



国药控股股份有限公司
SINOPHARM GROUP CO.,LTD.

The 2018 Annual Social Responsibility Report
2018年度社会责任报告



破局 蓄势 融通

前言

报告概况

本报告是国药控股股份有限公司第十次公开发布年度社会责任报告。

本报告以书面印刷发布，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 2018 年度在企业责任管理、经营绩效、员工绩效、环境绩效、社会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：2018 年 1 月—2018 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 61 家二级子公司。报告期内新增二级子公司 3 家：国药控股药房（上海）有限公司，国药控股润达医疗器械发展（上海）有限公司，中国科学器材有限公司；报告期内以合并形式减少了二级子公司 1 家：国药控股常州有限公司。

注：报告中的“国药控股”、“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责任。



公司名称：国药控股股份有限公司
英文名称：[Sinopharm Group Co., Ltd.](http://www.sinopharmgroup.com.cn)
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

01 前言

04 高管致辞

09 企业介绍

09 组织架构

10 二级子公司目录

一、关于我们

11 企业文化理念体系

11 参加的主要行业协会

12 荣获的主要荣誉和奖励



14 责任战略

16 公司治理

二、责任管理

17 守法合规

23 责任沟通

23 公平竞争



25 主要业绩

28 服务创新

34 党建保障

35 战略合作



三、经营绩效

38 员工发展

41 平等公平

41 权益保障

42 工会组织

43 员工沟通

44 薪酬福利

45 健康安全

48 员工关爱

四、员工绩效

五、环境绩效

51 环保体系

51 节能减排

54 绿色办公

55 生态保护



六、社会绩效

57 政府责任

57 社会公益

63 社区参与



公司展望



顺应行业新常态 抓住改革新契机

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。2018年对本集团而言是充满挑战的一年，但董事会、管理层和全体员工以新战略为指引，以「高质量发展」为目标，紧紧围绕批零一体、药械联动、科技引领、服务转型等发展战略，创新突破、奋力拼搏，再次以持续稳定的业绩增长回报给各位支持及关心本集团成长的股东。

经济运行稳中有进，行业增长平稳

2018年，中国经济运行总体平稳、稳中有进，保持了持续健康发展。「十三五」期间中国经济有望继续保持高质量增长，继续成为世界经济增长的重要引擎。

2018年中国政府继续推出各种医药政策，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，竞争压力进一步加大，行业销售增速同比略有减缓，但仍然好于GDP增长。行业整体面临各种医药政策、应收账款周期延长等方面的挑战，但刚性需求持续显现，行业集中度继续提升。

业绩持续稳定增长

报告期内，本集团实现营业收入人民币344,525.82百万元，比上年度增加人民币36,172.24百万元，同比增长11.73%。

报告期内，本集团实现溢利人民币9,404.48百万元，比上年度增加人民币739.50百万元，同比增长8.53%。本公司母公司持有者应占溢利人民币5,835.84百万元，比上年度增加人民币260.26百万元，同比增长4.67%。

报告期内，本公司基本每股盈利人民币1.97元，比上年同期增长4.79%。

与2017年相比，本集团总资产由人民币190,693.40百万元增加到人民币235,771.08百万元，净资产由人民币57,947.19百万元增加至人民币68,275.77百万元，资产负债率由69.61%上升到71.04%。2018年，本集团全年资本开支为人民币3,865.87百万元，主要用于开拓和增加分销渠道、升级物流配送系统以及提高信息化水平，以提升本集团的市场占有率及配送效率。

新战略形成

2018年本集团顺应市场变化，在董事会的引领下形成新战略，即大力药品分销业务、零售业务和

医疗器械贸易及服务业务。新战略将成为本集团未来增长的驱动力，为本集团未来高质量发展打下坚实的基础。

公司治理进一步完善

董事会职能进一步加强和丰富，董事会规范运作进一步加强，专业委员会工作进一步专业化，子公司治理进一步优化，公司治理体系进一步完善。

屡获殊荣，市场高度认可

2018年本集团在中国上市公司品牌价值榜总榜中名列42，在上榜的药企中名列第一，品牌价值人民币656亿元。在2018年《财富》中国500强中名列25，并被列入福布斯2018年全球最佳雇主榜单，这些奖项彰显了市场对本集团品牌和实力的高度认可。

未来展望

展望未来，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仍将继续推动医药行业稳定增长，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。我们相信医改的不断深化以及各种政策的继续推出将加快行业的优胜劣汰，带来进一步的规范和整合，行业的发展前景也会越来越好。

作为中国最大及最具实力的医药分销和零售企业，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，在新战略的指引下，持续推动本集团高质量发展。

最后，我再次由衷的感谢本集团各位股东、各位董事、各位战略合作伙伴、管理层及全体同仁，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智能医药服务生态系统的转型而继续努力。

国药控股股份有限公司董事长、党委副书记

李 祖 伟



千山万水 跋山涉水 全力构建智慧医药服务生态体系



“改革开放已走过千山万水，但仍需跋山涉水”，这个清醒的判断告诉我们，在改革开放40年后的今天，还有更光荣的使命、更艰巨的任务、更严峻的挑战、更伟大的工作等待我们去完成，必须勇立潮头、奋勇搏击。

2018年对于整个医药行业是极不平凡的一年。“寒冷”、“艰难”的声音不绝于耳，医药行业在过去一年中经历了巨大的变局时刻，我们习以为常的业务模式、交易形态、市场格局都发生了重大的变化。即便如此，国控全体同仁在重重困难之下团结拼搏、逆水行舟，在严冬之中依然交出了一份靓丽的答卷。

2018年我们有两件大事。一是引进世界上最大的医药连锁企业沃博联 WBA，标志着国药控股零售板块进入了国际化的新台阶；二是与中科器整合。中科器原是国药集团旗下下属科学仪器和医疗器械板块核心企业。这一重要整合，大幅增强了国药控股在器械业态的规模与行业竞争力，使国药控股的药械联动战略进入一个新的阶段。

过去一年，我们勇迎“变局”，直销“破局”。经过一年的努力，我们克服了调拨业务剧烈下降带来的影响，直销拉动增长、结构优化调整的工作卓有成效。国药控股的客户数量达到25万家，终端市场占有率不断提高。尤其难能可贵的是，我们继续发挥网络下沉的先发优势，大力发展战略县域市场，业务覆盖全国绝大部分县级行政区域。

过去一年，我们保持定力，不忘创新。我们坚持“批零一体、药械联动、科技引领、服务转型”的发展策略，以强烈的社会责任感、使命感，致力于打造安全高效的药械产品供应链。同时不断创新发展，着力打造与战略相匹配的创新能力、组织进化能力、人才培养能力；学习与理解新技术、新模式、新方法，研究学习优秀企业创新建设与管理的经验，逐步从单一的供应链服务提供商向供应链平台提供商、综合解决方案提供商转型；从企业集群向企业生态转化，形成为上下游提供

全面服务的服务生态圈。

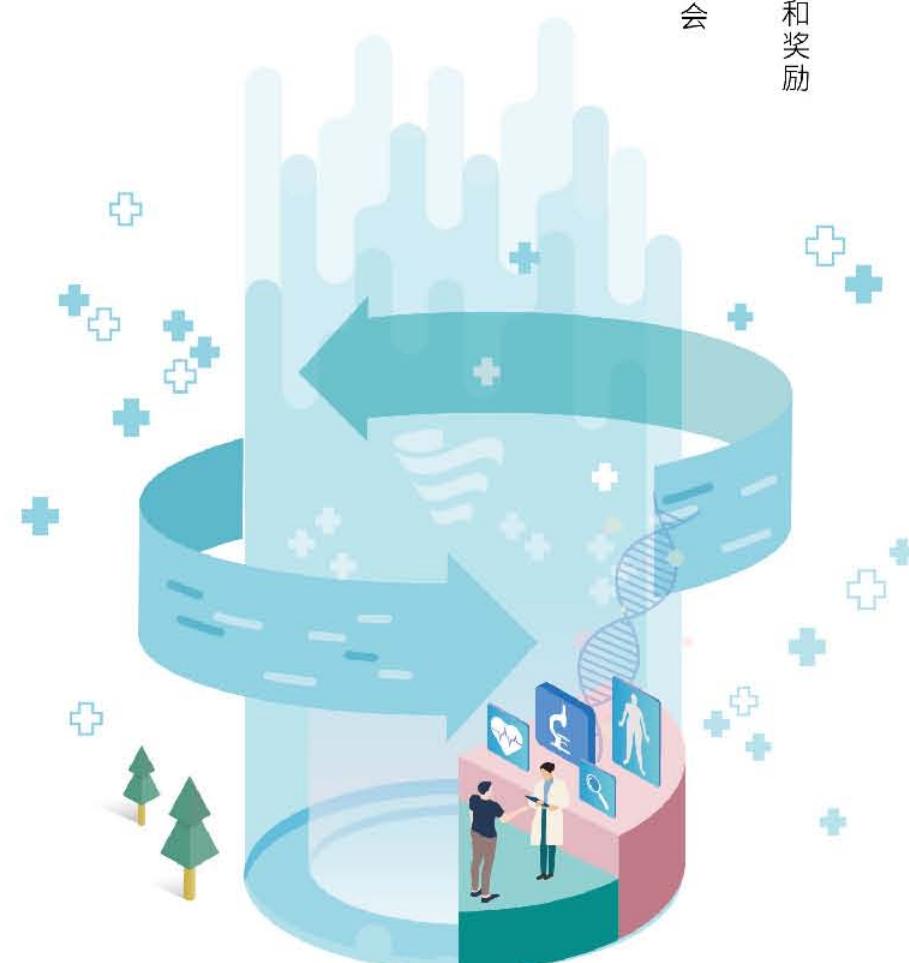
过去一年，我们贯通上下，由“B”至“C”。国药控股的批零一体化战略执行坚决，我们努力打破“规模与范围”的既有边界，努力提升服务C端的能力，一个“3+1”、“三通”、“三化”的超级大平台正在形成。分销主业、零售、器械三大网络，再加上器械智能化制造业，“3+1”药械联动为医、患两端提供整体解决方案；大力发展零售，将零售渠道与医疗渠道打通、零售业务与批发业务打通、线上业务与线下业务打通，形成一个批零一体化全面“三通”服务网络；供应链扁平化，提升短链服务能力，供应链科技化，技术与场景紧密结合，供应链生态化，为上下游、政府、医保、C端消费者全面赋能。

成绩属于过去，奋斗迎接辉煌。2019年注定仍将是波澜壮阔、充满挑战的一年，也注定是适者生存、强者更强的一年。让我们以党的十九大精神为指引，在国药集团、公司董事会的领导下，不断夯实管理、改革创新，进一步做强做优做大，朝着卓越的全球医药健康服务提供商的目标不懈奋进；让我们一步一个脚印，向着科技引领构建智慧医药服务生态体系的愿景砥砺前行！

国药控股股份有限公司党委书记

国药控股股份有限公司总裁

关于我们



- 09 企业介绍
- 10 二级子公司目录
- 11 企业文化理念体系
- 11 参加的主要行业协会
- 12 荣获的主要荣誉和奖励

企业介绍

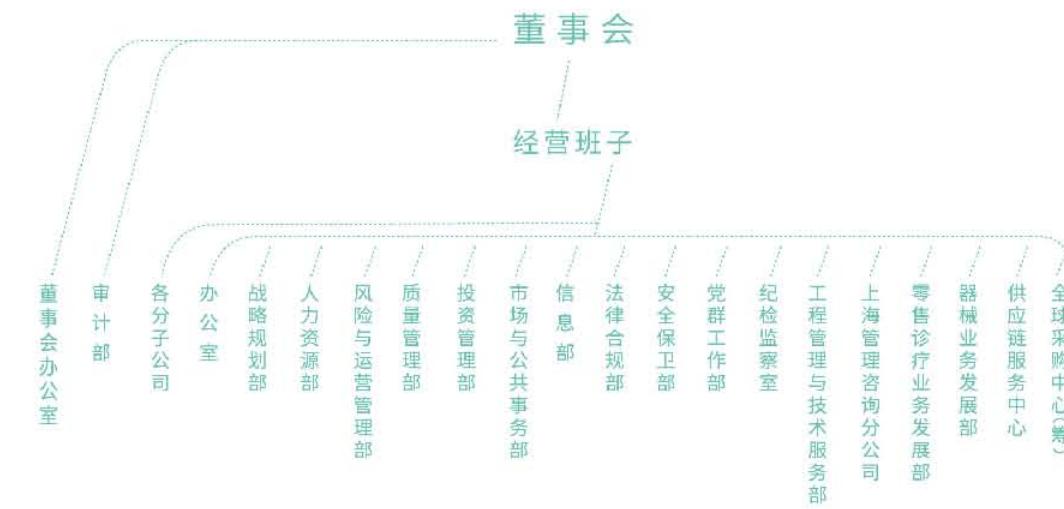
国药控股股份有限公司(01099.HK)成立于2003年1月为中国药品、医疗保健产品龙头分销商和零售商，及领先的供应链服务提供商，旗下包含国药集团药业股份有限公司(国药股份，6000511)、国药集团一致药业股份有限公司(国药一致,000028)两家A股上市公司，以及其他数百家子公司。其母公司国药集团在2018年世界财富500强中列于194位。

