

2012年 九州通社会责任报告

CSR Report 2012

Corporate Social Responsibility Report



九州通医药集团股份有限公司
地址: 湖北省武汉市汉阳区龙阳大道特8号
邮编: 430051
电话: 027-84451256
传真: 027-84451256

九州通医药集团股份有限公司
二零一三年四月

| 医药通九州 健康送万家 |



报告说明

本报告是九州通医药集团股份有限公司（以下还将用“九州通”、“九州通医药集团”、“公司”和“我们”表示）独立发布的第三份企业社会责任报告，是九州通对股东、客户、社会与行业、员工、政府等利益相关者履行社会责任的总体表现。

范围报告

本报告的时间跨度是2012年1月1日至2012年12月31日，发布周期为年度，上次报告时间为2012年4月。如无特别说明，报告中的数据和案例均源自九州通医药集团及下属子（分）公司。

报告编制标准

本报告参照《全球报告倡议组织（GRI）可持续发展报告指南（G3.1版）》和上海证券交易所《上海证券交易所上市公司环境信息披露指引》的相关要求。

报告内容选择

本报告内容范围的选择遵循了GRI的重要性、完整性、可比性以及利益相关方参与的原则，并结合企业实际情况，真实、客观地向公众展示了九州通医药集团在企业文化、经济责任、质量安全、社会与行业发展、客户合作、员工发展、环境保护和社会公益方面的措施。

报告数据说明

本报告所涉及的资料、财务数据以及覆盖的范围与《九州通医药集团股份有限公司2012年年度报告》相符。

发布形式

本报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）和本公司网站（www.jztey.com）查阅下载。

董事长致辞



尊敬的各界朋友：

2012年是不平凡的一年，经济社会形势错综复杂，药品流通行业面临重要发展机遇的同时也受到严峻的挑战。在新医改推进过程中，行业新政策不断推出，行业竞争日趋激烈，行业整合加剧、不断规范。九州通不畏困难，齐心协力，专注主业，加快发展，力争为股东创造稳定的投资回报。

2012年，我们注重内控规范体系建设，加强内部控制管控水平，完善公司治理结构。与此同时，我们更为注重与利益相关方的对话，充分维护他们的合法权利，在媒体和投资者对公司进行监督之时，及时对相关问题进行回应和澄清，真诚沟通，消除误解。我们秉承规范透明、利益共赢的原则，致力于与利益相关方建立相互信赖的关系，共同推进公司持续、健康地发展，也为促进经济健康发展与社会和谐稳定做出了重要贡献。

2012年，我们坚持以客户为导向，强化客户服务，高度重视客户的需求，以形式多样的客户沟通活动和丰富便捷的增值服务，进一步加强与客户的紧密联系，为客户创造价值。

2012年，我们加强与行业监管部门和行业协会的合作，积极支持和促进医药流通行业的健康有序发展，同时，我们继续致力于现代物流技术的引进吸收和自主创新，通过不断提升医药物流信息化水平，为我国医药流通行业树立了标杆，进一步促进行业的健康快速发展，以自身发展影响和带动地方经济的振兴。

2012年，我们高度重视维护员工的合法权益，通过薪酬管理体系的系统调整，力争为员工提供合理的薪酬福利待遇、良好的职业发展机会、全面的职业技能培训与和谐的工作环境。我们也积极投身社会公益、关爱弱势群体、持续支持教育事业，不断践行企业公民的职责。

未来，我们将继续肩负企业和社会两项重大责任，致力于公司快速发展的同时，在公司治理、经济、质量安全、社会与行业、客户、员工方面不断进取，积极承担社会责任，努力实现企业与社会、环境的全面协调发展。

董事长 

Introduction | 企业概况



(一) 关于九州通

九州通医药集团股份有限公司（简称“九州通”，证券代码600998），发轫于国家允许民营资本进入医药流通领域的1999年，2010年11月在上海证券交易所挂牌上市，是在中国医药商业行业处于领先地位的上市公司。

九州通以药品、医疗器械等产品批发、零售连锁、药品生产与研发及有关增值服务为核心业务，是全国最大的医药商业流通企业之一，是医药商业领域仅有的具有全国性网络的少数企业之一。已连续多年位列中国医药商业企业前列、中国民营医药商业企业第1位，入围“中国企业500强”。

截至2012年12月31日，集团公司拥有总资产148亿元、员工9148人、下属公司80余家，直营和加盟的零售连锁药店875家，2012年实现营业收入295.08亿元。

公司拥有完善的品种结构和丰富的客户资源，目前经营品种达161774个，拥有上游供货商5600家，下游客户70000多家，取得了国内131多种药品的全国或区域总经销或总代理资格；现有22家省级子公司（大型医药物流中心）、29家地级公司（地区医药物流配送中心）及400多个业务办事处（配送站），初步形成了覆盖全国大部分县级行政区域的物流配送网络，公司是国内唯一具备独立整合物流规划、物流实施、系统集成能力的医药物流企业。

2012年，九州通荣获“湖北企业100强”、“湖北医药行业经营企业10强”、“湖北省守合同重信用企业”、“润灵环球责任评级A股上市公司社会责任报告A级评级奖”等多项荣誉。

(二) 规范的治理结构

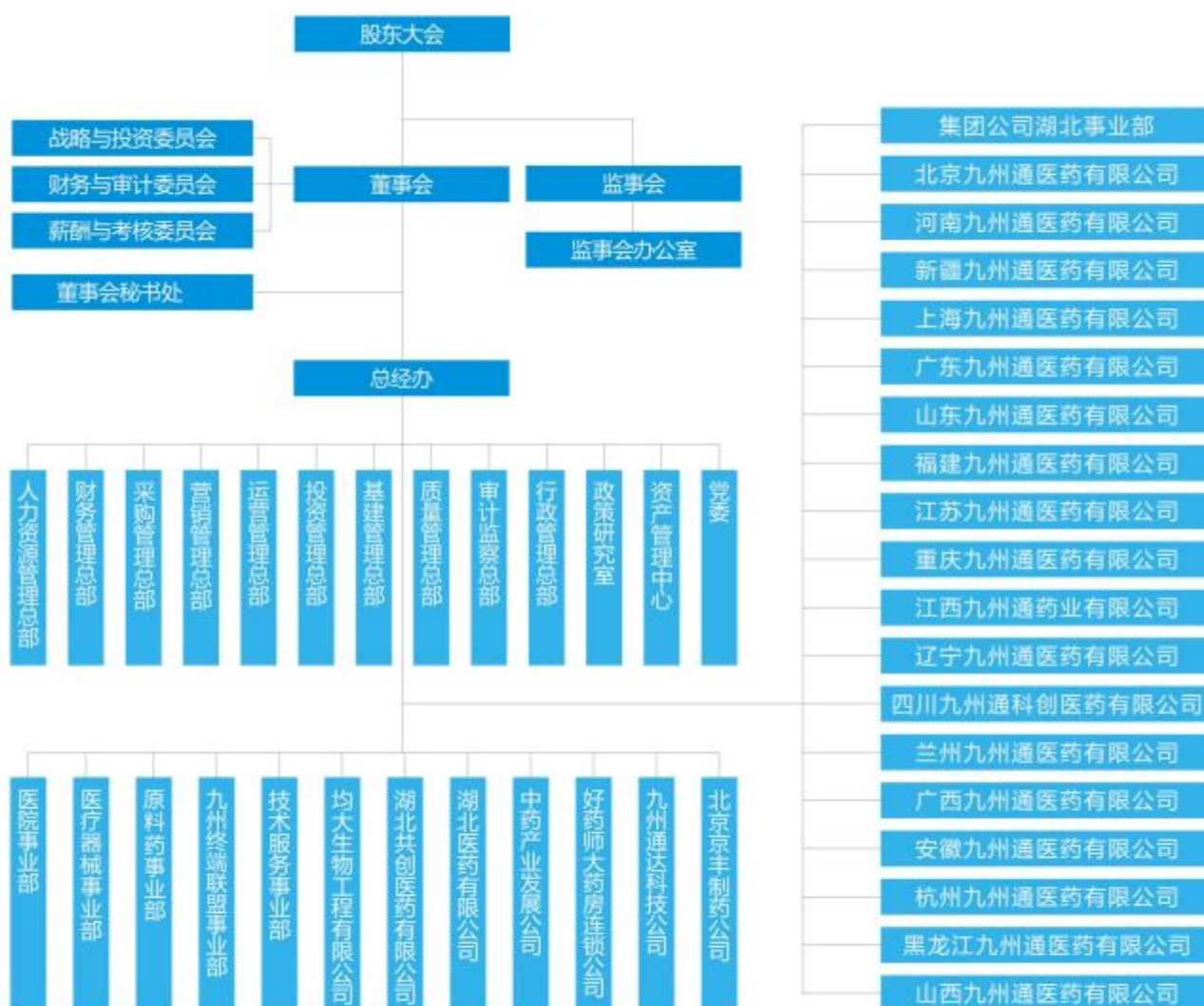
九州通严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所股票上市规则》及《公司章程》的有关规定，不断完善法人治理结构，规范公司运作，构建了较为完善的现代上市公司治理体系。

2012年，九州通顺利完成了信息披露、投资者关系、三会运作等常规管理。公司股东大会、董事会、监事会与经理层之间权责分明、各司其职、运作规范，公司信

息披露真实、准确、完整、及时，董事会下设战略与投资、财务与审计及薪酬与考核三个专门委员会按照职责开展工作，独立董事在公司关联交易、财务审计、高级管理人员选聘等方面发表了独立意见，充分发挥了作用。公司的治理情况符合法律法规及有关上市公司治理规范性文件的规定和要求。

1、组织构架

2012年，九州通在原有组织机构正常运作的基础上，通过结构的科学调整，进一步明晰划分各机构职责范围，优化资源配置，促进职能优势的最大发挥，提升公司管理和运营效率。



2、“三会”治理

九州通认真贯彻落实国家政策和监管要求，不断完善公司决策机制，持续推进公司股东大会、董事会、监事会及各专门委员会的成功组织及规范运作，为提高决策水平及公司可持续经营提供了保障。

2012年，公司共成功召开7次董事会、4次股东大会，4次监事会，共审议通过32条议案，圆满完成对各项重要议案的研究和审议。公司定期组织召开战略与投资委员会、薪酬与考核委员会、财务与审计委员会会议及2012年度审计工作沟通会，加强独立董事、会计师事务所与公司治理层、经营层的沟通联系，推动公司治理水平的快速提升。

3、社会责任管理

九州通作为国内医药流通行业的领军企业，一直高度重视社会责任管理。自2010年11月2日上市以来，九州通连续三年发布《社会责任报告》，并通过积极参加全球报告倡议组织（GRI）、润灵环球责任评级机构（RKS）和各项社会责任报告评选活动，积累学习社会责任管理经验。

2012年，公司由董事会秘书处牵头，组织构建了公司各职能部门参与的社会责任日常管理及报告体系，使社会责任管理能够做到组织保障、集中管理、全员参与。公司企业文化建设人员兼职负责社会责任日常工作的开展，将其与企业日常经营管理和企业文化建设工作紧密结合，来提升对利益相关方的责任意识，并将社会责任理念融入企业日常经营管理中。

4、信息披露

九州通按照证监会和上交所的相关信息披露法规，及

时、真实、准确的对外披露公司重要信息。全年定期报告披露4期，包括2011年年报、2012年半年报、2012年第一、三季度季报，临时信息披露45期，内容涉及公司重大对外投资、关联交易、对外担保、募集资金监管、年度利润分配、法人治理等各个方面。

2012年，公司加强了担保、募集资金使用等信息披露工作，每季度、半年度、年度，都进行了核查和披露。具体到每季度披露1期实际发生的担保及担保余额，全年披露4次；每半年披露1期募集资金的使用，包括补充流动资金及归还，做到了无重大遗漏。

5、投资者关系

九州通重视投资者关系管理，力求与投资者创造良好的互动沟通关系，公司根据湖北证监局2012年6月18日下发的《关于进一步加强上市公司投资者关系管理工作的通知》，将投资者关系管理提升到系统化、全面化和常态化的高度，通过在网站、报纸等媒体公布公司咨询电话、传真和电子邮箱，定期在公司官网投资者关系专栏披露投资者答复和反馈信息的情况，收集与回复投资者的问题和建议，及时发布和更新投资者关系管理工作相关信息等方式，加强与投资者的互动，建立良好的机制和沟通渠道。

2012年，九州通全年共接待投资者约40批次，共300余人，接待对象覆盖投资经理、分析师、财经媒体、个人投资者等。2012年5月，公司举行2011年度业绩分析会议，面对面向投资者展现公司经营发展情况，回答投资者各类问题。此外，公司根据证监局通知要求，积极开展“回报投资者”、“投资者保护”宣传活动等各种为投资者开展的专项活动，向投资者宣传相关法律法规知识，保护中小投资者的权益。



社会责任报告A级评级奖



投资者接待、来访



官网投资者保护

（三）内控建设

2012年，九州通根据财政部、证监会等五部委发布的《企业内部控制基本规范》及配套指引等规定，以及中国证券监督管理委员会湖北监管局《关于做好2012年上市公司建立健全内部控制规范体系工作的通知》的要求和精神，于2012年3月29日制定并披露《2012年内部控制规范实施工作方案》，并根据方案要求稳步推进了内控规范项目的各项工作。

公司通过召开项目启动会、成立项目组、组织专项培训、下发项目启动通知等各项工作，为内控规范项目的顺利开展做好了充分的准备，期间项目重点开展了内控体系建设和自我评价阶段，工作内容主要包括风险评估、内控缺陷查找和内控自我评价。

1、内控体系建设

九州通于2012年7月启动了风险评估阶段的风险收集工作，经过风险清单的收集形成了完整的风险事件库。公司内控项目组将收集到的《风险清单收集表》进行汇总、整理，并对部分部门负责人进行深入访谈调研，确定了《风险清单表》，形成29项二级风险、113项三级风险、393项风险事件。项目组从“风险发生的可能性”、“风险影响程度”两个维度确定风险评估的标准，形成《风险评估问卷》，并将问卷下发给公司董事、监事、副总、总监、集团公司各部门负责人、区域公司总经理等进行问卷评估，并根据评分结果选出前50大风险事件、前30大三级风险、前20大二级风险。集团董事长、内控领导小组成员根据评分结果结合公司实际情况评出公司前33大三级风险，成功完成风险评估工作，形成了

