

2010年 社会责任报告

Corporate Social Responsibility Report

股票代码600998

医 药 通 九 州 健 康 送 万 家

医药通九州 健康送万家

报告说明

本报告是九州通医药集团股份有限公司（以下还将用“九州通”、“九州通医药集团”、“公司”和“我们”表示）及分、子公司首次向社会公开发布的2010年度履行社会责任的整体报告，是九州通对股东、客户、社会与行业、员工、政府、环境等利益相关者履行社会责任的总体表现。

本报告期限为2010年1月1日至2010年12月31日，发布周期为年度，所涉及的资料、财务数据以及覆盖的范围与《九州通医药集团股份有限公司2010年年度报告》相符；但由于九州通是首次发布社会责任报告，资料、数据信息的时间跨度以2010年为主，适当向前延伸并包括以前资料及年度数据。

报告真实、客观地向公众展示了九州通医药集团在企业文化、经济责任、质量安全、社会与行业发展、客户回报、员工发展、环境保护和社会公益方面的措施。

本报告资料均来自集团总部及其下属和控股分、子公司，编写过程中，九州通遵循“全球报告倡议组织”（Global Reporting Initiative, 简称GRI）的可持续发展报告指南。

希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用，能加强对本公司社会责任报告的认知，公司也希望接受社会的监督，促使公司做得更好。

本报告以印刷版和网络版两种形式发布。网络版可在上海证券交易所网站（www.sse.com.cn）和本公司网站（www.jztey.com）查阅。

董事长致辞

尊敬的各界朋友：

医药行业是关系到人类生命健康的神圣事业，自进入医药流通行业以来，九州通便将为医药健康产业提供高性价比的服务作为企业使命，以做中国医药健康产业最佳服务商为奋斗目标。在这一企业价值观指引下，我们以切实减轻百姓用药经济负担，为人民送去健康，为社会创造价值为己任，积极回报社会，在经济、行业发展、质量安全、客户、员工和环境方面承担了应有的社会责任。

2010年是九州通医药集团具有里程碑意义的一年。11月2日，九州通正式在上海证券交易所挂牌上市，开启了九州通从一家普通民营企业到主板上市公司的新篇章。面对2011，我们深知，新的起点既预示着新的跨越，也带来更多的责任。

2010年，随着全球经济的不断回暖、新医改政策的不断深化，我们秉持“技术让服务更卓越”的理念，继续致力于现代物流技术的引进吸收和自主创新，同时，通过不断提升医药物流信息化水平，为我国医药流通行业树立了标杆，进一步促进行业的健康快速发展，以自身发展影响和带动地方经济的振兴。

我们在追求经济效益、保护股东利益的同时，切实保护员工、客户和债权人等利益相关者的合法权益，为降低药品配送成本不断探索和创新，让利百姓。

我们热心从事环境保护、救急济困和抗震救灾等公益事业，为灾区 and 全中国的民众送去温暖和健康。

2010年，我们继2008年之后再一次荣获“医药企业社会责任贡献奖”，成为湖北省唯一获奖企业。该奖项主要用于表彰在药品质量、社会公益、依法经营、节能减排、关爱员工和关注公众健康等各方面做出优异成绩的医药企业。这一荣誉既是对我们社会责任表现的一种肯定，更是一种激励，激励我们在未来的发展中进一步推进可持续发展的理念，积极承担社会责任，实现企业与社会、企业与环境的和谐发展。

未来，九州通将一如既往地积极践行社会责任作为企业经营发展的重要部分。在公司不断发展的同时，更多地积极反哺社会，做到经济效益与社会效益并重，努力成为中国医药健康领域最具社会责任的企业之一。

董事长





JOINTOWN PHARMACEUTICAL GROUP

Catalog



目录 Catalog

前言

- 1 报告说明
- 2 董事长致辞

公司概况

- 5 关于九州通
- 6 企业CRS大事记

责任与文化

- 11 企业社会责任体系
- 12 以社会责任为核心的文化价值观
- 13 企业规范的治理结构
- 15 原生态的企业文化

经济

- 21 专注主业
- 21 经济指标
- 22 创新与研发
- 22 薪资与福利
- 23 回报股东
- 24 依法纳税

安全

- 27 药品安全责任观
- 28 药品安全质量管理体系
- 29 药品安全质量控制措施
- 30 药品安全管理技术及特色安全管理措施
- 31 运营安全管理体系
- 32 安全管理文化建设

社会与行业

- 35 促进社会就业
- 36 反商业贿赂与廉正建设
- 37 树立行业标准，推动行业发展
- 41 平抑药品价格
- 42 带动行业和区域经济发展

客户

- 45 九州通服务观
- 46 精细化的客户管理体系
- 47 为客户价值创造
- 48 上、下游户服务体系
- 48 自主创新，为客户提供卓越服务
- 50 积极推进下属企业服务提升

员工

- 53 人员结构总揽
- 54 员工成长与发展
- 57 薪酬与福利体系
- 59 沟通与交流
- 60 员工文化生活

环境公益

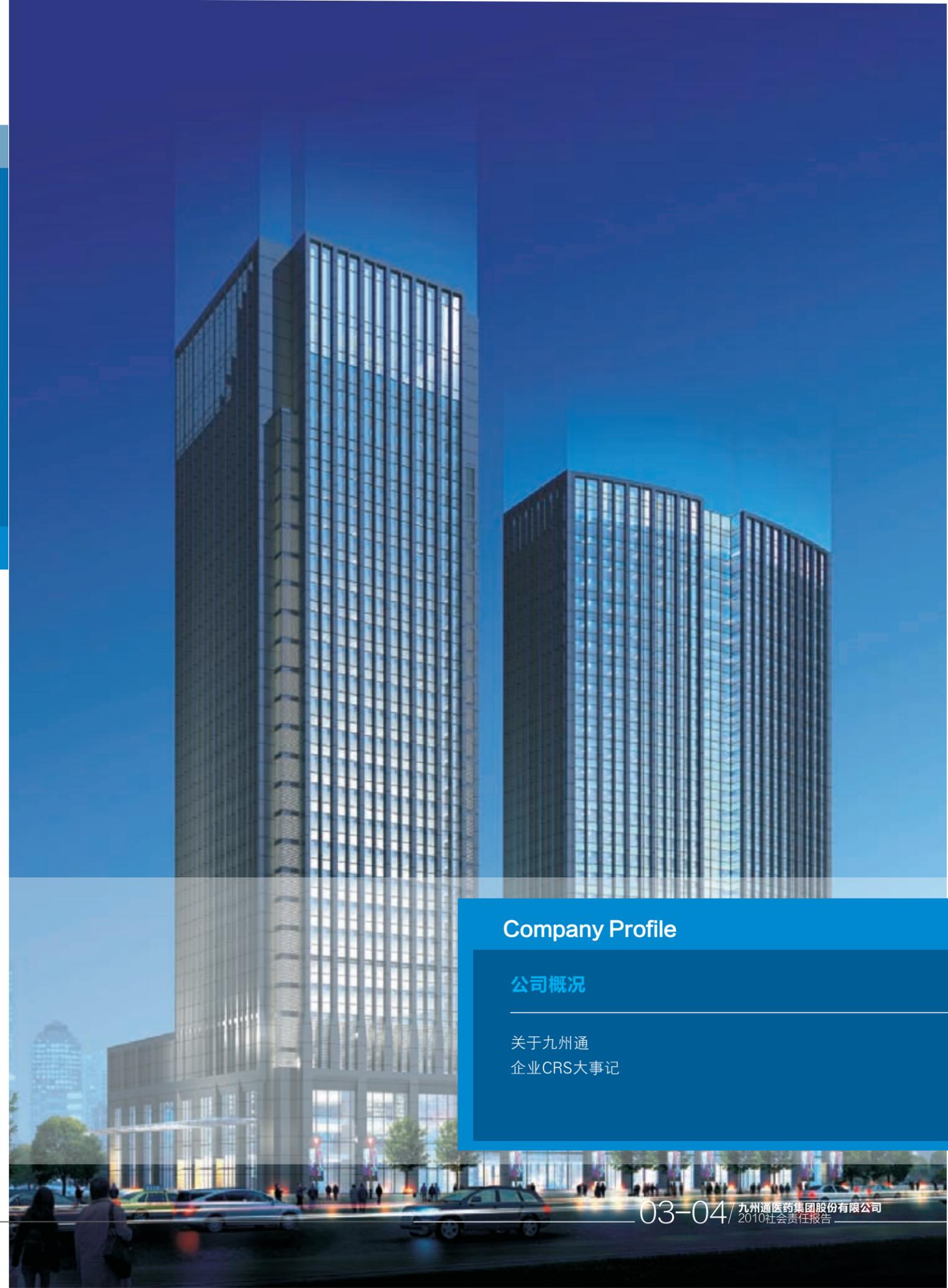
- 65 社会公益
- 66 节能环保
- 66 世博志愿者
- 67 防汛抗洪
- 67 抗震救灾
- 68 政府公益事业支持

附录

- 69 未来展望
- 70 (GRI) 指标索引
- 74 联系我们

公司概况

Company Profile



Company Profile

公司概况

关于九州通
企业CRS大事记



关于九州通

九州通医药集团股份有限公司（简称“九州通”，证券代码600998），发轫于国家允许民营资本进入医药流通领域的1999年，2010年11月在上海证券交易所挂牌上市，是在中国医药商业行业处于领先地位的上市公司。

九州通以药品、医疗器械等产品批发、零售连锁、药品生产与研发及有关增值服务为核心业务，是全国最大的三家医药商业流通企业之一，是医药商业领域仅有的具有全国性网络的两家企业之一。公司已连续6年位列中国医药商业企业第3位、中国民营医药商业企业第1位，入围“中国企业500强”。

截至2010年12月31日，集团公司拥有总资产81亿元、员工7,412人、下属公司70余家，直营和加盟的零售连锁药店709余家，2010年实现销售收入213亿元。

公司拥有完善的品种结构和丰富的客户资源，目

前经营品规达14,000多个，拥有上游供货商4,200多家，下游客户69,800多家，取得了国内230多种药品的全国或区域总经销或总代理资格；现有14家省级子公司（大型医药物流中心）、20家地级分销公司（地区配送中心）及200多个业务办事处（配送站），初步形成了覆盖全国大部分县级行政区域的物流配送网络，是国内唯一具备独立整合物流规划、物流实施、系统集成能力的医药物流企业。

九州通曾获得“第二届中国优秀民营企业”、“2006年CCTV中国（武汉）年度最佳雇主”、“2007年度湖北省具有带动力民营龙头企业”、“中国物流改革开放30年旗帜企业”、“湖北省最具影响力民营企业”、“中国第九届未来之星——最具成长性新兴企业”、“全国就业与社会保障先进民营企业”等多项荣誉。

企业CRS大事记（2010）

2010年1月12日，上海九州通荣获由上海市普陀区桃浦镇人民政府颁发的“爱心企业”奖。

2010年3月3日，河南九州通荣获“药品规范化管理先进单位”称号；5日，广东九州通获得“广东省医药流通行业排头兵”殊荣。

2010年3月12日，新疆九州通联合四川好医生药业集团共同开展“零售终端过期失效药品回收换购”公益活动启动仪式。活动旨在履行医药企业社会责任，保障人民群众用药安全，为各类客户提供方便快捷的服务支持。

2010年3月30日，九州通医药集团2010年安全管理工作视频大会隆重召开，标志九州通医药集团“平安九州通”安全管理提升项目进入2010年新的阶段。

2010年3月29日，福建九州通荣获“福建省劳动关系和谐企业”称号。

2010年4月18日，广东九州通通过广东狮子会，向青海玉树地震灾区捐赠“鼻可乐”鼻腔清洗器及洗剂，为地震灾区居民应对粉尘、沙尘提供援助。

2010年4月20日，上海九州通30名员工获得了上海世博会外围志愿者资格，为世博会提供优质的志愿服务，为世博会顺利开展作出贡献。

2010年4月21日，重庆九州通与万州区政府进行项目签约，通过万州分公司医药物流仓储建设、中药材收购等项目，可直接惠及渝东北地区近2000农户，并吸纳当地农村社会富裕劳动力，助推当地农民增收致富。

2010年4月21日，九州通医药集团向青海玉树地震灾区捐献价值70.5万元的药品。广东、河南公司等分别举行哀悼活动，下半旗志哀，并进行爱心捐助，筹善款送往玉树地震灾区。

2010年4月30日，河南九州通参加农工党河南省委“百千万农村健康行动计划”活动，现场捐赠了血糖仪，为广大农村人民送去健康。

2010年6月23日，九州通医药集团推出“关爱健康 关爱你我”大型员工健康服务活动，开展包括员工体检、员工健康知识讲座、员工健康档案的建立、健康咨询等各种关爱员工活动。

2010年6月25日，九州通医药集团董事长刘宝林受邀参加第二十二期“创业武汉”系列公益培训，畅谈创业历程及九州通企业文化。

2010年7月23日，由全国工商联医药商会连锁药店委员会、搜药网及九州通好药师网上药店联合举办的中国网上药店发展与对策研讨会在北京九州通召开，众多专家和网上药店经营者共同倡议打击非法网上药店，促进我国网上药店的健康发展。

2010年7月27日，九州通医药集团50余名抗洪抢险队员奔赴汉江大堤琴断口监狱段驻守，积极参加汉阳经济开发区组织的防汛抢险工作。

2010年8月3日，九州通医药集团被授予“国家5A级物流企业”资质，成为华中及全国首家5A级医药物流企业，达到物流企业国家标准的最高等级。

2010年8月29日，九州通医药集团获评“2010中国民营企业500强”（颁奖单位：中华全国工商业联合会）

2010年9月1日，广东九州通因节能减排成绩突出，获得由中山市火炬开发区对节能减排优秀企业颁发扶持基金。

2010年9月2日，九州通举行全集团质量安全视频知识竞赛活动，普及、拓宽员工质量安全知识面，提升质量管理意识。

2010年9月3日，九州通医药集团再次入选2010年“中国企业500强”，位居第313名，综合排名比去年上升了19个位次。

2010年9月9日，九州通医药集团荣获湖北省工商行政管理局、湖北省企业信用促进会第十届湖北省“守合同 重信用”企业称号。

2010年11月2日，九州通（600998）在上海证券交易所挂牌上市，上市首日总市值达269.61亿元，成为湖北省IPO上市首日市值最大的企业，同时也是湖北省自2004年以来首个在上交所上市的企业。

2010年12月18日，九州通医药集团荣获“十佳雇主”称号，这是继2009年以来九州通再次获此荣誉。

2010年，九州通医药集团再次荣获“2010年医药企业社会责任贡献奖”，也是湖北省唯一获奖企业。（颁奖机构：中国医药企业管理协会、人民日报社网络中心）

企业CRS大事记(2010)

