



2023

**年度环境、社会及治理（ESG）
暨社会责任报告**

上海第一医药股份有限公司

SHANGHAI NO.1 PHARMACY CO.,LTD.

关于本报告

GUAN YU BEN BAO GAO

报告简介

本报告是上海第一医药股份有限公司（以下简称“第一医药”“公司”“我们”）发布的第 1 份《环境、社会及治理报告》以及第 3 份《社会责任报告》。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了 2023 年第一医药在环境保护、社会责任、公司治理等领域的实践和绩效。

时间范围

本报告的时间范围是 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日，为增强报告的可比性和完整性，部分内容超出上述范围。

报告范围

本报告以第一医药为主体，涵盖公司及下属分、子公司，除特别说明外，本报告范围与本公司的财务报告合并报表范围保持一致。

编制依据

本报告依据《公开发行证券的公司信息披露内容与格式准则第 2 号—年度报告的内容与格式》《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系 1.0》《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》，同时参考全球报告倡议组织《GRI Standard 2021》、中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南基础框架 CASS-ESG5.0》编制。

数据说明

本报告中所采用的信息与数据来自第一医药，其中财务资料如与年报有出入，应以年报为准。报告中如无特别说明，所有金额均以人民币表示。

词语释义

百联集团	指	百联集团有限公司，公司控股股东
汇丰医药	指	上海汇丰医药药材有限责任公司，公司全资子公司
汇丰大药房	指	上海第一医药汇丰大药房有限公司，公司全资子公司
崇明医药	指	上海第一医药崇明医药药材有限公司，公司控股子公司
第一医药（香港公司）	指	第一医药（香港）有限公司，公司全资子公司

发布形式

您可以在上海证券交易所（<http://www.sse.com.cn>）下载本报告电子文本，获取更多公司信息。



公司致辞



2023 年是全面深入贯彻党的二十大精神的良好开局之年，是实施“十四五”规划承上启下的关键一年，是“健康中国”战略的持续深化之年，也是百联集团成立 20 周年、第一医药成立 70 周年。2023 年，我们迎来了高速发展，第一医药始终秉承着“传承”和“创新”结合的发展理念，聚焦主责主业奋力前行。未来，我们将朝着成为“领先型的医药及健康服务商”不断努力。

坚持党建引领，发挥带头作用。

2023 年，我们坚持党的领导、加强党的建设，全面从严治党，切实发挥党委把方向、管大局、保落实作用，健全上下贯通、执行有力的组织体系，加快打造高素质专业化干部人才队伍，推进党风廉政建设，加强党建带团建，强化党员带头作用，凝心聚力，勇担使命，不断奋进，以较好的成绩在新形势新征程下展现出崭新的气象。

坚持客户至上，提升服务可及性。

2023 年，我们持续优化质量管理体系，完善

客户服务体系，努力为客户提供安全、放心、优质的产品。我们紧紧围绕市委、市政府及百联集团“一刻钟生活圈”便民服务项目建设，加快布局，目前门店数超过 170 家，网点实现上海市 16 区全覆盖，真正成为了覆盖上海全域的市级连锁企业；我们携手知名品牌方，打造了 MMC（标准化代谢性疾病管理中心）健康便利店，通过将院内管理体系及专业设备延伸至药店场景，为慢病患者提供便捷的一站式健康检测、管理及咨询服务，进行慢病会员日常健康管理及跟踪，以患教宣贯、定期回访、量身定制等方式，为患者提供慢病管理解决方案，让慢病管理融入居民生活，助力患者全病程慢病管理。我们将继续推动健康服务向专业化、便利化发展，为广大顾客的健康保驾护航。

坚持突破创新，丰富业务体系。

2023 年，公司坚持“医药健康服务商”的定位，立足主业积极探索创新。作为医药行业第一家开展跨境业务的连锁药房，我们在 B2B、B2C、线下 2C 业务模式上多渠道覆盖，致力于在跨境业务领

域做“医药零售里最懂跨境、跨境医药里最懂零售”的健康服务商；我们聚焦主业发展，持续优化升级有别于传统药房的“健康小站”“健康小镇”，以更丰富的消费体验和形式，服务更广泛的健康消费群体。我们将持续丰富产品线，提升顾客消费体验感，进一步夯实“名、特、优、新、全”的产品定位。

坚持以人为本，共建和谐大家庭。

我们始终坚持以人为本的人才理念，深化外引内培，加快干部队伍和人才队伍建设，分类分层培养提升能力素质，强化制度保障，完善人才激励机制；公司尊重员工的个体差异，为不同类型的人才提供多通道的职业发展路径；我们强调民主管理，通过多种形式让员工为企业发展、文化建设建言献策。我们将持续完善人才管理体系，为公司的发展和员工的发展提供广阔的舞台。

坚持投身公益，践行国企担当。

2023 年，我们依托自身的专业优势以及供应商伙伴的资源优势，开展各类公益讲座、患教活动、社区服务和志愿活动，全年不断地为广大消费者提供健康服务；我们积极参与百联集团“百联暖春行动·点亮心灯”项目，发挥自身大健康平台优势，携手上海市职工帮困基金会，为户外职工送去温暖和健康；我们致力于乡村振兴建设，通过产业帮扶、消费帮扶等形式开展结对帮扶。我们将继续热心公益事业，履行社会责任，践行国企担当。

扬帆远航，勇攀高峰。

未来，我们将继续集结各方优势，努力为全民健康提供更丰富、更广泛、更专业的服务，坚持做“有温度的专业药房”，立足主业、敢于创新、强化专业、奋力一跳，为健康中国事业贡献第一医药的力量。



CONTENTS

目录

关于本报告	01
公司致辞	03

报告索引	107
------	-----

01 走进第一医药 07

公司介绍	09
企业文化	12
发展历程	13
年大事记	15
年度荣誉	17

02 治理篇 19

ESG 治理	21
治理架构	25
内部控制	29
风险管理	34
合规经营	37
投资者关系管理	38
信息披露管理	40
党建引领	41

03 社会篇 45

质量管理	47
客户服务	54
供应商管理	67
加盟商管理	71
员工权益	72
信息安全管理	83
安全生产与职业健康	85
社会公益	93

04 环境篇 97

应对气候变化	99
绿色采购	100
绿色仓储	101
绿色运营	102
药品销毁	105



走进 第一医药

- 公司介绍
- 企业文化
- 发展历程
- 年大事记
- 年度荣誉



上海市第一医药商店

Shanghai No.1 Dispensary

上海第一医药股份有限公司
SHANGHAI NO.1 PHARMACY CO.,LTD.

公司介绍

■ 上海第一医药股份有限公司

公司前身为“中国医药公司上海分公司第一门市部”，于 1953 年在上海市南京路步行街正式开业，迄今已有 70 年历史。经 2002 年资产重组注入原上海商业网点发展实业股份有限公司，公司正式更名为现有名称，成为百联集团成员企业，是其旗下唯一的大健康产业平台。

公司是上海地区批零一体的老字号医药流通企业，为终端医疗机构或其他医药流通企业提供商品批发业务，为终端消费者提供药品、食品、医疗器械、中药饮片及健康便利品等商品零售。曾享有“远东第一大药房”“医药样品间”之称的上海市第一医药商店至今仍延续“名、特、优、新、全”的商品定位，具有丰富的家用医疗器械及维保服务、齐全的参茸饮片品种以及依嘉劳模服务创新工作室、DTP 药房、医保“双通道”等特色，在业界和市场中具有广泛知名度。报告期内，上海市第一医药商店裸眼 3D 屏震撼亮相，成为南京路上的潮流打卡新地标。

2023 年，公司坚持“医药健康服务商”的定位，进一步拓展新网点，打造第二座健康小镇——徐汇旗舰店，完成上海市域全覆盖，持续推进供应链建设，加强数字化技术应用，圈层化运营会员和拓展社群用户，推进线上线下融合，深入探索“跨境购”业务，为消费者提供全新进口健康类商品消费场景，全力塑造极致消费体验。

公司全称

上海第一医药股份有限公司

企业性质

国有控股上市公司

证券简称

第一医药

证券代码

600833

上市板块

沪市主板

所在地域

上海市

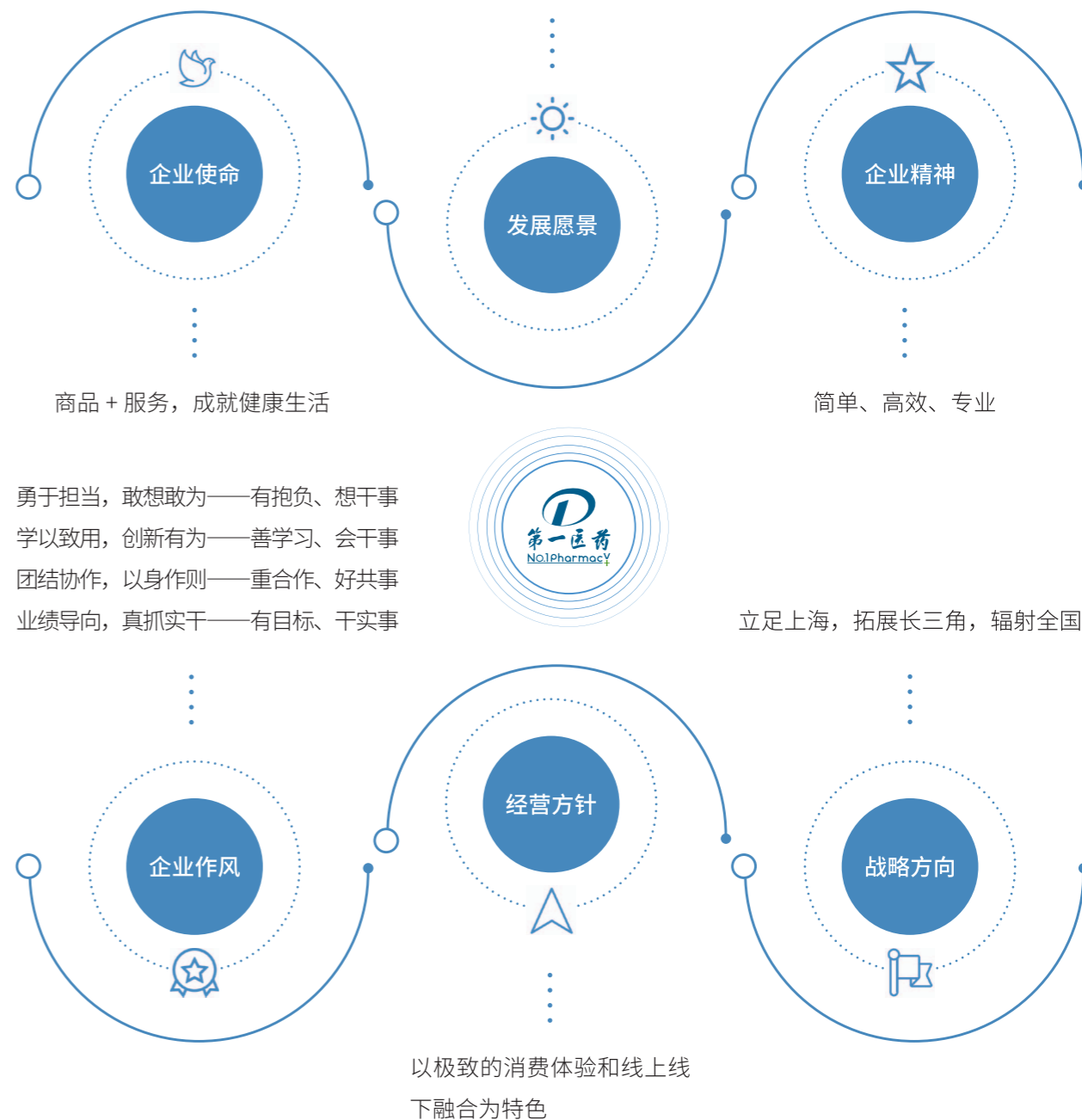


2023 年数据概览

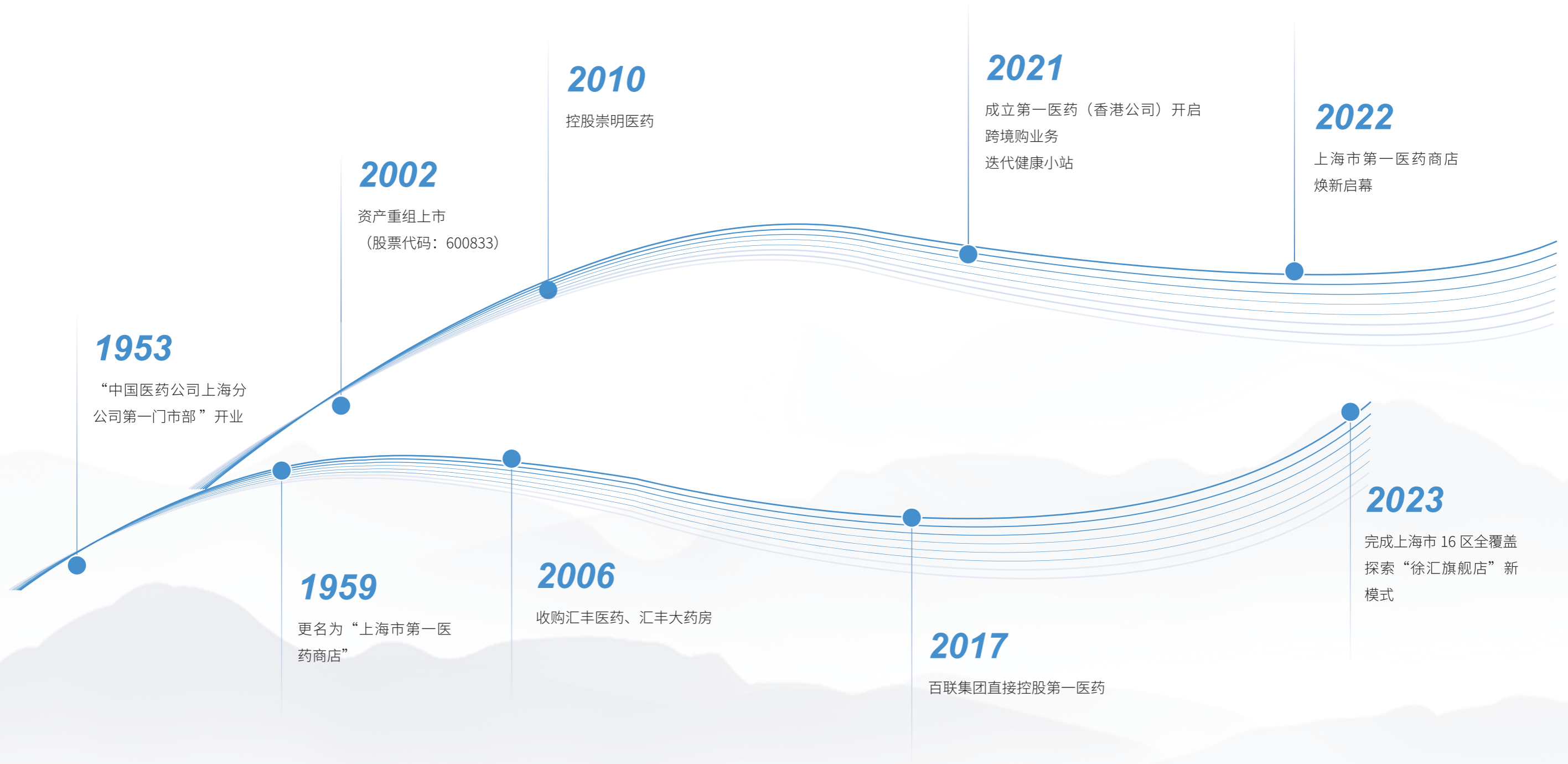
营业收入 (万元)	归属于上市公司股东的净利润 (万元)	基本每股收益 (元 / 股)
181,951.62	8,927.52	0.40
加权平均净资产收益率 (%)	每股社会贡献值 (元 / 股)	纳税总额 (万元)
9.01	1.66	8,774.99
经营品种数 (万种)	会员总数 (万人)	门店总数 (家)
1.62	>150	170+
年成交数 (万人次)	员工总数 (人)	员工参加培训比例 (%)
787.83	870	100

企业文化

领先型的医药及健康服务商



发展历程



年大事记

3月7日

赫力昂 & 第一医药战略合作启动暨芬必得精氨酸布洛芬颗粒新品首发仪式在上海市第一医药商店二楼举行。

4月27日

在 2023 年上海市五一劳动表彰大会上，第一医药抗肿瘤药房荣获 2023 年上海市工人先锋号称号。

5月6日上午

第一医药携手斜土街道创建的健康服务新模式“邻里健康管理项目”正式启动，并举办了“乐龄时光·孝行斜土”家庭健康日活动，市区及协会领导出席。

7月13日下午

第一医药召开 2023 年半年度工作会议，会议认真总结 2023 年上半年公司工作成绩，分析内外部形势，明确全年各项指标任务，动员部署下半年重点工作。

7月21日

第一医药商店喜获黄浦区 2022-2023 年度优秀商业结构调整项目。

8月16日

第一医药与丹麦 Demant 集团全资子公司北京声望远播商贸有限公司在和平饭店举行战略合作签约仪式。正在中国访问的丹麦王国外交大臣拉斯穆森 (Rasmussen) 先生、丹麦驻华大使马磊 (Møller) 先生、上海总领事魏鸣珂 (Mikael) 先生，百联集团有限公司副总裁、第一医药时任董事长孙伟先生，丹麦戴蒙特 (Demant) 集团听力业务副总裁克劳斯 (Claus) 先生等出席并见证了签约仪式。

8月31日

阿斯利康全球商业内审团队负责人 Alastair Tatton 一行到访上海市第一医药商店。

10月18日

第一医药召开 2023 年度加盟招商大会，意向加盟商共赴盛宴，寻找成功机遇，共谋未来美好发展。

11月8日

第六届进博会期间，在上海交易团大型零售采购商联盟集中采购签约仪式上，第一医药与 RLG Marketplace Pty Ltd、欧姆龙健康医疗 (中国) 有限公司现场签署最新采购协议。

11月21日

第一医药召开 70 周年庆典暨 2023 年度重点合作伙伴答谢会，部分行业代表及近百家供应商代表受邀出席活动。

12月28日

在百联集团 2024 年度工作会议上，第一医药跨境购供应链打造项目获评 2023 年度百联集团优秀创新奖。

年度荣誉

- ① 国家级知识产权保护规范化市场
- ② 百联集团优秀创新奖
- ③ 黄浦区优秀商业结构调整项目
- ④ 中国财富“金狮”年度优秀社会责任案例奖
- ⑤ 中国药店经营创新奖
- ⑥ 中国药店价值榜百强企业
- ⑦ 西普会长三角东部城市群 TOP10
- ⑧ 第十二届“上海零售风云榜”传承创新奖
- ⑨ 拜耳优秀合作贡献奖
- ⑩ 美团·买药年度优秀合作伙伴
- ⑪ 平安健康精诚合作奖

- ⑫ 京东健康·即时零售事业部最佳合作伙伴奖
- ⑬ 莲藕医生战略合作伙伴奖
- ⑭ 饿了么优秀合作伙伴
- ⑮ 东阿阿胶行业风尚奖
- ⑯ 同花顺“最具人气上市公司 TOP100”



治理篇

- ESG 治理
- 治理架构
- 内部控制
- 风险管理
- 合规经营
- 投资者关系管理
- 信息披露管理
- 党建引领

ESG 治理

公司积极完善 ESG 治理架构，自上而下高度重视 ESG 相关工作，建立 ESG 工作小组，落实日常 ESG 信息管理、信息收集、协助编制 ESG 报告等工作，持续提升 ESG 治理水平。



