

2023 环境、社会和公司治理(ESG)报告

Environmental, Social and Governance REPORT [2023]

股票代码:603883



最快30分钟 健康服务千万家



扫码购药



微信服务号



本报告出于环境保护考虑
采用环保纸张印刷



全国统一客服热线 | 股票简称:老百姓
400 6252 888 | 股票代码:603883

前言

致力健康事业

老百姓始终坚持长期主义

强化环境、社会及公司治理责任担当

大力打造科技驱动的健康服务平台

探索可持续的健康产业发展之路

一切为了老百姓

为了人民对美好生活的向往

老百姓行而不辍 履践致远!

CONTENTS

目录

高管致辞	01
关于本报告	05
关于老百姓大药房	07
数说2023	11

01

可持续发展管理 13/20

ESG管理策略	15
利益相关方沟通	16
可持续发展目标(SDGs)回应	19

04

驱动产业发展 57/70

数智赋能	59
供应链管理	62
行业共生	65

07

点亮命运共同体 103/116

乡村振兴	105
公益慈善	108
健康社区	113

02

规范公司治理 21/40

公司治理	23
合规运营	29
信息安全与隐私保护	37
党建工作	39

05

共建绿色生态 71/84

资源管理	73
污染排放	76
绿色运营	79

附录 117/128

责任绩效表	117
GRI标准索引	120
法律法规一览表	126

03

守护百姓健康 41/56

质量管控	43
健康可及	46
亲情服务	54

06

赋能员工发展 85/102

雇佣管理	87
人才发展	90
员工关怀	95
健康安全	102

高管致辞

回望2023年，百年未有之大变局加速演进，医疗健康产业发展变革调整深化，门诊统筹医保政策向药房放开对行业影响深远，更促使我们思考如何在“不确定”中更稳定、更具韧性地拥抱“确定性”。对老百姓大药房而言，我们始终坚守着“一切为了老百姓”的初心，以可持续发展为核心动力，持续推动公司长期正向发展，创造更多商业之上的价值，推动全民健康不断向上。

为了更好地推进企业可持续发展管理，我们持续优化完善ESG治理架构，公司原董事会下设专门委员会“战略与发展委员会”调整为“战略与ESG委员会”，并增加相应ESG管理职责等内容，以期更有效地促进ESG融入企业文化、战略等重大事项的建设中。在执行层面，围绕规范公司治理、守护百姓健康、驱动产业发展、共建绿色生态、赋能员工发展、点亮命运共同体六大领域，制定具体目标、举措并推进落实，推动ESG在公司价值链每一个环节的深度融合，积极回应利益相关方的关切和期望，致力成为行业的引领者、



谢子龙

老百姓大药房创始人、董事长

产业生态的赋能者、社会发展的共建者。

面对行业“内卷”带来的挑战与压力，我们坚定围绕“打造科技驱动的健康服务平台”的核心战略以及6大子战略，深度聚焦顾客需求，坚持创新驱动，以“数智化转型”和“商业模式创新”为两大抓手，重点围绕“健康服务大生态”、“精细化运营管理”、“深耕下沉市场”三大工程，向下生根、向上生长。2023年，公司经营实现良好增长，综合实力和品牌口碑全面提升；“四驾马车”立体深耕下沉市场，促进地区医药资源平等，逾13000家门店覆盖全国18个省级市场、150余个地级市、381个县级行政区（不含市辖区），4万余名员工为亿万家庭提供亲情温暖的专业服务，持续推动着健康可及。老百姓大药房第十一次荣膺“中国药品零售企业综合竞争力百强榜”冠军，持续巩固领先优势，为行业释放正向发展效应。

作为中国医药零售行业发展的参与和见证者，我们不止于自身的健康发展，更希望将我们优势资源与丰富经验赋能更多的产业链伙伴，推动产业共建、共荣。我们持续打造负责任的供应链体系，积极深化绿色供应链建设；大力发展加盟、联盟业务，借助数智化转型升级成果，为更多同行尤其是中小连锁及单体药房带来品牌、管理、供应链等全方位赋能发展，积极推动中国医药零售行业创新链及产业链融合，构筑产业生态命运共同体。与此同时，公司总部及各地子公司积极参与国家、省市各级行业协会、行业会议活动，参与行业标准、行业《自律公约》建设，不遗余力地推动行业健康、有序发展。

一路走来，我们深知老百姓大药房的成长始终与时代的脉搏紧密相连，公司的良好运转不仅影响着上下游数十万利益相关方，更关系着亿万百姓的健康可及、区域经济的发展。我们始终怀抱“利他”之心，为增加社会民生福祉、促进共同富裕贡献智慧和力量。2023年，我们进一步迭代升级企业文化理念，推进全员“利他”心智打造，让每一次药事服务、每一个慢病关怀、每一场健康宣教、每一次捐赠救助……都传递着“老百姓人”的温暖良善。我们创新推进“治愈”文化建设，将人文关怀融入健康管理，让更多人关注自我、关注身心健康，积极传递健康中国理念。我们积极运作加盟模式，下沉市场带动更多人创业就业，累计创造就业岗位逾1.7万个，成就个人事业的同时助力乡村振兴。我们积极承担企业公民责任，2023年公司年纳税超过9亿元，助力区域经济社会稳定和谐发展。

“专业服务更温暖 健康常伴老百姓”是我们不变的使命与坚实的承诺。长风破浪，行胜于言，唯有一步一个脚印地扎实行动，才能真正践行责任和担当，为客户、员工、投资者和生态中所有的利益相关者、社会创造更多的价值。老百姓大药房愿始终和各方一起，以更可持续的商业行为，共同为这个世界贡献更多温暖治愈的力量。

高管致辞



很荣幸和各位持续分享老百姓大药房在环境、社会和公司治理方面所作的努力与实践成效。过去一年，中国经济开启温和复苏进程，医改政策不断深化，行业不断重塑新格局，我们始终牢记服务百姓的价值使命，因时而动，不断调整前进的步伐，推动企业行稳致远、社会和谐共生。今年，我们也将企业社会责任报告升级为更符合可持续发展管理规则的ESG报告，希望藉由这份报告，全面记录我们在价值创造路上的思考和行动。

推动健康可及、创造商业价值，是我们可持续发展的基石。回望2023年，我们不遗余力下沉县域市场，从城市到村镇，让家门口的药店成为老百姓的“健康驿站”，2023年底公司门店数量已达13,574家；我们重视顾客的“情感”需求，拓展老年群体的健康社交空间，从售出一盒药到长久互动的健康管理服务，2023年我们累计服务顾客2.16亿人次、累计建档慢病会员超过1,200万人；我们紧跟AI时代趋势，坚定投入资源迭代数智转型，利用技术赋能进行商业模式的创新升级，着重提升营运管理效率和顾客体验。在全



王黎

老百姓大药房总裁

体老百姓人的努力之下，公司经营管理提质增效，2023年实现营业收入224.37亿元，同比增长11.21%，归母净利润9.29亿元，同比增长18.35%。与此同时，公司以加盟、联盟业务模式为强大抓手，整合行业生态，携手业界伙伴共探可持续发展之道，我们相信“共生、共赢、共荣”才能抵达大健康产业的美好未来。

我们认为，公司在ESG方面的参与和贡献，不仅在于接受外部监督，更是在每个老百姓人的心里种下“利他”的种子。年复一年，全体老百姓人用实际行动践行“利他”文化，以温暖治愈之力利向他人，积极影响顾客、投资者、行业及相关方、环境和社会。我们通过加盟助力返乡创业、定点帮扶支持乡村医疗卫生条件改善，在推动偏远地区享受与城市“无差别”健康服务的同时助力乡村振兴；甘肃临夏6.2级地震发生时，老百姓惠仁堂药房迅速行动，连夜驱车赶赴灾区，第一时间将感冒药品、消杀物资和生活用品送到需要的地方，以拳拳之心助力抗震；台风杜苏芮猖狂之际，公司筹集应急药品和物资，而门店自发员工捐款，传递涓涓温暖细流……迄今为止，公司在社会公益方面携手合作伙伴累计捐资捐物价值超过1亿元。我们相信，“利他”的种子会长成“向善”的大树，世界美好环环相扣，“老百姓爱心汇”终聚成海。

作为中国药品零售行业最早加入联合国“全球契约”组织的企业，我们尤为关心人员、环境的可持续发展。我们坚持多元化与机会平等的人才招募，持续为应届毕业生、退役军人、特殊群体提供就业机会，公司女性员工占比近九成。2023年，我们秉承和发扬“善待员工”的企业文化，持续运作“员工千万困难救助基金”救助66名困难员工家庭，救助金额达197万元，为亟待救助的员工送去“及时雨”；持续开展“员工子女高考激励计划”，累计发放奖金42万元惠及327人，激励莘莘学子志存高远、学有所成。我们深怀对自然的谦逊与敬畏，开展了一系列节能降耗及绿色办公行动，助力“双碳”目标的实现。在物流仓储方面，我们通过自动化立体库密集储存式物流设备、周转箱循环利用等措施深化绿色物流供应链；积极推进无纸化办公，提升清洁能源供能，科学提高能源利用效率，将能源节约与生态保护贯穿企业经营全过程，共同建设绿色生态。我们相信，众行者远、循绿者兴，聚沙成塔可以绘就人与自然和谐共生画卷。

天下无言求大同，天下为公方长久。感恩所有老百姓人和关心老百姓的朋友们长久以来的陪伴和支持，我们向阳而生、逐光而行，持续传递“治愈”的力量，属于老百姓的奋斗永不落幕。以ESG可持续发展为承诺和指引，我们将以专业之力温暖更多老百姓，创造对社会价值的可持续贡献，让我们为中国高质量发展、构建健康中国“毛细血管”不懈努力！

关于本报告

《老百姓大药房连锁股份有限公司2023年度环境、社会和公司治理(ESG)报告》(以下简称(以下简称“老百姓大药房”、“本公司”、“集团”、“我们”)是本公司自2015年以来发布的第9份ESG报告(其中2015-2022为社会责任报告,2023为环境、社会和公司治理报告)。报告本着客观、规范、透明和全面的原则,详细披露了老百姓大药房2023年在经营、社会、环境等责任领域的理念、实践和绩效。



时间范围

2023年1月1日至2023年12月31日,考虑到披露的延续性和可比性,部分信息内容在时间上向前或向后适当延伸。

发布周期

本报告为年度报告,上期报告已于2023年4月份发布。

报告范围

本报告以老百姓大药房连锁股份有限公司为主体,涵盖母公司及部分子公司相关信息。

编制依据

- 全球可持续发展标准委员会《GRI可持续发展报告标准》2021版
- 国家标准《社会责任报告编制指南》(GB/T36001-2015)
- 中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR4.0)
- 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)(征求意见稿)》
- 香港联合交易所有限公司证券上市规则附录二十七《环境、社会及管治报告指引》

审议程序

本报告经公司第五届董事会第三次会议审议通过并发布。

获取及回应本报告

您可以通过以下方式获取老百姓大药房更多ESG信息或下载本报告的电子文本。

老百姓大药房企业官网:<https://www.lbxdrugs.com>

上海证券交易所官网:<http://www.sse.com.cn>

若需获取纸质版报告,或对本报告有任何意见或建议,您可按以下方式联系我们

地址:湖南省长沙市开福区青竹湖路808号 证券事务部

电话:0731-84035189

数据来源与信息说明

本报告所披露的各项数据与信息主要通过以下方式获得:

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

本报告所披露的经营性数据均来自于公司2023年年度报告。如无特别说明,报告中所涉及货币金额均以人民币列示。

关于老百姓大药房

公司简介

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

自2001年创立以来,公司现已成功开发了湖南、江苏、安徽、甘肃等18个省级市场,拥有门店13000多家、员工4万余人,2023年营业收入突破224亿元、总资产212亿元,纳税超过9亿元。

老百姓大药房深耕健康产业23年,始终保持战略定力,坚守“一切为了老百姓”的初心,致力为老百姓提供专业温暖的健康管理服务。近年来,公司不断突破创新,持续深化数智化转型,驱动业务高速发展;精准赋能中小连锁及单体药房,积极构建医药零售“大生态”,大力发展行业高标准的药店加盟模式、联盟模式及DTP专业药房、中医馆连锁等业态,推动新零售全时全域全品融合,全力打造科技驱动的健康服务平台。公司旗下现拥有老百姓健康药房(加盟)、药简单(联盟)、名裕龙行(批发)、百杏堂名医馆、丰沃达物流等子公司,形成了完整的医药产业生态圈。

在企业快速发展的同时,老百姓大药房积极投身公益事业,以点滴行动传递社会大爱与温暖。迄今为止,公司在抗击疫情、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、十一次荣获中国药品零售企业综合竞争力百强榜冠军、联合国全球契约企业等多项荣誉。

致力健康事业,成就百年老店。面向未来,老百姓大药房将不断提升专业化服务能力,坚定打造科技驱动的健康服务平台,借助数智化的力量为老百姓提供全方位全周期健康服务,助力“健康中国”建设。

中国服务业
500 强

全国门店
13000+ 家

2023年营业收入
224 亿元



旗下品牌

老百姓 大药房
股票代码 老百姓 603883

老百姓 百姓缘药房	老百姓 万仁药房	老百姓 惠仁堂药房	老百姓 百信缘药房
老百姓 百佳惠药房	老百姓 华康药房	老百姓 泽强药房	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		

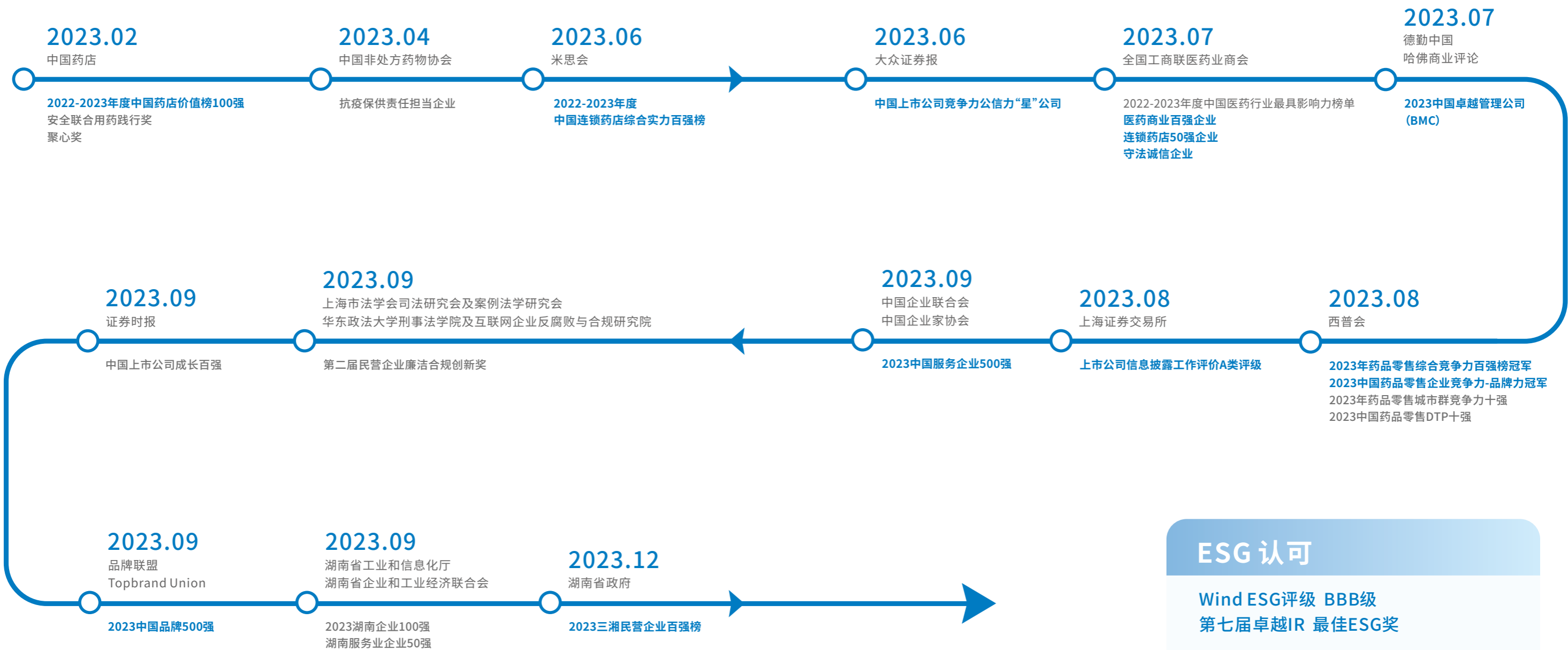
1个 连锁药店加盟品牌
1家 医药零售第三方联盟服务平台
1家 对外战略合作和营销推广机构
1个 中医馆连锁品牌
5个 区域性物流中心

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 明辩出真知
九大红线	详见第36页

2023荣誉



ESG 认可

Wind ESG评级 BBB级
第七届卓越IR 最佳ESG奖

湖南省企业和工业经济联合会
2023湖南企业社会责任报告发布企业

数说2023

营业收入 同比增长
224.37亿元 **11.21%**

归母净利润 同比增长
9.29亿元 **18.35%**

纳税
9.12亿元

规范公司治理

董事会 9 次审议 30 项
组织参与投资者交流活动 164 场
2023 年利润分配预计 3.86 亿元
新增及修订制度 82 项, 新增及优化流程 295 条
反腐败反贿赂培训员工覆盖率 100%
参与信息安全培训人次 40000+
信息安全通过 国家三级等保 认证

守护百姓健康

质量管理年度考核供应商 136 家, 其中中药饮片生产企业 100% 实现现场考察
门店总计 13,574 家, 覆盖 18 个省级市场、150+ 个地级市, 地级市及以下门店占比 76%
商品品规 2.7 万+ 种, 集团统一采购商品占比 68.4%
累计建档慢病会员 1,200+ 万人, DTP 专业药房 176 家
“医保双通道”门店 280 家, “门诊慢特病”门店 1,584 家
客诉问题 100% 闭环处理, 24 小时在线客服满意度 99%

驱动产业发展

数智化成果显著, “仓仓请货” 100%
智能化请货满足率提升 3.8PP
加盟业务“健康药房”重点聚焦 15 个省份
加盟门店 4,394 家
联盟业务“药简单”赋能企业近 200 家
联盟涉及门店 12,000+ 家(未计入公司总门店数)

• 注:PP代表百分点

共建绿色生态

光伏清洁能源发(用)电 173.15 万度(kwh), 同比上升 419%
全年节约用电约 800 万度(kwh), 节约用水约 10 万 m³
累计投入标准周转箱 20 万+ 个, 全年减少碳排放 10,605 吨
新能源配送车辆 50+ 辆, 占比 25%

赋能员工发展

总人数 40,881, 其中女员工占比 88.65%, 中高管女性占比 43%
一年以上门店人员保留率提升 0.31PP, 门店人均收入增长 6%
人均学习时长 241 时, 一线人才培养 12,843 人
中高层B岗培养 450 个, 职级晋升 1,798 人次
年度员工困难帮扶累计金额 1,971,293 元
员工安全培训覆盖率 100%, 较大及以上安全责任事故 0 项

点亮命运共同体

携手合作伙伴累计捐赠价值超过 1 亿元
加盟助力乡村振兴累计提供就业岗位 1.7 万+ 个
年度助农销售 160 万+ 元
甘肃临夏州积石山县地震捐赠价值 44.8 万 元物资
向长沙市慈善总会捐赠总价值 250.8 万 元爱心物资

ESG责任管理

老百姓大药房在发展过程中始终坚持“一切为了老百姓”的经营宗旨,坚持ESG所倡导的长期主义、可持续发展理念,秉持“善待顾客、善待员工、善待合作伙伴”的企业社会责任感,积极推进 ESG 理念在公司价值链每一个环节的深度融合,全面增强公司的可持续发展能力和商业韧性,以利他之心温暖百姓、以价值创造成就共赢,持续推动企业、自然、社会的协同发展。

可持续发展管理

01

本章节目录

- ESG管理策略
- 利益相关方沟通
- 可持续发展目标 (SDGs) 回应

ESG管理策略

伴随着人口老龄化加速以及居民健康意识、健康需求的不断增强，医药健康产业将保持稳定且快速的发展。老百姓大药房以“平价药房”创立起家，始终坚守健康产业实业，积极把握时代机遇与新浪潮，逐步从传统医药零售企业一步步转型为科技驱动的健康服务平台。

我们始终牢记“专业服务更温暖 健康常伴老百姓”的企业使命，以让老百姓买得到药、买得起药、买对药为目标，持续推动医药资源下沉，提高基层群众用药资源可及性，努力为国人提供全生命周期的健康管理服务。我们将可持续发展理念牢牢扎根于业务活动价值链的每一个环节，通过将自身业务与联合国可持续发展目标的深度融合，持续推动地球人类社会生生不息的发展。

老百姓大药房可持续发展管理战略聚焦于六大领域：**规范企业治理、守护百姓健康、驱动产业发展、共建绿色生态、赋能员工发展、点亮命运共同体。**



ESG治理机构

老百姓大药房高度重视、不断完善可持续发展治理体系。截至本报告发布日，公司搭建了由董事会、战略与ESG委员会、ESG工作组构成的自上而下、分工明确的ESG治理架构，共同致力于提升公司的可持续发展管理水平以及推进ESG相关工作落地。



