



## 九州通医药集团股份有限公司

地址:湖北省武汉市汉阳区龙兴西街5号九州通总部大楼

联系电话:027-84683017

客服电话:400-160-0998

传真:027-84451256

# 2023

## 九州通ESG暨可持续发展报告

JOINTOWN ESG AND SUSTAINABILITY REPORT

# 目录

## CONTENTS

**01** P002-P008  
**前言**  
公司介绍  
董事长致辞  
关键绩效

**02** P009-P024  
**可持续发展治理**  
ESG管理  
合规经营与风控  
恪守商业道德

**03** P025-P034  
**绿色运营**  
应对气候变化  
打造绿色供应链  
低碳循环运营

**04** P035-P052  
**员工成长**  
创造多元平等职场  
人才吸引与发展  
员工福利关怀  
职业健康与安全

**05** P053-P062  
**全链服务**  
供应链管理  
提升质量管控  
重视客户体验

**06** P063-P070  
**责任公民**  
支持基层医疗服务  
助力乡村振兴  
践行社会公益

**07** P071-P078  
**创新发展**  
数字化发展新质力  
与上下游共创

**08** P079-P081  
**党建兴家**  
加强党建引领  
持续丰富家文化

**09** P082-P087  
**附录**  
关于本报告  
更多指标  
内容索引  
意见反馈

# 前言

## 关于九州通

### 九州通是国内最大的民营医药商业企业

### 位列中国医药商业企业第四位。<sup>1</sup>

九州通为科技驱动型的全链医药产业综合服务商，公司立足于大健康行业，主营业务涵盖医药流通、医药新零售、医药工业、品牌推广与运营（CSO）等业态，包括数字化医药分销与供应链业务、总代品牌推广业务、医药工业自产及OEM业务、新零售与万店加盟业务（C端）、医疗健康（C端）与技术增值服务、数字物流技术与供应链解决方案六大方面。

公司持续推进主营业务及服务体系的转型升级，现已完成了“全品类采购、全渠道覆盖和全场景服务”的业务布局，以及“数字化、平台化和互联网化”的全链医药产业综合服务体系，搭建了行业稀缺的“千亿级”医药供应链服务平台。公司制定并实施了新产品、新零售、新医疗及不动产证券化、数字化五大战略（即“三新两化”战略），进一步提升了公司在产品、渠道、技术等方面的核心竞争力。

面向未来，九州通坚持以“争做中国最专业的大健康服务平台”为企业愿景，秉承“以客户为中心、以业绩为导向、以文化为驱动、以质量为生命”的核心价值观，不断完善“全渠道、全品种、全场景”的综合服务体系，持续推动公司向新零售、互联网医疗、新产品的转型升级，响应国家鼓励基础设施不动产证券化的号召，推动医药物流仓储资产及配套设施上市，以实现公司持续稳定健康的发展！

规模领先	实力排名	社会影响力
民营医药商业领域 <b>第一</b> 医药商业行业 <b>第四</b>	中国民营企业500强 第 <b>57</b> 位 中国服务业民营企业100强 第 <b>15</b> 位	中国上市公司 <b>ESG百强</b> 中国红十字 <b>博爱奖企业</b> 首届湖北慈善奖 <b>爱心捐赠企业</b>

1.根据中国医药商业协会2023年发布的《药品流通行业批发企业百强榜单》排名，以2022年收入统计。

## 面向数字化未来,九州通将公司战略升级为“三新两化”



**企业愿景**  
争做中国最专业的健康服务平台。

**企业使命**  
呵护民众健康,常让客户惊喜,打造合作共赢平台。

**核心价值观**  
以客户为中心、以业绩为导向、以文化为驱动、以质量生命线。

## 九州通2023大事记

- 1 九州通召开新零售战略发布会,持续推动新零售、新产品、新医疗、REITs四大业务发展方向,为九州通三新两化战略推进奠定基础。
- 2 九州通成为茅台“战略级供应合作伙伴”,以数智供应链物流解决方案助推智慧茅台建设与数字化发展。
- 3 九州通发布新版《企业文化手册》,赓续家文化奋进新征程。
- 4 全国工商联发布“2023中国民营企业500强榜单”,九州通在“民营企业500强”和“服务业民营企业100强”榜单中双双上榜,位列第57位和第15位。
- 5 2023年度“中国上市公司ESG百强”发布,九州通凭借在环境、社会与公司治理方面的优异表现再度入选。
- 6 九州通入选的“零碳长江企业绿色低碳发展”纪实报告在COP28发布。
- 7 九州通参与支持的第六届全国药品流通行业药师岗位技能竞赛决赛举办,为药师们提供交流学习的平台,助推药品流通行业向着更高水平发展。
- 8 九州通支持第六届(2023)中国医疗器械创新创业大赛华中赛在武汉召开,助力医疗器械创新创业发展。
- 9 第五届湖北最佳上市公司评选榜单揭晓,九州通连续第五年获评“湖北最佳上市公司”。
- 10 九州通联合湖北联投等公司成立湖北九州医药供应链有限公司,通力合作打造湖北省级医药供应链平台,助推湖北“万亿级”大健康产业发展。

## 董事长致辞

# 以数字化推进ESG实践 创造可持续发展未来

2023年，我们见证了“沸腾时代”的到来。

这一年，地球沸腾！人类迎来全球有气象记录以来的最热年份，联合国秘书长古特雷斯宣布，“全球变暖的时代已经结束，全球沸腾的时代已经到来。”

这一年，技术沸腾！人工智能大杀四方，在医疗、技术、教育、交通、金融甚至娱乐领域都产生了前所未有的影响。

这样的沸腾年代，是最好的年代，也是最糟的年代，更让我们充分认识到，企业作为地球公民需应对的挑战，与作为社会公民需担当的责任——九州通不只是为股东创造价值，更要为环境与社会的可持续发展而创造长期价值。

近3年，我们逐步建立健全ESG管理体系、提升ESG治理水平，在主流ESG评级中，万得予以“A级”评级，华证予以BBB评级，排名位居行业前列（2023年排名第二，2024年跃升为第一），公司还两度入选中国上市公司ESG百强企业。今年，我们明确了ESG发展愿景——绿色发展，技术赋能，创造可持续发展未来，为公司的高质量、可持续发展指引方向，并以5个持续积极践行。

**持续强化ESG管理，提升应对气候变化能力。**近年愈加频繁发生的台风、暴雨、洪水等极端天气，影响着企业正常运营。为更好地应对气候变化，我们开展了气候相关风险及机遇的分析与评估，以此制定风险管理与机遇发展措施；同时，始终恪守商业道德与法规，不断强化合规管理和风险控制，提升企业可持续发展韧性。

**持续推行节能减排，打造绿色供应链平台。**我们不断提高新能源车辆占比，淘汰高油耗车辆，减少油耗与污染，推进绿色物流；加装节能设备与能耗管理设备，打造绿色园区；加大环保投入，提升绿色生产管理，构建绿色可持续发展供应链平台。2023年，我们全面推进光伏发电项目，共建成19座光伏电站生产绿色电力，相当于年减碳6997.35吨。

**持续打造多元平等职场，支持员工发展。**我们努力构建多元、平等与包容的职场环境，以实际行动尊重不同信仰与民族员工生活，不断健全完善管理制度，保障女性员工权益。我们着力构建健康安全的职业环境，提供良好的工作环境和福利待遇，通过培训和职业发展计划，帮助员工提升技能，实现个人价值。

**持续关注社会需求，践行企业社会责任。**九州通作为社会的重要组成部分，同样也是“国家公民”之一，在追求经济利益的同时，自然要承担相应的社会责任。九州通向各行各业不断辐射影响力及示范作用；同时，我们在参与社区公益、关爱困难群体、倡导环境保护、助力乡村振兴等方面贡献自己的力量。

**持续研发创新数字工具，提升企业发展效能。**我们以创新作为九州通可持续发展的核心动力。我们不断推动技术创新，通过引入人工智能、大数据分析等先进技术，提升服务效率和质量。2023年，我们与武汉人工智能研究院合作，搭建完成骨科内植入耗材系统“骨科嫦娥”智慧系统，可对骨科复杂植入物和工具进行智慧识别、全程追踪，实现智能化高效管理，实现以技术创新与上下游共发展。

我们坚信，通过坚持绿色发展和创新驱动的战略，九州通不仅能够在大健康服务平台建设进程上不断取得新成就，更能够在建设美丽中国的伟大事业中发挥积极作用。

我们希望能负责任地利用技术创新，以自身影响带动各方合作伙伴一同以绿色为方向，以创新为动力，以数字化推进ESG实践，增进大众健康福祉，创造可持续发展未来。

最后，我要感谢各位股东和合作伙伴的支持和信任。我们将一如既往地努力，以负责任的方式经营企业，为社会创造更美好的未来。

谢谢大家！

九州通医药集团股份有限公司

董事长 刘长云



## 关键绩效

营业总额	同比增长	
<b>1501.40</b> 亿元	<b>6.92%</b>	
现金流量净额	同比增长	每股社会贡献值
<b>47.48</b> 亿元	<b>19.10%</b>	<b>2.7</b> 元

## 绿色发展

碳排放	二氧化碳下降	
<b>318939.12</b> 吨	<b>7,360.4</b> 吨	
兴建光伏电站	生产电能	环保投入
<b>19</b> 座	<b>841</b> 万千瓦时	<b>843</b> 万元

## 社会责任

纳税总额	员工人数	员工培训投入	少数民族占员工总数为
<b>31.25</b> 亿	<b>30100</b> 人	<b>600</b> 万元	<b>4.4%</b>
捐赠超过	员工中女性占比为	中高层中女性占比为	一线员工在本省就业人数占比
<b>4500</b> 万元	<b>46.4%</b>	<b>34.5%</b>	<b>69%</b>

## 公司治理

上海证券交易所信息披露工作连续	员工签订《九州通员工廉洁自律承诺书》并开展培训
<b>4</b> 年 <b>A</b> 级	<b>100%</b> 覆盖员工
研发投入	研发人员
<b>2.78</b> 亿元	<b>1517</b> 人

## 可持续发展荣誉

2023 年企业荣誉	颁奖单位
中国上市公司 ESG 百强	证券时报
2022 年度 ESG 最佳社会责任实践企业	中国财经
中国红十字博爱奖章	中国红十字会
首届湖北慈善奖 - 爱心捐赠企业	湖北省人民政府
第十七届中国上市公司年度卓越管理团队	证券时报
第十七届中国上市公司数智化杰出企业	证券时报
中国民营企业 500 强第 57 位	中华全国工商业联合会
中国服务业民营企业 100 强第 15 位	中华全国工商业联合会
2022-2023 年度中国医药行业最具影响力榜单 - 医药商业百强企业	全国工商联医药业商会
2022-2023 年度贡献奖	国家中药材标准化与质量评估创新联盟、中药材基地共建共享联盟
2023 数字经济发展典型案例（转型类） Bb/Bc 仓配一体化	2023 数字经济领航者论坛
湖北民营企业 100 强	湖北省工商业联合会
湖北民营企业服务业 20 强	湖北省工商业联合会
2023 年湖北企业 100 强	湖北省企业联合会、湖北省企业家协会
2023 年度湖北服务业企业 100 强	湖北省企业联合会、湖北省企业家协会



## 可持续发展治理

面对极端天气与公众健康危机所带来的挑战与机遇，九州通作为民营医药流通领域的领军者，通过高效合规诚信的公司治理体系，稳健发展的同时，充分发挥企业优势，与各界携手共同推进社会和环境的可持续发展。



# 02

## ESG管理

九州通高度重视ESG治理，持续开展ESG治理体系建设，加强利益相关方沟通，对重要性议题进行重点披露，不断提升ESG管理水平。

### 理念



### 管理策略

九州通持续推进绿色发展理念，深化履行社会责任与创造社会价值的意识，建立数字化与体系化的管理体系，逐步推进ESG管理实践落地。



**E** 应对气候变化，持续打造绿色供应链平台，发展节能减排与循环利用，保护绿色地球

**S** 支持员工发展、开展社会公益、与社区共建

**S** 保障服务与产品质量、加强技术赋能，平等对待中小企业

**G** 诚信经营经营，恪守商业道德，廉洁自律，保护信息安全

## 体系建设

九州通董事会是ESG相关事宜的最高负责人及决策机构，对公司ESG策略及报告承担全部责任，监察可能影响公司业务或运作、股东与其他利益相关方的ESG相关事宜。董事会ESG委员会，负责监管ESG关键议题的实施及表现，向董事会提出建议，确保ESG理念与公司策略的融合。

九州通正逐步将ESG理念融入公司发展战略，搭建科学、专业的ESG管理体系与清晰、透明的ESG治理架构，全面落实ESG相关策略，助力公司业务的可持续发展。



我们认为，详实的数据记录与分析是ESG管理实践的基础，所以数字系统是确保其落地的关键。2023年，九州通基于ESG议题关注的优先级，着手搭建ESG管理指标体系，并通过定期的信息收集、反馈与跟踪，确保管理有数可依，有据可循。

## 利益相关方沟通与重要性议题评估

基于发展的内外部环境以及与利益相关方的沟通结果等因素，公司定期开展ESG重要性议题分析评估和ESG风险识别。董事会审议并确定公司重要性议题和ESG风险清单，将其作为重点工作进行管理和监督，确保ESG理念融入公司发展战略，并贯彻落实到生产经营管理活动中，推动公司经济发展、社会公平和环境的可持续。

### 利益相关方沟通

九州通根据行业动态以及公司的特性、发展情况识别各利益相关方。我们尊重利益相关方的合法权利，保持与利益相关方公开、透明、有效的沟通联系，倾听他们的建议并及时回应、妥善处理，共同推动公司可持续发展健康。

利益相关方	沟通渠道	期望与诉求
股东与投资者 	召开股东大会 公开信息披露 电子邮件 公司参观直接沟通 投资者电话 业绩路演 / 业绩说明会	盈利能力与投资回报 风险控制与战略发展 治理结构和决策透明度 信息披露和社会责任
政府与监管机构 	正式会议 书面沟通 通过第三方沟通	确保合规性 促进经济稳定和发展 提供就业岗位
客户及消费者 	电话 客户调查 社区和论坛	个性化的服务 保护客户隐私 建立多渠道沟通方式
供应商与合约商 	业务合作 公开采购 数字采购平台 经验交流 技术合作	诚信互惠 合同履行 恪守商业道德 廉洁自律 推动行业发展
管理者与员工 	内部沟通平台 总经理信息 文化活动 定期培训	薪酬福利 员工权益保障 职业发展 健康与安全 工作与生活平衡
媒体、行业协会、学术机构等社会团体 	公开信和公告 问卷调查和访谈 媒体采访	建立信息公开制度 公开透明的信息披露 保持信息一致性 保持良好互动关系
其他利益相关方 	线下活动 网络沟通平台 参与会议及活动	获得权威认证 合作共创 助力公益事业 关注环境保护 建设和谐社区

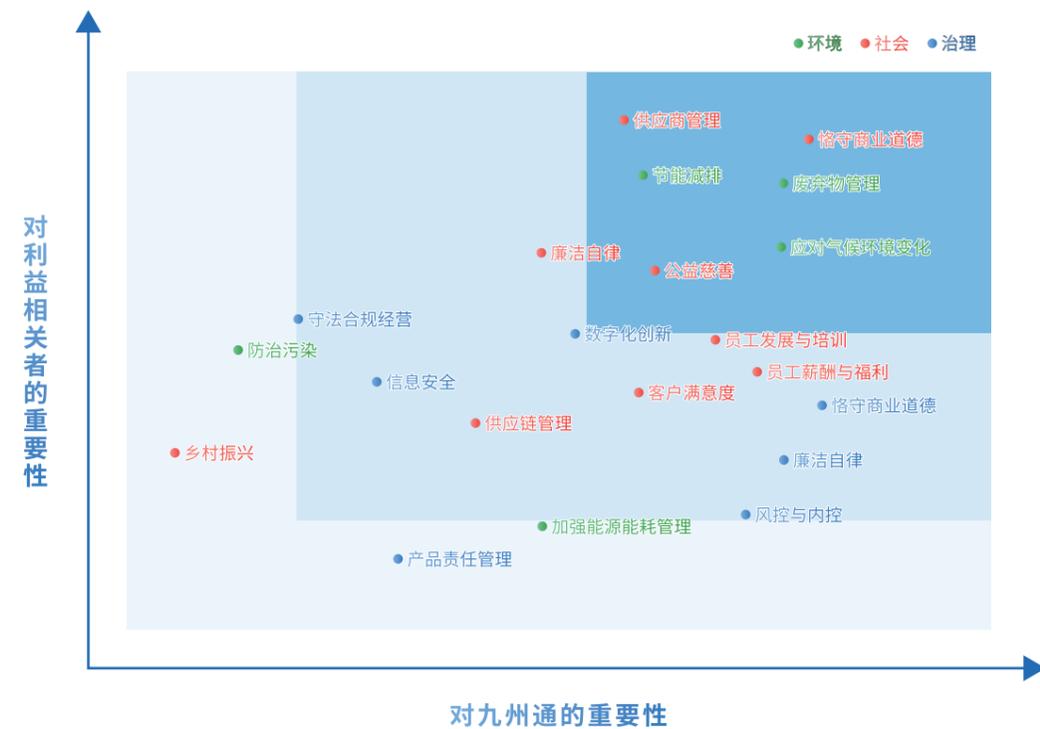
### 重要性议题评估

结合公司战略调整与行业发展，九州通以两年为一个周期开展重要性议题分析评估，即在第一年对重要性议题进行全面评估，在第二年对评估结果内部评估、调整并确认。

#### 重要性议题评估过程



2023年，九州通按照既定工作流程，识别并筛选与公司相关的20项ESG议题清单，从议题受利益相关方关注程度和对九州通的影响两个维度组织内部评估，绘制出重要性议题矩阵，进而选出重要性议题，作为我们ESG管理工作的目标和行动方向。



