

将健康带给生活
BRING HEALTH
TO LIFE 关爱生命 呵护健康



深圳一致药业股份有限公司

2009 年度企业社会责任报告

一 【前言】

二 【关于一致】

.....公司概况

.....发展历程

三 【品牌篇】

.....品牌释义

.....品牌口号

.....社会声誉

四 【治理篇】

.....股东回报

.....内控管理

.....质量管理

五 【和谐篇】

六 【环境篇】

七 【未来篇】

【前言】

药品是特殊商品，关乎人民群众生命健康。在 2009 年度的经营管理活动中，深圳一致药业股份有限公司（以下简称“一致药业”或“公司”）秉承“关爱生命，呵护健康”的企业使命，用实践兑现“将健康带给生活”的庄重承诺。

身为医药类上市公司，我们在创造利润、对股东负责的同时，一如既往的承担对员工、上下游客户、社会和环境的责任，用真心、诚心、耐心，一心一意的耕耘好企业社会责任的广阔天地：我们积极履行企业经济责任，为丰富人民的物质生活，为国民经济的快速稳定发展奉献力量；我们诚信经营、合法经营，兑现“做遵纪守法楷模”的承诺；我们不断加速产业升级和产业结构优化，推广节能减排，增大企业吸纳就业的能力，为环境保护和社会安定尽职尽责；我们热心慈善事业，用大爱和真情回报社会，自觉、自愿的履行企业公民应尽的义务。

【关于一致】

公司简介：

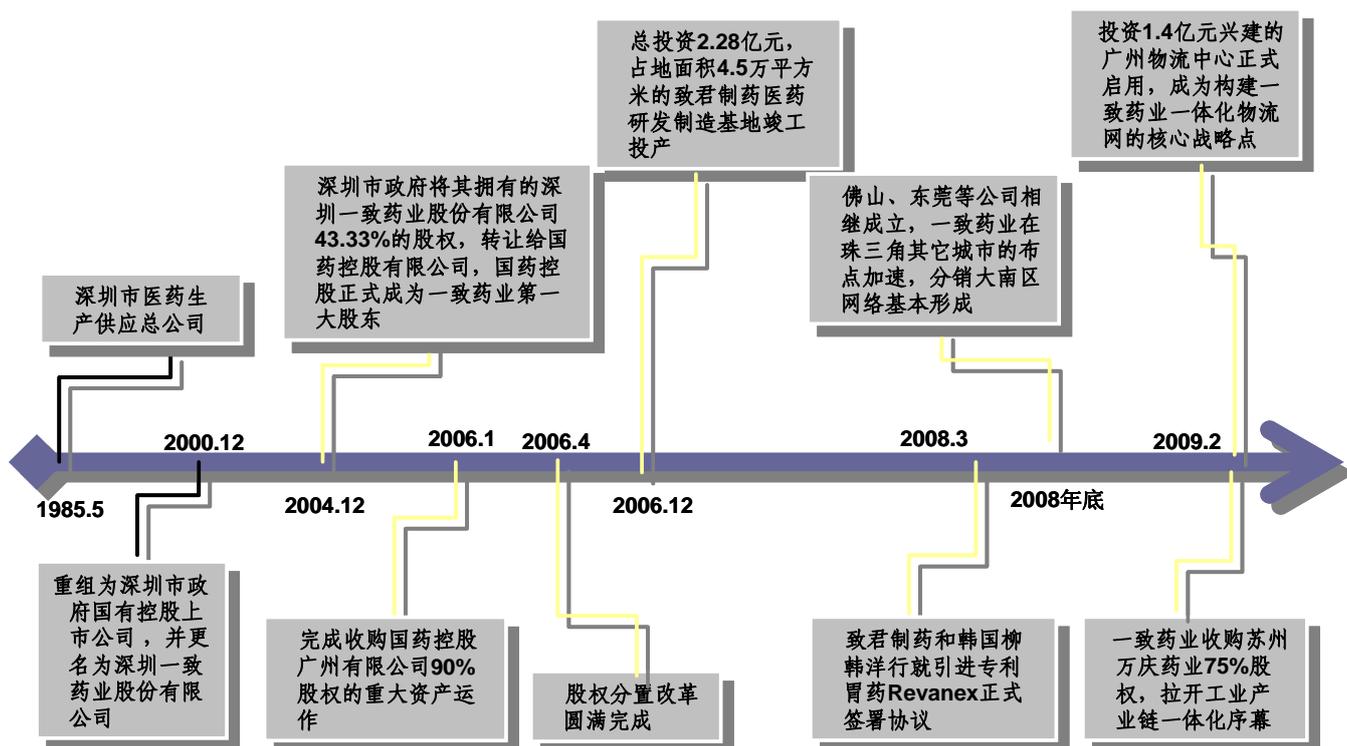
深圳一致药业股份有限公司是集医药研发、制药工业、药品分销、医药物流为一体的综合性医药上市公司，承担着国家、省、市政府药品特储任务。截止 2009 年底，公司年销售规模突破 109 亿元。

多年来，公司秉承“关爱生命、呵护健康”的企业使命，以客户、市场为导向，以组织能力发展为基础，通过战略驱动和一体化运营，提升“效率、品种、客户”三大竞争优势和“运营、盈利、成长”三项综合能力，聚焦制药工业、药品分销和医药物流三项业务的发展。

在制药工业方面，努力打造一条技术领先、质量一流、具备国际竞争力的一体化产业链，实现“做中国头孢品规最全、品质最好”的目标，并不断拓展产品线，进入新领域，开拓国际主流市场，致力成为国内领先、国际一流的质量效益型企业；在药品分销方面，努力打造战略布局华南，业务网络覆盖全国的大型医药企业，致力成为中国南区医药第一品牌；在医药物流方面，以广州物流中心为核心，以深圳、广州、南宁、柳州等区域物流分公司中心为平台，以及以东莞、佛山、湛江、汕头等城市配送站为网点，形成两广地区完善的阶梯式配送网络，构建覆盖华南，辐射全国的一致药业物流配送快速响应服务体系。

发展历程：

艰难困苦，玉汝于成。每一个发展的闪光点，都凝聚了一致药业的艰辛与努力；每一座发展的里程碑，都寄托了一致药业对生命健康的承诺和未来蓝海的期望……



先天下之忧而忧，后天下之乐而乐。一部公司的发展史，实为一部企业的责任和奉献史，一如我们孜孜以求的——让社会满意、让股东满意、让供应商满意、让终端客户满意、让员工满意。



【品牌篇】

品牌释义：



中国医药集团总公司的标识由“中国医药集团”的缩写 SINOPHARM 和“S”“P”组成的，色彩为蓝色和绿色，直观形象上是上升的椎体，寓意着集团立足于医药市场，不断开拓创新，在竞争中立于不败之地，也表达了中国医药集团“关爱生命，呵护健康”的企业理念。

品牌口号：

“将健康带给生活”是一致药业品牌的美好愿望和庄重承诺。秉承“关爱生命，呵护健康”的企业理念，我们以全新的品牌口号引领企业发展前景，快速拓展分销、物流和制药工业，构建顺畅、和谐的健康快车，将幸福和健康送达大众生活。

社会声誉:

一致药业在加速企业自身发展、履行社会责任的同时，赢得了社会的广泛认可和赞誉，2009 年度先后获评“第四届深圳市外地来深建设者之家”、“企业信用评价 AAA 级信用企业”、“首届中国最具竞争力医药上市公司 20 强”、“广东省医药商业营业收入二十强”等诸多奖项。



