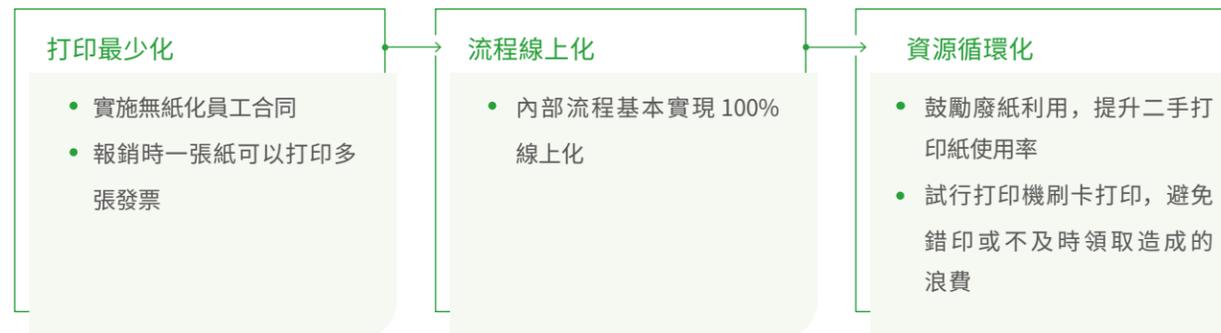
亮點數據



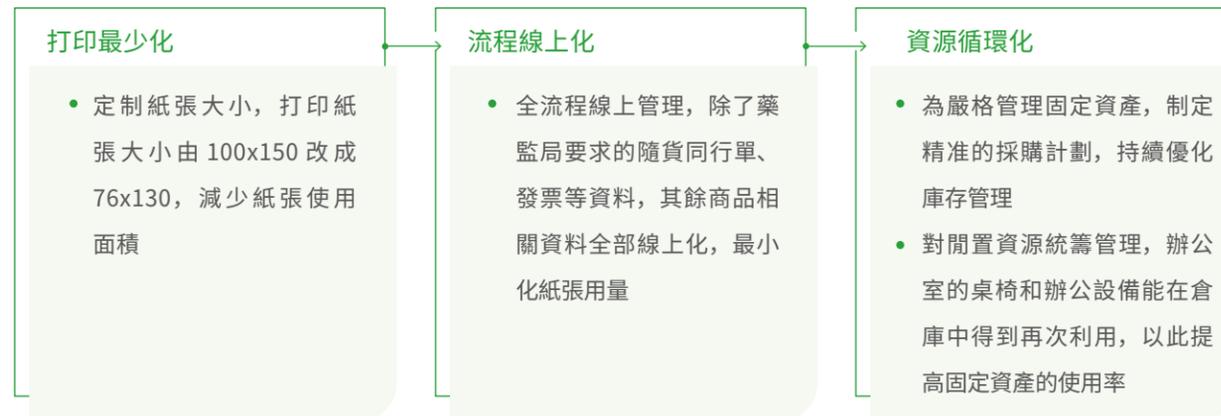
綠色辦公

藥師幫致力於降低運營及辦公活動的碳排放，推行綠色辦公理念，促進可持續發展。為此，我們制定《樂藥集團 6S 管理制度》，為樂藥辦公區以及倉庫的綠色運營提供指導。我們聚焦於打印最少化、流程線上化、資源循環化三個方向，落地綠色辦公措施，不斷增強員工綠色辦公意識，並努力營造一個綠色高效的工作環境。

▶ 辦公場景



▶ 倉儲場景



藥師幫為員工提供了冰箱和微波爐，鼓勵員工自帶午餐。在樂藥總部辦公室範圍內，自主帶飯的同事已接近三分之一，有效減少廚餘垃圾的產生。此外，我們還鼓勵員工低碳出行，儘量堂食減少打包。我們定期組織環保培訓，提高員工的環保意識，鼓勵員工從生活的方方面面開展綠色實踐，讓每個人都能成為綠色辦公踐行者。

