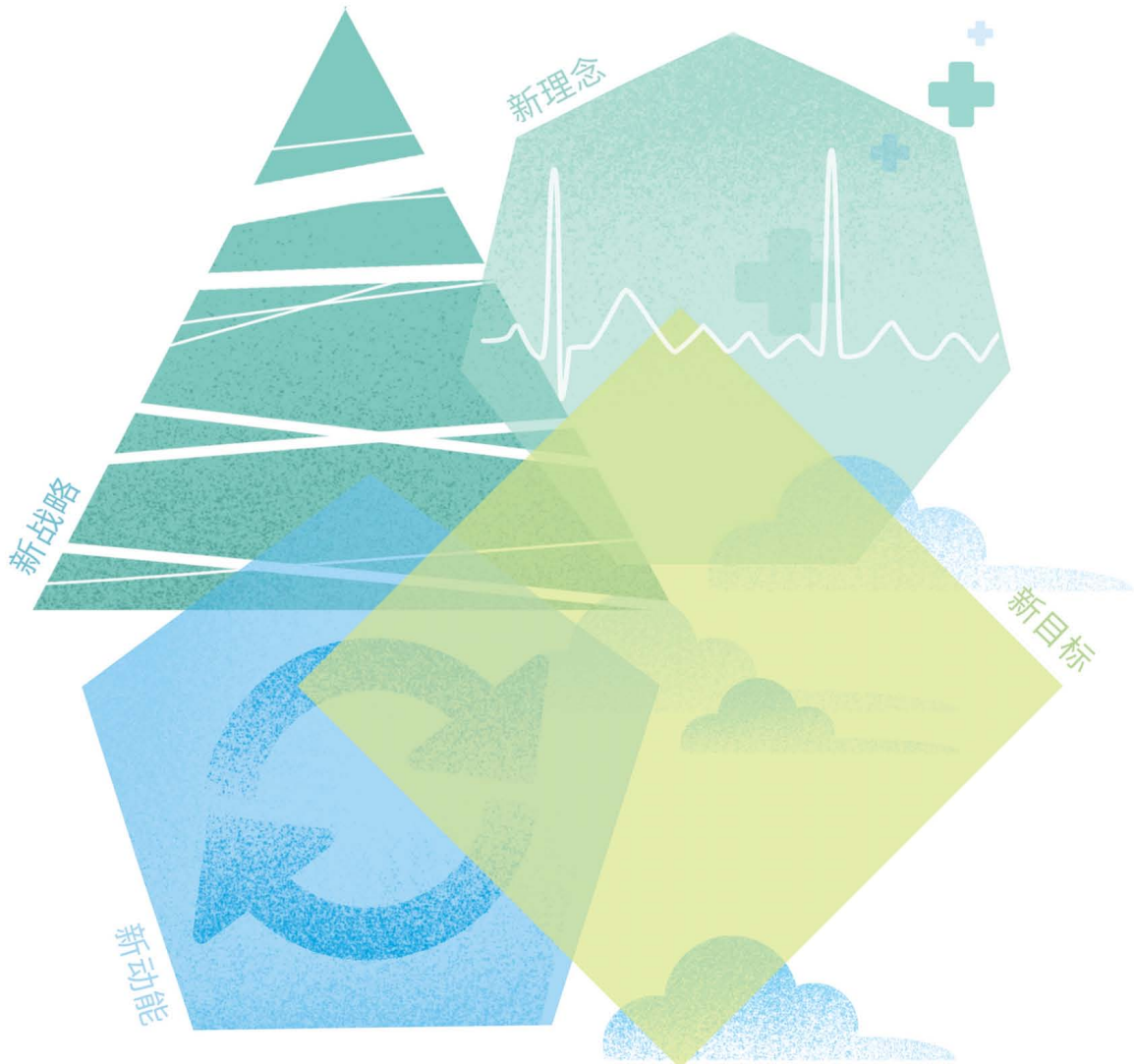
国药控股股份有限公司
Sinopharm Group Co.,Ltd.



2016年度社会责任报告

The 2016 Annual Social Responsibility Report

前 言

报告概况

- 本报告是国药控股股份有限公司第八次公开发布年度社会责任报告。
- 本报告以书面印刷和光盘发布，并在公司网站 www.sinopharmgroup.com 上发布 PDF 版。
- 本报告是国药控股股份有限公司系统反映和披露，公司 2016 年度在企业经营发展、员工职业健康、社会和环境绩效等各方面的影响及其发展和实践的重要活动。在选定重要报告事项的过程中，我们还听取了外界有识之士的意见 , 并使利益相关者能够评估公司的表现。

报告范围

- 时间范围：2016 年 1 月 -- 2016 年 12 月。
- 组织范围：本报告发布所有数据和内容来源于国药控股股份有限公司及其直接控制的 62 家二级子公司，但环保活动报告的范围主要是国药控股直接控制的二级子公司所属的工业生产企业。报告期内新增 1 家二级子公司：国药控股虹润医药商务服务 (上海) 有限公司；报告期内以合并、重大资产重组、出售等形式减少 7 家二级子公司：国药控股国大药房有限公司、广东东方新特药有限公司、佛山市南海医药集团有限公司、国药集团三益药业 (芜湖) 有限公司、国药一心制药有限公司、国药控股西藏医药有限公司、国药健康在线有限公司。
  注：报告中的“国药控股”、“国控”、“公司”均指国药控股股份有限公司。

编制依据

按照《GB/T36000—2015< 社会责任指南 >》系列标准、《2010 中国医药流通企业社会责任报告编写指南》的相关要求，对照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的精神而编制。

可靠性保证

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。

国药集团
SINOPHARM

公司名称：国药控股股份有限公司
英文名称：Sinopharm Group Co., Ltd.
公司类型：股份有限公司（上市）
所有制性质：混合所有制
总部地址：上海市中山西路 1001 号 国药大厦
邮政编码：200051
联系电话：021-23052666（总机）
传　　真：021-23052260
香港联合交易所上市交易股份代号：01099.HK
公司网址：www.sinopharmgroup.com.cn
报告意见反馈：国药控股股份有限公司党群工作部

目录

前言 01
高管致辞 03
关于我们 05
企业介绍 06
组织架构 06
二级子公司目录 07
核心业务 08
企业文化理念体系 10
参加的主要行业协会 10
荣获的主要荣誉和奖励 11
责任管理 14
责任战略 15
公司治理 18
守法合规 19
责任沟通 25
公平竞争 27
经营绩效 28
主要业绩 29
服务创新 31
党建保障 34
战略合作 37
员工绩效 38
员工发展 40
平等公平 43
权益保障 43
工会组织 44
员工沟通 45
薪酬福利 45
健康安全 46
员工关爱 50
环境绩效 52
环保体系 53
节能减排 54
绿色办公 56
社会绩效 57
政府责任 58
情系灾区 58
社会公益 60
社区参与 61
公司展望 63

构建智慧医药服务生态系统
创造国控新价值

衷心感谢各位股东和各界人士一直以来对国药控股的大力支持和鼓励。2016 年国药控股各方面取得显著进展，国药控股再次以持续稳定的业绩增长回报给各位股东，以承担更多的社会责任回馈于社会各界。



董事长兼总裁

业绩持续稳定增长

报告期间，国药控股全面完成了 2016 年提质增效目标，取得了规模与质量同步、速度与效益同步的良好绩效，净利增速连续领先竞争对手，利润总额增幅持续领先行业平均水平；两降一减指标全面达成，费用率已连续 5 年下降，盈利空间不断扩大，连续三年保持向上趋势；公司的快速发展由外延式增长向内生式增长转变，对外投资并购趋缓，通过实施内部精细化、精益化管理，积极开展区域整合，实现了存量业务快速增长，内生式增长成为规模增长的主要动力；由资金推动型向运营推动型转变，由做大规模向做强做优转变，由一业独大向零售诊疗、电商、金融服务、院内医疗服务、第三方物流与全国一体化冷链物流服务等相关多元协同发展转变；大小股东权益与回报稳定增长，与员工分享发展成果，国药控股工资总额 4 年增长 95%，国药控股员工收入连续五年年均增长率 6.6%，国控税费总额连年大幅递增，提供了 56000 多就业岗位，带动了当地经济的发展。

屡获殊荣，市场高度认可

2016 年公司继续保持港股最大市值医药公司的地位，同时在资本市场屡获殊荣。被《财富》（中文版）评为“最佳投资回报公司”，位列《财富》中国 500 强第 22 名；荣获《21 世纪经济报道》评选的“2016 中国战略型上市公司卓越董事会”和《中国融资》评选的“最佳上市公司奖”，这些奖项彰显了市场对公司的高度认可。

经济运行总体平稳，行业继续稳步增长

2016 年，中国经济运行缓中趋稳、稳中向好，改革开放深入推进，经济结构加快调整，发展新动能不断增强，人民生活继续改善。“十三五”期间中国经济有望继续保持中高速增长，继续成为世界经济增长的重要引擎。

中国政府有针对性地推出各种医药政策，持续推进医药卫生改革，继续增加医疗投入，不断提升医疗卫生水平，打造满足群众基本医疗需求的“健康中国”。就药品流通行业而言，刚性需求持续显现，销售规模和利润继续稳步增长，行业集中度继续提升。行业整体仍然面临政策、回款、资金等方面的挑战。

未来展望

中国人口老龄化、城镇化、慢性病增加、医疗投入上升、医改持续深化等因素将继续推动行业稳定增长，各种创新模式所带来的商业机会也将驱动行业的未来增长，医药健康行业仍然是最具增长潜力的行业之一。随着医改不断深化，各种政策将继续推出，虽然短期可能会带来阵痛，但我们相信这些政策最终将有助于行业的优胜劣汰，带来进一步规范和整合，行业的发展前景也会越来越好。

公司在 2016 年顺利完成限制性股票的授予，未来有助于进一步完善公司及其员工之间的利益共享与风险共担机制，充分调动高级管理人员和核心人才的积极性。未来公司将继续把握混合所有制改革的契机，进一步推动管理层任命、薪酬、激励和公司治理等方面的改革，提升企业活力，为可持续发展奠定坚实的基础。

作为中国最大及最具实力的医药分销企业，国药控股将继续顺应医药健康行业发展的“新常态”，抓住供给侧结构性改革的契机，进一步激发企业活力和创造力，为客户提供全渠道供应链服务，并积极打造全球医药大健康服务平台，通过批零一体化新战略，成为真正的世界一流医药服务供应商。

最后，我再次由衷地感谢公司社会各界及全体同仁，让我们携起手来为国药控股实现从优秀到卓越、从传统医药流通企业向创新型医药服务企业的转型而继续努力。



关于我们

- 企业介绍
- 组织架构
- 二级子公司目录
- 核心业务
- 企业文化理念体系
- 参加的主要行业协会
- 荣获的主要荣誉和奖励

(一)企业介绍

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。2003年1月16日，由中国医药集团总公司与上海复星高科技（集团）有限公司在上海共同出资组建。

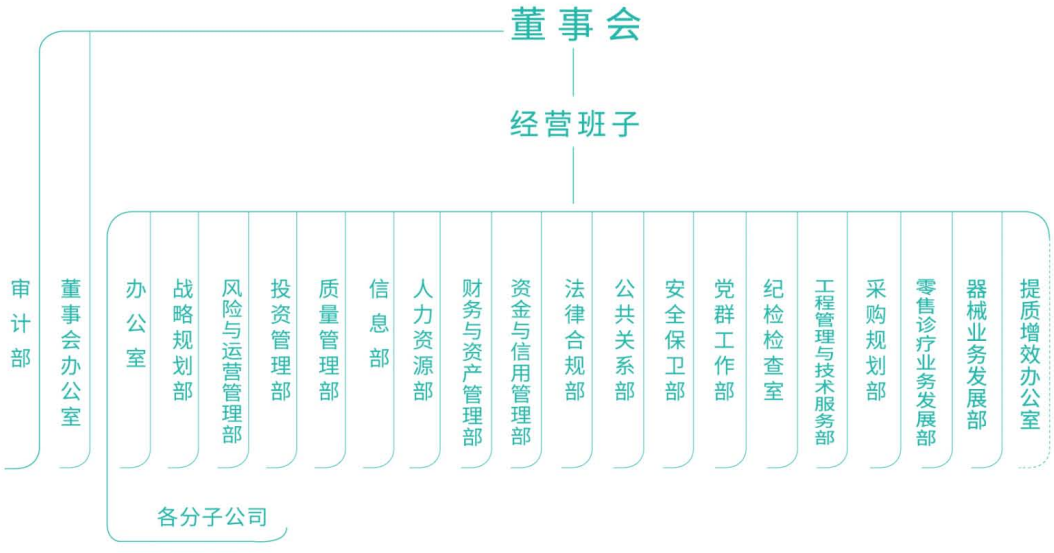
2009年9月在香港上市股份代码 01099.HK

注册资本 27.67 亿元

截止2016年12月31日，公司总资产达1575 亿元

国药控股作为全国第一的药品、医疗保健产品分销商及领先的供应链服务提供商，拥有 400 余家子公司（含国药股份、国药一致两家上市公司），药品分销及配送网络覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市。公司形成了医药健康产品医药分销、医药物流、零售诊疗、医疗器械与院内医疗服务、化学试剂、电子商务、金融服务等多元业态协同发展的一体化产业链。2005 年以来，连续蝉联中国医药商业企业销售额榜首。

