

# 九州通医药 环境、社会与公司治理 (ESG) 管理规范

版本 1.0



**600998** 股票代码

2021年7月

## 1 目的与适用范围

九州通医药集团股份有限公司及其下属分、子公司（以下简称“集团”或“我们”）为领先的中国民营医药商业企业，以“呵护民众健康，常让客户惊喜，打造合作共赢平台”为集团使命。集团将企业社会责任作为企业文化的重要组成部分，推广并融入日常运营工作中。我们相信，企业创造经济价值的同时，也能创造更多社会价值。

为此，集团参照运营地法律法规，规范自身的决策和行动，识别出以下重要的议题并开展针对性管理，形成本管理规范：

- 商业道德与反贪污
- 应对气候变化
- 负责任营销
- 产品质量与安全

集团将定期识别、不断完善对环境、社会及公司治理（ESG）方面重要议题的管理。本文件按年度定期更新，以披露集团在管理政策、措施及其成效的最新进展。

本规范适用于集团的所有员工，包括董事会成员及高级管理人员，和代表集团开展业务的第三方代表人员（定义见附录）。此外，集团亦鼓励所有与集团开展业务合作的客户、供应商及其他合作伙伴遵守本政策。

## 2 商业道德与反贪污

### 承诺与声明

集团所有员工（包括集团董事、高级管理层、全职员工、兼职员工及合同工）和第三方代表人员均须遵守反贿赂和反贪污相关法律法规，并尊重国际反腐败倡议，包括但不限于：国际透明组织（Transparency International）制定的《商业反贿赂守则》（*Business Principles for Countering Bribery*）等。

集团对任何形式的贪污与贿赂行为采取零容忍政策，包括但不限于：

- (i) 禁止向政府官员提供“疏通费”（或称“便利费”，定义见附录），以加快政府工作的执行的行为；
- (ii) 禁止直接或间接地提供或接受任何有价值物，以获得不正当业务优势的行为；
- (iii) 禁止收受回扣、手续费及其他好处归个人或部门所有；
- (iiii) 禁止未经允许以公司之名或利用职务便利在外开展其他业务。

集团要求所有供应商诚信自律，在业务过程中坚决杜绝商业行贿及任何其他不正当商业竞争行为。

### 我们如何付诸实践

#### 商业道德与反贪污政策

集团董事会对于集团商业道德与反贪污事宜履行最高管理责任，对相关事宜进行监察和决策。集团成立纪检监察总部专职负责反贪污行为调查，直接向董事会汇报相关工作开展情况。

集团严格禁止员工在私下商务接触、收受销售回扣、行政采购招标、基建工程招标、客户私下宴请、接受客户贿赂等方面均遵守公司制度约束。集团所有员工（包括集团董事、高级管理层、全职员工、兼职员工及合同工）均需签署《九州通集团廉洁承诺书》《九州通十

大家规遵守承诺书》，承诺规范自身行为，杜绝任何贪污受贿等违反商业道德的行为。

《九州通集团员工奖惩制度》《九州通集团员工手册》详细约定了员工不当行为及奖惩办法，鼓励员工、第三方代表、与公司有业务往来的客户、供应商及合作伙伴对发现的实际或疑似的违规行为进行实名或匿名举报。本集团遵循内部管理政策及法律法规，对检举信息进行严格保密。任何形式的贪污与贿赂行为、违反商业道德行为一经查处，将按照集团相关制度予以记过、降级、撤职、开除、退赔公司损失、移交司法处理等处罚。

### 商业道德监察与审计

集团审计总部负责集团内部控制、商业道德与反贪污事宜，并直接向集团董事会报告相关工作开展、落实情况。审计总部每年完成一次面向所有二级子公司的全流程内部审计，定期开展专项审计以及针对关键岗位离职员工的离任审计。其中，集团将商业道德与反贪污审计作为全体员工（包括正式员工、实习生、劳务派遣）岗位审计工作的重中之重，针对全体运营点开展针对反贪污、商业贿赂等商业道德方面的审计，以此保障集团以合规、可持续的方式开展商业运营。

