

環境、社會及管治報告



為符合香港聯合交易所有限公司2015年12月頒布的《環境、社會及管治報告指引》所載的規定，本公司謹此呈報2019年1月1日至2019年12月31日年度的環境、社會及管治報告(「環境、社會及管治報告」)。本環境、社會及管治報告的匯報範圍涵蓋本公司及其附屬公司，且已遵守《環境、社會及管治報告指引》載列的「不遵守就解釋」條文。

本公司董事會負責我們的環境、社會及管治策略及報告，包括評估及確定環境、社會及管治相關風險，並確保已設有適當及有效的環境、社會及管治風險管理及內部監控系統。我們已委任我們的業務職能部門通過檢討本集團的營運以及舉行內部討論，以識別相關環境、社會及管治事宜及評估有關事宜對我們的業務及利益相關方的重要性。管理層已對環境、社會及管治風險管理及內部監控系統的有效性向董事會作出確認。根據《環境、社會及管治指引》的一般披露規定，有關已識別的重大環境、社會及管治事宜已加載本環境、社會及管治報告，旨在以平衡的原則披露本集團營運中的環境、社會及管治的表現。

1. 權益者溝通

本公司權益者的層面廣泛，包括股東／投資者、政府／監管機構、員工、客戶、供應商／合作夥伴、環境、小區／公眾，透過收集意見，全面瞭解股東的期望，開展社會責任實踐工作，平衡本集團與權益持有人的利益。

利益相關者的溝通與參與

利益相關者	溝通方式	期望與要求
股東／投資者	<ul style="list-style-type: none">股東大會新聞稿及公告公司報告在公司網站發佈消息投資者會議及路演	<ul style="list-style-type: none">保障股東權利及權益資料披露合規營運及管理反貪污
政府／監管機構	<ul style="list-style-type: none">會議合規報告實地檢查參與會議／研討會特別查詢／檢查妥善提交文件	<ul style="list-style-type: none">法律及合規監管質量管理體系藥品質量安全員工健康安全管理體系
員工	<ul style="list-style-type: none">勞動合同工會員工座談會及集會員工聚會經理郵箱志願活動日常交流	<ul style="list-style-type: none">平等僱傭員工福利工會建設員工健康安全管理員工培訓考核及晉升



利益相關者	溝通方式	期望與要求
客戶	<ul style="list-style-type: none"> • 日常營運／互動 • 客戶滿意度調查 • 定期走訪 • 行業展覽及論壇 • 客戶服務中心／熱線 	<ul style="list-style-type: none"> • 物流質量管理 • 藥品質量安全 • 產品回收 • 客戶滿意度及投訴處理 • 消費者隱私保障
供應商／合作夥伴	<ul style="list-style-type: none"> • 高層會晤 • 研討會及會議 • 營銷峰會 • 供應商評估 • 實地考察 • 日常交流 	<ul style="list-style-type: none"> • 供應商行為準則 • 供應商管理
環境	<ul style="list-style-type: none"> • 環境檢查 • 環境披露報告 • 推行綠色經營與管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 環保體系 • 環保宣傳 • 節能減排 • 綠色辦公
小區／公眾	<ul style="list-style-type: none"> • 志願活動 • 慈善活動 • 贊助公益活動 	<ul style="list-style-type: none"> • 熱心醫療 • 情系災區 • 扶貧幫困

2. 產品責任

作為中國最大的藥品、醫療保健產品分銷商及領先的供應鏈服務提供商，本公司在追求產品質量道路上也一路領跑，帶頭提升行業標準，淨化行業市場，引領行業健康發展。

質量管理體系

本公司自2006年以來已建立完善的ISO9001&GSP一體化質量管理體系，制定全公司一體化的《質量管理手冊》，作為指導質量管理體系運行的行為準則。通過分析瞭解公司的內外部情境，預防面臨的各種質量風險，確保過程的透明度和系統性，達到預期的結果並贏得顧客及各利益相關方的信賴，為實現公司的快速發展夯實基礎。本公司每年將「質量管理責任書」下達給各二級子公司總經理，各二級子公司總經理遵循「質量管理責任書」的責任要求，負責各自公司的質量管理體系的運行和實施，每年向本公司質量負責人及總裁報告其質量管理體系實施的有效性及其績效。



本公司獲得的資格認證

GSP

- 實施GSP制度，是確保藥品質量的一種科學的、先進的管理手段，同時在總體上又適應了藥品質量管理的國際潮流。作為中國最大的藥品、醫療保健產品分銷商及領先的供應鏈服務提供商，本公司總部質量管理部通過GSP管理，為市場提供了優質的藥品，並推動了中國醫藥商業質量管理的現代化、國際化。

ISO9001

- 本公司於2007年4月1日獲得了在認證、安全和質量檢查領域全球排名前列的國際認證公司的ISO9001:2000質量管理體系認證證書，經每年不斷的改進，於2016年4月通過了ISO9001:2008的換證認證，2018年的4月通過了ISO9001:2015的換證認證，持續滿足了ISO9001的各項要求。各二級子公司一併納入ISO9001&GSP一體化質量管理體系中後，近三年來已將ISO&GSP一體化質量管理體系拓展到部分三級子公司，通過不斷擴大一體化質量管理體系以及控制各項質量相關的運營過程，防範相關質量風險的發生。

