

2022 年度

社会责任报告



上海第一医药股份有限公司

SHANGHAI NO.1 PHARMACY CO., LTD.

01 关于本报告

03 董事长致辞

05 公司基本情况

- 05 企业简要介绍
- 06 企业文化作风
- 07 年度大事件录
- 09 主要数据概览
- 11 年度奖项荣誉
- 13 社会责任管理

党建引领 指引一医全航向

- 17 坚持铸魂固本，思想政治引领力有新提升
- 18 夯实三基建设，基层支部组织力有新提升
- 19 坚持严字当头，纪律制度约束力有新提升
- 19 发挥群团作用，员工队伍凝聚力有新提升
- 20 践行企业文化，使命价值感召力有新提升

合规前置 构筑一医厚护盾

- 23 组织架构
- 24 公司治理
- 25 信息披露
- 26 投资者关系
- 27 内部控制
- 28 风险管理体系

安不忘忧 开拓一医新方向

- 31 模式创新
- 37 采购管理

精益求精 传承一医心连心

- 41 质量管理
- 44 客户服务
- 49 客户隐私保护

以人为本 打造一医硬团队

- 54 人才队伍
- 56 员工聘任
- 57 薪酬与福利体系
- 58 培训与职业发展
- 62 员工关爱
- 64 安全生产与职业健康

绿色运营 体现一医绿色力

- 69 绿色办公
- 70 应对气候变化

奉献社会 共建一医共同体

- 73 疫情防控
- 78 热心公益

81 参考索引

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、股份公司、我们”）发布的第二份社会责任报告。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了 2022 年第一医药在环境保护、社会责任、公司治理等领域的实践、绩效以及近期在抗击疫情过程中所践行的社会责任。

时间范围

本报告的时间范围是 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日（以下简称“报告期”）。为增强报告的可比性和完整性，部分内容超出上述范围。

报告范围

本报告以第一医药为主体，涵盖股份公司及下属分、子公司。

编制依据

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

数据说明

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

指代说明

为便于表述和阅读，报告中使用了下述简称，对文中公司进行指代。

百联集团有限公司	百联集团
----------	------

发布形式

本报告网络版可在上海证券交易所官网(www.sse.com.cn)查阅下载。





董事长致辞

刚刚过去的 2022 年极不平凡，意义重大。党的二十大掌舵定向，为中国未来五年和更长时间擘画了中国式现代化的宏伟蓝图。第一医药深入学习贯彻党的二十大精神，在百联集团的坚强领导下，全面推进党建、经营、合规、创新、质量、人才等各项重点工作，全力在绿色运营和奉献社会方面勇担企业社会责任，交出了一份亮眼的成绩单。

过去一年，我们扎实党建，强化引领。公司党委坚持把政治建设放在首位，不断推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想走深走实，进一步完善党组织架构、落实全面从严治党 and 党风廉政建设、发挥群团组织的桥梁纽带作用、践行企业文化并弘扬正能量，组织的思想政治引领力、基层支部组织力、纪律制度约束力、员工队伍凝聚力、使命价值感召力都有新提升。

过去一年，我们凝心聚力，勇担使命。2022 年是三年抗疫最特殊也最艰苦的决胜之年。在一头一尾的两次“保供战疫”中，第一医药广大干部员工坚守岗位，在前台门店、后台管理、物流中心展现出众志成城、团结拼搏、尽锐出战、硬核担当的精神面貌，期间不计个人得失，毫无保留付出，为防疫物资保供和支持社会面抗疫作出了积极贡献，得到了政

府和社会各界的肯定。

过去一年，我们创新发展，共谱佳绩。公司把握健康和防护需求倍增的机遇，全力满足家庭常备、日常防护、居家检测、免疫提升等健康产品需求；聚焦实体门店场景和体验内核，进一步迭代“健康小站”创新店型，完成第一医药商店重装焕新，打造一站式“健康小镇”模板；顺应线上消费习惯养成趋势，通过线上线下整合营销和专业会员服务创新，大力拓展 B2C、O2O、社群、直播、跨境、慢病管理等新渠道和新领域，会员数量和线上客流增长明显，公司业绩增长明显。

新的一年，我们将砥砺前行，奋力续写华章。尽管世界变局正在加快演变，内外部环境中的不确定性因素也在增加，但第一医药将保持战略定力，坚定看好并深耕中国大健康产业，始终把响应国家和区域战略，建设健康中国、保障人民健康和促进人民健康作为经营管理追求的终极目标和最大的社会责任。2023 年适逢百联集团成立 20 周年、第一医药创立 70 周年，对公司而言又是一个极为重要而有意义的年份，第一医药也将在推进公司高质量发展和服务人民高品质生活的道路上，继续攻坚克难、稳中求进、守正创新，以一域之光为全局添彩。

企业简要介绍

上海第一医药股份有限公司是上海地区知名的医药流通企业，主营医药零售和批发，也是百联集团大健康产业平台。

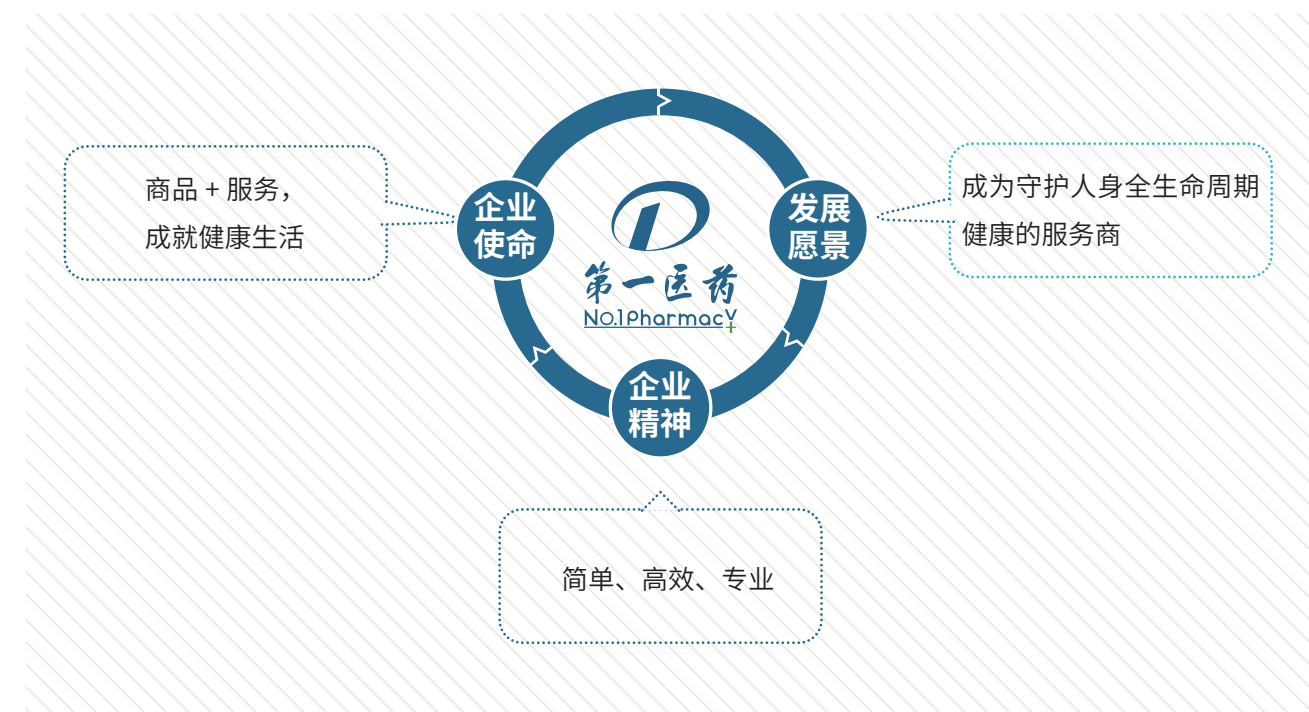
公司前身为 1953 年开业的中国医药公司上海分公司第一门市部，迄今已有近 70 年历史，曾在中国医药零售领域开创多个先河，屡获殊荣，品牌深受上海市民信赖。后经一系列更名、改制、重组，公司于 2002 年上市。

截至 2022 年底，公司旗下共有零售药店 138 家。其中，坐落于南京东路步行街的上海市第一医药商店是新中国成立后上海第一家国营药店和首批中华老字号，70 年来一直坚持 24 小时营业不打烊，坚持“名特优新全”的商品定位，曾有“医药样品间”“远东第一大药房”之称，在业界和市场具有广泛知名度。

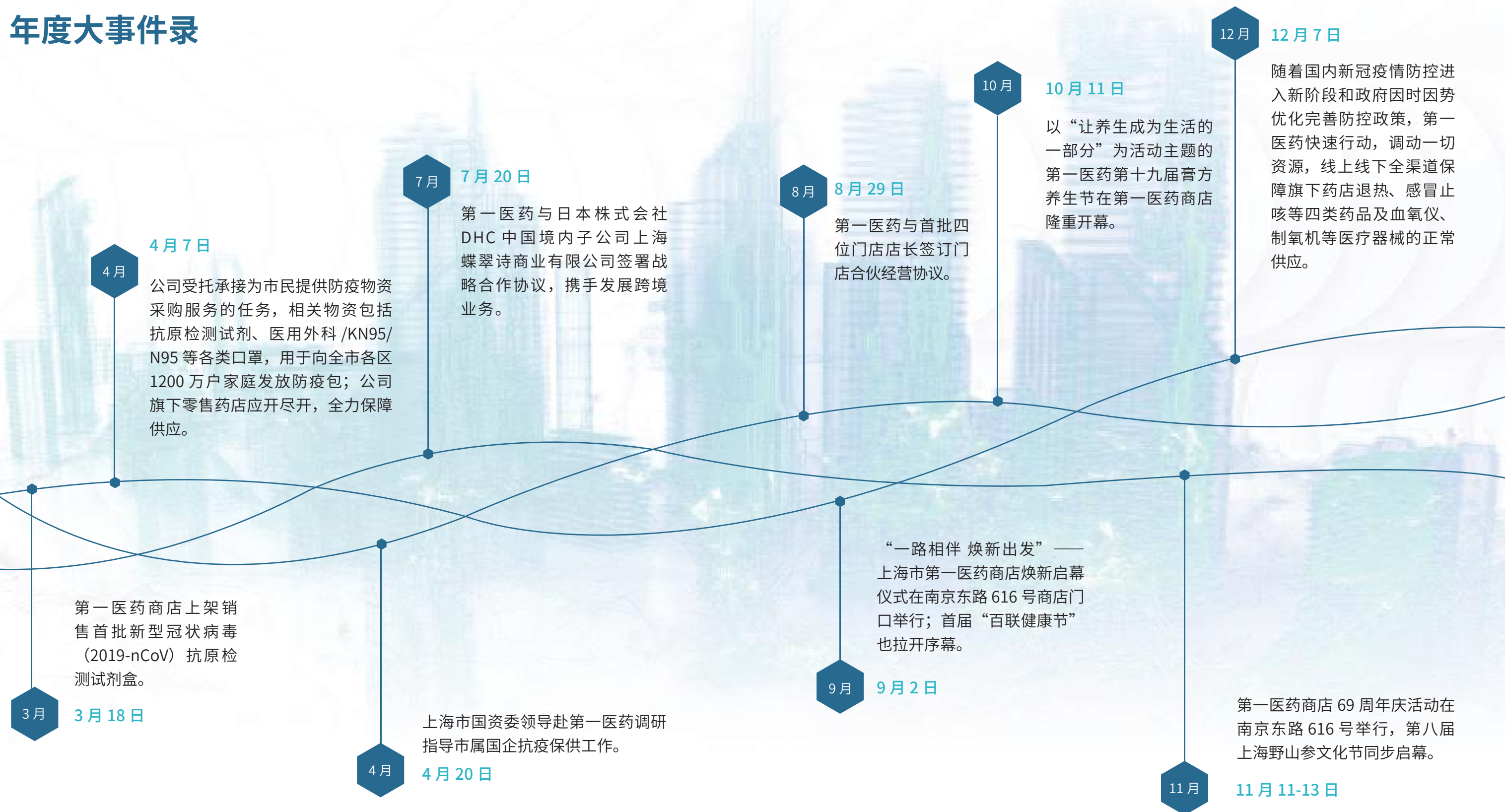
近年来，公司顺应健康消费升级新趋势，致力于将第一医药商店打造成为一站式、全渠道的销售药品、大健康产品和提供健康咨询与管理工具的综合性医药商厦——“健康小镇”，并在多个商圈开设“健康小站”创新门店、积极开展 B2C、O2O、跨境等创新业务，通过 i 百联“药到家”频道开展私域运营，积极投身社群营销，创新业务规模和占比不断提升。



企业文化作风



年度大事件录



主要数据概览

经济

营业收入（万元）	归属于上市公司 股东的净利润（万元）	基本每股收益（元 / 股）
265,590.85	14,355.63	0.64

加权平均净资产收益率	每股社会贡献值（元 / 股）	经营品种数（个）
16.48%	2.09	13,186

年成交数（人次）	门店总数（家）	会员总数（人）
5,894,515	138	1,250,000

累计送药上门单数（单）	3,488,066
累计送药上门金额（万元）	22,483



社会

员工总数（人）	女性管理者数量（人）	员工培训人数 / 总人数（人）
877	13	100%

培训总课时	员工人均培训课时	培训总投入（万元）
16,833	19.19	20.37

社保覆盖率	人均带薪年假（天）	残疾人雇佣人数（人）
100%	10	3

2022 年纳税总额（万元）	12,359.25
----------------	-----------



企业荣誉

ENTERPRISE HONOR

公司在服务品质、责任担当、合规经营等领域获得社会各界的高度肯定，赢得多项荣誉。



荣获国家知识产权局颁发的国家级知识产权保护规范化市场



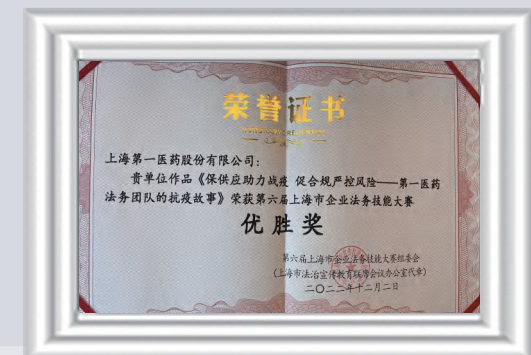
荣获上海市黄浦区商务委、总工会颁发的第三届五五购物节黄浦区立功竞赛服务标兵团队称号



