

# 老百姓大药房 2014 年社会责任报告

## 一、报告说明

企业社会责任是指企业对国家和社会的全面发展、自然环境和资源，以及股东、债权人、职工、客户、消费者、供应商、社区等利益相关方所应承担的责任。本报告是老百姓大药房连锁股份有限公司（以下简称“老百姓大药房”或“公司”）向社会发布的 2014 年社会责任报告。本着真实、客观、透明的原则，本报告收集了集团及下属全资、控股企业在坚持诚信经营，维护股东、债权人、职工、客户、消费者、供应商、员工权益，关注环境保护、参与社会公益等方面的重要信息。

## 二、董事长致辞

中国的改革开放已经 30 多年，社会经济取得了长足的发展。现在，国际经济风云变幻，金融危机席卷全球。中国的企业在赢得快速成长的同时，也面临着艰巨的考验。如何在国际经济形势复杂，国内企业竞争激烈的形势下赢得企业发展的主动权，如何使企业更好地实现股东回报、成就员工价值、促进客户成长，如何在保护生态环境、支持社会公益等方面做出成就，也成了中国企业寻求飞跃的新挑战。老百姓大药房连锁股份有限公司作为中国药品零售行业龙头企业，我们认为遵循社会公认的商业伦理、模范履行企业社会责任，不仅是企业进步与文明的显著标志，更是企业参与新一轮国际竞争、实现可持续发展的重要保障。

基于这样的认识和思考，老百姓大药房创建 12 年来，以“一切为了老百姓”为经营宗旨，在寻求全面、协调、可持续发展的同时，积极回报社会、推动社会进步，履行社会责任。因为“一切为了老百姓”才是企业发展的动力，才能实现可持续发展。我们以人才为根本、以创新为动力，成功实现了由单一经营向产业经营与资本运营并重的转变。短短 12 年，老百姓大药房由单体民营药店发展成为年销售收入连续七年居全国药品零售行业前三强的中外合资企业，被国内主流媒体誉为中国药品零售行业的“标杆企业”。

员工的成长是企业发展的关键，我们通过灵活有效的激励机制和浓厚温馨的人情关爱，驱动每一位员工挖掘潜能、追求卓越、实现自我。顾客永远是“上帝”，我们以“善待顾客”为理念，通过不断提升服务，满足顾客不同的服务需求，赢

得了良好的口碑和信誉。我们立足实际、着眼未来，加大资金投入，大胆创新管理，在节能、环保方面做了大量的卓有成效的工作。我们庆幸有社会各界的鼎力支持，在保证自身良性发展的同时，我们不遗余力地支持社会公益事业，以实现企业崇高的社会价值。

我们发布企业社会责任报告，旨在通过阐述老百姓大药房的社会责任理念和履行社会责任的具体实践，进一步加强企业与利益相关者的沟通和交流，更好地接受社会的监督与支持。同时，我们也希望借此契机，继续强化企业内部的社会责任意识，不断提升企业履行社会责任的水平，进一步增强企业的凝聚力、品牌力和竞争力，使老百姓大药房成为一个优秀的令人尊敬的企业，为构建和谐社会、推动时代进步做出更大的贡献。

## 三、关于我们

### 1、公司简介

老百姓大药房创建于 2001 年 10 月。自成立以来，以人类健康为己任，以“一切为了老百姓”为经营宗旨，大力推行可持续发展理念，在实践中追求企业与利益相关方的和谐发展，以实际行动积极履行社会责任。

历经 12 年的持续快速发展，老百姓大药房已成为一家中外合资的全国药品零售行业龙头企业，年销售额近 40 亿元，直营门店 800 多家，已成功开发了湖南、湖北、广西、广东、河南、河北、陕西、江西、浙江、山东、天津、上海、北京、江苏、安徽等 15 个省级市场，进驻全国 70 多个城市。老百姓大药房以较强的经济实力和社会影响已连续七年跻身中国药品零售行业前三强和中国商业连锁企业 100 强的行列。于 2010-2013 年连续四年获得“中国药品零售企业综合竞争力百强第一名”，并于 2009-2013 年连续五年囊括中国药品零售发展研究中心等评选的“运营力、品牌力、规模力”冠军。

老百姓大药房是最早在国内树立药品连锁品牌的公司之一，“老百姓”品牌知名度和美誉度在全国消费者中具有强大的影响力。2009 年 3 月，老百姓大药房加入联合国“全球契约”组织，步入国际化发展平台。2009 年 4 月，公司董事长谢子龙荣获“中国光彩事业十五周年突出贡献奖”。2009 年 11 月，公司董事长谢子龙作为中国药品零售行业唯一当选者，荣登“中国医药‘60 年·60 人’”榜单。2012 年 11 月，公司董事长谢子龙被中国连锁经营协会评为“第三届中国连锁业成就奖”。12 年来，老百姓大药房诚信经营、真情服务社会，先后被国务

院发展研究中心、中共湖南省委、湖南省人民政府、湖南省消费者委员会等单位评为“最佳服务社会奖”、“湖南省优秀非公有制企业”、“湖南慈善奖”、“湖南省诚信经营企业”、“湖南省消费者信得过品牌”等近百项荣誉称号。

面对新的机遇和挑战，老百姓大药房将秉承“崇善、守信、务实、创新”的企业精神，深入落实科学发展观，积极履行社会责任，切实关注企业利益相关者的利益，不懈推动企业与社会、环境的和谐发展。

## 2、公司核心价值观

老百姓大药房坚持“心有老百姓，价格自然低；心有老百姓，服务当然好；心有老百姓、质量肯定硬”的经营理念，勇于承担社会责任，以关爱健康、奉献爱心为己任，孜孜不倦地追求生命健康事业。

