

医药通九州 健康送万家



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

九州通医药集团
JOINTOWN PHARMACEUTICAL GROUP

股票代码：600998

2024年 九州通 可持续发展报告 Sustainability Report

目录

- 01 关于本报告
- 03 董事长致辞
- 05 2024年可持续发展亮点绩效
- 07 走近九州通
- 07 公司概况
- 11 业务布局
- 13 “三新两化”战略
- 14 核心优势
- 15 企业文化
- 17 2024年大事记
- 19 2024年可持续发展荣誉
- 19 ESG评级情况

- 151 报告附录
- 151 关键绩效表
- 161 指标索引
- 163 意见反馈

01 夯实治理根基 推动持续发展

- 23 永续之道，治理为基
- 31 治理有方，基业长青
- 42 坚守道德，诚信为本
- 45 党建护航，铸魂赋能

02 践行绿色理念 保护生态环境

- 51 气候行动，守护未来
- 55 环境管理，精益求精
- 64 资源高效，绿色发展
- 73 生态和谐，万物共生

03 创新驱动发展 创造产业价值

- 77 数字转型，智领未来
- 94 优化流通，护航发展
- 101 质量为先，服务至上
- 112 医疗普惠，健康同行
- 114 数据护航，隐私无忧
- 119 携手共进，协同发展

04 履行社会责任 回馈社会民生

- 123 员工为本，权益保障
- 134 人才培育，成就未来
- 137 健康守护，安全相伴
- 147 责任之心，大爱无疆

关于本报告

本报告是九州通医药集团股份有限公司（以下简称“九州通”“公司”或“我们”）发布的第4份可持续发展报告（以下简称“本报告”），此前公司已连续11年披露《社会责任报告》。本报告依据客观、规范、透明和全面的原则，详细披露了公司2024年度可持续发展工作实践及绩效。

报告范围

本报告以“九州通”为主体，包括下属分子公司，除特别说明外，本报告范围与本公司年报范围保持一致。

时间范围

2024年1月1日至2024年12月31日（简称“报告期”）。为增强本报告的对比性和前瞻性，部分内容适当追溯以往年份或具有前瞻性描述。本报告的发布周期为一年一次，与财务年度保持一致。

编制依据

- 《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》
- 《上海证券交易所上市公司自律监管指南第4号——可持续发展报告编制》
- 中国上市公司协会《上市公司可持续发展报告工作指南》
- 中国企业改革与发展研究会等《中国企业可持续发展报告指南（CASS-ESG 6.0）之一般框架》
- 全球报告倡议组织《可持续发展报告指南（GRI Standards）》
- 气候相关财务信息披露（TCFD）框架
- 联合国《可持续发展目标（SDGs）企业行动指南》
- AA1000利益相关方参与标准（AA1000 SES）

数据说明

报告使用数据来源包括公司实际运行的原始数据、政府部门公开数据、年度财务数据、内部相关统计报表、第三方问卷调查、第三方评价访谈等。本报告的财务数据以人民币为单位，若与财务报告不一致之处，以财务报告为准。

释义说明

释义项	内容
九州通、公司或我们	九州通医药集团股份有限公司
京丰制药	北京京丰制药集团有限公司，九州通集团旗下综合性制药企业
九信中药	九信中药集团有限公司，九州通集团旗下中药产业平台企业
药九九	九州通集团旗下药品B2B平台
好药师	北京好药师大药房连锁有限公司，九州通集团旗下医药零售平台
九州云仓	湖北九州云仓科技发展有限公司，九州通集团旗下物流供应链生态平台
九州云智	湖北九州云智科技有限公司，九州通集团旗下供应链物流科技平台

确认及批准

本报告于2025年4月26日获公司董事会批准，并与年报同期发布。董事会承诺对报告内容进行监督，并确保其不存在任何虚假记载或误导性陈述，并对其内容的真实性、准确性和完整性负责。

报告获取

本报告可以在公司网站（www.jointown.com）、上交所网站（www.sse.com.cn）查阅和下载。

董事长致辞



“

2024年，是全面推进党的二十届三中全会精神落地生根的开局之年，是实现“十四五”战略规划目标任务的关键节点，更是砥砺前行、机遇与挑战交织的奋进之年。

”

在这一承前启后的历史坐标上，九州通紧扣时代脉搏，以“新产品、新零售、新医疗、数字化和不动产证券化（REITs）”为战略指引，以“绿色发展、技术赋能、创造可持续未来”为ESG愿景，锚定高质量、可持续发展目标，用创新实践回应时代的呼唤，以责任担当书写企业使命。

精进ESG管理，引领可持续发展。九州通秉持责任与担当的企业精神，不断健全ESG工作体系与工作机制，提升ESG治理水平，强化可持续发展“软实力”。2024年，我们在ESG领域获得多项认可：荣膺中国医药商业协会“ESG发展贡献奖”、金羚奖“2024年度ESG典范企业”，以及湖北省红十字会“特殊贡献奖”；在主流ESG评级中保持“A”级优异表现，并两度入选中国上市公司ESG百强企业，彰显了行业领先的可持续发展实力。

践行绿色发展，助力低碳化转型。九州通积极响应国家“双碳”战略，将绿色低碳理念深度融入业务全链条。在绿色物流方面，2024年我们持续推动药品绿色转运，大力推广原箱发货模式，累计投入环保周转箱超40,000个，显著减少包装废弃物。在清洁能源应用方面，公司构建新能源运输网络，增加新能源车辆投入，并在全国物流中心建设新能源充电桩，持续优化运力结构。此外，我们积极推进光伏发电项目，在全国范围内建成27座光伏电站，为行业低碳转型树立标杆。

创新驱动未来，打造数智化生态。九州通深耕医药大健康行业，始终将创新研发作为企业发展的重要驱动力。2024年，我们以业务数字化、运营数字化、物流数智化为目标，持续加大数字化等研发投入，对公司数字化平台进行优化改进。我们从自身业务需求出发，积极拥抱AI技术，将其深度融入物流、采购、办公、医疗等场景当中，推动公司从传统商业企业向数字化、智能化的科技型平台企业转型升级。

构建包容职场，赋能员工成长。九州通持续深化“以人为本、人才强基”的发展理念，着力构建多元、平等、包容的职场生态。2024年，我们成立集团妇联并召开妇女代表大会，切实保障女性权益和职业发展机会；全新启用员工活动中心，在日常运营中开展形式多样的员工活动，强化“家文化”驱动的凝聚力。同时，我们打造移动学习平台，整合优质课程资源，全面提升员工专业能力与职业素养，为公司整体人才战略实施提供有力支撑。

践行社会责任，守护全民健康。作为负责任的“企业公民”，九州通在聚焦本业发展的同时，始终不忘回馈社会的初心使命。2024年，我们充分发挥医药供应链核心优势，探索并参与三医协同治理体系建设，有效提升基层医疗服务的可及性和便利性。同时，我们通过产业赋能、公益捐赠等多元化举措，助力乡村振兴，为受灾地区和特殊困难群体送去温暖与希望，用实际行动诠释企业的责任担当。

2025年，是九州通创业40周年，也是“十四五”发展规划的收官之年。我们将坚持绿色发展和创新驱动的战略，不断深化ESG实践，为股东创造更大价值，为社会做出更多贡献，与各界伙伴携手共创更加美好的未来！

九州通医药集团股份有限公司
董事长 刘长云

2024年可持续发展亮点绩效

公司治理绩效

营业收入	净利润	纳税总额
15,180,979.89万元	250,739.19万元	294,719.95万元
股东会会议召开次数	董事会会议召开次数	向董事、管理层及员工提供的反商业贿赂及反贪污培训次数
3次	10次	40次
内部风险培训次数	因信息披露方面违规而受到处罚次数	
36次	0次	

环境保护绩效

环保投入总金额	环保事故数	环保培训次数
517.89万元	0件	7次
能源消耗总量	能源消耗强度	总用水量
20,505.36吨标准煤	0.14吨标准煤/百万元营收	1,430,126.68吨
用水强度	无害废弃物循环利用率	
9.42吨/百万元营收	100%	

注：环境保护相关数据统计口径请见本报告关键绩效表。

产业价值绩效

研发投入	研发投入占营业收入比例	研发团队总人数
34,585.43万元	0.23%	1,555人
研发人员比例	授权专利累计数	客户满意度分数
5.15%	504项	94.6分
数据安全总投入情况	发生泄露客户信息事件数量	
80万元	0件	

社会贡献与人力资源绩效

公益总投入（集团总部）	员工总人数	员工福利支出
1,820.8万元	30,169人	12,115万元
人均带薪年假天数	员工培训投入	安全生产投入金额
6.11天	700万元	2,352.291万元
安全教育培训覆盖比率	工伤保险的投入金额	
100%	103.45万元	

走近九州通

公司概况



九州通为科技驱动型的全链医药行业综合服务商，主营业务涵盖医药流通、医药CSO、医药工业、医药新零售等业态，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“全品类采购、全渠道覆盖和全场景服务”的业务布局，搭建了“数字化、平台化和互联网化”的全链医药行业综合服务体系，打造了行业稀缺的“千亿级”医药供应链服务平台。2024年，九州通持续推进“新产品、新零售、新医疗、数字化和不动产证券化（REITs）”五大战略（即“三新两化”战略）并取得显著成效。





行业地位



规模领先

民营医药商业企业第1位
中国医药商业企业第4位



实力排名

中国民营企业500强第55位
中国服务业民营企业100强第14位



社会影响力

中国上市公司ESG百强
中国红十字博爱奖企业
首届湖北慈善奖爱心捐赠企业

业务布局

九州通构建了六大业务协同发展的主营业务体系，各板块业务相互支撑，在数字化转型和业务拓展方面取得显著成效，共同推动公司稳健前行。

数字化医药分销与供应链业务

九州通处于医药产业链中间流通环节，聚合了众多上下游客户与品种资源，依托医药物流系统优势，形成了天然的药械供应链网络平台。

公司搭建药九九B2B交易平台，以“三方+自营+合营”模式开展业务，为客户提供全产业链服务。同时，自研“智药通”“云店通”等数字化工具赋能业务，为上游客户提供全渠道、全场景的数字化分销服务，为下游客户提供全品类、“一站式”的数字化供应链服务。

总代品牌推广业务

公司持续打造利润增长“第二曲线”，依托全品类、全渠道资源，结合CSO行业趋势，构建了全周期营销力、全网络辐射力、全渠道管控力和全方位拓客力四大核心竞争力，为合作伙伴提供全渠道品牌营销解决方案。

药品总代业务升级为“全擎健康”，医疗器械总代业务聚焦大外科、心脑血管介入和IVD平台分销，强化供应链服务能力，升级数字化平台，优化物流体系，完善专业人才梯队，推进全链路供应能力建设、耗材集中配送和检验打包解决方案，加强合规和风险管控，提升项目运营质量。

医药工业自产及OEM业务

涵盖西药工业、中药工业和OEM产品三部分。西药工业的京丰制药专注于药品生产、销售和研发，产品包括糖尿病、心血管等系列，推进仿制药一致性评价；中药工业的九信中药以道地药材为核心，布局中药全产业链；医疗器械OEM聚焦家用器械、高值耗材等五大赛道，通过OEM、ODM等方式获取产品，搭建自有供应链和营销团队；药品OEM通过自主研发和生产自有品牌及OEM产品，持续“增品种、提品质”，形成多元化产品与品牌生态。

数字物流与供应链解决方案

公司下属九州通物流依托专业团队和自主研发的“九州云仓”系统，构建了覆盖仓储、运输、信息网络的“三网合一”物流供应链体系，采用三级物流经营管控模式。在满足自身需求的同时，公司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，以及先进的物流智能设备，赋能C端和B端客户共享10万品规资源。

医药新零售与万店加盟业务

公司利用供应链平台优势，为加盟药店提供丰富资源、配送服务和数字化赋能。通过“好药师”万店数字化平台，结合零售ERP、医保接口、门店通等工具，公司为加盟药店提供标准化开店、管理培训、商品管理分析（如采购、销售、库存优化）及经营场景延伸（如医保履约、O2O电商、健康管理），全面赋能单体药店和中小连锁的数字化转型。

医疗健康与技术增值服务

公司向医疗健康与技术增值服务领域延伸，打造大健康服务平台。信息技术开发覆盖医药分销、生产、零售等板块，自主开发多个系统，实现高效业务协同与数据共享，为上下游客户赋能，提供数字化解决方案和智能工具；医疗诊断服务由旗下医院和社区卫生服务中心提供中西医诊疗、健康档案管理等专业服务。

“三新两化”战略

✓ 新产品战略

- ◆ 通过持有人、代理及OEM等方式，获得产品的所有权、特许经营权或销售主导权，搭建产品与推广营销体系，提升推广新产品的能力和公司的盈利水平。

✓ 新零售战略

- ◆ 以新技术赋能万店加盟，提升加盟店数字化能力，重塑生态圈，打造批零一体化、线上线下一体化和BC仓配一体化的服务体系，为B端和C端顾客创造全新的价值与体验。

✓ 新医疗战略

- ◆ 以公司供应链为基础，整合慢病管理、智能诊断、保险服务等能力，搭建诊所运营体系，打造“九医诊所”品牌。

✓ 数字化战略

- ◆ 通过业务、管理、上下游客户服务等N个场景的数字化建设，进一步利用AI技术，开展智能化应用，以提升公司的经营管理水平，降低成本、提高效率，为客户创造更大的价值。

✓ 不动产证券化（REITs）战略

- ◆ 全力推进“公募REITs+Pre-REITs”多层次不动产权益资本运作平台的搭建，盘活公司庞大的医药仓储物流资产及配套设施，重构公司轻资产运营商业模式，实现资本和资产运营双循环，拓宽多元化权益融资渠道，助推公司业务高速发展。

核心优势

数字化

建立全国统一的ERP管理系统、财务共享系统、九州云仓系统（LMIS），支撑数字化医药分销与供应链服务、数字物流与供应链解决方案，并覆盖医药工业自产及OEM业务、医疗健康技术增值服务等。

平台化

打造千亿业务平台，实现全品种采购、全种类配送，提供全程ERP支持；覆盖全渠道终端、全场景服务，并通过全程GSP监管保障业务合规性，形成国内最大民营医药商业平台。

互联网化

搭建多元互联网平台，涵盖药九九、九州通网、智药通等B2B平台；好药师等B2C平台，链接上下游客户，依托规模化终端网络，覆盖医药零售、医疗服务等场景，强化行业服务能力。

企业文化



2024年大事记



2024年可持续发展荣誉



万家民企促就业行动
先进单位



九州通医药集团股份有限公司
2023年度突出贡献单位



荣誉证书

万家民企促就业行动
先进单位

湖北省工商业联合会

2023年度
突出贡献单位

武汉市慈善总会

武汉市优秀
女职工组织

武汉市总工会



红十字会博爱奖



2024年度
最佳爱心企业

红十字博爱奖

湖北省红十字会

2024年度
最佳爱心企业

四川省索玛慈善基金会



金桥奖
九州通医药集团
年度杰出新质生产力企业
-2024-



2024
中国企业ESG
品牌影响力



2024年度华夏ESG
蒲公英十大优秀案例

2024年度杰出
新质生产力企业

思维财经、投资者网

2024年度ESG
品牌影响力企业

中国财经

2024年度华夏ESG
蒲公英十大优秀案例

华夏时报



2023年度金牛
最具投资价值奖



2024年度ESG典范企业



荣誉证书
ESG发展贡献奖

2023年度金牛
最具投资价值奖

中国证券报

金羚奖：
2024年度ESG典范企业

时代周报、时代财经APP、
时代ESG与高质量发展研究院

ESG发展贡献奖

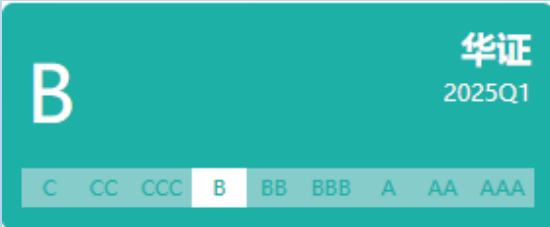
中国医药商业协会

ESG评级情况



ESG综合得分行业排名：
7/117（医疗保健提供商与服务）

评级机构:万得



评级机构:华证



评级机构:商道融绿



**夯实治理根基
推动持续发展**

永续之道 治理为基

可持续发展目标与愿景

九州通始终秉持责任与担当的企业精神，在应对极端天气和公共卫生危机等重大挑战中展现企业作为。公司依托高效、合规、诚信的现代化治理体系，在保持稳健发展的同时充分发挥医药供应链优势，积极履行社会责任。

通过创新应急物资保障机制、完善药品供应体系、推进绿色物流建设等举措，九州通与政府、医疗机构、合作伙伴等多方协同，共同推进社会、环境与经济的可持续发展，为构建健康中国贡献企业力量。

ESG愿景

绿色发展，技术赋能
创造可持续发展未来

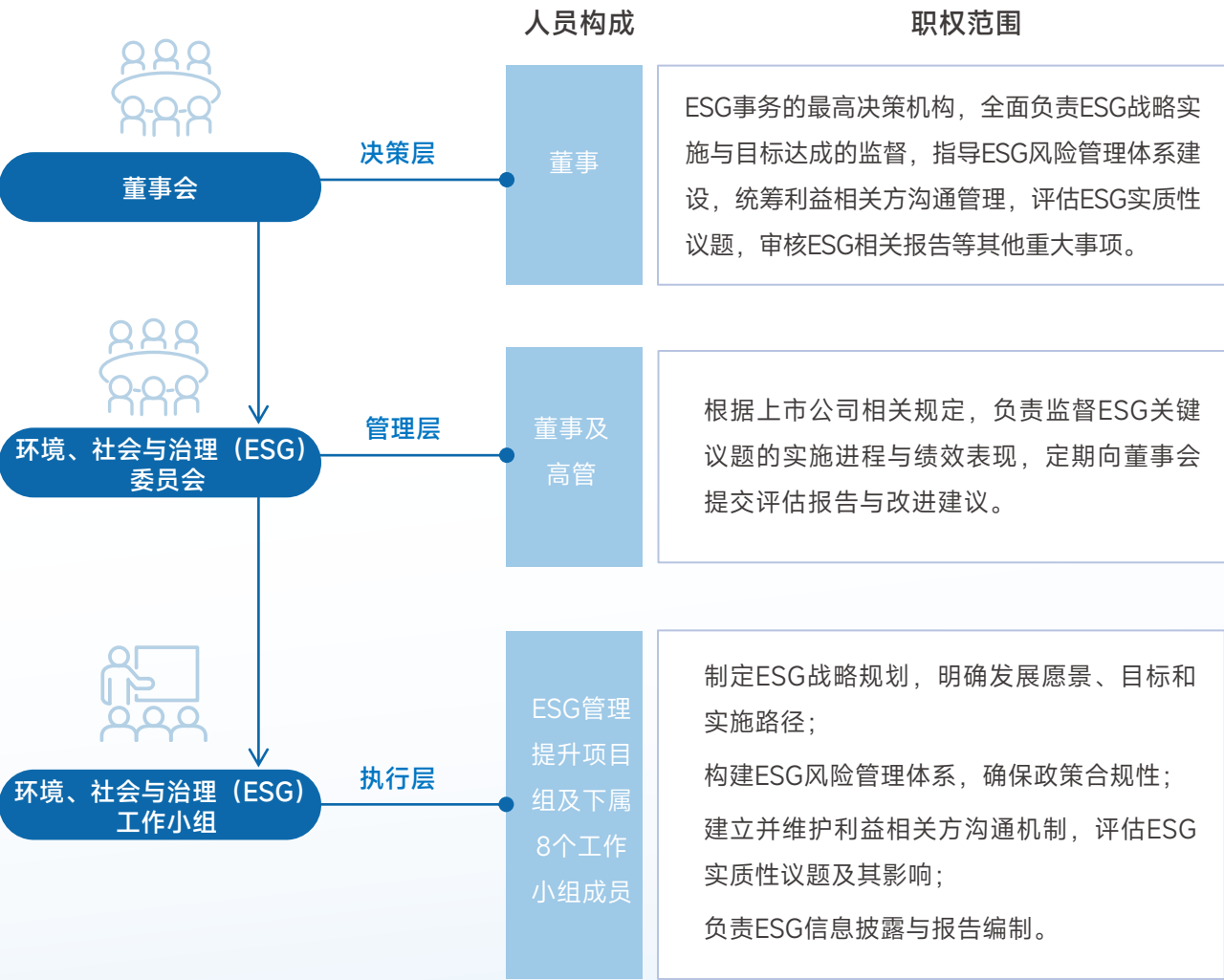
公司以联合国可持续发展目标（SDGs）作为可持续发展战略，积极践行环境、社会和公司治理（ESG）责任，推动公司与社会、环境的和谐共进。

SDGs	对应章节	2024年行动
6 清洁饮水和卫生设施 7 经济适用的清洁能源 11 可持续城市和社区 13 气候行动 14 水下生物 15 陆地生物	气候行动，守护未来 环境管理，精益求精 资源高效，绿色发展 生态和谐，万物共生	提升水资源利用效率，节约用水 优化能源结构，推进光伏电站建设 强化环境管理水平，污染物和废弃物达标排放 推进绿色物流园区建设，减少温室气体排放 保护水资源，履行社会责任 保护生物多样性，确保中药材生产环境友好
3 良好健康与福祉 9 产业、创新和基础设施 12 负责任的消费和生产	医疗普惠，健康同行 数字转型，智领未来 优化流通，护航发展 质量为先，服务至上	为民众提供安全优质的药品供应和生产服务 构建绿色稳定的数字化供应平台
1 无贫困 2 零饥饿 4 优质教育 5 性别平等 8 体面工作和经济增长 10 减少不平等	员工为本，权益保障 人才培育，促进未来 健康守护，安全相伴 责任之心，大爱无疆	积极履行社会责任，回馈社会 倡导光盘行动，减少食物浪费 打造健康办公环境，定期员工体检 完善薪酬体系与晋升机制 成立九州通大学，提供系统培训 推动公平竞争，保障性别平等与女性职场安全 强化供应链管理，确保质量安全 坚持诚信经营，促进行业发展
16 和平、正义与强大机构 17 促进目标实现的伙伴关系	永续之道，治理为基 治理有方，基业长青 坚守道德，诚信为本	健全公司治理体系，强化风险管理，提高治理水平和组织效率

可持续发展治理体系

组织结构

九州通建立了“决策、管理、执行”的三层ESG管理架构，制定《环境、社会与治理（ESG）委员会实施细则》等可持续发展专项管理制度，推进ESG理念与公司发展战略的有机融合，构建科学化、系统化的ESG管理体系。



九州通集团成立ESG管理提升项目组，下设8个专项工作小组：ESG政策研究与项目规划小组、ESG议题评估与资料收集小组、ESG报告编制与审核小组、ESG报告设计与传播小组、ESG报告翻译与评级提升小组、ESG管理要求导入与督导小组、ESG管理制度与流程小组、ESG考核评估与提升小组，打造全员参与的ESG管理工作体系，将ESG理念及管理要求渗透至各分子公司（事业部）、集团公司各部门的日常管理中，并考虑将管理层绩效考核与可持续发展议题和关键指标表现挂钩。

能力建设

为加强可持续发展管理相关人员专业能力，公司创新设置了ESG专题培训课程体系，由ESG委员会牵头，联合法务、人力资源等部门，深度解读《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《医疗废物管理条例》等法规政策，并结合《九州通反职场性骚扰制度》等内部规范，系统讲授ESG监管动态、行业趋势及实践案例。

在文化培育方面，公司通过ESG沙盘模拟、主题趣味活动、知识竞赛等多元化形式，将ESG理念有机融入企业文化活动。



ESG 相关主题培训

可持续发展信息管理机制

公司正逐步推进ESG管理指标体系搭建工作，为ESG工作的有效开展提供量化依据和评估标准。公司将积极构建内部ESG信息报告机制，定期编制并发布ESG报告，向管理层和董事会提供决策与数据支持。

指标框架	指标全面覆盖经济、环境、社会与治理四大维度，由基础信息、核心议题和关键绩效指标（KPI）构成多层次评估框架。
管理机制	根据各部门和业务单元的具体职责，将指标管理任务细化分解，确保责任落实到人。
动态优化	定期对照ESG监管要求、评级标准和企业发展实际，对指标体系进行修订完善。

利益相关方沟通

九州通依据AA1000利益相关方参与标准（SES）的五大基本原则，结合行业动态以及公司的特性、发展情况识别各利益相关方。公司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，通过定期/不定期的多样化交流活动，倾听他们的建议并及时回应、妥善处理，共同推动公司健康可持续发展。

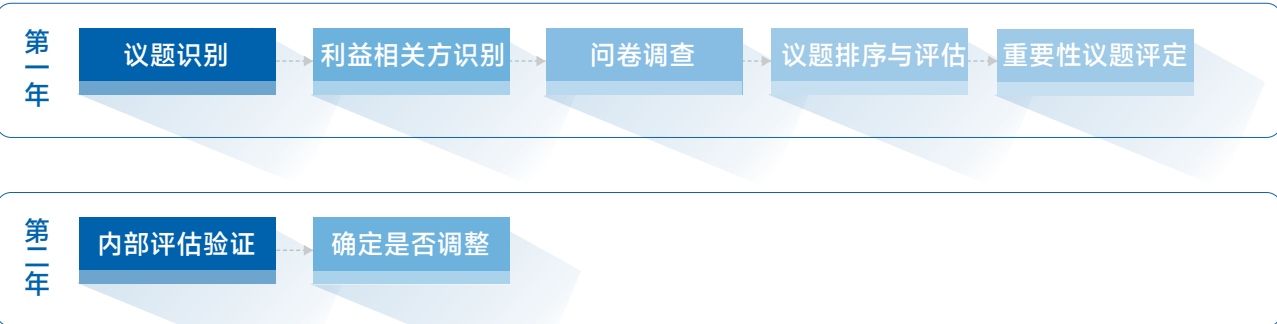
利益相关方	 股东与投资者	 政府与监管机构	 客户及消费者	 管理者与员工	 媒体、行业协会、学术机构 等社会团体	 其他利益相关方	
沟通渠道	股东会 信息披露 电子邮件 公司参观 投资者电话 业绩说明会	正式会议 书面沟通 第三方沟通	电话（4001-600998） 书面沟通 第三方沟通 智能客服平台	业务合作 公开采购 数字采购平台 经验交流 技术合作	内部沟通平台 总经理信箱 文化活动 定期培训	公开信和公告 问卷调查和访谈 媒体采访	线下活动 宣传标语/展板 网络沟通平台 参与会议及活动
期望与诉求	盈利能力与投资回报 风险控制与战略发展 治理结构和决策透明度 信息披露和社会责任	确保合规性 促进经济稳定发展 提供就业岗位	个性化服务 保护客户隐私 建立多渠道沟通方式	诚信互惠 合同履约 恪守商业道德 廉洁自律 推动行业发展	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	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	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
回应与行动	- 加强风险控制与战略发展 - 完善治理结构，提升决策透明度 - 强化信息披露水平	- 严格遵守法律法规，建立健全内部合规管理体系 - 优化员工福利，加强职业培训	- 为客户提供定制化产品和服务 - 加强数据安全，确保客户信息不被泄露 - 建立快速响应的客户反馈渠道	- 坚持诚信经营，严格履行合同条款 - 建立反腐败和反舞弊机制，推行阳光采购 - 加大研发投入，创新数字化物流产品和服务	- 提供具有竞争力的薪酬，完善福利制度 - 保障员工权益，建立透明的沟通机制 - 制定清晰的职业发展路径，提供多样化提升机会 - 建立健全职场健康与安全管理体系	- 强化信息披露水平，确保信息完整、准确披露 - 定期举办业绩说明会、投资者交流会等活动，建立良好的双向沟通机制	- 积极申请并获取行业权威认证 - 与上下游企业、科研机构等建立战略合作伙伴关系 - 定期开展或参与医疗援助、灾害救助等公益活动 - 推行绿色运营，减少碳排放 - 积极参与社区建设，支持当地就业和文化建设

