

二十载初心如磐 与社会和谐共生

老百姓大药房连锁股份有限公司
社会责任报告 [2021]



前言

坚守“一切为了老百姓”初心
商品优质平价齐全
服务专业温暖贴心
二十岁的老百姓守护千家万户

胸怀“善待顾客 善待员工 善待供应商”责任
经营绿色环保智能
公益凝聚爱心希望
百年路的老百姓伴随中国健康事业

目录

编制说明	01
数说 2021	02
董事长致辞	03
公司简介	04
荣誉榜	06
社会责任管理	07
公司治理	11
经济腾飞	19
消费无忧	27
员工和谐	37
绿色环保	47
企业担当	53



编制说明

报告简介

《老百姓大药房连锁股份有限公司 2021 年社会责任报告》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 2015 年以来发布的第 7 份社会责任报告。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 2021 年在经营、环境、社会等责任领域的实践和绩效。

时间范围

2021 年 1 月 1 日至 2021 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

本报告是年度报告，上期报告已于 2021 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》
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环境信息披露指引（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》

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、总结的社会责任实践案例

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 2021 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。

审议程序

本报告经公司第四届董事会第 17 次会议审议通过并发布。

联系方式

地址：湖南省长沙市开福区青竹湖路 808 号

电话：0731-84035189

邮箱：ir@lboxdrugs.com

数说 2021

总资产



169.58 亿元

年销售额（不含税）



156.96 亿元

归母净利润



6.69 亿元

加权平均净资产收益率



15.72 %

经营品种



2.7 万种

年成交笔数



1.56 亿元

门店总数



8,352 家

会员数量



6,252 万

覆盖省份



20 个

覆盖城市



120⁺ 个

正式员工



29,164 人

董事长致辞

过去的 2021 年，是伟大的中国共产党百年华诞，也是老百姓大药房成立的第 20 年。20 年征途漫漫，老百姓大药房认真贯彻落实党的十九届六中全会精神，践行“一切为了老百姓”的宗旨，落实“打造科技驱动的健康服务平台”的企业战略，推动党的建设与企业发展深度融合，以发展实绩献礼建党百年。

这一年，我们坚持党建引领，打造标杆引领先进基层党组织，打造 2115 平米的示范性党群服务中心和学习交流阵地。我们坚守初心，赈灾救困抗疫情，从河南抗洪抢险到通辽雪灾的灾后重建，从武汉抗疫到扬州、株洲、兰州、西安抗疫，老百姓大药房的广大党员干部总是第一时间冲锋在一线，用实际行动保障灾区人民的安全与及时用药。我们投身新农村建设，争做扶贫排头兵，前往龙山、道县等贫困地区，助力落后地区教育振兴，鼓励贫困学子不负韶华，安心学业。我们为全面建成小康社会做出的贡献获得了“全国 100 家先进集体”的国家级表彰。

这一年，我们继续夯实区域优势，揽入多个地方龙头药房，聚焦发展、拓展下沉。加盟板块持续跨越式发展，零售额突破 20 亿。直营、星火、加盟、联盟“四驾马车”加足马力，谋篇布局，至今全国已有 8352 家专业药房、近 30000 名员工。

这一年，我们广纳贤才，文化升级，搭建与数字化时代相匹配的新型管理团队。我们专注于人的成长，用 MVP 和闭环思维武装团队，完善经营模式，推动高效协作、上下同心。

这一年，我们坚持科技驱动，精耕数据治理，挖掘数据“石油”，为集团的未来发展构建新血脉。我们持续构建专业温暖的慢病服务体系，迭代老百姓商城小程序，立足微信生态，为超过 6252 万会员提供精准服务。

守正笃实，久久为功。我相信，连锁药店是一个天地广阔但需要无限精细化投入的行业。正是每一个老百姓人与我们长久打磨的一项项机制与一点一滴匠心在守护我们前行的道路。



谢子龙 老百姓大药房连锁股份有限公司董事长

走进老百姓

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，已成功开发了湖南、陕西、浙江、江苏等 20 余个省级市场，拥有门店 8352 家、总资产 169.58 亿元、员工近 3 万人、2021 年销售额 156.96 亿元（不含税）。

创立之初，老百姓大药房以“让每一个老百姓看得起病、吃得起药”为立企之本，打破行业坚冰，首创开架自选的平价药店模式，从此引领了中国新一代药品零售新业态。二十年来，全体老百姓人矢志不渝地提供优质平价齐全的商品和专业温暖贴心的服务。公司成立了慢病与健康管理中心，在全国精心选拔和培养 5000 余位慢病专家，为慢病患者建立个人健康档案，提供一对一的专业用药指导与健康服务；门店延长营业时间，为顾客提供 24 小时不间断的用药需求；提供清创处理、专业寻药等免费服务。

在致力于传统经营管理模式的同时，老百姓大药房积极开拓“星火公司”合作、大力发展药店加盟及 DTP 专业药房、中医馆连锁等业态、积极探索 O2O 业务。旗下拥有丰沃达物流、药圣堂制药、百杏堂名医馆、老百姓健康药房、名裕龙行、药简单等子公司，形成了完整的产业链，致力打造以科技驱动的健康服务平台。

2009 年 4 月，老百姓大药房加入联合国“全球契约”组织，成为中国药品零售行业唯一一个加入该组织的企业。2011 年 5 月，老百姓大药房注册商标“老百姓”获认中国驰名商标，成为湖南省药品零售业首个获此殊荣的商标。公司先后被授予 Superbrands 中国人最喜爱的品牌、“为全面建成小康社会作贡献先进集体”国家级殊荣，连续荣获“中国药品零售企业综合竞争力排行榜第一名”等多项荣誉。



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
企业精神	平等 开放 创新 共享
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 善待供应商
四大机制	孵化机制 分享机制 PK 机制 风控机制

荣誉榜

2021年01月28日	积极履行社会责任证书
2021年03月18日	2021 连锁引领奖
2021年06月03日	2021 年上市公司治理优秀案例
2021年06月11日	中国药店价值榜十强
2021年07月01日	最具社会责任医药企业
2021年07月01日	最具影响力上市医药企业
2021年08月18日	2020-2021 年度中国省城连锁药店 20 强企业
2021年08月18日	2020-2021 年度中国连锁药店综合实力百强企业
2021年08月18日	2020-2021 年度中国连锁药店直营力百强企业
2021年08月18日	2020-2021 年度中国连锁药店 8 维 品牌冠军
2021年09月01日	2020 年度中国医药商业百强企业
2021年09月01日	2020 年度中国连锁药店 50 强企业
2021年09月14日	2021 中国服务业企业 500 强
2021年10月08日	2021 年度自我医疗教育工作先进会员单位
2021年10月14日	2021 年度自我医药教育工作先进会员单位
2021年10月29日	2020-2021 年药品零售企业综合竞争力指数 TOP100 企业
2021年11月04日	2021 年湖南企业 100 强
2021年11月26日	2021 年社会责任报告发布证书
2021年12月15日	各民主党派、工商联、无党派人士为全面建成小康社会作贡献 先进集体、先进个人、建言献策优秀成果和社会服务优秀成果
2021年12月15日	工商联、无党派人士为全面建成小康社会作贡献 先进集体荣誉

老百姓大药房 集团旗下品牌



社会责任管理

高级决策者的声明

2021 年是老百姓大药房成立的第 20 年，企业在飞速发展，从中国第一家平价药房，成长为给患者提供健康服务的医药连锁零售公司。在不断成长的过程中，我们意识到，作为医药公司，我们的产品、规模和营收对经济和社会生活的影响越来越大，外部效应也在不断增长，社会希望我们有更高的专业化和透明度，更好地履行责任；员工不止于满足获得物质回报，也希望在公司实现人生意义和价值的追求。

为此，我们除了要继续做好为患者提供平价、优质的药品和温暖的亲情服务外，还要利用好平台的优势，推进社会公平与平等，确保每一位老百姓都能得到智慧高效的医疗健康支持。老百姓大药房始终热心社会公益事业，在创造价值的同时也回馈社会。自创立以来，老百姓大药房在社会公益事业上投入超过 6000 万元；并创立了自己的公益品牌“老百姓爱心汇”，旨在与员工、业主、社会各界携手共筑公益事业，共同践行社会责任。新冠疫情爆发后，老百姓大药房立即成立以董事长谢子龙为首、集团总裁王黎担任组长的“24 小时疫情小组”，力保疫情防控相关物资的采购供应、全力保障门店供应和顾客的需求。所有门店坚持营业，同时公开承诺：疫情相关物资绝不涨价！此外，为了响应国家“碳中和”的号召，老百姓大药房鼓励节能减排，倡导绿色办公文化，推行无纸化办公，不断完善环境保护管理体系，科学提高能源利用效率。

老百姓大药房不仅积极响应国家号召，防控疫情，节能减排，承担企业责任，还关注员工利益，保障员工权益。我们成立了“老百姓大药房员工千万困难救助基金“，为亟待救助的员工送去“及时雨”。截至 2021 年 12 月 31 日，“千万困难救助基金”共救助了 143 名困难员工家庭，救助金额累计达 2,967,253 元。

短期战略

为了实现“一切为了老百姓”的经营宗旨，我们推动企业数字化转型，对传统模式进行升级，实现产品、服务及商业模式的创新，争取为老百姓带来温暖专业的医疗服务。而通过拥抱新零售，我们扩展了所能覆盖的地域范围，将医院、智慧药房通过公众号或小程序与家庭相连接，节能减排的同时倡导了全新的健康生活方式，力争让健康、生活、家三者和谐共生。而自国家推进乡村振兴战略以来，老百姓大药房积极响应，发展新农村市场，利用加盟的天然优势，联合当地资源，将优质的药品和服务送到基层百姓身边，实现医药资源平等。

长期战略

人口老龄化导致医疗服务需求的频次不断提升，连续、常态化的健康管理服务越来越成为社会的主流趋势，而未来消费主力的数字化特征愈发显著。面对日新月异的社会变化，怀着成就百年老店的企业愿景，我们决心借助互联网和大数据的力量，打造科技驱动的健康服务平台，加强健康管理和慢病管理防控，做好医疗场景与居民健康生活之间的纽带，加强全民健康管理的观念。我们将持续布局健康服务的生态体系，打造“以消费者 / 患者为中心”的全生命周期的健康管理服务，依据互联网医疗覆盖广、效率高等特性为老百姓持续提供健康服务。

全球疫情仍起伏不定，政治局势错综复杂，国内供给和需求面临诸多制约。在这样的背景下，企业作为经济力量的载体，保障可持续发展任重道远。既要沉下心来，心无旁骛地谋发展，以恒心办恒业；又要真诚回报社会，切实履行社会责任，把企业发展同国家繁荣、民族兴盛、人民幸福紧密结合在一起。

关键风险评估与管理

作为全国领先的医药零售连锁公司，老百姓大药房对人民、对国家、对社会、对环境都有着不可推诿的责任，我们也相信对社会、环境有益的行为最终也将反哺我们自身。所以长期以来，老百姓大药房坚持可持续发展战略，将构建环境友好型、资源节约型企业的目标融入企业发展使命，贯穿到生产经营管理的整个过程当中。

我们认同气候变化会给我们的业务带来多种风险及机遇。气候变化的风险主要来源于突发性的气候灾害、慢性气候灾害，以及过渡风险，如低碳经济转型的政策及市场的转变。同时，气候变化也会创造机遇，促使我们提升能效，发展低碳经济，使企业顺利转型。

气候变化导致的突发性的气候灾害，如河南暴雨等，可能会影响我们的营运连续性，导致部分地区的资产损失。而慢性风险，如高温、干旱等，可能导致办公楼及信息化中心的运营所需能耗增加，增加运营成本。所以我们在进行资产布局时会考量区域性气候的影响，并制定突发性气候灾害的应急措施，避免影响药店营运及导致资产损失。针对过渡风险，在低碳经济加速转型的背景下，若我们未能有效控制或减低企业运营产生的碳排放，提供低碳服务，则可能导致品牌形象受损、客户流失及市占率下滑等。因此，为了应对这一风险，响应国家低碳经济的号召，我们在追求商业发展的同时，积极发挥企业主观能动性，不断完善环境保护管理体系，科学提高能源利用效率，借助自身平台优势及技术优势降低资源消耗，成为企业经营与绿色生态和谐发展的推动者。

