

证券代码：603883

证券简称：老百姓

老百姓大药房连锁股份有限公司 机构投资者交流活动会议纪要（2025.12）

一、会议情况

- (一) 会议时间：2025 年 12 月份
- (二) 会议形式：现场/线上会议
- (三) 会议地点：公司会议室/线上会议等
- (四) 参会人员：

1. 公司参会人员：

董事会秘书 冯诗倪
证券事务代表 刘遐迩
投资者关系经理 黄韵欣

2. 机构参会人员：

来自国海证券、国联民生证券、HSBC、国投证券、长江证券、东证融汇证券、德邦基金、益民基金、银华基金、淡马锡、国泰基金、广大保德信基金、华泰保兴基金、鑫元基金、中银国际资管、国泰海通资管、山西证券资管、上海稳拓资管、上海磐耀资管、国寿资产、平安资管、生命保险资管、红土创新管理、拾贝投资、国任财产保险、幸福人寿保险、平安养老、建信养老、深圳红筹投资、华能贵诚信托、安徽海螺创投、鑫巢资本等机构的 39 位投资者（排名不分先后）。

二、主要内容

投资者提问：

问题 1：目前药店行业出清情况如何？行业药店总数回落对于公司的影响是什么？

答：从中康数据来看，2024 年第四季度以来，零售药店门店净减少 19,625 家，门店数回落至 68.6 万家。分季度来看，2024 年第四季度零售药店净减少 3,650 家、2025 年第一季度净减少 3,166 家、第二季度净减少 4,009 家、第三季度净减少 8,800 家，行业出清速度明显加快。从连锁类型来看，截至 2025 年第三季度，中部连锁（TOP30 以外）门店数量降幅较大、同比下降 3%，小连锁及单体药店为出清主力军、同比净减少 13,221 家。随着药店加速整合出清，行业店均服务人数有望回升，有利于头部连锁药店市占率的提升和客流的增长。

行业从快速扩张转向规范化发展，对现存药店的要求更高，行业出清整合也是大型连锁提升市占率的良好契机。老百姓通过合规体系、自查机制持续守好合规经营的“护城河”，强化专业药事服务能力、提升门店经营质量；同时公司重点发展“加盟”、“联盟”业务整合行业资源，吸纳中小药店，布局存量市场，在行业整合期抢占先机扩大规模。

问题 2：公司在药店多元化方面有哪些尝试？

答：公司围绕顾客的健康需求挖掘多元化机会，主要从商品、服务两大方面推进。商品方面，2025 年持续引进非药品类 SKU300+个，依托全渠道大数据分析精准选品引入网红爆品、品牌商品，自有品牌大力开发“好而不贵”、高性价比的健康类非药产品，提高进店消费频次。服务方面，以实体门店为核心载体，构建以专业药事服务为轴心的生态服务链，推动门店从“交易场所”到“健康服务中心”的场景重构，通过服务增值推动用户从“单次购药”到“长期健康管理”的深度绑定。

此外，公司鼓励各子公司结合当地实际情况、顾客需求来挖掘多元化机会，比如陕西公司西安北大街店开设了首家“非遗脱发白发养护中心”，湘西公司与合作伙伴开设“老百姓康养药局”等试点。老百姓大药房加盟业务也试点打造了“药店+便利店”健康生活新场景，与便利店品牌合作实现资源优势互补，升级顾客体验，同时实现相互引流。

问题 3：“关系型门店”如何帮助公司提升竞争优势？

答：在顾客需求多元化、药店同质化的背景之下，公司全面重构价值定位，推动一线门店从“交易型”转向“关系型”和“信任型”，致力于提升在消费者群体中的“心占率”，通过为顾客提供情绪价值和系统性的健康解决方案，提升品牌口碑和顾客粘性。

具来看：1、服务理念重构：推动店员从销售员转型为顾客信赖的健康顾问。2、强化服务导向：一线员工考核增加服务指标；非一线人员增加“内部客户”评价指标，驱动“后台-门店-顾客”的服务闭环。3、组织机制重塑：赋予店长自主选择团队成员、个性化定制卖场布局等权限，充分激发团队活力、快速响应顾客需求。

问题 4：在老龄化进程加速背景下，公司如何抓住“银发经济”机遇？

答：银发群体是公司重要的服务对象，公司重视老年人在健康方面多层次多样化需求，重点关注老年人疾病监测、慢病管理、便捷用药和情感需求等，致力于打造社区居家养老的健康生活驿站。

其一，公司商品品规涵盖老年人健康的方方面面，包括药品、医疗器械、健康养生，

充分满足银发群体的健康商品需求。

其二，公司在全国万家门店铺设了血糖、血压、尿酸、幽门螺旋杆菌、血氧饱和度等慢病免费自测蓝牙智能设备，大力培养慢病专家，利用自研开发的数智化工具，帮助银发慢病顾客更好地进行慢病自测、慢病用药指导等全病程管理。

其三，持续推进“适老化”建设，在部分门店内外设置无障碍通道，配备放大镜，提供放大版说明书和说明书放大打印服务，设置老年人专属药事咨询服务台、专属座椅，安排专业药师专门服务老年人，针对行动不便的顾客提供免费送药上门服务等。

其四，向银发群体提供便民服务，帮助老年顾客使用智能手机打车、缴纳话费、协助医院挂号等，提供贴心关怀。

老百姓大药房连锁股份有限公司董事会

2026年1月5日