



DINGDANG HEALTH TECHNOLOGY GROUP LTD.

叮噹健康科技集團有限公司

(於開曼群島註冊成立的有限公司)

股份代號：09886

2023

環境、社會及管治報告



目錄

關於本報告	2
董事會聲明	3
1 完善企業治理	4
1.1 內控合規	4
1.2 商業道德與反腐敗	4
1.3 ESG管理	5
2 醫療健康到家	10
2.1 產品質量與安全	10
2.2 提升客戶服務品質	13
2.3 研發與創新	17
3 助力員工成長	20
3.1 合規僱傭	20
3.2 薪酬與福利	21
3.3 職業健康與安全	23
3.4 培訓與發展	23
4 踐行低碳發展	26
4.1 應對氣候變化	26
4.2 排放物管理	29
4.3 資源使用	30
5 攜手夥伴共贏	32
5.1 供應鏈管理	32
5.2 推動行業發展	33
5.3 公益慈善	35
附錄	39
附錄1 關鍵績效表	39
附錄2 香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表	42



本報告是叮嚕健康科技集團有限公司發佈的第二份環境、社會及管治(ESG)報告。重點披露本公司及其附屬公司在ESG方面的管理舉措、亮點實踐與成效等。

時間範圍

本報告為年度報告，時間跨度為2023年1月1日至2023年12月31日，部分內容超出上述範圍。

報告邊界

本報告以叮嚕健康科技集團有限公司為主體，涵蓋公司所有附屬公司及合併聯屬實體。

編製依據和原則

本報告的編製參考了聯合國可持續發展目標(SDGs)、全球可持續發展標準委員會(GSSB)《GRI可持續發展報告標準》(GRI Standard)，參照《香港聯合交易所有限公司證券上市規則》附錄C2《環境、社會及管治報告指引》，並兼顧重要性、量化、平衡、一致性四個原則進行信息披露。

信息來源

本報告的信息和資料主要源自公司內部正式文件、內部統計資料及有關公開資料。如無特殊說明，本報告中所涉及貨幣金額以人民幣為計量幣種。

指代說明

為了便於說明，報告中「叮嚕健康」「公司」及「我們」等稱謂均代表叮嚕健康科技集團有限公司。

報告獲取

本報告以電子版形式發佈，您可以在下列網站瀏覽和下載報告：

- 叮嚕健康官網：<https://www.ddjkt.com/>
- 香港聯交所網站：www.hkex.com.hk

聯繫我們

如對本報告及其內容有任何疑問或反饋意見，歡迎通過以下方式與我們聯繫：

- 電郵：ir@ddky.com
- 地址：香港中環皇后大道中99號中環中心35樓3512室

董事會聲明

叮嚀健康遵循香港聯合交易所《環境、社會及管治報告指引》要求，公司董事會是負責ESG事務的最高決策機構，負責審議制定公司ESG目標、戰略與管理方針，審閱年度ESG重大性議題與ESG報告，定期組織相關會議，審視公司ESG工作進展，積極推動ESG因素納入公司戰略決策和日常運營管理。董事會積極參與ESG相關培訓，提升ESG管理能力。

公司管理層關注ESG（包括氣候變化）風險與機遇，結合行業ESG（包括氣候變化）風險與機遇、監管要求和宏觀政策等，積極識別相關風險與機遇對公司業務發展和戰略規劃在短期、中期及長期的實際及潛在影響，並適時制定相關風險管理和應對計劃，確定ESG議題重要性排序結果，為公司ESG戰略制定和ESG信息披露提供依據。

本報告全面披露叮嚀健康2023年ESG工作的進展與成效，報告內容經董事會審議通過。未來，叮嚀健康將持續深化ESG相關工作，進一步推進公司可持續發展。

1 完善企業治理

1.1 內控合規

公司嚴格遵守法律法規包括但不限於《中華人民共和國公司法》、《開曼公司法》、《中華人民共和國證券法》及《上市規則》，加強內控合規管理，完善公司管理制度，全面規範企業合規經營。持續完善風險管理體系，制定風險管理制度，結合行業發展趨勢和公司業務實際，對相關風險進行識別管理，為公司穩健發展提供保障。

公司通過叮嚀學院，定期開展法律法規、合規管理制度相關培訓，採用線上學習的方式，對《勞動合同法》《合同審核管理規定》《合同行政監督管理辦法》《化妝品網絡經營監督管理辦法》等相關內容進行講解，提升員工的合規意識與能力。

1.2 商業道德與反腐敗

公司嚴格遵守《中華人民共和國反壟斷法》《中華人民共和國反不正當競爭法》等相關法律法規要求，杜絕賄賂、欺詐、勒索等任何形式的違反商業道德的行為。建立內部政策制度，將廉潔建設納入公司內控管理，要求員工在日常工作中廉潔自律、遵守商業道德。我們更新《合同審核管理規定》，在對外合作相關協議中增加反商業賄賂條款，杜絕業務中可能存在的任何腐敗行為。2023年，公司未發生貪污腐敗訴訟案件。

公司制定《投訴舉報管理規定》，拓展廉潔舉報渠道，持續完善投訴舉報管理與處理流程。設立電子郵箱、電話、郵箱等公開渠道，鼓勵員工、供應商及其他利益相關方提供實際舞弊案件信息。我們根據事件影響程度，對如實舉報進行獎勵。我們嚴格維護舉報人權益，對舉報人的個人信息及提供的相關信息進行嚴格保密，禁止對舉報人實行打擊報復。公司受理舉報後，按照《投訴舉報管理規定》要求及時成立調查小組，對舉報事件進行調查，屬惡意虛假舉報的，視情給予相應處理，涉及違法犯罪的，移送司法機關。

公司重視廉潔文化建設與宣貫，通過「叮嚀集團投訴舉報平台」微信公眾號，定期推送反腐敗相關資訊與文章，為不同地區、不同層級、不同崗位員工開展廉潔合規培訓，提高員工廉潔意識。2023年，公司在北京、上海、天津、重慶、成都、江蘇、福州等多地開展了共計10場培訓，涉及財務、採購、人力資源、行政、信息安全等多個部門，共計參與人次186人次。

1 完善企業治理

員工商業道德培訓情況

指標	2023年	單位
管理層參與反貪腐培訓人次	34	人次
管理層參與反貪腐培訓總時長	340	小時
員工參與反貪腐培訓人次	152	人次
員工參與反貪腐培訓總時長	1,520	小時

1.3 ESG管理

叮嚀健康持續完善ESG管理機制，加強利益相關方溝通，開展重大性議題識別，積極提升自身ESG管理能力，回應各方ESG關切。

1.3.1 ESG管治架構

叮嚀健康致力於優化ESG管理體系，明確各層級職能職責，保障ESG工作有效落地。公司董事會與執行董事兼副總裁共同負責公司ESG工作的監督與決策；董事會負責審議制定公司ESG目標、戰略、管理方針和年度ESG報告；各部門積極配合落實ESG工作安排，定期匯報ESG相關信息。

1.3.2 利益相關方溝通

公司積極搭建利益相關方溝通平台，通過多樣化的溝通渠道與方式，及時回應利益相關方關注重點，以滿足利益相關方的期待。

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應方式
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none">• 合規經營• ESG管理• 公益慈善• 普惠醫療• 應對氣候變化	<ul style="list-style-type: none">• 政府部門拜訪• 定期匯報溝通• 走訪調研考察• 配合監管督查• 公益慈善活動

利益相關方	期望與訴求	溝通與回應方式
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none"> • 風險管理 • 合規經營 • 商業道德與反腐敗 • 持續穩定的經濟回報 	<ul style="list-style-type: none"> • 召開股東大會 • 召開投資者溝通會 • 按上市規則要求披露經營財務信息 • 公司拜訪
消費者	<ul style="list-style-type: none"> • 產品質量與安全 • 提升客戶服務品質 • 負責任營銷與宣傳 • 客戶隱私與信息安全 • 普惠醫療 	<ul style="list-style-type: none"> • 7×24小時客戶服務中心 • 電話、在線溝通平台、微信官方賬號及電郵 • 客戶滿意度調查問卷 • 叮嚕快藥App • 叮嚕健康小程序
員工	<ul style="list-style-type: none"> • 合規僱傭 • 平等與多元化 • 員工薪酬與福利 • 員工培訓與發展 • 職業健康與安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 管理人員座談會 • 員工郵箱 • 叮嚕集團投訴舉報平台 • 線上線下調研 • 員工培訓活動
社區公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 提升公眾健康意識 • 公益慈善 • 資源使用 • 應對氣候變化 • 排放物管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 官方網站 • 社交媒體 • 公益慈善活動 • 志願者活動
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 推動行業發展 • 供應鏈管理 • 研發與創新 • 產品質量與安全 	<ul style="list-style-type: none"> • 日常採購與評估 • 線上線下交流分享 • 定期到訪溝通
行業協會	<ul style="list-style-type: none"> • 推動行業發展 • 研發與創新 	<ul style="list-style-type: none"> • 行業論壇與活動