新冠肺炎的出现给世界带来了巨大的变化，全球卫生资源紧张，后续对经济发展和社会安定也构成了强烈的威胁。疫苗不平等和由此产生的经济复苏不平衡有可能加剧社会分裂和地缘政治紧张，由此产生的全球分歧将在境内和境外造成紧张局势，有可能加剧该流行病的连锁影响，并使应对共同挑战所需的协调变得复杂。但老百姓大药房作为医药零售公司，在这样来势汹汹的疫情下，更应该发挥出主观能动性，在危机中发现机遇，承担起医药连锁企业的社会责任，协调好生产厂家与老百姓之间的供需关系，满足老百姓在疫情背景下日益增长的医疗健康服务需求。

疫情以后，经济快速修复、全球能源转型，扩大了资源商品的供需缺口，资源富裕国家谈判能力上升。同时由于疫情加剧财政危机，资源国政府迫切寻求新的收入来源，重要资源出口国通过资源国有化、增加资源税收、禁止出口，以及规定必须在国内完成高附加值工序等方式加强了干预。全球能源实际消费量并未激增，而供给端主要因能源转型问题而受“人为”压制。以目前的供需格局外推，全球能源危机或至少持续半年至一年。因此，老百姓大药房鼓励节能减排，倡导绿色办公文化，推行无纸化办公，不仅是对环境的保护，也是企业在国家面临能源危机时应该承担的社会责任。

上述各种风险相互交织，可能使 2022 年的全球经济增长率显著下降。具体而言，如果发达国家刺激政策集体退潮，特别是美国货币政策加速转向，可能触发金融风险并向全球扩散。同时，大国博弈加剧，美国滥用制裁、地缘政治冲突加剧、资源民族主义抬头，这都可能在复杂的全球生产网络中激发蝴蝶效应，带来严重的负向供给冲击，甚至出现滞胀。此外，大宗商品价格上涨、通货膨胀和债务风险，无一不扼杀着企业经济复苏的能力。面对如此动荡的金融市场环境，老百姓大药房应该评估自身的资产负债结构，优化现金流的管控，使企业扩张规模与资金实力相协调，以保证企业能够应对国内外经济环境的变化。

公司发展过程中，重大战略决策与行业趋势的不匹配有可能导致公司业绩的不及预期。对此，公司设置行业政策与趋势研究部门保持对市场行业变化的敏锐观察，通过决策层与行业专家或同行的交流，掌握最新

行业动向，规避风险的同时把握机遇。此外，门店不规范经营受到的监管处罚，也会损害公司品牌形象。公司一方面持续完善培训及质量管控体系，培养全体员工合规意识。另一方面建立完善督导监察机制及时消除合规风险。

在国家把“坚持人与自然和谐共生”作为新时代坚持和发展中国特色社会主义的基本方略的大形势下，在全球政治经济形势错综复杂的背景下，老百姓大药房更应该时刻审视自身发展，积极承担社会责任，助推企业可持续发展。

利益相关方沟通

老百姓在自身运营发展的同时始终密切关注利益相关方的期望和诉求。老百姓利益相关方涉及层面广泛，包括政府、投资者、员工、顾客、供应商、非政府组织、社区。2021年，我们充分考虑各利益相关方的要求，与利益相关方保持正式和非正式的联系。

利益相关方	期望和诉求	主要沟通渠道
政府	遵纪守法 依法纳税 响应国家政策 带动地区经济发展 保障地区药品流通水平	参与研究相关行业政策 课题调研与讨论会议 上报统计报表
投资者	规范公司治理 可持续的价值增长 保障股东权益 信息披露透明、及时 风险控制	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 投资者热线、邮箱
员工	员工薪酬福利 培训与职业发展 平等、健康的工作环境 对员工的人文关怀	职工代表大会、季度员工座谈会、 员工满意度调查 员工文体健康活动、员工培训 申诉与举报机制
顾客	产品质量与安全 服务水平 购买产品便利性 产品价格	客户需求调查、客户满意度调查 客户服务平台、客户关怀活动
供应商	互利共赢 供应商权益保障 合作稳定性 推动行业发展	招投标、探讨会 高层会晤 日常沟通 供应商评估与管理
非政府组织	环境保护 资源高效利用 扶贫救灾	发布社会责任报告 公司调研考察 专题访谈
社区	提供就业岗位 社区公益服务 社区健康教育	健康教育活动 社区公益服务 招聘活动

实质性议题分析

我们对公司内部和外部的利益相关方进行了沟通与调查，从对公司运营的重要性及对利益相关者的重要性两个维度出发，选择出关键议题。高级管理层对关键议题进行评分与排序以反映我们对环境、社会的重大影响，并更好地响应利益相关方的期望与要求。

- 1、识别。基于国家宏观政策导向、国内外社会责任标准研究分析、公司发展战略规划、行业对标、利益相关方沟通等多种渠道，识别出社会责任实质性议题。
- 2、评估。邀请公司内外部各利益相关方对清单中的议题的重要程度进行评估。
- 3、验证。结合老百姓的战略定位，对实质性议题评估的结果进行验证，综合分析出对于公司和利益相关方都影响重大的社会责任实质性议题。

关键议题识别：



合规高效运作
用心指引未来



2021 年主要进展

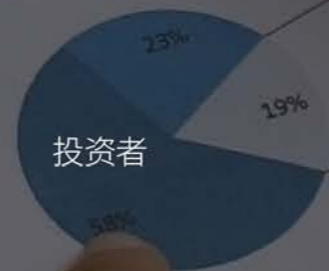
年召开股东大会 5 次，审议议案 57 项；
 董事会会议 13 次，审议议案 75 项；
 监事会会议 11 次
 累计与投资者沟通人次 2,000+
 非公开发行全额募集资金 17.4 亿元

主要涉及实质性议题

公司治理

主要关联利益相关方

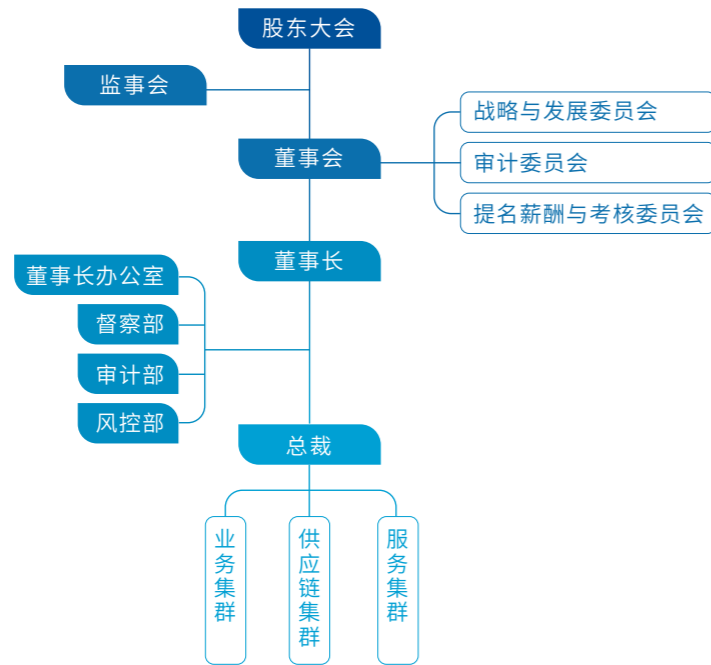
投资者



秉承守法合规准绳 以创新助力发展

三会运作合规高效

公司严格按照《公司法》、《公司章程》及《上市公司治理准则》等法律法规规定，建立了完善的法人治理结构，形成科学有效的职责分工和制衡机制。针对公司董事、监事、高管的涉及关联方及关联交易，公司按照相关法律法规要求进行及时披露。



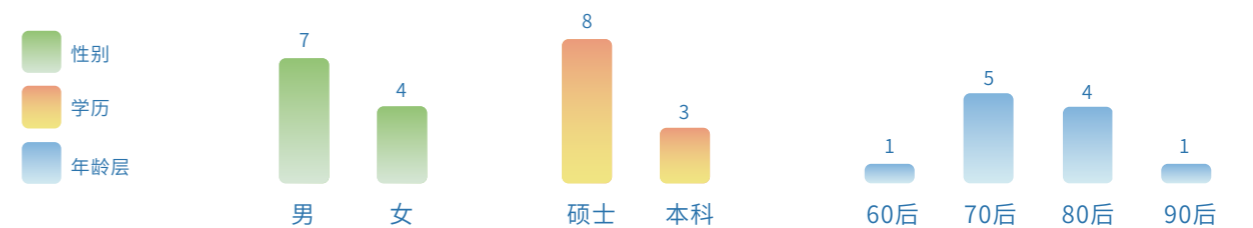
公司股东大会享有法律法规和《公司章程》规定的决策权利，依法行使公司经营方针、筹资、投资、利润分配等重大事项的决定权。

公司董事会对股东大会负责，依法行使公司的经营管理权。公司董事会成员除董事长外不兼任公司高管职务，实现了治理层和管理层相分离。公司第四届董事会由9名董事组成。其中，独立董事3名。董事任期三年，任期届满可连选连任。董事会设战略与发展委员会、审计委员会、提名薪酬与考核委员会三个专业委员会。其中，审计委员会、提名薪酬与考核委员会中独立董事数量均超半数并担任召集人，委员会委员任命主要依据专业技能，保证了委员会运行的独立性和履职能力。审计委员会审查公司内部控制，监督内部控制的有效实施和内部控制的自我评价情况。

公司董事会由多领域专家构成，均在各自领域深耕多年。在公司决策治理中，董事会往往能作为“智囊团”，结合公司实际情况从各专业角度为公司发展赋能，带动公司高效、健康发展。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。

姓名	董事会任职	董事会出席状况
谢子龙	董事长 战略发展委员会主任委员	13次/13次 (100%)
吕明方	董事 战略发展委员会委员	13次/13次 (100%)
郑嘉齐	董事 审计委员会委员	13次/13次 (100%)
武滨	董事	13次/13次 (100%)
黄玗	董事 提名、薪酬与考核委员会委员	13次/13次 (100%)
李炜	董事	13次/13次 (100%)
黄伟德	独立董事 审计委员会主任委员 提名、薪酬与考核委员会委员	13次/13次 (100%)
武连峰	独立董事 战略发展委员会委员 审计委员会委员	13次/13次 (100%)
周京 (2022年 3月2日卸任)	独立董事 提名、薪酬与考核委员会主任委员	13次/13次 (100%)
谢子期 (2022年 3月2日起任职)	独立董事 提名、薪酬与考核委员会主任委员	—

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。2021年公司法定高管11人，分管营运、财务、人资等多个部门，保障公司高效平稳发展。



公司2021年召开股东大会5次，审议议案57项；董事会会议13次，审议议案75项；监事会会议11次，审议议案53项。公司独立董事认真履行职责，积极参与公司重大决策，对公司重大事项发表了独立意见，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。

信息披露及时准确

为加强公司信息披露事务管理，促进公司依法规范运作，维护公司股东特别是社会公众股东的合法权益，根据《公司法》《证券法》《上市公司信息披露管理办法》《股票上市规则》等法律、法规及公司《章程》的有关规定，公司制定《信息披露管理制度》。公司股东、全体董事、监事、董事会秘书、高级管理人员等人员严格按照以上法规和制度履行信息披露义务，通过《证券时报》《中国证券报》《上海证券报》《证券日报》和上交所指定网站巨潮资讯网 (<http://www.cninfo.com.cn/>) 披露公司信息，保证信息披露的真实、准确、完整、及时、公平，不存在选择性信息披露或者信息披露违规的情形。报告期内，公司发布公告 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微信图文并茂形式的“一图读懂”，让投资者第一时间快速了解当期公司经营情况及经营亮点。公司主动发文全面解读重大公告，2021 主流财经媒体传播超过 1000 篇。

