

国药集团一致药业股份有限公司

社会责任报告

Social Responsibility Report

2022 年





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 **13** 份社会责任报告。报告时间范围为 **2022 年 1 月-2022 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。



报告的发布周期

国药一致社会责任报告为年度报告，**原则上每年发布一次**。



报告的数据说明

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。



报告的参考标准

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。



报告的质量保证

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
走进一致

P1

第五章
安全环保
健康发展

P32

第二章
全力保供
服务大局

P13

第六章
共享共创
和谐共赢

P36

第三章
聚力创新
转型发展

P21

第七章
员工成长
人文关怀

P42

第四章
公司治理
合规管控

P24

第八章
携手同行
共创家园

P50

第1章

关于我们 走进一致

企业简介

我们的战略

企业文化价值体系

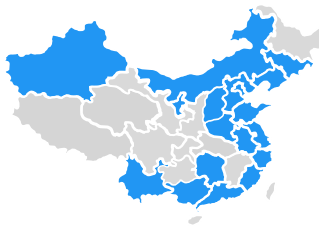
品牌释义

企业荣誉

子公司名录

企业简介 COMPANY PROFILE

国药集团一致药业股份有限公司（简称国药一致）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，为客户提供高品质的医药产品和智慧健康服务，立志于打造领先的国际化医药健康服务平台。



子公司 145 家
拥有近 40000 名员工



广东省 100 强第 55 位；
深圳市 100 强第 27 位；

承担着中央、省（广东、广西）、市（广州、深圳、南宁等）药械商品特种储备及全国各地所需抢险救灾药品调拨和供应任务。近年来，国药一致圆满完成多次国内外医药物资应急储备、调配任务，截止 2022 年 12 月，国药一致各级子公司已获得各级政府储备资质 56 个（近三年新增 50 个）。

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”。目前，国药一致分销业务以集成化、规模化的产业优势，在中国南区形成强大的商业网络。截止目前，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、柳州要区域拥有 51 家子公司。区域市场份额占优势：

药品两广区域市场份额

在两广区域的 35 个地市排名前三（全覆盖）；
11 个地市市场份额排名第一；

器械两广区域市场份额

在两广区域的 16 个地市排名前三（全覆盖）；
5 个地市市场份额排名第一；

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。

由国药一致首创的 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。

国药一致还在行业内首创“AIOCR”自动识别系统，使条码识别、AI 视觉、OCR 技术在医药物流现场场景中得到更好地融合和实现，实现整体工作效率提升。



此外，国药一致积极推进全国零售终端业务，打造全国零售直销商业平台，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。2022 年，分销销售规模超 500 亿。

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”。目前，国大药房已布点 20 个省/直辖市，108 个地级市、209 个县级市/县，拥有超 9000 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，布局涵盖中药、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，打造“智慧无人药房”，发力医药电商平台，拓展 O2O 业务，携手各地政府开展在线社区健康建设，保障人民健康需求。2022 年，国大药房销售规模超 200 亿元。



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

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，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。2022 年，工业投资板块销售额超 29 亿元。

未来，国药一致将继续秉承“护佑生命 关爱健康”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！

我们的战略 OUR STRATEGY

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。

品牌释义 OUR BRAND DEFINITION

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，刚柔相济是一种能力，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。

企业文化价值体系 OUR BRANDVALUE SYSTEM

- ◎ **使命** 护佑生命 关爱健康
- ◎ **愿景** 打造领先的国际化医药健康服务平台，让人们享有美好健康生活
- ◎ **定位** 成为批零一体，客户导向，高品质医药健康产品及服务提供商
- ◎ **核心价值观** 责任、创新、合规、高效、共享
- ◎ **经营观** 让客户体验感动 让员工实现价值 让股东分享回报
- ◎ **发展观** 专业、持续、健康、共赢
- ◎ **人才观** 精专业、善学习、勇担当、乐奉献、强执行

企业荣誉 ENTERPRISE HONOR

国药一致：

2022 粤港澳大湾区“年度创新品牌”奖

第十九届“深圳知名品牌”

广东省健康促进示范企业

2022 年深圳市五一劳动奖

国控广州：

国控广州荣获 2022 年广东省“五一”劳动奖

国控广州荣获 2022 年广东企业 500 强

国控广州荣获 2022 中国（广东）药品交易商业企业十强

国控广州荣获 2022 年度广东省优秀信用企业

国大药房：

2022-2023 年度中国药店价值榜百强

2021-2022 年度中国药店价值榜 100 强第一名

2020-2021 年药品零售企业综合竞争力指数 TOP100 企业三甲

2022 年药品零售企业百强企业

2022 年度药品零售企业竞争力规模力冠军

2021-2022 年度中国药店经营创新奖



子公司名录 LIST OF SUBSIDIARIES (截止 2022 年 12 月)

8 家

二 级 子 公 司

国药控股广州有限公司

国药控股国大药房有限公司

国药控股广西有限公司

国药控股深圳物流有限公司

国药控股深圳药材有限公司

国药控股深圳健民有限公司

国药控股深圳延风有限公司

国药一致医疗器械（深圳）有限公司

国药控股广州有限公司

打造卓越的医疗供应链解决方案
及服务提供商



国药控股国大药房有限公司

成为中国领先最受信赖的药店和医药
保健零售商

75 家

三 级 子 公 司

国药控股广州医疗管理有限公司
国药控股广州医疗科技有限公司
国药控股广州医疗供应链服务有限公司
国药控股河源有限公司
国药控股佛山医用耗材供应链有限公司
国药控股广州花都有限公司
国药控股梅州有限公司
国药控股惠州有限公司
国药控股肇庆有限公司
国药控股（江门）有限公司
国药控股韶关有限公司
国药控股中山有限公司
国药控股汕头有限公司
国药控股广东恒兴有限公司
广东惠信投资有限公司

国药控股广州医疗管理有限公司
国药控股广州医疗科技有限公司
国药控股广州医疗供应链服务有限公司
国药控股河源有限公司
国药控股佛山医用耗材供应链有限公司
国药控股广州花都有限公司
国药控股梅州有限公司
国药控股惠州有限公司
国药控股肇庆有限公司
国药控股（江门）有限公司
国药控股韶关有限公司
国药控股中山有限公司
国药控股汕头有限公司
国药控股广东恒兴有限公司
广东惠信投资有限公司

(1-30 家)

国药控股百色有限公司	广西国大医药咨询连锁有限公司
国药控股桂林有限公司	宁夏国大药房连锁有限公司
国药控股贵港有限公司	国药控股国大药房新疆新特药业连锁有限责任公司
国药控股北海有限公司	国药控股国大药房沈阳连锁有限公司
国药控股医疗供应链服务（广西）有限公司	国药控股国大药房南京连锁有限公司
国药控股贺州有限公司	国药控股国大药房山东有限公司
国药控股钦州有限公司	安徽国大药房连锁有限公司
国药控股河池有限公司	泉州市国大药房连锁有限公司
国药控股柳州有限公司	湖南国大民生堂药房连锁有限公司
国药控股贵港大药房有限公司	山西国大万民药房连锁有限公司
国药控股崇左有限公司	溧阳国大人民药房有限公司
国药控股国大药房上海连锁有限公司	国药控股国大药房河南连锁有限公司
国药控股国大药房扬州大德生连锁有限公司	国药控股国大药房内蒙古有限公司
天津国大药房连锁有限公司	国药河北乐仁堂医药连锁有限公司
北京国大药房连锁有限公司	国控国大（江门）医药有限公司
浙江国药大药房有限公司	国药控股国大药房山西益源连锁有限公司
国药控股国大药房广东有限公司	国药控股国大复美药业（上海）有限公司
国药控股国大药房广西连锁有限公司	国药控股国大复美大药房上海连锁有限公司

