



国药控股股份有限公司
Sinopharm Group Co. Ltd.

2010年度社会责任报告

The 2010 Annual Social Responsibility Report



前 言

《国药控股股份有限公司 2010 年度社会责任报告》(以下简称“社会责任报告”或“本报告”)系统反映和披露公司 2010 年度在从事经营管理活动中，遵守社会公德、商业道德，诚实守信，接受政府和社会公众的监督，在经济、环境和可持续发展等方面对公司股东、债权人、员工、客户、消费者和供应商等利益相关方所承担的社会责任的总结。

本报告的组织范围为国药控股股份有限公司及其子公司，时间范围为 2010 年 1 月 -12 月底 (特别注明除外)。

本报告的财务数据与经审计的《国药控股股份有限公司 2010 年年度报告》相符。

本报告内容对公司在企业发展战略、经营活动、质量安全、员工发展、企业文化、环境保护和社会公益等方面的新措施及其他行动亦作了披露。

本报告内容经公司董事会及全体董事审议，保证不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

本报告以书面印刷发布，并在公司网站 www.sinopharmholding.com 上发布 PDF 版。



国药控股股份有限公司 Sinopharm Group Co.,Ltd



公司名称：国药控股股份有限公司

英文名称：Sinopharm Group Co.,Ltd

总部地址：上海市福州路 221 号 邮政编码：200002

联系电话：021-63211750（总机） 法人代表：余鲁林

香港联合交易所上市交易股份代号：01099HK

公司网址：www.sinopharmholding.com

报告意见反馈：国药控股股份有限公司党群工作部

董事长致辞

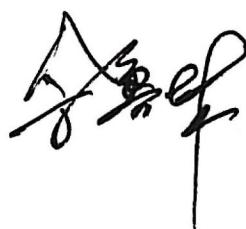
国药控股股份有限公司是中国医药集团总公司所属核心企业，积极承担社会责任，是国药控股践行“关爱生命，呵护健康”的本质要求，也是实现“为人类健康提供优质医药产品和服务”的战略选择。

国药控股积极建设覆盖全国医药现代物流配送网络，大力提升药品分销、零售连锁、药品制造、化学试剂、医疗器械、医疗健康产业等相关业态协同发展的企业竞争力和优势，持续创新，不断强化核心竞争力，大力推进企业联合重组，为推进医药行业健康发展发挥引领和示范作用。

国药控股的稳健发展，离不开国家稳定的宏观环境，离不开全体员工的辛勤努力，更离不开社会各界的信任与支持。

展望明天，国药控股将积极承担打造中央企业医药健康产业平台的责任，积极应对市场变革，创新商业模式，实现一体化运营，以专业化的增值服务为供应商和客户提供新的合作模式，不断满足人民群众的基本医疗需求。

我们将牢记责任和使命，积极履行企业社会责任，在创造社会财富的同时，倡导可持续发展，成为合格的企业公民，为行业发展、社会进步和环境保护等做出更大贡献。



总裁致辞

2010 年，是国药控股股份有限公司全面推进企业社会责任建设的第三年，更是公司成立以来发展最快的一年，继 2009 年香港上市以来，公司以“整合、转型、创新、跨越”为发展主题，持续“发展转型、创新变革”，在 2010 年取得了公司历史上最大的规模发展和业务增长，在中国医疗健康事业发展进程中的影响日益显现。

作为中国最大的药品、医疗保健产品分销商及领先的供应链服务提供商，国药控股股份有限公司承担着央企医药健康产业平台义不容辞的责任。回望过去的一年，我们对于企业尤其是医药企业社会责任的认识更加清晰，任务更加明确，更加深刻地认识到企业要切实承担起对环境、社会、经济的责任，要对各利益相关方关注的议题进行认真、积极、有效的回应。为此，公司立足于服从、服务于国家新医改战略的高度，积极把握社会、行业发展需求，明确了企业“十二五”发展战略。一年来，面对诸如药品降价、产业整合加速、基本药物扩容等行业新形势，公司始终坚持内涵式增长与外延式拉动并举的措施，不断加强自身的责任与能力建设，加强与利益相关方的沟通，在履行对股东、客户、员工、社会责任等多个方面不断努力，实现了公司价值的持续增长。

展望 2011 年，我们国药控股股份有限公司全体员工将牢牢把握发展脉搏、夯实基础，在向发展成为“具有国际竞争力的世界级医药健康服务提供商”的战略目标迈进的征程中，对自己负责、对患者负责、对企业负责、对社会负责、对国家负责，深入践行各项社会责任与承诺，为股东、客户和环境、社会创造更加长期稳定的价值，打造一个卓越的、受人尊敬的医药企业，共同创造更加美好的未来。





公司管理层

The management of the company



目录 Contests

| | |
|----------------|---------------------------|
| 前言 | 34 客户服务 |
| 董事长致辞 | 36 伙伴责任 |
| 总裁致辞 | 37 风险控制 |
| 8 公司介绍 | |
| 9 核心业务 | |
| 11 组织架构 | |
| 13 关键绩效表 | |
| 16 企业社会责任荣誉 | |
| 责任管理 | 员工责任 |
| 19 公司愿景 企业理念 | 39 平等公平 反对歧视 |
| 19 公司社会责任理念 | 39 薪酬与福利 |
| 20 公司社会责任愿景与战略 | 41 职业发展与成长 |
| 21 公司社会责任架构 | 42 员工表彰 |
| 22 内外部风险和对策 | 43 平等顺畅的内部沟通 |
| 23 公司治理 | 44 丰富多彩的员工凝聚力活动 |
| 24 利益相关方参与 | 45 职业健康安全 |
| 25 社会责任 规划与推进 | |
| 25 依法经营 诚信合规 | |
| 市场责任 | 环境责任 |
| 27 战略扩张 搭建平台 | 47 绿色理念 |
| 29 股东权益保护 | 47 节约能源资源 |
| 30 投资者关系维护 | |
| 32 聚焦客户，提供价值 | |
| 33 客户责任 | |
| 社会责任 | 公司展望 |
| 50 结对帮困 | 56 《中国医药流通企业社会责任报告编写指南》索引 |
| 51 应急储备或药品储备 | 57 意见和建议 |
| 51 公益捐赠 | |
| 52 志愿服务 | |

公司介绍

国药控股股份有限公司（以下简称“国药控股”或“公司”）是中国医药集团总公司所属核心企业，成立于 2003 年 1 月，由中国医药集团总公司和上海复星高科技（集团）有限公司共同出资组建，注册资本 24 余亿元，2009 年 9 月 23 日，在香港成功上市（股票代码：01099.HK）。

作为中国最大的药品、医疗保健产品分销商及领先的供应链服务提供商，国药控股拥有并经营中国最大的药品分销及配送网络，着力打造药品分销及配送、零售连锁、药品制造、化学试剂、医疗器械、医疗健康产业等相关业态协同发展的医药健康产业平台。

截止 2011 年 6 月底，国药控股经营网络覆盖全国 30 个省、直辖市、自治区。公司旗下拥有五十八家全资或控股子公司及国药股份、一致药业两家 A 股上市公司。

按照《中国医药流通企业社会责任指南》要求，国药控股目前已基本建立涵盖责任管理、市场绩效、社会绩效、环境绩效等方面的企业社会责任管理体系。



核心业务

医药分销

公司为国内外药品及保健品制造商及其他供应商提供分销、物流及其它增值服务。

分销网络遍布中国 30 个省、直辖市及自治区，并与 5341 家国内外供应商、3692 家分销商保持密切业务合作，经营超过 31586 种不同类型药品及保健品，包括处方药（品牌药及普药）及非处方药，以及个人护理产品及医疗用品，在国内 50 种全球最畅销药品中，公司经销有 46 种。此外，公司现为中国仅有的三家特许麻醉药品全国分销商之一，根据中国麻药协会的资料，公司目前占该行业的中国市场份额约 90%。

医药物流

公司拥有较强的物流配送能力，采用供应链管理及仓库管理解决方案系统，向客户及供应商提供全面的物流及增值服务，已在上海、北京、广州、天津、沈阳等地建有大型物流中心，同时在太原、郑州、武汉、长沙、扬州等城市兴建区域物流中心。

公司为上下游客户提供先进的各类服务产品与服务包，包括提高供应链效率的供应链服务协同服务平台；医院药房整体解决

方案；静脉配置中心设计与流程改造；院内物流，合理用药解决方案；疾病管理、药品福利管理、营销服务平台；区域公共卫生服务平台等一系列增值服务。

公司在“十二五”期间将打造北京、上海等 4 个全国物流枢纽，沈阳、天津、西安等 7 个区域物流中心，哈尔滨、长春、石家庄、太原等 30-40 个省级物流中心，平顶山、商丘、常德等 60-80 个城市配送中心、若干配送站，形成三位一体、总体规模 120 万平方米的配送网络体系，从而达到全国城乡全覆盖。

医药物流致力于全国物流运营的一体化运作和管理，各物流中心实施统一的标准化作业规范和管理以及集中统一的运营数据体系，确保物流中心之间网络运作的协调和高效。通过整合国药物流的全国资源，为客户提供成本更低，速度更快，更加准确的配送服务。

医药零售连锁

公司拥有全国性的药品零售连锁公司——国药控股国大药房连锁有限公司。以打造中国医药健康产品零售业第一品牌为战略目标，依托国药控股的品牌及资本优势，

以“家庭健康顾问”作为公司定位，同时探索“大健康概念店”的新型商业模式，全面体现“关爱生命，呵护健康”的理念。

截止 2010 年底，公司在北京、上海、天津、辽宁、江苏、安徽、浙江、山东、福建、广东、广西、宁夏、新疆、河南、山西等省、市、自治区共投资组建了二十余家区域子公司，共计拥有近 1700 家零售药店。形成了由“国大药房”、“一致”、“大德生”等品牌构成的医药零售品牌体系。

药品制造

公司拥有深圳致君制药、致君万庆、国瑞药业、一心制药、深圳制药等 5 家制药企业，形成了抗生素、心脑血管、止咳药、抗肿瘤、抗病毒等化学药品系列以及专注于儿科、妇科和中老年用药领域的中成药系列。