### 评级关注

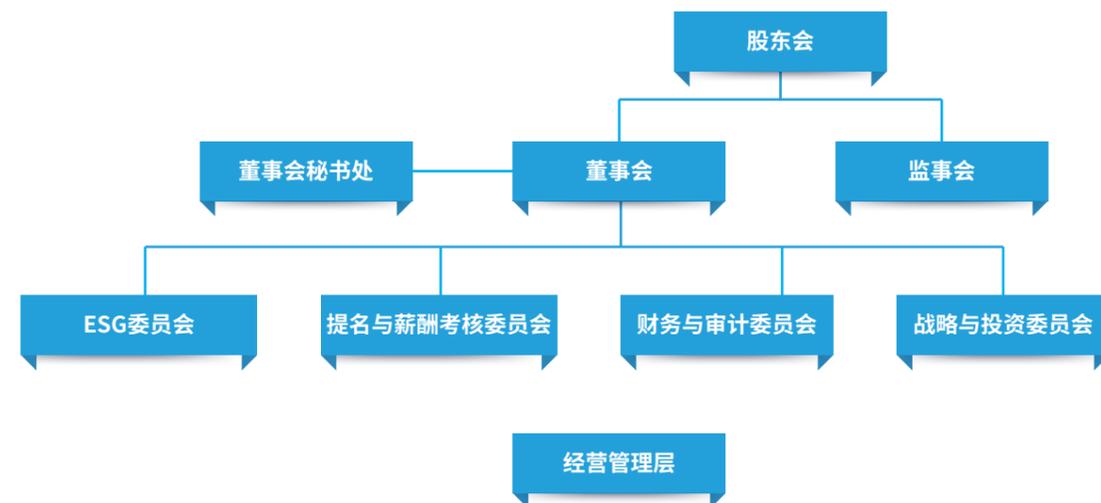
ESG评级机构	2023年评级	变动
华证	BBB 80.8	BB → BBB
中证 中证指数 CHINA SECURITIES INDEX	BBB	BBB
同花顺 同花顺	九州通 600998.SH 最新评级: BBB 最新评分: 69.54分 A股排名: 722/1507	BB → BBB
wind Win.d	Wind ESG ESG综合得分行业排名: 9 / 98 (医疗保健提供与服务)	BB → A
商道融绿	A- ESG评级	B+ → A-

## 合规经营与风控

九州通始终恪守商业伦理和法律法规，致力于打造一个专业且高效的公司治理结构。我们不断强化合规管理和风险控制，优化组织结构，提升企业治理水平，聚焦资本市场关注点，持续提升信息披露质量，全面、直观地与利益相关方互动沟通，保障各方权益，提升企业价值。

### 上市公司合规运作

九州通设立了股东大会、董事会、监事会三会治理体系，股东大会为公司最高权力机构，董事会与监事会对股东大会负责，执行与监督股东大会的各项决议。2023年，我们三会体系合规运作，共召开25次会议，审议通过136项议案。



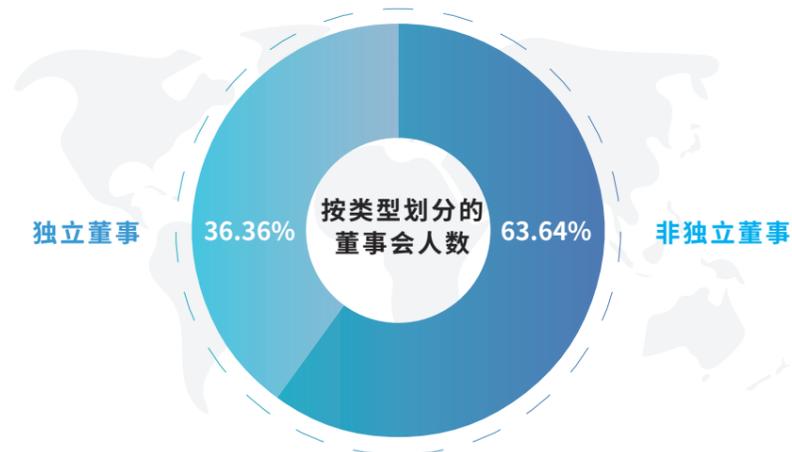
2023年三会召开情况



其中，董事会由5名执行董事、2名非执行董事和4名独立非执行董事组成。董事会成员由股东大会选举或更换，每届任期三年。2023年，董事会成员在董事会会议上的平均出席率达到了100%。同时，第五届董事会任期届满，经选举审议，全体董事会成员连任。

九州通重视董事会的多元化构成。提名候选人时考虑包括但不限于性别、年龄、文化及教育背景、专业经验、技能知识及服务年限。现任11位董事为法律、风险管理、会计、经济等领域经验丰富的专业人士，5位拥有博士学位，充分展现了我们董事会的专业度与履职能力。

类型	姓名	性别	任期	独立于		专业能力			
				公司管理	其他利益	行业经验	风险管理	经济	法律
董事长	刘长云	男	4年	否	是	✓			✓
副董事长	刘兆年	男	16年	否	是	✓			✓
副董事长	龚翼华	男	4年	否	是	✓		✓	
副董事长	刘登攀	男	4年	否	是	✓			
董事、总经理	贺威	男	2年	否	是	✓			
董事	王琦	男	16年	否	是	✓	✓		
董事	吴雪松	男	4年	否	是	✓		✓	
独立董事	曾湘泉	男	4年	是	否				✓
独立董事	汤谷良	男	4年	是	否				✓
独立董事	艾华	男	4年	是	否				✓
独立董事	陆银娣	女	4年	是	否	✓	✓		



董事会下设4个委员会，包括审计委员会、战略与投资委员会、提名与薪酬委员会及ESG委员会，对董事会负责，以其专业职能为基础，监督九州通的相关运营和管理工作。2023年，委员会共召开12次会议，共审议通过23项议案。

专门委员会类别	成员姓名
财务与审计委员会	汤谷良（主任委员）、刘兆年、曾湘泉、艾华、陆银娣
战略与投资委员会	刘兆年（主任委员）、刘长云、刘登攀、贺威、王琦、艾华、陆银娣
提名与薪酬考核委员会	曾湘泉（主任委员）、刘兆年、龚翼华、艾华、陆银娣
环境、社会与治理（ESG）委员会	刘兆年（主任委员）、贺威、陆银娣

专委会履职情况

专委会名称	召开次数	审议通过议案数
财务与审计委员会	5次	12项
战略与投资委员会	1次	1项
提名与薪酬考核委员会	4次	8项
环境、社会与治理（ESG）委员会	2次	2项

董监高薪酬

根据《公司章程》《提名与薪酬考核委员会实施细则》的规定，我们确定董事与高管薪酬，每年提交审议。对于内部董事，根据其在公司的管理职务，将薪酬与企业经营状况、绩效挂钩；对于外部董事（含独立董事）则是津贴制；针对部分董事与所有高管进行限制性股权激励，实施情况会在报告期内公布。

探索完善民企治理机制

我们遵循法律法规要求，依照民主决策原则，持续探索民营企业管理机制，通过设立了执行董事会与专业委员会，形成民主决策的管理机制。



2023年，九州通基于上一年度管理运营经验，更新6项管理守则，包括且不限于增加执行董事会上会议事等准则，区域集体决策机制落地执行，确保集团治理体系全面推广至职能总部、业管中心、独立核算事业部及全资分子公司。尤为值得关注的是，我们在参照集团、优秀区域公司重大事项分类及标准，完善分子公司重大事项清单，尝试在分子公司推行“重大事项决议盘点机制”，全面推广“民主生活会机制”，促进公司整体治理与决策水平提升。

2023年度集团治理体系各项机制运行情况

集团层面	分子公司层面
2023年度集团执董会场次	26场
2023年度集团执董会场次	14场
2023年度决策重大事项数	6场
2023年度决策重大事项数	27场
2023年度决议执行盘点项数	622场
2023年度决议执行盘点项数	94场
2023年度集团民主生活会场次	100%
2023年度集团民主生活会场次	2场
区域公司《管理守则》优化完成	26场
独立核算子集团《管理守则》优化完成	6场
年度分子公司集体决策事项	622场
区域公司+独立核算子集团运行台账实现沃土平台全面覆盖	100%

## 不断提升信息披露质量

九州通严格按照《股票上市规则》《信息披露管理制度》《内幕信息知情人管理制度》及《重大信息内部报告制度》等要求，落实信息披露、内幕信息知情人登记管理执行工作，保证信息披露的及时、真实、准确、完整，充分保障各方利益相关者的合法权益。

2023年，公司共披露4期定期报告、148份临时公告，涉及对外担保、董事会及监事会换届、员工持股计划等重大事项，保证了信息披露的及时性，维护了公司信息披露的真实、准确、完整、及时、公平。



高质量信披工作为公司赢得赞誉，2023年，九州通连续4年获得上海证券交易所年度信息披露评价“A等级”。同时，在2023年中国上市公司协会举办的上市公司董事会最佳实践创建活动中荣获“优秀实践案例奖”，并在2022年年报业绩说明会最佳及优秀实践活动评选中获得“最佳实践案例奖”，是湖北辖区获奖的三家企业之一。

## 保持与投资者坦诚沟通

九州通始终重视与投资者的交流，形成自上而下的投资者关系工作机制。公司已经将业绩说明会作为例行的投资者关系工作来推进，不断致力于建立一套紧跟时代发展、符合公司实际、贴近投资者需求的业绩说明会机制。

从上市以来，公司连续多年召开业绩说明会与投资者交流，并总结了一套召开业绩说明会工作流程，在会前、会中、会后等关键节点设立规范，确保会议合规性，提升参会便捷性，增强沟通有效性。

2023年，九州通多渠道与投资者展开交流，召开3次业绩说明会，接待投资机构及个人投资者电话咨询、线下交流及现场调研300余次，参加知名券商组织的投资者策略会及反路演活动50余场；组织上交所投资者“走进上市公司”等活动2场，与此同时，我们也积极回复上证e互动平台投资者提问，耐心解答投资者的电话交流，全面增进投资者对公司了解。



## 与股东共赢发展

九州通坚持与投资者分享其盈利和成长，增强企业与投资者的紧密联系，促进公司的长期稳定发展。

### 股东回报

九州通根据公司章程及审议程序的规定，制定利润分配决策与监督机制，明确的分红标准与比例，独立董事发表了独立意见，确保程序合规透明，充分保护了广大投资者的合法权益。

2023年，公司拟以权益分派股权登记日的总股本为基数，向全体普通股股东每10股派发现金红利2.50元（含税），同时拟每10股转增2.90股，不送红股；如以截至2024年3月29日的总股本3,908,891,654股为基数，共计分配现金红利977,222,913.50元，占本年度合并报表归属于上市公司股东净利润的比例为44.95%。

自2010年上市以来，公司在经营业绩不断提升的情况下，持续给予股东应有的回报，已累计向股东现金分红及回购股票共计金额达到55.95亿元（含2023年度），大约是公司再融资余额的1.52倍（如剔除控股股东认购额）。最近三年累计分红金额占公司最近三年平均净利润的129.20%。

### 近三年普通股现金分红情况

2023年	2.50元(含税) 每10股派发现金红利	2.90股 并转增	9.77亿元 共计分配现金红利超过
2022年	5.00元(含税) 每10股派发现金红利	4.90股 并转增	13.62亿元 共计分配现金红利超过 (含股票回购金额)
2021-2023年度	28.88亿元 公司累计分红派息的金额超过(含股票回购金额)		



## 依法纳税

九州通自觉履行依法纳税义务，为经济社会发展作出应有的贡献。

2023年，公司纳税总额达31.25亿元，自2010年上市以来累计纳税总额超过179.24亿元，此外，公司还创造了每股收益0.55元，以及每股社会贡献值约2.7元，体现了其作为社会公司的责任和能力。

## 风险识别与管理

九州通建立并不断完善风险管治管理体系，覆盖全公司范围，切实将风险管理工作落实到公司运营的各环节，保障公司各项业务的稳定开展。同时，我们也在将运营及发展过程中存在的ESG与可持续发展相关风险纳入考量，切实降低企业经营风险。

### 风险管理体系

九州通建立了由董事会、审计委员会、管理层及大风控板块组成的风险管理体系。



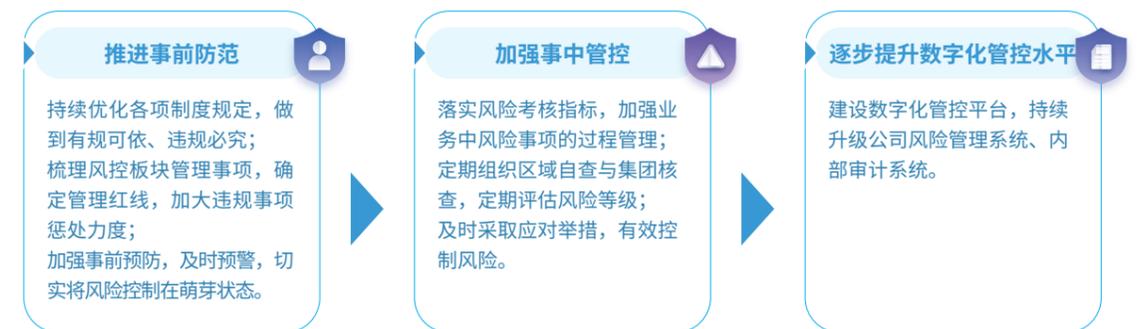
## 风险识别

九州通根据公司经营所面临的风险，针对供应链管理、合规运营风险、财务安全等方面均建立内控管理制度，并加强外部审计完善内控标准与流程建设，确保公司规范和指引内控风险管理工作的开展。

2023年，公司审视并说明面临的主要风险，据此制定相应管控措施，详细内容敬请参阅公司《2023年度报告》中管理层讨论与分析章节相关内容。

### 风控管理实践

2023年，九州通在制定并细化追责管理办法的基础上，加大业务风险把控，继续完善以风险为导向、以内控为核心、以审计法务为保障、以追责监察为抓手的涵盖事前、事中、事后全过程的风险管理流程。



2023年，公司建立了审计项目质量评价标准，上线数字化审计平台，提高合规管理效率。此外，在物流业务方面，公司继续优化风险事件管理功能，上线风险事件提醒助手及小程序，进一步提升风险管理效率。

### 风险管理培训

九州通持续开展多元化的风险培训赋能课程，通过线下培训、线上学习、考试通关等形式，强化员工的风险意识。2023年公司共计在风险合规方面设置7个培训课程，培训内容覆盖供应商规范管理、库存管理及知识产权等。其中针对供应商规范管理开展了111场风险培训，并将9项操作指引2个管理规定纳入采购与上游管理岗的新员工入职培训课程。



公司开展的合规管理培训

**111** 场风险培训  
标准操作引入新员工入职培训

## 恪守商业道德

九州通严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》等法律法规，坚持合规运营、公平竞争，反对任何形式的商业贿赂、洗钱、垄断、不正当竞争行为，严格要求全体员工和供应商恪守商业道德。2023年，九州通未发生参与不正当竞争及反垄断相关法律纠纷事件。

### 管理体系

九州通董事会对集团商业道德与反贪污事宜履行最高管理责任，并对事宜进行监察和决策。公司成立预防职务犯罪领导小组负责日常管理实践，由监察总部负责反贪污行为调查，定期汇报相关工作开展情况。