(二)组织架构



（三）二级子公司目录

中国医药集团上海公司
国药集团化学试剂有限公司
国药控股北京有限公司
国药控股沈阳有限公司
国药控股天津有限公司
国药控股北京华鸿有限公司
北京国药天元物业管理有限公司
国药集团医药物流有限公司
国药集团药业股份有限公司
国药控股北京康辰生物医药有限公司
上海统御信息科技有限公司
国药控股分销中心有限公司
国药控股福州有限公司
国药控股陕西有限公司
国药控股河南股份有限公司
国药控股福建有限公司
国药控股股份香港有限公司
国药控股山东有限公司
国药控股北京天星普信生物医药有限公司
国药集团新疆药业有限公司
国药控股湖北有限公司
国药集团上海立康医药有限公司
国药控股医疗器械有限公司
国药控股安徽有限公司
国药控股浙江有限公司
国药控股湖南有限公司
国药控股重庆有限公司
国药控股江苏有限公司
国药控股云南有限公司
国药集团一致药业股份有限公司
国药控股山西有限公司
国药控股内蒙古有限公司
国药集团西南医药有限公司
国药控股无锡有限公司
国药控股凌云生物医药（上海）有限公司
国药控股常州有限公司
国药控股江西有限公司
国药控股黑龙江有限公司
国药控股甘肃有限公司
国药控股吉林有限公司
国药控股宁夏有限公司
国药控股贵州有限公司
国药乐仁堂医药有限公司
国药控股海南有限公司
国药控股湖州有限公司
国药控股青海有限公司
国药控股商洛有限公司
国药控股星鲨制药（厦门）有限公司
国药控股东虹医药（上海）有限公司
国药控股健康发展（上海）有限公司
上海美罗医药有限公司
国药控股温州有限公司
国药集团山西有限公司
国药控股菱商医院管理服务（上海）有限公司
国药控股延安有限公司
国药控股重庆泰民医药有限公司
国药控股上海生物医药有限公司
国药四川医药集团有限公司
国药控股（中国）融资租赁有限公司
国药控股大连和成有限公司
国药控股创科医疗技术（上海）有限公司
国药控股虹润医药商务服务（上海）有限公司

（注：按财务合并报表为统计口径；截至2016年底）

(四) 核心业务

国药控股形成了医药健康产品医药分销、医药物流、零售诊疗、医疗器械与院内医疗服务、化学试剂、电子商务、金融服务等多元业态协同发展的一体化产业链，为国内外药品及保健品制造商及其他供应商提供分销、第三方物流及其他增值服务。

医药分销

国药控股分销网络覆盖 200 多个地级市，共向约 18 万家等级医院、零售药店、医药分销商、基层终端等客户提供医药供应链服务。公司与广大信誉良好的国内外供应商、分销商保持密切业务合作，经营超过 9 万种不同类型的医药及保健商品。与全球药品及医疗保健产品 50 强制造商中的 38 家以及 98 家国内百强制造商等上下游客户建立了紧密、良好的业务合作关系。公司系中国仅有的三家特许麻醉药品全国分销商之一，占有该行业国内市场的绝大部分份额。在药品分销领域，公司携手战略伙伴致力于将国药控股打造成具有国际竞争力的医药健康整体服务提供商。



药品分销战略伙伴

医药物流

国药物流采用第三方物流与全国一体化冷链物流服务体系，打造智慧医药冷链生态圈，为客户提供专业的物流及增值服务，已建成北京、上海、西安、广州四个枢纽级物流中心，38 个省级物流中心，24 个零售物流中心，185 个地市级物流中心，物流仓储总面积 142.73 万平方米，逐步实现全国城乡医药物流全覆盖。

零售诊疗

国药控股零售诊疗业务由国大药房、二级分销公司、国药关爱、健康在线四部分组成，形成了涵盖线上线下、星罗棋布的全国药品零售连锁网络。截至 2016 年底，公司共有各类零售门店 3808 家，同比增加 487 家，营业收入同比增速 19.96%，大幅高于行业水平。公司所属国大药房作为中国医药零售行业销售规模第一的医药零售营运商，在全国 18 个省、自治区、直辖市经营 3502 家门店，其中 35 家 5+X 旗舰店正全面提供诊疗服务。

医疗器械与院内医疗服务

公司所属国药控股医疗器械有限公司是一家集产品合作研发、销售代理、物流配送和售后服务为一体的医疗器械整体服务集成运营商，聚焦医院整体服务，与诸多国际、国内知名医疗器械制造商合作，融合多种经营模式，为客户提供医疗器械分销平台、医用材料供应链管理服务（SPD），体外诊断试剂集约化服务（IVD），工业化医疗无菌物品供应中心（CSSD），医疗器械维修及医疗纺织品租赁洗涤服务（MWD）等一站式整体解决方案。

化学试剂

公司所属国药集团化学试剂有限公司是中国第一家经营化学试剂、玻璃仪器的专业公司，是国内大型的化学试剂、实验耗材、仪器设备、实验家具等产品的专业生产商和经销商，依托“中国试剂网”积极拓展电子商务营销模式，投入精力发展生命科学、实验仪器等新型业务模块，强化实验室“一站式”服务的能力。拥有“沪试”“沃凯”等上海市著名商标、上海市名牌产品等。

电子商务

公司所属国药健康在线有限公司于 2015 年成立，旨在整合电商资源，利用互联网 / 移动互联网技术打造行业最大健康运营平台，为用户提供医 + 药的全生态服务。2016 年全年浏览量达 11544 万、访客数达 3217 万，处方药业务行业排名第一位，OTC 业务行业排名第二位。

处方药业务行业排名第一位



OTC业务行业排名第二位



金融服务

公司所属国药控股（中国）融资租赁有限公司以融资租赁业务为核心，兼营商业保理、投资等一体化业务，重点布局医疗大健康产业领域，业务覆盖医疗健康产业链的生产、流通、零售、医疗终端等各环节，并积极发展公用事业、教育旅游、交通物流、文化产业等业务板块。2016 年，荣获中国融资租赁“启航之星”。公司与中金公司合作设立国药中金医疗产业基金，产业、资本联动，为支撑国药控股战略扩张、业务发展提供坚定保障。

（五）企业文化理念体系

企 业 理 念：关爱生命 呵护健康

核心价值观：仁爱与责任

企 业 使 命：为人类的健康和美好生活创造价值

企 业 愿 景：构建智慧医药服务生态体系，成为卓越的全球医药健康服务提供商

企 业 精 神：同心同行同发展 创新创业创辉煌

做 人 准 则：敬畏 感恩 包容 奉献

经 营 理 念：致力于构建智慧高效安全的医药供应链

经 营 宗 旨：让客户体验感动 让员工实现价值 让股东分享回报

管 理 理 念：战略领先 组织科学 运营卓越 文化先进

质量管理理念：严谨高效 满意健康

安全管理理念：处处事事人人遵守 年年月月天天重视

人 才 理 念：构建行业优秀人才向往的施展才华的平台

廉 洁 理 念：自重 自省 自警 自励

社会责任方针：合法规范 以人为本 健康满意 持续改进

（六）参加的主要行业协会

国药控股及其子公司积极参加各种社会行业协会组织，主要有国际医药批发商联合会（IFPW）、中国医药商业协会、中国医药会计学会、中国医药职工思想政治工作研究会、中国医药质量管理协会、中国医药企业发展促进会、中国化学制药工业协会、中国银行间市场交易商协会、中国麻醉药品协会、中国女医师协会、中国医药企业管理协会、科研用试剂产业技术创新战略联盟、中国化学试剂工业协会、全国化学标准化技术委员会化学试剂分会、中国非处方药物协会、中国医药企业文化建设协会、中国智慧健康联盟、中国医药物资协会、商务部商业预付卡协会、中国药师协会、中华中医药学会、中国地方病协会、中国价格协会、中国食品土畜进出口商会、中国医药工业科研

开发促进会、中国医疗器械行业协会、中国物流与采购联合会、中国麻精药品协会、中华全国工商业联合会、中国中药协会、中国外商投资企业协会等行业协会组织，作为董事单位或副会长单位或理事单位或特别会员单位或会员单位，都为协会工作和发展做出了应有的贡献。

（七）荣获的主要荣誉和奖励

2016 年，国药控股及其子公司多次获得国内外褒奖，发展成就得到广泛认可，企业的影响力进一步扩大。荣获的主要荣誉和奖励如下（部分）：

公司名称	荣誉称号	颁发机构
国药控股	中央企业先进基层党组织	国务院国资委党委
	2016 中国战略型上市公司卓越董事会	21 世纪经济报道
	最佳投资回报公司	《财富》（中文版）杂志
	最佳上市公司奖	《中国融资》
	魏玉林董事长荣获“2016 中国上市公司最受尊敬董事长”称号	21 世纪经济报道
	李智明总裁荣获“2014-2015 年度上海市职工信赖的经营管理者”称号	上海市总工会
	2014-2015 年度上海市劳动关系和谐职工满意企事业单位	上海市总工会
	上海市治安防范先进集体	上海市公安局治安总队
	上海市慈善基金会荣誉证书	上海市慈善基金会
	四星诚信创建企业	上海市“企业诚信创建”活动组委会
国控湖南	湖南省守合同重信用企业	湖南省工商行政管理局
国药新疆	2016 年度自治区安全生产目标管理先进单位	新疆维吾尔自治区人民政府
国控黑龙江	黑龙江省医药行业诚信企业	黑龙江省医药行业协会、黑龙江省诚信建设促进会
国药股份	中国主板上市公司价值百强	证券时报
	2016 年第二届中国最具影响力医药企业百强榜排名第一名	中国董事局与中国数据研究中心
	2016 年中国产业型上市公司卓越董事会奖	21 世纪经济报道
	上市公司诚信百佳和最具投资潜力上市公司	中国上市公司网

公司名称	荣誉称号	颁发机构
国控北京	北京市诚信创建企业	北京市企业诚信创建活动秘书处；北京医药行业协会
国控河南	2016年度医药物流行业十大杰出企业	中国物流与采购联合会医药物流分会
国控天津	实用新型专利证书（智能毒麻药品管理柜）	国家知识产权局
	中国药品流通行业“十二五”最佳技术创新奖	中国医药商业协会
国控湖北	AAAAA物流企业	中国物流与采购联合会
国控常州	明星企业	常州市委、常州市政府
国药一致	深圳知名品牌	深圳知名品牌评价委员会
国控浙江	浙江省信用管理示范企业	浙江省企业信用促进会
国控星鲨	福建省五一劳动奖状	福建省总工会
	厦门市先进基层党组织	厦门市委
	福建省产品质量信得过单位（2016年—2017年）	福建省质量管理协会
国药物流	2014-2015年度上海市劳动关系和谐职工满意企事业单位	上海市总工会
	2015年度上海市平安示范单位	上海市社会治安综合治理委员会
	2014-2015年度上海市劳动关系和谐职工满意度企事业单位	上海市总工会
	2016年度医药物流行业特别贡献奖	中国物流与采购联合会医药物流分会
国控福建	2016年度全国先进物流企业	中国运输交通协会
国控宁夏	宁夏质量百强企业	宁夏质量百强企业审定委员会
	药品诚信经营示范企业	宁夏回族自治区食品药品监督管理局
国药化试	中国试剂行业十强企业（2014-2015年度）	中国化学试剂行业协会
	上海市著名商标 - 沪试	上海市工商行政管理局
	上海市五星诚信创建企业	上海市“企业诚信创建”活动组委会
国控江苏	2015-2016医药供应链精益改善奖	中国医药商业协会

公司名称	荣誉称号	颁发机构
国控温州	浙江省服务业百强企业	浙江省企业联合会、 浙江省企业家协会、 浙江省工业经济联合会
国控沈阳	诚信经营示范企业	辽宁省服务业委员会、 辽宁省医药商业协会
	先进基层党组织	辽宁省国资委
国控云南	守合同重信用公示企业	昆明市工商行政管理局
国控重庆	药品流通行业信息统计工作先进单位	重庆医药行业协会
国控四川	先进基层党组织	四川省国资委党委
	春蕾杯销售精英奖	中国麻醉药品协会



责任管理

- 责任战略
- 公司治理
- 守法合规
- 责任沟通
- 公平竞争



国药控股作为国内最大的药品、医疗保健产品分销商及领先的供应链服务提供商，始终秉持“关爱生命、呵护健康”理念，时刻牢记自身肩负的历史使命和优秀企业公民应尽的社会责任，自觉服从服务于国家政治稳定、经济发展和社会进步的大局，全力保障人民安全用药，认真履行国家药品储备、紧急救助的重要职责，着力将企业社会责任建设与公司经营发展融为一体，共同推进。

国药控股在追求企业健康可持续发展中，不断强化在各业态发展中践行社会责任，在与各利益相关方合作中体现社会责任，努力实现经济社会环境、职业健康安全、员工劳动权益、产品与服务、守法合规等各方面健康可持续发展。

(一) 责任战略

“十三五”期间，公司将坚持以新的理念指导公司发展，以新的战略引导公司发展，以新的动能推动公司发展，实现新的发展目标，打造“四新”国控。



国药控股将按照中国医药集团战略发展要求，通过不断改革和创新来提高发展质量和效益，提升核心竞争力；在今后的发展过程中，公司将应用互联网技术，以“批零一体化”为核心，拓展器械、物流冷链、院内医疗服务、金融、诊疗、健康管理等业务，打造国控智慧医药服务生态体系；坚持变中求进，积聚和释放新的增长动能，保持中高速增长；努力推进国际化、“一体化”、互联网化、团队职业化，实现分销、零售诊疗、物流、电商、院内服务“五个第一”。

公司面临的挑战与机遇

挑战

医改进入攻坚期：深化医改已经进入深水区和攻坚期，利益调整更加复杂，体制机制矛盾凸显。

行业增速放缓，面临转型：医药流通行业增速趋缓，传统分销业态同质化竞争加剧，区域市场竞争激烈，发展空间收窄，面临转型压力。

机遇

做强做优做大国有企业：使国有企业成为党和国家最可信赖的依靠力量，成为坚决贯彻执行党中央决策部署的重要力量，成为贯彻新发展理念、全面深化改革的重要力量。

健康中国战略：健康中国 2030 规划纲要。把健康融入所有政策，以普及健康生活、发展健康产业等为重点，药品、保健品和健康服务的市场规模将加快增长，促进服务多元化专业化现代流通新体系形成。

