



2019年企业社会责任报告

九州通医药集团
JOINTOWN PHARMACEUTICAL GROUP
股票代码：600998



医药通九州 健康送万家

2019年企业社会责任报告

CSR Report 2019

九州通医药集团股份有限公司

JOINTOWN PHARMACEUTICAL GROUP CO., LTD.
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：027-84683017 传真：027-84451256

九州通医药集团股份有限公司
二零二零年四月

目录

前言	03	(二) 渠道与共享	34
一、报告说明	03	(三) 行业引领	36
二、董事长致辞	05	七、携手员工 健康平安	40
三、了解我们	07	(一) 安全与责任	41
(一) 公司简介	07	(二) 优化配置	44
(二) 社会责任体系	09	(三) 员工关爱	46
(三) 组织体系	11	(四) 职业发展	49
(四) 大事记及荣誉	14	(五) 企业文化	51
四、重塑使命, 我们再出发	18	八、携手社会 和谐发展	56
(一) 新版企业愿景、使命与价值观	19	(一) 疫不容辞	57
(二) 战略与布局	20	(二) 精准扶贫	68
(三) 风险与治理	22	(三) 热心公益	69
五、携手股东, 稳健经营	27	(四) 绿色环保	71
(一) 业绩与回报	28	(五) 依法纳税	72
(二) 投资者保护	30	附录	73
(三) 融资渠道	30	一、展望未来	73
六、携手伙伴, 互利共赢	32	二、(GRI) 指标索引	74
(一) 质量生命线	33	三、联系我们	86

前言

一、报告说明

《九州通医药集团股份有限公司2019年度社会责任报告》(以下简称“本报告”)是九州通医药集团股份有限公司及其下属控股分、子公司(以下还将用“公司”、“九州通”、“我们”表示)2019年度履行社会责任的整体报告,是公司对社会和行业、自然环境和资源、股东、客户、员工等利益相关者履行社会责任的总体表现。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用,能加强对公司在履行社会责任方面的认知,公司也希望接受社会的监督,促使公司做得更好。

时间范围

2019年1月1日—2020年3月31日,部分表述及数据适当追溯以前年份。

报告周期

每个财务年度

报告发布情况

连续第十年度发布报告

数据来源

本报告使用数据来自公司2019年年报,以及公司正式文件和统计报告。(往年数据,以此报告披露为准)

编写依据

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

本报告真实、客观地向公众展示了九州通在经济责任、安全、社会和行业、客户、员工、环境保护和社会公益方面的措施。

报告获取

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。

二、董事长致辞

2019年,是九州通三年战略规划的收官之年,是完成千亿目标的奋进之年。“两票制”、“4+7”带量采购、新的药品管理法等政策法规的相继实施,给九州通带来了前所未有的挑战。

我们及时调整战略,确立了“降库存、控应收,防范资金风险;拓终端、强管理,提升经营效益”的经营工作思路,持续推进天鹅战略管控体系建设和PMO管理项目落地,进一步完善管理体系。我们齐心协力,攻坚克难,战胜了一个又一个困难,最终顺利完成了年度目标。2019年,公司实现营业收入994.97亿元,扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润为15.25亿元,较上年同期分别增长14.19%、24.21%。

我们重新修订并发布了新版企业愿景、使命、价值观。“争做中国最专业的大健康服务平台”是我们的企业愿景。“以客户为中心、以业绩为导向、以文化为驱动、以质量为生命”是我们的价值观,以践行九州通“呵护民众健康,常让客户惊喜,打造合作共赢平台”的使命。

我们继续实施“天鹅人才工程”,将人才培养和梯队建设作为工作重点。我们继续全力推进合伙人制,重点发展医院、总代总销、终端电商、医疗器械及中药业务,为消费者提供互联网+健康管理服务。积极打造FBBC业务平台,拓展三方物流业务,让上下游客户和消费者享有最专业的服务体验,全面赋能业务发展,实现战略转型。

我们在技术升级、行政管理、投资管理、财务管理、资产管理,以及企业文化建设等方面,也取得了优异的成绩。特别全面开展“做一名合格的家人”的主题文化活动,围绕“家风、家教、家规”,以及“领家、爱家、持家、养家、护家”八个方面,认真贯彻,躬身践行。

我们还在生产运营安全、环境和公共卫生、能源消耗和资源节约等方面加大了管理力度。主动投身于各种社会公益活动,响应精准扶贫号召,扶持地方经济的发展。

面对新冠肺炎疫情,我们立下了“保障供应、保证不涨价、保证质量、保障服务”的庄严承诺,在看不见硝烟的战



场上逆行保供,在药品应急储备及灾难救援中我们一直冲锋在前。

2020年,是九州通实施新三年战略规划的开启之年,市场竞争将愈加激烈。公司将“做专医药配送、做精产品营销、创新互联网服务、稳健高质量发展”作为总体战略方向,围绕新的企业愿景、使命、价值观,积极履行公共责任、企业公民义务和恪守道德规范,并从自身经营活动出发,结合实际情况和要求,主动承担相应责任和义务,稳健发展,打造国内最具影响力的大健康服务平台,为国家的医药健康事业贡献自己的力量!

董事长: 刘洪林



三、了解我们



(一) 公司简介

九州通是一家以西药、中药、器械为主要经营产品，以医疗机构、零售药店、商业批发、生产企业提供专业的医药分销、总代总销、现代物流、信息技术等服务；为消费者提供互联网+健康管理服务的大型企业集团。公司立足于医药大健康行业，是中国医药商业领域具有全国性网络的少数几家企业之一，于2010年11月2日在上海证券交易所挂牌上市（股票简称：九州通，证券代码：600998），公司连续多年位列中国医药商业企业第四位，领跑中国民营医药商业企业，2019年位列《财富》（中文版）500强第106位。

九州通成立于1999年3月，总部位于湖北省武汉市。截至2019年12月31日，公司注册资本18.78亿元，总资产711.48亿元，实现营业收入994.97亿元，净利润17.81亿元，分别较上年同期增长14.19%和28.96%。扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润为15.25亿元，较上年同期增长24.21%。

2019年实现营业收入

994.97 亿元
同比增长 14.19%

净利润 17.81 亿元

同比增长 28.96%

九州通围绕天鹅战略管控模型，落实经营战略规划，以“做专医药配送、做精产品营销、创新互联网服务、稳健高质

量发展”为总体战略，抢抓发展机遇，制定医疗、总代总销、终端、分销为核心业务，医疗器械、中药业务、健康998、生物制品、三方物流为战略业务，原料药、消费品、医疗信息、基金投资、医养融合、医药工业为其他业务的456战略组合，以及“核心业务做稳、战略业务做大、其他业务做优”的战略发展思想。

九州通拥有全国性的营销网络和丰富的上下游资源，先后在湖北、北京、河南、新疆、上海、广东等大部分区域中心城市和省会城市兴建了31家省级子公司（大型医药物流中心）及104家地市级分子公司（地区配送中心），建立了覆盖全国95%以上行政区域的营销网络。公司经营品种规格38万余个，成为行业内企业经营品种最齐全的企业之一。上游供货商1万多家，下游客户近20万家，取得了国内近千种药品的全国或区域总经销或总代理资格，保障了客户多样化的需求，满足“一站式”的采购体验。

九州通物流存储能力1000万件，出货效率达10000行/小时，出库准确率达99.99%，自有配送车辆1700余台。公司秉持“技术让服务更卓越”的理念，并致力于现代物流技术和信息技术的开发和应用，通过自行设计、规划、系统集成，已完成了旗下135座现代化医药物流中心的建设，并广泛使用了具有自主知识产权的仓储管理系统（LMIS）、设备控制系统（WCS）、运输管理系统（TMS）、九州云仓、第三方物流平台、药品监管码采集等系统，并取得相关385项计算机软件著作权，是具备独立整合物流规划、物流实施、系统集

成能力的医药分销企业，并获得了“中国物流改革开放30年旗帜企业”的荣誉称号。

九州通强力推进FBBC业务模式，整合B2B、B2C交易



平台，拓展 B2C及O2O业务，并完善智能健康服务平台，依托人工智能技术，导入医院、互联网医院和远程医疗等资源，建设智能化的医和药学服务平台，为消费者和医疗机构提供智能服务，同时为平台核心入驻药店导入处方，为签约药店和诊所带来更多业务机会。三大平台通过大数据与业务的无缝集成，获得更多的市场产品信息，在帮助供应商和入驻药店业务增长的同时，也促进了九州通业务增长以及向平台的转型，帮助九州通在医药市场上的业务做得更精准和更稳固。

九州通坚持打造品牌中药材，建立“九信”中药品牌，围绕“强品牌、强产品、强营销，重基础、重人才、重效益”的经营主线，推动中药全产业链五大板块协同发展。

九州通持续推进医疗器械柯尼兹战略，并围绕专业产品，加快供应链体系和运营模式建设，实现专业产品高速增长。在器械工业上，以OEM和自产产品“美体康的品牌打造家用护理和常规耗材产品自有品牌。

九州通建立了质量管理网络及严格的药品质量管控体系，拥有600人的专业质管团队，严格按照GSP及国家相关标准的要求把控质量，为公司的业务开展保驾护航。目前，公司及158家下属批发企业持有有效的药品经营证照，公司针对业务经营中进、销、存的每一环节，制定完善的质量管理制度和标准操作程序，并结合先进的信息技术，严把质量管理六关。针对新版GSP提出的新要求，公司进行精细化的库存管理，打造全程冷链配送体系。

九州通建立了集中的集团化管控体系，搭建了业务信息系统和健全的沟通机制，以保障各项工作快速落地。公司在人、财、物等方面具有管控力和调配力，可以有效降低客户交易成本，提升服务质量水平和客户满意度，更好地为上、下游客户服务，增强公司的竞争力。

九州通建立了以“家文化”为核心的原生态企业文化体系，公司是员工的家，公司的事业是每一名员工的事业，公司的发展与每一名员工的前途息息相关。每位员工不论在什么岗位，都要怀有一颗强烈的工作责任心，时时刻刻存危机感，拥有不折不扣的执行力，保持积极的团队融合度，与公司创造共同的事业，共享公司的发展成果。

九州通把履行社会责任作为回报社会的一个重要途径，公司在积极回报社会的同时也得到了社会的广泛认可，公司近年来获得“国家5A级物流企业”、“湖北省最具影响力民营企业”、“全国守合同重信用企业”、“中国社会责任优秀企业”、“湖北企业100强”、“中国民营企业服务业100强”、“中国企业500强”等多项荣誉称号。

“国家5A级物流企业”

“湖北省最具影响力民营企业”

“全国守合同重信用企业”

“中国社会责任优秀企业”

“湖北企业100强”

“中国民营企业服务业100强”

“中国企业500强”等多项荣誉称号

九州通将“呵护民众健康、常让客户惊喜、打造合作共赢平台”作为企业使命，扩大和完善医药营销网络布局，以客户为中心、以业绩为导向、以文化为驱动、以质量为生命，争做中国最专业的大健康服务平台。

董监高简历

刘宝林: 中国国籍, 无境外居留权, 高级经济师
2003年—2008年11月任九州通集团有限公司董事长
2005年至今任中国医药企业管理协会副会长
2008年11月至今任九州通医药集团股份有限公司董事长



刘树林: 中国国籍, 无境外居留权, 高级经营师

2003年—2008年11月任九州通集团有限公司副董事长兼湖北九州通医药有限公司董事长; 2008年11月至今任九州通医药集团股份有限公司副董事长。现为湖北省企业家协会常务理事。



龚翼华: 中国国籍, 无境外居留权, 厦门大学EMBA

2003年-2007年任成都新津事丰医疗器械有限公司任销售部经理; 2007年-2008年任河南九州通医药有限公司副总经理; 2008年11月至2011年11月任九州通医药集团股份有限公司医疗器械总监, 2011年11月至2012年7月任九州通医药集团股份有限公司董事兼医疗器械总监, 2012年7月至2013年1月任九州通医药集团股份有限公司董事兼执行总裁。2013年1月至今任九州通医药集团股份有限公司董事兼总经理。



林新扬: 中国国籍, 无境外居留权, 工商管理硕士

2004年1月-2005年3月任福州市商业银行总行公司金融部高级主管; 2005年4月—2008年11月任北京九州通医药有限公司副总经理; 2008年11月—2011年11月任九州通医药集团股份有限公司董事会秘书处主任兼公司证券事务代表; 2011年11月至2013年1月任九州通医药集团股份有限公司董事会秘书; 2013年1月至今任九州通医药集团股份有限公司董事兼董事会秘书。



吴雪松: 中国国籍, 无境外居留权, 经济师

现为中信信达资产管理股份有限公司湖北省分公司高级经理、处长。1999年-2010年中国信达资产管理公司武汉办事处, 历任副经理、经理、高级副经理、高级经理; 2010年-2013年任幸福人寿保险股份有限公司湖北分公司部门总经理; 2013年至今任中国信达资产管理股份有限公司湖北省分公司高级经理、处长。2020年1月7日至今任九州通医药集团股份有限公司董事。



刘兆年: 中国国籍, 无境外居留权, 法学博士

2003年—2008年2月任九州通集团有限公司总经理、北京九州通医药有限公司董事长; 2008年3月—2008年11月任九州通集团有限公司执行董事、北京九州通医药有限公司董事长; 2008年11月至今任九州通医药集团股份有限公司副董事长。现任中国医药商业协会副会长、北京市物流协会会长、安泰科技股份有限公司独立董事。



陈启明: 中国国籍, 无境外居留权, 中药师

2000—2003年任湖北九州通医药有限公司总经理助理; 2005年—2008年10月任九州通集团有限公司投资副总经理; 2008年11月至今任九州通医药集团股份有限公司常务副总经理、投资副总经理。2011年11月起至今任九州通医药集团股份有限公司董事兼常务副总经理、投资副总经理。



王琦: 中国国籍, 中国香港特别行政区永久居民

现任建信财富股权投资基金执行总裁、九州通医药集团股份有限公司董事。曾任职于德意志银行、ING霸菱、国泰君安证券等金融机构, 从事投资银行及管理工作, 曾担任泰山石化集团有限公司副行政总裁职务; 2007年-2008年11月, 任九州通集团有限公司董事; 2008年11月至今任九州通医药集团股份有限公司董事; 现任建信财富股权投资基金执行总裁。



刘登攀: 中国国籍, 无境外居留权。

2000年—2008年历任湖北九州通医药有限公司部长、副总经理等职; 2008年11月至2013年10月任九州通医药集团股份有限公司采购总监; 2013年10月至2017年4月任九州通医药集团股份有限公司业务总裁; 2017年4月至今任九州通医药集团股份有限公司副总经理。现兼任湖北九州通中药产业发展有限公司董事长、九州通医药集团医药工业事业部总经理。



刘义常: 中国国籍, 无境外居留权。

1998年加盟九州通, 2004年3月-2008年3月, 任山东九州通医药有限公司营销总监; 2008年4月-2010年3月, 任九州通医药集团股份有限公司采购管理总部部长; 2010年4月-2011年2月, 任九州通医药集团股份有限公司营销管理总部部长; 2011年3月-2013年12月, 任河南九州通医药有限公司总经理; 2014年1月至2017年4月, 任九州通医药集团股份有限公司湖北公司总经理; 2017年4月至今任九州通医药集团股份有限公司业务总裁。



许应政: 中国国籍, 无境外居留权, 硕士学历, 高级会计师

2004年7月至2004年11月任中国远大集团财务管理总部管理经理, 2004年11月至2010年5月任中国远大集团雷允上药业有限公司财务总监, 2010年6月至2014年8月任中国远大集团财务管理总部医药财务总监、医药集团管理总部财务总监, 2014年9月至2018年4月任九州通医药集团股份有限公司总会计师, 2015年11月3日至2018年2月11日任公司监事会职工代表监事; 2018年4月24日至今任九州通医药集团股份有限公司财务总监、财务负责人。



王启兵: 中国国籍, 无境外居留权。

2004年--2015年8月任光大银行武汉分行支行副行长、公司业务二部副总经理; 2015年8月至2017年4月在九州通医药集团股份有限公司任总监兼资金管理总部部长; 2017年4月至今任九州通医药集团股份有限公司副总经理。



刘志峰: 中国国籍, 无境外居留权。

2005年加盟九州通; 2009年2月—2010年1月, 任九州通医药集团股份有限公司文化与品牌管理总部副部长; 2010年1月—2011年2月, 任九州通医药集团股份有限公司企业管理与发展总部副部长兼战略管理中心主任; 2011年2月至2015年2月任九州通医药集团股份有限公司董事会秘书处副主任; 2011年5月至今任公司监事会股东代表监事; 2015年2月至今任九州通医药集团股份有限公司董事会秘书处主任。



杨菊美: 中国国籍, 无境外居留权

2007年1月-2009年7月, 任湖北九州通医药有限公司采购总监; 2009年8月-2010年6月, 任九州通医药集团湖北方园医药常务副总经理; 2010年7月-2012年, 任九州通医药集团股份公司医院事业部采购副总经理兼湖北事业部采购副总经理; 2013年-2014年任九州通医药集团股份有限公司集团副董事长助理兼集团医院业务采购总监; 2015年1月至今任九州通医药集团股份有限公司集团副总经理兼副董事长助理。