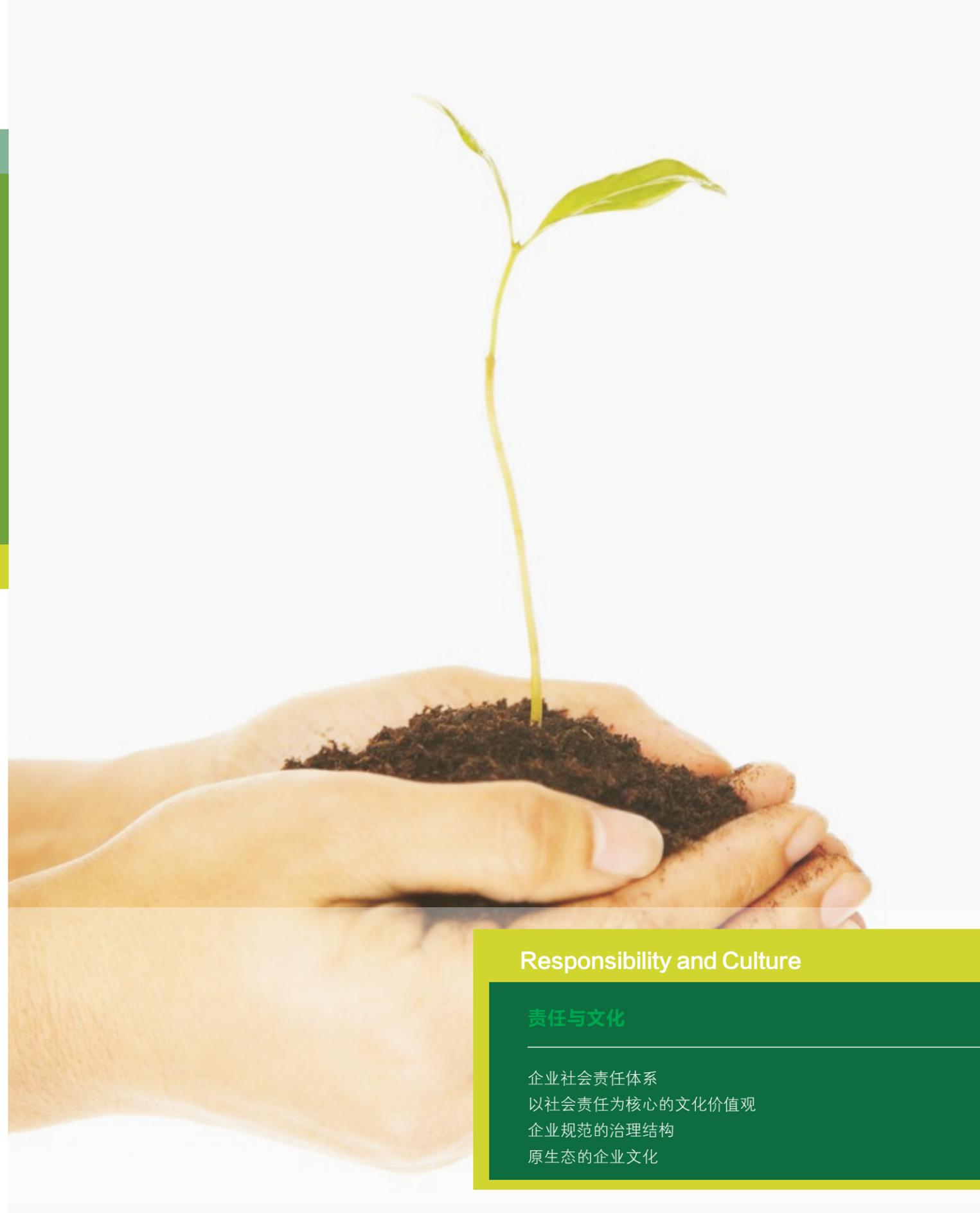


- 1、广东九州通向玉树地震灾区捐赠“鼻可乐”
- 2、九州通参加汉阳经济开发区组织的防汛抢险工作
- 3、九州通荣获5A级物流企业称号
- 4、九州通荣获中国社会责任优秀企业称号
- 5、九州通举行全集团质量安全视频知识竞赛活动
- 6、九州通推出“关爱健康关爱你我”大型员工健康服务活动
- 7、上海九州通员工参加世博自愿者活动

责任与文化

Responsibility and Culture

九州通的社会责任与企业文化、战略管理紧密结合，通过建立以“责任心、危机感、执行力、融合度”为核心的文化价值观来提升对利益相关方的责任意识，将社会责任的理念融入企业文化建设和公司治理中。



Responsibility and Culture

责任与文化

企业社会责任体系
以社会责任为核心的文化价值观
企业规范的治理结构
原生态的企业文化

企业社会责任体系

九州通以“做中国医药健康产业最佳服务商”为愿景，确立了“为医药健康产业提供高性价比服务”的使命。

九州通的社会责任与企业文化、战略管理紧密结合，通过建立以社会责任为核心的文化价值观来提升对利益相关方的责任意识，并将社会责任的理念融入企业文化宣导及建设中。

九州通通过建立规范的公司治理、透明的信息披露、完善的内部控制与风险评估保障利益相关方责任的履行。九州通的利益相关方分别是股东、客户、社会与行业、员工、政府、环境。

九州通社会责任体系模型



以社会责任为核心的文化价值观

愿景

做中国医药健康产业最佳服务商

九州通的愿景表明，公司在今后的发展过程中，将始终专注于医药健康产业的现代化和规范化，同时推动行业的合作联盟和可持续健康发展，向经营规范、管理科学、业务多元化、业绩突出、股东回报率高、品牌形象领先的优质服务商不断努力。

使命

为医药健康产业提供高性价比的服务

医药健康产业是九州通的服务对象，高性价比是九州通一直努力和追求的方向，九州通将通过快速扩张网络覆盖面、降低流通成本、提高运营效率等，为上、下游客户提供高性价比的服务；将通过努力降低药价、规范医药市场环境、保证老百姓的用药安全等，为客户提供高性价比的服务。

核心价值观

责任心 危机感 执行力 融合度

责任心

九州通的事业是关乎人民生命健康的特殊事业，员工在工作中必须始终保持对人民群众和广大患者的生命健康高度负责的态度。因此便要以真诚、专注、勤奋的态度对待工作，赢得客户的心，赢得公司的信任，赢得人生的机遇。

危机感

九州通虽然取得了一定的成就，有着广阔的行业前景，但仍然面临着很多的压力和危机，所以要有强烈的忧患意识，时刻保持创业初期的激情和不断进取的精神，增强企业抵御风险的能力，实现企业的战略目标；要积极进取，不满足于固有成绩，要追求进步，注重学习与提升，勇于挑战自我和超越自我。

执行力

强有力的执行力一直是九州通的核心优势，但企业的发展对执行力的要求也将越来越高。所以，我们需要形成令行禁止、言必行、行必果、雷厉风行的执行力文化，形成有决策、有落实、有监督、有反馈的良性管理机制，从而增强九州通在新的市场环境下参与竞争和综合的实力。

融合度

家文化是九州通的传统文化精髓，包容与共进是公司前进的内部保障；高级人才的引进、人员本土化和企业的一系列整合并购，也都需要融合。所以，九州通需要通过关爱等举措来提高员工的满意度，通过打造和谐团队来增强组织的凝聚力，通过搭建成长平台来吸引和留住优秀人才，从而最终实现我们共同的事业与梦想。



企业规范的治理结构

1. 规范的公司治理

九州通严格遵守《公司法》、《证券法》等相关法律以及监管部门制定颁布的相关法律规章，并不断优化管理架构，构建了较为完善的现代上市公司治理体系和组织结构。

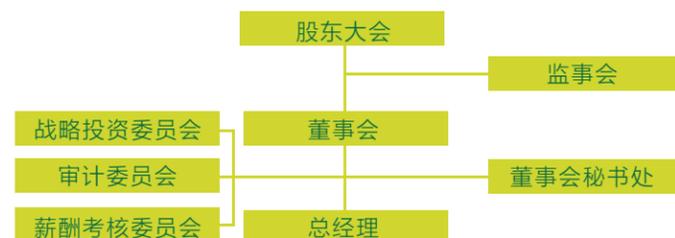
股东大会、董事会、监事会及管理层互相制衡、互相配合，按照法律规定和公司章程独立运作，严格履行各自的权利与义务，形成权力机构、决策机构、监督机构和执行机构之间相互配合、相互协调、相互制衡的运行机制。

董事会具有专业化、履职能力强的特点，共有11名董事，包括4名由会计、法学、经济学等方面的专业人士担任的独立董事，根据行业专业化的特点，董事会下设三个专业委员会，发挥实质性决策辅助作用，为董事会决策提供强大的专业支持。

九州通制定了《公司章程》《董事会议事规则》及《独立董事制度》，对董事会的规范化运行进行管理；公司所有重大决策均经董事会充分讨论，当董事对公司事务有利益冲突时必须回避，切实发挥了董事会的核心决策作用。董事会在维护股东利益的同时，同时以员工、客户、社会与行业、员工、政府、环境等利益相关方的利益为指导原则。

监事会由3名监事组成，其中1名为职工代表，公司制定了《监事会议事规则》，充分发挥监事会的监督作用，保障股东利益、公司利益及员工合法权益不受侵犯。

九州通组织结构总体图



2. 透明的信息披露

在信息披露与透明度方面，公司严格按照法律、法规、中国证监会《信息披露管理办法》、上海证券交易所《上市公司信息披露事务管理制度指引》、《公司章程》的规定，制定了《九州通医药集团股份有限公司信息披露制度》，充分履行上市公司披露信息义务，确保公司信息披露的及时、公平、真实、准确和完整。

3. 完善的内部控制

九州通重视内部控制制度的建立和完善，不断完善控制流程，根据《公司法》、《证券法》、《企业内部控制基本规范》和上海证券交易所《上市公司内部控制指引》，不断健全内部控制制度，有效防范经营管理风险。

2010年，在内控管理制度建设方面，公司增加制定了《关于实施风险应收账款预警方案的通知》、《关于修订财务系统垂直管控考核方案的通知》、《关于完善突发事件应急处理预案的通知》、《关于统一管理媒体采访与接待的通知》等一系列的管理制度。

现有内部控制制度，已基本覆盖了公司运营的各层面和环节，形成了较规范的管理体系，能够预防、及时发现和纠正公司经营活动中可能出现的问题，能够适应公司管理的要求和公司业务的需要，能够对编制真实、公允的财务报表提供合理的保证，能够对公司各项业务活动的健康运行及国家有关法律、法规和单位内部规章制度的贯彻执行提供保证。

4. “安全”主题风险评估机制

九州通根据战略目标及发展思路，结合行业特点，建立了以“安全”为主题的内部风险评估机制，提出了“以安全增实力、以安全应挑战、以安全促发展”的指导方针，共创“平安·九州通”的和谐企业。公司成立了安全管理委员会，在人员安全、财务安全、资产安全、质量安全、运营安全、信息安全、技术安全、基建安全、劳动保护、劳资关系等方面，控制公司及控股子公司经营管理过程中的各类风险。根据设定的控制目标，公司全面、系统、持续地收集相关信息，结合实际情况，及时进行风险评估，做到风险防范、可控。

5. 投资者服务计划

公司注重与投资者的沟通与交流，为使公司股东及潜在投资者能及时、充分地了解公司情况，加强公司与投资者的联系，更好地为投资者服务，九州通在上市后制定了详细的投资者服务计划。

九州通投资者服务计划：

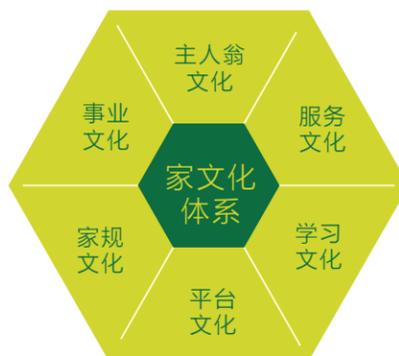
- 1) 加强公司信息披露管理，提高信息披露质量，将公司生产经营活动及有关重大事项通过新闻媒体及时、充分、准确地告知投资者，以利于投资者作出决策；
- 2) 按照中国证监会有关规定，将编制年度、中期业绩报告、季度业绩报告；
- 3) 通过股东大会听取股东对公司的建议；
- 4) 邀请大型机构投资者或其他相关人士考察公司生产经营情况，增进其对公司业务和经营状况的了解；
- 5) 及时与投资咨询机构、证券分析师进行联络沟通，介绍公司的生产、经营及财务情况，增强其对本公司的了解，使更多的证券分析师就公司的情况写出分析报告供投资者参阅；
- 6) 通过面谈、路演、电话、传真、电子邮件等多种形式，及时解答投资者、证券分析师提出的问题；
- 7) 收集公司的分析报告以及投资者对公司的意见，每月定期向公司管理层反馈，使公司管理层及时了解把握投资者关心的问题。

原生态的企业文化

1. 家文化体系

九州通经过多年的发展形成了以创造共同事业的文化、主人翁文化、平台文化、服务文化、学校文化、团队文化、家规文化等为主要内涵的原生态“家”文化体系。公司通过对企业形象的设计和企业文化精神的培养，建立企业文化，激发员工工作和履行社会责任的积极性；同时坚持“责任心、危机感、执行力、融合度”的核心价值观，不断进行文化整合，利用“家”文化纽带增强集团的凝聚力、向心力和竞争力，充分发挥企业文化在增强企业核心竞争力中的重要促进作用，发挥企业文化在社会责任意识宣导与履行方面的推动作用。

九州通家文化体系模型



2. 历年主题文化活动

九州通结合自身行业特征，针对部分利益相关方，将客户服务、员工提升、制度建设贯穿于企业经营和管理的始终，通过系列年度主题文化活动来落实社会责任为核心的企业文化价值观，针对客户开展了“服务从微笑开始”活动，针对员工素质提升开展了“每天进步一点”活动，针对管理层服务员工开展了“金牌保姆计划”活动，针对制度规范开展了“我是公司主人翁”活动。

这些主题文化活动的广泛开展，提高了九州通的行业服务水平，规范了员工的行为，增强了企业的核心竞争力，促进了企业的可持续性发展。

九州通历年主题文化活动



3. 2010年文化工程项目

2010年，九州通针对员工与企业共同成长开展了“同一份事业 同一个梦想”大型文化工程项目。项目围绕“创造共同的事业”的文化理念，开展了“事业·九州通”、“关爱·九州通”、“高效·九州通”、“廉正·九州通”、“节约·九州通”等五个子项目。

2010年文化工程尝试企业文化与管理项目结合，对关爱员工、提升效率、厉行节约、廉正建设等管理热点问题项目进行项目性推进。通过对广大员工文化理念和思想观念引导，树立“创造共同事业”的文化理念，弘扬“同一份事业、同一个梦想”的思想观念，凝聚人心、振奋精神，为九州通可持续发展和基业长青夯实基础。

“同一份事业 同一个梦想”文化工程



口号：

同一份事业 同一个梦想

口号内涵：

1. 在九州通，我们拥有一份共同的事业、一个共同的梦想。
2. 这份事业属于九州通全体成员。
3. 这就是力争将九州通建设成为一个百年名企，让九州通基业长青，让员工分享企业发展的成果，让员工与企业的梦想共同实现！

背景与意义：

1. 持续深化“家文化”内涵，树立“创造共同事业”的文化理念，弘扬“同一份事业、同一个梦想”的思想观念。
2. 通过对广大员工文化理念和思想观念引导，凝聚人心、振奋精神，为九州通成功上市和基业长青夯实基础。
3. 延长文化活动实施周期，增强企业文化的传承性，搭建多个部门共同主导、全员共同参与的文化建设平台。
4. 尝试企业文化与管理项目结合，对关爱员工、提升效率、厉行节约、廉正建设等管理热点问题项目进行项目性推进，让企业文化真正落地。

九州通2010年主题文化活动系列海报展示



4.企业MI文化理念系统

九州通的企业文化是九州通的全体管理者和员工在实践中共同创造的，具有很深的群众基础；九州通结合历年文化内涵，围绕企业经营的需要总结提炼出核心文化理念，编著了《九州通MI文化理念手册》。

