

業 務

概覽

我們的願景

讓希望發生。

我們的使命

患有良醫、病有好藥、支付無憂、健康百年。

關於我們

自成立以來，我們一直專注於為有需要的患者供應及交付藥品，尤其是處方藥。隨著中國人口結構的變化，我們意識到患者對創新藥的需求不斷增長，因此加強了創新藥交付能力，同時圍繞創新藥商業化全鏈路服務實現業務多元化。以2024年的收入及創新藥年度交付金額計，我們在中國專業藥房市場的領先地位以及圍繞醫療保健行業價值鏈參與者所建構的服務能力，使我們成為中國最大的創新藥商業化全鏈路服務商。憑藉鏈接患者、醫藥公司、醫療保健專業人員及保險公司的獨特閉環生態系統，我們為中國創新藥的商業化提供涵蓋行業推廣、藥物交付、患者管理及支付解決方案的全方位服務。我們專注於，且收入主要來自藥品供應及交付（以創新藥為主），並通過線下藥房及線上互聯網醫院，為患者提供專業的藥品及醫療服務。同時，我們提供從保險產品設計及營銷到保險成本控制，從保險理賠到個人健康管理的全面保險服務，以及基於真實世界研究及醫療保健專業人員網絡的創新藥營銷服務。憑藉在藥物交付和保險服務積累的見解和真實資料，我們能夠很好地幫助解決創新藥物的可及性和可負擔性問題，逐步為創新藥產業鏈中的各類參與者（包括醫藥公司、醫療保健專業人員、醫療機構及保險公司）提供一系列連接及賦能支持。

我們的全鏈路服務能力具體體現在以下三個主要領域：

專業渠道與患者管理網絡：有別於聚焦非處方藥及一般處方藥的社區藥房，以圓心藥房為核心的藥物交付網絡，專注於跨多個領域的複雜疾病所需的專業醫療及醫藥服務。透過遍佈全國的院邊藥房網絡及線上妙手醫生，我們已建立一套精準的患者觸達及管理體系。我們的201家線下藥房戰略性佈局於321家三甲醫院周邊，有效承接醫院處方外流；同時，我們的線上平台提供線上診療、處方開立及患者管理服務，確保藥物交付效率及患者的持續依從。我們整合線上及線下專業渠道，構建起集藥物交付、患者管理及「醫－藥－險－患」連接的平台，滿足了患者對優質藥物（尤其是創新藥）的需求。

支付創新與風險管控服務：圓心惠保廣泛聯動保險公司，共同開發多款包括商業健康保險及惠民保在內的創新型健康保險產品，有效降低創新藥的支付門檻，協同構建多層次醫療保障體系，同時為支付方提供風險管控工具。我們以惠智 AI模型賦能保險服務場景，與傳統人工客服相比，大幅提升問題處理能力並縮短理賠審核流程。截至2025年12月31日，我們自該等服務於2018年推出以來已累計管理246.6百萬份保單，累計管理保費規模達人民幣203億元。

業 務

數據洞察與證據發現能力：基於藥物交付及患者服務過程中積累的深度洞察，我們為醫藥公司提供專業的患者管理支持，並向產業鏈其他參與者提供真實世界數據及學術營銷服務。我們將患者用藥行為及臨床結果相關數據轉化為具實證價值的臨床及商業洞察，為創新藥納入醫療及商業保險提供關鍵證據支持。

上述三大核心能力促成患者、醫療保健專業人員、醫療機構、保險公司及醫藥公司之間的高效連接，從而在創新藥領域形成兩大主要業務分部：以藥物交付為核心的商業化交付網絡，以及聚焦支付及推廣的商業化加速服務。通過商業化交付網絡，我們提供以創新藥觸達患者為重點的院外藥房服務、院外醫療服務及藥品批發服務；而商業化加速服務則通過向醫療產業價值鏈中的其他參與者提供服務（包括保險服務及向醫藥公司提供的營銷服務），促進創新藥的商業化進程。我們亦擁有醫療科技業務線，雖屬業務中較不顯著的部分，但在此領域下，我們向醫院提供服務，以提升患者的院內體驗及解決中國連續護理的巨大的未滿足需求。

我們的服務能力

我們透過商業化交付網絡實現全渠道院外藥物交付及患者管理，並促進患者與醫療保健專業人員之間的高效和及時溝通。於2023年、2024年及2025年，我們分別通過遍佈全國的線下**鳳心藥房**及線上**妙手醫生**，交付創新藥的訂單數量分別為0.7百萬單、0.8百萬單及1.2百萬單。截至2025年12月31日，我們的線下**鳳心藥房**戰略性設於醫院周邊，覆蓋321家三甲醫院，其中115家為重大疾病及社會醫療保險雙通道藥房。於2023年、2024年及2025年，我們分別約56%、64%及70%的零售銷售來自創新藥銷售。我們持續推動線下藥房的數字化升級及藥師培訓，以提升我們線下藥房的營運效率及交付能力。作為我們的線上醫療服務平台，**妙手醫生**除提供線上藥物交付服務外，亦是患者諮詢、處方開立、患者管理、醫患連接以及醫療保健專業人員溝通及培訓的重要平台。透過我們的商業化交付網絡，我們已建立龐大的患者及醫療保健專業人員資源池，並累積大量真實世界數據。該等積累將有效提升我們商業化加速服務的服務質量及精準度。

依託我們的交付網路所建立的患者及醫療保健專業人員網絡及洞察，我們與保險公司及地方政府合作，透過**鳳心惠保**平台向廣泛患者群體提供全面的商業健康保險解決方案，從而降低患者支付負擔，更好地支持創新藥的商業化。同時，我們通過創新藥商業化加速平台及運用現有醫療保健專業人員網絡，為更多創新藥提供全面學術營銷及推廣支持。

- 基於對患者治療及用藥數據的分析，我們通過保險科技平台**鳳心惠保**，協助保險公司推出多樣化保險產品，包括多款創新藥專屬保險產品，使創新藥更易負擔，並促進其商業化進程。截至2025年12月31日，我們已協助保險及再保險公司於超過180個城市推出保險服務，管理合共246.6百萬份保單。於往績記錄期，透過我們的服務提出的藥物使用理賠申請總額為人民幣36億元，保險公司依據相應保單條款（包括特定保險產品的適用賠付比例）支付人民幣11億元的賠償金。截至2025年12月31日，我們已與230家保險公司及10家再保險公司建立合作關係，根據弗若斯特沙利文的資料，其中包括中國按保單量計排名前十的全部保險公司。

業 務

- 我們的商業化交付網絡已建立覆蓋逾310,000名活躍醫生的醫療保健專業人員網絡，其中包括約23,000名來自腫瘤科、血液科、免疫科、神經科及傳染病科的貢獻專家。依託該網絡，我們可通過數字化及學術營銷觸達醫生，構建醫院－交易－平台(醫院交易平台)網絡，形成穩定可靠的醫療保健專業人員通道，為醫療保健專業人員提供學術營銷服務，並促進醫藥公司與臨床領域之間的相互理解與溝通。此外，我們的線下藥房網絡及線上妙手醫生亦作為藥物交付及患者管理的切入點，使我們得以觸達患者並積累用藥數據，從而使我們更好地協助創新藥產業鏈各方開展患者管理及服務。根據弗若斯特沙利文的資料，截至2025年12月31日，我們已累計為506家醫藥公司提供相關服務，涵蓋中資前20大國內醫藥公司中的19家及全球前20大醫藥公司中的19家(按2024年收入計)。

我們的AI能力

作為進一步強化我們數字化能力的基石，我們於2023年推出源泉患者管理大模型及惠智 AI大模型。源泉模型涵蓋175種疾病及專科藥物，聚焦全程患者管理，提升用藥依從性並延長患者治療持續時間(DOT)。自推出以來，我們在源泉大模型輔助下與患者互動，產生超過7.5百萬條優質醫患對話，並實現了對超過1.3百萬名患者的管理。通過管理患者DOT，其有效降低患者流失並確保治療效果，同時將患者在我們服務體系中的留存率提升至67%，根據弗若斯特沙利文的資料，該水平大幅高於行業平均值。

我們不斷改善的財務表現

於往績記錄期，我們的財務表現持續改善。我們的收入由2023年的人民幣9,700百萬元增加至2024年的人民幣10,200百萬元，並進一步增加至2025年的人民幣10,400百萬元。我們的毛利由2023年的人民幣900百萬元輕微減少至2024年的人民幣800百萬元，並增加至2025年的人民幣1,000百萬元。我們的虧損淨額由2023年的人民幣719.0百萬元增加至2024年的人民幣1,094.1百萬元，並大幅收窄至2025年的人民幣400.9百萬元。於往績記錄期，我們的現金流表現穩步改善，由2023年經營活動所得現金流出淨額人民幣347.0百萬元改善至2024年經營活動所得現金流入淨額人民幣42.7百萬元，並於2025年進一步增加至人民幣138.2百萬元。同時，我們的息稅折舊攤銷前虧損由2023年的人民幣430.3百萬元增加至2024年的人民幣696.6百萬元，並減少至2025年的人民幣52.0百萬元。

我們的行業機遇

人口結構變動及新藥審批加速，從需求端及供給端共同推動中國創新藥產業的增長。人口老齡化促使慢性疾病管理及針對癌症、免疫系統疾病及心血管疾病等重大疾病的藥物(尤其是創新藥)的需求持續增加。為順應上述趨勢，國家藥監局等監管機構加快新藥審批進程，並出台多項政策以促進更多創新藥上市，從而帶動創新藥品種快速增長。

商業保險的滲透率正逐步提升，且通過商業保險支持創新藥的相關政策持續出台，為創新藥的採用提供支持。在人口老齡化及醫療通脹的雙重影響下，成本控制及效率提升已成為醫療保險政策的長期主題。近年來，疾病診斷相關分組／按病種分值付費等改革，促使部分患者對特需醫療、院外購藥及術後康復等中高端醫療服務的需求增長，間接催化了對中高端醫療保險的強勁需求。作為支持國家醫療保障的重要組

業 務

成部分，預期中國的商業健康保險亦將受惠於創新藥市場的持續擴張。中國商業健康保險市場規模於2024年為人民幣9,773億元，預計於2030年達人民幣23,568億元，並於2035年達人民幣46,348億元。於2025年12月，中國推出其首個《商業健康保險創新藥品目錄》，為創新藥納入商業保險提供了重大行業發展機遇。作為支持國家醫療保障的重要組成部分，預期中國的商業健康保險將為創新藥市場的持續擴張提供後端支持。

隨著創新藥市場的快速擴張，產業鏈各方迫切需要更高效的產業鏈賦能及支持。

中國在創新藥管線持續增長。值得注意的是，於2025年，中國完成157項BD創新藥海外許可交易，總交易金額達1,357億美元，佔全球總額的49%，創下歷史新高，中國躍居全球首位。中國醫藥公司的藥物研發能力已得到國際市場的認可。然而，由於高額支付門檻和缺乏真實數據導致醫療保險准入困難，一些醫藥公司渴望尋求幫助以將其產品在中國市場商業化。我們在創新藥全鏈路商業化服務方面的布局，能夠很好地把握這些行業機遇。該等支持包括更高效的藥物上市協助、廣泛而深入的患者見解、與患者及醫療保健專業人員的快速連接、高效的藥物交付、降低創新藥的交付壁壘以及治療後結果跟蹤。

我們的優勢

專業的藥物交付及交付後管理能力使我們能夠高效承接並加速創新藥的商業化

我們的商業化交付網絡聚焦於創新藥交付、院外患者管理及醫患連接。我們致力於及時而高效地將創新藥產品交付予患者，同時亦提供用於患者管理及醫患溝通的平台。此舉提升溝通效率，確保用藥安全性及連續性，並解決院外患者管理的挑戰，從而使我們成為中國最大的全渠道創新藥交付平台，為患者提供便捷而快速的院外藥品銷售服務：

- 基於我們對患者用藥需求的洞察，我們於線下藥房提供種類廣泛的創新藥產品。截至2025年12月31日，我們的線下藥房提供自2015年以來國家藥監局批准的453款創新藥（不包括疫苗及診斷試劑）中的347款，以及自2015年以來獲批的207款創新腫瘤藥中的182款。根據弗若斯特沙利文的資料，我們線下藥房的創新藥品種數目位居行業前列。除創新藥交付外，我們的整體藥物交付網絡亦供應超過42,000個藥品。於2023年、2024年及2025年，我們分別約56%、64%及70%的零售銷售自創新藥銷售。根據弗若斯特沙利文的資料，我們於2025年配發的創新藥數目在行業內排名領先。
- 我們於27個省份分佈的201家線下圓心藥房及線上藥房，覆蓋321家三甲醫院，為創新藥公司提供穩定可靠的交付平台，並提供後續患者管理及反饋連接。我們戰略性地將線下藥房設於醫院周邊，尤其是三甲醫院，以更好地服務於患者。在我們的線下藥房中，有183家位於距離醫院一公里範圍內，147家位於300米範圍內。此外，177家圓心藥房被指定為醫保定點藥店，115家被指定為重大疾病及社會醫療保險雙通道藥房及104家被指定為

業 務

門診統籌藥店。於2023年、2024年及2025年，我們配發創新藥的訂單數量分別為0.7百萬單、0.8百萬單及1.2百萬單。根據弗若斯特沙利文的資料，我們於2025年處理的處方數量及服務的患者人數在行業內排名領先。

- 我們為就診後的患者提供便捷而快速的院外藥品銷售服務。我們為全國首批申請「雙通道」資質的公司之一，對接國家／地區社會保險支付平台，並開闢獨立的社會保險支付渠道。此舉使院外購藥實現與院內購藥一致的全電子化支付渠道，大幅提升患者院外支付的便利性。我們的線下藥房於全國逾180個城市為惠民保提供專科藥物服務，其中部分藥房已實現藥費直付，大幅提升患者理賠的便利性及體驗。
- 我們的線上互聯網醫院妙手醫生為圓心藥房的重要及有益補充。於2025年，妙手醫生的每月平均訪問量超過27百萬次。我們已通過妙手醫生擴大患者覆蓋範圍，為更廣泛的用藥需求群體提供醫療及醫藥服務。患者可通過妙手醫生下單，選擇快遞配發或由線下圓心藥房進行本地配發。

我們通過多種方式建立的高效患者管理及醫患連接平台，使我們及醫療保健專業人員能夠即時追蹤患者用藥情況，降低患者流失率，並協助醫療保健專業人員及創新藥公司獲取相關藥物的真實世界數據。

- 患者於院外購買創新藥後，往往缺乏即時溝通渠道，難以及時反映病情變化或不良反應，可能對藥效產生疑慮，繼而中斷治療，最終損害其健康利益。我們通過線下藥房藥師、微信小程序、企業微信等方式，提供全週期患者管理服務。基於我們的患者及用藥數據庫，我們可及時而準確地分析患者的用藥問題並提供相應解決方案，從而提升患者的用藥依從性。於往績記錄期，我們累計跟進逾510,000名患者，隨訪次數超過3.2百萬次。
- 我們提供患者管理及電子病歷功能，使醫生能夠及時了解患者病情並提升醫療準確性。我們亦定期向醫生發送用藥分析報告，以協助優化臨床實踐及研究，並為臨床決策提供支持。此外，我們組織線上及線下患者教育活動，以搭建醫患之間的溝通平台。
- 透過患者管理及醫患連接，我們確保患者用藥的安全性及連續性，有效延長患者DOT，提升用藥依從性，並提高患者於我們服務體系內的留存率。此舉使我們得以獲取有關患者病情及不良反應的第一手數據。該等能力有助於創新藥公司獲取其藥物的真實世界數據及患者反饋，不僅有助於藥物研發及迭代，亦支持真實世界研究、國家醫保談判及臨床落地。我們透過患者管理服務已累積逾570,000條高質量、結構化的院外患者數據，並就腫瘤、血液、免疫、神經及傳染病五大核心疾病領域建立疾病專項數據庫。目前，我們已與首都醫科大學國家醫療保障研究院簽署合作協議，基於我們雄厚的資訊科技能力及數據積累，開展真實世界研究。

業 務

我們以保險科技賦能產業鏈，解決創新藥支付方面的挑戰。

隨着中國「健康中國2030」戰略的持續深化，醫藥、醫療及保險行業的融合與創新已成為重要行業趨勢。基於我們於患者管理及用藥信息方面所累積的數據，我們旗下中國領先的保險科技公司**圓心惠保**可於商業健康保險領域為相關主體提供保險產品設計、產品推廣、運營及理賠支持，並最終提供健康管理服務支持，從而協助實現藥物（尤其是創新藥）「支付可及性」的目標。憑藉我們對醫療健康行業的深刻認知、寶貴洞察、專有分析能力，以及對差異化醫療及交易數據的獲取，我們能夠深入理解藥物療效及實際治療過程，從而掌握健康保險產品的風險特徵及建模邏輯。基於此，我們向保險機構提供一系列保險科技相關服務，推動商業健康保險向既往症患者擴展，並加快創新藥的納入。