(31-66 家)

北京金象大药房医药连锁有限责任公司

国药控股国大药房郑州连锁有限公司

福建国大医药有限公司

国大药房（普洱）淞茂有限公司

上海鼎群企业管理咨询有限公司

上海浦东新区医药药材有限公司

成大方圆医药集团有限公司

云南国大迪升大药房连锁有限公司

云南国大迪升药业有限公司

(67-75 家)

50 家

四 级 子 公 司

国控广医健康管理（湛江）有限公司

佛山市南海新药特药有限公司

佛山市南海医药有限公司

上海国大东盛大药房有限公司

上海国大东信药房有限公司

上海国大上虹七宝药房有限公司

上海国东中医门诊部有限公司

国药国大永盛药房（上海）有限公司

上海国大皓海药房有限公司

上海国大瑞景药房有限公司

浙江国药大药房东山药店有限公司

国药控股国大药房广州连锁有限公司

国药控股国大药房（深圳）连锁有限公司

台山市国控国大群康大药房连锁有限公司

国药控股国致药房连锁（河源）有限公司

国药控股国大药房鞍山连锁有限公司

(1-16 家)

国药控股国大药房永兴堂连锁(朝阳)有限公司	国药控股国大山西医药有限公司
国大药房(朝阳)仁爱药房有限公司	上海御泰堂中医门诊部有限公司
辽宁国大医药有限公司	上海复美徐惠大药房有限公司
辽宁葫芦岛国大药房有限公司	北京金象国兴医药有限责任公司
国大药房(日照)有限公司	福建国大药房连锁有限公司
国大药房(菏泽)有限公司	国药控股天和吉林医药有限公司
湖南国大药房医药有限公司	上海养和堂药业连锁经营有限公司
长治市国大万民药房有限公司	山东成大方圆医药连锁有限公司
山西同丰医药物流有限公司	辽宁成大方圆医药连锁有限公司
山西国大万民连锁诊所管理有限公司	辽宁成大方圆医药有限公司
孝义市国大万民百草堂药房有限公司	河北成大方圆医药连锁有限公司
国大万民惠民康维药房吕梁有限公司	辽宁成大方圆医药物流有限公司
国药控股国大药房呼伦贝尔有限公司	辽宁成大方圆物流有限公司
国药控股国大药房乌兰察布有限公司	吉林省成大方圆医药有限公司
国大药房满洲里有限公司	内蒙古成大方圆医药有限公司
国药控股国大药房巴彦淖尔有限公司	
内蒙古国大医药有限公司	
国药乐仁堂石家庄医药有限公司	
国控国大健丰(江门)医药连锁有限公司	

(17-50家)

12家

五 级 子 公 司

辽宁国大健康药店有限公司

辽宁国大药房连锁有限公司

国大益和大药房吉林有限公司

吉林省东隆医药物流配送有限公司

榆树市鼎和医药科技有限公司

延吉市祥和医药有限责任公司

上海浦东养和堂中医门诊部有限公司

成大方圆（辽宁）新药特药连锁有限公司

辽宁成大方圆职业技术培训学校

大连正达药业有限公司

吉林省成大方圆医药连锁有限公司

内蒙古成大方圆医药连锁有限公司

(1-12 家)



第2章

全力保供 服务大局

圆满完成保供任务

典型案例

社会认可

面对新中国成立以来传播速度最快、感染范围最广、预防难度最大的重大突发公共卫生事件，国药一致全体员工充分发挥央企、地方政府储备单位的责任与担当，圆满完成保供任务：

圆 满 完 成 保 供 任 务

 2020

1月21日，迅速成立应急领导小组，建立工作机制，制定应急预案；

全球寻源采购，高效收储配送，承担国家医疗物资应急保障供应和物资援助任务：援驰武汉、援鄂医疗队物资储备调拨6批；

全国门店全营业，提供物资保障服务；

 2021

广州、深圳、东莞、中山、宁夏、广西等多地应急物资的保供配送工作；

旗下超8000+药房提供紧急药事服务；

 2022

高效驰援保供多地：

国际驰援：汤加与所罗门物资；

供港：援港医疗队物资供应任务9次，香港专班保供配送任务542次；

供吉：先后采购多批抗原试剂支援吉林，共计351万份；

供沪：保供抗原试剂6060万份，口罩5123万个，防护服17.3万套，隔离衣56.6万套；

供京：供应N95口罩30余万只、抗原约15万份、Vc近万支、各类四类药品188万盒；

全线协同本土保供：

吉林、新疆、内蒙、广州、深圳等地物资保供与服务保障；

随着应急物资需求变化，高效完成从年初的口罩、防护服等，到年底的抗原、连花等物资的保供；

2022年，随着政策的调整和优化，国药一致在不断变化的市场需求中，抓住每一次变化的机遇，主动争取，出色完成全国首批采购抗原检测试剂盒交付、默沙东“莫诺拉韦”全国首发等工作，以出色的供应链能力和高效协同能力，协助各疫区出货、送货，保障特殊时期的药品供应。

亮点

1、完成全国首批政府采购抗原检测试剂盒交付，并在零售药店率先上线

作为医药行业龙头企业，国药一致在政策发布后，第一时间积极响应国家号召，主动参与到抗原检测试剂盒的产品获取，3月15日，首批广州万孚生物抗原检测试剂盒顺利完成交付，发往吉林长春。



3月23日上午十点，广东国大深圳区域门店正式发售万孚生物抗原检测试剂盒（胶体金法），开售首日，深圳卫视都市频道第一现场记者对抗原检测试剂盒开售情况进行采访。



2、默沙东“莫诺拉韦”全国首发，国控广州完成全国首单配送

2023年1月13日，国控广州完成莫诺拉韦全国首单销售，标志着该药品正式落地国内公立医院。

- 1月12日，莫诺拉韦拿到第一份药检报告书；
- 1月13日 22:03分，国控广州安排物流车辆至上海仓库进行自提；
- 1月13日 22:55分，全国第一批莫诺拉韦到货国控广州物流中心天河高塘仓库，由专业物流人员顺利完成药品验收、上架；
- 1月13日 22:58分，国控广州开出莫诺拉韦全国首单；
- 不到两小时，国控广州物流中心顺利将药品送达医院，完成全国首单配送；



梦幻联动，同心守“沪”

2022年上海医药物资和运输资源紧张期间，医药物资无法运出上海，医疗机构库存告急，国药一致下属东方新特药立即成立应急小组，与厂家紧密沟通，联合国控广州物流中心跨省协助兄弟单位，积极承接国药控股分销中心的配送工作，将两个冷链产品配送至全国各经销商，以实际行动展现国药供应链实力。

2022年，各地区出现零售门店关店、闭店的情况，国药一致旗下各大药房采用“应开尽开”的政策，最大程度保障人民用药需求，同时在商业模式上主动迎变，打通线上线下模式，推进C端服务转型，通过拓展便民渠道、提升服务质量，获得广大群众认可。

亮点

1、国药控股专业药房上线“国药专配”，坚守“疫”线

2022年，国控广州第一时间搭建“国药专配”疫区绿色通道，药房全员坚守“疫”线，为超过2万名辖区居民提供24小时线上咨询、购药服务，线下门店节假日无休保障药品供应，物流配送深入疫区，累计配送“国药专配”包裹近5000个。12月20日，国药控股专业药房入驻“粤省事”，上线抗原在线预约并销售16.6万人份。两广地区多家门店为当地市民免费发放抗原试剂及布洛芬片，惠及当地群众。

