

# 九州通2021年度 环境、社会及治理 (ESG) 报告



## 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  
联系电话: 400-800-4488  
客服电话: 400-160-0998  
电话: 027-84683017 传真: 027-84451256



# 目录

# CONTENTS

董事长致辞	04
关于本报告	06
走进九州通	08
专题一:投资者保护 可持续发展	18
专题二:创新驱动 数字化转型	22
专题三:文化强企 做合格家人	27

## E 环境篇

低碳环保 共建绿色家园	30
绿色管理	32
绿色运营	32
绿色办公	36
绿色生活	37

## S 社会篇

回馈社会 共创美好生活	38
抗击疫情	40
抗洪救灾	42
公益慈善	44
乡村振兴	45
教育支持	45

以人为本 实现员工价值	46
保障员工权益	48
员工发展	50
员工持股计划	51
员工活动	51

## 服务升级 打造共赢平台 54

可持续供应链	56
质量管理	58
负责任营销	60
客户服务	61

## G 公司治理篇

合规治理 奠定发展基础	66
党建引领	68
三会治理	70
内控与风控	72
廉洁自律	74
依法纳税	75

## 安全管理 平安九州通 76

筑牢安全防线	78
升级安全体系	80
安全宣教常态化	82

### 展望2022

### 附录 —— 指标索引

### 附录 —— 意见反馈表



## 董事长致辞

2021年,是九州通开启上市后新十年发展的起点之年。握着九州通事业发展的接力棒,我深感人生之幸与责任之重。

跨越三个年头的新冠肺炎疫情,没有阻挡九州通面向未来、坚定前行的步伐。我们拿到了新十年的第一张成绩单:全年营业收入再创新高,达到1224.07亿元,同比增长10.42%;公司经营活动现金流量净额为34.59亿元,每股实现收益1.27元,每股社会贡献值为4.75元;整体经营业绩较上年同期出现恢复性增长。

这一年,我们沉着应对复杂形势带来的挑战,持续推进数字化转型,利用新技术、新产业、新业态、新模式赋能上下游客户,进而为C端用户提供更优质服务体验。我们的“万店联盟”在全国28个省区吸纳了近6000家药店加盟,以品牌和信息系统带动经营管理表现与能力的提升;我们打造的“幂健康”平台,面向C端消费者,整合医药行业上下游资源,构建“医+药+险”的互联网大健康综合服务平台;我们升级迭代Bb/BC仓配一体化项目,有效支持物流服务和物流技术的市场化。这些创新业务和创新模式为九州通的业务加速转型与高质量发展开启了新篇章。

这一年,我们心怀呵护民众健康的使命,积极发挥优势、向善而行勇担当。在河南、山西及湖北随州等多地因暴雨引发洪涝灾害时,我们第一时间组织救援工作,调运药品和物资支援灾区;在疫情多点散发时,我们发挥行业稀缺的医药供应链服务能力,积极参加抗疫保供工作;我们勇于承担社会责任,向多个发展落后地区捐款、捐物,实施产业帮扶,强化“造血”功能。2021年,我们捐善款及物资总价值超2亿元。我们被湖北省评为“博爱企业”、“全省先进党组织”。

这一年,我们荣登“中国财富500强”榜单第93位、“中国民营企业500强”榜单第65位。湖北省2021年度政府工作报告点赞九州通,是湖北“迈入千亿俱乐部”的优秀民企之一。这些成绩是社会各界与上下游客对我们最真切的认可,也是最有力的支持!衷心感谢上下游合作伙伴的鼎力支持与近3万名九州通员工的团结奋进与辛勤付出。不管前路如何,九州通对合作伙伴都将一如既往,坚定不移地实现合作共赢!

新一年,我们将迎来数字化新发展浪潮,转型的过程必定充满挑战,我们必须坚定信心,用排除万难的决心和勇气,实现“体验提升、降本增效、精准决策、模式创新”数字化进程。

作为最大的民营医药流通企业,我们顺应政策和市场的快速变化,积极突破旧模式,探索新模式。通过对新技术的应用,对传统管理模式、业务模式、商业模式进行重塑,重新构筑企业面向未来的核心竞争力。我们充分利用互联网和大数据等新技术,赋能企业,不断提升经营质量,探索新商业模式。九州通更坚定的以客户为中心,为客户创造更多价值,帮助客户实现可持续的商业成功。

我们将坚持以业务与数字技术作为“双轮驱动”,遵循“以客户为中心,以数据为驱动,统筹规划、分步实施”开展行动,建设数据基础设施完备、技术雄厚、用户应用场景丰富、产业生态活跃的数字化医药企业治理体系。

新一年,我们将拥抱义利并举新商业时代,我们希望发挥企业优势,参与构建一个更包容、更可持续、更有韧性的社会。

我们设立了环境、社会及公司治理董事会专委会,将ESG规范的各项因素积极融入日常业务运营及管理之中。与此同时,九州通也将继续承担社会责任,把自身发展融入社会发展,积极履行社会责任。无论是面对新冠疫情,还是自然灾害,无论捐资助学还是振兴乡村,九州通都挺身而出,扶危济困,奉献爱心,充分彰显企业担当。

创业至今的35年,九州通从一间乡村医药批发部成长为一家千亿级民营企业,在变与不变的“二重奏”中砥砺前行。不变的是九州通医药报国、呵护大众健康,勇于担当承担社会责任的初心。变的是与时俱进,勇于探索与革故鼎新的理念,从满足大众用药需求到争做中国最专业的大健康平台的愿景,背后是时代与社会的变化,把握时代脉搏、顺应民众所求,保证了我们能始终抓住发展机遇,在风浪中行稳致远。

医药行业发展新周期正在到来,在国家持续推进的医保支付改革和互联网医疗政策等叠加影响下,科技发展将持续推进医疗健康产业新模式不断创新,行业洗牌加速。我们将坚持做医药企业数字化的先行者,立足于医药流通、物流服务及医疗健康等大健康朝阳产业,坚定不移地利用互联网和大数据,更好地为上下游客户提供全渠道、全品种和全场景的服务,为客户创造更大的价值,与客户共成长。

新一年,让我们齐心协力,锐意进取,为实现百年老店的远大目标,续写高质量发展新华章!



九州通医药集团董事长

# 关于本报告



## 报告简介

本报告是九州通医药集团股份有限公司向社会公开发布的第一份环境、社会及公司治理(Environment, Social and Governance, ESG)报告。

九州通从2011年上市以来连续11年披露企业社会责任报告,随着公司ESG治理持续提升,为提升ESG披露水平,今年我们将社会责任报告升级为ESG报告,旨在向社会、股东、员工、客户、政府、行业等利益相关方公开、透明地反映九州通在环境、社会及公司治理(简称“ESG”)方面的理念及实践成绩。希望本报告能够起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用,加强对公司在ESG方面的认知,公司亦希望接受社会的监督,促使公司可持续发展。

## 时间范围

本报告时间范围是2021年1月1日至2021年12月31日,与2021年年度报告时间范围保持一致。为增强报告的可比性和完整性,部分内容有所延展。

## 发布周期

本报告为年度报告。

## 报告范围

本报告以九州通医药集团股份有限公司为主体,涵盖九州通及其下属控股分、子公司,除特别说明外,与本公司年报合并财务报表范围保持一致。

为了便于表述和阅读,本报告中“九州通医药集团股份有限公司”以“九州通”“集团”“公司”或“我们”表述。此外,报告中的“国家”“政府”为中华人民共和国及其行政机构。

## 编制依据

上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》

全球报告倡议组织《可持续发展报告指南标准》(GRI Standards)

《联合国可持续发展目标》(SDGs)

中国社科院经济学部企业社会责任研究中心《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-CSR4.0)》

香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》

## 数据来源及可靠性保障

报告中数据与资料来自本集团实际运行的原始记录或财务报告。财务数据与公司年度财务报告不一致的,以年度报告为准。

本报告使用数据来自公司2021年年报、公司正式文件、内部相关统计报表及第三方问卷调查等。九州通保证报告不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

## 报告获取

本报告以纸质版和电子版两种形式发布;电子版报告可在九州通医药集团股份有限公司的官方网站(<https://www.jz-tey.com/>)、上海证券交易所网站(<http://www.sse.com.cn/>)以及巨潮资讯网(<http://www.cninfo.com.cn/>)中查阅。

## 意见反馈

若您对本报告有任何意见或建议,欢迎通过以下方式联系我们:

☎ 电话:027-84683017、027-84451256

✉ 邮箱:believen@jz-tey.com

☎ 传真:010-60219999-0838、027-84451256

📍 地址:湖北省武汉市汉阳区龙阳大道特8号

👤 联系人:刘志峰、张溪

📮 邮编:430051

# 走进九州通

## 关于九州通

九州通为科技驱动型的全链医药产业综合服务商,公司立足于医药流通、物流服务及医疗健康等大健康行业,主营业务包括数字化医药分销与供应链服务、总代品牌推广服务、医药工业及贴牌业务、数字零售、智慧物流与供应链解决方案、医疗健康与技术增值服务六大方面。公司自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,代码:600998)以来,实现了持续稳定的高质量发展,连续多年位列中国医药商业企业第四位、中国民营医药流通企业第一名,领跑中国民营医药商业企业,位列2021年《财富》中国500强企业第93位。

九州通已由传统业务向平台化、互联网化、数字化转型,已建立全国规模最大的专业医药供应链服务平台和行业稀缺的全场景物流供应链服务平台,完成医药物流服务网络的全国性布局,以及全渠道全品类的业务布局与拓展,积累了海量的客户资源及经营品类。

九州通持续投入建设了医药供应链服务平台的基础设施,包括141座仓库、建筑总面积410万平方米的经营设施,其中符合GSP标准的仓库设施为257万平方米,519个冷库(面积4.5万平方米,容积10.5万立方米)。

截止2021年,公司的全渠道B2B客户规模已达39.7万家,其中覆盖1.2万家城市及县级公立医院客户,17.5万家连锁及单体药店客户,19万家基层及民营医疗机构客户;公司的经营品规数已达51万个,其中中西成药品规数9.94万个,器械品规数27.32万个,中药品规数达到7.3万个。

大健康产业是永远的朝阳产业。未来九州通将继续依托自身的专业优势,深入践行企业社会责任,持续优化数字化产业平台,拓宽产业医疗服务,不断增强企业核心竞争力,为人类社会健康可持续发展贡献力量。



31座  
省级大型医药物流中心



110座  
地市级中小型医药物流中心



410万㎡  
地市级医药物流中心总建筑面积



257万㎡  
符合GSP标准的医药仓储面积



4.5万㎡  
冷库面积

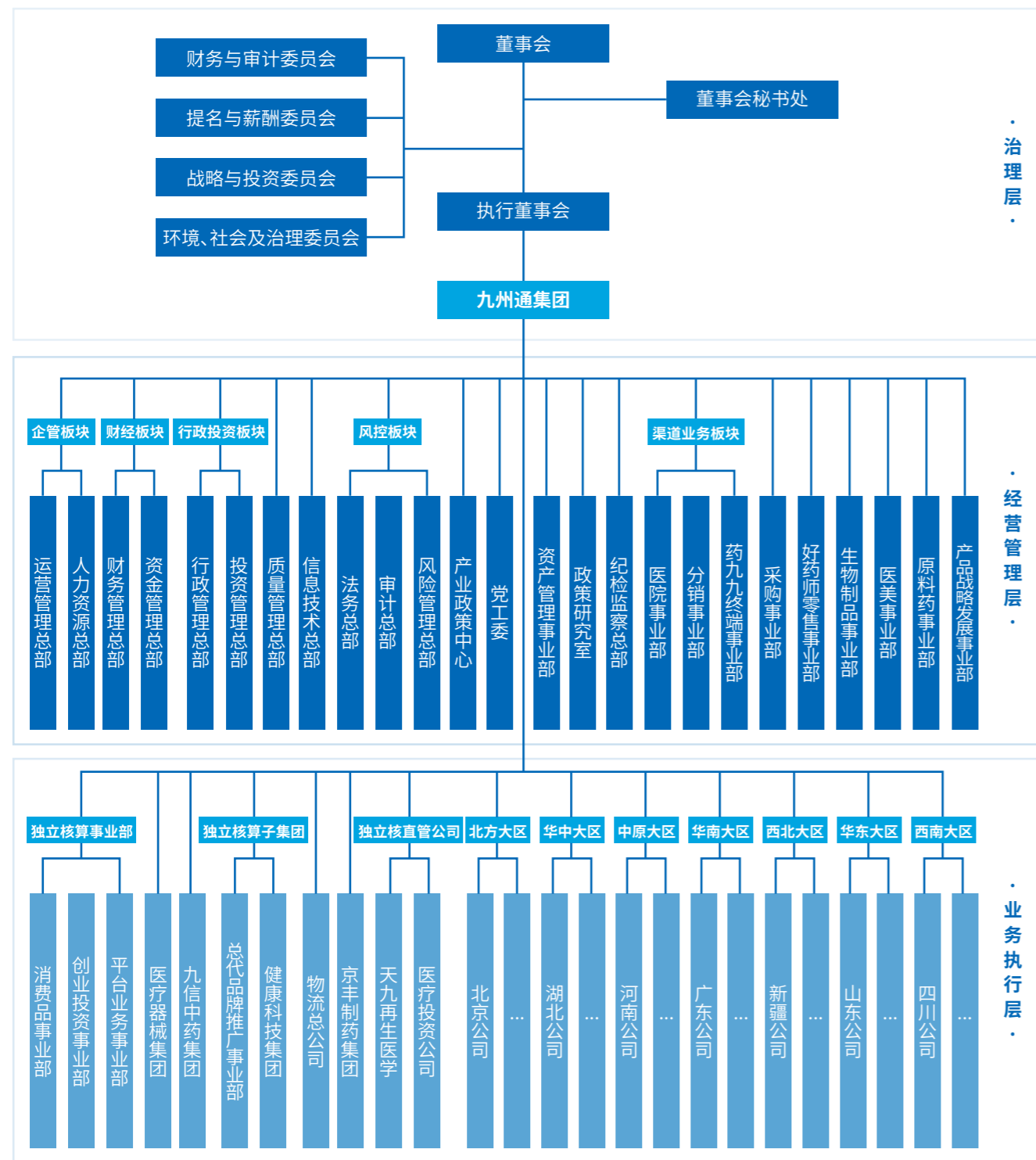


519座  
符合GSP标准的冷库



## 组织架构

2021年,九州通落实并完善集团大部制、区域大区制的全新组织架构建设,推动九州通组织效率与效能提升,形成集体决策、相互监督的科学管理体系。



## 企业愿景 使命 价值观

### 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九州通的目标,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

### 企业精神:诚信 勤奋 竞合 创新

**诚信 Sincerity** 诚信是九州通人所具备的基本品德元素之一,也是九州通三十多年经营与成长的生命动力,九州通人对自己事业的忠诚和为客户提供真诚的服务,是九州通成功最基本的土壤。我们认为信誉是人的生命,也是企业的生命。

**勤奋 Diligence** 九州通人对“勤奋”一词有着自己独到的理解,即勤俭与奋斗。它是中华民族的传统美德,也是九州通人朴素的人格魅力,九州通的成功就是从点点滴滴的勤俭节约中积累而来的,是从九州通人艰苦奋斗中积累而来的。九州通在创业阶段靠的是勤奋,即使是在十分发达的将来,依然要保持勤奋的本色。

**竞合 Co-competition** 即竞争与合作,竞争与合作都是市场经济的普遍原则,九州通的兴衰取决于其在市场中竞争与合作的能力。它是九州通与合作伙伴之间、九州通的各部门之间、员工与员工之间为了共同目标在平等互助的基础上,各显其能、协作共进,为创造最大社会价值、企业价值、股东价值及员工价值而奋斗的精神。

**创新 Innovation** 创新是九州通可持续发展的唯一动力。永不满足于现状,不断追求完美是我们的基本心态,为业界所称道的“九州通模式”是我们的创新之举。我们坚信唯有保持求真务实的态度,在实践中不断学习、不断提高、不断改进,才能使我们立于市场竞争的不败之地,为九州通创造更加辉煌的明天。

## 企业荣誉及市场评价

2021年企业荣誉	颁奖单位
2020年度中国医药行业最具影响力榜单 “中国医药商业百强企业”	全国工商业联医药业商会
企业信用AAA等级证书	中国医药商业协会
医药行业“十三五”企业管理奖突出贡献企业	中国医药企业管理协会等
中国民营企业500强第65位	中华全国工商业联合会
博爱企业	湖北省人力资源和社会保障厅 湖北省红十字会
中国服务业民营企业100强第25位	中华全国工商业联合会
湖北民营企业100强第1位	湖北省工商业联合会
湖北民营企业服务业20强第1位	湖北省工商业联合会
2021湖北服务业企业100强	湖北省企业联合会 湖北省企业家协会
2021年武汉民营企业100强	武汉市工商业联合会
2021中国上市公司品牌价值榜活力榜top100	每日经济新闻等
2021年度最佳上市公司	楚天都市报
2021年湖北最具社会责任上市公司	楚天都市报
2020医药行业最具影响力企业	sina医药新闻
金侨奖“年度最具投资价值医药健康公司”	思维财经

## 关键指标

### 2021年业绩指标



### 2021年主营业务增长情况



### 2021年社会绩效



注:每股社会贡献值=每股收益+(上缴税费+工资+利息+捐赠-环境污染成本)/总股本

# 2021年大事记

## 公司发展及物流建设

- 4月,九州通健康城一号楼总部大厦主体结构封顶竣工。
- 8月,西北地区最大的物流中心之一——新疆九州通新建物流中心整体投入运行,运用九州通物流集成研发的穿梭车和货到人拣选系统等新技术、新设备。
- 10月,山东九州通“齐鲁一号”投入运营,该中心成功运用了楼库输送分拣设备、穿梭车货到人、超高立体库、月台AGV自动搬运机器人等新技术、新设备。



▲ 立体仓库

## 管理革新及IT升级

- 3月,九州通换届后,治理体系逐步升级完善,逐步实现经营权与所有权分离,形成集体决策、相互监督的科学管理体系以及专业委员会运行机制,已初步完成新治理体系及经营管理体系的构建。
- 11月,大区制管理办法经过半年试行,确立了九州通各区域公司大区制管理制度,共设置了七个大区。同时将集团职能管理总部及业务管理中心按照职能相关性进行板块划分,实行大部制,并设立高级副总裁统筹分管。
- 11月,九州通确定药九九合营模式,召开项目启动会,全面推行药九九商业模式。

