

创新服务 创造价值
为健康护航

Shanghai Pharma

SPH 上海医药 · 上药控股
SHANGHAI PHARMA · SHAPHAR

2016-2018

上药控股企业社会责任报告





创新服务 创造价值
为**健康**护航

CHAPTER 1	003		关于本报告	CHAPTER 7	053		对发展的助力，是我们优化内部管理时
CHAPTER 2	009		经营者致辞		054		7.1 治理管控创造价值
CHAPTER 3	013		公司概况		058		7.1.1 精益六西格玛管理
CHAPTER 4	019		战略与分析		059		7.1.2 内控合规
			4.1 社会责任战略管理体系架构		060		7.1.3 廉洁从业
			4.2 利益相关方识别及参与		060		7.1.4 信息安全对标国际标准
	020		4.3 关键责任议题实质性分析		061		7.2 人文关怀员工发展
CHAPTER 5	023		对健康的追求，是我们用智慧创新时		063		7.2.1 职业通道为员工提供创新创造平台
	024		5.1 SPD 项目：供应链延伸服务，专注于患者		067		7.2.2 人文关怀为员工提供权益保障
	027		5.2 医药电商：借助“互联网+”，减压于患者		067		7.2.3 学习型组织成为创造价值的源泉
	028		5.3 社区综改：延伸处方到社区，送药到患者		071		7.2.4 健康安全成为可持续运营的根本保证
	030		5.4 智慧药房：提供健康体验，增值到患者		074		7.3 办公理念绿色低碳
	031		5.5 布局拓展：增加网络覆盖，服务到患者	CHAPTER 8	077		对服务的诠释，是我们传播塑造品牌时
			5.5.1 走向全国，网络布局日益健全		078		8.1 一张可识别的“企业名片”
	032		5.5.2 走向国际，守护人类健康尊严				8.1.1 一体化的品牌效应
	034		5.6 战略合作：实现双赢目标，触及到患者		079		8.1.2 有温度的文明形象
			5.6.1 品牌签约深度合作		079		8.2 “春风化雨”的传播平台
	035		5.6.2 提高乙肝药物可及性		080		8.2.1 了解我们，有更多途径
	036		5.6.3 跨界赋能深度整合资源		080		8.2.2 传播文化，有更多载体
	037		5.6.4 推动长三角医疗健康一体化		081		8.3 看得见的“员工活力”
	038		5.6.5 共建国内首家“益药·云医院”	CHAPTER 9	085		对责任的担当，是我们交付生的希望时
CHAPTER 6	041		对生命的敬畏，是我们捍卫质量防线时		086		9.1 腹透液配送：用肩膀扛起患者生的希望
	042		6.1 我们的安全基础：严格的质量管理体系		087		9.2 国内首发：服务助力填补国内新药空白
	043		6.2 我们的安全保障：常态化的风控和审核		089		9.3 捐助药品：同死神赛跑为生命赢得时间
			6.2.1 质量管理体系评审		090		9.4 人才培养：捐资助医促进医疗水平提升
			6.2.2 专项内审		092		9.5 志愿服务：以专业与善心推动全民健康
	044		6.2.3 风险监督检查	CHAPTER 10	101		责任承诺
	045		6.3 我们的安全意识：全员覆盖的质量学习				
			6.3.1 两级结合的质量培训				
	046		6.3.2 持续开展的质量宣传月活动				
	049		6.4 我们的安全流程：首营品种和企业审核				
	050		6.5 我们的安全管理：高值耗材可追溯体系				



Shaphar



关于本报告

1
CHAPTER



编写背景

2016 年到 2018 年是上海医药“三+三+三+一”的第二个三年规划，上药控股有限公司（以下简称“上药控股”或“公司”）在第二轮规划结束之际，对过去三年的社会责任履行情况进行系统的回顾与梳理，形成本报告。

报告范围

本报告的时间跨度是 2016 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日，如无特别说明，报告中的数据 and 案例均源自上药控股有限公司及其分子公司、控股公司在此期间的信息。

报告内容

本报告参照了国际相关标准编制而成，并结合公司的发展战略及业务发展举措，考虑了主要议题绩效披露相关的各具体指标的相关性、实质性以及可获得性。我们将会在今后的报告中对披露指标进行持续调整与优化。