【治理篇】

公司治理：

企业肩负的经济责任不言而喻。不断提高持续盈利能力，是企业充分履行各项社会责任的基础与第一要务。

一、一致药业按照《公司法》等法律、法规的规定，进一步健全了法人治理结构，进一步完善了相关内控制度。公司公平、公开、公正地对待所有股东，确保股东充分享有法律、法规、规章所规定的各项合法权益。

二、为充分保障公司股东尤其是中小股东的权益，公司依据《上市公司股东大会议事规则》的要求制定了公司的《股东大会议事规则》，依法召集、召开股东大会，平等对待所有股东，保障股东能够充分行使自己的权利。《股东大会议事规则》对股东大会职责、大会召开程序、股东提案提出和审议、议案表决形式等均作了清晰严格的规定。2009年公司召开了四次股东大会，均按照章程、股东大会议事规则召集召开，关联交易表决时关联股东予以回避，网络投票方式继续得以应用。

三、公司根据《上市公司信息披露管理办法》、《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》等法律法规和公司章程的有关规定，制定了本公司的《信息披露事务管理制度》、《重大信息内部报告制

度》，公司认真履行信息披露义务，平等对待所有投资者。公司根据信息披露事务管理制度及投资者关系管理制度，认真履行各项信息披露义务。公司在信息披露工作中，严格执行公开、公平、公正原则，做到了信息披露工作的及时、准确、完整。公司不做选择性信息披露，维护了中小投资者的知情权。2009 年度公司依据《股票上市规则》的要求，充分披露了涉及经营、发展、担保、资产出售及收购等重要信息。

四、公司在经济效益稳步增长的同时，重视对投资者的合理回报，积极构建与股东的和谐关系。为此，公司实行了相对稳定的利润分配政策和分红方案，积极回报股东，让广大投资者分享企业的良好成长和持续回报。

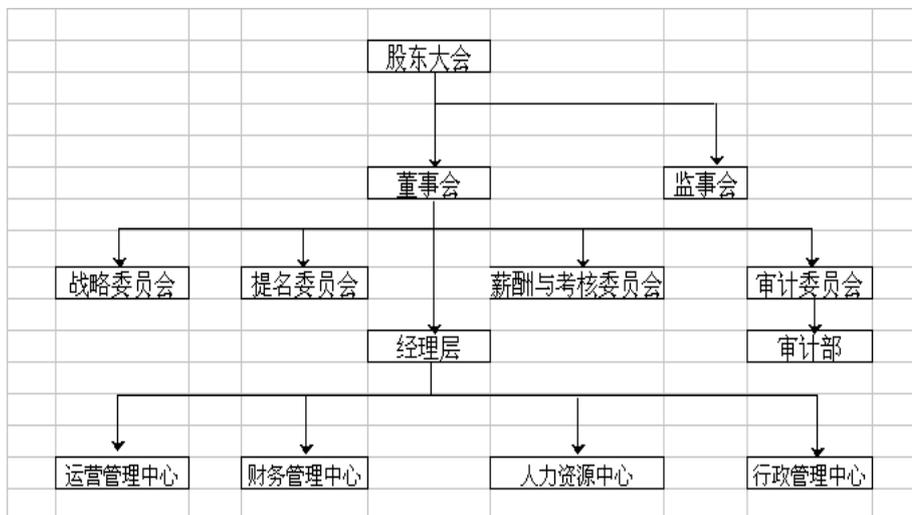
五、先后投入大量人力、财力，与第三方专业咨询公司合作，借助外部专业力量开展了人力资源、制度流程、内控管理等专项合作，为规范公司管理，提升公司治理水平奠定了基础。



内控管理：

2009年，一致药业根据《深圳证券交易所股票上市规则》、深圳证券交易所《上市公司内部控制指引》有关规定，与专业第三方内控咨询管理公司合作，逐步完善和健全了财务管理、人事管理、经营管理和内部审计等一系列内部控制体系，并得到有效执行，保证了公司资产的安全完整及财务数据的真实准确和完整。

一、建立完善的内控体系组织架构



二、管理控制

根据《公司法》、《公司章程》和其他有关法律法规的规定，公司建立了股东大会、董事会、监事会和经理层“三会一层”的法人治理结构，并在董事会下设立了战略委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会和审计委员会，制定和完善了相关议事规则，修订完善了各项管理制度和业务流程，明确决策、执行、监督等方面的职责权限，形成科学有效的职责分工和制衡机制。

三、生产经营控制

公司根据公司制订有完善的质量管理体系管理规程，制定了详细的生产、质量、安全、销售等管理运作制度和体系标准。经过质量管理体系规程的建立、执行、检查和完善，公司将会以更规范的体系、更严密的过程控制、更快的响应速度为客户提供优质服务，对公司生产经营和规范运作起到较好的监督控制作用。

四、财务管理控制

公司按照会计法、税法、经济法等国家有关法律法规和企业会计准则规定，建立、健全了较为完善的财务管理控制体系。在货币资金、资金筹措、贷款担保、投资管理、销售与收款、成本费用、存货等方面有着严格的内部管理控制体系和审批程序、审批权限，并实行了有效的管理控制。使公司各项职责权限的设置和分工更加合理，确保公司不同机构和岗位之间权责分明、相互制约、相互监督。

五、信息披露控制

公司已制订严格的《信息披露事务管理制度》、《重大紧急突发事件报告和新闻发布制度》等，在制度中详细规定了信息披露事务管理部门及职责；信息披露的内容和标准；信息披露的报告、流转、审核、披露程序；信息披露相关文件、资料的档案管理；信息披露的责任划分、信息披露的保密与处罚措施等，特别是对定期报告、临时报告、重大事项报告的流转程序作了严格规定，公司能够按照相关制度认真执行。

质量管理:

2009年，一致药业及属下企业一如既往的在建立健全质量管理体系的道路上努力前行，严格质量管理、严把产品质量关，通过对经营药品在采购、库存、销售、配送等环节实施全过程质量监控，努力践行公司“严谨、高效、满意、健康”的质量方针，让人民群众真正用上好药、用上放心药。

★质量方针——

严谨 高效 满意 健康

★质量目标——

- 1、全年无经营假劣药品行为；
- 2、全年无重大质量事故发生；
- 3、客户满意率达到93%以上；
- 4、GSP&ISO 认证或跟踪审核中不得有主缺失项；
- 5、内部稽核中不得出现主缺失项，同时不得重复出现同一次主缺失项。

一、建立健全质量管理体系

一致药业根据国家新颁布的规定对现行 2008 年版质量管理体系和流程进行了重新修订，新增了《关于含特殊药品复方制剂销售和药品购销票据的管理办法》，对含特殊药品复方制剂的购销进行严格管理，规范了药品采购与验收、储存与养护、出库与复核、销售与售后服务等药品经营全过程的质量管理。

公司按照标准要求建立并保持文件控制程序，建立了一套符合行业质量运行和质量方针目标、客户满意度、数据分析、质量管理体系内部审计、持续改进等管理规程及管理细则等指导书，保证了质量管理体系的有效运行。