- 截至2025年12月31日，我們已與230家保險公司及10家再保險公司建立合作關係，根據弗若斯特沙利文的資料，其中包括中國按保單量計排名前十的保險公司。自相關服務推出以來，我們已協助保險公司於全國逾180個城市推出普惠型商業健康保險，累計管理246.6百萬份保單，累計保費規模達人民幣203億元。
- 依託我們商業化交付網絡所累積的患者疾病進展及用藥洞察，我們已與保險公司合作推出多項創新型商業健康保險產品（如特藥保險），加速覆蓋包含580款創新藥。我們超過90%的保險產品，每款均涵蓋至少一種創新藥。於往績記錄期，透過我們的服務提出的藥物使用理賠申請總額為人民幣36億元，保險公司依據相應保單條款（包括特定保險產品的適用賠付比例）支付人民幣11億元的賠償金。我們亦提供全週期健康管理增值服務，自該項服務推出起至2025年底，我們已通過我們的相關健康管理服務為5.4百萬人提供服務。
- 於2024年，我們推出商業保險智能體集群。透過該集群的賦能，我們使保險公司客戶擁有領先的服務能力。我們幫助客戶提升理賠處理效率。在應用我們的技術後，客戶可將理賠申請的自動審核率提升。同時，我們亦協助客戶精準識別理賠申請。憑藉**惠智 AI**模型逾718,000個審核控制點，我們的理賠審核案件準確率達到約92%。

憑藉深厚的行業洞察，我們為創新藥推廣提供多渠道支持。

我們的商業化交付網絡使我們得以累積大量醫藥及治療數據。依託我們龐大的患者及醫療保健專業人員網絡，以及對患者行為及醫療需求的深入理解，我們致力於透過商業化加速服務，向創新藥產業鏈各方提供多種形式的支持。該等支持包括透過學術營銷等服務，為創新醫藥公司提供賦能，並持續推進真實世界研究服務。

- 我們向創新醫藥公司提供「一站式、平台化」的綜合解決方案，涵蓋從商業保險納入、學術營銷、患者管理到數據賦能的全流程。截至2025年12月31日，我們已累計向506家醫藥公司提供營銷服務。

業 務

- 透過線上妙手醫生、線下藥房及由此累積的龐大患者數據，我們能夠基於真實世界數據對醫療保健專業人員進行深入分析及互動，從而建立獨特的醫療保健專業人員網絡。截至2025年12月31日，我們已建立涵蓋血液、腫瘤、免疫、神經及傳染病五大疾病領域約23,000名貢獻專家的醫療保健專業人員網絡。依託該醫療保健專業人員網絡，我們能夠高效推廣創新藥。
- 透過線上科普內容及其他方式，我們使更多從業者及患者得以了解創新藥產品，從而提升彼等於專業領域的認可度及促進產業協作。
- 在生成真實世界用藥報告後，我們於全國性學術會議上向頂尖醫院專家展示該等成果，並以「醫生助理」的角色協助醫生加深對藥物的臨床理解。此舉不僅更好地服務於患者，亦有助於提升醫生在患者診斷及治療方面的效率及效果。

我們的專有人工智能重塑產業鏈服務能力。

我們堅信，人工智能及大模型將大幅提升我們的價值創造能力，並轉變價值創造方式。我們持續投入人工智能大模型研發，並於2023年11月正式推出源泉患者管理大模型及惠智 AI大模型。目前，我們已將人工智能技術融入整個服務鏈，包括院內患者服務、院外患者管理、患者教育及健康保障。我們已累積大量具價值的患者及保險相關數據資產。

- 我們的源泉模型擁有235億個活躍參數。其訓練數據主要來自通過從超過七百萬條真實醫患對話中提取關鍵信息而生成的知識庫，並融合RAG技術，以提升醫療場景下回應的準確性和及時性。源泉模型以專科疾病及專科藥物數據庫為知識基礎，主要用於患者健康管理、用藥追蹤及用藥問答。其涵蓋19個大疾病類型、逾220個疾病亞型、逾1,000項症狀條目、逾80個已知靶點，以及大量新藥及專科藥物品種，包括靶向藥、免疫治療藥物及ADC。其已累計管理逾1.3百萬名患者。具體而言：
 - 透過多代理協同架構，我們的大模型可處理標準化生活管理及不良反應交互，並於識別出停藥等複雜情況時自動觸發人工跟進機制。結合人工智能與人工介入，我們於複雜治療場景下延長患者DOT並提升藥物復購率，從而改善治療依從性及連續性，繼而轉化為生存獲益及生活質量提升。在一家跨國醫藥公司的尿道上皮癌治療的患者管理計劃中，入組患者的保留率明顯高於未入組患者的保留率。入組患者的保留率在六個月後高達30%，而非入組患者在三個月內退出。此外，入組患者的治療持續時間較整體市場平均水平長一個月。
 - 我們在推出特定藥物之前利用大模型協助員工分析該等藥物目標患者群體的特徵。基於該等特徵並結合我們累積的用戶資料，我們能夠識別可能受益於該等藥物的目標患者群體，從而提高我們營銷活動的效率。

業 務

- 透過在本地部署模型，我們推動醫療機構的信息化，整合分診、預約掛號及報告解讀等功能，以提升患者就醫便利性。
- 我們的惠智 AI模型主要面向保險應用場景。基於我們在保險及醫療行業積累的經驗，惠智 AI模型透過人工智能重構理賠及健康服務鏈，實現效率及體驗的雙重提升。惠智 AI模型可作為業務拓展工具賦能保險代理，使其快速成長為擁有營銷、理賠及健康管理專長的專業健康保險經理，從而提升服務能力。惠智 AI模型設有逾718,000個審核控制點，在控制理賠風險的同時，確保約92%智能理賠審核準確率。於保險場景下，我們的大型模型協助我們的員工審核理賠材料，有助於縮短審核時間並提高理賠審核過程的整體效率。透過使用人工智能系統對理賠材料進行自動識別及初步審核，平均處理時間已由2小時縮短至約35分鐘。

我們的管理團隊擁有深厚的行業洞察力及前瞻性視野。

我們相信，我們的成功在很大程度上歸因於管理團隊的領導力及前瞻性視野。在我們的創始人、董事會主席兼行政總裁何先生的領導下，我們已組建一支具備深厚背景及豐富相關行業經驗的管理團隊。何先生為一名資深創業者，在醫療健康行業擁有逾20年經驗，包括傳統社區藥房、電子商務醫療平台及醫療機構。彼致力於探索新機遇，為中國患者提供更優質的醫療服務。於2009年5月至2014年12月，何先生任職於J1.com，其為中國最早的藥品及醫療器械線上銷售平台之一。於2001年7月至2006年5月，何先生在深圳市三九醫藥連鎖股份有限公司擔任投資管理部經理。其抱負及毅力吸引了眾多才智卓越且經驗豐富的行業專才加入我們。我們的高級管理層團隊在醫療服務、醫療產品、創新藥、醫院營運及醫藥行業方面均擁有豐富經驗。該團隊亦具備廣泛的金融、投資及營運背景，為我們的長期發展奠定堅實基礎。

我們的戰略

我們計劃採取以下戰略，以進一步提升我們為創新藥提供的全鏈路商業化服務，並更好地服務於患者及醫療健康產業鏈的參與者：

持續投資於保險科技服務領域，並深化我們在保險科技方面的佈局。

作為支持創新藥商業化的重要組成部分，商業保險是降低患者用藥負擔及加快創新藥採用的重要途徑。我們計劃進一步深化在保險科技領域的佈局，依託我們的患者資源池及醫療健康數據，以及我們於過往服務中積累的豐富經驗，持續投入資源，提升我們同時支持患者及保險公司的能力。我們計劃推出我們的商業保險支付平台和網絡，通過推廣商業保險產品以幫助需要藥物及治療的患者，從而更好地連接保險公司、醫藥公司及患者。我們亦計劃採取以下措施。

業 務

首先，我們計劃充分利用從服務中所累積的龐大數據，協助推出更多保險產品。我們的計劃包括透過算法及技術進步，提升數據質量及可信度，以更好地支持產品建模，並招募更多合資格專業人士，以協助設計更多與創新藥相關的保險產品。

其次，我們計劃全面強化面向患者及保險公司的所有業務分部的服務能力。我們的計劃包括透過技術研發及產品開發提升數字化服務能力，並招募更多合資格業務人員，以加強我們線上及線下的客戶服務能力。

第三，我們計劃加大對國產創新藥商業保險及普惠型保險的商業化及推廣投入。依託《商業健康保險創新藥品目錄》所帶來的發展機遇，我們將重點推動及發展該目錄的商業化進程，大力發展風險控制能力，並提升我們於行業內的影響力。

進一步提升創新藥交付及醫療服務的院外能力。

為滿足患者需求及提升我們於醫院周邊藥房領域的競爭力，我們將主要透過設立新藥房（而非傳統社區藥房），擴大藥房網絡覆蓋範圍及加強我們於全國範圍內的院外患者服務。

首先，我們將增加線下藥房數目，以提升配發能力。我們計劃進一步擴展線下藥房網絡，增加藥房數目，拓展地理覆蓋範圍，並於醫療機構附近（尤其是三甲醫院）尋求更多合適選址。

其次，我們將擴充並提升藥師團隊的整體素質。藥房內的藥師是我們服務患者的重要切入點，負責提供用藥指導及管理服務。我們的計劃包括進一步增加藥房藥師人數，以配合我們新藥房的擴張規模，並在有需要時為個體藥房配置更多藥師，同時透過培訓及線上輔助方式提升藥師團隊的整體質量，以提高藥房服務水平。

第三，我們將加強供應鏈管理，以實現更高效的庫存管理。我們的計劃包括推動更多創新藥及其他處方藥納入*鳳心*藥房體系，擴展高技術倉儲及物流能力，並建設更多倉儲設施以滿足及時藥物交付的需求，同時引入行業領先的物流軟件及硬件，以滿足不同藥品的存儲要求，並加強我們的物流及配發服務能力。

第四，我們將提升線下藥房的數字化管理能力，以提高配發效率。我們計劃透過軟件開發及數字化硬件升級，進一步提升線下藥房的數字化營運水平。

持續提升人工智能服務能力，賦能產業鏈。

由源泉模型及惠智 AI 模型組成的源泉夥伴 AI 智能體集群，已成為高效服務於患者、重構醫療服務流程及提升行業效率的重要工具。我們將進一步加大對 AI 智能體集群的研發投入，提升大模型的算力及語言輸出能力，拓展其應用場景，並更好地利用我們累積的數據為外部合作夥伴賦能。

業 務

我們的計劃包括：

- 建設多功能、高算力的大型模型，優化訓練基礎設施，提升參數調用能力，並提高模型反應速度及回答準確性；
- 進一步擴充知識庫，擴大合作醫療數據庫，並拓展專科疾病數據庫，以提升AI智能體集群的語言及症狀識別能力；
- 進一步加強我們於商業健康保險領域的人工智能能力，以提升理賠流程效率，實現精準成本控制，並改善用戶體驗；
- 進一步探索AI智能體集群於產業鏈賦能方面的應用場景，拓展人工智能技術於患者服務、醫療機構信息化、保險精算及理賠等方面的應用，並更好地將大模型的優勢整合至產業鏈應用中。

持續提升數據洞察能力，以鞏固我們商業化加速服務的基礎。

我們持續投資於數據分析能力，有助提升整體業務效率，並使我們能夠為醫療健康產業參與者產生更大的協同效應。我們的商業化交付網絡已積累大量有價值的數據，而對該等數據進行分析及處理以產生寶貴洞見，對於透過商業化加速服務為外部合作夥伴賦能至關重要。我們將進一步提升數據分析及洞察能力，並持續完善相關技術能力，尤其是數據分析及機器學習算法。我們的計劃包括投資於軟件及算法開發，開發或投資更多針對醫療健康行業的定制化算法，以及吸引並留任人工智能及數據科學領域的傑出人才、對醫療健康行業具備深厚理解的資深專業人士，以及跨多個專業領域的頂尖專家。

我們的服務

我們專注於藥物供應及交付（以創新藥為主），並透過線下藥房及線上互聯網醫院為患者提供專業的藥品及醫療服務；而商業化加速服務則透過向醫療產業價值鏈中的其他參與者提供服務（包括保險服務及向醫藥公司提供的營銷服務），促進創新藥的商業化進程。我們亦擁有醫療科技業務線，雖屬業務中較不顯著的部分，但在此領域下，我們向醫院提供服務，以提升患者的院內體驗及解決中國長期患者管理的巨大的未滿足需求。

業 務

	截至12月31日止年度					
	2023年		2024年		2025年	
	人民幣元	%	人民幣元	%	人民幣元	%
	(人民幣千元，百分比除外)					
<i>商業化交付網絡</i>						
院外藥房服務及院外醫療服務	6,059,406	62.2	6,644,799	65.1	8,109,105	78.1
藥品批發服務	3,151,824	32.4	3,019,775	29.6	1,635,560	15.8
小計	9,211,230	94.6	9,664,574	94.7	9,744,665	93.9
<i>商業化加速服務</i>						
保險服務	289,054	3.0	267,826	2.7	334,885	3.2
向醫藥公司提供的營銷服務	186,516	1.9	208,640	2.0	214,143	2.1
小計	475,570	4.9	476,466	4.7	549,028	5.3
<i>醫療科技服務</i>	50,507	0.5	63,603	0.6	83,044	0.8
總計	9,737,307	100.0	10,204,643	100.0	10,376,737	100.0

商業化交付網絡

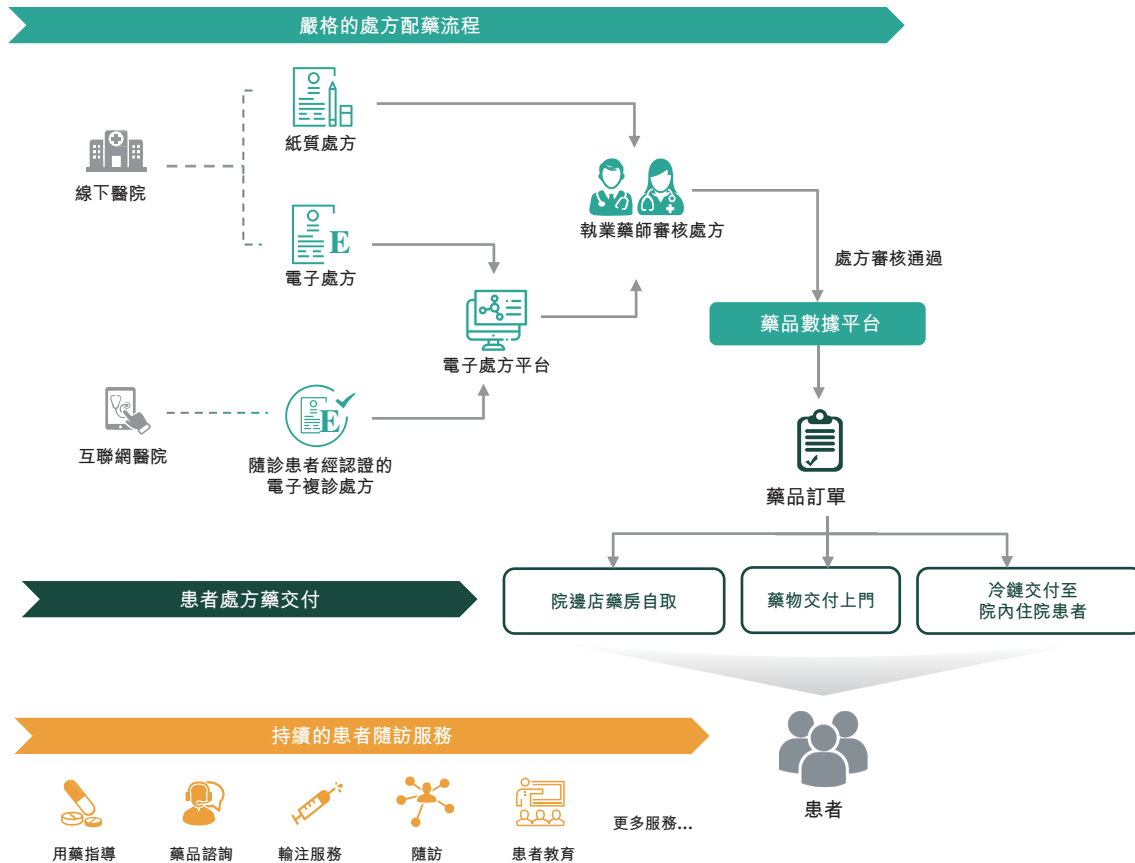
在商業化交付網絡中，我們提供院外藥房服務、院外醫療服務及藥品批發服務。我們的院外藥房服務專注於為患者客戶提供獲取處方藥（尤其是創新藥）以及多種醫療健康產品的便捷途徑。我們的院外醫療服務主要包括線上問診、輸注服務、藥師諮詢、用藥管理、依從性及會診計劃以補充其臨床策略。參與線上問診服務的醫生主要為持有所需的多點執業註冊的外聘醫生，而藥師則為我們的內部僱員。我們亦不時向第三方零售藥房及藥品經銷商提供藥品批發服務。

於2023年、2024年及2025年，我們的商業化交付網絡服務的收入分別佔總收入的94.6%、94.7%及93.9%。處方藥（尤其是創新藥）以及其他醫療用品的銷售為本公司的主要業務。於往績記錄期，來自院外醫療服務的收入佔我們總收入的比例並不重大。

業 務

院外藥房服務

根據弗若斯特沙利文的資料，於2024年，我們是中國最大的創新藥商業化全鏈路服務商。我們的藥房交付服務專注為患者提供便捷、全渠道的處方藥（尤其是創新藥）以及各類醫療健康產品。我們的院外藥房服務的工作流程如下圖所示。