九州通的核心文化理念系统含企业形象定位、企业核心理念、企业基本理念、企业单项理念，企业延伸理念。主要理念如下：

企业形象定位系统

企业形象用语：医药通九州 健康送万家

企业核心理念系统

企业愿景：做中国医药健康产业最佳服务商
企业使命：为医药健康产业提供高性价比服务
核心价值观：责任心 危机感 执行力 融合度

企业基本理念系统

企业精神：诚信 勤奋 竞合 创新
文化精髓：家文化

企业单项理念系统

质量观：放心的商品 满意的服务
人才观：能力择才 品德立才 实战育才 平台留才
团队观：自主自觉 群策群力
服务观：领导为员工服务，员工为客户服务，客户是我们的上帝！
安全观：安全是最大效益 事故是最大的浪费

企业延伸理念系统

集团总部职能定位：战略管理中心 服务支持中心 业务监控中心 投融资中心
企业之歌：《九州祝福》
企业诗歌：《九州之魂》

经济

Economy

九州通在保持整体业务持续稳健增长的同时，通过优化业务组合战略，创新和优化业务结构，增强盈利能力，实现以医药分销为基础的可持续的价值增长，履行对股东、对员工、对社会的责任。

Economy

经济

专注主业
经济指标
创新与研发
薪资与福利
回报股东
依法纳税

专注主业

九州通专注于以医药分销为核心的医药健康产业服务，通过规模化、专业化、现代化的物流配送体系，大大降低医药流通环节的成本，提高了流通效率。在保持整体业务持续稳健增长的同时，优化业务组合战略，创新和优化业务结构，增强盈利能力，实现以医药分销为基础的可持续的价值增长，履行对股东的责任。

2009-2010年主营业务增长

单位：元 币种：人民币

业务名称	2010年营业收入	2009年营业收入	比上年增减(%)
医药批发及相关业务	20,943,659,116.57	18,769,243,448.52	11.59
医药零售	168,610,213.52	56,427,696.61	198.81
医药工业	108,943,400.37	96,094,346.46	13.37

经济指标

2010年报主要财务数据

资产负债表（2010年12月31日，2009年12月31日）

单位：元 币种：人民币

项目	2010年12月31日	2009年12月31日
流动资产	6,462,006,077.33	5,794,995,412.58
总资产	8,119,036,156.80	7,167,746,910.84
归属于母公司股东权益	3,877,839,796.30	1,631,239,279.87
股本总额	1,420,515,819.00	1,270,515,819.00

利润表（2010年12月31日，2009年12月31日）

单位：元 币种：人民币

项目	2010年12月31日	2009年12月31日
营业收入	21,251,772,764.37	18,957,708,895.77
营业利润	439,250,329.73	358,081,909.67
利润总额	471,982,707.82	377,546,214.41
归属于母公司净利润	353,427,258.60	297,891,827.53

其他（2010年12月31日，2009年12月31日）

单位：元 币种：人民币

资产	2010年12月31日	2009年12月31日
基本每股收益	0.27	0.25
归属于上市公司股东的每股净资产	2.73	1.28

创新与研发

九州通一直注重自主创新，将技术创新作为打造核心竞争力的手段之一。2010年，公司研发投入4462.87万元，占同期销售收入的0.21%。在物流信息管理系统方面，公司完成研发5项、在研2项、新立项1项；在业务信息系统方面，公司新业务系统（ERP）、商务智能系统（BI）及客户管理系统（CRM）研发进展顺利。

公司先进的信息技术与物流技术不仅满足了公司自身业务运营发展需要，构成了公司核心竞争力，而且可以通过技术营销，为上、下游客户提供增值服务，包括提供物流技术、医院物流管理、社区医疗管理及基本药物电子监管码等。

薪资与福利

九州通在人力资源履行企业社会责任的过程中，以员工发展为主要诉求点，而与此同时，完备的薪资与福利体系也是重要内容之一。

公司根据企业发展状况、外部市场薪酬福利水平、物价情况等因素，完善公司的薪酬福利体系和结构，合理修订每年的薪资政策，并根据员工的岗位职责，业绩表现等情况进行适时的薪酬调整。2010年职工薪酬达4.2亿元，比2009年的3.6亿元增长了16.7%。

2010年员工薪酬支付分配表

项目	金额（元）
工资、奖金、津贴、补贴	357,715,927.60
职工福利费	21,815,044.62
社会保险、住房公积金及其他	33,726,745.11
工会及职工教育经费	8,077,711.03
劳动补偿金	3,492,634.73

回报股东

九州通积极为股东创造价值，自11月2日挂牌上市以来，九州通的社会形象和内在投资价值得到了投资者的认可，上市首日收报18.98元，远超13元的发行价收，涨幅46%，在当天上市的四家企业中涨幅最高，主板上市的九州通首日大幅跑赢其他四只中小板新股。

九州通股票发行取得了巨大成功，并创造了多个第一：

(1) 九州通发行市盈率创造了上交所2009年重启IPO以来的最高纪录。

九州通（600998）首次公开发行A股的发行价格确定为13元/股，对应发行后摊薄市盈率为65倍，该市盈率打破了上交所自2009年IPO重启到九州通发行之时的主板最高值，创造了上海主板市场的一个奇迹。

(2) 机构投资者参与认购的账户数及认购倍率均远远高于上交所自重启IPO以来的平均水平。

一般公司发行股票机构参与认购的账户数在100多个，而参与九州通股票认购的账户数达到356个；一般公司机构认购倍率约在40倍至80倍之间，而参与九州通的认购倍率高达112倍。这表明机构投资者看好九州通，参与十分积极。

(3) 九州通是湖北省IPO上市首日市值最大的企业。

九州通上市首日总市值达269.61亿元，成为湖北省IPO上市首日市值最大的企业，同时也是湖北省自2004年以来首个在上交所上市的企业。

(4) 九州通股票上市首日涨幅高达46%，领涨沪深当日新股。

作为全国最大的民营医药流通企业，九州通总股本为14.2亿股，其中，上市首日的流通股为1.2亿股，收盘价为18.98元，涨幅高达46%，为当日沪深所有上市新股中涨幅最大的企业。

九州通在努力创造价值的同时，积极回报股东，九州通10年内销售额增长了近15倍，年均复合增长率约37%，净资产、净利润均名列中国医药上市公司前列。

2010年，九州通挂牌上市以后，积极对公司业务组合战略、管控模式等进行变革，梳理公司核心业务与战略业务、培育型业务，为实现公司持续发展而努力！



刘宝林董事长与李宪生常务副省长共同敲锣开市



- 1、九州通北京路演现场
- 2、路演现场投资者提问
- 3、刘兆年副董事长回答投资者提问
- 4、公司高管与现场嘉宾交换名片
- 5、九州通网上路演合影
- 6、陈应军总经理与国信证券胡继之总裁展示募集资金支票
- 7、刘宝林董事长上市仪式致辞
- 8、刘树林副董事长与上交所互赠纪念品
- 9、陈应军总经理与上交所签订《上市协议书》

依法纳税

九州通在依法诚信经营的前提下，对所有医药商品进、销、存严把商品出入库检验关，结算均通过银行网银系统完成；公司从不参与不正规医疗机构的“倒票”行为，实行阳光作业，最大化地为国家税收增收节支。2010年，集团实现销售收入213亿元，税费总额3.26亿元。公司多次被湖北省、武汉市有关部门评为“诚信守法企业”、“纳税先进企业”、“三A信用企业”。

安全 Security

药品是一种特殊的商品，药品的质量安全不仅关系到民众的身体健康和生命安危，同时也关系到医药企业的健康发展。九州通作为药品及医疗器械等健康产品的批发商和配送商，积极履行药品安全责任。

Security

安全

- 药品安全责任观
- 药品安全质量管理体系
- 药品安全质量控制措施
- 药品安全管理技术及特色安全管理措施
- 运营安全管理体系
- 安全管理文化建设

药品安全责任观

药品是一种特殊的商品，药品的质量安全不仅关系到民众的身体健康和生命安危，同时也关系到医药企业的健康发展。

九州通作为药品及医疗器械等健康产品的批发商和配送商，积极履行药品安全责任。现经营超过4,200家生产经营企业的14,000多种品规的产品，对药品在分销过程中的质量安全起到至关重要的作用。

2010年，公司严格遵循《中华人民共和国药品管理法》、《中华人民共和国药品管理法实施条例》、《药品经营质量管理规范》及相关的法律法规要求，全年无一起重大质量安全事故和假药事件发生，未给社会带来任何负面影响。

九州通在经营活动中对各环节进行质量控制，形成了九州通特有的药品质量观及质量六关。

1.九州通质量观

放心的商品 满意的服务

九州通认为药品质量关系到民众的身体健康和生命安危，知假售假是医药界最大的犯罪，公司奉行“放心的商品、满意的服务”质量方针，为进入九州通的每一个品种把好质量关，也为客户提供放心的商品和满意的服务。

2.质量管理“六关”

为加强对药品质量的管理，九州通建立了一套完整的质量管理要求——“质量管理六关”：计划采购关，入库验收关，在库养护关，出库复核关，配送保障关，售后服务关。通过对一系列控制环节严防死守，杜绝药品安全质量事故的发生。坚决不让一粒、一片、一支假冒伪劣药品流入公司、流入社会。

质量管理“六关”



1. 计划采购关——狠抓进货质量管理，严把药品购进第一关；
2. 入库验收关——加强入库验收工作，防止“病从口入”；
3. 在库养护关——坚持预防为主原则，保证药品储存稳定；
4. 出库复核关——重视出库复核工作，杜绝不合格品出库；
5. 配送保障关——提升快批快配能力，保障药品安全送达；
6. 售后服务关——提高营销队伍素质，加强售后服务工作。

药品安全质量管理体系

九州通建立了包括组织结构、职责制度、过程管理和设施设备等方面的一整套完整的药品安全质量管理体系，有符合要求的机构、人员、设施以及制定了相关的企业管理制度、职责及相关表格等，通过标准化的操作流程，在进销各环节严格控制药品的质量，对各职能部门涉及的质量体系要素进行管理，包括部门的职责和权限，变自发为自觉，意在提高其有效性，其最终目的是要服从于和服务于组织的质量方针和目标。



1.机构设置

九州通成立了专门的质量管理机构—质管部，对药品的整个流通环节进行质量管理和控制，以达到让客户放心的购买药品的目的。

九州通的质量监管部门主要对药品质量管理体系建立与优化，另外还承担着指导监督与服务支持职能，如查询质量信息，处理质量问题，共同防范，降低质量风险，并督促其处理进度，主要有内部质量信息、外部质量信息、质量公告、撤销GMP证书、撤销GSP证书、质量标准勘误、吊销经营许可证、质量信誉不良企业、注销批准文号等。

九州通通过建立以总经理负责的GSP工作领导小组，针对业务经营中进、销、存的每一环节，制定了完善的质量管理制度和标准操作程序，不仅把质量管理贯彻到日常经营工作的始终，而且将质量责任到岗到人，使质量意识深深扎根于每位员工的思想。

2.人员配备及培养

九州通配备执业药师100余名，为公司的药品经营质量保驾护航。

九州通质量管理负责人及质量管理、验收人员能力符合GSP及《药品经营许可证管理办法》要求，质量管理机构负责人具有大学本科以上学历，是执业药师，并有三年以上药品经营质量管理工作经验；从事质量管理、验收工作的人员具有药学或相关专业中专以上学历，或药师以上专业技术职称。以上人员在岗，没有兼职。从事中药材、中药饮片验收和养护工作的人员，兼具有中药专业中专以上学历或有中药初级以上专业技术职称。

2010年全年，公司通过采取质管系统职业规划认证、视频授课、案例分析、工作交流会、下发《药品鉴定

手册》、《质量管理手册》等多种形式，对各公司(事业部)质量管理人员进行培训，通过培训，检验了质量管理人员专业知识的掌握度，提高了其解决问题的能力，提升了质管队伍专业技能的整体水平，培养了大量管理人员，满足了各公司的实际工作需要。

3.设施保障

九州通设置有药品化验室，配备有专业的药品监测设备，虽然国家没做强制要求，但是为了保证九州通的药品质量，对于公司首次购进的药品，九州通化验室一定要检验。

九州通物流中心皆配备自动监测、记录 and 有效调控库房湿度的设备，对库房湿度实行24小时连续、自动的监测和实时记录。监测系统每间隔1小时自动记录实时温湿度数值，每一独立仓间（或库房）均应设置温湿度监测设备。

九州通使用封闭式运输车辆运输药品，并针对运送药品的包装条件及道路、天气状况采取相应措施，防止对药品质量造成影响。对有温度要求药品的运输，要有冷藏或保温的措施。

4.制度及流程优化

2010年，九州通为了完善系统管控措施，制定了《易货商品管理规定》、《销售退回管理办法》、《质量罚款处理流程》、《含特殊药品复方制剂管理规定》、《停售商品管理办法》、《药品不良反应报告管理规定》、《销售退回管理办法及流程》等一系列流程制度，分别对以上环节做出管理要求，并对制度流程进行培训、答疑，对执行情况跟踪、指导，保证管理要求落实到位。通过对管控措施的完善，更有力的为业务工作保驾护航。

药品安全质量控制措施

九州通在经营活动中对各环节进行细化的质量控制，来保障药品质量安全；主要包括产品采购资质审核控制环节、产品验收质量控制环节、产品在库储存养护控制环节、产品销售控制环节、产品出库复核控制环节、产品运输控制环节、产品售后服务控制环节等。

1. 产品采购资质审核控制环节：

公司制订了《采购管理办法》和《采购结算管理办法》等，以控制药品采购质量。根据上述管理办法，公司与供货方首次业务合作时，会审核供货方的生产经营资质，要求供货方提供营业执照、药品生产(经营)许可证、GMP证书、药品成品检验报告等，并与供货方签订《质量保证协议》。

2. 产品验收质量控制环节：

公司制订了《入库管理办法》、《货位管理办法》和《批号管理办法》等制度。根据上述管理办法，公司的质检员会对入库商品进行质量检查，并进行抽样检查，质检不合格的产品会拒收并退回厂家。

3. 产品库储存养护控制环节：

公司建有适宜药品分类保管和符合药品储存要求的库房，养护员根据药品的特性和储存要求进行养护检查和温湿度控制，并做好记录，同时指导保管员合理储存药品。

4. 产品销售控制环节：

公司制订了《药品销售管理制度》，根据该制度公司审核需求方的相关资质，营业执照、药品经营许可证等

证明，对于特殊药品还要审核采购方的资质，公司对所有药品均保留药品销售记录。公司还建立了已销售药品发行质量问题的追回制度和向药监部门的报告制度。

5. 产品出库复核控制环节：

复核员对出库药品逐一进行复核，质量检查要求如下：药品外包装或封口，不得有明显破损，封口不牢；药品包装内不得有异常响动或液体渗漏；药品包装标识不得模糊不清或脱落；药品不得超出有效期；特殊药品、外用药品不得缺少警示或专用标识等。

6. 产品运输控制环节：

对有温度要求药品的运输，采取相应的保温或冷藏措施，并按《冷藏药品配送细则》执行，九州通集团各公司都配有相应的运输设施。

7. 产品售后服务控制环节：

对销售出去的产品质量负责，以质量第一、顾客至上的宗旨，对药品质量查询、质量投诉、质量事故采取有效的处理措施，对客户的投诉做到“件件有交待、事事有答复”。售出的产品如有质量问题，本公司负责追回，对消费者人身安全负责。

