

## 2017年度社会责任报告

股票代码：600998

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  
二零一八年·四月

# 前言

## 报告说明

《九州通医药集团股份有限公司2017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）2017年度履行社会责任的整体报告，是对社会和行业、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。

### 报告时间范围

2017年1月1日—12月31日，部分表述及数据适当追溯以前年份。

### 报告发布周期

每个财务年度

### 报告发布情况

连续第八年度发布报告

### 数据来源

本报告使用数据来自公司2017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）

## 报告编写依据

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](http://www.sse.com.cn)）和本公司网站（[www.jztey.com](http://www.jztey.com)）查阅下载。

JOIN INTO WIN

**02 前言**

- 1 报告说明
- 4 董事长致辞

**06 走进九州通**

- 6 公司简介
- 8 公司治理
- 9 组织结构
- 12 获得荣誉

**11 天鹅战略  
抓管控重基础**

- 15 战略制定
- 18 组织保障
- 19 战略执行
- 20 基础支撑
- 21 文化主张
- 21 风险管控

**23 重塑理念  
适应新形势新变化**

- 23 理念重塑
- 24 理念发布
- 24 理念践行

**26 稳健经营  
保护投资者权益**

- 27 经营业绩
- 28 信息披露
- 28 利润分红
- 29 投资者保护
- 30 融资渠道
- 31 反腐倡廉

**33 共享发展  
携手客户成长**

- 32 质量保障
- 36 服务提升
- 38 行业贡献

**43 全员安全  
打造平安九州通**

- 43 物流安全
- 47 信息安全
- 49 财务安全
- 51 安全管理

**53 以人为本  
实现员工价值**

- 53 人员配置
- 54 员工关爱
- 56 职业发展
- 58 文化活动

**61 爱心奉献  
力促社会和谐**

- 61 依法纳税
- 61 公益事业
- 63 精准扶贫
- 64 绿色家园

**66 附录**

- 66 展望未来
- 67 (GRI) 指标索引

**目录** 2017  
企业社会责任报告  
corporate social responsibility report





## 董事长致辞

2017年是变化巨大的一年。这一年，随着两票制、零加成、医保控费等政策的执行，整个医药流通行业和医院销售受到了巨大的影响；新零售的崛起、资本的疯狂涌入、电商跨界入侵，传统的医药商业正面临颠覆。

2017年，我们深入建设天鹅管控体系，强化了战略的执行与落地。我们组织重大人事调整，促进管理体系不断革新；推进委托配送、B2B、供应商APP、县乡一体化、合伙制模式，加速业务创新；我们戮力同心、攻坚克难，取得了骄人的业绩！公司实现营业收入739.43亿元、营业利润19.42亿元及净利润14.73亿元（其中归属于上市公司股东净利润14.46亿元），较上年同期分别增长20.12%、85.63%和62.87%（其中归属于上市公司股东净利润增长64.87%）。扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润为10.10亿元，较上年同期的8.26亿元增长22.29%。

2017年，我们在天鹅人才工程培养基础上引入DDI培养体系，开展领导力发展项目；发布新版文化理念，掀起全员文化学习热潮。推动财务战略、加速业财一体化建设，实现全年财务安全零事故。我们接受药监部门各种检查共计49次，无一家被停业整顿或收证，为业绩目标的达成提供保障，并成功获得“湖北省第七届长江质量奖”。

2017年，我们在技术升级、行政管理、投资管理、资产管理等方面，也取得了优异的成绩。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；我们积极参与药品应急储备及灾难救援，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。



2018年，我们将继续坚持“为医药健康产业提供高性价比服务”的使命，一如既往地秉承“传递健康，创造价值”的理念，围绕“做中国医药健康产业最佳服务商”的企业愿景，积极履行公共责任、公民义务和恪守道德规范，并从自身经营活动出发，结合社会实际情况和要求，主动承担相应责任和义务，把九州通建设成国内具有影响力的医药健康产业企业集团，为国家的医药健康事业贡献自己的力量！

『为医药健康产业提供高性价比服务』

刘宝林

公司董事长：刘宝林



## 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、批发企业、零售药店为主要客户对象，并为客户提供信息、物流等各项增值服务的大型企业集团。公司立足于医药健康行业，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，以30亿元的品牌价值位居“2016胡润品牌榜”181位。2017年位列《财富》（中文版）500强第101位。

九州通成立于1999年3月，总部位于湖北省武汉市。截至2017年12月31日，注册资本18.79亿余元，总资产520.48亿元。2017年，实现营业收入739.43亿元，净利润14.73亿元，较去年同期分别增长20.12%和62.87%。直营和加盟零售连锁药店953家。

2018年，九州通围绕天鹅战略管控模型，落实经营战略规划，以“猛抢发展机遇放第一 狠抓天鹅管控重基础”为指导思想，修订了以分销业务、医疗业务和终端业务为核心业务，以中药业务、医疗器械、消费品、医药工业、总代理业务、原料药为战略业务，以三方物流、基金投资、医养融合、孵化器、药品研发为需要培育的新兴业务的365战略组合，以及“核心业务稳中求进、战略业务寻找突破、新兴业务严控风险”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），81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。公司经营品种近29万个，上游供货商7千多家，下游客户10万多家，取得了国内240多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400万件，出货效率达10000行/小时，出库准确率达99.99%，自有配送车辆1500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112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）、第三方物流平台、药品监管码采集等系统，取得相关174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。

九州通搭建健康智慧平台，获得了《互联网药品交易服务资格证书》（B2B模式）和《互联网药品交易服务资格证书》（B2C模式），依托好药师品牌，建立用户智慧医疗健康服务体系，实现九州通医疗健康产业全链条服务。强力推进FBBC业务模式，整合B2B、B2C、O2O业务。并依托九州通B2B优势资源，构建终端药店服务体系，建立药店同盟军，打造全国性配送体系，快速提升终端用户体验。以云技术、大数据和人工智能等技术为基础，规划智慧客服、智慧药店、智慧渠道、智慧健康等一系列创新服务，以科技驱动建立医疗健康智慧平台。

九州通坚持打造品牌中药材，建立中药产业集团，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，推动中药产业链五大板块协同发展。

九州通持续推进医药器械柯尼兹战略，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。器械工业上以OEM和自产产品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，九州通已有115家公司通过了新版GSP认证，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，时刻心存危机感，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

2017年实现营业收入  
739.43 亿元  
同比增长 20.12%

归属上市公司股东的  
净利润 14.46 亿元  
同比增长 64.87%



## 二、公司治理

九州通始终把不断完善公司治理结构作为管理工作的重点，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、法规的规定以及中国证监会、上海证券交易所和中国证监会湖北监管局的要求，提高公司治理水平。

### 1. 规范治理

2017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，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。

公司董事会共有董事11名（其中独立董事4名），董事会下设战略与投资、财务与审计、薪酬与考核三个专业委员会；监事会共有3名监事，高级管理人员共11名，保证了“三会一层”决策的客观性、科学性和职能的有效发挥。

2017年，公司召开了4次股东大会，共审议了2016年年度报告、非公开发行股票及股权激励等28项议案。公司股东大会均以现场投票与网络投票相结合的方式召开，并就与中小股东利益密切相关的议案采用中小股东单独计票的方式，充分保障了股东特别是中小股东的合法权益。公司召开董事会会议13次，共审议67项议案；召开监事会会议9次，共审议32项议案；此外，公司召开董事会专门委员会会议8次，其中财务与审计委员会会议4次，薪酬与考核委员会会议3次，战略与投资委员会会议1次，积极听取相关汇报，研究各项重大事项。



### 2. 内部控制

2017年，公司进一步健全内部控制管理体系，梳理和完善各项规章制度、业务操作流程，并强化执行的有效性，确保内部控制能够涵盖公司层面和业务层面的各个环节。

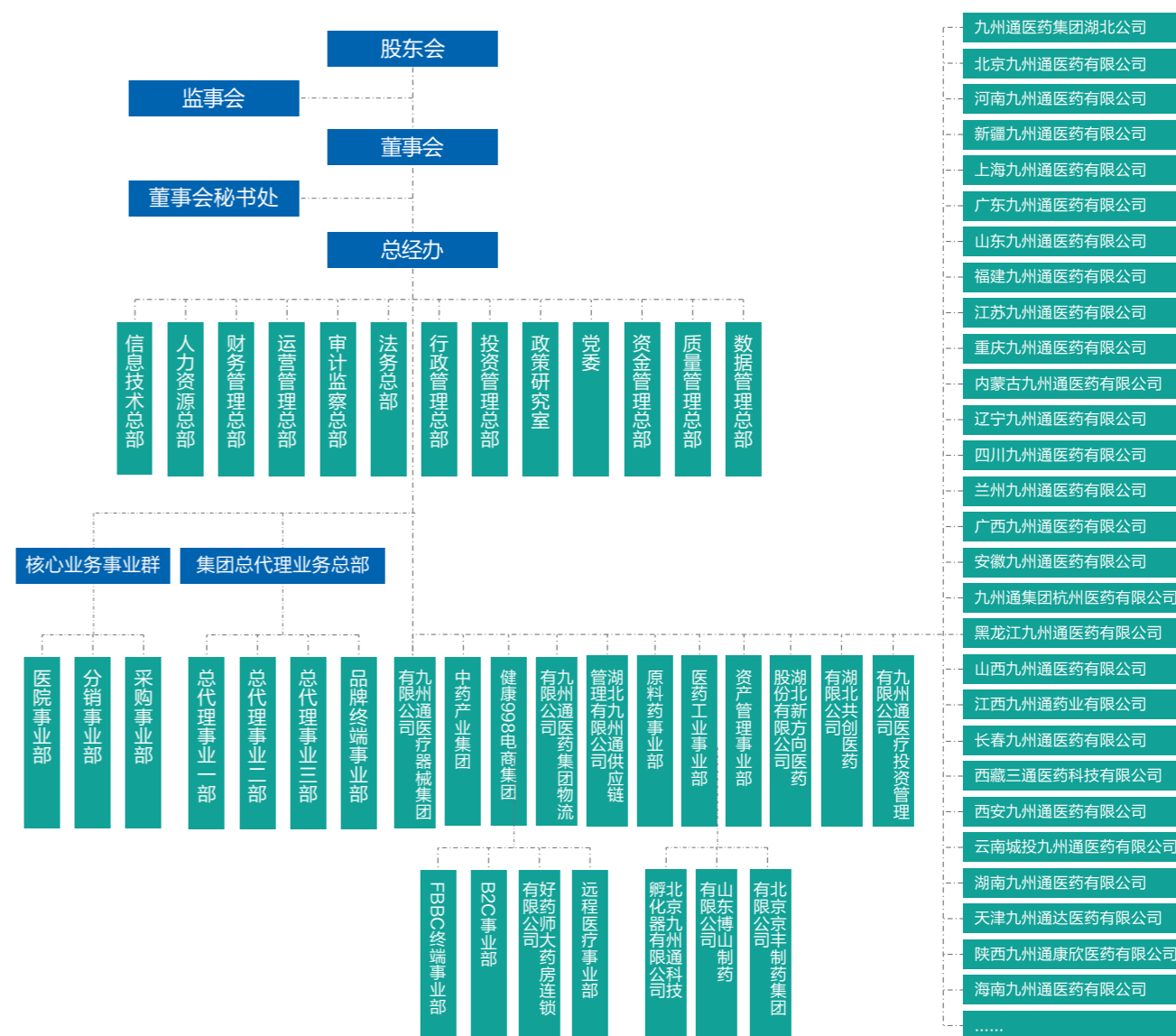
公司组织开展了2017年度内控制度执行情况自查、自评工作，对公司2017年度的内部控制设计与运行的有效性进行了自我评价，并根据实际自查情况，编制了《公司2017年度内部控制自我评价报告》；此外，公司聘请了中审众环会计师事务所（特殊普通合伙）对公司的内部控制进行了外部审计，会计师事务所出具了标准无保留意见的内部控制审计报告。



## 三、组织结构

2017年，基于九州通战略发展需要，调整健康998电商集团组织架构，撤销公司终端电商事业部，成立FBBC终端事业部；剥离原健康998电商集团的远程医疗等运营及推广，成立远程医疗事业部；并将原“好药师线上公司”更名为“B2C事业部”。未来，健康998电商集团承接集团所有终端业务，整合“供应商-分销-终端客户-消费者”的供应链资源，打造线上线下一体化的FBBC电商平台，为供应商和终端客户建立“一站式”的药品控销、采购和健康管理三方服务平台。

此外，成立总代理业务总部，将品牌终端事业部及总代理事业部从核心事业群剥离出来，将“总代理事业部”更名为“总代理事业一部”，并成立总代理事业二部及总代理事业三部，统一划归集团总代理业务总部管理。通过一系列组织机构调整，优化集团组织向小集团和大事部、大分公司方向变革，增强公司核心竞争力。



武汉九州通医药集团组织结构图

董监高简历

董监高简历

**刘宝林：大专学历，高级经济师，现为九州通董事长**

2003年-2008年11月任九州通董事长；  
2008年11月至今任九州通董事长。  
现任中国医药企业管理协会副会长等职。



**刘树林：高中学历  
高级经营师  
九州通副董事长**

2003年-2008年11月任九州通副董事长兼湖北九州通董事长；2008年11月至今任九州通副董事长。现任湖北省企业家协会常务理事。



**龚翼华：厦门大学EMBA  
九州通董事兼总经理**

2003年-2007年任成都新津事丰医疗器械有限公司销售部经理；2007年-2008年任河南九州通副总经理；2008年11月至2011年11月任九州通医疗器械总监，2011年11月至2012年7月任九州通董事兼医疗器械总监，2012年7月至2013年1月任九州通董事兼执行总裁。2013年1月至今任九州通董事兼总经理。



**林新扬：工商管理硕士  
九州通董事兼董事会秘书**

2004年1月-2005年3月任福建海峡银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月至今任九州通董事兼董事会秘书。



**刘义常：工商管理本科学历  
九州通业务总裁**

1998年加盟九州通，2004年3月-2008年3月，任山东九州通营销总监；2008年4月-2010年3月，任九州通采购管理总部部长；2010年4月-2011年2月，任九州通营销管理总部部长；2011年3月-2013年12月，任河南九州通总经理；2014年1月-2017年5月，任九州通湖北公司总经理；2017年5月至今任九州通业务总裁。