我們的藥房交付服務包括以下主要特徵。

專注於創新藥的廣泛處方藥藥品分類

截至2025年12月31日，我們在線下及線上藥房網絡提供約42,585個品種的產品。我們提供的主要醫藥和健康產品可分為以下類別：

- 以創新藥為主的處方藥。於2023年、2024年及2025年，我們分別約86%、89%及92%的零售銷售來自處方藥銷售，而分別約56%、64%及70%的零售銷售來自創新藥銷售。該類別主要包括用作複雜疾病治療的處方藥。我們的創新藥涵蓋多個治療領域，專注於五個專業領域，包括腫瘤科、血液科、免疫科、神經科及傳染病科。舉例而言，截至2025年12月31日，我們的產品組合涵蓋國家藥監局自2015年以來批准的207款腫瘤創新藥中的182款及自2015年以來國家藥監局批准的453款創新藥(不包括疫苗及診斷試劑)中的347款。

業 務

- 非處方藥、醫療健康產品及醫療器械。除處方藥之外，我們的藥房亦提供多種非處方藥、膳食產品等健康品、免疫力提升產品及補充品以及用於睡眠障礙的呼吸器及血壓監測器等家庭醫療、康復及健康監測的醫療用品及設備。

我們的線下藥房和線上藥房所提供的藥品有若干重疊。根據醫藥製造商的要求，若干限制性分銷藥品僅可通過我們的線下藥房購買。我們致力將採用相同標籤和包裝的同一款處方藥以相同定價在線下和線上藥房銷售，惟目前因各地定價策略和線下線上推廣不同而存在價差。而同一款處方藥如採用不同包裝，則定價會視乎於線下藥房和線上藥房的包裝選項而有所不同。

全國性的院邊店藥房網絡

截至2023年、2024年及2025年12月31日，我們的藥房數目分別為335家、237家及201家。於往績記錄期，為更好地落實我們專注於優質院邊藥房的政策，我們主動關閉若干藥房以減輕我們藥房網絡的經營壓力及提高整體運營效率。我們策略性地將藥房設於鄰近醫院的地點，以滿足患者對出院後的醫療健康服務不斷增長的需求。截至2025年12月31日，我們擁有並經營全部201家藥房。在這201家藥房中，183家已佈局在醫院附近半徑1公里以內的位置，147家距離醫院300米以內，177家藥房為醫保定點藥店，115家藥房則被指定為大病醫保「雙通道」藥店。由於我們專注於具有更好業務潛力的優質藥房，我們於往績記錄期每家藥房的平均業務表現有所改善。

下表載列我們於往績記錄期的線下藥房的數據。

	截至12月31日		
	2023年	2024年	2025年
藥房總數	335	237	201
藥房覆蓋的城市數目	99	65	60
藥房覆蓋的省份數目	30	28	27
覆蓋的三甲醫院數目 ⁽¹⁾	398	329	321
位於醫院300米範圍內的藥房數目	231	169	147
雙通道藥房	138	127	115

附註：

(1) 該數目乃按截至2025年12月31日三甲醫院標準計算。

業 務

下表載列截至2025年12月31日按地理位置劃分的我們的藥房數目及「雙通道」藥房數目明細。

	藥房數目	雙通道藥房數目
地理位置：		
華東	61	39
華南	43	31
中國西南部	39	16
華北	58	29
總計	201	115

我們的藥房致力於成為患者在醫院就診後的直接目的地以及患者在院外了解疾病或健康管理的主要切入點。我們將繼續評估我們全國佈局的適當性並識別更容易到達的地點，以執行我們藥房網絡的增長戰略。

線上+線下的藥物交付體系

我們圍繞患者且秉持「離處方最近的距離」的理念，建立了廣泛的線下專業藥房網絡，有助將外流處方自醫院轉移至我們的線上線下藥房網絡，從而建立龐大的患者群。我們的線上藥房作為便捷的觸點，提高了對到訪線下藥房配藥或複診配藥的患者的可及性，繼而將線下流量轉為線上藥房的線上流量，反之亦然。我們的線下藥房和線上藥房均有助提升我們品牌於患者之間的知名度並獲得有關患者的寶貴洞察，以成為我們將患者連結起來的切入點，以滿足他們不同的醫療健康服務需求。

我們設計我們的線下藥房，以提供便捷、私密及具資訊性的購買體驗。根據弗若斯特沙利文的資料，截至2025年12月31日，我們單個藥房平均配備約兩名專業藥師，該水平高於行業平均水平，反映我們對專業醫藥服務的重視。我們能夠為患者提供多種線下醫療服務，幫助患者以適當的方式管理整體配藥及醫療健康成本。我們的藥師團隊為我們的處方管理及患者護理服務提供持續支持，例如於線下和線上進行有關藥物、劑量、常見副作用以及有關創新藥和健康相關產品的其他信息諮詢。我們的藥師平均擁有五年以上的專業服務經驗。

我們已建立線上藥房，以進一步施行我們以患者客戶為中心的方針及令我們不僅能夠在我們的線下藥房與患者面對面交流，亦能夠通過線上渠道與患者交流。該線上藥房可通過移動應用程序和網站miaoshou.com、微信小程序、公眾號及視頻號訪問。我們相信，我們的線上+線下模式極大地擴大我們藥房網絡的覆蓋範圍，使我們的內部藥師和專業人員能夠為廣泛的患者群提供服務。

業 務

嚴格的處方配藥流程

我們著重強調嚴格且專業的處方配藥流程。於2023年、2024年及2025年，我們通過藥房網絡分別承接約10.8百萬張、9.6百萬張及10.2百萬張處方。我們接收合規的處方且聘用執業藥師審計處方。我們訓練有素的藥師根據患者醫療狀況的詳情提供詳細的藥方指引，例如類似藥物的不同之處、最恰當劑量及不良反應的應對。患者可向我們的藥師詢問藥方，並接收有關處方藥和健康相關產品的其他信息。我們相信此類信息對患者完成創新藥的療程而言極具價值且不可或缺。

我們有嚴格的處方驗證系統以管理銷售處方藥的風險。我們的藥師利用我們的驗證矩陣驗證處方藥訂單的有效性和完整性。我們根據風險級別將處方藥分為不同類別。風險級別越高，處方審核越嚴格。如有任何理由質疑任何訂單的有效性、準確性或真實性，藥師將聯繫醫生。此外，我們的藥師會核實所有法律要求的信息均記錄在處方藥訂單上，並於必要時利用數據庫核實醫生的身份信息。我們為我們的藥師提供持續的培訓，以提升其處方審核的專業度。

此外，我們已組建一支由執業藥師組成的團隊，作為我們對患者管理的無縫鏈接，確保我們線下及線上藥房的專業化和個性化患者服務。截至2025年12月31日，我們的臨床藥師團隊由509名專業藥師組成，包括33名經MTM和CMTM認證的藥師，而我們單個藥房平均配備約兩名專業藥師。我們要求內部藥師持有相關專業證書。我們為內部藥師提供持續培訓及專業發展計劃。該等計劃涵蓋通用及專業藥學知識、案例研究及企業文化，旨在提升其專業知識及管理 ability，並改善其表現。我們每月就服務質量、用戶反饋及效率對藥師進行評估。藥師薪酬包括基本薪金及績效獎金，該等績效獎金通常根據月度評估結果計算。我們亦已建立嚴格的內部質量控制系統。作為我們藥房網絡的組成部分，該藥師團隊為我們的處方配藥流程提供持續支持。此外，通過我們線上平台配處方藥的患者可隨時查看其安全的個人處方記錄，使患者能夠就醫療和保險目的查閱其處方購買記錄。我們保存藥師的線上處方審核流程記錄。

有效及高效的藥房供應鏈管理

我們的門店數量、規模和多年在中國專業藥房行業的專業知識，有助於我們在全國性網絡內有效及高效地採購、儲存及銷售創新藥和其他醫藥和健康產品。

集中產品採購

我們的全國佈局使我們成為中國專業藥房行業具有集中採購能力的市場參與者。我們的集中採購使我們能夠利用我們業務的全國購買力，減輕我們對任一供應商的依賴，並為我們提供強大的議價地位以降低成本。我們的集中產品採購能力包含以下特徵。

業 務

- 通過標準操作程序（「SOP」）簡化集中採購。為簡化我們的集中商品採購流程，我們已制定標準化的SOP，涵蓋買賣合同備案、採購代理和內部審批等程序。我們經營的所有藥房和相關人員在採購和供應鏈活動中均遵循SOP。我們SOP的統一實施，加上我們的集中採購，使我們能夠降低我們所提供的產品和用品的價格。
- 直接從醫藥產品製造商採購。我們尋求直接從製造商採購創新藥，這可除去多層中間商，且我們的大規模採購量使我們能夠獲得更有利的條款。自製造商直接採購是我們供應鏈管理的重要組成部分，以保持質量、穩定供應和成本優勢。

具備冷鏈管理能力的可靠倉儲和交付網絡

通過我們在中國各地的區域分銷中心和倉庫的佈局，我們能夠以具性價比的方式將貨品交付至我們的線下藥房並最終交付至我們的患者。我們目前通過信譽良好的第三方物流供應商進行藥房產品的長途運輸，並通過我們自身在全國範圍的藥房網絡的員工為醫院及診所提供最後一公里配送服務。

此外，由於藥物物流在儲存和交付過程中要求較好的溫度控制，我們尤其注意冷鏈物流合作夥伴的選擇，以確保我們的藥物供應順暢。我們根據不同的溫度範圍建立冷鏈物流能力，以實現若干藥物的最佳溫度控制。對於同城交付，我們藥房自身的配送人員配備嵌入溫度監測和記錄裝置的冰箱。對於長途配送，我們與信譽良好的第三方冷鏈物流供應商合作，以利用其指定的藥品和醫療器械倉庫和車輛，並均配備控制和監控系統，以符合特定的環境參數。

院外醫療服務

我們亦向患者客戶提供各項專業醫療服務，主要包括線上問診、輸注服務、藥師諮詢、用藥管理、依從性和會診服務，旨在為其臨床策略形成互補，並在醫院與家庭之間建立適切且便捷的治療環境。該等醫療服務主要旨在促使達致更理想的健康管理效果，並幫助避免用藥不當及未能依從藥物方案的情況，以上兩種情況均可能導致負面醫療事件，從而對治療結果和醫療支出造成負面影響。我們的醫療門診為自營並主要提供需要現場服務的醫療服務，例如輸注服務，而我們的線上醫療服務主要專注於提供可以虛擬進行的醫療服務，例如線上問診及複診處方。我們大部分醫療門診並無獲納入國家醫療保險計劃，因此無法經由國家醫療保險計劃報銷。就我們所深知，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，本集團及醫療團隊負責人員（除線下醫療門診外）已取得提供專業線下及線上醫療服務的相關牌照。於往績記錄期，院外醫療服務收益佔我們總收益的比例並不重大。

截至2025年12月31日，我們擁有一支由552名員工組成的藥劑師及醫療團隊。我們內部團隊中的執業醫生平均擁有逾十年的行醫經驗。我們的內部醫生於線上妙手醫生平台全職執業，為患者提供回應迅速的諮詢服務；而於線上妙手醫生平台註冊的外

業 務

部醫生則可於其方便的時間回應患者的諮詢請求，以補充內部團隊未能滿足的大量諮詢需求。我們為內部醫生及醫療助理提供持續培訓及專業發展計劃。該等計劃涵蓋通用及專業醫學知識、案例研究及企業文化，旨在提升其專業知識及管理 ability，並改善其表現。我們每月就服務質量、患者反饋及效率對內部醫生及醫療助理進行評估。

除內部醫療團隊外，我們亦於我們的線上醫療服務平台上引入大量外部醫生，其中部分為其專業領域的醫學專家，以向我們的患者客戶提供諮詢服務。於我們平台註冊的外部醫生須同時遵守我們所規定的工作範圍及質量要求，以及適用的規則及法規。具體而言，外部醫生須提供其專業資格的證明文件，並僅可於完成多點執業登記並經我們核實後，方可於我們的平台上開具處方。尤其是，外部醫生須於其主要執業機構以外（包括互聯網醫院）開始執業前完成多點執業登記。我們與外部醫生訂立服務協議。外部醫生於我們平台提供線上諮詢服務須遵守相關規則及法規。此外，我們有權處理及解決因外部醫生所提供服務而產生的醫療投訴及索賠，而外部醫生或須就此承擔醫療責任。倘外部醫生向我們提供虛假的個人或專業資料、就其於我們平台所提供的服務涉及醫療事故索賠、違反服務協議條款，或於我們認為屬適當的任何其他情況下，我們有權終止服務協議並向其追索賠償。服務協議通常訂明，外部醫生將於我們自患者諮詢費總額中扣除佣金後，收取淨諮詢費。

我們亦為於我們平台提供覆診處方服務的內部醫生及外部醫生投保並支付涵蓋醫療事故索賠的專業責任保險。我們可能因外部醫生所提供服務而涉及任何實際或指稱的醫療事故，從而承擔醫療責任。我們已投保專業責任保險，以涵蓋因外部醫師所提供服務而可能面臨的潛在醫療事故責任，投保金額為我們認為屬適當的水平。然而，倘內部醫療團隊或外部醫生提供不合標準的服務、不當處理敏感資料、從事其他不當行為或出現醫療事故，則未來未必能以商業上可接受的條款或根本無法為內部醫療團隊、外部醫生或我們提供足夠的專業醫療責任保險保障。另請參閱「風險因素－我們或須就我們的線上醫療服務面臨醫療責任索賠，從而可能使我們產生大額開支及（在任何索賠未被保險覆蓋的情況下）承擔重大損害賠償責任」。

內部醫生為我們的僱員，並根據其各自與本公司訂立的僱傭協議獲得薪酬，並通常收取月薪及績效獎金。外部醫生則根據彼等各自與本公司訂立的服務協議獲得報酬，通常於我們自患者諮詢費總額中扣除佣金後，收取淨諮詢費。我們通常按月與外部醫生結算款項。弗若斯特沙利文認為，我們就外部醫生諮詢服務所收取的佣金比率符合行業慣例。我們僅允許已完成多點執業備案的外部醫生於我們的平台提供服務。

業 務

藥品批發服務

我們於2017年展開藥品批發服務，主要向第三方零售藥房及藥品分銷商提供若干創新藥，其次則提供其他處方藥及非處方藥。我們的批發客戶主要包括獨立藥房、連鎖藥房和區域性藥品經銷商。於2023年、2024年及2025年，我們的藥品批發服務分別擁有129,503名、88,856名及79,589名客戶。於往績記錄期，我們選擇逐步縮減藥品批發服務的規模，以更好地專注於我們的院外藥房業務。截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度，藥品批發服務的收入分別佔我們總收入的32.4%、29.6%及15.8%。

我們於完成履約責任時（指我們交付產品的時間點，即我們將產品的控制權轉讓予批發客戶之時）確認批發產品的收益。我們來自藥品批發服務的收入（經扣除折扣和退貨撥備）按總額基準確認。

我們一般不會對批發客戶設立任何最低採購量或最低銷售目標。除質量問題外，我們出售的藥品通常於交付後均不可退貨。根據弗若斯特沙利文的資料，此退貨政策符合行業慣例。

下文概述我們就藥品批發服務訂立的交易安排。

- **期限。**我們一般與批發客戶訂立每單一次的批發協議，無具體期限。
- **最低銷售額或採購量。**我們通常不向批發客戶設定任何最低採購量或銷售額。
- **銷售限制。**我們通常不會對批發客戶施加地區限制或其他銷售限制。
- **定價。**我們以協定的價格向客戶銷售產品，而不會對客戶強制規定銷售價格。
- **交付。**我們自費安排將貨品交付至客戶指定的地點。
- **預付款和信貸期。**我們一般要求客戶就所下達的訂單支付預付款，或根據對客戶的採購量、信用度及業務規模的評估按個別情況釐定信貸期，並通常授予客戶不超過90天的信貸期。
- **產品退貨。**除質量原因外，我們一般不接納產品退貨或退款。

自2025年3月起，其中一名批發客戶一直由本公司一名前董事控制，而本集團於2024年4月至2025年5月期間持有相關批發客戶約10%的間接權益。於往績記錄期各年度，相關批發客戶貢獻本公司總收入不足0.1%，且自2025年5月起並無與我們進行任何交易。除上文所披露者外，於往績記錄期及直至最後實際可行日期，據我們作出盡職查詢後所深知，(i)我們的所有現有藥品批發服務客戶均為獨立第三方；(ii)概無有關客戶由我們的前僱員擁有；(iii)我們的董事或股東概無擁有有關客戶的任何股權；(iv)有關客戶或其實益擁有人概無任何批發藥品業務範圍以外的過往或現有合作關係，包括但不限於與本公司或董事或股東的僱傭或融資關係；及(v)概無有關客戶或其實益擁有人與我們的董事或股東擁有任何家族關係或與本公司或我們的董事或股東擁有信託關係。我們的批發業務關注的是買方／賣方關係，而非委託人／代理人關係。我們對

業 務

藥品經銷商不具有所有權或管理權。我們於完成履約責任時（即我們將產品控制權轉讓至批發客戶時）確認批發產品的收益。我們出售的所有產品於交付後除質量問題外均不可退貨。

我們院外藥房及藥品批發業務的供應商主要為醫藥公司或其銷售代理商。

下文載列我們與供應商訂立的供應協議的主要條款概要：

- *期限*。一般為一年，期限內我們可於需要時下達訂單。
- *定價*。根據協議就各批發訂單訂明的固定購買價格。
- *交付*。供應商須根據供應協議自費交付產品至我們指定的地點。
- *驗收*。產品運抵後須經我們檢查，而我們有權拒絕接收任何瑕疵品。如出現任何非我們導致的質量瑕疵，我們有權根據供應協議更換產品或退款。
- *信貸期*。供應商一般授予我們一至三個月的信貸期。
- *付款*。我們一般每月與供應商結算付款一次。