公司拥有齐全的分销渠道、物流网点和信息化供应链服务能力，网络已覆盖全国31个省(市、区)，地级行政区覆盖率达97%，县级行政区覆盖率达98%，为广大客户、消费者提供安全、高效的医药健康服务。

国药控股长期承担着国家医药储备与应急供应任务，在多次危急时刻，国药控股履行国家命令，肩负社会责任，坚决完成了储备药品的调拨配送，为保障人民的生命安全与社会稳定发挥了重要作用。

国药控股将继续全面服务健康中国战略，抓住供给侧结构性改革的契机，顺应行业集中度提升的大趋势，进一步激发企业活力和创造力，着力解决需求痛点，重塑供应链价值，在新战略的指引中，持续推动高质量发展。

组织架构



二级子公司目录

国药集团上海有限公司	国药集团化学试剂有限公司
国药控股沈阳有限公司	国药控股天津有限公司
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	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	国药集团新疆新特药业有限公司
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	国药控股凌云生物医药(上海)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	国药控股创服医疗技术(上海)有限公司
国药控股长沙有限公司	上海浦东新区医药药材有限公司
国药控股药房(上海)有限公司	国药控股润达医疗器械发展(上海)有限公司
中国科学器材有限公司	

(注：数据截止至 2018 年 12 月 31 日，按财务合并报表为统计口径，并表时间为顺序)

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：从优秀走向卓越，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
质量管理方针：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

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、银行交易商协会、中国医药企业管理协会、中国医药物资协会大健康产品研发与质量管理委员会、中国化学试剂工业协会、中国物流与采购联合会医药物流分会、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、中华全国工商业联合会医药业商会、中国医疗器械行业协会、中国物流与采购联合会、全国卫生产业企业管理协会医疗器械商业分会、中华全国工商业联合会医药业商会、中国中药协会、中国连锁经营协会等。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，国药控股为协会工作和发展做出了应有的贡献。

荣获的主要荣誉和奖励

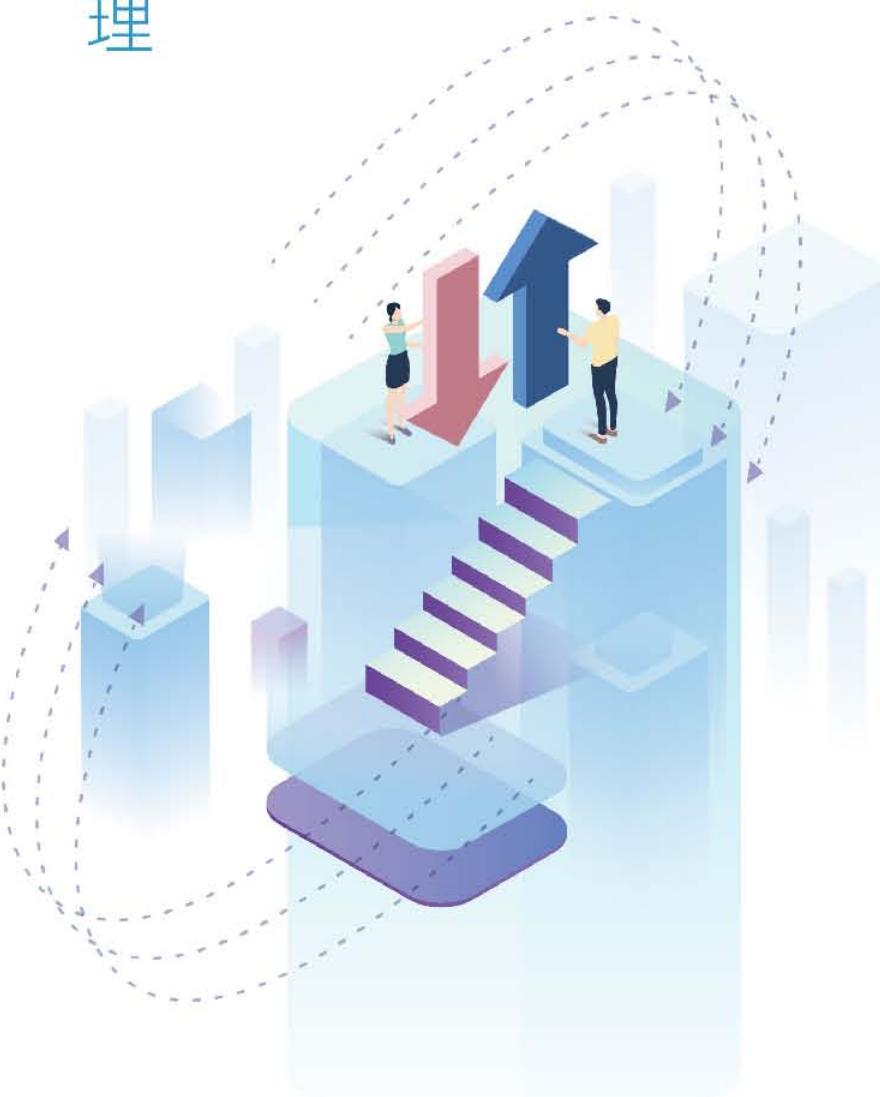
2018年，国药控股及其子公司多次获得国内外褒奖，发展成就得到广泛认可，企业的影响力进一步扩大。荣获的主要荣誉和奖励如下(部分)：

公司名称	荣誉称号	颁发机构
国药控股本部	2018 年度全球最佳雇主 440 位	福布斯
国控天津	全国文明单位	中央精神文明建设指导委员会
国瑞药业	安徽省高新技术企业	安徽省科学技术厅
国控星鲨	2018-2019 年福建省质量管理优秀单位	福建省质量管理协会
国瑞药业	省级绿色工厂、国家级绿色工厂荣誉	安徽省经济和信息化委员会 国家工业和信息部
国药物流	“上海市五一劳动奖状”	上海市总工会 上海市人力资源和社会保障局
国控海南	“星级职业会”(四星级)达标单位	海南省机械能源石化医药工会
国药试剂	上海市高新技术企业 国家企业技术中心	上海市科学技术委员会 国家发改委、科技部、财政部、海关总署、国家税务总局
国控沈阳	“辽宁五一劳动奖状”	辽宁省总工会



责任管理

- 14 责任战略
- 16 公司治理
- 17 守法合规
- 23 责任沟通
- 23 公平竞争



国药控股是国内领先的药品、医疗保健产品和供应链服务提供商，始终秉承中国医药集团“关爱生命、呵护健康”企业理念，坚持“为人类的健康和美好生活贡献价值”的企业使命，时刻牢记央企所应承担的各项社会责任，充分认识到自身肩负的历史重任，建立并运用各项科学先进的管理体系和方法，服务于国家的政治稳定、经济发展和社会进步，全力保障人民健康和美好生活的需求，切实履行国家药品储备、紧急救助的重要职责，着力将企业社会责任建设融入公司经营发展全过程。因此，公司不断强化在各业态发展中践行各项社会责任，并携手各利益相关方共同履行社会责任，追求企业在经济、社会、环境、职业健康安全、员工劳动权益、产品与服务等各方面的可持续发展，实现整个社会的可持续发展。

责任战略

国药控股自2003年成立以来，在战略方面保持了一贯性和连续性，在各个不同的历史节点实施了准确的战略，保证了企业快速成长，确立了市场领先地位；在当前政策和市场环境多变的背景下，国药控股对战略进行再梳理，将为未来健康发展明确方向。

国药控股“十三五”战略整体定位是打造卓越的全球医药健康服务提供商，推进“3+1”新战略，打造分销、零售、器械三网合力，进军医疗器械工业制造领域。分销网络实现广覆盖、深布局、一体化；零售网络加大网络布局、统一品牌标准、提升经营能力；器械网络以“贸易+服务，运营+投资，国内+国际”为核心，加速推进器械业务发展；同时大力发展医疗器械制造业，通过资本驱动、产业协同，打造智能化、规模化的医疗器械制造平台。

国药控股将持续全面服务健康中国战略，积极履行医药央企责任，更好地满足人民群众日益增长的美好生活需要。



2018年公司重点工作



2018年，国药控股贯彻“新理念、新战略、新动能、新目标”总体战略，在医改攻坚、行业转型压力以及复杂严峻环境，各项改革、创新工作顺利进行，仍然取得了可喜的成绩。公司面对行业机会窗口，公司上下凝聚共识、抓住机遇，顺应政策方向与市场趋势，科技引领、直销破局、创新蓄势、融通升级，充分发挥混合所有制激励作用，整合驱动、管理创新，推动国药控股由高速增长向高质量发展转变，引领行业持续健康发展。

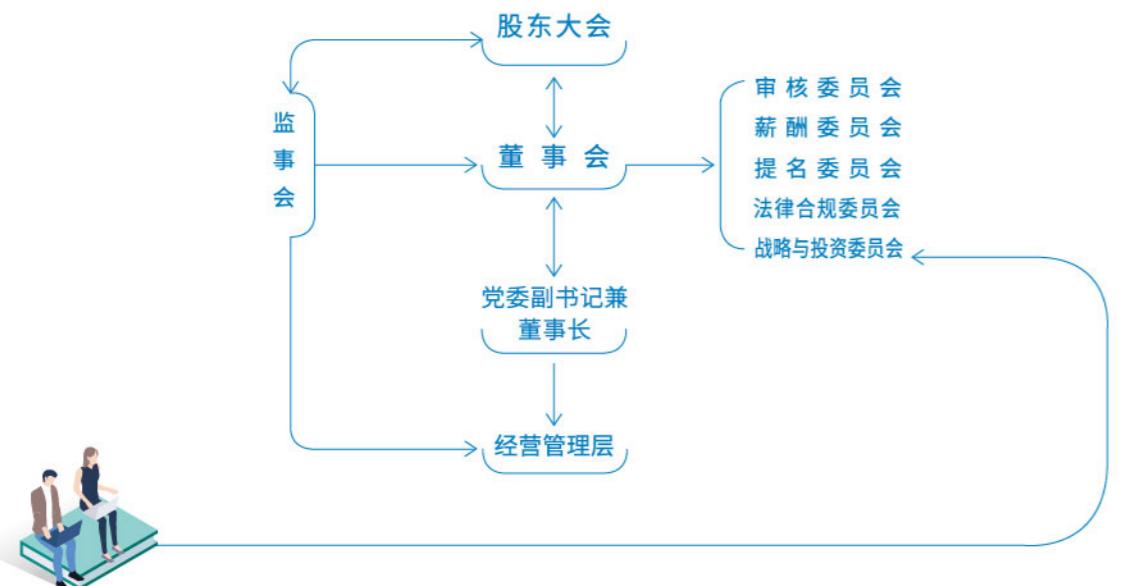
随着两票制、“4+7”药品采购、分级诊疗等政策和改革措施的不断出台，在新的市场格局下，公司分销业态结构面临调整，批零一体化、器械业务的开展对公司应收账款及现金流管控产生了一定的影响，针对外部市场、政策的不断变化给公司带来的业务整合以及管控风险。公司积极把握市场和政策契机，开展直销业务拓展专项工作，稳步推进“批零一体化”和器械板块业务，迅速提升直销市场份额，夯实主业优势，优化业态结构，做大做强核心业务。

公司持续加强对应收账款、尤其是一年以上应收账款、逾期应收账款的管控，强化对资金的监督管控，坚持高效高配、低效低配原则，严格执行考核扣罚与激励工作，各级子公司做到积极部署、有效落实。公司持续深入推进区域一体化项目的开展，以创新管理理念为指引、信息化应用为支撑，在省级平台上建立“跨法人、跨业态、跨区域、跨部门”的跨组织协同体系与高效运营模式，实现管控统一、协同灵活、服务多样、运行高效的一体化区域企业集团。

公司治理

治理结构设置

公司的治理结构为：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，董事会、经理层决定公司重大问题，应事先听取公司党委的意见。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

国药控股实行党委副书记兼任董事长、提名委员会主席的安排，把党委的管理职责与公司治理有机结合起来。

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、法律合规委员会及战略与投资委员会五个专业委员会，五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方的利益，代表国有股权的董事在重大战略与投资事项和董事会事项审议中居于主导地位。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。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。董事会对于“高管选聘权、业绩考核权和薪酬管理权”按照上市公司的规范要求进行执行。

守法合规

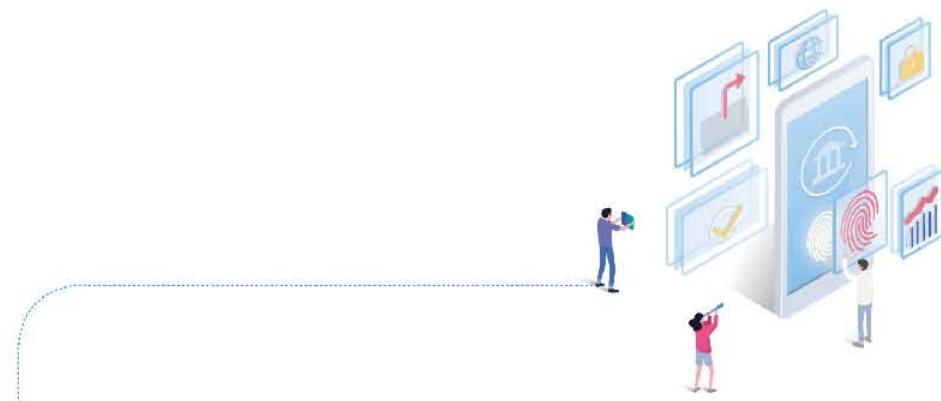
国药控股在实现健康可持续发展过程中，始终遵纪守法、合规经营，以各类管理体系为基础，以预期结果为导向，基于风险的思维和管理，持续改进各类管理体系，实现预期结果的有效性和效率，从而提升公司整体的经营绩效。