致君制药列中国制药工业 50 强、是国家级

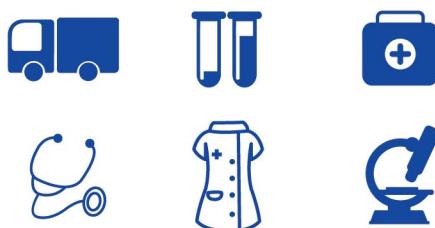
高新技术企业，其头孢粉针制剂车间于 2011 年通过欧盟 GMP 认证。

化学试剂

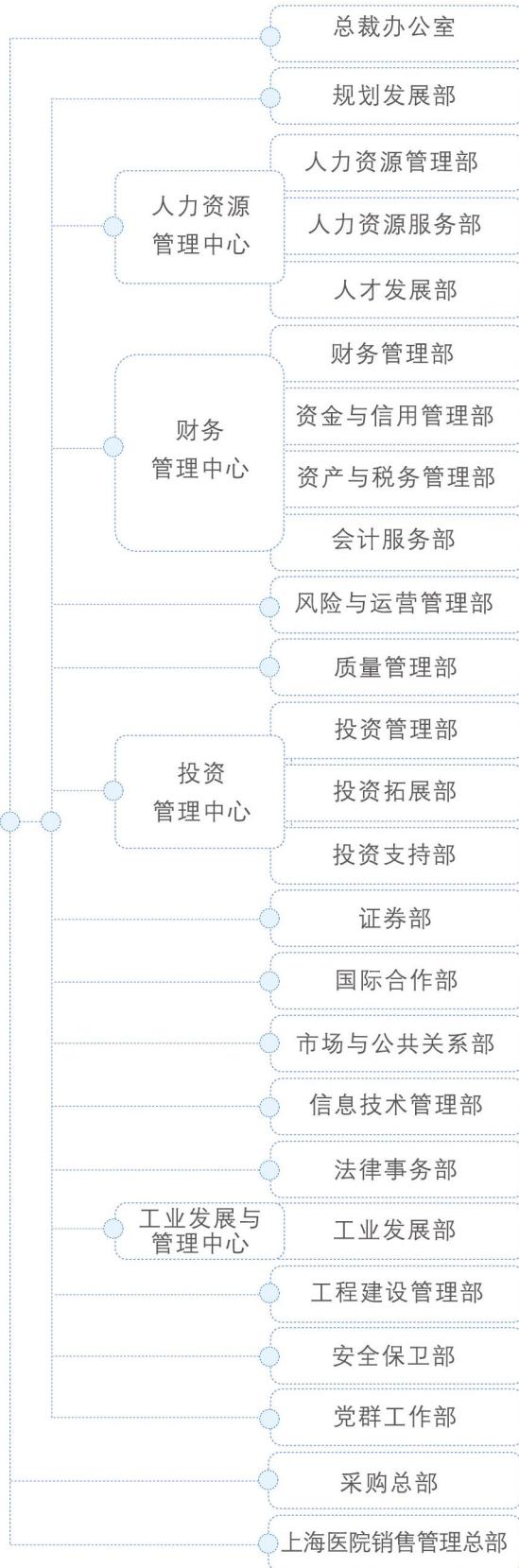
公司旗下国药集团化学试剂有限公司是国内最大的化学试剂及实验室用品分销商之一，拥有自营进出口权。经营化学试剂、玻璃仪器、实验耗材、仪器设备等产品，应用领域涵盖科学研究、生物技术、环境测试、色谱分析、药物研发、质量检验、教育实验和精细化工。公司设有上海、北京、沈阳、西安、太仓、苏州、成都、合肥等分子公司，在南京、杭州、济南、武汉、大连、宁波、深圳等地设有 18 家办事处。拥有“沪试”、“沃凯”、“京试”、“申玻”、“SCRC”等自主品牌。

医疗器械

公司下设专业从事产品销售代理、配送、连锁经营和售后服务的医疗器械企业——国药控股医疗器械有限公司，经营包括院内感染控制、临床检验、病理诊断、护理、外科、药房自动化等方面的仪器设备；同时，公司还致力于医用耗材、诊断试剂配送业务的推进，在医院供应室及临床诊断实验室等连锁经营方面不断探讨新的模式。



组织架构



• 2010年底国药控股二级子公司名录

2010年底国药控股
二级子公司名录

国药集团药业股份有限公司
深圳一致药业股份有限公司
国药控股国大药房有限公司
国药集团化学试剂有限公司
国药控股医疗器械有限公司
国药集团医药物流有限公司
国药控股分销中心有限公司
御佳医疗服务有限公司
上海统御信息科技有限公司
国药控股北京有限公司
国药控股北京华鸿有限公司
国药控股北京康辰生物医药有限公司
国药控股北京天星普信生物医药有限公司
国药控股天津有限公司
国药乐仁堂医药有限公司
国药控股河北医药有限公司
国药控股山西有限公司
国药控股内蒙古有限公司
国药控股沈阳有限公司
国药控股吉林有限公司
国药控股黑龙江有限公司
国药一心制药有限公司
国药集团上海立康医药股份有限公司
国药控股凌云生物医药（上海）有限公司
上海培宝康企业管理有限公司
上海沪甬医药有限公司
中国医药集团上海公司

国药控股南京有限公司
国药控股无锡有限公司
国药控股常州有限公司
国药控股苏州有限公司
国药控股浙江有限公司
温州市生物药械供应有限公司
国药控股安徽有限公司
国药控股福建有限公司
国药控股福州有限公司
国药控股江西有限公司
国药控股山东有限公司
国药控股河南有限公司
国药控股湖北有限公司
国药控股湖南有限公司
广东东方新特药有限公司
国药控股海南有限公司
佛山市南海医药集团有限公司
国药集团西南医药有限公司
国药控股重庆有限公司
国药控股贵州有限公司
国药控股云南有限公司
国药控股陕西有限公司
国药控股甘肃有限公司
国药控股青海有限公司
国药控股宁夏有限公司
国药集团新疆药业有限公司
国药控股股份香港有限公司

• 关键绩效表

社会责任工作绩效对比表
Social responsibility performance comparison table

| 责任领域 | | 2010 年 | 对 比 |
|------|------|--------------------------|---|
| 责任绩效 | 责任治理 | 公司社会责任领导机构 | 在已建立了公司社会责任领导小组基础上，建立了国药控股社会责任推进机构 |
| | | 公司本部不断完善 SA8000 社会责任管理体系 | 公司本部通过 SA8000 社会责任年度监督审核 |
| | | 定期内审 | 按期进行内审 |
| | 责任推进 | 组织企业内部社会责任培训 | 对部分子公司国药股份和国药化试开展 SA8000 培训 |
| | | 推动下属企业履行社会责任 | 上海国大药房、国药股份、国药化试、国控湖南等四家子公司明确了认证目标，其中两家子公司启动了认证计划 |
| | 责任沟通 | 建立利益相关方沟通机制 | 沟通机制日益完善 |
| | | 建立内部社会责任沟通机制 | 公司报刊、总裁信箱、OA 系统等 |
| | 守法合规 | 完善各项管理制度 | 公司各项管理体系及其制度不断完善 |
| | | 执行内部审计制度 | 严格内审制度，无经济案件发生 |
| 市场绩效 | 股东责任 | 股东沟通渠道畅通 | 遵守上市企业规则，信息披露及时真实完整，沟通渠道畅通 |
| | | 企业规模增长 | 比 2009 年销售增长 31% |
| | 商品责任 | 供货商评价体系 | 建立了供应商综合评价体系 |
| | | 质量管理体系 | 严格执行 GSP 管理规范及 ISO 质量管理体系要求 |
| | | 产品安全 | 无假劣药事故发生 |
| | | 质量安全及服务跟踪 | 实行质量保证协议并实施有问题商品召回制度 |
| | 伙伴责任 | 推行责任采购 | 供应商年度采购协议中纳入责任条款 |
| | | 同业沟通 | 积极参与行业协会、行业论坛 |
| | | 公平竞争 | 遵守市场法规，诚信经营 |

关键绩效表

Key performance table

| 责任领域 | 2010 年 | 对 比 |
|------|-----------------------|--|
| 社会绩效 | 依法纳税 | 税收上缴比 2009 年增长 51% |
| | 促进就业 | 2010 年底在职职工比 2009 年增加了 10000 余名, 促进就业 |
| | 应急储备 | 确保储备资金与储备商品, 履行国家战略商品储备以及各省市战略储备责任 |
| | 职业发展培训 | 建立了专门负责员工培训的人才发展部, 投入培训费用达到 850 万元 |
| | 员工身心健康 | 完善安全生产体系、员工体检、社会保障等 |
| | 劳动合同执行情况 | 遵守劳动法规, 100% 签约 |
| | 民主管理与参政渠道 | 员工大会、职代会、民主对话会等 |
| | 文化设施与文化生活 | 建立职工娱乐、健身等设施, 丰富员工业余文化生活 |
| | 员工薪酬与福利保障 | 按时足额发放, 完善员工福利政策 |
| | 工会组织 员工尊严、保护、救助、资助 | 公司重视工会组织建设, 战略购并后对新加盟公司的工会组织进行梳理、推进组建计划 尊重员工, 建立女工保护制度、建立员工帮困基金 |
| 社区责任 | 社区共建 | 继续推进社区健康共建, 与富军村续签结对帮困协议 |
| | 志愿服务 | 积极鼓励、参与志愿活动 |
| | 关注社区健康 | 开办社区健康讲座, 办理健康服务卡 |
| 责任绩效 | 完善环境管理体系 | 下属工业企业通过 ISO14001 年度监审, 完善节能减排、环境保护制度 |
| | 特殊商品管理 | 制度健全, 无质量差错事故 |
| | 环境影响评价 | 改扩建项目均进行环境影响评估和报告 |
| | 环保投入 | 2010 年环保投入近 135 万元 |
| | 环保产品引进 | 实行环保采购 |
| | 资源循环利用 | 国瑞药业废水二次利用, 节水 120T/ 天左右 |
| | 无纸化办公 | OA 系统连接至二级公司 |
| | 技术创新与升级 | 实施技改, 节能、环保、增效 |
| | 节能环保文化 | 绿色环保、节能减排, 可持续发展的理念进一步深入 |
| | 失效药品回收处理 | 定期回收交有资质企业处理 |
| | 清洁排污 | 达到排污标准 |