就少量我們取得地區分銷權的產品而言（包括若干受歡迎的處方藥或非處方藥），購買價格將視乎我們所達到的銷量而有所不同。倘我們達到目標銷量，我們可能自該等供應商收取回佣。

本公司董事認為，根據藥品批發業務的特性，我們與批發客戶設立的安排並非新上市申請人指南第4.5章項下擬定的常見「分銷模式」。

基於獨家保薦人進行的獨立盡職調查工作，獨家保薦人並不知悉任何會使其不同意董事觀點的事宜。

我們相信批發供應商將就藥品銷售直接與醫院及藥房接洽，或供應商與客戶在毋須我們參與的情況下直接交易的風險（「非中介化風險」）偏低，原因為我們就藥品批發服務所提供下文所載的價值：

- *利用全國性藥房網絡和集中採購能力減低供應商分銷成本的能力*。我們的集中採購能力和全國性藥房網絡令我們能利用綜合購買力及減低供應商的分銷成本，使我們面對供應商時具有相對有利的議價能力，繼而使我們具有競爭優勢。
- *提供產品銷售以外的增值服務以加強醫藥製造商的信任和依賴*。我們向醫藥公司提供營銷服務，幫助其實現卓越的增長和生產力。例如，我們利用全國性藥房網絡及龐大的患者群為醫藥公司提供患者隨訪服務。此項增值

業 務

服務使醫藥公司能夠主動追蹤患者的健康狀況，為患者提供有關用藥的教育服務，並收集有關患者的完整縱向關鍵指標，實現大樣本量的長期研究。通過提供該等增值服務，我們得以進一步提升品牌知名度，並加強醫藥供應商的信任。

- 為若干醫藥製造商的合資格賣家。若干醫藥製造商在挑選藥房出售若干限制性分銷藥品時設有特定標準。這些特定篩選標準一般包括：擁有合資格團隊、數據報送及疾病管理能力、良好往績、理想的藥房覆蓋及患者觸達能力、支付方式的整合，以及管理PAP慈善項目及RWE支持等增值服務。許多藥房未能符合篩選標準，我們因而獲得競爭優勢。
- 與供應商建立良好關係。建立於多年來與供應商的交易，我們的供應商於產品銷售方面傾向給予我們信任，而我們亦已與彼等建立了穩健的長期業務關係。

董事認為，鑒於上文所載的理由，藥品批發服務的非中介化風險偏低。基於獨家保薦人進行的獨立盡職調查工作，獨家保薦人並不知悉任何會使其不同意董事觀點的事宜。

儘管非中介化風險偏低，我們已實行若干措施以預防有關風險。首先，我們將繼續發展和提升我們為醫藥公司提供的增值服務，使我們通過精準高效競爭成為醫藥供應商的首選夥伴。第二，我們將進一步升級與醫藥供應商的系統整合，確保交易全程可視，以進一步鞏固我們的競爭優勢，並提高交易和運營效率。

商業化加速服務

保險服務

為幫助減輕患者的醫療費用負擔並滿足提高中國患者支付能力的重大未獲滿足需求，我們已建立我們的保險技術平台**圓心惠保**。我們的保險公司合作夥伴提供的保險服務專注於四種保險產品，即為創新藥設計的保險產品、普惠型商業健康保險、帶病險以及藥品福利保險。對於該等保險產品，我們主要提供(i)藥品報銷管理服務，(ii)健康保險產品市場推廣服務，(iii)保險理賠處理及第三方管理服務及(iv)健康管理服務。截至2025年12月31日，我們為230家保險公司及10家再保險公司提供服務，其中涵蓋580種國家藥監局批准的創新藥，並協助在超過180個城市推出普惠型商業健康保險。自保險服務於2018年推出以來及截至2025年12月31日，我們已管理246.6百萬份保單，並透過相關健康管理服務惠及約4.8百萬人。於往績記錄期，透過我們的服務提出的藥物使用理賠申請總額為人民幣36億元，保險公司依據相應保單條款（包括特定保險產品的適用賠付比例）支付人民幣11億元的賠償金。我們已經獲得在中國提供保險服務所需的許可證。截至2023年、2024年及2025年12月31日，我們已分別服務於186家、207家及230家保險公司。

業 務

截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度，來自保險服務的收入分別為人民幣289.1百萬元、人民幣267.8百萬元及人民幣334.9百萬元。

藥品報銷管理服務

我們豐富的醫療健康行業知識、我們自身的寶貴見解以及我們自有的分析能力為我們提供差異化醫療和交易數據的訪問渠道。我們已通過藥房服務和線上醫療服務積累大量的用藥見解。這些寶貴的見解使我們能夠深度認識藥效及實際療程，進而了解健康保險產品風險概況及建模。這些認識則使我們能夠與保險公司合作就創新藥的最佳選擇、藥物劑量及患者預期壽命設計健康保險產品。按此設計的健康保險產品有助改善醫療服務並達致較佳治療結果，減少出現副作用的可能性，同時協助保險公司降低保險產品的成本及其理賠費用。同時，由於該等保險產品有效提升患者負擔藥品費用的能力，我們透過協助彼等接觸患者而促進創新藥的商業化。

憑藉我們內部生態系統的業務量及我們服務的保險公司的保單的業務量，以及我們知識淵博的藥師團隊，我們能夠為保險產品識別正確的目標客戶群。借助於規模如此龐大的客戶群，我們作好準備協助保險公司優化每項獲保險治療的治療時間，並代表保險公司與醫藥製造商協商處方藥價格。

通過我們的服務，我們可協助保險公司在不會降低健康保險服務質量的情況下控制藥物成本上漲，最終提高健康保險基金的使用效率。我們自藥品報銷管理服務產生的收入一般為根據我們就提供風險控制和藥品報銷管理服務所節省的用藥支出收取固定百分比的費用。

健康保險產品市場推廣服務

為提高患者對更多醫療健康支付選項（尤其是商業健康保險）的認識，我們提供健康保險產品市場推廣服務。我們的線上+線下藥房網絡及醫療服務呈現出多種情景的健康保險產品市場推廣。一般情況下，只要特定的處方藥或創新藥與特定患者相關，我們將會向患者推薦不僅滿足醫療需求而且提供醫療會診及醫療檢查等服務的相關健康保險產品。通過我們平台進行市場推廣的保險產品由保險公司承銷，而我們並不承擔保險承銷風險。我們持有開展該服務線業務的保險經紀牌照。我們通過我們的線下和線上藥房網絡提供保險產品，而不依賴經紀團隊進行線下客戶互動。我們通過我們的網絡幫助保險公司承銷保單以賺取市場推廣費用。

業 務

保險理賠處理及第三方管理服務

為提升患者理賠處理體驗及滿足對高質量院外醫療支付理賠結算服務的需求，我們利用我們的數據分析能力、全國性藥房、醫院服務網絡和中央藥師團隊，向保險公司提供理賠處理服務。在收到客戶的理賠結算申請後，我們會審核客戶提供的相關材料，協助準備客戶理賠所需的必要文檔和資料，代表客戶向保險公司提出理賠，並處理與保險公司的所有溝通。於往績記錄期，透過我們的服務提出的藥物使用理賠申請總額為人民幣36億元，保險公司依據相應保單條款（包括特定保險產品的適用賠付比例）支付人民幣11億元的賠償金。通過我們在健康保險行業的專業知識，我們能夠清楚地了解保險公司制定的索賠要求，從而使我們能夠有效地幫助患者準備所有必要的文檔、完成理賠過程，並取得保單所涵蓋的藥物。我們協助患者更好地了解保單及其權利和義務，如實客觀地填寫資料，減少虛假報告、漏報及保險詐騙事件的發生。通過我們與保險公司建立的長期合作關係，我們能夠有效地結算理賠，並確保理賠過程不會耽誤患者所獲得的日常醫療服務。此外，索賠處理使我們能夠獲取和積累額外的寶貴洞察力，從而進一步增強我們的分析能力。我們一般會就提供理賠處理服務按每份保單向保險公司收取固定費用。

另一方面，我們幫助健康保險公司提高風險管控能力。我們的最終目標是提高保險公司的運營效率並降低其成本。我們一般就我們提供的第三方管理服務向保險公司收取固定百分比或金額的保費。

健康管理服務

除直接的保險理賠服務外，我們亦提供以患者健康狀況為中心的全面健康管理服務，旨在通過積極主動的管理降低受保人的疾病發生率和醫療支出，從而提升相關保單為客戶帶來的整體健康價值。憑藉我們積累的健康數據及我們的醫療服務能力，我們的全面健康管理服務涵蓋健康記錄管理、處方識別、健康風險評估、慢性病管理、藥物依從性管理、健康及復健指導及長期護理服務。

下文載列我們就提供各種保險服務與保險公司訂立的協議的主要條款概要。

主要條款	說明
服務範圍	視乎雙方協定的範圍而定，並可能包括(i)保險理賠處理服務；(ii)第三方管理服務（例如共同開發保險產品、保險風險管理、藥物依從性管理、病歷數字化和處方識別）；(iii)藥品報銷管理服務及(iv)健康保險產品市場推廣服務。

業 務

主要條款	說明
支付條款	<p>就保險理賠處理服務而言，我們一般會就提供理賠處理服務按每份保單向保險公司收取固定費用。</p> <p>就第三方管理服務而言，我們一般就我們提供的第三方管理服務向保險公司收取固定百分比或金額的保費。</p> <p>就藥品報銷管理服務而言，我們一般會根據我們向保險公司提供風險控制和藥品報銷管理服務所節省的用藥支出向保險公司收取固定百分比的費用。</p> <p>就健康保險產品市場推廣服務而言，我們通過我們的網絡幫助保險公司承銷保單以賺取市場推廣費用。</p> <p>我們一般定期結算與保險公司的費用。</p>
終止協議	<p>與保險公司訂立的協議一般為期一年。</p> <p>一般而言，除另有協定者外，協議的任何修訂或終止均須由訂約雙方相互協定，或因其中一方嚴重違約所導致。</p>

向醫藥公司提供的營銷服務

在當今醫療保健市場中，創新藥的商業推廣將日益依賴醫藥公司與醫療專業人員網絡成員之間有效雙向資訊流通，以及雙方對藥物性能相關真實世界數據的全面理解。透過我們的藥房網絡與線上妙手醫生，我們已累積龐大的藥物與治療數據，並與約23,000名來自血液學、腫瘤學、免疫學、神經學及傳染病領域的貢獻專家建立聯繫。一方面，我們能協助醫藥公司針對醫療專業人員網絡中的前線醫師，執行有效的學術營銷活動，協助該等醫生掌握創新藥領域的最新進展，為其提供全面的處方選擇資訊。截至2025年12月31日，我們已接觸合共超過310,000名活躍醫生以向彼等提供相關資料。另一方面，我們能將從醫療專業人員網絡及平台收集的真實世界研究數據反饋給醫藥公司，協助其開展真實世界研究，並提升其營銷效率。我們於2019年底啟動針對醫藥公司的營銷服務，協助其實現卓越的增長與生產力。根據弗若斯特沙利文的資料，截至2025年12月31日，按2024年收入計，我們已為506家醫藥公司提供營銷服務，涵蓋中國排名前20的國內醫藥公司中的19家，以及全球排名前20的醫藥公司中的19家。

業 務

藥劑師透過我們全國性藥房網絡及其龐大的患者群體，可於治療過程中與醫院科室合作對患者進行隨訪，鞏固我們的營銷服務能力。我們的藥房團隊在獲得患者授權後進行追蹤，並於院外收集患者意見。我們的患者追蹤中心讓藥劑師能主動追蹤患者健康狀況，為患者提供用藥教育服務，並收集與患者有關的完整縱向關鍵指標，以利進行大規模樣本的長期研究。所累積的洞見與系統化的流程管理，可協助醫生與醫藥公司進一步提升研究中療法的療效與安全性。我們亦協助醫院各科室提供及管理患者追蹤服務，透過患者教育與藥物組合療法實施追蹤。透過追蹤，我們能夠提升患者用藥依從性，進而改善治療成效並增強品牌認知度。提供患者追蹤與教育服務同時能加強患者對藥房服務的信任，從而提升我們平台的商業價值。

根據服務類型，我們就提供營銷服務向醫藥公司收取固定費用或按每名患者基準收費。

醫療科技服務

為提升患者的來院就醫體驗並改善院內的運營，自2019年起，我們為醫院引入由我們內部開發的一套標準化、模塊化的服務及解決方案，使其能夠建立在線醫院管理系統，並進行醫院的智能化運營。我們基於(i)完善的產品組合，包括(其中包括)互聯網醫院、處方外流管理平台及醫院聯盟合作平台等；及(ii)產品模塊的專有代碼適用於許多醫院客戶並可在定製化若干功能後供使用，提供該等標準化產品及服務。我們以移動應用程序、微信小程序或公眾號形式提供我們的線上醫療服務平台，使醫院能夠就患者就診過程的每個步驟實現全面數字化。該平台將患者在就診期間需要進行的大部分活動(例如預約、查看檢查報告及付款)數字化。我們亦開發了一套移動版基礎設施及管理解決方案，旨在提高院內運作效率，並在流程可數字化的環節中盡量減少人工操作。

截至2023年、2024年及2025年12月31日，我們已分別與487家、511家及537家醫院合作開發其互聯網醫院。截至2025年12月31日，我們與包括220多家三甲醫院在內的共計537家醫院合作。我們通常會就各項目向醫院收取項目服務費，而在少數情況下，我們亦會在我們協助建設互聯網醫院的醫院因線上問診服務而產生的收益中抽取一定比例分成。於往績記錄期，我們的醫療科技服務收益佔我們總收益的比例並不重大。

我們的收入確認、定價及支付政策

收入確認政策

我們於商品或服務的控制權轉移予客戶時，按反映我們預期為換取該等商品或服務而有權獲得的代價的金額確認收入。

倘合同中的代價包括可變金額，則代價金額估計為我們將就換取向客戶轉讓的商品或服務有權收取的金額。可變代價於合同開始時估計並受到約束，直至可變代價的相關不確定因素隨後獲得解決時，於已確認的累積收入金額中極有可能不會出現大幅收入撥回。

業 務

倘合同包含融資部分，就商品或服務轉移予客戶而為客戶提供重大融資利益超過一年時，收入按應收金額的現值計量，使用合同開始時在我們與客戶之間訂立的獨立融資交易中反映的貼現率貼現。倘合同包含為我們提供超過一年的重大財務利益的融資部分時，根據合同確認的收入包括根據實際利率法計算的合同負債所附加的利息開支。就客戶付款與承諾商品或服務轉移之間的期限為一年或不足一年的合同而言，交易價格不會就重大融資部分的影響採用國際財務報告準則第15號的可行權宜方式進行調整。

我們服務的定價及支付政策

院外藥房服務

我們通過線下藥房及線上藥房網絡向客戶提供豐富的藥物、健康產品及醫療用品。我們向客戶收取該等藥物、產品及用品的固定零售價。

藥品批發服務

我們通過向第三方零售藥房和藥品經銷商提供藥品批發服務，從藥品批發服務產生收入。我們向該等批發客戶收取我們所銷售藥品及產品的固定批發價。

院外醫療服務

我們通過線上妙手醫生向客戶提供各項專業醫療服務。我們一般根據客戶選擇的服務包向客戶收取固定費用。

保險服務

我們提供的保險服務主要包括保險產品營銷服務，並向保險公司賺取佣金及服務費，該等費用一般按相關保單的保費總額的百分比計算。

我們提供第三方管理服務（包括索賠流程及藥房福利管理），並一般會向保險公司收取固定費用或保費總額的固定百分比。

向醫藥公司提供的營銷服務

我們向醫藥公司提供全面的營銷服務。我們一般就所提供的服務向醫藥公司收取固定費用。

醫療科技服務

我們協助醫院建立其線上醫院管理系統並開發一套基礎設施及管理解決方案，以提升醫院的運營效率及改善患者體驗。我們通常向醫院收取固定費用，該費用一般參考當前市場價格及考慮各項因素後釐定。

業 務

我們業務的可持續性及盈利途徑

自成立以來，我們的經營業績和現金流量狀況均得到改善。得益於我們已奠定的堅實基礎和取得的成就，我們相信，我們能夠保持我們業務的可持續性和增長。

中國醫藥行業持續增長，以院外創新藥交付引領增長

中國擁有重要的醫療經濟體，其醫療支出規模可觀且穩步增長。根據弗若斯特沙利文的資料，中國於2024年為全球第二大醫藥市場，由2020年的人民幣14,479億元增長至2024年的人民幣16,297億元，複合年增長率為3.0%，並預期於2030年達到人民幣21,297億元及2035年達到人民幣31,034億元，2024年至2030年的複合年增長率為4.6%，而2030年至2035年為7.8%。特別是，預計院外分部於2024年至2030年按複合年增長率7.6%增長，2030年至2035年按複合年增長率9.7%增長。在中國醫藥市場的所有細分市場中，創新醫藥市場一直增長較快，以滿足人口老化、癌症及其他慢性病發病率增加帶來日益增長的需求。