**刘兆年：法学博士  
九州通副董事长**

2003年-2008年2月任九州通总经理兼北京九州通董事长；2008年3月-2008年11月任九州通执行董事兼北京九州通医药有限公司董事长；2008年11月至今任九州通副董事长。现任中国医药商业协会会长、北京市物流协会副会长、安泰科技股份有限公司独立董事。



**陈启明：本科学历  
中药师  
九州通董事兼常务副总经理、投资副总经理**

2000-2003年任湖北九州通总经理助理；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月至今任九州通常务副总经理兼投资副总经理。2011年11月起至今任九州通董事兼常务副总经理、投资副总经理。



**王琦：本科学历  
九州通董事  
建信财富股权投资基金执行总裁**

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月至今任九州通董事；现任建信财富股权投资基金执行总裁。



**刘登攀：本科学历  
九州通业务总裁**

2000年-2008年历任湖北九州通部长、副总经理等职；2008年11月至2013年10月任九州通采购总监，2013年10月至今任九州通业务总裁。现兼任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。



**许应政：硕士学历  
高级会计师  
中国注册税务师  
总会计师**

2004年7月至2014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，现任九州通医药集团股份有限公司总会计师。



**郭磊：本科学历  
九州通副总经理**

2006年-2008年任九州通企划总部部长；2008年11月-2009年1月任九州通绩效管理总部部长，2009年2月-2011年1月任九州通企划总监；2011年2月至今任九州通副总经理。



**杨菊美：本科学历  
九州通副董事长助理兼  
集团采购总监**

2007年1月-2009年7月，任湖北九州通采购总监；2009年8月-2010年6月，任九州通湖北方圆医药常务副总经理；2010年7月-2012年，任九州通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月至今任九州通副董事长助理兼集团采购总监。



**温旭民：本科学历，工程师  
九州通监事会主席**

2004年-2008年11月任九州通常务副总经理；2008年12月至今任北京京丰制药有限公司董事长；2008年11月至2011年11月任九州通董事，2011年11月至今任九州通监事会主席。现为中国医药质量管理协会第五届理事会副会长；湖北省执业药师协会第二届理事、副会长；华中科技大学同济医学院兼职教授。



**王启兵：金融专科  
法律本科学历  
九州通总监兼资金总部部长**

2015年加盟九州通，1983年至2004年在黄冈农行历任信贷员、副行长、行长；2004年至2015年历任光大银行武汉分行支行副行长、公司业务部副总经理；2015年至今任九州通总监兼资金总部部长。



**陈松柏：大专学历  
九州通副总经理，分管行政事务**

2007年4月-2009年2月，任新疆九州通常务副总经理；2009年2月-2011年1月，任新疆九州通总经理；2011年1月至4月任九州通行政管理事务临时负责人；2011年4月至今任九州通副总经理，分管行政事务。



**陈莉：硕士学历  
九州通风险管理与督察部部长**

2005年4月至2009年1月任九州通企划总部副部长，2009年1月至2011年2月任九州通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月任九州通采购总部副部长，2015年2月至2015年8月任九州通业务规划与管理总部副部长，2015年9月至2016年12月任九州通业务规划与管理总部部长，2017年1月至今任九州通风险管理与督察部部长。





# 天鹅战略

## 抓管控重基础

2017年，随着“两票制”的推进与国家医药行业的一系列新政出台，九州通迎来了史上最大的发展机遇与挑战。九州通发布并修订《2018年集团整体战略规划报告》，对公司未来三年内的企业理念和整体战略进行了修订，对业务组合与战略目标进行了调整，围绕天鹅战略管控模型，落实经营战略规划。

管理工作始终围绕天鹅管控模型来开展，对天鹅管控模型的每一板块进行完善与深化，有效防范各种风险，保障战略目标的顺利实现。



九州通天鹅 (SWANS) 战略管控模型

### 牵头-目标与方向

引导目标和方向

### 两翼-方法与能力

方法：实现战略目标的具体路径和方法 (PMO, 计划预算, 会议机制)  
能力：可支持战略落地的组织能力和关键人员能力

### 根基-标准与工具

标准：数据和流程标准  
工具：系统工具

### 核心-文化主张

达成共识，强化执行，勇于担当，防范风险

## 一、战略制定

### 1、规范治理

九州通立足医药健康产业，以中西成药、中药、器械、消费品为主要经营产品，为医疗机构、零售药店、商业批发企业、制药企业及消费者提供高性价比的现代医药分销、物流及健康管理服务，大力发展终端电商和合伙制业务模式，实现全国布点、网络化经营，让上下游客户和消费者享有良好的一体化体验，打造国内最具影响力的医药大健康服务品牌。

### 2、业务组合调整

确立公司整体战略“365”业务组合战略



将公司核心业务调整为分销业务、医疗业务和终端业务三大业务板块，健康998电商集团全面承接集团终端业务。



### 3、业务模式梳理

物流、信息技术 2 大业务支撑平台；

分销业务、医疗业务和终端业务 3 大渠道；

中西成药、中药产品、医疗器械和消费品 4 大类产品。



## 4、业务策略方向

### (1) 核心业务

#### 采购业务：实施分级服务，推进品类管理，降低无效库存

加强对三大销售渠道的采购支持，加强中国百强企业和合资企业临床品种的开发和引进。推进核心厂家分级管理和品类管理，降低无效库存，构建“集团主抓核心供应商、非核心供应商下放至区域公司”的管理体系。

#### 分销业务：保持商业稳定增长，提升连锁服务与销售，加强项目产品的经营能力

强化商业客户宽松化合作模式，重点提升KA连锁和县域连锁药店的服务与销售，聚焦25家战略供应商重点项目业务推进及公司促销的统筹管理，严控区域公司TOP10客户清收、逾期应收及超授信额度等风险应收。

#### 医院业务：推进合伙制，收回低效应收，探索民营医疗集团业务

在80%的行政区域实现医院业务合伙制模式，组建民营医疗业务团队，推进大型民营医疗集团合作落地。持续扩大医疗覆盖，提升TOP200医疗品种的开户和增量。收回低效应收账款，盘活医院业务存量资金，加强风险管控。

#### 终端业务：全面推进FBBC终端业务模式

FBBC终端业务：强力推进FBBC业务模式，整合电商技术团队，打通B2B、B2C、OTO业务；

电商B2C业务：提升盈利能力，深入开展京东、阿里自营B2B业务、开拓代运营业务、外呼业务等渠道；

线下连锁药店：推进好药师线下盈利，拓展医院合作药房，建立独立采购体系和管控体系。



### (2) 战略业务

#### 中药业务：围绕“三强、三重”打造中药品牌，重点开发优势中药材品种和饮片产品

中药材：珍药材平台交易突破8亿，打造中药材拳头品种，强化集采与产区联动，稳定优质货源；

中药商业：提升核心连锁及终端大客户增量，突破医院业务，打造医疗标杆客户；

中药工业：培育饮片超级单品，重点突破云三七和九州天润的优势普饮销售。

#### 医疗器械：推进风险可控的器械独立化运营，强化专业产品销售，快速拓展新兴业务

完善器械独立运营管理体系，推进各类风险问题的处理。

常规产品：重点提升高毛利的自有工业产品（S类）和经销产品（A类）销售；

专业产品：持续开展器械并购，提升业务协同，建立医院骨科、耗材和检验科集配的供应链体系。

#### 消费品：完善运营管理体系，推进核心品牌增量，严控经营风险

大力引进优质品牌，提升惠氏、费列罗、高露洁、欧莱雅、菲仕兰五大核心品牌销售占比，推进零售通、新通路等平台一流品牌战略合作；完善运营管理，提升消费品业务系统的基础管理能力。

#### 总代理业务一部：传统业务稳步提升，逐渐扩大终端占比

建立传统业务的三级公司营销体系，终端业务以百强连锁为入口，深耕药店终端，深化“城市合伙人模式”。做好区域公司诊所业务与FBBC终端业务部的交接，快速推进诊所专销产品的引进。

#### 总代理业务二部：加强团队建设，提升终端掌控能力

线下：聚焦资源开发KA连锁客户、县域连锁药店，拓展阿胶医疗终端市场；

线上：电商渠道资源整合，拓展阿胶业务，开发电商新渠道。持续引入新品，拓展皮肤类用药、“类独家”OTC、业务外包类产品，打造儿童、眼科用药产品组合。

#### 总代理业务品牌终端：提升黄金单品的销量，加强TOP20产品突破

保持八味益肾丸、参芝口服液和新引进黄金单品的高速增长，完成营销三部的团队建设和品种上市。整合集团采购、工业、连锁及区域公司资源，促进业绩发展。

#### 医药工业：建设自产品营销体系，强化重点产品营销

完善自产品营销体系，整合自产品在分销和医疗机构的营销能力和潜力，加强重点产品在终端渠道和区域市场的销售突破。合理筹划控制亏损，通过研发费用资本化、新厂部分费用资产化等多途径实现节能降费。

#### 原料药：保持核心品种的稳定增长，发挥集团资源优势推进原料与制剂

联动发掘千万级潜力品种和开发新品，重点维护千万级客户，开发云贵、青海等空白区域客户。实现制剂采购联动，联合区域公司促成重难点客户的开发和合作。

## 二、组织保障

### 1、组织管控

公司核心业务、战略业务、新兴业务的集团承载主体如下：

业务类型	业务单元	承载主体
核心业务	分销业务	区域公司、采购事业部、分销事业部
	医疗业务	区域公司、采购事业部、分销事业部
	终端业务	区域公司、健康998电商集团
战略业务	中药业务	中药产业集团
	医疗器械	医疗器械集团
	消费品	消费品事业部
	总代理	总代理事业一部、总代理事业二部、品牌终端事业部
	医药工业	京丰制药集团、原料药事业部
新兴业务	三方物流	物流总公司
	基金投资	投资管理总部
	医养融合	医疗投资管理有限公司
	孵化器	医药工业事业部、资产管理事业部
	药品研发	医药工业事业部

未来公司组织将向小集团和大事业部、大分公司方向变革：



### 2、人才培养、考核与激励

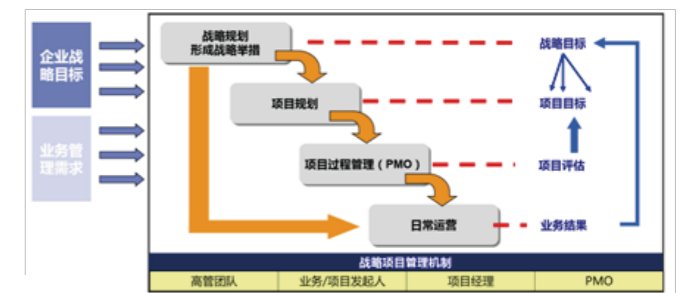
面对组织变革和业务模式调整，公司不断优化和健全考核、评优和激励体系。在人才培养方面，公司将推进关键人才的选聘、培养与调动，搭建专业面试官人才体系和内部猎头团队，提升小天鹅招聘匹配度，建立银、白天鹅能力模型，将DDI领导力项目的培养体系扩展到银天鹅，并强力推进核心人才的流动、加强核心人才的引进与淘汰；在人才考核与激励方面，公司将探索并推进合伙制的激励体系。

2017年公司考核范围覆盖更加全面，新增了对采购事业部、分销事业部、业务总裁的考核，建立了每日通报机，制作通报230次，建立标准化运营分析体系，逐步优化和推广业绩，管控体系更加健全。新增合资公司评优、最佳技术创新应用评优，组织评优体系同步健全。同时股权激励导向更加明确，2017年完成了范围更广（人数2628人）、力度更大（拟授予5,433.7075万股，首次授予4862.6725万股）的股权激励计划。

## 三、战略执行

1、深化PMO管理，精简、聚焦集团PMO项目，深入开展辅助式、参与式的进度跟进，支持协助区域公司建立PMO项目管理机制。

2017年公司共17个PMO项目立项、跟进、实施支持、考核等全生命周期管理，优化17年PMO管理机制；8家区域公司进行了PMO管理机制的实地推广及宣导，打造良好的项目管理文化氛围。



2、推广计划预算管理思路，全面实施、应用计划预算管理体系强化计划预算管理及应用、推进计划预算过程管理；建立以计划预算预实对比分析及滚动预测体系为基础的运营分析体系，同时引进计划预算信息化系统。

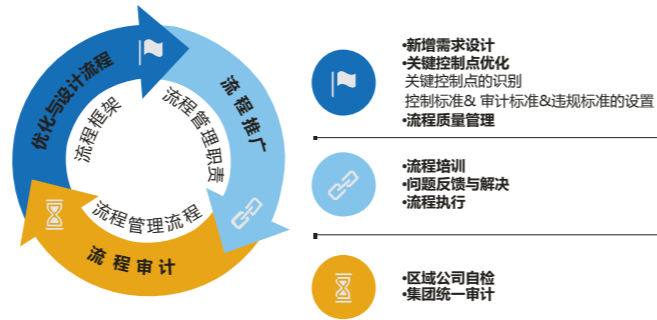
2017年，针对公司九大主体，近300余家公司的计划预算编制模型、滚动预测模型的设计与培训；组织公司内各主体完成2018年计划预算的编制与集团评审；初步搭建了九州通计划预算从编制、控制、滚动预测分析的管理机制；

3、健全会议机制，建立会议地图，分级分类管理会议，落实会议决议建立标准化会议流程与模型，保障会议的效率与效果；建立会议决议跟进机制，及时分析与调整偏差。



## 四、基础支撑

**1、流程管理：**优化基于业务变革、风控及客户体验为导向的流程设计，持续开展流程审计。重点完成基于业务模式变革（医院合伙制、FBBC等）、风控类及客户体验类流程的梳理和完善；优化审计方式，开展区域公司流程交叉审计和三级公司流程审计。



2017年，运营总部牵头，持续进行流程变革：

- 1) 流程推广：签发50余流程，全年完成51家二、三级公司流程全面推广与核心业务流程的导入；
- 2) 流程文化：开展“流程最强音”“大家来找茬”“流程一战到底”等流程文化活动，营造全员讲流程的氛围，树立流程为先的意识；
- 3) 流程审计：全年开展15家公司流程审计。

