



2025

环境、社会和公司治理(ESG)报告

目录

董事长致辞	01
关于本报告	02
关于老百姓大药房	03
ESG绩效亮点	07
ESG评级表现	08

附录

附录1: 责任绩效表	98
附录2: 标准索引表	102
附录3: 法律法规一览表	107

1

可持续发展管理

1.1 ESG治理	10
1.2 管理策略	12
1.3 利益相关方沟通	14
1.4 重要性议题评估	15

2

治理

2.1 公司治理	21
2.2 合规运营	26
2.3 信息安全与客户隐私保护	34
2.4 党建工作	38

3

社会

3.1 质量管控	40
3.2 供应链安全	46
3.3 健康服务	54
3.4 创新驱动	62
3.5 员工发展	71
3.6 责任公民	82

4

环境

4.1 环境合规管理	87
4.2 应对气候变化	90
4.3 能源及资源利用	93
4.4 绿色运营	95

董事长致辞



谢子龙
老百姓大药房创始人、
董事长、
总裁



全球气候变化、公共卫生挑战与数字技术浪潮正在重塑健康产业的商业模式。面对变化与不确定性，老百姓大药房坚守“一切为了老百姓”的经营宗旨，将ESG治理深度融入企业运营管理，以战略转型为引擎、以数智AI为支撑、以责任担当为底色，持续推动企业商业价值与社会价值同频共振。

2025年，我们以“二次创业”的斗志开启全价值链转型变革，以一线、顾客为中心，多措并举，驱动公司经营稳步向好。更为重要的是，我们以长期价值增长为内核，不再满足于单次商品交易的达成，而是致力于与消费者、合作伙伴构建长期稳定的信任关系，筑牢未来发展的坚实基础。

对消费者，我们从单一的药品销售拓展升级多元化健康服务，提供慢病管理、用药追踪等增值服务，让交易从“买卖结束”延伸至长久的“健康相伴”；对供应链伙伴，我们开放协同，共建药品追溯体系、开展商采体系改革，推动产业链共赢发展；对行业伙伴，我们积极分享经验、开放资源，以加盟联盟赋能中小连锁药店，推动行业从“价格内卷”走向“价值升维”。同时，我本人作为第十四届全国人大代表，持续立足行业发展和民生健康需求升级，积极为加快建设健康中国建言献策。我们持续以专业、温度和责任，经营这一份份“信任”，让老百姓大药房不仅成为社区里一盏盏可依靠的灯，更成为一家经得起时间检验、值得各方信赖的生态共同体。

数智时代，AI成为提升ESG行动效率的重要工具。2025年，我们成立集团AI应用战略委员会，稳定研发投入、自研智能体，推动AI在营采商销及内部管理各业务模块的探索与应用，助力全价值链运营提质增效。以科技赋能发展的同时，我们亦坚守对生态环境的承诺，通过技术优化驱动节能降耗，加大应用清洁能源、践行绿色运营，助力经济效益与环境效益的协同提升。

商业的本质是人性，企业发展离不开人的驱动。过去一年，我们全力推动“行商”转型，公司管理层持续走访一线、倾听员工心声，优化激励机制、完善人才培养，充分激发每一个人的活力。我们深信，只有员工更专业、更有温度，才能更好地服务顾客、关心社会，从而成就更负责任的企业。我们也持续收到正向的反馈，90岁老人手写对老百姓药师十年如一日专业服务的感谢信、万家“爱心驿站”成为广大户外工作者的暖心港湾、全年涌现4,231个“利他”服务优秀案例……这一桩桩、一件件，是5万余名“老百姓人”日日精进的缩影，也是责任最生动的注脚。

展望未来，国家大力发展实体经济、九部门联合发文支持零售药店高质量发展，叠加老龄化进一步加速、居民健康需求持续升级扩容，实体药店进入新一轮战略发展的窗口期。老百姓大药房坚持深耕实体，以打造科技驱动的健康服务平台为总战略，将持续围绕服务、技术、生态、人才深化变革，全面构建可持续的经营生态。

健康是什么？是千万家庭幸福的底子，是美好生活的基石，也是老百姓大药房最质朴且坚定的ESG承诺。坚守生命至上的敬畏，让乡镇有不逊色于城市的医药健康服务，让慢病患者不用频频跑医院也能得到科学的用药指导，让新手父母从容对孩子的日常照料，让每一个奔赴生活的人都有健康相伴……老百姓大药房愿始终与各方同行，以日拱一卒的笃行、久久为功的坚守，推动商业向善，共赴一个更加健康、更具可持续性的未来。

关于本报告

《老百姓大药房连锁股份有限公司2025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11份ESG报告(其中2015-2022年度为社会责任报告,2023-2025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2025年在环境、社会及公司治理领域的理念、实践和绩效。

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)》《〈企业可持续披露准则--基本准则(试行)〉应用指南》
- 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)

本报告遵循当年度报告发布前最新的可持续发展报告标准进行信息披露。由于报告标准的持续修订及更新,本报告可能由于中英文表述、理解及版本迭代所导致的内容差异,我们将迭代更新以持续提升信息披露质量。

报告范围与边界

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2025年度报告一致,报告期间从2025年1月1日至2025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2025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2025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。

数据来源与信息说明

本报告的数据与案例信息主要来源于本公司的统计报告和相关文件。本报告所披露的经营性数据均来自于公司2025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。

本报告包括中文版、英文版,当两种语言文本存在差异时,概以中文版为准。

审议程序

本报告经公司第五届董事会第十四次会议审议通过并发布。公司董事会承诺对报告内容进行监督,并确保其不存在任何虚假记载或误导性陈述,并对内容真实性、准确性和完整性负责。

前瞻性声明

除已发生事件外,本报告对未来可能发生事件的表述均属于前瞻性声明范畴,包括但不限于预期目标及行动计划、气候变化情景假设、气候风险及财务影响等。由于受到外部风险、不确定性和其他不可控因素的影响,提及事件的未来实际发展结果或趋势可能与本报告中的前瞻性陈述存在差异。公司不承担更新相关表述及事项未实现情况下的责任。

获取及回应本报告

您可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:

· 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,请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

邮箱: ir@lbxdrugs.com

您的意见与建议,是我们持续改善可持续发展管理和实践的重要依据。

关于老百姓大药房



中国服务业 **500** 强

全国门店 **14,975** 家

2025年营业收入 **222.37** 亿元

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，拥有门店约1.5万家、员工近6万人（含加盟），2025年营业收入222.37亿元、总资产198.45亿元、纳税8.95亿元。

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AI转型，驱动业务发展；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”国家级殊荣、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等多项荣誉。

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。

老百姓 大药房 集团旗下品牌

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 燕仁堂药房 老百姓 百信缘药房

老百姓 百佳惠药房 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 三品堂药房 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 老百姓 惠天药房

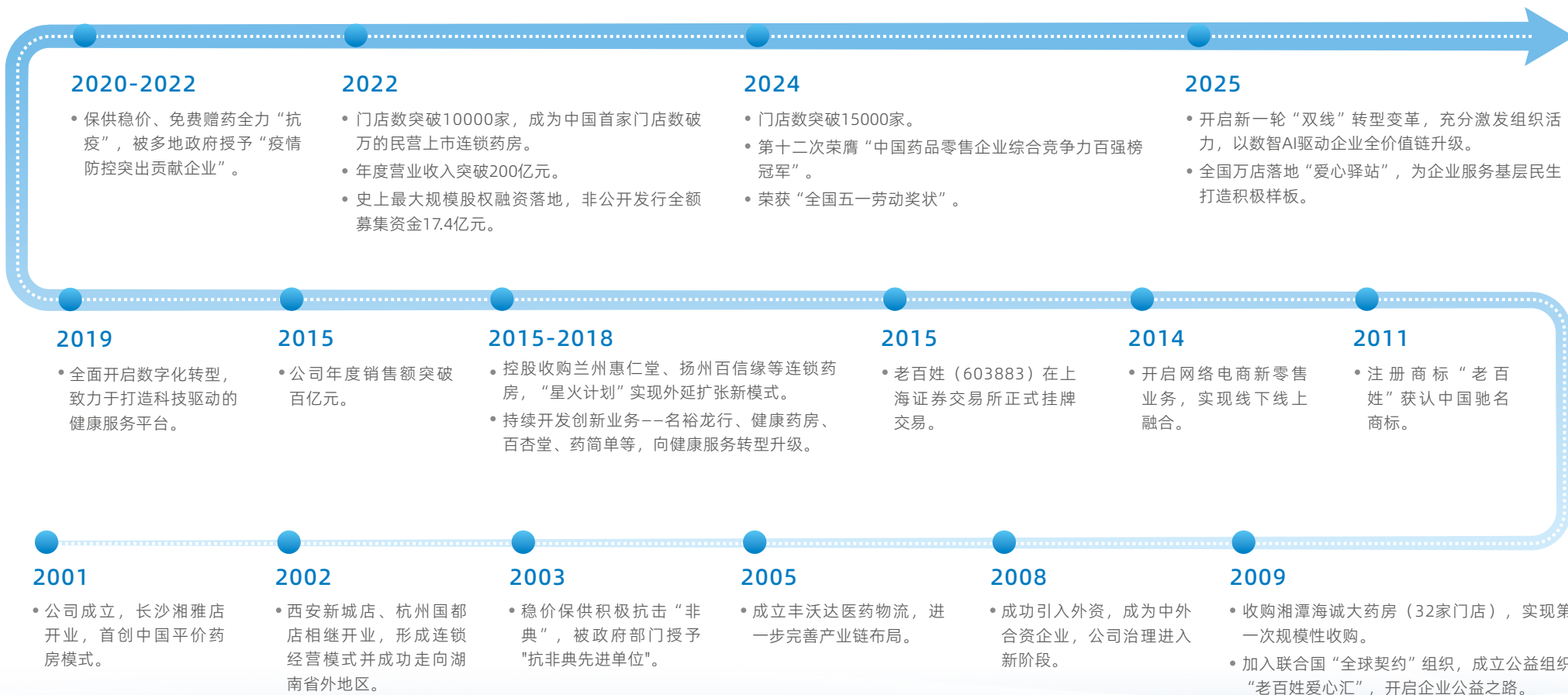
1个 连锁药店加盟品牌 1个 医药零售第三方联盟服务平台 1个 对外战略合作和营销推广机构 1个 中医馆连锁品牌 4个 区域性物流中心

老百姓 健康药房 药简单 名裕龙行 百杏堂名医馆 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	见第32页

成长足迹



未来战略

“打造科技驱动的健康服务平台”

老百姓大药房坚持深耕健康事业，围绕数智AI赋能、抢占处方药蓝海、拥抱新零售、进军新农村、拓展老年人健康社交空间、培养自有品牌、探索多元化七大战略，坚定打造科技驱动的健康服务平台，同时积极承担企业社会责任，打造可持续的医药零售生态。



数智AI赋能

持续推进数智AI转型和创新进程，进一步利用数智AI工具赋能门店和店员，为顾客带来专业、贴心的服务体验；通过智能化工具和信息技术解决工作痛点与难点，实现各层级管理提效，提升组织运营效率。



抢占处方药蓝海

积极推进门诊统筹落地，依托公司全国统一高标准建设的双通道门店、DTP门店、门诊慢特病门店等资源与行业内较高的执业药师配置率优势，积极对接各地区陆续上线的处方流转平台，承接更多外流处方。



拥抱新零售

积极打造“互联网+”智慧医药健康服务，通过数智AI赋能打造差异化的线上优势；融合私域与会员，精准匹配用户需求，持续满足用户多元化的健康服务需求，进一步推动医药资源可及。



进军新农村

聚焦优势市场的同时大力发展下沉市场，以自建、并购、加盟和联盟的方式建设立体化拓展网络，打造医药零售大生态，联合更广大的当地资源，运用门店管理优势，践行“新农村”战略。



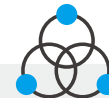
拓展老年人健康社交空间

抓住“银发经济”机遇，在门店提供用药咨询、健康咨询、慢病管理等专业服务提升顾客粘性，同时关注老年群体的生活和情感需求，提供便民服务、银发服务等，将门店拓展为具有社交属性的健康空间。



培养自有品牌

围绕“健康管理、健康养身、健康运动”等场景，构建以用户为中心的产品体系，借力公司“线上+线下”全渠道优势，打造老百姓喜爱的健康国货品牌，让安全、健康、具有性价比的健康生活好物走进千家万户。



探索多元化

围绕老百姓的健康生活需求，围绕新品类、新服务、新形象、新心智探索多元化，致力成为值得信赖的社区“健康驿站”。

荣誉与认可

协会资格^①

- 中国医药商业协会
副会长单位
- 中国非处方药物协会
会长单位
- 湖南省药品流通行业协会
会长单位
- 湖南省药师协会
副会长单位

年度荣誉

2025.01

- 第八届中国卓越IR
最佳资本市场沟通奖

2025.03

- 《中国药店》
2024-2025年度中国药店价值榜100强
- 2025西鼎会
2024-2025年度中国药品零售卓越履约连锁企业

2025.04

- 2025乌镇健康大会西湖奖
中国医药零售成长力企业
医药零售数字化领军企业20强
2024年度中国专业化药房建设优秀奖

2025.07

- 第七届中国卓越管理公司项目
(德勤中国、香港科技大学商学院、《哈佛商业评论》中文版)
2025年中国卓越管理公司 (BMC)
- 第二十一届中国零售药店年度大会暨第六届中国专业药房发展论坛
(中国医药商业协会)
2024年度中国药品零售企业销售总额十强
最佳健康驿站药店、优秀健康驿站药店、银屑病标准示范店、甲状腺标准示范店

2025.08

- 2025西普会
2025中国药品零售企业竞争力-品牌力冠军
2025中国药品零售综合竞争力百强榜
2025药品零售城市群竞争力十强

2025.09

- 中国企业联合会、中国企业家协会
2025中国服务业企业500强
- 湖南省企业与工业经济联合会
2024湖南企业100强
- 2025万觴会
长兴金奖·2025中国药店聚心奖

2025.10

- 湖南省财政厅
2024年度湖南省企业税收贡献百强

2025.11

- 上海证券交易所
2024-2025年度信息披露工作A级评级
- 2025美思会
美思奖·2025专业服务奖
- 中国连锁经营协会
2025年中国消费品最佳创新实践案例

2025.12

- 湖南省政府
2025三湘民营企业百强榜

①老百姓大药房加入协会清单请查阅【社会-创新驱动】章节。



ESG绩效亮点

营业收入

222.37 亿元

归母净利润

3.82 亿元

纳税

8.95 亿元

治理

- ◆ 年度信息披露工作评价 **A** 级
- ◆ 2025年度现金分红总额（含中期分红）预计金额 **3.11** 亿元
- ◆ 反商业贿赂及反贪污培训员工覆盖率 **100%**
- ◆ **0** 次重大信息安全事故

环境

- ◆ 可再生能源使用量年度同比提升 **75%**
- ◆ 温室气体年度排放总量同比下降 **9.28%**
- ◆ 新鲜水耗用量同比下降 **9.33%**
- ◆ 全国物流新能源车辆配送车次占比 **69%**

社会

- ◆ 质量培训员工覆盖率 **100%**
- ◆ **0** 次商品和服务相关的质量与安全重大责任事故
- ◆ 400热线客服满意度 **99.7%**
- ◆ 年度评审供应商 **2,083** 家
供应商《阳光合作承诺书》签订覆盖率 **100%**
- ◆ 年度研发投入 **9019.98** 万元
- ◆ 女性员工占比 **90.02%** 中高层女性占比 **47%**
- ◆ 全员培训覆盖率 **100%** 年度人均学时 **181** 小时
- ◆ **0** 项较大及以上安全责任事故
- ◆ 年度携手合作伙伴开展慈善公益捐赠累计投入 **1,346.35** 万元



ESG评级表现^①

	路孚特 LSEG ESG 61分		标普S&P Global CSA 21分
	万得Wind ESG A		中证ESG BBB
	商道融绿 B+		中诚信绿金 AA-



《老百姓大药房夯实ESG管理，守护百姓健康》案例入选
《中国药品零售业发展报告（2025）》

中国医药商业协会



老百姓大药房ESG案例获评“2025湖南企业社会责任典型案例”

湖南省企业和工业经济联合会



①2025年度评级表现(以2025年12月31日时点)

01 / 可持续发展管理

老百姓大药房始终坚持“一切为了老百姓”的经营宗旨，将ESG理念全方位融入企业运营，持续完善ESG治理体系，积极回应各利益相关方的需求和期望，持续提升公司可持续发展能力和商业韧性，实现长期价值创造。

本章节目录

- ESG治理
- 管理策略
- 利益相关方沟通
- 重要性议题评估



ESG治理

治理架构

老百姓大药房将ESG理念融入企业运营全价值链，搭建了“决策层-管理层-执行层”的三级ESG治理架构，明晰各层级职责，不断审视可持续发展实践，确保经营决策与可持续发展理念的深度融合。

公司董事会为ESG最高管理机构，授权战略与ESG委员会依照《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》）行使治理职能，全面负责公司ESG相关事项的研究、分析和审议。为推动可持续发展战略及政策落地，我们设立了包括高级管理层在内的ESG管理委员会；同时建立了覆盖各职能部门、子公司的ESG工作小组，携手推进ESG各项具体行动举措落地，持续提升公司ESG绩效表现。公司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。

层级	ESG治理主体	组成	ESG职责	汇报与监督
决策层	董事会	董事会成员	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	每年度至少一次
	战略与ESG委员会	董事长谢子龙（主任委员）、董事郑嘉齐、独立董事武连峰	<ul style="list-style-type: none"> 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； 监督公司ESG目标达成情况，以及目标达成措施的有效性； 审议年度ESG报告。 	每年度至少一次
管理层	ESG管理委员会	由公司高级管理层组成	<ul style="list-style-type: none"> 根据ESG管理战略，制定具体ESG管理目标指标、举措，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。 	每年度至少一次
执行层	ESG工作小组	证券事务部及各职能部门、子公司负责人及业务人员	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	日常，不定期

信息报告与监督机制

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、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ESG实践情况；ESG管理委员会通过不定期的工作沟通，向战略与ESG委员会、董事会汇报ESG行动进展；战略与ESG委员会定期召开会议，对ESG政策、重要性议题评估、目标达成以及其他重要ESG事项进行审阅和检讨。公司董事会于每年度董事会会议审议ESG目标达成与年度报告。

公司通过发布年度ESG报告的形式，公开、透明地向利益相关方汇报ESG整体情况与进展；同时，基于监管政策更新，持续规范报告披露的口径及提升信息披露的质量。



ESG绩效与薪酬

公司对重要ESG议题设立绩效指标，包括但不限于管治、商品及质量管理、客户服务、供应链安全、员工、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。未来，我们将根据实际情况持续优化相关制度，完善ESG关键绩效考核，进一步推动ESG治理深度融入公司战略经营。

ESG学习与交流

公司重视ESG政策学习与管理能力提升。2025年，公司高级管理人员及ESG执行小组人员积极上交所ESG专题培训、以及外部相关方组织的ESG主题活动共计5场次。公司聘请第三方专业机构对内开展ESG政策解析与培训，ESG工作小组成员每半年度至少1次与各职能部门、下属子公司负责人沟通ESG最新政策要求、ESG进展与优秀ESG案例，持续提升公司内部对ESG认知及专业技能。

《老百姓大药房夯实ESG管理，守护百姓健康》案例
入选《中国药品零售业发展报告（2025）》

公司高度重视利益相关方诉求，积极参与行业协会、相关方机构ESG调研交流活动，携手利益相关方推动行业ESG发展。同时，公司重视专业机构ESG评级，关注国内外ESG评级体系逾20个，积极获取评级机构底层数据，持续完善ESG管理及信息披露工作。

管理策略

ESG理念

老百姓大药房始终秉承企业公民的责任担当，围绕“一切为了老百姓”的理念，致力于通过广泛可及的健康服务、严格的产品质量管控，守护大众健康；通过绿色运营与社区公益，践行环境友好与社会责任；通过负责任的合规运营，与员工、客户及合作伙伴的共赢发展，构建可持续发展的健康生态，持续为健康中国的发展与美好社会的共建贡献坚实力量。

可持续发展目标及回应SDGs

我们积极对标联合国可持续发展目标（UN SDGs），不断完善自身ESG管理策略，在保障业务稳健发展的同时，创造更深远的社会价值，携手各利益相关方共同迈向可持续的未来。

类别	涉及议题	我们的目标与行动	回应SDGs
 <p>治理</p>	公司治理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立健全、有效的治理架构，持续完善公司治理 ◆ 切实履行信息披露义务，与投资者开展多元、良性互动 ◆ 制定落实“提质增效重回报”行动方案和“股东回报规划” 	 
	合规运营	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立完善风险与内控体系，定期开展内外部审计 ◆ 依法治企，保护知识产权，依法纳税 	
	反商业贿赂与反贪污	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 加强商业道德与合规管理，对腐败、舞弊、欺诈、贿赂行为零容忍 ◆ 全员反商业贿赂与反贪污培训宣贯覆盖率100% ◆ 持续完善调查举报机制，有效举报处理率100% 	
	反不正当竞争	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 反不正当竞争，维护市场经济秩序 	
	信息安全与客户隐私保护	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 优化信息安全管理体系统 ◆ 强化信息安全意识宣贯与培训，全员信息安全培训覆盖率100% ◆ 每年度开展第三方信息安全审计，主要系统通过三级等保 ◆ 建立隐私保护机制 	
 <p>社会</p>	产品安全与质量	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 持续推进集团质量管控体系建设 ◆ 持续推进医保合规体系建设 	 
	健康服务	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立覆盖全国的线上线下网络，持续满足客户多样化的健康服务需求 ◆ 规范服务标准，提供专业药事服务、慢病管理服务、便民服务、银发服务等多元服务，打造顾客身边的“健康驿站” ◆ 落实责任营销，规范广告营销审查机制，维护消费者权益 ◆ 完善顾客投诉处理工作机制，开展顾客满意度调研 	

类别	涉及议题	我们的目标与行动		回应SDGs
 <p>社会</p>	供应链安全	<ul style="list-style-type: none"> 规范供应商准入、评估、退出流程及标准，健全供应商全生命周期管理 	<ul style="list-style-type: none"> 定期识别供应链风险与应对举措，强化供应链韧性 	
	创新驱动	<ul style="list-style-type: none"> 重视研发创新，稳定研发投入 	<ul style="list-style-type: none"> 成立AI战略委员会，积极推进企业数智AI转型 	
	行业共生	<ul style="list-style-type: none"> 发展加盟、联盟，赋能中小连锁及单体药房 	<ul style="list-style-type: none"> 参加行业协会建言献策，参与行业及团体标准制定，助力行业健康正向发展 	
	平等对待中小企业	<ul style="list-style-type: none"> 在市场机会、资源分配等方面构筑公平竞争环境 		
	员工	<ul style="list-style-type: none"> 尊重人权，保护劳工权益，杜绝一切形式的歧视 合规雇佣，多元化渠道招聘丰富公司人才储备 打造学习型组织，全员培训覆盖率100%，畅通MTP职业发展通道机制 	<ul style="list-style-type: none"> 完善薪酬福利体系，提升员工满意度 重视女性力量 保障员工的健康与安全，完善场所管理、开展安全演练 	
	乡村振兴	<ul style="list-style-type: none"> 产业助农，开放加盟模式助力下沉市场创业就业，通过线上电商助力农产品销售 	<ul style="list-style-type: none"> 精准帮扶，支持改善乡村医疗卫生条件 	
	社会贡献	<ul style="list-style-type: none"> 全国万家门店开设“爱心驿站”，关怀户外工作者 针对遭受自然灾害的群体开展救助关怀 	<ul style="list-style-type: none"> 携手合作伙伴常态化实施捐资助学、关怀特殊群体、弱势群体等公益活动 	
 <p>环境</p>	环境管理	<ul style="list-style-type: none"> 强化环境管理体系建设，全面识别环境风险，降低生产运营活动对环境的影响 	<ul style="list-style-type: none"> 合规处置废水、废气和固体废物，减少三废的排放 规范医疗废弃物管理，开展过期药品回收 	
	能源及资源利用	<ul style="list-style-type: none"> 园区采用光伏清洁能源，运营场所使用节能设施，开展各类节能降耗举措，节约能源消耗 	<ul style="list-style-type: none"> 强化节约用水管理，采用雨水回收等提高水资源利用率 物流环节采用循环包装、循环物流载具等减少碳排放 	
	应对气候变化	<ul style="list-style-type: none"> 开展气候风险管理，对风险和机遇进行评估，减少温室气体排放 		
	绿色运营	<ul style="list-style-type: none"> 建设绿色仓储、使用新能源绿力配送，打造绿色供应链 自有品牌优选绿色原材料、采用绿色工艺，践行绿色生产 	<ul style="list-style-type: none"> 门店装修采取环保材料等措施，大力推广可降解塑料购物，降低环境污染 	

利益相关方沟通

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，增进彼此的理解和信任，积极倾听并及时回应各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 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 机构调研、会议 ◆ 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、网站
顾客	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 产品质量与安全 ◆ 医药可及 ◆ 消费者权益保护 ◆ 顾客隐私保护 ◆ 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 ◆ 薪酬福利与关怀 ◆ 培训与职业发展 ◆ 职业健康与安全 	<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 ◆ 员工满意度调研 ◆ 内部举报通道 ◆ 线下走访及慰问 ◆ 员工文化活动
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 ◆ 社区发展与福祉 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 招聘活动 ◆ 健康服务与健康教育 ◆ 公益慈善活动
NGO、媒体及相关机构	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 气候变化 ◆ 公司经营 ◆ 社会贡献 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 日常交流及采访 ◆ 企业官网及其他自媒体官方平台 ◆ 定期报告、信息披露
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 ◆ 绿色行为

重要性议题评估

议题评估方法

老百姓大药房持续开展年度ESG重要性议题评估与分析。我们根据《上交所可持续发展报告指引》，结合公司所处行业与自身业务特点，同时考虑各利益相关方的关切和报告的延续性，持续审视梳理议题清单。

本年度我们采用「双重重要性」原则，将议题对经济、社会和环境的重要性，以及议题对公司财务的重要性两个维度纳入考量，经由公司管理层的深入讨论和董事会的审核批准后披露评估结果。由于财务重要性评估原则及方法尚处于探索阶段，本年度我们的双重重要性评估以定性分析为主，在条件允许的情况下结合了适度的量化分析。未来，我们会持续优化评估流程与方法，以期评估结果更加科学、合理。

议题分析流程

01 重要性议题识别

以《上交所可持续发展指引》21个议题为基础，综合考量宏观政策、ESG标准及评级机构要求、利益相关方需求、医药零售行业特征、公司战略发展及实际运营等因素，最终识别出环境、社会、治理范畴总计24项议题，并初步分析其相关影响、风险和机遇。特别说明，报告期内，公司不涉及科技伦理敏感领域的科学研究、技术开发活动，故未识别“科技伦理”议题，同时增加识别“公司治理”“合规运营”“行业共生”“党建工作”4项议题。

02 利益相关方沟通

- 根据所处行业及业务特性，识别8大利益相关方。
- 采用双轨调研方式，在公司公众号上面向全体利益相关方采用不记名在线问卷调研方式，以及面向内部高层管理者及各业务主要负责人采用一对一调研沟通方式，充分纳入各利益相关方对议题影响的见解。



03 双重重要性分析及排序

- 影响重要性：**全体利益相关方通过不记名问卷调研，基于影响规模、范围、不可补救性、发生的可能性进行评分；由ESG工作小组综合回收分析问卷、并经由战略与ESG委员会审核确认，形成影响重要性评估。
- 财务重要性：**主要由内部财务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，从议题发生的可能性、影响程度进行了财务重要性评估。最终由公司财务负责人及董事会秘书、战略与ESG委员会等审核并一致确认。

我们将各项议题的影响重要性与财务重要性分设为1至5分，并设定：低于2分为“一般”，2分至3分为“中度”，4分-5分为“重要”，将重要性阈值设为4分，即如议题处于“重要（4分-5分）”，就会被视为重大影响（具备影响重要性或财务重要性）。

一般：< 2分

中等：2-3分

重要：4-5分

04 确认和回应

议题的重要性评估结果经由战略及ESG委员会、董事会审批。同时，我们将重要性评估结果纳入企业风险管理流程，持续审视可持续发展相关影响、风险和机遇的管理机制，同时通过年度ESG报告，有针对性地回应各方关注。

评估结果

财务重要性



双重要性评估结果显示，产品和服务安全与质量、供应链安全、员工、信息安全与客户隐私保护、公司治理、合规运营、反商业贿赂与反贪污、创新驱动以及行业共生是我们最为重要的ESG议题，其中：产品和服务安全与质量、供应链安全、员工、信息安全与客户隐私保护4个议题具有双重要性。我们对重要议题的相关影响、风险与机遇识别列示如下，具体管理与行动详见对应的议题章节。

重要性议题	重要性	受影响的利益相关方	影响	风险	机遇	时间周期 ^①	管理措施所在章节
产品和服务安全与质量	双重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 顾客 ◇ 政府及监管机构 ◇ 供应商及其他商业伙伴 ◇ 股东及投资者 ◇ 员工 ◇ 社区及公众 	药品及服务的质量安全是医药零售行业的生命线，严格的药品质量控制与专业的药学服务是企业建立消费者信任的基石，同时有效提升全民健康水平，促进药店的价值提升和行业可持续发展。	<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、品牌声誉受损等风险。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 建立全过程高标准质量管控持续构筑线下零售药店的专业优势，能够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。 	长期	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;"> 社会 质量管控 健康服务 </div>