药品安全管理技术及特色安全管理措施

1. 信息化管理技术及全程冷链管理技术

九州通通过对信息及冷链技术的有效利用，全面提升了公司的质量管理水平，达到了全面质量管理信息化的目的。为企业的质量评价和质量改进提供了科学、准确、及时、有效的分析数据。

九州通建立的信息系统，能覆盖药品购进、储存、销售等经营环节质量控制的全过程，对购销单位、经营品种和销售人员等建立了数据库，对其法定资质和经营权限进行自动关联控制，对库存药品进行有效管理，实现了能接受药品监督管理部门监管的条件。

为保证药品品质，九州通实现了药品配送过程中的全程冷链管理。九州通自主研发了冷链药品管理系统，引入RFID技术，设计整体入库、存储、配送运输解决方案，实现冷链药品流通全过程的温度可追溯。该整体方案成功实现了药品入库不断链、存储与作业可视化、运输配送温度全记录，确保冷链药品安全性。

九州通在每个大型物流配送中心设置2-3个冷藏库、1-2台专用冷藏车和数百个恒温冷藏箱，成功实现了药品配送过程中的全程冷链管理。

2. 独特的药品安全管理措施

1) 案例一：开展“我是公司护航者”安全管理主题文化活动

2010年7月8日，九州通隆重召开“我是公司护航者”全集团视频宣导大会，开展药品质量安全为核心的安全管理主题活动，倡议每位员工争当“公司护航者”，并通过“质量安全知识竞赛”的创新方式，鼓励员工学习质管制度和知识。在推进安全管理提升自活动开展以来，没有发生一起药品质量安全事故。全员药品质量专业知识、法律法规知识得到强化，质量意识明显提高。

质量观念向客户延伸案例：

九州通将质量观积极延伸到客户当中去。有些小药店常常会将糖衣片直接放在玻璃柜台里，不管夏天的太阳怎么照射也不理睬。看到这种情况，九州通的配送人员就会提醒客户：糖衣片是需要阴凉保存的，如果两三年之后还没有卖完，这些药品可能会裂片、花斑。

此外，为了增强客户的质量意识，在给客户配送药品的时候，我们会特别强调冷藏的药品是不能退货的。如果实在要退货，首先必须冷藏运输到九州通，并提供药品在库的时间、储存的温度，加盖自己公司的印章。只有这样，我们才能接受客户的退货。刚开始，很多客户不理解。我们就向客户解释：如果退货的时候，药品没有冷藏，我们再销售给其他的客户，药品就会不符合质量要求。

2) 案例二：实施“GSP内审与交流”计划

2010年九州通持续贯彻执行“提升全员质量意识，推动集团整体质量管理体系建设”的要求，开展了2010年集团内二级经营公司的内审工作。九州通根据上年度集团内审的工作情况，对GSP内审评定标准进行了修订，并于4月21日，正式下发了GSP内审方案和计划，开始2010年GSP内审工作。

九州通从5月上旬至8月中旬，组织完成了十二家公司内审现场检查。通过内审，检查出存在的问题15项，跟踪整改情况除仓储环境项外其余均整改到位。通过被检查公司和评审员充分交流，相互借鉴管理方法10条，9条已实施。汇总各公司的管理经验 25条，其中4条已在全集团推广实施。

3) 案例三：开发上线“质量信息举报系统”

九州通为调动全员参与质量管理的积极性，上线并运行了内部“质量信息举报系统”，全集团任何员工都可以登陆该系统举报，主要举报的类别包括：购销过程中发现的假药；特殊管理类药品经营活动中违反国家法律法规的行为，以及其他有质量隐患和风险的行为。

4) 案例四：建立质量管理考核机制

九州通建立起了对质量管理部门的考核机制，即通过对客户、内部运营、加扣分项对质量管理工作进行业绩评判，并在对各公司进行考核同时，给予相应指导。其考核的维度主要包括：集团商品编码的编制；GSP认证及专项检查，保证各公司各项认证和检查一次性通过；假药、劣药的控制；重大项目的配合等。

运营安全管理体系

2010年，九州通以“我是公司护航者”安全主题活动为平台，倡导并建立了“质量安全”、“物流营运安全”、“车辆安全”、“行政安全”、“财务安全”、“基建物业安全”、“信息安全”、“劳动关系协调”和“医疗安全”等九大安全管理体系，以下是部分重要的安全管理领域：

1. 物流营运安全

2010年，九州通在物流营运安全方面，从驾驶员管理、安全专题培训、安全运营竞赛等多种方式大力推进安全管理工作。

2. 财务安全

为了有效控制应收账款规模，防止呆滞坏账，九州通依托财务信息系统强大的系统功能优势，建立重大风险预警机制，对风险应收账款通过定量分析，制订统一标准，分为严重超期、严重超额、负毛利三种类型，对重大风险客户的临时出库调整权限收归集团。通过系统预警、风险评估、通报提示及跟踪监督，将风险控制做在事前，有效的防范了风险，提高营销质量。

3. 信息安全

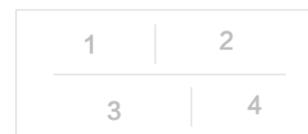
九州通通过组织信息管理部门负责人进行信息安全检查，分成多个检查小组和线路对12家二级公司（事业部）进行安全检查。主要对机房安全、网络安全、数据安全、核心业务服务器安全、业务系统安全、IT突发事件应对安全6个方面进行着重检查，以高级风险、中级风险、低级风险三大级别为界定标准。随后九州通正式发布《关于信息安全工作检查的通知》，并针对每项不合格项目提出整改措施或处理意见，限定不合格项目整改完成时间。

4. 消防安全

九州通通过举行突发事件预演、卫生与安全大检查，对灭火器、应急灯、烟感等消防安全设备的更新，并对家属楼燃气用户入户摸底，清理不合格煤气罐；下发专项检查文件7次，督促各分公司落实安全检查累计103次，同时针对各重点部门及岗位人员进行消防基础知识培训或知识竞赛等，参训人员近千人次。

安全管理文化建设

九州通认为，可持续性的安全管理工作离不开安全文化体系的建设，2010年3月，九州通召开安全活动全集团视频启动大会，总结了上年度安全管理工作的成绩和不足，号召全集团员工严格按照会议精神，确保安全管理工作“有目标、有步骤、有监督、有落实”，同时在全集团范围内广泛开展“安全信息简报”、“寄平安家书”、“安全知识竞赛”、“传递安全祝福”、“安全签名”等系列活动。



- 1、安全管理知识竞赛活动
- 2、交管部门对公司司机进行专项培训
- 3、平安九州通安全主题活动
- 4、平安家书邮寄活动



社会与行业

Community and industry

九州通通过规模化、专业化、现代化的物流配送体系，大大降低了医药流通环节的成本，提高了流通效率，保障了人民的用药需求，有着巨大的社会效益。同时，九州通在促进社会就业、树立行业标准、平抑药品价格、反商业贿赂与廉政建设等社会与行业方面履行应有的责任。

Community and industry

社会与行业

促进社会就业
反商业贿赂与廉政建设
树立行业标准，推动行业发展
平抑药品价格
带动行业和区域经济发展

促进社会就业

2010年,九州通积极响应政府号召,大幅增加投资,拉动内需,持续提供工作和见习岗位,协助政府解决就业等民生问题,缓解社会就业压力。

1. 创造就业岗位

2010年,九州通累计对外提供职位2300多个,其中为应届毕业生提供约1000个职位;全年累计提供实习、见习岗位近1000个,为缓解应届毕业生就业压力、减低失业率、维护社会和谐做出应有贡献。

2. 建立培训见习基地

九州通积极响应团中央服务青年就业创业的号召,建立“青年就业创业见习基地”,积极提供应届生实习和见习岗位,为毕业生提高就业创业能力提供锻炼平台。2010年,九州通集团培训及见习基地累计见习750人。

3. 推广“九州通班”职业教育品牌

九州通基于对大量技术应用型人才的实际需求及解决应届大学生就业问题,创新人才培养模式,与医药类名校采用定向培养的方式联合办学,学校为九州通定向培养、输送人才,从而充分发挥学校职业教育的优势,促进大学教育与企业需求的紧密对接。

2010年,九州通与湖北中医药大学、武汉生物工程学院、武汉科技大学中南分校、湖北水利水电职业学院、长江职业学院、湖北第二师范学院、武汉船舶职业学院、湖北医药学校等11所高、中等院校签订联合办学协议,目前九州通班已招收在读学生760人。

“九州通班”打造职业教育品牌

九州通班的建立,不仅有力解决了毕业生的就业问题,也为企业提供了引进人才的广阔渠道。学校教育与企业教育的相结合,一方面使学生在学校掌握扎实的理论知识,并熟悉企业所需的技能,具备良好的职业素质;另一方面,企业实用技能教育的提前开展,确保学生在毕业时能胜任岗位技能要求,缩短人才培养周期,从而实现学校与企业的双赢。

九州通班学生在校期间,公司专门设立优秀奖学金、优秀学生干部奖学金,定期安排学生到九州通实习、培训,并为其提供假期勤工俭学的机会,学生完成学业取得毕业证后,直接聘用为九州通正式员工。

反商业贿赂与廉正建设

九州通通过企业内控制度与“廉正九州通”主题文化建设,加强审计监察管理与反腐倡廉工作,保护供应商与客户的合法权益。

1. 审计监察管理

九州通专门设立法务审计监察总部,加强对采购、销售等重点环节的监督检查,防范商业贿赂与不正当交易。

1) 体制建设

2010年,九州通深入推进审计监察体制机制建设,建立健全内部财务、基建和非业务采购审计监察制度,以及基建工程招标管理、采购管理、业务管理制度,针对基建业务,制定《在建工程现场巡查方案》,加强管理监察,促进提高管理质量。同时,公司有针对性地对业务、费用支出、管理人员进行专项审计,实现审计、监察职能有机结合。

公司将预防和打击“五类案件”(即挪用资金、职务侵占、收受商业贿赂等五类案件)作为审计监察部门工作目标,同时每月开展一次“四个一”调查项目(即调查销售价格、调查销售回款、调查非业务物资采购比价等),将预防与日常查处有机结合起来,全面加强商业贿赂等腐败行为治理。

2) 案例教育

公司法务审计监察总部汇集法务监察多年工作实践,汇编法务监察经典案例,编纂《以案说法》指导教材,对员工进行普法教育。同时,公司进一步推行企业法律服务职业化,鼓励员工学习法律理论知识。

2. “廉政九州通”建设

为增强员工廉洁自律意识和防腐拒变能力,有效预防和查处腐败行为,公司成立集团廉正建设委员会,制定《九州通集团廉正建设行为规范》,并下发《关于进一步加强廉正建设的通知》,通过宣传海报、集中培训、以会代训等多种形式将反腐倡廉有关文件精神在员工中集中宣讲,树立廉正思想,建立“敬廉崇洁”观念,让反腐倡廉变成员工的自觉行动。

公司定期通过采购业务员向客户发放“三讲”卡片,由客户对业务员行为进行监督举报,全面杜绝索贿受贿行为;并通过严惩不廉行为,公示处罚结果,奖励廉正行为,树立榜样标杆等方式维护廉正建设的有效性。

廉正系列海报



树立行业标杆 推动行业发展

1. “九州通模式” 引领商业模式

九州通在行业中率先开创了与传统医药商业有别的、以市场为导向的经营模式。与传统经营模式相比，九州通模式最大特点和之处主要包括市场化的价格形成机制、丰富的经营品种、快捷的配送速度和宽域的服务半径、快速的资金周转速度和良好的客户服务体系。

“九州通模式” 在经营策略上强调“低、齐、快、优、网”，通过“低毛利率批发”、“低成本购进”、“现款现货”交易，优化客户服务、广开分销网等策略，使九州通具有了极强的市场竞争优势。

“九州通模式” 作为一种新兴的商业模式，得到了市场的充分认可及推崇，引领了医药行业新标准；众多医药物流企业竞相效仿，提高了国内医药流通行业的整体经营水平。

2. 先进的管理体系，提升行业管理水平

九州通在追求企业自身发展的同时，也努力促进所在地医药流通行业做大做强，提升所在地医药流通行业的整体发展水平，使所在地的医药流通市场进一步规范，继而辐射整个区域市场。

由于药品的特殊性，医药商业流通企业不但需要拥有专业的执业药师，需要有经验的业务管理人员、市场开发人员及专业的物流技术人员等，更需要建立完善的质量管理体系和服务体系等管理体系。

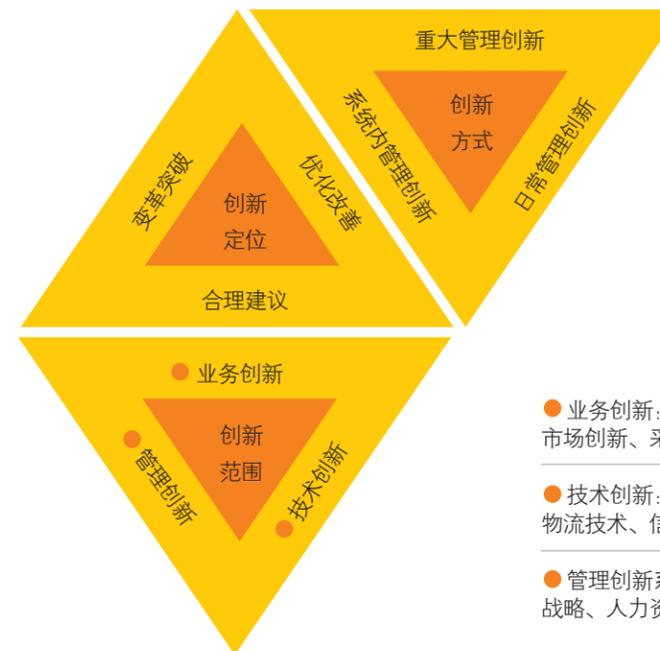
九州通拥有经验丰富的业务管理人员、市场开发人员、专业的物流技术人员，有完善的质量管理体系和服务体系，通过网络扩张及各类管理交流与业务互访活动，九州通带动了所在地医药流通行业的整体管理水平的提升。

案例：九州通管理创新

九州通从2006年就开始探索企业管理创新工作，至今已经走过5个年头，并逐年改善了开展方式，逐步提高了工作要求，现在已是全集团为提升管理水平的固化项目性工作。在2010年，九州通医药集团通过成立“创新强企委员会”强力推进企业管理工作，突破管理瓶颈。

管理创新项目工作介绍

创新强企委员会：是集团管理创新工作的特设机构，是管理创新工作开展的核心组织，亦是管理创新项目的最高权利机构。



创新定位

根据管理创新性质的不同，创新定位成三类：变革突破、优化改善、合理建议。

创新方式

根据管理创新性质的重要程度，管理创新方式分为：重大管理创新、系统内管理创新、日常管理创新。

创新范围

根据管理创新的内容，管理创新分为三大类：业务创新、技术创新、管理创新。

● **业务创新**：
市场创新、采购创新、营销创新、质量创新、客服创新。

● **技术创新**：
物流技术、信息技术、研发技术、电子商务技术、医疗技术。

● **管理创新系统**：
战略、人力资源、财务、企划、行政、工程管理创新等。

3. 自主研发，推动医药物流行业技术走向成熟

九州通将西方的先进物流技术与中国实际相结合，自主研发出适合中国国情的现代医药物流系统。经过长期探索，九州通现已成为中国目前唯一具备独立集成规划现代医药物流中心能力，拥有自主知识产权的现代医药物流企业。九州通拥有设备控制系统（WCS）、设备控制系统(WCS)、运输管理系统(TMS)等三大自主研发成果，在全国34个物流中心得到广泛应用，正在全行业推广。

