



国药一致

SINOPHARM ACCORD



2023

环境、社会及治理报告

国药集团一致药业股份有限公司

China National Accord Medicines Corporation Ltd.
Environmental, Social and Governance Report

关于本报告

时间范围

本报告为国药集团一致药业股份有限公司第 1 份环境、社会及治理（以下简称“ESG”）报告。报告时间范围为 2023 年 1 月 -2023 年 12 月。为保证报告内容延续性，部分内容超出上述范围。

组织范围

本报告所有数据和案例均来自国药集团一致药业股份有限公司及其下属分、子公司，含分销、零售和工业投资业态。为便于表达，在报告的表述中分别使用“国药集团一致药业股份有限公司”“国药一致”“公司”“我们”等称谓。

发布周期

国药一致环境、社会及治理 (ESG) 报告为年度报告，原则上每年发布一次。

数据说明

本报告中所采用的信息与数据来自国药一致及各成员企业的内部正式文件或有关公开信息。外部引用数据将在报告中予以注明。如非特殊说明，本报告的财务数据以人民币为单位。

参考标准

中国社会科学院《中国企业社会责任报告指南（CASS-ESG 5.0）》

全球报告倡议组织可持续发展报告标准（GRI Standards）

国际标准化组织《ISO26000 社会责任指南》

质量保证

本报告中所披露的信息、数据真实可靠，公司董事会承诺对报告内容进行监督，不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏。

目录

- 02 卷首语
- 04 关于我们
- 64 ESG 管理
- 66 未来展望
- 68 附录



14 向远 奋力绘就 美丽画卷

- 16 抓实环境管理
- 17 推动节能减排
- 22 践行绿色生活

24 至诚 协力守护 健康未来

- 26 增进社会福祉
- 30 追求客户满意
- 38 携手伙伴共赢
- 41 关爱员工成长

50 笃行 勠力筑牢 发展基石

- 52 加强党的建设
- 55 完善治理体系
- 60 聚焦转型创新

卷首语



2023 年，是全面贯彻党的二十大精神开局之年，也是实施“十四五”规划承上启下的关键之年。面对复杂严峻的内外部环境，我们坚持把深入学习贯彻党的二十大精神与扎实开展主题教育紧密结合起来，在国药集团、国药控股的指导和部署下，国药一致接续奋斗、砥砺前行，每一步都走得铿锵有力；坚持高质量发展的首要任务，咬定“十四五”战略目标不放松，坚持“创新”在发展的关键地位，以数字化转型促进业务模式升级，促发展、提效益、控风险；坚持系统性风险防控，主动作为，实干担当，实现“量”的持续增长和“质”的有效提升。一路前行，我们守望相助，直面挑战，经历了风雨洗礼，取得了沉甸甸的收获。

这一年，我们坚持党建引领，强基固本筑堡垒。

坚持党的领导、加强党的建设，是我国国有企业的光荣传统，是国有企业的“根”与“魂”，是我国国有企业的独特优势。国药一致坚持以学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想为统领，以推动巡视整改落地见效、主题教育走深走实等重点工作为抓手，大力推动组织建设和思想建设，为国药一致高质量发展提供坚强政治和组织保证。

这一年，我们坚持稳中求进，提质增效创价值。

国药一致把坚持高质量发展作为新时代的硬道理，持续以“深化国资国企改革，提高国企核心竞争力”为工作重点，围绕“一增一稳四提升”的整体目标要求，不断加强经营指标引领，推动质量效益提升和价值创造。面对各种超预期因素的交织、叠加影响，国药一致迎难而上，共克时艰，抢抓机遇，呈现出高质量发展良好势头。2023 年，公司实现营业收入 754.77 亿元，同比增长 2.77%，净利润 19.58 亿元，同比增长 10.54%。

这一年，我们坚持战略方向，凝心聚力谋发展。

人民健康是民族昌盛和国家强盛的重要标志，也是广大人民群众的共同追求。国药一致牢记“护佑生命 关爱健康”的企业使命，推动健康服务优质可及，持续推进双网（分销 + 零售）拓展，推动网络下沉，分销布局潮汕地区，推进揭阳、清远空白区域布点，实现分销业务归集；旗下国大药房正式进入“万店时代”，分销专业药房加快发展力度；围绕全产业链、全生命周期，“六大服务平台”各点持续探索突破、落地见效；坚持统筹推进物流全国性规划和管理，提升物流运作效率。

这一年，我们坚持创新驱动，科技赋能增活力。

“创新是第一动力”。国药一致不断提高自主研发能力，推动公司向高新技术企业转型创新，物流中心成立研发中心。推进深圳智慧新仓建设，打造视觉识别医药领域整体解决方案，物流供应链优化等；开展线上处方流转项目、开展美团智慧药柜对接项目、北京国大智能随时购模式上线，厦门首家封闭式 AI 机器人药房正式投用等积极推动数字化物流和数字化零售，用信息化的力量不断地为上下游客户、消费者提供多元化服务解决方案。

这一年，我们坚持开放共享，携手同心促和谐。

国药一致积极履行央企责任担当，贯彻以人民为中心的发展思想，充分发挥自身优势，积极履行社会责任，推动高质量发展成果惠及相关方。深化拓展多方合作，强化供应链管理，实现互惠互利、共生共赢；秉持“以人为本”的理念，重视员工合法权益与职业发展，关注职业健康安全，尽心为全员营造干事创业的良好氛围；依托主业，积极推动医药可及，保障药品供应，开展健康公益活动，助力全民健康；贯彻落实党中央国务院关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的工作精神，以消费帮扶和爱心捐赠等方式持续巩固帮扶地区脱贫攻坚成果。

这一年，我们坚持生态优先，低碳发展添新绿。

生态兴则文明兴，生态衰则文明衰。生态环境保护是功在当代、利在千秋的事业。国药一致深入践行绿色发展理念，持续完善环境治理能力，推动节能减排，提高能源使用率，加强废弃物管理，积极打造绿色物流供应链体系，倡导绿色办公，为建设美丽中国贡献国药一致力量。

行远自迩，赓续前行。面向新时代新征程，国药一致将坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的二十大精神，按照国药集团、国药控股各项工作部署，勠力同心、勇毅前行，始终秉承“责任、创新、合规、高效、共享”的核心价值观，努力为群众提供更加优质高效的健康服务，积极践行 ESG 理念，携手各利益相关方共同推进经济、社会、环境的可持续发展，为深入推进健康中国贡献国药一致力量。

关于我们

企业简介

国药集团一致药业股份有限公司（以下简称“国药一致”），是中国医药集团、国药控股股份有限公司在中国南区的核心企业，专注于医药分销、医药零售与医药服务等多个领域，为客户提供高品质的医药产品和智慧健康服务，打造领先的国际化医药健康服务平台。



分销业务

致力于成为“卓越的医疗供应链解决方案及服务提供商”，运用一体化运营管理平台以及先进的供应链管理模式，以集成化、规模化的产业优势，在中国南区形成强大的商业网络。

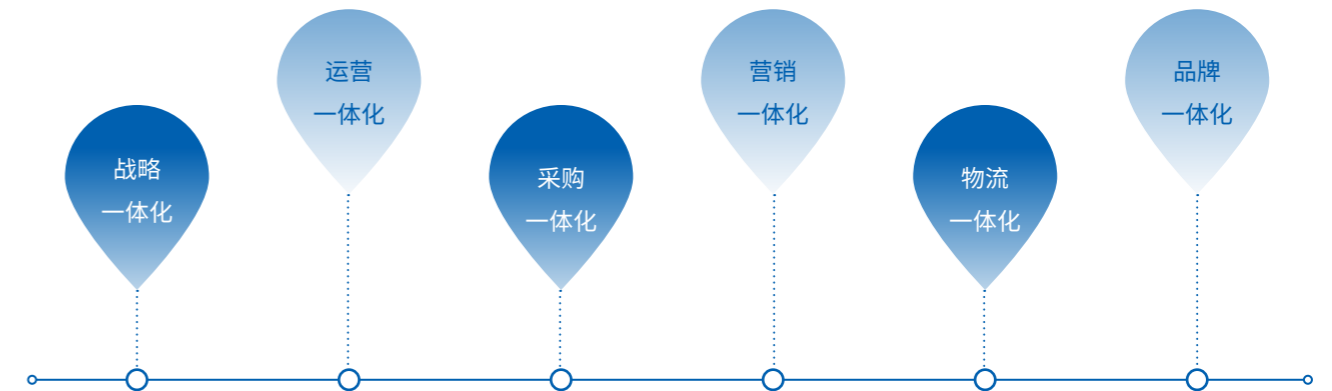


中央医药应急储备定点单位，广东省短缺药品承储单位

网络覆盖广

	业务网络	在两广区域拥有 50 余家子公司，网络 100% 覆盖广东、广西二甲以上医疗机构和其他部分省外重点大型医院；
	物流网络	在广州、深圳、佛山、南宁拥有 4 个大型自动化物流中心及 30 个配送中心，仓储面积超过 19 万平米。

一体化管理能力领先



服务方案涵盖全产业链

传统业务	面向两广各类型医院客户（三甲医院、社区医院、乡镇卫生院等医疗机构），提供药品招标、库存管理、院内物流等服务，为医疗服务提供定制化的解决方案。
零售业务	聚焦零售终端市场，拓展全国和华南零售终端网络，依托全国分销资源以及零售网络资源，为终端客户和健康产品提供专业的服务模式和营销赋能一站式解决方案。
创新业务	聚焦医院非药业务整体服务，构建医疗器械供应链整体化集成服务平台。拥有专业医疗供应链公司，发挥与药品配送协同的供应链竞争优势，搭建医疗器械信息管理平台，创新服务模式，为医院提供综合解决方案，增强医疗器械供应链竞争力。

零售业务

国药一致立足打造消费者放心的中国医药健康零售品牌，拥有处方专业零售药店和社会化零售药店，整体经营规模超 200 亿。为患者提供专业化的药事服务，并以 2B+2C 结合，推动零售业态服务升级，实现管理、商业模式创新，打造新零售体系。

社会零售药房——国大药房



- 连续十余年被评为《中国药店》价值榜百强首位
- 与沃博联 (Walgreens Boots Alliance) 合作
- 全球丰富品牌品种的引进
- 品种涵盖中药、西药、中医、西医、“5+X”等零售诊疗创新门店

覆盖全国 20 个省 / 直辖市，形成辐射全国零售药店网络



截至 2023 年 12 月底
 全国门店数
10,516 家

专业处方药房——国药控股专业药房



- 新特药、慢病用药为特色的专业处方药房
- 一照两证，发挥批零一体化优势，共享数万品规
- 经营品种囊括各类大病症以及需要长期服用的药品（肿瘤类、肝病类、糖尿病类、神经类、精神类、心血管类及风湿免疫类）
- 构建专业的患者服务体系，广东省内首个具备完善的多层次支付服务体系的专业药房
- 首批通过全国特药药房资质认定，并获得省市“示范药房”等荣誉称号

覆盖两广 34 个地级市点强网通



工业投资

参股国药致君、国药致君坪山、致君医贸、万乐药业，覆盖抗感染、呼吸系统用药、保健品、中成药及抗肿瘤药等领域研发、生产及销售。



<p>国药致君深圳制药有限公司</p> <p>持股 49%</p>	<p>定位于面向出口的专业化头孢制剂生产基地、国内高端制剂生产基地，头孢粉针剂、头孢口服固体制剂均通过欧盟 GMP 认证，是中国唯一通过 WHO PQ 认证的头孢曲松合规供应商，有 5 个重点产品获得一致性评价。</p>
<p>国药致君深圳坪山制药有限公司</p> <p>持股 49%</p>	<p>基药和专科用化药生产基地、现代化中药制剂、MAH 及国际 OEM 生产基地。</p>
<p>深圳万乐药业有限公司</p> <p>持股 35.19%</p>	<p>专业从事抗肿瘤药物生产、研发和销售的国家级高新技术企业。</p>
<p>深圳致君医药贸易有限公司</p> <p>持股 49%</p>	<p>负责致君观澜及致君坪山产品的国内、国际市场销售，定位于专业国际化平台和大健康平台。</p>

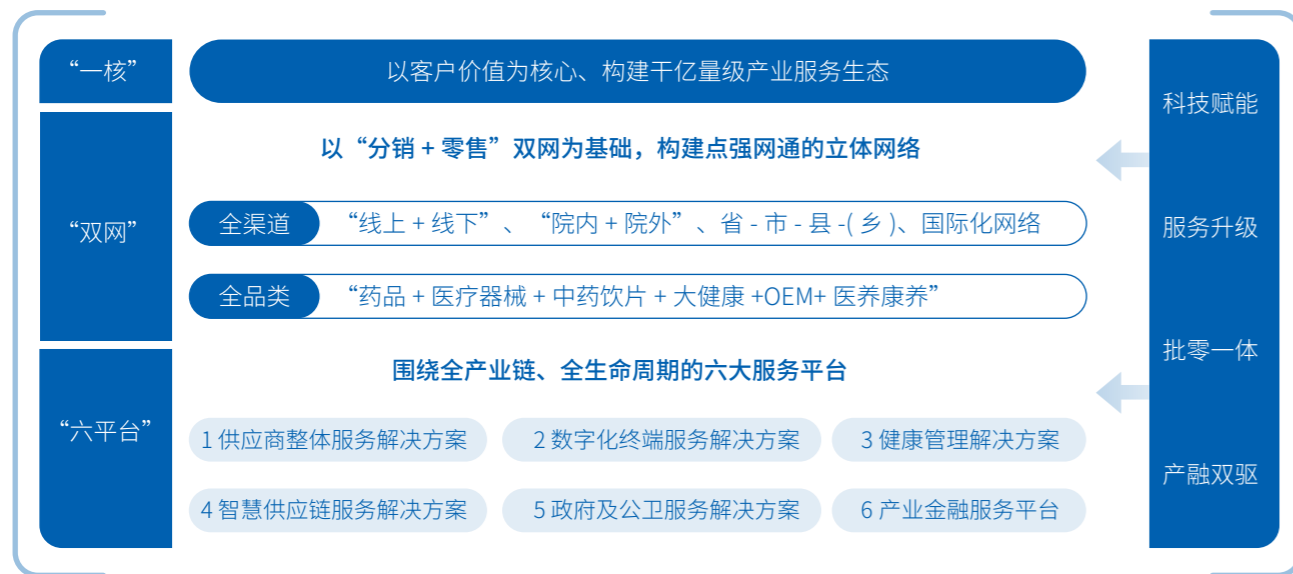
历史沿革

<p>1952-2004 改制上市</p> <p>1952 年，中国最早的一级医药采购供应站成立；</p> <p>2000 年，更名为一致药业并成功改制上市；</p> <p>2004 年，国药控股入主，从地方国企转变为央企；</p>	<p>2005-2015 十年大发展 (从深圳走向两广)</p> <p>战略整合：两广战略布局加速网络下沉；</p> <p>区域整合：优化资源配置；</p> <p>业态整合：推进线条管理；</p> <p>打造一体化运营与供应链优势；</p>
<p>2018-2019 国际化、服务型升级 (探索国际合作)</p> <p>2018 年，国药一致与国际医药零售巨头沃博联在上海开展合作，开启国际化新篇章；</p> <p>2019 年，创新医药服务模式，升级智慧型供应链，打造专业化医药零售，铸造品牌新形象；</p>	<p>2016-2017 转型创新 (从两广走向全国)</p> <p>2016 年整合重组，国大药房整体注入；</p> <p>2017 年全面转型创新，实施“批零一体化”战略，实现分销与零售的协同增效；</p>
<p>2020 至今</p> <p>2020 年，扩大辽宁、内蒙古、河北、吉林、山东等地区零售网络覆盖率，区域优势进一步夯实；</p> <p>加快发展医药电商、互联网医院、自有品牌、疾控仓配第三方物流等多个创新业务，推动智慧物流建设，打造服务于全产业链全生态圈的医药健康平台。</p>	