2、国药控股国大药房积极推进线上服务，解决居民药品供应难题

(1) 与中国邮政合作，推出“云药房”服务。通过“云药房”下单，满足在家居民的用药需求。

(2) 积极与互联网医院进行合作，通过互联网医院实现用户导流，同时推进互联网外配处方，通过DTP团队的回访，协助广安人民医院用药患者进行问诊、开方，配药。

(3) 积极争取政府支持，联合街道，开启多家社区供药服务，居民通过“国大药房关爱+”小程序线上下单，有街道社区志愿者上门取药，解决周边居民的用药需求，缓解配药难的问题，同时建立企业微信群，通过社群提供用药咨询和配药服务。

(4) 紧急上线“药品需求登记平台”，通过用药需求登记获取用户用药需求，通过服务获取订单（除了国大自有用药需求登记，同时联合复星健康、平安好医生等外部渠道获取用户需求），竭尽全力寻找药品，为用户提供药品保障。



经典案例

1、紧急调配、跨越千里协同吉林：2022年3月，国控东莞得知吉林医药物资紧缺，急需用到一次性使用医用手术帽的情况，为确保这批物资以最快的速度运往吉林，国控广东物流、国控东莞与国控吉林三方跨省协同，充分运用一体化的内部硬件优势以及高效的供应链运输系统，确保30万个一次性使用医用手术帽于3月20日成功运抵广州白云机场发往吉林，缓解了吉林医疗物资紧缺的燃眉之急。

2、助力援藏物资配送：2022年8月，为有效缓解西藏自治区林芝市巴宜区物资短缺的燃眉之急，在接到东莞市控指挥部紧急下达的指令后，国控东莞为确保物资及时、安全地送往目的地，专项工作组对物资调配制定了川藏线、青藏线两个委托承运商配送的陆运方案。8月18日，经过有条不紊的清点、打包、复核，第一批援藏医疗物资包括防护服、N95口罩、外科手套等1100多件、总价100多万元，迅速有序装上2辆援藏大货车，分别在8月23日、24日先后安全完好地交付到东莞援藏工作组和巴宜区工作人员手中。与此同时，第二批援藏医疗物资在8月28日抵达西藏林芝市巴宜区，顺利完成高原守护。

3、联合中国中药做好药品保供服务：12月19日中午，中国医药集团广东环球制药有限公司接到紧急供应40万粒对乙酰氨基酚到佛山市内各医院的任务。国控广州第一时间安排下属子公司佛山市南海医药集团承接，通过与各医院的互动和佛山市卫生局商谈，确定了54家医院的数量分配，并派员到厂提货，快速办理入仓手续，于当天将“救命药”送达各家医院。



4、代收代储代送江西赣州捐赠物资：2022年3月，东莞医药物资紧缺期间，江西省赣州市委市政府及时伸出援手筹措物资，向东莞市捐赠了10万个N95防护口罩、10万盒多采管。根据东莞市指挥部指示，该批物资由国控东莞代收储存。在历经436公里的路程后，江西赣州捐赠的爱心医疗物资于3月18日上午10点顺利抵达东莞市。3月20日，根据东莞市指挥部的调令，东莞配送中心在充分做好个人防护工作后，无偿协助市指挥部将10万个N95防护口罩迅速配送至八大镇街。

5、国控南海医药公司全力配合佛山市政府落实医药物资保障工作：作为中央直达资金储备及市级药品储备单位，国药一致下属国控南海医药公司全力配合佛山市政府落实保供工作。在关键期，广开渠道，紧急配送大批量感冒退热、清肺败毒等药品约2500万元，为佛山市各医院提供坚强保障，同时在佛山潭州方舱建设项目中紧急配送呼吸机、监护仪等设备一批约220万元。

6、国控珠海公司快速响应区发改委紧急购药需求：2022年，公司接到海珠区发改委的紧急采购需求，需要我司采购部协助供应防护服、N95、隔离衣、消毒产品等，此时大部分的员工都已居家办公，但是接到需求后采购部和供应链部立即分工行动，调动一切可用资源，在防护服严重缺货的情况下，紧急协调了7万套防护服、40万个N95口罩以及其他一大批物资，分批供应到海珠区，缓解了海珠区物资不足的困难。



7、药房员工在奋战中“逆行”

(1)受环境影响，北京金象站前东街店员工王贺双两个月没有回家，为了不影响工作，她在顺义区找了一个临时住处——一个只装修了一半的毛坯房，在艰苦的条件下坚守岗位。

(2)国大吉林益和冯家屯店许弘杨以店为家。在严寒中，为了提高送药效率，她将常年不用自行车搬出来了，在湿滑的雪地上小心翼翼地前行，竭力满足大家的用药需求，两个月来，共送出了五千六百多单药品。

(3)上海国大南京西路店店长刘美佳日夜守候在店内，每天只睡4、5个小时，与店内员工轮流值岗保障市民用药需求，连续驻店60多天，药店一天没打烊、24小时开放。

(4)国药控股SPS+专业药房上线“国药专配”，为花都街坊开启送药接力赛。为全力保障居民用药，国药控股专业药房启用多辆医药专业配送车辆及专业配送队，配送覆盖花都临时管控区“最后一公里”，为花都街坊开通“国药专配绿色通道”。期间，“小药助手”接到一位心脑血管疾病患者的电话，她急需用药，但现在自身条件限制无法购药，也不懂如何网上购药，十分焦急。“小药助手”一边安抚患者情绪，一边帮助她按正规流程在“国药控股大药房微商城”完成订药。次日清晨，这位患者就收到了所需药品，接过药品那一刻，她连声道谢：“幸好有你们，否则我断药了都不知道怎么办！”



第3章

聚力创新 转型发展

稳步增长

业务转型

2022 年，国药一致全面坚持十四五战略规划，通过全级次战略宣贯、战略研究和更新，在深刻理解战略内涵的基础上，确保各项战略举措有落实、有承接，公司整体经营业绩保持稳步增长，创新转型卓有成效。

稳步增长

规模保持稳定增长趋势

2016 年 超 400 亿

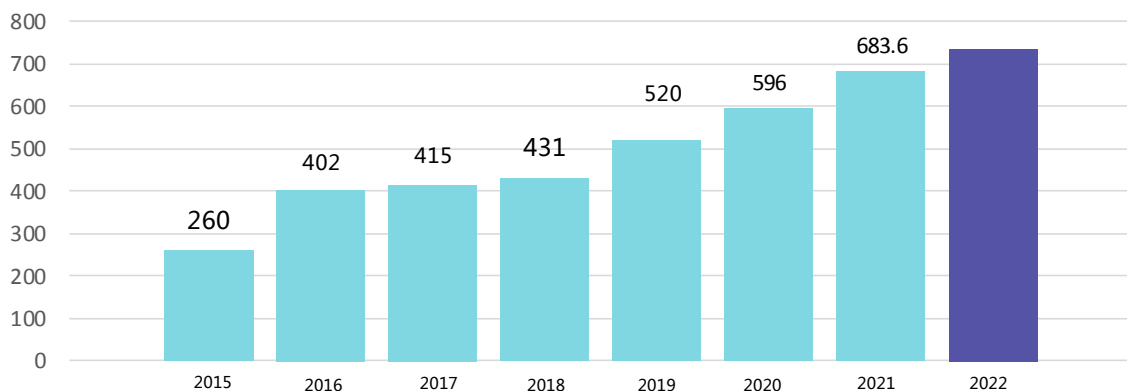
2019 年 超 500 亿；

2021 年 超 600 亿；

2022 年：超 700 亿

国药一致营业收入增长趋势图

单位：亿元



持续推进分销+零售网络建设

分销网络：成立崇左公司，进一步填补了网络空白；

零售网络：零售诊疗实现两广全覆盖，共 135 家药房；国大药房通过收购项目，增加 12 家门店，截止 2022 年底，已覆盖全国 21 个省/直辖市，108 个地级市、209 个县级市/县，推进基层网络覆盖，实现辽宁、上海、山西、宁夏、天津、北京地区市级城市全覆盖；

