

上海雷允上药业西区有限公司

2023 年社会责任报告

一、公开陈述

“驰名中外雷允上，货真价实三百年”，是广大消费者对中华老字号“雷允上”品牌的真心赞誉，也是上海雷允上药业西区有限公司恪守质量与诚信的真实写照。“雷允上”品牌始创于康熙元年，被誉为沪上“四大国药老字号”之一。上海雷允上药业西区有限公司是静安区国有控股开开集团旗下的中华老字号企业，旗下拥有雷允上药城分公司、雷允上西区药品零售有限公司、雷西精益供应链管理有限公司、雷允上医馆、市北高新门诊部、口腔科门诊等，主要经营中西药品、中药饮片、医疗器械、参茸补品、美容保健、口腔健康等健康产品与服务。

多年来，雷允上西区公司在探索实践“老字号”传承发展过程中，围绕“大健康”的发展战略，在本市医药经营服务领域率先导入“卓越绩效管理模式”、建立完善的战略规划体系、推进企业文化塑魂工程、实施“大质量”全过程管理、推进自主品牌创新发展，相继实现了定战略、塑品牌、调结构、促增长等跨越式发展，竭力推进“医药健康、医疗健康、医养健康”三位一体化协同发展，逐步形成了集药品流通、产品开发、医疗服务、健康养生服务为一体的医药健康产业链，对中医药事业蓬勃发展和区域经济协调发展做出了积极贡献。

党的二十大已经绘就未来发展的美好愿景和目标，公司坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，通过强化学习、文明引领、持续进步，着重围绕社会公德、职业道德、个人品德建设等方面推进建设，将不断提升企业社会责任意识，引导员工提升职业精神、综合素质，树立行业新风等贯穿融入到公司经营工作各个环节，我们将以更加坚定的信心、更加坚强的毅力、更加不屈的精神，乘风破浪、再创辉煌，矢志不移推进雷允上公司大健康产业转型升级，同时履行企业社会责任，以全力打响上海“四个品牌”部署要求为工作引领，不断满足人民群众对美好生活的新期待，为实现我们的健康梦、中国梦而努力奋斗！

雷允上对本报告中内容、数据的客观及真实性承担相应责任。

二、雷允上概况

1、公司简介

“雷允上”品牌创始于康熙元年（公元 1662 年），中兴于民国，鼎盛于当代，被誉为沪上“四大国药老字号”之一，素有“北有同仁堂，南有雷允上”之说。创始人雷大升，字允上，号南山，吴县人。雷大升早年弃儒从医，在苏州阊门内穿珠巷天库前挂牌坐堂行医。咸丰十年（1860 年），太平军攻占苏州，雷允上后人来到上海重新创业。后先后设分店于上海新北门外、北河南路天后宫桥（今河南路桥）北堍。1937 年，为避战乱又设北号支店（即上海雷允上药业西区有限公司前身）于静安寺路（今南京西路 719 号）。改革开放春风开启了“雷允上”发展的新篇章。1979 年南京西路 719 号雷允上药店率先将文革中被换下的老字号店招重新挂了出来，又注册了“雷允上”服务商标，重开上海滩老字号恢复品牌之先河。雷允上药店曾连续 16 年名列上海医药行业创汇第一，1993 年，被原国内贸易部评定为“中华老字号”。1999 年，雷允上公司在静安商业腹地、临千年古刹静安寺的华山路 2 号，创立了大型医药商厦——雷允上药城，营业面积达 5000 平方米，经营业绩年年攀升，成为老百姓心目中名副其实的“健康之城”，并连续 20 年荣获“上海市文明单位”。

2000 年，上海开开（集团）有限公司将所属的静安区药材公司（含南京西路 719 号雷允上药店）与静安区医药公司合并组建成立“上海雷允上药业西区有限公司”（简称：公司），2001 年上海雷允上药业西区有限公司整体注资成为上市公司“开开实业（股票代码 600272）”的全资子公司，注册资本 1.3678 亿元。