廢棄物管理

藥師幫嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》《危險廢物轉移管理辦法》等污染防治相關的法律法規，持續完善相關管理體系。

藥師幫業務運營基本不涉及廢氣，主要廢棄物包括辦公及運營產生的廢水（醫療廢水）及固體廢棄物，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）。其中，包裝廢棄物為主要廢棄物來源。具體管理措施請查閱「包裝材料管理」小節。

▶ 醫療廢棄物管理

藥師幫嚴格遵循《醫療廢物處理處置污染控制標準》《國家醫療機構污水排放標準預處理標準》等管理標準，制定《藥品安全管理制度》《近效期藥品預警管理制度》等內部制度。同時，我們依據《樂藥集團統一管理制度》《藥品經營質量管理規範》《藥品網絡銷售監督管理辦法》制定了《非合格區藥品管理制度》，用於規範非合格藥品在藥品入庫驗收、在庫作業流轉、商品養護、出庫覆核、購進退出及銷後退回和召回、追回等流程的管理。

我們對業務產生的廢舊藥品的處理實施全面的處理流程，包括分類、收集、儲存、運輸、無害化處理。我們按照廢舊藥品的性質進行分類管理，集中收集，再交由有資質的第三方專業公司進行無害化處理。此外，我們針對業務中產生的醫療廢水配置污水處理設備，醫療污水需經過預處理、生物處理、物化處理、深度處理等多個處理階段，確保達到國家排放標準，防止醫療廢棄物對環境和人體健康造成危害。



光譜閱微醫學檢驗實驗室廢棄物管理

光譜針對閱微醫學檢驗實驗室的廢棄物管理編制了相關的 SOP 文檔。針對實驗室廢棄物，在《常規實驗室廢棄物的處理和消毒操作規程》中對醫療廢物的分類、廢棄物處理以及處理時需填寫的表格進行了明確。

在實踐中，所有醫療廢棄物均使用指定醫療廢棄物袋存放，每班清理一次醫療廢棄物，清理完後封好袋口放置於消毒間，消毒間的醫療廢棄物經消毒後，暫時存放在醫療廢棄物暫存間，定期與有資質的第三方醫療廢棄物接收單位進行交接，並做好交接記錄。

▶ 辦公廢棄物管理

藥師幫秉持環保與資源高效利用的理念，實施了一系列廢棄物管理策略，旨在減少辦公廢棄物對環境的影響，實現可持續發展。

在無害廢棄物處置方面，我們優先考慮再利用和回收，通過內部轉售或捐贈給慈善機構的方式，有效延長閒置固定資產的使用壽命，實現資源的最大化利用。對於廢紙和打印小票，我們推行無紙化辦公、鼓勵雙面打印和回收利用，減少廢棄物產生。

此外，我們確保有害廢棄物的妥當處置。我們優先採購節能環保的無氟電池，禁止採購含氟電池，從使用源頭上減少對土壤的污染。我們對公共設備的電池如會議室麥克風、空調遙控器等用具採購充電電池，並計劃逐步推廣到員工日常使用。員工使用的一次性電池在各辦公室前台設置「廢舊電池回收筒」，每月月底固定回收至物業有害垃圾處集中處理。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。

應對氣候變化

我們積極探索氣候變化可能給企業帶來的機遇和挑戰，回應中國 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，尋求應對氣候變化風險的經營模式。2023 年，我們依據氣候相關財務信息披露工作組（TCFD）框架及最新建議，披露公司在氣候變化相關的治理、策略、風險管理以及指標與目標情況。

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。

► 風險識別與管理

預警檢查與預防措施

我們即時關注天氣動態，在收到極端天氣預警時，會提前開展門窗巡查、沙包準備等預防措施。同時，我們特別關注下水道等潛在風險點，以確保設施的穩定性和安全性。

安全提示與靈活辦公政策

在極端天氣下，我們會及時提醒員工出行時注意安全，包括避免外出或採取必要的防護措施。為進一步確保員工安全，我們鼓勵員工在遇到極端天氣時申請居家辦公，避免員工在惡劣天氣中出行，減少安全風險。