## 战略合作及业务突破

- 万店联盟项目取得突破性进展,截至2022年3月底,好药师加盟店已有5,907家,合计门店总数达6,138家。
- 7月,大健康平台旗舰产品“好药师”健康客户端、医生端V1.0正式上线。好药师健康客户端可以为患者提供各类医疗健康服务和慢病管理;好药师医生端通过团队工作室的构建,助力医生、药师等医疗健康从业人员高效管理患者。



## 大型活动与会务

- 4月,“第三届世界大健康博览会”在武汉国博中心开幕,九州通旗下医疗器械集团承办医疗器械A3、A4馆和SPD论坛,九信中药集团承办A6中医中药馆,迎来数百位家品牌商布展,以及多位政府领导和行业专家观展。
- 5月,九州通成功举办“528客户答谢会”晚会,新一届董事会成员携高管团队亮相,向500多名与会的上下游合作伙伴们分享了九州通中长期发展规划与蓝图,并向优质合作伙伴予以荣誉认可。
- 5月,公司举办“在汉公司趣味运动会”,活动邀请在汉公司员工及核心上下游客户近2000人共同参与开幕式士气展示及团队竞技,向员工及客户传达企业理念和拼搏精神。



## 抗疫抗灾贡献

- 2021年,石家庄九州通经历多轮疫情。疫情期间,公司积极参与疫情防控,保障应急物资和药品供应,完成销售1.4亿,增长60%,同时向102家供应商伙伴赠送防疫药箱、向红十字会捐赠30万益小方中药防疫产品。
- 7月,郑州出现罕见强降雨天气,九州通医药集团在第一时间启动救灾支援应急预案,发挥在全国布局的企业优势,调动全集团资源,全力助力政府及社会各界防汛救灾。并向河南省慈善总会捐赠合计1000万元的现金与药品物资,援助当地灾后重建。
- 8月,湖北随州随县遇历史罕见的特大暴雨袭击,九州通在灾情发生后迅速调集医疗物资,经过一天时间的紧急调运与需求对接,将总价值100万元的物资和善款送往随县,驰援当地抗洪救灾。





# ESG责任管理

## ESG管理体系

九州通作为领先的中国民营医药商业企业,将履行环境及社会责任视为企业可持续发展的必由之路。

九州通在积极创造经济效益的同时,主动承担保护股东、客户、员工及其他利益相关方的合法权益的责任;积极投身公益事业,回馈社会,承担企业的社会责任;积极践行绿色发展理念,推动环境绩效改善。

公司董事会拟设立环境、社会及治理专业委员会,已建立EHSS体系(释义环境、健康、安全及社会一体化管理)与安全管理办公室负责ESG管理规范实践,切实加强责任治理、责任融合和责任沟通,推动企业用心做好社会工作,实现社会可持续发展目标。

## 利益相关方沟通

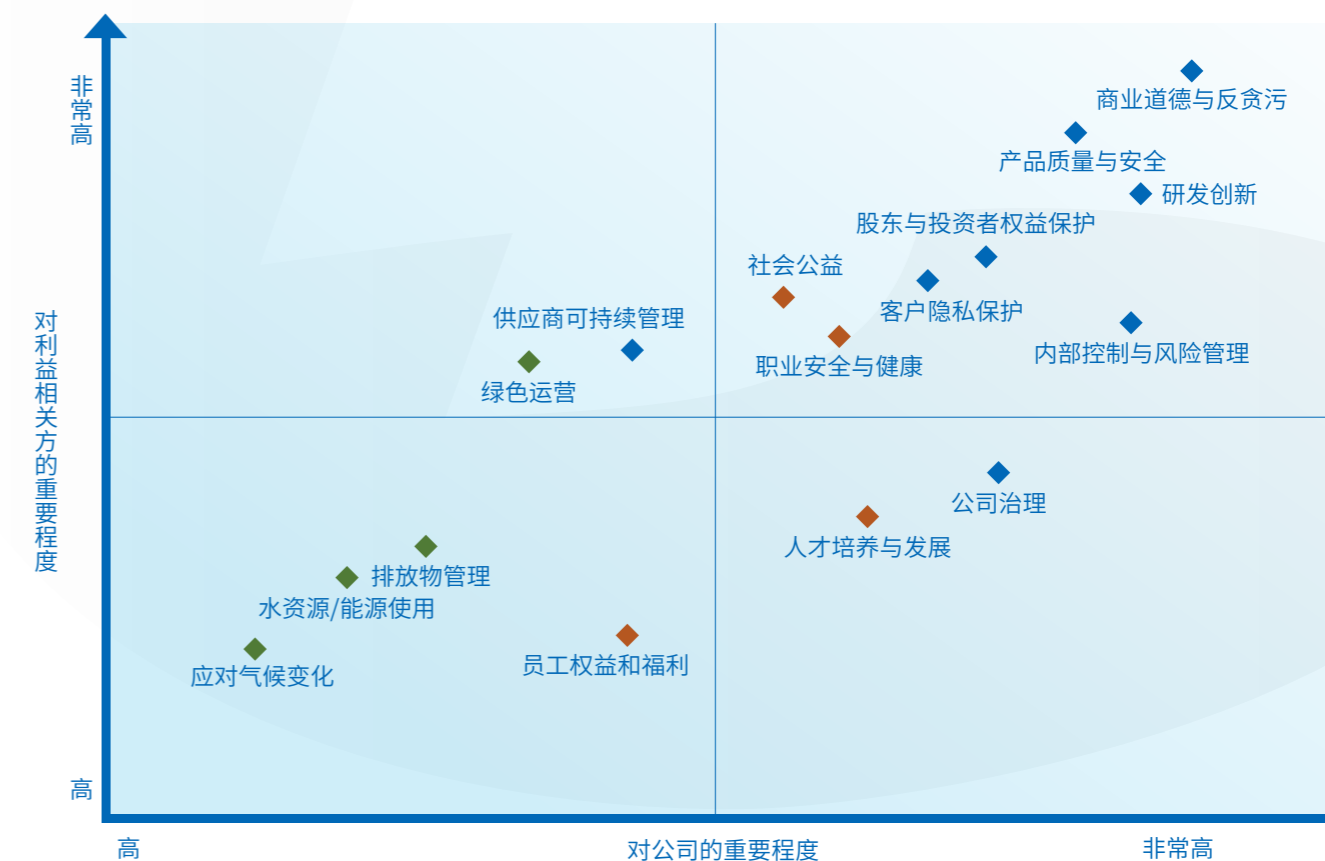
九州通积极识别利益相关方及其期望与诉求,通过建立有效沟通与回应渠道,与利益相关方保持双向沟通,深入了解各利益相关方的意见,并积极采取措施回应相关需求。公司将可持续发展理念与企业文化、战略管理紧密结合,积极向利益相关方传递公司可持续发展理念与履责动态,共促可持续发展。

利益相关方	沟通方式	期望与诉求
 股东、投资者	召开股东大会、公开信息披露 投资者调研与交流 业绩路演/业绩说明会	业绩稳定增长、保障股东利益 提高盈利能力、防范经营风险 规范公司治理
 政府	参与政府日常汇报沟通会 举办相关论坛交流活动 开展专题调研活动	守法经营 提供就业岗位、带动当地发展 创造税收
 客户	集团网页 集团邮箱 官方微信Jointown600998 客服电话4001600998 售后服务 日常运营交流	提供优质产品与服务 诚信交易 保障供应 有效沟通
 供应商	召开供应商交流会 搭建沟通协作平台 日常沟通、现场考察	诚信互惠/合同履行 良好合作关系、推动行业发展 遵守商业道德
 员工	九州通家园、领导约谈 企业工会、职代 意见反馈、工作评核	完善薪酬福利体系 员工关怀、良好的工作环境 培训与发展、维护合法权益
 媒体、非政府组织	接受媒体采访 组织媒体见面会 向公众媒体发布信息	保持透明的信息披露 专项采访和交流 良好的媒体关系
 社区、公益组织	参加社区沟通活动 组织开展公益活动	助力公益事业 关注环境保护 建设和谐社区

## 实质性议题分析

2021年,我们面向利益相关方开展实质性议题调研,对问卷调查结果进行梳理、汇总和分析,按照实质性原则和利益相关方参与原则,从“对公司的重要性”和“对利益相关方的重要性”两个维度,识别出重要性的实质性议题,作为本报告编制及未来可持续发展工作的重要参考。

1	商业道德与反贪污	9	职业安全与健康
2	产品质量与安全	10	供应商可持续管理
3	研发创新	11	员工权益与福利
4	内部控制与风险管控	12	人才培养与发展
5	股东与投资者权益保护	13	水资源/能源使用
6	公司治理	14	绿色运营
7	客户隐私保护	15	应对气候变化
8	社会公益	16	排放物管理



## 专题一:投资者保护 可持续发展

为股东和投资者创造更大的价值,是公司不断发展和成长的巨大动力。九州通致力于通过不断规范治理、健全投资者权益保护机制、加强信息披露与投资者交流,保障股东权益;通过不断提升成长性为股东创造丰厚收益,为股东创造价值。

### 信息披露

九州通高度重视信息披露工作,致力于提升信息披露的质量和透明度,通过充分、透明的信息披露,向投资者真实、客观的反映公司实际情况。

九州通依据《上市公司信息披露管理办法》《上海证券交易所股票上市规则》《上市公司自律监管指引第2号——信息披露事务管理》等规章制度和公司《信息披露事务管理制度》《内幕信息知情人管理制度》等制度,开展信息披露、内幕信息知情人登记等工作,确保信息披露及时、真实、准确、完整,切实保护公司、股东、债权人及其他利益相关者的合法权益。

2021年,九州通共完成**96**份公告披露,未发生选择性信息披露的情况。九州通于2021年8月获得上海证券交易所信息披露工作评价**A**等级。

证券代码	证券简称	公告标题	公告时间
600998	九州通	九州通关于“九州转债”停止交易的公告	2021-12-30
600998	九州通	九州通关于“九州转债”到期摘牌的第四次提示性公告	2021-12-24
600998	九州通	九州通关于2021年度第一期超短期融资券发行结果的公告	2021-12-18
600998	九州通	九州通第五届董事会第十次会议决议公告	2021-12-17
600998	九州通	九州通关于修订《公司章程》的公告	2021-12-17
600998	九州通	九州通2022年度预计担保及授权公告	2021-12-17
600998	九州通	九州通关于申请注册发行直接债务融资工具及相关事宜的公告	2021-12-17
600998	九州通	九州通关于“九州转债”到期摘牌的第三次提示性公告	2021-12-16
600998	九州通	九州通关于“九州转债”到期摘牌的第二次提示性公告	2021-12-15
600998	九州通	九州通关于“九州转债”到期摘牌的第一次提示性公告	2021-12-14
600998	九州通	九州通关于股东股权质押及提前解除质押的公告	2021-11-26
600998	九州通	九州通关于股东股权质押的公告	2021-11-20
600998	九州通	九州通关于股东股权质押解除及质押的公告.docx	2021-11-13
600998	九州通	九州通关于股东股权质押及提前解除质押的公告	2021-11-02

### 投资者关系

九州通高度重视投资者关系,通过多措并举开展投资者关系管理工作,促进公司与投资者之间的有效沟通,提升公司价值传递成效;并制定《投资者关系管理制度》,加强投资者关系管理工作规范化与专业化,切实保障投资者合法权益。

#### 相关荣誉



2021年9月,入选中国上市公司协会  
“上市公司2020年业绩说明会优秀实践案例”



2021年12月,获中国证券报  
“2020年度投资者关系管理奖”

九州通积极搭建公司与投资者之间的沟通桥梁,通过股东大会、交流会、现场调研、公司网站、电话咨询等多种方式,与投资者保持沟通、交流,以公开透明的原则,平等对待全体投资者。

针对全体股东,九州通召开业绩说明会、投资者网上集体接待日等活动,加强与股东之间的沟通交流。公司董事长、高管高度重视投资者交流活动,出席活动并就投资者关心的公司发展战略、财务状况、项目进展等问题进行一一解答,增进投资者对公司了解。

#### 2021年 投资者 见面会3次

2021.5.11 2020年度利润分配及业绩说明会

2021.6.24 “真诚沟通,互信共赢”——湖北上市公司2021年度投资者网上集体接待日活动

2021.9.3 九州通2021年半年度业绩说明会



针对机构股东,九州通高管多次参与券商交流会、策略分析会等,通过线上、现场交流等多种形式与投资者保持沟通,确保投资者能够及时、准确的了解公司最新情况。



九州通高管&amp;核心分析师交流会

针对中小股东,九州通日常接听电话,耐心解答中小股东问题,积极回复上证e互动平台投资者提问,确保公平地对待各类投资者。

公司过往一年接听投资者电话次数**800**余次,  
在上证e互动平台与投资者互动次数**40**余次。



上证e互动平台回复

## 股东回报

九州通重视对股东的回报,根据《公司章程》制定分红政策,在公司稳定经营的同时,积极履行分红义务,以实际行动积极回报投资者。

2021年度,九州通现金分红总额为553,347,492.30元,其中向全体普通股股东每10股派发现金红利3元(含税),共计分配现金红利553,347,492.30元,股票回购金额113,755元。2021年度公司现金分红总额占本年度合并报表归属于上市公司股东净利润的比例为22.61%,公司最近三年累计现金分红金额(含2019年、2020年股票回购金额)占最近三年平均净利润的比例为97.97%。

## 股票回购计划

为健全公司长效激励机制,促进公司稳定发展,同时鉴于公司股价受到多重因素影响,未能真实反映公司的内在价值、资产质量以及商业模式转型升级对公司未来发展所带来的积极影响,公司在综合考虑自身财务状况以及未来盈利能力的情况下,先后两次通过集中竞价交易方式实施股票回购计划。

2020年,公司实施完成第一期股票回购计划,通过集中竞价交易方式累计回购股票4336.45万股,占公司总股本的比例为2.31%,回购总金额为59,987.60万元。

2021年,公司实施完成第二期股票回购计划,通过集中竞价交易方式累计回购股票1684.01万股,占公司总股本的比例为0.90%,回购总金额为30,004.34万元。

两期回购总额累计达89,991.94万元。

回购旨在增强投资者对公司未来发展的信心,提升投资者对公司价值的认可,维护广大投资者利益。

## 债权人权益保护

公司注重对股东权益保护的同时,同样注重对债权人合法权益的保护,与债权人保持着良好的合作共赢关系。在日常经营中,充分考虑债权人的合法权益,严格按照签订的合同履行偿债付息义务。报告期内未出现损害债权人利益的情形。



## 专题二:创新驱动 数字化转型

2021年,九州通持续加大研发力度,推动数字化发展赋能医药流通,构建医疗生态链,并在医药数字化转型方面取得可喜成绩。“财务共享云平台项目”入选2021年上市公司数字化转型典型案例、“基于5G的重点人群慢病管理平台建设项目”入选工信部5G+医疗健康应用试点项目,公司旗下榕知科技(武汉)有限公司、湖北九州云仓科技发展有限公司与九州通中药材电子商务有限公司作为新型信息技术企业入选入库湖北省科创“瞪羚”企业。



### 巩固核心业务

#### 数字化医药分销与供应链服务

九州通处于医药产业链上的流通中间环节,聚合了众多上下游客户与品种资源,具备天然的平台优势。九州通在实现内部业务系统、财务系统和物流系统互联互通的基础上,链接上游供应商及下游客户信息系统,自主研发并持续优化智药通App,为上游客户提供全渠道、全场景数字化分销和产品总代推广服务,为下游客户提供全品类、一站式数字化供应链服务。

#### 总代品牌推广业务

随着国家大力推进带量采购,部分药品由院内市场转向院外市场,为公司承接该类品种的总代品牌推广业务提供了机会。近年来与公司进行总代品牌推广业务合作的厂家不断增多,品种持续增加,截至报告期末,公司总代总销药品品规达1426个,总代总销医疗器械品规达325个。

#### 医药工业及贴牌业务

九州通在现已形成的品种、品牌、渠道与营销优势基础上,发展公司的工业产品与贴牌业务,在西药工业方面,下属的北京京丰制药集团有限公司从事药品生产及研发,目前以抗生素系列、糖尿病系列和心脑血管系列药品为主;在中药工业方面,九州通拥有“九信”、“九州天润”、“金贵德济堂”、“真仁堂”等系列产品品牌,共计8000多个品规;在贴牌产品方面,九州通建立了以武汉柯尼兹医疗科技有限公司为主体的美体康、弗乐士产品体系,经营药品包括片剂、胶囊、口服液、复方颗粒等380个品规。

#### 数字零售

九州通将充分利用现已建立的供应链优势,通过批零一体化模式及线上线下相结合,赋能公司零售业务,拓展公司数字化零售。公司于2021年1月正式开始推出万店联盟计划,依托供应链与客户资源优势,通过品牌授权的加盟模式,整合集团终端、采购、电商等资源赋能终端药店,目前已吸纳加盟药店5907家,计划2022年底完成加盟药店1万家,未来3年内实现3万家以上联盟药店加盟。

此外,九州通拓展智慧药房业务,为实体医院互联网平台及互联网医疗平台提供“云药房”服务,开启“仓配模式”、“网订店取”与“网订店送”的新零售模式,弥补互联网医院和互联网医疗平台供应链的不足。

#### 智慧物流供应链解决方案与服务

九州通物流立足大健康产业,坚持市场化发展方向,实现由企业物流向科技型、平台型、生态型的物流企业转变。九州通物流联动全国物流资源,依托九州云仓平台,凭借全国垂直统一的标准运营管理体系,为集团内部业务单元提供自营及外部客户提供三方物流服务的智慧供应链解决方案,服务内容包括物流技术系统集成及智能装备等一体化解决方案,在满足医药行业客户需求的同时,积极向非医药客户物流领域延伸,延伸公司物流业务服务领域,提升公司物流盈利水平。

#### 医疗健康与技术增值服务

九州通在做大做优医药供应链平台的基础上,以此作为支持,持续提供信息技术赋能服务,并向医疗服务、健康管理、医学技术等大健康领域延伸,打造大健康服务平台,持续完善大健康服务内容,业务涵盖信息技术开发与增值服务、大健康平台赋能工具研发及服务、医疗诊断服务、医疗与医药技术研发。