- 关键绩效数据表
Key performance data table

| 市场绩效指标 | 2008年 | 2009年 | 2010年 |
|------------|-----------|-----------|-----------|
| 主营业务收入（万元） | 3,816,997 | 4,693,460 | 6,901,527 |
| 利润总额（万元） | 111955 | 141,826 | 239,433. |
| 每股收益（元） | 0.37 | 0.41 | 0.53 |
| 资产负债率（%） | 78 | 55 | 64 |
| 客户满意度（%） | 95.5 | 95.0 | 95.86 |
| 合同履约率（%） | 100 | 100 | 100 |

| 社会绩效指标 | 2008年 | 2009年 | 2010年 |
|-------------------|-----------|---------|---------|
| 纳税额（万元） | 78,213.86 | 108,555 | 183,920 |
| 员工总人数（人） | 12,544 | 15,110 | 26,141 |
| 劳动合同签订率（%） | 100 | 100 | 100 |
| 社会保险覆盖率（%） | 100 | 100 | 100 |
| 工会覆盖率（%） | 100 | 84.4 | 77 |
| 女性管理者人数（含二级子公司高层） | 19 | 25 | 39 |
| 残疾人雇佣率（%） | 0.45 | 0.48 | 0.41 |
| 员工体检覆盖率（%） | 100 | 100 | 100 |
| 职业病发生率（%） | 0 | 0 | 0 |
| 员工培训总投入（万元） | 709 | 800 | 850 |
| 员工培训覆盖率（%） | 98 | 96 | 95 |
| 人均培训时间（天） | 3.8 | 3.4 | 5.5 |
| 员工离职率（%） | 14 | 12 | 14.95 |
| 公益捐赠（万元） | 385 | 406 | 693.94 |
| 志愿者人数（人） | 83 | 135 | 150 |

| 环境绩效指标 | 2008年 | 2009年 | 2010年 |
|----------------------|--------|--------|--------|
| 环保总投资（万元） | 255.37 | 275.67 | 134.77 |
| 单位销售额能耗（千瓦 / 时 / 万元） | 139.48 | 127.61 | 17.60 |
| 单位销售额水耗（吨水 / 万元） | 4.44 | 3.98 | 4.03 |

注：1. 工会组织覆盖率低于去年，主要是因为新购并企业存在无工会组织情况；
 2. 环保总投资为下属工业企业和国药化试的数据；
 3. 客户满意度为来自本部和下属 12 子公司的平均数。

• 报告期内公司荣誉表

During the reporting period the company honor list

| 荣誉类别 | 评奖机构 | 荣誉称号（获奖公司） |
|-------|----------------------------------|---|
| 责任管理类 | 上海市人民政府 | 上海市文明单位（国药控股本部） |
| | 中国医药企业思想政治工作研讨会、 中国医药企业文化建设协会 | 2010 年全国医药企业文化建设示范单位 (国药控股本部) |
| | 江苏省扬州市人民政府 | 2009-2010 年度扬州市文明单位 (国药控股江苏公司) |
| | 国务院国资委 | 中央企业“迎世博、展风采‘优秀服务窗口’ 青年文明号”（上海国大药房连锁庆荣店） |
| | 扬州市广陵区政府 | 2010 年度卫生模范单位（国药控股江苏公司） |
| | 扬州市广陵区政府 | 2010 年度广陵区纳税先进单位 (国药控股江苏公司) |
| | 江苏省扬州工商行政管理局 | 扬州市重合同守信用企业（AA 级） (国药控股江苏公司) |
| | 长春市双阳区人民政府 | 2010 年度企业税收突出贡献单位 (国药控股一心制药) |
| | 广东省质量协会 | 广东省实施卓越绩效模式先进企业 (一致药业致君制药) |
| | 深圳市宝安区安全管理委员会办公室 | 宝安区 2009 年度安全生产管理示范单位 (一致药业致君制药) |
| 市场绩效类 | 长春市双阳区人民政府 | 防火工作先进单位（国药控股一心制药） |
| | 深圳市福田区统计局 | 2010 年福田区工业统计工作先进企业 (一致药业深圳中药) |
| | 礼来中国 | 礼来“最佳资金信誉奖”（国药控股宁夏公司） |
| | 苏州市人民政府 | AA 级重合同守信用企业 (国药化试太仓沪试公司) |
| | 天津市企业联合会 | 天津市百强企业（国药控股天津公司） |
| | 中共广东省食品（医药）行业协会 广东省医药行业协会 | 广东省中成药和中药饮片行业排头兵 (一致药业深圳中药) |

| 荣誉类别 | 评奖机构 | 荣誉称号（获奖公司） |
|-------|------------------------------|--------------------------------------|
| 市场绩效类 | 中共太仓市委员会 / 双凤镇人民政府 | 2010 年度经济工作纳税贡献一等奖（一致药业致君万庆） |
| | 深圳知名品牌评价委员会 | “致君制药”品牌获认定为深圳知名品牌（一致药业致君制药） |
| | 广东省医药行业协会 | 广东省医药工业综合实力 50 强企业（一致药业致君制药） |
| | 国家药监局 南方医药经济研究所 医药经济报 | 中国制药工业（销售）百强企业（一致药业致君制药） |
| | 广东省工商行政管理局 | “达力新”获认定为广东省著名商标（一致药业致君制药） |
| 社会绩效类 | 中国医药报社、中国药文化研究会、 北京医药行业协会 | 中国医药企业社会责任孺子牛奖（国药集团药业股份） |
| | WTO 经济导刊 | 金蜜蜂企业社会责任入围企业（国药集团药业股份） |
| | 南方报业传媒集团理财周报 | 2010 中国主板上市公司最佳董事会奖（20 强）（国药集团药业股份） |
| | 南方报业传媒集团理财周报 | 2010 中国央企控股上市公司最佳董事会（10 强）（国药集团药业股份） |
| | 中共太仓市委员会 / 双凤镇人民政府 | 科技创新先进单位（一致药业致君万庆） |
| | 天津市总工会 | 天津市五一劳动奖状先进集体（国药控股天津公司） |
| | 天津市和平区政府 | 天津市和平区功勋企业（国药控股天津公司） |
| | 长春市双阳区人民政府 | 2010 年抗洪救灾捐赠突出贡献奖（国药控股一心制药） |
| | 温州市鹿城区人民政府 | 2010 年度功勋企业（温州生物器械） |
| | 宁夏回族自治区国资委 宁夏回族自治区总工会 | 体育道德风尚奖（国药控股宁夏有限公司） |
| 环境绩效类 | 太仓市人力资源和社会保障局 | 2010 年度劳动保障信誉单位（国药化试太仓沪试公司） |
| | 深圳市鹏城减废行动指导委员会 | 鹏城（深圳）减废先进企业（一致药业致君制药） |
| | 广东省经济和信息化委员会 广东省科学技术厅 | 广东省清洁生产企业（一致药业致君制药） |



责任管理

Liability management

责任管理

- 公司愿景 企业理念

公司愿景:

成为具有国际竞争力的世界级医药健康服务提供商。

在继续保持国内领先优势基础上，通过持续创新变革，在流通网络的延伸和控制、客户服务内涵和质量、供应链运营效率和运作模式等方面大力提升竞争能力，努力在医药流通、医药制造、医药零售、化学试剂、医疗器械、医疗健康等领域成为具有国际品牌影响力和核心竞争力的国际化企业。

企业理念:

关爱生命 呵护健康

- 公司社会责任理念

企业社会责任对于国药控股而言，已经融入到公司的所有战略之中，是公司企业文化的重要组成部分。

为员工谋发展，提供良好的发展平台，保障员工合法权益，给予员工具有竞争力的薪酬和福利；为股东谋利益，提供良好的投资回报，保障股东利益，携手供应商共同承担社会责任，共创价值；为客户与消费者提供增值服务和质优价廉的商品，构建和谐社会。

● 公司社会责任愿景与战略

公司于 2009 年 12 月进一步明确了社会责任愿景与战略。

社会责任愿景

公司以“让客户体验感动，让员工实现价值，让股东分享回报”为宗旨，保护所有员工的权益、健康、安全、福利以及个人发展，以真诚、专业和独特价值，为客户提供超越期望的服务，以持续的发展态势和强劲的业绩增长，为股东提供满意的回报，让股东分享发展的成果，以可持续的方式开展所有业务，成为具有国际竞争力的行业标杆。

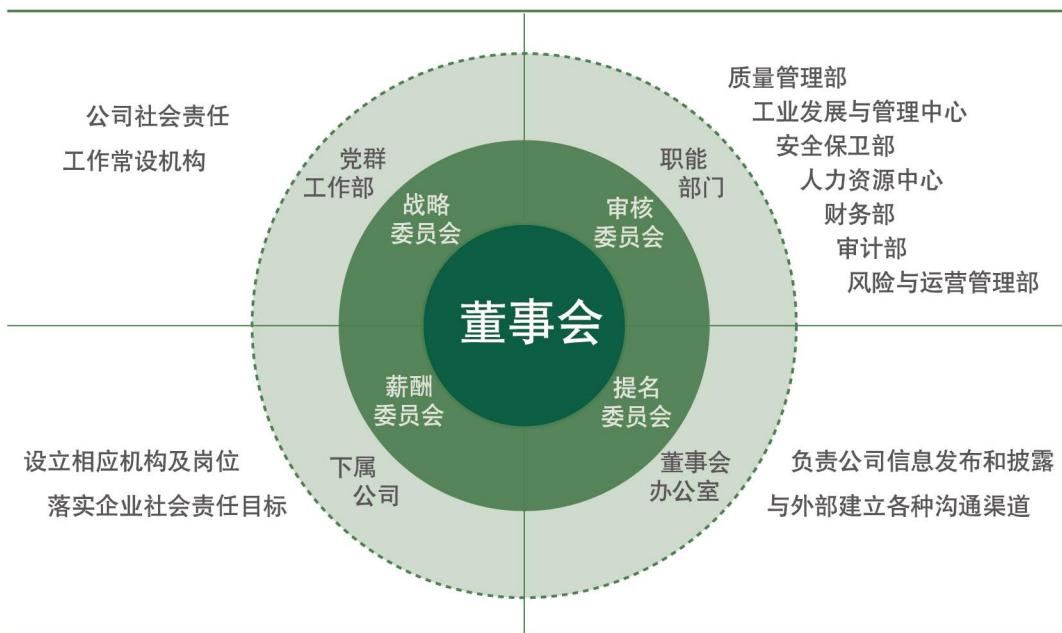
社会责任战略

把社会责任理念和要求全面融入到公司发展战略和企业文化之中，公司在追求经济效益、保护股东利益的同时，积极保护债权人和员工的合法权益，诚信对待供应商、客户和消费者；认真履行社会责任，坚持以人为本、科学发展，从公司实际出发，积极从事环境保护、社区建设及慈善等公益事业，从而促进公司发展与社会、环境的协调、和谐和可持续发展。