获得斜土街道党工委、街道办事处赠予的“守护健康有温度、同心战疫有担当”锦旗



荣获新闻晨报颁发的第十一届上海零售风云榜经典焕新奖



荣获上海市企业法务技能大赛组委会颁发的第六届上海市企业法务技能大赛优胜奖



荣获上海市经信委颁发的企业法务技能大赛优胜奖

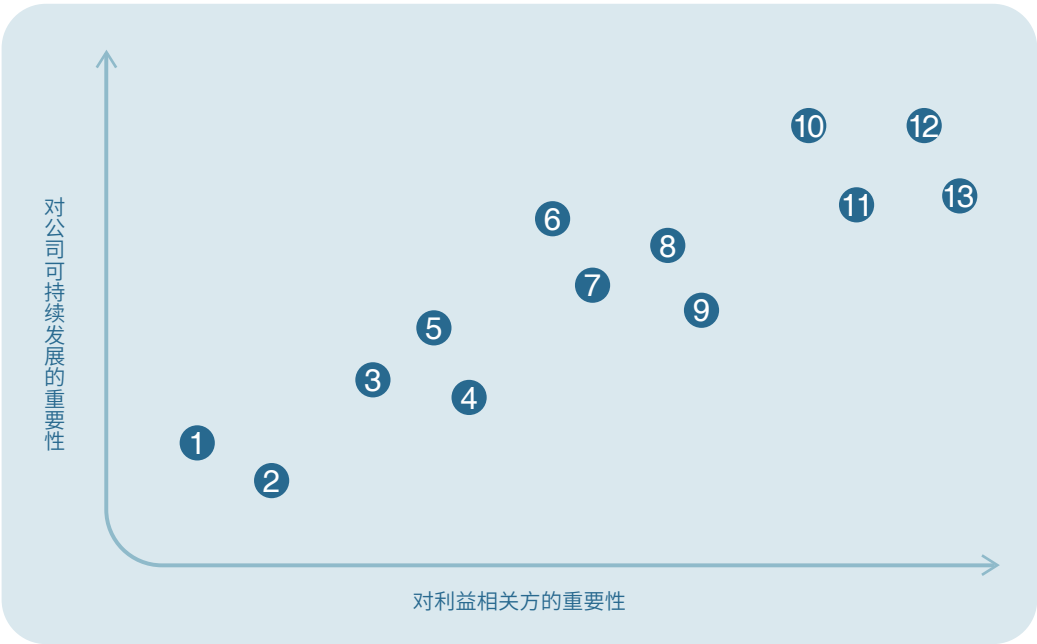
社会责任管理

公司积极构建社会责任管理体系，推动公司可持续发展。公司根据行业特性和 2022 年宏观环境，积极了解利益相关方诉求，根据重要性原则，识别出公司的年度实质性议题。

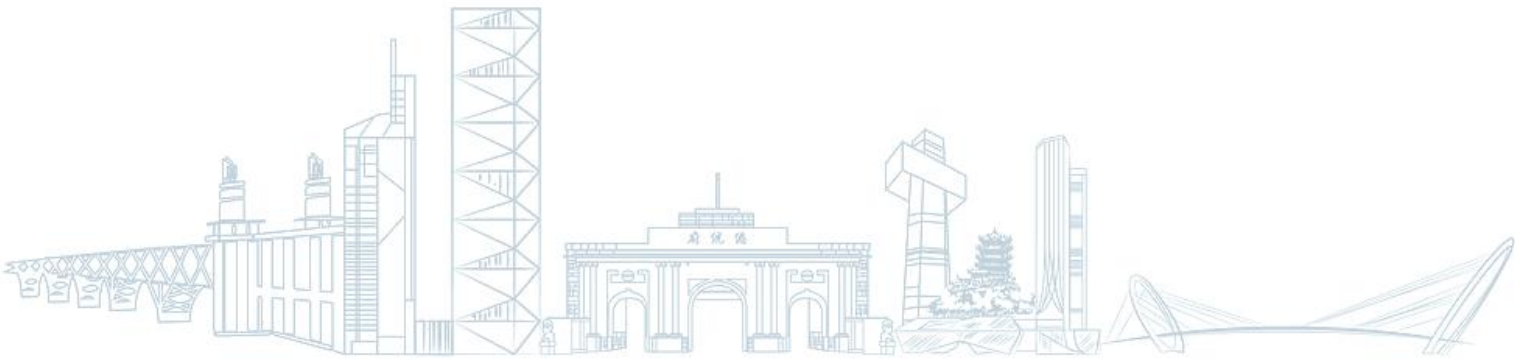
利益相关方沟通 公司利益相关方涉及面广泛，包括投资者、政府 / 监管机构、员工、客户、供应商、社区、环境等。公司将利益相关方的期望作为社会责任治理的重要因素，采用部门访谈、调研、实地考察、行业对标等方式识别公司的利益相关方，了解其关注重点和诉求，对其关切点进行分析，不断优化沟通方式、扩展沟通渠道，尽可能为投资者等利益相关方创造最大的价值。

利益相关方	关注领域	沟通方式
客户	• 产品安全 • 客户服务 • 客户投诉管理 • 隐私保护	• 意见簿 • 客户服务热线 • 客户现场交流 • 运营手册
政府监督机构	• 合法经营 • 依法纳税 • 合法推广	• 实地检查 • 许可文件申请 • 舆情监控
投资者	• 保障股东权益 • 资产保值增值 • 投资回报 • 完善公司治理 • 信息披露	• 股东大会 • 新闻稿 • 对外公告 • 投资者接待 • 业绩说明会
供应商	• 销售额 • 供应商准入管理 • 供应商评估	• 公开招标 • 供应商实地考察 • 日常交流 • 供应商督导
员工	• 平等雇佣 • 薪酬福利 • 培训和职业发展 • 人文关怀	• 劳动合同 • 工会 • 内部刊物 • 定期会议 • 团建活动
环境	• 绿色包装 • 节能降耗 • 循环经济 • 可持续发展	• 绿色运营 • 社会责任报告 • 防汛防台应急处理
社区	• 公益事业 • 推动就业	• 公益活动 • 扶贫济困 • 本地化招聘

实质性议题 公司基于利益相关方沟通，兼顾国家政策、行业发展与公司规划，结合“对利益相关方的重要性”和“对公司可持续发展的重要性”识别出本报告期的实质性议题。



1. 降低碳排放
2. 环保活动
3. 投资回报
4. 慈善公益
5. 员工关爱帮扶
6. 物流运输效率
7. 供应链安全
8. 员工发展与培训
9. 利润增长
10. 产品质量
11. 销售额
12. 市场占有率
13. 守法合规



党建引领

01

指引
一医



全航向

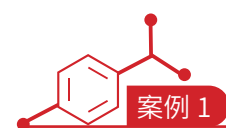
2022 年，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，学习宣传贯彻党的二十大及总书记重要讲话精神，在百联集团党委的领导下，全面贯彻从严治党要求，全面加强党风廉政建设，引领第一医药可持续发展。

- 坚持铸魂固本，思想政治引领力有新提升
- 夯实三基建设，基层支部组织力有新提升
- 坚持严字当头，纪律制度约束力有新提升
- 发挥群团作用，员工队伍凝聚力有新提升
- 践行企业文化，使命价值感召力有新提升

坚持铸魂固本

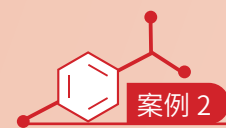
思想政治引领力有新提升

公司党委坚持把政治建设放在首位，不断推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想走深走实，着力在全面学习、全面把握、全面落实党的二十大精神上下功夫，增强学习的理论深度和实践力度。



案例 1

公司深入开展“读原著、学原文、悟原理”活动，年度组织开展中心组学习**5**次、专题研讨**2**次，实行“第一议题制度”。



案例 2

公司通过“一心向党 | 党的二十大专题学习”“青春心向党·勇踏新征程 | 二十大报告关键词分享”等栏目和“书记话发展”大讨论等活动认真贯彻二十大报告精神。



夯实三基建设

基层支部组织力有新提升

2022 年，公司进一步完善党组织架构，对支部建设进行优化完善，包括撤销 1 个总部党支部、新建总部第一、第二、第三 3 个党支部。年内圆满完成第一医药新一届党委、纪委换届选举工作，配齐配强党务干部。为使新任党务干部能力素质符合党组织体系化标准化建设要求，选送 2 名新书记和 4 名“老”书记参加培训班，不断更新、巩固党务专业知识。公司加强党组织新鲜血液的注入，全年正式党员新增 4 名，预备党员新增 3 名，入党积极分子新增 3 名。

全年正式党员新增

 **4** 名

预备党员新增

 **3** 名

入党积极分子新增

 **3** 名



坚持严字当头

纪律制度约束力有新提升

公司党委聚焦清单化明责、常态化履责、精准化督责，将全面从严治党与公司的经营管理、转型发展的实际紧密结合、协同推进，不断增强党风廉政建设的针对性和实效性，努力扎紧管党治党主体责任链条。

2022 年，公司健全监督组织，提升廉洁意识，开展了《清除国企蛀虫—“靠企吃企”典型案件警示录》等警示教育；构建“三不”长效机制，制定了《第一医药全面从严治党责任清单》；推动八项规定精神落实，推进正风肃纪反腐，制定出台了《公司关于合理确定并严格规范公司领导干部履职待遇、业务支出的实施细则》。

发挥群团作用

员工队伍凝聚力有新提升

公司党委坚持以党建带工建、带团建，进一步发挥群团组织的桥梁纽带作用，团结凝聚动员广大干部职工投身第一医药改革发展。2022 年，公司持续推进企业民主管理，召开二届二次职工代表大会，选举第十届监事会职工监事；落实劳模先进队伍建设五年规划，培养先进个人，多位员工荣获上海市五一劳动奖章等荣誉；激励广大职工岗位建功，鼓励员工积极参与集团工会开展的“开门红”“争当金牌团长·争创五星团队”“人人惠”等主题劳动竞赛。



践行企业文化

使命价值感召力有新提升

围绕企业高质量发展重要任务，公司着力营造共筑信念、共聚力量、共促发展的良好氛围。公司大力弘扬正能量、汇聚强合力、传递好声音，2022 年，深入挖掘报道抗疫先进典型事迹 54 篇，有效提升第一医药品牌效应；公司总部开辟“文化墙”，积极宣传十九届六中全会精神、百联集团文化海报、二十大报告精神，全年共制作专题文化墙 3 期，通过宣传窗发布信息 10 余次，编辑公布公司先进集体和先进个人表彰“喜报”共 5 份。



合规前置



02

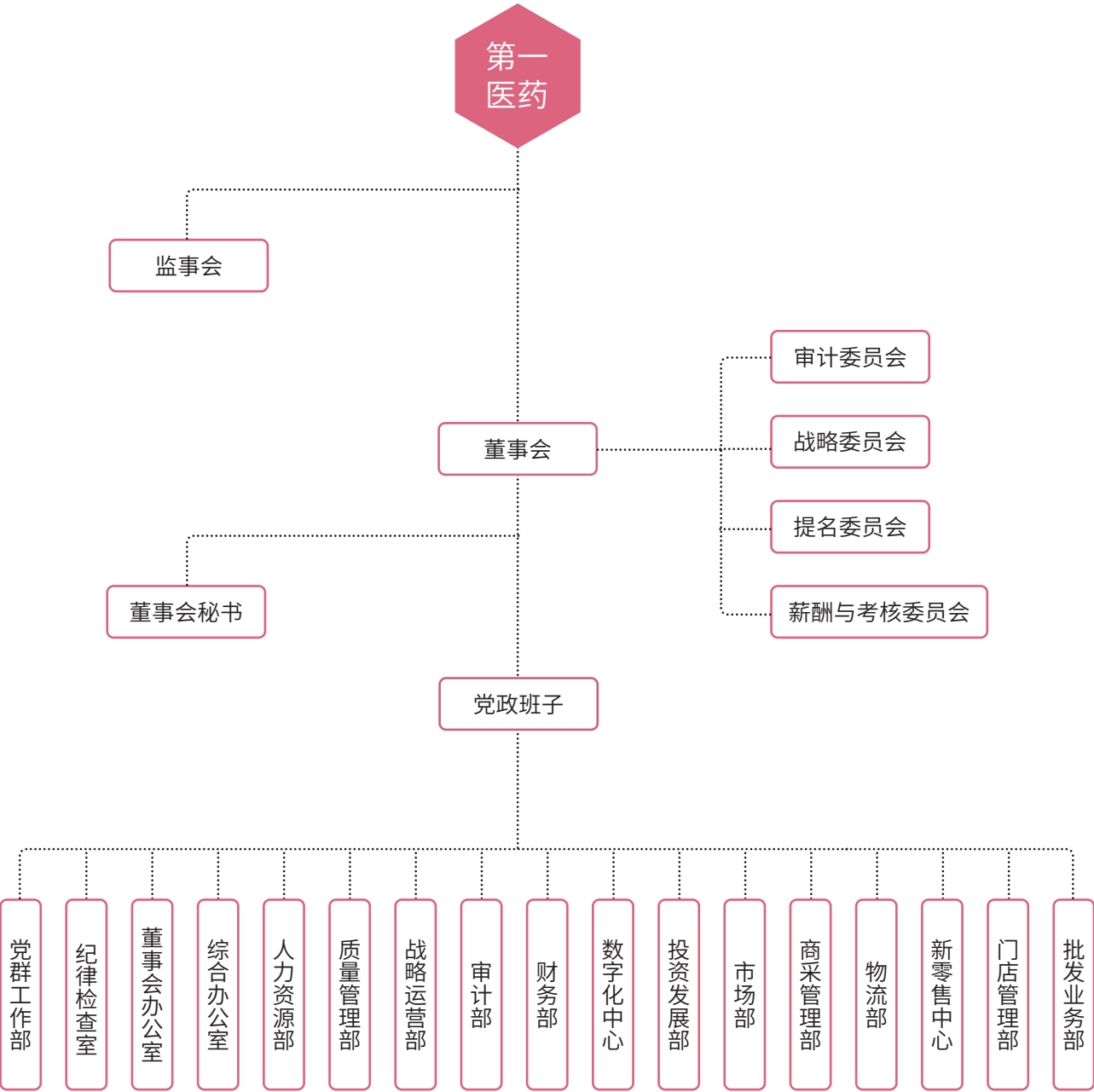
构筑
一医



厚
护
盾

- 组织架构
- 公司治理
- 信息披露
- 投资者关系
- 内部控制
- 风险管理体系

组织架构



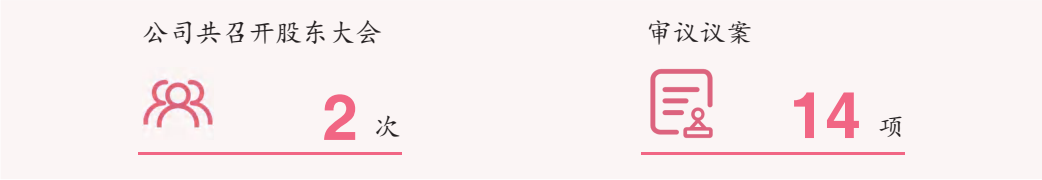
公司治理

2022 年，公司严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律法规和规范性文件的规定及要求，不断完善公司法人治理结构。公司董、监事和高管在 2022 年内参与了公司多场次合规治理相关培训，包括上市公司董监高培训、董事会秘书任前 / 后续培训、独立董事任前 / 后续培训等。公司股东大会、董事会、监事会及经营层之间按各自的议事规则及工作制度所赋予的职责，各尽其责、恪尽职守、规范运作。