老百姓大药房在经营企业的过程中，始终遵循“一切为了老百姓”的经营宗旨，低价入市，通过平价方式减轻老百姓用药负担，受到了广大消费者的热烈欢迎，被政府职能部门誉为整肃医药市场的“民心工程”。门店每在一个城市开业，均出现“提着篮子买药，排着长队付款”的独特现象，老百姓大药房的产生、发展及其形成的轰动效应，被人们称为“老百姓现象”，得到了各地党政领导的广泛关注，被社会经济研究机构作为一个典型案例加以研究，国务院纠风办多次予以肯定和推广，全国各地主流媒体纷纷高频率地进行报道，党刊《求是》杂志曾两次刊登专文予以高度肯定。

公司在经营企业的过程中，还遵循如下宗旨：

- (1) 对股东：必须保证股东的投资收益和资产的保值、增值；
- (2) 对债权人和供应商：必须遵守合约精神，诚信共赢；
- (3) 对员工：必须为员工提供一份既稳定又有发展空间的就业岗位，同时为员工创造一份稳定增长的工资收入；
- (4) 对顾客：必须提供优质产品和优质服务；
- (5) 对竞争对手：必须按市场法则进行公平竞争；
- (6) 对社区：必须积极参与社区建设，促进公司所在地区发展；
- (7) 对国家：必须守法经营、照章纳税；
- (8) 对社会：必须注重环境保护责任，积极投入社会公益事业。

## 3、公司愿景

以“致力健康事业，成就百年老店”为最终目标，把公司建成令顾客满意、让员工开心、让股东放心、受社会尊敬、具有强大竞争力的一流品牌企业。

## 四、社会责任

### 1、合法经营

企业不仅是追求利润的经济组织，还是承载责任的社会细胞。老百姓大药房始终倡导并不懈践行合法与诚信经营、照章纳税，在为社会不断提供优质产品与服务的同时，积极追求阳光利润和社会效益。

#### ■ 诚信经营

老百姓大药房多年来按照国家的产业发展政策，积极倡导诚信为魂、规范经营，建立了一整套商业行为准则和严格的内部控制体系，要求全体员工既要遵纪守法，又要在日常商业行为中恪守商业伦理道德，坚持正当竞争，促进市场的有序发展；坚持“双赢才是真赢，多赢才能久赢”的原则，宁失利润不失信用，让客户倍受感动；崇尚廉洁奉公、严格自律的风气，确保企业和谐与健康发展。

诚实守信是老百姓大药房的核心价值观，也是老百姓文化的基石。老百姓大药房通过大力推进诚信体系建设、开展诚信行动、落实自律宣言等方式，将“守信”核心价值观落到实处。同时，通过严厉打击不诚信行为，严肃公司纪律，肃清贪腐，净化风气，本着对股东、对客户、对员工、对社会高度负责的态度，推动“守信”文化全面落实。

#### ■ 反商业贿赂

老百姓大药房重点开展反商业贿赂工作。成立督察审计部门，制定《廉洁管理制度》，坚持岗位领导人员廉洁谈话、年度廉政谈话、诫勉谈话制度，为反腐倡廉建设提供制度保障。

加强廉洁预警防控，在采购、营销、营运等重点领域和关键环节开展廉洁风险预警试点，及时进行黄色、橙色、红色三级预警处置。全年上交供应商赠送礼品的员工有 50 余人次，上交礼品 100 余件，金额近 5 万元。

开展反腐倡廉专题学习和培训。全年培训中高层领导和采购、营运、营销线员工 500 余人、新员工 3000 余人、督察审计线 30 余人。发布反腐倡廉形势报告、警示教育、树立宣传廉洁从业典型，在全公司营造了浓厚的廉洁从业氛围。

#### ■ 狠把产品质量关和持续提升服务质量

老百姓大药房坚信优质的产品和服务是企业打造过硬品牌的基石，也是企业生存与发展之本。老百姓大药房建立健全了严格的质量保证体系。公司高度重视药品经营的特殊性，建立了全国总部、各省公司、门店的三级质量管理体系，制订了质量管理基本工作标准，涵盖供应商选择、商品选择、购进管理、物流管理、

终端销售管理全过程，同时通过严格的质量考评体系（质量月报制度、巡店制度、质量月度工作会议、巡查制度、质量考核制度）来控制质量管理的过程与结果，总部每月对各省公司的质量保证体系运行情况进行考核，发现问题及时纠正。公司基于互联网建立了公司的质量信息平台，在质量信息平台上及时转载国家的相关法律法规，发布公司质量管理要求，并由总部指导各省公司和门店执行，各省公司及门店将执行情况 24 小时内予以反馈。通过质量信息平台的快速反馈机制，实现全国总部、各省公司、门店质量信息共享，因此，自公司成立以来，没有发生过重大质量事故，赢得了广大顾客的信赖与称赞。

## 2、关爱员工

老百姓大药房一向视员工为企业最宝贵的财富和资源，一直坚持“以人为本”的理念，树立了“经营人才”的人才观，将人力资源作为企业发展的第一资源，将人才视为“特殊商品”来用心经营，成立了集团董事会薪酬管理委员会、集团人力资源委员会、人力资本中心、集团党委工会等机构，建立和完善了基于能力和绩效为核心的责任导向型考核体系，为员工提供良好的薪酬福利待遇，创造优越的工作和生活环境，举办各类学习培训，搭建个人发展与价值实现的广阔平台。

### ■ 员工权益保障

老百姓大药房按照国家相关法律法规的要求和“平等、自愿、协商一致”的原则，与员工签订劳动合同。劳动合同中关于劳动合同期限、工作内容、劳动保护和劳动条件、劳动报酬、劳动纪律、劳动合同终止条件、违反劳动合同的责任等主要条款齐全、合法。集团严格遵守有关法律法规，奉行平等的用工政策，公平、公正地对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景下的员工，坚决杜绝雇佣童工和强迫劳动，构建了和谐的劳资关系。在金融危机影响下，老百姓大药房做到了使每名员工“工作有岗位、生活有保障、收入有提高”，不仅没有无故辞退一名员工，还为所有员工办理了五项社会保险和住房公积金。