风险控制矩阵。

九州通于2012年8月9日召开了内控缺陷查找阶段的“风险评估工作汇报及缺陷查找视频培训会”，正式启动第一轮内控缺陷查找工作。公司通过各部门内部自查与内控项目组成员分工查找相结合的方式，对照《内部控制应用指引（1—18项）》及公司实际情况，将公司现有流程制度进行分类对标，查找、梳理内控缺陷，形成了初步的缺陷清单，并完成了《内部控制管理手册》初稿的编制。2012年11月27日，公司启动了第二轮内控缺陷查找，此次采取交叉查找的方式分工查找相应指引所涉及部门的内控缺陷，查找工作均由部门副总牵头，部长及核心人员参与，以保证查找的深度和效果。

2、内控自我评价

2012年底，公司开始着手针对14大管理体系、共160多项流程进行内控自我评价，对前期内控体系建设阶段的工作进行自我评价，查找缺陷并落实整改。通过本次内部控制规范项目的开展，公司逐渐形成了全员学内控、懂内控、做内控的良好氛围，并持续推进公司内部控制自评监督体系，将内部控制纳入常态化管理。

2012年公司内控规范体系建设进一步加强和规范了公司内部控制，保证了内控制度的完整性、合理性及实施的有效性，提高了公司经营管理水平和风险防范能力，促进战略发展目标的实现和可持续发展。

企业CSR大事记（2012）

1月/10日

九州通参加三万活动捐赠仪式，捐赠人民币100万元用于应城市水利建设。

2月/22日

广东九州通喜获“二〇一一年度优秀民营企业”荣誉称号。

3月/30日

河南物流发展高峰论坛在郑州隆重召开，河南九州通荣获“河南省物流行业先进单位”和“河南省物流行业诚信企业”两项殊荣。

4月/1日

兰州九州通承办的“首批给养应急动员企业授牌暨甘肃省药品动员保障中心揭牌仪式”隆重举行，标志着甘肃省国民经济动员药品保障中心在兰州九州通正式成立。

4月/27日

江西九州通喜获南昌市“2011年度工资集体协商工作先进工会”荣誉称号。

5月/7日

国家医药及医疗器械配送保障动员中心在九州通正式挂牌，该中心也是湖北首个国家级医药及医疗器械配送保障动员中心。

5月/12日

九州通在汉公司第二届职工运动会在江汉大学运动场隆重举行，在汉公司全体员工参加。

5月/20日

辽宁九州通荣获由沈阳市安全生产标准化建设推进委员会、沈阳市安全生产协会联合颁发的“安全生产标准化三级（A）企业”称号。

6月/30日

九州通荣获由中共武汉市汉阳区委员会颁发的“创先争优先进基层党组织”单位荣誉称号。

7月/10日

湖北省首家中药材行业社团组织——湖北省中药材开发应用研究会在九州通医药集团召开第一届会员代表大会，并宣告社团组织正式成立，为湖北省中药材产业的发展发挥咨询、智囊、宣传等积极作用。

7月/21日

九州通荣获由汉阳经济开发区管委会颁发的“2011武汉人口与计生目标管理立功单位”荣誉称号。

8月/5日

九州通荣获由湖北省经信委、省科技厅、省商务厅、省卫生厅、省统计局、省药监局、省医药行业协会联合颁发的“湖北医药行业经营企业10强”荣誉称号。

企业CSR大事记（2012）

10月/18日

九州通荣获由湖北省人民政府颁发的“2012湖北省守合同重信用企业”荣誉称号。

10月/22日

九州通荣获由湖北省企业家联合会、湖北省企业家协会、湖北省统计局、湖北日报传媒集团联合颁发的“2012湖北企业100强”荣誉称号。

10月/25日

九州通再次荣获润灵环球责任评级所授予的A股上市公司社会责任报告A级评级，这意味着九州通于2011年获得A级评级后，九州通的社会责任工作再次跻身优秀上市公司的行列。

11月/27日

九州通位于湖北省武陵山、大别山区的恩施黄连、麻城菊花、英山苍术等3个品种一次性通过国家GAP（《中药材生产质量管理规范》）认证现场检查。

12月/4日

九州通向中国光彩事业武汉促进会捐赠人民币140万元。

12月/5日

国际志愿者日，九州通党委带领公司十余名青年志愿者走进龙阳社区开展“爱心义诊进社区，志愿者服务在身边”健康义诊服务活动。

12月/8日

上海九州通荣获由上海市企业联合会、上海市企业家协会颁发的“2012年上海市企业文化建设优胜单位”称号。



九州通参加三万活动捐赠仪式

甘肃省国民经济动员药品保障中心
在兰州九州通正式成立九州通荣获“2012湖北省守合同
重信用企业”荣誉称号九州通荣获润灵环球责任评级所授予的
A股上市公司社会责任报告A级评级



2012年，九州通继续专注于医药流通领域的精耕细作，面对复杂的外部经营环境，全面提升经营管理水平，努力转变经营模式和发展方式，保持了良好的发展态势，圆满实现了企业稳步发展的经营目标，并努力实现企业与社会经济的协调可持续发展。

（一）战略发展

2012年，在政策和经济环境日益复杂、市场竞争日趋激烈的条件下，九州通继续专注于医药流通主业，致力于做强医药分销核心业务，精耕细作，精益求精，提高核心业务质量；做大医院纯销、中药材、医疗器械、零售连锁等战略业务，抢占市场、扩大规模，让战略业务成为公司经营突破点和利润增长点；积极推进物流技术营销、电子商务、国际贸易、原料药等新兴业务，明确发展方向和业务模式，合理利用资源，为公司业务发展和利润获得提供有力的支持。

通过战略发展方式的创新，九州通在主营业务保持稳健发展的同时，也实现了战略业务和新兴业务的较快增长，从而拓宽了企业经济发展方式，为企业的可持续发展奠定了坚实的基础。

（二）经济指标

1. 2012年报主要财务数据

1) 主营业务增长情况 (2012年12月31日, 2011年12月31日)

单位: 元 币种: 人民币

行业名称	2012年营业收入	2011年营业收入	比上年增减 (%)
医药分销及相关业务	28,574,920,929.24	24,226,169,036.35	17.95
医药零售	465,962,558.74	243,943,343.71	91.01
医药工业	361,910,538.35	328,092,097.80	10.31

2) 资产负债表 (2012年12月31日, 2011年12月31日)

单位: 元 币种: 人民币

项目	2012年12月31日	2011年12月31日
流动资产	11,893,992,911.54	9,766,867,412.49
总资产	14,803,969,305.02	11,838,746,946.18
归属于母公司股东权益	4,586,616,649.65	4,110,628,594.93
股本总额	1,420,515,819.00	1,420,515,819.00

3) 利润表 (2012年12月31日, 2011年12月31日)

单位: 元 币种: 人民币

项目	2012年12月31日	2011年12月31日
营业收入	29,507,662,757.23	24,838,678,875.80
营业利润	492,812,201.55	349,992,897.40
利润总额	552,450,608.59	489,648,111.79
归属于母公司净利润	412,720,761.77	374,134,158.48

4) 其他 (2012年12月31日, 2011年12月31日)

单位: 元 币种: 人民币

资产	2012年12月31日	2011年12月31日
每股收益	0.29	0.26
归属于上市公司股东的每股净资产	3.23	2.89

（三）薪资福利

2012年，九州通根据企业薪酬现状及外部市场薪酬水平、物价情况等因素，重新建立并完善了具有行业竞争力的薪酬体系，高管的薪酬提升到了行业平均水平，中层管理者与普通员工根据岗位职称、业绩表现等情况进行了适当的薪酬调整。

2012年公司职工薪酬达6.42亿元，比2011年的5.38亿元增长了19.3%。

2012年员工薪酬支付分配表

单位: 元 币种: 人民币

项目	金额
工资、奖金、津贴和补贴	542,983,614.92
职工福利费	28,215,361.87
社会保险费	61,405,446.33
住房公积金	688,815.22
工会经费和职工教育经费	8,056,635.67
因解除劳动关系给予的补偿	729,611.38
合计	642,079,485.39

（四）分红政策

2012年，根据中国证监会《关于进一步落实上市公司现金分红有关事项的通知》的精神以及湖北证监局相关要求，为切实保护中小股东利益，九州通对公司章程中涉及利润分配政策的条款进行了修订，在《公司章程》利润分配相关条款中明确了现金分红标准和比例，完备了相关的决策程序和机制，以充分维护中小股东和投资者的合法权益。公司在上海证券交易所网站发布《关于贯彻落实现金分红有关事项征求投资者意见的公告》，公开征集修改意见。公司第二届董事会第八次会议及2012年第三次临时股东大会审议通过了《公司章程》修订议案，详见上海证券交易所网站公告（www.sse.com.cn）。

修订后的《公司章程》规定：公司在盈利、现金流满足公司正常经营和长期发展的前提下，原则上每个会计年度进行一次利润分配，必要时也可实行中期现金分红或发放股票股利；公司最近三年以现金方式累计分配的利润不少于公司最近三年实现的年均可分配利润的30%。

（五）依法纳税

2012年，九州通实现了业务的协调发展和利润的稳步增长，为社会经济的可持续发展提供支持保障。公司将依法纳税作为企业应尽的义务和责任，2012年公司税收总额为近5亿元。

九州通始终将企业文化建设作为最为重要的企业管理工作之一，为适应企业在不同发展阶段的管理需要，九州通及各子（分）公司在继承中创新、在进步中超越，2012年公司开展了“亚文化、90后文化、创新文化”等众多具有九州通特色的企业文化建设活动。



Culture and innovation | 文化与创新

（一）主题文化建设

1、“改变，从行动开始”主题文化活动

为了继续弘扬开拓进取、建功立业的创业精神，促进公司更好的发展，2012年九州通在全集团范围内继续深入开展“改变，从行动开始”大型主题文化活动，通过“知危机—改变意识和主题宣导”、“创改变—十大改变事项制定”、“促行动—十大改变事项落实”、“表先进—标杆员工及组织表彰”和“固成果—主题成果汇编”五个阶段，促进员工思想和行为的改变，从而有效提升了公司运营效率。

主题活动：“改变，从行动开始”主题演讲比赛

为适应九州通战略目标的不断调整，强化员工的行为规范、培养员工创新精神，加强员工对主题文化理念的理解和认同，提高员工对公司的认同感与归属感，建设良好的企业文化氛围，公司在全集团范围内举办了“改变，从行动开始”主题演讲比赛。来自全国各地区域公司经过层层选拔的19名最优秀选手齐聚集团总部，用最生动、特别的演绎方式讲述了亲身经历的故事、身边发生的改变和公司发展带来的巨变。



主题文化活动宣传海报



19名选手闪亮登场



微博互动现场



全国总决赛颁奖现场

2、“亚文化”建设

2012年，九州通继续践行“改变，从行动开始”的统一文化主题，开展了很多具有地方特色的“亚文化”活动如北京九州通的“思考力”文化、辽宁九州通的“健康文化”、兰州九州通的“大西北文化”等多种特色的“亚文化”活动，使集团文化主题得到了有效地渗透和固化落地。

案例1：北京九州通“思考力”亚文化

北京九州通从“改变，从行动开始”的精髓中延伸出“思行合一，精益求精”的亚文化活动理念，将九州通家文化的精髓进行传承，导入用思考促行动的整体模型，通过建立“四维一体”的员工行为改变保障体系，分别从员工成长、行为、关爱、技能四条主线开展，辅以“思考力”工具的应用，让北京全体员工树立思考和行动的意识。

思考内容 } 思考 → 行动 { 改变举措
思考方法 } 创新举措



持续跟进 } 跟进 ← 结果 { 工作程度
再次优化 } 工作绩效

案例2：辽宁九州通“健康”亚文化

辽宁九州通为了全面贯彻“改变，从行动开始”的主题文化思想，积极响应在沈阳召开的“十二运”全民健身活动理念，提出了“改变，健康创未来”年度亚文化主题，以“全民健身、健康生活”作为全运口号，将体育精神融入到企业文化建设，使员工从身体健康到心理健康、从员工健康成长到企业健康运行，做到人企合一、自然健康发展。

3、“核心价值观”落地

2012年，九州通围绕企业核心价值观，建立了针对不同员工层级的行为规范体系，由上自下，开展了管理者先行并带动员工让价值行为固化落地活动。公司开展了“协同一家亲、合作共成长”、“重在责任、贵在执行”中高管系列培训活动。广东九州通从公司、部门、员工三个层面对核心价值观进行践行，开展了月度行为训练手册评分和理念之星评选等系列活动，从而使“核心价值观”落地工程得到了有效固化。

4、文化建设荣誉

2012年，九州通企业文化建设受到了社会各界的高度认可。12月7日，上海九州通荣获了“2012年上海市企业文化成果优胜单位”光荣称号，上海九州通凭借《以特色党团建设引领民营企业新文化模式》从4000余家企业中脱颖而出，此次获奖是对上海九州通卓越的企业文化建设成果的高度肯定。



“协同一家亲、合作共成长”
九州通高管联谊活动



“重在责任、贵在执行”
九州通中层特色军训活动



广东九州通核心价值观策划海报



广东九州通核心价值观
理念之星月度评选



上海九州通荣获
“企业文化 成果优胜单位”证书

（二）文化管理

1、年度文化大奖评选

为了表彰和激励先进组织，树立企业文化管理的榜样，在全集团范围内开展了年度文化大奖的评选工作，分别从日常文化重大项目配合、年度文化满意度、员工年度离职率和年终述职4个方面对14家批发型公司进行评选。辽宁九州通获得了2012年度文化建设大奖。

2、“90后”员工文化管理

九州通注重员工文化管理与与时俱进，针对“90后”员工行为特点、为让“90后”这股新鲜血液能在企业中更好地发挥其个人价值，四川九州通开展了专项“90后”员工管理项目，通过搭建“90后”管理体系采取订单式培养营销储备人员，积极开展“90后”员工思想动态跟踪方案；采取学校、家长和单位三方管理模式，保持沟通常态化、生活化，共同发挥“90后”特长；培养中高层“90后”管理思想，不定期召开中高层、员工沟通交流会，以增强“90后”员工的主人翁意识和责任心。



（三）创新文化

九州通注重培养员工的创新意识，大力倡导创新精神、鼓励创新行为，2012年在集团创新文化主题号召下，各子(分)公司纷纷涌现出了很多创新方案，包括技术创新和管理创新等，有力地推动了公司的快速发展。

1、技术创新

技术创新能更好地服务于业务，加速业务提升。依照“增收节支创效益、多方合作求发展、系统优化助提升、创新管理勇超越”四步走的宗旨，河南九州通在2012年里以创新促发展，成果喜人。工行票据池业务、医院核算成本价体系的建立和运用等项目为九州通技术创新树立了标杆。

