



环境、社会及治理 (ESG)报告



关于本报告

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2份《环境、社会及治理报告》。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了2024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。

报告范围

本报告以第一医药为主体，涵盖股份公司及下属分、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。

时间范围

本报告的时间范围是2024年1月1日至2024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。

编制依据

本报告主要参照《上海证券交易所上市公司自律监管指引14号-可持续发展报告（试行）》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司环境、社会 and 治理（ESG）指标体系》中国社科院《中国企业可持续发展报告指南CASS-ESG6.0_一般框架》、联合国《可持续发展目标(SDGs)》等报告指引或规则编制而成。

数据说明

本报告中所采用的信息与数据来自第一医药及下属企业，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。

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。

词语释义

百联集团	指	百联集团有限公司
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

董事长致辞



第一医药党委书记、董事长 张海波

行稳致远，向新而行。

2024 年是全面贯彻党的二十届三中全会精神的一年，是“十四五”战略规划推进落实的关键年，是“十五五”规划谋篇布局的启动年，亦是第一医药锚定“健康中国”战略、深耕医药健康服务的重要一年。面对行业深度变革的考验，公司坚持以党建引领为核心、以合规经营为基石、以创新服务为引擎，实现营业收入和利润总额双增，在挑战中彰显国企韧性，在变革中践行 ESG 理念。

党建引领，筑牢高质量发展根基。

2024 年，公司党委深入贯彻党的二十大、党的二十届三中全会精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神，深入开展党纪学习教育，推进各项重点工作。一年来，公司上下坚持党的领导，加强党的建设，聚焦落实全面从严治党，推进党风廉政建设走深走实，凝心聚力推动党建与经营深度融合。

服务升维，深耕健康普惠新场景。

2024 年，面对“银发经济”与健康服务新机遇，我们持续深化“专业建设+便利服务”双轮驱动模式，坚持“一刻钟生活圈”便民服务项目建设，加速加快布局，门店总数突破 200 家，医保资质门店占比超 60%，全年为市民提供超 1400 场社区健康服务，近千名执业药师、药师走进社区，为居民提供安全

用药指导、便民药事服务，将专业化健康服务融入社区日常；年内，我们打造了首家院外呼吸慢病管理示范店，让零售药店场景将成为医院呼吸慢病标准化诊疗及全程管理的重要一环，打通了医院到零售的最后一公里，让呼吸慢病患者切实地享受到院内外闭环管理。

创新驱动，培育可持续增长动能。

2024 年，我们多措并举推动批发业务转型升级，中药煎药项目揭牌落地，有效解决中医诊疗患者用药难题，提供更加人性化的服务；作为医药企业布局跨境板块先驱者，我们持续发力跨境电商，致力于建立大健康领域的全域生态捆绑；我们深化特色门店的打造，保持“先立后破”的劲头，通过“药店+”咖啡、茶饮、中医、宠物健康等赋能“第一医药”老字号品牌焕新，注入新场景、新服务、新增量。

数智转型，提供高效化便捷服务。

2024 年，我们携手支付宝助力银发群体享受医保码便利，提升老年群体的就医购药体验，为其创造健康生活新体验；顺应数字化转型浪潮，我们上线了功能丰富的会员小程序，打造集资源分享和服务提供为一体的专业化、便利化药事服务平台；我们启动了物流中心智能化改建，运用数字化信息技术，兼顾存储容量与作业效率，为公司打造成为医药零售现代化、智能化企业打下坚实基础。

共生共荣，践行责任型企业使命。

2024 年，我们进一步加强干部人才队伍的核心能力建设，深化“双通道”职业发展路径，确保每位员工都能根据自身专长和兴趣选择最适合的成长道路；我们分类实施人才梯队培养计划，既注重专业技能的精进，也强调领导力与团队协作能力的提升，旨在构建一个多元化、高层次的人才结构；同时，我们积极响应社会责任，通过绿色运营、公益活动、对口帮扶等形式回馈社会，展现企业担当与情怀。

未来，第一医药继续以“长三角领先型的医药及健康服务商”为航标，将 ESG 理念深度融入经营发展。2025 年，我们以服务拓边界——加速银发经济赛道布局，聚焦多元健康需求，让专业服务触手可及；以创新谋发展——把握上海市“3+6”新型产业和“4+5”未来产业的发展战略机遇，前瞻布局生命健康、生物医药、数字智能商业等关键产业，激发高质量发展新动能；以科技赋动能——持续推进数字化转型，深度探索“数字化+经营”的运用场景，致力于提升精细化运营能力；以文化塑根基——凝练“责任”“专业”“温度”等品牌内核，让可持续发展价值观内化于全员行动，外显于服务细节。第一医药将以韧性坚守初心，以变革拥抱未来，矢志成为国民信赖的“健康守护者”，在守正创新中践行国企使命，于奋楫笃行中书写健康中国新篇章。



CONTENTS

01

02

03

目录

关于本报告	01
董事长致辞	03
关键绩效表	96
对标索引表	101

走进第一医药		可持续发展相关治理机制		环境篇	
公司介绍	09	议题重要性评估	17	应对气候变化	26
企业文化	10	公司 ESG 治理安排	22	环境管理	28
发展历程	11			绿色运营	31
年度荣誉	13			循环经济	35
				生态系统和生物多样性	36

04 社会篇		05 治理篇	
员工权益	39	党建引领	81
职业安全健康	50	公司治理	85
产品和服务	54	内控与风险管理	90
客户服务管理	58	合规经营	92
科技创新举措	68	税务管理	94
社会贡献	77	反商业贿赂	95

- 公司介绍
- 企业文化
- 发展历程
- 年度荣誉



走进 第一医药

上海第一医药股份有限公司

SHANGHAI NO.1 PHARMACY CO.,LTD.

公司介绍

✧ 公司介绍

公司前身为“中国医药公司上海分公司第一门市部”，于 1953 年在上海南京路步行街正式开业，迄今已有 70 余年历史，曾在中国医药零售领域开创多个先河，屡获殊荣，品牌深受上海市民信赖。后经一系列更名、改制、重组，2002 年正式登上资本市场的舞台，2017 年经国有资产无偿划转成为百联集团成员企业，也是其旗下唯一的大健康产业平台。

公司作为上海地区批零一体的医药流通企业老字号，为终端医疗机构或其他医药流通企业提供商品批发服务，为终端消费者提供药品、食品、医疗器械、中药饮片、健康便利品等商品零售服务。公司延续“名、特、优、新、全”的商品定位，通过丰富的产品矩阵、专业的药事服务、多样化的门店店型、不断探索发展的创新业务等，满足广大消费者的多层次需求。

公司全称：

上海第一医药股份有限公司

企业性质：

地方国有企业

证券简称：

第一医药

证券代码：

600833

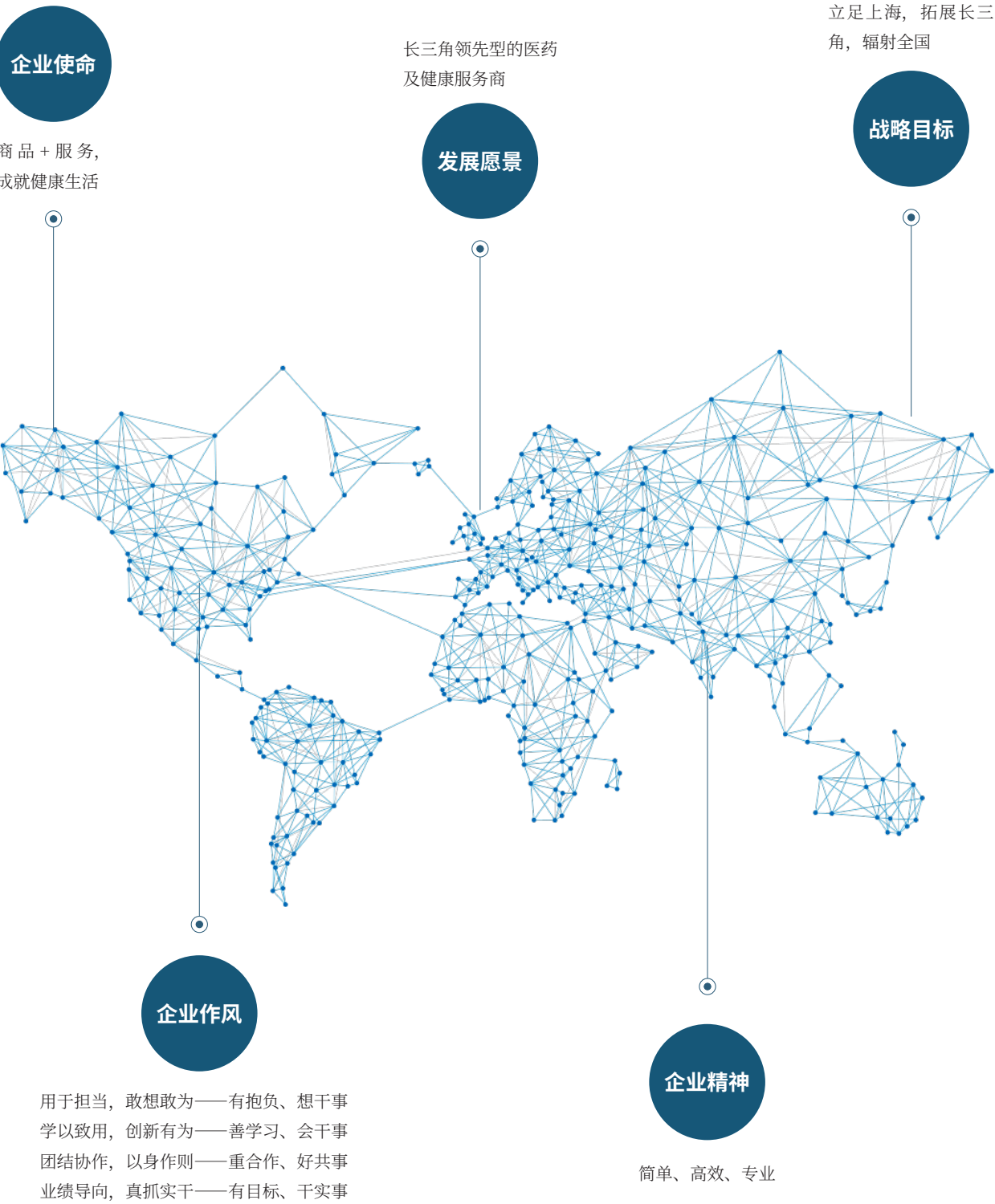
上市板块：

沪市主板

所在地域：

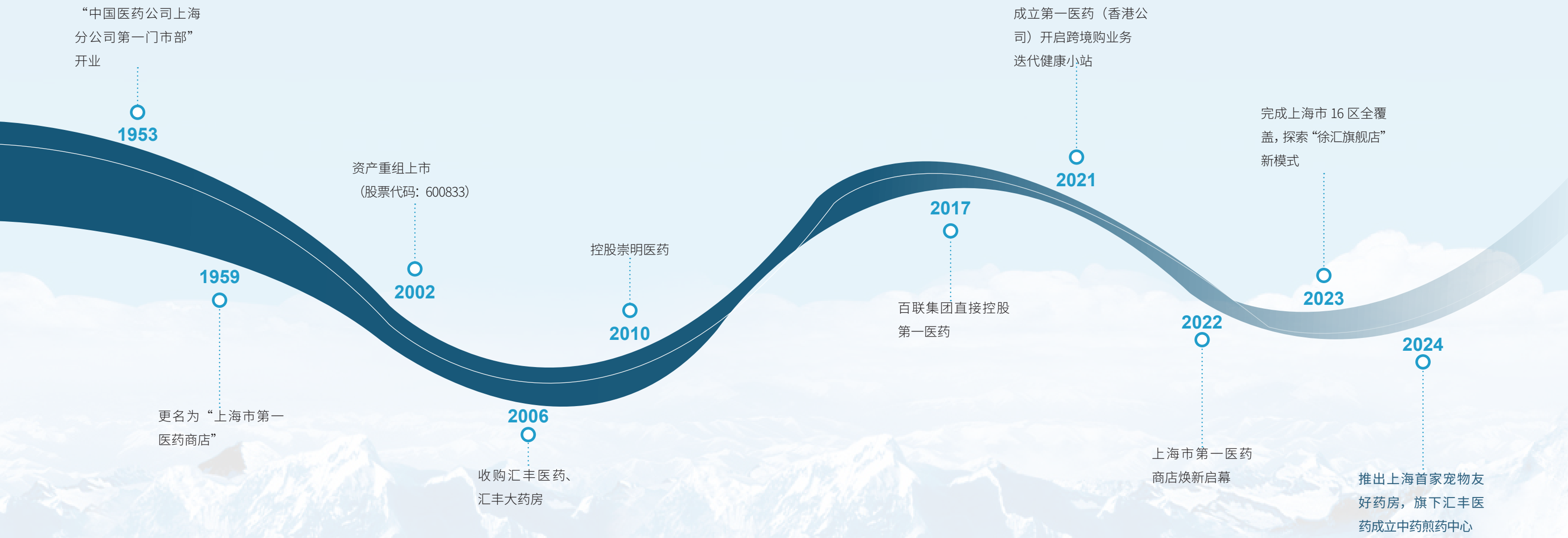
上海市

企业文化



发展历程

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



年度荣誉

上海市国资委系统
青年文明称号

零售企业医疗器械广告合规
管理规范团体标准起草单位

云南白药
2024 年度卓越贡献奖

饿了么
2024 最佳合作伙伴

美团买药
2024 年春节守护贡献

拜耳
新锐合作伙伴奖



华润江中
2024 中道同盟奖

西普会
2024 药品零售城市群竞争力十强
长三角东部城市群 TOP10

米内
2023-2024 年度中国连锁
药店综合实力百强榜

乌镇
西湖奖中国医药零售成
长力企业

同花顺
上市公司年度评选最具人
气上市公司 TOP 100

- 议题重要性评估
- 公司 ESG 治理安排



可持续发展相关 治理机制

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


议题重要性评估

在编制本报告过程中，除了依据《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》中所设置的议题，公司还基于所处行业特征、实际经营情况、自身商业模式等情况识别出其他具有重要性的议题，最终得到 31 项与环境、社会 and 治理（ESG）相关的潜在议题。

在议题重要性评估环节，我们结合公司战略发展方向与内外部利益相关方关注重点，采用双重重要性评估框架：首先，通过利益相关方调研问卷的结果，评估各议题对经济、社会 and 环境的潜在影响程度（即影响重要性）；其次，通过内部管理层、外部专家讨论，评估各议题对企业价值创造可能带来的风险与机遇（即财务重要性）。