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

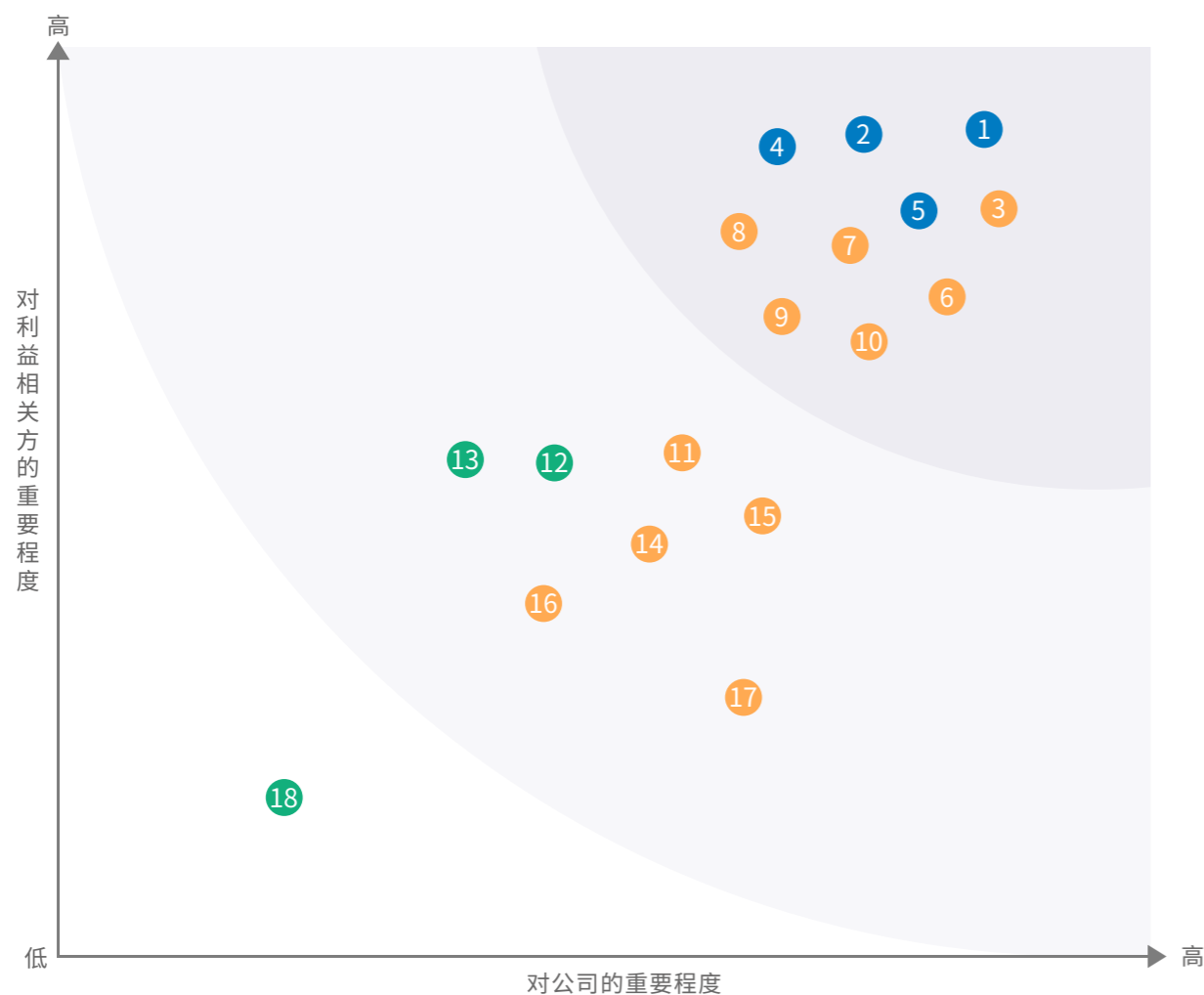
利益相关方沟通

老百姓大药房重视与利益相关方的沟通交流，建立了高效多元的沟通机制，深入倾听并积极回应政府及监管机构、股东及投资者、客户及消费者、员工、供应商及合作伙伴、环境、社区等利益相关方的期望与诉求，并将其视作企业优化ESG管理过程中的重要考量因素。

利益相关方	期望和诉求	主要沟通渠道
政府及监管机构	遵纪守法 依法纳税 响应政策 增加就业 经济发展 保障地区药品流通水平	<ul style="list-style-type: none"> 参与研究相关行业政策 信息报送 课题调研与讨论会议 现场调研
股东及投资者	规范公司治理 保障股东权益 良好投资回报 信息披露透明、及时 风险控制	<ul style="list-style-type: none"> 定期报告与公告 路演与反路演 投资者调研与沟通会议 股东大会 业绩说明会 投资者热线、邮箱
顾客	产品质量与安全 服务水平 产品价格 提升客户体验 顾客隐私保护	<ul style="list-style-type: none"> 购买沟通 客户需求调查 客户服务平台400热线、小程序 客户满意度调查 客户关怀活动
员工	权益保障 薪酬福利 培训、职业发展 工作环境 人文关怀	<ul style="list-style-type: none"> 职工代表大会 员工座谈会 员工满意度调查 企业文化活动、宣传沟通 员工培训 申诉与举报机制 不定期走访及慰问
供应商	责任采购 互利共赢 供应商权益保障 推动行业发展	<ul style="list-style-type: none"> 招投标、探讨会 日常沟通、供应商会 供应商评估与管理 行业论坛
社区	提供就业 健康教育 公益慈善	<ul style="list-style-type: none"> 招聘活动 健康教育活动 慢病管理服务 公益慈善 乡村振兴
环境	绿色环保 节能降耗 践行“减碳”	<ul style="list-style-type: none"> 日常绿色运营 绿色公益行为

重要议题

我们从对公司重要度及对利益相关者的重要性两个维度，并结合企业战略规划、同行对标及行业政策，识别、绘制出本年度重要议题矩阵。



图例

- 公司治理 (G) ● 社会治理 (S) ● 环境治理 (E)
- 非常重要 ■ 重要 ■ 次重要

编号	议题	编号	议题	编号	议题
1	商品质量与安全 (G)	7	助力经济发展 (S)	13	绿色运营 (E)
2	合规运营 (G)	8	供应链管理 (S)	14	党建工作 (S)
3	客户服务 (S)	9	行业共赢 (S)	15	公益慈善 (S)
4	商业道德 (G)	10	员工培训与发展 (S)	16	健康社区 (S)
5	信息安全与隐私保护 (G)	11	职业健康安全 (S)	17	乡村振兴 (S)
6	雇佣管理 (S)	12	能源管理 (E)	18	污染排放 (E)

议题矩阵

议题分类	类别	议题名称
高度重要议题	社会	商品质量与安全
	治理	合规运营
	社会	客户服务
	治理	商业道德
	治理	信息安全与隐私保护
	社会	雇佣管理
	社会	助力经济发展
	社会	供应链管理
	社会	行业共赢
	社会	员工培训与发展
重要议题	社会	职业健康安全
	环境	能源管理
	环境	绿色运营
	社会	党建工作
	社会	公益慈善
一般重要议题	社会	健康社区
	环境	污染排放
	环境	应对气候变化

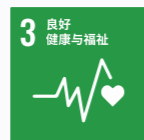
可持续发展目标 (SDGs) 回应



无贫穷

对应章节 对应举措

- | | |
|---------------------------|---|
| <p>驱动产业发展
点亮命运共同体</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 发展加盟、联盟业务,助力个体创业、赋能单体及中小连锁药房提质增效 ● 助力乡村振兴,开展慈善捐赠 |
|---------------------------|---|



良好的健康与福祉

对应章节 对应举措

- | | |
|-------------------------------------|--|
| <p>守护百姓健康
赋能员工发展
共建绿色生态</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 拓展网络渠道,提供专业用药服务,促进健康可及 ● 质量管控,提供质优的商品和服务 ● 完善薪酬福利,关注员工健康与安全 ● 绿色运营,提供绿色的工作和消费环境 |
|-------------------------------------|--|



优质教育

对应章节 对应举措

- | | |
|---------------------------|--|
| <p>赋能员工发展
点亮命运共同体</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 为员工提供丰富的培训和学习 ● 开展慈善助学 ● 开展各类健康科普活动,构建健康社区 |
|---------------------------|--|



性别平等

对应章节 对应举措

- | | |
|---------------|---|
| <p>赋能员工发展</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 杜绝职场性别歧视 ● 重视女性力量,给予女员工就业支持和保障 |
|---------------|---|



清洁饮水和卫生设施

对应章节 对应举措

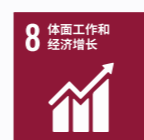
- | | |
|---------------|---|
| <p>共建绿色生态</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 规范水资源使用 ● 控制工业污水排放,防止水污染 |
|---------------|---|



经济适用的清洁能源

对应章节 对应举措

- | | |
|---------------|--|
| <p>共建绿色生态</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 优化资源使用与管理 ● 园区建筑物屋顶使用光伏发电,提升清洁能源的使用 |
|---------------|--|



体面的工作和经济增长

对应章节 对应举措

- | | |
|--------------------------|--|
| <p>赋能员工发展
驱动产业发展</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 完善的薪酬福利 ● 实施人员晋升、保留与激励 ● 自营、加盟、联盟业务齐头并进,推动区域社会经济发展 |
|--------------------------|--|



产业、创新和基础设施

对应章节 对应举措

- | | |
|---------------|---|
| <p>驱动产业发展</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 持续提升供应链管理水 ● 建设区域物流中心,带动区域经济及产业发展 ● 积极构建行业大生态,推动行业共赢 ● 数字化赋能企业行业发展 |
|---------------|---|



减少不平等

对应章节 对应举措

- | | |
|--------------------------|---|
| <p>规范公司治理
赋能员工发展</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 公平竞争,维护市场经济秩序 ● 设立调查举报体系 ● 促进多元化与平等发展 ● 建立内部沟通机制 |
|--------------------------|---|



可持续城市和社区

对应章节 对应举措

- | | |
|---------------|---|
| <p>共建绿色生态</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 积极开展绿色物流 ● 倡导绿色办公、绿色消费 ● 基于老龄化的慢病管理 |
|---------------|---|



负责任消费和生产

对应章节 对应举措

- | | |
|--------------------------|--|
| <p>守护百姓健康
驱动产业发展</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 严格的质量管控 ● 供应链全流程管理 ● 重视顾客对商品、服务的反馈 |
|--------------------------|--|



气候行动

对应章节 对应举措

- | | |
|---------------|---|
| <p>共建绿色生态</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 中药生产严控废气排放 ● 物流使用标准周转箱,降低纸箱、胶带的使用从而降低碳排放 |
|---------------|---|



和平正义和强大机构

对应章节 对应举措

- | | |
|---------------|---|
| <p>规范公司治理</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 持续加强反腐败合规管理 ● 践行商业道德 |
|---------------|---|

注:公司基于2023年ESG实际落地情况回应联合国可持续发展目标(SDGs)。

规范公司治理

02

本章节目录

- 公司治理
- 信息安全与隐私保护
- 合规运营
- 党建工作

良好的公司治理是老百姓大药房长久稳健经营的基石，也是全面防范风险的基本前提。我们以合规运营为基础，严格遵守业务运营所在地及相关机构的法律法规和监管要求，恪守商业道德，不断追寻商业道德的最佳实践。我们持续强化运营中各层级的责任，禁止任何形式的不当行为，全力维护企业良好的信誉和形象，与股东及投资者共享企业发展经营成果。

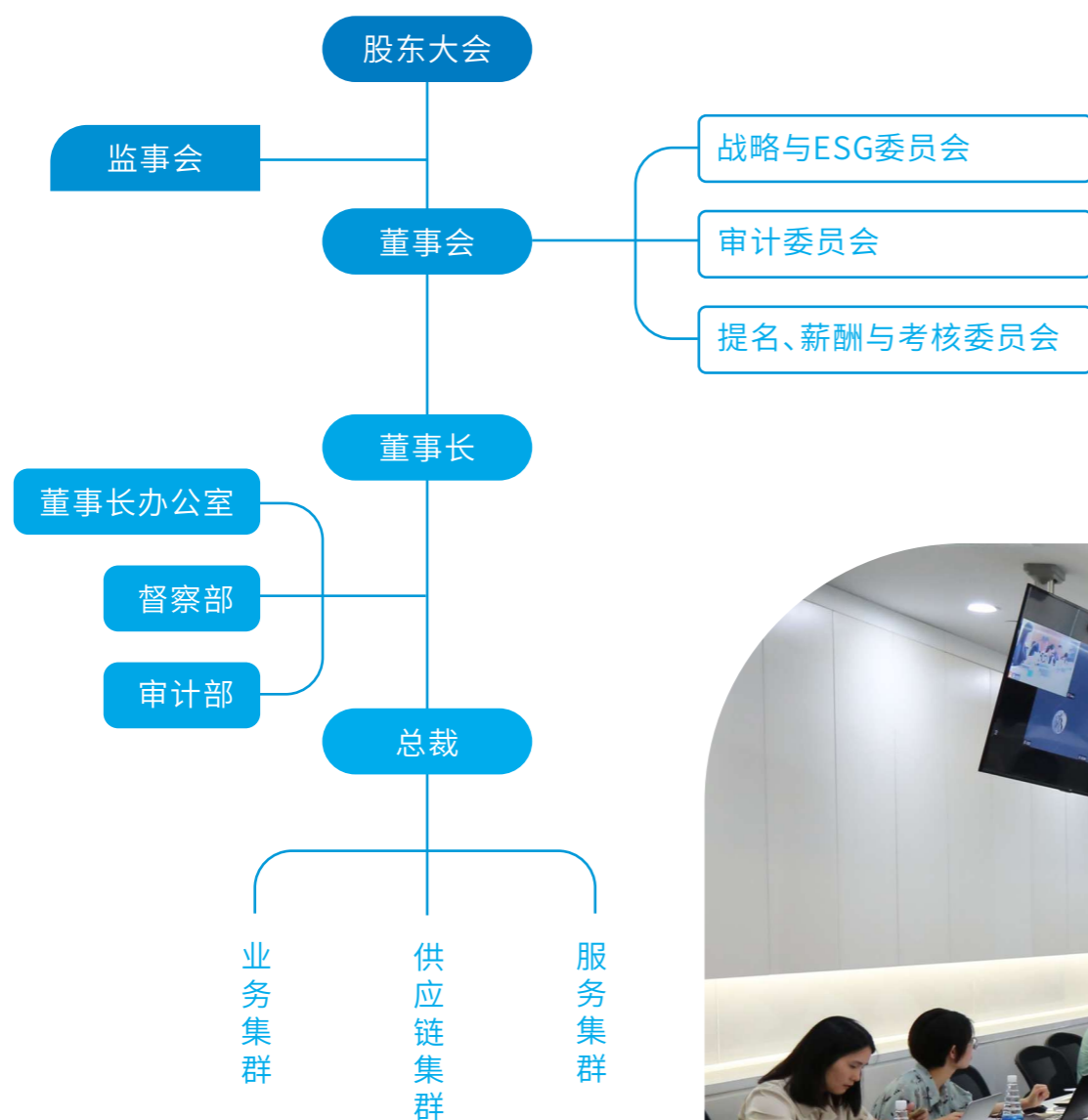
本章节回应SDGs



公司治理

公司严格按照《公司法》《证券法》和《上市公司治理准则》等相关法律法规的要求，积极推动公司治理结构优化，进一步厘清股东大会、董事会、监事会权责边界，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。

治理架构



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。2023年，公司召开股东大会1次，审议议案9项，充分探讨并表决通过各项议案，尊重股东意愿，切实维护全体股东特别是中小股东的利益。

公司监事会

公司监事会对股东大会负责，依法行使检查公司财务，对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督等职权。除此之外，还通过组织对子公司的巡视，加强对各子公司的业务监督，维护公司、股东和员工的利益。公司第四届监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1名。2023年，公司召开监事会会议7次，审议议案19项。

公司董事会

公司董事会对股东大会负责，除公司董事长外，董事会其余董事不担任公司管理层职务，实现了治理层和管理层相分离。2023年，公司召开董事会会议9次，审议议案30项。董事会设战略与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，2023年累计召开10次会议，审议议案22项。

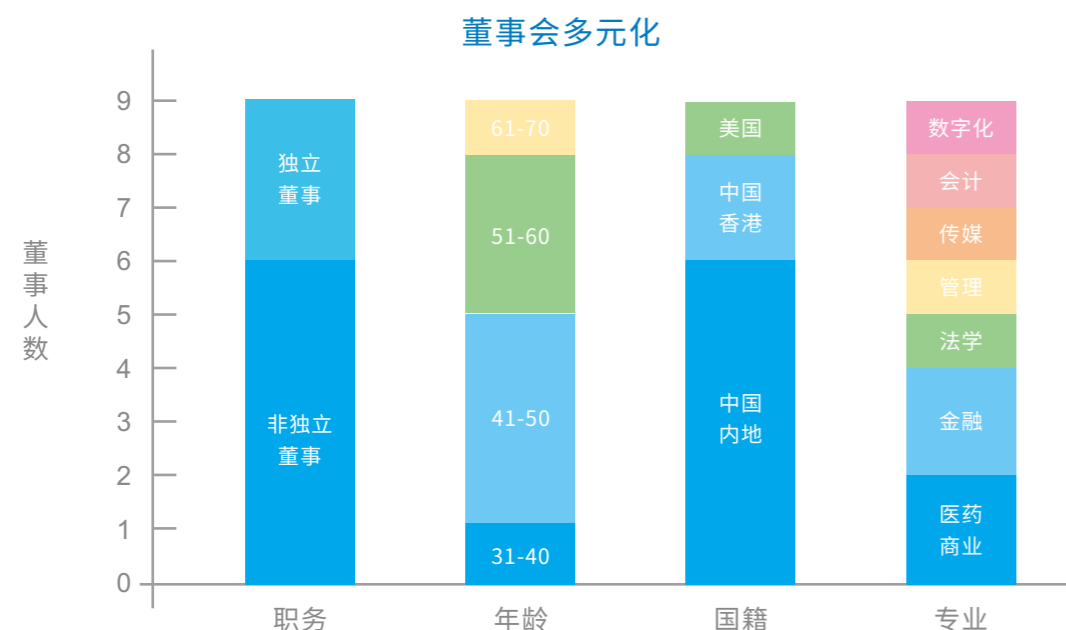
公司管理层

公司管理层负责公司的经营管理工作，组织实施董事会决议、公司年度计划和投资方案，制订公司的具体规章，以及《公司章程》或董事会授予的其他职权等。2023年公司法定高管8人，保障公司高效平稳发展。



董事会多元化

老百姓大药房董事会注重多元化,包括但不限于年龄、国籍、专业,以达到董事会成员架构的适当平衡。公司第四届董事会(2023年期间履职)共9人,均为各领域资深专家人士,其中:非独立董事6名,即谢子龙先生、郑嘉齐先生、李甄先生、武滨先生、黄玗先生和李炜先生;独立董事3名,即黄伟德先生、武连峰先生及谢子期先生,独立董事占董事会成员的比例高于三分之一。除公司董事长谢子龙先生外,其余董事不担任公司管理层职务,实现了治理层和管理层相分离。2024年2月22日董事会换届选举后,公司在性别、年龄、国籍、专业上进一步提升董事会多元化水平。



注:以上数据为第四届董事会成员构成,在2023年期间履职

董事会专门委员会	委员会组成人员	委员会职权	报告期履职
战略与ESG委员会	谢子龙先生、李甄先生、武连峰先生3名董事组成,独立董事参与,董事长谢子龙先生为召集人。	主要负责对公司长期发展战略和重大投资决策、公司ESG战略、愿景、目标及政策等进行研究并提出建议。	2023年召开2次会议,审议公司章程变更、募集资金使用等议案。
提名、薪酬与考核委员会	谢子期先生、黄伟德先生、黄玗先生3名董事组成,其中谢子期先生为召集人。独立董事过半数且担任召集人。	主要负责拟定董事、高级管理人员的选择标准和程序,对董事、高级管理人员人选及其任职资格进行遴选、审核,制定董事、高级管理人员的考核标准并进行考核,制定、审查董事、高级管理人员的薪酬政策与方案。	2023年召开4次会议,审议限制性股票激励计划、高级管理人员聘任、董监高薪酬等议案。
审计委员会	黄伟德先生、郑嘉齐先生、谢子期先生3名董事组成,其中黄伟德先生为召集人。独立董事过半数且会计专业人士担任召集人。	主要负责审核公司财务信息及其披露、监督及评估内外部审计工作和内部控制。	2023年召开4次会议,审议定期报告、利润分配、募集资金使用、内部控制、授信担保、聘任审计机构等相关议案。

注:2024年1月公司调整“战略发展委员会”为“战略与ESG委员会”。

董事会能力建设

公司董事会成员积极参与公司经营重点项目、门店实地调研及各类合规培训,包括数字化、商品、财务项目,更有效地推进公司战略落地;参与国家政策、证券市场法律法规、运作机制、公司制度、环境与社会相关议题培训,切实提升董事会成员合规意识和履职能力。2023年,公司重点组织董事参加交易所、证监局及上市公司协会举办的独立董事新规相关各项培训。同时,修订《公司章程》《独立董事工作制度》等制度,响应证监会要求,推动上市公司独立董事制度改革落地。



2023年10月,老百姓大药房董事会成员调研一线门店

资本市场回应

● 信息披露合规

公司持续规范自身及相关信息披露义务人的信息披露行为,加强信息披露事务管理,保护投资者合法权益。2023年,公司发布公告及相关文件118篇,并在定期报告增加经营情况说明等,通过更规范透明的信息披露让投资者真实了解公司发展情况。为加强定期报告的可读性,公司对每期定期报告发布“一图读懂”及视频,主动发文全面解读重大公告,全年主流媒体源发正面报道近800篇次(不含转载)。

● 发布公告及相关文件 **118** 篇

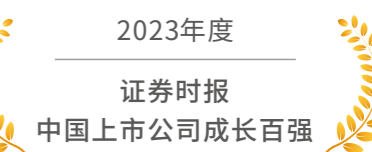
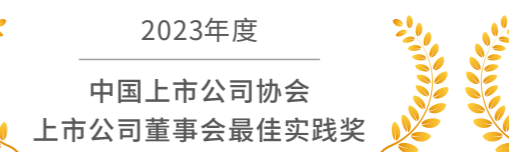
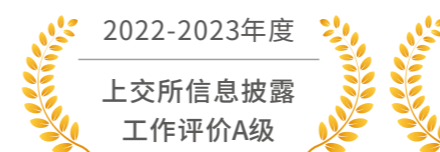
● 投资者交流 **164** 场

● 业绩说明会 **3** 场

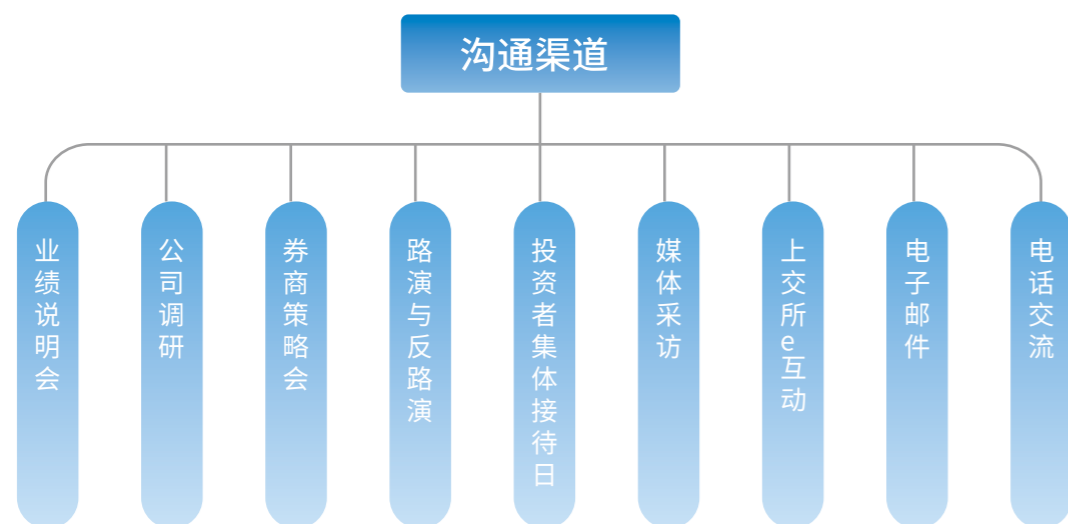
● 定期报告电话解读会 **3** 场

● E互动回复率 **100%**

2023年数据



● 投资者交流多元化



公司积极创新,通过多渠道加强与投资者的沟通与交流,帮助投资者更清晰、便捷了解公司情况。2023年,公司共进行投资者交流164场,发布投资者交流重大事项会议纪要及月度会议纪要13篇;举办3场业绩说明会、1场湖南辖区集体接待日活动;回复上交所e互动提问48个,回复率100%;接听投资者来电748个,在遵守信息披露规则的前提下,为投资者答疑解惑,构建了透明、友好、活跃的投资者关系。