公司对任何形式的贪污和贿赂行为采取零容忍政策，制定《九州通集团员工奖惩制度》《九州通集团廉正建设十不准》《廉正举报指南及举报人保护管理办法》等多项行为规范与自律管理准则，明令禁止行贿受贿、非法回扣、不合规商业礼品馈赠与收受等违规行为，要求所有员工（包括集团董事、高级管理层、全职员工、兼职员工及合同工）和第三方合作伙伴遵守。

此外，公司监察总部成立了内部工作小组负责审查并监督供应链合规情况，通过开展财务审计、合规审计、工程审计和反欺诈调查等工作，持续监测并降低供应链风险。

为确保廉洁管理的有效性，九州通每年都会根据内部巡查情况，强化制度建设，塑造有效性。2023年，监察总部巡查区域公司45家，在建工程项目22项，督导约谈826项事宜。



## 商业道德监察与审计

公司加强针对反贪污、商业贿赂等商业道德方面的审计。审计总部每年完成一次面向所有市级子公司的全流程内部审计，定期开展专项审计以及针对关键岗位离职员工的离任审计作为全体员工（包括正式员工、实习生、劳务派遣）岗位审计工作的重中之重，并发布追责管理办法，以此保障集团以合规、可持续的方式开展商业运营。

2023年，九州通对内部运营场所开展内部审计（含商业道德审计）的覆盖率为100%。

### 廉洁自律教育与培训

九州通通过线上、线下多种方式和渠道积极开展廉洁专题培训，组织全体员工加强廉洁自律，并签订《九州通员工廉洁自律承诺书》，实现员工100%覆盖。

公司持续开展覆盖全体员工的廉洁文化宣传教育，通过“以案说法”、监察通报、带领中高管开展党风廉政教育活动等形式，向全员宣贯反腐败制度和举措，还开展线下反贪腐专题培训32场，强化反腐败与廉洁自律意识。

### 举报渠道与举报人保护

九州通为内外部利益相关方提供多种举报渠道，包括电话、电子邮件、信函、预约来访等，以便员工、第三方代表以及与公司有业务往来的客户、供应商、合作伙伴实名或匿名地举报违反商业道德和反贪污行为，打击和惩治腐败行为，公司收到举报信息后，将第一时间跟进处理。

#### 举报渠道



公司重视举报人保护，在受理、登记、保管、调查等各个环节上严格保密举报人和举报信息。针对举报人或三方伙伴，公司予以多重保护，确保举报人及证人基本权益不受侵害，杜绝任何形式的打击报复。如发现有打击报复举报人及相关证人的情况，公司将根据情节严重性予以处理，包括但不限于撤职、解除劳动合同、移交司法机关处理等。2023年，九州通未发生举报泄密事件。

## 应对气候变化

九州通围绕国家“双碳”目标，结合自身业务发展，遵循《联合国气候变化框架公约》、《巴黎协定》等相关国际协定，积极开展气候变化相关风险与机遇识别，有序开展节能降碳举措，努力提升气候变化相关议题治理表现。

公司重视气候变化风险潜在影响，将应对气候变化议题纳入ESG议事范畴。我们采用定性分析的方法，识别出了短、中、长期的实体风险和转型风险，以及可能带来的机遇。以此制定应对措施，由董事会批准执行。

### 风险清单

风险	对业务的影响	财务影响	应对措施	
实体风险	极端降水或台风导致洪涝	致使公司受灾、加大防汛压力，影响社会正常运转与公司运营，尤其是沿海地区分子公司受极端天气影响较大	短期内出现资产损失、成本增加、收入减少	制定应急响应预案，坚持汛期24小时值班制度；完善洪涝灾害应急预案，保障安全生产，加强应急演练活动以及安全培训活动
	极热极寒天气风险	加剧能源消耗，火灾、冻害等事故频率增加，道路运输安全风险加大	短期内出现资产损失、成本增加	引入更多节能环保设施，加大极端天气防御安防设备投入；加强异常天气巡视巡查，保障运营安全
	地震、台风等自然灾害风险	灾害导致道路阻塞，通讯中断等情况，中断公司运营，损坏设备设施及车辆	短期内出现资产损失、成本增加、收入减少	公司运营新址选定前加强应对自然灾害能力的风险评估；完善应急预案，提升灾害应对能力；增设应对极端天气的安防设备设施
转型风险	碳排放相关政策及法律变化风险	国家对碳监管提出更高要求，现有车辆、设施及运营模式可能淘汰、改造及更新，或影响公司运转效率	影响公司中长期成本	关注政策动态，及时调整运营规划；加大可再生能源开发；继续优化现有机组；加大新能源应用；关注绿色物流园区运营
	客户需求变化风险	作为供应链环节，需响应客户更高规格的低碳减排要求	短期内影响公司成本投入	加大新能源应用；推进绿色物流园区建设；加大与客户沟通，公开节能减碳推进进程
	其他利益相关方关注风险	气候变化关注度提升，可能造成投资者流失，或者社会机构的负面反馈，对公司产生负面影响	影响公司中长期市值表现与企业声誉	定期发布公司ESG发展情况，就气候变化与投资者及社会机构沟通，维护企业形象



## 绿色运营

随着国家“双碳”战略的提出，各行各业都在积极行动，贯彻绿色低碳发展理念，打造高效安全且绿色低碳的医药流通体系也成为了行业发展必然趋势。作为一家肩负社会责任的企业，九州通积极响应双碳发展目标，推进绿色低碳医药流通，携手上下游合作伙伴共同打造可持续发展未来。



### 机遇清单

机遇	影响	应对措施
绿色低碳转型提升运营效率	实施绿色低碳转型，提升能源使用与运营效率，降低中长期运营成本	逐步提高新能源车辆使用比例，淘汰老旧燃油车，实现短途配送车辆新能源化100%；打造绿色物流园区，节能减排，提升运营效率
物流技术输出与供应链服务	自然灾害与公共卫生事件频发，让供应链重要性凸显，为公司拓展物流技术输出与供应链解决方案提供更多业务拓展机会	加强物流智能装备研发，打造高效敏捷且绿色低碳供应链解决方案
新兴市场机遇	探索绿色低碳园区运营管理	九州通REITs项目上线后，努力打造国内一流的医药产业不动产管理平台，以金融力量助推绿色医药物流产业发展

针对气候变化将带来的风险与机遇，九州通将在2024年根据公司发展需要，进一步讨论与分析及应对措施，提升公司在气候问题上的领导和决策能力。

## 打造绿色供应链平台

九州通以国家“双碳”目标为指引，开展绿色环保、节能减排活动，不断完善环境管理体系，推进绿色物流、打造绿色园区，提升绿色生产全周期管理，构建绿色可持续发展供应链平台。

### 推进绿色物流

九州通采取一系列节能减排举措，发展绿色物流，以降低物流运输对环境的影响。

#### 使用新能源

- 优化运力，提高新能源车辆占比，截至2023年九州通共投入新能源车辆110台
- 淘汰高油耗车辆，减少油耗与污染，已淘汰燃油车近60台
- 废气管理，按国家要求严格落实车辆准入标准，要求所购车辆必须符合环保排放标准，并通过年检的形式定期进行车辆尾气排放检测，确保车辆尾气排放达标，减少空气污染物排放

#### 绿色包装

- 建立耗材管理系统，回收纸箱循环利用，减少包装材料使用
- 投用超过16.9万个周转箱，助力药品绿色转运
- 推广原箱发货，2023年，原箱发货超过6214万箱（含分子公司）

#### 智能配送

- 自研智慧运配系统，实现效率与能耗的最佳匹配，提高车辆装载率并规划最优配送路线，减少单位配送的油耗与用时
- 使用和推广电子回单与无纸化收发货

#### 节油管控

- 根据不同车型和区域特性、历史油耗数据，确定各公司百公里油耗标准值，加强油耗监控，设立了油耗考核激励方案，激励驾驶员培养节油意识
- 建立驾驶行为数据库，通过日常管控引导驾驶员提高驾驶技能
- 推出了自营车油耗管控培训，定期对驾驶员开展油耗管控及节能减排相关的培训
- 举办司机节油创新节油比赛，从过程创新到结果分析，通过树立模范司机及优秀案例，激励并推广至全公司

## 打造绿色园区

九州通以绿色基础设施建设和减碳技术创新为基础，从仓库建设和运营管理上提升中转环节效率与节能效益，推进绿色园区打造。公司旗下济南物流中心获“中国绿色仓库”认证。

#### 仓库建设

- 安装节能设备，持续铺设新能源充电桩，截至2023年，全国物流中心已有57个充电桩用于服务物流车
- 安装智能水电系统，加强园区能耗管理巡查

#### 运营管理

- 上线纸箱耗材管理系统，实现物流仓储资源回收利用
- 仓储全自动化作业环节实施黑灯作业，有效减少能源消耗
- 开展园区内雨水收集工作，将回收雨水循环再利用为绿化用水，节约用水
- 九州通针对噪声加强日常监控，运营噪声源主要系仓库内部传送设备运转声音，公司通过定期养护、润滑，减少噪声产生

九州通不断提升清洁能源的使用比例，持续推进产业园光伏项目。公司利用仓储空闲屋顶，铺设分布式光伏发电设备。2023年，九州通新建成光伏电站7座，截至2023年12月31日，累计建成光伏电站19座。总共生产电力8410274度，同比增长36%，相当于减少6997.35吨二氧化碳当量排放，节省1034.716吨标准煤。

## 绿色安全生产

九州通参照《环境管理体系要求》《环境管理体系要求及使用指南》，制定了《环境管理手册》，获得了环境管理体系认证证书。公司定期评估执行情况和效果，并开展内部核查，持续改进，不断完善绿色管理制度，确保绿色安全生产。2023年，公司未出现重大环保污染事故。

指标	目标	完成情况
全年重、特大环境污染事故	0	达成
火灾、爆炸事故	0	达成
废水排放	合规	达成
废气排放	合规	达成
废弃物处置	合规	达成

九州通下属生产板块京丰制药拥有完善的废水、废气、废弃物处理系统，76%的医疗废弃物为代客户处理。2023年，京丰继续投入大量资金改造治理设施，进一步节能减排。截至报告期末，京丰从未发生环境排放超标及相关行政处罚事件。

### 对污水站进行提升改造

污水站A/O池更换密闭性更高的棚盖，并对池内曝气系统进行改造，对砂滤系统进行改造，对污水站池内防腐进行检修加固。

### 对Vocs处理系统进行提成改造

Vocs管路更换升级、催化氧化塔改造升级、新增加2个活性炭罐提升废气处理能力。



2023年，在第28届联合国气候变化大会上，湖北省长江生态保护基金会（CCF）发布了“零碳长江企业绿色低碳发展”纪实报告，九州通医药集团下属物流有限公司作为物流供应链公司的节能减排典型案例，被收录入报告。



#### 2023 企业绿色低碳发展纪实

#### 4.8 九州通医药案例介绍

##### 企业简介

九州通医药集团物流有限公司（以下简称“公司”）成立于2014年8月，位于武汉市东西湖区田园大道99号，注册资金3.28亿元，2022年总资产6.9亿元。公司定位于大健康产业，是一家以完善的物流网络和先进的物流技术，为内外部客户提供供应链全程物流及技术服务的科技型、平台型、生态型专业物流企业。公司所运营的东西湖物流中心是医药物流行业唯一一家国家智能仓储示范基地。

公司在物流自动化、智能化建设方面积累了丰富的实践经验，构建了覆盖广、服务全的仓储、运输、信息网络三合一的专业大健康物流供应链服务平台。公司依靠行业领先的医药物流资源及技术支撑，为行业内外客户提供委托存储、委托配送、管理咨询与服务与物流中心规划、信息平台集成等服务。



##### 绿色低碳管理制度建设

公司坚持“创新循环，绿色发展”的环保理念，秉承“全面规划，合理布局，综合利用”的环保方针，严格遵守生态环境保护法律法规，自觉履行环境保护职责，公司从创新循环、绿色环境以及低碳管理三方面实现低碳目标。

创新循环方面：公司内持续推广可循环周转箱、托盘标准化、节能灯具、新能源车、光伏发电设备；低碳环境方面：公司工作园区及生活园区绿化覆盖面积最大化，设置生态园、生活草坪、绿荫停车场等特色绿化场所，并将闲置土地全部种植绿色无公害瓜果蔬菜；低碳管理方面：公司建立节约环保管理制度，要求全体员工执行节约用水用电、低碳出行等环保措施，公司内部优先使用新能源车，自主研发的大数据路径规划系统，为配送车辆规划最佳行驶路线，间接减少汽车尾气的排放，节能减排实现绿色环保，并通过了环境管理体系认证（GB/T24001:2016/ISO14001:2015）。

##### 光伏分布式发电项目

本项目是九州通医药集团物流有限公司在武汉市东西湖区田园大道99号物流分拣中心楼顶建设的光伏分布式发电项目，项目主要为物流车间内部设备供电，以达到降低能耗、发电收益的目的。项目自建设期为2015年1月1日—2015年8月31日，投资近1000万元。

项目总共申报装机容量为1.5MW，选用250Wp和270Wp两种多晶硅电池组件，容量为500kW的集中逆变器装置。混凝土部分组件全部采用固定倾角安装方式，组件支架为三角形钢

支架。彩钢瓦部分采用导轨直接平铺的安装方式，组件支架为直立锁边压块固定于彩钢瓦上。本工程建设规模为每83.3kWp容量电池板为一个方阵，83.3kWp共12个方阵，占用分拣中心屋顶面积约12000平方米。因单个光伏方阵容量选取为整个光伏电站8.3%的容量，单个光伏方阵故障或检修对整个光伏电站的运行影响较小。

技术方面：根据东西湖物流中心实际的配电情况，综合光伏电站的装机容量提出接入系统方案，本期光伏电站以380V并如两台2000kva变压器。通过光伏输入380V电压等级和上同10kv电压等级两处分别计量实际光伏发电量和实际上网电量；光伏电站直流部分支路连接采用光伏专用4平方直流耐压专用电缆，直流汇流箱至光伏逆变器采用ZR-YJV-2\*50电缆连接。光伏逆变器输出采用2条YJV-4\*240-1电缆连接至2000kva下开关柜；并配套1套环境监测仪，用来监测现场的环境情况。



类别	主要污染物及排放浓度	排放方式	排放口数量	排放口分布	执行的污染物排放标准	排放总量(t/a)	核定的排放总量(t/a)	超标排放情况
废水	COD(500mg/L) 氨氮(45mg/L)	进入城市污水处理厂	1	公司北侧污水处理站	《污水排入城镇下水道水质标准》(GB/T 31962-2015)	COD:2.58t 氨氮:0.144t		
工艺废水	NOx(100mg/m <sup>3</sup> )	经过八级水洗+碱吸收后使用排气筒排空		原料药车间	《区域性大气污染物综合排放标准》(DB37/ 2376-2019)	NOx:0.0323t		
工艺废气	VOC(60mg/m <sup>3</sup> )	经过冷凝+水洗+碱洗+催化氧化+活性炭吸附后30米高空排放		原料药车间	《制药工业大气污染物排放标准》(GB37823—2019)	VOC: 0.051t	SO2:19.07t NOx:41.104t COD:26t 氨氮:0.83t Voc:56.999t	无超标排放
污水处理站、危废库废气	VOC(100mg/m <sup>3</sup> ) 臭气浓度800无量纲	经碱吸收后排放		污水站	《制药工业大气污染物排放标准》(GB37823—2019) 《有机化工企业污水处理(站)挥发性有机物及恶臭污染物排放标准》(DB37/3161-2018)	VOC: 0.05t		
锅炉废气	现阶段执行NOx(100mg/m <sup>3</sup> )、SO2(50mg/m <sup>3</sup> )	超低氮燃烧后排放		锅炉房	《山东省锅炉大气污染物排放标准》(DB 37/ 2374—2018)	NOx:0.0607t SO2:0.00644t		

## 低碳循环运营

低碳循环运营是践行绿色发展不可或缺的一部分。九州通将低碳、循环利用理念融入日常办公，鼓励员工践行低碳行为，持续提高员工的环境保护意识，共同营造绿色低碳办公环境，构建能源节约型企业。2023年，九州通内蒙公司获评“内蒙古绿色发展百强企业”。

### 绿色低碳办公

九州通遵循绿色低碳原则，加强节能改造，日常运营中实施能耗精细化管理，降低办公场所的能耗和碳排放。



#### 无纸化办公

积极推行无纸化办公，例如电子合同、电子发票等，年度可节省10万多张



#### 节能改造

将部分室外路灯更换成太阳能路灯，在保证亮度的情况下间隔性关闭路灯，四川、重庆、广西、福建公司投入使用29个太阳能路灯，截至2023年年末，在分子公司已累积使用124个太阳能路灯节电



### 能耗管理

建立了8S节能降耗管理机制，对茶水间使用规范、办公环境灯光照明情况等方面做出了新的要求。并每天定期进行两次安全用电节能巡查，定期追踪并收集用水用电数据，加强监控与指导