风险管理

国药控股高度重视风险管理，从守法合规、质量管理、财务管理、运营管理、环境管理、安全管理等方面全方位的风险管控。在董事会以及最高管理层的要求下，公司每年对现有制度及流程进行评估及更新，确保现有的制度及流程适宜于当前业务实际情况及外部监管的要求。2018年新颁布1项应收账款保理业务管理办法，修订了5项管理制度，主要涉及费用管理、银行账户管理、创新项目管理、工程管理和外事工作管理等方面，对公司185项制度进行了梳理，编制下发了《2018年国药控股制度汇编》，不断完善公司各类管理制度。

国药控股深刻理解风险管理，建立了比较完整的风险管理“三道防线”。总部各业务职能部门和各子公司是风险管理的第一道防线，负责建立健全各自管控范围内的风险管理组织，推进落实相关风险管理的各项工作。风险与运营管理部是风险管理的第二道防线，负责在最高管理层的领导下，协调推进公司风险管理体系建设。审计部是风险管理的第三道防线，由董事长亲自分管。在第一、二道防线的基础上，审计工作在董事会领导下，以评价内部控制的充分性、适宜性和有效性为主要任务，定期或不定期对各内部控制体系责任部门与子公司的制度与流程的实施情况进行独立、客观的检查与评估，重点关注重大风险和系统性风险的管理状况，以促使董事会和最高管理层能够从宏观层面把握公司整体的

内部控制状况和高风险领域。同时就检查中发现的重大缺陷，下发整改通知书，督促整改，提出改进建议，完善内部控制和风险管理，促进公司发展战略和经营目标实现。



质量管理体系

2018公司先后顺利通过了ISO9001:2015版一体化体系的换版认证、《医疗器械经营许可证》到期延续换证认证和《药品经营许可证》到期延续换证认证检查，并分别获得了相应的资质证书。

公司新增质量管理制度5个，修订制度32个，进一步完善了质量管理体系，有效指导了日常各项业务活动的合规有序开展。

根据制定年度的稽核计划，完成了对67家下属子公司的稽核，同比增加了42%；要求二级子公司对三级子公司的检查全覆盖，通过这种层层推进的做法，不断提高下属子公司的合规性，有效提高了质量风险防范能力。同时针对今年长春长生疫苗事件的发生，对系统内26家疫苗经营配送子公司及时开展自查，并积极配合当地各级监管部门的专项检查，通过内外检查，系统内子公司未涉及问题疫苗的配送，疫苗经营及配送活动均符合药品监管部门的要求。



案例：过程方法和基于风险的质量管理应用

为保障医改政策环境下药品供应管理新模式中的药品在流通和使用环节中的安全性和有效性，公司质量管理部对新形势下开展的供应链延伸服务·备仓库管理模式，按过程方法的要求，运用质量风险评估方法进行全面评估，根据评估结果，采取了相应的改进措施，防范了质量风险的发生。

药品质量安全

公司始终有效地运营质量管理体系，熟练运用各种质量管理方法，确保药品质量，保障人民群众用药安全。2018年国药控股总部及其部分二级子公司均通过了各次药监部门的专项检查或飞行检查。

公司	数量(次数)	平均检查通过率
国药控股总部	5	100%
国药控股二级子公司	173	100%

国药控股及其二级子公司接受的飞行检查次数和平均飞检通过率。

公司	数量(次数)	平均检查通过率
国药控股总部	未飞检	-
国药控股二级子公司	15	100%

客户满意度

“客户的满意是我们的目标”，根据《客户满意度管理规程》的要求，公司总部及二级子公司每年分别进行客户满意度程度的调查与分析，将客户满意率及客户满意趋势纳入绩效管理，作为公司质量考核的重要指标。客户满意度分析表明，客户对本公司的满意度始终保持在很高水平，表现了客户对本公司一贯的满意与信任。

公司	数量(次数)	平均顾客满意度
国药控股总部	1	99.1%
国药控股二级子公司	58	98.1%

报告期内不存在重大质量事故。

信息安全管理

国药集团医药物流有限公司在2018年5月7日顺利获得BSI认证机构颁发的ISO/IEC27001:2013信息安全管理体系证书，此次认证范围涵盖医药行业物流服务和机房服务，成为医药物流行业内通过此项体系认证的标杆企业，14个安全控制域、114项控制措施来帮助公司选择和落实，实现对信息安全的全面保障，向客户和相关方证明公司对信息安全的承诺。标志着国药物流对客户信息安全保护的高度严谨，在信息安全保护方面达到国际领先水平。

ISO/IEC 27001:2013 信息管理体系证书



SA8000 社会责任管理体系

公司在“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，将社会责任管理体系要求，融入公司各项工作之中，加强了对员工合法权益和职业健康安全管理的建设力度，提升了公司社会责任管理体系的运行质量，各项要求均得到有效落实。

保障知识产权

持续加强知识产权风险防范，提高知识产权意识。下发通知和建议，在国控本部及控股子公司范围内开展知识产权风险自查工作，包括计算机软件正版化、在公众平台使用或展示的文字、字体、图片等是否取得适当授权等，并开展相应的培训，助力知识产权风险防控工作。

保护消费者隐私

国药一致旗下的国大药房和国药控股及其子公司所属的SPS⁺各专业药房，非常重视消费者权益及会员信息安全的保护，按照《会员管理办法》等制度规定，各子公司及下属门店所有员工必须对公司的消费者信息保密，任何个人与公司不能利用职务之便泄漏消费者相关信息。

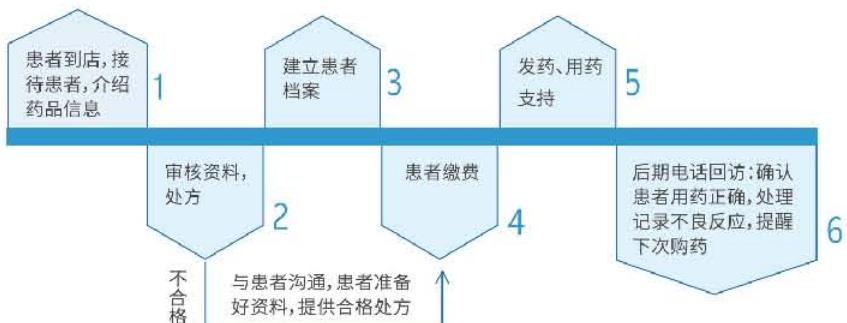


案例：慢病患者档案的管理

门店慢病服务专员为慢病患者建立患者档案，在患者服药周期内提供一对一的药学专业服务，建立的患者档案及回访档案归档备存，并按要求存放于档案柜中，任何人不得将患者信息（如姓名、电话、疾病情况、治疗情况、用药情况等）外泄。

案例：专业药房的服务流程

国控四川专业药房患者服务流程图



保护消费者利益

国药一致旗下国大药房和国药控股的SPS⁺各专业药房重视保护消费者权益，重视顾客的需求和建议；门店公示《营业执照》、《药品经营许可证》、《执业药师注册证》、《员工健康证》等资质证书；向消费者公示药品广告、药品价格、药品质量投诉电话；向参保人员宣传最新的医保政策并公示社会保险基金监督举报电话；门店管理制度上墙公示并接受上级监管单位及广大消费者监督。



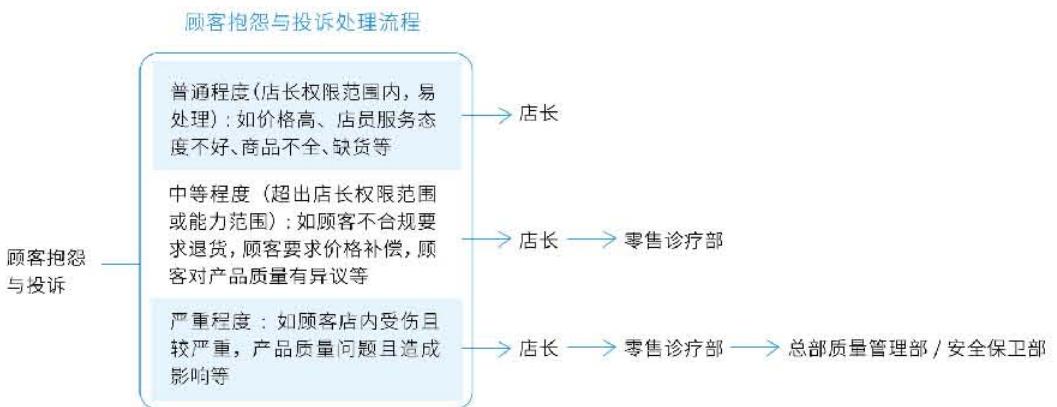
案例：门店投诉流程

国药控股四川有限公司零售药房按照国药控股零售药房管理手册要求，建立门店投诉流程图及处理步骤，组织店长全员培训并遵照执行。

顾客抱怨与投诉处理的四个基本步骤

不管是哪一种顾客抱怨与投诉的处理，都可遵守下列四个基本步骤：

步骤	说明
第一步，仔细倾听	发生抱怨投诉时，一定要静静地详细倾听顾客的抱怨投诉。切忌在顾客刚投诉时，打断其说话或予以反驳。
第二步，认同与致歉	无论顾客的抱怨有没有理由，正不正确，于细心与耐心倾听后，先认同顾客的抱怨或意见，展现同理心，并向顾客道歉。
第三步，解释与解决	婉转地向顾客说明解释，以取得顾客的了解与谅解，接着就是提出合理解决的方式。尤其是在解决之际，为避免顾客更为不满，造成结果难以收拾，一定要多考虑顾客的立场而使事情圆满的处理。
第四步，给予补偿	最后，合理补偿投诉者的损失；即使只是一个小误解、小疏忽，顾客并无任何损失，也应主动使用现金券或小礼品，对于所造成误解、不便、小麻烦等给予补偿，向顾客致意。



合规国控

2018年是国药控股的“合规管理年”,在合规管理委员会的领导下,开展了《中国医药集团合规手册》专题学习培训,结合企业常见法律风险及业务风险点、案例详细解读了手册相关规定,贯彻落实了《中国医药集团合规手册》有关工作的要求,进一步满足和适应了日益严格的监管和合规要求,切实提高了公司内控管理力和制度执行力,确保全体员工经营管理行为规范、守法诚信,为公司稳定健康的发展提供了有力保障。

廉洁国控

国药控股加强了廉洁从业的宣传力度,增强全体员工的风险意识、责任意识和合规意识,全面提升廉洁建设和反腐倡廉工作实效,国药控股党委在全公司范围内开展了第五次“清风四月——廉洁从业文化月”活动。

- (1) 国控总部:党群工作部下发了“清风四月——廉洁从业文化月”活动的通知,制作了6幅廉洁从业宣传图和视频,并下发至各子公司;
- (2) 法律合规部:主办了“合规宣传周”活动,以反商业贿赂为本次活动主题,将《中国医药集团合规手册》和《2018年重点合规问题防控清单》中的相关要点制作成漫画形式的宣传画,力求让国控系统员工更直观地了解宣传主题和内容;并利用“法务汇”公众号让宣传内容更快、更广地到达国控员工,帮助员工进一步树立合规意识,帮助系统内企业进一步加强合规文化建设;
- (3) 各子公司:采取板报漫画、书画摄影、案例警示、参观学习和签署《党风廉政建设责任书》等各种丰富多彩、生动有效的方式,切实增强全体员工的廉洁从业意识、风险防控意识、合规经营意识,推动廉政建设工作迈向新台阶。



加强合规管理 推进法治建设

- (1) 召开法治建设小组会议,审核《国药控股主要负责人履行法治建设职责第一责任人自查报告》,分析2018年待完成的重要相关工作,提出了应对措施;
- (2) 成立了合规管理委员会,每季度召开会议,确保合规要求的落实;
- (3) 全面启动国药控股合规实地抽查工作,按计划对子公司的合规工作进行检查,积极配合集团公司对子公司开展风险与合规管理专项检查工作;
- (4) 多样化开展“清风四月”合规宣传周、“学习宪法、合规经营”网络培训等合规文化宣贯与培训工作,提升公司所有人员的合规管理意识。



落实重点工作 提升合规能力:

- (1) 宣传落实《中国医药集团合规手册》;
- (2) 修订完善2018版《国药控股合规经营手册》;
- (3) 各子公司结合实际情况、业态特点拟定“合规经营”相关管理制度文件;
- (4) 制定下发《2018年重点合规问题防控清单》;
- (5) 各子公司与中层以上干部、关键重要岗位员工全部签订《廉洁从业承诺书》。