2023年6月,上交所2023年“我是股东——投资者走进沪市上市公司”主题活动走进老百姓大药房

● 投资者回报稳健

2023年7月7日,公司实施2022年度权益分派方案,每股派发现金红利0.5元(含税),共计派发现金红利2.92亿元。2023年利润分配预案:每股转增0.3股并派发现金股利人民币0.66元(含税),共计派发现金红利3.86亿元,现金分红占2023年归母净利润的41.55%,现金分红金额为公司上市以来最高。公司上市以来,共派发现金红利17.56亿元(含本次),占首次公开发行募集资金净额的174%。

年份	总股本(股)	利润分配方案(含税)	派发现金(元)	转增股(股)
2015年	267,000,000	每股派送现金红利0.30元	80,100,000	—
2016年	267,000,000	每股派送现金红利0.30元	80,100,000	—
2017年	284,945,266	每股派送现金红利1元	284,945,266	—
2018年	286,556,365	每股派送现金红利0.5元	143,278,183	—
2019年	291,951,495	每股转增0.4股,派发现金红利0.42元	122,619,628	116,780,598
2020年	408,673,661	每股派送现金红利0.35元	143,035,781	—
2021年	447,957,309	每股转增0.3股,派发现金股利0.5元	223,978,655	134,387,193
2022年	584,806,902	每股派送现金红利0.5元	292,403,451	—
2023年(预案)	584,793,211	每股转增0.3股,派发现金股利人民币0.66元	385,963,519	175,437,963
合计	—	—	1756,424,483	426,605,754

合规运营

风险与控制

为应对复杂多变的市场环境，我们持续强化风险与控制体系，建立并完善风险防范和流程管控机制，持续规范业务经营、加强风险防控，为公司稳健经营提供基础保障；持续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。

● 风险管理

公司已发布《全面风险管理黄皮书》《全面风险管理工作章程》，建立风险管理三道防线，持续推进风险识别、评估、报告、应对、改进与监督的闭环管理建设，坚守风险合规底线，筑牢风险管理防线，保障公司可持续发展。



2023年数据

公司建立了覆盖法律合规、内控、风险、质量、督察、审计等领域的大风控协同机制，定期共享风险信息，研讨风险管理策略及应对方案，降低风险信息壁垒，共同织起风险防控网；探索建立风险事项分级管理机制，优化风险信息收集渠道，完善风险事项分级告与处置机制。

风险管理三道防线



第一道防线
(业务部门)

识别应对

作为风险管理的第一道防线，对公司业务日常工作进行风险识别与排查，及时报告风险事项，做好风险应对。



第二道防线
(风险管理部门)

指导协调

作为风险管理的第二道防线，对公司全面风险管理的日常工作进行综合指导、管理和协调推进。



第三道防线
(监督部门)

监督评价

作为风险管理的第三道防线，对公司风险控制的合理性、完整性、有效性、可靠性做出评价，及时发现存在的问题，提出完善风险控制的建议。

● 内部控制

我们从公司管理目标和内控风险角度出发，建立涵盖公司经营活动中的所有业务环节的企业管理及内部控制制度，包括但不限于社会责任、发展战略、人力资源、组织架构、企业文化、资金活动、投资管理、采购业务、资产管理、销售业务、研究与开发、工程项目、关联交易、担保业务、财务报告、预算管理、控股子公司的管理、信息系统管理等。

公司董事会对内部控制系统的建立健全和有效实施负最终责任。公司内控执行责任部门每年度更新维护集团内控手册，组织实施内控检查和内控自评价工作，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。

● 流程管理

我们结合行业价值链及公司实际业务情况，2023年发布《老百姓流程框架》《集团流程管理规范》《集团制度管理规范》《集团流程运营管理办法》，建立流程管理体系；结合公司流程框架，开展L1-L3级流程梳理及流程成熟度评估，持续推进流程管理闭环建设与成熟度提升，助力业务管理体系完善；建立《集团及战区权限手册》，实行重点事项授权规范管理，规范工作流程，谨防运营风险。



2023年数据

● 内部监督

公司内部审计部在董事会审计委员会领导下独立行使职权，并定期向审计委员会汇报内部审计工作情况与整改跟进情况。公司持续开展以风险为导向的内部审计，以投诉举报调查机制与日常内部监督检查相结合的方式，对公司内部控制体系健全性及有效性、财务信息的真实性和完整性等情况进行检查监督。针对发现的内部控制缺陷及审计问题，审计部向相关经营管理层及时提出整改意见并督促整改。

合规管理

我们明确各部门的合规责任并制定权限手册,形成各部门相互协调、制约的合规管理防线;及时修订内部规章制度,提高制度与业务发展的适用性,强化规章制度的合规保障作用;引入专业的合规管理咨询服务,为合规管理提供有力支持;加强员工合规教育和培训,不断提高员工的合规意识和能力。

● 依法治企

依法治企作为新时代企业发展的重要理念,对企业转型升级、优化治理结构、提供竞争力和防范风险具有重大现实意义,公司始终坚持依法治企的原则,充分发挥法律保障作用,通过法律手段维护公司及相关方的合法权益。

规范合同管理

公司坚持“守合同 重信用”的原则,建立严格的《合同管理制度》《集团非商品采购合同管理细则》,规范合同签订和履行流程,推行合同示范文本,提升合同签订、履行的有效性,确保合同合法、合规,降低合同纠纷风险。2023年,公司合同法律审核率100%,依法合规处理法律纠纷案件82起。

普法教育

2023年,公司作为湖南省司法厅授牌的“基层立法联系点”,收集基层群众对立法工作的意见和建议34条,充分发挥基层立法联系点接地气、察民情、聚民智的“直通车”作用,为法治社会建设贡献力量。2024年,公司再次被湖南省司法厅授牌“基层立法联系点”,同时成立法律服务中心并在公司设立办公地点。

此外,为提高员工的法治意识和素养,公司持续关注法律法规的修订,及时学习和解读相应法律法规,定期组织法律知识培训、讲座。2023年,公司组织面向全体员工的法律培训共计4次,出具法律、法规解读6次。



老百姓大药房公司法律服务中心

保护知识产权

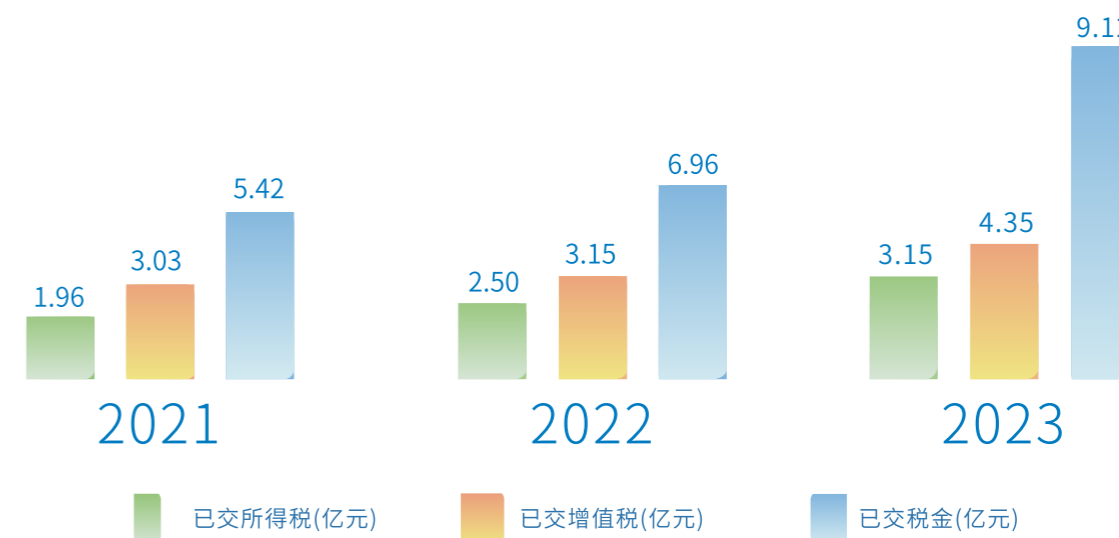
公司高度重视自主知识产权的培育、申报与应用,积极运用知识产权为业务赋能,建立线索收集分析、维权手段运用、跟踪落实整改的知识产权保护闭环管理机制。截至2023年底,公司拥有有效商标509件(已在10个海外地区进行商标布局)、著作权106件(包含计算机软件著作权67件)、专利3件。公司通过法律手段,维护公司知识产权,配合相关部门严厉打击商标、专利等领域违法行为,肃清市场营商环境。



截至2023年底数据

依法纳税

公司始终秉承依法经营、诚信经营的理念,认真贯彻税收法规政策,如实申报税额,按时缴纳税款;强化税收管理长效机制建设,提高税收数智化和科学化管理水平,积极为社会发展做出自己应有的贡献。



2023年,公司财务建设密切围绕“系统化、精细化、数智化”目标,在推进新型财务管理建设中取得阶段性成果。一方面,积极推进财税各数字化系统建设,不断完善、精益现有各核算、税务管理系统功能,让数字化管理贯彻财务发展的各方各面,实现公司对财务建设的精细化要求。另一方面,顺利建成财务共享中心,财务管理不断向“赋能型”财务转变,助推下一阶段采购结算、费用管控数字化建设。

● 践行商业道德

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

诚信经营

我们始终坚持“一切为了老百姓”的经营宗旨,诚信为本,不作假、不欺诈,真实反映企业经营状况。公司通过建立完善的质量管理体系,确保产品和服务的质量和可靠性;深入学习、积极落实广告相关法律法规,通过升级内部广告发布要求,强化广告制作与发布,确保营销活动的真实性、合法性,让广大消费者更放心。



2023年,公司邀请外部专家向全体员工开展《中华人民共和国反垄断法》专题培训

公平竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国反垄断法》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。2023年,公司在采购、零售、批发等各个环节嵌入管控要求并持续推动落实,严格执行《打击不正当竞争行为管理办法》,并在所有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,并纳入《九大红线》范围。通过主动维护公平竞争秩序、鼓励企业间的良性竞争等维护行业秩序,助力营造风清气正的行业发展环境。2023年公司未发生损害其他经营者合法权益、扰乱社会经济秩序的行为。

廉洁与反商业腐败

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

建立开放、信任与尊重的工作场所对我们的廉洁合规建设至关重要。我们鼓励员工及相关方举报任何违反商业道德标准或法律法规的不当行为。在对举报人个人信息进行保密的同时,我们严厉打击任何报复行为,并积极保持畅通的举报渠道。

举报调查体系

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@lbxdrugs.com

在线举报

老百姓大药房企业微信工作台-廉洁共建-举报投诉

来访、书信地址

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

我们的承诺

督察部收到实名举报/投诉后,在3个工作日(用于信息收集、初步核实、补充相关证据)内回复举报/投诉人是否受理。如不受理,向举报/投诉人说明原因。对不属于管辖范围的举报/投诉要告知有管辖权的部门或单位,并回复举报/投诉人。

【案例：廉洁合规创新获赞誉】

2023年8月3日，第二届“民营企业廉洁合规创新奖”颁奖盛典在上海举行，老百姓大药房在入围的64个企业中脱颖而出，揽获三大奖项：老百姓大药房荣获“民营企业廉洁合规创新奖”、警企共建廉洁合规体系项目荣获“最佳创新项目奖”、督察部高级部长曾辉荣获“创新先锋人物奖”。



A

2023年，公司与长沙市青竹湖派出所合作打造警企共建廉洁合规体系特色项目，警企共建长沙市青竹湖派出所老百姓大药房执勤室及警务室，在老百姓大药房集团总部门口设立长沙市特警快反平台，提升廉洁合规问题处置效率。

B

公司依托数字化工具，持续提升廉洁督察管理效率，在企业微信平台开发“廉洁共建”板块、自主研发督审项目管理系统，为企业廉政建设源源不断注入新活力，助力企业打造廉洁合规生态圈。

C

规范黑名单供应商及相关人员管理，2023年11月，公司制定《集团黑名单供应商管理制度》并开展培训宣贯，对黑名单供应商库文档进行动态管理并进行月度内部公示。一经录入黑名单库的供应商及其企业负责人、经办人，老百姓大药房集团范围内将终止与之合作。

D

持续推动廉洁合规文化建设，每年组织全员学习《九大红线》文件及《全体员工九大红线惩戒实施细则》并在全集团进行公告，被传达机构反腐败政策和程序的成员占比100%。2023年3月，公司修订了《暗促、营销套利行为惩处实施细则》并监督执行，加强“暗促”、“营销套利”违纪违规行为惩处力度。2023年9月9日，公司开展主题为“红线于心 坦荡于行”第五届“九大红线日”活动。报告期内，公司开展针对采购及新员工的专项廉洁合规培训9场，目标人员覆盖率100%。

E

持续构建阳光诚信联盟（阳光诚信联盟——我国互联网企业首个反腐行业自治组织，以诚信经营为使命，以廉洁合规为主线，协力打击腐败行为和倡导公司合规），按联盟要求及时将违法违规员工黑名单上传至“阳光诚信联盟”数据库。

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。



信息安全与隐私保护



网络安全体系

老百姓大药房不断完善网络安全管理体系与运营机制。报告期内，修订了包含《集团计算机网络系统管理制度》在内的多个网络安全相关制度，明确了管理红线与基石；定期组织全员信息安全培训，全面提升公司员工的安全意识；积极响应监管单位安全通报与应急演练，定期邀请三方机构进行审计，发现风险并及时整改，保证信息安全体系的良好运转。与此同时，公司建立了漏洞管理、事件管理、应急响应等多项信息安全运营SOP，实现了网络安全风险从识别到处置的整体闭环，达成通过常态化安全措施与手段不断提升安全防御水位线的目标。

老百姓大药房网络安全技术体系以国家信息安全三级等保为指导思想、纵深防御作为核心框架，从应用到基础设施进行安全能力全面覆盖，实现“外防黑客、内控风险”。截至报告期末，公司CRM客户关系管理系统和老百姓集团微信小程序商城已通过国家信息安全三级等保认证。

通过国家	重大网络安全事件	
三级等保 认证	0	
信息安全培训覆盖率	参与培训人次	
100%	40000+	
安全监控覆盖率	应急响应覆盖率达到	数据使用合规率
100%	100%	100%

信息安全组织与责任

公司严格遵循《中华人民共和国网络安全法》《信息安全等级保护管理办法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《互联网信息服务管理办法》等相关法律法规、行业标准，认真执行信息安全与隐私保护的相关管理规定，预防任何侵犯个人信息的活动，从合法合规层面保护个人信息安全。

公司以ISO27001信息安全管理体系作为指导框架，设立了由首席技术官直接领导的信息安全部门，负责制定年度规划与预算、执行计划与实施、监控风险与响应、保障合规以及应对各类网络安全事件，并定期向首席技术官汇报安全态势，以保障各类网络安全风险的闭环与可控。组织的健全与职责的明晰为信息安全的进一步加强提供了执行保障，在实施策略上从被动防护逐渐演进到可基于安全策略进行联动防御的模式，让信息安全的规则渗透到日常各项业务之中。

数据安全体系

老百姓大药房重视保护个人数据和用户隐私，以DSMM数据安全能力框架为核心参照，严格控制该类数据从采集到销毁的全生命周期过程，通过落地措施配套，实现以隐私保护与合规为核心的数据安全管理体系。报告期内，公司完成了5级数据分级（用户个人数据为一级（最高级））、16个业务域的数据区分，实现数据使用合规率100%。

- 制度层面**：持续迭代《集团数据安全管理制度》《集团保密制度》《会员数据管理制度》等规定，守好数据安全底线；
- 运营层面**：配套《数据申请提取单》《系统权限新增/变更申请单》等流程，对数据采集、使用、传输、查看进行严格的控制与约束，实现数据安全层面的合法合规；
- 采集与存储层面**：完成核心字段与落地数据的加密、敏感字段的隐藏与脱敏；
- 使用层面**：实现权限精细化运营、数据字段传输的最小化；
- 共享层面**：明确供应链环节中的三方协议与责任。

党建工作

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

作为全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，2023年公司将党建工作写进《公司章程》，从制度上、思想上、组织上保障党建工作，积极探索非公党建建设，坚决落实全面从严治党主体责任，将党的政治优势转换为企业的竞争力。

秉承着“红心跟党走，健康老百姓”的方针，老百姓大药房坚持党建与经营同步谋划，党组织与行政组织同步设置，截至报告期末，下辖1个二级党委、26个党支部，持续夯实党建组织基础；大力推进党建工作标准化、规范化建设，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，规范政治生活，让党建工作有章可循。

2023年，老百姓大药房党委“以一月一课一片一实践”主题党日活动为抓手，开设党建品牌宣传和党务公开平台“党建e家”，通过特色党课、云课堂，打造学习型党组织，有效发挥了基层党组织的战斗堡垒作用、教育引导党员发挥先锋模范作用和团结广大职工的功能，广泛传播红色正能量。



2023年10月，老百姓大药房党委联合相关单位开展“讲党课 学榜样 聚合力 促发展”联合主题党日活动



2023年7月，老百姓大药房党委组织党员参与长沙金霞经开区“献礼七一”主题活动



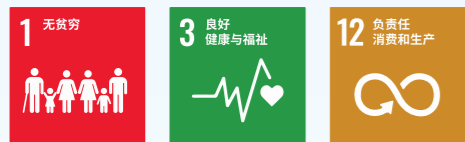
2023年11月，老百姓大药房党委向长沙市慈善总会捐赠总价值250.8万元的爱心物资

老百姓大药房党委坚持在“助公益”中淬炼党性，引导全体党员践行“一切为了老百姓”的经营宗旨。2023年，老百姓大药房集团党委、各党支部积极参与公益事业，共开展扶贫助学、乡村振兴、应急救援等各类公益活动48场次，用行动传递温暖与正能量。

成立二十余年来，老百姓大药房秉承“专业服务更温暖 健康常伴老百姓”的使命，致力于推动居民健康可及。我们以自建、星火（并购）、加盟、联盟“四驾马车”模式大力拓展渠道，积极下沉市场促进地区医药资源平衡；坚持全过程高标准的质量管控，确保消费者安全用药；持续改善商品品类、提升专业药事服务能力，全心全意为广大消费者提供专业温暖的服务。



本章节回应SDGs



03

守护百姓健康

本章节目录

- 质量管控
- 健康可及
- 亲情服务

质量管控

质量目标



质量体系建设

公司遵循“质量第一，顾客至上”的质量方针，严格执行《药品管理法》《药品经营质量管理规范》及《药品经营和使用质量监督管理办法》等法律法规，建立健全质量管理体系（含批发、连锁总部及门店），开展质量策划、质量控制、质量保证、质量改进和质量风险管理等活动，确保质量体系有序稳定运行。

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

质量管理四级架构



六大环节把控 全过程质量风险控制闭环管理

公司拥有专业的质量管理中心，从供应商资质审核、购进验收、在库养护、出库复核、门店验收陈列和门店销售售后六大环节进行质量监督，做到从源头把关、全过程监管，守护消费者安全用药。



商品储运质量管理

公司拥有5个区域性物流中心，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、全过程自动监控，保证冷链药品储运安全。

进销存全程系统管控

公司计算机系统由SAP、WMS仓储管理系统、温控监测系统、MDM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。

守护百姓健康

质量风险管控

● 严控供应商质量

公司设立独立质量管理团队对供应商和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》《集团黑名单供应商管理制度》和《供应商现场考察评估标准》等制度文件。我们坚持质量风险控制前移,专业团队对供应商进行质量评审和实地考察,从源头控制药品质量。2023年,累计考察供应136家,对高风险供应商按流程启动淘汰机制,其中中药饮片生产企业100%实现现场考察。

● 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个各级监管网站进行质量信息查询,做到日查询、日传递、日处理,可在30分钟内把有质量风险的品种从全国一万余家门店锁定、下架。

● 闭环商品效期管理

公司严控药品效期管理,对在库药品效期实行全流程系统化管控,近效期系统预警、过效期系统拦截,实现闭环式效期管理。不合格品的销毁采取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,以保障市民用药安全、规避过期药品造成环境污染甚至流入非法渠道造成社会危害。

质量文化建设

公司大力推进质量文化建设,组织形式多样的质量文化活动,通过线上线下质量培训学习,培训内容涵盖法律法规、专业知识及技能、质量管理制度、职责、岗位操作规程以及企业文化等,2023年实现全员月度质量培训100%覆盖。此外,公司持续推进执业药师(药师)专业人才培养,参加“平安药店”等形式多样的内外部建设活动,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。

● 积极创建“平安药店”

围绕“质量第一、服务专业、诚实守信”等内容,公司积极参与推进“平安药店”创建。2023年,公司荣获长沙市“平安药店”优秀组织单位;旗下五家门店荣获2023年长沙市“平安药店”称号;其中,长沙永康堂岳麓店获评“平安药店”示范单位。



● 打造专业人才队伍

公司以执业药师(药师)培养为依托,带动一线门店整体质量管控意识及专业服务能力的提升,致力于为顾客提供负责任的专业药事服务。公司设立“老百姓之星·药师之星”荣誉,激励药师队伍注重质量管理、注重专业服务;同时打造执业药师(药师)晋升通道,优秀药师人才可晋升总部质量管理人员。

- 在由商务部市场运行和消费促进司指导、中国医药商业协会主办的“第六届全国药品流通行业药师岗位技能竞赛”中,老百姓大药房执业药师团队获得“慢病药师(高血压)铜奖”。
- 在国家药品监督管理局指导、中国健康传媒集团和国家药监局执业药师资格认证中心共同主办的第四届“寻找身边最美药师”活动中,老百姓大药房天津公司1名执业药师被评为全国第四届“身边最美药师”。
- 在由湖南省药品监督管理局指导、湖南省药师协会组织的2023年度湖南省“寻找身边最美药师”活动中,老百姓大药房4名执业药师入选。

健康可及

老百姓大药房始终坚守“一切为了老百姓”的初心使命,围绕人民群众日益增长的健康服务新需求,持续优化产业布局,创新发展。近年来,公司以“自建+并购+加盟+联盟”的“四驾马车”立体深耕模式,将13,000多家门店开到全国18个省份150多个城市,年服务人次达2.16亿,持续推动着健康可及。同时,公司以数智化转型为抓手,推动公司从传统医药零售企业向科技驱动的健康服务平台转型,致力于为人民群众提供更便捷、更智慧的健康服务。

深耕下沉市场,促进地区医药资源平等

公司通过自建、并购、加盟密集布点,积极下沉市场,促进地区医药资源平等,努力让县域乡镇群众能够享受和城市无差别的健康服务。截至报告期末,公司门店布局网络(不含联盟)覆盖全国18个省级市场、150余个地级以上城市、381个县级行政区(不含市辖区),辐射人口1.96亿人,门店数量13,574家。公司总门店中,地级市及以下门店占比76%;2023年公司新增门店中,地级市及以下门店占比为78%。