重要性议题	重要性	受影响的利益相关方	影响	风险	机遇	时间周期 ^①	管理措施所在章节
供应链安全	双重重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 供应商及其他商业伙伴 ◇ 股东及投资者 ◇ 顾客 	<p>供应链是零售的核心业务环节，安全、稳定、高效的供应链是保障药品可及性与质量安全的生命线，直接关系到公众健康权益与应急保障，同时高度影响公司经营稳定性。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 供应商产品质量、合规运营如存在问题，可能给公司带来法律风险、声誉损失和供应链中断的风险； ◇ 自然灾害如地震、洪水等，可能导致交通中断，影响物流运输，造成供应链延迟，进而影响门店终端供应。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 建立严格的供应商评估与选择机制，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。 	长期	<p>社会</p> <p>供应链安全</p>
员工	双重重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 员工 ◇ 社区及公众 	<p>作为服务业，员工是链接企业与市场顾客的桥梁，一线员工团队的专业性与服务温度直接影响终端顾客体验，人才队伍的质量与稳定、韧劲也将影响公司经营质量。</p>	<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薪酬低于市场同等水平，或将带来员工流失风险，并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将带来罚款等财务损失，影响公誉与形象。 	<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； ◇ 持续完善薪酬福利体系、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，更好地服务顾客。 	中期	<p>社会</p> <p>员工发展</p>
信息安全与客户隐私保护	双重重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 顾客 ◇ 员工 ◇ 政府及监管机构 ◇ 股东及投资者 	<p>信息技术在现代企业运营中扮演重要角色，潜在的数据安全与隐私保护将直接影响公司运营风险防控与客户信任。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 若信息系统遭黑客攻击、员工违规操作或权限配置不当，则可能引发数据泄露，带来巨额合规风险和声誉损失，继而引发信任危机； ◇ 商业机密数据泄露将对公司核心竞争力产生不利影响； ◇ 企业信息安全建设或将增加财务成本。 	<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； ◇ 通过认证和第三方审计，持续夯实信息安全基底。 	短期	<p>治理</p> <p>信息安全与客户隐私保护</p>

重要性议题	重要性	受影响的利益相关方	影响	风险	机遇	时间周期 ^①	管理措施所在章节
公司治理	影响重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 股东及投资者 ◇ 政府及监管机构 	健全的公司治理是保障战略稳定与合规运营的基石，及时、准确的信息披露与积极的投资者关系沟通，能够维护股东及投资者权益、稳定市场预期，构建企业社会公信力与长期价值。	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 如存在较大及以上的公司治理漏洞，将影响公司正常运作，引发资本市场信任问题，甚至监管处罚； ◇ 如果投资者关系管理不善，可能导致信息不对称，影响公司投资吸引力，导致公司价值被低估。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 完善的公司治理有助于公司防范风险、提升公司经营质量，促进市场良性发展； ◇ 积极的投资者关系管理，或将有效提升公司在资本市场的信任度和认可度，助力公司市值管理。 	长期	<p>治理</p> <p>公司治理</p>
合规运营	影响重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 股东及投资者 ◇ 政府及监管机构 ◇ 员工 ◇ 顾客 	医药零售属于强监管行业，依法合规、诚信运营，有助于维护医保基金安全、消费者用药安全，提升公众的信赖度，更能够推动行业公平、公正、透明发展。	<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，造成财务损失、法律问题和声誉风险等多项负面影响； ◇ 行业监管趋严，或增公司合规成本。如果出现违规行为，将导致公司面临行政处罚及声誉风险。 	<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。 	中期	<p>治理</p> <p>合规运营</p>
反商业贿赂与反贪污	影响重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 政府及监管机构 ◇ 股东及投资者 ◇ 员工 ◇ 供应商及其他商业伙伴 	强化贪腐风险防控，能够有效保障企业资产与经营成果，同时维护市场公平竞争，赢得监管信任、建立市场长期信任。	<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，导致财务风险，同时严重损害公司的品牌形象及声誉，引发投资者和顾客信任危机及流失风险。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 构建覆盖全价值链环节的反商业贿赂及反贪污管理工作机制，夯实反商业贿赂和反贪污治理、督查与惩处，有效保障公司经营成果； ◇ 持续加强“九大红线”反腐文化的宣传教育，树立诚信、公正的品牌形象，提升各方的信任程度。 	短期	<p>治理</p> <p>反商业贿赂与反贪污</p>

重要性议题	重要性	受影响的利益相关方	影响	风险	机遇	时间周期 ^①	管理措施所在章节
创新驱动	影响重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 股东及投资者 ◇ 员工 ◇ 顾客 ◇ 供应商及其他商业伙伴 	<p>数智AI的发展深刻影响着各行各业，药店零售通过数智AI转型，在供应链、商品、营销以及健康服务等方面实现创新应用，不仅显著提升运营效率，更将有效驱动行业从传统药品销售向综合型的健康服务平台升级，实现更大的商业价值和社会价值。</p>	<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； ◇ 数智化转型需投入一定资金，增加财务成本。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 通过科技驱动实现业务全面升级，优化公司营采商销流程，赋能经营决策，有效提升公司经营质量； ◇ AI赋能进一步为员工“减负增效”，同时借助大数据和AI个性化健康管理，有效提升顾客体验和粘性。 	中期	<p>社会</p> <p>创新驱动</p>
行业共生	影响重要性	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 供应商及其他商业伙伴 ◇ 政府及监管机构 	<p>药品零售企业同行之间的良性竞合与经验共享，尤其是龙头企业的示范与赋能，有助于帮助中小连锁抵御风险、促进行业整体规范发展，并最终惠及其所服务的基层社区健康。</p>	<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及公司商业正常运行； ◇ 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"> ◇ 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。 	中期	<p>社会</p> <p>行业共生</p>

①结合老百姓大药房所处行业、公司的战略规划和运营实际，短中长期定义为：短期（0-1年）；中期（1-5年）；长期（5年以上）。

02 / 治理

老百姓大药房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，持续完善公司治理，优化全面风险管理机制与合规体系建设，与利益相关方一起打造诚信、廉洁和公平的商业环境，与股东及投资者共享可持续发展经营成果。

本章节目录

- 公司治理
- 合规运营
- 信息安全与客户隐私保护
- 党建工作



公司治理

治理

制度建设

公司严格按照《公司法》《证券法》《上海证券交易所股票上市规则》《上市公司章程指引》《上市公司治理准则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号--规范运作》等法律法规及相关准则指引，积极推动公司治理结构优化，形成科学有效的职责分工和制衡机制，保障公司透明规范运营。

公司持续完善内部控制制度体系，报告期内，公司根据证监会、交易所相关规则变化，更新完善了《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》《董事会战略与ESG委员会议事规则》《董事会审计委员会议事规则》《董事会提名、薪酬与考核委员会议事规则》《独立董事工作制度》《关联交易管理办法》等27项内部治理相关制度。

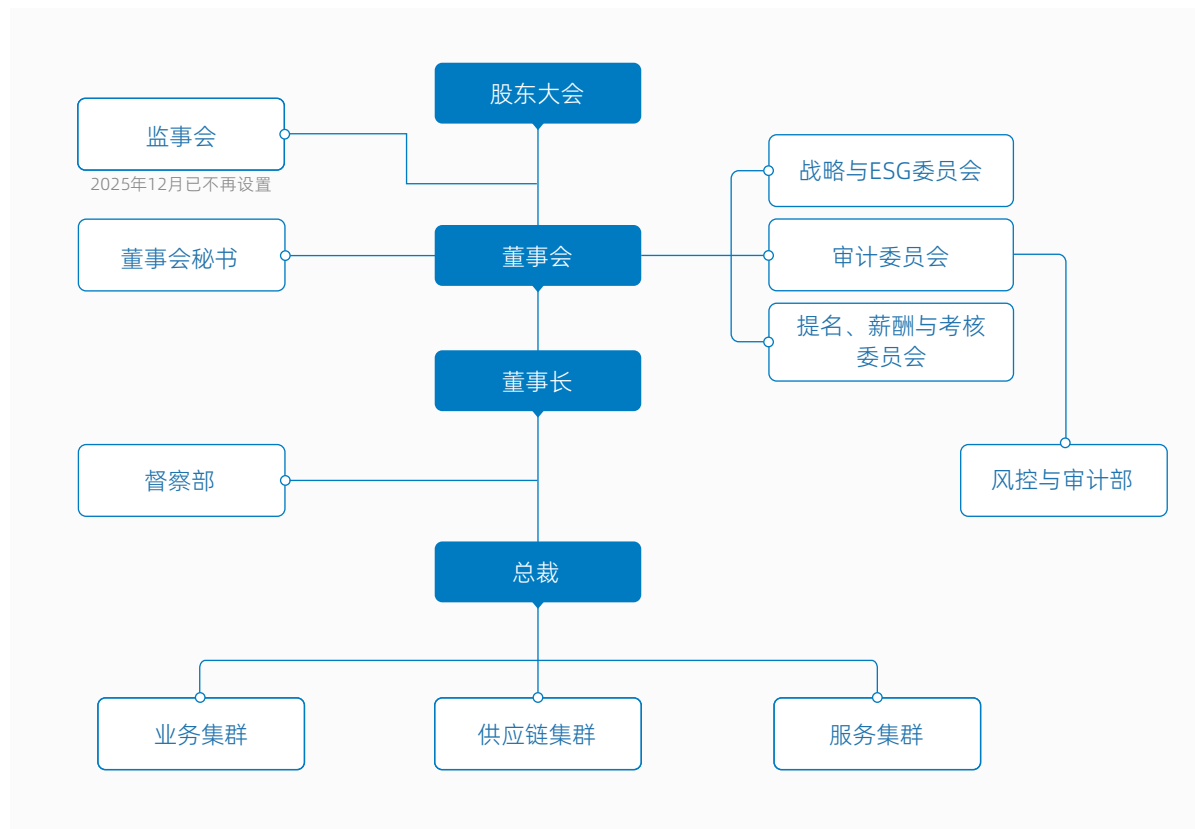
2025年更新完善内部治理制度

27 项



治理架构

公司设股东大会（2025年12月变为股东会）、监事会（2025年12月已不再设置）、董事会、董事长和总裁，其中董事会下设战略与ESG委员会、审计委员会和提名、薪酬与考核委员会。



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。公司严格按照《公司章程》《股东会议事规则》的规定和要求，规范股东大会的召集、召开及议事程序，股东会采取现场投票与网络投票结合的方式，重大事项均对中小投资者的表决单独计票，充分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。2025年，公司召开股东大会2次，审议议案16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（高级管理人员）职务，实现了治理层和管理层相分离。2025年，公司召开董事会会议6次，审议议案36项，董事会成员出席率100%。

公司董事会下设战略与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，为董事会决策提供咨询与建议，协助董事会履行监督和管理职责，推动公司治理水平。2025年，董事会专业委员会共召开11次会议，审议议案29项，专委会成员出席率100%。

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，保障公司高效平稳发展。2025年，公司法定高管8人，其中女性高管3人，女性高管占比37.5%。

公司监事会

公司监事会对股东大会负责，依法依规对财务、重大事项、公司内部控制及董事和其他高级管理人员履行合法、合规的监督，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。2025年，公司召开监事会会议3次，审议议案19项，监事会成员出席率100%。

2025年12月，公司积极响应新《公司法》要求，公司不再设置监事会，监事会相应监督及管理职权由董事会审计委员会行使。

2025年度数据

2 次
股东大会

16 项
审议议案

6 次
董事会

36 项
审议议案

3 次
监事会

19 项
审议议案



2024年度股东大会

管理措施

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

公司《独立董事工作制度》明确独立董事在持股、任职、重大业务往来方面的限制，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，包括但不限于亲属关系、业务关系等，确保独立董事能以客观的态度履行其职责。

决策独立

- ◆ 董事会表决实行一人一票，董事会做出的决议必须经全体董事的过半数通过。
- ◆ 当董事与决议事项存在关联关系时，相关董事一律回避表决。
- ◆ 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。

董事会多元化&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，保障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、会计、数字化、风控、管理等领域。

9名

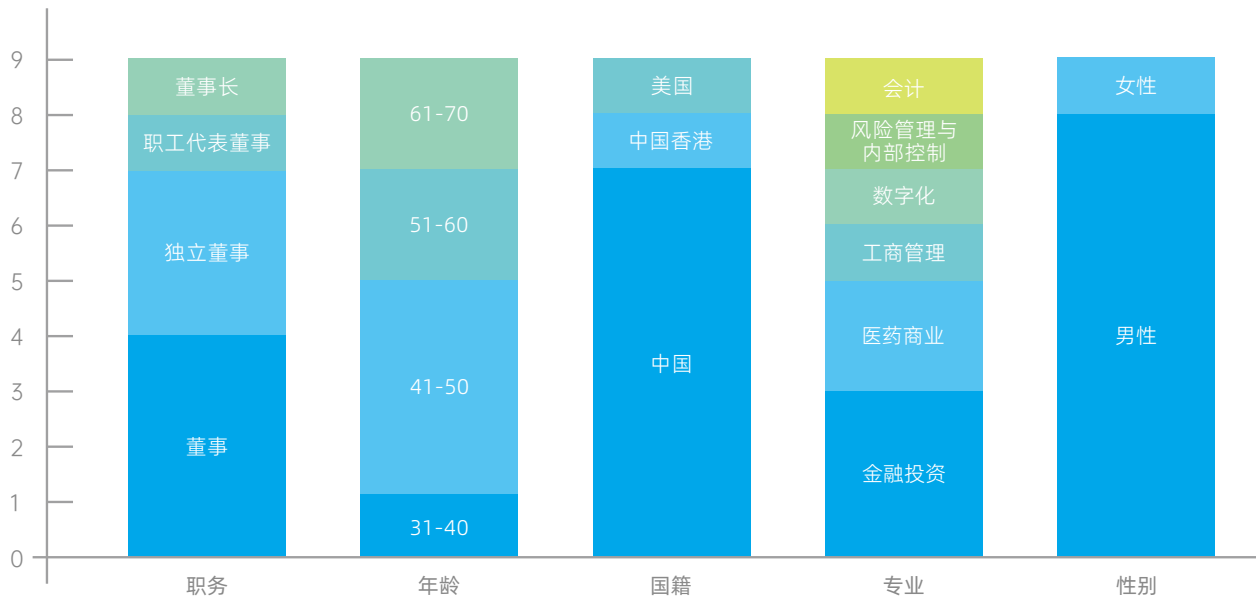
董事会董事

3名

独立董事

1名

女性董事



注：以上数据为第五届董事会成员构成，在2025年期间履职

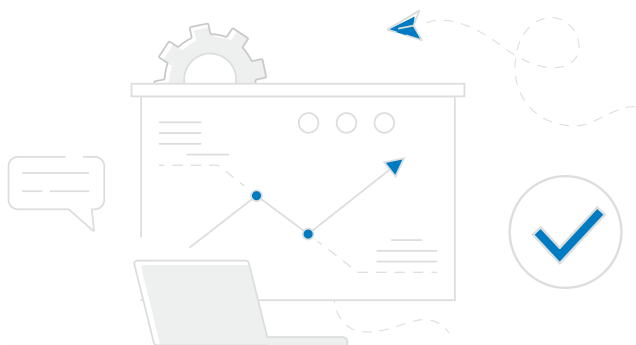
董事会有效性

公司董事会严格按照法律法规和公司《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，贯彻执行股东大会的各项决议，并对外披露年度《董事会工作报告》，该报告涵盖董事会及专委会履职运作情况、下一年工作重点等。同时，公司董事会成员积极参与公司重点项目、门店实地调研，有效推进公司战略落地。

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》，该报告涵盖其会议出席情况、现场工作的时间及内容等。

董事会培训

2025年，公司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相关培训共计4次，培训内容包括“公司治理和董监高履职”、“上市公司关键少数履职与持股变动管理要点”、“信息披露监管政策及形势分析”、“董监高纪律处分典型案例”、“董监高行政违法典型案例”。



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，秉承“真实、准确、完整、及时、公平”的原则，开展信息披露工作，规范信息披露标准和上报流程，向投资者展现公司经营理念和成果，切实保障投资者合法权益。

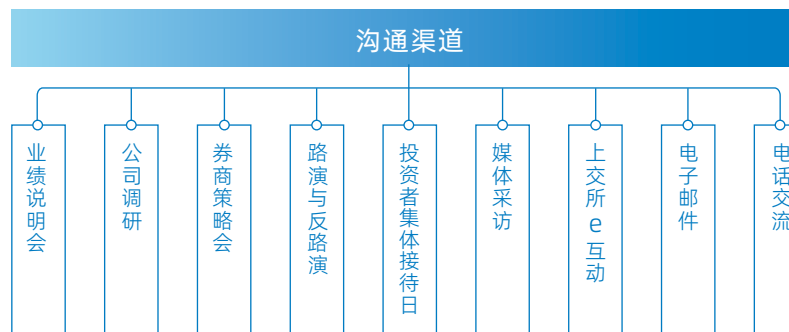
2025年，公司落实完善《信息披露事务管理制度》，明确责任主体和申报规则，并对对外捐赠、关联交易、并购等需要累计计算事项设置预警金额限制，从根本上提升信息披露管理的规范性和有效性。

2025年，公司共发布公告及相关文件126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。为了让投资者更深度地了解公司，我们结合定期报告发布“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1,000篇次。



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。2025年，为促进上市公司与投资者之间的良性关系，公司修订完善《投资者关系管理办法》，明确投资者关系管理的服务对象、原则、目的、方式等。同时，我们持续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。



2025年，公司累计进行机构投资者交流活动154场、覆盖机构投资者1,154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42个，回复率100%；在遵守信息披露规则的前提下，为投资者答疑解惑。



2025年8月，“我是股东”活动走进老百姓大药房

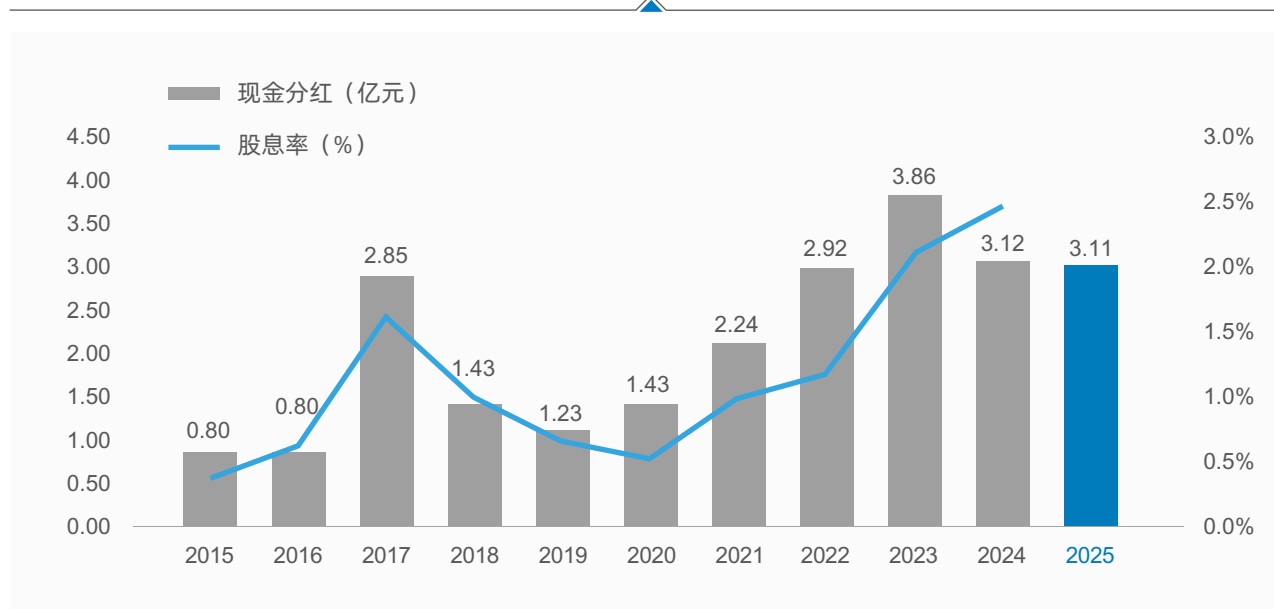
2025年8月，公司参与由上海证券交易所、湖南证监局、中证中小投资者服务中心指导，湖南省证券业协会联合财信证券主办的2025年“我是股东”投资者走进上市公司主题活动，中小投资者三十余人走进老百姓大药房集团总部，通过实地参观、座谈交流等形式，深入了解企业发展战略与经营成果。2025年9月，公司参加由湖南省委金融办、中国证券监督管理委员会湖南监管局指导，湖南省上市公司协会主办的2025年湖南辖区上市公司集体接待日暨半年度业绩说明会，与投资者进行深入交流，持续构建友好、透明、活跃的投资者关系。

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，持续落实上交所“提质增效重回报”行动方案，积极回报股东。自2015年上市以来，公司累计现金分红23.8亿元(含2025年度分红预案)，为IPO募集资金净额的236%。

公司制定并积极落实《未来三年（2024年-2026年）股东回报规划》，同时公司在符合条件的情况下加大分红频次。2025年，公司首次实施第三季度中期分红1.06亿元；公司2025年度分红预案拟派发现金红利总额2.05亿元。2025年度总分红（含2025年度分红预案）金额为3.11亿元，占2025年归母净利润的81.48%。

公司上市以来现金分红及股息率



股息率=年度内每股分红总额/每股市价×100%（每股市价为报告期最后一个交易日收盘价）

合规运营

风险与内控管理

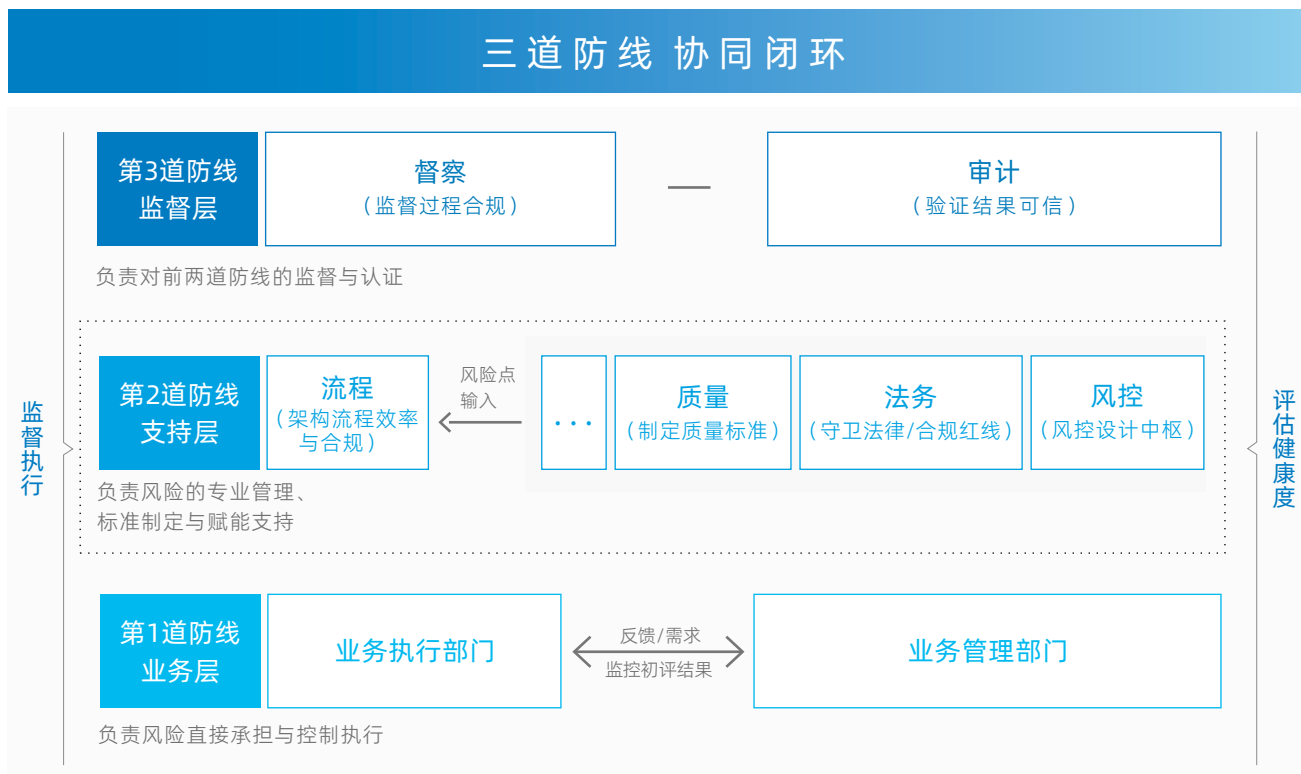
风险防控与内控

公司以“防微杜渐”为目标，积极推进全面风险管理与内控管理体系建设。公司制定并发布《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》《内控手册》等系列制度文件，建立权责明确的四层风险防控及内控架构，持续完善风险管理三道防线、构建大风控协同体系，形成覆盖经营全链条、全业务环节的内控循环机制与风险矩阵，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。

风险防控及内控治理架构



风险管理三道防线&大风控协同体系



风险管理举措

截至报告期末，公司已建立覆盖11大业务板块的风险合规底线清单，持续拓宽风险合规管理的业务覆盖广度。公司基于内控循环体系建立风险矩阵及风险水平评估标准，依托流程架构定位各业务环节具体风险点、结合流程成熟度完善风险评估标准，提升公司整体风险识别的能力和效率。



同时，公司搭建风险事项管理库，常态化开展风险信息的收集汇总与专项上报，为经营管理优化提供有效支撑；充分运用历史风险数据开展复盘分析，深挖经营发展中潜在的共性风险问题，推动风险问题的统筹治理。

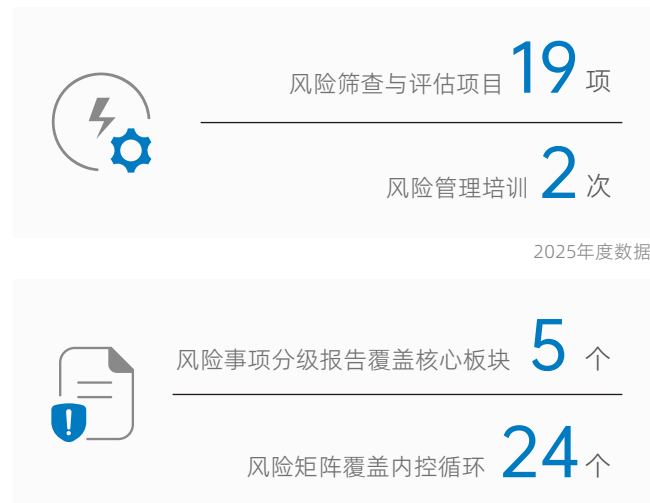
2025年，公司开展风险管理专项培训2次，持续强化全员风险防控意识与专业能力，推动风险文化融入日常经营管理。

案例

公司持续健全舆情风险管理体系，2025年度更新发布《集团舆情危机管理制度》，建立“舆情危机管理责任制（一把手责任制）”，强化舆情监控与预警，依据四级舆情处理机制及流程，有效防范、及时应对各级舆情危机，维护公司信誉与公众形象。

内部控制举措

公司内控执行责任部门每年度更新维护公司内控手册、组织实施内控自评价工作并出具内控评价报告，保证内部控制的有效性，提高企业经营效率和效果，促进公司实现长期发展战略目标。此外，公司接受外部第三方机构监督，每年度由会计师事务所对公司财务报告内部控制的有效性开展独立审计并出具《内部控制审计报告》。



2025年11月风险管理培训现场



流程管理

2025年，公司启动转型变革，通过“简政放权”整合组织职能、激发一线动力。基于上述背景，报告期内，公司秉承“流程驱动业务、制度保障合规、授权激发活力”的管理理念，持续升级流程、制度及授权体系，强化对业务转型的支撑，为公司的敏捷运营和可持续发展奠定坚实基础。

公司持续迭代流程管理体系建设，业已发布并持续完善《集团流程管理规范》《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》等内部制度文件，在已建立的15个核心价值链流程架构基础上，针对业务痛点新建及修订制度，推动制度、流程及授权三位一体协同。同时，在精细化分析后优化全量流程，显著提升流程审批效率。

业务赋能

报告期内，公司重点开展7个流程优化项目，通过流程重构与数字化配套，有效驱动业务模式创新和运营效率提升，并通过专项流程优化，系统性强化了重点业务域的合规性。



组织赋能

基于公司转型变革要求，系统梳理并优化全业务板块权限，推动审批权限合理下沉，有效赋能一线业务单元，提升市场响应速度。此外，针对新发布及修订的重要制度和流程进行全面宣贯，持续营造全员知流程、守制度、重合规的文化氛围。



2025年度数据

新增及修订制度

127项



流程审批效率提升

13.1%



新增及优化流程

279项



优化权限事项

流程优化项目

7项



覆盖核心业务板块

22个

新增制度及流程培训率

100%



核心层级

7个



合规管理

依法治企

公司高度重视“依法治企”，严格遵守国家及运营所在地的法律法规，将其作为企业经营的基石和行为准绳，同时，积极通过法律手段维护公司及相关方的合法权益，健全完善法律风险防控机制，强化员工法律意识。公司搭建并持续优化法律风险防控与治理体系，对公司重大项目、战略决策、架构调整等方面强化事前合规评估、过程风险预警、事后复盘反哺经营管理举措，完成法律风险防控闭环。

