

2024

环境、社会和公司治理 (ESG)报告



前言

致力健康事业
老百姓始终坚持长期主义
强化环境、社会及公司治理责任担当
大力打造科技驱动的健康服务平台
探索可持续的健康产业发展之路

一切为了老百姓
为了人民对美好生活的向往
老百姓行而不辍 履践致远!

目录

董事长致辞	02
关于本报告	03
关于老百姓大药房	04
数说 2024	06

01

可持续发展管理	08/18
ESG 管理策略	09
利益相关方沟通	11
重要性议题评估	12
可持续发展目标 (SDGs) 回应	18

02

规范公司治理	19/33
公司治理	20
合规运营	24
信息安全与隐私保护	29
党建工作	32

03

利他百姓健康	34/52
质量管控	35
专业药事	40
健康可及	43
亲情服务	48

04

驱动产业发展	53/64
数智赋能	54
降本增效	56
供应链管理	57
行业共生	61

05

共建绿色生态	65/74
环境合规管理	66
能源及资源利用	68
应对气候变化	70
绿色运营	72

06

赋能员工发展	75/89
雇佣管理	76
人才发展	79
利他员工	84
健康安全	89

07

点亮命运共同体	90/99
乡村振兴	91
公益慈善	92
健康社区	95

附录	100/110
责任绩效表	100
标准索引	104
法律法规一览表	109



董事长致辞



谢子龙 | 老百姓大药房创始人、董事长

很荣幸与大家分享老百姓大药房在环境、社会和公司治理（ESG）方面所作的努力与实践成果。2025年是老百姓大药房成立24周年，也是我们上市10周年，一路走来，我们以百姓健康为基石，坚持实业立企，不断书写历史、镌刻成长。我也不断追问自己：作为中国医药零售企业的见证者、参与者，我们究竟应以怎样的姿态持续参与时代的蓬勃进程？答案早已镌刻在企业的名字里——用“老百姓”的温度，让商业回归人性的本质。

“千县万店”计划，是我们深入县域乡镇推动健康可及的坚实步伐，覆盖全国18个省级市场的15,000余家门店让健康之光温暖城市乡村的每一个角落；AI数智赋能健康服务，是我们拥抱科技、创新服务的又一尝试，线上线下一链路信息系统及数智工具的全面应用让科技的温暖惠及更多人群。而公益组织“老百姓爱心汇”的成立与耕耘，更是我们践行社会责任的又一力证，迄今为止我们在救灾抗疫、扶贫助学、乡村振兴、社区健康等社会公益方面携手合作伙伴累计捐资捐物价值超1亿元，用实际行动诠释着企业的担当与温情。

然而，成为一家更好的企业，意味着需要我们解决更多的社会共性难题。这是一个技术狂飙的时代，也是一个价值重构的时代。当人工智能重新定义医疗，当气候变化威胁人类福祉，当城乡健康鸿沟依然存在，我们毅然选择了前行与担当。在每一次群众用药紧急时刻，我们力求“快一步”，因为生命的价值容不得丝毫延误；在每一盒药品价格背后，我们坚持“低一寸”，因为健康的权利不应该被数字所束缚；在每一寸城乡土地上，我们选择“深一尺”，因为普惠的价值需要深耕细作的力量。这些选择或许不会带来即时的回报，但我们坚信，商业文明的进步，恰恰诞生于对功利主义的超越。

老百姓大药房致力成为一家跨越世纪的企业，但这绝非简单的数字叠加。真正的“百年”，是对初心的百年坚守，是对价值的百年求索，是对矛盾的百年平衡。在“快”与“慢”之间，我们拥抱数智化浪潮，却始终恪守“慢”的智慧——慢在每一盒药品的严谨质检，慢在对每一位患者的细致关怀；在“大”与“小”之间，我们追求规模效应，但更敬畏“小”的力量——小到每一盒药品包装盒上用法用量的标识贴，小到每一次社区健康服务时老人颤抖的感谢；在“变”与“不变”之间，我们勇于变革，却始终守护“不变”的根基——不变“一切为了老百姓”的誓言，不变对生命至上的敬畏。

面对未来，我们深知前瞻性不是技术的堆砌，而是对人性需求的洞察。真正的智慧健康，应当让技术隐于服务之后，让关怀触手可及。未来，老百姓大药房也将积极运用AI技术在各个业务场景落地：延伸AI在智能问诊、慢病管理、健康监测等场景的应用；拓展DeepSeek等技术在供应链管理、营运管理、员工培训等领域的纵深应用，驱动全价值链降本增效；通过自研算法优化、第三方技术整合及头部企业战略合作，强化健康数据治理与AI模型交互能力，持续提升服务质量。

健康，是人类最朴素的向往；责任，是企业最高贵的勋章。老百姓大药房愿做一束微光，携5万余名“老百姓人”以利他之心照亮健康中国的征途，以专业之力守护万家灯火的安宁。

关于本报告

《老百姓大药房连锁股份有限公司 2024 年度环境、社会和公司治理（ESG）报告》（以下简称“本报告”）是老百姓大药房连锁股份有限公司（以下简称“老百姓大药房”、“本公司”、“集团”、“我们”）自上市以来发布的第 10 份 ESG 报告（其中 2015-2022 年度为社会责任报告，2023-2024 年度为 ESG 报告）。报告本着客观、规范、透明和全面的原则，详细披露公司 2024 年在环境、社会及公司治理领域的理念、实践和绩效。

报告范围

本报告为年度报告，每年对外披露。

本报告主体和报告期间与公司 2024 年度报告一致。报告期间从 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。为增强报告内容完整性，部分内容或阐述在时间上向前或向后适当延伸。

除特殊说明外，本报告披露范围与公司 2024 年度财务报告合并报表范围保持一致，环境绩效覆盖老百姓大药房于 2024 年全年运营的自有药房门店、医药馆、中药厂、拥有运营控制权的物流中心、员工食堂以及办公场所。

编制依据

本报告编制主要参考标准如下：

- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》（以下简称“上交所可持续发展报告指引”）
- 上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》（以下简称“上交所可持续发展报告指南”）
- 中华人民共和国财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》
- 全球可持续发展标准委员会（GSSB）《可持续发展报告标准》（GRI Standards 2021）
- 国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第 2 号 -- 气候相关披露》（IFRS S2）

我们亦将本报告与上交所可持续发展报告指引、GRI Standards 2021 进行对照，详见附录。

数据来源与信息说明

本报告所披露的各项数据与信息主要通过以下方式获得：

- 公司内部相关统计报表
- 日常梳理、总结的 ESG 实践案例
- 基于报告框架的定性与定量信息采集

本公告所披露的经营性数据均来自于公司 2024 年度报告。如无特别说明，报告中所涉及货币金额均以人民币列示。

审议程序

本报告经公司第五届董事会第九次会议审议通过并发布。

获取及回应本报告

您可以通过以下方式获取老百姓大药房更多 ESG 信息或下载本报告的电子文本：
(电子文本包括中文、英文，当两种语言文本有差异时，请以中文版本内容为准)

老百姓大药房企业官网：<https://www.lbxdrugs.com>

上海证券交易所官网：<http://www.sse.com.cn>

若需获取纸质版报告，或对本报告有任何意见或建议，您可按以下方式联系我们：

地址：湖南省长沙市开福区青竹湖路 808 号证券事务部

电话：0731-84035189

您的意见与建议，是我们持续推进可持续发展管理和实践的重要依据。

关于老百姓大药房

公司介绍

老百姓大药房（上海证券交易所主板上市公司，股票代码 603883）是中国药品零售行业头部企业，中国药品零售企业综合竞争力百强冠军、中国服务业 500 强企业、湖南省百强企业。

自 2001 年创立以来，公司现已成功开发了湖南、江苏、安徽、甘肃等 18 个省级市场，拥有门店 15,000 多家、员工近 6 万人（含加盟），2024 年营业收入 223.58 亿元、总资产约 210 亿元、纳税 9.76 亿元。

老百姓大药房深耕健康产业二十余年，始终保持战略定力，坚守“一切为了老百姓”的初心，致力为老百姓提供专业温暖的健康管理服务。近年来，公司不断突破创新，持续深化数智化转型，驱动业务高速发展；精准赋能中小连锁及单体药房，积极构建医药零售“大生态”，大力发展行业高标准的药店加盟模式、联盟模式及 DTP 专业药房、中医馆连锁等业态，推动新零售全时全域全品融合，全力打造科技驱动的健康服务平台。公司旗下现拥有老百姓健康药房（加盟）、药简单（联盟）、名裕龙行（批发）、百杏堂名医馆、丰沃达物流等子公司，形成了完整的医药产业生态圈。

在企业快速发展的同时，老百姓大药房积极投身公益事业，以点滴行动传递社会大爱与温暖。迄今为止，公司在救灾抗疫、扶贫助学、乡村振兴等社会公益方面携手合作伙伴累计捐资捐物价值超 1 亿元。公司先后被授予“为全面建成小康社会作贡献先进集体”国家殊荣、Superbrands 中国人最喜爱的品牌、十二次荣获中国药品零售企业综合竞争力百强榜冠军、联合国全球契约企业等多项荣誉。

致力健康事业，成就百年老店。面向未来，老百姓大药房将深耕健康产业，坚定打造科技驱动的健康服务平台，以更专业、更智能、更利他的服务为银发经济下的老百姓提供更对的健康生活方式，助力“健康中国”建设。

中国服务业 | 全国门店 | 2024 年营业收入
500 强 | **15,000+** 家 | **223.58** 亿元



旗下品牌

老百姓 大药房
股票代码 老百姓603883

- 老百姓 百姓缘药房
- 老百姓 万仁药房
- 老百姓 惠仁堂药房
- 老百姓 百信缘药房
- 老百姓 百姓惠药房
- 老百姓 华康药房
- 老百姓 泽源药房
- 老百姓 隆泰药房
- 老百姓 邻加医药房
- 老百姓 普泽药房
- 老百姓 海鹏药房
- 老百姓 新千秋药房
- 老百姓 三益堂药房
- 老百姓 仁德药房
- 老百姓 百汇药房
- 老百姓 人川药房
- 老百姓 济生堂药房
- 老百姓 怀仁药房

- 1 个 连锁药店加盟品牌
老百姓 健康药房
- 1 个 医药零售第三方联盟服务平台
药简单
- 1 个 对外战略合作和营销推广机构
名裕龙行
- 1 个 中医馆连锁品牌
百杏堂名医馆
- 4 个 区域性物流中心
丰沃达

企业文化

- 企业使命** 专业服务更温暖 健康常伴老百姓
- 企业愿景** 致力健康事业 成就百年老店
- 经营宗旨** 一切为了老百姓
- 核心价值观** 客户导向 简单高效 正直无私 主动担责
- 企业精神** 利他 平等 务实 创新
- 企业战略** 打造科技驱动的健康服务平台
- 社会责任观** 善待顾客 善待员工 善待合作伙伴
- 四大机制** 孵化机制 分享机制 PK 机制 风控机制
- 人才观** 奋斗为本 任人唯贤
- 学习观** 共建学习型组织 成就更好的自己
- 沟通观** 对事不对人 明辨出真知
- 九大红线**

2024 年荣誉

2024.03

西鼎会

2023-2024 年度中国药品零售卓越履约连锁企业

中国药店

2023-2024 年度中国药店价值榜百强榜

2024.04

全国总工会

全国五一劳动奖状

2024乌镇健康大会

西湖奖·医药零售数字化领军企业 20强

2024.05

CMEA医药新零售工作委员会

2023年度医药零售连锁企业“鼎星力量”



2024.06

米思会

2023-2024年度中国连锁药店综合实力百强榜
2023-2024年度中国连锁药店直营力百强榜

弗若斯特沙利文

年度最具影响力连锁品牌

证券时报

中国上市公司投资者关系管理天马奖

2024.07

中国医药商业协会

2023 年度中国药品零售企业销售总额十强
最佳创新案例、最佳惠农案例、最佳药学服务案例、特药药房示范店

德勤中国、哈佛商业评论

2024 中国卓越管理公司 (BMC)

2024.08

西普会

2024 年药品零售综合竞争力百强榜冠军
2024 中国药品零售企业竞争力-品牌力冠军
2024 年药品零售城市群竞争力十强

品牌联盟 Topbrand Union

2024 中国品牌 500 强

2024.09

中国企业联合会、中国企业家协会

2024 中国服务企业 500 强

2024.10

中国药店

2024 中国药店聚心奖

2024.12

湖南省政府

2024 三湘民营企业百强榜

第八届卓越 IR

最佳资本市场沟通奖

数说 2024

2024 ESG 关键绩效

营业收入

223.58 亿元

归母净利润

5.19 亿元

纳税

9.76 亿元

规范公司治理

股东大会 4 次审议议案 19 项

组织参与投资者交流活动 260 场

反腐败反贿赂培训员工覆盖率 100 %

信息安全培训员工覆盖率 100 %

驱动产业发展

数智赋能供应链，商品库存周转天数 94 天，同比下降 4 天

“健康药房”重点拓展 3-5 线下沉城市，加盟门店总计 5,296 家

“药简单”重点深耕 12 个省市，联盟门店总数 19,900 家
(未计入公司总门店数)

赋能员工发展

公司总人数 40,132，其中女员工占比 89.27%，中高管女性占比 47%

人均年学时 245 时，一线在职人才培养 16,313 人

年度晋升 2,649 人次

年度员工困难帮扶救助 68 人累计金额 1,555,852 元

较大及以上安全责任事故 0 项

利他百姓健康

门店总计 15,277 家，覆盖 18 个省级市场、150+ 个地级市，
地级市及以下门店占比 77%

累计建档慢病会员 1,812 万 + 人，累计服务慢病自测 9,923 万 + 人次

客服热线满意度 99%

质量管理年度累计评审供应商 1,333 家，淘汰高风险供应商 54 家

质量培训员工覆盖率 100%

共建绿色生态

全年光伏总用电量相当于可节约标煤约 624.39 吨

温室气体减排 1,821 吨二氧化碳当量

实施循环物流载具累计减少纸箱购买 11,700 吨

物流新能源车辆配送占比提升至 29%，场内电动叉车占比 100%

点亮命运共同体

携手合作伙伴累计捐赠价值超过 1 亿元

年度开展公益活动 100+ 场次

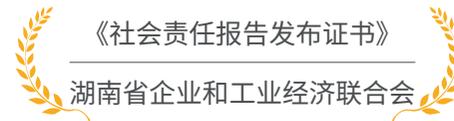
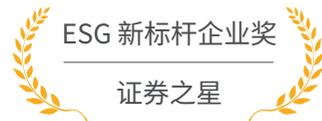
年度累计助农销售 400+ 万元

向湖南岳阳、郴州洪灾累计捐赠物资价值 37.8 万余元

加盟助力创业累计提供就业岗位 17,000+ 个

2024 ESG 认可

<p>ESG 评级机构</p> <p>2024 年评级 (以 2024 年 12 月 31 日时点)</p>	 <p>Wind ESG</p> 	 <p>中证 ESG</p>  <p>纳入中证 500ESG 领先指数</p>	 <p>商道融绿</p> 	 <p>中诚信绿金</p> 
---	--	--	--	---



01

| 可持续发展管理

本章节目录

- ESG 管理策略
- 利益相关方沟通
- 重要性议题评估
- 可持续发展目标（SDGs）回应

老百姓大药房始终坚持“一切为了老百姓”为经营宗旨，我们持续完善 ESG 治理机制，积极回应利益相关方诉求并共享发展成果，全力提升企业可持续发展能力与绩效，为创造一个有韧性、可持续的商业社会和地球生态不懈努力。



ESG 管理策略

老百姓大药房高度重视可持续发展，积极将环境、社会与治理 (ESG) 融入核心战略及日常经营之中，持续开展 ESG 治理体系建设。公司及时认识、分析和掌握国际国内可持续发展相关政策，了解 ESG 最新发展动态，判断 ESG 事宜对公司业务模式的潜在影响，初步进行可持续风险管控，以期在行业环境的变化与挑战中锚定航线、韧劲前行。

2024 年，老百姓大药房 ESG 管理战略聚焦于六大领域：规范公司治理、利他百姓健康、驱动产业发展、共建绿色生态、赋能员工发展、点亮命运共同体。



ESG 治理架构

2024 年，老百姓大药房将原董事会下设专门委员会“战略发展委员会”调整为“战略与 ESG 委员会”，在原有职责基础上增加相应 ESG 管理职责内容。根据《上市公司独立董事管理办法》等相关规定，制定《老百姓大药房连锁股份有限公司董事会战略与 ESG 委员会议事规则》（以下简称《议事规则》），为公司可持续发展行动奠定坚实基础。

截至本报告发布日，老百姓大药房已初步建立“决策层 - 管理层 - 执行层”的三级治理架构，各层级职责明晰，以保障在业务决策过程中充分考虑环境、社会及公司治理因素的潜在影响与风险及机遇，推动 ESG 融入价值链的每一个环节。

ESG 治理主体	组成	ESG 职责
决策层	 董事会	负责集团可持续发展相关重大事项进行领导、决策及监督，负责审议年度 ESG 报告。
	 战略与 ESG 委员会	负责研究集团长期发展战略和重大投资决策，以及集团 ESG 战略、愿景、目标和政策等。
管理层	 ESG 管理委员会	根据公司高级管理层组成，根据 ESG 管理战略，围绕六大领域制定 ESG 管理目标指标，同时组建治理架构，统筹并推动 ESG 项目落地实施，定期评估及向决策层汇报，不断改善促进 ESG 绩效提升。
执行层	 ESG 工作小组	按职能分工，执行并落实 ESG 相关事宜，包括重要性议题评估、与利益相关方日常沟通、执行具体 ESG 项目，参与编制 ESG 年度报告等。其中，证券事务部负责统筹年度 ESG 报告编制，把控信息披露的质量与连续性。

报告期内，老百姓大药房持续提升可持续发展治理能力。2024 年，公司高级管理人员及 ESG 执行小组人员积极参加上交所及外部 ESG 主题学习或交流；同时，公司聘请第三方专业机构对内开展专项培训，持续提升公司内部 ESG 认知及管理水平。第三方专业机构通过实地调研公司各部门及下属企业，出具 ESG 管理优化方案，对公司 ESG 工作提出建议。ESG 执行小组走访公司各部门及下属企业宣贯 ESG 理念，不断提升内部 ESG 理念认可度与执行能力。

老百姓大药房高度重视利益相关方诉求，积极参与行业协会、合作伙伴 ESG 调研或交流活动，携手利益相关方推动行业 ESG 发展。公司重视外部 ESG 评级，关注国内外 ESG 评级体系逾 20 个，ESG 执行小组通过评级机构底层数据识别企业 ESG 工作不足之处，并定期向上汇报，查漏补缺完善 ESG 管理及信息披露工作。

近年来，医药行业对 ESG 的重视程度不断提升。2024 年 7 月 16 日，中国医药商业协会主办中国零售药店创新发展论坛，老百姓大药房受邀参会，公司董事会秘书冯诗倪作《利他治愈，探索可持续的健康产业发展之路》ESG 主题演讲，分享企业 ESG 创建经验和做法。



信息报告机制及监督机制

公司建立自上而下的 ESG 监督机制，董事会负责监督各项 ESG 治理工作，包括风险审查、战略及目标制定等，主要对战略与 ESG 委员会及 ESG 管理委员会进行监督；ESG 管理委员会对 ESG 工作小组具有日常监督责任。

公司在重点关注的 ESG 六大领域科学设立绩效指标，包括但不限于商品及质量管理、客户满意、人力资本发展、信息安全等，并将这些 ESG 绩效指标与相关高管及业务负责人的绩效薪酬考核挂钩。

公司内部 ESG 信息报告机制自下而上、逐级汇报。ESG 工作小组不定期向 ESG 管理委员会汇报工作进展及公司 ESG 具体实践情况；ESG 管理委员会每年度向战略与 ESG 委员会及董事会汇报 ESG 目标及绩效达成。

老百姓大药房致力于通过发布年度 ESG 报告的形式，公开透明地向利益相关方汇报公司在环境、社会、公司治理方面的理念、实践及绩效。根据上交所最新发布的可持续发展报告指引及指南，公司基于自身情况调整新增相关议题和细分指标，持续规范报告披露的口径及提升信息披露的质量。



利益相关方沟通

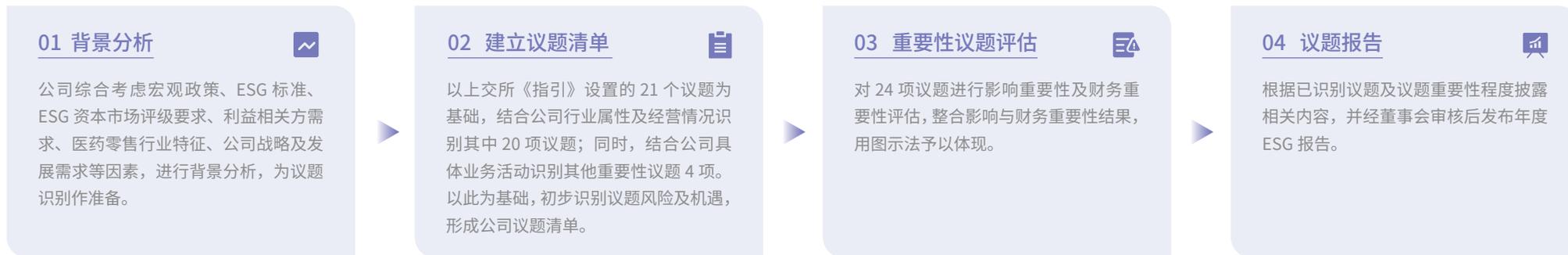
全面、有效的利益相关方沟通对于公司的业务决策和发展至关重要。老百姓大药房高度重视利益相关方，持续完善高效、多元化的沟通机制，积极倾听并及时回应包括政府及监管机构、客户、股东及投资者、顾客、员工、供应商及商业伙伴、社区及公众、自然环境在内的主要利益相关方的期望与诉求，并以此作为我们优化 ESG 管理策略与实践的重要考量。

利益相关方	期望与诉求	主要沟通渠道
政府及监管机构	<ul style="list-style-type: none"> · 合规运营 · 依法纳税 · 社会贡献 (增加就业、经济发展等) 	<ul style="list-style-type: none"> · 机构调研 · 监管考核 · 公文信息报送 · 标准操作程序实施 · 信息披露
股东及投资者	<ul style="list-style-type: none"> · 股东权益 · 投资回报 · 信息披露 · 公司治理 · ESG 管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 定期报告与公告 · 股东大会 · 路演与反路演 · 投资者调研活动 · 业绩说明会 · 投资者热线、邮箱、交流采访
顾客	<ul style="list-style-type: none"> · 产品质量与安全 · 消费者权益保护 · 顾客隐私 · 负责任营销 	<ul style="list-style-type: none"> · 门店沟通 · 400 客服热线 · 顾客满意度调研 · 公司微信小程序 · 企业官网及其他自媒体官方平台
员工	<ul style="list-style-type: none"> · 人才招聘与保留 · 劳工权益与薪酬福利 · 培训与职业发展 · 职业健康与安全 · 员工关怀 	<ul style="list-style-type: none"> · 员工代表大会及座谈会 · 内部沟通及反馈平台 · 内部举报通道 · 员工满意度调研 · 线下走访及慰问 · 员工文化活动

利益相关方	期望与诉求	主要沟通渠道
供应商及其他商业伙伴	<ul style="list-style-type: none"> · 责任采购 · 廉洁诚信 · 互利共赢 	<ul style="list-style-type: none"> · 业务招标会、研讨会 · 供应商评估与管理 · 日常交流拜访 · 生态伙伴大会 · 行业会议及活动
社区和公众	<ul style="list-style-type: none"> · 提供就业 · 健康服务 · 公益慈善 	<ul style="list-style-type: none"> · 招聘活动 · 健康服务与健康教育 · 公益慈善
自然环境	<ul style="list-style-type: none"> · 环境管理 · 气候变化 · 能源管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 内部监测评估 · 外部监管及反馈 · 绿色公益活动

重要性议题评估

议题分析流程



建立议题清单

以上交所《指引》附表“本指引议题索引表”中 21 个议题为基础，结合本公司实质情况识别 20 项议题，其中“科技伦理”议题公司暂不涉及；同时，结合公司实际情况及业务活动，识别其他重要性议题 4 项，总计 24 项议题。

公司初步分析 24 项议题的风险与机遇，结合受影响利益相关方情况汇总制成《议题清单》。未来，公司致力于不断深化对各类议题中潜在风险与机遇的辨识与监控能力，确保对相关风险实施严密管理，并主动把握每一个有利时机，推动公司的长远可持续发展。

维度	议题	受影响利益相关方	风险	机遇
环境	应对气候变化	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 极端天气事件频发（如暴雨、高温等），或影响公司药品供应链，例如运输延误、库存损坏等。 	<ul style="list-style-type: none"> 强化供应链韧性，通过优化物流网络、采用绿色运输方式，在减碳同时提升供应链效率和可靠性。
环境	污染物排放	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 污染物排放不当或面临监管处罚，造成财务损失，对自然环境产生负面影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 持续降低污染物排放，不断减少对环境的负面影响。
环境	废弃物处理	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 废弃物处理不当或面临监管处罚，造成财务损失，对自然环境产生负面影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 实施科学的废弃物处理计划，减少环境污染。

维度	议题	受影响利益相关方	风险	机遇
环境	生态系统和生物多样性保护	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 员工 顾客 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 作为医药零售企业，公司不直接从事野生动植物贸易或大规模土地开发等活动，此项风险对公司影响较小； 需关注间接风险，如上游供应商行为影响生物多样性。 	<ul style="list-style-type: none"> 员工在生态系统更好的园区中工作，可以享受更优质的自然环境，提升工作满意度与幸福感； 消费者越来越倾向于选择尊重生物多样性的产品和服务，公司主动关注生物多样性保护。
环境	环境合规管理	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 供应商及其他商业伙伴 股东及投资者 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 环境管理不当或增加运营成本；或面临监管处罚，可能引发负面舆论。 	<ul style="list-style-type: none"> 通过强化环境管理提升公司综合竞争力，降低运营成本、提升公司品牌形象。
环境	能源利用	<ul style="list-style-type: none"> 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 或面临能源利用效率低下的情况，增加公司运营成本和环境负担； 采购清洁能源或将增加采购成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 通过实施节能措施，如优化仓储和物流流程、践行绿色办公及绿色门店，降本增效。
环境	水资源利用	<ul style="list-style-type: none"> 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 或面临水资源利用效率低下的情况，增加运营成本和环境负担。 	<ul style="list-style-type: none"> 通过实施节水措施，如节水宣贯、循环用水等，节约运营成本。
环境	循环经济	<ul style="list-style-type: none"> 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 未考虑循环经济理念，公司或将大量消耗资源并产生废弃物，导致资源浪费； 引进循环技术及设备或带来额外成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 通过实施循环经济，实现资源再利用，从而降低运营成本； 提升资源利用率，减少环境污染。
社会	乡村振兴	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 员工 顾客 股东及投资者 供应商及其他商业伙伴 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 下沉市场专业人才资源相对欠缺，公司需加强人才培训及引进，或将增加公司人力成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 大力发展县域乡镇市场，有助于公司扩大市场份额，特别是在老龄化社会背景下，慢病药品需求广阔，下沉市场潜力凸显； 在乡村地区提供与城市无差别健康服务，推动健康可及、便利顾客，增加乡村就业，提升公司品牌形象。

维度	议题	受影响利益相关方	风险	机遇
社会	社会贡献	<ul style="list-style-type: none"> · 供应商及其他商业伙伴 · 社区与公众 · 员工 · 顾客 	<ul style="list-style-type: none"> · 缺乏社会贡献或将影响企业声誉与形象； · 参与慈善捐赠等或将带来额外的财务成本与人力成本； · 与不良慈善组织或项目合作，或因对方负面行为而牵连到公司，导致声誉受损。 	<ul style="list-style-type: none"> · 积极参与公益慈善、志愿活动，提升公司品牌形象，增强消费者和员工的认同感； · 借助公益项目扩大社会影响力，提高品牌知名度，吸引更多潜在合作伙伴。
社会	创新驱动	<ul style="list-style-type: none"> · 员工 · 顾客 · 供应商及其他商业伙伴 · 股东及投资者 	<ul style="list-style-type: none"> · 若技术迭代不及时，公司经营或面临效率低下的风险； · 数智转型过程中，或面临技术整合难度大、兼容性问题等挑战； · 数智化转型需投入一定资金，增加财务成本。 	<ul style="list-style-type: none"> · 数智化投入可以帮助公司收集和分析大量数据，为管理层提供更全面、准确的决策支持； · 科技驱动业务全面升级，优化公司营采商销流程，提升公司经营质量； · 数智化应用为顾客带来更多创新服务，强化公司竞争优势。
社会	供应链安全	<ul style="list-style-type: none"> · 供应商及其他商业伙伴 · 股东及投资者 	<ul style="list-style-type: none"> · 供应商可能违反环境保护法规、劳工权益保护规定等，给公司带来法律风险、供应链中断的风险； · 上游供应商对药品原材料、制造工艺管控不严，可能造成产品质量问题； · 对供应链开展赋能（如培训）或将带来额外财务成本与人力成本。 	<ul style="list-style-type: none"> · 通过建立严格的供应商准入与考核机制，筛选符合 ESG 标准的优质供应商，降低风险； · 强化供应链韧性，建立更透明的供应链体系及多元化供应商矩阵，减少中断风险。
社会	行业共生	<ul style="list-style-type: none"> · 供应商及其他商业伙伴 · 政府及监管机构 	<ul style="list-style-type: none"> · 与商业伙伴关系恶化或将导致合作机会的流失； · 加盟商、联盟商自身经营风险可能会影响公司声誉，影响公司商业正常运行； · 行业监管趋严，或将增加企业合规运营成本； · 市场竞争加剧，企业运营成本增加。 	<ul style="list-style-type: none"> · 践行利他企业文化，构建良好的商业合作关系，有助于提升公司商业表现，提升公司在行业中的影响力； · 建立统一的加盟、联盟业务管理标准，提升合作伙伴的经营合规性；持续开展赋能，携手合作伙伴共同成长； · 联合行业从业者，积极推动行业标准制定、全产业链联动，维护行业良性发展。
社会	平等对待中小企业	<ul style="list-style-type: none"> · 供应商及其他商业伙伴 · 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> · 不平等对待中小企业可能引发公众负面评价； · 由于中小企业规模较小、资金实力有限，或面临经营不稳定和财务困难的问题，可能导致合作过程中无法按时履约等风险。 	<ul style="list-style-type: none"> · 通过平等对待中小企业，公司可以建立更多元的供应链体系，提高供应链的灵活性和响应速度； · 为同行业的中小企业提供技术、市场等多方面支持，帮助其创新及发展，推动行业共生共荣。