审计监督全覆盖

- (1) 各类审计监督工作21项,审计子公司24户,审计资产总额712亿元,提出审计建议161条。
- (2) 对所有审计项目下发整改通知,其中对于一些违规事项及时叫停,对于一些重大风险问题部署落实全面整改,并强化追责问责;各单位均积极配合审计工作,及时纠正审计指出的问题,完善制度,强化管理,防范风险。审计整改完成率74%。

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,通过接待投资者、获取法规政策和集团公司指示、接受监管部门检查、客户反馈、股东要求等等方式接收利益相关方的要求和期望,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、配合检查等途径,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要求和期望。

公平竞争

国药控股依据合规经营、公平竞争的法规要求,制定了一系列营销合规管理制度、管理办法和审批流程等,满足了新形势下的行业合规要求,符合了当前公司营销转型发展的需要,以正当方式及方法开展医药营销工作,坚决抵制商业贿赂。全面覆盖子公司,建立合规联络人机制,从而推动国控合规政策一体化。公司积极开展营销合规培训与考核,推动国控合规文化建设。

经营绩效

25 主要业绩
28 服务创新
34 党建保障
35 战略合作



2018年，国药控股克服了两票制政策变化的影响，直销拉动增长、结构优化调整的工作卓有成效；坚持“批零一体、药械联动、科技引领、服务转型”的发展策略，积极引入世界上最大的医药连锁企业沃博联WBA，与国药集团下属科学仪器和医疗器械板块核心企业中科器整合，推动企业逐步从单一的供应链服务提供商向供应链平台提供商、综合解决方案提供商转型；从企业集群向企业生态转化，形成为上下游提供全面服务的服务生态圈。

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2018年度年报。

主要业绩

成长性指标	2018年	同比增长率	2017年(重述后)	同比增长率	2016年
总资产(万元)	23,562,727.92	23.65%	19,055,721.80	20.95%	15,754,915.90
流动资产(万元)	20,426,721.10	25.77%	16,241,433.50	22.63%	13,244,692.98
股东权益(万元)	6,845,075.64	17.82%	5,809,628.35	29.78%	4,476,388.93

收益性指标	2018年	同比增长率	2017年(重述后)	同比增长率	2016年
营业收入(万元)	34,452,582.06	11.73%	30,835,357.92	19.34%	25,838,768.90
利润总额(万元)	1,222,302.29	9.81%	1,113,125.86	24.96%	890,774.55
净利润(万元)	941,574.69	9.58%	859,270.18	25.09%	686,925.11
每股收益(元)	1.97	5.91%	1.86	11.38%	1.67

安全性指标	2018年	同比增长率	2017年(重述后)	同比增长率	2016年
资产负债率	70.95%	1.44%	69.51%	-2.08%	71.59%
每股净资产(元)	23.03	9.67%	21.00	29.79%	16.18
纳税额(万元)	854,070	13.87%	750,050	19.65%	626,882

“区域一体化” 统一 灵活 多样 高效

针对外部市场、政策的不断变化，公司持续推进区域一体化项目的开展，以应对业务整合及管控所带来的风险。以创新管理理念为指引、信息化应用为支撑，在省级平台上建立“跨法人、跨业态、跨区域、跨部门”的跨组织协同体系与高效运营模式，实现管控统一、协同灵活、服务多样、运行高效的一体化区域企业集团。

- 改进区域一体化方案：基础管理一体化、业务管控一体化、供应链协同一体化、服务共享一体化；
- 差异化的一体化推进：按模块推进、按公司特点与需求推进。
- 优化一体化实施过程：标准化、流程化和模块化，利于后期全面、快速推动。

信用评估等级

2018年公司债权信用评级：AAA。

公司2018年度没有出现偷税漏税行为。

批零一体化 拓展创新业务蓝海

国药控股深入推进批零一体战略，探索传统分销业务转型，用先进的供应链管理模式和信息化手段，实现医院医疗物资流通全程可追溯管理，提升药品供应链管理效率、降低运行成本。同时，依托分销的网络布局，加速优化终端网络建设。将分销网络的配送能力与终端网络的营销能力相结合，探索产品推广与售后服务的新模式，提升终端服务水平和营销能力。

● 中外二强联合 引领中国医药零售市场

7月17日，国药一致与沃博联合合资成立的国药控股国大药房启动，强强联合，意义非凡。双方将共同致力于于为中国医药健康事业发展添砖加瓦，共同促进国大药房发展成为具有国际影响力的零售连锁企业，此次合作也开启了国大药房的新篇章，任重而道远。



中外双方共同执刀，切下了象征
国大药房美好未来的庆典蛋糕



○ 案例：服务基层医疗 方便社区用药需求

国药一致在基层医疗业务上，探索基层医疗综合解决方案，满足基层医疗机构用药“最后一公里”的需求，探索“社康+国大药房”的模式，打造健康档案信息平台，已在阳西县医疗集团、广州市花都医疗集团、番禺社区医疗服务机构等基层社区医疗机构开展科技服务合作，配合社区居家养老、家庭医生上门服务，推动中西医结合的健康咨询，提供就近取药、送药上门服务，提升基层医疗服务质量。



○ 案例：慢病知识培训 提升服务患者能力

国大药房对员工开展糖尿病、高血压课程培训33次，在QQ群为专员讲解慢病知识，促进专员专业知识提升，同时培养助教的讲授能力，平均在线学习人数1300人，高血压课程34次，平均在线学习人数900人。

国大药房开展慢病项目的子公司，每月自行组织专员集中培训，通过书面案例、微信案例，从而达到提升专业知识、提升服务患者能力的目的。各子公司专员培训场次达931场，书面案例书写16440篇，微信QQ案例书写35183篇。

● 全国岗位技能大赛 见证国药控股执业药师风采

国药控股组队首次参加由商务部指导中国医药商业协会主办的第四届全国药品流通行行业岗位技能大赛，经过初赛、复赛，最终进入2018总决赛，夺得优秀组织奖、药师组团体第三的好成绩，并获得药师组单人铜奖。此次大赛进一步宣传展示了“SPS⁺国药控股专业药房”执业药师的风采，为药房一线岗位员工提供了宝贵的学习交流平台。



服务创新

国药控股根据“应用互联网技术，打造国控智慧医药服务生态体系”的策略，推动公司业态转型升级。国药控股及其各子公司积极探索，努力改变现有分销商业模式，不断拓展医疗服务和物流服务新模式，推动企业技术创新，拥抱“互联网+”趋势，创造新的价值。



案例：以数据服务为先导 探索第四方物流模式

国药集团医药物流有限公司开展以数据服务为先导，探索第四方物流模式项目。此创新项目根据物流流向、质量状态、仓储资源、运输资源等业务数据，提供相关的数据服务，包括大数据分析，进行多仓设点布局，运输网络规划，流向分析，以及可视化展示等。

该项目使用到的主要技术工具Qlik Sense、ILOG LogicNet等，将实现通过对数据的整合、分析及展现，有效支撑国药物流数据分析及数据可视化需求，快速准确地提供数据可视、数据分析结果形成决策依据，实现药品质量和风险的有效控制。以数据驱动实现流通全程来源可查、去向可追、责任可究，以数据驱动实现管理全程事前趋势预警、事中精准定位，事后防错纠偏，有效地提高医药流通的监管水平。通过增强易用性和改进的网络规划、采购优化和运输建模能力，能够更容易地解决战略和战术供应链决策：

- 确定合理的物流节点位置：包括工厂或仓库数量、位置、规模
- 确定不同物流节点的服务覆盖范围：哪个工厂或仓库服务哪个区域的客户
- 评估既定网络下的服务水平
- 优化和改善整个网络的物流总成本

2018年，此项目作为国药物流各地分仓大部分业务的赛飞供应链服务平台的重要组成部分，荣获工业和信息化部2017大数据优秀成果，已应用在下列单位：

2018年10月	中生疫苗枢纽仓网络规划应用完成
2018年12月	深圳致君网络规划应用完成
2018年12月	东华大学单点装货多点卸货的串点运输模型产学研合作



案例：集合科工贸于一体 建立产学研创新机制

国药集团化学试剂有限公司通过国家企业技术中心认定，同时拥有上海市化学试剂工程技术研究中心、上海市认定企业技术中心、院士专家工作站的称号。

公司拥有1500平方米的研发实验室，配置有玻璃反应釜(10L、20L、50L)、旋转蒸发仪(10L、20L、30L)，微通道反应器、工业用真空烘箱等多台设备，主要承担国家科技支撑计划和上海市科委的专门项目。

公司拥有1500平方米的检测中心，拥有ICP-MS、ICP-OES、液相色谱仪、气相色谱仪、生化培养箱等多台仪器，中心获得了CNAS、CMA认可证书，从事开展第三方的检测任务。

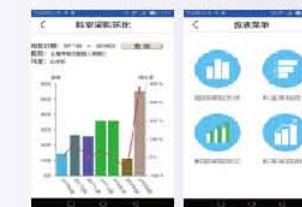
技术创新

国药控股及其子公司，不断探索利用互联网技术，充分利用信息化给客户带来的便利性，积极开发各种信息系统或APP，提供增值服务，提高客户满意度。



案例：高效精准的查询分析工具

“菱商宝”是国控菱商为服务的客户医院提供的一款APP软件。通过这款软件，医院可以高效、精准的查询采购商品及通过证照查询功能实时掌控质量安全问题。而多种报表分析功能更是便于医院分析、控制采购成本。



案例：电子化传递票据系统

国控吉林为更好地为医院服务，自主开发信息系统来实现供应商和医院间票据的电子化传递及管理，以此代替传统纸质票据传递模式，大大降低了人为差错风险。目前，已实施的医院有吉林大学第一医院和吉林大学第三医院。

案例：手机业务信息查询平台

国控吉林自主开发手机端业务信息查询平台，依托使用微信企业号，针对供应商及业务员使用人群，提供药品采购、销售、库存、付款、流向等业务查询功能。根据业务逻辑，定时向相关人员推送商品近效期提醒、客户资质近效期提醒、付款提醒、商品资质近效期提醒、滞销商品提醒、低库存预警、异常入库提醒、隔离提醒、销售审批提醒。

案例：智能填单助手系统

国控江苏开发的智能填单助手系统，帮助公司在两票制的工作中实现了图片的自动上传，并且延伸出了订单信息的自动填写功能。由于该系统的成功开发使用，节省了大量的人力操作。目前系统已经在国控江苏内部广泛使用，获得了业务人员的高度认可，减少了因两票制实施带来的大量工作内容。

案例：回单影像跟踪管理系统

国控扬州的“回单影像跟踪管理系统”，改变了传统方式查找慢、效率低、易出错的现状，回单管理是一项全流程、可追溯的工作，新建的“回单影像跟踪管理系统”实现了以下功能：回单全流程系统化闭环管理，回单影像可视化保存与查询；成本进一步降低，人工效率提高8倍，查询效率提高240倍，人工差错大幅降低；便于回单的数据分析及状态追溯，有利于公司的风险控制和管理提升；为审计和检查提供便捷可靠的查询工具，在药监部门的疫苗检查中单据准确率达100%。



案例：疫苗冷链物流服务 全过程放心追溯

国控生物作为专业的医药冷链物流服务和解决方案提供商，是上海市一类以及二类疫苗的唯一物流服务主体，承担了保障上海市民健康的重大责任。国控生物在以疫苗为典型的药品冷链物流服务过程中，秉承“验证结果指导业务操作，规范操作落实信息系统，信息系统监控业务运营”的原则，将信息系统作为确保药品冷链物流安全的核心支持平台。

在物流业务和信息技术上进行大胆创新，紧跟技术发展趋势，采用先进的互联网技术、物联网技术、大数据技术和可靠的云计算技术等先进技术，建设了包括OMS订单云平台、WMS仓储管理系统、MCC冷链监控平台、CODES全程追溯平台等系统，开创了代表国内医药冷链物流领先水平的供应链-物流业务闭环、冷链物流和监控闭环、追溯闭环三闭环的“上海模式”，取得了良好的社会效益。

其中CODES追溯平台，支持药品从生产厂商到使用者的全程追溯闭环，将药品追溯码和供应链业务的有机结合，在物流作业过程中通过追溯码验证，实现了对药品来源和流向的跟踪；提供异常药品锁定功能，实现了对异常药品的销售和流向限制；为终端单位提供扫码验证服务，避免了过期药品、异常药品的销售和使用，实现了真正的“放心药品”。



业务创新

SPD 创新模式快速推广

国药控股在“科技驱动，打造智慧医药服务生态体系”的战略措施引领下，各子公司院内物流建设项目取得了突破性进展。



案例：“互联网+智慧医院”建设 打造智慧医药服务生态体系

国控广西携手腾讯与三家医疗机构一起积极推动“互联网+智慧医院”建设，主要涵盖：医院微信公众号（服务号）功能升级优化、合作建设“医联体大数据共享及协同创新服务平台”、微信医保支付试点工程、联合挂牌成立“互联网+医疗大数据研究示范基地”等四大方面内容。