多渠道沟通搭建桥梁

公司积极创新，通过业绩说明会、券商策略会、投资者调研、线上交流、投资者热线、投资者邮箱、上证 E 互动等方式，加强与公司投资者沟通与交流。2021 年，公司进行业绩发布路演 3 次，参与券商策略会 80 余场，投资者交流 190 余次，组织上百位投资者集体现场调研 1 次，累计与投资者沟通超过 2000 人次。公司投资者关系共接听投资者来电 800 余次，答复投资者邮件 140 余封，回复上证 e 互动投资者提问 60 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。2021 年年报，公司首次使用视频形式解读公司经营及业绩情况，帮助投资者更清晰、便捷了解公司情况。



投资者教育共防风险

为响应防范非法证券期货宣传，增强投资者的风险防范意识，公司通过官方网站、微信公众号、员工微信沟通群推送防非宣传视频，在公司公共区域及门店张贴宣传海报，向客户发放宣传手册，并在全国近 4300 家门店中投放电子宣传海报等形式开展防范非法证券期货系列宣传活动。公司因此获评“2021 年防范非法证券期货宣传月活动先进单位”。

丰厚分红回馈投资者

公司 2020 年制订了 2020 年-2022 年三年股东回报规划，以股东利益最大化为公司价值目标，综合考虑公司未来三年发展阶段属成长期且有重大资金支出安排以及行业情况，决定每年以现金方式分配的利润不低于当年实现的可供分配的利润的 20%。2021 年 6 月 30 日，公司实施 2020 年度权益分派方案，每股分派现金红利 0.35 元，现金分红占 2020 年实现归母净利润的 23%。2021 年利润分配预案：每股派发现金红利 5 元（含税），共派发红利 2.24 亿元，占 2021 归母净利润 33.47%，为近四年最高。公司上市 7 年，共派发现金红利 10.78 亿元（含本次），占上市募集资金净额 106.74%。

上市以来利润分配方案表

年份	总股本(股)	利润分配方案(含税)	派发现金(元)	转增股(股)	送红股(股)
2015年	267,000,000	每 10 股派现金红利 3.00 元	80,100,000	—	—
2016年	267,000,000	每股派发现金红利 0.30 元	80,100,000	—	—
2017年	284,945,266	每股派发现金红利 1 元	284,945,266	—	—
2018年	286,556,365	每股派发现金红利 0.5 元	143,278,182.50	—	—
2019年	291,951,495	每股转增 0.4 股，派发现金红利 0.42 元	122,619,627.90	116,780,598	—
2020年	408,673,661	每 10 股派现金红利 3.5 元	143,035,781.35	—	—
2021年(预案)	447,957,309	每 10 股转增 3 股，派发现金红利 5 元	223,978,654.50	134,387,193	—
合计	—	—	1,078,057,512.25	251,167,791	—

管理创新助力发展

a. 非公开发行

2021 年 3 月，公司发布历史上融资规模最大的非公开发行 A 股股票预案，17.4 亿元的募集资金将用于新建连锁药店项目、华东医药产品分拣加工项目、企业数字化平台及新零售建设项目等。2022 年 1 月，公司非公开发行圆满完成，全额募集资金 17.4 亿元，发行价格 43.59 元/股，为发行日收盘价 46.26 元的 94.23%（折价率为 5.77%），折价率仅为市场定增中位数（17.24%）的 1/3。认购总规模约 66.39 亿元，认购倍数约 3.82 倍，接近市场定增中位数（1.18 倍）的 3 倍*，凸显老百姓在资本市场的号召力。公司将在以下方面获益：①拓展线下终端规模，增强公司的盈利能力和品牌影响力。②提升物流服务能力，提高公司效益。③提升管理信息水平、新零售服务能力。④优化资本结构，提高公司的抗风险能力。

* 市场定增的选取口径为自新规询价后至 2022 年 1 月 21 日的定增发行

b. 星火式并购

2021年1月，公司以流动贷款2.39亿元收购控股子公司兰州惠仁堂剩余35%股权。本次收购后，公司将通过全面整合惠仁堂业务，将加快实现甘青宁市场扩张，此次收购符合惠仁堂和公司的长远发展战略。

2021年2月，公司以自有资金6.8亿元收购赤峰人川大药房100%股权。人川大药房位于内蒙古人口最多的城市赤峰市，是赤峰市最大的药品零售连锁企业，有着良好的市场声誉和口碑，门店经营质量优良，未来仍可通过中小型并购和新开门店模式继续扩大市场布局密度，发展空间较大。通过此次收购，人川大药房将与通辽泽强大药房强势合力，进一步扩展内蒙古市场，加强公司对上游供应商的议价能力，降低产品的采购成本，整合内蒙地区地采资源。

2021年7月，公司以自有资金2.10亿元向三家控股子公司少数股东购买其持有的华康大药房35%股权、江苏百佳惠49%股权、泰州隆泰源49%股权。此次收购有利于公司对标的公司集权管控，以及公司未来在江苏省整合管理，进一步完善网点布局；有利于整合上市公司资源，提升公司盈利能力，也能更好地提升少数股东积极性，有利于星火式收购后，标的整合赋能管理和经营能力的提升。

2021年12月，公司与湖南怀仁大健康签订《合作意向书》，后经2022年第二次临时股东大会审议通过，公司将以自有资金16.37亿元收购怀仁大健康71.9643%的股权。本次收购后，公司将成为湖南省门店数量最多的医药零售连锁企业，在湖南省14个地州市中的7个城市门店数量排名第一。同时，此次收购将较大提升公司在全国医药零售市场规模及采购规模，降低采购成本，提升公司整体盈利能力。

c. 创新合伙人计划

2021年6月，公司实施创新合伙人计划（创新合伙人计划是指由符合资格的核心管理人员以自有资金共同出资设立有限合伙企业，由合伙企业与老百姓大药房共同投资、转让、增资等方式成为公司控股创新公司的少数股东）。创新合伙人计划的实施有利于激发核心管理团队的创业激情，通过赋予股东的权利义务，建立合伙人责任共担、价值共享的合伙机制，提高创新公司孵化成功率，强化创新公司的盈利能力。同时，丰富公司长效激励管理机制，吸引和留住优秀高端人才，强化管理团队的长期利益思维，促进公司的长期稳健发展。



资本市场荣誉

- 2021年1月 在由RoadshowChina路演中、卓越IR主办的“第四届中国卓越IR评选”活动中，获得“最佳资本市场沟通奖”
- 2021年1月 在全景网举办了“景show前程”——2020资本市场企业文化建设短视频展播活动中，荣获“优秀社会责任奖”
- 2021年10月 在大众证券报主办的“第十五届中国上市公司竞争力公信力调查评选颁奖高峰论坛”中，公司荣获“最佳主板上市公司”奖
- 2021年11月 在时代传媒主办的“2021第六届金桔奖”评选中，公司荣获“高质量发展上市公司奖”
- 2021年11月 在中国上市公司百强高峰论坛组委会、华顿经济研究院主办的“第二十一届中国上市公司百强高峰论坛”中，公司荣膺“中国百强高成长企业”
- 2021年12月 在每日经济新闻主办的“2021第十届中国上市公司口碑榜评选”中，公司被评为“最具社会责任上市公司”
- 2021年12月 在大众证券报主办的“第十六届中国上市公司竞争力、公信力星公司评选”中，公司荣获“2021年度社会责任‘星’公司”

紧跟时代潮流
用心创造价值



2021 年主要进展	主要涉及实质性议题	主要关联利益相关方
全年营收 156.96 亿元，同比增长 12.38% 门店总数 8,352 家，新增 2,163 家 线上销售收入近 7 亿元，同比增长 170% 会员 6,252 万人，同比增加 920 万人	经营提升	投资者



以创新科技驱动未来 不断为社会创造价值

老百姓大药房通过数字化赋能人、货、场，实现全渠道、全数据、全智能的闭环管理，进而提升公司营销网络覆盖范围、服务质量、客户流量和管理精细化，增强企业核心竞争力。此外，老百姓大药房坚持以客户为中心，提供全品、全时、全域的健康产品 + 服务体验。而全国布局的门店网络、先进智能的物流配送、聚焦提效的分级发展，再加专业细致的药事服务、规范先进的公司治理，都为老百姓大药房打造科技驱动的健康服务平台奠定了坚实的基础。

提升数字团队实力，助力经营能力提升

老百姓大药房的数字化转型是以数字化为突破口，通过数字化技术推动企业调整业务布局、组织架构等。2021 年公司进一步明确数字化转型蓝图，全面规划数据供应链及数字化组织建设，推动各业务域项目及基础建设取得阶段性成果：

完成各业务域数字化团队建设，汇集多位具备行业第一梯队专业度的核心骨干，与原有体系实现有效对接和运作。并在公司内同步优化工作流程，强化数字化思维及组织方式，为后阶段数字化工作夯实基础；

建立数字化指标和数字化运营体系，通过持续完善体系提升数字化生产力和运营效率；

加快数据环境建设和加强数据治理力度，提高数据质量并完善数据供应链基础建设，积累数据资产；



此外，老百姓大药房推进“全面数字化的人货场策略”，以数字化赋能门店精细化管理，将集团管理及服务要求精准落实到终端。在对人的赋能上，公司通过大数据平台，对跨渠道多类型数据进行结构化梳理，

使 CRM（客户关系管理）能够形成多维度会员标签和预测模型，实现目标客户人群的精准定位，进行数字化智能营销。而百姓通 APP 基于大数据智能引擎，协助门店员工为顾客精准推荐用药方案。在商品管理上，大数据信息化系统提高了商品的精细化管理水平，而供应链数字化工具进一步提升了商品管理的效率。在门店运营上，公司积极推进“智慧药房”项目，通过门店的热力图，呈现顾客在各货架间停留的时间，以此优化商品结构和卖场布局，



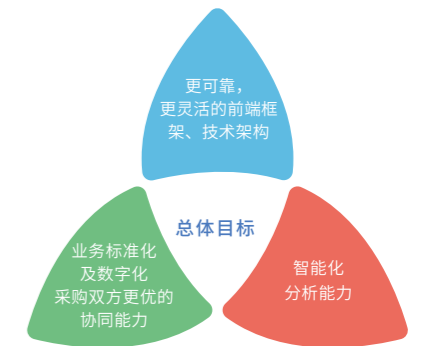
做到精准触达在信息化的时代，老百姓大药房虽处于业态较为传统的药店零售行业，但公司将进一步加强信息化能力，利用好大数据、人工智能等先进的工具为经营管理赋能，夯实竞争优势，提升竞争实力。

案例：智能荐药项目

目的：通过建立一套药品知识库，为一线员工提供快速找药的通道

亮点：单品卖点、在线问诊、病种痛点解决方案和疾病知识四大功能

效果：2021 年 12 月智能荐药使用人数突破 25000 人，人均使用次数 30 次，相比 2021 年 1 月分别增长 145%、500%。



温暖新零售，便捷千万家

老百姓大药房集团多渠道线上服务平台（官方小程序、O2O 售药平台、400 客服电话）持续发力，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，简化顾客就医、就诊、购药、用药的整个流程。

创新业务不仅仅为消费者带来便捷的服务，而且还带动了社会新就业。据统计，2021 年，老百姓大药房小程序带动物流合作方 5000 余个配送就业机会，也带动了门店就业机会千余个。变化不仅仅出现在用户和骑手身上，一线员工作为老百姓大药房生态链的重要组成部分，也从数字化升级中得到新价值，促进了实体经济和数字经济融合发展。

后疫情时代，老百姓大药房小程序依旧秉持的送药承诺——“30 分钟急速达”的价值极大地凸显出来。骑手成为维系顾客和药店的“摆渡人”，他们不仅直接连接了线上和线下，还连接了一个个由于物理隔离而产生的“孤岛”生态，成为“有温度的数字化”。老百姓大药房将持续推进科技创新，用创新驱动质量变革、效率变革，用创新领跑行业发展，为社会带来全新价值。



提升门店覆盖，重视下沉市场

针对中国一二线城市、三四线城市、县域乡镇的不同市场特征，老百姓大药房构筑起“直营+星火式并购+加盟+联盟”的“四驾马车”立体深耕模式。以精细化、高效的自建能力、行业领先的高标准加盟店模式、独具特色的“星火式”并购整合优势、“县域龙头的全托管专家”的联盟模式联合发力，四种打法形成立体作战矩阵，便于快速占领市场。