维度	议题	受影响利益相关方	风险	机遇
社会	产品和服务安全与质量	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 顾客 供应商及其他商业伙伴 股东及投资者 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 若产品与服务存在安全或质量问题，或将面临监管处罚、消费者纠纷等风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 坚持全过程高标准质量管控，提升消费者的信任度和忠诚度，吸引更多潜在顾客，扩大市场份额。
社会	数据安全与用户隐私保护	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 员工 顾客 股东及投资者 供应商及其他商业伙伴 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 若顾客、员工、供应商信息管理不善，导致个人隐私泄露，蒙受损失，公司或面临法律纠纷； 商业机密数据泄露将对公司核心竞争力产生不利影响； 数据泄露可能引发消费者对公司的信任危机，影响公司业务发展。 	<ul style="list-style-type: none"> 重视保护个人数据和用户隐私，完善网络安全管理体系及运营机制，提升利益相关方信任度； 深化数据治理，提高数据质量，便于公司持续推进数智化转型发展。
社会	员工	<ul style="list-style-type: none"> 员工 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 若违背人权与劳工权益或将带来合规风险，影响企业声誉与形象； 若员工权益缺乏保障或低于市场同等水平，或将带来员工流失风险可能无法有效引进人才，影响公司长期稳定发展； 职业健康与安全事故将对员工造成直接负面影响；违反相关法律法规或给公司造成罚款等财务损失，影响公司声誉与形象；保障职业健康与安全或将带来额外财务成本。 	<ul style="list-style-type: none"> 构建和谐劳动关系有助于提升公司凝聚力和向心力，增强员工的归属感和责任感，从而推动公司韧进未来； 优化薪酬福利体系、提供职业发展机会、改善工作环境等措施，提升员工的满意度和忠诚度； 倡导传递“利他文化”，提升员工岗位认同感和价值感。
可持续发展相关治理	尽职调查	<ul style="list-style-type: none"> 股东及投资者 	<ul style="list-style-type: none"> 若对可持续发展相关负面影响和风险尽职调查不充分，应对举措不及时，或将影响公司的日常经营活动以及长远的发展进程。 	<ul style="list-style-type: none"> 深入进行可持续发展相关负面影响与风险的尽职调查，有效预防潜在风险，提前规划布局，积极探索并把握可持续发展机遇。
可持续发展相关治理	利益相关方沟通	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 员工 顾客 供应商及其他商业伙伴 股东及投资者 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 若公司与投资者沟通不充分，或导致投资者无法准确评估企业的投资价值； 缺乏有效的沟通机制，或导致公司无法及时回应利益相关方的关切和诉求，造成利益相关方不信任感。 	<ul style="list-style-type: none"> 通过公司公告、定期报告、实地调研、投资者交流日等多样化渠道开展投资者关系管理工作，吸引长期价值投资者； 通过与顾客沟通，利用专业药学服务能力，帮助其少花钱买对药； 通过与合作伙伴交流掌握市场动态等，提高市场竞争力； 建立利益相关方沟通机制，通过高频次、高质量沟通，打造公司良性长久发展的基石。

维度	议题	受影响利益相关方	风险	机遇
可持续发展相关治理	反商业贿赂及反贪污	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 员工 顾客 供应商及其他商业伙伴 股东及投资者 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 若涉及商业贿赂及贪污行为，公司员工或公司可能面临法律诉讼风险。 	<ul style="list-style-type: none"> 坚守九大红线，持续加强反商业贿赂和反贪污工作，树立诚信、公正的品牌形象，提升消费者的信任度和忠诚度。
可持续发展相关治理	反不正当竞争	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 顾客 供应商及其他商业伙伴 股东及投资者 社区与公众 	<ul style="list-style-type: none"> 若市场存在不正当竞争行为，如虚假宣传、商业诋毁等，可能扰乱市场秩序，或导致公司遭受非公平竞争； 若公司未能严格遵守反不正当竞争法律法规，或面临法律处罚，影响消费者信任度。 	<ul style="list-style-type: none"> 遵守反不正当竞争法律法规，树立诚信、公正的品牌形象，提升消费者的信任度和忠诚度； 坚决打击不正当竞争行为，消除市场中的不公平竞争障碍。
管治	公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 政府及监管机构 股东及投资者 	<ul style="list-style-type: none"> 如存在较大及以上的公司治理漏洞，将影响公司决策及正常商业运作，或遭受监管处罚。 	<ul style="list-style-type: none"> 完善的公司治理有助于公司建立科学完善的决策体系，保障公司长久稳健运营。
管治	合规运营	<ul style="list-style-type: none"> 员工 顾客 供应商及其他商业伙伴 股东及投资者 	<ul style="list-style-type: none"> 不完善的风险管理或将降低公司整体风险应对能力，造成财产损失、法律问题和声誉风险等多项负面影响。 	<ul style="list-style-type: none"> 良好的合规体系，或将有助于公司在行业集中度提升中捕获更多商业机会； 健全的风险管理体系或将有效提升公司在风险环境中的发展韧性。
管治	党建工作	<ul style="list-style-type: none"> 社区及公众 	<ul style="list-style-type: none"> 如不能从严治党，可能会影响组织绩效。 	<ul style="list-style-type: none"> 党建工作与企业生产经营有机结合，可以促进企业管理水平的提高，助力企业经营发展。

重要性议题评估

01 影响重要性评估

通过利益相关方互动访谈、问卷调查等方式，评估各项 ESG 议题影响的规模、范围、不可补救性和可能性；并经由内部战略与 ESG 管理委员会、ESG 工作小组对议题影响重要性综合打分，形成影响重要性评估结论。

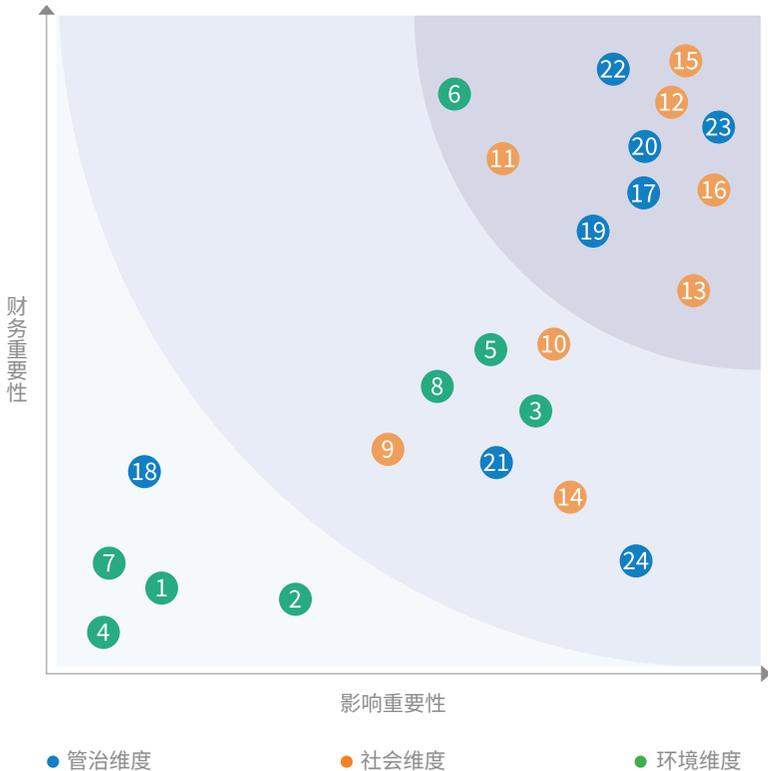
02 财务重要性评估

内部财务部门专家判断可能影响公司业务运营、财务状况、经营成果、现金流等的风险和机遇，从各项议题风险和机遇发生的可能性、财务影响的程度出发，判断各议题的财务重要性并进行综合打分，形成财务重要性评估结论。最终评估结果经由公司财务总监、董事会秘书、战略与 ESG 管理委员会等陆续审核并一致确认。

03 双重重要性评估

公司整合影响重要性评估结论以及财务重要性评估结论，识别、绘制出本年度重要议题矩阵，并经由战略与 ESG 委员会审批，作为公司年度 ESG 重点工作方向。

重要议题矩阵



编号	议题
1	应对气候变化
2	污染物排放
3	废弃物处理
4	生态系统和生物多样性保护
5	环境合规管理
6	能源利用
7	水资源利用
8	循环经济
9	乡村振兴
10	社会贡献
11	创新驱动
12	供应链安全
13	行业共生
14	平等对待中小企业
15	产品和服务安全与质量
16	数据安全与客户隐私保护
17	员工
18	尽职调查
19	利益相关方沟通
20	反商业贿赂及反贪污
21	反不正当竞争
22	公司治理
23	合规运营
24	党建工作

议题分类	类别	议题名称
重要	社会	产品和服务安全与质量
	管治	公司治理
	管治	合规运营
	管治	反商业贿赂及反贪污
	社会	数据安全与客户隐私保护
	社会	供应链安全
	社会	员工
	社会	创新驱动
	管治	利益相关方沟通
	环境	能源利用
社会	行业共生	
中度	环境	环境合规管理
	环境	废弃物处理
	管治	反不正当竞争
	管治	党建工作
	社会	社会贡献
	社会	乡村振兴
	环境	循环经济
	社会	平等对待中小企业
一般	管治	尽职调查
	环境	应对气候变化
	环境	污染物排放
	环境	水资源利用
	环境	生态系统和生物多样性保护

可持续发展目标 (SDGs) 回应



无贫穷

对应章节 对应举措

- 利他百姓健康
- 驱动产业发展
- 点亮命运共同体
- 将优质医药惠及乡镇偏远地区
- 发展加盟、联盟业务，助力个体创业、赋能单体及中小连锁药房提质增效
- 助力乡村振兴，开展慈善捐赠



良好健康与福祉

对应章节 对应举措

- 利他百姓健康
- 赋能员工发展
- 共建绿色生态
- 点亮命运共同体
- 质量管控，提供质优的商品和服务
- 专业药事服务、慢病管理、病种关爱，促进健康可及
- 完善薪酬福利，关注员工健康与安全
- 绿色运营，提供绿色的工作和消费环境



优质教育

对应章节 对应举措

- 赋能员工发展
- 点亮命运共同体
- 为员工提供丰富的培训和学习
- 实施员工子女高考激励计划
- 开展慈善助学
- 开展各类健康科普及患教活动



性别平等

对应章节 对应举措

- 赋能员工发展
- 杜绝职场性别歧视
- 重视女性力量
- 尊重并保障员工生育权益



清洁饮水和卫生设施

对应章节 对应举措

- 共建绿色生态
- 规范水资源使用，倡导节约用水
- 合规排放污水废水，防止水污染



经济适用的清洁能源

对应章节 对应举措

- 共建绿色生态
- 优化资源使用与管理
- 园区建筑物屋顶使用光伏发电，提升清洁能源的使用



体面的工作和经济增长

对应章节 对应举措

- 赋能员工发展
- 驱动产业发展
- 点亮命运共同体
- 多元化招聘
- 保护劳工权益，完善员工薪酬福利
- 实施人员晋升、保留与激励
- 推动区域社会经济发展



减少不平等

对应章节 对应举措

- 规范公司治理
- 赋能员工发展
- 驱动产业发展
- 公平竞争，维护市场经济秩序
- 平等对待中小企业
- 设立调查举报体系
- 反对一切形式的歧视
- 促进多元化与平等发展



负责任消费和生产

对应章节 对应举措

- 利他百姓健康
- 驱动产业发展
- 严格的质量管控
- 绿色、数智化供应链管理
- 重视顾客对商品、服务的反馈



陆地生物

对应章节 对应举措

- 共建绿色生态
- 积极响应“减塑”，减少塑料袋使用
- 园区建设中保护生物多样性



产业、创新和基础设施

对应章节 对应举措

- 驱动产业发展
- 建设或升级区域物流中心
- 持续提升供应链管理水准
- 构建覆盖 18 个省、150 个地级市的优质药品供应网络
- 构建行业大生态，推动行业共赢



可持续城市和社区

对应章节 对应举措

- 共建绿色生态
- 利他百姓健康
- 点亮命运共同体
- 规范废弃物排放，开展绿色物流
- 倡导绿色办公、绿色消费
- 15,000+ 家门店成为社区健康服务站
- 门店无障碍设施及服务
- 针对遭受自然灾害的群体开展救助关怀



气候行动

对应章节 对应举措

- 共建绿色生态
- 分析气候风险与机遇，采取相关的减碳和适应措施
- 持续推进全价值链绿色行动（绿色物流、绿色运营等）



和平正义和强大机构

对应章节 对应举措

- 规范公司治理
- 建立健全有效、负责的管理架构，持续完善公司治理
- 全面推进企业法治建设
- 践行商业道德，加强反腐败合规管理

02

| 规范公司治理

本章节目录

- 公司治理
- 合规运营
- 信息安全与隐私保护
- 党建工作

良好的公司治理是企业长久稳健发展的基石，也是全面防范风险的基本前提。公司严格遵守业务运营所在地及相关机构的法律法规和监管要求，恪守商业道德，持续提升公司治理水平，与利益相关方一起打造公正、廉洁的商业环境，与股东及投资者共享发展成果。

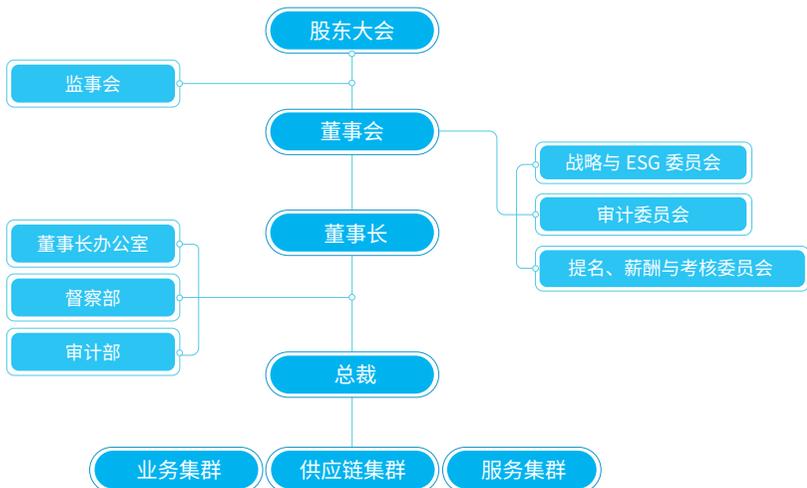
本章节回应 SDGs



公司治理

公司建立了由公司股东大会、董事会、监事会及高级管理层构成的权责明确、运转协调、制衡有效的公司治理结构，严格遵照《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》《公司章程》的法律法规及要求规范运作，推动企业价值持续增长。

治理架构



2024年度股东大会。

公司股东大会

公司股东大会享有法律法规和《公司章程》规定的决策权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权。2024年公司召开股东大会4次，审议议案19项，会上采取现场投票与网络投票相结合的方式，充分探讨并表决通过各项议案，保障所有股东享有平等地位，切实维护全体股东特别是中小股东的利益。

公司监事会

公司监事会对股东大会负责，依法行使检查公司财务，对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督等职权。除此之外，还通过组织对子公司的巡视，加强对各子公司的业务监督，维护公司、股东和员工的利益。公司第五届监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1名，女性监事1名。2024年，公司召开监事会会议6次，审议议案24项。

公司董事会

公司董事会对股东大会负责，除董事长外，其余董事不担任公司管理层职务，实现治理层和管理层相分离。公司第五届董事会由9名董事组成，其中女性董事1名。2024年公司召开董事会会议7次，审议议案52项。董事会下设战略与ESG委员会、审计委员会、提名薪酬与考核委员会三个专业委员会，2024年专业委员会共召开10次会议，审议议案26项。

公司管理层

公司管理层负责公司的经营管理工作，组织实施董事会决议、公司年度计划和投资方案，制订公司的具体规章，以及《公司章程》或董事会授予的其他职权等。2024年公司法定高管10人，其中女性高管4名，保障公司高效平稳发展。



2024年度数据

董事会建设

董事会独立性

公司高度重视董事会运作的独立性，实现了职务独立、关系独立和决策独立。

职务独立

董事会成员总9人，其中7人为外部董事（指除董事职务外在公司不兼任其他职务的人员，包括独立董事、股东单位派出董事等），占比77.78%。

关系独立

根据《独立董事工作制度》，独立董事与公司及其主要股东不存在可能妨碍其进行独立客观判断的关系，确保独立董事以客观态度履行其职责。

决策独立

公司设有3名独立董事，独立董事在股东大会、董事会上对关联交易等重大事项发表独立意见，坚持独立性原则，充分发挥其独立判断与专业指导作用，维护公司和全体股东的合法权益。

董事会多元性 & 专业性

公司着力构建多元、专业的董事团队，注重董事会在性别、文化及教育背景、专业技能和其他方面的多元化，确保董事会决策的科学性。公司现有9名董事，包括独立董事3名，女性董事1名。公司董事会成员均拥有丰富的职业背景及多元专业技能，覆盖医药商业、金融投资、法律、会计、数字化、零售、管理等领域。

董事会董事 **9**名 | 独立董事 **3**名 | 女性董事 **1**名



注：以上数据为第五届董事会成员构成，在2024年期间履职

董事会专门委员会	委员会组成人员	委员会职权	报告期履职
战略与 ESG 委员会	谢子龙先生、郑嘉齐先生、武连峰先生 3 名董事组成，独立董事参与，董事长谢子龙先生为召集人。	主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策、公司 ESG 战略、愿景、目标及政策等进行研究并提出建议。	2024 年召开 2 次会议，审议公司 ESG 报告、变更募集资金用途等 2 项议案。
提名、薪酬与考核委员会	武连峰先生、谢嘉祺女士、任明川先生 3 名董事组成，其中武连峰先生为召集人。独立董事过半数且担任召集人。	主要负责拟定董事、高级管理人员的选择标准和程序，对董事、高级管理人员人选及其任职资格进行遴选、审核，制定董事、高级管理人员的考核标准并进行考核，制定、审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。	2024 年召开 4 次会议，审议董事会换届选举、董监高薪酬、限制性股票回购及注销等 8 项议案。
审计委员会	任明川先生、李甄先生、谢子期先生 3 名董事组成，其中任明川先生为召集人。独立董事过半数且会计专业人士担任召集人。	主要负责审核公司财务信息及其披露、监督及评估内外部审计工作和内部控制。	2024 年召开 4 次会议，审议定期报告、募集资金使用、授信、担保、聘任财务总监及会计事务所等 16 项议案。

董事会有效性

公司重视董事会运作的有效性。公司董事会严格按照《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》等法律法规和公司《公司章程》《董事会议事规则》的规定和要求，勤勉尽责、积极履职，贯彻执行股东大会各项决议。2024 年董事会成员在董事会会议上的平均出席率达到 100%，董事会下设专业委员会委员在专业委员会会议的出席率达到 100%。公司独立董事每年进行自我评估、汇报并对外披露年度《独立董事履职报告》，该报告涵盖其出席会议情况、现场工作的时间及内容等。

公司持续关注董事任期，高度重视董事会的稳定性，同时不断吸纳新任董事，丰富董事会决策维度，推动企业实现更加稳健、高效、可持续的发展。截至 2024 年 12 月 31 日，公司董事会成员的平均任职年限为 3.97 年。

董事会能力建设

公司董事会成员积极参与公司经营重点项目、门店实地调研及各类合规培训，包括数字化、商品、财务项目，推进公司战略落地；参与国家政策、证券市场法律法规、运作机制、公司制度、环境与社会相关议题培训，切实提升董事会成员合规意识和履职能力。

2024 年，公司重点组织董事参加上海证券交易所、湖南证监局及中国上市公司协会举办的反舞弊培训、独立董事相关培训。同时，修订《公司章程》《独立董事工作制度》等制度，响应证监会要求，推动上市公司独立董事制度改革落地。

资本市场回应

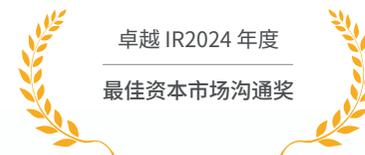
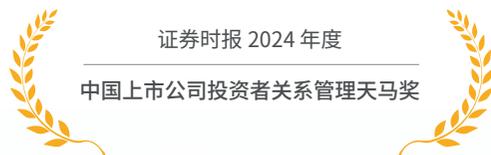
信息披露合规

公司严格按照《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》等相关规定积极履行信息披露义务，开展信息披露工作，规范信息披露标准和上报流程，秉承“真实、准确、完整、及时、公平”的原则，向投资者展现公司的经营理念和成果，切实保障投资者合法权益。

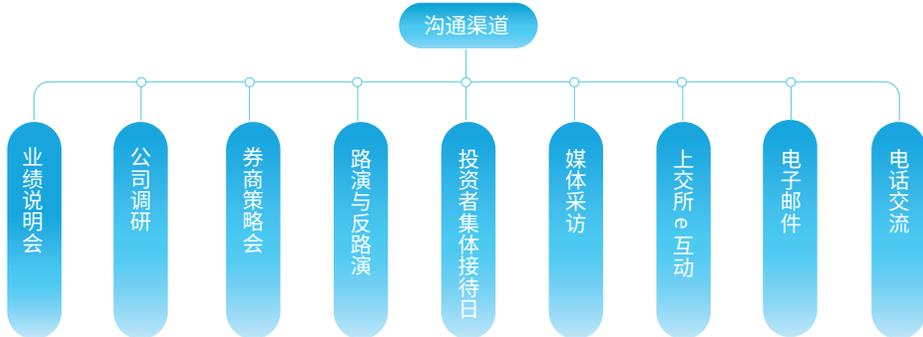
2024 年，公司共发布公告及相关文件 154 篇，并在定期报告增加经营情况说明等，通过更规范透明的信息披露让投资者真实了解公司发展情况。为加强定期报告的可读性，公司对每期定期报告发布“一图读懂”或视频，主动发文全面解读重大公告，全年主流媒体源发正面报道约 850 篇次（不含转载）。



2024 年度数据



投资者交流多元化



公司高度重视与投资者的沟通交流，以积极主动的态度开展投资者关系管理工作，保障机构投资者、个人投资者、中小股东和潜在投资者的知情权等合法权益。公司通过多渠道加强与投资者的沟通交流，帮助投资者更清晰、便捷了解公司情况，认真听取反馈及建议，反哺公司日常经营。

2024年，公司累计进行机构投资者交流活动260场，共覆盖机构投资者1,831位；召开业绩说明会3场，举行定期报告电话解读会3场；回复上交所e互动提问20个，回复率100%；接听投资者来电524个，在遵守信息披露规则的前提下，为投资者答疑解惑。报告期内，公司积极参与上海证券交易所、湖南证券业协会和华鑫证券开展的“我是股东”中小股东走进老百姓活动，参加2024年湖南辖区上市公司投资者网上集体接待日活动，与投资者进行深入交流，持续构建友好、透明、活跃的投资者关系。



2024年9月，上交所“我是股东”活动走进老百姓大药房。

投资者回报稳健

公司践行“以投资者为本”的发展理念，致力于建立科学、持续、稳定的分红回报机制，持续落实新国九条和上交所“提质增效重回报”行动方案，积极回报股东，与投资者共享经营成果。自2015年上市以来，公司累计现金分红20.69亿元（含2024年预案），为IPO募集资金净额的205%。

2024年公司首次进行中期分红，共派发现金红利总额2.51亿元，占2024年上半年归母净利润的50.01%。同时，公司于报告期内发布《未来三年（2024年-2026年）股东回报规划》，在符合条件且保证正常经营情况下，2024年-2026年每年以现金方式分配的利润最低应达到当年归母净利润的50%。

年份	总股本（股）	利润分配方案（含税）	派发现金（元）	转增股（股）
2015年	267,000,000	每股派送现金红利0.3元	80,100,000	——
2016年	267,000,000	每股派发现金红利0.30元	80,100,000	——
2017年	284,945,266	每股派发现金红利1元	284,945,266	——
2018年	286,556,365	每股派发现金红利0.5元	143,278,182.50	——
2019年	291,951,495	每股转增0.4股，派发现金红利0.42元	122,619,627.90	116,780,598
2020年	408,673,661	每股派送现金红利0.35元	143,035,781.35	——
2021年	447,957,309	每股转增0.3股，派发现金股利人民币0.5元	223,978,654.50	134,387,193
2022年	584,806,902	每股派发现金红利0.5元	292,403,451.00	——
2023年	584,793,211	每股转增0.30股，每股派发现金红利0.66元	385,963,519.26	175,437,963
2024年中期	760,231,174	每股派发现金红利0.3307元	251,408,449.24	——
2024年(预案)	760,095,613	每股派发现金红利0.08元	60,807,649.04	——
合计	——	——	2,068,640,580.79	426,605,754

合规运营

风险与内控管理

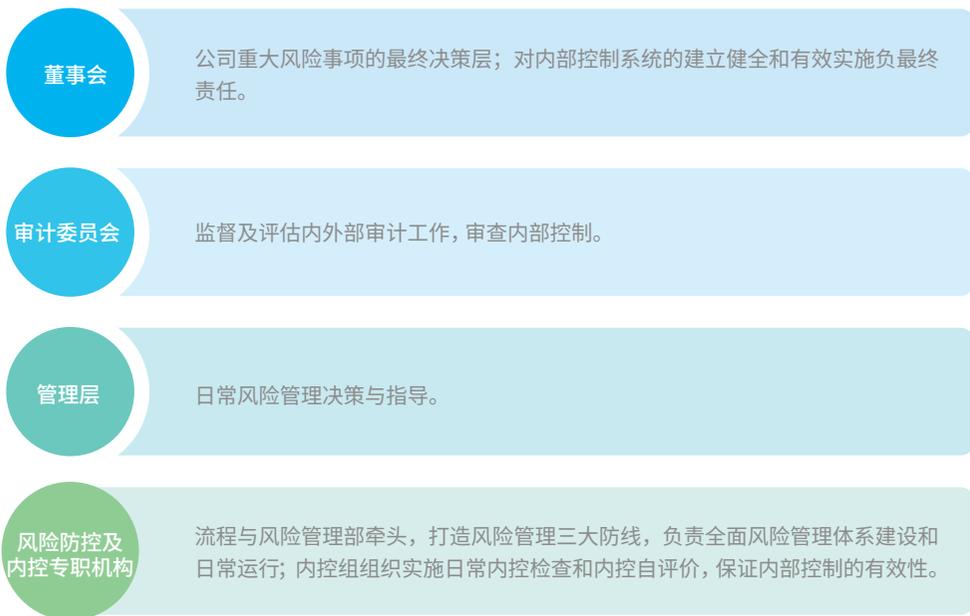
在复杂多变的市场环境中，稳固的风险防线是公司行稳致远的基石。我们持续建立并完善风险与内控体系，全面强化风险预警与防控能力，为公司可持续发展构筑安全屏障。我们不断完善内部流程管控，确保每项业务活动均在法律法规和公司内部政策制度框架内有序开展。

风险防控与内控

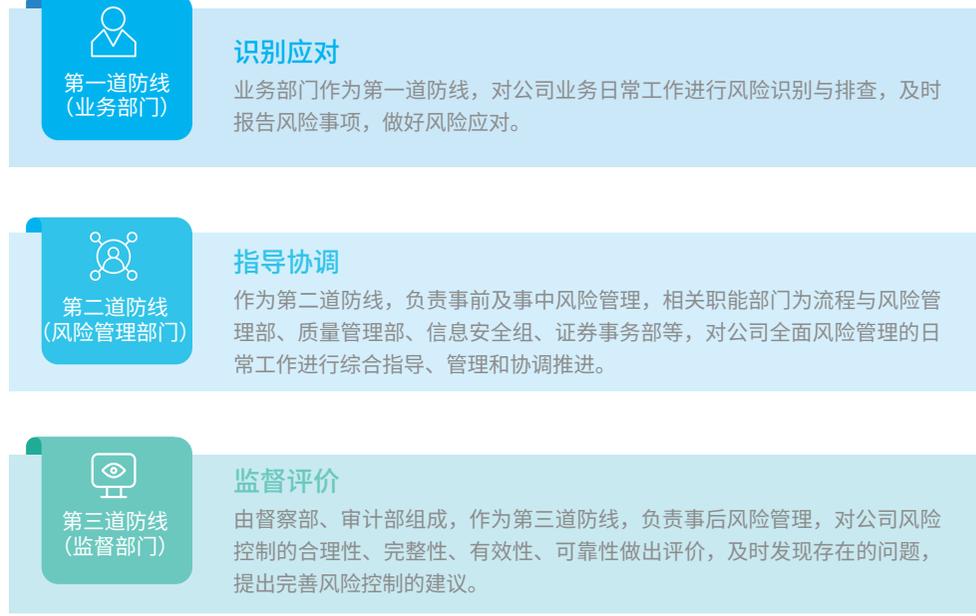
公司建立并持续优化风险防控及内控架构，制定并发布《全面风险管理黄皮书》《全面风险管理工作章程》《集团风险合规底线管理规范》，不断完善风险管理制度体系，筑牢风险管控防线。同时，公司从内控风险及管理目标出发，建立涵盖经营活动中所有业务环节的内部控制制度，包括但不限于社会责任、发展战略、人力资源、组织架构、资金活动、采购业务、研究与开发等。

2024年，公司持续优化风险管理三大防线，提高组织协同效率及风险处置能力。公司建立覆盖风险管理第二道防线（法律合规、内控、质量、信息安全等领域）和第三道防线（督察、审计等领域）的大风控协同机制，适当引入第一道防线业务部门加入，定期共享风险信息与风险管理工作计划，研讨风险管理策略及应对方案，定期跟进应对方案落地进展，提升协作“紧密度”；并不断探索风险管理三道防线协同治理问题的改进方式，设定改进目标，基于全局视角健全公司风险管控流程、系统、机制，持续推进闭环管理。

风险防控及内控架构



风险管理三大防线



风险分级管理

公司运行风险事项分级管理机制，对风险事项进行等级研判，能够更精准高效应对和处理各类风险事宜。公司打造并运用各项风险管理工具。截至本报告发布日，公司已建立六大业务板块风险合规底线清单，基于各大业务板块具体情况明晰风险红线，强化员工底线意识；基于内控循环建立风险矩阵及风险水平评估标准，并在资金管理等重点领域试点运用，提升风险识别能力；建立风险事项管理库，定期收集与报告风险信息，复盘历史数据、分析共性问题，帮助业务部门提升风险管理能力。



2024 年度数据

流程管理

公司结合行业价值链及自身业务实际，业已发布《老百姓流程框架》《集团流程管理规范》《集团制度管理规范》《集团流程运营管理办法》。2024 年，公司持续迭代流程管理制度体系，不断优化流程管理工作，完成 15 个核心价值链 L1-L3 级流程的梳理，开展多个业务域流程优化项目，持续提升流程成熟度，提高业务协同效率，同时，公司积极推进流程审计项目，建立并试行流程审计管理机制，强化流程合规性、透明度。