ISO27001

- 本公司根據ISO27000:2005標準體系建立了信息安全管理體系(ISMS)，經過一年多的持續穩定運行，本公司下屬國藥集團醫藥物流有限公司於2011年率先通過了國際權威認證機構的正式審核，並取得了英國UKAS(United Kingdom ACCReditation Service：英國皇家認可委員會)和中國CNAS(中國合格評定國家認可委員會)頒發的證書，成為中國境內率先通過ISO27001信息安全國際認證的醫藥企業。

本公司每年初向各子公司發佈與藥品和醫療器械質量相關的總體質量目標，明確要求各子公司按「方針目標分解指針和實施方案」制定各項實施細則，並要求對目標的達成和方案實施情況定期進行自查及考核，發現問題及時糾正改進，確保各子公司質量管理體系運行的有效性和總體質量目標的全面達成。本公司總部質量管理部門嚴格按照年初擬定的稽核計劃，結合管控要點，完成對二級子公司的全部稽核檢查，針對一些相對薄弱的三級子公司重點檢查與指導，每次稽核檢查均出具稽核報告，詳細描述有關缺陷問題的風險提示，並針對缺陷問題，要求子公司提交整改報告，明確整改措施和預計完成時間，跟蹤整改落實情況，逐步提高子公司的質量管理水平。



2019年公司先後順利通過了ISO9001:2015體系監督審核，並獲得資質證書。為進一步完善質量管理體系，公司修訂質量管理制度4個，有效指導各項日常經營活動合規有序開展。同時，組織開展相關法規、體系、制度類培訓5次，其中，針對新藥品管理法，及時制定線上培訓課件，通過國藥大學APP對各子公司進行同步推送，更好地讓各級員工對新法實施具備初步的認知與理解，為新法實施後的經營質量管理工作提供思路。各類質量培訓的及時開展使公司各級人員能及時加深對各類新法規、質量體系建設及公司制度規程的理解。員工質量素質修養得以提升，並將其轉化到實際活動中，更好的提升企業核心競爭力。

物流質量管理

作為醫藥物流行業的領軍企業，嚴把物流質量關是本公司的重中之重。對於藥品在庫環節的合規、安全管理，本公司制定對應的操作流程，如《藥品收貨管理規程》、《藥品驗收管理規程》、《藥品儲存管理規程》、《藥品養護管理規程》、《藥品出庫覆核管理規程》、《藥品發運交接管理規程》、《藥品運輸和交付管理規程》、《承運商管理規程》，確保藥品的收貨、驗收、儲存、配送、承運商管理環節均是安全的，相關崗位人員具有相應的能力和經驗，以保證商品在各環節能夠被正確地處理和儲存。

為確保產品在庫、在途溫度範圍符合產品要求，公司對產品存儲涉及的設施設備、溫度監控、安全監控、信息管理、車輛管理等環節非常重視，本公司制定了《設施設備管理規程》、《安全管理規程》、《溫濕度管理細則》、《信息化管理規程》、《運輸車輛管理規程》等制度檔，對產品存儲調控的溫度控制設備、溫度監控系統、水電供應管理、消防設備、車輛調度及維護等提出明確要求，對設施設備定期進行維保，確保其有效運行，從而有效控制產品存儲及運輸過程中的風險。

藥品的可追溯性是醫療行業的重要管理事項，當遇到質量或客戶問題回饋時，可追溯當時的質量狀況，以確實達成源流管理的目的。本公司使用計算機系統，對產品的供應商、品名、生產廠家、批號、數量、質量狀態等全程管控，對產品的在庫、在途異常情況加鎖管理，可立即反饋貨主方，按照貨主方意見進行處理。對在庫產品，按照產品質量狀態，由專人進行管理，確保產品在庫質量狀態全程可追溯。

本公司每年按照《培訓管理規程》要求制定年度培訓計劃，定期組織相關人員進行培訓，確保人員操作準確無誤，全程質量風險管理可控。



2019年本公司根據國家新頒佈的《疫苗管理法》及修訂的《藥品管理法》要求，梳理質量體系文件，修訂完善質量體系相關制度，全體員工進行了新法規的培訓學習，確保相關部門人員嚴格按照變更後法規操作，有效落實到實際操作環節中。質量管理部針對法規變化內容，對相關部門執行情況進行檢查，無重大違規情況發現項。定期對日常工作及法規變更後各環節工作的核查確認，為公司持續改進提供依據，確保公司合規經營、有效控制運營過程中的風險。

藥品質量安全

本公司時刻關注行業動向，始終保持與中國法律法規要求相一致，本公司嚴格遵守《藥品管理法》、《藥品管理法實施條例》、《藥品經營質量管理規範》、《醫療器械監督管理條例》、《醫療器械經營質量管理規範》等產品管理方面的法律法規，及時發佈通知或者公告，確保經營行為始終滿足中國最新法律法規要求。

全年未收到系內子公司因藥害事件帶來的不良輿情，有效維護了國藥合規文化，防控整體經營質量風險。

案例展示

- 2019年公司總部先後5次通過上海市市場監督管理局對特殊管理藥品、芬太尼類藥品以及易製毒藥品的專項檢查，無主要和嚴重缺陷項，檢查通過率100%。
- 2019年公司總部接受上海市市場監督管理局和長寧區市場監督管理局註冊地址變更現場檢查各1次，均順利通過並獲得了變更許可。
- 2019年本公司系內子公司共迎接外部檢查2,115次，無嚴重不符合項，均符合要求。