为了吸引和留住优秀人才，老百姓大药房通过良好的薪酬、福利待遇，全力打造人才的金环扣。集团倡导“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。经多次对员工薪酬体系的改革与完善，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；集团按照国家相关要求，为员工办理了法定社会保险，包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险和住房公积金等；集团严格按照国家的有关规定，保证员工正常工作和休息、休假的权利，对于实行不定时工作制和综合计时工作制的员工，则在保障员工身体健康并充分听取工会意见的基础上，采取适当的工作和休息方式，确保

员工休息、休假权利和生产、工作任务的完成。集团总部及下属企业开办了员工食堂，开设了员工班车，并提供住房补贴，保证员工都能安居乐业。

### ■ 员工成长通道

老百姓大药房多年来形成了一整套人才选拔任用机制、考核评价机制、管理监督机制和激励保障机制，努力创造使各类人才脱颖而出、人尽其才的良好环境，不断健全人才工作体系，充分发挥人才资源优势，确保实现人才培养、选拔和使用的良性循环，为每位员工开辟适合其自身发展的职业成长通道。集团坚持科学而严格的绩效管理，采取公开选拔、竞聘上岗、轮岗交流等措施，以创新精神、创业能力和经营管理水平为核心，加强对管理者尤其是青年管理者的理论培训、实践锻炼，造就了一大批忠诚敬业、精干专业并富有激情的优秀管理人才与技术人才。

### ■ 员工教育培训

老百姓大药房秉承“培训是员工最好的福利”的经营理念，把员工的个人发展与职业提升当作企业的一项战略性工作，从组织、制度、经费、师资等各方面对培训教育工作给予充分保障，进行全方位、全员性、全程性的培训。集团成立了老百姓大药房培训开发部，培训开发部在延续培训工作职能的同时，从传播企业文化、牵引战略执行、发展经营技术、构建专家团队、员工专业培训、企业人才培养等多方面构建核心价值，真正把企业打造成一个面向未来的学习型组织。

#### （1）培训体系

培训开发部培训工作主要从集团、省公司和门店三个层级来开展：

集团总部主要负责高管人员、储备中高层、总部人员、店长系列和药师系列、青苗（新入职本科毕业生、研究生）的培训。2013年集团总部主导的各种培训班近50场。为了使管理者开拓视野、接受新理念与新知识，集团每年分批派出高管人员和技术骨干出国考察，并选派人员到国内外一流学府学习深造。近年来，集团共派出近100人到日本、法国、意大利、德国、英国、美国、新西兰、澳大利亚等发达国家考察交流，到清华大学、北京大学、湖南大学、中南大学等进修学习，与湖南大学联合举办MBA培训班。在青苗培训方面，与全国知名高校合作，开展“成功相约”校企合作，通过青苗培训班，设定自己的人生规划，帮助青苗更好地融入企业，融入社会。

省公司总部主要负责店长、药师的在职能力提升培训、门店员工培训。据统计，2013年各省公司总部组织培训400多场，培训课程涵盖了素质、能力、态度、专业等方面，极大地提升了员工的能力，增强了企业的凝聚力。

门店培训致力于提升员工对顾客的专业服务能力。培训开发部每年针对门店员工举办“奥林匹克岗位技能竞赛”，已成功举办9届。通过技能竞赛，选拔出集团内岗位技能最突出的员工，并给予奖励，在肯定员工工作技能的同时，提高了员工的积极性。

### （2）专业化团队

集团成立了一支内部专业讲师团队，拥有完整的讲师管理体系。通过学分制的引导，每年定期对员工进行在职培训和进阶培训，且每个部门、每个门店均设立了培训第一负责人，建立了“内部带教”制度，并将其纳入企业的培训流程。

集团目前共有药师1600多名，为提升公司药师执业水平，培育更多药师人才，集团2008年在全国药品零售行业中率先成立药师俱乐部，举办了中国医药行业的首场药师精英同台竞技比赛——“老百姓杯”全国药师精英赛。集团施行药师星级管理制度，所有药师挂星上岗，并对授予三星以上的优秀执业药师和药师在门店进行展示，进一步提升了药师的地位、待遇和职业技能竞争力。

### （3）项目管理

为了鼓励员工创新，集团开展了“PJT”活动和“金点子”活动。“PJT”活动是针对工作中不足或者有潜力去开发的地方进行立项管理，“金点子”是员工对平时工作中的不足提出的建议或者值得去开发的地方提出的创新想法。“PJT”活动已经成功举办了10届，而“金点子”活动每年都在进行。这些活动得到了员工的大力支持，促进了员工能力的提升，同时也为社会创造了价值。

#### ■ 员工奖励激励

老百姓大药房逐步建立和完善了一套科学规范的激励机制，形成了集团和下属企业两级奖励体系与激励政策体系。集团以提高薪酬、带薪休假、创造职业发展空间等多种方式奖励激励员工，先后设立了“优秀员工”、“优秀管理者”、“老百姓之星”、“总裁特别奖”等十余个奖项，不断对优秀员工进行物质奖励和精神激励，让那些为企业创造价值、做出贡献的员工有荣誉、有地位、有尊严、有奖励，着力营造一种争先创优、奋力向上的文化氛围。近年来，老百姓大药房已有上千名员工受到表彰和奖励。

#### ■ 员工职业健康

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。集团奉行“预防为主”的健康保障策略，为员工提供锻炼、健身场所，并组织多种运动和比赛活动。集团还与相关医疗机构合作，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。

为了改善员工的办公条件，老百姓大药房不惜投入巨资，添加办公设备等硬件设施，持续装修办公楼，让员工在窗明几净、配套完善的办公环境中愉快、高效地工作。

#### ■ 员工爱心扶助

老百姓大药房奉行“常怀感恩之心，永行善待之举”的理念，努力营造一种“尊重人、信任人、关爱人、激励人”的企业氛围，不断增强员工的认同感、归属感、安全感和亲情感，让员工能快乐地工作、幸福地生活。每逢节假日，集团领导以组织聚餐活动、分发慰问物资、发送问候短信等多种形式，表示对员工的珍视与关爱；每逢员工生日，集团领导会委托相关部门赠送贺卡或其他礼品，表达对员工的祝贺与尊重。