### 低碳出行

在办公大楼附近设置了许多共享单车停放点，鼓励员工低碳出行



### 水资源管理

公司的用水来源均为市政用水，在运营过程中并不涉及大量水资源使用和废水排放。制定管理办法规范用水行为，控制用水量，提高水资源利用效率。同时加强对用水设备的维护保养，减少浪费，并积极开展节水宣传，提高员工节水意识

## 废弃物管理与循环利用

九州通严格关注废弃物管理，致力于通过废弃物分类、资源回收利用、跳蚤市场等方式减少废弃物，提升资源再利用效率，努力降低对环境的负面影响。公司实施垃圾分类制度，在办公区域和运营场所积极落实垃圾分类的相关举措。



一般废弃物

- 生活垃圾、废弃办公用品等一般废弃物，分类收集，由物业统一处理



可回收废弃物

- 针对废弃打印纸、废卡板等可回收废弃物统一收集，根据使用情况，分类再利用，比如，在打印机旁设废纸回收箱



危险废弃物

- 过期药品、废弃电池、废打印机色带/硒鼓等有害废弃物收集后，由专业人员处理

公司设立多种奖惩措施，设立资产利旧信息共享平台，引导员工积极回收再利用，鼓励员工发起跳蚤市场，减少资产与生活用品废弃。



上线闲置资产共享信息平台

九州通上线闲置资产共享信息平台，鼓励闲置资产再利用。2023年，在汉公司使用闲置旧家具约3000多件，减少资源浪费。



举办跳蚤市场

九州通举办跳蚤市场活动，鼓励员工分享个人闲置物品，利用微信群举办跳蚤市场。



持续改善生态环境

九州通拒绝使用和销售非法来源的濒危野生动植物制成的中药材及制品，投入中药材基地建设并搭建中药材质量追溯平台。公司已在全国各地建立了中药材种植加工基地，种植面积达15万余亩，已建、在建中药材品种基地共计30余个，常备药材品种达100多个，以实际行动保护自然资源。同时，公司持续发展无公害中药产业，建立11个“三无一全”中药材品种，确保中药材生产无公害且环境友好，实现环保、生产共赢共建。



2023年，公司围绕中药材良种繁育、生态栽培持续开展研究，针对当归，研究集成当归熟地育苗、机械化播收、病害无公害防治技术；针对茯苓、黄连和独活，开展种质资源评价和新品种选育研究，筛选品质好、抗性强的优良品种；针对金银花，开展优良品种及生态种植技术示范推广，为中药材优质绿色高效生产及产业振兴提供技术支撑。

此外，九州通坚持每年组织员工开展植树造林活动，增强环保意识，鼓励更多员工从生活细微之处践行绿色理念，并联合合作伙伴加入植树造林活动，以绿色行动共建深化合作友谊。

## 创建多元平等职场

九州通秉持着多元化、平等与包容的用人理念，致力于营造一个和谐共融的职场环境。我们深知，一个多元化的团队能够汇聚不同背景、不同思想的优秀人才，为企业带来新的创意和活力。

九州通严格遵循《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，并制定了《员工手册》等内部管理制度。在报告期内，我们未发生任何涉及雇用童工或强迫劳动的事件。

截至2023年12月31日

九州通主营业务遍布中国31个省区，下属500多家公司，随着业务积极拓展，2023年，我们在美国开设公司，招聘任用外籍员工。目前，我们总共拥有30100名员工，他们来自23个民族，不同的性别、民族、文化和信仰构成了多姿多彩的九州通。

**30100**人  
九州通共有员工

**46.4%**  
女性员工占比

**15%**  
残障人士占比

**4.4%**  
少数民族占比

**34.5%**  
中高层中女性占比

因此，我们依照多元化、平等与包容理念，在《员工手册》中明确列出了相关条款确保理念融入日常管理与实践。

我们在管理者与员工行为手册中明确强调了尊重不同性别、年龄、民族和宗教信仰的重要性，并坚决反对任何形式的歧视与偏见。为了确保新晋员工都能有相同共识，我们在新员工培训中特别加入了多元、平等与包容的相关内容。

我们充分尊重少数民族习俗和信仰，在少数民族聚居地区的分支机构，我们提供符合少数民族员工饮食习惯的员工餐，在民族节日安排节假日、活动及慰问。



在穆斯林传统节日古尔邦节，九州通员工齐聚一堂欢庆佳节



“肉孜节”，新疆公司清餐食堂准备民族特色美食慰问员工



## 员工成长

九州通致力于成为与员工共同成长、实现互利共赢的企业。

我们构建了合法合规且多元平等的雇佣基础，通过完善合理、高效科学的人才发展体系，不断健全薪酬福利体系，努力让每一位员工都能感受到尊重与平等，共同为公司的繁荣与发展贡献力量。



# 04

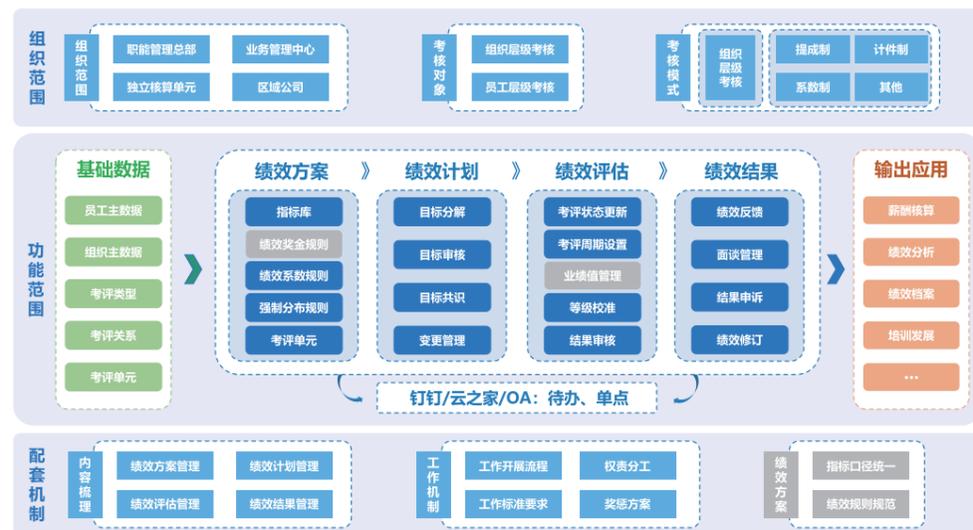
## 健全考核晋升体系

九州通搭建考核晋升机制，确保每位员工都能获得公平的发展机会。通过科学有效的绩效评估体系，我们全面、客观地衡量员工的工作表现，为他们提供明确的成长方向，并不断优化迭代员工培训计划，确保培训内容与时俱进，紧密贴合员工的职业发展需求。

与之挂钩的薪酬绩效体系则以“业绩决定前途，物质激励与精神激励并存，力争做到公平公正、奖惩分明”激励理念为指导思想，通过激发员工动力，实现最大化的价值创造，实现合理的价值分配。

职能、业务、物流三大系统关键岗位考核优化，并推进适配落地	优化业务、物流、职能板块关键岗位考核，并指导适配，输出区域《关键岗位考核方案手册(49个岗位)》《考核方案适配总结》
制定绩效管理机制	迭代绩效管理机制，输出《部门及员工绩效管理制度》《绩效诊断手册》《人力关键事项权责分工》《劳动用工风险审计标准》
开展绩效管理赋能系列课程	不断完善绩效管理制度、关键岗位考核，输出《关键岗位考核方案设计实操课件》(已面向企管储备银天聪实施赋能)、《绩效赋能课程体系大纲及课件(9门课程)》

2023年，我们全面优化核心业务板块关键岗位考核标准，探索业务岗位从目标达成制向获取分享制的转型，倡导多劳多得正向激励的考核导向。公司发布了《员工及部门绩效管理制度》，明确各类绩效标准及管控要求。



公司还重点对浙江、新疆公司进行实地帮扶，并迭代了集团的绩效管理制度、福利制度，以此为基础，设计绩效信息化蓝图，推动全集团绩效管理信息化系统建设。

## 支持女性发展

九州通积极推动女性员工的发展与权益保障。2023年，我们制定并实施了《性骚扰防治管理制度》，不仅公开了专门的举报途径和详尽的处理流程，还特别指派女性工作人员负责此项工作，实现我们对性别平等和职场安全的坚定承诺，对职场性骚扰行为零容忍，确保任何职场性骚扰事件都能得到公平、公正的解决。迄今为止，我们尚未接到任何相关投诉。

为了进一步支持女性发展，并发挥女性员工在“三新”领域中的力量，九州通医药集团特召开了妇女代表大会，并成功举办了集团妇联的成立大会。在这次大会上，我们选举产生了九州通医药集团妇联第一届执行委员会，标志着九州通在推动女性权益和组织建设方面迈出了坚实的步伐。



2023年，集团工会女职工委员会在武汉市女职工建功立业劳动竞赛中业绩突出，被评为“武汉市优秀女职工组织”



## 员工沟通

员工拥有提出各类申诉与表达的权利。为确保员工的声音能够被顺畅传达，我们致力于建立并维护多渠道的沟通机制。员工们可以通过内部办公软件、钉钉平台以及总经理信箱等多种渠道发声。我们严格保密员工沟通的相关信息，确保每位员工都能在一个安全、公正的环境中发声。

此外，为了进一步加强与员工的沟通与交流，我们在《员工手册》中明确规定了相关部门和人员的职责。直属主管、人力资源部人员以及高级管理人员在必要时需主动为基层员工提供多方面的支持，包括员工满意度的调查、劳动保障的咨询、职业生涯规划指导以及工作申诉的处理等，旨在确保员工的每一个疑问都能得到及时、有效的回应。

## 人才吸引与发展

九州通通过多样的招聘渠道和合作伙伴的拓展,广泛吸纳多元化人才,进一步充实公司人才梯队。同时,通过天鹅人才工程,建立了完善的人才发展管理体系,注重人才引用,确保人才梯队发展“不断档、不掉队”。

### 人才吸引

我们构建一套统一且高效的人才管理体系,为提升招聘的精准性和效率,还加强了对面试官的专项培训,确保他们能够更好地识别和吸引优秀人才。

2023年,公司着重面试官管理,在集团总部建立人力总部共享中心(HRSSC),统一在汉公司人才管理。在此基础上,我们进一步梳理了面试流程与标准面试官分工与职责、人才引进的理念与方法、面试官的行为准则,制定并发布了《面试官管理办法》《面试官手册》《面试官行为十要十不要》。



我们针对高端人才引用提倡“三花精神”,即愿意花时间、花精力、花成本去寻找和吸引优质人才。借此,公司成功引进了37名高端人才,这些人才不仅具备丰富的经验和卓越的能力,而且与公司的文化和发展战略高度契合。



九州通不仅重视内部人才的选拔与培养,更积极引进外部优秀人才,为公司注入新的活力和创新力。孔静静于2023年正式加入九州通大家庭,担任首席产品官(CPO)一职。她拥有丰富的管理经验和深厚的行业背景。在加入九州通之前,她曾在阿里巴巴、平安集团、复星集团等多家著名上市公司长期担任公司高管,积累了宝贵的经验。



孔静静凭借丰富的产品开发经验领导和管理九州通产品团队将公司战略与产品开发相结合,不断探索和创新,促进产品的升级与优化。

## 奖项荣誉

前程无忧

杰出雇主奖



2023 中国人力资源 Venus 大奖

数智招聘创新实践奖



安励人才集团/国发院

最佳雇主奖



2023中国年度最主

武汉最佳雇主



2023中国就业贡献雇主

武汉就业贡献榜样雇主



## 扩大校企合作

九州通始终专注于学生就业质量提升,努力稳定和扩大就业岗位,促进高校教育链与人才链的有机衔接,推动校企双方产学研用一体化的高质量发展,致力于打造优秀的产教融合示范。

2023年,公司深入院校开展校企合作洽谈50余场,与全国多家高等院校开启合作,包括与中南财经政法大学达成了全面战略合作,支持人才引进、产学研合作、优秀学生奖学金等项目。公司还与中国药科大学达成深度校企合作,针对应届毕业生持续开展职业发展规划课程培训,助力学生求职技能和就业质量提升。



湖北中医药大学组织经管学院优秀大学生参访九州通总部学习交流

我们开放企业参访和交流机会,提升院校学生及老师对医药物流及医疗供应链体系的认知和了解。

一直以来,九州通不断探索多元化的院校学生培养和员工职业发展的人才培养体系融合,赋能人才高质量发展,全面推进职业教育协同育人项目的开拓。

01

洽谈拜访高职院校

近30所

02

成功推动医药行业产教融合共同体建设

2个省级及以上

03

院校人才订单班项目合作签订

14所

04

深度定制校企合作班级的建设

8个

05

招募学员

300余人

06

组织学生开展职业技能和求职培训

近2000人次

## 人才培养

九州通持续优化员工培训体系,为员工提供丰富多样的培训资源,以满足不同岗位员工的发展需求。我们遵循《讲师管理制度》等相关培训政策,严格执行内部讲师年审制度,确保讲师队伍的专业性和教学质量。同时,我们积极举办学习平台职场精英知识竞赛、好讲师大赛等活动,激发员工的学习热情,提升他们的专业技能。

在培训形式上,我们综合运用内外部资源,结合员工在实际工作中遇到的业务挑战和技能需求量身定制培训计划,通过管理线上训练营与系统专业培训相结合,采用集训、在线课程、直播、沙盘模拟、社群学习、项目实践等多种方式,完成近两百名银天鹅的人才集训,并输出学习成果和业务案例。

我们搭建了培训管理流程数字化平台和员工数字化学习平台,开展集团性主题学习活动、线上培训项目、线下培训项目及O2O培训计划。无论是新员工入职培训还是在职工工进阶提升,都能提供个性化的培训方案,帮助员工实现个人成长和职业发展。2023年,九州通雇员培训投入资金600万元,吸引了35630人次学习,培训总时长超过了372785小时。

### 学习计划

项目数 2817

参与人数 45150

完成人数 31605

完成率 70%

### 面授

项目数 3654

参与人数 40499

完成人数 33614

完成率 83%

### 考试

项目数 1020

参与人数 282101

完成人数 242607

完成率 86%

### 直播

直播数 80

参与人数 801

直播时长(min) 15867.1

人均观看时长(min) 19.8

2023年,九州通上线了线上知识管理平台,更及时、更高效地为员工提供公共服务知识和专业业务知识,提升员工工作效率与组织经营管理能力。

### 线上知识管理平台

上线知识总量 7050 篇

日均新增 21 人

平均每天新增用户 44 人

人均访问量 43 次

## 人才选拔

九州通实施天鹅人才工程,完善了金天鹅培养全链条发展模式,始终将人才选拔与留用置于战略高度。在人才培养上确保每一位员工都能在职业生涯中不断进步、持续成长。

2023年,九州通从内部培养了103名预备金天鹅和414名预备银天鹅。同时,我们还注重从基层选拔优秀干部,22届管培生中的7名佼佼者成功晋升至大区经理岗位,充分展现了公司对于年轻人才的重视与培养。

预备金天鹅 **103**人

预备银天鹅 **414**人

22届管培生晋升至大区经理岗位 **7**人

九州通重视内部人才的选拔与培养,发掘和培养组织内部人才,制定有效的人才培养和开发机制。2023年,公司从内部提拔了两位优秀管理者——纪长群和代习仪。两位均是从基层业务员成长为集团高管。



纪长群是九州通内部培养出来的优秀高管之一,于2004年加入九州通上海公司,从一线业务员做起,凭借出色的业绩和领导力晋升为大区经理,并荣获“优秀管理者称号”。2007年,她调往江苏负责开拓九州通在江苏的医院和器械业务,该版块迅速崛起,成为公司新的增长点。随后,她晋升为江苏公司医院副总,并在2010年升任江苏公司总经理。两年后,纪长群调往安徽公司任总经理,带领团队成功筹建安徽公司,并荣获“银天鹅”奖项。2023年,随着集团战略转型,她接受新的挑战,担任互联网医疗事业部总经理,推进互联网医疗业务的布局与发展。



代习仪自2002年加入公司,在重庆分公司担任药店营业员,凭借出色的业务能力和敬业精神,开始崭露头角。随后她被调至河南公司,尝试销售支持、开票和采购工作,通过努力在短短几年内晋升为采购部负责人。2008年,她被拔擢至集团医疗器械集采业务部门,继续努力奋斗,7年后,成为九州通医疗器械集团常务副总经理。2023年,她出任九州通医疗器械集团总经理一职,成为公司高管。