作為中國最大的創新藥全產業鏈商業化服務提供商，我們處於有利位置，可把握行業機遇。

- 我們的商業化交付網絡專注於創新藥交付、院外患者管理及醫患連接。截至2025年12月31日，我們的線下藥房提供國家藥監局自2015年以來批准的453款創新藥（不包括疫苗及診斷試劑）中的347款，以及國家藥監局自2015年以來批准的207款創新腫瘤藥中的182款。於2023年、2024年及2025年，我們分別約56%、64%及70%的零售銷售自創新藥銷售。我們的201家線下**圓心藥房**及線上藥房分佈在27個省份，並覆蓋321家三甲醫院，為創新藥公司提供穩定可靠的交付平台，並提供後續患者管理及反饋連接。於我們的線下藥房中，有183家位於距離醫院一公里範圍內，147家位於300米範圍內。此外，177家**圓心藥房**獲指定為醫保定點藥店，115家獲指定為大病醫保雙通道藥店及104家獲指定為門診統籌藥店。於2023年、2024年及2025年，我們配發創新藥的訂單數量分別為0.7百萬單、0.8百萬單及1.2百萬單。同時，我們透過多種方式建立的高效患者管理及醫患連接平台，使我們及醫療保健專業人員能夠即時追蹤患者用藥情況，降低患者流失率，並協助醫療保健專業人員及創新藥公司獲取相關藥物的真實世界數據。於往績記錄期，我們累計隨訪逾510,000名患者，隨訪次數超過3.2百萬次。
- 基於我們於患者管理及用藥信息方面所累積的數據，我們旗下中國領先的保險科技公司**圓心惠保**可於商業健康保險領域為相關人群提供保險產品設計、產品推廣、運營及理賠支持，並最終提供健康管理服務支持，從而協助實現藥物（尤其是創新藥）「支付可及性」的目標。截至2025年12月31日，我們已與230家保險公司及10家再保險公司建立合作關係，根據弗若斯特沙利文的資料，其中包括中國按保單量計排名前十的保險公司。自相關服務推出以來，我們已協助保險公司於逾180個城市推出普惠型商業健康保險，管理246.6百萬份保單，累計保費規模達人民幣203億元。我們超

業 務

過90%的保險產品，每款均涵蓋至少一種創新藥。於往績記錄期，透過我們的服務提出的藥物使用理賠申請總額為人民幣36億元，保險公司依據相應保單條款（包括特定保險產品的適用賠付比例）支付人民幣11億元的賠償金。

- 依託我們龐大的患者及醫療保健專業人員網絡，以及對患者行為及醫療需求的深入理解，我們致力於透過商業化加速服務，向創新藥產業鏈各方提供多種形式的支持。截至2025年12月31日，我們已建立涵蓋血液、腫瘤、免疫、神經及傳染病五大疾病領域約23,000名貢獻專家的醫療保健專業人員網絡。依託該醫療保健專業人員網絡，我們能夠高效推廣創新藥。截至2025年12月31日，我們已累計向506家醫藥公司提供賦能服務。

我們各業務線均保持持續收入增長

除戰略性收縮低利潤率的藥品批發業務外，我們各業務線均保持持續收入增長。

我們的院外藥房服務收入保持持續增長，毛利率保持相對穩定。我們通過線下藥房及線上藥房網絡向客戶提供豐富的藥物、健康產品及醫療用品。我們向客戶收取該等藥物、產品及用品的固定零售價。我們來自院外藥房服務及院外醫療服務的收入由2023年的人民幣6,059.4百萬元增加至2024年的人民幣6,644.8百萬元，再增加至2025年的人民幣8,109.1百萬元，主要由於我們的生態系統中引入了更多創新藥，這增強了我們滿足患者對創新藥需求的能力。於2023年、2024年及2025年，我們的商業化交付網絡錄得毛利率分別為6.6%、5.7%及6.7%。由於我們擁有強大的藥房網絡，遍佈27個省份及覆蓋321家三甲醫院，及國家藥監局自2015年以來批准的453款創新藥（不包括疫苗及診斷試劑）中的347款，以及國家藥監局自2015年以來批准的207款創新腫瘤藥中的182款，我們相信我們具備穩健的藥房營運能力，可繼續以穩定的利潤率發展業務。

利潤率較高的創新藥商業化加速服務的收入整體增長。

- 就我們的保險服務而言，我們主要就我們向保險公司提供的每項服務（包括理賠處理、第三方管理、藥品福利管理服務及健康保險產品市場推廣服務）收取服務費。我們的保險服務收入於2023年為人民幣289.1百萬元、2024年為人民幣267.8百萬元，及2025年為人民幣334.9百萬元。我們2024年的保險服務收入下降部分原因是由於項目執行的變更導致若干服務收入延遲確認。截至2023年、2024年及2025年12月31日，我們已服務於186家、207家及230家保險公司。我們相信有多種機會可擴展我們的保險服務。市場對更多整合個性化醫療服務、真實世界數據、數據分析及營銷手段的定制健康保險產品的需求日益增加。我們具備滿足該需求的優勢：原因為(i)我們能夠利用數據分析能力，根據我們累積的行業知識和對患者的見解，以新指標協助設計保險產品；及(ii)我們能夠利用數據分析能力、全國性藥房和醫療服務網絡以及藥師團隊，協助進行保險推廣和管理。

業 務

- 我們就向醫藥公司提供的營銷服務收取服務費。於往績記錄期，我們來自向醫藥公司提供的營銷服務的收入由2023年的人民幣186.5百萬元增加至2024年的人民幣208.6百萬元，並進一步增加至2025年的人民幣214.1百萬元，此乃由於對我們服務的需求增加。我們相信，我們處於有利位置日，後可持續改善向醫藥公司提供的營銷服務。隨著我們不斷從患者、醫生及保險公司等資源中積累真實世界數據，我們可就商業化創新藥的真實表現及問題提供寶貴見解。該等見解可增進醫生對新藥的了解，並協助醫藥公司就營銷及上市後研究作出知情決定。同時，隨著我們不斷擴大治療領域的覆蓋範圍，加強在複雜疾病方面的能力，我們可就醫藥公司在特定類型藥物方面的努力提供更有針對性的建議，從而更好地體現我們服務的價值，並推動相關業務的增長。

藥房盈利能力持續提升，對虧損藥房進行調整

於往績記錄期，我們持續優化藥房網絡的營運表現。因此，盈利藥房數目由截至2023年12月31日的70家增加約42.9%至截至2025年12月31日的100家，而虧損藥房數目由截至2023年12月31日的265家減少約61.9%至截至2025年12月31日的101家，反映出我們強大的營運槓桿能力，因為我們持續抓住產業利好因素，擴大患者群，同時進一步提高營運效率。

儘管藥房數目有所減少，但由於院外藥物交付（尤其是創新藥）需求的大幅增長，我們不斷擴大藥品類別覆蓋範圍，以及保險科技業務對患者支付的支持，每家藥房的平均收入大幅增加。於往績記錄期，我們每家藥房的平均收入由2023年的人民幣18.1百萬元增長至2025年的人民幣40.3百萬元。特別是，由於雙通道藥房可為患者提供更可負擔及更便捷的支付方式，因此具有獨特的競爭優勢，我們的雙通道藥房實現較為顯著的每家藥房收入增長。我們每家藥房收入的大幅增長亦受益於我們與領先醫藥公司的深度合作。於往績記錄期，我們作為與醫藥公司合作的定點零售藥店所提供的創新藥品類覆蓋範圍持續擴大，而來自創新藥銷售的年銷售收入由2023年的人民幣3,417.7百萬元增長至2025年的人民幣5,678.2百萬元。同時，我們每年50款最暢銷產品貢獻的收入由2023年的人民幣22億元增長至2025年的人民幣33億元。

轉虧為盈的能力

於2024年，我們進行了一系列調整，包括關閉持續虧損的藥房、通過增強數字能力降低成本和提高效率、縮減利潤率較低的業務（包括大幅減少批發業務及戰略性終止與若干醫療科技服務客戶的合作）。因此，我們的毛利率由2024年的7.8%改善至2025年的9.9%。我們的虧損淨額由2024年的人民幣1,094.1百萬元大幅收窄至2025年的人民幣400.9百萬元。

業 務

我們將繼續透過以下策略優化盈利能力：

- **擴大我們的患者群。**於往績記錄期，我們的院外患者服務錄得持續增長。該增長主要由於我們成功吸引新患者客戶及促進現有客戶購買額外產品及服務所致。以我們的藥房網絡處理的處方數量及來自院外藥房及醫療服務的訂單數量而言，我們維持穩定的患者群。於往績記錄期，於2023年、2024年及2025年，我們配發創新藥的訂單數量分別為0.7百萬單、0.8百萬單及1.2百萬單。根據弗若斯特沙利文的資料，2025年處理的處方數目及服務的患者人數均為行業領先。我們將通過擴大處方藥（尤其是創新藥）的覆蓋範圍、豐富線上藥房的產品及服務，以及增加線下藥房的數量，繼續擴大我們的患者群。憑藉我們線下及線上藥房網絡的規模、與保險公司及當地政府的合作，在解決醫療支付挑戰及在患者從諮詢到跟進及持續監察的整個過程中提供藥品及服務，我們相信我們已作好準備進一步吸引並留住更多患者使用我們的服務。
- **持續優化我們的業務組合。**於往績記錄期，儘管我們的商業化交付網絡（尤其是我們的院外患者服務收入）貢獻我們大部分的業務收入，但我們一直致力於業務多元化。具體而言，2025年我們來自創新藥商業化加速服務的收入實現穩步增長，且隨著我們持續將我們所提供的服務多元化，其盈利能力於2025年亦較2024年大幅提升。例如，2025年我們增加與保險公司合作以推廣健康管理服務，該服務的毛利率顯著高於其他業務，從而提高整體盈利能力。我們的創新藥商業化加速服務於2023年、2024年及2025年分別錄得分部虧損人民幣77.6百萬元、人民幣185.6百萬元及人民幣50.7百萬元。展望未來，我們將繼續圍繞創新藥商業化實現業務多元化，並提高我們的整體盈利能力。具體而言：(i)我們計劃進一步發展保險科技及創新藥營銷服務，特別是通過將向產業鏈參與者提供的服務多元化。例如，我們計劃建立數字化商業保險支付平台及多元化的醫療及醫藥服務直接理賠服務，加強我們對保險公司的服務能力，從而增強我們的業務競爭力，並通過提高服務收入佔比提升盈利能力；(ii)增加我們現有服務業務的市場份額，包括進一步擴大我們的惠民保業務的城市覆蓋範圍及向更多保險公司推廣我們的患者健康管理服務；及(iii)通過完善我們的大語言模型及數據研發能力，增強我們對醫藥公司創新藥商業化的服務能力，提升我們的數據洞察及真實世界研究服務能力，從而提升我們在創新藥商業化的市場份額。
- **通過人工智能工具提高營運效率。**我們的目標是通過(i)提高線下藥房的數字化管理能力及優化供應鏈及存貨管理；及(ii)提升大語言模型和數據研發能力，包括對現有大語言模型進行持續迭代和升級，進一步提高我們的營運效率。

業 務

經營現金流量持續改善

由於(i)虧損淨額整體呈下降趨勢，虧損淨額由2023年的人民幣719.0百萬元增加至2024年的人民幣1,094.1百萬元，隨後大幅減少至2025年的人民幣400.9百萬元，(ii)我們持續減少與支付速度較慢的客戶(尤其是若干批發業務客戶)的合作，以及加強應收賬款管理能力，於往績記錄期應收賬款周轉天數持續減少，(iii)我們的數字能力持續提升，以及我們持續加強存貨管理能力，我們的存貨周轉天數於往績記錄期持續減少，及(iv)隨著業務規模擴大及服務能力提升，我們增強與供應商的議價能力，透過延長付款週期及利用銀行承兌匯票有效增加應付賬款周轉天數，經營現金流量持續改善，由2023年的經營現金流出淨額人民幣347.0百萬元改善至2024年的流入淨額人民幣42.7百萬元，並進一步增加至2025年的人民幣138.2百萬元。

根據於往績記錄期所有主要服務線(尤其是利潤率較高的服務線)的增長勢頭，我們估計我們將能夠繼續增加經營現金流入。

營運資金的充足性

董事認為，我們的業務可持續發展，並擁有充足的現金及流動資產以及強大的籌資能力，以滿足我們目前及自本文件日期起計未來12個月的需求(根據我們於往績記錄期收入增長及現金流量狀況估計)。我們相信，[編纂]將為我們的營運提供額外資金，直至我們實現盈利。

考慮到我們可用的財務資源，包括現金及現金等價物以及估計[編纂][編纂]淨額，董事認為，我們有充足的營運資金以滿足我們目前及自本文件日期起未來十二個月的需求。有關詳情，請參閱「財務資料」。

有關我們日後收入及盈利能力的上述前瞻性陳述乃基於我們目前及未來業務策略以及我們未來經營所處環境的多項相關假設。我們的業務增長和長期盈利能力受已知和未知的風險、不確定因素和其他因素的影響，部分因素非我們所能控制，可能導致實際業績、表現或成果或行業業績與上述前瞻性陳述所明示或暗示的任何未來業績、表現或成果有重大差異。有關相關風險，請參閱「風險因素－與我們的業務及行業有關的風險」。

我們的技術

技術是我們實力的重要組成部分。我們的技術基礎設施建立在一個不斷完善的開放平台上，具有靈活性、高性能和高可靠性。我們技術能力的主要特點包括：

*大模型技術的有效應用。*我們平台的知識庫源自多年來從超過7百萬條醫患對話中提取的關鍵要素，這使我們能有效地對大型語言模型進行微調。這使我們的模型能理解患者查詢與需求的能力，同時也增強了其回應的可靠性。透過涵蓋疾病相關指標(如患者樣本、疾病、疾病亞型、症狀、部位、診斷、靶點)及藥物相關指標(包括標靶藥物的不良事件)，以及從追蹤計算的多重療效指標(如總生存期)，我們的專業疾病數據庫能涵蓋19大疾病類別、逾220種疾病亞型、超過80種已知靶點，以及逾1,000種

業 務

症狀條目。透過專業知識，我們提升醫療場景中大模型所用數據的時效性與準確性，減少答案中的幻覺現象，降低不可預測性，從而真正實現大模型技術在業務運營中的有效應用。

*人工智能驅動的高效率。*我們引進了檢索增強生成技術，這項技術使我們得以維持大型語言模型的文本生成能力，同時能夠運用我們的實時業務數據。這實現了投入與效率之間的平衡。

*混合雲開放基礎設施。*我們的技術架構建基於混合雲佈局 — 醫院環境中的私有雲與院外存儲和處理的公有雲。公有雲具有處理大量數據的優勢，而私有雲能夠滿足高水準的隱私和安全要求。我們的混合雲基礎設施兼具兩者優勢，計算能力由公有雲覆蓋，同時使用私有雲滿足醫院嚴格的安全要求。

*標準化。*我們採用標準化的工程結構，按醫院內部需求採用標準化接口。標準化使軟件開發人員能夠更有效地滿足他們的開發需求，並提高院內、院間技術開發的效率。

*卓越表現。*基於我們的微服務架構及緩存能力，我們的應用程序開發平台可輕易及迅速地擴展至滿足多種用途個案，並達到卓越表現、高負載及高併發。

*低代碼、高可擴展性。*我們的院內管理平台醫互通的低代碼、可視化開發環境以及模塊化組裝能力使醫生和一般醫院工作人員能夠方便地開發各種特性和功能。這有助我們提供靈活及可定制的方案，切合醫院在不同醫療健康情景下的不同需要，而毋須代碼技巧。

研發

我們的研發工作專注於提升我們提供產品和服務的能力。我們的絕大部分經營開支來自研發，並分別於2023年、2024年及2025年產生研發開支人民幣192.8百萬元、人民幣140.7百萬元及人民幣114.0百萬元。

我們的研發人員主要包括數據科學家、軟件工程師、技術架構師、藥師和醫療專家。截至2025年12月31日，我們有253名研發專職人員。我們的藥師團隊亦積極參與我們的研發工作。

我們的研發工作有助於提高我們的服務能力。相關提高措施包括聘請研發人員和其他人才、擴大我們的知識產權組合以及不斷升級我們當前的數據處理技術和機器學習算法。我們擬投資若干研發項目，涉及(i)數據分析、(ii)機器學習及(iii)特殊醫療領域。

此外，我們計劃與擁有尖端技術（例如機器學習、大數據分析及其他技術）的科技公司、大學和研究中心合作，這將使我們能夠增強我們的數據分析和機器學習的能力。

業 務

我們將來自處方和電子病歷的資訊與對疾病流行病學、治療的療效和安全性以及健康經濟價值和影響等領域的見解進行整合。目前，我們使用從RWE研究中產生的見解指導我們的內部服務產品策略。未來，我們相信我們的RWE研究可為客戶的產品、服務、客戶和快速變化的醫療行業動態提供關鍵業務洞察力，並使醫療產業端的不同參與者能夠更好地了解醫療產品和服務的價值。

在保險產品設計服務方面，我們的技術團隊和保險產品設計團隊共同為保險公司設計和開發差異化保險產品。這兩個團隊包括技術和保險專家。我們相信，保險行業的變革步伐使我們需要持續穩定地對我們的解決方案進行升級，從而逐步改善客戶體驗、服務流程和保險產品。我們基於團隊協作和模型驅動的方法滿足此需求。

數據隱私及安全

數據種類及使用範圍

我們可訪問(i)通過我們的線下及線上藥店購買醫藥和健康產品所產生的數據，例如客戶個人資訊和交易信息；(ii)我們提供線下和線上醫療服務所產生的數據，例如患者的症狀、狀況和其他醫療檔案；(iii)我們與保險公司合作所產生的保險產品數據，例如有關其保險種類和理賠情況的數據；及(iv)因提供患者管理服務而產生的數據，例如患者的症狀、狀況和其他反饋。我們的數據保存在經認證的雲服務器上。除上述情況外，我們無法訪問或存儲我們在各服務線中合作的醫院、保險公司和醫藥公司的任何數據。須我們處理和分析數據庫中數據的創收服務主要包括(i)向保險公司和醫藥公司提供保險產品設計服務及(ii)向醫藥公司提供患者隨訪服務。

