

2020年度企业社会责任报告

2020年度 企业社会责任报告

CSR Report 2020

变革
转型
坚守



九州通医药集团股份有限公司
JOINTOWN PHARMACEUTICAL GROUP CO., LTD.

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 业务热线:4001600998

九州通医药集团股份有限公司

九州通医药集团
JOINTOWN PHARMACEUTICAL GROUP

600998 股票代码



一、报告说明

《九州通医药集团股份有限公司2020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“集团”、“公司”、“九州通”、“我们”表示）2020年度履行社会责任的整体报告，是公司对社会和行业、自然环境和资源、股东、客户、员工等利益相关者履行社会责任的总体表现。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用，能加强对公司在履行社会责任方面的认知，公司也希望接受社会的监督，促使公司做得更好。

时间范围

2020年1月1日—2021年3月31日，部分表述及数据适当追溯以前年份。

报告周期

每个财务年度

报告发布情况

连续第十一年度发布报告

数据来源

本报告使用数据来自公司2020年年报，以及公司正式文件和统计报告。（往年数据，以此报告披露为准）

编写依据

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

报告内容

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

报告获取

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

目录 Contents

董事长致辞

了解我们

公司简介
社会责任体系
组织体系
2020业绩与成绩
2020大事记

2020，变革求发展

新三年战略规划
新版企业愿景
新生代领导团队

2020，转型求升级

技术升级
管理革新
服务升级
文化升级
质量管理

2020，坚守不动摇

公司治理
员工责任
社会责任
依法纳税

二、董事长致辞



过去的2020年，对于九州通来说，是极不平凡、极其不易、极为难忘的一年，挑战前所未有，困难险阻重重！但我们九州通人以“不怕牺牲，排除万难，去争取胜利”的豪迈气概和勇气，战胜了一个又一个困难，最终夺取了抗击疫情和公司发展的“双胜利”。

抗疫中，全体员工全力保证抗疫物资供应、紧急驰援红十字会、全面服务援鄂医疗队、深度参与中药抗疫防治等，为湖北、为全国的抗疫做出了重要贡献，广受赞誉，深受好评。荣获了“全国抗击新冠肺炎疫情突出贡献优秀企业”、“全国抗疫慈善爱心企业”、“湖北省抗击新冠肺炎疫情先进集体”等多项荣誉。

经营上，在全球疫情爆发、国家经济增速放缓、行业增长为负的大背景下，我们的经营业绩逆势增长，公司实现营业收入1108.60亿元，扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润18.66亿元，较上年同期分别增长11.42%、22.33%。同时，我们的业务结构进一步优化，营运资金周转有所加快，风险控制有所改善。

2020年，我们持续推动组织变革和流程优化，大力加强核心业务、战略业务体系建设，力推合伙人模式，有效推动万店联盟、计划预算、物流市场化运营等重大PMO管理项目落地，整个管理水平得到提升；我们依托集团平台资源，逐步进行产业链布局与延伸。并从医药分销零售、互联网医疗智慧解决方案、个人医疗综合服务三个业务板块发力，为上游企业、药店、医疗机构、个人提供互联网增值服务，逐步完善其互联网+大健康产业集团布局；我们顺利组织了董事会换届和高管交接仪式，开启由家族企业向公众公司过渡，将所有权与经营管理权逐渐分离，九州通新的发展时代已经到来；我们还在生产运营安全、环境和公共卫生、能源消耗和资源节约等方面加大了管理力度。主动投身于各种社会公益活动，响应精准扶贫号召，扶持地方经济的发展；在人才管理、行政管理、投资管理、财务管理、企业文化、党建工作等方面，也取得了优异成绩和诸多荣誉，获得“中国上市公司500强”榜单第100位，“中国民营企业500强”榜单第58位，“全国百家优秀民营医药商业流通企业”“湖北民营企业100强”榜单第1位。

这些成绩的取得，得益于广大员工的奋斗拼搏和辛勤付出，得益于各位合作伙伴和广大客户的大力支持。在此，我要对在2020年中付出辛勤努力、为九州通发展做出贡献的各位家人，以及各位合作伙伴，表示衷心的感谢，并致以崇高的敬意！

2021年，是国家十四五规划的开局之年，也是我们九州通实施新三年战略规划的关键一年。

九州通将苦练企业内功，进一步优化制度流程，狠抓人才建设和管理创新，夯实高质量发展基础；继续探索上市许可持有人业务新模式，推动薪酬激励体系变革，推进大区制管理模式探索，优化所有合资公司管控模式；坚持不懈的抓好风险防控，防范重大经营风险；强化法务、审计与监察，落地管理层核心价值观评价等业务与管理方向变革；加强科技创新，全力推进平台化、数字化、互联网化转型，矢志打造国内最具影响力的大健康服务平台，为国家的医药健康事业贡献自己的力量！

董事长：



一、了解我们

- (一) 公司简介
- (二) 社会责任体系
- (三) 组织体系
- (四) 2020业绩与成绩
- (五) 2020大事记

(一) 公司简介

GENERAL INTRODUCTION OF THE GROUP



九州通是一家以中西成药、中药、医疗器械、消费品为主要经营产品，为医疗机构、零售药店、医药商业企业及政府采购提供医药分销及现代医药物流服务，通过互联网为终端客户和消费者提供电子商务及健康管理服务的大型企业集团。公司立足于医药大健康行业，是中国医药商业领域具有全国性网络的少数几家企业之一，于2010年11月2日在上海证券交易所挂牌上市（股票简称：九州通，证券代码：600998），公司连续多年位列中国医药商业企业第四位，领跑中国民营医药商业企业，2020年位列《财富》（中文版）500强第100位。

九州通成立于1999年3月，总部位于湖北省武汉市。截至2021年3月31日，公司注册资本18.73亿元，总资产822.32亿元。2021年第一季度实现营业收入326.29亿元、净利润7.90亿元，分别较上年同期增长20.08%、28.81%。归属于上市公司股东的净利润为7.60亿元，较上年同期大幅增长31.73%。2020年实现营业收入1,108.60亿元，净利润33.85亿元，分别较上年同期增长11.42%和90.01%。员工两万八千余人。直营和加盟零售连锁药店1168家。

九州通围绕天鹅战略管控模型，落实经营战略规划，以“做专医药配送、做精产品营销、创新互联网服务、稳健高质量发展”为总体战略，抢抓发展机遇，制定医疗、总代总销、终端、分销为核心业务，医疗器械、中药业务、健康科技、生物制品、三方物流为战略业务，原料药、消费品、医疗信息、基金投资、医养融合、医药工业为其他业务的456战略组合，以及“核心业务做稳、战略业务做大、其他业务做优”的战略发展思想。

九州通拥有全国性的营销网络和丰富的上下游资源，先后在湖北、北京、河南、新疆、上海、广东等大部分区域中心城市和省会城市兴建了31家省级子公司（大型医药物流中心）及106家地市级分子公司（地区配送中心），建立了覆盖全国95%以上行政区域的营销网络。公司经营品种规格44.39万余个，成为行业内企业经营品种最齐全的企业之一。上游供货商1万多家，下游客户30多万家，取得了国内近千种药品的全国或区域总代总销资格，保障了客户多样化的需求，满足“一站式”的采购体验。

九州通物流存储能力1000万件，出货效率达10000行/小时，出库准确率达99.99%，自有配送车辆1700余台。公司秉持“技术让服务更卓越”的理念，并致力于现代物流技术和信息技术的应用，通过自行设计、规划、系统集成，已完成了旗下137座现代化医药物流中心的建设，并广泛使用了具有自主知识产权的仓储管理系统（LMIS）、设备控制系统（WCS）、运输管理系统（TMS）、九州云仓、第三方物流平

台、药品监管码采集等系统，并取得相关306项计算机软件著作权，是具备独立整合物流规划、物流实施、系统集成能力的医药分销企业，并获得了“中国物流改革开放30年旗帜企业”的荣誉称号。

九州通强力推进FBBC业务模式，整合B2B、B2C交易平台，拓展B2C及O2O业务，并完善智能健康服务平台，依托人工智能技术，导入医院、互联网医院和远程医疗等资源，建设智能化的医和药学服务平台，为消费者和医疗机构提供智能服务，同时为平台核心入驻药店导入处方，为签约药店和诊所带来更多业务机会。三大平台通过大数据与业务的无缝集成，获得更多的市场产品信息，在帮助供应商和入驻药店业务增长的同时，也促进了九州通业务增长以及向平台的转型，帮助九州通在医药市场上的业务做得更精准和更稳固。

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

九州通持续推进医疗器械柯尼兹战略，并围绕专业产品，加快供应链体系和运营模式建设，实现专业产品高速增长。在器械工业上，打造“美体康”和“九州通用”为主的家用护理和常规耗材产品的自有品牌。

九州通建立了质量管理网络及严格的药品质量管控体系，拥有600人的专业质管团队，严格按照GSP及国家相关标准的要求把控质量，为公司的业务开展保驾护航。目前，公司及172家下属批发企业持有有效的药品经营证照，公司针对业务经营中进、销、存的每一环节，制定完善的质量管理制度和标准操作程序，并结合先进的信息技术，严把质量管理六关。针对新版GSP提出的新要求，公司进行精细化的库存管理，打造全程冷链配送体系。

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

九州通建立了以“家文化”为核心的原生态企业文化体系，公司是员工的家，公司的事业是每一名员工的事业，公司的发展与每一名员工的前途息息相关。每位员工不论在什么岗位，都要怀有一颗强烈的工作责任心，时刻心存危机感，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”
- “全国守合同重信用企业”
- “湖北企业100强”
- “湖北省最具影响力民营企业”
- “中国社会责任感优秀企业”
- “中国民营企业服务业100强”
- “中国企业500强”
- 等多项荣誉称号。

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

2020年实现营业收入
1108.6 亿元
同比增长 **11.42%**



(二) 社会责任体系

◆ 管理办法

2020年，九州通作为湖北省具有影响力的民营上市企业，继续将社会责任作为企业文化的重要组成部分，推广并融入日常运营工作中。在创造经济效益的同时，公司主动承担着保护股东、客户、员工及其他利益相关者的合法权益；公司积极参与公益事业，实现合法、和谐、诚信、负责的企业社会责任目标；公司建立了由党委和董事会秘书处共同领衔的“企业社会责任领导小组”和工作小组，并确定党委、行政总部和人力资源总部作为推进部门，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，实现社会价值。

◆ 利益相关方沟通

2020，九州通根据新时代特点，重新定义了“以客户为中心、以业绩为导向、以文化为驱动、以质量生命”的核心价值观，以“争做中国最专业的健康服务平台”为愿景，确立了“呵护民众健康、常让客户惊喜、打造合作共赢平台”的新使命。立足医药大健康产业，为医疗机构、零售药店、商业批发、生产企业提供专业的医药分销、总代总销、现代物流、信息技术等服务；为消费者提供互联网+健康管理服务；全力推进合伙制，重点发展医院、总代总销、终端电商、器械及中药业务，积极开展三方物流业务；让上下游客户和消费者享有最专业的服务体验；稳健发展，打造国内最具影响力的大健康服务平台。

九州通的社会责任与企业文化、战略管理紧密结合，通过建立以社会责任为核心的文化价值观来提升对利益相关方的责任意识，并将社会责任的理念融入企业文化宣导及建设中。

九州通通过建立规范的公司治理、透明的信息披露、完善的内部控制与风险评估保障利益相关方责任的履行。九州通的利益相关方分别是股东、客户、社会与行业、员工、政府、环境。



利益相关方



股东、投资者



客户



政府



供应商



员工



媒体、非政府组织



社区、公益组织

沟通方式

- 开股东大会
- 投资者调研接待
- 信息的公开披露
- “上证e互动”平台

- 400客服电话
- 客户满意度调研
- 高层交流、互访
- 与第三方专业的咨询机构合作

- 参与政府日常汇报沟通会
- 开展专题调研与现场会
- 举办相关论坛交流活动

- 核心供应商大会
- 供应商培训
- 供应商交流
- 供应商现场考察
- 搭建沟通合作系统平台

- 总经理信箱
- 九州通家园
- 企业工会、职代会

- 邀请媒体访问参观
- 收集评价与意见
- 主动提供宣传资料
- 参与制定行业标准、行业巡展
- 与非政府组织开展沟通、对话、良性互动
- 设立微信等新媒体公众号

- 组织社区沟通活动
- 组织与开展公益活动

关注点

- 严格按照法律法规和《上市规则》真实、准确、完整、及时地披露相关信息
- 公司的价值和市值信息的公开披露
- 对股东权益的保护
- 传统业态转型升级

- 高性价比的产品与服务
- 客户满意度

- 守法经营
- 带动本地经济发展
- 创造税收
- 提供就业岗位

- 反腐败反商业贿赂
- 财务状况
- 人员能力建设
- 社会影响

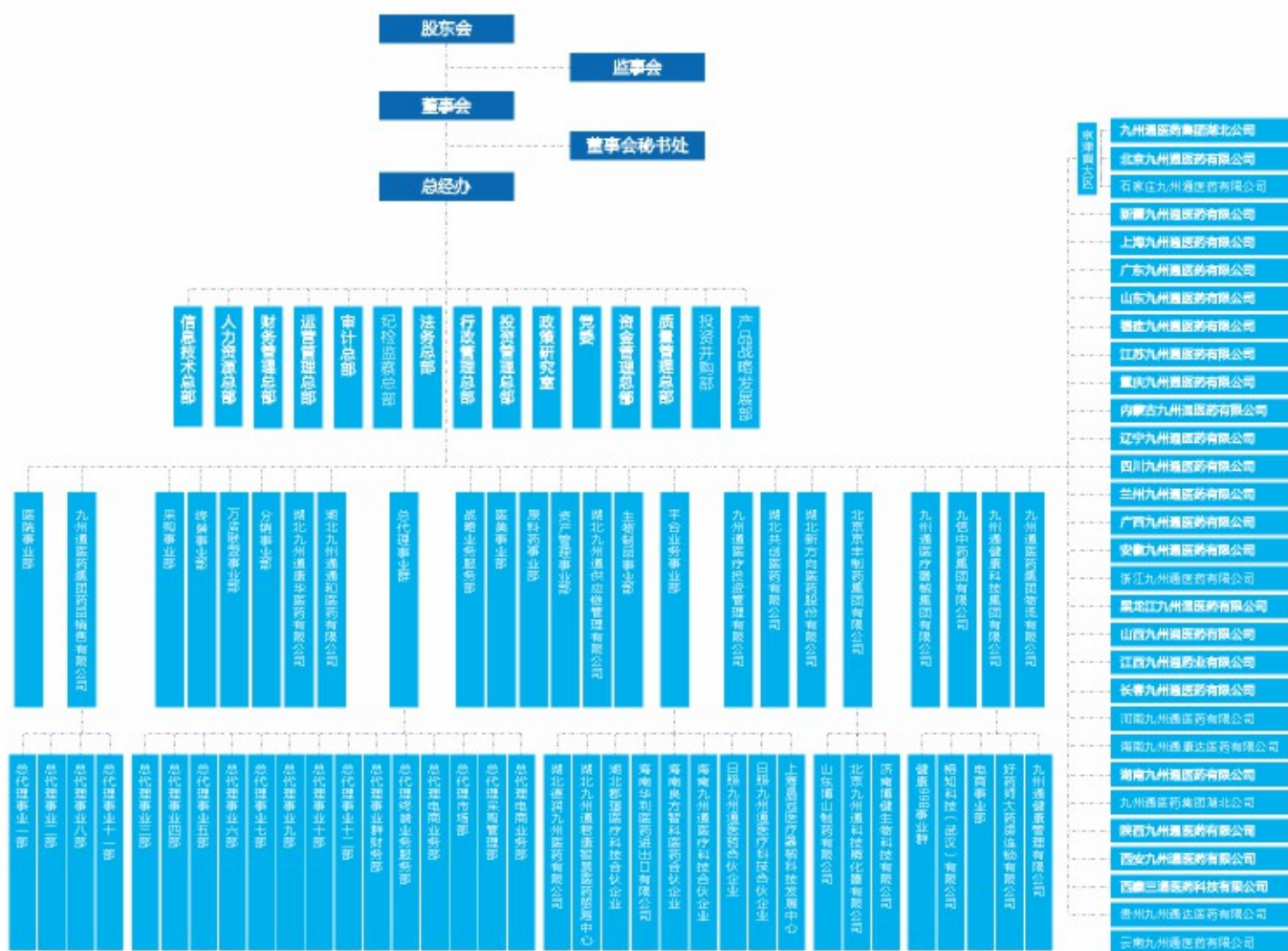
- 权益
- 员工薪酬
- 职业发展
- 员工健康与安全
- 办公环境

- 社区公益和慈善活动
- 与媒体互动
- 对非政府组织的贡献
- 对可持续发展的影响

- 关注环境保护
- 建设和谐社区
- 助力公益事业

(三) 组织体系

2020年，公司重建换届后集团治理体系，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，为公司可持续发展奠定基础。