**2、信息技术管理：**全面推进公司信息服务标准化进程，建立适应公司多元化业务的信息体系。

- 1) 推进信息系统六统一：统一管理、统一规划、统一标准、统一设计、统一流程、统一平台；
- 2) 优化集团IT管理体系，初步实现信息服务流程化、标准化及资源化。

**3、数据管理：**夯实基础推进数据标准化，丰富数据维度，全面推广BI应用。

- 1) 实现所有基础数据指标及字段标准化，统一管控数据出口及数据分析；
- 2) 统一管报数据口径，丰富系统数据维度；扩大BI系统数据覆盖，并推广二级公司BI应用。

**4、财务管理：**向业务财务转型，推进共享中心上线，确保合并报表项目顺利实施。

- 1) 推进财务共享中心与合并报表系统的上线；
- 2) 大力推进合资公司投后管理，控制风险；
- 3) 加快业财融合，保障财务指标健康稳健；
- 4) 建立适应新兴业务模式的财务管理体系。

**5、物流管理：**试点推进物流三方化运营，建立适应公司业务变化的物流体系。

- 1) 选取两家公司进行物流市场化运营试点，建立适应集团业务发展的物流体系；
- 2) 完成22个物流中心，包括含10个大型物流中心建设；
- 3) 开展智能机器人库内定位技术研究，完成三代穿梭车库系统及潜入式AGV等研发。

## 五、文化主张

在天鹅管控体系的推进过程中，强调共识、担当、执行与风险意识，收回低效应收，降低无效库存，严防资金风险的共识；要有承担销售目标，确保净利润20%增长，勇于变革新的管理，尝试新业务的担当；要严格执行天鹅战略管控体系，推进年度计划预算及PMO项目；要建立以风险督察、审监、法务、财务、质量为主的权责清晰的风险防控体系，持续安全管理，减少安全事故发生。

## 六、风险管控

随着九州通的发展壮大和内外环境的不不断变化，公司面临的风险表现出多样性、复杂性。构建风险管理体系是提高风险防范能力的重要手段。为此，九州通成立的风险督查部门，针对库存、应收账款等高风险项目通过以下几个方面进行管控：下发风险管理与监督机制，对风险进行识别，明确管理部门、管理对象及管理内容，明确监督部门、监督对象及监督内容；建立风险的责任追究机制；定期组织风险评审会议，对各项风险情况进行通报、评审、推动解决，执行风险管理委员会的决策。

2017年，公司风险规范管理体系逐渐搭建，建立了系列风险管理规范：

### 1、取消价格特权

通过核查低于核算成本价销售，发现特权角色漏洞，联合各业务板块及运营确定取消价格特权制定低于核算成本价销售替代流程，并提出系统需求。下发《关于取消价格特权功能的通知》，全公司宣导及推广，并跟进优化。

### 2、保证金管理规范

通过核查连续90天应付账款负数，发现上游保证金计入预付，但并无规范管理流程，联合财务、采购事业部制定并宣导上游供应商支付保证金的支付、收回流程。规划保证金的管理信息系统需求，并跟进保证金录入。

### 3、JZTERP与下游辅助系统对接

通过对销售退补价核查发现阶段性折扣、处理账目差异、处理无法收回应收及代垫等违规操作。联合财务制定阶段性折扣、折让折扣的开具需与下游业务辅助系统关联，取消手动开票。

### 4、业务人员交接管理办法

通过实地巡查及日常质询，发现一定数量的风险是因为无交接或交接不清导致最终造成损失；联合采购事业部梳理《采购人员交接管理流程》，增加税票、遗留问题交接；联合分销事业部梳理《业务人员交接管理流程》，增加管理人员、对帐函交接等要求。

### 5、一户多码开户规范

对全公司一户多码客户进行核查，清理出9074家需要屏蔽的客户。客户开多编码公司内无明确标准，导致无效多户头的产生，易产生应收、账务一系统风险。联合分销事业部为规范一户多码开户标准，建立线上审核，于12月已上线。

## 『家文化』

## 重塑理念 适应新形势新变化

企业的管理除制度、流程、考核外，更重要的是企业文化的建设，九州通“家文化”体系建设已经多年，对企业的进步与发展起到了重要的作用。历经三十余载不断发展，从创造共同事业的文化“同一份事业，同一个梦想”，到“平等、友爱、互帮、共进”，九州通的不同发展阶段，孕育了不同的企业文化内涵，并随着企业的发展，不断丰富，持续升华，成为公司发展的不竭动力。

事实上，随着社会不断发展，企业文化也是要与时俱进的，需要不断地完善、不断地创新，这样的企业文化才会更加优秀，更具有生命力。当前，九州通的内外环境都发生了深刻变化，市场竞争更加激烈，经营管理更加复杂，价值取向更加多元，企业文化的经营理念、基本理念、经营理念、管理理念以及员工的思想也都随之在发生改变。因此，集团启动了企业文化理念重塑项目，旨在对九州通的企业理念等进行全面系统的梳理及优化，以适应新形势、新变化。

### 一、理念重塑

为适应市场环境变化和集团新的战略发展阶段，使企业文化理念更好地匹配企业发展需求，充分发挥企业文化管理统一价值观、激励人心、凝聚力量、规范行为的重要作用，为九州通基业长青奠定坚实基础，公司相关部门耗时一年多，认真地组织问卷调查、调研访谈，从全公司回收有效问卷1934份，完成了142名高层管理人员、384名中基层人员的一对一访谈；根据访谈和问卷反馈进行深入的梳理、提炼和总结，并召集相关管理人员进行数次讨论。除保留并沿用九州通的企业使命、愿景、价值观和精神之外，对公司的企业经营理念和企业管理理念，进行了补充和完善。反复修改，几经易稿，从而形成了2017版企业文化理念体系。

因此，2017版企业文化理念凝聚了九州通集体的智慧，是对九州通原有企业理念精华的继承和升华，是企业管理思想的变革和洗礼，是九州通企业文化建设成果的总结和展示。



## 二、理念发布

2017年6月7日，九州通2017新版企业文化理念宣导大会在武汉隆重举行，来自公司的高管与员工代表，以及区域公司总经理代表共同出席了大会。会上，总经理龚翼华先生为《2017版企业理念手册》进行揭幕。公司高管和区域公司总经理代表共同向全体员工宣读了企业核心理念及28条新版企业经营理念和企业管理理念。



## 三、理念践行

企业文化，贵在践行。在文化理念发布后的近半年时间里，九州通掀起了一阵学习热潮。印刷两万余本小红书——《九州通集团2017年企业理念手册》并组织特色文化理念考试，所有家人自觉学习，茶余饭后随身携带背记，积极参加考试，并在生活和工作中亲身践行，以实际行动来传承和弘扬九州通的“家文化”，铸造九州通企业文化品牌，为打造九州通“百年老店”作出我们应有的贡献。



### 1、好药师渡江“战役”

7月16日上午，第43届武汉国际渡江节正式开幕。九州通好药师方队的100余名“泳士”经过半个多小时的奋力鏖战，圆满的完成了此次渡江战斗。自6月10日开始，为进一步凝聚意志力量，振奋鼓舞精神，并肩作战团结一致，坚定必胜的决心和信心，渡江方队共组织了10次游泳集训，分别在夏家寺水库、武昌汉阳门等地进行了严格的下水训练。九州通积极倡导“为医药健康产业提供高性价比服务”的企业使命，与渡江节的全民健身精神高度契合。



### 2、征战马拉松

4月9日7点30分，伴随着一声枪响，武汉第二届马拉松在雨水中正式开跑！此次“汉马”九州通共有5000多人报名参赛，最后有37人幸运中签，组成“好药师战队”征战本届比赛。总经理龚翼华身先士卒，率领九州通-好药师战队出征，展现出了永远向上、不断挑战自我、超越自我的精神。

“汉马”结束，龚总马不停蹄赶往南京，集结江苏九州通的59名队友继续迎战2017南京·江宁春牛首国际马拉松。大伙儿精神饱满，蓄势待发，与来自世界各地12000多名马拉松爱好者共同用脚步跑出健康，征服人生新高度，“必达”终点。



马拉松运动参与人数广泛、社会影响力大，通过运动深度感知城市的发展，其顽强拼搏、锐意进取、勇往直前、永不止步的精神，与九州通企业精神“诚信、勤奋、竞合、创新”不谋而合。

### 3、高管野外拓展活动

6月8日至10日，以“共识、担当、执行、风险意识”为主题的九州通高管野外拓展活动在湖北广水中华山成功举行。拓展活动为期三天，设有一个目标，两条主线。一个目标即指从起点到终点的徒步目标，也暗喻着九州通新三年目标征途，模拟企业战略规划。两条主线包含计划预算线和组织赋能线。通过针对性的情景设置、专业化的引导催化、及时性的总结反思为高管们营造良好的体验式学习。

本次拓展一方面提高了九州通高管团队全局思维意识，克服管理执行阻力，促进战略落地；另一方面积累并沉淀了管理逻辑，帮助团队成员快速成长，减少对个人管理者的过度依赖。活动的成功举办只是公司千亿计划的一小步，也预示着以公司高管为代表的九州通家人们能够勇于面对未知挑战、不断克服困难，最终达到目标的决心和信心，很好地诠释了九州通的家文化，彰显了九州通核心价值观“责任心、危机感、执行力、融合度”。



## 稳健经营 保护投资者权益

2017年，公司实现营业收入739.43亿元、营业利润19.42亿元及净利润14.73亿元（其中归属于上市公司股东净利润14.46亿元），较上年同期分别增长20.12%、85.63%和62.87%（其中归属于上市公司股东净利润增长64.87%）。扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润为10.10亿元，较上年同期的8.26亿元增长22.29%。

志同道合 · 互惠双赢

### 一、2017年报主要财务数据

#### 1、主营业务增长情况（2017年12月31日，2016年12月31日）

单位：万元 币种：人民币

行业名称	2017年营业收入	2016年营业收入	比上年增减
医药批发及相关业务	7,065,561.21	5,898,874.40	19.78%
医药零售	187,665.98	161,051.29	16.53%
医药工业	119,417.56	81,903.54	45.80%

#### 2、资产负债表（2017年12月31日，2016年12月31日）

单位：元 币种：人民币

项目	2017年12月31日	2016年12月31日
流动资产	43,473,102,158.30	32,163,733,541.32
总资产	52,048,353,548.93	38,728,541,814.26
归属于母公司股东权益	18,300,435,644.59	11,278,035,364.16
股本总额	1,878,878,387.00	1,647,026,314.00

### 3、利润表 (2017年12月31日, 2016年12月31日)

单位: 元 币种: 人民币

项目	2017年12月31日	2016年12月31日
营业收入	73,942,894,403.06	61,556,839,885.98
营业利润	1,941,557,807.23	1,049,160,520.71
利润总额	1,924,731,888.48	1,105,648,550.08
归属于母公司股东净利润	1,445,510,102.24	876,741,815.27

### 4、其他 (2017年12月31日, 2016年12月31日)

单位: 元 币种: 人民币

项目	2017年12月31日	2016年12月31日
每股收益	0.87	0.54
期末归属于上市公司股东的每股净资产	9.74	6.84

## 二、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, 加强公司信息披露制度化、规范化, 依法履行信息披露义务。在信息披露工作方面, 公司秉持公平、公正 的原则, 保障中小股东知情权, 维护投资者利益。

2017年, 公司披露定期报告4期, 临时公告158期, 内容涉及非公开发行, 限制性股权激励事项、董事会监事会换届等, 并对公司签订的各类重要《战略合作框架协议》及合作事项进行主动披露, 将真实情况及时、充分、准确地告知投资者, 以利于投资者做出决策。

## 三、利润分红

2017年度公司实现营业收入(合并报表)73,942,894,403.06元, 实现净利润(合并报表)为1,472,915,447.22元, 其中归属于母公司股东的净利润1,445,510,102.24元; 2017年度公司(母公司)实现净利润899,255,565.67元, 提取法定公积金10%即89,925,556.57元后, 可供股东分配的利润为809,330,009.10元, 加上2016年末未分配利润余额1,778,409,781.80元, 减去对所有者(或股东)的分配107,000,00.00元, 本次可供股东分配的利润2,480,739,790.90元。

根据《公司法》及《公司章程》的相关规定, 公司将以利润分配股权登记日公司总股本为基准, 以本次可供股东分配利润2,587,739,790.90元向全体股东按每10股派发现金红利1.00元(含税)。

假设以截至2018年3月30日的公司总股本1,877,662,590股为基数(实际以截至利润分配股权登记日下午上海证券交易所收市后的总股本为基数), 2015-2017年度, 预计累计分红派息的金额为401,877,485.40元, 占该三年期间归属于上市公司股东年均净利润(合并报表口径)的39.96%, 较好执行了《公司章程》中“公司最近三年以现金分红方式累计分配的利润不少于最近三年实现的年均可分配利润的百分之三十”的现金分红政策的规定。

## 四、投资者保护

### 1、召开投资者说明会

2017年5月10日, 公司在上海证券交易所“上证e 互动”平台举办了2016年度业绩及利润分配网上投资者说明会, 公司董事长刘宝林、总经理龚翼华、财务总监许明珍、董事会秘书林新扬及证券事务代表刘志峰出席了本次说明会, 并针对公司经营业绩、利润分配、政策影响、发展机遇等具体情况与投资者进行了充分的沟通和交流。



### 2、开展投资者保护主题活动

为增强投资者的守法意识和风险防范意识, 保护投资者合法权益, 公司通过多种渠道、不同形式, 全面、系统、深入地开展投资者保护宣传活动, 在全集团范围内, 通过上下联动, 同频共振, 形成工作合力, 稳步推进投资者宣传教育工作的广度和深度, 提升投资者保护宣传工作的影响力和社会效果, 将市场规则和相关金融、法律知识带到投资者身边。

#### 案例一: 开展“投资者保护·明规则·识风险”专项宣传活动

2017年5月5日-2017年9月22日, 九州通开展以“内幕交易、市场操纵、违规信息披露、市场主体违规经营”为主题的投资者保护宣传活动。通过举办公开课, 开辟公司官网投资者保护专栏, 利用公司显示屏、公告栏等户外宣传工具, 在营业场所悬挂横幅, 借助公司微信、微博等网络渠道, 多形式、多渠道的向投资者普及金融、法律知识, 充分提示投资风险, 形成特色有影响的投资者保护宣传活动。





