

国药集团一致药业股份有限公司

社会责任报告

Social Responsibility Report

2021 年

关于报告

报告的时间范围

本报告为国药集团一致药业股份有限公司第 12 份社会责任报告，报告时间范围为 2021 年 1 月-2021 年 12 月。为保证报告内容延续性，部分内容超出上述范围；

报告的组织范围

本报告所有数据和案例均来自国药集团一致药业股份有限公司及其下属分、子公司，含分销、零售和工业投资业态。为便于表达，在报告的表述中分别使用“国药集团一致药业股份有限公司”、“国药一致”、“公司”、“我们”等称谓。

报告发布周期

国药一致社会责任报告为年度报告，原则上每年发布一次。

报告数据说明

本报告中所采用的信息与数据来自于国药一致及各成员企业的内部正式文件或有关公开信息。外部引用数据将在报告中予以注明。如非特殊说明，本报告的财务数据以人民币为单位。

报告参考标准

本报告的编写参照了中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南（CASS-CSR4.0）》，同时，参考了全球报告倡议组织（GRI）的《可持续发展报告编写指南（G4）》、国际标准化组织 ISO《ISO26000：社会责任指南》等文件，系统反映和披露公司 2019 年度在企业经营、社会和环境等各方面的影响及其发展和实践的重要活动。

报告质量保证

国药一致努力保证报告内容的实质性、完整性、可比性和平衡性，系统阐述公司在践行社会责任方面的理念、制度、行为和绩效，保证本报告内容的客观性、准确性和全面性，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。希望通过报告的发布，提高国药一致社会责任管理水平，加强与利益相关方的沟通，促进公司持续健康发展。

目 录

第一章
关于我们 P1

第五章
和谐共赢 P36

第二章
同心抗疫 P12

第六章
以人为本 P43

第三章
转型创新 P19

第七章
健康家园 P48

第四章
绿色安全 P30

第八章
展望未来 P50



第一章 关于我们



前言

2021年，是中国共产党百年华诞的重大时刻和“两个一百年”历史交汇的关键节点，国药集团一致药业股份有限公司（以下简称“国药一致”）紧紧围绕国药集团“四梁八柱、百强万亿”、国药控股“1-4-7”的“十四五”战略规划，在年初既定的“构建新发展格局，持续高质量发展”的工作思路下迈出“十四五”开局之步，在确保业务发展的同时，强化央企担当，积极落实疫情防控常态化要求，实现疫情防控和经营增长的双赢。

在业务发展上，国药一致不断创新，以客户需求为中心，进一步扩大优势，推动数字化转型、促进供应链优化升级，落实提质增效，分销市场竞争力不断增强，零售业务把握政策机遇，规模不断扩大，服务能力持续提升，品牌影响力不断增强。在抗击新冠疫情方面，国药一致圆满完成了两广新冠疫苗配送任务、各地应急医疗物资储备、配送任务，为满足了医疗机构、社会大众的医疗物资需求，同时，国药一致也一如既往的关注着投资者、客户、供应商、社区与公众利益方面的诉求，共创共赢，在扩大和稳定就业、防范化解重大风险、助力生态环保等方面做出了积极的贡献。

公司的稳定发展，得益于国家整体经济环境的平稳增长，得益于全体国药一致员工的努力拼搏、得益于政府、社会各界对国药一致的长期信任与支持。国药一致将持续认真履行作为一个企业公民应尽的社会责任，为推进健康中国的发展做出贡献！

欢迎您阅读我们的报告，衷心感谢您对我们的关注和支持。



概 况

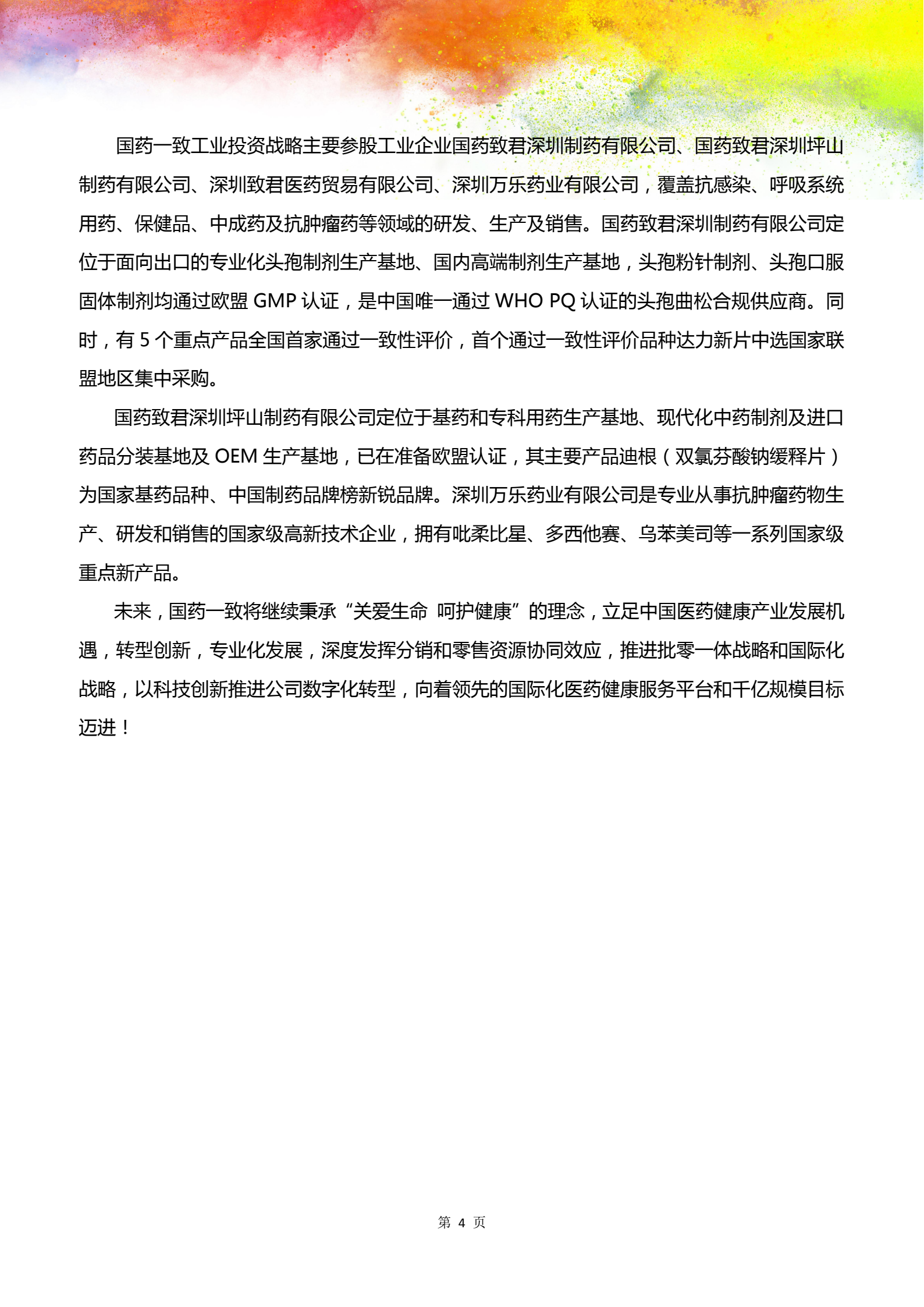
国药集团一致药业股份有限公司是中国医药集团有限公司、国药控股股份有限公司旗下综合性医药上市公司（A 股 000028，B 股 200028），是国药集团全国唯一医药零售整合平台，业务涵盖“药品分销+医药物流+医药零售+工业投资”全产业链条，下属子公司达到 147 家，员工近 40000 人。位列广东省企业 500 强第 55 位、深圳市百强企业第 23 位。

国药一致在药品分销领域，立足于打造“卓越的医疗供应链解决方案及服务提供商”，以集成化、规模化的产业优势，在中国南区形成强大的商业网络，截止 2021 年底，公司在广州、深圳、佛山、东莞、等两广重湛江、梅州、惠州、肇庆、江门、韶关、中山、南宁、柳州等重要区域拥有 50 家子公司，其中在 34 个地级以上城市的医院直销市场竞争排名前三甲，11 个区域排名第一，实现在中国南区的深度渗透。

公司构建起由区域物流中心、省级物流中心、城市配送中心及配送站组成的“四位一体”阶梯式物流配送网络，拓展多仓运营、第三方物流、冷链管理等现代物流运作的新模式，其中首创 3A 智慧物流解决方案（AS/RS+AMR+AI）获得行业内多个奖项，为客户及供应商提供专业、高效、快捷的药品配送及物流增值服务。此外，公司还积极推动业务转型升级，着力推进全国零售终端业务，打造全国零售直销商业平台。采用先进的供应链管理方法和现代技术，全面开展器械业务，拓展 4D 业务，打造 SPD 核心竞争力，携手医疗机构开展供应链管理延伸，实现降费增效。

国药一致在药品零售领域，携手全球首家以药店为主导的世界级医药保健企业沃博联，打造消费者放心的中国医药健康零售品牌“国大药房”。

国大药房已在全国 20 个省、自治区、直辖市建立了 28 家区域连锁公司，覆盖全 97 各地级城市，拥有超 8000 家零售药店。依托先进的管理能力、高效快捷的采购体系、严格的质量管控、精细的门店管理、贴心的慢病专业服务、高效的物流体系、全国 ERP 平台等一系列专业优势，局涵盖中药、西药、中医、西医、康复理疗与各类医疗相关资源的零售诊疗门店，创新应用“互联网+”技术，搭建互联网医院，携手各地政府开展在线社区健康建设，保障人民健康需求。