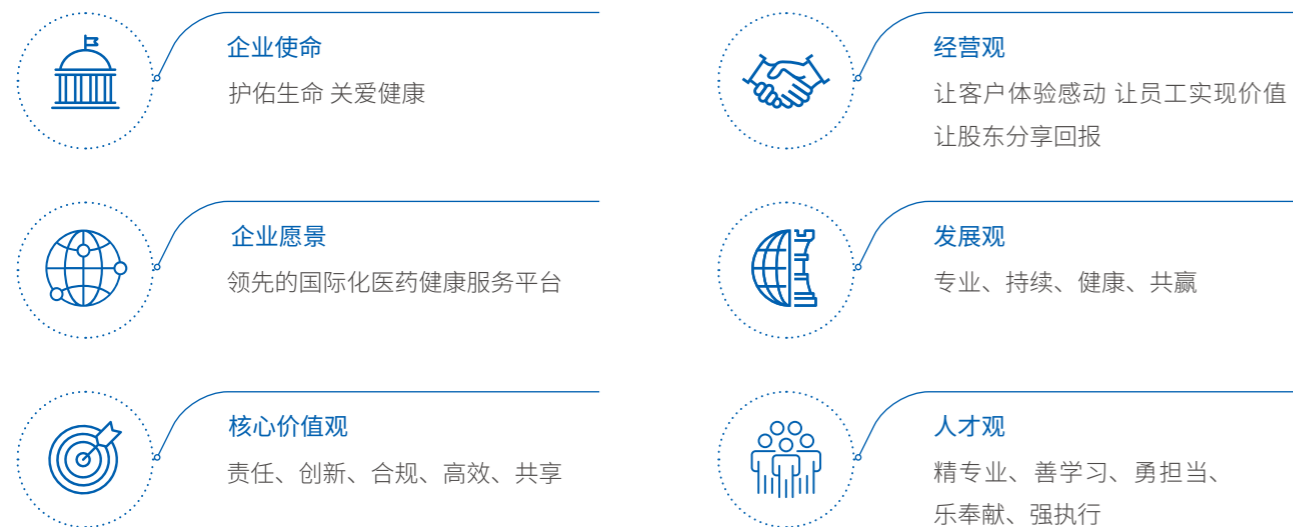
发展战略

全面服务于“健康中国”国家战略，抓住医药健康产业发展的战略机遇期，牢固树立满足人民群众健康需求的发展目标：围绕客户价值，以“科技赋能、服务升级、批零一体、产融双驱”为核心发展举措，构建基于全渠道、全品类、全生命周期的“1-2-6”数字化医药健康服务体系，打造领先的国际化医药健康服务平台。

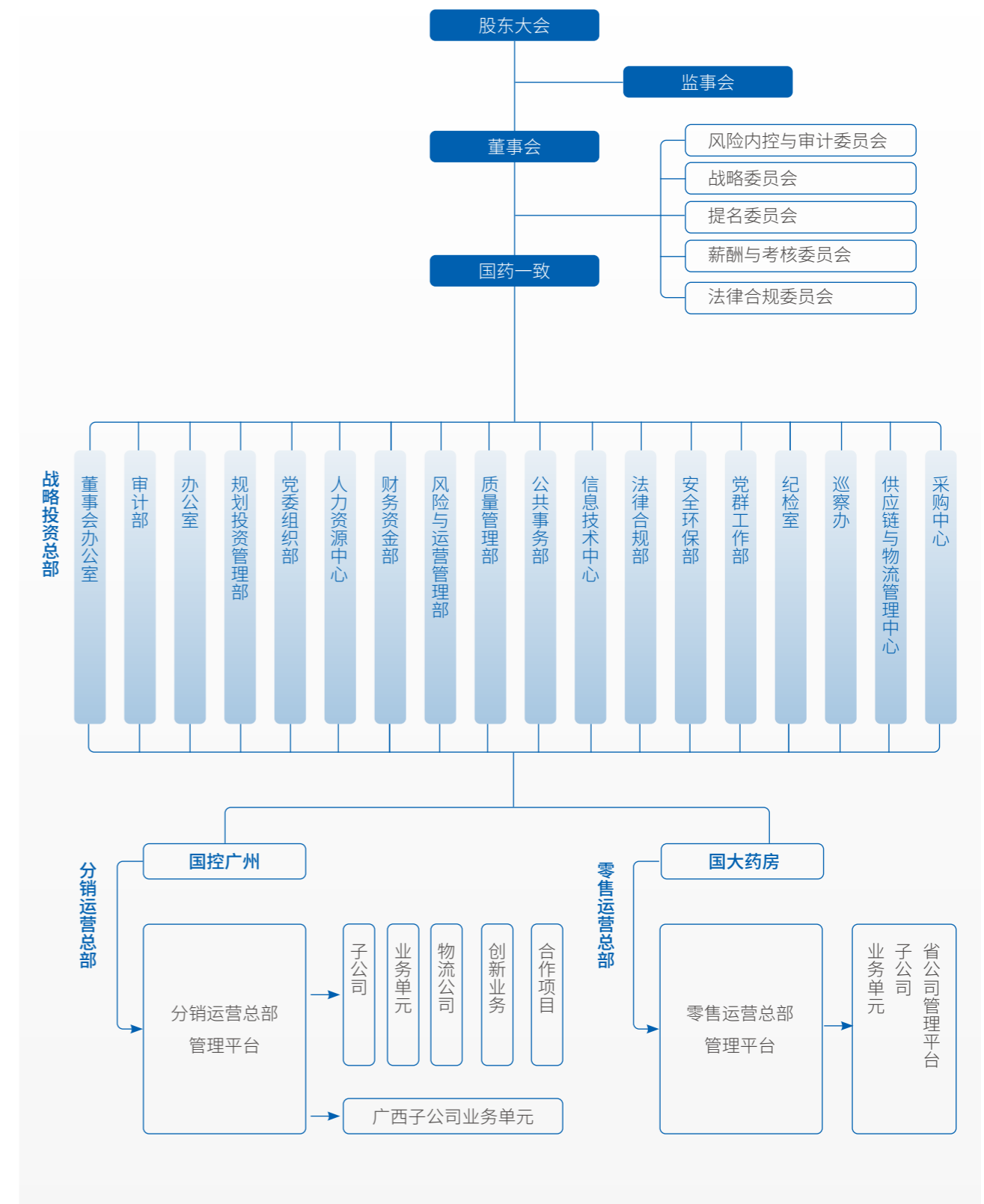
主体战略



企业文化



组织架构



责任荣誉

国药一致在 2023 广东企业 500 强中
位列第 49 位

在 2023 年广东服务业企业 100 强中
位列第 31 位

下属企业国控广州在 2023 广东企业 500 强中
位列第 82 位

在 2023 年广东服务业企业 100 强中
位列第 48 位



国控广州
“AI 智能医药物流”项目获评
国药集团 2022 年优选案例

国控广州荣获
“智联 2022 年度中国年度最佳雇主
广州最佳雇主”



国药一致荣获
深圳市单位内部治安保卫工作
“2022 年度先进保卫组织”称号

国药一致荣获
“2023 人才管理
标杆企业奖”

国药一致荣获
“2023 中国年度最佳雇主
（深圳最佳雇主）”



国药一致荣获
“2023 人力资源先锋雇主奖”



国大药房、SPS+ 国药控股专业药房获
2023 药品零售综合竞争力百强榜
2023 药品零售·七力冠军企业
2023 药品零售·DTP 十强多项殊荣



国控广州
“雄鹰计划”人才培养项目荣获
云学堂 2023 年度数字化人才发展卓越奖



国控广州团委荣获
“广东省五四红旗团委”
“2022-2023 年度在粤央企五四红旗团委”称号

01

向远 奋力绘就 美丽画卷

国药一致秉承“打造领先的国际化医药健康服务平台，让人们享有美好健康生活”的愿景，不断健全环境管理体系，从资源使用、排放物管理等方面，扎实推进生态文明建设，在促进自身发展和社会进步的同时，承担起保护环境、节能减排、实现可持续发展的重要责任。

16 抓实环境管理

17 推动节能减排

22 践行绿色生活



抓实环境管理

国药一致遵守环保相关法律法规，将绿色低碳的可持续发展理念融入企业发展之中，不断完善环境管理体系，加强环境风险管控。2023 年，公司环保投入 72.07 万元，未发生一般及以上环境突发事件，无被媒体曝光（含网上）、违法、违规、被政府要求整改、被行政和经济处罚、群体性环保事件等发生。



完善管理体系

2023 年，国药一致积极践行绿色发展理念，建立健全环境管理体系，修订《国药一致环保与节能减排管理办法》，进一步提升节能环保制度化管理水平，夯实基础工作，实施精细化管理，加快形成绿色低碳发展方式。



环境风险管控

国药一致加强环境因素辨识，落实环境风险管控。2023 年公司

- 组织饮片厂完成环境风险评估，制定环境应急预案，并落实突发环境应急预案演练 1 次；
- 开展饮片厂环境因素辨识评价，辨识出 13 项环境因素，并制定管控措施；
- 实施饮片厂环境因素隐患排查 11 次，共发现环境因素隐患 2 项，已整改 2 项，整改率 100%；
- 督促饮片厂建立完善危险废物由产生到处置各环节联单制度，形成覆盖危险废物产生、收集、贮存、转移、运输、处置等全过程的监管体系。

推动节能减排

国药一致始终坚持绿色发展，积极响应各项政策要求，推进节能减排工作，加强废弃物、能源管理，打造绿色物流，降低对环境的不良影响，为守护绿水青山贡献力量。

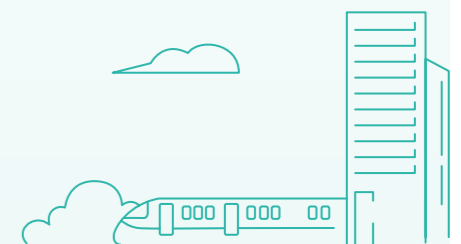
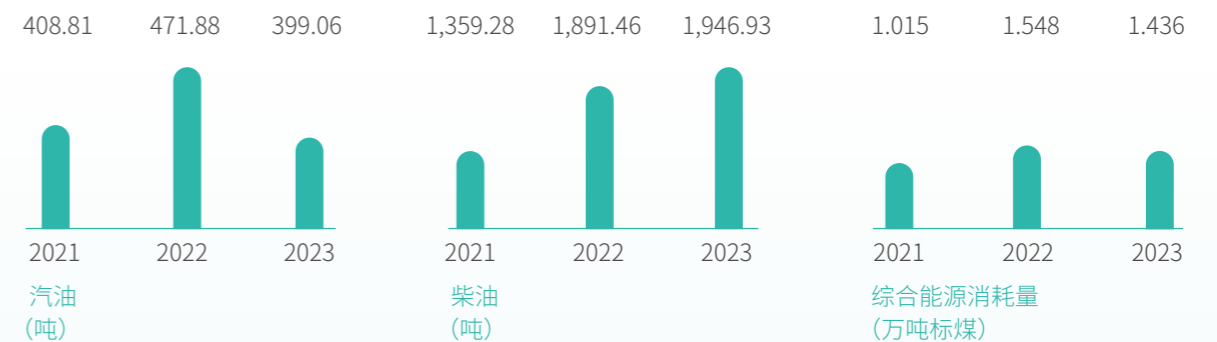


能源管理

国药一致加强能源管理，提高能源使用率，减少温室气体、废气排放，致力于可持续发展。2023 年，公司综合能源消耗量为 1.436 万吨，较上一年减少 7.24%。

2023 年公司综合能源消耗量为 **1.436** 万吨，较上一年减少 **7.24** %

国药一致能源资源消耗情况



案例 国大药房积极做好节约用油

国大药房坚持抓好节约用油。加大车辆日常管理力度，按时保养，减少车辆部件非正常损耗，降低车辆维修费用支出，在驾驶员间推行节油小技巧，切实做好车辆节能工作；严格控制公务用车的审批报批使用，非必要不出行，出行尽量多部门联合出外勤，有效地降低了油耗使用，为贯彻落实国家碳达峰、碳中和目标作出贡献。

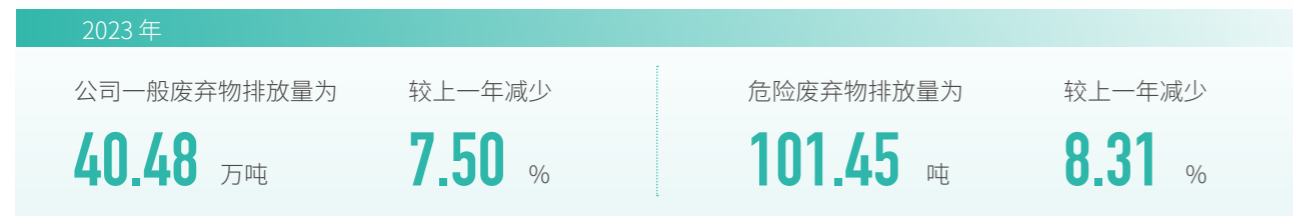
案例 饮片厂多措并举实现节能降耗

饮片厂加强原药来货水分管控，减少使用烘干设备，避免电能源浪费，达到节能降耗效果，每年节约电费 3 万元；优化药材来料加工原材料清洁品质，提高原药采购标准，尤其提高对洁净度的要求，将清洗工序前移至产地完成，减少饮片厂用水量；同时生产用水经污水处理站处理合格后，循环在需要清洁卫生的地方使用，节约用水。