## 五、融资渠道

### 1、非公开发行

2017年9月27日，中国证监会出具《关于核准九州通医药集团股份有限公司非公开发行股票的批复》，核准公司非公开发行不超过183,206,105股新股。2017年11月21日，公司收到认缴各方缴纳的新增注册资本(实收资本)合计人民币183,206,105.00元，各股东均以货币出资。2017年11月27日，公司在中登上海分公司办理完毕发行新增股份的登记托管手续。

### 2、公司债

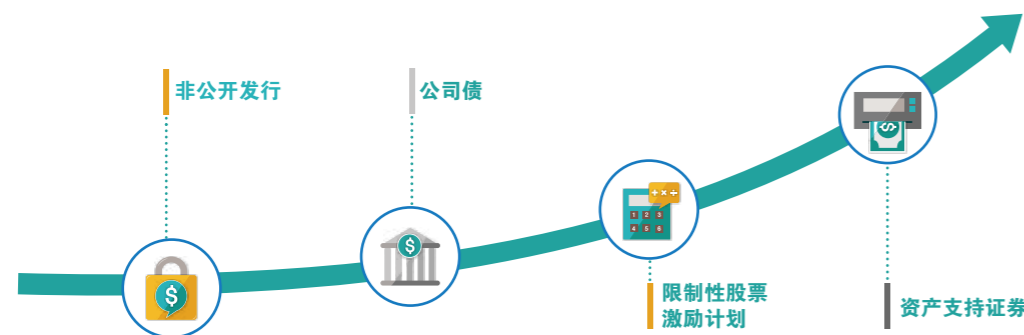
2017年7月3日，公司第三届董事会第二十三次会议审议通过《关于公司符合发行公司债券条件的议案》，并披露《九州通公开发行公司债券预案公告》。2018年1月8日，中国证监会公示《关于核准九州通医药集团股份有限公司向合格投资者公开发行公司债券的批复》，核准公司向合格投资者公开发行面值总额不超过12亿元的公司债券，可以采用分期发行方式，首期发行自中国证监会核准发行之日起12个月内完成；其余各期债券发行，自中国证监会核准发行之日起24个月内完成。

### 3、限制性股票激励计划

2017年5月15日，公司第三届董事会第二十二次会议审议通过《关于公司向2017年限制性股票激励计划激励对象首次授予限制性股票的议案》，决定向激励对象首次授予2017年激励计划限制性股票。2017年6月16日，公司完成对激励计划首次授予股份的审核与登记，实际向2,628名激励对象授予4,862.6725万股本公司股份。

### 4、资产支持证券

2017年1月4日，公司2017年第一次临时股东大会审议通过《关于公司拟发行应收账款资产支持证券(或资产支持票据)的议案》，同意公司在上海证券交易所或中国银行间市场交易商协会注册发行规模不超过30亿元的应收账款资产支持证券和/或资产支持票据，应收账款资产支持证券和/或资产支持票据分为优先级和次级，优先级向市场公开发行；次级由公司和控股股东（或其他关联方）全额认购并持有至到期。



## 六、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，更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，九州通一直重视廉政建设，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。

为了保障廉政制度的有效实施，公司成立审计监察部门，严查业务领域违纪和职务犯罪、非业务板块违规和腐败行为，不论级别、背景及其他因素，一旦查获，均予以严惩，构成犯罪的移送司法机关追究法律责任，并对查处的案件在全公司范围内予以公示，让员工深刻的认识到贪污腐败的严重性，同时对相应的日常业务流程规范性进行清查，规范日常业务操作流程，最大程度的预防腐败行为的发生。

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：重庆九州通公司开展“抓廉政从我做起”部门培训

为加强部门廉政宣传教育，强化各岗位廉洁风险防范意识，重庆九州通公司行政部邀请集团审计监察重庆分部部长带来一场以“抓廉政从我做起”为主题的培训。

此次培训首先对公司的《员工奖惩制度》和《廉政建设十不准》等内容进行了详细的宣导和讲解，并就重庆九州通公司行政部的审计案例进行了分析，警示员工提高防腐拒变意识。



# 共享发展 携手客户成长

## 一、质量保障

公司不断强化质量管理和品牌意识，坚持质量第一、效益优先，2017年全公司共计接受国家、省、市各级药监部门的专项、飞行检查49次，无一家公司被停业整改或收证。12月31日，公司荣获湖北省最高质量荣誉奖——“湖北省第七届长江质量奖”。

### 1、强化质量管理过程管控

公司坚持“放心的商品，满意的服务”的质量管理宗旨，按照GSP等法规要求严把采购、收货验收、储存养护、销售出库、配送运输等环节的药品质量六关，并不断健全售后服务体系。公司设有专门的质量管理部负责组织制定质量管理过程管控文件，并负责监督执行，定期进行制度自查，完善制度流程。

#### (1) 计划采购环节——严格资质审核

公司对供货单位、经营品种和供货方销售人员等建立了数据库，对其法定资质和经营权限进行自动关联控制，从而确保从合格单位购进合格产品。



#### (2) 收货验收环节——重点品种管理

公司制定了重点监管类品种验收规程和检查注意事项，加强了重点品种的验收管理，进一步防范高风险品种的经营质量风险。



#### (3) 储存养护环节——自动监测，定期检查

为切实保障药品质量安全，公司采用温湿度自动监测系统，监控药品储存环境，制定药品养护检查计划，并定期进行检查。



#### (4) 销售出库环节——强化系统管控功能

根据GSP及经营管理需求，开发JZTSC、LMIS等系统，设定质量控制功能，管控业务经营，审核购货方资质合法性，保证无超范围经营行为发生，无特殊药品销售违规，无不合格产品流出，提高出库效率。



#### (5) 运输配送环节——全程冷链、实时温控

公司通过全程连续的温度追踪，实现了可靠的温度管理。药品出库时在冷藏箱中放置带有温度传感器的RFID标签，把货物信息包括药品温度实时地储存在RFID芯片中。药品到达后通过手持型读写器批量读取货物及温度信息，实现全程的温度信息瞬间获取，降低人工成本及出错率，并有效保障运输配送环节的药品安全。



#### (6) 售后服务环节——提供更好的服务

为了更好的开展售后服务工作，公司开通24小时售后服务热线，保证客户、消费者的售后问题可以在第一时间得到回复或解决，并及时收集各级药监部门发布的质量政策，产品质信息，根据信息内容及时做出调整，第一时间追回、召回问题产品。



### 2、强化质量管理不定期巡检

公司针对药品和器械分别选派骨干人员对各级药监部门的监管动态及其发布的被飞检企业的检查结果进行分析，结合公司经营实际情况，不定期下发提醒注意事项，提前预防，并主动对质量基础薄弱的二级公司实施巡查，联合二级公司对三级公司实施飞检，以排查风险；同时，对于各公司在日常监督检查以及总部核查过程中发现的问题，安排专人负责了解原因，督导整改，对共性问题制定解决方案，要求全公司执行，有效指导各公司风险整改，2017年全公司共计接受国家、省、市各级药监部门的专项、飞行检查共计49次，无一家公司被停业整改或收证。

#### 案例：公司质量管理总部前往浙江杭州九州通开展质量管理巡查

2017年11月，公司质量管理总部相关负责人前往杭州九州通开展为期两周的质量管理巡查。巡查小组深入杭州九州通、温州九州通、仙居九州通、浙江九州通医疗器械4家公司先后对仓储、配送、运输和购销各环节进行了检查，对资料不完善的、流程不规范的等需要提升和改进的地方都给出了具体的思路和方法。

此次质管总部质量管理巡查，帮助杭州九州通及分公司梳理了质量管理工作中需要改进的问题，明确了整改措施，强化了质量管理意识，规范了操作流程，降低了经营风险。



### 3、强化质量管理人才培养

#### (1) 加强政策法规信息学习

2017年，公司共收集、整理、传递国家及各省药监部门政策法规信息174条，并结合实际进行分析、解读，提出具体落实要求，指导各业务单元和各区域公司质管部门予以实施，合理规避经营质量风险。

#### (2) 深入开展内部交流

公司通过分析药监新政及风险防控方法，使大家深刻意识到目前形势的严峻性及自身的责任所在，并通过对非药、器械、中药板块质量管控、两票制背景下的质量安全、常态化飞检下的质量管理及管理经验等6个方面的大讨论，使大家统一管理思路，并对管理过程中遇到的人员问题、系统问题、资料收集问题、库房管理问题、抽检问题、非正常业务模式问题、中药标准问题、中药配方颗粒经营问题、煎药中心经营问题、收并购问题等10方面的问题得出了解决思路或方案，会议成效显著。

为推进三级公司质量管控方案的实施，促进三级公司质量管控工作有效开展，组织三级管控支持人员召开了“三级公司质量管控专项提升”主题活动，通过对三级管控方案的详细讲解、现场知识竞赛、三级管控经验分享、分组实战演练以及现场参观等方式，使参会人员对三级管控工作有了更深入的理解，利于后期三级管控工作的有效开展。

为提升公司内医疗器械质管人员的专业技能，强化风险管控意识，提高处理问题的应变能力，组织公司内各二级医药公司和全资区域器械公司的器械质量管理人员召开了以“医疗器械质量管控专项提升”为主题的专项活动，通过医疗器械法规知识和质量管控要求宣贯、器械知识抢答、器械管控经验分享、器械业务模式介绍、议题讨论和案例解析等方式，启发了参会人员的工作思路，为后期器械管控工作的有效开展打下坚实基础。

#### 案例：安徽九州通开展2017年“掌握质量知识,提升管控技能”冬季质量知识竞赛

为持续加强药品、医疗器械等相关法律法规和质量管控相关知识宣传教育，进一步提高公司全体员工的法制观念和质量风险防范意识，夯实公司的质量管理工作，提高公司全员学习积极性、规范经营人人有责的良好氛围。安徽九州通于2017年12月开展“掌握质量知识,提升管控技能”冬季质量知识竞赛。

本次竞赛较以往相比，题库有所扩大，知识面更广，涉及到跟药品安全相关的各个方面，答题环节也有所调整，体现了更加公平更加生动的比赛氛围。通过竞赛的形式，全员参与，让质量意识深入人心，并营造了人人关心质量，人人抓质量，人人重质量的良好氛围，题目的设置都是跟平时的质量安全息息相关，让公司的全体员工更加了解的质量工作重点，进而全面提升公司质量管控水平。



#### (3) 开展系统内评优活动

质量管理总部为激励质管优秀团队和个人，进一步调动质量管理岗位员工积极性，增强质量管理团队凝聚力，从而全面提升集团质量管理水平，保障公司经营质量安全，制定并下发质量安全评选方案，并配套下发质量管理创新方案，强化质量安全管理及创新意识，每季度收集、汇总各公司考评资料，并根据分数高低进行排名、公告，次年年初实施评选。

#### 案例一：质量管理总部开展2017年质量管理安全评选活动

质量管理总部在安委会统一领导下,组织开展了2017年度质量管理安全评选活动,依据评选活动的评选标准和评选流程,本着“公平、公正、公开”的原则,经各公司推荐,评审小组成员评审,最终评选出质量先锋团队3名,质量优秀团队3名,质量创新团队1名,质量安全卫士10名,三级管控之星1名,特药管控之星2名。



## 二、服务提升

公司秉承着“领导为员工服务，员工为客户服务，客户是我们的上帝”的服务理念，始终坚持以客户为中心的明确态度，借助公司资源优势，携手客户抢抓机遇，共享发展。

### 1、电商平台业务体验提升

公司不断加强技术创新的投入力度，全面升级功能体验、业务体验，对数据埋点及市场推广团队反馈回来的客户需求信息进行深入分析，持续提升客户操作的易用性和便捷性，同时加强学习互联网运营手法，分析客户采购行为，定制营销活动，丰富平台营销模式，提供增值服务，持续提升客户采购流程的业务体验。

#### (1) B2BV5.0全新升级上线

B2BV5.0系统技术创新多，相对于B2BV4.0，其性能、稳定性都得到了质的提升。页面全静态发布，可以让用户无感知的情况下，即可获得最新页面内容，同时页面前后端分离，将页面与后台逻辑解耦，可以让开发人员更加专注业务逻辑，也可以让前端人员进行快速发布；订单提交性能高，对冗长的订单提交逻辑进行拆分，更易于维护，提交后用户可直接关掉页面，后台会异步返回结果；搜索排名优化，客户缺货篮品种、关注品种、15日内热销品种等成为影响搜索的因子；搜索过滤优化，针对客户经营范围、证照过期等情况进行品种过滤，客户可见即可买。



#### (2) 供应商服务平台升级与推广

供应商服务平台从B2BAPP独立出来，并升级改版，服务公司业务发展，首先能有效把握市场动态，随时查询品种，价格，库存及流向，及时有效的落实供应商下游客户订单，培养供应商拉单下单习惯，将渠道倾斜到公司、凸显供应商服务平台特征，其次联动上下游，由原来的终端—批发商—供应商—批发商—终端的操作流程，运用APP，反向推动供应商多线沟通批发商、终端，促进三方信息沟通更加扁平化，将终端铺货压货、用客情做销售的方式，转变为供应商拉单并开展药店动销工作，形成多次购销的良性循环机制，协助供应商推动市场良性发展。



### 案例：江苏九州通应用供应商服务平台APP服务秋季大型商品订货会

2017年9月，江苏九州通2017年秋季大型商品订货会分别在淮安开元名都大酒店、南京江宁水秀苑、苏州白金汉爵大酒店宴会厅成功召开。



会议全程使用供应商服务平台APP下单，优化了现场订货会的业务流程，并实现微信签到等功能，厂家业务员利用供应商APP自主拉到，现场全程无纸化，提高订单处理效率，降低出错率，线上销售额3060万。订单后期出库情况可实时跟进、异常订单反馈迅速，确保订单的落地，获得供应商的一致认可。

#### (3) 大数据营销

运用APP大数据收集后台消费者行为习惯数据，个性分析终端客户量身定制营销方案，同时运用APP引导渠道归拢，将终端客户逐步向线上转移，统一归口管理，有效运用供应商资源，全面挖掘供应商地面部队，逐步实现全员营销大跨越，依托巡店功能—产品信息、售价零售价管控等协助供应商实现有序营销。