公司每年对各部门进行 GSP 质量管理体系内审，对制度执行情况进行检查考核，使公司的质量管理工作持续改进，公司质量管理体系得到不断完善。

二、公司建立了完善的质量管理制度，通过推进、落实质量管理手册、管理规程文件、作业指导书、记录表格等四个层面的要求，实现公司自律规范管理的目标。

1	《内部流程设计管理规程》	SMHQMB-GZ-01	9	《合格供应商再评价管理规程》	SMHQMB-GZ-09
2	《业务计划管理规程》	SMHQMB-GZ-02	10	《采购管理规程》	SMHQMB-GZ-10
3	《客户管理规程》	SMHQMB-GZ-03	11	《采购药品退回管理规程》	SMHQMB-GZ-11
4	《销售计划管理规程》	SMHQMB-GZ-04	12	《盘点管理规程》	SMHQMB-GZ-12
5	《销售管理规程》	SMHQMB-GZ-05	13	《药品销售退回管理规程》	SMHQMB-GZ-13
6	《新品种引进管理规程》	SMHQMB-GZ-06	14	《质量查询管理规程》	SMHQMB-GZ-14
7	《首营品种管理规程》	SMHQMB-GZ-07	15	《质量投诉管理规程》	SMHQMB-GZ-15
8	《首营企业管理规程》	SMHQMB-GZ-08	16	《药品召回管理规程》	SMHQMB-GZ-16

三、一致药业属下企业围绕“严谨、高效、满意、健康”的质量

方针，结合所在地区的实际情况，组织相关人员进行质量安全法规的学习和讨论、参加 ISO（2008 版）和 GSP 培训，并举行了 2009 版流程制度的培训以及竞赛活动等。公司药品批发服务的质量管理体系（ISO9001 和 GSP）已经建立并运行良好，操作规范有序，相关工作符合 ISO9001 和 GSP 和相关法规的要求。

四、广泛开展质量月活动

一致药业于 2009 年 9 月在各区域分别展开了以“抓质量、讲诚信、树品牌、促发展”为主题的“质量月”活动。成立“质量月”活动领导小组和工作小组，通过宣传、培训、提合理化建议、知识竞赛、检查整改等措施，营造了人人关注质量的良好氛围，全面、深入、广泛地开展和推进质量管理工作，增强了员工的质量意识和安全感；通过“七查一访”，及时发现质量管理过程中存在的问题并及时落实整改，消灭质量跟踪控制盲点，确保公司做到安全经营，提高质量管理工作水平。



五、仓储设施与设备

一致药业配置有符合要求的冷库（2~8℃）、阴凉库（20℃以下）和常温库（0~30℃），用于药品的储存和保管。仓库配有空调设备，通风避光设备，温湿度调控设备，冷库安装温度监控自动记录仪和报警器，各库房均安装防鼠、防虫、防鸟等设施；所有设施、设备，均符合安全、消防要求。麻精药品库内安装了完整的安全监控摄像设备和与110联网的报警装置；实行双门双锁管理。有合格的验收养护室；以及全公司联网的先进的业务操作系统。合格的仓储设备设施，保证了产品的储存安全



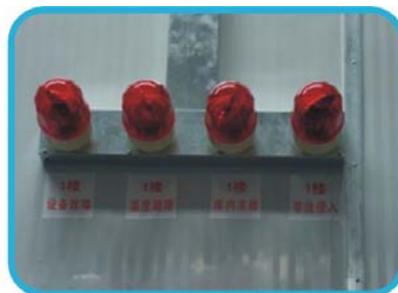
不合格品销毁现场
麻经药品仓库安全系统



冷链商品冷藏车



冷库温度自动控制设备



冷库温度自动报警设备

六、特殊药品管理

一致药业严格按《麻醉药品和精神药品管理条例》管理麻醉药品和精神药品，麻醉药品和精神药品管理库安装有安全监控设施，24小时专人值班，并且报警系统与110联网，安全与报警设施有专人负责维护，实时动态监控麻醉药品精神药品经营情况，严格执行麻精药品销售审批制度，严控销售流向，防止麻精药品的流弊事件发生；每日向省级药监局上报麻醉药品和精神药品进存销数据，每季向市属食品药品监督管理局上报进存销数据。严格按《反兴奋剂条例》管理蛋白同化制剂和肽类激素，设立蛋白同化制剂与肽类激素专库/专柜；严格审核购进单位的资质，确保销售客户的合法性。严格的特殊药品管理，确保了特殊药品经营安全。

七、质量信息收集与处理

一致药业各区域公司通过网络实时捕捉药监局等通报的外部药品质量信息，核查本公司经营商品，及时后续处理并将经营信息反馈当地药监部门；同时分析汇总所收集的质量信息并归档备查。按制定的制度规定及时收集处理销售客户的质量查询和质量投诉和销后退货等内部质量信息；每年进行两次客户满意度调查，并将调查结果分析汇总归档，修正客户服务中存在的不足，做到最大限度地满足客户需求；对药品不良反应实行零报告制。完善的信息收集处理，确保了人们用药安全。

- 各地质量管理数据汇总
- 各地质量管理动态
- 近一月重要质量信息回顾

八、不合格药品控制

一致药业严格执行 GSP 规定，对不合格药品实行控制性管理；发现不合格药品主动召回；对确认的不合格药品专库存放并及时销毁处理。严格的不合格药品控制管理，确保了销售合格的药品。



现场核对不合格麻精药品



【治理篇】

我们·社会：

企业作为社会发展和进步的主要生力军，在承担明礼诚信、缴纳税款、慈善事业，以及推动社会文化事业发展等诸多方面发挥着越来越重要的作用。

一致药业谨记“将健康带给生活”的承诺，坚持认为建设完善的社会责任体系，是提升软实力、增强竞争力的重要方面，努力实践着“今天比昨天做得更好，今天比昨天过得更好”的信念，追求企业的经济价值与社会价值的最大化，以实现企业与社会、环境的全面协调可持续发展，朝着成为中国南区医药第一品牌、成为中国医药类优秀上市公司的目标向前迈进。

“将健康带给生活”是一致药业对社会的承诺，更是对公司强烈社会责任感的最好诠释。2009年，我们将履行社会责任上升到公司治理层面，把社会责任理念和要求全面融入企业发展战略、生产经营和企业文化，首次将社会责任制度纳入公司制度流程体系，明确了履行社会责任要与企业改革发展，提高企业综合竞争力，打造利益主体之间的和谐氛围，实现企业又好又快发展紧密结合起来。

一、政府药品储备

一致药业及属下企业国药控股广州有限公司、国药控股南宁有限公司承担着国家、省、市政府抢险、救灾等药品器械特种特储任务。

公司承担深圳市每年的药品和医疗器械的承储规模 **1000** 万元，**2009** 年新修订的储备目录共有 **314** 个品规，其中药品 **221** 个品规，储备金额为 **919.62** 万元，其中，目前市场供应货源正常的药品共 **211** 个品规，储备金额为 **903.74** 万元，急救或临床必需但目前市场货源紧缺的药品 **10** 个品规，储备金额为 **15.88** 万元；医疗器械共 **93** 个品规，储备金额 **80.38** 万元。

属下企业国药控股广州有限公司根据国家经贸委、财政部和一致药业下达的系列医药储备管理制度，制定了与本公司相适应的《医药储备商品及储备资金管理办法》和《医药储备商品及储备资金管理流程》，并进一步健全组织机构，明确责任分工，并在相关的部门、岗位职责明确说明，保障各项储备工作落实到各部门、各岗位，使储备工作执行制度化、操作标准化。广州公司的储备计划按一致药业下达的储备资金金额，储备计划金额为 **2308** 万元，并力争实物储备达储备资金的 **70%**，定期（每周周四）进行医药储备自查，并上报自查情况。

