

创新驱动 共生未来

LBX PHARMACY CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT
2022

老百姓大药房连锁股份有限公司
企业社会责任报告



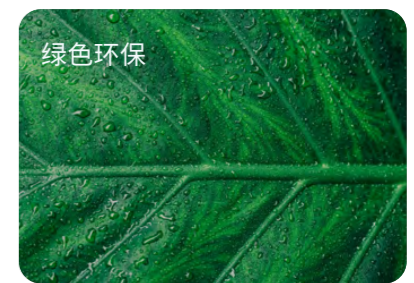
前言

致力健康事业
老百姓始终坚持长期主义
强化经济、社会、环境责任担当
大力打造科技驱动的健康服务平台
推动企业健康发展高质量发展
构建行业共融共生大生态
助力全球可持续发展

一切为了老百姓
为了人民对美好生活的向往
老百姓行而不辍 履践致远!

目录

编制说明	01
数说 2022	02
董事长致辞	03
总裁致辞	05
公司简介	07
社会责任管理	11
公司治理	17
经济腾飞	27
消费无忧	37
员工和谐	47
绿色环保	61
企业担当	69
特别专题：疫情防控	77



编制说明

《老百姓大药房连锁股份有限公司 2022 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 8 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 2022 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

2022 年 1 月 1 日至 2022 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 2022 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 2022 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二十七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社会责任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

邮箱：ir@lbxdrugs.com

数说 2022

总资产

213.97 亿元



营业收入

201.76 亿元



归母净利润

7.85 亿元



加权平均净资产收益率

12.72 %



经营品种

2.5 万种



年成交笔数

1.78 亿笔



门店总数

10,783 家



会员数量

7,122 万



覆盖省份

20 个



覆盖城市

140⁺ 个



正式员工

35,608 人



董事长致辞

谢子龙
老百姓大药房创始人、董事长



2022 年对于国家、社会、行业来说，是极不平凡的一年。

百年变局加速演进，党的二十大胜利召开，擘画了全面建设社会主义现代化国家、以中国式现代化全面推进中华民族伟大复兴的宏伟蓝图。医药零售行业分化整合进程加快，作为药品零售行业头部企业，我们始终与时代同频，深入贯彻创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念，不断强化企业核心竞争力，向外界展现出老百姓大药房集团可持续发展领导力，持续推动企业、自然、社会的协同发展。

党的二十大报告强调：“推进健康中国建设，把保障人民健康放在优先发展的战略位置。”

从 2001 年创立至今，老百姓大药房始终保持战略定力，聚焦人民健康生活，在专业领域内深耕细作、持续创新，为亿万百姓提供专业温暖的健康服务。特别是近年来在数字化转型驱动下，我们

深度聚焦顾客需求，持续打造科技驱动的健康服务平台，不断提升专业化服务能力，让老百姓能够享受到更智能、更智慧的健康管理服务。为了促进地区医药资源平等，我们不遗余力地下沉县域市场，让偏远地区的人民群众也能够享受到跟城市无差别健康服务。2022 年，老百姓大药房门店突破 1 万家，覆盖全国 20 个省、140 多个城市，家门口的健康服务让老百姓买药“不再难”。

高质量发展是“十四五”乃至更长时期我国经济社会发展的主题，关系我国社会主义现代化建设全局。我们始终把高质量发展摆在首位，坚守实业主业，全力以赴稳增长。2022 年，公司不断优化治理结构、强化精细化运营、推动高效组织变革、夯实高密度人才建设，实现经营业绩逆势上扬，年营业收入、利润额均创历史新高，“老百姓”品牌影响力、抗风险能力全面增强，综合实力跃上新台阶。在企业自身发展的基础上，我们秉承利他共赢的理念创新商业模式，进一步整合内外部资源、链接上下游渠道共建医药零售“大生态”，借助企业数字化转型升级成果，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，推动中国健康产业高质量发展。

“一切为了老百姓”的企业文化内核是我们发展的源动力。我们始终围绕守护人民健康、促进共同富裕贡献积极力量。从年初西安、上海的疫情攻坚战，到年底守望相助、“疫”呼百应的防疫物资保供战，是责任与使命，是奋进与坚守，更是“我们要开着门、亮着灯，让顾客看到希望”的薪火相传；从脱贫攻坚到乡村振兴、从全面小康到共同富裕，我们主动投身公益慈善事业，2022 年携手合作伙伴累计捐款捐物超 3000 万元，为老人、学童、城市服务者、乡村居民等送去温暖与关爱，以微薄之力阐释世界美好。“授人以鱼”，更要“授人以渔”，我们通过加盟技术帮扶、费用减免支持等，帮助更多劳动者返乡创业，提升当地医疗健康水平的同时带动经济社会的发展。

为者常成，行者常至。老百姓大药房励精图治 22 载，感恩党和国家和政府的“阳光雨露”，感谢每一位顾客的信赖认可、每一位合作伙伴的协作支持；感谢每一位老百姓人的踏实笃行、每一位从业者的兢兢业业。奋进新征程，构建发展新格局。站在新起点上，老百姓大药房将踔厉奋发践行使命，以人民健康幸福生活为己任，在发展企业、做好实体经济健康高质量发展的同时，竭尽所能为国家所需、社会所需、人民所需作出新的更大贡献，抒写伟大时代的新篇章。

总裁致辞



王黎
老百姓大药房总裁

很荣幸与各位分享过去一年老百姓大药房在经济、社会、环境等方面的理念和行动，这是我们第8份《企业社会责任报告》，更是我们致力健康事业、推进可持续发展路上所书写的又一段珍贵记录。回望2022年，面对行业变革调整、历经疫情百折考验，我们始终聚焦价值创造、传递爱与温暖，积极践行企业社会责任。

价值创造是上市公司最重要的责任所在。过去一年，我们快速、坚定推进企业数字化转型，以商业模式创新和数字科技赋能为抓手，不断强化精细化管理实现运营质量显著提升，持续在顾客、投资者、行业及相关方、员工个人以及社会、环境等领域创造了不凡的价值。

为进一步提升药品的可及性，我们积极拓展下沉市场，以全国万家门店覆盖，更大力度地满足乡镇尤其是偏远地区人民群众的日常用药需求。而基于与当地居民建立起长期专业的药店形象，通过顾客满

意度的持续提升，公司2022年实现营业收入201.76亿元，同比增长28.54%；归母净利润7.85亿元，同比增长17.29%，稳健增长的业绩为企业可持续发展奠定了坚实的基础，也为投资者带来持续回报。此外，我们积极分享数字化成果、共享优势资源，通过“加盟”“联盟”模式，精准赋能生态企业，助力产业价值创造和可持续发展。

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，我们尊重并激活每一个人的价值。2022年，公司持续完善薪酬福利体系保障员工安居，科学实施人才培养、人员晋升驱动员工乐业。尤为重要的是，我们充分重视女性力量，团队中88%为女性员工，她们在全国各地、不同领域、不同岗位上，尽情实现自我价值。在环境资源领域，作为一家非工业制造企业，我们尽可能提高能源利用效率，通过推进自有品牌绿色安全生产、升级绿色高效供应链、共建绿色温暖社区，为守护碧水蓝天净土贡献积极智慧和行动。

这些具体的价值验证了我们在专业领域的绩效成果和责任担当，但其背后实质是老百姓人爱与温暖的传递。尤其是过去三年疫情防控，中国零售药店以出色的表现，充分发挥了疫情哨所前沿的重要作用，得到了人民群众和各级政府的充分认可，但更令我感动的是那些微光时刻，因为命运与共的情谊、风雨同舟的关怀总是直抵人心。疫情期间，我们的店员主动放弃休假、顶着感染风险甚至已经感染发烧的状态下，坚持让药店“开着门、亮着灯”，尽最大的一份力让市民买到药、买对药；我们员工的家人自发加入“战疫场”，在疫情最危机的时候全力做好门店后勤补给、甚至一起走出店外配送药；还有更多的市民，在药品供应最为紧张的时候主动分享多余的药品给到急需的人……真善美的光芒穿透了时间和迷雾，照进无数人的心灵。

感谢全体家人们，感谢善意的陌生人，我们一起守住了百姓健康的第一道防线！而这份爱与温暖的连接，让我们更深刻感受到人类命运共同体，也为我们投身健康事业注入了更强大的动能。健康是每个人、每个家庭最朴素的希冀。无论外界变化和不确定性，我们将坚守“一切为了老百姓”的宗旨，持续打造科技驱动的健康服务平台，为老百姓提供全方位全周期的健康管理服务，进一步助力健康中国建设。面向未来，我们将不懈提升自身可持续管理能力、优化企业可持续发展路径、创造企业可持续发展价值，更全面地践行企业社会责任，共同推动地球人类社会生生不息的发展。

百年老店，初心不改；万里路遥，无远弗届，我们一起砥砺前行！

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、江苏、甘肃等 20 个省级市场，拥有门店 10000 多家、员工近 4 万人、2022 年营业收入 201.76 亿元，总资产 213.97 亿元。

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。二十余年来，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，在全国万家门店铺设了血糖、血压、心率、尿酸、血脂等慢病自测蓝牙智能设备，通过数字化手段为广大慢病患者建立个人健康档案，提供一对一的精准化专业用药指导与健康管理服务，帮助慢病患者提高生活质量，延长生命周期。

公司不断突破创新，推进数字化转型升级，赋能业务高质量发展；大力发展行业高标准的药店加盟模式及 DTP 专业药房、中医馆连锁等业态、新零售板块全渠道业务竞争力全面提升，致力于成为以科技驱动的健康服务平台。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，以微薄阐述伟大，用公益之心投身蓬勃新时代。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超 9000 万元。

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率先加入该组织的企业。公司先后被授予“为全面建成小康社会做贡献先进集体”国家级殊荣、Superbrands 中国人最喜爱的品牌、十次荣获中国药品零售企业综合竞争力百强榜冠军等多项荣誉。

老百姓 大药房 集团旗下品牌



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

荣誉榜



2022



企业社会责任管理

社会责任观

善待顾客 善待员工 善待合作伙伴

老百姓大药房自创立之初就以“让每一个老百姓看得起病、吃得起药”为立企之本、以实现企业可持续发展为追求，在自身运营发展的同时密切关注利益相关方的期望和诉求，始终秉持“善待顾客 善待员工 善待合作伙伴”的企业社会责任观，同各方实现互利互惠、合作共赢。

社会责任领导机制

老百姓大药房将履行社会责任的要求融入生产经营全过程，公司管理层统筹推进社会责任工作，各部门、子公司按职能分工深度参与业务范围内的社会责任工作。



社会责任规划

短期战略：

① **保障基础药品供应，让老百姓买得到药** 为响应国家乡村振兴战略，公司深耕下沉发展新农村市场，充分考虑地方资源情况，通过自营与加盟、联盟并举，给基层百姓送去优质的药品和服务，大力促进地区医药资源平等。应对消费新形式，公司积极拥抱新零售，将医院、智慧药房通过 O2O、B2C、小程序与家庭相连接，让大家对医药服务能够触手可及。同时，公司积极配合国家各项管控政策，及时调整相关药品销售政策，并通过多种方案努力降低对物流运输的影响，提升药品可及性、保障药品正常供应，让老百姓在需要药品的时候买得到药。

② **提供更有性价比的药品，让老百姓买得起药** 按照市场经济规律，公司通过处方药闭柜销售、其他药品自选的平价药品模式，以及依靠药品的大规模、大流量和缩减药品流通中间环节等措施，整合内部资源、强化上下游供应链能力，不断压低成本、拉低药品价格，让老百姓买得起药。

③ **为客户提供多渠道专业服务，让老百姓买对药** 医药分离大趋势下，公司对处方药进行前瞻性战略布局，积极拓展院边店、DTP、门慢门特等专业化药房，强化专业服务能力 and 处方药品供应体系，对接处方流转等；强化高密度人才培养，以强大、专业的药师队伍为消费者提供高质量的药事服务；加快科技驱动的健康服务平台生态建设，通过数字化手段开展智能荐药，不断增强人员的药事服务能力，帮助老百姓买对药。

长期战略：

① **推动业务数智化转型，打造科技驱动的健康服务平台** 随着人口老龄化进程不断加剧，人们对医疗服务需求的频次将会不断提升，连续、常态化且特色化的健康管理服务将会成为社会的主流趋势；随着医药卫生体制的不断深化，药品流通行业加快转型升级步伐，药品供应链和数字经济不断发展，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，我们将借助互联网和大数据赋能企业经营，推动业务数智化转型，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，传导全民健康管理的观念。

② **布局健康服务生态体系，打造全生命周期的健康管理服务** 我们将持续布局健康服务的生态体系，整合供应链资源，中医药产业、医药创投、医药终端服务多渠道发力，结合顾客自身需求，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。

③ **不忘初心使命，保持战略定力，谋发展负责任** 全球政治局势错综复杂，经济增速放缓，国内供给和需求面临诸多制约，面对未来的不确定性，既要心存敬畏，也要时刻保持初心。我们坚信企业作为经济力量的载体，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，我们相信对社会、环境有益的行为最终也将反哺企业自身。长期以来，老百姓大药房坚持可持续发展战略，将构建资源节约型、环境友好型、能源低碳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，通过系列举措保障企业能够在风险中抓住机遇，在发展中谋增长。

应对宏观环境风险：优化现金流管控，强化整体经营韧性

当前，国际经济环境错综复杂，大宗商品价格上涨、通货膨胀和债务风险，无一不影响社会经济复苏。面对如此动荡的金融市场环境，老百姓大药房积极评估自身的资产负债结构，优化现金流的管控，以保证企业能够应对国内外经济环境的变化。

应对行业监管风险：掌握行业最新动向，完善督导监察机制

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，因门店或个人不规范经营受到监管处罚，也会损害公司品牌形象。鉴于此，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，通过建立完善督导监察机制，及时消除合规风险，规范企业运营。

应对医保基金改革大趋势：调整品类结构，增强药事服务

当前，由于我国人口老龄化加重，社会保险的扩面征缴空间日益缩小，而各项社会保险待遇水平持续提高，社会保险基金收支平衡面临越来越大的压力。在医疗费用快速增长的背景下，医保基金与养老保险基金一样，面临越来越大的支付压力，支出增幅高于收入增幅，甚至有相当一部分省份出现了当期收不抵支的状况，基金“穿底”

风险日益凸显。对此，公司积极寻找改善方法，如提升营运基本面，调整品类结构，抓牢核心通用名，增强药事服务等。

应对气候变化与气象灾害：多方位权衡布局资产，避免资产损失

气候变化导致的突发性的气候灾害，如华南、江南等地极端强降雨过程频发，洪涝和地质灾害偏重等，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。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。

应对全球能源危机：践行节能减排，倡导绿色办公文化

基于人口增长、经济和社会的大力发展，人类对能源的需求日益增加，进入二十一世纪以来，全球面临着空前的能源危机，资源的枯竭将使人类的生存、社会经济的发展面临极其严重的挑战。为应对这一风险，公司积极响应国家碳达峰碳中和战略，从商品物流、自主品牌原材料选择、生产制造、工程建设、办公运营等方面实施节能减排，通过创建绿色园区、绿色门店、绿色办公，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。



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，通过正式和非正式的联系，深入倾听和研究各利益相关方的期望与诉求。

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 响应政策 增加就业 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 保障股东权益 良好投资回报 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
顾客	产品质量与安全 服务水平 产品价格 提升客户体验	购买沟通 客户需求调查 客户满意度调查 客户服务平台 400热线、小程序 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	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
供应商	互利共赢 供应商权益保障 推动行业发展	招投标、探讨会 日常沟通 供应商评估与管理
社区	提供就业 健康教育 公益服务	招聘活动 健康教育活动 公益慈善、乡村振兴专项
环境	绿色环保 节能降耗 践行“减碳”	日常环境治理 绿色公益行为

实质性议题分析

我们对公司内部和外部的利益者进行了沟通与调查，从对公司运营的影响及对利益相关者的影响两个维度出发，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，并更好地响应利益者的期望与要求，从而将其转化为企业发展的实际行动。



关键议题矩阵



重要议题

议题分类	类别	议题名称
高度重要议题	社会	产品质量与安全
	治理	合规经营
	社会	助力经济发展
	社会	顾客专业服务
	治理	信息安全与隐私保护
	治理	风险管理
	社会	商业道德
	社会	人权及员工权益
	社会	抗击新冠疫情
	社会	供应链管理
中度重要议题	社会	公益捐赠及志愿服务
	社会	员工培训与发展
	社会	能耗与资源管理
一般重要议题	环境	应对气候多样化
	环境	

01 公司治理



助力可持续的企业价值

2022 关键数据

三会相关规则或办法修改

18 项

股东大会审议议案

4 次 24 项

董事会审议议案

13 次 52 项

监事会审议议案

10 次 24 项

发布公告

102 篇次

累计开展投资者交流

224 场

非公开发行足额募集

17.40 亿元

2022年利润分配预计

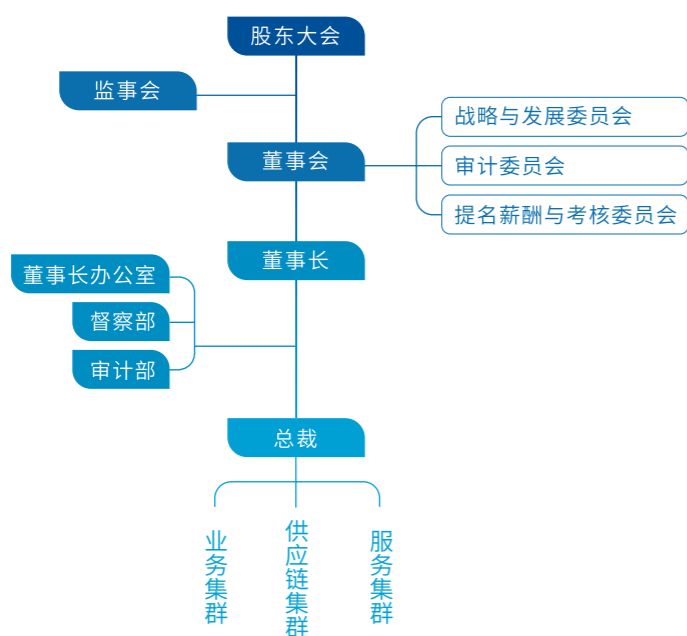
2.92 亿元

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。

2022年，根据上位法修改，公司对《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》等18项涉及公司运营管理的规则或办法进行修改，并通过相应地审议程序后对外披露，保障公司合规高效运行。

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。2022年，公司召开股东大会4次，审议议案24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。公司第四届董事会由9名董事组成，均在各自领域深耕多年。2022年，公司召开董事会会议13次，审议议案52项。公司董事中独立董事3名，积极参与公司重大决策。2022年，公司独立董事发表针对董事会议案的事前认可意见3次，独立意见13次，切实维护了公司整体利益和中小股东的利益。董事会设战略发展委员会、审计委员会、提名薪酬与考核委员会三个专业委员会，2022年累计召开12次会议。

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。2022年，公司召开监事会会议10次，审议议案24项。

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。2022年公司法定高管8人，分管营运、财务、人资等多个部门，保障公司高效平稳发展。

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%)
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%)
黄环	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	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	12次/12次 (100%)
李甄 (2022年 5月23日起任职)	董事 战略发展委员会委员	6次/6次 (100%)
吕明方 (2022年 4月28日起离职)	董事 战略发展委员会委员	6次/6次 (100%)
周京 (2022年 3月2日起离职)	独立董事 提名、薪酬与考核委员会委员	1次/1次 (100%)

信息披露及时准确完整

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。根据《公司法》《证券法》《上市公司信息披露管理办法》等法律法规要求，2022年公司更新了《信息披露事务管理制度》并对外披露，对公司进行信息披露的涉及主体、披露程序、信息保密、责任追究进行规范化要求，确保信息披露真实、准确、完整、及时、公平。