截至2021年年底，老百姓大药房（自营及加盟）共覆盖20个省份，120多个地级以上城市。目前老百姓自营及加盟总门店数逾8000家，地级市及以下市场门店数逾5400家（含加盟），店数下沉占比近70%（含加盟）。自营门店医保店数占比近90%，院边店占比10%。

2021年老百姓全国自营门店服务总人数1.56亿人次，地级市及以下自营门店2021年服务总人数8117.9万人次（其中县镇自营店2021年服务总人数为2979.7万人次，占比约20%）。

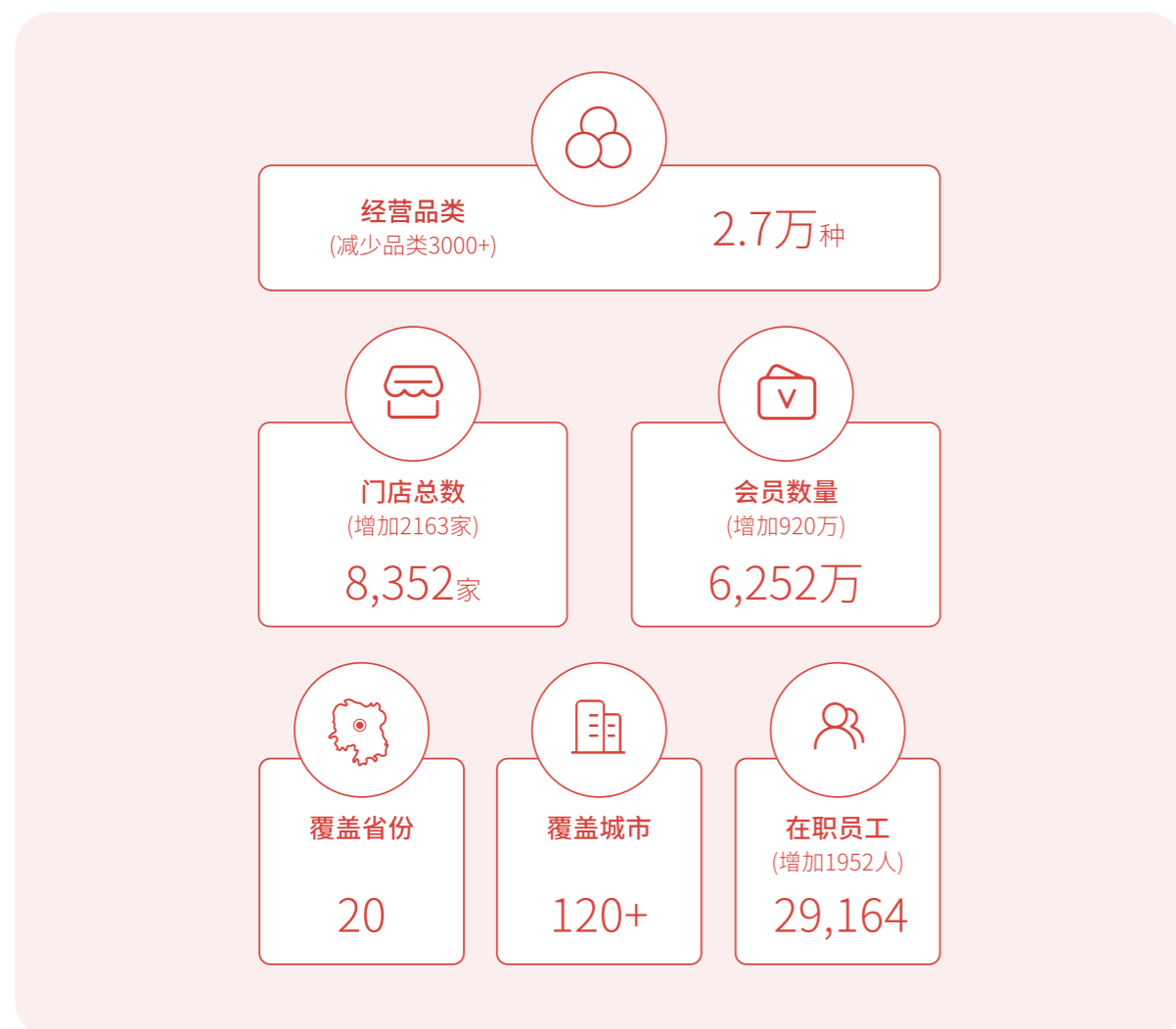
2022年老百姓大药房将进一步专注于下沉市场拓展，实现深耕优势市场。

依法纳税

老百姓大药房把依法纳税作为企业义不容辞的责任，始终秉承依法经营、诚信经营的理念，积极履行社会责任，以反哺社会为己任，不断增强纳税意识，在企业内部形成了浓厚的依法纳税、主动纳税氛围。公司加强税收管理长效机制建设，提高税收管理水平，实现税收管理的科学化和精益化，认真贯彻税收法规政策，坚持足额、按时缴纳税款，积极为社会发展做出自己应有的贡献。



2021年，老百姓大药房财务数字化建设取得长足进步。公司在财务管理数字化进程中呈现多元化发展的同时为财务降本、规范、高效、防范风险及服务优质等能力提供数字化支撑；各财务管理系统数据汇总至数据中心为财务管理数字化提供实时化、可视化、精细化数据，预演规则，实现多维分析、预测，支持多业务场景下辅助经营决策，助力财务从“核算事务型”到“价值创造型”转变。



品牌全面升级 服务重新出发

2021年，老百姓大药房启用新的品牌口号“少花钱，买对药”，在行业打响品牌升级的第一枪。新 slogan 以用户为中心，基于前期专业调查研究，抓住用户痛点，展现公司的专业形象，既是对“一切为了老百姓”经营宗旨的一以贯之，也是饱含让每一位老百姓都能“少花钱，买对药”的希望。

少花钱——“买药太贵，负担太重”

“少花钱”的背后，是老百姓大药房洞察了国内买药太贵、负担过重的市场背景，而老百姓大药房创立之始打出“比国家核定零售价平均低 45%”的降价大旗，是中国第一家平价药房。“少花钱”正是围绕此品牌优势提炼而出，主打价格优势。

买对药——“不知道买什么药”

老百姓大药房现已拥有 10000 名专业药师，并可以通过数字化手段为用户提供用药咨询、联合用药指导、健康科普等专业服务，“买对药”的口号正是基于自身庞大完善的服务体系，主打服务优势。



创建超级符号

从口号上提取出对勾元素“✓”，针对解决顾客买药时容易进入盲区的痛点，成为品牌超级符号，加深消费者对品牌的认知印象，更有利于后续品牌延展与营销传播。

与此同时，老百姓大药房 logo 也进行了优化，设计上更加简洁，用色更加温和，体现出老百姓品牌追求的“温度”。

少花钱 买对药

打造标杆影响

此次老百姓大药房提出“少花钱，买对药”的品牌口号，完成品牌的蜕变，更贴近生活，更切合消费者的需求。在连锁药店品牌升级的领域上，老百姓大药房交出了满分的答卷，也为行业打造了良好的示范和标杆影响。

“少花钱，买对药”是老百姓大药房 20 年来为亿万老百姓服务的诠释，更是“一切为了老百姓”的初心和承诺。未来将致力于构建更专业、更温暖的健康服务场景，为“健康中国 2030”的美好愿景贡献老百姓力量。



提供专业服务
用心守护健康

2021 年主要进展	主要涉及实质性议题	主要关联利益相关方
145 家 DTP 专业药房 149 家双通道资格门店 统采占比 62.7%，同比提升 3.5 个百分点 铺设慢病自测设备门店 5,619 家、 培养慢病管理专家 5,434 名	产品质量 顾客服务 商业道德 供应商权益	政府 顾客 供应商

消费
无忧

专业守护构筑健康堡垒 用心服务成就百年老店

人而无信，不知其可也。

现代经济社会中，只有牢固建立在信用基础上、坚持诚信经营的企业才能长盛不衰，永远立于不败之地。成立 20 年来，老百姓大药房坚持诚信护航，品质保障，时刻将诚信铭记于心，赋予消费者最好的承诺，为百姓健康保驾护航。未来，我们将继续以优质的商品和专业的服务为老百姓营造放心的消费环境，共创诚信社会，共享健康文明。

保护客户隐私，保障交易安全

老百姓大药房集团信息智慧机房在数据安全方面更新配备运营商级别的多重架构万兆级防火墙安全集群，除了传统安全防护功能外，还引入云安全防护，如云端黑客 IP 防护、勒索专项防护、热点事件预警等功能，极大增强了集团核心网络和信息数据安全的防护能力；同时增加了自研发的故障预警功能，在机房出现电源故障、网络传输故障时，可 7*24 小时进行电话、短信、微信预警，从而最短时间排除故障风险；针对与公共数据相关的 CRM 会员管理系统和电商交易系统完成了二级信息安全等级保护，合法合规提升机房信息安全等级。

信息智慧机房在网络带宽方面引入的电信和联通省级骨干节点网络，带宽容量达到 1.9G，极大限度提高了电信、联通之间互通性与各门店系统访问速度；同时搭建了双机房运营级万兆级数据传输通道，实现了数据的异地灾备，提高了数据的安全保障级别。

目前信息智慧机房日计算能力与数据处理量达到 50 亿条以上、业务总运算量达到 18000 亿条，能够有效支持老百姓大药房集团全国 10 万家门店的各信息系统及全产业链高效运行。

同时，老百姓大药房围绕以消费者为中心的理念重构会员系统，在“尊重用户隐私，注重用户交易数据保护”的原则下，持续升级客户服务体系，升级消费数据平台，持续完善消费者标签，构建精准营销体系，结合企业微信生态工具提高会员有效触达，调整策略不断优化营销效果。

注重健康服务，关注弱势群体

免费服务

二十年来，全体老百姓人矢志不渝地提供优质平价齐全的商品和专业温暖贴心的服务。门店延长营业时间，为顾客提供 24 小时不间断的用药需求；提供清创处理、便民雨伞等免费服务，并且在全国组织急救培训。



慢病服务

2018 年，老百姓大药房正式成立“慢病与健康管理中心”，以会员为中心，以做好对慢病患者全病程的服务与管理为目标，提供“一对一”、“精准化”的健康管理服务。

老百姓大药房通过数字化手段持续推进慢病管理覆盖范围，提升服务水平，在 5619 家门店铺设了慢病自测设备、培养了 5434 名慢病管理专家，并在 7 个病种关爱日为相应患者提供用药指导、健康自测等服务。

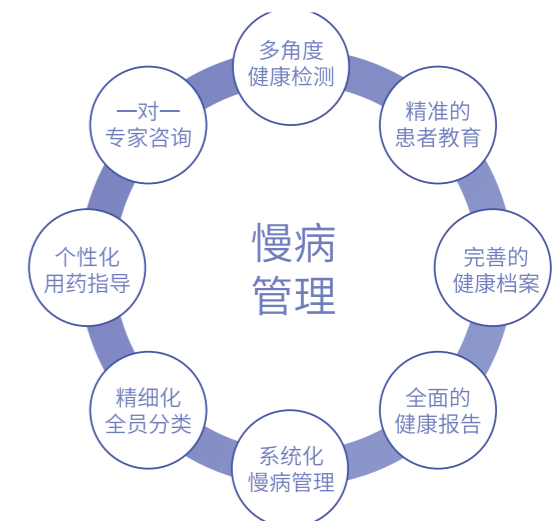


2021 年，合计自测次数 521.83 万次，同比增长 164%，店日均检测频次 2.52，同比增长 108%，进一步提升了药店作为国家分级诊疗中基层医疗的重要职能。

DTP 专业服务

2016 年年初，老百姓大药房在全国药品零售行业中率先成立“新特药事业部”，以高定位、高标准、全国一盘棋的专业垂直管理策略，构建“DTP 专业药房标准化服务体系”。

新特药事业部成立以来，依托老百姓大药房集团强大的品牌影响力和运营实力，建立了新特药标准化 SOP 服务流程和冷链标准化管理流程，以保障用药咨询、特药配送、药事服务、冷链药品收/存/送/发 2-8°C 24 小时闭环管理不断链等服务高效精准。为满足慢病重症患者最迫切、专业的药学服务需求，老百姓大药房自主开发了新特药药事服务信息系统，分病种、分病程对患者进行全生命周期专业药事照护管理，并在远程呼叫中心设立 400 特药重症肿瘤药事服务专线，专业药师 24 小时在线解答咨询。