九州通医药集团组织结构图

董监高简历

名誉董事长

刘宝林：中国国籍，无境外居留权，高级经济师

2003年 - 2008年11月任九州通集团有限公司董事长；2005年至今任中国医药企业管理协会副会长。2008年11月-2020年11月任九州通医药集团股份有限公司董事长；2020年11月至今任九州通医药集团股份有限公司名誉董事长。



名誉副董事长

刘树林：中国国籍，无境外居留权，高级经营师

2003年 - 2008年11月任九州通集团有限公司副董事长兼湖北九州通医药有限公司董事长；2008年11月-2020年11月任九州通医药集团股份有限公司副董事长；2020年11月至今任九州通医药集团股份有限公司名誉副董事长。现为湖北省企业家协会常务理事。



刘长云 董事长

中国国籍，无境外居留权，法学博士

2009年6月-2013年4月历任三一重工股份有限公司泵送事业部法务部部长、风险总监；2013年4月-2015年4月任三一重工股份有限公司代理商——云南湘泰工程设备有限公司总经理；2015年5月-2016年7月任湖北新利恒工程设备有限公司总经理；2017年8月-2019年12月任九州通医药集团股份有限公司法务总监；2020年1月至2020年11月任九州通医药集团股份有限公司法务风控审计总监；2020年11月至今任九州通医药集团股份有限公司董事长。



刘兆年 副董事长

中国国籍，无境外居留权，法学博士

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



龚翼华 副董事长
中国国籍，无境外居留权，
厦门大学EMBA

2003年-2007年任成都新津事丰医疗器械有限公司销售部经理；2007年-2008年任河南九州通医药有限公司副总经理；2008年11月-2011年11月任九州通医药集团股份有限公司医疗器械总监，2011年11月-2012年7月任九州通医药集团股份有限公司董事兼医疗器械总监，2012年7月-2013年1月任九州通医药集团股份有限公司董事兼执行总裁；2013年1月-2020年11月任九州通医药集团股份有限公司董事兼总经理；2020年11月至今任九州通医药集团股份有限公司副董事长。



刘登攀 副董事长
中国国籍，无境外居留权，
本科学历

2000年-2008年历任湖北九州通医药有限公司部长、副总经理等职；2008年11月-2013年10月任九州通医药集团股份有限公司采购总监；2013年10月-2017年4月任九州通医药集团股份有限公司业务总裁；2017年4月-2020年11月任九州通医药集团股份有限公司副总经理；2020年11月至今任九州通医药集团股份有限公司副董事长。现兼任湖北九州通中药产业发展有限公司董事长、九州通医药集团医药工业事业部总经理。



刘义常 总经理
中国国籍，无境外居留权，
本科学历

1998年加盟九州通，2004年3月-2008年3月任山东九州通医药有限公司营销总监；2008年4月-2010年3月任九州通医药集团股份有限公司采购管理总部部长；2010年4月-2011年2月任九州通医药集团股份有限公司营销管理总部部长；2011年3月-2013年12月任河南九州通医药有限公司总经理；2014年1月-2017年4月任九州通医药集团股份有限公司湖北公司总经理；2017年4月-2020年11月任九州通医药集团股份有限公司业务总裁；2020年11月至今任九州通医药集团股份有限公司董事兼总经理。



王琦：中国国籍，本科学历

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



**吴雪松：中国国籍，无境外居留权，
本科学历，经济师**

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



**温旭民：中国国籍，无境外居留权，
研究生学历，工程师**

2004年-2008年11月任九州通集团有限公司常务副总经理；2008年12月至今任北京京丰制药有限公司董事长；2008年11月-2011年11月任九州通医药集团股份有限公司董事。2011年11月至今任九州通医药集团股份有限公司监事会主席。现为中国医药质量管理协会副会长，中国药品监督管理研究会流通专委会副主任委员。



刘志峰：中国国籍，无境外居留权

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



**陈莉：中国国籍，无境外居留权，
硕士学历**

2005年4月-2009年1月任九州通医药集团股份有限公司企划总部副部长，2009年1月-2011年2月任九州通医药集团股份有限公司技术研发总部副部长，2011年3月-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-2015年2月任九州通医药集团股份有限公司采购总部副部长，2015年2月-2015年8月任九州通医药集团股份有限公司业务规划与管理总部副部长，2015年9月-2016年12月任九州通医药集团股份有限公司业务规划与管理总部部长，2017年1月-2019年12月任九州通医药集团股份有限公司风险管理及督察部部长，2019年2月-2021年4月任公司监事会职工代表监事。



**陈启明：中国国籍，无境外居留权，
本科学历，中药师**

2000-2003年任湖北九州通医药有限公司总经理助理；2005年-2008年10月任九州通集团有限公司投资副总经理；2008年11月至今任九州通医药集团股份有限公司常务副总经理、投资副总经理，其中2011年11月-2020年11月任九州通医药集团股份有限公司董事兼常务副总经理、投资副总经理。



**林新杨：中国国籍，无境外居留权，
工商管理硕士**

2004年1月-2005年3月任福州市商业银行总行公司金融部高级主管；2005年4月-2008年11月任北京九州通医药有限公司副总经理；2008年11月-2011年11月任九州通医药集团股份有限公司董事会秘书处主任兼公司证券事务代表；2011年11月至今任九州通医药集团股份有限公司董事会秘书，其中2013年1月-2020年11月任九州通医药集团股份有限公司董事兼董事会秘书。



许应政: 中国国籍, 无境外居留权, 硕士学历, 高级会计师

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



王启兵: 中国国籍, 无境外居留权

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



郭磊: 中国国籍, 无境外居留权, 硕士学历

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



杨菊美: 中国国籍, 无境外居留权,

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



全铭: 中国国籍, 无境外居留权, 硕士学历

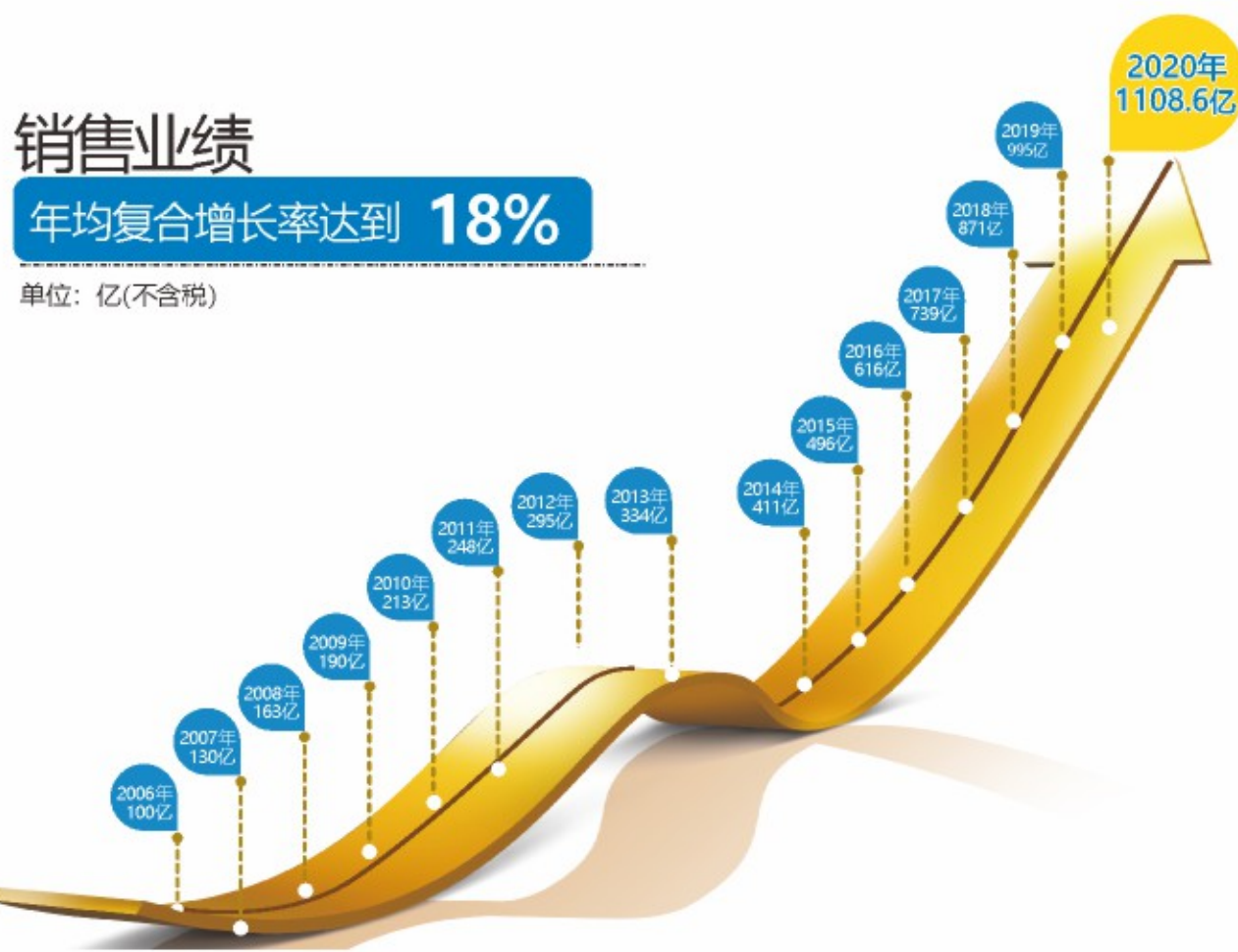
2014年-2015年, 任民生证券医药行业分析师; 2015年-2016年, 任中国银河证券医药行业分析师; 2016年-2020年, 任东吴证券医药行业首席分析师; 2020年12月至今任九州通医药集团股份有限公司副总经理。



(四) 2020业绩与成绩

公司近年来经营业绩快速增长, 经营质量不断提升, 主营业务增速继续大幅快于行业整体增速。2020年, 公司实现营业收入1,108.60亿元、净利润33.85亿元(其中归属于上市公司股东净利润30.75亿元), 分别较上年同期增长11.42%、90.01%(其中归属于上市公司股东净利润增长78.10%)。扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润为18.66亿元, 较上年同期增长22.33%。

2020年, 公司主营业务增速继续大幅快于行业整体增速, 公司经营效益持续提升; 其中, 公司医疗器械业务继续保持高速增长势头, 实现销售收入213.36亿元, 较上年同期增长38.24%。



2020年报主要财务数据

1) 主营业务增长情况

单位: 万元 币种: 人民币

行业名称	2020年营业收入	2019年营业收入	比上年增减%
医药批发及相关业务	10,674,402.16	9,583,128.45	11.39%
医药零售	203,080.56	182,596.02	11.22%
医药工业	171,596.99	158,876.95	8.01%
医疗健康及技术服务	32,823.10	21,646.84	51.63%

2) 资产负债表

单位: 元 币种: 人民币

项目	2020年12月31日	2019年12月31日
流动资产	66,150,084,749.32	58,902,701,140.98
总资产	80,823,843,660.80	71,147,765,010.29
归属于母公司股东权益	21,826,656,053.01	18,754,209,506.62
股本总额	1873,816,717.00	1,877,664,155.00

3) 利润表

单位: 元 币种: 人民币

项目	2020年12月31日	2019年12月31日
营业收入	110,859,514,087.96	99,497,077,396.63
营业利润	4,352,380,229.81	2,301,417,853.20
利润总额	4,334,018,307.58	2,317,448,482.35
归属于母公司股东净利润	3,075,054,823.79	1,726,549,479.22

4) 其他

单位: 元 币种: 人民币

项目	2020年12月31日	2019年12月31日
每股收益	1.60	0.85
期末归属于上市公司股东的每股净资产	11.65	9.99

2、股东回报

公司实行积极的利润分配政策,在兼顾公司可持续发展的同时,充分重视对投资者的合理回报。根据《公司章程》的规定,在符合现金分红的条件下,公司最近三年以现金方式累计分配的利润不少于公司最近三年实现的年均可分配利润的30%。

2020年度,公司合并报表实现归属于上市公司股东净利润3,075,054,823.79元。为与全体股东共享公司经营成果,根据《公司法》、《公司章程》等相关规定,公司董事会拟以权益分派股权登记日登记的总股本扣除回购专户股份为基数,向全体普通股股东每10股派发现金红利5元(含税),剩余未分配利润结转以后年度。2020年度不进行资本公积金转增股本,不送红股。

(五) 2020大事记

1 物流建设

河南公司“神州一号”项目历时建设4年多，建筑面积10万平方，总投资近6亿，于10月9日正式进行系统切换上线营业。可容纳90万件药品存储，支持每年200亿的业务销量，是目前九州通规模最大、创新技术应用最多的现代化智能物流中心。



2 质量监管检查认证

北京、湖南、四川、新疆、福建、石家庄等省51家公司顺利完成经营许可证更换，湖北、云南、浙江、山西、山东、广西等省28家公司成功通过飞行检查。

3 管理革新

1、5月18日，公司2017年限制性股票激励计划第三期股票顺利解锁上市，共计解锁2197名激励对象17,131,025股。7月23日，公司首期员工持股计划完成股票非交易过户，共计2311名员工参与认购本次持股计划，首期员工持股计划初始设立规模为167,385,358份。

2、5月28日，“新征程，再出发——九州通医药集团成立二十周年（创业35周年）暨礼赞最美九州通人颁奖典礼”在汉召开，全集团307家公司26290名员工通过线上直播的形式共享盛典。

3、9月19日，九州通医药集团首届人才发展大会在武汉成功举办。

4、11月5日，九州通集团召开2020年第四次临时股东大会，选举产生了第五届董事会和监事会成员，并分别召开了第五届董事会第一次会议、第五届监事会第一次会议。会上选举产生了新一届董事会董事长刘长云先生和副董事长刘兆年先生、龚翼华先生、刘登攀先生，并由董事长提名任命了公司总经理刘义常先生，由总经理提名聘任了新一届高管团队。同时，针对集团内部员工召开董事会换届暨全体员工大会，向全员通报本次董事会换届相关情况。

5、根据集团董事会换届后的重大人事调整，明确集团核心决策层职责分工，制定集团重大决策事项表决办法，梳理核心决策层审批权限，保障集团经营管理工作的高效协同。

6、持续推进物流公司市场化运营，明确电商998集团、医疗器械集团战略定位及管控模式，设立九州万店联盟事业部，优化调整信息、风险、审计、数据、客服等板块组织及职能，赋能业务发展，保障新三年战略执行落地。

7、健康大平台建设项目、采购信息化建设项目、技术/数据中台建设项目、九州万店联盟项目等集团重大项目落地实施，促进集团管理升级、业务转型。



4 IT升级上线

1、积极推动采购信息化建设，上游收入自动估算系统覆盖全集团108家公司，系统自动估算准确率达95%以上；AI智能采购模型应用覆盖全集团101家公司，模型建议综合采纳率81%。

2、完成集团主数据系统上线，实现批发版块组织人员、商品、客户、供应商4个主题域的主数据管控。

3、全面推广电子发票项目，北京、江苏、湖北、重庆、山东、天津、福建等30多家公司陆续切换电票自动化开票系统。

4、推出智慧药店一站式经营解决方案，为6300余家客户上线智慧药店系统，聚合O2O、远程诊疗等服务，赋能中小连锁客户。

5、启动大健康平台1.0的开发，整合和重构九州通现有互联网产品和业务策略，打造数字驱动的产业互联网平台。

6、智药云与微医平台对接，实现互联网医院药品配送上门。

7、九州星微、湖北璟璟等32家公司完成ERP系统升级上线。

8、九州云仓系统持续更新迭代，实现福建、河南、湖北区域的多仓协同作业模式。



5 战略合作

1、聚焦108家核心供应商，与鲁南制药集团、华海制药、山东达因、正大天晴等国内外知名药企签署战略项目合作协议。

2、全面开启县域市场布局，一县一家，开展库存共享、品种专销、政策投放，完善九州通二级分销体系，实现终端下沉及深度覆盖。

3、积极开展医院合伙人业务，优化和完善合伙制管理体系，全年签约188个合伙人，覆盖683个合作标的。

4、抢抓零售药店连锁化、规模化整合的市场机遇，积极开展单体药店、中小型连锁加盟业务，签约湖北、四川、新疆等加盟客户1017家。

5、开发益小方系列产品，探索中药大健康系列产品，正式开创免疫中药大健康品类。

6、全国药品集中采购第三批盐酸二甲双胍片0.25g*100片中标。

7、第二届世界大健康博览会在武汉召开，九州通集团负责承办中医中药馆、医疗器械馆，接待国家、省、市领导及观众上万人次。

8、好药师大药房九州通大厦店重症慢病药房成立，并获批开通微医云互联网购药业务。

9、积极开展药品总代总销业务的统筹管理工作，新增药品品种243个，增量8亿。引进千万级药品品种65个，目标客户超40000家。

10、全面开展线上线下药店合作，线下药店与思派DTP药房合作项目首年突破销售1亿元，签订益丰、老百姓、大参林年度协议，实现销售额80亿元。线上药店协同阿里、京东、叮当、111集团展开业务合作，4家统筹电商实现销售额24亿元。