● 门店数量(家)

13,574

● 覆盖省级市场(个)

18

● 覆盖地级以上城市(个)

150+

● 覆盖县级行政区(个)
(不含市辖区)

381

截至2023年底数据

【案例】深耕下沉市场，服务县域乡镇

甘肃省陇南市文县碧口镇常住人口1.6万人，该镇为群山所环绕，交通不便，当地多为零散的单体药店，在服务专业性、经营规范化、渠道议价等方面都较为欠缺。2023年4月，经过3个月时间的筹建，老百姓大药房文县惠仁堂顺泰药房（加盟门店）正式开业，因品种齐全、服务专业很快成为广受当地居民欢迎的“健康驿站”。值得一提的是，由于当地交通不便，周边乡镇居民前来购药不便，门店多通过邮寄方式寄给顾客，为当地居民带去了极大便利。



【案例】服务工业园区，提供便捷购药

工业园区常常位于城市边缘，相对独立，生活配套不丰富，交通便利程度欠缺，难以满足员工的健康用药需求，湖南省衡阳市珠晖区松木工业园就是这样的例子。2022年10月，老百姓大药房在该工业园内成功开业，服务园区内在职工3800余人，提供血压、血糖、尿酸、血脂、幽门螺旋杆菌自测等服务，为园区人员提供了方便快捷、专业的服务。



【案例】助力下沉市场夜间用药需求

为满足下沉市场居民夜间急用药的需求，老百姓大药房联合美团启动“千县点亮”活动，老百姓夜间售药门店点亮26个县级城市，覆盖47个商圈，解决上百万人夜间购药难的问题。



● B2C多品牌多渠道覆盖，为消费者带来高效、便捷购买体验

2023年，老百姓大药房经过系统迭代完成物流数字化看板建设，全面升级物流履约服务质量，面向全国不同省市客户自动化选择最优快递，满足即时用药需求；升级健康商品品类，拓展非药品类的大健康类目服务，满足全民健康需求；线上平台提供专业药师售前指导用药、24小时售前售后客服服务，满足随时随地购药用药需求。

截至报告期末，公司线上B2C店铺数量100+，线上提供品规5,000+种，商品快递送达服务范围覆盖全国，2023年累计成交780万次订单，服务百万家庭健康用药。

● 私域依托数智化驱动全渠道发力，服务全新升级

老百姓大药房私域依托数智化驱动全渠道发力，服务全新升级。针对用户找药缺货、少货场景，打造小程序商城“一键搜购”，利用全国门店网络布局，满足顾客足不出户就能进行用药咨询、线上处方、送药到家的需求，简化了顾客咨询、问诊、购药、用药的整个流程。

2023年，公司私域O2O订单30分钟履约及时率提升新高，赋能门店扩大服务能力和辐射半径，助力更多门店实现全渠道场景覆盖。同时，公司进一步丰富“袋小满”的商品品类，以满足客户多样性需求。截至2023年底，公司私域引入“一件代发”商品SKU数量1,000+，年度服务用户超43万人次。

新零售多方赋能，满足消费者健康生活新场景

老百姓大药房积极打造“互联网+”智慧医药健康服务，通过线上+线下一体化管理，提供送药到家、夜间售药等服务，不断满足消费者健康生活新场景；融合私域与会员，精准匹配患者需求，提升医药资源的可及性。



O2O门店
10,663家



24小时门店
626家

截至2023年底数据

● O2O线上线下强协同，践行责任与服务精神

2023年，老百姓大药房O2O业务对履约、服务等指标项进行全面升级，通过技术优化，建立完善流程机制，进一步提升一线员工满意度与效能；同时，线上积极寻求跨界合作，与抖音、快手、阿里健康等渠道进行业务探讨，满足多渠道用户需求。

截至报告期末，公司O2O外卖业务覆盖140+城，服务门店10,663家，24小时门店626家，2023年为4,000万+用户提供过服务，年服务人数同比增长33%，充分满足各类人群线上急需用药需求。

品全质优，优选性价比商品

作为中国药品品类最齐全的连锁药房之一，老百姓大药房整合内外部资源，实现全国化、全球化采购，打造全链路数字化体系，使商品管理精细化、动态化、成果可视化，实现行业领先的商品满足率以及存货周转天数，充分满足顾客个性化、多样化的需求。

2.7万+
种商品品规

齐全

截至2023年末,公司经营商品品规约2.7万种。同时,坚持“老药专区”、“稀缺药”代购;上架小程序“一键搜购”功能,解决门店60%缺货场景,多场景满足顾客购药需求。

优质

公司与中国100强和世界100强企业达成战略合作,强强联合从源头保障正品好药。

低价

销售占比68.4%的商品全国统采,以百亿规模保障“最低价”;非统采商品全国比价,整合渠道反复议价,力争最低价惠及老百姓。

高效

2023年,公司通过数智化供应链大数据与模型,精准保障库存周转与顾客需求达成动态平衡;搭建与供应商的线上协同流程,2023年供应商协同场景线上化基本全覆盖。

● 自有品牌精益求精,更优性价比

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,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。

公司自有品牌优选通过一致性评价,质量达到与原研药一致水平的药品,采取直接与生产厂家深度融合的合作模式,去掉中间环节,让利给消费者,自有品牌商品定价低于原研药和国产头部品牌药,让消费者可以更低价格购买到质量可靠、价格更优的药品。

老百姓自有品牌一览



6大品牌

600+商品品种

专业药事服务,推进全民健康

秉承“一切为了老百姓”的企业使命,老百姓大药房紧跟群众健康生活需求,为人民群众提供全生命周期健康管理服务,促进慢病管理等专业健康服务的可及性,致力于成为健康中国的“毛细血管”。

● 专业用药指导

执业药师是保障公众安全用药、促进公众健康生活的重要守护者,老百姓大药房持续引进、培养专业的药师队伍,与此同时,公司持续升级“智能荐药”数字化应用工具,提升专业药事服务能力。该工具建立了一套药品知识库,拥有单品搜索、病种/症状解决方案、病理知识查询、专家问诊和新人专区五大功能,内容也会季节性变化。“智能荐药”既像一个“刷题工具”又像一个“随身专家”,员工以通过它快速查找、科学荐药,多维度提升专业知识,为顾客提供更高质、更全面的药事服务。



了解病症 对症推荐



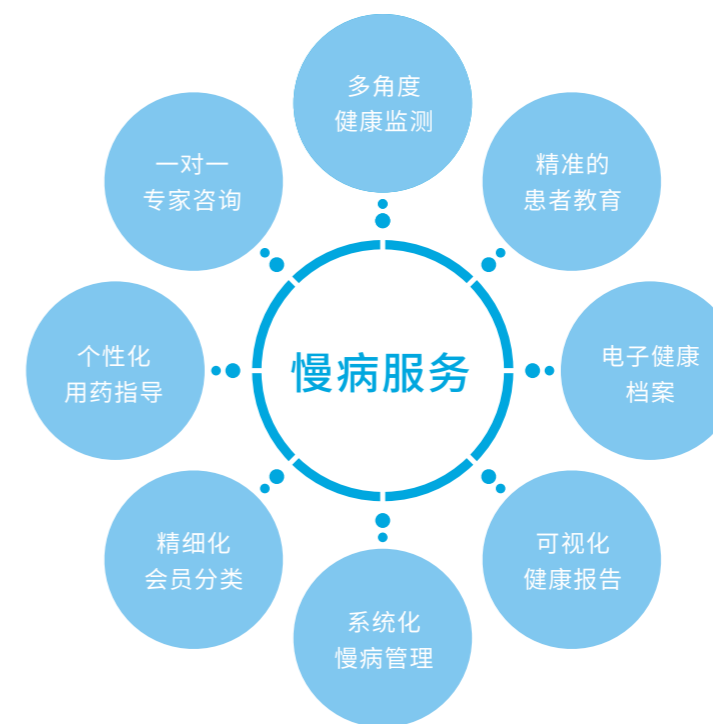
病种/症状
组合用药及理由



用法及疗程
用药提示

● 慢病服务

近年来,以心脑血管病、糖尿病、癌症、慢性呼吸系统疾病为代表的慢性非传染性疾病(简称“慢病”)已成为居民生命和健康的重大威胁,中国已将实施慢性病综合防控战略纳入《“健康中国2030”规划纲要》。2018年,老百姓大药房成立“慢病与健康管理中心”,建立了行业内启动最早、覆盖最广的慢病管理体系。依托全国万家门店,通过培养专业人才以及应用数智化工具、系统,公司持续推进慢病管理覆盖范围、服务水平,推动慢病预防关口前移,推进全民健康。



截至报告期末,公司已在全国万家门店铺设了血糖、血压、心率、尿酸、血脂、幽门螺旋杆菌、血氧饱和度等慢病自测蓝牙智能设备;同时,在每个门店培养慢病管理专家,为患者提供用药指导、健康自测等服务。截至2023年底,公司累计建档慢病会员1,200+万人、累计服务自测6,600+万人次、累计回访2,300+万人次、线上线下患教23,000+场次。



截至2023年底数据

● DTP专业服务

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

DTP专业药房标准化管理体系 <ul style="list-style-type: none"> 标准化SOP服务体系与流程 参与行业标准编定 	冷链标准化管理 <ul style="list-style-type: none"> 冷链药品收、存、送、发全程2-8℃闭环管理不断链 专业冷链设施设备和冷链监控系统,全程可视化掌控冷链状况
专业亲情服务 <ul style="list-style-type: none"> 远程呼叫中心设立400特药重症肿瘤药事服务专线,专业药师24小时在线服务 建档管理、用药咨询、不良反应提醒、跟踪随访,全生命周期专业药事照护管理 	增值服务 <ul style="list-style-type: none"> 定期邀约专家,开展疾病宣教活动 慈善援助项目办理协助与指导



截至2023年底数据

● “双通道”专业药房

老百姓大药房积极响应国家医疗保障局“双通道”惠民政策号召,在软件支持、信息对接、医保支付、处方审核、专业药学服务等方面加大投入,积极推进“双通道”专业药房建设,为患者提供全方位、专业化的目标管理和用药指导。

截至2023年底,公司280家门店获得“医保双通道定点资格”,覆盖湖南、贵州、广西等18个省份2个直辖市的62个地级市;1,584家门店获得“门诊慢特病”定点资格,充分保障参保群众医保权益,提高广大患者用药可及性。

● 病种关爱

老百姓大药房深耕专业服务能力,积极开展乳腺癌、皮肤病、血友病、白血病、肺癌等病种关爱,通过病种关爱构建起全新的医患交流服务场景,促进药师与患者、患者与患者之间的沟通交流,建立起丰富的“患友群生态”;开展周期性义诊和直播科普活动,在复诊用药基础上,引入生活健康话题或沙龙活动,通过持续的专业服务,帮助患者家庭树立治愈信心。

【案例】24小时“艾”关爱

为了更好地帮助感染HIV的人群,老百姓大药房推出了专项方案——24小时“艾”关爱。这一方案不仅涵盖了全方位的服务,更致力于为HIV感染者提供24小时不间断的关怀与支持。

- **隐私保护:**开发“百药师语音咨询服务”,为顾客提供线上专业咨询,保护个人隐私
- **科教普及:**通过专家患教直播,让更多人了解HIV及预防知识。其中西安北大街店HIV系列科普直播7场次累计超过24万人观看
- **专业告知:**在门店内设置特别的病种插卡,提醒顾客药物相互作用等重要信息



【案例】医路有你,爱不罕见——关爱血友病

老百姓大药房积极推动“一站式结算”和多方支付协同,为血友病患者减轻经济负担,让用药更经济,让治疗更科学。同时积极开展爱心援助血友病家庭“阻断遗传血友优生”基因筛查项目,让血友家庭借助科技的力量孕育出健康宝宝。

2023年4月16日,在第35个世界血友病日来临之际,老百姓大药房积极参与“湖湘罕见病大讲坛”暨世界血友病日学术交流论坛,以实际行动关爱罕见病。



守护百姓健康

惠民服务



截至2023年底数据



老百姓大药房门店适老化服务

老百姓大药房把爱心融入健康服务,免费为顾客提供中药代煎、清创处理、帮忙寻药等16项免费服务;626家24小时门店、403家延长营业时间门店,切实解决顾客深夜急需用药的困难;推进“适老化”服务,门店提供放大版药品说明书、放大镜、老花镜等工具,方便老年人使用;对员工开展心肺复苏术(CPR)、气道异物梗阻急救(海姆立克急救法)、常见急症及意外伤害的急救处理方法等专业急救技术培训,致力在全国范围内搭建起急救网。



【案例】人人学急救,急救为人人

为了普及医疗急救知识,进一步提高全体员工的自救互救能力,在消费者需要帮助的时候能及时伸出援手,老百姓大药房自2019年开始组织急救培训,至今已举办1,173场,其中2023年举办260余场,培训覆盖全国门店4万名员工。与此同时,公司在内部设立“急救先锋奖”,表彰在危急时刻用专业急救技能成功救助顾客的员工。近三年,全国门店共实施急救18例。



亲情服务

老百姓大药房以顾客导向为先,致力于为顾客提供优质高效的服务,通过建立完备的客户服务体系,制定标准化服务流程,持续不断地对员工进行服务培训,开展满意度调查等方式,优化服务体验,不断改善服务质量,提升顾客满意度。

客户服务体系

我们严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》,建立了全方位、全时段、全过程的售前、售中、售后服务体系,完善《客诉管理制度》《客服手册》《售后处理流程及规则》等流程制度以及“满意度评价”通道,依靠丰富的服务经验、根植于心的“利他”思维,了解顾客需求,积极处理顾客投诉,优化服务机制,努力为顾客提供专业温暖的亲情服务。



守护百姓健康

门店运营原则



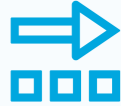
整洁明亮

我们始终保持卖场的整洁和明亮,让顾客感到舒适和愉悦。



平价齐全

我们的商品种类繁多,价格平价,能够让顾客以合理的价格购买到所需的商品。



先进先出

我们始终确保药品按照先进先出的原则进行销售,让顾客买得放心,用得安心。



亲情服务

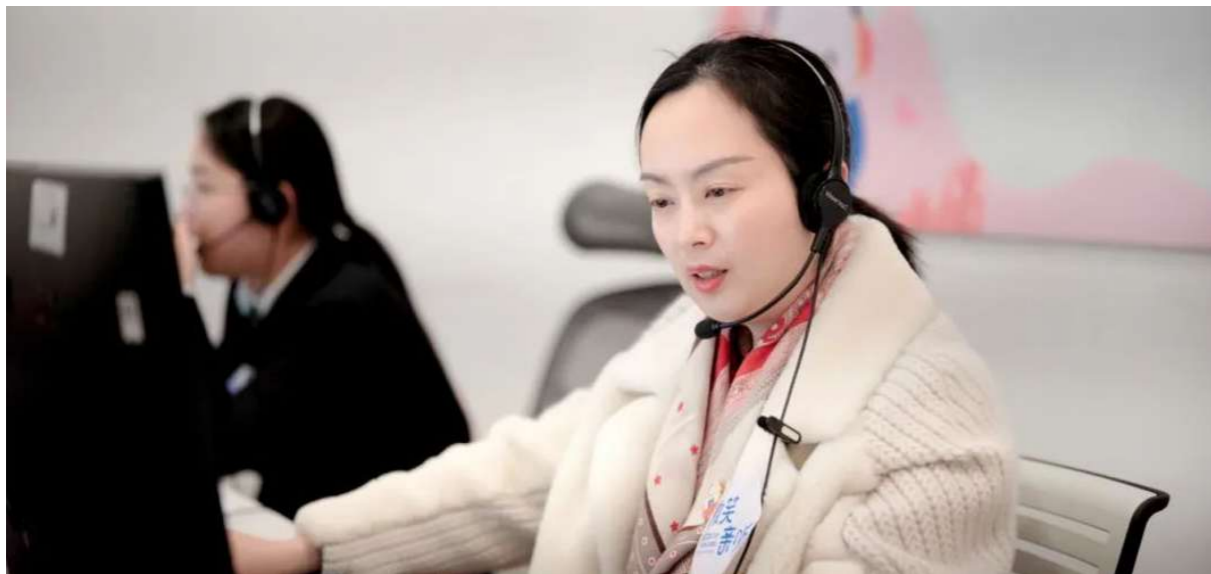
我们以亲情服务为准则,主动为顾客提供关怀周到的服务。

我们不仅关注顾客前端用药需求,同样重视顾客对服务、产品的售后反馈。公司400全国客服中心依托集团信息中心强大的研发实力,通过BI大数据、云计算、CRM系统、JICC呼叫系统、线上平台小能系统、微信公众号、APP、小程序等,为客户提供语音、线上、全渠道、全智能24小时免费服务。

截至报告期末,公司400客服团队中拥有执业医师1名、金牌药师13名、金牌健康顾问45名。2023年,老百姓大药房400全国客服热线接待来访来电26.9万次,满意度高达99%;线上订单咨询量达187万次;020订单业务咨询1,205万次,为顾客提供专业药学指导、实体及线上订单全方位、多角度、深层次的咨询服务。

【案例】微笑“亲听”,倾听客户声音

2023年,老百姓大药房开启中高管“亲听体验活动”,90位业务线负责人来到客服中心担任“客服”倾听客户声音,深入了解消费者真实需求与反馈,持续提升服务意识,优化服务质量,确保高效和温暖的客户体验。



2024年2月4日春节来临之际,公司总裁王黎拨通回访电话,“亲听”来自全国顾客的意见

【案例】员工“利他”服务培训与意识提升

2023年,老百姓大药房迭代升级企业文化理念,核心价值观第一条即是“客户导向”,企业精神第一条即是“利他”。为确保每一个老百姓人了解“利他”文化,贯彻“利他”要求,为顾客提供亲情服务,公司面向全体员工开展“利他”培训,打造“利他”心智,全年共开展相关培训350+场次,覆盖1.3万+人次。

持续提升顾客满意度

客户满意度是企业服务能力高低的“晴雨表”和“风向标”,客户满意是公司全体员工一致的目标。公司持续实施客户满意度调查项目,全方位获取客户的反馈,并通过分析、考核,积极推动满意度水平的提升。

2023年,我们通过管控一线门店服务质量、加强客户投诉处理工作等措施,不断改进服务质量;同时,通过客服中心对顾客进行满意度回访与投诉事件处理,积极查找原因并推动整改,形成客诉闭环处理。报告期内,公司处理顾客投诉1,266例,100%闭环处理。





本章节目录

- 数智赋能
- 供应链管理
- 行业共生

老百姓大药房坚持创新驱动、强化科技赋能，持续推动企业数智化迭代升级，更好地支持精细化运营及门店终端服务响应，提升运营效率和质量；强化供应链的全流程管理，积极打造负责的供应链；大力发展加盟、联盟业务，赋能中小连锁及单体药房发展，推动中国医药零售行业创新链及产业链融合，构筑产业生态命运共同体。

驱动产业发展

04

本章节回应SDGs



数智赋能

2023年,老百姓大药房在进一步推进数智化体系建设的同时,更着力于“以数智赋能经营和管理”,持续不断地提升“人、货、场”精细化运营管理能力,推动业务高质量发展,同时积极探索全面提升组织竞争力的战略行动,以期识别更多的商业机会。

老百姓大药房数智化



老百姓大药房“智慧零售企业数字化转型项目”

成功入选湖南省“数字新基建”100个标志性项目名单

深化供应链赋能

● 数智化供应链升级,供需撮合高效

面对渠道多元化发展趋势,企业的供应链需要具备全渠道一体化履约能力。老百姓大药房通过供应链数智化升级和全渠道一体化整合,强化上下游供应链掌控力度,打通上下游数据信息,用全渠道的一体化履约能力支撑企业多渠道业务布局发展。

2023年,公司仓库端借助自动预警机器人构建自动分析体系,提高“监控指标-预警跟踪-归因分析”的闭环效率,并在“分析体系”和“策略执行”双管齐下基本做到自动归因,实现全面诊断业务现状,将原来3-4天的工作缩减到1小时之内,大幅提升供应链体系效率。同时,完成“仓仓请货”和“仓商订货”在全国各配送中心全面落地,实现“仓仓请货”100%智能化,确保整体请货满足率稳步提升。

指标体系建设

断货率/库存周转天数/不动销/满足率
4大核心指标上线BI, OA每周通报

业务执行跟进

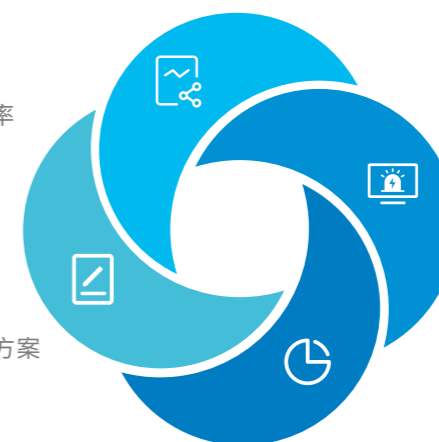
根据归因结果,定位问题,确定解决方案
落实责任方,形成标准SOP

自动监控预警

满足率/备货状态不一致/出入库时效
周中下单企微每日预警,全链路跟踪

自动归因分析

复现门店请货全流程,上线归因看板
每一个未满足条目都能找到原因



“仓仓请货”智能化

100%



请货满足率

(同比2022年11月底)

+3.8PP



仓库周转

(MVP模式前后)

-1.1天

● 算法策略精细化,断货率稳步下降

2023年,公司持续调优“智能请货”系统,一方面在完善系统建设上持续发力,上线了“自动提单”、“自动审单”等功能,使得请货效率得以显著提升,经核算年度节省约118万元人工成本。另一方面,聚焦场景精细化,围绕重点品种输出优质策略,使得仓库周转和门店断货率同时稳步下降,既保证门店请货不冗不缺,同时使得库存金额大幅下降,企业资金周转率得以全面提升。

● 借助数智化工具,提质采购效能

围绕“降本”与“增效”两条主线,老百姓大药房数智化基础建设与创新双向践行,赋能系统化、精细化、科学化管理与作业。2023年,在进一步完善“合同管理”基础之上,公司重点完成在线查账、对账、调账、应收实收关联等闭环管控,实现了全国推广。同时,深入采购多个业务节点,系统科学地为供应商的管理提供数智化工具,推进采购团队变革提效。

驱动产业发展

拓展数智化应用

● 数智化工具赋能业务,提高服务效率

在业务赋能方面,公司通过数智化工具的应用提高服务效率和治理水平,推动产品和业务创新,进一步提升客户体验感,增加客户粘性。

2023年,老百姓大药房数字化中心联合拓展中心一起探索并落地“智能商圈”应用。该应用可以贯穿“网络规划、预选址、门店池、新店上报、门店管理”等一系列基础工作,促进拓展信息化建设。我们参照优秀店铺地理模型,通过对城市/乡镇进行“最优布局点”计算,搭建预选址模型,再借助拓展员线下验证,迭代提升模型准确率。2023年共计完成60个地级市的商圈规划,且经过多个城市验证,商圈“可规划”准确率达82%,拓展员的找址效率提升20%。