业务转型

——SPD 解决方案树立行业标杆

广东医科大学附属第二医院院外仓项目 —— 广东首个院外仓项目；

暨南大学附属顺德医院确定了“后勤物资管理实施方案” —— 广东省第一家由 SPD 团队对后勤物资进行全面管理的项目；

中标深圳宝安中医院中药饮片全流程溯源及自动化调剂项目 —— 广东省第一个医疗机构中药饮片溯源供应创新项目；

——承接诺华 RDC 广州区域分仓，是北京首个 GSP 企业异地设仓项目



2022 年 10 月 28 日，北京市药品监督管理局正式批准诺华中国在中国广东增设新的药品存储仓库。11 月 18 日，诺华中国与国控广州物流中心正式签署战略合作协议，诺华广东分仓正式投入运营。

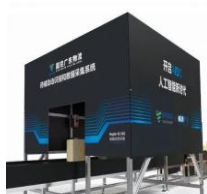
——推进国药生命健康（南沙）产业园项目，2022 年完成签约



国药生命健康南沙产业园项目通过建设区域枢纽构建完善的多级物流网络，该项目建成后，将进一步平衡现有仓储物流资源，提高物流运作效率，降低运作成本。

——行业内首创“AIOCR”自动识别系统

“药械自动识别和数据采集系统”及“器械耗材 UDI 识别项目”使得条码识别、AI 视觉、OCR 技术在医药物流现场场景中得到更好地融合和实现，在药械收货环节，通过“人机协作”，数秒内就能完成单批产品的多轮信息复核和数据自动采集，实现高准确率的同时，整体工作效率提升超 50%。



——搭建数字化零售

2022 年完成智慧药房一期项目建设，实现国大药房上海龙华东路店智能防疫和自助购上线，重点解决顾客自助收银、实现会员、员工内购等便利自助购物场景；



——不断提升自主研发能力

- 推动深圳市医疗器械唯一标识追溯平台的试点，一致医疗器械（深圳）入选首批医疗器械唯一标识（UDI）试点单位；
- 国控广州医疗管理公司取得软件著作权 6 项，实用新型专利 5 项，成功获得高新技术企业资质；
- 国控广州医疗科技公司成功申报科技型中小企业；



企业名称	证书编号
惠州市正方环保科技有限公司	GR202244005860
广州蓝品盾建材科技有限公司	GR202244005861
国药控股广州医疗管理有限公司	GR202244005862
广州易联众睿图信息技术有限公司	GR202244005863
广东浩博特科技股份有限公司	GR202244005864

第4章

公司治理 合规管控

公司治理

风险管理

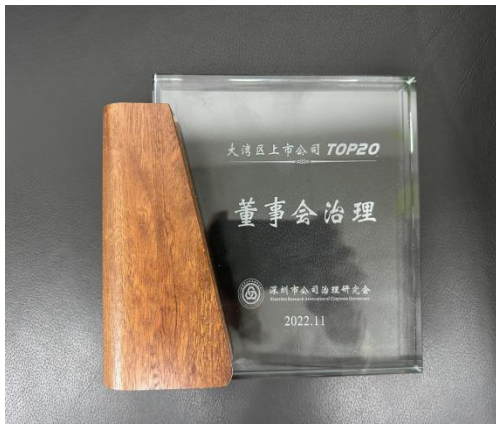
法制建设

党建引领

反腐倡廉

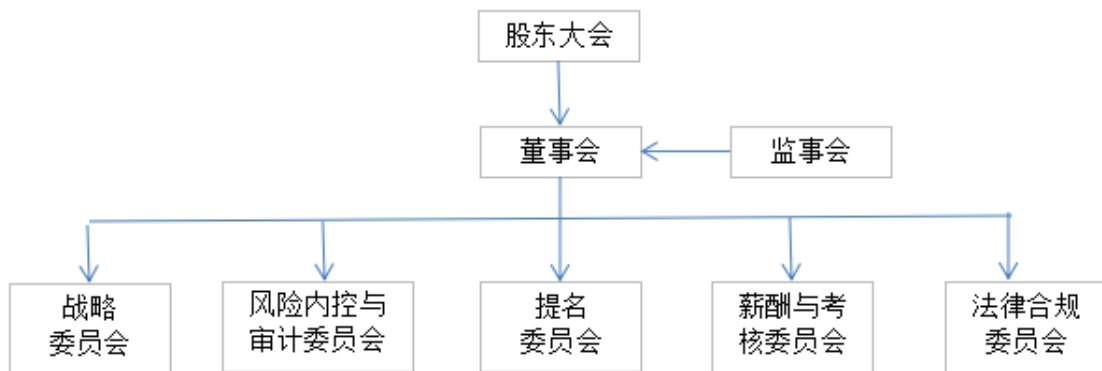
公司治理

国药一致严格按照《公司法》、《证券法》、《深圳证券交易所股票上市规则》等法律法规和监管部门的要求，认真落实发展战略规划，规范治理架构，以严格有效的内部控制和风险控制体系，诚信经营，透明管理，不断完善法人治理结构，规范公司运作，切实保障全体股东与公司利益最大化。2022年，国药一致董事会荣获大湾区上市公司董事会治理TOP20奖项。



1、持续完善公司治理，提升规范运作水平

完善的公司治理结构是保证企业健康运行的基础。国药一致不断完善制度建设，“三会”在不断完善制度框架内合规运作，各治理主体行权层层递进、决策环节环环相扣，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。



公司严格遵照监管制度履行“三会”的审议表决程序，2022年，共召开2次股东大会、9次董事会、6次监事会，各项议案均获得审议通过。召开股东大会时，采取网络投票与现场投票相结合，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。

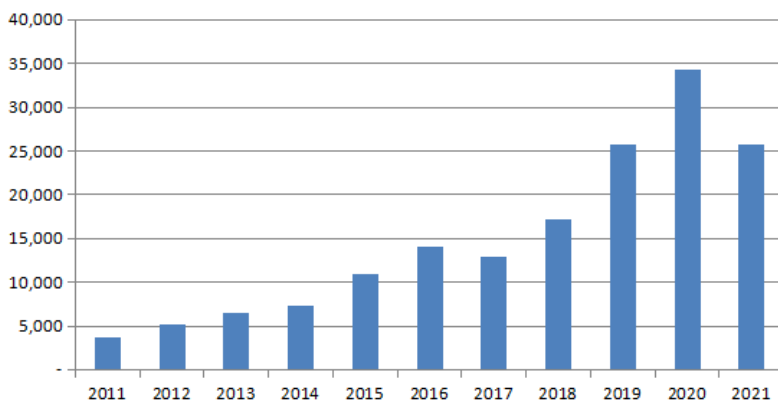
2、提升信息披露质量和透明度，维护投资者知情权

真实透明的信息披露是保护投资者利益的关键因素。公司严格遵守上市公司有关信息披露的规定，坚持提高透明度，平等对待所有投资者，报告期内，公司共披露4份定期报告，88份临时公告，信息披露真实、准确、完整、及时、公平，确保股东享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

3、高度重视投资者关系管理工作，关注中小股东利益

与投资者建立起公开、透明、多层的沟通机制是公司治理的重要部分。公司制订了《投资者关系管理制度》，并通过多种形式，与投资者保持良好的沟通，维护投资者和公司之间的长期信任关系，包括设置专线电话和专用邮箱，接听投资者来电，接待投资者来访，举办投资者说明会等，并通过交易所互动平台、公司网站投资者关系专栏等网络平台与投资者建立通畅的、长效的交流渠道。除公司网站外，公司还开通了微信公众号即时发布经营信息。