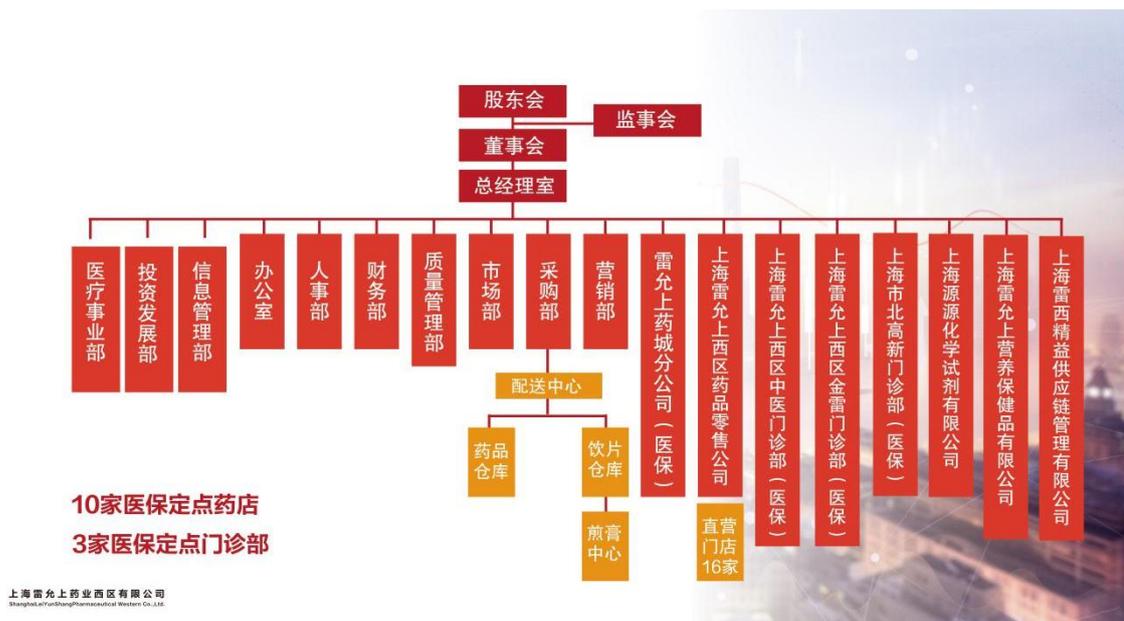
上海雷允上药业西区有限公司主要经营中西药品、中药饮片、参茸滋补品、医疗器械、美容保健等健康产品与医疗、体检、口腔等健康服务，主营业务分为“5+X”板块，“5”指的是药品批发、上雷参茸、雷允上药城、零售连锁和耗材试剂，“X”是指医药健康、医疗健康、医养健康等健康服务新领域。近年来，公司实现跨越式发展，连续多年业绩快速增长，企业品牌影响力、市场占有率以及经营质量位居全市同行前列。

公司曾荣获首批“中华老字号”、“全国老字号传承创新先进单位”、“全国企业管理现代化创新成果（一等奖）”、“全国五一巾帼标兵岗”、“上海市

质量金奖”、“上海市文明单位”、“上海市模范集体”、“上海市企业文化创新十佳品牌”、“上海品牌（膏方定制加工服务）”、“上海市党支部建设示范点”、“上海市首发经济引领性品牌”、“上海市模范职工之家”、“2020-2023年度上海市厂务公开民主管理工作先进单位”等荣誉。此外，公司多名员工荣获“全国五一劳动奖章”、“上海市劳动模范”、“上海市五一劳动奖章”、“上海工匠”、“上海市工商业领军人才”、“静安工匠”、“静安英才”等荣誉。

2、公司组织架构

公司目前的组织架构为董事会领导下的总经理负责制，下设“九部一室”，旗下拥有雷允上药城分公司、雷允上西区药品零售有限公司、雷允上中医馆、市北高新门诊部、雷西精益供应链管理集团有限公司等，零售公司旗下拥有 19 家直营门店。在静安区国资委党委和开开集团党委的领导下，公司建立了中共上海雷允上药业西区有限公司总支部委员会（简称党总支），党总支现有中共党员 46 人，设委员会委员 5 名，其中书记 1 人，副书记 1 人。



3、公司核心价值观

公司积极推进国有体制下的企业文化建设，努力做到战略有雷允上文化基础、经营有雷允上文化特色、产品有雷允上文化内涵、服务有雷允上文化品位、管理有雷允上文化素养，把三百年来优秀的传统文化与现代品牌建设有机融合，以文化树品牌、以文化凝人心、以文化促发展。