第一医药 ESG 暨社会责任报告启动培训会

实质性议题评估与分析

公司高度重视 ESG 相关议题的识别、分析与反馈，根据公司业务特点、战略方向等内部情况，参照国家政策、行业趋势、框架指引、评级、指标体系等外部标准，通过议题清单识别、内外部调研评估、重要性分析等手段，不断完善实质性议题评估流程，我们不断加强 ESG 议题管理，并及时予以重点回应。



构建 ESG 议题指标体系

根据监管指引、行业政策趋势、同业对标等外部参考标准，结合公司实际运营情况，识别生成第一医药实质性议题指标体系。

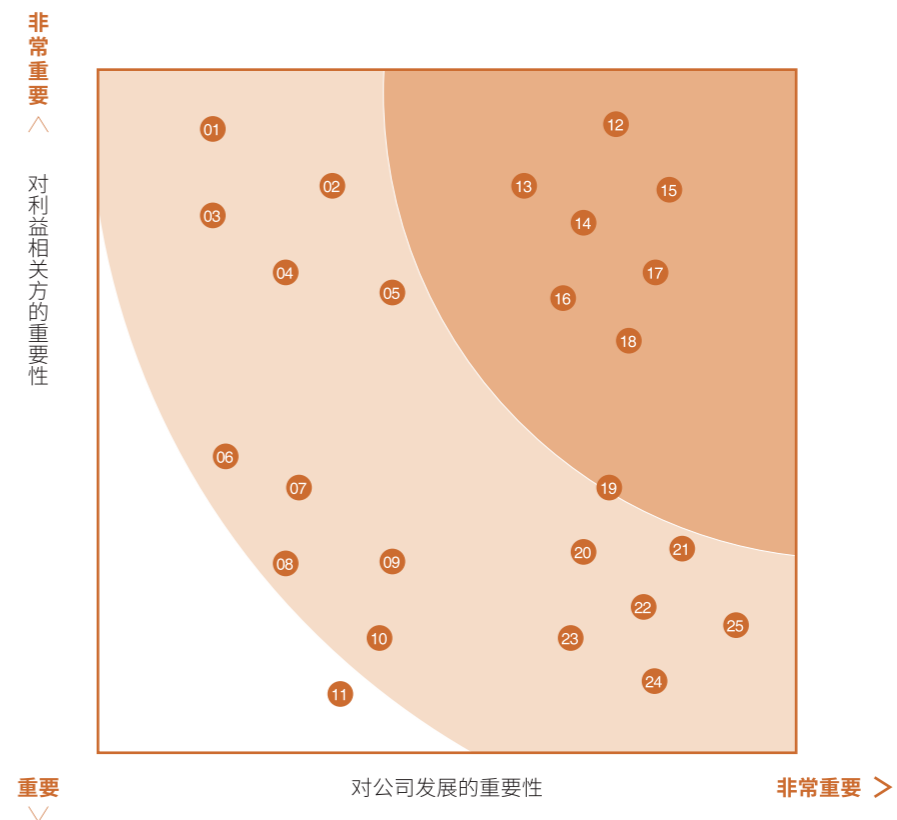


实质性议题调研与分析

公司向利益相关方发放实质性议题调查问卷，共计回收问卷 471 份，基于问卷反馈，确定最受关注的 25 项实质性议题，并形成实质性议题矩阵。

实质性议题矩阵

根据实质性议题评估结果，遵循重要性原则，公司梳理了 2023 年度公司 ESG 重要议题，并根据议题重要性程度从“对公司发展的重要性”及“对利益相关方的重要性”两个维度形成实质性议题矩阵。



- | | | | |
|-------------|-------------|----------------|-----------|
| 01 可持续供应链 | 06 水资源与污水管理 | 12 人权保护与员工权益保护 | 19 公司治理 |
| 02 负责任供应链管理 | 07 废弃物管理 | 13 职业健康与安全 | 20 风险管理 |
| 03 民主管理 | 08 清洁能源利用 | 14 产品质量与安全 | 21 保护知识产权 |
| 04 包容性与多元化 | 09 能源管理 | 15 反腐败与商业道德 | 22 社会价值创造 |
| 05 客户关系管理 | 10 应对气候变化 | 16 信息安全与隐私保护 | 23 经济绩效 |
| | 11 温室气体排放管理 | 17 合规经营 | 24 促进行业发展 |
| | | 18 员工培训与发展 | 25 创新管理 |

利益相关方识别与沟通



公司高度重视利益相关方的诉求与沟通，将各利益相关方的意见作为公司发展管理的重要参考因素。我们通过电话、微信、邮件、会议、面对面交流、问卷调查等多元化渠道保持与利益相关方的沟通，及时了解利益相关方的建议与反馈，严肃落实各利益相关方的期望与诉求。

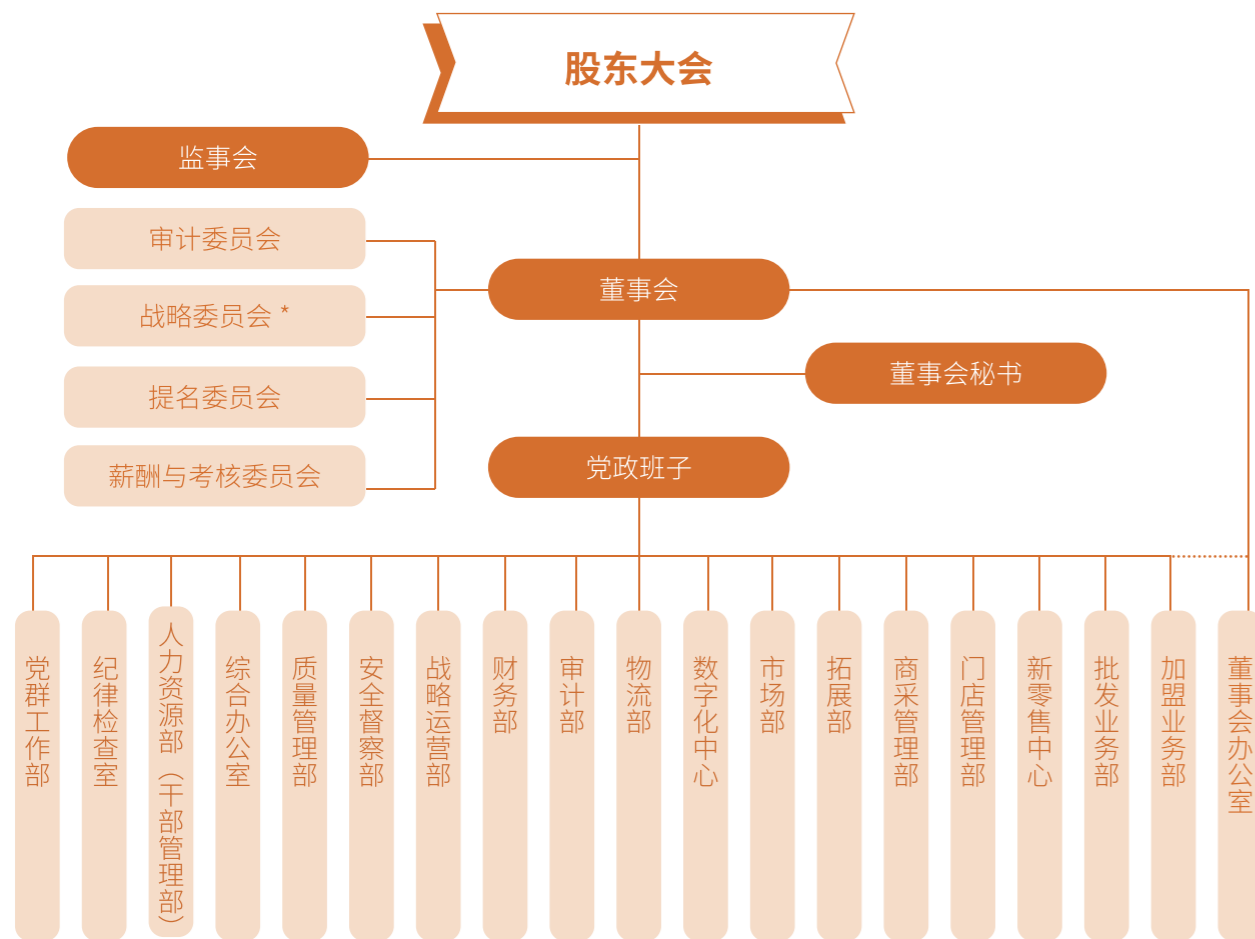


治理架构

公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律法规和规范性文件的规定及要求，不断完善治理结构。公司以股东大会、董事会、监事会和管理层组成的“三会一层”结构为基础，相互之间分工明确，协调合作且相互制衡。公司董事会下设各专门委员会、独立董事、董事会秘书勤勉尽责，确保公司治理有效实施。

治理体系

公司严格按照有关法律法规和规范性文件的规定及要求，不断完善组织架构，建立符合现代企业管理制度的公司治理体系，确保各部门、各岗位各尽其责、恪尽职守、规范运作。

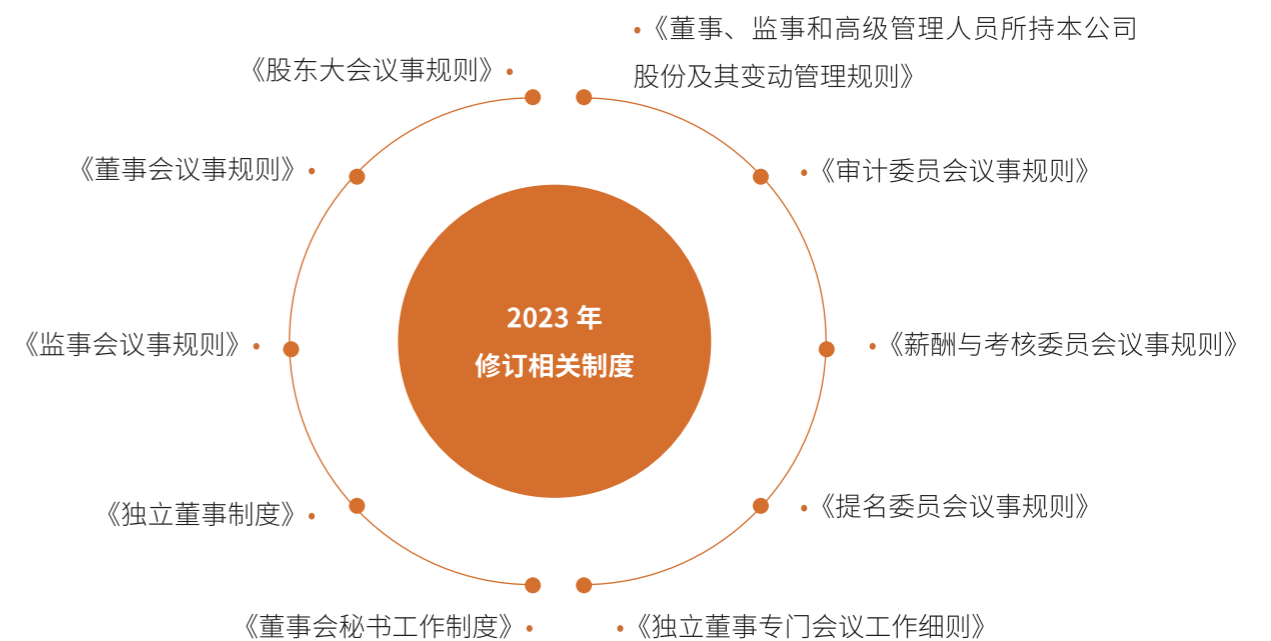


*截止报告披露日，“战略委员会”更名为“战略与 ESG 委员会”，新增相应 ESG 管理职权

三会运作

公司根据相关法律法规、规范性文件及《公司章程》的规定，建立健全三会一层、独立董事等相关制度，董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会四个专门委员会的人员构成及运作均符合规定，为公司运营、战略发展提供了重要的支持和监督。

指标	单位	2023 年数值	审议议案数量
股东会会议举行次数	次 / 项	3	13
董事会会议举行次数	次 / 项	10	35
监事会会议举行次数	次 / 项	5	12
三会审议未通过议案数量	项	0	-
战略委员会举行次数	次 / 项	1	1
审计委员会举行次数	次 / 项	7	21
提名委员会举行次数	次 / 项	3	3
薪酬与考核委员会	次 / 项	2	3
董事人数	人	9	-
独立董事人数	人	3	-
监事人数	人	3	-
职工监事人数	人	1	-



股东大会 股东大会是公司的最高权力机构，由全体股东组成。报告期内，股东大会的召集、召开程序严格按照《公司章程》和《股东大会议事规则》的要求进行，有效保障全体股东的合法权益，特别是保证中小股东享有平等权益，充分行使自己的权利。

董事会 董事会为公司的决策机构，公司董事会人员构成符合法律法规的要求。报告期内，公司各位董事以认真负责的态度出席董事会和股东大会，积极参加有关培训，了解作为董事的权利、义务和责任，充分发挥了董事在公司经营管理中的重要作用。

董事会各专门委员会

审计委员会

- 主要负责提议聘请或更换外部审计机构
- 监督公司内部审计制度的制定及实施
- 负责内部审计与外部审计之间的沟通
- 审核公司的财务信息披露制度
- 审查公司的内部控制制度
- 提议聘任公司财务负责人等



薪酬与考核委员会

- 主要负责研究董事与经理人员考核的标准，对其进行考核并提出建议
- 研究和审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案



战略委员会

- 主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策进行研究并提出建议



提名委员会

- 主要负责对公司董事和经理人员的人选选择标准和程序进行选择并提出建议



监事会 公司监事会严格按照《中华人民共和国公司法》《公司章程》和《监事会议事规则》的规定，认真履行自身职责，对公司日常运作、董事和高级管理人员行为以及公司财务等事项进行监督，为公司健康可持续运行发挥了重要作用。

独立董事 公司独立董事依据《上市公司独立董事管理办法》等相关法律法规及《公司章程》的规定，认真履行对公司的决策进行独立的审查和监督等职责，做到忠实、诚信和勤勉，维护股东权益，在公司战略决策、财务报表、内部控制、风险管理等方面发挥了重要作用。

独董制度改革

修订制度 参加培训

5 次 4 批

培训课时 参加人数

65 小时 15 人

法规速递

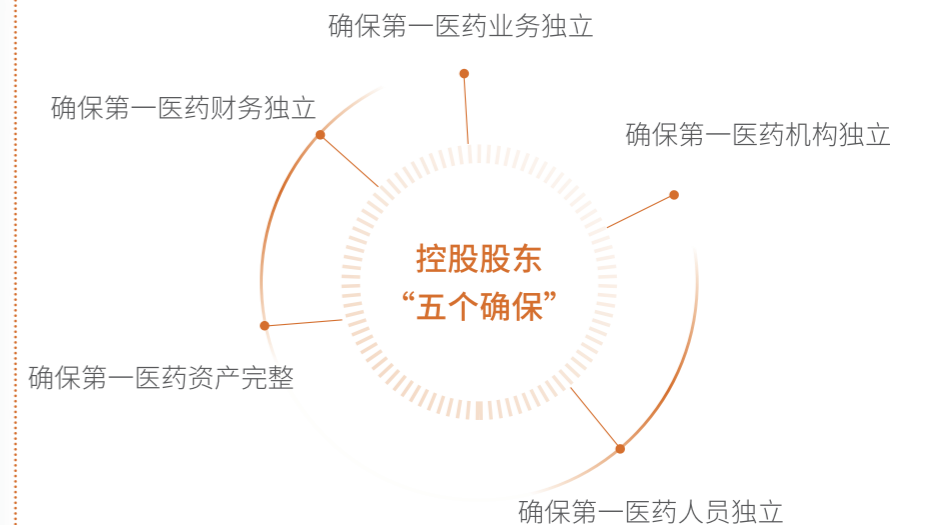
2023 年 4 月 14 日，国务院办公厅印发《关于上市公司独立董事制度改革的意见》，对独立董事职责定位、优化独立董事履职方式等八个方面提出改革措施，为进一步优化上市公司独立董事制度指明了方向、提供了遵循。中国证监会于 2023 年 8 月 4 日发布了《上市公司独立董事管理办法》，上海证券交易所同步对股票上市规则及自律监管指引进行了配套修改。

公司落实

根据新办法及配套规则，公司即时开展相应落实行动。一是对照新规，对在任独立董事任职资格进行自查；二是对公司内部相关制度进行全面修订；三是组织公司全体董事、监事、高级管理人员参与监管机构相关培训；四是督促相关事项审议程序全面对照新规要求执行。公司通过上述行动，充分将国务院、证监会和交易所等监管机构关于独立董事制度改革的要求落到实处。

控股股东

百联集团为公司控股股东，控股股东行为规范，公司与控股股东在人员、资产、财务、机构、业务等方面均完全独立，公司具有独立完整的业务及自主经营能力，公司董事会、监事会和内部机构均独立运作。



内部控制

公司根据企业内控制度建设规范的工作要求，持续加强内部控制体系建设，更新内控制度、完善管控模式和组织架构，公司内控管理随着企业发展及时调整。

加强内控体系建设

公司内部控制包括内部环境、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等要素，具体包括公司层面、业务流程层面和管理流程层面。



推动制度体系完善

报告期内，公司在内部控制制度体系基础上加快制度版本的动态更新，完成《内控制度汇编 2023 版》的编制，公开内部查阅途径，内部控制制度建设按计划稳步推进、持续优化。

内部控制制度汇编目录		
内控分类	内控主题	制度个数
(一) 内部环境	01. 组织构架	14
	02. 发展战略	6
	03. 人力资源	8
	04. 社会责任	5
	05. 企业文化	3
(二) 风险评估	06. 风险评估	2
(三) 信息与沟通	07. 反舞弊机制	2
	08. 信息沟通	9
(四) 内部监督	09. 内部监督	5
	10. 预算管理	1
	11. 合同管理	6
	12. 信息系统	3
	13. 资金管理	4
	14. 资产管理	9
	15. 采购业务	2
	16. 收入管理	7
	17. 研究与开发	1
	18. 工程项目	3
(五) 控制活动	19. 担保业务	1
	20. 财务报告	5
合计		96



内部控制主要措施

公司的主要控制措施包括不相容职务分离、授权审批、会计系统与业务系统的信息化处理、资产保护（盘点）、运营财务分析、绩效考评等。公司将控制措施在主要业务活动中综合运用，促进内部控制有效运行。



01 采购和付款

公司由商采部负责采购事务，财务部负责付款事务。采购的订单、入库、验收操作流程符合 GSP 监管的要求，同时财务部加强与商采的协同，付款采用额度管理，通过供应商分类及月度采购付款计划，约束采购与付款节奏。



02 销售和收款

公司依据《赊销管理制度》，建立供应商信用评级分类规则，依评级结果对应风险系数计算信用额度，对临时额度的审批采取一事一议规则，依托系统的管控实现超额度即自动停止发货。报告期内，公司对加盟店设置了信用额度管控，赊销额度管控已涵盖批发零售主要对外业务。



03 存货、固定资产管理

公司定期实施存货、固定资产的实物盘点，核实存货实际库存量与账面是否相符、核实固定资产的实物状态。财务部作为存货盘点的牵头部门、拓展部（原投资发展部）作为固定资产盘点的牵头部门，两部门定期或不定期地对相关资产做盘点、核实工作，核验账实相符状况。



04 费用管理

公司借力于报账系统，对费用报销实行信息化管控，区分“一般审批流程”“专项及预算外流程”等，实现费用凭证与财务系统的对接。



05 资金管理

公司对资金实行集中管理、统筹安排，统一管控银行账户的开销户，各银行 U 盾、印章由出纳、财务经理分立掌管。资金使用从申请、审批、支出均严格把关，大额资金支出需符合“三重一大”管控要求。