合同管理

公司坚持“守合同、重信用”的原则，持续规范合同签约及履约流程。2025年，公司内部就采购、销售、租赁、加盟、劳动人事等事项更新48项合同范本，发布涉及采购、租赁事项的2项合同审查标准，并组织相关员工进行学习，强化员工在合同谈判过程中的法律意识，降低合同纠纷风险。2025年，公司合同法律审核率100%。

48项
更新合同范本

2项
发布审查标准

100%
合同法律审核率

2025年度数据

知识产权保护

公司积极遵守并维护知识产权。截至报告期末，公司拥有有效商标754件(已在10个海外地区进行商标布局)、著作权159件(包含计算机软件著作权108件)、专利70件。2025年，“老百姓”品牌正式纳入湖南省重点商标名录。我们持续依法维护公司知识产权，配合相关部门严厉打击商标、专利等领域违法行为，肃清市场营销环境。

754件
有效商标

159件
著作权

70件
专利

截至2025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，为社会经济发展做出积极贡献。2025年，公司已交税金8.95亿元。

公司一贯坚持税法遵从、强化管控的税务管理原则，对业务合同条款审慎审核，严格把关税务处理，确保税务核算和申报的合规性和准确性。公司积极关注国家税收法规和政策的变化，评估分析对业务产生的影响，及时制定应对措施，主动进行税务规范管理。对于重大税务事项，适时引进外部专业机构咨询意见，结合内部专家组讨论方案，慎重进行税务决策。

同时，公司注重财税数智化发展，积极建设升级财务和税务数字化系统，通过税务系统对增值税发票进行强管控，防范发票管理风险，共建法治公平、健康有序的税收生态环境。

2025年已交税金

8.95亿元



普法建设

公司高度重视对员工合规意识的教育和培训，2025年在合同签约、反诈刑事合规领域组织2场法律知识培训，提高员工的合规意识和能力，提升公司合规管理水平，并对员工日常生活中遇到的高频法律问题及风险提供有力帮助。

2025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立法意见和建议，在数据管理、统计监督、平台反垄断、开放型经济等多个重点领域形成书面修改建议7条，并着力构建立体化的意见征集网络体系（如新增利用门店智慧双屏等数字化工具的反馈渠道），发挥基层立法联系点的民意直通车作用。



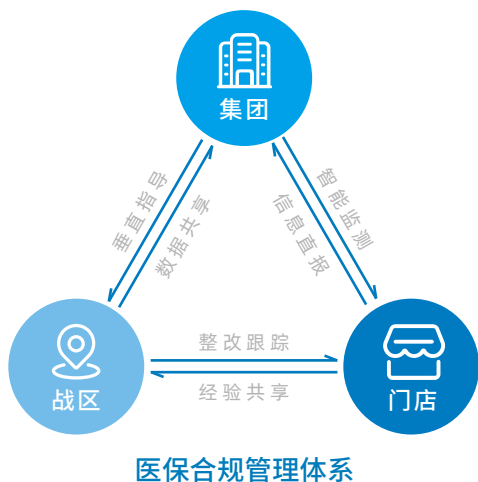
2025年8月，采购风险培训现场

医保合规

公司高度重视医保合规运营，严格遵守《医疗保障基金使用监督管理条例》《零售药店医疗保障定点管理暂行办法》等国家及各地医保相关法律法规及政策要求，持续构建完善全方位、全流程的医保合规管理体系，确保医保运营全流程合规可控，保障医保基金安全。

医保合规管理体系

公司构建“总部统筹-战区督导-门店执行”的三级医保合规管理架构，形成全层级、全流程的合规管控网络。医保合规管理体系以“全流程可追溯、全风险可预警、全人员全覆盖”为目标，涵盖制度建设、流程规范、数字化管控、培训、自查整改五大核心模块，确保医保运营全环节符合医保政策要求。



医保合规制度

2025年，公司积极响应国家医保局关于“全面建立药品追溯机制、严格医保基金监管”的决策部署，修订并发布《集团医保管理制度》，重点完善追溯码管理相关内容，明确追溯码管理的岗位职责分工，规范系统维护开发要求，强化门店扫码执行标准，明令禁止相关违规事项，进一步夯实药品追溯环节的合规管理基础。

医保合规培训

为提升全员医保合规意识与专业能力，公司构建了分层分类的医保合规培训体系，针对不同层级、不同岗位人员开展精准化培训，内容涉及医保政策解读、医保案例学习、医保服务实操、溯源码上传规范等。

集团总部培训

9 场



主要面向总部各条业务线员工，2025年共举办9场线上线下相结合的培训，提升总部员工对医保政策的理解与把控能力。

子公司培训

250 场



主要面向商圈经理、店长、执业药师等一线医保服务人员，2025年共举办约250场培训，提升一线员工医保服务实操能力，确保一线医保服务全流程合规。

医保合规自查

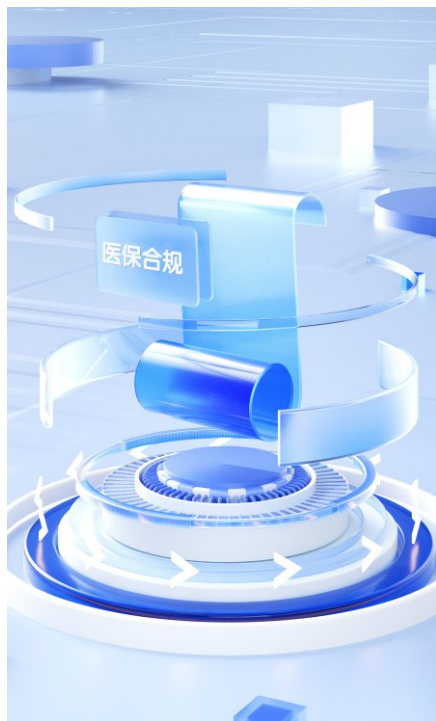
公司内部开展医保合规自查“全覆盖、深穿透”专项点检行动，点检项目涵盖医保结算规范、处方审核留存、药品进销存一致性、追溯码采集等14个核心模块，2025年累计完成自营门店医保自查点检10,835次。

数智化赋能医保合规

2025年，公司全面推进医保合规系统、码中台系统建设，构建“逢码必采-医保校验-风险预警”的数字化管控体系，实现医保合规风险的精准识别与高效处置。

医保合规系统

公司自建医保合规系统，夯实医保合规运营基础。该系统含医保规则、医学规则等知识库，对门店订单进行实时医保合规校验，对超量、超性别、超年龄、超限定条件以及超适应症、重复用药等违规订单自动拦截。



码中台系统

为精进药品溯源码管理，2025年6月，公司自建上线码中台系统，覆盖集团全量门店（含加盟、新零售）。依托码中台系统，公司构建了“一物一码”的药品全生命周期追溯体系，建立从药品入库到终端消费的全流程数字化追溯闭环，实现“来源可追、去向可查、责任可究”，有效防控药品回流、虚售、重复销售、串码等行为。另一方面，该系统通过功能整合，将收银扫码与医保追溯码采集功能合二为一，减少员工重复操作，为一线运营减负增效。

码中台系统门店覆盖率（含加盟、新零售）

100%



截至2025年底数据



践行商业道德

恪守商业道德是企业长期发展的基石，也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、消费者的信任。

反不正当竞争&反垄断

公司高度重视反不正当竞争、反垄断领域的合规建设，致力于维护公平诚信的市场环境与保护消费者合法权益，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。

公司制定《打击不正当竞争行为管理办法》《“阳光诚信联盟”管理办法》等管理制度，并将制度要求落实进商业宣传、客户关系、招投标、知识产权保护等公司经营管理细节中。

在价值链方面，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。2025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。

反商业贿赂及反贪污

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。公司依据《公司督察审计章程》条例，由集团督察部、风控与审计部独立开展内部审计监察工作，建立举报调查、专项抽查、离任审计管理、保密管理等机制，并在采购、商业信息保密等关键流程嵌入事前控制节点，行使内部监督权，充分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。集团督察部、风控与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。

公司持续从制度建设、审计抽查、文化建设、价值链影响等方面深度推进廉洁与反商业腐败工作。

制度建设

公司制定《廉洁管理制度》《老百姓大药房“九大红线”》，严格督促全体员工廉洁自律、杜绝贪污腐败；制定《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。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。

老百姓大药房“九大红线”

- 1 一切违反制度的手工收银行为。
- 2 在门店销售非公司配送的商品。
- 3 挪用营业款、备用金及其他各项收入，私设小金库。
- 4 弄虚作假，包括虚增业绩、虚盘现金、虚盘库存、虚假报账等各类造假行为，包括但不限于虚假促销套取费用、以造假手段获取奖励等。
- 5 接受厂商、代理商及业务往来单位送礼等一切涉及受贿的行为。
- 6 各级人员私自与供应商达成销售协议，激励政策及相关费用等。
- 7 未经允许非法窃取非本人岗位的信息权限并操作。
- 8 对外泄露公司数据、方案、报告等机密文件。
- 9 包括但不限于以上8条的其它一切侵占公司利益的行为。

审计抽查

2025年，集团督察部、风控与审计部依据年度督审计划共开展督察审计139次，通报违规违纪事件42起。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、大数据分析等方式，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，2025年公司新增黑名单2人。

文化建设

报告期内，公司持续进行廉洁宣贯，2025年9月开展第七届“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《红线于心，合规于行》课程学习，全员100%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，2025年公司组织线上廉洁教育“红线于心，合规于行”主题课程1场；发布4篇微信廉洁倡导推文。

价值链影响

在价值链方面，公司要求所有与公司达成正式合作的供应商合作伙伴须签署《阳光诚信承诺书》，明确商业行为准则、供应商管理要求及其内部监控机制，同时公司通过内部审核与定期更新保障《阳光诚信承诺书》的适用性和有效性。

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。2025年，有效举报处理率100%。

举报方式

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@lbdxdrugs.com

举报电话

13975122000

内部举报

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个工作日内（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。

2025年度数据

139次

开展督察审计

42起

通报违规违纪事件

100%

直营门店督察审计覆盖率

100%

“九大红线日”系列活动全员覆盖率

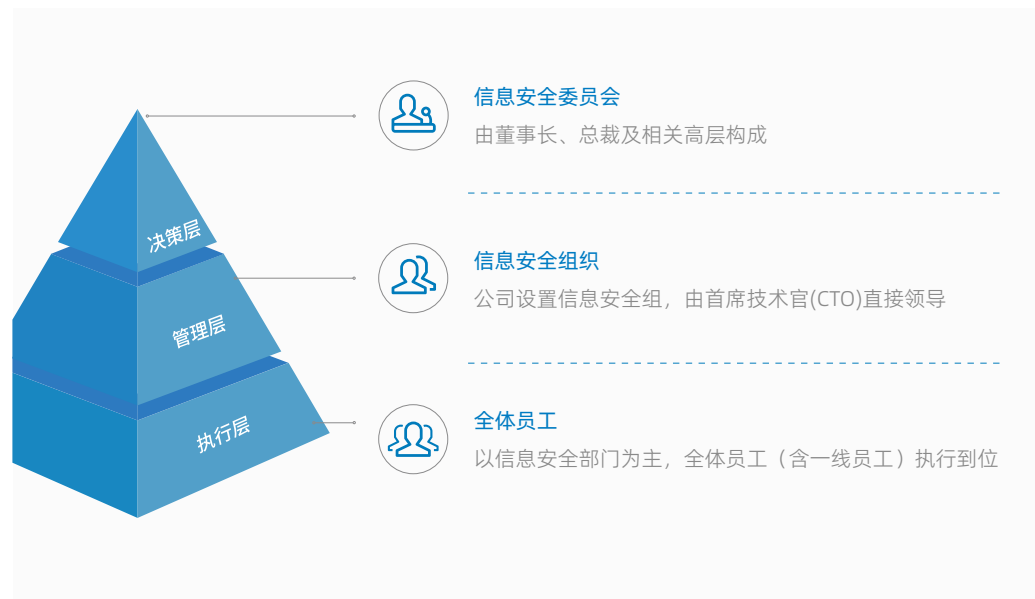
1场

“红线于心，合规于行”主题课程

信息安全与客户隐私保护

治理

治理架构



决策层：战略引领，统筹决策

决策层为信息安全委员会，由董事长、总裁及相关高层组成，是公司数据安全与客户隐私保护的最高负责层。其核心职责包括制定公司信息安全管理的战略目标与总体方向，对重大信息安全事件进行统筹协调与最终决策，为信息安全工作提供坚实的战略支持与资源保障。

管理层：规划落地，监督推进

管理层为由首席技术官（CTO）直接领导的信息安全组织，全面统筹信息安全方针与中长期规划的制定，监督各项策略与措施的落地执行过程，定期向决策层汇报工作进展，确保战略目标与执行层面的有效衔接。

执行层：全员参与，协同落地

执行层以信息安全部门为主，开展各类信息安全与隐私保护风险排查工作，通过技术防控与管理管控相结合的方式化解安全隐患。同时，全体员工是数据安全与客户隐私保护的最终执行者和第一道防线，要求全体员工在日常工作中严格遵守信息安全管理制度，严令禁止违规操作。

制度建设

老百姓大药房严格恪守《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》等法律法规，同时密切关注相关法律法规的更新动态，及时调整企业信息安全管理策略，确保企业信息安全合规体系与国家监管要求保持同步。

以国家法律法规为指导，公司构建了覆盖全业务流程的信息安全制度体系，形成了“横向到边、纵向到底”的制度管控网络。核心制度包括《集团数据安全管理制度》《集团信息安全漏洞管理制度》《集团信息系统安全应急响应管理制度》等7项，分别对数据全生命周期管理、安全漏洞排查与修复、应急事件处置等关键环节作出明确规定。

2025年，为进一步强化数据安全管控力度，公司针对数据展示、存储、加工、传输等关键环节，制定了更为细化的数据安全标准，配套出台了全流程监督管理流程。通过制度与流程的深度融合，实现了对数据应用全过程的动态监控与风险防控，确保每一项数据操作都有章可循、有据可查，从制度层面筑牢信息安全防线。

风险管理

全流程风险监测

针对公司营、采、商、销业务全链路数字化背景，公司建立覆盖全价值链流程的信息安全风险监测机制，保障各关键经营环节的网络与数据安全。针对公司自研开发的数智化应用及系统，我们将风险防控融入开发、应用、运营、下线等环节，保障相关应用从研发到退役的全生命周期安全可控。

我们通过部署专业的风险监测系统，对网络攻击、数据泄露、系统故障等潜在风险进行实时监控与预警，实现风险的早发现、早识别、早处置。同时，定期开展全面的风险评估工作，对信息系统、业务流程、人员操作等维度的风险点进行排查梳理，形成漏洞台账、应急事件处理清单、组件风险台账等风险清单并制定针对性防控措施。

核心防护措施

为提升风险抵御能力，公司部署了多层次的安全防护技术与设施：一是建立完善的容灾备份体系，对核心业务数据与系统进行异地备份、定期备份，确保在遭遇突发故障或灾难时能够快速恢复数据与服务；二是部署防火墙、入侵检测系统、防病毒软件等网络安全防护设备，构建网络安全纵深防御体系，有效抵御外部网络攻击；三是加强系统安全加固，每月进行安全漏洞扫描与修复，及时封堵安全隐患。

应急响应体系

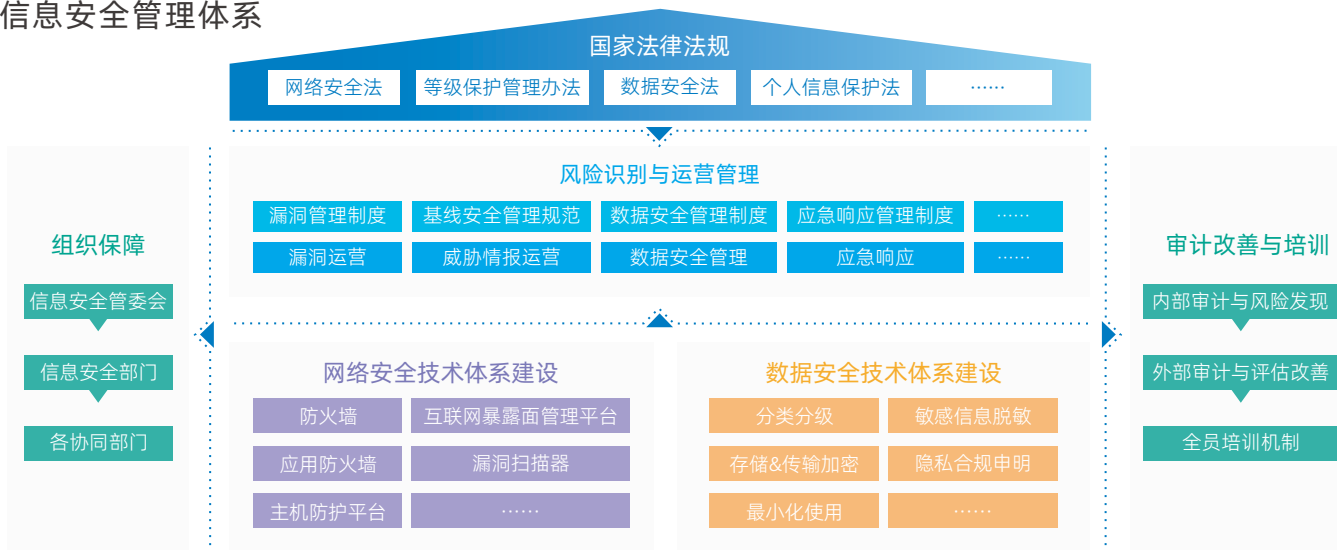
公司依据《集团信息系统安全应急响应管理制度》，建立规范化的应急响应体系，明确应急组织的组成与职责，制定针对不同事件级别的应急预案，明确了应急处置流程、责任分工与响应时限。

同时，通过定期组织各级应急演练活动，模拟网络攻击、数据泄露等各类突发安全事件，对响应机制进行实战检验与优化。演练结束后，通过复盘总结梳理问题与不足，持续完善应急预案与响应流程，确保在真实安全事件发生时，能够实现快速响应、高效处置与服务快速恢复，最大限度降低事件影响。

战略与管理举措

公司始终将信息安全与隐私保护置于战略高度，坚持“预防为主、综合治理、全程管控、持续优化”的核心原则，全面识别经营过程中可能出现的信息安全风险与数据泄露隐患，通过构建完善的管理体系、技术防线与组织架构，持续提升信息安全管理能力。

信息安全管理体系



数据安全与客户隐私保护

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。我们将保护客户隐私作为我们业务管理的首要任务，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，公司未发生违反信息安全与隐私保护相关法律法规而受到相关部门处罚的事件。

数据安全与隐私保护六大环节

01

数据采集

- ◆ 进行用户个人信息收集时，通过隐私协议告知方式，主动说明用户个人隐私保护策略
- ◆ 首次搜集用户个人信息时，通过弹窗方式征求用户意向，只有获得同意后才会最小化搜集业务开展所必要的信息

02

数据存储

- ◆ 对于搜集到的数据，严格执行分级分类管理，并匹配相应安全级别的处置权限
- ◆ 对于高敏级别数据，统一进行加密存储，避免因数据泄露导致个人隐私受到侵害

03

数据传输

- ◆ 严格使用非对称加密算法对数据传输过程进行保护，防止中间人窃取有效数据
- ◆ 对于数据传递型接口，通过白名单、鉴权授权、降频管理等技术手段限制非法访问与违规薅数
- ◆ 根据实际业务需求进行评估，以最小化原则控制数据类型与数据量的传输

04

数据使用

内部使用

- ◆ 采用最小化授权原则控制访问与操作权限，并设置定期审查机制保证授权过程可控
- ◆ 采用匿名化、去标识化等脱敏技术手段，防止展示时的个人信息泄露风险

三方共享

- ◆ 严格把控与合作方的数据共享过程，包括但不限于委托处理、协同分析等
- ◆ 在共享之前，对合作方数据安全能力进行标准化评估，与合作方签订权责协议
- ◆ 通过严格的匿名化、去标识化、仿真等脱敏技术手段处理对外提供的数据，保证个人信息的不可逆与不可追溯

05

数据销毁

- ◆ 用户可根据自身意愿随时进行账号注销、会员销户，一旦发起此类操作，公司会在执行用户权限清理的同时删除所对应的个人信息存储记录，全面保障用户的隐私权益
- ◆ 对于到期的数据，公司严格遵循《中华人民共和国数据安全法》中的相关规定进行销毁，并通过技术手段保证销毁过程不可逆

06

违规处置

- ◆ 对于数据应用过程中出现的违规行为，根据事件严重程度，依据内部管理制度对违规员工采取警告、处分、辞退等相应措施
- ◆ 对于情节特别严重、涉嫌违法犯罪，坚决通过司法手段追究相关责任

信息安全审计机制

为确保信息安全与隐私保护体系的有效落地，及时发现并解决策略与措施实施过程中的问题及遗漏点，公司建立“内部审查+外部评估”相结合的双重审查机制，通过内外协同推动治理体系的持续完善。

内部审查方面，公司不定期组织信息安全部门与风控部门联合开展内部审查，审查内容涵盖网络安全、数据安全、制度执行、技术防护等多个维度。通过内部审查，形成问题整改清单，明确整改责任与时限，实行闭环管理。2025年，公司开展内部重点专项网络安全审查3次；专项数据安全审查60+次。

外部审查方面，为确保审查结果的客观性与权威性，公司每年邀请第三方权威机构开展外部信息安全审查。第三方机构通过专业的评估方法与工具，对公司信息安全管理体系、技术防护能力、合规性水平等进行全面评估，提出专业的改进建议。公司高度重视外部审查结果，将其作为优化治理体系的重要依据，推动信息安全管理水平持续提升。

第三方机构信息安全审计

1 次



数据使用合规率

100 %



2025年度数据

信息安全文化建设

公司高度重视信息安全文化建设工作，建立常态化培训机制，定期组织覆盖全体员工及相关外部合作伙伴的专项培训，全面强化内外部相关人员的信息安全意识，切实提升风险防范实操能力。2025年，培训内容涉及应急响应流程、反钓鱼技巧、隐私保护规范、安全开发标准、防电信诈骗等多个核心模块。

信息安全培训场次

3 场



信息安全培训全员覆盖率

100 %



目标与指标

未来，公司将继续以更高的标准、更严的要求推进信息安全与隐私保护工作：一是基于战略规划与业务实际需求，进一步提升信息安全治理体系的规范化与国际化水平；二是持续强化技术研发，引入人工智能、大数据等先进技术，提升风险监测与防控的智能化水平；三是深化信息安全文化建设，丰富培训内容与形式，进一步提升全员安全素养；四是持续优化应急响应体系，提升应对复杂安全事件的处置能力。

年度重大信息安全事故

0 次



2025年达成 ✓

违反信息安全与隐私保护相关法律法规而受到相关部门处罚的事件

0 次



2025年达成 ✓

基于业务实际需求，持续开展信息安全管理体系认证，提升信息安全治理水平

截至2025年，涉及用户数据的核心应用系统（CRM系统、老百姓大药房Power系统（POS收银系统）、老百姓-凌云ERP系统、医保中台管理系统）均已通过国家认可

三级等级保护认证

2025年 →

党建工作

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》，推动党组织成员通过法定程序进入董事会、管理层，从制度上、思想上、组织上保障党建工作，积极探索非公党的建设，坚决落实全面从严治党主体责任，持续推动党建与公司经营融合发展，将党的政治优势转换为企业的竞争力。

2025年，老百姓大药房集团党委坚持以创建服务型、创新型、学习型“三型组织”为抓手，深入贯彻落实新时代党的建设总要求和新时代党的组织路线，推动党建工作与经营发展深度融合、互促共进。老百姓大药房集团党委被中共长沙金霞经济开发区企业委员会授予“2025年非公党建标杆党组织”称号。

强化组织建设

公司持续夯实党建基础建设。截至报告期末，集团党委委员均为公司高层管理人员，各支部书记均为中高层管理人员，下辖1个二级党委、26个党支部，直管党员366人，流动党员800余人。报告期内，推动党组织建设与企业机构设置同步推进、同步优化，全年新增基层党建示范点3个。

公司认真落实《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，制定下发年度党建工作计划，指导各党总支（支部）规范开展党内政治活动，严格做好规定动作，鼓励创新自选动作，确保党建工作有据可依、有章可循、有序推进。

强化思想建设

集团党委始终将政治建设摆在首位，坚持把深入学习习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，持续创新政治建设思路举措，推动党的创新理论入脑入心，不断提高政治站位，凝聚奋进力量。

报告期内，公司以“一月一课一片一实践”主题党日活动为重要抓手，深化线上线下融合学习模式；常态化向党员发放《党的二十大文件汇编》《习近平著作选读》等理论读物，全年累计发放各类理论读物2,000余册，充分利用公司党群服务中心阶梯图书馆，为党员提供丰富多样的学习资料和学习场景；每周在线上推送学习资料，开展学习问答小组有奖竞赛，鼓励党员自主学习、终身学习。

案例

“庆七一，献礼建党104周年”主题活动

2025年7月，为热烈庆祝中国共产党成立104周年，大力弘扬伟大建党精神，集团党委统筹部署，旗下各党支部积极响应，分别精心策划、有序开展了一系列丰富多彩的“庆七一·献礼建党104周年”主题活动，各地党员在充满仪式感的活动中汲取奋进力量，凝聚起全体党员干事创业的强大合力。



案例

集中观看《南京照相馆》

为隆重纪念中国人民抗日战争暨世界反法西斯战争胜利80周年，8月18日老百姓集团党委组织了一场“光影铭刻历史 初心守护和平”电影党课活动，通过集中观看爱国主义教育影片《南京照相馆》，引导全体党员深刻铭记历史、珍视和平、开创未来。



党建品牌建设

老百姓大药房党委结合企业行业特色，将党建品牌建设与健康服务、公益事业相结合，打造“党建+公益+健康”特色品牌模式，进一步擦亮非公企业党建底色，彰显标杆党组织的品牌影响力。

公益活动方面，2025年，集团党委及各党支部积极投身公益事业，全年开展乡村振兴、爱心捐赠、健康科普等各类公益活动120余场次。其中重点项目包括集团党委连续第五年向河北丰宁捐赠医药物资，专项用于当地12个乡村卫生室的医疗能力提升，持续助力丰宁“健康乡村”建设；百杏堂党支部持续深化“中医风暴”党建共建活动，全年开展“爱心义诊，名医上门送健康”公益活动105场，惠及3.5万人次。

党建品牌传播方面，集团党委重点深耕党务宣传平台“党建e家”，该平台集党员教育、新闻报道、互动交流和党务公开等功能于一体，下设“主题教育”“优秀共产党员事迹宣讲”“党务答疑”等特色栏目，2025年累计推送各类信息42次，累计阅读量达65,000+次，有效触达党员及广大职工，广泛传播红色正能量。



03 / 社会

老百姓大药房致力于成为社区居民身边值得信赖的健康驿站，我们高标准构筑产品质量与服务安全体系，坚持创新驱动，持续推动优质健康可及。作为负责任的企业公民，我们积极为员工、供应链伙伴以及社区打造平等、包容、健康的发展环境，为企业与行业的可持续发展创造动力，与各利益相关方共建美好家园。

本章节目录

- 质量管控
- 供应链安全
- 健康服务
- 创新驱动
- 员工发展
- 责任公民



质量管控

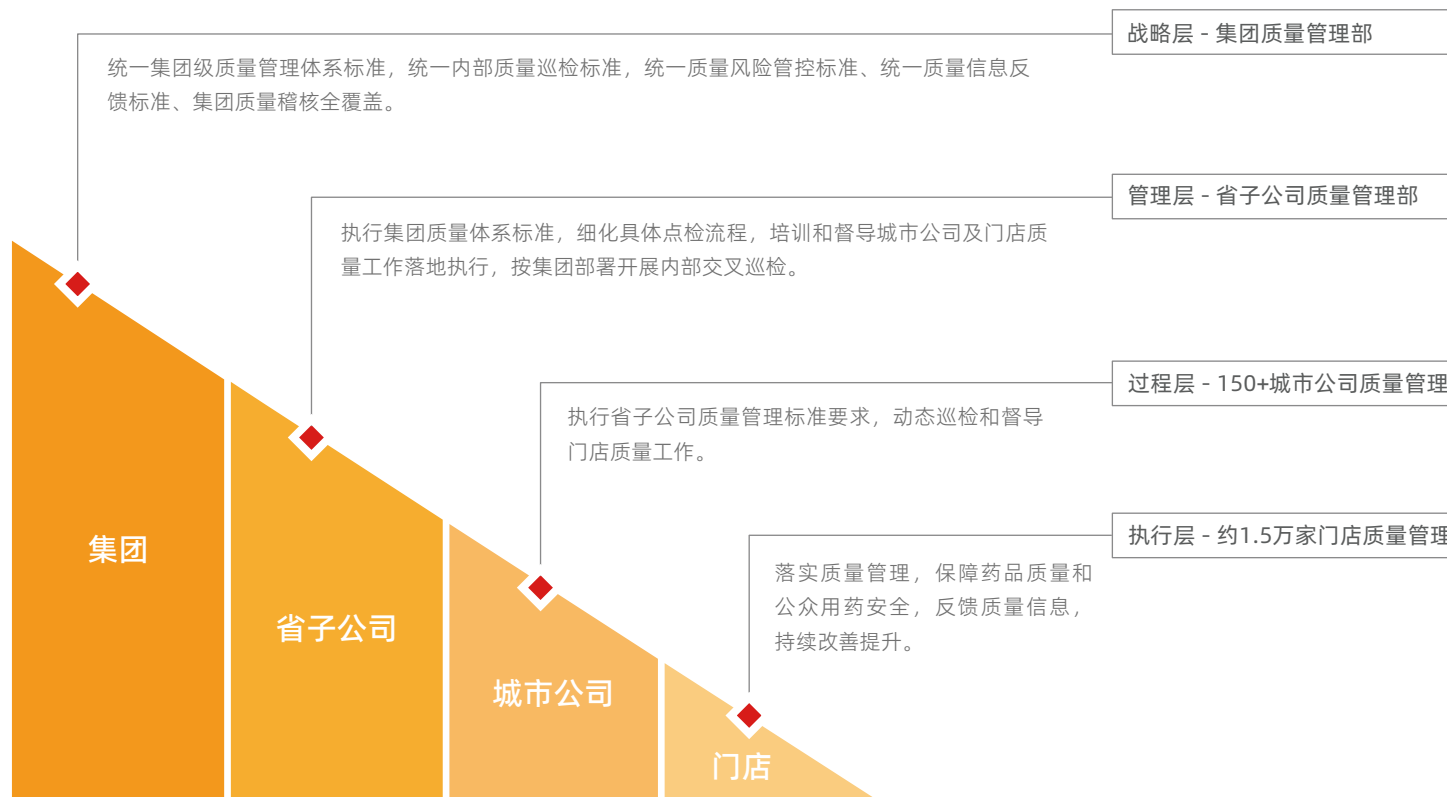
老百姓大药房遵循“质量第一、顾客至上”的质量方针，依托完善的治理架构、清晰的战略导向、系统的风险管理以及扎实的管理举措，构建覆盖药品经营全链条的质量保障体系，切实守护公众用药安全。