6 投资并购

- 1、成功收购长春九州通泰和医疗器械有限公司、北京均大检测科技有限公司、河南海华医药物流有限公司等20家公司并控股。
- 2、九州通医疗投资管理有限公司中标龙阳街社区卫生服务中心投资运营项目，并成功办理龙阳街社区卫生服务中心民办非企业单位登记证书。
- 3、天津九州通医药科技发展有限公司变更为天九再生医学（天津）科技有限公司，并对公司增资扩股，完成工商变更。
- 4、收购DTP药房——福州保元南坊药房，并成立好药师南方新特（福州）大药房有限公司，占股51%。

7 融资发展

- 1、紧抓国家疫情金融优惠政策，完成人行专项再贷款提款60.67亿元、防疫低息贷款提款22.94亿元、发行疫情专项债20亿元，累计为集团争取上百亿低成本融资资金，节约近3亿元财务费用。
- 2、拓宽融资渠道，创新融资产品，光大银行“阳光医药通”项目、民生银行线上化无追保理项目、平安银行针对下游连锁公司融资项目等成功上线运行，利用供应链金融业务的多元化优势提高集团对上下游客户的影响力和服务质量。
- 3、公司顺利非公开发行两期优先股，第一期发行12亿元优先股，第二期发行8亿元优先股，在上交所综合业务平台挂牌转让。
- 4、获得亚洲开发银行、德国投资与开发有限公司共同提供的6,000万欧元（约合7,000万美元）的长期贷款，用于扩建九州通的医药物流中心。



>>>>>



九州通
JOINTOWN

2020公司荣誉



HONOR

- 1、获“中国上市公司500强”榜单第100位，“全国工商联2020中国民营企业500强”榜单第58位，“2020湖北民营企业100强”榜单第1位。
- 2、获“中国医药行业最具影响力榜单守法诚信企业”、“全国百家优秀民营医药商业流通企业”、“全国抗击新冠肺炎疫情突出贡献优秀企业”、“全国抗疫慈善爱心企业”、“湖北省抗击新冠肺炎疫情先进集体”、“抗疫突出贡献奖”。
- 3、好药师连锁被评为2019-2020年度中国药品零售企业综合竞争力全国布局连锁第八位；2019-2020年度全国慢病服务示范店。
- 4、中国医药行业最具影响力榜单优质道地中药材十佳规范化种（养）植基地。
- 5、集团党委荣获“全省先进基层党组织”荣誉称号。
- 6、物流总公司荣获4项实用型专利证书、一项发明专利证书，一项实用新型专利证书。
- 7、九州通九信中药集团荣登“中国中药百强企业榜单”；九信品牌产品荣获医药经济报40周年礼赞“中国中医药最具成长力产品品牌奖”。
- 8、2020国家药典委员会公示新版《全国中药饮片炮制规范》稿件，其中九信中药集团参与编制了13个品种炮制规范。
- 9、医疗器械集团公司获得中国物流与采购联合会医疗器械供应链分会颁发的“2020医疗器械供应链美鼎奖年度企业”。
- 10、2020年第七届中国医药物流行业年会，由物流总公司担任主办方并在年会上荣获“年度物流企业”。

A large suspension bridge is illuminated at night, with its lights reflecting on the water below. The bridge's structure is silhouetted against a dark blue sky. In the background, a city skyline is visible, with several tall buildings lit up. The overall scene is a vibrant urban nightscape.

二、2020，变革求发展

- (一) 新三年战略规划
- (二) 新版企业愿景
- (三) 新生代领导团队

九州通在医药流通行业深耕二十余年，已先后兴建了137家医药物流中心，完成了全国网络布局与基础设施建设，经营规模跨过千亿大关，盈利能力持续提升。在新三年的号角声中，公司将牢记企业愿景，依托集团三年战略规划，在新一届董事会及高管团队的带领下，向平台化、数字化、互联网化全面转型，在变革中引领新的发展。



(一) 新三年战略规划

2020年，公司发布新三年（2020-2022年）战略规划，主题为“做专医药配送、做精产品营销、创新互联网服务、稳健高质量发展”。公司将立足医药大健康产业，依托业务战略，实现平台化转型；加大技术创新，实现数字化转型；打造大健康服务平台，实现互联网化转型。

◆ 依托业务战略，实现平台化转型

业务战略“456业务组合”，即4大核心业务、5大战略业务和6大其它业务是战略目标达成的核心组成。未来三年，公司将稳扎稳打、稳步推进集团新三年业务战略，做大器械规模、做强中药品牌、创新总代总销模式。



抢抓器械发展良机，做大器械平台规模：

医疗器械业务是公司战略业务板块，经营14年来销售额持续高速增长，复合增长率约43%，2020年，公司器械业务实现销售收入213.36亿元、同比增长38.24%。器械集团已成立105家下属公司，覆盖31个省，拥有2000多人临床专业服务队伍、100多家品牌区域或省级代理，直接服务3000多家二级及以上等级医院。公司精选大外科与介入、骨科、医疗设备、IVD、家用器械、护理耗材六大核心产品赛道，市场容量5000亿，潜力巨大。未来，公司将聚焦国内外品牌厂家，重点发展全国性平台业务，强化供应链服务能力的建设，加速合伙人的引进与赋能，强化大外科、骨科、IVD产品与重点区域的收并购，重点推进总代总销和自有品牌产品的规划、销售等核心能力打造，全面提升医疗器械公司经营管理质量。

九州通器械业务布局



以全产业链为基础，做强九信中药品牌：

凭借在中药领域十年的深耕布局，九信中药茁壮成长成为中药行业的标杆企业之一，入选中国中药企业百强榜单，位列第64名，在中药材和中药饮片领域属前列。同时，“九信”品牌获得了“中国医药最具成长性产品品牌奖”。适逢健康中国战略的实施，中医药法和新药典的颁布实施，中医药发展新时代和九信品牌的新时代即将到来，公司将以全产业链为基础，以中药工业为核心，做强九信品牌，主攻医疗及连锁，突破全网营销。



加强产品引进与营销，全力推进总代总销业务：

公司医药工业、OEM及总代总销业务属于战略新兴业务板块，借助公司多年构建的全国销售渠道优势，目前处于快速发展阶段，特别是随着带量采购等政策影响加速显现，公司总代总销业务迎来新的发展机遇。未来公司将继续加大此类业务的投入，通过强化自产产品质量管理，加强品牌建设与规划等措施，提升自产产品的品牌知名度和销售规模；引进优质产品，拓展“4+7”带量采购产品，搭建全国核心分销网络，在百强连锁及中小型连锁开展终端直销，为品牌OTC产品提供专业的零售终端推广服务等措施，大力推动总代总销业务的发展，提升公司整体的盈利水平。

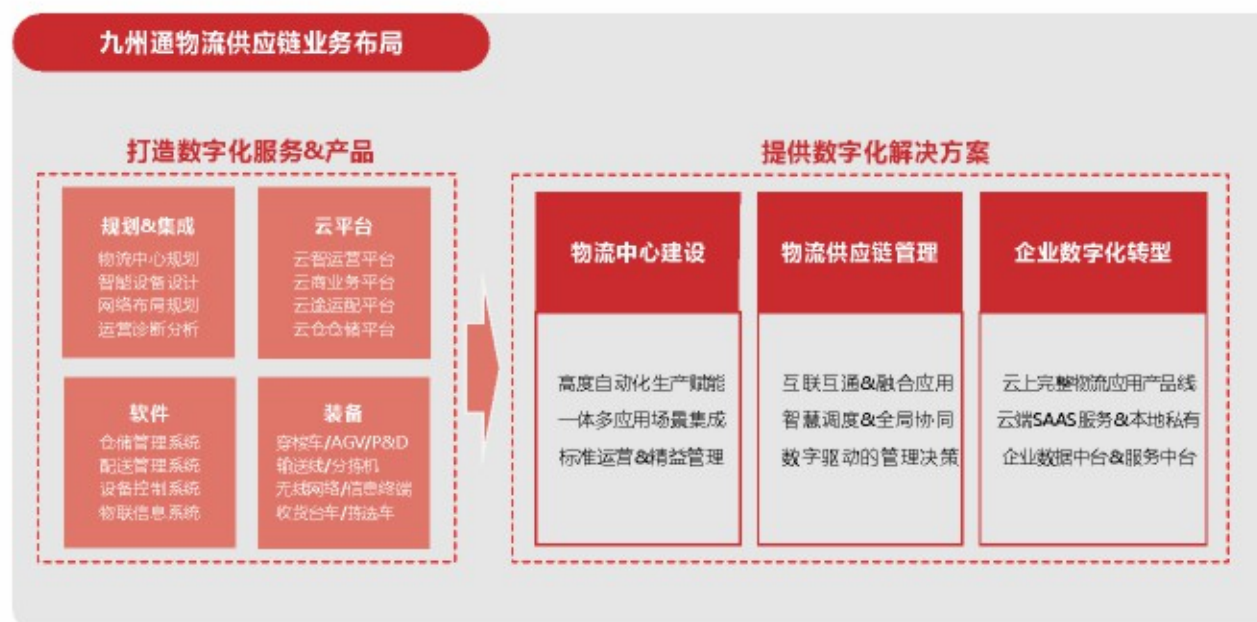


加大技术创新，实现数字化转型

为支撑业务战略落地，公司将加大技术创新力度，构建面向未来全集团的三大中台，打造全景数字物流供应链产品体系，对内提升运营效率，对外提供增值服务。

三大中台是指技术中台、数据中台及业务中台。技术中台主要是建立技术体系武器库，统一技术架构，提升研发效能，为支撑公司未来的技术发展奠定基础；业务中台是在业务层面建立共通共享的支撑服务平台；数据中台是让公司数据资产应用起来的基石，在数据层面建设汇聚各系统的集中数据平台，搭建统一服务体系，支撑管理决策。在业务应用方面，公司以技术中台为手段，以支撑集团分销业务为出发，以效能提升为目标，研发了流通ERP，可快速、可用、稳定地响应并满足集团在医药分销、医院纯销、零售业务、电子商务各业务领域的需求与创新，支撑企业数字化转型；以数据中台为支撑，研发了终端通，为客户提升渠道流向数据管控能力以及准确性，对销售行为、销售过程、销售有效性进行有效管理，通过行业标签提供多维度的可视化BI报表分析，最终实现以大数据驱动业务的增长。

此外，公司逐步推进传统物流体系向市场化的三方、四方物流体系转型，不断提升九州云仓平台的服务能力，打造全景数字物流供应链产品体系。经过多年的自主研发与创新，公司已具备先进的物流供应链服务能力和强大的解决方案能力，构架起了全新的“九州云仓”智能物流信息体系，实现了九州通物流网络化、平台化运营与全景数字化管控。未来，公司将加大技术创新力度，完善物流业务中台和数据中台，加大物流智能装备的研发与应用，提升物流作业的无人化比例，在医药无人仓建设、海量拆零订单处理能力上形成重大技术与模式突破；以科兴全国配送战略合作为基础，完善包含干线、支线、落地配、冷链仓库、综合调度、质量管控的医药冷链服务体系；全面推进物流市场化，开展物流三方化转型业务，助推公司三方物流业务升级再上新台阶，加强干、支线网络体系建设，进一步完善九州通仓配网络，打造行业大健康产业公共物流供应链综合服务平台，提升九州通物流供应链平台优势。



打造大健康服务平台，实现互联网化转型

随着云计算、大数据、人工智能等互联网技术在医疗健康领域的深入运用，“互联网+医疗健康”将成为未来医疗健康行业发展新趋势。公司将紧抓“互联网+”和“健康中国”战略发展契机，整合内外资源致力于开展公司大健康平台的开发与运营，打造面向个人和机构的，集健康管理、社区、商城为一体的大健康综合服务平台，并联合医生集团、保险公司、慢病管理机构打造互联网专病中心，为患者提供集“大健康+大平台+大数据+大服务”为一体的全方位精准服务，加快公司向“互联网+大健康”行业转型。

(二) 新版企业愿景

在公司开启新三年战略规划之际，为加强文化与战略的融合统一，经过五轮全员意见征集和专题讨论，回收反馈意见900余条，采纳30余名员工建议，新版《愿景使命价值观》得以正式定稿。它是根据时代的发展和当前形势对旧版内容的调整与升华，凝结了众多九州通人的集体智慧与经验，是集团未来发展的精神指引。



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崇高的使命和追求。

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

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



核心价值观：以客户为中心、以业绩为导向、以文化为驱动、以质量为生命。



以客户为中心：

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



以业绩为导向：

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



以文化为驱动：

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



以质量为生命：

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

(三) 新生代领导团队

2020年11月5日，公司召开股东大会和董事会，选举产生了新一届董事会及高管团队。公司的创始人及董事长刘宝林先生、公司的创始人及副董事长刘树林先生、公司董事兼常务副总经理陈启明先生、公司董事兼董事会秘书林新扬先生不再担任公司董事；公司新生代刘长云先生、刘登攀先生、刘义常先生作为新一届董事会候选人进入公司董事会。

本次董事会换届方案是基于公司作为公众公司特点而采取的另一种传承方式。作为上市公司，需要接受各个方面的监督和约束，无论任何管理人员，都必须按照上市公司规范化的要求进行管理、必须具有高尚的职业化精神。公司上市十年来，也一直秉承公开、透明、规范的管理理念，已形成了职业化的管理体系，培养出一批优秀的职业经理人，选择优秀的职业经理人管理公司，是本次董事会换届的宗旨，也是公司“能力择才、品德立才、实战育才、平台留才”的企业人才理念。股东推举的拟任新董事作为新生代，在公司历练多年，了解公司情况，理解行业背景，认同公司文化，积累了丰富的管理经验，做出了突出的业绩，并且经受了考验。年轻有为、精力旺盛、思路清晰，会为公司注入新的活力。

同时，本次换届方案也兼顾了新老结合和传帮带的特点来保证公司持续健康发展，在按照年轻化、专业化和职业化的要求，在不拘一格选拔人才的同时，也照顾到新老结合，即刘兆年先生和龚翼华先生继续留任新一届董事会；公司创始人刘宝林先生和刘树林先生将作为公司终生名誉董事长和终生名誉副董事长继续指导和关心公司的发展；陈启明先生将继续担任公司高管职务，林新扬先生将继续担任公司董事会秘书。这都将会保证公司持续稳定的健康发展。



刘长云

法学博士，2017年加入九州通

入司3年，他在法务部门的工作业绩非常突出，收回数亿应收账款，处理不良库存2个亿。对全集团的风险管控体系建设做出了重大贡献。



新晋副董事长

龚翼华，厦门大学EMBA，2007年加入九州通

入司13年，前5年将医疗器械的业绩做到了全集团第一，任集团总经理8年将销售额从295亿提升至1000亿，利润从3亿提升至20亿。



新晋副董事长

刘登攀，本科学历，2000年加入九州通

历任湖北九州通医药有限公司部长、副总经理，集团采购总监，集团业务总裁，集团副总经理。升任为公司的副董事长后，继续分管总代总销、工业板块。



新晋董事兼总经理

刘义常，本科学历，1998年加入九州通

在司21年，是九州通培养的优秀人才，战功显赫，成绩突出。在河南公司任总经理3年，利润翻倍，在湖北公司任总经理，利润增长加速，任集团业务总裁4年，在降库存、控应收等重要战略性工作中成绩显著，解除了集团的重大风险，集采、销售管理不断创新，取得了较好成绩。

An aerial photograph showing a winding asphalt road that curves through a landscape. On the left side of the road, there is a large field of bright yellow flowers, likely rapeseed. On the right side, there are green agricultural fields with visible furrows. The overall scene is rural and scenic.