客戶滿意度及投訴處理

「客戶是企業之本」，本公司致力於為客戶提供高效優質的服務，滿足客戶需求，獲取客戶的滿意度和忠誠度，塑造優勢品牌。本公司制定了《客戶滿意度管理規程》，通過上門拜訪、書面問卷調查等方式獲得客戶感受，通過與本行業其他競爭對手的比較間接確定客戶的滿意程度，定期編製《客戶滿意度分析報告》，客戶滿意率及客戶滿意趨勢也納入績效管理，作為相關部門考核的重要指標。

本公司制定了《質量查詢管理規程》、《客戶投訴處理管理規程》等一系列客戶查詢、投訴相關管理制度。當客戶對本公司在經營藥品、醫療器械過程中存在各種疑問或需求時，可通過來訪、書面、傳真、電話、郵件等形式向公司查詢，公司在收到查詢信息後，進行調查並提供情況回饋。當發生由於經營過程中的產



品質量和服務質量不符合規定要求而引起客戶不滿時，質量部門在進行調查核實後，及時採取遏制措施，如：產品召回／追回等，以免給客戶造成更大損失。相關部門共同確定投訴產生的原因，制定糾正措施，更好的滿足客戶的需求。

產品回收

本公司對客戶提出的合理退貨申請給予積極響應，提高客戶滿意度，提高公司聲譽，制定《銷售退回管理規程》，對退貨要求、退回方式、退貨驗收、系統操作流程、審批權限等均進行了明確的規範規定。本公司根據《藥品召回管理辦法》制定了《召回／追回管理規程》，針對供應商主動召回的產品，質量管理部均在接到供應商通知後下發召回通知(中國法律法規規定不能召回的藥品除外)，並對相關品種實施召回。而對於中國國家藥監部門通知召回或者抽檢不合格的問題商品，質量管理部在第一時間實施召回，採購部則立即通知相關供應商，供應商也能在第一時間與生產廠家溝通，要求其積極配合處理存在質量問題藥品商品的相關事宜。

保障知識產權

為了加強商標管理，規範商標專用權，充分發揮商標資產的效益，本公司制定了《商標管理辦法》，對商標的申請、續展，商標許可管理以及商標維權等工作進行了明確規定。本公司法務部負責建立和完善商標文件檔案和數據庫，對商標實行動態管理，並組織宣傳和學習有關商標的法律知識，對於侵犯商標權的行為，積極搜集證據並及時提請市場監督管理部門處理或向人民法院提起訴訟。

消費者隱私保障

為保護本公司商業秘密，維護本公司合法權益及消費者的安全利益，本公司制定《國藥控股股份有限公司商業秘密保護管理規定》。本公司各部門、各級子公司負責貫徹落實公司保密工作綜合管理要求，結合實際，細化制定相關職能的保密工作管理辦法，明確保密要求，並對職責範圍內的實施過程進行評估、檢查、驗證和完善，各級公司與員工簽訂的勞動合同中均含有保密條款。

本公司下屬國藥控股國大藥房有限公司制定了《會員管理辦法》，明確規定為了保護門店會員資料的安全性，子公司對會員數據進行數據導出審批流程管理，同時要求子公司至少每月一次進行會員數據整理及分析，對於會員的交易次數、金額及折扣信息等出現異常就需要進行跟蹤管理，以更好地保護會員隱私和權益。



3. 環境保護

本集團主要業務為醫藥分銷、醫藥零售及醫療器械分銷，對環境及天然資源無重大影響。

本公司秉承「關愛生命、呵護健康」的企業使命，始終將保護環境和可持續發展納入企業發展戰略，將遵守環境保護法律法規、節能減排、降耗增效貫徹於生產經營全過程。努力減輕生產活動對環境及人類健康安全的影响，實現生產經營與環境保護的協調發展，實現企業與自然的和諧。

環保體系

本公司自成立以來，按照中國環境保護法規，技術規範，技術標準與制度等要求，建立環境保護管理體系，本公司就評審年度預算目標和工作方案為各下屬企業及其附屬公司的環境保護工作提供指導、幫助，並進行監督、管理和考核。本公司各附屬公司均把環保與節能減排納入企業中長期發展規劃和年度計劃，建立健全環保與節能減排管理體系與各項規章制度，遵守中國國家和地方相關法律法規和排放標準，落實各項環保與節能減排的措施和責任。本公司下屬工業企業建立並實施了ISO14001環境管理體系認證。

本公司制定了《環境保護管理辦法》、《清潔生產管理辦法》、《危險廢物管理辦法》、《環境事故應急預案》等一系列管理制度，明確了各級人員應承擔的環保管理、節能減排責任，強化各企業環境保護主體意識。各附屬公司的環保工作由企業負責人為第一責任人，並將績效情況列入下屬企業負責人年度考評指標，著力提高各企業領導幹部的環境保護責任意識，由企業負責人對環境保護負總責，實現目標責任制管理。2019年初本公司與其附屬公司簽訂《質量管理、安全生產、節能環保目標責任書》，簽訂率100%。