每年节约电费
3 万元

废弃物管理

国药一致严格遵守相关制度规范，督促药材饮片厂、国大药房等加强废弃物管理，合理处置废弃物，持续提升废弃物处理能力，促进废弃物减量化及循环使用，努力减少有害废弃物对环境的影响。



危险废弃物处置

公司督促国药一致药材饮片厂建立完善危险废弃物由产生到处置各环节联单制度，形成覆盖危险废弃物产生、收集、贮存、转移、运输、处置等全过程的监管体系；全面排查涉及过期药品处置情况，要求各子公司落实处置等过程中的安全风险评估管控和隐患排查治理，强化相应的安全责任措施落实，确保合规合法。工业污染物实现零排放，其他生活污水根据排污许可组织排放。

废弃药品处理

国大药房过期药品按照《不合格药品管理规定》《商品报损销毁管理规定》相关要求统一管理，门店将过期药品整理下架放置不合格库，集中存放，设置待处理标识牌，联系有处置药品资质的单位进行回收集中销毁处理。公司同时对待销毁商品进行清点，监督运输至指定的销毁场所，现场监督销毁，严格按照流程进行相关信息留存等工作。

绿色供应链

国药一致积极响应环保政策，致力于打造绿色物流供应链体系，积极将智能 AI、自动化等技术运用在物流仓储、运输等方面，持续加强能耗管控，推动药品仓储、运输、包装过程中的节能减排，通过规范车辆管理、使用减排技术、合理规划物流路线等方式持续助力绿色发展，以实际行动积极响应低碳排放、环保能源号召。

绿色仓储

公司积极推动物流中心节能减排，通过对中央空调系统进行节能改造、限制仓库阴凉库温度上限值等措施，节约运营成本，减少碳排放，以实际行动打造节能仓储。

案例 广东物流湛江配送中心项目推进节能改造

广东物流湛江配送中心项目于 2018 年底投资租赁，租期为 10 年。2019 年 1 月正式启用，其中央空调包括主机、冷却塔、冷冻冷却水泵及自控为主要耗电设备，至 2022 年底中央空调总表共计耗电 360 万度。通过对该项目初步耗能对比分析，2023 年初经过市场调研以及结合自身实际情况，最终采用通过提高主机制冷效率、优化中央空调自动化控制系统、增加变频控制手段，以达到节能效果。该项目已于 2023 年 12 月完成施工，投入经费 22 万元，预计使用产生经济效益 8.8 万元 / 年，两年半回收节能改造成本。

该项目投入经费

22 万元

预计使用产生经济效益

8.8 万元 / 年



绿色运输

公司致力于构建绿色高效的运输格局，不断升级药品运输交通工具，更换汽油乘用车，积极探索新能源绿色车辆的使用，物流配送车辆报废更换时，优先考虑更换为新能源汽车，推进绿色配送进程，持续践行企业与环境可持续发展。



案例 物流中心第一批新能源货车正式交付使用

国药一致集团下属的深圳物流提倡以绿色驱动未来，致力于打造绿色、低碳的物流运输企业，举行“领先科技 城配优选”比亚迪纯电动货车交付仪式，进一步落实物流运输中的环保与节能工作。2023 年 1 月 10 日，物流中心第一批 12 台比亚迪纯电动货车正式交付投入使用，在精准助力企业提质增效的同时，以全新环保理念，以客户为中心原则，不断提升物流服务水平与时效。此次纯电动货车的投入使用，是物流中心构建绿色高效的运输格局的强大助力，也是国药一致勇担央企社会责任的重要实践。据 2022 年与 2023 年使用新能源汽车前后的燃油使用量与二氧化碳排放量的数据对比，2023 年与上年相比减少燃油 31.8% 的使用量，二氧化碳与上年相比排放量减少 30.59%。新能源车辆的推广与应用对改善空气质量、缓解环境污染等方面产生了积极作用。



绿色包装

公司推进包装循环利用，提高物流包装材料循环使用率。目前，物流配送优先使用周转箱，再利用纸箱包装商品进行门店、加盟店、外部客户的正常配送，减少资料浪费及降低物流成本；对于无法使用的纸箱进行变卖，增加公司收入，降低物流成本。



深圳物流使用环保塑料箱替代纸箱



践行绿色生活

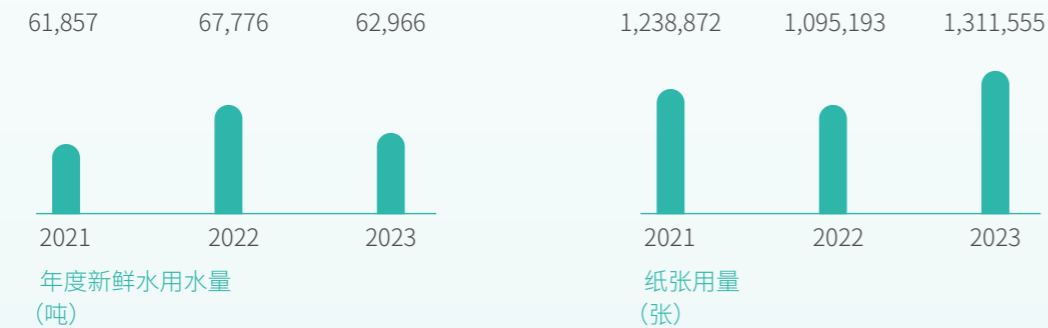
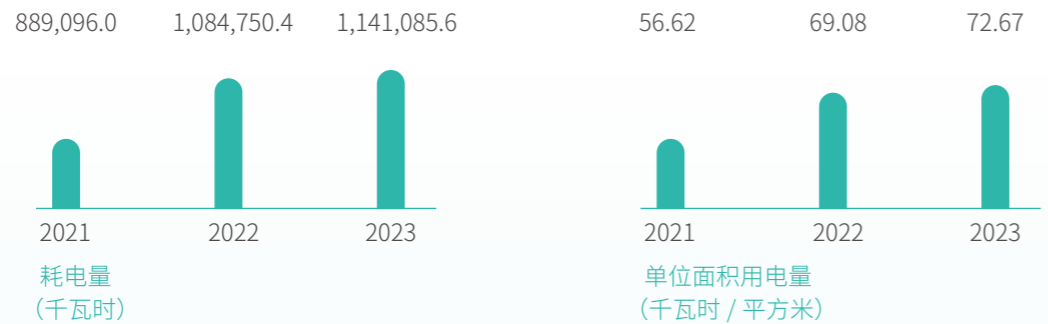
国药一致积极倡导绿色办公，重视环保宣传教育，培养环保意识，与全体员工共同建设美好绿色家园。



倡导绿色办公

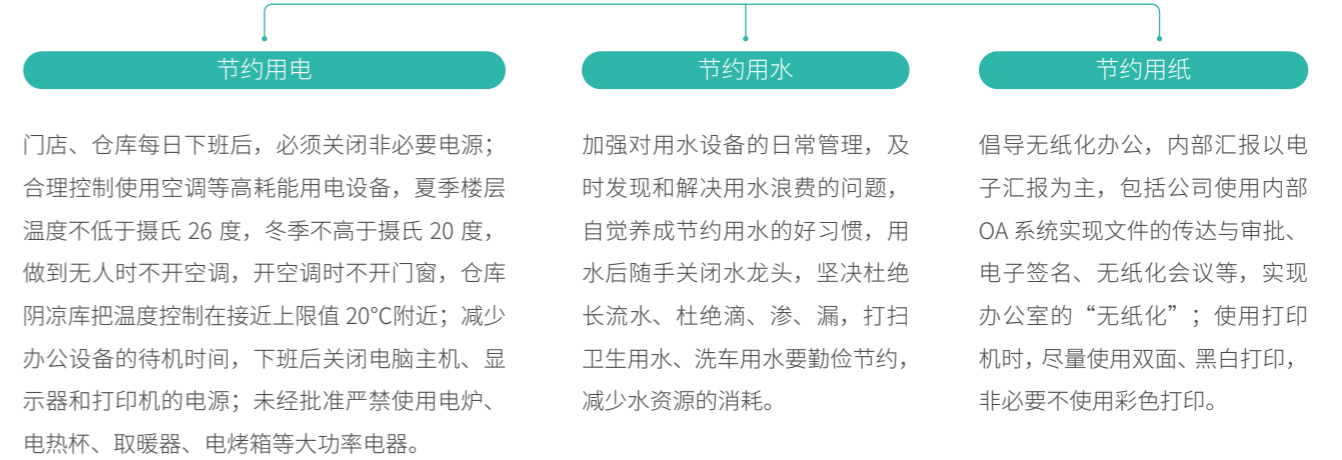
国药一致积极宣贯“降本增效，绿色办公”的理念，鼓励员工从细节入手，节约用电、合理利用资源，营造绿色办公良好氛围。2023 年，物流中心更换 LED 灯 480 套，在照度不降低的情况下降低故障率，每年累计减排二氧化碳 54.604kg。

国药一致绿色办公绩效



案例 国大药房积极推进绿色办公

国大药房结合零售行业特点，提出相应节能减排管理措施，降本增效，绿色办公，节约每一张纸，节约每一度电，节约每一滴水，为改善环境做出贡献。



开展环保宣教

国药一致组织开展各类环保教育培训及绿色低碳宣传活动，推动形成绿色低碳生产生活方式，普及生态文明、绿色发展理念和节能降碳知识，营造崇尚节约、绿色低碳的社会风尚。

2023 年，公司积极整合各类宣传资源，利用微信公众号、宣传栏、电子显示屏等媒介形式，大力开展垃圾分类宣传工作，积极引导员工践行垃圾分类要求；落实饮片厂全年 4 次环保相关培训，合计培训人次 70 人，不断增强员工环保节能意识。全年公司组织参与视频宣传教育 3,839 人。

案例 国药一致开展节能宣传周和全国低碳日活动

公司根据全国节能宣传周和全国低碳日主题制作宣传标语 26 条，宣传海报 104 份，制作宣传标语 68 份，宣传海报 146 幅；同时通过办公软件、微信群等发动员工参与国资委官网节能低碳线上专题培训活动 3,111 人，参与国资小新节能降碳知识专区问答活动 2,993 人，向员工普及绿色低碳知识，强化节能绿色发展观念，构建文明、节约、绿色低碳的消费模式和生活



02

至诚 协力守护 健康未来

国药一致践行社会责任，坚持发展不忘回馈社会。同时，高度重视利益相关方诉求，以期与相关方共赴美好未来，对客户，我们持续提升产品质量，提供健康服务，保障客户权益；对伙伴，我们秉承诚信、公平的理念，积极开展合作交流，为行业健康发展蓄势赋能；对员工，我们关注人才发展与成长，致力于为员工打造公平、透明、和谐的工作环境。

- 26 增进社会福祉
- 30 追求客户满意
- 38 携手伙伴共赢
- 41 关爱员工成长



增进社会福祉



国药一致充分发挥企业优势，投身社会公益，支持乡村振兴工作，多领域开展志愿服务，用实际行动传递企业温度，携手构建和谐美好社会。

热心公益慈善

国药一致立足行业优势，发挥公司所长，积极开展健康服务、健康讲座、爱心义诊等各类公益活动，积极践行“护佑生命 关爱健康”企业理念，以实际行动彰显企业担当，促进企业与社会的良性互动。

案例 关注罕见病群体 彰显责任担当

当前，由于罕见病存在患者数量少、病因复杂、诊断困难、治疗手段有限等特点，罕见病患者常面临着医疗资源匮乏、社会认知度低、经济负担重等问题，给患者及其家庭带来了极大的困扰和压力。国药一致发挥央企担当，聚合慈善组织、公益团体、政府机构等多方力量，纾解罕见病诊疗和用药保障之困，为罕见病患者点亮生命之光。

6月7日，在东莞市医保局、东莞市金融局、东莞银保监分局指导下，联合“莞家福”共保体、国药控股专业药房等多方力量共建，东莞市首个罕见病关爱中心 SPS+ 国药控股专业药房（东莞店）成立，旨在围绕罕见病患者治疗痛点，构建罕见病特色关爱平台，为罕见病患者提供寻药订药、冷链配送、药物治疗管理、患者教育、病程关怀、政策宣讲等全周期关爱服务，致力于实现罕见病“病有所医”“医有所药”“药有所保”。



9月7日，由清远市医疗保障局指导、清远市红十字会等慈善公益组织参与、医疗机构与医药企业协同服务的“清远市罕见病关爱中心”正式成立，清远市医疗保障局与清远市红十字会现场签订了《清远市罕见病关爱基金合作管理协议书》，正式设立“清远红十字罕见病关爱基金”，对户籍和参保地均在清远的罕见病患者提供资金援助，改善罕见病患者的生活质量。



案例 让爱可及，暖心服务

为推动暖心医保服务向基层延伸，提升民众对医疗保障便民惠民新政策、新举措、新成效的知晓度，让民众更便捷地享用医保服务，国控广州联合佛山市医疗保障局禅城分局共建了佛山市首家“暖心医保驿站”。

“暖心医保驿站”特设经全面、细致的医保政策专业培训的药师担任志愿者，为广大市民朋友提供医保政策咨询、医便民指引、医保查询、网办协助等4类30项便民服务，涵盖医疗救助政策咨询、门特资格认定指引、“双通道”购药流程指引、门特医保待遇政策解读、协助线上办理等多个方面。

12月2日，“暖心驿站”志愿服务项目获评第十一届志愿服务“金白兰奖”优秀志愿服务项目。



白求恩公益基金会、北京润美康医药携手国药一致、广东国大等爱心企业，在深圳举办“白求恩·健康家庭促进计划 童梦成长公益行”大型亲子活动



国控广州健康体验中心携手荔湾区民政局，面向荔湾区47家养老院开展院前急救培训、爱心义诊等系列公益活动



国大药房2023年开展“共建共享 健康中国”秋冬气血节活动，为公众提供健康检测、产品体验、药师咨询、推拿理疗等健康服务



国大药房开展“慢病关爱‘星’主播”活动，搭建直播平台，科普慢性病基本知识

开展志愿服务

国药一致坚持“党工团”三位一体，通过组织党员先锋队、青年突击队、志愿者队伍等方式，持续开展“我为群众办实事”实践活动。2023 年，累计开展志愿服务 4,350.1 小时，志愿服务活动次数 1,732 次。

2023 年

累计开展志愿服务

志愿服务活动次数

4,350.1 小时

1,732 次



国控广州开展“红心向党·热血传承”2023 年度无偿献血志愿服务活动



国药一致总部第三党支部组织党员走进福保街道机关第六党支部开展工作交流暨“送清凉”志愿服务行动



国药控股贵港有限公司开展“传承雷锋精神·志愿闪耀青春”志愿服务活动



台山国大群康开展健康指导志愿服务

接续乡村振兴

国药一致坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻习近平总书记关于巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的重要指示批示精神及部署要求，以高质量发展为主题，聚焦“守底线、抓发展、促振兴”，持续巩固拓展脱贫攻坚成果，主动参与到乡村振兴事业发展之中。