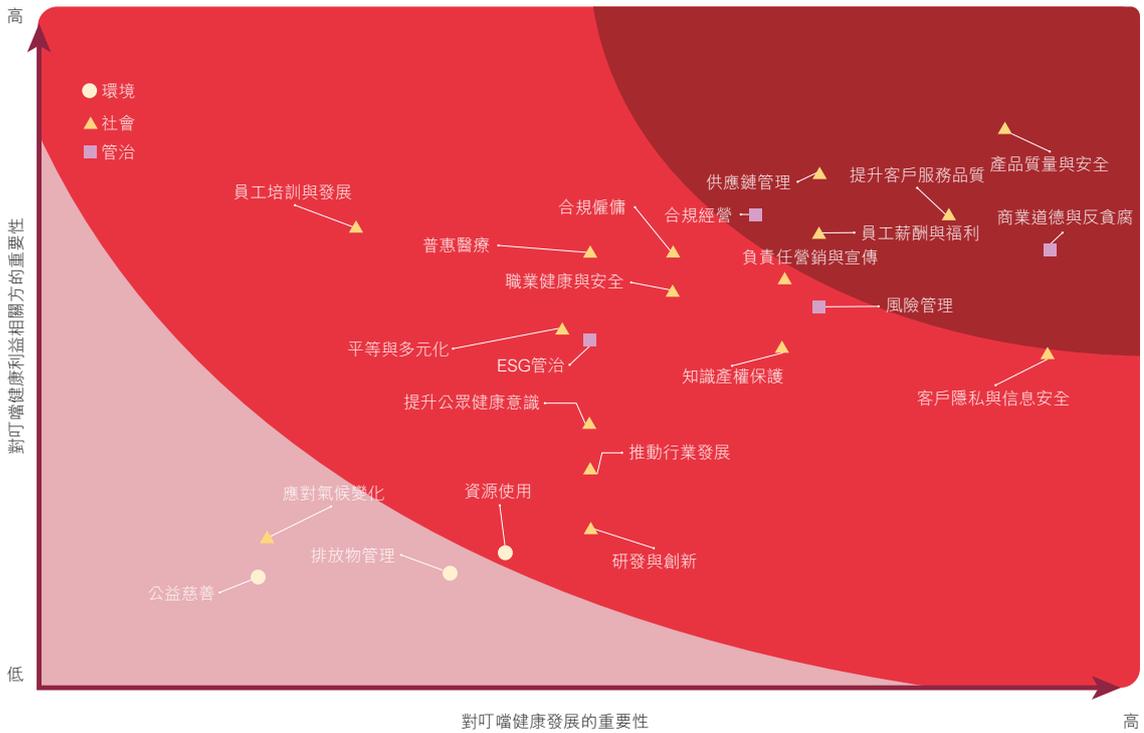
1 完善企業治理

1.3.3 重大性議題識別

叮嚀健康根據香港聯交所ESG報告指引，結合國家政策動態、行業發展趨勢、資本市場ESG評級關注重點等維度，開展行業對標分析。結合自身業務發展實際和戰略佈局，篩選更新叮嚀健康2023年ESG重大性議題清單。

公司重視利益相關方的訴求，通過徵求員工、政府／監管機構、股東／投資者、消費者、社區公眾、供應商／合作夥伴、行業協會等內外部利益相關方建議，從「對叮嚀健康發展的重要性」和「對叮嚀健康利益相關方的重要性」兩個維度，對重大性議題進行分析排序，確定了叮嚀健康2023年最為重要的ESG議題，並經公司董事會對ESG重大性議題矩陣進行審核確認。

叮嚀健康2023年ESG議題重要性分析矩陣



1.3.4 叮嚀健康SDGs地圖

公司圍繞「完善企業治理、醫療健康到家、助力員工成長、踐行低碳發展、攜手夥伴共贏」五大領域，持續推動ESG理念融入企業業務發展與運營，助力實現聯合國可持續發展目標(SDGs)。

我們的可持續發展領域	聯合國可持續發展目標(SDGs)	ESG議題
完善企業治理		<ul style="list-style-type: none"> • 合規經營 • 商業道德與反腐敗 • ESG管理 • 風險管理
醫療健康到家	 	<ul style="list-style-type: none"> • 產品質量與安全 • 提升客戶服務品質 • 負責任營銷與宣傳 • 客戶隱私與信息安全 • 研發與創新 • 知識產權保護
助力員工成長	 	<ul style="list-style-type: none"> • 合規僱傭 • 平等與多元化 • 員工薪酬與福利 • 員工培訓與發展 • 職業健康與安全
踐行低碳發展	  	<ul style="list-style-type: none"> • 資源使用 • 應對氣候變化 • 排放物管理
攜手夥伴共贏	 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應鏈管理 • 推動行業發展 • 普惠醫療 • 提升公眾健康意識 • 公益慈善

1 完善企業治理

1.3.5 榮譽獎項

- 「2023年度中國數字健康榜」
- 人民日報「2023環境、社會及治理(ESG)年度案例」
- 「大健康產業高質量發展優秀案例」
- 2023年度西普會「藥品零售綜合競爭力百強」
- 叮嚀健康Health GPT入選「2023中國大模型TOP70」榜單
- 中國藥店高峰論壇「經營創新獎」
- 新華網「2023企業ESG傑出社會責任實踐案例」
- 「2023 EDGE AWARDS年度醫療大健康消費企業」
- 財聯社ESG致遠獎－先鋒獎

2.1 產品質量與安全

2.1.1 產品質量管理

公司嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》《中華人民共和國藥品管理法實施條例》《藥品經營質量管理規範》《中華人民共和國產品質量法》《中華人民共和國食品安全法》《醫療器械監督管理條例》《藥品經營監督管理辦法》《醫療器械經營監督管理辦法》等相關法律法規，建立健全產品質量管理體系，有效把控藥品、器械、化妝品及日用品等不同類型產品的質量與安全。

叮嚀健康建立可追溯的質量管控體系，構建採購審核、入庫管理、儲存管理、出庫運輸等多環節全流程藥品管理流程與質量檢定程序，嚴格規範產品質量與安全。

叮嚀健康全流程藥品管理

- **前置合規管理：**按照《委託配送企業、首營企業、首營品種審核管理制度》《平台內商家核實登記管理標準》，嚴格審核首營企業、首營藥品品種、委託配送企業資料，並要求入駐企業必須遵守核實登記、質量安全信息公告、藥品質量安全、藥品配送、交易記錄保存、不良反應報告等管理要求，有效遴選合格商品、供應商和配送企業，實現審核覆蓋率100%。
- **藥品入庫管理：**設立與藥品經營範圍、經營規模相符合的經營場所和庫房，未設置倉庫的藥品委託具備資質的企業進行配送；按照規定的程序和要求對到貨藥品進行驗收，防止不合格藥品入庫。
- **藥品儲存管理：**嚴格遵守國家規定，對計量器具、溫濕度監測設備等進行定期校準或檢定；根據藥品的質量特性對其進行合理儲存、按期養護。
- **日常出庫監管：**細化驗收、養護、出庫覆核環節的合規管控，以嚴格的監管體系最大化保障商品質量。

- **藥品運輸過程管理**：嚴格執行運輸操作規程，採取有效措施保證運輸過程中的藥品質量與安全。
- **藥品售後召回流程管理**：對於已售出的、有質量問題的藥品，及時採取措施追回藥品並做好記錄，並向食品藥品監督管理部門報告；協助藥品生產企業履行召回義務，控制和收回存在安全隱患的藥品，並建立藥品召回記錄。
- **不合格藥品處置管理**：制定《不合格藥品處理管理制度》，規範不合格藥品銷毀流程，統一組織有關人員銷毀並及時填寫「藥品銷毀記錄」，寫明銷毀時間、地點、銷毀方式，銷毀藥品的名稱、規格、數量、批號、效期、生產廠家等信息，明確任何部門和個人不得擅自銷毀不合格藥品。

2.1.2 商家規範管理

叮嚀健康持續規範平台商家、採購商家和配送商家的質量管理，針對首次採購藥品的生產或經營企業以及藥品種類，公司制定《委託配送企業、首營企業、首營品種審核管理制度》，對企業資質和質量管理水平進行嚴格審查。針對委託配送企業，公司按照內部管理制度要求，對其質量管理體系和質量風險進行評審，並對委託配送企業的質量保證能力和質量信譽進行實地考察，以確保配送安全。