【使命】修身敬业，精研岐黄，师法天然，佑民健康。

【愿 景】允承祖业，上继良工，名列三甲，誉满九洲。

【价值观】以质取胜，以诚取信，以需取市，以德济天下。

【企业精神】悬壶济世，笃实而行，惠民至善，恒进永新。

【经营理念】义合民生，利济民需，大业精诚，福泽万民。

【质量方针】依法经营，质量第一，以人为本，全程管理，追求卓越。

【环境方针】循规守法，预防污染，厉行节约，持续发展。

三、社会责任

1、员工责任

(1) 员工教育

公司党总支始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，坚持贯彻党中央决策部署和上级党组织各项工作要求，充分发挥党总支“把方向、管大局、保落实”的领导作用，紧紧锚定企业大健康产业战略转型的任务目标，始终坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想指导队伍建设，以诚信、敬业塑造企业精神，通过社会主义核心价值观学习和党的群众路线教育活动，团结带领公司全体干部职工在企业改革发展的各项工作中奋勇拼搏，在践行社会责任的各项任务中积极奉献，努力推进以高质量党建引领企业高质量发展，

① 开展道德实践，引导员工积极参与国际文化大都市的建设

注重榜样模范学习。贯彻“工匠精神”，发掘来自基层一线的先进典型代表进行宣传，弘扬社会主义核心价值观。2023年4月，雷允上西区分总经理获评为2023年度“静安工匠”，师文道专家获评为“上海市从事中医药工作50年人员”荣誉。



② 加强三项教育，深入贯彻社会主义核心价值观，引导员工形成正确的人生观、世界观

a. 学习二十大精神。关心国家发展趋势，进一步深化公司上下对习近平新时代中国特色社会主义思想的学习，推动雷允上西区全体员工深刻领会和把握党的二十大报告主旨思想、精神实质和重大意义。2023年6月下旬，公司举行“重走红色光影路，奋发笃行映初心”主题活动。



b. 学习安全管理讲座。为深入学习宣传和贯彻落实，进一步加强企业经营生产安全监督工作，雷允上西区特邀徐汇区应急管理局专家、上海东方消防学校讲师顾天柱在大会议室为大家开展安全培训。同时公司有针对性地组织多层次、多形式的应急实战演练，确保全体员工在面对突发情况时都可以妥善应付。



c. 开展核心价值观教育。开展党史教育专题党课、“共话国药之美，共寻文化之脉”主题党日等活动，加强以核心价值观为主题的文化建设，弘扬开拓进取的民族精神、增强社会责任感，把核心价值观的教育涵养在各种文化活动中。



会主义荣辱观

a. 推进网络宣传教育。公司通过 OA 信息系统大力开展价值观及质量、诚信教育，建立轻学堂网上学习平台，开展系统的文化素质、专业技能培训和考核，2023 年全年参加专业技能及文化教育等培训超 3500 人次。

b. 推进文明礼仪教育。公司积极开展窗口建设达标创建活动，全面实行首问负责制，开展第三方满意度测评，规范行为用语，不断提高服务水平。

c. 推进文明单位创建。为贯彻创建上海市文明单位的工作要求，公司开展建文明班组、创文明岗位、做文明职工活动，全面推进强化文明班组建设工作，将所有班组打造成团结、文明、向上的具有高度凝聚力、战斗力的基层团队，成为具有现代企业文明形象的员工之家。

(2) 加强人才培养与梯队建设

①落实经理人管理考核机制。公司参照职业经理人制度要求，完善领导班子、职能部门、经营单位及基层员工的全方位绩效考核体系，确保权责利相统一。

②实施专业人才集聚工程。通过“内培外引”相结合方式，全年培育晋升（中）药师、执业（中）药师职业资格 11 人；引进本科 18 人，研究生 1 人，招聘录用高校应届毕业生 8 人。总体保持企业战略转型人才后继有人。

③实施人才教育培训工程。公司年内开展以“匠心致传承·初心向未来”为主题的青工岗位技能竞赛活动，组织医疗器械、安全生产等内外部培训 34 场，总体参加培训 3248 人次，不断通过加强专业培训，提升岗位业务能力。