2024 年度数据

审计监察

老百姓大药房依据《公司督察审计章程》条例，由集团督察部、审计部独立开展内部审计监察工作，行使内部监督权，发挥内部督察审计在强化内部控制、改善经营管理、提高经济效益中的促进和保障作用，为公司稳健可持续发展奠定坚实基础。集团督察部、审计部在履行职责时，在董事长及其授权者的直接领导下开展工作，保障业务的独立性。

2024 年，集团督察部、审计部依据年度督审计划对业务板块开展工作，包括但不限于采购、财务、工程、营运、行政等。同时，公司通过不定时抽检及月度专项全区域抽检、门店监控监督等方式，对门店进行全方位的督察，直营门店督察审计覆盖率 100%。

公司鼓励员工及相关方举报任何违反商业道德标准或法律法规的不当行为，收到投诉并判定受理后，督察部将联合相关部门严格调查上报，立项形成督察报告。公司设立了《员工奖惩制度》《全体员工九大红线惩戒实施细则》制度，依据内部规章制度对涉事内部员工进行惩处。



2024 年度数据



合规管理

依法治企

公司高度重视“依法治企”，遵守法律法规，将其作为企业发展的基石和行为准绳，确保企业经营的合法性。公司充分发挥法律保障作用，通过法律手段维护公司及相关方的合法权益，同时进一步健全完善法律风险防控机制，强化员工法律意识。

法律风险防控

2024 年，公司持续优化法律风险防控体系。事前，建立诉前法律事务处理及风险预警备忘录机制，对具有较大风险的法律事务进行备案并实时监控，确保相关法律风险可控、能控、在控，事后，积极应对各种法律纠纷和诉讼案件，通过法律手段维护公司的合法权益。

合同管理

公司坚持“守合同、重信用”原则。2024 年，公司持续规范合同签约及履约流程，在采购、销售、租赁、加盟、人资、门店工程等领域制定了 64 项合同范本，组织相关人员学习，强化员工在合同谈判过程中的法律意识，进一步提升合同签订、履行的有效性，确保合同合法、合规，降低合同纠纷风险。2024 年，公司合同法律审核率 100%。

普法建设

全员普法培训

2024 年，公司对员工开展合规宣贯，针对广告法、知识产权、刑法修正案、公司法 4 个领域组织了 5 场法律知识培训，持续提高员工合规意识，为公司合规管理提供有力支持。

促进基层立法建设

2024 年，公司作为湖南省司法厅授牌的“基层立法联系点”，广泛收集基层群众的意见和建议，在反垄断、行政执法监督、优化营商环境等领域累计提出 20 余条修改意见，在普法的同时，运用群众智慧推动完善法律法规，为法治社会建设贡献力量。

知识产权保护

公司高度重视自主知识产权的培育、申报与应用，积极运用知识产权为业务赋能；同时通过法律手段，维护公司知识产权，配合相关部门严厉打击商标、专利等领域违法行为，肃清市场营商环境。截至 2024 年底，公司拥有有效商标 726 件（已在 10 个海外地区进行商标布局）、著作权 143 件（包含计算机软件著作权 102 件）、专利 46 件。



截至 2024 年底数据

依法纳税

公司坚定贯彻税收法规政策，如实申报税额、按时缴纳税款，持续加强税务合规管控，积极为社会发展做出自己应有的贡献。

2024 年，公司持续提高财税数字化管理水平，积极推进税务管理系统建设，初步建成数字化电子发票管理平台。同时，公司不断完善费控系统，实现费用精细化管理，持续优化财务共享中心组织建设，强基提效赋能。通过数智赋能及团队建设，公司进一步激发财税数据潜能与价值，强化全流程、全方位合规自查与风险防范管理，更好地为公司可持续经营发展提供支持。2024 年，公司已交税金 9.76 亿元。

践行商业道德

恪守商业道德是企业长期发展的基石，是公司所有行为的准则。老百姓大药房始终坚守诚信、公平、廉洁的原则，以良好的商业道德赢得市场及公众的信任。

公平竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》《打击不正当竞争行为管理办法》等相关法律法规，坚持公平竞争原则，反对一切不正当竞争、垄断或商业贿赂行为。

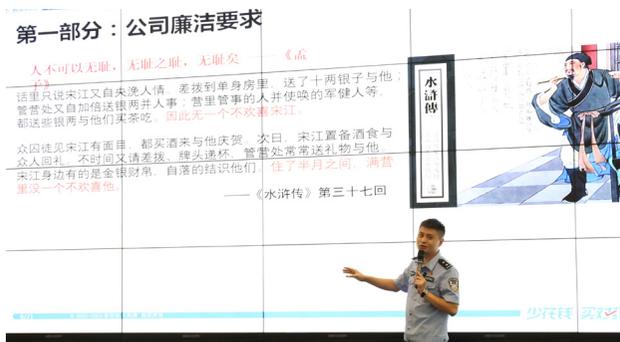
公司在与供应商签订的合同条款中体现“反不正当竞争条款”，列明24小时举报电话，并将此“禁止项”纳入《老百姓大药房九大红线》范围。公司主动维护市场竞争秩序、鼓励企业间的良性竞争，助力营造风清气正的行业发展环境。2024年，公司未发生损害其他经营者合法权益、扰乱社会经济秩序的行为。

廉洁与反商业腐败

公司严格遵守业务所在地所有适用的反商业贿赂法律法规，禁止为获得或保留业务、获得任何其他不正当利益实施贿赂和腐败行为。一直以来，公司董事长高度重视企业合规建设，督察部为董事长直管监督全集团廉洁合规的部门，董事长联合督察部在每季度集团管理层例会上对商业合规经营进行宣贯，持续营造风清气正的公司环境，为可持续发展提供有力的监督和保障。

公司持续从制度建设、专项检查、文化建设等方面深度推进廉洁与反商业腐败工作。公司制定《廉洁管理制度》，严格督促全体员工廉洁自律、杜绝贪污腐败；2024年新增发布《集团黑名单供应商管理制度》，规范黑名单供应商及相关人员管理，强调供应商合作过程中的合规、透明。

2024年，督察部联合营运部对各战区进行月度“九大红线”专项检查，对违规人员进行惩处及通报批评。公司积极参与“阳光诚信联盟”（中国互联网企业首个反腐行业自治组织），按联盟要求及时将违规违法员工黑名单上传至“阳光诚信联盟”数据库，2024年公司新增黑名单6人。



2024年，公司对管培生进行廉洁教育宣讲。

报告期内，公司持续进行廉洁宣贯，2024年9月开展第六届“九大红线日”系列活动，该活动员工覆盖率达100%。活动包括全员线上《以案说廉》课程学习、签订《绝不违反九大红线承诺书》，设置九九红线日电脑桌面及“百姓通”APP开屏海报。此外，2024年公司组织线下管培生廉洁教育宣讲4期；线上廉洁教育“红线于心合规于行”主题课程1场；发布5篇微信廉洁倡导推文。



2024年度数据

举报调查体系

我们鼓励员工及相关方举报任何违反商业道德标准或法律法规的不当行为。在对举报人个人信息进行保密的同时，我们严厉打击任何报复行为，并积极保持畅通的举报渠道。

举报方式

老百姓大药房举报投诉的方式、方法不受限制，投诉人可以采用电话、企业微信、邮件、信件和当面举报/投诉的方式进行，也可以委托他人举报/投诉。

举报邮箱

jtdcb@lbxdrugs.com

举报电话

13975122000

在线举报

老百姓大药房企业微信工作台 - 廉洁共建 - 举报投诉

来访、书信地址

湖南省长沙市开福区青竹湖路808号老百姓大药房集团大楼15F督察部410005

我们的承诺

老百姓集团督察部承诺在收到实名举报/投诉后，3个工作日（用于信息收集、初步核实、补充相关证据）内回复举报/投诉人是否受理。如不受理，向举报/投诉人说明原因。对不属于管辖范围的举报/投诉要告知有管辖权的部门或单位，并回复举报/投诉人，举报内容如属实将给予举报人现金奖励。

医保合规

公司高度重视医保合规管理，积极响应《关于开展 2024 年医疗保障基金飞行检查工作的通知》《国务院办公厅关于加强医疗保障基金使用常态化监管的实施意见》等系列政策，夯实医保基金监管自我管理主体责任，强化医保合规管理，健全公司医保管理内部制度、积极开展内部自查，保障患者用药安全与医保基金安全。



信息安全与隐私保护

信息安全组织与责任

在推动数智化转型的过程中，信息安全成为公司战略层面高度重视的议题。我们深知，信息安全体系的正常运转是对顾客、员工、合作伙伴等利益相关方的责任，也是企业可持续发展的基石。

公司严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《信息安全等级保护管理办法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《互联网信息服务管理办法》等相关法律法规、行业标准，以 ISO27001 信息安全管理体系和国家信息安全等级保护管理办法为指导框架，设立“信息安全委员会 - 信息安全部门 - 各协同部门”的三级信息安全管理组织。

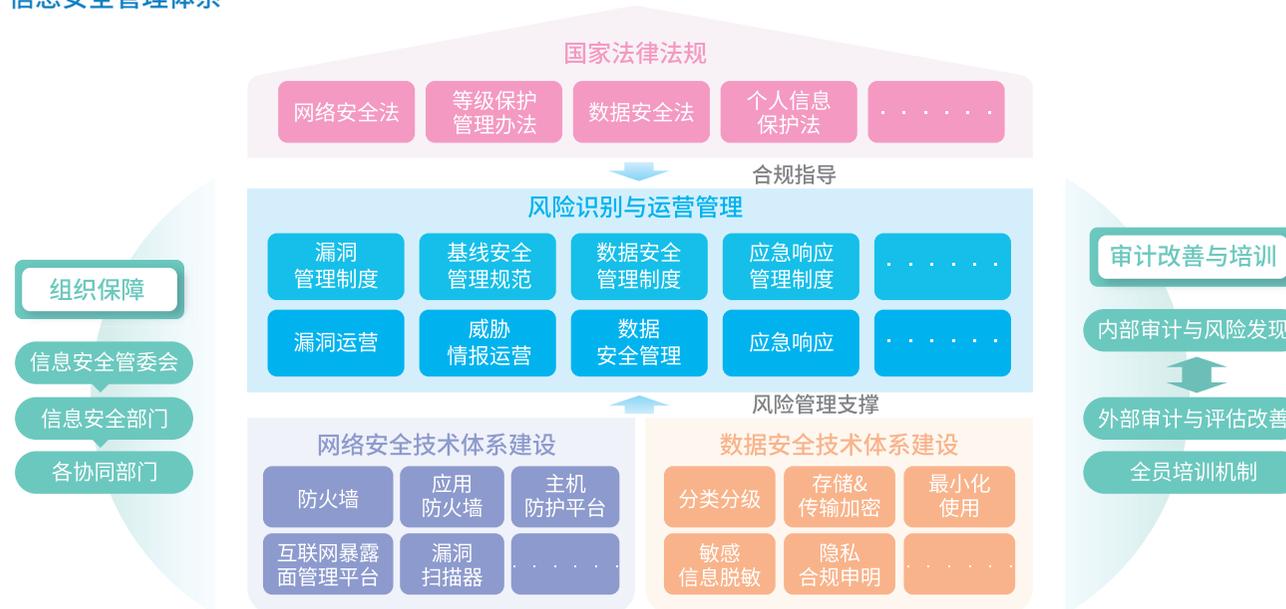
2024 年，公司持续优化信息安全管理体系统，通过法律合规、组织保障、风险管理、技术建设和审计培训五个方面，进行多层次、全方位的信息防护，保护组织的信息资产免受各种威胁和风险。

公司将“信息安全”逐步融合成为企业文化的一部分，持续宣贯提升员工信息安全意识。2024 年，公司组织员工专项培训、举办信息安全热点问题宣传活动，信息安全培训对公司员工覆盖率达 100%。

信息安全管理架构



信息安全管理体系统



信息安全风险管理

信息安全的风险管理始于对潜在风险的深刻理解与评估。公司基于日常经营活动开展信息安全风险防控工作，制定《漏洞管理制度》《信息安全应急响应制度》等规范制度，制定漏洞管理、威胁情报管理、代码泄露管理、数据导出管理、APT 高级威胁监测、互联网暴露面管理等方面安全运行 SOP。

公司日常经营严格践行内部规范制度及安全运行机制，在信息安全管委会及信息安全部门的推动下，2024 年，公司完成多项信息安全风险治理项目，包括 600+ 项高危漏洞识别与修复、50+ 条应急事件响应与处置、1,800+ 项威胁情报评估与响应、400+ 条互联网暴露的风险条目收敛。

同时，公司构建了由应急指挥部领导、信息安全部门组织、相关部门响应与执行的信息安全应急组织，如若突发安全事件能迅速应对并有效恢复业务运转，保障公司持续为客户提供安全可靠的服务。

漏洞识别与修复

600+ 项

应急事件响应与处置

50+ 条

威胁情报评估与响应

1,800+ 项

应急事件响应与处置

400+ 条

2024 年度数据

网络安全

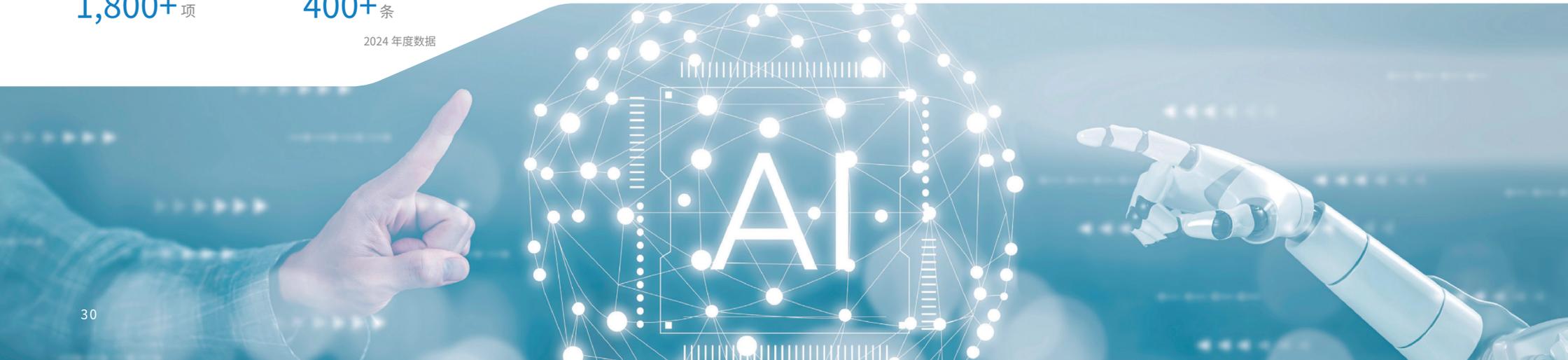
作为信息安全领域的核心组成部分，公司持续增强网络安全防御能力。公司已制定《集团计算机网络系统管理制度》等多个网络安全相关的内部制度，切实指导网络安全管理工作及规范员工行为。

2024 年，公司完成“老百姓大药房”小程序商城、CRM 客户关系管理系统、医保平台、ERP 企业资源管理平台、POS 终端销售系统共 5 套系统的三级等保认证，引入了应用防火墙 (WAF)、漏洞扫描器、主机防护平台 (HIDS)、互联网暴露面管理平台 (EASM)、蜜罐诱捕平台、软件供应链安全依赖管理平台 (SCA) 等逾 8 个安全工具，实现了从应用到基础设施、从研发到发布的安全纵深技术栈，全面保障公司的网络安全。报告期内，公司未发生重大网络安全事件。

数据安全

老百姓大药房高度重视数据安全，注重公司自身及顾客、员工、合作伙伴等利益相关方的隐私保护。2024 年，公司完成《集团数据安全管理制度》年度修订、优化梳理 5 个数据安全级别定义，新增 100+ 个敏感数据字段加密存储、15+ 个核心应用系统个人敏感信息字段脱敏、30+ 个数据交换通道非对称加密传输改造等内容，旨在全面保护隐私信息。

公司以 DSMM 数据安全能力框架为标杆参考，持续实施业务敏感数据防泄漏与个人信息隐私保护。数据采集层面，对不同类型和敏感度的数据进行分级分类，并定义数据生命周期的安全规范；数据存储层面，对包含业务核心商业信息、客户及员工个人信息的敏感数据字段进行加密存储；数据交换层面，对敏感数据实施不可逆的非对称加密传输；数据使用与共享层面，严格定义不同级别数据可使用的范围与共享规范，同时，针对客户与员工个人信息的使用进行隐私合规申明及不可逆脱敏操作，全面保障个人的隐私权益。2024 年，公司未发生重大数据安全事件。



顾客隐私保护

作为医药零售企业，我们深知，隐私安全问题深度关系到顾客信任，是顾客高度重视的可持续发展议题之一。我们持续优化隐私保护机制，采取一系列措施确保顾客个人隐私得到保障。报告期内，公司未发生顾客隐私数据泄密事件。

隐私政策与访问控制

“老百姓大药房”微信小程序制定明确隐私政策，告知顾客其个人信息如何被收集、使用、存储和共享。公司对顾客授权的个人信息进行严格管控，严格限定其用途仅在协议约定之内，实施严格的访问控制，确保除授权人员外其他人员无法访问顾客个人信息。顾客有权访问、修改和删除其个人信息。

数据加密与技术保护

对顾客的敏感信息进行加密处理，无论是在存储还是传输过程中，都使用加密技术保护数据安全。公司采用数据匿名化、差分隐私技术等，降低个人隐私风险；顾客敏感信息采用分级展示、严格控制查看角色的权限，对于关键数据采用脱敏处理，减少顾客隐私数据的泄密风险。此外，我们明确第三方合作伙伴对顾客隐私的保护责任和义务，要求其在技术落地措施上严格执行相关要求。

数据备份与应急处理

信息安全部门主导组织技术支持部门进行相关数据备份还原操作演练，模拟应对异常的快速响应，提升应急处理能力。

员工培训及审计监督

公司定期通过内部数字化学习工具，对员工进行隐私保护意识培训，持续提升员工对顾客隐私保护的认知和责任感；强化涉顾客隐私信息的系统审计功能，改造数据访问权限日志、使其覆盖更全面及时；定期开展隐私审计，切实检查隐私保护措施的有效性，并根据审计情况进行优化调整。

核心系统均通过国家
三级等保 认证

重大网络安全事件
0

顾客隐私泄露事件
0

重大数据安全事件
0

信息安全培训覆盖率
100%

数据使用合规率
100%

外部第三方信息安全审计
1 次



党建工作

老百姓大药房深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，全面落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，充分发挥党建引领作用，持续推动党建与公司经营融合发展。

老百姓大药房是中国药品零售行业第一家成立党组织的民营药房，公司高度重视党建工作，将党建工作写进《公司章程》，从制度上、思想上、组织上保障党建工作，积极探索非公党建建设，坚决落实全面从严治党主体责任，将党的政治优势转换为企业的竞争力。

强化组织建设

秉承着“红心跟党走，健康老百姓”的方针，老百姓大药房坚持党建与经营同步谋划，党建组织与行政组织同步设置。2024年，公司持续夯实党建组织基础，截至报告期末，下辖1个二级党委、26个党支部，下辖党支部书记均由公司中高层管理人员担任，充分发挥党组织的思想引领作用和党员战斗堡垒作用。



2024年6月，老百姓大药房集团党委获评中共湖南省非公有制经济组织综合委员会颁发的“省市场监管系统先进基层党组织”称号。

强化思想建设

报告期内，持续推进党建工作标准化、规范化建设，认真落实《关于新形势下党内政治生活的若干准则》，进一步健全和完善民主生活会、组织生活会、谈心谈话、民主评议党员等制度，制定并下发党建工作计划，规范政治生活，让党建工作有章可循。

2024年，公司以“一月一课一片一实践”主题党日活动为抓手，打造学习型党组织，教育引导党员发挥先锋模范作用和团结广大职工的功能。公司向党员发放《党的二十大文件汇编》《习近平著作选读》等理论读物1,900余册，举办专题学习会26次、空中课堂18场、云辅导36次，累计参加3,200人次，收到心得体会2,600余份。

案例

6月13日，老百姓大药房集团党委与金霞园区企业党委、迪英党支部联合举办了“学新标、促发展”党日活动，旨在帮助医疗健康企业理解和实施新版《医疗器械经营质量管理规范》（GSP），提升行业质量管理水平。活动吸引了园区内20余家企业的党支部及质量管理负责人近70人参与。



6月28日，老百姓大药房集团党委组织全体党员前往湖南第一师范学院（城南书院校区）开展了一场以“庆七一·忆初心·强党性·促发展”为主题的红色教育基地研学活动。



11月12日，为进一步深化“共产党员示范岗”创建工作，充分发挥共产党员先锋模范作用，引领广大党员和职工群众立足本岗位创先争优，老百姓大药房集团党委举办“树立标杆，引领前行”11月主题党日活动暨共产党员示范岗、示范班组、示范车间接授牌仪式。



党建 + 公益，传递治愈力量

老百姓大药房党委坚持在“助公益”中淬炼党性，引导全体党员践行“一切为了老百姓”的经营宗旨。2024年，老百姓大药房集团党委、各党支部积极参与公益事业，共开展扶贫助学、乡村振兴、健康服务等各类公益活动100余场次，持续践行利他文化、传递温暖治愈之力。

案例 “爱心义诊，名医上门送健康”公益活动

2024年，老百姓大药房集团旗下百杏堂党支部掀起了一场“中医风暴”党建共建活动，先后走进43家企事业单位、10家银行、5所学校、4个社区进行“爱心义诊，名医上门送健康”公益活动共计91场，平均每月义诊9场，看诊4,422人，惠及学校及企业职工3万多人，深入推动党建业务有机融合，助力百姓健康可及。



2024年夏季，老百姓大药房集团党委携手开福区委区政府，共同开展了“夏日送清凉”公益活动。此次活动旨在向在高温酷暑中坚守道路交通安全管理一线的开福区交警致以诚挚的慰问，并为他们送去了清凉物资，传递了社会的关怀与温暖。



5月19日，老百姓大药房集团党委、湖南党支部组织参加长沙市第二届乡村欢乐跑活动，为跑友们提供爱心医疗助跑物资，并在现场为参赛选手提供全方位的健康服务。



党建品牌建设

2024年，公司优化党建品牌建设，党务公开线上平台“党建e家”集党员教育、新闻报道、互动交流等功能于一体，2024年“党建e家”累计发文34篇次，累计阅读量48,000+次，有效触达党员及广大职工，广泛传播红色正能量。

03

| 利他百姓健康

本章节目录

- 质量管控
- 专业药事
- 健康可及
- 亲情服务

老百姓大药房致力将健康带给每一个人。我们积极下沉县域乡镇促进地区医药资源平衡；高标准、严要求构建完整的质量保障体系，保障消费者用药安全；持续优化商品品类，提升专业药事服务能力，利用数智化工具和 AI 技术帮助广大消费者“少花钱 买对药”。我们根植“利他”理念，从每一件小事做起，让每一位走进老百姓大药房的顾客感受到家一般的温暖和关怀。

本章节回应 SDGs



质量管控

质量目标

- 无违规经营假劣药品
- 验收率 **100%**
- 出库复核率 **100%**
- 出库复核差错率 $\leq 1/100000$

质量体系建设

公司遵循“质量第一，顾客至上”的质量方针，严格执行《药品管理法》《药品经营质量管理规范》《药品经营和使用质量监督管理办法》等法律法规，建立和完善公司药品经营质量管理体系（含批发、连锁总部及门店），开展质量策划、质量控制、质量保证、质量改进和质量风险管理等活动，确保质量体系有序稳定运行，确保进销存各环节的药品质量，保障人民群众用药安全。

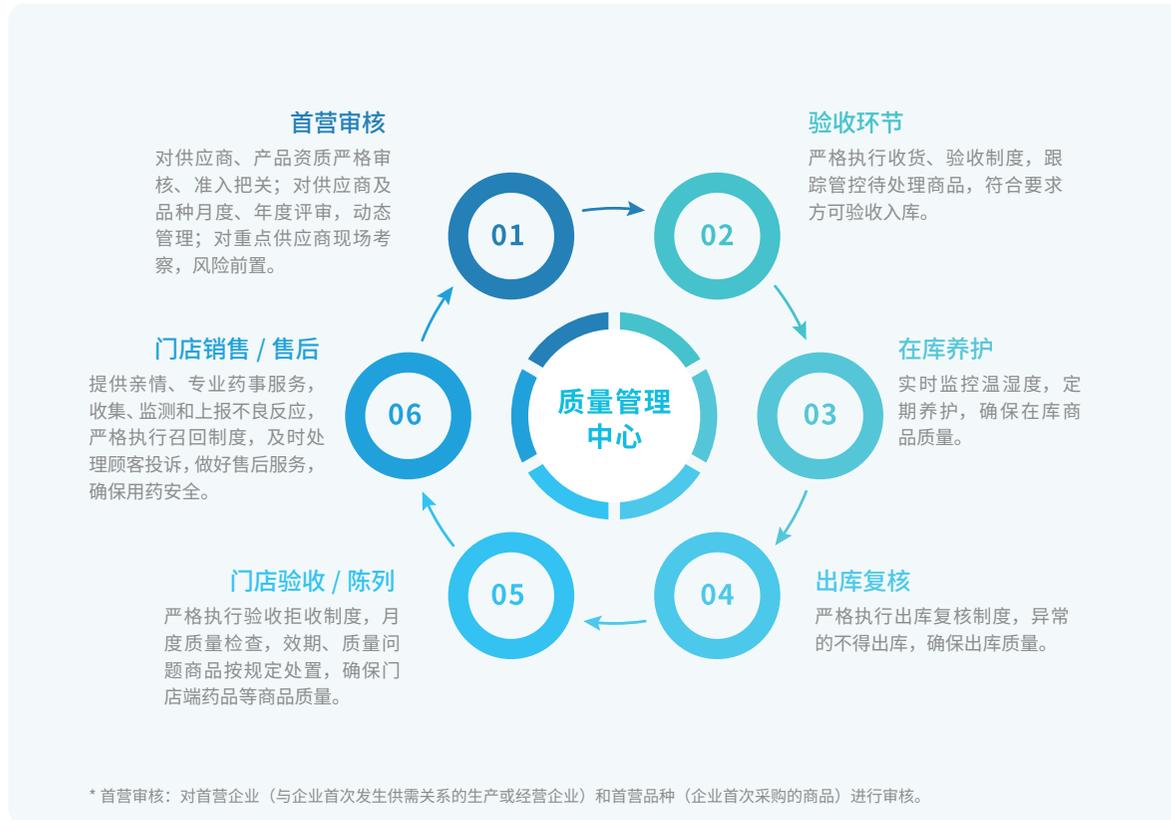
公司设立质量管理领导小组，企业主要负责人任组长，全面负责企业的日常管理，保证质量管理部门和质量管理人员有效履行职责；企业质量负责人全面负责药品质量管理工作，独立履行职责，保证药品质量，在企业内部对药品质量管理具有裁决权；全员参与质量管理，各部门及岗位人员正确履职且承担相应的质量责任。

质量管理四级架构



六大环节把控

公司拥有专业的质量管理中心，从首营审核、验收环节、在库养护、出库复核、门店验收陈列和门店销售及售后六大环节进行质量监督，做到从源头把关、全过程监管，保障公众用药安全。



质量保证三大系统

现代化物流运行系统 包含温湿度监测调控系统、TMS 运输管理系统。公司拥有 4 个规模化物流中心，具备实现药品入库、传送、分拣、上架、出库等操作的现代物流设施设备，高效承接药品等商品储存、配送需求。冷链设施设备齐全，验证、校验、冷链管理体系及应急预案完善，温控系统实时、24 小时自动监测，温控监测和调控系统保证药品等商品储运安全。

计算机管理系统 公司计算机系统由 SAP、MDM 系统、WMS 仓储管理系统、ERP 门店管理系统、POS 收银系统、CRM 系统和 EPS 远程药学服务系统等组成，实现对采购、收验、仓储、销售、配送、售后和零售环节全覆盖，保障计算机系统对进销存全程质量控制和业务辅助服务。

药品追溯系统 公司重视药品追溯体系的建设，追溯平台、扫码设备与计算机系统对接满足追溯要求，确保药品质量和进销存信息可追溯。

质量风险管控

报告期内，我们持续完善质量风险防控体系，保障药品质量和用药安全，制定《质量风险管理制度》《药品召回管理制度》《供应商评审管理制度》《供应商现场考察评估标准》等制度文件，对可能影响质量的各个环节进行风险识别和风险管理。

严控质量源头



质量风险控制前移，公司设立独立专业的质量团队对供应商进行实地考察，其中中药饮片生产企业 100% 现场考察，从源头控制药品质量。2024 年，公司累计现场考察供应商 105 家、年度评审供应商 1,333 家；对高风险供应商按流程启动淘汰机制，年度淘汰 54 家。

建立《集团黑名单供应商管理制度》，对自身存在经营异常或者合作过程中有损害公司利益行为，不能进行合作或者需终止合作的供应商进行动态管控，对列入管理、过程管控、移出管理、公示管理、检查监督以及考核管理等各环节实施精准把控。截至报告期末，累计 62 家供应商被列入老百姓大药房黑名单。

风险模型标准处置机制

公司通过前瞻和回顾的形式对质量风险进行分析、评估和识别，建立风险模型，将风险划分为高频高危风险、高频低危风险和低频高危风险，并设置具体管理标准、预防及处置措施，有效规避质量风险，保障民众用药安全。

实时监控商品质量信息

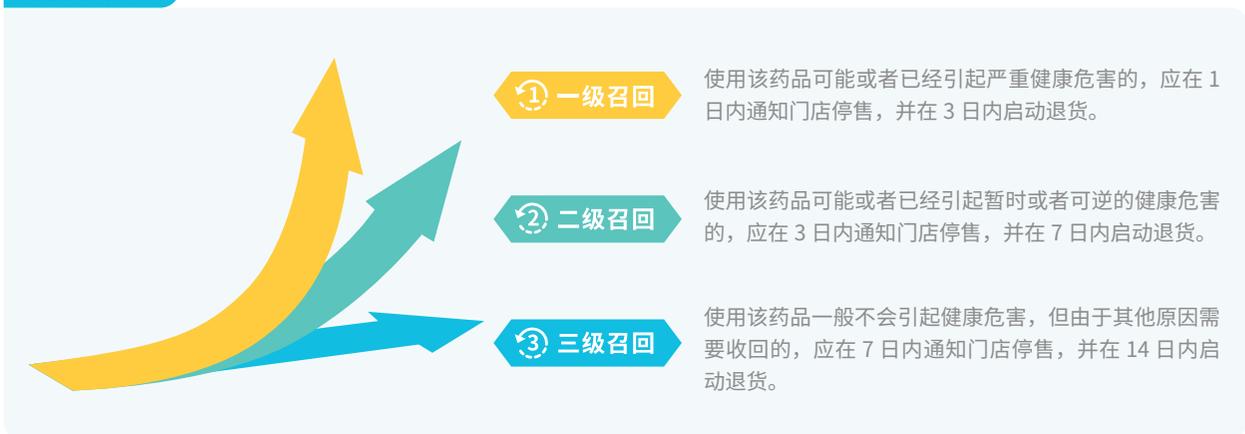
公司拥有药品质量信息共享平台，由专人负责对全国 118 个各级监管网站进行质量信息查询，做到日查询、日传递、日处理，可在 30 分钟内把有质量风险的品种从全国一万余家门店计算机系统锁定、停售、下架。