✧ 利益相关方沟通

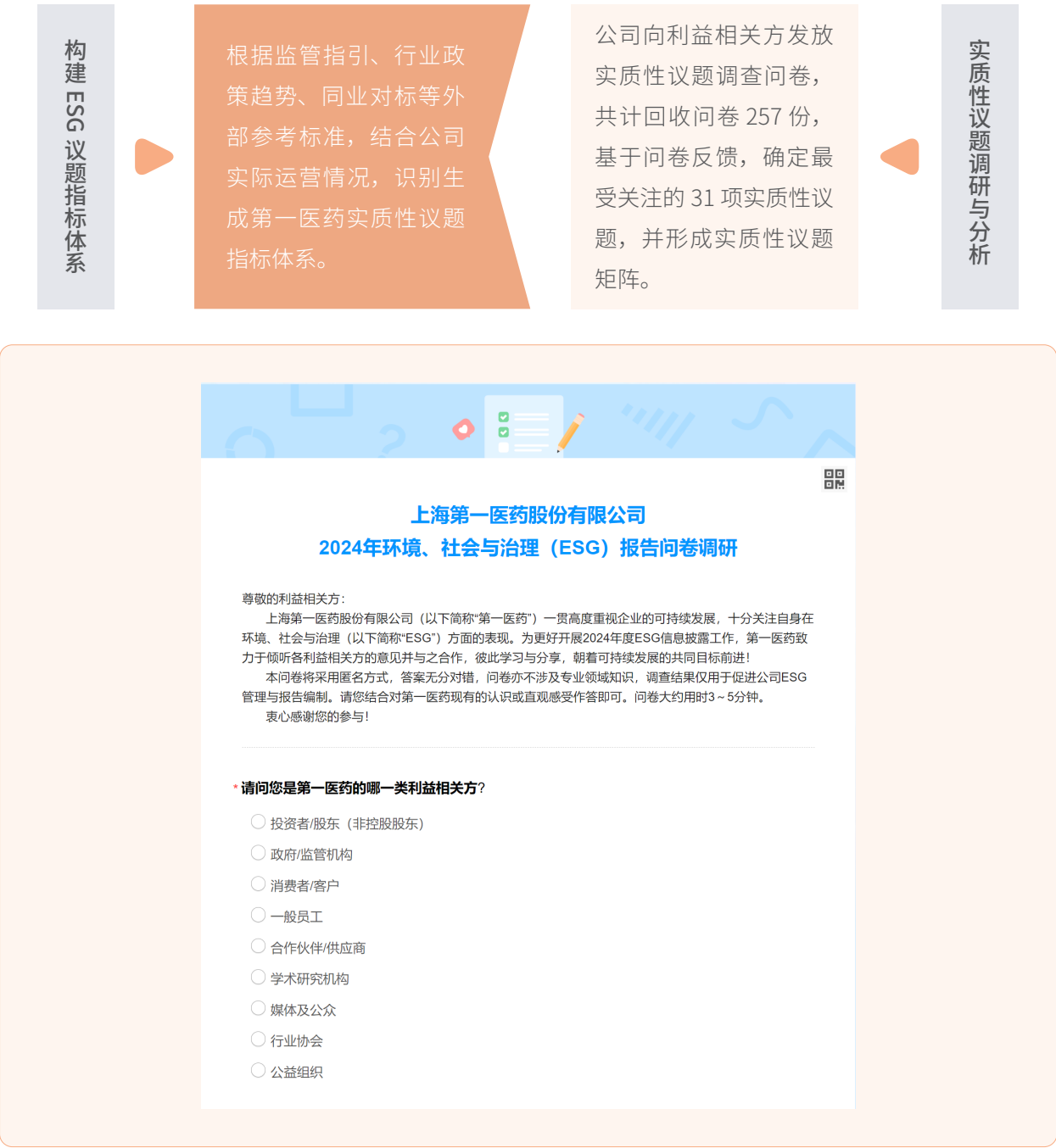
公司高度重视利益相关方的诉求与沟通，将各利益相关方的意见作为公司发展管理的重要参考因素。我们通过电话、微信、邮件、会议、面对面交流、问卷调查等多元化渠道保持与利益相关方的沟通，及时了解利益相关方的建议与反馈，严肃落实各利益相关方的期望与诉求。

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
<div></div> <div>员工</div>	权益合规保障 薪酬制度完善 晋升体系畅通	申诉机制 员工活动 组织培训 薪酬制度 晋升机制
<div></div> <div>客户</div>	供应商管理 供应链可持续发展 商业道德	技术交流 供应商走访 供应商 ESG 培训 供应商管理体系 合规培训 供应商大会

利益相关方	期望与诉求	沟通与回应
<div></div> <div>股东与投资人</div>	投资回报 权益保护 公司治理 投资者关系	信息披露评级 业绩说明会 股东大会 推介路演
<div></div> <div>政府</div>	合规经营 依法纳税 促进就业 社会贡献	政府座谈会 接待政府来访 社区交流
<div></div> <div>监管机构</div>	依法合规经营 服从监管要求 响应发展政策	信息披露 配合监管报送文件 学习最新政策规则
<div></div> <div>媒体</div>	经济绩效 合规经营 发展战略 劳工与人权 环境与能源管理 社会责任	官方网站 微信公众号 媒体见面会 新闻发布会
<div></div> <div>社区</div>	人才就业 公益活动 社区服务 环境与能源管理	官方网站 微信公众号 社区活动 志愿者活动

✧ 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。



✧ 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 2024 年度公司 ESG 重要议题，并根据议题重要性程度从“影响重要性”及“财务重要性”两个维度形成实质性议题矩阵。



※ 可持续发展目标（SDGs）回应

对应章节	我们的行动	回应 SDGs
环境篇	<div><div>• 优化资源使用管理、践行绿色低碳办公</div><div>• 开展绿色物流、使用绿色包装</div><div>• 关注气候变化对公司经营的影响，开展各项应对措施</div><div>• 积极投身生态保护活动，关注对生物多样性的保护</div></div>	<div><div><div>3 健康福祉</div><div>6 清洁饮水和环卫设施</div><div>7 经济适用的清洁能源</div><div>11 可持续城镇</div><div>13 应对气候变化</div></div></div>
社会篇	<div><div>• 发展加盟门店，助力个体创业</div><div>• 开展各类健康科普活动，构建健康社区</div><div>• 杜绝性别歧视，重视女性力量</div><div>• 重视员工职业健康与安全，为员工创造良好的办公环境</div><div>• 提供通畅的晋升通道和双向沟通机制</div><div>• 建立健全职业培训体系与薪酬激励机制</div><div>• 持续提升供应链管理水平，建设智能物流中心</div><div>• 公平竞争，维护市场经济秩序</div><div>• 遵循负责任营销义务的积极态度</div><div>• 提供专业用药服务，促进健康可及</div><div>• 基于老龄化的慢病管理</div></div>	<div><div><div>1 无贫穷</div><div>3 健康福祉</div><div>4 优质教育</div><div>5 性别平等</div><div>8 体面工作和经济增长</div><div>9 产业、创新和基础设施</div><div>12 负责任消费和生产</div></div></div>
治理篇	<div><div>• 优化治理机制，推进多元化治理结构</div><div>• 完善内控与风险管理，杜绝商业贿赂</div><div>• 践行诚信经营，公平竞争，维护市场经济秩序</div><div>• 强化投资者关系</div></div>	<div><div><div>5 性别平等</div><div>10 减少不平等</div><div>16 公正、和谐和包容社会</div><div>17 全球伙伴关系</div></div></div>

公司 ESG 治理安排

※ 可持续发展治理架构及管理机制

公司始终相信建立和完善环境、社会及治理 (ESG) 体系有利于推动企业可持续发展，我们已建立起覆盖全公司的可持续发展组织架构。董事会、董事会战略与 ESG 委员会、ESG 管理领导小组组成的三级管理架构，并设 ESG 工作小组作为具体执行层。



※ ESG 绩效与管理层薪酬挂钩

为确保经营战略目标与可持续发展目标齐头并进，公司将安全生产、履行社会责任等指标绩效纳入管理层薪酬考核标准。公司期望以此为关键激励因素，有效激发管理层的主观能动性与创新活力，促进各方协同共进，推动公司在可持续发展道路上稳步前行，实现长期繁荣的战略目标。

※ ESG 相关荣誉

- 01

2024ESG 鲸牛奖——ESG 新秀企业
- 02

2024 年金蜜蜂社会责任企业中国榜入围企业
- 03

公司 ESG 精编文件收录在《上海市国有控股上市公司 ESG 蓝皮书》





- 应对气候变化
- 环境管理
- 绿色运营
- 循环经济
- 生态系统和生物多样性



上海市第一医药商店

Shanghai No.1 Dispensary



环境篇

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

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风险、重污染的情况。面对环境恶化、资源紧缺与极端天气带来的挑战，第一医药通过绿色采购、绿色仓储、绿色物流、绿色运营等措施，积极探索公司绿色低碳高质量发展路径，正确处理生态环境保护与公司发展的关系，致力于打造一家环境友好型企业。

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。

※ 气候变化风险与机遇

类别	具体内容	影响描述	发生的可能性	影响的程度	影响周期	潜在财务影响	财务影响	应对措施
物理风险	急性物理风险	暴雨、洪水、飓风等极端天气可能损坏门店设施。	中	低	短中期	可能影响正常营业，营业收入下降；基础设施的维护成本增加；温湿度敏感药品储存成本上升。	中	成立防台防汛工作小组，组织防汛防台应急演练利用线上平台，开展药品配送服务；借助智能监测等技术，实时监控药品储存环境，及时预警异常温湿度，优化库存管理，降低损耗。
	慢性物理风险	全球变暖、海平面上升导致气温升高、湿度变化等可能影响药品储存的稳定性和保质期。	低	低	长期		小	
转型风险及机遇	政策风险	政府可能对药店废弃物处理、能耗标准的要求越来越严格。	小	中	短中期	合规成本增加，运营成本增加；处理不达标可能受到相关监管部门处罚。	小	提升废弃物处理与能耗管理水平，避免处罚风险；推动技术创新，优化运营管理。
	市场风险	随着消费者环保意识的增强，绿色环保的药品包装需求日益增长。	小	低	中长期	绿色包装的采购成本增加。	小	推广使用绿色环保纸质包装袋和可循环使用、易降解的包装袋。

应对气候变化

气候变化是全人类的共同挑战，应对气候变化任重道远，需要全球广泛参与、共同行动。公司作为具有社会责任担当的药品零售连锁企业，深知药品稳定供应在顾客健康和生命安全的重要性，将气候风险识别与管理作为公司可持续经营的重要任务，积极应对气候变化。

我们以前瞻视角应对全球气候变化挑战中的发展机遇，通过医药可及性、数字化智能转型、供应链管理及循环经济模式探索四方面进行创新。响应利益相关方在气候变化问题的重点关注事项，保障极端天气下的药品供应、提高极端天气下的运营效率、增强供应链气候韧性，全面增强企业气候变化适应性能力，为提高社会健康水平提供有力保障。

类别	具体内容	影响描述	发生的可能性	影响的程度	影响周期	潜在财务影响	财务影响	应对措施
转型风险及机遇	技术风险	制冷设备在高温环境制冷效率降低，若技术无法及时适配，药品质量难保障。	小	低	中长期	现有资产的注销或提前报废；更换新设备，资本支出增加。	小	加强制冷设备管理和维护，完善药品储存养护管理，提高员工安全意识和应急处理能力。
	声誉风险	投资人、社会公众及利益相关方对企业绿色低碳转型的关注度更高。	小	低	中长期	如果低碳转型进展不顺，可能导致企业声誉受损并增加融资成本。	小	建立与利益相关方常态化的沟通机制；提升信息披露质量，定期披露企业年度 ESG 报告；加强绿色宣传，提高企业的绿色信誉度。
	资源效率	使用更有效率的运输模式。	中	低	短中期	运营成本降低。	小	引入先进冷链运输技术，并加强监管和标准化建设，以确保药品质量和安全；持续优化配送路线，有效缩短配送距离。
	产品和服务	气候变化及环境导致某些疾病发病率上升，特定药品需求增长。如呼吸系统疾病等相关药品需求增加。低排放产品的发展和扩张。	中	中	中长期	营业收入增加。	中	提前布局气候适应性药品，拓展气候相关健康产品（如热射病预防药物、抗过敏新品）；推动绿色产品创新，开发生物降解包装。

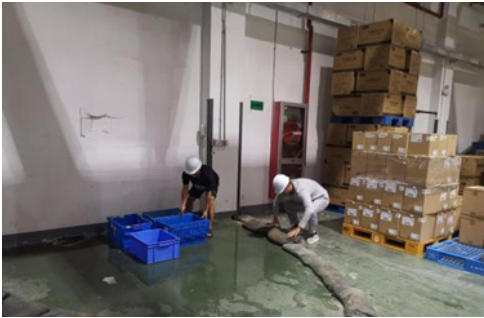
案例

2024 年防汛防台

公司齐心协力完成了 2 次台风外围云系影响下的局部强降雨和 2 次台风直面袭击的防御工作，启动防台防汛应急预案 1 次；物流中心、第一医药商店以及门店参与值班值守人员 110 人次，为基层 131 家门店分批采购 106 只吸水自膨胀袋和 434 只防汛沙袋；组织物流中心和第一医药商店联合属地物业管理单位开展 2 次防台防汛演练，共 37 人次参与。



防汛防台应急演练



应对贝碧嘉台风

环境管理

※ 能源与资源管理

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。

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 iPad 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。

1,935.28 吨 328, 000 张
办公用水量 办公用纸量

1,359 吨
汽油

224,208.3 千瓦时
办公用电量

4,959,480.74 千瓦时
门店用电量



※ 温室气体排放

2024 年，我们的各类温室气体排放量如下表所示：

温室气体排放数据		
指标	单位	2024 年
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	6,916.39
范围一温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	4,134.83
范围二温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	2,781.57

注：范围一温室气体排放来自汽油。范围二温室气体排放来自外购电力的使用。温室气体核算依据国家发展和改革委员会发布的《公共建筑运营单位（企业）温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》进行核算，其中外购电力所产生电力排放因子采用生态环境部 2024 年 12 月印发的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》中的全国电力平均排放因子计算。