三、2020，转型求升级

- (一) 技术升级
- (二) 管理革新
- (三) 服务升级
- (四) 文化升级
- (五) 质量管理

2020年，公司在转型升级之路上砥砺前行，以创新驱动加快转型发展。

(一) 技术升级

公司在物流技术和信息技术方面具有国内领先的研发团队，并形成了一系列的研发成果，这些成果除了满足公司自身需要外，还可以向公司的上下游客户提供物流管理信息系统以及相关服务的增值服务业务。公司依托现代物流技术与信息技术优势所形成的增值服务不仅为公司带来了直接经济效益和社会效益，同时增加了公司与上、下游客户业务合作的黏合度，推动了公司业务稳定增长。

信息技术升级

公司的信息化水平处于同行业中先进的水平，是少数几家拥有全国统一的ERP、物流、财经以及人力系统的集团型医药商业公司，有完整的管理规章制度、流程体系和信息系统，针对集团和分子公司的“人、财、事”的核心业务有着收放自如的管控和授权能力。公司多年来坚持走产业升级与信息化创新融合的技术战略，组建了1039人的信息技术研发和运维队伍，形成了流通ERP系统、生产ERP系统、供应商关系管理系统等研发成果，目前拥有1,831项自主知识产权，其中包括28项发明专利、138项实用新型专利、35项外观设计专利、418项软件著作权、19项作品著作权等，是目前国内行业中极少数具有自主研发ERP、主数据等系统的能力和拥有知识产权的现代医药物流企业。公司的信息管理系统，可以满足集团各项业务协同的要求，在保持较低的运营成本和较高的运行效率的条件下，进一步拓宽业务的范围，并成为公司的核心竞争力。

2020年，公司继续加大技术创新力度，对内提升运营效率，对外提供增值服务。对于企业内部，公司通过对JZERP系统的升级改造，不断提升集团与分子公司、分子公司与分子公司之间的业务协同，同时不断完善JZERP系统与集团其他系统之间的对接，实现高效的销售管理、采购管理、库存管理、财务管理、质量管理等功能，使得数据在ERP系统内实现自动传输、共享。对企业外部，公司研发“智药通”，提供面向工业企业的数字分销解决方案；开发“智药店”，提供面向终端药店的智慧运营解决方案；开发“智药云”，提供面向医疗机构的系统及运营解决方案。

智药通：服务于药企生产厂商业务团队、商业公司业务团队的移动销售平台。平台依托公司的行业资源优势，通过移动进销存、客户管理、人员行为管理、数据报表、知识共享、积分奖励体系等实用功能，有效提高医药流通效率，赋能业务员，削减了行业成本。截止2020年，智药通完成销售42.97亿元，成功帮助15万业务员在平台上高效地开展业务，已成为业界用户量最大的客户CRM工具。

打通九州通医药网，业内最大的B2B平台

注册用户	15万+
供应商覆盖	50%
客服团队	100+
交易金额	120亿



智药店：助力传统药店升级转型/智慧药店一站式经营解决方案，可以连接公域流量平台，争取更多获客和订单机会，建设药店私域流量，深度运营，创造更持续、稳定的客流。

一键开店	云仓共享
电子处方	商保直付
会员运营	聚合接单



7700+家门店提供全网运营，年度交易额5000万+
4000+门店提供远程医疗
3300+家门店提供商保服务，2亿医疗基金落地

智药云：以服务线下实体医院、线上互联网医院及其他医疗机构为核心，联合医院、卫健委、医保、药店等机构，构建一套高效、安全的、数据互联互通、配置灵活的SAAS化云平台。智药云可为医疗机构提供互联网医院建设及运营、处方审核、处方流转、药品配送及药事管理服务。

微医慢病重症复诊
全国战略合作 咨询期间：2000单/日
打通统筹医保 日常情况：500单/月

湖北省人民云药房
互联网医院运营 20+科室延伸云药房
打通在线医保支付 合理用药+多店云仓

天津北辰互联网医院
全方位一体化合作 10年独家运营权
多店云仓，医保打通 助力院方服务升级



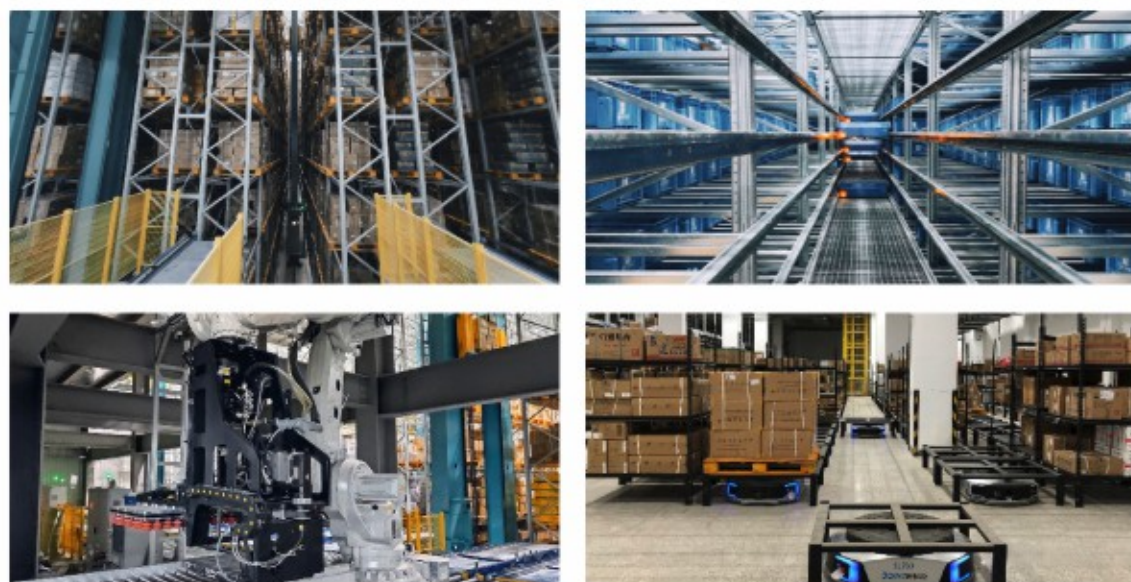
物流技术升级

公司专注于现代化物流，立足大健康产业，以完善的物流网络和先进的物流技术，为内外部客户提供供应链全过程的物流及技术服务。目前实现了年订单处理能力2300余万条，入库效率每小时9000箱，出库效率每小时6000箱，物流出货效率10000行/每小时，货损率0.0002%，准确率达到99.99%以上的运营水平。随着公司业务版图的快速拓展，业务服务需求区域多元化，升级物流技术，提升物流服务能力及响应度，打造卓越的核心竞争力，成为公司突出重围出奇制胜的关键点。

2020年，公司物流技术创新成果显著，公司规模最大、创新技术应用最多的现代化智能物流中心——河南九州通“神州一号”项目上线运行；九州云仓智能全向穿梭车荣获“智能搬运机器人一等奖”；九州通物流入选第一批新冠病毒疫苗货运企业。

(1) “神州一号”项目上线运行

“神州一号”项目由下属物流公司自主规划设计，自主研发LMIS.X信息管理平台，应用自主研发的智能装备，并集成国内外先进物流设备，项目在以往传统物流技术的技术上，大胆创新，拥有自主研发的穿梭车货到人拣选系统、30米超高全自动化立体仓库存取系统、全自动拆垛拣选机器人、月台AGV自动搬运机器人、大规模小订单拣选系统等先进的物流设备和技术，并建立与九州通全国调度中心联动的物流调度指挥中心，可容纳90万件药品存储，支持每年200亿的业务销量。



自动搬运机器人

“神州一号”物流中心，在国际上首次投入应用自主研发的月台AGV自动搬运机器人获得巨大成功，上线当天，完成1.7万余件药品的搬运和装车，解决了月台搬运强度大、找货难的问题，把公司物流技术水平提升到更高的台阶，为公司业务发展提供了强有力的支持。

货到人穿梭车系统

自主研发应用货到人穿梭车系统，让拆零拣货更加快捷，集成穿梭车、货架、输送分拣系统、电子标签系统，实现BC品零货“货到人”自动拣选，可存放12000箱商品，单小时拣选条目可达1000条，提升效率的同时减少了人员，同时也大大降低了人员的劳动强度。

自动拆垛机械手

公司对自动拆垛机械手关键技术进行研究与突破，开发设计自适应夹具，目前已应用于大批量货物的码垛、尺寸各异的货物的拆垛，大大提升了生产和流通过程中的效率，以及有效降低差错率。此次河南新建物流中心，通过将立库出库托盘线、机械臂、自动贴标机进行集成设计，实现九州通1.5万个品种的无人自动化拆垛拣选，其单次3D识别效率可达1S，拆垛拣选效率可达300件/小时。

(2) 全向穿梭车荣获“智能搬运机器人一等奖”

2020年7月28日，由中国交通运输协会物流技术装备专业委员会主办的首届全国物流机器人技术应用座谈会暨智能物流机器人智能等级大赛在南京举行。在本次大赛上，九州云仓智能全向穿梭车斩获“2020年度全国物流机器人智能等级大赛智能搬运机器人一等奖”。

此次获奖的智能全向穿梭车作为九州云仓智能装备系列产品中最具市场竞争力的明星产品之一，精准的定位了客户精益化、柔性化生产的需求：面对高层窄通道立体仓库中的环境物料位置不固定、SKU品种多、料箱无序存放等复杂应用场景，九州云仓智能四向穿梭车在货架轨道上既能实现纵向行走，亦能实现横向行走，同时利用精密的伸缩夹抱臂将料箱进行存取，并搬运至指定出口位置，然后在高速提升机的辅助下实现快速换层，最终实现料箱或纸箱的快速自动出入库作业，极大的提高了穿梭车的使用效率。



(3) 入选第一批新冠病毒疫苗货运企业

九州通冷链隶属于九州通医药集团物流有限公司，依托于九州通医药集团完善的运输网络资源、标准的GSP仓储资源、专业的温控技术、健全的质量管控体系和领先的信息化管理系统，构建全程可视可追溯的冷链体系，为上下游客户提供专业、安全、高效、定制的冷链服务解决方案。经过20余年的发展，目前九州通冷链在仓储网络、运配网络、人才梯队、质量保障体系、技术创新、信息平台建设、体系管控、运营管理与标准化、第三方物流业务等方面都有丰富的积淀，拥有GSP冷库518个，容量达10.5万m³，出库准确率达99.999%，以及430余台冷藏车和5000多台保温箱等设施。

为更好的应对新冠疫苗的储运要求，九州通物流不仅深度参与了《新冠病毒疫苗货物道路运输技术指南》的编制，同时不断进行冷链运营管理体系升级，设立疫苗专用库，由疫苗专业技术人员对疫苗专库进行定期质量管理，计划新增近百辆配置属同行业最新技术水平的疫苗冷藏车，不断落实与完善自身软硬件，做好了一切准备，只为保障疫苗的快速安全送达。2020年12月，公司与科兴控股（香港）有限公司签订《战略合作协议》，双方基于各自优势，同意建立战略合作伙伴关系并开展疫苗委托配送、冷藏车租赁等方面的业务合作。2021年1月，交通部发布第一批疫苗货运重点联系企业公示名单，九州通物流荣幸在列，入选第一批新冠病毒疫苗货物道路运输重点联系企业。

(二) 管理革新

2020年是集团新三年战略的开启之年，业务的快速发展与组织转型变革对公司经营管理提出了更高的要求，为有效支撑集团战略落地，快速高效培养核心人才，提升财务运营效能，规范上游收入管理，公司采取了一系列的管理革新措施。

人才管理变革

为尽快建立起素质精良、符合公司战略发展需要的人才梯队，2020年，集团人力资源总部完成任职资格体系建设优化与应用和金天鹅培养机制变革与落地项目。金天鹅选拔项目重点是机制和方式的创新，从实战出发，通过民主推荐、导师带教、项目实践等方式，选拔和培养一大批年轻有为的干部，为集团新三年战略打下坚实的人才基础，并以此进一步健全干部管理体系；任职资格项目体系建设是人力资源管理的基石，重点在于建立专业通道委员会和评委库并明确相应职责，完成集团首次晋升评审工作，开展2019年末推广单位的任职资格体系建设，提高全集团任职资格体系的覆盖率，搭建与任职体系配套的薪酬体系并应用。

案例 CASE 福建公司首次金天鹅项目实践复盘会圆满落幕

为贯彻落实集团金天鹅人才培训项目，保障学员项目实践的质量，达到项目实践的目的，福建公司于8月14日开展了首次金天鹅项目实践复盘会，总经理刘仕海、企管总监王洋及财务总监陈思华共同参与了此次会议。

复盘会上，副总经理兼南平公司总经理瞿丹及宁德公司总经理褚龙分别对自己月度项目实践进行了汇报，总经理刘仕海现场做出了点评并给予了肯定，表示要严格遵守金天鹅项目的要求，按照集团标准执行，金天鹅在今后的工作中，更要再接再厉，提升自我的同时，带领团队更好地发展，实现整体荣誉及利益的提升。



财务标准统一

公司借鉴华为公司的成功经验，通过普华永道会计师事务所的协助，成立了财务共享中心，目前已经覆盖集团312家公司，共享中心制定了统一的财务账务标准，实现了财务账务的标准化和规范化，同时也大幅提升财务运营效能，并减少了差错率。通过财务共享系统，不仅实现了财务单证处理的数据化与标准化，而且人均审单效率、凭证入账效率、财务凭证自动化率等大大提升，同时为配合公司进行集团化的资金集中统一管理，进一步提升资金使用效率创造了良好条件。

案例 CASE 北京公司财务部召开财务共享商旅平台宣导会圆满成功

11月19日，集团财务管理总部发起了北京区域财务共享商旅平台线上宣导会。随着财务共享平台的推广，越来越多的冗余职务得到释放，为公司节约了许多人工、时间成本。为进一步扩大共享范围，集团对商旅共享做出了新的指导和要求。



商旅报销工作是费控工作中的重要组成部分，财务共享商旅平台的搭建，是北京公司财务工作的一大进步，将大大促进北京公司的财务工作的效率提升，从而推进公司向前发展。

采购系统智能化

随着集团业务形态多元化，采购业务日趋复杂，对采购操作系统信息化程度要求不断提高，为提升采购效能，规范上游收入管理，促进采购人员价值回归，集团采购事业部及运营管理总部启动上游智能辅助系统项目，该项目基于ERP系统架构，甄选外部专业团队，追求极致估算准确。系统内含采购、付款、销售及其他四种计算逻辑，协议、估算、缴费三大功能模块，可以满足万千业务场景变化，全方位解决上游收入管理难题；同时，链接超级估算引擎，从政策录入到系统自动估算估值，最快仅需两分钟。2020年，集团完成100多家区域公司上游智能辅助系统上线工作，自动估算率98%，估算准确率95.3%，为上游收入精细化管理奠定了基础。

2020年度最佳管理创新大赛圆满落幕 案例 CASE

秉着“解决问题就是创新”的理念，公司2020年度最佳管理创新大赛拉开帷幕，2020年，公司首创战队导师制，十支战队通过导师推荐、初赛海选，最终12个优秀项目从90余个项目中脱颖而出，入围决赛，包括重庆公司《诊所集中（带量）采购平台搭建》项目、山东公司《激活组织 赋能增效-打造自驱型组织》项目、湖北供暖公司《FBBC终端业务质量提升》项目、江西公司《降库存控应收、提升运营效率》项目、集团采购事业部《上有收入自动估算》项目、河南公司《利润保卫战》项目、医疗器械集团《强推医疗器械自有品牌业务》项目、山东公司《寒战行动—合伙人》项目、重庆公司《三方业务拓展》项目、九信中药集团《九信安心九州行》项目、江苏公司《项目运营模式变革-项目经理制》项目及山西公司《深三级公司帮扶、助经营质量提升》项目。

经过项目汇报、导师推荐、分享交流及项目评分4个环节的激烈角逐，采购事业部《上游收入自动估算》项目荣获一等奖。集团董事长刘长云、副董事长刘兆年肯定了创新的重要意义，要求各公司自发组织学习项目优秀成果，做好宣传与推广工作。



(三) 服务升级

上游客户合作 (促进上游供应商共同发展)

(1) 完善的供应商管理机制

九州通拥有严格和完善的供应商管理机制, 为保证供应商质量, 公司强化了供应商管理和评估。

供应商分级管理方案: 从供应商销售规模大小、合作关系紧密程度、合作空间大小、未来集团战略需要等4个方向建立核心供应商分级标准; 从上年度销售总量、销售增长率、毛利率、库存周转、付款方式、支持程度及领导评价等7个维度将核心供应商分为战略供应商和重点供应商, 战略供应商根据地域与企业性质细分为南区战略供应商、北区战略供应商、中区战略供应商、合资战略供应商, 重点供应商为战略供应商的储备。

供应商年度评估方案: 根据3个准入条件和5个退出条件对供应商近一年的表现进行准入或退出评估, 实行优胜劣汰。



(2) 与供应商打造共同体

公司通过强化与供应商的沟通协作, 在共赢合作方面取得了积极的成果, 通过多种形式与供应商进行信息和资源共享, 促进合作共赢。

供应商答谢会: 与主要供应商持续开展一年一度的供应商答谢会, 积极互动, 互利共赢。

聚焦终端, 共赢未来——集团终端事业部上游客户答谢会

福鼠年末谢客户, 互利共赢谋发展。为答谢上游客户, 加强与供应商客户交流, 实现合作共赢。12月1日, 集团终端事业部组织了以“聚焦终端, 共赢未来”为主题的上游供应商答谢会活动。