河南九州通创新案例

工行票据池业务

因日常业务收付有大量的短期票据，简单的背书转让不能创收，河南九州通采取挑选符合条件的票据办理入池，换签发6个月银行承兑汇票支付货款，入池票据到期托收后，填充新的票据充当质押，到期原票托存银行，获取利息收入或补充企业日常周转资金需要，大大增加了现金流。

医院核算成本价体系的建立和运用

河南九州通在系统中增加了托管、非托管及部队医院核算成本价，采购员对医院政策品种价格及时维护，维护后的三类价格分别带入各类别医院毛利额核算中，准确计算医院真实毛利额。

2、管理创新

管理创新能快速地提高业务效率，更好地为业务保驾护航。2012年里，各子(分)公司涌现出了许多管理创新的优秀案例，例如上海九州通物流分离模式、河南九州通商务车改革方案、搬运临时用工模式等创新项目让业务得到了有效提升。

上海九州通管理创新案例

商物流分离模式

上海九州通首创商物流分离模式，将商流设在桃浦、物流设在青浦，并及时调整组织结构，使商流和物流组织一体化；优化管控方式，建立商物流分离流程制度体系。商物流分离模式的实施有效地促进了两地健康运营，推动了九州通国际生物医药港项目的开展，带动了上海九州通第三方医药物流业务的拓展。

河南九州通管理创新案例

商务用车改革方案

面对各类车辆费用包括商务用车折旧、商务用车年度使用费居高不下等现状，2012年河南九州通收集了符合方案要求的员工及其车辆信息，每月制作车辆补贴表格(包

括车辆折旧、停车及路桥费、油费等)，交由运输部审核备案，总经理审批后以报销或充值油卡的形式兑现。方案实施后减少了公司的油费、人工费、车辆折旧费等各项费用，大大节约了成本。

（四）党建文化

九州通党委基层组织涵盖了全国各个省级公司和地级公司，形成了以公司党委为轴心、辐射全国的网络组织体系。2012年，党委以拓宽服务领域、服务企业发展为工作落脚点，以“基层组织建设年”的活动开展为契机，将党组织的服务功能进一步“规范化、系统化、全方位化”，以形成完善的服务体系，使党建工作与企业文化建设更好地结合起来，以较好的实现党群系统“服务、支持、指导”的职能定位。

1、健全党组织、促进党企互融

九州通按照中央、省、市关于加强非公企业党组织建设的要求，不断扩大党组织覆盖面，2012年以来新组建黄冈中药材公司党支部、九州通医院党支部、宜昌九州通党支部，目前全集团在编支部达到29个，基本实现了党组织工作全面覆盖。建立党员信息规范化台帐，2012年全集团在册党员1089名，顺利接转组织关系305名。按照“一推、二培、三审、四公示”的程序，培育典型并发展了党员45名，增强了非公企业党员的归属感，促进了党企融合。

2、积极协调、发挥党群“窗口”作用

2012年，九州通党委妥善处理了企业发展中遇到的员工户籍落户、子女就学、GSP认证、定点医保等问题，一年来为员工办理户籍落户241起、协调员工子女就学76起；搭建计生服务平台，在教育引导员工遵守计生法规的基础上，为员工提供“一站式服务”，并为员工提供准生证、流动人口证、婚姻证明的办理。7月21日，九州通荣获由汉阳经济开发区管委会颁发的“2011武汉人口与计生目标管理立功单位”荣誉称号。另外，利用“三八”妇女节为契机实施个性化服务，为

女职工发放福利，享受带薪休假，展现公司对妇女的重视和柔性关爱。

公司还充分发挥党群系统的“窗口”作用，加强同政府职能部门沟通协调，加强社会组织对企业的深入了解，为做好企业软环境的铺垫发挥了积极作用。

3、深入落实“基层组织建设年”

2012年，九州通作为汉阳辖区的龙头企业、党建品牌企业担负着“基层组织建设”先行先试的光荣任务，公司党委严格按照标准整理各类硬、软件资料，立足现有条件对健身房、业余党校进行翻新，更换党建图片、制作党建文化墙等，先后4次作为汉阳典型迎接中组部考察，并受到上级的高度肯定。

4、接受教育、开展红色之旅活动

为了更好地贯彻学习党的“十八大精神”，公司党委和各子(分)公司纷纷开展了红色之旅活动。公司党委组织42名优秀党员代表远赴恩施，北京公司和兰州公司也相继组织党员前往革命根据地进行参观学习，红色之旅活动更加牢固树立了党员积极分子在企业中的模范带头作用，引导广大党员继承和弘扬党的优良传统和作风，从而更好的为企业服务、为社会服务。



公司党委恩施红色之旅



北京九州通红旗渠之旅



兰州九州通红色之旅



药品的质量安全不仅关系到民众的身体健康和生命安危，也关系到医药企业的健康发展。2012年，九州通全力开展药品质量安全文化建设活动，并通过药品质量管理控制体系提升及质量安全风险管理来保证质量安全，确保公司的健康发展和民众的身体健康。

Quality safety | 质量安全

（一）质量安全文化

2012年，九州通以“杜绝假药、控制劣药、规范管理”为核心，围绕总体经营管理方针，开展了“质量安全年”主题文化活动，以扎实、进取和创新的精神圆满完成了各项工作，全年无商品质量安全事故和假药事件发生，未给公司带来负面影响。

1、“质量安全年”主题活动



“质量安全年”主题活动宣导

2、质量安全系列文化活动

为配合“质量安全年”主题活动，提升全员质量安全意识，推动全集团各相关岗位员工对安全技能的掌握和运用，确保药品质量安全零事故，公司开展了一系列独具特色的药品质量安全文化活动。

（1）“练就火眼金睛，筑假劣防火墙”药品质量验收技能大比武活动

药品质量验收是药品经营企业杜绝假劣药品进入九州通最关键的环节，为全面提升验收相关岗位人员专业技能和综合素质，九州通于2012年6月至7月开展了以“练就火眼金睛、筑假劣防火墙”为主题的全集团验收专业技能大比武活动，各公司通过层层选拔、推选14位选手参加7月24日在集团举办的“验收大比武”决赛，通过基础知

识笔试、说重点品种鉴别要点、识中药饮片、解析常见案例四轮比赛，评选出了优秀选手。

（2）质量安全评选，“质量有我更放心”活动

2012年，九州通质量管理部门开展了“质量有我更放心”安全评选活动，设立了“火眼金睛奖”，以强化风险防范意识，提高质管系统整体技能水平。公司对能准确识别假药并提前防范控制、杜绝假药入库销售的行为，给予一定奖励外，并在全集团通报获奖事例，颁发嘉奖令。

“质量有我更放心”活动让各子（分）公司对类似问题保持了高度警惕；也让公司全体员工充分认识到药品质量安全的重要性和必要性，从而加强日常管控和风险防范意识。

主题活动LOGO



LOGO释义：GSP代表药品经营质量管理规范，字体黄色寓意警示；外围字母Q代表质量quality，字体采用九州通蓝色寓意安全、希望。

（3）“质量管理先锋团队”评选活动

2012年，九州通组织开展“质量管理先锋团队”评选活动，得到了各子（分）公司的积极响应。依据“公平、公正、公开”的原则，按照评选标准和程序，湖北、北京、河南、山东等4家公司质管部荣获了“质量管理先锋团队”称号。评选活动促进了各公司质管部以先锋团队为榜样，进一步创新工作思路、开拓进取、争创辉煌。

3、质量安全知识宣传与培训

2012年，九州通以“药品质量安全年”活动为契机，大力开展全员药品质量知识宣传与培训工作，开展了“3.15质量生命线”、“质量安全培训”、“药师宣传咨询日”、“质量管理知识培训”、“有奖问答”等系列丰富多彩的专题活动，在公司掀起了一场全员学习质量管理知识的高潮。全年共计开展培训126场次，培训人数达6942人次，使药品质量安全与药品质量管理知识深入人心。



质量管理知识培训、交流提升系列活动

（二）质量管理控制体系

九州通始终坚持遵循GSP原则，贯彻质量管理法规，并一直把完善公司质量内控体系建设、深化公司质量内审机制、统一集团质量管控模式等作为药品质量管理控制体系的工作重点。

1、优化流程制度，完善内部控制体系

九州通一直坚持质量管理控制体系的改进与创新。2012年，公司质管部门联合信息部门制定了《新开公司实施主数据系统管理操作流程》，规范新开公司或被收购公司上主数据申请、系统和资料对接的操作流程，使新开公司或被收购公司能顺利实施集团主数据管理，方便集团商品和客户的统一管控。

2012年，公司制定下发了《关于规范三期录入的通知》，规范了中药三期的录入；重新梳理优化了《中药销售退回流程》、《中药采购退出流程》，进一步明确了各岗位工作职责和工作内容；完善了中药相关岗位考核方案及中药质量管理体系，并规范了中药批号管理、提高客户满意度。

2、深化内审机制，优化质量管理工作

为保障质量管理工作的先进性与前瞻性，九州通2012年深入开展了年度集团GSP内审工作，及时发现和纠正了质量管理工作的不足，同时增进了各公司（事业部）之间的了解和沟通，推动了公司整体质量管理体系的建设与优化。

2012年，公司对GSP内审评定标准进行了修订，重点加强对企业经营中的重点和薄弱环节进行检查，并下发了年度集团GSP内审的执行方案和计划，从4月上旬至7月中旬，集团内二级公司GSP内审工作基本按原定计划顺利完成。在对14家二级公司的内审过程中，就重点突出的共性问题进行了分析，从而顺利指导了各公司质量管理工作的进一步完善。



“验收技能大比武”活动

九州通医药集团股份有限公司公告

公告 201211 号
关于第二年度质量安全评比结果的
通知

各公司（事业部）：
为提升质量管理水平和风险防范能力，促进全集团质量管理水平持续提升，进一步激励质量管理先进单位和先进个人，集团质量管理部门于7月24日组织开展了“验收技能大比武”活动，经集团质量管理部门综合评比，在2012年举行的验收技能大比武活动中，涌现出一批优秀选手，集团质量管理部门决定予以表彰。现将2012年《关于举行验收技能大比武活动的通知》（九州通【2012】11号），经集团质量管理部门审核通过，现予以公告。

质量安全奖评选通知



“火眼金睛奖”嘉奖令



2012年度GSP内审现场及优秀公司评选

公司名称	检查结果
湖北事业部	AAA
北京公司	AAA
山东公司	AAA
河南公司	AAA

GSP内审标准：根据国家药监部门规定结合集团要求制定，一共60项，其中一般项目20项，重点项目40项。

项目		结果
严重缺陷	一般缺陷	AAA
≤5项	≤5项	
≤5项	≤10项	AA
≤10项	≤5项	
其他	其他	A

3、统一系统管控，保障体系有效运行

九州通结合国家药品监督管理部门监管动态，在全集团推广《电子监管品种管控方案》，同时将在二级公司系统中使用成熟的五大优秀管控模块向三级公司延伸推广，促进公司内系统管控模式的统一，保障质量管理体系有效运行；切实起到了提高工作效率、避免人为管理的疏漏，降低药品经营安全风险的作用，为质量管控提供了有效保障。现集团52家公司中已有44家公司完成了《电子监管品种管控方案》的优化，可以进行电子监管品种扫码管控；各三级公司均已安装五大管控模块，并结合公司的实际业务操作，逐步投入使用。

4、传递政策法规，按监管要求规范业务经营

2012年，公司及时收集、分析各主管部门下发的政策法规类信息，并结合监管现状提出相关要求，传递给集团总部及各子（分）公司广泛宣传并指导执行，使相关管理者及各子（分）公司相关岗位人员能及时了解国家政策的最新动态，合理填补质量管控漏洞和进行有效的跟踪，让各子（分）公司的经营活动务必按照相关要求执行，大大降低了经营风险。

公司通过《重点关注质量信息一览表》向全集团进行通报季度中出现的重要政策法规信息及跟踪情况，在一定程度上加深了集团各子（分）公司对法规知识的理解，为进一步规范质量管理工作奠定了基础。

（三）质量安全风险管理

九州通将GSP与实际工作紧密结合，注重风险源头控制，持续事中工作指导，强化经营监督机制，积极推进全面质量管理。对公司经营做到大局管控，全程监督，细节落实。

1、管理并统一集团编码，从源头确保商品、客户合格合法为保证新增商品和客户资质的合法性、有效性，确保集团

内经营的商品及与集团各公司发生业务往来的单位合格合法，并及时对审核通过的商品及客户给定集团编码，本年度新增商品编码32536个，其中西药编码7440个、非药编码1896个、器械编码9392个、计生编码415个、中药编码11423个，扩展码1970个；新增客户编码30100个，其中上游客户5600家，下游客户70000多家，保证了业务的正常开

展。及时核实各公司与集团差异，修改商品编码资料14536条，客户编码资料6160条，保持各公司与集团资料一致，保证集团编码统一，便于财务和业务数据的统计与分析，从源头上确保了商品、客户合格合法。

2、管控经营简码，督促拦截控制，消除超范围经营风险

为防止各公司因超范围销售带来的经营风险，公司强化经营简码管控，按国家和当地监管要求，梳理及更新经营简码对应表；根据当地监管部门的要求和各公司新增的经营范围，及时正确的给定对应经营范围简码，2012年新增经营简码20条；指导各公司在系统中对客户和商品维护对应简码，并进行对应拦截控制；针对部分三级公司同步二级公司商品资料信息和新开公司导入其他二级公司商品资料时，存在将超范围商品资料一同导入的情况，在系统中开发了管控拦截方案，使三级公司同步二级公司商品资料信息和新开公司导入其他二级公司商品资料时，由系统对超出本公司经营范围的品种进行拦截，提前防范超范围的经营情况发生，消除超范围经营风险。

3、坚持质量信息传递处理，事先预防、有效控制

九州通始终坚持质量信息的传递处理作为事先预防质量安全的手段之一。2012年度共收集内部信息293个品种、外部信息293个品种、60期质量公告共2789个不合格品种、吊销生产许可证信息418条、吊销经营许可证信息6325条、撤销GSP证书信息285条、注销批准文号信息3649条、质量标准勘误信息8条、质量信誉不良企业信息206条、召回品种67个等各类质量问题，经核查后做出指导处理意见，传递至集团各公司采取措施共同防范，并对有共性质量问题的信息进一步的跟踪处理，对未处理完成的质量问题持续跟踪，使各公司对类似质量问题事先预