公司控股股东行为规范，没有超越股东大会直接或间接干预公司的决策和经营活动。公司与控股股东在人员、资产、财务、机构和业务方面做到“五分开”，公司具有独立完整的业务及自主经营能力；公司董事会、监事会和内部机构均独立运作。

股东大会

2022 年，公司共召开 2 次股东大会，审议了 14 项议案，全部采取现场和网络投票相结合的方式表决，股东大会的召集、召开程序严格按照《公司章程》和《股东大会议事规则》的要求进行，确保全体股东的合法权益，特别是保证了中小股东享有平等地位，充分行使自己的权利。律师出席会议并进行了现场见证、出具法律意见书，进一步保障了会议的合法有效性。



董事会

公司董事会由 9 名董事组成，其中 3 名独立董事，董事会下设审计委员会、战略委员会、薪酬与考核委员会与提名委员会，委员均由董事担任。董事会的人员构成符合法律法规的要求；各位董事以认真负责的态度出席董事会和股东大会，能够积极参加有关培训，熟悉有关法律、法规，了解作为董事的权利、义务和责任。2022 年，董事会共召开 12 次会议，审议了 42 项议案，充分发挥了董事在公司经营管理中的重要作用。



监事会

2022 年，监事会共召开 8 次会议，审议了 12 项议案。公司监事会由 2 名监事和 1 名职工监事组成，其人数和人员构成符合法律法规的要求。公司监事会严格执行《公司法》《公司章程》和《监事会议事规则》的规定，认真履行自身职责，能够本着对股东负责的精神，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的合法合规性进行监督。



信息披露

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

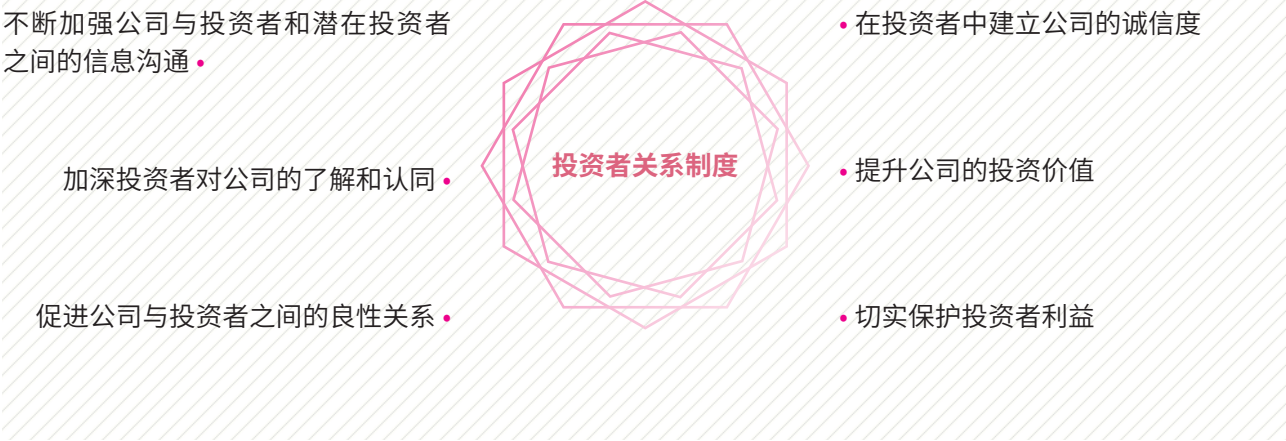
报告期内，公司披露 4 份定期报告，51 份临时公告，未因违法信息披露规定而受到处罚。



投资者关系

第一医药严格遵循《关于进一步加强资本市场中小投资者合法权益保护工作的意见》《上市公司投资者关系管理工作指引》等法律法规，制定了《上海第一医药股份有限公司投资者关系制度》。

报告期内，公司召开 2 次业绩说明会，e 互动回复次数 17 次，接听投资者电话百余次。



制定信息披露事务管理制度

明确应当披露的信息及具体标准

明晰信息披露事务的权责归属和流转机制

持续提升信息披露质量



内部控制

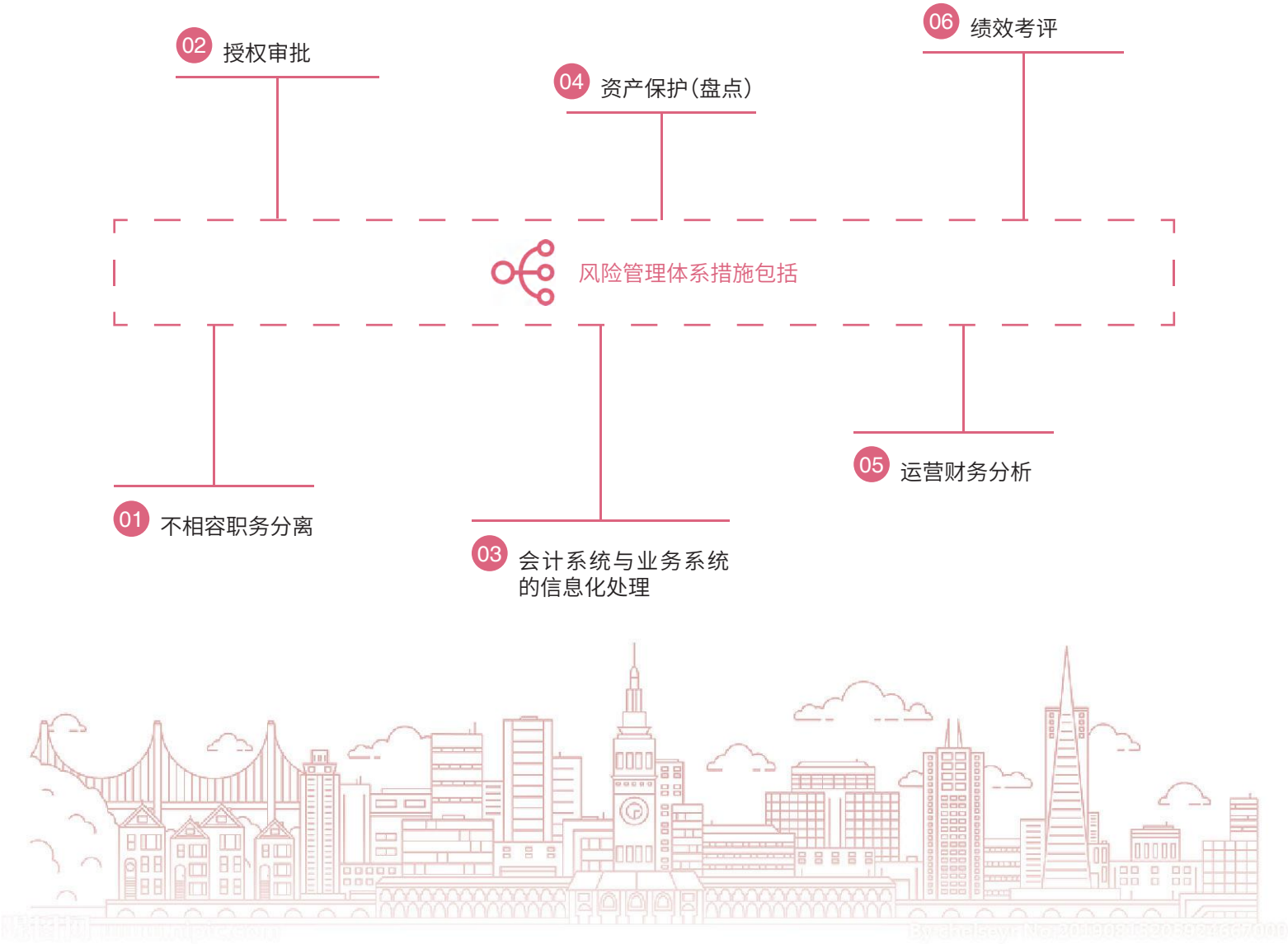
公司根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的相关规定和要求，建立健全内部控制制度，规范内部控制的实施，在强化日常监督和专项检查的基础上，对公司关键业务流程、关键控制环节内部控制的有效性进行了自我评价，加大了监督检查力度。公司对纳入评价范围的业务与事项均已建立内部控制，并得以有效执行，保护了广大投资者的利益，促进了公司持续稳定发展。

2022 年，公司加强内部控制建设，对内控相关制度进行完善汇总，形成《上海第一医药股份有限公司内部控制制度汇编》，收录了 89 个公司内控相关制度。



风险管理体系

2022 年，公司制定年度风险防控实施方案，明确风控体系构成、各层级职责和风险量化标准；业务部门、各职能部门、审计部组成的“风险防控三道防线”各司其职，排摸、跟踪、规避风险。各部门风控意识逐级深入，风险事件的概念逐步明确，部分部门已有主动化解风险的落地举措。主要控制措施包括不相容职务分离、授权审批、会计系统与业务系统的信息化处理、资产保护（盘点）、运营财务分析、绩效考评等。公司的风险管理体系建设从初期的探索阶段逐步转入精细化提升，逐步提高风险事项的防范、化解能力。



安不忘忧



03

开拓
一医



新
方向

- 模式创新
- 采购管理

模式创新

第一医药持续增厚企业核心竞争力，适应战略发展需求，挖掘创新商业模式，加快数字化转型升级，继续深耕专业业务领域，不断赋能新业务模式，为公司发展打造新引擎。

新商业模式

2022 年，第一医药新开门店 26 家，并对存量门店进行升级改造，探索门店加盟业务，不断提升本地市场的覆盖能力。报告期内，会员总数达 125 万，其中数字化会员 34 万，公司通过提升会员管理精细化程度、实行会员分层管理、社群营销等措施，不断增强客户黏性，提升会员复购率。

报告期内，会员总数

125 万

报告期内，数字化会员

34 万

案例 1 社群营销

公司运用社群营销工具“兜荟团”，一方面通过数据筛选挖掘购买过相关产品的潜在顾客，邀请顾客加入社群；另一方面充分激活公司内部私域流量，鼓励公司总部及门店员工在社交自媒体推广大健康产品，开展全员营销，打造社群爆款，满足社群需求。



案例 2 氛围营销

公司在门店形象上侧重打造营销氛围，商品陈列则结合节气健康适配理念，通过更有吸引力的场景和更便捷的消费过程持续深耕营销模式。中华老字号上海市第一医药商店的整体焕新改造，重点聚焦百姓日益增长的大健康需求，力求全方位提升消费者到店体验。

一楼丰富国潮健康滋补和 OEM 自营品类，增设潮流轻养茶饮；二楼新设健康监测中心与跨境购专区；三楼巩固血糖血压、呼吸、睡眠等器械优势；四楼在专业药房（DTP）服务专区基础上，增设睡眠中心和患教中心；五楼新设中医门诊部。



案例 3 首届百联健康节

第一医药为爱养生的你倾力打造首届“百联健康节”，教你“懂养，会养，乐养”，实现“work-life balance”和“happy-health balance”，让养生成为生活的一部分！