集团相关领导分享了平台数字化管理, 在医药电商的发展中, 数字化营销已成为行业趋势, 并提出终端事业部将持续推进业务的标准化, 通过引进智药通和电销外呼等信息化系统, 进行精准营销与推广。



此次答谢会活动还邀请了供应商代表仲景宛西制药股份有限公司全国商务总监张海英和北京润美康医药有限公司市场部高级总监甘行知致辞, 他们对终端事业部2020年各项促销活动的开展表示充分的肯定, 强调在后期的工作交流中, 会加大对活动政策的投入, 全力配合全国性终端活动的开展, 聚焦终端市场, 实现销售增量。

供应商沟通会: 为实现共同发展, 公司与供应商保持密切沟通, 举办多场专项业务沟通会。

案例: 九州通集团&赛诺菲业务沟通会

2020年11月4日, 赛诺菲商务和多元化业务部总经理夏春先生一行到访九州通集团, 为促进双方全面合作, 特此召开“九州通集团&赛诺菲业务沟通会”。

会议以李建博先生介绍本次参会领导为始, 展开了七项议程。随后刘义常先生致欢迎词, 对赛诺菲夏春先生及管理团队一行表示了热烈的欢迎。紧接着, 李建博先生作九州通集团简介, 对2020年1-10月双方合作数据进行了分析, 对大包装集配项目进行汇报, 并对2021年合作方向和目标进行了规划。随后, 陈丰先生对零售深度分销项目进行了数据回顾, 对目前项目开展双方的合作细节做了汇报, 并对未来零售项目的开展做了新的规划。接下来, 夏春先生讲解了明年赛诺菲的战略规划, 并对未来合作事项与集团领导进行了热烈的探讨和交流, 最终双方针对产品聚焦、2020年项目达成、VBP品种非中选区域合作、来优时、达必妥、波立达等新品拓展方向等进行了全面的规划和重要工作指示。最后与会人员进行全员合影留念。

本次合作研讨会取得圆满成功, 为后期双方未来战略规划指明了方向, 增进了双方合作情谊, 为未来全集团多元化渠道发展夯实了基础, 期待双方合作共创辉煌。



下游客户共赢 (推动下游经销商互利共赢)

(1) 规范的经销商管理机制

严格执行双方签订的经销协议 (主合同+贸易条款) 所阐明的合同条款, 履行双方责任和义务。

以经销商负责的区域结合渠道划定管理区块, 规划市场整体布局, 经销商不得跨地区、跨渠道销售, 维护良好市场秩序。

通过系统化建设, 持续推动订单自动化、门店管理智能化等诸多数字化项目, 帮助提升品牌和经销商的生意管理水平。

上线门店通，赋能下游客户

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

(2) 与经销商打造共同体

提升经销商业务水平

公司各职能部门定期制定相关政策，通过地区销售团队指导、帮助、支持经销商完善本区域零售网点覆盖、强化渠道掌控力，做大销售规模，持续提升经销商盈利能力。同时，公司关注客户毛利和可持续发展，通过专业团队的定期沟通及时给予经营管理改善建议。

经销商人员培训

公司销售业务团队秉承“传帮带”制度，培训、带教经销商人员完成门店分销铺货工作，帮助经销商提升销售技能，培养业务骨干。在新兴渠道冲击传统渠道的背景下，协助经销商布局当地业务，优化人员配置，保持经销商合理的毛利空间。

经销商沟通会

公司定期与经销商面对面沟通公司战略，分享行业发展趋势，及时将渠道策略和品牌策略传达给经销商。

(四) 文化升级

企业文化对内是一种向心力，对外则是一面旗帜。企业文化经营得好，可以成为企业的一张靓丽名片和文化品牌，并使之成为企业品牌文化的有力支撑。若通过对文化的再升级，通过更好地载体展示，将更加散发出企业文化的熠熠光辉。

家文化体系

2020年，适逢九州通成立20周年，公司通过以下举措完成了对家文化体系的升级：

- 1 完成新版愿景、使命、价值观的VI更新，下发课件、主题MV、案例等学习资料包。
- 2 完成《核心价值观行为对照考评表》发布及宣导，组织全员学习考试，题库累计练习量82696人次，考试合格率97.5%。
- 3 全面推进《亲属回避制》落地执行，跟进员工亲属关系登记数据和调研，制度知晓率97.25%。
- 4 完成九州通20周年庆典暨礼赞最美九州通人颁奖典礼的策划录制及线上转播，全集团共计307家公司26290名员工，通过集中视频观看方式参与大会，同步参会率84%。

做一名称格的家人

35年创业至今，九州通独具特色的“家文化”不断发扬和传承，沉淀出“家规、家教、家风、领家、养家、持家、爱家、护家”的“八家”内涵。2020年，九州通集团继续以“做一名称格的家人”为主题，围绕“八家”展开全年文化活动的，涌现出了无数优秀的“合格家人”。



(1) 新版愿景、使命、价值观的行为考核

人力资源部针对新版核心价值观，结合红宝书、蓝宝书内容，以及各公司管理层和员工层提炼汇总的行为对照描述，对价值观的每一句进行了释义分解，转化为员工在日常工作岗位中的具体行为表现。集团通过各种宣传、学习和考核方案运行，让员工牢记这些行为考评细则，在工作中进行对照；引导大家形成共识，并按照这些要求去指导我们的工作。

(2) 持续弘扬抗疫精神

用抗疫精神激励士气、推动工作，要用抗疫的战斗精神，紧跟新战略，实现新跨越；进一步宣扬抗疫中的先进典型，发挥榜样力量，弘扬正能量。

(3) 推动廉政文化落地

公司重点执行了《亲属回避制》的学习与贯彻，并把审计作为加强各分子公司管理的核心手段之一。以审促廉，以审促管。

2020年5月28日，“新征程 再出发——2020年九州通医药集团成立二十周年（创业35周年）暨礼赞最美九州通人颁奖典礼”圆满落幕。九州通全集团307家公司26290名员工（含各级合资公司），通过线上直播以武汉主会场+区域公司分会场的形式共享盛典。集团对9位“合格家人标杆”、7位“最具价值奖”获得者和3家“合格家人优秀组织”给予表彰。



我为客户创惊喜

客户的需求就是公司的动力，在九州通，客户就是上帝，公司持续开展“以客户为中心我为客户创惊喜”特别活动。

(1) 九信中药集团

安心服务融于心

活动时间：9月2日—15日

- 1.各部门召开“服务提升会议”结合核心价值观十项指标，出具行动计划和改善举措，对服务改进进行评比、奖励、加分。
- 2.榜样故事征集，营造良好的“以客户为中心”的服务氛围。

安心服务践于行

活动时间：9月15日—30日

- 1.中高层客户服务体验，下沉一线，参照公司现有标准化流程，真实参与上医馆客服、前台、调剂、终端业务员等一线岗位，直面客户诉求，了解市场问题，反思工作中的漏洞，并提出相应改善举措。
- 2.专属服务只为你，职能部门选定一个业务部门，填报《XX部门专属服务表》，提交结盟业务部门及服务内容为之提供一项专属服务。
- 3.业务部门为内外部客户送惊喜，结合实际情况组织送惊喜活动。



李小玲：不计得失 服务员工和客户

作为上医馆市场营销部的运营总监，她从来没把自己当领导，对待工作不计个人得失，从工作到生活，只要她能帮得上忙的，绝不含糊。

因业务需要，部门几位客服周六周日需轮流值班，天气炎热，5.5办公楼周六周日又无法使用空调，她便悄悄自掏腰包买了电扇送到办公室，为员工创造舒适的工作环境。

得知上医馆拉到了银行一千多人份的中药预防方订单，客户要求送货上门，地址多达66个。为了让客户有更好的服务体验，她动员自己的丈夫和组员，主动开私家车在下班时间无偿送货上门，不仅收获客户的肯定，还为公司省下了租车费。

(2) 安徽九州通

关爱业务一线 深入一线调研

“一线业务关爱团”——由总经办成员组成调研小组下市场为每个办事处送去清凉礼包；同时深入了解驻外业务人员实际情况，实施问卷调研。

“核心客户拜访”——总经办成员与业务人员一起前往客户处开展业务调研，进行客户体验、问题诊断并出具管控优化方案调研，完成现场客户调研重点问题统计。调研结束后，召开项目总结会，针对调研结果进行跟进。



(3) 健康科技集团好药师电商事业部

在好药师电商事业部，与客户交流更多的是隔着一块屏幕或一根电话线。“以客户为中心-我为客户创惊喜”就在客户的每一次咨询和反馈中实现。

客户导向——换位思考，积极与各部门协作解决客户问题，为客户带来好的购物体验并促成订单。

邓聪：用我的服务为客户旅途带去小小温暖

8月17日下午15时许，客户来电咨询：在美团好药师大药房（北京中心仓）下单，多久可以送到货。他住在北京一家酒店，19日离开，希望下单后第二日收到药品。邓聪告知该店铺为同城快递预计1-2天送达，建议客户先在平台搜索能1小时送达的店铺。10分钟后客户因未找到合适店铺，又再次来电，希望我们第二日为他送货，十分着急。邓聪非常理解客户的焦急，立刻安抚、指导客户下单，并表示会及时催促发货，跟踪物流及快递优先配送，尽量让他在离京前收到药品。若快递没能及时送达，他也可办理拒收，退回药品后退款，让他下单没有后顾之忧。当日15:18客户下单，16:22库房发货，随后客户收到物流单号短信，次日9:45药品被准时送到了客户手中。

态度热情 解决冲突——始终坚持客户第一，了解客户需求，急客户所急，用声音传递温度，给客户提供有温度的服务。

邹汝婷：给客户有温度的服务

邹汝婷接到一名客户来电，她还未说完问候语，客户便十分激动地表示订单显示已签收但未收到药品。邹汝婷请对方提供订单号码以便查询。然而客户在电话中一直激动地重复自己的问题，发泄着不满情绪。邹汝婷则始终温柔地安抚，一直等待客户发泄完再耐心疏导：

“非常理解您现在的心情，请您放心没有收到商品我们会负责帮您寻找”。客户由于年纪较大，手机操作生疏加上情绪激动，一直找不到订单号码，邹汝婷便一步一步教客户查找订单号码。核对完毕后，察觉客户情绪稍微好转，便又赶紧贴心地告知：“这边是好药师总部客服热线，您放心我们一定会及时跟门店负责人联系妥善处理您的问题，稍后会安排专员核实之后给您电话回复。”“好的好的，我等电话。”获得了邹汝婷的承诺，客户放下心来表达了感谢，并对邹汝婷的服务做了满意评价。邹汝婷也立即将客户订单问题反馈给门店负责人，并一直跟踪，直至与客户再次电话确认已收到商品。

快速响应 有效沟通——遇客户对产品或品牌有质疑或不信任时，快速响应，及时答疑，了解客户真实需求，为客户提供高质量的服务，增强客户对九州通及好药师的信赖度。

邓娟：面对质疑，快速响应及时解答

不久前，一名客户反馈在好药师线上平台购买了一次性医用外科儿童口罩，收到口罩后发现外包装上未标注医用口罩的执行标准。邓娟接到订单问题，第一时间致电客户，了解到客户是买给自家小孩使用，特别在意口罩质量和安全性。她诚恳表示：“好药师所有商品都是正规厂家进货，我们对您反馈的情况非常重视，会立即核实情况，尽快回电。”放下电话，她立刻找到仓库负责人，确认了口罩外包装确实没有标注执行标准，于是又联系厂家核实。为了避免用户等待时间过长，她同步在网上查找资料，多方验证得知：国家药监局并未强制要求医用外科口罩包装必须印刷执行标准编号。同时，根据该口罩包装上的技术要求编号和注册账号，可在国家药监局官网查到厂家信息和允许生产的口罩类型信息，证明该厂家生产的医用外科口罩是经过批准且在国家药监局有备案于是她再次致电客户，进行了专业的解释说明，并告知客户还可在工作时间联系厂家咨询或拨打国家药监局电话进行验证。客户听完后语气明显多了一分信任，也敞开心扉告知：自己是好药师的老顾客了，此前买过成人医用口罩，当时外包装标注了产品执行标准，这次才产生了顾虑。随后他表达了谢意结束这次咨询。而我们也期望并相信，这位温暖而严谨的父亲下次有需要还会选择好药师。

(五) 质量管理

质量是九州通的生命线，是九州通品牌与信誉的保证。在产品质量控制、经营行为规范、服务质量提升、质量风险管理等方面，公司不断完善，建立了一套具有九州通特色的质量管理体系。2020年，为传达集团新三年战略思想，强化集团各类质量管控要求的落地执行，解决各公司新法实施后重难点问题，集团质量管理总部组织开展跨省交流、安全教育、质量管理创新等活动，进一步明确质管工作方向，统一质管人员思想。

1、跨省交流为一线赋能

2020年，集团质量管理总部组织9家B类公司和13家C、D类公司及质管总部共计54人次，分别在湖南、上海公司开展跨省交流活动。经过反复调研和精心准备，交流内容聚焦各公司痛点问题包括退货、验证、三方物流、团队建设等，集团所有药品批发公司、物流公司均视频参加了宣导，另有150余家公司主动参与了经验分享议程。分享经验实用、对症、有效，各公司纷纷进行了推广应用。

2、安全教育用案例警示

公司组织对新法实施后的巨额罚款典型案例进行了收集、筛选、分析，8月19日在集团安全大会上进行了警示，9月15日下发药品类警示信息；12月1日下发了医疗器械类警示信息。由于案例真实，处罚数额巨大，在各公司管理层引起反响，警示效果明显，各公司纷纷进行针对性自查，并制定了有效的防范措施。

3、质量信息全方位组网

2020年，ERP系统中质量信息管理模块通过应用优化与创新，逐步形成了包含政策、抽检、索赔、罚款、验收标准、各公司证照等内容齐全，且覆盖集团所有药品经营企业的收集上传、指令下达、查阅、自动拦截等一体化的信息处理网，成为快速反应、精准应对、有效预防质量风险的有力助手。

4、经营条件多维度保障

在基础保障方面，公司抽查核实了24个省区127家公司11个版块759项三级公司质量管控工作内容，对发现的问题进行了完善改进；在风险防控方面，自查抽查了特药、器械、电商等板块；在资质保障方面，潍坊等6家公司新取得药品经营许可证，35家公司完成药品经营许可证换发。



案例 CASE

2020年度质管系统首期跨省交流活动圆满落幕

为贯彻落实集团质量安全年活动方案的要求，进一步推进质量管理体系三级联动活动的实施，促进省区公司间的质管联动协作与经验分享，8月27日至28日，集团质量管理总部在上海公司组织召开了以“一线交流促提升，三级并进共成长”为主题的首期跨省交流活动。本次活动议程分集团质量管控要求及新法实施策略宣贯、特邀公司优秀经验分享、日常工作中国感问题的解决方案探讨三个部分。

集团质管总部高原部长对本次活动进行了总结和回顾，全面概括了本次活动的成果和意义，并要求各公司在工作中转变观念、加快自主创新与应用、加强专业化的提升、领会活动内容并落地实施。





四、2020，坚守不动摇

- (一) 公司治理
- (二) 员工责任
- (三) 社会责任
- (四) 依法纳税

(一) 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。

● 规范治理

2020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、提名与薪酬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。

2020年，公司召开了5次股东大会，共审议了2019年年度报告、非公开发行股票及员工持股计划等31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10次，共审议57项议案；召开监事会会议7次，共审议24项议案；此外，公司召开董事会专门委员会会议12次，其中财务与审计委员会会议6次，提名与薪酬考核委员会会议5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。

● 内部控制

(1) 完善内部控制体系

九州通严格遵照证监会和各部委制定的最新法规要求，进行内控管理的相关工作，建立健全公司内部控制体系，提升公司的内控管理水平。

2020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2020年度内控制度执行情况自查、自评工作，对公司2020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2020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。



(2) 提升信披质量与透明度

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，全力保护投资者合法权益。公司依据《上市公司信息披露管理办法》、《股票上市规则》、《上市公司信息披露事务管理制度指引》等规章制度和公司《信息披露管理制度》、《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、投资者关系管理工作。报告期内，公司共披露临时公告141个、定期报告4期，涉及回购公司股票、非公开发行优先股、员工持股计划、集中采购中标、董事会换届、业绩预告、定期报告等重大事项，披露的信息真实、准确、及时、完整、公平。九州通于2020年获得上海证券交易所信息披露工作评价A。