国药一致工业投资战略主要参股工业企业国药致君深圳制药有限公司、国药致君深圳坪山制药有限公司、深圳致君医药贸易有限公司、深圳万乐药业有限公司，覆盖抗感染、呼吸系统用药、保健品、中成药及抗肿瘤药等领域的研发、生产及销售。国药致君深圳制药有限公司定位于面向出口的专业化头孢制剂生产基地、国内高端制剂生产基地，头孢粉针制剂、头孢口服固体制剂均通过欧盟 GMP 认证，是中国唯一通过 WHO PQ 认证的头孢曲松合规供应商。同时，有 5 个重点产品全国首家通过一致性评价，首个通过一致性评价品种达力新片中选国家联盟地区集中采购。

国药致君深圳坪山制药有限公司定位于基药和专科用药生产基地、现代化中药制剂及进口药品分装基地及 OEM 生产基地，已在准备欧盟认证，其主要产品迪根（双氯芬酸钠缓释片）为国家基药品种、中国制药品牌榜新锐品牌。深圳万乐药业有限公司是专业从事抗肿瘤药物生产、研发和销售的国家级高新技术企业，拥有吡柔比星、多西他赛、乌苯美司等一系列国家级重点新产品。

未来，国药一致将继续秉承“关爱生命 呵护健康”的理念，立足中国医药健康产业发展机遇，转型创新，专业化发展，深度发挥分销和零售资源协同效应，推进批零一体战略和国际化战略，以科技创新推进公司数字化转型，向着领先的国际化医药健康服务平台和千亿规模目标迈进！

战略

整体战略

国药一致致力于打造领先的国际化医药健康服务平台，围绕客户价值，以“科技赋能、服务升级、批零一体、产融双驱”为核心发展举措，构建基于全渠道、全品类、全生命周期的“1-2-6”数字化医药健康服务体系。

分 销

以国控广州作为一体化整合平台，持续深化行业领军地位，打造卓越的医疗供应链解决方案及服务提供商。

零 售

以国大药房作为全国零售整合平台，持续增强行业领先优势，打造成为中国领先最受信赖的药店和医药保健零售商。

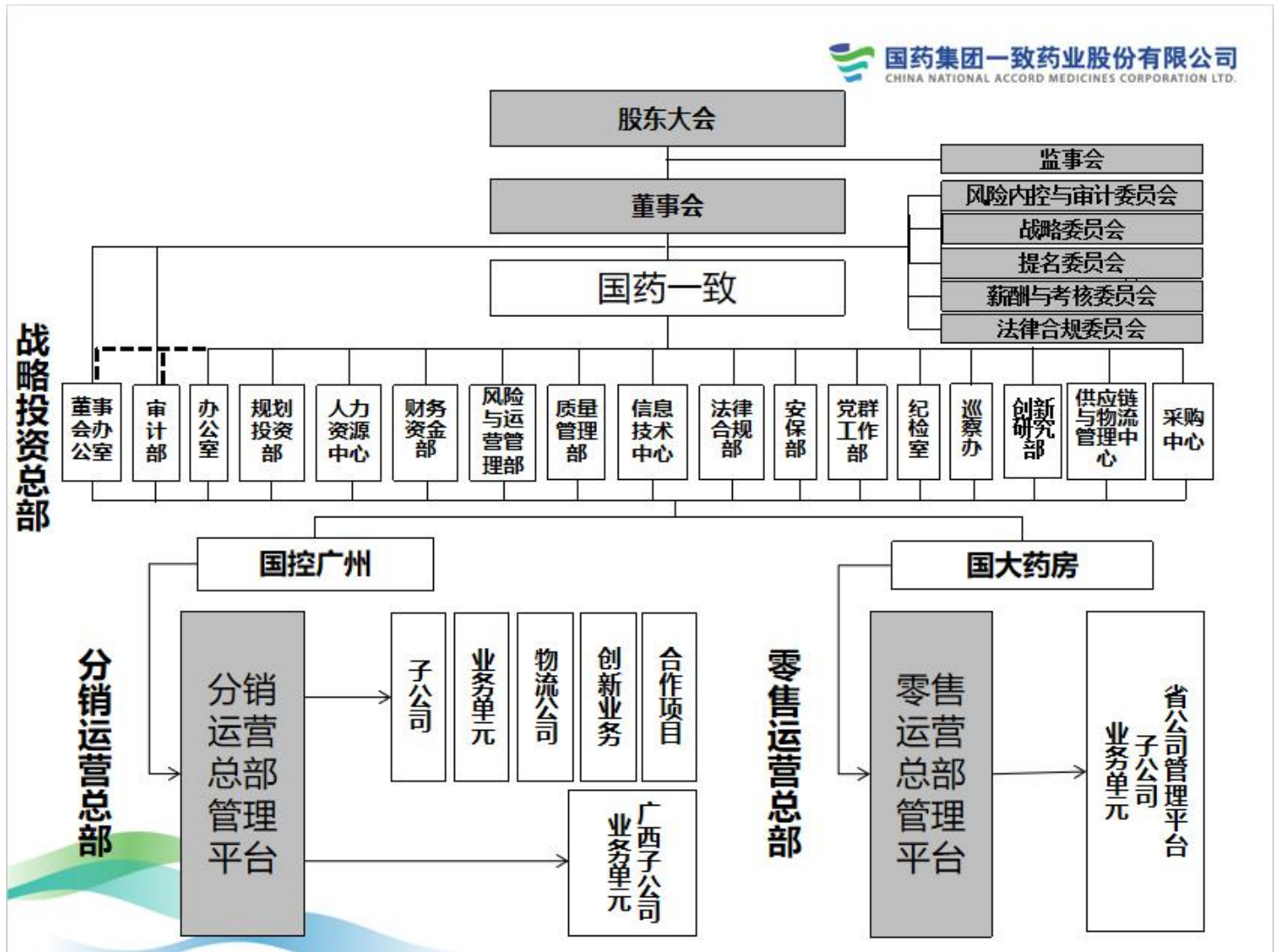
工业投资

参股现代制药、国药致君、国药致君坪山、致君医贸、万乐药业，覆盖抗感染、呼吸系 统用药、保健品、中成药及抗肿瘤药等领域研发、生产及销售。



国药集团 LOGO 释义：上善若水，大爱无疆。上善即至善，最完美；避高趋下是一种谦逊，奔流到海是一种追求，刚柔并济是一种能力，海纳百川是一种大度，滴水穿石是一种毅力，洗涤污浊是一种奉献。

组织架构



子公司名单

公司名称	级次
国药控股深圳物流有限公司	2
国药控股深圳药材有限公司	2
国药控股深圳健民有限公司	2
国药控股深圳延风有限公司	2
国药控股广州有限公司	2
国药控股广西有限公司	2
国药一致医疗器械（深圳）有限公司	2
国药控股国大药房有限公司	2
国药控股广州医疗管理有限公司	3
国药控股广州医疗科技有限公司	3
国药控股广州医疗供应链服务有限公司	3
国药控股河源有限公司	3
国药控股佛山医用耗材供应链有限公司	3
国药控股广州花都有限公司	3
国药控股梅州有限公司	3
国药控股惠州有限公司	3
国药控股肇庆有限公司	3

公司名称	级次
国药控股（江门）有限公司	3
国药控股韶关有限公司	3
国药控股中山有限公司	3
国药控股汕头有限公司	3
国药控股广东恒兴有限公司	3
广东惠信投资有限公司	3
国药控股佛山有限公司	3
国药控股广东物流有限公司	3
国药控股广东粤兴有限公司	3
佛山市南海医药集团有限公司	3
国药控股广东东方新特药有限公司	3
广东南方医药对外贸易有限公司	3
国药控股珠海有限公司	3
国药控股茂名有限公司	3
国药一致（广州）药业有限公司	3
国药控股广西物流有限公司	3
国药控股玉林有限公司	3

公司名称	级次
国药控股梧州有限公司	3
国药控股百色有限公司	3
国药控股桂林有限公司	3
国药控股贵港有限公司	3
国药控股北海有限公司	3
国药控股医疗供应链服务（广西）有限公司	3
国药控股百医大药房广西有限公司	3
国药控股贺州有限公司	3
国药控股钦州有限公司	3
国药控股河池有限公司	3
国药控股柳州有限公司	3
国药控股贵港大药房有限公司	3
天津国大药房连锁有限公司	3
国药控股国大药房沈阳连锁有限公司	3
国药控股国大药房南京连锁有限公司	3
国药控股国大药房山东有限公司	3
安徽国大药房连锁有限公司	3

公司名称	级次
湖南国大民生堂药房连锁有限公司	3
国药河北乐仁堂医药连锁有限公司	3
国药控股国大药房江门连锁有限公司	3
国药控股国大药房山西益源连锁有限公司	3
国药控股国大复美药业（上海）有限公司	3
国药控股国大复美大药房上海连锁有限公司	3
云南国大迪升大药房连锁有限公司	3
云南国大迪升药业有限公司	3
国控广医健康管理（湛江）有限公司	4
佛山市南海新药特药有限公司	4
佛山市南海医药有限公司	4
上海国大东盛大药房有限公司	4
上海国大东信药房有限公司	4
上海国大上虹七宝药房有限公司	4
上海国东中医门诊部有限公司	4
国药国大永盛药房（上海）有限公司	4
上海国大皓海药房有限公司	4

公司名称	级次
上海国大瑞景药房有限公司	4
浙江国药大药房东山药店有限公司	4
国药控股国大药房广州连锁有限公司	4
国药控股国大药房（深圳）连锁有限公司	4
台山市国控国大群康大药房连锁有限公司	4
国药控股国致药房连锁（河源）有限公司	4
国药控股国大药房鞍山连锁有限公司	4
国药控股国大药房永兴堂连锁（朝阳）有限公司	4
国大药房（朝阳）仁爱药房有限公司	4
辽宁国大医药有限公司	4
辽宁葫芦岛国大药房有限公司	4
国大药房（日照）有限公司	4
国大药房（菏泽）有限公司	4
湖南国大药房医药有限公司	4
长治市国大万民药房有限公司	4
山西同丰医药物流有限公司	4
山西国大万民连锁诊所管理有限公司	4