重要性议题管理

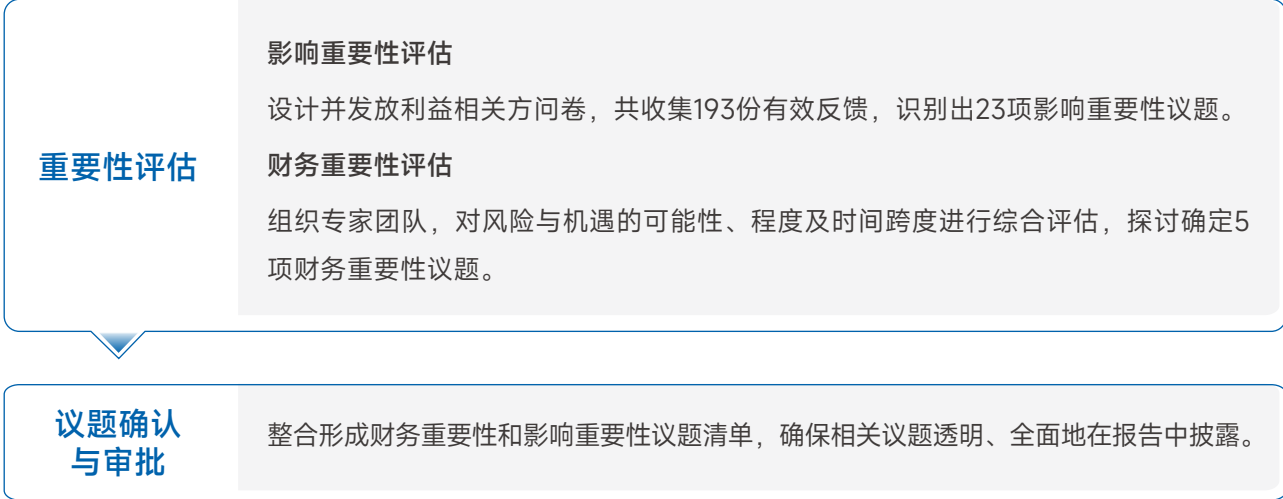
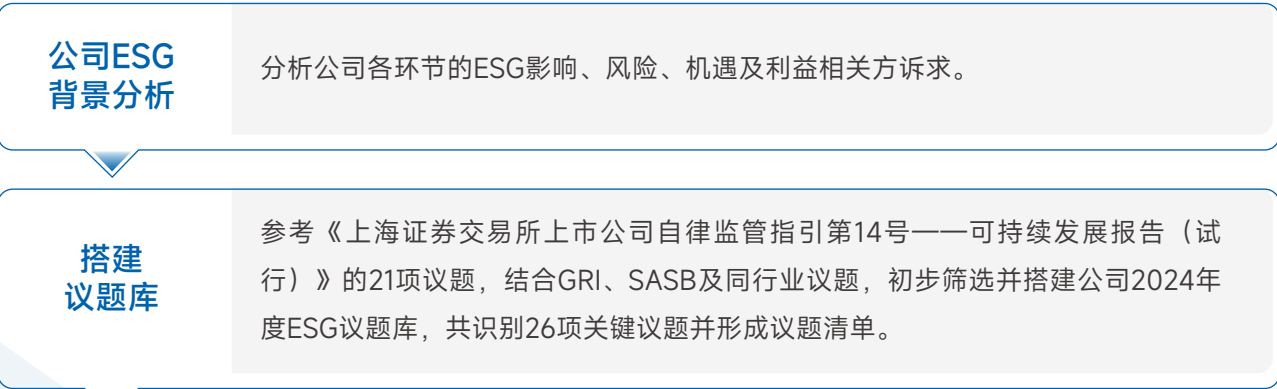
重要性议题评估流程与方法

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



2024年，九州通以《上海证券交易所上市公司自律监管指引第14号——可持续发展报告（试行）》中设置的21项议题为基础，从财务重要性和影响重要性两个维度开展分析，识别出具有财务重要性的议题5项，具有影响重要性的议题23项，并在报告中对核心议题给予重点回应。



重要性议题识别结果

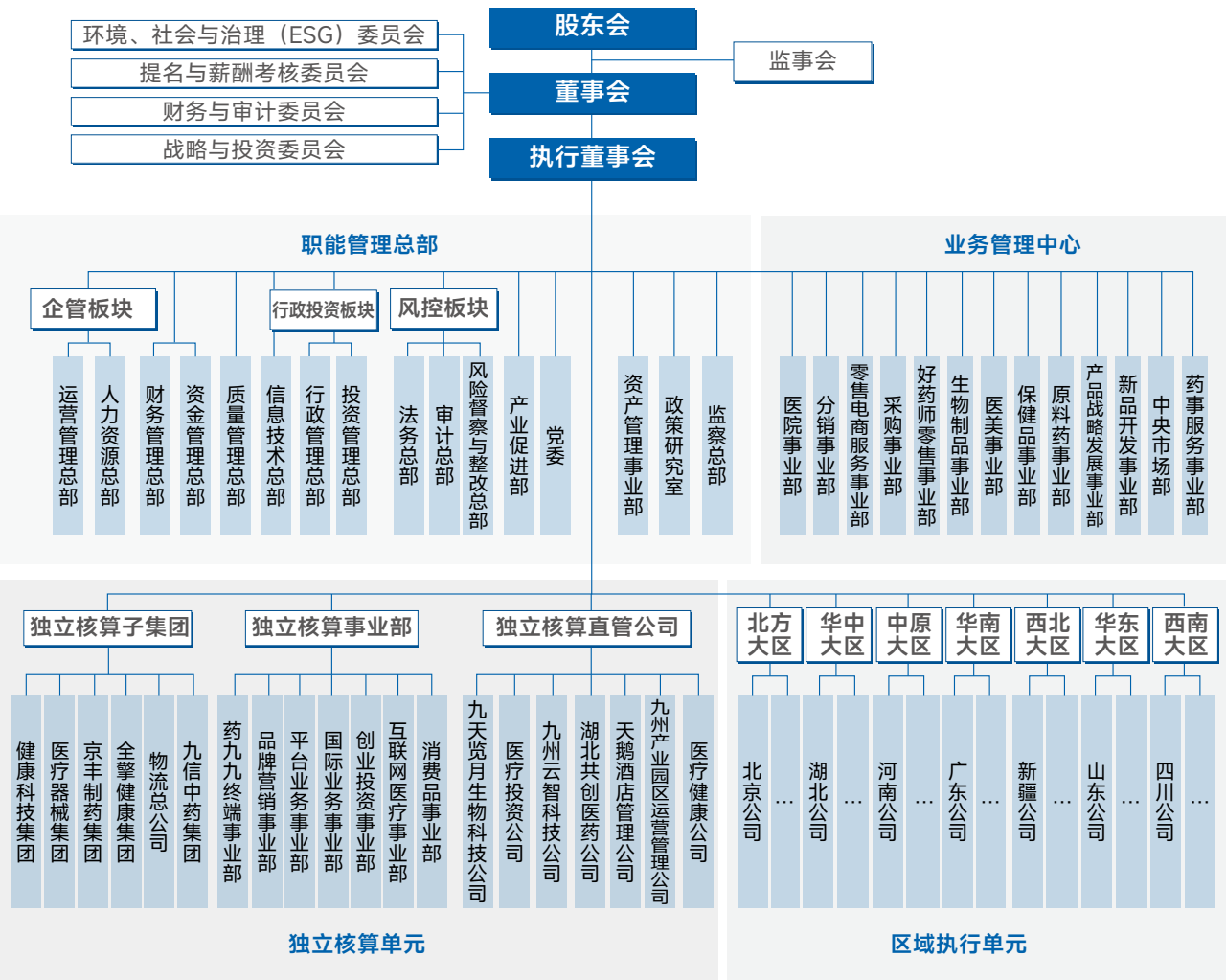


治理有方 基业长青

公司治理结构

公司严格遵守《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司治理准则》等相关法律法规及《公司章程》的规定，构建以股东会、董事会、监事会为核心的内部治理体系。股东会作为最高权力机构，负责制定公司重大战略；董事会负责执行决策并推动日常经营；监事会独立行使监督职能，确保公司运作合法合规。各主体之间权责分明、相互独立、相互协作与制衡，治理机制科学严谨。

报告期内，公司股东会、董事会和监事会的召开、表决均严格遵循法律法规，充分体现公司治理的专业性和规范性。



九州通公司治理架构

股东会

公司制定《股东会议事规则》，规范股东会的召开和表决程序。股东会表决采用现场、网络和其他相结合的方式，为股东参会提供便利。同时，公司聘请律师事务所对股东会出具法律意见书，确保会议合法合规、公平透明。针对影响中小投资者利益的重大事项，实行单独计票机制，保护中小股东的合法权益。

关键绩效

报告期内，公司召开股东会会议3次，其中年度股东会会议1次，临时股东会会议2次；经股东会审议并通过议案共23项。

董事会

董事会是公司治理的核心决策机构，对股东会负责，负责执行股东会决议并审议公司经营计划、对外投资等重要事项。公司制定《董事会议事规则》，清晰界定董事会的职责与权限，规范会议的召集、召开、议事、表决及决议的全流程，确保董事会高效运转，切实发挥其在公司经营决策中的核心作用。

关键绩效

报告期内，公司召开董事会会议10次，审议并通过议案49项，董事出席率100%。

类型	姓名	性别	任职时间	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	5年	否	是	√	√		√
副董事长	刘兆年	男	17年	否	是	√			√
副董事长、总经理	龚翼华	男	12年	否	是	√		√	
副董事长	刘登攀	男	5年	否	是	√			
副董事长	刘义常	男	1年	否	是	√			
董事	贺威	男	3年	否	是	√			
董事	王琦	男	17年	否	是	√	√		
董事	吴雪松	男	5年	否	是	√		√	
独立董事	曾湘泉	男	5年	是	否			√	
独立董事	汤谷良	男	5年	是	否			√	
独立董事	艾华	男	5年	是	否				√
独立董事	陆银娣	女	5年	是	否	√	√		

董事会多元化

公司重视董事会成员的多元化构成，注重成员的文化及教育背景、专业经验、技能知识及服务年限等方面的均衡与多样。公司董事会成员专业背景广泛，涵盖法律、风险管理、会计、经济等领域，兼具专业性与丰富经验，忠诚勤勉尽责，严格审议并执行董事会的各项决策与决议。

关键绩效

截至报告期末，公司共有12名董事，其中女性董事1名，女性董事占比为8.33%。

董事会独立性

董事会下设财务与审计委员会、提名与薪酬考核委员会、战略与投资委员会、环境、社会与治理（ESG）委员会四个专门委员会，并分别制定《委员会实施细则》，明确职责与分工。财务与审计委员会、提名与薪酬考核委员会中，独立董事占多数席位并担任召集人，财务与审计委员会的主任委员由会计专业人士担任。战略与投资委员会、环境、社会与治理（ESG）委员会至少配备一名独立董事，独立董事通过客观立场和经验，支持董事会工作。各委员会对董事会负责，依托专业职能监督公司运营，通过专业化分工与独立运作，确保公司运营规范透明、决策科学。

专门委员会名称	成员姓名	人员组成	独董是否担任召集人
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	5名董事，4名为独立董事	是
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	5名董事，3名为独立董事	是
战略与投资委员会	刘兆年（主任委员）、刘长云、刘登攀、刘义常、王琦、艾华、陆银娣	7名董事，2名为独立董事	否
环境、社会与治理（ESG）委员会	刘兆年（主任委员）、龚翼华、陆银娣	3名董事，1名为独立董事	否

关键绩效

截至报告期末，公司共有12名董事，其中非独立董事8人，独立董事4人，独立董事占比为33.33%。

召开财务与审计委员会会议5次，审议通过12项议案；

召开提名与薪酬考核委员会会议3次，审议通过5项议案；

召开战略与投资委员会会议1次，审议通过1项议案；

召开环境、社会与治理（ESG）委员会会议1次，审议通过1项议案。

监事会

公司制定《监事会议事规则》，严格按照有关规定选举监事，全体监事认真履行对公司财务状况以及董事、高管层的监督职责。报告期内，监事会的召集召开、会议表决程序均严格遵守相关法律法规及规章制度的要求。

公司监事会由3名监事组成，其中职工代表监事1人，非职工代表监事2人。

关键绩效

报告期内，公司召开监事会会议**8**次，审议通过议案**35**项。

董监高薪酬管理

公司严格遵守《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《上市公司治理准则》等相关法律法规，并制定《提名与薪酬考核委员会实施细则》。公司每年对董事、监事及高管薪酬进行审议。2024年度，公司独立董事领取固定津贴，非独立董事、监事、高管的薪酬按照其在工作岗位和管理职务领取薪酬，并结合公司经营情况、个人绩效完成情况及同行业薪酬水平等因素综合评定。

合规经营

九州通严格遵守国内外法律法规及行业规范，致力于打造一个专业且高效的公司治理结构。公司不断强化合规管理，优化组织结构，为公司的长期稳健发展提供有力支撑。报告期内，公司在合规领域未发生负面事件。

体系建设

九州通高度重视合规体系建设，逐步建立涵盖事前、事中、事后的全过程风控合规体系，为企业合法、合规健康发展保驾护航。经过多年发展，集团组织架构不断完善，现已形成由集团内控管理专委会指导，风控板块和监察总部等多部门协同搭建的合规管理架构，确保企业稳健运营。



合规管理

九州通持续加强合规制度建设，近年来，集团在员工行为准则、财务管理、合同管理及廉正建设等方面出台了一系列行为规范，为企业健康发展提供有力保障。

制度类型	制度名称（部分）
员工行为	《员工手册》《费用报销管理办法》等
财务与合同管理	《业务合同管理办法》
廉正建设	《九州通集团廉正建设行为规范》《廉正举报指南及举报人奖励保护办法》《集团追责管理办法》

案例

智慧印章项目

公司规范印章管控机制，通过远程监控技术实时掌握用印流程，能够远程终止授权并锁住印章，防止违规用印；通过OCR技术自动比对用印文件，可快速识别文件差异，降低因印章管理不善带来的法律、财务等风险，保障公司合规运营与资产安全。

截至报告期末，全国有18家公司参与智慧印章项目，共购买20台章桶设备；其中12家公司进入管控阶段，实现用印流程归档与授权管理。



风险管理

公司制定《集团追责管理办法》，明确供应链管理、合规运营、财务安全等方面的各项风险和违规违纪行为，并分别建立内控管理制度，确保风险管控贯穿于运营的各个环节，为业务稳定运行提供有力支持。同时，公司构建风险管理三道防线，并将ESG及可持续发展相关风险纳入运营与发展的整体评估范围，对风险进行全方位监控与有效应对。

风险管理三道防线

第一层防线

区域公司各部门及集团各总部

第二层防线

风险管理与督察部、运营与IT管理总部、审计监察总部

第三道防线

风险管理与督察部、风险管理委员会

案例

风险管理研讨会

2024年10月，公司召开“2024年集团风险管理交流及研讨会议”，旨在加强集团内部对风险管理的共识，深入探讨并提升区域风险管控能力，加快风险问题处理进程，提升公司风险管理水平。



案例

劳动用工风险培训

2024年11月，集团人力资源总部开展部门经理劳动用工风险培训，涵盖员工全生命周期风险管控，结合案例解析法律法规、制度学习及沟通技巧讲解，提升管理人员对劳动法律法规的理解，确保劳动关系和谐。



税务管理

公司遵守《中华人民共和国企业所得税法》《中华人民共和国税收征收管理法》等有关法律法规，制定《税务管理操作手册2023版》及4期《2024年财税汇编》，规范税务管理工作，确保合法合规运营。

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。2024年，公司纳税总额达29.47亿元。

关联交易

公司遵守《上海证券交易所股票上市规则》《上海证券交易所上市公司自律监管指引第5号—交易与关联交易》的要求，制定并实施《关联交易决策制度》，明确关联方定义、信息披露及审批程序，确保关联交易合法、必要、合理、公允。关联股东及董事严格回避表决，保障决策独立性与公正性。

内部控制

公司严格遵守《上海证券交易所上市公司自律监管指引第1号——规范运作》《内部审计基本准则》等有关法律法规，始终将内部控制建设作为重点工作。2024年，公司秉持“全面审计、突出重点、发现问题、化解风险”的审计方针，紧密围绕战略发展目标，严格履行审计职责，推进各项内部审计工作。报告期内，公司开展了绩效审计、全面审计、离任审计及专项审计，发现问题并积极解决。

公司审计总部与纪检监察总部建立紧密协作机制，并完善《审计标准操作手册》《审计调整规则文件》等制度规范，首次推出《审计专家人才管理方案》，通过征集审计专家、制定详细管理方案及考核激励机制，充分调动审计人才的专业性和积极性，强化内部控制。

关键绩效

报告期内，绩效审计涵盖集团下属**40**个考核主体，全面审计覆盖核心分子公司。
公司委托第三方会计师事务所出具对2024年12月31日财务报告的《内部控制审计报告》。

投资者权益保护

信息披露管理

九州通制定并严格执行《信息披露事务管理制度》《内幕信息知情人登记管理制度》及《重大信息内部报告制度》，落实信息披露、内幕信息知情人登记管理工作，保证信息披露的及时、真实、准确、完整，充分保障投资者的合法权益。

2024年，公司共披露4期定期报告及126份临时公告，内容涵盖回购股份、对外担保、董事选举等重大事项。凭借高质量的信息披露工作，公司赢得广泛认可：



- 于中上协2022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；
- 于中上协2023年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**”；
- 截至报告期末，连续5年荣获上海证券交易所年度信息披露评价“**A等级**”。

投资者关系管理

九州通高度重视投资者关系管理工作，制定《投资者关系管理制度》，以合规、平等、主动、诚实守信为原则，通过多渠道、多平台、多方式与投资者保持紧密沟通。公司建立自上而下的工作机制，将业绩说明会作为例行工作，形成一套覆盖会前、会中、会后各环节的标准流程，确保会议的合规、便捷和沟通有效性。

关键绩效

报告期内，公司召开业绩说明会**3**次并披露召开情况公告；举办投资者开放交流会**5**次，举办公司开放日活动**1**次；接待投资者现场调研**50**次，共计接待投资者**300**人次；解答投资者问题**500**次，投资者问题回复率超**90**%；回复上证e互动平台投资者问题**50**次，接听投资者电话**280**次，通过邮件/社交平台与投资者沟通**50**次。



业绩说明会



3·15投资者保护
宣教活动



入围“2024年度中国上市公司中小投资者权益
保护TOP100”榜单

股东回报

公司遵循《公司章程》及有关法律法规，建立科学规范的利润分配决策机制，在兼顾股东当期收益与公司长远发展的基础上，持续推行稳定的现金分红政策。同时，公司通过股份回购、增持等措施，进一步完善股东回报体系，切实保障投资者的合法权益。

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68.61亿元（含2024年度），达到公司再融资余额的1.25倍（如剔除控股股东定增认购额）。最近三年累计分红金额（含回购）占公司最近三年平均净利润的159.84%。

2024年，公司拟以权益分派股权登记日总股本扣除公司回购专用证券账户中的股份为基数，向全体普通股股东每10股派发现金红利2.00元（含税），不送红股，不以资本公积金转增股本。拟分配现金红利总额为99,728.67万元（含税）。2024年度，公司现金分红总额为126,538.45万元（含回购股票金额26,809.77万元），占本年度合并报表归属于上市公司股东净利润的50.47%。

绩效	单位	2022年	2023年	2024年
每股现金分红	元	0.5	0.25	0.2
每股转增股份	股	0.49	0.4/0.29	/
现金分红总额（含回购）	万元	136,260.31	97,722.29	126,538.45

截至报告期末，公司累计实施4次股份回购方案，累计回购股份15,237.92万股，回购总金额达到15.94亿元。自上市以来，公司控股股东及一致行动人累计增持公司股份3,196.71万股（转增股本前），增持总金额达到4.75亿元。

坚守道德 诚信为本

公司严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《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。报告期内，公司未发生商业贿赂、贪污腐败及不正当竞争相关事件。

反腐败与廉洁建设

公司制定《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，秉持负责任的营销理念，并严格禁止任何形式的行贿受贿、非法回扣及不合规的商业礼品赠送与收受行为，持续强化廉正建设管理。坚决抵制贪污腐败行为，营造廉洁透明的企业文化。

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，并对相关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。

年度内部巡查

为确保公司运营的合规性、高效性和安全性，推动持续改进和风险防控，2024年，公司监察总部巡查区域公司60家；在建工程巡查32场；审定工程项目218项；督导约谈立项1,039项。

年度全流程内审

公司定期开展专项审计并针对关键岗位离职员工进行离任审计，2024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96.87%。

廉洁教育

公司通过线上、线下多种渠道积极开展廉洁专题培训，组织全体员工参加培训，并签订《九州通员工廉洁自律承诺书》，员工签署率为100%；新员工入职时需签订《员工入职承诺书》，承诺严格遵守公司《员工奖惩制度》和《廉正建设行为规范》，恪守廉洁自律原则，遵章守纪，共同维护企业的廉洁文化。

2024年度，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”、监察通报等形式，加强中高管党风廉政教育，向全员宣贯反腐败各项规定。

举报渠道

公司制定并实施《廉正举报指南及举报人奖励保护办法》，为内外部利益相关方提供多种举报渠道，支持实名或匿名举报违反商业道德及贪污等行为。公司严格保密举报人信息并给予奖励以鼓励监督公司廉正监督体系建设。

2024年，九州通未发生举报泄密事件。

举报渠道

☎ 电话举报：座机4008004488-88413

✉ 电子邮件：jztjczb@jztey.com

📍 信函举报：湖北省武汉市汉阳区龙兴西街5号九州通医药集团总部大楼
投诉举报客服专员收

📅 预约来访举报



反不正当竞争管理

管理机制

公司严格遵循《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》等相关法律法规，始终坚持公平交易和良性竞争，坚决抵制任何形式的不正当竞争和垄断行为，推动健康有序的市场环境建设。

公司出台《药九九平台规则总则》，明确平台商家行为规范，切实保障消费者合法权益。对于通过虚构交易、隐瞒事实、恶意利用信用规则等手段获取虚假销量、成交金额等不当利益的商家，平台将采取商品下架等措施，严厉打击违规行为，维护公平交易环境。

负责任营销

公司定期组织员工参与涵盖法律法规、产品知识、营销技巧、消费者权益保护及社会责任等多方面的培训课程，提升员工的责任营销意识，员工充分践行维护市场公平竞争的原则，杜绝一切虚假宣传行为。

此外，公司将责任营销表现纳入员工绩效考核机制，并对表现优异的员工给予物质奖励、晋升机会及荣誉证书等激励。



山东分销事业部营销中心培训



2024年湖北分销系统业务技能提升培训颁奖

党建护航 铸魂赋能

党建建设

公司于2001年成立湖北九州通医药有限公司党支部，是湖北省首个成立非公有制企业党组织的公司，2004年成立九州通医药集团党委。截至报告期末，公司设1个党委，5个党总支，下设55个党支部，党员总数达1,583人；2024年度共召开党委会4次。

九州通始终以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，深入学习贯彻党的二十大精神和习近平总书记重要讲话精神，坚持和加强党的全面领导。为持续优化《评先评优三十条》，集团党委制定《集团党委议事规则》，并于2023年首次出台规范性制度《2023党委管理工作手册》，进一步完善党建工作机制。

2024年，公司全面推进“三新两化”战略规划，以“担当作为年”作为党建工作主题，具体开展品牌升级、党员带头、赋能强企、共建共联四大党建行动，进一步推动党建工作与企业发展深度融合。



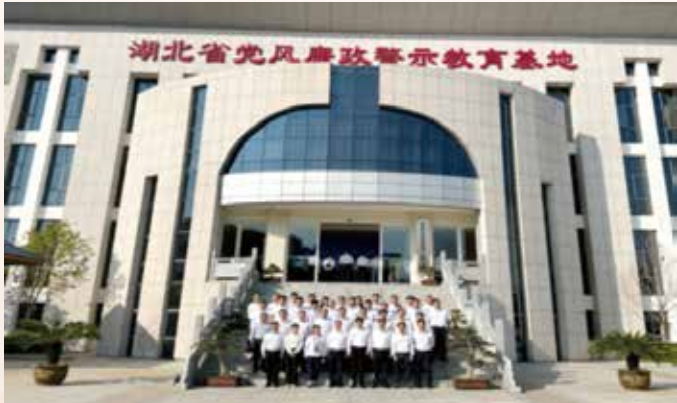
党委组织架构

党建实践

公司积极开展各项党建活动，组织开展两会精神专题学习并邀请党校教授授课；召开庆祝建党103周年暨“两优一先”视频表彰大会；赴党风廉正警示教育基地开展现场教学；与同仁堂科技集团开展党建交流活动，促进经验互鉴。



两会精神学习



警示基地学习参观



公司创新“五同五通”党建工作法，大大提升九州通党建在全社会的知名度和影响力。2024年，该工作法成功入选全国百个新兴领域党建创新案例，公司党建工作迈上新台阶。

“五同五通”

工作成果

党建规划与发展规划同步研究，实现目标贯通

- 通过“双向进入、交叉任职”机制，将党建工作与企业管理深度融合。党政负责人紧抓“关键少数”，将党建考核与薪酬、任用、评优挂钩；
- 制定《党建工作三优先规定》，确保党建工作经费纳入独立预算，逐步推动党建与业务协同发展。

组织体系与业务体系同步构建，助力运行畅通

- 九州通坚持党建与业务同步构建，60个党组织覆盖31个省级子公司及一线项目、物流车间，服务1,583名党员和3万名员工；
- 各支部打造特色品牌，北京分公司“432红色引擎”工作法创效显著；
- 工青妇等群团组织以党建为引领，丰富职工文化生活，增强归属感。

党员培育与人才培养同步实施，加强队伍联通

- 以党建引领人才培养，设立党员先锋岗和攻坚队，打造“双强”骨干。通过党员先锋指数评价体系，选拔136名党员担任中高层管理，其中28人进入核心层；
- 实施“天鹅人才”计划，构建领导力发展平台，为高素质人才培养注入“红色动能”。

思想引领与文化引领同步开展，增进价值互通

- 以红色文化引领企业发展，建立各项学习制度，打造学习型党组织，培育“家文化”内涵，凝聚职工共识；
- 践行“医药报国、奉献社会”使命，发挥物流与平台优势，优化流通环节，降低成本，助力民众用上放心药、平价药、创新药。

社会治理与企业治理同步提质，推动发展融通

- 搭建湖北省首家医药供应链平台，汇聚资源助推大健康产业发展。融入汉阳区区域化，联动党组织共促经济社会高质量发展；
- 积极参与乡村振兴和慈善活动，并吸纳下岗再就业人员，助力共同富裕。