④持续强化职工凝聚力工程。公司积极发挥群团组织的作用，以企业文化为抓手，注重培养先进典型，弘扬抗疫精神和先进人物，全面提升员工职业素养、经营服务水平和主人翁意识，同时积极申报各类推优评选。年内公司荣获“企业信用等级证书 AAA 级（国家级）”、“上海市守合同重信用企业（AAA 级）”和“2023 首发经济引领性本土品牌”等，周昕被评为高级政工师。

(3) 权益保护

① 员工基本权利与福利保障

雷允上严格按照《劳动法》制定和实施员工休息与休假制度，坚持贯彻《职工带薪年休假条例》，维护职工休息休假权利。公司坚持职代会制度，认真做好《集体劳动合同》、《工资集体协商协议书》、《女职工保护合同》等签约工作，不断完善以职工代表为基本形式的厂务公开民主管理制度。雷允上还为员工提供

相应的福利和保障支持，建立新进员工、在职员工、女职工健康体检制度，为员工办理各种社会保险、商业保险。根据不同岗位、工种，公司配置符合要求的劳动防护用品。

②综合素质培育

雷允上深入持久地开展岗位练兵、技术比武和“明星带群星”拜师学技活动，公司每年坚持开展多种形式的技术培训并取得可喜成果。雷允上西区在第十八届上海医药零售药店店长技能大赛活动获团体、个人双冠军的好成绩。公司还成立了首席技师工作室，为弘扬工匠精神，传承传统技艺，提升职工队伍素养，提升整体服务水平搭建了平台和载体。



③ 员工关爱

雷允上聚焦职工之家建设，深化和谐家园建设主题实践活动，相继开展“老字号博览会”、“五四青年节活动”等系列文体活动，受到广大职工的热情参与和积极响应。这些活动的开展，丰富了职工群众的业余生活，满足了他们的精神需求。



(4) 安全保护

公司深化安全标准化建设，通过贯彻安全生产责任制，落实隐患排查与风险管控措施，坚持重大节日、重点场所、防汛防台等安全隐患排查和整治落实。全年组织开展专项安全大检查4次、“人人讲安全，个个会应急”安全生产月以及“预防为主，生命至上”消防宣传月主题活动共2次、消防安全应急演练7次、

企业领导下基层讲安全 2 次、组织参加基层单位负责人消防安全和安全生产培训及取证合计 67 人次。此外，公司高度重视口腔科项目建设、药城电梯改造、药品仓库防水工程、泰众店迁址装修等零星工程、用燃单位和出租网点的安全管理工作，落实安全管理和隐患排查不打折扣、不留死角、不走过场，确保全年安全生产无事故。



2、经济与服务责任

(1) 利润与经济效益

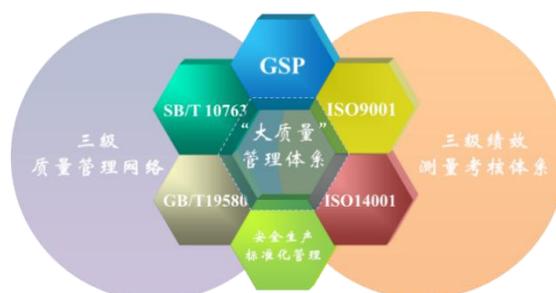
项目名称	全年实际完成（万元）
营业收入	83283.96
利润总额	5707.42

雷允上 2023 年经济目标完成情况

(2) 产品与服务

① 标准化管理

雷允上积极细化夯实基础管理工作，通过坚持“大质量”理念，强化“大安全”意识，落实综合管理等措施，保障企业转型与发展。把药品经营质量管理规范（GSP）、质量管理体系（ISO9001）、环境管理体系（ISO14001）和企业安全生产管理体系等标准化管理融为一体，建立了全覆盖、全过程的“大质量”管理体系。



一是继续贯彻“上海市质量金奖”和“上海品牌”相关要求，坚持质量环境双体系闭环管理，加强企业双体系内审，促进管理水平提升，为企业战略转型发展提供强力支撑，年内公司通过“上海品牌”和“双体系”再认证。