06 合同管理

公司合同管理已实现系统管控，报告期内，合同系统运转正常，合同审批权限内置系统，通过合同系统可实现合同基础数据维护、文本对比、签署管理、归档管理等功能。



落实审计监督职能

内部审计作为内部控制框架的重要组成部分，是内部控制的再监督。公司开展了各类审计项目、管理调研等审计工作，重点突出关键环节和高风险环节的检查、整改。公司不断夯实审计作为风险防控第三道防线的作用，构建全方位监督体系，对审计发现的内、外部问题实行清单管理，动态跟踪，逐条销号。



风险管理

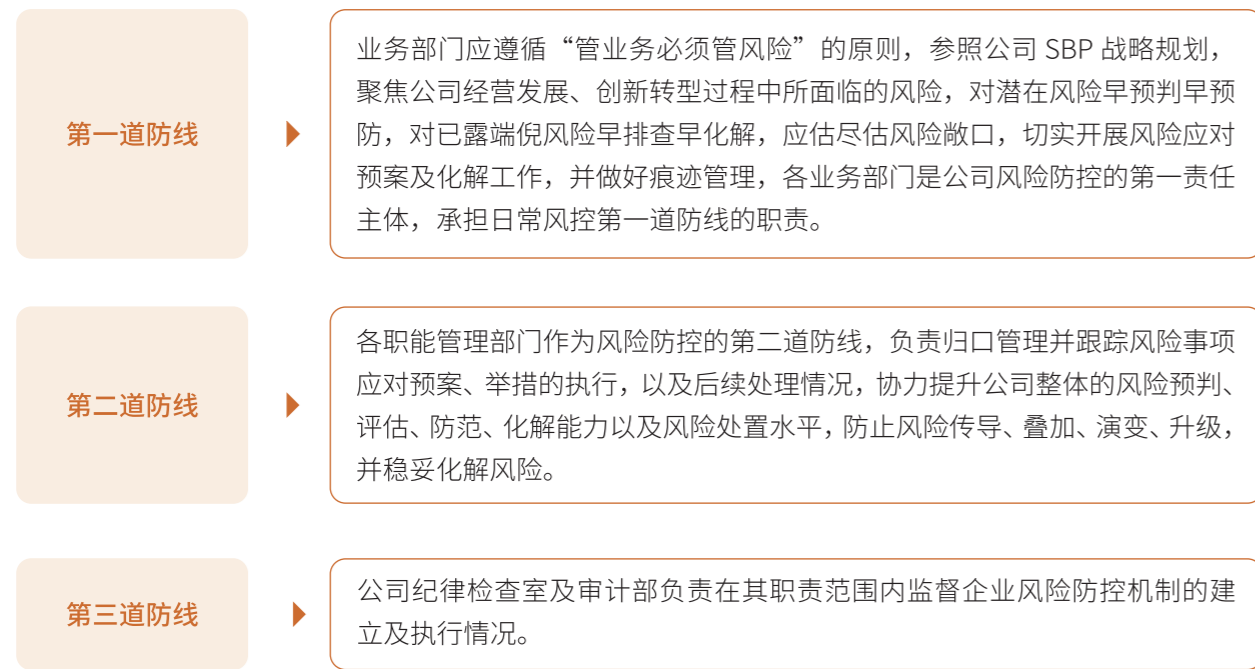
公司建立了以“风险防控三道防线”为基础的风险管理体系，明确了风险防控组织体系的构成及各层级职责，对风险事项进行全面梳理、排查、跟踪、化解及处置。



风险防控组织体系

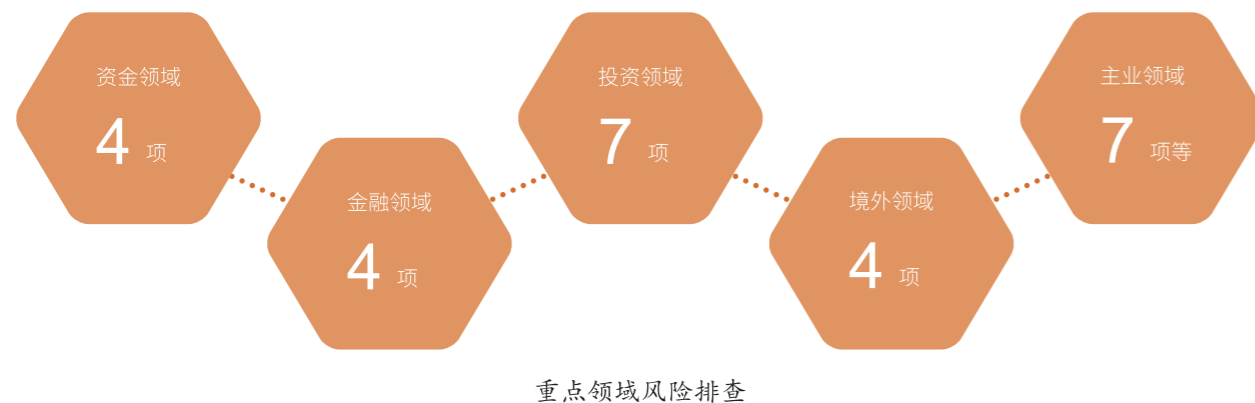


风险防控三道防线



重点领域风险排查

我们持续完善风险管理体系，加强重点领域风险排查，不断提升风险防控的预见性、主动性，深化风险防范化解工作，综合施策，有序防范化解风险。



落实责任追究机制

公司认真、严肃对待风险管控工作，把防范化解重大风险工作做实做细，制定《上海第一医药股份有限公司违规经营投资责任追究实施办法（试行）》管理制度，落实责任追究机制。

案例：风险线上提报培训

2023 年，为加强对公司各业务领域风险把控，落实百联集团关于风险事项线上提报的相关工作要求，公司以审计部为牵头部门，开展了面向各个业务及管理部的风险事项线上提报培训，会后正式执行按月为周期的风险事项线上提报程序，成为公司实现风险预警及跟踪的关键工具。



合规经营

公司坚持合规治企，持续深化合规管理体系建设，严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等法律法规、规章制度和政府监管的要求，不断将业务流程规范化、合规化，特别是重点业务、重点流程领域，公司建立全覆盖的合规规范和操作指引，保障重大决策合法合规。

公司严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关规定，致力于打造公开、公平、公正的市场环境。

报告期内相关重要制度修订



所涉商业道德诉讼:

0 件

发生反不正当竞争、反托拉斯和反垄断相关的法律诉讼:

案例：反垄断培训

2023 年 12 月，公司邀请外部律师事务所展开全公司范围的反垄断培训，提高从业人员的相关意识。



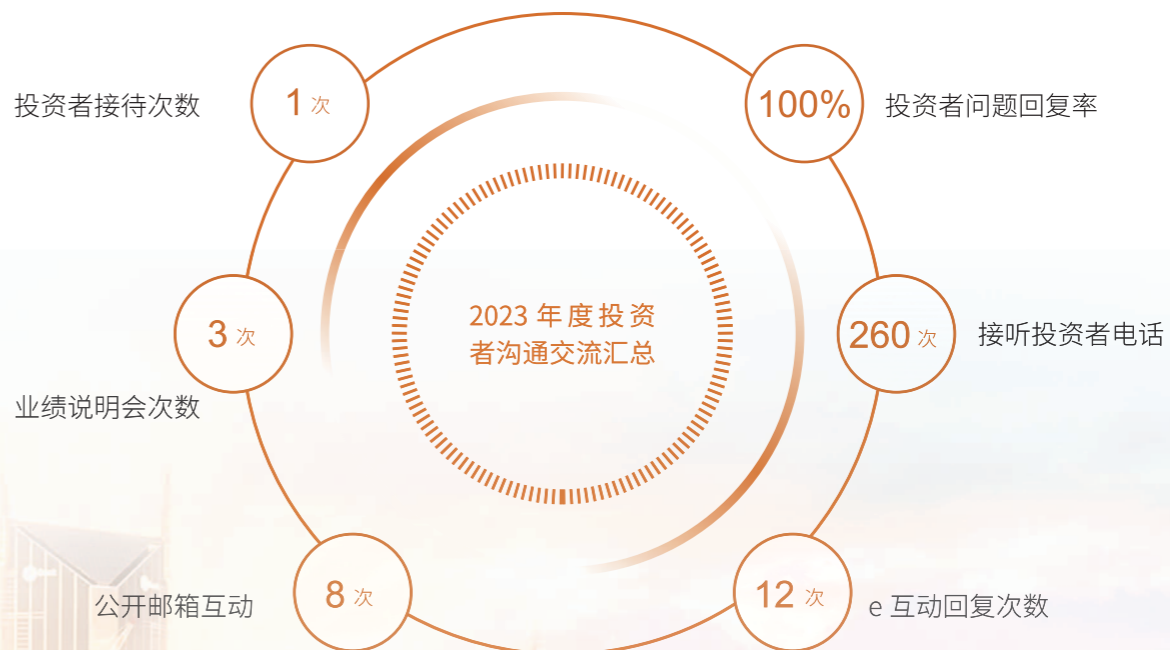
投资者关系管理

公司十分重视投资者关系管理工作，特制定《投资者关系管理制度》《特定对象来访接待管理制度》，充分尊重和维护广大投资者的合法权益。报告期内，公司通过多种方式和渠道，持续加强与广大投资者的沟通和交流，在不违反规定的前提下，最大程度地满足投资者的信息需求，共同推进公司持续、健康发展。

公司通过举办投资者说明会、接待投资者调研、接听投资者热线电话、回复上证 E 互动、投资者关系平台互动以及公开邮箱问答等多种途径积极做好投资者关系管理工作，与投资者形成良好的互动互信关系，解答社会公众投资者关心的问题，切实保障广大投资者的知情权。



同花顺“最具人气上市公司 TOP100”



管理原则

- 充分披露投资者关心的与公司相关的信息的原则
- 平等对待所有投资者的原则
- 高效率、低成本的原则
- 信息披露应遵守相关规定的原则

管理目的

- 加强与投资者的沟通，促进投资者对公司的了解和认同
- 建立一个稳定和优质的投资者基础，获得长期的市场支持
- 形成尊重投资者的企业文化
- 实现公司价值最大化

沟通方式

- 公告
- 股东大会
- 公司网站
- 分析师会议或说明会
- 一对一沟通
- 电话咨询
- 广告、宣传单或其他宣传资料
- 媒体采访的报道
- 现场参观
- 路演等

信息披露管理

公司能够严格按照法律法规和《公司章程》的规定，制定《信息披露事务管理制度》等内部信息披露管理制度，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息，切实履行信息披露的义务，确保所有股东有平等的机会获得信息。

信息披露官方地址

《上海证券报》
网址: www.cnstock.com

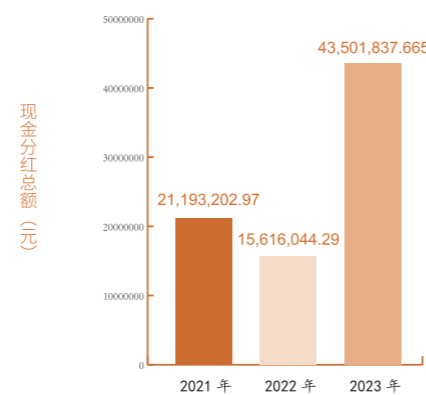
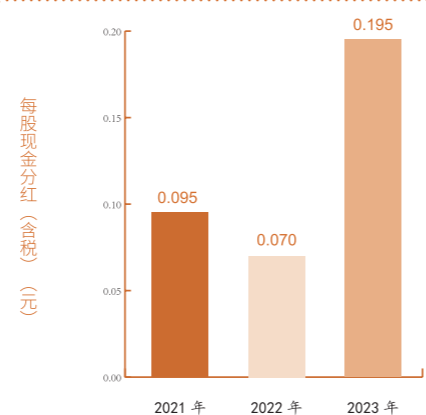
披露年度报告的证券交易所网址:
<http://www.sse.com.cn>

内幕信息管理

公司修订《内幕信息知情人登记管理制度》，严格执行内幕信息知情人和内部信息使用人的登记与管理，确保公司内幕信息的保密和信息披露工作的公平、公开、公正。

案例：投资者走进第一医药

2023年12月15日，第一医药携手上海证券组织开展“我是股东，走进第一医药”投资者交流活动，20余名投资者参加了活动。



注：2023年实施的为2022年年度权益分派，以此类推。

2023 年度信息披露汇总

4

份

披露定期报告

49

份

披露临时公告

43

份

其余信披文件

B

信息披露评级

无

因信息披露遭受的处罚

党建引领

2023 年，公司党委带领所属党支部和广大党员，全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，聚焦党的二十大部署的各项任务，以公司成立 70 周年庆为契机，认真落实整改要求，积极构筑党建工作体系，着力发挥党建优势作用，以较好的成绩在新形势新征程下展现出崭新的气象。



2023 年公司党委被授予市国资委系统
第五轮“红旗党组织”荣誉称号



公司党委 2021-2023 年度党建专项工作
落实情况被百联集团评定为
优秀等次

加强思想引领

公司党委坚持把政治建设放在首位，学深悟透习近平新时代中国特色社会主义思想，全面落实党的二十大精神，扎实推进主题教育活动，全力提升党内政治生活质量。



调研成果交流会



聚焦强基固本

公司党委深刻把握新形势下国企党建工作新定位、新要求、新任务，聚焦强基固本，充分发挥国有企业党组织把方向、管大局、保落实的领导作用，确保党建工作持续有效开展。提高政治站位，强化政治担当，深化整改，推动整改成果制度化、常态化、长效化。



“以中国式现代化推进中华民族伟大复兴”二十大精神讲解

2023 年绩效

<p>100%</p> <p>“党建入章”完成率达</p>	<p>21 次</p> <p>召开党委会议</p>	<p>54 项</p> <p>研究重大决策、重要人事任免、重大项目安排、大额度资金运作事项</p>	<p>48 项</p> <p>制定整改措施</p>
--------------------------------------	----------------------------------	--	----------------------------------

夯实“三基”建设



物流部党支部召开换届选举党员大会

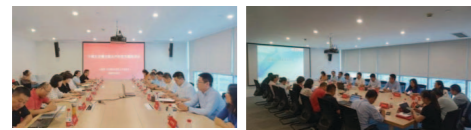
公司党委清晰认识“三基建设”政治责任的重要性，秉承党政同心齐抓共管工作格局，把目标认同、道路认同、价值认同切实转化为共同行动。公司不断完善党建网格赋能基层治理，通过党政班子与基层门店“结对”等方式，激活总部血液向“神经末梢”输送；以“依心·到家”为依托，不断扩大党建品牌融入面。

2023 年绩效

<p>91 名</p> <p>党员数量</p>	<p>3 名</p> <p>全年正式党员新增</p>	<p>4 名</p> <p>预备党员新增</p>	<p>3 名</p> <p>入党积极分子新增</p>	<p>6 个</p> <p>党支部数量</p>	<p>34 家</p> <p>结对门店数量</p>
--------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	----------------------------------

监督执纪问责

公司坚持严字当头，全面从严，一严到底，严格落实管党治党责任，层层传导，层层压实责任，筑牢监督防线，强化反腐内生动力，强化队伍建设，提升执纪监督能力，推动公司党风廉政建设迈上新台阶。

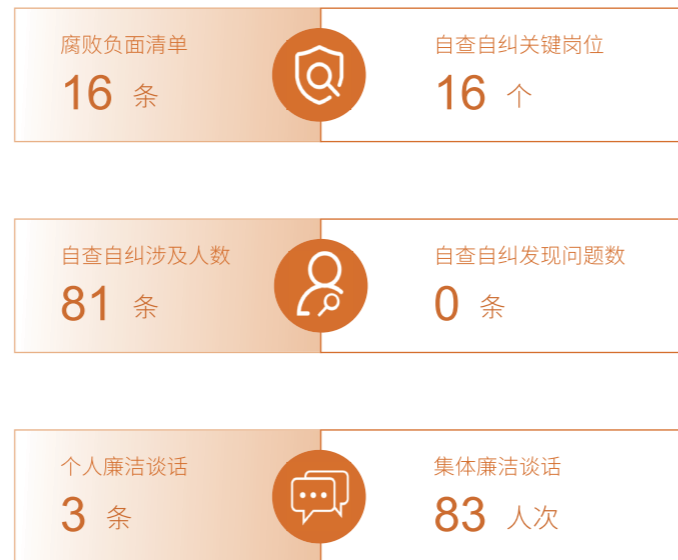


全面从严治党警示教育会议



党风廉政建设述职评议 & 签订《2023 年党风廉政建设责任书》

2023 年绩效



聚焦自驱敏捷

公司坚持党管干部、党管人才与市场选人用人相统一，不断深化外引内培加快干部队伍和人才队伍配备，分类分层培养提升能力素质，强化制度保障完善激励机制，加快打造高素质专业化企业干部队伍和人才队伍。

案例：激励机制

2023 年，公司根据《门店内部员工合伙经营创业办法》升级激励机制，通过开展针对性、实效性劳动竞赛活动，激发合伙人门店员工奋力一跳的积极性，通过努力收获成果。16 家门店中，8 家荣获百联集团“卓越合伙人”门店荣誉称号，4 家荣获百联集团“合格合伙人”门店荣誉称号。

注重文化建设

公司坚持正面引导，做强做大宣传，围绕集团中心工作和公司“重中之重”，汇聚核心文化理念，深化宣传矩阵建设，抓好意识形态工作和文明单位建设工作，展现公司风采的同时，不断提升老字号品牌影响力。

报告期内，发布公司全新 IP 形象——一医博士，具象化“做居民身边的小药箱”。



党建带动群团

公司坚持以党建带工建、带团建，激发广大员工的主力军作用，凝集广大员工投入企业发展，为公司高质量发展贡献智慧和力量。

案例 1：深入开展团员和青年主题教育



历史瞻仰



联组学习



专题学习

案例 2：团员青年志愿服务



第六届进博会志愿者



学雷锋—为民服务日志愿者



上海市第三届健康消费节志愿者

社会篇

- 质量管理
- 客户服务
- 供应商管理
- 加盟商管理
- 员工权益
- 信息安全管理
- 安全生产与职业健康
- 社会公益

质量管理

产品质量安全关系到千家万户，公司严把产品质量关就是守护企业生存的生命线，第一医药建立了完善的质量管理体系，为社会提供放心合格的产品。

质量方针



- 客户导向
- 专业能力
- 高效运营
- 学习创新

质量目标



- 满足法律法规及客户需求
- 提升专业能力与运营效率
- 持续改进质量管理体系
- 提高客户满意度

2023 年质量管理绩效

100 %

销售产品合格率

0 %

已售或已运送产品总数中因安全与健康事由回收的产品占比

0 件

违反有关产品和服务的健康与安全规定和规则事件数

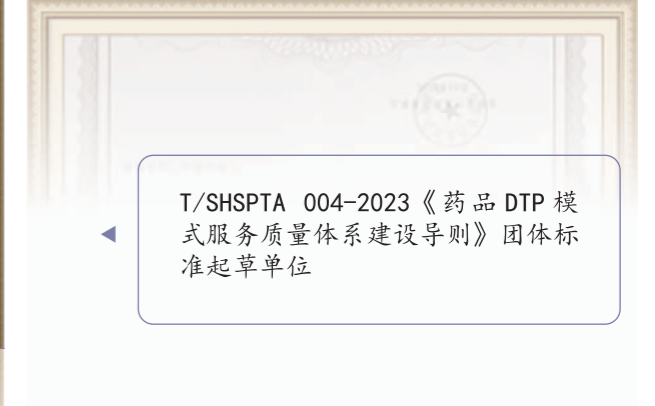
0 件

违反有关产品和服务信息、商标与标识规定和法则事件数

《药品零售企业电子处方审核规程》T/SHSPTA 003-2023 团体标准起草单位



T/SHSPTA 004-2023 《药品 DTP 模式服务质量体系建设导则》团体标准起草单位



0 件

违反有关市场营销规定和法律事件数

11,391 平方米

符合 GSP 标准的医药仓储面积

1 座

医药物流中心

20,160 平方米

医药物流中心建筑总面积

质量管理体系

公司不断加强药品、医疗器械等商品经营质量管理,规范经营行为,保障客户用药用械安全、有效。目前,公司已建立完善的质量管理体系,质量管理符合药品、医疗器械经营质量管理规范(GSP)及相关法规要求。