針對入駐平台的企業，制定《平台內商家核實登記管理標準》《藥品檢查監控管理標準》《質量巡查管理規定》，有效管理企業的資質合法性。對藥品質量開展專項檢查、日常檢查和質量巡查，利用平台系統實現動態質量跟蹤管理，對其企業資質、藥品目錄等進行自動管控和提醒，持續規範藥品質量檢查監控工作。

2.1.3 藥師規範管理

叮嚀健康建立嚴格的藥師審核准入機制，制定《醫生服務部處方管理辦法》，明確醫師、互聯網醫院醫生的工作職責與工作制度，對在線診療、處方開具要求進行規範化管理，不斷規範藥師服務水平與標準。

公司持續強化藥師團隊建設，建立了一支由各專科的全職、兼職及外部醫生、藥師及其他醫學專業人員組成的團隊，服務覆蓋皮膚病、呼吸系統疾病、胃腸病、慢病等，為用戶提供線上健康諮詢服務以及用藥指導服務，幫助了解藥品副作用、保證用藥安全及促進合理用藥。

2.1.4 產品召回與處理

為保障公眾用藥安全，叮嚀健康遵循《中華人民共和國藥品管理法》《藥品經營質量管理規範》等相關法律法規與要求，制定《藥品召回管理制度》內部政策制度，明確藥品召回流程，根據藥品安全隱患的嚴重程度，將藥品召回分為一級、二級、三級，嚴格按照召回程序，對藥品進行召回處理，保證召回工作的有效進行。2023年，因公司質量操作而導致的召回事件0起。

藥品召回程序

1. **明確召回計劃**：向所在行政區域監管機構報告，並在指定時間內制定召回計劃，計劃包含藥品名稱、規格、召回原因等內容。
2. **實施召回程序**：召回計劃批准後在指定時間內實施藥品召回工作，鎖定該批號產品並立即封存，停止該產品的出庫發貨與銷售，並根據該藥品銷售記錄查找客戶購買信息，以電話形式通知購買人。藥品召回期間安排人員密切關注事態發展，隨時處理突發事件。
3. **召回藥品處理**：將召回藥品放入不合格區，依據公司《不合格藥品處理管理制度》對召回藥品進行報損、銷毀等工作。召回結束後，總結藥品召回全過程，形成文字資料歸檔保存。

2 醫療健康到家

2.2 提升客戶服務品質

2.2.1 優質服務體驗

叮嚀健康以「為用戶提供快速、專業、全面的醫療健康到家服務」為使命，深耕「互聯網醫藥+醫療領域」，採用「藥廠直供、網訂店送」線上線下一體化運營新模式，專注快藥服務、在線健康諮詢、慢病與健康管理三大核心業務，持續優化客戶服務體驗。公司通過自營叮嚀智慧藥房、自建專業藥品配送團隊，為用戶提供核心區域7x24小時營業、專業醫生在線健康諮詢及平均28分鐘送藥到家服務。截至2023年12月底，叮嚀健康自有平台註冊用戶達4,150萬人。

快藥

- 7×24小時28分鐘送藥到家的即時到家藥品零售業務。主要覆蓋處方藥、非處方藥、醫療器械、大健康產品四大類。

在線診療

- 依託專業醫療團隊，為用戶提供極速響應的免費問診、專家諮詢、心理諮詢、在線預約掛號等在线診療服務。

慢病與健康管理

- 慢病與健康管理業務一站式全流程地服務於用戶全生命週期，為患者提供藥與劑量指導、處方續簽、健康狀況信息反饋、健康與醫療知識信息管理等服務，覆蓋腫瘤、肝病、心腦血管疾病、皮膚病、糖尿病等多類病種。
-

[案例]叮嚕健康在線問診，解決夜間藥師審方難題

叮嚕健康推出在線問診服務，將互聯網醫院、藥學服務系統和門店系統融匯打通，為用戶提供遠程藥師處方審核、合理用藥指導等藥學服務，有效解決線下藥房藥師資源持續緊缺、夜間藥師審方難等難題。

為確保服務的順利開展，叮嚕充分發揮線上線下一體運營的數字化優勢，在技術層面突破了多系統之間的無縫連接，成功串聯了用戶端平台、互聯網醫院、訂單系統在線問診系統、數據監管系統、電子簽名系統、門店POP系統等多個系統。保障處方可以實現實時流轉同步，確保叮嚕在線問診服務的運轉效率和服務質量。2023年，我們共計提供了超過821萬次線上問診服務。叮嚕快藥在北京市藥品監督管理局的指導和支持下，成為北京市首家試點在連鎖藥房總部設置執業藥師藥學服務中心，開展在線問診服務的連鎖藥房。



圖：叮嚕執業藥師提供在線問診服務

[案例]叮嚕健康全年無間斷保障客戶用藥需求

叮嚕健康始終把服務民生放在首位，針對民眾夜間不便跑醫院和藥店等痛點難點，叮嚕健康要求旗下所有的叮嚕智慧藥房提供7x24小時運營，線上線下全天候提供藥品即時到家服務，保障民眾24小時尤其是夜間的用藥需求。

為滿足民眾在春節等節假日的用藥需求，叮嚕健康連續7年推出春節不打烊服務，每年組織一批藥品配送人員、專業醫生、藥師、揀藥人員、客服人員等，通過合理排班、輪值的方式，讓民眾即使是在除夕、大年初一，也能下單購藥、在線諮詢。

[案例] 叮嚀健康開通醫保電子憑證購藥服務，為公眾提供健康支持

叮嚀健康北京藥房開通醫保電子憑證刷碼購藥服務，參保群眾只需通過實名實人認證、完成醫保電子憑證申領和激活，即可在叮嚀醫保定點藥店使用個人賬戶資金「碼」上購藥。老年參保人員可由參保家屬辦理「醫保親情賬戶」，以享受電子醫保購藥的便利。異地參保人員可通過「國家醫保服務平台」辦理異地備案，備案生效後即可憑醫保電子憑證刷碼支付，實現異地醫保結算。醫保電子憑證購藥服務為更多公眾提供了更加便捷的健康服務。

2.2.2 維護消費者權益

- **產品投訴與處理**

叮嚀健康致力於通過卓越的客戶服務，持續提升客戶滿意度。公司設立7×24小時全天候客戶服務中心，快速響應並解決用戶在產品和服務方面的所有疑問與投訴。設立電話、在線實時文字消息、微博、官方微信賬號以及電子郵件等多樣化渠道，為客戶提供暢通的投訴與反饋平台。

公司持續完善客戶投訴處理機制，制定《重大客訴處理管理規定》《客戶投訴處理規範》等內部政策制度，規範客戶投訴處理流程。公司收到產品投訴後，將根據投訴內容、嚴重程度和投訴渠道，執行相應的處理流程。針對重大投訴，公司要求客服第一時間轉與重大客訴內容相關的部門負責人，並向用戶體驗辦公室報備，由專人跟進投訴處理進度。2023年，叮嚀健康產品及服務投訴率達0.038%，投訴解決率達99.9%。

- **負責任營銷**

公司嚴格遵守《中華人民共和國廣告法》《互聯網廣告管理暫行辦法》《藥品網絡銷售監督管理辦法》《互聯網藥品信息服務管理辦法》《藥品、醫療器械、保健食品、特殊醫學用途配方食品廣告審查管理暫行辦法》《規範處方藥網絡銷售信息展示的通知》等法律法規及相關要求，制定叮嚕健康《藥品信息展示及管理標準》，保障平台藥品信息展示的合法性和可靠性。公司針對信息審核、信息發佈、非處方藥展示、處方藥展示、廣告信息說明等，制定了明確的要求和規範，對平台處方藥信息說明實施統一配置，確保產品信息合規，避免虛假宣傳和誤導性宣傳。

公司組織開展負責任營銷、價格合規等專項培訓與宣講，對藥品信息展示標準、藥品定價法律法規等內容進行介紹，有效提升員工在營銷方面的風險防範意識。2023年，叮嚕健康共計開展了合規營銷外部培訓1場，內部培訓3場，參訓人數171人。

- **信息安全與隱私保護**

公司嚴格遵守《中華人民共和國網絡安全法》《互聯網安全保護技術措施規定》《通用數據保護條例》(GDPR)等法律法規，制定《安全事件處理制度》《防病毒安全管理制度》《系統安全管理制度》《網絡安全管理制度》等內部管理制度，獲得信息安全管理体系認證和GB/T 19001-2016/ISO9001:2015質量管理體系認證，不斷強化信息安全保護機制，將信息安全風險降至最低。