治理

为实现决策透明、执行高效、监督有力的质量管理目标，公司搭建了科学完善的质量治理架构，核心构建“集团-省子公司-城市公司-门店”四级质量管理治理体系，并配套健全层级化组织管理体系与全员质量责任机制，形成层级清晰、权责明确、全员落实的全链路质量管控格局。

企业法人为公司质量管理总负责人，统筹推进质量管理战略规划、重大决策及风险防控等核心工作；集团质量管理部门作为专职执行机构，全面负责质量管理体系的日常运行，依托覆盖集团总部至门店的四级管理全链路路径，推动质量责任层层穿透、有效落地。各子公司设立质量管理领导小组，由子公司负责人任组长，牵头落实集团质量管理各项工作要求；子公司质量负责人任执行组长，负责子公司药品质量管理工作，可独立行使质量管理裁决权，保障药品质量管控的权威性与有效性。各城市公司配备专职质量管理人员，负责门店质量工作的动态巡检与督导。门店质量负责人作为质量管理最小执行单元，具体承担本门店质量管理工作，确保管控要求落地终端，执行到位。

同时，公司建立健全全员质量责任机制，将质量职责深度嵌入各部门、各岗位的核心工作范畴，明确各岗位质量履职标准与要求，推动全体员工担责于身、履职尽责，让质量责任融入日常运营各环节。



老百姓大药房遵循“顾客第一、质量至上”的质量方针，始终把药品质量和用药安全放在首要位置。我们严格遵守《药品管理法》《药品管理法实施条例》《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》等法律法规和属地监管政策，制定和高效实施涵盖质量管理全流程的制度、岗位职责和操作规程，发挥医药零售头部企业的示范引领作用。

2025年，我们修订了《药品质量验收管理制度》《第二类精神药品管理制度》《含特殊药品复方制剂管理制度》《计算机系统数据备份及存放管理制度》《不合格药品管理制度》《供货单位和购进品种资格审核管理制度》《供应商评审与药品购进质量评审管理制度》《药品委托储存、运输管理制度》《药品风险管控制度》《药品零售连锁七统一质量管理体系》《药品门店间调剂管理程序》等内部制度和操作规程，持续质量改进和质量提升。

同时，针对质量管理岗位人员，我们建立了《人员培训及考核管理制度》，持续提升岗位人员质量管理的自驱性，进一步提高质量管理业务水平。公司利用“百姓通”APP建立每月培训课程，培训内容涵盖法律法规、药学专业知识及技能、质量管理制度、岗位职责、操作规程等。公司将商品质量、药害事件、效期管理和合规经营等关键质量指标纳入季度和年度KPI，与工资绩效挂钩；重大违规行为按《员工奖惩制度》进行处理，树立全员质量意识和底线意识，强化团队质量管理执行力。

风险管理

公司制定了《质量管理体系内部审核制度》和《药品风险管控制度》，构建“识别-评估-处置-复盘”全闭环质量风险管理体系，融合前瞻性预判与回顾性分析双重维度，对质量风险进行系统识别、科学评估与分级管控。在日常质量管理工作中，建立标准化风险分类模型，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，并对应具体管理标准、预防及处置措施，有效规避质量风险，保障民众用药安全。2025年，公司未发生商品和服务相关的质量与安全重大责任事故。

2025年，集团质量部门质量稽核省子公司46家次，省子公司、城市公司巡检一线直营门店21,319家次、巡检加盟门店15,782家次，通过各级质量督导稽核，管控经营风险，持续提升整体质量管理水平。

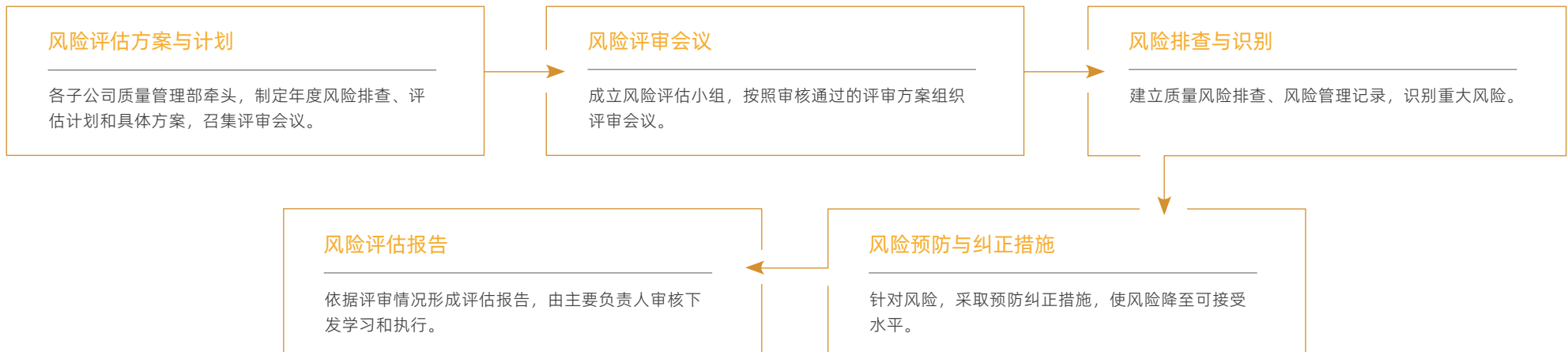
2025年质量审计稽核情况

46 家次
省子公司

21,319 家次
直营门店

15,782 家次
加盟门店

质量管理风险评估流程



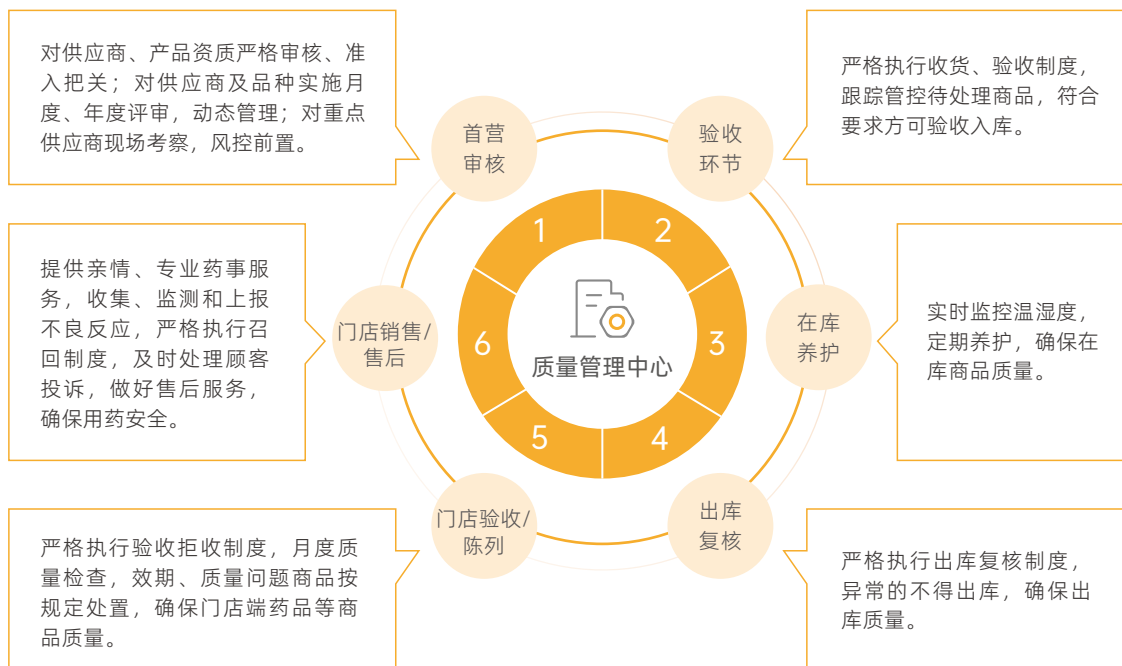
战略与管理举措

公司坚守高标准的质量安全生命线，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，构建覆盖供应商管理、进销存全流程管控、质量风险预判处置的全链路质量管理体系，为质量管控提供明确遵循。

公司持续强化执业药师队伍建设，通过系统化培养、考核及激励机制，打造高素质的专业人才梯队；深化安全用药管理，为顾客开展用药指导、健康咨询、不良反应监测等专业药学服务，实现质量安全与健康服务的协同发展。

公司健全“全员参与、全员负责”的质量责任闭环，细化各部门及岗位的质量职责，通过常态化培训与考核，强化全员质量意识，积极组织多项质量活动，厚植“人人重视质量、人人创造质量、人人享受质量”的文化氛围。

◆ 质量控制六大环节



*首营审核：对首营企业（与企业首次发生供需关系的生产或经营企业）和首营品种（企业首次采购的商品）进行审核。

◆ 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5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，完成内部数据集成平台研发和上线；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。

◆ 严控质量源头

公司设立独立专业的质量管理团队对供应商和商品品种进行准入审核和动态管控，制定《质量风险管理制度》《供应商评审管理制度》和《供应商现场考察评估标准》等制度文件。专业团队对供应商进行实地考察，从源头控制药品质量。2025年，集团质量管理部累计现场考察供应商75家，年度供应商评审2,083家。对高风险供应商按流程启动淘汰机制，2025年淘汰155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合作过程中有损害公司利益行为、不能合作或需终止合作的供应商进行动态管控。截至报告期末，累计63家供应商被列入老百姓大药房黑名单。

此外，为规范并强化线上新零售小程序“一件代发”业务的供应商及产品安全管理，公司于2025年新增“一件代发”供应商筛选与评估机制，明确资质、质量、履约等准入标准；同步建立“一件代发”产品抽检风控机制，通过随机抽样、第三方送检、结果回溯等方式，对代发商品实施常态化质量监督，有效防范流通环节的质量风险。



◆ 实时监控商品质量信息

公司拥有药品质量信息共享平台，由专人负责在全国118个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。

◆ 质量投诉

在门店，我们公示了药品监督管理部门的投诉热线12315和公司客户服务热线400-6252-888，同时在门店显眼位置张贴了《顾客意见本》；公司开通线上投诉渠道，不管是通过400客服热线，还是微信公众号、小程序等社交平台，所有顾客投诉均会指定专人进行处理，确保顾客的意见和投诉能够得到及时、满意的回应。



◆ 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。集团质量管理部全程跟踪、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。



◆ 药品效期管理

公司严格进行药品效期管理和不合格药品管理，系统可对药品有效期实施跟踪控制，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。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、报损、销毁管理，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。公司定期开展家庭过期药品回收公益活动，以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，保障公众用药安全。

药品效期管理

近效期药品	距有效期截止日期不足2-6个月	系统预警提示
预警停售药品	距有效期截止日期不足1个月	系统预警提示
过期药品	超过有效期	系统自动拦截、锁定控制，纳入不合格品管理

◆ 安全用药管理



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。



公司以数智化技术推进合理用药管理，通过处方管控、限购、实名登记严控高风险品种；上线合理用药系统，结合系统识别配伍禁忌、收银拦截及执业药师人工复审层层把关；每季度评估高警示药品风险，动态调整管控目录，保障用药安全。



作为公众获取药品和健康服务的重要窗口，我们建立统一药学服务指导体系，所有药学相关宣传物料均经质量管理部和法务审核，杜绝夸大虚假宣传。门店配置执业药师负责审方、用药指导、慢病管理及康养科普，倡导理性购药、合理用药，不推销高价药和病症无关药，帮助顾客“少花钱 买对药”。



依托线下门店核心场景，公司组建专业药师团队，在各级监管部门的指导下积极开展“全国安全用药月”等主题宣传活动，通过发放健康知识手册、现场答疑等形式，提醒用药剂量、禁忌、配伍风险及储存方法。同时，主动走进社区、学校、养老机构，开展公益讲座与义诊活动，结合真实案例拆解用药误区。2025年，公司累计开展线下安全用药宣传活动覆盖67,080人次，发放资料4,471份。

◆ 质量文化建设

报告期内，公司持续深化质量文化建设，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

公司高度重视执业药师（药师）专业队伍建设，截至报告期末，公司拥有执业药师15,000+名。通过搭建执业药师（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，带动一线门店人员整体质量管控意识及专业服务能力的提升。

质量管理培训

公司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、专业知识及技能、质量管理体系、岗位职责、操作规程等，2025年实现全员月度质量培训100%覆盖。



2025年内部“百姓通APP”线上质量培训课程

法律法规

- 药品法律法规培训
- 医疗器械相关法律法规
- 药品网络销售法规管理
- GSP主要缺陷项管理要求
- 食品等非药品相关法规培训
- ...

专业知识及技能

- 中药饮片识别与养护管理
- 禁毒知识与专管药品管理
- 病种知识培训
- 商品基础知识培训
- 急救知识培训
- ...

质量管理体系文件

- 质量管理体系、职责与操作规程
- 药品储运管理要求
- 高风险药品管理标准与风险防范
- 冷链与专管药品管理
- 药品追溯管理
- ...

质量荣誉

公司积极组织旗下门店及员工深入参与行业协会及监管部门开展的各类医药零售案例征集、技能比武等活动，先后荣获多项荣誉认可。2025年7月，在第二十一届中国零售药店年度大会暨第六届中国专业药房发展论坛上，老百姓大药房旗下22家门店分别荣膺“最佳健康驿站药店”、“优秀健康驿站药店”荣誉。2025年10月，老百姓大药房江苏公司荣获“扬州市中药调剂职工职业技能竞赛”团体二等奖。公司持续夯实质量根基，共建质量安全文化。



目标与指标

依据《质量方针和目标管理制度》，公司每年末或次年年初会对质量方针和质量目标开展年度评审，负责对质量方针、目标的实施情况进行检查、考核并总结，认真分析质量目标执行全过程中存在的问题，并提出对质量方针、目标的修订意见。通过评审，确定新的质量方针、目标及各部门分解目标。

年度质量目标

年度无违规经营
假劣药品



年度未发生商品和服务相关的
质量与安全重大责任事故



2025年达成 ✓

验收率

100 %



出库复核率

100 %



2025年达成 ✓

出库复核差错率

≤ 1/100000 (十万分之一)



2025年达成 ✓

供应链安全

供应链是零售行业的核心业务环节，是公司稳定运营的基石。老百姓大药房将“供应链安全”作为公司重点管理议题，从供应商管理、商品管理、物流运营三大业务维度打造高效、合规、负责任的现代化供应链体系，切实保障商品来源可靠、质量安全、高效交付。同时，公司积极推动供应商共同履行ESG责任，致力于与供应商等价值链伙伴建立长期、稳定、可持续的合作关系。

治理

公司以供应链的独立、专业与合规为核心，搭建了权责清晰、协同高效的供应链治理体系，涵盖商品中心、采购中心、物流运营中心三大中心以及供应链大区等二、三级组织，同时明确商品管理与采购部门的职能边界并保持独立，通过常态化协同机制平衡管控与运营效率。

公司实行商品与非商品采购双轨并行、分类管理的模式，精准匹配业务需求。2025年，公司重点对商品采购实施从团队组织到业务管控的全面变革调整，按商品品类划分专业条线，包括药品、非药品、新特药、中药等，各业务条线统筹对应品类规划、质量管控、供应商管理及绩效评估，全链路跟踪从引进商品到售后的全流程，实现商品“管买更管卖”。同时，公司设立“集团集中采购+子公司补充采购”的分级采购模式，部分子公司设立属地化品类采购团队，负责区域特色商品的采购执行与应急响应需求。通过分级、精细化商品采购，有效整合资源、降低采购成本的同时，共同实现供应链的稳定性、高效率与高质量。

针对非商品采购（如IT、工程、行政服务等），实行集团集中管理模式，由总部非商品采购部门统一归口管理。在采购流程中，业务需求部门、非商品采购部门、财务部门及督察审计部门共同参与，形成“需求-执行-审核-监督”闭环，构建分层决策、相互制衡的内控机制，确保采购全过程透明、公正、合规。

为确保供应链的稳定与可靠，公司制定并实施《供应商管理制度》《供应商准入操作指引》《供应商评审管理制度》《供应商现场考察评估标准》《质量风险管理制度》等制度与准则，保障产品质量与供应安全。

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，提升供应链风险防范能力及韧性，保障供应链的持续性与稳定性。同时，我们积极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。

供应链风险	潜在影响	应对举措
<ul style="list-style-type: none"> 商品供应中断 采购成本上升风险 	供应商因生产异常、自然灾害、经济波动等因素，可能导致原料或成品供应中断，进而引发医药工业停产、医药商业配送受阻，损害客户关系、品牌声誉及市场份额。	<ul style="list-style-type: none"> 建立以“厂牌”为单元的精细化供应商风险评估机制，动态识别关联方履约能力； 构建多元化供应矩阵，降低对单一来源的依赖； 依托供应商协同平台，开展备货需求预测与供应风险预警，优化采购计划及到货排程，提升供应韧性。
<ul style="list-style-type: none"> 商品质量问题 	供应商提供的产品若质量不达标，可能引发产品召回、客户投诉或监管处罚，损害企业品牌公信力与消费者信任。	<ul style="list-style-type: none"> 设立独立的质量管理团队，制定覆盖全品类的严格质量标准； 对供应商实施定期、分层的质量审计与检查； 严格执行来料检验，对不合格品“零容忍”并予以拒收； 优化库存周转策略，有效控制近效期商品比例，保障终端用药安全。
<ul style="list-style-type: none"> 物流配送风险 商品库存高企风险 	因自然灾害或者公共交通问题等，可能引发商品物流配送问题导致交付不及时；或某类疾病短期内变化（如流感集中爆发等），如商品备货不足将导致流失市场机会，如备货过多则可能导致库存高企。	<ul style="list-style-type: none"> 构建全国物流配送网络，省仓店仓可高效灵活调拨； 采用先进物流技术，提高配送效率； AI科技赋能异常库存识别，应用智能请货系统优化库存周转； 鼓励供应商技术创新，共同提升供应链整体韧性。
<ul style="list-style-type: none"> 合规风险 	供应商若存在违反环保法规、劳工权益或商业道德等行为，可能使企业面临连带责任、舆论危机或监管处罚。	<ul style="list-style-type: none"> 将ESG表现纳入供应商准入及分级评估体系，从治理结构、社会责任、环境管理等维度进行综合打分； 强化供应商准入尽职调查，对资质、合规记录、负面舆情等实施“一票否决”； 对发生重大违规、失信或道德风险的供应商，立即启动关系重审机制，必要时终止合作并启动备选方案。

战略与管理举措

公司锚定安全、高效的可持续供应链目标，强化供应链韧性与抗风险能力，将供应商管理纳入企业ESG战略和全面风险管理体系，通过严格的管理机制和流程，建立了覆盖供应商准入、风险评估、绩效监控的全生命周期管理体系。同时，我们明确“准入即责任、合作即共治”的理念，通过数智赋能、协同创新，推动供应商从“交易对象”向“价值伙伴”转型，共筑可持续的供应链体系。

■ 供应商管理体系

◆ 供应商准入

公司将供应商准入视为供应链风险管理的第一道防线，坚持“质量优先、合规为本”的核心原则，坚决摒弃“唯价格导向”的合作逻辑，从源头筑牢供应链安全基石。

为提升供应商准入效率与风控水平，公司于2025年全面推行“制度+平台+红线”三位一体的供应商准入模式，实现标准化、数字化与刚性约束的有机统一。

制度保障

以《供应商管理制度》《供应商准入操作指引》等为核心，构建覆盖资质审核、现场审计、风险评估、分类分级等环节的全流程制度体系；将《阳光合作承诺书》作为采购合同必备附件，实现签订覆盖率100%。

平台支撑

依托数字化招采平台，所有环节均在线上完成，全程数据留痕、操作可追溯，有效规避人为干预与信息篡改风险，确保准入过程的公开、公平与合规。

红线约束

全面实施《供应商八大红线》制度，明确八项不可触碰的合规底线，任何触碰红线的行为将直接导致准入终止或合作终止，实行“一票否决”。

供应商八大红线

 <p>质量保障</p> <p>产品必须符合国家及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>严禁向老百姓大药房员工或其家属提供任何形式的利益输送。</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为。</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商业秘密严格保密，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条的其他一切损害老百姓大药房利益的行为。</p>

◆ 供应商分级管理

为破解供应商“一商多厂、集团多子公司”模式带来的管理复杂性与质量管控盲区，公司于2025年创新推行“厂牌机制”，将管理单元从集团层面下沉至实际对接的品牌法人主体，实现对产品质量、供应能力及履约表现的精准穿透与精细化管理。该机制以品牌法人为单位建立独立管理档案，并依据统一标准划分出AAA、AA、A、B、C五个等级。评级体系围绕经营表现、行业表现、合作表现三大核心维度展开。



所有厂牌评级结果实行动态管理，每年更新一次，并直接作为制定采购策略、安排质量监控频次及确定合作深度的核心依据。公司据此实施差异化管理：对AAA级厂牌给予优先合作资格、更大采购份额及更优账期等激励措施；AA级和A级厂牌纳入改进辅导计划，通过定期沟通与支持，推动其持续提升；B级和C级厂牌则在现有合作基础上加强管理介入。同时，针对AAA、AA、A级厂牌因享有更高采购份额，公司同步配套更为高效且严谨的审核机制，确保高信任度与高要求相匹配，从机制上保障优质资源的稳定供给与质量可控。



◆ 供应商考核管理

我们秉承公平、客观、公正的原则，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。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。2025年度，公司对高风险供应商按流程启动淘汰机制，淘汰155家。



◆ 供应商沟通与能力建设

公司重视与供应商的交流与协作，通过常态化的沟通与专项赋能活动，推动供应链伙伴夯实可持续发展能力，打造稳健、绿色的供应链生态体系，携手共促全产业链的可持续发展。

2025年，我们与供应商的战略协同持续深化。通过全年逾百场的深度交流，持续夯实与战略及核心供应商的常态化沟通机制，为业务协同与发展注入新思路。在知识共享层面，我们举办了 10场聚焦可持续发展的供应商研讨会与专项培训，覆盖500余人次，分享在药品全程追溯、绿色环保包装、仓储能源管理等方面的实践经验。与此同时，我们与重点供应商开展了13场品牌共建与联合市场活动，深化战略协同。

我们持续开展供应商满意度调查，调查内容涵盖合规管理、沟通与服务响应、售后问题处理、合作透明度等。2025年度供应商满意度调研显示，合作伙伴对老百姓大药房在“合作透明度”与“流程高效性”方面的满意度得分同比显著提升。



2025年9月9日，老百姓大药房“百日大战”启动，与四十余家供应商代表握手为盟，吹响四季度冲锋的号角。



2025年7月3日，老百姓大药房与华润三九医药股份有限公司召开2025年战略对接会，共绘医药健康产业协同发展新蓝图。



2025年10月22日，老百姓大药房与东阿阿胶股份有限公司开展溯源直播活动，让滋补养生以更实惠、更便捷的方式走进千家万户。

◆ 平等对待中小企业

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，公司致力于构建公平、公正、透明的合作环境，与中小企业携手共进，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；同时公布举报电话、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。

2025年度，公司不存在逾期尚未支付中小企业款项的情况。



商品管理体系

构建品全质优商品体系

老百姓大药房作为中国药品品类最齐全的连锁药房之一，始终秉持“以消费者为中心”的核心理念，依托全国化与全球化协同的采购网络，构建覆盖广泛、品类多元、货源稳定的药品供应体系，夯实医药可及性的民生保障基础。

齐全

截至报告期末，公司经营商品品规数达2.47万种，覆盖610余种常见病及多发病用药需求，其中医保目录品种超9,800种，切实保障参保群体用药权益；创新推出“原研药专区”、“老药专区”、“稀缺药代购”服务，并通过小程序“一键搜购”功能解决门店缺货难题，实现随时、随地响应顾客个性化购药需求，以多元化供给提升医药服务的普惠性与包容性。

优质

公司坚持“质量为本”，与多家百强药企建立战略合作，从源头严选正品好药；首创全国药品质量信息共享平台，构建全过程质量风险控制闭环管理系统，实现质量问题可追溯、风险可预警、整改可闭环，以实际行动守护群众“用药安全”这一核心民生底线。

价优

公司以让老百姓“少花钱、买对药”为目标，依托“百亿级采购规模”夯实议价能力，持续提升统采商品销售占比，降低终端价格。2025年统采销售占比75.9%，同比提升3.5个百分点。

推进“性价比项目”

2025年，公司全面推进“性价比项目”，围绕商品性价比开展新型选品策略，从“卖什么、怎么买、怎么卖”三个关键维度发力，通过优化营采商销流程，为顾客提供性价比更优的商品，实现企业效益与消费者满意双赢。

卖什么



聚焦核心品类，优化商品结构

聚焦高频、刚需、高信任度的核心品类，强化重点品种的供应保障能力，确保顾客在需要时能够快速、准确地获取所需药品，真正实现“买对药”的健康目标，也为企业长期稳健经营夯实商品基础。

怎么买



强化策略采购，提升成本效能

持续深化策略性采购，通过品类谈判、集中招标、新品引入评估等手段，在保障商品质量与供应稳定的前提下，有效压缩中间成本，帮助顾客“少花钱”，实现企业效益与民生福祉双赢。

怎么卖



精耕终端运营，保障价值交付

在终端销售环节，公司着力构建精细化的价格管控体系，对不同区域、不同门店、不同品类的价差实施精准管理与动态调优；打通库存调配、门店陈列、员工培训与实战赋能等关键环节，形成高效协同的商品运营闭环；定期复盘迭代策略，保障门店精准供货，提升顾客满意度与单店效益。

推进国家集采药品进店

近年来，国家组织药品集中带量采购政策落地生根，老百姓大药房主动引入集采药品，为消费者带来价格亲民、购药便捷、选择多元、质量可靠、用药连续的全方位健康服务。

目前，老百姓大药房全国95%的直营门店均已配备集采药品，涉及385个通用名SKU，占国家集采目录通用名的78.41%，覆盖1,489个常用药品种类，涵盖慢性病用药、抗肿瘤药、抗生素等核心品类，全面满足不同患者的日常用药需求。

国家集采药品入店后，消费者无需为购买低价集采药专门往返医院、排长队，也省去了额外挂号费用，依托“家门口”的药店服务，大幅提升购药便利性。尤为重要的是，稳定的集采药品供应与公司门店专业、便捷服务，有效保障了慢性病患者、术后康复患者的用药连续性，助力其顺利开展健康管理，切实提升生活质量与健康获得感。



老百姓大药房陕西公司西安北大街店集采药品专区

◆ 构筑多元化健康生活新生态

老百姓大药房深度聚焦细分用户的多样化健康生活需求，致力成为社区居民的健康生活管理专家。公司围绕“治未病、提品质、享生活”三大核心，以数据驱动构建“好而不贵”的非药商品矩阵，涵盖营养保健、健康食补、康养器械、家居日用、个人护理等品类，满足消费者多元健康生活需求。2025年，公司引进非药品类300+个SKU。同时，公司积极探索门店功能升级，在试点门店打造“美妆个护”、“家居好物”、“器械居家护理”、“保健品”等主题专区，为社区居民提供一站式健康生活解决方案。

◆ 打造高性价比的自有品牌

基于“为消费者省钱、让老百姓放心”的开发原则，老百姓大药房自有品牌围绕“健康管理、健康养身、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，为消费者优选出安全、健康、具有性价比的健康生活好物。公司自有品牌品类覆盖中西成药、养生中药、健康食品、普通食品、个人护理品、生活用品等，在营商品品规超700个。

