

嘉事堂药业股份有限公司  
Cachet Pharmaceutical Co., Ltd  
(北京市海淀区昆明湖南路 11 号 1 号楼)



## 2016 年企业社会责任报告

股票代码：002462

股票简称：嘉事堂

## 关于本报告说明

1、报告简介：报告回顾了公司 2016 年在社会责任方面所做的各项工作，披露了公司履行经济、环境和社会责任方面的理念、践行和成绩。

2、编写标准：本报告编制遵循《深圳证券交易所上市公司社会责任指引》、《深圳证券交易所中小板规范运作指引》的规定。

3、时间范围：报告中的 2016 年指 2016 年 1 月 1 日-12 月 31 日，部分内容适当追溯以往年份。

4、数据来源：嘉事堂药业股份有限公司年报，其他数据来源公司内部文件和信息统计系统数据。

5、指代说明：为方便表述和阅读，“嘉事堂药业股份有限公司”在本报告中也以“嘉事堂”、“集团”、“公司”表示。

6、报告获取：本报告为中文，在深交所指定信息披露站巨潮资讯网（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）可下载本报告的电子文档。

# 目 录

|                    |    |
|--------------------|----|
| 董事长致辞.....         | 4  |
| 2016 年度大事记.....    | 5  |
| 第一节 经营与发展综述.....   | 9  |
| 一、2016 年度经营工作..... | 9  |
| 二、2017 年度发展计划..... | 10 |
| 第二节 高效管理.....      | 13 |
| 一、持续优化管理.....      | 13 |
| 二、公司治理规范透明.....    | 13 |
| 三、内部控制降低风险.....    | 15 |
| 四、内部控制情况.....      | 15 |
| 第三节 社会责任实践.....    | 17 |
| 一、股东权益保护.....      | 17 |
| 二、职工权益保护.....      | 18 |
| 三、质量管理情况.....      | 19 |
| 四、客户权益保护.....      | 21 |
| 五、社会公益事业.....      | 21 |
| 第四节 总结与展望.....     | 22 |

## 董事长致辞

尊敬的各位投资者及各界朋友：

大家好！

我谨代表公司董事会、管理层及全体员工，向长期以来大力支持与关心嘉事堂的广大投资者及社会各界的朋友表示衷心感谢！对各位多年来的热情参与和支持表示诚挚的谢意！

2016年公司以“创新、规范、和谐、责任”的经营理念，顺应国家医改形势，全面拓展药品流通与医用耗材业务发展，推进集中配送，扩大经营规模，提高市场竞争力；2016年公司实现营业收入1,097,157.66万元，同比增长33.80%，实现归属于母公司所有者净利润22,309.96万元，同比增长28.98%。顺利完成了全年经营管理任务和年度计划目标，继续保持可持续快速发展态势。

随着我国医药商业化程度越来越高，竞争也越来越激烈，为了能在众多竞争对手中脱颖而出，多年来嘉事堂坚持经营模式创新，以适应市场的变化和发展。公司率先采用了以物流为依托的现代医药商业模式，大规模投资建设物流配送中心，带动了公司业务的快速发展；在药品流通领域实行现代化的药事服务模式、GPO模式，为公司创造了多层次的业务增长点；在医用耗材方面，高效建立起覆盖全国的高值耗材销售网络，采用创新的股权治理结构，有效地提升了管理效率和经营成果，同时积极探索和推进医用耗材集中配送服务。

新的一年，嘉事堂将继续把握大健康产业发展带来的机遇，认真总结以往的成功经验，进一步提升专业素养和经营能力，深耕细作，继续保持领先优势，积极寻求资本市场机会，形成药品流通、医用耗材、物流配送、连锁药店四体联动的专业运营体系。

谢谢大家！

嘉事堂药业股份有限公司

董事长：续文利

2017年4月27日

## 2016 年度大事记

### 1 月

- 根据《中共中央纪委机关、中共中央组织部关于开好“三严三实”专题民主生活会的通知》要求，嘉事堂药业党委及下属各党支部分别召开了“三严三实”专题组织生活会，会议紧紧围绕“严以修身、严以用权、严以律己，谋事要实，创业要实，做人要实”要求，联系班子和个人实际深入查摆问题，严肃认真开展批评和自我批评，坚持真理，修正错误，立规执纪、抓好整改，从严从实推进共青团改革发展。