在日常運營中，公司對敏感信息進行加密存儲，制定網絡安全事件和數據安全事件的應急預案，並定期執行應急演練和安全滲透測試，以提升信息安全的抗風險能力。同時，公司不定期邀請第三方進行信息安全評估與審計，通過內外部安全評估測試等方式提升自身的信息安全防護能力。

公司致力於保護自身網絡安全以及用戶、患者、醫務人員等資料及隱私，制定《叮嚕快藥用戶個人信息保護制度》《叮嚕快藥隱私政策》《叮嚕快藥用戶註冊協議》等政策制度，並根據最新法律法規的要求對平台的用戶隱私協議進行實時更新，如涉及到用戶切身利益的更新，還會彈窗提示用戶確認。

2 醫療健康到家

公司設立用戶隱私投訴專線，用戶不僅可以通過客服電話反饋相關問題，還可通過隱私政策專線進行反饋。除此之外，公司還為用戶複製其在平台的信息設置了專用申請流程，確保個人隱私數據安全可控，在保障用戶知情並授權的基礎上合法收集數據。

【案例】叮嚕健康在網絡安全等級測評中獲得第三級(S3A3)

2023年7月至9月，為進一步推動網絡安全等級保護工作的開展，落實《網絡安全法》等相關法律法規和標準要求，公司委託外部第三方專業機構對叮嚕快藥系統開展網絡安全等級測評，覆蓋安全物理環境、安全管理制度、安全管理機構、安全管理人員、安全建設管理等方面。在本次測評中，叮嚕快藥系統綜合測評取得優良成績。

2.3 研發與創新

2.3.1 科技創新

在產業數字化的時代背景下，叮嚕健康積極探索並應用AI、5G、物聯網、雲計算等數字技術，將電子圍欄、智能選址、智能配送、智能調度等技術的應用到醫藥服務領域，利用語義識別技術打造用戶智能搜索，依託AI技術上線智慧用藥提醒，研發安全溫控智能藥箱，探索應用無人配送車等，以數字科技提升健康服務效率，優化用戶體驗。

叮嚕健康作為國內領先的數字醫療健康到家服務的先驅及領導者，致力於惠及民生的健康產業創新發展，推動了數字化單疾病專科中心、醫療醫藥醫保「三醫聯動」、實體藥房數字化賦能、叮嚕醫典智庫系統、短缺藥保供等一系列實際舉措，更好地造福百姓健康。

叮嚕健康重點技術研發成果：

- **電子圍欄技術：**技術指導線下藥店科學佈局，實現28分鐘配送服務覆蓋全城，提升用戶滿意度。傳統藥店單店平均覆蓋半徑500米，叮嚕單店平均覆蓋半徑5-10公里。
- **線上線下一體化運營系統：**通過精細化選址和線上導流，用最少的店覆蓋更大的區域，獲得遠超行業平均水平的坪效和人效。
- **智能化終端：**通過智能化終端實現訂單系統和自動發藥系統聯動，實現藥品出庫自動化。
- **手機揀貨、手機盤點系統：**全面整合梳理揀貨流程，運用科技賦能，實現48秒手機揀貨；獨創手機盤點系統，創造了不停業的動態盤點模式。
- **叮嚕智能調度系統：**借助網絡規劃、地圖挖掘、機器學習、AI算法等新科技，根據訂單預測與評估，實現了智慧路徑規劃與智能運力調度。
- **叮嚕安全智能溫控藥箱：**叮嚕健康研發了具有數據檢測的恒溫恒濕配送箱，保障藥品配送安全。
- **AI智能用藥提醒系統：**以大數據為核心，結合用戶購藥記錄，實施叮嚕AI藥師的智能用藥提醒，將用法用量、配伍禁忌直接觸達用戶，保障用戶用藥安全；根據慢病用戶購藥記錄，智能推算用戶用藥週期，構建慢病療程提醒，保障用戶及時續藥。

[案例]叮嚕健康優化電子圍欄算法，提高配送時效

電子圍欄的合理性與即時配送場景下用戶體驗息息相關，得益於電子圍欄的技術指導，線下藥店科學佈局，叮嚕單店平均覆蓋半徑5-10公里，實現28分鐘配送服務覆蓋全城。叮嚕健康為提高用戶體驗堅持不斷研發與創新，通過參考店舖維度的歷史訂單量、店員揀貨能力、騎手配送能力、以及業務約束等對電子圍欄進行建模，生成圍欄健康度評估模型，利用組合優化算法，自動對電子圍欄進行調整。通過數據分析，我們發現試點店舖的配送時效有所提升，在一定程度上提升了用戶體驗。

[案例]叮嚀HealthGPT讓百姓用藥更便捷、更安全

2023年6月，叮嚀健康正式啟動發佈叮嚀HealthGPT，首推基於HealthGPT研發的應用型醫藥AI產品——叮嚀藥師、營養師AI助手，將更好的為萬千百姓提供專業、便捷、安全的用藥、營養保健等服務，進一步實現AI在醫藥領域的「技術普惠」。

叮嚀健康研發的叮嚀藥師和營養師AI助手已通過國家執業藥師、營養師職業資格考試的模擬考試，並不斷進行升級調優。作為超級大腦，叮嚀藥師、營養師AI助手可以高效地調度和分析數據資源，構建交互思考能力，來幫助藥師、營養師工作效率和服務質量。通過以AI賦能於藥師、營養師的方式，在服務百姓健康的過程中，實現「信任」「經驗」和「技術」「效率」間的平衡。

2.3.2 知識產權保護

公司嚴格遵循《中華人民共和國專利法》等法律法規，制定《知識產權管理辦法》等公司內部管理制度，明確定義了知識產權範疇及相關註冊、使用規範，嚴格按照該管理辦法處理平台知識產權投訴、爭議，充分保護知識產權權利人、消費者的相關權益。公司持續完善知識產權管理體系，在入駐協議中要求簽署知識產權相關的承諾書，從商標、專利、版權及域名等方面對知識產權進行系統性的管理。2023年，叮嚀健康共有知識產權666件，授權專利22件。

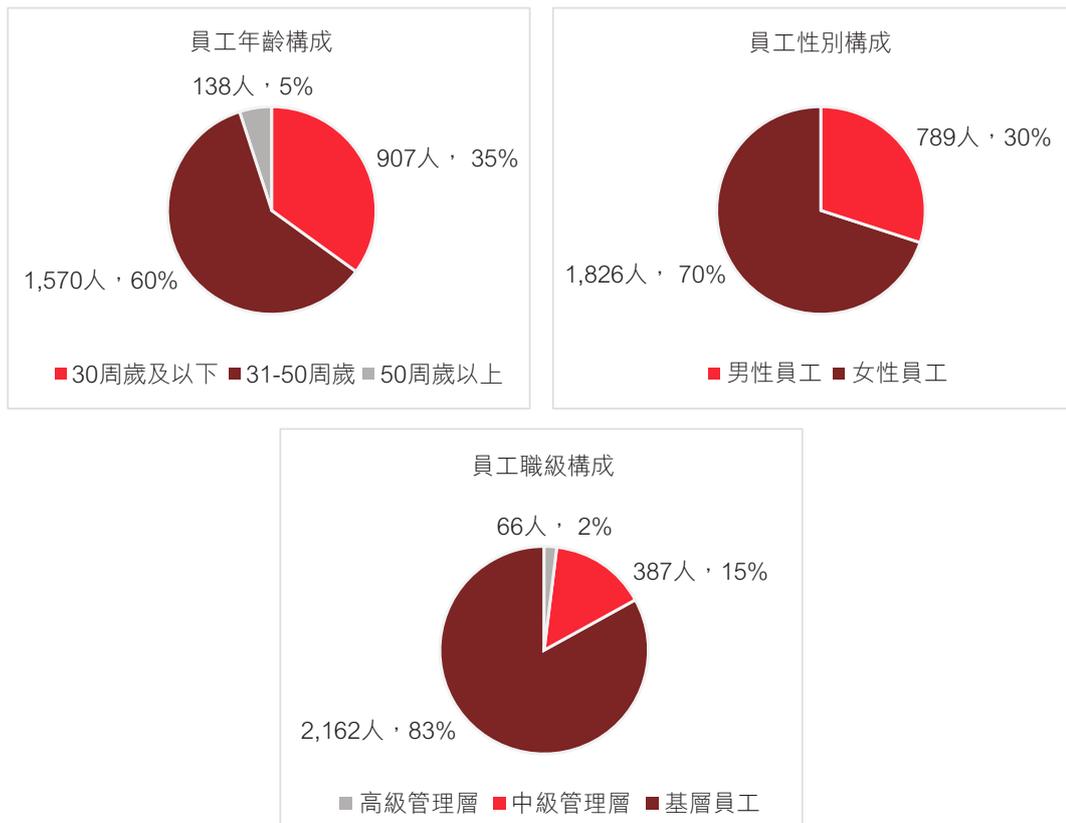
叮嚀健康堅持以人為本，不斷完善僱傭體系，保障員工基本權益。健全人才發展體系，不斷激發員工活力，與員工攜手並進、共同發展。