郭磊: 中国国籍, 无境外居留权, 硕士学历

2006年—2008年任九州通集团有限公司企划总部部长; 2008年11月—2009年1月九州通医药集团股份有限公司绩效管理总部部长, 2009年2月-2011年1月任九州通医药集团股份有限公司企划总监; 2011年2月至今任九州通医药集团股份有限公司副总经理。



温旭民: 中国国籍, 无境外居留权, 硕士学历, 工程师

2004年—2008年11月任九州通集团有限公司常务副总经理; 2008年12月至今任北京丰制药有限公司董事长; 2008年11月至2011年11月任九州通医药集团股份有限公司董事。2011年11月至今任九州通医药集团股份有限公司监事会主席。现为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第三届理事、副会长; 华中科技大学同济医学院兼职教授。



陈莉: 中国国籍, 无境外居留权, 硕士学历

2005年4月至2009年1月任九州通医药集团股份有限公司企划总部副部长, 2009年1月至2011年2月任九州通医药集团股份有限公司技术研发总部副部长, 2011年3月至2013年9月任湖北九州通达科技开发有限公司供应链事业部高级产品经理, 2013年9月至2015年2月任九州通医药集团股份有限公司采购总部副部长, 2015年2月至2015年8月任九州通医药集团股份有限公司业务规划与管理总部副部长, 2015年9月至2016年12月任九州通医药集团股份有限公司业务规划与管理总部部长, 2017年1月至今任九州通医药集团股份有限公司风险管理与督察部部长, 2018年2月11日至今任公司监事会职工代表监事。



(四) 大事记及荣誉

1、物流建设

江苏公司四期、重庆公司三期、宁波公司、潍坊公司等8家公司新物流中心投入使用，河南公司智能物流中心建设项目空场验收、搬迁、联合调试完成。

2、GSP/GMP认证

湖北、新疆、江西、长春、黑龙江、青岛等60家公司顺利完成GSP换证，山东博山制药取得盐酸苯海索、地巴唑等5个原料药品种GMP证书。

3、管理革新

1) 3月20日，公司召开“做一名合格的家人”主题文化宣导会，发布“家风、家教、家规、养家、持家、爱家、护家”八家活动规划，4月27日，组织阳光九州通——健康跑暨遵守家规倡议活动。



2) 5月16日，公司2017年限制性股票激励计划第二期股票顺利解锁上市，共计解锁 2352 名激励对象13,415,115股。

3) 12月26日，确定新版《愿景、使命、价值观》，发布

2020年-2022年战略规划，制定新三年战略目标。



4、技术升级

1) 全集团258家公司完成JZTERP系统上线，2019年新增上线公司65家。

2) 完成北京公司、山西公司等18家九州云仓系统上线，自主研发二维码AGV小车、变量式穿梭车等新型设备，丰富产品类型。

3) 围绕采购效益提升，引进AI智能采购模型；研发上游收入自动估算系统，自动估算率及估算准确率大幅提高。

4) 推进管报信息系统、合并报表系统及财务共享上下游系统的全面应用，实现管理提升、核算提速、共享增效。

5、战略合作及业务突破

1) 聚焦核心供应商,与阿斯利康、辉瑞制药、正大天晴、北京诺华、浙江华海等国内外知名药企签署战略项目合作协议;



2) 获得浙江华海中标产品“厄贝沙坦片”在全国的独家配送权;

3) 参加首届世界大健康博览会,联合汉阳区人民政府共同打造中药展馆和医疗器械展馆,向世界观众全面展示医疗器械与传统医药的新技术、新产品。



4) 与湖北航天、浙江省医疗健康集团战略协议签订,达成民营医疗集团战略合作。

5) 率先在河南开展FBBC新业务模式试点,通过组织独立、营销创新、运营统一的方式提升终端市场份额。

6) “九信”中药品牌在“2019中国中药产业高峰论坛”上正式发布。



7) 第二届进口博览会上,九州通与强生医疗器械、理诺珐签署有关2020年采购意向协议,达成销售协议量50亿元。



8) 与东阳光集团签订3年战略合作协议,取得可威中国OTC渠道独家代理权。

9) 九州通健康管理公司与五莲县人民医院合作成立互联网医院,并正式获得《医疗机构执业许可证》。



6、融资发展

1) 7月10日,成功获得国际金融公司(IFC)10亿元人民币贷款资金,贷款期限8年,综合利率4.55%。



2) 8月8日开始实施回购股票计划,累计回购股票4336.45万股,占公司总股本的比例为2.31%,支付的总金额为59,987.60万元(不含交易费用)。

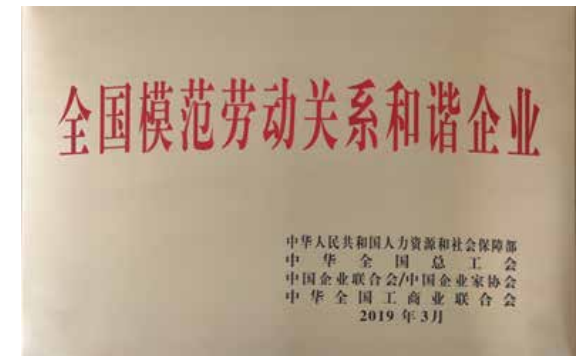
3) 公司控股股东顺利完成债转股项目及近10亿元的可交债发行工作,质押比例大幅降低至67.47%,后续将继续下降至50%左右。

4) 九州通集团与光大银行、汉口银行、民生银行签署融资业务合作协议,与中国银行、工商银行在授信、债券融资、贸易融资、线上金融等领域达成长期合作意向。

7、荣誉及行业认可

1) 获“中国上市公司500强”榜单第106位,“全国工商联2019中国民营企业500强”榜单第67位,“2019湖北民营企业100强”榜单第1位。

2) 获“全国模范劳动关系和谐企业”、“全国精准扶贫行动先进民营企业”、“壮丽70年,奋斗新时代”新中国成立70周年医药产业脊梁企业”、湖北省省级“法制建设示范企业”称号。



3) 九州通医药集团物流有限公司获得2019年度医药冷链物流最佳服务企业称号以及2019年度医药冷链最佳物流中心(基地)称号。



4)在第三届全国基层卫生信息化应用创新大赛中,《基于健康大数据的慢病患者药品福利管理平台建设》项目获得二等奖、《以物联网智能穿戴设备赋能家庭医生服务》项目获得优胜奖。

作品编号	案例名称	申报单位
【作品1】	基于健康大数据的慢病患者药品福利管理平台建设	武汉市东湖区社区卫生服务中心、湖北省中医院、九州通健康管理有限公司、卫宁健康科技有限公司
【作品2】	青海省基层医生培训系统项目	西宁市卫生健康委员会
【作品3】	绍兴“互联网+医疗健康”管理示范项目	绍兴卫生健康委员会
【作品4】	嘉定区3+3新型家庭医生服务模式	上海市嘉定区卫生健康委员会、上海市嘉定区社区卫生健康服务中心
【作品5】	汉中市互联网+健康扶贫应用试点	汉中市卫生健康委员会
【作品6】	“e行”触手可及基层互联网医院便民服务的可行性	杭州市江干区凤鸣街道社区卫生服务中心、杭州幸福信息科技有限公司
【作品10】	蚌埠市家庭医生签约服务平台(新版)	蚌埠市卫生健康局
【作品11】	新技术在基层医疗信息化中的应用	福建群益医院卫生信息技术有限公司
【作品12】	南京市溧水区糖尿病智能一体化管理系统	南京市溧水区人民医院
【作品14】	南京易基支付支付方式改革新模式	北京冠新医卫软件科技有限公司
【作品17】	智慧家庭医生签约网络服务平台	北京市丰台区方庄社区卫生服务中心、安徽科大讯飞医疗信息技术有限公司、北京爱化生健康科技有限公司
【作品18】	创新应用信息化助力江宁智慧就医	南京市江宁区卫生健康委员会

作品编号	案例名称	申报单位
【作品4】	人工智能技术在基层医生签约服务中的应用	四川省绵阳市游仙区卫生健康局信息中心
【作品15】	基于物联网技术的健康养老体系建设	江苏省城市太平区卫生健康委员会
【作品16】	以物联网智能穿戴设备赋能家庭医生服务	武汉市东湖区社区卫生服务中心、湖北省中医院、九州通健康管理有限公司、卫宁健康科技有限公司

5)“中药材净切制关键技术与智能设备研究”列入国家科技部“中医药现代化”专项;与中南民族大学联合申报的“湖北中药优势品种质控关键技术与应用”项目荣获湖北省科技进步一等奖。

6)在中国中药品牌大会上,九信牌当归入选“道地药材品牌榜”,九信牌枸杞子入选“优质中药饮片品牌榜”。



7)好药师大药房连锁有限公司荣获2018年-2019年中国药店价值榜20强荣誉、中国连锁药店直营力百强企业荣誉。



四、重塑使命，我们再出发

(一) 新版企业愿景、使命与价值观

优秀的企业文化需要不断的创新和发展，只有不断创新才能适应时代发展的要求。2019年，我们发布了新版《企业愿景、使命、价值观》，标志着九州通企业文化在不断完善、不断创新，是九州通员工集体智慧的结晶。

企业愿景：争做中国最专业的大健康服务平台

大健康是永远的朝阳产业，争做最专业、最专注的大健康服务平台是公司的目标，并以此打造核心竞争力，形成差异化竞争。公司专注中国市场，做精做细、做优做强，做到最专业。

企业使命：呵护民众健康，常让客户惊喜，打造合作共赢平台

呵护民众健康：人的生命与健康是个需要全程呵护的过程，九州通把服务于广大人民群众的生命健康作为自己最崇高的使命和追求。

常让客户惊喜：客户就是我们的上帝。九州通始终坚持不断地创新产品、创新服务模式，让客户不断有新的体验、新的收获，常常让客户感到惊喜。

打造合作共赢平台：合作与平台是现代经济的主要模式，九州通坚持把上、下游客户作为我们的合作伙伴，把员工作为我们的合伙人，努力创造一个合作共赢的平台，实现百年老店的梦想。

核心价值观：以客户为中心、以业绩为导向、以文化为驱动、以质量为生命

以客户为中心：我们坚持客户第一，积极挖掘客户需求并快速响应，为客户提供高质量的产品和服务，增强客户对九州通的满意度、依赖度。

以业绩为导向：九州通坚持以业绩作为衡量员工价值的重要依据；以业绩获得晋升、加薪和股权激励；反对空谈，反对虚报数据，一切以真实的业绩为导向。

以文化为驱动：我们坚持平等、友爱、互帮、共进的“家文化”，九州通人要发扬“下定决心，不怕牺牲，排除万难，去争取胜利”的精神和勤勉务实、团结奋进的优良传统，遵守家规、维护家风、践行家教、养家、领家、持家、爱家、护家，以主人翁的担当和责任来促进九州通的发展与进步。

以质量为生命：质量是九州通的生命线，是九州通品牌与信誉的保证，我们在“全员质量意识，全面质量管理”的质量理念指导下，对质量执着、对公众负责、对风险敬畏，时刻保持对人民生命健康高度负责的态度，严把质量关，严守安全线，让九州通成为行业中质量保证的标杆。

(二) 战略与布局

公司立足医药大健康产业，为医疗机构、零售药店、商业批发、生产企业提供专业的医药分销、总代总销、现代物流、信息技术等服务；为消费者提供互联网+健康管理服务；全力推进合伙制，重点发展医院、总代总销、终端电商、器械及中药业务，积极开展三方物流业务；让上下游客户和消费者享有最专业的服务体验；稳健发展，打造国内最具影响力的大健康服务平台。

1、“456”业务组合战略



2、七大核心竞争力

- ★ 全国深度和广度的销售网络
- ★ 全国统一的物流仓储系统及供应链体系优势
- ★ 强大的互联网医疗供应链管理与服务能力优势
- ★ 灵活的体制、机制及经营模式优势
- ★ 高度集中管控形成的执行力
- ★ 丰富的品种及客户资源
- ★ 家文化为驱动形成的凝聚力



3、业务战略

★ 核心业务：

医院业务战略：全力推进合伙制事业部模式、清理低质低效业务，提升医院业务经营质量。

总代理业务战略：加强产品研究、谈判、引进与营销策划；重点培养和引进总代专业人才，加强团队与管理建设；创新业务模式，防范经营风险，提升销售占比和利润贡献。

终端业务战略：发挥集团优势，促进与协助FBBC平台的优化和完善，加强药店与诊所业务的管理体系建设，引进和培养专业人才，形成良好体验的线上线下终端服务体系。

分销业务战略：商业与连锁客户，做好战略供应商产品分销，重点推广总代品种；实施分级管理，将资源聚焦头部价值客户；降应收、强服务，防范资金风险，提升客户经营质量；稳定中高层团队，加强人才梯队的建设与培养。

采购业务战略：加强集团化的采购管理，聚焦核心供应商与核心项目拓展，提升库存周转效率，强化人才培养。

★ 战略业务：

器械业务战略：建立完善的独立化运营体系，大力推进合伙制，重点开拓品牌厂家供应链业务，引进总经总代品种，提升全资公司经营质量，防范业务风险，强化供应链服务能力。

中药业务战略：以中药工业为核心，强化质量管理，严防质量风险，建立九信品牌，做大医疗业务、推进药材业务转型、优化中药运营管控体系。

998电商业务战略：大健康平台是九州通的未来，通过社交+交易的综合服务模式，打造C2C、C2S、B2C、B2B等综合服务平台，以大健康为切入口；现有业务对标同行，做出模式，服务大平台。

生物制品业务战略：培养核心战略供应商，引进高毛利品种，持续推进“一院一店”布局，搭建全国生物制品营销网络，完善生物制品运营管理体系。

物流业务战略：加快建立市场化的核算体系，加强物流硬件与云仓技术创新，逐步提高自动化比例，持续提升物流运营效率，建设匹配新业态的物流体系，大力开拓三方业务。

4、职能战略

投资战略：严控投资风险，争取政策扶持，完善管理体系，加快信息建设；

资金战略：保障资金安全、拓宽融资渠道、降低资金成本、促进业务发展；

财务战略：推动财务信息化、加强合伙制精细核算、强化财务基础管理和服务支持；

信息技术战略：推进系统上线和优化，加大技术创新力度，打造业务、数据与技术中台，实现系统融合与数据一致，建设面向客户的增值服务；

人力资源战略：公司将强化PS系统、五定、家文化等人力资源基础管理，推进任职资格体系建设，建立核心人才任职标准，优化天鹅人才培养与管理体系，满足集团发展的核心人才和重要岗位人员需求。

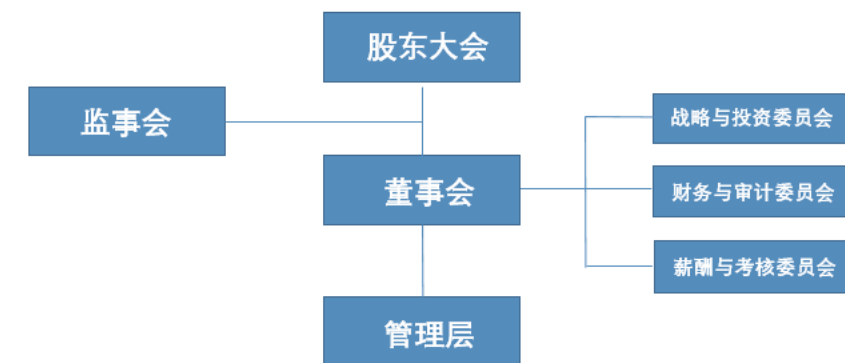
未来“新三年我们要立下愚公志，保持战略定力，在千亿平台上战胜一切艰难险阻，在打造百年老店的道路上坚定前行！”

(三) 风险与治理

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《上海证券交易所上市公司内部控制指引》等法律法规的规定，不断加强和完善公司治理、优化公司风险管控体系，促进公司规范运作和稳健发展。

1、公司治理

公司执行股东大会、董事会、监事会和公司管理层的“三会一层”制度及独立董事制度，形成了权力机构、决策机构、监督机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互制衡和相互监督的机制，为提高公司决策水平和可持续经营提供了保障。



股东大会:报告期内,公司严格按照《公司法》、《公司章程》、《股东大会议事规则》等法律规定程序召集、召开股东大会,共召开4次股东大会,并采取现场结合网络投票的方式进行表决,聘请律师对股东大会作现场见证,出具相关法律意见书,确保所有股东特别是中小股东充分行使表决权。

董事会:报告期内,公司共召开7次董事会议,审议通过51项议案,包括公司非公开发行优先股、以集中竞价交易方式回购公司股票、年度担保预计、日常关联交易、增选董事、修订公司制度、股权激励回购解锁、会计政策变更、募集资金使用等重大事项。公司各位董事能够忠实、勤勉地履行职务,按时出席公司董事会和股东大会,并就会议中相关重大决策提出意见和建议。