### 3 月

- 经中国证券监督管理委员会发行审核委员会审核通过。于 2016 年 3 月 1 日非公开发行新增股份 10,526,315 股在深圳证券交易所上市，发行价格为 38 元/股。此次发行中，投资者认购的股票限售期为 12 个月，可上市流通时间为 2017 年 3 月 1 日。
- 2016 年 3 月 1 日，广州嘉和上品医疗器械有限公司通过验收取得广州市食品药品监督管理局核发的医疗器械第三方物流储运资质。
- 2016 年 3 月，北京市海淀区安全生产监督管理局授予“海淀区安全生产标准化企业”

### 4 月

- 2016 年 4 月 7 日，设立湖北嘉事君安医药有限公司，注册资金 3000 万元，负责 PBM 湖北鄂州项目服务。
- 2016 年 4 月 15 日，北京嘉和嘉事医药物流有限公司参与 2016（第五届）中国医药冷链物流峰会，嘉事堂药业股份有限公司总裁助理、北京嘉和嘉事医药物流有限公司执行董事黄奕斌先生作为与会嘉宾参与了本次会议。北京嘉和嘉事医药物流有限公司获得中国物流与采购联合会《药品冷链物流运作规范》GB/T28842-2012 国家标准试点企业

## 6月

- 2016年6月10日，上海嘉和诚康医疗器械有限公司通过验收取得上海市食品药品监督管理局核发的医疗器械及体外诊断实际第三方物流储运资质。
- 2016年06月12日，公司与航空总医院（以下简称“甲方”）签署了《航空总医院药品供应合作协议书》。甲方同意将乙方作为药品主供应商，乙方对甲方的药品（不含毒、易制毒、狂犬疫苗、医院自制制剂、麻、精、放、血液制品及中药饮片）进行集中采购和配送。
- 2016年6月 商务部《2015年药品流通行业运行统计分析报告》嘉事堂名列2015年全国药品批发企业主营业务收入第21位
- 2016年6月，通过北京诚信创建企业复审，2014、2015连续两年获得北京市企业诚信创建活动秘书处、北京医药行业协会授予的北京诚信创建企业荣誉。

## 7月

- 2016年7月18日，收购国药控股蚌埠有限公司，与自然人张尧、张顺进行重组，重组后的公司名称变更为安徽嘉事天诚药业有限公司，注册资本3000万元人民币，重点服务于公司在安徽推进PBM项目进程。
- 2016年7月，被团中央直属机关党委授予团中央直属机关2016年度先进党支部称号。
- 2016年7月，北京嘉事堂连锁药店有限责任公司玉泉路药店获得2015-2016年全国药品流通行业最佳零售药店服务奖中国医药商业协会
- 2016.7.18，与北京胸科医院自费药房合作项目启动，设立北京嘉事堂连锁药店有限责任公司第一百五十四分店

## 8月

- 四川省药监局主要领导前往嘉事堂四川医疗器械三方物流公司-四川嘉事顺远宏医疗器械有限责任公司调研指导，对嘉事顺远宏前期建设工作进行了充分肯定，嘉事顺远宏成为四川省医疗器械三方物流的标杆企业。

## 9月

- 2016年9月21日，下发《关于实施应收账款管理的通知》，决定对集团公司范围内应收账款实施专业化管理，拟发行公司第一批三年期资产支持票据产品（ABN），2017年1月16日，联合自信评估有限公司通过对“嘉事堂药业

股份有限公司 2017 年度第一期信托资产支持票据”的信用状况进行综合分析和评估，确定信用登记为 AAA。2017 年 1 月 24 日，我公司发行应收账款资产支持票据获得中国银行间市场交易商协会注册。在财务管理方面进行创新突破，选用多种融资渠道和金融产品以支持主业，为公司融资拓宽渠道，达到改善公司现金流，固化成本，盘活存量资源等目的。

- 嘉事堂自 2016 年 9 月 28 日起开始停牌，筹划发行股份购买资产项目。
- 2016 年 9 月，被北京市人力资源和社会保障局北京市总工会北京企业联合会北京市企业家协会北京市工商业联合会授予北京市构建和谐劳动关系先进单位称号