联系我们

电话：021-52588888

邮箱：shaphar-inquiry@shaphar.com

地址：上海市徐汇区枫林路 420 号 A 栋 6-8 层

发布形式

本报告以网络形式和现场形式相结合发布。网络版可在本公司网站（www.shaphar.com）查阅下载，发布现场发布纸质版本。

释义

上药控股有限公司旗下二、三级企业

上海市
上药控股有限公司全国采购中心
全国采购中心
上药控股有限公司全国分销中心
全国分销中心
上海医药物流中心有限公司
物流中心
上药控股有限公司全国医院供应链服务中心
全国医院供应链
上药控股有限公司全国合约销售业务总部
全国合约销售
上海医药大健康云商股份有限公司
上药云健康
上药控股有限公司国际总部
国际总部
上药医疗器械（上海）有限公司
医疗器械
上海华氏大药房有限公司
华氏大药房
上药控股有限公司社区部
社区部
上药控股有限公司新药部
新药部
上药控股有限公司药品部
药品部
上药铃谦沪中（上海）医药有限公司
沪中
上药思富（上海）医药有限公司
思富
上药沪郊（上海）医药有限公司
沪郊

上海市
上药金龟（上海）医药有限公司
金龟
上药康德乐（上海）医药有限公司
上药康德乐（上海）
上药康德乐罗达（上海）医药有限公司
上药康德乐罗达
上药科泽（上海）医药有限公司
科泽
上海新世纪药业有限公司
新世纪
上药控股有限公司特殊药品部
特药部
上药控股有限公司药品供应链业务部
药品供应链
上药控股有限公司全国深度终端发展部
深发展
上海农药厂
上农厂
上药嘉定（上海）医药有限公司
上药控股嘉定
上药金石（上海）医药有限公司
上药控股金石
上海金山（上海）医药有限公司
上药控股金山
上药闵行（上海）医药有限公司
上药控股闵行
上药青浦（上海）医药股份有限公司
上药控股青浦
上海余天成医药有限公司
余天成



浙江省
上药控股宁波医药股份有限公司
上药控股宁波
浙江上药新欣医药有限公司
浙江上药新欣
上药凯仑（杭州）医药股份有限公司
上药控股凯仑
上药控股温州有限公司
上药控股温州
上药康德乐（浙江）医药有限公司
上药康德乐（浙江）
上药康德乐（温州）医药有限公司
上药康德乐（温州）
江苏省
上药控股江苏股份有限公司
上药控股江苏
上药控股徐州股份有限公司
上药控股徐州
上药控股南通有限公司
上药控股南通
上药控股镇江有限公司
上药控股镇江
上药控股盐城有限公司
上药控股盐城
上药控股如皋有限公司
上药控股如皋
上药控股宜兴有限公司
上药控股宜兴
上药康德乐（无锡）医药有限公司
上药康德乐（无锡）
江苏大众医药物流有限公司
大众物流

山东省
上药控股山东有限公司
上药控股山东
上药控股青岛有限公司
上药控股青岛
山东上药商联药业有限公司
山东商联
安徽省
上药控股安徽有限公司
上药控股安徽
上药控股安徽生物制品有限公司
上药控股安徽生物制品
上药控股安庆有限公司
上药控股安庆
上药控股黄山有限公司
上药控股黄山
江西省
江西南华（上药）医药有限公司
江西南华
上药控股江西上饶医药股份有限公司
上药控股江西上饶
福建省
福建省医药有限责任公司
福建省医药
重庆市
上药康德乐（重庆）医药有限公司
上药康德乐（重庆）
湖南省
湖南上药九旺医药有限公司
湖南九旺

广东省
上药控股广东有限公司
上药控股广东
上药控股深圳有限公司
上药控股深圳
上药控股江门有限公司
上药控股江门
上药控股中山有限公司
上药控股中山
上药控股惠州有限公司
上药控股惠州
上药控股佛山有限公司
上药控股佛山
上药控股东莞有限公司
上药控股东莞
上药控股珠海有限公司
上药控股珠海
上药控股汕头有限公司
上药控股汕头
上药控股（梅州）有限公司
上药控股梅州
上药控股（湛江）有限公司
上药控股湛江
广东上药医药物流有限公司
广东上药物流
广州博济康之选医药连锁有限公司
博济康之选
上药康德乐（深圳）医药有限公司
上药康德乐（深圳）
广州百济新特药业连锁有限公司
广州百济
湖北省
上药康德乐（湖北）医药有限公司
上药康德乐（湖北）

北京市
北京上药爱心伟业医药有限公司
北京爱心伟业
上药康德乐（北京）医药有限公司
上药康德乐（北京）
云南省
上药控股云南有限公司
上药控股云南
四川省
上药控股四川有限公司
上药控股四川
上药控股四川生物制品有限公司
上药控股四川生物
上药控股泸州有限公司
上药控股泸州
上药康德乐（四川）医药有限公司
上药康德乐（四川）
贵州省
上药控股贵州有限公司
上药控股贵州
上药控股遵义有限公司
上药控股遵义
贵州益佰制药股份有限公司
贵州益佰
辽宁省
上药康德乐（辽宁）医药有限公司
上药康德乐（辽宁）
上药康德乐（大连）医药有限公司
上药康德乐（大连）
天津市
上药康德乐（天津）医药有限公司
上药康德乐（天津）