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”。截至2013年底，“千万困难救助基金”共为40多位困难职工发放近60万元资金资助，为亟待救助的员工送去“及时雨”，也送去了党和企业的关心和温暖。2008年9月，陕西分公司配送中心西药课长刘存病亡，刘存上有年迈父母，下有不到两岁的女儿，家境贫困。集团获悉这一消息后，马上召开基金委紧急会议，决定给予刘存家属25000元困难救助基金，再每年出资5000元资助其幼女至18岁成年。此外，集团还通过划拨专项福利基金、高层管理人员带头捐赠、广大员工积极响应募捐，为弱势群体和困难员工排忧解难。

2010年，继千万困难救助基金推出之后，老百姓大药房又针对内部员工推出了“五心基金”，通过鼓励员工孝敬父母、关心子女及个人成长、热心社会公益事业、关爱他人等方面来培养员工的孝心、爱心、善心、上进心、责任心，弘扬中华民族传统美德。截止到2013年12月，已寄送员工父母生日礼金20000多笔。发放“五心基金”共计150多万元。

### 3、关注民生

#### ■ 积极为行业建言献策

2008年3月，老百姓大药房董事长谢子龙当选为第十一届全国人大代表。2013年3月，董事长谢子龙再次当选为第十二届全国人大代表。谢子龙带领他的老百姓大药房企业团队，紧紧围绕改善民生的主题，深入到实际的社会生活中，广泛调查，了解关于国计民生的普遍性问题，掌握第一手材料，并结合医药行业实际，多次召开了座谈会，认真听取相关政府官员以及专家学者的意见，寻求最



佳解决方案，并以议案、建议或意见的形式向全国人大常委会提交。两会期间，先后向大会提交了《关于制定〈执业药师法〉的议案》、《关于修改〈药品管理法〉的议案》、《关于建立顺风车制度，缓解交通压力的建议》、《关于切实解决尘肺病农民工医疗和生活救助问题的建议》等建议和议案。通过法定程序将人民的意愿上升为国家的意志，为改善民生做出实实在在的贡献。集团也努力提高经营水平，降低百姓用药负担，改善民众的用药环境，为解决“看病贵、看病难”贡献自己的一份力量。

#### ■ 维护人权

2008年4月，湘潭的莫卫奇和谢开其被骗从湘潭到云南瑞丽替人运送玉石被抓。2008年9月，云南省德宏傣族景颇族自治州中级人民法院一审认定被告人莫卫奇及谢开其构成运输毒品罪，判处死刑，剥夺政治权利终身。2008年10月，湘潭市人大常委会委员、湘潭市法学会常务副会长朱培立实名发帖《建议抢救蒙冤受屈的死刑犯》，为莫卫奇喊冤。

该案引发了社会各界的关注，不少法律工作者纷纷为该案的二审辩护提出建议。莫卫奇的家属也在朱培立的推荐下找到了全国人大代表、老百姓大药房董事长谢子龙。在了解事件相关细节并咨询了相关专家后，谢子龙认为该案存在诸多疑点，决定就此事写一封建议信，分寄全国人大常委会、最高人民法院和云南省高级人民法院。同时，谢子龙还向云南省委发函，对莫卫奇运输毒品罪判决死刑一案提出批评和建议。

2009年6月5日，谢子龙、朱培立与老百姓大药房法律顾问周彦等人赶到昆明，与云南省人大常委会委员阮鸿献分别见了云南省高院及高检的相关领导，交换了对该案的观点。7月17日，在人大代表和爱心律师的帮助下，莫卫奇和谢开其获无罪释放。终审判决书称：根据在案证据，能够证实莫、谢两人在受他人蒙骗、主观不明知的情况下实施了运输毒品的行为，故不构成犯罪。

至此，被无罪羁押433天、两次被错判死刑的湖南“挑夫”莫卫奇不但获释，并获赔偿人民币48491.67元。该案的改判，为改革和完善我国的审判制度提供了一个典型案例。

#### 4、保护环境

老百姓大药房始终坚持企业与生态环境的和谐发展，在全体员工中积极倡导“绿色经营”理念和环保节约意识；以零事故、零伤害、零污染为目标，致力于环保能源的合理有效使用；应用新理念、新材料，持续开展节能减排活动；关注生态环境保护，积极传播资源节约及环保理念，努力创建环境友好型和资源节约

型企业，切实保护自然环境，造福子孙后代。

### ■ 生态环境保护

保护生态环境，促进人与自然的和谐相处，老百姓大药房一直积极参与。如陕西公司开展的“拯救森林·筷行动”，免费向消费者赠送携带方便、健康环保的不锈钢筷子，号召消费者抵制一次性筷子；湖南公司免费向消费者赠送树苗，号召大家一起绿化环境，优化自然生态；天津公司组织为天津河北区北宁动物园捐款，呼吁广大市民爱惜动物，对生态环境予以关注等。老百姓大药房希望通过自己的行动，号召更多的人履行对生态环境的职责，为子孙后代创造良好的生存环境。



图1 植树造林、城市环卫，老百姓大药房积极履行对生态环境的职责

### ■ 资源节约

作为零售企业，老百姓大药房一直力倡节约，优化社会资源，改善社会环境。例如，在公司所有的办公区域及办公用品上，都会张贴一张很小的温馨提示，倡导员工节约每一张纸、每一滴水、每一度电，让员工们从日常生活中养成节约的习惯，并通过自己的行动感染到身边更多的人。同时，集团还建立了内部网络办公系统，实行文件网上传送，节约人力和办公耗材。