2022年，公司发布公告102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。公司主动发文全面解读重大公告，2022主流媒体报道传播超过1200篇。

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沟通与交流，帮助投资者更清晰、便捷了解公司情况。2022年，公司共进行投资者交流224场，发布投资者交流重大事项会议纪要及月度会议纪要15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e互动提问74个，接听投资者来电1002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。2022年4月，公司首次发布视频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。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。

投资者教育共防风险

2022年，公司通过企业官方网站、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，并在全中国近4700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、公平竞争审查制度解读、防范非法集资宣传教育等，一图读懂防范非法证券期货，增强投资者的风险防范意识、社会公众守法用法意识。



公司在门店开展防范非法证券期货系列宣传。

投资者回报持续稳健

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%。

2022年6月30日，公司实施2021年度权益分派方案，每股派发现金红利0.5元（含税），以资本公积金向全体股东每股转增0.3股，共计派发现金红利2.24亿元，转增1.34亿股。2022年利润分配预案：每股派发现金股利人民币0.5元（含税），共派发现金红利2.92亿元，现金分红占2022年实现归母净利润的37.25%。公司上市以来，共派发现金红利13.7亿元（含本次），占上市募集资金净额135.69%。

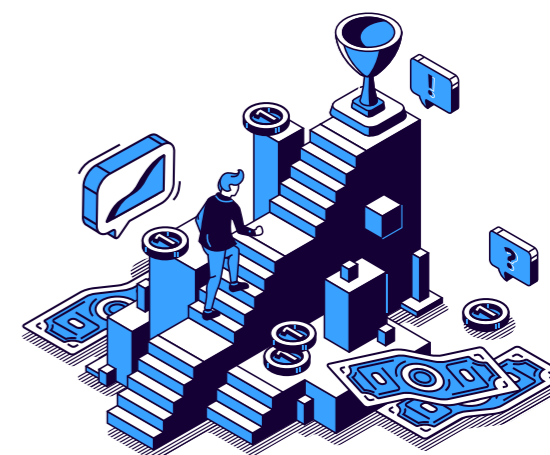
上市以来利润分配方案表

年份	总股本(股)	利润分配方案(含税)	派发现金(元)	转增股(股)
2015年	267,000,000	每股派发现金红利0.30元	80,100,000	—
2016年	267,000,000	每股派发现金红利0.30元	80,100,000	—
2017年	284,945,266	每股派发现金红利1元	284,945,266	—
2018年	286,556,365	每股派发现金红利0.5元	143,278,182.50	—
2019年	291,951,495	每股转增0.4股，派发现金红利0.42元	122,619,627.90	116,780,598
2020年	408,673,661	每股派发现金红利0.35元	143,035,781.35	—
2021年	447,957,309	每股转增0.3股，派发现金红利0.5元	223,978,654.50	134,387,193
2022年(预案)	584,806,902	每股派发现金红利0.5元	292,403,451.00	—
合计	—	—	1,370,460,963.25	251,167,791

资本运作创新助力发展

a. 非公开发行

2022年2月，公司发布非公开发行A股股票完美收官，成为公司历史上规模最大的股权融资。此次非公开发行足额募集17.40亿元，发行价格43.59元/股，为询价日收盘价46.26元的94.23%（折价率为5.77%），认购总规模约66.39亿元，认购倍数约3.82倍。据Wind数据，本次非公开发行的折价率仅为市场非公开发行中位数17.24%的1/3，认购倍数超过市场非公开发行中位数1.18倍的3倍，凸显老百姓在资本市场的号召力。



b. 收购怀仁大健康

2022年4月，公司收购怀仁药房完成交割。公司以18亿元收购怀仁80%的股权，此项收购是医药零售行业的标志性事件，也是公司最大的股权收购。怀仁药房拥有直营门店660家，年营业收入超过14亿元，是湖南第三大医药零售企业。此项收购完成后，老百姓在湖南省14个地州市中实现7个地州市门店数量排名第一，湖南省门店数超过3,000家（含加盟），成为湖南省域门店数及销售额第一的连锁药房企业。

收购完成后，怀仁药房整合进程持续快速推进，公司营采商销全方位赋能，怀仁药房经营质量持续提升。

- 1 全年净利润超业绩承诺达成
- 2 集团赋能明显改善毛利率，全年毛利率增加**3.1**个百分点
- 3 核心管理团队稳定，第四季度员工满意度调查中**怀仁药房位列公司第一名**
- 4 会员管理水平提升，2022年度会员消费占比超**85%**，90天会员复购率**75.61%**，同比增长**2.85**百分点
- 5 公司文化导入以及**品牌更新**按计划开展

c. 股权激励计划

2022年8月，公司推出《2022年限制性股票激励计划》，成为公司历史上惠及人数最多的一次股权激励。9月，本次激励计划完成首次授予，授予限制性股票数量为255.84万股，占授予前公司总股本的0.44%，授予价格为16.78元/股。激励计划首次授予的激励对象总人数为305人，覆盖公司高级管理人员、中层管理人员及核心骨干。本次激励的公司层面业绩考核要求为：以2021年归母净利润为基数，2022-2024年，归母净利润增长率分别不低于15%、40%与65%，展现出管理团队对公司高速发展的坚定信心。

完善内部控制 强化风险防范能力

面对复杂多变的市场环境，公司围绕产品、质量、履约、客户权益、服务、员工以及人才建设等方面沉心提质，持续强化风险防范体系建设，守护企业资产安全，为经营保驾护航。2022年，公司进一步完善制度体系建设，对各项业务进行规范，并通过OA、SAP、ERP等系统规范和控制各业务流程审批环节，严格执行不相容职务分离控制、授权审批控制、会计系统控制、财产保护控制、预算控制等内部控制措施。

组织保障方面，公司成立流程管理部，统筹公司标准化、规范化、流程化的整体进程；调整优化内部风险管理组织，将风险管理与流程管理进行了整合，强化事前提示、事中预警；调整优化公共事务组织架构，整合外联、质量管理、医保工作，持续优化公共关系体系建设，引入了一大批高素质管理人才，为法律合规、内控、风险及业务流程的协同提供有效组织保障。

全面风险管理体系建设方面，公司发布《全面风险管理黄皮书（总则）》，建立了风险管理治理层、管理层、业务层三个层级的风险管理组织体系，搭建了风险信息收集、风险评估、风险应对、风险监督与改进运行管理机制，基于风险管理机制不断细化内部控制体系、舆情与危机管控体系、质量管理体系，并持续进行整改，建立长效机制。

业务高风险领域识别与治理方面，公司深度挖掘和分析业务高风险领域，不断优化《经营业务风险分类框架及字典》，组织业务一线骨干、中高层管理人员研讨和遴选业务高风险领域，根据内外条件制定风险管理策略及应对方案，汇编形成《风险数据库》、《风险地图》等风险管理工具，使公司各级管理人员能敏锐地感知风险、分析风险和防范风险。

制度与授权管理机制建设方面，公司持续推进制度与流程管理体系的完善与优化，每年定期开展流程制度梳理，制定《年度制度优化计划》压实考核责任，夯实管理基础。不断梳理授权手册，厘清岗位职责，优化管控流程，督办工作闭环，助力工作效能的提升，实现资产保值增值。

2022年内控成效

完成子公司年度内控评价 29 家	公司《内控手册》 更新	审核新增及修订制度 130 项
----------------------------	-----------------------	---------------------------

规范保密管理 维护企业利益安全

规范公司保密管理工作，防止泄密事件发生，2022年，公司重新制定了《保密管理制度》，将部门及保密信息分为绝密、机密和秘密三个等级，并对各层级的保密责任人及对应职责进行划分；制定电子及纸质资料、存储介质及重要会议的具体保密措施，明确了泄密的检查及处罚方案；强化人员保密意识教育，通过层层机制，最大力度地保护企业的信息安全，维护企业的正常发展和利益。

商业诚信与合规经营

公司恪守商业伦理，持续提升依法合规经营管理水平，深入推进商业贿赂行为治理，健全公平竞争审查机制，致力于打造诚信经营、公平竞争的企业形象。



依法纳税

公司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，认真贯彻税收法规政策，坚持足额、按时缴纳税款；强化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，积极为社会发展做出自己应有的贡献。



2022年，公司围绕着核算、资金、税务这三大职能中的“票、账、表、钱、税”，持续推进数字化财务建设。一方面，实施流程自动化技术 RPA 机器人，适配财务工作场景，代替财务人员执行重复性操作以实现降本增效；另一方面进一步构建、优化和完善“赋能型”全面预算管理。此外，积极构建开放的共享服务平台与新型财务管理模式，实现财务核算高效处理，促进财务专业化分工，为财务数字化进阶夯实数据基础、组织基础和流程基础。

依法治企

公司不断夯实与完善法律审核机制，发挥法务规范保障作用，确保公司经营相关经济合同及各类重要事项等须经法律事务审核，做到及时审核、规范审核、全面审核，为公司依法决策、依法经营和有效防范法律风险提供法律服务保障。2022年公司合同法律审核率为100%，依法合规处置的法律纠纷案件40余件。

普法教育

作为湖南省基层立法联系点，公司积极开展基层立法点各项立法信息搜集、民意民愿反映、普法依法治理等工作。公司广泛开展法治宣传教育，持续组织公司全体人员学习法律法规，以“每月必修”的形式逐步推进公司普法教育，全方位保障员工权益，增强员工的法治意识，助力和谐社会建设。

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

廉洁防控 反商业贿赂和道德腐败

公司坚持诚信经营，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。2022年，公司进一步推进反腐倡廉管理体系建设，修订完善《廉洁管理制度》等管理办法，强化“总部-区域”二级监督机制，严肃查处违法行为、加大违法惩戒，持续开展全员学习及警示教育，营造风清气正的发展环境，为企业健康可持续发展提供了有力的监督和保障。

a. 2022年，为规范确保督察工作有效、高质量开展，加强督察审计工作的针对性，集团督察部及审计部联合制定了《督察工作流程》、《督察审计工作手册》及《督察审计报告编制规定》，使督察审计工作在可操作性的前提下标准化、系统化。

b. 持续推进全员学习《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%。其中，九大红线制度、黑名单制度均进行全员考试。2022年9月9日，开展第四届“九大红线日”活动，助力企业肃风正气。

c. 进一步规范员工及供应商业务行为，强化《员工“暗促”、“营销套利”行为惩处细则》、《供应商“暗促”行为惩处细则》执行，保证业务工作的公平、公正、公开，严厉打击和制止商业贿赂行为，避免腐败。

d. 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规违法员工黑名单上传至“阳光诚信联盟”数据库，为廉洁自律的员工提供更加公平，透明的职业发展环境。

反不正当竞争

公司严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》以及相关法律法规，坚持公平竞争的原则，积极维持正常市场经济秩序。2022年，公司修订《打击不正当竞争行为管理办法》，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”，并列明24小时举报电话，促进供应商合法、合规、有序良性竞争。2022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。

知识产权保护

公司高度重视自主知识产权的培育、申报与应用，深入实施企业知识产权战略，积极利用驰名商标认定为知识产权赋能，提升企业核心竞争力。截至2022年底，公司拥有有效商标496件（已在10个海外地区进行商标布局）、著作权104件（含计算机软件著作权67件）、专利2件。

依托我国知识产权强国战略指引，公司持续加强知识产权保护，建立了包括《知识产权管理制度》在内的多项制度和机制，通过授权管理对知识产权应用的合规性进行监管，同时，形成了“多种线索渠道、多种维权手段、多种维度追踪整改情况”的可循环性知识产权保护措施，成功打击了400余家“假冒”老百姓品牌的企业，肃清了市场营销环境，进一步保护广大消费者的权益。



02

经济
腾飞



2022 关键数据

营业收入

201.76 亿

归属于母公司净利润

7.85 亿

门店(不含联盟)覆盖全国

20 个省级市场

门店(不含联盟)覆盖城市

140+ 家

门店总数

10,783 家

门店年成交笔数(不含加盟、联盟)

1.78 亿笔

发展可
持续的
产业经济

利他共赢 构建医药零售行业发展大生态 数字化赋能 打造科技驱动的健康服务平台

2022年是老百姓大药房商业版图扩张极具里程碑意义的一年，公司门店数突破一万家，成为中国首家门店数破万的民营上市连锁药房；经营业绩继续保持高速增长，全年营业收入突破200亿元。面对行业变革及消费方式的转变，坚持创新驱动、强化科技赋能，全面推进企业向数字化、智能化方向发展。以商业模式创新和数字化科技赋能为两大抓手，持续推动企业高质量增长。



提升门店覆盖，深耕下沉市场

针对不同的市场特征，公司持续坚持“直营+星火+加盟+联盟”四驾马车的立体深耕模式和“9+7”拓展策略，以精细化、高效的自建能力，行业领先的高标准加盟模式、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，四驾马车形成立体作战矩阵，快速占领市场。截至报告期末，公司（不含联盟）共覆盖全国20个省级市场、140多个地级以上城市，门店总计10,783家。

聚焦优势省份加速拓展的同时，公司积极下沉市场，2022年新增门店中86%位于地州市以下及县镇市场。2022年6月26日，公司第1万家门店——湖南益阳桃江县太平路店正式开业，公司也率先成为中国首家门店数破万的民营上市连锁药房。桃江县为湖南省益阳市辖县，正是老百姓大药房大力发展下沉市场战略的缩影。



2022年6月26日，老百姓大药房第1万家门店正式开业，率先迈入“万店时代”。

强化“人、货、场”精细化管理 持续提高运营质量

从2019年开始，公司通过数字化赋能“人、货、场”持续提高精益化运营质量，2022年公司进一步推动高效组织变革，实现门店经营质量显著提升。

“人”方面，公司聚焦架构扁平化和管理模式集权化变革，精简管理层级充分提效能；通过建设雇主品牌、打造学习型组织、提升高密度人才、数字化人资管理等，不断夯实敏捷型人才供应链建设。“货”方面，商品与库存管理持续精进，集中品规、加强统采提毛利；自有品牌高速发展，从产业链、研发到营销持续创新；持续构建全国高效物流网络，逐步实现智慧物流、数字物流。“场”方面，公司对处方药进行前瞻性战略布局，积极拓展院边店、DTP、门慢门特等专业化药房，强化专业服务能力及处方药品供应体系，积极对接统筹医保资源；慢病服务体系不断完善，通过慢病会员服务、个性化管理，持续提高客户粘性。



打造产业生态链，推动行业健康有序发展

打造医药零售大生态，引领生态合作共赢未来

对于医药零售行业“大生态”的打造，老百姓大药房已布局多年。依托于广阔覆盖的销售网络和二十余年积累的良好口碑，老百姓积极为更多的同行带来品牌、管理、供应链等全方位赋能，推动行业健康发展。

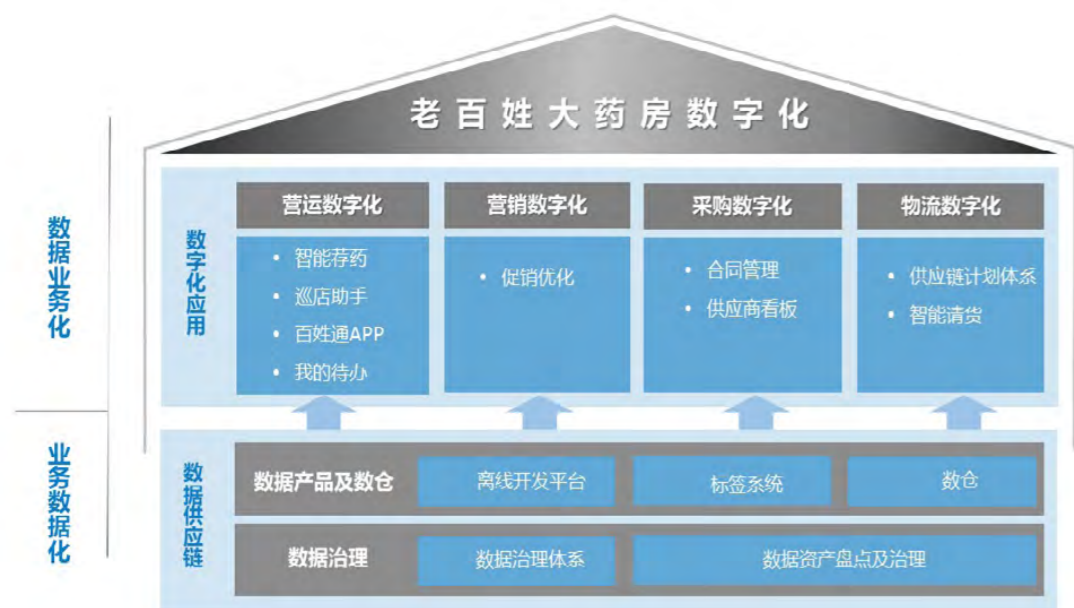
自2015年开始，公司发展加盟业务，秉承“总部管理专家”和“药店经营管家”的角色定位，实施包括商品100%配送的“七统一”赋能管理，保障加盟店运营质量，坚持高标准、高效率、高产出为加盟门店赋能，让加盟门店持续提升盈利能力。截至报告期末，公司加盟业务已遍及19个省级市场，加盟门店3,134家；2022年加盟业务实现年配送收入18亿元，同比增长40%，覆盖药品零售市场份额超过28亿元，同比增长44%。

公司联盟业务版块“药简单”则是定位于“县域龙头的全托管专家”，以医药零售市场运营服务及商品输出为业务主体，向中小连锁药房提供管理咨询和供应链整合服务，借助平台优势，共享内外资源，提升联盟企业的经营质量与效率、降低采购与运营成本，为合作企业提供看得见的收益。截至报告期末，药简单合作企业150家，涉及门店5,000多家（未计入公司总门店数），实现出库销售额同比增长67%。

参与行业标准编制 共同促进行业健康有序发展

作为团体标准的起草单位，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。2022年8月7日，公司湖南战区湘潭韶山路分店通过《零售药店经营结直肠癌药品服务规范》达标检查，为行业首批通过达标检查的门店，此举为进一步推进DTP专业药房打造单病种精准管理进程、建设以患者为中心的药学服务体系夯实基础。

公司旗下子公司药圣堂致力于传统中药饮片生产、科研，是国家高新技术企业、国家中药标准化项目制定单位。2022年，药圣堂参与“湖南省口服中药粉末饮片的毒性与药效示范性研究”项目，与湖南省中药饮片炮制规范编写委员会、湖南省食品药品检验研究院、长沙市食品药品检验所合作共同推进和制定湖南省粉剂中药饮片标准。



数字化赋能，推动业务高质量发展

2022年，公司进一步推进数字化体系建设，完成年度既定的“立标杆 打基础”的规划目标。公司整体数字化业务规划为数字化应用和数据供应链两大部分，其中数字化应用主要围绕营运、营销、采购和物流等主要业务方向；数据供应链主要包括数据产品，标签系统等数据产品的开发，统一数仓的建设及集团统一的数据治理。

数字化营运持续精进，提升经营管理效率

利用数字化管理工具加强对业务业绩综合管理的透明度和精细度，提升公司经营管理水平和效率。

案例：“百姓通”APP

目的：进一步丰富员工提效场景，综合提高员工工作效率及工作体验，让员工有更多的精力服务好顾客。
 亮点：涉及打卡、盘点、巡店、报修、水电费提报、管理反馈、门店经营业绩实时追踪各个环节。
 效果：员工日活跃占比达91%，已成为员工依赖、信赖、高频使用的工具。

案例：智能荐药

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：拥有单品卖点、在线问诊、病种痛点解决方案和疾病知识四大功能。
 效果：2022年12月，智能荐药最高单日使用人数23,614人，日均使用人数20,465人，人均使用次数10.7次/天。