● 公司社会责任架构

2009年末，公司通过了SA8000认证；通过社会责任架构的顺畅运作，加强内审、重视外审，持续改进公司社会责任建设。公司任命公司党委副书记、副总裁为企业社会责任高管代表，负责公司社会责任管理体系运行，同时由党群工作部为公司社会责任推进工作常设机构。同时要求下属子公司建立党群工作部或设立党群工作的相关岗位，对应本部党群工作部的工作，推进子公司社会责任工作的开展。



● 内外部风险和对策

风 险

- 1、管理整合的挑战。公司实行购并战略，有利于扩大营销网络，在未来的发展中为抢占市场份额打下坚实基础，但快速并购也对投资对象的调研、审核、决策及后续的管理整合工作带来了挑战。
- 2、管理体制与运营模式尚未完全匹配。公司跨越式发展使得管理幅度快速扩大，集团化运作方式带来了管理的挑战，公司的管理机制尚无法完全满足公司战略规划中的运营模式，使公司资源及管理未能完全实现集中协同，充分发挥规模效应所带来的优势。
- 3、文化融合需要时间。公司在快速的并购中，在企业发展愿景及战略目标的宣贯上尚有所不足，从而还未完全把国药控股的企业发展目标以及价值观等理念移植到新并购企业的企业文化中去。

对 策

- 1、强化职能，优化架构。公司将不断整合省级公司的管理职权，强化职能，优化架构。公司将推进区域化管控，并加强对子公司管理层的考核体系，确保子公司管理层的行为与公司整体利益及战略规划相符合。
- 2、加强公司企业文化在下属企业层面的宣贯与推广。不断推进公司战略规划和发展愿景的宣贯工作，推动下属子公司根据其自身特点及发展情况，分解落实国药控股的战略目标，同时，通过一系列企业文化交流活动和举措将企业发展愿景及战略目标融入文化管理中。

- 3、进一步发挥国药控股职能部门的协同管理职能。公司将继续加强与下属子公司的职能对接，特别是财务、运营、销售、采购等关键职能对接，输出标准的管理制度与流程，并通过内控标准，实现进行纵向监控与管理，定期对下属子公司做出评价。
- 4、明确授权审批体系职能分工。公司将不断建立健全分层授权体系，实现国药控股与下属子公司之间的纵向授权以有效降低管理成本，提高效率，控制风险，避免产生管理真空区域。

● 公司治理

在公司治理结构上，公司严格按照《公司法》及公司章程规定的程序选聘董、监事，保证了董、监事聘选的公开、公平、公正、独立。公司依法聘任独立董事，充分尊重独立董事表达的独立意见。公司董事会具有合理的专业结构，以公司最佳利益为前提，诚实守信，规范行事。公司已制定董事会议事规则，董事会的召集、召开严格按照《公司章程》和《董事会议事规则》的规定进行，为了完善治理结构，公司董事会根据《上市公司治理准则》设立了战略投资委员会、提名委员会、薪酬委员会和审核委员会，为董事会的决策提供了科学和专业的意见和参考。

公司董事会由十三位董事组成，设董事长一名，四位独立于管理层的非执行董事，以严格检讨及监控管理程序，确保全体股东利益。



● 利益相关方参与

风险

为了更好地推行企业社会责任，倾听利益相关方的声音，了解他们对公司的期望，学习他们的先进之处，公司与利益相关方建立了多种沟通渠道。

| 利益相关方 | 沟通方式 | 沟通结果 |
|--------|--|---|
| 客户 | 定期进行满意度调查 销售员日常联络 供应链项目合作 | 与客户持续的沟通和交流，了解客户的期望和需求，连续评估公司的客户满意度和忠诚度，找出影响公司客户满意度的关键改进要素，制定公司的改进行动计划，并通过持续的监测和改进，不断提升客户的满意度和忠诚度 |
| 员工 | 合理化建议、满意度调查、培训需求调查等 总裁信箱、部长信箱、OA 内部论坛、公司报、网站 职工代表大会、对话交流会 | 为员工提供多种方式的沟通、交流渠道，改善员工工作环境和条件，提高员工的满意度和忠诚度 |
| 股东、投资者 | 严格按照法律、法规和《上市规则》以及《公司章程》的规定，真实、准确、完整、及时地披露相关信息，并确保全体股东有平等的机会获取信息 热线电话、电子邮箱、投资者接待等方式，与投资者保持良好的沟通 | 确保全体股东有平等的机会获取信息，与投资者保持良好的沟通，使投资者能更充分的了解公司 |
| 供应商 | 年度供应商大会、供应商培训 与关键供应商定期进行高层交流、互访、学习，共同提升 CSR 水平 供应商评估、审核 | 通过与供应商不同交流渠道，了解供应商的需求，帮助供应商持续改善，降低供应链的 CSR 风险 |
| 社区 | 文明共建 共同开发项目 | 通过与社区进行开放式的交流，对社区公益活动捐赠资助，保持与本地社区良好的 |

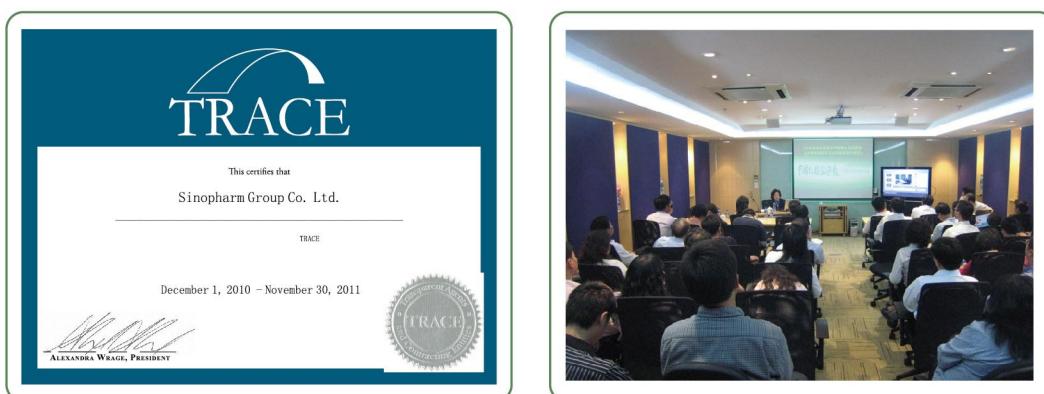
● 社会责任 规划与推进

公司通过工作会议，倡导下属子公司开展社会责任建设并推动社会责任认证工作，如召开视频工作会议，明确提出要求，规划子公司各业态社会责任管理体系的建立与实施，现场调查与评估，推进化学试剂、连锁零售、药品分销和制药工业等业态相关主要公司开展 SA8000；在 2010 年 12 月，国药股份和国药化试分别制定 SA8000 社会责任管理体系建立与认证计划，开展了相关标准的培训工作。

● 依法经营 诚信合规

公司非常重视诚信建设以及对反商业贿赂的内部监督。一方面以国家法律法规为基础，制定了《公司领导人员廉洁从业若干规定》。公司对弄虚作假、谎报业绩；收受回扣；泄露公司商业机密；从事与公司有商业竞争的行为；包庇违法乱纪等行为作出明确规定。同时，在公司内部进行反腐倡廉教育，加强法制宣传活动，在全公司形成反对商业贿赂的风气。另一方面加大对公司商业贿赂行为的打击力度，公司制定了干部离职审计制度为反商业贿赂提供合理的审计保障，对违法、违纪和违规行为严肃处理。

2010 年 11 月，国药控股获得美国 TRACE 国际有限公司的反商业贿赂认证证书。





市场责任
Market responsibility

市场责任

• 战略扩张 搭建平台

公司在国药集团和董事会、监事会的有效指导和监督下，积极配合国家医疗改革政策，通过收购兼并、联合重组，不断完善、提升医药网络配送体系建设，有效推进商业模式创新，做精做深国药供应链服务，初步构建覆盖全国城乡健康产品的全品种、全业态的药品分销网络。

截止 2010 年底，公司建立了覆盖三十个省会城市以及相当数量的地市级城市的药品配送网络。通过重组和整合不断推进资源配置优化、加强风险管控能力，保持公司在中国医药流通领域中的标杆地位，基本完成了全国医药流通市场全覆盖的目标。



• 战略扩张 搭建平台 股东权益保护机制

作为香港上市公司，公司一直严格遵守《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》、《香港联合交易所有限公司证券上市规则》、《上市公司信息披露管理办法》等法律、法规的要求，努力提高法人治理水平，完善公司内部控制制度，规范公司运作。逐步形成了以《公司章程》为基础，以公司《股东大会议事规则》、《董事会议事规则》及《监事会议事规则》为主要架构的公司治理规则体系，已形成以股东大会、董事会、监事会为权力、决策和监督的机构，与管理层之间权责分明、各司其职、有效制衡、科学决策、协调运作的法人治理结构。从机制上有效保