#### 10 月

- 2016 年 10 月 20 日，嘉事堂社区事业部协助北京市海淀区社管中心于召开“合理用药培训会”。会议邀请北京药械处，招标中心领导对社区医务人员进行政策解读，邀请三级医院著名专家进行合理用药知识培训。
- 2016 年 10 月 31 日，四川嘉事顺远宏医疗器械有限责任公司取得成都市食品药品监督管理局核发的医疗器械物流第三方储运许可，这是继 2015 年 11 月安徽、2016 年 3 月广州、6 月上海之后，嘉事堂已投入使用的第 6 家取得第三方器械储运许可资格的公司。嘉事堂器械板块初步完成了全国布局，形成了覆盖全国的终端销售及物流储运网络。
- 嘉事堂对西安欣森医药有限责任公司通过增资扩股方式进行投资。设立陕西嘉事堂药业有限责任公司，注册资本 2146.5 万元，嘉事堂控股 51%。主要服务于西安北方医院 GPO 合作项目；

#### 11 月

- 11 月 10 日，在第三届中国医药物流行业年会 2016 年度医药物流行业颁奖典礼上北京嘉和嘉事医药物流有限公司成功获得 2016 年医药物流行业十大杰出企业称号。
- 11 月 29 日由中物联医药物流分会主办的“2016 医药物流探索之旅”在北京嘉事京西医药科技有限公司成功举办。探索之旅团队由中物联医药物流分会副会长秦玉鸣带队，来自同仁堂、北医医药、华润普仁鸿、邮政速递、北京人福、上药器械、康德乐中国等企业的 40 余名高层代表参加。

#### 12 月

- 2016 年 12 月 19 日，参加并赞助安贞医院北京心血管 2016 高峰论坛会议
- 2016 年 12 月 3 日，公司总裁许帅参加在武汉举行的福棠儿童医学发展研究中心成立大会，福棠儿童医学发展研究中心是全国首家从事儿童医学发展研究的非营利性社会服务活动组织，会上许帅总裁和福棠儿童医学发展研究中心理事长、北京儿童医院倪鑫院长，中国青年出版社皮钧社长一起启动儿童药箱捐赠活动。
- 2016.12.23，下发 2016 新版公司质量管理体系文件，该文件根据新的政策法规以及飞检的具体要求，进一步细化相关条款，将所有的程序文件中的流程图按照流程图的规范要求都重新进行了编制。

## 第一节 经营与发展综述

### 一、2016 年度经营工作

2016 年公司实现营业收入 1,097,157.66 万元，同比增长 33.80%，实现归属于母公司所有者净利润 22,309.96 万元，同比增长 28.98%。顺利完成了全年经营管理任务和年度计划目标。公司的发展收获各界的认可与支持。

#### 1、医院纯销拓展市场

销售继续保持稳步增长，回款控制良好，提供部门利润率。调整组织架构，运行平稳，新引进大客户部经理。与采购部门配合全力应对阳光采购，确定重点合作终端，确定重点争抢配送品种目录，继续深入挖潜多种药事服务合作项目。

#### 2、社区销售稳中有进

细化管理，销售保持增长，回款关注社区收支两条线变化，有效解决超期应收；控制费用，净利润超额完成内控指标；适应社区医改的变化需求，关注阳光采购进展；加强上下游拜访沟通，探讨社区药品供应链延伸合作。

#### 3、高值耗材高速增长

凭借嘉事堂品牌优势，配合和支持各地器械公司平台招标工作，顺应二票制和地方医疗政策的变化，器械公司积极开展医院医疗器械集中配送业务。2016 年三季度末，公司启动器械板块公司少数股权发行股份收购资产项目，各单位积极配合，按照相关程序报批审核，确保公司高值耗材板块未来业务稳定增长，支持公司未来三年净利润增长。

#### 4、北京医药物流资源优化，外埠第三方医药器械物流建成

继续引进第三方高端客户，合理调整北京地区物流职能，有效满足上下游客户需求；北、上、广、皖、川五地器械物流中心建设完成，全部取得物流资质，为上、下游提供专业化耗材配送服务，为集中配送提供物质支撑。