※ 废弃物管理

我们严格遵循《中华人民共和国药品管理法》《药品经营质量管理规范》等相关法律法规，有条不紊地推进药品销毁工作。在运营过程中，我们产生的主要污染物包括生活污水、因破损或过期而废弃的药品和废弃药品包装材料等。

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。

药品有效期管理



近效期商品处理规范

01	近效期商品	02	过期商品	03	集中销毁
<p>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。</p>		<p>对于过期商品严格按照不合格药品进行管理；顾客投放至门店不合格回收箱内的过期药品，每年定期由药品监督管理部门收回后做专业化销毁处理；门店经营过程中产生的过期不合格药品，根据药品销毁管理制度，记录登记、监毁、销毁的全过程，对于胶囊片剂等固定剂型用水剂充分溶解稀释，液体制剂大剂量稀释后进行处理，减少对环境的影响。</p>		<p>公司报损商品集中存放，选择具有销毁资质的企业，签订销毁合同，按合同内容，将待销毁的产品及产品清单，当场交付于销毁单位，现场完成称重确认工作。</p>	

案例

药品销毁

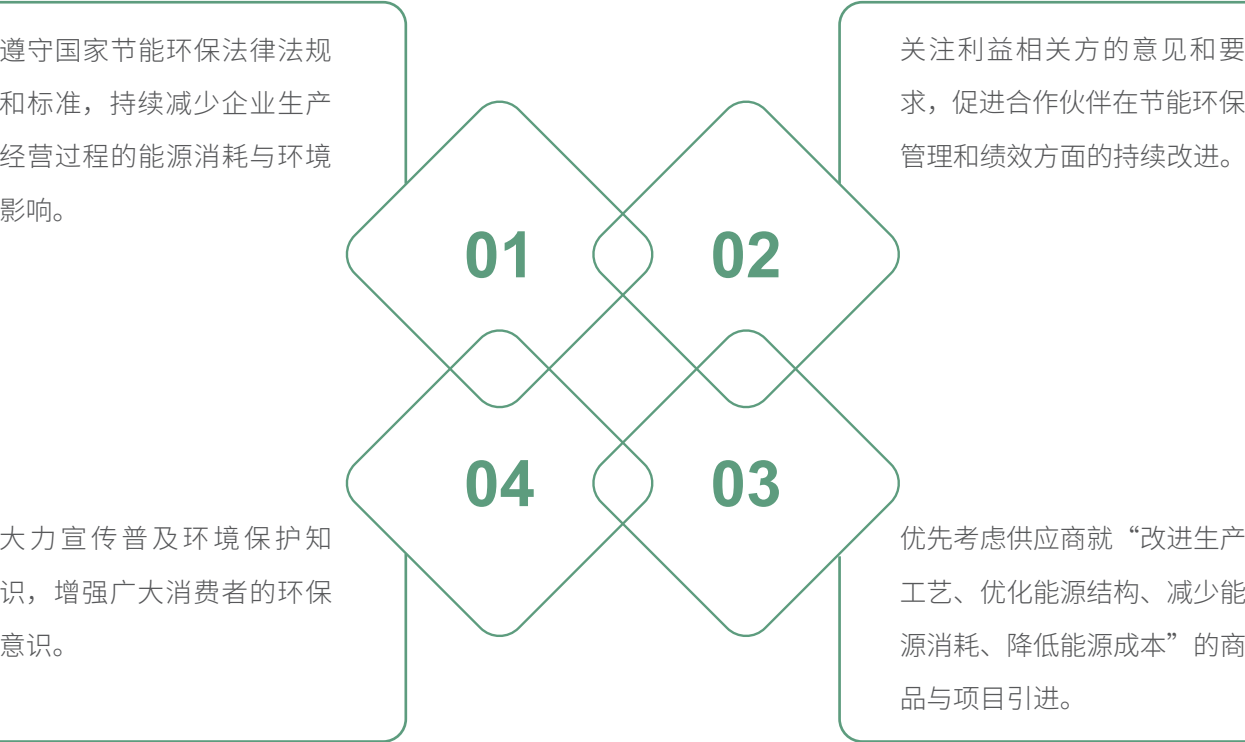
2024 年，公司聘请有医药废弃物销毁资质机构进行药品销毁 3.18 吨、非药品销毁合计 2.88 吨



绿色运营

※ 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。

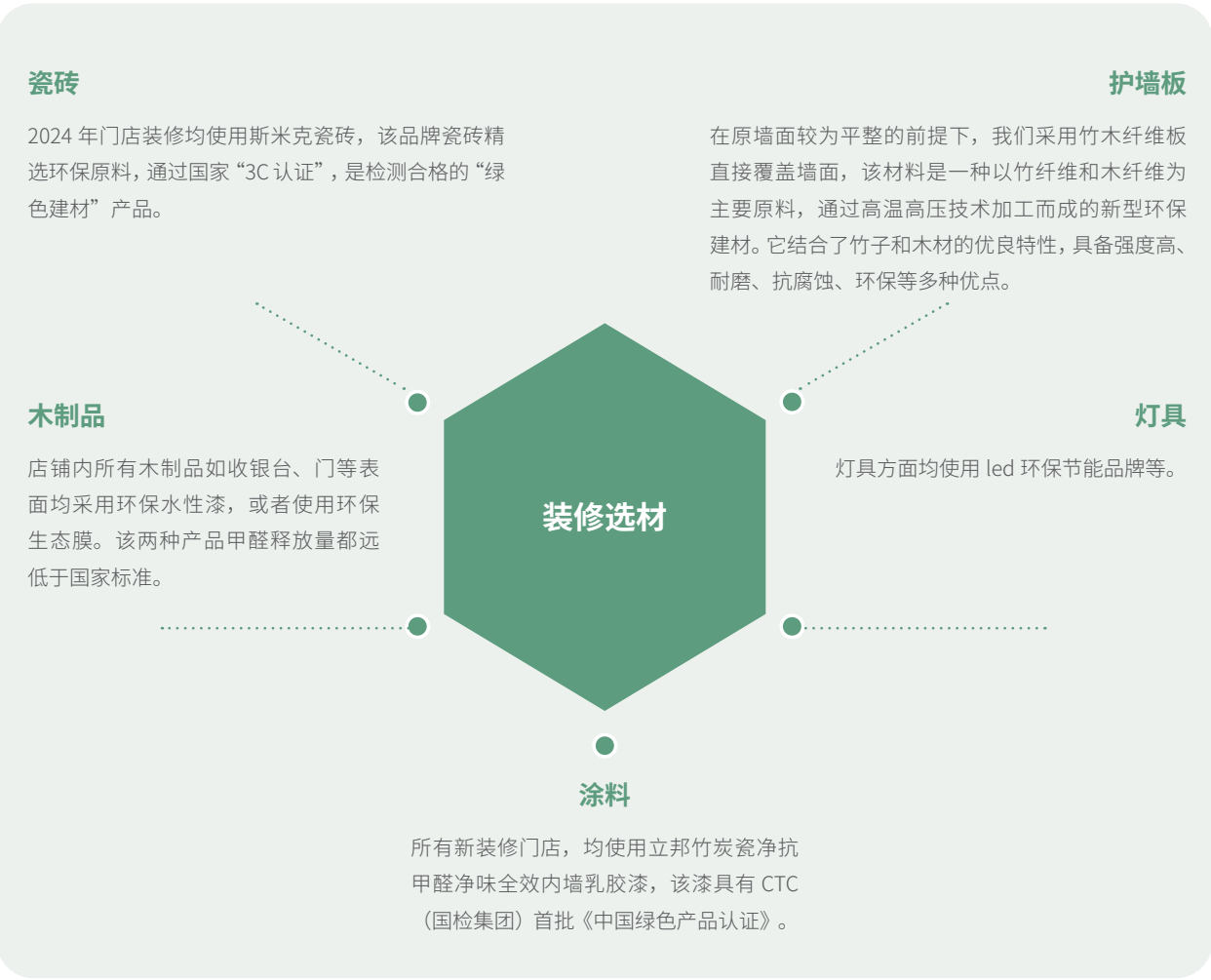


—— 噪音、粉尘的措施 ——



※ 绿色门店

公司以“减少资源消耗、使用可再生材料、减少废物产生、提高能源效率”为宗旨，在门店设计和装修过程中，尽量减少对自然资源的消耗，通过精心规划和设计，减少装修过程中的废物产生。如襄阳南路店、墨玉路店、解放西路店等，在前期设计测量时发现，原店铺内装修较为完好，因此在后续设计中，在满足开店要求的情况下，尽量保留原店铺装修，不仅提前了门店开业时间，为企业带来效益，而且减少了装修过程废物的产生。



店铺装修前需安装围挡，施工时间夜间二十二点至次日早上六点外的时间。另外，法定休息日、节假日全天一般也不能施工。建筑施工过程中，早上 6 点至晚上 10 点，噪音不得大于 70 分贝，晚上 10 点至次日早上 6 点，噪音不得大于 55 分贝。装修完毕需进行大规模保洁，同时出具环境检测报告。

※ 绿色仓储

在库存商品的存储管理中，公司贯彻《药品质量经营管理规范》《业务管理制度》和《WMS 系统管理操作手册》的要求，通过仓储布局、包装利用、到智能化系统管理的多维度低碳环保实践，在库存商品存储环节成功实现了资源节约、环境保护与效率提升的多重目标。

仓储布局与作业流程优化

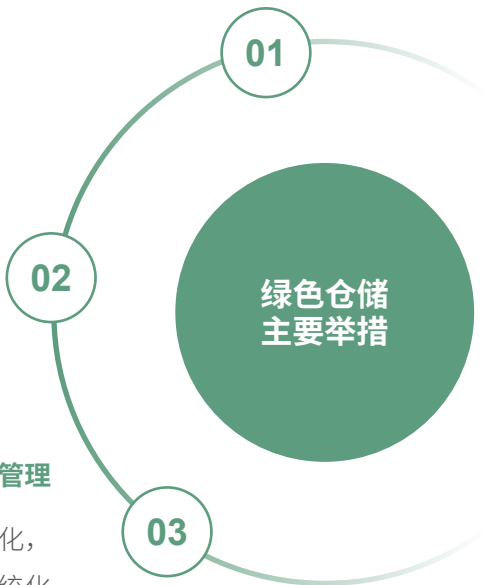
通过合理规划仓储布局和优化作业流程，有效减少货物搬运路径与重复操作。结合智能化的温湿度控制流程，确保药品存储条件符合标准的同时，减少能源的无效消耗。同时，使用电子设备和数字化作业工具，提升作业效率的同时降低了资源浪费。

包装材料的循环利用

针对库内的包装材料，推行循环使用策略，将拆零后的纸箱通过流水线输送至复核台用于出库包装。此举措既延长了包装材料的使用周期，又有效降低了对新包装材料的采购需求，减少废弃物的产生，切实体现了绿色环保和资源节约的理念。

智能化仓储管理

在仓储管理中，使用智能化 WMS 系统，实现货物分配和路径优化，减少人员和设备在库中的移动时间，进一步降低能源消耗。系统化的监控和实时数据分析，不仅提高了作业效率，还确保了仓库运行的透明化和合规化，为低碳环保管理提供了技术支撑。



※ 绿色物流

在商品运输管理中，依据《药品质量经营管理规范》和内部《业务管理制度》的要求，通过配送路线的合理规划、国六车辆的逐步引入，公司在商品运输环节实现了燃油消耗和碳排放量的双重降低，进一步推动了低碳环保管理理念的深入实施。

配送路线优化

根据门店的区域分布和商品需求特点，科学规划配送路线，优化车辆行驶路径。通过集中配送、减少重复行驶和合理安排车辆装载顺序，有效缩短运输距离，降低油耗和碳排放，同时提升配送效率，确保环保与经济效益并重。



国四车辆替换为国六车辆

为降低运输环节的碳排放，企业已开始逐步升级运输车辆，将部分国四标准车辆替换为国六标准，目前 15 辆运输车辆中，已有 5 辆符合国六排放标准。国六车辆因其更高效的排放控制技术，显著降低了污染物排放量。未来，将逐步增加国六车辆比例，以全面提升运输环节的环保水平。

循环经济

※ 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。

可循环包装的推广在运输环节中，逐步推广使用可循环利用的规格箱，取代一次性纸箱作为商品运输的主要包装工具。规格箱不仅具有更高的耐用性和循环使用率，还能有效降低商品在运输过程中的破损率，确保商品在运输中的安全性。这一措施不仅减少了包装材料的浪费，还提升了商品运输的质量管理水平，实现了环保与商品保护的双赢。



※ 废旧利用

在新门店开设、门店设备更换过程中，优先考虑库存里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。

设备循环利用案例

2024 年，公司循环利用空调、阴凉柜、货架等可重复使用设备及软装材料，全年调拨使用 25 台空调。

※ 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。

生态系统和生物多样性

我们深谙生态保护的紧迫性，秉持尊重自然、保护环境的理念，致力于推动绿色可持续发展。

案例

2024 年 6 月 5 日是第 53 个“世界环境日”，主题为“全面推进美丽中国建设”。宝山区联合绿色江河公益组织，在上海国际邮轮旅游度假区内的吴淞炮台湾国家湿地公园长江岸线开展“长江源长江口垃圾捡拾联动”。第一医药志愿者团队积极参与该活动，为自然生态环境保护贡献力量。



- 员工权益
- 职业健康安全
- 产品和服务
- 科技创新举措
- 合作共赢
- 社会贡献



社会篇

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

员工权益

※ 雇佣与平等

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，同时禁止一切因性别、年龄、国籍、民族等因素的歧视及骚扰行为。

报告期内，公司劳动合同签订率为 **100%**，未发生雇用童工、强迫劳动以及歧视行为。

人才引进

公司强调公平、公正、公开的招聘原则，确保所有应聘者都能在平等的机会下展示自己的能力。从发布职位信息、收集简历、初步筛选、面试安排到最终录用，各个环节严格遵循既定的程序和标准，结合人力资源信息化手段准确审核。

报告期内：



2025 第一医药校园招聘

百里挑一 医展宏图

企业介绍

上海第一医药股份有限公司（股票代码600833）是“中国零售航母”百联集团旗下唯一一家以经营医药零售与批发为主营业务的国有上市公司。拥有70年历史背景，享有商务部命名的“中华老字号”和“远东第一大药房”的美称。