商圈规划准确率

82%



拓展员找址效率提升

20%

数据治理深化

● 沉淀优质数据资产,提升决策效率和服务品质

2023年,老百姓大药房持续推进数据治理工作,围绕人货场聚焦“基础建设、精细运营、数据安全、管理提效、合规经营”五大方面,以提升核心业务板块数据资产质量。同时,在策略、技术和文化上进行全方位的考量和投入,以实现数据资产的最大价值。

公司开展专项数据治理工作,围绕门店完成主数据流程优化和业态治理、会员基础标签治理、商品基础属性与标签治理,数据准确度提升至98.5%。随着数据底层能力的不断加强,我们在严控数据安全,确保数据使用合法、合规的基础上,通过进一步洞察客户需求、提升决策效率与品质,更好地满足终端客户的健康服务需求。



供应链管理

老百姓大药房致力于打造负责任的供应链,不断深化供应商合规管理,从“选、用、育、留、汰”进行供应商全流程全生命周期管理,保障商品及服务的质量与安全。同时,公司积极携手供应商共同履行社会责任,推动企业、自然、社会的协同发展。

供应商管理架构

为确保供应链的公正与独立,老百姓大药房的商品管理与采购部门独立并行、相互协作,共同打造合规、高效的供应链体系。

基于公司业务性质,公司采购分为商品采购与非商采购,其中商品采购依据品类细分设置业务部门,集团总部设有处方药部、OTC部、新特药事业部、健康生活部、健康食品部、中药事业部等采购部门,负责统筹品类规划、主导品类策略、供应商管理、降本创新、采购数字化建设等工作;战区及子公司依据采购品类或者渠道设有相应采购部门,主要负责区域商采执行及特定采购需求满足。集团总部、战区及子公司采购上下同频,一起致力于实现采购的高效、优质和低成本及采购数字化转型。

非商采购业务由集团总部非商采购部门统管,业务需求部门、非商采购部门、财务部门、督察部门共同参与非商采购业务流程,共同形成制衡监督机制和分层决策体系,确保采购过程及结果的公平、公正、合规。

供应商合作原则

公平

坚持公开、公正、公平的原则,与供应商签订反腐败、反贿赂协议,防止可能存在的贪腐风险。

绿色

鼓励并优先选择具有绿色环保理念、取得相关资质的供应商。

安全

实施严格的供应商质量管理体系,包括供应商的准入、评估和审核等环节。

共赢

与供应商双向协作,共同创造价值和分享价值,实现共同成长。



供应商准入

公司坚持公平、客观、透明的原则，实施严谨的供应商准入管理。我们通过“老百姓招投标”小程序公开发布招标公告，给供应商提供公平的竞争机会；与供应商签署《采购合作框架协议》《供应商质量保证协议》等文件，为双方合作提供明确的指导和依据；依据公司《九大红线》制度与供应商签订反腐败、反贿赂协议，制定《打击不正当竞争行为管理办法》并在与供应商的合同中明确体现，设立了24小时举报电话，保障供应商行为合法合规。

在选择供应商时，我们特别关注其企业社会责任项目，对新注册供应商进行多维度准入评估，通过自我评估和现场考察相结合的方式，确保供应商准入符合标准，推动供应链的绿色环保和社会责任建设。



供应商考核管理

我们建立了供应商绩效考核机制，评价涵盖质量、价格、供货情况、资质安环、服务行为等维度，通过跨部门的协作机制对供应商开展定期考察和不定期考察，并根据绩效考核的结果对供应商进行分级管理，通过升级、降级、淘汰管理，持续保障供应商质量。

对于存在严重违规情况的供应商，我们实施《黑名单供应商管理制度》，将违规供应商列入黑名单，并禁止其参与公司的招采项目。

未来，我们将继续优化供应商管理体系，通过分级管理策略提高合作效率、降低经营成本、提升供应商和消费者满意度，共同推动供应链的可持续发展。



供应商交流与合作

我们与供应商保持定期交流，尊重并善待每一位合作伙伴，共同推动业务发展。通过业务交流和合作复盘，确保及时、有效的沟通；开展技术、经验交流活动，不断促进供应商内部管理规范化和技术提升，以此不断为供应商赋能，从而不断提升供应商满意度和保障终端商品及服务质量。



高层交流



2023年3月，老百姓大药房与齐鲁制药签署战略合作协议



2023年3月，老百姓大药房与阿斯利康签署战略合作协议



年度供应商表彰颁奖

【案例】：供应商满意度

公司致力于与供应商建立良好的合作关系，确保供应链的稳定性和可靠性。为不断优化供应商管理策略，我们通过开展《供应商满意度问卷调查》，深入了解供应商的实际需求和反馈，不断提升供应商满意度。2023年，公司开展两期供应商满意度调研，500余家供应商参与满意度调研，通过发放问卷、深度访谈，邀请供应商对与工作环节全链路进行评分，持续提升供应商协作能力和满意度水平。

行业共生

在VUCA (volatility易变性、uncertainty不确定性、complexity复杂性、ambiguity模糊性)时代,要想在众多不确定性需求和变化中,创造和收获更大更高的确定性,对于整个生态和每一位参与者而言都是全新挑战。作为中国药品零售生态合作的奠基者和领军者,老百姓大药房始终坚守与行业共荣初心,秉持“共建、共享、共生、共荣”的发展理念,深度参与行业共建,积极携手生态合作伙伴共同构筑产业生态命运共同体,助力健康中国2030建设。

【案例】老百姓大药房首届生态伙伴大会

为了进一步加强与供应商的合作,提升供应链的协同效应,2023年7月,老百姓大药房召开首届生态伙伴大会,与来自国内外医药工业品牌、商业企业、创新药企业、健康服务机构、中小连锁药店代表,以及行业专家学者、权威媒体齐聚一堂,共同探讨大健康产业生态融合的新思路、新方法,共创医药健康行业向上生长力。



助力产业发展

老百姓大药房积极发挥龙头企业的带动效应,依托于广阔覆盖的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,以更紧密更利他的合作,将行业内外各种生态整合在一起,为更多的同行带来品牌、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:助力“小白”创业、单体零售药房提效

老百姓大药房自2015年开始发展加盟业务,秉承“总部管理专家”和“药店经营管家”的角色定位,以13,000多家门店的成功管理经验,为加盟店实施包括营运、供应链、品牌、数智化等版块的强力赋能,保障加盟店运营质量,让加盟门店持续提升盈利能力。报告期内,老百姓大药房加盟业务重点聚焦15个省份,加盟门店4,394家。



集团总部全面赋能加盟版块,共建行业共赢生态

【案例】加盟商案例:三年成功开店12家

来自浙江的加盟商姜镇山于2020年加盟老百姓大药房,在第一家店成功后,姜镇山快速组建了丽晶大药房有限公司,在老百姓大药房的全力支持下快速成长并盈利,之后以每年4家店的速度开店,形成绝对区域优势。截至2023年年底,姜镇山共计开了12家门店,年销售规模预计超2,000万元。



驱动产业发展

● 联盟:全方位赋能中小连锁药房发展

“药简单”是老百姓大药房旗下唯一第三方综合赋能服务平台,以医药零售连锁联盟、营运营销、专业培训及全品类商品输出等综合赋能服务为主体,秉承“共融 共创 共享”的宗旨,借助平台优势,为缺乏商品采购资源、运营管理经验、优秀运营团队的医药零售连锁全方位赋能,帮助联盟企业综合管理能力及利润同步提升。

截至2023年底,联盟版块“药简单”业务覆盖20个省市级市场,重点覆盖12个省份,赋能企业近200家,涉及门店12,000多家(未计入公司总门店数),为更多的同行尤其是中小连锁带来品牌、管理、供应链等全方位赋能。



“药简单”标准化管理助力联盟企业成为区域标杆

● 参与行业盛会,共探生态发展之道

老百姓大药房积极参与行业生态建设,公司高管及业务团队骨干每年积极参与医药流通行业各类会议、产业活动,积极参与大会讨论、发表主题演讲、分享业务经验,为推动行业生态共荣不遗余力。



2023年6月,老百姓大药房董事长谢子龙出席第三届中国医药流通贸易大会暨世界医药零售业大会(暨“2023星辰会”)发表主题演讲



2023年8月,老百姓大药房董事长谢子龙出席2023健康产业(国际)生态大会(暨“2023西普会”),分享、探讨医药行业的生态发展之道

参与行业标准制定

老百姓大药房积极参与团体标准的起草,为行业的规范发展贡献智慧和力量。自2018年起,公司先后参与中国医药商业协会“零售药店经营院外辅助生殖疾病、结直肠癌治疗药品药学服务规范”、“零售药店经营肺癌、乳腺癌治疗药品药学服务规范”等项目的讨论与标准制定。2023年,公司5位药师通过协会的专业考核,受聘成为“零售药店药学服务团体标准”的检查员。



2023年8月16日,老百姓大药房长沙湘雅店通过了《零售药店经营肺癌药品服务规范》及《零售药店经营乳腺癌药品服务规范》的达标检查。湘雅店作为中国医药商业协会的优秀示范门店,获得“两癌”达标认证,不仅体现了该门店在药学服务领域的卓越品质,更有力推动了公司DTP专业药房聚焦单病种精准管理进程,促进更好地为患者提供高品质、个性化的服务。

协会共建

老百姓大药房积极参与行业协会共建。公司董事长谢子龙作为中国医药物资协会名誉会长、中国医药商业协会副会长、湖南省药品流通行业协会会长,多年来通过深入基层、实地调研、组织行业协会研讨会、座谈会等形式广泛调研,积极建言献策,参与制定行业《自律公约》并带头承诺遵守,对推动行业健康有序发展,保障消费者权益发挥了积极的作用。

【案例】赋能联盟企业案例:以商品力提升竞争力,业绩逐步上升

湖北某年销售规模约7,000万的中型连锁药房面临客流客单下滑严重等经营问题,“药简单”介入后,通过分析该连锁药房存在商品结构不健全、市场主要销售贡献品项商品缺失严重、客户满意度偏低、常见通用名药品缺项严重等问题,派驻团队全面托管,从根本入手对该企业的商品进行全目录梳理、补充缺失及优势品规、制定店型目录、梳理商品竞价目录、制定商品动销策略及提升重点品类。经过一个月的梳理执行,该连锁销售额同比逐步上升,效果显著。

驱动产业发展

为促进医保定点药店的自律行为，提高药品零售行业的规范性和诚信度，保障人民群众的用药安全和合法权益，老百姓大药房湖南公司、陕西公司等联合当地行业协会举办公益直播大会，通过形式多样的活动更好地贯彻执行国家医保有关法规政策。

2023年12月8日，“湖南省医保定点药店规范医保管理自律公开承诺大型公益直播大会”在老百姓大药房和湖南省药品流通行业协会的牵头下成功举行。此次大会以“线上+线下”的形式向省内医保定点药店（含特门、统筹、双通道药店）展示了规范药品零售行业的医保自律行为的重要性，吸引了超6,000人在线收看直播。

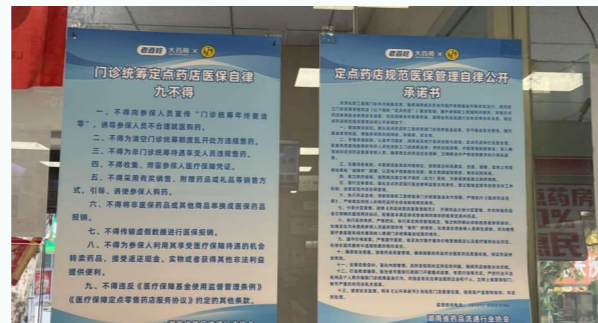
医保定点药店规范医保管理自律公开承诺大型公益直播大会合影留念

2023年12月8日
湖南·长沙
创智和宇本部园区



老百姓大药房董事长谢子龙（前排左五）参加公益直播大会

2023年12月，湖南药品流通行业协会与老百姓大药房等多家医药零售企业联合制定《定点零售药店医保自律行为规范》《定点零售药店规范医保管理自律公开承诺书》《门诊统筹定点药店医保自律九不得》等行业自律规范和承诺书，对加强湖南省医保定点药店的管理，增强药店的服务质量和合规意识，保障参保人的合法权益，推动医保事业的可持续发展有重要意义。



老百姓大药房门店悬挂行业自律规范和承诺书

为促进武汉市职工医保门诊统筹定点零售药店自律自治，在武汉市医疗保障局和武汉市市场监督管理局联合指导下，2023年，武汉市医药行业协会与老百姓大药房湖北公司在内的多家医药零售企业联合制定《武汉市门诊统筹药店经营自律公约》和《武汉市门诊统筹药店“八不”公开承诺书》，联合全体武汉市门诊统筹药店单位共同缔结，依法合规经营，强化行业担当。



老百姓大药房湖北公司等医药零售企业联合行业协会制定行业自律公约

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	中国医药物资协会	中国物流与采购联合会医药物流分会
湖南省工商业联合会(总商会)	湖南省工商联青年企业家商会	湖南省药师协会
湖南省药品流通行业协会	长沙市药品流通行业协会	长沙市开福区金霞经济开发区商会
长沙市中药饮片行业协会	长沙市仓储与供应链协会	株洲市药品行业协会
株洲市药学会	怀化市医药行业协会	怀化市药学会
怀化市医疗器械行业协会	上海市医药商业行业协会	上海市中药行业协会
天津市湖南省商会	天津市民营医疗机构协会	天津市医药零售行业协会
天津市执业药师协会	甘肃省陇药产业协会	陕西省药品零售行业协会
西安连锁经营协会	山西省执业药师协会	山东省零售药店协会
临沂市医保药店协会	湖北省医药行业协会	武汉市医药行业协会
安徽省医药商业协会	安徽省药师协会	合肥市医药行业协会
江苏省医药商业协会	常州市医药质量管理协会	苏州市吴中区药械保化行业协会
张家港市药品器械行业协会	无锡市保健食品化妆品安全协会	南通市工商联(总商会)
南通市药学会	南通市药师协会	南通市药品业商会

共建绿色生态

05

本章节目录

- 资源管理
- 污染排放

- 绿色运营

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

本章节回应SDGs

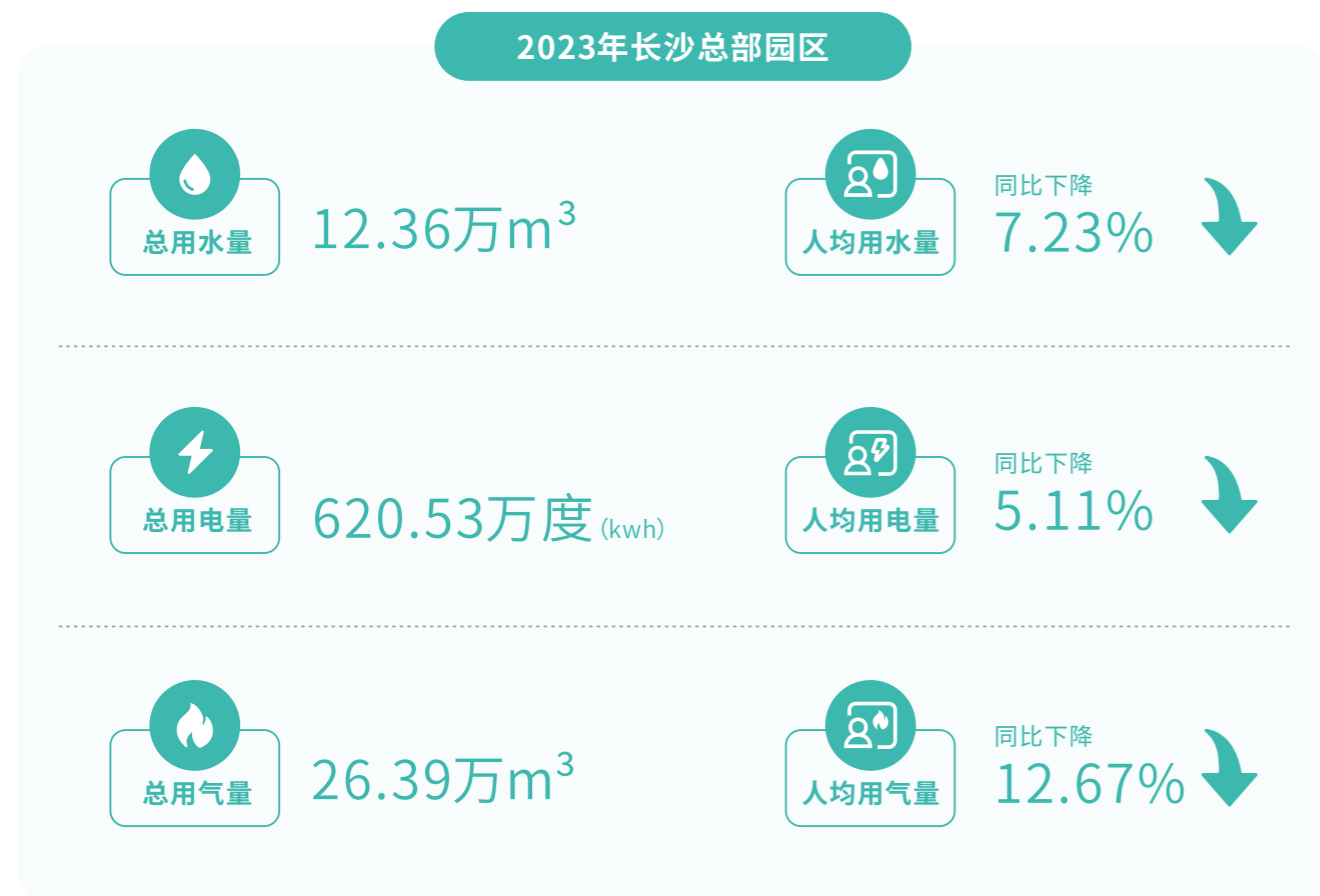


资源管理

公司加强能源监测与分析,成立各能源节降小组,准确收集公司能源消耗情况,建立科学、贴合公司实际发展情况的合理节能措施和目标,在制度的执行过程中不断完善与改进。

水、电、燃气资源节降

公司重视资源节约,将节水、节电、降低燃气用量作为年度工作重点。为降低日常运营能耗,公司制定发布《节能降耗操作指导手册》,对总部园区的水、电、燃气资源使用进行严格管控;园区绿化采用喷灌、微灌等节水高效的灌溉方式,节水的同时打造绿色温馨园区;办公区域靠近玻璃幕墙一侧灯具设置为常闭模式节约日常用电,每日下班后由安保巡逻进行楼层巡查检查电源关闭情况;采用主机集中制热循环供应模式,分时间段、分区域进行热能供应。



针对全国门店,公司制定《门店规范使用水电SOP》,在全国门店实施水电节降项目。2023年,公司安装智能水表、实现分租水电物业费闭环管理、进行水电专项点检工作、排查用电异常及高能耗设备等。全国门店的门招灯光采用时控开关控制,分夏/冬时令设置固定的开启、关闭时间,有效节约用电能耗,同时减少了员工打开配电箱的频率,降低了接触开关带来的用电风险。

除了加强基础管理、健全各项水电燃气管理制度之外,公司持续开展节能宣贯,普及节水节电知识;制作节能标识,在园区办公楼照明、空调开关处粘贴“及时关闭”的温馨提醒,工位电源、办公设备处粘贴“及时关闭电源”,水龙头处粘贴“节约用水”,卫生纸处粘贴“节约用纸”,垃圾桶处粘贴垃圾分类等节能降耗小贴士,营造节能降耗办公氛围,提升员工节约意识。



注:因口径问题,此水电费及用量实际数值不包含百杏堂及健康药房自营门店。



人生需要不断充电
我需要每天断电



纸用一圈
树长一年



节约用纸
让世界多一点绿色

【案例】江苏RDC节水应用

2024年1月23日,老百姓大药房江苏扬州物流中心(以下简称“江苏RDC”)开园。公司江苏RDC园区充分体现节能节水理念,设计雨水入渗及回收利用系统,项目采用下凹式绿地、渗透路面、植被浅沟、雨水截流设施、雨水入渗系统及雨水收集池,尽量减少园区雨水外排,减弱对城市排水系统的压力。室外排水系统采用雨污分流及污水分流排水设计,雨水、生活污水、食堂污水经处理后分别流入对应处理水管网,最大程度减少水体污染,保护环境。室内卫生器具及阀门等用水配件采用节水型产品,用水效率等级达到二级。



江苏扬州RDC雨水回收设备

清洁能源使用

老百姓大药房积极探索清洁能源使用,公司总部园区生活楼及物流仓库已建成光伏发电屋顶投入使用,江苏扬州RDC园区光伏屋顶在建中。通过光伏屋顶,保证建筑整体美感的同时,助力企业节能减排。

2023年,公司总部园区生活楼及物流仓库光伏发电屋顶全年总发电173.15万度(kwh),较2022年发电量上升139.8万度(kwh)。2023年,公司总部园区光伏用电占其总用电量比例为28%。清洁能源的使用对保护环境、减少气候变化有不可忽视的作用。



公司总部园区光伏屋顶

污染排放

公司重视环境保护,在减少三废排放、保护生态环境方面积极承担社会责任。公司主营业务为医药零售与批发,污染排放主要涉及旗下自有品牌药圣堂。药圣堂为作为集种植、生产、科研为一体的专业中药饮片生产企业,现有4大类、303个品规产品,2023年产值3.78亿元,先后获评湖南省企业技术中心、长沙市隆平园区“科技创新奖”、“2023年度湖南省两化融合管理体系贯标试点企业”。



在研发、生产、包装、运输过程中,药圣堂坚持合规排污,持续减少废水、废气、固体废物等污染物的产生和排放,致力于落实包装材料减量化,降低包装材料对环境的负面影响。除自身推动绿色环保、节能降耗外,药圣堂也在原料采购端促进供应商向绿色转型,督促供应商进行环保生产、降低污染排放,严格管控生产过程中用到的原材料。

三废排放管理

● 废气管理

药圣堂每年对特种设备进行定期检查维护。2023年,药圣堂共完成锅炉日常及专项维护4次,提高锅炉燃烧效率、减少废气排放量。2023年,在药圣堂产量提升24%的情况下,锅炉用气量仅增长9.08%。2023年11月,湖南特种设备检验检测研究院对公司锅炉进行年度检测,检测结果符合国家标准各项要求。

药圣堂在生产过程中所产生的锅炉氮氧化物排放要求浓度 $50\text{mg}/\text{m}^3$,实际检测为 $27\text{mg}/\text{m}^3$;二氧化硫排放要求浓度 $10\text{mg}/\text{m}^3$,实际检测为 $3\text{mg}/\text{m}^3$ 以下;一氧化碳排放要求浓度 $95\text{mg}/\text{m}^3$,实际检测为 $3\text{mg}/\text{m}^3$ 以下,远优于标准排放要求。

● 废水和固体废物管理

药圣堂属于中药加工生产企业，其生产废水均通过污水处理系统后再进行排放，减少了因污染物排放而造成的环境危害。

药圣堂污水设备的设计处理能力达到国家一级排放标准，实际工业废水排放符合《中药类制药工业水污染物排放标准》。2023年9月，为确保污水处理设备持续高效运转，公司与湖南省康升环保科技有限公司签订技术合同，对公司污水处理设备进行了升级改造，确保污水处理设备高效运行，日处理量升至300吨/天。