3.1 合規僱傭

叮嚀健康嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》和《中華人民共和國勞動合同法》等相關法律法規，制定《員工入職管理辦法》《勞動合同管理辦法》《員工離職管理辦法》《員工試用期管理規定》和《員工調動管理辦法》等內部管理制度，堅決禁止僱傭童工和強迫勞動等行為，保障員工合法合規僱傭。若出現任何僱傭童工或強迫勞動的情況，公司將按照法律法規和內部政策制度嚴格追究相關人員責任，並採取懲處措施。2023年，公司未發生任何僱傭童工及強制勞工事件。

公司堅持公平公正僱傭原則，為所有應聘者提供平等的就業機會，在招聘面試環節規避招聘歧視用語，禁止任何因性別、年齡、種族、宗教、殘疾等因素而對員工進行歧視。構建多元包容的工作場所，招聘具有不同背景和技能的員工，致力於構建多元化的員工隊伍。截至2023年12月底，員工總數達2,615人，其中殘疾員工3人。

2023年叮嚀健康員工構成數量



3 助力員工成長

員工流失情況

指標		單位	2023年
員工流失率		%	25
按年齡劃分的員工流失率	30周歲及以下員工	%	25
	31-50周歲員工	%	25
	50周歲以上員工	%	28
按性別劃分的員工流失率	男性員工	%	25
	女性員工	%	25
按地區劃分的員工流失率	中國大陸地區員工	%	25
	港澳台地區員工	%	0
	海外地區員工	%	0

3.2 薪酬與福利

叮嚀健康持續完善員工薪酬管理制度，嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》《中華人民共和國社會保險法》等相關法律法規，為員工提供有競爭力的薪酬和福利計劃。

在薪酬管理與績效考核方面，公司將員工級別、工作能力與經驗等作為員工薪酬評定因素，將產品安全與質量等ESG相關考量納入相關崗位績效考核，以保障薪酬結構的合理性。同時，公司為員工提供績效評定申訴平台，以確保績效管理的公正透明。

在保險福利方面，公司為員工按時繳納養老保險、失業保險、工傷保險、生育保險和醫療保險等社會保障保險，並提供補充商業醫療保險、醫生義診、員工內購等特色福利。公司注重對員工的日常關懷，定期組織中秋節、程序員節、生日會等活動。針對女性員工，設置哺乳室、開展三八女神節特別活動等，持續提升員工幸福感。

叮嚀健康倡導民主管理，鼓勵員工自由表達意見，構建坦誠和開放的內部溝通文化。公司設置匿名郵箱等渠道供員工提出投訴和建議，設有明確的規範要求和調查流程，以確保員工投訴能夠得到及時、公正的處理。



圖：叮嚀健康組織中秋節慶祝活動



圖：叮嚀健康在婦女節組織特別活動



圖：叮嚀健康組織程序員活動

3 助力員工成長

3.3 職業健康與安全

叮嚀健康嚴格遵循《中華人民共和國職業病防治法》《中華人民共和國安全生產法》等相關法律法規，持續完善員工職業健康與安全管理，致力為員工提供健康、安全的工作環境。公司通過企業公眾號、企業視頻號等渠道，定期向員工發佈傳播健康知識和健康提示，提升員工健康意識。定期組織小年健康鍛煉、1024健康義診等健康主題活動，邀請專業人士為員工提供健康知識和醫療保健服務。公司重視員工心理健康，為員工提供畫樹讀心和實施壓力管理培訓等心理測試活動，有效減少員工工作壓力，幫助員工實現快樂工作、幸福生活。叮嚀健康過去三年無因工亡故員工，2023年因工傷損失工作日數362.5天。



圖：叮嚀健康組織醫生義診活動

3.4 培訓與發展

公司持續優化員工晉升制度和職業發展通道，為員工提供公平的職業發展機會，激發內在動能，加快人才成長。制定一系列資格認證補貼和激勵政策，以鼓勵和支持藥師等專業人員提升自身的專業技能水平。

公司不斷優化人才培養體系，通過叮嚀學院、條線培訓、叮嚀之星選拔等方式，為新員工、管理人員、不同業務條線員工等提供豐富的培訓課程和多樣化的自我提升渠道，進一步加強人才隊伍建設。2023年，公司面向新入職員工共計舉辦了12場新人培訓，幫助新員工快速融入公司文化，掌握業務知識和技能。面向中層、高層管理幹部開展領導力培訓班，提高公司綜合管理水平。2023年，叮嚀健康員工培訓總時長達到151,470小時。

【案例】2023年叮嚀健康「專業線培養計劃」

- **商採專業線培養計劃**：為提升商採人員的業務執行能力，針對商採條線人員，開展以「融合賦能，凝心聚力」為主題的專項培訓，培訓內容包括市場分析、系統培訓，商品管理等，參訓人數30人。
- **信息專業線培養計劃**：為提升信息團隊的技術水平和專業素養，針對信息條線員工，開展「企業數字化和安全管理賦能」主題專業培訓，內容包括加盟業務培訓、信息安全意識培訓、委託配送及廉潔教育等課程，參訓人數33人。
- **人力行政專業線培養計劃**：為加強人力行政團隊專業能力、增強企業文化認同，針對人力行政條線員工，開展以「人才領先，築夢叮嚀」為主題的專業培訓，培訓主要涵蓋專業技能提升、企業文化、個人能力提升方面，培訓形式包括專家授課、內部講師賦能和頭腦風暴等形式，參訓人數38人。
- **財務專業線培養計劃**：為提升財務條線人員的專業素養、深化合規意識，針對財務團隊開展「業財融合，合規同行」主題專業培訓，培訓課程涉及稅務風險日常控制、審計合規、財務信息化等多個方面，參訓人數30人。

[案例] 叮嚀學院組織開展領導力培訓班

叮嚀學院與外部專業人才培養機構合作，通過一系列針對性的項目策劃和多樣化的學習方式，拓寬叮嚀健康管理人員的業務戰略視野，提高其團隊領導能力、對市場的洞察力和業務創新能力。

叮嚀學院於2023年3月和5月分別開展兩期領導力培訓活動，面向中層管理幹部開展戰略管理的專項培訓，旨在提升管理層團隊領導能力、拓寬學員經營思維、深化學員對企業文化的認識。培訓以專家授課、實戰演練和座談會等形式，向學員提供戰略管理方法、創新領導力、企業文化等課程，增強了學員對戰略管理原則的理解，拓寬學員思維，提高其經營能力，同時深化對企業文化的認知。叮嚀學院通過長達半年的跟進和培訓，協助學員將所學知識應用在日常工作中，提升其工作能力及內驅力，增強企業凝聚力。



圖：叮嚀學院組織開展領導力培訓班

指標		單位	2023年
員工培訓總時長		小時	151,470
按性別劃分的受訓員工比例	男員工	%	100
	女員工	%	100
按僱員類型劃分的受訓員工比例	高級管理層	%	100
	中級管理層	%	100
	基層員工	%	100
按性別劃分的員工平均受訓小時數	男員工	小時	58
	女員工	小時	58
按僱員類型劃分的員工平均受訓小時數	高級管理層	小時	58
	中級管理層	小時	58
	基層員工	小時	58

4 踐行低碳發展

叮嚀健康堅持綠色低碳發展理念，積極應對氣候變化，加強排放物管理，優化能源資源使用，以實際行動減少公司運營對環境的影響，致力實現人與自然和諧共生。

4.1 應對氣候變化

公司積極落實國家「雙碳」目標，參考氣候相關財務信息披露工作組(TCFD)框架建議，推動識別氣候變化風險與機遇，制定氣候變化風險應對策略，與合作夥伴共同應對氣候變化風險。

- **氣候治理**

公司推動建立氣候變化風險治理體系，董事會作為公司ESG事務的最高決策機構，負責審議和制定ESG與氣候變化相關目標。管理層重視ESG與氣候變化相關風險識別與管理，積極推動相關應對策略與措施的落地實施。公司內部制定《關於應對極端天氣的安全管理規定》等管理制度，以應對颱風、極端天氣等重大氣候風險，保障員工安全。

4 踐行低碳發展

• 氣候變化風險與機遇

公司根據行業特色和實際業務運營情況，針對氣候變化實體風險和轉型風險進行識別與分析，評估自身氣候風險與機遇，並制定相應的應對措施。公司識別的氣候變化相關風險機遇與應對措施如下：