案例

消费帮扶助力乡村振兴

国药一致深入学习贯彻习近平总书记等中央领导同志关于继续大力实施消费帮扶、实现巩固拓展脱贫攻坚成果同乡村振兴有效衔接的重要指示精神及工作要求，2023 年，国药一致及各级子公司依托“央企消费帮扶”电商平台、“本来生活”国药集团帮扶专区或直接联系购买等方式，集中采购和帮销国资央企定点帮扶县和对口支援的西藏、青海、赣南等地区（以下简称“帮扶县”）农产品共计 269.25 万元，充分发挥采购帮扶产品的引导作用，解决农产品销售难题，扎实推进消费帮扶工作，针对性地提高了优质农产品销售的效率和途径。



国控广州赴肇庆开展“情系百姓健康 助力乡村振兴”学雷锋青年志愿服务乡村行活动，向开明村卫生院捐赠了一批爱心医药物资，助力保障农村居民就医用药需求，还在开明村义务种植黄花风铃 200 多棵。



国控韶关联合韶关市税务局第三税务分局与乐昌市庆云镇金坪村在乐昌市庆云镇金坪村开展“税企共建聚合力，乡村振兴促发展”联合主题党日活动，为乐昌市庆云镇卫生院捐赠医疗物资，还对村里的困难户进行走访慰问，深入了解困难户的生活状况、实际困难，为他们送上生活物资。

追求客户满意

国药一致坚持以客户为中心，牢牢把握客户和消费者的需求，从质量管理、医药可及、优质服务等方面着手，持续提高客户的满意度，与客户建立长期友好的合作关系。



落实质量管控

国药一致持续健全质量管理体系，严守质量安全底线，落实质量主体责任，全面加强质量管理，强化质量防范意识，质量管理水平持续提升。2023 年全年未发生重大质量责任事故，未出现重大质量舆情。

强化质量管理

2023 年，国药一致全面加强质量管理，通过持续优化管理制度，开展质量责任目标考核，重视质量体系认证，强化质量风险防控等不断提高质量管理水平。

完善管理制度

- 新增 3 项质量管理制度，修订 3 项制度，推动质量管理工作规范化、系统化。

质量目标考核

- 修订、发布国药一致质量方针、目标，确认下属子公司质量目标内容全部落实、方案可执行。
- 制定发布国药一致《质量目标责任书》考核细则，明确评分标准，同时对总部和各运营总部开展质量考核、跟踪。

质量体系认证

- 将 GSP&ISO9001 标准相结合，通过建设标准化、规范化管理流程，逐步推动国药一致质量管理体系一体化的管控目标；组织 GSP&ISO9001 质量管理体系内审员及其审核技能提升的培训，32 名学员通过考核，获得内审员证书，加入国药一致质量管理内审员人才库。
- 安排组织专项换证计划，做好统筹规划，按照药、械法规要求，在相关证照到期前 6 个月及时提醒子公司关注证照期限。2023 年，已完成 29 家子公司涉及 30 个《药品经营许可证》换证，分销 20 家，国大 9 家。

质量风险管控

- 汇总编制国药一致年度质量风险控制清单，共 439 条；按季度收集各子公司质量隐患排查情况，全年收集隐患 562 项，并跟踪整改。
- 发布《国药一致全面开展特殊药品经营质量稽核工作方案》，统筹推进 2023 年特殊药品质量稽核工作；针对 40 家特殊药品经营企业的业务情况，结合国家政策和公司要求制定特殊药品稽核清单；2023 年共完成质量稽核 44 家（含特药专项），发现不符合项 141 条，已完成整改 141 条。
- 发布《开展互联网药品广告自查工作的通知》，规范互联网发布药品广告行为。
- 根据《药品网络销售监督管理办法》《关于规范处方药网络销售信息展示的通知》等相关规定，提醒相关单位处方药网络销售展示问题，共发现问题 121 项，并全部整改完毕。

培育质量文化

国药一致厚植质量文化，积极营造质量兴企、质量强企良好氛围，全年开展质量培训 3,515 次，培训学时达 3,515 小时，29.4 万人次参与。同时，还组织开展质量月活动、质量培训课件征集和质量文化征文活动、QC 小组评比等活动，鼓励全员参与质量管理改进工作，大力弘扬工匠精神，提升全员质量意识。

2023 年，在国药控股组织的线上质量知识竞赛活动中，国药一致获得参与人数第一名、排名前 1,000 中人数占比第三名，整体完成率第七名的优异成绩，荣获“激流勇进奖”和“出类拔萃奖”。

2023 年，国药一致各子公司积极参加 QC 小组成果申报，并在集团 QC 小组评比活动取得优异成绩：国控广东物流的《特药配送交接风险管理》荣获二等奖；国控广州的《广州市妇女儿童医疗中心 SPD 项目耗材管理一体化优化及高值耗材管理完善》和《降低不合格品产生与损失》，分别荣获三等奖。



国药一致在国药控股组织的线上质量知识竞赛活动中荣获“激流勇进奖”和“出类拔萃奖”



国控广东物流《特药配送交接风险管理》荣获二等奖



国控广州《广州市妇女儿童医疗中心 SPD 项目耗材管理一体化优化及高值耗材管理完善》荣获三等奖



国控广州《降低不合格品产生与损失》荣获三等奖

案例 开展《筑牢合规根基，护航高质量发展》质量月系列活动

2023 年 9 月，在全公司范围内开展《筑牢合规根基，护航高质量发展》质量月系列活动，举办“质量知识大讲堂”，全国各层级子公司质量条线工作人员共计 400 余人，通过线上线下的形式参加培训。各位讲师针对经营过程中的难点、疑点、热点，结合药品冷链管理、医疗器械经营、化妆品管理、处方管理等相关要求与案例，进行详细地讲解和分析。



国药一致 2023 年“质量大讲堂”在一致药业大厦举行

促进医药可及

服务健康中国

响应国家应急药品保供

国药一致时刻牢记自身使命与责任，积极响应国家应急药品保供的号召，助力药品供应保障高质量发展，切实保障群众用药需求。

分销业务

- 建立健全药品运输链。为实现基层和边远地区药品供应，与承运商建立长期稳定的合作关系，并加强管理、监督。
- 加强药品储备。建立区域级的药品储备体系，如各配送中心、中转仓等，保证关键时刻能快速响应、迅速调配药品，并定期对药品储备情况进行检查和更新。
- 药品信息化管理。建立药品信息化管理系统，实现对药品流通过程的监控和追溯，提高对药品供应情况的监测和分析能力；通过构建数字化的敏捷运作体系和智慧运营体系，提升物流履约能力和运营管控能力。
- 上线货物跟踪系统。对每单的送货地址进行系统跟踪，并在签收时实施电子围栏校验，每个地址可实时获取经纬度数据，保障签收的真实性。

案例 新疆国大多措并举，保障偏远地区药品供应

为保障偏远地区药品供应，新疆国大充分考虑物流、储存、配送等因素，确保药品及时送达。新疆国大积极与当地医疗批发机构建立长期、稳定的合作关系，确保药品供应链的稳定性和连续性，并持续优化物流配送流程，利用现代物流设备，如恒温箱 GPS 定位，优化药品从药店到偏远地区的配送路线和时间，安排门店店员乘坐交通工具（火车，飞机，班线运输车），确保第一时间将药品送达患者手中。在偏远地区的市中心医院附近或人口集中地开设药房，通过计划配送进行药品的合理储备，以减少最后一公里配送的难度。此外，为进一步保障药品质量，总部对当地店员进行药品配送和储存的培训，确保他们在偏远地区能够妥善处理药品。

同时，国药一致积极响应国家医联体需求，以完善的区域物流体系和庞大的物流覆盖网络，有效保障医联体内药品及耗材供应的质量与时效。通过持续创新服务方案，设置医联体内云药房服务，加强医联体内上下级医院的联动，拓展基层医院的用药目录，提供区域内患者送药上门的便捷服务。

助力医保惠民落地

长期以来，国药一致全力支持“双通道”政策落地，致力于保障民众健康：

- 2023 年 6 月 潮州、汕头、阳江的多家国药控股专业药房正式入选当地医保“双通道”定点零售药店名单。
- 2023 年 10 月 北京金象大药房顺利完成北京市医保“双通道”药房，经过严格审核验收，全市包括北京金象大药房日斤立店、北京国大药房金沟河店在内的 18 家药房成为首批“双通道”试点药房。
- 2023 年 11 月 经过医保部门审核评估，目前山西国大益源已有 34 家门店开通医保门诊统筹服务，成为太原市基本医疗保险门诊统筹定点零售药店，各门店还开通了线上电子医保处方系统，实现线上视频问诊，并开具电子处方。

零售业务

- 开展集中采购。战略性、重点性、品牌性等药品由国大总部集中采购，通过与集采供应商建立长期、良性、战略的合作关系，降低采购成本的同时，保障产品供应。
- 完善物流配送网络。除集采物流中心之外，国大药房在全国重点城市或靠近终端门店的城市建立区域配送中心。目前，国大药房在全国 20 多个省份建立了包括 1 个集采物流中心，35 个区域配送中心在内的全国物流网络，负责满足全国 1 万多家门店的业务配送需求。
- 优化运输模式结构。国大药房依据门店和其他终端客户配送的距离、难易程度、服务要求等情况，配置不同的运输模式，最终实现及时准确配送。
- 建立紧急药品供应机制。对于突发公共卫生事件或自然灾害，建立紧急药品供应，确保关键药品能够迅速到达。

助力粤港澳大湾区医药健康事业发展

国药一致积极响应健康中国 2030 战略，在“港澳药械通”项目上勇于开拓，将先进且急需的药械惠及粤港澳居民，进一步提升粤港澳大湾区居民获得感、幸福感和安全感。

1月16日

由国控广州承接的“达卫眠”（莱博雷生片）正式落户广州和睦家医院并成功开出首张处方。“达卫眠”获得 4 个“首个”的创新成果：首个纳入粤港澳大湾区药械通“预审品种数据库”品种，首个国控广州获批粤港澳大湾区药械通品种，首个 2 家医院同时申请和获批使用的粤港澳大湾区药械通品种，首个卫材药业粤港澳大湾区药械通获批品种。

11月9日

由国控广州承接的“唯思沛”（二十碳五烯酸乙酯软胶囊）正式落户中山陈星海中西医结合医院，成功推动首个品种 1 个月内在 3 家医院获得港澳药械通批件，开创了国内已上市和港澳药械通一并准入的先河。

保障防疫药品供应

2022 年底至 2023 年初，根据深圳市相关部门通知要求，公司协助为深圳市民提供防疫治疗包。国药一致全力响应政府部署，力求保障市民疫情应急药品需求，公司员工主动放弃节假日，冒着被感染的风险，加班加点开展商品寻源、采购等工作，通过高效协同，圆满完成了涉及深圳市级及 11 个区级的 200 万份防疫治疗包任务，获得政府及社会高度认可和好评。

助力中医药传承与创新

国药一致积极传承中医药文化，在中药饮片、大健康、中成药等多个领域持续深耕，通过多种方式助推中医药产业稳健发展。

2023 年，国大药房携手合作伙伴开展了“中药尖刀营”，针对专职的中药品类运营管理人员与中药品类负责人开展“训战结合”的培训，让学员们成长为公司中药品类提升目标的承接者、执行者以及培育者；携手合作伙伴开展了“慢病执业药师培训会”，组织 21 个区域 43 名执业药师现场参加；与东阿阿胶合作推出《医脉相承——国医名师访谈录》系列直播节目，通过采访国医名师、全国名中医、省级名中医及各学派传承人代表，普及中医药健康理念，弘扬传承中医药文化。



国大药房与东阿合作推出《医脉相承——国医名师访谈录》系列直播节目

案例 国药一致旗下第一家中医药特色药房正式开业

3月8日，国药一致旗下第一家中医药特色药房——国药控股广州有限公司深圳一致堂大药房（以下简称“国药一致堂”）正式开业。国药一致堂作为中医药传承创新项目的先行示范单位，将发挥批零一体优势，运用共享代煎药房的独特模式，大力弘扬中医药文化，致力于打造具有国药特色的中医药宣传文化窗口及中医药文化生活馆。



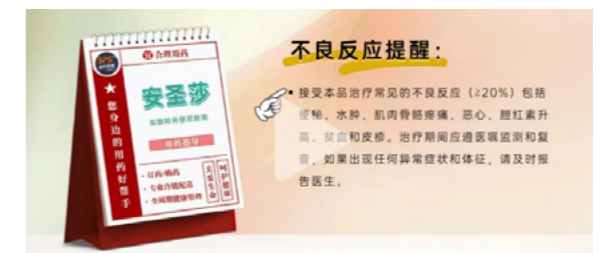
药品安全宣传

国药一致严格按照处方药和非处方药的宣传要求，积极组织开展各类用药安全宣传活动，向社区居民普及规范用药知识，提供科学用药指导，全力保障大众健康。

案例 国药控股专业药房对肿瘤患者提供标准化用药随访管理

国药控股专业药房提供纵贯诊疗全周期的多种药事服务，包括合理用药咨询、药物监测服务、健康教育服务等。各门店均配备若干名执业药师，通过面对面问询、电话回访以及网络交谈等沟通方式，协助患者解决用药问题。

2023 年，相继在广州、佛山、惠州等 9 个地市区域对肺癌和乳腺癌患者进行标准化用药随访管理，提供特药配送、肿瘤用药指导、不良反应应对、疾病护理、绿色就医通道、医保商保协助等全程关爱服务，全年共管理肺癌和乳腺癌患者 800 余名，帮助肿瘤患者提升治疗信心和延长生存期。



案例 国大药房为糖尿病患者提供健康治理方案

2023 年 4 月，国大药房携手合作伙伴在新疆组织开展糖尿病健康解决方案治疗活动，通过借助老会员配药需求，主动给予健康解决方案。为保证方案合理有效地执行，组织开展 2 场专业知识和合理用药培训，覆盖 180 人；组织 3 场患教活动，触达糖尿病会员 320 人。此外，还为糖尿病患者提供免费血糖检测和义诊服务。

提供优质服务

国药一致以客户为中心，将客户视为企业生存发展的基石，坚持以客户需求为导向，完善客户服务体系，加强客户信息保护，合理应对客户投诉，切实保障客户权益，持续为客户提供高质量服务。