## 5、设立 GPO 事业部，对外扩充医药商业版图

积极扩张外埠业务。成立安徽嘉事天诚药业有限公司，负责蚌埠 PBM 项目的开展；成立湖北嘉事君安医药有限公司，负责鄂州 PBM 项目的开展。签订中航战略合作协议；投资并增资陕西欣森医药有限责任公司，西安北方医院 2017 年正式开展 GPO 合作辽宁地区加强厂家普药深度合作（减少从商业调拨）提高毛利率；优化鞍钢总医院品种。

## 6、采购中心保证供应，产品品规极大丰富

积极参与北京地区阳光采购招标工作，公司共获得配送品种超过 27000 个，进入北京第一医药商业集团，配送品种的质量和数量都迈上新的台阶。

## 7、提高规范经营意识，加强风险控制力度

随着经济环境的变化和公司规模的扩大，公司在拓展业务同时，加强经营风险的控制成为重中之重。落实国有企业“三重一大”决策程序，重要事项按照法律、法规、公司章程履行完备的审批程序；公司对外收购，派出公司内审、质检、人事的同时，派出第三方评估、审计、律师机构出具第三方评估报告作为收购依据；由公司审计机构作为评估机构，提高财务管控水平；加强应收账款的管理，建立采购和销售动态协调机制。

## 二、2017 年度发展计划

2016 年，国家稳妥推进医药流通体制改革，两票制、取消加成等政策出台，表明政府对医药流通行业改革的力度和决心。未来三年将是我国医药商业流通体系变革、重组时期，国内医药流通将进一步提高集中度，国内骨干医药流通巨头集中度越来越高。公司将把握大势、明确方向、积极适应、顺势而为，继续发展和提升公司在医药行业中的地位，体现企业的存在价值、市场价值和社会价值。

2017 年度目标：以阳光采购为契机，立足北京，做大做强北京医疗市场；

顺应医药改革方向，拓展医药板块全国布局，丰富医疗器械产品结构，推动耗材GPO项目，继续保持可持续的快速发展态势。公司三年发展目标：完成全国重点城市布局，药品、器械、物流协同，基本完成全国性销售网络建设。公司未来发展定位：做为上下游客户提供医药供应链综合优质服务的全国性医药商业龙头企业。

1、以阳光采购为契机，扩大北京地区药品配送业务。配合采购部门，加强和上游企业、代理商品种合作，增加配送品种。继续以药事增值服务为切入点，抓重点医院重点合作项目，深化大医院合作，增加配送份额。加强应收账款处理，加强员工绩效管理。

2、继续巩固北京地区社区医疗业务。适应社区医疗市场的变化，抓好基药市场的供应服务，扩大非基药区域销售，积极主动应对社区医疗的发展需求。加强沟通，宣传企业，宣传企业在供应链实际操作成功案例；主动为医疗机构提供更全面的信息化服务，扩大药房合作项目。

3、加强与具有区域性终端资源优势的医药商业公司的合作力度，整合区域性医疗资源，做大外阜区域医疗市场。加强具有上游资源优势的医药商业公司的合作力度，提高品种的丰富性，资源共享，提供对产品的议价能力。

4、实施发行股份购买资产项目，保证高值耗材板块业务持续发展

2017年公司要将发行股份购买资产项目实施到位，增加高值耗材板块控股企业股权比例，增厚利润。通过业绩承诺等方式，保证板块业务持续增长。强化日常业务的监管。充实高值耗材事业部的人员，发挥理事会的职能，了解各地高值耗材业务的政策变化，推动公司业务转型。完善高值耗材公司的管理制度，控制运营风险。适应医疗器械市场的变化，主动调整结构，谋划新模式，主动转型。

5、以建设现代化专业物流为依托，提升物流服务价值

专业物流服务及网络的布局成为医药商业公司的核心竞争力。围绕公司医药商业公司拓展，建立属地化专业物流中心，一方面为公司属地商业公司提供药品、耗材配送业务，另一方面为第三方上、游客户提供专业服务，为参与地方医疗机