质量管理架构



总部职责

- 建立了质量管理体系,开展实施质量管理工作公司总部设立相关职能部门,明确各部门职责职权
- 配备计算机软件管理系统,实时信息上报
- 制定质量方针和目标,定期检查落实情况
- 设置药品质量管理机构,设定质量管理网络
- 从事质量管理工作人员在岗,并签订劳动合同
- 定期组织直接接触药品的人员进行健康检查、建立健康检查档案
- 开展职工教育培训,强化员工质量意识等

门店职责

- 门店配备执业药师和药师,开展处方审核、用药咨询等药学服务
- 设置质量负责人,负责门店药品质量管理和考核
- 营业场所与经营规模相适应,现场环境质量达标
- 建立计算机管理信息系统,做好远程动态信息监管
- 门店经营的药品由公司统一配送,门店不得自行采购药品
- 门店验收、陈列、销售、养护等规范操作,符合法律法规要求
- 公布服务公约、监督电话号码,设置意见簿、废弃药品回收箱等设施
- 严格执行国家有关广告管理的规定等

质量管理措施



制度修订

- 公司新增了针对连锁门店《化妆品质量管理制度》。
- 及时修订了连锁《药品质量管理制度》《医疗器械质量管理制度》《食品质量管理制度》《医保定点零售药店质量管理制度》等制度,使其适应新的监管要求,符合企业实际情况。

两级检查机制

- 公司形成总部督导和门店自查两级检查机制,原则上总部对门店进行不定期检查,门店按月进行自查。
- 总部组织对物流仓库、门店质量管理工作进行督导,当场可以整改的,立即指导其整改;当场不可以整改的,明确责任人或部门,跟踪后续整改情况。
 - 门店对质量管理制度的执行情况进行自查,对标准、找不足,不断提高质量管理水平。



质量体系内审



公司通过对质量管理体系进行内审,并对内审情况进行分析,依据分析结论制定相应的质量管理体系改进措施,不断提高质量控制水平,保证质量管理体系持续有效运行,从而实现企业的质量方针和质量目标。

质量管理体系内审包含的内容

内审方式	内审频次	内审类型
内审内容	内审计划和内审方案	内审实施
内审不合格项目的跟踪整改	内审报告编写	内审资料登记归档

接受外部督查

- 5月6日下午,上海市医疗保障局相关领导赴上海第一医药股份有限公司上海市第一医药商店对医保监管情况进行走访调研。
- 5月16日下午,市委主题教育第十六巡回指导组、市药品监管局与药品监管处一行领导莅临上海市第一医药商店调研。
- 英格尔公司对华联路物流仓库、第一医药商店和20家连锁门店进行了食品药品安全审核。



严把进货关

- 公司购进商品以质量为前提,从合法的企业进货,公司对首营客供应商、首营商品进行审核,重点审核其合法资质,并进行动态管理。
- 对涉及安全红线的问题,质量负责人提出质量否决意见。

质量风险管理

公司根据相关法律法规要求，建立健全质量风险管理制度，识别、评估和控制经营过程中可能存在的质量风险，确保企业合法经营和商品质量安全，防范质量事故的发生。

法律合规原则

严格遵守国家的相关法律法规要求，保证企业合法经营

以质量为中心原则

以保证商品质量安全为核心，确保经营商品合法合规、质量可控和安全使用



持续改进原则

不断完善和提升质量风险管理制度，提高质量管理水平

信息透明原则

主动向相关方披露质量风险信息，保证信息公开和透明

风险识别和评估原则

识别、评估和监控经营过程中的各类质量风险，及时采取措施进行管控

质量风险管理内容

质量风险识别和评估

建立质量风险识别和评估机制，按照一定的方法和标准，对经营过程中的各类质量风险进行识别和评估。根据风险评估结果，制定相应的风险管理措施和应对计划。

质量风险预防和控制

根据质量风险识别和评估结果，采取相应的预防和控制措施，包括但不限于以下方面：

- 建立健全质量管理体系，包括质量控制、质量保证和质量监控等方面的制度；
- 加强供应商的质量管理，确保供应链的可追溯性和质量可控；
- 定期进行质量检测和产品抽检，确保产品质量符合相关标准和要求；
- 设立质量风险应对机制，做好应急预案和处理措施，及时应对突发质量问题。

问题产品召回

公司按照规定的程序收回已上市销售的存在安全隐患的商品。

产品召回范围

- 上市许可持有人 / 生产企业主动实施召回的
- 各级监管部门责令上市许可持有人 / 生产企业实施召回的
- 经营企业在经营中发现产品存在安全隐患，经上市许可持有人 / 生产企业确认实施召回的
- 经营企业实施的产品召回：指公司按照规定的程序停止销售已上市销售的存在安全隐患的产品，并协助上市许可持有人 / 生产企业履行产品召回义务

产品召回流程

- 上市许可持有人 / 生产企业、供应商或监管部门发出召回通知
- 公司接到召回通知后，立即锁定召回产品库存，并核查销售流向
- 质量管理部在 1 小时内制订药品召回方案，通知商采部、批发业务部、门店管理部、加盟业务部、物流部等相关部门按照职责实施召回
- 门店管理部、加盟业务部在 2 小时内通知门店店长
- 店长应及时给予收到回复，并立即对库存药品进行撤柜停售，清点封存，在 2 小时内将准确的库存情况反馈公司，同时按通知中规定的退货时限、程序及其他要求及时完成药品召回
- 门店应及时做好电脑中退货确认工作
- 公司待召回商品入库后，应及时完成与供应商退货结算工作
- 公司配合上市许可持有人 / 生产企业及监管部门开展有关产品质量安全隐患的调查，并提供有关资料
- 在产品召回过程中不履行职责的，对具体责任人将按公司《质量管理检查考核制度》予以严肃处理

质量风险监控和反馈

建立质量风险监控和反馈机制，密切关注产品质量的动态变化，及时掌握质量问题的发生和演变情况，并采取相应措施进行处理和整改。同时，公司应与相关监管部门建立联络机制，及时向监管部门报告质量风险情况。

质量风险培训和教育

加强员工的质量意识和风险防范意识的培训和教育，定期组织相关培训活动，提高员工对质量风险的认知和应对能力。

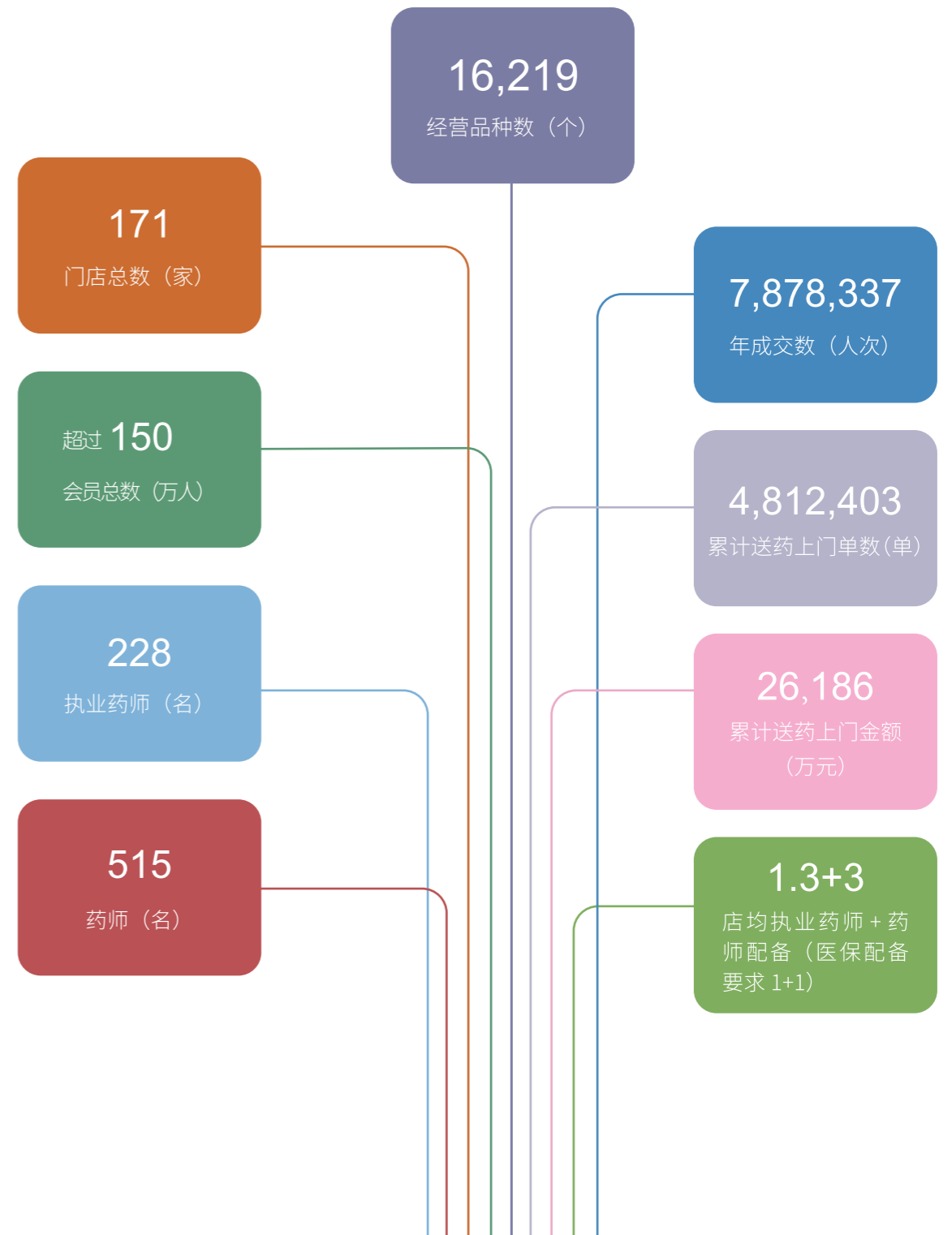
危机应对管理

公司建立危机管理机制和应急预案，当出现危机事件时，能够迅速反应并快速采取措施，保障企业形象的稳定和维护客户信任。



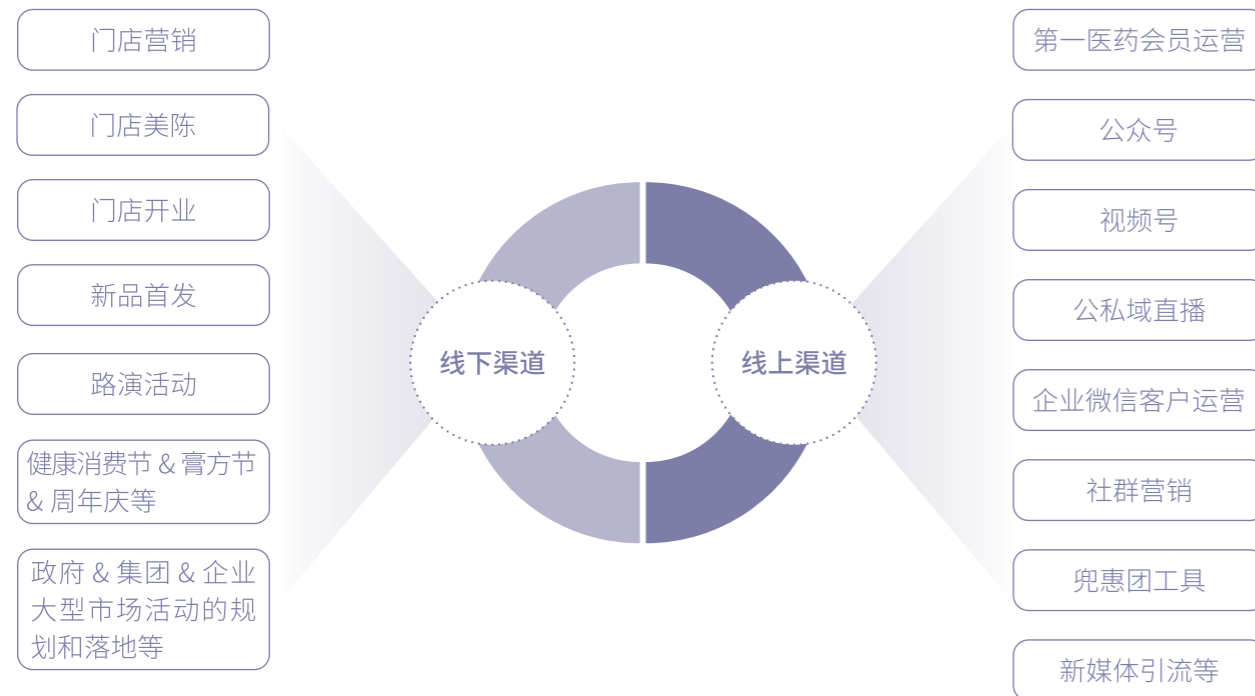
客户服务

公司坚持以客户为中心，完善客户服务体系，优化服务管理，提升产品及服务可及性，急客户之所急、想客户之所想，努力为客户提供安全、放心、优质的服务和产品。



产品与服务的可及性

公司不断扩大经营品种数量、增开门店、拓展客户服务渠道、推进线上线下融合，通过形式多样的活动，扩大产品认知，服务已覆盖上海 16 个区，客户服务能力得到大幅度提升。



三大营销活动

“健康消费节”

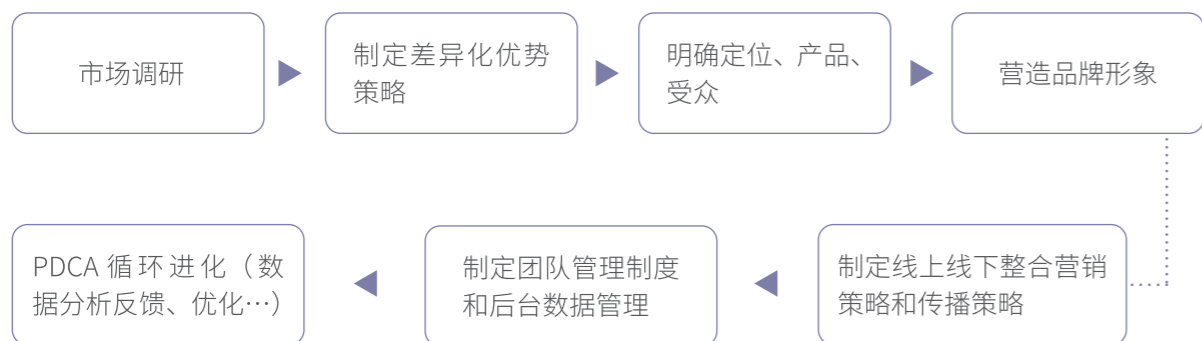
报告期内，公司承接了市级活动“上海市第三届健康消费节”。活动以“健康让生活更美好”为主题，聚焦当代健康需求，以节日、节气、产品为主线，推出丰富多样的活动和惠民商品，传播健康养生活题，倡导“让养生成为美好生活的一部分”的健康生活新主张，启动仪式于 5 月 7 日下午在第一医药商店举行。



负责任营销体系

公司始终落实负责任营销理念，内部制定营销审核制度，日常自媒体内容及门店物料均设有双重审核，凡涉及敏感信息，会专门和质量部确认复核，保障客户的知情权和自由选择权。

报告期内，公司未发生违反负责任营销的事件。



健康消费节

膏方节

2023 年 10 月 21 日，第一医药第二十届膏方节开幕式暨争做“八好”健康老人倡导项目启动仪式盛大举行。第一医药携手东阿阿胶、泰坤堂带来了专家免费咨询、现场开方、名医定制膏方等服务。膏方节期间，阿胶类产品销售同比提升 35%，滋补类药品销售同比提升 22%。

“八好”健康老人

思维好	心态好	视听好	睡眠好
代谢好	消化好	形体好	活动好

活动内容

- 启动“争做‘八好’健康老人倡导项目”，提高老年人的自我保健水平；
- 携手都市频道揭幕“老年友好服务卡”，为第一医药老年顾客提供各项优惠和服务；
- 启动“第一医药第二十届膏方节”，传播第一医药中医药服务及产品优势；
- 邀请临床中医专家亲临第一医药商店和佛慈堂国药号，提供健康咨询和保健养生建议，助力提升老年人健康水平。



优惠活动



专家免费问诊



开幕仪式



老年友好服务卡

70 周年庆典

2023 年是第一医药成立 70 周年。11 月 21 日，公司在南京东路 616 号第一医药商店举办了主题为“不负期待、领跑未来”的第一医药 70 周年庆典仪式。活动期间，门店客流量同比提升 33%。

- 推出第一医药微纪录片，通过滑板 CITY WALK 的新生活方式，展示第一医药的各类特色店型，以小见大彰显企业健康布局、品牌实力和本地企业的人文情怀。
- 推出第一医药全新 IP “一医博士”，以家庭小药箱为原型，象征着第一医药就像每个家庭的常备药箱一样，在需要时及时提供专业贴心的服务。
- 发布第一医药 2024 年的“健康守沪”计划，在全市开展不少于 700 场社区健康服务。
- 系列产品线上线下促销、患教、商场门店路演等活动。