### 商业道德培训

集团纪检监察总部定期开展合规与商业道德培训，覆盖集团全体员工（包括正式员工、实习生、劳务派遣）。集团至少每季度开展一次针对所有子公司的反贪污培训，集团子公司负责对不同业务板块的下属分公司开展针对性反贪污培训。集团已实现员工每年度反贪污议题培训 100%覆盖。

### 检举人保护

集团纪检监察部门接受来自员工（包括正式员工、实习生、劳务派遣）、第三方代表以及与集团有业务往来的客户、供应商、合作伙伴对其发现的实际或疑似的违规行为进行的实名或匿名举报。集团开放畅通的检举途径，鼓励对违反商业道德行为、反贪污行为的检举，监督举报途径包括：电话举报、电子邮件举报、信函举报、预约来访举报等。

集团根据已制定的《廉正举报指南及举报人保护管理办法》进行受理和调查，并对检举人（包括匿名检举人）进行保护，包括：

- (i) 在受理、登记、保管、调查等各个环节，对检举人的个人信息及检举人提供的所有举

报资料均严格保密。对违反保密规定的责任人员，集团将从严从重处理，构成犯罪的依法移送司法机关追究其法律责任；

(ii) 针对实名举报的检举人设置“特别保护名单”，由监察总部专人管理，他人无权查阅。对于名单中人员，监察部门对其异动予以帮助，并及时关注其离职情况，杜绝其遭受变相排挤或报复。

(iii) 对打击报复检举人或相关证人的，将根据情节严重性予以处置，包括但不限于撤职、解除劳动合同、移交司法机关处理等。

### 供应商反贪污政策

集团严禁业务过程中任何商业受贿、行贿、违规违法及不正当竞争行为。集团与供应商签订的合同中附有廉政条款，保障其知悉集团反贪污政策，并提供贪污与贿赂行为举报渠道。如发现供应商发生违反廉洁诚信或法律法规的行为，集团将立即终止与其的一切合作，并依法追究其责任。杜绝的行为包括但不限于：

- (i) 直接或间接地向个人提供任何有价值物，以获得不正当业务优势的行为；
- (ii) 超过 50 元的纪念品或节假日礼品、样品、游览、娱乐、其他招待或置产，以获得不正当业务优势的行为。

### 我们的行动进展：

#### 对员工开展商业道德培训

- 2020 年，集团纪检监察总部向全体员工（包括正式员工、实习生、劳务派遣）开展反贪污与商业道德培训，员工反贪污培训覆盖率为 100%。此外，集团针对不同的业务板块和人员岗位开展针对性的反贪污培训。
- 集团已制定 2021 年度反贪污与商业道德培训计划。根据计划，集团纪检监察总部将开展 30 次反贪污培训，覆盖二级、三级子公司所有员工（包括集团董事、高级管理层、全职员工、兼职员工及合同工）。

相关政策：《九州通集团员工奖惩制度》《九州通集团廉政建设十不准》《九州通集团员工手册》  
《廉正举报指南及举报人保护管理办法》《九州通十大家规承诺书》

## 3 应对气候变化

### 承诺与声明

在全球绿色发展以及中国制定零碳承诺的背景下，集团将绿色发展的理念（定义见附录）融入业务发展的实践中，坚持以环保、可持续的方式开展经营，持续推动环境绩效的改善。

集团已制定温室气体排放目标：在当前集团业务规模逐步扩张情景下，集团温室气体（范畴一与范畴二）排放总量以 2020 年排放水平为基础，每年实现 5% 的下降。

### 我们如何付诸实践

#### 建立环境管理体系

集团建立环境管理体系，由集团董事会对集团环境管理体系履行监督责任。董事会负责管理集团环境表现相关事宜，确保集团持续改进，使用更清洁的能源以减少碳排放、强化管理提升资源循环利用，并通过节能改造提高能源效率。