二是，强化质量意识，对全方位经营业务环节与过程，开展测量、分析、改进与提高的闭环管理，确保产品质量、服务质量、GSP 常态管理等稳定可控，年内通过市区两级药品监管部门对公司药品批发和零售的 GSP 日常检查和特药检查。

② 人性化服务

建立便于顾客沟通的主要渠道，积极构建便于顾客快速查询、交易、咨询、投诉的渠道(见图表)，保持良好顾客关系；建立顾客管理档案，注重保护顾客隐私及信息；建立顾客意见反馈流程(见图表)，配备专人受理热线和投诉，采用“首问责任制”，规范接待用语，及时处理顾客投诉，并给予正确解答；建立顾客投诉流程，通过电话、信件、来访接待、顾客意见簿等形式获取顾客投诉信息，确保顾客投诉解决率 100%；建立药品不良反应和应急召回制度，积极收集药品不良反应，对药监部门发现的问题药品采取快速召回措施，确保产品和服务质量安全。2023 年雷允上产品及服务质量无负面信息或报道。

目标顾客	接触渠道	接触方式
市区内医院	信息查询	电话、传真、邮件、ERP 专用端口（特殊顾客）、拜访
总代理品种医院		专人热线电话、传真、邮件、拜访
市区商业批发企业		电话、传真、邮件、拜访
市区内参茸专柜顾客		电话、传真、邮件、公司官网、拜访
商圈内顾客		药师当面查询、电话、传真、邮件、公司官网留言
社区店顾客		
医院合作店顾客		
市区内医院	交易	电话订单、传真订单、E-mail 订单、合同订单
总代理品种医院		
市区商业批发企业		
市区内参茸专柜顾客		当面交易，现金（卡）付款
商圈内顾客		
社区店顾客		

医院合作店顾客	投 诉	电话、传真、邮件、来访
市区内医院		
总代理品种医院		
市区商业批发企业		
市区内参茸专柜顾客		顾客意见簿、服务台受理、 服务热线、口头、电话、邮件
商圈内顾客		
社区店顾客		
医院合作店顾客		



③ 创新化产品

雷允上大力发展集产、供、销为一体的“大健康”全产业链，深入挖掘品牌市场潜力，保持自主品牌持续发展效能，参茸部结合市场需求变化，不断开发新品种、新规格，丰富延长产品线，促进品类多样化，年内共完成开发灵芝破壁孢子粉、新会陈皮、养生茶等新品 10 款；新增渠道 3 家。同时，公司持续开发具有中医药文化特色的“允上生活”品牌文创产品共 15 款，赋予文创产品故事和内容，助推文创产品市场规模，并成功申报 2023 年上海优选特色伴手礼。



(3) 对供应链伙伴的责任

① 责任采购、绿色采购

雷允上将履行社会责任的理念和要求全面融入企业的采购全过程中，同时确保企业的采购交易行为是负责的，将环境保护、节能减排、社会利益等因素纳入

到合同条款中签署。公司坚持推行责任采购、绿色采购，要求供应商提供的原物料、产品、包装材料等符合规定要求，并提交相关产品有害物质检测报告，确保采购产品的合法环保。

② 与上下游合作伙伴共赢

雷允上在长期经营管理过程中，讲信誉、重诚信，始终保障供应商、分包商与客户经销商合法权益，按月及时付清货款，减轻上下游合作单位资金短缺的压力，公开对供应商和经销商的政策及承诺。

在保障上下游合作伙伴合法权益的同时，雷允上还积极与各企业建立良好的战略伙伴关系，在采购、销售、投资、软实力合作、新生意模式探索等多个领域实现合作，通过集中采购，降低成本，杜绝商业腐败；通过强强联合，发挥各自优势，实现资源共享；通过携手探索资源循环利用，节约能源，推动节能减排。

③ 推动行业进步

雷允上自觉接受行业协会的监督检查，同时积极发挥国有企业的行业引导、示范作用，自觉规范行业行为，促进行业质量管理标准化的推进。公司倡导建立中药行业参茸专业委员会，组织专家研究制定行业参茸产品技术标准；建立落实行业膏方加工标准，率先制定《膏方定制技术标准》，推进行业膏方定制向科学化、规范化、集约化发展。