公司自有品牌直接对接生产厂家，去掉中间环节，让利给消费者。在品类上，老百姓自有品牌深耕药店场景，打造全场景健康护理矩阵；模式上，坚持全链路自主创新，非药产品从配方到包装自研，突破传统贴牌模式，围绕顾客需求自主研发，保障产品独特性与体验感；品控上，全链监管严控品质，优选通过一致性评价的药品、配方领先的保健食品、标准超国标的个护好物，以“老百姓优选，好而不贵”为使命，提供高性价比健康产品。



美妆个护专区



家居好物专区



保健品专区



器械居家护理角专区

案例

老百姓自有品牌产品获国际权威认可

为精准解决用户需求，老百姓大药房自有品牌团队针对市面纸巾柔软却掉屑的痛点，以“柔软强韧兼具”为目标，采用进口原生木浆、法国乳霜保湿因子及三层压合技术，开发“维诺健红鼻子纸巾”新品，实现“反复擦拭不泛红、揉搓无屑更安心”。2025年3月，“维诺健红鼻子纸巾”荣获“2025缪斯设计奖”，这一荣誉不仅是对产品外包装美学与实用性的认可，更是对老百姓大药房“以用户需求驱动创新”理念的国际专业认可。



物流运营体系

老百姓大药房致力于打造行业领先的高效智慧医药物流运营体系，公司现已建成“1个全国+3个区域+18个配送中心”的直配门店网络，仓储总面积逾32万m²。

◆ 完善的业务管理系统

公司物流运营覆盖订单、仓储、运输三大核心流程，深度应用先进智能系统，有效提升作业效率与配送时效。



◆ 高度适配的自动化技术

在物流体系建设与升级过程中，公司持续引入提升人效、降低劳动强度的自动化设施设备与技术，深度赋能仓储、分拣、配送等全环节作业，全面实现物流管理的智能化、高效化与规范化，为供应链高效稳定运行提供坚实支撑。

• 存货：

通过搭建自动化立体仓库存取系统，利用立体仓储设计大幅提升货物存储密度与空间利用率；同时依托全流程自动化作业技术，减少传统人工存取，有效降低人力成本、提升作业效率与出库精确度。

• 分拣：

引入DPS（电子标签系统）、潜伏式AGV货到人+播种分拣系统、穿梭车出库暂存系统等智能设备，构建全流程智能化分拣作业体系，实现商品出入库高效协同，显著提升分拣精度、作业效率与配送时效。

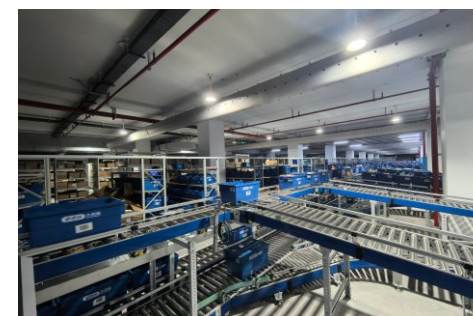
案例

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

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。



◆ 物流数字化建设和AI探索

为优化客户体验、排除运营风险、强化安全管理，公司加强物流数字化建设和AI探索，助力运营效率提升。



■ 目标与指标

《阳光合作承诺书》供应商签订覆盖率

100 %



2025年达成 ✓

新引入供应商资质合规审核通过率

100 %



2025年达成 ✓

持续优化库存周转天数

6 天



2025年存货周转天数88天 ✓

无逾期尚未支付中小企业款项



2025年无逾期 ✓

健康服务

老百姓大药房积极响应“健康中国”战略，以促进健康公平为核心，持续优化全国门店网络，推动优质医药健康资源向更广泛区域延伸，提升健康资源的可及性与均衡性；打造线上线下融合的全流程服务闭环，高效处理顾客诉求，依托专业药事服务为顾客提供精准有效的健康管理方案，助力全民健康提升。

健康可及

老百姓大药房持续优化全国零售门店网络布局，推动区域优质医药资源平等可及，为顾客提供全周期的健康管理服务，充分满足人民群众日益增长的多元健康需求。

打造立体零售网络

2025年，我们持续推进线下零售网络“聚焦下沉”发展，同时积极创新线上新零售渠道，通过“线下+线上”双渠道覆盖模式，构建起广覆盖、高密度的基层健康服务触点，切实提升基层居民健康可及性。

◆ 线下零售深耕

2025年，我们依据不同区域市场的变化精准布局线下门店网络。一方面，在医药零售资源相对饱和的区域进行门店优化，通过提升门店服务水平和经营质量夯实区域市场优势；另一方面，有序推进重点区域的精准拓展，通过促进区域市场的全面覆盖，满足不同市场人群的健康需求。

基于中国医药资源地区分布差异，我们的线下门店进一步聚焦下沉市场，即3-5线地级市，这些地区的老龄化更为快速、且优质医药资源相对匮乏，更亟待优质的医药资源与专业的健康管理服务。截至报告期末，公司已构建覆盖全国18个省级行政区、150余个地级市及以上城市、437个县级行政区（不含市辖区）的线下门店零售网络，全国总门店数约1.5万家（不含联盟门店），其中地级市及以下区域门店占比78%，县镇门店占比45%。

案例

深耕下沉，筑牢乡镇慢病防线

乡镇居民尤其是中老年群体慢病发病率高，由于医疗资源相对匮乏、就医购药不便，慢病管理需求亟待满足。2025年1月，老百姓大药房在内蒙古自治区通辽市奈曼旗土城子镇开设药店，服务周边1.2万余个乡镇居民。门店重点聚焦高血压、糖尿病、冠心病、骨关节病等常见慢病，提供用药供应与指导、慢病健康管理、知识宣讲随访等全链条服务，门店配备应急药品，切实解决乡镇慢病管理“远、难、慢”的痛点，筑牢健康防护网。



截至2025年底数据（不含联盟）

14,975 家
全国门店数量



18 个
覆盖省级市场



150+ 个
覆盖地级市及以上城市



437 个
覆盖县级行政区（不含市辖区）



78 %
地级市及以下门店占比

45 %
县镇门店占比

◆ 线上新零售布局

公司持续创新线上新零售渠道与服务内容，通过O2O、B2C以及私域小程序，积极构建健康服务新生态。我们通过数字化赋能与融合实体资源，提供送药到家、夜间售药等服务，打通健康服务“最后一公里”，让消费者足不出户便捷获取药品与健康服务。

截至2025年底数据

12,352 家
O2O门店



730 家
24小时门店



100+ 家
B2C上线店铺



6,300万+ 人次
2025年服务线上顾客



O2O&B2C

以线下广覆盖的实体门店资源和全国物流配送布局优势为基石，我们的O2O、B2C店铺全面入驻了天猫、淘宝、饿了么、京东、拼多多、抖音、快手等线上主流平台，方便顾客随时随地下单，最快30分钟可送达。

2025年，我们全面升级线上业务履约效率与服务质量，同时上线溯源码系统、搭建全维度服务质量评估体系，进一步提升顾客体验、全面保障用药安全。截至报告期末，公司O2O外卖服务门店12,352家、24小时门店730家，B2C店铺100+家，满足全时段医药健康场景需求。



私域小程序

我们持续升级“老百姓大药房 健康送药到家”私域小程序，围绕用户体验优化线上购买链路、提升找药便捷性及配送时效；进一步丰富商品品类，上线原研药专区，新增全球购业务场景，打通跨境商品交易链路，满足客户多样化的健康商品需求。



深化专业药事

以顾客需求为中心，老百姓大药房致力于提供更专业、更全面、更安全的健康管理服务。我们高度重视专业药事服务能力的提升，持续推进门店医保资质、门诊统筹资质、专业药房资质的获取及落地，有效提升患者用药可及性与便捷度；优化配置执业药师、培养慢病专家，为患者定制个性化健康管理方案，精准守护健康；常态化开展安全用药、健康科普，助力公众提升健康安全意识，筑牢健康防线，多维度深化健康服务价值。

◆ 专业药房

医保服务资质是保障群众享受便捷医药服务、实现健康可及的重要基础。公司高度重视医保服务网络布局，持续提升医保服务供给能力。截至报告期末，公司医保资质门店13,411家，医保定点药店分布广泛，让更多群众能够就近享受优质、合规的医保医药服务。

公司积极响应国家政策，积极推进门诊统筹资质落地。截至报告期末，公司拥有门诊统筹门店4,511家，门诊统筹药店布局在社区家门口，为参保人群提供便利的统筹结算服务，同时进一步降低医院门诊负担、提高药品可及性。

同时，公司持续高标准建设专业药房。截至报告期末，公司拥有双通道门店317家，保障特殊病种、谈判药品等重点药品的可及性；门诊慢特病门店1,725家，为慢特病患者提供长期、稳定的医药服务支持；全力满足慢病重症患者最迫切、专业的药学服务需求。

公司各类专业药房的广泛布局，构建了覆盖城乡、层级分明、功能完善的医保服务网络，有效提升了医药服务的可及性与便利性，切实保障了参保群众的用药需求，为推进健康中国建设筑牢基层医药服务根基。



老百姓大药房陕西公司被西安市未央区医疗保障局评为“医疗保障工作先进单位”

◆ 专业用药指导

专业用药指导是专业药事服务的核心基石，执业药师则是其关键支撑。老百姓大药房持续引进并培养高素质的药师团队，全国1.5万余名执业药师严格进行处方审核，为消费者提供专业规范的用药指导。同时，公司深度融合数智工具与AI技术，推动药事服务智能化升级。自主研发的“智能荐药”系统，内置完善药品知识库，涵盖五大核心功能，依托AI算法实现个性化药学服务，并根据季节变化、最新医药研究成果实时更新，保障信息时效与准确，高效赋能一线，全面提升药事服务质量与效率。

老百姓大药房自主研发“智能荐药”系统

新品速递

最新产品



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



截至2025年底数据

13,411 家
医保资质门店



4,511 家
门诊统筹门店



317 家
双通道门店



1,725 家
门诊慢特病门店



◆ 专业慢病服务

伴随我国人口老龄化进程加快，慢性病已成为影响公众健康的重要因素，国家持续推进“预防为主、分级诊疗”的慢病管理模式，零售药店作为基层医疗服务的重要补充，肩负关键社会责任。自2018年起，老百姓大药房设立“慢病与健康管理中心”，逐步构建并迭代升级为行业领先的全链路、全病程慢病管理体系，为慢病会员提供量身定制的专业健康照护。

截至报告期末，公司已在全国万家门店配置了血糖、血压、心率、血尿酸、血脂、血氧饱和度等慢病自测蓝牙智能设备，执业药师、慢病专家为患者提供用药指导、健康自测等专业服务；融合数智化工具与AI技术，实现电子健康档案动态更与异常预警，同时通过算法精准分析患者历史用药记录、检测结果、生活习惯等健康数据，输出个性化健康管理方案。截至报告期末，公司累计建档慢病会员2,289万+人，累计服务自测1.4亿+人次、累计回访4,280万+人次、开展线上线下健康宣教3.77万场。

案例

慢病知识大奖赛

自2020年至今，老百姓大药房每年开展慢病知识大奖赛，通过“以赛代训”模式提升员工的专业服务技能，同步设置顾客健康自测打卡挑战与“健康达人之旅”趣味互动，鼓励顾客主动关注自身健康，培养良好的健康管理习惯。2025年的慢病知识大奖赛中，共计2.5万名直营门店员工参与比赛；参与自测打卡的顾客人数达101万+人，同比增加84.3万人。



◆ 病种关爱

老百姓大药房聚焦重症患者核心需求，深耕多病种专业药事服务，依托全国DTP专业药房布局，积极开展乳腺癌、皮肤病、血友病、白血病、肺癌等病种关爱行动。公司以“病种关爱”为纽带搭建多元医患、患患交流场景，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”；常态化开展线下义诊、线上直播科普活动，在复诊用药指导基础上，融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

科普赋能健康，助力患者自我管理

为帮助提升长期自我健康管理能力，2025年6月13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陈军臣博士，开展专题健康科普讲座。活动以“科学认知、规范治疗、全程管理”为核心理念，帮助特应性皮炎患者实现从“被动应对”到“主动预防”的转变，通过专业指导提升患者长期自我健康管理能力，赋能患者及家庭科学应对疾病挑战。



截至2025年底数据

2,289万+人
累计建档慢病会员



慢病管理门店覆盖率

100%



累计回访

4,280万+人次



累计服务自测

1.4亿+人次

开展线上线下健康宣教

3.77万场

客户服务

老百姓大药房秉承“以顾客为中心”的服务理念，恪守《中华人民共和国消费者权益保护法》，搭建覆盖线上线下全流程的售前、售中、售后服务体系，高效响应并妥善处理顾客反馈与投诉。我们坚守责任营销，切实保障消费者权益，持续提升服务体验与顾客满意度。

客户服务体系

2025年，我们更进一步聚焦客户需求，全面推动门店顾客服务从“交易型”到“关系型”转型，即从传统的药品交易者转型为成为顾客身边的专业健康管理伙伴。我们构建了线上线下深度融合、覆盖全场景的立体化服务体系，将专业、温暖与便利送达每一位用户。

服务原则

● **服务理念：**以顾客为中心，从“交易型”到“关系型”转型

● **门店运营规则：**平价齐全、亲情服务、整洁明亮、先进先出

平价齐全



我们提供平价、齐全的商品，让顾客“少花钱，买对药”。

亲情服务



我们以亲情服务为准则，为顾客提供关怀周到的服务。

整洁明亮



保持卖场的整洁和明亮，提升顾客购物体验感。

先进先出



确保药品按照“先进先出”的原则销售，让顾客买得放心、用得安心。

会员服务

公司持续建立健全全渠道会员运营，通过企业微信、公众号、社群、小程序等私域阵地进行精细化运营，将线上线下服务无缝衔接，深化用户互动与价值。截至报告期末，公司拥有近1.1亿会员。

我们建立了七级会员成长体系，依据会员等级不同享有对应的权益，包括会员折扣、积分权益，以及从月度、年度到生日的不同尊享礼品；同时，我们定期与会员互动，提供一对一用药指导与回访，提升会员用户的健康生活品质。



七级会员成长体系



◆ 全渠道倾听顾客声音

除线下门店外，公司持续完善线上服务渠道。公司400全国客户服务中心以顾客需求为导向，通过400-6252-888全国客服热线、微信公众号、微信小程序商城，持续倾听顾客声音。

2025年，老百姓大药房400全国客服热线共服务顾客14.46万次，满意度达99.7%；线上咨询合计429.9万人次，为顾客提供包括健康用药咨询、门店及商品查询、商保业务咨询、顾客投诉及建议反馈、平台订单咨询、加盟业务咨询等多项服务。

■ 维护消费者权益

◆ 顾客满意度

老百姓大药房聚焦顾客全流程体验，不仅关注顾客前端用药需求，更重视顾客对服务、产品的售后反馈。公司常态化开展顾客满意度调研，通过多渠道收集用户反馈，2025年累计收集超过1,200万人次反馈，NPS满意度指数高达99.8%，充分彰显市场与消费者的高度认可。同时，我们建立了调研结果复盘机制，有针对性地完善服务标准，夯实顾客满意度基石。

为更深入了解顾客需求，2025年，公司开启从“坐商”到“行商”的业务转型，构建“总部统筹、区域深耕、门店落地”的三级走访机制。公司管理团队带头常态化走访终端市场，倾听消费者诉求，精准解决问题，持续改进服务质量，提升顾客满意度。

◆ 顾客投诉处理

2025年，公司全国客户服务中心多措并举优化服务体系。一方面，建立“顾客之声高层直通车”机制，收集全流程顾客真实反馈，月度重点事件及热点问题经“高层直通车”上报后，由董事长办公室督办业务部门专项解决；另一方面推行全流程客服自主作业，站在消费者的立场设计调研链路，通过问卷、电话、现场采访深挖顾客需求，担当公司“情报员”，构建顾客声音“收集-反馈-解决”的完整闭环。

同时，客服中心积极联动各业务部门提升投诉处理效率，我们的客服铃响平均时长为8秒(系统提示来线顾客等待时间)，客服响应平均速度3秒(当系统提示有来电时，平均在3秒内接听)，做到2小时内响应顾客、核实整改、满意度回访的闭环处理流程。2025年，全国客户服务中心处理顾客投诉1,922例，客诉问题100%闭环处理。

◆ 责任营销

老百姓大药房坚守药品合规宣传底线，兼顾营销活动与责任履行，秉持让消费者、员工、社会满意的理念，有序竞争、和谐发展。所有门店严格遵循实事求是原则，依药品说明书如实介绍疗效、不良反应、禁忌症等，严禁夸大疗效、缩小风险的虚假宣传。

公司所有营销资料均恪守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国药品管理法》，内容真实客观，药品广告需取得批准文号方可发布，经质量管理部与法务部门的双重审核后在正规平台投放。2025年，公司全面梳理广告营销审批流程及常见问题，依据相关法律法规制定广告审查标准，优化3条投放审查流程，覆盖线上线下全营销场景，确保宣传合规且契合核心价值观。

2025年度，公司未发生商品服务信息、标识及市场营销相关重大违规事件，以严谨流程筑牢合规防线，切实维护消费者权益与行业秩序，持续提升品牌形象及社会美誉度。



多元化服务

◆ 门店多元服务

2025年，我们将“利他”理念融入门店服务，积极拓展药店的社会功能，将遍布全国的约1.5万家门店打造成为社区的健康驿站和社交空间。我们的门店提供5项健康自测服务、7项专业药事服务、6项便民暖心服务，不断满足广大居民对疾病预防、用药安全及便利生活服务的需求。

老百姓 大药房 **少花钱 买对药**

家门口的健康生活管家

10000+门店提供专业贴心服务

<p>慢病服务</p> <p>定期用药提醒，为健康护航</p> <ul style="list-style-type: none"> 血压自测 尿酸自测 血氧自测 血糖自测 幽门自测 	<p>药事服务</p> <p>有我在，我帮您处理</p> <ul style="list-style-type: none"> 中药切片 中药打粉 中药煎服 中药代煎 用法用量贴士 过期药品置换 免费清创处理 	<p>便民服务</p> <p>别着急，我们可以帮您</p> <ul style="list-style-type: none"> 银发便民 免费茶水 打印服务 代收快递 免费量体温 便民洗手间
---	--	---

温馨提示：

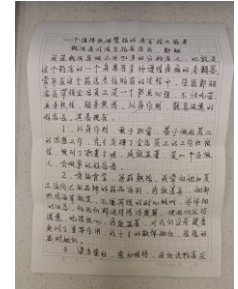
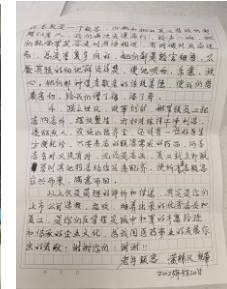
- 1. 本店为便利顾客，部分药品暂不提供免费配送服务，敬请谅解。
- 2. 本店为便利顾客，部分药品暂不提供免费配送服务，敬请谅解。
- 3. 本店为便利顾客，部分药品暂不提供免费配送服务，敬请谅解。
- 4. 本店为便利顾客，部分药品暂不提供免费配送服务，敬请谅解。
- 5. 本店为便利顾客，部分药品暂不提供免费配送服务，敬请谅解。

2025年，我们对外开放了所有直营门店的2,820家便民洗手间，满足了64,652位顾客的打印需求；这一年，我们的门店还涌现出了4,231个“利他”服务优秀案例，其中急救案例121个。数字背后，是老百姓员工始终如一的专业坚守与责任担当。

案例

温情关怀，九旬顾客手写感谢信

2025年3月，92岁的顾客黄爷爷向老百姓大药房湖南桃源武陵东路店寄去手写感谢信。黄爷爷患有多种慢性病，是该店的常客，店长鄢丽和店员不仅为他提供专业用药指导、健康跟踪等服务，还时常主动问候、送药上门，让其倍感安心，黄爷爷感动地表示她们就像自己的儿女一样。



案例

街头救人，老百姓店员获“见义勇为”称号

2025年3月21日，老百姓大药房邻加医巢湖北路店店长刘芳街头路遇晕厥患者，危机时刻她毫不犹豫伸出援手，和安徽医科大学附属巢湖医院的两名护士迅速开展心肺复苏急救，挽救了患者的生命。5月，刘芳的善举被中共巢湖市委政法委员会确认为“见义勇为”行为。

关于拟确认陈忠霞、吕小霞、刘芳同志见义勇为行为的公示

为弘扬社会正气、鼓励见义勇为行为，根据《安徽省见义勇为人员奖励和保障条例》相关规定，经巢湖市见义勇为评审委员会评议，拟确认陈忠霞、吕小霞、刘芳三位同志的救人行为为见义勇为行为，现予以公示。

人员信息：

陈忠霞，女，1980年8月出生，安徽大附巢湖医院新生儿病区主管护师。

吕小霞，女，1983年9月出生，安徽大附巢湖医院护理部干事。

刘芳，女，1985年4月出生，老百姓（邻加医）大药房巢湖湖北路店工作人员。

事迹概述：

2025年3月21日下午，巢湖市巢湖湖北路一名女子突发疾病倒地，生命体征危急。陈忠霞、吕小霞、刘芳迅速联合施救，实施心肺复苏及穴位按压等急救措施，成功使患者恢复意识，并协助联系家属、配合120完成转运。患者经医院治疗后平安出院。

公示时间为2025年5月15日至5月21日。公示期间，请广大群众进行监督评议。任何单位和个人有情况需要反映的，请实名以电话、书面等形式向市委政法委反映。联系电话：82185079 邮箱：chszzb@126.com。

中共巢湖市委政法委员会
2025年5月15日



图片为巢湖市妇联慰问刘芳，褒奖她在危急时刻展现的非凡勇气与专业素养。图片来源《合肥晚报》

◆ 商业保险服务

为助力国家构建更加完善、高效、多层次的医疗保障网络，让百姓在面对疾病时有更多保障与选择，老百姓大药房积极推广商业保险业务，进行惠民保、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。截至报告期末，公司共有12,000+家门店开通商业保险履约服务，尤其是地级市及以下的门店开通商保业务，让县域乡镇百姓也能便捷享受商保购药、理赔结算等服务。

此外，依托集团专业化资源，公司还为商保会员提供特药配送、慢病管理、用药指导等专业化服务，为国家医疗保障体系的多元化发展贡献力量。

本店支持以下多种
商业保险刷卡购药

- 智慧E保**
INSURENGINE
客服电话: 05715 9:00-18:00 (人工)
- 平安卡**
中国平安
金融·科技
PINGAN
平安健康支付权益
客服电话: 05611
- 普康卡**
普康宝
PUKANG PAY
客服电话: 400-820-1552
- 企健卡**
企健网
Q-health
客服电话: 400-000-6001 (24小时人工服务) 3:00-18:00
- 健e卡**
Jianyit.tech
健医科技
客服电话: 400-111-5289 (周一-周日8:00-20:00)
- 瀚银通**
瀚银通
H-SERVICE
客服电话: 4001031600

门店开通商保业务，便民商保购药

◆ “药店+”新场景，满足顾客多元需求

为满足消费者多元需求，老百姓大药房加盟业务推进业态创新，跨界联动7-11、美宜佳等知名品牌，打造“药店+便利店”模式，构建集健康管理、便利购物、生活服务于一体的多元生态，共同打造社区“健康驿站”。

通过双轨“药店+”模式，持续丰富消费服务场景，让健康服务更贴近消费者日常：“+药店”是在便利店、超市等日常消费场景植入医药健康服务板块，消费者日常在便利店购物时可便捷获取专业健康支持；“药店+”则在药店引入便利商品与多元生活服务，消费者购药的同时能满足日常购物需求，以一站式的生活化服务，提升消费者的体验感与获得感。



老百姓健康药房长沙万家丽中路店，药店+“7-11”



老百姓健康药房长沙金坤苑店，“美宜佳”+药店



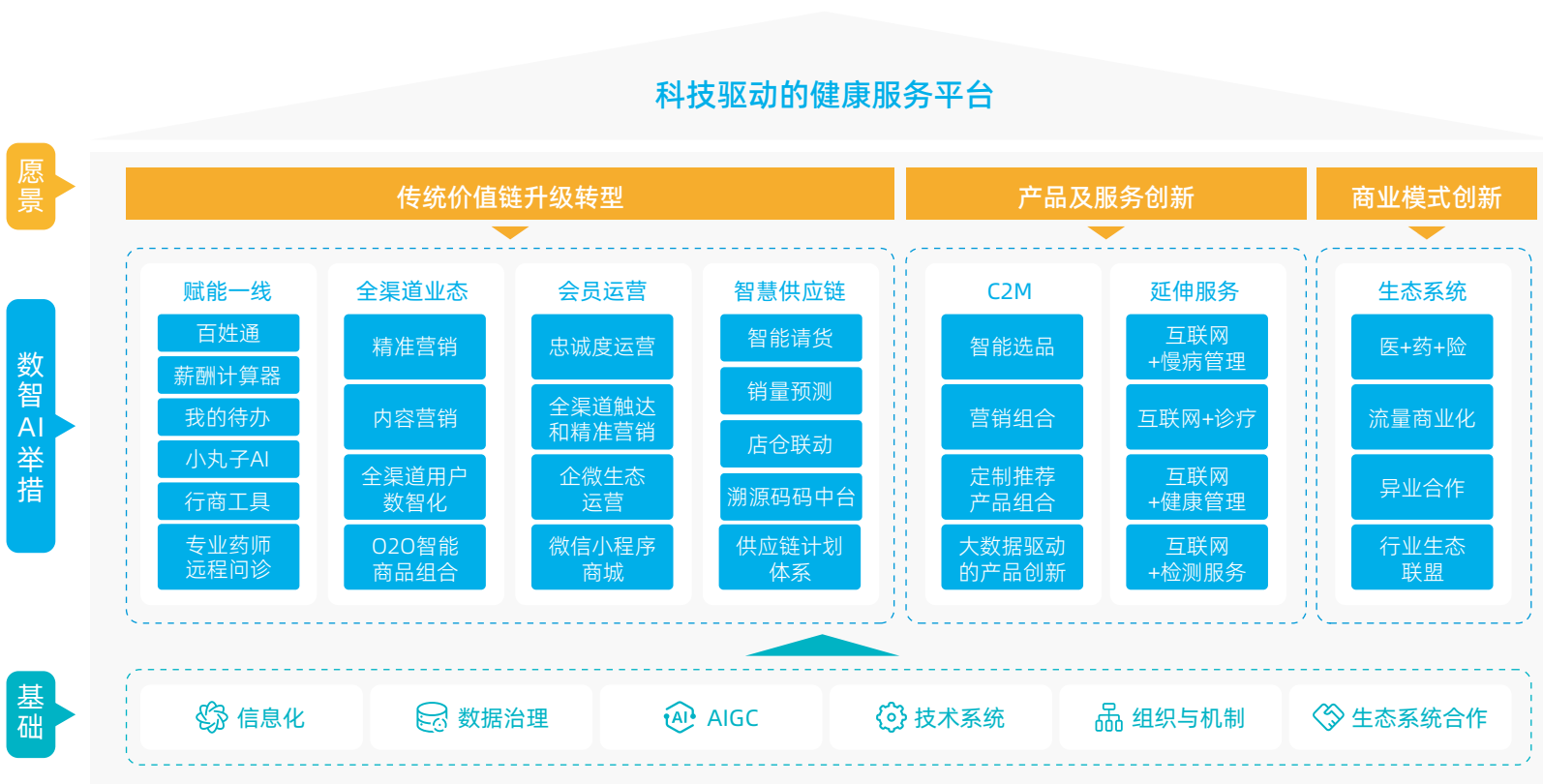
创新驱动

老百姓大药房重视研发创新，持续推进数智化转型，以数智AI技术及工具驱动业务全链路提效；大力发展加盟、联盟业务，赋能中小连锁及单体药房发展，积极参与行业协会共治，推动中国医药零售产业链健康可持续发展。

数智AI

老百姓大药房坚持“打造科技驱动的健康服务平台”总战略，“数智AI赋能”是其中的七大支撑战略之一。作为行业数智先锋，公司持续构筑夯实全业务链数智体系，通过科技驱动业务全面升级，积极打造“新质生产力”。2025年，我们在深化数智转型的基础上，全面拥抱AI变革，从战略、场景落地、AI组织能力提升三大核心维度切入AI赛道，全面赋能企业经营效率提升与终端顾客健康服务优化。