#### 采取行动应对气候变化

集团将应对气候变化议题纳入环境、社会及公司治理关注的焦点中。集团已识别自身直接与间接温室气体排放来源：范畴一温室气体排放主要来源于柴油、汽油、天然气产生的排放，范畴二温室气体排放主要来源于外购电力产生的排放。集团每年梳理并分析温室气体排放数据；在经营过程中，EHS 部门、物流部门等部门在运营过程中将减少排放纳入日常管理中。

集团将定期识别气候变化对经营带来的风险与机遇。集团在核心运营过程中，通过开展节能项目，强化能源管理能力，提升能源使用效率；改善能源结构，加速清洁技术的应用，优化能源使用结构；从而减少碳排放，减缓对气候变化可能造成的影响。

#### 开展能源审计，管理能源使用情况

集团注重管理自身的能源使用情况，定期汇总、分析自身的能源数据，开展内部能源使用情况的审计，了解集团在各个经营环节的环境影响，持续改进，不断降低集团在运营过程中的环境影响。

## 我们的行动进展：

### 采用更清洁的能源以减少碳排放

- 集团持续推进清洁技术的运用，在所有子公司安装太阳能光伏发电装置，加速清洁技术的运用，以更清洁的能源代替传统能源，减少碳排放。2020年，集团有9个子公司已安装太阳能光伏装置，光伏发电量为3,133.12兆瓦时，占全年用电量的14.20%。
- 集团在物流环节采用新能源车辆，采用更清洁的能源代替传统的燃油，减少碳排放。2020年，集团在各子公司新投入32辆新能源车，每年可节省燃油7.16万升，约减少碳排放193.88吨二氧化碳当量。

### 强化管理，提升资源循环率

- 集团持续推进资源的再利用，在物流环节使用周转箱、回收纸箱循环利用，减少包装物料的使用，实现资源节约。2020年，集团在21家公司投入9,776个周转箱及循环纸箱，年度节约40万个纸箱。

### 节能改造，提高能源效率

- 集团持续推进老旧行政中央空调节能改造项目，提高能源使用效率。2020年，集团福建公司完成中央空调节能改造工程，通过测试，改造后中央空调节能率为23%，预计每年可节约用电320兆瓦时。

## 4 负责任营销

### 承诺与声明

集团承诺在业务运营中所涉及的市场推广（定义见附录）或声明信息需遵从准确性、清晰性与透明性的要求，保障负责任营销。集团所有运营点均需遵守以下负责任营销原则：

(i) 准确性：推广或声明信息必须与国家批准的标签一致，杜绝任何未经合规部门及营销部门批准的广告或宣传资料；

(ii) 清晰性：所使用或对外传播的产品信息是完整且明确的，不存在模棱两可或误导性的陈述；

(iii) 透明性：全面地描述产品及服务的性能、安全信息，杜绝隐瞒其潜在风险，以免造成任何形式的信息不对等。

### 我们如何付诸实践

#### 负责任营销政策

集团制定《九州通集团关于销售违规行为管理的通知》，明确市场推广行动需遵守的行为底线。集团严禁虚报数据、虚假做账、业绩作假等弄虚作假的行为，尤其在营销活动环节。营销相关员工，包括从事市场营销传播、销售或品种推广工作，或与客户进行任何其他类型沟通的员工，均应该完全知悉和理解所适用的公司标准、政策和程序。

#### 负责任营销审计

集团审计部就“负责任营销”开展内部监督与审计，审计内容涵盖营销战略的制定、营销工作的开展至营销人员的培训全流程，审计对象包括集团营销部门全体员工，审计频率为每年1次。审计工作范畴包括但不限于：

- (i) 遵照已制定的《保证药品（或医疗器械）信息来源合法、真实、安全的管理制度》开展市场推广及客户资料的收集和审批工作；



- (ii) 九州通网宣传药品推广开展准确性、清晰性与透明性审计，且确保公司产品或服务的任何变化都能及时并准确地传达到相关部门；
- (iii) 针对审计过程中发现的任何潜在风险，形成审计与改善建议报告；针对已发现的不适当行为，将立刻调整产品的销售行为，以达到合规要求。