防，有效控制，避免了可能因此造成的损失，降低了经营和质量风险。

4、特殊管理类药品经营监督，防范流弊情况发生

九州通根据国家药监部门要求和GSP管理原则，重视特殊管理药品经营监控，结合集团经营实际，2012年梳理出特殊管理药品类别，并强化对每类特殊管理药品经营的监督抽查。全年共抽查蛋肽类药品经营情况3次；抽查麻精类药品经营情况2次；抽查终止妊娠类药品经营情况2次；抽查含特殊药品复方制剂药品经营情况3次；抽查瘦肉精类药品经营情况2次；抽查盐酸苯海拉明药品经营情况2次；抽查医疗用毒性药品经营情况2次。

公司针对抽查情况提出对应整改要求，及时督促各公司进行整改，整改率达到100%。公司于11月15日晚组织了五十家公司约四百人参加的《特殊管理药品管控重点和监管手段》视频培训，加强各公司对特殊管理药品的经营控制，全年未发生一起特殊管理类药品流弊情况，有效的规避了各公司特殊管理类药品的经营风险。



案例：“药用胶囊铬超标”事件

2012年4月15日，央视每周质量报告节目报道了《胶囊里的秘密》，针对部分明胶企业采用工业鞣革的下脚料生产药用明胶事件进行曝光，引起了社会的广泛关注。截止11月12日，国家药监局共公示了三次胶囊剂药品抽检结果，共计公示了15个生产企业生产的24个品种、38个批次胶囊剂铬超标。

九州通在此质量安全事件发生后，积极响应、迅速收集了国家和各地监管要求，综合分析解读并及时下发通知全盘部署，指导各公司做好“铬超标胶囊”的停售、召回、下账、退货、停款等应急处理，每日跟进铬超标事件处理的最新情况，并根据事态整体情况统筹安排、指导应对。5月9日，公司在集团召开了关于“药用胶囊铬超标”事件处理的紧急工作视频会议，通报了公司当前“药用胶囊铬超标”事件处理的整体情况；并再次提出做好“铬超标胶囊”应急处理的要求；会议上对国家药监局出台的《关于严格实施药用明胶胶囊和胶囊剂药品批检的公告》（第25号）等政策进行了宣讲，听取了各公司（事业部）执行该公告的情况汇报，指导各公司（事业部）要密切关注当地执行动态，根据政策要求积极做好应对措施。

此次“药用胶囊铬超标”事件涉及范围广、处理周期长，公司质量管理部门密切关注监管动态，全盘指导事件处理并持续跟进处理情况，各公司均按要求及时有效完成了“药用胶囊铬超标”事件处理，未给集团造成不良影响或经济损失，维护了集团对外形象。

（四）质量管理提升活动

为全面提升质量管理工作，九州通重点开展了三级公司质量管理工作提升项目，通过对口实地指导、加强沟通交流、推广先进经验等措施，搭建三级公司管控平台，促进公司质量管理水平的全面提升。

1、对口实地指导帮扶，促进三级公司管理提升

2012年3月，九州通质量管理总部分发《关于开展提升三级公司质量管理工作活动的通知》，启动三级公司质量管理提升项目，全盘部署活动进行，要求各二级公司对所辖的三级公司进行支持与指导，加强与三级公司的沟通和交流，进行人员相互对口帮扶，推广优秀质量管理措施，全面提高三级公司质量管理及人员管理能力。

公司11家有三级公司的二级公司纷纷响应，采取各种方式方法，积极开展了本次活动。在公司质量管理总部的有效指导下，新疆、四川、福建、江苏等公司对下属三级公司按集团内审标准实施了内审检查，广东公司对湛江公司进行质量巡查，发现并整改问题；湖北、北京、上海开展了岗位交流活动，现场实地学习与沟通，对实际工作中的问题相互切磋；河南、山东、重庆对下属三级公司实施许可验收、换证协助与指导等。通过该活动的大力开展，公司全面了解三级公司质量管理工作情况，及时发现和纠正质量管理工作不足，扶助和支持三级公司健全质量管理体系，培训培养了三级公司质量管理人员，协助各公司顺利通过各项许可验收及日常监督检查，促进集团整

体质量管理工作的提高。

2、推广优秀管控措施，促进集团管控模式统一

为促进九州通系统管控模式的统一，保障质量管理体系有效运行，2012年公司已在二级公司系统中使用成熟的含特殊药品复方制剂超限额销售系统审批模块、商品拒收模块、重点控制品种非代理商或主购进渠道进货系统拦截（重点控制品种为合资、高附加值及市场易被仿冒的品种）、重点控制品种对比验收模块、不合格品系统管理模块等五大优秀管控模块向三级公司延伸推广，为质量管控提供有效保障。

（1）含特殊药品复方制剂超限额销售系统审批（2012年在二级公司进行了推广）：根据国家近两年对含特药品的监管，集团要求各公司加强该类药品销售数量异常的管理，各公司均制定了含特药品销售限量管理要求，在实施含特殊药品复方制剂超量审批时，需要手工填写相关客户、商品信息，并逐级找相关领导签字审批，程序比较繁琐。为有效控制含特殊药品复方制剂的异常销售，同时不影响业务工作效率，在CCERP系统中设置相关模块，实现申请、审批、回执单查询、自动放开开票权限和关闭开票权限等功能，操作方便及时，提高含特殊管理药品销售审核工作效率，避免人为管理的疏漏。

（2）商品拒收模块：根据药监要求，来货商品验收时拒收商品要填写拒收单，并经质管员确认后方可拒收，该模块将原来纸质传递改为系统录入与确认，不但符合药监要求，而且提高了工作效率，同时，根据商品拒收查询

模块可以对筛选供应商提供参考依据。

（3）重点控制品种非代理商或主购进渠道进货系统拦截（重点控制品种为合资、高附加值及市场易被仿冒的品种）：重点控制品种出现假劣药的机率相对较大，特别是从小单位购进或易货回来的药品更加增大了假药发生的机率，通过从采购渠道的控制，减少或避免出现假药的机率，该模块将重点控制品种的主供渠道录入到系统，如从非主供渠道购进，需要提交供应商相关资料，并经审批同意，质管部将供应商维护进模块后采购才能做订单，到货后验收员实行重点对比验收，从源头及入库两道把关控制假劣药品。

（4）重点控制品种对比验收（2012年在二级公司进行了推广）：将重点控制品种外观鉴别特征录入系统，验收时进行比对，包含重点品种信息维护：主要维护品种的包装情况、标签、外观特征等信息；重点品种到货记录维护：主要记录到货的重点控制品种标签、包装盒、外观特征等信息；通过重点控制品种到货提示、对比验收能有效识别药品的真伪，从而保证药品经营质量，加强重点控制品种的验收管理，防止假劣药品流入公司。

（5）不合格品系统管理：对不合格品的确认、审批、报损等流程由原来纸质流程改为从不合格品的报告、确认到报损申请、报损审批、处理记录、台帐查询等整个流程实施系统审批与管理，不但符合国家主管部门逐步加强对药品经营企业的药品购进、储存、销售，以及经营和质量控制的全过程实施计算机信息管理系统管理的要求，而且提高了工作效率，方便不合格品相关处理记录的查询。

3、“质量信息举报系统”及改版升级

为提升九州通对药品质量的管控能力，调动全员参与质量管理工作的积极性，及时发现公司在经营活动中存在的品质问题，保证公司经营活动符合国家及省市药监部门的相关规定，2012年6月，公司质管部门联合公司安委会、信息总部对“质量信息举报系统”进行改版升级，升级后的系统操作更加方便快捷，公司还上传了14期药品鉴定手册共507个品种，方便员工学习、查询。





九州通始终将回馈社会、为社会创造价值作为企业的责任和使命，2012年公司在促进社会就业、坚持平价药销售、反商业贿赂与廉政建设、树立行业标杆、引领云时代IT业务转型、带动区域经济发展等方面履行责任并做出了应有的贡献。

Community And Industry | 社会与行业

（一）社会就业

1、校企合作，实现双赢共进

为培养出企业应用型高技术人才，促进校企合作的深度性和互利性，2012年各子（分）公司纷纷与当地高校开展校企合作。北京九州通与沧州医学高等专科学校建立了“订单式人才培养基地”，广西九州通先后与南宁市内两所高校达成了战略合作协议，这对公司拓宽人才引进渠道、提升招聘质量、强化人员储备建设具有重大意义和深远影响。

2、为高校提供毕业生“就业见习基地”

2012年，为有效缓解企业与学校、政府、社会各种人力资源难题，实现多方共赢，九州通各子（分）公司纷纷为当地高校毕业生提供“就业见习基地”。山东九州通被济南市人力资源与社会保障局授牌为第8批高校毕业生“就业见习基地”，江西九州通与江西财经大学人文学院共建“就业见习基地”，“就业见习基地”的建立为高校毕业生提供了良好的发展平台，同时也为企业的稳健发展储备了优秀人才。



北京九州通订单式开班仪式



广西九州通签订战略合作协议



山东九州通就业见习基地



江西九州通就业见习基地签约仪式

（二）平价药销售

九州通一开始就选择了“在不需要回扣的平价药市场耕耘”，只赚取1%的利润，九州通所到之处药价立即平均下降20%。

平价药常让高价药的“潜规则”曝光，再加上平价药市场空间小、利润微薄、竞争激烈、客户的采购规模小、配送网点分散等不利因素，平价药经营者的生存环境十分恶劣，很多人放弃了平价药市场，而九州通却选择了“一心一意把平价药做好”。目前，九州通是唯一一家专做平价药的大型医药批发企业。

背景：在中国医药流通领域，公立医院药品市场占据了全国约80%的市场份额，受医院药品零售价在实际采购价基础上顺加价15%政策的影响，医院药品采购价格越高、获利越多，药商之间不能进行公开的价格竞争，导致绝大部分药商选择了“高定价、大回扣”的隐性交易竞争，药价虚高严重，成为“看病难、看病贵”的主要原因；而零售药店、私人诊所、民营医院药品市场仅占全国约20%市场份额，不执行顺加价15%政策，药商之间的价格竞争激烈，主要是平价药。

（三）廉政建设

2012年，九州通继续强化廉政建设，公司审计监察部门忠实履行各项审计、监察等职责，积极推进反商业贿赂与廉政建设工作。对职务侵占、资金挪用进行重点查处，同时通过开展比价调查、重点对非业务物资采购进行严格监督，查处了部分高价采购案件，处理违纪人员多名，追回了差价损失。

1、专项整治，重拳打击侵财违法犯罪

2012年，九州通集中力量开展专项整治，针对直接侵害公司财产利益的违法犯罪行为进行重拳打击，如开展“打击盗卖公司运输车辆柴油专项行动”等活动，及时有效地纠正了货运司机倒卖燃油的违法行为，并督促运输部门强化货车运营管理，杜绝了货运司机倒卖燃油现象，有效遏制了牟取非法利益行为的发生。

2、严厉打击腐败现象，反腐重心逐步向中高层转移

2012年，公司在查处违规违纪过程中，致力于打击企业内部腐败行为，并将打击腐败重心逐步向公司中高层管理人员转移，全年严查接受客户方吃请、接受参观旅游安排等行为，查处了个别中高层管理人员并移送司法机关处理。

3、高频度、多层次开展预防职务犯罪宣传教育

2012年，公司积极开展法治宣传、制度培训等职务犯罪预防工作，开展了《员工奖惩制度》、《廉政建设行为规范“十不准”》等培训共计60余场次，培训对象包括新入职员工、储备管理人员、采购营销业务人员，共计培训2700余人次，为最大限度的避免和降低各类违法犯罪案件的发生。

（四）行业标杆

1、成本控制领先同行业，利润率和费用率接近国外同行业

中国医药流通行业一直是国有垄断领域，1999年国家才允许民营企业进入；九州通成立于2000年，是第一批进入该领域的民营企业；发展至今，公司已是全国性医药流通企业中唯一的一家民营企业。

九州通拥有自主知识产权的物流系统，运营高效，通过配送低毛利率的普药和非处方药品在国有企业基本无利可图的市场上取得了成功。在全国性流通企业中，九州通拥有最低的费用率水平，这是公司在未来竞争中能胜出的最为重要的优势。根据财富里昂研究报告，九州通营业费用率(3.8%)低于全国性企业(平均4.2%)，也低于区域性流通企业(平均7%)。因此，尽管九州通毛利率(6%)低于同行业(平均7.6%)，但其净利率(1.5%)仍接近同行业(平均1.8%)。凭借高效的物流网络，其资产周转次数(2.5次)领先同行业(2次)，其效率和成本控制领先于国内同行业，因此能在行业竞争中脱颖而出。

九州通主要依赖内生性增长而不是采取大规模并购的手段扩张市场份额，根据财富里昂研究报告，公司过去三年的收入和净利润增长率低于国药控股、上海医药，但从毛利率、营业利润率和费用率角度而言，九州通更接近成熟市场的水平。

销售管理费用率 (%)						
国药控股	1099HK	5.5	4.9	4.8	5.0	4.7
上海医药(流通业务)	601607CH	不适用	不适用	不适用	4.8	4.0
九州通	600998CH	3.0	3.5	3.6	3.7	3.8
南京医药	600713CH	5.8	5.8	5.2	5.6	6.2
英特集团	000411CH	3.1	3.0	2.7	2.8	3.5
国药股份	600511CH	4.6	4.0	3.6	3.4	3.3
桐君阁	000591CH	7.0	7.4	9.3	9.1	11.1
瑞康医药	002589CH	不适用	3.9	3.5	3.3	3.5
嘉事堂	002462CH	12.8	8.3	8.0	7.5	5.9

费用率控制在
全国性流通
企业中最优

财富里昂研究报告：九州通费用率控制在全国性流通企业中最优

2、创新平台协同效应，引领国内行业业务结构变革

海外医药流通企业借助药品流通领域优势培育的非药品流通业务，对企业利润贡献值越发可观，非药品流通业务也成为了海外同行业务的重要组成部分；而在国内同行业务结构中，非药品流通业务有非常大的提升空间。

目前，九州通在全国22个省会城市设立了22家省级子公司（大型医药物流中心），在29个地级市设立了29家地级公司（地区医药物流配送中心）及近400个终端配送点，形成了覆盖全国大部分县级行政区域的物流配送网络。

借助在药品流通领域积累的优势，九州通正在积极开拓新的业务，包括快速消费品代理、中药饮片制造和物流网络解决方案等，谋求非药品流通业务的多元化发展，引领行业业务结构变革。