国控广西协同各方逐步形成系统的、成熟的“智慧医院整体解决方案”，运用腾讯AI、大数据、云计算等技术能力，在供应链环节配合医院药事管理、处方流转、物流配送、院内（外）药店服务等方面提供专业、优质、高效的服务，加快推动公司零售诊疗等四大业务战略落地与发展，助力医疗机构构建互联网+医疗平台，打造全新医疗生态体系。



“互联网+”零售直销业务稳健发展

国药控股着力于探索新型业务模式，努力开拓互联网+营销网络的搭建，是公司由传统医药商贸企业向供应链服务提供商转型的一个支点，是公司电子商务业务的起点，也是承接公司创新型业务的一个载体。自建立以来成效显著，迅速吸引大批客户至电商平台进行采购，为小终端客户提供个性化服务。



案例：互联网+国控成都电商平台

国控成都B2B平台项目是国药控股全国B2B业务五家试点企业之一，B2B平台作为国控成都传统业务的补充，经过长达8个月的系统对接、功能调试、团队组建磨合、厂家资源归集等一系列筹备工作，8月2日，国控成都B2B平台正式上线，建立全川处方药一站式零售直销采购平台，打造“国控四川互联网服务平台”。





案例：探索零售新模式 提供增值服务赢得信赖

国药一致2018年坚持以智慧、高效的医疗服务，受益于终端消费者，大力丰富零售药房类型，形成DTP、院内/院边SPS⁺专业药房、5+x药房与社会化药房的全面布局，积极探索零售药店、DTP药房与互联网医院相结合的处方流转等药品零售新模式。旗下国大药房在全国共有4000多家门店。从2014年开始提供慢病项目管理，涉及糖尿病、高血压、高血脂等慢性疾病，为提供更加便捷、优质的服务，还设立多元化的特殊病种、重大疾病和慢性疾病定点药房；国大药房制订了患者教育操作方案，有患教大讲堂、小班教育、面对面教育等形式多样的患教方式，宣传慢病知识，为慢病顾客提供服务，赢得了广大顾客对国大药房的信赖。



国大药房慢病宣讲

国药试剂在近十几年来，主持修订了国家标准通则15项、行业标准2项、14项产品国家标准及25项产品行业标准制修任务，是行业中参与制/修订标准最多的单位。因此将参与构建化工材料领域团体标准体系框架，筹建领域委员会，制定标准规划，决策和审议团体标准化活动相关的政策、制度和文件，组织、协调下属各技术委员会开展具体工作。在标准制定方面，以补强现有体系和构建先进新材料标准体系为主要方向，以此带动试剂产业的高质量发展和可持续发展。



2018广州国际分析测试及实验室设备展览会暨技术研讨会(CHINA LAB 2018)上，展示了包括化学试剂、实验耗材、仪器设备和实验家具在内的各类公司优质产品，为广大用户带去了化学分析方案、制药行业解决方案以及色谱应用解决方案等相关资料，完美呈现了实验室“一站式”服务理念，以独特视角诠释了化学的发展和传承。



案例：聚焦原始创新 掌握核心竞争力

国药试剂研发中心与子公司沃凯生物，合作开展由环保部立项的《水质石油类和动植物油类的测定》中四氯乙烯替代四氯化碳作为萃取剂的项目。

四氯化碳对环境及人体有害，而且不稳定。课题组通过吸附、精馏、包装、贮存等处理，样品在2930cm⁻¹、2960cm⁻¹、3030cm⁻¹三个位置的红外吸收合格，得到标准制定方的肯定。



案例：“双C”领跑试剂领域 提供第三方检测服务

2018年5月，国药试剂上海沃凯检测技术服务中心，获得了上海市质量技术监督局颁发的“检验检测机构资质认定(CMA)证书”，作为国内化学试剂行业少有的同时拥有CMA和CNAS双认证的企业检测技术服务中心，可以提供《化学试剂气相色谱法通则》等38个化学试剂测定通则，《化学试剂硝酸钠》等25个化学试剂产品检测，《化学药品细菌内毒素》等32个药品检测通则，《甘油》等9个药品的对外检测服务，不仅促进了公司检验检测技术和管理水平的提高，也为公司开展第三方检测服务迈出了关键步伐，力争成为行业发展的风向标。



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。

公司党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,牢牢把握新时代党的建设总要求,以党的政治建设为统领,团结带领国药控股8万余名干部员工紧密围绕企业改革发展各项事业,勇于改革、真抓实干、砥砺奋进,用智慧和汗水,为国药控股“3+1”战略实施、实现年度目标任务和高质量发展提供了坚强保证,增添了新动能。

2018年,公司全面完成党建工作总体要求写进公司章程工作,进一步明确和落实党组织在公司法人治理结构中的法定地位;严格执行“三重一大”决策研究前置程序,切实为公司改革发展把好方向,管好大局;搭建推动企业创新成果转移转化平台,实现党建工作与经营工作深度融合;总结国控海南“重监委”模式,探索支部建制党组织参与企业经营管理机制;全方位宣贯国控生物成功转型经验,助推企业发展;借助行业渠道推广公司产品,提升国控品牌影响力。



战略合作

国药控股继续开展与国内外先进的医药企业战略合作,在全国总经销、医院渠道和零售渠道展开多业态、全方位、一站式服务,整合发挥各自优势资源,双方共同努力,再接再厉,精诚合作,为更多患者谋福利,促进共同发展,共创辉煌。

● 国药控股与 BD 战略合作 深度布局中国医疗市场

国药控股与BD(中国)举行了“SINOPHARM-BD大中国区战略联盟”的合作签约,BD(中国)在医疗健康行业领先的市场地位及医疗技术创新解决方案,结合国药控股广泛的医药营销网络和强大的市场服务能力,双方将在中国共同推进医疗产品及服务领域的广泛合作,促进中国健康产业发展。



● 国药控股与吉利德科学战略合作 共担社会责任合力共赢

国药控股与吉利德科学举办了“丙三代”丙通沙战略合作,通过整合双方在抗病毒治疗及分销领域的优势资源,秉承和践行“将丙通沙送至每一处有丙肝患者的地方”的诺言,进一步提高患者治疗的可及性,以早日实现‘天下再无丙肝’的愿景”。



● 创新工商新征程 共筑医药健康梦

国药控股与科伦药业召开了“科技创新 携手共进·力前行 国耀未来”战略伙伴峰会,旨在医改新形势下共商双方以“诚信合作、优势互补、资源共享”为原则,齐力打造“医药工商命运共同体”,合力为中国医药产业的健康发展做出应有的贡献,一起实现双方心中的医药健康梦。



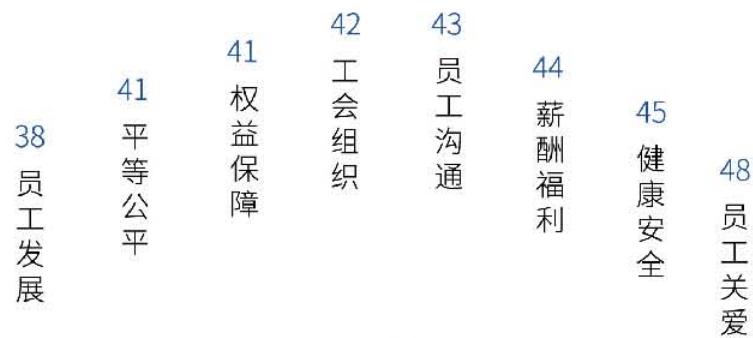
● 国药股份与法国艾龙续签合同 再创辉煌

国药股份与法国艾龙在近20年的合作中,一直作为艾龙产品必兰(阿替卡因肾上腺素注射液)的全国进口总经销商,在法国艾龙、国药股份及国药前景的共同努力下,在中国市场的口腔麻醉领域已占据了不可撼动的地位。

● 国药股份与丹麦灵北战略合作 造福患者创造更大价值

国药股份与丹麦灵北举行战略合作签约,成为其新产品Brintellix®(心达悦)(治疗成人抑郁症的新产品Brintellix®)进口商及全国经销商,将集超过70年的神经科学领域最前沿专业研究成果分销至全国各地,造福于患者,为中国人民的健康和美好生活创造更大的价值。

员工绩效



国药控股对待员工这一企业最宝贵的核心资源，始终坚持以人为本，努力培训和提高员工各项意识和能力，努力创造一个健康、安全、舒适、高效的工作环境，帮助员工实现自我价值，促进达成公司的战略目标。

国药控股一贯遵守劳动相关的法律法规，建立健全人力资源管理、职业健康安全管理和职代会管理等相关制度，在员工招聘、职业生涯管理、培训、职业健康、劳动安全、薪酬福利、职代会工作等方面严格执行相关制度规定，为员工提供公平合理、具有竞争力的薪酬福利，有效促进和保障了劳动关系的和谐稳定；通过各类激励机制，实现了企业和员工的共同成长；建立健全工会章程和集体谈判，以职代会或员工代表民主评议等形式，促进员工与公司管理层的沟通与交流；建立健全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。

劳动合同签订率：100%
社会保险覆盖率为：100%
少数民族员工人数：2018人
员工体检率及健康档案覆盖率：100%（总部）
职业病发生率或发生次数：0次
年人均带薪休假天数：9.8天（总部）
员工因工伤亡人数：0
员工离职率：21.2%

员工发展

国药控股始终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。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。

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。2018年公司进一步优化人力资源管理体系,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。

“国药大学”员工学习发展的平台 帮助员工成长

“国药大学”作为国药控股为满足全体员工的学习发展而构建的平台,围绕“培养高素质干部队伍与后备人才”这一中心,深入剖析并针对“直销破局、创新蓄势、融通升级”等工作对人才培养的具体要求,通过精心设计项目、夯实内部管理、创新服务模式等举措,全面提升各级管理者领导能力和员工素质等,帮助员工成长。

国药大学自2011年成立以来,持续对标优秀企业大学,在传播企业文化、统一员工思想认识、沉淀企业知识与经验、提升各级管理者领导能力、全面提升员工素质等方面,起到了强劲的推动作用,有效地促进了公司战略目标的实现。

国药大学构建了较为完善的培训体系,与各级子公司相互协作,具有完善的培训制度、自行开发内部课程和培育兼职讲师的能力,搭建了高效的学习系统,全面实施各项培训项目。

以“人才梯队培养项目”为引领,以“专业能力建设项目”为主线,以“全员素质提升项目”为基石,全年累计培训20000多万人次,满意率90%以上,拓宽了高层的战略视野,发展了中层的专业执行力,提升了全员素质。

案例:紧贴业务,设计培训,助推战略落地

结合“人才梯队培养和“专业能力建设”的需求,开发了针对高层管理者、中层干部和各专业条线人员的各项培训课程,为实现国控战略打好基础。

后飞龙总经理培训

围绕宏观趋势、前沿科技和管理思维三大模块,整合国内知名院校、一流企业资源,邀请顶尖学者、行业精英、跨界人才,分享知识,交流经验,碰撞思想,为中高层管理者带来一场把握宏观趋势、了解前沿科技、梳理管理思维的学习盛宴。



后飞龙总部中高层及二级公司总经理培训



飞龙新加盟企业总经理培训



翔鹰二十二期财务经理培训(提高班)



给子公司送教——星火计划项目



案例:沉淀经验,整合资源,提升培训水平

坚持以“解决问题”为导向,针对培训管理效率、培训资源开发、数字化学习等方面的薄弱环节,完善各项工作规范8项,开发与优化面授课程16门,线上课程72门,新培养内部兼职讲师63名,有效保障了当年培训项目的实施,并为2019年奠定了发展基础。



课程开发成果案例

2018年国药大学内训师培训及教师工作会

案例:创新方法,降低成本,改进培训绩效

通过协助业务部门搭建与供应商的“业务交流平台”,携手区域子公司搭建区域学习平台,引入直播技术等创新举措,整合内外资源,增强培训有效性,提升培训覆盖面,并显著降低培训成本。



飞鹰采购副总走进鲁南制药



西北区域中层跃龙领导力培训班

平等公平

案例：开展竞赛，学干结合，融入业务管理

在子公司中高层培训中引入项目竞赛机制，引导学员围绕“直销破局”、“省级平台一体化”等重点工作，结合经营管理中的实战问题，成立项目小组，重点推进解决。同时，组建由董事长与参训公司高管、国药大学组成的辅导小组，开展项目管理辅导。通过“干中学，学中干”，让培训效果延续到企业经营管理中，将直销破局及省级平台一体化等工作向纵深推进。