案例 4 健康小站

公司利用“五个抓手”“四大举措”，全面迭代提升健康小站和业务模式，实现市场营销的不断创新，焕发都市精致快生活魅力，为消费者带来更加专业、便利的大健康服务。



四大举措

特色化营销活动

营销热点打造、营销大日历、线下活动优化升级品牌营销、店长 & 店员 KOL 直播带货、商圈媒体资源联动

线上线下数字化融合

品牌效应活跃年轻用户、品牌联动健康讲座、利用检测设备开展会员慢病管理



商品内涵升级 & 跨境供应链赋能

非药供应链商品板块扩充、跨境供应链赋能

团队建设

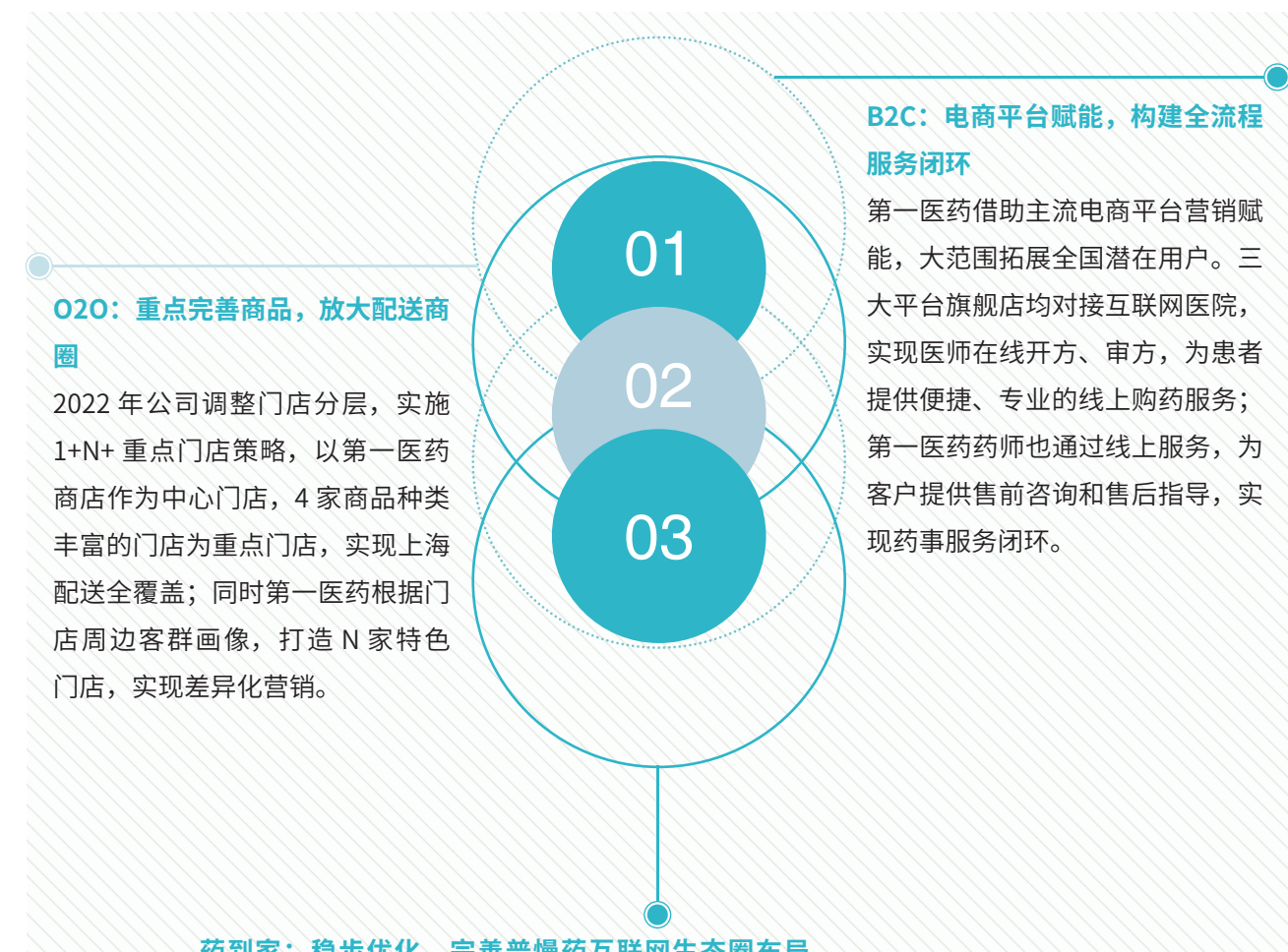
特设专才培养、优化店长配置、强化激励分享

五大抓手



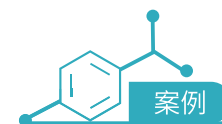
数字化门店

报告期内，第一医药数字化建设紧紧围绕发展和赋能转型目标，实现 B2C、O2O 及自有“药到家”平台等线上业务与各大主流平台对接，通过品类管理、品种优化等举措，进一步丰富线上销售品种。仓库物流系统成功应用 DPS 电子标签体系，并建立 QS 分析平台提升数字化分析效率，搭建可持续发展的 IT 架构。同时，通过优化升级线上及门店服务流程等举措，进一步推动线上业务和服务实现质的提升，积极打造医药健康零售业务数字化生态圈。



专业业务发展

公司积极承接医院终端市场分流，大力推进 DTP 专业药房业务，承接处方流转，并加快与处方药厂家的战略合作。公司旗下的第一医药商店、枫林店、灵林药房、同庆堂国药号等获上海市“双通道”药房资质。DTP 药房作为制药企业、医院及患者的桥梁，为患者提供了购买特定药品和获取用药指导的便捷途径。糖尿病药店、抗肿瘤药店等医院周边的门店则承接医院处方的审方、配方业务，方便患者就近购药。



案例

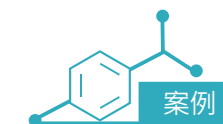
6月14日，第一医药灵林药房，正式成为上海医保“双通道”定点零售药店单位之一。

6月17日，第一医药灵林药房首单“双通道”药品顺利完成医保结算。



跨境业务突破

公司顺应消费升级趋势，启动大健康跨境电商业务，于2021年5月完成上海市发展和改革委员会相关备案并取得《境外投资项目备案通知书》（沪发改开放〔2021〕83号），同年6月第一医药（香港）有限公司注册设立，并成功入驻天猫国际成为其重点供应商。2022年，公司对接日本、澳新等国大健康产品供应链，逐步开展 B2B、B2C 等业务。



案例

与 DHC 签署战略合作协议

2022年7月20日，第一医药与日本株式会社 DHC 中国境内子公司上海蝶翠诗商业有限公司签署战略合作协议，携手开展跨境业务。此次战略合作，双方将秉承两家企业的经营理念，发挥各自优势，携手将海外健康、安全、优质的商品带给中国消费者。



采购管理

采购流程管理

为加强第一医药采购计划的管理，规范采购计划的执行与管控，保证公司通过合理采购过程，达到降低经营成本、满足市场需求、促进销售增长的目的，公司制定了《上海第一医药股份有限公司采购管理办法》，对采购过程、采购价格、首次经营商品、供应商等均进行了制度化的规定。报告期内，公司严格按照管理办法进行采购计划、新品引进、供应商管理等工作，并针对采购过程的潜在问题进行深入的分析和讨论，防范采购风险。

案例 采购供应商管理

供应商调研	- 收集市场信息 - 关注相关供应商信息及商品价格 - 整理供应商调研报告 - 筛选潜在合格供应商名单 - 替换发生变化的供应商
供应商评审	- 经营资质 - 综合实力 - 产品质量 - 产品价格 - 服务体系等
供应商淘汰	- 评审结果末 5 位 - 销量排名靠后 - 服务差且可替代性较高等
供应商档案	- 录入《合格供应商名单》 - 不合格的从档案中删除
供应商激励	- 加大订单量 - 短账期或更优惠的付款方式 - 免费推介宣传 - 赠送牌匾等

供应链风险应对

公司制定《供应商管理办法》，建立供应商绩效综合评价体系，定期开展现有供应商评估审核工作，确认现有供应商的绩效表现，找出供应商的不足之处，进而采取措施进行调整或改善。报告期内，公司供应商数目为 565 家，审核供应商 519 家，供应商审核覆盖率为 91.86%。



案例 供应链风险响应

疫情管控期间，商业渠道封闭、外地物流受限，市场供应减少，同时线上业务需求大幅增加，导致公司原有库存快速逼近安全警戒线，公司第一时间组织了商品供应工作组，对市内外商业渠道、厂家的供应商情况进行排摸跟踪，及时掌握上游供应商的物资供应与物流情况，把握有效供货渠道；及时分析公司整体库存量，根据门店开业、商品储配、线上销售情况，有针对性地制定了 607 个药品、重点品种、TOP 品种、夏令品种、医保品种等目录与切实可行的措施，确保了商品供应。

精益求精



04

传承
一医



心
连
心

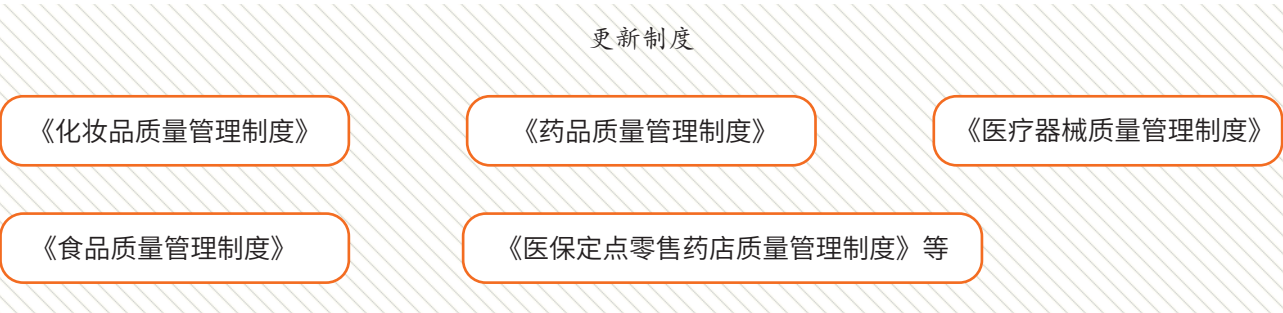
第一医药作为上海老字号经营品牌，迄今已有 70 年历史，公司严格执行政府颁发的《药品管理法》《药品管理法实施条例》和《药品经营质量管理规范》及其他相关法律法规，始终将产品质量和客户服务放在企业经营发展第一位。

- 质量管理
- 客户服务
- 客户隐私保护

质量管理

质量管理体系

公司已建立涵盖全公司的质量管理体系，开展实施药品经营质量管理（GSP）工作，设置药品质量管理机构，设定质量管理网络，按照批准的经营方式和经营范围，依法从事经营活动，诚实守信。



01 公司总部严控质量	公司总部负责全公司的质量管理工作：设立相关职能部门，明确各部门职责职权；制定质量方针和目标，持续改进质量管理体系，提升专业能力与运营效率；设置药品质量管理机构，设定质量管理网络；定期组织直接接触药品的人员进行健康检查、建立健康检查档案、开展职业培训、合格上岗；开展职工教育培训，强化员工质量意识。
02 门店质量统筹管理	公司所有门店由总部统一管理，对各门店的人员配备、考核要求、场所环境、信息管理、采购质量等采取分类分级管理，依法诚信经营、严控质量安全。 - 各门店配备执业药师和药师，提升服务质量； - 设置质量负责人，负责门店药品质量管理和考核； - 建立计算机管理信息系统，做好远程动态信息监管； - 营业场所与经营规模相适应，现场环境质量达标。
03 加强源头质量管控	公司购进的所有商品均以产品质量为第一前提，从合法的企业进货，采购部门、质量管理部门对首营供应商、首营商品进行审核，审核其合法资质，并进行动态管理。对涉及安全红线的问题，质量负责人提出质量否决意见。
04 完善质量检查机制	在内部，公司形成了总部督导、门店自查两级检查机制，原则上总部对门店进行明查或暗访，门店按月进行自查。总部组织对物流仓库、门店质量管理工作进行督导，当场可以整改的，立即指导其整改；无法进行当场整改的，明确责任人或部门，跟踪后续整改情况。门店对质量管理制度的执行情况进行自查，持续对标准、找不足，不断提高质量管理水平。 同时，积极配合百联集团聘请的外部独立第三方英格尔公司对华联路物流仓库、第一医药商店和 20 家连锁门店进行了食品药品安全审核，所有结果均达标。

质量风险管理

成立风险评审小组

公司制定了质量管理体系内审以及质量风险评审的计划和实施方案，成立评审小组，对公司总部、物流仓库、门店实施 GSP 内审和质量风险评审，形成 GSP 内审报告和质量风险管理报告，审查质量管控存在问题及主要风险点，并提出建议及整改措施；对评审中发现的问题，评审小组及时向相关部门发出纠正预防措施单，并对其整改情况进行跟踪，使得公司质量管理体系符合 GSP 管理要求。

月度报告动态监测

公司每月编制百联集团安全管理月度反馈报告和股份公司食品药品安全月度报告，汇报质量管理状况、提示质量管控信息。报告内容主要包括重大食品药品安全事件、行政处罚及抽样情况、质量投诉举报情况、月度食品药品安全管理主要工作内容。

售后商品召回

公司对存在质量隐患的商品实施召回管理。指定专人每天查询国家药品监督管理局、国家市场监督管理总局等官方网站，对于网站发布的召回通知、抽检不合格通告，以及供应商召回通知等，及时进行质量查询。如果公司经营相关商品，立即向客户发出质量召回通知，并对不合格商品的处理实施监督，对质量退货进行审核。

客户服务

公司经营品种数量超过 13,000 个，年成交笔数超过 580 万，服务涵盖上海绝大部分地区。随着客户消费习惯的改变，公司加速医药服务的线上线下融合，积极顺应电商的快速发展，推进与主流医药电商平台以及互联网医院的合作，通过售前专业咨询、浏览下单、物流通知、售后服务等开展电商业务并提供专业的药事和慢病管理服务。公司通过线上线下各类营销活动，配以社群营销和线上直播，联动满足消费者的用药需求，更好地服务客户的同时带来公司综合竞争力的提升。