另外，公司也经常通过晚会、活动、图片展等形式向消费者面对面地宣传节能环保知识和安全合理用药常识。例如，各省公司每年都开展的“过期药品回收”活动，为防止过期药品重新流入社会危害群众健康或因随意丢弃而污染环境，老百姓大药房每年都会投入大量资金，制作海报在门店和社区宣传栏进行张贴，号召市民合理购药以免浪费，并对过期药品进行回收，并根据药品价格水平兑换相应的礼品或现金券。公司每年都会回收上十吨的过期药品并联合各地政府监督部门一起进行销毁，每年投入到过期药兑换新药或现金券活动的费用就达 200 余万元。



图2 过期药品回收及销毁大行动

### ■ 节能减排

老百姓大药房在经营和装修门店过程中高度重视节能减排工作。通过运用超前的生态新理念，使用节能环保的新材料、新产品，应用新技术、新工艺，对生活用水与垃圾、房屋采光、通风、采暖、照明、降噪、防震等进行优化处理，深受顾客的赞许，产生了显著的经济效益、社会效益和环境效益。

### ■ 环保理念传播

2008年5月，老百姓大药房开展了“老百姓环保总动员”活动，向消费者免费发放环保袋近16万个，总价值达48万余元。同年，老百姓大药房浙江公司开展环保袋设计大赛，让市民在参与活动的同时熟知环保知识，实践环保行动，传播环保理念。除此以外，各省公司门店也充分利用卖场终端的优势，向顾客宣传环保理念，开展系列环保活动，来带动顾客参与环保。而且，省公司经常性地组织员工清扫街道，打扫社区公共卫生、开展社区公益演出等形式来加强城市文明建设。



图3 宣传环保理念促进市民加强环保

## 5、热心公益

公司在诚信经营、创新经营的同时，始终勇于承担企业社会责任，积极回报社会。老百姓大药房一直积极参与社区建设，鼓励员工志愿参与社会公益活动；关心支持教育、文化、卫生等公共福利事业。在发生重大自然灾害和突发事件的

情况下，积极提供财力、物力和人力等方面的支持和援助。截止 2013 年 12 月 31 日，老百姓大药房已先后为扶贫、救灾、助学、支持基础设施建设等社会公益事业捐款捐物累计价值 4300 多万元，其中为四川汶川地震灾区捐赠现金 116 万余元和价值 510.6 万元的灾区急需药品；现今，老百姓大药房为社会提供了 18000 多个就业岗位，吸纳了 3000 多名下岗职工。

#### ■ 捐学资教

老百姓大药房深知教育为百年大计，一直不遗余力地参与助教助学捐赠活动。

2006 年 7 月，老百姓大药房为遭遇水灾的郴州灾区捐建希望小学一所，同时捐献价值超过 200 万元的药品；

2007 年 3 月，天津公司为在津治疗的湖南常宁县第一中学英语教师募捐爱心款 6563 元；

2007 年 4 月，老百姓大药房为兴建长沙市开福区图书馆捐款 6 万元；

2007 年 5 月，湖南公司响应共青团中央号召，积极参与“关爱农村留守儿童行动”，向“关爱农村留守儿童基金会”捐资 10 万余元，用于在湖南省建立 5 个留守儿童医疗站；

2007 年 8 月，湖北公司为 15 位贫困中小學生送去每人 200 元的助学捐款；

2008 年 6 月，陕西公司现场认购义卖茶叶 100 盒，为灾区孩子筹集善款 1 万元；



图 4 老百姓大药房捐赠希望小学一所



图 5 爱心茶叶义卖，老百姓大药房认购 1 万元

2011 年 7 月，为北京“天使之家”的孩子们送去一批常备药品。爱心让孩子们在酷暑感受到一丝清凉。

2011 年 8 月，为长沙市爱萌特殊儿童康复中心的自闭症儿童义卖捐献 5000 元，用实际行动来关爱这些小天使。

2011 年 10 月，爱心捐赠 30 万元为湖南新晃中寨大计村小、湖南新晃碧朗

比足村小、湖南新晃观音阁村小 3 所山区学校的 272 名学生提供免费午餐 2 年，并在全国启动免费爱心大巴服务，召集志愿者亲赴山区奉献爱心。

陕西回归研究会儿童村是全国第一家专为在押犯遗留的未成年子女提供免费代养代教服务的民间慈善机构，其经费大多来自国际慈善机构及社会捐助。老百姓大药房陕西公司自 2005 年起，就一直对该机构进行爱心援助。2011 年 10 月 27 日，老百姓大药房全国管理机构的员工自发组织，筹集了 15765 元的爱心善款捐赠给陕西回归研究会儿童村，为孩子们提供生活和学业上的帮助。

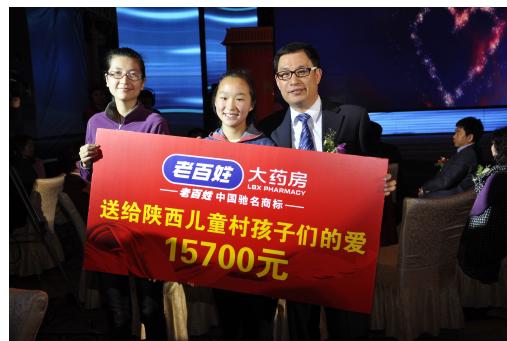


图 6 “老百姓”爱心捐赠 30 万元“免费午餐”

图 7 “老百姓”员工向陕西儿童村捐款

2011 年 12 月 2 日，“湖南衣加衣送温暖行动”启动，公司倡议爱心人士为山区的留守儿童捐助一衣一帽，或者文具和玩具，让留守儿童孤寂的心灵感受到寒冬的温暖。湘潭大学和湖南工程学院的学生们自发组织捐赠了一千多件爱心衣物和部分书籍。考虑学生没有经济实力将捐赠衣服寄送至长沙收衣点，老百姓大药房紧急启动“爱心大巴”，开赴湘潭大学将衣物运至收衣点进行统一清理消毒。12 月 21-22 日，老百姓大药房“爱心大巴”满载社会各界爱心人士捐赠的御寒棉衣、棉鞋、手套、围巾及科学书籍、药品等爱心物资，抵达湖南省新化县游家镇白沙乡金字小学，为寒冬中的孩子们送去温暖。