風險類型	風險描述	風險與機遇	應對措施	
實體風險	急性風險	氣候變化導致的海平面上升，引起的颱風、洪水、乾旱、風暴等極端天氣	<ul style="list-style-type: none"> 因自然災害（如洪水、颱風等）等事件，對公司員工人身安全造成影響，影響公司業務及供貨商物資供應，對公司業務開展帶來不利影響 極端天氣導致客戶出行不變，醫療健康到家服務需求更大 	<ul style="list-style-type: none"> 公司針對可能出現的極端天氣和自然災害，制定《關於應對極端天氣的安全管理規定》，保障員工安全 密切關注各地極端天氣情況，針對颱風、自然災害等提前制定應對方案，第一時間回應並啟動應急預案
	慢性風險	海平面上升、高溫天氣增加等慢性風險	<ul style="list-style-type: none"> 高溫天氣影響藥品存放環境，同時持續高溫可能導致員工身體不適，降低工作效率，造成公司經濟效益損失 	<ul style="list-style-type: none"> 合理安排藥品存儲方式，創新製造叮嚀安全智能溫控藥箱進行藥品配送 密切關注員工身體健康，設置員工靈活辦公工作方式
轉型風險	政策與法規風險	提高溫室氣體排放定價，面臨日趨嚴格的環保、低碳相關法律法規	<ul style="list-style-type: none"> 公司運營成本增加 公司提前採用環保包裝和低碳出行工具，減少應對政策法規的轉型成本 	<ul style="list-style-type: none"> 持續關注環保低碳法律法規發展趨勢，及時制定應對措施 制定《公司節能降耗節約用水、用電管理規定》，內部加強能耗數據與排放數據管理，進一步節能降碳

風險類型	風險描述	風險與機遇	應對措施
市場風險	客戶消費理念變化，傾向選擇環保低碳產品與服務	<ul style="list-style-type: none"> 公司需投入更多成本打造綠色低碳產品與服務，加強環保低碳理念與形象宣傳 公司線上服務方式本身具有環保低碳屬性，將受到更多消費者青睞 	<ul style="list-style-type: none"> 公司積極推進數字化改革，全面優化倉儲配送等流程，使用低碳環保配送出行工具，提高配送效率，減少倉儲和門店碳排放 在倉儲過程中，重複使用紙箱、使用塑料轉運箱等；產品配送過程使用紙袋和可降解購物袋
聲譽風險	公眾環境意識增加，更加關切企業應對氣候變化行為	<ul style="list-style-type: none"> 在碳減排方面努力不足或存在負面信息將對公司品牌商譽帶來負面影響 	<ul style="list-style-type: none"> 採用多元化渠道與方式向公眾、客戶等利益相關方積極溝通，傳播公司綠色低碳環保理念與創新行動和成效 強化可持續供應鏈管理，把控供應鏈氣候風險管理，避免負面事件發生

- 氣候行動**

公司通過持續優化產品配送路線、創新探索低碳配送模式，為客戶提供數字化解決方案，有效減少實際運營中產生的溫室氣體排放。

公司不斷尋求業務效率與低碳屬性的正向循環，在倉儲及分揀、包裝、配送的業務全流程實施碳減排舉措，通過數字化賦能與技術應用，助力碳減排目標實現。在即時配送服務中，公司採用電動交通工具以替代化石能源使用。利用叮嚀智能調度系統，優化騎士配送線路，提高配送效率，合理減少配送里程，從而降低碳排放。

4 踐行低碳發展

- 目標與指標

叮嚀健康持續推動綠色低碳理念融入業務運營，致力於通過數字化賦能與創新，減少溫室氣體排放，助力國家碳達峰、碳中和目標實現。

指標	單位	2023年
直接（範圍1）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	57.06
直接（範圍1）溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／人	0.02
直接（範圍2）溫室氣體排放量	噸二氧化碳當量	4,331.18
直接（範圍2）溫室氣體排放密度	噸二氧化碳當量／人	1.66

4.2 排放物管理

公司遵守《中華人民共和國大氣污染防治法》《中華人民共和國水污染防治法》《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等相關法律法規，加強廢棄物管理，減少對環境造成的影響。

- 藥品廢棄物

叮嚀健康嚴格按照公司《不合格藥品處理管理制度》《藥品召回管理制度》等制度要求，對於過期、淘汰、變質或被污染的藥品，集中收集並交由危險廢物處置機構進行無害化處理。對於近效期藥品，退回供貨商或第三方商家，確保其妥善處理，避免對人體健康和環境造成傷害。

除此之外，公司攜手廣藥集團開展「一鍵下單，叮嚀快藥免費上門回收過期藥」活動，幫助公眾妥善處理家庭過期藥品，避免隨意丟棄藥品特殊廢料垃圾對環境產生影響，同時，在推動百姓用藥安全方面也將起到積極作用。

- 有害廢棄物

對於打印機硒鼓墨盒、廢舊燈管、廢舊電池等有害廢棄物，叮嚀健康根據《中華人民共和國固體廢棄物污染環境防治法》等法律法規要求，設置專項回收程序，委託第三方專業機構進行處理，確保廢棄物安全、無害化處理。

- 無害廢棄物

叮嚕健康產生的無害廢棄物主要為辦公與生活垃圾，實現人均無害廢棄物排放量持續下降是我們的長期目標，為實現此目標，公司制定《生活垃圾分類工作管理規定》，規範生活垃圾的分類處理並對全員進行宣導，提倡重複利用部分無害固體廢棄物，減少無害廢棄物。

指標	單位	2023年
有害廢棄物排放量	噸	2.377
有害廢棄物排放密度	噸／人	0.0009
無害廢棄物排放量	噸	2,289.12
無害廢棄物排放密度	噸／人	0.88

4.3 資源使用

4.3.1 包裝材料管理

叮嚕健康積極響應綠色化、減量化的包裝趨勢，在運營及配送過程中致力於減輕對環境的負面影響，叮嚕快藥所有訂單均使用可降解包裝袋和紙質袋。此外，公司鼓勵重複利用供應商提供的紙箱，並在廣州、深圳倉庫全面採用塑料轉運箱，延長包裝箱的使用壽命，提升包裝材料利用效率，減少包裝材料使用量。

叮嚕健康向公眾積極傳播綠色低碳理念，通過叮嚕快藥配送預警平台、叮嚕快藥騎手配送端等官方APP進行線上宣傳，密切聯動線下門店、配送小哥等進行線下宣傳，號召配送小哥化身「低碳節能」宣傳員，將綠色環保海報貼在車輛和配送箱上，將低碳節能宣傳單送達用戶手中，強化大眾保護環境意識，推動全社會形成綠色文明的新風尚。

指標	單位	2023年
防撕貼	噸	0.08
包裝紙箱消耗量	噸	2,281.57
製成品所用包裝材料的總量	叮嚕健康的業務不涉及直接為成品提供包裝材料，因此該指標不適用	

4 踐行低碳發展

4.3.2 綠色辦公

我們的目標是實現辦公區域人均用電量和人均用水量持續下降，為了實現該目標，我們制定了《公司節能降耗節約用水、用電管理規定》內部管理制度，規範辦公區域用水、用電及空調合理使用，節約能源。公司嚴禁在辦公區域使用自帶大功率電器，在光線正常的情況下不開啟照明燈，辦公場所無人時杜絕開「長明燈」，重視用電安全與節約。公司減少中央空調的使用時間及溫度控制，明確規定空調製冷溫度不得低於26℃、制熱溫度不高於20℃，堅決杜絕開窗使用空調及無人辦公開啟空調的情況。公司制定《無紙化辦公實施方案》，倡導無紙化辦公，文件審批、報告方案呈送與溝通、會議紀要等，均通過線上方式完成，減少辦公用紙的使用。我們主要採用市政供水，尚未遇到水資源不足的情況。為提升水資源使用效益，我們採用多種節水措施，積極倡導節約用水，通過小標識、海報宣傳等方式，提升員工節水意識。

我們致力於營造一個更加綠色、環保和高效的職場環境，倡導綠色辦公文化、鼓勵無紙化辦公，建議員工減少一次性用品的使用，並通過各種形式的宣傳教育活動，號召全國範圍內的職場員工參與到節能降耗的行動中。

指標	單位	2023年
綜合能源消耗量	噸標煤	960.86
人均綜合能源消耗量	噸標煤／人	0.37
用電量	千瓦時	7,594,559.02
用電密度	千瓦時／人	2,904.23
耗水量	噸	30,311.51
用水密度	噸／人	11.59
辦公用紙使用量	噸	7.47