自 2009 年初甲型 H1N1 流感疫情爆发以来，一致药业积极响应政府号召，多次召开专题会议，充分认识防控的重要性、紧迫性，及时采取各项有效措施应对疫情。

疫情之初，公司立即成立了由闫志刚总经理任组长的防控应急工作小组，并主动与政府主管部门联系，商讨相关事宜。2009 年 4 月，深圳市副市长李峰和相关领导率领相关部门领导亲临一致药业检查和指导工作，对公司各项工作给予高度评价。

在政府的重视和指导下，一致药业重新整理防控药品及器械目录，核对库存并提出防控物资补充储备建议。按照（深发改（2009）1180 号）《关于下达甲型 H1N1 流感疫情防控药物和防护用品增储计划的通知》，于 2009 年 7 月前完成了 2 万盒达菲（磷酸奥斯他韦制剂）和 8 项医用防护用品的储备补充任务，预先垫付 498 万元货款。于 2009 年 12 月购进扎那米韦（乐感清）吸入剂 2 万盒，垫付资金 216 万元。

为更加严格、有效地管理储备物资的调配，一致药业与政府商定了严格、明确、操作性强的防控物资领用规程。在日常发放过程中，公司拟严格按照规程执行，确保物资准确领用，并定期向政府汇报储备物资库存及领用状况。与此同时，公司组织专业人员根据联合国卫生组织发布的相关疫情信息制定了防控防护用品目录，要求各部门共同做好现有防护防疫药品的库存自查工作，采购部门加强相关防护防疫药品的寻源工作，做好相应药品、药材的采购，及时、足量补充货源，以保障市场供应；物流中心认真落实 24 小时应急值班制度，明确责任，做好紧急调拨准备工作，以保障防控物资的及时配送。

属下国药控股南宁有限公司在按照政府要求做好常规药品储备工作的同时,也承担广西区甲型 H1N1 流感防控药品医疗器械的储备工作,行动迅速、备货及时、监管得当,得到各级领导一致好评:

1、2009年7月16日,国家食品药品监督管理局甲型 H1N1 流感防控药品医疗器械督查组到属下国药控股南宁有限公司进行检查指导。督查组先详细了解甲型 H1N1 流感防控药品医疗器械的购入渠道、库存情况、储备条件、产品质量、销售流向等情况,并进行现场检查。督查组对南宁公司的甲型 H1N1 流感防控药品医疗器械经营质量安全情况给予了肯定。

2、广西政府副主席李康视察属下企业国药控股南宁公司甲型 H1N1 流感应急药械储备工作,对相关工作表示满意。

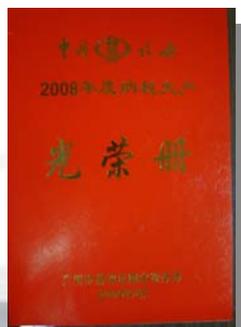
3、广西食品药品监督管理局谭明杰局长到属下企业国药控股南宁公司检查甲型 H1N1 流感疫情应急药械储备工作,给予高度赞誉。



二、依法纳税

2009 年，一致药业随着经营规模不断扩大，销售额和实现税利额均大幅增长，全年纳税金额累计超过 2 亿元。骄人的成绩单不仅昭示了一致药业良好的纳税成长记录，从另一个侧面也反映了企业持续优化管理所带来的运营效益的提高，更为重要的是对国家和地方税收收入做出了贡献。

属下企业国药控股广州有限公司被广州市荔湾区国家税务局授予“荔湾区国家税务局 2008 年度纳税大户”称号，表彰其为广州市荔湾区经济建设和社会发展所作出的贡献，并颁发了纳税大户奖牌和纳税大户光荣册。



新企业所得税法及其实施条例税法讲座



三、诚信经营

在一致的价值理念中，诚信被放在了首位，作为上市的医药公司，对诚信的承诺又有了更高层次的内涵与要求，公司倡导的是以诚信为核心的价值文化。并以此作为企业管理的重要内容，不断推动社会商业价值体系建设，以诚信求生存，以诚信谋发展。为充分保护公司和经营伙伴的权益，本着互惠互利、相互信任的态度，重点推进经营合同的法律审核工作，让诚信经营上升到法律规范的层面，成为保障经营业务开展、谋求双赢的局面的重要举措。

四、反商业贿赂

商业贿赂与商业腐败依然是全球商业社会关注的热点问题。一致药业依托党群工作线条，成立了专门的纪检监察和信访机构，通过进一步加大纪检监察工作力度，建立健全与社会主义市场经济体制相适应的教育、监督并重的惩治和预防腐败体系，为企业发展营造健康的环境。

五、公益故事

1、捐资助学——点燃希望，承载梦想

2008年3月，由属下企业深圳致君制药有限公司捐建的深圳致君希望小学正式在河北省阜平县落成，自此致君制药开启了扶贫助学事业的公益之路，以持续的资金投入和人文关怀倾注在深圳致君希望小学的发展

2009年1月17日，深圳致君希望小学张中宇校长和1名教师代表、2名学生代表应公司邀请，远道而来，参加致君制药2008年终表彰暨迎新春联欢会，与全体员工共享这一欢庆的时刻。

2009年1月18日，正式设立生命守护者奖学金、奖教金、育才基金，并在2008年终表彰暨迎新春联欢会上，由致君制药副总经理、工会主席潘让仁先生亲手将第一笔基金交到希望小学张校长手中。



2009年9月3日,致君制药工会负责人带领51名获奖员工代表,带着企业的慰问和祝福,再次来到深圳致君希望小学,参加学校2009—2010学年开学典礼暨致君制药生命守护者奖学、奖教、育才基金授予仪式,受到了东下关乡党、政领导、学校全体教职工、学生热烈欢迎。

现场,员工代表为2008-2009学年优秀教师、优秀学生颁发致君制药生命守护者奖学、奖教金,与他们一起分享成功的喜悦。几位参加“大手牵小手”一对一帮扶活动,献出爱心的员工还首次与选定帮扶的同学见面,并将全年的资助现金亲手交到同学们手中。

深圳致君希望小学已经成为我们工作和生活的一部分,它的健康发展将永远牵动着我们的心.....



与此同时，在粤西山区也洋溢着一致药业捐资助学的轻扬乐曲，属下企业国药控股广州有限公司对定点挂钩扶贫点——肇庆“社岗小学”捐资助学活动正如火如荼地开展……

2009年7月，国药控股广州有限公司工会、党办、团委继续为定点挂钩扶贫点“社岗小学”开展“一帮一”助学活动，公司从“互助帮困基金”为学校配置了广播系统并对操场维修提供了1.5万元资助。分别在党支部、团支部以个人的名义捐资助学，奖励优秀教师3人，每人奖励500元；资助成绩优秀的贫困学生29人，每人300元；另赠送文具一批。整个活动合计捐资达2.55万元。



2、爱心献血——义务献血忙，缕缕暖人心

2009年4月3日，一致药业深圳本部发起了爱心献血活动，虽然春寒料峭，但丝毫没影响大家的献血热情。很多身着单衣的同事挤到第一排跟服务人员商议：能不能我现在就献？穿得少了点，太冷了……有的业务人员因工作关系需要出门拜访客户，也来找服务人员说，能不能让我先来？还得抓紧时间出去拜访客户，怕中午赶不及回来……正当月初，忙着抓紧结算的财务会计部同事也找到服务人员：我们手头工作太多，能不能安排早点献血？或者我们先回办公室工作，轮到的时候再电话通知我们……

同月，属下国药控股广州有限公司组织参加了广州市荔湾区站前街09年度无偿献血活动，广大员工踊跃报名参加，共有82人参加无偿献血，总献血量达16800毫升，被广州市血站评为“无偿献血先进单位”。