2010年，九州通相继开展物流技术对外项目和医院物流开发项目，CCERP、ERP、PMIS系统等不断进行创新推广，同时北大人民医院技术营销、SRM项目顺利实施为客户带来优良的信息技术服务；GSP车辆监控系统、药品电子监管系统的开发设计与运用，以及药品仓储PLC程序开发、WCS3.0的开发等等，均走在医药物流行业的创新最尖端，在现代物流和信息技术的创新研发方面做出大量重要成果，推动我国医药物流行业技术不断走向成熟。

九州通在物流技术与管理的创新方面取得了较好的成果，为了将这些成果发挥最大的价值空间，更多更好地服务于客户和社会，促进医药行业的不断进步和发展，九州通开始拓宽产品链条，搭建技术营销模式，将现有的物流服务和物流技术输出，为医药企业提供专业的物流与技术集成服务，以及为医疗机构提供全面的药品管理及系统集成服务。

案例：获评国家5A级医药物流企业

2010年6月，中国物流与采购联合会公布了第十批A级物流企业名单，九州通被授予5A级物流企业资质，成为华中及全国首家5A级医药物流企业，达到物流企业国家标准的最高等级。这一奖项不但终结了华中地区没有5A级物流企业的历史，也填补了“5A”榜单上的医药企业空白。九州通入选5A级物流企业，将促使医药流通行业进一步提高服务质量，不断满足医药市场对专业化、一体化的物流服务需求，进一步推进我国现代物流业的发展。

4.参与行业新标准的制定,促进行业规范化、标准化

九州通的医药物流水平已经走在全国同行业前列,为了提升医药物流行业的发展水平,公司还通过加入政府相关部门、医药行业相关协会或研究机构,努力参与制定和推动行业新规的规范化、标准化。

九州通根据自身的医药流通经验和管理经验,参与了《药品经营质量管理规范》(GSP)新标准的征求意见过程,推动了新版GSP的制定,并创新思维使其达到全面规范药品流通秩序的目的。

2010年,九州通相继参与全国物流标准化技术委员会冷链物流分技术委员会启动的《医药物流服务规范》和《药品冷链物流作业规范》标准的制定与修订,凭借自身技术创新和运用经验,促进医药冷链技术的进一步规范化、标准化,完善国家对医药冷链的监管。

公司董事、监事、高级管理人员参与相关行业协会的任职情况

姓名	兼职单位	兼职职务
刘宝林	中国医药企业管理协会	副会长
刘树林	湖北省企业家协会	常务理事
刘兆年	中国医药商业协会	副会长
	北京市物流协会	副会长
温旭民	中国医药质量管理协会第五届理事会	副会长
	湖北省执业药师协会	理事、副会长
宋瑞霖	中国药学会医药政策研究中心	执行主任
	国家中药保护品种审评委员会	委员
	中国药学会	理事
牛正乾	中国医院协会	常务理事
	中国医药报刊协会	副会长
	中国医药企业管理协会	副秘书长

案例:九州通电子监管赋码

电子监管码是中国政府对产品实施电子监管为每件产品赋予的标识。每件产品的电子监管码唯一,即“一件一码”,好像商品的身份证,简称监管码。九州通通过自主研发电子监管赋码系统,为行业电子监管码的创立工作提供了非常有价值的参考。

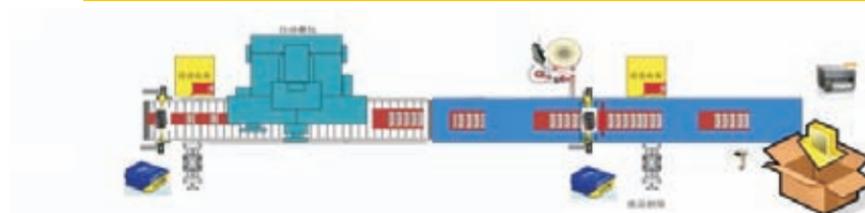
九州通达赋码系统的特点

药品多级包装的赋码及数据关联:为企业提供的多级赋码方案及关联关系的建立;

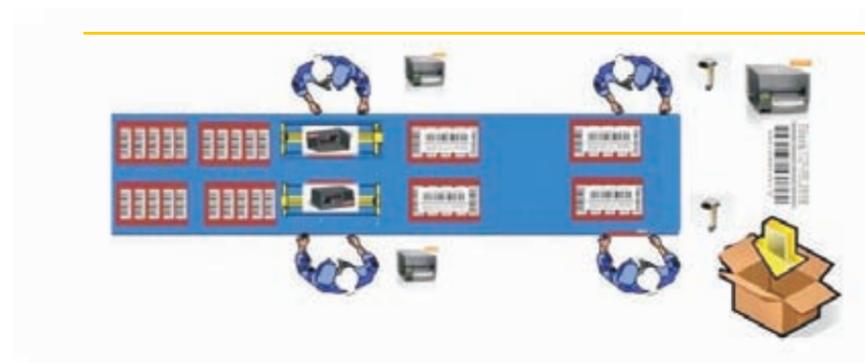
- ◆ 生产线赋码改造:以详细的方案介绍各种包装生产线改造过程及方法,帮助企业以最小的投资、最高的效率完成生产线的赋码改造,实现经济效益最大化;
- ◆ 仓储数据采集:如何在企业现有的出入库业务中即能方便的完成数据采集,又能够减少因为监管码的数据采集带来的工作困难。同时为企业提供的全面的基于监管码的仓库管理系统方案;
- ◆ 药品全生命周期质量追溯方案:目前药品监管基于成品进行,为了切实的维护企业的利益,提高企业的社会诚信度,可考虑结合原料生产的跟踪,实现真正意义上的产品质量追溯召回管理;
- ◆ 赋码系统与现有的ERP系统的数据对接:帮助制药企业规划产品质量档案,实现永久不可复制的赋码产品的防伪防窜货管理;
- ◆ 多条线跨车间网络化“协同赋码”:精确采集与关联,准确剔除。



A 自动线(裹包前采集一级码)
适用于裹包机裹包后包装效率要求较高的包装线(50裹包/分钟以上),且自动裹包机运行稳定的生产线。



B 自动线(裹包后采集一级码)
适用于裹包机裹包后包装效率要求较高的包装线(50裹包/分钟以上),自动裹包机运行不够稳定的生产线,或者是客户想让赋码线不影响现有生产线。



C 手工线(人工建立关联关系)
适用于裹包机裹包后包装效率要求较高的包装线(50裹包/分钟以下),生产量不大,可对接自动线或者是热塑料包装线。

5.探索电子商务、开创行业未来发展模式

九州通率先探索医药电子商务,是第一批同时具备医药B2B和B2C资格的企业。九州通开通的九州通医药网(www.jzteyao.com),主要从事医药电子商务业务,实现了供货—销售—客户—银行结算的网上一条龙服务,目前网站已拥有注册会员8000多家,日平均访问量达到10000多人次,居中国同类网站第一名。鉴于九州通在电子商务方面所取得的突出成绩,第九届中国国际电子商务大会授予九州通“电子商务应用成功典范”、“优秀企业会员”两项大奖,九州通电子商务模式被评为“典型应用案例”收录于中国电子商务案例汇编集。

平抑药品价格

九州通集团实行低成本购进、低成本经营、平价销售，把药品送到城市药店、民营医院、私人诊所、边远山区、乡村卫生室，让老百姓购药既方便又便宜。

1. 坚持1.5%的利润率理念

传统医药商业流通企业直接向二级以上较大医疗机构提供药品销售及配送服务，其特点是药品价格高、毛利率较高、同时费用率较大、账期较长和应收账款额较高。最终，这种模式的高成本会转嫁到患者头上。

九州通坚持平价经营药品的理念。该模式是以下游批发商、药店、民营医院、诊所等市场化客户为主要销售对象，提供药品销售及配送服务。其特点是药品价格低、毛利率较低、费用率较少、库存周转速度较快和账期较短。

今天，全国几乎所有市场化的药店、私人诊所及民营医院都是九州通的客户。

近3年，九州通净利润率在1.5%左右，1.5%是健康的利润率，是九州通一直追求的利润率理念。

2. 严格控制成本，让利于客户和患者

优秀的成本控制能力，是九州通促进药品降价的切实保证。国际上，相对充分市场竞争条件下，一些标杆医药商业企业净利润约为1.5%，很少有公司超过2%。九州通通过降低物流成本和管理费用，纯利润率控制在1.5%左右，毛利率水平和费用率水平接近世界排名第一的药品分销企业Mckesson（麦克森公司）。

3. 大力延伸服务网络，扩大平价区域

九州通营销网络覆盖广，是全国覆盖范围最广的民营医药流通企业。随着上市成功，九州通加快了扩张步伐，在更大的范围内掀起降价风暴，平抑了药价。

2010年，九州通投资开发了21个项目，包括9个募投项目、12非募投项目。其中，募投项目所在地有上海、杭州、天津、安国、黑龙江、厦门、十堰、宜昌、恩施；非募投项目所在地有：三门峡、阳江、广西、青岛、新疆、四川、福建、湖北好药师、湖北共创、绵阳、遂宁、安徽。

4. 开展药品直供试点 探索医疗体制改革

九州通通过强大的资金后盾、联合采购的优势取得最低的进货价。在面对下游终端时，九州通简化了许多环节，直接通过仓储式的物流中心对外发货，通过药品直供，进一步降低了供货的成本，使得医药批发市场能够进一步市场化、规范化。

案例：九州通试点直供普爱医院

九州通通过对武汉市普爱医院实行药品直接供应试点，不仅为患者节省了4700多万元药费支出，而且规范了用药行为，使得医生用药更为合理，为医院实行医药分家进行了有益的探索。

贵州苗族同胞聚居的山区，地处边远，交通不便，一些医药经营单位“不想去、不敢去、不能去”。九州通的平价药店则挺进贵州苗族同胞聚居区，在驻店药师的指导下，适时将疗效好、价格低的药品送到山区农民手中，极大地满足了百姓购药需求。

带动行业和区域经济发展

作为湖北最大民营企业，九州通连续6年进入中国企业500强榜单，并由2008年的342位，到2009年的332位，再到2010年的313位，排名连年稳步提升。

2010年，九州通发展脚步仍不断加快，继续在全国范围内密布销售网络，目前已建成14家省级大型医药物流中心、20家地市级物流配送中心及200多个业务办事处，覆盖了国内大部分区域，这种大网络、大物流、大循环的营销方式恰恰契合了新医改政策下国家对医药流通行业的标准需求，带来企业与行业的双重利好，不仅为九州通带来发展机遇，同时也大大促进了医药流通行业整体上升，带动了各地周边城市经济发展。

2006年，湖北省工商联提出《关于将湖北武汉建成全国最大医药物流港的建议》的提案并得到全面落实，九州通作为湖北省最大的医药流通企业成为武汉医药物流港重点项目之一。近年来，九州通已经发展成湖北民营龙头企业，并带动汉阳王家湾商圈的快速发展。目前，武汉汉阳“中国医药物流港”已形成规模，王家湾商圈内已有以九州通为首的全国知名医药物流企业40余家，医药商业行业年销售额已达到300亿元，占湖北全省医药销售市场份额50%以上，大大促进和带动了湖北医药工业的发展，促进了湖北医药经济的整体进步。

● 位列中国医药商业企业第3名		● 连续六年入围中国企业500强 2010年位列第313名	
排名	企业名称	排名	企业名称
1	中国医药集团总公司	310	深圳市深信安有限公司
2	上海医药股份有限公司	311	河南省农村信用社联合社
3	九州通医药集团股份有限公司	312	北京京投机电工程有限责任公司
4	南京医药股份有限公司	313	九州通医药集团股份有限公司
	摘自“2009年度中国医药企业排行榜”	314	太平人寿保险有限公司
			摘自网易“2010中国500强名单”

客户

Customers

作为在医药行业起到承上启下作用的九州通，一直秉承“领导为员工服务，员工为客户服务，客户是我们的上帝”的服务观，通过不断建立健全科学的购销管理体系，规范购销管理流程，打造优秀的客户服务体系，为客户提供多种增值服务，为客户创造价值。

Customers

客户

九州通服务观

精细化的客户管理体系

为客户价值创造

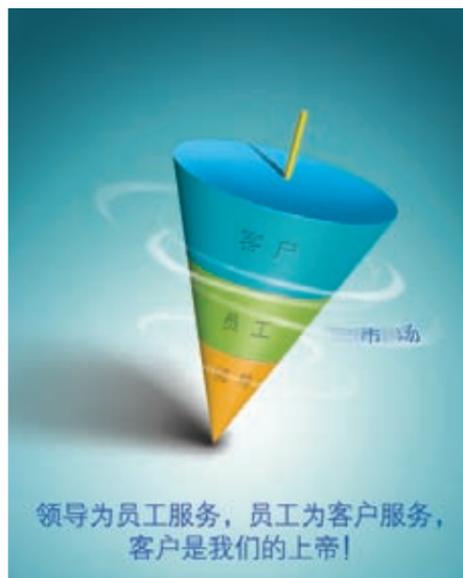
上、下游户服务体系

自主创新，为客户提供卓越服务

积极推进下属企业服务提升

九州通服务观

九州通一直秉承“领导为员工服务，员工为客户服务，客户是我们的上帝”的服务观，不断建立健全科学的购销管理体系，规范购销管理流程，将对上、下游客户的重视体现在合作过程中的每一个细节上。



九州通“陀螺”服务模型

模型含义阐述

在这样一个“陀螺”服务模型里面，存在着两个影响陀螺转动的力，一个是市场外力，另一个就是客户、员工、领导三者之间相互交流的力。在这三个角色之间，存在着一条完整的服务价值链，服务产生的价值是通过人，企业的员工是直接为客户提供服务的。员工的态度、言行也融入到了每项服务中，并对客户的满意度产生重要的影响。而员工是否能用快乐的态度、礼貌的言行对待客户，则与他们的领导平时在工作生活中是否真正关心他们息息相关。客户、员工、领导三者之间才会有有效的交流互动起来，让良好的服务在彼此之间传递，在市场的的外力作用下，内外达到平衡，共同促进“陀螺”持续稳定地旋转。

精细化的客户管理体系

1. 专门的客户管理团队

为了更好的推进客户服务和管理工作，九州通在集团购销管理总部专设客户管理组，负责建立上下游客户分级管理体系，分析、管理客户资源，同时管理客户资料，完善客户服务体系。

2. 严谨的客户资源集中管理平台

- 1) 客户资料分类存储
九州通将客户的基础资料按照资料类型分别存储在集团主数据系统、集团数据仓库和客户关系管理系统中，通过客户资料的分类储存管理，保障了客户核心资料的有效性、业务资料的支持性和服务资料的实效性。
- 2) 客户资料分权查看
九州通建立了较为健全的客户资料查询权限分类制度，根据人员对客户关系的类别差异，严格管控客户各类资料的查询权限，有效保障了客户隐私及权益。
- 3) 信用评级
为了给广大客户创造公平的授信环境，九州通每半年

