

益丰大药房连锁股份有限公司

2020 年度社会责任报告

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



◆关于本报告

◆报告时间范围

本报告为年度报告，时间范围是 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日，为提高报告完整性，部分数据超出上述范围。

◆报告发布日期

2021 年 4 月 28 日。

◆报告组织范围

秉承客观、规范、诚信、透明的原则，本报告详述了益丰大药房连锁股份有限公司及下属公司 2020 年度社会责任的履行情况。为便于表述及方便您的阅读，本报告采用“益丰药房”、“公司”、“我们”指代益丰大药房连锁股份有限公司。

◆报告编制依据

全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告编写指南（G4）》

中国社科院《中国企业社会责任报告编制指南（CASS-CSR4.0）》

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

上海证券交易所发布的《关于进一步完善上市公司扶贫工作信息披露的通知》。

◆报告数据说明

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

◆关于我们

◆公司概况

益丰大药房连锁股份有限公司是全国领先的大型药品零售连锁企业，创立于 2001 年 6 月，先后布局医药零售、医药批发、中药饮片生产销售、保健预防、慢病管理、医疗项目投资和医疗科技开发等大健康业态。截至 2020 年末，公司在湖南、湖北、上海、江苏、江西、浙江、广东、河北、北京等九省市拥有连锁药店 5,991 家，员工 28,655 人，公司总资产 1,294,990.08 万元，归属于母公司的股东权益 546,867.23 万元。2020 年，实现营业收入 1,314,450.24 万元，同比增长 27.91%；实现归属上市公司股东的净利润 76,827.30 万元，同比增长 41.29%。

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

公司引进了国际先进的信息管理系统（SAP/ERP）、物流管理系统（WMS）、仓库控制系统（WCS），实现了业务、财务、人力资源一体化管理，并建成了行业自动化、信息化程度最高的大型现代医药物流中心。

公司积极开拓多元化经营大健康药房新业态，从药品向保健品、健康食品、个人护理、母婴产品等健康关联的商品延伸，通过信息化会员管理系统，从小病治疗和药事服务向用药跟踪、慢病管理、保健预防等健康管理服务延伸，让顾客真正实现与健康相关联商品和服务的一站式购齐。

2013 年，公司启动了医药电商业务，建立并运营了 B2C 益丰网上药店官方商城，入驻天猫医药馆、京东商城、一号店等开设旗舰店构建多平台体系，2016 年成立电商事业群，2019 升级为新零售事业群，下设 B2C、O2O、CRM、互联网医疗、处方流转、电商技术等各新零售业务线事业部，以 CRM 和大数据为核心，互联网医疗及处方流转为创新，打造线上线下融合发展的医药新零售业务。

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

◆ 公司治理

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

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

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

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

◆ 益丰文化

使命: 让国人身心更加健康!

愿景: 成为值得信赖和托付的首选药房。

价值观:

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

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

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

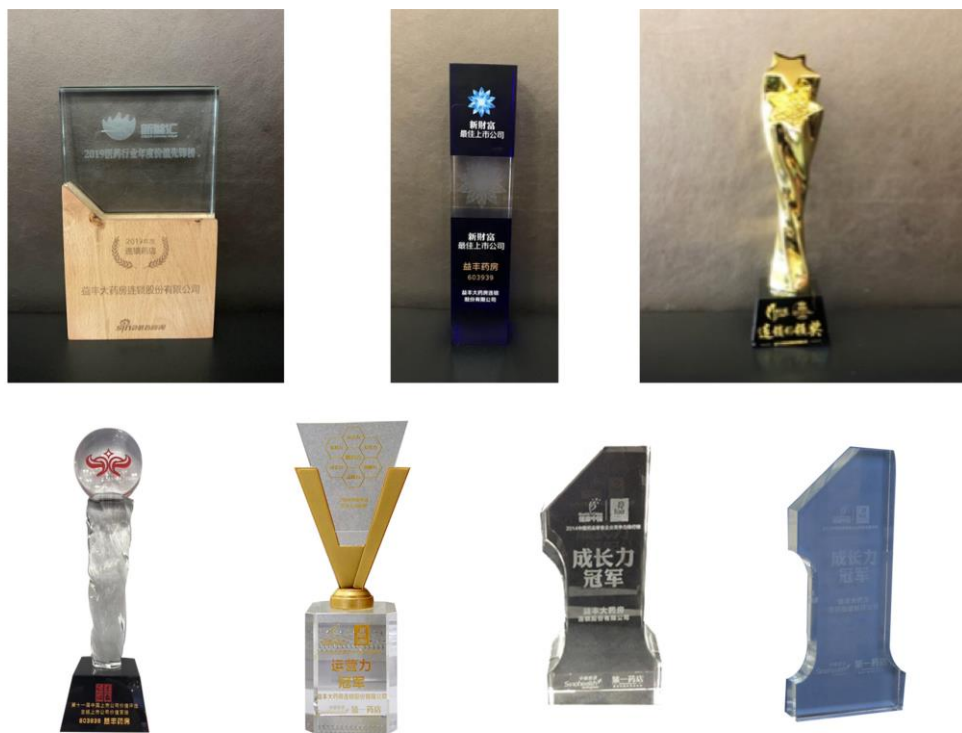
勤奋务实：一分耕耘一分收获，幸福都是奋斗出来的。

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

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

◆公司荣誉

根据《21 世纪药店报》的数据显示，公司 2014-2020 年在中国连锁药店综合实力百强榜排名前五位；根据 MDC（中国药品零售发展研究中心）数据统计，公司 2014-2020 年在中国药品零售企业综合竞争力排行榜排名前五位；根据中康咨询和《第一药店》数据显示，公司获得 2015-2017 年度中国药品零售企业竞争力排行榜运营力冠军、2017-2018 年度中国药品零售企业竞争力排行榜盈利力冠军、2019-2020 年度中国药品零售企业竞争力排行榜成长力冠军。



◆社会责任履行情况

◆股东权益保护

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

公司建立健全了《信息披露管理制度》、《股东大会议事规则》，保障了股东特别是中小股东的权益，认真履行信息披露义务，确保真实、准确、完整地披露信息，使广大投资者和潜在投资者及时了解公司的经营状况和重大事项的进展情况。2020 年度，公司发布正式公告 111 份，自上市以来，公司信息披露工作连续四年获得上海证券交易所 A 级评价。

公司建立并落实了《投资者关系管理制度》、《内幕信息知情人管理办法》、《投资者调研接待办法》等制度，设立了投资者服务热线电话（0731-89953989）、公司 IR 邮箱（ir@yfdyf.com），并在公司网站（www.yfdyf.cn）开辟了投资者关系管理专栏，秉承公开、公平的原则，以积极、主动的态度，开展投资者关系管理工作。通过现场接待、业绩说明会、电话、邮件、微信、上交所 E 互动平台等线上线下多种形式，保持与机构投资者、中小股东和潜在投资者的良好沟通，不断改善沟通效果，提升投资者关系服务水平，确保投资者及时、准确、全面的了解公司经营发展的全方位情况。

公司重视对投资者的合理回报，通过综合考虑所处行业特点、发展阶段、自身经营模式、盈利水平以及是否有重大资金支出安排等因素，保持公司利润分配政策的连续性和稳定性的同时，确保公司的可持续发展。上市 6 年来，公司累计分红达 6.89 亿元。