快速消费品代理在未来具备成长空间

九州通下游客户包括36501家零售药店，其中还包括871家自有药店，加上在22个省份设有配送中心，公司代理健康护理类产品具有非常好的协同效应。2011年公司成立九州通国际贸易公司，作为引进国外健康产品的平台。目前已与美国切迟-杜威公司（Church & Dwight）签订经销协议，独家代理该公司生产的牙膏、牙刷、洗涤用品、口腔护理品等产品。目前快消类产品仅占九州通销售收入的3.5%，未来具备非常大的成长空间。

IT增值服务在未来颇具成长潜力

九州通拥有一支国内领先的IT系统开发团队，除建立了拥有自主知识产权的物流系统外，也开发了诸如耗材供应链管理系统、药房智能化系统、药库外延系统、院内物流管理系统等。现阶段通过向医院提供系列免费增值服务系统，九州通开拓了很多客户，从美国同行业巨头麦卡森的业务组成来看，开拓的医院及药品信息系统解决方案在未来将颇具成长潜力。

美国麦卡森、康德乐非药品流通业务介绍

美国药品物流巨头麦卡森，通过长期物流领域积累的信息系统开发经验和对下游医院客户的熟悉，提供了物流解决方案和医院信息管理系统，虽然2011年非药品流通收入仅占公司2.9%，但营业利润贡献却达到了14%。另一家巨头康德乐则通过广泛的网络分销，发展了医疗器械生产业务，其医用手套及手术装备等产品在美国名列前茅，2011年非药品流通收入达9%，营业利润贡献达18%。

发达国家同业非分销
毛利贡献通常更高

国内外主要药品分销商收入分拆

九州通（非分销业务主要为中药饮片生产和医药零售）

业务		2009	2010	2011
收入占比 (%)	药品分销类	99.2	98.7	97.7
	非药品分销类	0.8	1.3	2.3
毛利润*占比 (%)	药品分销类	95.9	95.2	91.8
	非药品分销类	4.1	4.8	8.2

国药控股（非分销业务主要为化学药生产和医药零售）

业务		2009	2010	2011
收入占比 (%)	药品分销类	93.6	93.6	93.4
	非药品分销类	6.4	6.4	6.6
毛利润*占比 (%)	药品分销类	93.2	88.5	90.3
	非药品分销类	6.8	11.5	9.7

麦卡森（非分销业务主要为流通技术解决方案）

业务		2009	2010	2011
收入占比 (%)	药品分销类	97.1	97.1	97.1
	非药品分销类	2.9	2.9	2.9
营业利润占比 (%)	药品分销类	77.6	83.8	86.3
	非药品分销类	22.4	16.2	13.7

3、基药配送领域具有丰富经验和资源

九州通在基药配送领域积累了丰富的经验和资源，目前已获得了17个省市的基药配送资格，2011年末基层医疗机构客户达25994家，同时九州通在2009版基本药物目录307个药物品种中的库存品种达286个，覆盖率达到93%，基药销售占公司销售额36%。

根据财富里昂研究报告推算，新版基药推出后基药将占据中国医药市场38.8%的份额，而2011年基药份额仅有8.9%，因此基药和对应的基药配送将面临快速成长的机遇。由于基药毛利率较普通药品低，且对配送企业要求严格，因此对于九州通这种大型药品流通企业更为有利，同时也对公司的成本控制和网络覆盖能力提出了更高的要求。

各省市基药中标配送企业及九州通入围情况

	基药配送中标企业数	九州通入围与否
湖北省	22	✓
河南省	20	✓
新疆	28	✓
福建省	163	✓
江苏省	64	✓
辽宁省	20	✓
甘肃省	259	✓
重庆市	符合国家标准即可	
内蒙古	460	✓
浙江省	209	
四川省	499	✓
安徽省	符合国家标准即可	
贵州省	符合国家标准即可	
广西	53	✓
黑龙江省	334	
云南省	9	
湖南省	102	
山西省	18	✓
陕西省	17	
青海省	47	
海南省	230	
江西省	15	✓
宁夏	5	
吉林省	14	
河北省	345	
天津市	46	✓
北京市	5	✓
上海市	91	✓
山东省	398	✓

4、打通资本市场融资渠道，助力业务发展

九州通2010年成功上市后，公司的资金获取能力大幅提升，除首次公开发行募集资金外，公司还在2012年11月成功发行了16亿元公司债，票面利率仅为5.7%，大大低于之前公司的借贷成本。

5、积极参与行业规划制定

九州通积极参与国家物流、医药流通行业发展规划的制定，通过加入政府相关部门、医药行业相关协会或研究机构，努力参与制定和推动行业新规的规范化、标准化。公司根据自身的医药流通经验和管理经验，参与了《药品经营质量管理规范》（GSP）新标准的征求意见过程，推动了新版GSP的制定。并且，集团公司董事、监事、高级管理人员也参与和担任了相关行业协会的职务，具体情况如下：

姓名	兼职单位	兼职职务
刘宝林	中国医药企业管理协会	副会长
	湖北省科技企业家协会	常务副会长
	武汉物流协会	常务副会长
	湖北省民营企业发展协会	副会长
刘树林	湖北省企业家协会	常务理事
刘兆年	中国医药商业协会	副会长
	北京市物流协会	副会长
温旭民	中国医药质量管理协会第五届理事会	副会长
	湖北省执业药师协会	理事、副会长
宋瑞霖	中国药学会医药政策研究中心	执行主任
	国家中药保护品种审评委员会	委员
	中国药学会	理事
	中国医院协会	常务理事
牛正乾	中国医药报刊协会	副会长
	中国医药企业管理协会	副秘书长

公司董事、监事、高级管理人员参与相关行业协会的任职情况

（五）IT云时代

九州通是医药领域仅有的具有全国性网络的两家企业之一，其拥有22个大型医药物流中心5600家供应商和客户，庞大的物流系统对信息化要求也越来越高。公司建立了规范的企业运营平台、高效协同电子商务交易平台、现代物流管理及集团化管理四个层次信息化平台。公司业务从传统的医药流通企业向医药健康产业服务商战略转型后，对信息化提出了更高的要求。九州通作为医药流通行业的龙头企业，面对目前IT领域异常火爆的云计算，迈出了关键的第一步。

1、即时通讯构筑九州通私有云雏形

九州通即时通讯服务是基于云计算理念打造出的上下游交流平台，是一次在多年经验积累下的大胆尝试。通过此平台，上下游供应商及客户可以互动交流，同时还提供了系列延伸服务，如上游供应商查询库存、下游客户处理、跟踪订单等。

九州通即时通讯服务是结合商业的发展创造出适合行业特性的平台，为上万家供应商和客户提供基础性服务，既节约了公司的通讯成本，又将即时通讯服务变成一个与客户进行商业消息交互发布的平台。平台集结了大量的上下游客户群，形成了一个很好的资料库，公司整理出很多药厂的商品使用说明书，使即时通讯工具成为这些资料良好的共享平台。九州通希望通过及时通讯平台让更多的客户享受到健康服务指导，同时也让更多岗位直接与药品厂商进行沟通，逐步完善公司医药的私有云。

2、IT绩效管理新模式：IT服务“货币化”

九州通目前IT人员共有300多人，为了让这支庞大的IT队伍能更好地发挥团队效能和体现出价值，公司采用了一套IT绩效管理系统，对IT绩效管理分对人的管理和对项目的管理。

目前，九州通采用的IT绩效管理系统平台对人和项目进行了分项输入。对于人员管理，会根据个人职务级别、知识储备、能力估值配备一套完善的评估体系，IT人员至少每周更新工作内容，主管领导审批后按月或季度进行奖惩。对于项目管理，项目各个阶段实施人员必须通过系统录入各个阶段情况，包括售前、实施与完工、售后的全程监控，从而使项目经理对每个项目投入产出比进行很好的管理。

九州通对IT绩效管理设置了几个层级，不同岗位设置不同的IT评价指标，同时还设置了知识取证环节来调动员工的学习积极性，通过定期考试对员工能力、知识储备做考评，考评结果会与员工绩效挂钩。九州通IT绩效管理新模式可以更好地鼓励员工不断地提出改进方案并大胆地创新，IT服务“货币化”绩效管理理念已在集团内部实施，每个业务部门使用的IT均计入部门成本，较好的体现了IT服务“货币化”价值。

新闻链接：2012年3月22日，NEC宣布和九州通、上海海微信息达成战略合作协议，共同在中国推广面向医药批发商的仓库管理解决方案。此次在NEC“Agile-MES Gateway”中嵌入华赢中间件“@Hyway”，再将它们与九州通仓库管理系统对接，使得九州通仓库管理系统在控制手持终端等设备方面更具灵活性、扩展性，从而可为国内医药批发商提供更为周到、高效的服务。

（六）区域经济发展

九州通创办于1985年，目前是湖北最大的民营企业，经过长期奋斗已成为中国医药商业领域具有全国性网络的少数几家企业之一，位列中国民营医药商业企业第一名，入围中国企业500强，曾获得“国家5A级物流企业”等荣誉。

公司总部位于湖北武汉，凭借“九省通衢”地理优势、一流的服务质量、先进的物流系统、成熟的品牌效应和九州通医药网站，公司在湖北地区营销网络已覆盖湖北全境及周边省份地区，带动了湖北地区经济的发展。2004年以来，九州通在湖北地区相继成立了荆州、恩施、应城、宜昌、黄冈、十堰、襄阳等三级公司，拉动了省内各地级市经济的发展。



► 湖北事业部营销网络图

1、带动湖北黄冈地区经济的发展

九州通积极响应湖北省委、省政府关于大力发展大别山经济的号召，支持革命老区经济建设，与当地企业组建了李时珍国际医药港药业有限公司，并在罗田、英山、麻城等地投资建设中药材种植基地，促进了当地中药产业的发展。2012年11月，在麻城、英山一次性通过了国家药监局对菊花、茅苍术两个GAP基地的现场验收，为当地中药材品牌建设和附加值提高打下了坚实的基础。

九州通投资控股李时珍国际医药港药业有限公司，是为了打造湖北省最大的中医药现代物流港并向中药期货市场发展，充分发挥李时珍品牌效应，促进黄冈地区中药产业的发展。目前物流基地在筹建中。

2011年，九州通在罗田成立了黄冈中药材有限公司，拟分别在罗田、英山建立茯苓、茅苍术种植加工基地。2012年已完成投资6000万元，罗田茯苓家园已完成土地挂牌出让手续、通过国家药监局GAP现场认证，并将投资建设茯苓品牌展示、产品营销、与旅游相结合的全国最大茯苓文化产业园。

2、带动湖北恩施地区经济的发展

九州通于2004年5月18日成立了恩施九州通，总投资2000万元，2009年正式入驻恩施经济开发区，目前是恩施地区库容最大、物流设施最全、周转速度最快、现代化水平最高的医药物流中心，仓储面积达12000平方米。恩施九州通营销网络覆盖恩施两市六县及重庆万州、黔江、石柱等地，公司现有下游客户1000余家，经营品种达6000多种，年均复合增长率25%。

为发挥恩施地区的中药材资源优势，九州通积极参与恩施“华中天然药库”品牌的打造，在恩施成立了中药材种植专业公司。2012年11月，黄莲GAP现场认证通过了国家药监局验收；九州通还投资收购了利川香莲药业有限公司，兴建了标准GMP生产基地，让利川香莲药业有限公司能健康持续发展。

3、带动湖北应城地区经济的发展

应城九州通于2008年11月试营业，建筑面积9000余平方米，库存容量40000件，是目前孝感地区规模最大、现代化程度最高的医药商业企业，在全省率先获得国家基本药品配送资格。

公司拥有上游合作厂家800余家，下游合作伙伴600余家。公司业务范围覆盖孝感、荆门、天门、随州及河南信阳等地。2012年公司全年销售额1.96亿元，上缴税金612万元，公司连续4年被授予“税收贡献大户”。公司在创造经济效益的同时追求社会价值的最大化，积极投身社会公益事业；在应城市一中设立了专项助困基金，每年固定捐款10万元；自成立以来分别参与修桥、修路、文化、教育、“三万”活动、养老院等公益活动累计捐款1000万元。



2012年，九州通继续贯彻落实“领导为员工服务、员工为客户服务、客户是我们的上帝”的客户服务理念，在“打造差异化服务优势、提高服务质量和客户认知、提升客户满意度和忠诚度”等方面做出了很多工作，强化服务创新，打造服务品牌，整合各类服务优势，建立了具有九州通特色的客户服务管理体系。

Customers | 客户

（一）创新服务

九州通不断创新服务举措、拓展服务渠道，使客户享受到贴心、便捷、满意的服务。配送 1+1>2 服务给客户出行带来了方便，电子商务服务精准化让客户实时查询订单物流状态；重点客户分类管理使客户服务更加精细化；配送区域划分有效提高了配送效率，“柯尼兹健康器械服务中心”的成立为客户与公司的交流创造了前所未有的专业、高效通道。

1、配送 1+1>2 服务，提升服务水平

九州通通过“全员学习配送手册”、“配送服务评比竞赛”、“配送执行内部评比激励”等各类宣传倡导活动及专业培训计划，大力提升配送人员素质，提高配送服务水平。

此外，公司通过开展客户满意度提升计划，针对客户需求启动了各项客户服务活动如开通客户班车、建立客户休息区、开展各类厂商联盟活动。通过以上活动，公司为客户出行、来访提供了便利，也与厂家建立了友好关系。

2、电子商务服务精准化，方便客户订购

九州通以创新技术为基础、大力提升服务质量。经过系列管理提升活动，公司解决了过去客户无法查询订单状态，网上订单易丢失等问题，实现了货物发出后及时向客户发送短信提醒；电子商务客户积分能精确实时查询、订单物流状态能实时查询，大大提升了客户满意度。

