

益丰大药房连锁股份有限公司

2021 年度社会责任报告

本公司董事会及全体董事保证本公告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或者重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。



二〇二二年四月

◆关于本报告

◆报告时间范围

本报告为年度报告，时间范围是 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日，为提高报告完整性，部分数据超出上述范围。

◆报告发布日期

2022 年 4 月 29 日。

◆报告组织范围

秉承客观、规范、诚信、透明的原则，本报告详述了益丰大药房连锁股份有限公司及下属公司 2021 年度社会责任的履行情况。为便于表述及方便您的阅读，本报告采用“益丰药房”、“公司”、“我们”指代益丰大药房连锁股份有限公司。

◆报告编制依据

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告编写指南（G4）》

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR4.0）》

上海证券交易所《关于加强上市公司社会责任承担工作暨发布〈上海证券交易所上市公司环境信息披露指引〉的通知》

上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 1 号——规范运作》等相关规定。

◆报告数据说明

报告所使用的数据和案例均来自益丰大药房连锁股份有限公司及下属公司的正式文件、统计报告及履责情况的汇总和统计。报告参考标准报告编写力求符合业界通行的信息披露相关标准，同时立足行业背景，突出企业特色。

◆关于我们

◆公司概况

益丰大药房是全国领先的大型药品零售连锁企业，创立于 2001 年 6 月，主要从事中西成药、中药饮片、医疗器械、保健食品、个人护理用品及与健康相关联的日用便利品等商品的销售，并积极开展线上诊疗、预防保健、慢病管理和医疗科技开发等大健康新业态。截至 2021 年 12 月 31 日，益丰大药房连锁股份有限公司总资产为 1,705,203.69 万元，比上年年末 1,532,704.28 万元增加 11.25%。2021 年，实现营业收入 1,532,630.53 万元，同比增长 16.60%；实现归属上市公司股东的净利润 88,788.45 万元，同比增长 19.42%。

自创立以来，益丰大药房始终高举“平价、专业”大旗，秉承“一切以顾客价值为导向”的核心理念，坚持以顾客为中心进行商业模式的创新和变革，为顾客健康提供超值商品和专业服务。公司不仅注重快速扩张，更注重精细化和标准化运营管理，打造了六大核心运营系统，涵盖新店拓展、门店营运、商品管理、信息管理、顾客服务、绩效考核等，成功地实现了跨省经营和快速高效复制。

公司的销售模式以零售为主，兼顾少量批发。零售业务方面，截至 2021 年 12 月 31 日，公司在湖南、湖北、上海、江苏、江西、浙江、广东、河北、北京九省市拥有连锁药店 7,809 家，员工 32,951 人。公司于 2013 年开启医药电商业务，2016 年成立电商事业群，2019 升级为新零售事业群，下设电商事业部、智慧医疗事业部、会员发展事业部等事业部，以 CRM 和大数据为核心，互联网医疗及处方流转为创新，打造线上线下融合发展的医药新零售业务。公司的批发业务系湖南益丰医药有限公司从供应商采购商品，然后向公司及子公司以及第三方批发。

公司拥有先进的信息化管理和高效的物流配送体系。信息化管理方面，建立了强大的数字技术研发与应用团队，努力打造切合公司实际运营的网络化、数字化和智能化系统，打通顾客与企业、商品、运营、营销的链接，实现企业由经营商品向经营顾客的价值转移。物流方面，公司通过提高仓库运营效率，以数据透明化指导仓库明确改善节点，逐步完善物流线数字化框架体系，公司建立并持续升级湖南、湖北、江苏、上海、江西、广东、河北七大现代化物流中心，拥有自

动输送线、自动分拣系统、AGV 货到人拣选系统、Miniload 智能自动补货系统、电子标签、无线射频拣选、验收系统、智能集货系统等先进的物流设备与技术。

未来,公司将长期专注于医药健康产业, 聚焦中南华东华北, 积极拓展全国市场, 通过品牌形象、专业服务、商品创新、业务模式创新, 持续提升核心竞争力, 打造顾客信赖、社会尊重的连锁药店领导品牌。

◆公司治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《公司章程》及中国证监会和上海证券交易所发布的有关上市公司治理规范性文件的要求, 结合公司经营管理的需要和实际情况, 完善公司法人治理结构, 健全公司内控管理制度和业务流程, 提高公司规范运作水平。公司股东大会、董事会、监事会和管理层等各职能部门均严格按照各项内控制度规范化运作, 切实维护公司及全体股东的合法权益。