### 技术创新驱动

九州通注重技术研发创新。2021年,公司自主研发并升级迭代AGV、分拣机器人等智能物流装备,升级迭代“智药通”APP、B2B自营平台,全力打造“零健康”平台,同时在医药工业方面,着力推进盐酸二甲双胍缓释片、卡托普利片、盐酸氯丙嗪片等药品一致性评价项目。

研发投入较上年同期增加90.84%,其中费用化投入增加53.21%,资本化投入增加381.13%。

公司从事信息技术研发与维护、二次开发人员达1398人,累计获得专利权242项、软件著作权492项。2021年,公司进行了一系列技术创新,为加速转型奠定了坚实基础。

2021年,公司进行了一系列技术创新,为加速转型奠定了坚实基础。

### 主数据改造升级

通过梳理集团考核报表管理现状制定流程以及建立机制,升级主数据系统,清洗历史数据,提高字段质量,将字段进行责任划分并梳理权限流程,确保集团管报、绩效报表数据统计口径一致、数据完整准确。

### 数据中台建设项目

建设九州通集团数据中台,完善数据开发工具、流程管理规范 and 工具;搭建大数据平台,满足集团大数据存储计算和未来业务扩展需求;集成汇聚核心系统数据,为集团和业务板块、业务前置系统提供数据服务支撑。

### 数药通终端行业库

建立医药行业终端市场行业数据库、行业标签库、商品清洗平台、终端地图、医保目录标签、首营资料核验、医疗辅助机构编码,支撑各事业部业务拓展及诊断业务分析。

### 财务中心

基于技术中台研发的应用中台产品,将财务和业务解耦形成独立的财务中心,高效对接业务系统,更好地为财务管理服务,完成了应收模块35个子模块研发。

### E-HR项目

与金蝶软件合作,使用金蝶人力资源EHR产品支撑九州通集团人力资源管理,在组织、人事、薪酬福利方面进行升级,强调各系统间的协同和联通,提高人力资源管理效能。

### RPA项目

使用RPA机器人代替人工,降低内部系统间、内部与外部信息平台间的人工数据搬运工作,完成集团及区域公司上线100余个流程,自研比例超80%。

### 资金管理系统

升级全新版本的资金管理系统(N9+),功能上更贴切当前集团资金管理的要求和资金管理的发展,同时通过加密机等在资金安全性方面也有显著的提升,更好的为集团提供资金管理服务。

### 计划预算管理系统项目

通过计划预算管理系统的管报、预算、预测模块上线,实现了管报和预算的线上编制和滚测分析,为预算质量提升奠定基础,同时通过对管报调整模块、管报规则、帆软可视化报表等不断优化,提升了用户体验和数据质量。

### 金蝶合并报表优化项目

提高合并报表和附注出具效率和信息化程度,对各合并层级的报表数据质量有效控制,实现以共享中心为主的法定区域层级合并和集团大平行合并的并行模式,达成集团财务系统三年战略之 987 合并报表出具的时间要求,为上市公司年报的出具提供了强有力的支撑。

## 数字化转型

为顺应政策和市场的快速变化,九州通作为最大的民营医药流通企业需坚定的突破旧模式,探索新模式。因此,数字化转型成为九州通可持续发展的必然。我们通过对新技术的应用,对传统管理模式、业务模式、商业模式进行重塑,重新构筑企业面向未来的核心竞争力。我们充分利用互联网和大数据等新技术,赋能企业,不断提升经营质量,探索新商业模式。九州通更坚定的以客户为中心,为客户创造更多价值,帮助客户实现可持续的商业成功。

九州通数字化转型遵循“以客户为中心,以数据为驱动,统筹规划分步实施”的原则开展:

**以客户为中心:**满足客户需求,为客户服务是企业存在的唯一理由。数字化转型要以客户为中心,紧紧围绕“快速响应客户需求、提供客户高质量服务、提升客户交互体验”的价值导向,挖掘业务场景中数字化转型机会点,提供相应解决方案,促进与客户共同成长。

**以数据为驱动:**数据企业的核心资产,对数据资产的管理应用、释放数据价值的成为企业核心竞争力。数字化转型要实现内外部全量全要素的数据连接,建设统一的数据底座,以此构建数字化治理体系,驱动业务模式、管理模式及商业模式的创新。

**统筹规划:**分步实施数字化转型是一个长期系统工程,为构建数字化九州通,需统筹各领域有序推进。在集团层面明确转型战略,制定统一蓝图规划,指导各领域逐年滚动制定阶段性方案落地实施。

## 大健康平台

九州通持续打造大健康平台,2021年7月,大健康平台旗舰产品“零健康客户端”、“医生端V1.0”正式上线,可提供预约挂号、问诊咨询、复诊续方、慢病管理、电子处方、商城、患者社区、医学百科、商保核销等业务功能。零健康客户端可以为患者提供各类医疗健康服务和慢病管理,零健康医生端通过团队工作室的构建,助力医生、药师等医疗健康从业人员高效管理患者。从患者侧、医生侧、机构侧及药企侧四个方面出发,打造以专病服务为特色、患者运营为中心的医疗产业互联网平台。

### 患者侧

数字化诊疗过程,建立医患价值连接,打造一站式慢病管理平台;结构化治疗评估,构建专业的社交知识社区。

### 医生侧

构建团队工作室,连通服务供应链,助力医生高效管理患者;全平台内容运营,打造名医IP、助力医生品牌升级。

### 机构侧

构建互联网云医院集群,提升医疗机构线上服务能力;软硬一体、数字赋能基层医疗机构,构建智慧社卫。

### 药企侧

搭建药企与患者之间的信息交流平台,助力工业企业直达终端。

2021年,九州通牵头打造了《基于5G的重点人群慢病管理平台建设项目》,成功入选工信部公布的5G+医疗健康应用试点项目。该项目由九州通健康管理有限公司、基础电信运营商、武昌区水果湖街社区服务中心等单位联合搭建的,通过智慧健康管理平台、互联网医院、专病服务管理平台等系统,打造慢病健康管理平台。

## 药九九合营模式

九州通网(www.yyjzt.com)使用互联网全终端覆盖PC、APP、小程序,解决终端客户采购渠道单一问题,涵盖中西成药、中药饮片、医疗器械、保健品等多品种供应,帮助生产企业做终端市场快速精准的营销推广,实现“自营”+“合营”双业务模式共同发展。

基于传统B2B电商模式,2021年B2B开拓新的药九九合营模式,构建FBBC新的商业结构,对标行业TOP3平台“药师帮”“医药城”等多模式平台,依托九州通强有力的品牌效应以及物流体系,整合B2B、智药通、电子首营交换平台、比价宝等电商业模式以及数据,完成从B2B单一区域进销存模式升级为F2B2B2C的电商中台模式,以互联网流量价值以及商品品类价值为核心突破口,将平台化思维以及互联网思维融入到的业务中台中,有效避免多个模式下的同一产品流程功能重复建设的问题,降低公司成本(人力、时间、资金)节省公司资源,增强用户体验满意度,为公司增创增收,更有力地支撑多个电商业未来的建设和发展。

## 万店联盟计划

为了加强医药零售网络布局,吸引更多的单体药店及中小连锁企业加盟,九州通于2021年1月正式开始推出万店联盟计划,依托供应链与客户资源优势,通过品牌授权的加盟方式,整合九州通医药集团终端、采购、IT、电商等资源赋能终端药房,充分发挥丰富的GSP仓储资源、配送网络、专业运作团队、领先的技术研发能力以及全面的医药物流业务覆盖优势,挑战传统零售规则的购政策,共同搭建一个全新的业务合作平台。

截至2022年3月底,好药师加盟店已有5,907家,合计门店总数达6,138家。



## 管理革新

2021年,九州通为了激发企业内生活力,稳步推进三年战略规划,采取了一系列管理革新措施,以促进公司各项转型高效有序地进行。

2021年3月,九州通董事会换届后,治理体系重建项目组成立,探索由创始人管理体系向职业经理人管理体系过渡,形成集体决策、相互监督的科学管理体系,实现经营权与所有权逐步分离。集团内部制定内部集体决策机制、专业委员会运行机制等内容,已初步完成治理体系及经营管理体系的构建。

2021年4月,九州通公司层面为实现部分区域业务、管理及人力资源的共享设置了六个大区,部分公司纳入大区制管理,经过半年的试行与经验总结,11月在区域公司全面推广大区制管理,设置了七个大区。集团总部将集团职能管理总部及业务管理中心按照职能相关性进行板块划分,实行大部制,设立高级副总裁统筹分管。

治理体系的重建以及大区制管理的推行,极大地提高了九州通的治理效率,提升财务运营效能,有效支撑集团战略落地,为公司转型奠定了一定的基础。

## 专题三:文化强企 做合格家人

九州通的家文化来自于企业创业、发展的实践。家文化凝聚着九州通人勤劳、智慧、敢于拼搏进取的创业精神;凝聚着九州通人对事业的追求和执着;它的形成是一种自然、客观、循序渐进的过程;它经历了市场经济大风大浪的考验,一直为公司的发展提供着源源不断的精神动力。

### 家文化核心

九州通家文化的核心就是“尊重员工的文化”,它是从一个原始的家理念循序渐进、自然而然形成的;是一种原生态文化,很纯朴,很厚道;它是九州通的全体管理者和员工在实践中共同创造的,具有很深的群众基础。



### “八家”文化

家门:家规——制度、流程、纪律

房梁:家风——核心价值观

窗户:家教——行为准则

屋顶:领家——引领家庭

砖瓦:养家——挣钱养家

梁柱:持家——勤俭持家

围栏:护家——保护家园

墙面:爱家——关爱家园



## 文化主题活动

2021年,九州通集团以“践行核心价值观,争做合格家人”为文化主题,围绕“价值观认同、价值观考核、价值观驱动”,通过价值观标杆宣传和文化活动落地展开全年活动。

## 趣味运动会

2021年5月9日,九州通在武汉市财政学校体育场举办以“团结奋进·九州同心”为主题的第四届趣味运动会,通过趣味运动与轻竞技运动,打造团结协作的组织氛围。



## 岗位大练兵

“岗位大练兵”——以赛促学“慧”创新

市场竞争日益激烈,行业政策不断变化,九州通的一线业务人员需时刻加强自己对专业知识的吸收和输出,提高专业能力和服务能力,才能在市场竞争中立于不败之地。

为给公司业务从业人员营造“以赛促学、争创一流”的良好氛围,人力总部通过“文化活动”和“业务技能大赛”相结合,组织严谨又兼具趣味的比赛,促进业务人员综合素质提升,使其更符合岗位任职资格能力标准。大赛以公司业务板块知识和技能要求为基础,采取知识竞答和现场辩论相结合的方式进行。

2021年7月-8月,九州通集团全体员工通过比赛,加强九州通员工尤其业务板块员工对业务知识的学习储备,提升专业技能和服务能力,营造“以赛促学 争创一流”的学习氛围;通过战队组建,将各公司不同业务板块进行大融合,增强各板块团队凝聚力。



## 唱响九州

为持续推进核心价值观践行落地,营造积极向上、健康文明的企业文化氛围,提升团队凝聚力,打造和谐团队,同时给员工展示自我的舞台,九州通于2021年9月-10月开展2021年九州通集团“畅享健康 唱响九州”好声音歌唱大赛。



## 价值观之星

经过各分子公司内部评选、择优申报,集团层层筛选、优中选优、严格审核,九州通集团根据2021年“价值观之星”各季度评选结果,在全集团范围内评选年度“价值观之星”,并授予集团层级荣誉。





# 环境篇

## 低碳环保, 共建绿色家园

习近平在十九大报告中指出, 坚持人与自然和谐共生, 必须树立和践行绿水青山就是金山银山的理念, 坚持节约资源和保护环境的基本国策。九州通积极响应国家“碳达峰、碳中和”政策号召, 将绿色发展理念融入业务发展的实践中, 坚持以环保、可持续的方式开展经营, 积极倡导绿色环保理念, 积极推动科技创新实现增效降耗, 为我国的“绿色发展”添砖加瓦。





## 绿色管理

九州通严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中华人民共和国大气污染防治法》《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》及《中华人民共和国环境保护税法》等环保相关的法律法规。集团建立环境管理体系,由集团董事会对集团环境管理体系履行监督责任。董事会负责管理集团环境表现相关事宜,确保集团持续改进,使用更清洁的能源以减少碳排放、强化管理提升资源循环利用,并通过节能改造提高能源效率。

九州通亦重视管理自身的能源使用情况,定期汇总、分析自身的能源数据,开展内部能源使用情况的审计,了解集团在各个经营环节的环境影响,持续改进,不断降低公司在运营过程中的环境影响。按照《环境管理体系要求》《环境管理体系要求及使用指南》(GB/T24001-2015 idt ISO14001:2015),结合公司实际情况制定了《环境管理手册》,并设置了环境因素识别、评价控制程序。

为了确保环境管理体系的有效和有效运行,九州通对环境管理体系有关职责和权限均制定明确规定,做到分工明确、职责清楚、权限明晰。

同时,环境因素识别与评价控制程序共同作用,旨在识别作业区域能够控制的环境因素,评价其对环境因素影响的程度,从而判定出重要环境因素,并对其进行控制。九州通业务相关的重要环境因素有:危险废弃物、资源能源消耗、火灾等。



环境管理体系认证证书

废弃物控制	制定有废弃物管理控制程序,主要通过在现场设立废物回收装置和标识,并定期通过相关措施来控制。
资源能源消耗控制	制定有相关资源能源管理控制程序,对人员实施资源节约意识的培训,张贴节水节电节纸等标识,日常检查,定期统计资源能源消耗情况。
火灾控制	制定有控制程序、消防安全控制程序,主要通过现场消防检查、配备应急设施和消防器材、组织应急演练等以控制或防止火灾的发生。
环境方针	节能高效,杜绝火灾对环境的严重影响。
环境目标	全年火灾0事故,废弃物处理100%合规。九州通已制定温室气体排放目标:在当前集团业务规模逐步扩张情景下,集团温室气体排放总量以2020年排放水平为基础,每年实现5%的下降。

## 绿色运营

九州通在日常运营过程中,积极践行绿色发展理念,通过开展节能项目,强化能源管理能力,提升能源使用效率;同时改善能源结构,加速清洁技术的应用,优化能源使用结构,减少碳排放。

九州通作为医药流通企业,物流运输和仓储服务相关能源消耗和碳排放会对环境造成一定影响,公司通过不断加强对物流运输的管理、仓储流程的优化,以及相关设施的更新,减少能源消耗和降低排放。

## 绿色物流

九州通作为医药流通企业,主要的能耗和温室气体排放来源于物流运输中汽车燃烧的汽油及产生的尾气,节油管理一直是集团的重点工作之一。

为提高燃料使用效率并减少汽车运行中产生的直接温室气体排放,九州通制定明确的业务指引以及采取系列措施以实现最优管理及降低排放。2021年通过采取系列节油措施,实现2021全年百公里油耗下降**6%**,节约燃油费**270万元**。

### · 数智管理, 实现增效减排

- 九州通致力于运输信息化及全流程创新,形成九州云仓系统,实现全国配送路线一键排车,通过优化运输路线、提高车辆装载率,以减少单位量用车数和用车行驶路程,实现节能减排。
- 利用车联网设备与云仓大数据传输,可视化预警分析全国各司机的驾驶数据,并进行行为评估,配套标准化驾驶培训,实现数据引导规范驾驶,降本增效。

### · 源头管控, 降低燃油成本

九州通通过招标选取优质燃油供应商,并根据运输线路,适配响应资源,从源头开始精细化管理,确保降低燃油成本。

### · 油耗考核, 提高节约意识

根据不同车型和、区域特性、历史油耗,通过TMS、GPS相关数据系统制定有燃油预算和标准,确定各公司百公里油耗标准值,指定专人对车辆的燃油使用量进行监控,并设立了百公里油耗考核激励方案,激励员工主动提高驾驶技能和节约意识;同时,九州通举办司机节油创新节油比赛,从过程创新到结果分析,通过树立模范司机及优秀案例,激励并推进建立全员司机节油文化。

### · 清洁能源, 改善能源结构

通过对车辆进行更新换代、采用新能源车辆,使用更清洁的能源代替传统的燃油,减少碳排放,节约公司运营成本。同时,九州通定期对车辆进行维护,以确保引擎性能及燃料使用维持最佳状态。

2021年,九州通在各子公司共投入46辆新能源汽车。

在终端配送“最后一公里”,使用公司自主研发的环保型全功能医药冷藏箱等节能减排措施,以减少能源消耗和碳排放,以及满足更高标准的排放要求。

此外,九州通形成集约化物流配送,充分利用信息和网络技术,运用现代组织和管理方式,将各环节进行有效资源整合,规避资源重复设置和浪费。九州通持续推进资源的再利用,在物流环节使用周转箱、回收纸箱循环利用,减少包装材料的使用,实现资源节约。

### 案例

九州通“神州一号”项目针对终端拆零量增大设计了独特的小订单作业流程。由原来的按客户订单分散作业,到现在按配送方向从拆零拣选节点开始进行合箱,合箱后的出库标签较以往大幅减少,同时小订单采用合箱配送,该模式应用后,打印耗材和包装耗材同比减少了50%,为公司和行业节省了资源,同时让整体作业效率都得到了显著提升。



## 绿色仓储

在仓储保管方面,九州通对仓库保管人员定期开展节能降耗培训,提高仓库工作人员节能降耗意识;对仓库的日常管理和操作规程进行持续优化,控制恒温库和冷库库门开启时间;并对仓库围护结构的完整性进行日常巡检,以减少仓库内外部冷热气体的交换,降低仓库运行能耗,提升能源使用效率。

在仓储中心作业过程,通过应用创新技术,进一步实现高度自动化输送分拣,提高运行效率,在分拣同等业务量时节约更多资源,实现降本增效。

### 案例

月台AGV机器人应用与传统的人工月台相比,无人化、智能全链路可视化使得7000m<sup>2</sup>的月台可成为黑灯月台,降低了人工成本和照明成本,实现公司的降本增效的同时为社会节省了更多的电力资源。