(3) 公平对待各类投资者

九州通高度重视投资者关系，已制定了投资者关系管理制度，并确保所有股东有平等的机会获得信息。针对全体股东，公司召开年度业绩说明会，在股东大会上与股东进行现场的沟通交流，针对各股东的关心的问题均予以解答；针对机构股东，公司高管多次参与券商交流会、策略分析会等，在疫情的环境下，更积极与机构投资者进行电话及视频沟通，确保投资者能及时、准确的了解公司最新情况；针对中小股东，公司日常接听来电，耐心解答中小股东的问题，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。



(4) 绩效评价和约束激励机制

公司建立了公正、透明的绩效评价和约束激励机制，2020年公司薪酬与考核委员会、董事会对公司高级管理人员的薪酬及股权激励考核结果进行了审核；同时，为充分调动公司管理人员的积极性，吸引和留住优秀人才，公司实施首期员工持股计划，向2300多名核心员工及高级管理人员授予1513.43万股公司股票。

风险治理

随着企业的发展壮大和内外部环境的不断变化，企业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，公司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：

- (1) 《关于明确各业务单元风险管理组织及职能的通知》明确风险管理组织、人员、职责，明确九大风险管理机制：预警、处理追责、自查、考核、债权凭证管理、标准、三级帮扶及指导、分析及管理会议、培训及宣导，指导各区域公司建立全面风险管理体系。
- (2) 开展中药风控项目：从业务模式风险管理、退货、账务、事业部风险管理等方面着手，制定风险管理标准，明确职责，助力业务良性发展；
- (3) 器械类产品统一风险管理标准：制定《医疗器械类产品操作要点》，提出六类业务模式的操作要求及风险点提示；
- (4) 明确销售底线，列出6条红线事项，制定《关于销售违规行为管理的通知》；
- (5) 问题处理，对实质坏账进行提取，制定《关于坏账准备提取的补充规定》，对于风险质询 6次仍未解决事项，经调查确认后，进行坏账计提；
- (6) 管控前移，对上游风险库存制定《供应商退换货协议管理办法》，对下游风险客户制定《下游客户担保协议管理办法》并从2020年开始逐步推广签订；
- (7) 结合疫情，制定感冒清热类产品清理方案，此类产品金额下降8.8亿；
- (8) 制定下游客户长账龄应收清理方案，共处理2.26亿长账龄应收；
- (9) 风险实地帮扶：20家二级、24家三级公司，根据各公司需求及问题项开展培训及宣导34场次，跟进问题处理，并在三个月后开展复查。

安全管理

(1) 持续完善安全管理体系建设

公司为最大限度降低企业经营风险，明确公司安全管理责任、规范公司安全管理流程，进一步健全集团大安全管控体系，不断强化安全管理组织建设，形成了安全管理有领导、有机构、有分管领导经常抓，有相关部门专门监督落实，有专职人员负责日常工作的局面。2020年集团安全管控效果显著，安全零事故二级公司共31家，比2019年增加8家。

(2) 严格落实公司内部疫情防控工作

疫情爆发初期，公司火速成立疫情防控工作领导小组及公司内部疫情防控指挥部，通过配置消毒物资与防疫药品、加强全体员工及家属健康管理、公司各区域全面消杀、设置疫情隔离区域、严格公司人员车辆出入管控、改变集体就餐形式、加大预防知识宣传等各项措施，切实有效的做好公司内部疫情防控；为了巩固疫情防控成果，防止疫情再次反弹扩散，3月集团安委会陆续下发《关于持续加强公司内部疫情防控工作的通知》《关于自驾或包车返工安全事项的提醒》，要求各公司持续提高警惕，严格落实公司内部各项疫情防控工作。

4月23日，结合建筑学会下发的《办公建筑应对“新型冠状病毒”运行管理应急措施指南》，公司安委会与资产事业部联合下发《强化空调使用管理的指导意见》，对疫情防控期间空调的使用与管理、运行安全、清洁保养与消毒及特殊情况应对等工作事项给出统一指导意见。疫情反复期间公司安委会紧急下发《关于持续做好公司内部疫情防控工作的强调》，从清洁消杀与通风、出入人员与车辆管控、食堂卫生与就餐管理、员工日常防护与物资配备、日常行为督导与防控提醒五个方面提出具体要求与工作标准，持续做好公司内部疫情防控工作。

九州通医药集团安全管理委员会文件

安委办〔2020〕8号

关于持续加强公司内部疫情防控工作的通知

各公司（事业部）、集团公司各部门：

经过为期两个月的艰苦奋战，国内新型冠状病毒疫情得到了逐步控制，各项疫情数据出现回落，除湖北省以外的多个省区出现了零增长的模式，但这并不意味着新型冠状病毒疫情已经结束。为了巩固疫情防控成果，防止因复工复产导致的疫情再次扩散，集团安全管理委员会要求各公司切勿麻痹大意，放松警惕，务必

(3) 高度重视安全培训与应急演练

公司安委会高度重视员工安全培训与应急演练，全年有序开展安全管理网络搭建、4月年度安全启动大会、819安全运营大会、员工职业健康心态培训、员工消防技能实操、员工冬季车辆驾驶安全知识培训等17项；成功开展“助力业务，打响安全攻坚战”2019年终安全管控提升、安全季度考核方案研读会、“员工食堂”健康体检“季主题活动、“公司各区域火灾预防特别企划”、安保服务提升主题活动、“119消防宣传日”、“优秀活动复制粘贴”、年末大安全管控收网行动等9项；累计下发安委会文件及通知82篇、安全宣传推文124期。2020年，公司共组织安全培训3082场次，全面提升应急救援能力和安全文明素质，有效增强了员工的安全意识，对公司安全管理工作的提升起到了积极促进作用。



9月27日至10月13日，公司组织各总部/事业部、在汉公司共约300多名员工代表分为4场参加了灭火器实操培训。本次实操培训分为消防基础理论知识学习与干粉灭火器灭火实操两个方面。通过基础理论知识的讲解，让员工们了解灭火器的主要功能分类与灭火需注意事项；随后通过示范操作让员工了解灭火器的正确使用步骤和方法；最后的实操灭火环节让大家进一步巩固所学知识、掌握灭火器使用方法与灭火技巧，提升了员工对于初级火灾的扑救能力与火灾自救能力。



(4) 注重安全信息化管理工作

2020年，公司高度重视安全信息化管理工作，完成集团PC与服务器统一招标、ERP存储招标、OA上云、信息安全攻防演练及相关漏洞修复、WAF防火墙招标、集团机房空调及UPS维保招标、九恒星系统服务器招标、集团公司专线升级招标、集团公司服务器维保招标，核心业务系统容灾，编写并发布《二级公司信息化建设标准》等。



► 廉洁自律

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

(1) 廉政建设

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，公司纪检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，纪检监察部门为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。

2020年纪检监察总部分部在器械集团、中药集团、应城公司、安徽公司、广东公司、山东公司、北京公司、黑龙江公司、江西公司、兰州公司、内蒙古公司、天津公司、河南公司、肇庆公司等14家公司为中高管及全体业务人员开展警示教育暨廉正建设培训。



(2) 亲属回避

进行亲属回避，既是强化企业管理的需要，也是为了进一步丰富和深化“家文化”的内涵，保障公司利益最大化。在员工亲属之间，我们倡导大家意识、互帮互爱，反对小家思想、拉帮结派；倡导互相激励、共同提高，反对彼此包庇、损公肥私；倡导融洽和谐、人性管理，反对丧失原则、一团和气。

亲属回避内容及方法

NO.1 任职回避的内容

- (1) 各公司中层管理人员及以上管理人员，其亲属不得与其有直接上下级领导关系；
- (2) 员工与其亲属不得在同一部门内有直接上下级关系、业务关联关系、经济利益关系、销售业务人员的亲属不得从事资信工作；
- (3) 各公司副总经理及以上高层管理人员、采购部负责人的亲属不得在本公司从事监察、审计、财务中层管理人员、财务出纳以及人力资源招聘、人才选拔的工作；
- (4) 各公司副总经理以上高管的亲属确属表现优异、有能力任职的，可由所在公司提名，参与集团统一组织的干部选拔，合格后调其他公司任职；
- (5) 各公司副总经理及以上高管的亲属不得在本公司内工作(夫妻关系除外，但其配偶不得在同一公司担任副部长及以上职务)；
- (6) 夫妻双方均为公司员工的，其中一方离职后不得凭借公司的业务资源与公司发生业务往来，如有业务往来，必须上报集团总部审批后方可；
- (7) 对于重要管理岗位、关键技术和关键业务岗位的特殊用人情况，中层管理人员及以上管理人员的报集团总经理特别批准，中层管理人员以下的由集团人力资源总部特别批准。

NO.2 任职回避的方法

- (1) 员工在进行任职回避时，职务级别不同的，由职务较低的一方回避。情况特殊的也可由职务较高的一方回避；
- (2) 任职回避可采取调换工作岗位、向其他公司推荐、劳动合同到期不再续签、协议解除劳动合同、辞退等多种方式。

NO.3 公务回避的内容

(1) 涉及到本人或亲属的有关应回避公务，本人不得参与调查、讨论、审核、决定，也不得以任何形式施加影响。具体内容如下：

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| A. 招录、考核、奖惩、选拔、任免、调薪、调配、辞退； | B. 专业技术职务评审、优秀评比； |
| C. 对其亲属的监察、审计、纪检； | D. 违法违规行为的查处； |
| E. 招投标工作； | F. 其他一切与之有利益关系的工作。 |

(2) 确属特殊情况需要参与的，经所在公司总经理办公会讨论通过后，报集团董事局批准方可。

NO.4 公务回避的方法

- (1) 当事人提出回避申请；
- (2) 主管领导或专项工作负责人提出回避要求；
- (3) 利益相关者提出回避申请；
- (4) 员工职务任免或专项工作开展前，各公司人力资源部（相关部门）再次核查其亲属关系，提出回避要求；
- (5) 员工举报且经查实的应回避事项，由调查部门提出回避要求。

(二) 员工责任

优秀的企业离不开优秀人才的支撑，多年来九州通一直将培养人才、尊重人才放在企业发展的首位，努力营造和谐并富有活力的人才培养环境。我们积极奉行“能力择才、品德立才、实战育才、平台留才”的人才观，为各类人才搭建起充分施展才华的舞台，并与员工共同分享企业发展的成果，真正形成了人才与企业共发展的良性机制。



◆ 人员配置

合规用工：公司严格执行国家和地方法律法规，严把入职和续约流程，确保入职手续完备，续约流程通畅，实现新老员工全员签订合同、及时签订合同。公司禁止聘用童工，严禁强制劳动。2020年，公司未发生雇佣童工或强制劳工的情况。

男女平等：公司坚持“男女平等”的雇佣原则，坚持以个体综合能力素质为雇佣基准，而非性别因素为主要条件。2020年，九州通员工总人数28213人，其中女性员工占比45%，充分体现了公司反性别歧视、男女平等雇佣原则。

人才结构：公司持续吸纳高学历人才，优化学历结构，为公司适应时代发展汇聚力量。截至2020年年末，公司大专及以上学历占比达58.7%。



◆ 员工关爱

(1) 保障员工权益，争取激励政策

九州通严格遵照《劳动法》等相应法律、法规为员工发放薪资。除了薪资之外，2020年，公司还积极落实员工各项福利待遇，包括各类补贴和津贴、五险一金、员工体检等。人力资源部定期走访劳动局、人力资源中心等相关政府部门，掌握政策走向，积极为公司人才争取各项激励优惠政策；除依法依规为员工提供各项社会保障以外，积极与有关政府部门联系落实人才公寓、科技创新奖励等激励举措，吸引人才、留住人才、鼓励创新。

(2) 精心服务员工，营造温馨氛围

为了更好地服务员工，公司设立总经理信箱，方便员工随时随地进行政策制度咨询，有效防止用工矛盾。公司营造温馨和谐的职场氛围，努力将公司打造成一个有温情、有目标、有向心力的大家庭。我们通过“心声调查”项目倾听员工声音，组织生日会、夏日送清凉、节日慰问等活动多维度关爱九州通家人。

“逆而上”，只因责任在肩。他们不计安危、勇于担当、无私奉献，是这个季节最美的风景线。为感谢员工在疫情期间辛勤的付出和努力，丰富员工精神文化生活，增强员工归属感与集体荣誉感，让员工们在疫情期间真切感受到公司大家庭的温暖，新疆公司于3月23日为102位2、3月过生日的寿星员工们送上生日礼物和诚挚的祝福。集体生日会是员工与公司交流之间的重要桥梁，彰显了公司的“家文化”理念，体现了公司对员工的亲切关怀。

为了让广大女员工度过一个轻松、温馨、愉快的节日，体现公司对女员工的关心与关爱，公司特开展妇女节慰问活动，总部和各分子公司纷纷以各种各样的形式为女员工送上祝福与慰问。



(3) 强化员工关怀，高管在发挥作用

2020年，公司努力做好员工各方面的思想稳定工作，合理合规维护员工合法权益；关心员工生活，对患大病住院员工落实安排慰问，疫情期间将组织的关怀送到员工心中，开拓进取、推进企业文化建设、推进公司发展，增强企业凝聚力和战斗力。

为喜迎新年、感恩员工，集团名誉董事长刘宝林先生特为集团员工送来温暖和关爱，确保员工平安过节，彰显公司对员工的爱护与关怀，1月28日，在行政管理总部组织、各总部（事业部）积极参与下，共计发放福利口罩53.6万只，集团各总部、事业部负责人也在第一时间将口罩发放到每位家人手中。

中国小年当天，集团公司领导在九州通健康城广场，现场为员工发放春节慰问大礼包1600多份，并致以诚挚的新年问候，彰显了集团公司对员工的关心与爱护。同时集团员工食堂进行加餐，可口的饭菜，香喷喷的米饭，一起欢度小年。据悉，根据集团公司统一安排，全集团各公司共发放200多万元、上万份中药大益起牛礼包。



3、职业发展

9月19日-20日，为期两天的九州通医药集团首届人才发展大会在武汉成功举办。时任董事长刘宝林先生携全体高管、各事业部及非批公司负责人、各分子公司总经理等现场参会，各二级公司、子集团、事业部其他总经理办成员视频参会，共同审视集团人才发展现状，诊断人才发展痛点，共识人才发展规划和举措。大会特邀美世和原华为的人才发展及人力资源专家分享他们的思路视野和实践经验。

大会第一日，特邀嘉宾美世全球合伙人乔鲁诺先生分享了中国市场组织和人才趋势，详尽且透彻地分析了当今中国市场的人才趋势、医药行业人才趋势以及电商人力资源实践；针对行业人才发展趋势变化，九州通集团人力资源副总经理曹炜先生随即向与会人员分享了《九州通人力资源数据与规划报告》。



2020年，九州通集团新三年战略规划提出“实现三个跨越”的宏伟目标，而人才是战略落地的核心支撑，在企业人才发展的实践中，如何引进、培养、使用并有效留住人才是企业经营和顺应市场竞争的关键所在。为此，本届大会特别设置了分组讨论环节，参会人员围绕“如何实现营销与采购专业人才的快速成长？”“如何帮助新晋干部快速转身进入角色，并辅导其胜任岗位？”“如何设计绩效激励模式才能保证员工持续努力奋斗？”等五大议题展开讨论和成果分享。各小组从如何留才、育才、用才的角度分析了集团目前存在的困难和问题，也有针对性地提出了具体的建议和方法。

大会第二日，特邀嘉宾原华为高级管理培训教授刘善超老师带来《干部是各级业务的火车头——打造“不依赖人才”的干部体系》分享，为九州通的干部管理带来新的思路。结合九州通集团的人力资源数据、现场议题讨论，以及特邀专家的分享，九州通集团总经理龚翼华先生在会上向全员发布《九州通集团新三年人才发展规划与举措》；根据龚总提出的人才发展指导思想、策略和举措，由集团人力资源副总经理曹炜先生针对《各组织人才发展目标与举措分解》进行宣导。

刘宝林先生在会上强调，要将培养和留住人才作为总经理的重要职责；高度重视人才梯队断层问题；坚持不懈地实施天鹄人才工程；让优秀人才看到希望；确保人才培养质量。尤其是在“后疫情”时代，大家都在抢抓机遇，人才竞争异常激烈，九州通必须在瞬息万变的市场环境中主动作为，抢得先机，迎接挑战，一定要“重视人才、培养人才、善待人才、成就人才”，把人才建设工作做得更扎实、更有效。

在庄重的企业誓词声中，九州通集团首届人才发展大会圆满落幕。通过此次大会，全集团管理层更加深入地审视了人才发展的现状，强化了重视人才发展的意识，明确了集团未来人力资源规划和举措。未来，人才发展大会将作为集团人才发展战略的长效会议机制，每年举行一次大会，每半年举行一次小型专项研讨会，审视人才发展现状，聚焦人才痛点，共识人才发展策略，将九州通打造成为一流人才的向往之地、汇聚之地、事业腾飞之地；以人才事业的兴旺，助推九州通实现2022年“三大跨越”的宏伟目标！