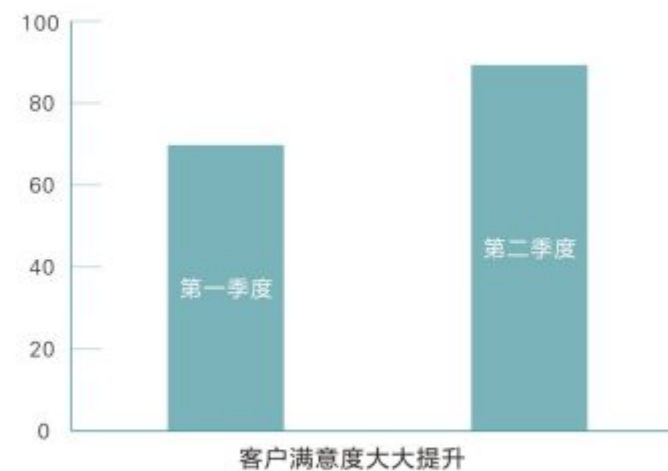
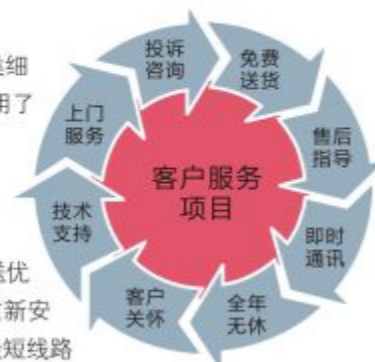
3、重点客户分类管理，开展精细化服务

九州通将客户类型划分为：上游、下游和医院客户，并根据分类细则进行差异化、精细化管理，建立了良性的客户管理机制，有效利用了内外部资源。

4、配送区域清晰划分，提高配送效率

为进一步提高配送效率及客户满意度、体现九州通医药物流配送优势，重庆九州通等公司重新划分终端配送区域，对人员配置进行重新安排。公司制定配送区域划分方案，将市内终端客户进行筛选，根据最短线路划分配送区域；并加强配送人员沟通技巧培养，同时安排组长定期抽查到货时间、了解客户满意度。

重新划分配送区域后，大大缩短了药品配送时间，客户下订单后第二天上午就能到货，提高了配送效率；同时配送员能与客户进行充分交流，及时收集客户反馈的信息。



5、打造“柯尼兹健康器械服务中心”独立品牌，提供专业、全面服务

2012年，公司继续打造“柯尼兹健康器械服务中心”这一独立品牌，旨在为客户带来更加专业、全面的服务。“柯尼兹健康器械服务中心”是在厂商售后服务授权下，由九州通医疗器械事业部向终端销售点派驻专业导购及售后服务人员，为客户提供温馨的产品体验、咨询解答、检测维修、售后服务等。2012年，九州通医疗器械事业部在北京、上海、广东、湖北等地建立了10家“柯尼兹健康器械服务中心”。同时，与“柯尼兹健康器械服务中心”相配套的“柯尼兹健康器械服务网”和“柯尼兹客服呼叫中心”也随之启动，真正实现了“空中服务与地面服务”的有效结合，方便快捷地为消费者解决了系列售后问题。



柯尼兹健康器械服务中心



柯尼兹服务网

案例：“激情服务，客户永远在我心中”配送服务评比活动

2012年12月13日，上海九州通配送部举办了为期一个月的“激情服务，客户永远在我心中”配送服务评比活动，此次活动采取问卷调查、客户亲笔表扬信收集等方式展开，以正向激励、逆向处罚为评选原则，活动共评选出了9名优秀配送员，分别授予“客户满意之星”、“服务之星”、“客情维护之星”荣誉称号。通过开展评比活动，激发了配送员工作热情，提升了配送员服务质量和客户满意度，同时也激励一线配送员能投入更多的激情于工作中，将配送服务工作做的更好、更出色。



“服务之星”获奖者



“客户满意之星”获奖者



“客情维护之星”获奖者

（二）增值服务

2012年，为落实“技术让服务更卓越、技术为客户服务”的理念，并为医药健康产业提供高性价比的技术服务，九州通继续致力于技术的研发与创新，在独具特色的物流管理、供应链管理、医院管理三大产品线基础上，不断开发新技术产品，满足客户对技术服务的最大需求，为客户提供高性价比增值服务。

1、上游客户物流技术服务取得突出成绩

2012年，九州通依托强大的技术平台及丰富的医药行业经验，继续加大对外技术输出力度，使众多客户共享九州通先进成熟的现代化物流技术成果，提高了客户运营效率。



仓储物流系统



称量系统



园区配送

典型案例：天津金耀新建物流中心

项目概况：

天津金耀物流中心项目建设内容涵盖物流中心的总体设计、规划布局、流程设计、细部设计、设备招标选型与安装调试、现场管理、系统设计与开发、模拟运行、物流中心整体搬迁、系统上线等全套的物流解决方案。项目建成后将全面实现金耀集团生产仓储物流信息化并有效提高作业效率降低生产和仓储成本，并将成为国内医药生产领域物流中心的典范。项目包括为客户量身定制的物流管理信息系统（LMIS）和物流称料信息系统。LMIS由角色权限、基础资料、入库作业、出库作业、库内管理、盘点管理、商品报损、移库管理、购进退出、其他业务、药监管理、业务查询、生产计划、GSP管理、GSP查询、接口处理、接口异常维护等十七个模块组成。物流称料信息系统是对物流中心需称量的商品进行称量出库，支持称量任务索取、确认，并打印出库和余料回库标签。

实施成果：

金耀新建物流中心能灵敏、高效、全面提高公司运营、仓储管理信息系统，促进物流、资金流、信息流，三流管理上的集成；辅助管理决策者及时、准确地做出决策。为客户实现以下效益：

- 1、物流部门与生产部门无缝对接。在企业实际生产过程中大幅提高物流部门与生产部门的沟通效率，日常流程、生产指令系统化，在规范生产管理的同时，大大提高了企业内部作业效率。
- 2、提高物料管理水平。在物料管理方面，提高了企业管理标准化、规范化和精细化水平，降低库存积压、减少物料过期损失、消除不必要的资源浪费，决策者对企业经营流程和成本水平掌控更加及时、资源调配更加准确。
- 3、满足GMP系统作业流程。根据GMP要求结合生产企业自身特点的系统流程：复检流程、抽样流程、分料流程、回料流程等，规范企业流程的同时也提高了对生产质量的监督水平。
- 4、提升企业物流服务质量。在企业内部结束了仓储物流传统的人工作业模式，系统化的作业方式实现了物流作业的透明度，使仓储物流更好更快的为企业生产服务。

2、医院客户物流延伸服务获得广泛好评

2012年，九州通在医院客户医药物流延伸服务方面，通过不断研发创新，满足了医院客户各种个性化、适用性需求。在山西医科大学第二医院药房托管药品供应项目中，九州通首次完成了全面医院药房信息化建设，实现国内首家在医院药品使用全过程实现信息化与自动化管理，既提高了药品管理效率，又降低了管理成本，得到客户的高度赞誉。

典型案例：山西医科大学第二医院药房托管药品供应

项目概况：

山西医科大学第二医院药房托管药品供应项目主要实施合理用药审查、抗菌药物管理、医药知识在线查询、临床医学管理、处方点评、处方审查沟通等用药安全管理模块，建设门诊药房自动化、住院药房自动化、急诊药房自动化、静脉配置中心自动化，并进行药品供应链改造，实现药库“零”库存管理、药房药品自动补货、药房药品二维码扫码收货。

实施成果：

- （1）首次完成了全面医院药房信息化建设。安全合理用药方面：合理用药审查、抗菌药物管理、医药知识在线查询、临床医学管理、处方点评、处方审查沟通；药房收发自动化方面：门诊药房自动化、住院药房自动化、急诊药房自动化、静脉配置中心自动化；药品管理方面：药库“零”库存管理、药房药品自动补货、药品供应链信息传递平台。
- （2）项目创新点：国内首家在医院药品使用全过程实现信息化与自动化管理，配合山西医科大学第二医院实现药房全托管，通过信息化降低药品管理成本。



◀ 山西医科大学第二医院

（三）深度合作

九州通秉承诚信经营理念，与上下游客户相互配合、相互支持，一直保持互惠互利、和谐共赢的良好合作关系，并不断深化合作基础，陆续开展各项深度合作。2012年公司与客户间的合作日趋紧密，形式也更加丰富，除了传统的采购销售业务合作外，九州通与华北制药以股权投资的合作方式成立了新公司，共同开发华北市场，实现双方优势互补、互利共赢，以谋求深化合作促进协同发展。

1、与国内外知名企业建立稳固合作关系

2012年，九州通与三九医贸、同仁堂科技、中粮集团、华北制药等国内外知名企业签订战略合作协议，建立了稳固的合作关系，加深了双方的互信与友谊。

新闻链接1：2012年3月28日，深圳市三九医药贸易有限公司与九州通医药集团正式签订战略合作协议，九州通囊括了顺峰药业旗下顺峰康王、顺峰康霜和恩肤霜三个主打产品的全国总代理权，2012年双方就此三个品种的合作额达1亿多元，意味着九州通与三九医贸在OTC领域已开展全方位、深层次的合作。

新闻链接2：2012年3月15日，九州通医药集团与北京同仁堂科技发展股份有限公司在北京签订战略合作协议，双方进一步扩大合作销售规模，发挥彼此优势加深合作。同仁堂科技将给予九州通政策支持，确保供货稳定，双方力争实现3亿元销售额。同时，九州通将充分发挥各下属公司的优势，为同仁堂科技开拓市场提供平台，共同开发区域市场。

新闻链接3：2012年，九州通与华北制药股份有限公司的合作开创了九州通与上游客户合作的新模式——股权合作，设立了新的合资公司“华北制药集团国际贸易有限公司”，华北制药集团持有51%股权，九州通持49%股权。新公司将建立统一的药品进出口业务平台和统一的采购中心。双方此次合作将同步规划医药物流中心的建设，加快公司医药物流产业发展，建设华北地区先进的现代医药物流中心。



九州通与三九医贸签约仪式



九州通与华北制药签约仪式



九州通与同仁堂科技签约仪式



—《九州通医药网》

2、积极举办客户答谢和参加行业交流活动

2012年，九州通积极举办各类客户答谢会、药品展销会，为客户间的沟通搭建平台，还踊跃参与中国物流节、全国药交会等行业交流活动，促进与客户之间的直接交流与合作。

新闻链接1：广东九州通十周年庆典暨2012年客户答谢会

2012年11月8日，广东九州通十周年庆典暨2012年客户答谢会在中山市香格里拉酒店隆重举行。中山市人民政府吴月霞副市长等政府领导、650多位上下游合作伙伴和医药公司同仁应邀出席庆典仪式。庆典仪式上，与会嘉宾共同回忆了十年来与广东九州通互相帮助、同舟共济、收获快乐与友谊的历程，并表彰了2012年与公司合作良好的下游客户，以及杭州默沙东制药有限公司、广州王老吉药业股份有限公司等十年来一直与公司风雨同舟、不离不弃的上游客户。



点亮未来仪式



客户颁奖合影

新闻链接2：九州通医药集团湖北事业部2012年客户答谢会

2012年12月18日，以“聚首·执手·昂首·携手”为主题的九州通医药集团湖北事业部2012年客户答谢会在武汉碧桂园凤凰酒店隆重举行。活动邀请了来自全国各地的上游供应商、下游经销商、医疗机构合作伙伴近1700人参加。

答谢会分别为2012年优秀上、下游客户进行颁奖，马应龙药业集团、云南盘龙云海药业集团、湖北天力医药、丰沃达医药物流代表上下游获奖客户发表感言，表明未来愿与九州通在共同发展、共同前进的道路上走得更快、更远。活动的成功举办，缔结了九州通与上下游客户深厚的合作情谊，开创了2013年双方互利共赢的大好局面。



九州通领导致祝酒辞



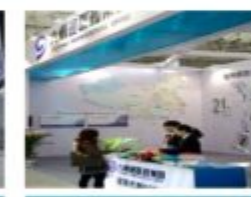
答谢会现场

新闻链接3：参与第九届国际物流节，九州通受到广泛关注

2012年11月27日，第九届中国国际物流节在武汉正式开幕。开幕式当天，九州通展厅前来咨询的观展人员络绎不绝，公司物流方面相关负责人在展厅与参展的知名企业代表进行了交流和沟通，并一一回答了客户提出的相关问题。中国国际物流节是中国乃至亚洲最大的国际性物流业交流与合作平台。本届国际物流节共历时三天，吸引了28个知名协会社团、39个大中城市的8000余名嘉宾参会，九州通作为湖北最大的民营企业受到参会嘉宾的广泛关注。



国际物流节现场



为客户解答问题



先进的物流设备展示



嘉宾参观物流设备



人才的可持续发展是实现公司战略的重要保障，九州通始终将员工视为最宝贵的财富，坚持以人为本，时刻将识才、育才、用才、留才作为公司发展的重中之重。2012年，公司严格遵守国家相关劳动法规的基础上，继续完善人力资源管理政策，优化薪酬福利体系，关注员工的发展和自我价值体现，最大限度实现员工与企业的共同成长。