Shaphar

 经营者致辞

2
CHAPTER



以使命担当推动事业发展

国家之大，民生为大；企业之大，使命为大。健康是民族昌盛和国家富强的重要特征。致力于人民健康事业，是上药控股永不改变的使命诉求。在这个进步的时代，参与实施“健康中国”战略，更是公司责无旁贷的时代重任。

2016-2018年，是上药控股履行责任、蜕变成长的三年。三年来，我们在服务为荣文化的引领下，不断扩大营业规模，强化合规诚信，履行社会责任，市场地位和影响力显著提升，充分展现“创新、合作、包容、责任、激情”的核心价值观，积极履行大型国有医药企业肩负的使命和担当。

讲责任，严规范，恪守全流程质量安全，是企业立身之本。上药控股建立了严格的质量管理体系，重视产品、服务和运营过程对社会带来的影响和风险控制，公司强化对药品质量的过程管理，从采购、验收、储存、销售、运输、售后服务等每一环节都制定了质量管理制度和操作规程，要求每位员工树立药品质量风险意识。从经营的起点到结束，对每个节点、每一批药品进行全程跟踪管理，从而确保药品安全性、可追溯性。同时建立药品不良反应和事件的报告机制、药品召回、回收机制、质量投诉受理机制，制定应急预案，确保快速响应，为保障人民用药安全保驾护航。上药控股积极响应国家号召，借助信息化手段推进药品追溯体系的建设，公司所经营的药品全部纳入追溯系统的管理，并实现了高值耗材商品二维码方式全流程可追溯。将高值耗材从生产企业到流通企业到医院到患者使用实现无缝链接。对产品的安全监管、对提高医患的服务水平等有重要的民生意义，在行业及社会上起到了积极的引领和示范作用。

求创新，燃激情，围绕医疗升级推动服务创新，是企业发展之要。我们以提升医院运营效率为出发点，本着服务客户促进临床药师服务回归临床的理念，把自身专业供应链服务能力，进一步延伸至医院内部，走出了一条以SPD服务为代表的创新之路，使药师们真正专注临床，从而使医院的供应链管理、药事管理、药学服务、医疗护理服务水平得到显著提升。这种变化最终表现为患者满意度提

升，医患关系得到缓解。我们服务医改，积极参与社区综改建设新模式，在第一时间完成了与综改平台和医院的信息对接，进一步下沉配送网络，将配送服务体系延伸到了社区服务站、居民社区周边药房以及为诸多行动不便的老人提供送药上门服务，提供全年365天无休服务。截至2018年12月，上药控股共累计处理处方160万张、建立医生开方培训微信群200多个、服务家庭医生1500多人、服务患者总数超过20万人。同时，将社区综改用药目录扩展到19个病种532个品种，基本涵盖了主流的老年人用药药品，从医生开方到配送签收平均用时控制在1.6个自然日内，打造了智慧城市服务新标的，获得了政府和患者的高度评价。

讲合作，拼全力，保障客户对药品的可及性，是企业存在之由。公司致力于引进国外新药，惠及国内患者，在2018年CDE批准的进口药中，除去厂家独立进口，近60%品种由上药控股总代进口，公司成为当之无愧的中国医药第一进口平台。为了保障国内首个获批PD-1的抗癌新药欧狄沃的落地，公司多部门通力合作，启动11城市专人直送，把药品第一时间送到患者身边。为挽救一名晚期复发难治的骨髓瘤患者，国家药监局批复特事特办，同意为其进口境外上市药品达雷妥尤单抗。上药控股在上海市药监局的大力支持和指导下，成立专项小组，出色地完成供应链流程设计、进口报关、全程冷链的物流配送等全程供应链服务，历时3个月，按该患者2个疗程用药量完成一次性进口，也为今后类似药品、医疗器械特殊渠道进口项目的实行提供了可资借鉴的经验。对于国内已上市的高价自费药，公司为患者创新开展金融及保险服务，通过分期和疗效保险等方式，减轻患者支付压力，受到广泛认可。