2012 年 12 月，老百姓大药房在全国范围内开展“冬衣送温暖，爱心暖童心——万件爱心冬衣募集”活动。2013 年 1 月，老百姓大药房“爱心汇”的工作人员将消过毒的 3000 件爱心衣物寄往：云南森吉梅朵慈善学校、西藏定日县盆吉乡希望学校，和云南省昭通市彝良县荞山乡中心学校，为受冻的孩子们送去新年的第一缕温暖。

#### ■ 赈灾救困

作为一个药品零售企业，老百姓大药房不仅为广大市民提供质优价低的好药

品，更是在社会出现突发性自然灾害或突发事件时挺身而出，在社会困难群体吃不起药，健康受到威胁时鼎力援助。

2003年“非典”期间，老百姓大药房坚守商道，采取与众多商家将抗“非典”药跟风涨价相反的做法，公开承诺并兑现“抗非典药品绝不涨价”，即便是在药品采购价上扬的情况下，老百姓大药房贴钱保证药品采购与供应，所销售的6000多万元相关药品也绝不涨一分钱价，直接向消费者让利400多万元。另外，全国各个门店还坚持每天免费发放预防非典的宣传资料，坚持每天熬制预防非典的中药汤免费供群众饮用。

2008年1月，湖南遭遇罕见的冰灾，老百姓大药房董事长谢子龙亲自带队把15万余元的抗冰救援物资送往京珠高速株洲援助站；并亲自安排分布在全国的子公司开展有关慰问受灾群众活动，集团共捐款、捐物达40多万元。

2008年5月，汶川地震发生后，老百姓大药房董事长谢子龙紧急中断在外地的商务活动连夜赶回长沙总部，并在第一时间指示公司紧急调集价值500多万元的灾区急需药品，派出由公司专业医护人员组成的“青年志愿者救护队”，护送急需药品奔赴灾区一线参与救援。同期，由公司董事长带头的捐款活动纷纷在总部及各省公司开展，集团共向灾区捐款116万余元。在公司内部，也紧急启动了“老百姓大药房千万困难救助基金”，帮助四川、陕西籍受灾员工渡过难关。



图8 寒风中送温暖，流动在各大车站的老百姓人



图9 抗震救灾“老百姓”积极参与救灾行动

2010年4月，青海玉树地震发生后，老百姓大药房伸出援手，第一时间向灾区捐赠价值100万元的外伤和常备用药。

2012年2月，湖南省通道侗族自治县独坡乡发生火灾，两个村子近300户几乎被烧光，500多人受灾。在获知灾区急需药品后，老百姓大药房从全国紧急调集了价值11.16万元的灾区急需药品，并安排车辆直接送往灾区。

2013年4月，得知雅安地震消息后，老百姓大药房第一时间筹集了共计价值30万元的急需药品和食品驰援灾区。

## ■ 就业安置

老百姓大药房自觉履行社会责任，积极配合政府解决就业难题。现今，老百姓大药房为社会提供了 18000 多个就业岗位，其中安置下岗职工 3000 余名，安排农村户口员工 2600 多人。

大学生就业问题一直是党中央、国务院和各级党委、政府高度重视和亟待解决的问题。为积极帮助政府缓解大学生就业压力，老百姓大药房从 2003 年开始，每年实施 1 期援助大学生就业的“青苗培育行动”，每年招收近 200 名应届大学毕业生来企业工作，并为他们做好职业生涯规划。在 2009 年面临金融危机的情况下，老百姓大药房不仅没有停止每年 1 期的援助大学生就业的“青苗培育行动”，而且增开了 1 期青苗培训班，吸收青苗人数也比往年翻了一番，直接解决了 300 多名大学生的就业问题。截止 2013 年，老百姓大药房持续实施了 13 届青苗培育行动，为大学毕业生提供了 1000 多个就业岗位。

2011 年 1 月 11 日，共青团湖南省委邀请了部分在湘的全国人大代表、全国政协委员、省人大代表、省政协委员以及新生代农民工代表共 50 余人，在老百姓大药房会议厅开展面对面沟通交流活动，探讨并了解新生代农民工的诉求，热议新生代农民工融入社会的问题。



图 10 老百姓大药房与多所学校合作成立教学实习基地，共同合作办学，吸纳学生实习就业

#### ■ 支持其他公益事业

老百姓大药房还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，累计为贫困地区捐款 800 多万元。其中，2004 年，老百姓大药房为贫困地区张家界市永定区大坪镇捐赠 30 万元新建一所卫生院。2006 年，参加湖南省工商联、湖南省发改委组织的“湘西行”帮扶活动，为湘西贫困地区捐款 20 多万元。2008 年，参加湖南省工商联组织的新农村建设活动，向岳阳县农村捐款 30 万元。

2009 年金融危机形势下，公司响应政府拉动内需的号召，自 2009 年 3 月 2 日起，陆续向北京、天津、湖南等 14 个省级市场的消费者免费发放价值 3000

万元的购药券，是当时国内药品零售企业第一家面向社会发放的金额最大、范围最广的一批消费券。并且，与此前其他省市发放消费券不同的是，该 3000 万元费用并不是由政府财政拨款，而是由老百姓大药房牺牲自身利润来承担。此举不仅配合政府拉动了内需，而且在行业内起到了良好的带头作用，激励整个医药行业的药企让利给老百姓，共同对抗金融危机。

2009 年 3 月，即将成立的老百姓大药房江苏公司，在获悉受金融危机影响，很多低保户及下岗职工看病贵吃药难的情况后，立即与街道实行政企对接，开展了“55 万元帮扶 5500 户困难家庭”的爱心行动，赢得了社会的广泛好评。



