

“利他治愈”守护百姓健康 迈向可持续的健康产业发展之路

老百姓大药房连锁股份有限公司

一、案例概况

老百姓大药房连锁股份有限公司（股票代码603883.SH，以下简称“老百姓大药房”“公司”）深耕健康产业二十余年，公司坚持诚信经营、合规经营，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。近年来，公司围绕“打造科技驱动的健康服务平台”的总战略，积极下沉县域乡镇促进地区医药资源平衡；高标准、严要求构建完整的质量保障体系，保障消费者用药安全；持续优化商品品类，提升专业药事服务能力，利用数智化工具和AI技术帮助广大消费者“少花钱买对药”；根植“利他”理念，深化亲情服务，创新推进“治愈”文化传播，助力健康中国建设。公司进一步将履行社会责任、提升ESG可持续发展水平融入企业日常经营管理，致力成为行业的引领者、产业生态的赋能者、社会发展的共建者。

二、主要举措

（一）深耕下沉市场，促进地区医药资源平等

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。”老百姓大药房通过精准拓展市场，积极促进地区医药资源平等，持续推动健康可及，努力做百姓身边的“健康生活驿站”。

近年来，老百姓大药房通过自建、并购、加盟等多种方式密集布点，积极聚焦下沉市场（下沉市场指3-5线地级市），努力让更多县域乡镇群众能够享受和城市无差别的优质医药资源和健康管理服务。截至2024年底，老百姓大药房门店布局网络（不含联盟）覆盖全国18个省级市场、150余个地级及以上城市、437个县级行政区（不含市辖区），门店总数量逾15,000家（其中地级市及以下门店占比77%），年服务人次超过2.27亿。

同时，老百姓大药房积极打造“互联网+”智慧医药健康服务，提供送药到家、夜

间售药等服务，提升居民便捷购药体验。截至2024年底，老百姓大药房O2O外卖服务门店12,659家、24小时门店694家；B2C商铺超过100家，商品快递送达服务覆盖全国，满足消费者随时随地购药需求。

作为中国药品品类最齐全的连锁药房之一，老百姓大药房依托全国化、全球化的采购链路，实现优质好价、类目齐全的丰富商品供应。截至2024年底，老百姓大药房经营商品品规数约2.58万种，覆盖超过600余种常见病及多发病，其中医保目录药品占比显著。不仅如此，老百姓大药房门店还为顾客提供“老药专区”、“稀缺药代购”服务，同时线上“老百姓大药房 健康送药到家”小程序“一键搜购”功能为门店缺货场景提供有效支持，随时、随地满足顾客个性化、多样化购药需求。

(二) 全流程质量管理，保障居民用药安全

药品质量是人民群众健康的生命线。老百姓大药房遵循“质量第一，顾客至上”的质量方针，严格执行《药品管理法》《药品经营质量管理规范》《药品经营和使用质量监督管理办法》等法律法规，建立和完善公司药品经营质量管理体系（含批发、连锁总部及门店），开展质量策划、质量控制、质量保证、质量改进和质量风险管理等活动，确保质量体系有序稳定运行，确保进销存各环节的药品质量，保障人民群众用药安全。

老百姓大药房设立质量管理四级架构，拥有专业的质量管理中心，从首营审核、验收环节、在库养护、出库复核、门店验收陈列和门店销售及售后六大环节进行质量监督，做到从源头把关、全过程监管，保障公众用药安全。公司持续完善质量风险防控体系，制定《质量风险管理制度》《药品召回管理制度》《供应商评审管理制度》《供应商现场考察评估标准》等制度文件，对可能影响质量的各个环节进行风险识别和风险管理。老百姓大药房设立独立专业的质量团队对供应商进行实地考察，其中中药饮片生产企业100%现场考察，从源头控制药品质量。2024年，老百姓大药房累计现场考察供应商105家、年度评审供应商1,333家；对高风险供应商按流程启动淘汰机制，年度淘汰54家。

在安全用药管理方面，老百姓大药房持续引进并培养高素质的药师团队，建立统一药学服务指导体系，在总部和门店设立专员负责药物警戒工作，积极利用数智化技术，

上线合理用药系统，通过处方管控、数量限购和实名登记等方式严格控制高风险品种，保障安全用药。同时，老百姓大药房持续深化质量文化建设，精心组织形式多样的质量文化和培训活动，全方位提升员工的质量意识，2024年全员月度质量培训100%覆盖。

（三）专业药事服务，数智赋能全民健康新高度

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，首创开架自选的平价药房模式，努力为国人提供全生命周期的健康管理服务。在专业药事服务方面，老百姓大药房进一步强化专业服务能力和处方药品供应体系，提升患者购药便利性。截至2024年底，老百姓大药房拥有329家“医保双通道”门店、1,728家门诊慢特病门店、5,487家门诊统筹门店；持续开展乳腺癌、皮肤病、血友病、白血病、肺癌等疾病种关爱，176家DTP专业药房全力满足重症患者最迫切、专业的药学服务需求。