为防范环境风险、维护生态安全，2023年药圣堂对实验室废液的处置，委托有专业资质的湖南建远环保科技有限公司回收集中处置，全年共回收处置实验室废液和空瓶1.06吨。

危险废物委托利用/处置措施

序号	危险废物委托处置单位名称	许可证编号	危险废物的名称	利用处置方式	本年度委托处置量(吨)
1	湖南建远环保科技有限公司	长环危字第09号	实验室废液/空瓶	C5	1.06吨

绿色生产

药圣堂在选择上游供应商时，着重考察其工艺流程的环保性，建立透明的供应链管理机制，确保原材料来源的合规性、可追溯性、安全性，从源头和生产、运输各环节控制减少污染排放，致力打造产销全流程的绿色、安全、节能。



● 绿色原材料

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

● 环保工艺

在加工方式上，公司坚持环保先行、绿色发展，优先选择具备绿色能源干燥工艺的供应商，所选择供应商的加工方式，由更环保的电加热低温干燥工艺替代传统的燃煤烘干，例如罗汉果、玫瑰花等，以减少环境污染。



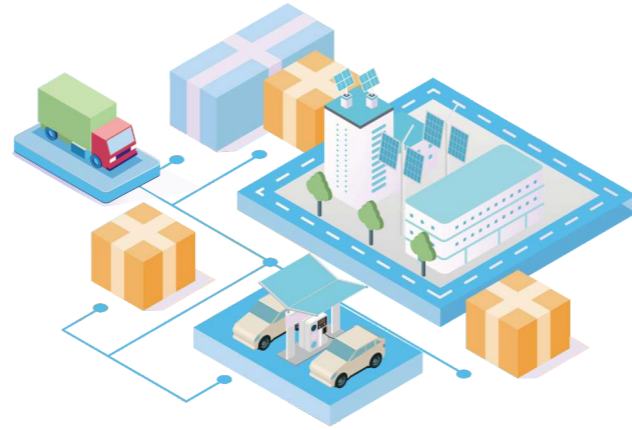
药圣堂玫瑰花加工

● 外包装纸箱再利用

药圣堂持续推进商品外包装箱的节能降耗。公司商品外包装纸箱均采用再生环保纸，再生纸原料的80%来源于回收的废纸，因而被誉为低能耗、轻污染的环保型用纸。同时，公司进一步推进废纸箱循环再利用，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，2023年再循环使用6,000个左右的废纸箱，节约包材采购资金的同时，大大减少了垃圾处理量，为维护良好生态环境做出了积极贡献。

绿色运营

公司深化绿色运营战略,通过持续创建绿色物流、绿色园区、绿色门店,推动企业向绿色、低碳、可持续发展的方向发展。



绿色物流

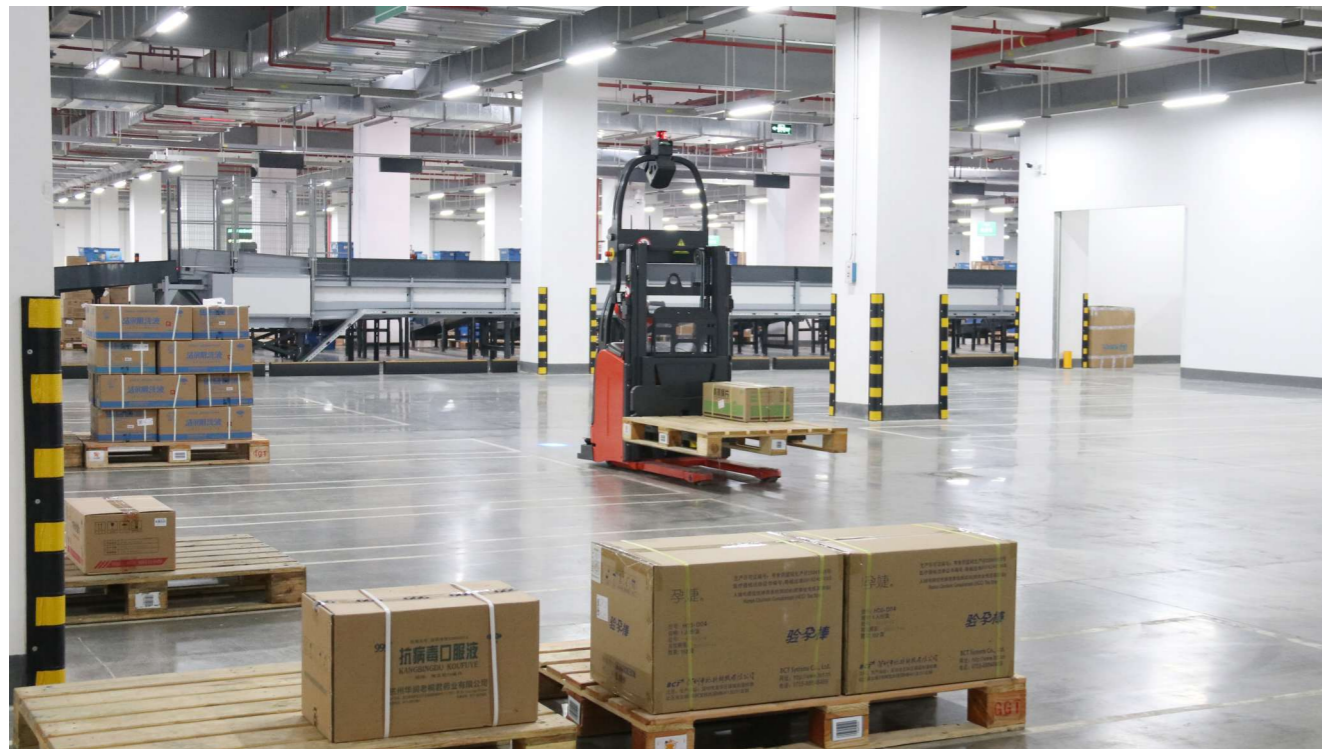
绿色物流是指在物流过程中抑制物流对环境造成危害的同时,实现对物流环境的净化,使物流资源得到最充分利用。公司实现物流管理全过程绿色化,包括物流中心节能降耗、智能仓储、物流载具循环使用、新能源汽车配送等。

● 物流中心降耗

公司按照GSP标准及环保节能要求积极自建物流中心,目前已建成全国物流中心(长沙NDC)和华东区域物流中心(扬州RDC)。自建物流中心遵循保护耕地、节约能源、保护环境的原则,均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。

物流中心设计建设遵循环境污染小、货物损耗低、布局合理、成本可控的原则,采用保温砖隔墙、外墙加保温装饰材料,仓顶建有光伏发电设备,仓库运行节省电能40%以上,仓库建设符合GSP要求,库内湿度保证在35%-75%范围,在低耗能情况下,温度能控制在20°C以下。

2023年,公司颁发了《物流中心节约用电操作指引》,规范了空调、照明、办公设备用电的使用标准。物流中心使用自动控制的中央空调和温湿度监控系统,根据GSP温度要求,合理调控库内温度湿度;仓库照明全部使用节能灯。



物流中心AGV智能叉车机器人

● 智能仓储

长沙NDC和扬州RDC共计2个自动化立体仓库,每个仓库皆有13层货架储存单元,两个仓库共计20个巷道、32,000个托盘位、可存放商品54万箱。自动化立体仓库充分利用空间,减少仓库建筑面积8万m²,是楼库用地效率的2倍。

自动化堆垛机出入库,实现存取无人作业,节省人力50%;扬州RDC拆零区采用潜伏式AGV“货到人”、电子标签提总拨技术,集货区采用穿梭车出库暂存系统,全仓实现无纸化作业,推动节能减碳。



● 物流载具循环使用

公司不断升级绿色高效物流,全面推动物流托盘、周转箱循环利用、运输系统标准化等措施,通过提升物流载具重复利用率,实现节能降耗增效。

公司物流中心累计投入标准周转箱20万个,2023年新增3.5万个;2023年在复核装箱、运输配送等环节全面使用,全年减少纸箱购买900多万个、约合9,000吨,每循环利用一个纸箱可减少1,137克碳排放,全年减少碳排放达到10,233吨;胶带使用量减少5400万米,减少碳排放372吨,比原有需求量下降90%,减少搬运损耗80%以上。

2023年物流中心



累计投入使用标准周转箱
20万个



累计使用标准托盘
10万个



全年减少纸箱购买数量
900万+个



全年减少胶带使用量
5400万米



全年减少碳排放
10,605吨

公司物流中心积极推进托盘共享,物流载具循环使用,截至2023年,在全国已使用标准托盘10万个,其中2023年新增3万个。公司20多个物流中心和工厂间实现托盘共享,提升装载和运输车辆效率。



物流中心标准周转箱

● 新能源车配送



老百姓物流在全国范围内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,减少能源消耗和降低成本,公司共有200余台配送车辆。公司在物流运输中积极采用清洁能源车辆,为保护绿色城市作出了积极贡献包括使用新能源汽车配送,在全国范围内城市配送引进新能源配送车辆50余台,其中2023年新增新能源配送车辆20台,新能源配送车辆占总配送车辆的25%;场内物流大力推广电动叉车,截至2023年底共投入使用20余台电动叉车。

绿色园区

公司将绿色理念融入园区的规划、建设和运营中,利用先进环保技术和设备,降低园区能耗和排放,提高资源利用效率。同时,公司推广绿色出行,以减少对环境的负面影响。



● 绿色交通

2023年,集团总部自有新能源大巴车7台、租赁新能源公交车6台,累计投入13台新能源班车满足每日800余名员工通勤需求。同时,公司支持新能源车辆的推广使用,园区共有18根新能源汽车充电桩,方便新能源汽车便捷充电。



公司新能源班车,减少燃油消耗

● 绿色办公

低碳采购, 节约用纸

公司积极推行无纸化办公, 通过OA、企业微信、ERP、SAP等信息系统及工具的应用, 实现全流程化办公, 提升效率的同时极大减少纸张的使用。由各部门自购小型打印机升级为租赁大型打印机放置在公用打印区, 严控打印纸张, 要求纸张双面打印, 减少纸张浪费。2023年, 总部园区人均使用办公纸张0.98包, 纸张节约30%, 人均纸张使用量下降210张。

减少闲置, 节约办公费

公司严格控制耗材、一次性用品等采购, 减少不必要的办公采购与闲置, 减少浪费。自2022年开始, 实行门店办公用品统采统配, 2023年全国门店统采比列已达到91.2%。2023年, 公司整体节约办公费、物耗费及低值易耗品费近1,000万元。

循环使用, 节约资产

2023年, 集团固定资产进行整体盘点, 优化资产管理系统, 整合固定资产资源, 严控新增资产采购, 对可维修资产进行维护再使用, 对不能继续使用资产, 邀请专业机构对高价值办公设备进行绿色回收; 发布《实物资产管理》, 对资产进行全生命周期管理。

垃圾分类

公司积极响应“垃圾分类”号召, 引导员工从自身做起、从点滴做起, 养成垃圾分类好习惯。办公园区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收集。

节约粮食

食堂对菜品进行升级, 增加特色餐窗口, 提高员工在食堂的就餐人数与就餐率; 同时食堂粘贴节约粮食贴士、光盘行动小贴士, 倡议员工就餐坚持“吃多少 打多少”的原则, 回收窗口安排专人监督食物浪费行为, 对浪费行为进行考核, 杜绝粮食浪费。

● 绿色门店

公司门店数量日益增长, 门店装修坚持利民、节能、环保、安全的原则, 应用高新材料、技术、工艺, 对门店装修方案不断优化迭代。在装修过程中, 秉持不扰民、零污染的原则, 科学规范作业流程、重视健康与环保。

公司门店运营中不可避免地涉及到塑料袋的使用, 出于对环境保护的重视和减少白色污染的紧迫性, 面对日益严重的塑料污染问题, 2023年公司在全国门店推行使用环保塑料袋, 倡导绿色购物, 呼吁更多的人加入到环保行动中来。环保袋采用光降解塑料材质制作, 尺寸分为小号和大号以满足不同购物需求。环保袋在降低“白色污染”方面表现出色, 将较大程度减少不可降解塑料袋的使用量, 有利于为地球减负。



门店不再免费提供塑料袋, 公司全新推出光降解塑料袋

赋能员工发展

06

老百姓大药房将人力资本视为企业核心竞争力、可持续发展的动力源泉之一。我们坚持多元化招募人才，保障工作场所内的权利平等、机会平等和规则平等，关注员工身心健康。我们鼓励员工将自身发展与公司长期规划结合、实现员工和企业的相互成就，通过建设雇主品牌、打造学习型组织、数字化人力资源管理等一系列人资策略，为员工提供实现自我价值的机会和平台。我们践行“利他”企业文化，不断完善员工关怀，驱动员工更好地服务顾客、温暖百姓。

本章节目录

- 雇佣管理
- 员工关怀
- 人才发展
- 健康安全

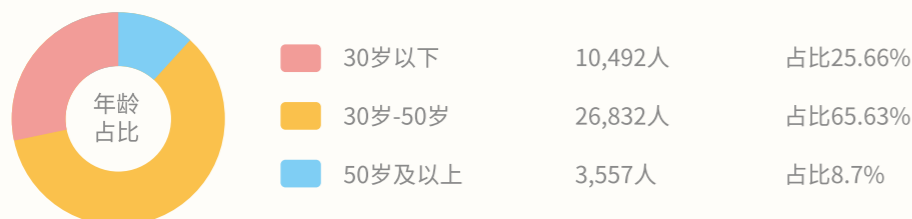
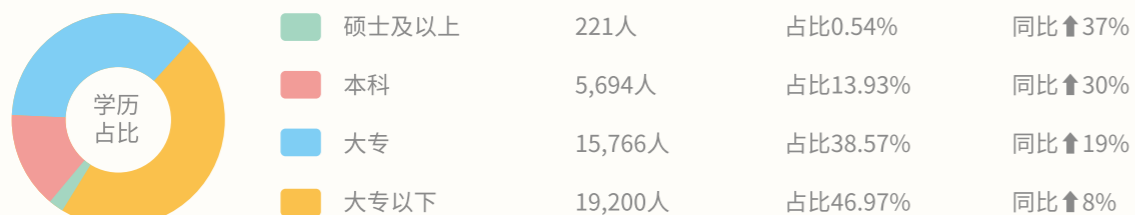
本章节回应SDGs



雇佣管理

公司高度重视雇佣管理,坚持合规雇佣的底线,确保员工权益得到充分保障,坚持公平、透明和非歧视性的雇佣原则。在合规雇佣的基础上,我们致力于营造一个包容、多元和积极的工作环境,推动公司的可持续发展。

员工结构



数据截至2023年12月31日

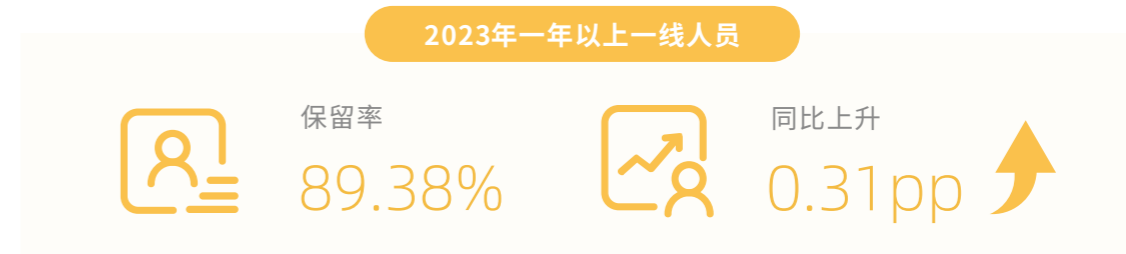
尊重人权

老百姓大药房严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等国家专项劳工法规、劳动保护规章制度,国际劳工组织(ILO)及联合国全球契约关于人权的規定,报告期内未发生雇佣童工、强迫劳动等违法事件。同时,公司严格保护员工个人隐私信息,于2023年3月8日下发《关于提供或获取个人信息需注意的法律事项通知》,梳理个人信息数据安全流程,防止故意或无意向非相关工作人员披露员工隐私信息。

劳工权益

公司依法与员工订立、履行、变更、解除或终止劳动合同,2023年公司正式推行电子合同项目且已推广到全集团,正式员工劳动合同签署率100%,退休返聘、实习生等劳务关系的员工签相对应的劳务合同。公司严格按照国家法规要求,按时发放工资、缴纳五险一金,并及时跟进员工的退休、生育、工伤等劳动动态,确保员工合法权益得到保障。

公司制定《集团考勤制度》《用工管理制度》等内部管理制度,明确标准工时制(每周工作40小时)。2023年,公司上线全新考勤系统,建立规范化加班及休假体系,在尊重员工意愿的前提下,对因工作产生的额外加班可同等时间调休。



工会保障

公司工会依据《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》独立开展工作,坚定维护职工的合法权益,成立劳动争议调解委员会。落实厂务公开原则,2023年共召开4次职工代表大会,让员工充分参与民主决策、民主管理和民主监督。2023年,老百姓大药房工会获得长沙市总工会“五一劳动奖状”。



赋能员工发展

人才多元化

老百姓大药房致力于建设多元化人才团队，在雇佣过程中避免因年龄、性别、国籍、种族、肤色、宗教信仰等方面不同而产生歧视和偏见。我们认为，中高管性别多元化可以带来不同观点和思维方式，有助于优化决策过程，企业应该鼓励和支持女性广泛参与决策、管理，以实现性别平等和多元化。同时，机会平等的职场环境有助于减少社会不公和歧视，而弱势群体往往拥有独特的才能和视角，其自身经历可以为企业带来新的思维和创意。



2023年数据

多渠道人才引进

在常规的社会招聘和校园招聘基础上，老百姓大药房积极寻求更多元化的招聘方式，包括校社招管培生项目、退伍军人招募计划、下沉市场专项招聘会、医卫类校企合作等，以吸引来自不同领域和背景的人才，为公司发展注入新的活力。

● 管培生项目“职到愈见你”

2023年，公司定制化开展以“职到愈见你”为主题的校社招“管培生”项目，通过线下宣讲会、空中宣讲会、Offer Day，吸引和招募优秀人才。



● 退伍军人“小白杨计划”

“小白杨计划”是老百姓大药房一项长期持续的人才发展与建设工程，公司通过招募优秀退役军人，为其提供广阔职业发展机会。



● 下沉市场专项招聘会

为满足医药零售下沉市场一线专业人才的需求，2023年公司因地制宜开展下沉市场专项招聘会，高效率、广范围触达下沉市场人才，为更多县城乡镇市场人才提供“家门口”的就业岗位。



● 医卫校企合作

老百姓大药房与医药卫生类高职院校开展现代学徒制项目、就业实训基地共建和定向人才培养等多种形式的校企合作，吸纳医药卫生类领域的专业人才。2023年，公司与湖南食品药品职业学院、湖南中医药高等职业学院等医卫类高职院校等60余家成校企合作，引进储备了一批优秀的专业人才。



人才发展

老百姓大药房重视员工职业发展和个人价值提升，为员工提供多元化的学习和发展机会，并持续完善人才发展通道和绩效激励管理，激励员工成长。2023年，公司通过完善人才培养机制和绩效激励政策，持续为公司各层级、各业务领域培养有态度、有能力、有结果、有精进的“四有人才”，促进职场竞争力提升与价值转化。

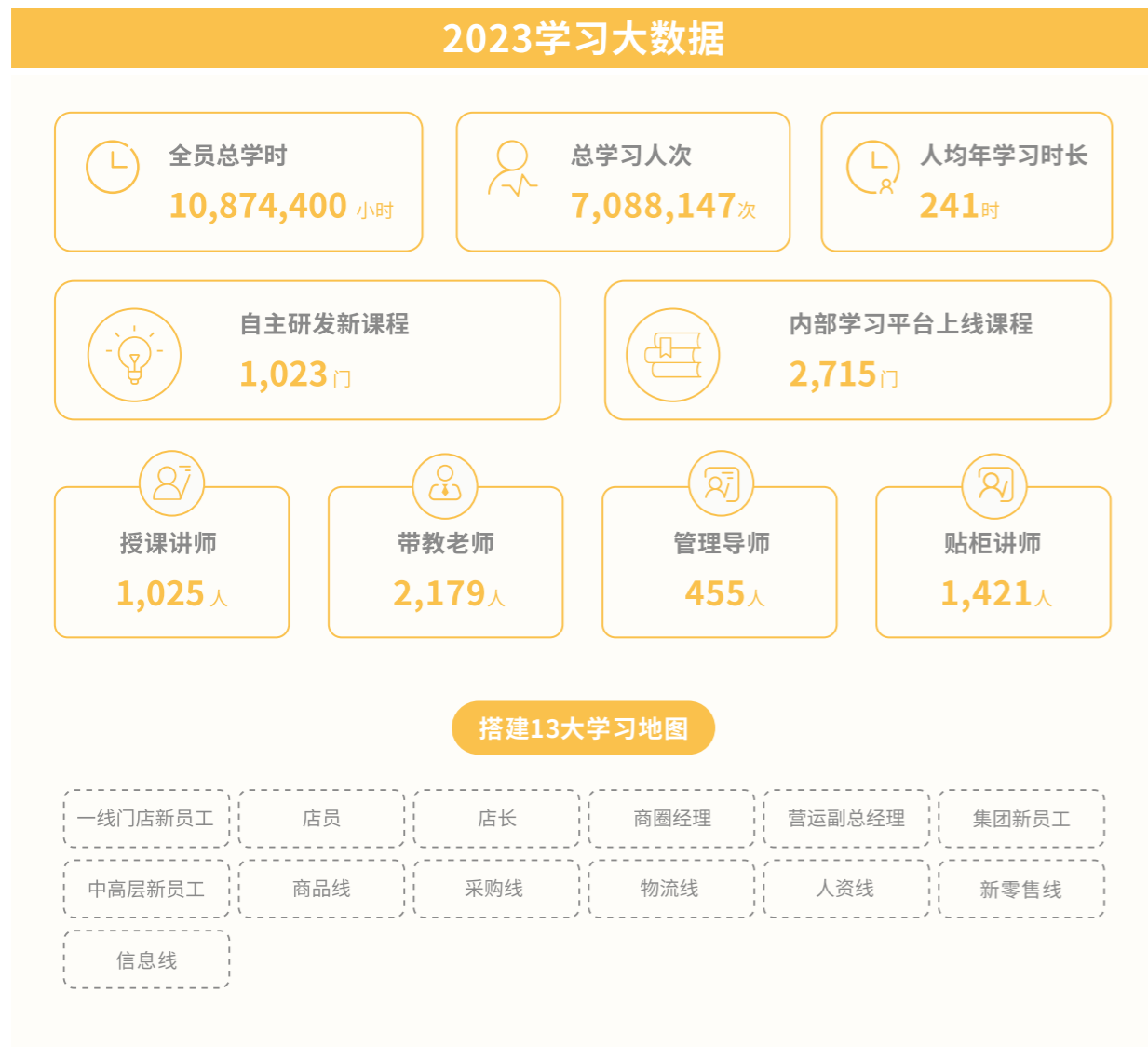


赋能员工发展

完善培训体系

公司以支持变革型组织建设为主线,以提高业务经营效率、保障员工职业生涯发展为目标,不断完善职业发展培训体系,助力员工职业发展。基于人才盘点结果和人才战略需求,公司持续打造精细化人才梯队,设计了覆盖门店店员到中高层管理者的数十个梯队人才培养项目,建立纵向分级培养成长机制,打造横向业务线场景和边际知识融合学习氛围,为人才晋升、横向流动提供了源源活水。