监事会:报告期内,公司共召开了5次监事会,审议通过30项议案,公司监事会会议能够按照有关规定召集、召开,公司监事本着严谨负责的态度行使监督职能,对公司财务和公司董事、高级管理人员履职情况进行了有效监督,维护公司及股东的合法权益。



2、风险管控

公司设有相关风险与审计管理部门,主责清晰,分工明确,不断精简管控环节,防范业务风险,提升经营管理效率,优化集团风险管控体系。公司风险与审计管理的执行部门、监督部门权责分离、相互监督,确保发挥监督的独立性和公正性。由集团制定管控标准和管理红线,赋予区域公司开展日常风险管控必要的自主权,集团加强事前事后监管,区域公司强化事中风险防范。



公司风险管理与审计总部统筹规划与推进实施集团风险管理与审计体系,建立风险督察机制,开展业务风险日常督察;公司运营管理总部协助搭建风险管理体系,组织编制修订集团标准化的流程与制度,设置流程风险点管控,开展流程制度审计;公司监察总部统筹规划与推进实施集团监察体系,负责集团监察与反腐工作。

案例:重庆医疗器械公司2019年风险审计顺利完成

为防范风险,降低损失,推动区域公司风险持续化良性处理,由医疗器械集团及集团风险管理与审计总部组成的审计专项团队,于2019年11月11日至19日在重庆医疗器械公司开展了为期9天的风险审计工作。

本次审计,分别针对特殊业务模式、上游业务、下游业务及财务四大专项版块展开精细化核查,审计专项团队通过与重庆医疗器械公司人员沟通访谈、抽样调查、数据比对、工作现场走访等形式,对相关业务流程及执行情况进行检查。

经与业务相关人员反复沟通确认,最终形成审计结果,并给与了相关整改意见,重庆医疗器械公司总经理对风险问题的处理做出表态,并对业务人员风险防范的重要性再次作了强调。本次审计工作的开展,加强了区域医疗器械公司风险防范意识,推动了区域公司标准化流程推广落地,为重庆医疗器械公司2019年度风险大清理给与了大力支持,医疗器械集团风险管控体系将逐步走向完善。



3、反腐倡廉

公司的快速健康发展,离不开和谐稳定的内外部环境,离不开廉洁向上的企业文化氛围,加强廉政制度建设,提高员工防腐拒变能力,铲除滋生腐败的温床,对于促进企业健康持续高效的发展有着重要的意义。

自上市以来,公司一直重视廉政建设,制定了《员工奖惩制度》和《廉政建设十不准》制度,根据制度要求,员工在私下商务接触、收受客户馈赠、获取销售回扣、行政采购招标、基建工程招标、客户私下宴请、接受客户贿赂等方面均应遵守制度约束,否则将收到记过、降级、撤职、开除、退赔公司损失等处罚。

作为反腐倡廉教育的主阵地,开展预防和警示教育必不可少,审计监察部门针对各经营主体运营审计,组织开展审计沟通会,将审计发现的风险隐患与经营主管人员宣讲,强化管理人员风险管理意识;开展针对关键部门领导和敏感岗位员工“廉政约谈”,引导其正当履行岗位职责,预防腐败;在各区域公司(特别是地处偏远的区域公司)大力弘扬廉正守法文化,宣讲违法犯罪真实案例,开展警示教育活动,倡导勤俭节约、拒绝不良诱惑,让广大员工懂法守法、敬畏法律,做遵纪守法的九州通人。

案例一:纪检监察总部开展了以“定目标,强技能,提升监察能力”为主题的业务培训交流会议。会议邀请到了武汉市公安局经济犯罪侦查支队第五大队赵晓清副大队长和范勇警官,以及汉阳公安分局经侦大队和内保大队的各位领导。赵晓清副大队长以“职务犯罪防范与打击”为题对全体参会进行授课,送法上门并在会后举行了办案技能交流沙龙,回答参会人员的咨询和提问。

案例二:
在广州、贵州等区域公司开展关于“廉正建设十不准”的晨读沟通会



案例三:由汉阳区司法局发起,集团监察总部和人力资源总部联合组织行政总部、湖北医院事业部等20名基层管理人员,集体来到湖北省武昌监狱接受职务廉洁警示教育。



携手股东 稳健经营



五、携手股东, 稳健经营

(一) 业绩与回报

1、经营业绩

公司近年来经营业绩快速增长, 经营质量不断提升, 主营业务增速继续大幅快于行业整体增速。2019年, 公司实现营业收入994.97亿元、净利润17.81亿元(其中归属于上市公司股东净利润17.27亿元), 分别较上年同期增长14.19%、28.96%(其中归属于上市公司股东净利润增长28.79%)。扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润为15.25亿元, 较上年同期增长24.21%。

2019年, 公司主营业务继续保持良好增长; 其中, 公司医疗器械与计生用品业务继续保持高速增长势头, 实现销售收入154.33亿元, 较上年同期增长37.54%。从渠道分类销售来看, 公司2019年在医疗机构纯销渠道上整体保持19.73%的增长; 其中, 受益于分级诊疗政策推进, 药品销售渠道下沉的积极影响, 公司二级以下基层医疗机构销售保持快速增长, 实现销售141.25亿元, 较上年同期增长22.41%; 公司二级以下基层医疗机构有效客户达107,000余家。

2019年报主要财务数据

1) 主营业务增长情况

单位: 万元 币种: 人民币

行业名称	2019年营业收入	2018年营业收入	比上年增减%
医药批发及相关业务	9,583,128.45	8,345,173.68	14.83%
医药零售	182,596.02	196,030.87	-6.85%
医药工业	158,876.95	154,465.24	2.86%

2) 资产负债表

单位: 元 币种: 人民币

项目	2019年12月31日	2018年12月31日
流动资产	58,902,701,140.98	57,056,653,809.50
总资产	71,147,765,010.29	66,674,253,350.59
归属于母公司股东权益	18,754,209,506.62	18,467,103,509.01
股本总额	1,877,664,155.00	1,877,663,613.00

3) 利润表

单位:元 币种:人民币

项目	2019年12月31日	2018年12月31日
营业收入	99,497,077,396.63	87,136,358,553.83
营业利润	2,301,417,853.20	1,829,953,819.80
利润总额	2,317,448,482.35	1,830,801,685.50
归属于母公司股东净利润	1,726,549,479.22	1,340,578,824.55

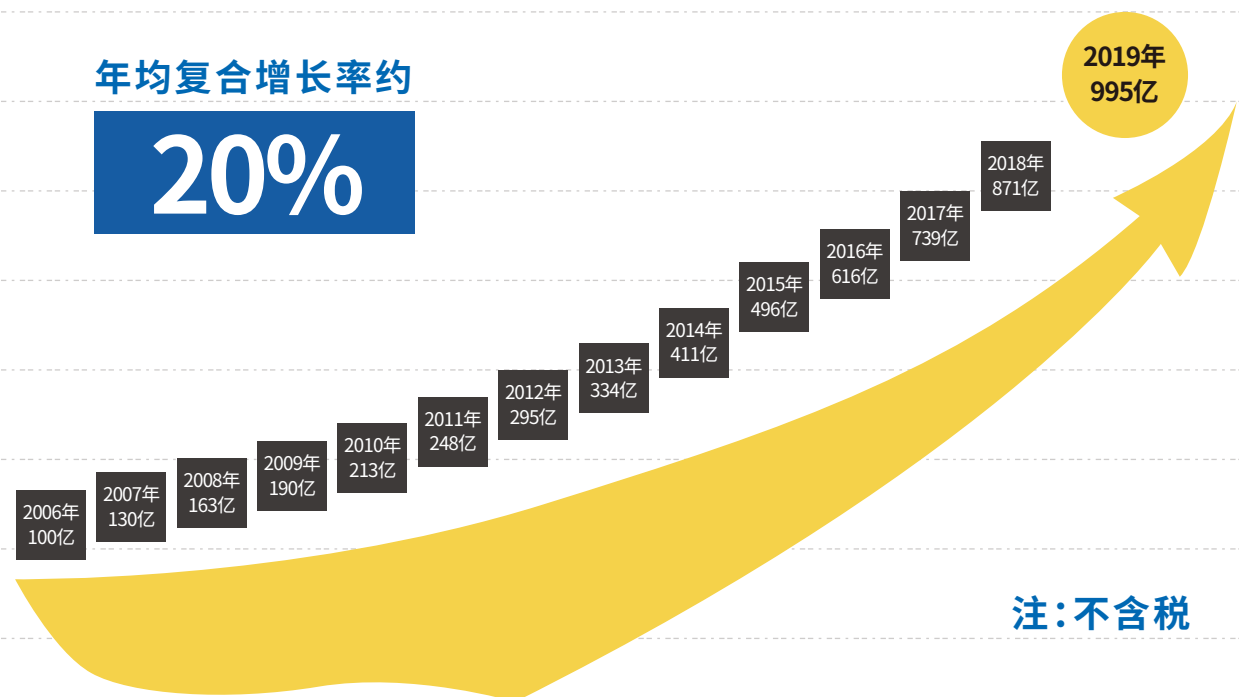
4) 其他

单位:元 币种:人民币

资产	2019年12月31日	2018年12月31日
每股收益	0.94	0.73
期末归属于上市公司股东的每股净资产	9.99	9.84

年均复合增长率约

20%



2、股东回报

公司实行积极的利润分配政策,在兼顾公司可持续发展的同时,充分重视对投资者的合理回报。根据《公司章程》的规定,在符合现金分红的条件下,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百分之三十。

(二) 投资者保护

1、强化信息披露

公司按照《上海证券交易所股票上市规则》、《公司章程》以及公司《信息披露管理制度》的规定,充分履行上市公司信息披露义务,维护投资者合法权益;并做好信息披露前的保密工作,保证所有的股东有平等的机会获知相关信息。报告期内,公司披露定期报告4期、临时公告134个,内容涉及非公开发行、以集中竞价交易方式回购公司股票、控股股东非公开发行可交换公司债券事项、控股股东引入投资者进行债务重组暨债权转股权、公司收到国际金融公司(IFC)贷款资金、限制性股票回购及解锁、利润分配、关联交易、增选董事、聘任审计机构等重大事项,披露的相关信息内容真实、准确、及时、完整,以利于投资者做出决策。

2、拓宽沟通渠道

公司通过召开年度业绩说明会、接听投资者电话咨询、接待投资者来访、开辟网站投资者专栏、与投资者当面交流等方式,加强与公司投资者沟通与交流,并及时将投资者的意见和建议反馈给公司董事会和管理层,提高了公司投资者关系管理水平。此外,公司还设置有专线电话和专用邮箱以接受投资者咨询,并指派专人负责维护上交所“上证e互动”平台,及时回复投资者的咨询和提问,使投资者能够及时、充分、全面地了解公司的整体情况和最新动态,保障了投资者的合法权益。2019年,公司共接待投资者80余批次,举办或参加投资者说明会30余场(如:业绩说明会,电话交流会),现场参与券商策略会、路演等20余场,开展专项路演活动10余场。



(三) 融资渠道

报告期内,公司通过多种渠道进行融资,为各项业务发展提供资金支持。

1、世界银行(IFC)贷款

报告期内,公司与世界银行集团成员国际金融公司(IFC)签署10亿元人民币贷款协议,贷款资金将主要用于支持公司在我国中西部地区医药物流配送中心和物流仓储的建设与升级改造。本次国际金融公司(IFC)给予公司的10亿元人民币贷款,期限8年,利率低于国内同期人民币贷款利率,将有效改善公司的融期限结构,提升公司的市场抗风险能力,助力公司健康快速发展。



2、非公开发行优先股

报告期内，公司分别召开第四届董事会第十五次会议和2019年第三次临时股东大会，审议通过了《关于公司非公开发行优先股方案的议案》等相关议案，为适应公司当前发展需要，公司拟非公开发行优先股，发行的优先股总数不超过2,000万股，募集资金总额不超过人民币200,000万元，具体数额由股东大会授权董事会根据监管要求和市场条件等情况在上述额度范围内确定。2019年10月11日，中国证监会受理了公司提交的“公司非公开发行优先股核准”事项，认为“所有材料齐全”。2020年3月20日，公司关于非公开发行优先股的申请获得中国证监会发行审核委员会审核通过。

3、其他再融资

为降低融资成本，优化融资结构，增加资金流动性管理。2019年，公司发行五期超短期融资券，发行总额24亿元；发行一期短期融资券，发行总额5亿元。

此外，作为抗击新型冠状病毒肺炎的重要物资保障单位，公司自疫情爆发伊始，即迅速成立疫情防控工作组紧急部署安排，积极投身疫情保障一线。在国家金融政策支持下，公司成功发行3期疫情防控债，发行总额20亿元，并获批发行5亿元的应收账款资产支持证券；同时，公司还获得多家银行提供的疫情防控应急贷款，其中亚洲开发银行为支持公司抗击新冠肺炎疫情，与公司签署了1.3亿元人民币的私营部门贷款协议。



例：1月30日，公司获得交通银行股份有限公司武汉分行和中国建设银行股份有限公司应急贷款5.5亿元，利率基准或下浮10%；同日，公司控股子公司北京九州通医药有限公司获得国家开发银行北京市分行应急贷款2亿元，年利率为3.3%。

携手伙伴 互利共赢



六、携手伙伴，互利共赢

(一) 质量生命线

质量是公司的生命线，是公司品牌与信誉的保证。公司在“全员质量意识，全面质量管理”的质量理念指导下，对质量执着、对公众负责、对风险敬畏，时刻保持对人民生命健康高度负责的态度，严把质量关，严守安全线，让公司成为行业中质量保证的标杆。2019年，公司结合新修订药品管理法继续推进质量管理关键人才培养；在风险管理方面不断推陈出新，逐步形成了系统化智能化的管控体系。

1、开展新法解读，强化人才培养

新修订药品管理法通过人大审议后，公司质管总部立即组织了内部学习，并派遣资深质管人员前往上海展开研讨，随后，召开全集团视频大会进行宣贯，组织集团质管系统进行了视频培训与工作部署；同时，下发了集团内新法学习、培训和考试方案，在集团内掀起了学法知法的热潮。在关键人才培养方面，2019年，质管总部制定并下发了质管人才库方案，确定了101名培养对象，制定了培养计划，并联合九州通大学组织了近50名质管关键人才进行了管理能力提升的集训；组织各公司中高层质管人员，开展了11期微课堂培训，重点针对工作中的重难点问题进行了经验分享；对2019年报考执业药师的质量管理人员进行了3期I9群经验分享。

例：北京公司质量管理部组织新版药品管理法头脑风暴会议

为做好新版药品管理法（新法）的宣传贯彻工作，增强对新法的理解，扩充工作思路，北京公司质量管理部于10月22日组织新药品管理法头脑风暴会议。

头脑风暴围绕着新法的十二个章节展开。与会人员阅读学习后，依照法规条款，结合不同岗位分工做工作解析和工作部署。将工作内容分为后期需关注和可落地事项，各部门进行职责划分。争取全员行动，共同学习，共同努力，提前融入新药品管理法的大环境下，合理合规，严防假劣药，保证公司运营安全。



通过此次头脑风暴，质管部对今后的重点工作有了更深刻的认识和了解，新药品管理法严字当头，责任到人，严控渠道，严防假药。作为质量管理部门必须严格按照国家规章制度执行，加强员工的责任感和使命感，为今后工作开展提供了新的思路。

2、创新风险管理，实施智能管控

在技术应用及创新管理方面，公司实现了对不良质量信息的智能化管控。通过系统管控代替了原来的人工管控，减少了人为的疏忽和差错，使管控更加精准；

电商版块首次提出了高风险品种管控概念，结合药监监管动态和行业动向，梳理出高风险品种目录，并运用计算机系统实施智能化管控，有效防控了高风险品种被挂网销售可能带来的巨大风险。

对于特殊管理类药品，公司质管部对2016年以来持续进行的一系列特药规定及管控功能开发与优化进行整合，并下发《关于下发特殊管理类药品销售结算与配送管理要求的通知》。简化操作难度，逐步形成了系统化智能化的管控方向，风险管控变得更加简洁、高效、准确。

九州通医药集团股份有限公司文件

九集函〔2019〕7号

关于下发特殊管理类药品销售结算与配送管理要求的通知

各公司（事业部）：

为加强麻醉药品、精神药品和含特殊药品复方制剂（以下简称“特殊管理类药品”）的销售结算与配送管理，避免结算与配送环节潜在的风险，集团于2016年9月18日下发了《关于

(二) 渠道与共享

作为全国最大的民营医药流通企业，公司拥有1万多家上游供货商、近20万家下游客户，经营的品种品规约38万余个。公司始终坚持客户就是上帝，坚持以客户为中心，不断创新技术与产品，提升服务体验，以增强客户对九州通的忠诚度。公司众多的上下游客户资源和经营品种正是公司多年来诚信经营、不断创新、用心服务的成果。2019年，公司继续优化FBBC平台运营，搭建上下游客户沟通桥梁，聚焦赋能深化合作，实现互利共赢、协同发展。