老百姓大药房目前已与罗氏、诺华、阿斯利康、施贵宝、辉瑞、吉利德、西安杨森、江苏恒瑞、正大天晴、江苏豪森等国内外品牌药企建立了长期战略合作，特药品规达 500 余种，且在全国 16 个省 52 个城市打造了 145 家 DTP 专业药房，为重症患者建档 14 万余人，服务超 60 万人次。

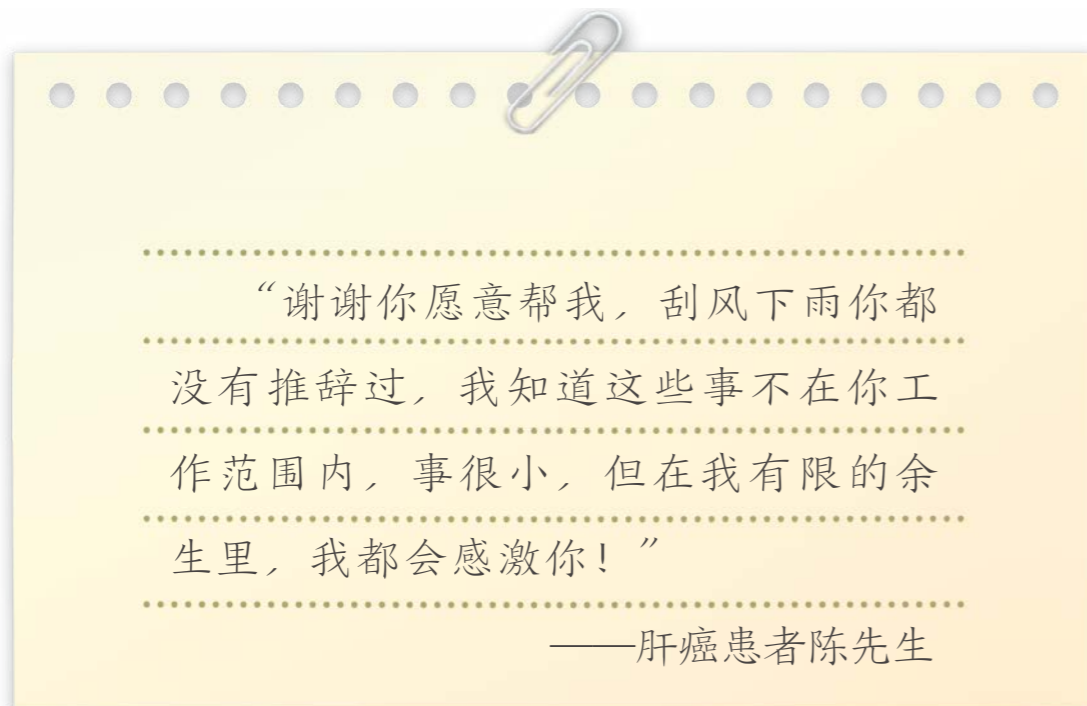


为推动大众对重症肿瘤等疾病的认知，提高患者及家属对于疾病的管理能力，老百姓大药房各门店会定期邀约专家医师、患者及家属开展疾病宣教活动。专家疾病宣讲的同时，为患者免费答疑解惑，解决平时看诊时间短、咨询不够充分的难题。疫情期间，老百姓大药房也邀请专家通过小程序开展直播宣教，让患者在家都能参加健康讲座。



患者的一封信

浙江公司义乌稠州北路店 DTP 负责人余亚菲从细节中着手，由心而发，真正的把每一位患者当作亲人，让患者感受到温度和体贴，重燃起重症患者对生的渴望与信念。患者没有想到的，我们能为患者想到并且做到；患者认为我们做不到的，我们却做到了；患者认为我们做得很好，我们要为患者做得更好。



积极谏言，参与行业标准编制

2018 年老百姓大药房参与中国医药商业协会《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》标准的编制工作，督导并辅助体系内药店通过协会特药药房标准达标检查，在 2019 年成为了符合最新版《零售药店经营特殊疾病药品服务规范》行业标准的达标药房。

2021 年 12 月老百姓大药房积极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”项目讨论与标准制定。

关爱罕见病，让爱不罕见



一、血友病 通过湖南省慈善总会授权，老百姓大药房长沙湘雅店自 2018 年 4 月开通血友病一站式结算，实现零自付或极少自付提药，为患者提供极大的便利。

2021 年 5 月 13—14 日，在长沙市友缘血友病关爱中心牵头下，老百姓大药房协办“首届五省一市血友病综合管理模式经验交流会”，邀请中南大学湘雅医院血液科彭捷教授为来自广西、江西、青海、天津和湖北五省市血友病组织的负责人及爱心人士做血友病专题演讲，详细解读了湘雅医院血友病综合管理中心发展历程及疾病治疗成果，从患者的角度出发积极寻求与医疗保健专家、政府/卫生部门以及其他关键的战略合作伙伴之间的协助，从而促进血友病医疗保障体系的可持续发展，呼吁社会各界的关怀和互助，让病友摆脱患病的无助，倡导与疾病和谐共存。

2021 年 8 月 24 日，老百姓大药房长沙湘雅店作为长沙市特殊门诊医保定点药店，获得长沙市慈善总会“健行神州”项目授权，将持续为广大血友病患者在药品供应上提供一站式结算与全方位的帮助。



二、阿尔茨海默病 (AD) 阿尔茨海默病是一种常见于老年人的神经性退行性疾病，以进行性认知障碍和记忆功能减退为主要临床症状。但民众和社会对 AD 的了解程度不够，导致诊断率和治疗率偏低，其实阿尔茨海默病和高血压、糖尿病一样，都属于慢性疾病，这类疾病目前不能被治愈，但如果早发现、早诊断、早治疗，通过选择合适的药物、规律的治疗及随访、以及生活方式干预，就可以控制疾病进展、延缓疾病进程以及减少并发症，提高患者的生活质量。

为了提高大家对阿尔茨海默病的认知度，老百姓大药房每周五通过公众号宣发科普软文，涵盖疾病的预防、常见临床症状、目前的诊疗方式等内容，并且选定全国 20 多家老百姓大药房作为阿尔茨海默关爱药房，药房中会有专业的执业药师为患者提供免费的早期《简易精神状态检查量表》筛查，通过专业的信息管理系统为患者建立档案、定期回访，提供全病程管理。



品种齐全 优质优价

公司是中国药品品类最齐全的连锁药房之一，通过前置仓补充长尾商品供应，丰富线上场景商品供应等多种方式，满足顾客个性化、多样化的需求。截止 2021 年末，公司经营商品品规约 2.7 万种。

公司采用线上线下“因地制宜”的商品管理模式，实现不同模式的优势互补。同时，通过大数据赋能进行商品库存的精细化管理，提高库存管理效率。2021 年 12 月，公司存货周转天数为 84 天，库存周转与顾客需求之间得到合理的平衡。

- 合作:** 中国 100 强制药企业中，90% 以上达成战略合作；世界 100 强制药企业中，70% 以上达成战略合作。
- 低价:** 统采销售占比 63%，规模经济优势保障“最低价”。
- 高效:** 供应商 SRM (供应链关系管理) 系统涵盖近 800 家生产企业和近 1,300 家批发企业，实现采购标准化及数字化。

重视质量管理

老百姓大药房拥有一套完整的进销存全过程质量风险控制闭环管理体系，有专业的药品质量监督中心，从供应商资质审核、药品购进验收、在库养护、出库复核、门店验收、陈列检查六大环节，进行质量监督。老百姓大药房采用实地飞检的方式，将控制前移，实地考察药品生产企业，从源头控制药品质量；进行质量追踪实时监控，能追踪到每一粒药的流向，使质量有问题的品种得到及时处理。此外，老百姓大药房拥有全国首个药品质量信息共享平台，30 分钟之内就能把有质量风险的品种从全国近万家门店下架。这层层机制，都是为了保障群众用药安全。



老百姓大药房还拥有较全面的药品质量管理体系文件：包括质量管理体系制度 68 个，部门和岗位职责 120 个，操作程序 32 个，标准表格 43 个。实行全员参与质量管理的模式：有专门的质量管理部，各部门、岗位人员正确履职且承担相应的质量责任；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。

案例：药品生产企业现场考察评价标准

公司制定了《药品生产企业现场考察评价标准》，作为对供应商进行尽职调查的规范。该标准分为企业资质、产品合规性、生产管理 19 个大项目和 60 个细分项目，细分项目按重要性分为重要项目 10 条、主要项目 39 条、一般项目 11 条。根据现场考察的情况，每个细分项目将出具符合、基本符合、不符合、不适用 4 种评估结果，最终根据评估结果进行现场考察综合评分，以此作为供应商准入的重要依据。

坚守商业诚信，注重合规经营

1、反腐倡廉制度先行

公司设立了“集团-区域”两级督察部门，针对涉及区域内子公司或全公司的督察项目，按照实际情况，指定集团督察或区域督察开展督察工作。常规性督察工作（业务线监督及制度流程监督）按照年度或季度工作计划开展，督察部负责定期向公司管理层汇报当期的督察发现及成果。



公司制定《廉洁管理制度》、《全体员工九大红线》，在采购、工程、财务、质量等重点领域和门店管理关键环节开展反舞弊调查，控风险检查，建立岗位领导人员廉洁谈话、年度廉政谈话、诫勉谈话制度。新建阳光诚信联盟体系、黑名单体系，规范供应商暗促处罚制度，为反腐倡廉建设持续发展提供了强有力的制度保障。

- 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条的其他一起侵占公司利益的行为。

2、廉洁诚信教育筑牢防线

每年9月9日是公司的九大红线日。2021年督察部联合人力资本中心积极举办第三届九大红线日宣传活动，助力公司肃风正气，对2021年度公司员工触碰红线行为进行盘点以警示公司全体员工遵守九大红线及《廉洁管理制度》。2021年，督察部参与组织公司12场九大红线新人培训，共计培训480名新员，公司《九大红线制度》线上课程学习人次25232，通过率98%。

3、创新方式共创廉洁正风

2021年9月公司自主开发的企业微信廉洁共建工作台正式上线，在原有的两种举报渠道——举报热线、举报邮箱的基础上，开拓线上举报新渠道。员工可通过企业微信-廉洁共建工作台填写举报信息，提升了员工举报的便利性。

每逢中国传统节假日（元旦、春节、端午、中秋），督察部都会在老百姓大药房公司官方微信公众号上发布廉洁文化宣传推文，积极为公司员工营造风清气正的传统节日氛围。

4、构建阳光诚信联盟

2021年，老百姓大药房作为阳光诚信联盟的决策委员会成员（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），继续与京东、腾讯、百度、美团等阳光诚信联盟战略决策委员会成员共同构建阳光诚信联盟失信人员黑名单体系。目前该体系已实现与企业人力资源系统对接，有效提升了企业识别失信人员效率，也为廉洁自律的员工提供更加公平、透明的职业发展环境。

5、信息安全管理持续完善

公司建立了信息安全体系，并由督察部持续完善公司信息安全制度，对集团各部门的信息安全管理成效进行监控，防止公司数据、方案、报告等机密文件外泄。2021年开始，督察部针对公司中高层人员离职流程设置信息安全审计节点。

全天候守护，聆听顾客声音

老百姓大药房集团客户服务部成立于2016年，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。目前客服部团队中有医师1名、金牌药师8名、金牌顾问46名，年服务客户超过1050万人次，服务满意度99%，居于行业领先水平。

公司建立了《客服中心投诉流程》。在了解客户诉求并录入投诉单后，通过“客服中心-责任门店-责任省公司/责任部门”三级响应机制第一时间责任到人进行处理，投诉处理响应时间为2小时内。

2021年，老百姓大药房400客服电话全年话务量达18.6万次，满意度高达99%；线上咨询量达179.4万次，解决共计772万名顾客的各类咨询问题并提供用药指导；O2O送药服务顾客81万人次，让顾客在家就能用上安心好药。