数字化采购降本增效

围绕“降本”与“增效”两条主线，公司持续加速供应链数字化进程，赋能系统化、精细化、科学化的管理与作业。2022年，公司重点完成精细化管控年度合同续签，实现续签合同在线管控、实时预警，为供应商结算、订货履约提供坚实的数据基础。

案例：合同管理

目标：精细化管控年度合同续签，实现续签在线管控、实时预警，为供应商结算、订货履约提供精细化管控数据基础。
 亮点：首次实现全国精细化管控合同，为供应商核算提供数据基础。
 效果：首次实现全国在线核算，支撑全国供应商年度清算。合同迁移准确率从76%上升至98%。

数字化物流智能高效

老百姓大药房建设数字化赋能的物流和仓储系统，推动智能请货、智能入库和分拣、商品盘点、批号管理、库存管理等流程实现可视化和智能化，数字化的供应链体系也为企业进一步扩大竞争优势添砖加瓦。

案例：供应链计划体系

目标：完成三层仓库体系下的规划供应链升级计划。
 亮点：在新冠疫情爆发时，供应链水平高于行业平均水平，实现了快速响应，减少了仓与仓之间调拨的时间，确保每个战区的药品补货及时。
 效果：订货工具线上化可节省每个订货员15小时/周的时间，极大缩短了特殊时期患者等待医治的时间。

案例：智能请货

目的：加快商品高效流转，节省人力的同时加快资金周转，大幅降低错误请货的修改率。
 亮点：在新冠疫情放开期间，根据战略物资选取、库存分配、销售趋势预判和需求预测等方式保证货物供应，为消费者及时用药提供有力保障。
 效果：2022年修改率下降明显，同时断货率进一步下降，库存金额下降约2亿元。

数字化营销效果显著，超额达成预期目标

老百姓大药房的数字化营销通过销售价格红线管控及商品组合策略优化等一套“组合拳”，不断提升营销效率，营销策略紧贴用户市场需求。员工自上而下地提升服务意识和专业服务能力，为患者提供贴心、专业的药事服务。

数据治理持续推进，夯实数据基石

公司持续开展数据治理，盘点核心业务板块的数据资产，提升门店、商品、人事等基础数据的质量，夯实数字化转型的数据基石。

2022年，公司围绕数据管理制度、数据资产盘点、具体数据治理事项开展工作，推进数据标准落地、解决数据问题的同时，为后续的深化治理打好基础。完成营销、拓展、营运、库存、商品、人资主题的资产盘点，共计90+个业务对象、290+个数据实体、620+个数据表，并完成各业务域核心的业务流程框架、核心数据表的表间关系。

新零售多方赋能，为新消费注入新活力

面对新的市场环境，线上线下的全渠道共荣成为行业发展趋势，公司积极拥抱新零售，持续打造“产品+服务+客群”闭环生态；融合私域与会员，从“流”量到“留”量，进一步推动全渠道流量整合，促进全渠道产品贯通。

O2O 线上线下强联手，多元发展打破客户人群桎梏

2022年，公司O2O业务在售后处理、物流配送等环节全面进行技术提升，建立并完善配送技术，首创履约路径优化策略，极大地提升门店履约效能。同时，公司O2O业务拓展服务范围，吸引并积累健康流量，打破药店以中老年客群为主的桎梏，为便利生活等多元化品类发展建立基础，助力企业业绩提升。

案例：履约路径优化策略

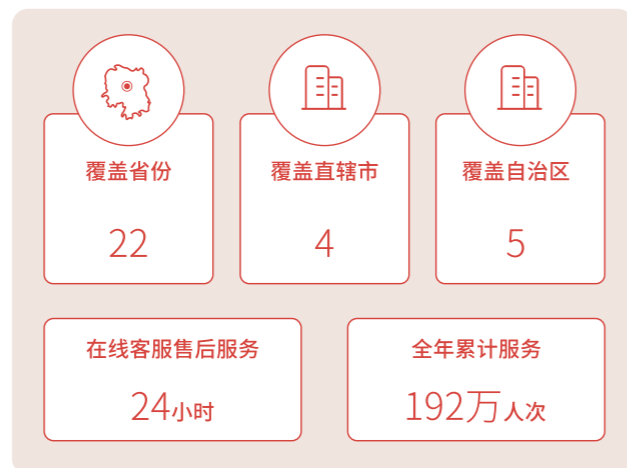
2022年，新零售对售后环节进行优化，以骑手取货为节点进行细分，减少配送环节50%的人工操作，减少骑手配送时长，每单平均省时10分钟，极大提升用户急用药场景服务能力，提升门店履约效能。

截至报告期末，公司O2O外卖服务门店达成7,876家，24小时门店500家；实现行业O2O平台全覆盖，为3000+万用户提供过服务，年服务人次同比增长65.2%，充分满足各类人群线上急需用药。

B2C 多品牌多渠道建店，高效链接终端顾客

2022年，公司B2C业务多终端布局，高效链接终端顾客，实时回应人群用药需求，让用户用上放心药。公司主品牌+强势子品牌（惠仁堂、泽强、邻加医、怀仁等）入驻京东、天猫、美团、饿了么、拼多多等主流平台；自有品牌“维诺健”独立建店，致力于为用户提供可靠健康的保健产品；“老百姓专营店”入驻抖音平台，就涉疫用药、常用药、营养保健品、健康食品、医疗器械等健康品类展开合作。

截至报告期末，公司B2C业务服务范围覆盖全国22个省、4个直辖市、5个自治区；专业药师售前用药指导，24小时在线客服售后服务，全年累计服务192万人次。



私域数字化赋能“人、货、场”，服务全新升级

公司小程序“老百姓大药房”秉持“30分钟极速达”的送药承诺，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。

为激发人员积极性、促进员工增收，公司新零售打造“袋小满”员工增收工具，通过丰富商品图文/视频介绍，让员工通过手机轻松、便捷销售商品；对于客户来说，可以根据购买需求灵活选择配送方式，轻松购药到家。

自有品牌多维发力，健康赛道成绩斐然

公司自有品牌采用项目敏捷开发模式，围绕“健康管理、健康养身、健康运动”等场景，积极打造中西成药、养生中药、健康食品和个人护理用品等品类，从产业链、研发到营销多维度持续创新，更好地服务客户健康生活需求。

截至报告期末，公司自有品牌拥有维诺健、阿司维康、普利恩、药圣堂、鄢复兴、仔仔日记等6大品牌商标、累计600多个品种商品。2022年，以互联网思维做强产品、强化产品品控管理，公司自有品牌在产品开发和供应链共建方面取得重大进展，业绩保持高速发展，销售额达到26.7亿元，同比增长34.8%，毛利额同比增长38.9%，自有品牌在集团内的销售占比超过18.7%，较去年同期增加1.7个百分点。

老百姓自有品牌一览



传承楚汉养生文化，弘扬传统中医药理论精髓，让消费者吃到安全、放心的中药。



传递健康价值，打造拥有“中国心”的国际化保健品品牌。



以先进的科学技术为依托，致力于研制开发治疗常见病、多发病及其它多种严重危害人类健康疾病的药物。



专注于儿童药品/用品的开发，关心儿童用药安全，为儿童健康成长提供有力保障。



产品涵盖药物、保健品、儿童专用系列产品和减重产品等，致力于将实惠带给消费者。



鄢复兴药号创建于清康熙十二年（1673年），历史悠久，传承经典。

6大品牌

商品品种 600+

2022年销售额	年销售额同比增长	毛利额同比增长	销售占比超过	同比增长
26.7亿元	34.8%	38.9%	18.7%	1.7pp

品牌建设不拘一格，“疫”起在线治愈人心

2022年，老百姓大药房不断强化“少花钱，买对药”的品牌影响，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，秉承“一切为了老百姓”的初心和承诺，致力于构建更专业、更温暖的健康服务场景；通过权威媒体主动发声，提升公司品牌影响力，向社会积极传播企业勇担责任的正能量形象；创新内容与形式助力品牌破圈，洞察消费者的情绪表达和圈层认同，关注互联网时代用户全场景与全生命周期的触达，加强品牌与消费者的互动和沟通，专业传播健康内容助力全民身心健康提升，制造品牌效应赋能全民大健康生态。

权威发声影响力提升

2022年，老百姓大药房持续夯实企业宣传体系建设，积极围绕抗击新冠疫情、保供稳价守护民众健康，及非公开发行、并购怀仁药房、推出股权激励计划等重大资本运作节点和业绩发布，主动联络主流媒体进行宣传报道，传递企业发展正能量。报告期内，公司在人民日报健康客户端、新华社、中新社、人民网、上海证券报、中国证券报、证券日报、证券时报、新民晚报、中国药店、第一药店财智、湖南日报、湖南卫视等媒体报道总量同比增长203%，其中主流媒体报道量同比增长82%，助推品牌影响力持续扩大。



各类媒体报道总量
同比增长

203% ↑



主流媒体报道量
同比增长

82% ↑

科普宣教健康关爱

公司通过“老百姓大药房集团”1（官方账号）+N（达人孵化）策略的新媒体矩阵，建设防疫专栏、开展慢病咨询、直播药师讲堂等，建设健康关爱前沿哨所。

2022年度，老百姓大药房新媒体矩阵持续输出优质原创健康科普知识，总曝光量5,416万+。其中微信公众号共发布推文995篇，多款10万+爆款文章刷屏朋友圈。科普推文《发烧吃什么药？阳了怎么办？每个家庭都应该知道！》总阅读量86万+，创行业微信公众号同类账号单篇阅读量历史新高，传播效果显著。官方账号“老百姓大药房”及“老百姓大药房健康服务号”被评为中国连锁药店微信公众号影响力TOP30。

品牌共建跨圈传播

联合合作伙伴共同推出“秋冬养生季”、“七夕治愈季”等全链路传播活动，获得总曝光量7,000万+。同时，与谢子龙影像艺术馆、湖南省妇女儿童医院等“治愈共同体”成员，推出“守护打工人”、“六一儿童友好地铁专列”等专项守护计划，获《湖南日报》等权威媒体报道。创新传播形式，集专业、艺术、服务为一体的身心治愈品牌形象正在成为受用户、工业品牌、社会各界的点赞的范本。



“愈见爱”七夕治愈季老百姓大药门店活动现场。

治愈文化深入人心

在健康大数据支撑与长期布局之下，公司专注治愈品牌文化，打破传播局限，推出治愈文化异业合作。2022年，公司联合工业品牌共同打造行业内首个摄影大赛——“这一刻”老百姓摄影大赛，关注生活中的平凡治愈时刻，活动共吸引3万+国人分享心灵治愈瞬间，活动网页获得470万人次访问、4,400万+曝光，推动治愈文化强势出圈。

“这一刻”2022老百姓摄影大赛一等奖



“愈见爱”七夕治愈季星光露营节活动现场。



老朋友，新“胶”情秋冬养生季活动现场。

03

消费 无忧

2022 关键数据

建立或更新信息安全相关规章制度

20+ 项

修订质量管理制度

63 项

门店(不含联盟)覆盖全国

20 个省级市场

商品品规

2.5 万个

年度服务慢病人员

687.8 万名

DTP专业药房

162 家

“双通道统筹”定点门店

227 家

24小时门店

500 家

提供可持续的健康服务

诚信经营 保障消费者权益 专业服务 护航老百姓健康

“崇善守信，务实创新”是老百姓大药房的企业精神，也是企业文化的基石。成立二十余年来，老百姓大药房坚持诚信经营，为百姓健康保驾护航。公司严格遵守《消费者权益保护法》，充分保证消费者安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、结社权、获知权、人格尊严受尊重权、监督权，让消费者权益保护落到实处；积极提升专业药事服务能力，持续优化交易安全、产品质量、品类选择、专业用药、亲情服务等业务工作，全心全意为广大消费者提供专业温暖的服务。

保护客户隐私，保障个人信息安全

保护用户信息安全及其合法权益是公司应承担的企业社会责任。在对个人信息的采集、传输、存储、处理、使用中，老百姓大药房严格遵循《中华人民共和国网络安全法》、《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》等国家有关法律、行政法规、行政规章、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。

制度层面，公司建立了多层次、广覆盖的数据安全管理制度，包括《集团数据管理制度》、《数据安全管理办法》、《数据中心机房管理制度》、《集团对外数据合作相关法律备忘录》、《对外数据审核管理制度》、《集团对外数据合作相关法律备忘录》、《会员数据管理制度》等 20 余项信息安全相关规章制度，并持续投入资源推动数据安全管理制度体系的完善和提升，从规则层面全面保护个人信息安全。

具体实施建设上，公司已对个人数据的采集、传输、存储、处理、使用等全链路的各个节点分别制定了安全策略与管控措施，并通过相关技术手段、设备、工具，确保数据各节点安全可靠，包括：

- ①对个人信息实行针对性管控，建立专门的个人信息保护责任职能机构，负责制定并定期修订信息保护政策和操作规程，明确个人信息收集、使用、保存和披露适应现行法律规定。
- ②按照法律规定使用个人信息，查询信息时，对手机号等敏感信息做脱敏处理。
- ③管控客户信息编辑、导出授权流程，禁止无正常管控下将客户个人信息进行披露、转让、出售、许可或以其他方式提供给内部无关人员及任何第三方。
- ④引进第三方姓名敏感词库，自动核验数据合规性。

数据安全

公司总部机房和联通 IDC 机房划分了专门的备份区域，使用国际一线备份软件，容灾级别能满足国标五级。

网络安全

公司 CRM 会员信息系统及新零售电商系统通过国家网络安全三级等保认证。

严把产品质量关，保障群众安全用药

六大环节层层把关 进销存全过程质量风险控制闭环管理

为保障群众安全用药，老百姓大药房建立了完整的进销存全过程质量风险控制闭环管理体系，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、陈列检查六大环节进行质量监督。

公司对生产企业供应商采用实地飞检的方式，将控制前移，实地考察生产企业，从源头控制药品等商品质量；开展质量追踪实时监控，通过数字化工具实时追踪每盒商品的流向。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，都是为了保障群众安全用药。



重视 GSP 常态化管理 不断提升质量管理水平

老百姓大药房拥有较全面药品质量管理体系文件，每年修订质量管理制度、部门和岗位职责、操作程序和标准表格适应法规变化和企业经营实际，注重经营质量标准化。公司 2022 年新修订质量管理制度 63 个，部门和岗位职责 101 个、操作程序 42 个、标准表格 72 个。公司实行全员参与质量管理的模式，集团总部及战区 / 省子公司均拥有专门的质量管理部（业务模块），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。

公司重视 GSP 常态化管理，定期开展法规培训，每日进行质量信息督导，定期对省市子公司现场和远程质量检查。2022 年，公司集团质量管理部累计现场考察 50 家供应商、远程质量评估了 80 家供应商；现场质量稽核 24 家次、远程质量点检 130+ 家次。通过以上举措，持续防范药品质量风险，不断提升质量管理水平。

消费无忧

品种齐全 优质平价放心购

作为中国药品品类最齐全的连锁药房之一，公司依托全国化、全球化采购，通过供应链数字化工具进行线上线下“因地制宜”的精细化商品管理，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。

齐全：截至 2022 年末，公司经营商品品规约 2.5 万种。针对市面上不常见但急需的药品，公司还提供稀缺药代购服务，尽力解决患者找药难的痛点。

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




低价：销售占比 65% 的商品全国统采，规模经济优势保障“最低价”；非统采商品全国比价，整合渠道反复议价，力争最低价格惠及老百姓；

高效：2022 年公司商品存货周转天数为 84 天，库存周转与顾客需求达成合理平衡。为进一步提升效率，公司积极构建和供应商的全面线上协同流程，2022 年供应商协同场景线上化整体占比达到 80%。

专业用药指导 亲情服务更暖心

专业药事服务

公司具有行业较高的执业药师配备率，以专业、强大的药师队伍为广大市民提供用药安全指导服务。与此同时，公司还自主开发了智能荐药 APP “百姓通”，多维度提升员工的专业知识和技能，帮助一线员工提供高质量的药事服务。

 对症荐药 了解病症 对症推荐	 病种/症状解决方案 病种/症状组合用药及理由	 用药指导 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》。公司通过数字化手段，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，推进实现全民健康。



老百姓大药房 少花钱 买对药

慢病与健康

管理中心

- 周一 呼吸/护肝 关爱日
忌烟酒、不熬夜、忌粉尘、勤通风
- 周二 高血压/脂 关爱日
常运动、常测量、控油盐、戒烟戒
- 周三 糖尿病 关爱日
测血糖、防并发症、七分饱、常监测
- 周四 疼痛/痛风 关爱日
远海鲜、控尿酸、暖关节、避潮湿
- 周五 胃肠 关爱日
多饮水、防感染、忌生冷、忌辛辣



累计数据截至 2022 年 12 月 31 日

截至本报告期末，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、血氧饱和度和慢病自测蓝牙智能设备；同时，在每个门店培养了慢病管理专家，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。2022 年，公司共服务 687.8 万慢病建档会员，自测合计次数 798.2 万次、同比增长 22%，进一步发挥了社会药房在基层医疗慢病管理中的互补及哨点作用，助力国家慢病防治。

【案例】“只要顾客需要慢病服务，我就来！”

蒋静是老百姓大药房湖南省长沙市岳麓区新民路店的一名执业药师，同时也是一位慢病专家，至今她已经服务近万名慢病顾客。

疫情期间，蒋静突然接到一位 90 多岁老人的电话咨询感冒如何用药，表示家里药太多，用药根本无从入手。从电话里，蒋静得知老人家里只有夫妻二人，子女不在身边，加上本身慢性疾病比较严重，行动不便。听到老人心急如焚，蒋静当即决定去其家里帮忙指导用药，而且从那以后，她经常去老人家里回访，为老人量血压、自测血糖 & 血脂，指导老人科学用药。老人对此感动不已：“我和老伴年纪大了，难得有人爱搭理，倒是她（蒋静），疫情这三年，真的就像我的女儿一样，想得这么周到！有时候下着大雨，她披个雨衣就来了，说好的时间从没迟到，也从未抱怨过半句……”说起来，老人忍不住眼角湿润。



蒋静协助市民做血糖自测。

DTP 专业服务

自 2016 年起，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”，秉承“以 100% 敬畏之心做药学专业服务制高点”的服务宗旨，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”，全力满足慢病重症患者最迫切、专业的药学服务需求。



目前，公司已与罗氏、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，162 家 DTP 专业药房已覆盖全国 16 省 55 个城市。



累计数据截至 2022 年 12 月 31 日

“双通道”专业药房

为解决医保谈判药品可及性，2021 年 5 月 23 日国家医疗保障局推出“双通道”惠民政策，消费者可以就近到“双通道”定点药房购买双通道药品，并享受与医院同等的报销待遇。与普通医保定点药店相比，“双通道”药店的遴选对门店基础建设、药学服务软硬件均有着极高的要求。公司积极响应政策号召，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。

截至 2022 年底，老百姓大药房全国共计 227 家门店获得“双通道统筹”定点资格，覆盖湖南、广西、浙江、河南、陕西、安徽、山东、山西、江苏、甘肃、宁夏、内蒙古、吉林、上海、天津等 13 个省份 2 个直辖市、62 个地级市，进一步提升了广大患者双通道药品用药的可及性和便利性。

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，以一站式服务为患者提供精准、全面的医药健康服务。

关爱女性乳房健康公益活动

乳腺癌发病率呈逐年增高趋势，且越来越年轻化，已成为危害女性健康的“第一杀手”。为呼吁引领全社会各方共同关注女性乳房健康，关爱乳腺癌患者，老百姓大药房联合长沙市慈善总会、长沙市湘医公益基金服务中心共同发起关爱女性乳房健康系列公益活动。

【案例】公益沙龙

2022 年 5 月 20 日上午，公司邀请湖南省妇女儿童医院乳腺外科专家陈雷，开展“乳”此健康、“腺”此关爱的公益沙龙。现场通过专家疾病科普、健康管理、互动答疑、手工 DIY 活动，让患者及家人们提升治愈信心，感受到关爱与温暖。