公司名称	级次
孝义市国大万民百草堂药房有限公司	4
晋中市榆次区国大万民诊所有限公司	4
国大万民惠民康维药房吕梁有限公司	4
国药控股国大药房呼伦贝尔有限公司	4
国药控股国大药房乌兰察布有限公司	4
国大药房满洲里有限公司	4
国药控股国大药房巴彦淖尔有限公司	4
内蒙古国大医药有限公司	4
国药乐仁堂石家庄医药有限公司	4
国控国大健丰（江门）医药连锁有限公司	4
国药控股国大山西医药有限公司	4
太原市同心利国大药房有限公司	4
上海御泰堂中医门诊部有限公司	4
上海复美徐惠大药房有限公司	4
三河市丽洋金象大药房有限公司	4
北京金象国兴医药有限责任公司	4
福建国大药房连锁有限公司	4

公司名称	级次
国药控股天和吉林医药有限公司	4
上海养和堂药业连锁经营有限公司	4
山东成大方圆医药连锁有限公司	4
辽宁成大方圆医药连锁有限公司	4
辽宁成大方圆医药有限公司	4
河北成大方圆医药连锁有限公司	4
辽宁成大方圆医药物流有限公司	4
辽宁成大方圆物流有限公司	4
吉林省成大方圆医药有限公司	4
内蒙古成大方圆医药有限公司	4
辽宁国大健康药店有限公司	5
辽宁国大药房连锁有限公司	5
国大益和大药房吉林有限公司	5
吉林省东隆医药物流配送有限公司	5
榆树市鼎和医药科技有限公司	5
延吉市祥和医药有限责任公司	5
上海浦东养和堂中医门诊部有限公司	5

公司名称	级次
成大方圆（辽宁）新药特药连锁有限公司	5
辽宁成大方圆职业技术培训学校	5
大连正达药业有限公司	5
吉林省成大方圆医药连锁有限公司	5
内蒙古成大方圆医药连锁有限公司	5

年度荣誉

国药一致

- 1、广东省企业 500 强 55 位
- 2、2020 年中国上市公司品牌 500 强第 156 位
- 3、2020 中国上市公司最具社会责任品牌
- 4、深圳市年度战疫救灾先锋
- 5、第二届深圳市品牌百强企业
- 6、2020 年人才培养最佳实践奖



国控广州

- 1、广东省企业 500 强 88 位
- 2、2020（第六届）中国药品交易会商业企业十强
- 3、广州市劳动关系和谐企业
- 4、2020 年度医药冷链仓储企业三十强
- 5、2021（第七届）中国（广东）耗材交易商业企业十强
- 6、2021（第七届）中国（广东）药品交易商业企业十强
- 7、2021（第七届）中国（广东）药械交易最具影响力十大机构



国大药房

- 1、2020-2021 年度中国药店价值榜十强（中国药店）
- 2、2020-2021 年度中国连锁药店直营力百强企业
- 3、2020-2021 年度中国连锁药店综合实力百强企业
- 4、2020-2021 年度中国连锁药店 8 维规模冠军
- 5、2020-2021 年药品零售企业综合竞争力指数 TOP100 企业榜首
- 6、2020-2021 年药品零售综合竞争力·规模力标杆企业
- 7、2020 年度中国药品流通行业零售企业销售总额第一名





第二章 同心抗疫

2021 年疫情出现局部地区反复爆发的情况，公司党政领导班子第一时间根据疫情反复的情况召开疫情防控专项会议，部署应急物质储备、疫情防控等各项工作。国药一致至上而下高度重视，从百年党史学习中汲取红色奋进力量，上下齐心、高效统筹协调“保采购、保储蓄、保配送、保效率”，顺利完成各项抗疫工作：

防疫物资储备与配送

1、各级子公司积极争取承担疫情物资储备资质

截止 2021 年 12 月，各级子公司获得储备资质 67 个

- 中央储备资质 2 个；
- 省市级资质数 12 个；
- 中央直达资金储备数 25 个；
- 政府疫情防控及专项采购资质 28 个；



2、落实紧急调拨配送任务

1 月 24 日，配合国家外援任务，紧急调配 3.789 吨防疫物资至集结地，支援火山爆发后的汤加王国。

2 月 15 日，紧急调配 727 箱、合计 7.045 吨医疗物资送达指定仓库，协助政府支援所罗门群岛。



5 月至 6 月，广州、深圳、佛山等地疫情发生后，国药一致上下联动，紧急采购、多次将防疫物资配送至疫情发生地，严格按政府指令执行，高效、准确完成任务。

6 月 9 日，国控东莞接紧急调拨 3 台荧光定量聚合酶链反应（PCR）检测系统送往东莞市人民医院，快速提升大规模核酸筛查的检测效率。

7月，国控中山接到市场监督管理总局物资组要求，迅速完成防护服、隔离衣等10个品规防疫物资调配任务。

12月，国控东莞急调拨3500多箱防疫物资送往松山湖生态园、大朗镇及其周边镇区，助力前线抗疫之战。

12月8日，广西发现新冠疫情确诊病例，随后进入守护边境备战状态。国药一致启动24小时响应机制，全区多个物流仓库联动协同作战，日夜兼程保障物资供应，圆满完成东兴市封闭区域的转运任务。



完成两广新冠疫苗配送任务

2021年，国药一致承担了广州、深圳、东莞、惠州、佛山、南宁、贺州等两广区域的新冠疫苗配送工作。作为深圳市唯一一家新冠疫苗仓储配送单位，为了承接新冠疫苗巨大的仓储需求，国药一致在原有仓库面积的基础上，扩建了2000平方米的冷库，并制定了全方位的新冠疫苗配送应急响应机制、严格把控疫苗仓配全环节流程，以领先、专业的冷链运输技术，在时间紧、任务重、运输条件要求高等条件下，国药一致员工克服苦难，昼夜奋战，全方位保证了新冠疫苗的高效配送，充分显现出国药人的责任担当。

广东省

广东省仓配一体(不含纯配送)超 9624 万支，

在广东省占比 60%；

广西省

广西协助配送新冠疫苗 343 万支，

覆盖接种点 131 个；



旗下超 8000+ 药房提供紧急药事服

在疫情爆发隔离区的封闭环境下，国药一致下属药房迅速响应，保障防疫商品供应，接力送药，满足患者用药需求。

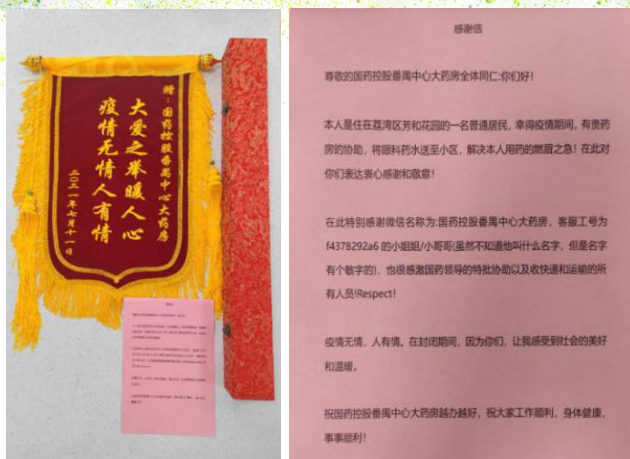
荔湾专配项目案例

2021年5月下旬，疫情防控阻击战在荔湾骤然打响。国药控股广州有限公司快速启动“荔湾专配”项目，旗下国药控股广州有限公司大药房、国药物流等多部门高效协同，搭建药品专配绿色通道，开通“健康咨询+线上购药+物流配送”创新服务模式，实现9个封控区域服务全覆盖，惠及近万名群众。



国药控股大药房番禺中心店抗疫案例

番禺中心大药房在这场保障用药“持久战”中，承接与汇集番禺区多家药房的订单包裹。全体药师每天坚持服务到深夜，节假日无休，为疫区居民提供专业的要事服务。并收到来自周围居民的“大爱之举暖人心，疫情无情人有情。”的锦旗和一封感谢信。



国大药房门店抗疫案例

在疫情爆发隔离区的封闭环境下，国药一致下属大连、南京、沈阳、福建、湖南、扬州等地国大药房迅速响应，发动全员，接力送货，保障门店防疫商品供应，全力投身疫情防，其中宁夏国大药房员工为 611 名滞留当地的隔离人员提供紧急送药服务，并获得政府部门认可与媒体报道。扬州国大迅速开启微信服务，为社区居民配送急需药品，先后建立微信群 200 多个，服务 200 多个社区。



向河南抗灾捐赠 300 万元

7月20日，郑州日降雨量已突破历史极限，国药一致第一时间向河南省慈善总会捐赠人民币300万元，河南国大药房门店全天候提供便民服务与防疫物资保障，与河南人民携手共渡难关。



组织抗疫”志愿红“队伍，支持一线抗疫，深入群众办实事

1、坚守在核酸监测点第一线，协助核酸采样

国药一致深圳区域志愿者协助深圳三医院进行近500万人次核酸检测工作，下属子公司国控广州、内蒙古国大、福建国大等志愿者员工不辞辛劳、星夜奋战参与社区核酸采样工作中，协助信息录入、疏导群众和维护秩序；

2、助力抗疫一线

沈阳、河北地区国大药房向奋战在一线的公交车司机、志愿者、媒体提供应急物资 138 箱，为一线人员配备好所需防疫物资；福建国大紧急协调了 30000 只口罩免费赠送给市民。7 月 28 日，南京国大工会为鼓楼区新冠疫情防控工作指挥部捐赠 600 瓶 84 消毒液。