构药品、耗材集采集配业务提供物质支撑。总之，以优质服务为第一导向，打造嘉事堂专业物流品牌。

以上计划不构成公司对投资者的实际承诺，投资者及相关人士均应当对此保持足够的风险认识，并且应当理解计划、预测与承诺之间的差异。

## 第二节 高效管理

### 一、持续优化管理

公司按照现代企业管理要求，遵循企业治理规范，实行董事会、监事会和经营班子的管控体制，强化决策程序、议事规则的规范化与制度化建设。董事会下设审计委员会、提名委员会、战略委员会、薪酬与考核委员会等专门委员会，确保重大决策的科学化、规范化与专业化水平，公司在进行投资项目决策过程中，对项目的经济、环境和社会影响全面考量，认真进行企业利益与社会效应双方面的研究，打造企业与社会的双赢局面，不断实现可持续发展。

管理层下设办公室、财务部、人力资源部、审计部、证券部、物业部、信息中心、质检中心、采购中心、各销售事业部等部门。设立客户服务部门建章立制，从商务经理、物流、采购、开票几个层面对客户服务主要岗位通过直接到上游、医院客户了解服务效果的方式，分解考核指标，进行服务评分，纳入各绩效考核，加强反馈和整改，切实提高公司服务形象。

### 二、公司治理规范透明

2016年，公司依据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等有关法律法规和规范性文件的要求，进一步修订《公司章程》，完善法人治理结构，健全现代企业制度。

1、股东与股东大会：公司章程明确规定了股东大会议事规则，确保全体股东享有平等地位、行使股东权利。

2、控股股东与上市公司：2016年公司控股股东没有超越股东权限直接或间接干预公司的决策及生产经营活动，没有损害公司及其它股东利益。公司控股股东与公司在人员、资产、财务、机构和业务等方面相互独立。

3、董事与董事会：公司严格按照章程规定的程序选聘董事，董事会的人数和人员构成符合法律、法规和公司章程的规定；公司章程对董事会议事规则作了明确。公司董事会共8人，其中独立董事3名，分别为会计和投资领域的专业人士，符合《上市公司治理准则》的要求和公司发展的需要。公司董事会下设战略委员会、审计委员会、提名委员会、薪酬与考核委员会。

4、监事与监事会：公司监事会能够独立、有效地行使对董事、经理和其他高级管理人员的监督和检查权。

5、绩效评价与激励约束机制：公司积极建立高级管理人员的绩效评价标准和程序，并根据实施情况，适时作相应的修改、完善。

6、利益相关者：公司能够充分尊重银行及其它债权人、职工、消费者、供应商、社区等利益相关者的合法权利，并与他们积极合作，共同推进公司持续、健康地发展。关于信息披露与透明度：公司严格按照法律、法规、中国证监会《信息披露管理办法》、深圳证券交易所《上市公司信息披露事务管理制度指引》、《公司章程》以及公司《信息披露制度》的规定，充分履行上市公司披露信息义务；同时，公司制定有《内幕信息知情人管理制度》和《年报信息披露重大差错责任追究制度》，并予以切实执行，确保公司信息披露的及时、公平、真实、准确和完整。公司注重与投资者的沟通与交流，并依据监管部门要求，提高公司官网信息发布质量和回复电话询问及互动平台提问的效率，确保中小投资者公平、及时、广泛地获取公司公开信息。

### 三、内部控制降低风险

按照国家五部委颁布的《企业内部控制基本规范》及配套指引等有关法律和法规的要求，建立适应企业发展和管理需要的内部控制体系，在内部控制、风险评估、控制活动、信息与沟通、内部监督等五个方面全面推进，并使之得到有效运作，以保证企业经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和效果，促进企业实现发展战略。

公司根据《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》等有关法律、法规的规定和要求，在原有管理控制体系下，对各项管理制度进行了健全与完善。

授权监管层面：强化各全资及控股企业管理运作，制定控股子公司财务管理制度，加强“三会”对企业对外投资、担保、借贷、重大资产处置、预算和战略规划的决策功能和监督职能。