### 2、战略业务服务能力提升

公司全面推进物流市场化，由市场化带动物流管控变革，推进各公司向平台化运营转变。在汉公司内部服务市场化推进中公司建立物流客服、质管、财务架构，制定统一服务产品及报价标准，根据客户需求确定各业主个性化服务清单及价格。

**(1) 为业务发展合规运营提供保障。**通过设计器械与医药合规化的库存共享流程，确保器械业务独立运营合规管理，避免了同库区无效出入库作业，提高内部公司间销售流转效率；制定医院两票制操作流程及实施方案并上线推广，全面符合两票制要求落地。

**(2) 积极满足新业务制定物流解决方案。**开发菲仕兰奶粉扫码模块，扫码率提升明显，减少库内操作差错的同时向厂家提供了准确的流向信息；制定美妆项目操作指导手册，节省库房面积，降低退货差错，提高收货效率；将电商仓纳入标准化管理体系，指标提升显著，考核指标超额完成

**(3) 物流服务满意度高。**围绕器械库存共享、医院两票、电商库内标准、消费品扫码等重点问题需求，突破性细化解决具体问题，如菲仕兰IT总监表扬肯定菲仕兰扫码优化成果，2017年1至3季度满意度评分为91.84，同比去年提升了1.5分。

### 三、行业贡献

#### 1、技术创新驱动物流行业智慧升级

物流产业被称为经济的血脉，连接着生产、流通和消费等各个环节是拉动国家实体经济发展的力量，为了促进物流产业的发展，国家出台多项扶持政策，旨在降低物流成本，提高流通效率。九州通物流作为公司战略业务板块，探索建设医药流通物流供应链各环节信息互联互通、深度协同、透明可视的管理模式。运用互联网+大数据，结合物联网技术手段，实现全国物流中心数字并网、集中管控、网络化、平台化、集约化经营的业务模式。

##### (1) 全面发展物流平台化技术

物流平台化技术可推动企业供应链环节物流运营管理水平提升，九州通在提升运作效率、降低运营成本、提高物流服务质量、促进监管方、委托方、运营方、承运方、客户五维一体的供应链协同创新方面取得成效，形成在医药行业供应链管理领域具有较高模式引领作用的平台化解决方案。

九州通物流始终坚持自主研发，先后完成全国物流管理平台（JLP），全国运输管理平台(TMP)、仓储管理平台（WMP）、物联应用系统共计十四项产品，形成完整的物流供应链完整的应用产品线。

JLP物流管理平台让全国物流平台让物流运营数据集中，垂直管理；精准运营监控诊断及绩效考核评价；让物流业务数据集中管理、业务一体化调度、协同运营、运作全过程透明监管。TMP运输管理云平台将运输业务统一计划管理与调度、运输业务分级分段，多式联运、内外运输资源协同、运输、配送过程执行管理与监控、仓储与配送一体协同。WMP仓储管理云平台进行仓储资源管理、协同仓储作业计划与调度、透明化作业过程管理。

##### (2) 构建“九州云仓”智能物流信息体系

九州云仓是全国性平台，管理全国物流中心运作、全国车辆的运行、为全国客户提供应用服务。在数据接收、计算与存储需要吞吐量、并发处理量与性能要求高。选型使用互联网+大数据的技术架构。采用动静分离，消息缓存、消息订阅与分发、负载均衡、流式计算、数据集群与读写分离、大数据存储、大数据调度计算、企业搜索引擎等技术。达到与用户的交互性能与高并发的要求；达到平行扩展计算能力的要求；达到性能与大吞吐量的要求，达到大数据存储与计算的要求。



##### a、全国并网管控，统一数据服务,全国数据集中

建立全国物流主数据，提供标准数据接口服务，统一运营商、承运商、委托方、客户、商品、认证信息、组织、职员、物流中心、货位、物联设备、地理信息、车辆、运输路线等基础数据。

##### b、物流供应链各应用单元信息互联互通

九州云仓三大物流管理平台为运营管理方，委托方、运营方、承运方、客户提供五维协同一体化服务。九州通物流运营管理方接收委托方包括九州通各分子公司、上游生产厂家、三方物流客户的业务委托申请。



##### c、平台智能一体调度、多级、多段、多任务协同

九州通物流自主研发自动排车、自动运输路径规划地理信息应用服务，达到80个节点1秒内完成装载排车，统计单车装车的路径长度，单车装载率。在地图上更明晰的进行统筹安排，预知排车后车辆到每节点的时刻，总体耗时，总里程数。为运输调度提供决策依据。排车确定后，系统通知仓储管理平台调整库内作业顺序，按装车顺序进行出库，达到提高订单同步性，运输与仓储作业一体协同的目标。



##### d、精益透明管控,可视可追溯

调度指挥中心应用于各物流调度中心，实时监控计划情况、仓储任务，运输任务执行情况，车辆实时运营情况，指挥各岗位进行任务协同。实时监控车辆运营状态，监管车辆运行轨迹，到达配送点时效，配送任务执行进度。



##### e、智能仓储为作业赋能

物流仓储节点投入自动化立体仓库系统（AS/RS）、智能多层（箱式）穿梭车系统、自动输送分拣系统、智能机器人拣选系统、智能识别系统、手持终端作业系统（RF作业系统）参与仓储运营作业的全流程，提升作业同步性、作业准确率、物流仓储节点吞吐量，降低了人员作业强度，缩短工作时间。2017年11月，九州通武汉东西湖现代医药物流中心获批“国家智能化仓储物流示范基地”。



## 2、模式创新助推医药行业健康发展

### (1) 携手1药网，探索“网订店取”、“网订店送”新模式

2017年8月，九州通与互联网医药健康领域的领军企业1药网共同宣布达成深度战略合作，互相以“最惠待遇”成为对方的合作伙伴，并将发挥各自资源优势、企业实力和市场影响力，在采购渠道、互联网联合营销、物流配送等方面展开深度合作，建立战略合作伙伴关系。九州通将与1药网实现医药产品价格优惠共享，产品覆盖中西药品、医疗器械等品类。同时，九州通旗下的好药师还将与1药网尝试互联网联合营销，实现互相引流。

随着两票制、分级诊疗、医药分家等医改政策的不断推进，加上“互联网+药品流通”发展变革，不论是医药流通企业，还是医药电商品牌都将迎来变革中的机遇和挑战。九州通与1药网的战略合作，是医药行业生态与融合发展的典型案例，势必将对行业未来发展带来深远影响。

### (2) 携手泰康之家，探索医疗药品耗材供应链新模式

九州通与泰康之家签署《战略合作框架协议》，结成深度的战略合作伙伴关系，双方携手对医疗药品耗材供应链新模式进行探索和实践，共同建立优质、高效、经济的药品耗材供应链新模式。

此次合作旨在提升泰康之家所属医疗机构药品、耗材供应链运营效率,优化采购成本，保障临床药品、耗材使用安全有效，优化采购流程、改善采购效率，探索合作医院药品耗材供应服务新模式，使合作医院能够更好地服务于患者。

通过本次合作，双方将进一步提升合作医院医疗供应链整体运营效率、降低运营成本、改善提升服务水平，创造更大的商业价值。

### (3) 拓展O2O社区药品直送服务

九州通电商集团积极拓展O2O社区药品直送服务，为社区百姓特别是老年人提供便利服务，在2017年布局O2O社区药品直送网点，现已在北京、武汉、上海、广州、南京、苏州、福州、济南、郑州等11个城市开通服务，170余家药店作为配送网点，秉承“24小时送药、1小时必达”的服务理念。未来计划覆盖城市数突破30个，将满足所有一二线城市和部分三线地区，将福利送给更广的人民群众。

### (4) 好药师APP引入人工智能问诊服务

2017年,九州通电商集团与归国大数据博士邓侃合作，用一亿多份电子病历进行数据挖掘，并使用深度学习等最前沿的人工智能方法，对常见病的诊断和治疗进行建模分析，在好药师APP中引入人工智能问诊服务，利用现代化人工智能技术，为社会百姓更好更精准的提供数据智能问诊服务。



好药师APP智能问诊体验

## 3、平台搭建促进中药行业良性互动

### (1) 举办湖北省中药溯源宣传周暨中药溯源项目发布会

中药材的质量问题一直受到国家的重视，全国各地也在积极采取措施整治中药材市场秩序。九州通中药产业集团组织40多人的技术团队一路攻坚克难，按照国家溯源统一标准建设，运用现代化技术实现中药材的种植、流通、生产、使用的全链条追溯，积极推动湖北省中药材流通追溯体系建设，达到在从“田头”到“口头”的过程中，中药材流通“来源可追、去向可查、责任可究”。

湖北省中药溯源宣传周暨九州天润中药溯源项目发布会的成功举行，代表着湖北省中药材溯源项目技术已成熟并开始实实在在的落地。其成功使用将有效推动中药材市场规范有序前进，在一定程度上解决了湖北乃至全国中药材流通领域存在缺乏准入标准和严格监管，药材的来源、晾晒、包装、存储、运输等均无相应的规范等问题。

会上，九州天润溯源产品共推出4个系列，40多款产品，现场展示溯源产品的种植、流通、生产和质检信息，吸引现场100家来自全国连锁药房代表的注意，深入了解和探讨产品。

### (2) 承办2017年中药质量与安全风险防控论坛

2017年中药质量与安全风险防控论坛以“聚焦质量安全，防控行业风险”为主题，旨在为使广大药品生产、流通、使用等单位掌握当前中药产品的质量检验评价总体情况，了解在国评和省评检验中发现的部分产品存在质量风险，以便及时采取改进和管控措施，进一步提高中药质量，保证人民群众用药安全。

会议对“2017年中药质量与安全专业委员会工作”做了年度的总结报告，并对“深化审评审批制度改革对中药创新发展的机遇和挑战”、“新形势下中药监管模式的转变与思考”、“我国中药行业发展的现状、机遇与挑战”都做了深刻的剖析。同时，来自全国多省的食品药品检验研究院、检测所的专家学者齐聚一堂、畅所欲言，分别就“中药材与中药饮片”和“中成药”两个方向的中药质量控制方法和风险防控点充分展开深入讨论，提出许多宝贵的意见和建议，为提高中药质量与安全建言献策。

# 全员安全

## 打造平安九州通

公司的发展离不开安全的保障。九州通把药品质量安全作为自己的生命线，同时也高度重视物流运营、财务资金、行政后勤、基建工程、医疗卫生、劳动关系、个人安全、网络、内幕信息等方面的安全。公司设立安全管理委员会，建立、健全大安全管控体系，规范安全管理流程。落实各公司安全责任人、管理人、联络人的责任机制，确保日常安全管理工作制度落到实处，发生安全事故反应迅速，最大限度地降低企业经营风险。



### 一、物流安全

2017年是九州通三年物流安全年的最后一年。2015-2017年三年物流安全年期间，通过“搭框架、立方法、强管理”，在九州通开展安全巡检彻底清查隐患，全面完善安全标准、制度，深入进行物流体系安全管理改革，培养全公司物流人员安全行为意识，促进了物流人安全观的养成。



#### 第一阶段：清查建制

建立物流体系安全巡检机制，细化统一物流安全检查标准，开展以专项安全检查为主，物流巡检、安全纠察、安全风险识别为辅的”1+3”常态化检查活动，结合各班组每日清单化检查，全方位、无死角彻查隐患。



针对运营安全、系统安全、设备安全三大板块展开全方位安全检查，共历时约12个月，涵盖25家二级公司，69家三级公司，涉及500多检查项目，专业化评级安全风险，检查结果透明化，监督整改，逐步形成物流安全监管机制。

在运营安全方面，对库内设施设备、消防安全、安全操作进行了400余项全面检查，根据安全运营情况，对各公司安全现状进行安全评级。

人人知安全 · 处处保平安



在系统安全方面，根据物流系统数据安全成立专职DBA小组，形成日检查清单常态安全保障机制，确保物流数据安全。

在设备安全方面，物流设备从现场管理、设备管理、安全管理、应急管理四个方面43项内容进行全面考核和检查。

完善体系内安全管理文件，搭建体系安全管理制度，明确安全管理职责，严格执行管理规定，做到有制可依，有规可守，有序可循。下发《管理手册》，指导二、三级公司开展安全管理工作，成立安全管理小组；物流标准化作业文件，明确仓运配环节的安全作业规范；《运输安全管理办法》、《关于加强车辆配件管理的通知》、《关于加强新入职驾驶员安全管理的通知》、《运输安全工作检查清单》一系列运输安全管理指导文件。

进一步加强安全管理可视化，制作安全VI标识和制度上墙，确保全员遵守各项制度。

建立健全安全监管制度，实行“一岗双责，上下结合”的安全工作责任网络和制约机制。



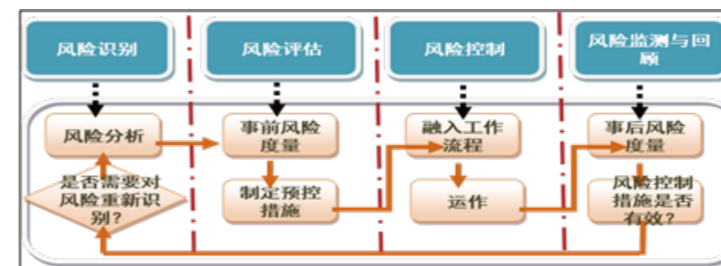
强化“底线”思维、“红线”意识和“首位”要求，扎实深化安全意识，安全工作纳入各部门例会日程，大会大讲，小会小讲，逢会必讲，每日一讲。

建立“一日一提醒”+“一周两提醒”机制，各物流事业部将天气信息，实时交通信息，交规动态，第一时间发送至司机，一日一提醒，确保安全出行。物流总公司一周两次安全提醒，特殊时段制作专辑提醒，强调特殊时段安全工作部署。

安全视频会议（6次）+安全专题会议（2次）+安全应急会议（2次）+班组安全会议（每天一次）；上下合力，安全警钟长鸣。

导入科学的安全管理方法，推进安全科技进程，打造线上+线下全过程安全监管体系，有效预防预防安全事故，完善安全预警机制。

同时，导入风险识别体系，以风险识别为基础，以风险评估为手段，以风险控制为目的，以风险监测与回顾为阶梯，逐步提升风险管理水平。推进19家二级公司、39家三级公司40个岗位的风险识别和整改工作，识别风险点8731项，完成5734处整改。