医改纵深发展：公立医院和医保支付制度的改革及分级诊疗的推进，医疗卫生投入将稳步增加，拓展药品流通行业的发展空间。门诊基层化、零售社区化、零售诊疗化将迎政策与市场机遇。

流通行业供给侧改革："互联网 +" 线上和线下一体化趋势明显；市场需求不断增长，流通新业态、新模式的变革，促进药品流通转型升级。"两票制" 全面推行，减少药品流通环节，提升行业集中度。

2016 年，国药控股以 **"战略、全局、创新、危机、合规"** 为指导思想，以实现 **"互联网 + 现代服务业"** 为目标，加大改革、创新和转型力度，抓住发展关键点，调结构、降风险、提效率，进一步做强做优做大，落实 **"两降一减"**，着力推动增长方式、产业布局和价值模式的 **"三个转变"**，实现企业良性发展。

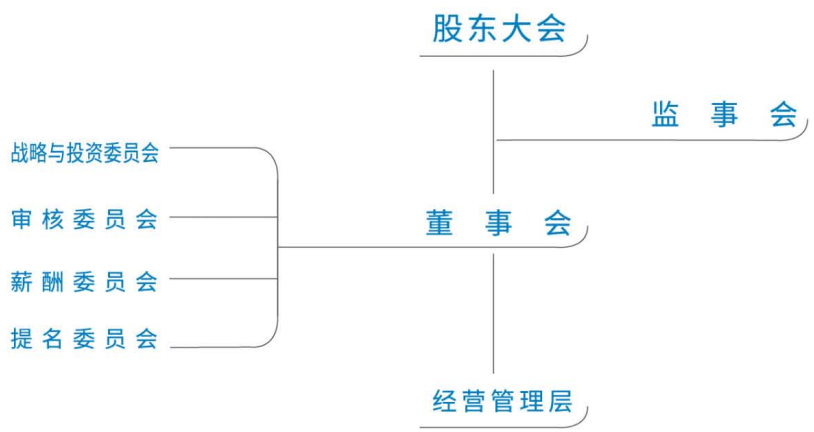
2016 年公司重点工作与完成情况

经营业绩再创新高	全面完成预算指标，把握发展的主动权，主要经济效益指标持续攀升，实现了健康、持续的发展，获得资本市场高度认可。
提质增效成绩显著	(1) 全面完成了 2016 年提质增效目标，规模与质量同步、速度与效益同步，实现均衡发展； (2) 费用率连续 5 年下降，重点费用增长率呈递减趋势，2016 年所有重点费用均出现负增长； (3) 两降一减指标全面达成； (4) 本年治亏、扭亏目标（17 家）全部完成，超额完成 6 家。
转变方式效果显现	(1) 存量业务销售贡献率远高于并购业务，由外延式增长向内生式增长转变； (2) 在保持销售增速高于行业增速的前提下，资金投入产出效率、效益连续提升，由资金推动型向运营推动型转变； (3) 盈利能力不断增强，盈利空间不断扩大，连续三年保持向上趋势，由做大规模向做强做优转变； (4) 零售诊疗、电商业务、金融服务、院内医疗服务、第三方物流与全国一体化冷链物流服务等多元协同发展。
混合互利共生多赢	(1) 大小股东权益与回报稳定增长； (2) 国控工资总额增长，员工收入增长； (3) 国控税费总额增长，提供就业岗位增长。
合规管理保驾护航	(1) 开展三级公司财务全面大检查； (2) 持续开展审计问题整改落实； (3) 落实风险内控管理； (4) 加强法务合规工作，实现发展与管控“两手都要抓、两手都要硬”。
夯实基础加强服务	(1) 深化混合所有制改革，开展股权激励试点； (2) 加强干部管理，微信公众号推广便捷服务； (3) 紧贴业务配套重点培训，积极培养后备人才； (4) 搭建政企桥梁，推进各省市开展战略协作； (5) 研讨批零一体信息系统建设，推动技术验证测试； (6) 提升物流新技术应用，四家新物流中心竣工投入使用； (7) 严把药品质量关，完善国药编码工作； (8) 开展安全监督检查，隐患排查整改率 100%。

(二) 公司治理

治理结构设置

公司治理结构从“三会”层面上看（如下图），股东大会为最高权力机构，下设监事会（监督机构）及董事会（决策机构），监事会及董事会受聘于股东大会。董事会下设经营管理层作为执行机构，监事会同时监督董事会及经营管理层，经营管理层受聘于董事会，整个架构设置充分遵循权力制衡的原则，具备公司治理结构的科学性。



董事会建设

董事会作为公司治理架构的核心，同时扮演着利益代表者、资源控制者、利益协调者的角色，主要发挥战略决策、指导经营管理、检查监督的功能。国药控股董事会下设审核委员会、薪酬委员会、提名委员会及战略与投资委员会四个专业委员会。四个专业委员会在各自职责范围内共同服务于董事会。

董事会在发挥科学战略决策功能时能代表公司长远利益和股东及相关者的利益，在控制企业资源、参加经营管理时能受到有效的监督和评价，在对高级管理层适度授权时能有效激励和约束高级管理层人员。董事会作为公司治理架构的核心，与高级管理层之间有明确的分工。区别于董事会的功能与职责，公司高级管理层具体执行董事会的决策，主导实施公司的生产经营管理工作、组织实施公司年度经营计划及投资方案等。

(三)守法合规

遵纪守法、合规经营是国药控股实现健康可持续发展的重要基石。长期以来，国药控股不断完善合规经营管理体系，严格规范公司各项社会责任行为，强化对产品和服务质量、供应商、客户的管理，全面推进公司健康可持续发展。

质量管理体系

公司自 2006 年以来已建立完善的 ISO9001 和 GSP 一体化质量管理体系，以《质量管理手册》作为质量管理体系的纲领性文件，增加过程的透明度和系统性，为公司高速发展奠定了坚实基础。公司与各二级子公司总经理签订“质量管理责任书”，各二级子公司总经理负责各自公司的质量管理体系的运作。

公司每年初制定质量总体目标并下发至各子公司，各子公司制定各项实施细则，并对实施方案情况定期自查及考核，发现问题及时纠正改进，确保各子公司质量管理体系的有效运行和总部质量目标的全面实施。公司总部质量管理部门严格按照年初拟定的稽核计划，完成对下属二级子公司的稽核检查，出具稽核报告，针对缺陷问题，要求相关子公司提交整改报告，明确整改措施和整改完成时间。

2016 年 9 月公司组织召开了 300 多家企业（含三级公司）参加的质量会议和培训；11 月组织 108 名质量人员进行 ISO 和 GSP 内审员培训，经考试合格后作为公司第一批内审员开展国药控股内的交叉稽核。

案例：公司获得的部分资格认证



药品质量安全

公司制定一系列的质量管理制度，严格把控药品经营各阶段各过程的质量，公司质量管理部时刻关注行业动向，始终与国家法律法规要求相一致，及时发布通知或者公告，修订质量管理制度，确保经营行为和质量管理始终满足国家最新法律法规要求。

- 2016 年公司总部先后 15 次通过上海药监部门关于麻精药品和疫苗专项检查，专项检查通过率 100%。
- 2016 年公司总部接受国家食品药品监督管理总局肉毒素专项检查一次，飞检 2 次（上海局药品、国家总局器械），均无严重不符合项。
- 2016 年公司下属相关二级子公司共迎接外部检查 329 次（其中经营类 298 次，生产类 31 次），均符合要求。

客户满意度及投诉处理

“客户是企业之本”，公司致力于为客户提供高效优质的服务，满足客户需求，获取客户的满意度和忠诚度，塑造优势品牌。公司制定了《客户满意度管理规程》，通过上门拜访、书面问卷调查等方式获得客户感受，通过与本行业其他竞争对手的比较间接确定客户满意度，每年编制《客户满意度分析报告》，客户满意率及客户满意趋势也纳入绩效管理，作为相关部门考核的重要指标。

公司制定了《质量查询管理规程》、《客户投诉处理管理规程》等一系列相关管理制度。当客户对公司在经营药品和医疗器械过程中存在各种疑问或需求时，通过来访、书面、传真、电话、邮件等形式向相关公司查询或投诉在经营药品和医疗器械过程中存在各种疑问或不满，公司及时进行调查并提供情况反馈，及时采取遏制措施，制定相应整改措施，更好地满足客户需求。

2016年国药控股一体化质量管理体系的客户满意率达95.85%。

案例：客户投诉查询和满意度调查分析



产品召回

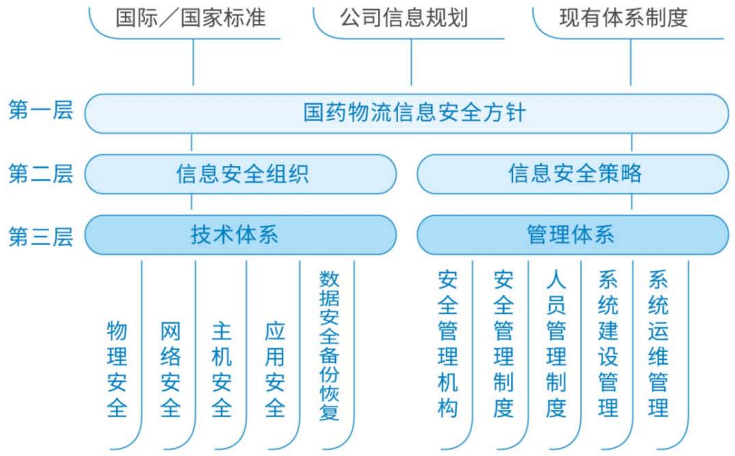
公司针对需要召回的产品，制定了召回/追回管理制度，质量管理部在接到召回/追回信息后，向采购、销售和物流下发召回通知(法律法规规定不能召回的药品除外)， 对相关品种实施全面召回，通过统计采购、销售和物流数据，确保召回的准确性。

物流质量管理

作为医疗物流行业的领军企业，公司将严把物流质量关作为重中之重的工作。针对各种物流相关的设施设备、车辆、信息系统和商品收货、验收、储存、发货、配送、外包等主要业务环节操作流程的管理，公司制定了一系列管理制度，每年进行质量稽核审计，确保物流公司的质量运行符合要求。

信息安全管理体系

国药物流根据国际信息安全 ISO/IEC ISO27001:2013版认证要求，并以国家 GB/T 22239-2008 等级保护标准第三级为技术蓝本，积极加快 IT 治理及信息安全保障建设工作，顺利获得 ISO27001:2013 版认证证书。通过信息安全技术和安全管理体系建设及优化，使得国药物流基本具备了一套完整的信息安全保障体系，并达到国家等级保护基本要求 3 级系统的安全保护等级。



SA8000 社会责任管理体系

公司始终遵循“关爱生命、呵护健康”的企业理念，积极践行中央企业社会责任，在“合法规范，以人为本，健康满意，持续改进”社会责任方针指引下，全面推进 SA8000 社会责任管理体系各项工作。为进一步提升公司社会责任管理体系运行质量，公司成立了社会责任绩效管理小组和职业健康安全管理小组，全面推进公司社会责任建设各项工作；启动了 SA8000：2014 转版培训及管理工作，加大了对社会责任管理

体系和职业健康安全管理的建设力度；组织了 SA8000 社会责任管理体系内审，各项要求均得到有效落实。

公司在二级公司中推行 SA8000 社会责任管理体系认证，至今已有 6 家公司获得了认证证书；同时公司发布了《国药控股社会责任管理体系分级标准》，开展公司内部检查评级制度，积极指导推动子公司开展社会责任管理体系建设工作，主动把社会责任管理融入企业经营管理体系，形成工作合力，共同推进企业社会责任工作。

案例：国药集团化学试剂有限公司推动合作伙伴共同履行社会责任

国药集团化学试剂有限公司作为国控首批获得 SA8000 认证的二级子公司，在认真推行 SA8000 社会责任建设同时，还推动合作伙伴共同履行社会责任：

1.制定“相关方管理程序”文件，全面管理上下游客户的社会责任绩效；

2.对于重要供应商，填写 SA8000 自评表，签订 SA8000 社会责任协议书，承诺承担相应的社会责任；

3.选择重要供应商，实施 SA8000 的现场评审，作为双方合作的要求之一；

4.对于下游客户，全面发出社会责任倡议书，宣传公司的社会责任政策和要求，共同监督履行社会责任。

保障知识产权

为加强商标管理，规范商标专用权，充分发挥商标资产效益，公司制定了《商标管理办法》，对商标的申请、续展、商标授权管理以及商标维权等工作进行了明确规定；逐步建立并完善商标档案和数据库，对商标实行动态管理，并组织宣贯有关商标的法律知识，对于侵犯商标权的行为，积极搜集证据并及时提请工商行政管理机关处理或向人民法院提起诉讼。

案例：国药集团一致药业股份有限公司——《品牌白皮书》

国药集团一致药业股份有限公司在品牌管理方面一直探寻着最佳实践方式。公司发布《国药一致品牌白皮书》，明确企业品牌操作的方向和原则，对品牌管理组织机构，品牌识别、传播、评估，以及品牌资产管理作出规定，并制定品牌年度工作计划和召开季度品牌例会。

保障消费者隐私

为进一步加强公司保密管理工作，规范公司保密制度建设，更好维护企业以及消费者的安全利益，公司制定《国药控股股份有限公司保密工作暂行规定》。公司各部门、各级子公司负责贯彻落实公司保密工作综合管理要求，结合实际，细化制定相关保密工作管理办法，明确保密要求，并对职责范围内的实施过程进行评估、检查、验证和完善，各级公司与员工签订的劳动合同中均含有保密条款。