源于心、践于行，对服务文化的深刻认同，对公益事业的用心坚守，是企业精神之魂。“服务为荣”，服务股东、服务客户、服务员工、服务社会，是根植于每个上药控股人心中的信念。上药控股积极履行社会责任，汇聚爱心，传递公益。公司一直坚持患者为本的理念，低价供应急救药；公司承担国家药品储备任务，年储备金额超5000万人民币；华氏大药房组织志愿者进社区服务，每年服务市民超20000人次；持续捐款鲁冰花舍孤残儿童；冠名赞助2017上海夏季音乐节，助力上海城市文化建设。上药控股积极支持医疗教育事业，支持上海“银蛇奖”医疗专家赴各地义诊，多年来共资助培养中青年医师人才超过100名；设立“上药杏林育才奖”，支助医疗教育和科研；支持上海市慈善基金会对接援助和乡村医师培训计划，每年培训近千人。上药控股积极促进非洲经济发展，提升民众健康生活水平，上海—苏丹制药有限公司是苏丹国内首家通过药政部门认定的GMP达标企业，是苏丹第一家本地化生产抗疟药的制药企业，为本地人民提供大量就业机会，也是苏丹第一家给当地员工缴纳社保的医药企业。上海—苏丹制药不但

为当地培养出一批本土专业技术人才，提高了本地化医药工业水平，也实现了青蒿素类系列产品的本地化注册及生产，降低了治疗成本的同时为抗疟治疗提供了更多解决方案，极大减轻了当地疟疾患者的痛苦。

世界正在迈入中国时代，中国时代必然是卓越企业引领的时代。生物医药是国家与多个省份经济战略的重心之一，发展具有全球竞争力的科技型健康服务企业遂成为上药控股新时代的产业使命。

从神州大地到非洲大漠，跨越地理界限，跨越人种差别，活跃着我们万余名用心服务的员工。这是相当优秀的群体，他们那种决心和自信，以及面对责任积极向上的宽广心灵，代表着服务文化的精华与希望。这种希望，这种无所畏惧的永恒力量，让上药控股将志向定得更高，期望以使命担当推动产业创新、以产业创新推动时代进步，为大型国企履行社会责任开辟出一条全新的宽广道路。

上药控股有限公司总经理：





Shaphar



公司概况



CHAPTER



上药控股有限公司由原上海医药分销控股有限公司更名而来，新的公司名称于 2017 年 1 月起正式启用。公司直属上海医药集团股份有限公司，是一家以药品分销为核心的全国性现代医药供应链服务企业。以品类管理为导向，经营药品近万种，与世界前 20 位制药跨国公司建立了重要合作伙伴关系，基本已实现工信部前 100 强制药企业品种全覆盖。

上药控股紧紧把握中国医药产业加速整合与升级的趋势，依托上海医药集团的整体优势，不断推进全国战略，深化服务创新，加快产业突破，致力于通过提供创新性的医药供应链服务和医疗延伸服务，持续创造客户价值，增进人民健康。

二〇一八年回望，六十六载征程，从历史中走来

“



药品分销

在北京、上海、广州、浙江、江苏、山东等 17 个省、直辖市建立了药品区域分销中心，分销网络覆盖全国 20000 余家医疗机构，为医疗机构提供快捷的药品配送，优质的售后服务，以及强大的药品供应链优化及院内物流解决方案。建立了 24 小时急救药品配送响应机制，在多个省市被当地政府确定为政府应急储备药品定点储备、配送单位。