通过信息化手段，加强运输配送信息化监控，督促员工安全驾驶，提升安全科技水平，线上线下双管齐下，实现运输安全全过程监管。司机APP实现车辆每日检查手机打卡，第一时间上报车辆故障，确保日常检查工作落实到位，有效预防安全事故。新版车辆管理系统（TMS3.0）上线，车辆GPS实时监控车速，车辆维修保养、保险、证照、油耗异常实时提醒，进一步完善安全预警机制，推动安全工作，为公司的业务经营保驾护航。

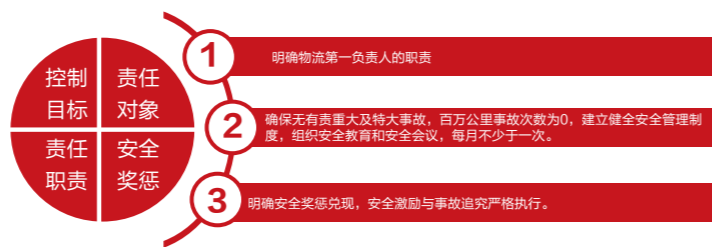


## 第二阶段-行为意识

安全高于一切，责任重于泰山，2015-2017年，物流总公司与各物流事业部共签订56份安全责任书，签订率达到100%。

以建立健全安全发展长效机制为手段，以遏制重特大事故、减少一般事故为目标，落实安全责任，实行目标责任制考核方法，使各签状事业部既有详细的工作任务，又有完成目标的量化标准和时限，有力推动了物流安全各项安全目标的落实。

重视安全培训，提高安全意识，扎实深化安全行为意识，为业务经营营造安全的物流运作氛围，助力业务稳步上升。物流系统在物流安全年期间组织安全培训近200场次，参与人数约4000人次，培训主题涵盖运输、维保、应急预案、设备安全、仓储安全等多方面内容。开展消防、抵御台风、交通事故应变、仓库漏水救援、冬季防滑链安装等演练近100场次。由物流运营部统筹并编制下发运输板块标准化安全课件ppt共16个，制作精品安全教育视频2个。多次组织运输人员到东风公司和依维柯公司深入学习车辆与维修知识，将安全内化于心，外化于行，驱动全员由“要我安全”变为“我要安全”。





### 第三阶段-文化素养

以“安全宣传月”、“维休保养月”、“安全纠察月”、“安全大会战”、“安全运营季”、“安全月报”活动为契机，深入宣传“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，充分利用网络新媒体、横幅、海报、视频等多种形式广泛开展安全活动，弘扬安全文化，提高文化意识，营造良好的工作氛围，提升全员安全素养。

组织开展多元化特色活动，抢前抓早，周密部署，广泛开展，全公司宣传。尤其是针对车辆管理和仓储管理，开展司机家属座谈会，关爱司机健康，库区消防演练，应急逃生演练等多元化安全活动，同时大力开展安全代言演讲比赛和知识竞赛竞技类活动，全员参与，安全氛围浓厚。共开展12次季度安全奖评比，涌现出310位季度安全标兵，74名年度安全标兵，组织表彰大会，传递榜样力量，人人争做安全标兵，激励先进带动后进。

车辆管理和仓储管理是物流安全管理的重点和难点，针对车辆管理具有动态性的特点，认真贯彻执行“集中管理，统一维修、统一调配、分散使用”和“六定”（定人、定车、定线、定量、定期维护保养、定责任制），同时针对仓储管理实行标准化安全作业的“过程管控”，有效控制安全事故的发生。



#### 案例一：山东九州通——开展“车辆维护与故障排除”培训

2017年3月27日晚，山东九州通运输部全体员工开展安全会议及培训，由维修组组长杨柳师傅进行“车辆维护与故障排除”的培训。

培训从车辆维护制度及目的开始，汽车的维护制度是指对汽车进行维护工作而规定的技术性组织措施，维护目的是指保持车容整洁，及时发现和消除故障隐患，使汽车处于完好状态；避免汽车中途损坏，减少运行故障隐患，使汽车能正常运行确保安全；维护分为：一、日常维护：是由驾驶员每日出车前，行车中和收车后负责执行的车辆维护作业和安全检视。

二、换季保养维护：换夏季及冬季维修保养等。同时还对一些日常常见的故障进行培训，如发动机常见故障的排除。及汽车底盘常见故障的排除等，让驾驶员深入车辆维护常识。



#### 案例二：江西九州通——开展“安全警示教育季”应急预案演练活动

2017年3月31日晚，江西九州通开展了第一届“安全警示教育季”活动中的应急预案演练。活动通过小组抢答述事模式进行，首先把在场驾驶员分成三个人一组，演练通过模拟交通事故现场。假设某路段发生一辆摩托车与一辆大货车发生刮擦，导致摩托车车主受伤倒地，驾驶员需停车进行现场处置、伤员救治、现场保护、电话汇报、电话报警、电话报险等环节进行演练。

在场的每位驾驶员都很踊跃举手抢答，表示“遇到事故发生时，首先要沉着冷静不要慌乱，接着疏导周围车辆，并在150米处设置警示牌，询问伤者的伤情是否严重，若严重打120急救，事故现场不要移动，必要时采取拍照录像取证，便于事故后期提交证据使用，这时还应该打电话给领导详细汇报事故情况，根据领导的指示如需报警或报险及时拨打相关电话”。此次应急预案演练，旨在达到当驾驶员不幸发生交通事故后能确保不紧张、不慌乱的目的，做好事故的后期处置，尽可能的把事故造成的损失和影响降到最低点。

## 二、信息安全

为规范九州通信息体系建设，实现信息管理工作的规范化、标准化，编制了安全管理体系文件《信息系统基础安全制度》以及流程若干，贯穿于九州通各级企业的生产活动始终。

### （1）信息安全应急管理

九州通一直持续推进包括各级应急预案、应急设施、装备、物资等在内的应急体系建设。完善应急预案的编制及修订工作，根据不同风险编制各专项应急预案和现场处置方案，加强预案针对性和可操作性，严格按照预案要求进行设备设施的管理。另外定期进行各项预案节能型演练和培训，通过实践操作提高整体队伍的应急救援水平，并根据演练实际情况充分论证应急预案可执行性，对预案做出适时评审和修订。突发事件发生时，要及时启动应急预案，正确判断和处置，确保应急有效性，严防发生各类次生事故。

### （2）信息安全监督管理

九州通及下属企业在2017年开展信息安全巡检，针对信息安全90余项进行重点检查，覆盖了所有省级企业。在检查过程中积极创新检查模式，通过交叉检查、联合检查保证检查活动的公平、公正、公开的“三公原则”。编制了《2017年信息安全检查通报》，为各企业对查处隐患的整改提出了具体要求，改变以往点到点的整改方法，实现以点带面，使企业通过隐患发现，找到信息安全体系运行中的问题，从而从体系运行上进行系统整改，提升了整改效果，促进了长效发展和持续提升。

### (3) 信息安全事故管理

如有信息事故事件，九州通及下属企业必须按规定和要求及时向各有关部门和单位报告，必须严格落实事故原因未查清不放过、责任人员未处理不放过、责任人和群众未收到教育不放过、整改措施未落实不放过的“四不放过”原则；对于出现的事故建立信息安全事故档案，认真分析事故事件发生的技术原因和管理原因，落实整改措施，追究相关责任，广泛并开展事故警示教育，杜绝类似事故再次发生。2017年，九州通及下属企业针对内部发生的安全事故不定期开展专项学习和排查，借鉴其经验与教训，避免同类型事故的再次发生。

### (4) 信息安全投入

九州通在年度预算中专门制定信息安全相关投入，各级企业积极按照法规和技术标准，积极实施信息安全改造和技术措施项目，确保信息整理运营环境的安全可靠性。将先进的、成熟的技术手段（GPS定位、实时监测、堡垒机等）用于日常的信息安全监管管理逐步推进由报告制向监测制转变。

#### 案例：河南九州通——安全应急演练活动

为强调IT人员信息安全意识，提高IT人员容灾抗灾能力，河南九州通信息部于2017年7月3日下午举行了突发信息A级灾难演练活动。演练严格按照九州通集团下发的《A级突发灾难处理流程》进行，此次活动分为两个板块，网络灾难演练和JZTERP系统应用集群切换。演练分为演练准备、演练接管操作讲解及演练互动答疑三个流程。如何做好机房安全检查、数据库备份、服务器检查等日常预防工作到遇到机房空调漏水、机房温度预警，断电等紧急情况下如何去应对一系列问题在现场进行了讲解和示范操作。同时，对如何应对主服务器系统本地集群报错、数据备份失败、存储数据丢失及误删除等导致系统无法登录及操作的问题给予了详细的指导，强调要做到及时备份主服务器集群到另外一台备用机器上面，以确保主数据库服务器备份失败或无法使用下，可以进行镜像切换；备份存储丢失及误删除的数据进行了实时异地备份后，可以方便及时恢复和找回。



演练不仅加强了信息部全体人员的安全意识，同时，提高了部门员工的应急处理能力。为巩固公司安全工作，建设日常业务好用、关键时刻能用的信息化系统打下了良好的基础。

## 三、财务安全

### (1) 财务垂管与风控稳步推进

为增强财务条线管理、强化监督管控风险、推动财务转型升级和提升业务服务能力，2017年1月3日下发《九州通财务垂管与风控方案》，召开全集团视频会并下发培训课件，保障方案顺利落地，同时多渠道、多频次宣传，强化全公司垂管风控理念，并同时加强过程管控，审核各种风险事项，评估并出具审批意见。2017年共审批风险事项57项，金额81177万元。其中否决19项，否决金额 52520万元。加大区域公司现场巡检力度，全年开展21场次联合现场巡检，共检查出问题245条，区域公司整改完成率达96%，全面提升区域基础工作质量和风险防范能力。细化38项风控检查点，对原38项风控条款的调研、讨论和修订，为企业经营建立红线和底线，为公司业务拉起一道防火墙。

### (2) 积极布局财务共享中心建设

2017年公司通过多轮招投标和实地考察，选择全球顶级咨询公司普华永道指导并帮助建立财务共享中心。2月，项目正式启动，经过100余场调研访谈，完成对批发和非批业务10大核心流程、9大系统的全面调研。设计11个一级流程，56个二级流程，123个三级流程，召集10家区域公司相关人员，征询180余事项的作业标准。2017年11月1日财务共享中心正式运营，业务涵盖湖北事业部12家公司费用共享、总账共享以及集中付款，截至12月底共处理5833份单据，业务涵盖湖北事业部12家公司，平均处理时间为4.61天，比上线前减少34%，节约交易手续费2.2万元。

### (3) 业财融合严控经营风险

加强上游收入管理，截止12月，审核、复核上游收入协议及备忘录，并督促采购部门进行更正、减少上游收入遗漏风险，共挽回2016年上游收入损失203万，同比增加30万。

在ERP中开发了采购付款限制功能，实施付款限制上游供应商1337家，涉及账目金额为3477万，督促采购催回吊销证照上游客户欠票285.4万。

抽查21个区域财务审核情况，落实核算成本价财务监督对5家公司特殊核算成本价调整时ERP中未配置财务节点进行了整改。

完成对6大类24.6万家客户全面资信复评，取消客户授信9.4万家，调整客户资信12.67万家，提升资信标准的可执行性。

案例一：湖北九州通-防微杜渐，警钟长鸣

事件：假承兑案

(一) 发现端倪、理性判断

财务人员收取业务员递交的银行承兑，审核过程中发现票据可疑，退还客户并跟踪回款，判断该业务员可能存在舞弊问题。

(二) 主动及时、防患未然

财务人员主动出击，组织专项小组，与客户主动对账，快速查清账目，并查清业务员以假承兑换抵货款证据及手中持有未用出承兑情况，占据主动，扼杀危险于萌芽。

(三) 有序应对、转危为安

财务人员通过对账催款，追回客户货款，挽回损失。

(四) 科学决策、防范风险

在此次危机的势头被熄灭后，财务部主动回顾事件的全部过程，从每一个细节切入，总结经验，对全区域内的客户进行了全面排查，并完善了下游授信客户信息，从源头将此类风险严格把控，杜绝再次复燃。

案例二：集团-分销业务风险客户统一管理

为进一步完善内控管理机制，防范业务风险，避免经营损失，对分销业务版块所有风险客户制定统一管理办法

维度一、梳理建立大客户资信档案，防范经营风险，并定义风险客户范围，明确风险客户类型

维度二、每周通报跟进风险客户应收情况，对于逾期60天以上的风险客户由集团强制锁定客户，催收货款，待回款达到要求后，方能解锁进行销售，锁定后三个月未能回款达标，取消授信。通过锁定户头的方式，督促业务部门加强对下游客户的货款催收，降低应收风险。

维度三、制定风险客户清收目标，建立考核机制，每季度对于锁定时间较长且未回款的风险客户，开展质询，实施问责。加强应收账款管控，降低坏账风险。

四、安全管理

人是安全管理中最核心的要素。公司将安全内化于心、外化于行，强化安全意识，重视安全培训，培养安全习惯，提升安全技能，实现从“要我安全”到“我要安全”的转变。公司要求每一位员工都遵守安全制度、关注公司安全，当好安全监督员，争做安全守护神，打造平安九州通。强调树立全员安全意识，建立完整的安全管理组织架构体系，开展各种安全主题文化活动，以此确保企业的安全运行。

在全员安全教育方面，公司大力开展安全培训演练，努力创新演练形式，全面提升全公司员工安全素质。2017年公司共开展各类安全培训2760场，演练608场，共计3368场，强化安全教育全员，不断提高安全教育覆盖率。培训既有传统的课堂模式，有课堂结合实操的形式，有现场观摩的形式，还有考试活动的模式；演练有传统的火灾逃生演练，有联动消防部门的灭火演练，有消防趣味运动会，还有模拟火灾现场的逃生演练。

案例一：在汉公司119消防日培训

2017年11月7日至11月8日，九州通安委会联合湖北省消防宣教中心、5.5医药健康创新园物业中心分别在公司1号楼广场、5.5健康创新园广场开展了2场以火场逃生模拟为主题的消防活动，汉阳区公安分局领导莅临现场指导，全公司共计400余人参与了此次活动。