數據隱私

經客戶授權，我們收集、存儲、處理和分析使用我們上述各項服務的個人客戶的若干個人資訊。我們向個人客戶提供相關服務前，會事先徵尋其同意，以提供涉及所提供服務的若干個人資訊。客戶還授權我們收集、存儲、處理和分析若干行為數據，例如客戶消費詳情，以優化我們的服務、營銷活動和真實世界研究。我們獲准在我們的數據庫中訪問、存儲、整合、處理和分析個人客戶提供的相關個人資訊，除非根據適用法律法規、我們的內部數據保留及刪除政策或應相關用戶的要求，我們必須刪除該等個人資訊。

業 務

數據安全

根據《中華人民共和國網絡安全法》妥善保護個人資訊的安全是我們的首要任務之一。在我們業務所需的範圍內，我們會收集、儲存和處理大量的個人數據，以用於用戶授權或根據適用規則已說明之目的、合規及風險管理以及適用法律及法規所規定的其他用途。

我們已制定有關保護數據安全的內部政策，並已成立網絡安全及數據合規委員會。我們的內部監控系統以保護數據安全及個人資訊為重點。該系統包括我們關於數據安全、數據安全管理以及數據分類和整理的政策。我們的內部控制協議涵蓋數據處理的全生命週期，包括數據收集、數據質量管理、數據加密和傳輸、數據存儲安全、數據備份和恢復、數據處理和分析、數據的正確使用、數據銷毀和處置。

下文載列我們為保護數據安全而採取的措施詳情。

- *廣泛的數據管治及相關內部控制措施。* 我們已於存儲層面達到完全數據脫敏，並已設立僱員保密系統、數據使用審批程序及用於數據追溯的內部審計機制，以確保數據庫的安全。我們已制定全面的資訊系統，可符合適當水平的數據安全要求。隨著有關數據安全的法律及法規演變，我們將會調整我們有關保護數據安全的內部政策及程序，以確保合規。
- *嚴格的數據保留政策、數據架構和加密措施。* 我們在軟件和硬件層面使用各種加密技術保護個人數據的傳輸和存儲，並定期進行測試和評估，以釐定我們在數據處理和管理技術上的效率。我們已實施日誌記錄和監控、數據加密、定期安全審計，以確保正確記錄數據操作並符合國家數據安全標準。在加密技術和方法方面，我們通過對相關可識別信息字段進行不可逆加密為每份個人數據分派一個代碼，而該代碼將作為主索引，且本身並不包含任何個人可識別信息。加密數據使用代碼而非可識別信息進行索引。此外，加密過程完全自動化，因為我們的算法可在沒有人工監督的情況下準確檢測需加密到代碼中的個人信息，從而在不影響我們分析相關數據能力的情況下保護個人信息不被人為訪問。為將數據遺失或洩漏的風險降至最低，我們維持應急措施和預留冗餘度，並定期進行數據備份和數據恢復測試。
- *嚴格的數據訪問和處理政策以及相關內部控制措施。* 我們根據嚴格的必要性管理對個人數據的訪問，並保存數據訪問記錄。數據的訪問和操作將被記錄和監控，並須接受審查。就特定目的處理數據時，例如提供保險產品設計服務，負責該項目的相關僱員一般須於相關項目結束前提交內部審查申請，並獲得具有指定結束日期的訪問批准。
- *嚴格執行數據安全政策。* 若平台發出任何自動警告或警報，我們的資訊安全部門將及時調查事件並評估影響。若自動警告或警報表明存在任何實際問題，我們會針對任何異常或可疑請求或行為採取適當的安全措施。此外，我們要求我們的僱員在訂立僱傭合約之前確認並簽署保密協議。

業 務

- *我們數據安全管理的核證及認證。*我們的銀川妙手互聯網醫院信息平台系統已獲得中國信息安全等級保護制度項下的國家級信息安全認證(第3類／等保三級)，亦已完成就多級保護制度向銀川市公安局備案。此外，我們的信息安全管理體系、質量管理體系和信息技術服務管理體系均已通過ISO標準認證。具體而言，我們已通過ISO27001(信息安全管理體系認證)、ISO9001(管理體系認證)等多項其他國際安全認證。
- *我們平台上的外聘醫生數據隱私管理措施。*我們已採用各種方法和程序確保(i)我們自外聘醫生和專家收集的數據已事先徵得其同意，及(ii)向我們註冊的外聘醫生和專家遵守有關保護數據安全的內部政策以及適用的規則和法規。若外聘醫生和專家違反協議條款，我們有權終止服務協議。

於往績記錄期，我們其中一家經營保險經紀業務的附屬公司因未能按適用法規全面部署網絡安全設備及程式而受到行政處罰，包括罰款及警告，導致高風險的網絡安全漏洞及商業數據洩露。該附屬公司其後採取相關補救措施，其中包括(i)委聘第三方機構對業務系統進行安全評估，並修復已識別的漏洞；(ii)對核心業務系統的敏感資料進行數據屏蔽；(iii)隔離相關業務模塊並將其安全地部署到雲端，添加相關安全組件並配置增強的安全規則以加強雲端運行環境的安全性；及(iv)向涉事機構及潛在風險客戶發出風險提示。根據我們與主管部門的溝通，該等補救措施被認為有效，且該等行政處罰也被確認為不重大。我們的中國法律顧問告知我們，上述行政處罰對我們的業務造成重大不利影響的可能性相對較低。

我們的中國數據合規顧問認為，截至最後實際可行日期，除非本文件另有披露，我們已在所有重大方面遵守有關數據隱私的中國相關適用法律法規，且我們並無面臨任何導致重大不利影響的相關法律或監管訴訟。

銷售及市場推廣

我們相信，最有效的市場推廣形式是不斷提高我們的客戶滿意度，這將產生口碑推薦並提高我們各項服務線的使用量。具體而言，我們的銷售及市場推廣策略旨在提高我們的品牌知名度、建立強大的客戶黏性並增加我們平台的客戶流量。

我們的線上市場推廣活動專注於搜尋引擎、健康相關網站、經常訪問的互聯網門戶、社交媒體和與熱點事件相關的直接面向用戶的市場推廣計劃。我們亦運用各類線下市場推廣計劃和促銷活動，例如直接面向用戶的展覽、醫療相關促銷活動及宣傳冊的分發等。

就通過我們的線下及線上藥房網絡銷售的藥品及非藥品貨物，我們制定不同的退貨政策。就藥品而言，基於藥品性質特殊，除非產品屬瑕疵品，否則我們一般不容許用戶退貨或換貨。就非藥品而言，只要所交付產品保持原樣，我們的客戶便享有七天內無條件退貨政策。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們概未遭遇任何對我們的業務造成重大不利影響的客戶投訴、產品退回或產品責任索償。

業 務

競爭

我們相信我們獨一無二的服務涵蓋患者的整個醫療健康價值鏈及創新藥商業化後的整個歷程。我們在業務的若干方面面臨競爭，尤其是線下及線上藥房、數字健康服務供應商及醫院、醫藥和保險公司的服務供應商以及醫療健康價值鏈的其他參與者。

我們認為，我們有效競爭的能力取決於多項因素，包括我們產品和服務的廣度和深度、我們的定價競爭力、我們形成和保持閉環業務模式的能力、我們的供應鏈能力、我們的技術能力、我們產品和服務的質量控制、我們與第三方的合作夥伴關係、我們的市場推廣工作以及我們品牌的實力和聲譽。我們的服務形成閉環，共同旨在涵蓋患者的醫療服務週期及創新藥物的整個上市後歷程。我們的每條服務線相輔相成，作為我們的切入點讓我們將患者與我們平台及醫療保健行業其他主要參與者聯繫起來。

此外，隨著我們的業務持續快速增長，我們面臨對管理人員、藥師、工程師、產品經理和風險管理人員等高技能人員的激烈競爭。我們增長策略的成功部分取決於我們能否留住現有人員及吸引更多高技能僱員。

儘管面臨激烈競爭，我們相信我們的業務模式帶有以下特點，使我們取得領先競爭對手的競爭優勢。

- *提供全面服務以推動並加速創新藥的商業化進程。* 透過我們的商業化交付網絡與商業化加速服務，我們提供涵蓋創新藥商業化後完整生命週期的服務，包括更精準有效的營銷、患者實際用藥可及性、藥物費用支付，以及基於真實世界證據的持續藥物優化與開發。作為積極參與全鏈服務的市場參與者，我們在商業化進程的洞察力以及相關數據的全面性與準確性方面具備天然優勢。這使我們所提供的服務能為所有市場參與者（包括醫藥公司、患者、醫生及保險公司）創造更高的實務價值，並使我們處於更有利的位置，為中國創新藥的商業化進程作出貢獻。
- *為患者提供全面醫療解決方案的線下線上醫療健康平台。* 根據弗若斯特沙利文的資料，能夠提供涵蓋患者醫療服務週期的線下線上產品及服務的綜合參與者甚少。我們戰略性地將藥房設在醫院附近、建立線下線上藥房網絡、提供便捷的線上健康險理賠服務以及通過醫療科技服務連接院內和院外市場。我們的項目共同旨在涵蓋患者的醫療服務週期。我們的每條服務線相輔相成，作為我們的切入點將我們與患者聯繫起來，以一站式及全景式服務應對患者的醫療服務需求，創建起一個醫療平台，確保向患者提供個性化及貼心的服務。

業 務

- *全國性的院外患者服務交付網絡*。我們的院外患者服務交付網絡位處醫院附近，並由專業藥房服務團隊提供支持，配備高效的藥房管理及交付能力，提供以創新藥為重點的多種處方藥產品組合及各類醫療健康服務。於2023年、2024年及2025年，我們分別約56%、64%及70%的零售銷售來自創新藥銷售。
- *數據及技術賦能的強大保險服務能力*。我們的保險理賠處理服務充分利用我們的數據分析能力以及我們的全國性網絡及集中化藥師團隊，使我們能夠有效協助患者準備所有所需文件、完成理賠流程及取得保單所涵蓋的藥品。就保險產品設計流程，我們利用受數據分析能力支持並運用積累的行業知識和對患者的見解所得的新計算指標，為不同的患者群體設計不同的保險產品。通過服務我們的患者，我們對各種不同疾病之間的差異和細微差別累積了深入的了解，使我們能夠為保險公司設計差異化保險產品。
- *賦能商業化交付的線上生態系統*。我們遍佈全國的線下及線上藥房網絡及醫療服務平台，使患者能夠更有效地管理其院外藥房體驗。我們的服務提供涵蓋患者就醫體驗的一站式數字化流程，並已持續優化，以支持便捷的社會醫療保險線上結算服務。
- *強大的技術及研發能力*。我們已在與業務密切相關的領域建立了強大的技術能力，這增強我們在快速增長的數字醫療市場中的競爭優勢。我們非常專注於持續改善並組建研發團隊，主要由軟件工程師、數據科學家、技術架構師和醫療專家組成。我們相信，我們開發差異化服務和增強服務產品的能力是我們維持市場領先地位的關鍵。

健康、安全及環境事宜

我們並無運營任何生產設施。就我們的藥房服務而言，我們聘用第三方物流服務提供商負責產品的長途運輸。因此，我們並無面臨重大健康、安全或環境風險。為確保符合適用法例及規例，人力資源部會不時（倘有必要）於諮詢法律顧問後調整人力資源政策，順應有關勞工及安全法例及規例的重大變動。我們致力於以保護環境及保障僱員、患者及社區的健康及安全的方式運營工作場所。我們統籌職業健康核查。本公司以往並無任何於工作場所發生的重大事故。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們概無因違反健康、安全或環境規例被處以任何重大處罰。

業 務

環境、社會及管治

管治

ESG

我們將ESG原則深度融入我們的戰略及營運，建立並持續完善我們的ESG系統。董事會是我們的ESG最高監督及決策機構，就重大ESG事宜及議題作出決策。我們已設立由主要職能部門人員組成的ESG工作小組，負責整體協調及推進具體工作。工作小組定期向董事會報告進度，各職能部門亦據此實行日常管理。

同時，我們重視董事會成員多元化，並致力於在性別、年齡、文化、教育及專業背景方面實現董事會成員均衡。該原則已深入貫徹到董事會的提名、評估及戰略決策過程中。

風險管理

通過全面評估各項ESG議題在不同時間範圍內的發生概率、潛在影響及緩解可行性，我們已識別出對我們的營運有重大意義的ESG議題，以及可能對我們的業務模式及價值鏈造成重大影響的ESG風險。此外，我們將ESG風險管理納入整體企業風險管理的框架內，確保董事會及高級管理層持續了解重大ESG風險及其管理狀況。

重大ESG議題及風險

關鍵ESG議題	潛在風險與機遇	行動計劃
減緩及適應氣候變化	氣候變化引發的極端天氣事件的頻率及強度或會增加。	通過評估關鍵設施的弱點、制定業務延續計劃，以及設立備用電力及通信系統，旨在增強對極端氣候事件的抵禦能力。
環境管理	我們面臨因過度消耗資源、廢棄物排放及污染等問題而受到監管處罰、營運成本增加及聲譽受損的風險。	促進節能減排及資源循環；改善生產程序；及加強合規處置廢棄物。

業 務

關鍵ESG議題	潛在風險與機遇	行動計劃
商業道德與反腐敗	賄賂、貪污等不道德商業行為直接侵犯客戶、業務合作夥伴等利益相關方的合法權益，並可能導致監管處罰等後果。	不斷完善內部合規制度及監督機制，加強所有僱員的廉潔意識及道德標準。
勞工權益保障	勞工權益保障不足或會對僱員滿意度造成不利影響，從而可能導致骨幹人才流失。	確保僱傭實務全面合規，並致力為僱員提供清晰的職業發展路徑及成長支持。
產品質量與安全	產品質量控制失誤可能會導致品牌聲譽受損及面臨監管處罰等風險。	通過完善全過程質量及安全管理系統，有系統地緩解風險。

商業道德

我們嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》及《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》等法律及法規。我們已制定《僱員盡職及廉潔操守手冊》及《反洗錢及反欺詐管理制度》等內部政策，建立了清晰的反腐敗管理框架、明確界定職責分工，並實施了三道防線控制體系，全面降低合規風險。我們建立了商業道德風險審查機制，定期開展專項審查，對高風險區域實施分級管控及閉環整改，並不定期開展商業道德風險專項培訓，全面提高僱員的合規意識。於往績記錄期，我們繼續為僱員及董事定期進行廉潔及合規培訓，並無發生重大違反商業道德的情況。此外，我們已制定並實施《舉報及投訴管理辦法》，提供多種舉報渠道。審計部門獨立開展保密調查，推進問題整改，並嚴格保護舉報人。

隱私保護

我們嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》等法律法規，並據此建立了相應的內部制度。我們持續完善人工智能產品審查機制、整改及追蹤機制，有效保障軟件產品安全及用戶私隱。目前，我們的附屬公司圓心惠保已獲得ISO 27001信息安全管理体系認證、信息系統信息安全等級保護三級認證及通信網絡安全防護定級備案證。我們定期為全體僱員安排信息安全培訓，加強其數據安全及保護客戶私隱的意識。

業 務

環境

應對氣候變化

我們積極響應氣候變化及「碳達峰、碳中和」的國家目標要求，將氣候相關問題融入發展戰略。我們視溫室氣體排放量為衡量氣候變化影響的關鍵指標。我們在符合監管最低要求的前提下，持續深化運營過程中減少溫室氣體排放、降低能耗及碳排放水平，並已建立氣候變化治理三級架構。在該架構下，董事會負責監督及決策、ESG工作小組負責識別及評估問題，而各業務部門則負責具體的實施事宜。我們有系統地分析氣候相關的風險及機遇，重點關注極端天氣及政策過渡風險等實體風險。我們評估其在不同時間範圍內的潛在影響，制定及實施應對措施，以加強風險管理，並把握低碳轉型的機遇。

識別及應對氣候風險與機遇

風險類型	風險描述	應對措施
過渡風險	政策風險	未能及時適應政策變化，可能導致經營合規成本增加。
	技術風險	未能及時採用節能減碳新技術，將導致能源消耗及合規成本增加。
	聲譽風險	持份者日益關注氣候變化問題。氣候行動應對不力可能會損害品牌聲譽。
		持續追蹤最新的合規政策要求，監控自身的溫室氣體排放，動態優化減排路徑，並參與與相關政府機構及組織的合作，共同應對挑戰。
		持續評估低碳技術，定期評估因技術滯後而產生的潛在風險，並制定相應的應急計劃。
		持續提高氣候及碳排放披露的透明度，積極與持份者保持溝通，並有系統地管理潛在的聲譽影響。

業 務

風險類型	風險描述	應對措施	
實體風險	急性風險 – 極端天氣	可能影響生產基地，導致運營中斷，影響員工安全並威脅業務連續性。	制定及實施系統措施，制定針對性的應急計劃，並定期進行應急演練，以提升應對能力。
	慢性風險 – 平均氣溫上升	可能導致設備運作效率下降，增加長期能源消耗及運作成本。	升級實體保護設施，以降低設備維護成本。
機會	政策支持	有關政策促進潔淨能源及數據市場發展，並得到專項資金的支持。	積極響應政策導向，利用相關支持措施，推進低碳轉型實踐。
	市場開發	市場偏好正逐步轉向綠色產品及服務。	推進包裝優化及物流減排，持續為消費者提供綠色產品。