環保宣傳

本公司致力企業和員工的環保意識和能力的提高，把環境保護培訓納入公司整體培訓體系，積極組織員工參加外部環保部門組織的各項環境保護相關培訓，落實政府節能宣傳周工作，通過宣傳欄知識畫報，宣傳視頻播放、節能減排場景提示語等形式開展宣貫，通過節能減排文件精神學習，組織能源緊缺體驗活動，增加全員對於資源匱乏的危機感以提高環境保護意識。



節能減排

為加強本公司環保與節能減排工作的管理，有效控制主要污染物排放和節約能源，促進企業持續高效發展，預防因規劃和建設項目實施後對環境造成不良影響，根據新版《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國節約能源法》、中國國務院國資委《中央企業節能減排監督管理暫行辦法》等相關法律法規、排放標準、產業政策，修訂完善《國藥控股環保與節能減排管理實施細則》。

本公司下屬各工業企業均與當地環境監測部門簽訂了監測合同，由當地環境監測站對企業排放的廢氣、廢水和廠界噪聲進行定期監測。本公司為進一步規範公司環保管理，加強企業污染預防與控制，各下屬工業企業除接受當地環保部門等外部機構監督外，還按《國藥控股環保與節能減排監督與考核管理辦法》建立健全環保與節能減排統計監測體系，加強對生產經營過程中能源消耗和污染物排放的統計監測，排查企業生產經營中可能存在的環境風險、環境隱患，完善考核體系和獎懲措施。下屬工業企業排放物主要包括COD、SO₂等污染物，2019年全部合規處置，企業污水廢氣全部達標排放。

本公司下屬工業企業制定了《能源利用狀況分析制度》，定期對主要用能設備、工藝系統以及能源利用狀況進行技術經濟分析，並採用必要的測試和能源消費統計分析相結合，確定用能水平，查找節能潛力，明確節能方向，為改進能源管理，進行節能技術改造，提高能源利用率提供科學依據。

本公司鼓勵其附屬公司應用節能減排新技術、新材料、新工藝、新設備，各企業通過實施鍋爐改造、電機系統節能、能量系統優化、餘熱餘壓利用等節能改造工程，取得明顯的節能效果。



2019年本集團排放的各類污染物數量如下：

	2019年	2018年	2019年較 2018年 增減變化
廢氣排放(噸)			
氮氧化物排放總量	74.10	65.78	12.65%
硫氧化物排放總量	0.23	0.19	21.05%
顆粒物排放總量	6.79	6.04	12.42%
溫室氣體排放(噸)			
其中：範圍1溫室氣體排放總量	37,435.63	30,741.54	21.78%
範圍2溫室氣體排放總量	105,924.73	88,611.47	19.54%
單位溫室氣體排放(噸/人)			
其中：範圍1溫室氣體	0.40	0.44	-9.09%
其中：範圍2溫室氣體	1.13	1.27	-11.02%
按類型劃分的直接/間接能源的總耗量(MWh)			
電力	136,237.57	115,208.83	18.25%
熱力	33,279.62	25,709.94	29.44%
柴油	69,918.89	62,795.17	11.34%
汽油	66,227.71	50,502.28	31.14%
直接/間接能源的單位消耗量(MWh/人)			
電力	1.45	1.65	-12.12%
熱力	0.35	0.37	-5.41%
柴油	0.75	0.90	-16.67%
汽油	0.71	0.72	-1.39%
總耗水量(立方米)	1,607,033.20	1,191,321.36	34.90%
單位耗水量(立方米/人)	17.14	17.09	0.29%
無害廢棄物總量(噸)			
辦公垃圾	3,635.59	2,703.91	34.46%
單位辦公垃圾量(噸/人)	0.04	0.04	0.00%
有害廢棄物總量(噸)			
化學需氧量(COD)	0.52	0.84	-38.10%
生化需氧量(BOD)	0.06	0.13	-53.85%
氨氮	0.01	0.22	-95.45%
單位有害廢棄物量(公斤/人)			
化學需氧量(COD)	0.01	0.01	0.00%
生化需氧量(BOD)	0.00	0.00	0.00%
氨氮	0.00	0.00	0.00%
製成品所用包裝材料的總量(噸)			
紙箱/盒	2,349.00	2,210.00	6.29%
包裝瓶	2,597.00	2,890.87	-10.17%

註：

- (1) 範圍1涵蓋由本集團擁有或控制的業務產生的直接溫室氣體排放；範圍2涵蓋來自本集團內部消耗所產生的間接溫室氣體排放。



綠色辦公

實行綠色辦公，既節約資源，又減少環境的污染，為公司帶來的不僅是環保，還有低成本。本公司推行綠色辦公，通過採取多項措施，實現辦公室節能減排：加強照明節電管理，減少照明設備電耗充分利用自然光，做到人走燈熄，杜絕白晝燈和長明燈，夜間盡量減少公共區域照明；本集團主要從市政水源取水，加強用水設備的日常維護和管理，節約用水，杜絕跑、冒、滴、漏和長流水現象；實施一般事務性通知、數據傳送等通過網絡系統進行，減少紙質數據印發（複印），重複利用公文袋、回形針等低耗品。