3、诚信责任

（1）守法诚信

雷允上在注重经营业绩的同时，秉承“用管理的语言阐述法律问题，用法律的思维解决管理问题”的宗旨，深入细致地开展了各项守法合规的建设工作。公司积极开展员工学法守法、法制宣传教育，利用 OA 知识广场板块定期发布法律知识供员工学习、参考，员工知晓率 100%。公司法务人员主动参与企业经营活动，如交易结构、交易方案的设计等，确保公司经营活动合规，增强防范和控制法律风险能力，保障企业健康稳步发展。公司倡导以诚信求生存，以诚信谋发展，在经营活动中遵守商业规则，开展公平竞争，与合作伙伴建立相互信任的关系。雷允上依法经营管理，2023 年无重大案件和违法、违纪现象，内部治安状况良好。

（2）诚信经营与服务

高层领导通过完善诚信管理体系，建立诚信建设领导小组和工作小组，落

实质量管理体系、开展质量管理体系认证、组织顾客满意度测评、实施监督检查考核等工作，加强企业诚信经营和服务管理。

① 诚信理念

雷允上积极推进质量和诚信体系建设，秉承“诚信为本、质量奠基”的祖训，制定了“依法经营、质量第一、以人为本、全程管理、追求卓越”的质量方针，坚持依法经营、诚信经营的理念，规范企业经营行为，保护消费者的合法权益。

② 诚信经营

雷允上每年与各经营部门负责人签订《目标责任书》，落实遵纪守法、诚信经营目标责任与考核。公司建立完善了重大合同审批流程，通过日常审核、参与合同谈判、规范合同范本等措施有效降低了合同管理的风险，全年重大合同审核率达到 100%，合同履约率 100%。2022-2023 年，雷允上诚信建设及实际效应居行业前列，纳税信用、财务会计信用、预算信用等级均达到 A 类，财务管理规范。

③ 诚信服务

a. 向消费者作出诚信承诺

雷允上借助零售门店 LED 屏，向社会公众发布宣传口号，在柜台上张贴《诚信经营承诺书》，向消费者郑重承诺：文明经商，保证履行各项药学服务项目、规范管理，保护消费者合法权益、真牌真品，杜绝假冒伪劣商品、规范服务，杜绝商业欺诈行为、清洁卫生，提供方便安全的购物环境，严守诚信，自觉接受政府和消费者的监督，开设投诉监督电话，接受社会公众监督。

b. 健全消费者投诉体系

雷允上严格执行、控制投诉流程，按照《质量、服务热线接待程序》规定，落实相关人员进行跟踪处理，尽快予以解决，并对投诉处理结果进行分析、改进，投诉档案作为绩效评估和持续改进的依据。

(3) 社会诚信形象

① 诚信绩效

2011 年，雷允上西区率先制定了上海市中医药行业内第一部企业《膏方定制技术标准》，雷允上西区的“膏方定制加工服务”荣获“上海品牌”认证证书，这是“上海品牌”认证中唯一一项中医药传统服务。

“驰名中外雷允上，货真价实三百年”是雷允上的真实写照，雷允上人始终坚持“诚实守信”的工作态度和经营方式，受到了上级部门、行业协会的肯定和

广大消费者的一致好评。

3、社区责任

(1) 救灾与慈善捐助

① 捐助活动

雷允上积极参与各项突发事件或赈灾救助的公益捐款活动，2023年雷允上参加“一日捐”活动以及上海慈善基金会捐助活动，主动承担国有企业的社会责任。



② 社区与志愿者服务

雷允上深刻把握企业社会责任的内涵、内容、落实机制和实践方式，使履行社会责任切实成为企业的思想自觉和行动自觉。公司始终铭记“允承祖业研歧黄，上继良工惠苍生”的责任使命，大力开展中医中药社区行、楼宇行、校园行结对帮困行等中医药文化传播和惠民服务，让中医药文化走进千家万户。积极开展“我为群众办实事”实践活动，创建“市北高新园区健康服务点”，为园区白领提供集健康咨询、健康体检、检后保健、求医问诊等为一体的全流程、全周期健康管理服务。