“感谢老百姓大药房的精心准备，开展这样的活动特别好，让我们对乳腺疾病有了正确、科学的认识，与“同病相连”的姐妹们在一起，倾听了大家与疾病抗争的故事，同时也消除了我们对疾病的一些错误认知；给予了我们更多战胜疾病的勇气，让我可以更加豁达和坦然的面对疾病。我觉得自己有信心，家人有关爱，一定能战胜病魔。姐妹们。我们一起加油！”

——患者王女士

建设皮肤疾病健康关爱中心

为推动大众对银屑病等皮肤疾病的认知，帮助更多的患者为患者提供更优质、专业及安心的一站式服务，2022 年 9 月 8 日上午，老百姓大药房陕西西安北大街店启动——“触手可及”皮肤疾病健康关爱中心。中心配备疾病知识科普手册、健康宣教墙；设立独立的咨询区、药师接待区，提供一对一专职药师接待服务；涵盖了银屑病、强直性脊柱炎、荨麻疹等相关疾病的管理，致力打造皮肤病药学服务行业标杆。



年度举行 2 场线上直播科普，共计 39 万家庭参与互动。

惠民服务



成立二十余年来，老百姓大药房始终坚守“一切为了老百姓”初心，深耕行业、健康向善，把爱心融入健康服务。作为行业内第一个开通 24 小时夜间售药门店的企业，2022 年公司进一步推进延时门店、24 小时店的覆盖，切实解决顾客深夜急需用药的困难；提供清创处理、便民雨伞等免费服务，方便市民急需；在全国门店组织急救培训，让员工掌握急救技能技巧，能够在意外事发现场第一时间挽救生命和降低伤害程度。



累计数据截至 2022 年 12 月 31 日

【案例】老百姓“救”在身边

“谢谢你们救了我一命！”来自山西运城的冯叔叔对老百姓大药房山西百汇凤凰北路店门店员工芦小红感激不已。原来在 2021 年底一次老百姓大药房门店购药中，冯叔叔突发急性脑梗倒地不起，现场芦小红迅速反应，协同同事一起对老人进行急救，为医院 120 抢救赢得宝贵时间，帮助老人最终脱离险境。

类似的故事还很多。为患者赢得宝贵的抢救时机、提高抢救成功率，让更多员工面对突发事件时敢救、会救，2022 年老百姓大药房采取“理论讲授+实操练习”展开全国急救培训，累计 25084 人参加理论培训、实操培训覆盖全部门店员工。



老百姓大药房开展员工急救知识实操培训。

会员专属权益

公司围绕以消费者为中心的理念重构会员系统，会员 + 小程序以积分体系和等级体系为基础，开发了等级礼预约、积分商城（含积分抽奖、积分换券、积分换检测）等功能，向目标用户群体提供多样化的权益及服务。



7*24 小时守护 微笑服务暖人心

为倾听客户声音，持续提升客户满意度，老百姓大药房客户服务部通过 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，客服团队中拥有执业医师 1 名、金牌药师 8 名、健康顾客 53 名，年服务客户超过 2405.5 万 +，服务满意度 99%，居于行业领先水平。

公司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。为此，公司完善了“客诉管理制度”、“部门管理制度”、“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，让顾客售前售后有保障、消费更安心。

2022 年，老百姓大药房 400 客服电话全年话务量达 23.5 万次，满意度高达 99%；线上小程序咨询量达 338 万次，O2O 送药服务顾客 2044 万人次，让顾客在家就能用上安心好药。



04

员工和谐

2022关键数据

总人数

35,608

女员工占比88.5%

门店人员保留率上升

4.2%

门店人均收入增长7.3%

较大及以上生产安全事故

0项

全员总学时

14,969,746+小时

内部讲师数量

3,226人

中高层B岗培养

170个

职级晋升

1,717人次

年度员工困难帮扶

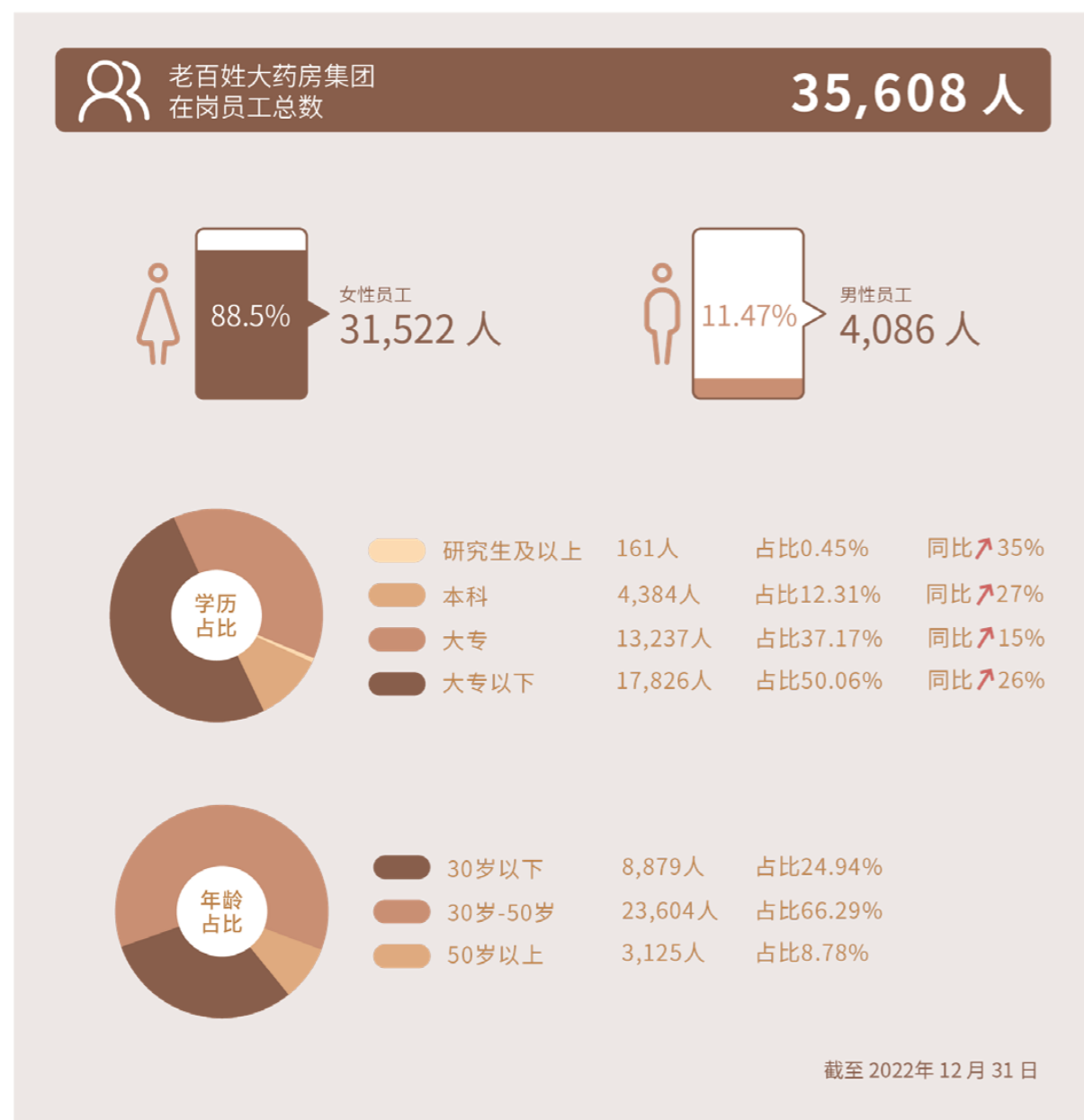
1,854,796元

搭建可持续发展的
发展平台

奋斗为本，任人唯贤 关注员工，共创家园

老百姓大药房坚信人才是企业发展的第一生产力，坚持多元化与机会平等的人才招募，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，为公司打造紧贴业务需求的人才供应链，为员工提供实现自我价值的机会和平台，为亿万客户提供专业、温暖、满意的服务。公司期待通过公司利益和员工个人利益有效结合，人人参与、人人奋斗，不断提升人员的“获得感、幸福感、安全感”，最终实现企业与员工共同长远发展。

在岗人员结构分析



保护员工权益，构建和谐劳动关系

尊重人权

公司严格遵守《劳动法》等国家专项劳动法规、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，坚持贯彻平等、非歧视的用工政策，公平公正地对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，努力打造多样化、包容的职场环境。

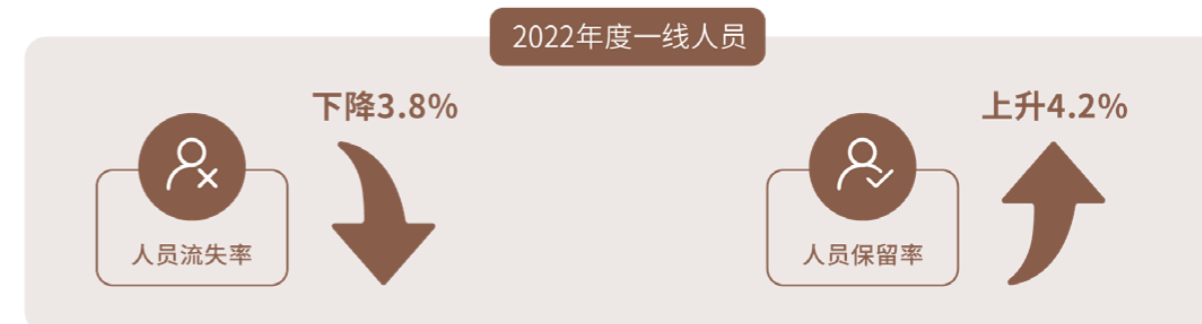
公司坚决杜绝雇用童工和强迫劳动，2022年未发生强制劳工及雇佣童工事件。同时，公司严格保护员工个人隐私信息，防止故意或无意向非相关工作人员披露员工隐私信息。

维护合法权益

公司依法与员工订立、履行、变更、解除或终止劳动合同。2022年，公司正式员工劳动合同签署率为100%，退休返聘、实习生等劳务关系的员工签定相应的劳务合同。同时，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。

规范用工，公司制定《考勤制度》、《用工管理制度》等内部管理制度，明确了标准工时制（每周工作40小时），并建立规范化的加班休假体系，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。

2022年，公司承诺坚决“不裁员，不降薪，决不抛弃任何一名员工”。疫情期间，公司积极推行弹性工作制，除所有员工的工资照发外，还对坚守战疫前线的员工设立防疫奖金，针对跨门店帮扶、配送保供、支援疫情员工给予额外的津贴补助金。



规范人员行为

公司以人为本，制定《员工奖惩制度》、《内部沟通及信息传导管理制度》、《老百姓大药房“黑名单”管理办法》、《“阳光诚信联盟”使用规范及管理办法》等规章制度，通过规范员工行为，引导员工自我约束、自我激励，从而不断提高员工从业素养和职业道德水准，助力企业构建防范道德风险和操作风险的长效机制，进而促进社会主义建设。

健全工会集体协商

为更好地维护企业员工权益，实现多方共赢发展、和谐发展，老百姓大药房积极推动公司工会建设，并根据就业形态的特点和实际情况完善自身机制，不断扩大工会组织的有效覆盖。

2022年，公司工会对工资、福利、劳动安全卫生、社会保险等涉及员工切身利益的事项，通过工会会议、季度员工代表座谈会等形式积极听取员工意见，代表员工集体协商，签订《集体合同》。全面维护员工对企业重大事项的知情权、参与权，定期通过全体员工大会、公告栏、企业内部OA系统、各类会议、信箱等方式及时公开涉及公司经营、员工工作等切身利益等内容信息（除国家法律、法规规定的保密事项和商业秘密外）。

【案例】畅通沟通“金好硬”

为畅通沟通，实现常态化，员工搭建展现洞察力和创新力的平台，公司开展“金好硬”活动，全体员工可在此平台提出合理化建议和意见，并对“好问题”或“金点子”给予奖励。2022年，“金好硬”共收集员工合理化建议 3,795 条，其中采纳实施率达 50% 以上。

富有市场竞争力的薪酬福利体系

公司通过构建有竞争力的薪酬体系，在保持员工稳定性的同时，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。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，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、创新合伙人计划，以及门店员工薪酬改革、红锦鲤等利益共享激励机制，为员工提供富有市场竞争力的薪酬待遇，建立责、权、能、利高度统一的薪酬体系。

【案例】门店员工薪酬改革

2022年9月，公司针对一线门店员工实施薪酬改革，统一门店员工工资结构和地区标准化、工资透明化，实现工资所见即所得，及时激励员工、提高员工所得。2022年，门店员工人均收入较2021年增长7.3%。

员工福利方面，公司严格执行国家以及地方法律法规，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。同时，公司还为对应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、年度健康体检与团建旅游等福利。

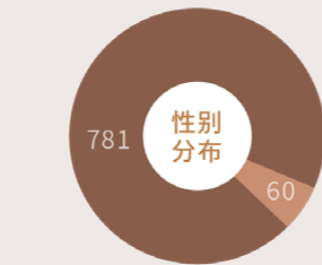
享受产假的员工性别分布



● 享受陪产假的男员工数
● 享受产假的女员工数

实际享受产假的员工达100%

休完产假后，应该返回工作岗位的员工性别分布



● 产假后，返岗男员工数
● 产假后，返岗女员工数

实际女员工返岗99.74% 实际男员工返岗100%

安全、愉悦的工作环境

公司始终将员工的安全放在首位，关心员工的健康与安全，不断改善工作环境、加大职业病的防治力度。公司管理层成立安全委员会，进一步细化落实企业安全主体责任，推动企业安全管理与业务发展同步。

公司严格遵守国家《安全生产法》《职业病防治法》等法规政策，制定《公司消防安全管理制度》，园区及门店配置严格消防安全系统(或器材)、AED 除颤仪，定期开展消防设施巡检；同时组织全员开展安全培训、消防安全演练，不断提高员工的安全意识和自救技能。为帮助员工及时了解自己身体状况，做到无病加强防范，有病及早发现、及早治疗，公司还与医疗机构合作，为员工提供免费职业病体验及健康体检，并及时反馈体检信息，确保员工以良好的身体状态投入到工作中。

2022年，公司整体无工伤事故发生，未发生较大及以上生产安全事故，未发生同等责任以上的重大交通事故、重大火灾事故和职业病危害事故。



2022年7月15日，提升员工消防安全意识和急救技能，总部组织1800余人参加消防安全演习及培训。

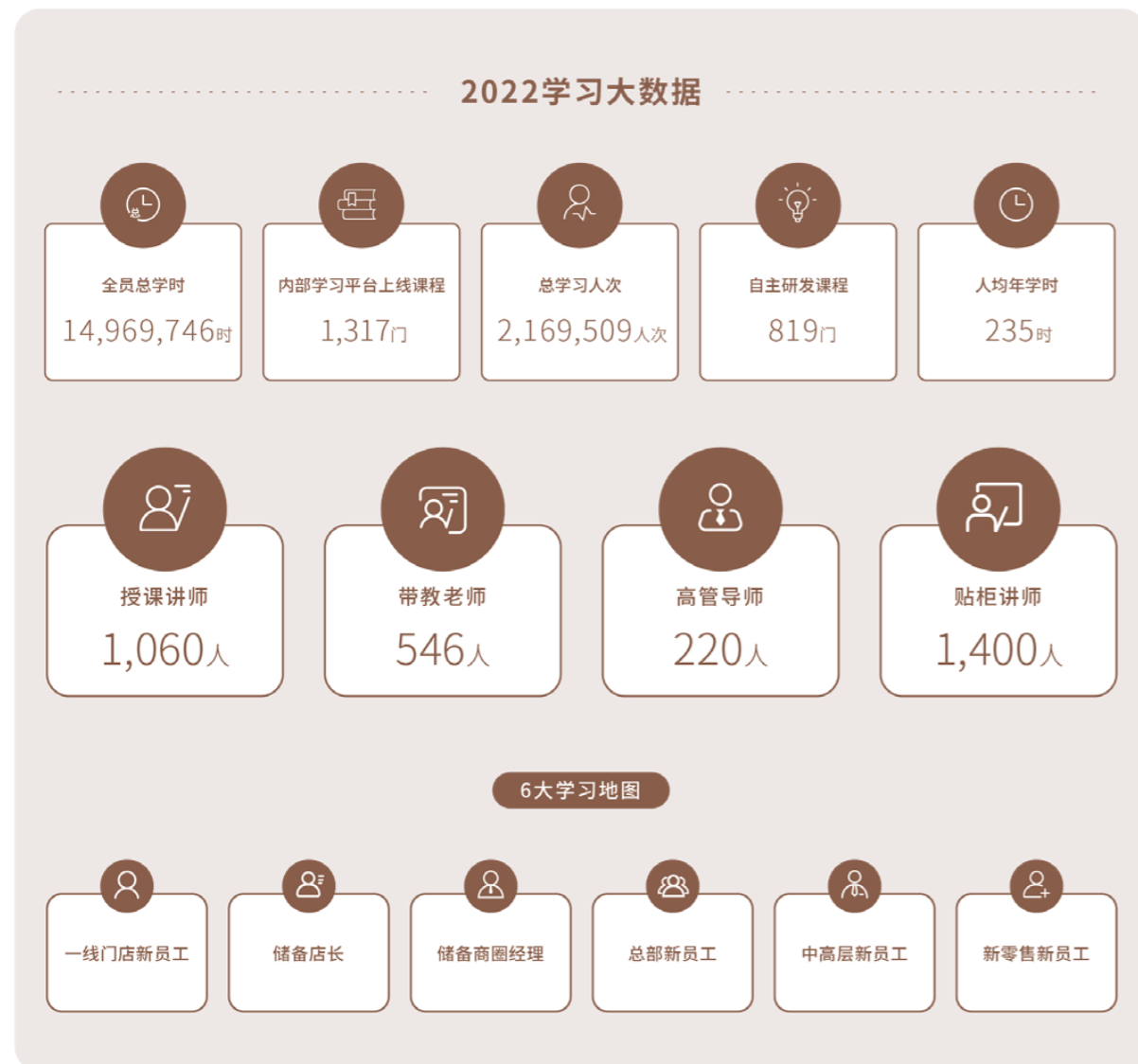


2022年，星城快警警务室入驻公司总部园区，警企联动进一步为员工的安全保驾护航。

关注人员成长 完善职业发展路径

共建学习型组织 成就更好的自己

公司高度重视人才培养，建立数字化学习平台，通过线上月度必修机制、一线+非一线训战体系，线下各类专项培训，将全集团近4万名员工的学习成长纳入到组织能力建设，通过全路径的人才培养项目和高强度的知识输入，不断提升一线门店员工的专业服务能力和管理人员的专业岗位能力，助力人员和公司同步发展。



精细化人才梯队培养 持续赋能职场竞争力

基于公司人才战略需求和人才盘点结果，公司持续打造精细化人才梯队，从门店实习生、店员、储备店长至总部的中高层管理者等数十个梯队人才培养项目，建立纵向的分级培养成长机制；横向业务线之间加强专业场景训战和边际知识融合学习，为人才晋升、横向流动提供了充足的源泉。2022年，通过打造人才培养机制，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”，助推个人职场竞争力提升。

中高层人才培养

【B岗项目】

在常规中高层管理人才培养内容的基础上，2022年创造性实施“B岗培养计划”，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。2022年，公司共计培养170个中高层B岗。



【燃计划】

为鼓励集团中高层坚持阅读与运动，共享集体智慧与奋进精神，公司自2019年发起中高层“燃计划”，全体中高层每天自动自发学习与运动，以身作则进一步提高团队成员学习和运动的积极性。2022年，380人每天参与“燃计划”，为组织带来超燃活力。