1、优化FBBC平台运营

公司针对下游诊所、单体药店等客户与上游厂家沟通不畅、采购谈判能力弱等特点，着力构建为上下游客户的服务体系和供应链管理体系，不断优化公司FBBC管理协同平台。在该服务平台上，上游客户和下游客户可以有效地进行沟通，传递销售政策，提升各个业务端的运营效率和管理能力。2019年，公司FBBC模式在药品流通行业创新发展案例评选中荣获最佳案例。



开发智药通, 服务上游客户

公司利用九州通20多万的终端客户、2000余人的地推人员, 以及九州通网、智药通等电商平台为厂家提供精准服务, 通过品种/品牌运营(全国终端合作打造黄金单品、独家总代运营、OEM贴牌打造品牌), 客户维护和拓展(打造虚拟连锁比肩百强、拓展DTP药房强化合作, 加强第三终端覆盖), 线上线下多样化营销推广等多种方式帮助厂商实现其产品向更广泛终端的快速分销。

智药通是一款服务于药企生产厂商业务团队、商业公司业务团队的移动销售平台, 平台依托公司的行业资源优势, 通过移动进销存、客户管理、人员行为管理、数据报表、知识共享、积分奖励体系等实用功能, 升级了供应商厂家到零售终端的控销销售模式, 有效提高了医药流通效率, 赋能业务员, 削减了行业成本。



通过智药通APP, 业务员可以在线下单、在线收款。商品出库后, 订单状态实时更新。

控销团队可设置订单审核, 防止风险订单流出。

上线门店通, 赋能下游客户

公司通过互联网平台、医药学服务等, 促进终端门店转型医药新零售, 强化“厂-商-店”合作的黏性, 提升门店对C端的服务效率与质量。门店通系统为药店提供三方O2O渠道网上销售+网上药店经营+厂商活动联动营销+药店日常经营工具服务, 为药店经营提供全生命周期, 全销售场景服务, 成为药店经营不可或缺的好帮手。



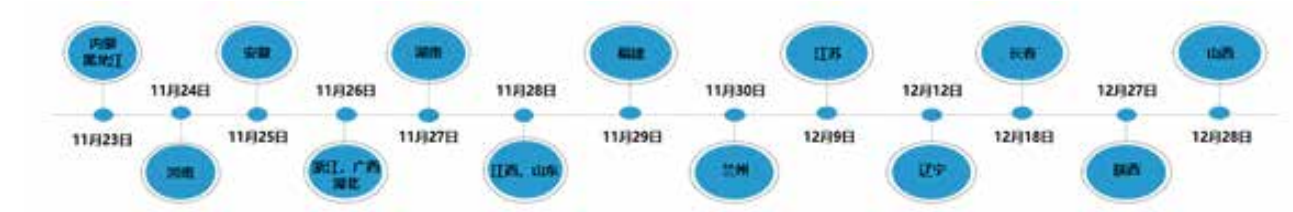
三方O2O渠道网上销售: 入驻门店通, 运营人员即可根据药店资质开通饿了么、美团外卖、京东到家、平安好医生、百度外卖、京东健康、百度健康等线上O2O销售渠道, 帮助商家提高销量。

线上药店经营: 门店通为药店提供线上药店模块, 帮助药店将线下服务延伸至线上, 全方位服务药店会员, 增强会员与药店黏性, 提升会员体验。

厂商活动联动营销: 平台为入驻门店通商家打通上游厂商资源, 通过门店通系统及线上药店-健康998微店, 让厂商优惠直达消费者, 通过消费者购买行为, 帮助药店动销, 实现销售增长。

2、搭建线下沟通渠道

公司通过组织开展形式多样的上下游客户活动, 搭建上下游客户沟通桥梁, 为上游客户提供有效快捷的渠道覆盖, 为下游客户投入切实可靠的政策资源, 为合作伙伴创造更多更大的经济效益。



例:九州通湖北公司核心客户战略合作峰会圆满召开

为整合上下游资源, 聚焦核心分销客户, 湖北公司于11月26日成功举办“九州通医药集团湖北公司核心客户战略合作峰会”。本次会议以“聚焦赋能新跨越, 深化合作谋共赢”为主题, 旨在加强工业商业沟通合作。

此次会议邀请了57家核心供应商、23家核心分销及31家县域联盟合作伙伴共同参会。



(三) 行业引领

1、技术驱动高效物流供应链

九州通物流作为集团商业的重要支撑, 拥有先进的医药单体物流中心, 被评为全国十大国家智能化仓储物流示范基地之一, 在全国拥有31家省级医药物流中心、104家地区配送中心, 物流网络覆盖全国95%以上行政区域, 可以为内外部客户提供供应链全过程的物流及技术服务。2019年10月, 九州通物流在2019(第四届)中国医药供应链大会暨医药物流创新发展论坛会议上斩获“医药物流规模硬件能力和医药物流服务综合能力双五星”资质, 成为首批通过涉药物流最高标准审核的企业。



九州通物流全力打造的九州云仓智慧物流供应链平台，平台利用物流供应链生态平台快速联合内外资源，形成物流供应链平台型能力，实现从生产、存储与流通、交付客户的物流供应链完整过程透明可视；从订单状态、作业状态到质量状态实时跟踪追溯；时间与空间过程全景回溯。应用大数据与AI人工智能技术，全面参与调度决策、运营管理数字化、运作过程协同化。有效降低成本、提高效率、保障质量。赋能各分子公司与合作伙伴的业务蓬勃发展。

例：九州云仓智能“大数据”，助力“双十一”从容闯关

在“双十一”这场“拼速度、比服务、赛资源”的战场上，利用智能化的信息平台，充分实现效益最大化的物流资源调配，全面监控物流各环节的实时运作状态，以物流科技助力商旅业务增长，无疑成为了医药物流市场出奇制胜的王牌。

九州云仓科技利用“大数据”云仓平台，通过“大数据”科学核算，监控作业量高峰时段、测算物流作业饱和环节，实时掌握各公司作业状态及服务质量，高效、及时协调资源调度，保障2019年高峰期终端作业量同比增长11%、作业时长平均缩短近30分钟，顺利完成九州通东西湖物流中心单日吞吐量达10万件/天、出库金额近2亿元的任务量，实现100%城市配送订单24H达、医院紧急配送1H达等高效服务。



2、创新助力基层医疗发展

随着人口老龄化、慢病高速增长、医疗资源供需严重失衡以及地域分配不均等问题的加剧，传统的医疗信息化已无法满足居民、医疗机构和卫生行政主管部门的需求。公司在医疗健康领域深耕，为了减轻慢性患者的医疗压力，公司搭建了慢病药品福利管理平台，整合区域内基层医疗健康服务资源，远程支持区域内各级各类医疗机构线上门诊服务，并向患者提供药品福利共享，满足新常态下慢病患者对医疗服务不断增长的需求，使患者足不出户即可享受更安全、更放心、更有效的药事服务。药品福利管理平台满足

三级等保的要求，采用数据加密等多种方式保证用户信息安全。此外，平台还关注患者的用药安全，有合理用药监测，安全用药提醒、及时用药提醒、药品过期提醒、药品追溯等功能。

为提高基层医疗的效率 and 患者的就诊体验，公司以物联网智能穿戴设备赋能家庭



医生服务，利用物联网+互联网医疗健康触达群众。通过物联网设备，测量的数据都会传输到健康数据云平台进行管理，为医生诊断，用户自我调节提供便利。患者通过物联网智能穿戴设备进行自我检查，平台将记录患者数据并形成健康报告供患者了解自己情况，有疑惑的地方可以在线咨询，请家医上门检查解答。

基于健康大数据的慢病患者药品福利管理平台建设，在解决慢病患者诊疗管理难的问题同时，还可以使患者向基层医疗机构分流，缓解三级综合医疗机构压力，在慢病管理中做出突破；以物联网智能穿戴设备赋能家庭医生服务(硬件)项目解决了数据难以收集等痛点，可以提高诊疗效率及患者诊疗体验。2019年7月5日，第三届基层卫生信息化创新大赛决赛成功举办，九州通子公司九州通健康管理有限公司荣获四大奖项，其中基于健康大数据的慢病患者药品福利管理平台建设项目荣获二等奖，以物联网智能穿戴设备赋能家庭医生服务(硬件)项目荣获优秀奖、最具潜力奖。



3、科技引领中药产业

九信中药研究院专注中药资源、中药饮片、中药健康产品、中药制剂等四个领域的新产品、新技术、新工艺、新设备的研究。研究院自创建以来十分注重科研软硬件的建设，注重科研平台的建设工作，拥有湖北省中药饮片炮制工程技术研究中心、湖北省地道药材良种繁育与加工工程技术研究中心等多个省级研发平台，为国家中管局中药饮片标准制定、湖北省中药地方标准制订、国家商务部中药材溯源系统研发与标准制定等参与单位，系湖北省中药材流通追溯体系承建单位。与多所国内中药知名院校开展产学研合作，承担和参与国家、省市30多项中药产业项目，荣获省部级科技进步奖6项，申请专利61件、备案湖北省高新产品23项，软件著作权15项。

序号	项目编号	项目名称	项目牵头承担单位	项目实施周期(年)
1	2019YFC1708400	民间中医特色诊疗技术筛选评价与推广应用机制研究	中国中医科学院中国医史文献研究所	3
2	2019YFC1708500	冠心病等疾病瘀滞互结病因病机与诊治方案创新研究	中国中医科学院中医基础理论研究所	3
6	2019YFC1708900	生脉散类名优中成药为范例的中药作用机制解析创新方法研究	中国中医科学院中药研究所	3
7	2019YFC1709000	临床优势病种的腧穴功效特点及其效应机制	成都中医药大学	3
32	2019YFC1711500	中药材净制关键技术及智能设备研究及应用	九州天润中药产业有限公司	3
33	2019YFC1711600	针对小血管病变采用清热解毒、软坚解痉精准治则的异病同治方法学研究	复旦大学	3
34	2019YFC1711700	穿戴式五藏功能态势监测设备	中国中医科学院医学	3

2019年12月23日，中国生物技术发展中心发布了国家重点研发计划“中医药现代化研究”重点专项2019年度项目名单，由九信中药集团下属的九州天润中药产业有限公司牵头申报的“中药材净切制关键技术与智能设备研究及应用”项目被批准立项。“中药材净切制关键技术与智能设备研究及应用”项目聚焦中药材净切关键技术与智能生产设备研究，涵盖中药材净制除杂、净选药用部位、润切关键技术研究 and 智能生产线研制、质控标准体系构建等研究内容，汇集了暨南大学、北京中医药大学、南京中医药大学、中国食品药品检定研究院等10家一流科研单位和企业，旨在构建中药饮片净切标准生产体系，推进中药饮片工业转型升级，推动中医药产业向现代化、国际化发展！

4、创建线上线下开放共融的互联网医院平台

公司拥有运营管理平台、处方流转审核平台、电子签名医师认证平台、药品数据库平台、线上药店及线下实体药店五大平台，能协助医院进行运营平台的管理及维护工作，保障安全运营；能从设计、建设、到运营和推广，提供一整套的解决方案，帮助医院创建线上线下开放共融的互联网医院平台。公司子公司九州通健康管理公司今后将整合集团各项优势资源，整体输出互联网医院解决方案，在实践中不断夯实公司互联网医院业务实力，实现在线问诊、远程诊疗、药品配送、慢病管理、线上支付等便民服务，打造“没有围墙的医院”，提升百姓看病就医获得感和满意度，更好地解决人民群众“看病难、看病贵”等现实问题。

例：携手五莲人民医院合作共建互联网医院

九州通健康管理公司与五莲人民医院合作共建“山东日照五莲县人民医院九州通互联网医院”，将以五莲县人民医院微信平台的建设和运营作为合作共建互联网医院的切入点，依托现有的医疗资源，探索实现医院与医院间、医院与患者间的远程诊疗、电子病历共享、在线医嘱、电子处方、远程协作等互联网医疗服务功能，区域有影响力的互联网医院，立足山东面向全国用户提供互联网医疗服务。

建成后的互联网医院能够实现面向慢性病患者、复诊患者、术后康复患者等群体，提供在线医疗服务的功能；面向医联体、协作医院等机构，提供医院与医院之间、医生与医生之间的医疗协作的功能，包括远程诊疗、电子病历共享、在线医嘱、电子处方、药品配送、慢病管理、健康管理等互联网医疗服务功能以及提供支付与结算功能。



七、携手员工 健康平安

(一) 安全与责任

1、安全管理

(1) 强化安全管理组织建设 安全管控效果显著

公司为最大限度降低企业经营风险,明确公司安全管理责任、规范公司安全管理流程,进一步健全集团大安全管控体系,不断强化安全管理组织建设,形成了安全管理有领导、有机构、有分管领导经常抓,有相关部门专门监督落实,有专职人员负责日常工作的局面。2019年集团安全管控效果显著,较2018年事故率下降56.3%。

(2) 安全活动形式新颖,紧扣文化主题

公司安委会全年策划开展了各类安全专项工作提升及主题活动共9项,其中包括医疗器械安全知识竞赛、“助力业务,打响安全攻坚战”2019 年末安全管控提升系列活动、“知消防常识 懂消防技能”2019年“119”消防宣传日活动、2019年“争创安全零事故公司”安全系列活动、“防风险、除隐患、遏事故、做一名合格的家人”安全生产月系列活动、安全教育趣味短视频征集等。



“知消防常识 懂消防技能”
2019年“119”消防宣传日活动现场

各分子公司也开展了一系列特色安全管控,如河南公司“五行拳”安全管控方式规范化、北京京丰“我有一双慧眼”隐患排查拍摄活动、“点亮我们的生活”宿舍安全隐患整治活动等。

例:河南九州通“五行拳”福祿安全管控项目

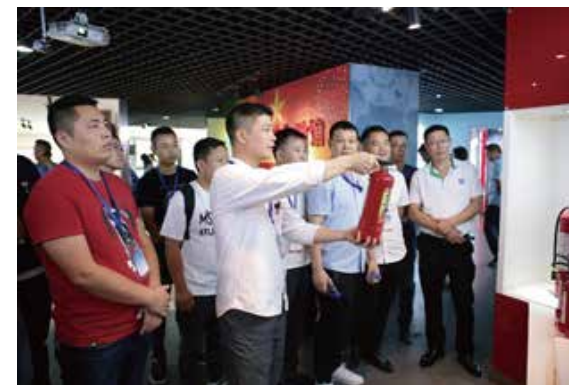
项目以“规避风险夯基础、防范事故树标准、管控精准建文化”为安全管控项目建设目标,旨在通过金拳(安全资金投入)出击、木拳(专业安全团队建设、安全意识培养)出击、水拳(每个月开展特色安全活动)出击、火拳(消防安全培训、演练、检查等)出击、土拳(安全制度、安全考核机制搭建)出击,五拳出击确保河南公司全年安全管理工作有序开展,实现公司的年度安全零事故目标。

河南公司“五行拳”福祿安全管控项目
——粘贴安全口号



(3) 项目管理稳扎稳打,责任到人逐层深入

全年集团召开三大安全视频会议(安全工作启动、安全运营日、年底安全工作部署);组织开展了“群策群力、共创平安”2019 年安全管理专员集训,各二级分子公司45名安全专员回总部参加了集训,同时组织开展了职业健康、消防安全知识、信息安全演练、灭火器实操培训、冬季车辆安全驾驶培训13场次,集团公司安保人员日常培训、训练、演练110场次,各分子公司开展各类安全培训演练2109场次;开展集团安全课件评选(九大体系210个课件,获奖75个);公司重新修订安全制度办法,完善了关于安全事故追责及实施奖惩的通知、安全保卫管理制度、安全运营责任制度、安全运营管理制度、安全事故界定规则、安全事故管理办法、重大事件应急预案管理办法、集团安全监督机制管理办法的修订共8个,下发150余次各类安全通知通报,开展安全365进部门活动,推送安全提醒238次。



“群策群力、共创平安”
2019 年安全管理专员集训

结合季节特点或公司实际,以微信、I9公众号、实体海报等形式进行,开展食品卫生安全、网络信息安全、电信网络诈骗手法揭秘、“有安全更团圆”春节出行安全等主题宣传周或宣传季,“安全提醒365”全年安全知识推送251期,其他安全知识普及、公众号推文、安全新闻下发160篇次,各类通知或通报类文件的制定下发53份。

春节员工安全提醒
电梯海报



公司安委会通过实地督查、自纠自查、节前检查、专项检查等多形式多维度开展安全检查整改,完成了河南、重庆、贵州、物流总公司、辽宁、长春、黑龙江7家二级公司安全检查与支持跟进,集团全年安全隐患排查、消防安防维修116次,各分子公司全年安全检查与维修整改3053次。