極端天氣應急預案

我們已制定辦公及倉庫運營中面臨極端天氣情況的應急預案，並定期開展應急演練，熟悉應急程序和逃生路線，提升員工應急響應能力。

保障員工安全

成都處於地震高發地區，成都倉庫日常定期組織員工開展地震逃生演練。2023 年度，當地震突發時，成都倉庫的員工即刻停止手頭的工作，按照預先設定的逃生路線迅速而有序地撤離至安全集合點。成都倉庫在地震發生時，成功引導員工及時行動、有序避難，保障了人員安全，避免了傷亡事件的發生，體現了成都倉庫對員工安全的重視，也展示了我們在應對極端天氣和自然災害方面的準備和能力。

► 指標與目標

指標	單位	2023 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	10,917.89
直接溫室氣體排放量（範圍一）*	噸二氧化碳當量	127.79
間接溫室氣體排放量（範圍二）*	噸二氧化碳當量	10,790.11
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）	0.006

* 關於直接和間接溫室氣體排放的範圍，請參閱 ESG 關鍵績效指標附注 2 和 3。

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。

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
社會責任與公益事業

• 本章回應 SDGs



供應鏈管理

藥師幫秉持「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。為確保供應商管理的合規性，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，並制定了《採購管理制度》《供應商准入要求》《首營企業管理制度》《首營企業審核管理制度》《供應商質量財務法務的黑名單要求》《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。

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術指導。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。

供應鏈管理目標

- 簽訂質量協議方可採購
- 所有商品、供應商 100% 審核合格合法有效方可購進
- 到貨商品 100% 查驗票據，入庫商品 100% 驗收合格
- 入庫 100% 提供檢驗報告

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、及時性、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。



本地採購

藥師幫致力於優化採購策略，將本地供應鏈發展作為重點。本地採購模式能夠縮短運輸路線，提升運輸效率，減小貨物周轉天數，加快資金流轉。這不僅有助於降低物流成本，提高供應鏈整體效益，還能夠更好地滿足本地市場需求，為終端客戶提供更優質、更高效的服務。

亮點數據

截至報告期末，



10,880

集團共有供應商 10,880 家



55%

樂藥省內採購占比已到達 55%

供應鏈廉潔建設

為推進供應鏈廉潔建設，我們制定《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，開放監督舉報郵箱及熱線。

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來往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。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。若供應商違反承諾，我們將取消其供貨資格並終止合同，或依法追究刑事責任。我們定期開展面向供應商的商業道德培訓，引導供應商遵循誠信經營原則，共同維護良好的商業環境。

供應商賦能

藥師幫重視供應商賦能，共同提升供應鏈效率和質量。2023 年，我們實現了實銷實結的供應鏈系統的高效運作。對標傳統的預付、貨到付款模式，實銷實結模式改為按照賬期收款，有助於減輕供應商的資金壓力，提高其運營效率。通過我們的 ERP 供應商系統，廠家可即時查看貨品流向，終端收到貨物後，廠家可在系統中點擊結算，即可收到貨款，有效縮短上游資金周轉週期，提升供應鏈的運轉效率。

藥匣子旗艦店

藥匣子旗艦店（福建國瑞藥業有限公司）2018 年 6 月加入藥師幫，至 2019 年 5 月成為藥師幫聯營公司，彼時月度 GMV 不到 300 萬。在與藥師幫平台、特別是三方客戶成功部的聯合作戰下，不斷實現大促 GMV 峰值及月度 GMV 的突破，成為福建最大的民營醫療企業。以 2022 年 5 月 18 日當日大促 GMV 首次突破 2,000 萬元為例，藥師幫提供的支持服務包括以下 3 點：

01

通過藥師幫平台數字化經營工具，幫助藥匣子確定備貨方向及計劃，實現銷售目標精細拆解，實現精準及差異化的資源投放。

02

藥師幫開放線上資源廣告位，以高曝光推動高轉化。藥師幫 BD 與藥匣子建立省區 BD 大促對接群，推進線下客戶觸達的高效化。

03

為提升倉庫效率，三方客戶成功部協同藥師幫技術團隊多次入駐藥匣子現場，幫助藥匣子倉庫完成全方面技術升級，不斷提升倉庫的出庫極限，並在活動前夕幫助國瑞藥匣子制定倉儲交付預案，確保活動順利交付。