◆供应商、客户和消费者权益保护

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

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

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

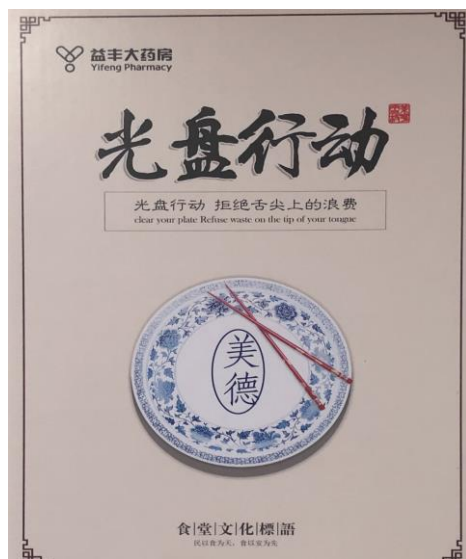
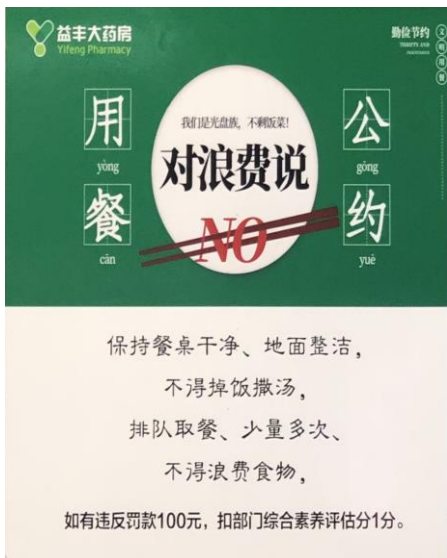
顾客第一是益丰核心价值观的总原则，是一切价值判断的最终标准，为顾客提供超值的商品和服务，为社会做出实质性贡献，是公司生存和发展的唯一方式。秉承“没有顾客的不对，只有我们的不足”的顾客服务理念，公司建立了完善的顾客满意度评估体系，通过问卷调查、消费者回访、复购率考核等多种方式评估，确保消费者的正当权益和顾客满意度的提升。

◆环境保护

公司主要从事医药零售业务，经营过程中不产生废水、废气和固体废弃物等污染物，不对社会环境造成破坏，但公司仍然积极倡导企业与环境和谐相处的可持续发展理念。

提倡“绿色办公”。公司协同办公管理系统（OA）已开通用户数超万人，内部工作流程均以电子形式流转办公文档，充分节约用纸，保护资源。同时，大力推广采用电话或视频会议的形式代替传统的现场会议，有效节约差旅成本，减少资源消耗。

严格执行节能措施。在办公场所，我们控制空调开启时间，提倡春秋两季不开空调，夏季室内空调设置不低于 26℃，冬季设置不高于 20℃，下班前半小时提早关闭空调。我们号召员工下班或不使用时，及时关闭计算机、复印机等办公电器的电源；尽可能减少用水量，定期对用水设备进行检修，杜绝“跑冒滴漏”等任何形式的浪费；在员工食堂，开展“光盘行动”，通过用餐公约，提升节约意识，杜绝粮食浪费；积极广泛开展节能宣传，提高员工节约能源资源意识，营造了崇尚节约、绿色低碳的浓厚氛围。



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



节能环保新材料在门店装修中广泛运用

◆员工关爱和权益保护

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

随着公司门店拓展和经营规模的较快发展，公司员工人数每年保持 20%左右的增长，对促进社会稳定和劳动就业做出了积极的贡献。截至报告期末，公司拥有员工总数 28,655 人，其中大学本科及以上学历占比 55%，门店一线员工占比 86%，门店一线员工中 95%以上均为医学或药学大中专毕业生。28,655 名员工的背后就是 28,655 个家庭，每一名员工工作、生活和发展的好坏，都可能影响到每一个家庭的稳定与幸福，这是公司一份沉甸甸的社会责任。

规范用工制度，落实基本保障。

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

优化工作环境，关爱员工生活。

为优化员工工作和生活环境，公司先后投资超亿元，建造公寓式管理的员工

星级宿舍和员工体育馆，开设自助餐厅食堂，为全体有需求的员工提供免费住宿和免费工作餐，让员工住得舒心，吃得放心；员工体育馆配备篮球、羽毛球、台球、乒乓球、象棋、围棋、健身器材等各类文体活动设施，