一致人正是用这种涌动的情感和使命感，阐释着将健康带给生活的责任与使命。



我们·客户:

2009年是一致药业第二个三年大发展的攻坚年，公司如期完成年度预算，真正成为销售收入超百亿元的企业。成绩辉煌灿烂，得益于公司上下同心协力、艰苦奋斗，得益于先进、系统、科学的管理机制，更得益于上下游客户的顶力支持、通力合作。

1、供应商值得信赖的交易平台

面对风风火火的新医改、面对挂网招标的新政策，一致药业及时与广大供应商沟通招标信息，解答相关问题，协助供应商对其产品进行应标策略分析和研讨，并协助供应商完成对具体案例或问题的申诉工作。为供应商提供专业的服务，发展良好的挂网招标服务。



2009年广东省药品阳光采购实施方案研讨会



2009年产品信息交流会（广州）



秉承客户至上、诚信合作的宗旨，一致药业合作的供应商包括进口合资厂家、国内厂商和代理商客户，各种供应商遍布大江南北，涉及生产企业、分销商业和总代理企业等，经营的品种含盖国内外多个国家的产 品。为此，公司还通过各种交流形式为供应商提供多元化、个性化和专业化的延伸服务，并通过策划、组织各种供应商活动，维护并拓展良好的客户关系。公司通过开展客户分级管理，实现上下游客户服务的对接；公司还为供应商免费提供商品流向查询服务，可通过网络及时查询产品的销售情况，为供应商提供有价值的销售数据信息；通过举办工商联谊会，向供应商提供公司发展规划等各种信息，增强客户与公司的合作信心……



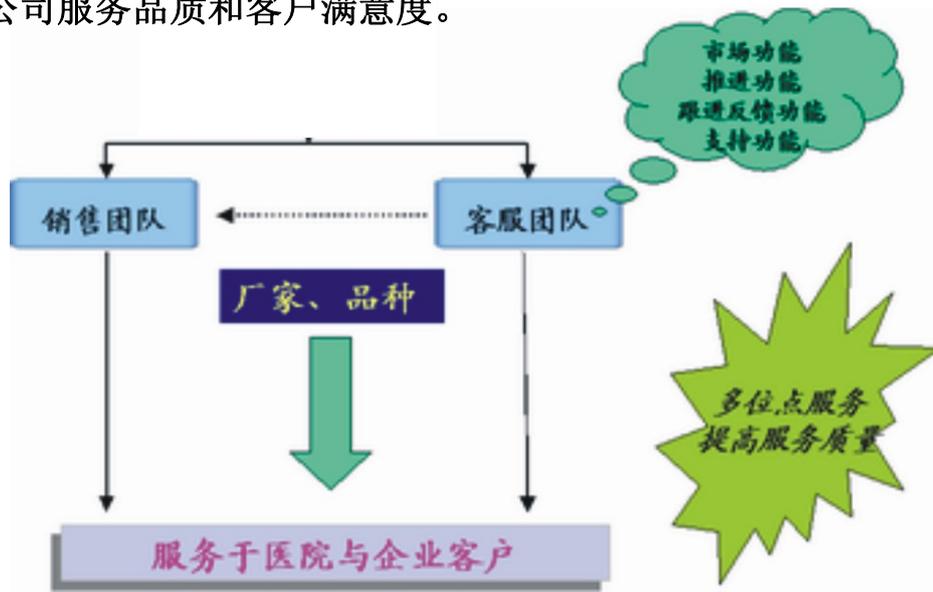
与复星医药战略合作区域交流会

一致药业2009中秋工商联谊会



2、终端客户值得放心的商业渠道

一致药业及属下企业围绕做精、做细客服服务工作，通过优质、高效、快捷的客服服务响应体系，在为经营业务带来附加值的同时，提升公司服务品质和客户满意度。



——建立和完善客户分级管理系统，客户服务工作，强化全员客户服务意识，提高整体服务质量，为部门决策、销售管理提供依据。

——建立医院客户的专门投诉渠道，提高对医院客户投诉的响应速度，促进投诉的及时处理，提升公司的服务品质和客户的满意度。

——组织填写《医院VIP客户关系盘点及拜访频率表》，在销售各层级进行客户关系评估，逐步建立健全客户关系评估体系。

——搭建上游客户信息管理平台，为厂家提供信息增值服务。

——建立并维护客户档案管理体系，为各类客户活动提供基础数据。

3、银行值得信任的合作伙伴

一致药业在诚信经营的道路上快速发展，与长期以来同银行建立起良好的合作关系密不可分。

从 2004 年到 2009 年 6 年中，公司的合作银行由 5 家到发展到 14 家，授信总额度快速增长，仅 2009 年度全年增加授信额度就达 9.185 亿元。通过运用多样化的银行融资产品，并借助银行信托融资产品扩大了公司在同行业的认知力度及社会影响力。融资规模加大，企业的经营业绩也逐年上升，到 2009 年实现销售收入超百亿元，融资规模上升与经营业绩成为正比，尤为重要，我们无一笔不良贷款及逾期款项。

一致药业在短短的几年中经营理念上并不是按部就班，而是坚持走自己的道路，坚持正确的主张，始终坚持强有力的社会责任感，真正体现对企业负责、对员工负责、对合作银行负责的精神。

我们·员工：

以人为本、德才兼备，一致药业视员工为企业的财富。公司秉承“对股东负责、对员工负责”的企业精神，以构筑“行业优秀人才向往的施展才华的平台”为人力资源管理目标，重视员工职业技能的提升和综合素质的培养，通过搭建以职位体系、薪酬管理体系、绩效管理体系、能力评估体系、人才培养与培养体系为重点的人力资源一体化管理平台，不断完善员工管理与激励机制，践行“今天比昨天做得更好-与时俱进，今天比昨天过得更好-建设小康”的目标。



一、和谐的劳资关系

1、保障员工权益

一致药业始终坚持以人为本的原则，促进员工价值的实现和能力的提升，实现企业和员工的共同成长。公司尊重并关心员工，维护员工的合法权益，严格遵守包括《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》在内的劳动法律法规，建立了一整套符合法律要求的人力资源管理制度体系，并不断予以更新和完善。公司建立了符合政府要求的社会保障体系，为员工提供社会养老保险、医疗保险、工伤保险、生育保险、失业保险等社会保险。

公司按照国家法律规定，设有职工代表大会，审议企务公开报告，以及《薪酬管理制度》、《福利管理制度》、《绩效管理制度》、《员工考勤与休假制度》等与员工利益相关的各项规章制度。并由职工代表选举工会委员会，负责职工代表大会闭会期间代表员工利益，参与公司民主管理，确保职工代表能够表达员工意愿。

同时，公司依据《公司法》和《公司章程》规定，选举了职工监事，确保职工在公司治理中享有充分的权利。



2、创造就业机会

一致药业为各类人才提供了超过 3500 个直接就业岗位，并为员工提供良好的工作、学习、生活环境，实现了企业与员工，企业与社会和谐发展，为社会整体的安定、繁荣与发展作出了积极贡献。2009 年公司被深圳市政府授予“第四届深圳市外地来深建设者之家”称号。

3、重视员工职业健康与安全

员工健康与安全是员工个人发展和企业发展的基础，公司始终把保障员工职业安全健康作为安全管理工作的首要任务。建立健全员工健康档案，定期（每年）组织员工体检，为外勤人员购买意外伤害保险。