Employees | 员工

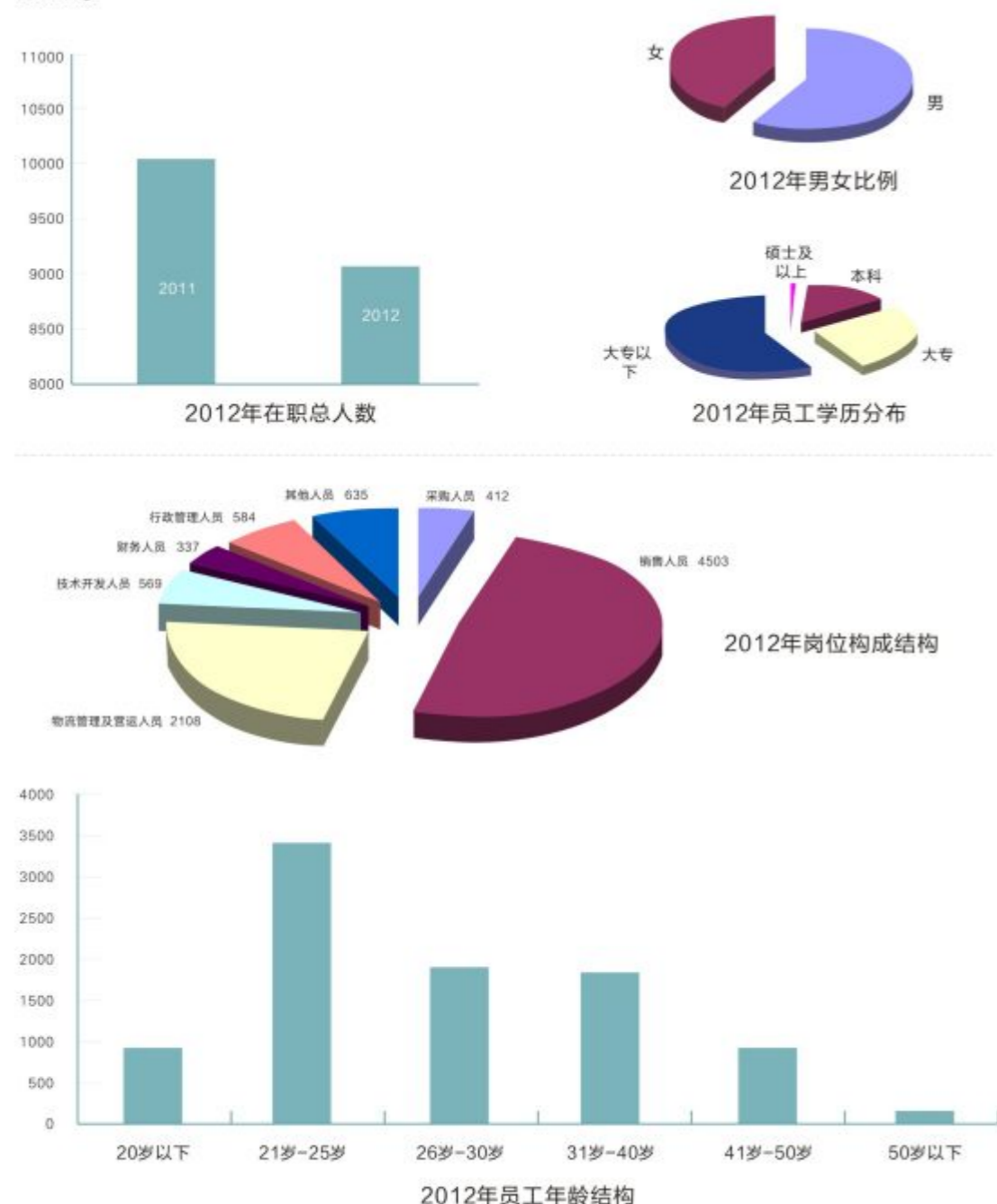
(一) 人员结构概况

1、人力资源管理政策

九州通严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，保障和维护员工的合法权益，依法向劳动者提供公平、平等的就业机会和条件，禁用童工及禁止强迫劳动。在劳动用工中，九州通坚持男女平等，同工同酬，不因性别、年龄、国籍、宗教信仰、民族、语言等不同而有任何歧视行为。

2、九州通2012年员工结构

2012年九州通医药集团整体员工人数9148人。其中大专及以上学历员工比例为45%，50岁以下员工比例为98%。



(二) 招聘体系

九州通根据公司快速发展及岗位需求，建立了多渠道的招聘体系如校园招聘、社会招聘、猎头、网络和候选人推荐等来吸纳高质量人才。在招聘体系中，校园招聘和管理培训生（MT）培养计划为公司的发展培养出了能力卓越、富有团队精神的中坚力量，逐渐成为公司引进人才、培养人才的重要手段之一。另外公司将人才的外部引进和内部培养相结合，建立并及时更新行业人才库和专业人才库，以使人力资源得到更为合理、有效的配置。

公司设立了“伯乐奖”，鼓励内部员工向公司举荐人才，员工可以按照人力资源部在公司网站或其他媒体上发布的职位信息，推荐公司内部或外部的优秀人士作为候选人，推荐候选人被公司正式录用后，公司人力资源部将给予推荐人一定的资金奖励。

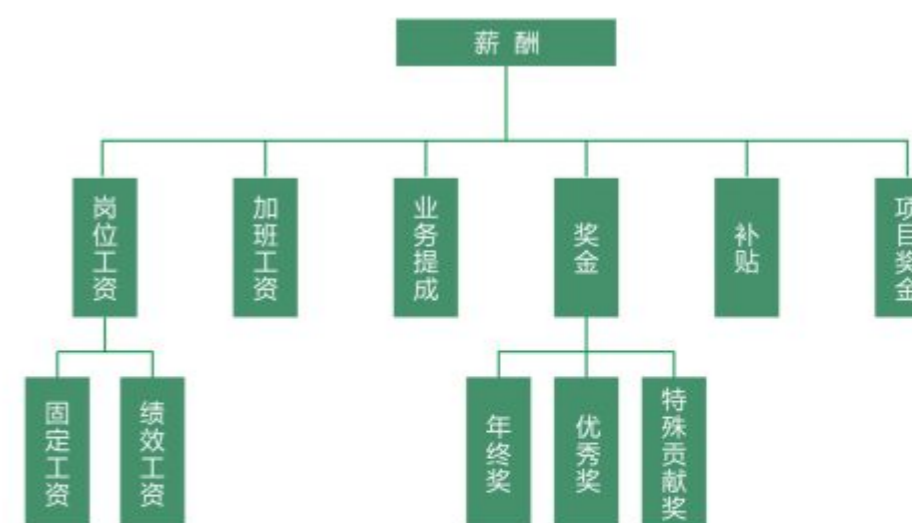
(三) 薪酬与福利体系

九州通及各下属公司实行全员劳动合同制。根据企业生产经营的实际情况，公司合理安排员工的劳动生产、休息休假及工资报酬等，并根据国家有关社会保障政策和属地化管理要求参加社会保险，并按照规定的缴费基数和比例缴纳社会保险金。

1、薪酬

九州通薪酬体系由岗位工资、业务提成、奖金、补贴及项目奖金等多部分组成。2012年公司以员工发展为主要诉求点，开展外部市场薪酬调研和聘请专业咨询公司进行薪酬分析，不断完善关键业绩指标（KPI）和绩效评估体系，形成了重点工作细分、责任落实到岗、多层级KPI体系，使绩效管理日趋规范化、科学化和制度化，使得九州通员工能获得具有市场竞争力与发展空间的薪酬待遇。

2012年，为了进一步优化薪酬结构和激励政策，提高薪酬公平性、完善薪酬体系，集团组织开展了员工薪酬满意度调查，在员工收入与市场薪酬数据对标分析的基础上，优化了储运类员工薪酬结构、采取灵活劳动用工形式，提高薪资低于集团薪酬策略岗位的薪酬水平，使薪酬进一步向关键岗位及核心骨干员工倾斜如高层推行“年薪制”，发挥薪酬在吸引与留住人才方面的作用。



（四）员工成长与发展

2、福利

九州通严格按照国家所颁布的相关法律法规缴纳保险、发放补贴，通过行政管理总部、工会等相关部门联合为员工创造舒适的工作环境，并对员工的衣食住行、婚丧嫁娶等重要事件细致关怀，努力实现员工工作与生活平衡。

福利体系如下：

福利项目	补贴项目	生活环境
法定节假日带薪休假	工龄补贴	办公环境
带薪年假	学历/职称补贴	健身房、活动中心
生日半天带薪假	地区差异补贴/生活成本补贴	医院、医务
免费就餐	春节探亲交通费	
免费住宿	降温/取暖补贴	
免费工服	住房补贴	
通讯补贴	特殊岗位补贴（收银员、配送员）	
节假日补贴（妇女节、国庆节等）	夜班补贴	
低价购药	行车里程补贴	
特殊岗位额外保险（配送员、司机、业务员）	计划生育管理员补贴	

公司为了营造和谐温馨的企业文化氛围，成立了公司EAP员工关爱委员会，发放节日代金购物卡、春节返乡暖心卡，经常开展总经理及高管慰问基层“金牌保姆”活动，以缓解员工的工作压力，体现人文关怀。

3、健康关怀

九州通经常组织各类健康阳光体检活动，包括新员工入职体检，高管、普通员工、司机年度体检，不定期邀请专家开展健康讲座、以普及员工健康知识。

公司特别注重对处于孕期、产期、哺乳期女员工的关照，对她们应享受的假期、工资待遇、考勤等均有明确的规定，并在食堂设立孕妇特别窗口。另外，公司还特别关注员工的生活，经常开展患病员工公司级慰问、母亲节深情慰问、新婚夫妇关爱慰问、夏日送清凉和冬日送温暖慰问活动。



举办员工生日会

欢庆“六一”员工亲子活动

员工体检活动

高温慰问员工活动

九州通高度重视每一位员工的自身发展与提升，设立了人力资源开发中心专门负责全集团员工培训、开发等工作的统筹规划，并积极推进集团总部、各子（分）公司人才开发与培训工作的同步开展。

1、培训体系的优化与完善

2012年公司注重培训精华的沉淀，编著了多个系列培训教材与手册例如《辅导老师机制实施手册》、《湖北事业部营销案例手册（修订版）》、《基本药物业务知识手册》、《九州通电子商务B2B客户服务手册》等，进一步完善了企业培训课程体系。另外，还积极组建培训导师队伍（TTT）、完善辅导老师机制，2012年全集团聘任讲师391人，每个部门都设立辅导老师，并形成多层次的评估和考核机制。

2、各层级人员的培训培养

2012年，为了有效地帮助员工成长，医疗器械事业部在全系统内推广并签订《成长协议》。为了快速提高中高层干部的理论素养、决策力和执行力，先后组织了4次在职高层的EMBA集训，参训人数达200余人；并先后在江苏、南区、北区、新疆、重庆等地组织了总人次达277人的在职中层管理人员集训；还组织了第七期储备高管培训，结业43人，为集团人才梯队的可持续发展提供了坚实有力的后盾；另外，选派13名各部门的骨干员工、管理者参加外部学院的11门课程学习，提升了其管理素养和专业能力。



医疗器械签订成长协议



在职中层集训



中高层户外拓展

3、完善优化胜任力模型，搭建任职资格评价体系

2012年，九州通在充分调研各专业系统意见的基础上，编写了《任职资格体系开发管理办法》，并在原有的基础上优化了各系统任职资格相关资料包括角色定位、任职条件和具备知识能力素养等；并引入专业的测评机构软件，使员工的评价体系更加客观和全面。员工可以通过胜任力模型和评价体系提高专业知识与业务技能，明确职业发展路线及晋级标准，引导员工进行自我学习和自身提高，以便在九州通能获得更为长远快速的发展。

4、公平竞争

九州通提倡员工公平竞争、共同进步，重视公平、反对歧视，尊重并保护女性员工、残疾员工、未成年工和少数民族员工的合法权益，至今未出现歧视现象。在2012年九州通员工结构中，女性员工比例占员工总人数的42%，其中女性管理人员占全部管理人员的19%，残疾员工占员工总人数的0.13%，少数民族员工占到2%。

员工结构				管理人员	
员工总数	女性员工	残疾员工	少数民族	总数	女性
9148	3849	12	214	611	118

（五）员工文化活动

1、九州通好声音

2012年子（分）公司纷纷开展了各类文娱活动。上海九州通为了迎合“焕发激情、提升效能”亚文化主题活动，举办了“沪九好声音”卡拉OK大赛；新疆九州通成功举办了2012年度“九州通好声音”歌唱大赛，激发了员工的工作激情，让员工在工作之余得到了身心放松。

2、“牵手挚爱、相守百年”集体婚礼

2012年11月，广东九州通为了充分体现“家文化”理念，进一步丰富“家文化”内涵，展现家庭温馨与和谐的精神风貌，成功举办了第六次大型集体婚礼“牵手挚爱、相守百年”文化活动，7对新人在公司领导、同事和亲友们的祝福声中，牵手步入神圣的婚姻殿堂、喜结良缘。

3、建立职工图书室

2012年，为了更好地帮助员工开阔视野、增长知识和丰富文化生活，各子（分）公司纷纷建立了职工图书室。北京九州通开展了“千人藏书活动”，领导、员工每人为公司捐献一本书，现藏书计千余册，图书室于公司职工之家教室一角。上海九州通充分发挥“职工书屋”示范点作用，广泛开展读书活动，被上海市总工会授予“职工书屋”匾牌，并赠予价值三万元的图书供职工书屋使用。

4、三八节“春风行动”

2012年3月8日，为了加强“家文化”理念的融合、增进部门之间的沟通，公司举办了三八节“春风行动”服务活动，各种创意、层出不穷的活动形式，在这个节日里把春天般的温暖送到了每一位女员工的心里，给全体女员工送去了快乐与感动。

员工文化生活





九州通的发展离不开社会各界的支持与厚爱，饮水思源，一直以来九州通始终把社会大众的利益放在首位，每一位九州通人都把节约资源、保护环境视为己任。九州通人常怀感恩之心，每年通过积极参与社会公益活动、赞助公益事业、慰问消防官兵等公益事业来回馈社会。

Community Environment | 公益与环保

（一）社会公益

2012年，九州通积极参与社会各项公益活动，赞助贫困学生、慰问消防官兵、开展爱心助残等活动，累计向社会各界捐赠药品及现金280多万元。

▶九州通2012年捐赠清单

公益事业	捐赠内容	金额
固定捐助	在湖北省应城市一中设立了专项助困基金，每年固定捐款8万元，资助品学兼优的贫困学生	8万元现金
	每年捐资3万元用于武汉市蔡甸区消泗镇扶持经济建设，解决当地贫困家庭生活难、贫困学生上学难的问题	3万元现金
爱心捐助	2012年1月10日，九州通应城公司参加三方活动捐赠仪式，捐赠人民币100万元用于应城市水利建设	100万元现金
	2012年6月29日，九州通集团向武汉市蔡甸区消泗乡财政所捐赠3万元扶贫款	3万元现金
	2012年8月29日，九州通集团参加汉阳区政府“八一”慰问活动，深入中国人民解放军95971部队慰问官兵，并捐赠2万元现金	2万元现金
	2012年12月4日，九州通集团向中国光彩事业武汉促进会捐赠140万元现金	140万元现金
	2012年12月31日，九州通集团向武汉见义勇为基金会捐赠20万元现金	20万元现金
	2012年12月31日，九州通集团向湖北省红十字会捐赠10万元现金	10万元现金
	2012年12月13日，九州通集团参与新浪乐居名企读书季活动，共收集200本图书全部捐献给农民工子弟学校和武汉周边贫困地区学校	200本图书
2012年5月21日，广西九州通积极参与广西区政协办公厅组织的送医药行动工程关爱活动，将2万多元药品捐赠给百色市隆林县	价值约2万元药品	
2012年4月18日，上海九州通积极配合桃浦镇政府、镇残联开展爱心助残“用爱心播种希望 用行动传递爱心”募捐活动，共募集善款2547.4元	2547.4元现金	

九州通图书捐赠海报



1、积极参与政府及社会各界组织的公益活动

2012年5月21日，广西九州通积极参与广西区政协办公厅组织的送医药行动工程关爱活动，将捐赠的2万多元药品顺利送达百色市隆林县。此次送医药关爱活动是广西九州通投身公益事业的一个缩影，后期公司还会积极响应政府号召，继续组织和参与各种社会公益活动，把温暖和爱心送到社会的各个角落。