此外,九州通持续推进清洁能源技术的运用,在武汉、南京、合肥、福州、杭州等地已建成光伏电站共12座,累计建成分布式光伏电站约7.62兆瓦,使用屋顶面积约7.9万平米,全年光伏发电达548.16万度,约占公司总用电量18.2%,可节约674.2吨标准煤。

2022年预计将在15—20家分子公司安装光伏发电装置,充分运用太阳能,以更清洁的能源代替传统能源,减少碳排放。

九州通物流总公司



浙江九州通



## 绿色生产

在医药制造业务板块,九州通旗下的生产型企业已建立了环境管理体系,并制订了包括环保管理制度、危险废物管理制度、污水站管理制度、环境事故应急预案等在内环境管理制度,明确了各层级及相关岗位应承担的环保责任和节能减排责任。

同时,九州通通过环保设施的投入、技术改造、工艺改进和设备更新等方法,努力降低能源消耗和水资源的使用,减少“三废”排放。

### 九州通主要医药制造子公司-北京京丰制药(山东)有限公司(原山东博山制药有限公司)主要环保设施:

- 1、污水处理站,设计处理能力为600t/d,采用“四效蒸发+UASB厌氧反应器+A/O池+芬顿氧化”工艺;
- 2、污水排放设有污水在线监测系统,对外排污水进行实时监控;
- 3、锅炉房采用超低氮燃烧天然气锅炉,并安装在线设备一套,对外排废气进行实时监控;
- 4、生产车间、污水处理站、危废仓库等设有废气净化设施,废气经处理后进行达标排放;
- 5、设有原料药母液、废活性炭、原料药蒸馏渣、尾气吸收装置产生的废活性炭、污水站污泥、医药粉尘危废仓库;
- 6、设有1137.5m<sup>3</sup>的地下事故水池。

此外,为从产品药材原料的源头解决绿色环保的问题,公司还在湖北罗田、安徽金寨、山东平邑等地建设6个“三无一全”中药材生产基地(即无硫磺加工、无黄曲霉素超标、无公害和全程可追溯),系统运用生态种植技术、绿色防控和加工技术、物联网技术等,确保生产基地药材符合要求。

## 重点排污单位数据信息

类别	主要污染物及排放浓度	排放方式	排放口数量	排放口分布	执行的污染物排放标准	排放总量(t/a)	核定的排放总量(t/a)	超标排放情况
废水	COD(500mg/L) 氨氮(45mg/L)	进入城市污水处理厂	1	公司北侧污水处理站	(GB/T 31962-2015) 《污水排入城镇下水道水质标准》	COD:1.21t 氨氮:0.0048t		无超标排放
工艺废气	NOx (100mg/m <sup>3</sup> )	经过八级水洗+碱吸收后使用排气筒排空	1	原料药车间	《区域性大气污染物综合排放标准》 (DB37/ 2376-2019)	NOx:0t		无超标排放
工艺废气	VOC (60mg/m <sup>3</sup> )	经过冷凝+水洗+碱洗+催化氧化+活性炭吸附后30米高空排放	1	原料药车间	《制药工业大气污染物排放标准GB37823—2019》	VOC: 0.0214t	SO2:17.99t NOx:41.104t COD:19.11t 氨氮:0.21t	无超标排放
污水处理站、危废库废气	VOC(60mg/m <sup>3</sup> ) 臭气浓度800 无量纲	经碱吸收后排放	1	污水站	《制药工业大气污染物排放标准GB37823—2019》 《有机化工企业污水处理(站)挥发性有机物及恶臭污染物排放标准DB37/3161-2018》	VOC: 0.0804t		无超标排放
锅炉废气	现阶段执行 NOx(100mg/m <sup>3</sup> )、 SO <sub>2</sub> (50mg/m <sup>3</sup> )	超低氮燃烧后排放	1	锅炉房	《山东省锅炉大气污染物排放标准》 (DB 37/ 2374—2018)	NOx:0.014t SO <sub>2</sub> :0.0059t		无超标排放

北京京丰制药(山东)有限公司

## 绿色办公

办公室里例行节约, 不仅能节省办公成本, 而且也符合当下社会倡导的绿色环保、节能减排的可持续发展理念。节约无大小, 涓流汇成河。如果不注意细节, 办公室就可能产生巨大的浪费。办公室浪费也因此越来越得到国内外公司的重视。

九州通内部大力推行九州通自主研发的OA协同办公系统, 在线上即可对生产经营中的文件申报审批, 以减少日常办公文件的纸质化。九州通在提出日常节约倡议的同时, 持续推进老旧中央空调节能改造项目, 以提高能源使用效率。

九州通的业务性质对水及土地并无重大污染, 也无出现大量且不合理的污水排放; 使用后的水经市政污水管网排放至区域污水处理厂。

### 日常节约倡议

#### 节约用电:

1. 办公室不开无人灯、无用灯, 人走灯关, 杜绝“长明灯”现象。
2. 夏季空调温度应设定在25°C~28°C, 冬季应设定在15°C~18°C。室内无人时不开空调, 开空调时不开门窗。会议室使用后要随手关掉空调。
3. 办公室电脑、复印机、打印机、饮水机、投影仪、微波炉等耗电设备在下班不用时, 要断开电源, 减少待机能耗。

#### 节约用纸:

1. 提倡无纸化办公, 内部传送资料应使用公司共享文件或PDF格式电子传输。
2. 多使用双面打印, 节约纸张。
3. 纸张回收, 把可以再利用的纸归类放置, 以便取用。

#### 节约用水:

1. 随手关紧水龙头, 并且在每次使用后仔细检查水龙头是否关好, 有无漏水。
2. 做清洁时, 先以水桶装取适量的水, 再进行后续的擦拭与清洁。用水盆洗抹布时需先盛出需要的水量, 改掉开着水龙头任水狂流的坏习惯。
3. 按需取水, 不可多取浪费。不要丢弃没喝完的瓶装水, 收集利用暖瓶剩水和饮水机尾水用于浇花或清洁等。



## 绿色生活

为提高九州通全体员工的环保意识, 倡导低碳环保的生活方式, 公司积极组织开展植树活动、环保出行等系列活动, 增强环保意识, 鼓励更多员工从生活细微之处践行绿色理念。

九州通每年在3.12植树节均开展植树活动, 增强公司员工参与植树造林、保护生态方面的环保意识, 还举办了“环保出行‘骑乐无穷’”员工自行车骑行活动, 让广大员工感受武汉周边的优美环境, 唤起更多员工对优美环境的保护。





# S 社会篇

## 回馈社会, 共创美好生活

2021年,九州通初心不改,始终如一践行企业社会责任,踊跃投身于各类社会公益活动,在抗击疫情、抗洪救灾、乡村振兴等多个领域持续回馈社会,为社会带来一份温暖,为群众传递一份力量。2021年,九州通参与社会公益活动捐赠现金及物资合计2亿余元,每股社会贡献值4.75元。



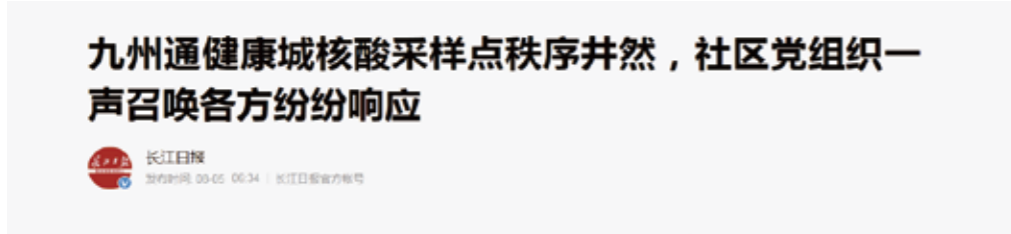
# 抗击疫情

2021年, 疫情出现反复, 防控形势复杂严峻, 九州通始终坚守、迅速响应, 部署防疫与物资保障供应工作, 满足社会大众需求, 为再胜疫情阻击战提供支撑力量!

九州通依托自身优势, 用实际行动履行社会责任, 向全国多个疫情地区捐赠口罩、防护服、消毒液、电子体温计、医用橡胶手套、药品等防疫物资合计1.7亿余元。

## 助力疫情防控

8月, 武汉出现疫情。九州通快速组织支援专班, 24小时响应, 支援龙阳社区卫生服务中心做好辖区武汉市民核酸检测工作, 与社区医院精心筹备与组织, 确保了九州通健康城核酸采样点秩序井然, 得到了社会好评。



### 坚决果断 防控疫情

长江日报8月4日讯 请居民朋友先扫二维码, 注意保持一米间距。4日晚7时许, 长江日报记者在汉阳区龙阳街社区卫生服务中心九州通健康城核酸采样点现场看到, 由物业搭建的排队等候区内每隔几米就张贴着一份“温馨提示”, 提醒检测对象戴好口罩, 注意保持距离, 不乱丢垃圾, 现场维持秩序的工作人员和志愿者不时来回走动, 并拿着打印好的二维码供检测人员扫码注册。由活动板房布置的核酸采样区内两台空调和四台电风扇不停运转, 志愿者们忙着引导居民以十人一组从侧门进入, 做完检测后迅速从后门有序离开。



#### 作者最新文章

中国队晋级男子4\*100米接力决赛, 湖北小伙晋级半决赛

敬礼的小女孩和医护再见面

武汉志愿者顶着台风连夜送去救灾物资, 竟有26名村民在楼梯上匿名留下特殊“收据”

#### 相关文章

郑州第二轮核酸检测何时开始? 大家耐心等待社区通知



核心1: 核酸检测流程, 苏雅琦谈核酸检测



九州通九信中药集团应大众防疫需求, 加紧生产中汤剂, 每天准备千吨中药材, 生产5万袋中药汤剂助力疫情防控, 煎药机和包装机“轮班”休息、工作。



## 捐赠防疫中药茶饮

2021年8月, 九州通九信中药旗下九州上医馆向武汉经济开发区沌口街道湘隆社区紧急捐赠540盒益小方养元茶, 助力疫情防控, 保障居民健康, 总计金额69,660元。

此外, 益小方养元茶跟随湖北广播电视台“大健康5G直播车”进入武汉市张家湾社区, 对一线抗疫人员进行慰问, 帮助一线抗疫工作人员及社区居民提高防护力。



# 抗洪救灾

## 九州同心, 紧急驰援

7月, 河南省多地遭遇历史罕见的极端强降雨, 出现严重内涝和罕见洪水, 造成重大人员伤亡和财产损失。

风雨无情, 人间有爱。九州通高度重视救灾支援工作, 第一时间启动救灾支援应急预案, 发挥在医药物流配送的专业优势, 集中全集团资源, 快速开展应急工作, 全力助力政府及社会各界防汛救灾。九州通96个小时内从多个市区完成调运, 5个小时内紧急装车, 4个小时送达, 7月26日晚, 5辆运输车满载3336件药品与医疗物资运抵周口防汛抗旱指挥部驻地。

九州通向河南省慈善总会捐赠合计1000万元的现金与药品物资, 用于援助河南暴雨受灾地区。



九州通捐赠现金和物资共计1000万元驰援河南

河南暴雨灾情期间, 河南九州通在抓好自救的同时, 积极支援当地政府抢险救灾工作, 主动与当地政府部门取得联系, 在人力、物资、药品等方面全力给予支持和保障。

## 风雨同“州”爱相“随”

8月, 历史罕见的特大暴雨袭击湖北随州随县柳林镇, 致使8000余人受灾, 生活与医疗物资短缺, 抗洪防疫工作急需支援。

九州通在灾情发生后迅速调集医疗物资, 支援当地抗洪救灾与疫情防控。经过一天时间的紧急调运与需求对接, 将满载价值70万元医疗物资的货车发往随县柳林镇, 同时, 向柳林镇卫生院与三里岗镇卫生院定向捐赠30万元善款, 驰援当地抗洪救灾。



九州通捐赠100万物资善款驰援随州柳林镇

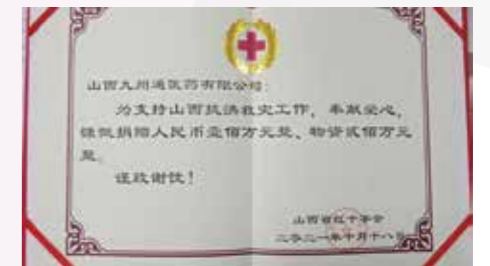
2021年, 在湖北省红十字会第七次会员代表大会上, 九州通医药集团有限公司获湖北省“博爱企业”荣誉称号, 湖北省委副书记、省长王忠林王忠林为九州通医药集团有限公司董事长刘长云颁发奖牌。



## 九州通心, 携手共晋

10月, 山西省遭遇持续强降雨天气, 致使多地遭遇洪涝灾害。面对严峻的汛情险情灾情, 九州通积极组织运送应急物资并捐赠善款共计300万元, 驰援山西, 帮助灾区度过难关。

自灾情发生以来, 山西九州通时刻关注灾情变化, 发出防汛救灾倡议, 呼吁捐助受灾地区。10月18日, 九州通向山西省红十字会捐款人民币100万元, 用于抗洪救灾及灾后重建工作; 经各方协调, 筹集了抗洪救灾所需的药品、医疗器械及生活用品, 三辆载满总价值200万元的物资车辆送抵灾区, 当地红十字会接收物资, 并高度肯定了山西公司“勇担责任、心系灾区”的善行。



其中, 位于受灾地区的临汾和运城分公司在保障公司正常经营的前提下, 积极支援当地救灾工作, 捐献了药品、生活用品等物资, 为抗洪工作贡献绵薄之力。



## 公益慈善



### 义诊活动

九州通旗下好药师大药房一直致力于推动药店人员培训教育、公众健康科普宣教、药学服务、用药咨询服务, 为公众提供专业的医药相关服务。我们定期组织开展免费义诊、患教活动, 为广大患者提供进行健康知识普及以提高民众健康意识, 并主动走进社区、走进养老院, 为不方便出门的老年患者提供上门免费诊疗服务。2021年, 好药师大药房重点推进慢病诊疗服务, 在店内及社区免费开展慢病检测及用药咨询, 深受患者好评。2020年湖北公司义诊活动次数达60场, 2021年因疫情防控, 各区域公司反馈义诊活动受限, 截至目前, 共展开10余场义诊活动。

义诊类型	服务内容	活动时长	出诊人数	单场服务人数
免费诊疗活动	免费健康检测及用药咨询服务	全天	2-4人	100-200人
患者教育活动	免费健康讲座及专家答疑	1-2小时	2-4人	30-50人
慢病诊疗活动	免费慢病检测及专家坐诊	2-4小时	6-8人	50-80人
社区健康行活动	免费健康科普宣传及物资捐赠	半天	10-20人	不限
敬老院公益行活动	免费上门诊疗服务及物资捐赠	全天	6-10人	不限
会员专项活动	免费组织会员共同开展公益活动	全天	10-20人	30-50人
1对1上门诊疗服务	免费上门进行诊疗服务及物资捐赠	全天	6-8人	10-20人



### 乡村振兴

2021年是乡村振兴的元年, 九州通积极响应国家乡村振兴战略, 发挥自身业务优势, 以实际行动为实现乡村振兴贡献力量。

2021年, 九州通继续向国家中西部贫困地区采购中药材及医药产品达30.87亿元, 为促进中西部区域的就业、税收及经济增长做出了积极贡献。

九州通向多个乡村捐款捐物, 包括向宜昌、应城、蕲春、英山等发展落后地区捐赠现金及扶贫物资合计140余万元。



### 教育支持

九州通参与多项资助助学等社会公益活动, 向四川大凉山、应城、山西浑源等地学校捐款捐物合计210余万元。其中, 公司通过“四川省索玛慈善基金会”向“大凉山山区学校阳光午餐项目”捐款30万元, 帮助大凉山孩子们创造舒适的校园学习环境和良好的生活基础。





## 以人为本, 实现员工价值

九州通的人才政策是能力择才、品德立才和平台留才。我们深知并认同企业精神、具有优良作风的骨干型人才对一个公司高质量发展的重要性。九州通贯彻落实对高素质人才的培养, 促进员工职业发展, 完善员工培训体系, 关爱员工日常生活。

4 优质教育



5 性别平等



8 体面工作和经济增长





## 保障员工权益

九州通严格遵守《劳动法》《劳动合同法》等法律法规, 建立一套适用的人力资源管理制度, 保障员工的各项合法权。

九州通成立了劳动风险管控体系实施项目组, 确保用工稳定、人才体系健全, 降低劳动风险, 充分保证员工权益, 集团人力资源部从当前企业人力现状和未来需求出发, 提出多项举措, 搭建人力资源风险管控基础制度, 建立审计流程与标准, 为营造和谐、稳定的劳动关系保驾护航。

### 劳动风险记心间

社保五险意外险, 入职即买避风险  
试用期要守约, 最长别超六个月  
工资约定要清晰, 当地标准要知悉  
标准综合不定时, 工时约定要合适  
不同工时不一致, 加班不能无限制  
合同续签莫超时, 逾期双倍赔工资  
变更合同要协商, 书面确认是保障  
三立合同要理性, 再签就是无固定  
降职降薪要面谈, 员工须签确认函  
解除终止有风险, 特殊员工要避免  
员工跨区有调动, 必须重新签合同  
退休年龄必须走, 返聘须在离职后  
员工违纪莫罚款, 按照公司制度办  
劳动风险须防范, 护航企业助发展

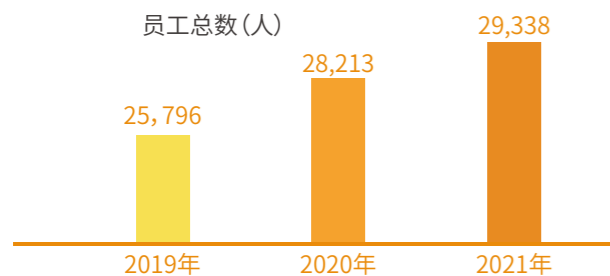
\*特殊员工主要有三类

1.三期:指的是女职工孕期、产期、哺乳期;2.医疗期;3.工伤期



### 平等雇佣

九州通始终坚持平等雇佣原则, 创造平等就业环境。截至2021年底, 公司在职工29,338人; 公司女性员工占公司员工总数为46%, 其中女性中高层员工占高层员工总数为33.2%; 残疾人员工数为293人, 占员工总数的1.5%; 不存在使用童工和强迫劳动等情况。