致力于为顾客提供“名、特、优、新、全”的大健康商品及专业便捷的健康服务

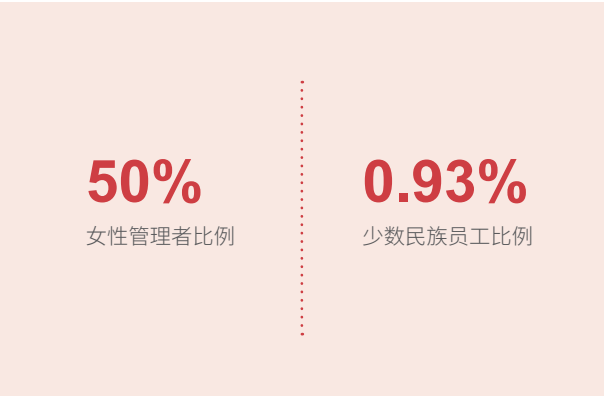
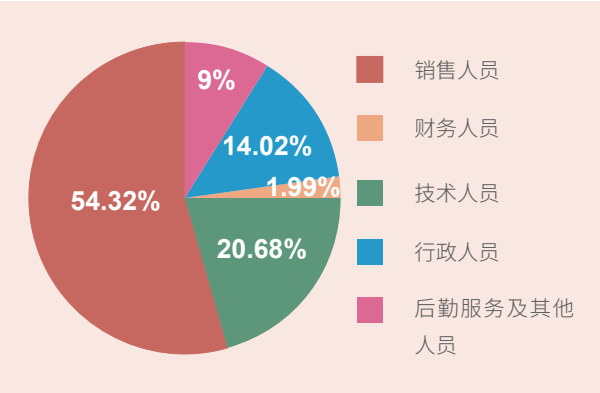
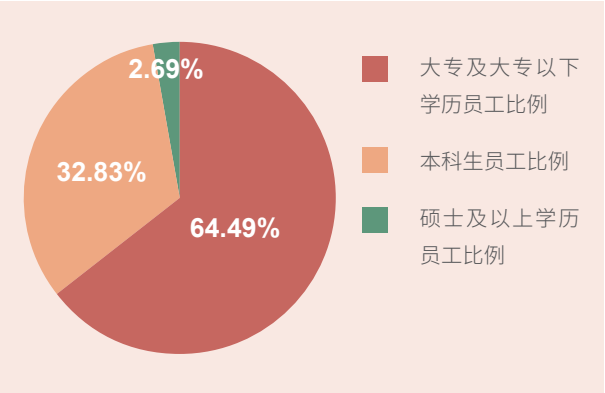
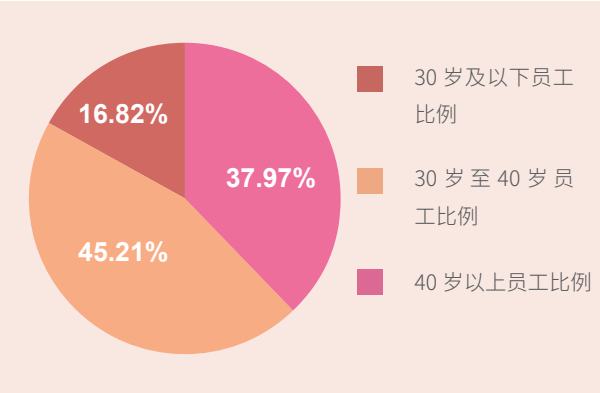
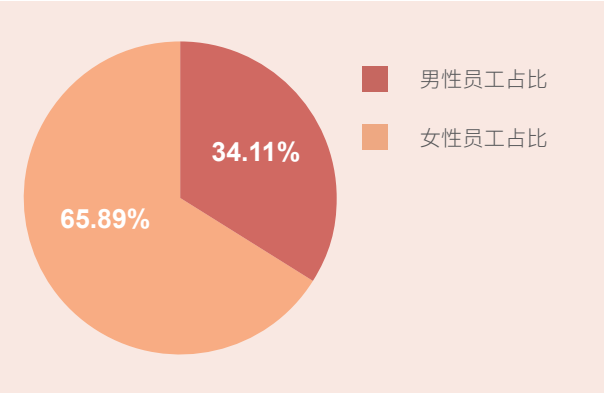
业务发展方向

“三牛”人才梯队培养体系

招聘流程

多元化职场

多元化与包容性是企业人才队伍建设的重要因素。公司致力于营造多元共融的职场环境，跨越性别、年龄、种族的界限，为每一位人才提供平等的发展机遇与开放的成长空间。



✕ 薪酬与福利

第一医药倡导员工与企业共同发展，遵循合理分配的薪酬制度，制定《薪酬福利管理办法》。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。

公司制定《津贴补贴和职工福利管理细则》，维护职工权益，完善企业福利保险体系，加强并规范津贴补贴和职工的福利保障管理。

薪酬福利基本原则

- “按劳分配”原则，实行年薪制、岗薪制等多种分配方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、法定休假日、年休假、婚丧假、产假及陪产假、病假及医疗期、事假、特殊休假
 - 员工人均带薪年假天数：**9.3**天
 - 社会保险覆盖率：**100%**

案例

2024 年门店合伙人签约

2024 年 3 月 12 日，第一医药启动 2024 年门店合伙人签约工作，第一医药副总经理出席仪式。

合伙人制度的推行是一种激励机制的创新，让员工能够共享企业改革发展的成果。第一医药自 2022 年 9 月起推行合伙人制度后，不断在实践中完成方案迭代，合伙人们也在不断挖掘门店的创新点，尤其是糖尿病药店在 22-23 合伙周期中凭借“机遇”和“努力”超额完成利润目标，利润目标达成率 219%。2024 年仍将进一步扩大合伙门店的范围，不断优化利润分享机制，不仅延续以单店形式合伙的 1.0 系列，与公司共享考核利润超目标部分，本年度还将向大区经理发起 3.0 系列合伙方案，结合区域内合伙门店店长的日常管理，通过合伙经营予以业绩改善，共同分享业绩成果。



※ 民主与沟通

民主管理制度

公司严格依照《中华人民共和国工会法》《企业民主管理规定》等法律法规构建民主管理体系，定期召开职工代表大会，设立工会组织，审议公司重大决策和规章制度。

公司倡导民主管理，通过职工代表大会，落实员工的知情权、参与权、表达权、监督权，积极听取员工对公司经营和重大事项的意见，保护员工权益，提高公司的科学管理水平。全体职工代表参与集团工代会和职工代表大会换届选举，充分让员工了解工代会和职工代表大会的作用、代表的职责以及选举的流程，行使职工代表的权利。

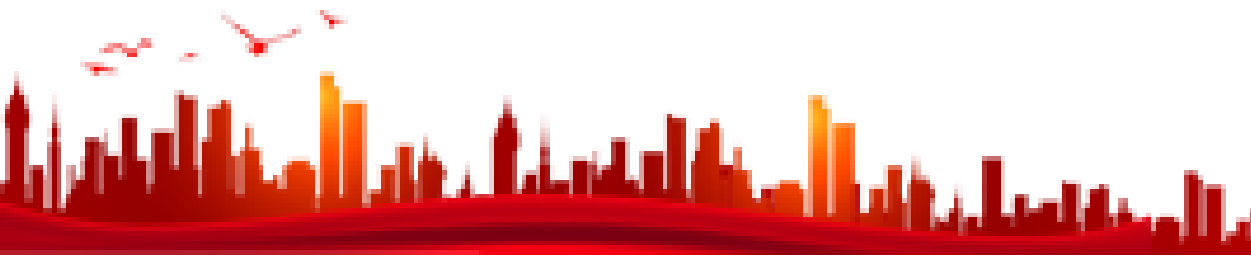
民主管理举措

报告期内，公司采用民主征询的方式收集员工的意见，响应员工需求：

征询员工对于薪酬调整的意见,确保薪酬调整的公平性、合理性，符合员工的期望和公司的发展战略。



征询年度为民众办实事项目，增加职工考取执业药师和子女考取大学的奖励，激励员工提升自身专业素养的同时体现出对员工家庭的关怀,员工福利体系日趋完善。



案例

公司深入开展工团活动，创新组建多支健康训练营小队，开展各项健康训练活动，如足球、羽毛球等，员工结合自身健康状况、体能情况，兴趣爱好等进行选择报名，以起到增进沟通与交流、提升身体素质和健康水平、培养团队意识和合作精神，增强工作动力与情绪调节能力的作用。



员工申诉机制

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。

※ 关爱与帮扶

帮扶困难员工

公司始终将员工福祉放在首位，为遭遇重大疾病、意外事故等困难的员工提供经济援助和精神支持。

案例

公司党委书记、董事长前往困难党员家中开展走访慰问，并送上公司的温暖和关怀。



平衡工作与生活

公司注重平衡员工的工作与生活，通过组织丰富多彩的员工活动，如春节活动、中秋活动等，丰富员工的业余生活，增强团队合作精神和凝聚力。

案例

春节之际，公司工会举办“龙行龘龘迎新春”传统文化活动，同时通过趣味缤纷的活动项目营造了 2024 农历新年欢乐祥和的气氛，如：写对联、剪纸、手工草编摆件、特色糖画，提前为广大职工送上新春佳节的祝福。



案例

为营造中秋传统佳节的节日氛围，传承和弘扬中华优秀传统文化，公司工会特组织开展“传承经典 中秋诵月”中秋节传统文化活动，通过“诗词接龙”“猜谜”和“企业文化快问快答”，让员工在活动中学习和感受文化的魅力，增强对传统文化的喜好。



✖ 发展与培训

公司设置人力资源部（干部管理部）统一组织和负责员工发展培训工作，门店管理部、党群工作部各部门协同配合。公司党委、经理层积极参与各项员工培训教育活动。

公司秉承以人为本的管理理念，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。

公司明确了员工晋升的基本条件，并根据各岗位所属性质，分别规定中层管理干部、专家、总部、物流部、下属各子、分公司、连锁门店和商店员工晋升的资格条件。公司每年开展人才盘点，并将人才盘点结果作为员工晋升的重要依据，年度内，公司根据战略发展规划和实际情况，开展晋升工作。

公司管理的员工划分为五个职级，对应八个职等，职位名称制定规则一般为“部门”—“职级”。公司设置了不同业务单元对应的职级、职等和职位关系规则，并设置管理和专业两个职业发展序列。通过设置管理专业两个序列，明确从事专业事务领域职工职业发展通道，鼓励职工多元化、多角度发展。

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。
- 注重岗位能力提升，主要项目有岗位培训、安全培训、质量培训、转岗培训、长病假员工复工培训、岗位带教，项目历练等。

发展与培训绩效

- 2 名 85 后见习副总经考核通过提任为公司副总，1 名 80 后中层正职提任至集团；
- 提任 8 名中层干部（正职 4 人，副职 4 人，其中 30 周岁 1 人），引进 1 名中层副职；
- 1 名 90 后兼任三级企业班子副职，2 名干部进行岗位交流；
- 末等调整 1 人，1 名干部转型为高级专家；
- 破格提拔 1 名 85 后店长，营业员晋升为见习店长 15 人见习店长晋升为店长 35 人。

案例

管培生培养

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。2024 年管培生培养项目为 24 届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，产出调研报告九篇。



案例

第九期储备店长培养班

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，公司于 2024 年 9 月开设第九期储备店长培养班，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。2024 年 9 月至 11 月间共开设三次系列课程培训，培训内容包含：店长认知、门店管理“人货场”包含店长岗位职责、门店管理培训，安全生产管理、门店指标逻辑与数据分析、人力资源管理、门店质量管理及突发事件处理、门店陈列营销与 SKU 管理、会员社群与市场营销管理、门店财务管理、商品策略与管理、门店操作系统管理等，并于 11 月 29 日进行最终考核并结班，17 位学员成功结业。



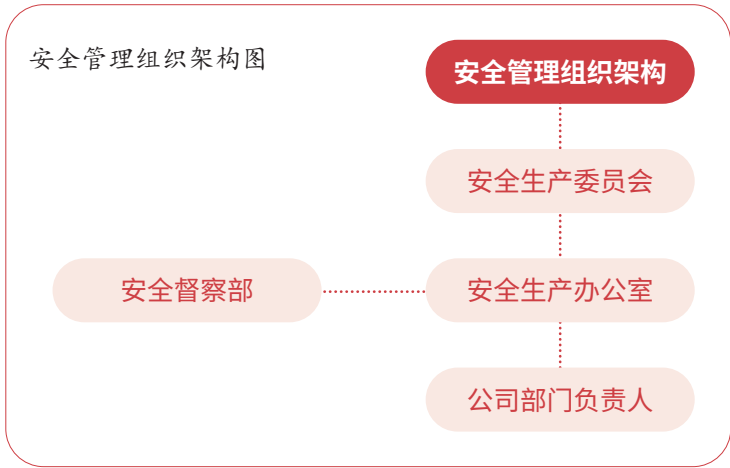


职业安全健康

职业健康与安全生产治理

公司严格遵守《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规和有关规定，制定了《职业健康安全管理办法》等制度，确保员工的安全和健康。公司根据经营要求为员工建立健康档案，定期为一线员工提供健康检查服务，如实登记上海市从业人员健康合格证信息。

公司严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《生产安全事故应急预案管理办法》《突发事件应对法》等法律法规，制定了 20 余项安全生产相关制度，并通过安全教育培训提高各级负责人的安全意识、有效地遏止事故、提高队伍安全素质。