落实疫情防控常态化管理要求，充分保障员工健康安全

1、深入贯彻落实疫情防控要求，建立健全疫情防控工作机制，做好疫情防控常态化工作

国药一致落实日常工作与节假日疫情防控要求，实做好来访人员健康码、行程码、测温登记工作、体温异常人员、中高风险地区和非绿码人员不得进入办公场所，并在第一时间报告属地政府防控部门，对涉疫人员开展跟踪报备工作。

2、疫情反复情况下，协调资源，组织职能、物流员工疫苗接种与核酸检测专场

按照“应接尽接”的原则，开展新冠肺炎核酸检测工作，最大化降低职工感染风险，国药一致及下属子公司共组织新冠疫苗专场 19 场，组织员工核酸检测专场 3 次。

3、为员工提供防疫服务，加强办公场所日常防疫工作

定期为员工口罩发放、公共区域定期消杀、推动启用线上视频会议，构建免疫屏障，切实保障员工安全健康。

抗疫工作得到社会各界认可

获奖单位	荣获奖项
国药一致	国药集团抗疫先进集体 国药控股 2021 年度抗疫先进集体奖 深圳市“年度战疫救灾先锋奖”
国控广州	国药集团抗疫先进集体、广东省抗击新冠肺炎疫情肺炎先进集体
国控江门	“抗疫先进单位”
国药控股广东物流有限公司	广东省物流业抗击新冠肺炎疫情先进集体
国药控股韶关有限公司	韶关市抗击新冠肺炎疫情先进集体
国药控股湛江有限公司	湛江市抗击新冠肺炎疫情先进集体
国药控股珠海有限公司	“抗疫情 勇担当”先进企业
国药一致（广州）药业有限公司	番禺医药行业抗击新冠肺炎疫情优秀企业
南京国大	抗击疫情贡献突出单位
江门国大	抗疫先进单位





第三章 转型创新

"十四五"开新局

国药一致围绕客户价值，以“科技赋能、服务升级、批零一体、产融双驱”为核心发展举措，构建基于全渠道、全品类、全生命周期的“1-2-6”数字化医药健康服务体系，打造领先的国际化医药健康服务平台。



1、经营业绩快速增长迈上新台阶，市场地位更加巩固，始终保持行业领先优势

2021 年全年



- ✓ **分销**在两广重要区域拥有 50 家子公司，11 个地区市场份额第一，市场份额超过 20%的有 19 个；
- ✓ **国大**在全国 20 个省、自治区、直辖市，建立了 29 家区域连锁公司，覆盖全国 97 个地级城市，市场覆盖率逐年提升；

2、提质增效谋效益，业务创新迸发活力

- ✓ 强化产业资金申请、加强财务统筹降本控费，推进重点专项；
- ✓ 加快发展加快 4D 业务、第三方物流、医药电商等创新业务，持续优化结构；
- ✓ 全年推动创新项目 146 项，同比增长 40.38%；

整合资源，推动创新业务专业化、平台化建设，树立行业标杆

中山大学附属第一医院处方流转项目、深圳市第二人民医院医用耗材 SPD 项目荣获十佳医药供应链服务创新示范案例
右江民族医学院附属医院医疗物资 SPD 管理服务项目、中药饮片全流程追溯系统及智慧调配方案（TSD+方案）荣获医药供应链优秀案例；

3、稳进推进数字化转型，供应链效率优化提升

- ✓ 强化信息技术基础管理，建立稳定高效的基础设备支持，持续夯实信息安全管理、防护、应急措施等工作，推进管理平台、业务系统数字化项目落地，以信息化赋能提效；
- ✓ 持续推进物流网络规划，完善流程制度，建立指标体系，开展批零一体全国物流规划、完成 B2B2C 规划方案；推动物流仓数智化改造，首创 3A 智慧物流解决方案（AS/RS+AMR+AI），有效提升供应链物流效率，项目获得多个行业奖项；

国控广东物流引入机器臂、AGV 智能车等智能设备打通物流管理系统

立体库机械臂拣选箱拣 736 箱/小时，

仓库整体效率提升 25%；

物流中心储存密度提升 15%；

作业完成时间提前 2 小时；



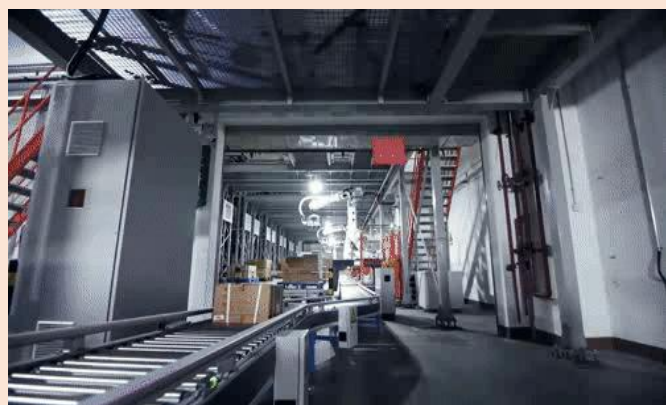
项目荣获：

医药供应链最佳实践案例；

全球产业链供应链数字经济典型案例；

医药供应链最具价值创新范例奖；

中国物流与采购联合会科学技术奖；

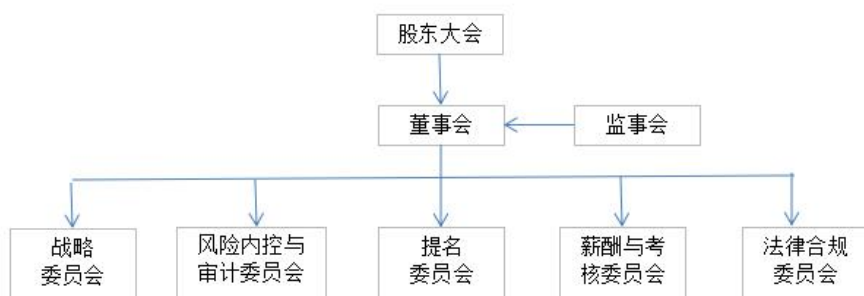


公司治理

国药一致始终致力于认真落实发展战略规划，持续完善公司治理结构、加强全面风险管控，促进公司整体利益最大化和股东财富的增长，以良好的经营业绩，持续回报股东与社会，让企业与股东结成的利益体共同受益。

1、规范治理

公司严格依照《公司法》、《上市公司治理准则》等法律法规，规范公司各项规章制度，完善公司规范治理结构。



2021年，共召开2次股东大会、10次董事会、7次监事会，各项议案均获得审议通过，并由管理层逐一落实。国药一致“三会”在不断完善制度框架内合规运作，形成了与经营班子之间的权责分明、协调运作的法人治理结构，有效地维护了股东和公司利益，并保证公司未来的可持续发展。

2、“三会”及信息披露

公司严格遵照监管制度履行“三会”的审议表决程序，召开股东大会时，提供网络投票，在审议影响中小股东利益的重大事项时，对中小股东的表决单独计票，充分尊重股东的意愿。公司严格履行上市公司信息披露义务，平等对待所有投资者，对于投资者关注的问题进行自愿性信息披露，以利于公司股东和债权人及时了解、掌握公司经营动态、财务状况及所有重大事项的进展情况，确保股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益，维护了中小投资者的知情权。公司通过深圳证券交易所指定业务平台，《中国证券报》、《证券时报》、《香港商报》及巨潮资讯网等多元渠道开展信息披露。报告期内，未发生内幕信息泄露事件，也未受到证券监管部门的处罚。2021年公司在指定媒体披露定期报告及临时公告等信息披露文件 **88** 份。

风险管理

公司于 2011 年完成内控体系的搭建，后续每年根据外部监管要求、自身业务结构调整、组织架构等变化，在全面风险评估结果的基础上不断完善治理结构，健全内部管理。截至目前，公司已建立了比较完整的内部控制制度，包括公司治理、风险内控、财务控制、经营管理、生产经营、质量管理、党风廉政建设和内部监督等方面，基本涵盖了企业运营管控和监督的所有环节。

公司治理层面，公司制定有《公司章程》，并根据章程等规定，制定有股东大会、董事会、监事会等议事规则，及战略委员会、提名委员会、风险内控与审计委员会等工作制度，制定信息披露、关联交易、募集资金、履行社会责任等公司治理制度。上述公司治理制度的有效执行，保证了相关委员会有效履行职责，有利于发挥监事会的监督作用，为董事会科学决策提供帮助。

风险内控管理方面，公司建立有全面风险管理、重大紧急突发事件报告、风险事件管理与责任追究、舆情监控处置和突发事件新闻应急管理及制度流程、流程权限等管理制度流程，以不断加强公司全面风险防控，促进内部控制体系持续完善。

财务管理控制方面，公司根据会计法、税法、经济法等国家有关法律法规和企业会计准则规定，制定了完善的财务资金管理制度，在会计核算、货币资金、资金筹措、贷款担保、费用、资产减值、成本费用、存货、财务会计报告、资产管理、票据领用、税务、应收、应付等方面有着严格的内部管理控制体系、审批程序和审批权限。

经营和质量控制方面，公司严格按照国家法律法规的要求，制订有完善的质量管理体系，涵盖了规划投资、人力资源管理、运营管理、法务、信息技术、行政、采购、商品、营销、门店管理、质量、安全、仓储、客服等运营管理制度和质量体系标准。

党风廉政建设和内部监督方面，公司建立了完善的党务管理、党群工作、纪检和审计管理等制度并严格执行，以有效的改善公司经营管理、降低运营风险、提高经济效益、严肃财经纪律、促进廉政建设、维护公司合法权益。