在人才留用方面,我们注重技能培训与内部转岗机制的完善。通过定期的技能培训和职业规划指导,我们确保员工的成长与公司业务发展保持同步。同时,我们还建立了畅通的内部转岗机制,为员工提供多样化的职业选择和发展空间,让他们能够根据公司业务发展和数字化进程的需要,不断提升自身能力。

2023年,公司持续推进双星留学计划,旨在通过岗位交换培养,提升关键员工的综合能力和组织活力。我们已经累计选拔了74名关键员工参与该计划,他们在不同的岗位上相互学习、共同进步,为公司的发展注入了新的动力。



## 员工福利关怀

九州通秉持着“员工如家人”的理念，充分考虑各地区不同的生活习俗、法律要求与员工需求，提供了员工关怀与福利，广泛吸纳人才，激励员工在公司获得长足发展。

2023年，公司继续优化薪酬福利体系，结合员工的实际需求与公司的发展状况，设置长效激励机制，并持续增添多元化的福利措施。公司发布的《福利管理制度》全面梳理了22项福利项目，明确各项福利管理要求。

### 健康支持



- 定期体检
- 商旅保险
- 医药保健品优惠

### 生活支持



- 带薪年假、哺乳假
- 亲子活动与暑期托管
- 协助员工子女入学
- 办公区哺乳室

### 家庭支持



- 提供三餐及加班餐
- 员工住宿
- 困难员工慰问

### 生活工作平衡



- 员工活动及节假日活动
- 兴趣爱好俱乐部
- 运动会及文化主题类活动
- 入司纪念及团建活动



九州通召开员工运动会



我们将企业文化与桌游融合，并发起桌游挑战赛帮助员工放松身心，享受工作和生活乐趣



我们发放定制的文创雪糕，慰问高温天在岗员工



我们会在节假日发起主题活动欢度佳节 2023我们举办了中秋嘉年华活动



九州通举办团队团圆照活动，开启新年征程

九州通为入职3年、5年、10年、15年、20年的员工准备了入司纪念礼，成为员工在公司成长道路上的温暖陪伴，见证员工的点滴进步与成就。



**3** 崭露头角  
三时而励



**5** 引项高歌  
五动青春



**10** 劈波踏浪  
拾级而上



**15** 凌空展翅  
比翼同行



**20** 鹏程万里  
青春不散

九州通持续打造用心、用情的亲子活动，提升员工的归属感与幸福度。

九州通亲子开放日

2023年，我们举办九州亲子开放日，共吸引了80组亲子家庭、200余人参加。



九州通职工子女暑期托管班

九州通免费为员工提供暑期子女托管服务。每周托管时间为5天，共计28个工作日，累计开展课程近700节，不仅设置了生动有趣的教学课程和极具企业特色的活动课程，还在教学场地、硬件设施、后勤服务等方面倾尽所能，致力解决员工的实际需求与后顾之忧。



河南九州通“送温暖 献爱心”困难员工慰问活动

困难员工的评审结合集团“送温暖、献爱心”的方案要求，对于业绩好、表现优的困难员工优先考虑，总经办领导对一般困难员工及特困1A、特困2A、特困3A困难员工颁发慰问金及慰问品，表达了公司对员工的关心和关爱。



广西公司建设员工活动中心

活动中心设有儿童区，配置了儿童滑梯、跷跷板和摇马等设施，为员工家属创造了一个安全、温馨的亲子互动环境。此外，还配备了篮球场、台球和乒乓球等运动场所，满足员工不同的运动需求，支持员工培养兴趣爱好。

## 职业健康与安全

九州通一直秉承“安全是最大的效益、事故是最大的浪费”的安全理念，将系统性管理与全面培训作为安全意识提升、防范事故发生的关键举措。我们贯彻法律法规要求，持续健全并完善EHSS培训与评估体系，切实抓好安全生产管理，制定并落实安全责任制，建立完善的安全管理体制，并通过ISO45001管理体系认证，为所有员工及驻场供应商打造一个安全的工作环境。

### 落实安全管理

根据安全生产领域的国家法律法规与标准规范，结合职业健康与安全管理体系标准 (ISO 45001)，九州通建立九大安全体系，涵盖8大板块347项安全管理事宜，切实保障安全管理实践落地。

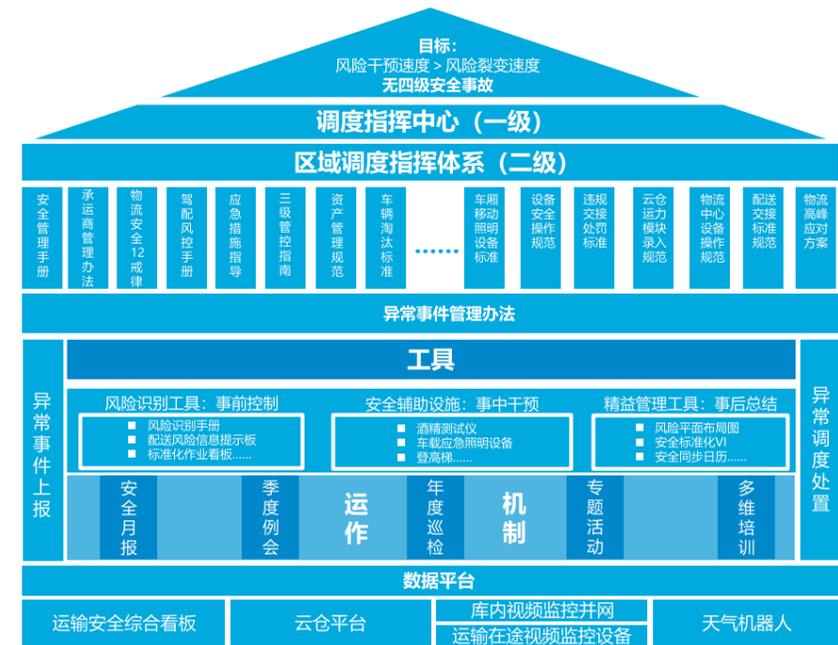


为确保公司安全管理全面落实到位，九州通明确了以总经理负责制、由总部与区域分子公司组成管理体系，并将安全管理工作纳入考评体系。集团安全管理委员会负责制定并督导公司整体安全管理工作方针、目标与规划，并定期通报安全管理工作进展。分子公司分层级负责跟进管理落地。

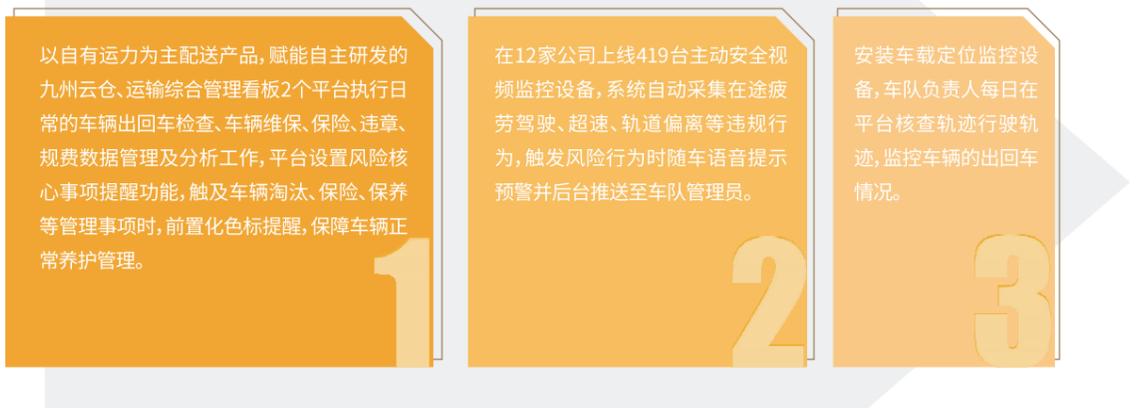
总部	集团安全管理委员	由总经理及各业务板块高管组成，负责制定并督导公司整体安全管理工作方针、目标与规划。
区域	分子公司安全管理负责人	由分子公司总经理与职能部门负责人担任，分层级负责落实公司安委会各项安全管理工作要求。
考核	运营总部	将安全管理与分子公司考评挂钩，考核安全管理工作、确保执行切实落地。

随着业务发展推进，九州通会制定阶段性安全管理主题，重点关注一类安全体系建设，并根据进展更新EHSS管理目标、推进计划、考核办法与培训规划，以季度为周期跟踪管理与培训落地情况，公开考核成绩，以确保所有员工都能充分了解并遵守公司的EHSS制度与要求。

2021年至2023年的三年是物流安全主题年，公司通过完善标准及优化组织，实施精益化管理，建立调度指挥体系，有效降低安全风险与企业经营风险，提高安全管理运营效率。



截至目前公司拥有1900多辆物流车辆，所有自有车辆由属地化车队进行管理，车队分布在全国141个物流中心，各物流设有专职车辆管理人负责车辆调度、车辆维保等车辆基础管理工作并承担驾驶员的培训、考试、调度等日常管理。



## 安全培训与演练

九州通持续完善安全培训体系，根据不同职级和岗位制定针对性的安全培训内容。公司定期开展安全生产月、安全知识宣传、人人都是安全员等线下培训活动，并向所有员工推送假日安全、高峰安全、季节性安全以及突发事件相关的安全培训资料，持续加强全体员工的安全意识。

安全会议召开	安全检查整改	安全培训演练	安全宣传教育	节假日专项管控
7792 场/次	11736 场/次	7280 场/次	9960 场/次	7 项

2023年，我们继续优化和完善重大事故应急预案，加强应急管理，提升应对突发事件的能力，确保人员、财产和物资安全，定期组织消防实操、突发火灾、防暴防盗窃等应急演练，通过演练发现预案中的不足并加以改进，进一步完善应急预案，并将安全管理落到实处，贯彻到每一个细节。



为进一步推动消防安全知识的普及和宣传，九州通开展了一系列消防安全月宣传活动，提升员工的消防安全意识。



集团总部开展“学消防知识，赢安全好礼”消防安全知识问答；常见消防器材展览等多渠道消防安全知识宣传，同时积极参与汉阳区应急救援技能大赛比武、组织在汉公司（九信中药）开展消防知识专项培训。



37家分公司开展消防灭火器实操、逃生疏散演练、有奖知识竞答、消防安全专项培训、各类消防安全知识宣传等消防活动。

为应对环境气候的突发事件，我们针对雷电、暴雨、台风、严寒酷暑等极端天气和自然灾害建立了应急响应预案。为切实提高员工应对突发环境事件的反应速度和能力，有效地预防和控制环境风险。九州通在2023年举行了各类应急演练活动。

### 应对极端天气



九州通开展极寒天气下车辆行驶应急演练及高温天气下行车安全措施宣导活动

### 应对自然灾害



九州通开展全员防汛、防台风、地震逃生演练

为避免职业病或意外风险对员工造成健康损害，九州通为员工提供职业安全培训，在办公区域设置AED急救设施，落实职业健康安全管理，2023年，公司开展疱疹病毒、甲型流感、手足口病等多种传染病的预防宣导活动

浙江九州通举办疱疹病毒预防宣导活动，从疾病预防、治疗与日常保健方面开展详细介绍，提高员工健康意识。



新疆奎屯九州通联合伊犁安全健康教育网讲师，开展了职业安全健康教育培训。讲师从紧急救护、健康生活方式、职业病的防治三个方面深入剖析，随后针对常见的三大职业病：肩周炎、颈椎病、腰椎间盘突出进行详细讲解，并现场进行演示。

## 供应链管理

九州通公司致力于采购流程的持续优化,我们通过建立《采购管理制度》、《合格供应商评价和信息管理制度》、《合同风险防范管理办法》等规章制度,确保我们的合作过程遵循公平、公正、公开的原则。我们尊重并保护供应商的每一项合法权益,致力于构建一个双方共同发展的良性平台,以此促进高质量的共同进步。

### 供应商管理

截至2023年,九州通拥有46000+供应商,我们建立了一系列供应商管理办法,包括供应商信用管理体系和《上游风险管理手册》,包含加强供应商业务的风险控制,要求供应商肩负责任、推动对商业道德实践的承诺。

九州通采用了供应商协同管理平台(九彩云小程序),聚焦于建立与上游合作伙伴的深度链接,通过数字化管理平台,支撑九州通及供应商相关人员在采购业务上实现信息实时交互和全面共享。

此外,我们将环境社会责任理念融入供应商管理流程,优先考虑与履行社会责任表现良好的供应商合作。

九州通拥有供应商

**46000+**



九彩云小程序



## 全链服务

九州通高度重视供应链管理,不断优化和完善供应商管理体系,以确保供应链的稳定性与高品质。公司致力于推动供应链的可持续发展,为公司的长远利益奠定坚实基础。



05



## 物流供应链管理

九州通建立了遍布全国的供应链平台设施,推行数字管控系统,提高供应链管理效率。客户可通过进入九州通PC界面、微信公众号、小程序来查询订单物流轨迹。

2023年,我们进一步明确了仓储、配送、运输作业全环节操作标准与管理机制,定期组织开展核查工作并安排专人负责区域视频监控抽查工作,加强了规范商品搬运的宣导培训并将检查结果纳入作业人员辅助考核方案和部门负责人奖惩制度。九州通旗下物流总公司组织开展了九州通物流业务管理规定培训,推动规范物流业务的运作,提高物流服务的效率和质量,完成了物流体系共计235名人员的赋能,并进行了线上理论考试。

除自有供应链管控时,我们也加强外链管理,全集团各公司在自有车辆运力不能满足时,会进行承运车队招标,选择外部配送车队进行外协运营,根据资源配置与业务量情况,与外部物流公司签署运输合作协议,协助完成运输任务。

九州通物流制定了《承运商管理办法》,规范物流承运商的选择、引入、考核及淘汰流程,统一承运商资质、硬件、系统、服务标准等要求,降低生产经营风险,提高服务质量,并通过云仓系统信息化监控运作执行情况,实时反馈路由轨迹,提升客户满意度。要求全集团各公司承运商与公司系统进行对接,实现双方物流订单信息关联与轨迹传输。



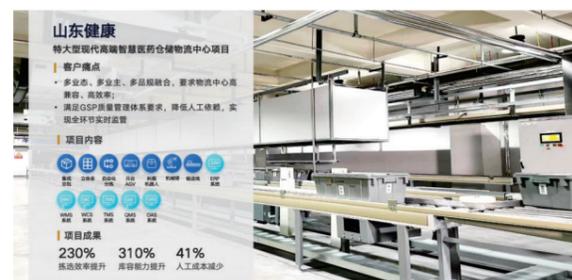
九州通物流在途查询平台

## 技术赋能

九州通持续输出物流技术与服务,以科技创新赋能各行各业,打造高效响应、柔性智能、可持续发展的供应链体系,助推产业升级、实现降本增效。

2023年,我们继续与合作伙伴共同梳理行业标杆。九州通与山东颐养健康集团医养(集团)有限公司达成战略合作,下属物流科技服务公司九州云智前期承接的山东健康特大型现代高端智慧医药仓储物流中心项目顺利完成,通过高密度存储能力和智能仓配调度体系,完善了山东健康集团产业链条,树立了山东省医药行业标杆。

目标	业绩: 发展	绿色: 可持续	白色: 创新	蓝色: 文化	红色: 安全
政策运营	运营	绿色	白色	蓝色	红色
现场管理	运营	绿色	白色	蓝色	红色
体系构建	运营	绿色	白色	蓝色	红色



我们积极带动智慧物流技术走向国门。九州通助力日本新药投资的天津艾努爱世医药有限公司打造智能医药仓储系统。我们还与越南航空物流股份公司(简称“ALS”)、越南国际服务与贸易投资股份公司(简称“ILS”)开展互访,将就物流信息技术与供应链解决方案开展合作,开启物流技术输出海外发展的新篇章。

在助力各行业发展的过程中,我们获得客户与行业的高度认可。2023年,九州通成为茅台“战略级供应合作伙伴”。旗下九州云智在中国交通运输协会主办的第十五届制造业与物流业联动发展年会上获评“2023年度数智物流供应链技术优秀服务商”。



## 反馈促提升

公司高度重视与供应商之间的沟通交流,构建了全面的供应链沟通体系,建立问题反馈沟通群,定期开展业务沟通会,并持续与供应商保持沟通,旨在稳固与供应商之间的合作关系,实现共赢发展。

为了不断提升供应商满意度和合作效果,九州通在2023年特别加强了对供应商满意度的调研工作。我们每季度都会开展细致的调研,广泛收集内外部供应商的反馈意见,以便更好地了解供应商的需求和期望,进一步优化供应链管理流程,提升整体运营效率。