全部免费向员工开放；工作园区开设了便利店、药店等生活便利设施，为员工工作和生活提供便利，广受员工欢迎。

公司除了按规定给员工缴纳五险一金，提供免费工作餐外，制定了法定假日和年休假制度，全员提供节日福利、生日礼物等等，为了丰富员工文体生活，每年定期举办员工运动会、联欢晚会，组织员工外出旅游，极大地增强了员工的凝聚力和向心力。



打造员工培训体系，建立员工职业发展通道。

公司建立了完善的员工培训和人才梯队建设体系，通过员工培训体系，不断提升员工执业技能，通过人才梯队建设，打造员工职业发展通道，以人为本，实现公司价值和员工价值的双赢。报告期内，公司持续通过对全员服务心态、专业技能、服务标准化训练和 KPI 考核，员工执业技能持续提升。

2020 年，公司培训部门共完成 90 个新型课件的开发，涵盖服务理念、行为习惯、专业技能、药事知识等各个方面。对人才梯队建设的各岗位能力模型进行梳理，从能力模型出发就通用技能、管理技能、专业技能进行课程和训练模式的开发和设计，做到确保完整，准确覆盖。引进功能强大的绚星数字化学习平台，对线上学习平台进行迭代升级，建立标准的知识库和试题库，学习实行项目制，极大改善了员工及管理的学习方式，增加时间、空间的灵活性，员工学习自驱力不断增强。2020 年公司免费组织培训和发动了 4,300 余名员工参加国家执业药师资格考试，其中 1,009 人全科通过，公司对通过执业药师考试的员工实施奖励。执业药师资格考试提高了员工的专业水平，也为公司后续发展储备了充足的

专业人才。完善的员工培训体系和员工职业发展通道，成就员工的同时，也成就了公司，真正实现了公司价值与员工价值的双赢。



实施股权激励，共享发展成果。

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

根据相关法律法规，结合公司实际发展和企业文化建设的需求，使员工更加充分的参与和分享公司发展成果。公司从 2019 年正式启动和实施员工股权激励计划，截至 2020 年末，员工股权激励计划激励对象达 174 人，共计授予股份 280.32 万股，股权激励计划的实施，有效地建立和完善了员工与公司发展的长效利益机制，实现了员工与公司利益的高度统一。



建立“益基金”，对困难员工实施帮扶。

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

经统计，2020年，公司通过“益基金”资助特困员工30人，发放特困救助资金43万元，团结互助，扶危救困，益丰家庭文化得到彰显，团队氛围持续提升。

◆回报社会，热心公益

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

“常思汝益，德善吾丰”。多年来，公司坚持通过公益助学、送医送药下乡、抗灾救灾、关爱残疾人、福利院送温暖和举办公益赛事等活动，帮扶社会困难群体，为社会公益事业贡献力量。

2020年，公司在全员抗疫的同时，继续与全国各地高职院校合作，设立“益丰药学班”，通过各种形式的资助和支持（如：助学金、奖学金等方式），支持贫困学生完成学业，并解决其就业难题。目前，公司在全国40多所高职院校常设

“益丰药学班”55 个，每年发放助学金、奖学金等超百万元，每年培养人才 2,000 余人，为贫困学子提供资助的同时，也为企业输送了更多合格的专业人才，产生了巨大的社会效益。