案例：国药控股国大药房有限公司——《会员管理办法》

公司下属国药控股国大药房有限公司制定了《会员管理办法》，明确规定为了保护门店会员数据的安全性，各相关子公司对会员资料进行授权管理和数据导出审批流程管理，下属门店不能修改会员信息。同时要求相关子公司至少每月进行一次会员数据整理及分析，如果会员的交易次数、金额及折扣信息等出现异常就要进行跟踪管理，以更好地保护会员隐私和权益。

保护消费者利益

为全面保护消费者权益，国药控股国大药房有限公司不断完善《门店质量投诉管理制度》，要求各门店接到顾客投诉时（当面或电话、信函等方式），属于投诉范围的，门店记录在《质量查询、投诉处理表》上，及时调查处理；不属于投诉范围的，则耐心解释。对于商品质量方面的投诉，由公司质量管理人员或店长负责向顾客提供专业说明及解释，并记录登记；公司质量管理部门收到质量投诉后，必须在 1 个工作日内受理并开展调查，调查结束后及时给予顾客答复。持续修订《门店退货管理制度》，规定除药品质量原因外，确认为本公司责任的不合规商品，食品药品监督管理部门、厂家、公司通知召回的商品，及时给予顾客核对退换，保障消费者安全用药。

案例：国药控股国大药房有限公司组织开展安全用药、真伪药品鉴别等公益活动，普及消费者安全用药及健康常识，保障消费者自身合法权益。



新疆国大“3•15”保护消费者权益行动—销毁过期药品



上海国大“新消费、我做主”3.15 上海静安区大型活动

守法合规措施

合规国控：公司建立起一整套守法合规，反腐倡廉相关文件、制度、条例等，组织开展合规经营检查活动，有效防范企业经营风险。

案例：2016 年公司进一步加强合规管理，有效防控企业经营风险。

（1）开展三级公司财务全面大检查。主要是针对销售、采购、费用、资金及专项管理等六方面的财务事项进行检查，进一步明确财务制度，强化合规要求。

（2）持续开展审计问题整改落实。开展经济责任审计、合规经营审计、内部控制审计、工程竣工决算审计等主要审计工作，对于发现的问题，审计部门建立“问题清单销账制”及“审计整改提醒函”制度，定期对已经整改的问题进行销账，对于重大的资产风险、合规事项等进行持续跟踪，确保各单位认真落实整改责任制，100% 完成整改。

（3）落实风险内控管理。发布《国药控股合规经营手册》，加强对各子公司的合规经营管理；制定《国控三级公司采销业务基本要求》，组织二级公司开展自查工作，国药控股总部对 32 家二级公司、188 家三级公司进行了采销业务大检查，针对问题提出整改，确保落实。

（4）加强法务合规工作。将法律事务部更名为法律合规部，扩充国资国企合规管理工作职能；依据《关于建立国有企业违规经营投资责任追究制度的意见》（63 号文）要求，修订公司相关规章制度；“法务地图”防控法律风险，“诉讼管理系统”加强舆情监控，“法务汇”公众号践行法治文化建设道路。

廉洁国控

为营造合规经营、廉洁从业经营氛围，有效防控在企业经营管理活动中可能发生的廉洁风险，公司持续完善反腐倡廉机制建设。

（1）落实责任

签订《党风廉政建设责任书》

国药控股制定《企业领导人廉洁从业实施细则》，促进公司各级领导人员廉洁从业，防止腐败行为的发生，维护出资人利益，并与子公司负责人签订《党风廉政建设责任书》。

签订《合规经营承诺书》

国药控股与子公司签订《合规经营承诺书》，并成立合规管理工作小组，对子公司廉洁从业、合规经营进行检查，将合规检查融入各项审计工作。进一步提高各公司对合规要求的底线意识，促进合规经营长效机制建立。

制定《员工违纪处分条例》

为严肃公司纪律，规范员工行为，保证公司各项制度的贯彻落实，根据实际情况，国药控股制定了《员工违纪处分条例》，对于违反财务制度、人力资源制度、质量管理制度、安全及环保管理等行为，以及处分程序和方式进行了明确规定。

(2) 监督执纪

严格执行《国有企业领导人员廉洁从业若干规定》、《建立健全惩治和预防腐败体系实施纲要》等制度要求，不断完善公司监督约束机制，公司纪检监察室、审计部等部门通过受理信访举报、内部审计、督导检查等措施全面落实廉洁从业各项工作。同时设置举报电话、举报邮箱，处理来自公司及社会反映的问题线索。

(3) 宣传教育

创建“法务汇”公众号	结合公司行业特点，创建了“法务汇”公众号，定期推送法律信息，题材种类包括新闻、时评、漫画等，积极践行法制文化建设。
推出法律微课程	公司法律合规部制作了 10 个法律微课程，通过短视频的方式推送到客户端。以生动形象的方式传播法律实务知识，提升广大员工的法律意识。
创建“国控党群”公众号	结合全面从严治党要求，公司创建了“国控党群”公众号，定期推送党风廉洁建设工作要求及信息，展示《永远在路上》专题宣传片，营造公司廉洁从业氛围。
开展“清风四月－廉洁从业文化月”主题活动	作为一项长效机制，公司举办第三届“清风四月—廉洁从业文化月”主题活动。通过廉洁从业集中学习，廉洁从业实地教育，制作廉洁从业宣传海报，开展廉洁从业监督检查等活动，推动公司廉洁从业各项工作。

2016 年度国药控股不存在重大守法合规负面信息。

(四) 责任沟通

公司作为上市公司的大型央企，积极开展与利益相关方之间的沟通交流工作，通过召开股东大会、参加研讨会、行业展览、信息披露、座谈会、志愿活动等途径，公开透明展示公司产品及服务、合规经营、社会责任、质量管理、环境保护、健康安全、权益保护等方面情况，满足并争取超越利益相关方对公司的期望。

利益相关方	沟通方式	期望与诉求
股东/投资者	• 股东大会 • 新闻稿及公告 • 公司报告 • 在公司网站发布消息 • 投资者会议及路演	• 保障股东权利及权益 • 资料披露 • 合规营运及管理 • 廉洁从业
政府/监管机构	• 会议 • 合规报告 • 实地检查 • 参与会议/研讨会 • 特别查询/检查 • 妥善提交文件	• 法律及合规监管 • 质量管理体系 • 药品质量安全 • 员工健康 • 安全管理
员工	• 劳动合同 • 工会 • 员工座谈会 • 总经理信箱 • 志愿活动 • 日常交流	• 平等雇佣 • 员工福利 • 员工健康 • 安全管理 • 员工培训 • 考核及晋升
客户	• 日常营运/互动 • 客户满意度调查 • 定期走访 • 行业展览及论坛 • 客户服务中心/热线	• 物流质量管理 • 药品质量安全 • 产品回收 • 客户满意度及投诉处理 • 消费者隐私保障
供应商/合作伙伴	• 高层会晤 • 研讨会及会议 • 营销峰会 • 供应商评估 • 实地考察 • 日常交流	• 供应商行为准则 • 供应商管理
环境	• 环境检查 • 环境披露报告 • 推行绿色经营与管理	• 环保体系 • 环保宣传 • 节能减排 • 绿色办公
社区/公众	• 志愿活动 • 慈善活动 • 赞助公益活动	• 热心医疗 • 情系灾区 • 扶贫帮困

(五)公平竞争

公司一方面围绕“廉洁从业、合规经营、公平竞争、健康发展”的方针，以建立既满足新形势下的行业合规要求，又符合当前公司营销转型发展的具有国控特色的合规经营公平竞争管理体系为目标，依据法规，制定一系列营销合规管理制度、管理办法和审批流程等，覆盖子公司，建立合规联络人机制，从而推动国控合规政策一体化。另一方面，积极开展营销合规培训与考核，推动国控合规文化建设。

案例：国药控股分销中心有限公司持续强化合规管理工作

国药控股分销中心有限公司去年开展合规培训18场、530余人参与，100%通过考核。在做好培训的同时，与营销员工签署营销合规承诺书，增强全员合规意识、危机意识。建立合规内控月报制度，配合项目合规审计及供应商尽职调查，有效发挥合规管控与监督职能，提高风险意识，促进公司持续健康发展。





经营绩效

- 主要业绩
- 服务创新
- 党建保障
- 战略合作

2016年公司积极适应经济发展新常态，在医疗改革进入攻坚阶段、医药服务供给结构和卫生服务模式将发生重大转变、“互联网 +”等新技术应用大面积涌现的环境下，积极调整结构，全力推进改革发展、转型创新、提质增效等工作，努力由传统商业的服务管理和运营模式向以互联网技术为支撑的现代化服务管理与运营模式转型，总体完成了各项预算指标。

公司严格按照相关法规要求和公司制度规定，充分履行上市公司信息披露义务，确保公司披露的信息具有及时性、公平性、真实性、准确性和完整性。本报告未尽内容，可参见公司2016年度年报。

(一) 主要业绩

成长性指标

成长性指标	2016年	同比增长率	2015年(重述)	同比增长率	2014年
总资产(万元)	15,754,916	13.12%	13,927,009	8.38%	12,850,290
流动资产(万元)	13,244,693	12.60%	11,762,958	6.96%	10,997,285
股东权益(万元)	4,476,389	8.80%	4,114,258	12.67%	3,651,704

收益性指标

收益性指标	2016年	同比增长率	2015年(重述)	同比增长率	2014年
营业收入(万元)	25,838,769	12.99%	22,867,293	14.26%	20,013,126
利润总额(万元)	890,775	19.27%	746,825	25.63%	594,468
净利润(万元)	686,925	19.60%	574,361	26.20%	455,127
每股收益(元)	1.68	23.53%	1.36	22.52%	1.11

安全性指标

安全性指标	2016年	同比增长率	2015年(重述)	同比增长率	2014年
资产负债率	71.59%	1.13%	70.46%	-1.12%	71.58%
每股净资产 (元)	16.18	8.80%	14.87	5.23%	14.13
纳税额 (万元)	626,882	14.27%	548,574	21.94%	449,881

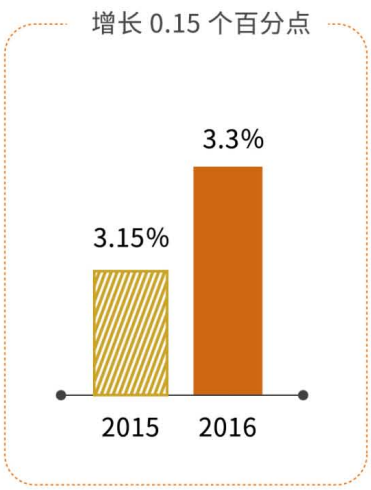
“两降一减”指标全面完成

严控资产负债率、应收账款周转天数、应收余额及应收账款占比，是国药控股实现“战略再平衡”的重要途径，也是实现公司健康持续发展的基础和条件。2016 年度，公司通过清理低效客户，严控应收账期、强化资信管理，坚决清理一年以上应收账款，强化督导检查等工作，全面完成了“两降一减”指标：年末应收占比 23.49%，比预算下降 4.61%；年末资产负债率 71.59%，比预算下降 3.41%；年末应收周转天数 93 天，比预算减少 9 天。

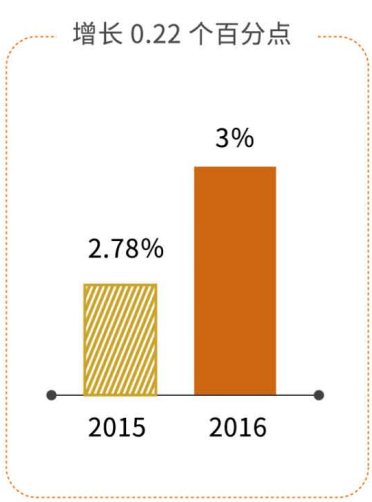
“提质增效”成效明显

提质增效是国药控股做强做优做大，推进改革创新的必由之路。2016 年度，公司积极贯彻落实中国医药集团工作部署，真抓实干、比拼抢赢，坚持效率效益并举，全面完成了提质增效目标。

国控整体
营业利润率



参加提质增效49家二级公司
营业利润率



“区域一体化”积极推进

公司按 2014 年启动的“区域一体化”三年整合目标，打造区域内“资源共享、业务协同、管理集中、服务高效的”省级平台。2016 年公司提出供应链集成规划方案，从管控层、协同层、连接层三方面构建供应链集成方案，将区域一体化工作转入对基础运营模式的变革与提升阶段，并在 10 个省推行，取得了初步成效，发挥出规模经济性的国药控股整体核心竞争力。

信用评估等级

2012 年公司债（一期）2014-2016 年评级为 AAA；

2016 年一期公司债评级为 AAA；超短融 2016-2017 信用评级为 AAA。

公司 2016 年度没有出现偷税漏税行为。

（二）服务创新

医药改革、医疗改革和医保改革是深化医药卫生体制改革的重点，这必将对国药控股现有分销商业模式产生影响。根据国药控股应对风险策略，各子公司积极探索，努力改变传统的分销模式，不断拓展医疗服务和物流服务新模式，推动企业创新转型，拥抱“互联网 +”趋势，为适应新常态，创造新价值打下坚实的基础。

案例一：国药控股湖南有限公司——数字化智能中心药房系统

“数字化智能中心药房系统”是国药控股湖南有限公司为中南大学湘雅二医院设计开发的药事服务信息化系统。

现状	医院中心药房原有手工方式发药、复核、分包，劳动强度大、易出错；温湿度控制基本靠人工巡检记录，无追溯；药品配送效率低等问题。
目标	通过将原有手工作业流程改为信息化流程，条码化、终端智能化管理，实现了从“人找药”到“药找人”的改变，大大提高药房服务水平与效率，保障了用药安全。