2025年5月，公司成立AI应用战略委员会，由董事长亲自挂帅，定期围绕AI重大项目及规划进行研讨推进。



◆ AI治理架构



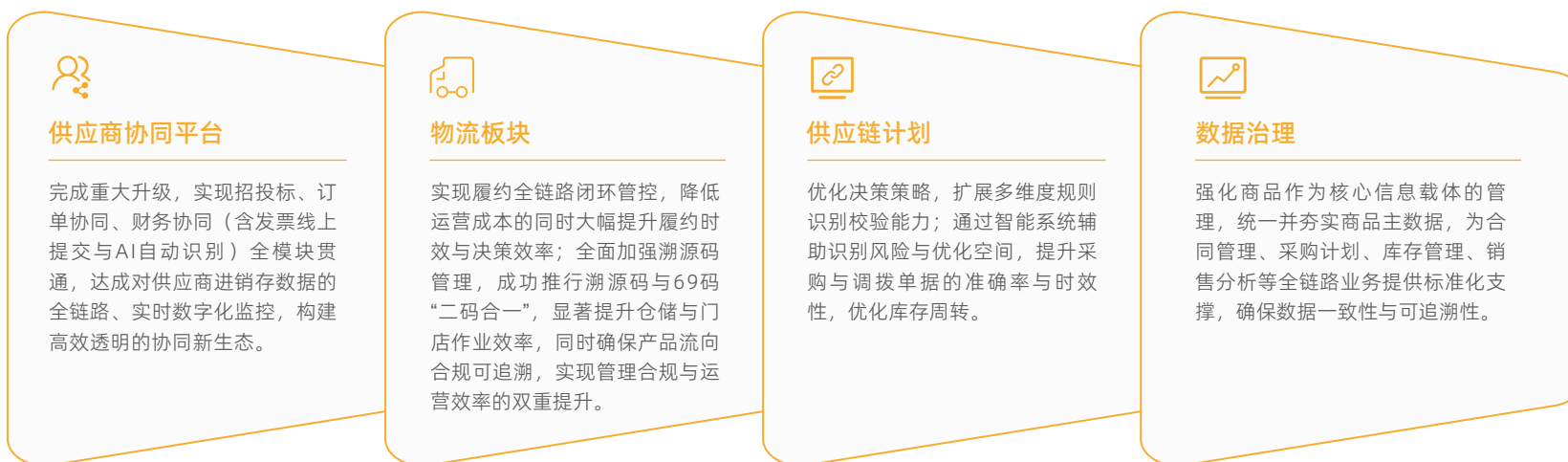
◆ 研发投入

2025年，我们持续结合自身经营情况合理配置资金资源，确保科技创新投入的可持续性和资金使用效益最大化；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；同时围绕供应链、营运、人资等模块持续深化数智应用，助力经营提效和顾客体验优化。



供应链数智深化

2025年，供应链数智化建设以“全链路贯通”与“智能提效”为核心，实现了从“流程线上化”向“决策智能化”的关键跨越。



数智化赋能“行商”转型

2025年，公司启动转型变革，业务线从“坐商”到“行商”转型，优化商业模式，着力提升服务水平和客户体验。基于上述背景，公司自主研发并于9月份上线“行商助手”智能工具，包含“行商管理”、“呼唤炮火”功能模块，让一线需求得到快速响应与高效解决。



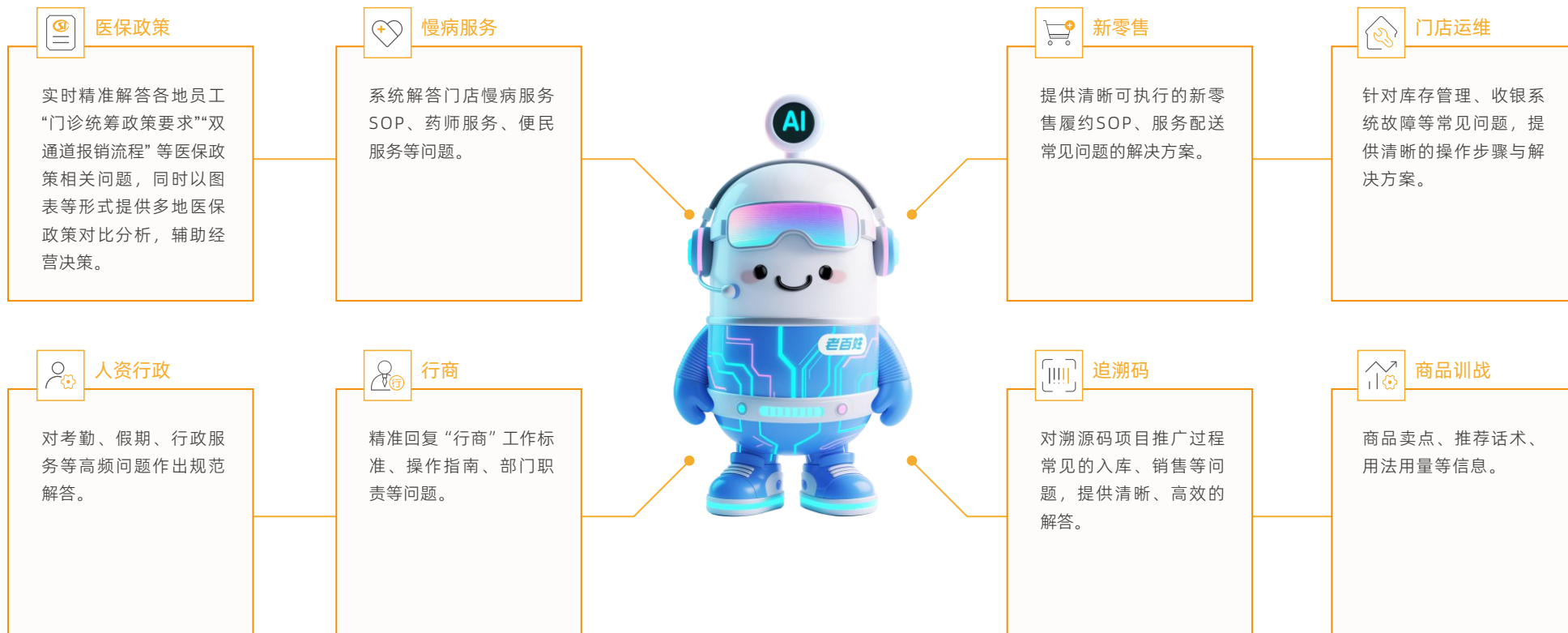
大力推进AI应用

为全面推进AI真正赋能经营，2025年我们积极从营采商销、人资、行政管理等各个业务场景全面推进AI的深度应用，提升运营效率，推动企业智能化转型发展。

◆ “老百姓小丸子AI”智能体

2025年8月，老百姓大药房自主研发AI综合问答智能体——“老百姓小丸子AI”，覆盖八大核心业务场景，强化内部协同效率，赋能一线员工专业药事服务能力，从而提升顾客体验。报告期内，“老百姓小丸子AI”持续迭代升级，实现7×24小时实时响应，知识问答准确率达95%以上，平均响应时间缩短至3秒，彻底改变了传统“线下咨询+层层上报”的沟通模式，显著提升组织协同效率。

老百姓小丸子AI



◆ “健康药房”智能体试点

2025年，公司聚焦医药零售行业中小门店“运营不规范、专业能力弱、资源获取难”的痛点，试点“健康药房”智能体项目，将自身沉淀的商品管理、经营诊断、药事服务等领域的成熟实践经验转化为试点AI智能体系统。截至报告期末，试点AI智能体系统覆盖加盟门店200+家。

试点AI智能体可从经营健康度评测、经营目录诊断、商品智能汰换请货等方面切实帮助加盟商解决痛点，避免经验主义，通过大模型智能分析，科学赋能加盟门店提升经营效率。

◆ AI全员组织能力提升

为让全体员工适配数智化转型节奏，2025年，公司系统化推进“AI学习与人才培养”计划，在学习体系搭建上，打造线上AI学习平台与线下实操训练营双轨模式。

线上涵盖AI基础应用、智能工具操作、数据解读能力等课程模块，提供100+门AI课程及学习资料，员工可根据岗位需求自主选择学习路径。线下，公司开展“AI创新PK赛”，设置AI相关实战课题，吸引超2,000名员工参与，诞生20余个落地案例。

与此同时，公司建立分层分类的AI人才矩阵，内部推行“AI应用专员-AI技术骨干-AI应用专家”三级认证体系，认证通过者可获得专项激励与晋升倾斜，年度累计100余名员工通过中级及以上认证，成为集团数智化转型的核心骨干，为组织持续创新注入不竭动力。

截至2025年底数据

线上提供AI课程

100+ 门



线下AI创新PK赛参与

2,000+ 人



落地案例

20+ 个



降本增效

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，助力企业在长远市场竞争中稳健前行。

一方面，公司主动加强与门店租户沟通，基于区域市场动态、门店经营表现及长期合作愿景，降低租金费用。另一方面，公司持续进行存量空间资源的盘活与再利用，针对部分门店存在的面积冗余或布局不合理问题，通过内部功能重组，将原本低效或闲置的物理空间引入多元化健康产品、提升空间利用率，同时对部分闲置区域进行分区出租、减少运营成本。

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。

公司结合各家银行的优势融资产品，对比不同渠道的利率和还款期限，优先置换高息负债以降低财务费用，从而有效降低综合借款利率。同时公司进行滚动资金预测，根据资金需求合理安排融资期限，避免短贷长投导致的资金链紧张和额外利息支出。公司持续加强对现金流预测的精细化程度，重点关注采购付款周期、医保回款周期等关键节点，预留合理安全资金，确保资金链稳定高效运转。

此外，公司积极利用数字化工具建立融资成本监控体系，动态跟踪优化公司的融资结构，实时、全流程监控资金流向与财务费用支出，避免一切不合理的费用支出。



行业共生

作为中国医药零售产业发展的见证者、参与者，老百姓大药房始终坚守与行业共生共荣初心，不遗余力推动医药健康产业可持续发展，构筑产业生态命运共同体，为实现“健康中国”目标贡献坚实力量。

助力产业发展

当前，医药零售行业进入高质量发展转型关键期，行业出清加速与连锁化整合成为主旋律。老百姓大药房积极发挥龙头企业的带动效应，依托于广阔覆盖的销售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，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：整合存量市场、深耕下沉市场

2025年，老百姓健康药房秉持“产业共生、价值共创”的发展理念，践行“品牌赋能、合规筑基、数字驱动、下沉深耕”的发展方针，为加盟商伙伴提供标准化体系输出、全链路赋能支持，助力加盟门店高质量发展，在规范行业秩序、激活产业活力、保障基层健康等方面发挥引领作用。2025年，公司“健康药房”加盟业务持续发展，报告期内加盟总计门店5,243家，年度新增791家，实现配送销售额约24.12亿元，同比增长6%。

2025年健康药房创新发展举措

深化存量市场整合	推进下沉市场深耕	构建行业协同生态	优化分层运营策略
重点扶持老店转加盟与项目加盟，2025年针对性推出老店升级补贴、合规改造专项支持等举措	举办“318加盟招商直播节”、“1216生态合作大会”，聚焦县城乡镇市场，推出返乡创业专项扶持政策，鼓励外出务工人员、退伍军人等群体返乡开药店	联合上游药企、地方行业协会开展“健康服务下乡”活动，组织专业药师团队为加盟门店提供驻店指导	根据门店所在区域（城市/县域/乡镇）、经营规模，建立分级门店运营体系，匹配差异化的商品供应、培训内容与营销支持

案例

加盟商案例：安徽小连锁14家药店整体加盟，优化库存提毛利

安徽芜湖百秀连锁企业旗下14家小型药店，在经营过程中面临店内质量管理合规风险、商品结构混乱等问题。2025年8月，该企业加盟老百姓大药房，借助老百姓大药房智能诊断工具优化商品结构、调整营销策略、提升管理效率；与此同时，运用老百姓大药房的智能请货系统，准确高效备货，相较于加盟前，截至报告期末，该企业库存周转天数降低逾20天，极大提升库存周转效率。2025年8月至12月，该企业实现销售额同比增长3.9%，毛利额同比增长5.6%，毛利率同比增长1.8pp。

◆ 联盟：五大资源优势合作共享

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全品类商品输出、供应链整合、专业培训和管理咨询服务，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。

截至报告期末，公司联盟业务已覆盖29个省市，联盟门店数达22,491家(未计入公司总门店数)，2025年实现配送销售额4.4亿元，同比增长4.26%。同时，截至报告期末，公司已参股联盟合作企业225家，对应门店11,078家，对应零售规模130.56亿元。

与联盟伙伴共享五大优势



案例

联盟商案例：河南中型连锁加盟，客流持续回升

河南省三门峡市某中型药店连锁企业，在经营过程中面临来客数下滑、毛利率走低等问题。2025年2月，该企业选择成为老百姓大药房联盟合作伙伴，在商品供应链与老百姓大药房协同的同时，通过老百姓大药房咨询服务及智能诊断工具调整商品结构、迎合顾客需求，药店客流量持续增长，2025年2月至12月来客数同比增长约8%、毛利率同比提升3pp。

协会共建

◆ 参与行业协会

老百姓大药房积极参与行业协会共建，助推行业规范、高质量发展。截至报告期末，老百姓大药房集团及旗下子公司加入国家、省、市各级行业协会60余个。

公司董事长谢子龙作为第十一届、十二届、十四届全国人大代表，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。公司各战区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。

老百姓大药房（集团&各省子公司）参与的部分协会/社团

- 中国医药商业协会
- 中国非处方药物协会
- 中国上市公司协会
- 中国物流与采购联合会医药物流分会
- 湖南省药品流通行业协会
- 湖南省上市公司协会
- 湖南省药师协会
- 湖南省消费者权益保护委员会-消费维权服务站
- 安徽省医药产业创新协会
- 安徽省药师协会
- 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
- 广西零售药店协会
- 广西药师协会
- 广西医药商会
- 广西医保研究会
- 浙江省医药行业协会
- 江苏省医药商业协会
- 山东省零售药店协会
- 陕西省药品零售行业协会
- 陕西省执业药师协会
- 上海医药商业行业协会
- 上海中药行业协会
- 天津市医药商业协会
- 天津市单用途预付卡协会
- 天津市医疗保险研讨协会
- 天津市医药零售行业协会
- 内蒙古医药协会
- 内蒙古药品医疗器械行业协会
- 山西省药师协会
- 湖北省医药行业协会
- 长沙市药品流通行业协会
- 株洲市药品行业协会
- 合肥市医药行业协会
- 武汉市医疗保险研究会
- 武汉市医药行业协会
- 温州医保研究会
- 义乌医保协会
- 金华市医药与健康协会
- 杭州市食品药品安全协会
- 常州市医药质量管理协会
- 扬州市药学会
- 扬州市生物医药行业协会
- 扬州市医疗保障研究会
- 无锡市保健食品化妆品安全协会
- 靖江药品行业协会
- 张家港市医保协会
- 无锡医药流通商会
- 江阴市食品安全行业协会
- 临沂市医保药店协会
- 临沂市医疗保险研究会
- 南通市药品业商会
- 南通市药学会
- 南通市药师协会
- 南通市工商联(总商会)
- 南通市信息安全协会
- 海安市医疗保障研究会
- 南通市医疗保障研究会
- 西安医疗保险研究会
- 通辽市蒙中药产业协会

◆ 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《药品网络经营质量管理规范》《零售药店健康驿站服务指南》《零售药店专科药师药学服务能力评价指南》《首营电子资料交换数据标准》，以及《零售药店常见轻微病症健康管理规范》等健康管理及服务规范13项。

报告期内

- ◆ 老百姓大药房质量管理部参与中国医药商业协会《零售药店专科药师药学服务能力评价指南》《零售药店健康驿站服务指南》《糖尿病、高血压与血脂异常患者全程共管规范》《零售药店常见轻微病症健康管理规范》《零售药店育龄女性避孕药品药学服务规范》《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》的制定。
- ◆ 老百姓大药房连锁（上海）有限公司参与编制上海医药商业行业协会《药品零售企业个例安全性报告质量管理导则》和《零售企业药品广告和科普合规管理导则》。

公司持续深化健康服务体系，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。2025年，长沙湘雅店获得中国医药商业协会颁发的“‘银屑病标准’示范店”荣誉称号，长沙湘雅店、长沙新民路口店、长沙东塘店、西安北大街店、西安兴庆店、西安金花北路店获得中国医药商业协会颁发的“‘甲状腺标准’示范店”荣誉称号，致力于为患者提供专业化、规范化、全程化的药学服务与健康支持。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。



2025年经营银屑病治疗药品示范药店
老百姓大药房长沙湘雅店



2025年阿斯利康零售DTP战略合作奖
&阿斯利康门店大病管理奖-肺癌



员工发展

老百姓大药房始终秉持“人才是第一资源”的发展理念，我们恪守合规雇佣原则，积极构建多元、公平、包容的职场环境，搭建科学的人才储备与晋升机制、覆盖全员的培训体系及具有竞争力的薪酬福利，重视员工身心健康与职业安全，驱动员工更好地服务顾客，最终实现员工与企业的互利共赢、共同迈向可持续发展未来。

治理

人力资源管理体系

公司建立“决策-管理-执行”三级人力资源治理架构，确保人资工作系统化、规范化推进。董事会提名、薪酬与考核委员会作为决策层，将人力资源治理成效纳入可持续发展战略范畴，审议重大人力资源战略事项，并监督落地实施，保障资源投入与战略匹配性。集团人力资本中心作为人力资源工作统筹责任部门，下设组织发展部、薪酬绩效部、人才发展部及HRBP部；各地子公司根据属地具体情况，设立人力资源部门或人事业务专职人员开展相关工作，充分保障员工权益。

公司健全人资制度保障体系，制定《集团劳动关系管理制度》《集团培训管理制度》《集团内部晋升管理制度》《集团千万困难救助基金管理办法》等多项制度，涵盖招聘晋升、薪酬激励、培训发展、权益保障等，保障员工合法权益。

风险管理

零售药店属于劳动力密集型行业之一，一方面，国家持续强化零售药店执业药师配备政策，执业药师等关键岗位人员的配备和执业行为关系着企业合规风险；另一方面，公司遍布全国的万店员工规模，复杂的劳资关系、员工的“选用育留汰”等也充分考验着企业的人资管理能力。老百姓大药房高度重视人资风险管理，定期梳理人资风险类目、制定风险评估管理机制，重点围绕合规雇佣、培训发展、薪酬福利、健康安全等核心维度，持续加强人资相关风险识别和机遇管理，切实保障员工合法权益，推动员工与公司的共同成长。

风险	潜在影响	应对举措
政策法律风险	企业若违反劳动法律法规，可能引发劳动仲裁、诉讼纠纷，面临监管部门罚款、通报批评。	<ul style="list-style-type: none"> 专人跟踪最新劳动法律法规，定期开展劳动法规培训； 完善合规雇佣管理制度，对员工管理各环节进行合规审核，保障员工权益； 联动法务部门建立合规自查机制，定期开展用工合规专项排查，及时整改潜在隐患，切实保障员工权益。
运营风险	执业药师配备不符合要求可能影响正常运营；关键岗位员工流失可能导致项目中断，影响产品/服务的稳定性；员工专业技能不足，则影响工作效率、损坏顾客信任等。	<ul style="list-style-type: none"> 基于各地监管政策要求，招募执业药师人员等关键岗位人员以支持门店运营；组织员工参与国家执业药师考试及相关培训，提升考试通过率； 建立人才储备体系，构建多层次人才梯队，明确梯队培养目标及路径，降低核心人才流失风险； 加强员工培训体系建设，提升员工专业技能水平； 提供有竞争力的薪酬福利体系，吸引、留住人才； 完善员工职业发展体系，为员工制定清晰的职业晋升路径，实现员工成长与公司发展同频共振。
声誉风险	员工负面事件及低满意度易引发资本市场、监管部门、合作伙伴及公众的关注质疑，降低市场信任度及品牌美誉度；劳资关系负面事件可能导致公司人才吸引力降低，制约公司长期发展。	<ul style="list-style-type: none"> 建立完善的员工沟通机制，定期开展员工满意度调查，及时回应员工合理诉求； 保障员工合法权益，规范薪酬福利、职业发展，提升员工归属感； 建立员工负面舆情应急预案，及时处置各类负面事件，化解舆情风险； 践行社会责任，结合医药行业特色开展员工公益、健康帮扶等活动，关注员工身心健康，提高员工忠诚度。

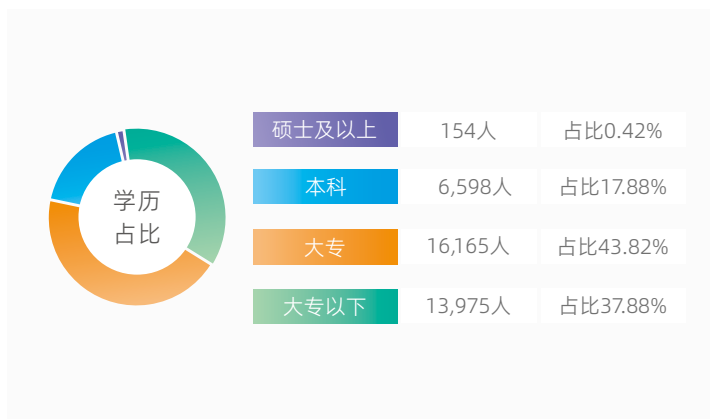
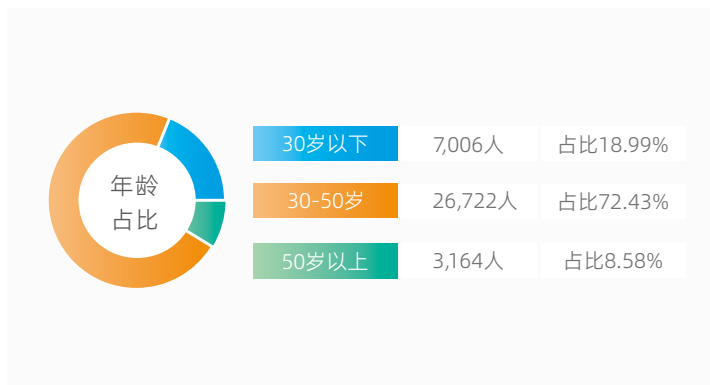
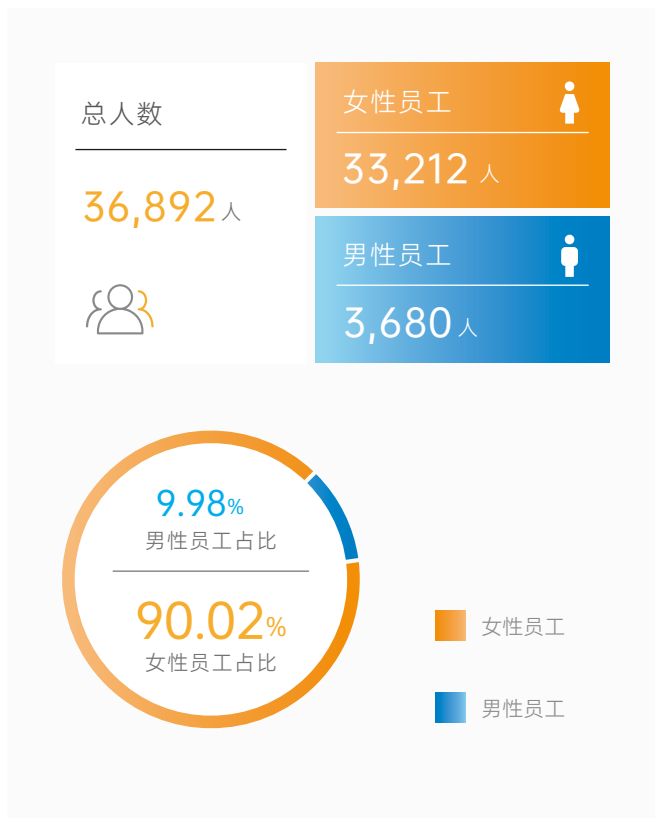
战略与管理举措

老百姓大药房以“构建多元化、公平与平等的可持续职场，赋能员工与企业共同成长”为人资核心战略，结合医药零售行业特性，明确四大发展方向：一是优化人才结构，开展多元化招聘，夯实人才梯队；二是打造学习型组织，围绕专业能力提升与职业发展需求，构建分层分类培训体系、公平公正的晋升与绩效管理机制，助力员工职业生涯发展；三是深化“利他”文化，融合员工关怀与企业文化，增强员工归属感；四是夯实健康与安全管理，为员工的身心健康与安全保驾护航。我们持续以开放、包容、公平、安全、充满人文关怀的职场环境增强员工的归属感与凝聚力，驱动员工以更优的状态服务顾客、创造价值。

雇佣管理

老百姓大药房高度重视雇佣管理，严守合规底线，遵循国家劳动法规与国际劳工标准，秉持公平透明、非歧视原则，切实保障员工合法权益。公司持续完善薪酬激励与福利体系，打造包容多元的职场环境，培育可持续人才队伍，推动企业与员工共同实现可持续发展。

员工结构



劳工人权

我们严格遵循《世界人权宣言》等国际公认的人权标准、《国际劳工组织关于工作中基本原则和权利宣言》及国家《劳动法》《劳动合同法》等劳工法规、劳动保护制度，坚决反对任何形式的歧视、骚扰、霸凌或报复行为，将尊重和保障人权的精神融入企业管理，积极营造健康、良好的工作氛围，为员工提供公平合理、体面的工作条件与待遇。报告期内，我们未发生雇佣童工、强迫劳动等违法违规行为。

依法用工

公司制定《集团用工管理制度》，依法与正式员工订立、履行、变更、解除或终止劳动合同，与退休返聘、实习生等劳务关系的人员签相对应的劳务合同。全集团各公司合同签署已全面实现线上化管理，员工入职即签署电子合同，签署率100%；合理规划员工入职、转正、调动、离职与交接手续办理，持续完善集团总部及各子公司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。

多元化

“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，我们致力于打造多元化人才团队，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。

女员工占比

90.02%



中高管女性占比

47%



少数民族员工 3,667人



案例

女性她力量

老百姓大药房充分重视女性力量，女性员工占比90%。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。



内部沟通

公司高度重视员工心声，建立常态化、多渠道内部沟通机制，保障信息双向传递，维护员工权益。公司搭建全员可参与的“金好硬”建言平台，鼓励员工围绕经营管理、服务提升、流程优化、风险防控等方面积极提出“金点子”，对有价值的建言给予奖励。自2020年成立以来，“金好硬”对员工所提出的金点子、好问题共立项150余项，对近500名提出优质问题的员工进行了奖励和表彰，提升了员工满意度，推动了组织的创新与持续发展。

案例

董事长直通车

2025年3月，公司启动“董事长直通车”机制，旨在构建直达高层的沟通桥梁，真实听取员工诉求，推动问题解决，实现管理下沉与组织赋能。截至2025年12月，累计收集意见783条，其中需回复类521条，采纳率70%。所有意见100%跟进处理，实现“事事有回应、件件有着落”，有效提升了员工参与感与问题解决效率。

● 收集

通过门店二维码扫码（覆盖率100%）及专属邮箱，分类接收“需回复/无需回复”意见。

● 分析

董事长办公室建立台账，联合相关部门评估问题性质与优先级。

● 跟进

协调责任部门制定方案，呈报董事长审批后落实，结果反馈至员工，形成“收集-分析-解决-反馈”闭环。

隐私保护与反职场性骚扰

公司制定《集团保密管理制度》、《关于提供或获取个人信息需注意的法律事项通知》等多项制度，严格保护员工隐私，禁止故意或无意向非相关工作人员披露员工隐私信息。为预防和降低职场性骚扰风险，公司制定《关于防止职场性骚扰的管理规定》，同时建立投诉渠道，鼓励员工及时举报相关行为，对于查实后的行为，按违规性质和严重程度进行分级处理。

◆ 工会保障

我们充分尊重和保障员工自由结社的权利。公司工会严格遵循《中华人民共和国工会法》、《中国工会章程》开展独立工作，不断完善职工代表大会、厂务公开等民主管理机制，充分保障员工知情权、参与权与监督权，高效发挥工会维护职工合法权益的基本职能，筑牢企业与职工的沟通桥梁。

2025年，公司召开2次职工代表大会，依法完成职工董事选举，审议通过9项事关员工切身利益的制度规范；常态化推进员工技能提升培训，丰富工会会员活动形式，全面深化多层次员工关怀体系建设，持续构建和谐共赢的劳资关系，以职工权益保障赋能企业高质量可持续发展。



职工代表大会



组织员工参加湖南省总工会举办的职工运动会

◆ 人才招聘

老百姓大药房以实际需求为导向，制定年度人才需求规划，明晰关键岗位及人才画像，秉承公开、公平、公正的原则开展招聘工作，通过多元化招聘渠道和方式，精准、高效地引进不同领域的专业人才，持续夯实公司人才库，助力企业可持续发展。



2025年，凭借雇主品牌建设人才生态培育的双轮驱动，老百姓大药房斩获“中国年度优选雇主奖”、“人力资源管理杰出奖”、“最爱人才雇主奖”等多个奖项，为公司在ESG社会维度的“人才可持续性”实践提供有力背书。

执业药师招聘

执业药师人才是门店合规经营及专业药事服务能力提升的核心，公司重视执业药师人才引进及培养，2025年，我们通过开展执业药师招聘直播、旗舰店开放日等活动，搭建145个外部执业药师沟通群，持续“蓄水”公司执业药师关键岗位人才库。



“校企合作”项目

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所医药卫生类高职院校开展现代学徒制项目、就业实习基地共建、定向人才培养等多种形式的校企合作，高效引进、培育专业人才。2025年，公司招聘引进应届医药专业人才2,000+人。



“回家计划”项目

2025年公司启动“人才回家计划”，通过创新雇主品牌全渠道传播，优化离职员工关怀机制，搭建微信社群以及提供定向“回流”通道，成功吸引了180名人才主动投递“回流”申请，经严格筛选后23名高匹配度人才成功再度入职公司，有效降低招聘成本并强化了组织韧性。