公司成立了安全委员会，建立了严格的安全规章制度，实行规范化、流程化、专业化安全生产管理模式，将安全方面潜在的风险降到最低，并通过安全培训等方式，提高员工的安全意识。同时，加大投入力度，完善生产安全设施，规范劳动安全防护用品管理，积极为员工创造安全、舒适的工作环境。

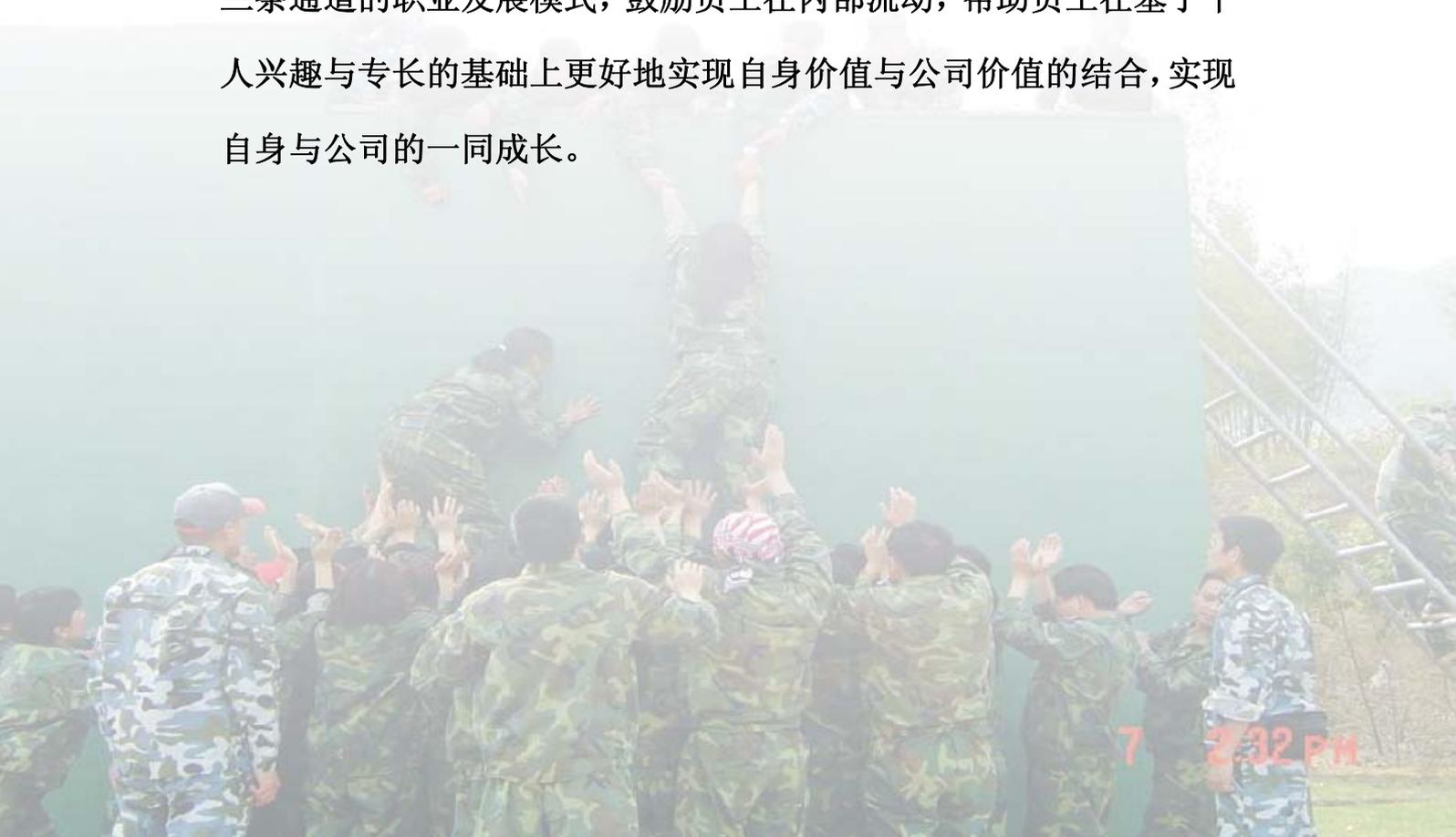


二、员工培养、培训

一致药业在自身快速发展的同时，非常关注员工个人技能的提升。2009年，一致药业为员工提供不同层级、不同类别的培训，使员工管理水平和专业水平显著提高，成为企业高速健康发展的重要保障之一。

1、关注员工职业发展

公司注重不同岗位员工的职业生涯规划，明确要求直线经理定期与员工进行一对一的工作与绩效面谈，聆听员工心声，提出改进建议，促进员工发展。在新员工辅导带教方面，建立了“采购、物流、销售”一条龙的轮岗模式，通过一对一的在岗辅导，使新员工尽快适应、了解公司的运作流程。同时，为员工提供“管理、专业、业务”三条通道的职业发展模式，鼓励员工在内部流动，帮助员工在基于个人兴趣与专长的基础上更好地实现自身价值与公司价值的结合，实现自身与公司的一同成长。



2、重视员工职业培训

公司围绕运营主题和发展要求，明确提出各级管理人员的能力提升方向和各职位能力发展要求，进行了整体的培训规划，同时，结合员工的能力现状搭建晋阶培训体系，完善员工能力发展体系。

培训实施过程中，为了保证培训效果和培训实际转化，在培训管理上不断进行优化和提升，采取积极和有效措施，强化事前、事中、事后管理，最大程度保证培训效果。截止 2009 年 12 月底，公司共组织了 39 多场培训，350 课时，超 3500 人次，培训时间 900 多学时。参训人员对培训效果普遍满意，培训综合评价在 90 分以上。



中层管理人员培训



新员工培训



专业技能培训



客户交流培训

3、关注员工工作环境

公司本着构建“适宜员工工作”环境的目标，在营造良好的工作环境、温馨的工作氛围等方面不懈的努力。2009 年上半年，针对深圳本部以及属下国药控股广州有限公司大楼办公环境日益拥挤、办公设施日趋陈旧的现状，公司共计投入逾 200 万元对办公楼进行内部环境改造，为广大员工营造了舒心的办公环境。

属下国药控股柳州有限公司原办公地处于柳州市中心区域八一路，公司周边环境以及办公区域已经不能满足公司发展需求，在公司的支持和关怀下，斥资 273.14 万元，完成荣军路 242 号新办公大楼的改造和搬迁。此次从八一路乔迁至荣军路，办公场所进一步扩大，办公环境进一步改善，在为员工提供温馨的办公环境的同时，也有利于为公司商业伙伴提供更加便利的服务。



三、搭建一体化的绩效薪酬管理体系

1、绩效管理

2009年，一致药业全面推进绩效管理一体化，运用平衡计分卡方法，将公司的战略目标与关键绩效指标（KPI）和工作目标相结合，逐级分解，签订各层级绩效目标责任书。通过传导机制和绩效指导，确保实现各项经营目标，实现员工薪酬分配与绩效评估结果挂钩，以绩定奖，形成绩效管理的良性循环。

2、薪酬福利

公司遵循按劳分配的原则，推行基于岗位价值、绩效改进和员工能力提升的薪酬体系，向员工及时足额支付工资。每年度通过职责梳理、职位评估、目标薪酬区间定位，和基于员工年度工作绩效和能力的评估，对有能力、有贡献的员工予以加薪，实现薪酬与贡献、责任、能力的匹配，为员工提供有竞争力的薪资和全方位的福利待遇，进而促进组织能力的提升，实现公司利益与员工利益的共赢。