现金股利分配（单位：万元）



证股东的利益是公司经营的核心诉求。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。近十年累计分红近16亿元。

风险管理

目前，国药一致已在“内部环境”、“风险评估”、“控制活动”、“信息与沟通”及“内部监督”五大方面建立了比较完善的内部控制管理体系。

报告期内，公司基于动态风控的思路，紧紧围绕公司内部控制目标，在全面评估公司面临不断变化的外部环境、行业变革、组织架构与管控模式、业务模式、新增业态等带来变化的基础上，结合《内控手册完善项目》和《合规管理强化年专项行动》，优化完善风险内控与合规的组织体系，加强了纪检监察体制建设。组织对总部和运营总部 32 项组织架构和 22 项职能匹配梳理，形成了公司新的内控体系文件，新的文件融入公司一体化管控要求、质量 GSP/ISO 体系，创新业务管控，并纳入现场稽核检查要点。同时为夯实内控管理基础，结合内控体系的梳理，公司年度内优化完善制度流程 330 个，并组织全级次一百四十多家子公司全面梳理完善制度流程。

公司通过季度风险分类监测指标监控、月度风险资产监控、一级风险事件的实时跟踪、各类专项风险排查/自查、现场稽核/督导检查、开展内控自我评价、内外部专项审计、月度经营分析和各类系统（办公\财务\资金\预算\分销业务\物流业务\零售业务）固化流程严格授权及审批控制，针对发现的问题组织整改，及时纠偏，持续促进公司内控手册和制度流程的有效贯彻执行，确保公司内部控制有效、风险可控。

同时，公司将合规经营作为公司全面风险管理的一项核心内容。公司建立有合规手册，内容涵盖合规目标、适用范围、合规依据、管理架构、管理原则、重点领域合规管理要求、合规管理运行与保障及举报途径。报告期内，公司通过层级签订“214 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、廉洁从业管理责任，不断完善合规经营管理机制；通过年度重点合规问题控制清单排查，有效控制各类合规风险。

质量管理

持续健全质量管理体系，严守质量安全底线，压实质量主体责任，强化质量防范意识，培育全员质量文化，促进质量管理全面提升，2022 年全年未发生重大质量责任事故，未出现重大质量舆情。

- 1、健全质量管理职责与质量管理制度，推进下属子公司一体化认证，国药一致下属 5 家公司已获得 ISO9001 体系认证。
- 2、强化质量风险控制，建立质量风险控制清单，组织全级次公司收集重点领域、环节、产品、流程及新业态、新领域的质量风险，汇总编制国药一致年度《质量风险控制清单》。
- 3、2022 年，开展质量月活动，以“凝心聚力谋发展，稳中求变精质量”为主题，办“质量知识大讲堂”，组织“质量知识竞赛”，征集“质量风采展示”等，不断创新质量文化活动，营造“人人重质量，人人抓质量”的浓厚氛围。



- 4、助力完善法规建设：组织参与新法规意见征询《中华人民共和国药品管理法实施条例（修订草案征求意见稿）》《药品网络销售禁止清单》（征求意见稿）、《医疗器械经营质量管理规范附录：第三方物流质量管理（征求意见稿）》、《麻醉药品和精神药品管理条例》修订意见等，从国控总部、各地监管部门多渠道为企业积极发声。

法制建设

1、持续推动企业法治建设

2022 新增制度《国药一致各公司主要负责人履行推进法治建设第一责任人职责暂行规定》、《国药一致总法律顾问管理办法》，强化国药一致及下属各级公司主要负责人的法治意识，进一步推动落实企业的法治建设。通过修订《国药一致重大决策事项法律审核实施细则》，结合公司总法律顾问相关制度，将法律审核作为国药一致决策机构审议决策的前置程序，有效的控制并解决了法律风险问题，修订《国药一致诉讼仲裁工作管理办法》，完善案件管理流程，提升案件处置效率，降低案件的诉讼成本。

2、法务团队体系建设

进一步强化法务团队内部体系建设，推动法务一体化管控。2022 年总部协同两运营部法务人员对重点子公司法律工作与需求调研，督促重要子公司完善法律专职机构/人员，逐步配齐专职法务人员或外聘法律服务机构，逐步实现法务团队的法律工作对一线、创新业务支撑的强化。加强各层次法务人员的工作沟通与交流，制定法律事务工作管理评价考核指标，对各级公司的法务事务工作进行考评，强化各级法务人员的管理，逐步实现法务一体管理。



3、法治宣传与培训

2022 年组织开展对各级子公司业务一线常见法律风险培训、招标常见法律风险培训、合法合理的应对处理舆情事件培训等培训总计 20 余场次。



党建引领

2022年是党的二十大胜利召开之年。站在新起点，作为生命健康领域的国家队成员单位，国药一致高举习近平新时代中国特色社会主义思想伟大旗帜，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，牢记“国之大者”，始终坚持全面从严治党不动摇，严格落实中央、国资委党委、国药集团党委和国药控股党委各项工作部署，认真开展迎接和学习宣传贯彻党的二十大精神工作，持续深化党建强基工程，以高质量党建引领公司高质量发展。

1. 深入学习宣传贯彻党的二十大精神

国药一致始终把学习习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记系列重要讲话精神作为“第一议题”，确保最新精神和指示要求第一时间传达宣贯、第一时间研讨学习、第一时间贯彻落实，策划组织庆祝建党101周年系列活动，开展“建功新时代·喜迎二十大”习近平总书记重要指示批示精神再学习再落实再提升主题活动，学用并举推动学习宣传贯彻党的二十大精神走深走实。



2. 实施党建强基工程，夯实基层党建基础

国药一致全面贯彻新时代党的建设总要求和组织路线，坚持加强党的全面领导，创新企业基层党建工作的，强化基层党组织政治功能和组织力量，进一步激发抓党建促经营的内生动力。



国药一致党委书记、董事长林敏讲十四五发展战略

开展评选党建工作创新品牌案例活动。活动共征集案例29个，表彰优秀案例10个，并编制成册，在国药一致内刊、一致党建和读书月活动等平台进行广泛宣传，不断强化党建引领。

开展党建课题研究活动。聚焦基层党建和企业文化建设工作重点难点问题，组织开展《党建引领下的企业文化建设创新实践研究》等4个党建课题研究。公司系统4个党建课题全部获评2022年度国药控股优秀党建课题研究成果奖。国药一致被评为2022年度国药控股党建课题研究优秀组织单位。

反腐倡廉

2022年，国药一致坚持紧紧围绕迎接党的二十大和学习宣传贯彻党的二十大精神主题主线，坚定不移贯彻全面从严治党战略方针，以钉钉子精神正风肃纪反腐，盯住重点人、重点事、重要岗位和关键环节，组织层层签订党风廉政建设责任书近百份，持续加强对各级“一把手”和领导班子的监督，制定公司纪委加强对“一把手”和领导班子监督的实施办法、全面从严治党监督责任清单等监督类管理制度9项，监督基础不断夯实。

2022年将巡察利剑磨得更光更亮，开展常规巡察21家，顺利实现内部常规巡察全覆盖；对国资委党委巡视整改落实情况开展专项巡察55家，同步结合国药控股党委、国药一致党委巡察发现共性问题的自查自纠督查工作，促进巡视巡察整改落实和成果运用，不断补齐制度短板和管理弱项，完善公司防范治理长效机制，推动全面从严治党成果巩固发展。坚持一个领域一个领域治理、一个专项一个专项推进，全年组织开展靠企吃企、关联交易、业务招待、八项规定、日常监督、安全以及“四风”问题、共性问题督查等9次专项整治行动，公司风清气正的政治生态持续向好。坚持把廉洁文化建设作为公司反腐倡廉的基础性工程，开展廉洁专题教育、学习培训12场，全系统干部员工超2400人次参与，组织开展“清风四月”、“青”廉行动等系列活动，召开全系统警示教育大会，举办廉洁文化作品创作大赛、党规党纪知识网络竞赛、青年先锋面对面等特色廉洁文化活动，20000余人次同场竞技、300余份创作作品涌现、40余名关键岗位青年面对面共话清廉之策，持续掀起沉浸式参与廉洁文化的热潮，同时充分依托“清一致人”纪检公众号开展纪法学习宣传130余次，廉洁合规理念不断深入人心、清风正气不断充盈。