庆典仪式



健康守沪



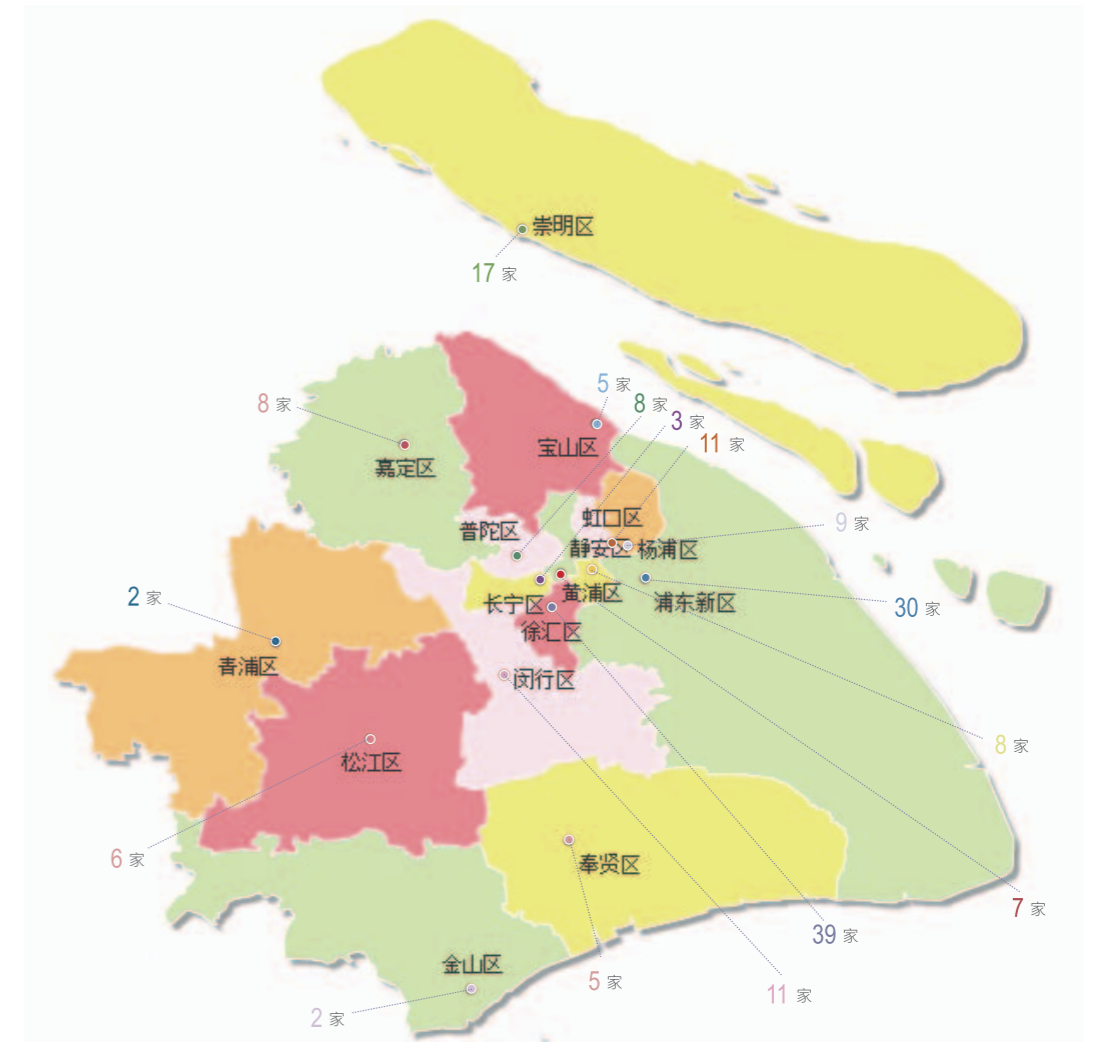
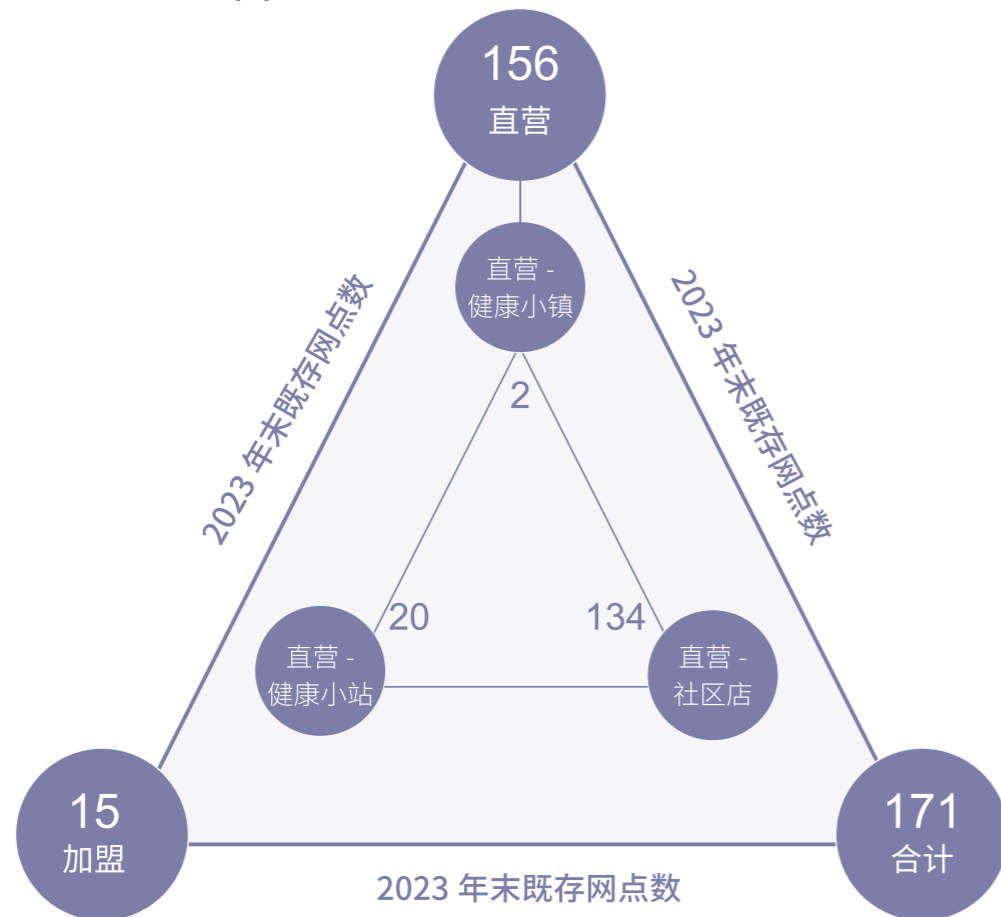
《Citywalk》微纪录片



全新 IP 形象

拓展门店数量

公司紧紧围绕“重点区域加密，空白区域补点，深耕一刻钟便民生活圈，实现市域全覆盖”的目标，向纵深拓展新店，加快加密全市网点布局。截至2023年12月，总网点数达**171**家，完成上海全域**16**区布局，5个新城净增网点**14**家。



截至2023年底门店总数: **171**

- 徐汇区
- 浦东新区
- 崇明区
- 闵行区
- 虹口区
- 黄浦区
- 普陀区
- 杨浦区
- 嘉定区
- 静安区
- 松江区
- 宝山区
- 奉贤区
- 长宁区
- 金山区
- 青浦区

案例：徐汇旗舰店盛大开业

盛夏八月，第一医药徐汇旗舰店盛大开业，开启健康新旅程，我们将热爱与关怀融入生活，给广大市民带来全新的一站式健康体验，开启健康新篇章。



开业仪式



多维健康管理服务



喝着咖啡逛健康空间



母婴营养与家庭守护

社区健康服务

公司加强社区合作，依托街道、社区扩大服务网络，每周、每月均开展家庭健康日主题活动，设立起居民家门口的健康驿站，开启全方位健康服务。

周周“健康服务”

- 派发健康产品（口罩、健康茶饮）
- 健康检测（血压、血糖、血氧、幽门螺杆菌等）
- 健康咨询 & 用药指导
- 医保代客取药送货上门
- 特殊群体上门检测、送药等服务

月月“健康守护”

- 品牌路演活动
- 最美药师服务角
- 健康咨询和指导
- 健康产品：试吃试饮试体验
- 参茸代加工服务
- 养生坊：饮片品鉴、养生茶饮、养生煲汤等

通过第一医药设计团队的精心打造，疫情后闲置的核酸亭改造重塑，摇身一变成了居民家门口的健康驿站——健康小屋，并定期有第一医药的志愿服务团队驻点，为周边居民提供专业药学咨询、常规健康检测、新品体验等服务，打通了社区健康服务的最后一公里。



慢病管理服务

第一医药以关爱、便民、健康为主旨，打破传统药房服务模式，携手知名国际品牌欧姆龙健康医疗启动 MMC 项目，提供一站式健康管理及便捷咨询服务，让慢病管理融入居民生活，助力患者全病程慢病管理。

慢病管理服务

- “体重指数 BMI 测试”
- “智慧血压管理”
- “动脉硬化预警”
- “眼底病变预警”
- “肺功能分析”
- “养肺 SPA” 等



售后服务体系

公司所处行业为医药零售行业，售后服务至关重要，公司将售后服务前置，用售后服务促产品销售，对于客诉问题建立了快速响应机制，着力客户需求，提升客户服务体验感。



01

投诉类型及应对

关于商品的投诉

- 当顾客进行商品质量投诉后由门店药师负责处理；
- 当顾客对商品价格提出异议或不满时，店长应详细向顾客询问其反映药品名称、规格及产地，并进行实地调查，店长可从进货渠道和药品质量等方面向顾客作出解释并取得谅解。

关于服务的投诉

- 若顾客在现场提出服务投诉，应由店长负责接待，立即进行情况了解并及时纠正，涉事店员应向顾客当场道歉；
- 若事后顾客在大众点评因店员服务态度恶劣给予差评，店长应及时了解情况并对当事人进行教育处理。

关于环境的投诉

- 若顾客对店内外环境提出异议（如地上有污渍、店内外有垃圾等），店长应听取顾客的意见并当场解决；
- 不能当场解决且属合理意见须及时向上级汇报。

03

“好差评”售后服务评价体系



关于服务的投诉

- 建立差评核实、督促整改及对应反馈机制。
- 收到顾客差评的投诉后，按照“谁办理、谁负责”的原则，安排专员第一时间回访核实。
- 对于情况清楚、诉求合理的，立行立改，以高效、优质的服务赢得办事群众良好的口碑。
- 核定为误评或恶意差评的，评价结果不予采纳。
- 相关结果将及时向企业和顾客反馈，确保差评事件有结果、有反馈，并建立好相关台账。

02

退换货流程

满足条件退货

- 顾客要求退回商品的发票/收银小票、商品品名、规格、批号、有效期等与本门店实际销售相符（并且在售出后的 24 小时内）；
- 退回商品有完整的包装，没有使用过的痕迹且外观质量合格等。

不满足退货条件

- 营业员或店长要耐心地向顾客解释，切忌与顾客发生争吵；
- 若顾客实在不理解，店长逐级上报并与顾客约期处理。

应做好相应记录，所有客户投诉及处理涉及的记录必须归档保存完整。

如顾客现场提出的投诉内容不能立即解决的需恳请顾客留下姓名、电话，请顾客先行回家静候，切忌态度傲慢或置之不理。

建立“好差评”
奖惩机制

- 根据顾客满意度，对收到投诉或差评的相关员工按照公司《员工手册》的规定对相应的工作人员进行绩效扣分，以观后效。
- 对于收到顾客表扬信的员工，予以嘉奖并在企业内部进行相关优秀事迹的宣传，让每位员工明确以“顾客满意”为出发点，鼓励先进，鞭策每位员工改进服务质量。

数字化服务

公司不断推进数字化转型，利用数据赋能业务发展，例如通过会员及门店标签细分受众人群，将活动优惠、患教讲座、街道服务针对性地推送至感兴趣人群与附近居民；对生日会员发出暖心祝福与生日福利，体现对会员的人文关怀等。

案例 1: 数字化会员项目

公司旨在利用数字化工具，为顾客提供更好的线上线下体验，并为慢病会员提供一站式建档、检测、用药提醒等专业服务。

案例 2: 智慧药房项目

公司与饿了么、京东、美团等第三方平台对接，通过数字化管理、自动化履约、承接门店线上订单，可以实现 24 小时全天候营业，可在夜间持续提供 O2O 线上下单服务，订单自动分拣、完成打包、骑手自助取货、配送打包好的订单等可自主完成，方便有夜间购药需求的顾客。



案例 3: 线上购药场景

公司丰富了线上业务对接场景，拓宽线上业务接入场景，给顾客更多的线上购药选择。

案例 4: AI 运用

公司积极探索 AI 设备在问诊、检测方面的实际运用。

案例 5: 线上医保项目

根据国家医保局发布《关于优化医保领域便民服务的意见》的指引，公司积极推进“互联网+医疗服务”，按照线上线下公平的原则和医保支付政策，探索信息共享，实现处方流转、在线支付结算、送药上门一体化服务。公司旗下数家门店成为上海市首批线上医保支付试点门店。



供应商管理

为持续优化并完善供应商管理，公司制定《采购管理办法》等内部制度，加强对供应商、采购价格、采购合同等内容的管控。

供应商管理

为健全完善供应商管理体系，建立采购供应商评价机制，公司对供应商调研、业务评审、档案管理、绩效提升等事项加强管理。



供应商调研

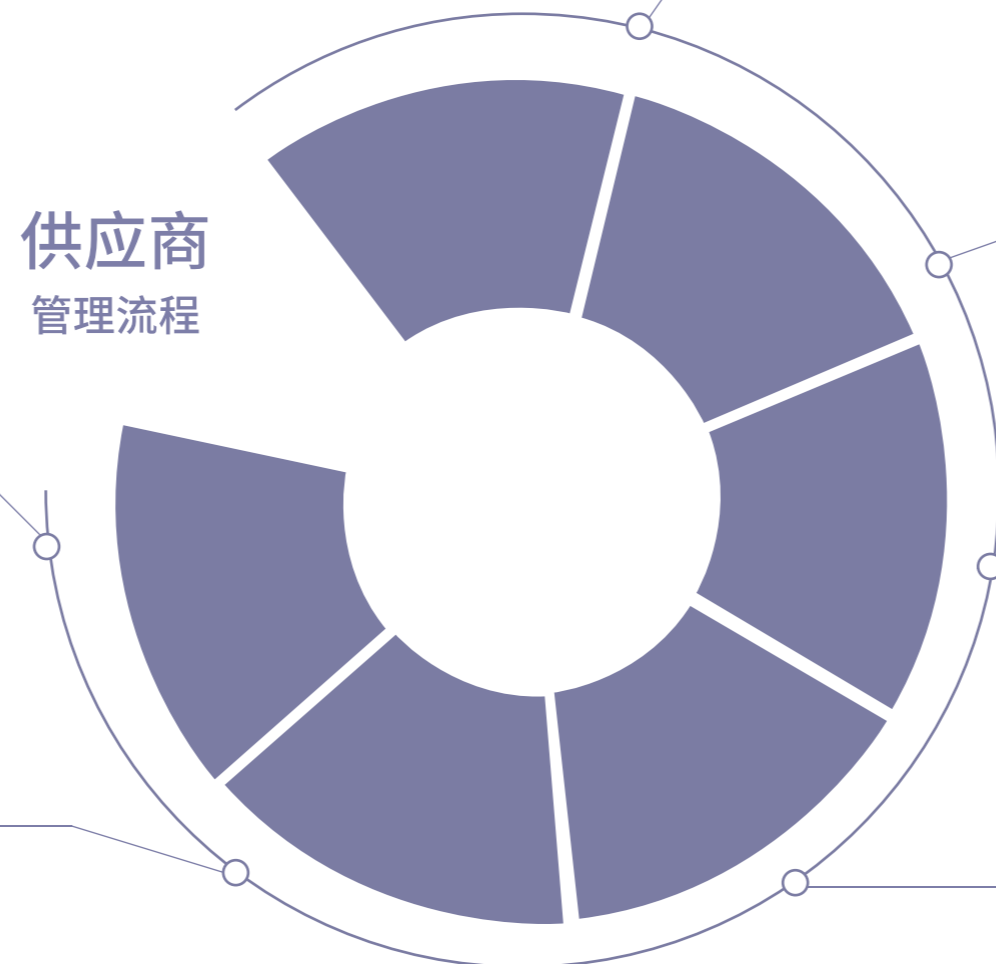
- 市场信息收集
- 关注与公司经营、发展相关的供应商的信息及供应价格
- 整理供应商调研及相关台账
- 记录整理潜在或合格供应商的信息
- 及时更新供应商的变更信息

供应商筛选

- 供应商是否有合法的经营许可证和与规模相匹配的综合实力
- 供应商是否已建立起质量体系并通过了验证
- 供应商是否具有好的信用和良好的售前、售后服务能力和服务意识
- 供应商是否能够满足所需商品的供应
- 供应商所供应的商品是否在质量、价格上占优

供应商数量	上海本地供应商数量
659 家	303 家
本地供应商占比	合格供方评审数量
46 %	659 家

供应商管理流程



供应商评审

- 能力：包括供应商的供应能力、财务能力、配送能力等
- 质量：包括供应商提供商品质量的控制、质量稳定性、质量认证等
- 价格：包括采购价格的稳定、采购的相对价格、付款条件等
- 时间：包括供应商所提供商品的供应周期、订货周期、交货周期、交货时间等
- 服务：包括供应商所提供的售前服务、售后服务、订单跟踪服务等
- 其他：包括供应商的抗风险能力、人员的稳定性、安全方面的措施等

供应商考核

- 按年度对已有供应商进行考核
- 根据评分标准、收集的信息对供应商进行打分
- 根据供应商汇总得分情况，确定各供应商等级
- 合格的供应商录入《合格供应商名单》

供应商激励

- 订单激励，对于表现优秀的供应商，可以通过加大订单的方式进行激励
- 付款激励，对业绩好的供应商或者逐年上升的供应商给予更短的账期以及更优惠的支付方式
- 商誉激励，对信守合同注重信誉的供应商给予大力宣传，赠送牌匾等方式给予激励

供应商淘汰

- 连续两年考核最后末位的供应商
- 目标市场较小、滞销、同类产品供应商销售排名最后的供应商
- 在日常的商品购进中配合度差，产品可由另一供应商供应，且条件一样或优于该供应商

案例：重点合作伙伴答谢会

2023年11月21日，公司召开年度重点合作伙伴答谢会，旨在感恩过去与供应商的精诚合作，愿继续携手、共话发展、共创未来。百联集团相关领导、上海中药行业协会等行业代表受邀参会，近百家重点供应商代表出席本次活动。



跨境采购

为进一步开拓推进跨境业务发展，2021 年，第一医药在香港创建第一医药（香港）有限公司。作为首家拥有跨境业态的药房，公司持续深耕跨境供应链，着力加强与进博会“6 天 +365 天”平台联动，引领健康消费新风尚，积极实现在一刻钟便民生活圈内让消费者买遍全球健康好物。



跨境专区图片

案例 1：第六届进博会集中采购签约

第六届进博会中，第一医药分别与 RLG、欧姆龙、雅培、DHC 等 5 家外资企业签署采购协议，总金额超 900 万美元，与近二十家境外品牌商建立并加强了合作关系。



案例 2：与 RLG Marketplace 署战略合作协议



11 月 6 日，第一医药与 RLG Marketplace 签署了战略合作协议，RLG Marketplace 是澳大利亚一家专注于中国的电子商务和 B2B 销售平台，双方的合作将有助于第一医药快速打开澳大利亚大健康跨境供应链市场，进一步夯实公司跨境购业态，促进第一医药在国际 OTC 药品、保健品、食品和饮料产品销售和分销，线上线下多场景满足消费者多元健康需求。

阳光采购

公司严格践行“阳光采购”模式，签订岗位廉洁责任承诺，承诺严格按照业务流程办理，做到不越权、不推诿、秉公办事；实行“权责公开”，加大对权力的监督监管力度；实行可视化管理，公开化、透明化，接受公司及员工的监督。

供应商风险管理

为了保障在突发情况下的采购效率，强化应急保供能力建设布局，公司制订商品货源方面的《应急保供基本工作预案》，一是建立应急保供工作小组；二是建立防控商品清单，包括常备供应商品、应急物资商品、防控需求商品，并做好紧急采购预算，确定采购的合理性；三是对于防控的商品与供应商形成日常的分级管理机制，选择特别保供供应商。

案例：应对流感的供应链管理

2023 年年末，面对甲乙流患者的急剧增加以及抗感类用药需求突增，为了满足民众的购药需求，公司第一时间加大储备与采购力度，聚焦“保供、保价、保质”三方面，全力协调相关药品、物资保供事项，着力维护市场稳定和人民群众生命健康安全，全力以赴保障市场供应。

- 持续加强与上游药品生产企业的沟通协调，加大力度做好退烧、止咳、抗病毒、抗生素类药品如达菲、可威、速福达等药品的采购、调配和储备，做到购买渠道合法、不囤货、不提价，助力市民用上优质药、放心药。
- 严格遵守药品销售价格的各项规章制度，依据经营成本和市场供求状况合理定价，认真履行明码标价义务，真实规范地标示所出售商品的名称、计价单位、价格等内容，及时处理消费者价格投诉。
- 采取有力有效的措施，推进线上线下协同联动、优势互补，实现资源共享，畅通配药送药各个环节，解决市民买药配送难题。



加盟商管理

公司依据《中华人民共和国药品管理法》《商业特许经营管理办法》等相关法律法规，制定《加盟店管理办法》，加强加盟门店标准化管理，提高加盟店经营质量，扩大品牌规模，规避加盟店经营过程中的管理风险。

管理原则

- 一致性原则: 根据行业外部环境和政策法规, 在一定时期内制定统一的加盟拓展政策。
- 标准化原则: 加盟业务发展流程标准化, 配送、结算要求标准化; 门店形象、人员培训管理要求标准化。
- 风险管控原则: 严格监管、跟踪, 通过信息化手段, 有效避免风险。