四、和谐大家园

一致药业坚持用文化创新引领企业改革发展，全面深化“适宜员工工作，适宜公司发展”的一致药业和谐家园建设，为企业发展注入了强大的生机与活力。“文化大讨论”、价值观辩论赛、先进评选表彰、运动会、歌咏比赛、员工生日会等丰富多彩的企业文化活动，不断强化着企业的凝聚力和向心力；企业热爱员工、员工更爱企业的大家庭氛围融为一体，激励着我们的团队勇往直前。

——公司将企业文化建设活动与公司工作目标和经营重点相结合，倡导“执行”文化，培育“绩效”文化，推进“效率”文化，全面提升员工综合素质。在管理者中倡导“做榜样、做教练”；在全体员工中倡导“做最好的‘自己’”，做有目标、有责任、有能力、有贡献的“四有”员工。

——在保障国家利益、维护社会利益、实现企业和股东利益最大化的基础上，公司充分考虑员工个人利益，把企业发展和员工个人利益紧密结合起来，激发员工潜能，增强企业凝聚力和向心力。





一致药业坚持用文化创新引领企业改革发展，充分发挥网站、内

刊、视窗以及 OA 系统讨论区等平台功能：

- ❖ 做企业发展目标与方向的宣导者
- ❖ 做企业文化活动和员工风貌的报道者
- ❖ 做公司内外沟通的桥梁



UFIDA 用友软件



用户名:

密码:

登录

用友致远 A6 协同管理软件

2.70sp1 企业版 (330 用户)

随着一致药业企业规模扩大、新成员企业不断增加，经营业绩蒸

蒸蒸日上，但在公司的运营和管控过程中已经存在一些“大企业病”现象萌芽的迹象。为确保公司“一体化”战略的顺利实施和各项年度工作目标达成，针对公司运作过程中滋生的“大企业病”现象在全公司范围内开展“大企业病”防治活动。

公司成立了以闫志刚总经理为组长的一致药业防治“大企业病”活动工作小组，走进各中心、事业部进行调研、座谈、问卷调查等，并根据调研结果与各中心、事业部共同提出整改意见，跟踪整改措施落实情况。通过本次活动，在发现和解决问题，彻底铲除“大企业病”滋生的土壤，以及建立良好的经营和管理秩序，更好地促进企业各项经营任务的实现等方面发挥了积极的正面作用。



2009年，一致药业职工运动会已经连续第四次举办，并已经成

为了培养员工集体主义精神，锻炼员工强健体魄，推动全民健身运动蓬勃开展的一个重要载体。公司本部及属下深圳、广州、南宁、柳州、苏州等地企业运动健儿们同台竞技，在新的起跑线上飞奔、向前。





【环境篇】

随着全球和我国的经济的发展，环境日益恶化，特别是大气、水、海洋的污染日益严重，环境问题成了经济发展的瓶颈。为了人类的生存和经济持续发展，身为企业公民的一员，一致药业当仁不让的担当起保护环境维护自然和谐的重任。

2009 年是实现“十一五”节能减排约束性目标的关键一年，一致药业积极响应国家号召，实施可持续发展战略，大力推动节能减排工作，发展循环经济。我们依照“积极部署，全面行动”的方针，在公司及属下企业开展节能减排活动，宣传发动员工、下达任务的同时下达节能减排的指标，发动广大员工从自身做起、从小事做起。



一、属下企业深圳致君制药有限公司从战略和全局的高度，坚持

节流与开源同步，降本与增效同行的基本原则，继续深入开展节能减排工作，减少非生产性支出，降低管理费用，切实降低生产经营成本；减少能源、原材料的消耗，控制污染物总量的排放，实现达标排放。

致君制药近年节能减排项目：

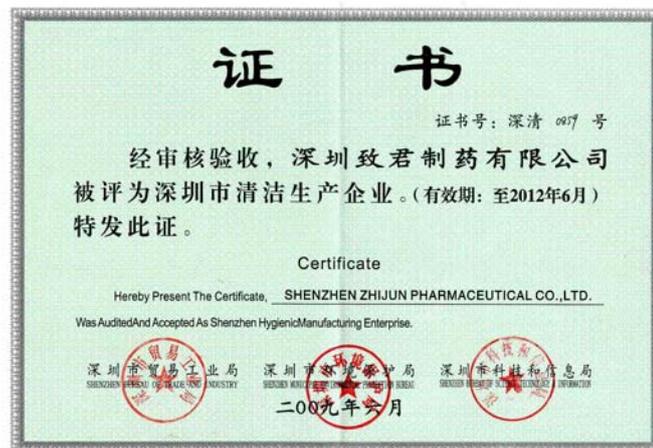
时间	总投资额 (万元)	节能技改项目名称	开工日期	竣工日期	项目投资额(万元)
2006年(含以前)	387.5	中水回用	2006/10	2007/5	20
		中央空调末端变风量系统	2006/10	2007/4	89
		远程监控计费系统	2006/10	2007/4	130
		照明系统	2006/10	2007/4	13
		太阳能集热器供水系统	2006/10	2007/6	36
		蒸汽凝结水回收项目	2006/10	2007/6	23.5
		中央空调水系统变流量控制系统	2006/10	2007/4	64
		中央空调冷凝器在线清洗系统	2006/10	2007/4	12
2007年	6	玻璃贴太阳膜	2007/6	2007/12	6
2008年(含2009年上半年)	124.8	注射用水改造	2008/3	2008/6	7.8
		水泵变频改造项目	2008/8	2009/2	27.8
		冷水机组变频改造项目	2009/9	2010/3	79.2
		锅炉油改气项目	2009/10	2009/12	60
合计	518.3				