“燃计划”团队活动

业务线人才培养

为快速提升业务线人才梯队建设，公司对业务人才进行分类培养，通过线上学习地图理论学习和线下场景实战训练的训战结合方式，为供应链、营运线、新零售、人资线、数字化等打造一批强专业、能打仗的专业团队。2022年，累计开展49期共1,691人次参与。



战区专业人才赴集团轮岗进修项目



项目经理训战班

管培生GPS项目

2022年，公司从国内外重点大学招募50余名管培生，根据职业方向定制培养路径，旨在通过6-12个月的培养期，充分提升其业务能力、全局视野、职业素养，为他们3年后走向管理岗位奠定坚实基础。



管培生培养

一线人才培养

一线梯队人员	培养人数	合格人数	合格率
店员	6,391	5,433	85%
店长	1,486	1,262	85%

【小白杨项目】

公司持续招募退役军人，通过定制化培训模式和晋升通道，为其提供广阔的职业发展机会。截至 2022 年底，公司累计成功开展 5 期小白杨培训班，共计培养 50 名退役军人，其中 3 名总部经理、1 名战区营运助理、1 名采购组长、3 名商圈经理、3 名店长、10 名储备门店负责人。



小白杨计划专场招聘

人员晋升引领人才发展

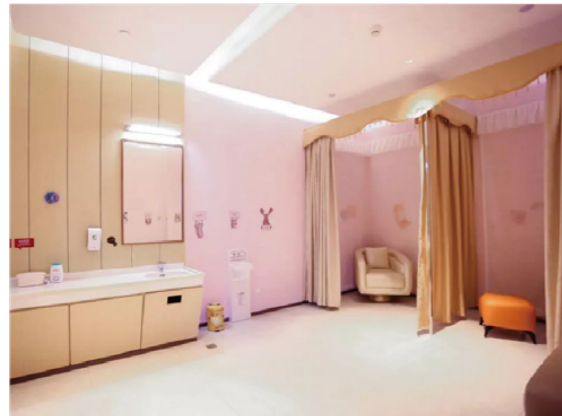
老百姓大药房制定了 MTP 职业发展通道和晋升管理制度，为人才在老百姓的发展和打造高能团队建立了保障机制。MTP 职业发展通道包括管理系列 Management、专业序列 Professional、技术序列 Technology 三个序列。2022 年，公司共计 1,717 人次获得职级晋升，其中中高层晋升 76 人次，基层管理晋升 372 人次。

多彩企业文化 让爱常驻老百姓

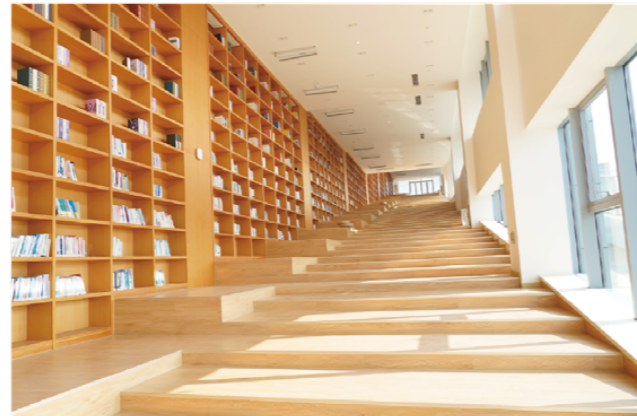
一直以来，公司都推崇快乐工作、健康生活的理念，从硬件设施、人文关怀齐发力，不断强化活力与温暖的企业氛围，提高员工的幸福感、归属感。

优硬件美环境 办公更安心

公司为员工提供宿舍、食堂、健身房、篮球场、瑜伽室、图书馆等休闲活动场所。2022 年，为进一步关爱女职工，公司总部办公室楼开设专属母婴室，配备沙发座椅、空调、冰箱、护理台、洗手液、抽纸、饮水机、温奶器等母婴用品，方便哺乳期女工使用。



母婴室



图书馆

丰富人文生活 提升幸福感

<p>一月</p> <p>走访慰问送温暖</p>	<p>二月</p> <p>年货大街欢乐购</p>
<p>三月</p> <p>关爱女神更美丽</p>	<p>四月</p> <p>员工座谈会 畅谈心声</p>
<p>五月</p> <p>“英雄回家” 感人心</p>	<p>六月</p> <p>全员共庆 “万店护万家”</p>
<p>七月</p> <p>美妙亲子行</p>	<p>八月</p> <p>夏日送清凉</p>
<p>九月</p> <p>中秋集市</p>	<p>十月</p> <p>感恩父母之 “手写家书”</p>
<p>十一月</p> <p>联谊会</p>	<p>十二月</p> <p>趣味圣诞节</p>

千万困难救助基金

2022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”。截至2022年12月31日，“千万困难救助基金”共救助204名困难员工家庭，救助金额累计达4,822,446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%。

公司	救助人	救助金额	申请事由
湖南战区	钟*	33,241.00	员工亲属患病
集团总部	邓*	16,399.00	员工亲属患病
集团总部	张*	39,283.00	员工亲属患病
普泽战区	张*	5,632.00	员工本人患病
湖南战区	肖*	37,232.00	员工本人患病
湖南战区	方*	21,192.00	员工本人患病
苏南战区	朱*	47,849.00	员工本人患病
广西战区	陈*	7,452.00	员工亲属患病
名裕龙行	李*	74,756.00	员工亲属患病
集团总部	赵*	5,000.00	员工本人患病
陕西战区	谭*	52,327.00	员工本人患病
健康药房	宋*	51,255.00	员工亲属患病
湖南战区	梁*	33,593.00	员工亲属患病
湖南战区	汪*	38,540.00	员工本人患病
泽强战区	张*	3,653.00	员工亲属患病
广西战区	陈*	9,569.00	员工亲属患病
集团总部	梁*	68,519.00	员工亲属患病
陕西战区	王*	18,220.00	员工本人患病
苏南战区	吴*	6,063.00	员工亲属患病
名裕龙行公司	陈*	70,830.00	员工亲属患病
百汇战区	马*	13,345.00	员工亲属患病
普泽战区	殷*	5,000.00	员工本人患病
健康药房	陈*	18,963.00	员工亲属患病
集团总部	寻*	28,124.00	员工本人患病
人川公司	姚*	34,101.00	员工亲属患病
百汇战区	雷*	16,613.00	员工亲属患病
新东战区	王*	31,324.00	员工亲属患病
湖南战区	吴*	27,266.00	员工亲属患病

公司	救助人	救助金额	申请事由
泽强战区	陈*	4,107.00	员工本人患病
湖南战区	谭*	5,760.00	员工亲属患病
湖南战区	曹*	2,559.00	员工亲属患病
湖南战区	刘*	27,961.00	员工亲属患病
湖南战区	焦*	19,345.00	员工亲属患病
健康药房	陈*	42,538.00	员工亲属患病
集团总部	王*	22,050.00	员工亲属患病
苏南战区	吴*	38,352.00	员工本人患病
普泽战区	殷*	5,934.00	员工亲属患病
普泽战区	殷*	42,210.00	员工本人患病
集团总部	曹*	25,388.00	员工亲属患病
广西战区	刘*	19,329.00	员工亲属患病
新中战区	杜*	33,058.00	员工亲属患病
广西战区	周*	32,421.00	员工亲属患病
集团总部	黄*	50,095.00	员工亲属患病
湖南战区	胡*	32,922.00	员工本人患病
湖南战区	刘*	33,808.00	员工亲属患病
湖南战区	昌*	26,016.00	员工亲属患病
名裕龙行	蒙*	43,967.00	员工亲属患病
湖南战区	邓*	11,899.00	员工亲属患病
湖南战区	李*	87,583.00	员工亲属患病
广西战区	覃*	25,594.00	员工亲属患病
广西战区	黄*	69,667.00	员工亲属患病
人川公司	王*	31,291.00	员工亲属患病
苏南战区	杨*	40,860.00	员工亲属患病
湖南战区	姚*	35,123.00	员工亲属患病
湖南战区	郑*	7,545.00	员工亲属患病
新中战区	张*	58,061.00	员工亲属患病
苏南战区	刘*	43,296.00	员工本人患病
新中战区	王*	47,522.00	员工亲属患病
百汇战区	程*	12,444.00	员工亲属患病
百信缘战区	房*	60,750.00	员工亲属患病
总计		1,854,796.00	2022年数据至12月31日

老百姓之星

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 21 年来老百姓人积极进取、与时俱进、开拓创新的精神面貌，2022年，公司组织开展“老百姓之星”评选，共评选出129 人进行表彰，让来自不同区域、不同岗位却在平凡的工作中闪闪发光的他们被看见。

培育子女计划

公司始终坚信家庭永远是支撑老百姓人努力拼搏的动力，而“培育子女计划”正是一项关爱员工家人、受公司管理层一致认可的福利。公司聚焦参加高考的员工子女，对在岗三年以上且子女高考成绩优异的员工给予表彰。2022年，累计发放奖金38万余元，惠及300人次。



员工子女高考升学活动大合影

红心跟党走 健康为百姓

2022年，老百姓大药房党委坚持党建引领企业发展，践行“红心跟党走，健康为百姓”的党建工作理念，努力履行好把方向、管大局、作决策、保落实四项具体职责，发挥好政治核心作用，不断创新，以党建工作成效推动企业发展不断迈上新台阶。



夯实党建基础 增强组织凝聚力

作为全国药品零售行业第一家成立党组织的民营企业，老百姓大药房集团公司党委下辖19个党支部，直管党员387人，流动党员600余人。集团党委及各党支部大力推进党建工作标准化规范化建设，以党的二十大顺利召开为契机，推行党务公开、规范三会一课，制定年度党建工作规划，充分发挥企业党组织的政治核心作用和党员的先锋模范作用。

开展廉洁教育 筑牢纪律防线

根据上级党工委反腐倡廉工作的总体工作要求，坚持平时教育与主题活动相结合、制度建设与专项效能监察相结合，利用电子文化、墙面文化、多媒体文化等建设廉洁文化阵地；组织党员学习《中国共产党章程》《中国共产党廉洁自律准则》《关于实行党风廉政建设责任制的规定》党内法规及集团九大红线，对党员干部进行提醒谈话、诫勉谈话，进一步坚定理想信念，切实做到严纪律强作风提效能。

开展主题教育 打造特色活动

公司党委紧紧围绕“学史明理、学史增信、学史崇德、学史力行”的目标要求，开展了一系列主题鲜明、形式多样的学习教育活动。2022年7月1日，为庆祝中国共产党成立101周年，公司特举办“同心庆七一，喜迎二十大”七一系列党建活动，内容包括入党积极分子报名、党史知识有奖竞答、红色文化洗礼、红歌合唱比赛、“税校企”联学联建三方论坛等。其中，老百姓集团与国家税务总局长沙市税务局第一税务分局、国家税务总局税务干部学院（长沙校区）税法教研部党支部联动庆七一。



老百姓大药房党委“庆七一”主题党日活动

05

绿色环保

2022关键数据

废纸箱再循环使用

5,300+^个

仓储减少用地面积

50%

碳排放减少

3,000^吨

包装胶带使用量减少

6,000^{万米}

全国节电

10,000,000+^度

公务新能源汽车

30+^辆

守护可持续发展的地球环境

坚持绿色发展 共建美好生态

老百姓大药房积极响应国家关于低碳经济及可持续发展的号召，将绿色、低碳融入于企业的经营方略之中，从生产、供应链、园区建设、门店运营全产业链充分发挥主观能动性，助力社会绿色生态和谐发展。



践行绿色
安全生产



升级绿色
高效供应链



共建绿色
温暖社区

践行绿色安全生产 自有品牌全链路更环保 更友好

老百姓大药房旗下自主品牌药圣堂作为集种植、生产、科研为一体的专业中药饮片生产企业，公司总投资2.5亿元，现有5大类365个品规产品，2022年产值3.1亿元。凭借综合技术和创新能力的不断强化，药圣堂先后荣评国家高新技术企业、湖南省企业技术中心，其从药品选材、生产、产品包装、研发各环节充分践行绿色无害、节能降耗的理念，使绿色生产成为企业高质量发展的重要支撑。



甄选无公害产品：

优先选择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。



【案例】药圣堂人参 & 人参片

药圣堂人参&人参片相比于其他品牌同类产品，产品标准更高、安全可保、效果更好，且质量全程可追溯。

- 通过42项农残必检项+5项重金属及有害元素必检项的检测
- 皂苷总含量高于药典标准10%
- 按照GACP管理（Good Agricultural and Colletion Practices药用植物种植和采收质量管理规范），严控种植过程，栽培履历可追溯。

优先选择绿色工艺供应商：药圣堂积极选择绿色工艺供应商，所合作的供应商加工方式由更环保的电加热低温干燥工艺，替代传统的燃煤干燥方法，如罗汉果、玫瑰花等。

包装材料循环再利用：2022年药圣堂所使用的外包装纸箱原纸均采用再生环保纸，具有低能耗、轻污染特点。同时，药圣堂积极推行将发货后没用的外包装纸箱回收再用于生产储运环节，全年再循环使用5300+个废纸箱，有效减少垃圾处理，保护环境生态。

节能降耗增效益：2022年药圣堂通过合理使用空调、禁止“长明灯、长流水”、科学调度生产安排等举措，全年同比节约用电6万+度、节约用水0.8万+吨；推行锅炉低碳运作，经第三方检测机构湖南省特种设备检验检测研究院检测，锅炉运行热效率优于最大限定值。

提高实验室废液和废物处置：为防范环境风险，维护生态安全，2022年药圣堂委托湖南建远环保科技有限公司对实验室废液进行回收集中处置，全年共回收处置实验室废液和空瓶1吨。

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/空瓶	C5	1吨
合计				1吨



绿色环保

更多自有品牌绿色友好案例

为减少森林砍伐，2022年，自有品牌独家规格【福牌阿胶】包装从纸盒改成铁盒，一方面减少了纸浆的使用，同时铁盒材质可有效避免纸质外包装色彩褪色及质量破损隐患，还可循环利用，更契合当下环保理念。

旗下自主品牌“仔仔日记”儿童用药产品坚持以“使用者为本”，其在产品包装通过细节让使用者能够第一时间感受到世界的温暖，引起更多的心灵感动。

1. 药盒侧面增加用药记录：宝宝用药情况一目了然，避免使用者使用更多纸张记录
2. 增加盲文激凸：无障碍包装盒，关爱特殊人群
3. 按压开口的外盒轻松打开，且开后无法复原，有利防伪
4. 易戳封口膜：无需借助其他工具，手指就可戳破，方便快捷



升级绿色高效供应链 助力经济社会高质量发展

作为医药零售企业最重要的业务版块之一，老百姓大药房持续打造“绿色供应链”，依托上下游企业间的供应关系，通过开展绿色采购、绿色仓储、绿色物流等工作，推动供应链在环境管理、资源效率和社会安全等方面协调统一，达成环境与经济效益最优。

优先绿色供应商采购

老百姓大药房从供应链源头开展绿色采购，以药企资质 & 药品质量安全列为最主要的考量因素，优先选择与通过 ISO9000、ISO14001 环境质量管理体系资质的企业合作，推动供应商伙伴积极履行绿色生产企业职责。

积极打造绿色仓储

公司按照 GSP 标准及环保节能要求积极自建物流中心，目前已建成投入运营 1 个长沙全国物流中心 (NDC)、在建 1 个扬州区域物流中心 (RDC)。所有自建物流中心遵循保护耕地、节约能源、保护环境的原则，通过合理布局、先进材料以及智能物流系统应用，打造绿色智慧物流。

- 采用楼库和立体库组合，自动化立体库利用空间密集储存，相较于楼库，减少用地面积 50%
- 仓库采用保温砖隔墙、外墙加保温装饰材料，运行节省电能 40% 以上；同时，库内湿度稳定保证在 35%-75% 范围，在低耗能情况下，温度能控制在 20°C 以下



【案例】长沙全国物流中心 NDC

老百姓大药房长沙 NDC 自动化立库含 15 个巷道，13 层货架储存单元，托盘位 24000 个，存放商品 40 万箱，通过充分利用空间，减少仓库建筑面积 3 万余平方米，自动化堆垛机出入库作业节省人力 50%。

不断升级绿色高效物流

公司物流全面推行执行物流托盘、周转箱循环利用、输送系统标准化等措施，通过提升物流载具循环利用率，实现节能降耗增效，促进构建绿色供应链。

周转箱循环利用：公司全国物流中心在复核装箱、运输配送等环节全面推行周转箱循环利用。截至 2022 年，累计投入标准周转箱 16.5 万个，每年减少补充纸箱购买 200 多万个、约合 2,000 吨，每循环利用一个纸箱可减少 1,500 克碳排放，2022 年全年减少碳排放达到 3,000 吨；2022 年胶带使用量减少 6,000 万米，比原有需求量下降 90%，减少搬运损耗 80% 以上。

托盘共享：公司物流中心积极推进托盘共享，截至 2022 年，在全国已使用标准托盘 70,000 多个，在公司 20 多个物流中心之间实现托盘共享，提升装载和运输车辆效率 40% 以上。

社会车辆共享：公司物流在全国范围内 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。

新能源车辆配送：推行物流用车使用清洁能源，2022 年在全国范围内城市配送引进新能源车辆 30 多台、电动叉车累计投入 20 多台，为保护绿色城市作出积极贡献。



公司大力推行周转箱循环利用

共建绿色温暖社区 守护碧水蓝天净土

水资源保护

公司旗下药圣堂属于中药加工生产企业，其工业废水按国家排放要求为三级废水标准，实际检测达到一级标准，远超标准排放要求。其他业务无工业废水排放，园区及门店主要为日常办公及生活用水。同时，总部园区绿化灌溉采用喷灌、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。

公司 2022 年在建扬州物流园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。

清洁能源应用

2022 年，公司总部园区大楼生活楼及物流仓库先后建成光伏发电屋顶，全年总发电 333485kwh(度)，在保证建筑整体美感的同时，助力企业节能减排、降本增效。扬州物流园采用太阳能热水系统为园区人员提供生活热水。

公司总部园区光伏发电屋顶



节能降耗

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。

为持续降低日常运营能耗，公司制定发布《节能降耗操作指导手册》，办公公共场所和部位的照明均采用高效光源和节能灯具，以及定时或光电等节能控制措施。总部园区通过控制中央空调使用、电梯使用、加班集中办公等措施，合理控制能源使用。针对全国门店，制定《门店规范使用水电 SOP》，对照明设备、空调设备、电器设备、用水等方面进行精细化规范管理。2022 年，公司全国办公节约电量 1 千万余度。

垃圾及废气处理

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。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；餐厨垃圾由餐厨垃圾中心统一回收收集。为减少餐厨垃圾，公司倡议员工就餐坚持“吃多少 打多少”的原则，食堂推行光盘行动，提升员工节约意识，杜绝粮食浪费；并对浪费行为进行考核。

公司旗下药圣堂在生产过程中所产生的锅炉废气二氧化硫和一氧化碳排放要求浓度 100mg/m³，实际检测达到 3mg/m³，远超标准排放要求。其他业务无工业废气排放。园区员工食堂厨房油烟经净化器经过处理后高空排放。

绿色办公

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。同时，2022 年公司总部及各省（子）公司下属门店开始实行办公用品统系统配，发布《行政统采规范》制度，严控办公打印纸张、热敏纸、门店卷连袋的使用数量，尽可能减少纸张使用以及白色塑料垃圾。

绿色出行

公司倡导员工绿色出行，助力城市绿色交通。2022 年，公司总部园区通过购买或租赁 7 台新能源电动大巴、4 台大巴（含公交），累计投入 11 台班车满足每日 580 余名员工通勤需求。同时，公司支持新能源车辆的推广使用，2022 年园区新增 18 根新能源汽车充电桩，方便新能源汽车便捷充电。