督促门店及各部门不断加强与客户、相关单位的沟通和协调；

持续不断提高运营管理水平

《营运手册》

最大限度地提升客户的满意度

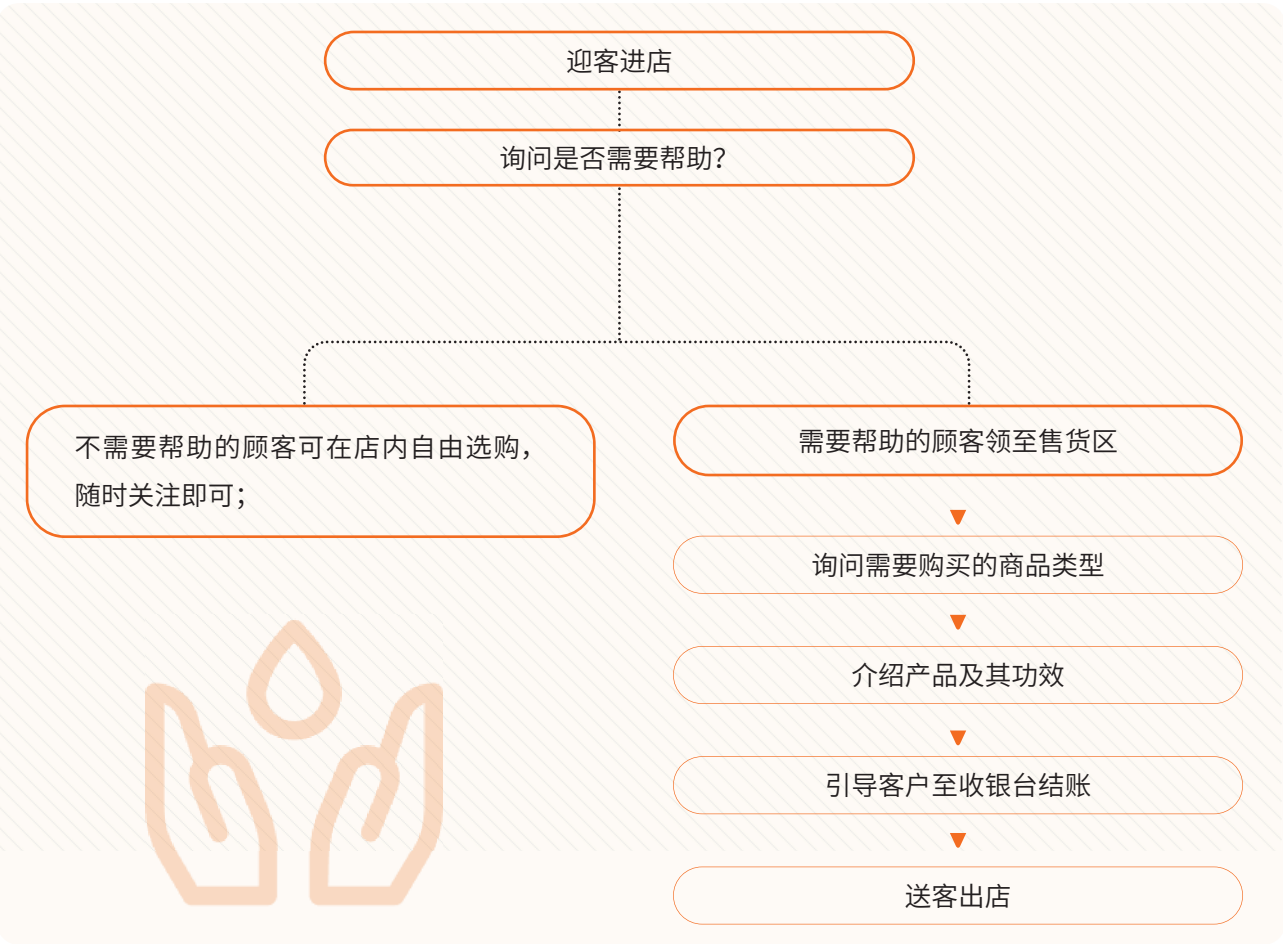
努力创造良好的经营绩效

优质服务流程

公司始终把客户的需求放在第一位，奉行“服务就是最好的营销”策略，用“想客户所想、急客户所急、思客户所忧、做客户所需”的实际行动服务客户需求的始终，通过面对面交流、电话、短信、邮件、会员通讯、会员讲座、座谈会等不同形式，打通线上、线下等渠道，全力满足客户的需求，为客户提供更加优质的服务。



线下服务流程



线上服务流程

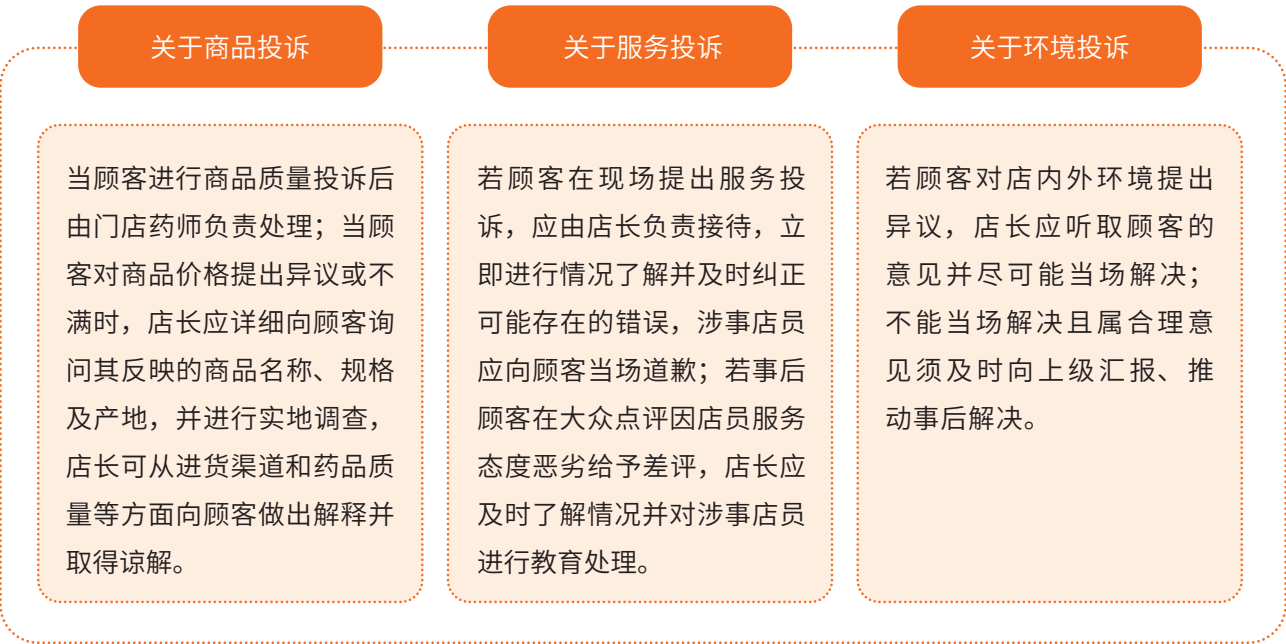


客户投诉响应

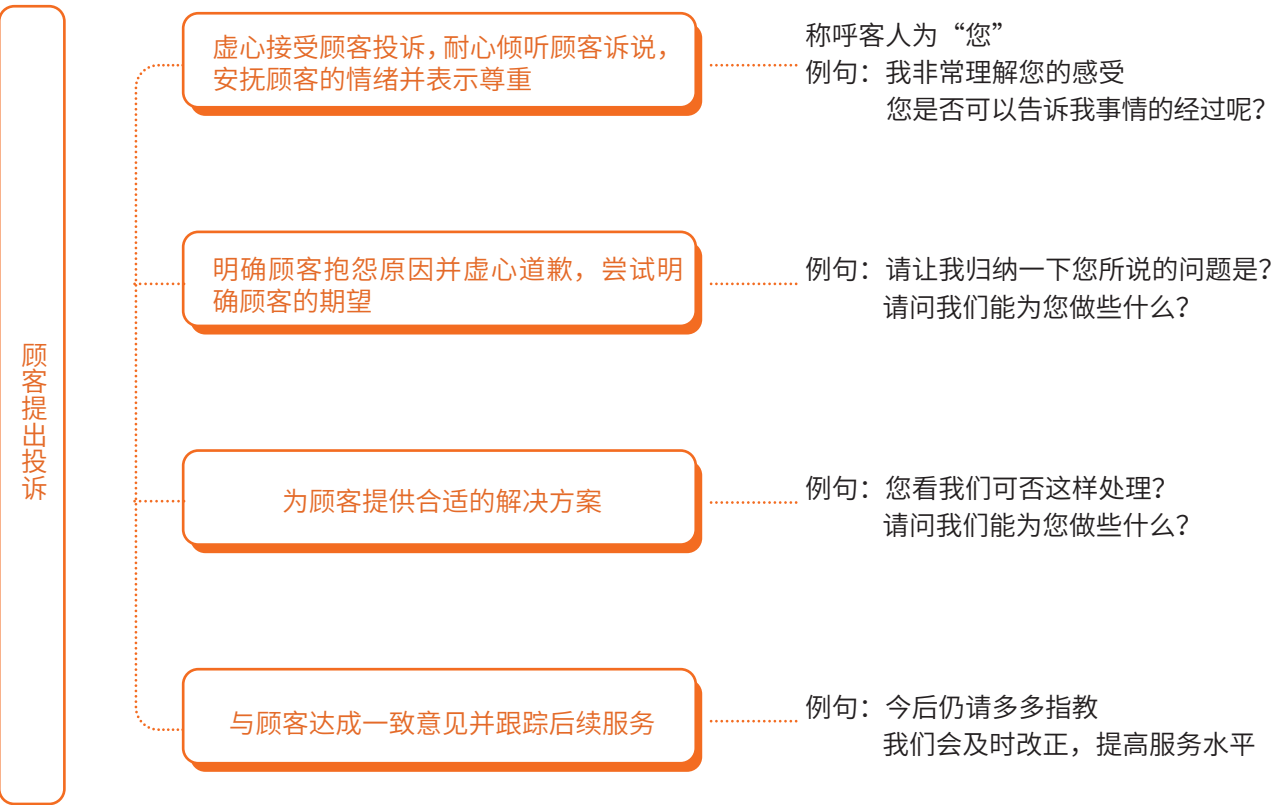
公司高度重视客户投诉问题，建立了畅通的客诉解决路径，公司接到客户投诉后，会迅速做出响应，了解客户投诉原因、分析客户投诉类型、启动处理流程，妥善解决客户投诉事件，满足客户需求，提升客户满意度。



客诉响应机制



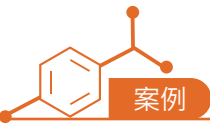
客诉处理流程



特色服务零距离

慢病客群管理

慢病管理客群对于健康饮食和生活方式指导的需求突出，因此，慢病服务专业化、体现温情与贴心是第一医药不变的服务宗旨。公司以患者需求为中心，通过会员建档、预防检测、用药指导跟踪、并发症管理等打造全周期服务核心理念，更好地为每一位患者服务。目前已打造：糖尿病店——提供糖尿病慢病服务；医药三店——母婴关爱服务站；宜山路店——骨健康慢病服务等，致力于打造城市健康关爱驿站。



案例

2022年4月，第一医药商店二楼楼面经理张美琳接到天安花园小区和九庐小区业委会的求助电话，小区很多居民慢病用药都服用殆尽，她立即组建了应急小队，通过百联“药到家”平台，及时解决了居民的用药问题。对于居民急需的胰岛素，由于“药到家”平台上没有库存，她指导顾客在“平安好医生”平台上开具电子处方，通过门店购买，并放置好冰袋用保温袋打包，并亲自送药，累计为天安花园处理配药问题 200 余单。

社区特色服务



公司积极开展社区活动，通过免费义诊、免费测血压 / 血糖、免费仪器检测、常见病咨询、产品现场试用等方式，对于不同客群普及不同类型知识，例如向中老年人普及适老化产品知识，提供器械体验、租赁；对于中青年群体主要提供功能性个护产品，满足其个性化需求，成为“您身边的健康顾问”。

客户隐私保护

公司持续高度重视数据安全与隐私保护，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国个人信息保护法》《中华人民共和国数据安全法》等法律法规，积极完善保护个人信息管理的规章制度，立足实际、突出重点、多措并举，确保客户个人信息在各个环节的安全，为客户提供优质、高效和放心的医药健康服务。

信息登记管理制度

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、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

通过“药到家”等线上平台购买产品的客户，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

公司建立第一医药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，第一医药在未获会员同意之前，不对外透露会员姓名、地址、电子邮件地址及其它依法受保护的个人信息。同时，为提升用户隐私体验，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。