此次活动不仅使广大员工掌握了火场逃生、初期火灾扑救的方法，同时提升了大家的消防安全意识，对普及消防安全知识和提高员工自护自救能力起到了重要作用。

通过多种方式，多载体进行安全宣传，定期制作安全海报。定期或不定期组织全公司安全大会，全面营造安全氛围。通过i9安委会公众号每个工作日推送“安全提醒365”。同时建立安保反恐防暴应急微信安全群，做随叫随到，确保公司各类突发事件的处置。

制定切合实际的安全奖惩机制，并严格执行，积极引导员工关注安全，促进安全文化建设对取得良好成绩的个人和集体进行高额奖励（1000元/人，30000元/单位）；对事故当事人严厉追罚，小惩大诫，提醒全公司注意相关安全事项，防止事故再发生。

坚持每月及时发布安全管理重点，并落实具体安排，有效减少安全事故的发生。

不断优化飞行检查方式，做到三不一直一总结，不打招呼，不听汇报，不发通知，直奔现场，现场总结列出整改计划，督促支持各公司落实安全管理工作，提高飞行检查效率。



- ★ 尊重员工
- ★ 理解员工
- ★ 关心员工
- ★ 成就员工

## 以人为本 实现员工价值

人力资源是企业的第一资源。九州通始终坚持以人为本的用人理念，践行以尊重员工为核心的“家文化”理念，将每一个员工看作家的一员，平等对待，相互关爱。通过健全的福利制度、专业的职业培训、丰富多彩的文化活动让每一位员工在这里感受到家的温暖、家人的尊重，最大化实现自身价值。

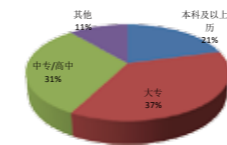
### 一、人员配置

九州通严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等相关法律法规，维护员工合法权益。以“以岗定薪、以效取酬，兼顾内部公平和外部竞争力”为理念，实行全员劳动合同制。公司根据企业生产经营的实际情况，合理安排员工的劳动生产、休息休假及工资报酬等，并根据国家有关社会保障的政策和属地化管理的要求参加社会保险，并按照规定缴费基数和比例缴纳社会保险金。公司建立工会、妇联、团委等组织机构，尊重员工的民主权利，每年定期组织员工进行健康检查，保护女性员工、残疾员工、未成年工和少数民族员工的合法权益，不招收童工，不安排未成年职工、女职工从事禁忌的劳动或超强度的劳动。2017年九州通医药集团整体员工人数25186人，其中大专及以上学历比例为58%，50岁以下员工比例为99%。在2017年九州通员工结构中，女性员工比例占员工总人数的43%，其中女性管理人员占全部管理人员的31.5%，残疾员工占员工总人数的0.11%，少数民族占到3.43%。

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
25186	10830	28	864	1846	582

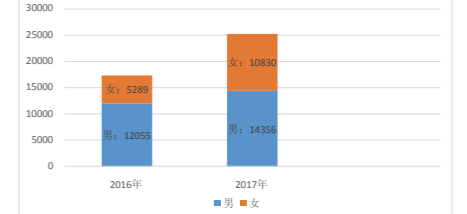
2017年公司教育程度统计图



2017年岗位构成



两年男女比例柱状图



## 二、员工关爱

九州通的家文化就是尊重员工的文化。员工是九州通最可爱的人，他们在平凡的工作岗位上用双手辛勤耕耘，撑起九州通这个大家庭。九州通取得的一切成绩都与员工的付出和奉献密不可分。九州通时刻关心员工的生活困难，关心员工的健康安全，关心员工的成长进步。

九州通已持续多年汇集集团党委、工会、人力、行政、中药集团等部门力量，围绕“人文关怀、硬件提升、沟通协作、学习成长”四大板块，开展“子女入学我帮你、拼拼巴士、爱心妈咪哺乳室、上医关怀”等十项关爱活动，为员工创造舒适的工作环境，并对员工的衣食住行、婚丧嫁娶等重要事件细致关怀，努力实现员工工作与生活的平衡。

### 1、节日慰问送福利

九州通实行保障员工健康、生活幸福完善的福利制度，为员工提供福利补贴及福利性假期，如妇女节、生日假等，并在节日到来之际精心策划主题活动、准备庆祝礼品，向九州通家人致以最诚挚的祝福。

春临盛世三月天，姹紫嫣红映红颜。为了迎接一年一度的“三八”国际劳动妇女节，彰显公司对女性同胞的尊重与关爱，3月7日—8日，九州通各部门、各分子公司纷纷组织活动，以丰富多样的形式为女员工们送来了节日的慰问。



### 2、高温慰问送清凉

炎炎夏日送清凉，殷殷关怀记心上。公司每年例行的高温慰问，让员工们切切实实感受到了公司的体贴和关怀，同时也激发了员工的积极性，使大家能时刻体会到这个大家庭的温暖。九州通延伸到细微之处的关爱，在员工心里留下了一股夏日的清凉。

#### 案例：广西九州通为一线员工送清凉

为感恩回馈员工对公司发展所做的贡献，同时体现公司领导对员工的关怀，在夏季酷暑来临之际，7月28日晚，广西九州通组织为配送员、收货员、司机、厨师、保安、物业等常年奋战在一线工作岗位的员工发放了夏季高温慰问物品。本次共慰问了75名高温状态下的一线员工，公司为他们精心准备了王老吉、金银花露、十滴水、风油精、毛巾等防暑降温物品。



## 3、年终慰问送温暖

声声问候暖人心，句句祝福传关爱。为深植家文化理念，体现公司对困难员工的关爱，2017年年末，九州通在工会的组织下开展了“迎新春、送温暖、献爱心”慰问活动，此次慰问，涉及公司共25个单位，共计345人，共支出49万多元。

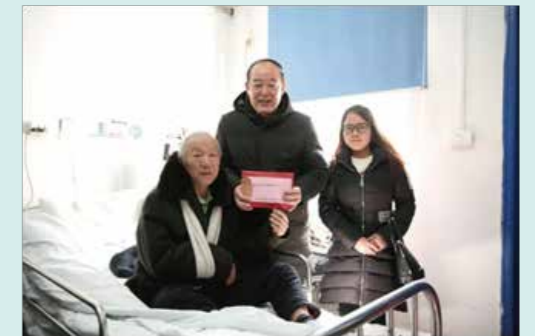
#### 案例一：

行政总部大食堂刘厨师在公司附近租房，2017年底因邻居失火殃及出租房，一家老小无栖身之所，公司立即安排招待所让他们一家临时居住。同时，集团高管还及时为他们送去了5000元特困慰问金



#### 案例二：

年底，公司困难职工父亲因病入院，公司领导前往医院问候，并送上慰问金1万元整及米、油等春节慰问品。



#### 案例三：

远在新疆喀什九州通公司的和西藏九州通公司的少数民族兄弟们，九州通工会也时刻惦记着，及时为他们送去了爱心和温暖。



### 三、职业发展

九州通不仅为员工提供丰厚的薪资福利待遇，更为员工设计公平、科学的职业发展通道。九州通特有的九州通大学作为九州通集团天鹅人才培养的孵化园，充分贯彻落实公司的人才理念，为公司持续培养优秀合格的人才。建立长效的人才培养机制，通过实施“金、银、白、小”四个层级的天鹅人才培养工程，搭建可持续成长的人才梯队。

#### 1、实施天鹅人才工程，打造强有力的储备力量。

##### (1) 领导力培养

2017年，九州通大学共完成培训95场次，其中天鹅人才培养43场次，培训人数达7500余人次。在职金天鹅共开三个班级共9次集训，1次高管拓展；储备金天鹅开展5次集训，4次行动学习复盘和1次行动学习启动；储备银天鹅开展5次集训，4次行动学习复盘和1次行动学习启动；储备白天鹅完成6个片区的14次通用课程集训，并完成10个系统专业课程集训；此外，2017届501名小天鹅开展2个批次的专业课程复训以及2017届513名小天鹅2批次入司集训。

天鹅模型展臂膀，志在干亿；组织赋能领导力，使命必达。带着这个使命，2017年5月10日晚上19时，公司启动了领导力发展项目（首期针对核心高管层），引进国际级领导力咨询公司力量，设计有针对性的培养方案，运用个性化培养手段，推动核心管理人员领导力发展。

##### (2) 专业力培养

2017年，在关键一线岗位人才培养方面，公司组织6次专家研讨会，覆盖中药产业集团、医疗器械集团、分销事业部、医院事业部等6个核心岗位、35个典型工作任务；完成35门精品课程的开发；完成公司级集训6次，参训人员1200人，区域公司转训近百场，参训人员6000多人次。



#### 2、建设九州通大学，搭建知识管理与传递平台

##### (1) 课程与案例开发

2017年，公司共完成90门内部课程开发，总共开发课件375门；完成精品案例开发100篇，并在九州通智享汇公众号发布23次，完成精品案例电子书的制作及下发给各区域公司参考学习。内部微课开发30个，已上传九州通家园微课堂共享学习，物流视频5个，已上传九州通大学网站共享；HR微课堂线上分享24次；

##### (2) 内训师队伍建设与培养

2017年，公司新增认证讲师244人，公司现共计认证讲师总人数536人；其中中高级讲师占比12.7%，使用率为74.7%。报告期内，公司开展第二届九州通讲师评审暨好讲师大赛，28家分子公司组织并参与；公司开展2期种子讲师培训班，完成初级班25名学员的培养，并开展3次集训；完成中级班30名学员培养，并开展3次集训。

##### (3) 在线&移动学习平台建设

2017年，公司ELN线上学习工具运用，完成4,479人的用户激活，总学时3424128.88小时，人均学时12.73小时，同时完成4次促学活动，3次培训专员微课沟通交流会，激活率96.3%、上线率62%、活跃率40%。

##### (4) 九州通大学新疆分院和器械专业学院建设

2017年，公司成立九州通大学北京、东北分院，8月份召开北京分院启动会，10月份完成东北分院的启动会，并协助组织分院的讲师培养、中高管集训以及HR集训营。

##### (5) PS项目建设

2017年，41家分子公司完成2017年度培训计划与月度培训计划导入，公司共开展11次系统审计与通报，培训记录维护及时性为90%，准确性为90%。



#### PS 系统数据维护检查结果通报

集团各公司、事业部：  
为规范集团人员信息化管理，实现人员信息实时更新，数据信息准确完整，集团大力推进大数据服务，现参照人力资源部总部[2017]3号文件——《关于加强PS系统维护与考核

## 四、文化活动

九州通以提高员工文化素质、活跃员工文化活动、增强企业凝聚力为宗旨，积极开展健康向上的文体活动，以足球、羽毛球、太极、徒步、瑜伽为首的运动协会时常活跃在各个赛场或健身场馆内。公司定期举办协会活动和大型晚会活动，丰富员工业余生活，促进员工交流，满足员工精神文化需求，为九州通的发展注入源源不断的活力！

### 1、欢声笑语 共享亲子时光

#### 案例一：

时值盛夏，8月26日九州通在汉公司举办了一场有趣、刺激的员工亲子会“水上小奇兵”活动。一群可爱的小九州通人和爸爸妈妈们共同挑战惊险刺激的水上冲关，寻获好吃诱人的零食饮料，赢取丰富多样的奖品玩具，一起享受着亲密无间的亲子时光。在这个惊喜不断、欢笑不止的周六下午，“水上小奇兵”活动在萌娃们的欢笑声中圆满落幕！



#### 案例二：

时值九九“重阳节”，借此机会，为营造节日氛围，云南城投九州通于10月27日举办了第一届以“爱现九州，孝行春城”为主题的优秀员工父母云南行活动。为了感谢各位父母对公司长久以来的支持和信任，也为了感谢父母们对员工的养育之恩，公司特邀请各位父母来到风景优美，景色宜人的春城昆明，欢聚一堂共度重阳佳节。



### 2、奋力拼搏 助力全民健身

10月14日，2017首届“知音杯”足球邀请赛在武汉开幕。此次比赛由中共汉阳区委宣传部、汉阳区文化局主办，城市主场(武汉)体育发展有限公司承办，九州通足球队响应政府号召积极投入大赛，历时一个多月，从小组赛一路过关斩将，到淘汰赛步步为营，九州通足球队一路高歌挺进决赛，充分彰显了九州通人顽强拼搏的精神及自信活力的风采。通过极具魅力的足球运动，增进团结、弘扬体育精神，影响带动身边更多人投入全民健身的热潮。



### 3、牵线搭桥 丰富情感生活

为切实解决员工的婚恋需求，搭建青年社交平台，促进青年群体间沟通与交流，4月15日，九州通主办了一场“寻找白马王子”大型相亲活动，来自九州通在汉公司和高德红外的近80名单身男女们齐聚活动现场，以自由组队的方式，共同完成各式游戏闯关PK和陶艺涂鸦。激烈逗趣的关卡挑战、静谧温馨的陶艺创作，让现场嘉宾很快融入到一起，随后激动人心的表白环节更是将整场活动的气氛推向了高潮。



### 4、弘扬价值 彰显榜样力量

4月12日晚，年度九州通集团最具价值奖颁奖典礼隆重举行，来自中药、物流、质管、采购、器械、运营、IT、财务、销售等不同板块的8位最具价值员工和6位最具价值管理者，在公司领导与各位家人的见证下，登上象征着荣誉的领奖台，分享他们的榜样故事。他们当中有的是鏖战市场的销售精英，有的是工作领域的专家，有的是敢于创新的技术骨干，有的是管理变革的先锋。无论他们来自哪里，他们身上都有一个共同的标签就是——“卓越的价值贡献”，他们时刻做好本职，发挥榜样的力量，激励身边的人共同成长，在平凡的工作岗位上成就属于自己的辉煌。



## 爱心奉献 力促社会和谐

涓流共汇，足以涌成江河；绵力齐聚，定能众志成城。九州通坚持履行企业社会责任，以博爱之心回馈社会，当好“企业公民”，将企业发展和社会责任紧密结合，为九州通的长远发展和社会的和谐进步贡献力量。

### 一、依法纳税

税收是国家财政收入的主要来源，关系着国家发展、民生大计。依法纳税，是每一个纳税人应尽的责任与义务。九州通坚持诚信经营，依法纳税，积极履行社会责任，为国家财政增收做出应有的贡献。2017年，纳税总额12.89亿元。

### 二、公益事业

“让正直正念正能量光耀九州通”，多年来，九州通积极投入公益事业，设立了九州通慈善基金，将抗洪救灾、资助助学、关爱弱势群体、支援贫困地区建设等纳入长效机制，承担起了应有的社会责任。