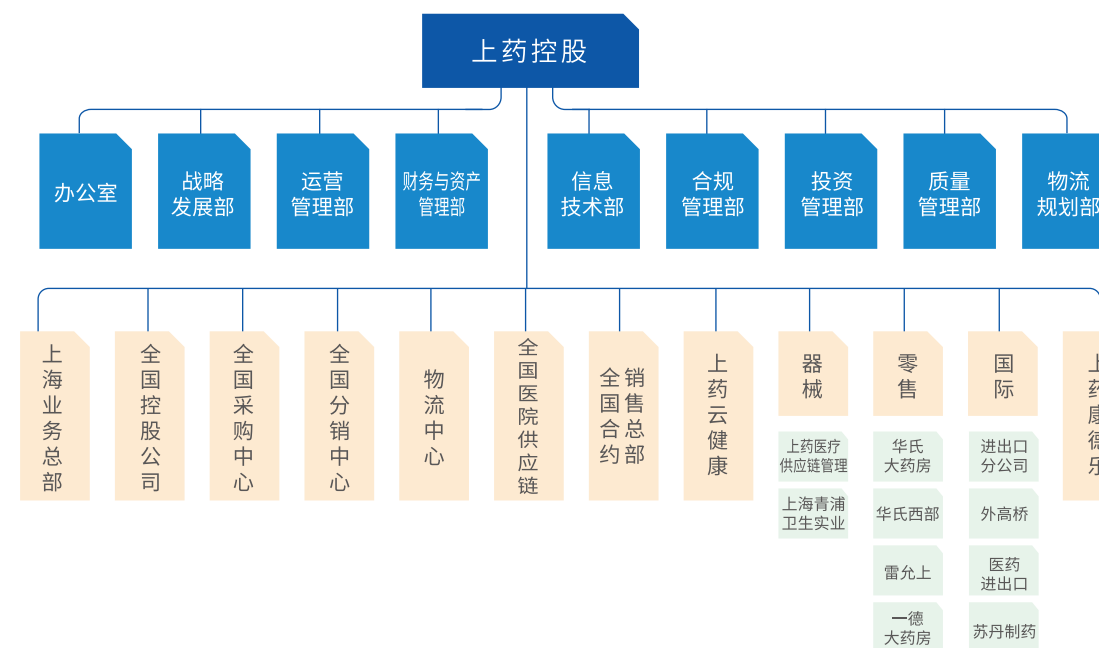
国际贸易

以进出口业务为主线，在药品、医疗器械、食品及保健食品等大健康相关产品的进出口贸易、仓储物流、分销、产品海内外注册、委托加工、跨国采购、援外项目、新技术和新产品引进、海内外市场开拓等方面提供专业化服务。国际业务涵盖医药大健康产品及相关技术进出口、保税物流与增值服务、产品注册与国际合同制造、海外生产与销售、转口贸易与境外服务等经营项目，拥有 5 家境内外分子公司，经营业务遍布全球几大洲。

医药零售

零售业务拥有“华氏”“余天成”等中华老字号品牌，连锁药店超过 1450 余家，覆盖上海、江西、浙江、安徽、江苏、广东、福建、山东等全国多个省市。积极推进健康产业模式创新，拓展医药零售新业务，实施门店网、视频网、电子商务网三网合一，开通了医药零售网 (yplsw.com)，开设智慧药房，积极推进实体店、虚拟网络以及增值服务的融合统一。

以更广泛的布点、更合理的组织架构，为患者、供应商、医疗机构等提供可触及性更强的服务



医疗器械

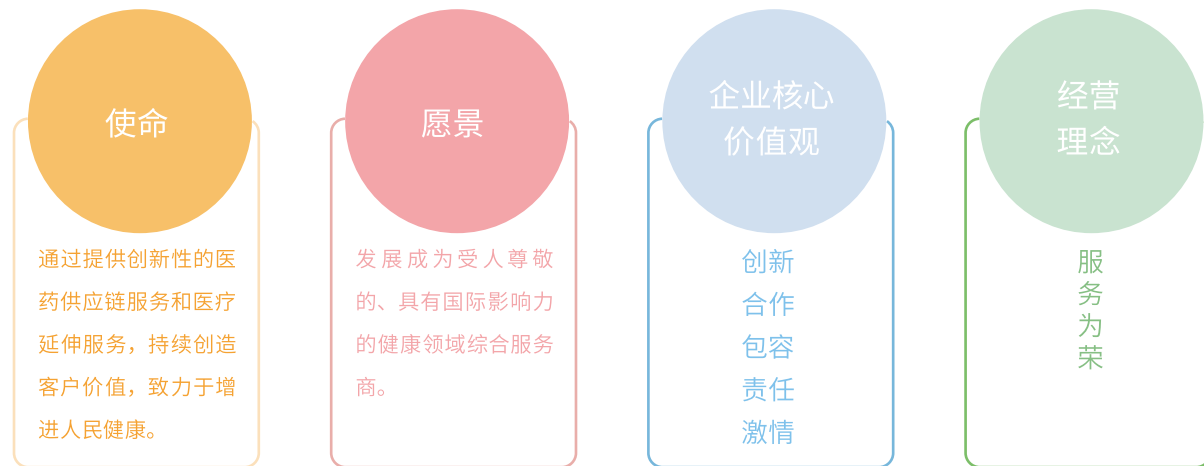
业务覆盖低值耗材、高值耗材、诊断试剂、仪器设备等各类医疗器械及其供应链延伸创新服务。业务形式不仅涵盖全国 / 区域总代、直销业务、纯销业务、零售大健康等传统的医疗器械业务，同时开展以 SPD 医院耗材供应链服务、医院非医疗服务外包、第三方平台等为代表的创新业务。

医药物流

上药物流力求为客户提供最佳物流服务解决方案，在全国范围内拥有 70 余万平米的仓储设施，运营 80 余个物流中心，其中 10 余个具有医药第三方物流资质，可支持跨区域、跨库区运作，配送网络可达全国 31 个省及直辖市、300 余座城市和 2000 个区县的 20,000 余家医院和数十万家零售药房。