2、财务安全

(1) 划定风险管控红线, 筑牢风险防护墙

深化财务垂直管控机制, 划定风险管控红线, 保障企业规范运营、执行统一、令行禁止。通过多频次的联合现场巡检; 定期清理风险上游客户账目, 对吊证客户实施限制付款; 开展下游客户清收, 强化对账机制, 通过过程管控拦截风险, 及时更新风险应对举措满足业态变化。

为积极应对医药行业资金压力, 探索营运效率提升手段, 重视收回低效应收, 有序降低无效库存, 依托现有ERP系统, 创新管控手段, 探索按品种、按客户实施管控, 防范资金风险, 提升经营质量。在支持业务发展的同时, 严密监控财税风险, 持续深入开展财务垂直管控与风险防范, 挖掘财务分析深度, 不断拓展财务分析维度, 以助力公司决策并快速反应, 为企业的安全、稳健、持续发展保驾护航。

例: 财务系统巡检温州公司

9月20日, 财务管理总部巡检小组前往温州公司进行财务帮扶, 巡检小组深入财务各个岗位了解情况, 从上游、下游、核算、税务管理以及财务流程规范以及制度建设等多方面进行检查, 及时指出温州公司财务工作存在薄弱之处, 并及时给予专业的整改意见。同时为了进一步加强和规范财务管理, 在为期四天的巡检工作中, 进行了《上游收入管理》、《供应商往来管理》、《风险供应商管理》、《下游财务知识培训》四场培训, 以巩固温州公司人员的财务知识, 规范流程标准。



(2) 行业内率先建立财务共享, 标准化规模效益初步显现

联合普华永道咨询公司, 在行业内率先推进财务共享中心建设, 全面推进总账、费控、资金、税务、上下游模块的上线, 编制标准化操作手册和审核手册, 按月更新, 定制度、建标准确保服务质量, 从效率、透明、合规三个维度建立KPI绩效考核指标, 提升核算质量和效率。其中费控模块人均审单效能较2018年提升27%, 总账模块提升40%, 报表出具时间较18年综合提速10%, 财务核算的标准化、规划化和效率大幅提升; 成功上线合并报表系统, 推进层级合并, 合并报表以及报表附注出具时间大幅缩短; 不断推动会计核算信息化管理, 打通信息孤岛, 推进票据系统全集团上线及报表自动化、凭证自动化建设, 用标准、规范的核算助力上市公司的财报质量。

(3) 深入业务前端, 强化业财深度融合, 严控业务经营风险

公司针对医药行业的风险特性, 不断强化上下游日常对账, 通过审核采购部门对账, 有效防范对账遗漏风险, 并针对上游对账、采购年度合同签订风险, 优化ERP采购付款限制模块, 对未安全签订年度协议的上游客户、未按期完成对账的风险上游客户进行付款限制; 加强上游的收入管理, 修订了《上游收入管理办法》, 规范合资及新开公司上游收入管理; 规划代收及代付管理, 参与代垫流程优化及中西药代垫管理标准的制定; 通过加强下游应收资信管理, 清理取消劣质客户授信, 根据客户经营

情况反馈, 及时更新客户信用政策, 创新资信管控新方法, 实现控期、控额、控销、控利、控户等多种方法进行应收管控, 保证资金合理使用, 严控经营风险。

(4) 专业培养保障人才梯队建设激发活力促进财务转型

公司持续加强团队融合, 结合年度、季度考核和人才盘点结果, 践行轮岗机制, 开展年度总监述职报告会, 通过述职与质询, 营造能者上、庸者下、劣者汰的用人机制; 通过开设储备研修班、微课、高顿、大成方略等线上线下培训相结合, 开展财务分析、业财融合、风险内控、税收筹划及风险应对等各项专业及技能培训, 开展财务系统内训师选拔, 为系统内训提供后备支撑; 梳理共享与区域职责, 有效释放区域核算工时占用, 强化业财融合, 优化区域公司财务组织架构及职能, 提升对合伙人经营、对账及区域公司业绩分析的支撑能力, 通过财务效能的释放, 由之前的事后算账转型到事前算盈, 财务的决策能力不断增强, 价值财务的角色日益凸显。

(二) 优化配置

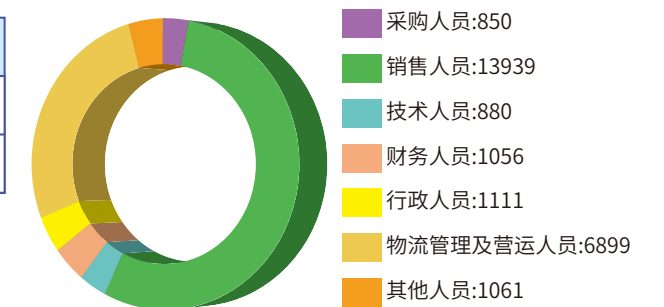
1、坚持平等雇佣, 优化人员配置

九州通不断完善劳动用工管理平台, 依法制定劳动用工管理规章制度, 保障员工劳动权利, 坚持平等雇佣, 严格遵守所在地法律法规和政策, 保障孕期及哺乳期妇女权利, 反对招聘歧视, 在招聘、选拔、升职、处分、员工发展、福利和劳动合同终止等方面禁止任何因为财富、社会出身、年龄、性别、残疾、怀孕、信仰、政治派别、社团成员或婚姻等状况不同而产生歧视。截至2019年末, 公司男女员工比例为46:54, 少数民族员工占比3.7%; 公司着力于顺畅员工沟通协商渠道, 依法依规处理劳动争议, 维护劳资双方的合法权益。

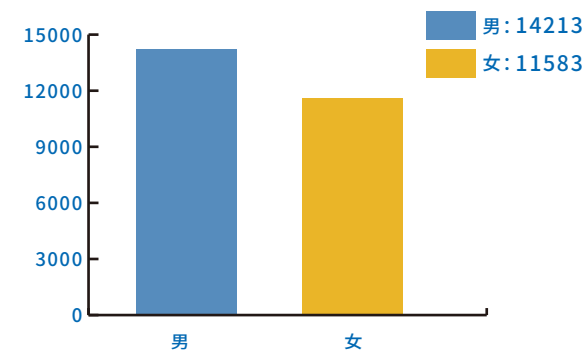
女性、残疾、少数民族员工结构表

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
25796	11583	26	954	2213	629

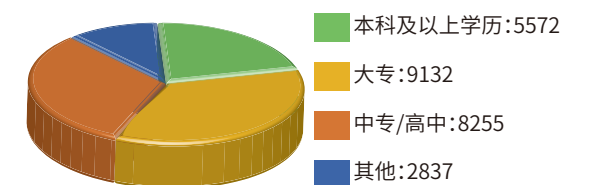
2019年公司员工岗位构成



2019年男女比例柱状图



2019年公司员工教育程度统计图



2、招聘体系优化

(1) 招聘管理制度优化:优化集团招聘管理体系,规范招聘流程,全面修订《招聘管理手册》制度内容并下发;新增拟定《背景调查管理规定》,完成区域公司意见征集,并拟于2020年1月正式下发。

(2) 集团总部2020届菁英管培生校园招聘:公司定位国内重点院校高端应届生招聘需求,通过校园大使、院系拜访、城市见面会、公司开放日,提前实习等系统活动,加强雇主品牌宣传,提前锁定并挖掘优质生源,签约10名菁英管培生。

7月13日为九州通医药集团2020届总部菁英管培生公司开放日,当天上午,近40位来自全国各地高校的优秀学子齐聚九州通,一同聆听企业高管分享,体验丰富有趣的活动,参观了企业真实办公生活环境。通过一天的相处和了解,他们当中有十余人最终与九州通成功签约,和九州通一同创造美好未来。



(3) 招聘信息化建设:推进招聘线上系统,建立智能化招聘体系,提高招聘效率。前期充分开展系统需求调研,组织供应商招投标选型,最终确定大易云招聘系统为合作商,并于2019年12月正式启动该项目,预计2020年2月底招聘系统正式上线。

(4) 面试官培养:完成集团总代理事业群、北京公司中高层管理人员面试官技能培训,讲授《金牌面试官》、《行为化面试技巧》等课程,总计参训75人。

3、人效提升、激励优化

(1) 人效提升项目

2019年人力资源总部基于集团管控要求,编制《2019年度人效提升指导方案》,采用标准化人效分析思路及分析指标,并实地进行了陕西、山西、山东、兰州、新疆、浙江6家区域公司的人效提升,促进各公司效能提升,效果十分显著。

(2) 人工成本管控

公司按计划预算主体完成了人工成本分解,全面系统梳理人工成本预算主体和口径,制定人工成本管控方案;建立了人工成本预算管控机制,按月度实施人工成本预算使用率通报及预警,实施季度人工成本质询。

(3) 2019年4季度激励优化项目

人力资源总部在2019年最后一个季度结合公司内部经营情况,引入了阶段性激励。由各主体薪酬数据对标、岗位离职率分析,并聚焦离职率高、对标差异较大的岗位,对其进行季度性激励,避免系统性离职,同时按月度跟进落地实施情况,形成月度报表。

4、PS系统信息化建设项目优化

(1) 系统优化建设

公司对人事模块实施了优化,实现了人事功能优化及新增需求;于2019年重新规划及实施了薪酬模块,并试点了7家算薪单元,系统优化后可覆盖全集团一万人线上算薪。另外系统还新增了社保公积金模块,集团统一维护缴纳地,并授权给区域公司,区域公司基于实际情况可在各自缴纳地以便捷的方式维护各自的缴纳规则,并维护全员信息,简化操作流程;公司不定期对系统报表进行优化及性能提升;全年开展4次覆盖全集团的PS系统功能培训,包括人事模块、薪酬模块,保障员工对系统功能的接受程度。

(2) 数据治理

配合运管总部、人力总部管控要求,在系统中按“五定”及时调整了组织架构、人员、岗位等详细信息;积极配合数据管理总部,推进“组织一致性”项目,由PS系统提供健全及时准确的组织架构信息、人员信息,同步到主数据平台,由主数据平台下发给各下游系统,实现全集团组织架构人员的全口径;全面盘点人员信息,定期通报,按管理办法对人员信息进行有效治理;截至2019年底,数据准确性由87%提升至97%,效果提升显著。

(三) 员工关爱

员工是企业最具活力的元素,是企业可持续发展的关键动力。九州通保障员工合法权益,重视员工健康和安,关心员工生活,创造健康发展、积极和谐的职业环境,促进人才价值的最大发挥,努力实现公司发展与员工全面成长的和谐统一。

1、全方位改善环境,提升员工满意度

九州通已持续多年汇集公司党委、工会、人力、行政等部门力量,为员工创造舒适的工作及生活环境。为了降低员工经济负担,缓解员工经济压力,九州通为每一位员工提供免费吃住,让员工可以没有后顾之忧的安心工作。2019年行政后勤部门着力围绕食堂供餐模式、宿舍服务、办公区环境等方面进行了改善升级,大大提升了员工满意度。

例一:食堂创新升级,改革供餐模式

在历时三个月的食堂自助方案制定、运营问题实地调研及问题评估后,公司总部于10月8日正式将食堂原窗口固定打餐调整为员工自助餐模式,工作日进餐人次环比上涨约6.9%。为满足员工的习惯及不同的口味需求,食堂每日同时供应软硬两种米饭,晚餐增设易消化的热汤面条,开餐播放循环轻音乐让餐厅服务更加温馨。此举成效显著,既创新了后勤工作服务方式,提升了服务水平,同时增强了员工的进餐自主性,受到员工欢迎和肯定,大大提升了员工的满意度。值得一提的是,饭菜浪费现象也大大减少,泔水桶剩饭剩菜只有原来的1/3,员工节约意识也有了很大的增进。



硬米饭



软米饭

例二：宿舍服务升级，寝室检修翻新

宿舍管理员主动上门服务，解决员工生活困难，协助打扫卫生，协助整改宿舍东西摆放，从细节做起加强日常沟通，让员工体验到宿舍后勤的服务及关心。

公司为方便女员工住宿报修及生活方面的服务沟通，调整了宿舍管理员配置，增设了女性宿管；每月开展2次上门美化小屋活动，主动上门协助清理卫生，优化环境卫生和物品设置；对女生宿舍的晾衣间进行改造，对霉变墙刷白，对老旧设施如门窗及储物柜进行了维修加固；对宿舍监控设备进行了更新改造，同时对消防栓（水带、枪头、水压）应急指示牌、应急灯进行了整改，使安全保障设施更完善。

例三：粉红“Mami Room” 搭建温馨港湾

7月2日，集团人力总部会同行政管理总部联手打造的粉红“Mami Room”面向公司哺乳期女性员工正式开放。母婴哺乳室里内设空调、饮水机、冰箱、沙发、便签贴等设施物品，为背奶妈妈们提供了一个舒心、安心的哺乳环境，员工们纷纷表示此举好温馨！



2、福利慰问保障 展现人文关怀

(1) 柔情三月，绽放美丽——全公司开展女员工关爱行动

3月8日是一年一度的妇女节，在这专属于女性的节日里，越来越多的企业开始以不同的形式表达对女性职工的关爱。3月7日至8日，河南九州通开展了以“幸福三月，魅力女神节”为主题的关爱女职工活动。

7日下午，河南九州通总经理为公司女性管理人员送去了节日的祝福，另外其他高层领导也分别为不同的部门女职工送去了节日祝福。凡在职的女性员工都收到了来自公司的关爱，关爱礼品有一盒巧克力、一支玫瑰花、一盒欧莱雅洗发水套装，代表着希望大家可以在新的一年生活又甜又美又顺利。

8日上午，公司邀请了郑大三附院的妇科专家聂磊女士，在公司小会议室开展了一次非常有意义的健康讲座。聂磊为大家讲解了女性容易频发的两种癌症——乳腺癌、宫颈癌，从癌症的诱发因素、检查方式、如何预防等方面展开了细致的介绍。讲座上，还安排了几轮与观众互动环节，大家对专家的讲解记忆深刻，在被提问时，都纷纷回答了问题的答案。

除了河南公司，各地分公司也都分别对女职工开展了关爱活动，有组织女员工集体观影的、有组织聚餐的、有发放绿色盆栽的、有开展PARTY的……公司都对这个节日格外的重视，也充分体现了对女性职工的尊重与关心。



河南公司“幸福三月，魅力女神节”健康讲座



安徽公司三八女神节活动礼品



福建公司三八女神节花艺设计展示

(2) 炎炎夏日送清凉——夏季高温慰问活动

进入盛夏，骄阳似火，全国大部分地区出现了连续的高温天气。为切实保障一线员工的身体健康，各区域公司纷纷开展高温慰问活动，给奋战在高温下的一线同事们送去清凉和关爱，为外勤岗位高温工作人员发放矿泉水、饮料、毛巾、清凉油以及藿香正气口服液等高温慰问品，提醒大家注意行车安全，做好防暑降温工作，避免出现中暑等情况。

此次慰问活动充分体现了公司“家文化”理念，丝丝情意让员工感受到公司的关怀，增强了员工对企业的认同感和责任感，提升员工的凝聚力和向心力，更好的为公司业务开展保驾护航。



新疆公司“高温慰问送清凉，情系员工暖人心”主题夏日送清凉活动



赤峰公司高温慰问送清凉活动顺利开展



山西公司开展高温慰问送清凉活动

(3) 心系员工，情暖冬至——冬季严寒送温暖活动

九州通已坚持15年为员工“送温暖 献爱心”，各区域公司响应集团总部号召，真正落实公司“家文化”主题内涵，关爱员工，纷纷组织落实活动成效。

根据九州通“关于2019年春节前开展‘送温暖 献爱心’活动的通知”文件精神要求，为深度落实此次送温暖活动，切实把温暖送给真正有困难的员工，落实好困难员工看望、慰问工作，各区域公司经过近一个月的层层筛选、审核及公示，于春节前夕由各公司领导亲自对困难员工进行了走访慰问，并送上了诚挚的节日祝福和慰问金。整个慰问活动体现了公司心存感恩、与爱同行的理念，是九州通家文化的体现。



河南公司2019年“送温暖、献爱心”贫困员工慰问活动



重庆公司2019年春节“送温暖 献爱心”活动



北京公司“送温暖 献爱心”活动

(四) 职业发展

员工的职业发展是推动企业成长的关键,是企业和员工长期利益的统一,具有高度责任感的企业都有义务为其员工指明职业发展方向,设计职业发展通道,使员工看见个人发展的希望,实现人才的长期稳定性。因此对员工的投入就相当于对企业的未来进行无形的投资。

九州通大学是集团人力资源总部领导下的一级培训部门,作为集团的培训与人才发展中心,整合集团内外部培训资源,搭建学习发展平台。秉承集团“家文化”和“责任心、危机感、执行力、融合度”的核心价值观,以“知行合一、止于至善”的为校训,坚持“在工作中学习,在实践中成长”的培训理念。围绕公司战略、经营需求,通过提升员工职业发展核心能力,推动企业经营管理水平的提高,支持集团业务发展和战略目标的达成。其定位于集团的人才培养与学习发展平台,围绕集团领导力和专业力两大人才队伍构建完善的人才培养体系。