以人为本



05

打造
一医

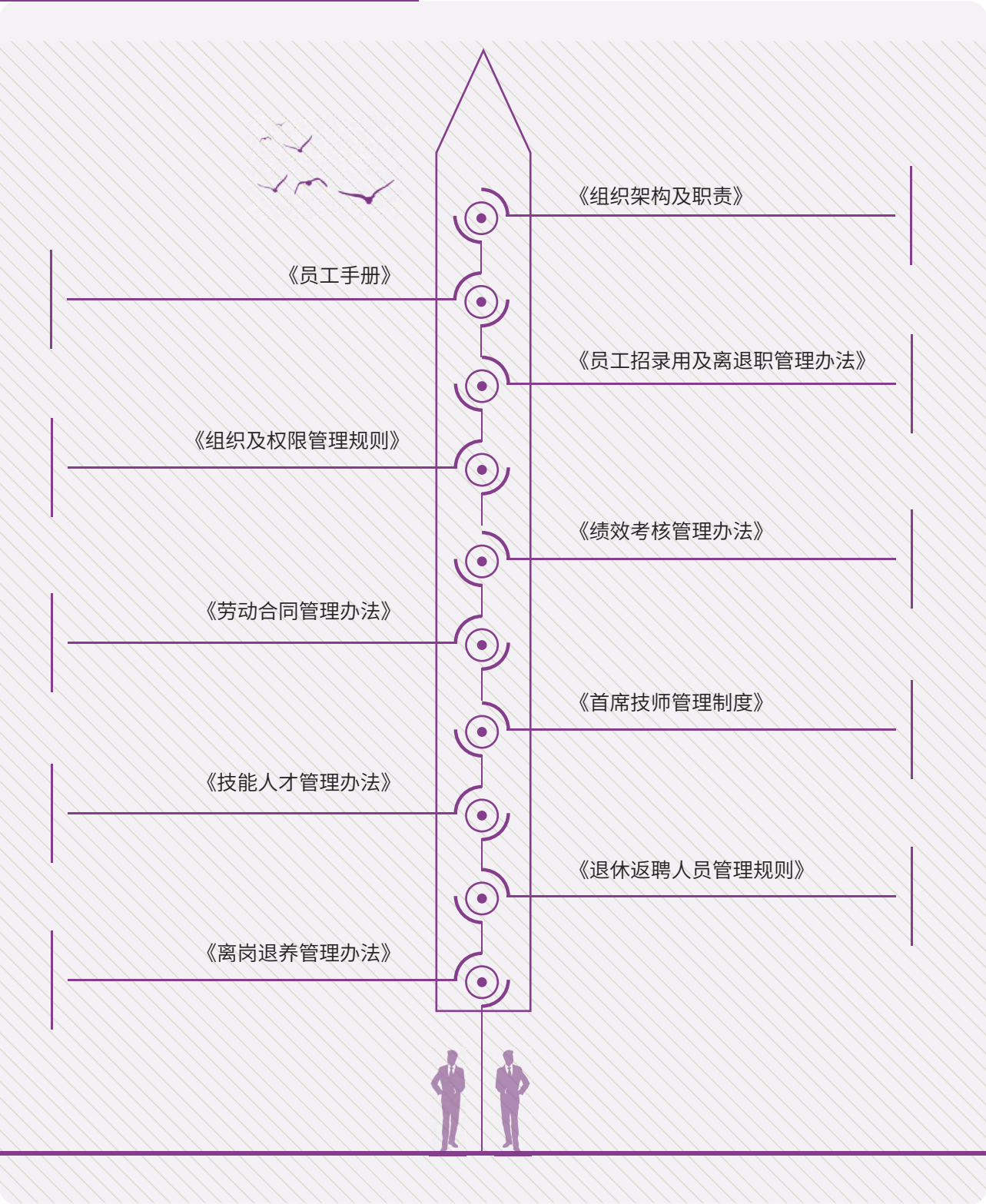


硬
团
队

公司始终把人才培养作为提升专业服务水平主要抓手，严格遵照《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律、法规及政策要求，重视人才储备。报告期内，公司在努力促进经营增长、提升效益的同时，根据零售经营持续发展需要，加大对基层人才、青年人才、骨干人才的培养和提拔力度；建立健全公司培训机制，通过培训发现人才、塑造人才，完善人才梯队搭建。人才是企业发展的根本，公司努力打造和谐的职场环境、公平的竞争机制、公正的用人机制，实现公司和员工的共同成长。

- 人才队伍
- 员工聘任
- 薪酬与福利体系
- 培训与职业发展
- 员工关爱
- 安全生产与职业职业健康

► 第一医药人力资源管理制度



人才队伍

人才队伍概览

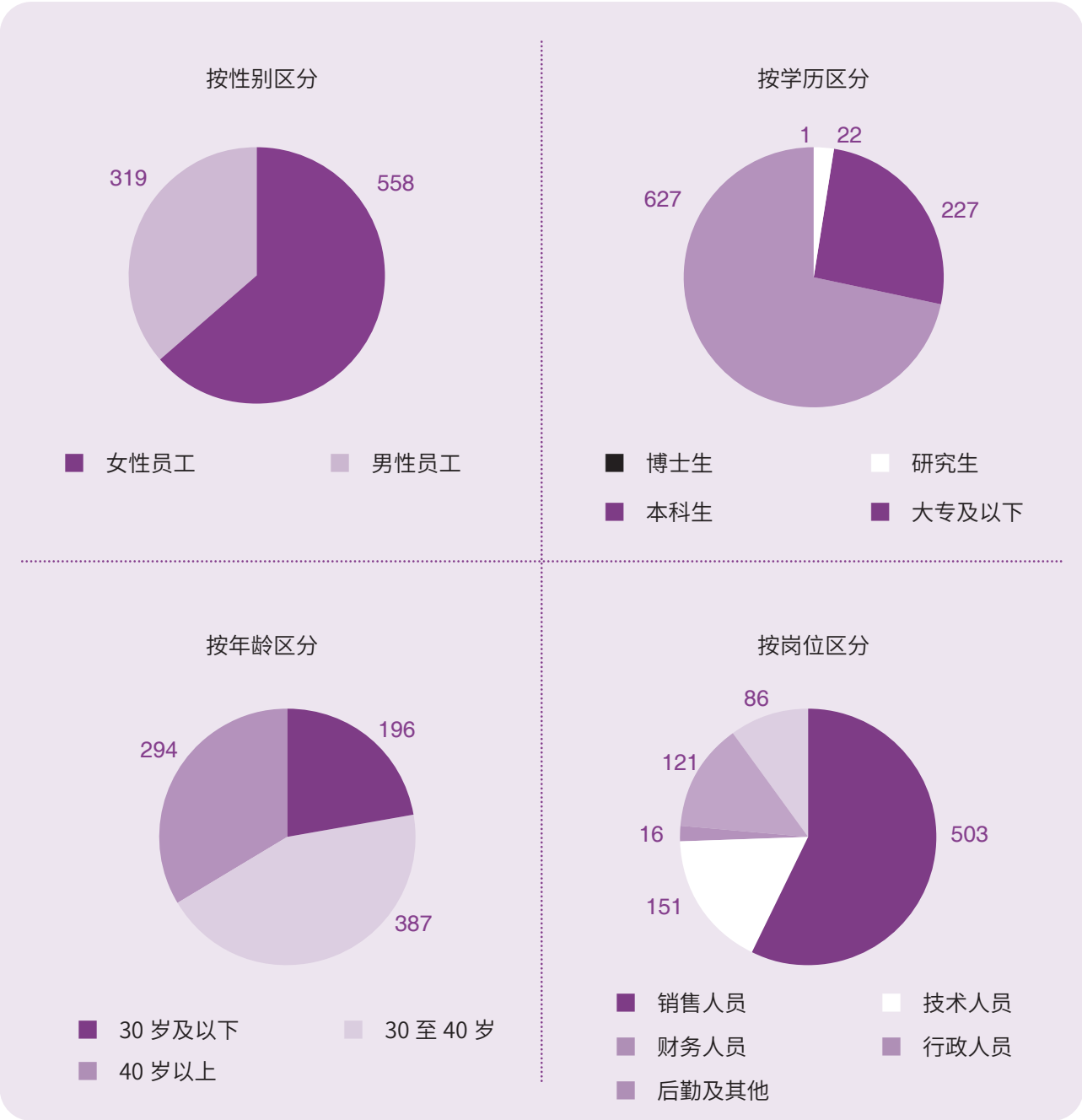
公司致力于打造一支能打胜仗的人才队伍，公司各层级人才均有储备，性别比例均衡，注重高端人才引进，不存在使用童工、强迫劳动和性别歧视等现象。

报告期内新增员工人数

53 人

报告期内新增应届生数量

10 人



平等与多元化

公司重视和培养员工的多元化，不因民族、性别、宗教、残疾状况、婚姻状况或其他身份对员工进行区别对待。公司采取实际行动，广泛招聘和吸引多元化人才，保证招聘过程的公正与平等；对于员工绩效、培养和发展，公司根据员工的工作表现确定薪酬待遇和晋升机会，不因身份背景不同而厚此薄彼；对于民主管理，公司保持开放、包容心态，重视和倾听多元化观点，公平公正地考虑不同背景的员工意见，切实做到一视同仁。

员工总人数为

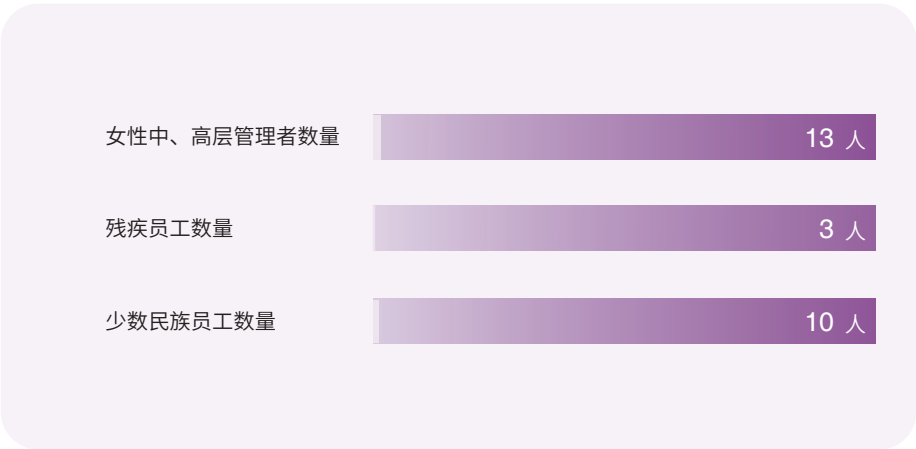
877 人

女性员工占

64%

女性中高层管理者占

45%



劳动合同签订率

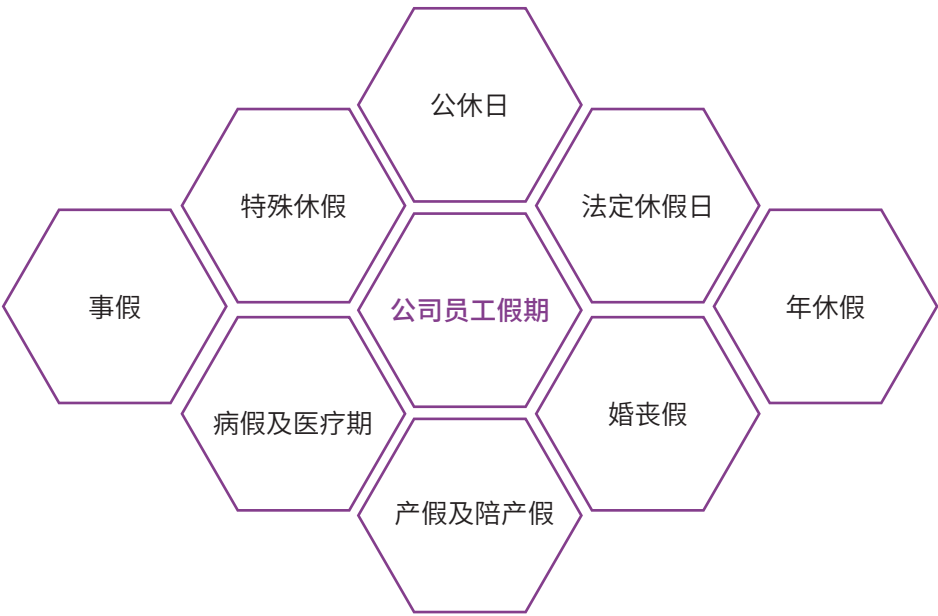
100%

社会保险覆盖率

100%

员工人均带薪年假天数

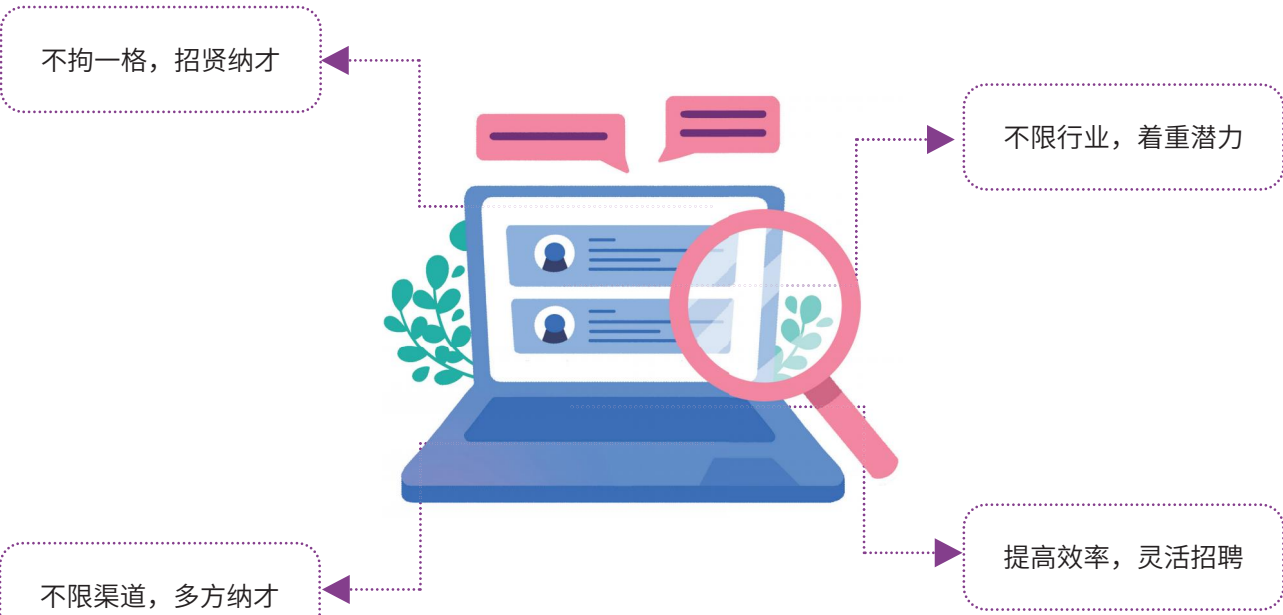
10 天



假期工资计算按照上海市有关规定和公司相关规章制度执行。

员工聘任

第一医药始终秉持“公平、竞争、择优、双向”以及“任人唯贤”“德才兼备”的录用原则，力争做到每个工作岗位均能匹配到具有良好道德素质和相应岗位技能的员工；公司注重信息共享公开，在招聘录用员工时，通过招聘广告、岗位说明书和面试考评等形式，将员工应聘职位的工作内容、任职资格、工作环境、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬等录用条件及工作情况告知员工，真正实现公司和员工的双向选择。



招聘策略

薪酬与福利体系

公司坚持“按劳分配”原则，实行以多种分配形式并存的薪酬分配体系；坚持“效益优先和兼顾公平”原则，使员工共享企业经营发展成果；坚持“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。公司通过对员工从事的岗位责任、技术（能）含量、工作态度和绩效贡献等综合考核，确定员工薪酬收入。