党建荣誉



新时代家文化

感恩、听党话、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。在党的二十大习近平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。

主题文化活动

关注企业全年经营管理导向

文化品牌活动

打造企业家文化IP活动

日常文化活动

结合节庆及特殊群体营造家文化氛围

战略主线活动

结合企业战略发展需求开展集团大型活动



践行绿色理念
保护生态环境

气候行动 守护未来

九州通持续推进绿色物流园区建设，以优化能源结构，提升运营效率，探索节能减排新途径，向低碳环保方向迈进。

I 治理

公司高度重视气候变化治理工作，将其作为ESG战略的重要组成部分。公司委托环境、社会与治理（ESG）委员会对应对气候变化相关工作实施统筹管理，协同各相关部门积极开展气候变化影响、风险与机遇的识别工作，确保气候变化治理工作在公司内部得到全面、系统的推进。



I 战略

九州通将应对气候变化议题纳入ESG议事范畴。公司采用定性分析方法，从实体风险和转型风险两个维度，系统识别和评估气候变化在短期、中期和长期内对业务的影响及潜在机遇，并制定相应的应对措施，由董事会批准执行。

气候变化风险

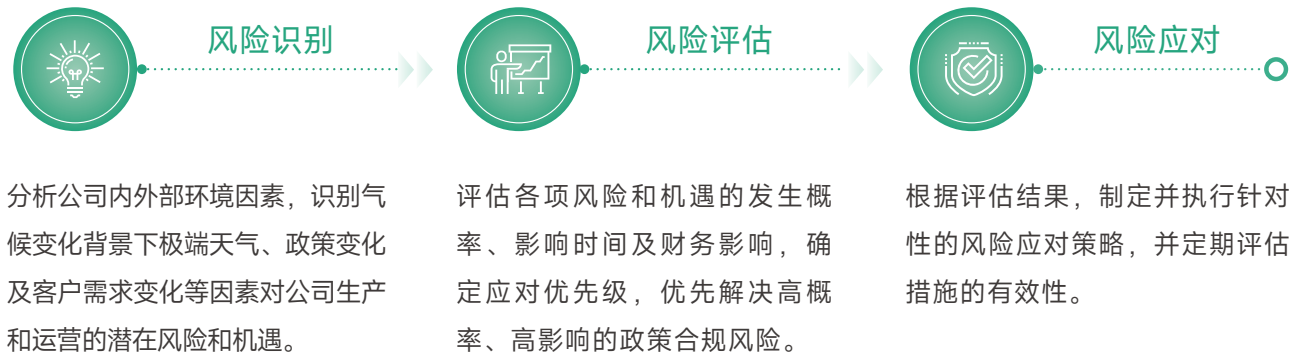
风险类型	描述	发生可能	影响周期	财务影响	应对措施
实体风险	极端降水或台风导致洪涝	低	短期	短期内出现资产损失、成本增加、收入减少	制定应急响应预案，坚持汛期24小时值班；完善洪涝灾害预案，加强应急演练和安全培训
	极热极寒天气风险	中	短期		引入节能环保设施，加大极端天气防御设备投用；加强巡视巡察，保障运营安全
	地震、台风等自然灾害风险	中	短期-中期		新址选定前加强风险评估；完善应急预案，提升灾害应对能力；增设应对极端天气的安防设备设施
转型风险	碳排放政策及法律变化风险	低	中期-长期	影响公司中长期成本	关注政策动态，调整运营规划；加大可再生能源开发与新能源应用，优化现有机组；关注绿色物流园区运营
	客户需求变化风险	低	中期-长期	短期内可能增加公司成本投入	加大新能源应用；推进绿色物流园区建设；加强与客户沟通，公开节能减碳推进进程
	其他利益相关方关注风险	低	长期	影响公司中长期市值表现与企业声誉	定期发布公司ESG报告，就气候变化与投资者及社会机构沟通，维护企业形象

机遇

机遇类型	发生可能性	影响周期	财务影响	应对措施
绿色低碳转型提升运营效率	高	中期-长期	降低运营成本	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	高	中期-长期	增加收入来源	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	高	长期	增加收入来源，提升品牌影响力	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

影响、风险和机遇管理

公司推进气候变化风险与机遇管理工作，分析内外部环境因素和政策要求，结合实际生产运营情况，制定并实施有效的气候风险管理应对措施。



指标与目标

公司聚焦“双碳”目标，识别服务和活动有关的碳排放直接和间接来源，推进节能减排项目，持续减少生产运营中的温室气体排放。

温室气体排放情况（单位：吨二氧化碳当量）	
指标	2024年
范围一排放量	36,924.21
范围二排放量	11,005.20
温室气体排放总量	47,929.41
温室气体排放强度（吨二氧化碳当量/百万元营收）	0.3157197

注：公司根据固定源、移动源底层数据进行估算，未包含工业制程、逸散排放等排放源数据。

气候行动

九州通坚持绿色低碳的发展理念，下属物流公司针对主要排放环节即货物运输和供暖实施了多项减排措施：公司在分拣中心及保障中心屋顶架设光伏发电板，有效减少二氧化碳排放；公司积极推进运输车队的新能源替代，逐步引入新能源货车，进一步降低碳排放。



案例

一“骑”低碳 守护蔚蓝星球

2024年6月，九州通于世界环境日举办绿色骑行活动，员工积极参与，骑行穿梭于城市绿道，以实际行动支持环保，共建共享低碳生活。



环境管理 精益求精

九州通遵循《中华人民共和国环境保护法》，秉持“节能高效”的环境方针，确立“各种火警为零”的环境目标，持续完善环境管理体系建设。报告期内，公司下属各药品生产和流通企业严格执行相关法律法规及排放标准，全面开展环境风险源辨识工作，并实施环境风险源跟踪检查，确保污染物和废弃物达标排放。

2024年6月，九州通集团旗下生产板块京丰制药在北京市大兴区2023年度绿色信用评级中获评“绿色信用四星级企业”。截至报告期末，九州通已获得ISO 14001:2015环境管理体系认证。报告期内，公司环保投入总金额为517.89万元。



京丰制药绿色信用四星级企业

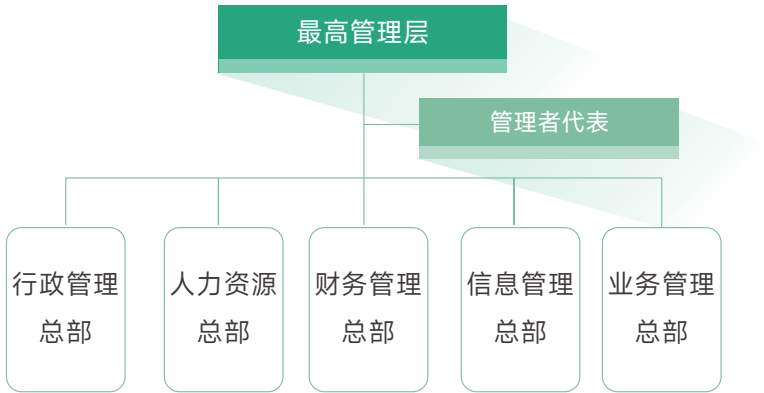


九州通环境管理体系认证

治理

体系制度

九州通依据GB/T 24001-2016标准，制定《环境管理手册》等内部制度，最高管理层作为环保第一责任人，负责制定公司环境方针和目标，并对环境管理体系进行策划，督导其有效运行；体系管理负责人具体主持环境管理体系的建立、实施和保持工作，确保各项环保措施执行到位。



九州通环境管理组织架构

京丰制药全面执行全员环保要求，防止环境污染事故。公司编制《环境保护管理制度汇编》，对污染防治、建设项目、设施运行、环境监测、应急和隐患排查等作出要求。为降低经营风险，明确管理责任，公司组建环保管理委员会，实现管生产必管环保，确保环保责任落实到人。

报告期内，九州通未受到重大环保处罚，未发生重大环境事故。

专业技能

公司定期开展法规解读和节能减排技术等主题的环保培训，确保员工掌握最新环保要求与实践方法。

案例

ISO环境管理体系法规培训

2024年4月，九州通开展了时长2小时的ISO环境管理体系法规培训，系统讲解环保法规框架及企业合规要求，员工需通过在线平台完成考核，强化环境合规意识。

战略

公司制定并实施《环境因素识别和评价控制程序》，定期结合活动、时态、状态等方面识别重要环境因素，评估其风险严重程度和影响周期。基于评估结果，制定相应的控制措施，确保环境风险得到有效管控。

风险类型	描述	发生可能	影响周期	财务影响	应对措施
排污合规风险	政府提高固体废物的排放标准，公司需增加资金投入，用于废弃物的分类、储存、运输和处理，以确保合规排放	高	短期	增加运营成本	遵守污染物与废弃物管理法规，设置回收装置与标识

影响、风险和机遇管理

九州通建立环境风险管理机制，全面评估生产经营中的潜在环境风险，通过废弃物管理、能源管理等措施，有效降低环境风险，避免环境事件的发生及潜在影响。

风险识别与评价

根据《环境因素识别和评价控制程序》，公司对所有产品、服务和过程进行系统识别和评价，确定以下重要环境因素：固体废弃物的排放、火灾风险以及电力资源消耗等。

风险应对

废弃物管理

- 制定废弃物管理控制程序，设立现场回收装置和标识

能源管理

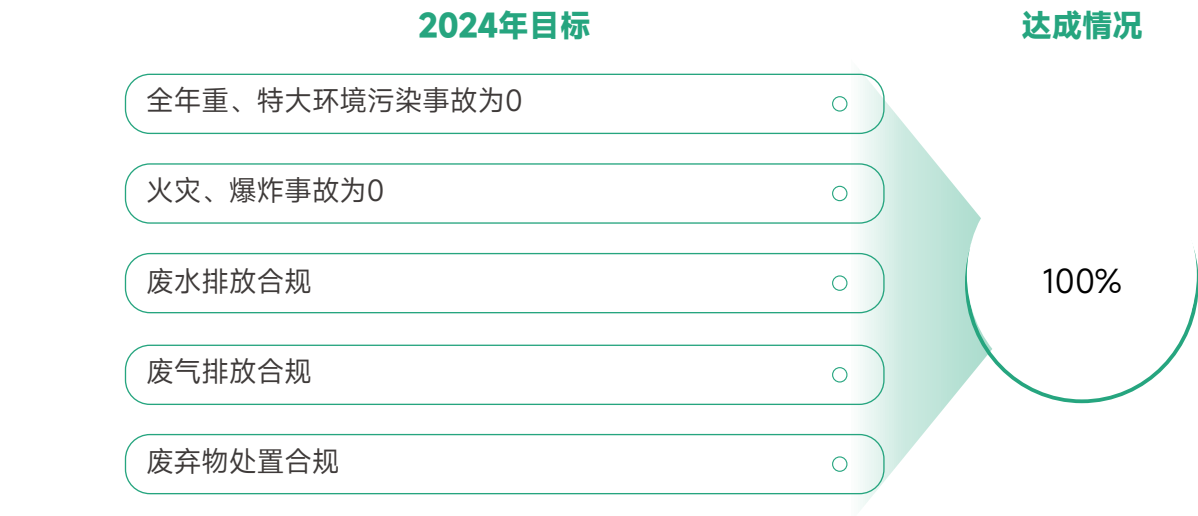
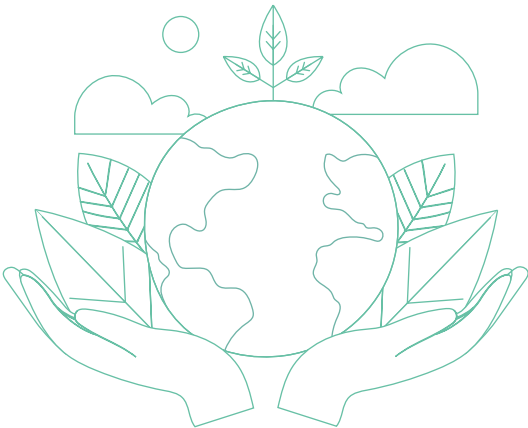
- 推行数字化、无纸化办公及在线审批；
- 建立办公用电等管理制度，制定相关资源能源管理控制程序；
- 开展节约意识培训，张贴节水、节电、节纸标识；
- 日常检查，定期统计能源消耗情况。

火灾控制

- 制定消防安全控制程序，成立以总经理牵头的安全委员会；
- 定期消防检查，制定应急预案，配备应急设施，开展全员灭火演练；
- 建立每周安全会议制度，签订安全责任状，实施8S评比机制；
- 集团总部大厦全面禁烟，通过违规处罚、监督举报和巡查管理等多项措施，确保消防安全。

指标与目标

九州通制定了科学合理的环境目标，并将关键环境绩效指标逐级分解至各部门和业务流程中，通过专项实施方案和保障措施，确保各项环境指标有效落实。



污染物与排放物管理

九州通下属京丰制药建立并持续完善废水、废气和废弃物处理系统，制定包括《环保设施运行管理制度》《危险废物管理制度》《隐患排查与治理管理制度》等管理规定，对危险废弃物的包装、标签、转运和存储等实施全流程管理，每年定期监测废气、废水、土壤、地下水及噪声，严格执行排污许可证规定的频次和要求，确保污染物和废弃物合规排放与处置。

废水管理

京丰制药建有处理能力为600m³/d的污水处理站，采用“UASB厌氧反应器+A/O池+芬顿氧化”工艺处理全厂混合废水（生产废水、生活污水和初期雨水），废水经初步处理后排入市政管网进行深度处理。同时，公司对污水站进行多项改造升级，包括更换A/O池密闭性更高的棚盖、改造池内曝气系统、升级砂滤系统以及检修加固池内防腐设施，全面提升污水站的处理能力和运行效率。

此外，公司建有1,137.5m³的事故水池，配备污水在线监控设施，实时监测水质、流量，异常时自动预警并启动应急预案，降低环境风险。

2024年，京丰制药进一步加强环保运行组的现场及人员管理，优化污水处理与能耗平衡，实现污水站COD处理量上涨51.4%，处理水量上涨41.2%，全年废水排放指标均符合城镇下水道排放标准。

废气管理

废气治理方面，京丰制药已采取多项措施：锅炉房采用超低氮燃烧天然气锅炉；生产车间、污水处理站和危废仓库等关键区域均设有废气净化设施，确保处理后的废气达标排放；原料药车间和天然气锅炉的排放口均安装在线监控设备，可实时采集排放数据并自动预警，确保员工能够快速响应异常情况。

2024年，京丰制药通过日常隐患排查，深入分析车间废气治理硬件缺陷，并借助奖惩机制推动车间升级改造，有效降低设备故障和泄漏风险。



冷凝器升级改造

超低氮燃烧锅炉

更换玻璃钢材质的
老化尾气PP管路

更换车间废气治理设施

废弃物管理

九州通实施废弃物分类管理，将其分为一般、可回收和危险废弃物三类，并采取针对性管控措施。

一般废弃物

分类收集生活垃圾和废弃办公用品等一般废弃物，由物业公司统一处理

可回收废弃物

统一收集废弃打印纸、废卡板等可回收废弃物，根据使用情况进行分类和再利用

危险废弃物

统一收集过期药品、废弃电池、废打印色带/硒鼓等有害废弃物，由专业人员处理

京丰制药制定《危险废物管理制度》，明确危废包装与标签要求、现场管理及考核标准，确保危废现场和后续管理均符合规范要求。公司主要产生的危废包括原料药母液、蒸馏残渣、废活性炭等，均暂存于配备废气收集、导流槽、应急池等设施的危废暂存间，并由专人管理。

2024年，京丰制药加强危废源头管控，要求各车间依据物料平衡数据制定产品危废产出计划，并在计划基础上提出了节降20%的硬性要求，列入每月绩效考核。公司全年在线监测数据未出现超标异常情况，且在环保监管部门的各项抽检工作中均符合标准要求。报告期内，京丰制药累计处置危废603.47吨，全部执行联单报备，规范处置。

案例

危废处置应急演练

为提升应急能力，京丰制药每年定期开展危废应急演练，重点针对高发环境事故，演练前制定方案和脚本，并对参与人员进行培训，通过实战演练提升现场人员的应急处置能力。

绿色运营

九州通集团总部积极践行环保责任，全面推行8S管理体系，构建规范化办公环境。通过常态化的检查与评分机制，实现办公区域的高效有序管理，提升资源利用率，减少浪费现象。各分子公司积极响应环保号召，通过多元化举措开展绿色运营，加强集团环保文化建设，推动公司可持续发展。



节水节电

在员工生活与办公运营方面，九州通集团总部及各分子公司积极推行环保创新措施，为员工创造更加绿色、节能的工作与生活环境。

九州通制定集团总部大厦夏季空调使用管理规范

工作日7:00-20:00、休息日8:00-17:30开放中央空调，气温 $\geq 30^{\circ}\text{C}$ 时启用，温度设置 $\geq 26^{\circ}\text{C}$ ，下班后关闭电源。公司呼吁全体员工节约用电，养成勤俭节约习惯，避免能源浪费。



山东公司：安装直饮水站，定期更换滤芯和水质检测；将商业用水改为民用水，进一步优化用水成本

天津公司：制定空调开关管理制度、优化员工寝室用电收费标准、检查整改地下水管网漏点，2024年水电费较预算下降1.5%，节约2.1万元

上海公司：将工业用电改为工商业用电，2024年节约用电成本35.3万元



山东临沂公司 直饮水站



天津公司 管网改造

节约用纸

九州通积极推行无纸化办公，采用电子合同和电子发票，每年节省纸张超10万张。

河北公司：推行纸张双面打印和二手纸重复利用，预计每月节省纸张2,000张

长春公司：设立二次用纸纸盒，非正式文件使用二次纸打印，年节约办公用品费用0.85万元

京丰制药：推行线上签字，减少纸张打印和墨盒成本，同时提高工作效率



河北公司 双面打印



长春公司 二次用纸

资源回收

九州通积极推动资源再利用，集团总部联合信息总部于2024年7月开发上线“闲置资产共享平台”，便于各分子公司发布闲置资产信息，促进内部调拨，盘活资产。截至目前，平台已发布547条闲置资产信息，涵盖保温柜、货架、煎药机、变压器、压缩机等设备。未来，九州通将持续优化平台功能，推动资源共享，减少资源浪费。此外，九州通举办跳蚤市场活动，鼓励员工分享个人闲置物品，各分子公司定期组织资源回收，进一步促进物品的循环利用。



跳蚤市场

闲置资产共享平台									
地区	公司	资产名称	资产编号	规格	数量	使用期限	原值	现值	备注
北京	北京九州通医药有限公司	保温柜	000001	1000*1000*1500	1	2024-10-12	20000	15000	用于实验室药品储存，现闲置
北京	北京九州通医药有限公司	煎药机	000002	300*300*1000	1	2024-10-12	8000	3000	用于中药煎制，现闲置
天津	天津九州通医药有限公司	货架	000003	2000*1000	10	2024-04-05	50	10	用于药品存放，现闲置
天津	天津九州通医药有限公司	压缩机	000004	1000*1000	1	2024-11-21	2000	1000	用于实验室制冷，现闲置
天津	天津九州通医药有限公司	变压器	000005	1000*1000	1	2024-11-21	3000	1000	用于实验室供电，现闲置

闲置资产共享平台

福建公司：通过废旧空调的回收再利用，节省空调购置费用4.5万元，维修费用2万元

甘肃公司：建立废旧花盆回收制度，减少绿植采购费用

云南公司：二次利用废弃纸箱，预计全年节约纸箱1,000个

内蒙古公司：闲置办公家具修复翻新再利用，提升资源利用率



云南公司 废弃纸箱二次利用

节能改造

九州通在四川、重庆、广西、福建等地的分子公司实施节能改造项目，将部分室外路灯更换为太阳能路灯，采用间隔性关闭策略，在确保照明亮度的同时实现节能目标。截至报告期末，全集团已投入使用62个太阳能路灯，全国物流中心已建成112个充电桩。

植树造林

2024年，九州通天津公司对绿植栽种区域进行优化调整，总计栽种面积约1,700平方米；河北公司开展种植绿植活动，植树造林10棵，种植绿化隔离带50米；内蒙古公司通过政府资源支持，获取蒙草种子，形成花海景观，改善工作运营环境。



天津公司绿化植被



河北公司种植绿植

绿色园区

九州通以绿色基础设施和减碳技术为基础，推进绿色园区建设，下属济南物流中心获“中国绿色仓库”认证。

仓库建设

- 安装节能设备，铺设新能源充电桩，截至报告期末，全国物流中心已建成112个充电桩
- 引入智能水电系统，强化能耗管理巡查

运营管理

- 仓储全自动化环节实施“黑灯作业”，降低能耗
- 定期养护和润滑设备，减少传送设备噪声

资源高效 绿色发展

治理

九州通遵循《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国水法》等法律法规，积极响应国家“双碳”战略，将绿色发展理念融入日常经营，加强能源和水资源管理。公司定期开展节能减排培训，强化全员节能意识，助力可持续发展。

案例

节能减排培训

九州通广东公司于2024年9月和10月组织开展2场节能减排培训会，提升驾驶员对新能源车的认知，增强其节能环保意识。



战略

九州通通过评估运营状况识别资源使用风险，建立防控机制确保运营稳定，维护财务健康与市场信誉。

风险类型	风险描述	发生可能	影响周期	财务影响	应对措施
市场风险	能源价格波动及新政策（如碳税）或推高成本，影响企业利润与预算	高	短期 - 中期	市场波动与竞争加剧或致销售受阻、收入减少，削弱企业盈利能力	推行绿色办公，增强员工环保意识，优化生产计划
政策风险	新能源政策与环保法规或推高合规成本，以削减碳排放及环境影响	中	中期 - 长期	为符合新的监管要求，企业可能需要投入大量资金进行技术改造或流程优化，从而增加成本	采用清洁能源、拓宽市场领域

影响、风险和机遇管理

公司通过识别气候变化、能源价格波动等外部因素，评估其短期和长期影响，制定针对性的风险应对措施，将能源与水资源风险控制在可接受范围内，确保业务可持续发展。

风险和机遇识别

- 综合考虑外部环境因素，如气候变化、自然灾害、外部宏观环境（如国际能源价格波动）、能源市场的供需动态以及最新的政策法规导向

风险和机遇评估

- 分析能源政策趋势对公司生产运营、供应链稳定性的影响
- 评估能源供应不确定性（如限电、断水）对短期运营及长期目标的影响

风险和机遇应对

- 短期：制定《突发事件应急预案》，定期开展应急演练，明确责任分工和处置流程，确保关键环节能源供应；加强设备巡检与维护，储备应急物资
- 长期：构建能源数字化管理系统，实现实时监测与分析

指标与目标

2024年公司能耗数据（36家区域公司）		
指标	单位	2024年
直接能源消耗总量	吨标准煤	17,984.79
间接能源消耗总量	吨标准煤	2,520.57
能源消耗总量	吨标准煤	20,505.36
能源消耗强度	吨标准煤/百万元营收	0.14

注：数据统计口径请见本报告关键绩效表。

能源管理措施

节能管理

九州通建立8S节能降耗管理机制，每天开展两次安全用电节能巡查，定期追踪并收集能耗数据，加强对能源使用的监控与指导。各分子公司已实施多项节能技术改造，进一步提升能源利用效率。



湖北公司

宿舍空气能加热设备安装定时器，电费节约显成效

成效

宿舍空气能加热设备安装定时器，定制加热时间为12小时。每日节约电费146.88元，年节约52,876.8元。



长春公司 热水供应系统节能改造

成效

对热水供应系统进行节能改造，应用节能空气能机，设置新水箱和保温层。耗电量下降**55%**，保温性能提升。



天津公司 锅炉供暖改造

成效

对锅炉供暖供热管道实施改造，将二次供热优化为一次供热。报告期内，燃气实际用量同比下降**13.1%**，节约燃气**3.08**万立方米，节约费用约**11**万元。



黑龙江公司 设置便民充电桩

成效

九州通黑龙江公司推出便民充电桩项目，缩短充电时间，推动电动车普及，减少温室气体排放，提升员工满意度。



清洁能源

截至报告期末，九州通已建成27座光伏电站，累计装机容量为20.57MW，全年发电量达13,423,870.3千瓦时，相当于减少火力发电产生的11,021吨二氧化碳排放，节省1,649.79吨标准煤。

案例 广东公司

2024年9月，九州通广东公司光伏发电正式启用，项目收益分享期为25年，光伏电价为0.46元/kWh，以广州电价0.7479元/kWh测算，25年预计累计收益1,233万元，年均收益49.32万元。



案例 上海公司

公司使用引进的光伏发电设备，2024年全年光伏系统累计发电量达622,929.6kWh，为公司节约79,221元的电力成本。



案例 河北公司

公司在建筑屋顶安装太阳能热水器，全年节约电力消耗约25万kWh。



绿色物流

新能源汽车

九州通积极响应国家节能减排政策，通过自购、租赁新能源车辆，优化运力结构，减少能源浪费。截至报告期末，九州通物流公司自有及租赁132台新能源车辆，较2023年增加22台，有效降低油耗和尾气排放。九州通计划将新能源货车占比提升至自营车辆的1/3，通过详细的车辆安排、资金预算和人员培训，显著减少碳排放，为改善空气质量和保护环境做出积极贡献。

案例

广东公司

自2022年起，九州通广州本部物流实施新能源车辆更新计划，2022年至2024年共购置4辆新能源货车，较传统燃油车，单台年均可节约运营成本5.6万元，年节约总额达22万元。



案例

河北公司

2024年，保定和邯郸两家公司各新增一辆新能源厢式货车，每年可节省燃油费约8万元。



节油管控

九州通根据车型、区域特性及历史数据，制定百公里油耗标准，设立考核激励方案，引导驾驶员节约用油。同时，公司建立驾驶行为数据库，开展油耗管控培训，举办节油比赛，树立模范司机及优秀案例，激励全员提升节约意识并提高驾驶技能。

案例

节油实践案例

九州通天津公司进一步细化油耗管控措施，通过实施严格的奖罚制度并积极争取燃油返利政策，降低运营成本。报告期内，天津公司节约燃油费约20万元。

水资源管理

九州通遵守《中华人民共和国水法》等法律法规，制定管理办法规范用水行为。公司新鲜水来源为当地自来水公司的市政供水，运营过程中不涉及大量水资源使用和废水排放。公司通过张贴宣传海报、定期巡查用水情况及加强设备维护保养，增强员工节水意识，减少浪费。同时，公司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，进一步节约用水，确保水资源高效利用。



九州通 节水宣传海报

物料管理

运输环节

九州通已建立纸箱耗材管理系统，全面推进纸箱回收与循环利用，有效降低包装材料消耗。公司积极推动药品绿色转运，大力推广原箱发货模式，累计投入环保周转箱超4万个，快递包装纸箱发货量突破704万箱（含分子公司），显著提升资源利用效率。目前，九州通物流公司主要采用纸箱和气泡膜作为包装材料，其中纸箱为可降解、可循环、无污染材料，气泡膜亦为可循环利用材料。