2019年,九州通大学通过组织开展初、中级讲师班、FCP国际讲师认证班,共培养了400位初级讲师、27位中级讲师及6位高级讲师;并为近600名白天鹅业务人员开通了《销售宝》微课学习,总激活率97.2%,月均上线率78%,月均活跃率40%;HR微课堂分享23次,培友汇上传微课共计66门,OA培训宣传平台上传精品课件25个,培训信息及报道共13篇,合计38篇。九州通大学培训基地全年共开展了94场培训,为760名学员提供了高质量的行政后勤服务。

1、领导力人才培养体系

领导力人才分为:小天鹅、白天鹅、银天鹅、金天鹅四个领导梯队,构建了“SWAN”天鹅人才培养体系。2019年集团围绕天鹅人才工程,开展了如下工作:

(1) 进一步创新并完善选拔流程

通过资质审核、笔试、测评、面试及公示审查环节陆续完成天鹅人才的年度选拔工作,邀请各系统领导实地调研候选人,最终确定银天鹅94人、白天鹅见习经理425人、白天鹅见习主管537人作为2019年储备培养对象。

(2) 2019年金天鹅暨分子公司总经理储备选拔(5+2项目)

公司基于近3年绩效、人才盘点和人才测评等历史数据,对现任三级公司总经理,业务系统副总、总监(194人)进行梳理,初筛出44位二级公司、三级公司总经理候选人;部门管理人员及专家分为7个小组,赶赴全国34个城市对候选人予以实地考察,最终精选出24位学员参与培训学习。公司设计并实施2019年金天鹅暨分子公司总经理储备培养方案;编写导师制推行管理办法,并在金天鹅培养中完成试运行。课程学习结束后,综合面试成绩、学习效果、任职调研、总经理评价等,确定了2位二级公司总经理候选人、3位三级公司总经理候选人,综合各公司业绩情况及人力资源盘点,制定完成了集团二、三级公司总经理调配方案。

(3) 优化了各层级天鹅的培养工作

- A、领导力项目:完成领导力二期项目行动学习汇报及辅导,组织48名学员结业汇报及结业典礼。
- B、储备银天鹅:组织银天鹅2次课程集训,并完成行动学习期末汇报及结业典礼;共计参训银天鹅256人。
- C、储备白天鹅:运用掌上学院,通过发放500门必修微课及48门领导力微课学习任务、月度跟进完成率、组织阶段性线上考试评估白天鹅学习成果,提高培训效率及学习转化率。
- D、小天鹅:优化小天鹅培养链条,管理小天鹅日常积分,制定和实施2018届小天鹅定岗方案,制定2019届小天鹅培养及集训方案。

2019年九州通大学重点构建了小天鹅集训结合能力素质模型,设计了28门课程(包含集团及行业概况、基础知识技能、管理类课程等课程)、12项室内/室外拓展(军训、重走创业路、市场体验、主题游戏、励志电影观看等),形式丰富多样。掌上学院课程学习贯穿始终,线上线下结合学习。

集训时间为21天,总学时225小时,人均学时10.5小时/日;集训期间,白天安排面授课程,晚上安排学习活动;每周课程、活动的内容及时间配置均衡。实行积分管理制度;每周安排1次考试小结,集训结束后根据排名进行末位淘汰。



2、专业力人才培养体系

专业人才体系围绕物流、采购、业务三大一线关键人员,基于岗位典型工作任务实施专业人才培养。2019年九州通大学针对专业力人才培养体系组织了8场学习路径图项目,共计37门采购类、分销类、医院类等课程,并认证了54名业务类讲师,输出学习路径图简明工作手册37本。其中,针对精英采购员,全国近20家区域公司开展了30场集训,参训人数达500人。

3、任职资格体系建设项目

2019年公司重点推进了任职资格体系建设项目,通过立项准备、总部试点、总部项目启动、子集团/区域试点、区域推广5大阶段共计建立了205套任职资格标准文件,公司范围涵盖了14个职能总部、3个核心业务事业部、5家子集团及下属机构、26家区域二级公司、63家区域三级公司。公司在任职资格职级评审中,职级初始化确定了13015人:集团总部、子集团、区域主导评审共计12876人(管理线1836人,专业线11040人),高层职级授予139人,并根据序列、职类、职级进行职级结果分析,完成了人才梯队搭建。同时,为做好任职资格赋能提升,人力资源总部共计开发《任职资格体系宣导》《任职资格管理办法》《任职资格体系成果模板及示例》《职级评审规则》等30余份技术文件、7篇知识点文章;组织开展8场任职资格技术培训会,10余场标准研讨会及职级评审沟通会;有效帮助管理者及专业骨干理解任职资格,建立任职资格标准。配合项目进度,截至目前已陆续推出任职资格宣传10期,其中含视频1篇、新闻及科普推文7篇、内刊专稿4篇,累计阅读量约1.1万人次,并于内刊《九州通之旅》制作“特别策划”2期,推广刊物约7500册。

(五) 企业文化

是什么让九州通始终凝聚在一起?是精神、是文化。从2006年第一场主题文化活动启动到今天,十二年的文化历程在每位家人的心中沉淀、发酵,好的企业文化,支撑企业发展,激励我们前行!



1、“做一名合格的家人”主题文化活动

面对日益残酷的市场竞争,勤勉的九州通人主动发起自省,提出了2019年新的文化主题——做一名合格的家人。3月20日,九州通集团“做一名合格的家人”主题文化活动宣导大会暨集团总部五定大会顺利召开,此次文化主题与五定大会相结合,在明确员工岗位职责的同时,从文化的角度规范员工职业素养,将文化与战略紧密结合,并结合创新话剧的形式演绎“合格家人”真实故事,完美诠释了“八家”内涵,即家风、家教、家规、养家、持家、爱家、护家。



做一名合格的家人
2019年主题文化活动



2019年,围绕着“做一名合格的家人”的主题,文化活动呈现全面联动、全员参与的积极态势。“八家”内涵以文化活动为载体,集团及各分子公司按月推进,积极践行,全年开展了一系列丰富多彩极具意义的文化活动。

(1) 四月:家规——阳光九州通-健康跑暨遵守家规倡议活动

4月27日,春光正好,微风不燥。阳光九州通-健康跑暨遵守家规倡议活动(在汉公司)在武汉汉阳江滩国博段绿道拉开帷幕!九州通董事长携集团高管、区域公司总经理、九州通上下游客户,以及部分员工,共计760余人,以遵守家规为先,以坚守“廉正十不准”为名,开启了一段畅快淋漓的阳光健康跑。之后,全国分子公司纷纷响应,举办阳光九州通-健康跑暨遵守家规倡议活动”共计22场次,并邀请核心客户参与活动,共同宣誓遵守九州通廉正十不准。



在汉公司阳光九州通-健康跑活动现场



黑龙江公司阳光九州通-健康跑活动现场



福建公司阳光健康跑活动现场

(2) 五月:家风——核心价值观学习与宣传

为弘扬好家风,释放正能量,引导员工学习核心价值观,公司文化中心在5月先后策划投放了《九州通有熊出没》好习惯宣传视频和《格格不入》核心价值观系列漫画,上线后总点击量过万;同时公司还设计制作下发了今日事今日毕好习惯全套创意VI贴纸,精美有趣,引得各部门员工争相领取,贴在醒目处时刻提醒自己工作和生活中保持好的习惯。



震惊!
九州通竟然发现有熊出没!
扫描二维码
即可观看精彩视频



为推进2019年“做一名合格的家人”主题文化活动,落实“家风”文化,河南九州通、安徽九州通等区域公司身体力行,也开展了一系列践行家文化的活动。



弘扬好家风,释放正能量
河南九州通2019年健康运动会开幕式现场



“弘扬家教家风,争做合格家人”
安徽九州通塘西河户外拓展活动

(3)六月:领家——员工三无忧计划上线,让员工沟通无忧、后顾之忧、前程无忧

6月,公司拍摄了感人领家宣传片《记得,我一直在你身后》,这是一部上线14小时、点播量就破10万的短片,没有磨皮、没有滤镜,没有刻意的艺术加工,只是真实还原九州通人工作的一幕又一幕,引起大家共鸣;



A、你为我挥洒汗水,我解你“后顾之忧”

为了更好的想员工之所想、急员工之所急,有效解决员工“后顾之忧”,让员工安心工作,围绕“领家”之让员工后顾之忧主题,公司开展了员工“后顾之忧”问题调研,大家积极参与,共收集到8761条反馈,最终确定后顾之忧改善问题89个,并针对其中的重点问题如子女入学困难、大龄单身问题、办公区及宿舍环境优化等问题采取了一系列的解决措施。

例一:“员工后顾之忧”之“子女入学难”专题答疑会

6月25日下午,集团人力资源总部联合集团党委开展了“员工后顾之忧”之“子女入学难”专题答疑会,集团党委办公室高凡主任为现场40余位员工逐一答疑解惑。会上,高主任针对汉阳区小学、初中入学条件、幼升小、小升初、户籍和产证、学籍归属等提问均逐一耐心解答,让参会员工带着疑惑来,载着踏实归,会后安心返回工作岗位。



例二:“员工后顾之忧”之浪漫九州 爱在七夕”武汉精英企业交友联谊会

8月3日,为解决九州通单身家人们的情感问题,由九州通主办,东风本田、海康威视、卓尔集团、健康谷等知名企业200余位精英男女参与的联谊会,在甜美、愉悦的氛围下梦幻落幕。粉色的爱心气球、炫丽的水晶吊顶、香甜可口的法式西点、温暖柔情的乐曲……嘉宾们进入会场,便感觉到浪漫。伴随着主持人饱满激情的开场,各公司领队们纷纷登台,向嘉宾们介绍自家最优秀的单身青年才俊,也表达参与此次活动最大的诚意。经过一轮轮的游戏互动,员工们收获不小。



B、沟通无忧,真“橙”交流

6月28日,“员工三无忧”计划之“沟通无忧”活动在九州通总部与各分子公司展开,公司制作下发的1066本《管理者沟通小橙本》在全国各地掀起了一股“沟通无忧、真‘橙’交流”的浪潮。凡人沟通用“嘴”,智者沟通用“心”,知识和经验可以通过分享更好地传播,信赖与支持可以通过沟通更好地建立。“6.28沟通日”当天,管理者们用心为员工做

服务,来到业务一线,走到员工身边,耐心倾听员工诉求,与员工真诚沟通,让沟通成为九州通的良好风气,帮助团队更快成长。



(4)九月:养家-我为客户创惊喜

让客户满意,更让客户惊喜。9月,围绕养家主题“我为客户创惊喜”,公司上下涌现出许多暖心的故事,也记录下诸多员工和客户感人的瞬间:

终端客户有的性子很急,电话一打来,就需要小黄提供最快速、准确的服务;有的不爱沟通,多聊两句就要挂电话;有的还会向她抱怨几句。不过,无论电话那头是什么性格的客户,她这边电话接起,一声问好就是合作的开始。

——浙江九州通 FBBC终端部 开票员

索朗旺久和同事们一起负责西藏林芝地区工布江达县各个乡镇卫生院的药品配送,朱拉乡卫生院、错高乡卫生院、巴河镇卫生院、江达镇卫生院……将近10家卫生院的医生和附近乡民们,隔三差五地就能见到他。

——西藏九州通 营销部 配送员

吉林通化地区这家规模最大的医院客户,今年终于被老徐争取到了一部分份额。老徐的秘诀是“勤”:每天去药剂科报到,聊产品、帮搬货、帮打扫、找机会拜访院长。去的次数多了,生面孔也就慢慢变成了熟面孔。

——长春九州通 医院事业部 城市医疗部业务员

王奶奶生活在武汉,远在北京工作的儿子给她备了各类家用医疗用品。负责售后的小盛师傅常常上门为老人家服务,一来二去都成了老熟人。有时小盛师傅上门,会顺手帮王奶奶家提一袋米或一壶油,有时连快递箱里的包裹也

一并捎带。

——医疗器械集团 售后服务专员

经过多方协调,他今年为服务的厂家大客户又争取到了连锁、终端渠道,客户销售比去年增长了31%。虽然这家大客户的合作伙伴遍布全国各地,但九州通肯定是他们最大、最放心的合作伙伴之一。

——集团采购事业部 采购员

已怀孕5个月的杨女士,第一次在好药师APP下订单,却粗心地写错了家里门牌号,手机也调成了静音。承诺24小时送药1小时必达的好药师配送员小周,根据相近的门牌号,在小区内挨家询问,总算将药品送到了杨女士家。

——好药师 配送员



9月25日,养家之“我为客户创惊喜”集团高管客服体验日活动在集团总部展开,公司8名高管以新学员的身份参与1小时现场培训,并在客服人员的指导下陆续完成了客服电话接听、客户电话回访、工单处理等重要工作。



各板块管理者亲临一线提升服务、助力业务现场

(5)启动2019年度“做一名合格的家人”暨“集团最具价值奖”评选

经过近一年的传播和践行,九州通涌现出一批优秀的“合格家人”,他们高度认同公司的文化理念,躬身践行行为准则,以身作则的同时影响带动身边的人。

为表彰2019年度为公司做出突出贡献的个人及组织,结合文化主题,充分挖掘各公司优秀事迹,公司于10月28日开展了“合格家人”的评选。历时一个月,共收集286位“合格家人”标杆奖候选人申报材料、18个“合格家人”优秀组织奖申报材料。目前已针对以上申报材料选出40名候选人,报集团领导参与会议评选,选出最终获奖人及获奖组织后,优秀案例及事迹将在全集团范围内进行公示和宣传。



2、日常文化建设

2019年公司文化中心也致力于企业日常文化的建设,陆续在全司上下举办了“元宵团圆照相馆”活动、528齐唱《九州通祝福》快闪活动、端午节龙舟争霸赛活动、《我和我的祖国》九州通快闪活动、中秋嘉年华游园会等文化活动。

(1)全家福来庆元宵,心中有“家”就是圆——九州通“元宵团圆照相馆”活动

在传统佳节元宵节到来之际,九州通“团圆照相馆”开张再“营业”,为家人们拍摄团队全家福。俗话说,心中有“家”就是团圆,各团队成员间抚衣捻袖、倚肩挽手、笑面盈盈,如家人般互相扶持,亲密无间,共话美好新一年!



(2)九州一脉,四海一家——九州通第二届端午龙舟争霸赛

在中国传统节日端午节到来之际,为弘扬中国传统文化,使员工感受传统节日蕴含的浓郁文化氛围,九州通举办了第二届端午龙舟争霸赛。此次比赛为旱地龙舟赛,不仅降低了水上划舟的技术门槛,还趣味十足,整场活动在欢声笑语中结束。此次活动,不仅营造了欢乐的节日气氛,让大家深刻感受中国传统文化和浓浓节日氛围的同时,放松心情、缓解压力,同时增进了公司内部的沟通和交流。



(3)花好月圆夜,欢乐正当时——九州通第四届在汉公司中秋嘉年华

丹桂飘香,秋月凝红,家人欢聚,其乐融融。9月11日,九州通第四届在汉公司中秋嘉年华在集团总部1号楼前欢乐开场,近500名员工携家人、朋友们畅玩中秋。赏月、观灯、猜灯谜……中秋传统习俗流传至今,深受中国人喜爱,九州通的嘉年华也不能少了它。除了烧脑的灯谜区,传统民俗活动区也被九州通的大朋友、小朋友们追捧。丰富多样的活动,带给了九州通家人们一个不一样的中秋。



携手社会 和谐发展



八、携手社会 和谐发展

(一) 疫不容辞

1、“疫”然逆行，我们一直在

新型冠状病毒肺炎疫情，牵动着全国人民的心。作为总部在武汉的医药企业，九州通迅速成立疫情防控工作组紧急部署安排，召回员工、取消春节假期、正常营业，为疫情煎熬中的人民保障医药物资供应。

疫情就是命令，所有九州通人，以强烈的责任感，第一时间回归岗位，支援一线，迎战这场没有硝烟的生命之战！

1月22日 农历二十八 人们返乡 我们返岗



一纸红头，一道紧急通知，九州通人迅速从各地返回公司岗位，加紧安排春节药品配送服务。九州通集团提出“保障供应，保证不涨价，保证质量，保障服务”的四保原则，向社会郑重承诺绝不涨价。

春节期间，在人工、运输成本均涨几倍的情况下，九州通药品销售占80%的前10个品种：连花清瘟、奥司他韦(可威)、静丙(冻干静注人免疫球蛋白/PH4)、蒲地蓝、阿比多尔、金叶败毒、氨溴索、999感冒灵、蓝芩口服液、板蓝根的销售价格均保持与本次疫情爆发前的价格完全一致。质管团队全程在一线岗位，审核厂家资质，严把质量关，对九州通供应的药品物资提供质量监管。

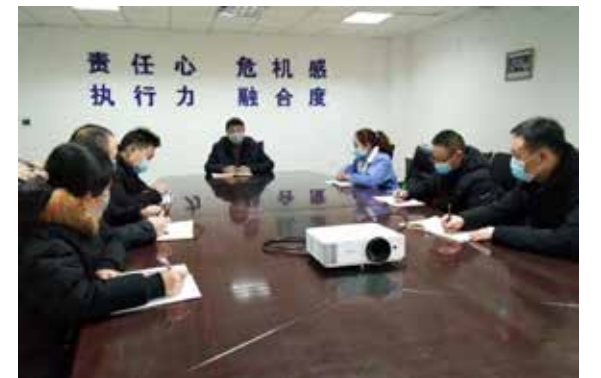


已经返乡的员工纷纷请缨返岗

1月23日 农历二十九 武汉封城 我们坚守

农历二十九，武汉市发布通告，10时起，全市城市公交、地铁、轮渡、长途客运暂停运营；机场、火车站离汉通道暂时关闭。此时此刻的九州通人依旧奋战在自己的岗位上，多做，少说，以实际行动为医院的病患、医护人员，为药房外排队购药的群众供应医疗物资。

农历二十九，湖北公司11家分公司管理者已全部返岗，为保障地市级民众需求，在武汉交通限行的情况下，依然有每天几十趟运输车在政府临时通行的支持下，往返武汉调拨药品，全力保障民众生命健康。



武汉东西湖物流中心正在紧张卸货、装货



恩施公司运输车正在深夜配送



九信中药旗下产区公司、饮片厂立即行动，采取有效措施，加强采购、抓紧生产、完善储备

1月24日 除夕夜 连夜调货 驰援武汉

除夕夜，不眠夜！九州通各地的物流仓库还在不眠不休地卸货、装货、送货，大家搭起小桌轮流去吃一顿简单而温馨的年夜饭，便迅速返回岗位。

为了给武汉的各大医院医护人员筹集医疗防护物资，九州通集团董事长刘宝林先生及各位高管们深夜仍在公司群内组织调配外省的物资连夜驰援武汉。



新疆公司
为留守员工准备了简单温馨的
年夜饭



广西公司员工正奔忙于厂家和公司之间
提货、入库、复核、发货.....