优化客户体验

国药一致聚焦客户个性化需求，多措并举为客户提供多样化服务。国控广州基于客户差异化需求匹配高效成熟的运作模式，为客户提供大计划专配、急救闪送、抢首单等优质服务。此外，还通过整合内外部资源，举办各类论坛及学术活动等，及时为上、下游客户提供最新行业资讯动态、政策解读分享、搭建学术交流平台。国大药房为顾客提供多元化健康服务，门店提供用药咨询、免费煎药、中药饮片打粉灌装胶囊、免费测量血压、体重，产品邮寄或免费送货上门服务；为慢病患者建立健康档案，跟踪慢病会员定期到店免费检测、持续跟踪会员用药情况；与大型药企联合开展健康知识沙龙、社区公益宣教、名医义诊等活动；结合季节、节庆开展各种写春联、元宵灯会、春季养生节、女神节、母亲节、包粽子比赛、夏凉广场晚会、播放露天电影、秋冬季滋补节等会员活动，丰富会员生活的同时增强会员健康意识。



保护客户信息

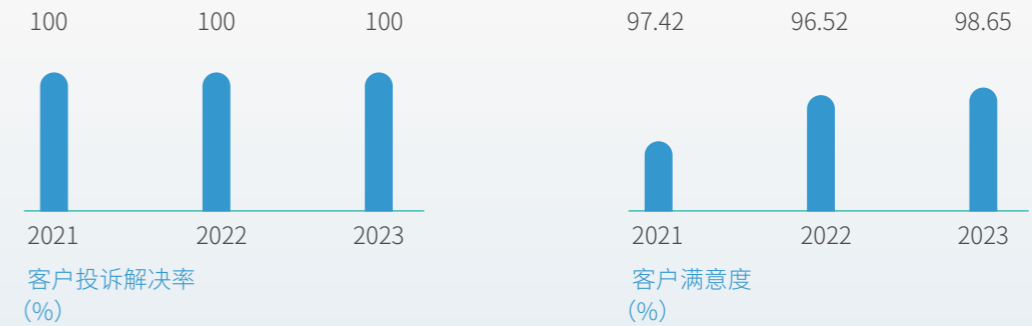
公司重视客户隐私与信息保护工作，持续完善客户信息保护制度规范与体系建设。国控广州通过信息保密管理规定，明确员工对客户资料的保密责任，加强教育与培训，增强全员保密意识，并配合相应的监管机制进行定期检查，避免客户信息外泄，及时销毁已作废的客户资料。国大药房严格做好各渠道消费者隐私保护相关工作，下发《关于禁止向第三方透露顾客信息的通知》，禁止子公司、门店、个人以任何形式向第三方或个人泄露顾客信息；开展内部自查及顾客信息获取渠道梳理，收回非会员管理人员获取顾客信息渠道权限，关闭可能导致会员信息外流的渠道；对 POS 等操作系统进行顾客信息脱敏自查，对顾客重点信息进行脱敏处理。



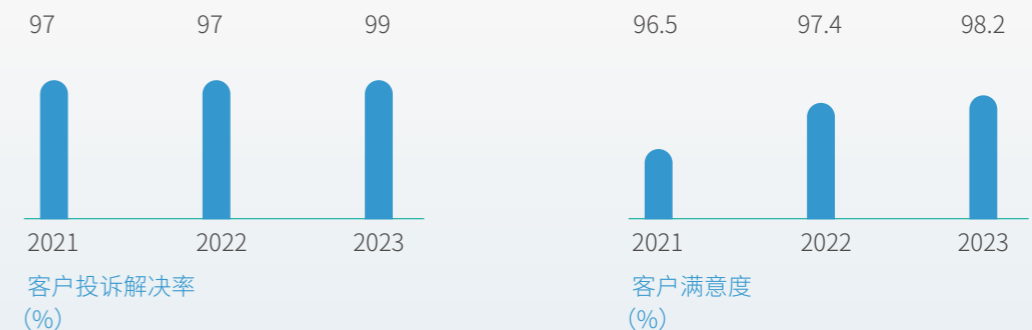
追求客户满意

国药一致致力于提供高质量售后服务，始终把用户满意度放在首要的位置，不断完善产品售后、投诉管理制度，及时处理客户各种意见、投诉。同时，通过定期开展客户满意度调查，收集客户反馈意见和建议，研究制定改进措施，不断提升客户满意度。

分销业务



零售业务



分销业务

建立客户投诉处理流程，按客户及投诉类别反馈责任部门，制定解决方案，解决投诉后归档备案，定期开展满意度评估、电话回访及需求调查，并提出改进措施，形成闭环管理。国控广州物流中心打造具备便捷查询、快速创建工单、预防监控、投诉管理等功能的综合性客户服务管理平台，并搭建全省客服中心，建立配送员训练营，实现服务一体化、标准化、规范化。

零售业务

细化售后投诉分类，分为价格舆情、服务态度舆情、医保/质量/处方药舆情，针对不同舆情类型制定规范化服务，24小时内快速接待，保障顾客权益。

携手伙伴共赢



公司坚持共享共建共赢，积极深化合作交流，强化供应链建设，为构建行业发展新生态贡献国药一致力量。

加强合作交流

国药一致秉持互惠共赢的合作理念，持续深化与政府、行业协会、高校的沟通、交流与合作，搭建战略合作平台，大力发挥行业优势和企业特色，充分利用合作平台资源优势，促进多方共同进步，助推行业发展。



政企合作

2023 年，国药一致与广州、深圳、东莞、茂名等地各级政府持续开展交流、合作。立足业务发展，围绕大湾区进口药品 / 器械、深圳电子处方中心建设、“双通道”布局等重点工作，与医保、卫健、药监、发改、商务等行业主管部门保持良好沟通；参与属地市、区各级政策调研会，充分发挥优势，积极建言献策。



校企共建



国控广州赴广州医科大学，双方就加强校企合作进行交流，并开展学生就业指导讲座



国控广州与暨南大学药学院共建实践教学基地



强企联合



国药一致与亿腾医药联合宣布正式签订战略合作协议



国大药房与赫力昂在上海举行“无痛中国行动”战略合作签约仪式

共促行业发展

国药一致充分发挥行业领头羊责任，参与深化医药卫生体制改革，引领行业发展，参与行业协会商会共 242 家，其中全国性协会 28 家、地方性协会 214 家，副会长以上协会 75 家。同时，积极参与行业政策及标准制定与相关研究项目，2023 年，参与深圳市医药商业协会行业监管标准的制定（《深圳市专业处方药房经营服务规范》团标）、参加省药监局委托广东省中药协会项目《全产业链质量控制饮片的临床研究—基于人用经验数据收集与分析》、协办广东省药学会《今日药学》杂志。



《专业处方药房经营服务规范》为深圳市的专业处方药房提供筹建、经营、服务、日常管理等方面的参照标准，有据可依，促进专业处方药房合法合规经营、健康发展；同时填补了深圳市专业处方药房经营服务标准空白，对行业发展具有参考意义，有利于推动行业健康有序发展。

国药一致通过举办、参与医药行业交流论坛、学术研讨会等多种形式的活动，聚焦医药行业发展趋势，加强与行业企业交流，共同推动医药行业可持续发展。

2023 年
参与行业协会商会论坛及会议（含线上）

266 次



承办 2023 公立医院高质量发展研讨会



承办第 29 届广东省药师周大会



协办第 20 届珠三角地区医院药学沙龙



协办 2023 广东省药品医疗器械创新发展论坛



举办 2023 年国药一致器械耗材信息交流会



举办 2023 年国控广州供应商交流大会

打造责任链条

国药一致重视供应商的管理与审查，对药品供应商和非药品供应商按照不同的分级标准开展评估，并根据供应商评分结果按需更新《供应商分级服务方案》，合并评估分级结果，形成《供应商分级评估报告》，经管理层审批后正式发布实施；招标过程中，设立严格的筛选机制，确保供应商具备合规、高质量和良好的商业行为，并定期针对授权代表身份及代理产品资质有效性进行审查，确保在库供应商有效性；持续修订《行政招标采购管理实施细则》，在金额界定、小组成员构成、审批流程、供应商管理等方面进行优化；重视审批流程管理，通过 OA 系统实现采购过程的全程可追溯。

关爱员工成长

员工的成长是企业发展的核心驱动力。国药一致坚持“精专业、善学习、勇担当、乐奉献、强执行”的人才观，积极搭建员工成长和施展才华的舞台，让员工在实现自身价值的同时，也为企业、社会创造价值。



保障员工权益

平等雇佣

公司严格遵守《劳动合同法》《劳动合同法实施条例》等各项法律法规，反对因国籍、性别、年龄、种族、宗教信仰等产生的职业歧视，以公开、公平、公正的原则，高效引进优秀人才。坚决抵制违法使用童工，反对强制劳动与侵犯员工个人隐私。报告期内，员工总数达 39,449 人，其中女性员工占比 84%，劳动合同签订率 100%。

报告期内

员工总数达
39,449 人

其中女性员工占比
84%

劳动合同签订率
100%

薪酬福利

公司持续探索建立薪酬和福利激励体系，不断激发人才队伍的创新创造活力，将薪酬水平与组织（人工总额、薪酬策略、职位价值）、员工（能力发展、绩效结果）、市场（市场水平、人才竞争）紧密结合，将绩效奖金与业绩紧密挂钩，实现公司利益与员工利益的共赢。

公司建立了符合政府要求的社会保障体系，员工社会保险缴交覆盖率 100%，大力落实企业年金制度，持续为职工缴纳“五险二金”。同时，充分保障员工的休息、休假权利，全体员工依法享受带薪年假、婚假、产假、计划生育假、丧假、探亲假及其他休假。



员工社会保险缴交覆盖率
100%

民主管理

公司坚持落实职工代表大会制度，定期审议企务公开报告及与员工利益相关的各项规章制度，并由职工代表选举成立工会委员会，在职工代表大会闭会期间代表员工参与公司民主管理，保障员工的知情权、表达权和监督权，增强各项决策的透明度。

此外，公司还通过开展职工恳谈会、员工合理化建议征集活动等，充分调动发挥广大员工的积极性、主动性和创造性，切实提升公司民主管理水平，促进公司生产经营平稳健康进行。



召开第五届第四次职工代表大会



开展职工恳谈会

助推职业发展

2023 年，国药一致全面升级人才培养体系，以“十四五”培训规划为纲领，以“加速人才培养速度，提高梯队储备质量”为核心宗旨，以“2 高”+“3 提”+“3 打通”培训品牌为核心，为公司积蓄人才力量，助力企业发展基业长青。报告期内，员工培训总时长达 37,049 小时，培训覆盖率 100%。

报告期内
 员工培训总时长达 **37,049** 小时
 培训覆盖率 **100%**

案例 “筑池”育才，推动后备人才队伍建设

十四五期间，公司正面临发展跨越期、结构变革期、业务模式转型期，为全方位提升后备人才综合能力，通过多层次、多项目、多岗位的训战结合，塑造一批讲政治、敢担当、善学习、能创新、有作为的全面型经营人才（运营总部班子后备）、复合型创新人才（中层正职后备），优化干部队伍结构，推动人才梯队建设。2023 年，遴选储备“三支队伍”后备人才达一千多人。

国药一致围绕“察-学-习-转-变”五步法的管理机制与路径，举办 2023 年国药一致“潜龙”后备人才复盘培训工作坊暨年轻干部座谈会，旨在强化后备人才的管理思维能力与系统理论水平，实现萃取关键经验的目标，促使组织能力得以沉淀及升级，助力公司高质量发展。



案例 推进药房店长能力提升

2023 年 10 月，国药一致在 2022 年的基础上，升级了国药一致 2023 年“MSO-C”超级店长大赛，迭代“懂经营、会销售、能带店、懂合规”的店长通用模型，拉通分销和国大药房现有门店管理体系，从“门店经营、门店销售、门店管理”这三大板块，采取共性与个性相结合的设计原则，推选出典型案例推广学习，通过“以萃促培”的方式带动店长能力全面提升，进而全面夯实店长队伍人才培养体系建设。



国控广州举办“明灯计划”师课共建暨组织经验萃取项目等系列培训



国大药房结合药房经营重点，启动“连锁最强音、音你而精彩”内训师大赛



国控广州（分销运营总部）开展以“升级人才供应链，助推战略转型落地”为主题的“雄鹰计划”人才培养项目

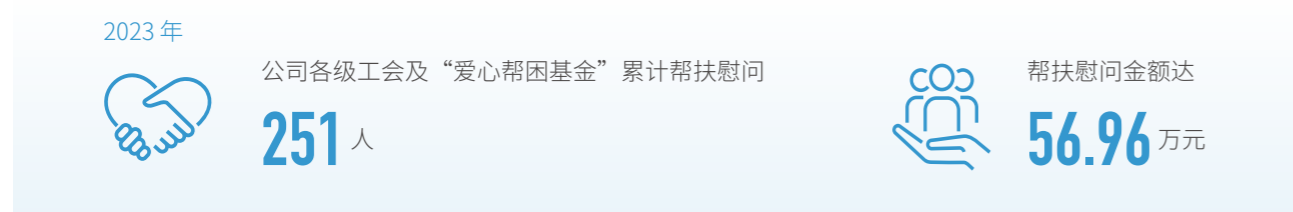


国大药房开展 2023 年第二期文化之旅暨新人集中培训项目

关爱员工生活

彰显员工关怀

国药一致成立爱心帮扶基金会，通过定期对困难员工、退休员工、残疾员工进行调查摸底，通过开展送温暖活动，对困难员工进行资助帮扶；对突发的病、困员工进行及时慰问关心；落实退休职工生活补贴，对退休员工开展节日慰问等，让员工真正感受到了国药一致大家庭的温暖。2023 年，公司各级工会及“爱心帮困基金”累计帮扶慰问 251 人，帮扶慰问金额达 56.96 万元。



工作与生活平衡

国药一致深入开展多彩的文体活动，丰富员工的精神文化生活。组织开展第九届青年健步走等五四主题团日、“聚力杯”青年职工篮球赛、“一致堂杯”青年知识大赛、第十一届职工运动会、第十四届读书活动等健康向上的文体活动，缓解工作压力，培养健康体魄；组织“欢喜遇见你·国药觅知音”青年交友联谊、企业文化宣讲、践行企业文化价值观评选、“畅游一致·点亮未来”国药一致企业风采展、国控“光荣贡献二十年”纪念奖章颁发仪式、员工生日会等活动，增强团队凝聚力和向心力，努力建设国药一致和谐家园。

案例 国药一致 2023 年度企业文化宣讲活动

国药一致以公司十四五发展战略和企业文化核心价值观为引领，组织开展 2023 年度企业文化宣讲活动。在活动开展前，为充分发挥国药一致企业文化宣讲团作用，特别邀请专业名师对 16 名企业文化宣讲员开展“1 对 1”专题培训，明确宣讲活动要以党的二十大精神 and 习近平总书记关于高质量发展、文化建设的重要论述，以及国药一致改革发展史、国药一致企业文化体系为基本依据，围绕国药一致“十四五”发展战略规划和经营目标，结合公司优秀企业文化案例进行宣讲，并邀请名师对企业文化宣讲员的宣讲稿件进行反复打磨提炼。