4、环保责任

(1) 环境管理

雷允上始终贯彻“依法经营，质量第一，以人为本，全程管理，追求卓越”的质量方针和“循规守法、预防污染、厉行节约、持续发展”的环境方针，不断识别努力方向和改进内容，坚持做好体系相关工作。2023年，公司通过了方圆

标志认证公司审核专家组的 ISO9001 质量管理体系和 ISO14001 环境管理体系双体系再认证。在公司年度管理评审工作、年度质量和环境目标统计的完整性、质量文件控制情况、环境运行的控制情况、药品验收的严密性等方面均获得了高度的肯定与评价，各项目标满足标准要求。



(1) 垃圾分类

公司全面落实习近平总书记关于普遍推行垃圾分类制度的重要指示，按照国家和市委、市政府推进垃圾分类的总体部署，把垃圾治理融入日常管理工作中。为此，公司还召开了垃圾分类推进沟通会，坚持以强化管控为核心，落实源头分类为基础，围绕“保障无害化，加强资源化，促进减量化”，统筹谋划、补齐短板，全面动员、全力以赴、全面提效，加快建立健全企业生活垃圾分类体系，切实提升企业生态文明建设水平。

(2) 低碳节能

雷允上切实贯彻“节约资源、降低能耗、精打细算、保证使用”的理念，加强企业节能管理，打造低碳绿色环境。

公司号召全体职工牢固树立节约意识，提倡在日常生活中养成节约习惯；在办公、经营和仓储等场所安装使用节能灯具；控制空调使用季节和温度设置；实行运输车辆燃油定程定量控制，降低企业能源消耗；节约每一张纸、每一度电、每一滴水等。公司还定期组织清洁

生产审核，对经营和服务过程进行抽查，找出高能耗、重污染处，提出改进措施。

(3) 环保形象

雷允上利用云学堂在线培训系统、经理例会、提示标语等方式，积极开展节能减排与环境保护培训宣传活动，提高各级节能减排管理人员的管理水平、专业能力以及全员节能环保意识，积极倡导文明、节约、绿色、低碳的生产和办公方

式，改变不良消费模式和生活习惯，杜绝浪费。雷允上新建、改建、扩建项目时，严格执行国家产业政策和节能环保标准，依照有关政策，开展环境影响评价、节能量和减排量的评估审查等工作；严格执行环境保护设施必须与主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用的“三同时”规定；严格限制高耗能、高排放项目的立项和投资。

四、未来展望

作为上海本土的国有中医药老字号企业，雷允上将积极践行初心使命和国企责任担当，为满足社会日益增长的健康服务需求，为传承中医药健康养生文化作出自己应有的贡献。在未来的发展中，雷允上公司将继续把企业社会责任视为提升竞争力和企业品质的核心要素，作为运营过程的有机组成部分和推动企业管理创新的重要动力，将社会责任管理纳入企业管理模式变革，树立负责任的老字号形象，建设负责任表率国企。我们将始终以党和国家的利益为重，坚持经济、政治和社会“三个责任”的有机统一，为社会创造物质财富的同时，关心社会建设和公益事业，主动承担企业公民义务，积极履行社会责任，努力成为中国大健康产业中比较规模和影响力、受政府信赖和大众欢迎的医药流通企业，实现企业与社会和谐发展、共同进步！

五、社会评价

1、社会荣誉

2023 年荣誉	
1	上海市五四青年奖章集体
2	上海市模范职工之家
3	上海市国资系统企业文化建设优秀案例
4	上海市首发经济引领性本土品牌
5	2023 年静安区消防安全先进集体
6	2020-2023 年度上海市厂务公开民主管理工作先进单位
7	“天士力”杯第 18 届店长技能大赛团体一等奖

2、公众反响

雷允上聘请第三方专业机构“上海质量技术咨询事务所”进行顾客满意度测评，更客观、全面收集顾客需求、建议和意见，为产品和服务的改进提供依据。下为上海质量技术咨询事务所的满意度测评报告影印件：



1.2.2.4 调查实施

调查部门及问卷回收情况表

调查部门	回收有效问卷数 (份)	线下有效问卷数		线上有效问卷数	
		问卷数 (份)	占比率(%)	问卷数 (份)	占比率(%)
零售	601	303	50.42	298	49.58
药城	474	310	65.40	164	34.60
批发	80	0	0.00	80	100.00
西区门诊部	479	319	66.60	160	33.40
合计	1634	932	57.04	702	42.96