溫室氣體排放情況

指標	單位	2023年	2024年	2025年
範圍一	噸二氧化碳當量	258.60	282.32	283.92
範圍二	噸二氧化碳當量	4,619.37	4,401.04	3,958.85
範圍三 ¹	噸二氧化碳當量	1,975.21	2,206.90	1,805.41
溫室氣體排放總量	噸二氧化碳當量	6,853.17	6,890.26	6,048.18

附註：

1 我們的範圍三排放清單包括第6類（差旅）及第7類（員工通勤）。

業 務

資源管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國環境保護法》及《中華人民共和國節約能源法》等適用法律及法規。我們建立了完善且有系統的內部管理制度，不斷提升環境管理水平及資源利用效率。

我們的日常用水量主要用於辦公場所的生活用水，而我們的能源消耗主要來自辦公場所的用電。我們通過辦公室節約用水及使用可重複使用的包裝等措施，提高辦公區域的能源及水資源效率。

資源使用情況

指標	單位	2023年	2024年	2025年
用水量 ²	噸	41,064.56	38,011.13	33,054.06
汽油	噸	86.34	94.26	94.79
購買熱力	吉焦耳	1,880.85	1,722.68	1,535.29
購買電力	千瓦時	8,223,018.99	7,848,573.01	7,062,927.80
總能耗	噸標準煤等量	1,201.82	1,162.06	1,059.89

排放管理

我們嚴格遵守《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》等適用法律法規，並對廢棄物實施系統管理。我們努力從源頭上減少廢棄物的產生，並確保所有排放物都經過合規集中處理，以盡量減少對環境的影響。

基於我們的業務性質，我們並無經營生產設施，因此，我們不會產生大量廢水、廢氣或固體廢物。於往績記錄期，我們的有害³廢棄物分別達7,279.71公斤、8,607.33公斤及9,070.31公斤。我們的無害⁴廢棄物分別達791.70公斤、949.68公斤及1,023.50公斤。

附註：

- 2 水資源包括淡水及購買再生水。
- 3 有害廢棄物包括使用過的打印機墨盒、使用過的墨盒、醫療廢棄物、廢棄電子設備及廢棄電池。
- 4 無害廢棄物包括一般辦公室廢棄物及辦公室紙張。

業 務

社會

勞工權利

員工權益保障

我們嚴格遵守適用法律及法規。我們已制定並實施了《員工手冊》、《招聘與試用管理制度》等內部政策，全面規範從錄用到入職的全過程。我們在招聘方面秉持「公開、公平、公正及擇優錄用」的原則，在招聘過程中嚴格禁止基於民族、種族、年齡、性別、婚姻狀況、社團成員及宗教信仰的歧視，確保所有候選人機會均等。

員工資料

指標		2023年	2024年	2025年
員工總數		3,682	2,992	2,674
按性別劃分的員工人數	男性員工	1,208	985	889
	女性員工	2,474	2,007	1,785
按年齡組別劃分的員工人數	30歲或以下	1,336	1,027	809
	31至50歲	2,268	1,884	1,798
	50歲以上	78	81	67
員工流失率		35.29%	35.00%	26.50%

員工培訓與發展

我們嚴格遵守適用的法律及法規，並制定了《晉升管理制度》等內部政策，明確界定職業發展路徑及評估標準，建立公平透明的人才發展及激勵框架。

我們為優秀人才提供廣闊的職業發展機會及具有市場競爭力的薪酬。我們實施目標導向的績效管理體系，考核結果與薪酬、福利、職業發展及多元化激勵有效掛鉤，實現員工與我們的共同成長。此外，我們堅持「內部優先」原則，優先由內部選拔，並在出現空缺時為員工提供發展及晉升的機會。我們秉持「評估學習、效果為先」的培訓原則，將計劃的設計重點放在前線業務挑戰，以切實支持提升績效。於往績記錄期，我們全體員工的培訓出席總數達33,423人次。

職業健康與安全

我們遵守所有適用的職業安全法律及法規。我們已建立完善的職業健康及安全(OHS)管理系統，持續開展每日安全意識活動，提升全員安全意識，並賦予前線員工參與安全監察權。我們通過定期為全體員工安排消防安全培訓、在辦公區域開展禁煙活動等措施，有系統地防範安全隱患。於往績記錄期，我們並無錄得工業意外。

業 務

產品創新與安全

我們嚴格遵守《中華人民共和國食品安全法》、《中華人民共和國藥品管理法》、《良好藥品供應規範》及其他適用法規及行業標準。我們已建立全面的質量管理框架，並記錄於《質量管理系統》、《質量管理職責》及《標準作業程序》等系統文件中。該框架透過專門的管理職位、定期檢查、風險監控及全公司培訓得到加強，以確保有效實施。我們已就藥品及食品建立專門的應急處置程序及應急計劃，明確界定緊急情況下的組織架構、分級應對程序、人員職責及協調機制。

此外，我們不斷推進數字化解決方案的開發及應用。我們構建了以藥品唯一追溯碼為核心的藥房追溯系統，實現了「一碼通用、全程追溯、數據協同治理」。我們亦正在穩步實施電子病歷、適用於保險的成本控制系統及綜合「多碼合一」結算平台。我們開發了「藥全」系列平台，賦能從藥品在研管線監測及新藥數據支持到區域引進評估的端到端數字化管理。於2025年，我們獲列入「2025中國AI大模型20強企業」之一。

供應鏈管理

我們嚴格遵守所有適用法律及法規。我們制定並實施了《供應商管理制度》，借鑒並推廣上市醫藥公司供應商的最佳實踐經驗，建立了從供應商上線、評估、監控至退出的全週期管理系統。在供應商上線階段，我們建立了嚴格的評估機制。在後續合作中，如供應商持續未能達到協定要求，且經溝通未見有效改善，我們將根據評估結果終止業務關係。我們實施動態的供應商管理系統，每年對所有合作供應商進行綜合評估及等級審核，表現優異者有機會升級。截至2025年12月31日，我們已與所有供應商簽署《反商業賄賂協議》。

社區參與及投資

我們為公益事業作出長期貢獻。我們向公益作出指定受眾慈善捐贈以傳遞愛心，並鼓勵員工參與志願服務，以實際行動積極回饋社會。

客戶

我們的客戶主要包括個人客戶、批發客戶、保險公司及醫藥公司、其他公司以及醫療價值鏈的參與者（例如醫院）。截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度各年，我們五大客戶佔總收入不超過11.7%，而於往績記錄期各年度，僅來自最大客戶的收入佔總收入不超過5.3%。我們絕大部分的產品及服務均於中國境內提供。

於往績記錄期，若干最大客戶群的部分實體亦向我們出售醫藥產品。於2023年、2024年及2025年，向該等實體支付的採購總額分別為人民幣280.3百萬元、人民幣311.7百萬元及人民幣28.3百萬元，分別佔我們採購總額的3.2%、3.4%及0.3%。據弗若斯特沙利文所告知，由於不同藥房擁有不同產品的分銷權，故該供應程序符合行業慣例。與該等客戶磋商銷售及採購條款乃按個別基準進行，且銷售既不相互聯繫也不互為條件。董事確認，與該等重疊客戶及供應商的交易乃在日常業務過程中按一般商業條款及經公平磋商進行。

業 務

據我們所深知，截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度各年的五大客戶全部為獨立第三方。截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度各年，概無董事、其各自的聯繫人或任何據董事所知於最後實際可行日期擁有我們已發行股本5%以上的股東於五大客戶擁有任何權益。

供應商

我們的最大供應商主要為醫藥公司及健康產品公司或其銷售代理商。於2023年、2024年及2025年，我們五大供應商分別共佔我們採購總額的40.4%、43.3%及53.7%。於2023年、2024年及2025年，我們最大供應商分別佔我們採購總額的12.5%、14.1%及18.4%。主要供應商一般授予我們最多90天的信貸期。

於截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度各年，若干最大供應商群的部分實體亦向我們採購醫藥或非醫藥產品。於2023年、2024年及2025年，向該等實體的銷售總額分別為人民幣303.1百萬元、人民幣203.0百萬元及人民幣55.1百萬元，分別佔我們總收入的3.1%、2.0%及0.5%。據弗若斯特沙利文所告知，由於不同藥房擁有不同產品的分銷權，故該供應程序符合行業慣例。由於(i)與該等實體訂立的所有協議乃按一般商業條款及經公平磋商進行，(ii)與該等供應商群中的實體磋商銷售及採購條款乃按個別基準進行，且銷售既不相互聯繫也不互為條件，及(iii)我們與該等實體彼此單獨支付採購款項，因此董事確認，與該等最大供應商的交易條款與我們與其他客戶或供應商的交易條款相若。

據我們所深知，截至2023年、2024年及2022年12月31日止年度各年的五大供應商全部為獨立第三方。於截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度各年，概無董事、其各自的聯繫人或任何據相關董事所知於最後實際可行日期擁有我們已發行股本5%以上的股東於五大供應商擁有任何權益。

我們與中國主要的醫藥及醫療產品供應商保持良好的業務關係，而我們根據我們認為合適的商業條款作出採購決定。我們認為，我們有足夠的備選醫藥及健康產品供應商，可為我們提供質量且價格相當的替代產品。由於該等供應條款通常是標準條款，我們預計與替代供應商的磋商不會對我們造成過重的負擔。於往績記錄期，我們並無因向供應商採購的產品出現嚴重供應短缺或供應延遲而導致業務中斷。

業 務

下表載列我們於截至2023年、2024年及2025年12月31日止年度各年的五大供應商的詳情。

排名	供應商	開展業務 關係的年份	供應商與 我們的業務性質	所採購的 產品／服務	採購金額	佔採購總額 的百分比 (%)
截至2025年12月31日止年度						
1	供應商A ⁽¹⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	1,732,630	18.4
2	供應商B ⁽²⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	1,547,833	16.4
3	供應商C ⁽³⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	1,353,747	14.3
4	供應商D ⁽⁴⁾	2019年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	230,757	2.4
5	供應商E ⁽⁵⁾	2017年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	211,152	2.2
截至2024年12月31日止年度						
1	供應商A ⁽¹⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	1,295,278	14.1
2	供應商B ⁽²⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	1,244,530	13.6
3	供應商C ⁽³⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	919,718	10.0
4	供應商F ⁽⁶⁾	2019年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	279,270	3.0
5	供應商E ⁽⁵⁾	2017年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	237,852	2.6

業 務

排名	供應商	開展業務	供應商與	所採購的	採購金額	佔採購總額
		關係的年份	我們的業務性質	產品／服務		的百分比
(%)						
截至2023年12月31日止年度						
1	供應商C ⁽³⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	1,090,831	12.5
2	供應商B ⁽²⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	1,039,554	11.9
3	供應商A ⁽¹⁾	2018年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	913,170	10.4
4	供應商F ⁽⁶⁾	2019年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	266,913	3.0
5	供應商D ⁽⁴⁾	2019年	藥品及醫療產品分銷商	採購藥品及醫療產品	223,527	2.6

附註：

- (1) 供應商A為一家於香港聯交所上市的公眾公司，於2003年成立。該公司為一家總部位於中國的全國性藥品、健康產品及醫療器械分銷商及零售商，2025年的年收入為人民幣5,752億元。供應商A於往績記錄期亦為客戶。
- (2) 供應商B為一家於2000年成立的非公眾公司。該公司為一家總部位於中國的全國性藥品、健康產品及醫療器械分銷商及零售商，截至本文件日期的註冊資本為人民幣196億元。供應商B於往績記錄期亦為客戶。
- (3) 供應商C為一家於香港聯交所上市的公眾公司，於1996年成立。該公司為一家總部位於中國的全國性醫藥產品及藥品分銷商，2025年的年收入為人民幣2,836億元。供應商C於往績記錄期亦為客戶。
- (4) 供應商D為一家於上海證券交易所上市的公眾公司，於1951年成立。該公司為一家總部位於中國的全國性藥品、健康產品及醫療器械分銷商及零售商，2025年的年收入為人民幣550億元。
- (5) 供應商E為一家於1951年成立的新三板掛牌公司。該公司為一家總部位於中國的全國性藥品、健康產品及醫療器械分銷商及零售商，2025年的年收入為人民幣582億元。
- (6) 供應商F為一家於2016年成立的私人公司。該公司為一家總部位於中國、基於互聯網的藥品分銷商及零售商，截至本文件日期的註冊資本為人民幣50.0百萬元。供應商F於往績記錄期亦為客戶。

知識產權

我們認為，我們的商標、版權、專利、域名、專門知識、專有技術及類似知識產權對我們的成功至關重要，且我們依賴版權、商標及專利法以及與僱員及其他方之間的保密、發明轉讓及不競爭協議保護我們的專有權利。截至最後實際可行日期，我們的重大知識產權包括在中國的156項註冊商標及18項已授權專利，以及178項註冊版權及41項註冊域名。

業 務

知識產權對我們業務的成功至關重要。我們嚴格按照相關法律和法規保障我們的知識產權。我們於合適司法權區按適當類別尋求註冊對我們業務屬重要的知識產權。另一方面，就不可申請專利的專有技術和難以強制執行專利的流程而言，我們預期將依賴商業機密協議保障我們於此方面的利益。我們已與僱員訂立保密協議或載有保密條款的僱傭協議，要求他們嚴格遵守我們的保密規定。有關詳情，請參閱「附錄四－法定及一般資料－B.有關我們業務的進一步資料－2.知識產權」。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並不知悉以下任何情況：(i)我們嚴重侵犯第三方擁有的任何知識產權；或(ii)任何第三方嚴重侵犯我們擁有的任何知識產權。

僱員

截至2025年12月31日，我們擁有2,674名全職僱員，所有僱員均位於中國。下表載列截至所示日期按職能分類的僱員人數：

職能	截至12月31日					
	2023年		2024年		2025年	
	僱員人數	佔總數的百分比	僱員人數	佔總數的百分比	僱員人數	佔總數的百分比
門店員工	1,064	28.9	856	28.6	767	28.7
銷售及市場營銷	1,045	28.4	878	29.3	734	27.4
研發	375	10.2	256	8.6	253	9.5
一般及行政	527	14.3	410	13.7	368	13.8
藥劑師及醫療團隊	671	18.2	592	19.8	552	20.6
總計	3,682	100.0	2,992	100.0	2,674	100.0

根據中國法律法規的要求，我們通過中國政府福利供款計劃參加市、省級政府組織的各類僱員社會保障計劃，包括(其中包括)養老保險、國家醫保、失業保險、生育保險、工傷保險及住房公積金計劃。根據中國法律，我們須按員工薪金、獎金及若干津貼的特定百分比繳納僱員福利計劃供款，最高不超過地方政府不時規定的上限。

我們致力於建立有競爭力及公平的薪酬制度。為有效激勵員工，我們通過市場調研不斷完善薪酬及激勵政策。我們每季度對員工進行績效評估，以就其表現提供反饋。我們員工的薪酬通常包括基本工資及績效獎金。

我們一般與高級管理人員及核心人員簽訂標準僱傭協議及保密協議或條款。該等合同包括標準的競業禁止契約，禁止僱員在其受僱期間及終止僱傭關係後若干期間內直接或間接與我們競爭。我們與僱員維持良好的工作關係，並無發生任何重大勞資糾紛。我們的僱員目前並無由任何工會代表。

業 務

我們不斷投資於年輕人才的培訓及事業發展。我們始終致力為工程師及其他僱員提供社會福利、多元化的工作環境及廣泛的事業發展機會。我們致力提供安全而健康的工作場所，這有賴嚴謹的政策、強大的團隊成員教育以及持續的技術投入。我們向團隊成員及其家人提供一系列保持最佳健康狀態的項目，讓他們及其至親身心健康及幸福。我們因應所服務的社區而僱用多元化的員工，且我們相信人人均值得尊重。我們銳意教育、招聘、發展及提升多元化的團隊成員，而對此所付出的該等努力亦備受肯定。我們不僅專注於提升僱員的專業發展，亦對僱員在「目標感」及「成就感」等方面加以獎勵。此外，我們格外重視建立人才管道及融洽的組織文化。我們已就僱員培訓及發展設立一套制度，涵蓋領導才能、一般技能、專業技能及其他方面。培訓計劃包括企業文化、僱員權利及責任、團隊建立、專業行為、工作績效、管理技巧、領導才能及行政決策。

物業

我們的公司總部位於北京。截至最後實際可行日期，我們在中國並無擁有任何物業，而已租賃約246處總建築面積約為78,179平方米的物業。我們在中國的租賃物業主要用於辦公、倉儲及線下藥房。我們相信，我們現有的設施基本上足以滿足我們當前的需求，但我們預期將根據需要尋求額外的空間，以應付未來設備的增長，特別是在我們擴大藥物交付網絡及建立更多藥物交付中心及倉庫。

於往績記錄期，我們一般能夠按與現有租賃相若的條款重續我們的租賃。下表載列於往績記錄期租賃負債的到期分析。

	截至12月31日					
	2023年		2024年		2025年	
	尚未償還的租賃負債	租賃協議數目	尚未償還的租賃負債	租賃協議數目	尚未償還的租賃負債	租賃協議數目
	(人民幣千元)		(人民幣千元)		(人民幣千元)	
一年內到期	124,536	118	104,175	74	105,892	103
一年後但五年內到期	179,829	194	137,580	170	93,682	107
五年後到期	16,059	21	9,036	15	5,457	15
總計	320,424	333	250,791	259	205,031	225

截至最後實際可行日期，我們位於中國的租賃物業中的115名出租人未能向我們提供有效的物業所有權證書或相關授權文件，以茲證明彼等將物業出租予我們的權利。據我們的中國法律顧問告知，倘無有效的物業所有權證書或來自業主的授權證明，我們使用該等租賃物業可能屬無效或受到第三方對我們的租賃提出索賠或質疑的影響。此外，出租人有責任取得物業所有權證書以訂立租約，而作為租客，我們不會