医疗器械员工
正在为武汉紧急配送医疗器械

1月25日 农历正月初一 调货、发货 与时间赛跑

正月初一，疫情仍在继续，医院里的每一位患者、每一位医护人员都需要后续的药品和防护物资供应，九州通人只能抓紧与时间赛跑。

物流总公司春节留汉的仓储、配送、业务、管理等285名一线作业人员，以及陆续赶来支援的35名各部门员工夜以继日，为武汉死死撑起一架生命物资的运输桥梁。



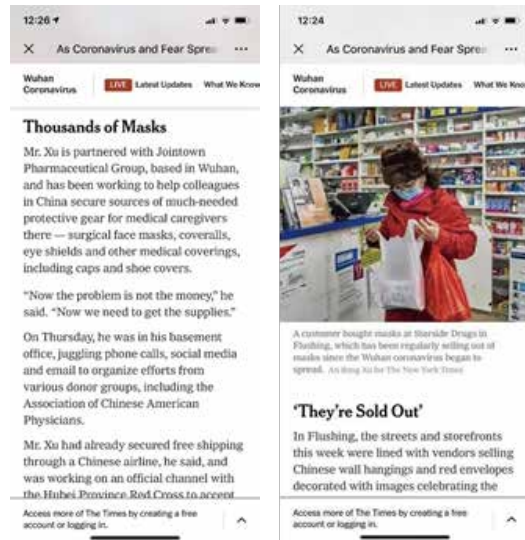
深夜1点多直至次日，九州通集团董事长依旧在各个工作群内调度指挥，
为武汉各大医院的医务人员们筹集防护服等物资



在这场战役中，时间就是生命。九州通武汉东西湖物流公司所有留汉员工正在加班加点、不眠不休。
与此同时，全国各地的九州通分子公司也在竭尽所能，为武汉筹集物资。



九州通集团高管们正在紧张部署和调拨药品及医用防护物资



九州通集团在美国的公司总经理徐延飞先生从美国当地协助了一款口罩货源捐赠给湖北红十字会，并由九州通进行配送分发，获《纽约时报》报道。



26日正月初二，九州通捐赠1000万元用于抗击武汉新型冠状病毒感染的肺炎疫情



从正月初二开始，50多名家住公司和好药师门店附近的员工分组分批队，到武汉各家门店支援



附近社区的负责人正在武汉好药师总店为小区居民采购药品、消毒水等防护物资

1月26日 农历正月初二 机动车禁行 员工就近支援



正月初二零时起，武汉对中心城区区域实行机动车禁行管理。为避免物流总公司和好药师门店人手短缺，九州通再次发起留汉员工支援通知，九州通人以走路、骑车的方式，就近支援附近的药房门店和物流仓储。同时所有在家的职能部门人员在家以电话、网络的方式全面开启正常工作。

1月27日 农历正月初三 我们在武汉 我们更在全国各地



正月初三，这里是武汉，这里是九州通人正为之奋战、拼命守护着的武汉！九州通集团武汉总部及东西湖物流中心的数百名留汉员工至今已连续工作数日，陆续为武汉供应急需的医疗物资。

九州通医药集团董事长刘宝林先生也亲临东西湖物流中心现场指挥防疫工作，针对医疗物资、调度、质检等工作进行一一勘察。



**刘宝林董事长
对武汉东西湖物流中心的医疗物资进行仔细勘察**



江西公司：春节留守及返岗的员工正在接受每天四次的例行体温检测。

山东公司：一天要接上百通电话，保证24小时开机，只为不错过任何一个来自药店或客户的需求。

物流中心员工27日正在抓紧装车

贵州公司：年初一天降大雪，公司总经理带领坚守岗位的员工一起为当地民众保障药品配送。

与此同时，在全国各地的分子公司，九州通人也在加班加点，投身疫情保障一线！我们在武汉，我们更在全国各地……



浙江公司：一线员工自始至终坚守在自己的岗位上。



山西公司：紧急调配货源，保障山西全省药品供应。



咸宁公司：为咸宁市交警总队一线值班人员送去口罩、84、板蓝根、三九感冒灵、连花清瘟等防疫物资，交警总队对九州通高度的社会责任感和企业价值观表示高度赞赏和感谢。



江西抚州公司：春节期间为药店配送。



辽宁公司：从厂家调到的货装了满满一车，心里也满满的。



山东公司：配送车回来装货卸货的间隙，草草填饱肚子，还得再继续赶路。



北京公司：用尽一切办法找货源、找车辆，保障药品入库发货。



广西公司：在得知厂家可以上门提取酒精、肺宁颗粒等药物时，26日凌晨4:30、早上6:30陆续派出四台车分别前往钦州和桂林提货，在司九州通人主动报名随车装卸，同时对所有出入车辆和人员进行登记、消毒、体温检测。

经统计，春节期间九州通累计有1.5万余名“逆行”员工从全国各地返岗，疫情期间有2.1万多名员工奋战在抗击疫情的第一线，他们有的人每天工作18个小时，只为保证各类防护物资和药品能够送到相关医疗机构及社会各方，有力地保障了各地防疫物资和药品的供应。面对困难，九州通人没有丝毫犹豫，选择迎难而上，竭尽全力去保护一线战士和家乡人民。

2、疫不容辞，临危受命

生命重于泰山，疫情就是命令，防控就是责任。

随着社会各界爱心人士捐赠物资的数量越来越大、品类越来越多，湖北省、武汉市红十字会受人手不够、设备不专业等限制一时无力快速合理分配物资。在此背景下，九州通公司旗下的九州通医药集团物流有限公司受武汉市新冠肺炎防控指挥部指派，协助红十字会进行指定库房的捐赠物资和药品的仓储管理工作。

1月29日，九州通医药集团在人员高度紧张、超负荷运营的情况下，先后紧急抽调90多人到武汉国博中心支援省市红十字会、省慈善总会获赠医用物资的仓储管理工作。他们运用九州云仓物流管理系统，发挥自身在医药物流领域的专业能力、技术优势和管理水平，负责捐赠物资和药品的入库、分类、保管和出库、数据统计等物流运营管理工作，很快理顺了流程，规范了管理，提升了效率，得到了社会的好评。



3月2日，国家医保局、国家卫健委联合印发《关于推进新冠肺炎疫情防控期开展“互联网+”医保服务的指导意见》，意见明确对符合要求的互联网医药机构为参保人提供常见病、慢性病线上复诊服务，九州通旗下好药师大药房连锁有限公司积极响应，成为武汉市医保门诊重症慢性病定点药店之一。他们在原有的基础上加班加点，迅速改造升级软件系统，紧急调整工作内容安排，在防疫抗疫的同时也为其他重症、常见病、慢性病的患者提供“不见面购药服务”，不但迅速解决了患者急迫的用药需求，避免了交叉感染的风险，而且使患者享受了不

出门就医用药的便捷服务。同时，九州通联合阿里健康推出“保供千万平价口罩”项目，每天提供300万个平价口罩专供湖北。湖北省居民无需预约，直接在天猫下单，就能收到由顺丰配送到家的2元一个、由重点防控物资企业生产的质量放心平价口罩。



九州通好药师大药房成为重症慢性病定点药房



九州通联合阿里健康每天提供300万个平价口罩专供湖北

3、疫间有爱，鱼水深情

九州通于1月26日向湖北省红十字会捐款1000万元用于抗击新型冠状病毒肺炎疫情，并积极协调社会层面各类捐赠，筹集价值10万余元的消毒液、手套、板蓝根等物资支援基层防控，并向武汉雷神山医院捐赠价值13万元的中药预防方；30余名党员组成党员突击队，24小时跟班作业，协助做好捐赠物资的物流运营管理；及时启动“物资调配计划”，投入3000余人，每日负责运送上千万件物资，保障武汉市各医院及湖北省的药品和防护物资供应。同时，在疫情期间，为解决金银潭医院、汉口医院等各定点医院特别是雷神山、火神山、方舱医院防护用品不足的问题，九州通专门组织专班向这些医院免费赠送N95口罩、防护服等急需紧缺物资，共计120万余元，有力地支援了这些医院的防疫物资供应，受到医护人员的好评。

2月19日，国家卫健委发布19省对口支援湖北省除武汉市外的16个州市及县级市消息。全国各地医疗机构在党中央的指挥下，先后派出医疗队驰援湖北抗击疫情。由于各地赴鄂的医疗队准备时间不足，到达湖北后生活物资、办公及个人用品等准备不足，给他们的工作和生活带来诸多不便。九州通在得知这一情况后，集团领导专门就如何服务援鄂医疗队进行了部署，成立专班抽调12名骨干员工点对点对接来鄂医疗队，解决他们的实际困难。截至2月28日，共对接27个省138家医疗团队，涉及队员5392人，累计为各医疗队免费购买电脑、打印机、口罩、防护服、84消毒液、酒精、手消、电热毯、取暖器、微波炉、换洗衣服、脸盆、洗衣粉、泡面等工作及生活用品价值40多万元。九州通的有力支援和后勤保障，得到各援鄂医疗队的充分认可。他们纷纷表示，在武汉封城、人车禁行、物资匮乏的情况下，能得到九州通诸多暖心服务，非常感动。

同饮一江水，人间共冷暖。九州通、便利蜂联手打通援鄂医疗队后勤保障“最后一公里”无偿提供10万份营养餐，以满足各地医疗队的用餐需求。所有营养餐由便

利蜂每天从上海发往武汉，然后由九州通承担此批食品的接力配送，全程冷链运输。出于安全考虑，公司配备专人专车解决武汉市内最后一公里的配送难题，同时配备微波炉，让救援队医护人员能吃上热乎乎的饭菜。



“九州通 献爱心 洪湖水 鱼虾情”，九州通不光捐款，还给坚守抗疫一线的人们送去了物资上的温暖，共计捐赠价值600万元共计145吨冷冻预制食品，主要为鮰鱼和小龙虾。除向医护人员定向捐赠外，九州通向部分街道的孤寡老人、贫困家庭和社区工作者送去了爱心物资。这批物资都是产自洪湖水产品，表达了特殊时期心连心的鱼水深情。



4、疫方济之，德逾于此

根据中央指导组“坚持中西医结合，发挥中医药优势，尽快探索出更加有效的治疗方案和药物，为打赢疫情防控阻击战贡献力量”的要求，湖北省政府1月23日发布了两个预防方、一个治疗方，其中一号方为茶饮方，二号方为中药煎煮汤剂，主要用于健康人员的预防，三号

治疗方是源于2月初国家卫健委和国家中医药管理局发布的“清肺排毒汤”。2月5日，受武汉市新冠肺炎防控指挥部推荐，九州通旗下的子公司--九州通九信中药集团承担了13个区的中成药配送以及6个区的中药汤药生产供应工作。

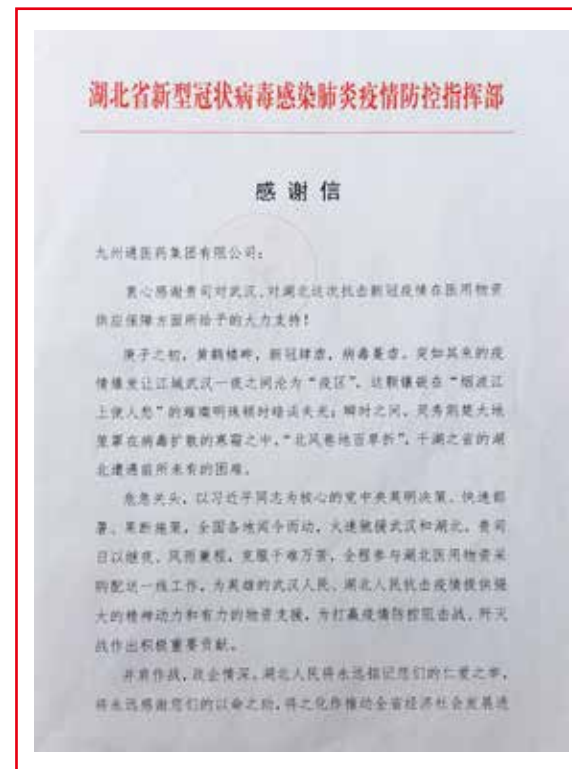
截至3月22日，九州通共向武汉市13个区配送了5种中成药，合计16.8万盒；九州通九信中药向全市6个区、39个隔离点、7家医院、10个方舱医院生产、煎煮、配送中药汤药41.2万副，其中二号方清肺排毒汤19.9万副、三号治疗方8.4万副、康复方13.0万副。常规供应是一天一配，在抗疫期间改为一天多配，只要有需要每天多次为各社区隔离点、方舱医院以及定点医院配送中药。例如，在2月5日中午开始承担任务，下午和晚上就紧急生产中药汤药，为了让患者第一时间喝上中药，九州通连夜配送，通宵送药到5个区的26个隔离点。抗疫期间，累计采购中药材品种255个、728批次、1600余吨，共发货108次，不惧风雪、路障行驶10多万公里，除了满足湖北自身供应之外，还面向全国的33家中药材需求企业进行抗疫品种的供应。



九信中药集团·上医馆向武汉雷神山医院建设者紧急捐赠一批中药预防方

中国工程院院士、中国中医科学院院长、天津中医药大学校长、中医医疗救治专家张伯礼指出：“客观讲，此次中医药全面、尽早、深度介入疫情防控前所未有，且成效显著。中药数量不足问题并不明显，还要衷心感谢湖北当地一些中药企业，如九州通等企业，加班加点、保质保量支持一线用药，是真正的保障英雄。”

在此次抗击疫情过程中，九州通所做的贡献得到了社会各界的广泛肯定和认可，旗下的18家分子公司被列入“抗击疫情专项再贷款全国性名单”，集团党组织被湖北省委组织部授予“抗疫先进党组织”称号，同时也收到了来自武汉市委、湖北省疫情防控指挥部、全国各地驰援湖北20多个医疗队的共计56封感谢信。伴着全国各地援鄂医疗队凯旋归乡的喜悦，九州通也从一封封来自医疗队、医院、社区、政府的感谢信中，感受到共克时艰，共赢胜利的坚定信心。众志成城彰显山河志，万众一心凝聚家国情，这场看不到硝烟的全民战役终将结束，久闭的家门也终将被春风敲开，而九州通也必将在党和政府的指导下，始终坚守一线，履行“医药报国”的神圣使命，共迎春回大地！



中国共产党武汉市委员会

感谢信

九州通医药集团有限公司：
衷心感谢贵公司对武汉疫情防控工作给予的支持和帮助！
在武汉抗击疫情最紧要关头，贵公司克服重重困难，千方百计筹措药品、器械、防护用品等，并迅速派员工作人员协助武汉市疫情防控工作，用实际行动诠释了武汉武汉保卫生战最前线的光荣使命，贵公司的无私奉献，充分体现了同舟共济、守望相助的社会责任担当，充分展现了“平等、友爱、互助、共进”的企业文化，充分体现了对武汉人民的深情厚意，这让我们备受感动，更增添了我们对战胜疫情的信心和力量。
目前，武汉疫情防控工作取得了阶段性重要成效，我们正统筹推进

人命至重，有贵千金；一方济之，德逾于此。在大灾大难面前，九州通人下定决心，不怕牺牲，排除万难，去争取抗疫胜利！

(二) 精准扶贫

多年来，九州通一直深入贯彻落实十九大精神助推精准扶贫，坚决打赢扶贫脱贫的攻坚战，不断践行扶贫助力工作，为扶贫助力贡献自己的力量，承担企业应有的社会责任。2019年，公司(含下属企业)向国家贫困地区(包括国家级贫困县区、中央苏区和革命老区)采购中药材、中药饮片及药品共计29.13亿元(含税)。同时，公司积极参与社会公益活动，向湖北省内的多个贫困地区贫困村捐款捐物，开展基础设施建设、文化教育和医疗卫生等扶贫、救困工作，扶贫总投入达487.48万元。

1、定点扶贫 锲而不舍

在精准扶贫进入攻坚阶段的关键时期，长春九州通积极响应长春市委统战部的部署要求，于5月30日组成“精准扶贫送药下乡小分队”，在市委统战部领导的带领下，带着价值15000元的药品，与长春海外联谊会医学分会的专家一起，到农安县烧锅镇互助村开展精准扶贫活动。活动现场，公司代表把药箱逐一发放到每户乡亲，与统战部领导、乡镇村领导一起走访村里贫困户、五保户，把市委统战部和长春九州通的真情和祝福送到了他们心中，此举送去了温暖，奉献了爱心，得到了当地父老乡亲的热烈欢迎和一致赞扬。



1月31日,在新疆巴州政协副主席、尉犁县墩阔坦乡人大主席等领导组织下,库尔勒九州通对尉犁县墩阔坦乡部分贫困户进行了走访慰问,为每家贫困户送去米、面、油各一份,为帮扶对象送去冬日的温暖。

后续九州通也会坚决按照党委政府的部署要求,扎实做好精准扶贫工作,为更多父老乡亲脱贫致富、步入小康做出新的更大贡献!