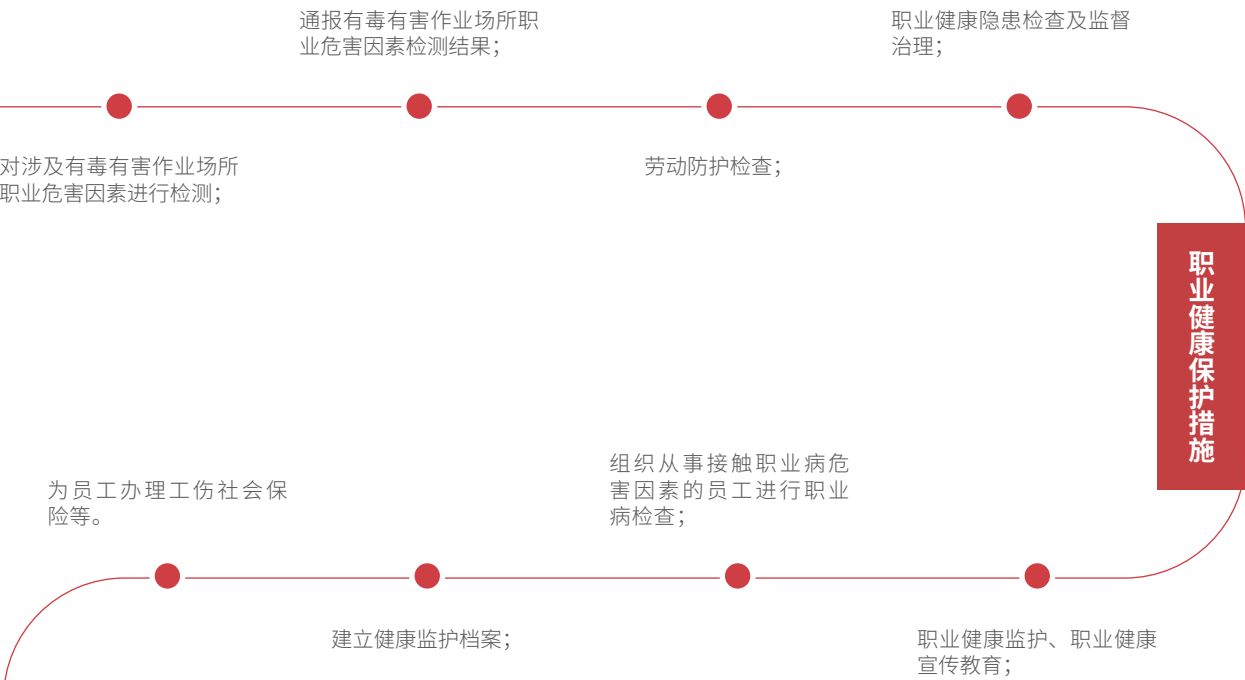


- | | | |
|-----------------|-------------------|-----------------------|
| 《安全生产管理办法》 | 《消防安全管理办法》 | 《治安维稳管理办法》 |
| 《安全生产目标与指标管理规程》 | 《安全生产会议管理规程》 | 《安全管理机构及安全管理人员配备管理规程》 |
| 《安全生产责任制管理规程》 | 《安全生产费用提取和使用管理规程》 | 《安全生产法律法规管理规程》 |

战略

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。

影响、风险与机遇管理



双重预防体系建设

第一医药依据《国务院于进一步加强企业安全生产工作的通知》，在 2024 年完成了对营业区域内的风险辨识和分级管控的更新，以及门店双预防体系指导书的编制，并持续开展隐患排查治理工作。

风险分级管控

第一医药在 2024 年度完成了对营业区域内危险源辨识和分级管控更新工作，采用风险矩阵法评估。同时在第三方的协助下，通过对 5 家不同业态的样板门店进行调研，并结合已更新的第一医药风险辨识和风险分级管控报告，编制完成了《第一医药门店双重预防机制建设指导手册》。通过建立门店清单式周检和一店一风险清单的方式，基层全员参与风险辨识，风险控制从基层门店开始，不再仅仅局限在重点部门和重点门店，整体提升了第一医药基层门店的风险控制和预防能力，减少基础隐患发生。

隐患排查治理

2024 年第一医药逐步建立以基层门店自检为主，股份公司巡查督导为辅，并加以外部第三方专家专项检查的形式，开展隐患排查工作：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和督导。在重点时期、节假日以及防汛期间会重点加强对物流中心、第一医药商店和租赁场所等的安全工作检查。2024 年第一医药针对基层 28 家装修时间较长、电气隐患较多的门店，外部聘请专业第三方咨询单位，开展了专项电气、消防安全检查。通过此次专项检查归纳梳理了具有共性和突出性的问题，为后续的隐患排查治理工作提供了导向。

案例

2024 年底，为贯彻习近平总书记关于安全工作的重要讲话指示精神，全面落实市委、市政府、市安委会、市国资委及集团关于安全生产的工作部署，第一医药党委书记、董事长带队，前往第一医药物流中心进行安全检查，重点检查现有物流仓储区域及智能化物流改建项目的消防和施工情况。



安全培训教育

2024 年，公司以线上线下相结合，培训与考试相结合的形式组织开展安全培训教育，100% 覆盖公司全体员工。培训包括但不限于安全生产相关培训、食品药品安全培训、网络安全培训、安全生产治本攻坚三年行动之安全生产负责人专题培训、安全生产管理岗位培训、安全生产上岗证培训等，课程内容包括《中华人民共和国安全生产法》讲解、应对多类事故案例措施的安全教育视频、安全风险管控与隐患排查及灭火器使用实操教学等，结合理论知识与实操赋能，强化并巩固一线管理岗位员工或管理岗位储备人员的消防安全和生产规范意识。

指标与目标



产品和服务

✕ 质量管理

治理

公司不断加强药品经营质量管理，规范药品经营行为，保障客户用药安全、有效。目前，公司已建立完善的质量管理体系，涵盖了组织架构、制度体系以及工作流程等多个方面。

组织架构

公司成立了专门的质量领导小组，由总经理亲自挂帅，成员包括采购、销售、储运、财务、人事行政以及质量管理部门负责人，确保了质量管理体系的全面性和权威性，为质量管理体系的有效运行提供了坚实的组织保障。

制度体系

公司建立了一套完整的质量管理制度。这些制度不仅符合国家相关法律法规和标准，还结合了公司自身的实际情况，确保了产品的安全、有效和可靠。公司注重全员参与原则，鼓励每个员工都参与到质量管理制度的建设、实施和改进中来，通过持续改进不断提升产品的质量和服务水平。同时，公司还建立了严格的质量保证系统，包括完整的文件体系，以保证质量管理体系的有效运行。

工作流程

公司遵循国家药品管理法律法规，制定了详细的质量制度和流程，确保药品从采购、入库、养护到销售、储存等各个环节都符合法律法规要求。

战略

第一医药秉持以顾客为中心的理念，致力于保障每一位患者的用药安全，不断提升客户的购药体验，积极履行作为上市零售医药企业的社会责任与担当。在服务的质量保障和质量改善方面，公司建立了一系列体系、政策、措施，并取得了显著成效。



影响、风险与机遇管理

质量管理措施



质量管理体系完善

- 全面完成质量管理体系修订完善；
- 不断优化质量督导考核细则；
- 点面结合不断细化质量培训体系。



经营资质管理

- 全力推进新开门店许可，有序开展既存门店许可证延续、变更；
- 积极响应特殊资质需求，赋能业务助力经营发展。



质量内控管理

- 加强督导检查，问题及时纠偏；
- 强化重点环节管理，加强全过程质量监督控制；
- 积极迎检监督检查，总部检查结果良好。

2024 年质量培训情况

总部	12 场	257 人次
批发	10 场	336 人次
直营店	15 场	1,540 人次
加盟店	2 场	35 人次

产品与服务风险管理

公司根据相关法律法规要求，建立了全面的产品与服务的健康安全风险排查机制，识别、评估和控制药品经营过程中可能存在的质量风险，确保药品经营企业的合法经营和质量安全，防范质量事故的发生。

01

风险识别与评估

- 公司定期对采购、仓储、销售等各个环节进行安全隐患排查，识别可能存在的健康安全风险点。
- 通过查阅资料、现场检查、访谈等多种方式，全面评估风险的可能性和影响程度。

02

内部控制与监督

- 公司建立健全内部控制体系，明确各部门在健康安全风险排查中的职责和任务。
- 质量管理部门对风险排查工作进行监督和指导，确保排查工作的有效实施。

03

合规性检查

- 公司严格遵守国家药品管理法律法规，确保采购、入库、养护、销售等各个环节的合规性。

06

员工培训与教育

- 公司加强员工对健康安全风险的认知和培训，提高员工的安全意识和操作技能。
- 通过定期培训和考核，确保员工能够熟练掌握风险排查和应急处置的相关知识和技能。

05

持续改进与优化

- 公司根据风险排查结果，及时制定整改措施，消除安全隐患。
- 定期对排查机制进行回顾和优化，确保机制的有效性和适应性。

04

应急响应与处置

- 公司制定完善的应急预案，明确在发生质量安全风险时的应急响应流程和处置措施。
- 定期组织应急演练，提高员工应对突发事件的能力和水平。

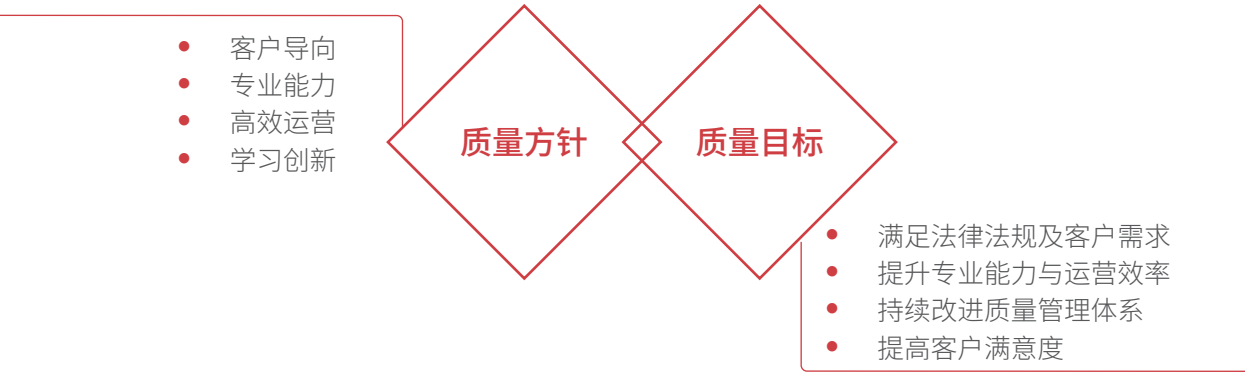
产品召回

公司作为药品经营企业，严格按照《中华人民共和国药品管理法》及其实施条例等相关法律法规的要求，建立和完善了药品召回制度。明确了药品召回的程序、责任以及具体的执行措施，确保在药品存在安全隐患时能够及时、有效地进行召回，保障公众用药安全。

客户投诉处理



指标与目标



客户服务管理

医药可及性

公司不断扩大经营品种数量、增开门店、拓展客户服务渠道并通过形式多样的活动，扩大产品认知。12月，第一医药第 200 家门店—青年路店，于闵行区七宝正式开业。报告期内，第一医药新增门店 55 家、净增 35 家，其中净增 12 家健康小站。门店瞄准乐活银发族、新养生达人、独立新女性、家庭亲子派、跃活新中产、潮流 Z 世代六大人群需求持续升级。

第一医药打造智慧健康便利惠民新平台

第一医药会员小程序上线

在数字化转型的浪潮下，第一医药打造了功能丰富的小程序，成为资源分享与服务提供的创新平台。借助小程序的门店活动功能及时发布各类促销、健康讲座等活动信息，为用户提供及时的健康信息。用户也可以通过中医门诊预约功能，便捷地预约心仪的中医专家，合理分配医疗资源。另外值得一提的是，会员小程序通过上线慢病合约购药频道，为慢病会员提供一站式、便利化的用药采购服务，通过用药提醒、优惠捆绑等方式，与患者构建良好互动关系。



线上购药可使用医保支付

打开 i 百联 APP 进入第一医药自有送药到家服务平台“药到家”，即可使用线上医保购药；同时，在支付宝、饿了么、美团、京东搜索第一医药，指定类目也可使用医保支付。旨在为有用药需求的消费者提供更便捷、高效、安全的送药服务。

第一医药抖音小时达上线

抖音平台搜索“第一医药小时达”观看直播了解最新健康资讯，购药最快 30 分钟送达。



案例

推出双语服务，便利外籍客户

为助力国货养生滋补品走向世界，对“双语服务”进行了升级。在 1 个标杆门店及核心创新门店进行首发试点，以上海市第一医药商店作为双语服务总店，从人、货、场三个维度全方位打造双语服务。

具体措施包括推出双语药师服务，能精准地为外籍顾客提供专业的用药指导；设置双语商品标签，让外籍顾客清晰了解商品信息；提供全流程双语标识指引，方便他们在店内顺畅购物；还编制了双语服务手册，确保服务的规范化与标准化。



案例

打造一刻钟生活圈健康服务功能

第一医药积极推进建设 15 分钟生活圈，全年为市民提供超 1413 场社区健康服务，近千名执业药师、药师走进社区，为居民提供安全用药指导及健康便民服务，让消费者在家门口就能享受专业健康检测、中医咨询、医保政策解读等服务，满足居民日益增长的健康消费需求，做家门口的健康守护者。



负责任营销

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。



百联健康节营促销活动

2024 年 4 月 24 日至 6 月 30 日，第一医药在百联健康节期间开展 55 购物节营促销活动。



膏方节中医药养生集市

2024 年 10 月 25 日至 10 月 31 日，第一医药第二十一届膏方节开幕，中医药养生集市开市。活动期间有专家免费健康咨询、养生好物 DIY 等多样活动，还能现场领取福慈堂膏方券。



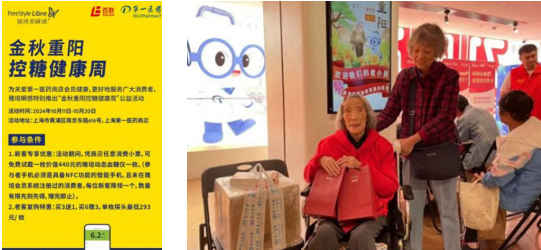
周年庆野山参文化节营促销活动

2024 年 11 月 23 日，第一医药 71 周年庆典暨上海第十届野山参文化节在南京东路 616 号开幕，众多领导和嘉宾出席。



“老小孩” 重阳健康沙龙

重阳节是中国传统文化中尊老、敬老、爱老的重要节日，第一医药携手各知名健康品牌为“老小孩”们带来了一场特别的“健康沙龙”，活动包括名医现场 1 对 1 咨询、名中医现场把脉、专业营养师讲授秋冬养生课等。



负责任营销培训

公司始终严格执行政府颁发的《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国药品管理法实施条例》及相关的法律法规并定期为所有员工提供负责任营销培训，培训内容涵盖营销规章制度、产品销售技巧知识、销售技巧等。任何公司的员工、顾客及客户等，均可以向纪律检查部门举报可能的违反营销法律法规、行业规范或公司政策的行为。所有不当行为的举报都将予以严肃处理 and 调查，并采取整改措施。

医药健康普及

案例

六一爱眼 五官科专家面对面

2024 年 6 月 1 日至 10 月 31 日，豪雅联合第一医药及五官科专家团队，在南京东路 616 号第一医药商店 2 楼举办爱眼活动。现场有专家科普讲座、答疑、免费建档检测，还有豪华伴手礼，可体验眼健康服务。