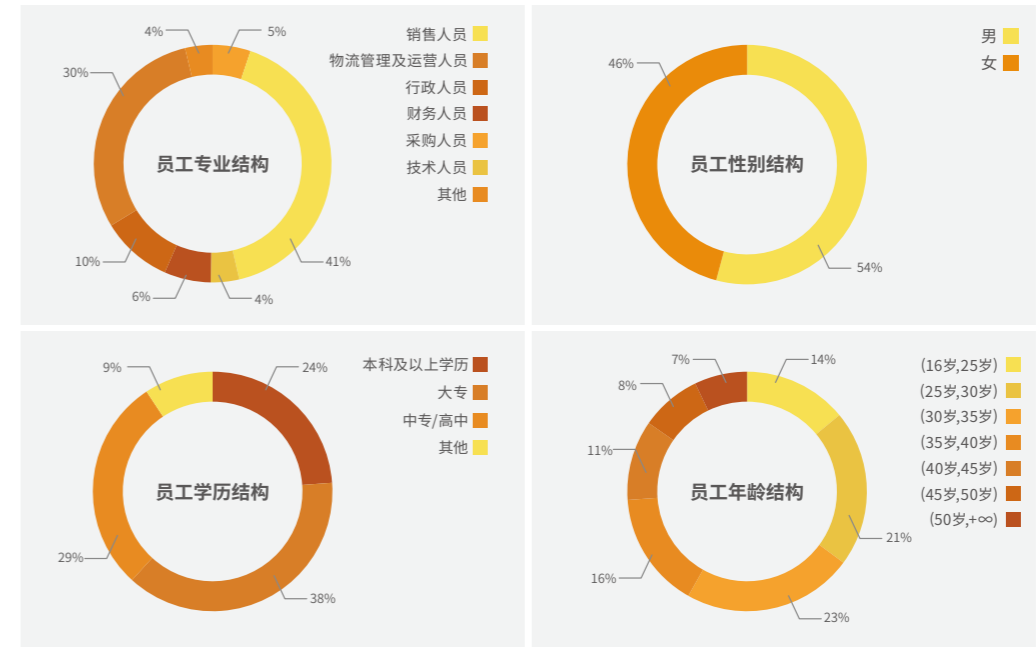
残疾员工: **293**人, 占比**1%**



少数民族员工: **1133**人, 占比**3.9%**



女性中高层员工: **1108**人, 占比**33.2%**



### 薪酬福利

九州通重视和保障员工的基本权益, 依法成立工会, 执行会员代表大会的决议和上级工会的决定, 组织职工依法通过职工代表大会参加企业民主管理和民主监督, 检查督促职工代表大会决议的。

九州通完善薪酬体系, 规范激励制度, 根据员工的岗位为员工提供在市场上具有竞争力的报酬, 并每年根据最新市场趋势、员工的薪酬水平以及绩效水平进行综合的调整, 不断优化员工的福利保障, 同时严格遵守我国法定工作时间及节假日规定, 依法保障员工休息、休假的权益。

九州通为员工提供国家法定的养老保险、医疗保险、工伤保险、失业保险、生育保险及根据政府政策缴纳住房公积金, 2021年公司社保参保率达到100%, 意外伤害险参保率达到86%。

2021年, 基于新三年战略和业务需要, 九州通重新梳理了各主体各层级的岗位价值, 建立起了以岗位管理体系、能力管理体系和绩效管理体系为支撑的薪酬体系, 在此基础上完成了全集团的薪酬体系切换和2021年年度调薪。新的薪酬体系通过链接岗位价值和任职资格, 对不同层次的员工和关键技术管理人才制定了分类、分层、分级的薪酬标准, 引导员工不断关注自身绩效和能力的提升, 促进个人业绩与专业资质的不断改进, 真正实现将人工成本转化为经营成果。

### 员工健康

2021年九州通组织员工参与体检活动。公司关爱每一位员工的身心健康, 重视每一位员工的健康状况, 定期组织员工体检活动, 不断提升健康水平。



## 员工发展

### 员工发展

九州通为员工提供了清晰的职业发展路线,帮助员工选择与晋级,减少在成长过程中的盲目性与无序性;同时利用完善的员工培养机制,帮助员工提高个人能力,实现劳动价值。

九州通为员工搭建了晋升渠道、提供了发展空间,管理能力达到任职要求的;继续教育达到规定学分的;近三年年度绩效考评“称职”的;一年内无违规违纪行为的;有符合现有职务要求的接任人选都可以获得职位晋升的机会。

### 员工培训

九州通设立培训中心,整合集团内外部培训资源,搭建学习发展平台,指导和管理各分子公司(事业部)培训工作,推动企业经营管理水平的提高。围绕公司战略、经营需求,通过提升员工职业发展核心能力,支持集团业务发展和战略目标的达成。

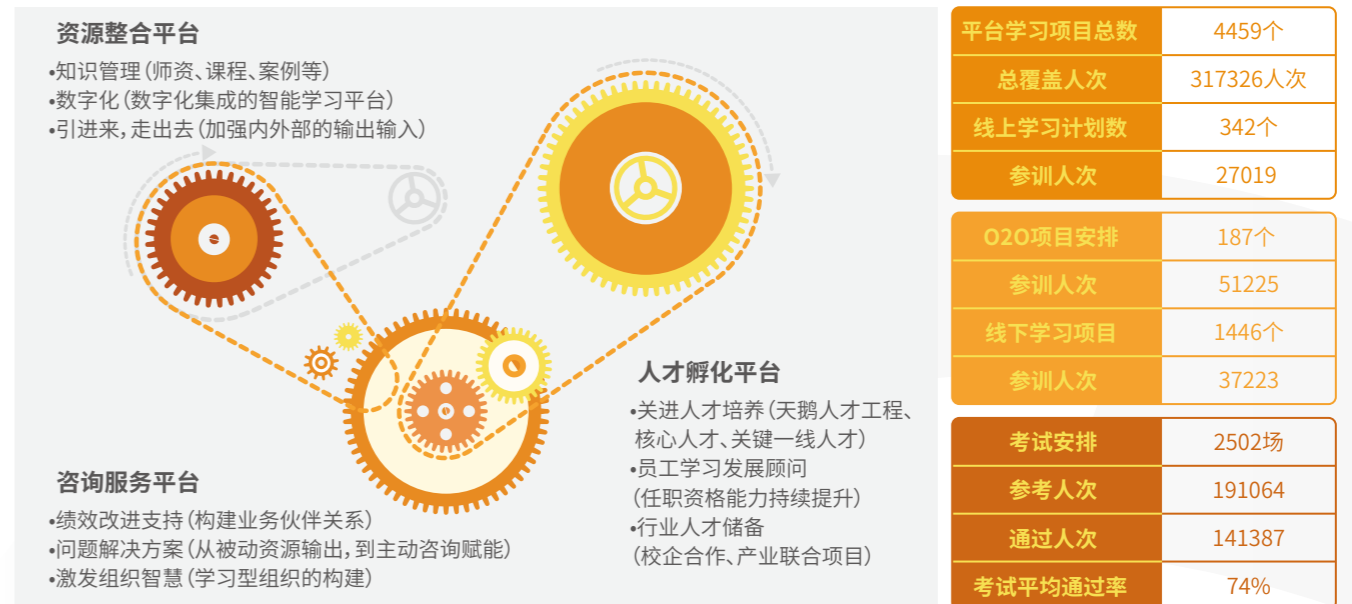
2021年,九州通实施天鹅人才工程,打造高质量人才队伍,输出一百余位金天鹅学员的评估结果和一套发展测评资料;通过管理线上训练营与系统专业培养相结合,采用集训、在线课程、直播、沙盘模拟、社群学习、项目实践等多种方式,完成近两百名银天鹅的人才集训,并输出学习成果和业务案例;搭建培训管理流程数字化平台和员工数字化学习平台,开展集团性主题学习活动、线上培训项目、线下培训项目及O2O培训计划。



同时,九州通聚焦核心业务,创新专业线关键人才培养。人才培训中心联合业务共同输出在职总监班培养方案并落地执行,引进训战结合学习技术,提升培训效果;同时从专业角度支持财务总监班及物流总监班培养,六大个性化项目实施创新了专业线人才培养模式,为持续构建业务伙伴关系打下基础。

此外,九州通开展集团级课程标准化开发流程和版权认证,组建由集团高管组成的金天鹅培训课程开发小组,输出核心业务标准化课程;开展白天鹅版权课程开发及讲师认证,产出精品课程,并认证课程讲师,支持项目在各公司有效落地。

截至2021年年底,九州通线上学习平台使用人数24,841人,总学习时长231,208.9小时,人均学习时长达13.7小时。



## 员工持股计划

为充分调动员工积极性,吸引和保留优秀管理人才和核心骨干,并进一步完善公司治理结构,健全公司长效激励机制,促进公司长期、持续、健康发展。九州通自2020年开始实行员工持股计划。

为确保员工持股计划顺利进行,九州通成立员工持股计划管理委员会,作为员工持股计划的管理方,代表员工持股计划行使股东权利,并采取了适当的风险防范和隔离措施,切实维护员工持股计划持有人的合法权益。

2020年,员工持股计划首期已实施完成,共有2311名员工参与,持有公司股份15,134,300股,占公司总股本的0.81%。

2021年,九州通开始中长期员工持股计划,共计有1894名员工参加,持有公司股份15,692,500股,占公司总股本的0.84%。

## 员工活动

九州通坚持以员工为本,用心关怀员工工作与生活,致力于为员工创建和谐、温馨、团结、有爱的工作氛围。九州通在2021年开展一系列文娱活动,丰富员工业余生活,充分提升员工幸福感、归属感。

### 三八节活动

3月8日妇女节,九州通组织男性员工为女性员工送祝福,用一张张祝福卡片,向职场搭档致敬,向为团队助力前行的“她”力量致敬。



### 感恩节活动

2021年感恩节,为持续营造“家文化”氛围,持续深化核心价值观在企业落地,提高企业凝聚力,九州通于11月22日至25日,举办“九州邮差,感恩有你”第六届在汉公司感恩邮差活动,以轻松的文化活动活跃节日气氛,激发员工归属感与认同感。



### 圣诞节活动

2021年12月24日,九州通在汉公司举办“圣诞大通关 好礼送不停”2021圣诞特别活动。



### 年会活动

2月18日,九州通以“新征程·再出发”为主题举办年集团年会,首次采用线上直播的形式进行,九州通三万余员工同时在线观看,浏览人次超过251.58万。





## 服务升级, 打造共赢平台

九州通以严格的质量安全管控体系为桥梁, 串联起产品与服务上下游供应链, 用数字化、信息化的智能云平台覆盖供应商管理、客户服务、质量管理、安全运营等各个方面。牢牢把握“以质量为生命”的集团核心价值观, 坚守将质量控制作为最高目标, 打造卓越产品与服务。



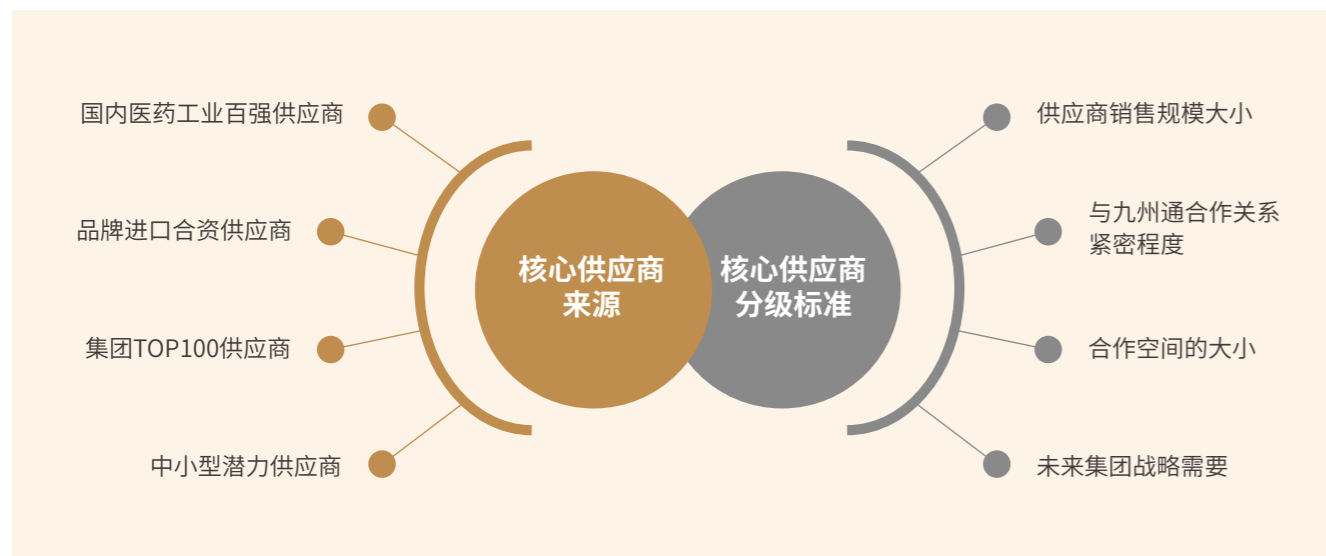
## 可持续供应链

### 供应商概况

九州通供应商总数超过3.5万家,基本分为两大类,一类是提供产品的供应商,另一类是提供服务的供应商。供应商提供的产品包括且不限于中药饮片、中成药、中药材、化学药制剂、抗生素制剂、抗生素原料药、生化药品、生物制品、化学原料药、医疗用毒性药品(中西药)、精神药品(一类、二类)、体外诊断试剂、麻醉药品、蛋白同化剂、肽类激素批发危险化学品消毒品、一、二、三类医疗器械(含体外诊断试剂);供应商提供的服务包括仓储设施建设与经营、物流技术开发与服务、信息技术服务、车辆租赁等。

对于数量及品类繁多的供应商,九州通实施分级管理,分为核心供应商和普通供应商。根据供应商的销售规模大小、与九州通合作的紧密程度、合作空间的大小和未来集团战略需要等分级标准,从国内医药工业百强供应商、品牌进口合资供应商、集团TOP100供应商及中小型潜力供应商中筛选出核心供应商。

2021年核心供应商合计129家,全年累计销售658.6亿。



### 供应商管理

九州通高度重视供应商产品质量管理,将供应链质量管理纳入产品质量管理体系中,从源头管控产品的质量安全,保障供应商的供货质量。

对于首次合作的药品生产或经营企业,集团会要求其提供《药品生产许可证》《企业法人授权委托书》、营业执照以及上一年度企业年度报告公示情况等材料,由集团采购部门、质量管理部门和质量负责人审核其资料的合法性与有效性,通过审核后方可与其开展业务。

九州通建立了《供货单位质量评审操作规程》,通过对公司供货单位质量保证能力进行评价,加强对供货单位的管理,保障药品供应的质量安全。结合质量评价内容和方式,评价出风险客户和风险品种,对质量评价结果为风险的供货单位和品种采取相应的防范措施。

九州通对所有供应商(包括直接供应商与间接供应商)均开展质量管理审核,审核覆盖所有供应商,审核形式包括书面审核与现场审核,针对重点供应商视情况开展现场审核。每年年底由质量管理部组织采购部门、营销部门、三方物流受托方质量管理部,对药品供货单位质量管理体系和服务质量进行评价。对于质量评价结果为高风险的供货单位和品种,公司立即停止与供应商的业务往来及品种订购。尤其是面向核心供应商,建立标准且明确的准入和退出机制,由采购业务决策领导小组进行更为严格的准入和退出评估。



公司每年与所有供应商(包括直接供应商及间接供应商)签订《质量保证协议》。供应商承诺产品符合法定标准,其保证提交的材料真实、合法,并建立实施产品追溯机制、提供产品可追溯信息。

公司每年针对全体供应商开展年度质量与安全培训,至少每年一次,覆盖所有供应商(包括直接供应商及间接供应商)。公司每年开展至少一次面向采购人员的产品质量与安全培训,采购人员须按公司要求向所有供应商提供产品质量与安全相关的培训材料、组织工作座谈会,强化对供应商的培训与宣导。

## 质量管理

### 质量管理体系

“放心的商品, 满意的服务”是九州通的质量方针, “全员质量意识, 全面质量管理”是九州通的质量理念。九州通始终把产品质量放在首要位置, 把质量管理作为竞争力的关键, 集团已获得ISO9001质量管理体系认证, 下属子公司中有 14 家已获得 ISO9001 认证。集团为保障完成年度的质量管理和经营业务任务, 综合企业内外部信息, 结合企业经营发展趋向, 提高企业质量管理水平, 依据《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国药品管理法实施条例》和GSP《药品经营质量管理规范》, 制定了《质量方针与质量目标管理制度》。

由质量管理总部牵头, 九州通建立了集团化的质量管理体系, 以药品批发企业的三级管控体系为主, 以子集团(中药、器械、零售、电商、物流等)对口考核体系为辅, 强化集团总部、子集团、区域二级公司、区域下辖公司之间的联动管理机制, 以不断完善和持续提升集团质量管理整体水平。

一

各分子公司均配备了质量负责人和质量管理部门, 质量管理部门下设质量管理、资料审核、质量验收、质量养护、退货验收等岗位, 对各经营环节的质量进行控制性管理, 包括购进审核、入库验收、在库养护、出库复核、配送运输、售后管理等。

二

各分子公司均建立了与经营范围和经营规模相适应的质量体系文件, 包括质量管理制度、职责、程序文件、操作规程、应急预案等, 并根据国家政策变化、企业发展变化等情况及时进行修订完善, 明确规定了各个环节的标准要求, 以减少和降低所有方面可能带来的危机。

三

各分子公司通过质量管理体系的有效运行, 配置了完善的质量管理人工审核节点和计算机系统控制节点, 保证购进审核、入库验收、储存养护、出库复核、在途运输、售后管理等各环节的质量控制, 以实现所经营产品的安全、有效和质量可控。

### 应急采购系统

九州通建立涵盖所有产品的应急采购系统, 当产品暂时性短缺时, 公司内部统筹、内部调配。为保障特殊情况下的产品采购质量与安全, 公司制定《重点控制品种进货审核流程》。在需要变更或新增重点控制品种的主购渠道、从其他临时渠道购入重点控制品种时, 需经过采购部门负责人及质量管理部门负责人的审核。采购部根据该渠道在市场的口碑、信誉及市场上是否有其他更优质的供应商等情况进行分析、判断。质量管理部门根据供应商质量保证能力和质量信誉进行审核, 具体包括但不限于: 是否销售过假药、劣药, 是否有不良信息的质量公告, 是否被药品监管部门处罚、通报或收证、撤证等信息进行分析、判断。