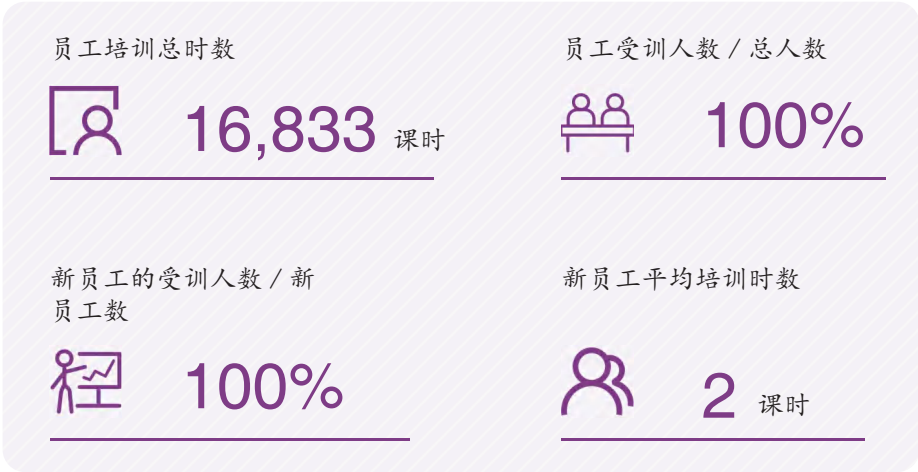


培训与职业发展

二级制培训体系

为提高员工整体素质与工作能力，为公司的战略和发展提供优秀人才和储备人才，公司制定了二级培训体系，一级培训主要由人力资源部牵头组织开展，包括新员工培训、上岗培训、专业培训、人才培养项目等。二级培训主要由各业务单位（部门、门店）组织开展，包括产品培训、资质证书相关培训等。

公司根据不同岗位能力要求不同，将培训对象大体分为总部部室和零售业务，设立不同的培训项目。针对总部部室的培训，着重强化专业能力和沟通能力，例如合同相关法律培训、和高管面对面、读书会、团建等交流学习。针对零售业务员工发展，注重专业能力和门店管理能力，主要的项目有储备店长班、新店长培训、专才培养项目等。



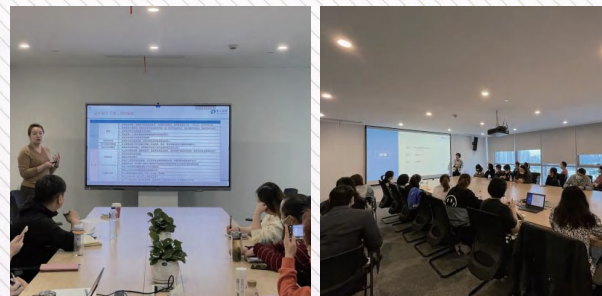
案例 1 管培生培养

对于应届毕业生，公司集中组织参与门店调研，并撰写调研报告，与总部中高层面对面进行结果汇报和沟通交流活动。通过此项目，产出调研报告五十余篇，新进的管培生也提高了行业认知。



案例 2 新店长培训

店长是总部和一线门店承上启下、协调沟通的关键岗位，公司高度重视店长候选人能否胜任岗位，无论新任店长是否有过相关岗位的从业经验，仍然会组织对其进行全方位的培训和优秀员工的管理经验分享。



2022 年培训绩效



专业能力提升，储备店员带教项目
培训无行业经验的新员工

20 人



自主开发课程，全门店线上线下开展重点商品目录培训

627 课时



个护专才培养项目
共培训

39 人



线上专业培训，引入专业资源进行全员线上药学培训和疫情期间开展自主研发课程的培训

共培训人次 共培训课时

1,560 2,730



管理与创新提升，以储备店长班 / 各部门条线专业能力专项培训为主

共开展培训场次 共培训人数

9 场 50 人

双通道职业发展

对应“二级制培训体系”，公司的职业发展通道也大致分为总部部室和零售部门两个部分，并且总部部室和零售部门之间的通道并非隔断，零售部门和总部部室人员协同发展和相互调动也是频繁出现。

案例 零售业务门店店员成长路径

零售业务员工晋升主要通过参与培训项目并评估、提升员工“星级”、获得专才称号等方式来实现。并且可以结合员工个人特长，往专业方向发展，例如内训师、门店星级员工等；或往管理方向发展，例如见习店长、店长、大区经理等。如果零售业务员工有意在其他专业方面发展，也可以申请转岗，例如店员转会计、店员转客服等。

零售业务员工发展通道

- 专业、管理双提升
注重执行力、目标感、团队管理等综合能力的培养
- 岗位胜任能力
转换角色，从管自己到管理团队，掌握店长岗位技能
- 角色认知
提高自我认知、岗位角色认知，了解门店基础管理
- 专业能力提升
根据公司商品策略，注重专业能力提升
- 适岗
快速融入企业文化及适应岗位需求



· 专业能力精进
根据公司专才培养方向，成为多个领域专家

2022 年晋升绩效

晋升部门副职	晋升高级主管	晋升店长	晋升主管	晋升见习店长
1 人	2 人	2 人	3 人	22 人

员工关爱

公司时刻关注员工工作和生活的平衡，“以情感人、以心暖人”，通过社团活动、生日/节假日礼物、团建、困难员工援助等形式，加强员工关爱，提升员工幸福感和归属感。

案例 1 春节走访慰问

迎接壬寅新年之际，公司领导班子成员切实把党的关怀落到实处，深入门店管理部党支部、门店管理部第二党支部、物流部党支部开展走访慰问以及新春问候。



案例 2 魔都漫步团建活动

公司积极参加百联集团组织的“魔都漫步——打卡商业新空间”活动，打卡上海文化地标，穿越空间之间，体验上海百年零售变迁，探寻城市文明新格局。



案例 3

关爱，不仅仅是一句“您们辛苦了！”

疫情管控期间，公司了解到部分员工或其家属物资储备不足，通过多方筹措，将家庭物资套包和办公物资套包发到每一位员工家里，从根本上化解员工们的后顾之忧。并对多名家庭困难员工进行现金援助，及时帮助解决生活难题。



案例 4

关爱员工子女教育

公司关心员工下一代教育问题，制定了《职工子女考取高校奖励办法》，激励职工子女努力学习，取得优异成绩，顺利考入理想的高校。2022 年度该项目累计支出 11,000 元，惠及 6 位员工家庭。

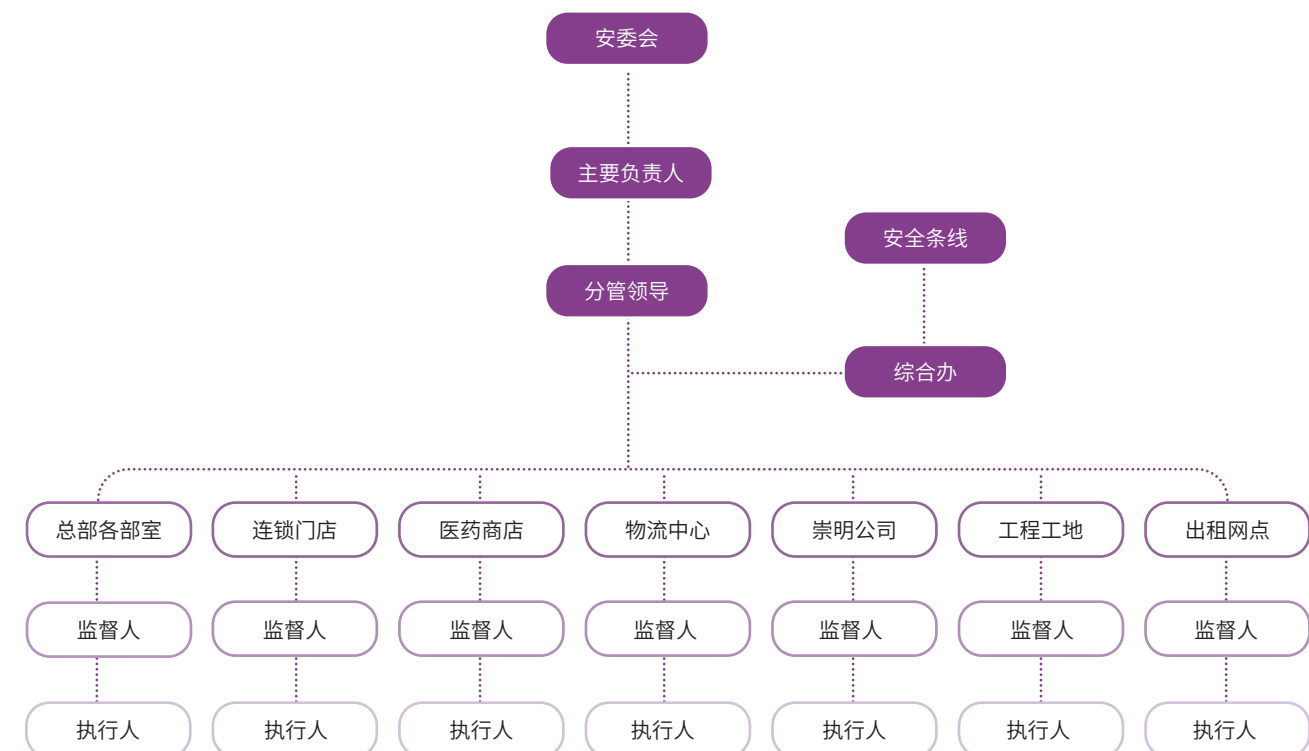
安全生产与职业健康

安全生产总投入	安全培训总人次	安全培训总场次
142.56 万元	354 人	40 场
安全培训覆盖率	新增职业病数	安全生产事故数
29.5%	0	0

安全生产体系

安全生产组织架构

公司高度重视安全生产相关工作，成立了党委会领导下的安全生产委员会，对安全生产管理制度、安全生产目标、安全生产演练及培训、安全生产检查等工作实施统筹管理，确保有力有效推进安全生产工作，巩固安全稳定发展大局。



双预防体系建设

公司完善安全风险分级管控机制，在 2022 年逐步推进双预防体系建设工作。一方面积极进行风险辨识，形成年度风控报告；另一方面，做好隐患排查工作，通过日常检查、领导检查等形式全面排查风险点。

风险识别

2022 年，公司协同第三方安全咨询单位对第一医药商店、物流中心以及社区、院边、商场零售门店开展现场调研和辨识工作，初步对生产经营活动中存在的 184 个风险和有害因素进行了梳理排摸，并对相关风险和有害因素进行了定性和定量的系统性分析，并依据分析结果初步完成了第一医药风险四色图的划分。第一医药共计蓝色风险 162 个，黄色风险 22 个，整体风险为黄色。

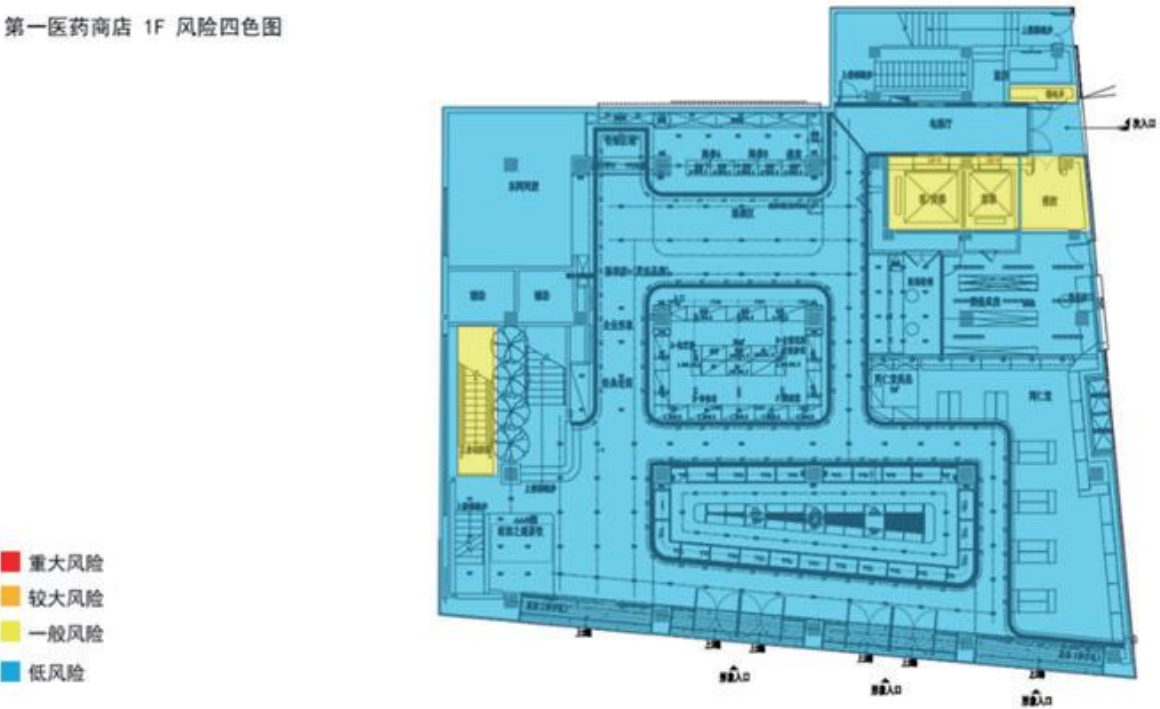
共计蓝色风险

162 个

共计黄色风险

22 个

第一医药商店 1F 风险四色图



隐患排查

2022 年，公司共计组织开展日常门店安全生产检查工作 68 次，参与人数 114 人次，发现并进行了跟踪整改各类安全隐患问题 179 项。

安全生产培训

为提升全员安全意识，公司积极参加和组织安全生产相关培训，组织公司领导参加了“市国有企业领导安全生产培训班”，组织门店店长参加消防安全培训，并积极参与集团工会开展的“安康杯”竞赛活动。



职业健康守护

公司严格遵守职业健康与安全的相关法律法规，严格执行国家劳动安全卫生规程和标准，对员工进行劳动安全卫生教育，为员工提供健康、安全的工作环境，最大限度地防止劳动过程中事故发生，减少职业健康危害。

在身心健康方面，新入职员工享有入职体检权益，在职员工享有每年健康体检权益。



绿色运营

06

体现
一
医



绿色力

- 绿色办公
- 应对气候变化



绿色办公

公司主要从事医药零售和批发业务，生产经营过程中不产生废水、废气和固体废弃物等污染物。报告期内，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。