2023年,公司对学习内容进行全面梳理,不断提升学习内容 with 学员需求的匹配度,确保培训的有效触达和人员学习效果。线上培训通过自研和引进外部课程,以“串珍珠”形式系统性地将知识点细化,让学员更好地利用好碎片化时间精准夯实知识与技能;线下培训则通过标准化讲师认证,持续提高讲师的带教与授课水平,有针对性地面向不同群体实施精准培训,推动全员高效学习。



● 数字学习平台“百姓通”

2023年,公司持续打造数字化学习平台“百姓通”,通过“学习+跟踪辅导+成果结合”的全链路闭环管理,开设每日一练、每周一集、月度必修、慢病知识大讲堂、中药知识大讲堂、店长说、师徒说等项目,激活员工学习积极性,促进知识转化与运用,大批量、高效率、有效地助力4万余名员工随时随地“充电”学习。

● 中高层人才培养

中高管集中训战营

为拓宽中高层管理者的全局视野和系统思考能力,公司开展“高管集中训战营”和“中层管理集中训战营”项目,培养项目聚焦管理自我、管理业务和管理团队3个维度,每期历时6个月,涵盖训前测评、线下面授、线上沙龙、对外参访、行动学习和导师辅导等环节。2023年,公司共开展2期高管集中训战营,1期中层管理集中训战营,培养中高管人员102人。



2023年7月,集团中高层登山团建活动

中高管B岗项目

2023年,公司扩大中高管B岗培养规模,采取“动态进出”的管理方式进行循环培养,通过“一对一”精细化、定制化的模式,为企业培养高质量的管理继任者,不断强化企业人才密度。2023年,中高层B岗培养450人,截至报告期末已培养合格106人。



2023年9月,集团中高管B岗训战营结业

● 管培生培养

管培生是企业战略发展的强大后备力量,公司分别按照校招、社招实施管培生定制化培养,通过6-12月的集中培训、轮岗学习、高管交流、答辩等形式,2023年培养管培生83名。



2023年7月,2023年管培生军事拓展

● 业务人才培养

公司聚焦核心业务线人才培养,2023年针对商品、采购、物流、营销和人资等部门陆续开展全国商采训战营、全国物流部长、全国大营销训战班等项目,培养481人。



2023年6月,2023年大营销训战班



2023年11月,商采集中训战营

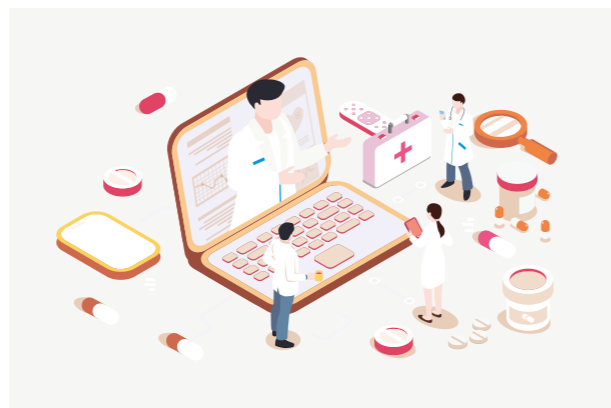
● 一线人才培养

门店一线从业人员是直接触达顾客的专业人才，是企业与顾客之间的关键纽带。公司通过“线上+线下”训战结合的方式培养一线人才，基于人才分类后进行分级培养，包括“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”、“储备基地带教老师集中训战营”、“小白杨项目”、“执业药师培养”、“技能比武大赛”等。2023年，共实施340期集训开班，累计培养12,843人。

一线梯队人员	培养人数	合格人数	合格率
店员	7,515	7,417	98.7%
店长	2,433	2,414	99.2%
商圈经理	174	169	97.1%

【案例】助考执业药师

执业药师是医药零售行业的关键人才。公司设立多个奖项，如“员工学习成长奖”、“人才培养奖”、“专项执行奖”、提供带薪培训及考试假期、学费报销补助等多项举措，鼓励员工积极参加国家执业药师资格考试，提升专业服务能力。2023年，公司推行执业药师助考机制，助力503人通过执业药师考试，公司参与执业药师人员考试整体通过率为23.20%，比全国执业药师通过率高出8.6个百分点。



【案例】举办技能知识大赛

公司每年举办慢病知识大奖赛、中药技能比武大赛，以赛促练，不断提升员工专业能力，为客户提供了更加优质的服务。截至2023年底，公司共评选出146名慢病专家和195名中药养生专家。



人才晋升激励

公司充分认识到人才晋升激励在推动员工个人成长、增强组织凝聚力和实现公司战略目标中的重要性，致力于构建一套公平、透明、有效的人才晋升激励体系，以激发员工的潜能。



● 人才发展通道

公司制定MTP职业发展通道和晋升管理制度，重视人才发展通道。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。2023年，公司共计1,798人次获得职级晋升，其中中高层晋升78人次，基层管理晋升351人次。

● 绩效与激励

公司制定专项激励方案，提升员工工作积极性，促进公司业绩提升与降本增效，实现公司与员工的双赢。2023年，公司共实施专项激励方案数十个，发放奖励超千万元。

同时，公司迭代绩效考核管理制度，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能，既强调赏罚分明，又强调基层员工的级别保障。同时，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。

员工关怀

公司注重员工关怀,致力于构建一个充满关爱和支持的工作环境。我们重视员工的身心健康,倡导健康的工作方式,推动平衡的工作与生活,建立完善的福利制度,提供健康管理和心理咨询服务,以及组织多样化的员工活动。

有竞争力的薪酬福利

公司通过不断完善富有竞争力的薪酬体系,吸引更多专业人才加入老百姓,从而为顾客提供更专业、更亲情的服务。我们倡导“让事业成功者分享成功,让价值创造者分享价值”的共享理念,秉持公平公正、合理灵活、多劳多得的原则,实施以任职资格认证、岗位职级体系、结合个人能力与业绩贡献度为基础的宽带薪酬制度。通过集团超额利润分享、限制性股票、创新合伙人计划等激励机制,以及门店员工薪酬改革、红锦鲤计划等利益共享机制,为员工提供职业发展平台与公平合理的报酬,建立责、权、能、利高度统一的薪酬体系。



案例:薪酬计算器

2023年,公司不断完善“薪酬计算器”项目,实现3秒自动核算提成,切实为门店一线员工做到“每一分收入”、“每分钟看见”、“所见即所得”。同时,引导门店员工灵活调整工作方式,对门店员工进行及时激励。2023年,门店员工人均收入较2022年增长6%。

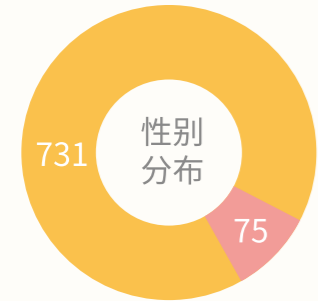
员工福利方面,公司严格执行国家以及地方法律法规,除了为员工提供养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险、住房公积金、带薪休假等基本法定福利之外,还为特殊岗位员工提供了意外伤害险、重大疾病保险、税优险等补充保险项目,以及员工年节物资福利、年度健康体检与旅游等福利。同时,公司为提升员工归属感与幸福感,向员工提供住宿、工作餐等生活服务,每年开展员工亲子活动、生日会、团建等文体活动。



赋能员工发展

2023年产假人员信息

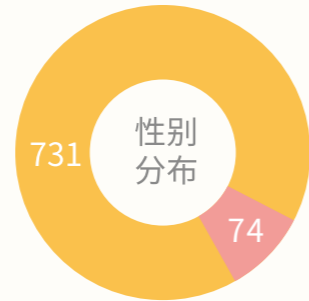
享受产假的员工性别分布



- 享受陪产假的男员工数 75人
- 享受产假的女员工数 731人

实际享受产假的员工达100%

休完产假后,实际返回工作岗位的员工性别分布



- 产假后,返岗男员工数74人
- 产假后,返岗女员工数731人

实际女员工返岗100% 实际男员工返岗98.67%

提升员工满意度

公司重视员工满意度提升,持续倾听员工的意见,畅通员工沟通渠道,每年定期在集团总部和全国门店开展员工满意度调查,持续增强员工的团队意识和归属感。2023年,公司于半年开展一次集团总部的员工满意度调研,全年共计开展2次;于每季度开展全国门店的员工满意度调研,全年共计开展4次。

员工沟通渠道



开展“金好硬”项目,通过此平台,员工可以表达自己、提出各种建议。截至2024年3月,金好硬平台“好问题”和“金点子”累计共9522条,解决8975条,解决率为94%。



定期召开员工大会、职工代表大会,让职工充分参与民主决策、民主管理和民主监督。2023年,公司共召开2次员工大会、4次职工代表大会。



公司构建“高管直通车”沟通渠道,员工可发起OA流程直达董事长和总裁,便于公司高管直接聆听员工的意见和建议。

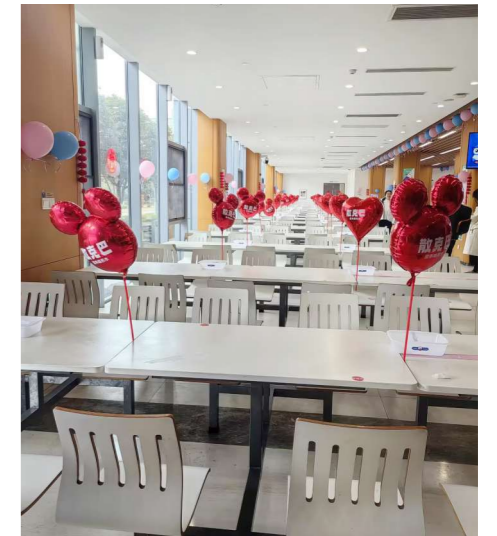
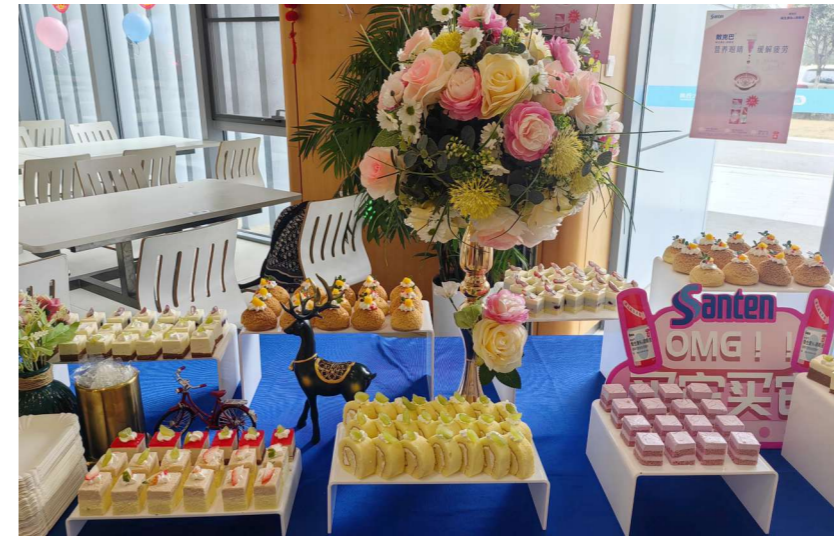


成立工会,成立劳动争议调解委员会,维护职工的合法权益。

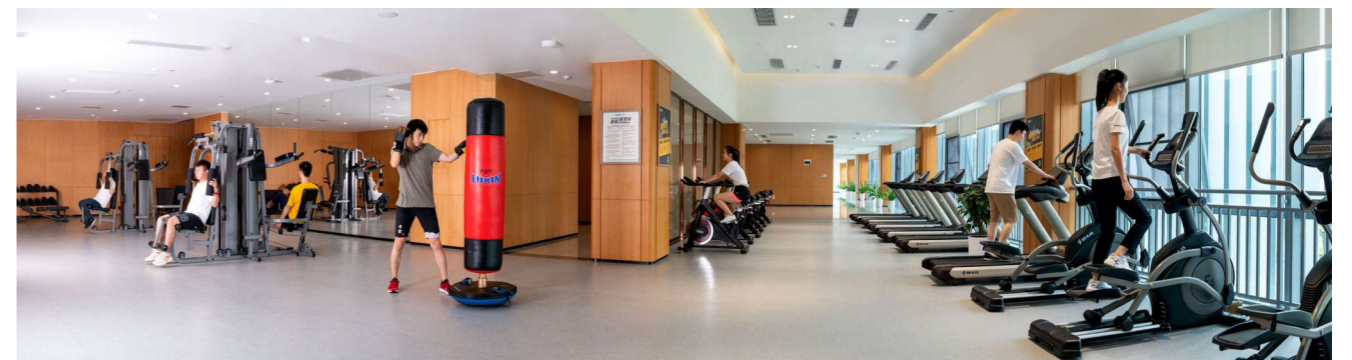
舒适工作环境

舒适的工作环境有助于提高员工的工作效率、创造力和满意度。我们致力于为员工提供舒适、健康的工作环境,投入大量资源对办公场所进行改造和升级,确保办公环境宽敞、明亮、通风,同时配备完善生活配套设施,满足员工衣食住行。

公司总部员工食堂日供餐人数达两千人,考虑到来自不同地域员工的饮食需求,公司提供丰富的早、中、晚餐,包括40个菜品以上的自助餐、固定套餐、无辣餐、火锅、轻食、烧腊、面档等,同时定期举办美食节、中药养生餐等,充分满足员工的味蕾及健康需求。2023年,长沙市总工会、长沙市市场监督管理局、长沙市卫生健康委员会联合开展“百优食堂、幸福职工”为民办实事竞赛创优活动,老百姓大药房集团总部食堂被评为长沙市“优秀食堂”。



2023年1月,公司美食节现场



公司总部园区设有员工健身房、篮球场,均免费对员工开放,聘请专业健身教练、瑜伽教练进行教学,让员工在下班后可尽情享受运动、保持健康体魄。员工阅览室藏书约3万5千余本,拥有完善的自主借阅模式,设立“太龙杯”读书日,鼓励员工多阅读、丰富精神文明。为提升总部园区配套服务,公司在员工食堂设置咖啡室,并引入咖啡品牌入驻;打造员工KTV,采购专业的音响设备,丰富员工班后生活。

丰富人文关怀

“努力工作，尽情生活。”人文关怀是企业文化的重要组成部分，公司提倡生活与工作相平衡，每月组织不同形式的员工活动，增强团队凝聚力，提高员工的满意度和归属感。



建设“利他”企业文化

公司把企业文化建设作为推动企业发展的基础性工作，持续迭代企业文化理念，以适应公司的快速发展。2023年4月24日，老百姓大药房迭代升级发布2023版企业文化理念，将“利他”写入企业精神，并着力打造利他员工心智，通过进一步完善员工关怀和福利、打造员工荣誉体系等利他措施来增强员工归属感。同时，持续通过企业文化认证、团队宣讲、视频、海报等形式持续宣贯，引导员工真正践行企业文化，为客户提供更专业、温暖的健康服务。



2023年4月，公司董事长谢子龙发布全新企业文化理念

老百姓之星表彰

为表彰优秀员工、传播“治愈”文化，2023年10月28日，公司在谢子龙影像艺术馆举办了老百姓22周年庆暨优秀员工颁奖盛典活动，隆重表彰为企业做出卓越贡献的近300名优秀员工，对“老百姓之星”、“老百姓20年功勋人物”、“治愈共同体功勋人物”三大荣誉体系获奖人员进行了隆重颁奖，别具匠心的活动获得了员工、社会、媒体各界的点赞关注。



2023年10月，老百姓22周年庆暨优秀员工颁奖盛典活动

赋能员工发展

● 员工困难救助

2023年,公司持续运作“员工千万困难救助基金”,为亟待救助的员工送去“及时雨”。报告期内,“千万困难救助基金”共救助66名困难员工家庭,救助金额累计达1,971,293元,最高个人救助金额为100,000元,除社会医保外,公司给个人提供的自费报销比例最高可达80%。



2023年救助员工

66名



累计救助金额

1,971,293元

● 员工子女高考激励计划

公司持续开展“员工子女高考激励计划”,聚焦参加高考的员工子女,对在岗三年以上且子女高考成绩优异的员工给予表彰,激励他们努力学习、发奋成才。2023年,公司累计发放奖金424,800元,惠及327人。

2023年奖励员工子女高考



327名

累计奖励金额



424,800元



2023年8月,老百姓大药房员工子女高考升学活动

重视女性价值

老百姓大药房4万名员工中近九成为女性,同时女性中高管占比43%,女性群体为公司的发展贡献了重要力量。

公司充分重视女性力量,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、产期、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,杜绝任何形式的职场性别歧视。同时,公司致力于完善女性员工福利待遇,为女性员工提供孕期公休假、产假、哺乳假及妇女节半天休假,在总部园区设置母婴室,为女性员工增加相关体检项目,每年妇女节向全体女性员工发放关爱礼品,定期组织女性开展各类趣味活动、健康义诊,帮助女性员工放松身心。

健康安全

公司高度重视员工的健康与安全,加强对工作场所的安全隐患排查和整改工作,定期进行安全风险评估和应急演练,开展员工安全培训,持续提高员工的安全意识和应对突发事件的能力。



2023年较大及以上安全责任事故

0项

安全理念与体系

老百姓大药房严格遵守《中华人民共和国安全生产法》《湖南省安全生产条例》,持续推进落实《湖南省安全生产专项整治三年行动实施计划》等文件要求,按照HSE管理体系(健康Health、安全Safety和环境Environment)要求,秉承“所有安全事故是可以预防的”的理念,坚持问题导向,有效辨识各类风险源,并分级管控、积极开展隐患排查整治工作与应急演练,不断强化应急处置能力,夯实安全生产主体责任,持续提升公司安全管理水平。

公司制定《安全风险分级管控制度》《危险源管理制度》《应急管理制度》《特种设备安全管理制度》《消防安全管理制度》《集团物流安全生产隐患排查治理管理制度》等制度。2023年,根据HSE体系理念与安全生产法要求,公司制定“风险分级管控与隐患排查治理双重预防机制”以及相应工作手册,推动安全工作全面落实到集团各分公司。

场所安全及职业健康

● 场所安全

公司致力于为员工提供健康、安全的工作环境。在园区及门店办公场所,配置消防安全器材,定期开展场所消防巡检;在总部园区配备急救箱、AED自动除颤仪、开设自营药房便于员工及时购药;组织消防安全演练、安全培训,不断提升员工的安全意识和技能。



长沙NDC开展安全生产检查



2023年6月,在长沙市开福区消防救援大队的指导下,公司举行火灾综合应急救援联合演练

● 职业健康

公司关注员工健康状况,每年定期组织员工进行健康体检,定期邀请省市级疾控中心专家进行职业健康培训,开展急救技能培训,持续提升员工的健康意识,确保他们以良好的身体状态投入工作生活。

案例:职业病防治宣贯

公司围绕《职业病防治法》宣传周,联合长沙市疾控中心开展宣传周主题活动,就《职业病防治法》相关内容开展宣讲,活动现场免费为企业员工提供健康咨询、就医指导、免费测量血压等服务。活动参与人数约200人,发放宣传折页10类2,000余份,防尘口罩1,000余个,降噪耳塞1,000套,主题宣传用品200余份。

点亮命运共同体

07

本章节目录

- 乡村振兴
- 公益慈善
- 健康社区

老百姓大药房始终牢记企业公民社会责任，在创造价值的同时积极回馈社会。凭借在医药健康领域的专业优势，我们积极参与各类社会公益慈善事业，深耕下沉市场，助力乡村振兴；聚焦社区慢病管理防治，传播“治愈”文化，引领健康生活，点亮可持续发展的命运共同体。迄今为止，公司在抗击疫情、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过1亿元，以点滴行动传递社会大爱与温暖。

本章节回应SDGs



乡村振兴

产业兴旺、生活富裕是乡村振兴的重要目标。老百姓大药房发挥自身在医药健康领域的优势作用，将产业链引入乡村，通过加盟助力返乡创业、电商赋能助农采购、定点帮扶支持乡村医疗条件改善等，形成多渠道、多维度乡村振兴帮扶策略，推动地区全面发展。

加盟创业，带动就业致富

随着全民健康意识的觉醒和健康需求的提升，县域市场零售药店发展呈现一派生机。老百姓大药房通过加盟业务重点聚焦下沉市场，为乡镇及偏远地区带去和城市居民无差别健康服务的同时，鼓励更多外出务工人员返乡创业，让更多创业人士通过加盟在家门口开药店，把药事服务、慢病管理与居民健康结合起来，增加乡村就业的同时开拓农村健康新蓝海，为乡村振兴贡献新力量。



截至2023年底数据

【案例】从漂泊不定到事业家庭双丰收

任丹夫妻一直在外营生，为了更好地照顾家人，夫妻二人决定回乡创业。通过加盟老百姓大药房，四年以来任丹夫妻一共开了3家门店，从漂泊不定到如今的事业家庭双丰收，任丹最大的感慨就是“选择比努力更重要”。



定点帮扶，精准助农

农村医疗条件、农民收入、人居环境，都是切实关系到国计民生的问题。老百姓大药房扎实推动各项乡村帮扶工作，以实际行动支持乡村医疗条件改善、解决当地农民民生问题，进一步发挥助农扶农作用。

【案例】支持乡村医疗条件改善

2023年7月，老百姓大药房天津公司落实西部支援攻坚工作，捐赠甘肃省甘南藏族自治州迭部县藏医医院价值2万元的试剂盒，助力西部地区医疗条件改善。

2023年9月，老百姓大药房向河北丰宁捐赠价值53万元医疗物资，支持12个乡村卫生室建设。河北省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，2021年起连续3年支持丰宁县乡村卫生室建设工作，多次捐赠急救防疫物资、药品、医疗器械累计价值近100万元，有效提升了丰宁县基层医疗卫生机构服务水平，补齐了基层医疗服务功能短板，解决了当地医疗物资短缺的问题。

【案例】助力云南红河州乡村建设

2023年12月，老百姓大药房上海公司远赴云南省红河哈尼族彝族自治州实地开展乡村振兴与村企结对帮扶活动，向红河州元阳县上新城乡复兴村捐赠5万元爱心物资，助力当地乡村振兴事业。

【案例】捐资打井解决村民饮水难题

2023年12月，由老百姓怀仁药房等3家爱心企业共同出资12万元，为湖南省怀化市沅陵县肖家桥乡双坪村天子坪、羊古尖、毕家村3个村民小组各援建一口水井，解决了当地村民们的饮水难题。