2023 年 10 月，企业文化宣讲员们分赴国药一致总部、所在公司、下属企业、党支部、团支部等单位组织，全面开展企业文化宣讲活动。活动开展以来，累计开展宣讲 20 余场，覆盖 2,500 余人，促进企业文化在广大员工中落地生根，形成干事创业的强大合力、向心力、行动力和执行力，助推国药一致高质量发展迈上新台阶。



国药一致举办第十一届（国药控股华南片区第三届）职工运动会



国药一致举办 2023 年“一致堂杯”青年知识大赛



国药一致结合端午、中秋、元旦等重大节日，策划开展了 4 期员工生日会



国控广州联合广东移动举办“缘聚央企·情定七夕”古风剧本青年联谊活动

关注员工健康

国药一致始终把保障职业健康作为安全管理的重要任务，持续完善职业健康与安全管理体体系，将职业健康和安全纳入绩效考核；定期组织开展各职业危害点的检测、评价；建立员工健康档案，并定期组织全体员工健康体检；规范劳动安全防护用品管理等为公司和员工的和谐安全发展保驾护航。2023 年，员工体检覆盖率 100%，未出现新增职业病例。



国大药房联合默克公司，邀请甲状腺疾病领域专家，组织开展甲状腺疾病公众科普教育公益活动



江门国大健丰联合新会区妇幼保健院组织开展“两癌筛查”讲座

此外，公司组织各基层工会紧急采购防疫药品并及时发放给全体在职员工，并在第一时间为 286 名退休员工送上防疫健康包。

护航安全生产

2023 年，国药一致深入贯彻落实习近平总书记安全生产重要指示批示和重要论述精神，将安全生产抓牢抓实，严守安全红线底线，全年投入安全生产资金 1,068.12 万元。

全年投入安全生产资金
1,068.12 万元

安全生产管理

完善安全管理制度	全级次公司共新增安全管理制度 205 个，应急预案 115 个，安全操作规程 31 个。
落实安全生产责任	统筹各业态修订全员安全生产责任制，健全安全生产责任书，新增组织总经理与各分管副总签订安全责任书，并落实子公司全覆盖逐级签订安全生产责任书。
开展安全生产绩效考核	制定《安全生产绩效考核办法》《安全生产绩效考核细则》，明确安全绩效考核办法，坚决落实安全责任考核追究制度，加强安全负责人安全考核力度，并把员工的安全履职情况作为年终绩效和各项评优评先的重要指标。

安全风险防控

安全隐患排查与整治



- 成立安全督导组，结合上级检查对各区域子公司进行安全环保督导和评审标准的宣贯指导。
- 要求工作场所落实《日常安全点检表》，确保下班后除弱电、全天候需运行的设备外其他电器设备断电；开展医药大厦电气专项检查活动，通报发现的问题并落实考核；加强对无喷淋区域 24 小时通电电器设备的维护保养，对仓库加湿器、空调、UPS 电源等重点部位安装悬挂式自动灭火器。
- 根据国药控股《关于加强院内库、院内（边）店安全管理的通知》的排查要求，分销现有正常运行的医院 SPD 项目和院边药房均按要求签订安全责任书，并指定一名兼职安全管理人员，落实现场安全管理工作。

危险源辨识及管控

公司深化落实危险源一图一表工作，在危险源现场设置风险告知牌加强现场警示和应急处指；组织危险源分级负责，落实各级危险源管控责任和检查要求。2023 年，共辨识出危险源共计 1,953 项，未发现重大危险源、I 级危险源和 II 级危险源。

安全应急管理

为全面贯彻落实“安全第一、预防为主、综合治理”的方针，规范应急管理工作，增强全员消防安全意识和应急能力，国药一致制定了生产安全事故应急预案，并持续完善修订。2023 年，共组织实施了应急救援和消防演练 170 次，参与人次达 5,612 人次。



2023 年应急演练

营造安全文化

为营造“人人讲安全”的浓厚氛围，国药一致广泛开展各层级安全培训教育，组织安全生产月、消防宣传月等活动，开展安全法律法规、交通安全、消防安全、隐患案例剖析、现场指导等安全培训，切实提升员工安全意识观念。2023 年，累计开展安全生产培训 592 次，安全生产培训覆盖率达 100%。

2023 年



累计开展安全生产培训

592 次

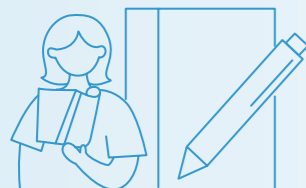


安全生产培训覆盖率达

100%



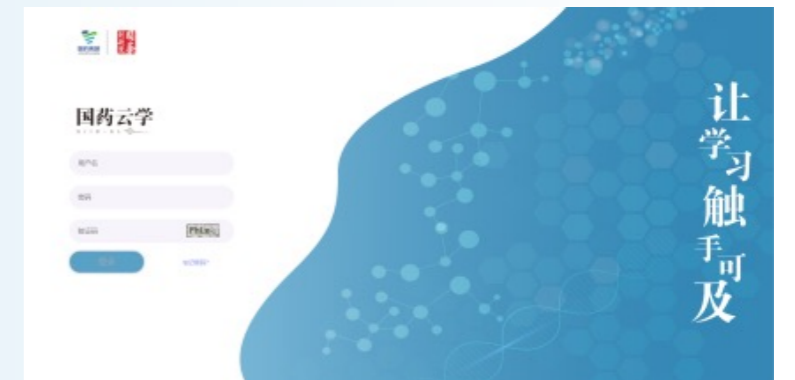
结合人力员工培训体系，建立安全内训师平台，并组织内训师队伍完善安全责任、安全管理、新员工培训、消防安全、交通安全等课程。



国大药房依托“国药云学”云平台，采取“短视频+随堂测试”，组织全国一线员工开展线上安全培训，全年累计参与人数达 32 万人次，平均参与率达 76%。

全年累计参与人数达

32 万人次



组织专职驾驶员春运前交通安全教育培训、交通安全警示教育培训、安全驾驶培训考试等。

全年开展各类安全生产教育培训

439 次

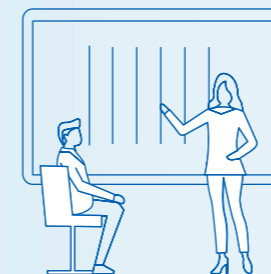
共计参加

12,514 人次



道路交通安全专项培训

国大药房针对全国 2.6 万名员工，开展“人人会用灭火器”消防宣传培训活动，进一步提升灭火器理论知识及实操演练技能。



03

笃行

勳力筑牢 发展基石

国药一致坚持党建引领，推进党风廉政建设，不断完善公司治理体系，坚持守正合规经营，强化风险管控，坚持转型创新升级，推动规模和效益双提升，敢做善为实现高质量发展。

52 加强党的建设

55 坚持合规经营

60 聚焦转型创新



加强党的建设

国药一致以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，坚持把深入贯彻党的二十大精神作为推进党建工作的原动力，全面贯彻落实新时代党的建设总要求，以党的政治建设为统领，以全面从严治党为主线，扎实推进学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，高质量党建引领高质量发展取得新成效。截至 2023 年年末，国药一致党委基层党组织共 195 个，党组织书记 185 个，在册党员 2205 人。2023 年，国药一致荣获“深圳市五一劳动奖状”荣誉称号。



强化政治引领

国药一致持续推动学习宣传贯彻党的二十大精神走深走实，坚持党的全面领导，深化政治理论武装。



落实“第一议题”、理论中心组、党委会议事规则等制度，将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想作为首要政治任务，不断筑牢信仰之基、补足精神之钙、把稳思想之舵，更加自觉用党的创新理论武装头脑、指导实践、推动工作。

2023 年
公司落实“第一议题”
13次 **32**项
开展专题党课
105次



发挥“把方向、管大局、保落实”领导作用，落实党建入章程，严格执行“三重一大”决策制度和党组织前置程序，修订党委前置研究清单，督导党委建制子公司开展修订工作，厘清党组织与其他治理主体的权责边界。

2023 年
开展党委会
19次
研究议题
154项
前置研究
50项



党委理论学习中心组学习（扩大）会议

夯实主题教育

国药一致筑牢思想根基，积极开展主题教育，持续推动主题教育见行见效，坚持教育引导全体员工增强“四个意识”，坚定“四个自信”，坚决做到“两个维护”。

- 深化理论学习 通过读书班等形式开展学习 **20** 余次，参与人数超 **250** 人次
- 开展调查研究 深入 **11** 家单位，开展调研 **19** 场次、实地走访 **16** 场次，总结成功经验 **17** 条，针对发现的 **13** 个问题提出对策 **39** 条
- 抓实检视整改 召开推动发展专题会议和主题教育专题民主生活会，剖析查找企业改革发展等各个方面存在的问题短板及其根源，并持续强化问题整改
- 坚持办好实事 组织全级次开展“一支部一实事” **201** 件，确保主题教育成效切实转化。



主题教育调研成果交流会



国药控股广州学习贯彻党的二十大精神暨主题教育党员培训班

推进巡视整改

国药一致组织统筹落实 2023 年巡视整改计划，严格落实月报、季报制度，认真做好国控巡察迎检工作，确保整改工作经得起检验，同时严格督导二级及以下子公司做好巡视整改。2023 年，党委会研究巡视整改事宜 12 次。

2023 年
党委会研究
巡视整改事宜
12次



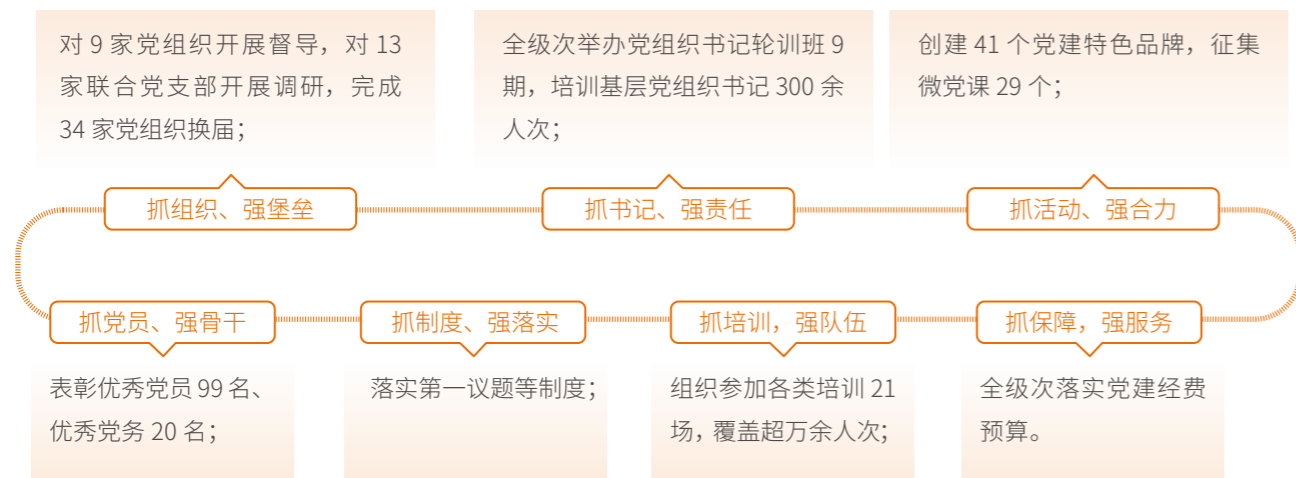
2023 年度巡察工作启动会



国药控股党委第四巡察组巡察国药一致党委工作动员会

加强组织建设

国药一致持续推进组织建设，坚持大抓基层的导向，聚焦增强党组织政治功能和组织功能，持续在提质增效、规范加强、深度融合上下功夫，深入实施基层党组织、书记、党员、活动、制度、培训、保障“七抓”工程，推动基层党建更好发挥引领保障作用，服务企业发展大局。



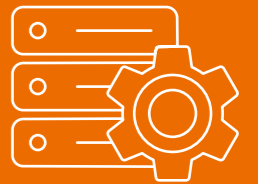
“红色头雁 聚力赋能”党支部书记能力提升培训班



党的二十大精神专题培训班

完善治理体系

国药一致坚持稳健经营，高度重视守法合规建设，持续加强公司治理及内控管理水平，坚守合规底线，为高质量发展提供更有力的保障。



提高治理水平

国药一致严格按照《公司法》《证券法》《上市公司治理准则》和中国证监会、深圳证券交易所的相关法律法规的要求，不断完善公司的治理结构，逐步形成权力机构、决策机构、监督机构和经理层之间权责明晰、运作规范、相互协调、相互制衡的治理机制，同时强化信息披露，改进投资者关系管理，使公司规范运作水平得到进一步提高。

优化治理结构

公司不断完善公司治理结构，股东大会、董事会和监事会运作规范，独立董事、董事会各专门委员会各司其职，不断加强公司管理，控制防范风险，规范公司运作，提高运行效率。公司董事会现有 9 人，其中女性董事 2 人，占比 22%；独立董事 4 人，占比超过三分之一。董事会下设战略委员会、风险内控与审计委员会、薪酬与考核委员会、提名委员会、法律合规委员会。2023 年，公司召开董事会 6 次、监事会 3 次。



规范信息披露

公司持续强化信息披露，结合披露内容与投资者做充分沟通，从生产经营、发展前景、业绩指标变化原因分析等多方面予以回应，对投资者进行正面客观引导。2023 年，公司通过建立健全内部信息审核流程，确保披露信息的准确无误；优化信息收集与发布流程，缩短信息内部处理时间；主动公开更多的经营和财务数据，提高公司的透明度，全年共发布定期报告 4 份，临时公告 61 份。

投资者关系维护

公司通过设置专线电话、专用邮箱、投资者说明会等多种渠道做好与投资者的日常沟通，维护与投资者间的长期信任关系。2023 年公司共召开 2 次股东大会，举办 2 次业绩说明会，回应市场关切，增强投资者认同感，接听电话咨询超 510 个；互动易反馈投资者问题 237 条，回复率 99%，在资本市场未发生重大舆情事件。

公平诚信经营

公司秉承诚信经营的理念，致力于建立健康、透明的商业环境，制定了《关联交易管理办法》《招标管理制度》等制度，确保公司股东、债权人及其他利益相关人的合法权益，遵守公平竞争原则。