案例

国爱耳日 声望听友会

2024 年 3 月 1 日至 31 日，第一医药携手声望听力开展三月爱耳月活动。活动期间有专家免费服务、坐诊、讲座等，还有科普展赠礼，以及不同程度的购机优惠，为听力健康保驾护航。



售后服务

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。

客户投诉应对机制

商品投诉

- 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。

服务投诉

- 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；
- 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。

环境投诉

- 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。

100 %

客诉回复率

100 %

客诉解决率

100 %

客户满意度

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。



“好差评” 售后服务评价体系



- 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。



- 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。
- 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。

✧ 信息安全与隐私保护

治理

公司在收集、储存、处理、传播和分享信息时遵循国际信息安全管理体系（ISO 27001）要求、信息系统等级保护基本要求和《中华人民共和国网络安全法》的要求，参考《中华人民共和国计算机信息系统安全保护条例》《信息安全技术信息系统安全等级保护基本要求》等法律法规，制定《信息安全管理制度》，明确信息安全工作的总体要求，加强信息安全风险防范，保障信息安全管理工作的顺利开展。

第一医药的数字化中心负责人在信息安全方面，接受集团安全管理委员会的工作安排和指导，并落实相关的信息安全工作。此外，公司成立信息安全专岗，负责牵头落实和跟踪所属公司内的信息安全管理工作，并接受集团商业互联网部信息安全相关的工作安排和指导。

战略

公司高度重视信息安全与隐私保护工作，并将其纳入公司整体战略的重要组成部分。以“安全第一、综合防范、预防为主、持续改进”为原则，持续优化内部管理流程，全面提高信息安全风险抵御能力。

安全第一

信息安全为业务的可靠开展提供基础保障，把信息安全作为信息系统建设和业务经营的首要任务。

综合防范

管理措施和技术措施并重，建立有效的识别和预防信息安全风险机制，合理选择安全控制方式，使信息安全风险的发生概率降低到可接受水平。

预防为主

依据国家、监管机构相关规定和信息安全管理最佳实践，根据信息资产的重要性等级，对重要信息资产采取有效措施消除可能的隐患，降低信息安全事件的发生概率。

持续改进

建立全面覆盖信息安全各个管理领域的，可度量的、可管理的管理机制，并在此基础上建立持续改进的体系框架，不断自我完善，为业务的平稳运行提供可靠的安全保障。

影响、风险与机遇管理

公司高度重视客户信息安全管理，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控、存储时数据加密、使用时不暴露明文。报告期内，公司未发生泄漏客户隐私事件。

信息登记管理措施

■ 公司在销售处方药时必须对消费者信息进行登记，包括患者姓名、联系方式、购买药品名称及规格、生产厂家、药品批号等，登记的内容要做到真实完整，确保处方药的销售安全、合规。

■ 公司对收集到的慢病患者个人信息均要求必须严格保密，由专人保管，不得泄露、出售或非法向他人提供。

线上订单隐私保护

■ 针对通过“药到家”等线上平台购买产品的客户，公司为确保包装及发货过程中顾客隐私安全和用药安全，在每一个订单包装上都贴有“第一医药”的红色贴纸以确保商品完好，并对顾客姓名、电话等关键信息进行遮挡。

会员资料隐私管理

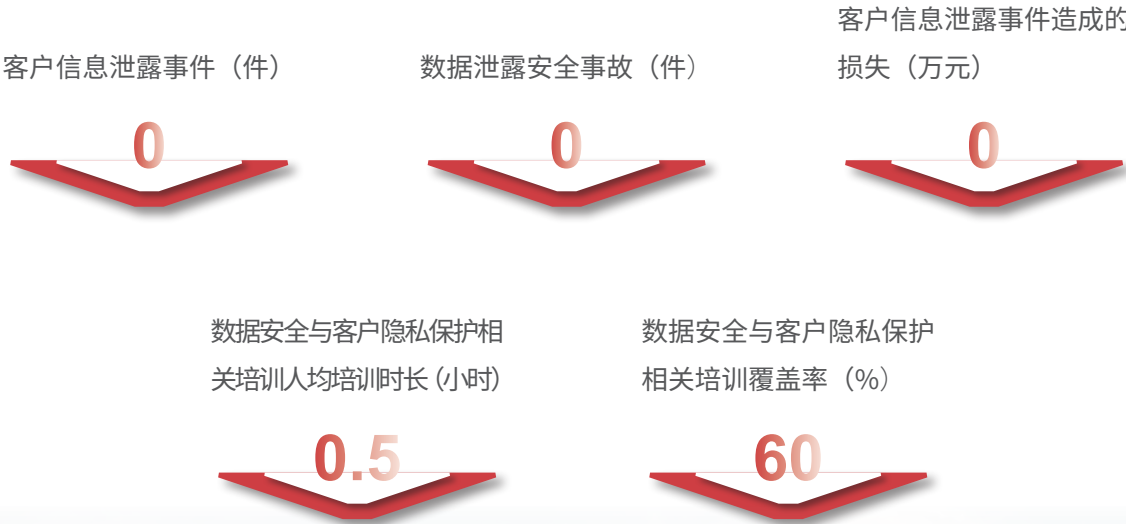
■ 公司建立会员体系并适用相应隐私政策，通过加密技术等合理可行的安全防护措施保护会员信息安全。

■ 对于会员所留存的个人资料，在未获会员同意之前，不对外透露会员姓名、地址、电子邮箱及其他依法受保护的个人信息。

■ 会员可通过短信提示回复的方式退订公司给其发送的商业广告或商业性短信息。

指标与目标

公司以“信息安全管理应符合第一医药总体发展战略，平衡安全、成本和效益之间的关系，降低信息安全、网络安全、数据安全等风险保障业务的稳定运行”为信息安全管理工作总体目标，促进信息安全与信息系统和业务发展同步规划、同步建设。

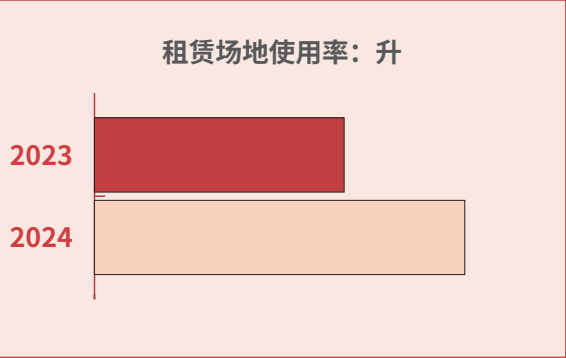
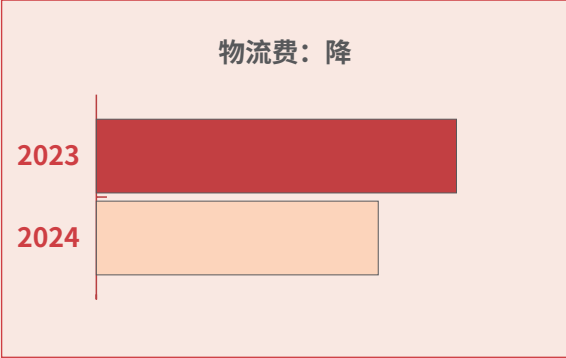


科技创新举措

✕ 数字化智慧制造

第一医药现代化智能物流中心建设

现代化智能物流中心运用数字化信息技术，兼顾存储容量与作业效率，将更快响应一线门店需求、更高效地为供应商提供专业优质的配送服务、更加精准预测市场需求变化。同时，升级物流基地运转能效，响应平急两用建设任务，为上海城市保障贡献国资国企力量。



会员系统迭代升级

- 后端数据

 - CRM 系统通过手机号码统一标识公司信息资料
 - 实现行业标签病种、消费行为，价值等级自动生成
 - 全面呈现公司 & 门店会员管理，慢性病、DTP 业务现状及趋势
- 前端功能

 - 通过线上渠道投放营销活动，用药知识提升门店曝光度
 - 实现短信，电话，小程序等全渠道精细化运营核心会员
 - 移动端慢性病建档 & 回访 DTP 患者用药情况提升服务质量

报告期内



※ 培育创新产业

创新商业模式

深化特色门店的打造，通过“药店+”咖啡、茶饮、中医、宠物健康等赋能“第一医药”老字号品牌焕新，注入新场景、新服务、新增量。



打造跨境电商

投资设立香港公司，打造跨境大健康医药电商业务，是医药企业布局跨境板块先驱者，通过品牌品类优化扩容、批发业务体量优势、差异化品类引流的供应链优化方式整合资源发挥大健康产业潜能。



建立煎药中心

2024 年底中药煎药项目正式揭牌，建立首批符合团标要求的煎药服务中心，旨在解决患者在中医诊疗过程中遇到的长时间等待、居住环境限制以及煎药过程复杂等难题，致力于提供更加人性化服务，打造第一医药的全新增长动力。



※ 知识产权

48 件

商标数量

实用新型专利
授权数

1 件

1 件

外观设计类
专利授权数

著作权数量

1 件

合作共赢

※ 供应链管理

公司致力于打造负责任的供应链，不断深化供应商合规管理，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。



案例

2024 年度重点合作伙伴答谢会

12 月 18 日，第一医药 2024 年度重点合作伙伴答谢会圆满召开。近年来第一医药持续为创新蓄力，期望在未来与合作伙伴共同构建具有第一医药特色的、高效且创新的大健康供应链体系，为消费者提供极致线上线下消费体验，推动企业高质量发展。借此答谢会契机，第一医药正式发布“聚新向新，战略同行——第一医药大健康创新供应链项目”，邀请新老品牌共同携手突破创新，将品牌优质产品资源和第一医药专业服务相结合，为消费者带来健康美丽新生活。



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。

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。

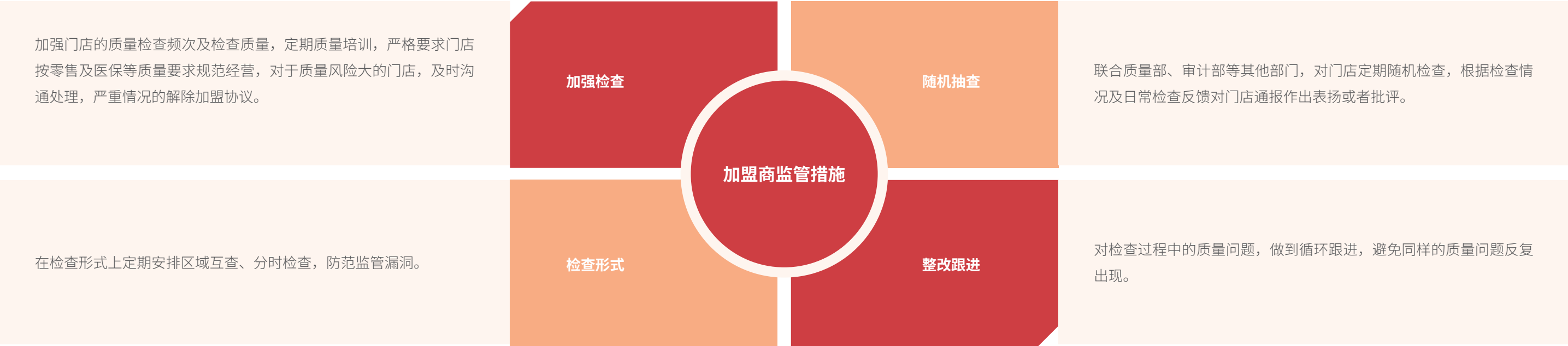
加盟店铺巡店管理

门店加盟部不定期现场对加盟门店经营人员的日常经营活动进行监督、规范化培训和管理跟踪，对不合规的行为提出纠偏及处罚意见，对盈利状况不好的门店协助提供整改提升方案。



✕ 加盟商管理

公司依据《中华人民共和国药品管理法》《商业特许经营管理条例》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。



※ 助力行业发展

案例

首家宠物友好门店

2024 年 6 月，第一医药首家宠物友好门店于淮海路商圈的陕西南路店正式开业，迅速成为行业焦点。门店以健康管家的定位，为顾客与爱宠打造了共享健康空间，为顾客提供各类宠物健康产品，如营养补充剂、保健药品等，还能为宠物主人提供专业的健康咨询服务，实现人与宠物健康服务的融合。



通过涉足宠物经济领域，第一医药拓展了业务边界，为传统医药行业注入新活力，也为同行提供了可借鉴的发展模式，助力整个行业在多元化发展道路上迈出坚实步伐。

案例

首家院外呼吸慢病管理示范店

2024 年 2 月 24 日，第一医药打造了“肺畅轻松”院外呼吸慢病管理专区，第一医药商店作为首家院外呼吸慢病管理示范店，获颁“院外呼吸慢病规范化管理试点门店”授牌，并举行授牌仪式。今后，零售药店场景将成为医院呼吸慢病标准化诊疗及全程管理的重要一环，帮助患者更好地在日常生活中甄别气道炎症水平、预防急性发作、减少疾病急性加重。



※ 产业共享

案例

携手支付宝助力银发群体享受医保码便利

第一医药、汇丰大药房与支付宝始终保持深度合作，在 2024 年 7 月，双方共同开展医保助老健康行动。此次合作旨在为银发群体提供更便捷、贴心的服务，帮助老年群体轻松使用医保码功能，尽享医保码普及带来的红利。在 50 余家旗下门店，老年群体不仅能得到专业的用药指导，使用支付宝医保码进行支付时，还可享受更多实惠。

此次合作是双方践行社会责任的体现，致力于提升老年群体的就医购药体验，让他们在数字化时代也能轻松享受便捷的医疗服务。



案例

与拜耳共同创办路演活动

第一医药与拜耳在 2024 年 9 月 21 日的青浦蟠龙天地以及 11 月 16 日的上海万象城联合创办路演活动。



社会贡献

公益捐赠

案例

2024 年 9 月，公司党委代表前往金山区山阳镇中兴村党总支走访慰问。共捐赠 10,000 只一次性口罩，捐赠金额合计 2.5 万元，覆盖约 310 户村民共 1,240 人。



乡村振兴

案例

2024 年度结对扶贫云南省楚雄州永仁县灰坝村，现金捐助 10 万元用于道路修缮、造桥工程。



志愿活动

案例

2024 年 3 月 5 日，“第一医药依嘉志愿服务队”的党团员志愿者们积极参与到各项志愿服务活动中。南京东路步行街上，第一医药商店党支部以“学雷锋 树新风”为主题在商店门前服务现场开展主题党日活动，为市民提供血压、体重、血氧饱和度检测及助听器咨询等服务。