证了对所有股东的公平、公开、公正，保障所有股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

公司投资者关系工作严格遵守《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国证券法》、中国证券监督管理委员会（以下简称“中国证监会”）《上市公司信息披露管理办法》、香港证券联合交易所（以下简称“香港联交所”）颁布的《上市规则》等法律法规及本公司《公司章程》等有关规定，符合合规性原则。

公司的投资者关系管理工作客观、真实、准确、完整的介绍和反映公司的实际状况，避免过度宣传可能给投资者造成的误导，符合客观性原则。

公司严格执行信息披露制度，确保对外披露的信息前后一致，避免前后信息不对称，符合一致性原则。

● 合法、合规的股东大会

股东大会是公司最高权利机构，公司在《公司章程》及《股东大会议事规则》中明确了股东大会依法行使的职权。公司严格按照香港联合交易所有关规定，在审议重大事项时提供全体股东行使权力的方式。

在涉及关联交易议案表决时，关联股东均回避表决，确保审议程序符合规定。

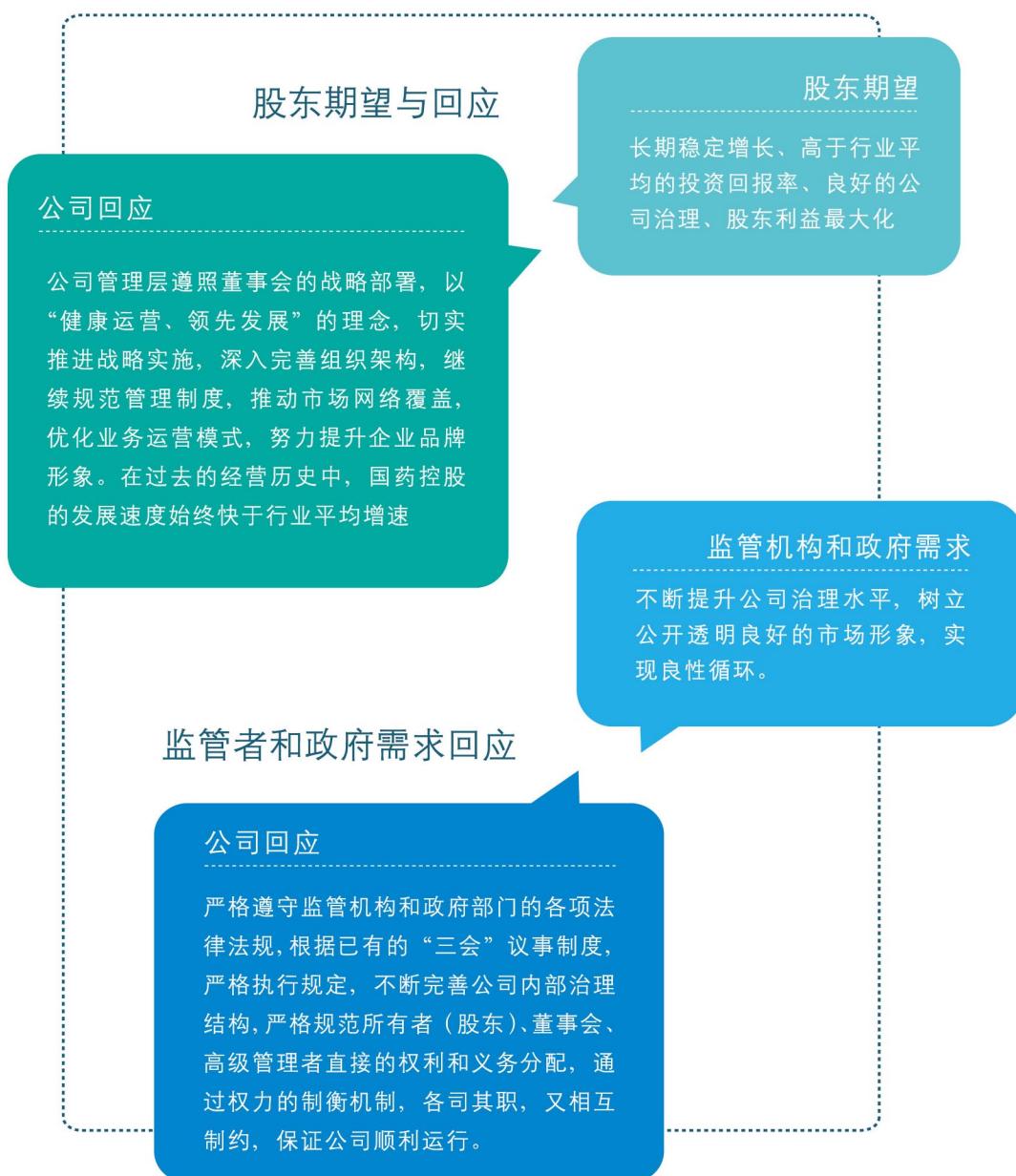
● 报告期内公司所获奖项

- ▲ 2010 年 1 月 27 日，国药控股荣获《亚洲货币》(Asia Money) 中国地区年度最佳 IPO 奖项。
- ▲ 2010 年 2 月 10 日，国药控股荣获全球知名杂志《国际金融评论（亚洲）》2009 年度最佳股权交易奖。
- ▲ 2010 年 7 月 27 日，国药控股荣获由中国医药企业管理协会主办的“第二届中国最具竞争力医药上市公司 20 强评选暨 2010 年度最具投资价值医药上市公司 10 强评选”企业。

● 股东收益回报

回馈股东和社会是公司经营发展的重要职责，公司一贯重视对投资者的合理回报。

《公司章程》以及《股东大会议事规则》有关条款规定了公司股东收益分配方式，为保障股东取得良好收益提供了更为明确的依据。





信息披露

公司董事会和管理层非常重视披露信息的质量，注重真实、相关、完整、及时。

认真履行信息披露义务、做好投资者关系管理工作。公司按照制定的《信息披露事务管理制度》、《投资者关系管理制度》等有关规定，由董事会秘书及有关专业人员负责公司信息披露事务，接待投资者来

访和咨询。公司严格按照相关法律、法规和《公司章程》的规定，真实、准确、及时地披露相关信息，并确保全体股东有平等的机会获取信息，保护投资者的合法权益。通过投资者关系热线电话、电子邮箱、投资者接待等方式，与投资者保持良好的沟通，使投资者对公司有更充分的了解。

● 投资者关系维护

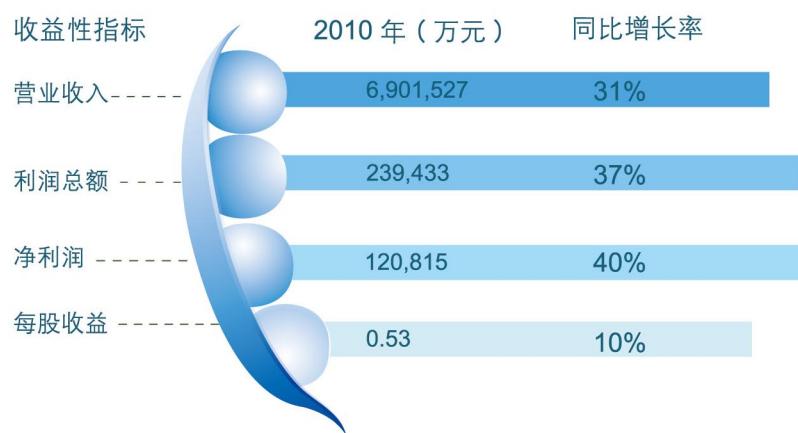
公司在生产经营过程中，严格遵守相关合同及制度，充分考虑债权人的合法权益，从未发生任何损害债权人利益的情形，保证双方之间良好的合作关系。

公司已起草投资者关系管理制度，根据该制度草案，主要的投资者管理主体为公司董事会，董事会秘书是由董事会指定的代表公司与香港联交所沟通的联络人，负责协调与组织本公司投资者关系事务。

投资者关系工作的主要执行部门是：董事会秘书、董事会办公室、财务管理中心、投资管理中心、战略规划部、风险与运营管理部、党群工作部。

董事会办公室的主要职责包括：与股东、投资者及证券分析员的沟通；对资本市场的跟踪研究；组织分析员和投资者会议；日常内部信息的协调等；负责公司年报和组织半年报媒体发布会、分析师会议；负责组织年报和半年报全球路演；负责与媒体的沟通联系及信息沟通；监控媒体报道并适时做出回应。

公司战略规划部、投资管理中心、风险和运营管理部、财务管理中心、党群工作部的主要职责：协助董事会办公室提供行业和公司运营的相关数据，包括国内外分销行业的发展、政策解读、公司的战略规划和运营数据；协助董事会办公室维护公司投资者关系网站。



注：1、本报告期内公司无偷税漏税行为
2、“同比增长率”以同一控制下企业合并对国药控股 2009 年度财务数据进行重编后计算得出

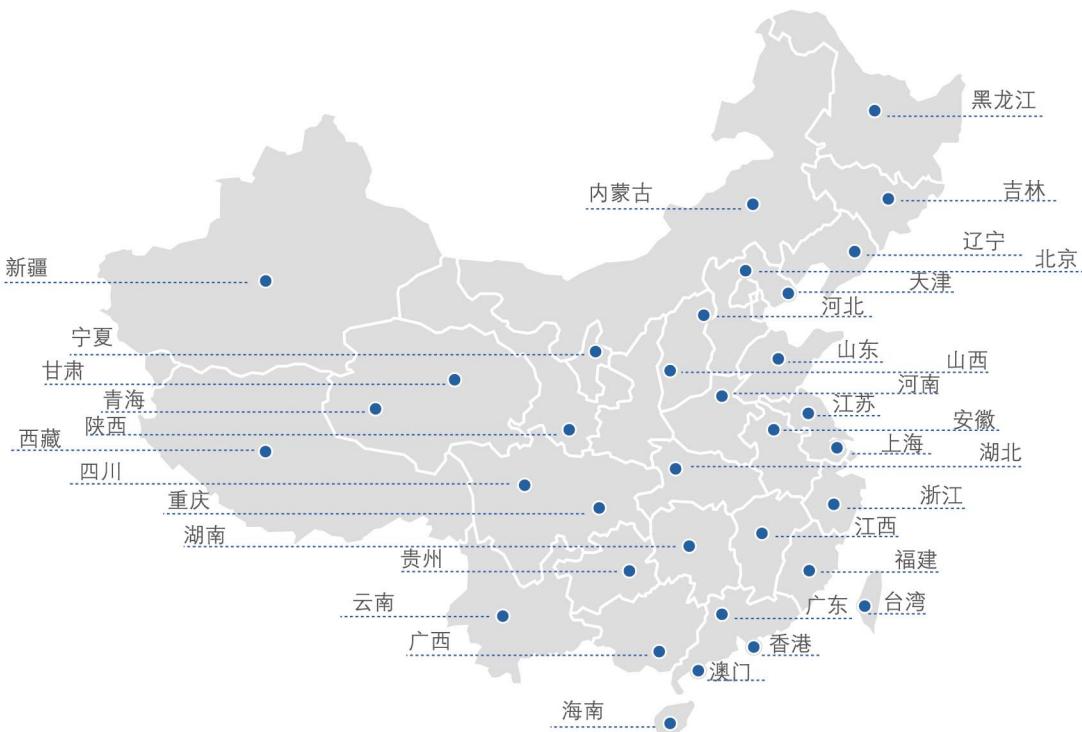
- 聚焦客户，提供价值

- ▲ 让客户体验感动

“让客户体验感动”是公司总结了多年成功客户服务经验的精华，也一直是指导公司客户服务的价值观。为客户提供专业、热忱、高效、增值的产品和服务是公司始终奉行的服务宗旨。