我們重視供應商的產品安全和質量培訓，通過提供專業培訓課程，旨在提升供應商的產品質量意識，確保上市藥品的安全性和可靠性。

聯合供應商探索數智化技術打造高質增長

樂藥密切合作的廠牌超過 120 家，首推深度連結的廠牌約 500 家，更多的戰略夥伴正在陸續加入我們的行列。通過「築路院外市場，擊動高質增長」的首次院外供應鏈大會，樂藥與科赴中國、齊魯、輝瑞、拜耳、華潤三九等 400 多家上游藥企面對面探求加深合作、發展共贏的機會，旨在通過平台的力量助力上下游無縫銜接，提升院外流通市場運營效率，利用洞見發現商機，實現共贏。



2023 藥師幫暨樂藥集團首屆院外市場數智化共贏大會

► 供應鏈藥品供應穩定 - 首推業務

我們持續為廠牌首推業務的合作藥企提供精細化、專業化服務。憑藉多年運營平台業務及自營業務的豐富經驗，我們能夠識別出具有某些特徵的產品的銷售潛力，例如需求量大但品牌知名度有限的藥品、在醫院銷售良好但在院外藥店未得到充分推廣的藥品、在某個地區推廣良好因而知名度較高但在其他地區知名度較低的藥品，藥師幫與藥企合作，幫助其推廣為下游需求量身定制的產品，將潛在的市場機會轉化為可實現的產品銷售。

首推業務通過一系列數字化營銷方案，協助藥企提高銷售規模，同時監控相關產品的生命週期，不斷為合作藥企提供市場反饋，以便其根據這些信息進一步改進產品以及制定營銷推廣策略。2023 年，我們已與約 500 家藥企進行合作推廣，過千萬人民幣銷售額廠牌超 10 家，超千萬人民幣銷售額品種 15 個。



首推為藥企提供一站式的營銷 & 渠道覆蓋服務

藥廠通過首推系統直接對接，無需經歷傳統的多層代理機制，實現了降本增效。首推為藥企提供直觀的線上選選和結算系統，雙方合作效率更高。此外，藥師幫充分利用其覆蓋全國的流通網絡和營銷平台，為藥品的推廣和分銷提供強大支撐。

憑藉海量大數據，藥師幫對市場有著敏銳且清晰的洞察。我們能夠精準把握價格敏感度、口味敏感度、品牌敏感度等關鍵維度，為市場策略提供重要判斷依據。同時，借助平台流量形成高強度曝光效應，藥師幫協助藥企精準觸達目標客戶。

結合藥師幫在院外市場的產業平台網絡渠道以及覆蓋各省市的地面推廣團隊，為藥企提供立體式、個性化的銷售服務。首推業務成功滿足了上游商家的多樣化需求，助力藥企在上游市場競爭中贏得優勢，實現高效的產品推廣和市場覆蓋。

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，並提升崗位與人才的匹配率。

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調，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。2023 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。





► 薪酬

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。根據2023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」。

► 員工溝通

我們主動聆聽員工的聲音，建立了多重反饋渠道，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。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，並在面談時知曉上級對自己工作的認可度，助力團隊發展及自我提升。

此外，我們設立舉報郵箱，員工可通過郵箱進行反饋，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。

2023年，我們舉行了藥師幫八周年的慶祝活動，以雞尾酒派對的形式，營造出輕鬆愉快的氛圍。此次活動旨在慶祝公司成立八周年，加強員工之間的溝通與交流，增進相互了解，促進團隊協作。通過這樣的方式，我們希望能夠傾聽員工的聲音，關注他們的需求，激發員工的工作熱情，進一步提升公司的凝聚力和向心力。