4. 權益保障

本公司視員工為核心資源和最寶貴的財產，堅持以人為本，實施人性化管理，以尊重人、培養人、服務人為宗旨，致力為所有員工提供安全、健康的工作環境，創建和諧的人文環境，積極促進公司發展、社會進步。

本公司嚴格遵循《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等政策法規，制定《國藥控股職能總部員工薪酬管理辦法》、《國藥控股子公司二級子公司經營者年收入管理辦法》等一整套符合法律法規要求的人力資源管理制度，並基於公平原則和激勵原則，建立公平合理、具有競爭力，並能吸引和保留公司核心員工的薪酬體系。

2019年本公司獲得的榮譽

最具社會責任僱主—智聯招聘，年度變革非凡僱主—獵聘網

平等僱傭

本公司堅持平等僱傭，遵循公開、公平、擇優錄用的原則，反對各種形式的就業歧視，與員工簽訂勞動合同，保證員工不因種族、宗教、身體殘疾、性別、性取向、社團成員或婚姻狀況等方面的因素受到歧視。

工作時長方面，按照國家法律規定，本集團根據員工的工作性質，為不同崗位的員工制定了標準工時制（每日工作時長不超過8小時）、綜合計算工時工作制和不定時工時制等多種考勤形式，保證員工權益的同時，提高工作效率。



員工離職方面，本集團明確規定，勞動合同履行期間員工有權向公司提出辭職，試用期內應提前3天向部門負責人提出書面辭職報告，轉正後提前30天向部門負責人提出辭職報告。如有營私舞弊、違反公司管理章程、違反操作規範導致他人傷亡或公司損失、受刑事處分或刑事拘留等情形的，公司有權解除勞務合同。

本集團嚴格執行國家關於勞動者假期的規定，保證員工可以充分享受到年休假、事假、病假、婚假、產假、及各類國家法定假日。

同時，本公司嚴禁任何童工及強制勞工並且禁止安排未成年工從事禁忌勞動，所有員工均需符合法定工作年齡。

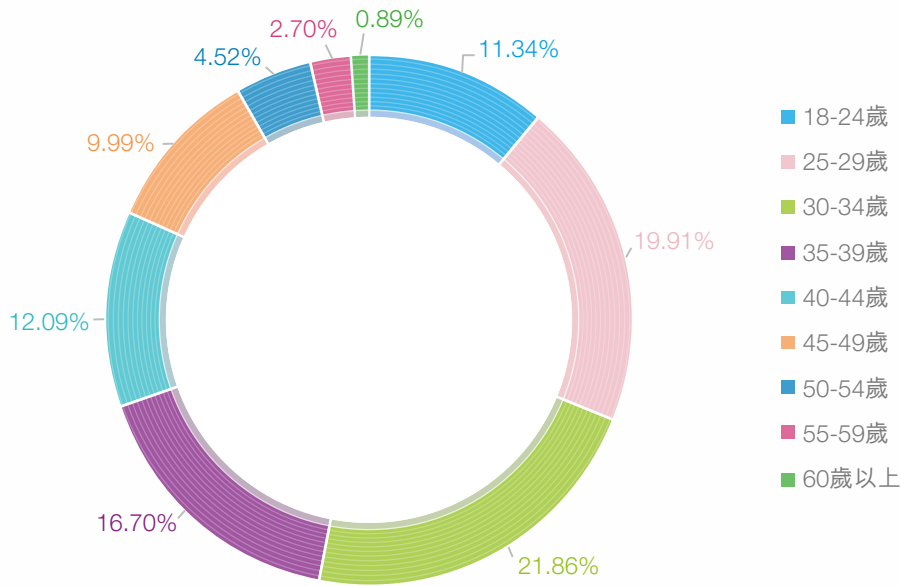
本公司建立了以人力資源信息系統為載體的信息管理平台，覆蓋各級子公司共計1,067家，人力資源信息系統作為一項有效的人力資源管理工具，實現了人力資源日常基礎管理工作信息化，加大了對各級公司組織機構設置、人員編製管理、人員入離職管理的監管力度，每月輸出組織人事模塊5大報表及人力資源25項指標分析，確保無違反《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國未成年人保護法》的僱傭事項發生，如：僱傭童工。

本公司明確規定如公司以暴力、威脅或者非法限制人身自由的手段強迫勞動的，或公司未及時足額支付勞動報酬的或提供勞動條件的，或違反其他《中華人民共和國勞動合同法》規定的情形時，員工可以隨時解除勞動合同。



同時，本公司通過向社會多渠道招聘和內部選拔來選取適合公司發展的優秀人才，在辦理新入職員工的錄用手續前，通過招聘廣告、崗位說明書和面試談話等形式，將員工應聘職位的工作內容、任職資格、工作環境、工作地點、職業危害、安全生產狀況、勞動報酬等錄用條件及工作情況告知員工。員工如有不明確的可直接向人力資源部詢問。

截至2019年12月31日，本集團員工總數為93,746人，其中女性員工佔比58.01%，男性員工佔比41.99%，各年齡層員工比例如下：



員工福利

本公司嚴格規範福利項目的設置和給付標準，建立有保障及競爭力的福利體系。本公司福利體系包含法定性福利、關懷性福利和激勵性福利三個部分。

法定性福利

- 本公司嚴格按照中國的社會保障政策，按時為員工繳納社會保險費和住房公積金等各項社會保障，實現社保繳交率100%。同時，嚴格保障員工的各類法定假期。



關懷性福利

- 本公司為員工解決共同的需要而執行必要關懷性福利，包括工作期間午餐補貼、高溫補貼／環境補貼、健康體檢、節日補貼、勞動保護費用、員工生日／結婚／生育禮金、員工喪葬／住院慰問金等。