2、产业扶贫 授人以渔

九州通与岷县中药材签订采购协议,精准帮扶,产业扶贫,获2019年度扶贫企业百强称号。同时,九州通旗下九信中药产业集团深入多个贫困道地药材种植基地,与当地中药材产业开展了以“发展中药产业、助力脱贫攻坚、加速绿色崛起”为主题的一系列合作。

3、教育扶贫 播撒希望

公司通过公益捐赠、学生资助等措施,关心贫困在校生的生活问题,关心青少年学生的学习成长问题,帮助推动教育事业,阻断贫困代际传递,为经济社会发展提供人才支持。为帮助家庭经济困难的优秀学子顺利完成学业,培养学生全面成长成才,九州通联合武汉大学健康学院设立了“九州通奖、助学金”,据校方反馈,这份“九州通健康教育基金”自设立以来对健康学院的学子们起到了很好的激励作用。12月26日上午,武汉大学健康学院第二届“九州通”医学奖助学金颁发仪式在医学部行政楼国际报告厅举行,九州通副董事长一行出席了颁奖仪式,并为在场优秀学子们作了主题为“新医

改成就与不足”的专题报告,结合健康学院的专业特色生动地分析了近年来医疗政策的变化及其影响,以独到的眼光提出了目前医疗、医药、医保存在的问题及相应的建议,为同学们了解目前我国医药行业、医疗体系以及医保制度的现状拓宽了思路,最后,他表示九州通将一如既往地支持健康学院的发展,也向同学们发出了热情的邀请,希望大家可以将公司作为书写人生篇章的舞台,成为“九州通”合伙人,从而共同实现人生价值。同学们纷纷表示深受鼓舞,且受益颇丰。



(三) 热心公益

九州通积极参与公益事业,将企业公民的理念延伸至关爱特殊群体、教育、敬老等众多领域,用一次次的实际行动回馈社会,表达我们对社会各界的感恩之德,量力而行地为民生福祉的改善做出我们应有的贡献。

1、关爱弱势,传递温暖

为传递社会正能量,践行社会责任,九州通各区域公司纷纷开展“夏日送清凉·冬日送温暖”活动,以实际行动向社会上平凡而伟大的劳动者们致敬。大家为极端天气下坚守岗位的环卫工人、出租车司机、执勤民警、物业保安、公交工作人员、市政抢修工、快递小哥、外卖送餐员等献上一份爱心,为他们送上一份物资,道一声辛苦,感谢他们辛勤的付出让我们的城市更美丽、生活更美好。

(1)“夏日送清凉·冬日送温暖”关爱户外作业人群

案例一:炎炎夏日送清凉,丝丝关爱情谊长。

7月30日,广西九州通领导一行慰问了高新区心圩

派出所、高新消防大队、南宁市交警八大队等单位,将代表公司心意的慰问物资送到了一线公安干警及消防官兵手中。同时与消防官兵进行了亲切的交谈,对消防大队在消防安全方面给予九州通的大力支持和帮助表示感谢,并表示将一如既往地做好警企共建工作。

此次慰问活动,增进了广西九州通与地方军警单位的友情,必将为军民共建、警民共建活动夯实坚定的基础,为企业经营发展提供健康良好的外部环境。



炎炎夏日,消防官兵仍冒着酷暑奋战在一线。为感谢消防官兵们对九州通多年来的关心与支持,7月30日,福建九州通行政部组织开展消防大队慰问活动,为消防官兵们送去藿香正气口服液、太极水、冰红茶、绿茶、花露水等防暑降温物资。随后,九州通的慰问代表与区消防大队长进行了亲切的交谈,希望在这暑气逼人的夏日,他们注意保重身体的健康,做好防暑降温。



案例二:衣着于身,爱暖相绕。

送出一件衣物代表一份温暖,献出一颗爱心带来一份感动。11月29日到12月18日,安徽九州通组织了捐衣物活动。此次衣物捐赠活动得到公司员工的积极响应

和大力支持,员工们回到家里和家人仔细翻寻并有序整理好闲置衣物,此次活动共收到衣物壹千余件。这些衣物或新或旧、或大或小,但都是九州通人的一片爱心。爱心暖得旧衣香,奉献赐得人间情。



2、关爱老人,传承美德

践行公益,关爱老人。适逢中华人民共和国成立70周年之际,9月28日,河南九州通领导一行走进爱馨养老院,慰问这里的老人们。此次慰问捐赠了毛巾、牙膏、菊花露等日常用品。养老院的老年人平均年龄85岁,慰问中,工作人员与老人们亲切交谈,详细询问老人的生活起居、身体状况。“我们每个人家里都有老人,关爱老人是我们义不容辞的责任,也是河南九州通回馈奉献社会的一大宗旨。”期间,中高层领导们还为现场的老人表演大合唱《我和我的祖国》,气氛热烈而融洽。

大爱无疆,善行天下。社会的和谐是中国梦的重要组成部分,践行企业社会责任是九州通的不懈追求。作为一家坚持员工责任、企业责任和公民责任相结合的企业,九州通用实际行动回馈社会,为提高社会效益贡献自己的力量。



3、关爱社区，造福社会

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，强化社会责任意识和奉献意识。3月5日上午，以“弘扬雷锋精神，培育时代新人”为主题的学雷锋志愿服务实践活动在金桥开发区乌尼尔社区顺利开展。内蒙古公司党支部20余名党员参加本次活动，与社区一同组成共三十余人的志愿者队伍。大伙儿学习雷锋精神，从内蒙古公司门口出发，沿路徒步认真、仔细的搜寻、拾取垃圾，服务社区人民、美化社区环境的同时，自身也感到了快乐。

本次学雷锋志愿服务实践活动的顺利进行，既强化了员工爱护环境的社会责任意识和服务人民的奉献意识，也培养了员工艰苦奋斗、自强不息的优秀品质。未来，公司将持续配合开发区相关活动，不断学习先进事例，更好的发挥九州通的企业模范作用。

(四) 绿色环保

“节俭朴素，人之美德，奢侈华丽，人之大恶。”在自然资源日趋紧张、生活环境日益恶化的今天，加强节约管理、践行绿色经营，不但能有效降低企业运营成本，还能切实履行社会责任，保护自然环境，实现经济效益、社会效益、环境效益的和谐共赢。九州通将节能降耗、保护环境的绿色经营理念贯穿于经营管理的各个方面，为增强员工环保意识，打造节约型企业，推行绿色经营理念，九州通积极开展绿色环保活动，号召每一位员工都要以主人翁的心态，主动控制成本、节约开支，一同点亮绿色九州通。

1、绿色办公，畅享低碳文明

公司持续开展节约活动，将低碳环保理念贯穿到日常运营和办公中，从经营管理的每个环节和细节入手，打造绿色办公环境。

集团行政总部提出“勤俭持家新规”，鼓励员工午休时关闭电脑屏幕、爱护办公室绿植；集团财务管理总部也发起了“废旧纸张再利用”倡议，号召全体员工节约用纸、双面打印，报销贴票一律使用单面空白的废旧打印纸，把绿色办公推向新高度。



例：勤俭节约从九州通的一支铅笔头做起

在财务工作中，铅笔的使用量向来较大，本着节约的原则，大家会尽量用到无法使用为止，不过铅笔用到尾部时，写字总是不大方便。内蒙古医疗器械财务部的樊珏却想到了一个好方法，她将两根铅笔的尾部用胶带缠起来，让即将用尽的短小铅笔头，变为了可继续使用的双头长铅笔。

小小的举动虽只是工作中一件特别不起眼的小事，但“积土成山，风雨兴焉；积水成渊，蛟龙生焉”，一支小小的铅笔头体现的正是内蒙古员工的持家之道。对于九州通这个大家庭来说，若每一个人从一件节约的小事做起，小河流终会变成大江海。



2、绿色生活，践行节约理念

为践行企业文化节约理念，减少“舌尖上的浪费”，形成人人节约粮食的好风气。公司在员工食堂打餐处组织开展“厉行节约，人人参与，倡导‘光盘’”活动。活动采取海报、LED 显示屏、现场签名等多种形式进行宣传，倡议大家文明进餐，珍惜粮食，爱护资源，从点滴做起，养成勤俭节约的好习惯，将口号付诸于行动，号召全体家

人积极参与到“光盘”行动中，向“舌尖上的浪费”说不。“光盘行动”签名活动现场气氛活跃，公司全体员工积极参与，纷纷到签名墙上签名。

本次活动不仅是对集团企业文化节约理念的一次践行，更是增强了员工以“光盘”为荣，剩饭剩菜为耻的意念，养成良好的节约习惯。



3、绿色公益，关爱绿色家园

(1) 共植一片林，守卫绿色家园

3月9日上午，阳光明媚，为了迎接植树节的到来，河南九州通共80余中高管及党员举行了义务植树活动。植树现场，热闹非凡。中高管领导、党员们无论男女，不论长幼，不分彼此，争先恐后撸起袖子加油干。锄锹齐动，挖坑、扶树、填土、浇水，到处是大家忙碌的身影，相互配合默契，欢声笑语不断，现场一派热火朝天的景象。

经过一上午的努力，植树现场500余株树苗迎风挺立，为裸露的土地焕发出了生机。通过此次活动，提升了大家的绿色环保生态文明意识，增强了公司中高管领导的凝聚力，同时也展示了公司和社区的良好友谊形象。



(2) 阳光九州通，绿色健康行

初秋时节，秋高气爽。为提倡绿色出行，11月11日，北京九州通的同事们组织了“畅享健康·乐在骑中”绿色单车骑行活动。大家热情高涨，一路充分发挥团结互助的精神，相互鼓舞、相互扶持，最终全部顺利到达终点。骑行活动不仅丰富了员工的业余文化生活，为家人们提供了一个体验绿色运动的契机，同时也传播了公司低碳环保、绿色健康的生活理念。

低碳环保，绿色出行，节能减排，少开车，乘公交，倡步行，单车环保又锻炼，环保健康两不误。倡导绿色出行，从我们做起。



(五) 依法纳税

依法纳税是体现企业社会责任感的试金石，也是衡量企业商业诚信的重要标尺。多年来，九州通始终秉承依法经营、诚信经营的宗旨，积极履行社会责任，坚持以纳税报国、反哺社会为己任，不断增强依法纳税意识，规范财务会计工作，从各个层面和各个环节规范企业纳税行为，确保及时足额纳税，在企业内部形成了浓厚的依法纳税、主动纳税的氛围，自觉遵守税法，不偷税，不骗税，不抗税，遵照税收政策，服从税务部门管理，按时足额，应缴尽缴，为地方经济发展做出应有贡献。

2019年，公司纳税总额17.9亿元，比上年同期增长12.37%；自2013年以来累计纳税总额超过76.93亿元，已连续多年被国家税务总局评为A级纳税人。

附录

一、展望未来

感谢您用心阅读九州通2019年社会责任报告,这是我们连续十年向社会发布企业社会责任报告。回顾以往,九州通以高度的社会责任感,通过多种渠道、多种形式切实履行社会责任,取得了一定的成效,积累了一定的经验。但是,我们深知,社会责任是一项长期的、持续的责任,需要公司不断探索、完善和实践创新。2020年,我们将在总结经验、检讨不足的基础上,不断完善公司社会责任管理体系,提高社会责任履行能力,加强与各利益相关方的沟通与交流,主动接受社会各界的监督。我们愿意与社会各界合作,积极分享经验,努力带动更多群体与组织关注社会,回报社会。

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,帮助我们对本报告进行持续改进。若您对本报告书有任何建议,欢迎来信至:securities@jztgy.com。

本版发行日期:2020年4月

二、(GRI) 指标索引

G3.1 指标内容索引表		
第一部分: 战略与概况		
1. 战略与分析		
编号	指标内容	页码
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	5
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	20
2. 机构概况		
编号	指标内容	页码
2.1	机构名称	7
2.2	主要品牌、产品或服务	7
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	10
2.4	机构总部的地点	7
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	7
2.6	所有权的性质及法律形式	7
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)	7
2.8	报告机构的规模	7
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	10

编号	指标内容	页码
2.10	报告期内所获得的奖项	14
3. 报告参数设置		页码
编号	指标内容	页码
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度／日历年）	3
3.2	上一份报告的日期（如有）	3
3.3	报告周期（如每年、每两年一次）	3
3.4	查询报告或报告内容的联络点	4
3.5	界定报告内容的过程	4
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》	4
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	4
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	4
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	4
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）	4
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	4
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	1-2

编号	指标内容	页码
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	4
4. 治理、承诺和利益相关方参与		
编号	指标内容	页码
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	10
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	11
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	11-12
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	22
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。	11-12
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	22
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	22
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	19
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。	10
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	11

编号	指标内容	页码
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	41
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	56
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	68
4.14	机构的利益相关方群体列表	28
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	28
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	30
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）	30
第二部分：各层面管理方法		
经济		
编号	指标内容	页码
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	28/29/68
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	41

编号	指标内容	页码
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	45
EC4	政府给予的重大财政补贴	无
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	44
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	35
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	44
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	68
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	31
环境		
编号	指标内容	页码
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

编号	指标内容	页码
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	71
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	71
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	71
水		
EN8	按源头说明总耗水量	不适用
EN9	因取水而受重大影响的水源	不适用
EN10	循环及再利用水的百分比及总量	不适用
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	不适用
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	不适用
EN13	受保护或经修复的栖息地	不适用
EN14	管理对生物多样性影响的战略、目前的行动及未来计划	不适用
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	不适用

编号	指标内容	页码
EN17	按质量说明，其它相关间接温室气体排放量	不适用
EN18	减少温室气体排放的计划及其成效	不适用
EN19	按质量说明，臭氧消耗性物质的排放量	不适用
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	不适用
EN21	按重量及排放目的地说明污水排放总量	不适用
EN22	按类别及处理方法说明废弃物总重量	不适用
EN23	严重泄露的总次数及总量	不适用
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	不适用
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	不适用
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	不适用
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	无

编号	指标内容	页码
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	不适用
整体情况		
EN30	按类别说明总环保开支及投资	71
劳工实践及体面工作		
编号	指标内容	页码
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	44
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	44
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	44
LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率	44
劳/资关系		
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	44
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	44
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	40

编号	指标内容	页码
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	44
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	40-50
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	41
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	50
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	50
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	44
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	44
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	44
人权		
编号	指标内容	页码
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	无

编号	指标内容	页码
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	无
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	50
非歧视		
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	无
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	无
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。	无
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。	无
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	41
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	无
评估		

编号	指标内容	页码
HR10	接受人权审查和/或影响评估的运营点的百分比和总数	无
纠正		
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。	无
社会		
编号	指标内容	页码
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	无
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	无
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	无
腐败		
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	25
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	25
SO4	针对腐败个案所采取的行动	25
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	68
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	68

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	无
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	无
产品责任		
编号	指标内容	页码
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	33
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	无
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	33
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	无
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	35
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	无

编号	指标内容	页码
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	无
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	无
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	无

三、联系我们

九州通 董事会秘书处
 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：027-84683017
 传真：027-84451256