### 负责任营销培训

集团定期开展负责任营销或相关合规培训，以帮助员工了解法律法规和内部规章制度要求。对于产品信息，集团所有员工均不应传播标识之外的所有产品用途、信息，严禁夸大产品和技术或隐瞒其潜在风险。

集团针对员工（包括集团高级管理层、全职员工），就“负责任营销”议题，开展多层次培训，每位员工每年至少接受1次培训。包括：

- 全体新员工：新员工入职后开展新员工培训，其中均包含产品推广合规等负责任营销主题，新员工“负责任营销”培训覆盖率100%；
- 二级子公司：每季度至少开展1次员工培训，其中均包含产品推广合规等负责任营销主题，实现员工“负责任营销”培训覆盖率100%；
- 下属分公司：每季度由二级子公司负责下属分公司的员工培训，根据不同业务板块开展针对性的培训，其中均包含产品推广合规等负责任营销内容，实现员工“负责任营销”培训覆盖率100%。

### 我们的行动进展：

#### 开展负责任营销培训

- 2020年，集团共向员工开展负责任营销培训5次，培训主题包括：药品销售操作规程、购货单位审核开户操作规程、购货单位质量评审操作规程、购货单位审核管理制度、购货单位采购人员资格审核管理制度。

#### 开展负责任营销审计

- 2020年，集团共开展负责任营销审计1次，覆盖集团下属所有二级子公司。

相关政策:《九州通集团关于销售违规行为管理的通知》《九州通十大家规承诺书》

## 5 产品质量与安全

### 承诺与声明

九州通集团以药品经营为核心业务，同时经营有医疗器械、食品、化妆品等医药相关产品。

“放心的商品，满意的服务”是九州通的质量方针，“全员质量意识，全面质量管理”是九州通的质量理念。集团将“以质量为生命”纳入集团核心价值观，坚守将质量控制作为最高目标，打造卓越产品与服务。

### 我们如何付诸实践

#### 产品质量控制体系

集团产品质量保证依托集团两级质量管理体系及三级质量管控模式，通过持续改进提升机制，形成具有九州通自身特色的产品质量控制体系。

集团建立两级质量管理体系管控模式，分为集团层级和公司层级的质量管理体系。集团层级的质量管理体系由质量管理总部牵头，以子集团（中药、器械、零售、电商、物流等）、各药品批发公司等质量管理体系为基础，通过统一质量文化、统一质量标准、共享质量信息、统筹质量审计等方式建立集团化质量管理体系。集团已获得 ISO9001 质量管理体系认证，下属子公司中有 14 家已获得 ISO9001 认证。公司层级的质量管理体系由集团及下属 172 家持有有效药品经营许可证的药品批发公司，按照《药品经营质量管理规范》（即 Good Supplying Practice, GSP），独立建立贯穿各公司产品进货、入库、存储、销售、运输、售后等环节的质量管理体系。三级质量管控模式是通过集团质量管理总部、二级公司质量管理部、三级公司质量管理部之间实行逐级管控、相互联动，采用集团交叉检查、区域联动交流、省内交叉检查等方式保障各公司质量管理体系的有效运行。

集团建立持续改进提升机制，由集团及各公司开展定期质量体系内部审计、质量风险评估、进货质量评审、供应商质量信誉评价、季度专项（特药、中药、器械、电商等）自查等活动，并通过质量风险警示教育、质管人员专业技能集中培训、关键人才集中培养等方式，不断促进质量管理体系的持续改进与整体提升。