► 職業健康與安全

藥師幫始終將員工的安全健康視為我們最重要的責任之一，不斷完善職業健康與安全管理體系，以確保每一位員工在良好的工作環境中健康、安心工作。

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）發佈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。

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。倉庫的安全由子公司總經理、倉庫經理、物流經理分級負有管理職責，職責範圍內的健康與安全表現與其績效掛鉤。此外，各部門、各省區都有配 HRBP，包含關注員工安全與健康的職責。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。

我們按照國家 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。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，為實習生、退休返聘職工購買工傷保險。在特殊情況下，如團建、集中開發等，我們會短期購買意外險，做到全方位安全保障。



2023 年樂藥開展首屆安全月活動

2023年11月1日至11月30日樂藥開展首屆安全月活動，期間人力資源部聯合物流中心發佈了《樂藥集團倉庫安全管理制度 V2.0》，開展安全主題培訓，通過安全標語、安全徽章、安全公告欄等多渠道宣導安全生產文化。我們開展了安全知識考核、安全放大鏡、我為安全生產代言、安全知識爭霸賽等精彩的主題活動，旨在深入宣傳安全法規，推動「安全第一」理念，提升員工事故預防和應急技能。



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，確保為公司持續發展提供充足的人力支持，保持企業活力。



樂藥集團榮膺智聯招聘「2023 年度最佳僱主」

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。為打通人才發展通道，我們制定《崗位職級體系管理辦法》，並明確員工勝任標準，從而為員工提供明確的職業發展方向。

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，激發員工的工作積極性和創新力。

員工培訓

亮點培訓項目

8 年 1 班項目、向日葵項目、蒲公英項目等，內容包含從戰略到執行，從績效改進到數字化，從領導力到流程管理，全方位體系化地賦能各層級各崗位的同學，促進組織的內驅式成長，反復打造一個更加能戰、善戰、敢戰的團隊。



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。

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」制度，激發員工積極參與文體活動，防止職場亞健康。





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
- 員工生日會
- 結婚 / 生育禮金、祝福海報
- 家長會假



節日慶祝

- 三八婦女節、端午節、中秋節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、歸屬感和團隊凝聚力。

「互相成就·共同成長」× 感恩節活動

2023 年，在感恩節之際，我們發起特別行動，鼓勵同事們向「互相成就·共同成長」的小夥伴表達心意，大家紛紛對自己的同事通過賀卡的形式表達感謝之情。我們相信，每個人的小小分享都能推動團隊的進步和個人的成長。同時，同事們積極分享自己親身經歷的溫馨故事，以及他們如何將「認真生活、快樂工作」的理念融入到日常工作中。

我們策劃「互相成就·共同成長」體驗市集，不僅提供豐富多彩的文化活動，還設計諸如投球、雙人踢毬等互動性強的合作遊戲，旨在通過這些趣味盎然的活動促進員工之間的交流與協作。



員工敬業度調查

我們高度重視員工的滿意度和訴求，積極制定有針對性的管理策略和改進計劃。樂藥集團每年定期開展員工敬業度調查，全方位評估員工在各個方面的表現。根據員工敬業度分析調查結果，針對重點部門提出具體的整改要求和實施方案。

樂藥集團 2023 年度敬業度調查

2023 年度員工敬業度調查覆蓋全體辦公室員工，共回收問卷 2,454 份。調研結果顯示整體得分為 4.10 分，較 2022 年提升 0.27 分；整體組織類型呈現為激發型，能夠通過激發促進員工完成組織交給的任務。