企业文化与核心价值观引领公司发展



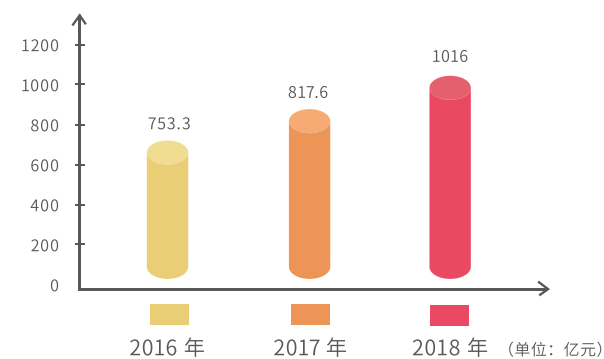
综合实力持续提升

2016 年，公司实现销售 **753.3 亿元**，实现净利润 **10 亿元**，同比增长 **13%**。

2017 年，公司实现销售 **817.6 亿元**，实现净利润 **11.45 亿元**，同比增长 **14.5%**。

2018 年，公司实现销售 **1016 亿元**，实现净利润 **13.07 亿元**，同比增长 **14.15%**。

(以上币种均为人民币)



荣誉奖项

党建、文化建设

- 第五届全国文明单位 (2017 年)
——中央精神文明建设指导委员会
- 上海市先进基层党组织 (2016 年)
——中共上海市委
- 上海市文明单位 (连续十一届)
——上海市人民政府
- 上海市和谐劳动关系达标企业 (2018 年)
——上海市人力资源和社会保障局、上海市总工会
上海市企业联合会 / 上海市企业家协会、上海市工商业联合会
- 上海市五一劳动奖状 (2016 年)
——上海市总工会
- 2017 年度中国医药行业最具影响力榜单守法诚信企业
——中华全国工商业联合会医药业商会
- 融媒体语境下最具品牌传播力企业 (2018 年)
——中国企业文化研究会
- 全国诚信兴商双优示范单位 (2017 年)
——中国商业联合会
- 苏丹中方管理团队获评“上海市模范集体” (2016 年)
——上海市人民政府
- 五星级诚信创建企业 (2016 年)
——上海市企业诚信创建活动组委会
上海医药商业行业协会

业务、经营发展

- 第二届药品领域创新“奇璞奖” (2016 年)
——中国健康产业创新平台
- 2016 年中国医药行业最具影响力榜单医药商业 50 强
——中华全国工商业联合会医药业商会
- 2017 年度中国医药行业最具影响力榜单医药商业百强
——中华全国工商业联合会医药业商会
- 2016-2017 年度医药供应链“金质奖”年度企业
——中国物流与采购联合会医药物流分会
- 浦东新区区域性总部 (2018 年)
——上海市浦东新区人民政府
- 2016 年经济突出贡献奖
——上海市浦东新区人民政府
- 2017 年度战略合作奖
——辉瑞投资有限公司
- 资信等级 AAA 级 (2018 年)
——上海华杰资信评级投资服务有限公司
- 资信等级证书 AAA (2017 年)
——上海华杰资信评级投资服务有限公司
- 资信等级证书 AAA 级 (2016 年)
——上海华杰资信评级投资服务有限公司