国控陕西、国控宁夏、新疆新特药公司学员于所在公司向公司领导进行阶段性项目成果汇报

案例：以赛代学，以赛至用 提升学习热情

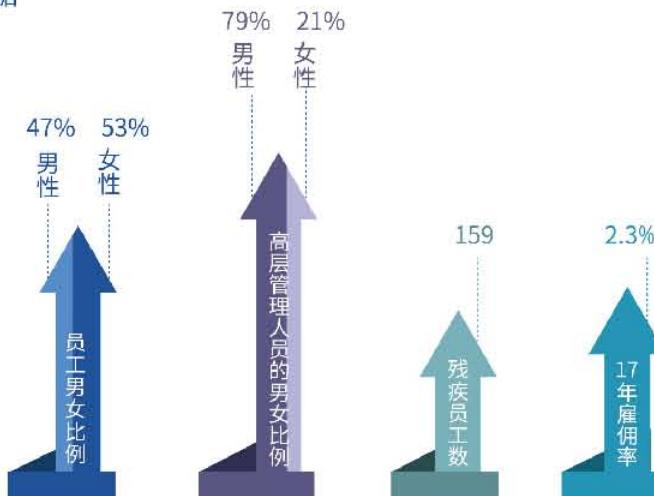
为探索SOP培训的多样性和有效性，提升员工对SOP的重视度和深入了解，2018年8月，国药物流仓储服务部协同人力资源部在7个库区举办了7场SOP知识竞赛，共计110人参加。赛前，选手们积极准备，熟读背诵SOP条款并研习现场操作案例。竞赛分为必答、抢答和现场实操环节。选手热情高涨，踊跃参与。竞赛不仅弥补了传统学习中知识单向输出的短板，而且是部门团队建设的新尝试。通过不一样的学习形式，提升了员工的学习热情和积极性，也在过程中搭建了团队分享机制，实践“做中学”。



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，严格遵守公司签署的其他要求和SA8000标准；公司始终坚持平等雇佣原则，尊重员工雇佣自由的权利和体面工作与生活的权利；公司通过社会招聘渠道和内部选拔来选取适应公司发展的优秀人才，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写入签订的劳动合同中，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，确保平等公平对待每一位员工。

截止2018年底国药控股全部公司员工总数为69722人。

2018年员工构成数据

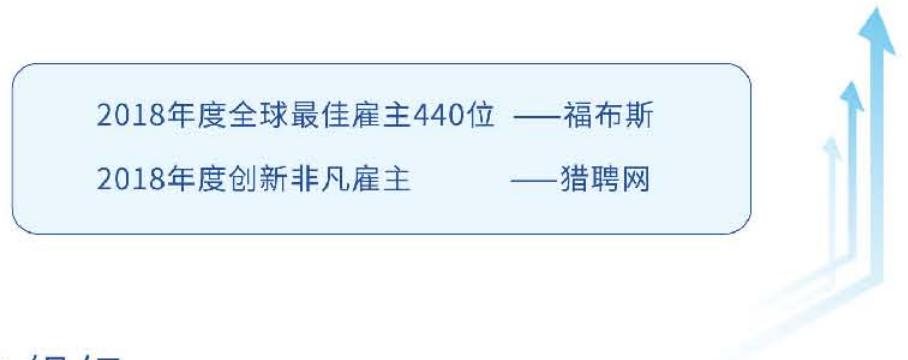


权益保障

国药控股确保员工合法权益的保护，建立健全员工申诉、投诉或举报机制和制度，设立了总裁信箱、邮箱、工会职代会和员工代表等沟通渠道，并采用保密措施，防止打击报复等情况的发生，保护投诉举报者的权益不受侵害。

公司建立健全人力资源信息系统管理平台，覆盖各级子公司，实现了人力资源基础管理工作电子化，加大了对各级子公司组织机构设置、人员编制管理、人员入职离职管理的监管力度，确保公司无违反劳动法的雇佣事件发生。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，从中寻找改进机会。

截止2018年12月底,国药控股系统内工会组建率稳步提升,二级子公司工会组建率为100%,二级以下公司由88%增至90%。18年加入国药器械数据后,二级及以下公司组建率为60%国药控股二级子公司共有41家企业建立职代会,组建率为67.21%,其中28家签订集体合同,集体合同签订率为45.90%。
2018年发生1起劳动争议事件,经劳动仲裁部门调解、裁定,公司处理方式合理合法。



工会组织

2018年国药控股工会召开了第三次代表大会,选举产生了新一届工会委员会班子成员。工会工作坚持正确的政治方向,不断夯实广大职工群众共同奋斗的思想基础;聚焦公司战略中心任务,组织广大员工立足岗位、创新业务和创新服务,为国药控股开创新局面、取得新成就不断作出新贡献;动员组织广大职工;切实维护好广大员工的根本利益,着重推进企业新文化建设,进一步发挥工会在促进企业发展、构建和谐劳动关系中的重要作用;同时深化了工会自身建设,强化工会民主管理工作,不断提升工作针对性与有效性。



开展文化体育活动,提高职工队伍素质
国药控股工会坚持把有限的文体资源渗透到更广的角落、发挥最大的功效。



国控长沙工会2018年
“春苗杯”运动会

国控海南工会在海口火山
口公园开展了踏春登山健
身活动

国控星鲨工会举办“中国
古韵”手工刺绣活动

员工沟通

国药控股为了把公司打造成员工可依靠可信赖的企业,一直坚持把解决员工切身利益问题放在首位,员工通过职代会、员工代表、工会代表和“领导接待日”的沟通交流会,表达意见和建议;公司组织召开恳谈会,书面听取员工各方面意见和建议等,以此促进公司更好的发展;公司管理层做好公司战略、政策的解读宣传工作,公司的发展是各级员工共同努力的结果,企业的发展依靠员工,发展的企业造福员工。

国药控股工会发挥“互联网+”作用,有效运用网站、内网、微信公众号开展厂务公开活动,建立网上网下全方位公开体系,对公司的经营状况及重大经营策略,职工关心、诉求强烈的企业事务,与职工切身利益有关的内容进行公开,是公司员工知企情、议企事、建良言、献良策的复合平台。

健康安全

案例：职工代表大会 深化民主管理

公司深化民主管理，严格按照职代会民主程序和要求，先后于3月份召开二届六次职代会，审议通过“推荐国药集团医药物流有限公司申报2018年上海市五一劳动奖状候选单位”，并听取公司人力资源部相关议题的通报；于8月3日召开二届七次职代会，审议通过“餐补等个别福利调整”；于10月19日召开二届八次职代会，审议通过“餐补等个别福利调整”，通报“关于公务车改革方案”。



案例：签定集体合同 保障合法权益

12月23日，国控海南第三届第一次职工代表会在公司召开，审议通过了《员工手册》、《员工薪资福利标准规定》、《车辆管理规定》、《公车改革方案》等制度草案，公司首席代表、总经理杨少林和工会首席代表、公司工会主席宋凌强签订了公司2019-2020年度《集体合同》。

案例：领导接待日制度 倾听员工的心声

国控星鲨制定了《领导接待日工作制度》，公司党政领导班子成员，按顺序依次轮流接待，接待日为每个月的第一周的周五下午，掌握员工心理动态，改进公司各方面管理，发现问题给予指导，对下一阶段工作设定目标，指导方向，给予认同激励，使员工不断成长。

国药控股始终保障员工的职业健康安全，积极开展职业健康安全管理，下属子公司积极开展安全标准化和OHSAS18001管理活动，不断完善职业健康安全管理，提高职业健康安全管理水平，关心爱护员工身心健康，降低劳动工作强度，为员工创造健康安全的体面工作与作业环境，有效防范各类职业健康安全事故的发生。

员工健康

国药控股及其下属子公司以职业健康安全管理体系或安全标准化体系，保障员工的职业健康与安全。公司严格遵守职业健康安全相关法律法规，建立比较完善的职业健康和安全生产管理制度文件，并有效运行。

一直以来，下属工业子公司，每年采取前瞻式或回顾式开展各部门岗位危险源辨识和风险评估，对其中的高风险采取风险控制措施，降低风险；针对可能发生的突发情况，制定了专项应急预案及现场处置方案，并进行演练，使危险源处于可控状态。

一直以来，新进员工的三级安全教育、转岗人员、特种作业人员及“四新”安全教育的培训要求，是生产安全教育培训制度的重点。在下属工业子公司里，采取一系列的职业病防护措施，采取职业危害告知和警示、职业危害检测、职业健康教育培训、职业危害申报和职业危害防护等，在化学试剂设计生产储运子公司、药品研发生产子公司里，无一例职业病发生。

一直以来，下属工业子公司，配备了足够的各类安全防控设施设备，自动灭火报警系统、安全阀、灭火器材、可燃气体探测器、防雷设施、防触电设施等，自动监测和防护紧急情况的发生，保护员工的职业健康与安全；采取了除尘设施、排风设施和空调系统，提供员工舒适健康的工作环境。配备了洗眼器和紧急冲淋器、急救药箱等应急救护设备，对员工提供防护眼镜、耳塞、防毒面具等个体防护设备，从根本上降低和控制危害因素对员工职业健康与安全的伤害。

一直以来，下属工业子公司，每月开展安全检查，在生产车间或危险品储存仓库进行职业病危害因素现场检测，及时发现安全隐患，及时消除安全隐患，保障员工职业健康与安全，保障企业安全高效的生产运营。

薪酬福利

国药控股对各子公司的薪酬制度提出了指导原则，对福利项目及标准进行了统一规定，以公平性、激励性、竞争性和经常性为原则，建立了工资方案、最低工资水平和工资调整等机制，为员工提供公平的待遇、均等的机会，以确保员工享受到良好的薪酬福利待遇，为促进公司及员工的发展与成长，提供了切实的保障。

2018年国药控股及其二级子公司严格执行国家、地方有关工资的制度，均有不同幅度的增长性调整，高于当地社会平均工资，以有竞争力的薪酬福利吸引高素质人才的加入。



案例：配备饮水设备 保障用水需求

国药物流为业务人员配备了完备的劳动防护与员工关怀物品。针对库区不能使用饮水机的情况，为保障库区作业员用水需求，公司为各班组配备了保温壶，并在公司园区内安装了电热水器。2018年公司及各级子公司未发生职业病事件。

安全管理

国药控股以“安全第一、预防为主；综合治理，全员参与；科学管理，持续发展”的安全生产方针为指引，公司在安全生产委员会领导下，形成了总部、省级、地级三级安全管理网络和安全组织体系。根据国药控股子公司危险源与风险程度大小、企业规模、业态分类、应急处置类型进行了一类至三类的分类别管理，有效地加强了公司安全生产监督管理，落实了企业安全生产主体责任，防止和减少了生产安全事故发生，保障了员工的生产安全。

▲ 安全生产管理体系保障

随着国家安全生产的最新政策与要求不断的出台,国药控股要求各级子公司对安全管理制度进行修订更新。2018年,国药控股及其子公司新修订和更新制度文件达到366个,全面规范地保障了安全生产。

国药控股根据国家的最新安全生产政策要求和当前安全管理落实标准要求,根据国药控股子公司的业态和实际情况,对公司的《安全手册》予以全面梳理和修订,为物流、危化、工业等企业制定相关安全检查标准,注重管理性、实用性和操作性,通过安全管理标准、安全行为标准、安全设施标准、安全环境标准四个维度,建立了通用篇、危化篇、工业篇、物流篇、零售篇的安全日常检查和规范标准,建立相关的安全检查表格,最终为下属公司在加强安全管理,落实安全措施起到督促和指导作用,为实现国药控股的“四新”战略的实现,提供安全生产的保障。

国药控股安全生产从源头抓起,对各级子公司的新建物流严格执行安全生产和职业卫生“三同时”制度要求,从设计、施工到竣工持续跟踪,确保安全设施全面符合安全生产的要求。

2018年国药控股对子公司进行全面安全隐患检查,全年检查子公司132家,发现隐患568项,截止2018年底整改完成情况达95%。

国药控股加强各级子公司安全标准化工作,在下属工业企业和部分分销子公司,实施OHSAS18001职业健康安全管理体系,为系统性满足职业健康安全要求,提供了保障措施。

案例: 安装消防物联网 提升灭火救援能力

国药物流加强微型消防站建设,将消防主机联入上海城市火灾自动报警信息中心,确保库区消防安全得到7x24小时监管,强化公司微型消防站与消防支队的联勤联动和拉动演练,着力提升灭火救援能力。



▲ 应急预案演练 注重实战

国药控股下属各级子公司定期开展各类应急演练,并结合“119消防日”开展消防应急演练,传播安全文化、普及安全知识、提高安全意识、增强安全能力、防范安全风险,切实保障员工职业健康与安全,切实保障公司应对安全紧急情况的发生。在演练中,将实践与预案结合起来,着重审核应急预案的可操作性,审核应急预案演练572次,参与演练人数26180人,预案修订数109项,提升国药控股整体防控和突发事件处置能力。

案例:

国药控股总部大楼分别在6月和11月开展大楼内员工消防逃生演练,全面检测大楼内应急组织分工处置能力,检验消防设施完好使用。

国药试剂金山危化品仓库和生产基地,联系当地消防中队进行联合演习,进一步提升员工消防安全意识,提高与当地消防部门联动处置火灾事故的能力。

国控星鲨安委会办公室、制造中心联合电梯维保单位厦门市广奥电梯有限公司,在制剂大楼举行了电梯困人应急救援演练。此次演练将实践与预案结合起来,通过这次演练活动,进一步增强了公司员工业安全知识,提高员工应对和处置突发事件的能力。

国瑞药业编制并备案了公司《生产安全事故应急预案》,在公司生产安全事故应急指挥部领导下,进行了6次火灾处置与逃生应急演练、危化品泄露应急演练、消防器材使用演练等相关紧急情况或事故的演练,提高了公司和员工应对紧急情况或事故的能力和风险意识。



▲ 保障资金投入 安全有效

2018年度国药控股及各级子公司在完善改造维护安全防护设施设备、危险源辨识与风险评估、劳动防护和防暑降温、安全生产宣传、教育、培训和其他相关安全生产的支出,投入安全生产专项资金约3280多万元,比2017年增加约14%。