推进依法治企

国药一致高度重视法律合规体系建设，成立法治建设领导小组，将依法治企要求纳入公司章程，全面提升依法合规经营管理水平，加强依法治企宣传培训，保障企业持续健康发展。

完善法治体系

国药一致高度重视法律合规体系建设工作，成立法治建设领导小组，建立公司主要负责人为法治建设第一责任人制度、总法律顾问制度。建立合同管理制度、诉讼仲裁管理办法、重大决策事项法律审核等制度，将法律审查程序纳入党委会、董事会、班子会等重要决策会议，将合法性审查和重大风险评估作为重大决策事项必经前置程序，实现重大决策法审率 100%，做到“决策先问法、违规不决策”。

法律风险防范

公司制定了《合同管理办法》《诉讼仲裁工作管理办法》《重大决策事项法律审核实施细则》《法律事务工作管理办法》等法律风险管理制度体系，提高诉讼仲裁工作的质量和效率，明确公司、分子公司法务线条的职责，明确法律事务风险上报及处理机制。

法律宣传培训

公司建立了党委中心组定期法治专题学习机制，深入学习领会党中央关于依法治国最新部署；每季度定期制作《法律通讯》刊物，发布最新的法律法规解读、行业监管政策、诉讼案例以及法律风险提示，普及法律知识；定期组织开展员工法律培训教育活动；组织开展“宪法宣传周”宣传活动，弘扬宪法精神，普及宪法知识，增强法治意识。2023 年，公司开展守法合规培训 39 次，覆盖率 100%。

2023 年
公司开展守法合规培训 39 次
覆盖率 100%



2023 年度法治工作会

案例 国药一致编制《法律纠纷典型案例库》

国药一致法律合规部组织各子公司共同编制了《法律纠纷典型案例库》。《案例库》结合公司经营业务实际，从公司历年案件中筛选，涵盖股权、合同、侵权、劳动等六大类，通过对案件源发的管理环节到诉讼过程的诉讼技巧进行深度剖析，总结经验教训，并对每类问题中常见和易忽视的法律风险点及问题，针对性地提供了对应管理措施和改进建议。《案例库》制作后已下发至公司各部门及各级子公司进行学习，为更好维护公司合法权益创造了良好学法、尊法、守法、用法的浓厚氛围。



加强风险防控

国药一致持续完善内控管理体系，加强动态风险识别与防控，完善合规管理体系，夯实持续健康发展基础。

公司已建立涉及全面风险管理、制度流程管理、内部控制评价管理、重大紧急突发事件报告、风险事件管理与违规经营投资责任追究、舆情监控处置和突发事件新闻应急管理、合规管理、内控手册及内控自评手册等风险内控管理类制度流程，不断加强风险内控管理，促进企业内部控制体系持续完善。开展动态风险识别与防控，对风险趋势及影响因素进行分析研判，识别重大风险隐患，针对性制定控制措施，季度针对 77 项风险分类预警监测指标，组织反馈监测报告，提供决策支持，月度风险资产监控，风险预警与跟进管理，加强各公司风险资产管控。

公司在全级次公司范围建立了公司级和部门级内控专岗管理机制，制定发布《国药一致合规管理办法》，系统梳理完善合规管理组织职责，明确了公司党委、董事会、高管层、运营总部及子公司企业主要负责人、合规管理委员会的职责定位；规范合规管理主体责任单位、合规管理部门、纪检/审计/巡察监督三道防线职责分工及要求，从根本上规范合规制度建设重点领域、合规管理运行机制。



调研分销广西区域子公司风险管控情况

重视廉政建设

国药一致坚持一体推进不敢腐、不能腐、不想腐。在不敢腐上持续加压，紧盯关联交易、采购返利、资金费用管理、招投标等重点领域、关键环节，对违规违纪行为严肃监督执纪问责；在不能腐上深化拓展，持续健全完善规范性监督制度体系，制定发布了国药集团一致药业股份有限公司党风廉政建设和反腐败工作协调小组议事规则（试行）》《国药集团一致药业股份有限公司领导干部廉洁档案管理办法（试行）》等 10 余项监督管理制度文件，不断提升监督执纪的标准性和有效性；在不想腐上巩固提升，持续加强廉洁文化建设，实施开展“清风四月”“青”廉工程等主题活动，紧盯重要节点敲响监督重锤，锲而不舍纠“四风”树新风，实施开展落实中央八项规定精神专项监督检查。同时组织召开“大监督”工作会议暨党风廉政建设和反腐败工作协调小组会议，制定“大监督”工作体系实施细则，建立“1-3-4”的“大监督”工作体系，不断完善业务监督、职能监督、专职监督“三道防线”监督职责，确立定期会商机制、问题报告机制、协同监督机制和问题共享机制，监督基础更加牢固。2023 年，开展新任干部集体廉洁谈话 49 人次；开展落实中央八项规定精神专项监督检查、“四风”问题专项监督检查 5 家，开展监督检查 360 余次；组织开展“党的二十大精神联学大讲堂”纪委书记专题领学等活动 7 场覆盖近 700 人次。



“知廉杯”党章党规党纪知识大比武



“青”廉工程 -- “书记说纪”廉洁专题党课暨“青”廉剧场活动

2023 年

开展新任干部
 集体廉洁谈话

49 人次

“四风”问题专项监督检查

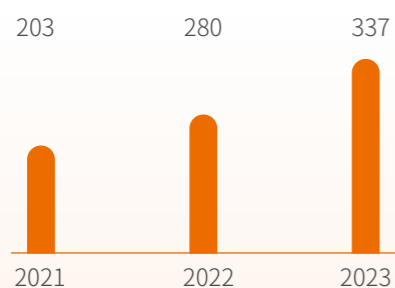
360 余次

组织开展“党的二十大精神联学大讲堂”
 纪委书记专题领学等活动

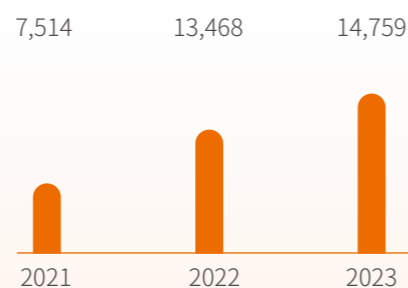
7 场

覆盖近

700 人次



反腐败培训次数
 (次)



反腐败培训人数
 (人)

案例

“小清说纪”线上纪法课堂开课啦

国药一致创新运用宣传载体增强纪法教育的针对性和实效性，依托“清清一致人”纪检公众号开设“小清说纪”线上纪法课堂专栏，以廉洁合规管理制度为主线，围绕招投标、费用管理和新型腐败、年轻干部交友圈、违规操办各类“升学宴”“谢师宴”等方面，每月推出一期纪法课堂和随堂测试，2023 年累计发布 9 期“小清说纪”，吸引全系统超 35,000 人次干部职工参与学习测试，推动纪法教育入脑入心，廉洁宣传效应不断激活扩大，营造出比学赶超争先进、廉洁从业我先行的生动局面和浓厚氛围。

2023 年

累计发布“小清说纪”

9 期

吸引全系统干部职工参与学习测试超

35,000 人次



聚焦转型创新

国药一致坚持高质量发展初心，咬定“十四五”战略目标，聚焦创新发力，不断探索数字化转型升级，助力整体经营业绩稳步增长，促进服务升级。



推动业务创新

国药一致持续强科技、促创新，不断挖掘创新业务突破点，始终坚持以科技创新赋能转型升级，将科技与传统业务结合提出创新方案，在医药物流、中医药等方面创新发展，成立国控广东物流研发中心，促进企业创新转型和高质量发展。

2023 年公司申报通过了《智能医药仓储管理系统 V2.0》《智能医药仓储管理系统（移动端）V1.0》《国控广州疾控疫苗管理系统 V2.0》软件著作权、《一种全自动拣选系统》《一种五方位分拣装置》两个实用新型专利。

医药供应链最佳实践案例

深圳市宝安区中医院中药饮片质量追溯管理和自动化调剂服务方案
(TSD+ 方案)

十佳医药供应链服务创新案例

东莞市第八人民医院医用耗材 SPD 项目

暨南大学附属顺德医院全物资精细化管理项目

十佳医药供应链技术创新应用案例

决策优化算法驱动城配数智化升级

国控广东车联网监测系统



国控广东物流凭借对医药物流创新模式的不断探索，其“广州智能医药物流中心”项目、“一种商品可视化管理系统”等多项成果获殊荣

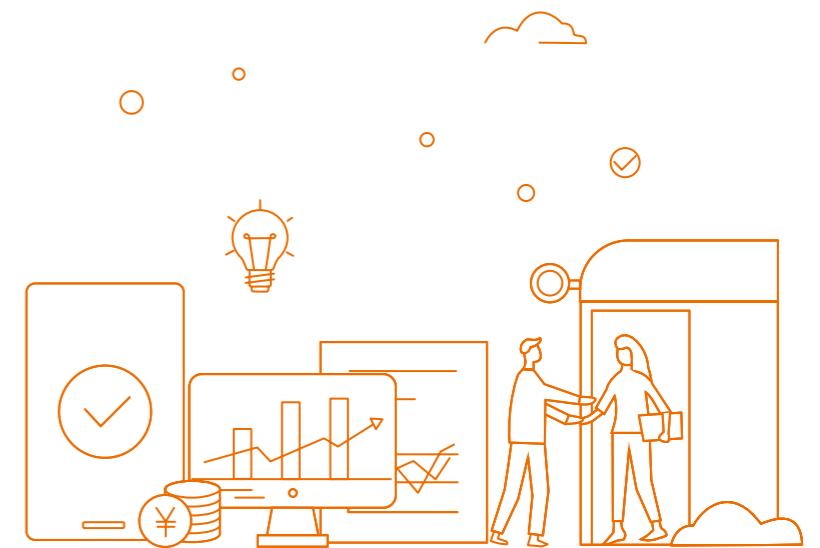
案例 国控广东物流研发中心正式成立

为积极推动公司由传统医药物流服务企业向高新技术企业转型，保持核心竞争力，国控广东物流正式成立研发中心。研发中心将以公司现有科研成果为基础，紧跟行业先进技术，大力发展以自主知识产权为标志的产业配套技术，同时结合智能 AI、自动化、物联网等技术在物流仓储、运输和冷链等业务方面不断突破，开发高新技术产品，发挥辐射引领和协同交流作用，推动成果转化应用，促进研发及业务高质量发展。



推动业务创新

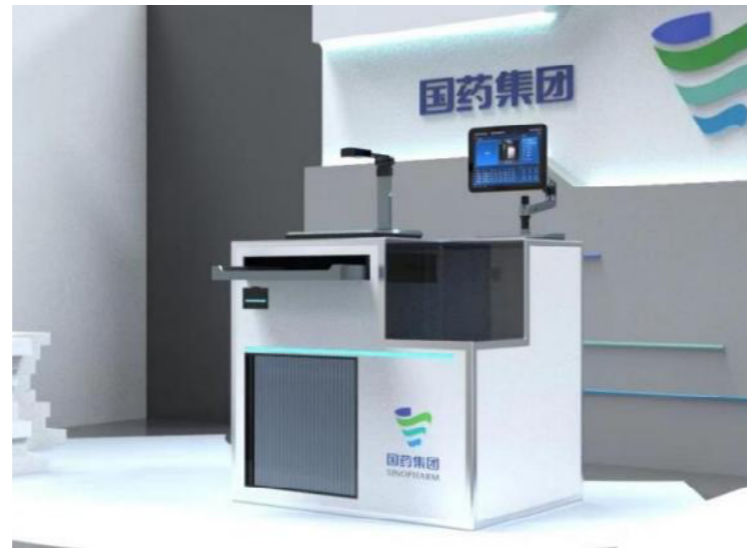
国药一致制定数字化转型战略目标，成立数字化领导小组，以“数据”为核心，建设数字化能力框架，围绕数字化质量、数字化采购、数字化运营、数字化零售、数字化财务、数字化物流等多个主题推进数字化转型，首营协同共享平台、采购协议数字化平台、应收应付平台、运营分析报表平台已启动研发并投入使用，同时持续加强数智化平台建设，不断探索物流数智化转型升级，将人工智能（AI）、机器人、物联网、视觉识别等前沿技术在医药物流领域进行部署与应用，打造智能物流仓库，助力业务场景降本增效。



案例 智能 AI 视觉识别 OCR，建立一站式验收工作站

国药一致结合在科技领域发展成熟的智能 AI 技术，将其应用到医药物流行业复杂的业务场景中，研发出医药行业首例，也是目前唯一通过 AI 视觉识别技术解决药械全流程信息采集与识别的创新应用案例。

OCR 视觉识别收货系统目前已在佛山器械仓、深圳器械仓、中山、珠海仓完成了上线应用，同时已向企业外部客户、医院客户推广使用，通过识别主动决策系统、深度学习识别模块及运动物体精准抓拍三大功能，全面实现货物 99.99% 的精准识别和 100% 的操作效率提升，为客户大幅节约货物入库作业时间，创新改革了传统的入库作业模式。



视觉识别 (OCR) 一站式验收工作站

案例 采购协议数字化平台助力业务高质量发展

为贯彻公司数字化转型战略目标，推进采购业务数字化、信息化管理进程，经过前期大量的需求调研与数据分析，采购协议数字化平台项目于 2022 年 5 月正式启动。项目分两期建设，一期搭建采购协议数字化平台，实现采购协议要素自主治理；二期建设采购折让核算模块等内容，2022 年 10 月，项目启动会正式召开，并于 2023 年 2 月 27 日在粤兴正式上线。

采购协议数字化平台以采购协议作为牵引，通过品种要素管理实现数据连通与信息共享，促进销价、成本、销售渠道共享联动，不仅推动购销信息实现全程管理，而且实现购销联动与一体化资源共享，助力渠道、价格及折让的创新管理。平台自上线以来，及时根据用户体验进行优化升级，相继新增两广一体化销价申请、多项一体化功能，规范了采购人员数据维护操作，规避隐藏风险，满足购销业务需求，达到预期效果。截至 2023 年底，平台梳理历史数据和清理无效采购渠道 27 万笔，清理整合 CMS 和 B2B 销价渠道超过 400 万笔，全年减少重复销价维护数据超 4,000 笔，全年减少重复申请操作上万次，节省 2,300 多工时，真正实现“高效、自主与共享”，在释放人效的同时提升各个采购环节的高质量运行和可持续发展。