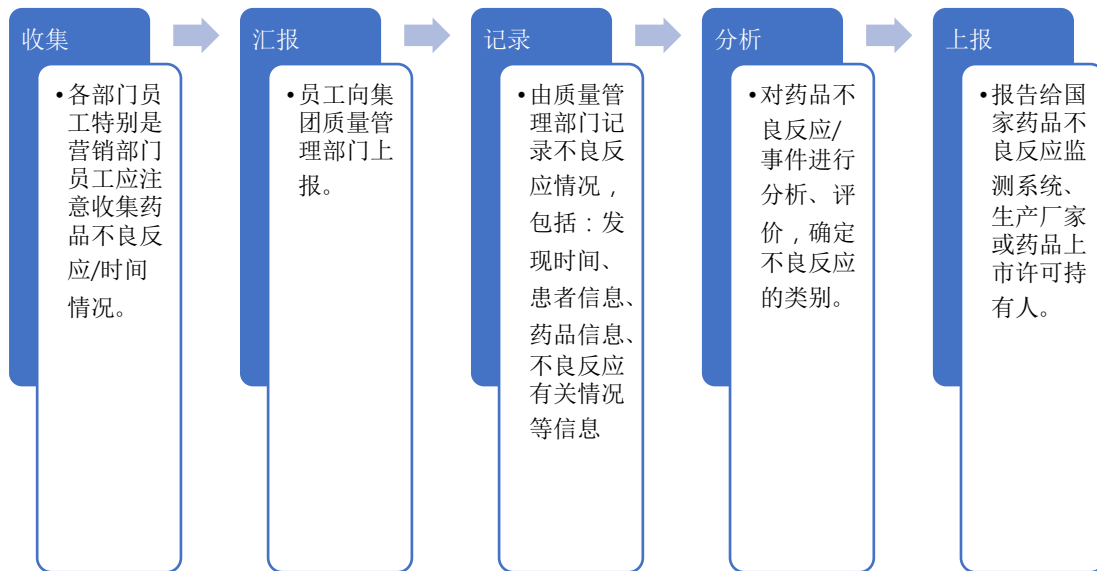
### 员工产品质量与安全培训

集团针对所有员工（包括集团董事、高级管理层、全职员工、兼职员工及合同工）开展针对产品质量管理的培训，每位员工每年至少接受 1 次培训。培训形式包括但不限于：跨省质量交流、质量管理创新活动等，以多样化的形式提高员工质量意识。

### 药物不良反应监测与报告

集团为加强所销售药品的安全监管，确保药品使用安全，规范药品不良反应事件(定义见附录)报告和监测的管理工作，制定《药品不良反应/事件监测与报告管理制度》《药物警戒管理制度》。

#### 药物不良反应处理程序



### 产品召回程序

针对可能发生的药品质量风险，集团质量管理部门按公司风险管理的相关规程对风险充分评估，制定对应控制预案，对风险进行预防、规避和转移。所有产品均经过质量管理部门审核、验收，证明产品质量满足条件的，经批准后准许放行，否则按照不合格品处理标准操作规程执行。

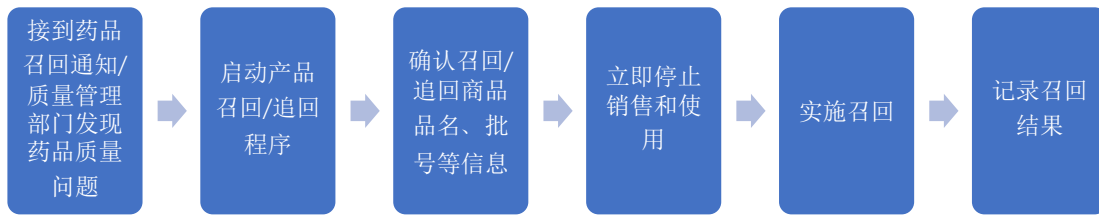
集团承诺对各种存在质量问题的药品进行必要、及时召回处理。

在接到药品上市许可持有人或药品监管部门发布的药品回收通知后，集团将根据《药品召

回管理制度》的流程，第一时间启动药品召回程序（定义见附录），保障公众用药安全，保证经营药品的质量。

在质量管理部门发现药品存在质量问题，可能危害人体健康时，集团将根据《药品追回管理制度》的流程，第一时间启动药品追回程序（定义见附录）。集团根据药品质量问题的严重程度，将药品追回分为一级、二级、三级追回，并规定了各级药品追回的实施时限。