改进拆零包装材料 降低破损风险成本

九州通河南公司发现药品运输中包装易损，调研后选用气泡膜作为缓冲材料，因其耐磨、耐温、防潮和抗冲击特性，有效减轻药品挤压问题。

防护升级：气泡膜抗震缓冲佳，有效减少药品碰撞破损。

成本降低：全年破损率下降50%，节约包装费超2万元，月均不含税包装费降1.1万元。

防水防潮：气垫层隔绝外部水分，确保药品包装完整。

环保回收：气柱袋原物料干净，无毒无重金属，无污染，易存放保管，符合环保要求。



生产环节

京丰制药的主要使用物料为原料、辅料和包装材料，依据物料特性分类储存：固体与液体原辅料分区存放，挥发性物料隔离防护，危险品和特殊药品设专用库区，保障物料储存环境的安全与稳定。

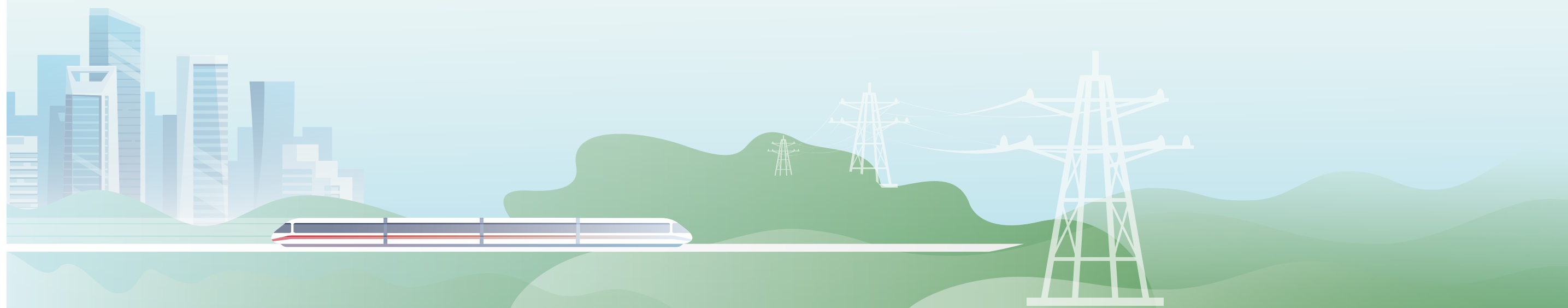
阶段	管理措施
采购	从合格供应商采购物料，非目录供应商需经批准，确保物料符合质量标准及国家法规。
运输和物流	- 使用专用厢式货车，根据药品特性、车况、道路和天气选择合适工具，确保安全运输。 - 冷藏、冷冻药品使用冷藏车或保温箱，避免接触蓄冷剂，实时监测温度。 - 通过自研智慧运配系统优化效率与能耗，提升车辆装载率，规划最佳配送路线，降低油耗与时间成本。 - 配送员提前通知收货人员，送达后交接并签收，确保药品准确交付。
生产制造	- 物料在规定房间储存，做好标识和台账。 - 结余物料及时退库，特殊物料当天领用、使用、退库。 - 物料转移在洁净区进行，储存时间不超过工艺时限。 - 生产结束后，剩余物料退库或转入后续生产。
运营维护	定期维护存储设施，进行安全检查，提升员工物料管理意识。
回收利用	按《废弃物管理规程》处理物料废弃物。

生态和谐 万物共生

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中药材规范化种植加工基地，基地面积达25万亩，经营70余个道地药材，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，经营15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。

2024年，公司进一步加大中药资源布局，在湖北黄冈、四川阿坝、重庆石柱、贵州施秉县等地建设天麻、川贝母、羌活、黄连、太子参等中药材种植基地。山西连翘、金寨黄精、茯苓、灵芝基地通过“三无一全”品牌基地认定，金寨天麻基地通过药监局GAP延伸检查。同时，公司围绕中药材良种繁育、生态栽培持续开展研究：对茯苓、黄连、独活进行种质资源评价及新品种选育研究，筛选优质、抗性强品种；对金银花开展优良品种及生态种植技术示范推广；对当归开展机械化育苗技术与推广，为中药材优质、绿色、高效生产及产业振兴提供技术支撑。

截至报告期末，公司在全国范围内的所有生产基地均位于工业区域，不存在位于自然保护区、生态保育栖息地、生物多样性重要或敏感地区的生产基地和运营点。公司所有生产运营活动、产品和服务均未发现对生物多样性造成重大影响的情况。



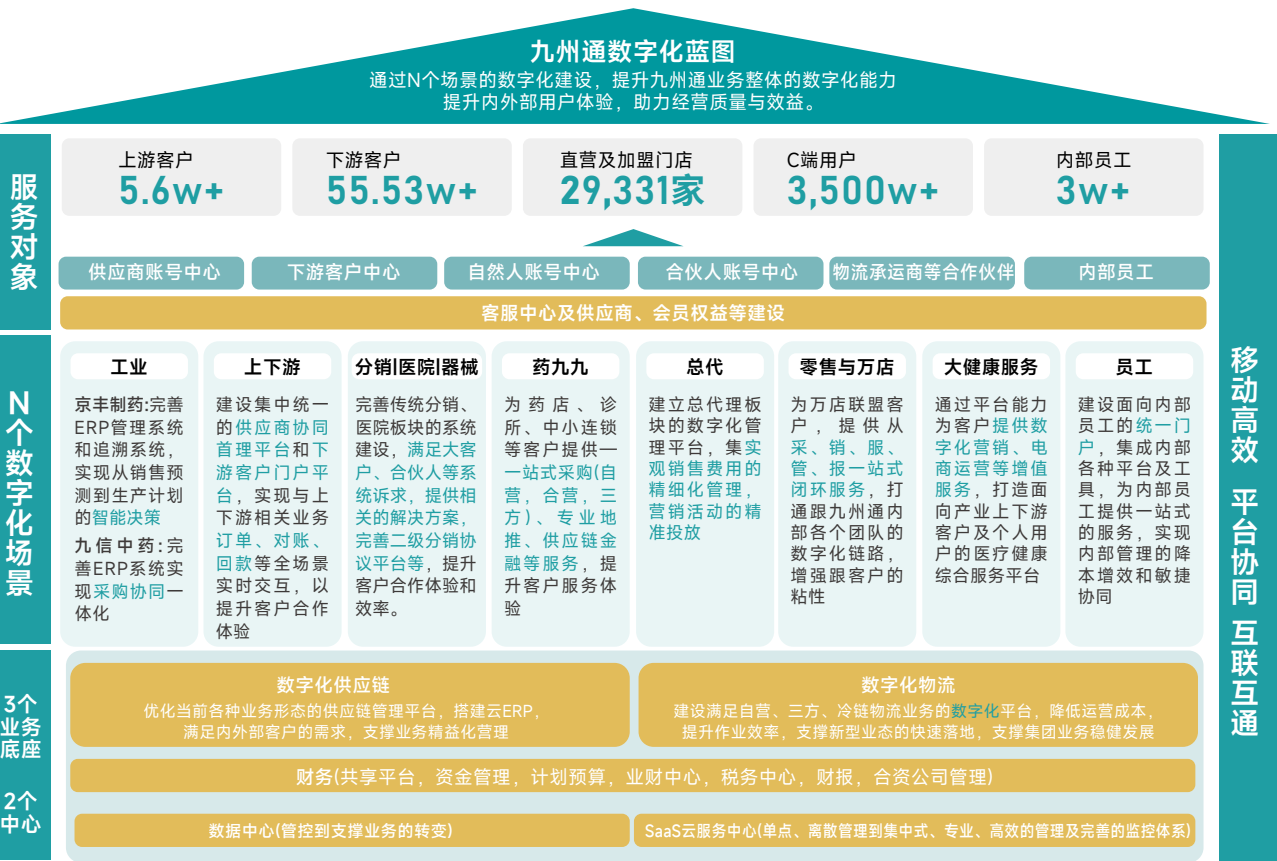


创新驱动发展
创造产业价值

数字转型 智领未来

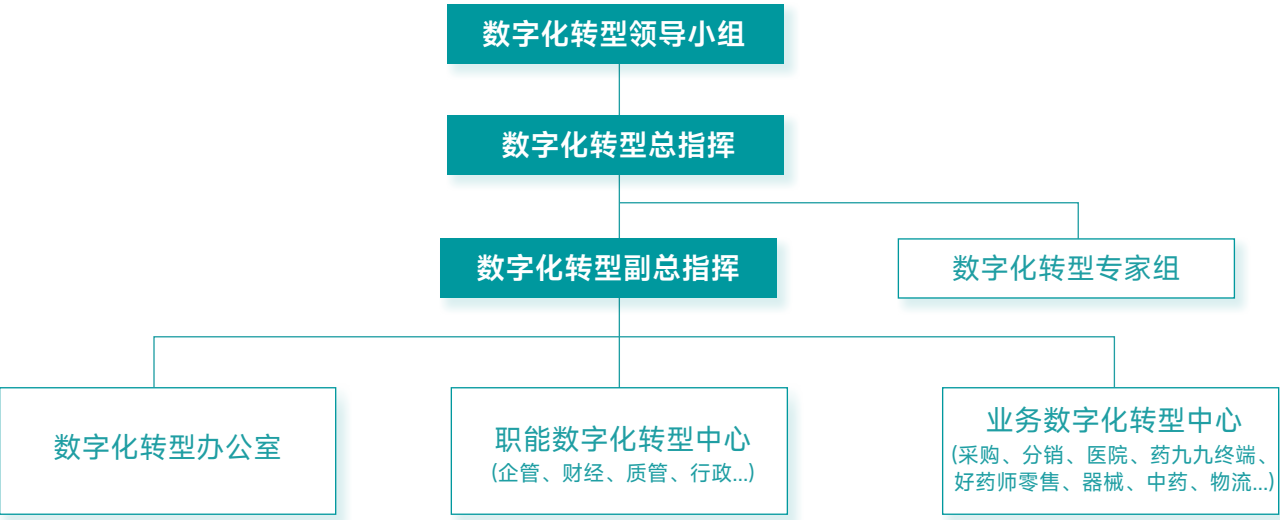
九州通深耕医药大健康行业，将创新研发作为企业发展的重要驱动力，在医药流通、新零售、工业及CSO四大业态中积累了丰富创新经验。公司以业务数字化、运营数字化、物流数智化为目标，持续加大数字化等研发投入，对公司数字化平台进行改进和迭代，2024年研发投入达到34,585.43万元。同时，公司聚焦人工智能、大数据等前沿技术，通过自主研发与开放式产学研合作，与上下游合作伙伴协同共创，致力于打造高效、智能、开放的医药供应链服务新生态。

公司通过数字化转型探索创新发展模式，形成了以“体验提升、降本增效、精准决策、模式创新”为核心的九州通模型，致力于打造企业新质生产力。公司以数字技术平台为基础，依托前端业务应用和三大核心业务底座（ERP平台/财务平台/物流平台）以及两个基础保障中心（数据中心/运维中心），构筑了多场景、全链条、全业务覆盖的数字化体系，为各项业务和研发项目提供坚实支持。



I 治理

公司将数字化创新作为“一把手工程”，建立数字化转型推进体系架构，由董事长挂帅成立数字化转型领导小组，统筹制定并实施三阶段的数字化转型战略规划。公司构建并不断完善实施机制，由IT部门牵头，各业务条线负责人协同参与，为战略落地提供组织保障。



2024年，公司持续推进数字化基础设施建设，重点打造“三位一体”数字平台体系，通过业务、运营、IT的深度融合，引入前沿技术培育新质生产力，持续探索业务模式创新与运营机制升级，推动数字化转型向纵深发展。

I 影响、风险和机遇管理

九州通建立动态的创新风险管理机制，定期更新风险与机遇清单，实时监控关键指标以预警风险。公司设立风险管理委员会，明确各部门职责，灵活调整风险应对策略，保障研发项目目标顺利实现。

研发创新风险管理流程



- 通过研发项目立项、执行过程中的定期会议和文档记录，结合SWOT分析、假设条件分析和风险核检清单法等方法进行风险识别
- 采用定性和定量相结合的方法进行风险评估
 - 根据风险可能性和影响程度的乘积，确定风险优先级
- 风险避免：通过改变计划或方案，彻底消除风险
 - 风险减轻：采取措施降低风险发生的可能性或减轻影响
 - 风险接受：接受低风险，但制定监控措施
 - 风险转移：通过保险或合同将风险转移给第三方



I 指标与目标

2024年，九州通战略升级数字化治理体系，成立数字化战略管理委员会并正式发布数字化转型蓝图3.0规划，全年统筹布局47个数字化重点项目，建立集团级资源协同机制，实现总部与各业务单元的高效联动。报告期内，公司已成功上线推广45个项目，实现了业务、运营、物流等众多场景的数字化技术应用，助力公司经营效益的持续提升。

关键绩效

报告期内，公司研发生产故障率为**2.31%**，较2023年度下降**25.68%**；研发项目按时上线率达**99%**以上。

数字化项目立项规划

2022年数字化项目立项规划

18个

2023年数字化项目立项规划

30个

2024年数字化项目立项规划

47个

2025年规划数字化项目立项

39个

数字化创新成果

经过多年的数字化转型，公司成功打造了医药行业领先的院外数智化交易与服务平台——药九九B2B交易平台，采用“三方+自营+合营”的创新业务模式，为上下游客户提供网络覆盖、产品推广、统采集配、品种保供、库存共享、委托配送及供应链金融等全产业链服务。同时，公司自主研发并持续迭代了多款数字化工具，包括上游供应链SaaS系统“智药通”、云采购及下游SaaS系统“云店通”首营平台，以及“药九九”B2B电商平台，为上游客户提供全渠道、全场景的数字化分销服务，为下游客户提供全品类、“一站式”的数字化供应链解决方案，赋能业务不断发展。

AI智能体应用

在数字化浪潮的推动下，人工智能正逐步渗透到各个行业，重塑产业格局。九州通积极拥抱AI技术，现已将AI推理技术深度融入物流采购、销售运营、智能客服和智慧医疗等领域，成功开发适用多场景的AI智能体，致力于从传统商业企业向数字化、智能化的科技型平台企业升级。



销售智能体

药九九智能搜索



以图搜图 语音识别搜索 条形码识别

AI智能搜索凭借自动识别医药商品信息、用户需求等关键信息，快速精准呈现符合用户需求的药品、用药知识及健康科普等内容，提升用户查找效率，优化用户体验，助力电商平台提高用户粘性与转化率，增强市场竞争力。

药九九商品报价

AI定价：根据商家的商品采购成本、运输成本、仓储成本等多维度数据，通过复杂模型进行精准核算，为商品定价提供精确的成本基础。

自动调价：基于实时的市场供需关系、竞争对手价格变化以及药品的有效期等因素，自动地调整医药商品价格，使价格始终保持在合理水平。

千人千面：借助AI对市场和用户的深度分析，针对不同品牌、功效的药品制定差异化的价格策略，吸引更多用户选择平台，从而扩大市场份额。



好药师商机推荐



好药师借助AI大模型推理技术，根据客户历史采购行为、线上浏览行为，结合行业市场数据，构建客户画像标签体系，通过算法每日计算客户个性化商机品种，助力业务员业绩提升。

物流智能体

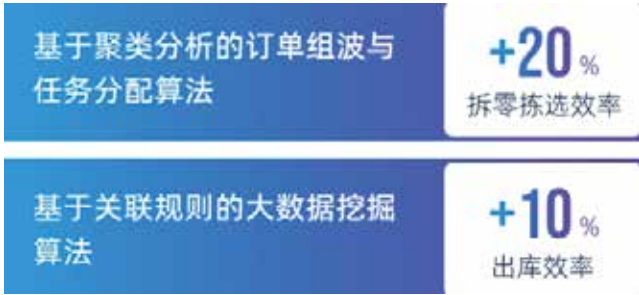
仓储拣货



借助AI算法优化拣货路径和库位布局，减少无效行走，缩短订单处理时间，提升运营效率。系统动态调整高周转商品位置，优化上架流程，提高存储和作业效率。

智慧物流

在物流过程的全生命周期高效应用多种智能算法，从订单组波、商品存储、出库命中、AGV调度等方面助力由货到人的拣选效率提升。



安全驾驶

通过车载传感器扩展接口实时收集行车数据，在通用AI模型基础上构建车载安全驾驶行为大模型，结合目标检测、目标跟踪等视觉算法，实现多种不良驾驶行为检测和危险驾驶行为预警。

九州云智凭借卓越的研发实力，成功推出自研物流机器人，借助AI算法实时分析处理海量物流数据，迅速应对复杂多变的物流场景，实现物流全流程智能化，为物流效率提升带来革命性突破。



托盘穿梭车

专为整托盘货物搬运设计，具备强大的承载能力和稳定的运行性能；配备高精度导航系统，结合AI路径规划算法，可在仓库中灵活穿梭，快速将货物搬运至指定位置。

- 优势：
- 仓储空间利用率提升30%以上
 - 货物搬运效率提高50%
 - 降低仓储成本，提高物流作业效率



箱式穿梭车



专注箱式货物的搬运与分拣；配备先进的视觉识别系统，快速准确地识别箱式货物的标签信息并根据订单需求进行高效分拣。

- 优势：
- 分拣准确率高达99%以上
 - 避免人工分拣的潜在失误
 - 加快货物出库速度，物流配送更加及时准确

智能调度系统

通过AI技术实现多台机器人协同作业；根据实时订单信息、库存状态和设备运行情况，合理分配任务，优化作业流程。

- 优势：
- 避免机器人间的冲突和等待
 - 最大限度发挥机器人的效能提升物流中心整体运营效率



采购智能体

智能采购



根据九州通的历史购进备货数据，引入机器学习模型并迭代优化算法，实现药品的AI备货推荐和自动调拨，智能优化进销存管理，减少资金占用，提高周转率。

扫描助手

使用手机便捷进行文档扫描并快速上传存档，简化财务/采购文件管理流程。



诊所智能体

中药辩证诊治



公司联合湖北中医药大学，利用深度学习模型分析历史病例数据，探索大模型中药开方，支持中医辨证施治、辅助选方等功能。

九医诊所辅助诊断

接入腾讯医疗AI推理，实现处方AI辅助审核：风险判断项包括药品的适应症、禁忌症、用法用量频次、近期就诊情况及处方用药情况，归集到预问诊信息标注大幅提升医患在线沟通时效。

基于疾病和药品的大数据，遵循处方规范和适宜性审核要求，在门诊开方时，能够自动检查处方的药品规格、用法用量等格式是否规范，同时评估药品配伍禁忌、特殊人群使用禁忌、中药炮制方式以及皮试结果判定等是否适宜。



办公智能体

新内网数字员工



公司激活钉钉数字员工——智九哥，并已完全接入DeepSeek，为员工提供更快更精准的知识检索体验；辅助用户通过自然语言获取日程创建意图，通过AI助理多方匹配会议时间，避免会议冲突。

智慧平台

公司借助钉钉生态打造一站式数智化办公平台，满足考勤打卡、计划制定、会议预约、工作汇报等多样化需求，显著提升办公效率。



门店智能体

经营分析



引入AI算法建立经营管理决策中心并推出多款数据产品，包含大屏，移动端，覆盖集团各层级用户，可视化辅助高效决策。

经营诊断

通过AI模型搭建集团及区域管理层重点关注数据，支持用户下钻到最底层明细，转发问题到责任人，推动区域数据意识转变。



风险诊断



公司汇聚内外部数据，搭建AI版经营风险大屏，实现全链路风控合规体系，实时监控业务指标，自动识别异常模式，提前预警潜在风险，减少各业务板块风险发生。

药九九虚拟客服

药九九通过AI赋能在线客服、辅助人工和外呼中心，自研客服系统上线后，共计1,796名客服跨系统操作效率提升，每年节省448万坐席费用，客服效率提高30%。



代码智能体

数字程序员



公司借助AI大模型赋能研发体系，阿里云通义灵码的使用情况显示，已开通账号的开发者活跃度达100%，代码生成率平均为30.63%（之前为25.7%），部分开发者超过50%。

未来，AI推理技术将在九州通的各大业务板块广泛应用，与行业SaaS产品深度融合，为客户提供智能化服务，提升行业整体运营效率和客户满意度。同时，九州通将以AI推理为基础，结合企业数据资源，开发针对不同业务场景的AI智能体，使其在前端业务中灵活调用，降低各技术团队的重复投入，提升AI应用的普及度和便捷性。

赋能产业共赢

公司设立九州通创投平台，专注生物医药、医疗器械、智慧医疗及数字健康等大健康领域的价值投资。依托九州通集团的千亿产业资源网络，九州通创投构建了“产融结合+资本运作+生态赋能”三位一体的核心竞争力，通过资本和产业资源的双重赋能，助力上下游合作伙伴成长，打造协同共生的数字生态圈。

资本赋能：
资金支持与上市辅导

九州通创投通过“系统化基金矩阵+战略性直投”双引擎策略，围绕大健康产业进行投资。2024年，九州通创投共投资了10家企业，涉及医药研发、医疗器械、创新药等领域，总投资金额超过3亿元。

产业赋能：
供应链优化与市场拓展

九州通创投依托九州通集团的强大产业资源，为被投企业提供全方位业务支持：

- 供应链优化：开放九州通的仓储物流体系，帮助被投企业降低30%以上的流通成本；
- 市场拓展：通过九州通的全国分销网络，帮助被投企业快速进入医院和零售市场，解决“进院难、上量慢”的行业痛点。

数字化赋能：
数据支持与智能决策

九州通创投通过九州通集团的数据中台，为被投企业提供市场需求预测、产品升级迭代等决策支持：

- 数据赋能：利用大数据分析，帮助被投企业精准定位市场需求，优化产品结构。
- 智能决策：通过AI算法，为被投企业提供供应链优化、库存管理等智能决策支持。

研发促进措施

研发合作

2024年4月，公司与北京大学武汉人工智能研究院签署合作协议，共同建立人工智能联合实验室，推动公司在信息化、数字化和互联网化的基础上，向人工智能化转型升级。

2024年5月，公司与阿里健康达成战略合作，计划利用“码上放心”追溯服务平台，推动电子药检报告单在医药流通全链路的应用，加速药品流通环节中纸质单据的数字化进程，并在药品出入库自动化、业务系统融合、电子化流转平台等领域展开深入探索，进一步推动数字化技术在药品流通行业的应用。

案例

【标杆合作项目】骨科嫦娥智慧服务平台

九州通与武汉人工智能研究院合作搭建骨科嫦娥智慧服务平台，致力于推动医疗行业数字化转型。AI系统可替代人工统计骨科手术耗材工作，大幅降低统计时间并显著提升精确度。2024年，嫦娥服务平台荣获“中国物流与采购联合会数字化创新与应用案例大赛金奖”。

手术接单和出库流程：嫦娥平台通过智能定位和实时信息交换，将出库时间从数小时缩短至一分钟，极大提升手术准备效率。

AI识别技术：简化术前验货流程，自动核对产品信息，减少人为错误；术中，平台利用AI智能识别手术耗材并自动记录消耗情况，减轻医护人员的工作负担；术后，通过扫码拍照快速生成消耗表单，提高数据处理精度和效率。

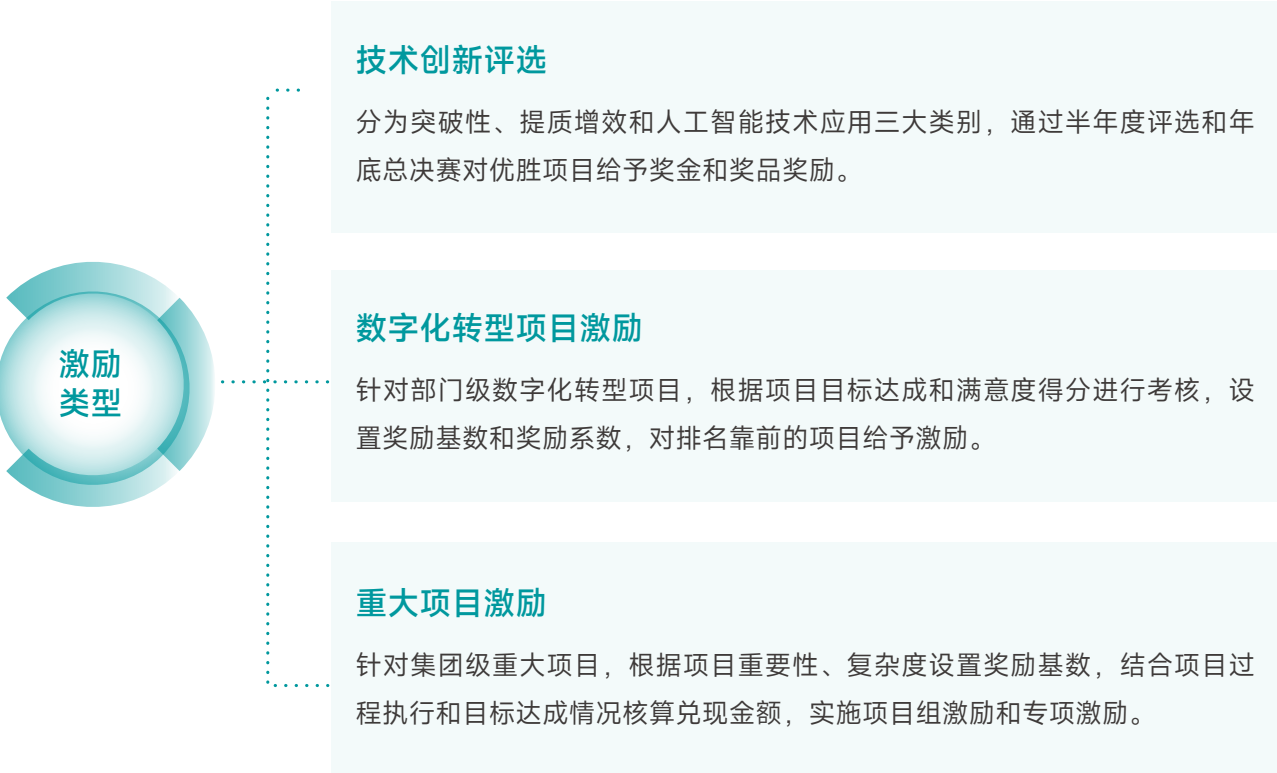


标准制定

九州通参与编制由中国医药商业协会牵头起草的《医药流通终端机构主数据管理标准》，解决药品“经营企业与使用单位”主数据管理标准不统一问题，通过明确相关属性、内容与方法，提升供应链协同效率与服务质量。截至报告期末，公司累计参与制定标准97项，其中国家标准7项，行业标准10项，团体标准45项。

创新激励

为激发研发创新活力，公司制定了多层次激励机制，涵盖技术创新评选、数字化转型项目考核与激励以及重大项目激励，推动技术创新成果落地，促进数字化转型，保障重大项目高效完成。



行业共建

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全面支持。

案例九州通健康城

自2022年运营以来，九州通健康城已成为龙阳湖健康谷的龙头项目，吸引180余家医药企业集聚，带动千亿级产业集群发展，助推武汉汉阳大健康产业实现规模化、集群化升级，成为中部地区最具价值的医药产业高地。



科技伦理

京丰制药严格遵守国内外科技伦理规范，在开展健康人仿制药生物等效性研究时，公司遵循《药物临床试验质量管理规范》《赫尔辛基宣言》，并委托独立伦理委员会审查批准研究方案。公司通过实施知情同意程序、加强数据隐私保护以及进行健康监测等措施，全面保障受试者的权益，确保研究过程的透明性和安全性。