措施及成效

1. 有效减少复核时间：之前药品以最小单位数量几支或几粒的模式显示；通过系统对药品进行数据整理，将药品最小单位的显示数量转换成药师易懂的模式，如几盒几支 / 几粒等，并将药品包装图片显示出来，方便药师复核，提高复核效率。



2. 提升配送工人管理效率。将之前病区派护工或护士上门取药的模式转变为班车制模式，由药房主动派护工送药到病区。通过系统对护工进行计数排名绩效管理，解决了派工过程中人员推诿的问题。由此节约了护工75% 的工作时间，场地使用也节省了 75%。



3. 合并管理小单据：医院下班期间，每个病区都会有大量的小单据产生，导致药房工作人员劳动强度大，病区派护工领药，又会造成场地拥堵。通过系统对小单据进行波次管理和不同病区小单据合并管理，有效提升了小单据管理效率。



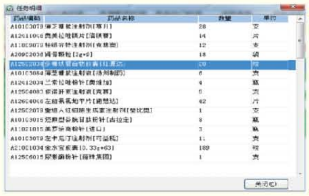
4. 分包机药品与调动药品一体化配送：通过系统与分包机接口对接，并改变分包机的包药模式，配合一体化配送，确保全程配送可以追溯。



5. 分包机药品调配、上架、拆零、复核管理：系统通过移动终端进行登记管理，改变手工台账登记模式，全程可追溯。



6. 药品调配、复核、配送信息全程可跟踪。通过系统引进了快递行业的订单状态实时显示功能，从病区医嘱确认后，系统生成一条任务单，病区能实时查看任务单的进度，解决了需要护士不断电话追踪所需调配药品进度的问题。



7. 有效解决电梯资源紧张的问题。之前是由药房工作人员根据以往经验或电话联系，进行医嘱打单，导致一个病区一天需要配送多次；通过智能数字化药房管理信息系统对病区医嘱进行波次管理，根据长期医嘱、临时医嘱、紧急医嘱进行分等调配，实现了一个病区一天只配送两次、紧急临时医嘱由病区派人来领取的目标。



案例二：国药控股河南股份有限公司——河南省肿瘤医院药品智慧供应链（SPD）项目

河南省肿瘤医院药品物流服务延伸（SPD）项目是肿瘤医院携手国控河南的共建项目。该项目本着药品管理规范化、物流运作效率化、业务开展均衡化的原则，基于物联网技术、自动化、现代化技术的运用，将原本由药剂科负责的药品供应管理、存储管理、院内配送管理、销售管理等事务进行统筹规划，通过一个平台、一组设备、一支队伍的协同实施，实现院内药品供应精益管理，并借此消除或减少政策变化为医院所带来的影响。

通过项目实施，建立统一的供采平台和院内物流信息化系统，打通医院药品供应链，使全供应链运转实时可视化；通过在供应链最前端开始应用条码等识别技术，提高整个供应链的运转效率和准确性，降低整个链条中的流通成本，贴近医改目标。

案例三：国药控股分销中心有限公司——“国药关爱”特药药房

作为国药控股 DTP 专有品牌，“国药关爱”特药药房借鉴了国际最新特药服务理念和服务工具，是一个基于未来的健康服务中心。以“生命新希望，健康心服务”为理念，结合中国医疗环境和大众患者需求，为重症慢病患者提供专业贴心的重症慢病用药及健康管理等一站式服务，包含患者关爱特药服务、特药处方数据管理、远程医疗咨询、跨境产品／直销推荐和订购、提供健康管理服务等；特设咨询室，通过健康医师视频服务终端，为病人提供专业的远程健康关怀、医生病理咨询、病理及用药培训等一站式服务；引进了智能健康管理终端，用户不仅可以在现场检测，更可以通过家用设备、App 等随时记录身体变化，帮助医生跟踪患者健康变化，也可以让用户更直观了解产品使用后症状的改善情况。



“国药关爱”特药药房致力于建设以需求为导向的健康产业服务体系，聚焦重症慢病服务解决方案，开创健康服务与健康管理新模式。

案例四：国药控股湖北有限公司——顺应“互联网+”，打造“5+X”门店

国控湖北按照“发展优势功能、健全基本功能、扩大延伸功能”的原则，建设“5+X”药房，提升药房专业服务能力。通过“药”、“医”结合，以患者为中心，关注患者的生命、健康、疾病，为其提供一站式服务体验，充分发挥便民功能，积极提升终端服务价值。

“5+X”门店除了传统的中医、中药、西医、西药、器械保健等，注重“X”的延伸增值服务。

（1）邀请数十位老中医坐诊，在国医馆提供中医诊疗服务，以中药饮片、膏方为主，并提供保健及中医理疗服务；

（2）引进乌镇互联网医院，逐步向患者推广“互联网 + 医疗”服务。国控湖北已有 14 家门店开设了乌镇互联网医院接诊点，日均接待患者 60 余次，每日处方量约 30 单、现场心电图等项目检测 5-10 例，既提升了门店的增值服务能力，又增加了客户粘度；

（3）坚持院线药房拓展，积极拓展与社区卫生服务中心药房合作，2016 年新增 1 家院线药房，社区卫生服务中心药房 6 个月内实现盈利；

（4）拓展网络服务平台。在公众号“购好药”上推出《药师说》、《名医谈》两个专栏，由 2 名执业药师实时在线互动；已在“京东到家”进驻了 14 家门店，累计实现销售 200 余万。

（三）党建保障

国药控股 2014 年 12 月被正式列为国务院国资委混合所有制经济改革试点企业，公司党委紧密结合企业试点实践，积极探索混合所有制企业党建工作科学化、制度化、规范化模式。

国药控股党委深入贯彻落实“全面从严治党”要求，围绕“以党建促融合、以党建促和谐、以党建促合规、以党建促效益”工作理念，一手抓党建工作，一手促公司发展，在推进公司改革发展和转型升级中发挥引领保障作用。

混合所有制企业党建创新试点

围绕公司混合所有制经济改革试点实际，国药控股党委制定了《关于在混合所有制企业中坚持党的领导加强党的建设试点方案》。公司党委确立了“混合所有制党建试点项目

任务清单”，将《试点方案》中确定的主要任务转化为党建创新项目，确定了 12 项最为关键、操作性强、亮点突出的试点项目，并落实到相关单位开展试点探索。

12 项试点项目

党建工作总体要求纳入企业章程；创新党政沟通协调的党建保障机制；强化党建工作责任制；建立党建指导员制度；建立党建联络人制度；推进党风廉政制度创新；推进党的组织全覆盖；夯实党组织基层基础工作；理顺党员组织关系；大力推进企业文化建设；加强党建阵地建设；制定《国药控股党建工作评估指标体系（100 分制）》。

创新“片区化”党建管理模式

根据公司子公司多、分布广、业态各异的实际情况，国药控股党委按照区域邻近原则，将各子公司划分成东北、华北、华东、华南、西南、西北等 6 个片区。各片区按照“以大带小、以老带新、融合发展”的原则，围绕巩固基础、延伸领域、衔接有力的思路，组织片区内企业开展党建协同共建共管机制建设，以形成“区域党建联动、资源共享、相互促进”的工作格局。

各片区充分发挥片区平台的交流互动作用，组织开展系列活动。比如，华北片区举办的“践行两学一做，唱响先锋赞歌”主题演讲比赛活动，加深了对“两学一做”学习教育的认识；华东片区在南京大屠杀遇难同胞纪念馆组织现场教学，西南片区到歌乐山革命烈士陵园、红岩纪念馆等地开展现场教育，使党员们再一次接受革命洗礼；华南片区开展党建督导考核工作，东北片区开展党建纪检监察工作调研，推动片区内企业落实党建工作要求；西北片区组织开展党支部书记培训班，提升党务工作者政治素质和业务技能。



华东片区



东北片区



深化“支部建言书”活动

为探索党建工作服务经营发展工作的新途径新举措，充分发挥党支部战斗堡垒作用，自 2013 年以来，国药控股党委以支部为单位，组织党员员工对公司改革发展、提质增效、党建与文化等方面建言献策。对于有价值的意见建议，纳入公司工作参考。作为公司党建工作有效融入企业经营中心的平台，“支部建言书”活动已成为公司一项长效机制，持续推进。

2016 年公司对上年度通过初评、入围的 9 份党支部建言书进行了评选，经过综合评选，国药控股器械党支部建言书《让互联网 + 走起》拔得头筹。支部建言书活动充分体现了各党支部在融入、服务公司发展和调动党员积极性及创造性等方面做出的精心探索和创新实践。

(四)战略合作

随着国家加大对大健康产业的扶持力度，消费者健康理念的深入，国药控股在 2016 年与国内外医药企业强强联手，在商务调拨、医院渠道和零售渠道战略合作，对 OTC、处方药和健康产品在零售终端进行探索合作，共同聚焦终端、聚焦消费者、聚焦服务，充分发挥各自资源优势，不断深化合作，实现优势互补，促进共同发展，达到提升品牌影响力，拓展市场份额的最终目的。

国药控股分销中心有限公司与默沙东（中国）投资有限公司就抗 HIV 经典药物——艾生特 TM 的全国购药直送服务项目举行了合作签约仪式。





国药股份与捷斯瑞健康科学举行“捷斯瑞新品推广战略合作项目”签约仪式。

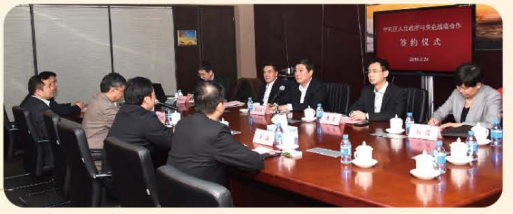
国药集团药业股份有限公司与宁波朗生医药有限公司举行肤美达战略合作签约仪式。





国控天津与环渤海医院交流合作促进会举行合作签约仪式。

国控天津与宁河区人民政府举行战略合作签约仪式。



员工绩效

- 员工发展
- 平等公平
- 权益保障
- 工会组织
- 员工沟通
- 薪酬福利
- 健康安全
- 员工关爱



国药控股始终视员工为企业的核心资源和宝贵财富，坚持以人为本，实施人性化管理，致力为所有员工提供安全、健康的工作环境，推动员工实现价值和提升能力，创建和谐的人文环境，积极促进公司发展，社会进步。

公司始终严格遵循劳动政策法规，依法建立一系列符合法律法规要求的人力资源管理制度、职业健康安全管理制度和职代会管理制度等，规定了员工招聘、管理、培训、职业健康、劳动安全、福利待遇、职代会工作等相关政策和各类激励机制，有效促进和保障了劳动关系的和谐稳定。

公司制定了《国药控股职能总部员工薪酬管理办法》等一系列符合法律法规要求的人力资源管理制度，并按照公平和激励原则，建立公平合理、具有竞争力，能够吸引和保留公司核心员工的薪酬体系。

公司建立健全了工会章程和制度，履行集体谈判，实施员工与公司管理层的沟通与交流；制定保护女职工专项制度，维护女职工的合法权益，确保女职工的身心健康。



“中国人力资源先锋雇主奖”—— 第一资源杂志

“2016年中国年度最佳雇主100强”—— 智联招聘

“2016年变革非凡雇主”—— 猎聘网

(一) 员工发展

国药控股始终把人力资源作为核心资源，将人才的培养发展放在首位，建立了以业绩评价、能力评估为基础的职业发展通道。职业等级从低到高依次为员 / 专员、主管、高级主管、经理、高级经理、项目总监、副部长 / 副主任、部长 / 主任、总监、总裁助理等 10 余个等级，各等级需具备对应学历、工作经验、培训学分、绩效结果和能力素质等硬性指标后方可提名晋升。同时，国药控股也为员工提供轮岗锻炼的平台，总部各部门之间、总部与二级子公司、二级子公司之间均可相互派驻员工，提供轮岗锻炼机会，帮助员工更好更快成长。

为完善干部晋升流程，公司向各二级公司下发了《关于完善公司所属领导干部选拔任用流程的通知》，对干部选拔任用方式、选拔程序、审批、任职手续等均进行了明确的规范。2016 年公司进一步优化人力资源管理体系及一体化建设，加快职业经理人建设，完善了《市场化劳动用工制度方案》，建立以劳动合同为核心、以岗位管理为基础的市场化用工机制。

公司高度关注各级员工、各类岗位的实际需求，制定了《国药控股股份有限公司员工培训管理办法》、《国药控股股份有限公司员工培训学分制管理办法》等文件，已经初步建立起一套标准化的培训管理体系。通过运用现场面授、案例分享、在线学习、即时互动等多元化培训形式，开展通用能力、专业能力和管理能力等多层次的培训活动。

公司每年都会组织超过上百项培训项目，员工在培训中开阔了视野，增长了知识，进一步提升了企业竞争力。

培训绩效指标	2014 年	2015 年	2016 年
员工培训总投入（万元）	2674	2989	1348
员工培训履盖率（%）	98%	97%	100%
培训人次	233301	224956	313650
人均培训费（元）	547	543	260

案例一：国药大学——国药人自己的大学

国药大学星火计划——统筹规划，纵览全局

针对公司二、三级子公司遍布全国各地的特点，通过“星火计划”项目搭建了一张辐射全国的培训服务网络，国药大学围绕“送课程到子公司”的服务宗旨，提供课程及整体培训解决方案的培训服务。