“内生力量，重塑新生”智联招聘2020中国年度最佳雇主颁奖盛典暨中国人力资本国际管理论坛于11月27日在江苏无锡盛大举行，现场发布2020中国年度最佳雇主百强榜单。九州通医药集团喜获“2020中国年度最佳雇主”称号。作为人力资源行业最具影响力和权威性的评选，本次活动吸引了58658家企业报名，九州通医药集团荣获最佳雇主100强，也彰显着九州通集团在工作环境、雇主文化方面获得员工满意值高，其软性实力让员工收获了更高的归属感与价值体验。



(三) 社会责任

抗“疫”，九州通在行动

2020年初，一场突如其来的“新冠病毒肺炎疫情”在武汉爆发，并迅速蔓延全国，九州通在以习近平同志为核心的党中央领导下，迅速投入这场没有硝烟的疫情防控阻击战。

艰难的战“疫”中，九州通人始终坚守一线、不负使命，展现出了不被任何艰难险阻吓倒的磅礴伟力，这其中更涌现出了许许多多的先锋勇士和可歌可泣的感人事迹。



主要亮点：

(1) 保供任务完成出色

2020年1月，突发的新冠疫情打破了武汉乃至全国人民的正常生活。疫情就是命令，防控就是责任。疫情发生以来，九州通上下动员，迅速反应，第一时间启动应急保障预案，号召员工不休息，率先在行业内做出了“不控销、不涨价”和“保障供应、保证不涨价、保证质量、保障服务”的承诺，出色完成了前一阶段的应急物资保障任务。

九州通根据省市防控指挥部的指令，担负武汉市各定点医院、方舱医院、雷神山、雷神山医院，以及各隔离点的医疗物资配送任务。整个疫情期间，九州通累计为各定点医院、药店、诊所、社会团体采购及配送防疫药品1.89亿盒（瓶）、防护物资及消杀用品9.62亿件（只、套），有力的保障了疫情期间的抗疫物资供应。九州通被武汉市评为“疫情防控市场保供作出突出贡献的企业”，并给予了通报表彰（位列医药行业第一位）。



(2) 服务援鄂医疗队获得好评

全国各地医疗机构在党中央的指挥下，先后派出多支医疗队驰援湖北抗击疫情，由于各地赴鄂的医疗队准备时间不足，到达湖北后生活物资、办公、个人用品等准备不足，九州通成立了服务小组专门服务援鄂医疗队，点对点的对接来汉医疗队，主动对接27个省158家医疗团队，涉及队员 5392 人，解决他们的实际困难。



(3) 红会捐赠物资物流管理任务完成圆满

1月29日，九州通在人员高度紧张，超负荷运营的情况下，先后紧急抽调了90多人到武汉国博中心支援省慈善总会、省市红十字会进行捐赠医用物资的仓储管理工作，运用九州云仓物流管理系统，发挥自身在医药物流领域的专业能力、技术优势和管理水平，负责捐赠物资和药品的入库、分类、保管和出库、数据统计等物流运营管理工作，很快理顺了流程，规范了管理，提升了效率，得到了社会的好评。截至3月31日，九州通东西湖分拣中心仓、国博仓、保2仓，共完成自营及捐赠物资入库223.1万件，出库255.2万件，其中防疫药品1.66亿盒，防护物资7.21亿件。



(4) 中药抗疫防治作用发挥明显

九州通旗下的九信中药集团受防控指挥部委派，承担了2号方剂和3号方剂的煎制任务，严格执行质量标准，精选优质地道药材，熬制了400万袋预防汤剂和18万袋治疗汤剂，提供给患者和一线医护人员服用，对于预防病毒感染、治疗新冠肺炎患者起到了重要作用，得到了中国中医科学院张伯礼院士、刘清泉院长的高度赞扬。



2021年3月8日，十三届全国人大四次会议第二场“代表通道”上，张伯礼院士点赞在武汉抗疫期间接受他的“苛刻条件”为隔离点、方舱、定点医院供药的一家中药企业。这家企业正是九州通。他当时第一时间联系的人，是九州通旗下的九信中药集团总经理朱志国。



“我们会开方子，但找不到药”，张伯礼院士回忆道。刘清泉院长也补充说，“当时找药很费劲”。为了找药，张伯礼院士试着给九州通打电话，“我说现在有那么个事，能不能帮忙做点药？他说没问题，你说做多少我们都能做，我们都全力配合。我说没有钱，现在不知道谁给钱，因为这个事不是短期煮几天，可能是长期的，我相信政府最后会买单。人家不问价钱，直到现在也没问。第一天3000袋，第二天就10000袋。”

——张伯礼院士在接受央视《面对面》专访中公开点赞九州通。

(5) 捐款捐物 3000 万，履行社会担当

1月26日，九州通捐赠1000万元以及2000万元的抗疫物资，有力的支援了这些医院防疫物资供应，受到医护人员的好评。在封城后期，老百姓生活困难，九州通再次捐赠了600多万元的洪湖小龙虾、鲢鱼等分发到各个社区。收到了国家、省、市 70 多封来自政府、医院、院校和社会团体的感谢信，特别是武汉市王忠林书记专门到东西湖物流中心感谢慰问，对九州通在疫情中所做出的贡献给予了高度评价。

在这场没有硝烟的战争中，九州通人在名誉董事长刘宝林的带领下，舍小家、顾大家，不讲条件，不计回报，主动请缨，坚守岗位，全力奋战在抗击疫情的工作一线，以“逆行”的身影和具体的行动诠释了九州通人“勇于担当、忠于职守、甘于奉献”的职业精神。

在这场抗击疫情战斗中，我们的一线员工、共产党员、复转军人表现突出，他们不畏艰险，前仆后继，体现了九州通人的责任担当和良好精神风貌。抗疫中我们九州通人表现出的高度社会责任感和担当精神，可歌可泣，有很多感人的事迹和先进典型，一定要大力宣扬，发扬光大，永远激励我们前行。



(6) “同一片蓝天 守护一个家” 防疫爱心捐赠

生命至上、举国同心、舍生忘死、尊重科学、命运与共……在2020年初的疫情防控人民战争中，各行各业都在展现坚守与奉献的力量。

12月11日，室外寒风凛冽，湖北机场集团暖意融融，由九州通上医馆联合湖北日报发起的“同一片蓝天 守护一个家”爱心捐赠仪式在此隆重举行，一箱箱装满口罩、“益小方”养元茶等价值近50万元的“防疫爱心包”即将送到湖北机场集团一线工作人员手中，助力湖北民航人抗击新冠肺炎疫情。



回望来路，历历在目。捐赠仪式上，湖北机场集团党委副书记张彩萍女士回顾了今年年初难忘的抗疫经历。在武汉按下暂停的76天里，武汉天河机场架起了一条昼夜不息的空中生命线，圆满完成了一系列重要航班保障任务。

上下同欲者胜，风雨同舟者兴！湖北民航人和湖北中医药人，两个站在疫情防控阻击战一线的群体碰撞到一起，有着同样“守护人民健康”的使命和担当，为防控疫情提供保障，为万家团圆贡献力量。

(7) 九州同心 共克“石”艰

1月19日上午，石家庄九州通医药有限公司通过鹿泉区红十字会向鹿泉区人民政府防疫指挥部捐赠了2250盒价值29万余元的“益小方”养元茶，主要用于一线抗疫人员防疫防护。石家庄九州通领导向鹿泉区政府领导表达了公司支持、保障鹿泉区和石家庄市抗疫的决心。疫情当前，捐赠物资防控疫情是企业义不容辞的责任。石家庄九州通将持续关注疫情发展，切实履行企业的社会责任，尽己所能为打赢疫情防控阻击战贡献力量！区政府对石家庄九州通此次捐赠行为表示感谢，对在疫情期间及时、平价保供防疫物资所做的贡献表示肯定。再三叮嘱石家庄九州通，疫情当前，在做好抗疫保供工作的同时一定要做好员工的防护工作，鼓励石家庄九州通再接再厉为省、市、区级防疫保供工作贡献更大的力量。



此次活动在红十字会工作人员的见证下圆满完成，“益小方”养元茶将带着石家庄九州通全体员工的爱心，在2021年的寒冬将温暖传递给每一位奋战在抗疫一线的工作人员。

◆ 抗“洪”，九州通在行动

为有效应对当前防洪形势，更好的履行社会责任，彰显大企业担当，7月13日中午12点，九州通集团召开“抗洪抢险指挥部成立暨抗洪抢险突击队授旗仪式大会”，来自集团和物流公司的71名队员参加了此次大会。



会上集团党委书记兼医院业务总裁陈波宣读了《关于成立九州通集团抗洪抢险指挥部的通知》文件，对指挥部人员、职责进行了分工和明确，标志着九州通集团参与抗洪抢险的战斗全面打响。集团董事长刘宝林亲自为集团突击队和物流公司突击队授旗，在表态环节中，来自两支抗洪突击队的队长瞿国民、张霞明分别作了铿锵有力的表态发言，纷纷表示要发扬不怕困难、排除万难的九州通精神带领所属人投入到抗洪抢险中。董事长刘宝林站在全局的高度对当前形势作了客观分析，对抗洪突击队队员提出了要保持战斗作风、要服从命令听从指挥、要时刻注意安全的具体要求，勉励大家要以“召之即来，来之能战，战之能胜”的“铁军”精神完成上级赋予的神圣任务。

据悉，此次抗洪抢险突击队主要以党员为主，来自在汉公司200余名员工通过各种形式表达了要参与抗洪抢险的意愿，经集团党委层层筛选，最终确定了71名突击队员，他们将代表九州通全天候24小时坚守在汉江大堤值守，随时准备为守卫大武汉贡献自己的力量。

◆ 捐资助学

公司一直致力于捐资助学，关心贫困在校生的生活问题，关心青少年学子的学习成长问题，帮助推动教育事业的发展，阻断贫困代际传递，为经济社会发展提供人才支持。

为帮助家庭经济困难的优秀学子顺利完成学业，培养学生全面成长成才，九州通联合武汉大学健康学院设立了“九州通奖、助学金”，这份“九州通健康教育基金”自设立以来对健康学院的学子们起到了很好的激励作用。

同时，九州通创始人刘宝林成立刘宝林教育基金，多年来始终用实际行动关心和支持应城一中建设发展。10月26日下午，在庆祝应城一中九十华诞之际，刘宝林先生携夫人及集团公司党委书记陈波等一行莅临应城一中，参观指导工作并做励志报告。刘宝林先生在现场为200多名高三学生作了一场题为《我的创业历程和感悟》的励志报告会。

基于创业历程和人生感悟，他对同学们提了三点希望：

- 第一，希望大家成为一个有远大理想，德才兼备的人。
- 第二，希望大家成为一个德智体美劳全面发展的人。
- 第三，希望大家成为一个脚踏实地、诚诚恳恳的人。

在互动环节，同学们踊跃提问，分别从职场新人入职、国有企业与民营企业的博弈、创办企业的初心等方面，与刘主席进行了深度互动交流。拳拳之心、谆谆教导，寄托了刘宝林先生对一中学子的殷切期望。



◆ 社会公益

公司积极参与社会公益活动，向湖北省内乃至全国的多个贫困地区贫困村捐款捐物，开展基础设施建设、文化教育和医疗卫生等扶贫、救困工作。2020年度，公司（含下属企业）向国家贫困地区（包括国家级贫困县区、中央苏区和革命老区）采购中药材、中药饮片及药品共计30.03亿元（含税）。报告期内，公司积极参与社会公益活动，向湖北省内的多个贫困地区贫困村捐款捐物，开展基础设施建设、医疗卫生、爱心捐助等扶贫、救困工作，扶贫总投入达1,421万元。

(1) 爱心助力扶贫医疗

10月17日是第六个全国“扶贫日”。为履行社会责任，帮扶改善农村医疗条件，10月20日，九州通全资子公司好药师作为捐赠药品爱心企业，与湖北省直统战系统、湖北省人民医院、湖北省中医院专家组成了扶贫医疗队，来到宜昌市夷陵区黄花镇张家口村开展医疗义诊活动，捐赠药品2万元。活动当天，省委统战部来到夷陵区黄花镇张家口村，开展扶贫月暨“我为精准扶贫办实事”支部主题党日活动。省委统战部二级巡视员陈爱香，夷陵区委书记、区委农村工作领导小组组长王玺玮，区委副书记赵峰，区委常委、区委办主任贺笑蓉参加活动，九州通好药师代表出席义诊捐赠活动仪式。本次活动主要分为三个阶段，第一阶段包括现场捐赠、消费扶贫等环节；第二阶段分为走访慰问、爱心妈妈、医疗义诊三个部分；第三阶段在张家口村南边抗日将士陵园（国家级抗战纪念设施）举行拜谒活动。捐赠仪式结束后，上午10点，医疗专家团队来到张家口村卫生室开展公益义诊，当地村民们已经早早地聚集在卫生室，等候候诊。



义诊活动中，各位专家针对患者日常保健、常见病、多发病的预防以及常用药物服用等方面进行了耐心指导，对居民养成良好饮食习惯、规律生活作息提出了合理化建议。同一时间，九州通好药师捐赠的药品物资成功送达张家口村卫生室，并完成签收仪式。

此次扶贫义诊，九州通好药师捐赠了感冒解毒颗粒、罗红霉素片、万通筋骨贴、双氯芬酸钠肠溶片等爱心药品，为张家口村村民送去了健康与温暖。

(2) 爱心支持公益慈善

四川省索玛慈善基金会于2014年8月经四川省民政厅批准成立，2017年9月26日被认证为慈善组织，2020年4月获得4A级中国社会组织评估等级证书，2020年9月1日获得慈善组织公开募捐资格。并对凉山彝族自治州、甘孜藏族自治州等偏远的山区小学和困境家庭，提供开展长期的支教、助学、建校、阳光午餐、扶贫救助等公益慈善项目，帮助他们走出困境，为该地区儿童的健康成长及教育奉献爱心和力量。

万物生生不息，人间有爱绵绵不绝。在2020年这个充满困难、险阻的一年中，九州通继续秉持舍己为人、大爱无疆的信念积极履行社会责任。在集团领导得知基金会因受疫情影响而面临筹款困难的困境之下，决定帮助基金会开展支教与助学项目，于2021年1月19日向索玛慈善基金会捐款人名币叁拾万元整，让更多贫困山区的孩子得到帮助，共享同一片蓝天下的爱。看着山区里的孩子们能吃上营养、健康的午餐，能够在这片神州大地上茁长的成长，他们纯真无邪的笑容宛如一抹阳光洒在了我们的心坎上。

九州通始终紧跟党中央的步伐，今后也将一如既往支持公益慈善事业，义不容辞履行我们应尽的义务与责任。



绿色环保

当今世界，“绿色发展”已经成为一个重要趋势，许多国家都把发展绿色产业作为推动经济结构调整的重要举措，突出绿色的理念与内涵。“绿色发展”主要从节能减排及污染治理的角度考量，其中“节水节电”更是重中之重，这已经不仅是一句简单的口号，它更是企业经营战略的重要组成部分，是现代企业发展的潮流方向。

中共中央总书记、国家主席、中央军委主席习近平近日对制止餐饮浪费行为作出重要指示。他指出，餐饮浪费现象，触目惊心、令人痛心！“谁知盘中餐，粒粒皆辛苦。”尽管我国粮食生产连年丰收，对粮食安全还是始终要有危机意识，今年全球新冠肺炎疫情所带来的影响更是给我们敲响了警钟。习主席一直高度重视粮食安全和提倡“厉行节约、反对浪费”的社会风尚，多次强调要制止餐饮浪费行为。

作为一家拥有两万多名员工的大型企业，九州通每年的水电食宿费是一笔很大的开销，只要每一位家人都能养成良好的节约习惯，从小事做起共同参与节水节电，就是在为公司降成本、做贡献。行政管理总部全年围绕“勤俭持家控成本，减少浪费爱家护家”主题开展下述工作：

节约主题活动：



组织开展爱家护家活动（30家公司数据，20条小举措）。全年开展“每一餐我做主”、“健康生活节约先行”、食堂内部节油、“我身边浪费行为”、夏季用水用电节约、“低碳生活我参与”运动打卡、勤俭持家十个好习惯、行政优秀持家案例评选等系列活动。

行政数据分析管控：



2020年食堂采购月均支出51.5万元，全年总支出618万元，全年总进餐103.77万人次，月均进餐9.43万人次，同比上涨63.29%；日人均成本15.09元，同比下降0.1%（2019年人均15.1元）；针对集团通讯费进行分析，完成新优惠协议谈判与签订；对集团低值易耗品领用情况进行分析，强化管控措施，2020年办公用品领用额同比下降34.98%；对30家二级公司行政费用进行对比，总结管控举措及分析意见88条。