### 质量培训

九州通每年制定产品质量与安全培训计划, 针对销售部门、质量管理部门等重点部门的员工每年开展至少1次年度培训。

2021年6月, 九州通企业管理部门组织销售部门等业务部门, 以“购货单位资质收集与审核标准”为主题, 开展联合质量培训。培训后, 参训的364人参加在线考试, 成绩均在80分以上。



### 产品召回

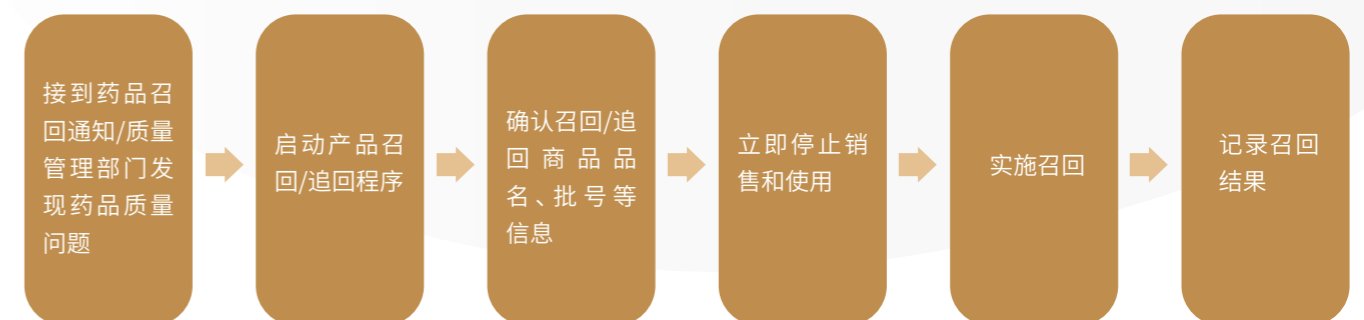
针对可能发生的药品质量风险, 公司质量管理部门按公司风险管理的相关规程对风险充分评估, 制定对应控制预案, 对风险进行预防、规避和转移。所有产品均经过质量管理部门审核、验收, 证明产品质量满足条件的, 经批准后准许放行, 否则按照不合格品处理标准操作规程执行。

公司承诺对各种存在质量问题的药品进行必要、及时召回处理。

在接到药品上市许可持有人或药品监管部门发布的药品回收通知后, 公司将根据《药品召回管理制度》的流程, 第一时间启动药品召回程序, 保障公众用药安全, 保证经营药品的质量。

在质量管理部门发现药品存在质量问题, 可能危害人体健康时, 公司将根据《药品追回管理制度》的流程, 第一时间启动药品追回程序。公司根据药品质量问题的严重程度, 将药品追回分为一级、二级、三级追回, 并规定了各级药品追回的实施时限。

#### 产品召回流程

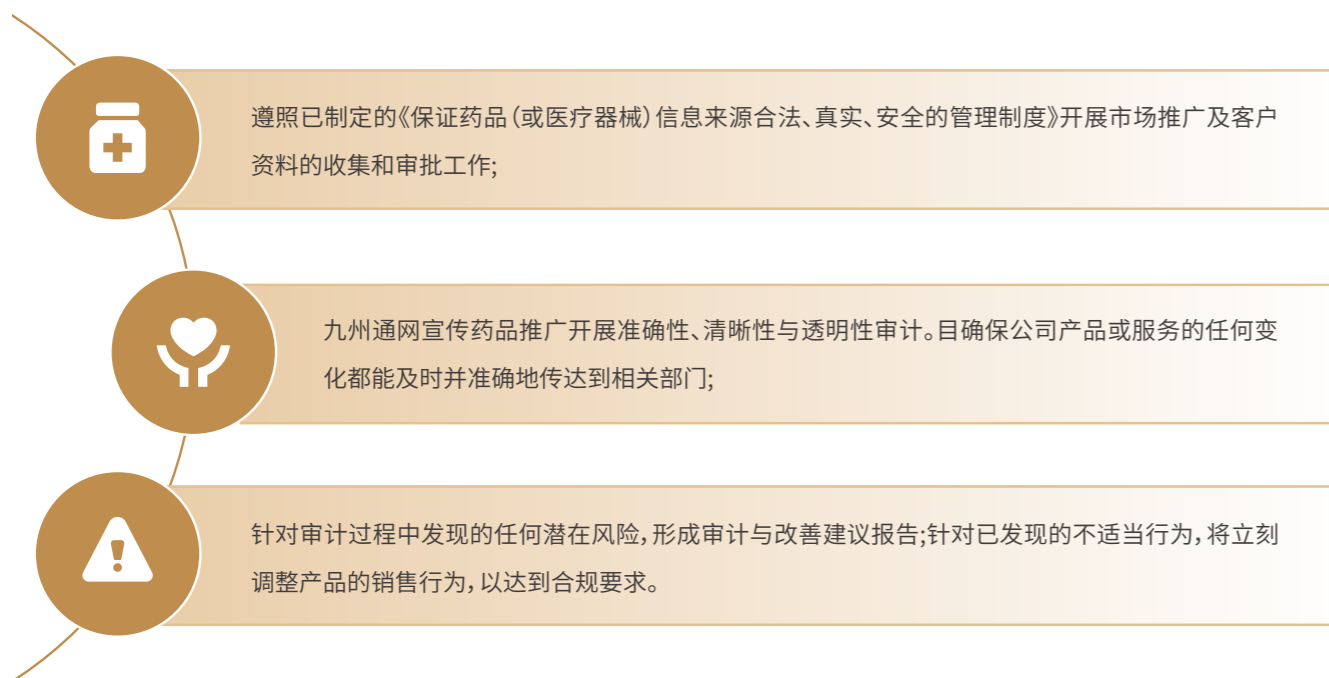


## 负责任营销

九州通严格遵循《中华人民共和国广告法》等法律法规,在营销活动环节始终坚持以准确性、清晰性、透明性为基本营销原则,并制定《九州通集团关于销售违规行为管理的通知》,明确市场推广行动需遵守的行为底线,严禁虚报数据、虚假做账、业绩作假等弄虚作假的行为。

### 负责任营销审计

九州通审计部每年定期就“负责任营销”开展内部监督与审计,审计内容涵盖营销战略的制定、营销工作的开展至营销人员的培训全流程,审计对象包括集团营销部门全体员工。



### 负责任营销培训

九州通定期开展负责任营销或相关合规培训,以帮助员工了解法律法规和内部规章制度要求。对于产品信息,集团所有员工均不应传播标识之外的所有产品用途、信息,严禁夸大产品和技术或隐瞒其潜在风险。

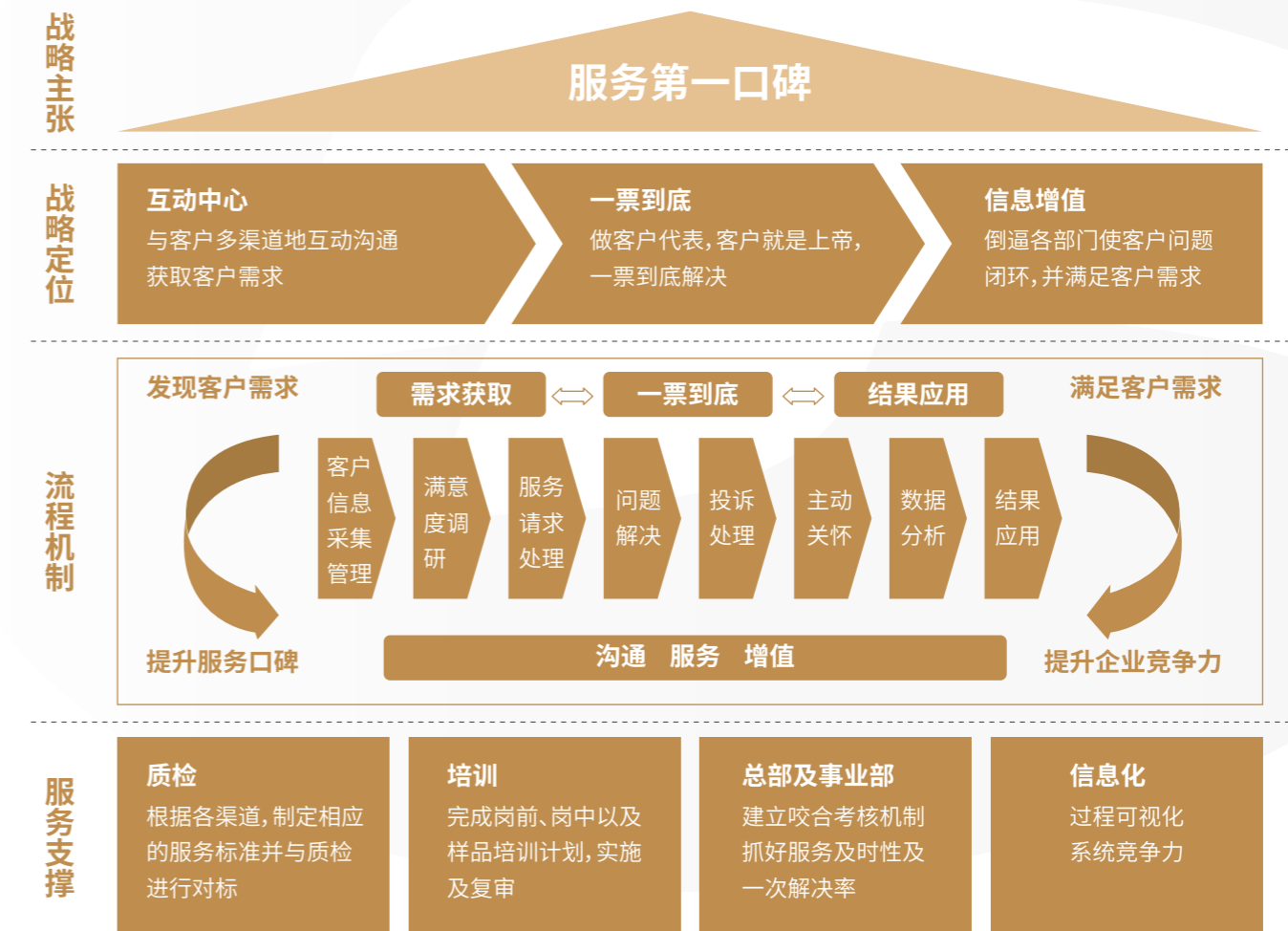
2021年,集团共向员工开展负责任营销20余次,培训主题包括:法务知识专题培训,培训覆盖率为80%。

## 客户服务

截至目前,九州通在全国省级行政区划投资建成了31个省级医药物流中心,同时向下延伸并设立了110家地市级分销物流中心。九州通的营销网络已经覆盖了中国大部分的行政区域,构成了全国性网络,同时在全国范围内拥有6,138家零售药店(含加盟店),是目前全国医药流通企业中营销网络覆盖区域较广的企业之一,销售网络覆盖全国96%区域,兼具广度与深度。九州通作为少数几家全国性医药商业企业之一,为药品生产企业的服务明显优于其他区域性的同类企业,也较容易获得上游生产厂家给予的有别于其他区域性同类企业的优惠销售政策。

### 搭建九州通集团客服平台

九州通全面推进客户服务体系建设的智能优化,实现服务受理、信息督办、信息闭环、日常管理等工作全程可视、可控,优化流程、加强管控,以信息化手段提高客服操作能力,提升客户满意度。九州通客服平台,服务于客服代表与开票员,两者联动,信息互通,快速处理客户需求。



## 建立客户360信息视图

随着信息科技的发展,互联网在客户交流的过程中,越来越凸显出重要性,集团根据客户的不同需求,扩展不同的倾听方式,从传统呼叫中心逐步转型为多媒体交互中心,包括电话、微信、微博、微社区、在线客服等多个平台多条途径,通过触点扩展,不断优化客户360信息视图。通过多媒体交互中心的使用,客户体验和满意度的显著提升。



## 客户满意度

通过倾听客户的声音,公司首先确定了不同客户群体的关键痛点,建立了客户服务满意度评价体系,定期对客户进行满意度调研,来确定客户的满意程度。

通过客户满意度驱动因素矩阵,分析出对客户满意度存在重要影响的因素,从而为增进客户满意度提供重要的依据,改进客户服务质量。



依据这些因素,指定调研的方案和调研问卷,并进行电话与暗访调研;在调研的基础上,对顾客满意度进行细分和分析,并最终提出顾客满意度调研报告。

## 电话调研

每月开展6000家有效客户的电话主动回访及信息统计,九州通制定了顾客满意度调查实施方案和调查表,根据客户销售情况进行类别划分,从产品供应、配送时效、平台体验、业务处理以服务态度五个方面进行调研。

## 走访调研

在2021年的九州通客户满意度调研中,围绕配送及时性、配送精准性、品种知晓率、品种差错率、价格、政策、服务号码知晓率、服务时效、服务满意度、账期、相关指标问题展开调研,样本共计108,175份,分析得出年度集团整体满意度93.3%。

### 调研项目

听

#### 亲历开票服务过程——倾听客户现场报计划

由客户报计划,通过电话免提的方式,了解开票员服务过程替客户报计划,亲历服务整个过程

看

#### 现场参与业务沟通——参与客户与业务员沟通

参与业务拜访过程,根据业务员与客户沟通过程中了解实际业务沟通现状

说

#### 了解客户服务感受——与客户沟通各项服务感受

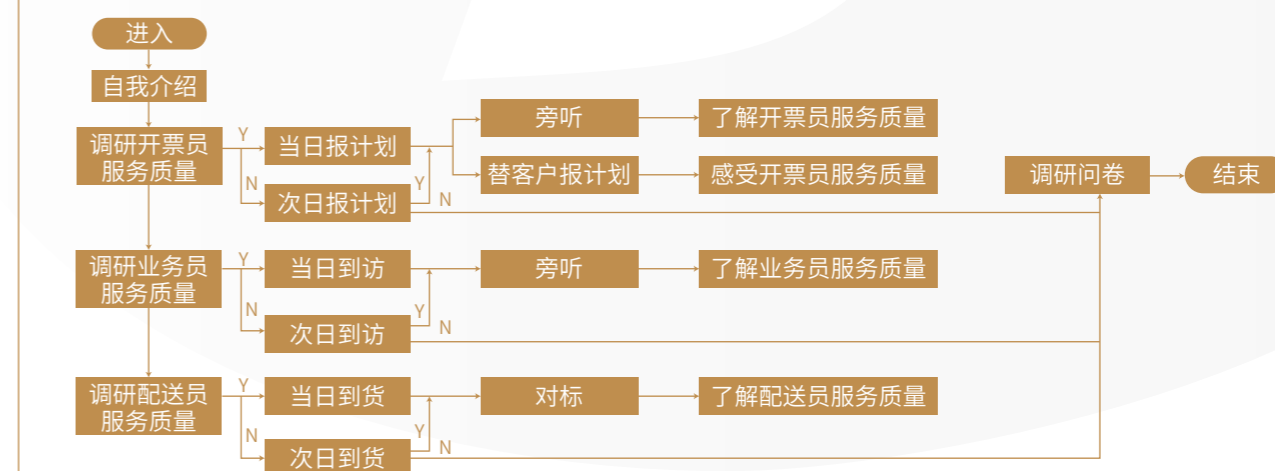
通过与客户经营情况的沟通,多方面了解客户对我公司各项服务的体验感受结合竞争对手的优势,发现自身服务差距并补差

比

#### 物流服务标准对标——现场服务标准对标

通过物流配送到店,结合物流配送标准化流程进行现场对标,查看标准执行情况

### 调研流程





## 客户投诉处理

集团为客户提供畅通的投诉渠道, 包括: 集团400客服电话、集团总部EHSS体系和安全管理办公室、区域公司总部EHSS体系和安全管理办公室等。

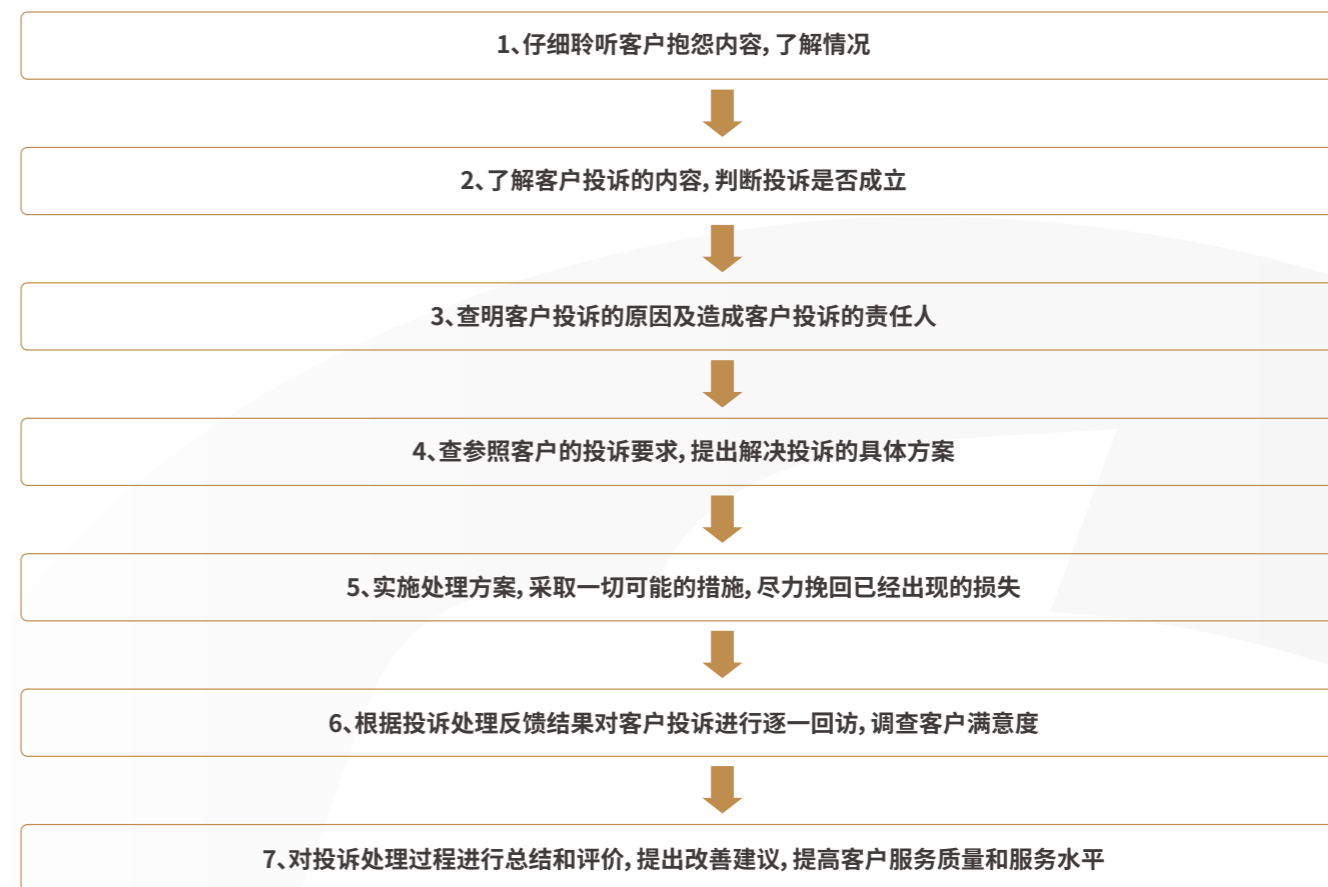
九州通集团客服人员接到客户投诉后, 会分析客户投诉的类型, 了解客户投诉的主要原因, 迅速采取应对措施, 有效处理客户投诉, 满足客户需求。