股东大会是公司的权力机构。公司建立了确保所有股东充分行使法律、行政法规和《公司章程》规定的合法权利的公司治理结构, 股东按其持有的股份享有平等的权利, 并承担相应的义务。公司确保股东对法律、行政法规和《公司章程》规定的重大事项均享有知情权和参与权, 并建立和股东之间良好沟通的渠道。

董事会是公司的决策机构, 对股东大会负责。董事会下设提名委员会、薪酬与考核委员会、战略委员会、审计委员会。公司董事会各专业委员会严格按照各专业委员会工作细则履行职责, 依法合规运作, 为董事会科学决策发挥重要作用。

监事会是公司的监督机构, 对公司股东大会负责。监事会依据《监事会议事规则》的有关要求, 独立有效的对公司董事会以及董事、经理和其他高级管理人员履行职责的合法、合规性进行监督和检查, 对公司生产经营、财务状况及重大事项进行检查。

◆益丰文化

公司使命: 让国人身心更加健康!

公司愿景: 成为值得信赖和托付的首选药房。

公司价值观:

一、顾客第一：顾客是我们的衣食父母。顾客第一是益丰核心价值观的总原则，是一切价值判断的最终标准。

二、成果导向：为过程鼓掌，为结果买单。成果导向是指强烈的为顾客创造成果的思维与行为导向。

三、创新精益：创新求变，精益求精。永不满足现状，永远追求更好的顾客满意与发展成果。

四、勤奋务实：一分耕耘一分收获，幸福都是奋斗出来的。

五、担责协作：共享共担，平凡人做非凡事。愿意为实现顾客和集体的最终成果负责，敢于承担责任，同各方相互协助，相互合作。

六、成长关爱：赋能成长，温暖关爱。帮助同事获得更好的工作体验，职业发展和物质回报。

◆ 公司荣誉

公司于 2021 年入选“凯度 (BrandZ™) 2021 最具价值中国品牌 100 强”，同年入选“2021 胡润中国 500 强”，成为医药零售行业唯一上榜企业；同年，公司获得了 2021 年中国十大药店新零售模式创新奖、药房零售企业综合竞争力-运营力标杆企业、2021 年湖南企业 100 强、2020-2021 年药品零售企业综合竞争力指数 TOP100 企业第三名等荣誉。

◆ 社会责任履行情况

◆ 股东权益保护

公司严格按照《公司法》、《证券法》和中国证监会有关法律法规的要求，持续完善公司治理结构，规范公司运营管理流程，建立了由股东大会、董事会、监事会和管理层组成的三会一层治理架构，形成了权责明确、各司其职、相互协调、有效制衡、科学决策、规范运作的经营管理架构。

公司建立健全了《信息披露事务管理制度》、《股东大会议事规则》，保障了股东特别是中小股东的权益，认真履行信息披露义务，确保真实、准确、完整地披露信息，使广大投资者和潜在投资者及时了解公司的经营状况和重大事项的进展情况。2021 年度，公司发布正式公告 101 份，自上市以来，公司信息披露工作连续五年获得上海证券交易所 A 级评价。

公司建立并落实了《投资者关系管理制度》、《内幕信息知情人登记管理制度》等一系列投资者权益保护制度，设立了投资者服务热线电话（0731-89953989）、公司 IR 邮箱（ir@yfdyf.com），并在公司网站（www.yfdyf.cn）开辟了投资者关系管理专栏，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。通过现场接待、业绩说明会、电话、邮件、微信、上交所 E 互动平台等线上线下多种形式，保持与机构投资者、中小股东和潜在投资者的良好沟通，不断改善沟通效果，提升投资者关系服务水平，确保投资者及时、准确、全面的了解公司经营发展的全方位情况。

公司重视对投资者的合理回报，通过综合考虑所处行业特点、发展阶段、自身经营模式、盈利水平以及是否有重大资金支出安排等因素，保持公司利润分配政策的连续性和稳定性的同时，确保公司的可持续发展和股东利益最大化。上市 7 年来，公司累计分红达 9.05 亿元（2021 年度分红已经董事会审议通过）。