- ▲ 公司客户覆盖全国各地



▲ 公司战略合作伙伴



● 客户责任

公司制定国药控股 2010 年总体质量目标并下发至各子公司，各子公司进行目标分解并制定各项实施方案，定期自查及考核，发现问题及时改进，确保了一体化 ISO&GSP 质量管理体系的有效运行和总部质量目标的全面完成。

公司各子公司每年至少进行一次全面的内部质量体系审核，公司总部进行“飞行检查”，全面落实质量管理体系要求。2010 年本部和 19 家子公司（国药控股股份有限公司、国控分销、国控广州、国控天津、国控沈阳、国控江苏、国控苏州、国控浙江、国控陕西、国控山西、控股西南、国控湖北、

国控湖南、深圳一致、国控柳州、国控南宁、国控北京、国药股份、国药物流、国控华鸿）再次通过了 ISO9001：2008 一体化质量管理体系的年度监审。

同时，每年对新收购的二级子公司进行质量评估，逐步将新的二级子公司纳入国药控股 ISO9001&GSP 一体化质量管理体系中。2010 年，新收购的 5 家子公司（国药控股山东有限公司、国药控股安徽有限公司、国药控股宁夏有限公司、国药控股山东有限公司、国药控股河南有限公司）按国药控股要求，全面建立并实施了 ISO9001&GSP 一体化质量管理体系，并顺利通过了第三方认证。

公司在报告期内未发生质量事故，也未发生泄露客户信息事件。



● 客户服务

- ▲ 与时俱进，严格遵守国家医药行业相关政策、法规，不断完善质量管理体系，新增、修订管理规程，通过专家讲授、内部培训学习、信息平台转载等形式，认真解读国家法律、法规，统一全员思想，严格执行，贯彻落实。

为规范特殊药品、含特殊药品复方制剂、疫苗的采购和销售管理，公司修订了《首营品种管理规程》、《首营企业管理规程》、《疫苗管理规程》、《特殊药品管理规程》、《含特殊药品复方制剂管理规程》等相关管理规定，以确保特殊管理药品购销环节的质量安全。

- ▲ 公司坚持“质量至上”的原则不动摇。在医药销售领域严格按照 GSP 标准，规范操作，合规经营；在工业生产领域严格遵守 GMP 和 ISO9001 标准组织生产，确保药品流通领域和生产领域不发生任何问题。一是加强专业知识培训。公司针对代理的品种和首营品种，特别是麻特药品种进行专业培训，提高员工的质量意识；二是对物流仓储环节实行严格的质量管控，对冷链药品采取严格的温度监控措施，对冷藏车的运

输过程实行温度全程控制，责任到人。公司还定期派员检查生产企业产品原料、生产、检验、包装、仓储等环节的质量保证情况以及质量管理体系运行情况，督促生产企业不断提高品控管理水平。

- ▲ 建立药品追溯系统和特殊药品监控信息系统，确保药品流通渠道有效监控，合法经营。公司每一笔销售都能准确上传到药监部门监控追溯系统和特殊药品监控信息系统，能够在第一时间封堵在本系统内被各级药品监管部门和卫生管理部门发布的假、劣药品，建立有完备的自查管理系统，并能密切关注安全性重点检测的产品，及时跟踪产品的销售使用情况，保障人民群众的安全用药。2010 年，公司没有发生一起药害事件。
- ▲ 加强质量培训。2010 年度，组织了《药品类易制毒化学品管理办法》培训、《药品流通监督管理办法》等相关法规的培训、特殊管理药品相关法规培训、医疗器械相关法规培训、食品、保健食品管理法规培训、药品不良反应知识与法规培训。



案例：加强冷链管理，确保冷链药品储运安全

加强冷链
管理，确保
冷链药品
储运安全

冷链
系统验证

策划
温感跟踪

编制
冷链标准

1. 对冷库开展了冬、夏季的验证；
2. 对包材进行了多温度段外界环境的测试，保证在南北各目的地温差较大时采取不同的包装方式；
3. 对冷藏车、车载冰柜按不同季节进行分季节验证（完成了6辆自有车辆、14辆承运商车辆的验证），同时安装了车辆GPS网上温度实时追踪系统，能在第一时间内监控到运输药品温度。

计划对每批冷链商品采用温感跟踪标签，能将商品与温感标签进行绑定，以实现实时数据传输、现场交货读取温度等功能。

草拟国药控股一体化冷链管理标准，明确冷链管理的组织架构、设施设备、仓库温湿度监控、验证、应急管理等要求，统一国药控股的冷链操作规范，用于国药控股及所属各子公司冷链产品在采购、销售、收货、存储、发货、运输及交付等全过程。

下图为运输疫苗的冷藏车验证



- 伙伴责任

公司紧密与国内外知名供应商合作，持续评估，测量和改进双方的企业社会责任水

平，推动供应链整体受益和提升。

- ▲ 供应链的企业社会责任

为建立更加融洽的合作关系，公司始终以成为供应商最佳客户为目标，鼓励供应商成为有社会责任感的企业，与供应商一起分享技术，市场和管理经验，共同成长。

2010 年，公司供应链相关部门按照培训计

划进行了大规模的全员培训，培训内容覆盖 SA8000, ISO9001 等标准，重点学习宣贯冷链商品的储存运输全过程的质量保证要求与实施方法，目前，公司冷链商品配送获得罗氏等相关供应商的认可。

- ▲ 2010年公司本部获得的荣誉



● 风险控制

在公司走向国际化，成为公众公司的进程中，切实提高决策水平和管控能力，使权力在阳光下运行，在制度流程中制约，有效防范管理风险，尤其是防范决策风险，有效杜绝重大管理失误，确保国有资产和投资人利益已成为国药控股高层管理人员的关注焦点。

公司高度重视风险防范工作，全面加强风险管理体系建设。将建立健全公司“重大事项决策、重要干部任免、重大项目安排以及大额度资金使用”的集体决策机制作为重要目标，努力以集体决策、执行规范为重点，致力于建立系统的内部控制体系和风险管理体系，努力实现公司“用制度管权、按制度办事、靠制度管人”的制度体系，形成决策权、执行权、监督权既相互制约又相互协调的运行机制，切实从机制上保证“三重一大”制度的贯彻落实，促进公司又好又快发展。

同时，公司积极实行风险分类管理，梳理了公司 20 个一级流程，103 个二级流程，编制了《内部控制手册》（共分上、中、下三卷，1232 页，397048 字）和“内部控制自我评价手册”；并对公司层面和流程的

内部控制情况进行评估。

2010 年公司按照内部控制基本规范要求建立了内部控制基本框架体系，包括公司层面和业务流程，为推进全面风险管理体系建设奠定了基础。公司外聘第三方机构对公司 5 大类一级风险，37 个二级风险，92 个三级风险进行评估，通过风险地图、风险事件库、风险坐标图、重大风险分析等手段，消除重大风险点。

全面风险管理体系建设项目的实施，对于国药控股进一步提升风险防范意识，深化内部控制体系建设，全面提高公司决策和管理的科学化起到了极大的推进作用。





员工管理

Employee responsibilities

员工责任

公司深知人才是公司得以基业长青的关键保障；我们以成为全国医药领域标杆企业为目标，以海纳百川的胸怀，广纳各类人才，为他们的职业发展生涯提供一个施展才华的舞台，鼓励他们为公司的跨越式贡献智慧和力量，目前，公司中层以上管理经营骨干队伍的知识年龄结构已有较大的改善。

• 平等公平 反对歧视

在招聘中，公司坚持平等就业的原则，为应聘者提供平等的就业机会（无论种族、年龄、性别、宗教、信仰等因素）。截至 2010 年底，公司提供超过 26100 多个就业岗位；其中女性员工占近 54%，雇佣残障人员 100 多人、少数民族员工 1400 多人。

• 薪酬与福利

公司为员工提供完善而富有特色的薪酬福利，薪酬与员工发展、个人绩效、组织绩效密切相关。为了建立与公司业绩和长期战略紧密挂钩的长期激励机制，完善整体薪酬结构体系，使公司与员工实现双赢，公司制定了相应的薪酬制度，体现公平性、激励性、竞争性和经常性原则，并为员工提供了超出当地最低工资标准和达到当地行业水平以上的薪酬福利。

公司除为员工足额缴纳各项法定社会保险（包括基本养老保险、基本医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险），以及员工按劳动合同规定可享受的法定休假日、带薪年休假等外，还为员工提供商业意外保险、女职工产前休养假及探亲假等，以解除员工后顾之忧，提高员工生活质量。公司本部及大部分子公司还建立了通讯费、交通费、餐费补贴；发放节日费、书报费等非工资性福利。