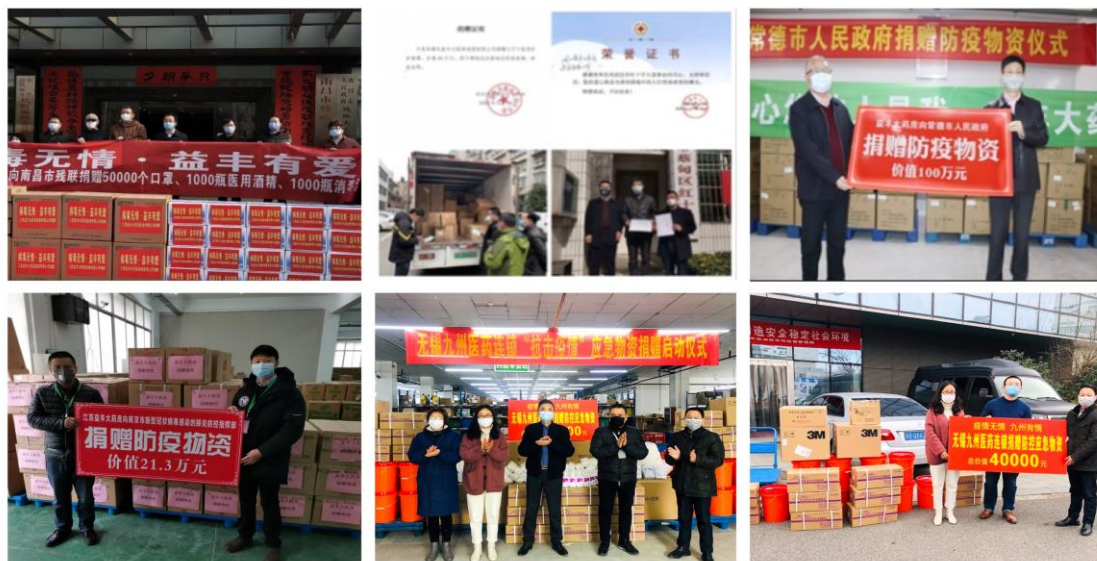


◆全员抗疫，平抑物价保供应

疫情期间，公司全体员工坚守工作一线，全国 5,000 多家门店坚持营业，向全国消费者构筑牢固的物资保障供给，不计成本，平抑物价，稳定市场。

2020 年 1 月，疫情暴发之初，公司第一时间成立了防疫保障指挥部和应急管理领导小组，公司董事长高毅先生亲自指挥，全面统筹，安排抗疫部署，以全司之力，履行“保供应、保物价、保营业”的社会承诺。

疫情防控期间，益丰药房坚守在门店一线岗位的员工 20,000 余人，物流配送及公司后台管理支持员工 4,000 余人，为确保员工工作积极性和生命安全，公司支付一线员工抗疫补贴，发放员工个人防疫物资，共计近 5,000 万元。2020 年 1 月至 5 月，公司采购并向社会平价投放防疫物资，口罩 1.82 亿个、酒精 480.5 万瓶、84 消毒液 580.6 万瓶、额温枪 20 万支。与此同时，为支持各地方政府抗击疫情，疫情期间，益丰药房累计捐赠医用防护面罩 3 万余个、医用口罩 50 万余个、酒精 15 万余瓶，总计价值 260 多万元。



疫情期间，公司全体员工坚守一线，确保全天候营业，同时，最大限度的调配防控物资，在稳定群众情绪、指导群众科学防控、确保防疫物资价格稳定等方面做出了积极贡献，先后获得“疫情防控突出贡献企业”、“抗疫先锋”等多项荣誉和社会各界的一致好评。



◆展望未来

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

2021 年是国家“十四五”战略发展规划的第一年，面向未来，秉承“顾客第一、成果导向、创新精益、勤奋务实、担责协作、成长关爱”的核心价值观，公司将继续坚定信念，保持战略定力，一方面，夯实基础，练好内功，提升企业核心竞争

力；另一方面，持续创新公司经营模式，在转型升级、提质增效的道路上，推动公司价值不断提升；与此同时，公司将承担更广泛的社会责任，并以此作为企业健康发展的综合战略，持续完善公司治理结构，不断提升治理水平，持续保障股东、客户、员工、社会等利益相关方的合法权益，持续维护和发展与各利益相关方之间的契约关系，互利共赢，共同成长。

未来，益丰药房将长期专注于医药健康产业，聚焦中南华东华北，积极拓展全国市场，通过业务模式创新，上下游渠道拓展，挖掘公司新的发展空间；通过品牌形象、专业服务、商品创新、信息物流技术创新，持续提升公司核心竞争力；践行“让国人身心更加健康”的企业使命，致力于为顾客提供超值的商品和服务，让公司成为值得顾客信赖和托付的首选药房。