药品召回管理

公司依据国家药监局《药品召回管理办法》制定《药品召回管理制度》，根据药品质量安全隐患的严重程度将药品召回分为三级，并设定不同的召回时限，要求各省子公司及门店接到召回通知后立即停止销售，按时限召回和追回问题药品，并按规定要求报告药品监督管理部门和上市许可持有人。

公司全程跟踪、指导、监控药品召回实施过程，确保召回的及时性和彻底性，根据药品监督管理部门确认的不同结果对召回药品进行后续处理。

药品召回体系

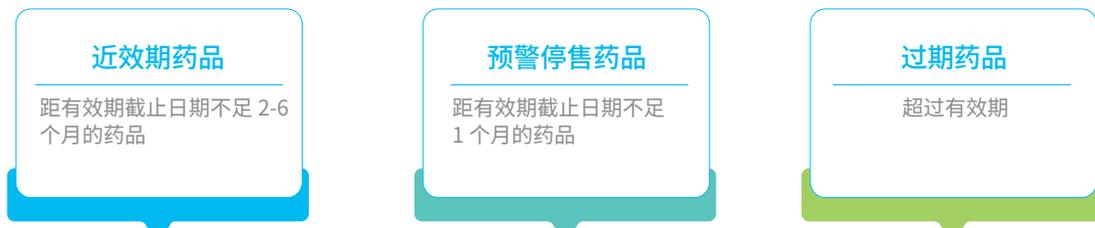


商品效期管理

公司严格进行药品效期管理和不合格药品管理，对在库商品效期实行全流程系统化管控，对“近效期药品”和“预警停售药品”进行预警提示，对“过期药品”系统自动拦截、锁定控制。

公司严格落实闭环商品效期管理，过期药品及其他质量问题药品纳入不合格品管理，不合格品管理实行不合格品确认、不合格品报损、不合格品销毁环节管理，其销毁集中委托危险废物专业销毁处理公司，进行无害化处理。公司积极联合监管部门及供应商伙伴，组织开展家庭过期药品回收公益活动，以保障公众用药安全、规避过期药品造成环境污染甚至流入非法渠道造成社会危害。

药品效期定义



安全用药管理

药物警戒管理

公司总部和门店设立专员负责药物警戒工作，及时评估和分析药品不良反应和药品损害事件，收集、监测和上报国家不良反应监测系统，并与药品监督管理部门保持信息沟通，确保用药安全。

合理用药管理

我们积极利用数智化技术，通过处方管控、数量限购和实名登记等方式严格控制高风险品种，同时上线合理用药系统自动识别配伍禁忌、执业药师人工复审、收银自动拦截，层层把关确保无配伍禁忌情况。

药学服务指导

作为公众获取药品和健康服务的重要窗口，我们高度重视药学服务指导，建立统一药学服务指导体系，所有涉及药学相关的宣传物料经由质量管理部和法务审核；门店配置执业药师进行审方、对顾客进行用药指导、慢病管理、科普宣教和康养保健知识科普，倡导理性购药、合理用药，帮助顾客“少花钱 买对药”。

质量文化建设



全员质量培训覆盖率 **100%**

报告期内，公司持续深化质量文化建设，精心组织形式多样的质量文化活动，全方位提升员工的质量意识。通过整合线上线下优质资源，开展全面而系统的质量培训，培训内容涵盖法律法规、专业知识与技能、质量管理体系、岗位职责、操作规程等，2024 年实现全员月度质量培训 100% 覆盖。同时，公司高度重视执业药师（药师）专业人才培养与发展，积极参与并组织了多项内外部活动，为执业药师（药师）们搭建了广阔的学习与交流平台，营造“人人重视质量、人人创造质量、人人享受质量”的良好氛围。



质量人才体系

公司搭建执业药师（药师）教育体系，打造同城执业药师（药师）培养基地，制定质量示范标准对新进执业药师（药师）带教培养，提升执业药师（药师）专业素养，致力于为顾客提供负责任的专业药事服务。

同时，公司设立“老百姓之星·药师之星”荣誉，激励药师队伍注重质量管理、注重专业服务；打造执业药师（药师）晋升通道，优秀药师人才晋升总部质量管理人员。

【质量荣誉】



2024年7月，在第二十届中国零售药店年度大会暨第五届中国专业药房发展论坛上，老百姓大药房荣膺2个“最佳药学服务案例”、2个“特药药房示范店”荣誉。



2024年5月，老百姓大药房执业药师邓庚良等3人获得湖南省药品流通行业协会颁发的“行业标兵”荣誉，刘琼等8人获得长沙市药品流通行业协会颁发的“行业标兵”荣誉。



2024年10月，在由江苏省药监局主办、江苏省执业药师协会承办的“江苏省执业药师药学服务情景模拟竞赛”上，老百姓大药房万仁药房、百信缘药房荣获一等奖。



2024年12月，老百姓大药房陕西公司执业药师马攀获得陕西省执业药师协会“2024年度优秀药师”荣誉。

专业药事

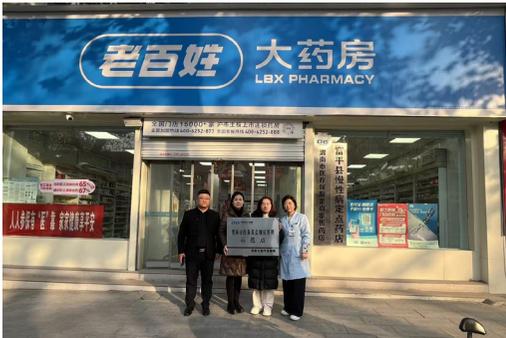
老百姓大药房高度重视专业药事服务能力的提升，进行多维度创新与持续深耕。我们积极承接处方外流，推进门店获取医保、门诊统筹资质，提升患者用药便利性和可及性；利用前沿 AI 技术，为患者定制个性化健康管理方案；开展健康讲座、在线咨询，普及用药知识，增强公众健康安全意识。

推进门诊统筹医保接入，积极承接处方外流

截至报告期末，公司直营门店医保资质门店占比 93.84%，医保定点药店分布广泛，为广大消费者提供更经济、便捷、安全的购药体验。同时，公司积极响应国家政策，将门诊统筹项目设为最重要的战略项目，全力推进门店门诊统筹资质落地。截至报告期末，公司拥有门诊统筹门店 5,487 家，极大地提升了公众用药的便利性和可及性。

在积极承接处方外流的同时，老百姓大药房持续强化统筹门店经营管理能力，不断提升专业服务水平，致力于为顾客提供更加优质的购药体验。公司持续关注并推动处方受限区域政策优化，推动处方流转，不断完善互联网医院处方流转体系，进一步拓宽患者的用药渠道。

此外，老百姓大药房还充分发挥自身优势，运用数智化手段对顾客用药和医保基金进行精准管控，确保用药安全合规。公司定期自查自纠，严格遵守医保基金使用的各项规章制度，确保医保基金的每一分钱都用在刀刃上，并通过内部培训、定期考核等方式，不断提升员工的医保政策知晓率和业务操作水平，有效预防医保违规行为的发生。



2024 年 12 月，经过陕西省渭南市医疗保障局的严格综合评审，老百姓大药房陕西多家门店被授予“渭南市医保基金规范管理示范点”称号。

 直营门店医保资质门店占比 **93.84%**

 门诊统筹门店 **5,487** 家

截至 2024 年底数据

提升药事服务专业化水平，推进全民健康

老百姓大药房以提升药事服务专业化水平为己任，矢志不渝地推进全民健康事业。我们紧跟群众健康需求，以执业药师为基石，融合数智工具及 AI 技术，开展慢病管理、DTP 专业服务、多病种关爱等专业健康服务，致力于成为健康中国的“毛细血管”。

专业用药指导

执业药师是公众安全用药与健康生活的重要守护者。老百姓大药房持续引进并培养高素质的药师团队，同时通过数智工具及 AI 技术的深度融合，实现药事服务的智能化升级。公司自主研发的数智化工具“智能荐药”系统不仅内置了全面的药品知识库，涵盖单品搜索、病种 / 症状解决方案、病理查询、专家问诊及新人专区五大功能，还可以利用 AI 算法进行个性化用药推荐，如根据季节变化及最新医药研究成果进行更新，确保信息的时效性与准确性，大大增强了员工的药事服务能力。



病种 / 症状
解决方案

组合用药及理由



对症
用药

疾病诊疗用药决策支持



病理知识
查询

疾病知识库

慢病服务

随着我国老龄化社会的加速发展，慢性病已成为威胁公众健康的主要问题，而“预防为主、防治结合”以及“分级诊疗与基层服务”成为国家慢病管理的趋势之一。其中，零售药店作为基层医疗的重要补充，为国家慢病管理发挥着重要作用。

自 2018 年起，老百姓大药房前瞻性地设立了“慢病与健康管理中心”，构建了行业领先的慢病管理体系。历经数年迭代，现已升级为全链路、全病程的健康管理服务，为慢病会员提供量身定制的专业照护。我们深度融合数智化与 AI 技术，在遵守用户隐私保护的规则下，通过 AI 算法分析患者健康数据，包括历史用药记录、体检结果、生活习惯等，为每位患者提供个性化的健康管理方案，助力其长期健康目标。

截至报告期末，公司已在全国万家门店铺设了血糖、血压、心率、尿酸、血脂、幽门螺旋杆菌、血氧饱和度等慢病自测蓝牙智能设备；同时，在每个门店培养慢病管理专家，为患者提供用药指导、健康自测等服务。截至 2024 年底，公司累计建档慢病会员 1,812 万+人、累计服务自测 9,923 万+人次、累计回访 3,853 万+人次、线上线下患教 29,000+ 场次。通过覆盖全国的老百姓大药房门店慢病管理服务，不仅有效减轻基层医疗机构的压力，更方便患者在社区和家门口就能享受到便捷、连续的慢病管理服务。



累计建档 1,812 万+ 人



累计服务自测 9,923 万+ 人次



累计回访 3,853 万+ 人次



线上线下患教 29,000+ 场次

截至 2024 年底数据



案例 慢病知识大奖赛

自 2020 年起，老百姓大药房每年举办慢病知识大奖赛，通过“以赛代训”的方式提升员工的专业服务技能，增加顾客健康自测打卡挑战与“健康达人之旅”的互动体验，鼓励顾客主动监测并管理自身健康指标，培养良好的健康管理习惯。

在 2024 年度的慢病知识大奖赛中，报名参与自测打卡的顾客人数达 16.7 万+ 人，这不仅彰显了活动的广泛影响力，也反映了顾客对于健康管理的日益重视。活动期间，老百姓药师成功助力 14.4 万余名顾客实施健康管理计划。



DTP 专业服务

老百姓大药房于 2016 年年初率先在行业中成立“新特药事业部”，强化专业服务能力和处方药品供应体系。截至报告期末，公司拥有 176 家 DTP 专业药房，累计为 30 余万重症患者建档，服务超过百万人次。

服务体系与专业保障



DTP 专业药房标准化管理体系

- 标准化 SOP 服务体系与流程
- 参会行业标准编订



药品安全与保障

- 储存环境：设立独立的特药阴凉区，冷链药品收、存、送、发全程 2-8°C 闭环管理不断链
- 专用设备：配备专业冷链设施设备和冷链监控系统，全程可视化掌控冷链状况
- 配送服务：全天响应患者需求，采用专业级保温箱，温度实时监控，确保药品安全送达



专业药学服务

- 病程管理：为患者建立健康档案、提供用药咨询、服药说明、不良反应提醒、用药跟踪与随访等药学服务，分病种和病程对患者进行全生命周期专业药事照护管理
- 健康教育：定期邀约专家医师、患者及家属开展疾病宣教活动，为患者日常营养、生活作息等提供专业建议，提高患者及家属管理疾病的能力
- 远程咨询：远程呼叫中心设立 400 特药重症肿瘤药事服务专线，专业药师在线解答咨询，解决患者平时看诊时间短、咨询不够充分的问题



增值服务

- 政策解读：根据各地医保特药政策，协助患者医保申报和初审流程，保障患者及时用药
- 支付协助：指导与协助患者办理多家创新支付的药品福利项目、慈善援助项目
- 输注协助：帮助患者解决输注奔波之苦



DTP 专业药房

176 家



双通道门店

329 家



门诊慢特病门店

1,728 家

截至 2024 年底数据

“双通道”专业药房

老百姓大药房积极响应国家医疗保障局“双通道”惠民政策号召，积极推进“双通道”专业药房建设。公司精选国家谈判药、特殊病用药，确保药品齐全充足，并随时动态调配紧缺药；加强药师专业培训，涵盖药学知识、政策理解、患者教育等，确保为患者提供个性化的用药指导；举办健康讲座，建立患者社群，传递人文关怀，为患者提供全生命周期的健康管理。

截至 2024 年底，公司 329 家门店获得“医保双通道定点资格”，覆盖湖南、广西、浙江、河南、陕西、安徽、山东、山西、江西、江苏、甘肃、宁夏、内蒙古、上海、天津等 13 个省份 2 个直辖市的 64 个地级市；1,728 家门店获得“门诊慢特病”定点资格，充分保障参保群众医保权益，提高广大患者用药可及性。

病种关爱

老百姓大药房深耕多病种专业服务，积极投身于乳腺癌、皮肤病、血友病、白血病、肺癌等病种的关爱行动中。公司通过病种关爱构建起全新的医患交流服务场景，促进药师与患者、患者与患者之间的沟通交流，建立起丰富的“患友群生态”；开展周期性义诊和直播科普活动，在复诊用药基础上，引入生活健康话题或沙龙活动，通过持续的专业服务，帮助患者及其家庭树立战胜疾病的信心。

案例 “银”光守护 健康同行——银屑病患者关爱活动

为助力银屑病患者全面了解疾病、科学管理病情，提升生活质量，2024年4月24日，老百姓大药房湘雅店新特药服务中心联合中南大学湘雅医院皮肤科李芳芳博士举办银屑病患者关爱公益活动。活动涵盖知识科普、病情评估、医疗咨询、护理指导、心理抚慰等丰富的内容，全方位满足患者需求，搭建起了患者互助平台，传递社会关爱。



健康可及

专业服务暖人心，健康守护零距离。围绕人民群众日益增长的多元化健康服务，我们持续优化产业布局，在全国 18 个省份的 150 余座城市开设了超过 15,000 家门店，不断推动健康可及；精心筛选出契合大众健康需求的优质商品，全力打造便捷高效的一站式购物服务平台；持续拓展药房的功能边界与生态版图，为顾客量身定制全面且专业的健康解决方案，让健康时刻相伴老百姓的生活。

品全质优好物

作为中国药品品类最齐全的连锁药房之一，公司持续精进商品管理数智化管理，依托全国化、全球化的采购链路，实现优质好价、类目齐全的丰富商品供应，充分满足消费者个性化、多样化的健康服务需求。



商品品规 **2.58万+**



统采销售



截至 2024 年底数据

齐全	截至报告期末，公司经营商品品规数约 2.58 万种，覆盖超过 600 余种常见病及多发病，其中医保目录药品占比显著。门店为顾客提供“老药专区”、“稀缺药代购”服务，同时小程序“一键搜购”功能为门店缺货场景提供有效支持，随时、随地满足顾客个性化、多样化购药需求。
优质	公司与中国 100 强和世界 100 强医药工业企业达成战略合作，强强联合从源头保障正品好药；同时，公司持续完善全过程质量风险控制闭环管理系统，保障群众安全用药。
价优	公司统采商品销售占比稳步提升，2024 年统采销售占比约 72.4%，以“百亿规模”夯实议价能力；同时，公司通过持续优化采购降本、供应链精细化管理，不断降低终端价格，实现让顾客“少花钱”。

自有品牌更优性价比

基于“少花钱，买对药”的开发原则，老百姓大药房自有品牌围绕“健康管理、健康养生、健康运动”等场景打造，深入洞悉用户需求，重塑以用户为中心的产品体系，覆盖中西成药、养生中药、健康食品、普通食品、个人护理品、生活用品等品类，为消费者提供安全、健康、具有性价比的健康生活好物。截至报告期末，公司自有品牌在营商品品规超过 700+ 个。

公司采取直接与制造厂家深度融合的合作模式，去掉中间环节，让利给消费者。药品优选通过一致性评价，质量达到与原研药一致水平的药品，定价低于原研药和国产头部品牌药；保健食品注重原料来源和配方含量，确保产品的配方成分较市场竞品更领先、价格更实惠；个护生活类打造“老百姓优选”，产品标准≥国家标准，为消费者优选出原料成分更加安全友好的健康生活好物。

自有品牌全流程质量保障体系



老百姓 大药房 × 自有品牌
 LBX PHARMACY

省钱省心 好生活

—— 百姓心选 ✓ 质优价实 ——



深耕下沉市场，促进地区医药资源平等

为有效地促进地区医药资源平等，提升健康可及性，公司持续通过自建、并购、加盟等多种方式密集布点开店，积极下沉中国 3-5 线地级市，为更多县乡镇居民提供优质医药资源与健康管理服务。截至报告期末，公司门店布局网络（不含联盟）覆盖全国 18 个省级市场、150 余个地级市及以上城市、437 个县级行政区（不含市辖区），辐射人口 2.26 亿人，门店数量 15,277 家。公司总门店中，地级市及以下门店占比 77%，县镇门店占比 45%。



截至 2024 年底数据（不含联盟）

案例 深耕下沉，守护当地百姓健康

甘肃省定西市渭源县会川镇地处渭源县西南部山区，下辖 1 个社区、22 个行政村，当地常住人口约 4.46 万余人，另有流动人口约 3,000 多人，因当地没有专业药房，当地居民购药面临诸多不便。自从 2024 年 4 月老百姓大药房会川药房入驻会川镇后，凭借其药品品种齐全、服务专业周到，为当地居民带来了极大的便利。



案例 服务地级市工业园区，提供便捷购药

工业园区常位于城市边缘，生活配套不丰富，难以满足大量园区员工的健康用药需求。在工业园区内开设药店，可以为这一群体提供方便快捷的购药服务，且药店的开设可以完善园区的配套设施，提升园区的整体服务水平和居住环境，江苏省扬州市邗江区汽车工业园就是这样的例子。2024 年 6 月，老百姓大药房新纪元店在该园区成功开业，服务园区内 1.63 万余常住人员，提供血压、血糖、尿酸、血脂、幽门螺旋杆菌自测等服务，为园区人员提供了便捷、专业的服务。



新零售赋能新生态，提升便捷购药体验

老百姓大药房积极打造“互联网+”智慧医药健康服务，通过数智赋能搭建全链路消费者服务体系，融合私域与会员，精准匹配患者需求；践行社会责任，提供送药到家、夜间售药等服务，为消费者提升便捷购药体验，进一步提升了医药资源的可及性。



O2O 线上线下强协同，满足全时段应急场景健康需求

2024 年，老百姓大药房 O2O 业务对履约、服务等指标项进行全面升级。通过完善规章制度，搭建服务质量评估体系，强化员工责任意识，不断提升顾客满意度；聚焦顾客需求，加强线上线下协同调配，满足用户全时段应急场景需求。2024 年，老百姓大药房在上海、合肥等城市开通线上医保，方便医保用户线上支付购药。

截至报告期末，公司 O2O 外卖服务门店达 12,659 家，24 小时门店达 694 家，覆盖 18 个省 150 余个地级市，极大地满足了各区域人群线上线下急需用药需求。

B2C 多品牌多渠道覆盖，满足全国区域用药需求

2024 年，老百姓大药房经过系统迭代完成物流数智化看板建设，全面升级物流履约服务质量，24 小时发货揽收及时率从 92% 提升至 95%；面向全国不同省市客户自动化选择最优快递，覆盖 5 大平台，满足全国区域用药需求；升级健康商品品类，拓展非药品类的大健康类目；线上平台提供专业药师售前指导用药、售前售后服务，满足消费者随时随地购药用药需求。

截至报告期末，公司在全国的 B2C 仓库数量 17 个，满足全国不同区域用户的收货时效需求；公司线上 B2C 店铺数量 100+，商品快递送达服务范围覆盖全国，2024 年累计成交 800 万次订单，服务百万家庭健康用药。

私域数智化持续升级，满足用户多样化的便捷服务需求

2024 年，老百姓大药房私域小程序商城整合“会员+、药优惠、新特药、药顾问”等多个小程序，完成多码合一的系统升级，用户只需扫一次码，即可在私域小程序商城获得多样化的便捷服务。通过系统优化后，大幅提升私域订单的履约服务质量，2024 年私域订单 48 小时发货率达到 97%，全国订单基本在 3 日内都可送达，售后服务满意度达 99%。

2024 年，公司在食品、生鲜、药食同源、3C 电器、生活百货等品类上进一步完成扩充，同时围绕健康生活场景，引入区域特色农产品，“一件代发”商品 SKU 数量提升至 1,500+，通过“袋小满”业务全员助农，销售额超 400 万元。

截至报告期末，老百姓大药房私域业务累计服务用户数超过 2,300 万人，为满足全国不同区域用户的不同购物需求，私域小程序商城已上线 9,910 家门店，覆盖 20 个省、84 个地级市。



截至 2024 年底数据

药店打造商保场景，补充医保体系提升居民健康保障

商业保险作为社会保险的补充，能够在意外、疾病、灾害等不可预见事件发生时，减轻受害家庭的经济负担。老百姓大药房通过与商业保险服务机构的技术系统对接互通，与保险公司、TPA（Third Party Administrator 第三方管理）公司、互联网医院、药企等供需方协同合作，为商业健康险顾客提供个性化的健康管理方案和药品综合保障服务。2024年，公司共有 11,298 家门店开通了商业保险履约服务，年服务商保会员 85.86 万人。

此外，公司也借助门店终端网络及会员管理平台，进行惠民保、门诊险、护理险、过期药置换等商业健康险产品的推广与宣传，引导更多客户参与商业保险计划，获得更多健康保障，提高百姓生活质量和幸福感。



老百姓大药房联合保险公司深入企业，为企业职工提供健康服务及健康管理方案。



老百姓大药房联合大家保险集团上市“过期药置换”商业险产品，对家庭过期药品进行回收，并予以 50% 换新补贴，通过商业险种推动社会绿色低碳发展。

聚焦大健康领域，构建药店多元生态

2024 年，老百姓大药房积极推进多元战略转型，深度聚焦细分用户的多样化健康生活需求，致力成为社区周边的健康生活专家，全方位满足顾客在健康生活各方面的个性化需求。



个人护理：内外兼修，护航健康

在传统药品陈列之余，我们融入护肤品、身体护理用品以及清洁用品等各类优质个人护理产品。顾客可根据既往病史，得到专业药师提供的日常保养或特殊护理阶段专业建议和产品信息推荐，严格选品和全方位服务助力消费者在追求健康的道路上更加安心、放心。



健康食品：引领养生新风尚，滋养健康生活

紧跟药食同源的前沿理念，我们进一步丰富商品种类。如今，我们的门店不仅有各类维生素和矿物质的营养补充型食品，能为日常饮食营养摄入不足的人群及时“充电”；还有助力肠道健康、平稳控制血糖的功能型食品，为慢性疾病患者提供贴心关怀；更有为健身爱好者量身打造的能量型零食，随时为运动注入活力。

亲情服务

老百姓大药房秉承以顾客为中心的服务理念，致力于提供优质高效、专业温暖的服务。我们构建了全面的客户服务体系，积极应对并妥善处理顾客反馈与投诉，主动向需要帮助的市民伸出援手，共筑和谐友爱的社会。我们坚持责任营销的原则，充分尊重并保护消费者权益，以诚信经营和高度责任感塑造企业品牌形象。

客户服务体系

老百姓大药房严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》，建立了全方位、全时段、全过程的售前、售中、售后服务体系，时刻了解顾客需求，优化服务机制，快速且妥善地解决顾客的问题，以专业药事服务能力和“利他”之心为顾客提供精准有效的健康管理方案。

门店运营原则

老百姓大药房持续提升门店运营管理能力，不断优化服务流程，提升专业药事服务能力，为顾客提供专业温暖的亲情服务。



整洁明亮

我们始终保持着卖场的整洁和明亮，让顾客感到舒适和愉悦。



平价齐全

我们的商品种类繁多，价格平价，能够让顾客以合理的价格购买到所需的商品。



先进先出

我们始终确保药品按照先进先出的原则进行销售，让顾客买得放心，用得安心。



亲情服务

我们以亲情服务为准则，主动为顾客提供关怀周到的服务。

聆听客户声音

老百姓大药房不仅关注顾客前端用药需求，同样重视顾客对服务、产品的售后反馈。公司 400 全国客户服务中心以顾客需求为导向，依托集团强大的信息系统和研发能力，通过 BI 大数据、云计算、MA 系统、客服系统、CC 呼叫系统，以及微信公众号、APP、小程序等数智化工具，为顾客提供语音、线上、全渠道的免费服务。

截至报告期末，老百姓大药房 400 客服团队中有执业医师 1 名、执业药师 14 名、健康顾问 41 名。2024 年，老百姓大药房 400 全国客服热线共服务 21 万次，满意度高达 99.1%；线上各平台在线服务顾客 252.07 万人次；为顾客提供实体及线上订单全方位、多角度、深层次的专业药学服务。



责任营销

老百姓大药房始终坚守药品合规宣传底线，商品宣传内容必须真实、实事求是，严格按照说明书介绍药品信息，严禁夸大疗效或缩小不良反应的虚假宣传。公司在严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国药品管理法》及运营所在地的相关法律的前提下，制定了《公司广告审查制度》《新零售业务质量管控要点》《精准营销渠道管理办法》《精准触达渠道管理办法》多项制度和审批流程。在商品宣传内容产出过程中，严格把关信息，形成资料审核 SOP，由质量管理部、法务部等多部门依次进行药品信息审核和法律合规性审查，确保内容合法、规范。

案例 细致入微，“用法用量标识贴”

为满足顾客安全用药需求，给予顾客温馨关爱，持续夯实利他服务，老百姓大药房在门店推行为顾客张贴“用法用量标识贴”服务。顾客进店购买药品（Rx/OTC）、保健食品时，员工主动在包装盒上张贴包含药品服用方法、用法用量等温馨提示的“用法用量标识贴”（当顾客明确不需要张贴，则不做要求）。“用法用量标识贴”通过规范用药指引，既确保了患者服药准确性，又提升了用药依从性，这个贴心设计获得众多患者点赞。



持续提升顾客满意度

顾客的购药体验与心声是我们关注的重点，老百姓大药房持续推动顾客满意度调研，全方位了解顾客的真实想法和需求，2024 年累计收集超过 1,000 万人次反馈，覆盖全体直营门店。公司专业团队定期对调研结果进行分析和复盘，根据调研结果针对性地持续改进服务质量，提升顾客满意度。

我们注重客户投诉，通过管控一线门店服务质量，加强客户投诉处理工作等措施，不断改进服务质量，提升顾客消费体验。在我们的全国客户服务中心，工作人员积极对接各业务部门查找原因并快速整改，并对投诉的顾客作满意度回访，形成闭环处理。2024 年，全国客户服务中心处理顾客投诉 1,941 例，所有客诉 100% 闭环处理。



📞 全国客服热线 400-6252-888

☎️ 热线服务 21 万次 📊 客服满意度 99.1%

💻 线上咨询 252.07 万次

🔗 处理投诉 1,941 例，客诉问题 100% 闭环处理

利他顾客

作为直接面向消费者的医药零售企业，老百姓大药房致力于不断深化“利他”理念，全体员工践行“利他”精神，为顾客提供更专业、温暖的服务。

亲情服务

老百姓大药房把爱心融入健康服务，提供 5 项健康自测服务、3 项医药专业服务、4 项便民暖心服务、3 项银发服务以及海姆立克应急公益支援，满足顾客不时之需。

老百姓 大药房 **少花钱 买对药**

10000+门店提供 **免费专业健康服务** 来老百姓就对了

5项健康自测服务

序号	服务项目	服务内容	价格
1	血压自测	预防“心脑肾”病变，监测血压是关键	免费
2	血糖自测	监控血糖波动，确保用药安全，预防低血糖	免费
3	尿酸自测	定期监测尿酸，痛风尽量早知道	100积分兑换
4	血氧饱和度自测	无创自测，手指一夹出结果	免费
5	幽门螺旋杆菌自测	胃痛口臭有原因，早测早治防传染	100积分兑换

*部分服务需用积分兑换/付费

3项医药专业服务

序号	服务项目	服务内容	价格
1	药品过期置换权益	药品过期6个月内享50%置换金，高至150元(仅限门店内购药使用)	100积分兑换
2	外伤清创服务	使用酒精+棉签，小伤清创不花钱，就近处理防感染	免费
3	中药服务	切片、打粉、熬胶、代煎 (煎胶需自备煎药壶，代煎仅收硬件条件具备门店服务费，煎药费需自理)	免费

4项便民暖心服务

序号	服务项目	服务内容	价格
1	便民洗手间	仅限硬件条件具备的门店开放，具体请咨询店员。	免费
2	代收快递服务	轻松取件少排队(仅限门店营业时间接收)	免费
3	打印服务	A4纸黑白打印，价格实惠又方便(仅限有硬件条件的门店开放，具体请咨询店员)	0.3元/张
4	免费茶饮	春养肝，夏清心，秋润肺，冬补肾(以门店实际运营为准)	免费

异物卡住应急救援支持 (海姆立克)

老百姓大药房每年对员工至少组织1次“海姆立克急救培训”。
注意：此救援支持为公益性，由于救援效果不可控，应急救援的同时请拨打120。此外，急救行为可能对身体造成一定程度的损伤，请及时就医。

如遇服务问题，欢迎拨打全国客服电话：400-6252-888

为将“利他”理念融入日常生活，2024年，公司聚焦开展“利他十件事”，其中通过“落地六项自测服务”“为顾客提供干净卫生间”等一系列利他顾客的健康服务和关怀举措，全链路传导“利他”文化，不断提升顾客满意度，以专业温暖治愈“成就百年老店”。