業 務

因此遭受任何行政處罰或罰款。該等法定保障大幅降低我們因物業法定擁有人的索賠所產生來自該等租賃物業的風險。最後，鑒於租賃物業位於全國各省份或城市，我們相信，房地產部門讓我們同時自所有上述物業遷出的風險較低，而我們預期短期內將不會產生搬遷多家店舖的行政負擔。

截至最後實際可行日期，我們129項租賃物業的當前用途與其許可用途不一致。據我們的中國法律顧問告知，有關租賃協議可能被視為違反適用法律並因此屬無效。如中國法律顧問告知，對於有使用缺陷的租賃物業而言，倘物業的租賃用途與其許可用途不一致，則可能對業主進行行政處罰，而我們對上述租賃物業的使用可能會被中斷。然而，作為承租人，我們不會就此受到任何處罰。我們的董事認為，有關物業用途的不一致將不會對我們的業務運營造成重大不利影響，原因為：(i)我們已採取詳細的搬遷計劃，以應對倘租賃協議出現任何爭議而導致我們無法使用有關物業的情況；及(ii)我們相信我們可以在適當時間內，以合理的搬遷成本，輕易找到替代物業，原因為所有該等業權存在缺陷的物業均用作我們的辦公室、藥房或倉庫，且相對而言可以替代。我們的搬遷計劃詳情如下：(i)我們根據該等物業的用途物色一個或多個符合我們選址標準的備選地點，例如，我們藥房的備選地點應在醫院300米以內；(ii)我們為租賃備選物業預留所需資金；及(iii)我們已委派由高級職員帶領的團隊負責搬遷計劃。根據弗若斯特沙利文的資料，倘我們必須找到一個符合我們藥房選址標準的備選地點，儘管搜尋和獲得有關地點的過程可能涉及到來自我們競爭藥房的競爭，但獲得備選地點基本上不會存在問題。此外，我們將採取更嚴格的內部控制措施並於日後訂立新租賃協議前核查物業所有權證書及分租授權。

根據適用中國法律法規，物業租賃合同須與中華人民共和國住房和城鄉建設部的地方分支機構進行登記。截至最後實際可行日期，我們未能就241項位於中國的租賃物業獲得租賃登記，主要由於難以令出租人配合登記有關租約所致。據我們的中國法律顧問告知，未能完成租賃協議登記備案將不會影響租賃協議的有效性。然而，我們可能會被主管機關命令補救此違規行為，而倘我們未能於規定期間內作出補救，我們可能就每項未登記租賃被處以人民幣1,000元至人民幣10,000元的罰金。董事認為，未登記上述租賃將不會（無論個別或共同）對我們的業務及經營業績構成重大影響，原因為：(i)未登記租賃將不會直接導致我們的其他重大執照失效，(ii)於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無就未能登記備案有關租賃協議遭受處罰，及(iii)我們獲中國法律顧問告知，倘可自申請當日起計合理時間內或主管政府機關命令的指定限期內按照相關法律及法規完成租賃登記，政府機關對我們就該等租賃物業處以重大罰款的風險相對較低。我們將採取一切可行及合理措施確保未登記租賃得到登記，並採取一切必要措施，不時重續所有重大執照，以符合相關法律法規。

業 務

截至最後實際可行日期，我們租賃的物業的賬面價值均不到我們綜合資產總值的15%或以上。根據香港上市規則第五章及《公司（豁免公司及招股章程遵從條文）公告》第6(2)條，本文件獲豁免遵守公司（清盤及雜項條文）條例第342(1)(b)條的規定，即在公司（清盤及雜項條文）條例附表3第34(2)段所述的估值報告內載入土地或建築物的所有權益。

保險

我們認為我們有足夠的保險保障，因為我們已投保中國法律法規要求的所有強制性保單，並且符合我們運營所在行業的商業慣例。我們為僱員提供養老保險、失業保險、工傷保險、生育保險、國家醫保等社會保障保險。此外，就我們的院外醫療服務而言，我們為通過我們的線上醫療服務提供醫療服務的若干註冊醫生提供醫療責任保險。我們並無購買營業中斷險，亦無購買要員人壽保險。

法律程序與合規

法律程序

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們未參與任何重要的法律、仲裁或行政程序，亦非該等程序的當事方，且我們亦不知曉針對我們或董事的任何待決或受威脅的法律、仲裁或行政程序，從而可能單獨或共同對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響。

合規

除另行披露者外，截至最後實際可行日期，我們概未參與亦未涉及任何導致罰款、執法行動或其他處罰的任何重大不合規事件，從而可能單獨或共同對我們的業務、財務狀況及經營業績產生重大不利影響。

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們已取得對我們的業務運營（包括提供線上藥房的醫療服務及運營）而言屬重大的所有必要證書、許可證及執照。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們的運營附屬公司已取得就我們業務運營而言的重大執照、許可證或證書，且我們根據業務需求持續審閱及更新有關執照、許可證或證書。

業 務

於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們並無面臨任何重大產品召回及退貨。

風險管理及內部控制

我們已採納並實施多項政策及程序，以確保嚴格的風險管理及內部控制，且我們致力於不斷改進該等政策及程序。

我們的風險管理以及內部控制政策及程序涵蓋我們業務運營的各個方面，如產品安全、醫療健康質量與安全、運營及監管風險管理。

產品質量與安全管理

我們已實施產品質量與安全政策以及相關內部控制系統，以(i)維持並監控我們所售產品的產品安全及質量；(ii)避免不當銷售處方藥；及(iii)保護本公司免受未經授權或受污染產品申索。我們的產品質量與安全政策以及相關內部控制系統之重點包括以下各項：

- **產品安全及質量。**我們根據資質、品牌、商務經驗、可靠性及產量來選擇供應商。在簽訂任何協議之前，我們會對供應商及其提供的產品進行背景調查。在與彼等訂立關係之前，我們會檢查其營業執照以及產品相關執照及證書。我們將評估其品牌知名度，調查其產品在同行業參與者中的市場接受度。我們還將對其所在地、業務規模、物業及設備、人力資源、質量控制體系及交付能力進行評估及驗證。我們亦設有嚴格規則規管平台上的供應商的運營，以確保我們所售的醫藥及健康產品符合適用的中國法律法規。我們已組建團隊，專注於管理平台供應商產品質量。我們監控平台上的物流數據，並在出現問題時與相關供應商進行溝通。根據我們與供應商的標準協議，我們有權退回任何不合格產品，並對供應商施加處罰。倘供應商產品的質量對我們、客戶或第三方造成任何損害，供應商亦須作出彌償。
- **處方藥管理。**我們接受來自持牌醫療健康服務供應商的合法處方，並提供線上處方續方服務。我們的外部醫生僅可在完成多點執業註冊後對現有處方續方。我們擁有嚴格的人工智能輔助處方驗證系統以管理處方藥銷售相關的風險，並由我們的內部及外部醫生以及藥師執行並密切監控。根據該系統，核准處方的藥師有權拒絕任何非法、不正規或不適宜的處方。我們的系統實行雙藥師審計程序，以確保所有處方符合相關法律法規。未經我們專門驗證團隊簽字，不得銷售任何處方藥。

此外，我們已採取嚴格的內部政策和措施，以防止醫生處方過量。例如，我們已建立嚴格的內部處方審計制度，對內部醫生及外部醫生所開的處方進行仔細審核及交叉核對。我們的互聯網醫院採用雙藥師驗證制度，以確保醫生的處方符合相關規則和法規。在收到醫生的處方後，我們的藥師將根據《藥品管理法》對處方進行驗證。倘若藥師發現任何所出具的處方可能

業 務

違反《藥品管理法》，藥師會聯繫醫生修改處方，醫生必須對處方進行相應的調整，以確保符合《藥品管理法》的規定，否則我們的藥師有權拒絕進一步處理處方。此外，我們根據相關規則和法規設置處方藥劑量上限，而且，我們已採用一套審查制度，供患者就其體驗提供評分及反饋，以便我們監控醫生的表現，包括處方質量。

- *打擊未經授權或受污染的產品*。倘供應商造成任何產品受損或受污染，我們亦有權退回該等產品並獲得賠償。我們已實施其他措施，以防止、發現及減少未經授權或受污染產品的出現，包括：(i)促使客戶及供應商報告有關未經授權產品的可疑交易；(ii)要求供應商在開戶時使用其真實身份；及(iii)分析交易模式以發現異常情況。

此外，我們定期評估與供應商不合規有關的風險以相應調整內部控制措施。我們已採取監管供應商關係的政策及程序，包括遵守法律法規、公司政策及道德規範。我們已實行供應商全面審批程序，以確保潛在供應商在委聘前符合合規標準。我們為內部員工提供培訓及提高意識的計劃，以確保我們供應鏈的誠信度。我們加強與供應商有關合規期望的開放溝通，並就彼等的表現提供反饋意見。我們已設立明確的渠道，以供舉報任何不合規事件，並確保採購、法務及合規等不同部門緊密合作，以執行及監察供應商合規事宜。

- *存貨質量控制*。我們根據規定的溫度及濕度要求儲存產品。我們將具有特殊儲存要求的產品儲存在符合該等要求的獨立倉庫中。我們的倉庫配備自動溫度及濕度監測系統。倘我們倉庫的溫度及濕度違反相關要求，我們將採取措施確保產品質量或放棄質量不達標的產品。我們亦會定期檢查我們儲存產品的外觀、包裝及其他質量指標，並將立即採取措施以防止銷售質量存疑的產品。

醫療健康服務質量與安全管理

我們重視我們提供的醫療健康服務的質量和安全性。我們努力將運營中產生的醫療風險降到最低。於往績記錄期及直至最後實際可行日期，我們從未收到任何有關重大不合規或違反醫療健康服務質量及安全法律法規的書面通知或處罰。

我們內部醫療團隊的技能、能力及態度對於我們客戶獲得的護理質量至關重要。我們持續監控與我們內部醫療團隊提供服務相關的風險，以確保嚴格遵守風險管理政策及程序，從而實現有效和高效的治理、風險和控制流程。

業 務

我們已對內部醫生及藥師採取嚴格的聘用程序，包括面談及技術知識評估。我們的內部醫療團隊定期接受有關安全政策、標準和工作程序的培訓，並須配合我們運營的各個方面嚴格遵守該等政策、標準和工作程序。我們對內部醫生及藥師進行評估，以尤其確保獲授權開具處方和續方的內部醫生已將我們的醫療機構登記於其牌照內。對於外部醫生，我們通常要求其向我們提供其資質和牌照，並嚴格遵守其服務協議中規定的工作範圍及質量要求，並遵守適用的法律和監管要求。我們僅為已完成多點執業註冊的醫生開放續簽處方的權限。

運營風險管理

運營風險是指由於內部流程不完整或有問題、人為失誤、IT系統故障或外部事件而導致直接或間接財務損失的風險。我們已經建立一系列內部程序管理相關風險。

具體而言，由於充分維護、儲存及保護用戶數據及其他相關資料對我們至關重要，我們重視與信息技術有關的風險。我們經營活動中的敏感用戶資料存儲在公有雲上。該等資料包括但不限於個人資料（例如用戶名、手機號碼、交付地址、年齡及性別）、問診記錄、訂單記錄與活動日誌。自成立以來，我們將所有敏感的用戶資料存於數據庫，例如訂單記錄、問診記錄等，並無限期地保留該等資料，除非根據適用法律法規、我們的內部數據保留及刪除政策或應相關用戶的要求，需要刪除該等數據。

一般情況下，根據我們的服務條款，除相關法律法規要求外，用戶通過註冊並同意條款即表示其知曉、允許並授權我們使用其提供的資料以及在服務過程中產生的資料。根據服務條款，用戶亦確認其授權我們的業務合作夥伴使用其資料，以便業務合作夥伴向其提供服務或提高服務質量。我們僅於授權範圍內向相關業務合作夥伴提供必要的用戶資料。為確保用戶資料的安全，我們與業務合作夥伴對用戶資料負有保密義務。

我們已採用安全的加密算法，實施嚴格規則控制數據的提取及傳輸，以確保對在線問診和續方服務的用戶資料進行保密。我們已執行相關內部程序及控制措施，以確保用戶數據得到保護，避免洩露及丟失數據。在日常工作中，我們亦已實行數據管理人員責任輪換、分工負責等機制。倘出現資料安全漏洞，我們將進行調查及損失控制。一般而言，員工不可獲取用戶資料。我們亦定期對員工進行數據保護的培訓。

我們的系統保存數據提取及傳輸活動日誌，以及數據提取及傳輸的授權狀態，以供審查。我們亦設有專職數據安全團隊負責：(i) 監測可疑的數據提取及傳輸活動或違反公司內部有關數據保護的規定；(ii) 對監測過程中發現的數據保護問題提出建議，並報告公司管理層引起重視；及(iii) 根據監管要求的變化及技術發展，加強數據保護制度。於相關法律法規要求時，我們打算就用戶數據保護問題諮詢外部顧問。

業 務

我們亦建有數據備份任務，數據通過該任務被加密並定期儲存於備份服務器中，以降低數據丟失的風險。此外，我們亦定期進行備份恢復測試，檢查備份系統的狀態。

人力資源風險管理

我們根據：(i)不同部門僱員的需求；及(ii)我們的反賄賂及反腐敗政策提供定期及專門的培訓。我們在培訓部門定期組織內部培訓課程，由資深培訓講師或外聘顧問就僱員感興趣的議題進行培訓，而僱員可投票選出有關議題。培訓中心定期安排線上培訓及課堂培訓，審計培訓內容，並追蹤參與培訓的員工以評估培訓效果並獎勵獲得積極反饋的講師。我們通過該等培訓課程，確保僱員持續更新技能組合以及對反賄賂反腐敗政策的認識，以使彼等在拓展業務過程中更好地遵守適用的法律法規。

我們已制定員工手冊及行為準則，並已向全體僱員分發。該手冊載有關於職業道德、欺詐防範機制、失職及腐敗的內部規則與指引。我們為僱員提供定期培訓和資源，用以解釋員工手冊中所載的指引。

監管合規及法律風險管理

合規風險是指因我們未能遵守相關法律、法規、規則及指引而受到法律及監管部門制裁的風險，以及遭受重大財務及聲譽損失的風險。同時，法律風險是指因違反法律法規、違反合同及侵犯他人合法權利而產生的或與我們參與的任何合同或業務活動有關的法律責任風險。

為有效地管理合規及法律風險，我們已制定並採取嚴格的內部程序，以確保我們的經營活動符合相關規則及法規。具體而言，由於我們及僱員在經營中與眾多第三方往來，我們已實施有關反腐敗、反賄賂及利益衝突事宜的內部程序。首先，作為我們風險管理及內部管控措施的一部分，我們已採取一系列針對腐敗、賄賂及欺詐活動的內部規例，包括針對收受賄賂及回扣以及挪用公司資產的措施。我們的大部分商業合同載有反腐敗及反賄賂條款，且我們要求與我們合作的供應商及其他第三方遵守相關法律法規。第二，我們要求各部門定期對關鍵流程及職位的違規行為進行自查，對任何違規行為或有跡象發生的潛在風險事件向內控部門報告。第三，鼓勵員工通過電話、電子郵件、信件等方式提供有關潛在賄賂或腐敗的資料。對於有價值的資料，我們將給予獎勵。第四，內控部門認真評估有關潛在腐敗及賄賂的風險事件，並於必要時進行調查。第五，我們已實施明確及嚴格的政策及指引，禁止接受有利害關係的第三方的禮物、款待及其他優惠。第六，我們的內控部門定期進行內控檢查。僱員須承認及接受我們的內部商業行為與道德準則，當中詳細列明相關政策及規章（包括但不限於賄賂、腐敗及利益相關方的明確定義）。我們對董事、高級管理人員及僱員因任何涉及賄賂及腐敗的活動而招致的任何損失進行處罰並要求賠償。最後，我們的內控部門定期進行內控檢查。

業 務

我們順應法律、法規及行業標準的變化不斷完善內部政策，並更新內部法律文檔範本。我們亦對業務及僱員活動的各個方面進行合規管理，並已建立有關僱員違反法律、法規及內部政策的問責制度。此外，我們持續檢討我們的風險管理政策及措施的執行情況，以確保我們的政策及實施有效且充分。

財務報告風險管理

我們已落實一系列與財務報告風險管理有關的會計政策，如財務報告管理政策、預算管理政策、財務報表編製政策以及財務部及員工管理政策。我們已制定多項程序以實施會計政策，而財務部根據該等程序審閱管理賬目。我們亦定期向財務部員工提供培訓，確保其了解財務管理及會計政策，並於日常運營實施有關政策。截至2026年2月，財務部有127名僱員，由首席財務官溫靜女士帶領。

反賄賂及腐敗管理

我們實施了反賄賂及腐敗政策，以防止本公司內部出現任何腐敗行為。該政策說明了潛在的賄賂及腐敗行為以及我們的反賄賂及腐敗措施。我們向僱員開放內部舉報渠道，以供其舉報任何賄賂及腐敗行為，而我們的僱員亦可向內部審計委員會作出匿名報告。內部審計委員會負責調查所報告的事件，並就處理相關事件採取適當措施。

執照、批文及許可證

我們的中國法律顧問告知，截至最後實際可行日期，我們已在所有重大方面自相關中國政府部門取得開展我們業務所需的所有執照、批文及許可證。我們須不時重續該等執照、批文、許可證及證書。只要按相關政府部門的要求提交相關文件，我們預期在取得該等續期方面不會遇到任何重大法律障礙。