无纸化办公

公司始终秉持节能环保理念，积极推行绿色办公措施，公司员工均已开通协同办公管理系统，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。

节能降耗

公司提倡废旧物资循环利用，公司办公室均使用节能环保灯，并设置及时关灯、关闭计算机、复印机等电器电源的提醒。公司积极开展节能宣传，提高员工节约能源资源意识，营造崇尚节约、低碳的工作习惯。

办公用水量

1,445 吨

办公用纸量

250,000 张

办公用电量

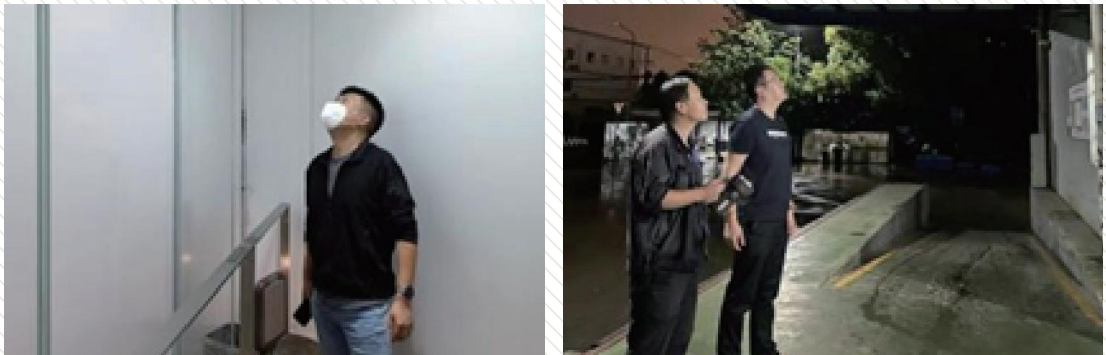
211,371 度

应对气候变化

气候变化是 21 世纪全球面临的最严峻挑战之一，应对气候变化是人类社会的共同事业。公司积极关注气候变化情况，在风险识别、应对能力和减灾投资上做出最大努力，采取必要的措施减少气候变化对公司的影响。

案例 防汛防台隐患排查

2022 年，先后有第 5 号台风“桑达”、第 11 号台风“轩岚诺”和第 12 号台风“梅花”影响上海。公司组织了 16 人形成应急救援小队，进行 24 小时防汛应急待命。汛期期间，公司共计组织防汛防汛抽查门店 10 家、仓库 1 家，参与检查人数共有 16 人次。累计共有 32 人次参与防汛防汛值班值守，并进行防汛巡查对漏雨点采取堵漏和接漏措施，累计发现并排除防汛漏点隐患 10 余处。



奉献社会



07

共建
一医



共同体

公司在抗击疫情、乡村振兴等方面携手伙伴打出“组合拳”，始终高度重视奉献精神，践行责任意识，充分利用自身的资源与能力，与员工及社会各界携手共筑公益事业，为“共同富裕”战略，贡献自己的力量。

- 疫情防控
- 热心公益

疫情防控

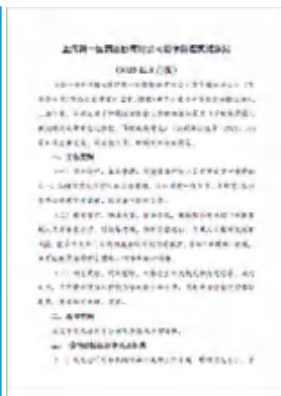
保障员工安全

公司以“为员工办实事，让职工获关怀”为出发点，2022年3月，向员工发放各类物资包9批次，关怀3,570人次；12月，公司为108家门店网点的职工共发放1,200份“防疫暖心包”。为保障一线员工们的健康平安，公司紧急为一线员工的防护装备升级进行部署。



做好防控策略

2022年，公司发布《关于强化责任担当保障民生团结协力打赢疫情防控阻击战的通知》《致第一医药全体干部员工疫情防控倡议书》，倡导公司全体党员用行动服从大局，全面凝聚抗疫共识；用担当落实责任，全力筑牢战斗堡垒；用示范践行初心，全员争当先锋表率。公司根据防控形势和政策变化，一年三次更新全公司防疫制度和要求，完成《疫情防控培训》课件用于新员工培训。此外，除部分特殊点位采取人工统计外，大部分情况下通过数字化手段，先后利用问卷星、钉钉发布《疫情异常情况预登记》《疫情隔离解除登记》《门店每日核酸抗原》《总部上班核酸抗原》《疫情离沪报备》《返沪情况报备》等报表，在疫情期间及时统计公司人员相关情况，并通过日报和周报等形式进行反馈。



案例 保障药品供应

3月至5月，公司董事长、管理层亲临一线坐镇指挥，关键岗位非涉疫中层干部、业务骨干、党员、志愿者均抽调至物流中心，商采、物流、客服、现场、后勤各条线快速分工，第一时间各司其职开展工作，向上对接全国防疫物资供应链，向下对接上海市、区、街道、镇和机关企事业单位需求，现场做好物资出入库管理工作，及时交付口罩、抗原检测试剂等防疫物资。



打赢攻坚战

+ 4月-5月
线上订单完成量超过
40 万单

线上配药方案

公司针对管控期间部分居民断药的情况，推出线上配送及医保配药服务，居民在线上完成药品下单后，由第一医药商店闭环驻店的员工们进行药品配置和打包，再由车队在 48 小时内集中配送至社区完成分发，4 月至 5 月，线上订单完成量超过 40 万单，有效缓解居民买药难问题。



阶段用药保障

+ 12月公司共完成发货
23,879 单
12月“药到家”团队
服务人次
2,038 人次

12 月，面对市场需求井喷和退热、感冒止咳抗病毒类药品、防护口罩、抗原检测试剂、血氧饱和检测仪等商品供不应求的局面，第一医药一边积极扩大采购并努力调配人手确保门店应开尽开，一边还承接并完成了数个专项保供任务。期间，公司共完成发货 23,879 单，“药到家”团队通过电话、微信协助客户解决购药需求、订单加急以及协助委托小哥送药上门等工作 2,038 人次，缓解特殊时期的配药难问题，彰显了国企担当。



支援居委工作

疫情期间，公司党员 100% 自发前往居委报到，参与社区志愿服务的 65 名员工积极配合开展核酸大筛、为居民代配药、为居民分发物资包等工作，得到所在居委会的高度称赞。

案例 最佳奉献者——马沁眉

党员药师马沁眉驻岗保供的事迹温暖激励着大家，舍小家为大家的奉献精神振奋着身边的每一位同事。一个多月期间马沁眉没有休息过一天，也没有睡过一个囫囵觉，驻店坚守，每天以“线上+线下”的模式满足居民们的药事及用药需求，不惧艰辛奉献着，在平凡的岗位上用自己的力量、用自己的方式守护这座城。



防疫物资捐赠

为支持疫情防控，防止蔓延，公司向街道、居委、养老院、医院、企事业单位、学校等开展口罩公益捐赠活动，累计捐赠口罩 130 万余只，合计金额超过 70 万元，并同步开展用药咨询、健康检测活动。



表现屡获嘉奖

疫情期间，涌现出了一批先进集体和个人，他们义无反顾、全力以赴、快速反应、夜以继日地奋战在抗疫第一线，团结并带领广大职工进一步践行第一医药企业文化、推进企业改革创新，为企业实现战略目标贡献智慧和力量。

案例 1 党员身先士卒，保障医药供应

公司总部、物流中心及一线门店的党员干部、骨干、员工坚守阵地、勇担使命，全力完成全市防疫物资保障、街镇社区药品保障以及困难群体食品药品保障的三大攻坚任务。2022 年，公司共有 7 名个人和 3 个集体获得百联集团抗疫保供先进表彰，共有 63 名个人和 21 个集体荣获公司抗疫保供先进表彰，第一医药责任担当精神得到充分诠释和展现。



案例 2

公司门管部一区大区经理钱宏、公司汇丰大药房天钥店店长陈国亮获得 2022 年上海市徐汇区药品保供企业疫情防控先进个人。



案例 3 政府部门、医院、企业的感谢

公司收到了来自上海市经济和信息化委员会、复旦大学附属华山医院、隧道股份等单位发来的感谢信，感谢公司及员工在疫情期间的主动担当和敬业精神。



热心公益

乡村振兴

报告期内，公司城乡“结对帮扶”工作有效开展，本着“团结互助、增进友谊、资源共享、优势互补、求实创新、科技帮扶”的宗旨，公司党委不断加大产业帮扶和消费帮扶力度。

产业帮扶

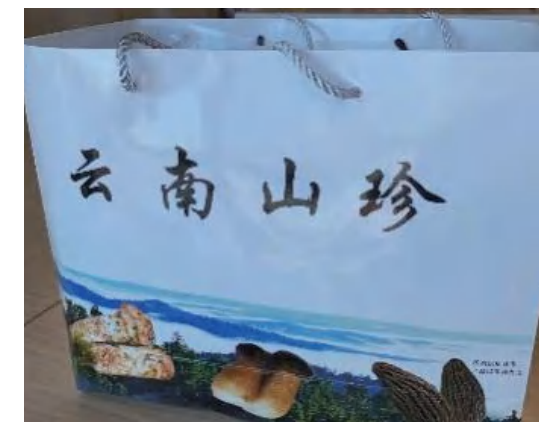
公司党委与云南省永仁县永兴乡灰坝村自 2018 年起签订结对帮扶协议。继 2021 年向该村捐助 10 万元用于“灰道芒果大棚建设项目”后，2022 年，公司再捐助 10 万元继续帮扶该村进行后续项目建设。2020-2022 年，累计投入金额 30 万元。



+ 2022 年捐助款项
10 万元
2020-2022 年累计投入金额
30 万元

消费帮扶

2022 年，在公司党委指导下，工会采购 13.44 万元的菌菇、点心、茶叶等当地特产，向全体员工发放，为员工们带来当地的特色美食。2020-2022 年，累计投入金额 395,280 元。



+ 2022 年
工会采购特产金额
13.44 万元
2020-2022 年累计投入金额
39.53 万元

社区活动

依嘉志愿服务队

2021 年创建的“依嘉志愿服务队”党建品牌，经过 1 年多的探索与培育，延展服务半径，扩大服务群体，备受上海市拥军优属委员会黄浦区工作委员会关注，公司携手成立“第一医药依嘉崇敬志愿服务队”，依托“双拥”的力量，为更多有需求的群体开展服务。



最美执业药师

公司两位执业药师金冬平、李爱兰分别荣获 2022 年、2021 年徐汇区“最美执业药师”，积极参与“学雷锋，树新风”为主题的系列志愿服务活动，开展药学、保健服务。



老年人上门服务

疫情期间，嘉定区“嘉翔福爱家”长者照护之家 25 位老人遇到配药、送药难题，志愿服务队第一时间帮助老人梳理用药清单、完成配药手续，第二天就把药品配送上门，并特地做好标记和用药须知，方便老人用药，并保持一周一配的后续服务。求助者纷纷表示，第一医药的暖心服务让人感受到了疫情下的上海温度和人间大爱。

服务照护长者人数
25 人

居委药事服务群

疫情防控期间，公司共有 130 名药师，组建了 65 个药事服务社群，对接服务黄浦、徐汇、虹口、浦东等区 28 个街道 243 个居委，累计服务 5,000 余人。其中，全面对接黄浦区 10 个街道、徐汇区 13 个街道，街道对接率 100%；对接两区 240 个居委，居委对接率超 50%。



公司共有药师	组建药事服务社群	累计服务人群	街道对接率	居委对接率超
130 名	65 个	5,000 余人	100%	50%

市残联对接行动

疫情期间，第一医药积极响应百联集团开展“百联暖春行动”活动，主动对接市残联，了解到有残障人士对导尿管需求比较集中，但因运力问题有一批导尿管滞留仓库，百联第一医药送药到家服务车当即帮忙配送，并对接了居委，及时将物资送到残障人士手中。



参考索引

目录	CASS-CSR 5.0
一、报告介绍	
报告前言	P1.1、P1.2、P1.3
董事长致辞	P2.1
二、公司基本情况	
企业简要介绍	P4.1、P4.3
企业文化作风	P4.2
年度大事件录	P4.4
主要数据概览	A2
年度奖项荣誉	/
社会责任管理	G3.5、G3.6
三、党建引领 指引一医全航向	
坚持铸魂固本，思想政治引领力有新提升	/
夯实三基建设，基层支部组织力有新提升	/
坚持严字当头，纪律制度约束力有新提升	G1.7
发挥群团作用，员工队伍凝聚力有新提升	/
践行企业文化，使命价值感召力有新提升	P4.2、V3.7
四、合规前置 构筑一医厚护盾	
组织架构	P4.4
公司治理	G1.1、G1.2
信息披露	G1.10、G1.11
投资者关系	/
内部控制	G1.3

风险管理体系	G1.3
五、安不忘忧 开拓一医新方向	
模式创新	V2.1、V2.2
采购管理	S4.3、S5.1、S5.2、S5.3、V2.5、V2.6、
六、精益求精 传承一医心连心	
质量管理	S4.1、S4.2、S4.9
客户服务	S4.4、S4.5、S4.8
客户隐私保护	S4.6
七、以人为本 打造一医硬团队	
人才队伍	S1.1、S1.2、S1.3、S1.4、S1.6、S1.8、S1.9、V3.2
员工聘任	/
薪酬与福利体系	S1.7
培训与职业发展	S2.1、S2.2、S2.4
员工关爱	S1.10
安全生产与职业健康	S3.1、S3.3、S3.4、S3.5、S3.6、S3.7、S3.8、S3.9、S3.10
八、绿色运营 体现一医绿色力	
绿色办公	E2.2、E2.14、E2.15
应对气候变化	E5.2
九、奉献社会 共建一医共同体	
疫情防控	V3.6、V3.7
热心公益	V3.4、V3.5、V3.6
十、附录	
报告索引	A4



上海第一医药股份有限公司

SHANGHAI NO.1 PHARMACY CO., LTD.