知识产权保护

知识产权管理体系

九州通设立知识产权管理中心，负责知识产权的申请、审查、维护和管理等全流程工作。公司依据《企业知识产权管理规范》及相关法规，制定《知识产权管理制度》《著作权管理细则》《专利管理细则》等管理文件，明确知识产权的申请流程、保护策略和维权措施。

截至报告期末，九州通已通过知识产权管理体系GB/T 29490-2013体系认证。报告期内，公司申请专利114项，新增授权专利73项，有效专利73项。



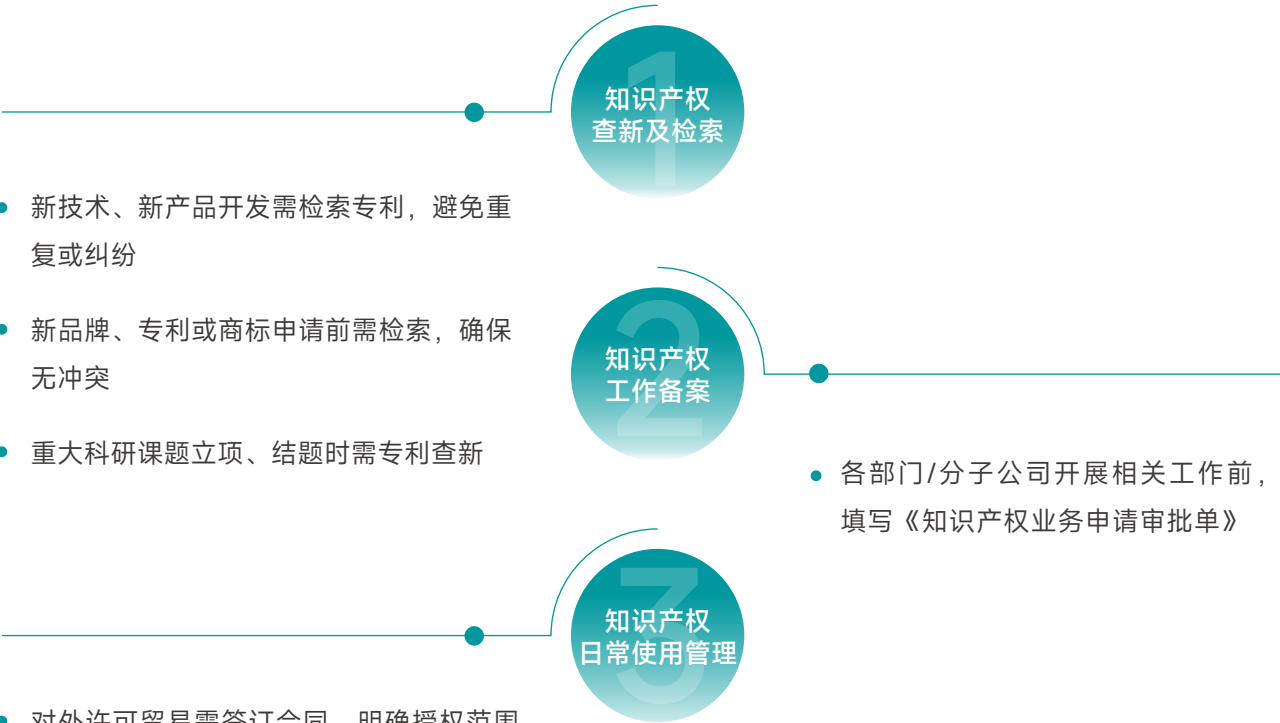
九州通知识产权管理体系认证

此外，公司自2009年开始进行境外医药健康领域的商标布局，现已逐步构建了覆盖全球的品牌保护体系。发展初期，公司通过马德里体系在越南等地区申请了第一枚境外商标，正式开启品牌国际化进程。随着“一带一路”倡议的提出，公司加速相关国家的商标布局，并在2020年后进一步加大布局力度，不断加速公司产品出口，显著降低出海风险，提升产品的国际竞争力。截至报告期末，公司已累计申请192件境外商标（一标一类），成功注册175件，覆盖欧美、日韩、东南亚及非洲等26个国家和地区。

知识产权管理措施

九州通持续优化专利、商标、著作权的管控策略，强化研发流程中的专利风险防控，确保知识产权管理高效有序。公司及时为创新成果申请专利保护，防止被模仿或侵权；同时为品牌标志等申请商标注册，维护品牌形象和市场声誉；对软件、设计作品等及时进行著作权登记，明确权利归属并防止侵权。

知识产权管理制度流程



知识产权宣传周活动

同时，公司积极开展知识产权相关培训，提升员工的知识产权认知水平，帮助员工理解知识产权的重要性，并掌握基本的知识产权保护技能，全面提升公司知识产权创造、运用、保护和管理能力。

优化流通 护航发展

九州通通过创新的全链服务模式，成功实现了从传统医药分销业务向数字化、平台化和互联网化的转型升级。公司主营的六大业务搭建了连通上下游客户及C端消费者的“千亿级”医药供应链服务平台，完成全品类采购、全渠道覆盖和全场景服务的供应和流通布局。

公司严格遵循公平、公正、公开的合作原则，保护上下游供应商和客户的合法权益。截至报告期末，公司已与5.6万家上游供应商，55.53万家下游客户建立稳固合作。

治理

公司依托全链供应平台，持续优化物流管理流程，借助数字化手段提高透明度与管理效率，已逐步形成行业内具有多业态、多平台等显著特点的“Bb/BC一体化”的供应链网络。通过“一盘货”管理、物流系统升级及智能化技术，公司为B端客户提供库存共享、仓运配协同的一站式服务；面向C端消费者，则实现分销与动销环节的同仓存储、分拣与配送，打通商品库存直达终端客户的链路。同时，公司联动二级分销商与药店共享超10万品规资源，显著增强小b端与C端市场竞争力，推动物流业务持续增长。

公司制定了一系列覆盖上游采购和下游销售的供应链管理制度，严格规范相关人员的操作规程，有效提升内部管理水平，通过全链路数据贯通与多端协同，不断加强与优质供应商和客户的深度合作，与其建立长期稳定的合作关系，提升供应链的稳定性和可靠性，成为行业高效供应链服务标杆。



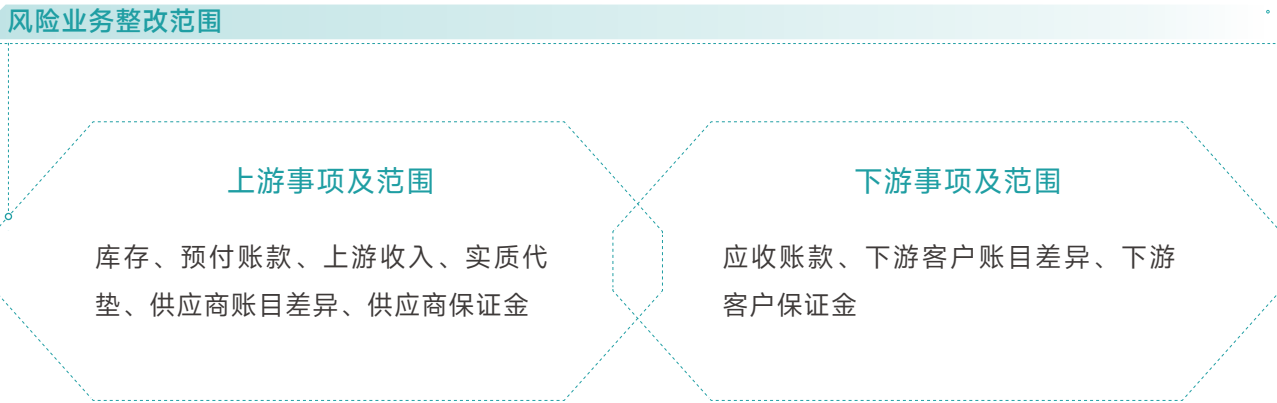
Bb一体化全链物流服务模式图



BC一体化全链物流服务模式图

战略

公司充分明确供应链和物流业务的上下游相关财务风险及其范围，建立了统一的风险识别和整改标准，持续优化应收、预付、库存和账务风险管控机制，采取科学的风险管理措施，助力公司业务高效稳定开展。

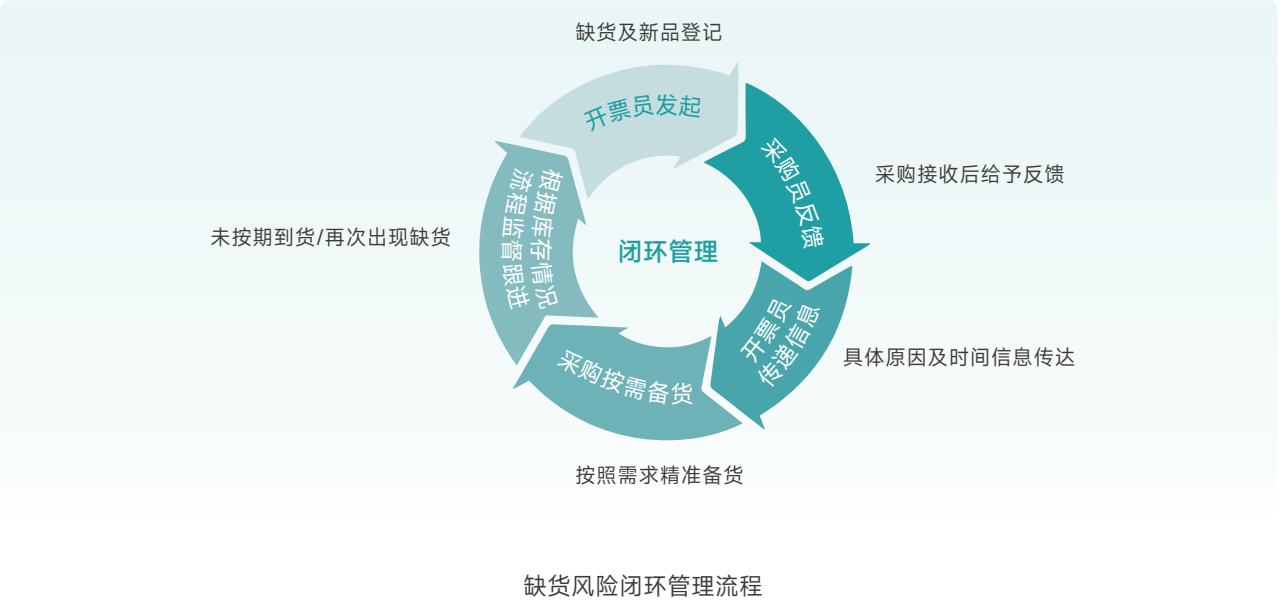


此外，公司识别了多项采购环节中风险并实施专项管理，报告期内公司识别的部分采购风险如下：

风险类型	风险/机遇描述	发生可能	影响时期	财务影响	应对措施
缺货管理风险	公司缺货管理存在资源分散、流程不畅、模式不精准及需求挖掘不足等问题，亟需系统性整合与优化	高	短期 - 中期	产生直接经济损失，可能导致客户流失	强化管理组织网路，制定严格日常管理机制，从源头避免缺货漏洞； 优化考核激励方案，明确相关人员责任； 通过系统研发手段，开发新品/缺货管理系统进行实时监控

影响、风险和机遇管理

公司制定采购缺货闭环管理方案，通过“强组织、抓研发、严制度，明责任”，识别、评估和管控缺货源头风险，实现客户、采销人员和系统的多级互动和有效连接。



指标与目标

为打造高效、智能、绿色的物流体系，公司聚焦冷链优化与全链路数字化升级，通过AI与大数据优化配送路径、预测运输风险，并分析需求波动，减少库存积压和断货风险；同时整合冷链资源，为中小医药企业提供设备验证服务，增强客户粘性并推动绿色冷链发展。未来，公司将利用区块链和云计算技术，实现从生产端到患者端的全链条数据互通，进一步提升监管合规性。

主要绩效指标

指标	2024年完成情况
入库准点率	99%
出库准点率	98.59%
配送准点率	95.50%
物流综合人效	提升10.27%

管理举措

供应商全生命周期管理

公司构建了覆盖准入、审核、分级、评估、退出的供应商全生命周期管理体系，并定期对供应商进行质量检查监督，识别其在产品质量、生产流程等方面问题，据此进行指导并给出改进建议，监督其整改情况。

类别	具体措施
供应商准入	对供应商资质进行严格审核，包括药品生产许可证、GMP认证、药品注册证等，确保供应商具备合法合规的生产和经营资质。
供应商审核	建立供应商绩效评估体系，定期对供应商的交货及时性、产品质量、服务水平等进行考核。
供应商分级	根据评估结果对供应商进行分级管理，优先与优质供应商合作，对表现不佳的供应商提出改进要求或终止合作。
供应商评估	对供应商的生产能力、质量管理体系、财务状况等进行综合评估，识别潜在风险。
供应商退出	对表现不佳或不符合公司要求的供应商进行退出评估，确保退出过程平稳有序；提前开发替代供应商，确保供应链的连续性。

负责任采购

为加强九州通集团廉正建设，保障公司健康有序发展，公司制定《廉正建设行为规范》，重点约束从事计划采购、行政采购、基建物业、药品销售等岗位的采购相关行为。

此外，公司在《年度购销合同》等文件中明确廉政条款，对采购交易过程行为进行严格规范，杜绝不正当利益输送，积极践行阳光采购行为，营造廉洁的商业合作环境。

数字化供应链建设

数智化物流平台

公司构建了覆盖物流供应链全流程的软件产品体系，以“九州云仓”平台为核心，整合自主研发的物流信息平台及智能装备，形成行业领先的产品矩阵，实现项目全生命周期的可视化管理。

九州云仓全景数字供应链管理平台能够实现全国物流数据的集中监控与协同作业，显著提升物流效率和资源利用率。平台实时监控车辆运行状态、配送时效及任务进度，优化运输路线和运力调度，有效降低车辆空驶率和碳排放；同时借助智能化仓储管理系统与高效物流网络保障药品冷链和常温物流高效运作，减少货损和资源浪费。

2024年，九州云仓积极响应国家绿色物流政策，荣获“武汉市绿色货运配送示范企业”称号。



九州通物流在途查询平台



绿色货运示范企业

供应链解决方案

公司构建九州云智数智物流科技服务平台，以供应链物流集成技术为核心，为泛大健康领域提供全链路的供应链物流解决方案。九州云智通过自主研发的物流信息系统（WMS、TMS、BMS等）和智能装备（智能穿梭车、机器人等），为客户提供从仓储管理、运输配送到供应链金融的一体化服务，支持多层级、多仓库、多端联运的协同运作，实现物流全过程的可视化管理与追溯。截至报告期末，九州云智已为300余家知名企业提供服务，成功打造多个行业标杆案例。

案例

茅台物流数字化合作项目

2024年4月，九州云智中标茅台物流业务管理信息化系统建设项目，与贵州茅台酒厂（集团）物流有限责任公司签署《茅台物流业务管理信息化系统建设项目》合作协议，推动智慧茅台物流数字化建设。同年9月，公司与茅台物流携手打造的“白酒行业物流供应链体系建设（茅台）”项目荣获中国物流与采购联合会科技进步一等奖。



该项目以数智驱动为核心，集成物流业务、运作、运营及技术支撑，支持多业态、多层级、全流程可视化与全链路追溯的物流管理体系，有效提升茅台物流运营效率与服务能力，打造酒类供应链物流标杆。

供应商协同管理

公司通过供应商协同管理平台（九彩云小程序），聚焦与上游合作伙伴的链接，支持公司与供应商相关人员实现采购信息实时交互和全面共享。

公司数字化开放平台实现与供应商直连，致力于减少双方信息差并提升决策效率，对采购业务全过程协同进行响应规划。通过品种信息、订单、库存等数据的实时同步，提升供应商交互体验；设置供应商管理模块，开放各类数据服务，方便供应商进行自身业务管理；提供配送进度信息变更接口、入库信息订阅接口等，在物流配送环节实时掌握货物配送和入库状态。



九彩云小程序



供应商协同平台整体规划



供应商协同平台交互界面

采购合规性保障

公司为逐步完善采购数字化建设，于2024年启动备忘录电子签二期项目，加快合同流转，有效降低成本，优化供应商采购合同签署合规性。

备忘录电子签项目优势

实操便捷性

线上选择政策字段录入，系统直接生成备忘录模板，全程线上审批签署，流程精简便捷

数据返利透明化

由采购员确认签署的备忘录直接对接返利系统，系统互通实时显示返利数据，自动估算并跟进数据，按协议执行补充、作废等操作，明确政策执行和供应商返利催收情况

系统合规管控

防止采购员代签、漏签或非授权人签署，保障协议合规；对非授权或无签字权限的备忘录，系统将设代垫金额上限并进行业务管控

供应链可持续发展管理

公司鼓励供应商构建ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系、ISO 45001职业健康安全管理体系等国际认可的管理体系，并在同等条件下优先与环保表现更优的供应商合作，携手供应商推动可持续发展。

供应商满意度

公司高度重视与供应商之间的沟通交流，通过定期开展业务沟通会持续与供应商保持沟通，稳固并加强与供应商之间的合作关系，实现共赢发展。

为不断提升供应商满意度和合作效果，九州通特别加强了对供应商满意度的调研工作，每季度实施调研，广泛收集内外部供应商反馈意见，以便更好地了解供应商需求和期望，进一步优化供应链管理流程，提升整体运营效率。

质量为先 服务至上

公司严格遵循《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、保健食品相关的质量与安全法律法规，秉持“放心的商品，满意的服务”质量方针，积极贯彻“全员质量意识，全面质量管理，视商品质量为生命线，倡服务质量争做第一”质量理念，致力于为客户提供优质、可靠的产品和服务。

截至报告期末，公司已通过ISO 9001质量管理体系认证。

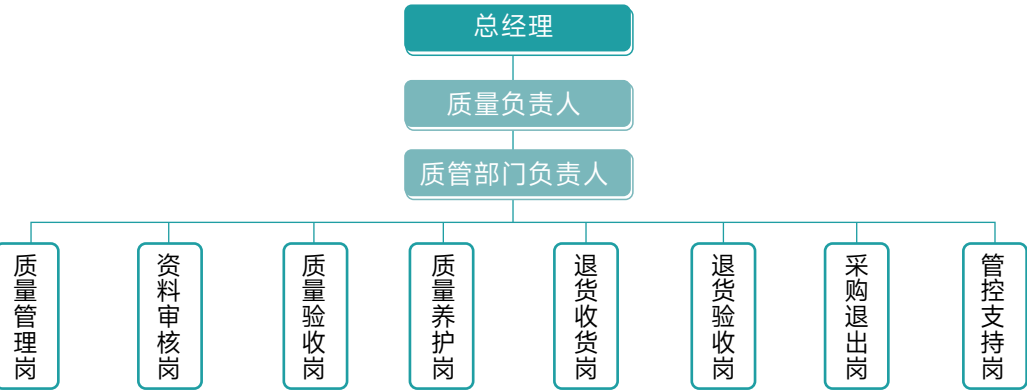


ISO 9001质量管理体系认证

治理

公司建立《药品质量查询管理制度》《药品不良反应事件监测与报告管理制度》《药品质量事故管理制度》等内部制度，并设质量管理部门对各经营环节的产品质量进行控制。各经营公司质量牵头人为各公司质量负责人，相关信息将在药品经营许可证上登记。

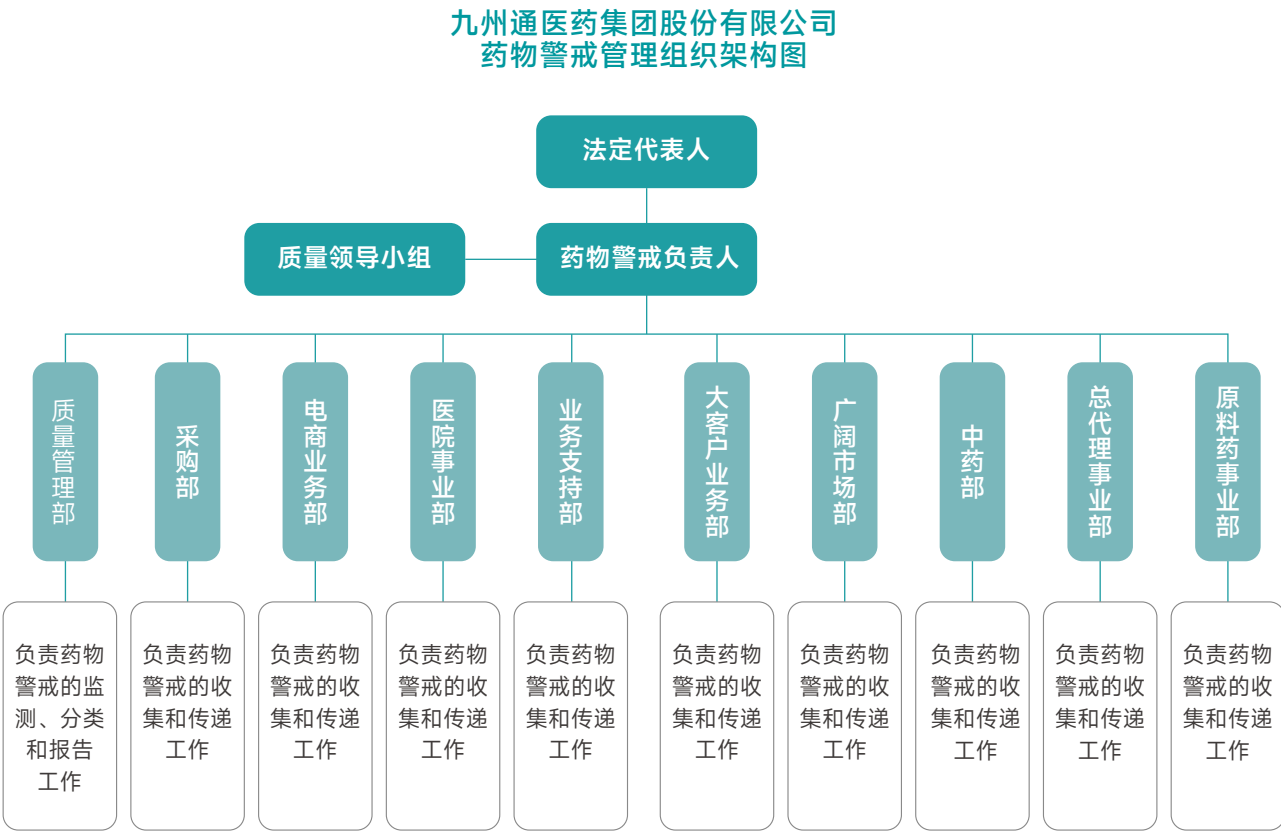
质量管理部门下设质量管理、资料审核、质量验收、质量养护、退货验收等关键岗位，分工明确并相互协作，确保公司经营业务符合国家相关法律法规及GSP相关要求。



质量管理部门组织架构

此外，公司设立药物警戒管理组织，由法人担任药物警戒管理工作的负责人，全面统筹和领导药物警戒工作的整体推进。质量管理副总经理负责具体落实药物警戒的各项工作，确保日常工作的有序开展。

质量管理部在药物警戒工作中主要承担药物警戒的监测、分类和报告工作，实时收集和分析各类药物相关信息，对潜在的药物安全问题进行分类，并按照法规要求及时、准确地进行报告；各业务部门负责药物警戒信息的收集和传递工作，为药物警戒工作提供有力的数据支持。



药物警戒管理组织架构

人才培养

公司企业管理部依据年度培训计划，采用线上与线下结合的方式开展质量专项培训。培训范围涵盖质量管理体系文件、中药验收养护要点、品种召回处理等多个方面，通过考核项目对员工进行考察评定，有效提升员工质量管理水平。报告期内，公司共开展质量培训4,500余次。

案例

特殊药品安全管理培训

2024年3月，企业管理部组织麻醉药品和第一、二类精神药品经营安全管理小组并号召公司全体成员共同参与“警钟长鸣——特管药品以案说法”主题培训，讲解分析毒情现状和具体案例，明确各岗位人员工作重点，切实保障人民群众用药安全。



案例

药物警戒知识培训

2024年7月及11月，质量管理部全体人员积极参与由阿斯利康、葛兰素史克开展的药物警戒知识培训，以做好药物警戒管理工作，提升相关人员识别、处理不良事件的能力，熟练掌握报告流程与规范。



质量监督

公司严格落实质量专项监督排查机制，通过内部排查与外部质量审核，对缺陷问题及时整改，确保质量管理体系的高效运行，有效保障药品质量与安全。

战略

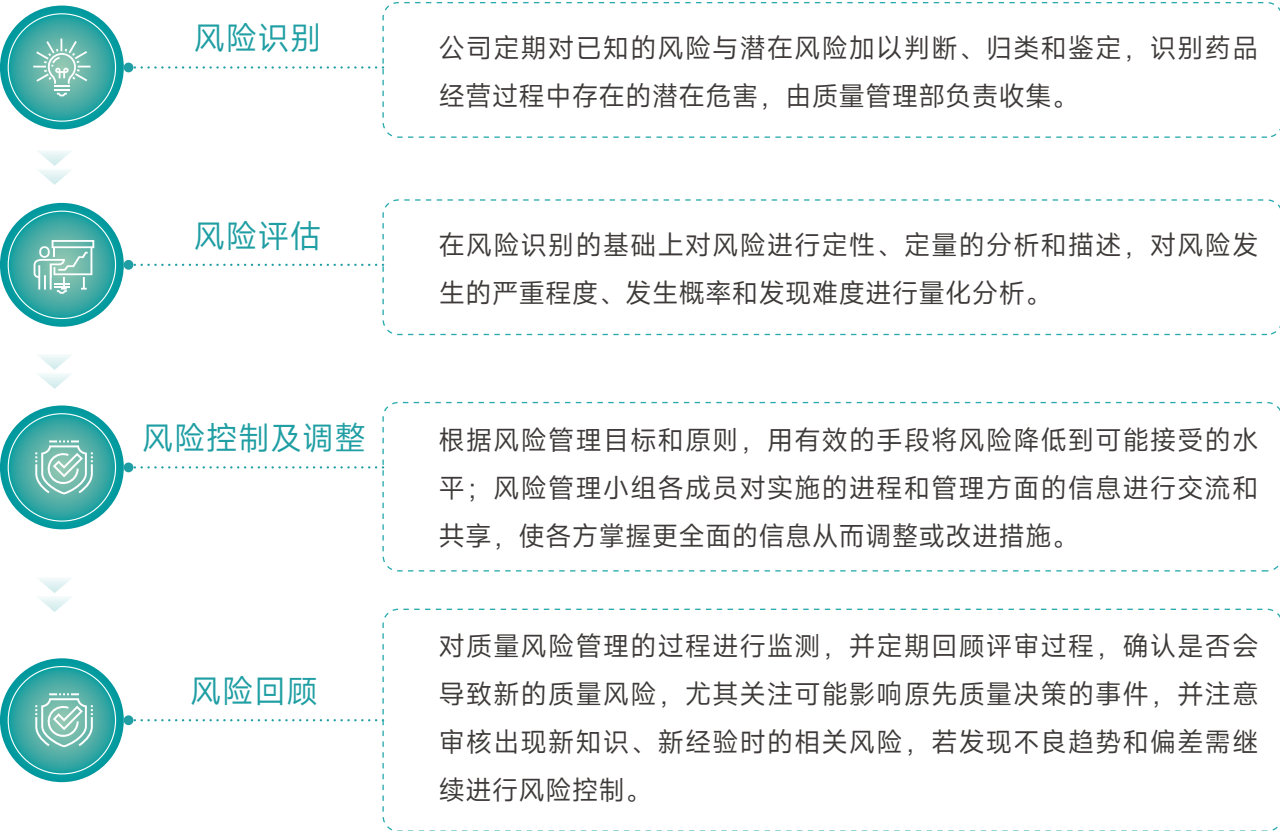
作为药品及医疗器械的批发商和配送商，公司严格遵循标准，在采购资质审核、产品验收、储存养护、销售、出库复核、运输及售后服务等环节进行质量控制，杜绝质量事故。然而，由于公司不参与生产，无法控制药品生产质量，且流通环节可能因各种原因出现质量问题，因此在采购或销售中仍可能面临药品质量责任风险，影响业务经营。报告期内，公司质量管理总部共开展风险评估500次。