#### 1、抗洪抢险，担当责任

洪水无情人有情，大灾面前有大爱。面对洪涝灾害，多年来九州通总是第一时间响应，主动承担责任，踊跃组织员工参与防汛抗洪、抢险救灾工作，树立了上市公司良好的形象，彰显了企业高度的社会责任感。



2017年7月上旬，受持续强降雨影响，长江武汉段、汉江等水位不断上涨，部分水域水位已经超警戒线。为此，九州通集团接汉阳区防汛部门指示，迅速行动、积极组织抗洪抢险突击队参与此次抗洪防汛工作。

上善若水，水，至德也。

水性趨下。所以我們如同一泓清流，總是站在最卑微

的點，仰望客戶的需求，每個細小的環節，在我們眼中，

都會無限放大，直趨完美。

水，善浸。一泓清泉，豈能波濤洶湧。

無聲。對我們每個人來說，萬物本無謂最

自己的，我們想做的，也就最需要的時刻，只獻最

忠誠的精品。

水性至柔，却無堅不摧。我們一路走來，也曾是荆棘

滿地，但是我們相信，祇要堅持，滴水總有穿石之日。茫茫

大地，或許我們祇是涓涓細流，但却一路笑語歡歌。

## 重诺贵和 · 立诚守信





## 2、军民融合，强军强国

九州通历来注重军民融合，主动承担国家战略药品储备任务，定期慰问军队、积极接受军转干部。早在2009年，便与驻地广水的原空降兵第四十四师建立了共建关系，双方多次组织互访、慰问、招聘、观摩等活动，建立了良好的军民关系。



7月27日，在建军90周年来临之际，九州通集团董事长受邀出席了空降兵部队2017年度转业干部向军旗告别仪式，并和湖北省人社厅一道与空降兵部队签订军民共建合作协议和退役军人就业创业合作机制框架协议，为退役官兵择业就业搭建桥梁纽带，为实现强国梦、强军梦积聚了正能量。对此九州通医药集团刘宝林董事长表示，将以协议签订为契机，积极践行“文化共建、文化双拥”，大力支持军队转业退伍人才安置，进一步增进企业与部队的共建情谊。

## 3、生命接力，弘扬爱心



5月10日，洛阳某医院急诊室收治了5名曼陀罗中毒儿童，急需毛果芸香碱注射液，但找遍整个洛阳地区医院，所备的应急药品中都没有这个药。一方有难八方支援，满足病人的需求是医药人的职责。河南九州通第一时间成立工作小组，公司医疗采购部及医院事业部各业务人员充分调动各种渠道，想尽一切办法，不断沟通、协调。皇天不负有心人，当天最终在兰州九州通找到相应的药品。由于药品的特殊性，在没有相关证明的情况下注射剂无法带上飞机，时间就是生命，兰州九州通质管部赶赴兰州市新区卫生（药监）局说明缘由，特事特办为遥远的洛阳5名中毒儿童开辟了一条绿色生命通道，当晚乘坐最快航班赶赴洛阳，为救治患者起到了关键性的作用，5名患者的病情得到有效地控制。

在整场的生命接力赛中，九州通人充分践行了正知正念正能量、无私奉献的精神，作为医药健康产业的服务商，承担起了应有的社会责任，通过此次事件，也让医药界同仁们再次看到了九州通超强的服务意识和服务能力。

## 4、医疗惠民，支援边疆



为缓解偏远地区农牧民缺医少药和看病难问题，2017年新疆开启为184万户南疆农牧民免费发放健康小药箱的医疗惠民项目，由新疆九州通负责配送。为助力医疗惠民项目的高效快速落地，为南疆建设贡献自己的一份力量，公司专门为小药箱项目打开绿色通道，新开项目作业区，购置作业生产线，投入大量人力物力，力争做好小药箱的配发工作。

## 三、精准扶贫

“落其实者思其树，饮其水者怀其源”，多年来，九州通富企不忘富民，积极响应国家扶贫办、国家工商联“千企帮千村”精准扶贫行动，全面开展产业扶贫、就业扶贫和公益项目扶贫工作，2017年公司创新帮扶方式、丰富帮扶内容、提升帮扶成效，全年对外累计捐款共计1863万元。

### 1、村企结对，助力贫困村建设

9月，九州通响应省工商联“千企帮千村”精准扶贫行动，集团党委书记陈波出席活动并签署捐赠帮扶协议，重点助力省重点贫困村的基础设施建设。



### 2、健康扶贫，捐赠“保健”药箱



5月12日，渭南九州通正元医药有限公司助力渭南经开区脱贫攻坚工作，参与了“经开区百名医生包联因病致贫家庭爱心小药箱发放仪式暨义诊活动”，力争让每一位困难群众在脱贫攻坚的征程中有个健康的身体。7月1日，渭南九州通再次助力区卫计局开展的“健康扶贫保健药箱”捐赠活动，为贫困村民免费送去了爱心保健小药箱及家庭常用的非处方药品。

### 3、下乡走访，慰问困难村民



5月17日，喀什九州通慰问团带着大米、面粉、清油及防暑中暑医药品等慰问品，来到库木西力克乡托万艾日克17村村委会慰问库木西力克乡困难村民，向村民介绍防暑医药用品的使用，并详细了解他们的家庭情况，特别是老人的身体状况，孩子的就业问题，了解当地扶贫工作的计划及村委基础设施建设、安全维稳等各项工作的开展情况。

6月6日，九州通阿克苏公司慰问团，走访慰问阿克苏地区温宿县博孜墩乡博孜墩村的贫困户，共拜访了六家贫困户共计19人，为他们送上充满爱心的面粉和菜籽油，并详细了解了贫困户的家庭状况、收入来源、劳动力就业情况等等。或提供就业岗位、或考虑长期帮扶，慰问团的成员们都积极出谋划策，为贫困户们排忧解难。现场气氛融洽，贫困户们也都对脱贫致富充满了信心。

党的十九大号召“汇聚各方力量精准扶贫、打赢脱贫攻坚战，全面建成小康社会”，九州通也将响应时代号召，持续做好精准扶贫工作，为共同推进社会和谐稳定贡献一份力量。

## 四、绿色家园

“历览前贤国与家，成由勤俭败由奢”一直是中华民族的优良传统，树立勤俭节约意识是创建节约型企业的内在要求，是实现企业科学发展的根本出路。当今社会，树立节约意识，以尽可能少的消耗获取经济社会效益的最大化，显得日益迫切和重要。九州通树立了节约理念——精打细算、勤俭持家、该花则花、能省则省、节约光荣、浪费可耻，在全集团开展节约活动，取得了很大的成效。

### 1、光盘行动 拒绝浪费

“一粥一饭当思来之不易，半丝半缕恒念物力维艰”，九州通总部及各区域公司食堂打出号召员工节约粮食的标语，时刻提醒员工树立节约意识，响应光盘行动。



#### 案例一：

案例：9月，广西九州通公司开展“浪费曝光台”行动，号召公司员工日常互相监督，对浪费食物的现象进行有奖举报，并安排专人在就餐时间到食堂进行轮流巡逻监督。针对浪费的个人，除全公司通报并罚款外，要求在就餐时间义务在食堂监督值班一天。活动取得了不错的效果，通过展板签名、横幅等形式进行了宣传，提醒公司员工“饱时不忘饿时饥”，让更多的人来从我做起，节约粮食，并让节约内化为自觉，成为习惯。



### 2、植树造林 美化家园



阳春三月，又到春回大地、芳草吐绿的植树好时节，在一片明媚的暖阳里，河南九州通商丘公司从3月9日至3月13日开展了为期5天的“你我携手 美化商九大家庭”主题植树活动，公司各部门员工积极参与，纷纷亲自在公司空地栽种起一颗颗小树苗，为绿化贡献自己的一份力量。

### 3、节约养德 旧物传情

从生活中的点点滴滴做起，把旧的物品循环利用，捐助给有需要的人，最大程度的发挥物品的价值，也是节约的表现！



6月16日，河南九州通行政部顺利开展了“勤俭节约 储蓄正能量”系列活动之闲置物品交换活动。此次活动旨在倡导每一个人都应学会节约，有绿色消费、绿色生活的积极态度，是一次非常有意义的节约文化活动。



11月15日—24日，广西九州通联合聚焦公益组织开展“节约养德 旧物传情”节约主题活动，让员工形成节约风气的同时帮助到社会上其他有需要的人，形成良好的社会效益。活动期间，公司员工及家属自行将平常闲置不用的物品进行清洗、消毒，后统一送公司行政部进行登记拍照，确保捐赠物品及信息的完整。之后，由行政部对捐赠物品统一进行打包，并委托南宁聚焦社会工作服务中心送至贫困山区。此次募捐活动的开展，不仅推崇了节约养德的理念，也让大家的闲置物品得到了充分利用，更重要的是此次收集的物品，能够纾困解难，为贫困山区的人们送去温暖，以实际行动弘扬了九州通人助人为乐的传统美德，传递了正能量，彰显了社会责任。

### 4、联手阿里 驱动环保

据《中国家庭过期药品回收白皮书》数据显示，我国约有78.6%的家庭备有家庭小药箱，但80%的家庭都没有定期清理药箱的习惯，全国一年产生过期药品约1.5万吨。大多数药品过期后容易分解、蒸发，散发有毒气体造成室内环境污染，而被作为生活垃圾处理的药品，则会造成空气、土壤和水源环境的污染。

多年来，九州通一直定期举行过期药品回收行动，如深入社区回收过期药品、在旗下好药师连锁药店设置过期药品回收处等。为激发群众的积极性，还无偿为群众提供与过期药品等值的优惠券，活动颇见成效。近期，九州通联手阿里健康及国内多家医药龙头企业，成立“全国家庭过期药品回收联盟”，尝试以技术力量驱动环保和公益，推动过期药品回收持续进行。



# 附录

## 一、展望未来

感谢您用心阅读九州通2017年社会责任报告，这是我们连续八年向社会发布企业社会责任报告。回顾以往，九州通成立十多年间，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。2018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@jztey.com](mailto:securities@jztey.com)。

本版发行日期：2018年4月

## 二、(GRI) 指标索引

### 第一部分: 战略与概况

编号	指标内容	页码
<b>1. 战略与分析</b>		
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	04/05
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	16/17
<b>2. 机构概况</b>		
2.1	机构名称	06
2.2	主要品牌、产品和服务	06
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	09
2.4	机构总部的地点	06
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	07
2.6	所有权的性质及法律形式	07
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）	07
2.8	报告机构的规模	06/07
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	09
2.10	报告期内所获得的奖项	12/13
<b>3. 报告参数设置</b>		
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度/日历年）	01
3.2	上一份报告的日期（如有）	01
3.3	报告周期（如每年、每两年一次）	01
3.4	查询报告或报告内容的联络点	01
3.5	界定报告内容的过程	
3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商）。详情参看GRI《边界规章》	
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	01
3.8	根据什么基础，报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	01
3.9	数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息的所有各种估测所依据的假设及方法	01
3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因（例如合并/收购、基准年份/期间变化、业务性质和测量方法变化）	01
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	01
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	02
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	01

编号	指标内容	页码
<b>4. 治理、承诺和利益相关方参与</b>		
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	08
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	09
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	10/11
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	08
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。	10/11
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	08
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	08
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	08/09
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。	09/27
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	27/28
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	50
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	61
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	63
4.14	机构的利益相关方群体列表	27/28
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	29
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	29
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）	28

**第二部分：各层面管理方法**

编号	指标内容	页码
<b>经济</b>		
<b>经济绩效</b>		
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	27/28/53/61
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	45
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	52/53
EC4	政府给予的重大财政补贴	无
<b>市场表现</b>		
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	52
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	32
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	56/57
<b>间接经济影响</b>		
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	60-63
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	16
<b>环境</b>		
<b>物料</b>		
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
<b>能源</b>		
EN3	初级能源的直接能源消耗量	不适用
EN4	初级能源的间接能源消耗量	不适用
EN5	通过节约和提高能效节省的能源	64
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	65
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	64/65
<b>水</b>		
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

编号	指标内容	页码
<b>生物多样性</b>		
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
<b>废气、污水及废弃物</b>		
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	
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
<b>产品和服务</b>		
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
<b>遵守法规</b>		
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
<b>交通运输</b>		
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
<b>整体情况</b>		
EN30	按类别说明总环保开支及投资	64

编号	指标内容	页码
<b>劳工实践及体面工作</b>		
<b>雇佣</b>		
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	53
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	53
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	53
LA15	按性别划分，产假陪产假后回到工作和保留工作的比率	53
<b>劳 / 资关系</b>		
LA4	受集体协商协议保障的员工百分比	53
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	53
<b>职业健康与安全</b>		
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	53
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	53
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	54
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	53
<b>培训与教育</b>		
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	54
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	54/55
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	53
<b>多元化与平等机会</b>		
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	53
<b>男女同工同酬</b>		
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	53
<b>人权</b>		
<b>投资和采购措施</b>		
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
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	56/57

编号	指标内容	页码
<b>非歧视</b>		
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	无
<b>结社自由和集体议价权</b>		
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
<b>童工</b>		
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
<b>强迫与强制劳工</b>		
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
<b>安保措施</b>		
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	无
<b>原住民权利</b>		
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
<b>评估</b>		
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
<b>纠正</b>		
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。	无
<b>社会</b>		
<b>当地社区</b>		
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	26
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
<b>腐败</b>		
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	31
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	31
SO4	针对腐败个案所采取的行动	31
<b>公共政策</b>		
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	31/32
SO6	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐赠的总值	62/63

编号	指标内容	页码
<b>反竞争行为</b>		
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
<b>遵守法规</b>		
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
<b>产品责任</b>		
<b>客户健康和安</b>		
PR1	在生命周期阶段为改进产品和服务的在健康与安全上的影响而进行的评估，以及须接受这种评估的重要产品及服务类别的百分比	43-46
PR2	按后果类别说明，违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	无
<b>产品和服务标识</b>		
PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	27
PR4	按后果类别说明，违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数	无
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	32
<b>市场推广</b>		
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	41-46
PR7	按后果类别说明，违反有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法规及自愿性准则的事件总数	无
<b>客户隐私权</b>		
PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	无
<b>遵守法规</b>		
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