国际业务：利润过亿元

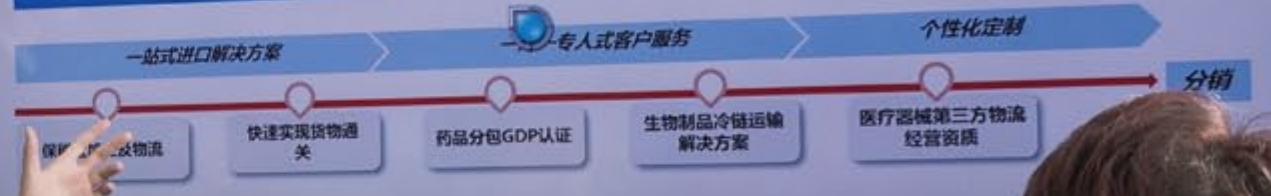
海外注册、进出口代理、保税物流、终端分销、信息服务一站式解决方案

1

上海外高桥医药分销中心
第一家自贸区内的医药经营企业

苏丹制药有限公司
上海医药第一家海外医药工厂

业务覆盖欧洲、美洲、非洲、亚洲等全球主要地区



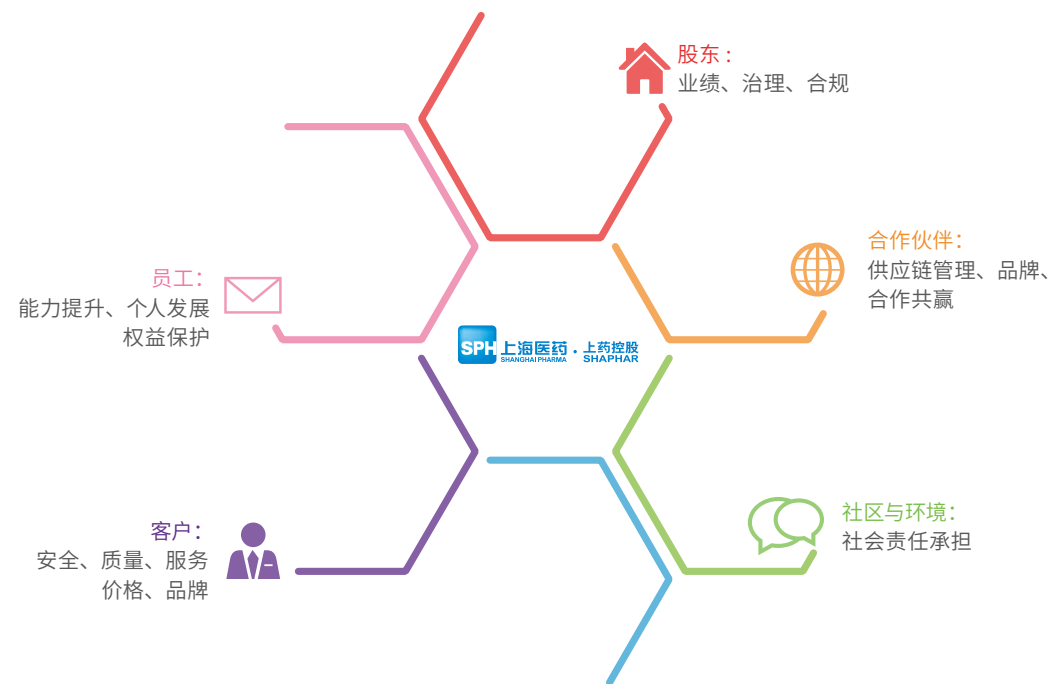


4.1 社会责任战略管理体系架构

	管理职责	管理架构
战略	企业社会责任战略制定与完善	办公室、战略发展部
管理及实践	与本企业的经营紧密结合,本企业的社会责任实践包括并不限于: 创新服务方便公众用药、紧守质量防线让公众用安全的药、提高效率 做可持续药企、统一品牌树立企业形象、捐资助医承担社会责任等。	横向: 职能负责制 纵向: 条线管理制
沟通	与利益相关方的沟通	利益相关方沟通部门



4.2 利益相关方识别及参与



4.3 关键责任议题实质性分析

首先,对标国际相关报告标准,梳理相关材料。其次,根据重要性程度,初步确定议题。最后,结合利益相关方关注的内容,对议题进行实质性分析。

公司自身关注的重点在于用药安全、服务的可触及性、市场行为、员工发展、公司内部管理、友善活动及社会责任等。利益相关方关注的主要在于用药安全、服务的可触及性、友善活动、公司品牌、公司管理、市场行为与员工的发展等。

本报告将分为五个关键责任议题进行实质性分析。第一,创新服务,让公众方便用药;第二,筑牢质量防线,提供安全的药品;第三,提高运营效率,做可持续药企;第四,助推文化落地,树立公司品牌;第五,捐资助医,承担社会责任。





SPD

货物流向：上海市第一人民医院
今日送货量：21
定数包：20支
配送单号：821308394388
Low value consumables：214.000
8,432

Distribution link

Details of replenishment

Shaphar



对健康的追求

是我们用智慧创新时



CHAPTER



服务是永恒不变的初心，创新是承载服务民众健康的不竭动力。我们持续推进业务创新，致力于成为民众方便用药的创造者。

当面对“零加成”背后的药房管理问题，我们用服务让专业的人做专业的事。上药控股推动SPD供应链延伸服务，使医院科室人员从非专业医疗工作中剥离出来，更好地为患者提供医疗服务。