图 11 市民排着长队领取免费购药券



图 12 爱心资助 5500 户困难家庭捐赠现场

2009 年 4 月，流感快速传播，老百姓大药房立即在全国发起预防甲流系列活动——制作了 40 万份抗流感宣传页在全国门店免费派送，并为顾客免费派发中药凉茶、口罩、板蓝根等，制作了抗流感海报在门店及社区宣传栏进行张贴，提醒市民养成“勤洗手、多通风、少扎堆”的良好习惯，有效预防甲流传播。

秋季，面对甲流的再次抬头，老百姓大药房门店进一步加强流感预防措施：对各种防控甲流的相关药物做突出陈列，方便顾客购买；同时向市民承诺：抗流感药品决不涨价；联合药厂开展过期药品、空药盒免费兑换抗流感药品活动；根据国家卫生部印发的《甲型 H1N1 流感诊疗方案（2009 年第三版）》内容，加急印刷了第二批防控甲型 H1N1 流感小册子 100 万份，全国免费派发。

2009 年 11 月，老百姓大药房整合全国 14 个省市资源，开展了向的士及公交车免费赠送 200 万个中药香囊的大型公益活动，以此来预防流感在人口流动比较频繁的的士或公交车上进行传播。





图 13 流感期间，抗流感药品绝不涨价



图 14 门店药师为公交司机送上防流感香囊

2009 年 10 月 27 日，老百姓大药房在湖南长沙发起成立了“老百姓爱心汇”公益组织，成为我国第一个自发进行造血干细胞知识宣传的药品零售企业。当天活动现场，由“老百姓爱心汇”发起的“义卖大比拼”和“造血干细胞志愿捐献”活动同期进行，老百姓大药房董事长谢子龙和公司其他 50 多名志愿者与现场群众一道加入了造血干细胞捐献者行列，很多员工更是在采集血样后现场献血。“老百姓爱心汇”成立后，每年将组织全国 600 多家门店开展 6000 多场爱心活动，并积极宣传造血干细胞捐赠活动。



图 15 “老百姓”员工积极报名捐献造血干细胞

2010 年 10 月，老百姓大药房启动义卖大比拼活动，并向全国爱心捐赠 30 所中老年健康活动室，总价值 30 余万元。

2011 年 7 月 15 日，老百姓大药房陕西公司携手西安公交五公司，捐赠总价值万余元的流动药箱，为西安“世园会”游客献爱心。

2011 年 8 月 29 日，老百姓大药房长沙 30 多家门店 150 多名员工在总经理唐爱民的带领下，在湘雅店前坪举行了规模较大的无偿献血活动。

2011 年 12 月 20 日，老百姓大药房广西公司员工代表慰问广西南宁市兴宁区环卫站 100 名环卫工，并为他们捐赠了价值 1050 万元的人身意外伤害保险保额，送上一份浓浓的爱心！

2013年9月25日，老百姓大药房广西公司联合南宁市青秀区中山街道办、津头社区居委会，在津头店前坪举行“金秋器械节 100万让利，爱心器械捐赠启动仪式”，向广西南宁市福利敬老院捐赠价值近2万元的爱心器械。

2013年12月25日，老百姓大药房向环卫工人赠送包括防尘防霾口罩、清肺药、护手霜在内的防雾霾药包近2000份，总价值近6万元，为这群最受雾霾“侵害”的人群送来今冬最强的一层防护。



图 16 广西公司为环卫工人捐赠人身意外伤害保险



图 17 广西公司向福利敬老院捐赠爱心器械

## 五、社会评价

老百姓大药房的快速发展、不断进步和强烈的社会责任感，不但被国内主流媒体誉为中国药品零售行业的“标杆企业”，还得到了各级党委政府、行业协会的表彰和奖励，主要获得了以下荣誉：

■ 2013年8月，被中康资讯、《第一药店》报评为“2013年中国药品零售企业竞争力排行榜综合竞争力排名第一名”、“规模力冠军”、“2013年健康中国·金葵企业公民奖”。

■ 2012年12月，被《第一药店》报评为“2012健康中国爱心基地”。

■ 2012年12月，被中国医药商业协会评为“2011-2012年全国药品流通行业最佳物流管理创新奖”、“2011-2012年全国药品流通行业最佳质量管理创新奖”。

■ 2012年10月，被《中国药店》杂志社评为“2011-2012年中国药店最具价值品牌十强”。

■ 2012年8月，被中康资讯、《第一药店》报评为“2012中国药品零售企业竞争力排行榜品牌力冠军”、“2012中国药品零售企业竞争力排行榜规模力冠军”。

■ 2012年5月5日，被北京春苗儿童救助基金会评为“春苗爱心企业”。

■ 2011年10月，被《中国药店》杂志社评为2010年度中国连锁药店十强、中国药店十大金牌雇主荣誉称号。

■ 2011年8月，被中国药品零售发展研究中心、中国医药企业管理协会、海南省人民政府商务厅、中康资讯评为中国药品零售企业综合竞争力百强第一名、中国药品零售企业综合竞争力百强规模力冠军、中国药品零售企业综合竞争力百强品牌力冠军。

■ 2011年5月，老百姓大药房连锁股份有限公司的注册商标“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。