公司对各子公司的福利项目及标准给娱乐指导性意见，以确保员工享受到良好的福利待遇。建立了员工体检制度，为员工提供福利性健康体检，保障员工身体健康。

公司在本报告期内没有发生相关重大劳动争议事件。

● 职业发展与成长

国药控股非常重视员工的培训和发展，总部及各子公司人力资源部门都设立了专职或兼职岗位负责员工培训与发展工作。总部及部分经营业绩较好的企业已建立了培训的课程体系，根据核心人才、业务骨干和一线员工等不同培训对象的特点，分区域、分层次、分专业组织开展有针对性的全员、全方位培训，有力地推动了公司战略的实施。

公司总部及各子公司高层管理人员由公司总部直接负责培训，其余人员由各子公司人力资源部门组织培训。在没有建立培训课程体系的子公司，也已建立了培训的基本制度，开展入职培训、通用素质培训、专业技能培训、管理技能培训等必须的培训项目。其中，社会责任、安全生产、环境保护等相关内容已开发成日常培训项目，是全体员工的必修课。

国药控股 2010 年的培训费用投入约 850



万元，接受培训达 105477 人次，人均培训时间为 44 小时，在职员工人均培训费用为 355 元。

国药控股除了通过培训体系为员工提供发展平台之外，还积极鼓励员工的继续教育和自我发展学习，公司本部及下属大部分子公司已建立了各类职称评审制度或职称奖励制度，建立了旨在鼓励员工在职学历的奖励制度，为员工在职学习、升造和能力提高提供了激励措施：公司本部还统一建立了执业药师津贴制度，并在各子公司中执行，为尊重人才、激励人才和培养人才奠定了保障基础，促进了员工的全面进步，实现了公司与员工的和谐发展。



● 员工表彰

为表彰员工和团队所取得的成就，公司为员工设置了多样化的表彰，为全体员工树立标杆和榜样，极大地激发了员工的上进心，提升了员工的工作激情和能力。

针对团队，设置了“四好”领导班子、优秀管理团队、优秀质量管理团队、优秀销售团队、优秀采购团队、优秀科研团队、优秀生产团队、安全生产、十佳门店、创业奖、创新奖等等。

针对个人，公司设立了销售明星、采购明星、优秀管理者、服务明星、十佳星级店长、十佳星级营业员、优秀生产者等等奖项。

2010 年，公司对 78 个先进集体、121 个先进个人进行了表彰。



● 平等顺畅的内部沟通

公司深知，为员工创造顺畅多样的内部沟通渠道，与员工保持各种形式的对话或沟通，是履行社会责任的关键组成部分。因此，员工可以通过《国药控股》报、内部论坛、总裁信箱、定期的员工代表与高管对话等与公司领导、同事、合作伙伴等保持及时、顺畅的沟通。

2010 年公司本部组织员工代表与公司高管的对话会，双方就员工工作环境、加班工资和个人培训等员工关心的事项进行坦诚的对话沟通，对于需要公司整改的项目，公司都一一加以落实改善。

- 丰富多彩的员工凝聚力活动

公司非常重视公司的企业文化建设和员工的凝聚力建设，专门划拨了专项凝聚力费用，用于员工的凝聚力建设，如举行。“迎春文艺晚会”、“运动会”、“员工生日”等大型主题凝聚力活动，为建立一个良好的文化氛围增强了公司的凝聚力。



● 职业健康安全

通过 PDCA 循环模式，公司不断优化健康安全标准流程 加大投入力度，完善现场防尘、降噪、空调及安全设施，积极为员工创造安全、卫生、舒适的工作环境。

随着公司的日益发展壮大，安全潜在风险也随之增加。公司与各子公司签订了 2010 年度安全生产责任书，进一步明确安全生产主体责任，落实新一年安全生产工作。各子公司也先后与各自下属子公司、部门签订安全责任书，通过层层签订安全责任书，使各级领导班子、各工作层面、各生产经营岗位都落实安全责任，形成国药控股自上而下的安全生产责任体系。根据统计：年初总部与 27 家子公司签约；各子公司也分别与下属 53 家企业、289 个部门、和 8520 名员工签约。与新加盟企业进行安全工作对接，并与 10 家新加盟企业安全责任签约。为了确保上海世博会期间的安全稳定，在上海地区的国药化试、国药国大等单位还层层签订“世博安全责任书”，进一步落实世博安全工作责任。

2010 年公司进一步完善安全工作 KPI 考核指标，建立各体系内部安全网络沟通平台，在安全宣传、培训、检查整改、重点场所管理、应急演练等诸多细节方面加大管理力度。

坚持经常性安全检查

公司持续对下属安全重点单位进行现场检查，2010 年先后对 48 家单位进行了 80 次检查，排查安全隐患，及时落实整改。各子公司 2010 年加强自身检查，进行各类安全检查共 958 次。

开展专项安全检查

公司及下属各子公司开展专项安全检查。国控分管领导亲自带队到安全重点单位检查，国药股份、深圳一致、天津公司、国药化试等单位的领导也亲自进行安全检查，排查安全隐患，落实安全措施。进行专项安全检查的 31 家单位中，自查自纠各类安全隐患共 91 项，各类隐患都在年内完成整改。

● 加强物流在建项目施工安全监督管理

针对多起兴建物流设施项目情况，加强对物流在建项目的安全检查。公司对天津物流二期、沈阳物流、安徽物流、湖南物流以及湖北物流等在建项目施工安全进行现场安全督查，按照国务院《建设工程安全生产管理条例》，对施工安全责任制的建立

及落实情况、工程项目施工组织设计中的安全技术措施制定执行情况、危险性较大工程专项施工方案制定执行情况、特种作业人员持证上岗情况等进行全面检查并落实整改措施。



● 加强新加盟企业安全工作指导

公司加强了新加盟企业的安全风险评估，全年已对福州、福建、海南、甘肃、山东、河北药材、江西、贵州、东方新特药、上海盛泰、新疆药业、吉林、一心药业、重庆、温州、北京天星普信、内蒙公司等 17 家新加盟公司进行现场安全检查评估和工作对接。督导新成员企业完善安全制度，落实安全责任，制定应急预案，强化安全管理。公司还对新加盟企业进行一对一安全培训，

推进国药控股安全管理体系，明确子公司安全管理的内容要求，建立安全管理网络，布置安全生产具体工作，促使新加盟企业安全工作快速纳入国控安全管理体系之中。

进行安全培训，不断增强全员安全意识和技能。

在公司统一组织的新加盟企业中高管人员培训课程中，安全保卫部讲授了《企业安

全管理》5次，对本部新员工安全制度培训讲课3次。为进一步开展系统安全培训，进行国药控股安全管理课程开发工作，完成首项安全课程开发教材，为公司安全教育打下基础。

组织“安全生产月”活动。上海地区在物

流园区、江杨南路仓库、外高桥仓库分四场进行了《火灾防范》安全培训，共有407名员工参加。各子公司也结合本企业实际开展各类安全培训和宣传教育活动，据统计：各子公司开展各类安全活动共112次，参加员工共22745人次，促进了广大员工安全意识和防范技能的提高。

● 确保世博期间安全稳定

2010年是上海世博年，做好上海地区各单位安全生产、内部治安工作意义重大。公司于3月26日召开了题为“精心组织，全力以赴，做好世博安全保卫工作”的安全例会，对上海地区各单位世博期间安全保卫工作做了具体布置；同时落实责任，国药化试在年初签订安全责任书基础上，又与全体员工签订《2010年上海世博会期间危险化学品安全工作承诺书》；国药国大也与上海国大170多家门店签订《世博安全责任书》，进一步明确世博安全责任和要求。其次加强安全检查和隐患整治力度。在各单位强化自查的基础上，安全保卫部加大对重点单位检查。

案 例



对4月27日国药化试金山仓库库区场地多日露天堆放约200吨共五垛易燃液体（甲醇、乙睛），严重违反危险化学品的保存规定，国药化试接到整改通知后于次日将这批危险品做了安全搬移，确保了世博期间公司的安全稳定。



环境责任

Environmental responsibility

环境责任

国药控股下属工业企业，均设有专门环保部门，制定了节约资源、清洁生产、综合利用、污染预防和持续改进等为主的环保方针。保护环境和应对气候变化，是当今人类面临的两个最为迫切的挑战。作为负责任的企业，公司深知保护环境和创建可持续发展社会的重要意义，将环境保护融入到公司的每个运营环节以及整个产品的生命周期之中。

● 绿色理念

做负责任的绿色企业，一直是公司坚持的核心发展理念之一。在公司运营方面，在各项环境管理工作上，公司致力于推行“节能降耗、减污增效”的能源方针，强化企业内部科学管理，降低原料、生产、消费、废弃物处理等各个环节的物耗和能耗。

在公司，节能降耗不仅仅是传统认识上的节水、节电，更重要的是在企业全面运行中对各种环境因素的过程控制，不存在污染物排放量超标情况。公司还从更高标准持续不断地开展纠正和预防措施，以更高的标准来要求环境管理工作的持续改进。

● 节约能源资源

公司将以可持续增长为根本，持续创新为依托，绿色环保为责任，积极迎接挑战，全力以赴构建可持续发展的绿色企业，努力实现环境友好型企业的目标。公司积极推行绿色生产、绿色文化、绿色管理、绿色价值链。绿色战略已经全面深入到标准、研发、生产、物流、工程等公司生产经营活动之中。

案 例

公司下属国控沈阳公司节能减排工作从点滴做起，取得实效。一是采用办公用品统一招标、统一采购、统一选材，办公用品实行标准化，降低了采购费用，提升了采购质量。根据季节，对利用率较少，光线比较充足的部位减少或不开灯，尽量利用自然光，对使用完毕的电脑、打印机、复印机等设备切断电源；二是节约水、电；对公司所有水龙头进行排查，对存在安全隐患的部位进行更换，杜绝跑冒滴漏的浪费发生；尽量使用可重复使用的二次打印、复印纸；合理安排公务车辆，能一次完成的，不跑第二次。每天对车辆进行检查、保养，防止漏油和不必要的损失。