近年来，随着数字科技的热潮发展，老百姓大药房在行业内率先开展数智化转型，通过数智科技赋能业务流程，打造了“营、采、商、销”全链路数智化体系，不断提升运营效率和服务质量，为消费者带来更加精准、便捷、高效的购药体验。在数智赋能服务顾客方面，老百姓大药房自研数智化APP“百姓通”，其中“荐药工具”系统不仅内置了全面的药品知识库，涵盖单品搜索、病种/症状解决方案、病理查询、专家问诊及新人专区五大功能，还可以利用AI算法进行个性化用药推荐，如根据季节变化及最新医药研究成果进行更新，确保信息的时效性与准确性，大大增强了员工的药事服务能力，在节省顾客时间的同时提高购药的准确性和满意度。

面对社会日益增长的慢病化问题，老百姓大药房在全国门店铺设慢病自测蓝牙智能设备，在尊重人员隐私的前提下，通过信息化系统采集、分析数据，为慢病会员提供一对一的全生命周期的健康管理服务。截至2024年底，老百姓大药房累计建档慢病会员超1,800万人，累计服务慢病自测近1亿人次，累计开展患教活动2.9万场次，通过持续推进慢病管理覆盖范围、服务水平，助力推动国家慢病预防关口前移。

老百姓大药房不仅关注自身发展，还积极参与行业共建，打造负责任的供应链，通过运作加盟、联盟模式，将优势资源与数智化转型成果赋能给更多的产业链伙伴，推动全民健康升级。老百姓大药房旗下加盟业务“健康药房”重点拓展3-5线下沉城市，截至2024年底加盟门店5,296家；联盟业务“药简单”重点深耕12个省市，涉及门店

19,900家（未计入公司总门店数）。老百姓大药房总部及各地子公司积极参与国家、省市各级行业协会、行业会议活动，参与行业标准、行业《自律公约》建设，不遗余力地推动行业健康、有序发展。

（四）利他百姓健康，传播温暖治愈文化

老百姓大药房秉承“以顾客为中心”的服务理念，致力于提供优质高效、专业温暖的服务。公司构建了全面的客户服务体系，持续推动顾客满意度调研，全方位了解顾客的真实想法和需求，2024年累计收集超过1,000万人次反馈。老百姓大药房400全国客户服务中心以顾客需求为导向，依托集团强大的信息系统和研发能力，通过BI大数据、云计算、MA系统、客服系统、CC呼叫系统，以及微信公众号、APP、小程序等数智化工具，为顾客提供语音、线上、全渠道的免费服务，积极应对并妥善处理顾客反馈与投诉，2024年度客服热线满意度99.1%。

守护全民健康，老百姓大药房始终关注基层和欠发达地区医药资源普及情况，积极携手合作伙伴聚集公益之力，助力基层医疗升级。河北省丰宁县是民建中央对口帮扶重点联系县，老百姓大药房作为湖南民建会员企业，2022年起连续3年支持丰宁县乡村卫生室建设工作，多次捐赠急缺防疫物资、药品、医疗器材累计价值近100万元。此外，公司部分子公司联合当地机构共同设立“药事驿站”，免费为群众提供用药用械指导、送药上门、回收过期药品、科普安全用药知识等药事服务的“一站式”服务；联合社区开展形式多样的健康进社区活动，药师现场为群众免费测量血压、心率、血氧饱和度等健康检查或自测服务，对人们关注的日常保健、常见病及传染病预防、常用药服用、饮食注意事项等方面进行健康指导，提升全民健康意识。

2024年，老百姓大药房持续倡导“利他”文化，把爱心融入健康服务，从免费外伤清创服务、免费开放洗手间到帮助老人挂号、打车等银发暖心服务以及海姆立克应急公益支援，尽可能满足顾客不时之需。2024年，老百姓大药房就涌现了4,100余个“利他”顾客的案例故事，其中尤值得一提的是，2024年一线门店员工通过所学的急救知识成功急救37名顾客于危急时刻，传播社会正能量。

此外，公司创新推进“治愈”文化建设，成功打造“2024年度中国老百姓摄影大赛”以及17个文化传播活动，积极利用微信公众号等社交平台定期输出各类健康知识，

将人文关怀融入健康管理，积极传递“健康中国”理念。

三、实施效果

老百姓大药房围绕健康专业领域精耕细作，通过系统性治理架构优化、绿色转型与社会责任深化，不断深化可持续发展治理，实现管理效能提升、经济效益增长与社会价值共创的协同发展。2024年度，公司实现营业收入223.58亿元、归母净利润5.19亿元，纳税9.76亿元，积极为区域经济社会发展贡献力量。以公司健康经营为基石，公司持续每年现金分红稳定积极回报投资者。2024年度，公司拟现金分红合计3.12亿元（含中期分红），占年度归母净利润的60.15%。同时，公司第十二次荣膺西普会中国药品零售综合竞争力百强榜冠军、第三次荣膺中国卓越管理公司（BMC）、第四次上榜三湘民营企业百强榜。

同时，公司在ESG专业建设的努力和成果得到了市场的广泛认可。2024年，公司在多个ESG评级体系中表现提升，其中Wind ESG评级由BBB级提升至A级；荣获第七届卓越IR“最佳ESG奖”、证券之星“ESG新标杆企业奖”；公司ESG实践被《人民日报健康客户端》、《中新网》、《证券时报》等媒体广泛报道。

面向未来，老百姓大药房将以“健康中国”为指引，深化AI技术在智能问诊、慢病管理等健康服务场景的应用，以专业为盾、数智为桥、利他为义，守护每一位老百姓的健康美好生活，构建更可持续的未来。