▶ 打造多元、平等與包容的職場

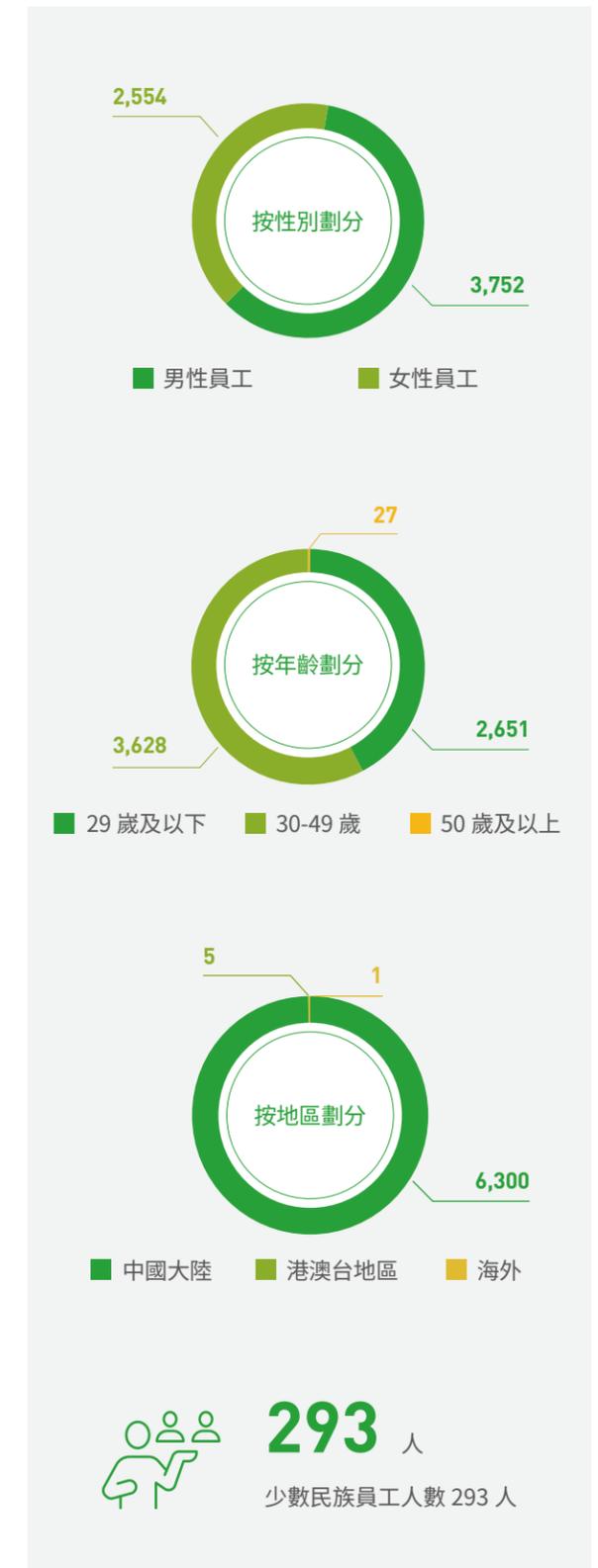
藥師幫積極推行扁平化管理，倡導性別平等，尊重個體差異，著力培育多元的人才結構，以營造多元、平等、包容的工作氛圍。

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或隨意解僱員工的行為，持續提升工作環境的包容性，推動人才可持續發展。

如果員工發現任何職場霸凌、歧視、騷擾等不當職場行為，可直接反映至部門 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，並設置專職人員對舉報內容進行調查和跟進。



多元化人才結構



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，我們的 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。我們將經濟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。

廣西團隊傾向招聘 30-40 歲的家庭婦女

在廣西團隊的積極推動下，我們開展了一項獨特的就業支持項目，旨在為 30-40 歲的家庭婦女提供銷售崗位的就業機會，助力她們重返職場，實現個人價值和經濟獨立。這些經驗豐富、具備家庭責任感的女性，在銷售崗位上能夠展現出獨特的優勢，如堅韌不拔的毅力、細緻入微的服務意識以及穩定成熟的工作態度。

因此，廣西團隊制定了一套全面的培訓計劃，幫助這些女性迅速適應銷售崗位。通過系統的產品知識培訓、銷售技巧指導以及定期的業績評估和激勵措施，我們成功地幫助她們提升了銷售能力，實現了個人職業發展的突破。