风险环节	风险点描述	发生可能性	影响时期	财务影响	应对措施
药品运输配送	承运方与三方物流委托方所签运输、配送及质量协议，未依法规明确操作规程、在途时限等内容，且缺乏质量审查环节，无法保证质量。	小	短期 - 中期	药品配送延误或质量问题可能导致公司运营成本增加，客户满意度下降	- 质量管理部修订现行委托运输、配送及质量协议，报集团法务审核； - 公司定期审核协议，根据现行法规及运营管理要求，每年至少进行一次协议审核。

影响、风险和机遇管理

公司制定《质量风险管理制度》《可控质量风险一览表》，定期开展内外部质量风险管理评估并建立质量风险信息收集与防控机制。通过PSD分析法对经营全过程中涉及的质量管理体系人员、质量管理体系文件、设施设备管理、药品采购、药品收货等环节中潜在的风险点进行识别，从发生概率（P）、危害性（S）、风险发现的难度（D）三个维度进行判定并明确风险程度（R），进而采取风险预防、风险规避、风险保留、风险转移等管控措施。





指标与目标

质量管理主要绩效指标（制药板块）		
指标	主体	2024年完成情况
产品合格率（%）	京丰制药	100
	九信中药	100
年度质量内审次数（次）	京丰制药	2
	九信中药	11
官方部门抽检次数（次）	京丰制药	104
	九信中药	414

质量保障举措

全生命周期质量管理



设备管理

九信中药与京丰制药执行设备分级维护与定期检修程序，分别制定《2024年度设备维护保养计划表》《设备使用维护保养管理规程》《设备更新改造与报废管理规程》等内部制度，定期维护、保养生产设备设施，确保设备运行稳定，保障产品质量安全。

具体措施

【九信中药】 维护保养	日常保养（每天/次）确保设备清洁及正常运行；一级保养（每季度/次）对关键部件进行检查，及时发现并处理潜在问题；二级保养（每年/次）需拆机，对设备死角、链接部件等进行全面清理，检查电路情况。
【京丰制药】 预防维修	建立设备小修与中修机制。小修包含清洗设备表面灰尘、紧固螺栓等常规维护；中修不仅涵盖小修全部维护，还对关键部件进行深度检查与维修，必要时更换磨损严重的部件。

物流质量管控

为促进区域物流质量管理工作开展，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》《安全事故通报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的办法》，确保物流公司落实各项质量管理流程和要求，规范物流活动各环节行为。

数字化质量管理

公司积极推进数字化与智能化系统建设，采用流通ERP管理软件、数智经营管理平台及质量管控平台等，贯穿药品采购、销售、结算、运输及数据分析等各个质量控制环节，以数字化手段优化流程，用智能化算法精准分析，为药品质量保驾护航。

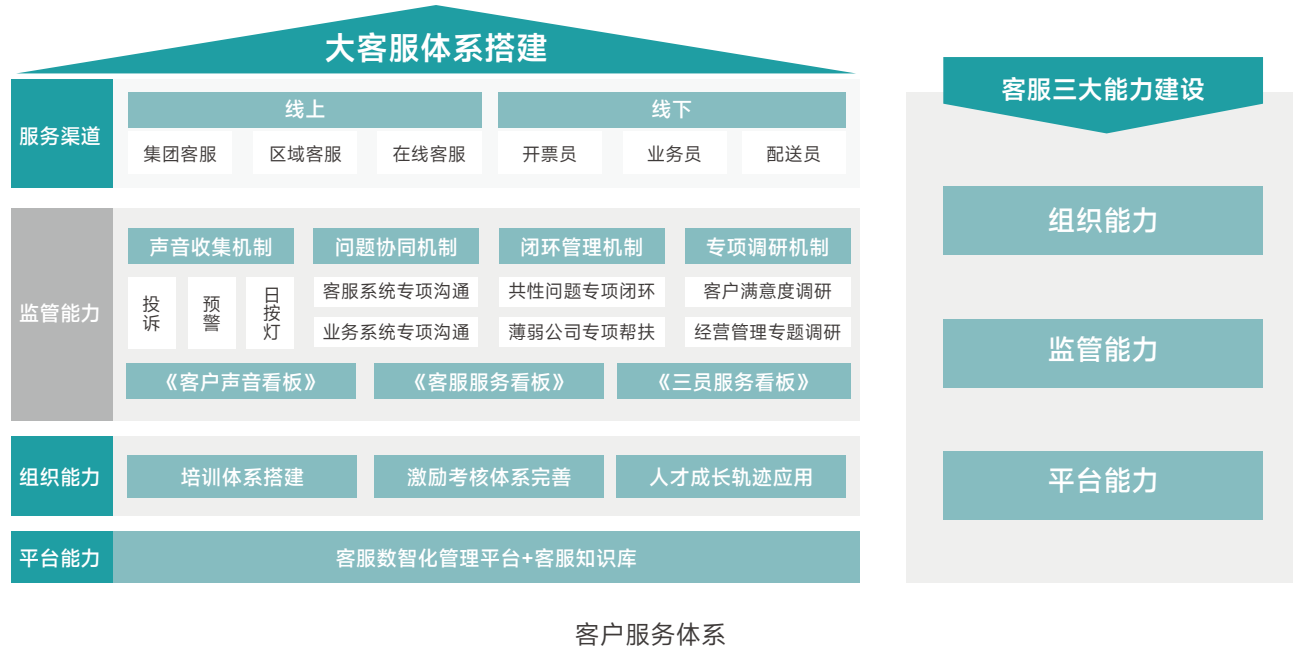
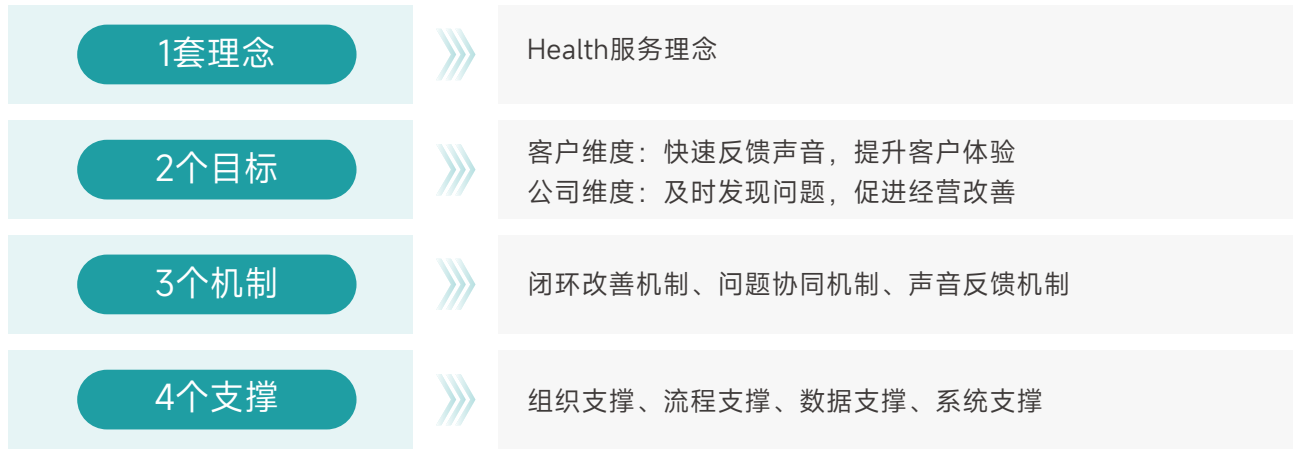
质量管控平台涵盖代码管理、应用检查分析、上线流程管理、运维自动化的监控、预警、日志全流程。平台上线后，显著提高项目效率与产品质量：需求吞吐率同比提升53.6%，线上BUG率同比下降25.7%，用户满意度同比提升37.3%。



客户服务管理

公司秉持“客户就是上帝，常让客户惊喜，健全服务体系”的客户服务理念，建立《客服管理标准》《客户问题闭环管理流程》等内部制度，推出“三员12345服务规定”、“服务五要五不要”等服务细则，强调热情、专业、及时处理问题，维护良好客户关系。

公司围绕客服三大能力建设，拓展线上线下服务渠道，健全问题协同机制、闭环管理机制和专项调研机制，借助客服数智化管理平台和客服知识库，保障客户服务工作规范高效开展。



客户投诉管理

公司逐步完善线上退货协同与联动机制，有效降低虚假退货风险，通过制定《药品质量投诉管理制度》《客户投诉信息管理方案》《客户投诉处理流程》等内部制度，简化流程、优化内部协同，提高退换货的处理效率，确保消费者在购买到不满意产品或因合理原因需要退换货时，能够顺利办理相关手续。

九州通提供客服热线、网页、在线投诉平台等多种消费者沟通投诉渠道，建立完善的投诉处理流程及标准，对投诉科学分类，全程跟进处理情况，积极接收用户反馈、疑问、投诉或举报，并承诺15天内给予回复。公司每月对投诉问题进行汇总分析复盘，联动责任部门输出投诉问题优化解决方案，对涉及投诉问题的人员进行复盘质询，确保消费者的投诉能够及时得到受理并妥善解决，持续推进服务质量改善。2024年，九州通未受到重大监管处罚。

关键绩效

报告期内，公司共计收到产品及服务相关投诉20起，均得到有效解决，投诉关闭率达100%。

客服智能机器人

公司于2024年推出了全新的客服智能机器人，旨在通过智能化的客服解决方案，为客户提供全天候、高效、精准的服务支持。

在线文本机器人

客户可以通过智能机器人自助查询物流信息、下载发票、重置密码、查询退换货进度等常见问题。单轮和多轮对话机器人能够分别快速响应客户的简单或复杂需求，减少人工客服的介入，提升服务效率。

语音外呼机器人

语音外呼机器人主要用于提醒和回访任务，如发货/到货提醒、证照到期提醒、审核通知提醒等。机器人能够自动拨打电话，识别客户意图，并根据客户反馈进行分类和记录。



九州通智能客服

客户满意度调查

公司面向客户开展涵盖产品供应、配送时效、平台体验、业务处理、服务态度等多方面的满意度调查，分别计算整体满意度、渠道线满意度与区域满意度，直观反映不同群体在不同时间的满意程度变化情况，深入了解客户的感受和需求。并依托内部运营数据的严密监测与深入追查，对出现的问题进行精准定位，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管理。

2024年，公司制定了1项服务标准及4项服务规范，开展了42场操作培训，九州客服中心收到了累计53,664例客户满意度反馈，年度客户整体满意度达到了94.6%。

药品召回管理

公司制定并依据《药品召回管理制度》《药品召回操作规程》等制度对质量控制环节发现安全隐患的药品实施召回，并将主动追回已销售的存在质量问题或其他安全隐患的药品，保障公众用药安全。

药品召回流程	具体举措
药品召回决策	质量负责人组织专业人员评估安全隐患事件，判断是否启动药品召回程序。一旦出现特定召回情形或经初步评估需召回，由质量管理部提交《药品召回申请》，由质量负责人审核，企业负责人批准后执行。
成立召回工作小组并召集会议	确定召回后，企业或质量负责人组建工作小组，分级评估药品质量，明确召回范围与通知途径，形成调查评估报告和召回计划，会议后填写《药品召回前会议纪要》。
下发召回通知并制定相关计划	不同等级召回须按规定时间发出通知并向监管部门备案。工作小组下达指令，营销总部制定计划，明确召回信息、预期目标，通过多种方式通知相关方。
召回过程控制	按召回等级向监管部门报告进展，及时评估效果、处理问题。营销总部每日汇报，记录各阶段情况。

医疗普惠 健康同行

扩大医疗产品覆盖范围

类别	具体举措
医疗产品保障	在2024年全国中药饮片联采中，九信自产饮片中选81个品规，覆盖边远地区（西藏、宁夏、青海、甘肃、新疆），积极响应中药饮片集采配送。
基层医疗服务拓展	龙阳社区卫生服务中心立足基层医疗行业，为辖区单位职工及居民提供基础医疗、公共卫生、健康管理服务等，通过家庭医生签约服务扩大覆盖面，推动医疗服务向居民健康管理服务延伸，满足不同患者的就医需求，使基层居民尤其是行动不便的居民就医更便捷。
医院项目技术可及性	九信中药集团自主开发医共体项目相关配套服务系统，有效解决偏远地区医共体项目医院中医药高质量发展需要。
药企合作可及性	2024年，九信中药与有医院存量中药业务的药企（GSP、GMP）进行联合新设、增资扩股等方式成立公司，助力欠发达地区药企的发展。

积极推动健康医疗普及

医疗可及性提升举措

康复业务

龙阳社区卫生服务中心引进康复学科带头人，发展骨科康复、疼痛康复、中医康复等业务；临港医院开展神经康复、疼痛康复、中医康复、骨科康复等服务；广慈医院推进中医康复适老化医疗服务体系建设。通过这些举措，为康复患者提供更专业、更全面的康复管理服务。

义诊活动

龙阳社区卫生服务中心、临港医院与广慈医院分别组织不同规模的义诊，深入社区、乡镇，为居民提供医疗咨询和初步诊疗服务。

专项筛查

广慈医院推广胃肠镜检查，周检查25人次以上，检出率30%以上，为居民提供便捷的疾病筛查服务，旨在早期发现疾病，降低疾病风险。

远程问诊

好药师与线下超10万家药店合作，覆盖31个省级区域，并为多家主流电商平台、保险健康管理平台、区域互联网医院平台提供服务，让患者通过多种渠道都能获取医疗服务，满足不同患者的医疗需求；好药师为偏远地区（如新疆、西藏等地）补充医疗资源，有效改善了医疗资源分配不均的状况，提升医疗可及性。



荣誉证书



好药师嘉虹健康远程问诊

数据护航 隐私无忧

公司秉持纵深防御的理念，构建多层次、全方位的数据安全与客户隐私保护屏障，并划分为技术体系、管理体系两个维度，确保公司的业务数据安全与客户隐私得到全面保障。

经集团安委会评估审议，九州通将2024—2026年安全工作主题设置为网络信息安全。在2024年3月举办的全集团安全大会上发布信息安全年规划，目标为构建“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、可管、可控、可审、可视

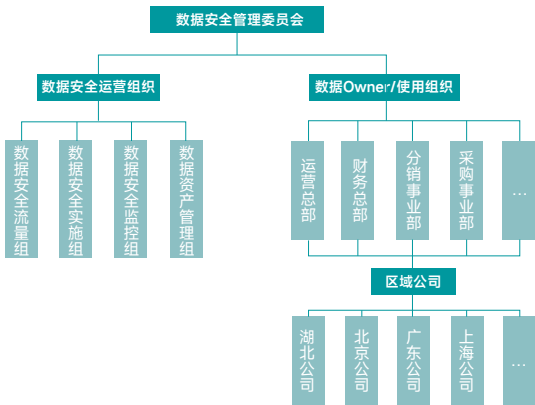
治理

公司遵守《数据安全管理办法》《员工数据安全行为规范》等法律法规，设立了以集团安全管理委员会为领导的管理组织架构。下设信息网络安全组，负责产品及物流运营、质量管理、信息网络等各项业务活动，确保业务信息系统和数据的安全可靠。

公司制定《数据安全管理办法》《数字档案系统运维和安全管理办法》等内部制度，设立数据安全委员会进行数据安全流程管理；下设数据Owner/使用组织、信息安全小组负责执行安全策略、制度及规范，进一步完善数据安全治理体系。



数据安全治理体系



数据安全组织架构

监督考核

为提升数据安全防护水平，公司结合《集团2024年安全管理考核方案》与实际情况，制定公司各部门及下属各三级公司年度安全考核评比方案，召开安全考核方案研读会，定期开展日常安全检查与数据安全审计，针对发现的问题及时整改并跟踪记录，确保安全隐患均已排查整改完毕。

类别	安全信息评分项目
基础工作40%	安全检查、安全培训、风险整改、安全项目工作
安全风险管控30%	网络风险、服务器风险、数据库风险、终端风险、应用风险、机房风险
核心业务可用性30%	网络可用性、应用可用性、数据库可用性

能力提升

公司积极组织数据信息网络安全宣传、培训及演练活动，促进员工信息与数据安全意识提升。

案例

网络安全宣传活动

2024年9月，中国国家网络安全宣传周期间，九州通集团信息技术总部举办主题为“e点e滴筑安全”活动，为员工普及网络安全用语、安全威胁类型、防护技术和维护经验等知识，有效提升员工网络安全防范意识。

同时，34家区域二级公司及下属三级公司围绕“共建网络安全，共享网络文明”主题，组织知识主题培训、有奖竞答等活动，广泛宣传网络安全知识。

上海公司

浙江公司

湖北公司

甘肃公司

江西公司

广西公司

九州通集团总部“e点e滴筑安全”活动

员工参与网络安全知识竞赛

I 影响、风险及机遇管理

数据安全风险管理

公司数据安全委员会对数据资产、数据使用、流转等各阶段实时监测，及时发现安全问题并采取应对措施，利用PDCA改进机制实现全链路闭环的数据安全治理。



评估小组组织评估核心信息系统关注项目，列出目前和过往存在的风险，分析风险产生的原因和可能导致的后果或影响。

公司将数据分为绝密数据、机密数据、涉密数据、内部公开数据和外部公开数据五类，根据分级分类，执行不同的存储标准。

通过权限控制或风险探针等方法实时监测，对数据访问行为、内容、频率等进行统计、分析，监督相关部门落实应对措施，确保数据安全运营。

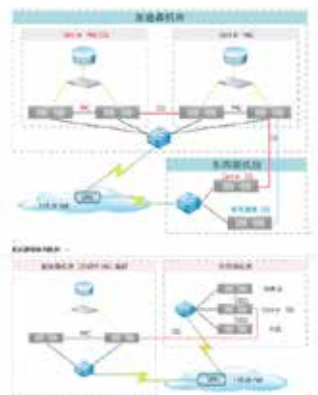
数据安全应急管理

公司制定《IT突发事件应急管理办法》，设立集团信息技术总部负责制定标准、评估风险、提供技术支持并监督整改；二、三级公司分别设立信息部门，维护网络、机房数据和设施的安全稳定，落实信息和数据风险应急机制并及时响应和反馈情况，确保业务正常开展。

案例

应急演练

为进一步完善核心业务系统的高可用性架构方案，公司开展集中ERP数据库容灾演练。模拟麦迪森主机房断电断网故障，启用同城异地机房容灾软件系统服务，保障系统正常运行及业务连续性。



I 指标与目标

公司依据《2024年安全工作规划》，动态调整工作策略与重点，按季度跟进各体系年度安全工作完成情况，全力推进数据安全管理体系的优化与完善。

2024年上半年，公司通过事前完善安全架构，聚焦网络域划分、单点隐患排查工作，预防潜在风险；下半年则通过IT资产全生命周期管理，进一步加强安全管理平台，及时发现并化解各类信息安全风险，实现核心系统可用性达到99.95%的目标。

报告期内，公司未发生重大数据安全事件及泄露客户隐私事件。

I 数据安全保障措施

安全防护体系

公司严格遵循《数据安全管理办法》《数字档案系统运维和安全管理办法》等内部制度，构建涵盖技术体系与管理体系两大核心维度的安全防护体系。

在技术体系方面，从网络、服务器、数据库、终端到应用系统这五类关键领域入手，分别部署安全措施，确保整个信息系统的基础架构安全无虞；在管理体系方面，公司通过制定管理制度及规范，运用完整的平台和工具进行管控，使全员明确各场景下的操作标准。



客户隐私保护

公司始终严格遵守关联平台及第三方合作伙伴的隐私政策，采取严格的保密措施，有效防范客户信息泄露风险；同时充分尊重客户个人信息主体权利，清晰告知对方取消信息授权的途径和权利，确保用户对个人信息拥有完全的控制权。

线上购药平台优化

公司对购药APP及小程序进行场景优化，对消费者在购买产品、注册会员等过程中提供的个人信息进行严格保密，完善客户隐私信息获取设置功能，使信息获取过程合规透明。

物流合作与服务

公司作为产品供应及物流配送方，仅于合法、正当、必要、特定且明确的目的下，与第三方共享为实现产品服务核心功能所必需的用户信息，降低个人信息泄露风险。

技术保障能力

维度	具体措施	保障效果
权限管理	基于OpenLDAP+Kerberos+Ranger实现一体化用户、认证、权限管理体系	严格管控用户对数据的访问权限，降低数据泄露风险
数据存储	数据中台底层基于Hadoop分布式框架，采用分布式存贮和分布式处理两大核心技术，结合可扩展、容错、高性能的HDFS文件系统，高效地处理PB级别的数据	确保数据存储的可靠性和容错性，防止数据丢失
数据开发管理	从需求输入到服务交付，在数据中台实现全流程一站式数据开发及管理；需求输入、数据准备、模型设计等各环节紧密协作	保障数据在开发与管理过程中的安全性与规范性
主数据管理	整合终端管理标准，通过建设算法自动匹配专项模块，对主数据进行自动化+人工匹配治理	保障主数据的完整性与唯一性

携手共进 协同发展

在与中小企业合作过程中，公司按时支付货款，杜绝不合理账期，为其提供稳定的资金流支持。公司充分尊重中小企业的权益，通过优化采购合同条款，明确双方权利义务，避免因合同条款不明确导致中小企业利益受损。



履行社会责任
回馈社会民生

员工为本 权益保障

公司制定《员工手册》《薪酬管理制度》《福利管理制度》等系列规范性文件，系统构建人力资源管理体系，规范招聘录用、入职培训、薪酬考勤管理、职业发展等工作，建立合法合规、多元平等的用工基础。公司不断完善人才发展机制和薪酬福利体系，努力为员工创造公平公正的发展环境，致力于让每位员工能在企业发展中实现自我价值，推动公司高质量发展。

关键绩效

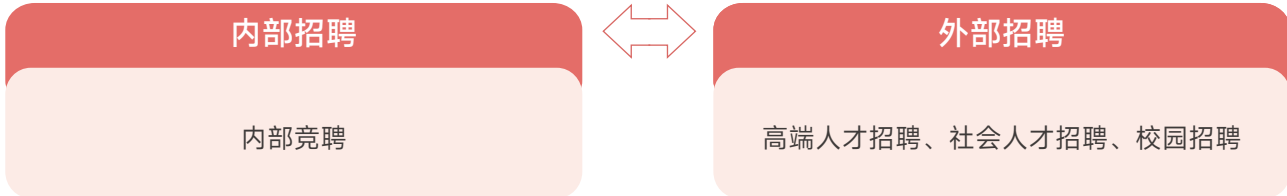
报告期内，公司员工劳动合同签订率**99%**，员工社会保险覆盖率**100%**。

员工招聘

公司制定《招聘管理办法》，秉持“三花精神”理念（花时间、花精力、花成本），坚持“一号位、百里挑一、把关人、四不要”原则，面向社会广纳贤才，着力打造高素质团队。2024年，公司面向全球招聘和引进技术人才、管理人才和专业人才264名。同时，公司构建了涵盖劳务派遣、实习生及退休返聘等多种形式的灵活用工机制，通过《灵活用工管理办法》等专项制度规范劳务用工，为不同群体提供就业支持。

公司始终严格执行国家和地方关于禁止使用童工的法律法规，在招聘过程中对应聘者身份信息进行严格审核，确保所有录用人员均符合法定工作年龄要求；公司坚决反对任何形式的强迫劳动，充分保障员工合法权益。

多元化招聘渠道



2024年，北京公司荣获北京市人民政府颁发的“就业创业工作先进集体”称号。



面试官培养

公司重视面试官的优化与提升，在集团总部设立人力总部共享中心（HRSSC），统一管理在汉公司的人才引进工作。同时，公司制定《面试官管理办法》《面试官手册》及《面试官行为十要十不要》等制度，规范面试流程、分工与职责，明确人才引进理念与方法。

报告期内，招聘管理中心主导并开展了面向大学生的面试官培训。由九州通大学牵头，对区域公司39名招聘管理岗人员进行系统培养与认证，有效提升面试官的专业水平。



面试官培训

校企合作

九州通始终致力于提升学生就业质量，稳定并扩大就业岗位。依托“教育链-产业链-人才链”三链融合模式，通过校企合作和订单班培养两种形式，推动高校教育链与人才链的有机衔接，促进校企产学研用一体化发展，打造产教融合示范标杆。

截至报告期末

院校合作：与10所院校建立校企合作，共建13个定制化“九州通订单班”；
人才培养：通过院校面授、企业参访、数字化平台学习等形式，完成336名学员招募，其中305人完成融合培训，174人达成定向入职转化；
就业支持：校园招聘渠道录用应届毕业生369人，其中2024届毕业生共有405人入职，2025届毕业生三方签约66人。



多元、平等与包容

平等和多元化

公司制定《员工手册》，以多元、平等与包容为理念，在人才选拔中杜绝任何基于性别、年龄、籍贯、残疾或民族背景的歧视，保障所有应聘者 and 员工享有平等就业机会。员工如遭遇歧视或骚扰行为，可通过正式渠道向上级主管或人力资源部门投诉，实施歧视或骚扰将被视为严重违纪违规行为。

九州通主营业务遍布中国31个省市自治区。随着业务积极拓展，2024年，公司在美国开设公司，招聘任用外籍员工。截至报告期末，公司总共拥有30,169名员工，其中，残障员工23名，少数民族员工1,367名。



无障碍通道建设



古尔邦节慰问活动



肉孜节慰问活动

关键绩效

报告期内，公司发生劳工歧视事件数0宗；童工误用人数0次；强迫劳动、骚扰事件0件；

截至报告期末，公司成功吸纳23名残疾人和1,367名少数民族员工入职。

女性权益保护

九州通为女性员工提供产检假、产假及陪产假、哺乳假、三八妇女节礼品等福利，保障女性权益。2023年，公司制定并实施《性骚扰防治管理制度》，公开专项举报渠道和详尽处理流程，并委派女性工作人员负责此项工作，对职场性骚扰行为零容忍，有效保障性别平等和女性职场安全。截至报告期末，公司未接到任何相关投诉。

2024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“2023年度武汉市优秀女职工组织”；召开妇女代表大会，成立集团妇联。2024年度，集团妇联持续推动女性权益保障工作，为女性员工创造更加平等、包容的职场环境。



集团公司母婴室获评
2024年度武汉市优秀爱心母婴室



妇女节主题活动

关键绩效

截至报告期末，公司女性员工占比46.81%，中高层中女性占比36%。

报告期内，享受产假员工数为567人，产假返岗率98.67%，享受育儿假员工数为560人，育儿假返岗率98.76%。

薪酬与福利

薪酬管理

公司制定《薪酬管理制度》，构建兼顾内部公平性与外部竞争力的薪酬体系，激发员工积极性和创造力。遵循“以岗定级、以级定薪、以能定档、以绩付薪”的原则，通过统一的岗位价值评估体系确定岗位级别并结合内外部薪酬数据和专业工具，科学设定各岗位薪酬区间，为员工搭建合理且富有激励性的薪酬体系。