▲ 增强安全意识 全员参与

为贯彻落实国药集团关于2018年“安全生产月”和“119消防月”活动的总体部署,进一步加大安全生产宣教工作力度,推动落实各级企业安全生产主体责任,增强全体员工安全意识,国药控股在6月和11月期间在全国范围内开展安全生产和关注消防系列活动,即:开展安全生产宣传宣讲活动;开展安全风险公告和隐患排查治理活动;开展生产安全事故警示教育活动;开展安全生产应急演练活动;开展安全文化宣传活动。

通过开展系列活动,增强了全员应急意识、提升了全员安全素质,提高了防灾减灾救灾能力,公司以遏制安全生产事故发生为目标,以强化安全红线意识、落实安全责任、深化专项整治、深入开展宣传教育为重点内容,切实推动企业文化建设,降低企业安全风险,确保国药控股安全生产持续稳定,为企业发展保驾护航。经统计,全国安全随手拍参与人数9129人,各类安全宣传标语和黑板报数量1559个,参与观看安全宣传视频人数26718人,组织专题培训次数681场,参与专题培训员工数29329人。

案例：安全运输培训 增强意识

2018年12月,为加强车辆运输安全管理,降低交通事故发生,认真开展驾驶员安全教育,严格车辆保养制度,强化安全意识和行车规范,国药控股利用双休日,针对国药控股全体驾驶员开展了一期全国性培训——《防御性驾驶培训》。主会场设在上海国药物流,全国各级子公司设立分会场,组织驾驶员通过集中网络视频观看。本次培训得到了参训学员一致好评。各参会驾驶员对此次培训感想强烈,深受教育和启发。经统计全国有400多个视频收视点,近万人同时在线接受教育。

通过一系列安全运输培训,切实加强了交通运输安全,提升各级子公司安全驾驶管理水平,增强驾驶员安全行车意识,减少交通事故,降低车辆运营成本。



案例：丰富多彩的职工活动

国药控股及其各级子公司积极开展形式多样的主题活动,多角度提升员工的个人素养;丰富多彩的活动,充分展现员工的风采,可以更好地享受生活、热爱生活、充实生活,陶冶了员工的情操,将以更大的热情和更加积极的态度投入到工作中。



案例：高温慰问到一线 炎炎夏日送清凉

2018年上海的夏天,气温和高温天数再三刷新出历史最高记录。国药控股各级党政领导分别前往国药物流、浦东药材仓库等地,看望慰问奋战在高温下的一线员工。



案例：最美“村影”-“药品把关人”

1月24日,由海南省总工会和海南广播电视台联合主办的2018年海南省农民工年夜饭暨2017年最美农民工评选揭晓晚会在海口举行。国控海南创新项目部外派药师、“药品把关人”——李春雨榜上有名并上台领奖。(注:“村影”——在海南当地俚语中指“农村美丽妹子”)



员工关爱

国药控股努力为员工创造健康、舒适的工作及生活环境,帮助员工舒缓工作压力、增强身体素质,组织各类迎新舞会、举办春秋季健康走跑、体育比赛等活动;为提高员工归属感,积极营造快乐、健康、合作、友善的工作氛围。定期组织厨艺技能大赛等活动;公司工会针对女职工工作生活特点和需求,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。

环境绩效

51 环保体系
51 节能减排
54 生态保护



国药控股在实现战略目标和企业高速发展的过程中，始终注重生产经营与环境保护的协调发展，遵守环境保护法律法规，将节能减排、降耗增效贯彻于生产经营全过程，努力减轻企业生产活动对环境的影响，实现企业与自然的和谐，实现企业的可持续发展。

国药控股下属子公司和工业企业，2018年环保总投入约1000多万元。

环保体系

国药控股组织全员教育宣传国家环境保护法规，提高环保意识。多家子公司实施ISO14001环境管理体系，制定完善的环境保护和环境风险防范制度，制定环保与节能减排管理方案，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。

公司明确了各子公司应承担的环保管理、节能减排责任，强化各子公司环境保护的主体意识。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，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。



案例：环境管理体系降低环境风险

国控星鲨2018年10月再次通过ISO14001:2015环境管理体系年度监督审核。公司修订完善了包括公司管理制度、环境体系文件、突发环境应急预案在内的34个文件；通过有效实施环境管理体系，采用污染预防，通过开展设备技术改造，提高设备生产效率和提升能源利用效率，取得了良好的绩效，2018年总能耗同比下降17.27%，万元增加值综合能耗为0.1460吨标煤/万元，与去年同期相比下降36.48%，与国药控股下达的节能目标（2018年综合能耗≤0.2536吨标煤/万元增加值）相比下降42.44%，完成节能目标。

节能减排

国药控股按照《国药控股环保与节能减排实施细则》的要求，加强对子公司的环保与节能减排工作的监督检查，有效控制主要污染物排放和节约能源资源，在企业持续高效发展中，预防或减少对环境造成不利影响。

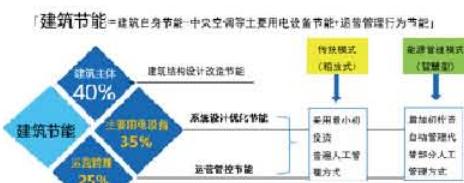
各级子公司根据自身所处的不同业态，建立健全环保与节能减排统计监测体系，加强对生产经营过程中能源消耗和污染物排放的统计监测，通过实施新技术提高物流工作效率节约能源资源，改造环保排放设施设备，在达标排放的基础上，减量排放，取得了明显的环保绩效。



案例：医药物流能源管理 推进仓库节能

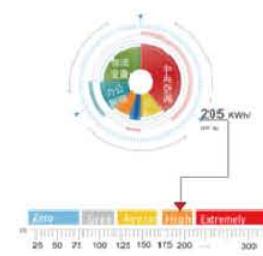
国药物流2018年全面分析了医药物流仓库日常电能消耗的主要方面，全面分析了医药物流仓库的节能途径，经过充分的调研和数据分析，投资60万元建设的物流仓库能源管理系统，依托于物联网技术、云端运维技术、大数据技术，实现能源的多维度管理，从整体上提升能源管理水平，减少企业能源支出成本。

医药物流仓库的节能途径



能源管理系统主要管控目标

能源监测平台：根据需要、分类获取物流仓库各项能源消费数据。例如：中央空调能量输出及用电、冷库用地、物流设备用电、照明用电等



数据分析模型：将采集的数据进行归纳、分析和整理，进行基础能源管理工作，可实现自定义时间段、自定义筛选条件、自定义报表模板，导出PDF/EXCEL定期自动发送



节能自控管理平台：以自动化控制解决方案实现一键控制冷水机组、热泵机组、冷冻水泵、冷却水泵、冷却塔之间的连锁控制，实现库内温度恒定、水阀开度根据库内实时温度自动调整



设备巡检中心：依据智能设定能及时判断故障类、能耗类、预判类的报警



能源管理系统效益分析

直接经济效益

预计每年在冷热源系统及空调系统上的用电量预计节省约15%左右，每年约节省人员管理成本约50%左右，预计一年半时间可收回全部投资成本。

间接经济效益

采用的最优化控制方案，保证设备在最优状态下运行，可大大提高设备的使用寿命，降低由于人员管理的疏忽等造成事故的比例。

社会效应

有助于仓库所在地及整个医药领域起到积极的社会效应，并有效提升国药的品牌价值。



案例：环境保护“三同时”节约能源资源

国瑞药业全面实施运行ISO50001:2011能源管理体系，在建设之初，设计并投入资金，建设水再生中心，将生产、生活产生的污水全部回收再利用，实现污水“零”排放。

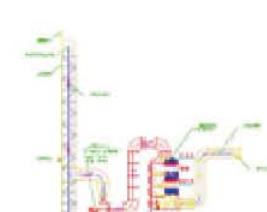


案例三：环保排放设施改造 减量达标排放

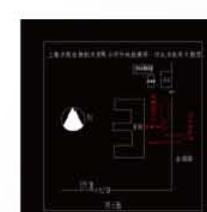
国药试剂沃凯生物2018年完成了废水检测井的改造，并通过了从厂区出水口到市政管网的CCTV第三方检测，如期获得了工业废水经处理后达标排入市政管网的排水许可；在卡尔费休通风橱、PSK粉碎间、氧化铜粉尘间、丙类包装车间新增吸收装置，有效控制生产过程的尾气、粉尘吸收处理减量达标排放。



水洗塔设计流程图



洗涤塔流程图



污水井至市政管网检测示意图

国药试剂上海公司10月组织实施对清洁生产项目的评审工作，将原有的活性炭吸附装置升级改造为低温等离子综合VOC处理装置，提升处置效率并减量达标排放。



案例：使用循环包材，减少废弃物总量

国控江苏使用塑料折叠周转箱配合定制塑料袋，代替原来用于零拣出库的包装纸箱，在节约包材成本、大幅减少纸箱的废弃的同时，降低了破损率，提升了客户满意度。目前共采购600个塑料折叠周转箱，每天分发给复核员用于零拣出库药品的打包，司机、配送员送货至客户处后，将塑料折叠周转箱收回带回公司交接给集货组重复使用。



案例：打造新能源车队，搭建绿色物流。

2018年国药物流及国药控股相关子公司首次尝试购置或租用新能源车参与物流配送工作，发展绿色物流。

绿色办公

国药控股采取各项措施，实施绿色办公。

一是节约办公设备用电成本，在计算机、打印机、复印机及传真机等办公设备不用时，做到了随时关闭；在长时间不使用以及下班后，及时切断了电源，减少了待机消耗；

二是楼道、走廊照明灯更换为节能灯，减少照明设备电耗，充分利用自然光，夜间尽量减少公共区域照明；

三是规范办公用品的采购、配备和领取制度，建立了办公用品领取台帐，并由专人统一采购，实行在电子媒介上修改文稿，积极推行无纸化办公；

四是强化文印耗材管理工作，纸张全部双面打印，降低纸张消耗数量；

五是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。



通过上述节能减排行为和宣传活动，提高了全体员工的节能意识、资源意识和环境意识，积极为建设资源节约型、环境友好型的“两型”社会做贡献。

生态保护

国药控股响应“山清水绿天蓝”的号召，重视生态环境的保护，用自己的实际行动参与到爱护树木、建设绿化美丽的家园行动中，为保护环境、保护良好的生态环境作出一份贡献。



案例：植树绿化家园 生态和谐文明”



3月12日，国控乐仁堂团委组织50余名青年员工到石家庄鹿泉区小壁林场开展“深学践行十九大 生态和谐创文明”植树绿化活动。



3月12日，国控扬州组织物流中心职工开展种植果树活动，迎接植树节的到来。

社会绩效

57
政府责任

57
社会公益

63
社区参与



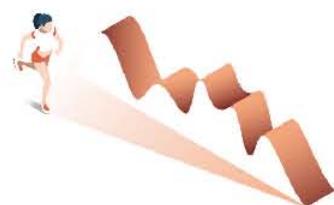
国药控股十分重视承担相应的政府责任和社会公益责任，作为国家医药储备定点单位，承担中央医药储备任务是国家赋予的一项光荣使命，国药控股决不辜负国家和人民的重托。公司及其各子公司积极开展各种社会公益活动，积极回馈社会，履行企业的社会责任。

政府责任

中央医药储备是国家医药储备的重要组成部分，主要负责储备重大和特别重大突发事件所需专项医药用品。国药控股为做好中央医药储备工作，确保在发生灾情、疫情及突发事故时药品、医疗器械的及时有效供应，根据《国家医药储备管理办法》、《国家医药储备资金财务管理办法》和《中国医药集团中央医药储备管理办法》等有关规定，国药控股制定了《国药控股股份有限公司中央医药储备管理办法》、《国药控股股份有限公司中央医药储备应急供应预案》、《国药控股股份有限公司储备工作考核实施细则》、《国药控股中央医药轮储商品采购管理办法(试行)》和《国药控股中央医药储备(不含反恐储备)任务管理规

社会公益

国药控股积极参与各项公益活动，结合自身的专业优势和企业特点，开展精准扶贫、义诊、医疗捐赠等活动，为改善人民群众生活和医疗水平，提高社会整体健康水平奉献出一份绵薄之力。



● 用爱心为生命护航

国药控股员工发扬“服务社会、奉献社会”的优良传统、践行“关爱生命、呵护健康”的企业理念，以自己的实际行动，为他人带来生的希望，为社会带来爱的阳光，彰显国药控股员工勇于担当社会责任的风采。



● 精准扶贫 爱心捐赠

国药控股及其子公司，响应政府号召，推动精准扶贫工作深入开展，解决贫困户就医难、贫困村出行难问题，开展“送健康、情满村”送医送药下乡义诊等活动，助推脱贫攻坚早日实现。