监管措施

- 加强检查: 加强门店的质量检查频次及检查质量, 定期质量培训, 严格要求门店按零售及医保等质量要求规范经营, 避免市场局、医保局等其他部门对门店检查出现质量问题; 对于质量风险大的门店, 及时沟通处理, 严重情况的解除加盟协议。
- 多部门联合检查: 联合质量部、审计部等其他部门, 对门店定期随机检查, 根据检查情况及日常检查反馈对门店通报作出表扬或者批评。
- 区域互查: 在检查形式上定期安排区域互查、分时检查, 防范监管漏洞。
- 整改跟进: 对检查过程中的质量问题, 做到循环跟进, 避免同样的质量问题反复出现。

案例: 2023 年加盟招商大会

10月18日, 第一医药召开2023年度加盟招商大会, 诚邀加盟商携手合作, 把握成功机遇, 共谋未来美好发展。



员工权益

公司坚持“以人为本”的用工理念, 强调人才在企业发展中的重要作用, 制定了《员工手册》《劳动合同管理办法》《绩效考核管理办法》《薪酬福利管理办法》《培训管理制度》等制度, 切实保障员工权益以及晋升发展。

合法雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国未成年人保护法》《禁止使用童工规定》等相关法律法规的规定, 依法与员工签订劳动合同, 规范用工, 不存在使用童工、强迫劳动等现象。

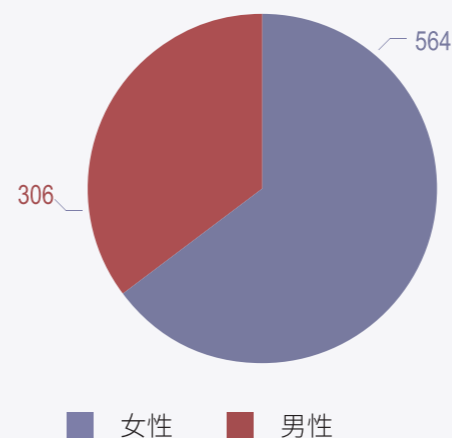
- 严禁使用童工: 未雇佣 16 周岁以下人员 (童工)。
- 工作时长合规: 公司中约 14% 员工采用标准工时制, 86% 员工采用综合工时制, 不提倡加班, 未出现强制劳工、强制工作、强制加班时限的情况。

劳动合同签订率
100%

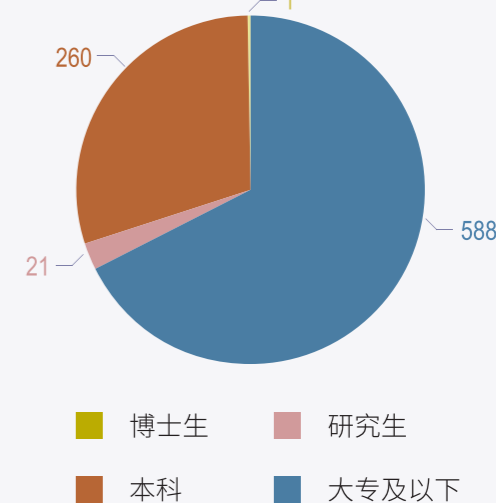
员工构成

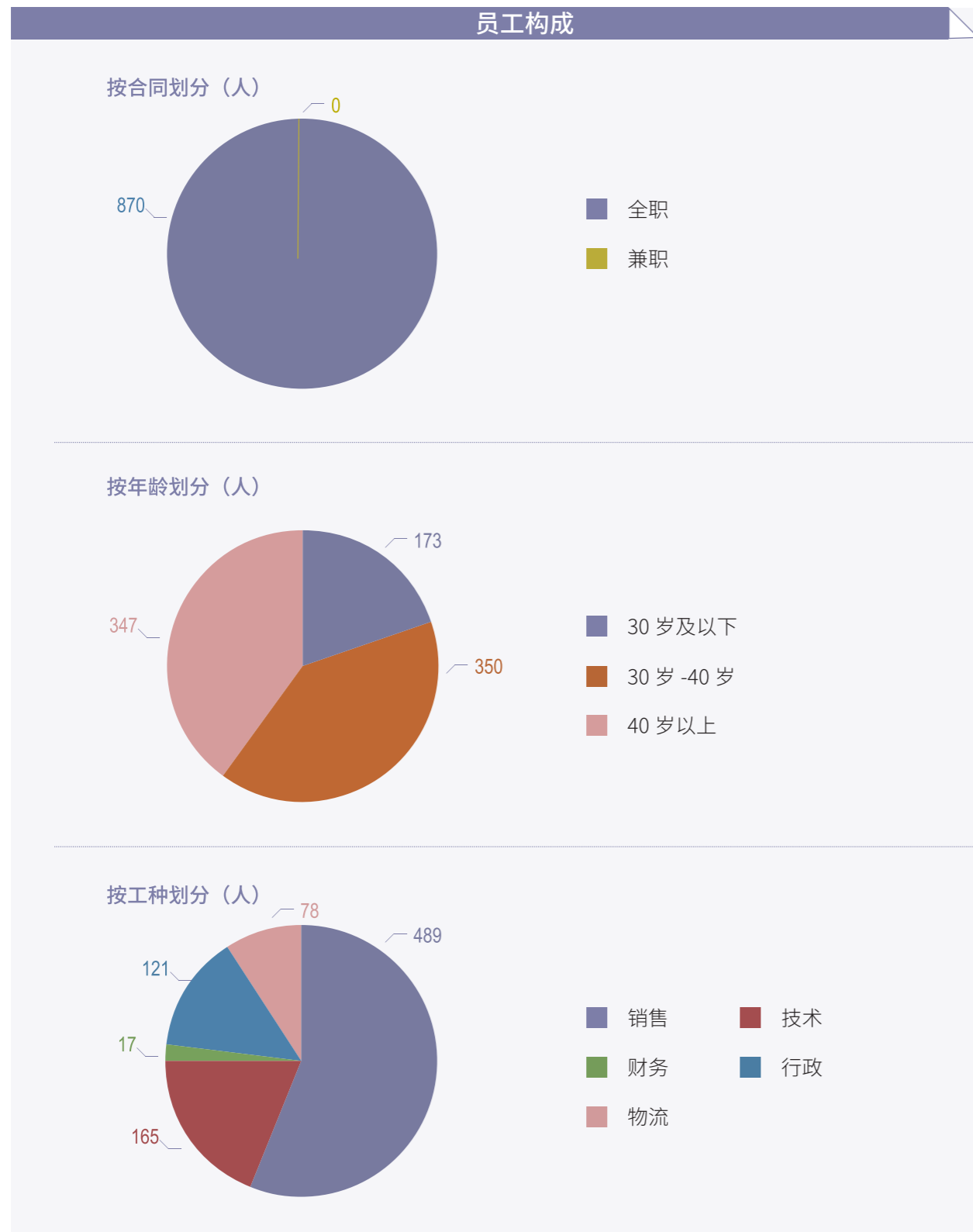
员工总数 **870** 人

按性别划分 (人)



按学历划分 (人)





透明招聘

公司对员工采用聘用制管理。选聘和录用过程遵循内外结合、公平竞争、任人唯贤、择优录用和亲属回避的原则，“德才兼备”是公司人员聘用的标准。

公司在招聘录用员工时，通过招聘广告、岗位说明书和面试考评等形式，将员工应聘职位的工作内容、任职资格等录用条件及工作环境、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬等工作情况告知员工，员工如有不明确的可直接向公司询问，进行双向选择。

报告期内新增员工人数

37 人

报告期内新增应届生数量

12 人



民主管理

公司保障员工通过职工代表大会（工会）或其他形式参与民主管理或就保护自己的合法权益与公司平等协商的权利，建立上下沟通、反馈的信息渠道，鼓励公司员工积极参与公司的经营管理，提出合理化建议，对公司各种不合理、不合规的行为进行监督，提出意见。

案例：职工代表大会

公司持续推进企业民主管理。先后组织召开二届三次、四次职工代表大会，选举产生公司第十届监事会职工监事，听取了关于第一医药退休人员统筹外费用分类处理专项工作汇报。职代会闭会期间，组织召开职工代表大会联席会 1 次，审议《〈劳动合同〉三方协议书》等事项。



多元化和机会平等

公司坚持公正平等原则，公平公正对待不同民族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，反对任何形式的歧视，为所有员工提供平等发展的机会，构建多元化的人才体系。



女性管理者数量

25 人



女性管理者比例

48.08 %



少数民族员工比例

0.9 %

薪酬与福利

公司持续完善薪酬绩效考核体系和探索股权激励机制，重点对门店、物流、第一医药商店、加盟、批发、中层干部等考核方案进行复盘与优化，进一步完善薪酬绩效考核体系，助力公司发展。公司进一步推广门店合伙人实践，门店合伙人机制持续迭代。

公司设立畅通的员工绩效反馈和申诉渠道，针对员工就绩效考核结果不满意或不知情的地方，积极听取意见并改善。

员工人均带薪年假天数

10 天

社会保险覆盖率

100 %

薪酬福利基本原则

- “按劳分配”原则，实行年薪制、岗薪制等多种分配形式并存的薪酬分配体系
- “效益优先和兼顾公平”原则，使员工共享企业经营发展成果
- “集体协商”原则，维护员工和企业双方利益，建立和谐的企业环境和劳资关系

福利体系

- 现金形式福利：劳动保护费、高温费、节日等一次性奖励
- 非现金福利：体检、生日卡券、夏季慰问品、端午福利、春节福利、保险等
- 员工休息休假：公休日、法定节假日、年休假、婚丧假、产假及陪产假、病假及医疗期、事假、特殊休假

案例：健康小站项目减亏及门店合伙人超额利润分享仪式

自 2021 年末起，为充分调动员工的积极性，激发企业内部活力，改善内部分配机制，让员工与企业共同分享经营成果，第一医药陆续设立《健康小站减亏利润分享方案》及《门店内部员工合伙经营创业办法》，方案所涉门店在 2022 年均有出色的表现，20 家健康站门店合计减亏达成率 127%，四家合伙门店毛利同比增加 24%，费用同比减少 3%。

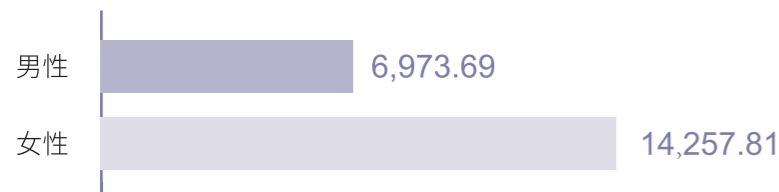
2023 年 3 月 14 日，公司举办 2022 年度健康小站项目减亏及门店合伙人超额利润分享颁奖仪式，分享了项目组从商品、员工、顾客三个维度提升门店效益并完成减亏目标的成功经验。合伙人制度的推行旨在激发激励敢闯敢拼的潜力经营者，公司将扩大合伙门店的范围，不断优化利润分享机制，让更多的员工参与进来，增加门店活力、提升员工积极性。



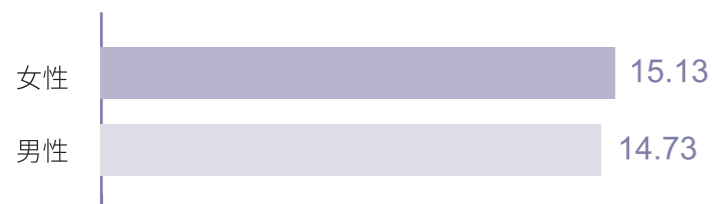
培训与职业发展

公司注重员工能力发展，针对业务战略目标，将培训对象分为总部部室和零售业务，并且根据不同岗位能力要求不同，设立不同的培训项目，为员工发展提供学习平台。

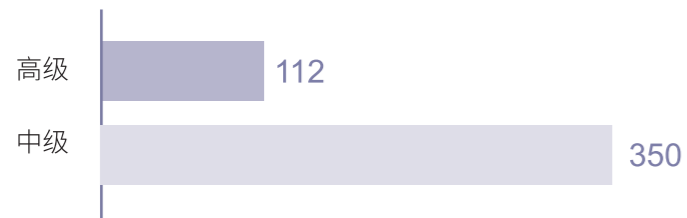
按性别划分的员工培训时数 (小时)



按性别划分的员工平均培训时数 (小时 / 人)



按职级划分的员工培训时数 (小时)



按职级划分的员工平均培训时数 (小时 / 人)



* 统计含外包员工培训

员工培训总投入

44.11 万元

员工人均培训投入

308.68 元

员工培训总时数

21,231.5 小时

员工人均培训时数

14.86 小时 / 人

员工参训比例

100 %

新员工参训比例

100 %

新员工培训时数

491 小时

新员工平均培训时数

3.18 小时 / 人

员工培训

二级培训体系

一级培训

- 由人力资源部牵头组织开展的培训工作，包括新员工培训、上岗培训、专业培训、人才培养项目等。
- 着重强化专业能力和沟通能力，例如“金牛、银牛、小牛”人才梯队建设培训、合同相关法律培训、和高管面对面、读书会、团建等交流学习。

二级培训

- 由各业务单位（部门、门店）组织开展的培训，其中门店应根据 GSP 要求，建立内部培训机制，落实人员培训档案。
- 注重专业能力和门店管理能力，主要的项目有储备店长培养班、新员工培训、新店长培训、专才培养项目等。

案例 1: 2023 年“金牛”人才梯队培训

2023 年“金牛”人才梯队培训于 2023 年 8 月 10 日正式开展，同时也拉开了“三牛”人才梯队培训项目的序幕。本次金牛培训以《打造高绩效执行力团队》为主题，提升公司高级管理者的团队管理能力、战略落地能力，增强执行力，打造高效团队。公司全体党政领导班子及中层管理人员参加此次培训。“三牛”人才梯队培训采用线上线下相结合形式开展，从管理赋能到业务政策趋势解读等多元化内容全面赋能人才梯队，从而为企业高质量发展持续提供人才保障。



案例 2: 管培生培养项目

2023 年管培生项目为应届管培生共同参与门店调研，并撰写调研报告，与总部中高层面对面进行结果汇报和零距离沟通交流。项目周期为两个月，产出调研报告七篇。

管培生培养项目促进管培生快速融入公司，提高行业认知，以轮岗锻炼帮助管培生做好从学生到职场人的角色转换，同时也提供了与公司中高层交流互动的平台。



案例 3: 储备店长培养班培训

为满足公司新开店的管理人员缺口和公司高质量快速发展对人才的需求，加快零售业务储备店长的培养速度，开设储备店长培养班，从“人货场”三个模块对有自驱力且想得到提升和发展的前台员工进行多维度的赋能。



案例 4: 携手雅培开展首届医学营养之星启动会

“雅培第一届医学营养之星启动会”由雅培医学营养联合第一医药管理学苑共同推出，旨在学习分享医学、营养学知识，学习分享医学营养品类知识，为提供专业化药师服务及专业化营养师服务赋能。

本次雅培首届医学营养之星启动会于 2023 年 4 月 25 日在西藏中路 555 号举办，双方领导与会指导，第一医药门店店员代表及雅培培训代表参加学习、分享。



职业发展

公司通过人才盘点，对员工绩效、胜任力、工作态度、年龄、学历、职称等方面进行多维度综合评估，并全面对接晋升发展通道，有效贯通和拓展管理类、业务核心类岗位人才发展通道，切实解决员工晋升发展“瓶颈”问题。

公司在内部形成一种良性人才竞争，营造“能者上，平者让，庸者下”的人才竞争机制，搭建“想干事的人有机会，能干事的人有舞台，干成事的人有发展”的平台，为公司持续发展提供人力支持及保障。

晋升绩效

中层正职挂职公司见习副总	内部提拔任用中层正职	内部提拔任用中层副职	市场化引进中层正职	市场化引进中层副职
2 名	3 名	1 名	3 名	1 名
一线店长提任至见习大区经理	90 后专员破格提拔至高级主管	基层优秀店员新提任为店长	新秀店员被纳入储备店长培养对象	
3 人	1 名	9 名	8 名	



最美执业药师
金冬平



优秀集体二等奖





最美执业药师金冬平



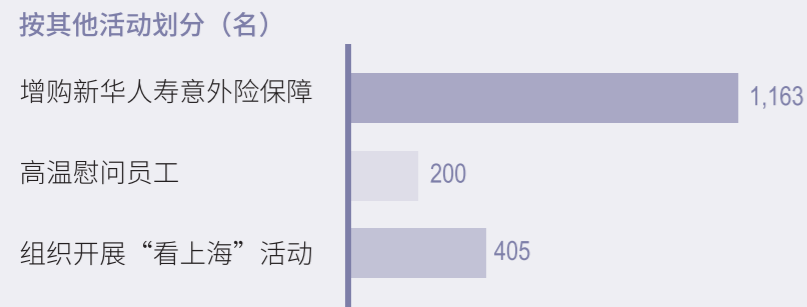
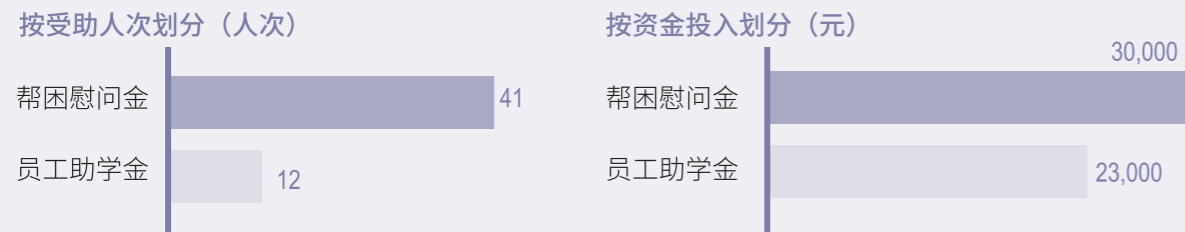
复兴店店长朱蓓丽获得
优秀个人奖



公司员工在百联集团演讲
比赛中获得三等奖

员工关爱与帮扶

公司积极平衡员工工作与生活，关注困难职工状况，给予关心和支持，体现人文关怀。



案例 1: 破冰活动

举办两场团员和青年大破冰活动，让青年相互认识、彼此熟悉，邀请党政领导亲临现场与青年互动交流，搭建广大青年与企业中高层领导有效互动的平台。



案例 2: 情满仲夏送清凉

三伏酷暑，烈日当空，门店职工冒酷暑、战高温，坚守岗位。7月下旬，第一医药组织开展“情满仲夏送清凉”活动，集团和公司领导为一线员工们送上夏日的一抹清凉。



案例 3: 春节送温暖慰问活动

兔年新春佳节来临之际，公司领导分别看望慰问离休老同志以及为公司发展作出贡献的患病党员、困难员工，带去公司的关心和温暖，送上最诚挚的新春祝福。



团建活动



三八妇女节护花使者

丰富多彩的活动



生日会



化身圣诞老人送祝福

信息安全管理

公司严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》等法律法规，积极完善保护个人信息管理的规章制度，高度重视数据安全与隐私保护，保障客户、员工、商业伙伴等利益相关方信息安全。