新能源车充电桩

06

企业
担当

2022关键数据

捐赠建设秀美乡村

100万元

创造乡村就业

12,000+个

引进销售助农品种

44个

年度携手合作伙伴捐赠

3,000万元

点亮可持续发展的命运共同体

以微光照亮微光 用爱心传递真情

在自身成长的同时，老百姓大药房坚持将发展成果与社会共享，与员工及社会各界携手共筑公益事业，用爱心传递真情，以微光照亮人类命运共同体。迄今为止，公司在抗击疫情、乡村振兴、捐资助学等多个领域携手合作伙伴累计捐资捐物超过 9,000 万元。这些务实举措，将老百姓与人民群众的心拉得更近了。

乡村振兴

建设秀美乡村，走出乡村振兴新路子

湖南新化县枫林街道大水坪村是省级乡村振兴重点帮扶村。2021 年，在了解到大水坪村村民缺少文化活动现场、村主干道被洪水冲毁等实际困难后，公司党委前往大水坪村进行考察及调研，后通过中华思源工程扶贫基金会潇湘公益基金“最美湖南乡村振兴”项目，专项捐款 100 万元用于建设新化县老百姓文化广场、修复水毁主干道、创建“秀美屋场”，在改善居民生活条件、搭建大水坪村贸易流通基础设施的同时，打造文明乡风、良好家风、淳朴民风的文化盛宴。

2022 年 10 月 17 日，该项目完成建设并通过验收。新建成的“老百姓文化广场”、“秀美屋场”让村民们有了文化生活、休闲交流的好场所；而村里种植的赤松茸菇、加工后的桑葚酒、稻香米、外婆菜等农副产品则可通过老百姓大药房的平台销往全国，系列举措助力大水坪村走出了一条独具特色的乡村振兴之路，当地村民们纷纷热议“老百姓好！”

2022 年，老百姓大药房通过湖南省影响公益基金会向岳阳华容县乡镇财政管理局拨款 20 万元，用于支持岳阳市华容县北景港镇南顶村沿堤道路硬化项目建设；向溆浦县捐赠 6 万元，分别用于溆浦县统溪镇牛溪村、统溪镇竹坪村、沿溪乡金鸡垅村、卢峰镇杨家仁村乡村振兴项目建设。



(老百姓文化广场)

加盟生力军助力返乡创业，托起乡村振兴致富梦

公司积极响应党和政府号召，主动肩负起民营企业的社会责任与使命担当，下沉县域乡镇农村市场，为农民带去和城市无差别健康服务。2022 年，公司大力拓展加盟业务，通过组建专业帮扶运营团队、加大返乡创业扶持力度等加盟优势，助力创业者回乡圆梦，把药事服务、慢病健康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。

截至报告期末，老百姓大药房加盟业务已覆盖湖南、浙江、上海、广西、江西、广东、安徽、河南、贵州、江苏、天津、福建、陕西、宁夏、湖北、甘肃、四川、山东、山西等 19 个省级市场，全国加盟门店 3,134 家，为社会提供乡镇县域就业岗位 12,000 余个，让更多人在家门口参与到健康事业中来。



(老百姓大药房乡镇药店)

爱心带货拓销售，助农增收暖人心

急农民之急，解农民之忧，是公司一直以来保有的朴素情怀与社会担当。2022 年，公司积极主动对接，利用公司线上小程序平台和资源，多措并举开展助农销售，以实际行动助力乡村振兴。其中，助农品种共引进 44 个，较有代表性的有炎陵黄桃、新疆阿克苏苹果、四川春见耙耙柑、阳澄湖大闸蟹等，帮助 500 多户农户增收，助农区域覆盖全国 27 个省市(除偏远地区以外)。



健康关怀

健康科普进社区，健康服务在身边

提升公众安全用药意识，营造全民共治良好氛围，公司积极发挥“健康服务专家”的角色，通过门店终端、联合当地社区及相关机构开展丰富多样的社区健康公益活动，助力健康中国建设。

- 2022年“全国安全用药宣传月”，百信缘战区、临沂战区、普泽战区等战区分别开展“安全用药宣传月”宣传活动，向公众讲解安全用药、药品不良反应健康知识，免费为群众开展测量血压、血糖等健康检查或自测服务。(图1)
- 2022年5月30日，泽强战区开设10家“党团服务驿站”，积极为社会出租车(网约车)驾驶员、快递员、外卖送餐员、环卫工人等群体提供应急医药包、测血压血糖等健康服务，以及临时休息、公共卫生间、免费饮水、手机充电等便民服务，为奔波中的工作者提供一个健康、温馨的休憩之地。(图2)
- 2022年9月18日，长沙市、开福区政协“健康之家”委员工作室助力乡村振兴系列活动启动，公司积极参与活动并捐赠“爱心礼包”100份，为城乡居民科普健康知识，获得群众的高度赞扬和好评。(图3)



关爱特殊群体 共建幸福美好生活

百善孝为先，尊老、爱老、敬老、孝老是中华民族的传统美德。公司长期关注老年群体，通过一系列公益活动关怀、照料老人，通过自己的一份努力，让老年人的晚年生活更加幸福、健康、有尊严。

- 2022年1月26日，虎年新春来临之际，泽强战区为通辽市翠堤东郡社区数十户困难家庭送上米、面、油等生活物资，以点滴温情伴其欢度春节。(图4)
- 2022年3月3日，普泽战区联合海安市残疾人联合会、海安街道组织开展“关爱听力健康，聆听精彩未来”大型公益活动，为现场群众进行免费听力障碍检测筛查、向听力障碍的群众免费赠送优质助听器、邀请助听器专家为受听力障碍困扰的群众答疑解惑、科普知识。(图5)
- 2022年3月4日，怀仁战区联合张家界市场监督管理局，向永定区西溪坪街道办事处敬老院老人们捐赠爱心物资，守护老人健康。(图6)
- 2022年8月4日，人川战区联合赤峰市民政局举办“庆祝建军95周年、喜迎二十大胜利召开、慰问光荣院老兵活动”，向赤峰福利院捐赠价值10.7万元的医用外科口罩、消毒液等物资，为光荣院老同志送温暖。(图7)



一份清凉、一份关怀、一份爱心。2022年夏季炎热高温，公司分别向公安、交警、环卫工人、骑手等奔赴在烈日一线的工作人员送上清凉物资，让他们在炎炎夏日也能够获得一份爱的清凉，助力他们守护城市的安全、干净、卫生……

2022年7月30日，广西战区联合太极集团向南宁市青秀区环卫工人、中铁二局一线工作人员等捐赠价值5万元的防暑降温物资，致敬每一位高温下的劳动者。(图8)

2022年8月3日，百信缘战区开展“夏季送清凉——百信缘大药房关爱骑手活动”，慰问坚守岗位的骑手们，并送上风油精、藿香正气滴丸、医用口罩、消毒棉片、创口贴等防暑防疫物资。(图9)

2022年8月，公司向开福区交警大队捐赠价值4万元的医用口罩、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。(图10)



图10

追古抚今，中华民族就有尊师重教、崇智尚学的优良传统。乘着新时代的东风，公司携手合作伙伴，以微薄之力帮助学生点燃学习动力、以拳拳爱心弘扬感念师恩美德，以实际行动支持教育事业、共建和谐社会。

2022年9月，公司党委、湖南名裕龙行党支部携手片仔癀药业，联合开展“感念师恩关爱进校园”主题公益活动，累计捐赠公益物资金额超过36万元，覆盖近百个城市的主要区域的300余所学校。安徽战区、津鲁战区等也用实际行动为教师们送上健康和祝福。(图11、图12、图13)

2022年，老百姓大药房分别向湖南省射击运动管理中心运动员、湖南省杂技艺术剧院杂技学院学徒捐赠20万元，用于解决运动员、杂技学徒们的实际困难，增强他们为体育和艺术打拼的勇气和信心。更重要的是，希望通过大家的努力引起全社会的重视，为促进我省射击运动、杂技艺术发展贡献一份力量。



图11



图12



图13

特别专题： 疫情防控 我们众志成城

2022关键数据

口罩

31,000⁺万个

抗原检测

1,500⁺万份

四类药

6,500⁺万盒

其他防疫物资药品

19,000⁺万盒

携手合作伙伴捐赠防疫物资

3,000⁺万元

免费发放布洛芬

300万片

收到各级政府机构感谢信

33份

媒体报道防疫

1,000⁺篇次

维福佳®

布洛芬

【防疫保供】 通力协作，保障全国防疫物资供应

快速响应，供应链紧急备货，防疫物资发往全国

2022年疫情变幻多端，尤其是12月份国内疫情政策调整，社会面管控逐步放开，全国各地对防疫药品物资的需求激增。老百姓大药房紧急行动，积极调采，全力保供应、稳价格。公司采购人员积极联动上游厂商、加班加点采购药品，从源头保障正品好药。为了能够更快、更多地争取到防疫药品物资，采购人员天没亮就蹲点厂商仓库门口；由于疫情影响物流配送难度加大，公司积极调整物流方式，从厂家配送到自己取货，确保第一时间能够将药品配送到仓库。12月份，公司疫情物资相关供应商数量增加50%，为更好地支持全民防疫提供了坚实的“弹药”保障。

【总部】

12月份，面对顾客需求倍增，门店请货量暴增，集团物流配送中心发货量爆仓。为了确保终端门店稳定供货，满足广大人民群众健康需求，老百姓全国物流24小时高效运转。在长沙物流中心，凌晨时分仍灯火通明，从1班人员到2班人员每天350余人不间断作业，24小时不停歇地加班加点卸货入库。

在物流员工成为第一批感染人员后，集团总部组成了每天190人的帮扶小队，分别在零货组、集货组、装卸组、客服组等各个节点，为采购、物流、终端商品调配、上架销售提供全链路保障。即使在超过一半以上员工集体感染的万难时刻，各业务线员工依然坚持超负荷运转，持续24小时作战多日。



【新东战区】

2022年12月4日23:00，《杭州市关于优化调整疫情防控相关措施的通告》发布，老百姓大药房新东战区连夜召开紧急会议部署工作。为快速给门店补给子弹，战区总部全体员工集体到中心门店帮忙分货，从5日下午3点一直奋战到凌晨。



【广西战区】

在周边商铺纷纷关门歇业，躲避风险之时，药店人扛起了保供大旗。老百姓大药房广西战区南宁二区五象商圈门店员工在冒着风险忙碌一整天后，收到来自总部的疫情物资，顾不得休息，大家拖着疲惫的身躯马不停蹄开始搬货、上架，为第二天群众能买到急需的物资做好准备。



【津鲁战区】

早在 2022 年年初，津鲁战区就进入防疫状态。1 月 11 日晚，津鲁战区天津河东店到货暖宝宝 140 余箱，门店员工一起搬货。疫情期间，老百姓人每天上班节奏就是“跑”，用店员的话说就是：“快一点，我们再快一点，才能做到顾客的需求尽可能多地满足。”



【甘宁战区】

2022 年 10 月 -11 月，甘肃兰州疫情爆发，老百姓大药房甘宁战区“疫”不容辞，线上线下一起发力。在订单激增的情况下，一线员工全员以店为家，门店员工最长闭环住店 90 天。



【怀仁战区】

自 10 月 17 日怀化爆发疫情起，怀仁战区全体员工进入抗疫保供状态。商采总监李涛每天搬货、送货，忙到凌晨后要将保供人员一一送回家，经常是到家未合眼又要投入新一天的战斗……在丰沃达仓库搬货时，李涛几乎每天工作到凌晨 1-4 点，即使是感染新冠病毒后也坚持战斗。

在他“阳”后的第三天，再一次装完货时已经是凌晨两点了，因为实在坚持不住，他疲惫地对同事挥手说：“小龙，我实在熬不住了，货已经装好，你检查一下出发吧。”然后拖着疲惫的步子东倒西歪、摇摇晃晃地走向停车场，趴在车上睡着了。这个背影让同事们后来回忆起来都数度哽咽。



(怀仁战区全员化身“搬货达人”)

全渠道服务不打烊，满足顾客多场景需求

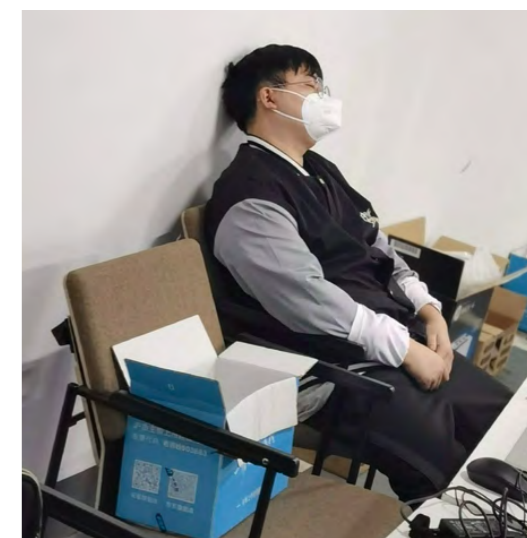
12 月，随着疫情防控全面放开，社会面感染率飙升，老百姓大药房新零售配送任务也越来越重，小程序订单激增，单日最高访问人数 46 万人次。

在疫情严峻的形势下，“老百姓大药房”微信小程序等线上渠道上线了包含抗原检测试剂盒等产品在内的“家庭防疫包”，24 小时在线服务，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，简化了顾客就诊、购药、用药的整个流程，让顾客在家就能用上安心好药。

为全力保障线上订单及时履约，保障顾客迫切用药需求，线上运营团队根据药品实时库存快速响应，24 小时确保小程序不断迭代升级和药品及时供应，缓解广大群众“买药难”的问题。据统计，保供期间小程序迭代 28 次，为 400 万名顾客优化购药服务；线上咨询量达 8.57 万次，帮 4.09 万名顾客解答各类售后咨询，最大程度解决顾客后顾之忧。

除了前端的忙碌奔波，还有一群人默默坚守在后台。

以 400 客服为代表，他（她）们同样坚持 24 小时在线。一座电话，一台电脑，便是老百姓大药房客服人员工作的全部。别看工具简单，事情却繁琐得很，用药咨询、订单售后、处理客诉……每天往工位上一坐就是整整一天。特别是疫情期间，顾客咨询量是往常的 10 倍以上。12 月份以来，老百姓大药房客服团队日均咨询量从 1800 个上升至 1.1 万余个，其中 12 月 12 日当天咨询峰值突破 2 万个。



(连续加班后，新零售小伙伴累得沾椅子就睡着了)



长时间与顾客交流，口罩湿了、嗓子干了，他（她）们无暇顾及。以最快的速度为另一端焦急的顾客妥善处理好问题，是他（她）们的使命所在。疫情期间，90% 以上的咨询满意度和来自顾客真诚的感谢肯定了他（她）们的付出，服务没有完美，客服人一直为爱在线！

通过前端后台通力协作，在 2022 年底疫情关键时期，老百姓大药房防疫药品物资备货充足，有序配送，终端价格始终保持稳定，充分维护了消费者的利益，受到了广大消费者的赞誉。

为了让急需用药的顾客快点拿到药，在物流停发、快递外卖居家难行的严峻形势下，陕西、上海、天津等封控地区的老百姓人不论是店员还是总部后勤人员，全部冒着风险投入到抗疫一线，小车、电动车、步行，想尽一切办法，为广大居家隔离、有购药需求的民众提供贴心帮助，平均每天给顾客送药上门在 10,000 次以上。

“我是药师，懂得防护，还有一台‘小电驴’，给居民送药不带怕的。”
 新东战区上海公司天钥桥路店店长李婵媛主动当起小区送药员。有一位阿姨突发哮喘，家人急忙通过“掌上药店”联系上李婵媛。她接到电话后立马拿了药骑上“小电驴”直奔小区。因为雨天路滑，李婵媛在送药途中摔倒了，她浑身湿透，忍着疼痛，一瘸一拐也要把药送到了顾客家里，她说：“很多顾客都是我爸爸妈妈一样的年纪，看见他们就像自己的亲人一样，他们有需求，我必须第一时间满足。”



坚守一线的员工连轴转、白加黑已是常态，睡眠休息成了最大的奢侈品。
 新东战区上海公司龙川北路店店长梁丰、店员单圆月从 3 月 10 日起坚守在岗位上，连续值夜班，每天接待咨询购药电话数百通，在周边商铺都关门的情况下，两个人顶起了一个店。每天从睁眼开始一直要忙到深夜，一天中只来得及吃一顿饭。

2022 年 11-12 月份防疫物资保供数据



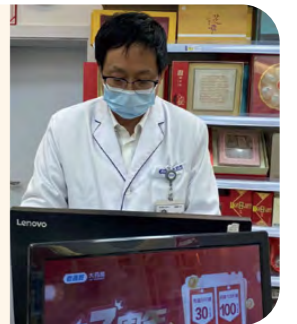
全国门店坚守一线，坚持营业，守护一方平安

在最困难的时候，坚持“开着门，亮着灯，为顾客带去希望”

防疫保供的战场上，药店更是当之无愧的第一前线。当大街上店面紧闭，行人稀少，闹市失去往日的喧嚣，危险仅在咫尺之间，老百姓人迎难而上，扛起了保供稳价的大旗，成为防疫前沿的重要“哨所”，守护一方平安。



“今天是徐汇区连筛三天的最后一天，谢谢这些平凡而伟大的普通人。”4 月 14 日，微博用户“DJ 小短”（同时也是疫情防护志愿者）在个人主页写下这段话。她想感谢的第一个“平凡而伟大的普通人”，就是老百姓大药房新东战区上海公司龙水北路店店长蔡文斌。在疫情阴霾下的 4 月 7 日深夜 23:00，蔡店长个人垫付为小短所在社区居民送上整整两大包药。



越是危难时刻，越显责任担当。在上海疫情防控攻坚战中，老百姓大药房充分发挥防疫前沿“哨所”的重要作用，为广大市民的健康保驾护航。在疫情形势最严峻的时候，老百姓大药房位于上海的 98 家门店仅有三分之一可以营业。这些尚在营业的门店都在高负荷运转，店长最长驻店时间达 65 天，正是这些可爱的“老百姓人”的坚守，成为上海市民用药需求的坚强后盾。



西安疫情期间，为解决市民居家隔离买菜难、购药难等问题，特别是老年人购买降压药、降糖药等长期服用药品以及处方药困难的情况，老百姓大药房通过建立社群方式满足居民用药需求。除了每一家店建立的购药社群，还通过社区、小区微信群收集群众购药需求，患者可以在群里咨询用药，填写需求，门店统一配送上门；顾客还可以通过微信小程序自主下单，或是在线登记购药需求，预订所需药品；专业药师24小时值班，为顾客提供用药咨询和购药服务。

与此同时，老百姓大药房利用自身建立的慢性病顾客档案进行回访，利用数字化技术为顾客提供药品及时补充服务，工作人员每日从建群后台实时监测顾客的用药情况，主动回访慢病顾客，确保慢病顾客不缺药、不断药。

独居在西安市雁塔区雁环中路西姜欣居小区的刘奶奶80多岁了，需要慢性病用药，小区封闭了不能出门，附近的药店都关了，买不到药。此外，她还想买面、鸡蛋、牛奶等食品。得知刘奶奶的情况后，老百姓大药房门店的员工准备好了刘奶奶急需的药品，同时还去超市购买了面、牛奶、鸡蛋等物资一齐送到刘奶奶的小区。刘奶奶高兴地说：“太感谢了，我要给你们点赞！”

2022年1月15日，家住天津市北辰区的李奶奶患有高血压、心脏病急需用药，但因小区封闭做核酸不能出去，情急之下她拨打了老百姓大药房的电话。天津公司果园北道店员赵玉双接到电话后，马上给李奶奶准备她所需要的药品，因为有两种药当时门店没货，赵玉双一路小跑到附近门店紧急调剂，拿到药后又是一路奔跑，气喘吁吁跑到李奶奶所在小区时，前后不到1个小时。收到药后，李奶奶及家人非常感谢，连连称赞！