◆ 供应商、客户和消费者权益保护

公司本着诚实守信、互惠互利、合法合规的交易原则，充分尊重并保护供应商和客户的合法权益，与供应商保持良好的合作关系，积极推进可持续发展。公司建立了供应商评估小组，通过对商品原材料、生产工艺流程、质量疗效等全方位的评估，真正把疗效好、性价比高的产品提供给消费者，与优质供应商保持长

期稳定的战略合作伙伴关系。对战略合作供应商，公司建立了高层领导交流机制、互访机制，就双方合作领域及社会责任方面展开全面、深入的有益交流。

公司注重供应链一体化建设，不断完善采购流程与机制，通过建立公开透明的竞争机制，为供应商提供公平竞争的平台。通过制订《供应商管理制度》《招标采购管理办法》等规章制度，建立标准化的招标采购制度和流程，杜绝商品采购过程中的腐败行为，与诚实互信的供应商共同成长。在货款支付过程中，严格按照合同条款约定履行支付等权利义务，得到广大供应商的一致好评。

顾客第一是益丰核心价值观的总原则，是一切价值判断的最终标准，为顾客提供超值的商品和服务，为社会做出实质性贡献，是公司生存和发展的唯一方式。秉承“没有顾客的不对，只有我们的不足”的顾客服务理念，公司建立了完善的顾客满意度评估体系，通过问卷调查、消费者回访、复购率考核等多种方式评估，确保消费者的正当权益和顾客满意度的提升。

◆信息安全保护

截至 2021 年底，公司拥有 5,540 多万会员，为保护公司经营信息和数据安全，公司建立了系统的数据保护措施：

①会员数据保护：除单个会员详情外，系统无批量查询会员手机信息的入口；所有涉及会员的营销活动，均可通过运营人员设置活动人群条件和营销动作的方式，实现系统批量执行发放短信、优惠券、员工回访任务等，保障了公司人员无法直接获取活动会员数据。

②安全操作规范：建立了《益丰会员数据安全使用规范》、《益丰大药房数据安全使用规范》、《益丰大药房员工信息安全行为规范》、《关于保密信息及权限安全管理通知》。通过系统权限控制、文件加密、员工信息安全培训等方式，全方位确保数据安全。

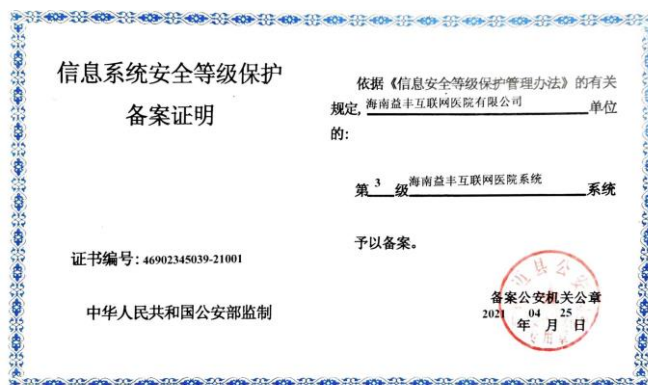
③数据层安全措施：数据库使用内网 IP 地址访问，外网需通过堡垒机经过严格权限身份认证。