坚持以人为本
用心筑梦明天

2021 年主要进展

主要涉及实质性议题

主要关联利益相关方

在岗员工总数 29,164 人，男性员工占比 13%；
女性员工占比 87%；一线人才带教基地 333 个，
培养店员 9,127 人，培养店长 2,347 人
“千万困难救助基金”共救助了 143 名困难员工家庭，
救助金额累计达 2,967,253 元

员工发展

员工



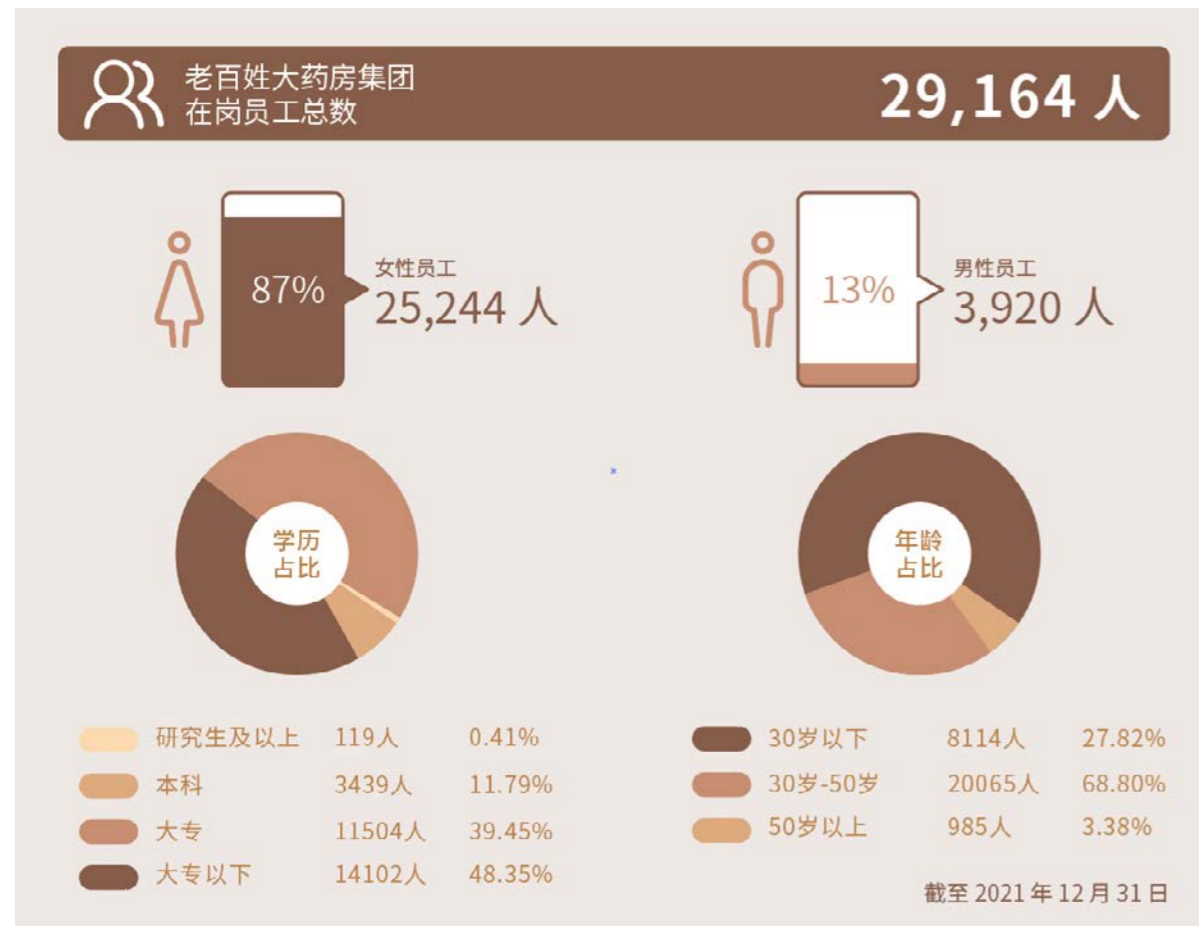
以人为本，任人唯贤 关注员工，共创家园

“以人为本，任人唯贤”这一用人之道，天生蕴含和谐基因，是根植于每一位老百姓大药房管理人员心中不变信念，也是支撑企业由微小走向壮大的原动力。

2001年，公司成立之初，中国的医药零售行业才处于起步阶段。变革、机遇、前景、梦想成为行业发展的关键词。在长沙湘雅路的一居民小区里，董事长谢子龙怀着“让更多人看得起病、吃得起药”的朴素愿望，以超市化经营的模式将第一家老百姓大药房开了起来，最初的员工不过十来个人。

2021年，医药零售发展已呈蓬勃之势，“走出家门就是药店”的期许成为了现实。老百姓大药房坚信：人才是企业发展的第一生产力。回顾过往征程，随着人才队伍的不断壮大，老百姓大药房坚持始终把员工切身利益放在首位，关心员工生活、成长、情感需求，为员工实现自我价值创造机会和平台。我们坚信，人才是我们致力健康事业，成就百年老店的最大竞争力。

在岗员工结构分析



保障员工权益，构建和谐关系

严格保障员工权益

老百姓大药房严格按照相关法律法规执行，新员工入职当天即统一签订正规劳动合同，明确公司与员工双方权利、义务及责任，同时依法保障员工的应得权益。

合同明确员工工作时间和休息休假，采用每日 8 小时标准工时工作制，对于因工作需要产生的加班则在充分遵从员工意愿的基础上给予同等时间的调休，从源头上保证员工身心健康。不仅如此，合同还规定，自入职当月起，为员工缴纳五险及住房公积金，长远地为每一位员工的职场稳定及养老需求考虑。

完善薪酬福利体系

公司倡导“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。多次对员工薪酬体系进行改革与完善，为员工提供富有竞争力的薪酬待遇，并建立了责、权、能、利高度统一的薪酬体系。

员工福利方面，除严格执行国家以及地方法律法规，为员工提供五险一金、带薪休假等基本法定福利外，还为对应员工提供了意外伤害险、重大疾病保险、商业养老保险、税优险等补充保险项目。公司工会代表员工集体协商合同、福利等相关条款。科学完善的薪酬福利管理制度为员工解决后顾之忧，提高了员工的工作幸福感。

培训带教助推职业发展

老百姓大药房注重人才持续成长，结合发展战略和员工成长诉求，不断探索员工职业发展模式，搭建职业发展通道，明确员工的职业发展路径，并进行有计划的培训培养，使员工更清晰的了解自身的职业发展规划，帮助员工实现个人梦想，成就事业价值。



2021年，公司线上学习平台“百姓通”上线，年度总学习人次1780701次。



除了线上学习，公司还建立了完善的线下培训体系，培养了一批优秀的讲师。公司的讲师类型分为三大类：



营造安全工作环境

老百姓大药房始终将员工的职业安全当作首要工作，不断改善员工的工作环境，减轻员工的劳动强度，加大职业病的防治力度。公司高管成立安全委员会，分层级界定安全工作责任，2021年无工伤事故发生。

多渠道发掘人才，多路线培养人才

多样化招聘吸引人才

在常规招聘的基础上，人力资本中心不断丰富招聘渠道，创新思维及形式，让老百姓集团的招聘与时代发展接轨、与智能科技接轨、与年轻一代接轨，朝着多样化与个性化发展。

从建立“9楼HR小姐姐那些事”集团招聘抖音号，到加大内推力度、共建人才地图、建立凡科微招聘小程序，都为提高全国人才简历投递率提供了强有力的渠道保障。此外，公司还以年轻态活力派的招聘运营方式开展了“千城万店”——金牌店长引进与成就计划，“千遇千寻”——中高端人才招聘计划，“云上直聘”——新春招聘直播等——系列动作，形成了可持续、有策略的老百姓招聘体系。

管培生 GPS 计划

“管培生 GPS 计划”项目主要面向国内双一流院校和重点药科类大学，寻找具备“湖湘精神”，能吃得苦、霸得蛮、不怕累、耐得烦，并有点小野心的人才。为他们制定有针对性的轮岗机制、系统的培训计划和良好

的职业发展规划，促进他们的快速成长。目前，公司已培训6届管培生，为公司发展持续带来新活力。

小白杨项目

老百姓大药房积极开展“小白杨项目”，引进退役军人，每年为优秀的退役军人提供储备店长岗位，并设计定制化的培训模式和晋升通道，使军营与企业无缝对接，把军人“为人民服务”的优良品质和老百姓大药房“一切为了老百姓”的企业文化完美融合。

截止2021年，公司已开展4期小白杨计划，4次活动共计吸引100+退役军人参加，截止2021年底，老百姓大药房共有16名“小白杨项目”退役军人在职，其中3名商圈经理，1名营运副部长，3名集团经理，5名在职店长，4名储备店长。



把好福利关，提升归属感

一月	困难职工慰问	七月	拔河比赛
二月	千万困难救助基金募集与推广	八月	员工子女高考升学活动
三月	女员工关怀活动	九月	重阳节摄影大赛
四月	篮球比赛	十月	全员观影活动
五月	亲子活动	十一月	感恩父母一路旅拍活动
六月	组织员工分批旅游	十二月	圣诞节活动

关注员工健康

老百姓大药房的企业文化充满温暖与活力。一路走来，我们始终从细致入微的点滴小事做起，让我们的员工变得更加快乐和积极。在全集团和谐快乐的文化氛围下，老百姓人在职场中更善于倾听与合作，也养成了快乐工作、热爱生活的积极性格。

集团与医疗机构合作，提供常年健康体检，并为特殊年龄段及女性员工增加相关体检项目。为了给员工提供积极健康的工作生活环境，丰富员工业余生活，我们在办公大楼里开设了健身房，对全体员工免费开放。号召员工通过健康的运动方式增强身体素质，缓解工作压力。培养员工积极正面的兴趣爱好，使员工远离不健康生活习惯。



感恩父母计划

在老百姓大药房，崇尚孝道、感恩父母的传统由来已久。为了让为公司奉献热血和青春的员工不留遗憾，公司从员工父母希望子女陪伴的需求着手，在关注员工职业道德的同时，也关心员工的家庭美德教育。

公司设置每年一度的感恩父母节，“老百姓之星”的父母可以得到300元/月的养老金，也可以在子女的陪同下享受公司提供的免费旅拍福利。员工们的感恩表白，父母们的自豪之情，交织成最温暖的瞬间。

2021年11月中旬，老百姓大药房为期四天的“感恩父母，一路旅拍”拉开序幕，参加重阳节摄影大赛的获奖员工可带父母来到集团总部作客，并参加暖心欢迎会，零距离体验子女工作环境，感知公司文化，让爸妈对于子女在老百姓大药房工作感到安心。

培育子女计划

老百姓大药房始终坚信：家庭永远是支撑老百姓人努力拼搏的动力。培育子女计划是受公司管理层一致认可的员工福利。

我们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。高考排名位于全省前100名的，奖励5,000元；考上双一流院校的，奖励1,800元；考上普通本科院校的，奖励1,200元。计划落地执行起，受到了全体员工的一致好评。



老百姓之星评选与颁奖、20周年功勋人物评选

为全面展示老百姓人的风采，弘扬老百姓的企业精神，展现创业20年来老百姓人积极进取、与时俱进、开拓创新的精神面貌，公司在全集团组织开展老百姓之星评选，共表彰120人，并于2021年4月底开展了《从星出发，e往无前》颁奖盛典，全网直播，从而鼓励全体员工学习榜样，传递企业精神，增强团队凝聚力。





同时，在2021年10月27日，公司20周年生日之际，开展了20周年“功勋人物”评选，共计评选20人，以隆重表彰20年来在老百姓大药房发展的各个阶段、各个岗位无私奉献、贡献突出、品德优良的功勋模范人物，进一步激励全体员工学习“功勋人物”，传承榜样精神，坚守初心，投身老百姓百年事业。

千万困难救助基金

为了让企业内不幸遭遇天灾人祸的员工得到及时救助，集团于2007年10月设立了“老百姓大药房员工千万困难救助基金”，为亟待救助的员工送去“及时雨”。截至2021年12月31日，“千万困难救助基金”共救助了143名困难员工家庭，救助金额累计达2,967,253元，最高个人救助金额为87,839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%。