报告期内，公司基于全面动态风控管理的思路，在全面评估公司面临的内外部环境、业务模式调整、新增业态等带来的风险变化的基础上，根据组织架构、职责、业务环境及市场环境的变化，组织对内控制度流程进行年度修订和不定期完善，年度内“废改立”制度 88 个。进一步完善加强了参股企业、经营层契约化绩效及薪酬、创新项目、人员履职待遇、存货、物流基建、信用、法律事务工作、领导人员经济责任审计、新并购公司对赌期利润审计、远程审计、商务会议、查办腐败案件、纪委信访举报和问题线索管理、党委巡察组工作规则及办法等管理。通过季度各层级重大风险跟踪监测、对一级风险事件的实时监测、现场稽核/检查、内控自评、专项审计、分析和各类系统（办公\财务\全面预算\分销业务\分销物流\零售业务）固化流程严格授权及审批控制，持续促进公司内控制度的有效贯彻执行，确保公司风险可控。

同时，公司将合规经营作为全面风险管理的一项核心内容。报告期内，公司重新修订合规手册。通过层级签订“163 份合规经营、廉洁从业责任书”并纳入绩效考核的方式，逐级分解落实合规经营、廉洁从业责任，不断完善合规经营管理机制，通过排查年度重点合规问题防控清单，有效防控各类合规风险。通过组织制度流程、GSP/GMP 及税务等新法规政策、专项法律法规等风险合规专题的培训、沟通、交流，加深员工对各类最新法规、政策、公司规定的理解；定期通过质量之窗、法律视线、审计视角和安全生产工作简报等方式，向全体员工宣传最新法规、法律常识及风险要闻，提高员工风险合规的防范意识。报告期内公司各级员工合规经营和廉洁从业意识提高，合规经营和廉洁从业责任分解落实到位。

相关内控制度的有效执行和合规风险的有效防范，也同时确保了公司全面遵守各类监管法规、保护环境、保护劳工权益、诚信经营和经营产品的质量保证等。

在审计管理上，不断提升审计标准化建设，新增 3 项审计工作管理制度（《子公司主要领导人员经济责任审计办法》、《新并购公司对赌期利润审计工作管理办法》、《远程审计工作管理办法》），优化《内部审计工作管理制度》、《审计底稿管理办法》，为日常审计工作明确标准。

同时对新进公司审计、关联交易专项审计进行全面梳理，形成标准检查规范。针对审计发现问题进行全面整改复核、协同配合多项巡察检查工作，内部深化审计整改闭环管理，外部联合其他部门共同构建“大监督”格局，增强子公司风险防范意识，强化合规经营观念。

法制建设

1、深入推进领导责任体系

围绕《国药一致主要负责人履行推进法治建设工作第一责任人职责工作方案》，公司成立了法治建设领导工作小组，法治建设领导小组办公室设在国药一致法律合规部，在国药一致法治领导小组领导下开展工作。根据工作方案步骤计划，有序推进各级公司分阶段逐步实现法治第一责任人相关要求全面落实。

围绕《国药一致总法律顾问管理暂行办法》，公司将总法律顾问制度写入章程和董事会议事规则，明确董事会审议事项涉及法律问题的，必须由总法律顾问列席会议并提出法律意见。确保法律工作的高质高效。

2、扎实深化法治工作组织体系

公司总部设置独立的法律合规部负责承接法律事务管理工作，公司风险运营管理部承接合规管理工作。子公司根据情况，设专职法务或法律事务工作联络人员，承接法律事务相关工作。

3、法治规章制度体系持续完善

通过新发法律事务管理和考核办法，健全公司法治规章制度体系。2021年通过对部分区域及公司法律工作调研，收集了法务人员关于法务工作管理机制的完善意见，颁布了《国药一致法律事务工作管理办法（试行）》，配套法律工作考核评价标准，通过明确法律工作机构的工作范围、职责、流程；法律工作板块工作内容与要求，法务岗位人员的基本要求与职责义务；法律事务工作监督检查及考核奖惩原则等内容，进一步规范健全了公司法律事务工作体系。

修订《国药一致子公司“三会”运作及管理指引》、《国药一致外派董监事履职指引》，更加规范了各级子公司的“三会”召开及外派董监事的履职职责要求。通过不断完善法治规章制度管理体系，不断推进公司风险防范机制和内部控制体系的制度化、程序化和规范化。

4、法律宣传与教育方面

公司通过《法律通讯》等刊物，为公司及全员及时了解与业务相关最新法律法规提供了渠道。

2021年，在公司安全专题培训上，结合实际案例进行新修订安全生产等相关法律知识的宣传培训。在国药一致“宪法宣传周”活动中，利用展板宣传法律知识，组织参加线上答题活动。其中线上答题参与人数7千余人次，营造了公司浓厚的学法守法氛围，同时，积极参加国资委法治讲堂培训以及集团案件分析推进会、国控法治工作会等相关专题培训6次，2021年全年累计组织各级子公司法务人员参培共计115人次，全方位，多层次提升员工法律意识。



党建工作

1、强化政治建设，旗帜鲜明坚持和加强党的全面领导

(1) 深入开展政治体检，配合做好国资委党委巡视工作。一是持续强化政治学习。巡视期间召开内部集体学习 6 次，组织全系统领导班子成员及相关人员参加上级理论学习会 20 次。二是认真查摆存在问题。组织 148 家公司形成问题清单，排查汇总问题 6501 项，其中国药一致党委梳理出 134 项问题。组织召开全级次领导班子深刻反思严重违纪违法案件专题民主生活会（组织生活会、反思会），强化警示教育。三是着力抓实问题整改。坚决扛起主体责任，召开专题会议研究部署整改工作，形成 8 个党委会整改决议、167 项整改措施，立行立改 33 个问题。

(2) 落实“两个一以贯之”，不断强化党委前置把关。全面完成全级次公司党建进章程，有效落实党组织在公司治理结构中的法定地位。完善党委工作规则、党委议事规则和党委前置研究企业重大决策事项清单，严格执行党委研究前置程序，全年召开党委会 16 次，审议三重一大事项 82 项。制定投资并购企业党建尽调工作方案，调整投资并购企业“党建”门槛。

(3) 坚持党管干部原则，从严从实抓好干部队伍建设。严格落实国企“20 字”好干部标准，规范开展干部选拔任用工作，2021 年开展干部考察 9 人，访谈 230 人次。实施后备人才驱动战略，组织后备干部选拔，加强人才梯队建设。优化创新业务绩效考核，开展创新主题师课大赛，输出 15 门精品课件和配套讲师，从机制上激励推动创新。

2、突出思想引领，高标准高质量扎实推进党史学习教育

(1) 坚持全面深入加强党的创新理论武装

制定中心组学习计划和第一议题学习制度，全年开展第一议题学习 15 次、中心组学习 7 次，邀请专家辅导 1 次，讲党课 335 场 1 万余人，参加上级专题学习 5 期 8000 余人次。226 人参加上级培训班或现场教学。超 1 万名党员群众参加全国党史知识竞赛。

(2) 深入开展庆祝建党 100 周年系列活动

召开庆祝建党 100 周年暨七一表彰大会，举办“光荣在党 50 年”纪念章颁发仪式，集中收看庆祝中国共产党成立 100 周年大会，全公司迅速掀起学习热潮。

评选国药一致六好党支部 19 个，优秀共产党员 99 名，优秀党务工作者 14 名。13 个基层党组织、61 名个人受到国药集团党委和国药控股党委表彰。国大药房党委荣获上海市经

济信息化系统先进基层党组织称号。

各级党组织广泛开展庆祝活动,包括党史学习教育文艺汇演、组织党员集体过政治生日、“奋斗百年路 启航新征程”第六届缤纷健跑活动、主题红歌比赛、“红色走读”现场教学、“传承红色基因”等系列主题文化活动、“我是党史宣讲人”等活动。

(3) 有效开展“我为群众办实事”实践活动

始终牢记“国之大者”，积极践行初心使命，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，推进完成重点项目3大类372项，切实把学习成果转化为推动发展的强大动力。国药一致组织100多名党员、职工组成12支志愿服务队，连续4个月64次到国控深圳物流开展志愿支援药品分拣活动，有效助力企业经营。国控广州实施党建共建1+1和“志愿红+”项目，通过组织志愿者深入物流、药房一线开展志愿服务，持续推动业务发展。山西国大益源实施菁英计划，打造人才蓄水池，为企业后续发展做好战略储备。

3、持续强基固本，不断推动提升基层党组织功能

全面深化“三基建设”，努力构建组织严密、制度健全、队伍过硬的基层组织战斗堡垒，促进基层党组织政治功能和组织力得到新提升。截至2022年12月31日，国药一致共有基层党组织共计169个。其中，党委11个，总支7个，支部151个，党员2046人。

一是持续严密基本组织体系。认真落实四同步四对接要求，新建14个党组织；67个党组织按期换届，提升基层组织力。持续推进38个“六好”党支部创建工作，加强支部规范化建设。国控广州制定系列党建工作规范模板和党员口袋书；国大药房召开党建工作标准化建设部署会2次，制定标准化党务工作随手查手册。加强支部规范化建设。

二是持续健全基本制度体系。落实党建工作责任制和考核实施办法，开展党委书记抓基层党建工作述职评议考核工作，压实党建工作责任。

督导各级子公司党组织全面落实党员领导干部基层联系点制度。系统梳理修订第一议题等 20 个制度。试点启用复兴壹号党建平台，稳步推进党建数字化工作。

三是持续建强“三支队伍”。全系统通过国药在线学习平台和属地资源开展党组织书记培训 47339 人次，组织党务工作者参加国控党群答疑会 4 期 80 余人次，提升党务干部专业能力。抓好“三会一课”等基础制度落实，开展党员“亮身份、当先锋、做表率”活动，切实加强党员日常教育管理。全年全系统新发展党员 63 人。