④应用层安全措施：对应用层交互的接口，采用了权限控制，只允许带有身份验证通过标识的请求，才允许访问。

⑤网络层安全措施：使用 https 加密传输数据，确保网络传输信息不会被劫持篡改。

⑥OS 层面安全措施：服务器集群均封闭在阿里云内网，只允许通过跳板机访问。

⑦云端的安全措施：Anti-DDoS 流量清洗、云安全中心、云 WAF 等。



◆环境保护

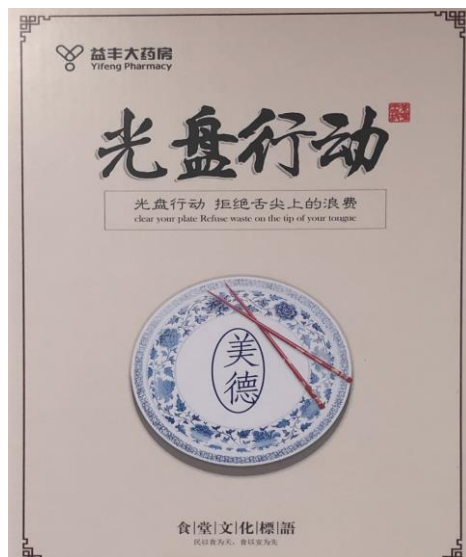
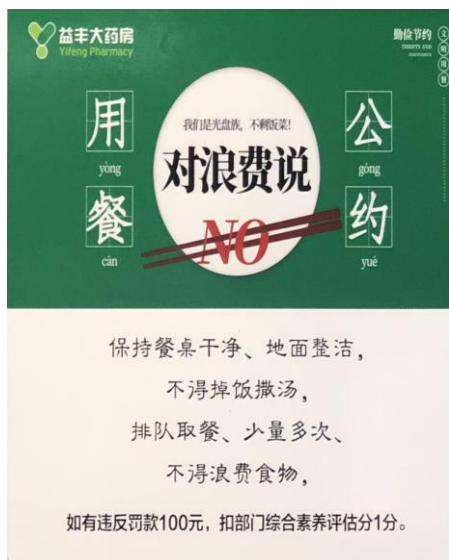
公司主要从事医药零售及中药饮片加工业务，生产经营过程中会产生少量废水、废气和固体废弃物等污染物。公司生产经营活动不存在高危险、重污染的情况。生产经营中的主要排放污染物为生产废水、废气、生活污水、因破损或过期而废弃的药品和废弃药品包装材料等。公司对该等日常生产经营过程中的生产废水、废气、生活污水及其他污染物购置了相应的处理设施设备。

公司及子公司均不属于环境保护部门公布的重点排污单位。报告期内，公司及分子公司认真贯彻国家环境保护的方针政策，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。公司将继续履行企业社会责任，为国家的环保事业贡献力量。

公司提倡“绿色办公”。公司协同办公管理系统（OA）已开通用户数超万人，内部工作流程均以电子形式流转办公文档，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，减少资源消耗。

严格执行节能措施。在办公场所，我们控制空调开启时间，提倡春秋两季不开空调，夏季室内空调设置不低于 26℃，冬季设置不高于 20℃，下班前半小时提早关闭空调。我们号召员工下班或不使用时，及时关闭计算机、复印机等办公电

器的电源；尽可能减少用水量，定期对用水设备进行检修，杜绝“跑冒滴漏”等任何形式的浪费；在员工食堂，开展“光盘行动”，通过用餐公约，提升节约意识，杜绝粮食浪费；积极广泛开展节能宣传，提高员工节约能源资源意识，营造了崇尚节约、绿色低碳的浓厚氛围。



公司门店装修过程中，通过运用超前的生态新理念，使用节能环保的新材料、新产品，应用新技术、新工艺，对生活用水与垃圾、房屋采光、通风、采暖、照明、降噪、防震等进行优化处理。吊旗、吊牌、竖幅、KT板等物料，尽量采用电子屏、插卡等可重复利用的陈列宣传道具，以实际行动支持环保。



节能环保新材料在门店装修中广泛运用

◆ 员工关爱和权益保护

人才是企业发展的基石，员工是公司赖以生存和发展最宝贵的资源。以人为本，关爱和保护员工权益，为员工提供良好的工作和生活环境，打造完善的员工培训体系，建立员工职业发展通道，重视员工价值，实现公司与员工的共同成长，是公司重要的发展战略目标之一。

随着公司门店拓展和经营规模的较快发展，公司员工人数每年保持较快的增长，截至报告期末，公司拥有员工总数 32,951 人，门店一线员工 95%以上均为医学、药学大中专毕业生。公司建立了完善的员工培训和人才梯队建设体系，并在日常经营中强化员工专业化服务培训和顾客满意度系统考核，通过上述体系确保员工专业服务能力的持续提升和公司快速发展对人力资源的需求，专业高效的员工队伍是公司内生增长的长期驱动力。

规范用工制度，落实基本保障。

公司严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》等法律法规的要求，员工聘用公开、公正，全部实行劳动合同制，让员工安心工作，做到有法必依。严格执行国家规定和标准，按照《劳动法》对员工实施全方位保障，员工的养老、失业、工伤、生育、医疗等保险和住房公积金参与率达到 100%，为员工解决了后顾之忧。

优化工作环境，关爱员工生活。

为优化员工工作和生活环境,公司先后投资超亿元，建造公寓式管理的员工星级宿舍和员工体育馆，开设自助餐厅食堂，为全体有需求的员工提供免费住宿和免费工作餐,让员工住得舒心，吃得放心；员工体育馆配备篮球、羽毛球、台球、乒乓球、象棋、围棋、健身器材等各类文体活动设施，全部免费向员工开放；工作园区开设了便利店、药店等生活便利设施，为员工工作和生活提供便利，广受员工欢迎。