员工帮扶明细表

公司	救助人	救助金额	申请事由	总计
泰州隆泰源	徐**	19042.00	员工本人患病：左侧乳腺癌	646722.00
药圣堂	谢*	70704.00	员工本人患病：主动脉夹层	
健康药房	李**	65089.00	员工家属患病：脑胶质瘤	
陕西公司	高**	44711.00	员工家属患病：心房纤颤	
陕西公司	王*	21051.00	员工家属患病：多发性骨髓瘤	
安徽公司	李**	6868.00	员工家属患病：左肺腺癌转移脑部	
南通普泽	秦**	52893.00	员工本人患病：尿毒症	
山西百汇	杨**	20025.00	员工家属患病：主动脉夹层瘤	
集团总部	熊*	44276.00	员工家属患病：先天性畸形足内翻	
浙江公司	杨*	37967.00	员工本人患病：乳腺癌中晚期	
湖南战区	吴**	23743.00	员工家属患病：小细胞肺癌	
通辽泽强	翠*	17365.00	员工家属患病：直肠癌	
湖南战区	朱*	18561.00	员工家属患病：颅内占位性病变	
湖南战区	吴**	47562.00	员工本人患病：乳腺癌	
湖南战区	王**	36959.00	员工本人患病：神经分泌癌	
通辽泽强	潘**	12656.00	员工本人患病：肺部结节	
湖南战区	熊*	24783.00	员工家属患病：结肠癌	
无锡三品堂	闵*	2798.00	员工家属患病：糖尿病并发症	
药圣堂	瞿**	37949.00	员工本人患病：乳腺癌	
陕西公司	彭**	16720.00	员工本人患病：宫颈腺癌	
陕西公司	刘*	25000.00	2008年特殊审批事件，员工去世，公司救助其小朋友长大成人，每年5000元	

构建循环经济
用心捍卫生态

2021 年主要进展

全年减少碳排放 1,200 吨,
胶带使用量减少 5,000 万米
物流设备节约土地资源 6,000 m²
仓库作业全流程无纸化,
年减少纸张 600 万张

主要涉及实质性议题

绿色环保

主要关联利益相关方

政府
非政府组织

绿色
环保

坚持绿色发展 共建美好生态

2020年9月，中国国家主席习近平在第75届联大一般性辩论讲话中宣布，中国将提高国家自主贡献力度，采取更加有力的政策和措施，二氧化碳排放力争于2030年前达到峰值，努力争取2060年前实现碳中和。

老百姓大药房集团坚信生态环境保护是功在当代、利在千秋的事业，我们在追求商业发展的同时，积极发挥企业主观能动性，不断完善环境保护管理体系，科学提高能源利用效率，积极响应国家政策和措施。公司以构建环境友好型、资源节约型企业为最终目的，借助自身平台优势及技术优势降低资源消耗，谱写新时代产城融合的新篇章，成为企业经营与绿色生态和谐发展的推动者。

绿色节能生产

公司旗下湖南药圣堂中药科技有限公司是集种植、生产、科研为一体的大健康工业版块，于2018年11月全面投产，专业生产传统配方饮片、精致包装饮片、贵细中药饮片、直接口服饮片、毒性饮片和食品等，年产值可达8亿元。

1、节能降耗

2021年，药圣堂通过合理使用空调、禁止“长明灯”、“长流水”、科学调度生产安排、规划电梯使用频次等措施，加强日常检查，实现全员参与，以真正将节能降耗工作落实到位。2022年，药圣堂计划节能降耗目标20万元，生产线方面，药圣堂采用低碳化改造后的锅炉进行生产。2022年1月，药圣堂对完成了低碳改造的锅炉邀请湖南省特种设备检验检测研究院进行了能效测试，经检测锅炉在额定工况下热效率为93.03%，高于限定值92%，能满足运行测试要求，在一定程度上能有效的降低能耗。

2、环境保护

2021年，药圣堂产生实验室废液和空瓶共计2吨。为防范环境风险，维护生态安全，药圣堂对实验室废液的处置采取了委托专业有资质的湖南建远环保科技有限公司回收集中处置的方式，这对推动绿色发展，保障对人民群众的生命安全具有重要意义。

危险废物委托利用/处置措施

危险废物委托利用处置单位名称	许可证编号	危险废物的名称	利用处置方式	本年度计划委托利用处置量（吨）
湖南建远环保科技有限公司	长环危字第09号	实验室废液	C5	1.5吨
湖南建远环保科技有限公司	长环危字第09号	实验室空瓶	C5	0.5吨
			合计	2吨



绿色高效物流

老百姓大药房搭建占地面积170多亩，建筑面积6.7万多平方米的物流中心，仓库容量为500,000箱，日处理订单15万行以上，年出入库1,600万箱以上，能支持全国10000多家门店配送业务及老百姓集团500亿以上销售规模。2020年，老百姓长沙物流中心被中国通用仓库等级评定委员会、中国仓储与配送协会评为国家级“五星级仓库”。

周转箱循环利用：公司物流中心累计投入标准周转箱15万多个，在运输、配送、复核装箱等环节全面使用，全国每年减少补充纸箱购买50万个、约合600吨，每循环利用一个纸箱可减少1500克碳排放，全年减少碳排放1200吨，胶带使用量减少5000万米，比原有需求量下降90%，减少搬运损耗80%以上，有效降低全社会物流成本。

托盘共享：公司物流中心积极推进托盘共享，推进物流载具重复使用，截至2021年，全国已使用标准托盘60,000多个，集团内20多个物流中心和工程间实现托盘共享，提升装载和运输车辆效率40%以上。

新能源汽车配送：全国市内配送引进新能源车辆20多台，电动叉车20多台，配送运输中使用清洁能源，为保护绿色城市作出了积极贡献。

社会车辆共享：老百姓物流在全国范围内采用社会车辆共享模式进行城市配送，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。



绿色智慧仓储

公司在物流建设中遵循保护耕地、节约能源、保护环境的原则，建成了长沙物流中心，其采用楼库与自动化立体库相结合，充分利用自动化存储设备来提升存储效率，减少资源消耗。它包括 15 巷道自动化立体库，十三层高的货架储存单元，利用自动堆垛机对货物进行出入库作业，可存放托盘 24000 个，存放商品 40 万箱，减少仓库建筑面积 30000 m²，减少人工 50%。

公司物流设备设计采用自动化立体库密集储存，相较于楼库，减少用地面积 50%，节约土地资源 6000 m²，在建江苏物流中心和规划物流中心也充分考虑自动设备的投入与运用。

公司物流仓库设计遵循环境污染小、货物损耗低、布局合理、成本可控的前提进行规划设计，长沙物流中心采用保温砖作为隔墙，外墙加保温装饰材料，仓库运行节省电能耗量 40% 以上。

绿色环保办公

交通：

为便于员工通勤，公司购买 5 台 44 座比亚迪新能源电动大巴、租赁 2 台 49 座新能源电动大巴及 1 台公交车接送员工上下班。

耗能：

公司总部采用清洁能源供员工食堂宿舍卫生热水办公采暖，并推广使用节能 Led 灯照明及新型节水器具。

节材：

公司积极推进无纸化办公，通过 ERP、SAP、WMS、TMS 等信息系统，实现全流程系统化，仓库作业全流程无纸化，年减少纸张 600 万张。

环保：

2021 年，公司响应政府号召采用干湿垃圾分类存放收集，实现垃圾减量化、资源化、无害化。



点亮社会希望
用心奉献美好



2021 年主要进展	主要涉及实质性议题	主要关联利益相关方
携手伙伴累计捐资捐物超过 6,000 万元	社会公益	社区



一盏明灯心中亮 一份情谊满园香

迄今为止，老百姓大药房在抗击疫情、扶贫助学、乡村振兴等社会公益方面携手伙伴累计捐资捐物超过6000万元。在社会公益领域，老百姓大药房打出了自己的“组合拳”，始终高度重视奉献精神，与员工及社会各界携手共筑公益事业，共同践行社会责任。今后，老百姓大药房将一如既往地积极配合政府应对疫情，为保护老百姓的平安、健康，贡献出自己的力量。

高度重视快速响应，保障防疫物资供应绝不涨价

2021年新冠疫情反复，在得知疫情消息的第一时间老百姓大药房成立以董事长谢子龙为首、集团总裁王黎担任组长的“24小时疫情小组”，力保疫情防控相关物资的采购供应、全力保障门店供应和顾客的需求。所有门店坚持营业、24小时药店坚持营业、400热线坚持24小时在线。同时老百姓大药房向社会公开承诺：老百姓大药房保障货源，疫情相关物资绝不涨价！

老百姓大药房在全国20个省8000多家门店的防疫物资备货充足，口罩、酒精、消毒液等储备丰富，库存数量预计周转天数在一个月以上，完全能保障市民的学习需求。未来，老百姓大药房将根据疫情发展态势和物资消耗情况，及时调整补充防疫物资，确保库存持续充足。

致全体员工的一封信

各位奋战在一线的家人们：

你们好！

见字如面，展信安康。

你们又一次身处新冠疫情的风暴眼，再次奋战在逆行抗疫的最前线。集团向奋战在一线的兄弟姐妹们致以崇高的敬意和诚挚的慰问！大家辛苦啦！

新一波疫情引起全国四面八方的关注，也时刻牵动着我们的心。在得到疫情消息的第一时间，集团总裁王黎就紧急召开临时会议进行有效部署，为大家提供充足的防疫相关商品，尽力保障门店供应和客户的需求。同时，为奋战在一线的家人们准备了防护服、防疫口罩、酒精和消毒液等防疫物资，并做好随时驰援家人们的应急准备。在举国抗击新冠疫情关键时刻，你们的平安和健康就是我们最大的心愿！我们老百姓人风雨同舟，守望相助。

在保障疫情相关商品供应、为广大老百姓提供防护指导的同时，也请大家知悉并坚守以下几点：

1. 尽一切力量调动货源，确保门店药品供应；
2. 所有疫情相关药品绝不涨价；
3. 不要恐慌，保持舒适愉悦的心情；
4. 勤洗浴、勤洗手、多运动，提高自身免疫力；
5. 勤消毒，注意开窗通风，保持室内空气清新；
6. 戴好口罩，避免到人流流量大的地方，避免接触传染。

在这场战“疫”中，你们不畏风险、勇挑重担、冲锋在前，全力投入在疫情防控一线。在你们的身上，充分彰显了我们“一切为了老百姓”的经营宗旨，你们是“最美逆行者”，是集团30000余员工的优秀榜样和骄傲！你们要保护好自己，才能帮助更多的人。

无论遇到多大困难，集团总部都时刻与大家同呼吸、共命运。

相信疫情终将会过去，胜利的曙光就在眼前，愿大家平安健康！

向奋战在一线的全体老百姓人致敬！

老百姓大药房连锁股份有限公司

董事长 谢子龙

二〇二一年八月四日

抗疫前线剪影

广西壮族自治区副主席李彬莅临老百姓大药房门店调研新冠疫情防控工作



2021年1月13日下午，广西壮族自治区副主席李彬（右二）、自治区市场监管局党组书记李泽、自治区药监局局长黄琛、南宁市政府副市长刘宗晓、南宁市市场监管局局长李善钦一行莅临老百姓大药房门店视察新冠疫情防控工作。

老百姓大药房联合以岭药业捐赠 20 万元防疫物资支持湖南抗疫

2021年8月18日，老百姓大药房连锁股份有限公司湘中公司联合以岭药业，向湘潭市医疗保障局、湘潭县市场监督管理局、株洲市芦淞区和石峰区市场监督管理局捐赠 1000 份、共价值 20 万元的“莲花呼吸健康护理包”，帮助市民做好健康防护，助力打赢疫情防控硬仗。

致敬最可爱的人！老百姓大药房向长沙公安局开福区交警大队“夏日送清凉”

2021年8月13日下午，老百姓大药房党员代表将价值40000元的医用口罩、免洗手消毒泡沫、金银花露、夏桑菊颗粒、藿香正气合剂等防疫防暑物资，送到开福区交警大队的交警手中，为交警同志们送上一份清凉、一份关怀，助力交警更加安全、更加健康的投入一线战斗。