国药大学金葵花项目——讲师的摇篮

自从 2013 年起，国药大学金葵花讲师培养项目培养了 60 多位全国讲师和 200 多位省内讲师。国药大学的全国讲师团队是一只卓越的讲师团队，为了培养好这些未来的全国讲师，每年三天的晋级训练营都被讲师们私下称为是魔鬼训练营。

国药大学翔鹰采购训练营——采购达人训练营

翔鹰采购训练营是 2016 年公司采购规划部联合国药大学针对公司采购总监及采购资深经理开展的重点培训项目，旨在为子公司采购业务条线人员补充采购体系化知识、高效管理工具、新兴政策和资讯，以达到高效开展、管理日常采购业务的工作。

2016 年 11 月 12 日，国药控股扬州有限公司第一届中层后备人才研修班正式开学，国药大学星火计划走进国药控股扬州有限公司，国药大学杨雄飞老师为学员们带来《结构化思维》培训，帮助国控扬州人才在经营管理中思考更清晰、表达更有力。

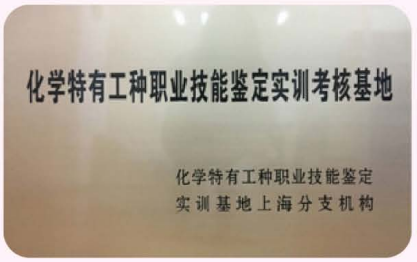


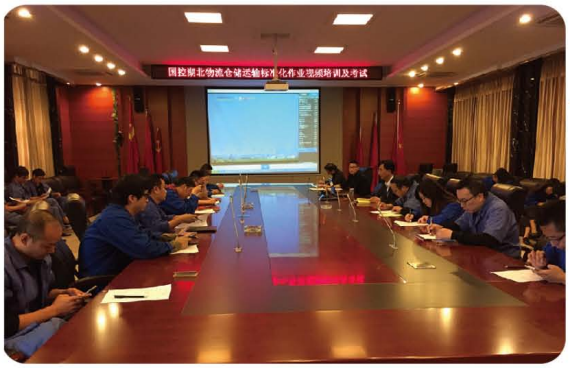
一年一度的省内讲师晋级全国讲师训练营如期召开。教室在这三天里几乎日夜灯火通明，来自全国各地的 22 名省内讲师在此进行紧张的集训和考核。



案例二：化学特有工种职业技能鉴定实训考核基地

为适应化工基地建设需要，国药集团化学试剂有限公司建成了总价值近千万元的检测中心，中高级分析工及技师实训中心等功能齐全。2016 年，该检测中心被化学特有工种职业技能鉴定实训基地上海分支机构批准为化学特有工种职业技能鉴定实训考核基地。化学特有工种职业技能鉴定实训考核基地的设立，将为增加上海市化工行业技术类专业技能人才培养，促进全市石油和化工行业技能人才队伍整体素质提升，推动地方经济建设做出更大的贡献。





国控湖北物流标准化技术实操培训



国控北京消防灭火应急培训



国控宁夏组织学习培训

(二)平等公平

国药控股严格遵守与人权相关的国际公约、宣言和国内适用的法律法规及公司签署的其他规章以及 SA8000 标准，尊重员工雇佣自由的权利和体面工作及生活的权利。

公司通过社会招聘渠道和内部选拔来选取适合公司发展的优秀人才。在办理新入职员工的录用手续前，通过招聘广告、岗位说明书和面试谈话等形式，将员工应聘职位的工作内容、任职资格、工作环境、工作地点、职业危害、安全生产状况、劳动报酬等录用条件及工作情况告知员工。

公司始终坚持平等雇佣原则，反对各种形式的就业歧视，保证员工不因种族、宗教、身体残疾、性别、性取向、社团成员或婚姻状况等方面的因素受到歧视，与每一位员工签订劳动合同，所有员工均符合法定工作年龄。

截至 2016 年 12 月 31 日，国药控股员工总数为 55241 人，其中女性员工占比 56.51%，男性员工占比 43.49%；高层管理人员中男性占比 79%，女性占比 21%；残疾员工数 132 人，劳动合同签订率 100%；少数民族员工人数 831 人。



(三)权益保障

公司建立了以人力资源信息系统为载体的信息管理平台，覆盖各级子公司，实现了人力资源基础管理工作电子化，加大了对各级公司组织机构设置、人员编制管理、人员入职离职管理的监管力度。通过系统，每月输出组织人事模块 5 大报表及人力资源 25 项指标分析，确保无违反《中华人民共和国劳动法》的雇佣事项发生。



公司建立完善的员工申诉、投诉或举报机制和制度，设立了总裁信箱、邮箱和工会等沟通渠道，并采用保密、保护投诉举报者的相关措施，防止打击报复等情况的发生。

2016 年度国药控股总部劳动合同签订率 100%；社会保险覆盖率 100%；员工体检率及健康档案覆盖率 100%；职业病发生率或发生次数为 0 次；年人均带薪休假天数为 9.1 天；员工因工伤亡人数为 0 人。

案例：国药控股北京天星普信生物医药有限公司保护农民工权益

同工同酬	将农民工纳入到员工管理体系中，签订了劳动合同，全额缴纳“五险一金”，统一发放工资和执行休假制度。
技能培训	提供职业技能培训并赞助培训费用，已有超过一半的农民工考取了机动车驾驶证，并有 10 余人考取了特种设备操作证、建设机械施工作业证、电工证等技能证件。
医疗保障	对于农民工住院期间医保不能报销的医疗费用部分，公司再报销 50%。
日常生活	提供安装了空调的宿舍，配备了完善的生活用品和工作服装，解决了住宿和三餐问题；春节安排家乡较远的农民工提前放假返乡，并提供送站服务。

(四) 工会组织

国药控股工会在上级工会指导下，在国药控股党委领导下，不断加强基层工会规范化建设，依法推动各级企业建立工会组织，逐步提高基层工会干部队伍素质，努力把各级企业工会建设提升到一个新的水平。

依法建会：公司工会认真落实“哪里有职工，哪里就要建立工会组织”的工作要求，扎实推进系统内基层企业工会组织建设工作。目前各级工会组织组建率已由 2015 年度的 79% 增长到 2016 年度的 91%，其中三级公司工会组建率由 75% 提高到 89%，四级公司由 77% 提高到 89%。

保障权益：依法开展以职代会为基本形式的企业民主管理工作，在职代会上通报《职工教育经费 2015 年使用情况及 2016 年使用计划》、《国药控股 H 股限制性股票激励计划》等情况；全面推进上海地区职代会建制和集体协商工作，集体合同、女职工专项集体合同签订率均达 100%。

提升技能：组织 20 位工会主席参加中国医药集团总公司举办的工会主席培训班；组织 5 位上海地区新上岗工会主席参加上海市总工会“新上岗工会主席岗位资格培训班”；对上海地区 60 余位工会主席、工会干部开展劳动保护、民主管理、经费使用规定等方面的专项培训。

选树典型：公司工会积极组织开展选树先进典型活动，发挥榜样的激励和示范作用，以此激发公司员工工作激情，并组织各基层工会开展优秀示范班组、优秀工会工作者、工会积极分子评选活动，形成整体的示范带动效应。

（五）员工沟通

公司与员工的沟通是一项非常有意义的活动，主要形式有对话座谈、召开职代会、总裁信箱或邮箱等方式，员工就公司经营状况、发展规划、制度建设和职业规划、发展平台、薪资福利等职工关注的问题进行沟通交流。2016 年国药控股直属（总部）工会出台《职工代表大会制度实施办法》，对子公司职代会制度提出进一步规范要求。

3 月 20 日，国药控股海南有限公司 2016 年工作会议暨二届三次职代会在公司五栋六楼会议室召开。8 月 21 日，国药控股海南有限公司 2016 年半年度工作会议暨职工代表恳谈会。



3 月 23 日，国药控股北京有限公司召开第四届一次职工代表大会，对公司提交的《关于公司人力资源管理制度调整的重点内容通告》进行了审议。



（六）薪酬福利

为满足公司发展需要及推动公司“十三五”战略目标实现，公司按照“专业化经营、一体化管理”的要求，创新管理模式，优化管理机制，积极推进组织变革，建立了以绩效为导向的员工薪酬福利管理制度。

在公司实施全员绩效考核的前提下，根据岗位类别推行不同的薪酬管理体系，包括“以岗位考核为主的职能人员岗位工资制”、“以业绩提成考核为主的业务人员经营业绩工资制”、“以多劳多得为主的物流人员计件工资制”等，充分调动员工积极性。同时，合理分配固定薪酬、福利津贴和年度奖金在员工薪酬中的权重，并结合当地通货膨胀及市场情况等因素对薪酬进行适当调节，实现员工薪酬市场化。

公司按《中国医药集团福利管理指导意见》规定的福利项目及福利标准，包含法定性福利、关怀性福利和激励性福利三部分。

(七)健康安全

公司始终牢记企业安全使命，本着对员工、企业、社会负责任的态度，积极开展安全管理，采取更加有利的措施，有效防范各类事故发生，为员工打造舒适、健康的工作与生活环境。

员工健康

公司严格遵守职业健康安全法规，不断完善员工健康管理。公司及实施 SA8000 的二级子公司和实施 OHSAS18001 的下属工业公司，按照 SA8000 或 OHSAS18001 管理体系的要求全面梳理现有的规章制度和管理文件，辨识健康安全危害因素，将保障员工身心健康放在首要位置，建立职业健康安全管理体系。

2016 年公司及下属二级子公司均按照《中国医药集团职业卫生基础建设检查评价表》的要求完成了职业卫生基础建设，自评分均在 70 分以上，达到了预期目标。2016 年公司及各级子公司未发生职业病事件。

职业健康管理

- 定期对作业场所职业危害进行检测，在检测点设置标识牌予以告知，并将检测结果存入员工职业健康档案。
- 对可能发生急性职业危害的有毒、有害工作场所，设置报警装置，制定应急预案。
- 各种安全防护器具由专人负责保管，定期校验和维护。
- 对现场急救用品、设备和防护用品进行经常性的检维修，确保其处于正常状态。

职业危害申报

- 国药控股及各级子公司按照国家有关规定，及时、如实向当地主管部门申报生产过程中存在的职业危害因素，并依法接受监督。

职业危害告知和警示

- 将工作过程可能产生的职业危害及其后果和防护措施如实告知从业人员，并在劳动合同中写明。
- 对从业人员及相关方进行宣传，使其了解生产过程中的职业危害、预防和应急处理措施。
- 对存在职业危害的作业岗位，设置警示标识和警示说明。

职业危害防护用品管理

- 按照《劳动防护用品选用规则》和国家颁发的劳动防护用品配备标准以及有关规定为员工提供职业危害防护用品。
- 根据国家有关规定做好劳防用品的采购、验收、保管、发放、使用、更换、报废的管理。
- 教育、督促、指导员工按照使用规则正确佩戴、使用劳动防护用品。

建设项目职业卫生“三同时”

- 在新建工程建设项目时，对可能产生职业危害的按照有关规定，在可行性论证阶段委托具有相应资质的职业健康技术服务机构进行预评价。
- 建设项目在竣工验收前，建设单位按照有关规定委托具有相应资质的职业健康技术服务机构进行职业危害控制效果评价。
- 建设项目竣工验收时，职业危害防护设施经依法验收合格，取得职业危害防护设施验收批复文件后，方投入生产和使用。



案例一：国药集团药业股份有限公司——关爱员工健康

国药股份针对北京冬季雾霾频发的实际情况，为全体员工配发了防霾口罩；夏季为全体员工发放花露水等日常药品，预防中暑和蚊虫叮咬，保护员工身体健康；为哺乳期女性员工提供了专门的哺乳室，方便哺乳期女员工“背奶”使用；针对员工日常学习需求，定期为公司图书角增添新书，丰富员工文化生活；长期租订羽毛球场、乒乓球场、足球场等场地，定期组织开展各类比赛活动。

案例二：国药集团医药物流有限公司——指环扫描枪在线拣选运用

指环扫描枪在在线拣选工位运用，采用人体工学设计，彻底解放双手，指环扫描枪使用拇指触发操作和舒适压力，并可轻松切换左右手佩戴，减轻员工工作的疲劳程度。





安全管理

为进一步加强公司安全生产监督管理，切实落实企业安全生产主体责任、建立安全生产长效机制，防止和减少生产安全事故发生，保障企业员工和人民群众人身安全健康，公司成立了安全生产委员会，并下设办公室，作为安全生产委员会的日常办事机构。公司依据安全生产法等有关法律法规，制定了《国药控股安全管理规范手册》，规定了公司及各级子公司安全生产管理内容、要求、规范、流程及措施。

公司每年根据不同业态制定安全量化指标，逐级分解到三级公司，自上而下层层签订目标责任书，有效落实考核指标，并通过三级安全教育培训、安全工作交流等强化全公司安全责任意识。

为加强安全生产应急管理，公司及各级子公司结合自身情况，建立健全安全生产应急预案体系及应急管理机构和队伍，不断完善应急预案，定期开展应急预案的培训和应急演练。

2016 年公司及各级子公司安全标准化认证单位的认证总数为 231 家，除新并购企业、新建物流企业外，全部实施了公司安全标准化要求。公司安全保卫部门对国控甘肃、国控福建、国控山西、国药西南等 20 余家单位开展了安全标准化内审工作，全面加强各级子公司安全标准化工作。

案例一：国药控股国大药房有限公司首批 300 家门店通过安全标准

国大药房在 2016 年初，提出安全标准化管理在门店延伸的要求，制定了《国大药房安全标准化基本标准（试行企业标准）》，组织 25 家公司 300 家门店开展门店安全标准化推进工作，各子公司组织人员深入学习标准，对标整改隐患，提交自评报告，实施安全标准化管理。