激勵性福利

- 本公司為了激勵員工努力完成工作任務、取得優秀工作業績而設置激勵性福利項目，包括車輛交通補貼、通訊補貼、商業允許保險、企業年金、地方性福利等。

同時，本公司致力為員工打造健康、舒適的工作及生活環境，開展各種員工關愛活動，幫助員工平衡工作和生活。本公司定期組織羽毛球活動，不定期舉辦籃球比賽、乒乓球比賽、游泳比賽等，並開展長跑、健康走等體育活動，並在節假日時幫助員工增強身體體質，緩解工作壓力，提高員工的歸屬感，積極營造快樂、開放、健康、友善、和諧的工作生活氛圍。

工會建設

本公司工會在本公司黨委的領導下，加強基層工會規範化建設，加大推動企業普遍依法建立工會組織工作力度，逐步提高基層工會幹部隊伍素質，努力把本公司各級企業工會建設提升到一個新的水平。

5. 健康與安全

員工健康

本公司致力為員工打造舒適、健康的工作與生活環境。本公司嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《職業病防治法》和地方職業病防治法規，不斷完善員工健康管理。本公司按照中國國務院國資委《關於中央企業履行社會責任的指導意見》的要求，成立了由黨委書記、總裁任組長的社會責任工作領導小組，持續不斷的有效運行和改進，切實維護員工的合法權益。本公司嚴格貫徹《職業病防治法》，預防、控制和消除職業病危害，保護職工健康，促進生產發展，全面梳理現有的規章制度和文檔，辨識健康安全危害因素，將保障員工身心健康放在首要位置，建立職業健康安全管理體系。2019年未發現本公司及其附屬公司有職業病事件發生。



職業健康管理

- ✓ 定期對作業場所職業危害進行檢測，在檢測點設置標識牌予以告知，並將檢測結果存入員工職業健康檔案。
- ✓ 對可能發生急性職業危害的有毒、有害工作場所，設置報警裝置，制定應急預案。
- ✓ 各種安全防護器具由專人負責保管，定期校驗和維護。
- ✓ 對現場急救用品、設備和防護用品進行經常性的檢維修，確保其處於正常狀態。

職業危害告知和警示

- ✓ 將工作過程可能產生的職業危害及其後果和防護措施如實告知從業人員，並在勞動合同中寫明。
- ✓ 對從業人員及相關方進行宣傳，使其瞭解生產過程中的職業危害、預防和應急處理措施。
- ✓ 對存在職業危害的作業崗位，設置警示標識和警示說明。

職業危害申報

- ✓ 本公司及其附屬公司按照中國有關規定，及時、如實向當地主管部門申報生產過程中存在的職業危害因素，並依法接受其監督。

職業危害防護用品管理

- ✓ 按照《勞動防護用品選用規則》和中國頒發的勞動防護用品配備標準以及有關規定為員工提供職業危害防護用品。
- ✓ 根據中國有關規定做好勞防用品的採購、驗收、保管、發放、使用、更換、報廢的管理。
- ✓ 教育、督促、指導員工按照使用規則正確佩戴、使用勞動防護用品。

建設項目職業衛生「三同時」

- ✓ 在新建工程建設項目時，對可能產生職業危害的按照有關規定，在可行性論證階段委託具有相應資質的職業健康技術服務機構進行預評價。
- ✓ 建設項目在竣工驗收前，建設單位按照有關規定委託具有相應資質的職業健康技術服務機構進行職業危害控制效果評價。
- ✓ 建設項目竣工驗收時，職業危害防護設施依法經驗收合格，取得職業危害防護設施驗收批覆文件後，方投入生產和使用。



安全管理

為了進一步加強本公司安全生產監督管理，切實落實企業安全生產主體責任、建立安全生產長效機制，防止和減少生產安全事故發生，保障企業員工和人民群眾人身安全健康，本公司依據《中華人民共和國安全生產法》、《中央企業安全生產監督管理暫行辦法》等有關法律法規，修訂完善了《國藥控股安全管理規範手冊》，規定了本公司及其附屬公司安全生產管理內容、要求、規範、流程及措施；制定了《國藥控股業態安全管理規定》，分為通用篇、危化篇、工業篇、物流篇、零售篇，為各個業態安全管理起到指導作用。為適應安全生產工作的需要，本公司成立安全生產委員會，並下設辦公室，作為安全生產委員會的日常辦事機構。

6. 發展與培訓

員工培訓

本公司始終把人力資源作為核心資源，將人才的培養發展放在首位。經過多年努力，已建立起一套基於公司戰略的標準化培訓管理體系。

本公司採取多元化途徑培養人才，通過課堂面授、在線學習、對標交流等各種形式，開展通用能力、專業能力和管理能力等多層次的培訓活動。每年都會組織大量培訓項目，員工在培訓中開闊了視野，增長了知識，企業的競爭力也得到充分提升。