第5章

安全环保 健康发展

安全管理

节能环保

安全管理

2022年，国药一致坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，坚守安全生产红线，压实安全生产主体责任，强化全员安全意识，巩固提升安全生产专项整治三年行动成果，确保了公司安全生产形势整体平稳有序。

1、全面落实全级次公司安全生产责任制

按照“一岗双责，齐抓共管，失职追责”要求，逐级次、逐单位、逐部门、逐人员落实全员安全生产责任制。

2、全覆盖签订安全生产责任书

按照“横向到边，纵到到底”原则，把安全生产工作目标任务层层分解，全面签订安全生产责任书，实现安全生产责任书签订覆盖率100%，全体员工签订安全承诺书100%，岗位安全生产责任制有效覆盖率100%。

- 2022年，国药一致全年召开安委会会议15次，传达、安排、部署各项安全生产工作。照年初既定目标完成了安全专项三年行动整治、巡视整改、安全生产标准化达标认证、生产经营场所烟雾报警器完善、物流配送长途、冷链车辆安装防疲劳驾驶装置等重点安全事项，深入开展节假日、自建房屋、燃气安全等专项隐患排查治理工作。
- 开展夏季安全生产隐患排查整治工作、燃气安全专项治理、消防安全专项治理、道路运输安全专项治理、宿舍安全治理专项工作等。坚决防范和遏制各类事故发生。
- 按不同人员角色（高层、中层、安全员、员工），制定有针对性的培训举措，满足不同场景安全管理需求，开展对安全管理人员、特种设备应用人员，安全内训师队伍建设不断加强。

3、落实员工职业安全健康

职业健康是员工个人发展和企业发展的基础，公司始终把保障职业健康作为安全管理工作的首要任务。公司建立健全的职业健康与安全体系，日常监管与持续改善，有以下措施：

- 健全员工健康档案，每年定期组织全体员工健康体检；
- 为全体员工购买工伤、医疗保险和团队意外伤害险；
- 规范劳动安全防护用品管理，特殊岗位严格佩戴防护用品，特殊资质岗位，严格落实持证上岗；
- 不安排孕期、哺乳期的女职工从事对本人和胎儿、婴儿有危害的作业；
- 新员工上岗，开展三级安全教育培训；
- 职业健康和安全纳入绩效考核体系，定期评估；

在 2022 年末，在职工亟需防疫药品之际，及时为员工发放药品，第一时间保障员工健康。

节能环保

认真组织开展节能环保各项工作，制定各项环保与节能减排计划，持续推进公司环保与节能减排各项管理工作，从理念节能、管理节能两方面重点入手，突出重点，狠抓落实，为早日实现国家“双碳”目标践行央企社会责任。2022 年国药一致未发生一般以上环境责任事故，无被媒体曝光(含网上)、违法、违规、被政府要求整改、被行政和经济处罚、群体性环保事件等发生。

- **能耗和主要污染物排放情况**：国药一致在日常经营活动中认真贯彻落实节能减排工作，2022 年万元产值综合能耗同比下降约 4.23%，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。
- **加强环保管理，统一认识，全面部署节能工作**：不断完善统计监测体系，提升节能环保工作水平，建立节能环保考核体系，加强节能环保考核工作，落实责任书签订工作，健全管理制度，加强培训教育，加强环境因素辨识，落实环境风险管控。

国药一致统筹国控广州、广东物流、饮片厂落实国家和地方要求的排污许可制，主要涉及生活污水和饮片厂无组织废气排放，并按要求落实环境管理要求。督促国药一致药材饮片厂建立完善危险废物由产生到处置各环节联单制度，形成覆盖危险废物产生、收集、贮存、转移、运输、处置等全过程的监管体系；通过全面排查涉及过期药品均给专业公司处置情况，要求各子公司落实处置等过程中的安全风险评估管控和隐患排查治理，强化相应的安全责任措施落实，确保合规合法。

● 推动“四新技术”应用

广东物流广州高唐仓中央空调机房系统空调机组使用年限较长，空调机能效低，水泵及冷却塔为定频运行且系统无精准能效管理控制系统，致使现有系统能耗高、效率低。现对该系统进行改造，采取增加无人值守能效管控系统、对冷却水泵和冷冻水泵变频改造、优化管网等措施，提高系统供冷灵活性，达到提升电能转冷能效率，降低运行费用的目的，目前已完成冷却塔改造，投入 23 万元，预计每年节约电费 7.45 万元。

广东、深圳物流公司针对市内药品、社区医院客户使用环保塑料箱替代纸箱，提高周转箱利用率，降低损耗，根据使用数量每年节约纸箱费用超 200 万元。

● 加强能耗管控，节约先行

1、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，尽可能减少人为因素造成的损耗。

2、厉行节约用电、节约用水，杜绝浪费现象。

第 6 章

共享 共创
和谐 共赢

诚信经营

公平竞争

权益维护

政府关系

商业关系

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

零售门店秉承着“护佑生命 关爱健康”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。

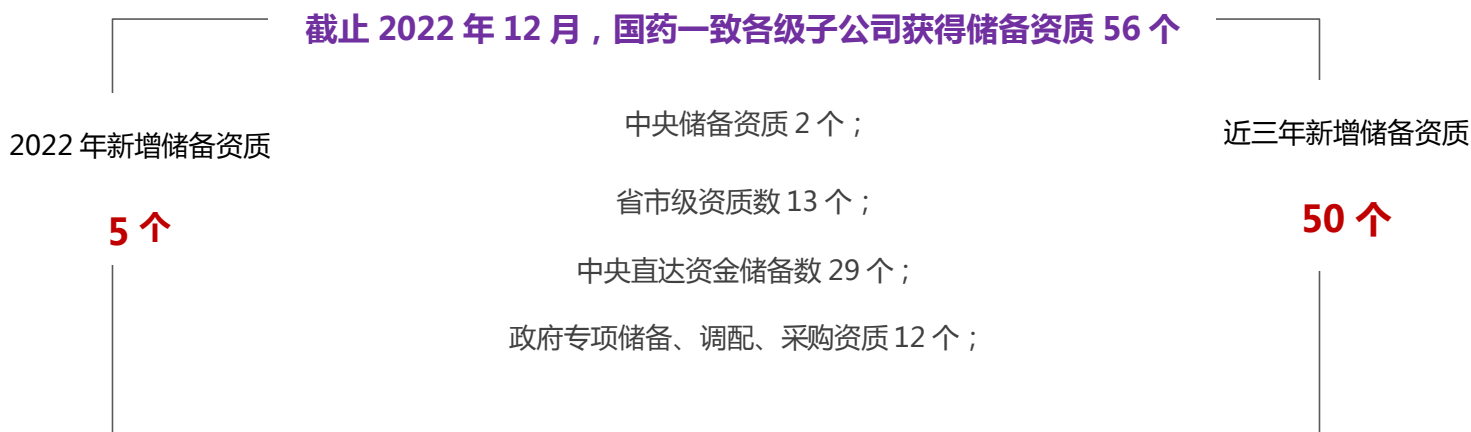
(2) 重视消费者服务、投诉与争议处理，积极维护和保障消费者客情关系。对于消费者服务、投诉与争议处理，严格按照制度化、流程化操作执行。严格依照时限，积极提出改进完善措施，取得争议得到圆满解决。建立探究长效机制，持续提升消费者满意度。