警民同心，共战疫情！交警是疫情面前的逆行者，老百姓是交警的坚实后盾。老百姓大药房作为医药行业的领跑者，坚持“一切为了老百姓”经营宗旨，不忘初心，牢记使命，利用自身专业优势，以实际行动助力抗“疫”。



精准扶贫及乡村振兴

老百姓大药房积极参与新农村建设，积极参加扶贫行动，先后多次参加国家、省市有关单位牵头组织的扶贫行动。

公益剪影

2021年1月7日 老百姓大药房星火公司赤峰人川“博爱送温暖”活动在红山区红庙子镇西水地村启动，出资30万元购买米、面等物资，捐赠至全市部分敬老院、光荣院、儿童福利院和周边农村，并进行走访慰问。

2021年2月 老百姓大药房星火公司赤峰人川给社区贫困户送上慰问金及大米、食用油等慰问品，让贫困户过上一个欢乐祥和的新春佳节，捐助财物共计7200元。

2021年3月 老百姓大药房星火公司内蒙古泽强携手医药老科协走进翠堤社区帮扶贫困户，捐助财物共计3000元。

2021年3月 老百姓大药房星火公司安徽邻加医康复大药房在市工商联和市妇联的倡议下，前往槐林镇潘付村、大汪村看望32户留守儿童，采购并捐赠价值1万元的学习用品、衣物等。

2021年4月 老百姓大药房集团为改善湖南省杂技艺术剧院学徒的生活，捐助财物共计39,608元，

2021年5月 老百姓大药房集团为民建困难干部职工家属提供药品补助经费共计金额5万元。

2021年6月 老百姓大药房星火公司内蒙古泽强携手嫩芽基金关爱脑瘫患儿，捐助价值1500元的轮椅及2000元防疫物。

2021年7月 在市妇联的组织下，老百姓大药房星火公司安徽邻加医康复大药房前往中埠镇看望贫困大学生，并送去3000元慰问款。

2021年7月 老百姓大药房集团及子公司支援河南7.20洪灾救援，捐物资共计金额逾200万元。

2021年7月 老百姓大药房开展送药送健康下乡活动，捐助财物共计金额3万元。

2021年7月 老百姓大药房集团对丰宁县进行爱心支持，向丰宁县经济开发区及民建中央定点帮扶黄旗镇城根营村、黄旗镇乐国窝铺村等11个村卫

- 2021年10月 生室捐款共计金额10万元。
- 2021年10月 2021年10月，老百姓大药房星火公司安徽邻加医康复大药房在巢湖市妇联的组织下，前往卧牛街道看望留守妇女，捐赠价值6000元慰问物资。
- 2021年12月 2021年12月，老百姓大药房集团为改善湖南省杂技艺术剧院学徒的生活，捐助财物共计20万元。
- 2021年12月 2021年12月，老百姓大药房星火公司安徽邻加医康复大药房在市人大、市政协的组织下，前往炯炆镇、槐林镇、柘皋镇、黄麓镇看望贫困户，捐赠价值2万元的米、油、营养品等物资，慰问低保户及生活困难家庭26户。

组建慈善志愿队伍，贡献企业公益力

“我时刻思索着对于社会和国家的担当，我将用实际行动积极投身于国家重大战略、全力以赴履行社会责任，真正为国民经济的发展和中华民族伟大复兴的中国梦作出更大的贡献。”

——老百姓大药房连锁股份有限公司董事长 谢子龙

公益一直是老百姓大药房发展中的一个重要基因。我们深知，只有积极履行社会责任，为国家经济繁荣、文化繁荣、民生改善、社会稳定做出应有贡献，才是企业最大的竞争力和生命力。中国已成为世界上最具发展潜力的经济大国之一，老百姓大药房将把握经济腾飞机遇，与此同时努力回报社会，持续加大公益投入，用实际行动点燃自己，温暖社会。

老百姓大药房始终热心社会公益事业，在创造价值的同时也在回馈社会，从点滴行动中践行公益，向社会传递慈善的价值和温暖的力量。

老百姓爱心汇

2009年10月27日，老百姓大药房公益品牌“老百姓爱心汇”正式成立，这一天也被确定为老百姓大药房

捐赠造血干细胞日。老百姓大药房也成为国内第一个自发投入人力、物力宣传造血干细胞知识的药品零售企业。公司董事长谢子龙先生成为“老百姓爱心汇”捐献造血干细胞的首位志愿者。此后多年，该项目成为老百姓大药房每年一度的常规公益行动，员工争相参与这场生命接力。



GRI标准内容索引

GRI102:一般披露

组织概况

披露项目	披露内容	披露页码
102-1	组织名称	1
102-2	活动、品牌、产品和服务	5
102-3	总部位置	1
102-4	经营位置	5
102-5	所有权与法律形式	5
102-6	服务的市场	2,23
102-7	组织规模	2,23
102-8	关于员工和其他工作者的信息	2,37
102-9	供应链	21
102-10	组织及其供应链的重大变化	-
102-11	预警原则或方针	33
102-12	外部倡议	1
102-13	协会的成员资格	4,34

战略

披露项目	披露内容	披露页码
102-14	高级决策者的声明	7
102-15	关键影响、风险和机遇	8-10

道德和诚信

披露项目	披露内容	披露页码
102-16	价值观、原则、标准和行为规范	5
102-17	关于道德的建议和关切问题的机制	33

管治

披露项目	披露内容	披露页码
102-18	管治架构	13
102-19	授权	-
102-20	行政管理层对于经济、环境和社会议题的责任	-
102-21	就经济、环境和社会议题与利益相关方进行的磋商	9
102-22	最高管治机构及其委员会的组成	13
102-23	最高管治机构主席	13

披露项目	披露内容	披露页码
102-24	最高管治机构的提名和甄选	13
102-25	利益冲突	-
102-26	最高管治机构在制定宗旨、价值观和战略方面的作用	-
102-27	最高管治机构的集体认识	-
102-28	最高管治机构的绩效评估	-
102-29	经济、环境和社会影响的识别和管理	9-10
102-30	风险管理流程的效果	-
102-31	经济、环境和社会议题的评审	10
102-32	最高管治机构在可持续发展报告方面的作用	-
102-33	重要关切问题的沟通	9
102-34	重要关切问题的性质和总数	-
102-35	薪酬政策	-
102-36	决定报酬的过程	-
102-37	利益相关方对报酬决定过程的参与	38
102-38	年度总薪酬比率	-
102-39	年度总薪酬增幅比率	-

利益相关方参与

披露项目	披露内容	披露页码
102-40	利益相关方群体列表	9
102-41	集体谈判协议	-
102-42	利益相关方的识别和遴选	9
102-43	利益相关方参与方针	9
102-44	提出的主要议题和关切问题	9

报告实践

披露项目	披露内容	披露页码
102-45	合并财务报表中所涵盖的实体	1
102-46	界定报告内容和议题边界	1
102-47	实质性议题列表	10
102-48	信息重述	-
102-49	报告变化	1
102-50	报告期	1
102-51	最近报告日期	1
102-52	102-52报告周期	1
102-53	102-53有关本报告问题的联系人信息	1
102-54	102-54符合GRI标准进行报告的声明	1
102-55	102-55GRI内容索引	60-66
102-56	102-56外部鉴证	-

GRI201:经济绩效

披露项目	披露内容	披露页码
201-1	直接产生和分配的经济价值	2
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	8
201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	38
201-4	政府给予的财政补贴	-

GRI202:市场表现

披露项目	披露内容	披露页码
202-1	按性别标准起薪水平与当地最低工资之比	-
202-2	从当地社区雇佣高管的比例	-

GRI203:间接经济影响

披露项目	披露内容	披露页码
203-1	基础设施投资和支持性服务	27-34
203-2	重大间接经济影响	21-24

GRI204:采购实践

披露项目	披露内容	披露页码
204-1	向当地供应商采购支出的比例	-

GRI205:反腐败

披露项目	披露内容	披露页码
205-1	已进行腐败风险评估的运营点	-
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	33
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	-

GRI206:不正当竞争行为

披露项目	披露内容	披露页码
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	-

GRI301:物料

披露项目	披露内容	披露页码
301-1	所用物料的重量或体积	48
301-2	所使用的回收进料	-
301-3	回收产品及其包装材料	48

GRI302:能源

披露项目	披露内容	披露页码
302-1	组织内部的能源消耗量	47
302-2	组织外部的能源消耗量	-
302-3	能源强度	-
302-4	减少能源消耗量	47
302-5	降低产品和服务的能源需求	50

GRI303:水资源

披露项目	披露内容	披露页码
303-1	按源头划分的取水	-
303-2	因取水而受重大影响的水源	-
303-3	水循环与再利用	50

GRI305:排放

披露项目	披露内容	披露页码
305-1	直接(范畴1)温室气体排放	-
305-2	能源间接(范畴2)温室气体排放	-
305-3	其他间接(范畴3)温室气体排放	-
305-4	温室气体排放强度	-
305-5	温室气体减排量	-
305-6	臭氧消耗物质(ODS)的排放	-
305-7	氮氧化物(NOx)、硫氧化物(SOx)和其他重大气体排放	-

GRI306:污水和废弃物

披露项目	披露内容	披露页码
306-1	按水质及排放目的地分类的排水总量	-
306-2	按类别及处理方法分类的废弃物总量	47
306-3	重大泄露	-
306-4	危险废物运输	-
306-5	受排水和/或径流影响的水体	-

GRI307:环境合规

披露项目	披露内容	披露页码
307-1	违反环境法律法规	-

GRI308:供应商环境评估

披露项目	披露内容	披露页码
308-1	使用环境标准筛选的新供应商	32
308-2	供应链对环境的负面影响以及采取的行动	-

GRI401:雇佣

披露项目	披露内容	披露页码
401-1	新进员工和员工流动	-
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	38
401-3	育儿假	-

GRI402:劳资关系

披露项目	披露内容	披露页码
402-1	有关运营变更的最短通知期	-

GRI403:职业健康与安全

披露项目	披露内容	披露页码
403-1	劳资联合健康安全委员会中的工作者代表	38
403-2	工伤类别, 工伤、职业病、损失工作日、缺勤等比率	39
403-3	从事职业病高发职业或高职业病风险职业的工作者	-
403-4	工会正式协议中的健康与安全议题	-

GRI404:培训与教育

披露项目	披露内容	披露页码
404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	39
404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	39
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	38

GRI405:多元化与平等机会

披露项目	披露内容	披露页码
405-1	管治机构与员工的多元化	37
405-2	男女基本工资和报酬的比例	-

GRI406:反歧视

披露项目	披露内容	披露页码
406-1	歧视事件及采取的纠正行动	-

GRI407:结社自由与集体谈判

披露项目	披露内容	披露页码
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	-

GRI408:童工

披露项目	披露内容	披露页码
408-1	具有重大童工事件风险的运营点和供应商	-

GRI409:强迫或强制劳动

披露项目	披露内容	披露页码
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	-

GRI410:安保实践

披露项目	披露内容	披露页码
410-1	接受过人权政策或程序的培训的安保人员	-

GRI411:原住民权利

披露项目	披露内容	披露页码
411-1	涉及侵犯原住民权利的事件	-

GRI412:人权评估		
披露项目	披露内容	披露页码
412-1	接受人权审查或影响评估的运营点	-
412-2	人权政策或程序方面的员工培训	-
412-3	包含人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约	-
GRI413:当地社区		
披露项目	披露内容	披露页码
413-1	有当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点	-
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-
GRI414:供应商社会评估		
披露项目	披露内容	披露页码
414-1	使用社会标准筛选的新供应商	32
414-2	供应链对社会的负面影响以及采取的行动	-
GRI415:公共政策		
披露项目	披露内容	披露页码
415-1	政治捐献	-
GRI416:客户健康与安全		
披露项目	披露内容	披露页码
416-1	对产品和服务类别的健康与安全影响的评估	32
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	-
GRI417:营销与标识		
披露项目	披露内容	披露页码
417-1	对产品和服务信息与标识的要求	-
417-2	设计产品和服务信息与标识的违规事件	-
417-3	涉及市场营销的违规事件	-
GRI418:客户隐私		
披露项目	披露内容	披露页码
418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	-
GRI419:社会经济合规		
披露项目	披露内容	披露页码
419-1	违反社会与经济领域的法律和法规	-