案例二：编写《实验室安全管理指南》

2016 年国药集团化学试剂有限公司按国药控股对各级子公司实验室的安全管理要求，成立了《实验室安全管理指南》编写项目组，初步确定的指南包括安全文化与法律法规、实验室设施安全、安全操作、化学品安全知识以及实验安全评估等，以便更好地保障实验人员人身安全，加强环境保护。

案例三：安全宣传教育

发布《安全简报》

公司持续推进安全文化建设。安全保卫部门每季度发布《安全简报》，宣贯中国医药集团安全工作重点、分子公司安全工作活动信息、安全防范技术、新安全法律法规等内容，使企业员工及时了解安全管理要求和公司安全动态。

开展“安全生产月”

2016 年 6 月结合国家安全生产月“强化安全发展观念，提升安全素质”主题活动要求，公司组织各级子公司开展了“六个一”活动，即：一次安全发展主题宣讲；一次安全警示教育；一次安全知识竞赛；一次应急演练；一次“健康中国，职业健康先行”活动；一次“身边隐患随手拍”活动，隐患整改率 100%。

开通“国控安全人“微信号

2016 年 11 月，公司开通了“国控安全人”微信公众号，更加方便和促进相关安全知识的分享、传播，不断提升安全文化。

"119" 消防宣传活动

为进一步贯彻落实“预防为主、防消结合”的消防安全工作要求，公司组织各级子公司开展消防宣传工作，提高全员消防安全意识，普及消防安全知识，消除消防安全隐患，并组织开展“119”消防活动。

国药控股总部组织消防演习

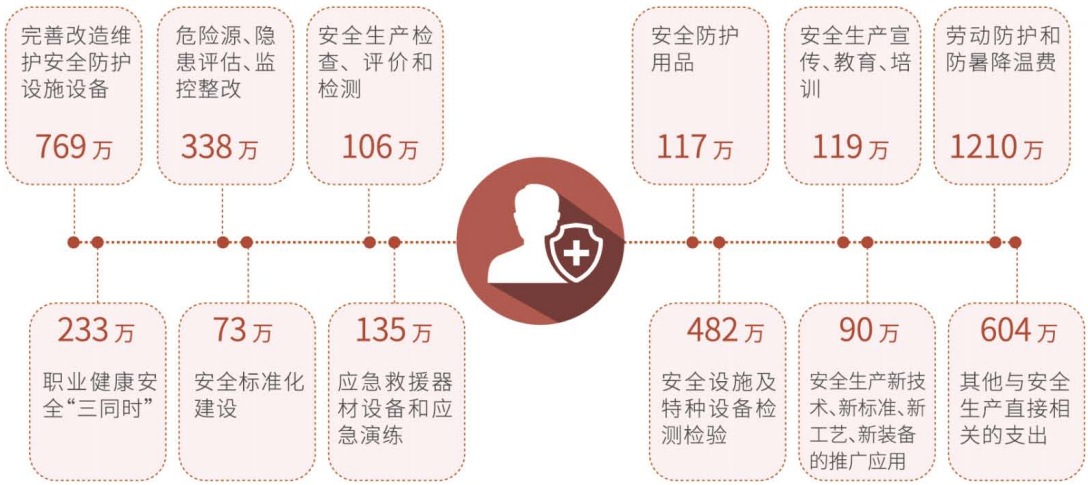


2016 年公司组织安全教育培训近千余场，参加人数万余人。

专项资金保障安全

公司切实加大对安全生产的投入，将中长期安全生产发展规划纳入企业总体发展战略规划中，实现安全生产与企业发展同步规划、同步实施、同步发展。

2016 年度国药控股及各级子公司安全生产专项投入资金约 4270 多万元。



(八)员工关爱

国药控股始终将“关爱生命、呵护健康”的企业理念体现在员工关爱上，努力为员工打造健康、舒适的工作及生活环境，开展各类员工关爱活动，如：定期组织羽毛球、乒乓球活动，组织迎新舞会、举办春秋季健康走跑、游泳比赛等活动，公司帮助员工舒缓工作压力、增强身体素质，提高员工归属感，积极营造快乐、健康、合作、友善的工作生活氛围。

国药控股工会开展了“国控爱活力，健康动起来”春秋两季健康走跑活动，活动融合了传统与时尚健身元素，吸引了上海地区广大员工踊跃参与，充分激发了大家活动热情。



秋季活力健康走跑活动



龙舟赛



国控『乐康杯』游泳比赛

公司工会也非常关爱女职工工作生活需求，开展形式多样的主题活动，如举办女性健康知识讲座、插花艺术培训、食品烘焙等主题活动，既陶冶女职工情操，又激发出女职工创造力。同时组建了太极、肚皮舞、瑜伽、足球、羽毛球、乒乓球等兴趣活动组织，定期开展员工活动。



“三八”妇女节插花培训



“肚皮舞”兴趣班



太极兴趣班



足球友谊赛

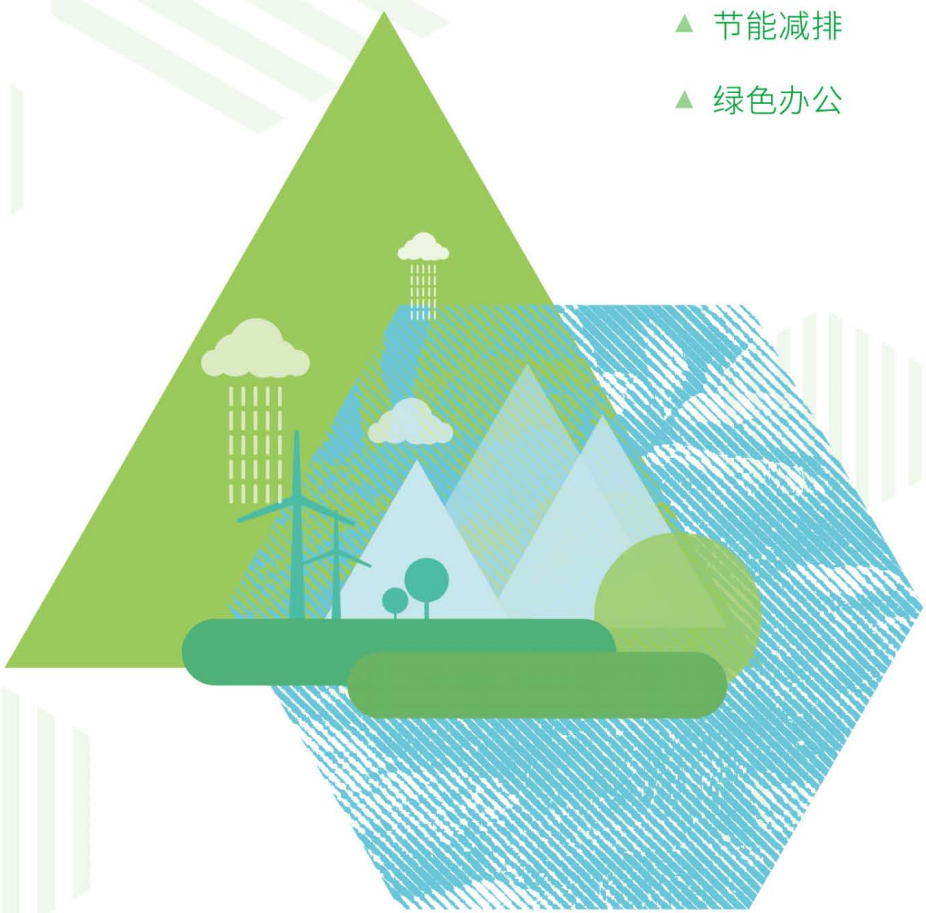
国药控股工会与国控星鲨共同举办“星鲨健康行，D3 呵护您”系列健康活动，邀请复旦大学附属华东医院营养科医师为上海地区职工作健康专题讲座，为职工提供免费 VD3 检测及健康指导；与爱尔眼科医院共同举办爱眼周活动，并签订员工优惠协议；与大众、沃尔沃签订员工购车优惠协议。





环境绩效

- 环保体系
- 节能减排
- 绿色办公



国药控股始终秉承“关爱生命、呵护健康”的企业理念，始终将保护环境和可持续发展纳入企业发展战略，将遵守环境保护法律法规、节能减排、降耗增效贯彻于生产经营全过程，努力减轻生产活动对环境及人类健康安全的影响，实现生产经营与环境保护的协调发展，实现企业与自然的和谐。

(一) 环保体系

国药控股自成立以来，就严格按照国家环境保护法规，技术规范、技术标准等要求，对各级子公司的环境保护工作提供指导、帮助，并监督、管理和考核。公司制定了《环境保护管理办法》、《清洁生产管理办法》、《危险废物管理办法》、《环境事故应急预案》等一系列管理制度，明确了各级人员应承担的环保管理、节能减排责任，强化各企业环境保护的主体意识。各级子公司的环保工作由企业负责人为第一责任人，对环境保护负总责，实行目标责任制管理，并将绩效情况列入该企业负责人年度考评指标。2016年初，公司与各级子公司签订了《质量管理、安全生产、节能环保目标责任书》，签订率100%。

各级子公司均把环保与节能减排纳入企业中长期发展规划和年度计划，建立健全环保与节能减排管理体系与各项规章制度，遵守国家和地方相关法律法规和排放标准、落实各项环保与节能减排的措施和责任。

2016年度，公司下属含有高污染生产工艺的工业企业都建立并实施了ISO14001环境管理体系认证。

环保宣传教育

2016年3月

参加国家环保部门在厦门举办的新版大气法专题培训，取得证书

2016年7月

参加国家发改委在贵阳举办的节能减排专项资金与循环经济示范综合利用项目申报及产业转型升级发展专题研讨班，取得证书

2016年8月

参加中国医药集团在深圳举办的节能项目交流会与节能减排技术培训；定期刊发《环保简讯》，宣传国家最新环保政策法规、热点企业环保工作正反案例，普及环保节能减排基本知识和理念

2016年

开展“节能领跑 绿色发展”的主题活动，宣传节能减排相关知识、可持续发展的生活方式和消费方式，号召全体员工积极参与节能活动，以实际行动践行低碳生活

（二）节能减排

为加强公司环保与节能减排工作，有效控制主要污染物排放和节约能源，促进企业持续高效发展，预防对环境造成不良影响，公司根据环境保护法、节约能源法等相关法律法规、排放标准、产业政策，制定了《国药控股环保与节能减排管理实施细则》。

公司各工业企业均与当地环境监测部门签订了监测合同，由当地环境监测站对企业排放的废气、废水和厂界噪声进行定期监测。公司各级子公司除接受当地环保部门等外部机构监督外，还按照《国药控股环保与节能减排监督与考核管理办法》，建立健全了环保与节能减排统计监测体系，加强对生产经营过程中能源消耗和污染物排放的统计监测，排查企业生产经营中可能存在的环境风险、环境隐患。公司各工业企业排放物主要包括 COD、SO2 等污染物，2016 年全部合规处置，企业污水废气全部达标排放。

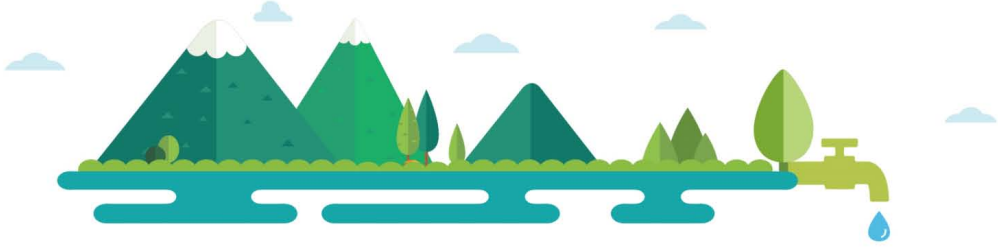
公司各工业企业制定了《能源利用状况分析制度》，定期对主要用能设备、工艺系统以及能源利用状况进行技术经济分析，并采用必要的测试和能源消费统计分析技术，确定用能水平，查找节能潜力，明确节能方向，为改进能源管理，进行节能技术改造，提高能源利用率提供科学依据。

公司鼓励各级子公司应用节能减排新技术、新材料、新工艺、新设备，相关企业通过实施锅炉改造、电机系统节能、能量系统优化、余热余压利用等节能改造工程，取得了明显的节能效果。

国药物流每年对于过期或报废药品（包括委托销毁）进行环保销毁。

案例一：国药集团国瑞药业有限公司——污水零排放

国药集团国瑞药业有限公司建立健全了《公司能源使用管理制度》、《计量管理制度》、《公司环保管理制度》，保证在生产过程中，防止环境污染，实施清洁生产，建设花园式工厂。同时制定了《危险废物管理制度》，防止发生危险废物污染环境，保障人体健康。目前除危险废弃物联系有资质的外协单位处置外，其余生产、生活废水均进入污水处理站处理后全回用，不对外排放，日常内部水质检测采用离线检测方式，对外排放口已申请关闭。



案例二：国药集团化学试剂有限公司——四氯乙烯替代四氯化碳

国药集团化学试剂有限公司在 2016 年参与了四氯乙烯替代四氯化碳的环保项目。因四氯化碳对人体、大气层及环境的危害很大，因而需用四氯乙烯替代四氯化碳。目前国家尚无稳定的、规模化的符合此要求的产品，因此国药化试 2016 年开展了满足要求的四氯乙烯研制项目，目前已完成小试，研制的四氯乙烯检测合格，正在开展中试放大项目。

案例三：国大药房回收居民的过期药品——统一销毁保护环境

家庭过期药品回收活动是国大药房一直积极践行的保护环境健康惠民系列活动。国大药房各子公司积极配合当地药监部门，开展多种形式的“家庭过期药品回收”活动：一是在药店内设立“过期药回收箱”；二是通过系列安全用药公益活动，宣传过期药回收和安全用药知识，以此提升全民保护环境、健康用药、安全用药的意识，了解自己的环保使命和健康追求，提升老百姓参与健康中国的积极性和责任感，从而更好的参与到社会各界和我们所组织的保护环境健康惠民系列活动中来，将“环保、健康、惠民”的主旨进行到底。