■ 2011年4月，被湖南省企业信用评价中心授予“AAA”信用企业。

■ 2011年2月，被湖南省红十字会评为2010年度“爱心单位”荣誉称号。

■ 2011年1月，被长沙市人民政府评为“十佳示范企业”。

■ 2011年1月，被羊城晚报报业集团评为“2010全国健康行业最具影响力品牌”。

■ 2010年8月，被中国药品零售发展研究中心评为“2010·中国药品零售企业综合竞争力百强第一名”。

■ 2010年 被湖南省工业经济联合会、湖南省企业联合会、湖南省企业家协会评为“湖南省企业管理现代化创新成果一等奖”。

■ 2010年4月，被中国医药行业协会责任论坛组委会评为“2009中国医药企业社会责任孺子牛奖”。

■ 2003-2009年，连续7年荣获中国医药商业协会评选的“中国药品零售连锁企业排行榜”前三强。

■ 2009年4月，被中国药品品牌评审委员会评为“中国药品品牌”。

■ 2009年3月，加入联合国“全球契约”，步入全球化国际平台。

■ 2008年12月，被中华全国工商业联合会评为“全国工商联系统抗震救灾先进集体”。

■ 2008年5月，被湖南省内务司法法制研究会评为“湖南省内务司法法制研究会单位会员”。

■ 2007年12月，被共青团湖南省委定为“湖南省困难大学生就业见习基地”。

■ 2007年4月，公司注册商标“老百姓”被认定为“中国驰名商标”。

■ 2006年12月，被湖南省工商行政管理局评为“湖南省著名商标”。

■ 2006年6月，被湖南省银行业协会评为“守信用企业”。

- 2006年1月,荣获国务院发展研究中心等单位颁发的“最佳服务社会奖”。
- 2005年7月,被中共湖南省委评为“优秀非公有制企业”。
- 2005年3月,被湖南省消费者协会评为“消费者信得过单位”。
- 2002年11月,被潜龙企业评选组委会评为“湖南十大潜龙”企业。

老百姓大药房创始人、董事长谢子龙当选为第十一届、第十二届全国人大代表、全国工商联执委、湖南省工商联副主席,得到了各级党委、政府的表彰和奖励。

■ 2013年4月25日,被湖南省工商业联合会、《湖南日报》社、中国湘商力量总评榜活动组委会评为“湘商十大风云人物”。

■ 2012年11月,被中国连锁经营协会评为“第三届中国连锁业成就奖”。

■ 2012年8月,被中康资讯、《第一药店》报评为“2012中国药品零售业领军人物”。

■ 2012年1月,被健康中国2011组委会、《健康时报》社评为“健康中国2011十大行业领袖”。

■ 2011年12月,被湖南省工商业联合会、红网评选为“十大营销策划专家”。

■ 2011年8月,被湖南省工业经济联合会、湖南省企业联合会、湖南省企业家协会评选会为“2011湖南省优秀企业家”。

■ 2011年1月,被评为“2010华南地区健康行业风云人物”。

■ 2010年11月,被湖南省人民政府授予“劳动模范”荣誉称号。

■ 2010年10月,被长沙市创业富民办公室评为“2009年度优秀创业导师”。

■ 2009年11月,荣登由中国医药企业管理协会等单位评选的“中国医药‘60年·60人’”榜单,成为中国药品零售行业唯一当选者。

■ 2009年4月,荣获“中国光彩事业十五周年突出贡献奖”。

■ 2008年12月,被中华全国工商业联合会评为“抗震救灾先进个人”。

■ 2007年7月,被中共湖南省委、省人民政府评为第二届“湖南省优秀中国特色社会主义事业建设者”。

■ 2007年5月,作为当代青年代表,与建国以来的青年英雄、模范代表一起在京参加“我与祖国共奋进”中国青年群英会,受到党和国家领导人的亲切接见。

■ 2007年1月,被湖南省人民政府授予“湖南省首届慈善奖”。

■ 2006年12月,被中共中央统战部、国家人事部等国家有关部门联合评

为“第二届全国优秀中国特色社会主义事业建设者”。

■ 2006年11月，荣获“‘影响湖南’十大魅力湘商”称号。

■ 2005年9月，被中华全国工商业联合会、中华全国总工会评为“全国关爱员工优秀民营企业家”。

■ 2005年9月，被共青团中央、国家劳动和社会保障部授予“第二届中国青年创业奖”。

■ 2004年6月，被评为“湖南省首届十大杰出青年民营企业家”。

■ 2004年3月，被湖南省医药行业协会评为“湖南医药行业十大新闻人物”。

## 六、展望未来

为了完善治理结构，实现基业长青，老百姓大药房确立了前瞻性的国际化战略，坚持以国际化为导向，大力引进国际资本。公司的快速稳健发展赢得了境外资本的青睐，国际投资巨头瑞典殷拓集团旗下子公司殷拓亚洲有限公司投资8200多万美元，于2008年入股老百姓大药房，成立了中外合资公司。这是近年来我国药品零售企业引进的最大一笔境外资本。引进外资后，老百姓大药房不仅树立了国际企业形象，而且完善了国际化的治理结构，为决策的科学化、民主化、制度化和可持续发展奠定了坚实的基础。引进外资后，规范化的管理和系统化的资本运营翻开了公司上市倒计时的新篇章。

老百姓大药房在未来发展历程中，将始终坚持科学发展观，在承担社会责任方面采取系统规划、专业执行、科学管理、坚持不懈的战略，把社会责任战略纳入企业的整体发展战略中，继续恪守“一切为了老百姓”的经营宗旨，坚持善待顾客、善待供应商、善待员工的理念，促进企业全面、协调、健康、可持续发展。

为了让更多的员工安居乐业，老百姓大药房将继续投入资金，扩大住房公积金的缴纳比例，持续为员工改善住房福利。同时，集团还将持续配备专用班车，定时接送员工上下班，为员工的工作与生活提供便利条件。

为了更好地履行社会责任，帮助群众扩大就业，老百姓大药房将继续实施每年1期的“青苗培育行动”，每年接收100名以上的应届毕业大学生、研究生，每年向社会新招收1000名以上的员工来企业就业和服务，并为他们制定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。

为了培育更多适应社会与经济发 展的优秀人才，老百姓大药房将长期与有关大学联合开办中高级人才培训班，使管理人员更快地提升技能，也为企业的可持

续发展构建坚实的人才平台。

为了积极推动社会进步事业，老百姓大药房将继续坚持每年拿出一定的资金，用于支持社会公益事业。