2023外部供应商满意度提升了

**2.19%**

2023内部部供应商满意度提升了

**3.1%**

## 平等对待中小企业

九州通平等对待所有供应商, 注重扶持中小企业, 不拖欠中小企业账款, 保障中小企业的合法权益, 确保中小企业账款及时回笼, 为中小微企业带来更多市场机会。



九州通好药师旗下万店联盟项目在全国范围内开展好药师品牌加盟, 为药店提供全方位、一站式的解决方案, 积极支持中小连锁店及单体药店发展, 助力其实现业务的稳步增长。

在过去的三年里, 万店联盟项目取得了显著成果, 截至2024年一季度末, 门店数已达21,192家。好药师为加盟客户提供一站式全面赋能服务, 旨在帮助加盟商快速提升门店品质与运营效率。通过数字系统赋能, 利用先进的数字化工具和技术, 为门店提供精准的数据分析和智能化的管理支持, 助力其实现精细化运营。好药师提供点对点的帮扶与指导, 针对门店的实际情况, 制定个性化的解决方案, 确保每一家门店都能得到专业、有效地支持。

### 供应链产品线

以九州万店ERP、POS收银、请货平台等为基础, 实现采购销一体, 助力药店实现供应链服务能力。

#### 九州万店ERP

- 进销存管理
- POS记账

#### 医保药监平台

- 医保支付
- 医保结算
- 医保对账

#### 离线收银系统

- 智能采购
- 移动请货
- 库存共享

#### 同步精灵

- 数据采集
- 实时同步
- 插件化工具

### 药店经营产品线

以门店通、微信小程序为载体, 实现线上线下零售公私域渠道聚合管理, 为药店创造增量价值。

#### 门店通

- 全渠道管理
- 自动接单
- 移动报表

#### 好药师小程序

- 私域商城
- 会员触达
- 到店引流

#### 双端会员CRM

- 电子会员
- 会员标签
- 会员营销

### 报表产品线

以零售报表为基础, 为药店提供数据分析、可视化展示, 为药店智能经营决策赋能。

#### 零售BI数据中台

- 数据归拢
- 数据标准
- 数据治理
- 报表分析
- 数据服务输出

#### 好药师官网

- PC端
- 移动端

## 提升质量管控

产品质量与安全是企业运营和发展的基石, 九州通始终坚守这一底线, 确保产品的可靠性与安全性。在遵守国家相关法律法规的基础上, 我们致力于优化管理体系, 推动管理实践的创新, 强化第三方管理, 以确保产品质量与安全达到行业领先水平。同时, 我们积极建设质量文化, 将质量意识深入人心, 使每一位员工都成为产品安全的守护者。

### 产品质量管理

九州通严格遵守《中华人民共和国药品管理法》《医疗器械经营质量管理规范》《药品经营和使用质量监督管理办法》等药品、医疗器械、保健食品相关产品的质量与安全法律法规, 不断建立健全质量管理体系, 并获得了质量管理体系ISO9001认证。

九州通实施了一系列保障产品质量与安全的措施, 包括定期风险排查和季度自查。为了强化质量管理, 九州通还采用了数据化系统监测预警机制, 通过信息系统进行数据分析, 实时监测数据变化, 确保问题及时发现和处理。针对特定事件或问题, 九州通会进行风险应急提醒并制定应急预案, 以便在突发事件发生时迅速响应。

2023年, 九州通巡查了22家公司, 完成了15家药品批发公司质量风险巡查, 持续督促整改提升, 保证各公司经营质量安全。纠正了339条风险隐患, 全年共通过监管部门329次检查, 7家公司通过国家跨省飞检。



《质量管理体系ISO9001》认证

巡查公司

**22** 家

药品批发公司  
质量风险巡查

**15** 家

纠正风险隐患

**339** 条

通过监管部门检查

**329** 次

国家跨省飞检

**7** 家



## 物流质量管理

为了促进区域物流质量管理工作的开展,有效防范物流质量风险,九州通严格遵守相应法律法规以及《关于调整区域物流公司管控的通知》《安全事故追责及事故追责申诉管理办法》等相关文件,制定了《区域物流质量管理工作办法》,确保物流公司落实各项质量管理标准或要求,规范物流活动各项行为。

2023年,我们通过流程优化、系统功能开发等方式解决了54个物流质量风险隐患。完成了2家物流公司的质量审计,共计纠正了24条物流质量风险隐患。



## 产品召回

九州通依照《中华人民共和国产品质量法》制定产品召回制度,明确产品召回流程,在确保产品安全、有效防范潜在风险的基础上,保证产品溯源体系的健全与高效,提升药品质量监管的精准度,为构建健康和谐的医药环境奠定坚实基础。



## 客户服务与隐私保护

九州通始终秉承“以客户为中心”的核心价值观,以“常让客户惊喜”为目标,将客户的需求和体验作为长期管理及提升的核心。保障信息安全与数据隐私是创造优质用户体验的基础,我们高度重视公司信息安全与用户隐私保护,积极采取各项措施以防范潜在的信息安全风险,依法合规保护用户的隐私权益。

### 用户体验

我们不断构建和完善客服体系,制定了《客户服务问题预警机制》,提前发现客户服务过程中的重大、紧急问题,并降低对客户体验及业务开展产生的负面影响,提升责任部门对客户问题解决的重视程度及响应速度,强化客户问题闭环管理执行力度。

针对满意度薄弱的区域公司,九州通组织召开以提升客户服务质量为专题的会议,确定专项改善目标及方案,监控改善目标达成进度及客户满意度改善情况,评估改善结果。

公司在服务态度、专业能力、物流配送、退货问题、平台体验以及产品满足六大方面设定衡量指标,重视并及时收集用户的体验反馈。我们依托内部运营数据的严密监测以及问题的深入走查,对出现的问题进行精准定位,并落实改进措施,确保从客户反馈到问题解决的整个流程形成完善的闭环机制。

2023年,我们完善了13项工作流程、14项服务标准,开展了5场操作培训。九州通客服中心收到了累计121675例客户满意度反馈,年度客户整体满意度达到了92.8%。



## 客户投诉

九州通为了确保产品和服务的质量,维护客户权益,建立客户投诉管理机制。一旦收到客户投诉,公司会根据投诉的具体类型,采取相应的处理措施。对于接收到的投诉问题进行判定,针对成立的投诉问题采取一票到底方式,严格按照投诉标准核实,客服人员2小时内会将处理进展反馈给客户,72小时内完结投诉问题处理。投诉处理责任人将全权负责投诉事件处理,了解投诉事件始末,明确投诉处理方案,解决客户问题。

### 投诉预警机制建立

**1**号位  
响应督办

**57%**▼  
投诉量

**10.3**小时  
处理时长

**60%**▲  
处理效率

公司月度会对于投诉问题进行汇总分析,联动责任部门输出投诉问题优化方案,牵头涉及投诉问题的人员进行复盘质询,持续推进服务质量改善。2023年,九州通未受到重大监管处罚。

公司共计收到产品及服务相关投诉

**296**起  
均得到有效解决

投诉关闭率达  
**100%**

## 负责任营销

九州通严格遵守《广告法》等相关法律法规,制定并更新了《九州通集团关于销售违规行为管理的通知》,以强化广告内容的安全性和规范性。九州通集团致力于为广大公众提供便捷且高质量的医疗服务,包括健康宣教、暖心义诊、送药上门、慢病管理服务,以满足患者的用药需求。



头皮健康检测义诊活动



慢性病患者自我健康管理讲座

2023年,九州通联合科赴中国在上海、河北、湖北等地举办“美林儿童安全用药中国行”公益活动,向宝妈及儿童宣传正确用药知识,获得参与者好评。

## 信息安全与保护客户隐私

九州通制定多重制度指导信息与网络安全事件的响应机制及处理措施,并通过网络安全漏洞检测、网络安全实战演习等举措提升公司的安全防御水平;同时,明确内部信息与网络安全的高风险行为以及相应的违规处罚原则,以规范员工在信息与网络安全方面的行为。

2023年,公司推行6大举措保护信息安全,达成全年度重大信息安全事件零事故发生。

**6**大举措

- 加强保密工作,所有的数据都要保密,防止泄漏,特别是要优化关键数据的防护措施。我们加强运维审计,集团堡垒机审计运维82655次,总计记录运维操作时长253440小时。
- 加强病毒检测和异常流量监控,防止黑客攻击,技术部门定时升级系统和补丁,设置防火墙和备份系统,集团公司网络防火墙(IPS、WAF、核心防火墙)拦截攻击2400余万次,共修复漏洞3154个。
- 统一接口管理,维护数据的准确性和一致性,及时处理异常情况,确保系统的稳定性和可靠性。
- 加强内部权限管理,明确权限分配,定期检查员工的权限设置,减少滥用权限的风险。我们根据业务需求设置近500个vpn,保障集团网络安全。
- 加强日常维护,严防宕机现象发生,同时要有应急预案和举措,迅即反应,最大限度地减少带来的不利影响。
- 宣导信息安全知识:信息技术总部公众号发布《信息安全小课堂》和信息安全培训20次。

2024年,经集团安委会评估审议,将2024—2026年安全工作主题设置为网络信息安全。在今年3月举办全集团安全大会上发布信息安全年规划,目标构建“六可”信息安全体系。

三年目标:构建“六可”信息安全体系

安全基线: 可用 可信 可控 可管 可审 可视



九州通严格遵守《网络安全法》、《数据安全法》和《个人信息保护法》等法规,坚守公开透明原则,制定了严谨的隐私政策,明确了个人信息的收集、使用和保护方法。公司运用先进的安全技术,如数据加密、网络安全和访问控制,全面保障客户信息在传输和存储中的安全。

为进一步完善用户信息的管理,九州通强化了用户隐私数据全生命周期的管控,并不断优化信息收集与使用流程。2023年,基于客户反馈,对购药APP及小程序进行了场景化优化,增强了用户与平台的授权互动,有效降低了个人信息泄露的风险。同时增设了用户隐私信息获取的设置功能,并清晰告知用户取消信息授权的途径和权利,充分尊重用户的个人信息主体权利。

在物流合作与服务方面,九州通作为产品和物流配送的供应商,仅在合法、正当、必要、特定和明确的目的下与合作伙伴等第三方共享必要的用户信息,以确保产品服务核心功能的实现。九州通严格遵守关联平台和第三方合作伙伴的隐私政策,并采取相应的保密和安全措施,配合处理用户授权的个人信息。

针对用户个人信息相关事宜,九州通提供了电话、网页等多种沟通渠道,积极接收用户的反馈、疑问、投诉或举报,并承诺在15天内给予回复。公司支持用户在监管部门的指导下维护个人合法权益。本年度九州通未收到任何关于侵犯客户隐私的监管投诉。

## 支持基层医疗服务

九州通充分发挥自身企业供应链优势,有效赋能基层医疗机构及药店,提升优质医疗服务与产品的可及性,持续支持并助推公共医疗卫生事业发展。

2023年12月12日,由城市医疗保障局牵头,九州通筹建的湖北省首家紧密型三医服务中心在孝感应城成立,该服务中心旨在引导医疗、医保、医药资源的合理配置,打造数智化平台,保障参保群众的就医购药需求,实现基层医疗水平的提升。

2023年,九州通大力推进万店加盟计划,不仅实现了门店在全国1301个区县的广泛覆盖,更确保了全国大部分县域医疗资源的稳定供应,提高了基层医疗服务的可及性,提升了终端医药服务的质量和效率。

在各地药品供应不足时期,九州通好药师全力开展加盟商药品保供行动,派出多名运营督导时刻关注加盟店需求,积极协调药品供应,保障门店正常经营。2023年1月,徐州好药师运营督导因保供获得加盟商赠锦旗感谢。



医药供应链是保证人民健康和生命安全的重要环节。近年来,湖北省高度重视医药供应链平台建设。2023年10月23日,九州通参投并主导运营的湖北九州医药供应链公司正式成立。经半年多的筹备,九州供应链数字化综合服务平台1.0版本正式上线,可供全省公立医疗机构在线采购药械产品。上线当日,华中科技大学附属同济医院、武汉大学人民医院等20家医疗机构代表与企业代表签署采购意向,签约金额达19.17亿元。



九州通积极发挥自身优势,以医药产业供应链体系重构为突破口,打造第三方医药产业数字化供应链综合服务平台,降低群众用药成本,助力湖北省健康产业发展。



## 责任公民

九州通作为“企业公民”,聚焦本业发展的同时,积极承担社会责任,以产业帮扶、捐资助学、扶贫助困和灾害救援等多种形式回馈社会大众。2023年,九州通总部对外捐赠善款物资总额超过4500万元。



## 助力乡村振兴

长期以来，九州通致力于帮扶基层产业建设来助力农业发展、农民创收，贯彻落实国家乡村振兴战略，以产业帮扶、爱心捐助等方式助力三农建设。我们积极投身产业援疆援藏，与改善民生、乡村振兴、建设发展密切结合，推动新疆、西藏医疗卫生事业的发展。

### 共建和美乡村

九州通旗下九信中药集团在全国各地大力推行中药材基地的建设，先后在全国13个贫困地区和5个国家级贫困县建立了中药材种植加工基地，目前已建在建中药材品种基地达30余个，同时，为帮助农户提升种植水平，公司针对选种、育种、种植、采收、加工、质量标准、贮藏等技术问题，集中组织产区农户进行相关技术培训，并提供产前、产中、产后的技术服务，带动了5万余户贫困地区群众增收致富。2023年，公司采购中药材及医药产品总值约30.94亿元。



2023年9月12日，九州通联合李时珍医药集团及医药界精英，进一步在蕲春落地“蕲艾供应链项目”，助力蕲春打造千亿蕲艾产业，为湖北医药事业再做新贡献。

此外，九州通也十分重视对乡村基础设施建设的帮扶。2023年间，九州通医药集团向应城、汉川、孝感、襄阳等多地的乡村振兴项目捐款，助力当地经济发展和基础设施的建设。总捐款数额达690万余元。



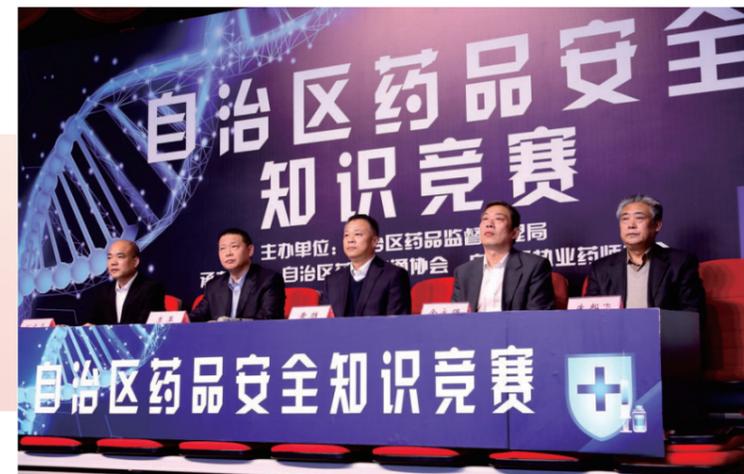
九州通集团到蕲春考察

## 援疆援藏



作为从基层成长起来的医药供应企业，九州通重视偏远地区药品保障，早在2003年便在新疆开设分公司，以缓解偏远地区农牧民缺医少药和看病难问题。

一直以来，九州通重视新疆、西藏、贵州等分子公司发展，多次向当地医疗机构捐赠药品和医疗设备，以改善当地医疗条件。



2023年，九州通注重与当地社区合作，去年公司与新疆自治区药监局、新疆电视台一同联合举办了全疆药品安全知识竞赛。

九州通还重视人才输出，专门出台了援疆援藏专项方案，统筹川藏、新甘、甘青宁招聘专线，建立人才库，专业选拔人才。同时，建立大区内部人员流动、轮岗、训战机制，推动人才流动。2023年，已成功吸引了10名中层领导者援疆援藏，在新的岗位上发挥专业优势，为公司业务拓展贡献力量。

## 践行社会公益

在社会公益方面,九州通关注社区发展,号召员工参与志愿服务,积极投身公益事业,传递正能量。

### 热心公益



#### 九州通志愿者与红十字会志愿者合影

九州通向应城市红十字会捐赠了总价值达18万余元的自动体外除颤仪。这批设备分别安装在应城火车站厅等十二处人流密集的公共场所,为心脏骤停患者争取宝贵的急救时间。



#### 九州通员工无偿献血现场

雷锋月,九州通动员员工参与无偿献血活动,以行动践行雷锋精神,投身公益事业。



#### 九州通夏日高温慰问活动

炎夏寒冬,九州积极开展多项公益活动,慰问一线工作者,帮助困难群众。

### 抗震救灾



#### 九州通紧急驰援北京门头沟区、房山区防汛救灾一线

九州通进一步完善了应急响应及援助体系,面对突发性的自然灾害,做到协调应急指挥部、灾前准备、灾情收集、抢险调度、物资供应、恢复生产等各项工作全部在线,全流程高效。在7月的京津冀等地遭遇暴雨成灾、12月甘肃发生地震之后及时组织善款与物资捐赠,捐款总额超过400万元,驰援受灾群众抗震救灾,帮助受灾群众重建家园。