5.1 供應鏈管理

叮嚀健康不斷優化供應商管理體系，保障供應商安全與穩定，將可持續發展因素融入供應商管理全流程，制定《供應商管理制度》《供應商管理規範》，助力供應商可持續發展。

在供貨商篩選與准入方面，叮嚀健康採用嚴格的供應商篩選流程，根據資質、品牌知名度、過往經驗、貨源保障能力、價格優勢等方面篩選優質供貨商。在與供貨商簽訂協議前，公司對供貨商及其提供的產品進行背景調查，檢查營業執照及產品相關許可證及證書。對於重點合作的供應商，公司組織各級採購部門進行現場考察，評估及驗證其業務規模、生產能力、研發能力、質量控制體系及履約能力等，進一步確保供應商合作順利推進。

叮嚀健康建立了完善的供應商評價體系，根據《供應商管控及評審規範》從質量保障、商品保障、業績貢獻、協議達成、資源投入、市場配合等方面，對供應商進行全面評價，根據評價結果對供應商提出改善建議，對於評價不合格的供應商將進行淘汰替換。

對於入駐叮嚀平台的企業，公司建立核實登記、質量安全監測、交易安全保障、網絡銷售違法行為制止及報告、嚴重違法行為平台服務停止、安全投訴舉報處理、檢查監控制度等管理制度。截至2023年12月底公司累計合作的藥品企業和藥品分銷商共計6,000逾家，均為中國大陸地區企業。

公司將淘汰有以下情形之一的供應商：

- 因各種原因被取消相關產品生產、經營資質的供應商；
- 所經營商品出現嚴重質量問題或者重大投訴的供應商；
- 所提供的產品有其他更優價格或交易條件供應商替代的供應商；
- 所提供的產品有其他更優性價比或交易條件產品替代的供應商；
- 有嚴重違反雙方合作協議行為的供應商；
- 公司年度評估結果不合格的供應商；
- 其他不符合公司合作要求的供應商。

5 攜手夥伴共贏

公司對供應商的產品質量和服務質量有嚴格要求，通過合同控制、內部管理控制、外部管理控制等方式，防範供應商質量風險。公司要求企業簽署《質量保證協議書》，同時在採購流程中對供應商的產品、生產廠家、儲運條件等多方面進行考核和調查。收貨時對產品進行質量抽樣檢驗，遇到不符合質量標準的產品立即實行退貨。公司對每次採購後的質量控制結果記錄在案，其結果也將作為供應商動態評估的因素之一。

公司重視供應商反腐敗管理，將反商業賄賂納入供應商篩選的考量之中，供應商與叮嚀健康均需在採購合同中簽訂反商業賄賂條款，公司將與供應商定期到訪、溝通，宣貫供應商廉潔合規等內容。公司設立並公開反商業賄賂的舉報郵箱，主動接受公眾監督。2023年，供應商簽署反商業賄賂條款覆蓋率100%。

5.2 推動行業發展

叮嚀健康與地方政府、醫療行業傑出企業和機構等開展溝通與交流，堅持互惠共贏原則，不斷拓寬合作領域，通過企業間的優勢互補和資源共享，與合作夥伴創造更多價值和成果，助力健康行業蓬勃發展。

[案例]叮嚀健康與合作夥伴深化冷鏈物流合作，提升胰島素用藥可及性

叮嚀健康持續加強自身供應鏈體系建設，包括倉儲物流以及冷鏈物流服務能力，在包括糖尿病、皮膚病等專科領域，以「數字化+專業物流」方式，進一步提升用戶服務能力，保障用戶的用藥安全。2023年7月，叮嚀健康與賽諾菲進一步深化合作，實現賽諾菲胰島素等冷鏈藥品即時到家服務，提升胰島素用藥可及性。此外，公司還與華東醫藥合作，在北京、深圳等城市實現國產利拉魯肽注射液（利魯平）的冷鏈即時到家服務。

【案例】叮嚕健康與日健中外製藥有限公司達成戰略合作，助力中國慢性疾病事業高質量發展

2023年6月，叮嚕健康與日健中外製藥有限公司達成戰略合作，雙方宣佈將聚焦心絞痛等慢性疾病領域，圍繞線上線下一體化觸達及運營、專科疾病管理、慢病管理以及數字化疾病教育等方面展開深度合作，旨在加強公眾對慢性病的認知與規範化治療，推動中國慢性疾病事業的高質量發展。



圖：日健中外製藥與叮嚕健康達成戰略合作

【案例】叮嚕健康與羅氏製藥合作開展「知行合醫」項目，推動數字醫療解決方案

2023年6月，叮嚕健康與羅氏製藥共建數字化患者創新生態啟動儀式日前於上海舉行。雙方將共建「知行合醫」項目，共同探討患者健康宣教，早篩早診推動、醫藥資源整合、專科疾病管理等問題。叮嚕健康與羅氏將在數字化學術傳播、數字化醫患教育等方面展開積極合作，為患者提供更加個性化的數字醫療解決方案。



圖：叮嚕與羅氏共建數字化患者創新生態啟動儀式

5 攜手夥伴共贏

5.3 公益慈善

叮嚀健康一直秉承着「服務百姓健康」的企業價值觀和理念，堅守企業初心，在公益慈善的道路上持之以恆，始終把踐行健康公益事業與自身發展緊密聯繫在一起，開展多項公益活動，積極回饋服務社會。2023年，叮嚀健康約200人次服務公益。

[獎項]

- 叮嚀健康入選新華網「2023企業ESG傑出社會責任實踐案例」
- 叮嚀健康董事長楊文龍榮獲第十二屆「中華慈善獎」和「20年貢獻人物」殊榮



圖：叮嚀健康與中國藥促會、中國初級衛生保健基金會等機構合作，協助援助藥品的驗收、存儲、發放、資料收取等工作

[案例] 叮嚀健康與芬必得合作開展「為夢再出發，共築夢想中心」項目

2023年5月，叮嚀健康與赫力昂中國旗下品牌芬必得合作，共同開啟2023年「為夢再出發，共築夢想中心」項目。叮嚀健康以中國西南邊陲的雲南大理巍山縣為起點，與生態夥伴通過解鎖夢想課包、打造夢想教室等多種舉措共築夢想中心，為大山孩子們的夢想提供照進現實的光和力量。叮嚀健康共有6位志願者參與了此次公益活動，捐贈健康物資3萬餘元。



圖：「為夢再出發，共築夢想中心」項目

[案例]叮嚕健康聯合多家醫藥企業開展「清涼速遞」防暑降溫公益行動

2023年暑期，叮嚕健康聯合多家醫藥企業在暑期發起「清涼速遞」防暑降溫公益行動，為包括配送小哥在內的戶外高溫工作者發放愛心降溫包等用品。叮嚕健康旗下叮嚕智慧60家門店，80餘名店員，共500人次做為志願者參加本次過防暑降溫公益活動，歷時6天。



圖：「清涼速遞」防暑降溫公益行動

【案例】叮嚕健康攜手國藥集團推動宣教公益活動「愛眼日」

叮嚕健康堅持「服務百姓健康」，積極推廣健康生活方式。2023年6月，叮嚕健康攜手國藥集團推動宣教公益活動「愛眼日」落地，啟動「愛眼護眼亮麗雙眸」活動，為公眾提供眼健康知識和免費檢查服務。



圖：「愛眼護眼亮麗雙眸」活動

【案例】叮嚕健康與廣藥白雲山製藥合作開展「家庭過期藥品回收」活動

2023年4月，為促進用藥安全，叮嚕健康與廣藥白雲山製藥合作，連續3年聯合開展了「家庭過期藥品回收」活動，旨在引導廣大市民合理用藥、安全用藥。



圖：「家庭過期藥品回收」活動

附錄

附錄1 關鍵績效表

環境績效

指標	2023年	單位	
廢氣 ¹	氮氧化物排放量	98.6	千克
	硫氧化物排放量	0.4	千克
	顆粒物	9.1	千克
廢棄物	有害廢棄物總量 ²	2.377	噸
	有害廢棄物密度	0.0009	噸／人
	無害廢棄物總量 ³	2,289.12	噸
	無害廢棄物密度	0.88	噸／人
溫室氣體 ⁴	溫室氣體排放量(範圍1+範圍2)	4,388.24	噸二氧化碳當量
	溫室氣體排放密度(範圍1+範圍2)	1.68	噸二氧化碳當量／人
	直接(範圍1)溫室氣體排放量	57.06	噸二氧化碳當量
	直接(範圍1)溫室氣體排放密度	0.02	噸二氧化碳當量／人
	間接(範圍2)溫室氣體排放量	4,331.18	噸二氧化碳當量
	間接(範圍2)溫室氣體排放密度	1.66	噸二氧化碳當量／人
資源使用	綜合能源消耗量 ⁵	960.86	噸標煤
	人均綜合能源消耗量	0.37	噸標煤／人
	用水量	30,311.51	噸
	用水密度	11.59	噸／人
	用電量	7,594,559.02	千瓦時
	用電密度	2,904.23	千瓦時／人
	公務車汽油消耗量	25,592.6	公升
	辦公用紙使用量	7.47	噸
包裝紙箱消耗量	2,281.57	噸	