国大药房协助广州白云山回收家庭过期药



宁夏国大药房通过公益活动宣传过期药品回收

（三）绿色办公

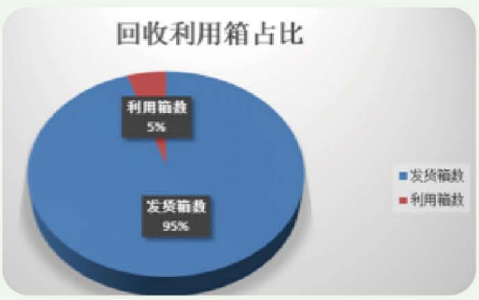
行绿色办公，既节约资源，又减少环境的污染，为公司带来的不仅是环保，还有低成本。国药控股推行绿色办公理念，通过采取多项措施，实现办公室节能减排：加强照明节电管理，减少照明设备电耗，充分利用自然光，做到人走灯熄，杜绝白昼灯和长明灯，夜间尽量减少公共区域照明；加强用水设备的日常维护和管理，节约用水，杜绝跑、冒、滴、漏和长流水现象；实施一般事务性通知、资料传送等通过 OA 系统进行，减少纸质资料印发，办公用纸双面打印（复印）；重复利用公文袋、回形针等低耗品。

案例一：国药一心制药有限公司——照明灯具改造

国药一心制药有限公司积极进行照明灯具改造，推广 LED 照明技术，细化改善控制单元，推广智能控制系统，如声控、光控等，降低用电量。2016 年对化验室及四车间环廊照明灯改造，由原来的照明灯全亮，改造为“隔一亮一”模式，不仅节约了电费带来了经济效益，还改善了环境。

案例二：国药集团医药物流有限公司——包材循环利用

国药物流通过康宁路 2 号库拆零纸箱给 3 号库使用，以及 2 号库部分拆零纸箱通过挑选整理，实现了再利用，每年能节约金额约 8 万元。







社会绩效

- 政府责任
- 情系灾区
- 社会公益
- 社区参与

国药控股在抓好企业生产经营和经济效益的同时，也十分重视社会公益活动，积极回馈社会，也积极支持各子公司认真开展各种社会公益活动，如：灾区捐赠，医疗义诊，教育支持，扶贫互助等，督促公司内部各部门及各级子公司履行企业社会责任。

（一）政府责任

国药控股作为国家医药储备定点单位，承担着全国重大灾情、疫情、事故的急救供应工作。国药控股及各承储公司以高度的政治责任感、社会责任感和经济责任感，按照国家储备管理制度要求，全力以赴做好中央医药储备工作。

为做好中央医药储备工作，国药控股在中国医药集团总公司统一领导下，建立了由运营、财务、物流、采购、质量、信息等相关部门共同参与的中央医药储备管理组织，并通过健全各项中央医药储备管理规章制度，做好业务管理与资金管理台账，每月形成储备管理报表，形成定期监督管控机制。同时公司每半年组织各承储单位开展储备自查工作，积极落实中央医药储备管理值班要求，确保各项工作落到实处。

案例

4月19日国家工信部消费品工业司医药处领导到公司检查中央医药储备工作情况，检查组查阅了公司储备管理相关文件，实地检查了储备药品的现场管理情况，对公司医药储备工作给予了积极评价。



（二）情系灾区

国药控股始终秉承“关爱生命、呵护健康”宗旨，积极履行中央企业的社会责任。多年来以各种形式回馈社会、造福人民，特别是在2016年出现严重洪涝灾害时，公司第一时间发动全员爱心倡议，捐款捐物、捐赠药品，为灾区人民奉献爱心。

案例1

2016年6月，江苏盐城市阜宁县、射阳县部分地区突发龙卷风冰雹严重灾害，国药控股盐城有限公司迅速启动向灾区输送紧急救助药品物资，广大员工也积极自发捐款，积极参与到紧急救助当中。





案例2

2016年7月，湖北省暴雨连连，防汛救灾工作迫在眉睫，国药控股湖北有限公司积极响应湖北省卫计委《关于做好防汛救灾卫生应急物资保障的紧急通知》要求，迅速成立了防汛应急小组，在公司内部实行“绿色通道”，迅速将25个科目42个品种价值300万应急物资采购到库区储备。同时，国控湖北物流中心连夜与承运商召开应急方案，积极克服极端恶劣天气，开展物资配送工作。全省17个地市州14个子公司也快速响应，第一时间将物资送到各受灾地区，确保受灾地区防汛救灾卫生应急物资及时到位。

案例3

2016年7月，国药控股湖南有限公司了解到参加抗洪救灾的武警官兵们已经连续奋战了三昼夜，很多官兵出现中暑现象，急需抗暑药品。国控湖南迅速启动应急机制，入库、出库、运输一路“绿色通道”，紧急调配风油精、藿香正气水、龙虎人丹等抗暑药品，将灾区急需药品及时运到灾区现场。









案例4

2016年7月28日晚间，国药控股上海医院销售管理总部了解到河北省灾区需要药品支援，第一时间快速响应，在合规制度内开启了“绿灯”模式。根据上海市红十会提供的药品需求单，迅速匹配库存药品，同时还增加了几类灾区会使用到的常用药品；接到匹配单后，相关人员第一时间创建开户手续，操作下订单到物流，物流根据分配列表，包装好救灾药品，装车运出。





(三)社会公益

国药控股在积极参与捐赠公益事业的同时，也利用自身专业优势，举办义诊、医疗捐赠、无偿献血等活动，为改善人民群众医疗水平，提高社会整体健康水平贡献自己的一份力量。

案例1

016 年 3 月，国药控股国大药房有限公司参加了“3.15 国际消费者权益日”宣传咨询活动，现场为市民提供测血压、血糖、人体成份、骨密度、微循环、血氧饱和度检测、过期药品回收、专业药师咨询等免费服务。

2016 年 4 月，国药控股沈阳有限公司携手沈阳市何氏眼科医院，来到太原街沈阳站社区，开展“国控沈阳进社区，医疗服务到身边”的免费义诊检查活动。在前来检查的居民中，有一位饱受白内障病痛折磨的居民，由于家庭困难，一直没有接受正规的手术治疗，公司为其向何氏眼科申请了免费的白内障手术。

2016 年 10 月，国药控股分销中心有限公司来到河南省兰考县中心医院举行了大型皮肤病义诊活动，义诊一共接诊 350 人次，处方 271 张。

案例2

国药新疆公司积极开展“访惠聚”活动

国药新疆公司第三批“访惠聚”驻村工作队于 2016 年 2 月进驻和田地区于田县兰干乡苏克村。公司驻村工作队把精准扶贫、精准脱贫与争取和凝聚人心相结合，投入资金 100 万元，扎实开展“访惠聚”驻村工作：对苏克村 13 处涵洞接口进行改造，路面宽度也由原来的 6 米增加到 9 米，消除行车安全隐患；投资为苏克村幼儿园修建值班室，为村医务室购置血压计、血糖仪等医疗器械，并组织村里的老年人进行检测；开展“送温暖”活动，为全村 561 户村民，每户发放 300 公斤煤炭，帮助大家度过严寒。

案例3



山东国大为环卫工人免费提供热水建爱心屋

国控北京开展平陆捐赠活动





国控分销联合中华医学会开展兰考县大型义诊活动

案例4

国药控股分销中心有限公司携手上海医师志愿者联盟发起“杏林健康大讲堂”公益活动

016 年 9 月 5 日，国药控股分销中心有限公司与上海医师志愿者联盟、上海交通广播共同启动了“杏林健康大讲堂”医药科普系列公益活动。

“杏林健康大讲堂”立足医药科普，旨在提高人民群众的健康素养，指导人民群众培养健康的生活理念和方式。在主办方的精心策划与筹备下，“大讲堂”选题实用、内容丰富，既立足秋冬季人群多发病、突发流行病（或社会关注的热点病）的防治和用药知识，涵盖了呼吸、消化以及心血管等多系统疾病，也关注医学人文，弘扬医务人员救死扶伤的职业精神，增进医患沟通。

“杏林健康大讲堂”邀请上海医师志愿者联盟骨干和上海市三甲医院的医学专家，通过社区讲座、专家义诊、健康节目、电台直播、孤老救济等系列医疗公益项目为人民群众提供健康知识普及，有效地提高人民群众学习交流健康知识的可及性、便利性和体验感。

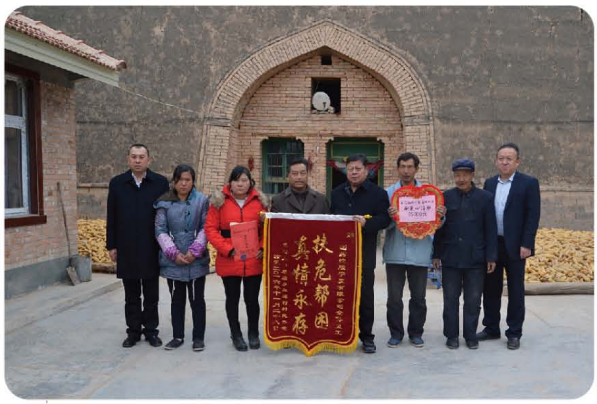




（四）社区参与

国药控股一贯致力于社区卫生服务，借助行业优势、自身资源，积极主动参与社区建设。十年来，国药控股党委积极响应号召，在上海市社工委统一部署下，将与富军村的结对帮扶工作和深入开展基层党组织建设、推动企业履行社会责任相结合，全力落实帮扶内容，并充分发挥公司及上海地区各子公司党组织作用，全面调动广大党员干部积极参与结对帮扶工作，取得了显著成绩，获得了富军村村民的一致肯定和称赞。

公司也与上海市慈善基金会静安区分会一同设立了国药控股“爱心助学“慈善项目，用于资助静安区品学兼优的低保、低收入、特困家庭学生。截至 2016 年底，共资助了 70 多名学子。



国控宁夏帮扶定点村



上海国大开展大型义诊公益活动



国控海南社区慰问活动



国控海南社区慰问活动



河南国大开展“小药师”走近“大药房”活动



国控湖北药师志愿行

公司展望

10余年深耕细作，10余年始终如一。国药控股股份有限公司成立以来，主动践行企业社会责任的意识已渗透至每一届国药控股的管理层和每一代国控人的血液中。责任文化作为不可或缺的一部分根植在国药控股的企业文化体系，成为企业的文化特色和传统，同时，成为发扬“关爱生命、呵护健康”企业使命的原动力，也助推着企业成长为如今超2580亿元营业收入，全国第一的药品、医疗保健产品分销商及领先的供应链服务提供商。

惧满溢，则思江海下百川。成绩属于过去，奋斗彰显辉煌。医药流通行业正处于变革与调整的激荡时期，机遇与挑战并存。推进转型升级，实现持续发展，是国控人责无旁贷之使命。

2017年是“十三五”规划深化推进之年，国药控股将深入贯彻党的十八大、十八届三中、四中、五中、六中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神，围绕“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局，牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享“五大发展理念”，积极顺应医药健康行业发展“新常态”，抓住供给侧结构性改革的契机，按照“新理念、新战略、新动能、新目标”理念，重塑新起点、把握新机遇，进一步激发企业活力和创造力，以更高的标准谋求发展，努力保持销售、利润双领先，为客户提供全渠道供应链服务，积极打造全球医药大健康服务平台，成为国际一流医药服务供应商。

国药控股将持续深入推进“全面从严治党”要求，不断深化党委政治核心作用，全面加强党的建设各项工作，提升企业文化软实力，加强合规经营和廉洁文化建设，充分发挥工会和职代会作用，加强工会和职代会规范化建设，丰富职代会审议内容，强化集体协商、厂务公开，切实维护员工权益，提升员工凝聚力，确保企业健康可持续发展。

作为一座为社会各界架起的健康桥梁，国药控股将义无反顾地秉承“关爱生命、呵护健康”企业使命，全力携手社会各界，不断优化企业社会责任发展战略，加强企业社会责任科学管理，创新社会责任践行模式，加大社会责任辐射效应，朝着把企业建设成为国际一流医药服务供应商而努力拼搏，为配合行业深化改革、国家健康服务业蓬勃发展贡献力量。

读者意见反馈

感谢您用心阅读《国药控股股份有限公司 2016 年度社会责任报告》。为加强社会各界对国药控股股份有限公司社会责任工作的监督和指导，持续改进企业社会责任工作和报告编制工作，我们诚挚期待您的意见和建议。

1.您对国药控股在责任管理方面的评价：..... □好 □较好 □一般

2.您对国药控股在经营绩效方面的评价：..... □好 □较好 □一般

3.您对国药控股在员工绩效方面的评价：..... □好 □较好 □一般

4.您对国药控股在环境绩效方面的评价：..... □好 □较好 □一般

5.您对国药控股在社会绩效方面的评价：..... □好 □较好 □一般

6.您对国药控股社会责任报告的总体评价：..... □好 □较好 □一般

7.您对本报告披露的信息、数据、指标的清晰、准确和完整程度的评价..... □高 □一般 □较低

8.您认为本报告的内容安排和版式设计是否方便阅读?..... □好 □较好 □一般

您对国药控股社会责任工作和本报告的意见和建议：

非常感谢您的宝贵意见和建议，谢谢！

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: 上海市中山西路1001号
邮 编 / Zip: 200051
总 机 / Tel: 86-21-23052666
传 真 / Fax: 86-21-23052888
网 址 / Wed: www.sinopharmgroup.com.cn

FSC