85%

廣西團隊的 30+ 女性占所有女性員工占比 85%

50%

2023 年，30 歲以上女性占新招聘女性員工的 50%

在文化氛圍方面，我們每年賦予女性員工婦女節半天假期，並組織三八婦女節活動，以表彰和鼓勵女性員工的貢獻。

「關注女性，賦能發展」× 三八婦女節

在今年的婦女節慶祝活動中，我們公司緊扣「關注女性，賦能發展」的主題，為女性員工精心策劃了一系列豐富多彩的活動。我們精心準備了各式各樣的禮物，包括實用的辦公用品、精美的護膚品、健康的保健品等，每一份都體現了公司對女性員工的深切關懷與尊重。我們還以抽獎的形式組織了全員參與的小遊戲，確保每位員工都能獲得一份精心準備的禮物。這些遊戲不僅趣味盎然，更讓女性員工們在輕鬆愉快的氛圍中感受到了公司對她們的重視和關愛。



「女神節」活動海報

投身社會公益

義診公益活動

藥師幫聯合社區服務站開展義診公益活動

2023 年 11 月，藥師幫在廣州赤崗街道開展環衛工人慰問活動，為 30 位環衛工人代表送上慰問金，並聯合赤崗街道社區衛生服務站的醫護人員進行義診。藥師幫光譜雲檢業務板塊為此聯合義診提供 POCT 設備。在活動現場，醫護人員為環衛工人測量血壓、血糖、血脂、尿酸，並解答日常遇到的身體疾病問題，針對不同情況提供個性化診療建議，讓環衛工人更好地了解自身健康狀況，掌握實用的保健方法。



醫護人員為環衛工人測量血壓

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，協助融資，以解決周邊就業問題。

此外，我們還重視鄉村教育事業的發展，近三年，已累計投入 67.5 萬元用於助學捐款，助力貧困地區學生就學。

亮點數據

67.5 萬元

近三年來，累計投入助學捐款 67.5 萬元

附錄

ESG 關鍵績效指標

數據清單

ESG 指標	單位	2023 年
環境類指標		
溫室氣體排放量及強度¹		
溫室氣體排放總量 (範圍一及範圍二)	噸二氧化碳當量	10,917.89
直接溫室氣體排放量 (範圍一) ²	噸二氧化碳當量	127.79
間接溫室氣體排放量 (範圍二) ³	噸二氧化碳當量	10,790.11
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)	0.006
有害廢棄物		
廢棄燈管	噸	0.04
廢棄打印機硒鼓	噸	0.32
廢棄舊藥品	噸	40.80
醫療廢水	噸	7.20
有害廢棄物總量	噸	48.36
有害廢棄物密度	千克 / 營業收入 (萬元)	0.028
無害廢棄物		
廢棄辦公用紙	噸	7.56
廢棄包裝材料 - 塑膠類快遞包裝	噸	295.11
廢棄包裝材料 - 紙類快遞包裝	噸	3,171.17
廢棄打印小票	噸	27.32
無害廢棄物總量	噸	3,501.17
無害廢棄物密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.002

ESG 指標	單位	2023 年
能源總耗量及密度²		
汽油使用量	升	4,166.64
天然氣使用量	立方米	54,721.10
外購電網用電	千瓦時	17,746,884.70
能源總耗量	兆瓦時	18,376.33
能源總消耗密度	兆瓦時 / 營業收入 (萬元)	0.011
總耗水量及密度		
辦公及生活耗水	噸	48,664.77
水資源消耗密度	噸 / 營業收入 (萬元)	0.029
社會類指標		
僱員總數		
員工總人數	人	6,306
按聘用形式劃分		
在職全職員工數	人	6,225
兼職員工數	人	81
按性別劃分		
男性員工總人數	人	3,752
女性員工總人數	人	2,554
按年齡劃分		
29 歲及以下員工總數	人	2,651
30-49 歲員工總數	人	3,628
50 歲及以上員工總數	人	27
按職級劃分		
高級管理層員工總數	人	4
中級管理層員工總數 ⁴	人	783
基層員工總數	人	5,519