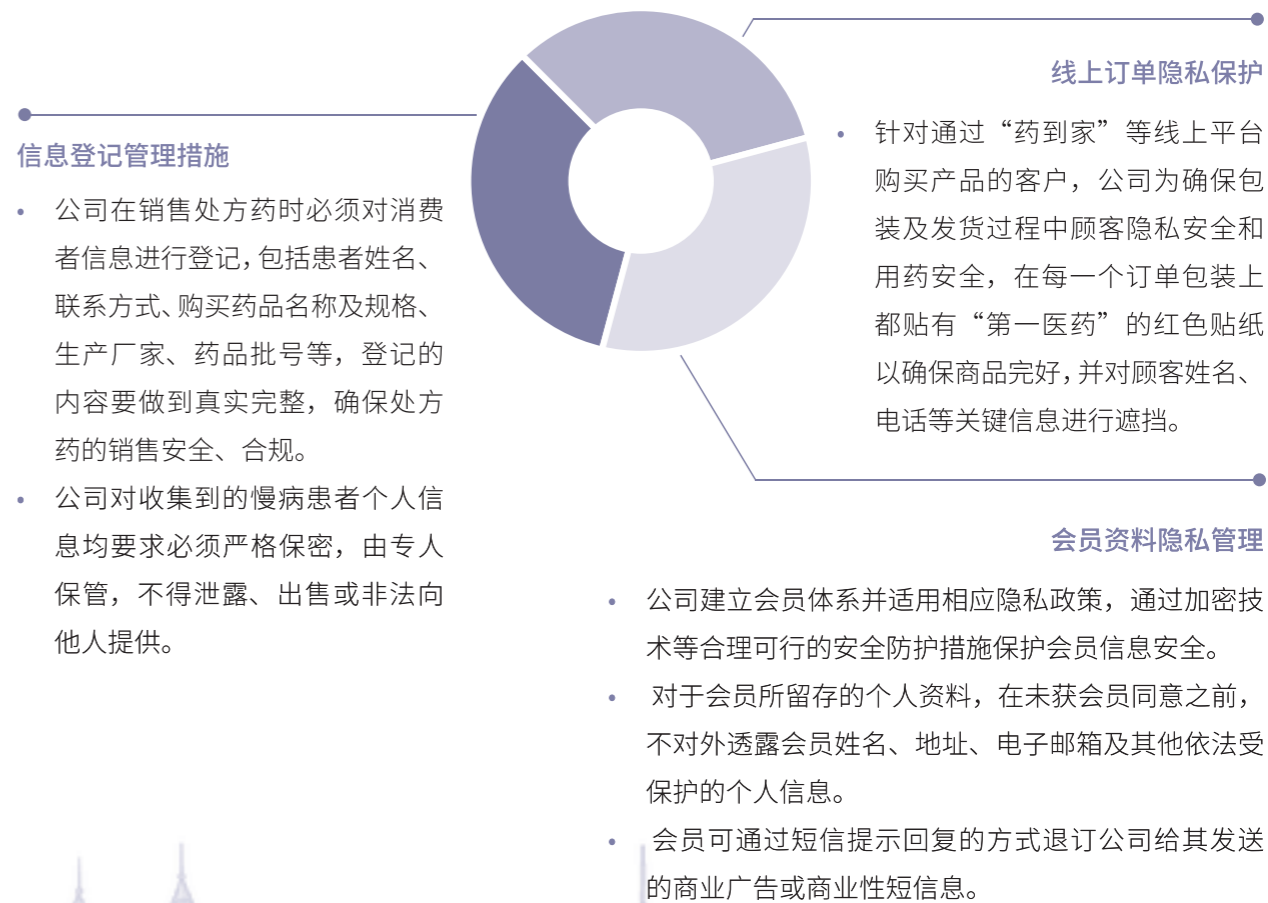
员工隐私保护

根据《员工手册》，为做好员工信息安全、隐私保护工作，公司要求每一位员工对于自己接触或了解到的保密信息都负有保密义务直至该信息被公开，以降低信息泄露风险。



客户信息安全

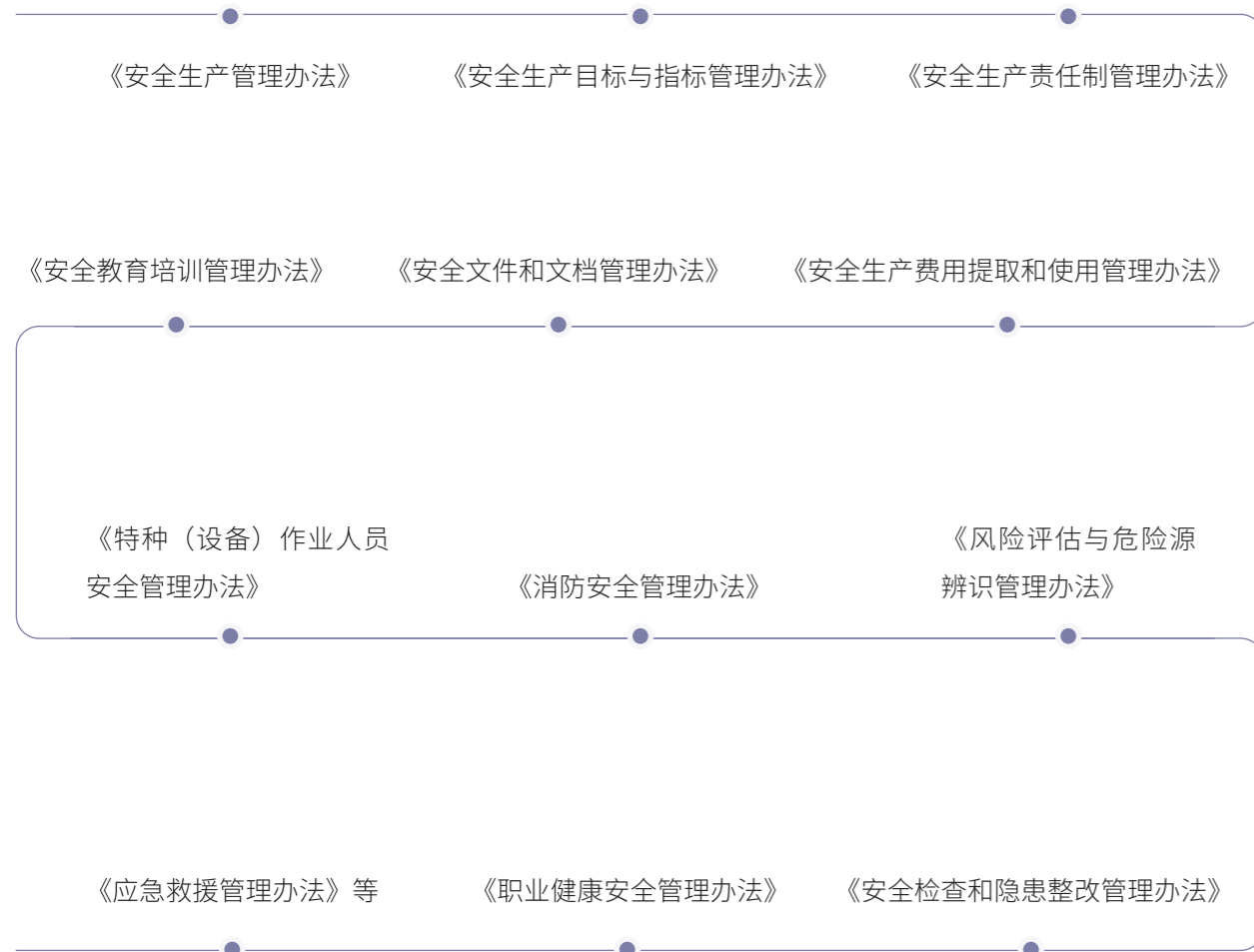
公司在收集客户信息时，明确告知客户数据采集及存储、数据使用范围等内容，如遇顾客不同意数据授权，立即停止相关数据的收集和使用，做到数据安全等级防、存储时数据加密、使用时不暴露明文。



安全生产与职业健康

公司严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规和有关规定，确保员工的安全和健康。

26 项相关制度

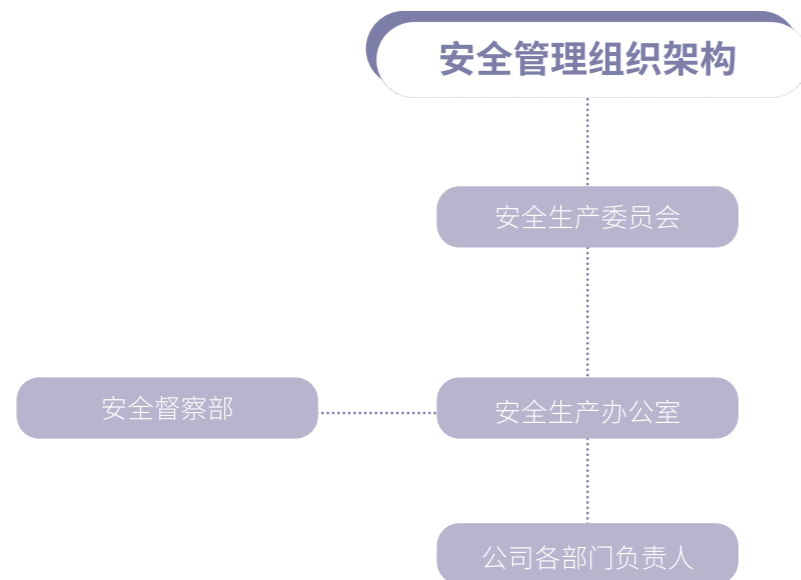


2023 年安全生产与职业健康绩效



安全管理体系

公司认真履行安全生产职责，始终坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的安全管理工作方针，逐步推进公司安全生产责任制的建立和完善，不断提高安全管理水平，确保公司整体安全形势处于平稳、受控，使得公司安全生产工作逐步适应新形势、新业态、新组织架构下的安全管理要求。



安全生产标准化（二级）创建



安全目标责任书签署

双重预防体系建设

- 通过与第三方安全咨询单位的合作，完成了营业区域内危险源辨识和分级管控工作。
- 对风险和有害因素进行了排摸，依据分析结果完成了风险四色图的构建。
- 后续将依据相关部门的运营业态调整，以及新技术、新设备、新模式的增加不断进行更新和完善。



- 每月依据安全工作情况，组织对公司重点部门、一线零售门店、租赁场所开展安全巡查、专项安全检查等。
- 在节假日、防汛期等重点时期加强场所的安全工作检查。
- 共计开展各类型安全检查 **311** 次，**447** 人次参与。
- 本年度安全隐患中占比最高的是消防安全和设施设备的隐患，分别占比 **28.8%** 和 **19.1%**，将成为下一年度重点关注和培训的方向。

案例 1: 安委会全体扩大会议暨安全工作会议

6月14日，公司召开2023年度安委会全体扩大会议暨安全工作会议。集团安全督察部高级总监史明出席会议并做专题辅导讲座，公司安委会主任、党委书记张海波作重要讲话，安委会主任、总经理姚军主持会议。第一医药党政班子成员、安委会成员、中层干部、连锁大区经理、第一医药商店楼面经理、A类门店店长60余人参加会议。



案例 2: 节前安全生产检查

9月28日,市商务委主任朱民到上海市第一医药商店开展节前安全生产检查工作,市商务委副主任刘敏、黄浦区常委、副区长徐知参加,市商务委商贸行业管理处、区商务委、区消防支队相关负责人及第一医药总经理姚军陪同。



案例 3: 重大事故隐患专项排查整治

为推动重大安全风险防控措施落实,公司在5月-12月积极开展重大事故隐患专项排查整治工作,对标重大事故隐患、排查各类运营风险隐患,做到了即知即改,在工作中推动安全生产治理模式向事前预防发展,确保了公司总体安全可控。



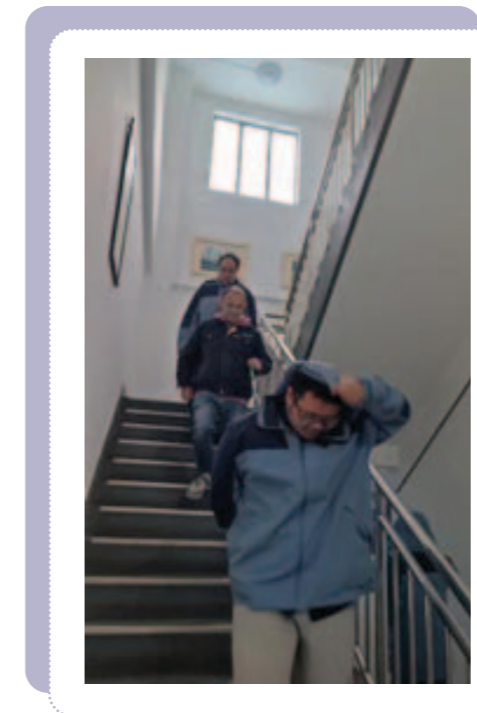
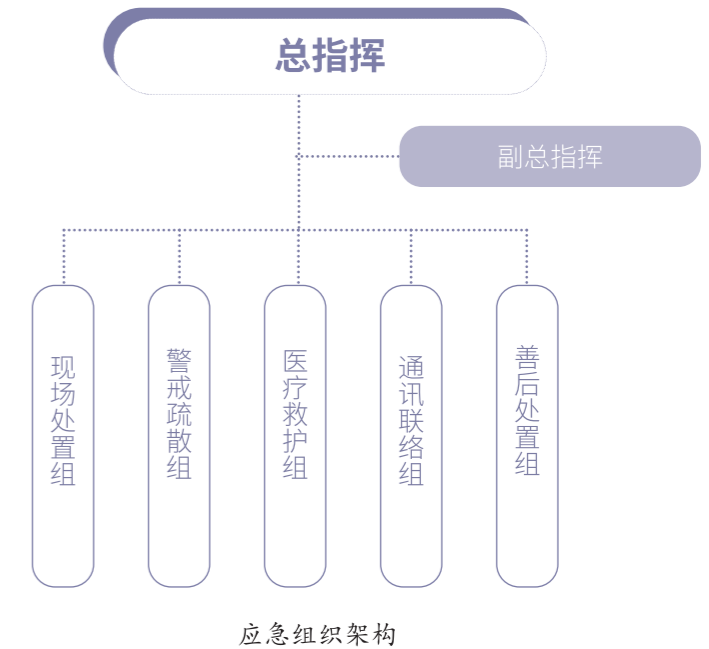
案例 4: 厂房仓库安全专项整治

为深刻汲取近年来本市发生的多起厂房仓库典型火灾事故造成人员伤亡和财产损失的惨痛教训,公司认真开展厂房仓库安全专项整治工作,通过全面排查各类运营风险隐患,细致梳理、即查即改,切实落实各级安全生产责任,确保第一医药物流部的安全运行,为企业快速发展创造良好的安全环境。



安全应急管理

为了进一步建立健全第一医药应急管理体系,在发生突发事件后能第一时间及时上报、准确处理,公司结合本企业实际及行业特点,在2023年对原安全生产管理应急预案进行了修订,并按照GB/T29639-2020《生产经营单位生产安全事故应急预案编制导则》编制了以1个综合应急预案为主、2个专项预案为辅以及8个现场处置方案为现场指导的应急管理体制,并于年内完成了区应急管理局的网上备案和店长宣贯等工作,预案既参考了导则的要素,又侧重现场处置方案的实际操作性和易读性,使得一线门店的员工达到“人人会应急”的素养。



消防应急演练

安全文化建设

在安全文化建设方面，第一医药结合医药行业的特点，依托微信工作群、集团教培中心、百联 i 学等多种平台和资源，组织开展安全生产月活动以及多样化的线上、线下培训项目，如储备店长和店长安全培训、安全警示片在线观看、培训式安全巡查等。

案例 1: 安全生产月主题活动

第一医药于 2023 年 5 月下旬成立了公司 2023 年“安全生产月”工作小组，通过召开安全会议、开展安全培训、组织专项培训、开展应急演练、开展隐患排查等形式树立安全发展理念，提高企业安全管理水平，落实安全生产责任，为公司发展营造良好的安全生产环境。

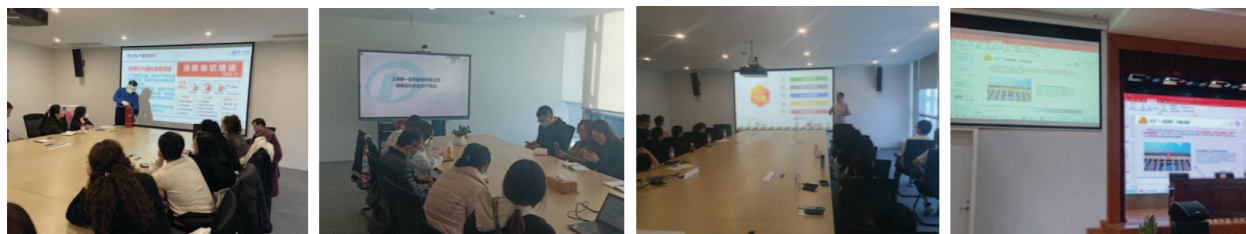


案例 2: 百联集团“安康杯”竞赛活动

公司根据《关于开展 2023 年百联集团“安康杯”竞赛活动的通知》，积极组织广大职工参与安全知识竞赛，同时根据安全技能竞赛参与要求，选派 6 名员工参与到安全技能竞赛中，以学习的心态参与竞赛活动。



形式多样的培训



门店店长安全培训

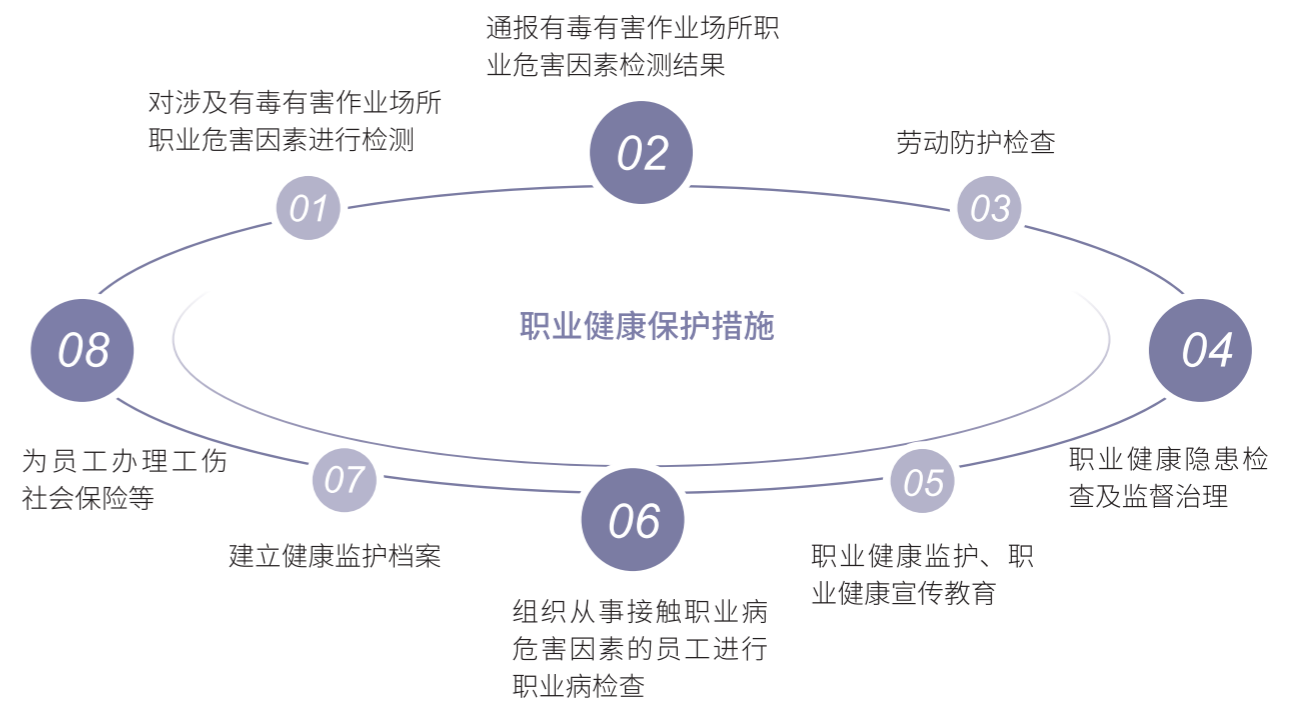
储备店长安全培训

入职安全培训

安全负责人培训

员工职业健康

依据《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等有关法律法规、标准，公司建立健全职业卫生管理制度，结合公司员工接触职业病危害因素，依法依规对接触职业病危害员工进行上岗前、在岗期间和离岗时的职业健康检查，使得第一医药范围内职业健康管理工作标准化、规范化、体系化，保障广大员工职业健康合法权益。