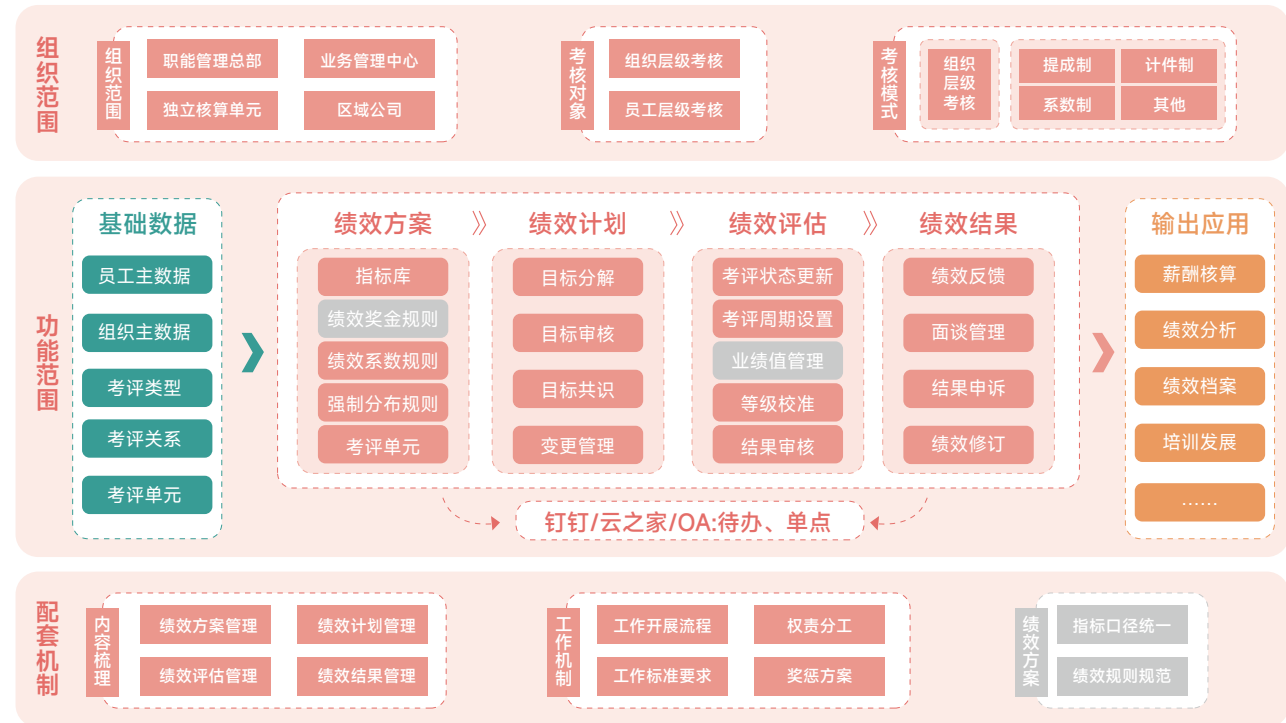
薪资结构

基本工资+绩效工资+加班费+带薪假工资+年终奖+中长期激励

2024年，公司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。

关键绩效

报告期内，公司定期接受绩效或职业发展考核的员工比例为100%。



绩效考核体系

福利体系

公司制定《福利管理制度》，建立多样化的福利标准，为员工提供全面福利保障，提升员工归属感，激发员工工作积极性。公司将福利费支出纳入预算管理，对年度福利费用总额进行统一管控，各组织在年度预算范围内合理规划和使用福利费用，确保福利政策有效实施。

福利体系

法定福利

带薪年假、社会保险、住房公积金、高温/低温津贴

生活保障

三餐及加班餐、通讯补贴、电脑补贴、员工住宿

健康支持

员工体检、意外伤害险、商旅保险、医药保健品优惠

人文关怀

团建活动、年节福利、年功福利、生日福利、春节探亲交通费补贴、困难员工慰问、亲子活动与暑期托管、协助员工子女入学、办公区哺乳室

特殊岗位

偏远地区艰苦环境补贴、冷链操作人员岗位补贴、夜（早）班补贴、员工工服、交通补贴、误餐补贴、执业药师补贴

生活工作平衡

员工活动与节假日活动、兴趣爱好俱乐部、运动会及文化主题类活动

2024年8月，九州通总部大楼员工活动中心正式启用。活动中心占地面积达2,600平方米，公司精心打造七大休闲主题区域，为员工提供集运动健身、观影娱乐等多功能于一体的高品质休闲空间。

员工活动中心



动感健身房



嗨皮互动馆



欢乐桌游阁



挥杆炫技屋



心灵瑜伽室



星九剧场坊

公司在日常运营中持续开展形式多样的员工活动，促进员工身心健康发展、激发个人潜能，更致力于为员工及其家庭创造便利条件，不断增强“家文化”驱动的内聚力，营造温馨和谐的企业氛围。

奋斗者回家活动

2024年，九州通开展“奋斗者回家”活动，来自北方、华东、华南大区的优秀员工齐聚武汉。公司精心设计了集团参观、文化培训、团建拓展等环节，并安排东湖、湖北省博物馆、黄鹤楼等特色游览，让员工在感受城市文化的同时，进一步体会到公司“家文化”的温暖。



中秋节活动

2024年9月12日，九州通举办中秋嘉年华活动，500余名员工及家属参与。活动设置灯谜长廊、欢乐舞台、逸趣游戏和DIY工坊四大板块，营造温馨欢乐的节日氛围，有效增进员工交流，展现公司的人文关怀。



兴趣协会招新活动



案例

员工子女暑期托管班

2024年7月-8月，九州通成功启动第二届“小九人员工子女暑期托管班”，为110名员工子女提供免费暑期托管服务，持续深入家文化品牌建设，解决员工照顾子女的后顾之忧，提升员工的归属感和工作积极性。



开营仪式

辅导课程



结营表演

颁发奖项

股权激励

公司建立并持续完善公司、股东和员工利益的利益共享机制，激发管理者和员工积极性，吸引和保留优秀人才，促进公司长期健康发展。为匹配新三年战略规划，健全长效激励机制，公司发布《2023—2025年员工持股计划（草案）》，激励对象为董事（不含独立董事）、监事、高管、中层管理人员及核心技术（业务）员工。

民主管理

公司严格遵守《中华人民共和国工会法》《中国工会章程》的规定，建立健全工会工作机制，切实保障员工的知情权、监督权和参与权。在《福利管理制度》中明确工会福利条款，维护员工合法权益。

2018年九州通就成立了劳动争议调解委员会，负责劳动法规宣传、劳动争议调解、调解协议监督履行、参与研究涉及劳动者利益的重大方案等工作职责，并建立调解工作程序，保障员工正当利益。

公司致力于建设多元化和公平的沟通渠道，员工可通过内部办公软件、钉钉平台以及总经理信箱等多种渠道发声，公司严格保密员工沟通的关键信息。此外，公司要求员工直属主管、人力资源部人员以及高级管理人员在必要时应当主动为基层员工提供多方面的支持，确保员工的声音有效传达，疑问得到及时回应。

员工满意度

2024年10月，公司以匿名形式组织实施“2024集团员工敬业度与满意度调研”，覆盖全体在职员工，共回收有效问卷19,892份。调研从员工体验角度设置6大维度、17项指标，满意度综合得分为76.1分；从员工行为角度设置3大维度，敬业度综合得分为72.3分。

人才培育 成就未来

公司致力于建设系统化的人才培养体系，制定并完善《培训管理制度》《干部标准管理办法》《集团管培生项目管理机制》等规范，建立了覆盖员工全职业周期的培训体系，包括新员工培训、在岗培训、外派培训、专项培训等多层次培训项目。公司整合内外部资源，针对员工在实际工作中面临的业务挑战与技能需求，量身定制培训计划；通过线上训练营与系统化专业培养相结合，并采用集训、在线课程、直播、沙盘模拟、社群学习及项目实践等多种形式，全面提升员工的专业能力与综合素质。

关键绩效

报告期内，公司员工培训投入**700**万元；接受员工培训**28,660**人，员工培训覆盖率**95%**，员工培训总时长**257,558**小时，每名员工每年接受培训的平均时长为**8.6**小时。

员工培训项目

内部讲师队伍

公司制定《讲师管理办法》，以九州通大学作为集团讲师管理的执行机构，将讲师队伍划分为认证讲师和特邀讲师两类，通过讲师选拔认证、任用考核与培养激励，促进讲师队伍专业性提升；讲师积极承担培训教学任务，总结分享专业知识与实践经验，不断发扬九州通“传、帮、带”文化。

截至报告期末，公司有1,028名认证讲师，79名特邀讲师。

移动学习平台

公司创建移动学习平台，包括掌上学院和培友汇轻学习平台，为资源建设、师资培养及线下项目提供支持。平台整合行业内外优质课程资源，全面提升员工的专业能力与职业素养，为公司整体人才战略提供坚实保障。截至报告期末，公司数字化学习社区覆盖19,074名员工，年度总学时达227,458小时。



特色培训项目

为规范“双通道”人才培养体系中管理通道的发展，公司实施“天鹅人才工程”，为各层级管理岗位设计发展路径，包括管培生、经理层级储备（白天鹅）、总监层级储备（银天鹅）和总经理储备（金天鹅），通过标准化选拔和培养天鹅人才，促进员工的职业发展与成长。

关键绩效

2024年，九州通从内部培养了25名金天鹅，335名银天鹅，579名白天鹅。

案例

认证新经理，助推角色转变

2024年，九州通大学组织实施3期为期5天的MTP基层干部能力认证培训，通过“测学练考用”五位一体模式认证163名新晋基层干部，培养其管人、管事与管钱能力，助推新经理角色转变。



赋能新生代，加速成长蜕变



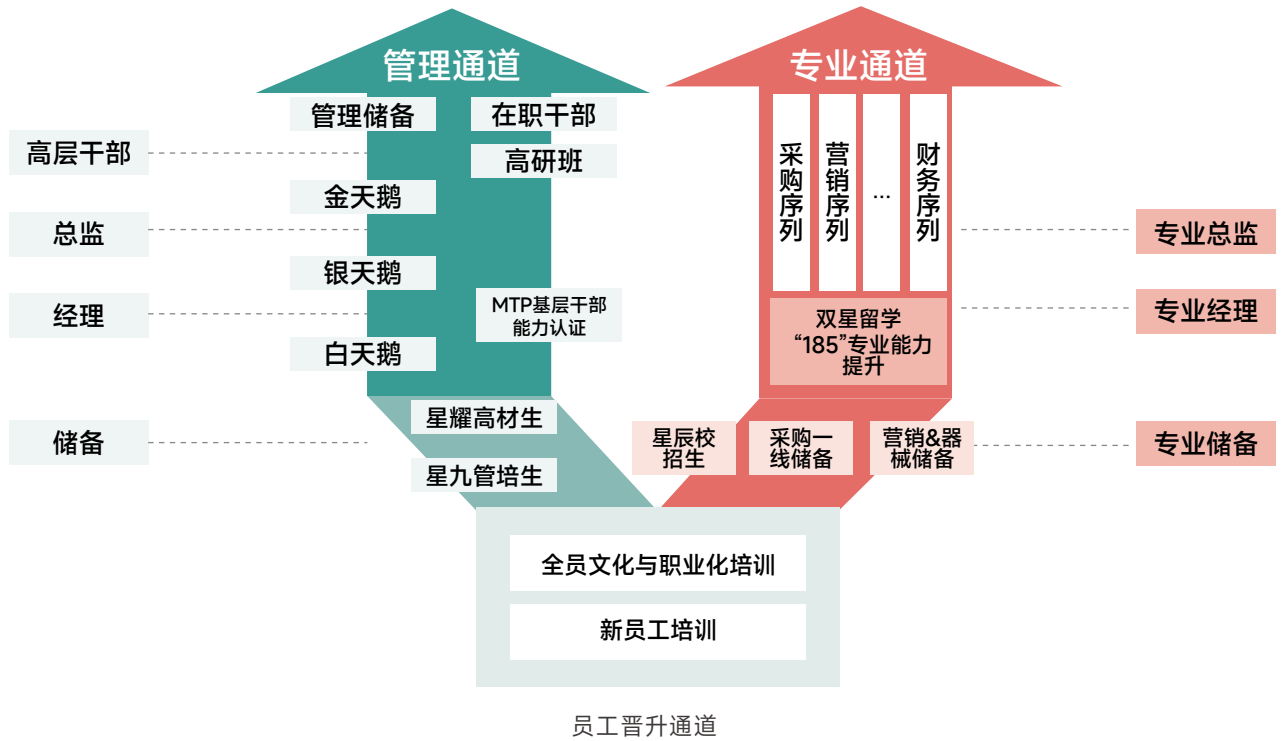
2024年，九州通大学统筹开展6期专项培训，总计培养170人，通过课程面授、场景模拟、业务实战、高管赋能等多种形式培养中基层管理者，累计已晋升34人，人均晋升时长18个月。



员工发展通道

公司建立完善的员工异动管理体系，涵盖晋升、平调、降/免职三个方面，并制定《员工调动管理办法》，规范调动流程，明确集团与分子公司职责，保障人力资源合理配置，营造公平竞争、能上能下的工作氛围。

公司为员工提供管理与专业的“双通道”晋升路径，结合战略需求与员工个人特点，协助员工进行职业生涯规划管理，支持其持续发展。



此外，为加强人才留用，公司不断完善技能培训与内部转岗机制，建立畅通的转岗通道，为员工提供多样化的职业选择和发展空间，助力员工适应业务发展和数字化需求。2024年，公司继续推进“双星留学计划”，通过岗位交换培养提升关键员工综合能力与组织活力，累计选拔74名员工参与，促进跨岗位学习与协作。

健康守护 安全相伴

九州通始终将“安全是最大的效益、事故是最大的浪费”“人人知安全、处处保平安”作为安全管理核心理念，公司严格贯彻《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等法律法规要求，以ISO4 5001职业健康安全管理体系为基准，建立并持续完善EHSS（环境、健康、安全、社会责任）安全管理体系。

公司系统性推进安全管理创新，通过培训、评估、改进的闭环机制，持续提升全员安全意识。公司将所有员工和驻场供应商纳入统一管理体系，将安全责任细化到每个岗位和环节，确保安全管理无死角。报告期内，公司安全生产总投入2,352.291万元；全年未发生重大安全生产事故。

截至报告期末，公司已通过ISO 45001职业健康安全管理体系认证。



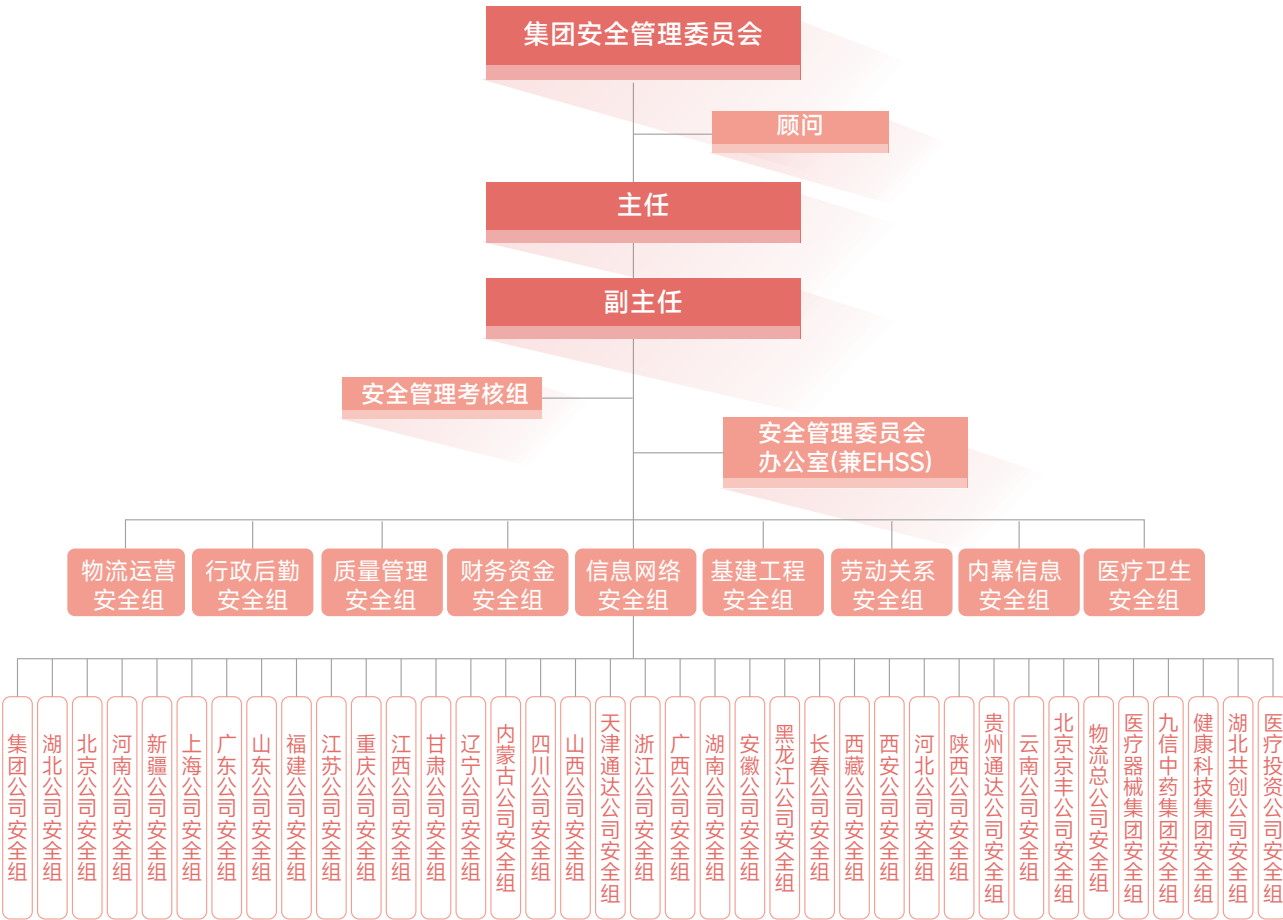
ISO 45001职业健康安全管理体系认证

治理

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神，进一步健全职业健康安全生产管理体系，公司创新构建了覆盖9大板块的安全管理体系，针对各板块特点制定专项管控制度，细化347项安全管理事项，确保安全管理体系有效落地实施。



公司搭建了“总部 - 区域 - 分子公司”三级联动的安全管理组织架构，实行总经理负责制，分别明确各体系、各级别安全管理职责，确保安全管理责任层层落实。集团层面设立安全管理委员会，统筹制定公司及各业务板块的整体安全管理战略规划、年度目标和工作方针，并通过月度通报、季度评估与年度考核，实时跟踪安全管理实施成效；在九大安全体系下，各区域及分子公司设立专职安全管理岗位，将安全管理指标纳入绩效考核体系。



集团安全管理委员会组织架构

	管理组织	管理职责
▶ 总部	集团安全管理委员会	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组成，分层级落实安全管理委员会各项工作要求

为确保安全责任体系的全员覆盖，集团总经理与各分子公司负责人每年分别签订年度安全生产目标责任书，分子公司负责人与部门负责人、班组长及一线员工逐级签订安全承诺书，将安全生产责任细化分解到每个岗位和员工。报告期内，集团内部《安全生产目标责任书》的签订工作已全面完成，签订率达100%。

塑造安全文化

公司高度重视安全文化建设，通过定期组织安全知识讲座、模拟演练、案例分析等多种形式的培训和宣传活动塑造安全文化，有效提升公司整体安全管理水平。

报告期内，公司共召开安全会议8,129场，开展安全教育培训10,534期，安全培训演练7,637场，覆盖员工比例100%。



安全培训

安全监督考核

公司建立健全科学的安全管理监督考核机制，安全管理委员会下设安全管理考评组，关注各分子公司的安全动态情况，通过严格落实日常检查和专项督查，围绕安全事故、隐患排查、培训开展和应急演练等进行季度考核与年度总评，优奖劣惩，并形成详细的季度和年度考核简报，在集团范围内公开通报，营造“比学赶超”的安全管理氛围。考核结果直接与分子公司负责人绩效薪酬、评优评先挂钩，有效推动各分子公司安全管理意识的根本性转变，为公司整体安全管理水平的持续提升提供有力保障。



案例

安全生产月活动

2024年6月，九州通集团总部、29家区域公司及下属各三级公司分别组织开展安全生产月系列主题活动。

集团总部：组织开展火灾警示宣传，对外窗违规设置障碍物、疏散及消防通道违规占用、安全出口上锁等违规形式进行模拟；组织开展安全游园会活动，通过游戏闯关、实操体验和现场学习等形式，有效提升员工安全操作意识。



安全知识宣传及活动开展

分公司：组织开展包括知识竞赛、讲座培训、趣味游戏和模拟演练等形式的安全宣传活动，全面普及安全知识。

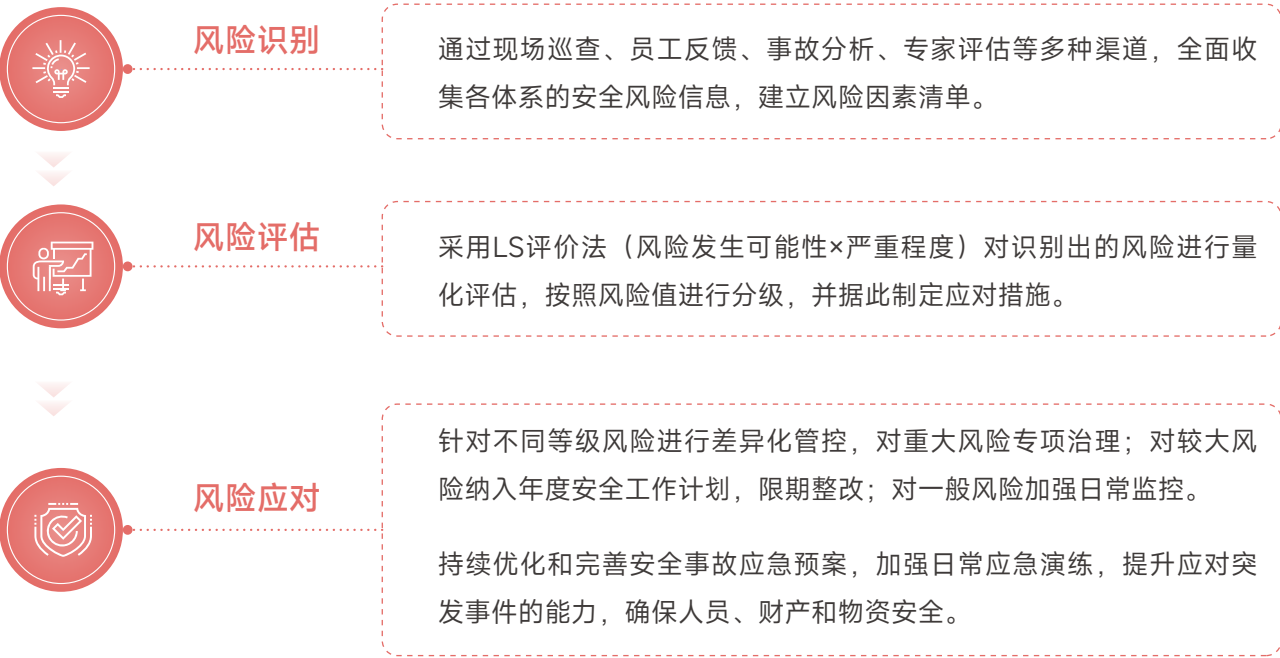


北京公司 九信中药 湖北公司 河北公司

影响、风险和机遇管理

公司建立常态化的事故风险隐患排查机制，通过标准化流程，各体系充分识别运营环节中的潜在风险，定期开展安全风险评估，按照风险等级制定相应控制措施，持续改进安全管理体系。报告期内，公司共开展安全隐患排查10,784场。

安全风险管理流程



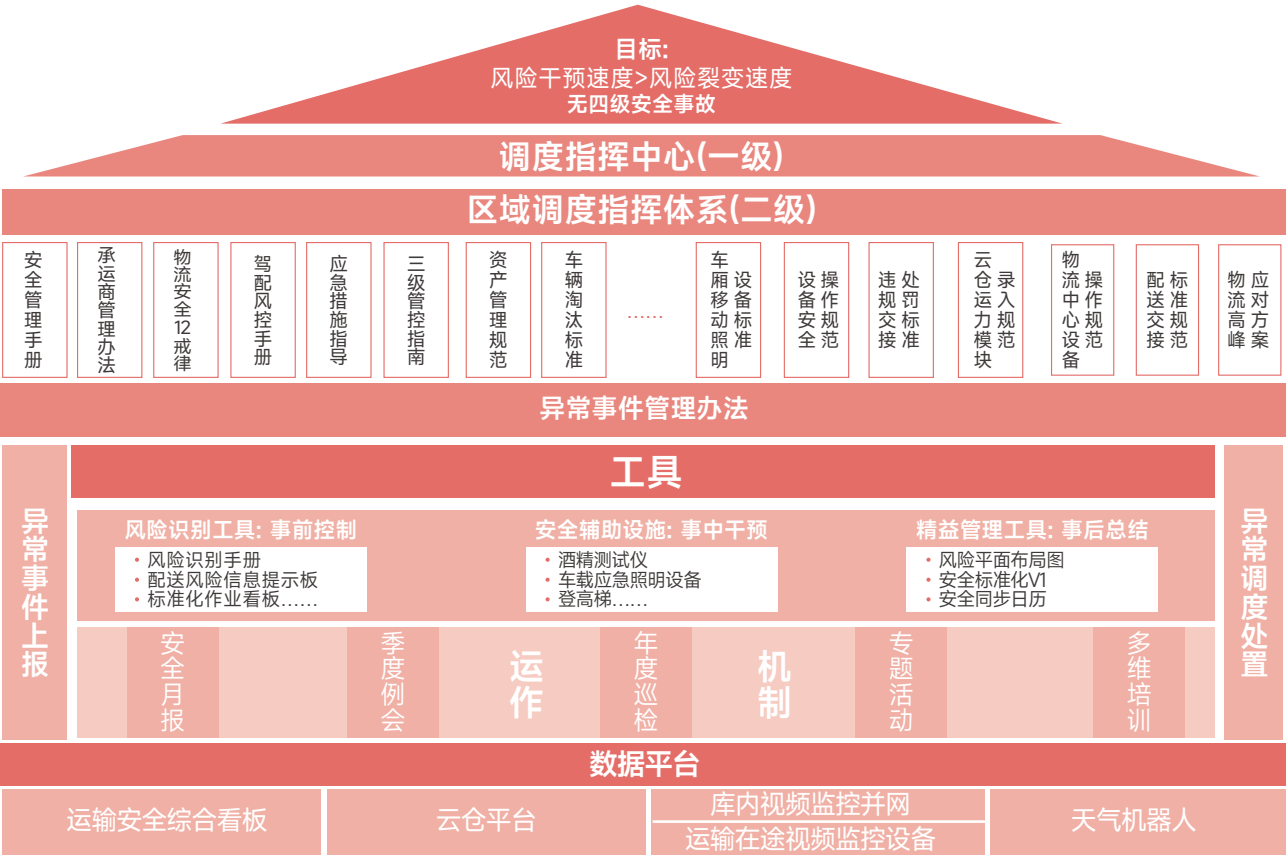
指标与目标

2024年12月，九州通集团安全管理委员会办公室召开年末安全工作部署会议，总结各体系年度事故风险点和安全工作整体情况，并规划2025年重点工作。公司计划重点改进安全管理薄弱环节，确保全年重大安全事故为0；同时加强对分子公司的安全指导与帮扶，夯实安全基础工作，全面提升安全管理水平。