### 客服投诉处理流程



客户投诉的价值在于可以推动产品及服务的提升和改善, 我们认真对待客户投诉并及时处理, 而完善的流程是顺利完成投诉处理最主要也是最重要的保证。所以对于所有人员, 我们进行了客户投诉处理流程及技巧培训。



# 共赢新征程 携手再出发

九州通医药集团客户答谢会

2021 股票代码  
600998

中国·武汉

## G 公司治理篇

### 合规治理, 奠定发展基础

2021年,是国家十四五规划的开局之年,也是九州通实施新三年战略规划的关键一年,九州通推动并完成管理革新,形成科学、高效、稳健的治理体系,支撑集团战略规划有效落地。

面对错综复杂的内外部环境,九州通坚持以高质量党建为引领,不断完善公司治理结构,加强内部管理控制,积极开展与投资者的有效沟通,始终秉持诚信经营的理念,深化廉洁建设,全面提升公司管理水平,切实维护股东和公司利益,推动公司可持续健康发展。

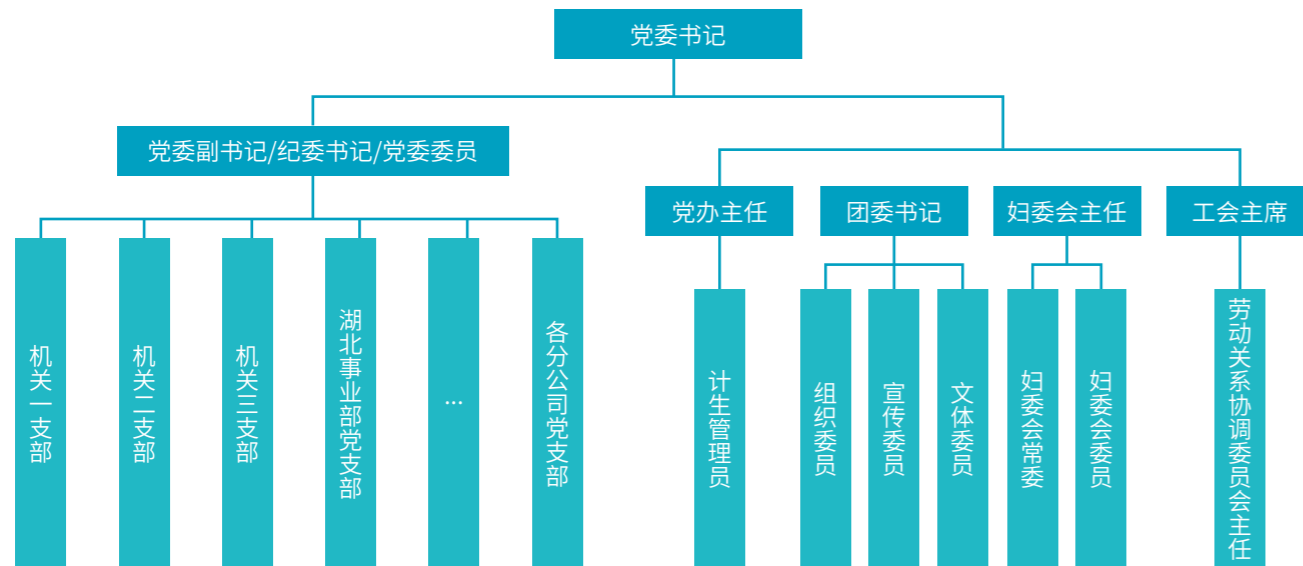


# 党建引领

九州通始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻落实党的十九大和十九届历次全会精神,坚持党的领导,加强党的建设,大力推动基层党建质量提升,充分发挥党员先锋模范作用和党支部桥头作用,推动各项重点工作再上新台阶。

## 党企融合 增强组织力

根据九州通整体发展规划,为促进集团业务经营的快速发展及管理工作的全面提升,九州通制定并发布《关于九州通医药集团党群建设二〇二一年五定的通知》,进一步规范集团党群组织架构、各部门职能及各岗位职责内容,实现党建工作科学化、规范化管理,促进党建工作与业务工作相融合,为集团持续快速健康发展提供坚强的组织保证。



## 党建活动 增强凝聚力

2021年是中国共产党建党100周年,也是“十四五”规划开局之年。九州通集团党委及各支部党委通过组织开展一系列主题新颖、形式多样、内容丰富的党建活动,献礼建党百年。并以此机会强调非公企业党建工作的重要性,激励和动员集团各级组织和广大党员增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,不忘初心、牢记使命,立足新起点、奋进新征程,为争做中国最专业的大健康服务平台而努力奋斗。

## 创先增优, 发挥先锋模范作用

九州通通过集中表彰优秀党员、优秀党务工作者和先进党支部,及宣传其先进事迹,激发全体共产党员干事热情,促使广大党员在工作中自觉发挥先锋模范作用。

集团党委召开庆祝建党100周年暨庆“七一”视频表彰大会



6月24日,集团党委组织开展“庆祝建党100周年暨庆‘七一’”视频表彰大会,全集团1245名共产党员以主会场和分会场的形式参加此次会议。

与会人员观看了集团各支部(总支)精心拍摄的庆祝建党100周年祝福视频,用深情表达对党对企业的祝福,充分展现了九州通儿女听党的话、跟党走的坚定信心和决心。

全体与会人员纷纷表示:要以此次表彰大会为契机,以坚强的党性、务实的作风、振奋的精神、强烈的使命感和责任感,为实现集团跨越式发展建功立业!

## 加强党史学习, 增强党性觉悟



九州通始终重视党员的思想教育,并将党史学习作为2021年党建工作重点任务。各级党组织依托主题党日、“三会一课”等组织党员学习党史;并通过组织党员观看红色电影、到红色教育基地接受革命传统教育等系列活动增强党性修养和革命意志。

2021年3月,内蒙古公司党支部组织在司党员、预备党员、入党积极分子开展一季度“党史知识学习教育”主题学习活动。

## 积极开展党建共建活动

九州通集团党委及各支部在夯实内部党建基础的同时,也以“开放”的思想,积极与外部各组织开展交流活动,共享经验,实现党建能力的综合提升。



2021年3月,协和医院与九州通联合开展“学党史、知党恩、跟党走”交流共建活动。



2021年9月,汉阳区检察院联合九州通开展检企共建党建活动。

## 三会治理

九州通严格遵循《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》等法律法规的要求, 不断完善公司治理结构, 提高公司治理水平。

2021年, 九州通继续执行股东大会、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, 各层级之间权责明确、协调运转、相互监督, 为推进公司有序开展各项经营活动提供了保障。

九州通董事会共有11名董事, 其中独立董事4名, 女性独董1名。监事会共有3名监事, 职工监事1名。



股东大会

公司严格依照《公司章程》《股东大会议事规则》等规定, 规范地召集、召开股东大会, 并聘请律师对股东大会作现场见证, 出具法律意见书, 确保所有股东特别是中小股东充分行使表决权。



董事会

公司各董事严格依照《董事会议事规则》《独立董事工作制度》等规定, 勤勉尽责地履行职务, 按时出席董事会和股东大会, 并就会议中相关重大决策提出意见和建议。



监事会

公司按照有关规定召集、召开监事会会议, 公司监事按照《监事会议事规则》等要求, 本着严谨负责的态度行使监督职能, 对公司重大事项、财务状况以及董事、高级管理人员履职情况进行有效监督, 维护公司及股东的合法权益。



各专业委员会

董事会下设立战略与投资、财务与审计、提名与薪酬考核三个专业委员会。专门委员会对董事会负责, 依照公司章程和董事会授权履行职责, 提案应当提交董事会审议决定。

### 2021年, 三会召开情况

召开股东大会 **3**次

审议通过 **20**项议案

召开董事会 **8**次

审议通过 **41**项议案

召开监事会 **4**次

审议通过 **20**项议案



### 2021年, 专业委员会召开情况

财务与审计委员会 **6**次

战略与投资委员会 **1**次

提名与薪酬考核委员会 **3**次



## 内控与风控

### 内控建设

九州通严格按照相关法律法规要求, 梳理完善各项规章制度, 建立健全的公司内部控制体系, 提升内部控制管理水平。九州通组织开展了2021年度内控制度执行情况自我评价工作, 并根据实际自查情况, 编制《公司2021年度内控制度自我评价报告》, 未发现内部控制重大缺陷。未来九州通将继续加强内部控制的完善和自我评价工作, 促进公司健康、可持续发展。

### 风险管理

九州通为促进集团整体规范运作和健康发展, 防范业务风险, 避免经营损失, 公司进一步强化风险管理体系, 对各业务单元风险管理提出相关要求, 明确风险管理组织和职责, 建立风险管理机制, 提高风险防范能力。

2021年, 九州通进一步制定《2021年度业务风险识别标准及考评范围的说明》, 结合业务模式、客户渠道、产品类型等, 优化应付预付款、库存、应收账款等高风险项目的风险识别标准, 并明确风险考评范围。各公司(事业部)严格风险识别标准开展日常管理, 加强风险预警, 定期开展盘点与总结分析, 制定规范化应对流程, 规避问题重复发生, 提高风险管理质量。

## 廉洁自律

九州通所有员工均严格遵守反贿赂和反贪污相关法律法规, 致力于构建廉洁向上的企业氛围, 保障集团健康有序发展。

### 商业道德与反贪污政策

九州通根据相关法律法规制定《九州通集团员工奖惩制度》《九州通集团廉正建设十不准》《九州通集团员工手册》《廉正举报指南及举报人保护管理办法》《九州通十大家规承诺书》等管理制度, 对集团所有员工及利益相关合作伙伴在廉洁从业方面均作出详尽要求, 对任何形式的贪污与贿赂行为采取零容忍政策。

### 员工反贪污政策

九州通严格禁止员工私下商务接触、收受销售回扣、违规采购招标、泄露招标机密、客户私下宴请、接受客户贿赂等行为。集团所有员工均需签署《九州通集团廉洁承诺书》及《九州通十大家规遵守承诺书》, 承诺规范自身行为, 杜绝任何含污受贿等违反商业道德的行为。任何形式的贪污与贿赂行为、违反商业道德行为一经查处, 将按照集团相关制度予以记过、降级、撤职、开除、退赔公司损失、移交司法处理等处罚。

### 供应商反贪污政策

九州通要求所有供应商诚信自律, 在业务过程中坚决杜绝商业行贿及任何其他不正当商业竞争行为。集团与供应商签订的合同中附有廉政条款, 保障其知悉集团反贪污政策, 并提供贪污与贿赂行为举报渠道。如发现供应商发生违反廉洁诚信或法律法规的行为, 集团将立即终止与其的一切合作, 并依法追究其责任。

### 客户反贪污政策

九州通严禁客户以各种方式向有关人员行贿, 在与客户的合作协议中统一订立廉正条款, 加强与客户廉正合作; 如发现行贿事件, 将不予结算货款或终止合作。

### 商业道德监察与审计

九州通董事会对于集团商业道德与反贪污事宜履行最高管理责任, 对相关事宜进行监察和决策; 集团纪检监察总部专职负责反贪污行为调查, 直接向董事会汇报相关工作开展情况。

此外, 集团审计总部负责集团内部控制、商业道德与反贪污事宜, 并直接向集团董事会报告相关工作开展、落实情况。

每年, 九州通会面向所有二级子公司, 进行全流程内部审计, 定期开展专项审计以及针对关键岗位离职员工的离任审计。其中, 集团将商业道德与反贪污审计作为全体员工(包括正式员工、实习生、劳务派遣)岗位审计工作的重中之重, 针对全体运营点开展针对反贪污、商业贿赂等商业道德方面的审计, 以此保障集团以合规、可持续的方式开展商业运营。

## 检举与检举人保护







为加强九州通廉洁建设,九州通制定《廉正举报指南及举报人保护管理办法》,详细列明举报范围、举报流程、举报人奖励及保护措施,鼓励合作伙伴和广大员工积极参与到集团的廉洁监督体系中。

九州通开放电话、电子邮件、信函、预约来访等畅通的检举途径,鼓励对违反商业道德行为、反贪污行为的检举,接受来自员工、第三方代表以及与集团有业务往来的客户、供应商、合作伙伴对其发现的实际或疑似的违规行为进行实名或匿名举报,严厉打击和惩治腐败行为。

九州通严格落实对检举人(包括匿名检举人)的保护措施,制定《廉正举报指南及举报人保护管理办法》,全力保障检举人合法权益,防止检举人信息泄露,杜绝其遭受变相排挤、报复。对于打击报复检举人及相关证人的情况,公司将根据情节严重性予以处置,包括但不限于撤职、解除劳动合同、移交司法机关处理等。

### 举报渠道

-  电话举报:4008004488-88413
-  电子邮件举报:jztjczb@jztgy.com
-  信函举报:湖北省武汉市汉阳区龙阳大道特8号九州通医药集团一号楼303室监察总部(负责人)收
-  预约来访举报

## 反腐培训



为提高员工廉洁意识,增强员工防腐能力,九州通定期或不定期组织开展商业道德与廉政培训,覆盖包含正式员工、实习生、劳务派遣的集团全体员工。公司至少每季度开展一次针对所有子公司的反贪污培训,子公司负责对不同业务板块的下属分公司开展针对性反贪污培训。

九州通积极推进落实2021年度反贪污与商业道德培训计划,截至2021年底,公司已开展反贪污培训30多次,实现反贪污议题培训覆盖100%员工。

### 案例:

2021年3月23日,河南九州通开展以“加强自我约束,预防职务犯罪”为主题的廉洁宣传教育培训,培训重点围绕集团《员工奖惩制度》及《九州通集团廉正建设行为规范》两个制度,结合近年来集团内所发生的违规违纪、违法犯罪相关案例,对参会人员进行制度学习及廉洁宣传教育;以及分享一些预防违规违纪、违法犯罪方面的措施及方法。

### 案例:

2021年11月19日,北京九州通开展了廉正教育培训活动。培训以典型案例给参训人员敲响警钟,并就相关制度、知识经销讲解,通过这次培训,提高了全体参训人员的法律意识、制度意识、廉正意识,明确了业务从业过程中违纪违规风险点,有利于养成更加良好的廉正从业习惯。



## 依法纳税



九州通始终秉持依法经营、诚信经营的理念,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,自觉履行依法纳税义务。在企业内部形成依法纳税、主动纳税的氛围,应缴尽缴,为经济社会发展作出应有的贡献。

2021年,公司纳税总额达23.78亿元,与上年同期增长13.8%,自2013年以来累计纳税总额超过121.61亿元,已连续多年被国家税务总局评为A级纳税人。

2021年,九州通实现每股收益1.27元,每股贡献值为4.75元,2020年每股收益1.6元,每股贡献值为4.64元。



# 安全管理, 平安九州通

安全是最大的效益,也是企业发展的基石,安全基石不稳,企业就不可能健康发展!九州通历来高度重视安全生产工作,坚持将安全放在突出位置,牢固树立安全发展理念,全面落实安全管理,打造平安九州通。



## 筑牢安全防线

2021年,九州通安全管控效果显著,全年安全零事故分子公司共34家,比2020年增加了3家。

### 逐级夯实安全管控

为最大限度降低企业经营风险,明确并规范公司相关管理职责与流程制度,九州通制定了《集团安全监督机制管理办法》、《安全事故管理办法》等基础性制度建设,确立“安全是最大的效益,事故是最大的浪费,人人知安全,处处保平安”的安全理念,建立以药品质量安全为核心的九大安全体系,有效降低安全风险,提高安全管理运营效率,打造平安九州通。

### 九大安全体系

**物流运营体系:**恶劣天气应对、车辆检查到位、设施设备操作、驾驶员驾驶习惯。

**财务资金体系:**现金/存款/票证、税务、电信诈骗、制度流程遵守落实。

**药品质量体系:**不良企业风险、各类资质审查、药品库房储存及运输风险。

**劳务关系体系:**绩效评定、薪资调整、岗位变动、面谈沟通。

**基建工程体系:**施工安全、人身伤亡、工程纠纷/堵门、年底安全应急。

**信息网络体系:**病毒防护、网络攻击、关键漏洞修复、系统平台运行平稳。

**医疗卫生体系:**经营中的疫情防控、临床/药理/院感/护理做到合法、合规、合理。

**内幕信息体系:**年度报告各项数据信息、重大合作与融资计划、对外采访宣传。

**行政后勤体系:**公司内部疫情防控、消防供暖管道维修保养、院内防火防盗、食品卫生安全、员工行为规范、春节前后安全。

### 分阶段落实管理

2021年,九州通逐级加强安全管控措施,通过年度安全管理调研,结合实际优化考核三级公司管控与二级公司考核深度挂钩集团对二级,二级对三级实地督导支持严格落实事故公司考核及人员追责处罚,对优秀管理公司、团队及管理者优先予以奖励。