清理一次下游客户资料，通过基础资料、客户经营现状，并结合人员实操评估的方式，完成下游客户信用等级评定。

3. 客户经营提升制度

- 1) 客户分级——差异化经营策略
九州通通过客户基础指标、经营指标、信用指标等参数，制定下游客户分级标准，针对不同客户群体实施差异化营销策略、产品策略及服务策略，从而实现巩固核心客户、发展战略客户、淘汰不良客户的高质量客户管理体系。
- 2) 客户考勤——高效的周期管理
九州通根据客户采购商品的习惯及历史购进信息，深度挖掘客户经营潜力，进行客户商品库存异常预警，为客户库存计划管理提供有效支持。
- 3) 客户协议——有效的渠道控制
九州通通过积极争取厂商一级优质商品资源，建立优质商品分销渠道网络，并与下游客户签订分销协议，为客户营造良好的经营环境。

案例：下游客户关系管理系统（CRM）

九州通下游客户关系管理系统(CRM)于2008年11月份正式立项，组建项目实施团队，通过研究诊断企业下游客户现状，结合行业客户发展趋势，自主研发具有行业特色的下游客户关系管理系统，并于2010年底完成下属12家分子公司的实施及推广。

九州通下游客户关系管理系统的推广实施，标志着九州通下游客户关系管理平台已经搭建成型，逐步形成客户管理分析体系雏形，为客户关系管理提升提供了有效保障。

整个项目以系统功能模块为载体，从客户关系管理的角度出发，主要从客户资源、客户保持、客户产品考勤等方面出发，设计研发了客户联系方式管理、客户保持率、重点客户重点商品考勤、客户关系网共计65个模块，分别形成客户资源整合及利用、客户保持流失管理、重点客户重点商品预测、客户采购商品潜力评测、预测客户采购商品清单等一系列精细化的客户管理举措。

项目实施以来，99.41%的用户认为项目实施对业务提升有实质性的帮助，97.81%的用户掌握系统核心模块操作方法，100%用户对项目实施非常满意。项目后期还将逐步实现客户亲情资料管理、客户分级管理、客户关怀、客户个性化服务等相关功能，并与现有客户管理服务体系有机结合。

为客户价值创造

一直以来，九州通始终奉行“服务为本、诚信经营”的服务理念，恪守诚信，服务至上，讲究秩序，合作共赢。

1. 采购财务两集中，降低客户交易成本

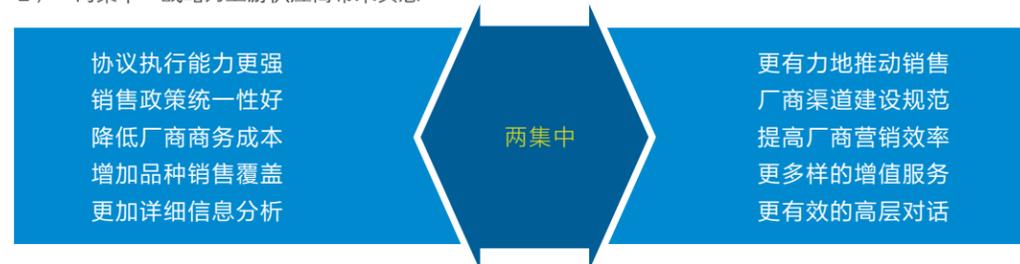
2010年，九州通继续深入推行“采购集中和财务集中”的两集中管理模式，此管理模式推行之初在行业内引起了很大反响。主要是公司在集团高度集中管控的条件下，利用全国的服务体系，为上游客户提供采购和结算的一站式服务，使上游客户避免到九州通分散于全国各地的下属公司进行业务对接、财务结算以及政策协调，从而大大降低了客户的交易成本。这一管理模式是医药流通行业内集团化管理的突出创新成果，被其他企业广泛学习和借鉴。

1) “两集中”战略核心内容

集中订货、分头发货、集中付款

采购集中主要包含：	财务集中主要包含：
总部集中管理供应商； 采购协议在总部集中洽谈和签订； 采购订单由总部确定并集中发出； 供应商货物分头送达各子公司。	各公司财务信息在总部集中共享； 集团自净统一管控与调整； 供应商货款由各公司帐户支付，但在总部集中审核，集中领款； 各公司帐务由总部统一处理。

2) “两集中”战略为上游供应商带来实惠



2. 持续打造优质服务

九州通从产品质量和客户服务等方面入手，为上、下游客户持续打造优质服务。公司引导员工“注重细节，注重服务，注重创新，注重实效”。公司倡导员工为上、下游客户的服务，管理者为下属的服务，部门为员工的服务，总公司为分公司的服务，职能部门为业务部门的服务，上一个流程环节为下一个流程环节的服务的全员服务意识，服务贯穿经营的全过程。不论是在小规模经营的初期，还是在大规模发展的今天，企业始终把顾客当亲人，外地客户来公司都有一种宾至如归的感觉。

3. 提供多样增值服务

九州通不断向上游客户和下游客户提供增值服务。如通过信息网络系统，九州通与上、下游会员客户实现即时信息共享，为上游客户提供其商品即时的库存信息和销售信息以及根据需要提供有价值的信息分析报告，同时也为下游会员客户提供查询其所需商品的品种及相关信息。另外，九州通还向重点客户定期发送《九州通商情》等企业内刊传递医药行业与九州通发展的重要信息。



上、下游客户服务体系

1. 区域公司客户服务中心

九州通在各区域公司组建客户服务中心，建立客户投诉咨询服务体系，并有效运用信息资源，开启4008004488客服专线，有效解决客户投诉及咨询，提升客户服务质量。

2. 客户服务流程

长期以来，九州通致力于提高采购、营销人员素质，并制定了科学规范的采购订单、采购结算、协议签订、购进退出等工作流程，为上、下游客户提供了方便、快捷的业务通道。

3. 客户服务项目



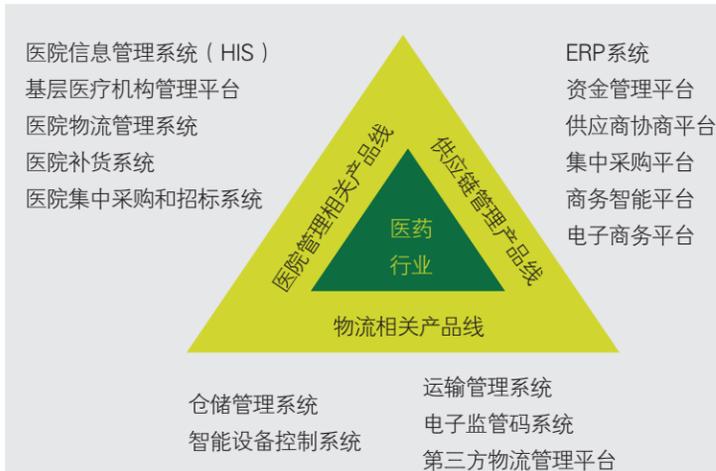
自主创新，为客户提供卓越服务

九州通积极进行医药物流、医院管理、供应链相关产品线的开发与研究，通过技术创新来服务上下游客户。公司引进从哈佛大学、麻省理工学院、清华大学、日本一桥大学、武汉大学等知名学府毕业的优秀人才，组建了业内顶尖的物流技术研发与物流管理团队。现有医药物流技术研发人员和物流管理人员达400多人。

九州通针对中国医药行业特点，自主研发的三大专业软件产品系列。围绕客户需求，自主创新，引进符合国际标准的软件研发体系，开发了适合中国医药行业特点的三大软件产品线，有12个产品取得了软件著作权。通过专业研发团队的努力，CRM、HPD等系统相继上线，实现了用科技搭建与客户间的桥梁。

1. 技术提升行业领先的物流配送服务能力

在健全的营销网络和现代医药物流中心的支撑下，在成本控制和效率提升方面，九州通远远领先于国内同行，“低成本、高效率”的模式被中国医药界誉为“九州通模式”。100万元的药品从订货到装车只需2个小时，出库效率5000行/小时，出库准确率99.99%。一般货物200公里内12小时送达、500公里内24小时到达，毛利率为4.99%，费用率为3.99%，以上经营管理指标可与世界最优秀的医药物流企业相媲美。



2.直接为客户提供各类技术服务

1) 依托强大的技术实力以及医药行业经验，为医药产业链中的各环节提供服务

针对生产企业的服务项目：

- 医药物流中心规划设计与集成
- 提供药品物流外包服务
- 仓储管理系统与集成
- 药品供应链管理服务，如药品销售流向、促销管理、订单协同等

针对医药流通企业的服务项目：

- 仓储管理系统与集成
- 运输配送管理系统与集成
- 医药物流中心规划设计与集成
- 企业IT系统与设备集成
- ERP系统的定制化开发
- 物流中心运营管理与咨询服务

针对药店/医院/社区医院的服务项目：

- 为连锁药店提供物流中心的规划设计与集成
- 为连锁药店提供药品物流外包服务
- 为医疗机构提供全面的医院管理系统/设备升级服务
- 为医疗机构提供全面的药品和耗材供应及库存管理解决方案

2) 为医药行业上下游客户提供专业的物流技术集成服务

- 物流中心规划设计
- 物流中心流程设计
- 物流中心软件开发
- 物流相关系统集成
- 物流设备招标采购
- 物流中心运营改善

3) 为医疗机构提供全面的药品管理及系统集成服务

- 全面的医院管理系统/设备升级，让医院能为患者提供高品质的服务
- 医院信息管理系统 HIS (电子病历、 病案系统)
- 基层医疗机构管理平台
- 远程医疗诊断系统
- 社区医院的支持体系 (如双向转诊等)

全面的药品和耗材解决方案，帮助医院实现药品和

- 耗材的精细化管理
- 自动补货系统
- 药品及耗材采购平台 (与供应商的系统对接)
- 医院物流管理
- 零库存模式药品及耗材管理

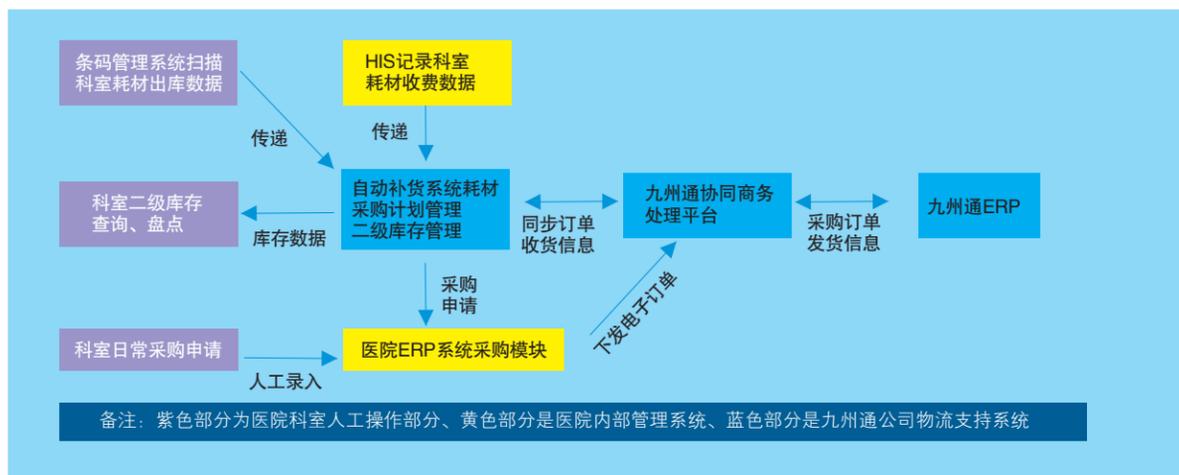
案例：医院医疗用品库存优化与补货管理系统（HPD）

- 九州通在不改变医院原供应商及产品的情况下顺利切换医院所有医疗器械供应方式，为医院提供完善的物流配送服务：
- 九州通集团在全国200多个城市设有物流配送中心或办事处，能对全国75%的行政区域内的下游客户提供24小时医疗器械配送响应服务；
 - 作为专业的医药、医疗器械物流企业,九州通集团能为医疗机构设计完善的产品采购与配送解决方案，能应对医院临床要求的各种紧急送货需求；
 - 九州通目前与国内外众多知名医疗器械供方有良好的合作关系，能提供医院日常使用的各种低值类医疗器械产品；
 - 九州通公司拥有300多人的软件技术团队，从项目调研、需求分析、原型开发、代码编写、软件测试、项目实施到后期维护都有专业的技术人员与严格的流程制度掌控，确保方案的进展。并采用.NET技术开发，BS结构，采用标准的接口技术保证数据在多方系统中安全、准确传输。

医院采购协同解决方案



科室库存管理方案



媒体报道：

“九州通医药集团股份有限公司2009年与北京北大人民医院针对医院物流存在的问题，共建了‘医院物流信息管理平台’，优化供应商结构，降低医院库存，实现自动补货，增加流通效率，减少物流浪费，经济效益和社会效益双丰收。”

——《医院物流延伸成供应链整合主导方向》·《医药经济报》

积极推进下属企业服务提升

九州通在集团整体建立服务体系、完善服务制度、提升服务技术的同时，还积极推进下属企业自主开展各类服务提升项目，让客户享受到最直接的贴心服务。其中，九州通湖北事业部从总经理到配送员全体参与的“配送管理与服务提升主题月”活动、“商品编码统一”项目，新疆九州通《客服规范用语手册》的制定、“赠品差错控制”等服务项目都给客户们留下了深刻印象。

案例：九州通湖北事业部“配送管理与服务提升主题月”项目

活动形式：

通过公司高、中、基层人员的参与跟车配送，将公司的管理与服务水平全面提升，从而带动整个配送效率的提升。

活动意义：

- 通过公司各部门管理人员对于配送内部易出现差错的环节进行监督和实地跟车配送，深入了解一线配送员工作情况，协助解决配送短板问题；
- 及时发现配送过程中存在的资金、交接手续等方面的安全隐患；
- 利用与终端客户，重点客户的交流途径，了解顾客的需求和市场动态，征集客户意见与建议，促进公司配送服务水平的提升；
- 对于一线直接服务于客户的员工起到一定鼓励和激励；
- 为客户提供更准确，快捷，安全的服务。

活动成果：

通过此次活动发现和挖掘了公司各部门内外部存在的安全问题，并成功解决90%以上的配送问题；规范了配送流程与操作技巧，细化了管理水平。

员工

Staff

九州通一直秉持“能力择才，品德立才，实战育才，平台留才”的人才观，积极实施“人才兴企”战略。公司相信优秀的员工铸就优秀的企业，员工是企业最有价值的资产。公司一直努力通过各种渠道将员工个人的发展与企业的发展相结合，期望能与员工共同分享企业发展的丰硕成果。

Staff

员工

人员结构总揽
员工成长与发展
薪酬与福利体系
沟通与交流
员工文化生活

人员结构总揽

1. 人资政策

九州通严格遵守《中华人民共和国劳动法》和《中华人民共和国劳动合同法》等相关法律法规，保障和维护员工的合法权益，依法向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件，禁用童工及禁止强迫劳动。在劳动用工中，九州通坚持男女平等，同工同酬，不因性别、年龄、国籍、宗教信仰、民族、语言等不同而有任何歧视行为。

2. 九州通2010年员工结构

2010年九州通医药集团整体员工人数达到7412人，其中大专及以上学历员工比例为40%，50岁以下员工比例为99%。外地公司非湖北籍员工比例突破40%。

2010年员工整体结构								
在职人数（人）		性别		学历				
2009年	2010年	男	女	博士	硕士	本科	大专	大专以下
7423	7412	4214	3198	4	60	980	1937	4431