管理举措

物流运营安全管理

公司重点关注并强化物流运营安全管理体系建设，严格防范集团物流安全事故风险，制定《物流安全管理手册》《运输安全管理办法》等一系列内部制度和程序，确保相关人员的健康安全。同时，公司拟定物流安全“十二戒律”，充分明确各类重大风险事项及问责要求，通过不定期多方联检、安全巡检、物流巡检和飞检等形式对违规行为严密监督。



车辆及驾驶员管理

公司制定并实施《运输安全管理办法》《驾配一体风险控制手册》等规范性文件，明确规定了运输人员的任职资格、操作规范和考核标准，通过标准化作业流程，实现对交通运输过程风险的有效防范和精准管控。

截至报告期末，公司拥有物流车辆1,845台，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，各物流中心设专职车辆管理人，负责车辆调度、维保等基础管理工作并承担驾驶员的培训、考试、调度等日常管理。

车辆管理



严格督促驾驶员执行车辆“三查”工作（出车前检查、行驶中检查、返司后检查），确保车辆处于良好状态；定期对运输车辆进行维护、保养或淘汰，杜绝“病车”上路。

驾驶员管理



关注驾驶员身体健康状况并安排适当配送任务；所有驾驶员需定期参加安全驾驶培训，学习交通法规及安全操作规程，确保驾驶员具备应对复杂路况的能力。

案例

叉车专项安全管控

2024年，集团安全管理委员会针对叉车作业安全开展专项治理，要求各分子公司全面开展叉车资产盘点、安全漏洞自查及检查维护等工作，并督促物流仓储部门对自查问题和隐患进行优化整改。



运输过程安全监控

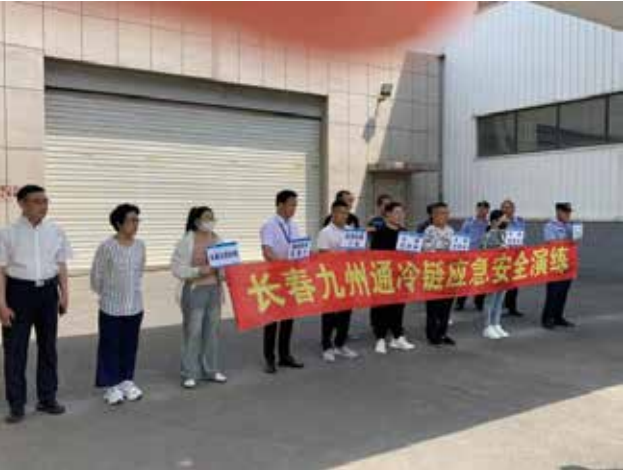
公司依据《车辆GPS购置审批流程》，为集团内运输车辆配备GPS定位系统，车队负责人每日通过平台核查车辆行驶轨迹，监控车辆回出车情况。

此外，公司于2024年下发集团内各级公司自有物流车辆的车载视频监控设备安装要求。车载监控设备已上线运营，公司配备专职人员通过设备管理平台对在途驾驶行为进行监控和数据复盘，对运输车辆进行全程实时监控，触发风险行为时随车语音将提示预警并后台推送至车队管理员，有效遏制超速、轨道偏离、疲劳驾驶等不良驾驶行为造成的安全事故。

截至报告期末，公司共有96家公司上线1,248台主动安全视频监控设备。

应急响应与事故处理

公司制定《物流应急指导措施》《重大事件（事故）应急预案管理办法》，明确了物流体系常见突发情景（自然灾害、意外事故、交通事故、突发事件）下的处理流程和应急响应方案。公司定期组织应急演练，提升驾驶员和物流人员的应急处置能力。



冷链应急演练



夏季高温防暑宣导

技术创新与运输保障

公司依托自主研发的九州云仓智慧物流管理系统，构建了智能化运输安全管理体系。九州云仓通过运输综合管理看板和车辆管理平台两大核心模块，集成车辆出车检查、维保管理、保险跟踪、违章处理、规费核算等多项功能，运用大数据分析技术，对车辆运营状态实时监控和智能预警。系统特别设置风险事项提醒功能，当车辆临近保养周期、保险到期或达到淘汰标准时，平台将自动触发色标预警，确保车辆养护管理工作的前置化和规范化。

生产施工安全管理

公司制定《安全生产管理手册》《九州通资产管理事业部安全施工标准》等内部文件，规范施工现场的环境、安全和文明施工标准，保障各项目建设单位、监理单位及承包商的工程建设实施安全。

承包商安全管理

准入资质

对承包商的资质、安全业绩和安全管理能力进行严格审核，要求承包商提供有效的安全生产许可证和员工安全培训证明

过程监督

与承包商签订安全生产协议，明确双方安全责任，并派驻专职安全管理人员进行现场监督

绩效考核

建立承包商安全绩效考核机制，对违反公司安全标准的承包商进行通报处理



消防安全管理

2024年，公司成立了消防安全工作领导小组，统筹推进集团消防安全体系建设。通过定期开展消防安全知识讲座、消防器材使用培训、应急疏散演练等活动，全面提升员工的消防安全意识和应急处置能力，为保障企业财产安全和员工生命安全提供坚实保障。报告期内，公司荣获武汉市汉阳区消防宣传工作先进单位。

案例

119消防宣传日活动

2024年11月9日，集团及各分子公司通过多样化形式开展消防安全知识宣传，员工积极参与安全知识线上答题、消防设施设备操作学习与各类模拟体验活动。



火灾应急疏散演练

职业健康保障

公司始终将员工职业健康与生命安全放在首位，为员工建立个人健康档案并定期组织职业健康体检，报告期内，公司健康体检已覆盖全体员工。

此外，公司在办公区域和物流区域配备AED自动体外除颤器，并积极组织员工进行急救技能培训；开展职业健康知识讲座，普及职业病防治、心理健康等知识，提升员工自我防护意识。针对自然灾害和恶劣天气，公司制定专项应急预案并建立预警机制，提醒物流部门合理安排出车，员工做好安全防范，注意安全驾驶。



员工健康体检



健康科普活动

责任之心 大爱无疆

九州通作为“企业公民”，聚焦本业发展的同时，始终积极承担社会责任，以乡村振兴、捐资助学、扶贫助困和灾害救援等多种形式回馈社会大众。报告期内，九州通集团总部对外捐赠善款物资总额超过1,820.80万元。

2024年5月湖北省“红十字博爱周”活动中，九州通被湖北省红十字会授予“特殊贡献奖”；2024年，九州通及旗下好药师大药房连锁有限公司被中国红十字会总会授予“博爱奖章”。



特殊贡献奖

博爱奖章

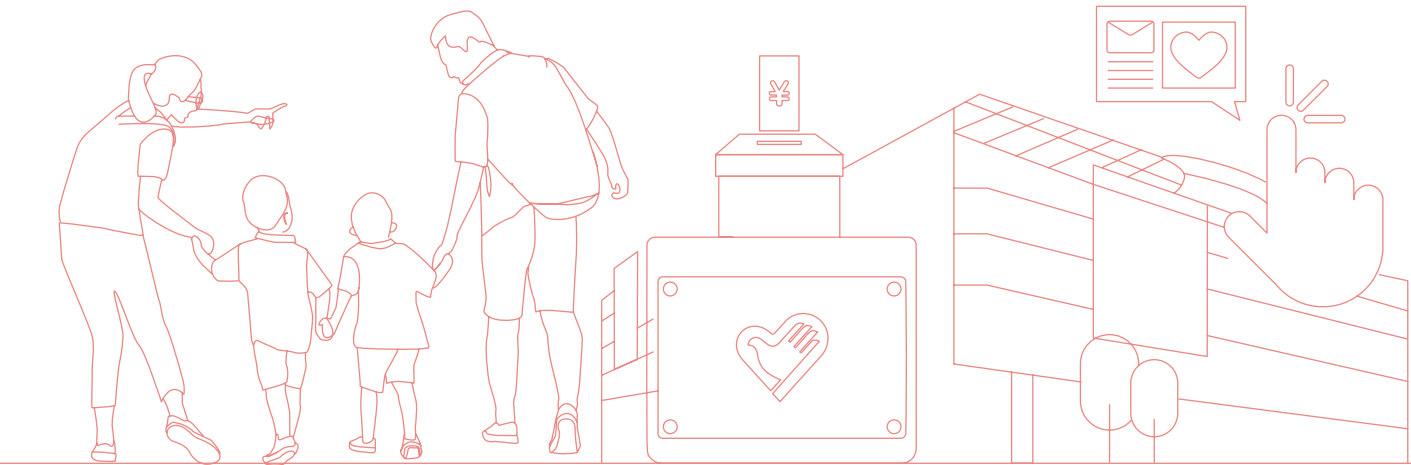
基层医疗支持

九州通充分发挥自身企业供应链优势，积极探索并参与三医协同治理机制，通过数智化平台建设和创新服务，推动医疗资源的优化配置和便民服务的落地实施，有效提升基层医疗服务的可及性和便利性。

案例

数智化三医服务平台建设

九州通在湖北省应城市落地首个“三医服务中心”，融合医保、医疗、医药三大功能，为参保群众提供“一站式”综合服务。通过信息化手段和智能设备，中心实现了线上问诊、电子处方、复诊延方、慢特病随诊取药等数智化服务，极大简化了传统就医流程。



助力乡村振兴

乡村振兴举措



2024年度，公司积极响应国家号召，通过产业扶持、爱心捐赠等多种形式的帮扶举措，助力农业发展，为巩固拓展脱贫攻坚成果和推动乡村振兴贡献力量。

在湖北蕲春、甘肃定西、云南曲靖、贵州黔东南等地区发展溯源中药材基地，助力当地打造精品中药品种，为当地群众增收创富。



投入873.85万元用于汉川、应城、孝感、天门、大悟等地乡村的基础设施与医疗卫生服务建设。



参与公益活动

2024年度，公司积极投身公益事业，通过多样化的公益活动，助力教育资源均衡发展，为灾区和弱势群体提供支持与关怀。

应急救援

在湖南多地遭遇洪涝灾害时，公司迅速行动，向华容、平江、南岳等受灾地区捐赠物资与善款，支持抗洪救灾及灾后重建。此外，公司向甘肃捐赠总值100万元的物资及善款，驰援甘肃抗震救灾和灾后重建。



教育扶贫

公司先后向应城、孝感等地的特殊教育机构捐助善款，切实关爱特殊儿童健康成长；向湖北红十字基金会捐赠100万元，支持湖北美术学院文化艺术教育事业；公司旗下九信中药向湖北中医药大学捐赠200万元，设立“中医药基金”项目，用于学生资助、人才培养及中医药研发工作。

医疗援助

公司持续关注并注重弱势群体需求，捐赠善款救助大病患者、白血病患者及残疾人，向北京同心共铸基金会、西藏山南市捐赠药品，支持医疗公益活动。



报告附录

关键绩效表

公司治理

议题	指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
公司治理	股东会				
	股东会会议召开次数	次	3	4	3
	临时股东会会议次数	次	2	3	2
	审议通过事项	项	29	27	23
	董事会				
	董事会成员人数	人	11	11	12
	董事会会议召开次数	次	8	11	10
	审议通过事项	项	48	67	49
	参加总人数	人	11	11	12
	平均出席率	%	100	100	100
	薪酬政策				
	董事、监事及高级管理人员报酬（包含现任和离任）	万元人民币	1,239.36	1,241.41	1,765.56
	监事会				
	监事会会议召开次数	次	6	10	8
	审议通过事项	项	32	42	35
	参加总人数	人	3	3	3
	平均出席率	%	100	100	100
合规与商业道德	合规经营				
	开展法律培训次数	场	65	106	105
	开展法律培训时长	分钟	/	/	7,500
	参与法律培训人数	人	35	42	2,500

议题	指标	单位	2022 年	2023 年	2024 年
合规与商业道德	商业道德				
	反垄断与公平竞争的培训活动次数	次	79	107	36
	反垄断与公平竞争参与人数	人	5,331	5,120	342
	反垄断与公平竞争培训总时长	小时	63.8	145.71	56.5
公司经营	向董事、管理层及员工提供的反商业贿赂及反贪污培训次数	次	32	32	40
	营业收入	万元人民币	14,042,419.16	15,013,984.67	15,180,979.89
	净利润	万元人民币	208,496.254	217,404.2838	250,739.19
	纳税总额	万元人民币	263,866.53	312,535.88	294,719.95
风险管理	内部风险培训次数	次	79	107	36
	内部风险控制培训人次	次	5,331	5,120	342
	内部风险控制培训时长	小时	63.8	145.71	56.5
投关管理	信息披露				
	对外披露定期报告数量	份	4	4	4
	对外披露临时报告数量	份	125	148	126
	因信息披露方面违规而受到处罚次数	次	0	0	0
	公司每年现金分红情况				
	每股现金分红	元 / 股	0.5	0.25	0.2
	现金分红总额（含回购）	万元人民币	136,260.31	97,722.29	126,538.45
	占合并报表中归属于上市公司股东净利润的比例	%	65.35	44.95	50.47

环境保护

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年	数据口径
环境管理	环保培训次数	次	6	6	7	京丰制药
	环保培训参加人次	人次	270	240	280	
	环保培训时长	小时	4	5	5	
能源管理	天然气	立方米	468,549.97	4,334,300	2,448,192.01	36 家区域公司
	液化天然气	吨	49.96	17.81	4.02	
	汽油	吨	2,157.33	2,405.42	1,170.37	
	柴油	吨	7,754.69	6,891.52	8,921.91	
	直接能源消耗总量	吨标准煤	15,177.58	19,374.37	17,984.79	
	外购电力总量	千瓦时	28,053,023.99	91,088,086.06	20,509,132.44	
	间接能源消耗总量	吨标准煤	3,447.72	11,194.73	2,520.57	
	能源消耗总量	吨标准煤	18,625.3	30,569.1	20,505.36	
	能源消耗强度	吨标准煤 / 百 万 元 营收	0.13	0.20	0.14	
包装材料耗用	快递包装胶带	个	254,911	435,135	351,318	36 家区域公司
	快递包装填充物（塑料泡沫等）	个	510,922.45	1,290,985	1,258,677	
	快递包装纸箱	个	4,982,497	8,015,266.12	7,040,681	
	配送周转箱	个	471,463	169,034	40,811	

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年	数据口径
水资源利用	总用水量	吨	1,360,005.73	1,873,724.83	1,430,126.68	29 家区域公司
	用水强度	吨 / 百万元营收	9.68	12.48	9.42	
污染和废弃物	废水排放量					
	废水排放量	吨	81,084	104,166	112,244.2	京丰制药
	废水排放强度	吨 / 百万元营收	474.25	568.97	537.34	
	废水污染物种类排放情况					
	化学需氧量（COD）	吨	7.52	12.19	24.58	京丰制药
	生化需氧量	吨	1.87	3.52	5.43	
	悬浮物（SS）	吨	1.71	2.23	2.95	
	氨态氮（NH ₃ -N）	吨	0.13	0.9	1.25	
	总磷（以 P 计）	吨	0.06	0.09	0.05	
	总氮（以 N 计）	吨	1.9	2.9	2.8	
	废气排放情况					
	废气排放量	吨	0.6549	0.8124	0.8495	京丰制药
	废气排放强度	吨 / 百万元营收	0.0067	0.0066	0.0052	

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年	数据口径
污染和废弃物	二氧化硫	吨	0.04	0.0146	0.0162	京丰制药 (山东公司)
	颗粒物	吨	0.0095	0.0187	0.0337	
	氮氧化物	吨	0.1505	0.1761	0.1349	
	固体废弃物排放情况					
	无害废弃物产生量 (纸箱包装)	吨	182	203	217	京丰制药
	无害废弃物产生强度	吨 / 百万元营收	0.70	0.72	0.69	
	无害废弃物循环利用率	%	100	100	100	
	无害废弃物处置量	吨	182.00	203	217	
	危险废弃物产生量 (药品等)	吨	356.77	557.28	603.47	
	危险废弃物产生强度	吨 / 百万元营收	3.97	4.81	3.96	
	危险废弃物处置量	吨	356.77	557.28	603.47	

产业价值

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
研发与创新	研发投入	万元	30,271.35	27,819.99	34,585.43
	研发投入占营业收入比例	%	0.22	0.19	0.23
	研发团队				
	研发团队总人数	人	1,472	1,517	1,555
	研发人员比例	%	4.88	5	5.15
	按学历划分的研发人员				
	本科以下	人	698	689	672
	本科	人	718	779	826
	硕士	人	54	48	55
	博士	人	2	1	2
	按性别划分的研发人员				
	男性	人	1,084	1,170	1,173
	女性	人	388	347	382
	按年龄划分的研发人员				
	30 岁以下（不含 30 岁）	人	485	558	483
	30-40 岁（含 30 岁，不含 40 岁）	人	748	773	850
	40-50 岁（含 40 岁，不含 50 岁）	人	197	167	198
	50-60 岁（含 50 岁，不含 60 岁）	人	42	19	24
	创新成果				
	授权专利累计数	项	387	485	504
	每百万元营收有效专利数	项 / 百万元营收	0.0028	0.0032	0.0033
	授权发明专利累计数	项	74	76	69
	授权实用新型专利累计数	项	271	367	387
授权外观设计专利累计数	项	42	42	48	
软件著作权累计数	项	575	491	577	
每百万营收软件著作权数	项 / 百万元营收	0.0041	0.0033	0.0038	

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
产品质量 (京丰制 药 + 九信 中药)	产品合格率	%	100	100	100
	年度质量内审次数	次	9	13	13
	因健康与安全原因须撤回和召回的产品数量百分比	%	0	0	0
	因健康与安全原因须撤回和召回的产品数量	件	0	0	0
	官方抽检次批数	批次	534	481	518
客户服务 与客户 权益保护	客户服务				
	客户投诉数量	次	74	58	20
	客户投诉解决数量	件	74	58	20
	参与调查的客户数量	人	122,910	108,546	227,405
	参与调查的客户占比	%	34.7	30.6	64.1
	客户满意度调查问卷发放有效份数	份	36,873	36,521	53,664
	客户满意度分数	分	93.5	91.0	94.6
	客户服务培训与考核				
	客户投诉响应专项培训人次	人次	35	35	34
	客户投诉响应专项培训总时长	小时	130	106	112
	客户投诉响应专项培训次数	次	40	42	42
	应对客户投诉响应考核次数	次	40	42	42
	应对客户投诉响应考核通过率	%	100	100	100
	客户信息及隐私保护				
	发生泄露客户信息事件数量	件	0	0	0
	违反相关法律法规造成的损失	万元	0	0	0
信息安全 与隐私 保护	开展相关培训次数	次	138	163	154
	实践、培训参与人数	人	605	867	739
	数据安全总投入情况	万元	120	100	80
	报告期内信息安全与隐私保护违规事件发生次数	次	0	0	0

社会贡献与人力资源

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
社会 公益	公益总投入（集团总部）	万元	2,923.33	4,551	1,820.8
	实现乡村振兴项目	项	14	13	21
	投入帮扶资金（集团总部 + 九信中药）	万元	316,606.50	310,040.52	323,523.99
劳动 关系 管理	员工招聘与就业				
	劳动合同签订率	%	99	99	99
	劳务派遣人员	人	175	186	386
	多元化与机会平等				
	劳工歧视事件数	宗	0	0	0
	员工总人数	人	30,141	30,100	30,169
	残疾员工人数	人	23	23	23
	少数民族员工数	人	1,240	1,327	1,367
	管理层中少数民族员工数	人	/	/	110
	按性别划分的员工数				
	女性	人	13,879	13,980	14,121
	男性	人	16,262	16,120	16,048
	按职级划分的员工数				
	一般员工	人	26,870	26,548	27,092
	中级员工及管理层	人	2,261	2,583	1,997
	高级管理层	人	1,010	969	1,080
	按年龄划分的员工数				
	30 岁以下	人	10,235	9,637	8,990
	30-50 岁	人	17,705	18,176	18,766
	50 岁或以上	人	2,201	2,287	2,413
	按学历划分				
	博士	人	11	13	14
	硕士	人	351	368	435
	本科	人	7,009	7,411	7,994
	大专	人	11,557	11,872	12,019
	大专以下	人	11,213	10,436	9,707

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
劳动关系管理	新进员工				
	新进员工数	人	8,081	7,460	7,134
	按性别划分的新进员工				
	女性	人	0	0	3,511
	男性	人	0	0	3,623
	按渠道划分的新进员工				
	社会招聘	人	0	0	5,764
	校园招聘	人	0	0	369
	其他招聘渠道	人	0	0	1,001
	福利与薪酬				
	社会保险覆盖率	%	/	/	100
	员工福利支出	万元	/	/	12,115
	人均带薪年假天数	天	/	/	6.11
	员工满意度				
	劳动纠纷案件的数量	宗	/	/	0
	收到员工投诉数目	宗	/	/	0
	员工满意度	%	87.00	88.2	85.30
	员工满意度的员工参与率	%	96	96	96
	员工敬业度	%	86.00	87.03	86.10
	敬业度调查的员工参与率	%	96	96	96
	员工流动				
	员工离职数	人	6,779	6,631	6,595
	按性别划分的离职员工				
	女性	人	3,096	3,120	3,167
	男性	人	3,683	3,511	3,428
	按年龄划分的离职员工				
	30 岁以下（不含 30 岁）	%	25	26	26
	30-40 岁（含 30 岁，不含 40 岁）	%	17	16	16
	40-50 岁（含 40 岁，不含 50 岁）	%	12	12	11
	50 岁及以上	%	11	9	9

指标		单位	2022 年	2023 年	2024 年
员工发展与培训	员工培训投入	万元	605	600	700
	培训场次	场次	/	/	5,000-6,000
	接受培训总人数	人	32,335	35,630	28,660
	员工培训覆盖率（员工培训比率）	%	92	94	95
	按性别划分的受训比率				
	女性	%	93	95	96
	男性	%	91	93	94
	按职级划分的受训比率				
	一般员工	%	92	94	96
	中级员工及管理层	%	90	91	90
	高级管理层	%	80	83	85
	培训总时长	小时	208,579	372,785	257,558
	每名员工每年接受培训的平均时长	小时/人	6.5	10.5	8.6
职业健康与安全	总工伤人数	人	13	16	9
	工伤次数	次	13	16	9
	隐患排查整改率	%	/	/	100
	安全生产投入金额	万元	1,514.83	2,279.72	2,352.291
	安全教育培训				
	安全教育培训场次	场	10,106	9,927	10,534
	安全教育培训覆盖比率	%	/	/	100
	职业健康				
	工伤保险的投入金额	万元	103.00	103.40	103.45
	工伤保险人员覆盖率	%	100	100	100

指标索引

对应章节		上海证券交易所上市公司自律监管指引 第14号——可持续发展报告（试行）	中国企业可持续发展报告指南 CASS-ESG 6.0	GRI可持续发展报告标准
关于本报告		/	P1.1-P1.2	2-1, 2-2, 2-3
董事长致辞		/	P2.1	2-22
走近九州通		/	P3.1-P3.3	2-6
夯实治理根基 推动持续发展	永续之道，治理为基	第九条，第十九条，第五十一条，第五十三条	G1.1.1-1.1.5, G1.1.7, G1.1.9, G1.1.11, G1.3.1-1.3.2	2-22, 2-29, 3-1, 3-2
	治理有方，基业长青	第十二条	/	2-9, 2-10, 2-12, 2-19
	坚守道德，诚信为本	第五十四条，第五十五条，第五十六条	G2.1.1-2.1.3, G2.2.1-2.2.3	205-2
	党建护航，铸魂赋能	/	/	/
践行绿色理念 保护生态环境	气候行动，守护未来	第十一条，第二十条，第二十一条，第二十二条，第二十三条，第二十四条，第二十七条，第二十八条	E1.1.1-1.1.8, E1.1.13, E1.1.16	201-2, 305-1, 305-2, 305-4
	环境管理，精益求精	第十一条，第二十九条，第三十条，第三十一条，第三十三条	E2.1.1, E2.1.6, E2.2.5-2.2.6, E2.4.1-2.4.2, E3.3.2-3.3.5	303-4, 306-1, 306-2
	资源高效，绿色发展	第十一条，第三十四条，第三十五条，第三十六条，第三十七条	E3.1.1-3.1.5, E3.2.1, E3.2.3-3.2.4	301-1, 302-4, 302-5, 303-5
	生态和谐，万物共生	第三十二条	E2.3.2-2.3.3	304-1, 304-2
创新驱动发展 创造产业价值	数字转型，智领未来	第四十一条，第四十二条，第四十三条	S2.1.1-2.1.4, S2.1.8-2.1.13	203-2
	优化流通，护航发展	第十一条，第四十四条，第四十五条	S3.1.1-3.1.4	308-1, 414-1
	质量为先，服务至上	第十一条，第四十七条	S3.3.1-3.3.2, S3.3.4-3.3.6	417-1
	医疗普惠，健康同行	/	/	/
	数据护航，隐私无忧	第四十八条	S3.4.1-3.4.4	418-1
	携手共进，协同发展	/	S3.2.1	/
履行社会责任 回馈社会民生	员工为本，权益保障	第四十九条，第五十条	S4.1.1-4.1.4, S4.1.6, S4.1.11-4.1.12	2-7, 404-3, 405-1, 406-1, 408-1, 409-1
	人才培养，成就未来	第四十九条，第五十条	S4.3.1-4.3.6	404-1, 404-2
	健康守护，安全相伴	第四十九条，第五十条	S4.2.1-4.2.4, S4.2.6	403-1, 403-2, 403-3, 403-5
	责任之心，大爱无疆	第三十八条，第三十九条，第四十条	S1.1.2, S1.1.4, S1.2.1-1.2.2, S1.2.5	203-1
报告附录	关键绩效表	/	A2	/
	指标索引	第五十七条	A3	/
	意见反馈	/	A6	/

意见反馈

感谢您阅读《九州通2024年可持续发展报告》。为改进九州通在环境、社会 and 治理等方面的工作，进一步提升公司可持续发展的能力和水平，加强与社会各界的沟通交流，我们衷心地希望您能够在百忙之中对我们的工作和报告提出宝贵的意见和建议。

您的信息

姓 名： _____ 联系电话： _____

单 位： _____ 电子邮箱： _____

选择题（请在相应位置打√）

1. 您对九州通2024年可持续发展报告的总体评价：

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

2. 您认为九州通在客户服务方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

3. 您认为九州通在科技创新方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

4. 您认为九州通在公司治理方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

5. 您认为九州通在员工队伍建设方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

6. 您认为九州通在社会公益方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

7. 您认为九州通在可持续供应链方面做得如何？

☐ 好 ☐ 一般 ☐ 待提高 ☐ 不了解

8. 您对九州通在可持续发展工作方面的其他意见？