案例：国药新疆新特药、国控宁夏、国控青海、国控吉林、国控陕西、国药山西

2018年，国药控股各级子公司向12个定点扶贫县（乡、村）开展了扶贫帮扶工作，累计投入资金452.11万元。

● 成立领导小组 明确责任人

为确保精准扶贫工作取得实效，国药控股下属相关企业成立了领导小组，由各企业党委书记担任组长，全力抓好精准扶贫各项工作。新疆新特药业按照“队员当代表、单位做后盾、一把手负总责”要求，成立了社会责任建设领导小组，组长由党委书记担任，将公司党群工作部设立为责任处室，主要职责是全力以赴抓好精准扶贫等工作；国控陕西以党委书记为第一责任人，成立了驻村扶贫工作小组；国控宁夏成立了扶贫工作领导小组，由党委书记任组长，纪委书记任副组长，并抽调公司下属单位国控宁夏固原副总经理、总经理助理和办公室文员组成扶贫工作队，进驻米塬村开展扶贫工作，其中副总经理任驻村第一书记。

● 组建驻村工作组 精准解难题

为实地了解贫困户的实际难题，精准制定帮扶计划，新疆新特药业、国控宁夏、国控陕西、国控宁夏派出多名优秀干部，组建驻村工作组，一对一解决困难群众的生活问题。

1.国药集团新疆新特药业有限公司

2018年积极落实惠民项目，推进兰干乡文化广场项目建设，解决贫困户就业问题。配合当地政府开展葡萄种植项目共2655亩，帮助村民做好葡萄销售工作，此项工作收益212户238人。做好转移贫困家庭劳动力337人，就近转移就业167人，疆内转移就业92人，疆外转移就业78人。开展“教育扶贫”活动，公司全体员工捐款7万元，资助兰干乡驻村75名新入学的大学生，减轻他们的家庭负担。开展“爱心捐赠”活动，寒冬将至驻村工作队投入16万余元，购买202吨无烟煤发放给986户村民；为村委会捐赠电脑4台，为贫困户家属、无劳动力家庭捐赠衣物500多件、药品8万余元，为幼儿园和小学学生发放爱心书包、文具盒、台灯、课桌等爱心物件共计597套；驻村工作队员分别与204户贫困户结对帮扶，每月对结对户进行一次走访，重大节日慰问贫困户842户，送去米面油等慰问品，总计53余万元。通过近年来的共同努力，国药新疆新特药为所驻村维护稳定、强基固本、脱贫攻坚工作稳步推进。

2.国药控股陕西有限公司

在白河县红椿村，全村辖5个村民小组，现有农户236户916人，其中贫困户61户181人。（一般贫困户32户124人，五保户18户23人，低保户11户34人）三年来，国控陕西派出的驻村扶贫工作小组每年驻村220多天，累计投入扶持资金50万元，用于修建新农村委会、饮水工程等，并大力扶持红椿村牛羊养殖产业，增加全村经济收入；同时，领导小组每年都为贫困户送去慰问金和生活用品，并资助当地贫困大学生完成学业。

3.国药控股宁夏有限公司

下,定点帮扶村山西省和顺县平松乡瓦房村。该村在彭阳县草庙乡米塬村,2015年至2017年,国控宁夏在精准扶贫工作上累计投入资金达74.15万元,其中根据米塬村当地土壤和气候条件,先后提供的地膜、养殖补贴、种子、肥料及开展养蜂业等共计24.6万元,其中:购买地膜、种子、肥料8.8万元,给予贫困户养羊补贴4.6万元,发展养蜂业补贴11.2万元,提供3万元用于帮扶村集体经济万寿菊种植产业。此外,国控宁夏出资4万元用于村自来水管路建设和道路建设,为村民生活及出行提供了保障。5年来,国控宁夏每年年初都由总经理带队,对米塬村建档立卡的贫困户和特困户进行慰问,给予了生活用品和资金帮扶,共计捐赠6.85万元。经过一对一帮扶,米塬村居民整体生活环境、人均收入都有了较大改观。从2013年初至2017年末,

共有村民125户,人口376人,建档立卡的贫困户自2016年以来为42户。国药山西派驻村工作队的同时,还安排了13名支部书记与瓦房村42户贫困户结了对子。在帮助瓦房村实施脱贫的工作中,公司领导多次带队深入该村与当地政府就该村贫困现状进行座谈,科学制定帮扶规划,帮助该村联系原材料优质土豆种子,指导村民种植土豆,当季村民自种的土豆全部收购用于粉条加工。自2016年以来,公司累计向政府争取驻村帮扶资金40万元、捐资10万元,用于粉条厂项目建设,如厂房改造、购买加工设备等。公司坚持每年走访慰问贫困户,为每户贫困户送上200元慰问金。

5.国药控股吉林有限公司

养羊户数由最初的10户增长至现有的18户,数量由300多只增加到1000多只;养牛的户数由最初8户增长至14户,数量由30头增加80多头;农作物由原来的单一作物玉米转向杂粮和中药材综合种植;

养蜂由最初扶持的28户增加至近40户,目前数量共有198箱蜂,每箱每年能为村民带来收入约1000元。预计到2019年4月,米塬村可实现脱贫摘帽。对子,公司专门制定了帮扶方案,先后开展了教育扶贫、健康扶贫、党建扶贫系列活动,根据乌沙塘和李沟村的深度贫困村脱贫任务,公司组成了扶贫工作调研组,深入西吉县开展了工作调研,实地了解情况,并分别与县、乡、村三级组织进行了座谈交流,并就开展结对帮扶、落实精准扶贫工作制

定了3年计划,依托当地政府扶贫规划及项目,大力开展马铃薯种植产业与养殖业,协助开展村民户户通自来水工程,积极推进村集体经济发展,为南岔村建设小秋杂粮加工车间及生产线。以上项目计划3年完成,拟投入扶贫资金200万元。其中国控宁夏公司提供60%配套资金。

4.国药集团山西有限公司

国药山西在中央与山西省委下乡办的决策部署

运用优势资源 改善医疗环境

针对部分地区医疗条件有待改善的现状,国药控股下属各级公司积极与相关部门合作,结合企业资源优势,开展了形式多样的帮扶活动。

2018年元旦,国控青海联合青海省卫生厅在乐都县阴坡村开展精准扶贫冬日送温暖活动,2018年11月,公司再次联合青海省药品监督管理局市场流

通处在民和县大庄乡开展扶贫慰问活动。

同时,为提升青海省医疗机构的现代化水平,公司先后在青海大学附属医院、青海省人民医院、青海省交通医院等投资建设了国内最为先进的输液静配中心,实现了医院输液的集中化配置和统一处理,大幅提升医院工作效率,通过科学化的手段使得医院输液配比操作达到零差错率。同时,为支持西宁市医疗机构改革,公司还在西宁市第一医疗集团总院和西宁市第二医疗集团总院帮助医院投资建设了门诊现代化药房,使得医院有原来传统手工配药平均每个患者需要5-7分钟的时间大幅缩短到3分钟以内完成,提升了医患满意度,大幅降低了差错率,以上投资总额超过500万元,大幅改善了医院的现代化水平和就医环境,受到当地卫生系统和普通患者的支持与好评。

2018年,国药山西投入5万元,用于和顺县瓦房村“五洁净”工程,全面提升乡村公共卫生服务。

扶贫工作初见成效

截至目前,国药控股定点扶贫的多个贫困村的各项经济指标已经大为改观,其中,被定为重点贫困村的兰干乡萨依村已基本脱贫,年人均收入达到了3026元以上。红椿村的扶贫工作成绩卓有成效,全村61户贫困户已逐步脱贫,村民人均收入由2013年的4600元增长至2017年末的8700元,实现了质的飞跃。瓦房村已被晋中市列为2018年贫困村。

国药控股在扶贫工作中的成绩也受到了各界的好评。2014年以来,新疆新特药多次荣获自治区“优秀组织单位”及先进工作队称号。国控陕西在2017年6月镇级党建工作评比中,获得了“先进党支部”称号;在2017年底陕西省第三方评估检查中,村脱贫攻坚工作获得了优秀;2018年一季度县脱贫工作检查中,获得第一名的优异成绩;公司选派的驻村第一书记罗雨同志,因工作扎实、成绩突出被评为安康市优秀第一书记。

脱贫攻坚关键年 国药控股再发力

2019年是打赢脱贫攻坚战极为关键的一年,始终秉持着“关爱生命 呵护健康”理念的国药控股人,将继续为打赢脱贫攻坚战贡献自己的力量。国药控股计划于2019年投入1491.65万元用于各项扶贫工作。国药控股下属各相关子公司的驻村工作小组也将进一步提高扶贫效率,根据脱贫目标与时间要求,细化任务,精准发力,按照不同贫困程度、致贫原因进行因户施策、因人施策,研究制定差别化扶持办法,多措并举帮助扶贫对象脱贫致富。深度贫困地区的脱贫攻坚任务是艰巨、重要而紧迫的,国药控股将根据国药集团党委的部署和要求,一如既往的奋斗在精准扶贫攻坚战的第一线,不忘初心、不辱使命,为决胜全面建成小康社会、实现我们党第一个百年奋斗目标而奋勇前行!



案例:送药下乡 助推脱贫

2018年7月,国控长沙积极参与了长沙市开福区政协文教委和区疾控中心联合开展的精准扶贫活动,为长沙县路口镇上杉市村的村民,免费提供了价值14000元的药品。





案例：送医送药 健康扶贫

国控上蔡邀请驻马店市中心医院和上蔡县人民医院专家赴上蔡县党店镇贺楼村开展“精准扶贫送健康”送医送药下乡义诊活动。本次义诊活动主要针对脑梗塞、脑出血、头痛、癫痫、帕金森氏病、冠心病、糖尿病等几方面进行诊断，村民可凭处方免费领取药物，共发放价值2.6万元的药品。使患病群众感动不已，全面提高广大贫困户的获得感和满意度，助力健康扶贫。

阳光普照 童心同行

6月1日，国控浙江携手浙江省眼科医院为杭州市杨绫子特殊儿童教育学校的孩子们联合开展“6.6全国爱眼日”科普公益活动，国控浙江员工和医院医生精心筹备，通过课堂互动、有奖知识竞答、细致的视力检查等形式，进行了活泼有趣的爱眼科普宣传；6月8日，国控浙江携手杨绫子学校联合举办了少儿联谊活动，国控浙江员工子女在父母的陪伴下与学校师生一起互动体验了乐高、布贴画、非洲鼓、香囊制作等学校社团活动。活动现场气氛活跃，在场师生们的脸上都洋溢着满足与灿烂的笑容，让国控浙江的员工、客户和孩子一起感受同一片天空下相互关怀的温暖与生命成长的意义，一同践行“关爱生命 呵护健康”的社会责任。



寒冬送温暖 帮扶暖人心

国药控股各级子公司开展形式多样的寒冬送温暖活动。国控陕西看望慰问了部分贫困户和驻村工作队员；国控宁夏登门探望因病出院不久的困难员工；国控贵州及其各子公司向因交通事故受重伤的员工家属捐款。



社区参与

国药控股在政府领导、上级卫生机构指导下，充分利用公司所处行业的特点，以基层卫生机构为主体，以人民健康为中心、家庭为单位、社区为范围、需求为导向，以妇女儿童、老年人、慢性病人、残疾人等为重点，融预防、医疗、保健、健康教育等服务需求为一体，合理使用社区资源和适宜技术，积极主动参与社区卫生服务建设，积极回馈社会。

国大药房爱心进社区

国大药房多年来积极组织开展各类爱心进社区活动，受到了社区居民的普遍欢迎。



共建和谐 志愿者活动

国药控股各级子公司积极组织相关志愿者活动，为周边社区提供帮助，感受社会的温暖和关爱。



“暖心”服务 配送到家

近年来，国控湖北国大药房以“汇暖心之举，聚百家之福，集万众之心”为服务主题，为社区重症老弱病残行动困难人群办理重症职工送药进社区的暖心服务。通过定时、定点、依法依规、严格按照医保有关政策标准化的操作，配送到家，服务万余人次，配送药品10多万盒，80多个品种，针对患者用药疑惑的地方进行耐心讲解，无微不至，走出药店行业独具特色的便民利民之路。





公司展望

2019年，医药行业面临着前所未有的变局，是挑战，也是机遇。适者生存、强者更强，国药控股要继续全面服务健康中国战略，积极履行央企责任，顺应集中度提升的大趋势，聚焦市场份额的提升，着力解决需求痛点，重塑供应链价值，创新运营与管控模式，以组织变革推动高质量发展。

让我们以党的十九大精神为指引，在国药集团、公司董事会的领导下，不断夯实管理、改革创新，进一步做强做大做优，朝着卓越的全球医药健康服务提供商的目标不懈奋进；让我们一步一个脚印，向着科技引领构建智慧医药服务生态体系的愿景砥砺前行！



读者意见反馈

感谢您用心阅读《国药控股股份有限公司2018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. 您对国药控股在管理责任方面的评价： 好 较好 一般
2. 您对国药控股在市场绩效方面的评价： 好 较好 一般
3. 您对国药控股在社会绩效方面的评价： 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. 您对国药控股社会责任报告的总体评价： 好 较好 一般
6. 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
7. 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！

网络意见反馈地址：webmaster@sinopharmgroup.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: 上海市中山西路1001号

邮编/Zip: 200051

总机/Tel: 86-21-23052666

传真/Fax: 86-21-23052260

网址/Wed: www.sinopharmgroup.com.cn