公司下属国药一心公司 2010 年在污水处理、锅炉脱硫装置及除尘设备、厂区绿化等方面投入维护资金就达到 50 万元；

公司下属国瑞药业大力开展节能减排工作。2010 年国瑞药业动力车间研究发现工艺用水的产能效率与原水的温度有很大的关系，通过调节水温度节约自来水 3960 吨。二级膜处理后的废水（俗称二

级浓缩水）以前按照厂家设计是直接外排，后投入 2.5 万元改造了该系统，经改造后相关数据完全达到自来水水质要求，每天节约用水 120 吨，每天节约折合金额 300 余元，全年节约资金 9 万余元。

同时也投入 9 万余元，加装空调柜变频器，每天可节约资金 700 余元。集体宿舍加装独立的水、电表，每月节约金额约 5000 元。公司还建立了废旧物品管理制度，特别对于危险废弃物的处理，公司与有资质的固体废处理中心签订委托合同，每次拉运都与地方环保局联系并送交转移联单备案；公司建有污水处理站，生活及生产废水都经过污水在线设备监测合格后方才流入城市公用管道；为最大限度减少废气排放，公司又投入 13 万余元改造烟尘的除尘方式，投入 2.6 万元建造脱硫池，从而使排发实现完全达标。

公司以科学严谨的态度不断提高环保效能，探索一条绿色、环保之路。



社会责任

Social responsibilities

社会责任

● 结对帮困

公司一贯把结对帮扶作为履行企业社会责任的重要工作，2007 年开始与上海市崇明县经济薄弱村富军村签订了三年结对帮扶协议。2010 年 11 月 16 日，又与上海崇明富军村签订了新一轮结对帮扶协议。

在新一轮结对帮扶协议中，公司提供帮扶资金 20 万元用于富军村村级道路建设工程。同时公司优先采购富军村的农副产品，既改善了总部员工的福利条件，又帮助富军村发展经济；自结对帮扶以来，公司向富

军村采购大米、山药、芋艿、玉米、橘子等各类农副产品 50 余吨，约 120 万元。

在履行新一轮结对帮扶协议中，公司除了继续做好年老体弱和学生家庭资助慰问工作外，将对富军村在基础设施建设、发展农村经济、村民帮困等方面，进一步提供资金、技术、信息等帮扶支持，继续把推进社会主义新农村建设，作为企业履行社会责任的重要工作之一。



• 应急储备或药品储备

国药控股作为国家级抢险、救灾、军需、外援等药械商品特种储备定点企业，在国内重大灾疫情、突发性危急事件中，成为第一时间提供急救服务的企业。

2010 年在玉树抗震救灾的危急时刻，按照国家的统一部署和指令，及时完成各项储备药品的调拨配送任务，为保障人民的生命安全和社会稳定发挥了重要的作用。



• 公益捐赠

公司将积极参与社会公益事业作为弘扬公司关爱文化和责任文化的重要方面。公司长期向中国红十字会、上海市慈善基金会等机构捐款、捐物。青海省玉树县发生 7.1 级地震，广大党员、干部、员工积极响应公司党委的倡议，慷慨解囊、奉献爱心，踊跃捐款 140 万元。

公司履行社会责任的理念也深深融入到全国各子公司，2010 年公益捐赠金额达到近 694 万元



● 志愿服务

2010 年公司积极参与社会公益事业，成立了志愿者队伍，支持员工投身“平安世博”等服务于社会的各类志愿者活动。

公司志愿者积极参与上海轨交世博保畅通活动，党员志愿者积极参加“世博先锋行动”党员志愿者保畅通活动。公司积极参与承办大型世博公益活动。除了参加服务世博的健康指导和用药咨询等活动外，还为“世

博急救保障”活动资助资金 20 万元，为世博会工作人员提供了 3000 份（价值 30 万元）清凉大礼包。

公司志愿者服务队荣获上海市总工会颁发的“职工世博文明优秀志愿者服务队”称号。

员工袁顺发、王小军同志荣获上海市委、市政府授予的“上海世博工作优秀个人”称号。



公司下属上海地区各子公司也积极参与世博服务。上海国大药房连锁有限公司庆荣店获得上海市总工会颁发的中央企业“迎世博、展风采‘优秀服务窗口’青年文明号”，泰康店获“工人先锋号”称号。

公司下属国药股份公司团委发动青年志愿者积极参加由属地街道办事处发起的志愿者行动，有 78 人次参加了各类志愿者活动 3 次；国药物流党总支与社区敬老院建立共建活动联系点，定期开展活动，收到了良好的效果。



● 公司展望

国药控股在过去的 2010 年，在实现跨越式发展的同时，时刻铭记“关爱生命，呵护健康”的企业理念，在践行企业社会责任方面开展了一系列工作，做出了积极的努力。

国药控股正处在新一轮发展的新起点，正行进在实施“十二五”规划新的长征路上，为实现新的跨越而拼搏。我们的使命神圣而伟大，我们的目标艰巨而光荣，我们的信念坚定而执着。

国药人深深知道：成绩，只能代表过去，我们离社会公众的期望、与企业可持续发展的要求还存在着不少差距。

在推行企业社会责任的过程中，公司逐步认识到：公司自身的企业社会责任已经取得了一定的成绩，但是作为立志成为具有国际竞争力的医药健康服务提供商和中国医药企业走向国际化最可信赖的供应链服务提供商，公司的企业社会责任意识需要进一步的提升，与国际知名企业的社会责任水平仍有一定差距。未来我们将继续努力，从以下几个方面进一步提升公司企业社会责任的承担力与执行力，努力成为行业的标杆企业：

第一、供应链社会责任的提升是公司今后关注的重点，公司希望从供应商的管理层入手，共同提升企业社会责任意识，共创和谐社会。

第二、进一步完善公司的管理机制来全面深入推进社会责任，在公司推进全国医药配送网络建设、完善健康产业链、构建运营管控体系的过程中，发挥公司总部强有力的管控职能推动社会责任管理向全国各子公司的推广，最终实现国药控股系统企业社会责任的提升；

第三、进一步健全公司社会责任考核评价机制，加强公司在社会责任的各项投入，不断改进企业社会责任工作，进一步健全下属子公司的工会组织，努力树立和发挥行业标杆作用以推动整个行业的可持续发展，为实现企业、社会、环境的和谐发展做出积极贡献。

国药控股将继续以科学发展观为指导，在总结经验的基础上，依据国家相关适用的法律法规及国际公约的要求，进一步落实国务院国资委、中国医药集团总公司《关于中央企业履行社会责任的指导意见》，不断完善企业社会责任制度体系，把履行社会责任作为提高综合竞争力的重要内容。

展望未来，国药控股将进一步细化、优化社会责任工作，实施社会责任战略，将社会责任意识融入到公司经营管理的各个方面，实现企业、社会、环境、员工、股东及利益相关方的和谐发展。

关爱生命，呵护健康。

国药控股和您在一起！



- 《中国医药流通企业社会责任报告编写指南》索引

| 序号 | 内 容 | 披露细节 |
|----|-----------|--------|
| 一 | 报告前言 | 致辞 |
| 1 | 高管致辞 | P2-5 |
| 2 | 公司简介 | P8-12 |
| 3 | 关键绩效表 | P13 |
| 4 | 社会责任绩效对比表 | P13-14 |
| 5 | 关键绩效数据表 | P15 |
| 6 | 报告期内公司荣誉表 | P16-17 |
| 二 | 责任管理 | |
| 7 | 公司愿景、企业理念 | P19 |
| 8 | 社会责任理念 | P19 |
| 9 | 社会责任愿景与战略 | P20 |
| 10 | 社会责任架构 | P21 |
| 11 | 内外部风险和对策 | P22 |
| 12 | 公司治理 | P23 |
| 13 | 利益相关方参与 | P24 |
| 14 | 责任推进 | P25 |
| 15 | 合规经营 | P25 |
| 三 | 市场责任 | |
| 16 | 战略扩张 | P27 |
| 17 | 股东权益保护 | P27-29 |
| 18 | 投资者关系 | P30-31 |
| 19 | 为客户提供价值 | P32-33 |
| 20 | 客户服务 | P34-35 |
| 21 | 伙伴责任 | P36 |
| 22 | 风险控制 | P37 |
| 四 | 员工责任 | |
| 23 | 平等公平 | P39 |
| 24 | 薪酬福利 | P39 |
| 25 | 员工培训与职业发展 | P40 |
| 26 | 员工表彰 | P41 |
| 27 | 对话与沟通 | P41 |
| 28 | 员工文化生活 | P42 |
| 29 | 健康安全 | P43-45 |
| 五 | 环境责任 | |
| 30 | 绿色理念 | P47 |
| 31 | 节能减排 | P47-48 |
| 六 | 社会责任 | |
| 32 | 结对帮困 | P50 |
| 33 | 应急储备 | P-51 |
| 34 | 公益捐赠 | P-51 |
| 35 | 志愿服务 | P-52 |

意见和建议

- 欢迎您阅读我们的报告，诚挚期待您的意见和建议。

| | | | |
|----------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1、您对国药控股在管理责任方面的评价: | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 |
| 2、您对国药控股在市场绩效方面的评价: | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 |
| 3、您对国药控股在社会绩效方面的评价: | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 |
| 4、您对国药控股在环境绩效方面的评价: | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 |
| 5、您对国药控股社会责任报告的总体评价: | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 |
| 6、您对报告披露的信息完整程度的评价: | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 |
| 7、您认为本报告的内容安排是否合理? | <input type="checkbox"/> 好 | <input type="checkbox"/> 较好 | <input type="checkbox"/> 一般 |

- 您还对国药控股的哪些信息感兴趣?
- 您对国药控股社会责任工作及版报告的意见和建议:

感谢您的宝贵意见和建议!

网络反馈地址: webmaster@sinopharmholding.com



关爱生命 呵护健康
Caring for life Attending to health



国药控股股份有限公司
Sinopharm Group Co., Ltd.

地址/Add : 上海市福州路221号
邮编/Zip : 200002
总机/Tel : 86-21-63211750
传真/Fax : 86-21-63212722
网址/web : www.sinopharmholding.com