业务控制层面：对拟投资企业实施投资尽职调查，坚持各专业条线独立调查，独立报告的原则，尽职调查范围涵盖财务、法律、市场、销售、人力资源等方面。

内部信息管理与披露：严格按照交易所规定，及时上报内幕信息知情人名单，严厉杜绝内幕交易事件的发生。

### 四、内部控制情况

2016 年审计部对各全资及控股企业涉及的公司治理、销售与收款、采购与付款、财务收支、存货管理、资产管理等多项业务流程进行了审计，出具了审计报告。通过内部审计工作，对公司的环境控制、内控制度的建立健全和内部控制执行情况实施了监督检查，以确保内部控制制度的贯彻实施和生产经营活动的正常进行。

公司董事会每年审查公司内部控制的自我评价报告，并提出健全和完善的意见。董事会下设的审计委员会也会定期听取公司各项制度和业务流程的执行检查

情况，并提出建议。

通过本年度内控工作的持续开展和有效整改，公司现有的内部控制能够适应本公司管理的要求和发展的需要，能够进一步保证公司会计资料的真实性、合法性、完整性，能够确保公司所属财产物资的安全、完整，能够严格按照法律、法规和公司章程规定的信息披露的内容和格式要求，真实、准确、完整、及时地报送及披露信息。

2017 年度公司将进一步加强内部控制的完善和自我评价工作，健全相关管理措施，促进公司持续、健康发展。

## 第三节 社会责任实践

### 一、股东权益保护

报告期内，公司严格按照《公司法》、《证券法》以及《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》等法律、法规、规章的要求，不断完善法人治理结构，规范公司运作。

根据中国证监会的有关规定、《深圳证券交易所中小企业板上市公司规范运作指引》、《深圳证券交易所中小企业板规则汇编》以及《公司章程》的有关规定，结合实际情况，公司严格按照《嘉事堂药业股份有限公司分红管理制度》，实施权益分派方案。2015年度，公司以总股本250526315股为基数，每10股派发现金红利2.5元（含税），拟派发现金红利总额为6263.16万元，并及时发布了公告，有利地保证了股东权利的实现，保护了中小投资者的合法权益。

公司始终能够严格按照《深圳证券交易所股票上市规则》、《深圳证券交易所上市公司公平信息披露指引》和公司《章程》、《信息披露事务管理制度》、《投资者关系管理制度》的有关规定，真实、准确、完整、及时、公平地披露有关信息，未发生选择性信息披露的情形。

公司通过互动平台、企业官网、业绩说明会、现场投资者来访会议等多种形式保证投资者的知情权，促进公司与投资者之间的良性沟通，树立公司的市场形象。公司指定《证券时报》、《中国证券报》、巨潮资讯网（[www.cninfo.com.cn](http://www.cninfo.com.cn)）为信息披露媒体，严格按照有关法律法规及公司制定的《信息披露管理制度》的要求，真实、准确、完整、及时地披露有关信息，并确保所有股东有平等的机会获得信息。

## 二、职工权益保护

公司严格遵守《劳动法》和《劳动合同法》，规范执行劳动用工制度，与职工通过平等协商签订劳动合同，严格执行工作时间和休息休假制度，实行法定假日带薪休假与带薪年休假制度。公司不断协商调整工资，保持职工工资水平的稳步上升。

1、2016 年度股份公司缴纳社保人数 688 人，最近一个年度医保累计缴纳金额为 544 万元。缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育各项社会保险共计约 1760 余万元，缴纳住房公积金共计约 492.35 万元；企业负担的补充医疗报销 844 余人次，金额 85.8 万元；职工福利费用共计 258.22 万元。

2、公司重视各岗位业务职能培训，其中举行执（从）业药师继续教育 109 人次，药士继续教育 75 人次；大规模组织员工进行 2016 年度 GSP 培训、同时组织答卷 4 次，考核答卷 908 人次；连锁公司成立《青工培训营》培训 3 次，组织参加全国 2016 年度全国药品流通行业岗位技能竞赛，药师和店长参加了决赛的角逐。并举办骨干 POP 培训，批发销售部、运营部、采购部开展了发挥团队精神，增强企业凝聚力为主题的拓展活动，参加 60 多人。

3、公司工会充分履行代表职工利益的职能，如期规范召开职工代表大会，在制定、修改或者决定有关劳动报酬等直接涉及职工切身利益的规章制度或者重大事项时，皆有工会和职工代表参与，落实了职工的知情权、参与权、表决权和监督权；并采用合理化建议、监督检查等形式，广泛听取职工意见和建议；为困难职工送温暖，进行慰问帮扶工作。公司为工会提供经费近 63.5 万元。