2024年，老百姓大药房在全国万家门店提供便捷打印服务，有效满足了47,060位顾客的打印需求；推出免费代收快递服务，为50,000+位顾客解决收件难题；此外，我们还将3,097家门店卫生间对外开放，为过往的行人提供极大的便利；2024年，我们的店员利用专业知识急救了37名顾客，救人于危急时刻。

这一年，我们的一线门店涌现出了4,110个“利他”服务优秀案例，从用心为顾客解决实际困难，给予专业用药指导，帮助顾客摆脱多年疾病的困扰，到关键时刻挺身而出专业施救受伤/晕厥顾客，老百姓员工以实际行动诠释了“利他”精神的深刻理解，彰显了老百姓大药房的社会责任担当。

案例 适老化服务获央视点赞

老百姓大药房门店适老化暖心服务为老年人提供温馨、便利的用药体验，获CCTV-1/13《新闻联播》《晚间新闻》《新闻直播间》、CCTV-2《天下财经》、CCTV-4《今日环球》等权威媒体争相报道。



案例 银发关怀暖人心

老百姓大药房在全国所有门店开展银发便民服务，包括帮助老人通过智能手机打车、缴纳话费、协助挂号就医，细致入微守护银发群体。



案例 共享卫生间方便市民生活

为方便顾客和来往行人解决不时之需，老百姓大药房将位于全国68个城市的3,097家门店的卫生间对外开放，为公众提供极大便利，首开连锁药店先河。



案例 “利他” 第一线，专业温暖获点赞

“老百姓员工细心又专业，120 就在身边！” “沉着冷静，主动救助受伤顾客，体现了药店人的专业，为你竖大拇指！” “给你们点赞！” ……

老百姓大药房员工时刻践行“利他”精神，日拱一卒做好每一件小事，专业温暖的健康服务赢得了顾客的点赞。据不完全统计，2024 年共涌现出 4,110 个“利他”服务优秀案例，以下摘录几个优秀案例，从侧面展现老百姓人的专业和爱心。

· 海姆立克急救化险为夷，获社会点赞

2024 年 5 月 22 日中午，老百姓大药房广西宾阳湖景花园店发生惊心动魄的 20 秒生命急救。当时，一位年轻妈妈带着小孩急匆匆地跑进店内，大声呼喊：“孩子被糖卡住了喉咙！”危急时刻，店员吴小玉、陈丽丽当机立断，立刻采取“海姆立克急救法”，经过 20 秒的紧急施救，孩子吐出喉中异物，危险解除。新华网、《人民日报》健康客户端、《湖南日报》等权威媒体对此事进行了报道，老百姓大药房员工的专业素养和爱心举动受到社会大众点赞。



《人民日报》健康客户端报道老百姓广西员工优秀急救事迹。

· 出生 10 天婴儿呛奶，海姆立克法挽救生命

2024 年 9 月 11 日晚，老百姓大药房湖南长沙北辰三角洲分店的王亮正值夜班，一位神色慌张的男子怀抱出生仅 10 天的婴儿冲进店内，婴儿因呛奶导致窒息。危急关头，王亮与同事柴丽霞、刘素珍一起，借助 120 医生的电话指导，轮流采用海姆立克急救法施救。经过六分多钟的努力，婴儿终于吐出奶沫，发出微弱哭声，直至救护车抵达。



一线“利他”优秀事迹登上员工“点赞墙”。

· 敏锐识别风险，团队合力共筑生命防线

2024 年 2 月 12 日，老百姓大药房山西运城凤凰北路店芦小红凭借过硬的专业知识和敏锐直觉，发现一位来店购物的阿姨状况不对，经检查发现阿姨脉搏微弱、口唇青紫，且伴有呼吸困难和意识模糊。芦小红立即指挥门店员工迅速行动，为阿姨施以吸氧等急救措施，阿姨的生命体征逐渐恢复正常。



阿姨送锦旗感谢芦小红“医者仁心 妙手回春”。

· 路遇病患果断施救，为老人生命护航

2024年8月6日清晨，老百姓大药房湖北武汉火炬路店店长顾洁云在上班路上遇到一位老人突发心脏病。顾洁云迅速反应，扶老人坐下，拨打120并购买硝酸甘油给老人服用。随后，顾洁云全程陪同老人就医，垫付医药费。事后，老人家属特意送来锦旗感谢顾洁云的大义之举，对老百姓大药房培养优秀员工表示敬意。



· 路见危难挺身而出，主动送被拒载的伤者就医

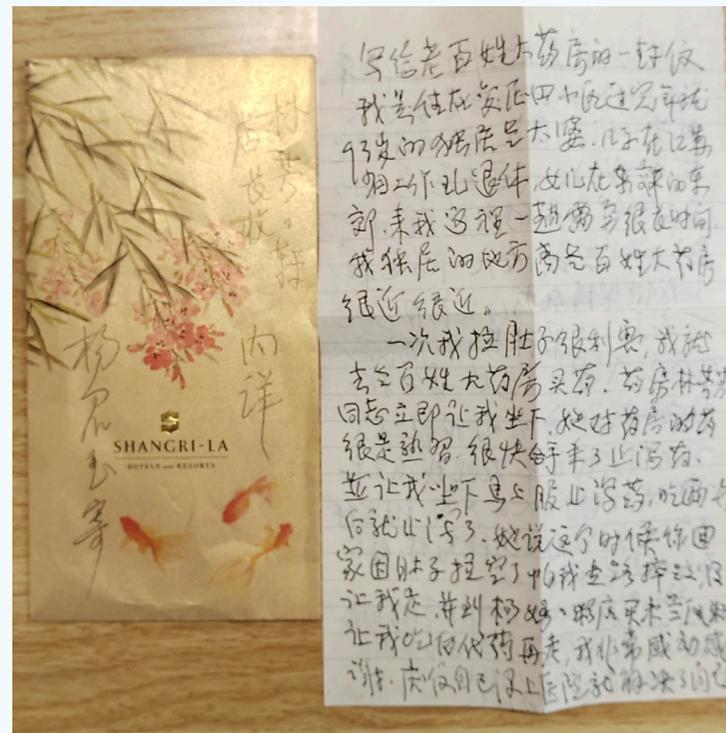
2024年8月，门窗安装工人孙先生在作业时遭玻璃炸裂，右手大动脉被割断，浑身是血的他被多辆出租车拒载。关键时刻，路过此地的老百姓大药房内蒙古通辽泽强五八九药店员工张慧立即开车送孙先生去医院。刚到医院孙先生就休克了，所幸经过医院的紧急处理，并在经过动脉吻合术后，孙先生康复出院了，出院第一件事就是来感谢张慧。



· 温情关怀，九旬独居老人写来感谢信

“我是93岁的独居杨婆婆，非常感谢她们（老百姓大药房）对老年人的关心。附近独居老人不少，她们也同样对待、同样关心。”——摘自杨奶奶的感谢信

2024年，陕西西安93岁的独居老人杨奶奶因腹泻和发烧求助家附近的老百姓大药房陕西西安丰登店，门店药师林芳芳和店长高小红不仅提供药品，还细心照料她服下，买来早餐，事后还多次电话询问病情。杨奶奶对药店的温情关怀深为感动，手写感谢信表达谢意。



2024年11月，老百姓大药房陕西西安丰登店收到九旬独居老人杨奶奶的手写感谢信。

04

| 驱动产业发展

本章节目录

- 数智赋能
- 降本增效
- 供应链管理
- 行业共生

商业环境在技术革新与全球变局中加速演变，老百姓大药房坚定“打造科技驱动的健康服务平台”总战略，以数智技术及 AI 工具驱动业务全链路提效；强化供应链风险管理，积极打造高效、负责的供应链；大力发展加盟、联盟业务，赋能中小连锁及单体药房发展，始终秉承“平等对待中小企业”的理念，推动中国医药零售产业链共融。

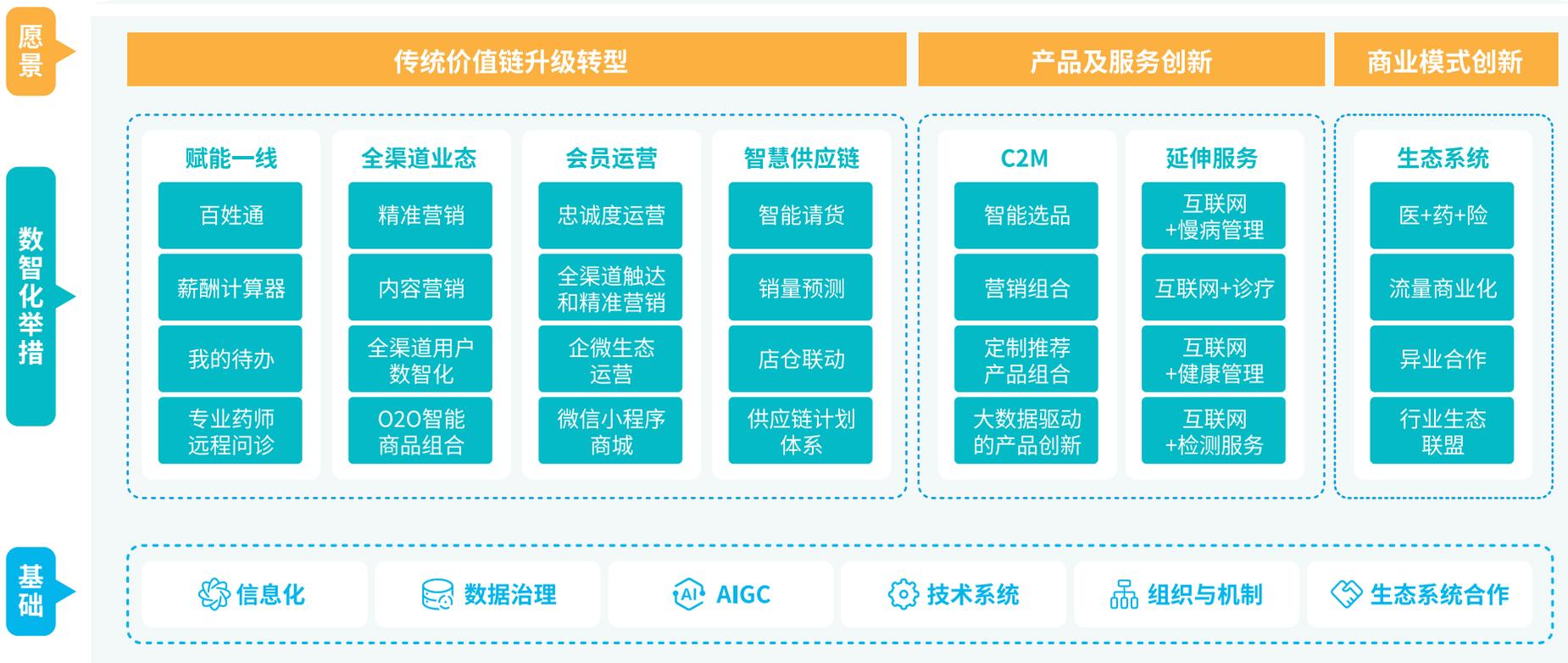
本章节回应 SDGs



数智赋能

2024年，AI、绿色科技等前沿技术驱动产业升级，数字化转型成为企业核心竞争力。作为行业数智先锋，老百姓大药房持续夯实数智体系建设，通过科技驱动业务全面升级，积极打造“新质生产力”。公司持续引进并培养数智领域专业人才，为数智化战略落地提供智力支持；夯实数智化基础，强化数据安全与治理，确保数据准确、完整和及时；升级供应链数字化，赋能商采物流全链路改革创新，提升协同及决策效率；利用数智化工具赋能一线，提升用户体验与满意度。

科技驱动的健康服务平台



数智赋能供应链

持续精进商采系统，优化库存管理，为高效、精细化的运营决策提供稳固的数据支撑，实现商品供应高效可靠。

数智人才培养

在科技人才培养与研发创新上深耕细作，不断催生新创意与解决方案，驱动技术迭代与创新升级。



探索数智场景

结合业务场景进行数智化探索，分场景迭代数智化工具，不断提升消费者购物体验。

深化数据治理

广泛参与紧贴业务的项目，贯穿基建治理与应用交付，从降本增效上发挥主数据治理、标签建设的业务价值。

深化供应链赋能

强化库存识别，优化库存管理

公司强化异常库存识别，优化库存周转率，提升运营效率与资金利用效率；引入预警机器人实时监控库存状态、市场供需变化，通过不断迭代销量预测与自动调剂等数据策略，实现库存管理的精细化。

2024年，公司商品库存周转天数下降至94天，同比下降4天。

强化内外协同，提升决策效率

公司以全供应链视角优化管理，强化内外协同，显著提升决策效率。通过供应商协同平台，在提升招标采购业务规范化的同时，实现从采购需求到对账一站式全流程，2024年公司采购执行效率提升20%以上；在供应链计划层面，完成采购与调拨数字化策略运营建设，有效提升业务操作决策效率；合同管理层面，借助大数据算力实现多场景后台各维度收入的精准核算，支撑精细化运营策略管理；物流板块通过全链路数据线上化与大数据算力结合，实现物流履约全链路管控闭环。

拓展数智化应用

老百姓大药房借数智技术深度洞察客户健康需求，为顾客提供专业化、个性化健康服务，同时，公司持续迭代数智化平台及工具，赋能各业务环节，以提升决策精准度和经营效率。

建立会员体系，打造数智健康管家

在遵守《个人信息保护法》等相关法律规定收集、使用个人信息遵守顾客隐私的前提下，经会员用户授权后，我们通过信息系统建立会员专属健康档案，强化CDP（会员数据平台）、营销自动化的能力，借助大数据分析、人工智能等前沿数字科技，深入洞察慢病会员个体特征、用药习惯及健康需求，运用数据分析模型精准预测会员用药需求与健康风险；升级社交客户关系管理系统（SCRM），围绕会员全生命周期，提供涵盖疾病预防、诊断、治疗、康复及健康管理的一站式服务，满足顾客个性化健康需求。

降低人力成本，自动化流程提效率

借助RPA（机器人流程自动化）技术自动化流程高效处理大量重复性任务，提高多业务线工作效率及精准度，释放人力、降低人力成本。在库存管理方面，自动监测药品库存水平、及时进行补货预警，避免缺货、积压；在订单处理环节，实现订单信息的快速抓取、录入与跟踪，极大提升处理效率；在财务方面，助力财务对账自动化，准确匹配收支数据，减少人工差错。

迭代数智化平台，完善APP功能模块

报告期内，公司迭代升级自研APP“百姓通”功能模块，提升一线员工工作体验及效率。完善“薪酬计算器”和“巡店”工具，赋能直营及加盟门店一线员工，真正做到“每一分收入，每分钟看见，所见即所得”，实现对门店员工及时激励的效果；“待办任务平台”模块确保任务直达一线，减少沟通层级、降低信息损耗，切实提升作业效率；“积分平台”和“认可卡”工具，通过员工点赞及积分奖励，强化员工获得感、激发工作热情。

数智赋能新零售，持续改善用户体验

我们积极利用数智科技赋能新零售业务，包括针对核心链路数据开展有效治理，持续升级履约能力，完成多个仓库仓仓管理，实现降本增效；同时，2024年底我们率先在美团O2O全面上线异常价格管控，确保线上价格监控可视；在老百姓大药房私域小程序平台，我们基于用户视角进一步深挖优化，打通老百姓大药房小程序多码合一，充分提效用户体验。



降本增效

深化精细化管理，优化资源配置

报告期内，公司持续从战略高度审视资源配置问题，同时于日常经营中深化精细化管理，避免不必要的资源浪费，持续降低运营成本、提升经营效率，助力企业在市场竞争中行稳致远。

基于公司整体战略布局，报告期内，公司多维度识别经营效益较低、增长潜力有限的长尾地级市，相应降低在以上市场的投入，降低整体运营成本，同时优化资源配置，将优质资源集中到未来可持续深耕的市场上，助推公司长期可持续发展。同时，公司有效识别、盘活并合理利用闲置物业资源，优化资源配置；通过合同谈判达成更合理且双赢的租赁条款，以降低整体运营成本。

以可持续发展为本，强化财务管控

报告期内，公司基于议题财务重要性识别及重要议题风险机遇识别，以可持续发展为本，制定一系列财务降本增效的关键策略和举措。

财务费用管控

公司优先筛选绿色金融产品及创新金融产品进行融资，以契合全球可持续发展大趋势，分散融资风险，充分保障企业长期市场竞争力和稳定性。此外，定期对财务费用构成进行深度分析，利用数字化工具精准识别可优化点，避免一切不合理的费用支出。

优化现金流

公司制定全面且贴合可持续发展目标的现金流预算方案，采用资金周预测、滚动预测和精细化预算管理等方式，综合考量相关因素对资金流入流出的影响，提前规划资金调配，严格监控经营性现金收支及预算执行，确保资金链稳定高效运转。



2024年中国老百姓摄影大赛作品《瞬间》作者：马斌

供应链管理

老百姓大药房将“供应链安全”作为公司高度重视的议题之一，致力于打造高效、负责的供应链，从“选、用、育、留、汰”进行供应商全流程全生命周期管理，保障商品及服务质量与安全。同时，公司积极携手供应商共同履行 ESG 责任，共同推动绿色、和谐且高效的供应链生态体系。

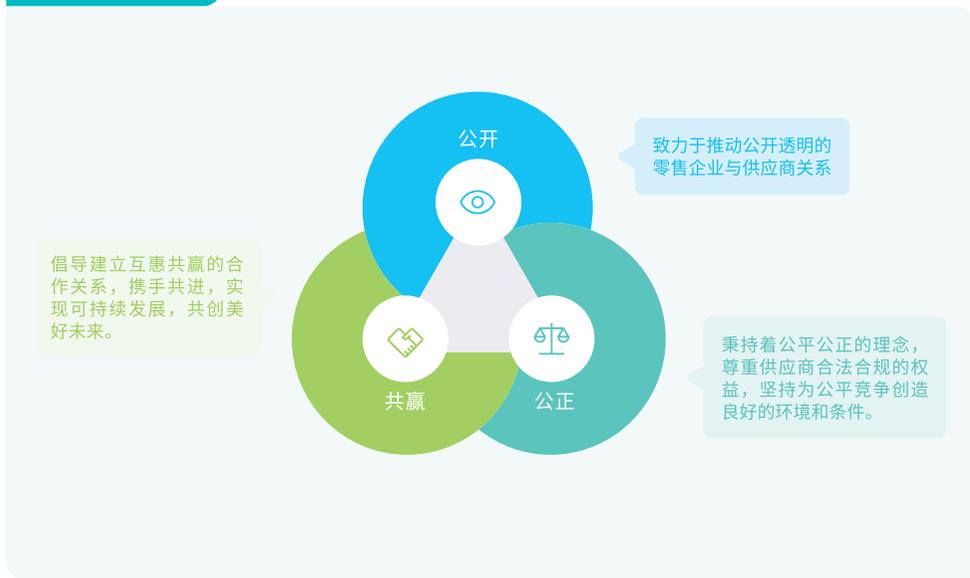
供应链管理架构

公司强调供应链的独立与合规。公司商品管理与采购部门保持独立运作，同时紧密协作，共同构建合规高效的供应链体系；基于业务性质，公司商品采购与非商品采购业务板块独立运行，以确保采购环节精准对接资源。

针对商品采购业务，公司根据商品品类划分业务线，下设药品、非药品、新特药、中药等条线，负责品类规划、业务合作等。此外，部分战区及子公司设有特定采购部门，负责区域采购执行及特定采购需求满足。集团总部、战区及子公司采购上下同频，一起致力于实现采购的高效、优质、低成本及采购数字化转型。

针对非商采购业务，公司采用集中管理模式，由集团总部非商采购部门统一负责。业务需求部门、非商采购部门、财务部门及督察部门共同参与采购流程，形成有效的制衡监督机制与分层决策体系，确保采购过程的透明、公正与合规。

供应商合作原则



供应商准入及考核

供应商准入

公司坚持公平、客观、透明的原则，实施严谨的供应商准入管理。2024 年，公司于报告期内上线招采平台，实现招采业务的规范化、信息化、数字化，持续提升供应商管理效率。与此同时，报告期内，公司同步制定并发布《供应商八大红线》规则，明确“公平竞争”、“杜绝贿赂”、“信息保密”具体要求，保障供应链健康及可持续发展。公司严格遵循《集团黑名单供应商管理制度》，将严重违规的供应商列入黑名单，并禁止其参与公司体系内所有的招采项目。

在供应商准入阶段，公司对潜在供应商进行尽职调查；建立合作时，公司与供应商签署《采购合同》《供应商质量保证协议》等文件，为双方合作提供明确的指导和依据。

供应商八大红线

 <p>质量保障</p> <p>必须确保提供的产品和服务符合国家和老百姓大药房的质量标准，确保产品安全有效。</p>	 <p>供货稳定</p> <p>需确保供货的连续性和稳定性，保障业务运营不受影响。</p>	 <p>公平竞争</p> <p>遵守公平竞争的原则，不得通过不正当手段获取合同或业务。</p>	 <p>杜绝贿赂</p> <p>不得向老百姓大药房的员工或其家属提供任何形式的贿赂或回扣。</p>
 <p>遵纪守法</p> <p>严格遵守国家和地方的相关法律法规，不得涉及任何违法违规行。</p>	 <p>诚信经营</p> <p>提供真实、合法、合规的产品和服务，不得有任何虚假宣传或欺诈行为。</p>	 <p>信息保密</p> <p>合作过程中获取的老百姓大药房的商业机密严格保密，不得泄露给任何第三方。</p>	 <p>其他</p> <p>包括但不限于以上7条的其他一切侵占公司利益的行为。</p>

供应商考核管理

为确保供应链稳定可靠，公司设独立质量管理团队，对供应商和商品品种进行考核和动态管控，制定《质量风险管理制度》《供应商评审管理制度》《集团黑名单供应商管理制度》《供应商现场考察评估标准》等制度文件。我们坚持质量风险控制前移，由专业团队对供应商进行质量评审和实地考察，从源头控制药品质量。2024年，公司累计评审供应商 1,333 家，累计现场考察供应商 105 家，其中中药饮片生产企业 100% 实现现场考察。

我们秉承公平、客观、公正原则，建立供应商绩效考评机制，各部门协同对供应商开展定期考察和不定期考察，考察涵盖质量、价格、供货情况、资质安环、服务行为等维度，并根据年度绩效考评的结果对供应商进行分级管理。同时，我们基于业务特性分别制定精细化供应商管理计划，含供应商交流频次、品牌共建深度等；通过升级、降级、淘汰管理，持续保障供应商质量。

供应商交流与协作

我们重视供应商的交流与协作，积极与供应商开展对话，共享新技术、新经验，携手合作伙伴打造产业生态命运共同体，提升社会大众对零售药店专业服务、社会价值的认知与信赖；持续深化合作共促韧性成长，致力于构建稳健、绿色的供应链生态，共同推动产业可持续发展。



2024年8月，老百姓大药房在西普会召开供应商战略会。



2024年1月，老百姓大药房与扬子江药业召开2024年战略洽谈会。



2024年12月，老百姓大药房与东阿阿胶股份有限公司联合举办大型融媒体溯源直播活动。

2024年，公司开展两期供应商满意度调研，深入了解供应商在合作过程中对营采商销各环节的满意度，调研结果作为改进供应商管理、优化合作流程的重要依据。报告期内，公司开展供应商满意度改善专项，成立供应商协同小组、供应商结算小组提高效率，供应商满意度显著提高。2024年，公司供应商满意度总分达9分，同比增长5.8%。

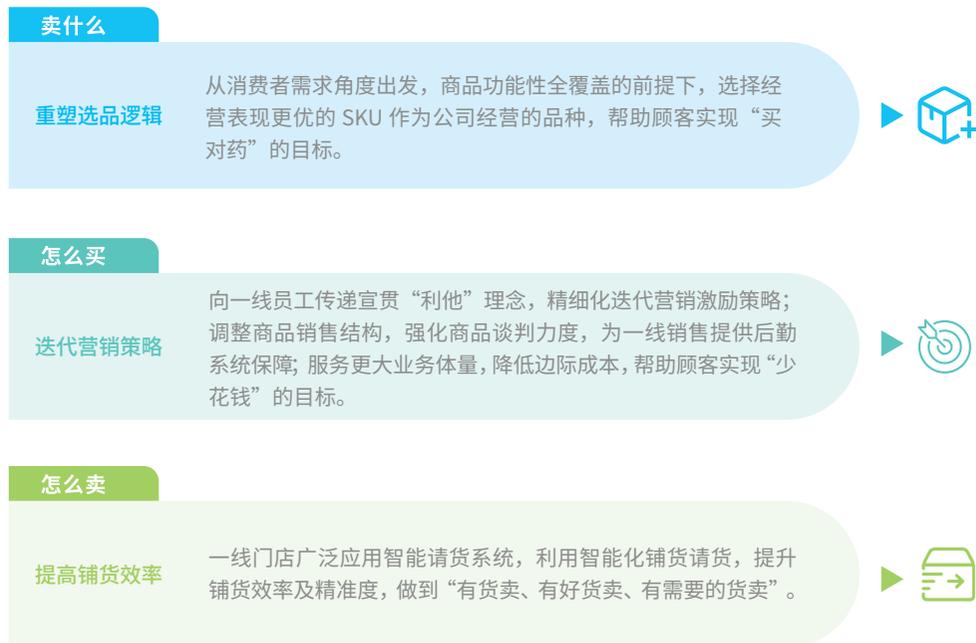
供应链安全及风险管理

为强化供应链安全，我们定期进行供应链风险识别并强化应对举措，提升供应链防范能力及韧性，保障供应链的持续性与稳定性。同时，我们借数智技术优化采购、物流、库存等环节，降低供应链细项风险。2024 年，公司对高风险供应商按流程启动淘汰机制，淘汰 54 家。

供应链风险	应对举措
* 商品供应中断风险 * 采购成本上升风险	<ul style="list-style-type: none"> 定期审核评估供应商 建立多元化供应商矩阵 利用供应商协同平台进行备货需求预测及预警，优化采购计划和送货排程
* 物流风险 * 库存高企风险	<ul style="list-style-type: none"> 采用先进物流技术，提高配送效率 科技赋能异常库存识别，优化库存周转 鼓励供应商技术创新，共同提升供应链整体韧性
* 法律风险 * 声誉风险	<ul style="list-style-type: none"> 严格执行供应商准入尽职调查，确保其合法合规 如供应商发生重大违规事件或道德败坏，重新评估合作关系并终止合作 将 ESG 因素纳入供应商评估体系，从供应商治理、社会及环境等方面绩效进行考察

以顾客为本，优化营采商销流程

2024 年，公司开展并持续推进商品改革，围绕“卖什么”、“怎么买”、“怎么卖”三大板块，实现商品智能化、精细化管理；通过优化营采商销全流程，提升公司盈利能力，助力可持续发展。2024 年，公司毛利率 33.17%，同比提升 0.62 个百分点。



升级智慧物流，实现配送及时高效

公司致力于打造行业领先的医药物流服务体系，已建成 1 个全国物流中心、3 个区域物流中心和 18 个配送中心直配门店的高效配送网络，仓储面积超过 32 万 m²。

公司物流配送主要包括订单管理、仓储管理、运输管理三个流程，采用先进 WMS（仓储管理系统）、TMS（运输管理系统）、WCS（设备控制系统）、AS/RS（自动化立库）、ERP（门店管理系统）等；应用现代化物流技术及智能设备主要包括自动化立体仓存取系统、潜伏式 AGV 货到人+播种分拣系统、穿梭车出库暂存系统、分拣复核输送系统、DPS（电子标签系统）、RF（无线射频技术）等；实现商品出入库智能化管理，有效提升作业效率和配送时效。

在物流发展建设过程中，公司引入提升人效、降低劳动强度的自动化设施设备与技术。如扬州物流中心拆零拣选采用潜伏式 AGV 货到人+电子标签提总分拨技术，AGV 货到人系统通过 kiva（物流机器人）货架+播种分拣台的组合应用，将人效提升 80% 以上；长沙和扬州物流中心通过自动化堆垛机出入库，实现存取无人作业，节省人力 50%。



案例



公司物流配送应用运输管理系统 (TMS) 用于路线规划和优化配送，基于订单信息、历史数据、地理信息数据等，应用各类算法模型，计算出起始点到所有其他点的最短路径及两点之间的实际行驶距离，得出最佳行驶路线、避免绕路，提高配送效率。

案例



2024 年 1 月，老百姓大药房江苏扬州物流中心（以下简称“江苏 RDC”）开园，整合江苏、浙江、上海等地供应链资源，提升公司物流配送能力及竞争力。江苏 RDC 具备智慧化物流优势，拥有潜伏式机器人、自动堆垛机、穿梭车出库暂存系统等一系列智能化设备；在扩容的同时提升物流效率，仓库容量 30+ 万箱，日处理订单能力 15 万行，年吞吐量 900 万余箱，满足 4,500+ 门店配送，支持年度 60+ 亿元销售规模。

案例



2024 年，公司扬州、合肥物流中心穿梭车出库暂存系统实现自动集货，减少一个作业环节，提升集货效率 100%，扩大了出库缓存空间，单波次能处理更多门店订单，提升单仓柔性能力。

行业共生

当下商业环境下，消费者健康需求日益多元化，个体企业、单一的药品销售模式已无法满足市场需求。老百姓大药房始终坚守与行业共生共荣初心，积极整合上下游资源，广泛携手合作伙伴构建从售药、健康管理、疾病预防、慢病康复的全链服务，为用户创造长期价值，推动医药健康产业可持续发展。

助力产业发展

老百姓大药房积极发挥龙头企业的带动效应，依托于广阔覆盖的门店网络和二十余年积累的良好口碑，以“共赢、利他”为宗旨，以“加盟”“联盟”两大业务模式为抓手，以更紧密更利他的合作，将行业内外各种生态整合在一起，为更多的药店同行带来品牌、管理、供应链等全方位赋能。目前，公司已形成以集团零售业务（直营体系）为中心，加盟版块“老百姓健康药房”、联盟版块“药简单”齐发力的生态格局。

加盟：七大赋能体系助力发展

老百姓大药房是行业内最早大力发展加盟业务的企业之一，公司“健康药房”加盟业务坚持“总部管理专家”和“药店经营管家”的角色定位，聚焦“9+7”区域发展，重点拓展3-5线下沉市场，运用强大的品牌影响力、专业运营管理能力 and 新零售实力全面赋能加盟店，帮助中小连锁及单体药店提高经营效率及质量，积极推动行业发展。