2010年岗位构成结构							
岗位类别	采购人员	销售人员	物流管理及营运人员	技术开发人员	财务人员	行政管理人员	其他人员
人数（人）	358	3497	1749	469	275	489	575

员工成长与发展

1. 培训机制

1) 培训开发中心

九州通设立了培训专项部门——人力资源总部培训开发中心，负责全集团培训工作的推动。同时，九州通每年制定详细的培训计划、编制专业的培训教材与课件，并积极推进各分公司（事业部）、集团各总部培训工作的同步开展。

九州通现配备专业讲师8名，内部培训师754名，编制培训课程700余门，常规入职培训课时达260小时以上。中心根据员工因人而异的个性需求与专业需要，针对高层、新进员工与专业人员开发了一系列的特色培训课程，并形成了固定的培训考核制度，以实现集团总部与各分公司培训目标一致、课程同步、效果最大化。

2) 培训基地

为了给员工创造一个更好的培训环境，九州通在集团总部及湖北省应城市均建立了专业的培训基地，配备了多媒体教室、户外拓展场、大礼堂等各类专业培训场所。培训基地作为九州通企业大学的雏形，是所有新员工接受岗前培训的专业场所，基地配备专业讲师具有丰富的实践经验，以“传、帮、带”的培训形式为新员工树立信心，迎接新岗位的挑战。

应城培训基地



1. 培训基地多媒体教室
2. 培训基地户外拓展区
3. 培训基地首期学员结业典礼

3) 培训课程

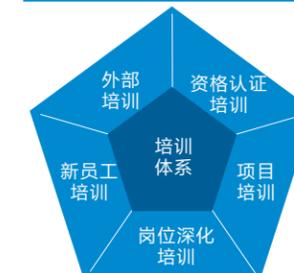
九州通培训课程分为五大类型：新员工培训、资格认证培训、外部培训、项目培训、岗位深化培训。培训对象覆盖集团全体员工，重点针对公司高层、新进员工与专业岗位员工。培训形式除常规课堂讲授外，还包括户外拓展、一线实习、内刊培训专栏、网络培训专栏等多种形式与渠道。

九州通在注重组织内部培养的同时，也积极地寻求通过“外脑”来帮助企业员工和管理人员获得知识的提升。近两年，九州通通过优惠政策，引进了包括美国波士顿大学终身教授、世界知名咨询公司麦肯锡咨询公司的高级咨询师等高端培训人才，这些“外脑”的引进，为企业提供了新的知识源，实现组织内知识的更新与换代。

培训课程展示



1. 新员工入职封闭集训
2. 首期档案管理培训
3. 外聘老师为中高管做培训
4. 第四期后备高管培训
5. 公司内部培训



2010年九州通培训小时数

培训类型	期/次数	总人数	总时数（小时）
培训基地培训（含拓展训练等）	48	1960	3325.5
全集团员工培训	7198	200070	18277.93
合计	7246	202030	21603.43

4) 培训导师机制

为增强员工的专业提升与价值实现，九州通全面推行“内部培训导师”机制，挖掘与培养公司“术业有专攻”的优秀员工成为公司内部讲师，并实行了《内部培训导师管理办法》。这些措施一方面不断扩大公司讲师队伍，另一方面通过专业讲师认证与优秀讲师评选，促进内部讲师的自我提升与成长。

2. 职业发展通道

为给员工提供清晰的职业发展路线，便于员工选择与晋级，减少员工在发展路径中的盲目性与无序性，并建立完善员工培养机制，实现企业人才储备。九州通为每个岗位制定了清晰的职业发展路线图，并明确了每条路线不同层级的任职要求、晋级方式，以便员工实现在九州通的职业规划发展。

1) 职业生涯规划

“九州通员工职业生涯规划项目”为员工提供了一目了然的职业发展路线，并为员工提供专业与管理两条发展通路。经过专业规划与定向培训，员工可据此实现自身职业价值的最大化。

九州通制定出高层管理序列、中层管理序列、基层管理序列、职能序列、技术序列、业务序列、业务支持序列、物流序列、后勤序列九大序列的员工职业生涯发展路线，方便员工根据对应序列进行职业生涯规划。同时，公司为员工提供了各序列员工职业规划手册、员工职业素养专业测评、员工职业规划咨询服务、员工各项认证等服务。

九大职业规划序列分类

岗位序列	岗位定义
高层管理序列	在一定范围内，通过组织或指导他人开展工作，对公司或组织发展目标承担直接责任的岗位，包括一级公司、二级公司的副总（总监、总经理助理）及以上层级，三级公司常务副总及以上层级和顾问层级等。
中层管理序列	在一定范围内，组织或指导部门人员开展工作，对分管部门目标和业绩承担直接责任的岗位，包括各公司的部长、副部长层级等。
基层管理序列	在一定范围内，组织或指导分管组或中心人员开展工作，对分管组或中心的目标和业绩承担直接责任的岗位，包括各公司的中心主任、组长（队长）层级等。
职能序列	对公司的行政管理、人力资源管理、审计监察、质量管理、财务、运营管理、投资管理、法务、物流、秘书、综合管理、党工、企管、基建等工作承担直接责任的岗位，如综合管理岗、会计等。
技术序列	指工作中需要大量运用专业技术、技能的岗位，对公司的信息系统、物流系统、项目运作、数据处理等工作承担直接责任，如系统维护岗、项目经理等。
业务序列	对公司药品采购、市场开发、渠道拓展、产品销售等工作承担直接责任的岗位，如采购岗、业务岗、开票岗等。
业务支持序列	负责辅助公司业务顺利开展，对公司配送、销售支持、客服等承担直接责任的岗位。如配送岗、客服岗等。
物流序列	对公司货物运输、收取、装运、发送等工作直接负责的岗位，如卸货岗、装车岗等。
后勤序列	对公司保卫、食堂、保洁、招待所服务等直接负责的岗位，如保洁岗、厨工等。

晋级途径及时间



3. 岗位职业资格认证

“九州通岗位职业资格认证”是针对各岗位员工进行的“定位认证”项目，通过专业考评来评价员工是否符合本岗位当前所在层级任职资格的要求。员工可以通过职业认证提高专业知识与业务技能，明确职业发展路线及晋级标准，引导员工进行自我学习和自我提高，在九州通获得长远快速的发展。

九州通岗位职业资格认证流程分为资格预审阶段、培训培养阶段、认证评估阶段、结果应用阶段。2010年，全集团共计4265人参加岗位资格认证。

附图：岗位职业资格认证流程



4. 公平竞争

九州通反对歧视、重视公平，尊重并保护女性员工、残疾员工、未成年工和少数民族员工的权益。在2010年九州通员工结构中，女性员工比例占员工总人数的35.99%，其中女性管理人员占全部管理人员的21.94%，残疾员工占员工总人数的0.18%，少数民族员工占到2.37%。

为鼓励员工自我提升，同时营造公平竞争、共同进步的和谐氛围，九州通人才选拔推行公开招聘机制，公司90%以上的中高管为内部竞聘产生。

女性、残疾、少数民族员工结构表

员工结构				管理人员	
员工总数	女性员工	残疾员工	少数民族	总数	女性
7412	2668	13	176	1308	287

薪酬与福利体系

九州通及各下属公司实行全员劳动合同制。根据企业生产经营的实际情况，公司合理安排员工的劳动生产、休息休假及工资报酬等，并根据国家有关社会保障的政策和属地化管理的要求参加社会保险，并按照规定缴纳社会保险金。

1. 薪酬

九州通薪酬体系由岗位工资、业务提成、奖金、补贴及项目奖金等多部分组成。同时，公司还聘请专业的咨询公司进行薪酬分析与调整，以保证九州通员工能获得具有竞争力与发展空间的薪酬待遇。

薪酬体系



2. 福利

九州通严格按照国家所颁布的相关法律法规缴纳保险、发放补贴，通过行政管理总部、工会等相关部门联合为员工创造舒适的工作环境，并对员工的衣食住行、婚丧嫁娶等重要事件细致关怀，努力实现员工工作与生活的平衡。

福利体系如下：

◎福利项目

- 法定节假日带薪休假
- 带薪年假
- 生日假半天带薪假
- 免费就餐
- 免费住宿
- 免费工服和劳保
- 通讯补贴
- 节假日补贴（妇女节、国庆节等）
- 低价购药
- 特殊岗位额外保险（配送员、司机、业务员）

◎补贴项目

- 工龄补贴
- 学历/职称补贴
- 地区差异补贴/生活成本补贴
- 春节探亲交通费
- 降温/取暖补贴
- 住房补贴
- 特殊岗位补贴（收银员、配送员）
- 夜班补贴
- 行车里程补贴
- 计划生育管理员补贴

◎生活环境

- 办公环境
- 健身房、活动中心
- 医院、医务室

3. 健康关怀

九州通除了向员工提供完善的劳动安全保护，还组织各类健康保障活动，包括新员工入职体检，高管、优秀员工年度体检，不定期邀请专家进行健康讲座。

公司特别注重对女员工特殊权益的保护，对处于孕期、产期、哺乳期女员工应享受的假期、工资待遇、考勤等均有明确的规定，并在食堂设立孕妇特别窗口，同时不定期进行女性健康专业讲座。

员工关怀措施系列海报



沟通与交流

1. 内部沟通机制

九州通切实保障员工的知情权、监督权和参与决策权，通过建立各级工会组织，完善职工代表大会、司务公开等基层民主管理制度，充分与员工沟通。从公司实际出发，不断完善工会体系，以更好地满足基层工会组织发展的需要。

九州通提倡融洽、坦诚、温馨如“家”的人际关系，竭力创造和谐、互信、共进的工作氛围，设立了各项畅通沟通的渠道。九州通的领导秉持“领导为员工服务”的原则，随时为员工提供专业提升、劳动保障、工作申诉等方面的帮助。同时，公司鼓励员工主动与上级沟通，在经营管理、文化活动等各方面向公司献计献策，发现违反公司规定的行为及时反映，特别情况下可直接向董事长申诉。

2. 内部沟通平台

九州通积极为员工搭建便捷、丰富的沟通平台，员工可以通过及时通与公司领导、同事、客户等保持及时、顺畅的联系。

员工还可以通过向企业内刊《九州通之旅》投稿、在企业论坛上发帖的方式畅所欲言，讲述工作、生活上的小故事，更可以即时进行问题讨论、意见发表、信息分享和疑难解答。

3. 内部沟通活动

九州通针对员工与公司、员工与领导、员工与员工、部门与部门之间容易产生的沟通壁垒，组织了各类型的内部沟通活动，包括各部门工作满意度调查、新老员工联谊会、“十年之际的思考”征文活动、跨部门沟通短片拍摄等，使得内部沟通形式更多样、效果更显著。

(附图：内部沟通平台)



1. 即时通
2. 论坛—健康家园
3. 内刊

员工文化生活

1. 搭建文化组织体系

九州通通过对企业形象的设计和企業精神的提炼与培养，建立起以“家文化”为核心的企业文化体系，将员工的思想和行为统一于九州通发展的远景目标和共同价值观，激发员工工作的积极性和创造性。

为贯彻九州通的“家文化”体系，公司专门成立了文化与品牌管理委员会，统一对企业文化进行提炼与推广，各分公司企划部同样承担起文化宣传推广的责任，联合形成了一套完整的九州通文化组织体系。



2. 组织各类文化活动

九州通的文化主张“健康生活、快乐工作、轻松学习”，以活动促进文化、以文化凝聚人心。自2006年起，九州通在全集团持续开展了“服务从微笑开始”、“每天进步一点”、“金牌保姆计划”、“我是公司主人翁”、“同一份事业，同一个梦想”等大型年度主题活动，极大丰富了员工的文化生活，提升了员工对企业的向心力。

1) 年度主题活动

- ◎ 2010年度文化主题活动

2) 固定文体活动

- ◎ 春季健康长跑
- ◎ 夏季文化节
- ◎ 金秋趣味运动节
- ◎ 冬季征文活动
- ◎ 员工春节联欢晚会

3) 感恩文化活动

- ◎ 母亲节活动
- ◎ 父亲节活动
- ◎ 教师节活动
- ◎ 感恩节活动
- ◎ 团年宴活动

4) 特殊人群关爱文化活动

- ◎ “户外三员”（业务员、配送员、驾驶员）关爱活动
- ◎ 困难员工关爱
- ◎ 员工家属关爱活动

3. 组建文化团体

1) 艺术团

九州通为丰富员工业余生活，组建了以业余艺术爱好者为主的多个文化艺术团，类型包括乐队、舞蹈队和合唱团等。艺术团日常主要进行文化节目创作、员工文化活动参与、会议演出、企业艺术人才培养等工作，是员工工作之余的活动平台。

2) 兴趣社团

九州通建立了包括文学社、摄影爱好者协会、旱冰社、足球协会、篮球协会等多类型兴趣社团，由相同兴趣爱好的员工自发组建，日常接受文化建设人员的管理与指导，是员工参与度比较高的文化活动。



1. 广东文化艺术团
2. 九州通文化艺术团
3. 足球队对外交流活动

员工文化生活



1、文化工程启动宣导大会	8、九州通母亲节活动
2、2010年“跨越十年、超越未来”九州通健康跑活动	9、九州通父亲节活动
3、2010年总部文化节之单身联谊会	10、公司内部讲师感谢活动
4、夏季集团总部首届文化节	11、新疆公司2010年感恩节特别活动
5、秋季趣味运动节	12、湖北事业部关爱三员联谊晚会
6、冬季新年征文活动	13、领导带头为患病员工捐款
7、春节晚会活动	14、辽宁公司“安全祝福送到家”活动

环境公益

Community Environment

九州通的发展离不开社会各界的支持，一直以来,九州通人怀着感恩之心，每年通过积极参与社会公益事业，赞助公益事业、慰问消防官兵和孤寡老人，义务献血、抗洪抢险、抗震救灾等公益事业来回馈社会，反哺社会。