ESG 指標	單位	2023 年
按地區劃分		
中國大陸籍員工人數	人	6,300
港澳台地區員工人數	人	5
海外籍員工人數	人	1
僱員流失比率⁵		
離職員工比率	%	28.96%
按性別劃分		
男性員工離職比率	%	29.13%
女性員工離職比率	%	28.70%
按年齡劃分		
29 歲及以下員工離職比率	%	33.31%
30-49 歲員工離職比率	%	25.91%
50 歲及以上員工離職比率	%	25.93%
按類別劃分		
管理層員工離職比率	%	18.55%
基層員工離職比率	%	30.44%
按地區劃分		
中國大陸籍員工離職比率	%	28.92%
港澳台地區員工離職比率	%	80.00%
海外籍員工離職比率	%	0.00%
工傷及工亡情況		
過去三年因工死亡人數 ⁶	人	0
工傷次數	次	10
因工傷損失工作總日數	天	914
僱員受訓		
受訓員工總人數	人	6,040

ESG 指標	單位	2023 年
受訓僱員占僱員總百分比	%	95.78%
員工總受訓時數	小時	46,285
員工平均受訓時數	小時	7.34
按性別劃分		
男性員工受訓百分比	%	60%
女性員工受訓百分比	%	40%
男性員工受訓平均時數	小時	7.57
女性員工受訓平均時數	小時	9.23
按職級劃分		
管理層員工受訓百分比	%	6.72%
基層員工受訓百分比	%	93.21%
管理層員工受訓平均時數	小時	3.93
基層員工受訓平均時數	小時	4.15
供應商數目		
供應商總數目	個	10,880
按地區劃分		
中國大陸供應商總數目	個	10,860
中國港澳台地區及海外供應商數目	個	20
產品責任		
產品及服務投訴	次	19,376
產品及服務投訴解決率	%	100%
內部產品質量審查	次	142
外部產品質量審查	次	65
面向員工的產品安全與質量培訓次數	次	73
面向員工的產品安全與質量培訓參與人次	人次	2,884

ESG 指標	單位	2023 年
因安全與健康理由回收的產品數	批次	483
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%
面向銷售崗位人員的負責任營銷培訓次數	次數	18
面向員工的信息安全與隱私保護培訓次數	次數	8
面向員工的信息安全與隱私保護培訓參與人次	人次	2,751
信息安全事故	次數	0
隱私洩露事故	次數	0
產品研發		
累計專利授權數量	個	17
累計著作權數量	個	39
累計域名數量	個	8
社區投資		
公益慈善投入	萬元	48.5
管治類指標		
反貪污		
面向董事會及員工開展的反貪污培訓	次	1
提出或已審結的貪污訴訟案件數目	件	0

附注

- 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；
- 汽油及天然氣等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佈的《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；
- 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佈的《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《關於做好 2023—2025 年發電行業企業溫室氣體排放報告管理有關工作的通知》標準；
- 中級管理人員包括部門主管、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；
- 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；
- 過去三年（包括報告年份）中因工死亡人數均為 0。

ESG 報告指引內容索引

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、向水及土地的排污，有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展
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。	雙碳引領綠色發展

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	僱傭及勞工常規	
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
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

層面	主要表現指標	對應報告章節
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。	好醫好藥惠普及 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。	好醫好藥惠普及
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營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	好醫好藥惠普及
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）。	好醫好藥惠普及
B8.2	在專注範疇所動用資源（如金錢或時間）。	好醫好藥惠普及 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 2023 年度環境、社會及管治報告意見反饋表》

1、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？

很好 較好 一般 較差 很差

2、您認為本報告披露的信息、指標是否清晰、準確、完整？

很好 較好 一般 較差 很差

3、您認為本報告的內容編排和風格設計是否便於閱讀？

很好 較好 一般 較差 很差

4、您對報告哪一部分內容最感興趣？

穩健治理高效運營 好醫好藥普惠可及 科技賦能創新引領
 雙碳引航綠色發展 夥伴責任共同發展 其他 _____

5、您認為還有哪些需要了解的信息沒有在本報告中反映？（選填）

6、您對我們今後發佈環境、社會及管治報告有什麼建議？（選填）