截至2024年底，公司“健康药房”加盟业务持续发展，加盟总门店数达5,296家。报告期内，公司与加盟商共享智能请货、薪酬计算器等数智化工具，以先进数字化能力赋能加盟商，致力于推动“更数智”的产业生态。

七大赋能体系助力行业高质量发展



案例 加盟商案例：中小连锁“39家门店”整体加盟，实现管理提效



来自内蒙古阿拉善盟的何洁在当地经营药店近20年，共拥有39家门店，然而在市场竞争之下，中小连锁运营管理能力薄弱的弊端日益显露。2022年，何洁在深入走访考察后选择将39家门店整体加盟老百姓大药房，借助公司丰富商品资源、数智化供应链、专业化运营营销体系，实现整体管理提效、门店毛利提升，并持续扩张门店、提升销售规模，截至2024年底，何洁旗下已有45家老百姓加盟店。

联盟：五大资源优势共享合作

老百姓大药房“药简单”联盟业务定位于“第三方综合赋能服务平台”，秉承“共融、共创、共享”的宗旨，以医药零售市场运营服务及商品输出为业务主体，为中小连锁药房提供管理咨询和供应链整合服务，借助平台优势，帮助缺乏商品采购资源、运营管理经验的联盟企业提升综合管理能力。

截至 2024 年底，公司“药简单”联盟业务覆盖 26 个省市，重点覆盖 12 个省份，联盟门店总数 19,900 家（未计入公司总门店数）。2024 年，公司开始全面推广参股合作模式，从供应链上更深层次的赋能中小连锁企业。截至报告期末，公司参股合作企业 100 家，对应零售规模为 66.48 亿元。

五大优势共享中小企业



案例 联盟合作案例：“对症下药”优化商品策略，提升毛利率

黑龙江大庆某药店连锁企业，年销售规模约为 9 亿元，在经营过程中面临毛利率低、毛利额提升困难的问题。2023 年 10 月，该企业选择与药简单合作，并借助老百姓商品、营运诊断分析工具优化商品选品、调整营销策略、提升管理效率，实现毛利率持续增长，2024 年毛利率同比增长 3.7 个百分点。

平等对待中小企业

老百姓大药房以“利他、平等、务实、创新”作为企业精神，将“正直无私”和“善待合作伙伴”分别融入企业核心价值观和社会责任观，将“平等对待中小企业”观念践行显化于日常经营。

我们深知，中小企业在医药产业链中扮演着不可或缺的角色，是推动行业创新、保障药品供应、服务基层百姓的重要力量，在日常经营中，公司倡导公平竞争环境，避免市场垄断行为，支持中小企业发展，共同推动医药行业生态繁荣。

公司构建公平、透明的合作机制，保障中小企业权益。老百姓商品招采平台面向所有供应商开放登录、注册、审核、投标等环节，平台实行严格的监管机制，确保合作过程中公平竞争、透明操作；公布举报电话、举报邮箱、举报书信地址，诚挚邀请社会各界监督合作过程中任何可能存在的不正当行为。同时，合作期内公司为所有合作伙伴提供合理、公平的账期，助力其提升竞争力。

公司通过加盟、联盟业务，探索与中小企业合作模式，持续深化合作内容，以自身成熟运营模式、强大的供应链体系、专业的药事服务能力赋能中小企业，向其开展涵盖合规、数智化转型、营销推广等内容的培训与技术支持，助力其更高效链接健康大生态，推动实现产业可持续发展。

参与行业标准制定

老百姓大药房积极参与团体标准的讨论与起草，为行业的规范发展贡献专业智慧和创新能力。

自2020年起，老百姓大药房先后参与中国医药商业协会多项重要标准的制定工作，包括《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》《零售药店经营结直肠癌治疗药品药学服务规范》《零售药店经营肺癌治疗药品药学服务规范》《零售药店经营乳腺癌治疗药品药学服务规范》《零售药店经营银屑病治疗药品药学服务规范》等关键项目。2024年，公司参与团体标准《零售药店经营甲状腺疾病治疗药品药学服务规范》（TCAPC015-2024）编写。同时，公司致力于培养高专业素养的药师团队，截至目前已有5位药师通过中国医药商业协会考核，被聘为“零售药店药学服务团体标准”的检查员，为行业标准的落地实施提供专业支持。

公司持续深化健康服务体系建设，致力于打造专业化、数字化、多元化的示范门店，发挥示范门店标杆效应。报告期内，公司长沙湘雅店获得中国医药商业协会药品零售企业“最佳药学服务案例”称号，公司西安北大街店和邵阳红旗店被协会评选为“特药药房示范店”。在示范门店的引领带动下，公司不断提升整体门店服务质量，同时公司通过行业交流将服务理念与经验分享于行业同仁，共同推动医药零售行业整体服务水平的提升。



协会共建

老百姓大药房积极参与行业协会共建，助推行业规范化发展。公司董事长谢子龙作为中国医药物资协会名誉会长、中国医药商业协会副会长、湖南省药品流通行业协会会长，多年来通过深入基层、实地调研、组织行业协会研讨会、座谈会等形式广泛调研，积极建言献策，参与制定行业《自律公约》并带头承诺遵守，对推动行业健康有序发展，保障消费者权益发挥了积极的作用。公司旗下各子公司积极参与当地各行业协会组织的会议与活动，为制定和完善行业规范提供建议，推动行业强化自我监督机制，促进行业共同进步。

- 2024年6月，上海市医药商业行业协会联合老百姓大药房上海公司等多家医药零售企业联合发起《上海市医保定点零售药店管理自律倡议书》，保障百姓用药需求，营造市场健康环境。
- 2024年6月，南通药品业商会召开零售药店负责人专题会议，老百姓大药房子公司南通普泽大药房连锁有限公司参与并签署《定点药店规范医保管理自律公开承诺书》，承诺切实做好医保管理相关工作，坚决维护广大消费者权益。

老百姓大药房（集团&各省子公司）参与的部分协会/社团

中国上市公司协会	中国医药商业协会	中国医药物资协会	中国物流与采购联合会 医药物流分会	湖南省上市公司协会	湖南省药师协会
湖南省药品流通行业协会	湖南省医药协会饮片分会	长沙市药品流通行业协会	长沙市开福区金霞经济 开发区商会	长沙市中药饮片行业协会	株洲市药品行业协会
株洲市药学会	怀化市医药行业协会	怀化市药学会	怀化市医疗器械行业协会	上海市医药商业行业协会	上海市中药行业协会
天津市医药零售行业协会	天津市执业药师协会	天津市医药行业协会	天津市湖南商会	甘肃省陇药产业协会	甘肃省医疗保险研究会
甘肃省执业药师协会	陕西省药品零售行业协会	西安连锁经营协会	山西省执业药师协会	山东省零售药店协会	临沂市医保药店协会
湖北省医药行业协会	武汉医药行业协会	武汉市医疗保险研究会	安徽省医药产业创新协会	安徽省药师协会	合肥市医药行业协会
江苏省执业药师协会	江苏省质量协会	常州市医药质量管理协会	无锡市保健食品化妆品 安全协会	张家港市医保协会	江阴市食品安全行业协会
内蒙古药品医疗器械 行业协会	赤峰市执业药师协会				

05

| 共建绿色生态

本章节目录

- 环境合规管理
- 能源及资源利用
- 应对气候变化
- 绿色运营

绿色生态是全球可持续发展的重要基石。老百姓大药房将绿色、低碳融入到企业的经营方略中，将可持续发展理念贯穿生产、供应链、园区及门店运营全过程，在日常经营中持续优化资源管理、减少废弃物、控制污染排放、坚持绿色运营，助力社会绿色协调发展。

本章节回应 SDGs



环境合规管理

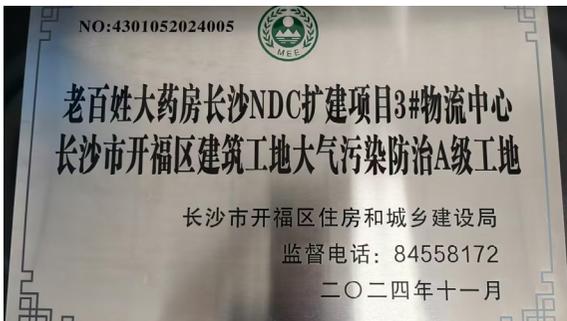
老百姓大药房严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国环境影响评价法》等法律法规，公司在生产层面制定《环境卫生管理制度》；在园区建设项目严格落实“三同时（环保配套设备和主体工程同时设计、同时施工、同时投产使用）”规定，建立环保管理体系。报告期内，公司未发生受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的环境事件。

环境管理

环境管理体系

老百姓大药房在生产运营过程中建立并持续完善环境管理体系，将公司环境相关职责落实到相关职能部门，制定环境管理目标，持续提升环境管理能力。

- 在生产过程中，公司旗下中药饮片生产企业药圣堂成立以总经理为核心领导的环境管理委员会，切实做好生产过程中环境管理工作。
- 在工程建设过程中，公司设立环保委员会，确保项目建设前中后期环保标准的严格落实。公司委托具备相应资质的专业监理单位对项目全流程的环保行为进行协调与监管，确保做到安全施工、绿色施工、文明施工。



长沙 NDC 扩建项目二期工程建筑工地获评“大气污染防治 A 级工地”。

环境风险应对

公司关注突发环境事件的防范和应对。针对化学品泄漏、危险废物泄漏等特定情形，药圣堂编制《危险废物应急预案》《生产安全事故应急预案》，对可能发生的各类突发事件进行分级分类，明确应急救援小组及职责，配备应急设施，有效保障突发事件的应急处置。

排放及废弃物管理

老百姓大药房严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国环境噪声污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》等法律法规，遵照“源头控制、高效收集、科学处理”的原则，采取减废措施，并严格依据排污许可证的要求定期监测污染物排放，同时通过减废倡议、应用环保设施等措施，不断减少生产环境污染物排放。报告期内，公司未出现因污染物排放受到重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。

废水

公司废水为生活污水、施工废水、百杏堂医疗污水及药圣堂生产废水，其中主要为生活污水，生活污水均排入城市生活污水处理管网，其他各类污水采取了相应的管理措施。

废水类型	处理措施
生活污水	● 排入城市生活污水处理管网。
施工废水	● 采用以排水管、地上集水池、明沟为主的临时三级排放系统，定期派专人对临时排水设施进行疏通维护。
生产废水	● 药圣堂制定《污水处理制度》，定期委托第三方检测公司进行污水检测，配备设计处理能力达到国家二级排放标准的污水处理设备，厂区各类污水通过化粪池、隔油池、集水井、调节池等污水处理设施的处理达标后，由园区污水管网送长沙市善境污水处理厂。
医疗污水	● 百杏堂建立《污水消毒工作管理制度》，设置医疗污水消毒自控设备，达标处理后排入市政管网。

2024 年药圣堂废水排放情况如下：

废水类别	单位	2024 年
废水排放总量	吨	12,687
废水中 COD 排放量	吨	0.15
废水中悬浮物 (SS)	吨	0.18
废水中氨氮排放量	吨	0.08

废气

公司废气主要来源于药圣堂锅炉废气及生产粉尘。针对锅炉废气，药圣堂配备废气处理装置，锅炉废气经废气处理装置处理得到洁净气体后进入 15m 烟囱直接排放。针对生产粉尘，药圣堂配套抽风机、布袋除尘器，生产粉尘经处理后由 15m 排气筒达标排放。药圣堂产线采用全自动除尘、灰尘回收装置及环保喷码油墨工艺，减少废气排放，改善工作环境。

2024 年药圣堂锅炉废气排放情况如下：

锅炉废气类别	单位	2024 年
氮氧化物 /NOx	吨	0.29

固体废弃物

公司固体废弃物大部分为生活垃圾，此外亦有少数建筑垃圾、一般工业废弃物（药圣堂）及危险废物（药圣堂及百杏堂）。在固体废弃物处理方面，公司坚持“无害化、减量化、资源化”原则，采取技术改造、环保宣传等各类降低固废产生措施，降低固体废弃物产生。

固体废弃物类	具体处理措施
 生活垃圾	<ul style="list-style-type: none"> 日常进行“垃圾分类”，设立生活垃圾收集点，定点定期收集生活垃圾、采用专用封闭式垃圾运输车进行清运，餐厨垃圾由餐厨垃圾中心统一回收。
 建筑垃圾	<ul style="list-style-type: none"> 制定并实施施工场地废弃物管理计划，分类处理现场垃圾，分离可回收利用的施工废弃物，将其直接再应用于施工过程中，或通过再生利用厂家回收进行再加工处理。
 危险废物	<ul style="list-style-type: none"> 按危化品处理流程，定期将破损、过期、近效期等报损药品交于第三方处置。 药圣堂采取危险废物专用库管理人员岗位责任制，设立以药圣堂总经理为首的危险废物污染防治工作领导小组，对药圣堂的各项环境保护工作进行决策、监督和协调。药圣堂的危险废物暂存于危险废物暂存库，委托具有危险废物经营资质的单位进行处置。
 医疗废物	<ul style="list-style-type: none"> 百杏堂制定《百杏堂名医馆医疗废物管理制度》《危险废物管理制度》等，对医疗废物分类清楚、标识明确、黄色垃圾袋标有警示标识，要求医疗废物外交接三联单（交接不超过 48 小时），同时医疗废物暂存点严格按专项要求开展相关工作。

2024 年公司（仅包含长沙总部园区、百杏堂和药圣堂）固体废弃物排放情况如下：

固体废弃物类别	单位	2024 年
无害废弃物产生总量	吨	609.78
无害废弃物密度	吨 / 百万元	0.03
有害废弃物产生总量	吨	199.19
有害废弃物密度	吨 / 百万元	0.01

能源及资源利用

高效利用能源和资源不仅能降低运营成本，还能减少对环境的影响，助力应对气候变化，促进经济转型。老百姓大药房秉持绿色理念，高效利用能源与资源，降低能源消耗、积极使用清洁能源、践行循环经济，以点滴行动维护绿色生态。

能源管理

公司持续强化能源管理，完善能源管理制度，开展节能减排宣贯，提升员工节能减排意识，持续深化能源节约、不断优化资源利用。公司制定《节能降耗操作指导手册》《门店规范使用水电 SOP》等制度规范，依据制度规范管控门店及办公园区日常水、电及燃气等能源的使用。

门店

- 定期进行水电专项点检工作，排查高能耗设备，确保各项设施安全稳定运行。
- 直营门店（新开店及改造店）已安装 4,000 余台电表智能设备，实时监测电力消耗，及时处置异常用电。
- 建立 76 个城市直营门店门招灯月台账，根据城市日落情况预设科学开关时间，削减电能消耗。

长沙总部园区

- 建立并确定降耗小组成员及责任，严格管控总部园区能源及资源使用情况。
- 积极使用清洁能源，安装光伏装置、使用新能源班车接送员工。
- 办公室卫生间、茶水间等安装声控灯，室外通道照明通过人工智能进行控制，避免电力浪费。
- 物业定期检查隐蔽水管及维修相关供水设施，严禁跑、冒、滴、漏水等现象发生。
- 在园区办公楼照明、空调开关处粘贴各类节能标识，营造节能降耗办公氛围。
- 园区项目建设过程中，编制《节能设计说明专篇》，建立能源消耗台账，设置专门的监督管理小组，监督日常能耗运行。

“及时关闭电源”标识



“节约用水”标识



案例 启动平板灯改造，打造“绿色门店”

2024 年 12 月，公司对门店内使用的平板灯做能耗评估，行业内先行试点高光效平板灯。通过实测对比，新款节能平板灯能耗相较于原平板灯降低约 50%，可极大降低碳排放。

绿色门店

新款节能灯能耗较原平板灯降低

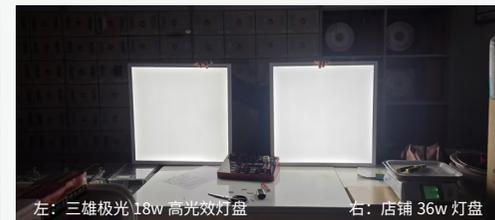
50%



三雄极光 18w 高光效灯盘



店铺 36w 灯盘 - 众普森



左：三雄极光 18w 高光效灯盘

右：店铺 36w 灯盘

2024 年公司不可再生能源消耗情况如下：

能源消耗	单位	2024 年
天然气	立方米	130,852.33
汽油	升	36,818.69
柴油	升	284,295.00
外购电力消耗量	千瓦时	150,388,141.71
不可再生能源消耗总量	吨标煤	19,027.64

注：

1. 折标煤系数来源为《中华人民共和国国家标准—综合能耗计算通则》（GB/T2589-2020）；
2. 天然气非全部数据，但覆盖公司大部分运营范围（含药圣堂锅炉使用天然气）。



水资源利用

老百姓大药房严格遵守《中华人民共和国水法》等法律法规，秉承节约用水、保护环境的运营理念，使用节水设备并加强设备维护，合理调配用水，回收循环水资源，提升全体员工节水意识，创建资源节约型企业。在运营及生产中，公司用水均来自当地市政供水系统，不存在求取适用水源困难。

2024 年公司水资源消耗情况如下：

水资源消耗	单位	2024 年
新鲜水耗用量	吨	621,006.18
水资源消耗强度	吨 / 百万元	27.78

清洁能源使用

老百姓大药房积极探索清洁能源使用，截至报告期末，公司总部园区生活楼及物流仓库、江苏扬州物流中心、药圣堂厂区已建成光伏发电屋顶，并采用“自发自用、余电上网”方式投入使用。截至报告期末，公司光伏总装机容量 4,528.64kWp，全年总发电 2,483.20MWh，公司总用电 2,076.46MWh。

公司光伏全年总用电量相当于每年可节约标煤约 624.39 吨，减少二氧化碳 (CO₂) 排放量约 1,711 吨、二氧化硫 (SO₂) 排放量约 0.17 吨、氮氧化物 (NO_x) 约 0.28 吨、减排烟尘约 0.04 吨 (计算依据来源于中国电力企业联合会《中国电力行业年度发展报告 2023》)，有效降低环境污染。



公司总部园区光伏屋顶



扬州物流中心光伏屋顶

2024 年公司可再生清洁能源使用如下：

可再生能源消耗	单位	2024 年
可再生能源用电量	兆瓦时	2,076.46
可再生能源消耗量	吨标准煤	255.20
能源节约总量	吨标准煤	624.39
温室气体减排量	吨二氧化碳当量	1,821.26

注：湖南电网基准线排放因子取国家应对气候变化战略研究和国际合作中心发布的《2023 年减排项目中国区域电网基准线排放因子》华中区域电网 0.8771tCO₂/MWh。

循环经济

循环经济能够有效降低环境足迹，减少碳排放和资源浪费。公司通过实施循环包装、共享物流载具、雨水回收等举措，持续探索循环经济路径，践行绿色发展理念。

循环包装

公司推进商品外包装箱的循环利用和废纸箱循环再利用，将原料、包材、成品拆包发货后的外包装纸箱回收再用于生产储运环节或由第三方公司回收，降低环境污染。2024 年，公司回收废纸箱 3,000 吨。

循环物流载具

公司循环使用托盘、周转箱等物流载具，减少对新载具生产所需资源的消耗，延长载具生命周期，避免自购载具闲置浪费。

雨水回用

公司部分园区采用雨污分流制，雨水经雨水管网或雨水回收设备收集后排入区域雨水管网。在项目建设过程中，我们运用多种海绵城市 LID 设施，如生态滞留设施 (包括雨水花园等) 和滞留式草沟。雨水花园通过调整路面、绿道、雨水高程关系收集雨水，并采用素土掺沙 + 土工材料保证蓄水能力，对渗透性差的渗透装置结构层设置透水盲管；滞留式草沟则通过在地表沟槽中种植植被收集、输送和处理雨水。报告期内，公司总部园区雨水回用量约 3,500 吨。

2024 年公司物流耗材量及节约情况如下：

材料使用	单位	2024 年 (累计量为截至报告期末)
累计标准周转箱	吨	792
累计标准托盘	吨	1,558
减少纸箱购买	吨	11,700
减少胶带使用量	万米	7,020

应对气候变化

当前，应对气候变化已成为全人类的共同任务。老百姓大药房持续关注气候相关政策变动、法律法规，初步识别“应对气候变化”议题并重点考察议题风险及机遇，结合外部环境变化与内部发展现状，制定合理的应对预案。

气候风险管理

2024 年，公司主动响应气候变化，选用联合国政府间气候变化专门委员会（IPCC）的《第六次评估报告综合报告：气候变化 2023》（AR6）中的共享社会经济路径（SSP）情景中的低排放情景（SSP 1-2.6，温升不超过 2.0°C）与高排放情景（SSP 5-8.5，温升接近或超过 4.4°C）对物理风险进行评估，基于“2050 年净零排放情景（NZE，温升不超过 1.5°C）”“既定政策情景（STEPS，温升超过 3°C）”两种情景对转型风险和气候相关机遇进行评估。

风险机遇分类	影响途径	财务影响	应对措施	不同气候情景下的影响程度分析					
				短期	中期	长期	短期	中期	长期
实体风险				SSP1-2.6			SSP5-8.5		
急性风险	地震、台风、雷暴雨、大雾等极端天气的出现，可能导致运输受阻或中断、产品配送困难。	增加运营成本、收入下降、资产减值损失	<ul style="list-style-type: none"> 加强气象监控与预警，及时通知各区域极端天气灾害，调整物流运输路线，提前布局替代供应商，保障药品供应； 制定极端天气应对预案，不定期组织员工开展极端天气培训或应急演练； 提前储备应急物资，部署应急设备，如针对低温天气新增集中供热热水箱 (20m³)，针对雨雪天气采购工业用盐、防滑布袋等； 根据各季节的气候特点，制定季节性施工保证措施； 园区、厂房装设避雷针、接地装置，防止雷击。 	高	高	高	高	高	高
慢性风险	极端高温、干旱、海平面上升、厄尔尼诺现象加剧等慢性风险，影响公司员工健康与安全，或增加水电费用、设备损耗等运营成本。	增加运营成本	<ul style="list-style-type: none"> 调整能源使用结构，控制化石燃料使用，增加太阳能等清洁可再生能源使用比例； 加强建筑物的保温能力，如增加隔热材料以应对极寒/高温天气。 	低	中	中	中	高	高

转型风险和气候相关机遇				NZE			STEPS		
政策风险	政府出台支持低碳转型以及更严谨的减排政策，可能会增加公司绿色运营的研发成本或碳交易成本。	增加运营成本	<ul style="list-style-type: none"> 密切关注政策变化，遵守法律法规，确保公司运营合法合规； 持续探索并创新绿色运营模式。 	低	中	中	低	低	低
市场风险	供应商或因减碳政策增加运营成本，从而导致原材料价格上升，公司产品利润率下降。	利润率下降	<ul style="list-style-type: none"> 与优质合作伙伴建立战略合作，强化供应链风险应对能力。 	中	中	高	低	低	中
声誉风险	各利益相关方日益关注公司应对气候变化的表现，若未开展积极的气候变化应对行动，可能无法满足利益相关方期待，从而导致公司的形象和声誉受损。	收入下降	<ul style="list-style-type: none"> 积极回应利益相关方对公司在气候方面的关注，提升自身表现的同时增加信息透明度。 	中	中	高	低	低	中
技术风险	因政府出台更严谨的环保政策，公司需要提高运营设备用能标准，可能新增投资于节能环保改造。	增加运营成本	<ul style="list-style-type: none"> 持续关注环保政策，结合公司实际情况适时开展环保改造。 	低	中	高	低	中	中
声誉机遇	积极参与气候行动，提高公司在社会和利益相关者中的声誉。	收入上升	<ul style="list-style-type: none"> 持续关注并积极参与气候行动。 	低	中	中	中	高	高
技术机遇	通过技术研发、清洁能源使用、工艺优化、管理升级等方式，全方位识别和探索节能机遇，提升能源使用效率。	降低运营成本	<ul style="list-style-type: none"> 根据公司总体战略及经营情况，适时进行技术研发与迭代。 	低	中	高	中	中	高

注：1. 时间维度，对气候变化在短期、中期和长期等不同时间尺度可能对自身业务板块产生的影响进行了识别；
2. 影响程度，采用定性评估法，基于事件发生的可能性、影响力、适应力、恢复力，对已识别风险进行影响强度为“低”“中”“高”的排序。

温室气体排放

公司温室气体排放源主要来自电力、天然气、汽油、柴油等能源的消耗，其中天然气及燃油的使用列入范围一温室气体排放，即直接温室气体排放。外购电力列入范围二温室气体排放，即间接温室气体排放。温室气体排放数据按照二氧化碳当量呈列。

类别	单位	2024 年
温室气体排放（范围一）合计	吨二氧化碳当量	985.32
温室气体排放（范围二）合计	吨二氧化碳当量	73,690.19
温室气体排放总量	吨二氧化碳当量	74,675.51

注：1. 温室气体排放清单包括二氧化碳、甲烷、氮氧化物、氢氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮；
 2. 电力排放因子取自 2024 年生态环境部发布的《关于发布 2022 年电力二氧化碳排放因子的公告》中湖南省电网平均排放因子 0.4900t CO₂/MWH；
 3. 其他依据中华人民共和国国家标准《综合能耗计算通则（GB/T 2589-2020）》、政府间气候变化专门委员会第六次评估报告（IPCC AR6）全球变暖潜能值（GWP）以及《IPCC 2006 年国家温室气体清单指南（2019 年修订）》进行核算。



2024 年中国老百姓摄影大赛作品《大理：村美民富产业兴（组照）》节选 作者：杨继培

绿色运营

老百姓大药房始终秉持绿色发展理念，深度践行绿色运营。公司在日常生产运营过程中开展各类环境保护工作，从小事做起、从细节做起，携手员工、顾客及利益相关方共同推动社会绿色、低碳、可持续发展。2024 年，公司环保投入为 123.14 万元。

绿色供应链

运输和仓储是绿色价值链的重要环节，老百姓大药房积极投身绿色供应链实践，致力于打造绿色可持续的医药零售模式。我们从原材料获取、生产运营、物料储存、包装运输和回收处理等各个环节优化构建绿色供应链管理体系，推动行业绿色发展。

绿色仓储

公司按照 GSP 标准及环保节能要求积极建设物流中心，现已建成 1 个全国物流中心、3 个区域物流中心和 18 个配送中心直配门店的高效配送网络，全国仓储面积超过 32 万 m²。

自建物流中心遵循保护耕地、节约能源、保护环境的原则，采用楼库和自动化立体库相结合的方式，充分利用自动化存取设备提升存储效率，减少土地与人力资源消耗。长沙和扬州物流中心自动化立体仓库，立库设置 13 层货架储存单元，共计 20 个巷道、32,000 个托盘位、可存放商品 54 万箱，充分利用空间。

自建物流中心设计建设采用保温砖隔墙、外墙加保温装饰材料，仓顶建有光伏发电设备，仓库运行节省电能 40% 以上，有效降低能源消耗。公司制定《物流中心节约用电操作指引》，规范了空调、照明、办公设备用电的使用标准。物流中心仓库照明全部使用节能灯，并使用自动控制的中央空调和温湿度监控系统，根据 GSP 温度要求，合理调控库内温度湿度。另外，扬州和长沙物流中心已实现库内无纸化作业，有效减少纸质材料消耗。

绿色配送

老百姓大药房制定《配送中心自有运输车辆管理规范》《设备点检保养规范》，规范配送中心自有运输车辆管理，降低公司运营风险和运输成本。在场内运输中，公司叉车 100% 消耗电力能源，有效减少场内运输环节的柴油消耗。在场外运输中，我们推广新能源运输车辆的使用，利用智能工具优化运输路线，进一步减少运输环节污染物排放。截至报告期末，公司全国物流中心电动叉车共 38 台。

在全国范围内，公司 99% 以上的配送车辆均采用社会车辆共享模式，利用不同行业运输配送时间和路径差异，减少车辆空载运行；同时，公司积极利用数智化系统，优化运输路线，降低成本的同时减少能源消耗。截至报告期末，公司所使用的配送车辆共 293 台，其中新能源配送车辆共 85 台，占比 29%；2024 年新增新能源配送车辆 35 台，持续深化绿色配送。

绿色生产

公司秉持环保先行、绿色发展理念，积极践行绿色生产，考察供应商工艺流程的环保性，严格把控原材料来源的合规性、可追溯性与安全性，并在安全生产过程中采取环保工艺，从源头到生产、运输各环节，全方位控制并减少污染排放。

绿色原材料

农药污染不仅可能对生态环境造成长期损害，还可能通过食物链影响人类健康。药圣堂优先选择有基地规模化种植的供应商，由传统的市场收购，转变为深入前端基地 + 生长期监测的方式，对原料农药禁用情况全程监督，基于气相色谱 - 质谱检测 (GC-MSMS)、液相色谱质谱检测 (LC-MSMS) 在中药饮片农残检测应用研究达到国家先进水平。

环保工艺

我们重视在生产过程中环保工艺的使用。对外，公司优先与具备绿色能源干燥工艺的供应商合作，采用电加热低温干燥工艺替代传统燃煤烘干，如罗汉果、玫瑰花等。对内，药圣堂导入大枣净选生产线，实现大枣净选与内包连线生产，减少人工搬运周转和中间产品堆放，2024 年塑料袋使用量减少 5,258 个。

绿色门店

老百姓大药房积极投身全流程绿色门店建设，在门店的设计、装修及运营阶段，积极采取各类环保措施，打造健康、环保、可持续发展的理念，向消费者展示公司的环保形象，为消费者提供更优质、更绿色的服务体验。

阶段	措施
门店设计	<ul style="list-style-type: none"> 融入绿色理念，采用节能型的照明系统与设计，如入口一排灯单独控制，其他间隔分控，在自然光充足时可单独关闭节能，在降低能耗的同时提供更舒适的照明效果。 优化门店的自然采光设计，通过合理布局窗户与透光材料，最大限度地利用自然光，减少人工照明的使用时长，从而降低电力消耗。
门店装修	<ul style="list-style-type: none"> 制定《门店装修工程管理制度》《五代店装修标准》等制度，规定在装修过程中，秉持不扰民、零污染的原则，科学规范作业流程、重视健康与环保。 应用高新环保材料、技术、工艺，对门店装修方案不断优化迭代，如靠墙货架背面不做装饰以减少建材使用、外露墙面采用环保材料竹木纤维板、优先选用低 VOC 的涂料等。
门店运营	<ul style="list-style-type: none"> 采用可降解、可回收的环保包装材料，减少塑料包装的使用。

案例 呼吁减塑，积极使用环保包装袋

面对日益严重的塑料污染问题，公司在医馆及门店运营中积极倡导绿色购物。另外，我们将材质逐步升级为生态友好性更佳的可降解材质，推广使用光氧降解购物袋及可降解牛皮纸包药袋，并通过消费者购物需求调研，增加更小尺寸的迷你号从而减少原材料使用。2024 年，所有门店（含加盟）光降解环保购物袋替换普通塑料袋总计 3,285 万只。