(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。

政府关系

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。

1、持续加强政府公卫基础建设



承接深圳市政府 200 万份健康包：随着政策调整优化，解热镇痛类药物紧缺。2022 年 12 月中旬，国药一致接到上级单位通知，需协助政府准备 200 万治疗包合理配置给深圳市民。任务紧急，国药一致深圳区域各部门立即成立项目小组，各环节进入战备状态。项目组成员主动放弃周末、元旦假期，冒着感染的风险，加班加点开展寻源、采购等动作，物流员工物流人坚守岗位，连续加班加点二十多天，全力完成政府健康包任务。



2、行业合作

国药一致充分发挥企业优势，加强行业引领，积极与行业协会开展沟通交流。截至 2022 年底，共参加协会 238 家，其中国家级行业协会 28 个，地方行业协会 210 个。担任会长、理事长单位 53 家，副会长及副理事长单位 89 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。

商业关系

近年，国药一致不断增加与各大供应商合作，在分销领域不断强化品类突破，零售领域推动 O2O 等创新渠道的拓展，帮助供应商客户解决出货难、提货难问题。

- 2023 年 1 月 16 日，由国控广州承接的“达卫眠”（莱博雷生片）正式落户广州和睦家医院并成功开出首张处方，标志着“港澳药械通”预审目录库首个入选品种正式落地完成首单销售。
- 国控广州成为澳门张权破痛油中国大陆区总代理：2022 年，国控广州（分销运营总部）与澳门张权破痛油达成合作，正式成为中国大陆区总代理。
- 2022 年，解决供应商（罗氏、辉瑞、葛兰素等）在上海的出货难题。

2022 年 4 月，国药一致在得知供应商罗氏因在上海区域出现发货困难后，第一时间作出应对，依托分销一体化管控模式和完善的物流配送网络，全力支援罗氏制药，派出物流人员抵达上海罗氏制药仓库进行货物自提，成功保障了广东、广西、海南三省医院、药房及患者的药品供应。



合作供应商



客户关系

公司始终坚守使命，护卫和促进医疗产业健康发展，线上线下结合，围绕行业热点及最新政策，开展学术活动，积极参与支持医改政策，为医院医疗建设、药事工作改革等搭建学习交流及经验分享平台，助力医院高质量发展。加强政企联动，紧贴医改政策走向，建立与卫健委等重点政府部门的关系，以项目合作抢抓发展机遇，挖掘政策扶持资源，与公司发展方向有机结合，政企合作，资源共享。同时，在客户服务部的牵头下，从2018年开始，国控广州与广州医科大学签订《奖助学金协议书》累计捐赠150万元，该奖助学金用于资助广医优秀的本科生参加实地交流访学和在线国际交流项目。我司的资助对广医的国际化办学进程、扩展学生国际视野起到重要作用，得到广医及其广大师生的深切认同。此外，为了聆听客户意见，不断提升客户的满意度，助力我们提升服务水平、优化工作流程，客户服务部每年开展客户满意度调查，针对客户反馈的情况，客户服务部进行归纳整理，提供反馈的详细信息，与相关部门与子公司沟通，搭建沟通平台。同时，客户服务部定期对采取改进措施后问题的改进效果进行评估，对仍未达到满意效果的问题持续跟进，直到得到有效解决。

2022年7月11日，应邀参加广州中医药大学第一附属医院药品运输经验分享会议，在会议上国控广东物流作为标杆服务商，从药品出库、运输在途配送、医院卸货清点、医院上架等多个环节分享了我司优秀的配送服务经验，不仅得到了医院的充分肯定，也得到了其他物流同行的赞许。



2022年国大药房接待顾客超2.1亿人次，其中会员超1.3亿人次，国大药房始终把满足消费者的健康需求放在第一位，秉承“护佑生命 关爱健康”的企业理念，以“健康所需，尽在国大”为品牌追求，全力打造消费者最放心的中国医药健康零售品牌。

为了提高患者对疾病的认知，培养对自我健康管理的意识，2022 年国大药房持续推进患者教育的开展，**全国开展的大中型社区公益、消费者互动活动近 5000 场次。**



第7章

员工成长

人文关怀

雇用情况

权益保护

薪酬福利

人才培养

民主管理

人文关怀

雇用情况

2022年，国药一致员工总数为39411人，其中女性员工比例83.5%，劳动合同签订率100%，社保缴交率100%，女性管理者比例40.9%，新招聘人数8658人，其中新增大学生雇佣人数5628，少数民族就业人数3683人，军队转业干部就业人数69人，残疾人就业人数244人。

权利保护

2022年，国药一致员工总数为39411人，其中女性员工比例83.5%，劳动合同签订率100%，社保缴交率100%，女性管理者比例40.9%，新招聘人数8658人，其中新增大学生雇佣人数5628，少数民族就业人数3683人，军队转业干部就业人数69人，残疾人就业人数244人。

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%。

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。

- **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。
- **薪酬福利**：国药一致及属下企业为员工提供完善的薪酬福利待遇，薪酬水平与组织（人工总额、薪酬策略、职位价值）、员工（能力发展、绩效结果）、市场（市场水平、人才竞争）紧密结合。每年公司经营情况，通过职责梳理、职位评估、目标薪酬区间定位，和员工年度工作业绩与能力的评估，对有能力有贡献的员工予以调薪；同时绩效奖金与业绩紧密挂钩，实现公司利益与员工利益的共赢。关注低收入人群的收入增长要求，制订年度工资增长方案，经职代会审议通过后执行。公司建立完善的薪酬福利内控程序和标准，定期对下属企业的薪酬福利执行情况进行检查，保证合法合规性。
- **社保体系**：公司严格按员工所属地社保部门规定为员工购买社会保险(养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险)，每年根据员工薪酬变化调整社保缴费基数。公司继续推进企业年金计划的实施，进一步把这一惠民福利政策落实到位，为符合条件的下属企业及员工及时办理新增申请手续，为到龄退休人员办理退休支取手续，使员工及时获得退休生活保障。
- **人才培养**：2022 年培训工作在学习共享、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。

通过“国药云学”平台开展线上培训活动。开通账号从 2021 年的 5400 个账号推广至 39289 个账号，覆盖全国各个子公司。与此同时，通过“国药云学”平台推广学习课程涉及各专业板块学习，人均超过 15 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技术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。

- 《国药一致潜龙后备培养项目》



全方位提升后备人才综合能力，通过多层次、多项目、多岗位的训战结合，塑造一批讲政治、敢担当、善学习、能创新、有作为的全面型经营人才（运营总部班子后备）、复合型创新人才（中层正职后备），优化干部队伍结构，推动人才梯队建设。

- 《国药一致 MSO 超级店长大赛》



一致总部协同运营总部和子公司，组织了国药一致2022年MSO超级店长大赛，以“懂经营、会销售、能带店”店长通用模型为抓手，拉通分销和国大药房现有门店管理体系，从“门店经营、门店销售、门店管理”这三大板块，采取共性与个性相结合的设计原则，推选出12个典型案例（会员营销、品类开发、双通道、门店管理等），以及将其作品整理汇编成案例集，推广学习。



国药一致人力资源中心协同运营总部和子公司，根据2021年双优计划师课PK大赛的培训实践，组织萃取了《双优计划——创新主题师课PK大赛》，于2022年荣获《培训》杂志2022年度企业人才发展优秀项目中的“品牌学习项目”奖项。