(李奶奶的儿子下楼拿药，对老百姓员工连连点赞)

2022年3月14日，因疫情形势严重浙江衢州市封城，一名银屑病患者急需用“可善挺”，门店距离患者所在小区来回20公里，因交通受限门店无法配送。紧急关头，老百姓大药房新东战区员工发动家庭成员驾车接力，几经辗转终于将药品配送至患者手中，患者感谢道：“严重疫情之下能扛起保供大旗，药品直接配送到家，为你们点赞！”

更紧急的事情发生在3月16日。一名来自衢州市龙游县的患者急需乳腺癌用药。龙游县距离衢州市40公里且无通行证不能通行320国道。怎么办？癌症患者用药关乎生命，药品无论如何都要按时送到患者手中，这是老百姓新特药人的使命。经过多方联系，最终门店在110民警的协助下，赶在下午6点前顺利将药品送达龙游与衢州的交汇处交付给患者，为患者解决了燃眉之急。



A03
2022.01.05 星期三
新闻热线029-88880000
编辑/赵云娜 李娜 美编/张锐

疫情防控人人有责·温暖

八旬独居老人担心断药 药店上门送药还捎着鸡蛋牛奶

联系到柴女士，她称，因母亲一人独居，疫情前自己每周都会去母亲所在的小区送米、面、油、菜等物品，近日自己所在的小区也封控管理，老人又不会用手机团

处理结果：
1月4日下午，柴女士联系记者，称社区及物业已将菜给母亲送到家，解决了老人的吃饭问题。

记者帮忙：
1月4日，华商全媒体记者联系了柴女士，她表示因为小区封闭管理，自己没法出门，小区周边的药店关了，也不知道怎么联系，这些药她是一直吃，不能断。记者表示将把她的用药信息告知药店，看是否有她需要的药品。老人表示，可以先不要生命合剂，其他的要优先上。此外，还想买面、鸡蛋、牛奶等物品，她身体不好每天要吃一

处理结果：
当日，秦华天然气随即安排工作人员处理了胡女士家天然气的充值问题。1月4日18时，胡女士表示，家里天然气已可以正常使用。

刘奶奶反映：自己80多岁了，一人独居在西安市雁塔区雁环中路西姜欣居小区，因为患有慢性病，需要中伙他汀、阿司匹林、生血合剂这三种药。

记者表示：也会将情况反映给社区，希望能尽快帮老人购买。

处理结果：
记者联系了老百姓大药房，工作人员表示，有老人需要的药品，将随后安排送药上门。下午3点多，记者联系上老人，老人说药师十分负责和热心，表示一会给她送药上门，她需要的鸡蛋牛奶等，会在后给她买好一并捎过去。

下午6点半，老人回复记者，老百姓大药房的工作人员已经把药送到了，还帮她买了面、牛奶和鸡蛋，“太感谢了，我要给你们点赞。”

“谁封谁”早出早归 他困在公司无法回家

(2022年1月5日《华商报》A3版报道)



(段红月女儿写给她的信)

2022年4月24日下午3点，老百姓大药房邵阳DTP负责人段红月接到一位患者求助，老奶奶一直服用的救命药只剩一粒，第二天就会断药。患者住在疫情管控的邵阳双清区，无法到门店购药。得知这一万分紧急的求助，红月一边安抚好患者焦急的心情，一边按照疫情防控要求备齐药品与资料即刻出发。在约定地点交付药品时，老奶奶差点哭出声来：“我找了很多地方都送不了，只有你们老百姓能送，太感谢了！”

疫情以来，红月已经连续在外奔波6天，为配送药品夜以继日。虽然忽视了对家庭的照顾，但她抗疫保供、忘我奉献的精神潜移默化地影响着她的女儿。在《致妈妈的一封信》中女儿写道：“守护我们的从来不是超人，而是十四亿同根的家人，虽然您只是一名普通的医药人员，但在疫情面前您就像金子一样闪闪发光。”



2022年7月，从家里出来的那一刻起，老百姓大药房甘宁战区安宁阳光怡园店店长张玉贵就做好了吃住在店里的长远打算，她明白去门店上班，就是踏入了高风险区，在疫情解封前是回不了家的。但她没有犹豫，因她知道急需用药的顾客还在等着她。由于需要送药的顾客很多，一天下来，张玉贵不是在统计用药需求，就是在送药的路上，有时候甚至忙到凌晨一两点。



为了保证疫情期间门店正常营业为顾客提供服务，从10月3日起，老百姓大药房人川战区王府北店店长朱小飞吃住在门店十几天。没有快递外卖供应，就吃方便面，没有床，就睡在地铺上。她不让宣传自己，说这是她在疫情期间应该做的。有心的同事偷偷拍下了她在店值守的照片，记录下她在平凡岗位上默默奉献的瞬间。



2022年12月“新十条”发布，当疫情放开遇上春节返乡高峰，为了保障广大人民群众春节期间医药物资供应稳定，欢度健康祥和春节，老百姓大药房各门店员工主动放弃休息、坚守岗位，放弃与家人团聚的机会，舍小家为大家，以实际行动担负起保障人民群众生命安全和身体健康的责任。300余家24小时药店一如往常温情守候，在新春佳节期间给广大人民群众筑牢健康屏障，确保群众安心过年。

老百姓大药房甘宁战区2022年度共125天处于疫情期间，全年超过1/3的时间都在抗疫中。为了解决封控居民居家隔离购药难等问题，特别是老年人购买降压药、降糖药等长期服用药品及处方药的困难，甘宁战区严格按照疫情防控要求，在确保自身和群众人身安全的前提下，员工们穿好防护服，戴好手套、防护面罩，化身“外卖小哥”送药上门，把贴心的服务送到老百姓家门口，打通健康服务“最后一公里”。

疫情期间，一线员工吃住在门店，一住就是四十天，睡行军床、打地铺、吃干粮，每天工作十多个小时，忙起来脚不沾地，几乎没有时间吃饭、洗澡。因周边商铺关门，店员买不到食物、点不到外卖，总部每三天会给各门店补给一次干粮、水果。在这样艰难的情况下，甘宁战区做到了所有门店坚持营业，受到兰州市市政府及兰州市市场监管局、广大群众的交口称赞！



房得英



吴智勇



甘宁战区建工局店员工
为顾客送药上门

在老百姓大药房，还有一对“抗疫夫妻档”，妻子房得英作为甘宁战区瓦萨公馆店店长一马当先，主动带头驻守门店，为了防控疫情，把刚刚9个月的孩子托付给了婆婆，忙起来经常连续好几天都不能回家看孩子。同样“失职”的，还有孩子的爸爸。房得英的丈夫吴智勇也是一名“老百姓人”，在甘宁战区秦川镇店担任店长，他积极响应政府号召成为一名志愿者，每天从清晨开始便穿上厚重的防护服，连续多日进行核酸检测闭环工作。这对“抗疫夫妻档”，把大爱带给人民，把背影留给家人，用实际行动默默奉献，守护万家灯火。

在兰州，还有这么一家门店让周边的百姓印象深刻。这家全年125天处于高风险区的甘宁战区建工局店，在周边药店等所有商铺全关门的情况下，空荡荡的偌大的一条街上只有这家门店还开着门、亮着灯，坚持为顾客提供急需药品和健康服务。11月疫情期间，门店所有员工感染新冠病毒，总部调派了一批员工过来支援，不久第二波人员又全部感染新冠病毒，为了守住这片区域唯一一家开门营业的药店，为顾客带去健康和希望，总部咬咬牙，组织了第三波人员顶上去，刚刚“阳康”的店员也主动请缨前往门店，在这样艰苦的环境下，老百姓人“填坑式坚守”感人泪下。

【与子同袍】

关爱员工健康，筑牢疫情防线，战“疫”充满温度

“三年来，老百姓家人们抱团取暖、共克时艰，真诚感谢大家的辛苦付出。无论是2020年新冠爆发之初还是现在，员工的健康始终是我心里的头等大事。”

——董事长 谢子龙

“感谢大家义无反顾的付出。在老百姓的大家庭里，每个人都像一颗螺丝钉，只有我们一起协作、配合，才能推动公司高效运转。公司也一定会保障后勤补给，保障大家的健康。”

——总裁 王黎

心手相连，后方有我请放心

12月12日，在疫情放开的关键时期，老百姓人全员投入支援防疫保供，作为老百姓大药房的大家长，董事长谢子龙送上温馨问候，感谢一线家人的坚守与付出。

致老百姓家人们的一封信

老百姓的家人们：

大家好！

阳光洒在脸上，家人们在一线守护顾客的身影让我温暖在心。三年来，老百姓家人们抱团取暖、共克时艰，公司门店数已超过1万家，员工数超过3.6万名，真诚感谢大家的辛苦付出。过去三年来，除了公司的业绩，我更关心一线员工的健康，无论是2020年新冠爆发之初还是现在，员工的健康始终是我心里的头等大事。

随着国家防疫“新十条”的推出，如何与“新冠病毒”共生、如何科学防疫将是我们生活的常态。美国前总统特朗普两次确诊后转阴、香港特首李家超确诊后6天转阴、刘强东不仅自己感染了，身边的朋友和京东的十几个同事几乎都感染了，刘强东86岁身患糖尿病的老母亲也感染了。他们从感染到痊愈，大概只用了一个星期时间。无数案例证明，我们只要有科学的认知、对症的药疗及良好的心态，必将带给我们淡定、从容的生活。因此，我们一方面还是要坚持戴好口罩，减少交叉传染；另一方面，如果出现“阳性”，不恐慌、不造谣、不信谣、不传谣，第一时间寻求部门或所在门店商圈的帮助，严格按照公司的制度流程执行。同时，集团作为老百姓家人们健康守护的坚强后盾，将向全国3.6万名员工免费派发“暖心防疫包”。如有紧急情况可立即联系当地行政负责人，公司将第一时间派出支援，守护大家的身心健康。

我相信，秉持着“一切为了老百姓”的使命，我们既能做好自身的防护和科学治疗，更有能力做好中国人防疫保供、科学用药的前哨！午后的阳光正散着力量的光芒，有一种刚毅，正从心中悄悄萌生，带来温暖、带来信心、更带来希望。我相信在不久的将来，我们定会面朝大海、春暖花开！

祝大家幸福安康、吉祥如意！



谢子龙
二〇二二年十二月十二日



12月，总裁王黎多次来到物流中心、客服中心，给加班加点的同学们加油打气，感谢家人们通宵奋战的坚守，并贴心地让行政部准备了零食、姜茶、暖宝宝、加班宿舍等，解决大家的后顾之忧。

行政线紧密协作，向全国近4万名员工发放“暖心防疫包”



为确保员工身心健康，甘宁战区后勤保障组为战区全体员工购买防疫物资与日常起居物资，提供后勤保障。接后勤组人员送来的物资，门店的员工纷纷表示：“被关心的感觉真好！”





在特殊时期，有一群特殊的人挺身而出， 与疫情作斗争，成为老百姓人的坚强后盾

在抗疫关键时期，老百姓人的家属们也义不容辞，主动参与到这场战役中来。接送员工上下班，送爱心餐，主动承担起做家务、带孩子、守护家庭的重任。而在物流、门店人手短缺的情况下，更是毫不犹豫地投入到“物流铁军”中，他们是老百姓人坚强的后盾，是最可爱的人！

2022年12月，新冠病毒来势汹汹，为了保障顾客用药需求，甘宁战区物流人员马不停蹄加班加点，在病毒的攻击下，一周后90多人全“阳”了，战区总经理王忠新指示物流所有人员回家休息。当时，甘宁战区总部人员也在逐渐“阳”的过程中，只有20多人可以调拨，而仓库正常运转需要60多人。为了能按时按质将急需药品运往门店，满足顾客需求，战区的30多名家属组成了一支“家属支援队伍”，和总部人员拧成一股绳，每天晚上工作到凌晨3、4点钟，为保障供应顾客的应急药品快马加鞭忙碌不休。



老百姓大药房甘宁战区 2022 年度共 125 天处于疫情期间，全年超过 1/3 的时间都在抗疫。在这场持久战中，援助一线的队伍中有一位特殊的身影。

2022年7月，甘宁战区费家营华联店店长杨芳平和店里的同事们每天因疫情忙得不可开交，甚至吃住都在店里，有时候饿了一桶方便面就对付过去了，丈夫王潮看在眼里疼在心里，他开始主动为全店的人做饭送饭，只为让妻子和她的同事们在忙碌了一天能吃到热乎、可口的饭菜。

“疫情是我们共同的敌人，我作为药店人的家属，关键时刻更要支持老婆的工作，我不能当一个旁观者。只有我们所有人万众一心，疫情才会被我们击退。”王潮打趣地说，“只要你们愿意吃，我就天天做。”店里的小伙伴哪能不愿意？卸掉一天的疲惫，能吃到如此暖心的便当，是大家干劲满满的动力源泉！





【公益活动】

暖心驰援抗疫，彰显公益担当

同心协力渡难关，血脉相连抗疫情。在保障供应，服务百姓的同时，老百姓大药房积极参与公益捐赠，2022年度携手合作伙伴向陕西、上海、湖南等省市及地区的红十字会、疫情控制中心捐赠价值近3,000万元的防疫物资。

公益捐赠，助力疫情防控、复工复产

- 2022年1月3日，老百姓大药房携手康沃医疗、可孚医疗向西安市新城区疫情防控物资保障工作领导小组、西安市西一路街道办事处捐赠酒精、口罩等防疫物资，共计60余万元，用于支援西安新冠疫情防控工作。
- 2022年1月13日，老百姓大药房携手医药工业企业向陕西省慈善协会捐赠2,300万元爱心物资，为西安市“抗疫保供并重，推进复工复产”贡献力量。
- 2022年4月1日，老百姓大药房向湖南长沙青竹湖街道、沙坪街道卫生服务中心捐赠口罩、酒精、医用防护服、橡胶手套、84消毒液、方便面、矿泉水等爱心物资共计100余件，总价值10万余元。
- 2022年4月22日，老百姓大药房连锁股份有限公司党委向驻守湖南省委统战部乡村振兴帮扶村——娄底市新化县枫林街道大水坪村的乡村振兴工作队送来医用外科防护口罩、N95口罩、防护服、防护面罩、医用手套、免洗洗手液等价值10万元的防疫物资，助力一线工作人员抗击疫情。
- 2022年4月，老百姓大药房泽强战区向内蒙古自治区的学校、市场监督管理部门，及当地志愿机构，捐赠价值4万余元的防疫物资和生活必备物资，助力一线疫情防控。

2022年5月16日，战疫胜利曙光初现，上海市分阶段推进复商复市。在此关键时期，老百姓大药房再次联合全国8家爱心医药工业企业贡献爱心，筹集了包括医用外科口罩、N95口罩、医用隔离面罩、医用护理垫、维生素C、湿棉片等752件防疫物资，总价值414万元。所有物资交由上海市慈善基金会统一分配，为上海市民的健康筑起一道铜墙铁壁。

2022年8月19日，老百姓大药房连锁股份有限公司党委向民建中央对口帮扶重点联系县——河北省丰宁县送去阿莫西林胶囊、连花清瘟胶囊、阿司匹林肠溶片、头孢氨苄片、腰痛宁胶囊、电子血压计、稳心颗粒、去痛片等价值15万元的防疫医疗物资。

2022年9月，老百姓大药房人川战区向内蒙古自治区翁牛特旗和松山区抗疫一线有关部门捐赠防疫医用口罩、酒精消毒液、一次性手套等各类抗疫物资，价值12万余元，支援助力两地疫情防控。

2022年9月16日，老百姓大药房连锁股份有限公司党委向新疆吐鲁番捐赠N95口罩102000只，医用防护服1500套，总价值56.6万元。

2022年10月31日，老百姓大药房紧急筹备连花清瘟胶囊、医用一次性防护服、复方氨酚烷胺胶囊、N95口罩等价值88万元的防疫物资连夜捐赠至邵阳县，为当地政府缓解抗疫物资紧缺的燃眉之急尽绵薄之力。

2022年11月4日，老百姓大药房人川战区联合石药公司，向内蒙古自治区赤峰市喀喇沁旗卫健委抗疫一线人员捐赠价值10万元的防疫物资。

2022年11月8日，老百姓大药房连锁股份有限公司党委带领团委向湖南省株洲市捐赠20万元抗疫物资，有效解决株洲静默期防疫物资不足的燃眉之急。

老百姓健康药房加盟商齐聚一心，积极组织爱心捐赠，向多地捐赠防护服、口罩、手套、84消毒液、酒精等疫情防控物资和生活日常所需用品，用实际行动实践对社会的承诺，将老百姓的温暖传递给更多人。



救助弱势群体，关爱重点人群，构筑健康屏障

- 2022年12月19日，老百姓大药房向长沙市开福区湘雅路街道百善台社区200名环卫工人送来爱心防疫物资，为“城市美容师”科学防疫加码。
- 2022年12月22日，老百姓大药房通过长沙市慈善总会向市第一社会福利院和市第三社会福利院定向捐赠包含布洛芬、口罩、感冒药、咳嗽药等的300份爱心防疫物资，在这个寒冬为老年群体送上健康屏障，用实际行动彰显企业责任与社会担当。
- 2023年1月5日，老百姓大药房携手湖南省影响公益基金会向长沙市儿童福利院、长沙市蝴蝶之家儿童舒缓护理中心捐赠价值5.5万余元的爱心防疫物资，为福利院的孩子们送上健康屏障。
- 2023年1月，老百姓大药房携手湖南省影响公益基金会、湖南省大爱无疆青少年公益发展中心向长沙和宁乡的101名事实无人抚养儿童捐赠“宝贝医药箱”，不仅让事实无人抚养儿童的家庭应急药品储备得以补充，还教会孩子们如何安全使用药物，解决日常生活中的简单疾病和突发情况。

免费赠药，300万片布洛芬拆零赠送

- 12月中下旬，随着多地感染高峰期的到来，退烧药一药难求，老百姓大药房积极采购300万片布洛芬，于12月28日开始，通过湖南、江苏、浙江、陕西、甘肃、广西、内蒙古、安徽等18个省近70个城市的72家指定门店免费发放，预计惠及50万名群众。同时，老百姓大药房贴心地在拆零赠送的包装袋上标注了药品用法用量等重要信息，保障消费者安全用药。



老百姓健康药房各地加盟商也用他们独特的方式，以专业温暖的服务守护大众健康。12月20日，安徽百姓缘桃源里店加盟商拿出店内的储备退烧药，拆整为零，免费发放给周边真正急需的顾客，这一善举被当地群众纷纷点赞。

12月29日，老百姓大药房还联合澎湃新闻联合开展“余药共享”活动，向上海市民免费派送新冠紧缺药。活动直播当天全网观看量达169.4万人次。



提供免费血氧饱和度检测

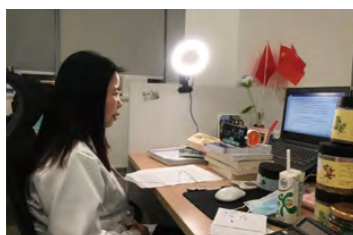
随着全国疫情高峰、重症高峰的到来，老年人、慢病人员感染新冠后有可能发生“沉默性缺氧”的问题引发关注。为帮助重点人群及时检测身体状况，减少重症发展，减轻医疗资源压力，2023年1月4日起，老百姓大药房在全国万家门店统一配置血氧仪，为广大市民免费提供血氧饱和度检测服务。同时，全国商圈中心店还提供免费吸氧、免费充氧贴心服务，帮助人民群众更好地筑牢健康安全的屏障。