1 叮嚀健康廢氣排放物統計來源於公務車輛行駛，計算方法參考聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》。

2 叮嚀健康有害廢棄物統計包括廢棄硒鼓、廢棄燈管燈泡、廢棄乾電池和廢棄電子產品的數量。

3 叮嚀健康無害廢棄物統計包括辦公用紙、包裝紙箱和防撕貼的數量。

4 2023年度公司在業務開展過程中，範圍1溫室氣體排放量來自公務車日常使用，範圍2溫室氣體排放量來自外購電力使用。相關數據參考香港聯交所《環境關鍵績效指標匯報指引》，其中外購電力的溫室氣體排放因子參考2022年度全國電網平均排放因子。

5 叮嚀健康綜合能源消耗量主要為汽油消耗量及外購電力使用產生的能耗，能耗系數參考《綜合能耗計算通則》(GB/T 2589-2020)

社會績效

指標		2023年	單位	
員工僱傭	員工總數	2,615	人	
	按性別劃分的員工人數			
		男員工	789	人
		女員工	1,826	人
	按年齡劃分的員工人數			
		30周歲及以下	907	人
		31-50周歲	1,570	人
		50周歲以上	138	人
	按僱員類型劃分的員工人數			
		高級管理層	66	人
		中級管理層	387	人
		基層員工	2,162	人
	按地區劃分的員工人數			
		中國大陸地區	2,613	人
		港澳台地區	2	人
		海外地區	0	人
		殘疾員工	3	人
		新增員工	482	人
		員工流失率	25	%
	按性別劃分的員工流失率			
	男員工	25	%	
	女員工	25	%	
按年齡劃分的員工流失率				
	30周歲及以下	25	%	
	31-50周歲	25	%	
	50周歲以上	28	%	
按地區劃分的員工流失率				
	中國大陸地區	25	%	
	港澳台地區	0	%	
	海外地區	0	%	
	董事人數	9	人	
	女性董事人數	1	人	
	獨立董事人數	3	人	
	非獨立董事人數	6	人	

指標		2023年	單位
健康與安全	因工死亡人數	0	人
	工傷損失天數	362.5	天
發展與培訓	培訓總時長	151,470	小時
	按性別劃分的受訓僱員百分比		
	男員工	100	%
	女員工	100	%
	按僱員類型的受訓僱員百分比		
	高級管理層	100	%
	中級管理層	100	%
	基層員工	100	%
按性別劃分的人均培訓學時			
男員工	58	小時	
女員工	58	小時	
按僱員類型劃分的人均培訓學時			
高級管理層	58	小時	
中級管理層	58	小時	
基層員工	58	小時	
產品質量與服務	因公司質量操作而導致的召回事件	0	起
	產品及服務投訴率	0.038	%
	投訴處理率	99.9	%
	知識產權數量	666	個
	授權專利數量	22	個
供應鏈管理	合作的藥品企業和藥品分銷商數量	6,669	家
反貪污	已審結的貪污訴訟案件數目	0	起
	管理層參與反貪腐培訓人次	34	人次
	管理層參與反貪腐培訓總時長	340	小時
	員工參與反貪腐培訓人次	152	人次
	員工參與反貪腐培訓總時長	1,520	小時

附錄2香港聯交所《環境、社會及管治報告指引》索引表

指標

位置

A. 環境

層面A1：排放物	一般披露	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	4.2 排放物管理
	A1.1	排放物種類及相關排放數據。	附錄1 關鍵績效表
	A1.2	直接（範圍1）及能源間接（範圍2）溫室氣體排放量及（如適用）密度。	4.1 應對氣候變化
	A1.3	所產生有害廢棄物總量及（如適用）密度。	4.2 排放物管理
	A1.4	所產生無害廢棄物總量及（如適用）密度。	4.2 排放物管理
	A1.5	描述所訂立的排放量目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.2 排放物管理
	A1.6	描述處理有害及無害廢棄物的方法，及描述所訂立的減廢目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.2 排放物管理
層面A2：資源使用	一般披露	有效使用資源（包括能源、水及其他原材料）的政策。	4.3 資源使用
	A2.1	按類型劃分的直接及／或間接能源總耗量及密度。	4.3 資源使用
	A2.2	總耗水量及密度。	4.3 資源使用
	A2.3	描述所訂立的能源使用效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.3 資源使用
	A2.4	描述求取適用水源上可有任何問題，以及所訂立的用水效益目標及為達到這些目標所採取的步驟。	4.3 資源使用
	A2.5	製成品所用包裝材料的總量及（如適用）每生產單位佔量。	4.3 資源使用
層面A3：環境及天然資源	一般披露	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	4.3 資源使用
	A3.1	描述業務活動對環境及天然資源的重大影響及已採取管理有關影響的行動。	4.3 資源使用
層面A4：氣候變化	一般披露	識別及應對已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜的政策。	4.1 應對氣候變化
	A4.1	描述已經及可能會對發行人產生影響的重大氣候相關事宜，及應對行動。	4.1 應對氣候變化

B. 社會

層面B1：僱傭	一般披露	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.2 薪酬與福利
	B1.1	按性別、僱傭類型、年齡組別及地區劃分的僱員總數。	3.1 合規僱傭
	B1.2	按性別、年齡組別及地區劃分的僱員流失比率。	3.1 合規僱傭
層面B2：健康與安全	一般披露	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.3 職業健康與安全
	B2.1	過去三年（包括匯報年度）每年因工亡故的人數及比率。	3.3 職業健康與安全
	B2.2	因工傷損失工作日數。	3.3 職業健康與安全
	B2.3	描述所採納的職業健康與安全措施，以及相關執行及監察方法。	3.3 職業健康與安全
層面B3：發展及培訓	一般披露	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	3.4 培訓與發展
	B3.1	按性別及僱員類別劃分的受訓僱員百分比。	3.4 培訓與發展
	B3.2	按性別及僱員類別劃分，每名僱員完成受訓的平均時數。	3.4 培訓與發展
層面B4：勞工準則	一般披露	有關防止童工或強制勞工的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	3.1 合規僱傭
	B4.1	描述檢討招聘慣例的措施以避免童工及強制勞工。	3.1 合規僱傭
	B4.2	描述在發現違規情況時消除有關情況所採取的步驟。	3.1 合規僱傭

指標

位置

層面B5：供應鏈管理	一般披露	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	5.1 供應鏈管理
	B5.1	按地區劃分的供應商數目。	5.1 供應鏈管理
	B5.2	描述有關聘用供應商的慣例，向其執行有關慣例的供應商數目，以及相關執行及監察方法。	5.1 供應鏈管理
	B5.3	描述有關識別供應鏈每個環節的環境及社會風險的慣例，以及相關執行及監察方法。	5.1 供應鏈管理
	B5.4	描述在揀選供應商時促使多用環保產品及服務的慣例，以及相關執行及監察方法。	5.1 供應鏈管理
層面B6：產品責任	一般披露	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	2.2 提升客戶服務品質
	B6.1	已售或已運送產品總數中因安全與健康理由而須回收的百分比。	2.1 產品質量與安全
	B6.2	接獲關於產品及服務的投訴數目以及應對方法。	2.2 提升客戶服務品質
	B6.3	描述與維護及保障知識產權有關的慣例。	2.3 研發與創新
	B6.4	描述質量檢定過程及產品回收程序。	2.1 產品質量與安全
	B6.5	描述消費者資料保障及私隱政策，以及相關執行及監察方法。	2.2 提升客戶服務品質
層面B7：反貪污	一般披露	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的： (a) 政策；及 (b) 遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	1.2 商業道德與反腐敗
	B7.1	於匯報期內對發行人或其僱員提出並已審結的貪污訴訟案件的數目及訴訟結果。	1.2 商業道德與反腐敗
	B7.2	描述防範措施及舉報程序，以及相關執行及監察方法。	1.2 商業道德與反腐敗
	B7.3	描述向董事及員工提供的反貪污培訓。	1.2 商業道德與反腐敗
層面B8：社區投資	一般披露	有關以社區參與來了解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	5.3 公益慈善
	B8.1	專注貢獻範疇。	5.3 公益慈善
	B8.2	在專注範疇所動用資源。	5.3 公益慈善