廉洁建设

公司坚持不懈推进党风廉政建设向纵深发展，组织层层签订《党风廉政建设责任书》《廉洁从业承诺书》，将“落实落细中央八项规定精神”作为纪委必推监督项目，通过开展经费开支专项检查、制定发布中央八项规定禁止性清单、开展专题党课、开展中央八项规定应知应会网络知识测试、开展“我为群众办实事·纪委请您来出题”活动、下发监督建议书“六个一”监督项目，持续培土加固中央八项规定精神堤坝。

2021 年开展廉洁教育专题讲座 9 场，覆盖 2000 余人次；发布重大节日廉洁提醒 5 期；第六年开展“清风四月-廉洁文化月”活动，期间开展“百年初心、清风传承”党史党纪知识网络竞赛，2800 余名党员、13000 余名职工群众积极参与；

上线运营“清清一致人”纪检公众号，全年累计推送廉洁动态超 100 篇，以丰富的形式、创新的举措，不断拓展警示教育的深度和广度，全面提升反腐倡廉教育效果。



第四章 绿色安全

质量保障

1、质量风险防控

(1) 质量稽核

2021 年国药一致层面共组织对下属公司质量稽核 10 家，零售门店 8 家，其中分销运营总部 4 家，国大药房 6 家，对发现问题均做督促各运营总部切实跟进整改落实。

(2) 质量风险排查

2021 年国药一致层面共组织质量风险专项自查四次，分别为医疗器械专项自查、化妆品专项自查、特殊药品专项自查、疫苗专项自查，实行闭环管理，消除问题缺陷，提升质量风险管控能力。

2、质量文化建设

2021 年质量月以“夯实质量蓄动能，聚焦战略开新局”为主题，以“强基础、抓规范、提质量、促发展”为质量工作目标，全面推动质量管理提升，助力国药一致“十四五”发展规划，并以优异的成绩为建党 100 周年献礼。



(1) 质量月宣传活动

通过发布质量月电脑主题桌面、宣传海报、内刊质量管理专栏等宣传形式。宣传质量管理理念与知识，开展质量文化的宣贯工作，营造质量文化氛围。在全公司范围内征集优秀质量管理案例、优秀质量管理团队、优秀质量管理个人事迹共 6 篇，刊登在内刊专栏和微信公众号。

(2) 质量知识培训

国药一致各级公司的质量负责人和质量管理部负责人近 200 人，在上海主会场和全国各地分会场视频参加了国控 9 月 17 日组织的《2021 年度质量管理条线工作暨“飞鹰翔鹰”专题培训》。通过全员培训，进一步提升员工质量意识，加强员工对重点法规的学习理解，真正将质量意识贯穿于每一个业务环节。

(3) 质量知识答题

质量管理部组织全体员工参加了“2021 年全国企业员工全面质量管理知识竞赛”活动。活动期间，全国共有 2 万余人参加了答题活动。

(4) 青年知识大赛

为全面加强理论武装，紧扣公司业务发展，搭建青年成长的舞台，公司组织了 2021 年第三届青年知识大赛。通过丰富多彩的比赛，引导广大青年职工用理论指导业务实践，在业务实践中充实专业，激发了广大青年职工学习技术、提高自身本领的积极性。



安全管理

1、完善安全生产责任体系

(1) “党政同责，一岗双责，失职追责”和“三个必须”的安全生产责任体系

国药一致以“人民至上，生命至上”为最高行动准则，全面落实“管行业必须管安全、管业务必须管安全、管生产经营必须管安全”要求，成立了由总经理任主任、分管安全领导为副主任、其他分管领导及各运营总部经营班子成员组成的安全生产委员会和节能减排工作领导小组。国药一致各级党委、党组织坚持“党政同责、一岗双责、齐抓共管、失职追责”，切实增强政治意识、大局意识，统筹协调各方面重视支持安全生产工作，推动落实各项安全生产工作，按要求落实安全生产主体责任。

(2) 落实企业安全生产主体责任

国药一致按照“横向到边、纵向到底”原则，组织逐级层层签订《安全生产责任书》，把安全职责目标分解到各运营总部、总部各部门，每个分子公司、每个人，让每个人都参与到安全生产管理工作中来，将安全生产责任层层落实，责任书签订覆盖率 100%。

(3) 落实召开公司安委会及重大安全事项

2021年3月22日召开国药一致度安委会工作会议，总结了国药一致2020年安全生产工作成果以及所取得的实效，客观分析了目前安全工作中存在的问题和差距，也明确了2021年安全工作要坚持问题导向，突出重点领域和关键环节，以扎实开展“安全生产专项整治三年行动”活动，强化责任落实，深化风险预控，狠抓安全标准化和安全基础建设，严格考核问责，全面提升层级化、专业化、标准化、信息化安全管控效能。

推进落实国药集团、国药控股大起底、大排查、大整治工作要求，组织各单位要根据自身实际情况，进一步贯彻落实工作的具体要求，确保按时按质完成工作任务，有效遏制各类生产安全事故，促进公司安全生产整体水平明显提高，为全面维护广大干部职工生命财产安全和企业高质量发展提供有力安全生产保障。

(4) 对所属企业开展安全考核管理

根据国控安全考核目标与安全管理的要求，进一步梳理完善与修订《安全生产目标管制度》、《安全生产绩效考核制度》、通过安全目标的设定与量化，突出重点，抓住关键，规范安全基础管理，建立安全考核长效机制。季度绩效考核主要从安全目标、安全基础管理、安全检查和隐患排查治理、安全教育培训、应急管理 5 个方面 20 项指标进行考评；年度考核主要从安全生产责任目标否决项中的安全管理指标项体现，通过安全管理信息系统数据抓取对各运营总部、总部各部门季度的考核。

(5) 安全生产投入情况

国药一致充分认识到本质安全对于企业长远发展的重要性，向事前的安全投入的转变，安全设施必须配置到位、运行到位，不断完善更新安全技术装备，引进先进的技术手段，切实增强企业对抗不安全因素的能力。全年总计安全投入 1406.6 万元，其中，安全生产宣传、教育、培训费用 25.7 万元，完善、改造、维修消防设施、技防监控等费用 342.6 万元，消防维保费用 125 万元，劳动防护和防暑降温费 340.9 万元，与安全生产相关其他费用 285.9 万元，从业人员缴纳工伤保险费用 286.3 万元，自然灾害维修维护费用 0.2 万元。

2、制度制定、完善及执行情况

(1) 规章制度制定、修订及执行情况

根据法律法规更新变化要求、结合公司经营情况和安全管理要求，进一步完善了安全管理制度建设，2021 年国药一致对《安全生产绩效考核》《道路运输交通安全管理制度》《突发公共事件综合应急预案》等相关安全制度进行了编制、完善。分销运营总部共完成制度制订 19 项，修订更新 17 项，根据零售业务领域，国大药房制定了《广告灯箱》、《灭火器》安全指南，协助子公司一线人员熟练掌握相关安全要求，消除安全隐患，逐步推广实施。通过进一步完善了安全管理制度建设，提升了合规性和可操作性。

(2) 安全生产和职业卫生“三同时”执行情况

国药一致目前无涉及其他新改扩建项目，现有安全生产和职业卫生“三同时”执行落实情况符合法规政策要求。

(3) 本公司业务领域安全生产检查规范(或标准、指南等)制定、修订及执行情况。

国药一致根据实际情况,严格按照《国药控股安全环保隐患排查清单》,拟定《国药一致安全环保隐患排查清单》组织落实安全检查工作。并根据检查表对照落实各子公司完成整改 91 项,进一步提升子公司隐患排查能力和标准化管理水平。

3、安全文化和教育培训体系建设

(1) 企业安全文化建设

国药一致开展“安全月”“职业健康周”“学习强安”“安全知识有奖竞答”等活动,不断夯实安全文化基础建设,提升全员安全意识。

(2) 企业安全培训体系、培训平台建设和专业技术人才培养

2021 年 11 月 19 日完成国药一致安全内训课件制作、课件评估认证及安全管理人员专题培训。

(3) 开展各类安全生产宣传教育培训

充分发挥各级各类媒体、网站、国药一致安全简报、微信、LED 显示屏等平台作用,积极参与安全生产宣传报道,组织开展形式多样的宣传活动,进一步提升全体员工安全意识。

绿色办公

1、落实节能减排工作,工业污染零排放

2021 年国药一致未发生一般以上环境责任事故,主要污染物达标排放的要求,在日常经营活动中认真贯彻落实节能减排工作,截至 12 月份万元产值综合能耗同比下降约 2%,工业污染物实现零排放,其他生活污水根据排污许可组织排放。

2、加强能耗管控,节约先行

减少公车使用支出。单位公务用车实行统一管理、办公室审发派车制度,减少单独或重复派车,严禁公车私用。加强车辆使用管理,实行车辆定点定车加油、单车燃油消耗登记等制度。尽可能减少人为因素造成的损耗。今年国药一致车辆燃油的使用量与去年同期下降 35 吨。

厉行节约用电。加强用电设备管理:使用计算机、打印机、复印机等办公自动化设备时,要求尽量减少待机消耗,将楼道、走廊照明灯部分更换为节能灯,并设定时间及声控装置自动开放及关闭,较好的杜绝了长明灯的现象。公司所有窗户加上海绵条改善门窗密闭性,并季节性开放空调以节约用电。

加强节约用水。通过加强巡查,对漏水的设备及时维修,在洗手台张贴节约用水标语,提升员工环保意识。



第五章 和谐共赢

诚信经营

国药一致以诚信经营作为企业生存和发展的根本原则，不断强化集团及所属企业的诚信意识和行为，确保在提供符合客户要求的服务、产品同时，履行基本社会责任，贯彻诚信的经营理念 and 经营行为，诚信的遵守法律法规的要求，通过广泛开展精神文明建设，加强员工职业道德教育，增强全员信用观念，使诚信变成员工自觉行为，贯穿于企业整个生产经营过程，成为值得信赖的医疗产品与服务提供商。