广西九州通送医药爱心活动

2、建立全省首家“管护帮教基地”，大力支持公益

为了给轻微刑事犯罪涉罪人员提供维权帮教和改过自新的新平台、推进社会管理创新，2012年3月23日九州通联合汉阳区检察院共同建立全省首家“管护帮教基地”，双方领导在文件上签字并进行揭牌，董事长刘宝林表示会以社会责任为己任、以和谐为宗旨、全力支持管护帮教工作，随后一行参观了“管护帮教基地”学习活动室、管护帮教人员宿舍，检察院领导对九州通给予的全方位支持大加赞赏。



董事长参加“管护帮教基地”揭牌仪式

（二）慰问帮扶

2012年，九州通集团公司及各子（分）公司积极开展各类慰问帮扶活动。其中，有对各分公司所在地驻军部队、消防官兵、辖区公安、交管干警的慰问，也有对农村较困难的中小学开展的帮扶活动。



杭州九州通慰问武警二中队



北京九州通建军节慰问消防官兵



广西九州通慰问南宁市公安干警



河南九州通慰问消防大队和武警支队

（三）志愿者活动与社区服务

九州通是全国性的医药物流企业，公司的二级、三级分公司和办事处遍布大江南北。不论九州通人身处何处，都一如既往地弘扬志愿服务精神为所在城市或周边社区送上了一份关心和温暖。

为深入推进济南创建文明城市活动，规范行人和非机动车的出行秩序，2012年8月2日山东九州通志愿者以“交通协警员”的身份，在济南市工业南路会展路口协助执勤交警对行人和非机动车的交通行为进行文明引导，此次活动的积极参与为促进城市的友爱和谐做出了贡献，充分展现了山东九州通的精神风貌。

2012年8月4日，山东九州通器械部全体成员前往济南欣和园老年公寓开展“夕阳计划”送爱心活动，抵达后，慰问组为老人送去水果，环保组帮忙打扫卫生，体验组为老人量血压、测血糖。2012年12月5日国际志愿者日，九州通集团党委带领公司十余名青年志愿者走进龙阳社区开展“爱心义诊进社区，志愿者服务在身边”健康义诊服务活动。社区服务活动提高了员工的社会责任感，给周边社区送去了关爱和温暖，为社会贡献了一份力量。



山东九州通志愿者风采



山东公司器械部敬老院之行



九州通集团健康义诊服务活动

（四）节能环保

九州通大力倡导“低碳环保”理念，在经营活动中非常重视环境保护工作，严格按照有关医药商业流通企业的环保要求进行作业，日常经营过程中不产生废气、废水等污染物，新建和已建的物流中心的环境影响评价均获得了当地环保部门的批准通过。公司自设立以来严格遵守环保要求，未受过环保部门的处罚。

1、低碳环保

2012年，行政系统正式启动了“创新节能手”大型项目活动，如实施VOIP电话推广以降低集团通讯费用；制定各部门办公费、通讯费限额，推行各部门办公用品换客活动，以有效控制办公成本；合理调配办公桌椅、档案柜、沙发等，以减少采购、节约费用；资产中心采用EAS资产管理系统实行分区督导和检查，以保证全集团资产管理系统正常运行。

案例：2012年3月31日，世界“地球一小时”活动日。襄阳九州通开展以“地球一小时，我们在行动”为主题的熄灯一小时活动，来表达自己的以实际行动支持“地球一小时”的热情与决心，此次活动增强了员工的环保意识和社会责任意识。河南公司通过与员工签订指纹树节约宣言书，来倡导员工积极投入到“低碳环保”的行动中去，将节约意识渗透到工作生活的每个细节。



襄阳九州通“地球一小时”活动



签订指纹树节约宣言书

2、节能减排

九州通自创立以来就保持着勤俭节约的文化，公司推行绿色办公理念，采取各种措施节能降耗，要求员工下班后随手关闭电脑、电灯、饮水机加热电源；办公设备采购方面，优先购置节能及带有国家节能标志的设备。另外，严格规范办公用品的采购计划预算、办公用品的核发及领用审批手续。

公司对车辆、司机进行统一管理，每月统计用车数量、控制里程数并设置节油奖，鼓励司机节油节能，以减少碳排放；每月对司机进行集中培训，以提高安全防范意识。同时为了严格规范配送车辆的采购，公司专门发布《机动车辆统采相关要求》，确保集团各公司（事业部）所采购的车辆全部符合国Ⅲ标准。

案例：2012年7月17日，九州通GPS车辆智能调度系统正式入选交通运输部、财政部第二批节能减排支持项目，九州通大部分子（分）公司已经安装了GPS设备，GPS车辆智能调度系统既能有效地调度车辆，减少车辆空载、闲停及无效行驶等状况，又能方便集团实时监控所有车辆运行情况，减少车辆违规行驶，降低安全事故，并且大大增强了节能减排效果。

3、美化家园

为提升公司员工的绿化环保意识，展现九州通作为健康事业服务者的风采，九州通每年3至4月份都会组织员工在公司内部进行植树美化家园活动，同时也积极参加当地社区及社会植树活动。

案例：2012年3月12日，广西九州通组织员工开展“世界地球日共建绿色家园”大型植树活动，这次活动播下了绿色希望的种子，提高了员工的环保意识，使每个员工更加热爱大自然，积极投身到保护地球生态环境的实际行动中来。



广西九州通植树活动现场



（一）未来展望

感谢您用心阅读九州通医药集团股份有限公司2012年社会责任年报，这是我们连续第三年向社会发布企业责任报告，基于过去几年我们对企业社会环境责任基础建设的默默投入，九州通医药集团全体员工有信心迎接充满挑战的2013年。公司将继续履行社会责任，努力加深和拓宽社会责任事业的深度和广度，做一个优秀的企业公民。我们在致力于各项相关工作的推动时，同时在倾听社会各界的声音，以作为决策参考的依据之一。企业社会及环境责任是一项长期的承诺，有了您的参与监督，才会使我们的工作更加圆满。

我们非常希望您能够对本报告进行评价，并提出您的宝贵意见，帮助我们对报告进行持续改进。若您对本报告书有任何的建议，欢迎来信至：
securities@jztey.com

本版发行日期：2012年4月

(二) (GRI) 指标索引

第一部分: 战略与概况

编号	指标内容	页码
1. 战略与分析		
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	02
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	14
2. 机构概况		
2.1	机构名称	04
2.2	主要品牌、产品和服务	04
2.3	机构的运营架构, 包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	05
2.4	机构总部的地点	69
2.5	机构在多少个国家运营, 在哪些国家有主要业务, 或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	04
2.6	所有权的性质及法律形式	04
2.7	机构所服务的市场 (包括地区细分、所服务的行业、客户/受惠者的类型)	04
2.8	报告机构的规模	04
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	06
2.10	报告期内所获得的奖项	08/18
3. 报告参数设置		
3.1	所提供信息的报告期 (如财政年度/日历年)	01
3.2	上一份报告的日期 (如有)	01
3.3	报告周期 (如每年、每两年一次)	01
3.4	查询报告或报告内容的联络点	01
3.5	界定报告内容的过程	
3.6	报告的边界 (如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商)。详情参看GRI《边界规章》	
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	01
3.8	根据什么基础, 报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	01
3.9	数据测量方法及计算基准, 包括用以编制指标及其他信息各种估测所依据的假设及方法	01
3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因 (例如合并/收购、基准年份/期间变化、业务性质和测量方法变化)	01
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	01
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	63-69
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	06

编号	指标内容	页码
4. 治理、承诺和利益相关方参与		
4.1	机构的治理架构, 包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会, 例如制定战略或组织监管的委员会	06
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	05
4.3	如机构属单一董事会架构, 请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	06
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	05/06
4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬 (包括离职安排) 与机构绩效 (包括社会及环境绩效) 之间的关系。	05/06
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	05/06
4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成, 应具备的资格及专长, 包括对性别和其他多样性指标的考虑	06
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观, 行为守则, 及关乎经济、环境及社会绩效的原则, 以及其实施状况	04/13/59
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效 (包括相关的风险、机遇), 以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	05-07
4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序, 特别是有关经济、环境及社会的绩效	05-07
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	06/59
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	06/59
4.13	机构加入的协会 (如行业协会) 和/或全国/国际倡议组织的会籍, 及机构在此类组织的治理机构中占有席位、参与组织的项目或委员会、除定期缴纳会费外, 提供大额捐赠; 或视此等会籍具有战略意义, 此会籍主要指以机构名义参与的	35
4.14	机构的利益相关方群体列表	06
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	06
4.16	利益相关方参与的方法, 包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	05/06/07/45
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑, 以及机构回应的方式 (包括以报告回应)	63-69

第二部分：各层面管理方法

编号	指标内容	页码
经济		
经济绩效		
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	14/57
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	25/26
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	14/51
EC4	政府给予的重大财政补贴	32
市场表现		
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围	04/50
EC6	机构在各重要运营地点对当地供应商的政策，措施及支出比例	44-46
EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例	31
间接经济影响		
EC8	机构通过商业活动、实物捐赠或免费专业服务等形式主要为公共利益开展的基础设施投资及服务及其影响	31-32
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	12
环境		
物料		
EN1	所用物料的重量或体积	不适用
EN2	采用经循环再造的物料的百分比	不适用
能源		
EN3	初级能源的直接能源消耗量	不适用
EN4	初级能源的间接能源消耗量	不适用
EN5	通过节约和提高能效节省的能源	32/59
EN6	提供具有能源效益或基于可再生能源的产品及服务的计划，以及计划的成效	32/59
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	32/59
水		
EN8	按源头说明总耗水量	59
EN9	因取水而受重大影响的水源	59
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	不适用

编号	指标内容	页码
生物多样性		
EN11	机构在环境保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区或其毗邻地区，拥有、租赁或管理土地的位置及面积	59
EN12	描述机构的活动、产品及服务在生物多样性方面，对保护区或其他具有重要生物多样性意义的地区的重大影响	59
EN13	受保护或经修复的栖息地	59
EN14	管理对生物多样性影响的战略、目前的行动及未来计划	59-60
EN15	按濒危风险水平，说明栖息地受机构运营影响，列入国际自然保护联盟(IUCN)红色名录及国家保护名册的物种数量	不适用
废气、污水及废弃物		
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	59
EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	59
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	59
EN19	按质量说明，臭氧消耗性物质的排放量	59
EN20	按类别及质量说明，氮氧化物(NO)、硫氧化物(SO)及其它主要气体的排放量	59
EN21	按重量及排放目的地说明污水排放总量	59
EN22	按类别及处理方法说明废弃物总重量	59
EN23	严重泄露的总次数及总量	59
EN24	按照《巴塞尔公约》附录I、II、III、VIII的条款视为有毒的废弃物经运输、输入、输出或处理的重量，以及运往全世界的废弃物的百分比	不适用
EN25	受机构污水及其他（地表）径流排放严重影响的水体及相关栖息地的位置、面积、保护状态及生物多样性价值	59
产品和服务		
EN26	降低产品及服务的环境影响的计划及其成效	32/59
EN27	按类别说明，售出产品及回收售出产品包装物料的百分比	26/59
遵守法规		
EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	59
交通运输		
EN29	为机构运营目的而运输产品、其它货物及物料以及机构员工交通所产生的重大环境影响	59
整体情况		
EN30	按类别说明总环保开支及投资	59

编号	指标内容	页码
劳工实践及体面工作		
雇佣		
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	49
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	49/50
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工（不给予临时或兼职员工）的福利	50
LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率	51
劳 / 资关系		
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	50
LA5	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明	50
职业健康与安全		
LA6	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表在总职工人数中所占的百分比	51
LA7	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	51
LA8	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	52
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	51
培训与教育		
LA10	按性别和员工类别划分，每名员工每年接受培训的平均时数	52
LA11	加强员工持续就业能力及协助员工转职的技能管理及终生学习计划	52
LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	52
多元化与平等机会		
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	53
男女同工同酬		
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	53
人权		
投资和采购措施		
HR1	含有人权条款或已进行人权审查的重要投资协议和合约的总数及百分比	45
HR2	已进行人权审查的重要供应商、分包商、其他商业伙伴的百分比，以及采取的行动	45
HR3	就经营相关的人权政策及程序，员工接受培训的总小时数，以及受培训员工的百分比	24

编号	指标内容	页码
非歧视		
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	53
结社自由和集体议价权		
HR5	已发现可能违反或严重危及结社自由及集体谈判的运营点或主要供应商，以及保障这些权利的行动	32
童工		
HR6	已发现具有严重童工事件风险的运营点和主要供应商，以及有助于有效杜绝童工的措施。	49
强迫与强制劳工		
HR7	已发现具有严重强迫与强制劳动事件风险的运营点和主要供应商，以及有助消除一切形式的强迫与强制劳动的措施。	24
安保措施		
HR8	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	32
原住民权利		
HR9	涉及侵犯原住民权利的个案总数，以及机构采取的行动	49-50
评估		
HR10	接受人权审查和/或影响评估的运营点的百分比和总数	49-50
纠正		
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。	49-50
社会		
当地社区		
SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	32-34
SO9	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	32-34
SO10	在对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点实施的预防和消除措施	32/59
腐败		
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	32
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	32
SO4	针对腐败个案所采取的行动	32
公共政策		
SO5	对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	32-32
SO6	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值	57

编号	指标内容	页码
反竞争行为		
SO7	涉及反竞争行为、反托拉斯和垄断措施的法律诉讼的总数及其结果	45-46
遵守法规		
SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额, 以及所受非经济处罚的次数	25/26
产品责任		
客户健康和安		
PR1	在生命周期阶段为改进产品和服务的在健康与安全上的影响而进行的评估, 以及须接受这种评估的重要产品及服务类别的百分比	43-46
PR2	按后果类别说明, 违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	22
产品和服务标识		
PR3	程序要求的产品及服务信息种类, 以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	27
PR4	按后果类别说明, 违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数	27
PR5	有关客户满意度的措施, 包括调查客户满意度的结果	41
市场推广		
PR6	为遵守有关市场推广(包括广告、推销及赞助)的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	41-46
PR7	按后果类别说明, 违反有关市场推广(包括广告、推销及赞助)的法规及自愿性准则的事件总数	45-46
客户隐私权		
PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	41-42
遵守法规		
PR9	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规, 说明相关重大罚款的总金额	23-24

联系我们



九州通医药集团股份有限公司
 总部地址: 中国 湖北省武汉市汉阳区龙阳大道特8号
 邮编: 430051
 电话: 027-84451256
 传真: 027-84451256