4、严格执行劳动安全、环境卫生的法律法规及标准，积极采取各种措施，改进和完善劳动安全卫生条件。重申《安全防范工作须知》、《门店安全规定》、《治安防火规定》的规范性文件的重要性，从项目建设、费用投入、设备设施本质安全、责任制落实、安全检查、隐患整改、环保设施运转等各方面均按照法规标准要求开展工作。

### 三、质量管理情况

公司建立了包括《质量方针和目标管理制度》、《质量管理文件的管理制度》、《质量否决权制度》、《质量信息管理制度》等近七十项文件在内的完备的质量管理制度；规定了《质量体系内审的工作程序》、《药品委托储存、配送管理工作程序》、《质量查询的工作程序》、《药品采购的工作程序》等三十余项操作程序并严格执行；明确了《质量管理部质量职责》、《验收员质量职责》、《养护员质量职责》、《采购部质量职责》等近五十项质量职责，责任到人、严把质量关，对于突发事件，公司能够快速反应，具备较好的应急处理能力。

连续多年未接受过各级药监部门的行政处罚；国家、北京市两级产品质量监督抽查中未发现不合格产品；未因产品质量问题受到其他行政管理部门查处；能够严格按照药品监督管理部门的要求实施药品安全追溯及重点品种的电子监管。



团中央直属机关2016年度

先进党支部



团中央直属机关党委

二〇一六年七月

## 四、客户权益保护

1、公司时刻“以顾客为关注焦点”，突出质量机制，全面提高服务体系运行的有效性；以“踏实、扎实、落实、严格、认真”的工作切实提高产品和服务质量水平，为用户提供高性能、高质量、高可靠性的产品和用户真正满意的服务。

2、公司坚持“合作、共赢”的上下游管理理念，以合作为纽带，以诚信为基础，促进供需各方的共同发展。把上下游客户作为企业价值链上重要的环节，从资金、技术等方面进行协助。通过开展深化供应商管理机制、与关键供应商建立长效联系机制等手段，推动供应商不断改进服务质量，从而促进了供应商质量管理水平的提升。同时，保证下游医疗机构客户得到了更好、更充分、更现代化的服务体验。

## 五、社会公益事业

公司在全力建设具有竞争力的国内大型医药商业集团的进程中，始终把关心社会建设和积极参与公益事业作为履行社会责任的重要内容和具体体现，以企业自身的发展为社会公共事业做出贡献。

公司下属连锁药店多年来面向百姓开展了包括药品知识讲座、健康大讲堂、膏方节等形式多样的活动，积极推进社区公益事业，为百姓安全用药、合理用药、便捷用药提供了广泛的支持和保障。

同时，公司积极支持公益事业。2016年，向北京市第四社会福利院捐款14.3万元，向北京王府公益基金会捐款22万元，向吴阶平医学基金会捐款9.13万元，向北京市第一社会福利院捐款5.3万元。2016年12月3日，公司总裁许帅参加在武汉举行的福棠儿童医学发展研究中心成立大会，福棠儿童医学发展研究中心是全国首家从事儿童医学发展研究的非营利性社会服务活动组织，会上许帅总裁和福棠儿童医学发展研究中心理事长、北京儿童医院倪鑫院长，中国青年出版社皮钧社长一起启动儿童药箱捐赠活动。

## 第四节 总结与展望

2016 年，公司在深入推进药事增值服务、拓展药品及器械物流、探索医用耗材集中配送，实现主营业务快速稳定增长的同时，重视权益方保护，维护了广大职工的利益，积极投身公共关系和公益事业，做出了可喜的成绩。

2017 年，我们将以更加饱满的工作态度和务实求真的一腔热忱，继续接受社会各界的监督，在紧抓医改新政带来的发展机遇，完成经营发展、企业规模扩大的同时，不断完善公司社会责任管理体系建设，不断探索有效履行社会责任的着力点，加强与合作伙伴等利益相关方的沟通与交流，从而促进公司更好地履行社会责任和支持社会公益事业，实现企业自身与全社会的和谐发展。

嘉事堂药业股份有限公司

2017 年 4 月 27 日