截至 2023 年底

平台梳理历史数据和清理无效采购渠道

27 万笔

清理整合 CMS 和 B2B 销价渠道超过

400 万笔

全年减少重复销价维护数据超

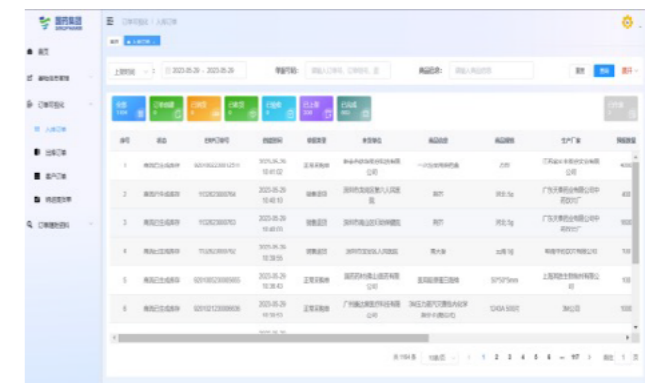
4,000 笔

案例 建设数字化客户服务，提升客户体验

客户服务平台旨在打造一个可提供给上下游客户、内外部货主、物流中心使用的综合查询平台，通过与 CMS、FYCMS、WMS、TMS、商品跟踪校验系统等多套系统的数据对接，实现订单从货主创建到物流完成的全流程数据查询，实现客户端采购入库、销售出库订单全程可视化实时监控查询，提升客户体验和供应链效率。同时基于不同角色的实际使用需求，平台打造集业务查询、订单监控、客户管理于一体综合性服务管理平台，研发医药物流场景专业的客户服务管理模块，实现客户管理。目前该系统已上线全程可视化查询及客户工单管理模块，在可视化展示内容方面也有了更大的细节提升，实现服务响应效率及满意度的提升。



客户服务平台登录界面



入库可视化订单查询界面

案例 “黑科技” 赋能智能药房转型

2023 年 9 月，厦门市首家封闭式 AI 机器人药房落地福建国大塔埔店并正式投用，为市民带来无接触式便捷购药服务。AI 机器人药房 24 小时全天候营业，居民可自助下单，药房为恒温恒湿药品储存环境，能最大限度减少药品变质导致的药品损失，与传统自助售药机相比，AI 机器人药房有更大的“库容”，20 平方米左右的药房内可存储约 400 种乙类非处方药、医疗器械及部分药食同源中药饮片等。同时 AI 机器人药房采用了最新物联网、机器人、AI 大数据和远程医疗等技术，取药机器人、送药机器人、传感器设备借助最短路径算法和 AI 特征数据库比对，仅需 30 秒左右便能完成购药、取药、送药等流程，提高取药效率，保证取药准确性。未来，AI 机器人药房还将上线远程诊疗功能，助推智慧医疗服务覆盖更广泛。



ESG 管理

ESG 理念

国药一致坚持“护佑生命 关爱健康”的企业使命，以“打造领先的国际化医药健康服务平台，让人们享有美好健康生活”为愿景，注重企业经营与经济、社会、环境协调发展，坚持将人与自然和谐共生的可持续发展理念融入企业文化之中。在追求经济效益的同时，以实际行动践行服务客户、回馈股东、关爱员工、成就伙伴、回报社会、保护环境、安全生产，推动企业社会责任健康持续发展，切实履行社会责任。

ESG 治理

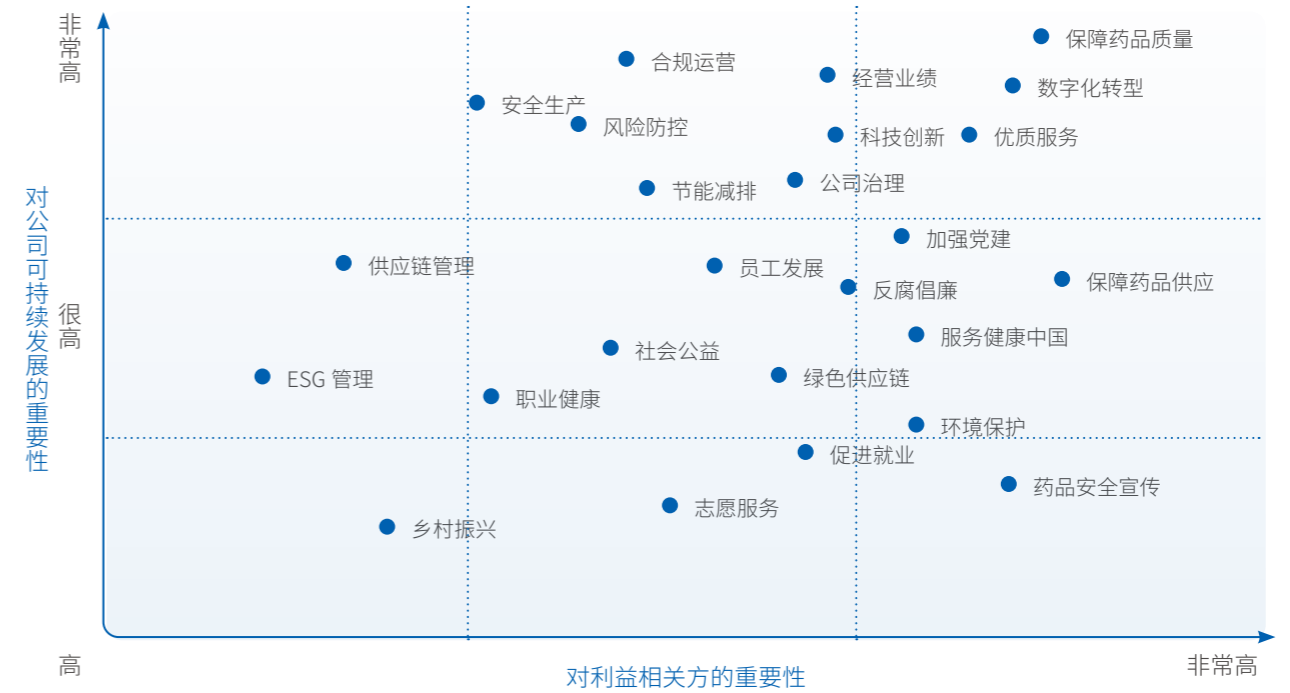
国药一致积极推进企业 ESG 及社会责任工作。公司董事会是对环境、社会、治理策略及报告承担责任；各职能部门、各级子公司是 ESG 及社会责任的工作机构；各工作机构分别设置人员负责 ESG 及社会责任相关工作。各工作机构按照“分工协作、各司其职、各尽其责”的原则履行社会责任。

相关方沟通

国药一致高度重视各利益相关方的期望，根据各方需求不断搭建和完善沟通交流的渠道，以公开、透明的方式主动了解并及时回应利益相关方的诉求与期望，与利益相关方携手共促经济、社会、环境可持续发展。公司已连续 13 年发布企业社会责任报告，并于 2023 年首次发布 ESG 报告，持续做好信息披露工作。

实质性议题分析

国药一致依托于完善的利益相关方沟通机制，积极开展实质性议题分析，对照《CASS-ESG5.0》要求，研究国家宏观经济政策、国内外社会责任标准要求和公司发展战略与规划，识别出科技创新、质量保障、风险防控等重要议题，作为 ESG 管理重点并在报告中披露介绍公司积极开展实质性议题分析，以及利益相关方关系的议题。



政府

- 合规经营
- 依法纳税
- 响应国家战略
- 保障供应
- 促进就业



投资者

- 完善治理结构
- 良好的经营业绩
- 保护投资者利益
- 信息披露



客户

- 提供优质产品
- 贴心服务



伙伴

- 公开、公平采购
- 互利共赢
- 共同发展



员工

- 员工权益保障
- 员工安全健康
- 员工职业发展
- 员工生活关爱



社区

- 带动社区发展
- 支持社会公益
- 药品保供



环境

- 保护生态环境
- 加强节能减排

对公司期望与要求

沟通渠道和方式

- 遵守国家法律法规
- 服务国家战略
- 依法足额纳税
- 专项汇报
- 现场调研

- 股东大会
- 年报、季报业绩说明会
- 投资者交流会

- 客户在线服务平台
- 客户投诉处理
- 客户满意度调查

- 战略合作
- 交流培训
- 行业会议

- 员工培训
- 员工劳动和技能竞赛
- 员工活动
- 微信公众号

- 志愿服务活动
- 医药知识宣传普及
- 支持乡村振兴

- 信息披露公告
- 微信公众号

未来展望

2024 年，是全面贯彻落实党的二十大精神的重要一年，是中华人民共和国成立 75 周年，也是实现“十四五”规划目标的攻坚年。我们将凝聚共识，把握发展形势，抢抓机遇，乘势而为，坚持“稳”的基调，保持“进”的姿态，鼓足“创”的精神，保持战略定力，坚定发展信心，点燃创新引擎。在企业管理、安全环保管理、员工管理、风险管理与合规经营、社会责任等方面持续发力，推动经营质量快速提升，经营活力不断增强，持续转型升级，加快形成和发展新质生产力。

夯实发展之基，汇聚前行之力。国药一致将以“奋楫者先，勇者者成”的担当，走好新时代高质量发展的“赶考”之路，奋力谱写公司高质量发展新篇章，继续沿着建设卓越的具有全球竞争力的世界一流综合性医药健康产业集团努力奋斗！

附录

关键绩效

环境绩效

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
环保投入	万元	26.75	77.98	72.07
一般及以上环境突发事件数	次	0	0	0
综合能源消耗量	万吨标煤	1.015	1.548	1.436
汽油消耗量	吨	408.81	471.88	399.06
柴油消耗量	吨	1,359.28	1,891.46	1,946.92
一般废弃物排放量	吨	45.45	43.76	40.48
危险废弃物排放量	吨	13.70	110.65	101.45
万元增加值可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.020	0.025	0.019
万元营业收入可比价综合能耗	吨标煤 / 万元	0.0018	0.0021	0.0019
耗电量	千瓦时	889,096.0	1,084,750.4	1,141,085.6
单位面积用电量	千瓦时 / 平方米	56.62	69.08	72.67
年度新鲜水用水量	吨	39,386	39,411	39,681
纸张用量	张	1,238,872	1,095,193	1,311,555
环保培训次数	次	6	6	6
环保培训投入	万元	0.9	1.2	1.1
环保培训人数	人次	2,806	2,512	2,249
环保培训覆盖率	%	100	100	100

社会绩效

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
员工总数	人	39,386	39,411	39,449
女性员工比例	%	83.4	83.5	84.0

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
男性员工比例	%	16.6	16.5	16.0
吸纳就业人数	人	12,240	8,658	9,458
女性管理者比例	%	40.4	40.9	41.7
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
员工流失率	%	23.8	21.8	21.2
员工体检覆盖率	%	100	100	100
新增职业病数	例	0	0	0
员工培训总时长	小时	35,367	36,121	37,049
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工参加工会比例	%	98	98	99
困难员工帮扶投入	万元	44.06	45.70	59.08
安全生产培训次数	次	869	713	592
安全生产培训覆盖率	%	100	100	100
安全生产投入	万元	1,202.53	1,281.07	1,068.12
安全应急演练次数	次	136	160	170
质量培训投入费用	万元	10.64	16.75	27.68
质量培训次数	次	2,795	4,151	3,515
质量培训人次	人次	100,564	222,742	294,380
质量培训学时	小时	9,479	9,756	11,041
重大质量责任事故数	起	0	0	0
公益捐赠总额	万元	386.63	96.78	36.91
志愿服务活动次数	次	1,356	2,082	1,732
志愿者服务时长	小时	3,644	5,001	4,350.1
乡村振兴帮扶投入	万元	311.48	127.55	269.25

管治绩效

指标	单位	2021 年	2022 年	2023 年
股东大会	次	2	2	2
董事会	次	10	9	6
监事会	次	7	6	3
定期报告	份	/	4	4
临时公告	份	/	88	61
现金股利分配	万元	25,687.62	34,250.16	待定
开展专项审计	次	27	17	38
重大违法违规处罚数	次	0	0	0
守法合规培训次数	次	14	30	39
守法合规培训覆盖率	%	100	100	100
风险管理培训次数	次	1	1	1
风险管理培训人数	人次	25,464	29,964	675
反腐败培训次数	次	203	280	337
反腐败培训人数	人	7,514	13,468	14,759
资产总额	亿元	427.84	426.16	475.71
营业收入	亿元	683.58	734.43	754.77
利润总额	亿元	19.75	23.11	24.73
净利润	万元	152,764.22	177,173.80	195,848.71
纳税总额	万元	163,365.03	187,294.67	197,642.42
净资产收益率	%	9.29	9.59	9.56
总资产报酬率	%	5.31	5.86	5.94
资产负债率	%	57.88	54.37	55.90
国有资产保值增值率	%	108.24	108.87	109.22

指标索引

报告目录	CASS-ESG 5.0 对标	页码
关于本报告	P1.1-P1.3	P1
领导致辞	P2.1-P2.2	P2
关于我们	企业简介	P4.1、P4.3
	历史沿革	P4.1
	发展战略	P4.2
	企业文化	P4.2
	组织架构	P4.4
	责任荣誉	P3.1
向远·奋力绘就美丽画卷	抓实环境管理	E1.1-E1.2、E1.4-E1.6
	推动节能减排	E2.1-E2.3、E3.5-E3.9、E1.3、E2.4-E2.6
	践行绿色生活	E2.14-E2.15、E1.7
至诚·协力守护健康未来	增进社会福祉	V3.4、V3.6-V3.7
	追求客户满意	S4.1、S4.5-S4.8
	携手伙伴共赢	V2.7-V2.8
笃行·戮力筑牢发展基石	关爱员工成长	S1.1-S1.4、S1.6-S1.8、S1.10、S2.1-S2.4、S3.1、S3.4-S3.9
	加强党的建设	V1.1-V1.3
	坚持合规经营	G1.3-G1.4、G1.7-G1.9
ESG 管理	聚焦转型创新	V2.1-V2.2、V2.4
	ESG 理念	G3.2
	ESG 治理	G3.1、G3.3
	相关方沟通	G3.6
未来展望	实质性议题分析	G3.5
	未来展望	A1
附录	关键绩效	A2
	指标索引	A4
	意见反馈	A5

意见反馈

尊敬的读者

您好！非常感谢您在百忙之中阅读本报告！为持续改进国药一致 ESG 工作及 ESG 报告编制工作，我们特别希望倾听您的意见和建议。请您协助完成反馈意见表中的相关问题，并选择以下方式反馈给我们：

地址：广东省深圳市福田区八卦四路 15 号一致药业大厦

邮编：518029

电话：0755-25875140

邮箱：gyyz0028@sinopharm.com

选择题（请在相应位置打√）

1. 对于国药一致来说，您的身份是：

- 员工 消费者 供应商 监管机构 其他政府部门 媒体
 NGO 其他（请注明）_____

2. 整体上，您如何评价本年度报告：

- 很好 较好 一般 较差 很差

3. 在如下维度，您认为本报告：

评价 维度	很好	较好	一般	较差	很差
信息披露质量					
结构布局安排					
版式设计呈现					

开放性问题：

1. 您认为还有哪些您需要了解的信息在本报告中没有反映？

2. 您对我们的 ESG 报告或 ESG 工作还有哪些意见或建议？



国药一致
SINOPHARM ACCORD