公司总部体育馆和员工公寓

公司除了按规定给员工缴纳五险一金，提供免费工作餐外，制定了法定假日和年休假制度，全员提供节日福利、生日礼物等等，为了丰富员工文体生活，每年定期举办亲子活动、裸心会、各类团建活动，极大地增强了员工的凝聚力和向心力。



打造员工培训体系，建立员工职业发展通道。

公司建立了完善的员工培训和人才梯队建设体系，通过员工培训体系，不断提升员工执业技能，通过人才梯队建设，打造员工职业发展通道，以人为本，实现公司价

值和员工价值的双赢。报告期内，公司持续通过对全员服务心态、专业技能、服务标准化训练和 KPI 考核，员工执业技能持续提升。

2021 年，公司对人才梯队建设中各岗位培养方式进行了创新，打造出从一线员工到基层管理人员的线上线下相结合的混合式培养模式，在文化软实力方面，公司同时将企业文化 2.0 深度融入到每个岗位学习课程中，同时，公司对专业知识结构也重新进行了梳理，完成了适合新员工的课件创新；2021 年公司累计组织发动了 3,900 余名员工参加国家执业药师资格考试，其中 696 人一次性全科通过，执业药师资格考试提高了员工的专业水平，为公司后续发展储备了充足的专业人才。

实施股权激励，共享发展成果。

为充分调动公司核心管理团队和核心业务（技术）骨干的积极性，有效的将股东利益、公司利益和核心团队个人利益结合在一起，提升员工“主人翁”意识，促进公司持续健康发展，确保公司经营目标和发展战略实现的同时，实现员工自我价值。

根据相关法律法规，结合公司实际发展和企业文化建设的需求，使员工更加充分的参与和分享公司发展成果。公司 2019 年正式启动和实施员工股权激励计划，员工股权激励计划激励对象达 174 人，共计授予股份 280.32 万股，股权激励计划的实施，有效地建立和完善了员工与公司发展的长效利益机制，实现了员工与公司利益的高度统一。

员工自律，打造廉洁高效的员工队伍

严格才是大爱。为打造高效廉洁的员工队伍，在关爱员工的同时，促进员工成长，为员工提供长期职业发展的舞台，确保公司基业长青。公司制定了严格的员工行为准则，成为任何人不可逾越的红线。

行为准则十条“高压线”			
四个方面	10 种行为		注释
得罪钱财	1	侵占公司财产	部门、门店发生私设“小金库”、私自侵占、挪用公司资金、私自售、租、转让公司资产谋利、虚报费用以及其他侵占公司财产行为。

	2	违规套取现金	门店利用违规手工收银、虚假会员卡打折、虚假退货、虚假团购等违规行为套取现金；或通过挂单、删单、虚打电脑小票等贪污营业款；未经顾客允许盗用顾客账户积分、零钱包、电子币、优惠券等有价资产，以及其他违规套取现金行为。
得罪顾客	3	突破质量底线	①门店故意或因渎职销售变质、过期等不合格商品，对顾客权益造成侵害，给公司带来重大损失或媒体曝光、政府查处等重大负面影响。②总部人员明知商品失效过期或商品有质量问题，还未及时通知门店停止销售，给公司造成名誉或物质损失较大的。
	4	服务态度恶劣	在卖场内发生与员工、顾客打架、斗殴等性质恶劣行为（因对手恶意挑衅，经店经理以上管理人员组织，为制止恶意竞争、进行正当防卫等发生的行为不在此列）。部门服务内部顾客态度恶劣参照此条执行。
违背操守	5	滥用公司职权	①私自采购商品、私自接受厂商（含商品、行政物质设备等所有供应商）贿赂（含礼品、礼金）等滥用职权行为。②代理商品或与他人合伙经营与公司产品相似的商品获利。③、其他利用职权，直接或间接为己谋利的行为。
	6	刻意弄虚作假	①空买空退制造虚假销售额；②故意虚报、瞒报配送差异损害公司利益；③、通过虚假销售、虚假赠品清单、门店之间虚假相互拆借、空盘等方式掩盖盘点亏损。④为了完成公司考核指标的各种造假行为。
	7	泄露公司机密	故意泄露公司商品购销价格、营业数据、财务数据、核心人事档案和总部主管以上工资等公司机密。
	8	故意拉帮结派	故意拉帮结派，欺上瞒下，给公司造成管理混乱的为首人员。
危害公共	9	破坏公共秩序	在宿舍及其它公共场所发生滋事、涉黄、毒、黑等严重违反公共秩序行为。
	10	损害公司声誉	因言行不当对公司声誉造成重大负面影响。