### 爱心救助

为大力弘扬人道主义思想和中华民族扶贫济困传统美德,使弱势群体感受到社会关怀,让爱心真正落到实处,九州通持续关注社会民生,为弱势群体提供帮助,真情奉献,传递温暖。



#### 九州通向老人捐赠防疫物资

2023年1月,九州通医药集团向四川省南充市嘉陵区等5个定点帮扶县(区)老年人群体和重点人群捐赠价值262万余元的防疫应急药品,帮助农村地区老人平稳度疫,安稳过年。同时,为感谢奋战在一线的抗疫工作者,九州通也为各地区委会捐赠了防疫物资。



#### 九州通志愿者关爱孤独症儿童

2023年4月,九州通员工代表组成志愿者小队来到成都市北斗星特殊幼儿园开展活动,不仅为孤独症自闭症儿童带去了关怀,也通过宣传让更多人了解接纳孤独症儿童及家庭。



### 重阳敬老活动

2023年10月，九州通开展了重阳节敬老活动，多名公司员工担任志愿者，前往敬老院向老人们送去慰问和关怀。



### 九州通开展艾滋病防治讲座 以及免费义诊及接种疫苗

2023年11月，九州通在北京开展“亦医亦友，签约健康”活动，活动中不仅宣讲了艾滋病防治知识，还进行了免费的义诊及麻风病疫苗接种活动，为人民群众带来医疗福利。



2023年6月，九州通开展“6.30”献爱心募捐活动。员工和公司工会捐款金额为24663.99元，并统一以公司名义汇入湛江市霞山区慈善会，培养了员工的社会责任感，也为慈善事业献出了一份爱心。

### 捐资助学

九州通长期通过捐资助学支持国家教育事业，用爱心传递未来。2023年，公司捐资助学总额超过340万元。

2023年年初，九州通向内蒙古乌兰浩特捐赠建设的九州幼儿园已顺利建成并投入使用，为当地基础教育做出贡献。



九州幼儿园内部设施实景

### 助推公共医疗事业发展

九州通积极响应社会号召，显现担当，助力公共医疗事业发展。2023年，公司捐资助医总额超过1600万余元。

2023年3月1日，九州通开展“博爱大兴”捐赠活动，向北京市红十字会捐助总价值232万元的医疗物资，助力爱心事业建设。



九州通向北京红十字会捐助物资

## 数字化发展新质力

近年，九州通顺应政策与市场变化，积极探索创新发展模式，利用数字技术赋能企业，提升经营效能与服务质量，达成“体验提升、降本增效、精准决策、模式创新”的医药企业数字化转型的“九州通模型”，积极打造新质力。

### 持续推进数字化

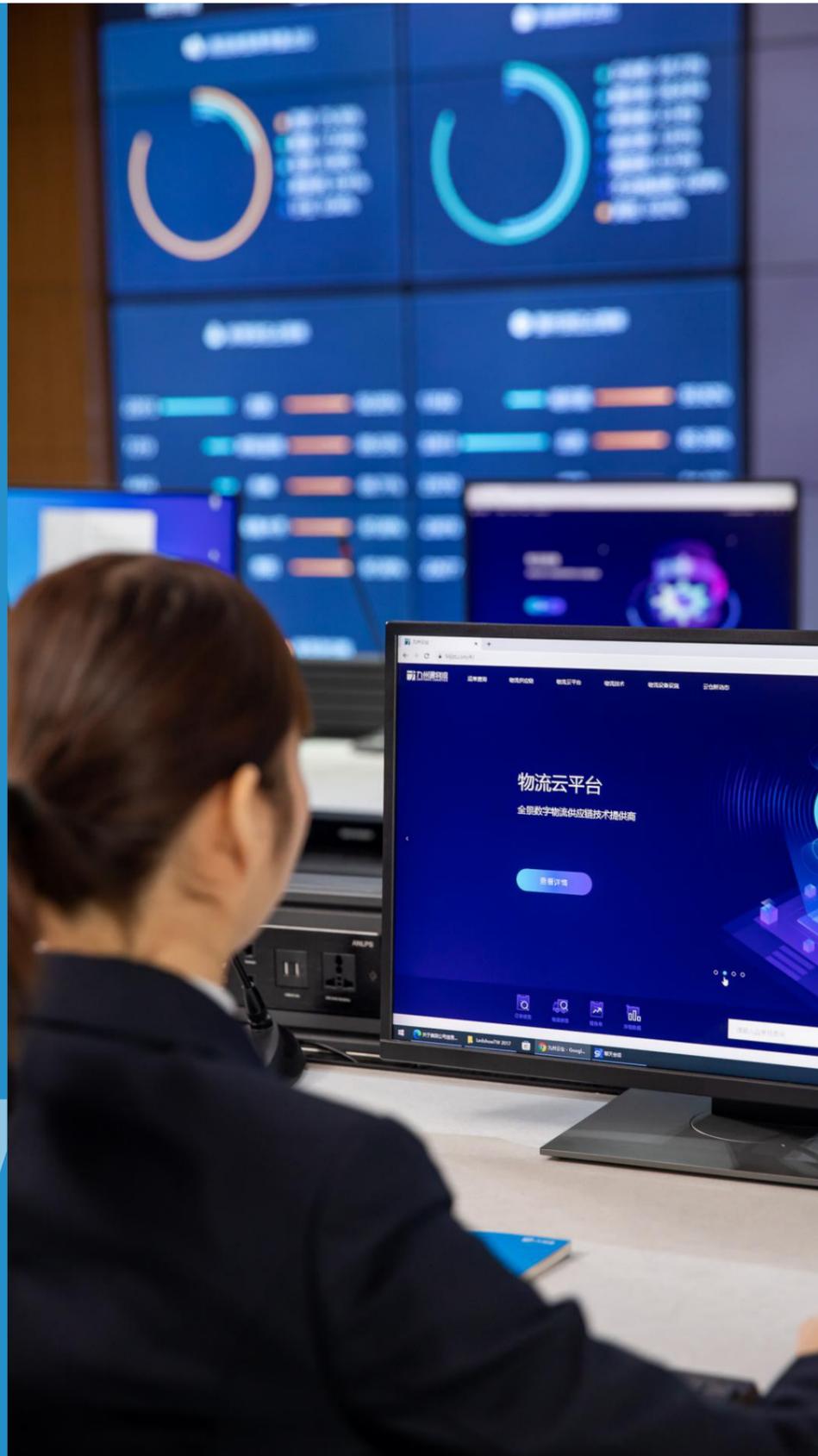
公司将数字化作为一把手工程，成立了以董事长为组长、IT为牵头、各条线一把手参与的数字化转型领导小组，制定了整体的数字化转型规划，分三个阶段实施，并制定了相应的实施和保障机制。

2023年，公司全力推进数字化平台建设，逐步搭建数字技术平台、数字化业务平台、数字化运营平台，实现业务、运营、IT一体化运作，引用AI发展新质力，持续探索业务及运作模式创新。



## 创新发展

九州通扎根于医药大健康行业，逐步转型发展成科技驱动型的全链医药供应链服务型企业。我们坚持把数字化转型作为企业发展的重中之重，加大科技投入，优化创新机制，与上下游共创，发展新质力，争做引领医药健康行业数字化转型的探索者和实践者。

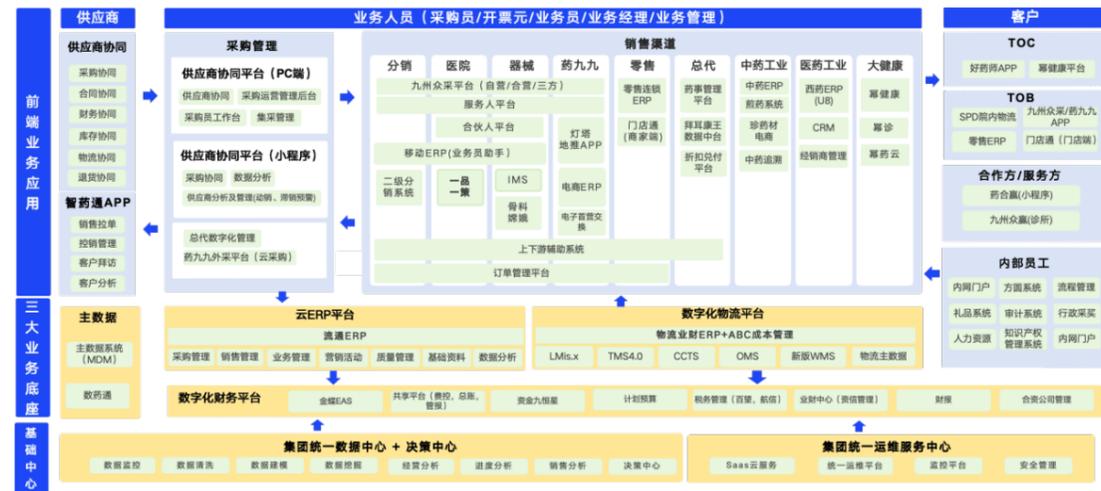


### 九州通数字化蓝图

通过N个场景的数字化建设，提升九州通业务整体的数字化能力  
提升内外部用户体验，助力经营质量与效益

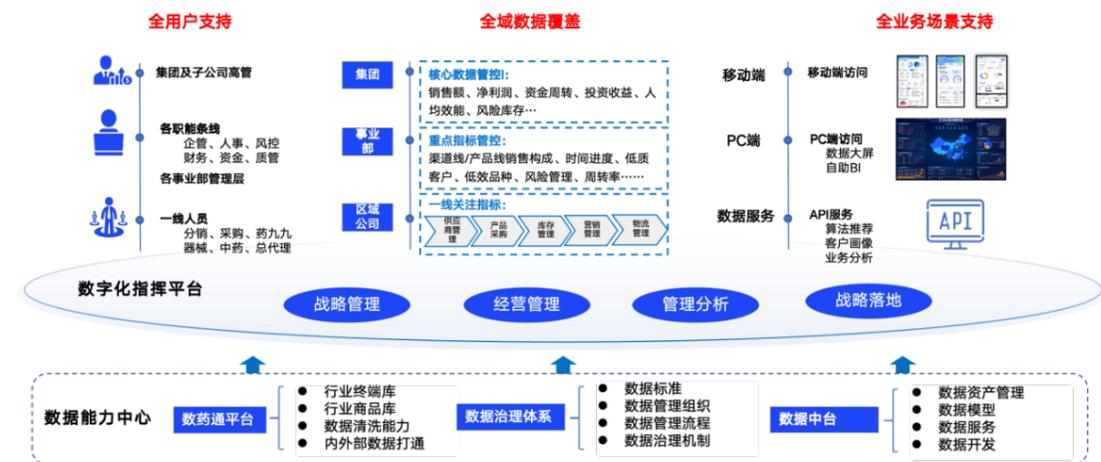


九州通数字化体系主要分为前端业务应用、三大核心业务底座（ERP平台/财务平台/物流平台）、2个基础保障中心（数据中心，运维中心）三大类。

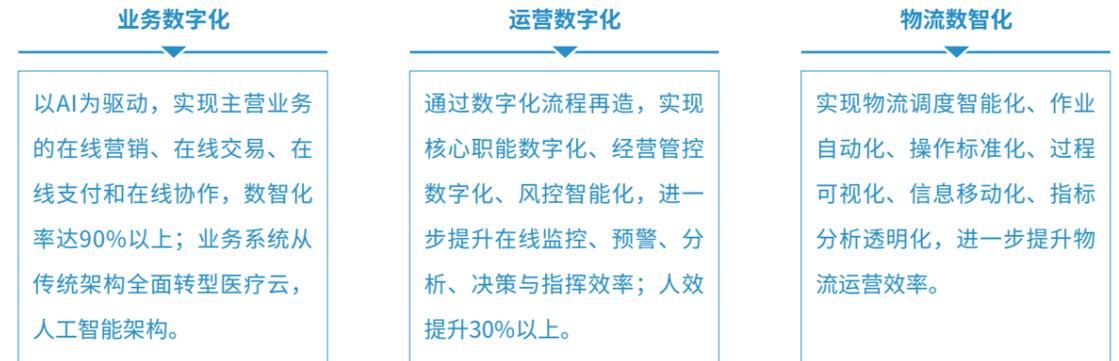


### 积极打造新质力

我们认为数字化转型的核心是数据，数据是企业的重要资产，也是企业管控的基础。通过数据采集、分析、应用和治理，为此，九州通通过建设集团统一的数据中心，统筹数据底座建设及基础数据治理工作，逐步打通各板块及内外部数据，提升数据的标准化程度，提升数据的准确性，搭建数字化指挥平台，为前端业务及一线业务团队提供实时、全面的数据服务。



在推进基础建设之上，我们持续推进业务、运营及物流端的数字化项目。

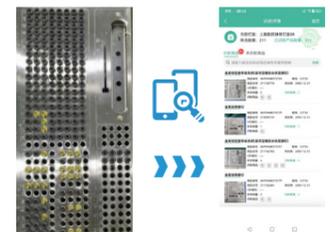


### 新质力案例

近年，随着AI技术的普及与应用，九州通积极与先进研究机构合作，推动数字技术与行业应用深度融合，提供更加先进的新一代人工智能解决方案。

2023年，九州通与武汉人工智能研究院合作，搭建完成骨科内植入耗材系统“骨科嫦娥”智慧系统，系统利用人工智能、深度神经卷积以及大模型等技术，在一个完整手术治疗周期内，对骨科复杂植入物和工具进行智慧识别、全程追踪、报表统计、能效分析、数据查询、共享协同等闭环式、智慧化高效管理，试行效果良好。

过去骨科手术中，需要医院设备科的工作人员人工统计手术耗材使用情况，过程繁复、耗时长且精度相对较低，现在利用骨科嫦娥系统，工作人员只需通过上传照片，便可让AI系统比对、快速高效完成核验，极大地降低设备统计时间，大幅提高手术效率。



数字化有效推动了九州通的业务增速，公司市场占有率提升，使企业更有竞争力。



## 知识产权保护

在积极创新推进数字化的同时，九州通不断完善自身知识产权管理体系，依照《九州通知识产权管理办法》及管理细则，结合企业实际发展情况持续健全完善知识产权管理机制。

公司根据商标、专利、著作权、商号、商业秘密以及其他知识产权，实行分类动态日常跟踪管理。构建专利风险预警及应对工作机制。对于公司技术创新项目开展全方位、规范化综合保护。

类型	累计数量
专利权	485项
发明专利	76项
软件著作权	491项

其中，物流相关专利申请70多项，目前累计获得国家专利与软件著作权300多项，主要涵盖物流设备研发专利、软件著作权、算法专利等。

同时，公司加强知识产权管理队伍的建设，并定期组织培训，内容涉及商业秘密、商标使用、著作权等，全面提高知识产权创造、运用、保护和管理能力。同时，运用法律手段开展维权活动，避免商标或知识产权受侵犯，切实维护公司的合法权益。

## 与上下游共创

九州通通过数字化转型，不仅提升了自身的运营效率，也实现了对上下游合作伙伴的赋能，助推医药行业的技术进步和产业升级。

### 业务赋能

九州通利用数字化系统优化了药品采购、仓储、配送等流程，实现了从上游药企到下游药店的智能化、可视化、可追溯的全链路管理，通过搭建面向上下游客户的数字营销平台，为药企和药店提供了全方位的数字化赋能。

### 万店数字化管理平台

九州通为直营及加盟的药店打造的一站式的数字化经营管理平台，以九州通全国最大的OTC配送网络和现代化物流技术为基础，全面赋能加盟门店数智化升级，成为效率最高、门店覆盖最广、最具竞争力的数字化加盟药店平台。