案例

同日，徐汇区枫林街道科汇小区社区活动室内人头攒动，第一医药门店管理部党支部在此参加“文明徐家汇 海派‘锋’行季”活动。



社区活动

案例

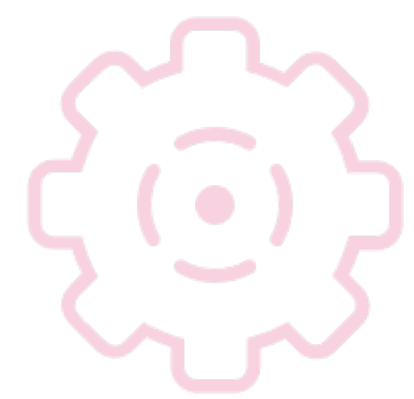
2024 年，第一医药对接多个街道开展街道大型活动，活动颇具成效，赢得顾客广泛认同。



- 党建引领
- 公司治理
- 内控与风险管理
- 合规经营
- 税务管理
- 反商业贿赂



如7而遇
一心为你
RIGHT THIS TIME
JUST FOR YOU



治理篇

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

党建引领

2024 年，公司党委深入贯彻党的二十大、党的二十届三中全会精神和习近平总书记考察上海重要讲话精神，认真落实市国资委党委及集团党委决策部署，深入开展党纪学习教育，推进各项重点工作。一年来，公司上下坚持党的领导，加强党的建设，聚焦落实全面从严治党，推进党风廉政建设走深走实，凝心聚力保障公司高质量发展迈上新台阶。

※ 党建基本情况

公司党委下设 6 个党支部，构建党委 - 党支部二级管理体系，共有中共党员 92 名。2024 年公司 5 个党支部完成换届，组织架构持续优化。在推进国企改革深化提升发展阶段，党组织不断完善，以适应新形势发展需求，发挥政治核心与战斗堡垒作用。

※ 党建制度落实

报告期内，公司不断完善党内制度建设。制定《关于党委履行前置程序研究讨论重大经营管理事项的实施细则》，明确前置研究讨论事项大类和议事方法，细化明确权责边界，完善运行机制和工作流程；及时修订公司的“前置事项清单”，推动党委在公司治理结构中“把方向、管大局、保落实”作用。



※ 党建活动

理论学习引领发展方向

严格落实“第一议题”制度

- 党委、党支部将习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神作为党委会、支委会的首要议题，及时跟进学，全年各级党组织共开展“第一议题”学习 84 次，不断推动学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想往深里走、往心里走、往实里走，切实用党的创新理论武装头脑，指导实践、推动工作。

深化党的创新理论武装

- 制定《第一医药党委中心组理论学习计划（2024 年度）》，参照集团党委中心组学习内容开展集中学习和专题研讨共 8 次，围绕国有企业改革深化提升、开展党纪学习教育、贯彻落实党的二十届三中全会精神等内容进行学习研讨交流，不断增强运用理论解决实际问题的能力。



拓展主题教育

- 持续加强理论武装，创新学习形式，与上海制皂党委开展联组学习，与同类型组织形成“党建联建”，联合开展主题党日活动、专题党课学习活动等；走出传统学习空间，充分利用身边红色教育资源，前往龙华烈士陵园、闵行廉政文化馆、上海中医药博物馆等地开展专题活动 3 次。



学习贯彻二十届三中全会精神

- 根据集团党委工作要求，编制并下发《关于深入开展党的二十届三中全会精神教育培训工作的实施方案》，推进党员教育资源库建设，加强党员教育方式载体创新，邀请市党校教授召开辅导讲座；
- 落实“同上一堂党课”，组织科级及科级以下干部集中学习等，共开展领导干部集中学习 5 次，自学贯穿第三、第四季度，开展专题研讨 2 次；
- 运用“三会一课”组织党员学习 6 次、主题党日 6 次，参加线上及线下学习培训班 448 人次，促进全会精神入脑入心。

基层党组织建设夯实根基

■ 压紧压实党建工作责任

签订党建责任书，在责任书中列明考核清单，使围绕中心工作抓党建的责任更加突出。组织支部书记开展年度述职评议，召开季度支部书记例会，不断明确党建目标，不断落实党建举措。



■ 夯实组织队伍建设

深化“支部建设提升行动”，聚焦打基础、上台阶、求创新，5 个党支部完成换届选举。注重从骨干中培养新党员，同时注重向基层一线门店党员发展工作上倾斜，今年共发展 3 名一线党员。组织开展“两优一先”表彰，表彰 12 名优秀共产党员、1 名优秀党务工作者、1 个先进基层党组织。



■ 拓展党建载体方式

开展“牢记嘱托、勇担使命，改革深化提升建新功”和“三建三促”党建主题活动，进一步激发党组织活力动能，推进改革深化提升行动和“重中之重”工作落实落地。加强党建品牌打造，巩固提升党委“依心·到家”党建品牌的同时，打造支部党建品牌，总部第一党支部“书记有约”荣获百联集团第二轮特色党建品牌。



■ 创新开展党建联建

- 在参与南京路商圈党建联席会议、外滩街道区域化党建联席会议的基础上，第一医药商店党支部与第一百货、第一食品共建南京路“第一”商号党建联建平台；
- 与泰坤堂中医医院党支部、中医药大学局级退休党支部开展联建活动；
- 门管部党支部与徐汇区漕河泾街道习勤居民区党总支、静安区芷江西路街道永太居民区总部委员会、杨浦区控江路街道控江二村居民区党支部委员会等 9 个区的 9 家党总支、党支部开展联建，促进志愿服务活动开展及业务发展。

■ 推动党的基层组织全覆盖

在 2023 年“双结对”工作的基础上，通过支委委员增加结对门店，团委委员结对门店，从原先的结对 34 家，增加到结对 55 家，进一步扩大结对门店数量，再结合党员发展向一线倾斜、党员组织关系内部转移、党员优先入用等举措，不断加大党组织的覆盖面，加强党组织功能在基层的发挥。



深化落实全面从严治党

扎实开展党纪学习教育

- 强化组织领导精心谋划部署，第一时间制定实施方案，组建专班、细化安排。强化理论学习确保全员覆盖，公司党委开展 3 次集中理论学习研讨，带头学习《中国共产党纪律处分条例》，邀请集团纪委上门授课，召开党纪警示教育会，党委书记上专题纪律党课，组织参观警示教育基地，贯通警示教育与党性教育；
- 通过百联报、公众号发布党纪学习教育动态、资料，丰富学习形式，推动廉洁文化浸润人心。

深化落实全面从严治党责任

- 严格落实“四责协同”机制，与各层级干部、重点关键岗位人员签订《责任书》或《承诺书》，督促各级领导干部履行好“一岗双责”。组织召开全面从严治党大会，开展中高层管理干部集体廉洁谈话，教育引导党员干部牢记职责使命，增强政治定力，守底线、知敬畏、存戒惧。

深入对照实施强化“零基管理”

- 根据集团纪委《零基管理实施方案》要求，始终坚持“零起点”，始终在“治未病”上下功夫，将党风廉政建设和反腐败工作预防关口前移，督促公司各党支部、相关职能部室对行业性、系统性廉政风险点开展排查治理，着力在一体推进“三不腐”上取得明显成效。

强化党员干部廉洁从业意识

- 时刻警醒党员、干部要充分发扬自我革命精神，紧绷纪律之弦，保持清醒和坚定，持续提升廉洁从业意识，不利用职务之便谋取私利，不参与任何形式的腐败行为，不断推动公司全面从严治党向纵深发展。

✘ 下一步党建工作计划

第一医药以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十届三中全会精神，按照上海市国资委党委和集团党委的部署安排，紧紧围绕公司改革发展大局，坚持改革精神、突出严的标准，以在完善公司治理中充分发挥党组织领导作用为牵引，以落实全面从严治党责任清单为抓手，以提升基层组织功能为重点，以加强干部人才队伍建设为关键，以深化零基管理体系为保障，进一步守正创新、凝心聚力，奋发进取、狠抓落实，为公司建成“长三角领先型的医药及健康服务商”，助力集团加快建成“一核三柱”现代商业产业集团、实现高质量跨越式发展提供坚强保证。

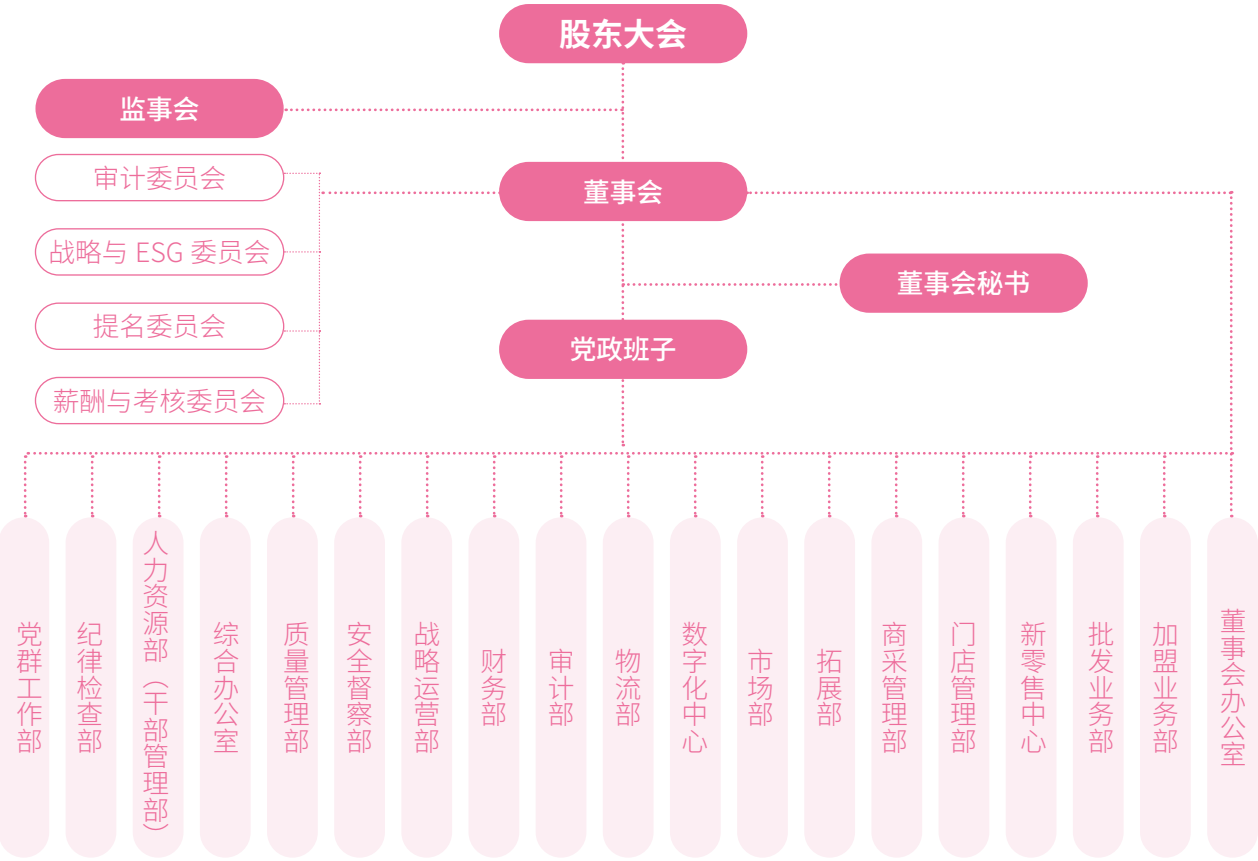
公司治理

✖ 治理策略

公司高度重视治理工作，严格遵循《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》等相关法律法规，全面落实中国证监会发布的其他上市公司治理相关的规范性文件要求。在此基础上，公司持续推进公司治理制度的完善工作，并对股东大会、董事会、监事会等公司治理结构进行优化。在战略决策过程中综合考虑公司内外部环境、法律法规要求、利益相关方期望，明确治理目标，加强内部控制，推进信息披露透明度，强化与利益相关方沟通，并持续优化与创新。

✖ 组织架构

合理严密的治理架构是公司有序运转的基础，是公司实现长远发展的坚实保障。公司已建立一套以股东大会、董事会、监事会和管理层为核心主体的治理结构，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间分工明确、权责清晰、协调运作、相互制约的治理机制，构建了紧密衔接、高效协同的治理与管理架构。



✖ 三会治理

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，董事会下设战略与 ESG 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	2024 年	审议议案数量
股东会会议	次	3	13
董事会会议	次	11	40
监事会会议	次	6	9
三会审议未通过议案数量	个	0	-
ESG 与战略委员会会议	次	1	1
审计委员会会议	次	8	20
提名委员会会议	次	4	5
薪酬与考核委员会会议	次	2	2

内控制度完善

报告期内，公司逐步完善法治国企、内部合规管理、证券监管等领域的内部制度建设，制定 / 修订了《法治国企制度》《战略与 ESG 委员会实施细则》《董监高持股变动管理制度》《合规管理制度》《合规手册》《法律服务中介选聘操作规程》等。

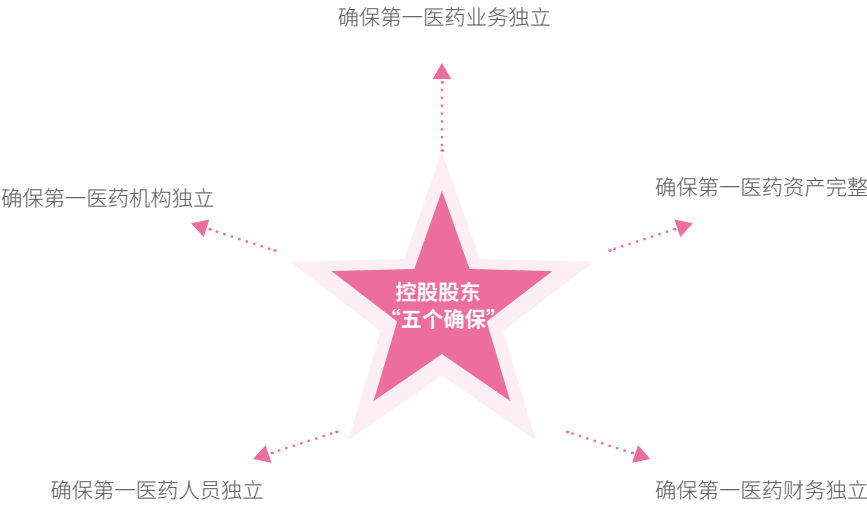


股东大会

股东大会是公司的最高权力机构，负责审议和批准公司的重大决策。公司严格按照《公司章程》《股东大会议事规则》及相关法律法规的规定召集、召开股东大会，采取现场、现场结合网络投票方式进行表决，有效保障全体股东的合法权益。