◆ 回报社会，热心公益

公司弘扬感恩文化，长期以来，怀着感恩的心积极履行社会责任，努力回馈社会民生。从益丰创立之初的朴素理念——“只有给百姓利益，百姓才会给你利益”，到后来形成公司的核心价值观——“一切以顾客价值为导向”，无不体现公司强烈的社会责任感和浓厚的感恩文化。

在 2021 年举办公司成立 20 周年合作伙伴战略峰会之际，公司启动了“益丰药房 5,000 万元糖尿病患者关爱活动”，预计在未来 5 年内投入总计约 5,000 万元用于购买健康检测器材及材料并向患者赞助发放，其中将赞助发放血糖仪约 16 万

台、血糖试纸约 16 万盒、便携药盒 40 余万个及胰岛素替换针头 20 万余盒，指导患者规范使用胰岛素针头，通过种种实践活动，引导患者树立正确的慢病管理意识，掌握科学的慢病管理技能。

为弘扬中华民族的传统美德，积极履行企业的社会责任，秉承和发扬“善待员工”、“团结互助”、“扶危救困”的精神，体现公司对员工的关心关爱，促进互帮互助的团队文化氛围形成，由公司董事长高毅先生发起，2016 年公司创办设立了非营利性的公益性组织——“益基金”，全体员工自愿参与，经费自我筹措，专人负责管理，针对特困员工实施救助，帮助困难员工走出困境。

经统计，2021 年，公司通过“益基金”资助特困员工 22 人，发放特困救助资金 48 万元，团结互助，扶危救困，关爱文化得到彰显，团队氛围持续提升。

◆ 全员抗疫，为客户的健康保驾护航

2021 年，全国各地疫情呈散发状态，益丰大药房克服诸多困难，始终坚持营业，保障当地药品以及防疫物资供应。公司商品线积极联系全国的供应商，保障货源供应充足，并加班加点调配库存；物流线日夜奋战，确保药品的高效配送；行政部门周期性为一线员工配送饮食以及生活和防疫用品。

疫情期间，各地员工的表现积极、勇敢，不断涌现出类似武汉疫情期间典型杰出的员工。大家坚信：没有从天而降的英雄，只有挺身而出的凡人。在最困难的时候，为保证门店正常营业，有员工以店为家，在门店打地铺，一住就是一个多月，有员工在顾客最无助的时候，在物资紧缺的情况想方设法帮助顾客买菜，自行车送药、送菜上门，有员工连续奋战数日拼尽全力找货、搬货、拉货、上货，全力为客户的健康保驾护航。

◆ 积极参与乡村振兴

为贯彻落实党中央、国务院关于全面推进乡村振兴的各项决策部署，助力乡村可持续发展的产业发展模式，益丰药房于 2021 年 11 月在湖南省凤凰县樟坡村与凤凰县兴村农业发展有限责任公司签订了采购 100 万元罗汉果合作协议，有力的支持了村里的罗汉果产业，拓宽了其销售渠道。目前，益丰药房已按合同完成首批罗汉果采购工作。



◆展望未来

“常思汝益，德善吾丰”。履行社会责任是企业通向可持续发展的重要途径和长期驱动力，保护和促进社会发展是企业存在的价值和不可推卸的责任。

未来，公司将继续秉持“让国人身心更加健康”的企业使命，聚焦“专业服务、可控精品、新零售、聚焦拓展、高效运营系统、人才与文化”六大核心战略，聚焦中南华东华北，积极拓展全国市场，通过业务模式创新，上下游渠道拓展，挖掘公司新的发展空间；通过品牌形象、专业服务、商品创新、信息物流技术创新，持续提升公司核心竞争力；用新理念、新技术服务顾客，赋能门店和员工，提高业务效率和组织效率，重构全渠道全生命周期健康管理的服务新模式，为百姓身心健康做出更多的实质性贡献,使公司成为值得顾客信赖和托付的首选药房。