民主管理

国药一致坚持落实职代会制度，深化民主管理，定期审议企务公开报告，组织职工代表积极参与公司民主管理，确保职工代表能够吐露员工的心声、表达员工的意愿。

2022年8月2日，召开国药一致第五届第三次职工代表大会，会议审议并通过公司工作报告和员工合同、职工福利相关制度。



2022年9月13日，开展企业民主管理微视频征集活动，组织录制国药一致企业民主管理视频，广泛宣传推广民主管理知识，动员广大职工参与企业民主管理，提高民主管理水平。

2022年9月27日，以“我为一致献良策”为主题，开展2022年合理化建议活动，活动共征集合理化建议17条，经公司合理化建议评审委员会评审，7条合理化建议被采纳。

人文关怀

国药一致历来重视培育特色企业文化，以企业核心价值观为指导，通过企业文化的培育和各项活动的开展，向员工宣传和传播企业文化精髓，在实施过程中注重提升活动影响力及企业凝聚力，努力建设国药一致和谐家园。

- 组织夏季关爱。2022 年，国药一致工联会开展“盛夏送清凉，真情暖人心”职工夏季关爱活动，为深圳区域各子公司 1600 多名员工发放价值 22.4 万元防暑降温用品，同时还组织各级基层工会开展了“夏送清凉”活动，为高温下坚守工作岗位的一线职工送去丝丝清凉和关怀。

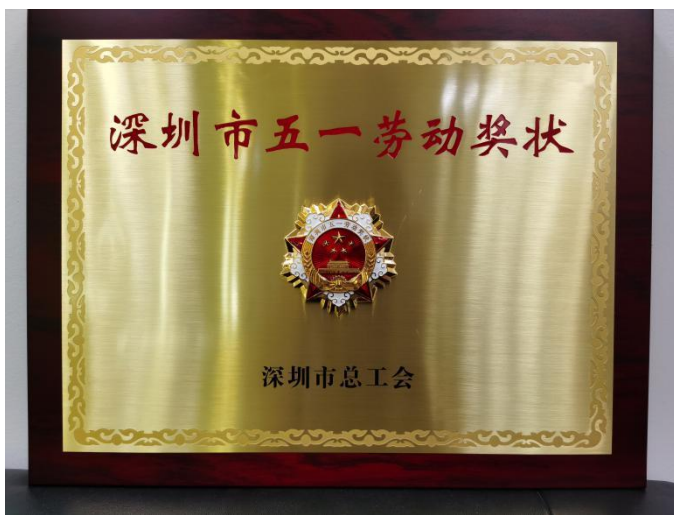


- 落实防疫关爱。2022 年，国药一致工联会为深圳区域全体员工发放防疫口罩 17 万个共计 4.25 万元。积极践行央企担当，向深圳市解困济难基金会捐赠物资 5.74 万元。

- 关怀退休职工。开展退休员工新春慰问等关爱活动，同时在 2022 年第一时间为 286 名退休员工送上亟需使用的健康包，切实为退休员工做实事，让他们感受到企业的关爱。
- 关爱青年员工。2022 年，国药一致围绕庆祝建团 100 周年和迎接、学习宣传贯彻党的二十大，开展“喜迎二十大、永远跟党走、奋进新征程”主题教育实践活动、“我的青春在国药”书画篆刻作品征集大赛、“青春致敬一百年·我与国药共奋进”主题演讲大赛、“新时代·青年说”主题征文大赛，组织深圳区域青年参加由深圳地铁集团举办的青年联谊交友活动，加强青年思想教育，丰富青年文化活动。围绕企业中心工作，开展“青年文明号”“青年突击队”等创先争优活动和“青春学习二十大·强企有我新征程”第四届青年知识大赛，激发青年员工立足岗位、建功立业的奋斗精神。



- 开展企业文化活动。为满足员工的精神文化需求，国药一致以“学习二十大·一致向未来”策划开展2022年企业文化节，开展了企业改革发展史主题教育、“我为企业文化代言”主题宣讲大赛、云端健身会、“运动中学司史·打造活力一致”主题活动、“浓情悦端午·粽享好时光”线上主题文化活动、“喜迎二十大·情暖中秋节”主题摄影大赛、“书香飘一致·好书荐大家”第十三届读书活动等各类文体活动，极大地激发员工爱国爱企业热情，提高员工企业归属感。下属各企业积极创新形式、丰富内容，进一步丰富了员工业余文化生活，比如：国控广州开展“庆祝建企七十周年·献礼党的二十大”主题活动，国大药房开展“奋进新征程·喜迎二十大”主题演讲暨“我为企业文化代言”主题宣讲大赛、企业文化短视频制作大赛等特色活动。



第8章

携手同行 共创家园

大爱一致

国药一致积极参与属地各项公益志愿服务，鼓励下属企业积极发挥所长，通过组织党员先锋队、青年突击队、志愿者队伍等方式，开展支援、爱心捐赠、无偿献血、健康讲座、爱心义诊、爱心助学、关爱老人等各类公益活动，以实际行动彰显企业担当，促进企业与社会的良性互动。

- 2022年3月23日，国药一致向深圳市解难济困基金会捐赠了一批防护服、医用防护口罩（N95）、消毒液、灭菌医用手套等物资，贡献央企力量。
- 2022年，国控广州开展“志愿红”支援服务活动，组织广东物流等9个党支部成立突击队17支，影响带动256名干部职工奔赴一线，展现了国药精神和央企担当。
- 2022年，国大药房在沪各级公司党员积极落实“双报到”制度，志愿参加社区防疫工作，与社区干群并肩作战，勇当先锋、作表率。
- 2022年6月14日是第十九个世界献血日，为弘扬无私奉献精神，营造互助友爱的社会氛围，让更多健康人群以自愿无偿的方式参与献血，国大药房（普洱）沁茂有限公司组织全体员工开展“献血是一种团结行为。加入我们，拯救生命”主题活动，以红色爱心传承国药“佑护生命·关爱健康”的使命担当。
- 2022年4月23日，山西国大万民在太原北山义务植树基地开展了“绿水青山”义务植树暨主题党日活动，为龙城太原创建国家森林城市贡献着国大万民力量。
- 2022年7月26日，台山国大党支部联合台山市台城居家养老服务站点、恒爱社工中心党支部、江门平安通服务中心到台城街道上朗、东门等社区，为长者进行免费义诊，入户关爱探访退役老兵，为他们送上莲花清瘟胶囊、百草油、免洗洗手液等防疫防暑用品。



报告后记——新征程，向未来

近三年，国药一致稳稳的扛了过来，拼了过来，经过 2022 年转型创新发展之后，我们“稳”的基础在不断加固，“进”的动能在不断集聚，所有的收获都汇聚成我们共赴未来的坚定信心。

2023 年，在新时代新征程上，我们的发展将迎来新机遇。我们要全面贯彻落实党的二十大精神 and 中央经济工作会议精神，贯彻落实国药集团、国药控股的战略要求和部署，坚持稳中求进的工作总基调，保持战略定力，积极主动创新求变，不断增强公司的竞争力、创新力、影响力和抗风险能力，在社会责任方面，我们要“勇挑大梁”，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，提升运营管理水平，强化与政府的合作联动。

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，落实安全生产责任制，提高安全生产管控能力，积极使用清洁能源和低碳技术，降低物耗与能耗，减少污染物排放。

在员工管理方面，在公平公正基础上聘用员工，提供薪酬、福利和保障体系，尊重员工人格，为员工提供发展机会，同时持续推进企业民主管理，维护员工的合法权益。

风险管理与合规经营方面，不断提升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。

不忘初心，方得始终。国药一致这艘航船之所以能锚定目标、劈波斩浪、行稳致远，正是由于客户、投资者、员工、消费者长期以来的支持和信任。未来，国药一致将持续把高质量生产经营和社会责任结合起来，为社会、为国家做出更大的贡献。

护佑生命 关爱健康



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