绿色办公

老百姓大药房实行一系列降低办公碳足迹的相关举措，从环保意识宣传、节约办公耗材、减少出行消耗等小事做起，最大限度减少办公过程中污染物的产生、排放，合理降低办公能源及资源消耗，将绿色理念融入办公细节，为环境保护贡献力量。

绿色出行

公司为员工提供新能源班车，根据实际情况优化班车线路，降低员工通勤碳排放。2024年，长沙总部园区共有新能源班车13台（自有7台、租赁6台），每日单趟接送员工达800余人。此外，公司积极鼓励员工购买新能源车辆，并于总部园区建设18根新能源汽车充电桩。



公司新能源班车

节约用纸

公司应用信息系统及工具，积极推行无纸化办公。另外，我们规定特殊要求的办公室文件必须双面打印，非正式文件倡议使用二次纸打印，文印区粘贴节约用纸提醒，准备二次纸收纳盒。2024年，公司办公打印用纸量为375.73吨。

节约资产

公司制定《实物资产管理制度》，每年度定期进行资产盘点并提交盘点报告，每季度对资产管理情况进行点检；合理安排公司物资整体进销存数量，在采购办公用品前查清库存，避免重复和办公用品囤压；利用智能化系统，上线资产管理系统，对资产从采购到报废进行数字化的生命周期管理，提高公司资产管理效率及资产的循环利用率。

节约粮食

公司食堂粘贴节约粮食、限塑令、光盘行动小贴士，提醒员工节约粮食；针对员工对食物需求量的不同，食堂特别设置了小份及大份组合，倡议员工就餐坚持“吃多少打多少”；在食堂回收窗口，安排专人监督食物浪费行为，杜绝粮食浪费。



“节约粮食”标识

生物多样性保护

生物多样性是维持地球生态平衡、推动万物繁衍生息的关键支柱，也是人类社会实现可持续发展的坚实根基。公司严格遵守《中华人民共和国野生动物保护法》《中华人民共和国野生植物保护条例》。

在园区项目建设过程中，公司充分考虑水土保持，在建设完成后开展环境修复，最大限度降低对生态环境的不良影响。公司总部以“激活内院空间”为目标，致力于打造更生态化且具有生物多样性的办公园区，让员工在工作之余享受自然的美好。在植物配置上，我们尽可能选取本地植物进行点缀，因地制宜的同时节约成本。

老百姓大药房园区项目建设中生物多样性保护举措

阶段	举措
建设前	<ul style="list-style-type: none"> 工程选址时充分考虑水土保持和环境保护要求。
建设中	<ul style="list-style-type: none"> 严格控制和管理车辆机械的运行范围，防止扩大对地表的扰动； 设立保护地表及植被的警示牌，注重保护地表和植被； 注意施工及生活用火的安全，防止火灾烧毁植被。
建设后	<ul style="list-style-type: none"> 场地平整后，采取园林绿化防护，满足防护及绿化需要； 加强乔、灌、草栽植后的抚育管理工作，做好养护，确保其成活率和保存率。

06

赋能员工发展

本章节目录

- 雇佣管理
- 人才发展
- 利他员工
- 健康安全

老百姓大药房致力于打造可持续职场，我们积极构建多元化、公平与平等的职场环境，充分挖掘人才价值、激发人才创新活力；我们尊重并珍视每一个员工，制定清晰的职业发展通道、共建学习型组织，赋能员工在快速变化的环境中持续成长、成就更好的自己；我们以“利他”为要义，长期关注员工的身心健康与安全，驱动员工更好地服务顾客、温暖百姓，与企业共同迈向可持续发展的未来。

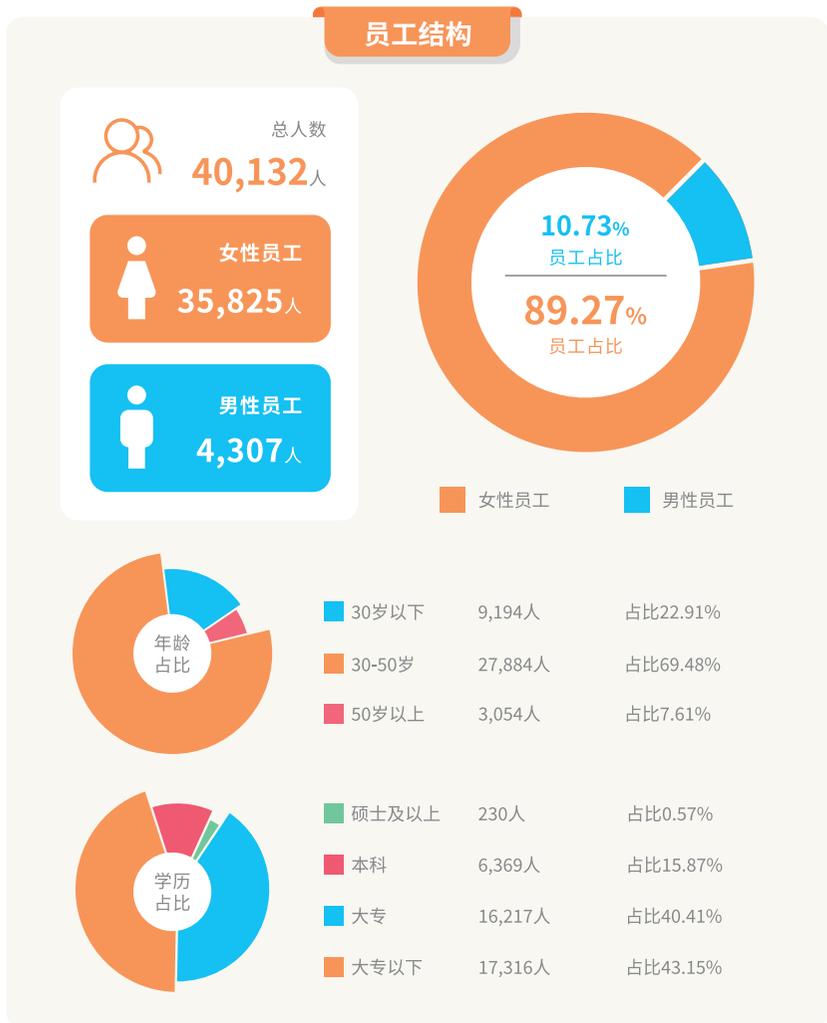
本章节回应 SDGs



雇佣管理

老百姓大药房在雇佣管理中严格遵守国家劳动法律法规及国际劳工标准，确保雇佣管理的合规性。我们坚持多元化与非歧视原则，杜绝任何形式的偏见，营造包容、多元和充满活力的职场环境，推动企业与员工共同可持续发展。

员工结构



数据截至2024年12月31日

尊重人权

老百姓大药房严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等国家专项劳工法规、劳动保护规章制度，国际劳工组织（ILO）及联合国全球契约关于人权的規定。报告期内，公司未发生强制劳工及雇佣童工事件。同时，公司严格保护员工个人隐私信息，根据集团下发的《关于提供或获取个人信息需注意的法律事项通知》，各部门《数据提取申请》规定禁止一切个人申请导出员工手机号、身份信息（如身份证）、详细地址的数据提取需求，防止故意或无意向非相关工作人员披露员工隐私信息。

公司制定了《关于防止职场性骚扰的管理规定》，针对性骚扰等恶性事件及相关投诉，进行严肃处理，确保员工在安全、尊重的环境中工作，免受骚扰和侵害。

劳工权益

老百姓大药房依法与员工订立、履行、变更、解除或终止劳动合同。全集团各公司已全面推广与员工签署电子劳动合同，员工劳动合同签署率为100%，退休返聘、实习生等劳务关系的人员签相对应的劳务合同。

公司严格按照国家相关劳动法规要求，合理规范员工入职、转正、调动、离职与交接手续办理，持续完善集团总部及各公司的人力资源各项基础工作标准与流程；按时发放工资、缴纳五险一金，及时跟进员工的退休、生育、工伤等劳动动态，充分保障员工合法、合理的权益。

2024年，公司迭代《集团考勤制度》和《集团人员异动及交接管理制度》，实现了线上统筹考勤管理，建立规范化的加班及休假体系；完善《集团离职绿卡管理制度》，鼓励优秀员工离职后回流公司任职，并在入职录用、司龄计算方面给予优惠政策。

工会保障

公司工会依据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》独立开展工作，持续健全和完善职工代表大会、厂务公开等民主管理制度，广泛倾听会员心声，充分发挥维护员工权益的基本职能和“桥梁纽带”作用，积极参与公司决策。2024年，公司召开2次职工代表大会，收集基层职工建议500余条，截至报告期末员工意见落实达成率92%；定期开展员工技能培训、开展会员活动，深化员工关怀，促进劳资和谐发展。2024年，老百姓大药房旗下子公司赤峰老百姓大药房荣膺“全国五一劳动奖状”、“全国厂务公开民主管理先进单位”荣誉。



多元化、包容与公平

“简单高效”、“正直无私”、“平等”、“务实”是老百姓大药房企业文化的DNA，我们致力于建设多元化人才团队，努力为遍布全国的员工营造多元、平等与包容的职场环境和温暖的工作氛围，激发每一个人更好地发挥专长与优势。在工作中，我们避免因年龄、性别、国籍、种族、肤色、宗教信仰、婚姻等方面不同而产生歧视和偏见。对于覆盖全国不同区域的子公司，我们注重保留本地化人才，积极制定人才留任计划并依法推动执行。我们相信每一位“老百姓人”勤勉敬业、精诚协作，一定能更好地成就“致力健康事业成就百年老店”的愿景。



人才引进

员工队伍的持续发展是企业应对外部挑战的重要基石，老百姓大药房以实际需求为导向，不断丰富多元化招聘渠道，通过科学和规范地进行公开、公平、公正的招聘活动，适时引进不同领域的专业人才，持续夯实公司人才库，不断提升人才引进的质量与成效，助力企业可持续发展。

管培生项目“职到愈见你”

2024年，公司进一步升级“管培生招聘项目”，通过走进国内外重点大学招募优秀人才，总计录用140人，同比提升66.67%。



退伍军人“小白杨计划”

“小白杨计划”是老百姓大药房一项长期的人才发展与建设工程，公司通过招募优秀退役军人，为其提供广阔职业发展机会。2024年，“小白杨计划”开展招聘活动1场，沟通面试90人，录用7人。



下沉市场专项招聘会

2024年，公司因地制宜开展下沉市场专项招聘会，高效率、广范围触达下沉市场人才，为更多县城乡镇市场人才提供“家门口”的就业岗位，累计举办线下专场活动20场，面试2,000人，入职1,000+人。



医卫校企合作

立足医药健康产业，公司与湖南中医药高等职业学院，湖南食品药品职业学院等65所医卫类高职院校开展现代学徒制项目、就业实训基地共建、定向人才培养等多种形式校企合作，高效引进、培育专业人才。2024年，公司招聘引进应届医药专业人才1,600+人。



人才发展

人才发展不仅对个人职业成长至关重要，也是企业创新与竞争力的源泉。老百姓大药房秉持“共建学习型组织，成就更好的自己”的学习观，建立了覆盖全员的多样化培训项目，致力于为员工提供多元化的学习机会。同时，公司畅通员工职业发展通道机制，优化绩效管理，确保员工能够在行业变化与公司发展需求中不断发展自我，助力其实现职业发展与个人价值提升。

培训与学习

在 VUCA 时代，我们希望从培训角度帮助员工建立职业生涯全生命周期管理体系，通过提供清晰的职业路径、多元化的学习机会和灵活的支持方式，助力员工应对快速变化的环境，实现个人与组织的共同成长。

老百姓大药房经过多年发展与实践，已形成较为完整的、以战略和业务为导向的人才培养体系。通过聚焦职能线关键人才培养提升组织领导力与管理能力，对一线人才进行分级培养提高执行力与服务能力，以及对专业人才采用督学模式提升执业药师人才密度，不断激发员工潜能和创新力。



2024年学习大数据



注：2024年度学习大数据，学习场景包含线上线下各类培训学习。

15大学习地图

- 一线新员工入职指引
- 店员学习地图
- 店长学习地图
- 商圈经理学习地图
- 城市总经理学习地图
- 营运副总经理学习地图
- 商品线学习地图
- 采购线学习地图
- 物流线学习地图
- 人资线学习地图
- 信息线学习地图
- 新零售线学习地图
- 集团新员工学习地图
- 中高层新员工学习地图
- 战区总部新员工学习地图

职能线人才培养



关键岗位人才培养

公司注重关键岗位人才的可持续发展，依托“营商采梯队人才培养”和“B岗培养”项目，每年定期在全国范围内遴选各关键岗位潜力人才。通过识别基于目标岗位能力的个人优劣势，为每位学员制定从岗位共性和个人个性出发的成长计划，并在实战中助力其能力提升，以应对不断变化的市场环境。2024年，公司共培养关键岗位人才162人。



管培生培养

管培生是公司持续发展和创新的强大后备力量。我们通过集中培训、业务链学习、一线实战、目标业务线实战、高管座谈会等形式，为管培生提供系统化的学习与锻炼机会，帮助其培养全局思维与跨部门协同能力，快速成长为公司未来管理的中坚力量。2024年，公司共培养管培生141人。



管理人才培养

公司持续构建分层分类的领导力培养体系，通过组织线上学习、线下集训、观点沙龙、行动学习、企业参访等多种形式，打造进取且富有经营思维的管理队伍。针对初级管理者，重点帮助学员实现角色转变、重塑职业与管理素养；针对中层管理者，培训聚焦拓宽视野、提升全局与系统思维、增强经营能力等维度，助力其领导力提升。2024年，公司累计培养管理人才99人。



一线人才培养

我们为处于不同成长周期的一线员工提供针对性的培训方案，助力其逐步成长。针对新店员和储备店长的培养，主要通过“师徒制”形式，在集团认证的优秀门店开展带教，帮助其快速适应环境、掌握新知识与技能，并提升对目标岗位的系统认知。

一线梯队人才培养

一线梯队人员	培养人数	合格人数	合格率
店员	6,505	6,443	99.0%
店长	2,376	2,324	97.8%
商圈经理	213	209	98.1%

2024 年度数据

一线在职人才培养

为助力一线在职员工持续成长并实现自我价值，我们对不同岗位员工进行分级，采用“线上+线下、训战结合”的方式进行培养。2024年，公司累计开展集中训战营 321 期，培养 16,313 人，其中储备人才培养开班 234 期，培养 9,747 人；在职人才培养开班 87 期，培养 6,566 人。



专业人才培养

执业药师培养

作为医药零售企业，专业能力是赢得顾客持续信赖的关键。我们持续加强执业药师培养，完善执业药师助考机制，设立“员工学习成长奖”、“人才培养奖”和“专项执行奖”，并提供带薪休假与学费全额报销补助，鼓励员工积极参加国家执业药师资格考试，不断夯实公司执业药师队伍。2024年，公司累计958人通过执业药师考试，整体通过率达35.4%，比全国通过率高出14.3个百分点。



技能比武大赛

慢病知识大奖赛是以“以赛代训”方式提升专业人才能力的培养项目。2024年，我们持续开展慢病知识大奖赛，通过“药理病理考试+案例分析+现场服务PK”的形式，评选出200名慢病专家。



利他急救培训

老百姓大药房持续深化“利他”理念，积极开展员工急救技能培训。2024年，线上培训覆盖超5万人次，线下组织2,000余场实操培训。同时，公司每半年开展“寻找最美急救先锋”评选活动，表彰在危急关头挺身而出、用专业急救知识帮助他人的员工，激励全员践行“利他”精神。



全员利他培训

2024年，公司持续深入推进“利他”文化宣贯与培训，通过《利他第一课》、“百姓通”平台月度必修课、线下集中培训等方式，持续培养员工的“利他”思维，帮助其更系统地认识利他、践行利他。



晋升与绩效

公司致力于构建公平、透明的人才发展体系，我们建立了多元化的晋升通道，涵盖管理、专业、技术三个方向，为员工提供清晰的职业发展路径；通过制定科学的绩效考核标准，确保评估过程公开、公正，激励员工不断提升专业能力和工作效能，促进个人与企业共同发展。



人才发展通道

公司高度重视人才发展通道，制定了《MTP 职业发展通道和晋升管理制度》，MTP 职业发展通道包括管理系列 Management、专业序列 Professional 和技术序列 Technology 三个序列。2024 年，公司共计 2,649 人次获得职级晋升，其中中高层晋升 61 人次，基层管理晋升 539 人次。

公司持续完善人才评估体系，通过任职资格标准开发、职级认证项目，标准化、高质量的开发人才标准并识别人才，明确员工发展方向，激发人才活力。任职资格认证工作已覆盖全国所有一线门店、商圈，2024 年度店长晋升 1,349 人次、商圈经理晋升 42 人次。

绩效管理

公司持续迭代《集团绩效考核管理制度》，适配公司战略发展，客观公正、科学合理评价部门及员工工作绩效，引导员工围绕公司经营管理指标，不断改进和提高工作效率和质量，既强调赏罚分明，又强调基层员工的级别保障，从而提升组织的整体绩效。同时，公司注重绩效辅导，对绩效面谈周期、面谈形式和面谈内容做详细规范，确保员工工作不偏离组织战略目标，并提高其绩效周期内的绩效水平以及长期胜任素质。



利他员工

老百姓大药房始终秉持“善待员工”的企业文化，将“利他员工”理念融入日常管理中。我们持续完善薪酬福利体系，为员工创造公平、透明的工作环境，同时注重员工的身心健康，定期组织关怀活动，鼓励员工在服务顾客时传递善意与专业，共同践行“一切为了老百姓”的使命，推动企业与员工的共同成长。

公平、有竞争力的薪酬

老百姓大药房不断完善公平、有竞争力的薪酬体系，以吸引、保留和激励人才，支持业务可持续发展。我们倡导“让事业成功者分享成功，让价值创造者分享价值”的理念，秉持公平公正、合理灵活、多劳多得的原则，实施以任职资格认证、岗位职级体系、结合个人能力与业绩贡献度为基础的宽带薪酬制度。通过集团超额利润分享、限制性股票、创新合伙人计划等激励机制，以及门店员工薪酬改革、红锦鲤计划等利益共享机制，为员工提供职业发展平台与公平合理的报酬，建立责、权、能、利高度统一的薪酬体系。

有温度的员工福利

公司严格执行国家以及地方法律法规，按时为员工缴纳五险一金，保障员工法定节假日、年假、产假、陪产假、婚丧假、哺乳假、探亲假等带薪休假。同时，为提升员工归属感与幸福感，公司向员工提供通勤班车、员工宿舍、员工食堂、膳食福利、图书馆、健身房等生活服务；组织开展员工亲子活动、生日会、节庆活动、团建等文体活动。另外，为满足员工个性化需求，公司针对符合规则的特定员工或员工家属提供相关关怀：包括考取证书奖励、慰问礼金、感恩父母礼金、子女高考升学激励、千万困难救助基金等人文关怀，为特殊岗位员工提供了意外伤害险、重大疾病保险等补充保险项目。



2024年员工产(陪)假信息

实际享受(陪)产假的人员数



- 实际享受(陪)产假的女员工数
- 实际享受(陪)产假的男员工数

(陪)产假后实际返回工作岗位的人员数



- (陪)产假后实际返回工作岗位的女员工数
- (陪)产假后实际返回工作岗位的男员工数

*实际享受(陪)产假的人员数也是(陪)产假后应该返回工作岗位的人员数

提升员工满意度

公司重视员工满意度提升，持续倾听员工的意见，畅通员工沟通渠道，每年定期在集团总部和全国门店开展员工满意度调查，持续增强员工的团队意识和归属感。2024年，公司于半年开展一次集团总部的员工满意度调研，全年共计开展2次；于每季度开展全国门店的员工满意度调研，全年共计开展4次。



舒适工作环境

我们关注员工的健康与活力，努力为员工提供健康安全、温暖舒适、智能方便的工作环境，投入大量资源对办公场所进行改造和升级，确保环境宽敞、明亮、通风，提升员工工作及园区生活的愉悦度。

同时，公司在园区配备了多元化的生活配套设施，设立休息区、健身房、阅览室、篮球场、瑜伽室、KTV等休闲健身配套，让员工在工作之余得到放松。

“利他十件事” 之就餐区、员工宿舍改造升级

2024 年，老百姓大药房深入践行“利他”精神，聚焦“利他十件事”打造全员利他心智。对一线门店员的就餐区和员工宿舍进行改造升级。

改造门店员工就餐区：

结合门店空间实际，“量身定制”就餐区，提供桌椅、微波炉和小冰箱等就餐物品设施，改善就餐环境，2024 年逐步完成 4,000 余家门店就餐区改造。



升级员工宿舍：

针对员工宿舍制定严格的软硬装配置标准，按人数配置桌、椅、衣柜、床等家具，按宿舍配置空调、洗衣机、热水器、冰箱等电器，让员工感受到家的温暖。2024 年，公司共完成 406 间员工宿舍改造升级。



丰富人文关怀

老百姓之星表彰

为全面展示老百姓人的风采，弘扬企业精神，2024年，公司组织开展“老百姓之星评选”，共评选出128人，并于2024年10月27日开展颁奖盛典。除了员工受表彰外，公司也关心员工家庭，荣膺“老百姓之星”的父母可以得到300元/月的养老金，共发放12个月。员工努力拼搏，父母自豪欣慰，描绘出温暖的画面。



员工子女高考升学激励

我们始终坚信家庭永远是支撑老百姓人努力拼搏的动力，而“培育子女计划”正是一项关爱员工家人、受公司管理层一致认可的福利。公司聚焦参加高考的员工子女，对在岗三年以上且子女高考成绩优异的员工给予表彰。2024年，累计发放奖金703,968元，惠及435人。



员工困难救助

2024年，公司持续运作“员工千万困难救助基金”，为亟待救助的员工送去“及时雨”，2024年度，“千万困难救助基金”共救助68名困难员工家庭，救助金额累计达1,555,852元，其中最高个人救助金额为100,000元，除社会医保外，公司给个人提供的自费报销比例最高可达60%。



心理韧性专题培训

公司的可持续发展离不开员工身心的健康成长。2024年，我们开展了“心理韧性专题培训”，帮助大家保持积极心态、调整工作方式，提升抗压能力，增强情绪管理技巧，从而更好地应对工作中的挑战和压力。



女性她力量

作为一家女性员工占比近 90% 的企业，老百姓大药房充分重视女性力量。我们关注女性员工权益保障，严格遵循《中华人民共和国妇女权益保障法》等法律法规要求，加强对女性员工在孕期、产假、哺乳期等阶段的保护；尊重女性平等发展权利和追求个人事业的愿望，鼓励女性充分发挥智慧和潜能，在不同的岗位上充分绽放光彩。

同时，公司致力于完善女性员工福利待遇，在保障法定假期外为女性员工提供妇女节半天休假并发放关爱礼品，在总部园区设置母婴室，为女性员工增加相关体检项目，定期组织女性开展各类趣味活动，帮助女性员工放松身心。

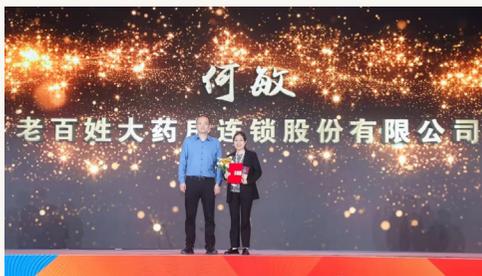
案例 三八妇女节关爱活动

2024 年 3 月 8 日国际妇女节之际，公司总部及各地方子公司纷纷开展丰富多彩的关爱活动，包括邀请医院专家讲授女性健康知识，为女员工送上祝福与礼物，组织插花等手工活动，让女性员工感受到温暖与爱意，激励她们更加积极地工作与生活。



女性员工成长案例 何敏 湖南公司浏阳店慢病专家

何敏 2009 年加入老百姓大药房后，努力提升自己的药学专业水平，积极参与公司组织的各类内外培训、比赛，成为了双证执业药师。在工作中，她以专业服务患者，时常去到乡下慰问孤寡老人，免费测量血压血糖、免费赠药，与众多的慢病顾客成为了“忘年之交”。2016 年，何敏荣获“中国十佳卓越药师”称号，2024 年，何敏荣膺“中国药店感动人物”。



女性员工成长案例 谢凤娇 湖南老百姓怀仁药房连锁有限公司凤凰沱江店长

谢凤娇，2013 年考取了执业药师资格证，2014 年考取中药执业药师资格证，2019 年考取了西药执业药师资格证。她以自始至终对这个行业的热爱、对药师职业的认可，十几年来一直坚持学习药学专业知识和沟通技巧，不断提高自己的专业技能，赢得了当地群众的信赖与认可，当地百姓们都亲切地称呼她为“谢医生”，荣膺 2023 年“湖南最美药师”称号。



健康与安全

老百姓大药房严格遵循《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等相关的法律法规要求，持续改进员工健康与安全管理，定期开展安全风险评估和应急演练，努力为员工创造安全、健康的工作环境，实现企业与员工的共同发展。2024年，公司未发生安全生产事故。

安全体系

我们的多数员工均在门店及办公园区工作，少部分员工在物流、中药制药厂场所工作，秉持“以人为本，安全第一”的理念，公司制定《安全目标管理制度》《危险源管理制度》《应急管理制度》《特种设备安全管理制度》《消防安全管理制度》《物流安全生产隐患排查治理管理制度》《仓库火灾应急处理预案》《安全事故报告制度》《集团安保管理制度》等制度，建立并完善应急管理机制，确保在突发事件发生时能够及时有效地进行处置。

场所安全

在园区及分公司、门店办公场所，我们配置消防安全器材，定期开展场所消防巡检，在五一、十一、春节假期前组织专项高层安全巡检；每季度（全年共计4次）集团总部组织视频点检全国子公司办公区域消防器材配置。2024年2月我们对全国万家门店开展消防安全检查累计发现安全隐患493条，2024年5月前已全部整改完毕。

为确保员工安全与健康工作，我们定期通过专业第三方对办公园区饮水、供电、电梯等进行常态化安全检测并开局检测报告，以确保相关设施安全使用。

- 水质检测：2024年6月，由第三方单位对总部园区二次供水系统整体清洁、消杀，并对末端用水采样检测，出具检测报告。
- 供配电设备维护：2024年11月，由供电局合作单位对总部园区主供配电设施设备进行年度检查维护，保证电力系统安全稳定，预防电气火灾事故，并出具检测报告。
- 电梯年检：每年对园区各类电梯开展年检，保障电梯状况完好，并出具年度检测报告。

我们积极联合外部专业资源，面向员工组织开展消防疏散演练培训、消防器材实操培训、电梯突发事故应急救援演练、急救培训等，不断提升员工的安全意识和技能。同时，我们在总部园区配备了急救箱、AED自动除颤仪等，提升在突发情况下的专业救援能力。



9月30日，长沙总部园区组织消防安全演练。



12月3日，老百姓大药房湖北战区开展消防安全培训。

在物流中心，我们成立安全防护小组，每天开展安全巡查，严格落实安全管理责任。2024年，公司优化升级《物流中心人员进出管理细则》，对人流、物流通道分离，强化安全门禁管理，对视频监控体系进行盘点，全国仓网安防升级，布置了门禁报警系统，实现集团集中监控，保障了物流中心全年零安全事故。

健康管理

公司高度重视员工职业健康，严格按照《职业病防治法》《职业健康检查管理办法》《药品经营质量管理规范》等法律法规的相关要求，定期组织员工参加健康检查，定期开展职业健康培训，提升员工健康意识，确保员工健康状态及工作环境符合职业健康标准。同时，定期组织质量管理、验收、养护、储存等直接接触药品岗位的人员进行岗前及年度健康检查，并建立健康档案。

工伤管理

公司严格执行工伤事故报告和流程。一旦发生工伤事故，公司会立即启动应急预案，确保受伤员工得到及时救治，并按照法律规定进行工伤认定申报，维护员工的合法权益。此外，公司对所有工伤事件进行深入调查，分析事故原因，并采取针对性改进措施，以防止类似事件再次发生。

07

| 点亮命运共同体

本章节目录

- 乡村振兴
- 公益慈善
- 健康社区

老百姓大药房积极倡导和弘扬“利他”文化，积极履行企业社会责任，致力于为推进共同富裕、建设健康中国贡献积极力量。我们积极深耕下沉市场，促进就业与经济发展，为乡村振兴注入强劲活力；我们走进社区乡镇，倡导健康生活方式，做安全用药“守护者”；我们携手合作伙伴积极投身公益事业，累计捐资捐物价值超过1亿元；我们用心传播“治愈”文化，让更多的人在大网里汲取温暖的力量，共筑人类命运共同体。

本章节回应 SDGs



乡村振兴

作为一家服务于百姓健康的药品零售企业，在乡村振兴中积极担当、主动作为，是我们义不容辞的责任。老百姓大药房将“进军新农村”作为公司七大战略之一，通过药店加盟业务助返乡创业、电商赋能助农采购、定点帮扶支持乡村医疗条件改善等，形成多渠道、多维度帮扶策略，助力乡村振兴全面发展。

加盟助力返乡创业

老百姓大药房以加盟业务为抓手积极进军“新农村”，利用企业供应链管理、数智化赋能等技术和手段，创新加盟创业商业模式，帮助更多外出务工人员返乡投身健康事业，不仅推动当地医药健康可及，更通过这一举措带动了乡村经济社会的全面发展。2024年，为帮助加盟商共同应对行业周期调整，公司计划拿出价值600万元+商品资源奖励给加盟商，助力加盟商提高经营质量的同时，支持加盟商实现可持续发展。



截至2024年底数据

案例 为爱携手返乡创业，国企员工转型“守护者”

2013年，熊波从深圳一家国企辞职，义无反顾地回到家乡湖南创业，在经历了自己开单体药店的盲目与失败后，经过考察，2019年熊波和妻子加盟了老百姓大药房，如今经营日渐走入正轨，并开了第二家店。熊波感慨：“选择比努力更重要，感谢老百姓大药房的支持，希望未来我们能以两年一家店的速度稳健发展，继续做大众的健康守护者。”



熊波和妻子共同经营着老百姓大药房加盟店，经营良好，夫妻俩干劲满满。

定点帮扶，精准助农

老百姓大药房扎实推动各项乡村帮扶工作，先后多次参加国家、省市有关单位牵头组织的扶贫行动。2024年共开展扶贫救助、乡村振兴等各类公益活动100余场次，以实际行动支持乡村医疗条件改善、解决当地农民民生问题，进一步发挥助农扶农作用。