Community Environment

环境公益

社会公益
节能环保
世博志愿者
防汛抗洪
抗震救灾
政府公益事业支持

社会公益

在2010年，九州通积极参与社会公益事业，赞助公益事业、慰问消防官兵和孤寡老人，义务献血、抗洪抢险、抗震救灾等活动，已累计向社会奉献300余万元现金和药品。

公益事业	捐赠内容	金额
固定捐赠	在湖北省应城市一中设立了专项助困基金，每年固定捐款8万元，资助品学兼优的贫困学生；	8万元现金
	每年捐资3万元用于武汉市蔡甸区消泗镇扶持经济建设，解决当地贫困家庭生活难、贫困学生上学难的问题；	3万元现金
抗震救灾捐赠	2010年1月20日，新疆九州通响应自治区政府抗雪救灾号召，积极参与爱心捐赠活动，安排车辆将总价值达10万元的药品两百余件，送抵了重灾区新疆塔城地区；	价值10万元药品
	2010年4月18日，广东九州通捐赠价值4万元药品“鼻可乐”；	价值4万元药品
	2010年4月21日，广东九州通员工捐款29093元；	29093元现金
	2010年4月21日，九州通医药集团通过武汉红十字协会向青海省玉树县向玉树地区捐赠价值70.5万元药品；	价值70.5万元药品
	2010年4月22日，河南九州通员工向玉树地震灾区捐款11790.3元；	11790.3元现金
	2010年4月23日，新疆九州通员工向玉树地震灾区捐款8241.8元；	8241.8元现金
爱心捐助	2010年4月，九州通医药集团向武汉市东西湖区“城乡互联，结对共建”活动和“基层党组织互帮互助”活动，捐助帮扶款2万元；	2万元现金
	2010年1月12日，上海九州通参加上海市普陀区桃浦镇组织了此次扶危济困安心捐赠活动，并捐赠1万元；	1万元现金
	2010年2月29日，广东九州通参加中山市“慈善万人行”活动，捐款2万元；	2万元现金
	2010年5月5日，河南九州通参加郑州市纪念5.8世界红十字日公益募捐活动现场捐款150万元，并获得“爱心企业特殊贡献奖”；	150万元现金
	2010年5月26日，九州通医药集团向应城市孔庙文化遗址捐赠修缮善款20万元；	20万元现金
	2010年7月22日，广东九州通开展“迎亚运、送健康”的公益活动，向广州交警和消防官兵捐赠价值14万元的“鼻可乐”药品，用以改善在广州亚运会期间户外执勤的交通警察和消防官兵的呼吸道健康；	价值14万元药品
	2010年8月8日，兰州九州通通过兰州市安宁区委慈善协会13510元善款和价值10万元药品捐至遭受泥石流灾害的甘肃舟曲；	13510元现金和价值10万元药品
	2010年8月，九州通医药集团向应城光彩事业捐助款累计4万元；	4万元现金
	2010年9月6日，九州通医药集团响应湖北省青年联合会的号召爱心捐赠患白血病的儿童2万元；	2万元现金
2010年9月27日，重庆九州通参与“绿色长江 重庆行动”捐资造林大型公益活动，捐资2万元。	2万元现金	

节能环保

九州通在经营活动中非常重视环境保护工作，严格按照有关医药商业流通企业的环保要求进行作业。九州通在医药商业经营活动中，不产生废气、废水等污染物，新建和已建的物流中心的环境影响评价均获得了当地环保部门的批准通过。公司自设立以来，九州通医药集团各分公司严格遵守环保要求，未受过环保部门的处罚。

1.环保低碳

九州通所处的医药健康行业性质，使九州通管理者和员工普通意识到环保与低碳的重要性，2010年为响应国家号召，九州通在全集团开展以“低碳”为主题的系列活动，如实施OA无纸化办公、节约金点子征集、低碳健康月、VOIP电话推广、运输部节油大赛、成本节约PK、旧物大改造比赛等多种多样的活动来倡导“低碳环保 从我做起”的活动理念。

2.节能减排

九州通至创立以来就保持着勤俭节约的文化，一是通过在用水、用电位置安放节能标语，展开广泛节能宣传；二是通过公司行政管理部门加强日常检查监督；如今工作习惯已经深入人心，不仅节约了资源，也降低了运营成本。

案例：2010年9月，在中山市火炬开发区节能减排专项工作会议上，根据《中山火炬开发区节能减排专项资金实施办法》，对节能减排优秀企业颁发扶持基金。广东九州通因用电用水合理节约，食宿管理规范精细，生活废物排放量少，荣获区节能减排扶持基金3万元整。

3.植树及绿化

为了提升公司员工的环保绿化意识，展现九州通作为健康事业服务者的风采，九州通每年3至4月份都会组织员工在公司内部进行植树和绿化，同时也积极参加当地社会及社区植树活动，现在，员工对植树和绿化意识已明显增强；

案例：襄樊九州通参加社区植树活动

“与大树在一起”主题植树节活动正在全国开展的如火如荼，3月15日，襄樊九州通也加入义务植树队伍，联合襄樊日报组织志愿者十余人来到襄樊南湖社区开展植树活动，绿化家园。此次植树活动400棵新树，襄樊九州通不仅为襄樊大地增添新绿贡献力量，同时也提高了环保意识，播种绿色希望的种子。

世博志愿者

九州通为融入所在地文化，经常组织员工参加各地重大文化活动，2010年4月，举世瞩目的中国上海2010年世博会即将开幕，为给世博会作贡献，上海九州通主动与世博志愿者服务站联系，公司近百名员工报名参加了志愿者报名，经过网上考试、志愿者服务站认证审查，最后有30名员工通过认证，获得志愿者资格。2010年12月，在上海市普陀区世博志愿者表彰大会上，上海九州通被授予“世博志愿者特殊贡献奖”，薛勇被评为“优秀世博志愿者称号”，吴志娟等10人被评为志愿者服务之星。

世博志愿者



1.上海九州通员工参加世博志愿者
2.上海九州通被授予“世博志愿者特殊贡献奖”

防汛抗洪

九州通通过积极参与地方政府抗洪救灾行动，履行社会责任；2010年7月，武汉长江、汉江水位均超警戒水位，防汛形势严峻，为了响应政府号召，突击防汛，抗击洪涝，保一方平安。九州通组织由党员和干部组成的近50人的防汛专班，驻守汉江大堤近十天。全面贯彻“统一指挥、统一调度、服从大局、团结抗洪”的原则，发扬吃大苦、耐大劳的大无畏精神，充分展现了九州通医药集团在抗洪抢险中的带头作用，发挥了共产党员先锋模范作用和标杆作用。

(附图：防汛抗洪)



1.九州通党员参加防汛抗洪

抗震救灾

青海省玉树县发生7.1级地震，几千名同胞遇难，九州通员工深感震惊和痛心。九州通除开展各种形式的爱心捐赠活动外，还进行了为地震中的受灾同胞默哀三分钟，下半旗，运输车辆鸣笛等仪式，为玉树哀悼祈福。

(附图：抗震救灾)



1 2
3 4

- 1.九州通员工为玉树遇难同胞默哀
- 2.九州通医药集团向玉树地震灾区捐赠药品
- 3.广东九州通为玉树地震降半旗、默哀
- 4.湛江九州通员工玉树地震灾区捐款

政府公益事业支持

1.助力国家医药和企业的安全保障

2010年12月，国家发改委国民经济动员中心在九州通成立“湖北国民经济动员医药物流配送应急保障中心”，充分利用九州通遍布全国的医药物流网络和强大配送实施载体，以应对在战、灾时国家应急保障任务。

该项目实施后，对带动企业发展起到了一定的促进作用，而更重要的是尽到了企业的社会责任。同时，有利于促进军民共建，合理进行社会分工，提供了部分就业岗位，节约社会资源，同时实现军民共同保卫国家安全，有利于创建和谐稳定的社会关系，促进我国经济和社会的不断发展，具有很好的社会和经济效益。

案例：九州通抗击甲型H1N1流感

早在2006年九州通就被批准成为“湖北省级医药储备企业”，多年来的常备不懈，各项医药储备资金得到高效专款专用。截止2009年底，共储备药品总金额达4760余万元，其中630万元药品采购使用的是医药储备资金，其余4130万元为九州通调配自有资金进行采购。特别是在2009年抗击甲型H1N1流感疫情工作中，九州通利用省政府拨付的172万元专项经费，储备了10000人份磷酸奥司他韦药品，圆满完成了上级交办的药品储备紧急任务。

2.城乡互联，结对共建

九州通医药集团响应政府对“城乡互联，结对共建”活动和“基层党组织互帮互助”活动的号召，通过党员结对、慰问困难户、定期互访等结对方式，组织党员和入党积极分子到东西湖区长青街“结对子”帮扶82户贫困家庭，实施免费义诊20余次，赠送药品累计5万余元。

3. 医药卫生公益

九州通一贯认为参与社会医药卫生公益事业是义不容辞的责任；2010年，九州通通过与所在地卫生、药监、区委等政府部门的联合举行医药卫生公益活动，如举办兰州“九州通医药杯”食品药品安全知识有奖问答活动、江苏九州通参与南京市药监局2010年《安全用药科普系列读物》首发仪式活动、北京九州通联合中国医师协会举办“基层儿科医师诊疗规范培训”公益项目、新疆九州通联合四川好医生药业集团共同开展了“零售终端过期失效药品回收换购”、河南九州通参加农工党河南省委“百千万农村健康行动计划”活动并捐赠血糖仪等公益活动等。

4.公益奖项

九州通遍布全国各地的公司多年来参与爱心公益活动也得到了当地政府的好评；2010年1月，上海市普陀区桃浦镇镇政府隆重举行桃浦镇慈善事业表彰大会。上海九州通医药有限公司荣获“爱心企业”奖；

2010年5月5日，河南九州通参加郑州市纪念5.8世界红十字日公益募捐活动现场捐款150万元，并获得“爱心企业特殊贡献奖”。

5.公益培训

2010年6月25日，由武汉市中小企业职业教育指导中心创办的第二十二期“创业武汉”系列公益培训在武汉图书馆成功举办，九州通医药集团刘宝林董事长受邀开讲《九州通裂变之谜》，现场500多名中小企业中高层管理人员、创业服务机构专业人员及社会人士到场倾听，刘宝林董事长向现场学员畅谈了企业文化和创业经验，并与现场学员互动问答，为广大中小企业管理人员提供了宝贵的创业经验和思路。

(附图：公益事业)



- 1.九州通参加“城乡互联，结对共建”活动
- 2.江苏九州通参加南京《安全用药科系列读物》首发仪式活动
- 3.河南九州通获得“爱心企业特殊贡献奖”
- 4.刘宝林董事长参加“创业武汉”公益培训



未来展望

面向未来，九州通将继续秉承“为医药健康产业提供高性价比服务”的使命，借集团整体上市的东风，2-3年内建成超过20家的省级子公司、50家地级分公司和地区配送中心、300个终端配送点，使九州通成为以经营规范、管理科学、服务真诚、能为客户创造价值而著称的大型现代医药物流企业，做中国医药健康产业最佳服务商，为人类的健康事业做出更大的贡献。同时，公司将继续履行社会责任，努力加深和拓宽社会责任事业的深度和广度，做一个优秀的企业公民，为构建社会主义和谐社会，实现国民经济又好又快发展做出贡献。

(GRI) 指标索引

指引	报告视角	页码
策略分析		
	1.1 组织最高决策者声明	2
	1.2 组织面临的主要冲击、风险及机遇	2
组织简介		
	2.1 组织名称	5
	2.2 主要品牌、产品及服务	5
	2.3 组织运营架构	13
	2.4 总部所在地	74
	2.5 组织运营国家	
	2.6 所有权及合法权	5
	2.7 服务市场	5
	2.9 报告期内公司规模之重大改变	5
	2.10 报告期内所获得奖项	6-7
报告规范		
报告概况		
	3.1 报告期间	1
	3.2 上一份报告时间	
	3.3 报告周期	1
	3.4 查询报告书内容的联络信息	74
报告范畴及界限		
	3.5 报告内容定义过程	1
	3.6 报告书的边界	1
	3.7 报告范畴或边界的限制	1
	3.8 其它所含机构范畴	1
	3.9 数据测量技巧	1
	3.10 资料重述说明	1
	3.11 与前份报告之差异	
GRI 内容索引		
	3.12 表列GRI G3标准揭露在报告书的位置	70-73
外部认证		
	3.13 外部机构认证	

指引	报告视角	页码
管治、承诺与参与		
组织管治		
	4.1 组织治理架构	13
	4.2 说明最高管理者是否兼任行政职位	
	4.3 独立/非独立董事成员数	13
	4.4 股东与员工参与	14/59
	4.5 薪资待遇与组织绩效之关系	22/57
	4.6 避免董事会产生利益冲突之程序	13
	4.7 最高管理者之策略能力及专业知识	13
	4.8 公司在永续议题上的政策及声明	12
	4.9 永续绩效之管理及监控	
	4.10 永续绩效之评估程序	13
对外承诺		
	4.11 经营之风险管理	14
	4.12 参与外界发起之信条	33-42
	4.13 参与协会或工会	39
利益相关者参与		
	4.14 利益相关者组织清单	11
	4.15 利益相关者选择依据	11
	4.16 利益相关者参与方式	19/33/43/51/63
	4.17 回应利益相关者关注之议题	
各层面绩效指标		
经济绩效层面		
管理方针		
	经济管理方针及绩效指标	19-24
经济绩效		
	EC1 产出及分配的直接经济价值	19-24
	EC2 因气候变迁而对组织作业造成的财务负担及其它风险、机会	
	EC3 组织拟定之福利计划的承诺范围	22/57
	EC4 来自于政府的重大财务援助	68
市场占有率		
	EC6 各主要运营地点对当地供货商之政策、措施及支出比例	43-50
	EC7 各主要运营地点聘用当地人员及高层管理人员比例	53
	EC8 大众福利投资与服务	22/57-61

指引	报告视角	页码
环境绩效层面		
管理方针		
	环境管理方针及绩效指标	63-68
能源		
	EN4 间接能源消耗	
	EN5 节省之能源	66
	EN7 减少间接能源消耗之行动及成效	66
水		
	EN8 总耗水量	
	EN9 因抽取水带来之影响	
	EN10 回收及回用水比例	
生物多样性		
	EN13 受保护或经修复的的栖息地	66-68
排放物		
	EN18 减少温室气体之计划及成效	66-68
排放物		
	EN26 降低产品及服务之环境影响之计划	
社会层面：人权		
管理方针		
	管理方针与绩效指标	51-61
投资与采购措施		
	HR2 已通过人权审查的供货商	
	HR3 人权相关教育训练	
自由结社与集体协商		
	HR5 结社自由与集体协商	60-61
童工		
	HR6 童工	53
强制劳工		
	HR7 强制劳工	53
社会层面：劳工		
管理方针		
	劳工管理方针及绩效	53-56

指引	报告视角	页码
雇用		
	LA1 按雇用类型、合约及地区划分的员工总数	56
	LA3 员工福利	22/57
劳资关系		
	LA4 员工参与劳资协商之比例	
职业健康与安全		
	LA7 工伤、职业病、损失及缺勤等比例之统计	
	LA8 协助雇员、雇员家属或小区成员，开展有关重大疾病之教育、培训、预防及风险控制等计划	31-32
培训与教育		
	LA10 员工每年受训时数	54
	LA11 员工教育训练及能力建设	54-56
	LA12 员工绩效评比与职业发展	54-56
多元化及均等机会		
	LA13 按性别、年龄组、少数民族及其它多样性种类细分各类雇员	56
社会层面：产品责任		
管理方针		
	管理方针与绩效指标	18/25-32
顾客健康与安全		
	PR1 产品及其生命周期各阶段对安全与健康的冲击	
遵守法规		
	PR9 因违反产品、服务提供及使用的相关法律所处罚款	
社会层面：社会		
管理方针		
	管理方针与绩效指标	33-42
反贿赂		
	SO3 反受贿政策及程序训练	36
公共政策		
	SO5 对公共政策的立场，以及在发展及游说公共政策方面的参与	41-42/65-68

感谢您用心读九州通医药集团股份有限公司2010年社会责任报告。基于过去几年我们对企业社会环境责任基础建设的默默投入，九州通集团全体员工，有信心迎接充满挑战的2011年。企业社会及环境责任的议题与时俱进，我们在致力于各项相关工作的推动时，同时在倾听社会各界的声音，以作为决策参考的依据之一。企业社会责任是一项长期的承诺，有了您的参与监督，才会使我们的工作更加圆满。

若您对本报告书有任何的建议，欢迎来信至：securities@jztey.com

本版发行日期：2011年4月

联系我们

九州通医药集团股份有限公司 董事会秘书处
 总部地址：中国 湖北省武汉市汉阳区龙阳大道特8号
 邮编：430051
 电话：027-59889911
 传真：027-84860417-3501