电商赋能,助力三农产业发展

2023年是全面推进乡村振兴的第三年,也是加快建设农业强国的起步之年。老百姓大药房积极布局打通上下游产业链,开发特色农产品,利用公司自研的新零售线上销售渠道,助力三农产业发展。



2023年助农销售金额

160万元+

公益慈善

救灾恤患、慈善助困、尊师重教、关爱弱势群体……老百姓大药房积极承担企业责任与担当,用最朴素的善良、友善之心,与员工及社会各界携手共筑公益事业。

救灾恤患

2023年12月18日23时59分,甘肃临夏州积石山县发生6.2级地震,造成重大人员伤亡。灾情发生后,老百姓惠仁堂药房立即行动,捐赠价值44.8万元的药品和爱心物资,并当夜驱车第一时间将灾区急需的感冒药品、消杀物资和生活用品送达灾区,支持灾情救助和灾后重建。



2023年8月,受台风“杜苏芮”北上影响,天津海河发生流域性大洪水,天津市启动防洪一级应急响应,老百姓大药房天津公司携手华润三九集团,迅速筹集应急药品、矿泉水、方便面、牛奶等物资,送到天津市北辰区双街镇抗洪抢险一线进行后勤支持。受台风“杜苏芮”残余环流影响,京津冀等地持续遭强降雨袭击,接连发生不同程度洪水、泥石流灾害,老百姓仁德药房迅速组织全体员工积极捐款2万元,用爱心传递助人情怀,为涿州人民送去温暖。

2023年12月,老百姓泽强药房向通辽慈善总会捐赠价值42万元医疗物资,用于“幸福家园互助工程”公益慈善项目,助力解决群众急难愁盼的问题。



【案例】助力生鲜农货走出深山

2023年,公司引进独具特色的青海玉树鲜冬虫夏草、长白山鲜人参、四川耙耙柑、江永香柚、麻阳冰糖橙等40余个品种,助农销售金额突破160万元,充分带动当地农产品品牌及产业有力发展。



关爱“守护者”

2023年6月,老百姓大药房集团党委和湖南党支部联合开福区委区政府开展关爱户外一线工作者活动,向开福区交警大队捐赠一批爱心防暑物资,给奋战在高温下的户外一线工作者送去夏日清凉。

2023年7月,老百姓怀仁药房联合怀化市总工会、怀化市志愿者协会、华润三九开展“怀仁送清凉 防暑保安康”活动,向500名环卫工人捐赠价值5万元的“防暑礼包”。8月,老百姓怀仁药房在怀化13个县市区392家门店同步开设“爱心驿站”,为户外劳动者免费提供饮水机、微波炉、急救药品、手机充电等“歇脚加油”服务,并于当天再次向近百名环卫工人、快递小哥发放了防暑物资。

2023年8月,老百姓大药房联合美团买药、慢严舒柠、兵兵医药、华润三九,共同发起“换季健康驿站”健康守护行动,为长沙市外卖配送员、快递员、网约车司机、货车司机等新就业形态劳动者提供爱心防暑物资。

2023年8月,老百姓大药房湖南党支部开展系列“夏日送清凉”活动,向社区65周岁以上老人、环卫工人、快递小哥、派出所民警送去总价值3万余元“清凉礼包”,并在现场开展防暑降温知识讲座,免费血压、血氧等检测和安全用药指导。



尊师重教

2023年5月,由芬必得、老百姓大药房等行业伙伴携手上海真爱梦想基金会共同开启的“为梦再出发,共筑梦想中心”公益项目在云南巍山县南诏镇民主小学正式落地。该项目通过搭建“梦想中心”,打造系列梦想课程,一起为大山里的孩子们开启“筑梦”之旅。



2023年9月,老百姓大药房集团党委走进娄底新化县大水坪村小学,开展爱心助学助教活动,向学校师生和医务室捐赠总价值16万余元的爱心物资,向特困教师送去慰问金和慰问品,助力莘莘学子求学梦。

2023年9月,老百姓大药房集团党委走进青竹湖湘一外国语学校,开展“感念师恩、关爱进校园”主题党日活动,捐赠价值50万元的爱心大礼包,向学校全体教职工致以节日的慰问。



2023年9月,老百姓赤峰人川大药房联合澳诺中国制药公司举办“人川澳诺温暖童心 关爱书香浸润心灵”公益捐赠活动,向赤峰市喀喇沁旗锦山第三小学捐赠价值10万元的图书和价值7万元的钙锌口服液。

2023年,老百姓大药房河南公司携手香雪制药分别发起“迎考季,为学子保驾护航”公益活动以及教师节“关爱教师”活动,先后向郑州市第五高级中学捐赠价值5万余元的健康物资以及复方草珊瑚含片等。

2023年,老百姓仁德药房对山东省临沂市兰山区特殊教育学校捐赠价值3万元的爱心物资,用于支持特殊教育事业的发展。



2013年11月,老百姓泽强药房携手“嫩芽基金”、湖南安邦集团开展“关爱嫩芽 为爱陪伴”公益活动,呼吁社会各界关爱脑瘫儿童,帮助他们走出家门、融入社会。

2023年12月,在第36个“世界艾滋病日”,老百姓大药房广西公司向广西省南宁市第四人民医院捐献12,000只N95口罩和5,000套医用防护服,向英勇抗艾的白衣天使们表达崇敬之情。

2023年12月,老百姓惠仁堂药房在兰州市社会福利院,兰州市儿童福利院,兰州市精神康复医院开展了一场暖人心扉的“新春送温暖 惠仁护健康”爱心慰问活动,携手合作伙伴向以上单位共捐赠价值23万余元爱心物资。



关爱特殊群体

2023年8月,老百姓惠仁堂药房携手杭州远大,为中宁养老院捐赠价值5.2万元药品及生活物资,并为养老院的老人们开展体检及健康讲座。

2023年11月,老百姓大药房向长沙市慈善总会捐赠总价值250.8万元的口罩,由市养老机构、儿童福利院、医院等10余家单位接收,用于守护广大一线民政服务工作者的健康。



健康社区

打造民生药事服务站, 畅通用药服务“最后一公里”

通过数字技术扩大服务半径, 开展专业化、智慧化、网络化药学服务; 提供免费健康自检、数据解读以及健康指导; 联合社区开展药学服务进社区, 为居民提供上门药学服务……老百姓大药房全力打造服务民生药事驿站, 成为老百姓身边的“健康生活专家”。

【案例】“药事驿站”保障群众健康生活

2023年2月, 老百姓大药房江苏海鹏江阴虹桥南路店成为江苏省江阴市首家“药事驿站”, 驿站可为群众提供用药用械指导、送药上门、回收过期药品、科普安全用药知识等药事服务的“一站式”服务, 充分发挥便民、服务、科普等功能, 更好保障群众合理用药用械和健康生活。

【案例】“家庭药师”上门服务, 夯实社区健康基础

2023年12月, 老百姓扬州百信缘药房的药师们冒着严寒走访了社区十多户居民家庭, 为老人们做上门健康服务, 帮着更新家庭药箱、询问用药感受、提醒药品保管诀窍。专业药师的温暖服务, 帮社区基层工作夯实了“健康”基础。



“安全用药 健康为民”, 做安全用药“守护者”

从严守药品质量关, 到用心做好专业药事服务, 老百姓大药房始终把消费者用药安全放在第一位, 为人民群众安全用药保驾护航。

【案例】积极开展“全国安全用药月”主题活动

2023年11月份, 老百姓大药房全国万家门店积极配合各级监管部门开展“安全用药月”宣传活动, 收集整理群众关注的安全用药知识, 围绕用药安全、家庭药箱如何管理、儿童用药禁忌、家庭常备药储存等多项群众关心的用药知识, 通过市场监督管理局直播平台、老百姓大药房公众号等渠道, 向社会大众进行宣讲。

【案例】多渠道科普安全用药知识

老百姓大药房积极利用微信公众号等社交平台, 定期输出各类健康知识, 提供精准用药指导服务, 助力全民健康意识提升, 有效减少用药安全事故发生。2023年, 老百姓大药房微信公众号累计发布500+条健康科普内容, 以更精准、有效的健康普及服务, 让健康关怀浸润老百姓的心田。



公益健康服务, 助力医药资源普及

老百姓大药房始终关注基层和欠发达地区医药资源普及情况, 多年来深入基层社区助力优质医药资源普及。2023年, 老百姓大药房旗下各子公司开展形式多样的健康进社区活动, 药师现场为群众免费测量血压、心率、血氧饱和度等健康检查或自测服务, 对人们关注的日常保健、常见病及传染病预防、常用药服用、饮食注意事项等方面进行健康指导, 筑牢人民群众的健康防线, 共享健康幸福生活。

2023年3月, 内蒙古通辽市文化馆等单位携手老百姓泽强大药房开展2023年通辽市文化科技卫生“三下乡”活动, 走进科尔沁区钱家店镇腰包力营子村、奈曼旗白音塔拉村和当海嘎查, 为当地群众做免费血压、血糖及尿酸测量, 并提供常用药品免费发放。

2023年9月, 老百姓惠仁堂药房为甘肃省兰州市秦川镇新园村贫困户开展健康关爱, 为其免费进行血压、血糖等健康测量, 了解农户用药需求指导安全用药。



传播“治愈文化”，共建健康美好生活

老百姓大药房矢志不渝地推进独特的治愈品牌文化建设，将人文关怀融入健康管理，深度挖掘用户的多元需求，持续为消费者提供高质量健康服务，积极传递健康中国理念。2023年，公司打造20余个品牌传播活动，品牌总曝光8.4亿次，为大众营造了一个个温暖健康的治愈空间，让更多人关注身心健康，共享健康生活福祉。

【案例】品牌共建赋能公益价值

2023年，老百姓大药房联合合作伙伴打造了一系列极具社会责任感的品牌活动：针对儿童健康成长，结合儿童节、开学季打造多场品牌活动，用专业与关爱守护下一代的健康未来；基于现代女性日益增长的健康需求，结合三八节、母亲节等倾力打造关注女性健康的暖心活动，向社会倡导自我关爱、身心和谐的生活态度；在重阳节等传统尊老敬老节日发起活动聚焦老年人身心健康需要，构建充满人文关怀的养老敬老场景，为老年群体提供更全面、更专业的健康服务。



2023年5月，“百种方式宠妈妈”关爱母亲健康品牌活动



2023年9月，“鼻炎儿童守护官”治愈品牌活动



2023年10月，“重Young一次”重阳节品牌活动

【案例】广场舞大赛“跳出健康，舞出欢乐”

老百姓大药房倡导健康快乐的生活方式，旗下怀仁药房、山东公司举办多场广场舞大赛，为热爱健康的达人们搭建更多的健康生活平台。



【案例】精彩社区活动促进邻里和谐

2023年7月，老百姓仁德药房开展了夏夜电影进社区、吃西瓜比赛、阿胶小丸子比赛、儿童清凉角等“进社区送清凉”系列活动116场次，覆盖80余个社区3万多人次。精彩的活动不仅丰富了大家的精神文化生活，也促进了邻里和谐，受到社区群众的广泛好评。



附录一

责任绩效表

项目	单位	2023年	2022年
管治绩效			
经营概况			
营业收入	亿元	224.37	201.76
营业收入同比增长率	%	11.21	28.54
归母净利润	亿元	9.29	7.85
归母净利润同比增长率	%	18.35	17.29
利润分配(现金分红) ¹	亿元	3.86	2.92
公司治理			
股东大会会议	次	1	4
董事会会议	次	9	13
监事会会议	次	7	10
监管机构信息披露等级评价	级	A	A
投资者交流活动	场	164	224
合规运营			
外部第三方财务审计	次	1	1
参加反腐败、贿赂培训的员工占比	%	100	100
重大网络安全事件	次	0	0
参加信息安全培训的员工占比	%	100	/

环境绩效			
能源使用			
总用水量 ²	万m ³	153	/
节约用水量	万m ³	10	/
总用电量 ³	万kwh	12,230	/
节约用电量	万kwh	800	1000
清洁能源发(用)电	万kwh	173.15	33.35
三废排放管理			
危废物处置 ⁴	吨	1.06	1
工业废水排放 ⁵	吨	6,000	/
绿色运营			
仓储物流累计投入标准周转箱	万个	20	16.5
减少碳排放 ⁶	吨	10,605	/
物流配送使用新能源车辆(累计)	辆	50+	20+
新能源配送车辆占总配送车辆比例	%	25	/
物流配送使用电动叉车(累计)	辆	20+	20+
员工通勤使用新能源车辆	辆	13	11

社会绩效

健康可及

门店总数量	家	13,574	10,783
※ DTP专业药房	家	176	162
※ 双通道门店	家	280	227
※ 门特慢门店	家	1,584	1,053
※ 24小时门店	家	626	500
商品品规数量	种	27,000+	25,000+
慢病建档会员(累计)	万人	1,200+	860+
客诉问题闭环处理率	%	100	100

员工概况

员工总数	人	40,881	35,608
※按性别分			
女性	人	36,243	31,522
男性	人	4,638	4,086
※按年龄分			
30岁以下	人	10,492	8,879
30-50岁	人	26,832	23,604
50岁以上	人	3,557	3,125
※按学历分			
研究生及以上	人	221	161
本科	人	5,694	4,384
大专	人	15,766	13,237
大专以下	人	19,200	17,826
※按职级分			
非管理层员工	人	37,379	/
基层管理者	人	2,916	/
中层管理者	人	473	/
高层管理者	人	113	/

人员多元化

女性中高管人数	人	252	/
女性中高管占比	%	43	/
少数民族人员	人	3,761	/
处于弱势群体的人员 ⁷	人	161	/

人才发展

员工培训参与率	%	100	100
人均学习时长	时	241	235
人员晋升	人次	1,798	1,717

健康与安全			
员工安全培训参与率	%	100	100
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	1,971,293	1,854,796
员工子女高考激励计划奖励金额	元	424,800	382,220
社会捐赠			
慈善公益捐赠 ⁸	万元	663.57	3278.92

说明：

- 1、利润分配(现金分红) 2023年数值为预案, 需经公司股东大会审议通过。
- 2、总用水量: 因统计口径原因, 2023年数据不包含百杏堂及健康药房自营门店。
- 3、总用电量: 因统计口径原因, 2023年数据不包含百杏堂及健康药房自营门店。
- 4、危废物处置: 指公司旗下子公司药圣堂实验室废液/废瓶处置。
- 5、工业废水排放: 指公司旗下子公司药圣堂在中药生产过程种所排放的工业废水。
- 6、减少碳排放: 基于公司仓储物流使用标准周转箱从而减少纸箱、胶带量使用产生的碳排放计算。
- 7、弱势群体的人员: 指残疾人员和已建档贫困人员。
- 8、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。

附录二	GRI标准索引	
使用说明	老百姓大药房参照 GRI 标准 (2021版) 编制了此份报告。	
GRI 1: 基础 2021		
GRI 2: 一般披露 2021		
1. 组织及其报告做法		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
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
2. 活动和工作者		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 2-6	活动、价值链和其他业务关系	驱动产业发展
GRI 2-7	员工	赋能员工发展
3. 管治		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 2-9	管治架构和组成	规范公司治理、年报
GRI 2-10	最高管治机构的提名和遴选	规范公司治理、年报
GRI 2-11	最高管治机构的主席	规范公司治理、年报
GRI 2-12	在管理影响方面, 最高管治机构的监督作用	规范公司治理
GRI 2-13	为管理影响的责任授权	规范公司治理
GRI 2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	责任管理
GRI 2-15	利益冲突	年报
GRI 2-16	重要关切问题的沟通	责任管理
GRI 2-17	最高管治机构的共同知识	责任管理、年报
GRI 2-18	对最高管治机构的绩效评估	责任管理、年报
GRI 2-19	薪酬政策	年报
GRI 2-20	确定薪酬的程序	年报
4. 战略、政策和实践		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 2-22	关于可持续发展战略的声明	责任管理
GRI 2-23	政策承诺	规范公司治理、守护百姓健康、驱动产业发展、赋能员工发展

GRI 2-24	融合政策承诺	规范公司治理、守护百姓健康
GRI 2-25	补救负面影响的程序	规范公司治理、赋能员工发展
GRI 2-26	寻求建议和提出关切的机制	规范公司治理、赋能员工发展
GRI 2-27	遵守法律法规	附录:政策列表
GRI 2-28	协会的成员资格	驱动产业发展
GRI 2-29	利益相关方参与的方法	责任管理
GRI 2-30	集体谈判协议	赋能员工发展

GRI 3:实质性议题 2021		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 3-1	确定实质性议题的过程	责任管理
GRI 3-2	实质性议题清单	责任管理

经济		
GRI 201:经济绩效 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 201-1	直接产生和分配的经济价值	数说2023, 年报
GRI 201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	赋能员工发展

GRI 203:间接经济影响 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 203-1	基础设施投资和支持性服务	守护百姓健康、点亮命运共同体
GRI 203-2	重大间接经济影响	驱动产业发展、点亮命运共同体

GRI 204:采购实践 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 204-1	向当地供应商采购支出的比例	驱动产业发展

GRI 205:反腐败 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 205-1	已进行腐败风险评估的运营点	规范公司治理
GRI 205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	规范公司治理

GRI 206:不正当竞争行为 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
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	规范公司治理

GRI 207:税务 2019		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 207-1	税务管理方法	规范公司治理
GRI 207-2	税务治理、管控及风险管理	规范公司治理、年报
GRI 207-3	利益相关方的参与以及涉税问题管理	规范公司治理

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

GRI 302: 能源 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 302-1	组织内部的能源消耗量	共建绿色生态
GRI 302-3	能源强度	共建绿色生态
GRI 302-4	减少能源消耗	共建绿色生态
GRI 302-5	降低产品和服务的能源需求	共建绿色生态

GRI 303:水资源和污水 2018		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 303-2	管理与排水相关的影响	共建绿色生态
GRI 303-4	排水	共建绿色生态
GRI 303-5	耗水	共建绿色生态

GRI 305:排放 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	共建绿色生态
GRI 305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOX)和其他重大气体排放	共建绿色生态

GRI 306: 废弃物 2020		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 306-1	废弃物的产生及废弃物相关重大影响	共建绿色生态
GRI 306-2	废弃物相关重大影响的管理	共建绿色生态
GRI 306-3	进入处置的废弃物	共建绿色生态

GRI 308: 供应商环境评估 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	驱动产业发展、共建绿色生态
GRI 308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	驱动产业发展、共建绿色生态

社会		
GRI 401: 雇佣 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	赋能员工发展
GRI 401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	赋能员工发展
GRI 401-3	育儿假	赋能员工发展

GRI 402: 劳资关系 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 402-1	有关运营变更的最短通知期	赋能员工发展

GRI 403: 职业健康与安全 2018		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 403-1	职业健康安全管理体系	赋能员工发展
GRI 403-3	职业健康服务	赋能员工发展
GRI 403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	赋能员工发展
GRI 403-5	工作者职业健康安全培训	赋能员工发展
GRI 403-6	促进工作者健康	赋能员工发展
GRI 403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	赋能员工发展
GRI 403-9	工伤	赋能员工发展

GRI 404: 培训与教育 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	赋能员工发展
GRI 404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	赋能员工发展
GRI 404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	赋能员工发展

GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 405-1	管治机构与员工的多元化	赋能员工发展

GRI 406: 反歧视 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 406-1	歧视事件及采取的纠正行动	赋能员工发展

GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 407-1	结社自由与集体谈判权利可能面临风险的运营点和供应商	赋能员工发展

GRI 408: 童工 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	报告期内, 老百姓大药房无具有重大童工事件风险的运营点和供应商

GRI 409: 强迫或强制劳动 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 409-1	具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商	报告期内, 老百姓大药房无具有强迫或强制劳动事件重大风险的运营点和供应商

GRI 413: 当地社区 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	点亮命运共同体

GRI 414: 供应商社会评估 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	驱动产业发展
GRI 414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	驱动产业发展

GRI 416: 客户健康与安全 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	守护百姓健康

GRI 417: 营销与标识 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
GRI 417-1	对产品和服务信息与标识的要求	规范公司治理

GRI 418: 客户隐私 2016		
GRI标准披露项编号	披露内容	对应章节
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

附录三

法律法规一览表

报告章节: 规范公司治理

遵守的法律法规 (部分)

《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》

公司内部政策制度 (部分)

《老百姓大药房连锁股份有限公司章程》
《股东大会议事规则》
《董事会议事规则》
《监事会议事规则》
《全面风险管理工作章程》
《全面风险管理黄皮书》
《内控检查制度》
《法律事务管理制度》
《集团制度管理规范》
《集团流程管理规范》
《危机管理制度》
《集团及战区权限手册》
《知识产权管理制度》
《集团保密管理制度》
《廉洁管理制度》
《督察审计工作手册》
《举报、投诉管理办法》
《老百姓大药房“黑名单”管理办法》
《暗促、营销套利行为惩处实施细则》
《打击不正当竞争行为管理办法》
《集团数据安全管理制度》
《会员数据管理制度》

报告章节: 守护百姓健康

遵守的法律法规 (部分)

《中华人民共和国药品法》
《药品经营质量管理规范》
《药品经营和使用质量监督管理办法》
《药品网络销售监督管理办法》
《医疗器械监督管理条例》
《化妆品监督管理条例》
《中华人民共和国食品安全法》
《中华人民共和国产品质量法》
《中华人民共和国消费者权益保护法》
《中华人民共和国价格法》
《中华人民共和国广告法》

公司内部政策制度 (部分)

《质量风险管理制度》
《药品采购管理制度》
《药品质量验收管理制度》
《药品效期管理制度》
《药品运输管理制度》
《药品销售管理制度》
《药品召回管理制度》
《质量投诉管理制度》
《药品不良反应报告管理制度》
《不合格药品及销毁操作程序》
《门店管理标准化手册》
《夜间售药管理规范》

《客诉管理制度》
《会员管理制度》

报告章节:驱动产业发展

遵守的法律法规(部分)

《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》

公司内部政策制度(部分)

《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》
《黑名单供应商管理制度》
《打击不正当竞争行为管理办法》

报告章节:共建绿色生态

遵守的法律法规(部分)

《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》

公司内部政策制度(部分)

《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》

报告章节:打造可持续职场

遵守的法律法规(部分)

《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》

公司内部政策制度(部分)

《集团工会工作管理办法》
《员工代表大会管理办法》
《集团劳动关系管理规范》
《集团用工管理制度》
《招聘管理规定》
《内部讲师与带教老师管理制度》
《集团绩效考核管理制度》
《集团内部人才流动管理规定》
《集团工资薪金、福利、工会费用支出管理规范》
《集团总部员工行为规范》
《集团满意度计划》

《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》

《员工关怀管理办法》
《关于防止职场性骚扰的管理规定》
《安全风险分级管理制度》
《安全生产责任制管理制度》
《消防安全管理制度》
《危险源管理制度》
《工伤保险管理制度》
《安全教育培训制度》

报告章节:点亮命运共同体

遵守的法律法规(部分)

《中华人民共和国慈善法》

公司内部政策制度(部分)

《对外捐赠管理制度》