二、致君制药结合企业实际，围绕节能减排搞技改工作，成立了

技改项目小组，倡导以技术实现节能，以改进降低消耗，目前，已经建成并投入使用节能项目多达 11 个，以下为部分重点项目情况：

项目名称	效果
中水回用项目	水处理车间制备注射用水、纯化水的过程中会产生 40%浓水，其中制备注射用水一部分高温浓水回收到回收罐中，通过管路供给锅炉主体用水；制备纯化水一部份的浓水供给全厂消防、绿化、冲厕、清洁。锅炉、消防、绿化、冲厕、清洁用水占用厂区水量的 15%，这样回收后的中水完全可以满足上述用水的要求。
中央空调末端变频风量系统项目	项目运用计算机智能控制技术和变频技术，根据空调末端负荷的变化和空调末端风机的运行工况，针对中央空调末端风机系统参数进行完整的采样和控制，使系统末端风机风量跟随负荷的变化而同步变化，从而达到大幅度降低能源消耗的目的。
远程监控计费系统项目	项目对终端用电点实时监控并记录电量、电流、电压、使用功率、故障谐波等的参数，并对纯化水、注射用水、冷冻水、蒸汽、自来水进行计量。提供的即时能耗报告，以便工作人员能及时处理浪费能耗的情况，实现科技管理节能。
照明系统项目	项目采用节能 T5 型电子式镇流器荧光灯节能灯管，比传统的 T8 电感式镇流器荧光灯，照度提高 10%以上，显色度由 65%提高到 85%，频闪深度由 55%减至 15%，可大幅降低电能损耗，节电 30%--50%以上。
太阳能集热器热水供应系统项目	项目充分利用地理位置、充足阳光优越资源，结合实际、水电能源日益紧张情况。生活用水通过太阳集热器进行加热，加热过后的热水进入保温水箱储存，供应日常的需要。以日用 40℃、30 吨热水为例，太阳能集热器月均燃料费 1345 元，年燃料费 16140 元，如改用电加热热器，月消耗 5640 元，年消耗 152370 元。年节约 136230 元，年节约 151366 度电能。
热水、蒸汽、凝结水回收项目	项目对蒸馏水机产生的高温冷凝水及被升温后的冷却水等进行回收，并用于锅炉给水。致君制药使用的多效蒸馏水机每小时产 6 吨注射用水，按日使用 6 小时计算，每天使用 36 吨注射用水，可产生 85 度左右的高温浓水约 14.4 吨，直接回收供给锅炉使用，按锅炉设备每天工作 24 小时、年工作 300 天计算，年节约 35100 吨柴油。
中央空调水系统变流量节能控制系统项目	项目运用计算机智能控制技术和变频技术，根据空调末端负荷的变化和空调主机的运行工况，自动对中央空调水系统参数（温度等）进行完整的采样和控制，使系统冷冻水、冷却水流量跟随负荷的变化而同步变化，同时优化主机运行环境，从而达到大幅度降低能源消耗的目的。
中央空调冷凝器在线自动清洗系统项目	中央空调随着运行时间的延长，冷凝器会产生结垢。中央空调冷凝器中污垢、水垢的存在直接降低热交换率和制冷量，因此对冷凝器进行自动在线清洗，可以有效提高中央空调的运行效率。而对于分体空调来说更换制冷剂后，可提高制冷量，减少泄漏，延长压缩机寿命，降低噪音。
建筑东侧、西侧玻璃贴遮阳膜项目	建筑东侧、西侧玻璃贴遮阳膜可以减少阳光直照阻隔室内、外热传导、辐射热量的交换，它可以把 98%的紫外线遮挡，隔热率最高可达 86%（这时透光率为 27%），最低也可达 50%（这时透光率是 80%），显著降低室内温度(3-4℃)。

三、致君制药还一直倡导实施清洁生产，每年投入大量成本进行工艺改进和技术改造，降低能源消耗、污染物排放、进行废物回收和综合利用，严格按照环境质量排放标准，对生产过程产生的生产废水及生活污水、锅炉燃油废气、废抗生素药粉、废包装材料、办公及生活垃圾、水处理污泥等进行分类处理。其中废包装材料、办公及生活垃圾分类收集后由回收部门及环卫部门处理，废抗生素药粉、废水处理污泥交由深圳市危险废物处理站处理。锅炉燃油废气通过管道空气排放，生活污水和生产废水经沸水处理，符合广东省地方标准《水污染物排放限值》（DB44/26-2001）中的一集排放标准后排放。



四、属下新成员企业苏州致君万庆药业有限公司，按照一致药业在键能减排方面的统一要求，结合正在进行的二期技改，不断加大环保投入及加快环保改造项目计划的实施，目前在污水及溶媒处理能力得到改善，基本符合国家相关排放标准，收效较为显著：

序号	项目	方案	成效
1	头孢西丁钠的生产技术合理优化	<p>优化了头孢西丁钠的第一步操作工艺，从原来的水相反应改为有机相反应（有机溶剂可以回收套用）；简化了操作，提高了收率，缩短了生产周期，并大大减少了含有机溶剂的废水排放</p> <p>优化了头孢西丁钠的第二步工艺，使有机溶剂得到了有效的回收利用（套用）</p> <p>优化了头孢西丁钠的第三步工艺，使用了本公司自主创新的固体生物催化剂，替代了常规的化学反应；简化了操作并提高了生产效率减少了有机溶剂的排放量降低能耗</p>	<p>按月产2吨西丁酸计算（年产20吨）；每月可以减少50吨含有有机溶剂的废水排放；减少COD排放量：按COD排放量10000mg/L计算：50吨（50000L）*10000mg=0.5吨每月可以减少60吨有机溶剂的使用</p>
2	增加回收装置	回收丙酮二氯甲烷混合母液、丙酮乙酸乙酯混合母液	日处理混合液体（母液）5.5吨，日回收丙酮、二氯甲烷、乙酸乙酯等成品总约4吨
3	改善原有溶媒回收装置的冷却系统	新增回收装置冷却系统，加强冷却效果；相对加大日处理量。	原处理量1.8吨/日/台；改善后日处理溶媒2.4吨\台的处理量*5台；相对增加3吨/每日的处理量，减少3吨/每日的托外加工量
4	照明改造	将150W白炽灯改20W节能灯	每年节约电费3万元

序号	项目	方案	成效
5	中央空调改造	更换新型冷却泵和冷冻泵	<p>改造前：冷却泵：47KW*24小时*300*0.63=213192元；冷冻泵：22KW*24小时*300*0.63=99792元</p> <p>改造后：冷却泵：25KW*24小时*300*0.63=113400元；冷冻泵：18KW*24小时*300*0.63=81648</p> <p>两者比较（312984-195048=117936元），每年可节约电费将近150444元。不包含水泵线圈烧坏的维修费用，而且改造后水泵负荷率将百分之百利用，充分发挥了设备的使用能力。</p> <p>年节电 1.冷却泵：47KW*24小时*300-25KW*24小时*300=158400KW 2.冷冻泵：22KW*24小时*300-18KW*24小时*300=28800KW 合计187200KW/年</p>
6	锅炉改造	重油锅炉改天然气锅炉	<p>重油的污染系数：一吨重油，排放2000×S%千克SO₂=约20KG，1.6万立方米废气；排放2千克烟尘。</p> <p>天然气污染系数：相当于实现零排放</p>
7	增加真空系统丙酮尾气回收装置	采用新型真空尾气气体回收装置将气体中的一个或多个组分适当的与液体接触，便与惰性气体得以分离溶解于该液体形成溶液，起到较好的回收效果。	<p>（1）真空泵排气中丙酮含量由项目实施前的1.4%，降低为0.07%，达到环保要求。（2）真空泵排水中COD值由项目实施前的24360，降低为8180，效果显著。每台回收装置降低COD排放量16180mg/L。</p> <p>每天回收丙酮的总量为：346×3=1038Kg；每吨丙酮按10000元计算，回收价值为1.038万元</p> <p>能耗：电耗：7.5×1×24×1=180元 冷冻水：4×24×1.5=144元 蒸馏用蒸汽：10×200=2000元 每吨蒸汽单价为200元 总能耗：2324元 实际回收价值为10380×0.9-2324=7018元/天 每年按150天计算：7018×300=105.27万元</p>
8	新增BMF锅炉	使用秸秆作为燃料减低天然气消耗，（燃烧秸秆排放的二氧化碳量等于秸秆作物生长吸收的二氧化碳量，国际上不把燃烧秸秆排放的二氧化碳量记为温室效应的制造者；可以界定为零排放）	年减少天然气使用量100万立方米
9	污水处理项目提标扩建	采用新工艺加强污水处理站处理设施的处理能力和处理效果，有原来的200T/天，提到1200T/天。有原来排放标准100mg/L降低到50mg/L；	按照日处理量1000t计算，年减少COD排放量7.5吨

【未来篇】

将健康带给生活——永恒的责任与使命

一致药业忠诚履行“关爱生命·呵护健康”的企业使命，开启事业健康心时代，一心一意致力于健康的生活，用健康追求事业的成就，用感恩的心回报社会。

在成为中国南区医药第一品牌，成为中国医药类优秀上市公司的征程中，履行社会责任的良知和强烈的社会责任感必将继续引领一致人以卓越的产品和服务竭诚为社会大众提供健康服务，实践对生命的忠诚、对健康的承诺！

今天，我们与责任同行；明天，我们与理想同在！