退伍军人招聘

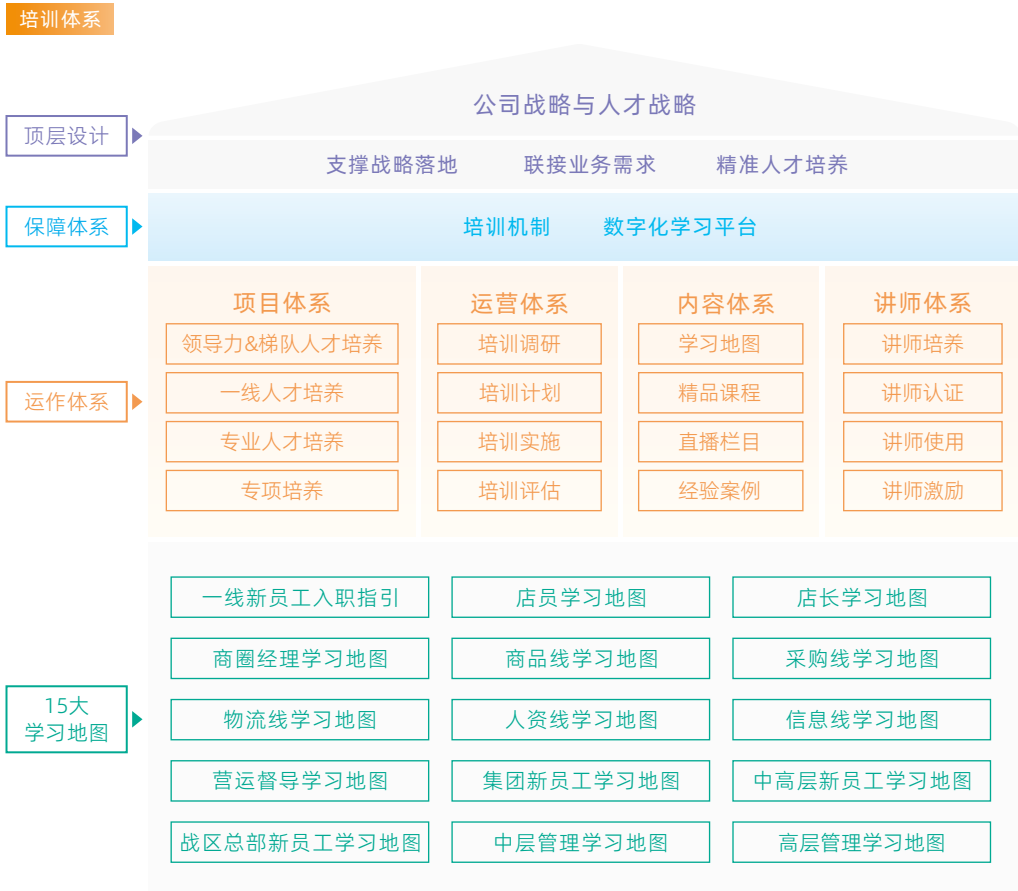
公司积极履行社会责任，持续面向退役军人开展专项招聘，为其提供广阔职业发展机会。2025年度，公司共招聘退伍军人34人，以实际行动助力退役军人实现职业转型与价值提升。

人才发展

老百姓大药房重视员工职业发展和个人价值实现，秉持“共建学习型组织，成就更好的自己”的学习观，推动组织学习文化与教学文化的双向升级：一方面，激发员工从“要我学”向“我要学”转变，唤醒自主学习动力；另一方面，倡导讲师队伍从“要我教”向“我要教”转变，强化责任意识与教学热情，形成教学相长的良性生态。为此，公司建立了覆盖全员的多元化人才培养体系与全职业周期学习发展路径，组建由内训师、带教导师及业务骨干组成的教学梯队，以制度激励与文化引领推动知识共享与经验沉淀，助力企业与员工共同成长。

培训与学习

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。面对当前快速变化的市场行业环境，公司通过构建职业生涯全周期管理体系、系统实施关键岗位与梯队培养、深化专业人才专项培育等举措，持续提升组织整体能力。



2025年学习大数据



注：2025年度学习大数据，学习场景包含线上线下各类培训学习。

职能线人才培养

培养关键岗位人才

149人



培养中高层管理人才

72人



培养管培生

40人



2025年度数据

关键岗位人才培养

公司高度重视关键岗位人才的可持续发展，依托“营商采梯队人才培养”及“B岗培养”专项计划，每年定期从全国范围内选拔关键岗位后备人才。2025年度，公司培养关键岗位人才149人。

管理人才培养

公司持续完善分层分类的领导力培养体系，综合开展线上学习、线下集训、沙龙研讨、行动学习及素质拓展等多样化培养活动，着力打造具备开拓精神和经营思维的管理团队。2025年，公司培养管理人才72人。

管培生培养

公司采用“集中培训+拓展训练+链式轮岗+门店实战”的组合模式，系统锻造管培生的全局视野、战略思维与跨部门协调能力，使之快速成长为公司未来管理的中坚力量。2025年，公司培养管培生40人。

一线人才培养

● 一线储备人才培养

一线储备人员	培养人数	合格人数	合格率
店员	2,564	2,556	99.7%
店长	1,143	1,131	99.0%
商圈经理	92	92	100%

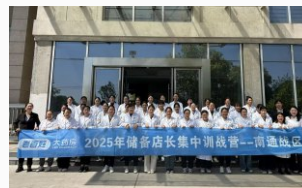
2025年度数据

● 一线在职人才培养

为助力一线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。2025年，公司累计开展集中训战营77期、培养3,469人，其中店长开班63期，培养3,065人；商圈经理开班14期，培养404人。



一线新员工集中训战营



储备店长集中训战营



店长集中训战营



商圈经理集中训战营

专业人才培养

● 执业药师培养

公司持续加强执业药师培养，完善执业药师助考机制，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。2025年，公司1,078人通过执业药师考试，整体通过率达37.5%，比全国通过率高出19.81个百分点。

● 中药技能比武大赛

公司重视中医药人才培养，每年度开展中药技能比武大赛，助力一线门店提升专业能力。2025年，中药技能线上培训覆盖9,000+人次，线下组织2场实操培训，评选出39位中药专家。



利他急救培训

公司系统推进员工急救能力体系建设，2025年度，通过线上学习平台实现急救知识普及超3万人次，切实提升员工应急救援技能：每半年举办“寻找最美急救先锋”评选活动，对在紧急情况下勇于施援、以专业急救技能守护生命的员工予以表彰，全面激发全员践行“利他”文化、履行社会责任的行动自觉。



◆ 晋升与绩效

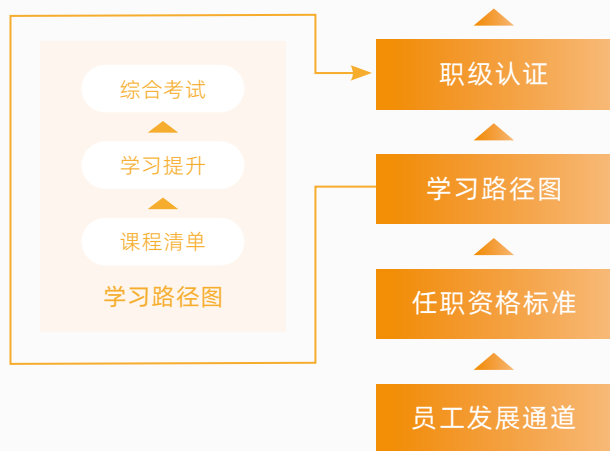
公司以构建公平、透明的人才发展生态为核心，一方面搭建管理、专业、技术三大赛道的多元化晋升路径，供不同背景与特质员工匹配成长方向、规划职业路径；另一方面制定科学的绩效考核标准，并将公开、公正贯穿评估全程，既以明确评价维度指引员工提升能力，更凭公平结果激发效能优化动力，最终实现个人与企业双向共赢。

职业晋升

公司持续完善公正且畅通的职业发展通道和晋升机制，制定了MTP职业发展通道和《内部晋升管理制度》，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。2025年，公司共计4,159人次获得职级晋升，其中中高层晋升44人次，基层管理晋升1,190人次。

公司建立完善的任职资格管理体系，扩大任职资格体系辐射范围，更公平、公正地识别与激励高潜力人才。2025年度，我们结合公司战略，对店长、商圈经理任职标准进行迭代升级，同时新开发了城市总经理任职标准。2025年度共9,000+员工参与认证，店长晋升2,396人次、商圈经理晋升97人次、城市总经理晋升4人次。

任职资格管理体系



绩效管理

公司制定并更新《集团绩效考核管理制度》，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指标，不断改进和提高工作效率和质量，既着力打造赏罚分明的良性机制、调动员工积极性，也充分关照员工的实际情况，筑牢其基本保障，为组织整体绩效提升夯实基础。

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。公司运用数字化工具“薪酬计算器”，为一线门店员工提供“T+1”时效的绩效达成进度追踪，保障薪酬核算透明、高效、可预期，切实维护员工合法权益。

绩效管理体系



01 绩效计划

- ◆ 根据公司战略确定年度考核指标及整体目标
- ◆ 考核指标及目标分解
- ◆ 确定个人绩效计划

01

02 绩效实施与辅导

- ◆ 过程监控、辅导
- ◆ 定期跟踪目标进展
- ◆ 进行中期反馈

02

04 绩效结果运用

- ◆ 薪酬激励
- ◆ 晋升与发展
- ◆ 培训与发展

04

03 绩效评估与反馈

- ◆ 部门绩效总结及回顾
- ◆ 绩效评估及结果沟通
- ◆ 绩效面谈及改进计划

03

利他员工

老百姓大药房将“利他员工”理念融入日常管理中，我们积极完善薪酬福利体系、构建和谐劳动关系。同时，关心员工身心健康、开展丰富的文体活动、实施工员工满意度调查，持续增强员工的幸福感、归属感。

◆ 公平、有竞争力的薪酬

老百姓大药房持续完善公平且具竞争力的薪酬体系，秉持“让事业成功者分享成功，让价值创造者分享价值”的理念，实施以任职资格、岗位职级为基础，结合能力与业绩的宽带薪酬制度。员工薪酬涵盖基本工资及季度、年度绩效奖金，同时搭建“创新合伙人”计划、“红锦鲤”计划等利益共享机制，激发员工积极性与向心力，激励员工与企业共同成长，共享发展成果。

◆ 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、团建等丰富多彩的文体活动。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、助“利”员工子女计划、千万困难救助基金等人文关怀，为特殊岗位员工提供意外伤害险、重大疾病保险等补充保险项目。

2025年员工产(陪产)假信息

◆ 实际享受(陪)产假的人员数



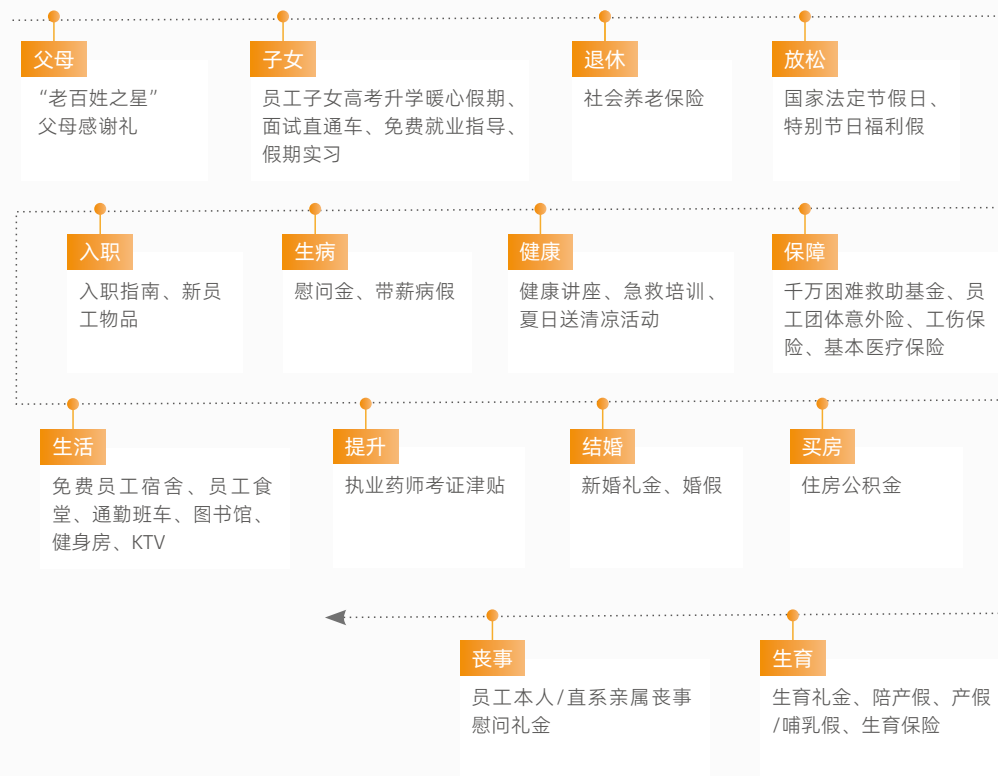
■ 实际享受(陪)产假的女员工数
■ 实际享受(陪)产假的男员工数

◆ (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

员工福利体系



员工困难救助

2025年，公司持续推动“千万困难救助基金”平稳运行，为遭遇困境、急需援助的员工及家庭及时“雪中送炭”。本年度，“千万困难救助基金”共帮扶90户员工家庭，总救助金额达1,823,780元。员工（及家庭）在遭遇重大疾病除个人医保、商保等报销外，公司可为员工提供自费部分的报销支持，最高报销比例可达60%，2025年我们针对单个员工的最高救助金额达48,320元。

救助员工

90人



累计救助金额

1,823,780元



助“利”员工子女计划

2025年，公司持续优化助“利”员工子女服务体系：一方面，推出子女高考升学暖心假期，累计为124位员工精准匹配陪考假、送学假，以灵活假期保障员工全程陪伴子女冲刺高考、升学入学；另一方面，聚焦子女就业需求，通过“就业帮扶指导+企业面试直通车+假期实习岗位供给”三维服务，为员工子女搭建从校园到职场的过渡桥梁，传递企业关怀。

“老百姓之星”表彰

2025年，公司组织开展“老百姓之星”评选活动，最终评选出110名优秀员工，并于10月27日隆重举办颁奖盛典。除对获奖员工给予表彰外，公司亦高度重视员工家庭关怀，荣膺“老百姓之星”的员工父母获享专属家属感谢礼。



舒适工作环境

我们持续为员工打造健康、安全且人性化的工作环境，不断升级办公场所的空间与设施。在保障基础环境宽敞、明亮、通风的同时，公司积极完善园区生活配套，配备休息区、健身房、阅览室、篮球场、瑜伽室、KTV等多功能空间，丰富员工业余生活。

2025年，我们进一步优化员工体验与生活配套：在总部办公园区新开设1,200m²室内员工运动场地，上线妈咪专属VIP室，并增设锅炉系统保障冬季热水供应，切实解决员工生活需求；园区新增120个电动车充电接口及电动车遮阳棚，为绿色通勤提供便利。此外，园区引入瑞幸咖啡、柠季等知名品牌，为员工提供更多高品质、便捷的餐饮与生活选择。我们致力于通过细节的持续改善，营造更具活力与温度的工作氛围。



图书馆



KTV



健身房



瑜伽室

案例

“利他十件事”就餐区改造升级

2025年，老百姓大药房持续推进“利他十件事”。其中，在利他员工层面，我们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，2025年逐步完成1,000+家门店的就餐区改造。



◆ 员工满意度调查

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，每年定期在子公司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。

2025年，公司于半年度开展一次子公司、集团部门的“拆墙”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。其中，员工满意度调研问卷共发放120,164份，回收39,465份，员工参与率32.84%，员工整体满意度较去年小幅提升，其中四季度环比提升2.6分。

◆ 场所安全

在集团总部园区及各子公司总部、门店营业场所，我们全面落实消防安全管理，合理配置消防器材并定期维护，集团总部工程部每季度对全国子公司办公区域的消防设施进行点检巡查。此外，在五一、十一、春节等重要节假日前，组织专项安全巡检，全面排查隐患，确保办公、营业场所安全可靠。

2025年，集团总部园区依据设备检测与评估结果，系统性完成消防器材的更新计划，共计更换包括4kg干粉灭火器、3kg二氧化碳灭火器及35kg推车式灭火器在内的各类器材1,162具，专项投入约6万元；此外，每年投入近6万元用于专业的系统性消防维保，确保所有消防设施处于即时可用状态。

为保障员工健康与工作安全，我们委托专业第三方机构对办公区域的饮用水质、电梯等设施开展常态化安全检测，并出具正式检测报告，确保所有设施符合安全使用标准。2025年10月，公司聘请专业第三方对总部园区二次供水系统进行了全面清洁与消杀，并对末端用水进行采样检测，结果均达标。9月，总部园区内所有电梯均完成年度检测，保持良好运行状态。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。

在物流中心安全管理方面，我们成立了专职安全防护小组，执行每日安全巡查，并严格执行《物流中心人员进出管理细则》，实行人流与物流通道分离，加强门禁管理。2025年，我们对全国仓网的视频监控体系进行全面盘点与升级，加装门禁报警系统，并实现集团集中监控。通过系统化管控，全年物流中心安全事故为零，有效保障了仓储运营的安全稳定。

职业健康与安全

老百姓大药房高度重视员工的健康与安全，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》等相关法律法规要求，建立并不断完善安全管理与职业健康管理体系，为员工的健康与安全保驾护航；定期开展安全风险评估和应急演练，提高员工的安全意识和应对突发事件的能力。2025年，公司全年未发生重大安全事故。

◆ 安全体系

为筑牢安全防线，公司建立了系统化的安全治理架构与责任体系，成立消防安全管理委员会，制定《安全生产管理制度》《消防安全管理制度》《集团物流安全事故管理制度》等系列规章制度。按照“属地管理”与“全员责任”原则，公司各子公司建立并完善应急管理机制，逐级签订《消防安全目标责任书》，并将履行情况纳入常态化监督与绩效考核，形成“部署-承诺-执行-考核”的完整管理闭环。

消防安全管理委员会架构图



◆ 职业健康安全

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。

此外，公司持续加大投入，系统构建全方位的员工健康支持体系：通过新建综合性室内健身场地、升级专业健身器材，鼓励员工加强体育锻炼；设立员工中医诊疗室与特色保健；并在食堂创新推出“中药药膳日”，推广饮食养生文化，切实保障员工的身心福祉。

◆ 工伤管理

我们为全体员工购买工伤保险。公司严格执行工伤事故报告和处理流程。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。

◆ 安全文化建设

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、电梯突发事件应急救援演练、急救培训等，不断提升员工的安全意识和应急技能。同时，我们在公司自研的“百姓通”员工平台上线安全课程，要求全员学习并考试通关，持续加强员工安全意识，营造“人人学安全，个个懂安全”的良好氛围。



消防安全演练

指标与目标

电子劳动合同签订率

100 %



2025年达成 ✓

全员培训覆盖率

100 %



2025年达成 ✓

较大及以上安全责任事故

0 项



2025年无发生 ✓

责任公民

健康向善，共筑美好。老百姓大药房始终以扎实的行动践行改善民生、守护百姓健康，通过助农产业帮扶、基础设施建设等助力乡村振兴；在全国万店建设“健康驿站”，联合生态伙伴开展丰富多样的慈善捐赠及特殊群体关爱公益活动，持续开展“健康社区行”提升基层医药卫生水平，为推进“共同富裕”、健康中国建设贡献力量。

乡村振兴

产业振兴是乡村振兴的重要组成部分。老百姓大药房充分发挥自身产业优势，通过“加盟”主力模式、对口帮扶等，助力乡村医药零售产业发展及医疗条件改善，通过中药采购及电商赋能，助力三农产品增收增利，全面推进美好乡村建设。

加盟助力下沉市场医药零售产业发展

我们以加盟业务持续作为服务县域乡镇百姓健康的“主力军”，通过标准化加盟模式，将成熟的品牌、供应链资源、运营体系和合规管理经验下沉至乡村医药市场，有效破解乡村医药零售“散、小、弱”的困境，不仅直接创造了乡村创业与就业机会，同时进一步推动优质医药健康资源可及，使得乡村居民能便捷获取平价、安全的药品与健康服务，助力构建可持续的乡村医药零售生态。

全国加盟门店

5,243 家



提供创业及就业岗位

15,000+ 个



截至2025年底数据

持续改善乡村卫生健康条件

我们持续响应“对口帮扶”工作，支持改善乡村卫生健康条件。2025年8月4日，公司向河北省丰宁满族自治县捐赠价值25万元的医药物资，用于支持该县12个乡村卫生室建设。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，连续5年支持丰宁县乡村卫生室建设，累计捐赠物资价值超过120万元。

助力三农产品销售

我们积极锚定“助农兴农”，通过公司小程序电商推动青海鲜虫草、昭通鲜天麻、炎陵黄桃等特色地标产品走出大山，帮助农户拓宽销售渠道，2025年公司电商平台累计助农产品销售额超580万元。旗下中药饮片生产厂药圣堂大力支持乡村中药材种植产业，在确保中药材质量、道地的基础上，药圣堂2025年原料采购的90%来自农户种植采收及加工的产品，其中直接向所在产区的农民合作社采购的中药原料超过1,000万余元。

案例

电商赋能云南彝良县小草坝镇天麻销售

2025年，我们在云南彝良县小草坝镇开展定点帮扶，构建“线上赋能+源头溯源”模式，推动当地特色小草坝天麻走向全国，提升小天麻品牌知名度的同时，助力当地产业发展及农户稳定增收。



社会贡献

老百姓大药房始终将社会责任融入企业发展，积极关注运营所在地的社会需求，从构建遍布社区的“健康驿站”，到关键时刻的救灾恤患、慈善捐赠、关怀特殊群体，我们始终站在公益一线，让温暖与大爱浸润百姓心田，助力民生改善、增进社会福祉。

健康驿站

作为国家卫生健康体系的重要部分，国家大力鼓励药店从传统药品零售向综合性的“健康服务中心”转型，老百姓大药房作为头部连锁，始终秉持“服务百姓，健康至上”理念，通过便民药事服务站、社区健康行、爱心驿站、公益品牌活动等，持续提升基层医药健康服务水平，积极打造居民身边值得信赖的“健康驿站”。



◆ 全国开设万店“爱心驿站”

2025年，我们在全国万家门店落地“爱心驿站”，是全国首家建设万家“爱心驿站”的连锁企业，其站点数量多、覆盖广、标准化，为企业服务基层民生打造积极样板，受到各级政府部门、主流媒体及社会公众的广泛认可。

老百姓大药房“爱心驿站”统一标识、配齐设备，向户外工作者及市民提供“休息座椅、免费茶水、手机应急充电、微波炉使用、免费自测体温/血压、免费清创处理”等6项免费便民服务，驿站服务还接入外卖平台骑手包以及高德地图，同时部分门店还开放便民洗手间、提供“适老化”服务等，让小小的“爱心驿站”成为新就业群体和社区居民身边的暖心港湾。



老百姓“爱心驿站”获《人民日报》、央视新闻联播等权威媒体点赞

◆ 全国落地18,012场“健康社区行”活动

为提高公众科学安全用药意识、提升公众健康生活品质，2025年，我们深入全国万个社区，在直营门店累计落地18,012场“健康社区行”公益活动，活动内容包括社区居民提供免费健康检(自)测、合理用药咨询、慢病知识科普、家庭药箱整理、过期药品回收等服务，用专业和温度传递健康关怀，助力构建健康社区。



◆ 建设便民药事服务站

2025年，我们积极响应当地政府部署及号召，建设“便民药事服务站”，打通健康服务“最后一公里”。在江苏常州，老百姓万仁药房和平路店、太阳城店成为江苏省常州市市场监督管理局授牌的“药”安全药事服务站，为社区居民免费提供用药指导、用药咨询、送药上门、健康咨询等23项药事服务，年度开展专项活动35次、累计服务超2万人次，成为社区居民身边贴心的“健康驿站”。在安徽合肥，老百姓百姓缘药房与合肥市柏堰中心4家社区签订帮扶协议，由专业药师上门为辖区独居老人、慢性病老人提供100%覆盖的居家药学服务，守护老年群体生活与健康。



◆ 公益义诊

集团旗下中医馆百杏堂持续定期开展公益义诊活动。2025年度，百杏堂合计开展进企业、进校园、进社区各类义诊活动130场次，活动内容包括健康专题讲座、免费健康检测、中医健康咨询等服务，义诊累计看诊人次达3,000余人、宣传覆盖3万人次。



慈善公益

2025年度，我们联合合作伙伴累计实施面向社会的慈善公益捐赠1,346.35万元。同时，老百姓大药房因慈善方面的积极贡献，上榜长沙市第五届（2024年度）“长沙慈善榜”影响力榜。

◆ 贵州、陕西洪灾救助

2025年7月，贵州省榕江县水灾，老百姓健康药房贵州公司迅速行动，联合供应商伙伴紧急调拨清热解毒、抗菌消炎、防暑类药品等物资支援，物资合计价值54万元，全力保障受灾群众卫生健康需求。



2025年8月，甘肃兰州榆中等地遭遇持续强降雨侵袭，引发特大山洪灾害，老百姓惠民堂药房联合供应商伙伴，第一时间调拨总价值50余万元的物资（涵盖医药、日用品、食品等）支援灾区，有效满足受灾群众生活必需、饮食保障和医疗防疫等方面的迫切需求。



◆ 关怀特殊群体

支持教育

2025年4月，老百姓大药房广西公司联合迪巧开展“中国儿童身高促进计划”爱心捐赠活动，向广西大化瑶族自治县当地学校，捐赠了价值74万元的体育器材和儿童钙产品，旨在为孩子们创造更好的运动条件，并提供必要的营养支持。



◆ 关怀特殊群体

关爱户外工作者

2025年7月，老百姓大药房湖南党支部携手长沙市开福区医保局党组开展“清凉一夏 医路同行”慰问活动，为一线环卫、园林工人等户外工作者送去夏日清凉与健康关怀，物资总价值2万元。



■ 传播“治愈”文化

作为“健康中国”战略的积极践行者，老百姓大药房始终以“治愈”“利他”为核心价值锚点，致力于为国民构建更具温度的健康生活生态。我们通过持续开展丰富多样的品牌文化活动、多渠道健康科普，同时积极支持社区群众健康文化活动，以实际行动助力“健康中国”建设。

◆ 创新开展品牌文化活动

2025年，公司总部组织总计开展了13场大型品牌文化活动，依托「线上全平台深度覆盖+线下场景化精准渗透」的多元传播策略，全年品牌总曝光量超71亿次，以高频次、多维度的用户触达、普及科学的健康知识，将健康治愈理念融入国民健康生活的每个角落。



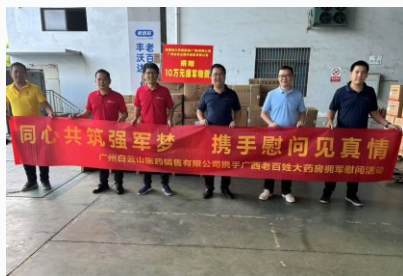
地铁“情绪转换站”为市民提供情绪释放空间与科学舒压方案



“健康真心画·榜样少年行”门店健康训练营

拥军爱国

2025年7月，老百姓大药房广西公司向当地驻训作战部队官兵捐赠价值10万元防务物资，以实际行动践行拥军爱国担当。



◆ 构建全渠道健康科普矩阵

我们持续聚焦大众健康认知痛点与生活全场景，构建健康科普传播矩阵。2025年，公司总计打造12档健康生活科普栏目，将健康知识普及、慢病管理指导、医保政策解读等核心内容深度融合，形成覆盖全人群的健康服务内容生态，累计总曝光量超2.64亿，助力全民提升健康素养。



◆ 支持开展群众文化健康活动

我们积极倡导健康生活理念，鼓励群众文化赛事活动。2025年，我们分别支持长沙湘江马拉松、南宁马拉松、西安马拉松等赛事活动，为参赛人员提供免费健康物资、沿途设置应急医药补给点，并配备专业人员开展健康咨询。同时，我们还广泛组织开展登山、健步行、社区广场舞&K歌、运动会等形式多样的群众性文化活动，为社区注入鲜活动力。



04 / 环境

老百姓大药房将绿色低碳理念深度融入经营发展全过程，通过不断强化污染排放控制、构建清洁低碳的能源体系、倡导绿色健康生活方式等举措，以实际行动推动医药零售行业绿色转型，助力建设人与自然和谐共生的美好世界。

本章节目录

- 环境合规管理
- 应对气候变化
- 能源及资源利用
- 绿色运营



环境合规管理

环境管理

治理

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，在生产运营过程中持续构建完善环境管理体系，并基于业务性质将环境管理职责落实到相关职能部门。2025年，公司环保总投入共计106.59万元。

在物流与办公园区，公司建立覆盖规划设计、建设施工、运营维护的园区环境管理体系，其中：园区规划与工程建设由工程建设部负责统筹管理，园区办公日常环境管理由行政部负责运营。公司总部制定《集团办公环境管理制度》，清晰划分集团行政服务部、各子公司相关部门及其他业务部门的管理职责，从办公场地选址、变更、设施配置，到办公区域使用规范、公共区域管理等方面制定全面细致的标准，并建立自检与集团总部点检相结合的监督考核机制，为公司办公环境管理提供系统完备的遵循准则。

在生产过程中，公司旗下中药饮片生产企业药圣堂制定《环境卫生管理制度》，成立以总经理为核心领导的环境管理委员会，建立环境卫生管理的专职部门及人员，明确其他各级部门环境管理职责，切实做好生产运营过程中环境管理工作。

风险管理

公司高度重视环境风险防控工作，不断提高对突发环境事件的管控和应急处置能力。针对化学品泄漏、危险废物泄漏等环境风险特定情形，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，定期举行事故应急演练，有效保障突发事件的应急处置。

战略及管理举措

公司将环境合规作为绿色可持续发展的核心根基，秉持“减碳、循环、共治”的环境管理原则，对生产经营过程中的能耗指标、污染物排放、废弃物处置等关键环节进行严格把控，持续完善环境规范化管理。同时，公司在日常工作中持续宣贯环保意识，持续提升全员环保工作重视度。