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。



董事及董事会

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。

四大专门委员会

○ 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；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。

○ 战略与 ESG 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；对公司 ESG 等相关事项开展研究、分析和审议。

○ 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。

董事多元化

公司致力于维护董事会的多元化，将相关人员的性别、年龄、教育专业、工作经历、文化背景等纳入筛选董事候选人的考量范围，目前，公司第十一届董事会 11 名成员中有女性 2 名，50 岁以下人士 5 名，同时包含业务、财务、管理、会计、法律等多种专业背景的成员，各董事能够依据自己独特的文化视角、社会经历、专业优势和实践经验为公司经营活动的决策提出合理的意见，协调合作、相互制约、取长补短，激发董事会创造力。



- 上海上市公司协会颁发上海辖区独立董事制度改革“优秀实践”案例。
- A 股首单投保机构提名选任独董，这一荣誉不仅是对公司在独立董事制度改革实践成果的高度肯定，也彰显了公司在行业内的示范引领作用。当前，投资者服务中心正积极在更多上市公司中推进此项改革工作。第一医药作为改革的先行者，率先踏出了坚实的改革步伐，为行业树立了典范。可以预见，在公司的示范带动下，将有越来越多的上市公司加入到独立董事制度改革实践的队伍中来，共同推动资本市场治理水平的提升，促进资本市场的健康、有序发展。



- 独立董事课题任务：**公司独董围绕战略发展、并购重组、转型升级等主题，通过走访、座谈等形式开展调研研究，并做《布局功能性食品介入生物医药工业》《医疗健康并购交易实务》《以“评”促“转”：医药零售行业数字化转型》专题报告，开拓公司未来发展和业务创新视角。

监事与监事会

监事会是公司的监督机构。公司监事切实认真履行自身职责，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，维护股东，特别是中小股东的合法权益。

信息披露

公司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，明确公司信息披露的范围、临时公告的审批程序等，真实、准确、完整、及时地披露有关信息，确保所有股东拥有平等获得信息的机会。

2024 年度信息披露汇总

■ 披露定期报告	■ 披露临时公告
4 份	58 份
■ 信息披露评级	■ 因信息披露遭受的处罚
B	无

投资者关系管理

公司高度重视投资者关系管理工作，制定有《投资者关系管理制度》，秉承公开、公平的原则，以积极、主动的态度，开展投资者关系管理工作，保障投资者知情权等合法权益，确保大小投资者与中小股东的利益不遭受损害。

投资者关系绩效

■ 完成年度分红	■ 接听投资者电话约
2,789 万元	300 通
■ 回复 E 互动提问	■ 举办业绩说明会
10 个	3 场

内控与风险管理

公司高度重视风险管理及内部控制系统的有效运行，全面持续探索符合自身经营目标的风险管理体系，为推动公司高质量发展保驾护航。董事会作为公司风险管理的最高治理机构，设定公司风险管理总体目标，监督风险治理及内部控制的实施情况。在董事会治理下，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，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。

公司层面	业务流程层面	管理流程层面
包括内部环境、风险评估、信息与沟通、内部监督等。	包括采购、销售（批发与零售）、存货等。	包括固定资产、资金、预算、人力资源、财务报告、成本费用、信息系统等。

稳健的风险管理与高效的内部控制体系是确保企业可持续发展、提升市场竞争力的重要基石。公司基于全面风险治理架构，构建了系统化的风险识别、评估和监控机制，以前瞻性管理思维，将风险管理与内部控制嵌入业务决策与运营流程，确保在复杂环境中保持稳定增长并创造长期价值。

✖ 风险管理制度体系

公司于年内制定并下发《2024 年防范化解经济领域重大风险实施方案》，明确风险组织架构、关键领域、风险量化指标及当年度线上填报方式。公司成立风险防控领导小组及工作小组，领导小组组长由党委书记和总经理共同担任，各分管副总任组员，工作小组为各职能部门负责人组成。通过组织体系的有效建立，增强风控保障。

公司以寻求控制与风险的最佳平衡点为风险管理目标，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。

风险防控三道防线



内部审计监督

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。

公司以寻求控制与风险的最佳平衡点为风险管理目标，2024 年，公司的风险事项排摸关注重点领域，风险排摸方向从全面梳理过渡至目前的精准、重点关注、跟踪，风险关注领域较历年新增法律领域。全年累计已填报的风险事项共计 10 项，一般风险事项 6 项、中风险事项 1 项、重大风险事项 3 项，其中已处置一般风险事项 3 项、中风险事项 1 项、重大风险事项 2 项，中风险、重大风险事项均有所压降和处置。

内控制度更新：

报告期内，公司在整体框架完善的基础上，重点提升个别制度的精细化、业务适应度，构建—完善—突破—重塑的内控制度运转模式已形成，完成《内控制度汇编》2024 版的更新编制及查阅目录，全年修订 **17** 个制度，新增 **5** 个制度，全年年末内控制度总数 **101** 个。

合规经营

治理

公司持续推进合规建设，制定有《上海第一医药股份有限公司合规管理制度》《合规手册》等制度与政策，《合规手册》内容涉及安全管理、公平竞争、保护财产、保护知识产权、数据保护与信息安全、忠实勤勉义务、禁止腐败等方面。



战略

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。

影响、风险与机遇管理

公司合规审查设置三道防线：第一道防线，公司各业务及职能部门是本部门职责范围内的合规管理主体和责任单位；第二道防线，合规管理部门，牵头协调推进合规工作，接受合规咨询；第三道防线公司纪律检查室、审计部按照规定开展责任追究，承担合规管理监督责任。

案例

合规交流案例



公司合规条线前往上海市联合律师事务所，针对行业监管合规进行深度交流



邀请立信会计师事务所针对合规贸易对公司管理层、主要业务及职能人员进行培训

邀请大成律师事务所对新《公司法》展开解读培训，提示公司治理新变化及挑战

税务管理

税务管理体系与制度

公司严格遵守所在地适用的税收法律法规和规章制度，在主管税务机关确定的申报期限内，办理纳税申报或报送代扣代缴、代收代缴税款报表，递交纳税申报表，并按时缴纳各项税款。积极主动配合主管税务机关的各项培训和沟通，公司财务人员定期学习税务方面新出台的法律法规。



10,274.82 万元

公司年度纳税金额

税务管控及风险管理

公司定期收集财务报表、税务申报表等相关数据和信息；根据以上相关信息识别是否存在税务风险并评估相关风险，并根据评估结果制定相应对策。公司持续开展税收风险自查工作，定期自检自查，做到风险可控。

税务贡献

公司大力开展各渠道业务，增加营业收入，增加了当地的税收；另外积极响应国家税务总局号召，将原来的税控系统全面升级为“全电化”，大大提升了开票效率。



反商业贿赂

✖ 反商业贿赂管理体系

公司严格遵守业务所在地所有适用的反商业贿赂法律法规，禁止为获得或保留业务、获得任何其他不正当利益实施贿赂和腐败行为。

公司制定有《合规管理制度》《合规手册》等制度，并推动员工签订《廉洁协议书》《廉洁责任书》《廉洁从业承诺书》等。

✖ 反商业贿赂举措

“净风行动”等专项整治工作

针对违规吃喝开展专项整治，157 人签订《承诺书》；

针对业务招待、履职待遇、差旅、公车使用等问题，加大加强抽查力度，抓早抓小，防微杜渐；

持续推进医药反腐集中整治工作，组织新任关键岗位人员集体廉洁谈话，推动与供应商、合作方签署《廉洁协议书》，在筑牢内部廉洁根基的同时，加强防范外部腐败风险，全面构建亲清统一的营商关系；

针对医保基金的使用，开展后台数据抽查筛查，确保医保基金的合规合法合理使用。

2024 年绩效

管理层参与反商业贿赂及反贪污培训比例

100%

管理层参与反商业贿赂及反贪污培训总人数

35人

董事参与反商业贿赂及反贪污培训比例

100%

董事参与反商业贿赂及反贪污培训总人数

9人

员工参与反商业贿赂及反贪污培训总人数

190人

员工参与反商业贿赂及反贪污培训比例

14.2%

关键绩效表

环境绩效				
指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
直接温室气体排放量（范围一）	tCO ₂ e	4,134.83	-	-
间接温室气体排放量（范围二）	tCO ₂ e	2,781.57	-	-
碳排放总量	tCO ₂ e	6,916.39	-	-
办公用水量	吨	1,935.28	1,908.48	1,445
办公用纸量	张	328,000	328,500	250,000
办公用电量	千瓦时	224,208.30	226,556.17	211,371
门店用电量	千瓦时	4,959,480.74	-	-
汽油消耗量	吨	1,359	-	-
柴油消耗量	吨	0	-	-
天然气消耗总量	万立方米	0	-	-
热力（蒸汽）使用量	百万千焦	0	-	-
液化石油气使用量	吨	0	-	-
药品、非药品销毁总量	吨	6.06	40.57	1.15

社会绩效				
指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
门店总数	家	206	171	138
收到有关产品与服务的投诉数目	件	恶性投诉事件 0 （服务性投诉事件 每月不超过 3 笔）	恶性投诉事件 0 （服务性投诉事件 每月不超过 3 笔）	恶性投诉事件 0 （服务性投诉事件 每月不超过 3 笔）
客户投诉解决率	%	100	100	100
客户投诉回应率	%	100	100	-
客户投诉平均回应时长	小时	0.1	-	-
客户投诉平均解决时长	小时	0.1	-	-
客户综合满意度	%	100	100	-
数据安全客户隐私相关培训次数	次	1	-	-
数据安全客户隐私保护相关培训人均培训时长	小时	0.5	-	-
数据安全客户隐私保护相关培训覆盖率	%	60	-	-
截至报告期末的供应商总数	家	611	659	565
员工总数	人	856	870	877
后勤服务及其他人员数量	人	77	78	86
销售人员数量	人	465	489	503
技术人员数量	人	177	165	151
财务人员数量	人	17	17	16

社会绩效				
指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
行政人员数量	人	120	121	121
大专及以上学历员工数量	人	552	588	627
本科学历员工数量	人	281	260	227
硕士及以上员工数量	人	23	22	23
女性员工数量	人	564	564	558
残障人士员工比例	%	0.23	-	0.34
少数民族员工比例	%	0.93	0.9	-
女性高管占高管总人数的比例	%	50	48.08	45
女性高级管理人员数量	人	17	25	-
社会保险覆盖率	%	100	100	100
职工保障互助项目参保投入金额	万元	14.24	13.91	14.29
员工培训总投入金额	万元	33.33	44.11	20.37
人均培训总时数	小时	29	14.86	19.19
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工工伤保险投入金额	万元	24.47	-	-
安全培训总场次	场次	58	61	40
安全培训总人次	人次	3,661	3,933	354

治理绩效				
指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
独立董事人数	人	3	3	3
独立董事人数占董事会人数比例	%	33.33	33.33	33.33
女性董事数量	人	2	-	-
女性董事占比	%	22.22	-	-
股东大会召开次数	次	3	3	2
股东大会讨论审议事项数	项	13	13	14
董事会召开次数	次	11	10	12
董事会讨论审议事项数	项	40	35	42
监事会召开次数	次	6	5	8
监事会审议议题数	项	9	12	12
三会审议议题未通过次数	次	0	0	-
年度利润分配金额	万元	2,788.58	4,350.18	1,561.6
占归属于上市公司股东净利润的比例	%	31.24	30.3	31.6

治理绩效				
指标名称	单位	2024 年	2023 年	2022 年
e 互动回复次数	次	10	12	17
业绩说明会次数	次	3	3	2
接听投资者热线电话次数	次	约 300	约 260	约 100
全年审计项目数	项	8	10	-
规范治理、合规培训总次数	次	34	-	-
规范治理、合规培训总时长	小时	200	-	-
规范治理、合规培训总人数	人	40	-	-
员工参与反商业贿赂及反贪污培训总人数	人	190	-	-
董事参与反商业贿赂及反贪污培训总人数	人	9	-	-
董事参与反商业贿赂及反贪污培训比例	%	100	-	-
管理层参与反商业贿赂及反贪污培训总人数	人	35	-	-
管理层参与反商业贿赂及反贪污培训比例	%	100	-	-

对标索引表

报告章节	《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》
关于本报告	/
董事长致辞	/
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	/
议题重要性评估	
利益相关方沟通	第五十三条
实质性议题评估与分析	第五条、第五十三条
实质性议题矩阵	第五条、第五十三条
公司 ESG 治理安排	
可持续发展治理架构及管理机制	第十一条、第十二条
ESG 绩效与管理层薪酬挂钩	/
ESG 交流与培训	第十二条

环境篇	
应对气候变化	第二十一条、第二十二条、第二十三条、第二十四条、第二十五条、第二十六条
环境管理	第三十条、第三十一条、第三十五条、第三十六条、
绿色运营	第三十三条、第四十五条
循环经济	第三十七条
生态系统和生物多样性	第三十二条
社会篇	
员工权益	第五十条
职业安全健康	第五十条
产品和服务	第四十七条、第四十八条
科技创新举措	第四十二条
合作共赢	第四十五条
社会贡献	第三十九条、第四十条
治理篇	
公司治理	第六条、第十二条、第五十三条
内控与风险管理	第十二条
合规经营	第十二条
税务管理	/
党建引领	/
反商业贿赂	第五十五条
对标索引表	第五十七条

反馈表

为持续改进第一医药的 ESG 工作，不断提高 ESG 管理的能力和水平，我们非常希望倾听您的意见和建议。
恳请您协助完成反馈意见表中提出的相关问题，并以电邮向本公司提出建议或分享意见。

邮箱：shcred@online.sh.cn

地址：上海第一医药股份有限公司董事会办公室

您的信息

姓 名

工作单位

联系电话

Email

意见回馈

1. 您对公司 ESG 报告的总体评价是

- ☐ 好
- ☐ 较好
- ☐ 一般

2. 您认为本报告是否能反映公司 ESG 议题的重大影响

- ☐ 能
- ☐ 一般
- ☐ 不了解

3. 您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整度如何

- ☐ 高
- ☐ 较高
- ☐ 一般
- ☐ 较低
- ☐ 低

4. 您最满意本报告哪一方面？

5. 您关注哪些方面的议题？

6. 您希望进一步了解哪些信息？

7. 您对公司 ESG 工作和本报告还有哪些建议？