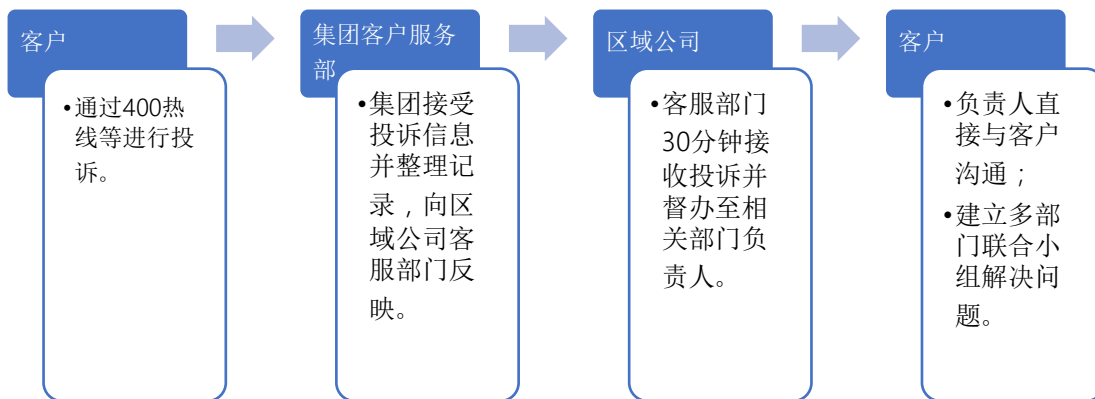
### 集团产品召回/追回流程



### 客户服务体系

集团为客户提供畅通的投诉渠道，包括：集团 400 客服电话、集团总部 EHSS 体系和安全管理部门办公室、区域公司总部 EHSS 体系和安全管理部门办公室等。接到投诉后，集团经内部客户投诉处理流程，第一时间针对投诉问题开展内部沟通，共同为客户给与答复和妥善解决。

### 客服投诉处理流程



此外，集团每月对所有区域公司的客户开展客户满意度调查，从产品供应、配送时效、平台体验、业务处理及服务态度等方面设置产品质量、产品满足率等 15 个指标，了解客户满意度情况。结合客户反馈，集团深度挖掘现存问题，形成满意度调研分析报告，并不断改善集团的管理和服务。

## 供应链质量管理

集团高度重视供应商产品质量管理，将供应链质量管理纳入产品质量管理体系中，从源头管控产品的质量安全，保障供应商的供货质量。

对于首营企业（定义见附录），集团要求其提供《药品生产许可证》（或《药品经营许可证》）、《企业法人授权委托书》、营业执照及上一年度企业年度报告公示情况等材料，由集团采购部门、质量管理部门和质量负责人审核其资料的合法性和有效性，通过审核后方可与其开展业务。

集团对所有供应商（包括直接供应商及间接供应商）均开展质量管理审核，审核覆盖所有供应商，审核形式包括书面审核与现场审核，针对重点供应商视情况开展现场审核。集团质量管理部门组织采购部门、营销部门等成立供货单位质量体系评价小组，每年对药品供货机构开展至少一次质量管理体系审查和评价。对于质量评价结果为高风险的供货单位和品种，集团立即停止与供应商的业务往来及品种进购。

集团每年与所有供应商（包括直接供应商及间接供应商）签订《质量保证协议》。供应商承诺产品符合法定标准，其保证提交的材料真实、合法，并建立实施产品追溯机制、提供产品可追溯信息。

## 供应商产品质量与安全培训

集团作为流通型企业，为医疗机构、零售药店、医药商业企业及政府采购提供药物分销及现代医药物流服务，通过互联网为终端客户和消费者提供电子商务及健康管理服务的大型企业，拥有供应商 1 万余家。集团质量管理部门落实供应商质量与安全培训。集团每年针对全体供应商开展年度质量与安全培训，至少每年一次，覆盖所有供应商（包括直接供应商及间接供应商）。集团每年开展至少一次面向采购人员的产品质量与安全培训，采购人员须按公司要求向所有供应商提供产品质量与安全相关的培训材料、组织工作座谈会，强化对供应商的培训与宣导。

## 应急采购系统

集团建立涵盖所有产品的应急采购系统。当产品暂时性短缺时，集团内部统筹各子公司的库存情况，率先在集团内部进行调配。为保障特殊情况下的产品采购质量与安全，集团制定《重点控制品种进货审核流程》。在需要变更或新增重点控制品种的主购渠道、从其他临