公平竞争

国药一致所处的医药行业处于高度竞争状态，作为医药行业的龙头企业，我们坚决反对垄断等违法行为和各种不正当竞争行为，严格遵守《反不正当竞争法》等法律法规，积极维护健康的市场秩序，相关交易均遵守市场规则，做到公开、公平、公正。公司及所属企业始终坚持在参与竞争的过程中不采用不道德的手段获取利益，坚决杜绝违反公平竞争理念的违法违纪行为，以此实现取信于社会的经营发展。

权益维护

1、投资者关系

保证股东的利益是公司经营的核心诉求。公司连续多年取得了不断增长的业绩，并保持每年现金分红为完善和健全公司科学、持续、稳定的分红决策和监督机制，积极回报投资者，引导投资者树立长期投资和理性投资理念，公司制定了《国药一致未来三年（2021-2023）股东回报规划》。通过对未来股东回报情况实事求是地进行规划，以保证公司利润分配政策的连续性和稳定性。



2021年中国上市公司投资者关系评选活动中，国药一致董事会荣获主板上市公司“最佳董事会”荣誉。

2、投资者权益维护

公司不断加强投资者关系管理，制订了《投资者关系管理制度》，并通过多样化的沟通渠道与投资者积极互动，致力于构建并维护良好的投资者关系。

- ✓ 2021年4月，开展了机构投资者电话交流会，约**28**家机构及**22**位个人投资者参加此次交流会。
- ✓ 11月30日，开展“2021深圳辖区上市公司投资者网上集体接待日”活动。
- ✓ 2021年于深圳证券交易所“互动易”平台回答投资者问题**330**个。
- ✓ 在日常工作中，始终认真对待投资者的每一次来访、每一个电话和每一次提问。公司公开披露了专线电话和专用邮箱，接受投资者咨询，公司网站设有投资者关系专栏，并开通了微信公众号即时发布日常经营信息。

客户满意

客户服务

面对新冠肺炎疫情冲击和市场经济环境挑战明显上升等复杂局面，国药一致抓住政策机遇，加快网络覆盖，深化创新突破，提升运营质量，持续优化客户服务体系的关键事项，规范工作流程，不断创新，强化全员客户服务意识，提高整体服务质量，以客户价值为核心，竭力提升客户满意度，实现客户个性化需求，全面打造批零一体、客户导向，高品质的医药健康产品及服务供应商。

2021年我司综合客户满意度为**97.57%**，呈逐年上升趋势。

全年开展品牌学术活动25场，护卫和促进医疗产业健康发展。



2021年一带一路医院合作与发展羊城国际论坛



第18届珠三角地区医院药学沙龙



广东省医学装备学会2021年度学术年会



广东省县域医共体分会成立大会暨首届医共体建设高峰论坛研讨会



广东省县域医共体分会成立大会暨首届医共体建设高峰论坛研讨会



首届精准医学广东（韶关）丹霞院士高峰论坛暨广东省高水平医院高峰论坛

消费者服务

1、紧急送药案例

(1) 广东国大芳村花园店案例

广州疫情期间,广东国大芳村花园店位于疫情管控区域,考虑到附近居民的用药需求,店长黄小儒和药师王亚芬已经连续坚守岗位数日。随着防疫管制持续升级,临街周边商铺和其他门店都暂停营业,但她们俩依然坚守在芳村花园店,并主动请缨成为志愿者为居民紧急送药。为了能让门店服务不间断,方便封闭区域内的社区居民能够正常购买应急药品和防疫物资,她们自发选择在店内搭起“简易床铺”,“以店为家”。黄小儒和王亚芬二人轮着班,以“白+黑”的模式投入了这场疫情防控阻击战中,坚守长达 366 个小时,获得街道以及周围居民的一致好评。



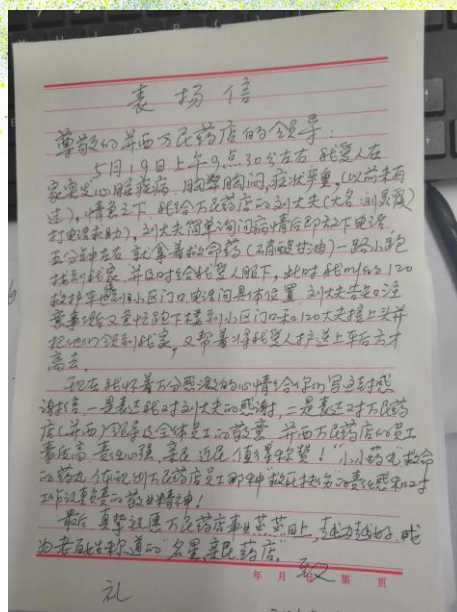
(2) 国药控股深圳南山桃园路大药房深夜紧急送药

7月18日凌晨00:10,深圳大学总医院ICU有一位患者因血友病引发脑出血,急需6支止血药,国药控股深圳南山桃园路大药房药房主管刘丽蓉马上与患者家属取得联系,第一时间确认送药的具体科室并告知预计到达时间。随后她立即动身回店取药,并于凌晨1:30完成药品交接,病人病情得以稳定。



(3) 山西国大万民太原并西店店员送“救命药”

市民赵建萍丈夫在家突发心脏疾病，胸痹胸闷，症状严重。情急之下，赵建萍急切慌张地拨打了山西国大万敏太原并西店药房，营业员刘灵霞接到电话后，快速准确地询问病情后，立马拿着救命药飞奔到赵建萍家，并迅速让赵建萍爱人舌下含服，直至协助赵建萍将其爱人护送至120急救车方才离去。事后，药房收到来自赵建萍家人的感谢信。



(4) 山西国大万民太原并西店店员送“救命药”

8月22日，中山市古镇人民医院一名新生儿，诊断有新生儿呼吸窘迫综合症的指征，急需用到药品珂立苏（化学名：注射用牛肺表面活性剂），目前医院库存仅有1支，而救治患儿还需要2-5支的剂量危急之下，国药一致下属公司东方新特药的业务员街道紧急需求后，当即决定启动急救药品急送的应急预案，按照医院需要紧急配送药品，凌晨三点，到达中山市古镇人民医院门诊药房，把急救药品交付给医院门诊药房的值班药师，并分发到住院部科室，保证了患儿顺利治疗。



2、消费者权利保障

零售门店秉承着“关爱生命，呵护健康”的理念，主动关爱消费者，维护和保障消费者的权益。

(1) 以公平、合规为一切经营活动的出发点，严格遵守《药品管理法》、《价格法》、《反不正当竞争法》、《广告法》等法律法规。药品销售方面，从售前、售中、售后全流程保证药品质量、顾客用药安全。物价管理方面，严格执行明码标价，通过信息技术手段保障商品调价制度执行及时、有效，保证交易的公平。营销宣传方面，杜绝虚假、夸大宣传，保护消费者的权益，持续指导区域公司营销活动宣传内容，符合法律法规要求。

(2) 重视消费者服务、投诉与争议处理，积极维护和保障消费者客情关系。对于消费者服务、投诉与争议处理，严格按照制度化、流程化操作执行。严格依照时限，积极提出改进完善措施，取得争议得到圆满解决。建立探究长效机制，持续提升消费者满意度。

(3) 保护消费者信息与隐私，公司制定《会员管理办法》对隐私与安全条款明确规定了会员信息的保密条款，全员必须遵守。会员或非会员的相关信息数据查询、修改和使用受到系统管控。消费信息严格保密，不得泄露，线上购买商品采取隐私包装措施，在运送过程中保护消费者隐私。与第三方合作，签订保密协议条款，相关信息数据输出做脱敏处理。

3、患者教育

公司零售药房通过线上直播、短视频，推文条漫等多样化形式，向患者推送系统全面而不失趣味的健康知识，在线下开展“进社区”、“名医系列讲座”等形式开展患者教育服务。

2021年9月16日，国药控股专业药房协同广东省医学会、中山大学孙逸仙纪念医院逸仙乳腺肿瘤医院举办“Her Club-生如夏花”关爱乳腺癌患者及家属公益活动。现场邀请了中山大学孙逸仙纪念医院教授刘强、金亮以及广州悦盈培训机构讲师李惠娟，就乳腺癌患者骨安全管理以及心理情绪调节等方面进行了详细讲解。

国大药房通过深入社区参与社区共建，集合公司医师及执业药师专业化人力资源，定期开展社区居民健康讲座，讲授顾客关心的健康知识。





战略合作

1、政企合作

立足自身发展优势，加强政企联动，打造新形势下的政企关系。搭建与卫健、医保、发改、商务、市场等重点主管部门的沟通桥梁，以政策项目申报、政企项目合作为抓手，积极拓展合作领域，构建更加深度、长远的合作关系，共谋政企合作契合点，共促互利共赢高质量发展。

2、行业合作

发挥企业优势，加强行业引领，积极与行业协会开展沟通交流。截至 2021 年底，共参加协会 204 家，其中国家级行业协会 31 个，地方行业协会 213 个。担任会长、理事长单位 11 家，副会长及副理事长单位 65 家。充分利用自身行业影响力，发挥服务和导向作用，凝聚各方力量，推动行业发展。

3、银行合作

随着公司经营规模的不断增大，国药一致的合作银行 90 余家，授信业务品种多元化，授信模式以集团授信转授权模式为主，业务办理逐步从线下操作向数字化转型。通过与银行战略合作关系的建立，提高了公司的知名度和影响力，国药一致保持着优质的信用记录，在银行的授信评级一直排在前列，是银行的重要战略合作客户。



第六章 以人为本

雇佣情况

2021年，国药一致员工总数为39386人，其中女性员工比例83.4%，劳动合同签订率100%，社保缴交率100%，女性管理者比例40.4%，新招聘人数12240人，其中新增大学生雇佣人数7344人。2020年人员流失率23.8%，少数民族就业人数3534人，军队转业干部就业人数64人，残疾人就业人数198人。