通过设置季度管控及提升重点,各公司自行组织策划开展活动,多项举措激活分子公司自管能力。

期间,27家分子公司开展食品安全管理提升工作,加强专项安全检查、整改食堂隐患,进行食品安全培训与知识宣传。

29家分子公司组织员工消防培训、演练、消防安防设备专项检查、安保专项培训及技能提升演练、院内消防隐患专项检查整改等季度专项活动。

所有分子公司车辆驾驶加强安全管控措施,举办了112交通安全日主题活动、召开驾驶技能竞赛、车辆安全专项检查、行车安全培训,并投入新型物流设备。



### 紧抓疫情防控不松

2021年,全国新冠疫情多地多点频发,九州通严格遵守防疫政策,确保防控工作全面落实。全集团强化常态化防控措施,加强人员外出管理,减少不必要的外出,实行总经理负责制,压实防疫责任。



此外,九州通针对积极与日常工作,包括夏季加强恶劣天气预防,日常注重禁烟管控,以及员工家属及子女在院安全专项管控。



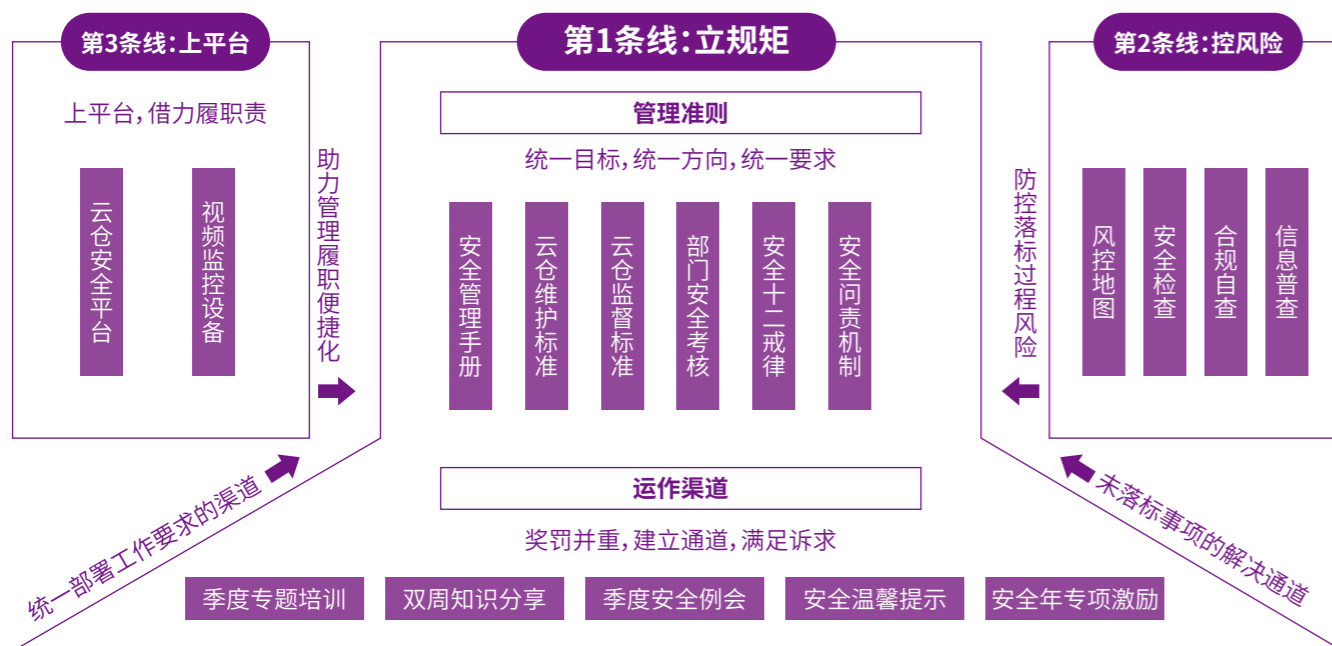
## 升级安全体系

九州通持续推进安全体系建设,高度重视各个安全管理体系大数据建设,运用数字化和先进的技术手段最大程度减少安全事故的发生。公司将合资公司、物流运输作为两个特别关注的安全管理重点,不断强化物流运营、财务资金、信息网络、行政后勤等方面的安全管理建设,保障公司运营的顺利进行,切实维护各利益相关方的资产、信息安全。

### 物流运营安全

2021年,九州通制定了物流安全三年工作规划,目标打造一套可控可溯的物流安全管理模式,形成“三全三可”安全圈,即全面预防,重点可视;全员参与,过程可控;全链监管,管理可溯。

依据规划,九州通完善物流体系安全管理流程及制度,全面查找安全隐患,隐患整改率95%以上,同时试点可视化物流安全管理手段。



在建章立制方面,九州通物流明确了39项安全管理准则,划定12条安全风险戒律,确立5项安全信息沟通渠道。为物流安全划定红线,统一思想及提升目标。

在排查安全隐患方面,九州通开展安全多维飞检,完成125项整改,整改率达到100%。同时部署了16家事故风险前置化处理机制,对1604名驾驶员进行隐患源及关键信息普查,采集年龄、驾照等级等基础信息,结合焦虑心理测试、路怒倾向测试、抗压能力测试及综合驾驶员互评、配送员评价,提前介入运输安全管理。

在精准监控方面,九州通在物流平台上线13项可视化安全监控手段界面,在4家分子公司试点车辆可视化安全视频监控。



### 财务资金安全

2021年,九州通持续开展财务安全专项检查、财务安全知识培训、反诈骗培训及宣传、财务安全视频评比活动等,32家分子公司自行策划组织开展形式多样,内容详实丰富的活动。



### 信息网络安全

为守牢网络安全防御底线,九州通持续投入信息安全建设,实现2021全年度重大信息安全事件零事故。

1. 加强安全防护,2021年,九州通信息系统新增IPS入侵防御系统和Web应用防火墙,日均拦截外部攻击2700次;投入ESET防毒软件,目前全集团受保护终端有15263台,日均处理病毒和恶意程序7442.7次。
2. 充分宣导信息安全知识,信息技术总部通过《信息安全小课堂》宣导信息安全知识,2021年共发布28期。阅读量6万余次。
3. 安全准入:集团目前在网络端:14133台(含手机、打印机等)、纳管办公PC:3134台、拦截入网:159台。
4. 提升分子公司信息防御力,协助北京、上海、广东、江苏四家公司建设WAF防火墙、入网准入系统、上网行为管理硬件安全设备,增强其信息安全防护能力;统一告警平台目前已实施27家二级公司,监控范围包括核心业务服务器、核心网络设备、专线组网等,平台及推送API经过五次优化,目前告警推送已实现秒级送达,日均推送告警39.5条。

### 行政后勤安全

#### 公司内部疫情防控

- ① 常态防控:戴口罩、测温、消毒、通风
- ② 整体管控:出差、接待、员工出行/出游/探亲宣导、涉疫/隔离员工情况统计跟踪
- ③ 风险区域:出入人员/车辆登记扫码消毒、外勤人员防护、隔离检测配合、生活及工作物资储备(留司过年)

#### 物业后勤维修保养

- ① 消防及供暖管道的试压/稳压,日常检查与维修、管道保暖,防止爆裂
- ② 天沟、排水沟、下水道清理
- ③ 户外广告牌、门头、花盆的加固清理、防高空坠物

#### 公司院内防火防盗

- ① 线路严重老化问题的重视与整改
- ② 办公区域、仓库、宿舍大功率及劣质三无电器禁用、禁烟禁明火
- ③ 外来人员管控、安防措施到位、增加巡逻频次

#### 日常安全关注重点

- ① 食品卫生安全:食品采购、储存、烹饪安全、环境卫生及设备操作安全
- ② 员工行为规范:四禁(禁赌、禁烟、禁酒、禁殴)
- ③ 商务车综合管理、大宗采购、印章/证照/档案

## 安全宣教常态化

安全第一, 预防为主。九州通及各分子公司通过会议宣导、宣传教育等方式为员工开展大量的安全教育工作。

2021年, 集团及各分子公司共计开展:

培训演练 **4,755** 场次 | 检查整改 **8,073** 场次 | 会议宣导 **4,921** 场次 | 宣传教育 **7,121** 场次

### 安全宣导

安全第一, 预防为主。九州通及各分子公司通过会议宣导、宣传教育等方式为员工开展大量的安全教育工作。2021年先后召开安全工作启动大会、819 安全运营大会、年末安全工作部署会议等会议, 回顾总结并部署安全管理工作, 从整体层面上把控安全管理工作的方向, 牢牢把握安全底线, 牢固安全理念, 提高安全意识。



▲ 2021 年安全工作启动大会



▲ 2021 年 819 安全运营大会

### 安全培训

公司及各分子公司定期为员工开展设施设备操作规范、生活急救常识、危险化学品安全知识、反诈骗等安全培训, 并以季度为周期在各分子公司之间进行安全管理考核。

为持续加强公司安全文化建设、提高各安全体系贯宣能力, 2021年九州通组织开展安全课件评优活动, 34家分子公司参与, 共收集186份安全课件, 经三轮评选, 最终评选出35份优秀课件。



### 安全防范

九州通始终秉持防微杜渐、防患未然的安防态度, 高度重视和加强安全事故的预防工作, 坚持强化自查自纠以排除安全隐患, 通过教育、培训、制度促进预防, 制定激励方案加强安全管理; 明确了完善的安全事故报告处理流程, 规范安全事故的报告和调查流程, 严格追究事故发生公司、部门及有关人员的责任, 防止和减少安全运营事故。公司及各分子公司积极开展消防专项检查、设施设备专项自查、供电系统专项检查、信息系统安全检查等一系列全面的安全检查整治工作, 及时发现并有效排除安全隐患, 化解风险。



### 应急演练

九州通持续健全重大事件(事故)应急预案管理办法, 加强公司应急管理工作, 提高应对突发重大事件的能力, 最大限度地保护人、财、物的安全。定期进行消防实操、火灾事件突发、防暴防盗窃等演练, 通过实际演练及时发现应急预案存在的不足并加以完善, 进一步健全应急预案管理办法, 将公司有关安全工作的要求贯彻落实到末端, 以更加务实、有效的行动努力打造和谐九州通、平安九州通。



## 展望2022

2022年,是站在新的历史起点上擘画未来的关键之年,作为科技驱动型全链医药综合服务商,九州通将立足于医药流通、物流服务及医疗健康等大健康朝阳产业,坚定不移地利用新技术、新产业、新业态、新模式赋能上下游客户,更好地为上下游客户提供全渠道、全品种和全场景的服务,推进公司各项业务持续向平台化、互联网化、数字化转型升级。

### 积极推进集团数字化转型,助力公司高质量发展

九州通将数字化转型作为长期性工作持续推进,积极探索创新发展模式,利用数字技术赋能企业,提升经营效能与服务质量。公司围绕构建数字化九州通、提升客户满意度、提高经营效率与效益的转型目标,坚持以业务与数字技术作为“双轮驱动”,遵循“以客户为中心、以数据为驱动、统筹规划、分步实施”开展行动,建设数据基础设施完备、技术雄厚、用户应用场景丰富、产业生态活跃的数字化医药企业治理体系。最终达成“体验提升、降本增效、精准决策、模式创新”的医药企业数字化转型的“九州通模型”。

### 致力构建业内最大的数字化供应链服务平台

经过多年发展与积累,九州通拥有丰富的客户资源及品种优势,已完成了全区域、全品类、全终端、全场景业务布局,初步搭建起线上线相结合、立体式医药供应链服务平台。公司将利用互联网和数字化工具,打造一个服务于上游生产企业(F端)、下游B端客户(包括医疗机构、药店、诊所、快消品店、政府采购集团等)和C端用户的供应链服务平台,按照F-B(九州通)-B-C模式建立一个互相协调优势互补的B2B/B2C/O2O的全场景服务体系。

### 打造行业领先的新业态孵化及业务创新支持能力

(1) 新业态支持能力:九州通依靠全品类、全渠道、全场景的医药供应链服务平台及高效运营的数字化、平台化、互联网化的产业服务能力,开启产业链布局及新业态探索,上游分销服务已由传统的医药分销持续向数字化分销及总代品牌推广业态转型,下游供应链服务持续向万店联盟及C端消费者大健康服务延伸。同时,公司根据创新业务及技术发展需要,持续吸收外部各类优秀人才加盟,有力促进了公司业务发展与技术创新。

(2) 业务创新能力:九州通具有很强的业务创新能力,近10年来,公司商业模式在不断优化和变革。传统的九州通模式向“医药分销+物流配送+产品推广”的综合服务商模式转型后,又借助千亿平台优势资源,开始孵化出“第三方物流(将自有物流体系市场化,类似京东剥离出“京东物流”)、生态圈投资(类似小米的生态圈投资)、供应链技术增值服务”等新业务、新模式。

### 加强ESG管理顶层设计,积极履行企业社会责任

九州通设立了环境、社会及公司治理董事会专委会,将ESG规范的各项因素积极融入日常业务运营及管理。与此同时,九州通也将继续承担社会责任,把自身发展融入社会发展,积极履行社会责任。无论是面对新冠疫情,还是自然灾害,无论捐资助学还是振兴乡村,九州通都挺身而出,扶危济困,奉献爱心,充分彰显企业担当。

九州通将积极拥抱义利并举新商业时代,通过发挥企业优势,参与构建一个更包容、更可持续的、更有韧性的社会。

## 附录 指标索引

目录	中国企业社会责任报告指南 CASS—CSR4.0	GRI 可持续发展报告标准 (GRI Standards)	联交所 ESG 报告 指引索引		
董事长致辞	P1.1/P1.2/P1.3	102-14	/		
关于本报告	P2.1/P2.2	101/102-1/102-3/102-45/102-46/ 102-50/102-52/102-53	/		
走进九州通	P3.1/P4.1/P4.3/P4.4/G1.1/G2.1/ G2.3/G3.2/G3.3/G4.1/G4.2/A2/A3	102-2/102-21/102-24/102-40/102-42/ 102-43/102-44/102-47/201-1	/		
专题一:投资者保护 可持续发展	M1.4/M1.5	102-43/102-44	/		
专题二:创新驱动 数字化转型	M2.4/M2.5/M2.6/M2.7	417-1	/		
专题三:文化强企 做合格家人	G1.1/S2.17	102-16/401-2	/		
环境篇 Environment	绿色管理	E1.1/E1.2	307-1		
	低碳环保 共建绿色家园	E1.3/E2.1/E2.2/E2.3/E2.4/E2.7/ E2.12/E2.14/E2.16/E2.20/E2.22	302-1/302-2/302-4/303-1/ 303-2/305-7/306-1/306-2	A1.1/A1.3/A1.4/A1.6/A2.3	
	绿色运营	E3.1	/	/	
	绿色办公	E3.6	/	/	
社会篇 Society	绿色生活	E3.6	/	/	
	回馈社会 共创美好生活	抗击疫情	S4.6	413-1	B8.1/B8.2
		抗洪救灾	S4.6	413-1	B8.1/B8.2
		公益慈善	S4.6	413-1	B8.1/B8.2
		乡村振兴	S4.6/S4.12/S4.13	413-1	B8.1/B8.2
		教育支持	S4.6	203-1	B8.1/B8.2
	以人为本 实现员工价值	保障员工权益	S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/S2.5/S2.10/ S2.11/E2.12/E2.14/E2.16/E2.20/E2.22	401-2	B1/B4.1
		员工发展	S2.14/S2.15/S2.16	404-1/404-2/404-3	B3
		员工持股计划	S2.10	401-2	B1
		员工活动	S2.17	401-2	/
服务升级 打造共赢平台	可持续供应链	M3.8/M3.10/M3.11/M3.12/M3.15	102-9/204-1	B5.1/B5.2/B5.3/B7.2	
	质量管理	M2.2	417-1	B6.4	
	负责任营销	M2.8	417-1	/	
	客户服务	M2.1/M2.14/M2.15/M2.16/M2.18	417-1	B6.2	
公司治理篇 Governance	党建引领	/	/	/	
	三会治理	M1.1/M1.2	102-18/102-22/205-1	/	
	内控与风控	/	102-15/102-30	/	
	廉洁自律	M1.3	205-2	B7	
	依法纳税	S1.3	/	/	
安全管理 平安通九州	筑牢安全防线	S3.1	403-1/403-5/403-7	B2/B6	
	升级安全体系	S3.2	403-1/403-5/403-7	B2/B6	
	安全宣教常态化	S3.2/S3.3	403-1/403-5/403-7	B2/B6	
展望2022	A1	/	/		
附录	指标索引	A5	102-55	/	
	意见反馈表	A6	/	/	

# 附录

## 意见反馈表

感谢您百忙之中阅读《九州通2021年度环境、社会及公司治理(ESG)报告》，我们十分重视并期望聆听您对公司ESG工作和可持续发展管理的宝贵意见与建议，您的建议与意见是我们持续改进ESG工作、提升可持续发展管理的重要依据，在此诚挚地邀请您协助完成反馈意见表中的相关问题并通过以下方式反馈给我们，再次感谢您对我们ESG工作的鼎力支持！



电话:027-84683017 027-84451256

电子邮箱:believen@jztey.com

传真:010-60219999-0838 027-84451256

地址:湖北省武汉市汉阳区龙阳大道特8号(邮编:430051)

联系人:刘志峰、张溪

对于九州通来说,您的身份是:

员工 客户与消费者 股东或投资人 供应商 政府及监管机构 媒体/行业协会 其他(请注明)

1.您对本年度ESG报告的总体评价:

很好 较好 一般 较差 很差

2.您认为本报告披露的信息是否准确、清晰、完整?

很好 较好 一般 较差 很差

3.您认为本报告是否具有可读性?

很好 较好 一般 较差 很差

4.您认为本报告是否能全面地反映公司对经济、社会、环境的重大影响?

很好 较好 一般 较差 很差

5.您对本报告逻辑思维、结构安排、版式设计的评价?

很好 较好 一般 较差 很差

6.本年度ESG报告的哪些议题最引起您的关注?

7.您还希望从报告中获取哪些信息?

8.您对我们的ESG报告或ESG工作和可持续发展管理方面的意见或建议?