倡导理性购药科学防疫

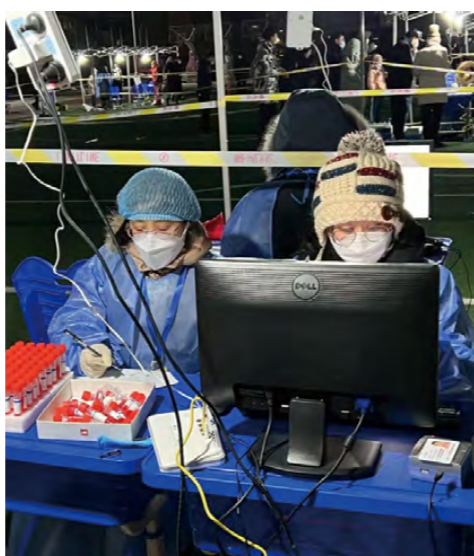
为应对部分紧俏防疫药品紧缺，老百姓大药房积极响应当地市场监管部门的通知要求，对退烧药布洛芬、感冒药等符合要求的药品进行拆零销售。同时，为了帮助大家更好地加强自我防护，老百姓大药房持续通过公司的执业药师、官方微信公众号、联合大众媒体、邀请中医药专家开展直播讲座等方式，积极宣传科学防疫知识、用药知识，倡导“分级退热”，呼吁广大消费者按需理性购药、切勿盲目囤药，对症合理用药、确保安全用药，做好科学防疫。



2022年12月13日21:00，老百姓大药房执业药师李妙连麦澎湃新闻直播，为全国网友专业解答热点问题，分享科学用药知识，助力科学防疫。活动当天，超过50万人在线观看。

同心协力战疫情，志愿服务我先行

面对多轮反复疫情，津鲁战区、湖南战区、苏南战区、人川战区等门店员工多次踏上抗疫逆行之路，作为志愿者主动增援核酸检测队伍。在老百姓心里，镌刻下她们身穿白色防护服的身影，老百姓人用实际行动，彰显责任担当，为打赢疫情防控阻击战增添力量。



【多方肯定】 点赞如潮，获肯定表扬

无私奉献，获政府肯定

大道不孤，天下一家。疫情当前，社会各界同舟共济、齐心协力，谱写了守望相助的大爱篇章。老百姓大药房面对危难，主动作为，切实履行市场主体责任，在防疫药械保供、守护百姓健康、慈善公益捐助等方面获得社会各界肯定与赞扬。据不完全统计，老百姓大药房公司及各战区共收到来自全国各地各级政府的**感谢信 33 份**。

2022年1月13日，天津市河东区人民政府合作交流办公室、天津市河东区投资促进中心，联名向老百姓大药房津鲁战区天津公司发来感谢信，赞扬老百姓抗击疫情的社会责任担当。



2022年9-10月，老百姓大药房人川战区收到翁牛特旗公安局、赤峰市松山区新型冠状病毒肺炎防控指挥部发授的锦旗、感谢信和牌匾，以表彰老百姓人川战区捐赠应急防疫物资、勇于担当、逆行抗疫的家国情怀。

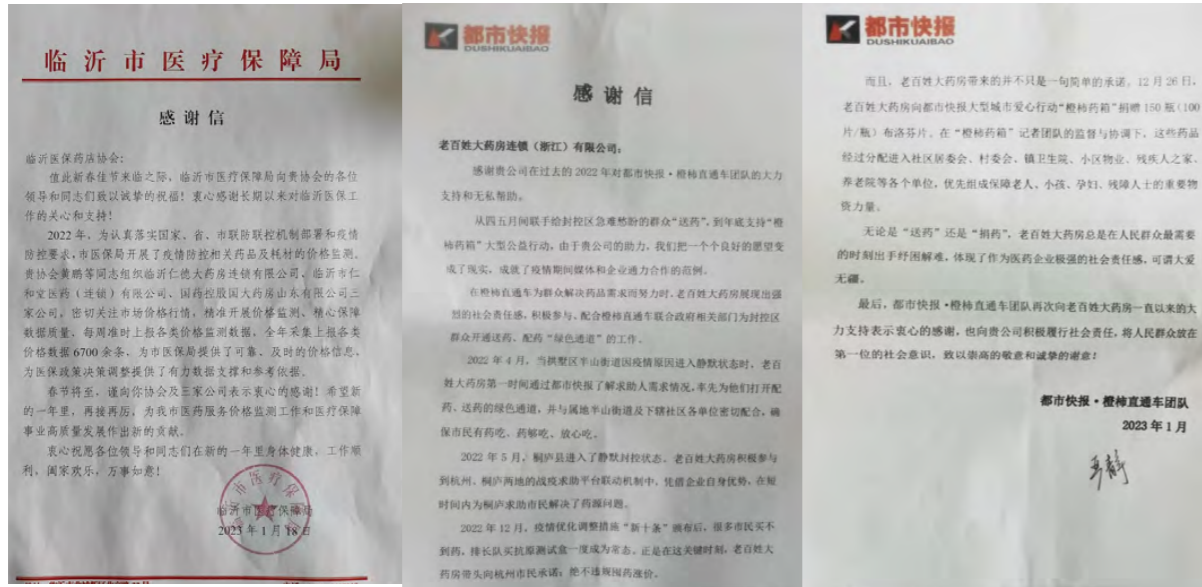


2022年11月，中共兰州市西固区临洮街街道清水街社区和居民委员会，为老百姓大药房甘宁战区西固小平房店送来一面锦旗，赞扬门店“无私奉献 共同抗疫 鼎力相助 共克时艰”。



2022年12月29日，老百姓大药房新东战区收到中共温州市委宣传部寄来的一封感谢信。信中，温州宣传部对老百姓大药房新东战区积极投身疫情防控、积极响应当地防疫需求、快速行动表示感谢，对公司积极履行社会责任，彰显作为担当致以敬意。





2023年1月，杭州《都市快报》“橙柿直通车”栏目发来感谢信。对老百姓大药房在为群众解决用药需求、开通封控区群众送药、配药“绿色通道”的工作中展现出的强烈社会责任感由衷点赞。

疫情期间，老百姓大药房临沂战区严格落实国家、省、市联防联控机制部署和疫情防控要求，在临沂市医药药店的组织下，开展了疫情防控相关药品及耗材的价格监测，密切关注市场价格，精心保障数据质量，及时上报各类价格监测数据，为市医保局提供了可靠、及时的价格信息，为相关政策的精准实施提供了有力的数据支撑和参考依据，得到政府职能部门的肯定。2023年1月18日，临沂市医疗保障局特此发来感谢信。

2023年1月，湖南省工业和信息化厅、长沙市市场监督管理局、益阳市市场监督管理局、郴州市医疗保障局、郴州市北湖区市场监督管理局、娄底市娄星区医疗保障局、衡阳市石鼓区市场监督管理局、蒸湘区市场监督管理局、岳阳市医疗保障事务中心、岳阳市市场监督管理局、益阳市赫山区医疗保障事务中心、湘潭市市场监督管理局、邵阳市医疗保障局、宁乡市工业和信息化局、常德市市场监督管理局、中国联合网络通信公司工会湖南省机关委员会、易宝支付有限公司等单位陆续发来感谢信、荣誉证书，感谢老百姓大药房在危难时刻挺身而出、捐款捐物、保供保供稳价，用实际行动彰显企业大爱情怀和社会责任担当。

勇作表率，媒体纷纷报道

疫情之下，口罩、酒精等防疫物资的供应等热点话题成为大家关注的焦点，老百姓大药房勇于承担社会责任，引得各级媒体争相报道累计超过 1000+ 篇次。新华社、中新社、人民日报健康客户端、人民网、中国药店杂志、湖南日报、湖南卫视等媒体争相报道老百姓大药房优秀抗疫事迹。

媒体报道防疫

1,000+ 篇次



暖心服务，百姓信赖

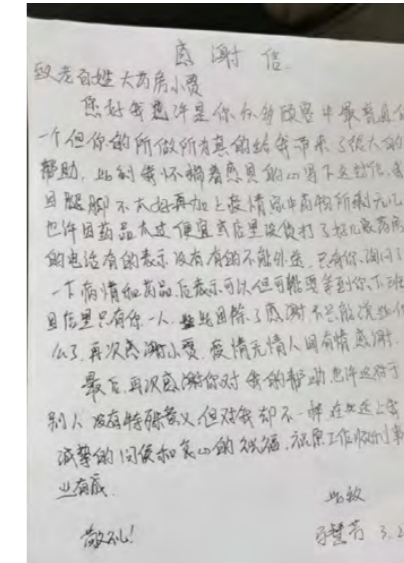
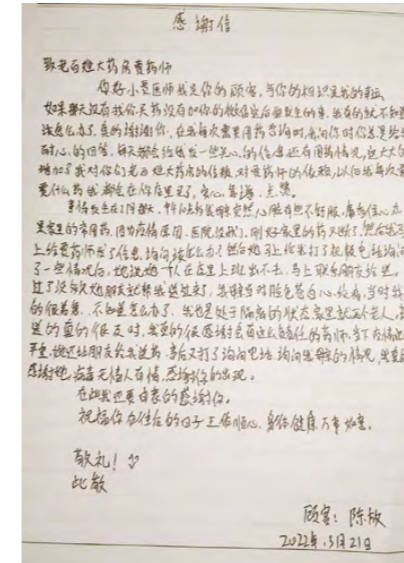
同频共振，真情可贵。来自顾客朋友们的一封封感谢信，一面面锦旗，一条条留言，成为老百姓人坚定的前行力量。看着那一字一句真挚的话语，一声一声暖心的加油和点赞，再多的辛苦劳累，再多的委屈难过，都在一瞬间烟消云散，让我们确信，所有付出都值得！

“我是一个有多种基础病的慢性病患者，没有了药比没有粮食更可怕。”2022年1月，家住西安市莲湖区的王阿姨发来一封言辞真挚的感谢信，信中提到，“疫情肆虐，你们顶着严寒，冒着危险，为了保障人民群众的生命安全冲在一线，为了我们这些慢病患者，为了那些需要帮助的人，你们做出了积极的贡献！”

顾客吕先生表扬陕西战区西安小寨店员工曹纪英，在疫情封控期间为慢性病人不厌其烦细心服务，风雨无阻为大家买药送药。

热心的顾客还以春联的形式写来感谢的话语，对陕西战区北大街店员工在疫情期间履行岗位职责、为顾客送药上门等暖心举动表示谢意。

“疫情无情人有情，爱心奉献暖人心，雪中送炭献真情。”2022年3月，老百姓大药房华东战区上海公司静安沪太路店店长贾修兰在疫情期间履行岗位职责、为顾客送药上门，收到了顾客的锦旗和多封感谢信。



2022年9月27日，老百姓大药房人川战区乌丹丹西店店员于宏伟收到抗疫志愿者张静送来的锦旗。疫情期间，过度的工作疲劳使得张静身体出现不适，于宏伟利用专业知识为张静推荐了对症药品，并为其采买蔬菜水果，连同口罩等防护用品送到张静住处，嘱咐她做好个人防护。张静非常感动，康复之后，前来门店感谢老百姓人为抗疫志愿者保驾护航。

2022年12月6日，老百姓大药房安徽战区员工舒琳辉收到顾客吴女士送来的锦旗，感谢她在疫情期间克服重重困难，帮助癫痫病患者家属从合肥到泾县调配急需药品，为患者成功接力送药，“情系百姓 无私援助”！

2023年2月5日，老百姓大药房泽强战区九十八药店店员万书琼收到顾客夏女士送来的感谢锦旗。夏女士是一位教师，疫情期间，因着急给孩子上网课给药店打电话需要防疫物资，万书琼为其送药上门并帮她把需要的学习资料带过去了。阳康过后，夏女士特意来门店感谢万书琼雪中送炭、解了燃眉之急。



我的感谢信：小区封到第六天，我的药有些欠缺了。我认为我是做足了准备。我是一个有多种基础病的慢性病患者，没有了药比没有粮食更可怕，于是我就报着试试看的心态拨通了你们老百姓大药房的电话，你接了我的电话说：如果你信任我，我可以帮你买药，买完送到你们小区门口。听完给我激动的，没想到你们老百姓大药房行动如此迅速，疫情肆虐，你们顶着严寒，冒着危险，为了保障人民群众的生命安全冲在一线，为了我们这些慢病患者，为了那些需要你们帮助的人，你们做出了积极的贡献！做为一名老党员，向你们表示最崇高的敬意！我市的疫情防控形势逐渐向好，但仍处在最吃劲的攻坚阶段。希望解封的日子早一天到来！希望你们药店的兄弟姐妹们平安健康！我们都努力坚持坚持！再坚持！打赢这场疫情阻击战！王香娥于二零二二年元月十日

文仲同志讲的好！👍👍👍
老百姓大药房小寨店的小曹，这段时间以来为军区一号院的住户在管控期间买药送药，特别是为许多慢性病患者，做了大量的工作。她常常从早到晚冒严寒顶风雨站在房头路边，不厌其烦且细心地给大家服务，我们看在眼里、记在心中，众口其赞她是个好同志，是公司的一名好员工！
恳请老百姓大药房的领导给予表扬！
当然也不能忘记后面支持她工作和配送药品的店长以及其它员工，在此一併表示感谢！
愿早日战胜疫情，西安加油！
👍👍👍👍👍👍👍👍
(若有可能请店长给公司转发这个微信。谢谢！)
昌兴民
2022年1月15日



可持续发展报告GRI标准内容索引

使用说明	[老百姓大药房] 在2022年1月1日至2022年12月31日期间参照GRI标准报告了在此份内容索引中引用的信息
使用的GRI 1	GRI 1:基础 2021

GRI 2:一般披露 2021

1.组织及其报告做法

披露项目	披露内容	披露页码
2-1	组织详细情况	7,8
2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	8
2-3	报告期、报告频率和联系人	1
2-4	信息重述	1
2-5	外部鉴证	-

2.活动和工作者

披露项目	披露内容	披露页码
2-6	活动、价值链和其他业务关系	27-36
2-7	员工	47-60
2-8	员工之外的工作者	-

3.管治

披露项目	披露内容	披露页码
2-9	管治架构和组成	19
2-10	最高管治机构的提名和遴选	19
2-11	最高管治机构的主席	20
2-12	在管理影响方面,最高管治机构的监督作用	19
2-13	为管理影响的责任授权	-
2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	11-16
2-15	利益冲突	-
2-16	重要关切问题的沟通	14
2-17	最高管治机构的共同知识	11,19
2-18	对最高管治机构的绩效评估	-
2-19	薪酬政策	51
2-20	确定薪酬的程序	-
2-21	年度总薪酬比率	-

4.战略、政策和实践

披露项目	披露内容	披露页码
2-22	关于可持续发展战略的声明	11-13
2-23	政策承诺	19,20,26,39,50
2-24	融合政策承诺	-
2-25	补救负面影响的程序	12,13,24
2-26	寻求建议和提出关切的机制	15,16
2-27	遵守法律法规	25,26
2-28	协会的成员资格	30
2-29	利益相关方参与的方法	14
2-30	集体谈判协议	50

GRI 2:一般披露 2021

披露项目	披露内容	披露页码
3-1	确定实质性议题的过程	15
3-2	实质性议题清单	16
3-3	实质性议题的管理	15

GRI 201:经济绩效 2016

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	2,21,27
201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	-
201-3	固定福利计划义务和其他退休计划	50-59
201-4	政府给予的财政补贴	-

GRI 202:市场表现 2016

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

GRI 203:间接经济影响 2016

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	41-45,65
203-2	重大间接经济影响	69

GRI 204: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	-

GRI 205: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	26
205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	26
205-3	经确认的腐败事件和采取的行动	-

GRI 206: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	26

GRI 207: 税务 2019		
披露项目	披露内容	披露页码
207-1	税务方针	25
207-2	税务治理、控制及风险管理	25
207-3	与税务密切相关的利益相关方参与及管理	25
207-4	国别报告	-

GRI 301:物料 2016		
披露项目	披露内容	披露页码
301-1	所用物料的重量或体积	61-68
301-2	所用循环利用的进料	61-68
301-3	再生产品及其包装材料	61-68

GRI 302:能源 2016		
披露项目	披露内容	披露页码
302-1	组织内部的能源消耗量	-
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	61-68

302-5	产品和服务的能源需求下降	61-68
-------	--------------	-------

GRI 303:水资源和污水 2018		
披露项目	披露内容	披露页码
303-1	组织与水作为共有资源的相互影响	-
303-2	管理与排水相关的影响	67
303-3	取水	-
303-4	排水	67
303-5	耗水	-

GRI 304:生物多样性 2016		
披露项目	披露内容	披露页码
304-1	组织在位于或邻近保护区和保护区外的生物多样性丰富区域拥有、租赁、管理的运营点	-
304-2	活动、产品和服务对生物多样性的重大影响	-
304-3	受保护或经修复的栖息地	-
304-4	受运营影响的栖息地中已被列入世界自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种	-

GRI 305:排放 2016		
披露项目	披露内容	披露页码
305-1	直接(范围1)温室气体排放	-
305-2	能源间接(范围2)温室气体排放	68
305-3	其他间接(范围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	68

GRI 306: 污水和废弃物 2016		
披露项目	披露内容	披露页码
306-3	重大泄漏	-

GRI 308: 供应商环境评估 2016		
披露项目	披露内容	披露页码
308-1	使用环境评价维度筛选的新供应商	40
308-2	供应链的负面环境影响以及采取的行动	40,63,64

GRI 301: 物料 2016		
披露项目	披露内容	披露页码
401-1	新进员工雇佣率和员工流动率	47-50
401-2	提供给全职员工(不包括临时或兼职员工)的福利	50-59
401-3	育儿假	51

GRI 402: 劳资关系 2016		
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	50

GRI 403: 职业健康与安全 2018		
披露项目	披露内容	披露页码
403-1	职业健康安全管理体系	52
403-2	危害识别、风险评估和事故调查	-
403-3	职业健康服务	52
403-4	职业健康安全事务: 工作者的参与、意见征询和沟通	50,52
403-5	工作者职业健康安全培训	52
403-6	促进工作者健康	50-59
403-7	预防和减缓与业务关系直接相关的职业健康安全影响	50-59
403-8	职业健康安全管理体系覆盖的工作者	52
403-9	工伤	52
403-10	工作相关的健康问题	-

GRI 404: 培训与教育 2016		
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	53
404-2	员工技能提升方案和过渡援助方案	45,53-55
404-3	定期接受绩效和职业发展考核的员工百分比	55

GRI 405: 多元化与平等机会 2016		
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	19,49,50
405-2	男女基本工资和报酬的比例	-

GRI 406: 反歧视 2016		
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	50

GRI 407: 结社自由与集体谈判 2016		
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	50

GRI 408: 童工 2016		
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	50

GRI 409: 强迫或强制劳动 2016		
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	50

GRI 410: 安保实践 2016		
披露项目	披露内容	披露页码
410-1	接受过在人权政策或程序方面培训的安保人员	-

GRI 411: 原住民权利 2016		
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	-

GRI 413: 当地社区 2016

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	69-76
413-2	对当地社区有实际或潜在重大负面影响的运营点	-

GRI 414: 供应商社会评估 2016

披露项目	披露内容	披露页码
414-1	使用社会评价维度筛选的新供应商	40
414-2	供应链的负面社会影响以及采取的行动	40

GRI 415: 公共政策 2016

披露项目	披露内容	披露页码
415-1	政治捐助	-

GRI 416: 客户健康与安全 2016

披露项目	披露内容	披露页码
416-1	评估产品和服务类别的健康与安全影响	40
416-2	涉及产品和服务的健康与安全影响的违规事件	-

GRI 417: 营销与标识 2016

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	涉及产品和服务信息与标识的违规事件	-
417-3	涉及营销传播的违规事件	-

GRI 418: 客户隐私 2016

披露项目	披露内容	披露页码
418-1	涉及侵犯客户隐私和丢失客户资料的经证实的投诉	-



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
400 6252 888

股票简称:老百姓
股票代码:603883



健康服务千万家



码上购药



微信服务号