為使員工培訓規模化、標準化、體系化，本公司於2011年成立國藥大學，以培養具有國際視野的醫藥精英人才為目標，充分發揮團隊的智慧與力量，培養內部兼職講師，通過對員工勝任力模型的研究，開發一系列具有國藥特色的課程，形成了具有國藥特色的體系性培訓服務產品。同時，經過多年的摸索實踐，本公司已經擁有了了一支專業齊全、實力雄厚的內外部師資隊伍，持續、高效地為各級公司員工提供培訓服務。

2019年，國藥大學緊緊圍繞公司人才培養戰略，依託「線上、線下」兩大抓手，基於「行動學習」、「績效改」、「項目管理」三大方法，分步推進區域培訓一體化工作，切實履行集團賦予的「培養人才、創新管理、推動變革、傳承文化」四大歷史使命。經過一年的努力，國藥大學在顯著提升培訓覆蓋面的同時，極大地降低了總部及各子公司的培訓成本，協助了公司的組織變革，促進了公司的高質量發展。



- 一、 **培養人才**

以區域領導人才梯隊建設項目為核心，融合線上、線下學習，全面實施針對各管理層級、各專業條線的培訓項目。全年累計舉辦各類線上、線下培訓200餘項，滿意率90%以上。其中，在領導力方面，舉辦西北、西南區域「躍龍」中層培訓，以行動學習促進活學活用，以項目競賽激發學習熱情，推動重點工作，加快組織變革。在專業方面，與投資部、財務部、董事會辦公室、法務部、運營部等職能部門聯合開設專業條線培訓近20項。同時，實施「星火」計劃，全年為子公司送教160多天，有效協助了區域業績提升、各專業條線工作推進，以及子公司培訓工作的開展。
- 二、 **創新管理**

順應一體化發展要求，創建「國藥大學在線學習平台」，擬定平台管理規範，組建平台運營機構，搭建在線學習體系，充實平台學習內容，培訓平台管理人員，策劃在線學習活動。各級公司除積極使用該平台實施在線學習外，還充分發揮該平台的直播、知識分享功能。這項工作不僅節約大量培訓成本，顯著提升培訓效益，更促進了總部、子公司培訓管理的標準化、系統化，推動區域學習一體化邁向更高水平，受到各方讚譽。
- 三、 **推動變革**

針對子公司「提升績效」的迫切需求，引進、改版「績效改進」課程，培養內部「績效改進師」近30名，在子公司啟動績效改進內部分享近60場，在學習平台上分享業績改進優秀案例30多個，2個項目被業內知名榜單評選最佳績效改進項目實踐獎，4個技控案例入圍全國前25強，有效地推動了子公司的業績提升。
- 四、 **傳承文化**

為配合各培訓項目的開展，累計開發線上、線下課程百餘門，有力地沉澱了內部經驗與知識，課程開發的效率較以前顯著提升。自主開發的具有國藥特色在線課程於在線學習平台上播出後，子公司可以自主選擇學習，受到子公司歡迎，為未來統一本公司體系內的培訓內容邁出堅實一步。

基於以上工作成效，國藥大學全年榮獲由《培訓》雜誌、《中國遠程教育》雜誌、華商基業管理諮詢等多家國內知名機構頒發的七項榮譽，順利晉級「中國企業大學50強」第19名。



考核及晉升

本公司實施針對全員的績效考核體系，切實加大績效考核的力度、廣度和深度，考核範圍涵蓋從部門負責人到員工，從本公司到附屬公司、全體員工，確保公司年度經營管理目標從上到下層層分解，真正建立起完善的績效考核機制，徹底消除考核死角。針對企業所處業態、不同發展階段的特點，針對不同職責、員工所處的不同崗位，圍繞公司總體經營目標和發展戰略，制訂並完善業績考核辦法，科學合理地設定業績考核指標。對各級公司高管人員的考核，認真聽取員工的意見，將考核辦法、考核過程、考核結果在一定範圍內公開，切實接受員工監督。

本公司建立明確的職級體系，為員工發展搭建充分的職業發展通道，鼓勵員工實現職業發展。結合績效考核，根據公司相關制度，通過幹部選拔任用和職級晉升評估，本公司每年實施員工晉升，以實現本公司發展目標和員工個人發展目標。為進一步優化人力資源管理體系及一體化建設，為公司持續穩定發展提供強有力的人力資源保障，公司努力打造職業經理人隊伍和各級人才梯隊。

7. 供應鏈管理

本公司始終堅持合作共贏的理念，致力於建立一個與供應商共同成長、互信互惠的協同發展機制，共同打造一個安全可靠的綠色供應鏈。本公司致力於與供應商建立戰略合作夥伴，共同進步，共同發展，形成行業內強有力的競爭優勢。

供應商行為準則

本公司不僅要求自身守法合規，承擔相應社會責任，而且在推動合作夥伴建立社會責任管理體系和提高社會責任意識方面起到了積極的示範作用，分別與藥品供應商和其他相關活動的供應商和服務公司簽署《品質保證協議》等，要求供應商在合同範圍內承諾遵守相關社會責任要求，促進供貨商社會責任工作，發揮本公司在行業內的領先作用。