行政模块化工作与OA无纸化办公推广：



完成31家公司OA使用情况调研分析，制作OA推广宣传海报；部门优化印章、公文OA流程，上线车辆补贴申请审批、档案借阅和知识产权审批流程。

加强采购管理：



完成八类（电缆、瓷砖、灯具、洁具、托盘、门、打印纸、胶带）大宗物资战略洽谈，综合降幅27%；将厨房设备、电动伸缩门纳入集团统采；完成对湖南公司后勤采购和行政采购的现场检查与指导；二三级公司采购平台使用每月通报，一对一帮扶（平均3家/周），总结全国采购平台使用情况，提出系统优化方案并组织整改验收检查（优化19条）。

办公室节约水电小举措



- 一、节约用水，提高工作用水率。用水时水龙头尽量开小，用后随手关闭，避免“长流水”，防止跑、冒、滴、漏现象，遇见相关情况，应及时关闭或报告行政总部；
- 二、办公场所尽量采用自然光，做到人走灯熄；使用电脑、打印机等设备时，减少待机消耗，做到人走机停；卫生间在无人使用时关闭照明，减少用电量，做到人走灯熄；
- 三、午休时间和下班时间关闭所有公共照明，非工作时间不使用公共照明；
- 四、宣传节约用水用电，举行节水节电活动，带动身边同事、家人共同参与节约用水用电；
- 五、大力推行无纸化办公，在节约纸张的同时还可以减少打印机等耗电设备的使用，达到节电效果；
- 六、严禁在办公室使用电热水壶、取暖器等大功率电器，节电的同时也降低了安全风险；购买办公设备时优先考虑低能耗的产品；
- 七、下班前杯中水若未喝完，可用于浇灌办公室绿植或清洗拖把。

为响应国家号召，表彰先进、树立典型，弘扬勤俭持家精神，进一步营造爱家、持家的文化氛围，7月30日上午，集团2020年行政勤俭持家优秀案例颁奖暨经验分享会圆满召开。会上对行政勤俭持家项目实施情况进行了回顾、介绍和进度通报，对项目的评选标准、获奖名单及注意事项进行了通报，并对获奖人员进行了颁奖。随后获奖代表也作了经验分享，他们结合个人工作实际，在行政岗位上强化管理、注重服务提升和创新，将行政节约点点滴滴融入到日常工作中，取得了较好的工作成果，让参会人员深受鼓舞、受益良多。



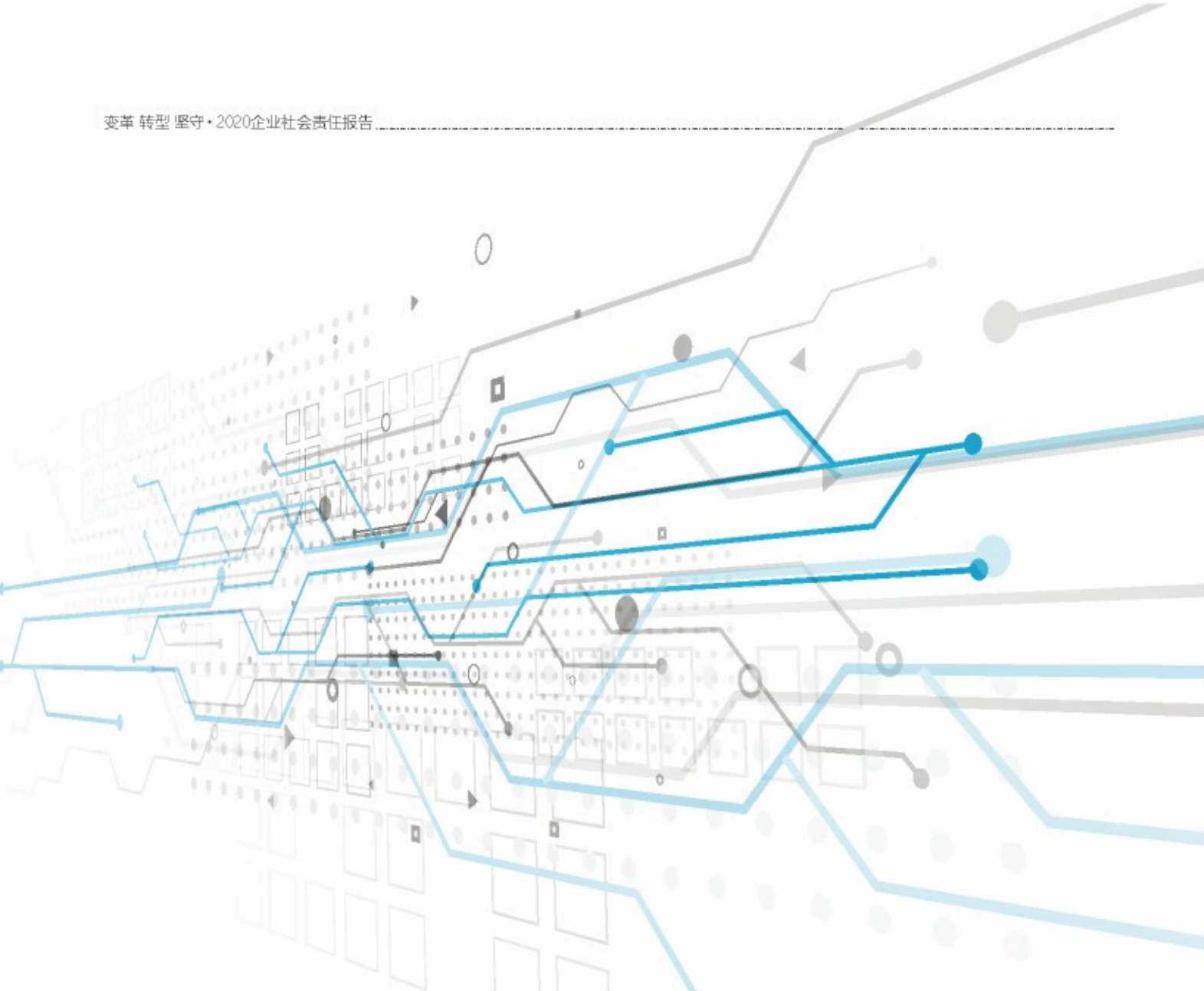
（四）依法纳税



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

2020年，公司纳税总额20.9亿元，比上年同期增长16.76%；自2013年以来累计纳税总额超过97.83亿元，已连续多年被国家税务总局评为A级纳税人。

依法纳税



附录：一、展望未来

感谢您用心阅读九州通2020年社会责任报告，这是我们连续十一年向社会发布企业社会责任报告。回顾以往，九州通以高度的社会责任感，通过多种渠道、多种形式切实履行社会责任，取得了一定的成效，积累了一定的经验。但是，我们深知，社会责任是一项长期的、持续的责任，需要公司不断探索、完善和实践创新。2021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：believen@jztey.com

本版发行日期：2021年4月

二、(GRI) 指标索引

第一部分：战略与概况

1. 战略与分析

编号	概述	页码
1.1	机构最高决策者就可持续发展与机构及其战略的相关性的说明	5
1.2	主要影响、风险及机遇的描述	20

2. 机构概况

编号	概述	页码
2.1	机构名称	7
2.2	主要品牌、产品和/或服务	7
2.3	机构的运营架构，包括主要部门、运营公司、附属及合资企业	10
2.4	机构总部的地点	7
3.6	机构在多少个国家运营，在哪些国家有主要业务，或那些国家与报告所述的可持续发展事宜特别相关	7
2.6	所有权的性质及法律形式	7
2.7	机构所服务的市场（包括地区细分、所服务的行业、客户/受患者的类型）	7
2.8	报告机构的组织结构	7
2.9	报告期内机构规模、架构或所有权方面的重大变化	10
2.10	报告期内所获得的奖项	14

3. 报告参数设置

编号	概述	页码
3.1	所提供信息的报告期（如财政年度 / 日历年）	3
3.2	上一份报告的日期（如有）	3
3.3	报告周期（如每年、每两年一次）	3
3.4	查询报告或报告内容的联络点	4
3.5	界定报告内容的过程	4
3.6	报告的边界（如国家、部门、附属机构、租用设施、合资企业、供应商）。 详情参看GRI《边界规章》	4
3.7	指出任何有关报告范围及边界的限制	4
3.6	根据什么基础，报告合资企业、附属机构、租用设施、外包业务及其他可能严重影响不同报告期和/或不同机构间可比性的实体	4
3.9	数据测量方法及计算基准，包括用以编制指标及其他信息的所有估测所依据的假设及方法	4

3.10	解释重订前期报告所载信息的影响及重订的原因（例如合并 / 收购、基准年份 / 期间变化、业务性质和测量方法变化）	4
3.11	报告的范围、边界或所用的测量方法与此前报告期间的重大差异	4
3.12	用表格确定各标准披露在报告中的位置	1-2
3.13	机构为报告寻求外部审验的政策及现行措施	4

4.治理、承诺和利益相关方参与

编号	概述	页码
4.1	机构的治理架构，包括最高治理机构下负责特定事务的各个委员会，例如制定战略或组织监管的委员会	10
4.2	指出最高治理机构的主席是否兼任行政职位	11
4.3	如机构属单一董事会架构，请指出最高治理机构中独立和/或非执行成员的人数和性别	11-12
4.4	股东及员工向最高治理机构提出指导或建议的机制	22
4.5	对最高治理机构成员、高层经理及行政人员的报酬（包括离职安排）与机构绩效（包括社会及环境绩效）之间的关系。	11-12
4.6	避免最高治理机构出现利益冲突的程序	22
4.7	如何决定最高治理机构及其委员会成员的组成，应具备的资格及专长，包括对性别和其他多样性指标的考虑	22
4.8	机构内部制定的使命陈述或价值观，行为守则，及关乎经济、环境及社会绩效的原则，以及其实施状况	19
4.9	最高治理机构对报告机构如何确定和管理经济、环境及社会绩效（包括相关的风险、机遇），以及对机构是否遵守国际公认的标准、行为守则及原则的监督程序。	10
4.10	评估最高治理机构本身绩效的程序，特别是有关经济、环境及社会的绩效	11
4.11	解释机构是否及如何按预警方针或原则行事	41
4.12	机构参与或支持的外界发起的经济、环境及社会公约、原则或其他倡议	63
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	69
4.14	机构的利益相关方群体列表	28
4.15	识别及决定选择谁成为利益相关方的根据	28
4.16	利益相关方参与的方法，包括按不同的利益相关方类型及组别的利益相关方参与频率	30
4.17	利益相关方参与的过程中提出的关键主题及顾虑，以及机构回应的方式（包括以报告回应）	30

第二部分：各层面管理方法

经济

编号	经济-经济绩效	页码
EC1	机构产生及分配的直接经济价值，包括收入、运营成本、员工薪酬、捐献及其他社区投资、留存收益、向出资人及政府支付的款项	28/29/66
EC2	气候变化对机构活动产生的财务影响及其风险、机遇	41
EC3	机构养老金固定收益计划所需资金的覆盖范围	45
EC4	政府给予的重大财政补贴	无
编号	经济-市场表现	页码
EC5	不同性别的工资起薪水平与机构重要运营地点当地的最低工资水平的比例范围	44
EC6	机构在各重要运营地点对当地供应商的政策，措施及支出比例	35
EC7	机构在重要运营地点聘用当地社区员工的程序，以及在当地社区聘用高层管理人员所占的比例	44
编号	经济-间接经济影响	页码
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	66
EC9	机构对其重大间接经济影响（包括影响的程度）的理解和说明	31

环境

编号	环境-物料	页码
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
编号	环境-能源	页码
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	69
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	69
EN7	减少间接能源消耗的计划，以及计划的成效	69
编号	环境-水	页码
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	环境-生物多样性	页码	
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	
编号	环境-废气、污水及废弃物	页码	
EN16	按质量说明，直接和间接温室气体总排放量	不适用	
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 不适用	
EN24	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	
编号	环境-产品和服务	产品和服务	页码
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
编号	环境-遵守法规	页码	
EN28	违反环境法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	无	
编号	环境-交通运输	页码	
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	
编号	环境-整体情况	页码	
EN30	按类别说明总环保开支及投资	69	

劳工实践及体面工作

编号	劳工实践及体面工作-雇佣	页码
LA1	按雇佣类型、雇佣合约及地区划分的劳动力总数，并按性别区分	44
LA2	按年龄组别、性别及地区划分的新进员工和员工流失总数及比率	44
LA3	按主要业务地区划分，只提供给全职员工(不给予临时或兼职员工)的福利	44
LA15	按性别划分，产假/陪产假后回到工作和保留工作的比率	44
编号	劳工实践及体面工作-劳/资关系	页码
La4	受集体协商协议保障的员工百分比	44
LA5	有关重大运营变化的最短通知期，包括指出该通知期是否在集体协议中具体说明	44
编号	劳工实践及体面工作-职业健康与安全	页码
LA6	由劳资双方组建的职工健康与安全委员会中能帮助员工监督和评价健康与安全相关项目的员工代表在总职工人数中所占的百分比	40
LA7	按地区和性别划分的工伤、职业病、误工及缺勤比率，以及和工作有关的死亡人数	44
LA6	为协助劳工及其家属或社区成员应对严重疾病而安排的教育、培训、辅导、预防与风险控制计划	40-50
LA9	与工会达成的正式协议中的健康与安全议题	41
编号	劳工实践及体面工作-培训与教育	页码
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	59
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	59
LA12	按性别划分，接受定期绩效及职业发展考评的员工百分比	44
编号	劳工实践及体面工作-多元化与平等机会	页码
LA13	按性别、年龄组别、少数族裔成员及其它多元化指标划分，治理机构成员和各类员工的组成	44
编号	劳工实践及体面工作-男女同工同酬	页码
LA14	按员工类别和主要运营地区划分，男女基本薪金和报酬比率	44

人权

编号	人权-投资和采购措施	页码
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	59
编号	人权-非歧视	页码
HR4	歧视个案的总数，以及机构采取的纠正行动	无

编号	人权-结社自由和集体议价权	页码
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
编号	人权-童工	页码
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
编号	人权-强迫与强制劳工	页码
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
编号	人权-安保措施	页码
HR8	安保人员在运营相关的人权政策及程序方面接受培训的百分比	41
编号	人权-原住民权利	页码
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
编号	人权-评估	页码
HR10	接受人权审查和/或影响评估的运营点的百分比和总数	无
编号	人权-纠正	页码
HR11	经由正式申诉机制解决的与人权有关的申诉数量。	无

社会

编号	社会-当地社区	页码
SO1	实施了当地社区参与、影响评估和发展计划的运营点比例	无
SO9	对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点	无
SO10	在对当地社区具有重大潜在影响或实际负面影响的运营点实施的预防和消除措施	无
编号	社会-腐败	页码
SO2	已实施腐败风险分析的业务单位的总数及百分比	25
SO3	已接受机构的反腐败政策及程序培训的雇员的百分比	25
SO4	针对腐败个案所采取的行动	25
编号	社会-公共政策	页码
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	66
SO6	按国家说明，对政党、政治人士及相关组织做出财务及实物捐献的总值	66
编号	社会-反竞争行为	页码
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
编号	社会-遵守法规	页码
SO8	违反法律法规被处重大罚款的金额，以及所受非经济处罚的次数	无

产品责任

编号	产品责任-客户健康和安	页码
PR1	在生命周期阶段为改进产品和服务的在健康与安全上的影响而进行的评估，以及须接受这种评估的重要产品及服务类别的百分比	33
PR2	按后果类别说明，违反有关产品及服务健康与安全影响的法规及自愿性准则的事件总数	无
编号	产品责任-产品和服务标识	页码
PR3	程序要求的产品及服务信息种类，以及需要标明这种信息的重要产品及服务的百分比	33
PR4	按后果类别说明，违反有关产品及服务信息和标识的法规及自愿性准则的事件总数	无
PR5	有关客户满意度的措施，包括调查客户满意度的结果	35
编号	产品责任-市场推广	页码
PR6	为遵守有关市场推广（包括广告、推销及赞助）的法律、标准及自愿性准则而制定的计划	无
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
编号	产品责任-客户隐私权	页码
PR8	侵犯客户隐私权及遗失客户资料的经证实投诉总数	无
编号	产品责任-遵守法规	页码
PR9	如有违反提供及使用产品及服务的法律法规，说明相关重大罚款的总金额	无

三、联系我们

九州通 董事会秘书处总部地址：中国 湖北省武汉市汉阳区龙阳大道特8号

邮编：430051

电话：027-84683017

传真：027-84451256