案例 支持乡村医疗条件改善

2024年9月，老百姓大药房向河北丰宁县捐赠价值20万元医疗物资，支持该县12个乡村卫生室建设与发展，助力丰宁“健康乡村”建设。丰宁县是民建中央对口帮扶重点联系县。老百姓大药房作为湖南民建会员企业，2022年起连续3年支持丰宁县乡村卫生室建设，多次捐赠急救防疫物资、药品、医疗器械累计价值近100万元。



案例 捐资修路献爱心，助力险路变通途

2024年6月，湖南省怀化市沅陵县陈家滩乡金塔村遭遇了一次强降雨，导致该村公路严重塌陷，影响当地村民的日常通行。得知消息后，老百姓怀仁药房联合多家爱心企业共同出资十万余元，为金塔村修缮道路，助力险路变通途。



电商赋能，助力三农产业发展

老百姓大药房积极布局打通上下游产业链，开发特色农产品，利用公司自研的新零售线上销售渠道，围绕健康生活场景，引入永兴冰糖橙、炎陵黄桃、广西百色芒果等区域特色农产品，助力三农产业发展。2024年，老百姓大药房私域小程序商城“一件代发”商品SKU数量提升至1,500+，通过“袋小满”业务全员助农，销售额超400万元。



案例 溯源直播，新鲜农货出深山

为助力优质生鲜农产品突破地域限制、走出深山，2024年11月，老百姓大药房助农采购团队深入湖南省郴州市永兴县金龟镇冰糖橙的核心种植区域，与当地供销社共同组织了一场别开生面的溯源直播活动，通过老百姓大药房小程序私域平台卖货，助力优质农产品从田间地头到城市餐桌的无缝对接，为农民增收开辟了新路径。



公益慈善

从救灾恤患、慈善助困，到尊师重教、关怀弱势群体，老百姓大药房始终站在公益一线，传递涓涓温暖细流，让温暖大爱浸润老百姓的心田。

救灾恤患

2024年7-8月，夏季以来，强降水致湖南多地出现洪涝险情，老百姓大药房积极行动，分别向岳阳平江、华容、郴州资兴、沅陵县五强溪镇捐赠价值37.8万余元的清热解毒、抗菌消炎、防暑类药品等灾后急需防疫卫生物资支持抗洪救灾，全力做好灾后重建。



关爱“守护者”

一份清凉、一份关怀、一份爱心。2024年7-8月，炎夏季节，老百姓大药房湖南公司、广西公司、陕西公司、安徽公司、天津公司、怀仁药房、赤峰人川药房、百信缘药房、百汇药房、惠仁堂药房、普泽药房等各省子公司，分别向驻训作战部队官兵、消防官兵、公安、交警、基层驻村工作人员、公交司机、环卫工人、外卖骑手等奔赴在烈日下的一线工作人员送上防暑降温的清凉物资，向这些默默无闻的“守护者”表达最深的敬意与感激。此外，老百姓大药房全国门店还常态化为“守护者”们提供歇凉点、饮水点、免费健康自测、保健咨询等其他贴心服务。



2024年2月6日，老百姓大药房陕西公司、陕西省西安市新城区西一路街道向陕西省人民政府警卫营一线官兵致以新春的祝福，带去暖心的关爱。



尊师重教

自古以来，中华民族就有尊师重教、崇智尚学的优良传统。每年的“教师节”、“高考季”，老百姓大药房都会以微薄之力助力莘莘学子点燃学习动力，以拳拳之心弘扬感念师恩美德，以实际行动支持教育事业。

案例 情系教育，爱心守护园丁健康

2024年9月10日，是我国第四十个教师节，在这个充满敬意与感恩的日子里，老百姓大药房携手多家医药工业企业，共同开展“感念师恩，爱心守护园丁健康”的公益活动，向辛勤耕耘在教育一线的教师们致以最崇高的敬意，以实际行动守护他们的身心健康。



老百姓大药房联合中共昆药集团昆中药1381事业部支部委员会，向湖南、河南、安徽的26所学校提供价值61万余元的爱心大礼包，向辛勤耕耘在教育一线的教师们表达敬意与感激。



老百姓大药房携手桂龙药业，在陕西、河南等地开展关爱教师公益活动，走进校园为教师们送去咽喉健康关爱礼包，守护“有光的声音”。

案例 爱心护考，助力莘莘学子圆梦

每年中考、高考季，不仅是无数考生迈向梦想之路的重要时刻，也是全社会高度关注的民生大事。在2024年这个重要的日子里，老百姓大药房安徽公司、陕西公司、赤峰人川药房、通辽泽强药房、惠仁堂药房、百汇药房等各省子公司开展“爱心车队护考”、设置“健康服务保障点”、免费赠送“祈福小荷包”等各项爱心护考举措，助力莘莘学子追逐梦想。



关爱特殊群体

案例 老吾老以及人之老

2024年5月15日，老百姓大药房安徽公司为合肥市蜀山区安农社区的11位80岁以上高龄的空巢、独居老人送上温暖与祝福，让他们在欢乐的氛围中度过一个难忘的生日。

2024年8月2日，老百姓通辽泽强药房为内蒙古自治区通辽市库伦旗中心敬老院老人们举办银龄生日会，大家一起为老年朋友唱生日歌、献上诚挚的生日祝福，老人们脸上洋溢着幸福喜悦的笑容。



2024年10月11日重阳节当天，老百姓惠仁堂药房组织“情暖重阳，关爱健康——老百姓惠仁堂药房养老院送温暖”活动，探望甘肃省白银市白银区社会福利院的孤寡老人，为老人们带来了节日的问候。

2024年5月22日，老百姓临沂仁德药房向临沂市红十字会捐赠价值28万元的便携式氧气呼吸器，用于有需要的社区群众、住院病人、老年人等群体的医疗救助和氧疗服务。

案例 幼吾幼以及人之幼

2024年5月25日，老百姓大药房陕西公司联合达因药业、葵花药业走进陕西回归儿童救助中心（注：陕西回归儿童救助中心是民间公益机构，所需的一切资金及物资均靠社会捐赠所得，用于无偿照管在中心居住生活的困境儿童），为孩子们精心准备了常备药品、防暑物资、生活用品。自2005年开始，老百姓大药房陕西公司长期关注该中心的发展和建设，十余年持续向救助中心捐赠常备药品、防暑物资、生活用品等。



案例 纾困解难，温情抚慰人心

2024年2月4日，老百姓大药房湖南党支部党员走进长沙市百善台社区，为辖区的困难群众送去价值1万元的新春物资，给予真诚的节日慰问和祝福。

2024年5月17日，老百姓大药房赤峰人川药房积极响应内蒙古自治区赤峰市残疾人联合会的号召，参与第三十四次全国助残日活动，并向70名残疾人捐赠了总价值2万元的爱心药箱。



健康社区

打造便民药事服务站，畅通健康服务“最后一公里”

利用数智技术拓宽服务边界，老百姓大药房致力于开展更专业、更智能、更利他的药学服务。公司联合监管部门、药学会等机构设立“便民服务站”、“健康护航站”，免费为群众提供专业用药用械指导、送药上门、回收过期药品、科普安全用药知识等“一站式”药事服务；联合社区开展形式多样的健康进社区活动，组织药师为群众免费测量血压、心率、血氧饱和度等健康检查或自测服务，对人们关注的日常保健、常见病及传染病预防、常用药服用、饮食注意事项等方面进行健康指导，提升全民健康意识。

案例 “医保便民服务站” 打通“最后一公里”

2024年4月29日，天津市河东区医疗保障局在老百姓大药房天津河东店设立“医保便民服务站”，作为医保经办服务体系在基层的延伸，参保群众在家门口就可以享受医保账户查询、转移接续进度查询、医保三目查询、门特医院变更、城乡就医登记变更、异地就医备案等“一站式”服务。



案例 “药学工作站” 保障群众健康生活

2024年1月，老百姓百信缘药房在江苏省扬州市药学会的组织牵头下，与江苏省苏北人民医院建立“三甲医院药师工作室”，定期请三甲医院的药师到店和公司药师一起共同为群众开展安全用药知识讲座。



案例 “健康护航站” 温暖快递员

暖心的热茶、舒适的座椅、救急的药品……2024年9月，老百姓大药房天津公司启动“暖‘新’健康护航站”项目，在门店设置便民设施，为外卖快递人员等新业态从业者提供“十个一”暖心服务。

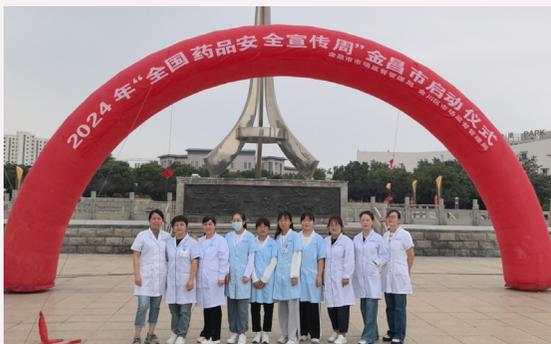
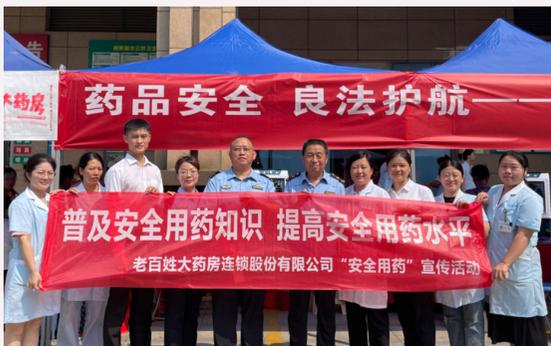


“药品安全 良法护航”，做用药安全“守护者”

老百姓大药房始终秉持“专业服务更温暖，健康常伴老百姓”的企业使命，从严守药品质量关，到用心做好专业药事服务，致力于成为广大百姓用药安全的坚实“守护者”。

案例 “参与“全国药品安全宣传周”，共筑药品安全屏障

2024年9月“全国药品安全宣传周”期间，老百姓大药房全国门店积极响应，联合当地监管部门走进社区，开展“安全用药、用械、用妆”宣传活动，药师们现场耐心地解答居民们的疑问，发放安全用药宣传资料，将药品安全知识送到社区居民手中，以形式多样的活动向公众普及药品安全知识，凝聚共筑药品安全的社会共识。



案例 家庭小药箱换新，科学处理过期药品

为保障公众用药安全，推动社会绿色生态建设，老百姓大药房持续投入对过期药品的回收和处理，通过与各地省市市场监管部门举办“过期药品回收”、“家庭小药箱换新”活动，在全国门店宣传“过期药品置换权益”等科普宣传与互动体验，让公众充分认识到过期药品的危害，引导大家正确处理过期药品。



老百姓大药房携手市场监管部门举办“过期药品回收”、“家庭小药箱换新”活动，科普宣传引导市民正确处理过期药。



老百姓大药房门店宣传“药品过期置换”，提升公众药品回收意识，减少过期药的随意处置。

公司对回收来的过期药品实施专门管理和登记，联合上游生产厂家统一装箱交由专业的危险废物处理公司进行无害化处置，杜绝再销售或流入社会，全力保障环境安全和公众健康。



老百姓大药房门店宣传“药品过期置换”，提升公众药品回收意识，减少过期药的随意处置。

公益健康服务，助力医药资源普及

老百姓大药房长期致力于提升基层及欠发达地区的医药资源可及性，多年来深入基层社区、偏远地区，通过送医送药下乡、开展丰富多彩的健康进社区活动，传播健康理念，推动优质医药资源的普及，为提升民众的健康水平贡献力量。



2024年2月中旬，老百姓大药房赤峰人川药房的药师团队来到赤峰市敖汉区富都家园社区、赤峰市林西县社会福利中心，开展“服务百姓健康行，健康生活更贴心”公益活动，为居民提供健康服务。



2024年9月，农工党白银市委员会与老百姓惠仁堂药房在甘肃省白银市武川乡中山村委会举办大型健康义诊活动，将优质医疗资源下沉到基层，切实提升农村地区的医疗服务水平。老百姓惠仁堂药房为当地捐赠了价值2.3万元的药品及物资，将医药健康服务送到村民们的家门口。



2024年12月19日，老百姓大药房陕西公司联合西安市灞桥区医疗保障局举办“全民参保 健康相伴”医保政策宣传暨困难群众慰问活动。现场，老百姓大药房的药师们为居民提供健康咨询，普及常见疾病预防知识，以专业贴心的服务守护居民健康。



2024年12月19日，中共兰州市委政法委、兰州市医疗保障局携手老百姓惠仁堂药房，向甘肃省兰州市永登县七山乡的群众爱心捐赠价值12.23万元的650份爱心医药包，为当地群众解决日常用药需求，同时还通过健康讲座、发放健康知识宣传资料等方式，提升当地群众的健康意识和自我保健能力。

传递爱与温暖，共建“治愈文化”新蓝图

老百姓大药房矢志不渝地推进“治愈”文化建设，将人文关怀融入健康管理，以实际行动助力“健康中国”建设。2024年，我们精心策划并成功举办了17+场文化传播活动，全年品牌总曝光量达56.2亿次，为大众营造了一个个温暖健康的治愈空间，让更多人关注身心健康，共享健康生活福祉。

案例 银发守护，共筑社区和谐家园

老百姓大药房针对银发人群开展了一系列丰富多彩的文化传播活动，在母亲节期间推出“银发妈妈红人秀”，邀请全网见证妈妈们的自信与风采；重阳节时，在岳麓山精心打造“健康登高路”，举办“登高行动”，引领老年人强健体魄，享受美好晚年。此外，我们在门店还举办了“行走的百姓歌王”K歌大赛，这些活动不仅传递了健康理念，更丰富了老百姓的业余生活。



“登新高 开新局”重阳节健康登山活动



“行走的百姓歌王”K歌市集活动



“百姓红人馆”母亲节活动

案例 科普健康，提升全民健康素养

作为具有强烈社会责任感的企業，老百姓大药房深知提高公众健康素养的重要性。我们针对儿童入学易感冒、中药认知盲区等关键问题，开展了一系列有针对性的品牌活动，为大众普及正确的健康知识。



“健康真心画 感冒我不怕”感冒知识科普活动



“春日养生局”中药药材科普活动

同时，我们创新性地搭建了自媒体矩阵“官方账号‘老百姓大药房集团’+IP达人‘药师小颖’店员KOC”，通过直播、短视频、推文等新媒体形式，将购药用药、医保报销等健康生活知识普及给更广泛的人群。2024年度，老百姓大药房新媒体矩阵持续输出的优质原创健康科普知识总曝光量1.2亿+次，帮助数百万民众解决健康疑惑，让健康知识触手可及。



2024年老百姓大药房新媒体矩阵科普知识总曝光量1.2亿+次

附录1：责任绩效表

管治绩效

	类别	单位	2024年
经营概况	营业收入	亿元	223.58
	归母净利润	亿元	5.19
	利润分配（现金分红） ¹	亿元	3.12
公司治理	股东大会会议	次	4
	董事会会议	次	7
	监事会会议	次	6
	投资者交流活动	场	260
合规运营	外部第三方财务审计（含信息安全审计）	次	1
	参加反腐败、贿赂培训的员工占比	%	100
	直营门店督察审计覆盖率	%	100
	重大网络安全事件	次	0
	参加信息安全培训的员工占比	%	100

环境绩效

	类别	单位	2024年
环保投入	环保总投入	万元	123.14
不可再生能源消耗	天然气	立方米	130,852.33
	汽油	升	36,818.69
	柴油	升	284,295
	外购电力	千瓦时	150,388,141.71
	不可再生能源消耗总量	吨标准煤	19,027.64

	类别	单位	2024年
可再生能源消耗	可再生能源用电量	兆瓦时	2,076.46
	可再生能源消耗量	吨标准煤	255.2
	能源节约总量	吨标准煤	624.39
	温室气体减排量	吨二氧化碳当量	1,821.26
能源消耗总量	能源消耗总量	吨标准煤	19,282.84
	能源消耗强度	吨标准煤/百万元	0.86
温室气体	范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	985.32
	范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	73,690.19
	温室气体排放总量（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量	74,675.51
	温室气体排放强度（范围一+范围二）	吨二氧化碳当量/百万元	3.34
固体废弃物	废弃物排放总量	吨	808.97
	有害废弃物产生总量	吨	199.19
	无害废弃物产生总量	吨	609.78
	有害废弃物密度	吨/百万元	0.01
	无害废弃物密度	吨/百万元	0.03
废气 ²	氮氧化物/NOx	吨	0.29
废水 ³	废水排放量	吨	12,687
	废水中化学需氧量（COD）排放量	吨	0.15
	废水中悬浮物（SS）排放量	吨	0.18
	废水中氨氮排放量	吨	0.08
水资源	新鲜水耗用量	吨	621,006.18
	水资源消耗强度	吨/百万元	27.78
原材料及物料	办公用纸量	吨	375.73
	包装材料-塑料类	吨	777.2
	包装材料-纸类	吨	3.35

社会绩效

	类别	单位	2024年
健康可及	门店总数量	家	15,277
	※ DTP专业药房	家	176
	※ 双通道门店	家	329
	※ 门特慢门店	家	1,728
	※ 24小时门店	家	694
	商品品规数量	种	25,800+
	慢病建档会员（累计）	万人	1,812+
	客服满意度	%	99.1
员工概况	员工总数	人	40,132
	※按性别分		
	女性	人	35,825
	男性	人	4,307
	※按年龄分		
	30岁以下	人	9,194
	30-50岁	人	27,884
	50岁以上	人	3,054
	※按学历分		
	研究生及以上	人	230
	本科	人	6,369
	大专	人	16,217
	大专以下	人	17,316
	※按职级分		
非管理层员工	人	36,270	
基层管理者	人	3,291	
中层管理者	人	467	
高层管理者	人	104	
人员多元化	女性中高管人数	人	269
	女性中高管占比	%	47
	关键岗位女性员工人数	人	542
	少数民族人员	人	3,850

	类别	单位	2024年
人才发展	员工培训参与率	%	100
	人均学时 ⁴	时	245
	人员晋升	人次	2,649
健康与安全	较大及以上安全责任事故	次	0
员工关怀	“千万困难救助基金”帮扶总金额	元	1,555,852
	员工高考子女奖励金额	元	703,968
社会捐赠	慈善公益捐赠 ⁵	万元	314.23

说明

- 1、利润分配（现金分红）2024年数值包含2024年中期分红以及2024年度预案，其中2024年度预案需经公司股东大会审议通过。
- 2、废水：指公司旗下子公司药圣堂在中药生产过程种所排放的工业废水。
- 3、废气：指公司旗下子公司药圣堂锅炉废气数据。
- 4、人均学时：包括线上、线下培训学时。
- 5、慈善公益捐赠：包含老百姓大药房及其携手合作伙伴共同开展的各类慈善捐赠，金额为现金及物资价值的总和。

附录2：标准索引表

使用说明：老百姓大药房在2024年1月1日至12月31日期间参照上交所可持续发展报告指引与GRI标准(2021版)编制了此份报告。

表1：上交所可持续发展报告指引索引

披露内容	报告对应章节
第一章	第四条、第六条 关于本报告
	第五条、第九条、第十条 可持续发展管理
第二章	第十一条、第十二条 可持续发展管理
	第十四条 共建绿色生态
第三章	第二十一条、第二十二、第二十四、第二十六、第二十七、第二十九、第三十、第三十一、第三十二、第三十四、第三十五、第三十六、第三十七 共建绿色生态
	第三十三条 报告期内公司无因环境事件受到生态环境等有关部门重大行政处罚或被追究刑事责任的情况。
第四章	第三十八、第三十九、第四十 点亮命运共同体
	第四十二、第四十四、第四十五、第四十七 驱动产业发展
	第四十八 规范公司治理
	第四十九、第五十 赋能员工发展
第五章	第五十一 可持续发展管理、规范公司治理
	第五十二 可持续发展管理、驱动产业发展
	第五十三 可持续发展管理
	第五十四 规范公司治理、利他百姓健康
	第五十五、第五十六 规范公司治理
第六章	第五十七 附录2

表2: GRI 标准 (2021版) 索引

GRI 1: 基础 2021			
GRI 2: 一般披露 2021			
	GRI标准披露项编号	披露内容	报告对应章节
组织及其报告做法	GRI 2-1	组织详细情况	关于老百姓大药房
	GRI 2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	关于老百姓大药房
	GRI 2-3	报告期、报告频率和联系人	编制说明
活动和工作者	GRI 2-6	活动、价值链和其他业务关系	驱动产业发展
	GRI 2-7	员工	赋能员工发展
管治	GRI 2-9	管治架构和组成	规范公司治理、年报
	GRI 2-10	最高管治机构的提名和遴选	规范公司治理、年报
	GRI 2-11	最高管治机构的主席	规范公司治理、年报
	GRI 2-12	在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	可持续发展管理、规范公司治理
	GRI 2-13	为管理影响的责任授权	可持续发展管理
	GRI 2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	可持续发展管理
	GRI 2-16	重要关切问题的沟通	可持续发展管理
	GRI 2-17	最高管治机构的共同知识	可持续发展管理、规范公司治理、年报
	GRI 2-18	对最高管治机构的绩效评估	可持续发展管理、年报
	GRI 2-19	薪酬政策	年报
GRI 2-20	确定薪酬的程序	年报	
战略、政策和实践	GRI 2-22	关于可持续发展战略的声明	高管致辞、可持续发展管理
	GRI 2-23	政策承诺	规范公司治理、赋能员工发展
	GRI 2-24	融合政策承诺	规范公司治理、驱动产业发展
	GRI 2-25	补救负面影响的程序	规范公司治理
	GRI 2-26	寻求建议和提出关切的机制	规范公司治理、赋能员工发展
	GRI 2-27	遵守法律法规	附录3
	GRI 2-28	协会的成员资格	驱动产业发展
GRI 2-29	利益相关方参与的方法	可持续发展管理	

GRI 3：实质性议题 2021

GRI标准披露项编号	披露内容	报告对应章节
GRI 3-1	确定实质性议题的过程	可持续发展管理
GRI 3-2	实质性议题清单	可持续发展管理
GRI 3-3	实质性议题的管理	可持续发展管理

经济

GRI标准披露项编号	披露内容	报告对应章节
GRI 201：经济绩效2016	GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值
	GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇
	GRI 201-3	固定福利计划义务和其他退休计划
GRI 203：间接经济影响2016	GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务
	GRI 203-2	重大间接经济影响
GRI 205：反腐败2016	GRI 205-1	已进行腐败风险评估的运营点
	GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训
GRI 206：不正当竞争行为2016	206-1	针对不正当竞争行为、反托拉斯和反垄断实践的法律诉讼
GRI 207：税务2019	GRI 207-1	税务管理方法
	GRI 207-2	税务治理、管控及风险管理
	GRI 207-3	利益相关方的参与以及涉税问题管理

环境

GRI标准披露项编号	披露内容	报告对应章节
GRI 301：物料 2016	GRI 301-1	所用物料的重量或体积
	GRI 301-2	所用循环利用的进料
	GRI 301-3	再生产品及其包装材料

	GRI标准披露项编号	披露内容	报告对应章节
GRI 302: 能源2016	GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	共建绿色生态
	GRI 302-3	能源强度	共建绿色生态
	GRI 302-4	减少能源消耗	共建绿色生态
	GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	共建绿色生态
GRI 303: 水资源和污水2018	GRI 303-2	管理与排水相关的影响	共建绿色生态
	GRI 303-4	排水	共建绿色生态
	GRI 303-5	耗水	共建绿色生态
GRI 304: 生物多样性2016	GRI 304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	共建绿色生态
GRI 305: 排放2016	GRI 305-1	直接（范围1）温室气体排放	共建绿色生态
	GRI 305-2	能源间接（范围2）温室气体排放	共建绿色生态
	GRI 305-4	温室气体排放强度	共建绿色生态
	GRI 305-5	温室气体减排量	共建绿色生态
	GRI 305-7	氮氧化物（NOX）、硫氧化物（SOX）和其他重大气体排放	共建绿色生态
GRI 306: 废弃物2020	GRI 306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	共建绿色生态
	GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	共建绿色生态
	GRI 306-3	进入处置的废弃物	共建绿色生态
GRI 308: 供应商环境评估2016	GRI 308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	驱动产业发展、共建绿色生态
	GRI 308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	驱动产业发展、共建绿色生态

社会

	GRI标准披露项编号	披露内容	报告对应章节
GRI 401: 雇佣2016	GRI 401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	赋能员工发展
	GRI 401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	赋能员工发展
	GRI 401-3	育儿假	赋能员工发展
GRI 402: 劳资关系2016	GRI 402-1	有关运营变更的最短通知期	赋能员工发展

	GRI标准披露项编号	披露内容	报告对应章节
GRI 403: 职业健康与安全2018	GRI 403-1	职业健康安全管理体系	赋能员工发展
	GRI 403-3	职业健康服务	赋能员工发展
	GRI 403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	赋能员工发展
	GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	赋能员工发展
	GRI 403-6	促进工作者健康	赋能员工发展
	GRI 403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	赋能员工发展
	GRI 403-9	工伤	赋能员工发展
GRI 404: 培训与教育2016	GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	赋能员工发展
	GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	赋能员工发展
	GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	赋能员工发展
GRI 405: 多元化与平等机会2016	GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	赋能员工发展
GRI 406: 反歧视2016	GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动	赋能员工发展
GRI 407: 结社自由与集体谈判2016	GRI 407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	赋能员工发展
GRI 408: 童工2016	GRI 408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	报告期内, 老百姓大药房无具有重大童工事件风险的运营点和供应商
GRI 409: 强迫或强制劳动2016	GRI 409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	报告期内, 老百姓大药房无具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商
GRI 413: 当地社区2016	GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	点亮命运共同体
GRI 414: 供应商社会评估2016	GRI 414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	驱动产业发展
	GRI 414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	驱动产业发展
GRI 416: 客户健康与安全2016	GRI 416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	利他百姓健康
GRI 417: 营销与标识2016	GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求	规范公司治理、利他百姓健康
GRI 418: 客户隐私2016	GRI 418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	报告期内, 老百姓大药房未收到涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉

附录3：法律法规一览表

报告章节	遵守的法律法规（部分）	公司内部政策制度（部分）
规范公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国刑法》 《中华人民共和国刑事诉讼法》 《中华人民共和国民法典》 《中华人民共和国公司法》 《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》 《中华人民共和国监察法》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国治安管理处罚法》 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《中华人民共和国数据安全法》 《中华人民共和国网络安全法》 《中华人民共和国专利法》 《中华人民共和国商标法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《老百姓大药房连锁股份有限公司章程》 《股东大会议事规则》 《董事会议事规则》 《监事会议事规则》 《全面风险管理工作章程》 《全面风险管理黄皮书》 《法律事务管理制度》 《集团制度管理规范》 《集团流程管理规范》 《集团风险合规底线管理规范》 《危机管理制度》 《集团及战区权限手册》 《知识产权管理制度》 《集团保密管理制度》 《廉洁管理制度》 《督察审计工作手册》 《内控手册》 《举报、投诉管理办法》 《老百姓大药房“黑名单”管理办法》 《打击不正当竞争行为管理办法》 《集团数据安全管理制度》 《集团信息系统安全应急响应管理制度》 《集团信息系统权限管理制度》 《集团信息安全漏洞管理制度》 《会员数据管理制度》 《医保管理制度》
守护百姓健康	<ul style="list-style-type: none"> 《中国人民共和国药品法》 《药品经营质量管理规范》 《药品经营和使用质量监督管理办法》 《药品网络销售监督管理办法》 《医疗器械监督管理条例》 《医疗器械经营质量管理规范》 《化妆品监督管理条例》 《中华人民共和国食品安全法》 《中华人民共和国产品质量法》 《中华人民共和国消费者权益保护法》 《中华人民共和国价格法》 《中华人民共和国广告法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《质量风险管理制度》 《药品采购管理制度》 《药品质量验收管理制度》 《药品效期管理制度》 《药品运输管理制度》 《药品销售管理制度》 《药品召回管理制度》 《质量投诉管理制度》 《药品不良反应报告管理制度》 《不合格药品及销毁操作规程》 《运营基本面执行标准》 《夜间售药管理规范》 《客诉管理制度》 《会员管理制度》 《集团商品价格合规性管理制度》 《自媒体平台内容发布管理制度》

报告章节	遵守的法律法规（部分）	公司内部政策制度（部分）	
驱动产业发展	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国反垄断法》 《中华人民共和国反不正当竞争法》 《中华人民共和国招标投标法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《供应商考察工作操作规程》 《供应商质量评审标准》 《商品采购合同管理制度》 	<ul style="list-style-type: none"> 《集团非商品招标采购制度》 《集团黑名单供应商管理制度》 《打击不正当竞争行为管理办法》
共建绿色生态	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国环境保护法》 《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》 《国家危险废物名录》 《中华人民共和国水污染防治法》 《中华人民共和国大气污染防治法》 《中华人民共和国土壤污染防治法》 《中华人民共和国环境噪声污染防治法》 《中华人民共和国节约能源法》 《中华人民共和国水法》 《排污许可管理条例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《危险废物场所管理规定》 《危险废物管理制度》 《环境卫生管理制度》 《污水处理中心管理制度》 《节能降耗操作指导手册》 《门店规范使用水电SOP》 《办公环境管理制度》 	
赋能员工发展	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国工会法》 《中华人民共和国劳动法》 《中华人民共和国劳动合同法》 《中华人民共和国社会保险法》 《中华人民共和国职业病防治法》 《中华人民共和国消防法》 《中华人民共和国安全生产法》 《中华人民共和国突发事件应对法》 《中华人民共和国道路交通安全法》 《生产安全事故应急预案管理办法》 《中华人民共和国特种设备安全法》 《生产安全事故应急条例》 《生产安全事故报告和调查处理条例》 《工伤保险条例》 	<ul style="list-style-type: none"> 《集团工会工作管理办法》 《员工代表大会管理办法》 《集团劳动关系管理制度》 《集团用工管理制度》 《招聘管理规定》 《集团培训管理制度》 《集团绩效考核管理制度》 《集团内部人才流动管理规定》 《集团内部晋升管理制度》 《集团工资薪金、福利、工会费用支出管理规范》 《集团满意度计划》 《千万困难救助基金管理办法》 《关于防止职场性骚扰的管理规定》 《安全生产管理制度》 	<ul style="list-style-type: none"> 《消防安全管理制度》 《集团物流安全事故管理制度》 《仓库火灾应急处理方案》 《安全生产隐患排查治理制度》
点亮命运共同体	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国慈善法》 	<ul style="list-style-type: none"> 《对外捐赠管理制度》 	



📍 湖南省长沙市开福区青竹湖路 808 号
🌐 <https://www.lbxdrugs.com>
✉ ir@lbxdrugs.com