供應商管理

本公司執行嚴格公正的供應商准入程序和評估機制，制定《首營企業管理規程》，對首次經營醫藥、醫療器械生產或經營企業的合法性，相關數據的完整性、真實性及有效性等進行審核，並且通過ERP系統維護供應商的信息，對任何供應商信息的變更進行嚴格的審核。

為了完善採購業務流程，保證購進的藥品或醫療器械是合法企業生產或經營，更好地為供貨商提供服務，樹立良好的企業服務口碑，本公司制定了《採購管理規程》，對採購計劃、採購訂單、採購合同、供應商履約監控、到貨情況確認、進口商檢、進口報關等業務環節均進行了明確的規定。



本公司制定供製貨商評估標準《合格供應商再評價管理規程》，定期或不定期的供應商評估，督促供應商致力於保證產品符合質量環保技術要求，不斷提高供應鏈管理水平。每年本公司各附屬公司根據各業態的實際情況，對供應商進行年度評審，評審結束後，將評審通過供應商列為合格供應商。

8. 完善的廉潔機制

為營造「廉潔、高效、和諧」的企業環境，預防在各項經營管理活動中可能出現的不正之風和廉潔問題，本公司不斷建立了完善各項反腐倡廉的管控機制。公司的紀律檢查組織按照中國醫藥集團的要求，進行了工作體制的改革，進一步完善了組織機構、充實了人員配置，為企業的健康發展保駕護航。

提高廉潔意識

國藥控股提高各級公司領導人員廉潔從業的意識，防止腐敗行為的發生，維護出資人利益，每年與其附屬公司負責人簽署《黨風廉政建設責任書》。公司每年開展各種形式的廉潔文化宣傳教育和警示教育，用身邊的事教育身邊的人，警鐘長鳴。

透明的舉報平台

根據中國國務院國資委、中國醫藥集團相關制度要求建立健全監督約束機制，紀檢組織、審計部門、法律合規部、風險及運營管理部等部門通過受理信訪舉報、內部審計、督導檢查等防範措施全面落實廉潔、合規的工作要求，本公司設置了舉報電話、電子郵箱、舉報信箱認真處理來自公司員工、社會公民、法人和其他組織向本公司及其附屬公司反映的問題線索。

開展內部巡察

按照中國醫藥集團黨委的總體要求，自2018年起全面啟動了新一輪內部巡察工作，公司總部及各二級公司黨委制定了五年工作規劃，每年按計劃開展常規巡察、專項巡察和巡察「回頭看」，將發現問題的觸角延伸到地市級公司，把監督延伸到「神經末梢」。



貫徹落實「八項規定」精神

進一步貫徹落實中央政治局「八項規定」精神的要求，改進工作作風，密切聯繫群眾，服務職工，樹立良好幹部隊伍形象，推動公司健康可持續發展，按照中國醫藥集團黨委的具體規定，推進國藥控股在全面推進混合所有制改革中的黨風建設和反腐倡廉工作。

改進調查研究工作

- 深入基層瞭解實情
- 事先準備充分 事後落實到位
 - 簡化接待工作
 - 減少陪同人員

精簡會議活動

- 控制會議活動數量
- 建立會議審批制度
- 控制會議規模和時間
- 控制會議活動經費

精簡文件簡報

- 減少各類文件簡報
- 提高文件簡報品質
- 提高文件時效

改進新聞宣傳工作

- 規範和改進新聞宣傳工作
- 加強與社會公眾溝通
- 做好信息公開工作

厲行勤儉節約

- 嚴格執行待遇標準
- 加強出差出國管理
- 嚴控接待費用

督促落實

- 領導帶頭落實
- 制度化剛性約束
- 加大檢查力度

本集團在經營過程中保持誠信經營的高標準，嚴格遵守《中華人民共和國反不正當競爭法》和《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》及其他相關的反腐敗、賄賂、勒索、欺詐和洗黑錢的法律和法規，有效防範各類舞弊風險。



9. 回饋社會

本公司在抓好生產經營和經濟效益的同時，歷年來都十分重視社會公益活動，積極回饋社會，並出台和不斷完善相關的政策，積極支持各子公司配合社會開展各種公益活動，如：災區捐贈，醫療義診，教育支持，扶貧互助等，積極督促公司內部各部門及分子公司履行應盡社會責任。

熱心醫療

本公司在從事普通捐贈公益事業的同時，也利用自身專業的優勢，舉辦「義診」，「醫療捐贈」，「無償獻血」等活動，為普通群眾的醫療水平改善，健康水平提高貢獻自己的一份力量。

定點扶貧

本公司始終秉承「關愛生命、呵護健康」的文化宗旨，積極履行中央企業的社會責任。多年來，國控系統相關子公司通過定點幫扶、基金會、慈善總會、紅十字會、救災等途徑，向社會相關組織和定點幫扶點進行捐贈，回饋社會、造福人民。2019年，國控系統各子公司向6個定點扶貧縣(鄉、村)開展了扶貧幫扶工作。

扶貧幫困

本公司在努力做強、做大、做優企業的同時，積極回饋社會，利用自己的資金、人力、技術積極主動參與地方小區建設。本公司積極履行社會責任，關心各類困難職工疾苦，幫助他們排憂解難。本公司同時鼓勵其附屬公司積極履行社會責任。2019年國藥控股各級公司開展扶貧幫困投入資金人民幣465萬元。