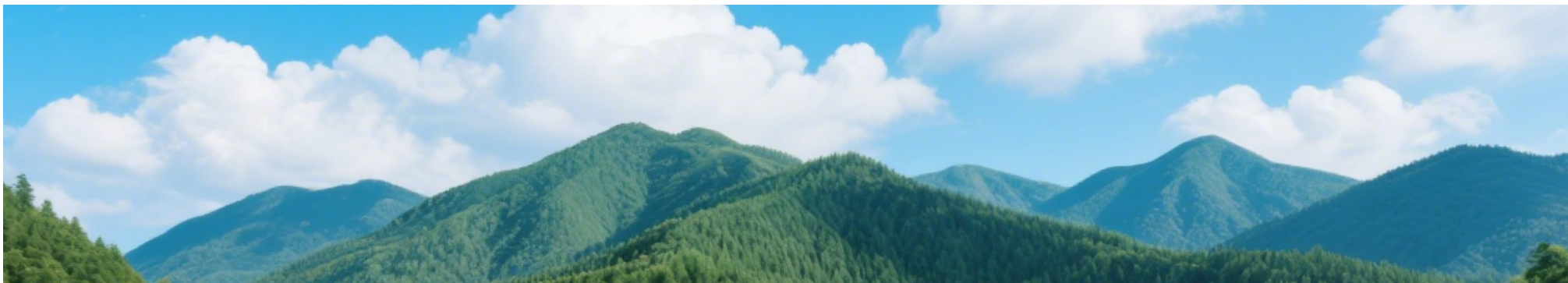
目标与指标

报告期内环境相关违规事件

0 项



2025年达成



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，建立全链条排放管控体系，定期监测污染物排放情况，不断减少污染物排放，降低对环境负面影响。

废水

2025年，公司的废水主要为生活污水、百杏堂医疗污水及药圣堂生产废水，废水达标排放率100%，不存在向自然水体直接排污的行为。

2025年药圣堂污水排放情况如下：

废水类别	单位	2025年
废水排放总量	吨	13,842
化学需氧量（COD）排放量	吨	0.24
悬浮物（SS）排放量	吨	0.37
氨氮排放量	吨	0.09

污废水类型	具体处理措施
 生活污水	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 排入城市生活污水处理管网。
 生产废水（药圣堂）	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定《污水处理制度》，定期进行污水总排口内部巡查及外部检测，厂区各类污废水通过化粪池、隔油池、集水井、调节池等污水处理设施处理达标后，由园区污水管网送长沙市长善垵污水处理厂。
 医疗污水（百杏堂）	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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。

废气

公司废气主要来源于药圣堂锅炉废气及生产粉尘。其中，锅炉为天然气锅炉，天然气属于清洁能源，外排烟气中污染物产生浓度较小，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。同时，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，从源头削减废气产生量，维护工作环境。

锅炉废气类别	单位	2025年
氮氧化物/NOx	吨	0.32

案例

药圣堂开展排烟管道专项清洗

2025年3-4月，药圣堂聚焦生产车间炒药间排烟管道清洁需求，聘请专业第三方机构开展专项清洗工作。针对车间炒药粉尘堆积的管道特性，工作团队通过高压清污、油污剥离等专业工艺实施精细化清洁，彻底清除管道内油污与杂质。清洗后，排烟管道排烟效率与散热能力显著提升，不仅降低设备能耗、减少污染物残留，更消除了排烟管道火灾隐患。



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、一般工业废弃物及危险废物。针对固废处理，遵循“减量化、资源化、无害化”原则，对各类固体废弃物分类收集，积极探索源头减量与循环利用，构建产业生态与循环经济体系。另外，公司制定《集团可变现废弃物操作管理制度》，规范配送中心可变现废弃物管理，明确权责、承包商引入与管理及监督考核要求。

2025年公司（包含长沙总部、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	2025年
无害废弃物产生总量	吨	671.00
无害废弃物密度	吨/百万元	0.03
有害废弃物产生总量	吨	176.12
有害废弃物密度	吨/百万元	0.01
固体废弃物排放总量	吨	847.12



固体废弃物类型	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，餐厨垃圾由市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"> ◆ 物流中心过期药品：严格依法落实过期药品处置的有关法律规定，制定《集团物流不合格品及销毁操作规程》，定期排查药品时效，落实处置过程中的风险评估管控和隐患排查治理，确保过期药品管理到位、处理得当。2025年，公司物流配送中心交由专业环保公司销毁的过期药品共计174.86吨。 ◆ 中药饮片生产危险废物：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领导的危险废物污染防治工作领导小组，从产生、储存、运输和处置等全流程对危险废弃物进行严格管控，并委托有资质的第三方机构处置危险废弃物，确保危险废弃物安全合规处理。
 医疗废物	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 百杏堂制定《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。

应对气候变化

老百姓大药房主动响应气候变化，积极识别“应对气候变化”议题，结合内外部环境变化采取针对性的应对措施，提升公司在自身运营和价值链中的气候韧性，助力绿色低碳可持续发展。

风险管理

气候变化对公司的影响主要包括因极端天气导致的药品供应中断或延误、货物损坏等物理风险，以及政策监管严格、消费者环保意识提高等转型风险。风险往往伴随机遇，如采取环保举措、使用清洁能源等措施能有效提升公司声誉及市场竞争力。在评估气候变化相关风险与机遇时，老百姓大药房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(SSP1-2.6, 温升不超过2.0°C)与高排放情景(SSP5-8.5, 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、药品配送困难、员工工作效率降低、基础设施损害等。	增加设备维护及员工健康安全等运营成本，运输受限导致收入下降、资产减值损失。	<ul style="list-style-type: none"> 加强气象监控与预警，及时通知各子公司极端天气灾害，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； 促进供应商多元化布局，提前布局替代供应商，制定运输应急预案，适时调整运输策略，保障商品供应； 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； 根据各季节的气候特点，制定季节性施工保证措施，并在设计阶段考虑极端天气应对措施； 日常进行基础设施维护，园区、厂房装设避雷针、接地装置，保护建筑及设施。 	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"> 提升能源使用效率，调整能源使用结构，扩大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，公司利润率下降。	利润率下降。	<ul style="list-style-type: none"> 强化供应链风险应对能力，建设可持续供应链。 	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，在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，可能新增投资用于节能环保改造。	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	消费者倾向选择环保产品与服务，公司在低碳环保方面的举措有助于增强消费者的信任与认可。	收入上升。	<ul style="list-style-type: none"> 持续关注并积极参与气候行动，树立良好的品牌形象。 	低	中	中	中	高	高
技术机遇	通过技术研发、工艺优化、管理升级等方式，全方位识别和探索技术机遇，提升运营效率。	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，适时进行生产技术研发与迭代。 	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

老百姓大药房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。

2025年度温室气体排放总量

同比下降
9.28%



2025年公司温室气体排放相关数据如下：

类别	单位	2025年
温室气体排放（范围一）合计	吨二氧化碳当量	1,006.49
温室气体排放（范围二）合计	吨二氧化碳当量	66,736.34
温室气体排放总量（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量	67,742.83
温室气体排放强度（范围一 + 范围二）	吨二氧化碳当量/百万元	3.05

- 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2025年生态环境部发布的《关于发布2023年电力二氧化碳排放因子的公告》中全国电网平均排放因子0.5306t 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。



能源及资源利用

治理

公司倡导节约用电、安全用电，以精细化能源管控践行绿色发展责任。在门店运营中，公司总部制定《门店规范使用水电SOP》，总部拓展中心负责各部门及门店能耗管理，明确能源管理职责、节能目标及考核标准，将能源消耗指标纳入各业务单元年度绩效考核，形成“人人有责、层层落实”的节能责任体系。在生产运营中，药圣堂制定《节能降本方案》，成立节能领导小组并下设办公室，划分部门责任区域与责任人，实行日常巡查与不定期抽查机制，明确节能降本合理化建议及目标激励措施，确保节能目标的实现。

风险管理

能源领域，公司重点识别电网电价波动、区域供电稳定性不足（尤其影响物流中心冷链恒温、光伏设备运维）等风险。资源领域，公司聚焦一次性包装材料、再生材料等价格上涨，以及循环物流载具区域调配失衡、损耗率超标等风险。针对各项能源及资源利用潜在风险，公司动态跟踪用能成本与资源储备；构建循环物流载具与绿色包装体系，强化资源闭环管理，以多维举措全面提升能源与资源利用的抗风险能力，保障运营连续性与稳定性。

战略与管理举措

节能降耗

公司积极推进节能降耗工作，于集团/战区总部办公场所及部分门店配套智能感应控制系统，按需启停照明及供水；执行月度巡检制度，制定门招及店内照明定时开关制度，在非营业时段降低用电负荷；严格控制空调设定温度，定期清洗空调滤网以提升设备运行效率，减少电能消耗。此外，公司广泛开展节电宣传，张贴提示标语，引导员工养成随手关灯、关闭待机设备的良好习惯。

案例

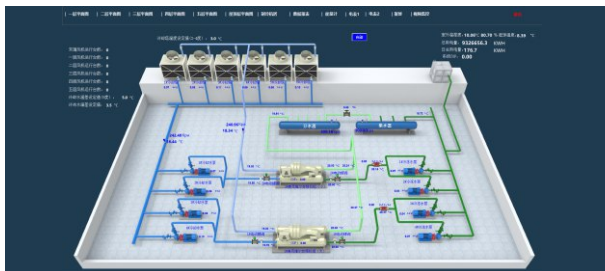
持续推进直营门店平板灯改造进程，降低电能消耗

基于2024年对直营门店平板灯开展的专项能耗评估结果，公司持续推进终端照明系统节能改造工程。2025年，直营门店节能型平板灯更换覆盖率达74.45%，凭借高效节能技术的规模化应用，全年累计节约用电量9,924,271.31度，实现照明能耗有效下降。

案例

物流配送中心增设智能用电节能降耗

2025年，物流配送中心增设变频设备、自控系统、能耗管理平台，实现对空调设备的精细化控制，按现场温湿度采集情况自动调整设备运行，建立恒温场实现对温湿度及设备能耗的控制。截至报告期末，该举措已节电45.1万kwh。



清洁能源

公司积极探索清洁能源使用，并采用“自发自用、余电上网”方式投入使用。公司已于总部园区生活楼及物流仓库、江苏扬州物流中心、药圣堂厂区建成光伏发电屋顶。2025年，公司光伏总装机容量4,528.64kWp，全年总发电5,016.05MWh，公司总用电3,636.46MWh，可再生能源使用量较2024年提升75%，相当于减排温室气体3,189.54吨二氧化碳当量。



公司总部园区光伏屋顶



扬州物流配送中心光伏屋顶

2025年度可再生能源使用量

同比提升

75%



水资源利用

公司严格遵守《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，通过全面推广智能水表设备、强化用水设施日常巡检运维、科学优化用水调配方案、推进“一水多用”及雨水回收等举措，系统性提升全员节水意识，助力建设资源节约型企业。在运营及生产中，公司用水均来自当地市政供水系统，不存在适用水源求取困难问题。2025年，公司总部园区雨水回用量约3,700吨。

循环包材

公司设立物流配送中心作为综合管理各类原材料与包装材料的职能部门，制定《物流配送中心周转箱管理规范》，明确各部门在周转箱交接管理中的职责，聚焦循环物流载具复用与外包装材料回用两大领域，实现物尽其用、节约资源。

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。物流配送中心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。2025年，公司废弃纸箱回收再利用量3,124吨。



物流配送中心标准周转箱、托盘



纸箱回收

包材使用	单位	2025年（累计量为截至报告期末）
累计标准周转箱	吨	812.15
累计标准托盘	吨	1,526.59

案例

仓库调拨使用循环箱，减少一次性纸箱使用

为深化循环经济实践、优化仓库调拨物流链路，2025年，公司仓库调拨环节推行绿色载具升级，投入第一批7,000个标准化循环箱，覆盖全国仓库调拨业务，经测算，此项举措全年可减少9万个一次性纸箱的使用量，有效替代传统一次性纸箱，构建起可复用、可闭环流转的仓库调拨载具体系。



(注：仓库调拨，指湖南丰沃达物流中心对区域物流中心/配送中心的商品调拨。)

目标与指标

2025年目标	2025年达成情况
2025年水电费用 同比下降2.29%	2025年水电费同比下降16.32%
	2025年新鲜水耗用量同比下降9.33%
	2025年外购电力消耗量同比下降16.37%

报告期内，公司能源及资源具体消耗情况如下：

类别	单位	2025年
能源消耗		
天然气	立方米	132,950.00
汽油	升	44,375.86
柴油	升	284,200.00
外购电力消耗量	千瓦时	125,775,233.08
不可再生能源消耗总量	吨标煤	16,013.38
可再生能源消耗总量	吨标煤	446.92
能源消耗总量	吨标煤	16,460.30
能源消耗强度	吨标煤/百万元	0.74
水资源消耗		
新鲜水耗用量	吨	563,057.34
水资源消耗强度	吨/百万元	25.32

注：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）

绿色运营

老百姓大药房以全链条绿色运营为核心战略，统筹推进各环节绿色行动，构建覆盖生产、流通、消费全环节的低碳运营体系，以实际行动践行生态责任，助力行业绿色转型。

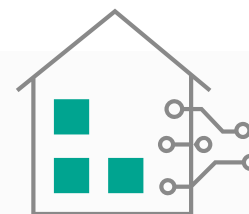
绿色物流

公司将绿色发展理念深度融入运输、仓储体系建设，构建起“场内绿色作业、场外低碳配送”的一体化绿色运输格局，持续削减物流环节碳排放。

绿色仓储

公司按照GSP标准及环保节能要求建设物流配送中心，从建筑设计、能源供给及仓储空间合理利用等方面推动绿色仓储升级。

- ◆ 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。
- ◆ 建筑采用保温砖隔墙、外墙加保温装饰材料，配备自动控制的中央空调和温湿度监控系统，根据外部温度变化启动调温设备，满足不同库区的温度要求。
- ◆ 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。



绿色配送

公司制定《物流配送中心自有运输车辆管理制度》，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。在场外运输中，公司推广新能源运输车辆的使用，对≤300KM范围内使用新能源车辆运输，构建“场内场外协同”的绿色运输体系。

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。2025年，物流配送中心通过TMS（运输管理系统）精细化管理，智能调度、自动排车，实现配送线路和配载体积优化，装载率提升7%，年度减少配送出车0.4万车次，切实降低配送环节的碳排放足迹。

物流厂内电动叉车
截至2025年底数据

41 辆



全国物流使用新能源车辆配送

截至2025年底数据

143 辆

年度新增
58 辆

2025年度数据

4.4 万车次

占比
69%

绿色生产

药圣堂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，为消费者提供更安全、更环保的健康中药饮片产品。

绿色原材料

农药污染的多维度传导性危害，不仅会对土壤、水体等生态系统造成持续性破坏，还可能通过农产品富集进入食物链影响人类健康。药圣堂从源头重构原料采购与管控模式，优先选择有基地规模化种植的供应商，采用深入前端基地+生长期监测的方式，对原料农药禁用情况全程监督。

环保工艺

药圣堂将环保工艺革新贯穿生产全链条，通过“对外供应链协同+对内技术升级”双向发力，推动生产环节绿色转型。对外合作层面，优先遴选采用绿色能源干燥技术的供应商，针对罗汉果、玫瑰花等中药材原料，全面推广电加热低温干燥工艺，从源头削减废气排放与能源消耗。对内生产环节，升级关键生产设施，引入大枣净选自动化生产线，创新实现净选、内包工序连续化作业，降低包装废弃物产生。



绿色办公

节约用纸

- ◆ 公司全面推广电子审批、线上协作平台，合同签署、财务报销、文件流转等业务100%实现无纸化办理。同时，公司大力倡导双面打印、黑白打印，文印区粘贴节约用纸提醒，准备二次纸收纳盒。
- ◆ 公司物流配送中心大力推广配送无纸化，取消纸质装箱清单，以电子单代替。截至报告期末，已累计推广7,000+家门店，减少用纸量600万张，预计未来减少用纸量875万张/年。

绿色出行

- ◆ 集团总部为员工提供新能源班车13台（自有7台、租赁6台），每日单趟接送员工达800余人，根据实际情况统筹规划班车线路，降低员工通勤碳排放。此外，公司在总部园区建设18根新能源汽车充电桩，为绿色出行提供便利支持。

绿色门店

公司坚持利民、节能、环保、安全原则，积极构建覆盖门店空间与日常服务的绿色体系。在门店的设计过程中，公司采用节能型间隔照明系统，最大限度利用自然光，在满足照明效果的同时降低电力消耗。在门店建设过程中，公司制定《门店装修工程管理制度》《五代店装修标准》等制度，科学规范作业流程，应用环保新材料与新技术，持续优化装修方案，并贯彻不扰民、零污染的施工规范，致力于为消费者打造环境友好的健康空间。

在门店运营过程中，公司将环保理念融入日常服务的终端环节，助力构建绿色消费场景。自2023年起，公司在全国门店全面推广使用在自然环境中能迅速且彻底地分解为无害物质的光降解环保购物袋，有效促进源头减塑与碳减排。2025年，公司光降解购物袋使用情况持续深化，优化购物袋规格体系，设置大、中、小三类细分尺寸，实现“按需取用、精准适配”，从消费终端减少资源浪费，光降解购物袋使用量提升至3,801万只，较2024年使用量提升了10%。

案例

老百姓普泽药房开展“减塑换绿色”行动

2025年3-4月，老百姓普泽药房在门店开展“减塑换绿色”活动。活动期间，消费者在任意门店领取“减塑印章卡”，每拒绝1个塑料袋、回收2个空药瓶/盒，即可获1枚“绿色印章”，集满3枚可兑换含薄荷、番茄等种子的盲盒。同时设置“种子成长打卡”环节，消费者种植后在社群连续打卡21天，可兑换维诺健天然皂液。此次行动既带动门店塑料使用量下降，又通过种子种植传递可持续理念，实现环保实践与健康理念的双向传递。



节约资产

公司制定《实物资产管理制度》，定期进行资产盘点并提交盘点报告，上线资产管理系统，对资产从采购到报废进行数字化的全生命周期管理，提高公司资产管理效率及资产的循环利用。

节约粮食

公司在园区食堂回收窗口安排专人监督食物浪费行为，杜绝粮食浪费；设置“光盘行动”宣传标语与监督岗，鼓励员工践行“光盘”承诺，营造“珍惜粮食、绿色低碳”的办公氛围。

生态保护

公司以实际行动守护生态健康发展。对外，积极开展过期药品回收、暖冬公益捐赠、植树节倡议、禁放烟花宣传、空盒回收等绿色公益实践；对内，以“激活内院空间”为目标升级总部办公园区，优先选用本地植物打造景观，契合区域生态特征、降低养护成本，为员工营造近自然工作环境，实现生态友好与空间体验双提升。



植树节倡议



禁放烟花宣传

案例

老百姓惠仁堂药房开展“安全用药，绿色回收”过期药品回收公益活动

2025年3月5日，老百姓惠仁堂药房联合白银市市场监督管理局，在警苑小区开展“安全用药，绿色回收”公益活动。活动聚焦过期药品危害防控与生态保护，工作人员向居民普及过期药品失效、产生有毒物质及随意丢弃污染土壤水源等危害，引导规范处理，现场设置过期药品及废弃医疗器械回收兑换点。此次活动兼具环保与健康意义，彰显企业责任。



案例

老百姓惠仁堂药房“暖冬送温暖·共护蓝天蓝”公益行动

2025年11月23日，老百姓惠仁堂药房联合临夏市医保局、北京斯利安药业，在祁家村党群服务中心开展公益捐赠活动，捐赠电暖器、电热毯各25台，推广环保清洁能源采暖，既解决村民冬季取暖刚需，又减少大气污染。



附录1：责任绩效表

管治绩效

	类别	单位	2025年	2024年
经营概况	营业收入	亿元	222.37	223.58
	归母净利润	亿元	3.82	5.19
	利润分配（现金分红） ¹	亿元	3.11	3.12
公司治理	股东大会会议	次	2	4
	董事会会议	次	6	7
	监事会会议	次	3	6
	投资者交流活动	场	154	260
合规运营	外部第三方财务审计（含信息安全审计）	次	1	1
	反腐败、贿赂培训的员工覆盖率	%	100	100
	直营门店督察审计覆盖率	%	100	100
	重大信息安全事故	次	0	0
	信息安全培训的员工覆盖率	%	100	100

环境绩效

	类别	单位	2025年	2024年
环保投入	环保总投入	万元	106.59	123.14
不可再生能源消耗	天然气	立方米	132,950	130,852.33
	汽油	升	44,375.86	36,818.69
	柴油	升	284,220	284,295
	外购电力	千瓦时	125,775,233.08	150,388,141.71
	不可再生能源消耗总量	吨标准煤	16,013.38	19,027.64

	类别	单位	2025年	2024年
可再生能源消耗	可再生能源用电量	兆瓦时	3,636.46	2,076.46
	可再生能源消耗量	吨标准煤	446.92	255.2
能源消耗总量	能源消耗总量	吨标煤	16,460.30	19,282.84
	能源消耗强度	吨标准煤/百万元	0.74	0.86
温室气体	范围一温室气体排放量	吨二氧化碳当量	1,006.49	985.32
	范围二温室气体排放量	吨二氧化碳当量	66,736.34	73,690.19
	温室气体排放总量 (范围一+范围二)	吨二氧化碳当量	67,742.83	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	3.05	3.34
固体废弃物	废弃物排放总量	吨	847.12	808.97
	有害废弃物产生总量	吨	176.12	199.19
	无害废弃物产生总量	吨	671	609.78
	有害废弃物密度	吨/百万元	0.01	0.01
	无害废弃物密度	吨/百万元	0.03	0.03
废气 ²	氮氧化物/NOx	吨	0.32	0.29
废水 ³	废水排放量	吨	13,842	12,687
	废水中化学需氧量 (COD) 排放量	吨	0.24	0.15
	废水中悬浮物 (SS) 排放量	吨	0.37	0.18
	废水中氨氮排放量	吨	0.09	0.08
水资源	新鲜水耗用量	吨	563,057.34	621,006.18
	水资源消耗强度	吨/百万元	25.32	27.78

社会绩效

	类别	单位	2025年	2024年
健康服务	门店总数量	家	14,975	15,277
	※ 双通道门店	家	317	329
	※ 门特慢门店	家	1,725	1,728
	※ 24小时门店	家	730	694
	商品品规数量	种	24,700+	25,800+
	慢病建档会员 (累计)	万人	2,289+	1,812+
	客服满意度	%	99.7	99.1
员工概况	员工总数	人	36,892	40,132
	※ 按性别分			
	女性	人	33,212	35,825
	男性	人	3,680	4,307
	※ 按年龄分			
	30岁以下	人	7,006	9,194
	30-50岁	人	26,722	27,884
	50岁以上	人	3,164	3,054
	※ 按学历分			
	研究生及以上	人	154	230
	本科	人	6,598	6,369
	大专	人	16,165	16,217
	大专以下	人	13,975	17,316
	※ 按职级分			
非管理层员工	人	33,475	36,270	
基层管理者	人	2,932	3,291	
中层管理者	人	397	467	
高层管理者	人	88	104	
人员多元化	女性中高管人数	人	230	269
	女性中高管占比	%	47	47
	关键岗位女性员工人数	人	610	542
	少数民族人员	人	3,667	3,850

	类别	单位	2025年	2024年
员工发展	员工培训参与率	%	100	100
	人均学时 ⁴	时	181	245
	人员晋升	人次	4,159	2,649
健康与安全	较大及以上安全责任事故	次	0	0
员工关怀	“千万困难救助基金”帮扶总金额	元	1,823,780	1,555,852
社会捐赠	慈善公益捐赠 ⁵	万元	1,346.35	314.23

说明

- 1、利润分配(现金分红)2025年数值包含2025年中期分红以及2025年度预案，其中2025年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中所排放的工业废水。
- 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2025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	环境合规管理
第三章	第二十一条、第二十二、第二十四条、第二十六条、第二十七条、第二十九条、第三十条、第三十一条、第三十二条、第三十四条、第三十五条、第三十六条、第三十七条	环境合规管理、能源及资源利用、应对气候变化、绿色运营
	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	第三十八条、第三十九条、第四十条	责任公民
	第四十二条、第四十四条、第四十五条、第四十六条、第四十七条	创新驱动、供应链安全、质量管控、健康服务 报告期内，公司不存在应付账款(含应付票据)余额超过300亿元或占总资产的比重超过50%的情况。
	第四十八条	公司治理、信息安全与客户隐私保护
	第四十九条、第五十条	员工发展
第五章	第五十一条	可持续发展管理、公司治理
	第五十二条	可持续发展管理、创新驱动、供应链安全
	第五十三条	可持续发展管理
	第五十四条	公司治理、质量管控
	第五十五条、第五十六条	公司治理
第六章	第五十七条	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	创新驱动、供应链安全
	GRI 2-7	员工	员工发展
管治	GRI 2-9	管治架构和组成	公司治理、年报
	GRI 2-10	最高管治机构的提名和遴选	公司治理、年报
	GRI 2-11	最高管治机构的主席	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、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、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	董事长致辞、可持续发展管理
	GRI 2-23	政策承诺	公司治理、员工发展
	GRI 2-24	融合政策承诺	公司治理、创新驱动
	GRI 2-25	补救负面影响的程序	公司治理
	GRI 2-26	寻求建议和提出关切的机制	公司治理、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	创新驱动
	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	数说2025, 年报
	GRI 201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	应对气候变化、环境合规管理
	GRI 201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	员工发展
GRI 203: 间接经济影响2016	GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务	质量管控、健康服务、责任公民
	GRI 203-2	重大间接经济影响	创新驱动、责任公民
GRI 205: 反腐败2016	GRI 205-1	已进行腐败风险评估的运营点	合规管理
	GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	合规管理
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	合规管理
GRI 207: 税务2019	GRI 207-1	税务管理方法	合规管理
	GRI 207-2	税务治理、管控及风险管理	合规管理、年报
	GRI 207-3	利益相关方的参与以及涉税问题管理	合规管理

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	环境合规管理、绿色运营
	GRI 301-2	所用循环利用的进料	环境合规管理、绿色运营
	GRI 301-3	再生产品及其包装材料	环境合规管理、绿色运营

	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	环境合规管理、能源及资源利用
	GRI 302-3	能源强度	环境合规管理、能源及资源利用
	GRI 302-4	减少能源消耗	环境合规管理、能源及资源利用
	GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	环境合规管理、能源及资源利用
GRI 303: 水资源和污水2018	GRI 303-2	管理与排水相关的影响	环境合规管理、能源及资源利用
	GRI 303-4	排水	环境合规管理、能源及资源利用
	GRI 303-5	耗水	环境合规管理、能源及资源利用
GRI 305: 排放2016	GRI 305-1	直接(范围1)温室气体排放	能源及资源利用、应对气候变化
	GRI 305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	能源及资源利用、应对气候变化
	GRI 305-4	温室气体排放强度	能源及资源利用、应对气候变化
	GRI 305-5	温室气体减排量	能源及资源利用、应对气候变化
	GRI 305-7	氮氧化物(NO _x)、硫氧化物(SO _x)和其他重大气体排放	能源及资源利用、应对气候变化
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	环境合规管理、绿色运营
	GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	环境合规管理、绿色运营
	GRI 306-3	进入处置的废弃物	环境合规管理、绿色运营
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	供应链安全、绿色运营
	GRI 308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	供应链安全、绿色运营

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	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	员工发展
	GRI 401-3	育儿假	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	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	员工发展
	GRI 403-3	职业健康服务	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	员工发展
	GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	员工发展
	GRI 403-6	促进工作者健康	员工发展
	GRI 403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	员工发展
	GRI 403-9	工伤	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	员工发展
	GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	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	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	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	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	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, 老百姓大药房未发现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, 老百姓大药房未发现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	责任公民
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	供应链安全
	GRI 414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	供应链安全
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	质量管控、健康服务
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	合规运营、质量管控、健康服务
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）
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"> 《公司章程》 《股东会议事规则》 《董事会议事规则》 《全面风险管理工作章程》 《全面风险管理黄皮书》 《集团法律事务管理制度》 《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》 《集团舆情危机管理制度》 《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》
社会	<ul style="list-style-type: none"> 《中华人民共和国药品管理法》 《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》 《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》 	<ul style="list-style-type: none"> 《会员数据管理制度》 《医保管理制度汇编》 《质量管理制度》 《药品采购管理制度》 《药品质量验收管理制度》 《药品有效期管理制度》 《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》 《药品不良反应报告和监测管理办法》

报告章节	遵守的法律法规（部分）	公司内部政策制度（部分）	
<p>社会</p>	<p>《中华人民共和国广告法》 《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》 《中华人民共和国招标投标法》 《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》 《中华人民共和国慈善法》</p>	<p>《不合格药品及销毁操作规程》 《运营基本执行标准》 《直营门店夜间售药管理规范》 《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》 《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》 《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》 《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》 《集团招聘管理规定》 《集团培训管理制度》</p>	<p>《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、工会费用与供应商资源管理规范》 《集团满意度计划》 《集团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》 《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》 《对外捐赠管理制度》</p>
<p>环境</p>	<p>《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》</p>	<p>《集团可变现废弃物操作管理制度》 《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》</p>	



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