社会公益

作为国有控股上市公司，我们始终积极履行社会责任。报告期内，公司积极投身公益、乡村振兴、志愿服务等活动，并结合自身业务特点，开展免费听诊、健康监测、患者教育等社区服务，为建设充满爱心的社会贡献力量。

志愿服务人数	开展志愿活动场次	志愿活动参与人次
560 人	24 场	13,440 人次
志愿活动参与总时长	志愿活动人均参与总时长	产业帮扶捐款金额
2,240 小时	4 小时	100,000 元
累计产业帮扶捐款金额	消费帮扶金额	累计消费帮扶金额
400,000 元	156,250 元	551,604 元

公益活动

为进一步推进上市公司 ESG 治理，践行国有企业社会责任，第一医药以社会公益为核心，关注帮扶弱势群体。4月17日，第一医药积极响应集团“百联暖春行动·点亮心灯”项目，发挥自身大健康平台优势，携手上海市职工帮困基金会，为户外职工送健康。

本次活动第一医药在全市工会 **59** 家户外职工爱心接力站，共派发 **2** 万个口罩与 **2000** 份维 C 咀嚼片，重点服务环卫工人、外卖送餐员、交警等广大户外劳动者等为创建文明城市的奉献者和城市秩序安全的保障者，为他们提供健康保障。



捐赠证书



捐赠物资

志愿服务



“学雷锋，树新风”活动



“为人民服务”活动

“依心·到家”党建品牌，源自全国劳模陶依嘉同志领衔的“志愿服务队”，公司41年如一日，坚持每月20日在南京路上开展“学雷锋”为民服务。

乡村振兴

2023年，公司与云南省楚雄州永仁县灰坝村村委开展新一轮帮扶工作，继续捐资用于当地城乡建设，开展消费帮扶助力当地特产的扩容销售。



第一医药商店党支部和上海金山区山阳镇中兴村结对帮扶10年，2023年8月底再次举行结对帮扶签约仪式。



中兴村结对帮扶签约仪式

社区活动

公司充分发挥行业特性,通过义诊、测血压/血糖、仪器检测、常见病咨询、中医问诊、健康科普等方式,宣传企业的形象的同时积极开展免费社区活动。

案例 1: 投身社区健康工作建设

公司主动走进社区,召集知名大健康品牌,共同为社区居民提供健康服务、健康科普和药事服务。5月起,公司与斜土街道、徐家汇街道达成深度合作,开展家庭健康日主题活动,并将核酸亭改造成健康小屋,定期驻点提供健康服务。让社区居民在家门口享受健康服务,为社区适老化服务提供助力、为社区居民提供便利。



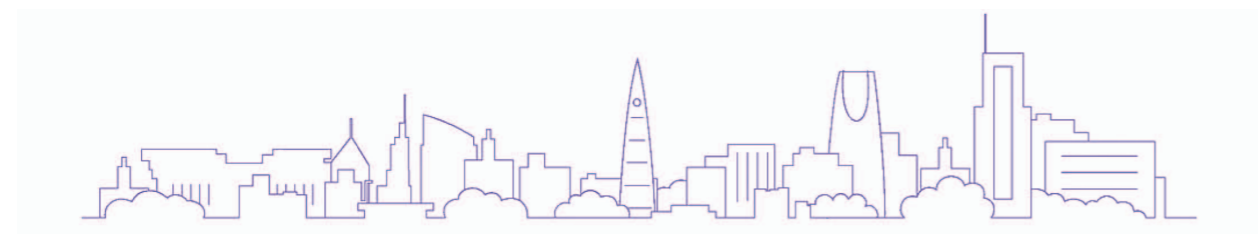
斜土街道家庭健康日活动



徐家汇街道家庭健康日

案例 2: 免费中医问诊

3月18日、19日,公司携手《老好的生活》栏目,在佛慈堂国药号,特邀龙华医院、曙光医院、市中医医院、第七人民医院门诊专家等三甲医院名中医坐堂咨询,免费提供优质中医咨询服务。



案例 3: 患教科普

2023年,公司开展超30场线上患教直播、超30场线下专业患教讲座,患教内容和专家侧重不同,线上患教侧重中青年,内容包括鼻炎、脱发、营养等;线下患教侧重老年,内容包括血压、血糖、慢阻肺、听力等。微信服务号按照二十四节气提供养生建议和



节后肠道呵护科普 全民营养课堂

健康食谱,根据时下热点话题和节日开展健康科普。



甲状腺科普 痛风科普

案例 4: 关注女性健康

2023年5月31日,第一医药联手欧加隆,在上海民航职业技术学院以及第一医药门店,以“成为自己的每一小步-亲密关系安全与健康成长”为主题,开展健康科普主题活动,传播女性健康知识。



校园讲座

活动现场

案例 5: 爱心暑托班活动

“爱心暑托班”为上海市民心工程和上海市为民办实事项目,在推进主题教育走深走实过程中,第一医药以“把实事办得更实,把好事办得更好”为初衷,认真承接健康呵护包的配置以及配送,并严格按照各方面要求,为孩子们健康快乐地度过暑假提供支持。



应爱心之呼 高效响应解其忧

环境篇

- 应对气候变化
- 绿色采购
- 绿色仓储
- 绿色运营
- 药品销毁

公司主要从事医药零售、批发业务，经营过程中不产生废水、废气和固体废弃物等污染物，公司生产经营活动不存在高危险、重污染的情况。在“碳达峰碳中和”的国家战略背景下，公司积极应对气候变化，通过绿色采购、绿色仓储、绿色物流、绿色运营、绿色办公等措施，降低有碳能源消耗，保护生态环境。

公司认真遵守国家环境保护法律法规，无环境保护违法违规情形，亦未受过环境保护方面的行政处罚。

应对气候变化

2023 年度，在全球变暖的大背景下，全国多地极端高温和强降雨天气发生的频次和数量都有所增加，上海市雷电、暴雨、大风等多预警同时高挂的有 10 余次，“纵使十防九空，不留一丝懈怠”，第一医药高度重视台风、暴雨、大风等极端恶劣天气防御工作。

防汛防台等极端天气应对措施



数说 2023 年防汛防台

117 家 防汛期间共计抽查门店

1 家 抽查仓库

45 人次 共计参与人数

48 项 隐患整改

10 余处 补漏、防水整改



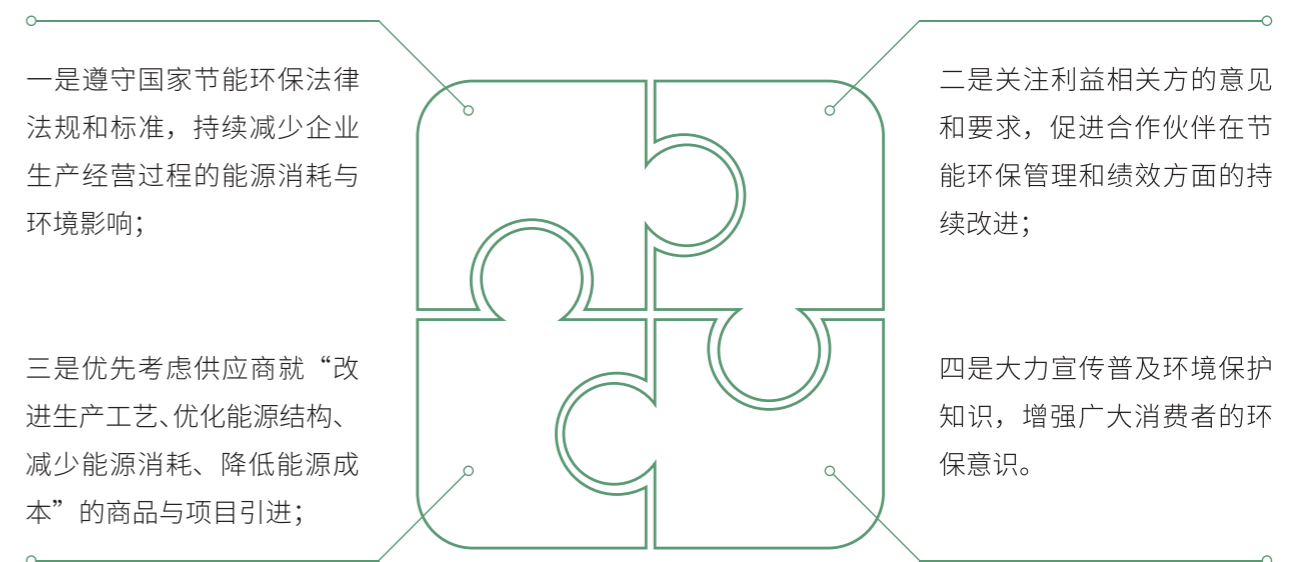
防汛防台应急演练



防汛防台安全检查

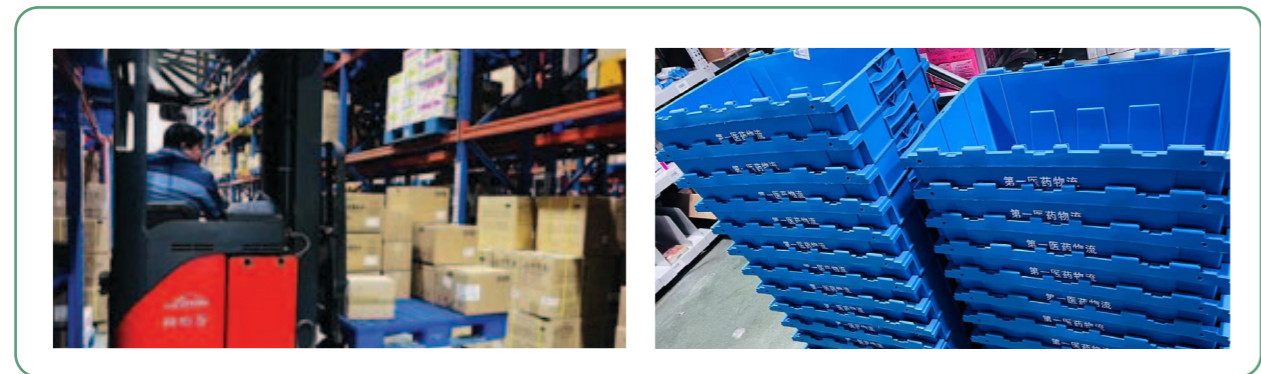
绿色采购

公司与供应商在日常工作沟通与交流中持续推进优化合作，共同倡导绿色采购行为。



绿色仓储

公司分别从仓储、运输、末端配送、包装等环节上全面推行绿色实践,降低能源消耗的同时减少运营成本。

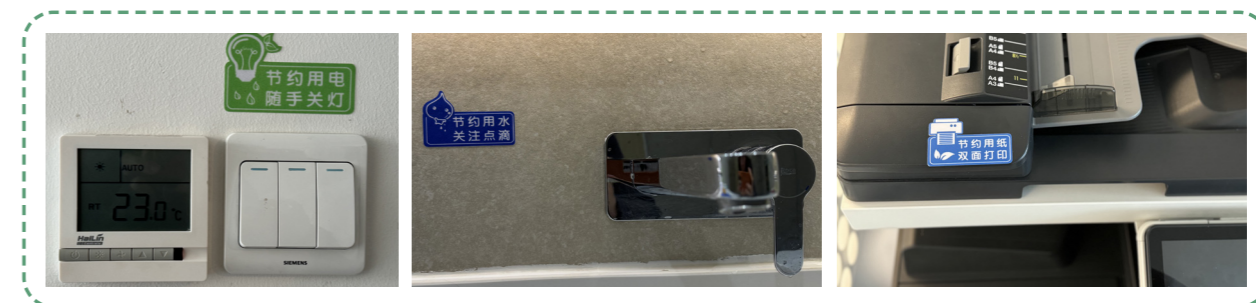


绿色运营

第一医药始终倡导绿色、低碳的办公和生活方式,在运营过程中践行环保理念,节能降耗,为“3060”目标贡献力量。

绿色办公

公司节约用水、用电、用纸,使用低功率高亮效的 LED 灯照明,设定每日值班制度,专人管理电源、水源,厉行节约。



垃圾分类

公司严格实行垃圾分类,在总部、各门店、物流中心设专区、派专人进行定时监督和回收,确保垃圾分类合规化,并实行不定期检查和宣贯,确保垃圾分类理念入脑入心。



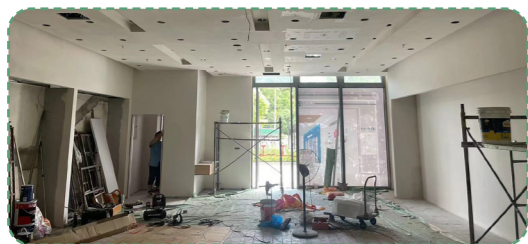
数字化办公

公司始终秉持节能环保理念，员工均已开通协同办公管理系统，用数字化赋能生态文明建设，通过门店纸质价签逐渐替换为电子价签、海报由张贴形式转换为电子屏滚动播放、日常会议办公使用平板电脑进行文件展示、内部工作流程以电子形式流转办公文档等手段，充分节约用纸，保护资源。同时，大力推广采用电话或视频会议的形式代替传统的现场会议，有效节约差旅成本。



绿色门店

公司在门店开发筹建、运营管理、升级改造等各个环节均考虑环境因素，从店面标准设计流程开始，就充分考虑各项环保举措的可实施性，在节电、节水等方面着重考虑。



店内照明灯均采用低能耗灯具

- ◀ 门店装修施工环节中使用环保装修材料
- ◀ 门店装修施工环节严控现场扬尘及噪音污染
- ◀ 门店电梯、空调、冷柜等设备购买能效等级较低的款型，减少能耗
- ◀ 店面的照明灯具使用低功率高亮效的 LED 灯，减少用电量
- ◀ 对门店员工开展节能降耗宣传及培训，培养践行绿色门店理念等



绿色包装

门店经营过程中，使用绿色环保纸质包装袋和可循环使用、易降解包装袋进行打包零售、配送，取代了过去的塑料袋，有效减少终端环节的环境污染问题。

废旧利用

在新门店开设、门店设备更换过程中，优先考虑库存能效等级较低的闲置设备，兼顾环保与经济效益，实现设备循环利用。



药品回收

公司开展过期药品回收活动，在每个门店设置定点回收箱，并对来店顾客进行宣贯，增强广大居民安全用药意识和环境保护意识。

药品回收流程：

01

- 定点回收单位对家庭过期药品实行“三专”管理，即专人负责、专册登记、专箱存放
- 指定专人负责过期药品回收工作



02

- 回收的过期药品应统一登记在《上海市家庭过期药品回收登记簿》上，并详细记录
- 回收的过期药品要集中存放在“家庭过期药品回收箱”中或专区，并加强管理，防止流失。对回收的特殊管理药品，要按相关规定储存保管，确保安全

03

- 定点回收单位一般在每季末，将回收的药品交到辖区市场监管所，上交时要清点数量，并随带《市家庭过期药品回收登记簿》，监管单位工作人员确认后，填写《市家庭过期药品回收交接单》，定点单位和监管单位人员双方确认后，在《交接单》上签字

药品销毁

为保障公众用药安全, 维护和促进公众健康, 公司制定《药品有效期质量管理制度》, 加强药品效期管理, 杜绝过期失效药品流入市场, 规范药品销毁流程, 防治因过期失效药品而导致的环境污染事件。



案例: 药品销毁

2022 年, 委托有医药废弃物销毁资质机构进行药品销毁 9,720 公斤, 非药品销毁 1,800 公斤; 2023 年药品、非药品合计销毁 40,570 公斤。



近效期商品

从距离有效期 6 个月开始, 多方式加快商品处理, 减少近效期商品带来的风险。



集中销毁

公司过期商品及不合格商品集中存放, 委托具有医药废弃物销毁资质的企业集中销毁, 与受托方签定销毁合同明确双方责任与义务, 待销毁的产品及产品清单经双方交接确认, 受托单位将销毁全过程拍照, 随销毁证明交予我司留档。

过期商品

对于过期商品严格按照不合格商品进行管理; 顾客投放至门店不合格回收箱内的过期药品, 定期由药品监督管理部门回收后做专业化销毁处理; 门店经营过程中产生的过期不合格商品, 根据销毁管理制度, 记录登记、监毁、销毁的全过程, 对于药品销毁, 由公司集中销毁处理, 减少对环境的影响。

报告索引

目录	CASS-CSR 5.0	GRI	上海国资指标体系 1.0
一、报告介绍			
关于本报告	P1.1、P1.2、P1.3、G3.7	2-1、2-2、2-3、2-4	/
公司致辞	V3.4	2-6、2-22	/
二、走进第一医药			
公司介绍	P4.1、P4.3	2-6	/
企业文化	P4.2	/	/
发展历程	/	/	/
年大事记	P4.4	2-6	/
年度荣誉	/	/	S1.4
三、治理篇			
ESG 治理	G3.1、G3.5、G3.6、G3.9	2-29、3-1、3-2、3-3	G2.2、G2.4、G2.5、G2.7
治理架构	G1.1、G1.2	2-9、2-10、2-12、2-13、2-23	/
内部控制	G1.3	/	G1.6
风险管理	G1.3	/	G1.5
合规经营	G1.3、G1.4、G1.5	2-23、2-26、2-27	G1.4、G1.7、G1.8
投资者关系管理	G1.10、G3.6	2-29	G1.4、G2.7
信息披露管理	G1.10、G1.11	2-27	G1.4
党建引领	G1.8、G1.9	205-1、205-2	G1.1
四、社会篇			
质量管理	S4.1、S4.2、S4.9	2-23、2-25、416-1、416-2	S1.1、S1.2、S5.2

目录	CASS-CSR 5.0	GRI	上海国资指标体系 1.0
客户服务	S4.3、S4.4、S4.5、S4.7、S4.8	2-25、201-1、413-1、413-2、417-1	S1.6、S1.7、S1.8、S1.9
供应商管理	S5.1、S5.2、S5.3、V2.5、V2.6	2-25、308-2、414-2	S3.1、S3.2
加盟商管理	V2.5	2-23	/
员工权益	S1.1、S1.2、S1.3、S1.4、S1.6、S1.7、S1.8、S1.9、S1.10、S2.1、S2.2、S2.3、S2.4、V3.2	2-7、201-3、401-1、401-2、401-3、402-1、404-1、404-2、405-1	S2.1、S2.3、2.4、S2.5、S2.14、S2.15、S2.16
信息安全管理	S4.6	2-23	S1.5、S5.3
安全生产与职业健康	S3.1、S3.2、S3.3、S3.4、S3.5、S3.6、S3.7、S3.8、S3.9、S3.10、S3.11、S3.12	2-23、201-1、403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10	S2.7、S2.9、S2.10、S2.11、S2.12、S2.13
社会公益	V1.2、V1.3、V1.4、V3.4、V3.5、V3.6、V3.7	201-1、203-1、413-1、413-2	S4.1、S4.2、S4.3、S5.1、S5.4
五、环境篇			
应对气候变化	E1.4、E5.3	201-2	E5.1
绿色采购	V4.4	2-23、308-1	S3.2
绿色仓储	E2.6、V4.4	301-2、301-3、302-4、302-5	E1.3、E2.2、E2.3、E3.5
绿色运营	E2.6、E2.14、E2.15、V4.4	302-1、306-2	E2.2、E3.3、E3.4、E3.5
药品销毁	V4.4		E4.12
六、附录			
报告索引	A4	/	/



上海第一医药股份有限公司

SHANGHAI NO.1 PHARMACY CO.,LTD.