时渠道购入重点控制品种时，需经过采购部门负责人及质量管理部门负责人的审核。采购部根据该渠道在市场的口碑、信誉及市场上是否有其他更优质的供应商等情况进行分析、判断。质量管理部门根据供应商质量保证能力和质量信誉进行审核，具体包括但不限于：是否销售过假药、劣药，是否有不良信息的质量公告，是否被药品监管部门处罚、通报或收证、撤证等信息进行分析、判断。

## 我们的行动进展

### 产品质量与安全培训

- 集团每年制定产品质量与安全培训计划，针对销售部门、质量管理部门等重点部门的员工每年开展至少 1 次年度培训。
- 2021 年 6 月，集团企业管理部门组织销售部门等业务部门，以“购货单位资质收集与审核标准”为主题，开展联合质量培训。培训后，参训的 364 人参加在线考试，成绩均在 80 分以上。

### 客户满意度调查

- 2021 年 1-4 月集团客户满意度调研显示，在产品供应方面客户满意度为 93.8%，在配送方面客户满意度为 94.5%，在服务态度方面客户满意度为 97.9%，在业务处理方面客户满意度为 98.0%。

相关制度文件：《药品验收管理制度》《首营品种审核制度》《药品不良反应/事件监测与报告管理制度》《药物警戒管理制度》《药品召回管理制度》《药品追回管理制度》《集团外部投诉管理办法》《供货单位审核管理制度》《供货单位销售人员资格审查管理制度》《首营品种审核制度》《客户满意度调研流程》《重点控制品种进货审核流程》

## 附录：名词释义

**第三方代表：**指授权代表集团行事的人员，可包括分销商、监管代理、顾问、临床研究机构、市场研究公司、报关经纪人等。

**绿色发展：**通过环境管理、提高资源循环利用率等方式，减少资源的使用，减少排放物的产生，减少因自身运营给外部环境造成的影响。

**市场推广：**市场推广的方式包括但不限于：

- 广告和宣传物
- 产品标签和描述
- 调查材料，测试结果，竞争对手或其产品/服务的比较
- 内网留言板广告

以及其他可能并非面向我们客户的通信材料。

**疏通费：**或称“便利费”，是指向政府官员支付的小额、非官方费用，其目的为加快日常和非自由裁量活动的处理速度。

**首营品种：**集团首次采购的药品品种。

**首营企业：**在采购药品时，与集团首次发生供需关系的药品生产或者经营企业。

**药品不良反应：**合格药品在正常用法用量下出现的与用药目的无关的有害反应。

**药品召回：**药品上市许可持有人（包括进口药品的境外企业）按照规定的程序收回已上市销售的存在安全隐患的药品。

**药品追回：**集团按照规定程序收回存在严重质量问题的药品，包括存在以下问题的药品：

- 假药
- 药品出现严重不良反应，而造成人员死亡
- 有较大安全隐患



**员工：**如无特殊说明，指九州通医药集团所有的董事、高级管理人员和员工（包括全职员工、兼职员工及合同工）。

**有价值物：**包括现金、商品和服务，包括咨询协议、演讲费、研究协议、旅行、招待、餐饮、优惠、娱乐、捐赠、礼物、礼金、代金券、购物卡或任何能带来个人利益的东西。

## 政策声明

九州通集团以及附属公司的所有员工（包括集团董事、高级管理层、全职员工、兼职员工及合同工）和第三方代表人员均应知晓并遵守本政策。集团员工以及集团外部合作伙伴均可通过举报邮箱（jztjczb@jztey.com）或举报电话（座机：400 800 4488-88413；手机：18802750069）向集团上报任何实际或可疑的违规行为。

集团相关人员违反法律法规或相关政策，均可能受到撤职、解除劳动合同、移交司法机关处理等处理。

任何违反本政策的供应商均可能面临被终止与本集团的合同和业务关系。

九州通医药集团股份有限公司

2021年7月