表 1-1

回收问卷有效率达 100%。

2.1 “零售”业态受访顾客基本情况

2.1.1 “零售”业态调查样本的分布情况



图 2-1

2.1.2 “零售”业态受访顾客基本信息的分布情况

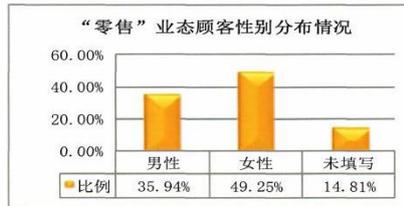


图 2-2

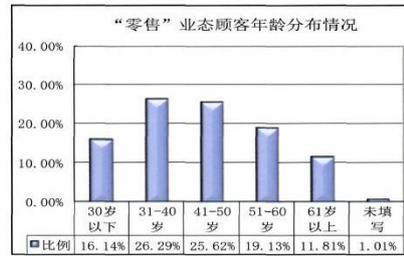


图 2-3

2.1.3 “零售门店”、“上雷参茸专柜”受访顾客基本信息的分布情况

2.1.3.1 “零售门店”受访顾客基本信息的分布情况



图 2-4

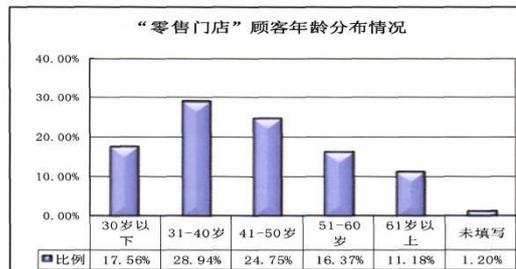


图 2-5

三、满意度调查汇总分析、改进建议

根据对第三方对批发和零售顾客满意度测评的报告进行综合分析，特向经理室提出需要重点改进的建议：

1. 在顾客意见中，有“产品品类多样性不够”、“增加参茸品种规格”等意见

【分析】鉴于人们对健康产品的需求正从被动性的“治病”走向主动性的“健康管理”，零售端市场及批发端市场对药品、中药饮片等产品的需求态势均出现大幅增长，现有的产品已经不足以满足客户更多需求，因此需要增

4/6

加产品的多样性给客户更多选择，以达成客户满意。

【改进建议】在保持原有业务稳定发展的基础上，结合市场需求，引进、开发更多品种，增加产品规格，为批发端市场提供供应保障，为零售端市场提供销售可能性。

【改进部门】参茸部、营销部、采购部

2. 在顾客意见中有“多多举办各种好的活动”、“继续发扬品牌特色服务”、“多搞些创新活动”等相关意见。

【分析】2023年后疫情时代赋予人们新的生活方式，百姓对于轻养生的了解与需求越来越普遍，希望得到更多健康服务。因此需要紧抓风口，将极具雷允上品牌特色的中医中药服务渗透到百姓身边。

【改进建议】扎实做好中医中药社区行活动，在开展好常态化社区商业活动的基础上，进一步扩大中医药特色服务进社区、进楼宇、进校园的覆盖面，增加专业服务项目与内容，以更加丰富的形式开展更多服务活动。

【改进部门】市场部、零售公司、雷允上药城

3. 在顾客意见中有“门诊科室需多开一些”、“膏方定制加工需要医师指导”等相关意见。

【分析】随着疫情的影响，2023年有门诊需求的顾客增多，人们对于后疫情时代的身体调理需求增多，西区门诊部应结合当下，对顾客的诊疗与服务质量提升，来提高顾客满意程度。

【改进建议】西区门诊部应充分重视顾客的需求，正面引导顾客的期望和消费需求，增强医生引进，加强用药及中医药特色服务知道，不断满足顾客的健康养生需求与中医诊疗需求，从而达到提升顾客质量感知的目的，最终提高顾客满意程度。

【改进部门】西区门诊部、雷允上药城

以上为我部根据第三方顾客满意度测评做出的汇总分析，希望通过有效的改进，不断提高顾客的满意度指数。

特此报告！

5/6