权利保护

1、劳动者健康安全

公司严格遵守包括《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》在内的各项劳动法律法规，建立了一整套符合法律要求的人力资源管理制度体系，并不断进行更新和完善。员工入职一周内与公司订立正式的书面劳动合同，劳动合同签订率达100%。

公司建立了符合政府要求的社会保障体系，为员工提供社会养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险等社会保险，并为员工购买住房公积金、企业年金。社会保险覆盖率100%。

2、薪酬福利

按照国家法律规定，公司还设有职工代表大会，定期审议企务公开报告，以及《薪酬管理制度》、《福利管理制度》、《绩效管理制度》、《员工考勤与休假制度》等与员工利益相关的各项规章制度。并由职工代表选举工会委员会，负责职工代表大会闭会期间、代表员工利益参与公司民主管理，确保职工代表能够吐露员工的心声、表达员工的意愿，以透明的沟通方式，促进员工满意度提高。

公司尊重和维护员工休息休假的权利，公司严格按照劳动法相关要求，安排员工作息时间。全体员工依法享受带薪年休假、婚假、产假、计划生育假、丧假、探亲假及其他休假。

公司为员工按月支付劳动报酬，每月能按时发放，未出现延期发放的情况，保障了员工取得劳动报酬的权利。

3、劳动者档案信息保密与保管

公司设置专门的档案保管室，采取规范的保管措施，配备防火、防虫、防霉等装备，专人专管、专册登记，制定了《员工档案管理规定》，严格按照管理制度认真执行，并严守保密制度，妥善管理员工档案。

人才培养

1、员工培养平台建设

国药一致及下属企业非常重视学习型组织构建，每年投入培训资源对各级员工进行培养与发展，逐步搭建和完善公司的培训管理体系。

第一，培训制度体系的建设：推行员工培训管理制度，员工继续教育管理制度，实习生管理制度，内部讲师管理制度等。

第二，培训组织机构：由公司领导层统筹，在人力资源加强专业配备，统筹协调各级管理者开展员工的培训。

第三，培训施行分层分类多形式：培训的类别包括新入职人员培训、员工在岗职业培训、以及管理人员领导力提升培训；课程包括管理类课程、专业类课程、通用素质类课程和技能类课程；培训方式线上线下相结合。

第四，培训内容设置与业务深度融入，注重实战操作转化落地。

2、2021年人才培养工作概况

2021年培训在学习共享、培训赋能和人才发展层面，更主动地推动转型落地，以总部为枢纽，连通运营总部，推进知识经验共享体系和培训一体化建设。以培训项目的形式，释放人才引擎的强大动力，提升组织能力，加快组织经验萃取与共享，赋能业务高质量发展。

截至2021年底，“国药集团在线学习”平台已开通5400余账号，覆盖全国各个子公司，全员人均在线学习学时超过33学时，定期举办各类通用素质、专业素质、管理素质培训、岗位技能训练和职业资格继续教育等相关人才发展与培训工作，激发员工内在驱动力，促进员工与团队、公司共同发展。

3、人才培养案例

(1) 双优计划师课 PK 大赛

国药一致总部协同运营总部和子公司,启动了以创新为主题的双优计划师课 PK 大赛。覆盖全体人员,以输出精品创新类主题课件和配套讲师为目标,赛后将优秀创新课程在一致体系内传播共享,为未来“十四五”内训师体系规划做铺垫的大型赛事活动,大赛220余人参与,赛后组织了优秀参赛讲师进行了落地授课。



(2) 国药一致新干部育龙计划

本次项目,通过“入模子—角色转换—管理提升”的培养路径,“线上学习知识、线下交流,训练技能、训后岗位转化”的训战结合方式,加快新干部的成长速度,为公司长远的高质量发展蓄力人才,增加强劲发展动力。



(3) 国药一致新店长培养方案

通过和运营总部药店运营专业人员的深度访谈,结合国大药房部分地区优秀店长培养案例和其他行业零售店长培养经验,设计了《国药一致新店长培养方案》,总结出国药一致药店店长 MSO 通用胜任力模型,并据此设计了《国药一致零售药店店长通用版培养学习地图 V1.0》,面向国药一致零售药店店长培养体系共享发布。



民主管理

通过设立“总经理信箱”，进一步拓宽员工参与和监督公司管理事务的重要途径，广泛听取员工对改善企业管理、提高工作绩效、质量和加强人才团队建设等方面的意见或建议。坚持职代会制度，组织召开职代会、职代会联席会议，审议与职工利益密切相关的制度，进行企务公开，实施民主管理。2021年召开国药一致工联会代表大会，补选工会组织委员5名。召开2021年职工代表大会，审议事项5项，选举新一届职工监事。通过谈心谈话、研讨会的形式沟通了解员工需求，通过调研、巡察，深入基层了解子公司经营现状和员工实际需求。征集职工合理化建议11条（采用9条），了解并回应职工期待。签订新三年度集体合同，切实保障职工合法权益，提升企业民主管理水平。

人文关怀

国药一致关注各类员工群体工作与生活需求，为员工送去温暖与关爱。

在职工工作方面，积极统筹做好公司2021年春节就地过年工作。落实爱心帮扶职工48人11.7万元，推动员工体检覆盖100%。开展“童心向党·六一亲子”活动、“不忘入伍初心 保持军人本色”八一活动、红色观影、夏送清凉、劳动技能竞赛、“我为群众办实事，健康讲座进一致——健康知识大讲堂”等。租用固定的羽毛球场，组织员工开展健身活动。2021年，国控广州物流中心市场部荣获“广东省五一劳动奖状”，1人获评“国药集团劳动模范”。

在青年发展方面，通过开展“学党史、强信念、跟党走”学习教育、第七届青年健步行、评选两红两优、创建“青年文明号”25个，举办“一心向党扬青春，致胜开局砺前行”第三届青年知识大赛，评选“一致新星”86名，进一步服务青年成长成才。2021年，国药一致团委荣获中央企业五四红旗团委荣誉称号，上海国大南京西路店青年团队荣获2020年度“上海市青年五四奖章集体”称号。

在企业文化方面，选树年度先进典型396个集体、437名个人，评选践行企业文化价值观流动红旗奖45个、明星个人奖72个，并在年度表彰大会进行隆重表彰。开展中秋游园会暨职工生日会、读书活动暨职工朗读比赛、第十届职工运动会篮球、乒乓球、羽毛球比赛等各类文体活动，为员工送去温暖和关爱。



第七章 健康家园

大爱一致

- 1、国药一致党委划拨专项党费 4 万元支持疫情防控工作。
- 2、国药一致第一时间向河南省慈善总会捐赠人民币 300 万元，有力支援河南防汛救灾工作。
- 3、国药一致工联会组织开展“消费帮扶新春行动”，采购脱贫地区特色农产品总计 221.45 万元，以实际行动为推进乡村建设贡献力量。
- 4、国控广州组织成立 30 多支志愿服务队，近 300 名志愿者驰援物流、药房、医院、社区。国大药房提升药房门店为民服务能级，4000 余家门店开展爱心接力站、高考护航、免费体检等各项公益服务，惠及 10 万余群众，为完成防疫抗汛贡献国药力量。
- 5、国控广州联合广州市血液中心开展“践行二十载 热血迎七一”2021 年度无偿献血活动，共有来自 25 个部门、子公司的 110 名党员干部、团员青年和职工群众参与，全员历时 3 小时，总献血量高达 26800 毫升。2002 年至今，国控广州已持续开展无偿献血活动二十载。
- 6、国大药房上海公司、国大药房北京公司、南京国大、国大河北乐仁堂、河南国大、内蒙古国大、山西国大万民、山西国大益源开展学雷锋志愿活动；沈阳国大、国大河北乐仁堂、湖南国大向新闻工作者、执勤交警、环卫工人等户外职工捐赠防疫用品；广西国大、乌兰察布国大、云南国大迪升开展志愿者清洁服务，为创建文明城市、保护“母亲河”、保护环境做服务。





第八章 展望未来

报告后记

国药一致秉承着“关爱生命 呵护健康”的使命，这种原本对社会的责任，对人民健康的守护，是国药一致发展的内在基因，也是国药一致的责任意识。2022年，是我们的完成“十四五”规划任务目标，实现更高质量发展的关键之年，我们将继续以习近平新时代中国特色社会主义思想为引领，将承接社会责任和商业发展融为一体，为社会带来更大价值。

我们将在在企业管理方面打造能快速适应市场格局变化的组织能力、强化一体化管控、推进数字化转型和业务创新，持续提质增效，提升运营水平，强化与政府的合作联动，扩大品牌影响力，创造更高的社会价值。

在安全与环保管理方面，持续秉承“安全第一，绿色环保”的原则，持续加强疫情防控常态化管理，落实安全生产责任制，提高安全生产管控能力，落实企业环境保护主体责任，坚持绿色发展理念，推进绿色办公，保护绿色家园。

在员工管理方面，我们将不断挖掘人力资源潜力量，提升人力整体效能，同时持续推进企业民主管理，维护员工的合法权益，通过多种专业培训促进员工个人发展，关爱员工，为员工创造更大价值。

风险管理与合规经营方面，不断完善动态的风险管控体系，完善和优化合规管理体系，加强员工合规经营、廉洁从业意识。

国药一致经营规模逐年提升，规模意味着影响力，也意味着要承担更大的社会责任。未来，我们将持续保持对世界的热爱，坚守初心使命，以积极的心态拥抱变化，以无限的热情追求业务创新、对信任国药一致的客户、投资者、员工、消费者负责，对人类共同家园负责，成就更美好、更可持续的未来。

关爱生命 呵护健康



更多内容，请扫码关注国药一致官方微信平台

国药集团一致药业股份有限公司

地址：广东省深圳市福田区八卦四路 15 号

网址：www.szaccord.com.cn

电话：0755-25875140