通过该平台，九州通可为加盟商提供运营工具，为上游厂家提供决策依据，实现了与上下游合作伙伴的高效协作。

21000家+

加盟门店

近3亿

O2O交易额2023年

9000万+

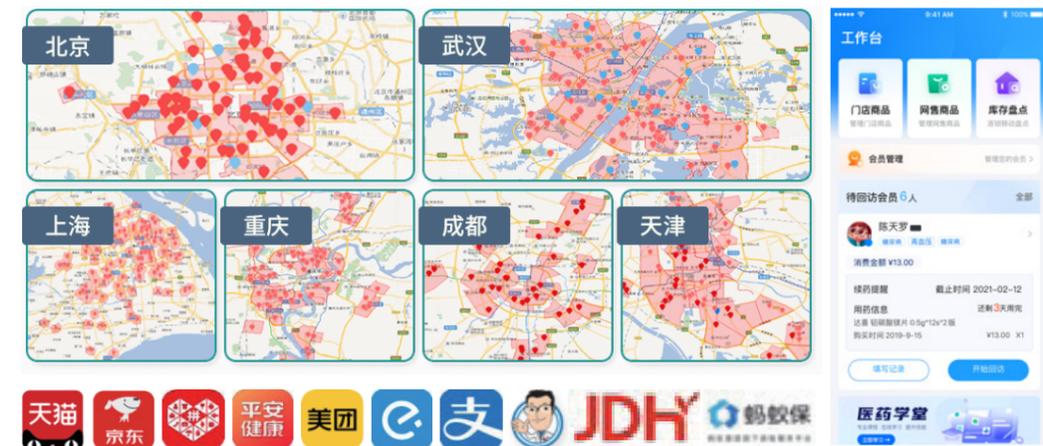
服务患者人次

23万+

日最大审方

10000万+

累计电子处方



#### 运营赋能

开店标准化、质管系统化  
管理数字化、审方智能化  
培训电子化、城市合伙人

#### 系统赋能

采购分析、销售诊断  
库存优化、价格维护  
移动盘点、流程梳理

#### 流量赋能

医保核销、商保引流  
社区团购、O2O电商  
远程医疗、患者教育  
健康管理

全面赋能服务

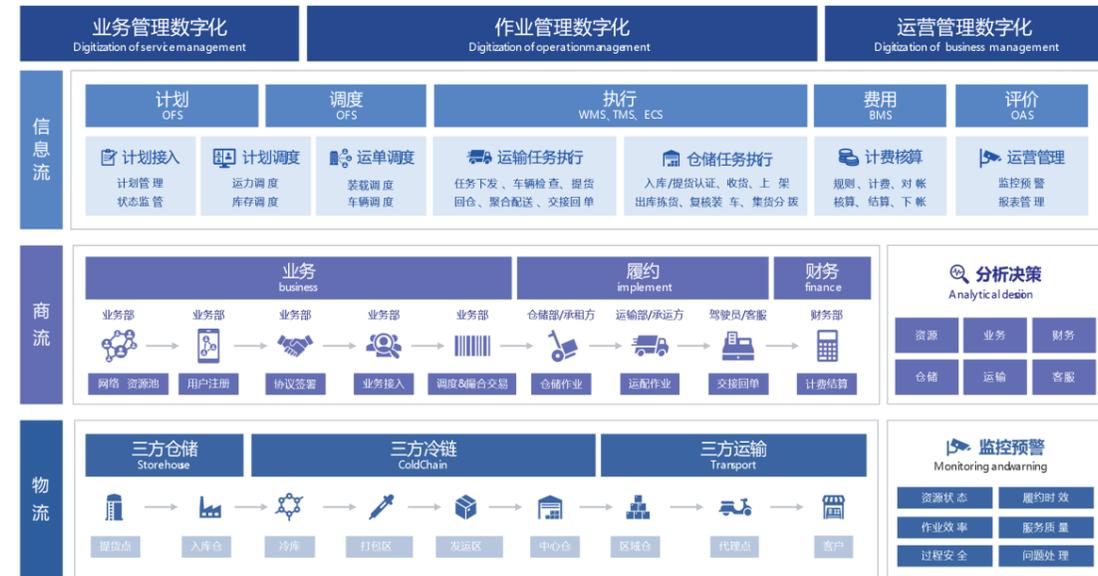
商品管理分析

经营场景延伸

数字化工具：零售ERP / 医保接口 / 门店通 / 智药通 / CRM / 直播

## 技术输出

九州通以9大物流系统为基础构建统一数字化平台，满足内外部客户对物流作业的管理要求，不断推进物流新技术的应用，提升一线仓储自动化作业程度，大大提升了物流运营效能，为客户提供更优质的服务。



九州通已成立九州云智科技公司，在满足企业内部物流管理的基础上，向行业内外客户提供三方物流、医药冷链物流、数智物流与供应链整体解决方案。九州云智已为300+企业打造数智物流解决方案，承接了包括张仲景智慧物流中心项目、海南华健自动化物流项目、马上达物流中心项目、天津新药物流中心项目、驼人系统对接平台软件系统及B6改造仓项目、佳木斯医疗科技产业园项目、师帅医药物流等多个智慧物流项目，高效实施全环节物流供应链解决方案。

## 支持创新创业

九州通充分发挥产业龙头吸附效应，出台一系列创新创业扶持政策，为医药行业的创新创业提供了全面支持。

2023年，九州通支持第六届中国医疗器械创新创业大赛华中赛在武汉召开，对于获奖项目提供基于MAH制度的研发打样、型检跟踪、临床验证、注册申报、代工生产等一站式产业化服务，还有遍布全球的销售渠道网及投资奖励。



自2022年投用以来，九州通健康城已发展成为龙阳湖健康谷的龙头项目，集聚了新龙、格林等180多家医药企业，带动产业链的深度融合与发展，以‘龙头培育龙头’，是中部地区最具投资价值的医药企业总部及公司聚集区之一，区域规模达千亿元以上，促使武汉汉阳地区大健康产业实现集群式发展。

与此同时，九州通在北京、武汉设立医药产业园作为孵化器，发挥企业优势培育创新企业。北京九州数字医疗健康产业园构建以“产业+孵化+投资”三位一体的产业链孵化发展模式。2023年，国家科技部火炬中心公布了2022年度拟备案国家级科技企业孵化器的认定名单，九州数字医疗健康产业园成为北京市6家获批公示国家级科技企业孵化器之一。





## 党建兴家

九州通作为湖北省首个成立非公有制企业党组织的公司，一直秉持以党建为引领，推动企业文化发展，通过团结员工的力量，促使企业持续取得优异的成绩。

公司以新时代党的建设总要求为基本遵循，坚决贯彻落实党中央决策部署，持续推进党的领导与公司管理有机统一，党建工作与生产经营深度融合，全面加强干部人才队伍建设，坚持推进全面从严治党，以高质量党建引领保障高质量发展。



## 党建引领企业发展

九州通坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记系列重要讲话精神，牢牢坚持和加强党的全面领导，团结带动各级党组织，党的建设各项工作取得了良好成效，以高质量党建引领保障高质量发展。



2023年，集团党委首次出台规范性制度《2023党委管理手册》，进一步完善党建工作机制。公司新成立第四个党总支部，统筹建立党支部37个，让党建成为统筹引导公司发展的指引力量。同时，公司积极扩充党员队伍，引入27名新党员，共有在册党员1200多名。

九州通还积极开展党建活动，加强意识形态教育，扩大党的思想引导力。

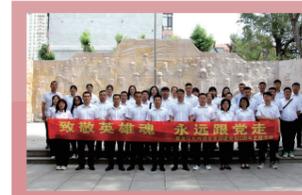
2023年，公司开展了丰富主题活动与专题培训，包括学习两会精神、寻访红色革命遗迹等活动，创新党建学习教育形式，进一步激发党组织的创新活力，增强党组织的凝聚力，提升组织效能。



为充分发挥先锋模范作用，九州通在建党102周年到来之际，召开“两优一先”表彰大会，公开表彰了5个先进基层党组织、刘慧等39名优秀共产党员以及钱萍等10名优秀党务工作者。



集团党委班子成员、物流公司党总支在物流公司“党建实训基地”联合开展主题党日活动。



在中国共产党成立102周年之际，黑龙江九州通党支部特组织“致敬英雄魂 永远跟党走”庆祝活动。

## 新时代家文化

听党话、感党恩、跟党走是九州通“家文化”的基本准则,九州通的“家文化”与党的优良传统密切相关。九州通不断从党的先进思想、优良传统、光辉实践中汲取智慧和营养,打造了具有鲜明党建特色的企业文化。在二十大新时代中国特色社会主义思想的指导下,九州通也顺应发展,提出以“家文化,新时代”为主题的文化口号,带动所有员工以主人翁的担当和责任,促进九州通的发展和进步。



2023年,九州通结合企业战略变革、市场环境分析、员工意见调研,完成企业文化手册升级并发布,焕新33条单项理念,有效支撑企业愿景、使命、价值观,成为九州通人日常管理及工作的行动纲领与指导方法。



九州通企业文化手册焕新发布

随着文化理念体系的不断完善,家文化体系内容逐步丰富,九州通重新梳理家文化管理体系,通过“文化理念、文化保障、文化培训、文化传播、荣誉激励、文化评估”6大子体系,为企业管理和文化建设提供抓手。

其中在企业文化活动方面,公司结合企业经营发展需要和员工需求,分4大条线推进全年文化活动,全年共完成集团大型活动12场、文化品牌及日常活动8场、热门文创产品4类。通过主题引领、活动牵引、文创吸引,让员工全方位感受九州通的家文化氛围。



## 附录

### 关于报告

**报告说明:** 本报告是九州通医药集团股份有限公司向社会公开发布的第3份环境、社会及公司治理(Environment Social and Governance, ESG)暨可持续发展报告,向各方利益相关者与社会各界更全面地展示公司,企业健康可持续发展。

**编制依据:** 本报告编制参考上海证券交易所《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》、全球报告倡议组织《可持续发展报告指南标准》(GRI Standards)、《联合国可持续发展目标》(SDGs)、中国社科院经济学部企业社会责任研究中心《中国企业社会责任报告编写指南(CASS-ESG5.0)》以及香港联合交易所有限公司《环境、社会及管治报告指引》。

**信息说明:** 本报告信息和数据主要来自公司内部相关数据收集系统、工作报告及公开资料信息及第三方问卷调查等。财务数据与公司年度财务报告不一致的,以年度报告为准。

本报告以九州通医药集团股份有限公司为主体,涵盖九州通及其下属控股分、子公司,除特别说明外,与本公司年报合并财务报表范围保持一致。为了便于表述和阅读,本报告中“九州通医药集团股份有限公司”以“九州通”或“集团”或“公司”或“我们”表述。此外,报告中的“国家”或“政府”为中华人民共和国及其行政机构。

**报告范围:** 本报告时间跨度为2023年1月1日至2023年12月31日,为增强报告的可比性和完整性,部分内容有所延展。

**联系我们:** 关于本报告的反馈与意见,请发送邮件至jztdmc@jztey.com。或发送信件至湖北省武汉市汉阳区龙兴西街5号九州通总部大厦(邮编:430051)。更多详情请见九州通官网<https://www.jztey.com/>。

## 环境信息

指标	2023年度	单位
<b>年度能源消耗量</b>		
碳排总量	318939.12	吨
汽油	2405.42	吨
柴油	6891.52	吨
天然气	4334.30	千立方米
液化石油气	17807.50	千克
用电	91088086.06	度
煤炭	232.78	吨
用水	1873724.83	吨
太阳能路灯	124.00	个
充电桩	161.00	个
<b>年度物料及包装材料使用量</b>		
快递包装胶带	435135	个
快递包装填充物（塑料泡沫等）	1290985.0	个
快递包装纸箱	8015266.12	个
配送周转箱	169034	个
废弃物（纸箱包装等）	328.20	吨
药品等危险废弃物	281.89	吨

## 雇员信息

指标	2023年	单位
<b>雇员总数</b>		
员工总人数	30100	人
<b>按性别划分</b>		
男性员工数	16120	人
女性员工数	13980	人
<b>按年龄划分</b>		
30岁以下	9637	人
30—50岁	18176	人
50岁或以上	2287	人
<b>雇员招聘情况</b>		
新增员工	7460	人
<b>因工伤损失工作日数</b>		
工伤次数	16	次
<b>接受培训雇员人数</b>		
接受培训雇员总人数	35630	人
<b>雇员接受培训时长数</b>		
全体员工总受训时长	372785	小时
<b>雇员培训投入资金总金额</b>		
全体员工培训投入资金总金额	600	万元

## 指标索引

目录		上交所 ESG 报告指引	中国企业社会责任报告指南 CASS—ESG 5.0	GRI 可持续发展报告标准 (GRI Standards)	联合国 17 项可持续发展目标
前言	关于九州通	/	G3.4/G3.11/P4.1/P4.2	2-1/2-6	/
	董事长致辞	/	P2.1/P2.2	/	/
	关键绩效	A1.2	E1.3/V2.3/V3.2/G3.11/A2	/	/
可持续发展治理	ESG 管理	/	G2.1/G2.2/G2.3/G3.1/G3.5/G3.6	2-1/2-2/2-3/2-15/2-16/2-29/3-1/3-2	 
	合规经营与风控	/	G1.1/G1.2/G1.3/G1.10/G2.1/G2.2	2-9/2-10/2-11/2-12/2-13/2-14/2-19/2-27	
	恪守商业道德	B7.2 /B7.3	G1.6/G1.7/S6.2	2-27/G205-1/G205-2	
绿色运营	应对气候变化	A4.1	E5.1 /E5.2 /E5.3/ E5.4/V1.1	G201-2	  
	打造绿色供应链	A1.1/A1.3/A1.6	E1.1/E1.6/E1.8/E2.4/E2.5/E2.6/E3.1/E3.2/E3.3/E3.4/E3.8/E3.9/V4.3	G302-5/G303-1/G303-2/G305-5/G306-3	
	低碳循环运营	/	E1.7/E2.1/E2.9/E2.14/E2.15/E4.1/E4.2/V4.3/V4.4/V4.5	G302-4/G305-7/G306-5	
员工成长	创造多元平等职场	B1.1/B4.1	S1.1 /S1.2/S1.3 /S1.6	2-7/2-10/G401-1//G405-1/G406-1/407-1/G408-1/G409-1	  
	人才吸引与发展	/	S2.1/S2.2/S2.3/S2.4/V2.8/ V3.1	G404-1/G404-2	
	员工福利关怀	/	S1.7/S1.10	G401-2	
	职业健康与安全	B2.3	S3.1 /S3.2/S3.4/S3.5/S3.6/S3.7/S3.9	G403-1/G403-2/G403-3/G403-4/G403-5/403-6	
全链服务	供应链管理	B5.2	S4.1/S4.7/V2.2/V2.5/V2.6/V2.8	G407-1	  
	提升质量管控	B6.4	S3.6/S4.1	G417-1	
	重视客户体验 (客户服务与隐私保护)	B6.2/B6.5	S4.3/S4.5/S4.6/S4.7/S4.8/V3.5	G418-1	
责任公民	支持基层医疗服务	B8.1 /B8.2	V1.3 /V1.4/V3.3/V3.4	G203-1/G413-1	  
	助力乡村振兴	B8.1 /B8.2	V1.1/V1.2/V1.3/V1.4/V3.3/V3.4	G413-1	
	践行社会公益	B8.1 /B8.2	V3.4/V3.6 /V3.7	G413-1	
创新发展	数字化发展新质力	B6.3	V2.1/V2.4	/	
	与上下游共创	/	/	/	
党建兴家	加强党建引领	/	/	/	/
	持续丰富家文化	/	/	/	
附录		A1.3/A1.4 /A2.1 /A2.2 /A2.5 /B2.2	G3.7/E2.2 /E2.7 /E2.10 /E3.6/ E3.8 /S2.3 /S2.4/S3.12/A4/A5	2-2/2-3/2-4/G301-1/G302-1/G306-3 /G305-3/G401-1/G405-1/G403-9	/

## 意见反馈表

感谢您百忙之中阅读《2023年九州通ESG暨可持续发展报告》,我们期待收到您对公司ESG工作的意见与建议,您的宝贵意见和建议将成为我们持续推动公司ESG工作的重要参考。在此诚挚地邀请您协助完成反馈意见表中的相关问题并通过以下方式反馈给我们,感谢您对我们 ESG工作的鼎力支持!

电子邮箱: jztdmc@jztey.com

传真: 027-84451256 电话: 027-84683017

地址: 湖北省武汉市汉阳区龙兴西街5号九州通总部大楼(邮编: 430051)

联系人: 刘志峰、张溪

对于九州通来说,您的身份是:

员工 客户与消费者 股东或投资人 供应商 政府及监管机构 媒体/行业协会 其他(请注明)

1.您对本年度 ESG报告的总体评价:

很好 较好 一般 较差 很差

2.您认为本报告披露的信息是否准确、清晰、完整?

很好 较好 一般 较差 很差

3.您认为本报告是否具有可读性?

很好 较好 一般 较差 很差

4.您认为本报告是否能全面地反映公司对经济、社会、环境的重大影响?

很好 较好 一般 较差 很差

5.您对本报告逻辑思维、结构安排、版式设计的评价

很好 较好 一般 较差 很差

6.本年度 ESG 报告的哪些议题最引起您的关注?

---

7.您还希望从报告中获取哪些信息?

---

8. 您对我们的 ESG 报告或ESG 工作和可持续发展管理方面的意见或建议?

---



医药通九州 健康送万家