当面对大病背后的用药昂贵问题，我们用互联网为您减轻负担。上药控股借助“互联网+”分期支付、公益赠药，减轻患者压力。

当面对政府综改、民众用药“最后一公里”等问题，我们积极响应，以延伸处方方便民众取药，打造社区综改平台，将贴心的服务延伸到更多的角落。

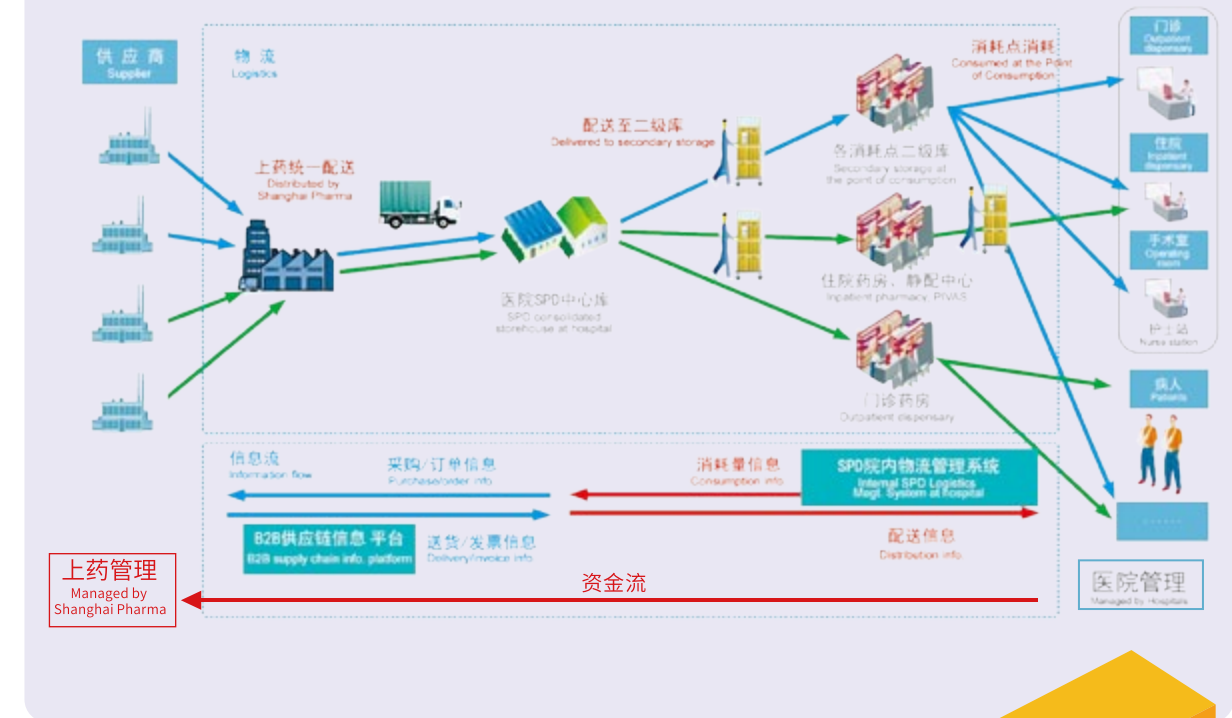
当面对考验人类尊严的难题，我们义无反顾，踏上异国他乡，用专业的态度和拼搏的精神为人类生命护航。



5.1 SPD项目: 供应链延伸服务, 专注于患者

上药控股创新开展药品耗材供应链延伸服务项目 (SPD)，目前已在全国150余家医院推进，通过优化医院供应链，提高供给效率，从而提升整个医院服务患者的水平。上药医疗器械(上海)有限公司 SPD 运营总部院内服务团队是驻扎在医院客户最前线的服务代表，7*24 小时标准、优质的供应链服务成为合作伙伴选择我们的重要因素。

针对医院院内非医疗工作管理任务重、人力成本上升和财务压力增加、运营效率待进一步提升等情况，上药控股依据《三级综合医疗机构评审标准》《医疗机构药事管理规定》《二甲以上医疗机构医用耗材管理质控标准（试行稿）》等国家法律法规和《上药控股有限公司质量制度》以及医院本身相关制度体系等探索建立了医院药品耗材智能供应链延伸服务 (SPD)，帮助医院打造精益全方位管理体系。





|| 中医院系统SPD项目标杆

自 2016 年 9 月起，上药控股同上海中医药大学附属龙华医院共同合作开展了耗材 SPD 运营管理项目，作为上药控股在中医医院系统中的第一家 SPD 项目标杆，该项目引入全自动物流机器人库房、RFID 高值智能柜、人脸识别技术，并结合 SPD 管理流程，对全院医用耗材进行全方位精益化管理。同时，通过医用低值耗材定数化配送管理、医用高值耗材可追溯化管理等流程和系统，更进一步优化提升了龙华医院的管理水平和效率。

JCI 是国际医疗卫生机构认证联合委员会（Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations 简称 JCAHO）用于对美国以外的医疗机构进行认证的附属机构。JCI 由医疗、护理、行政管理和公共政策等方面的国际专家组成，他们分别来自西欧、中东、拉丁美洲及中美洲、亚太地区、北美、中欧、东欧以及非洲。JCI 认证是国际上最广为推崇的医院质量标准。JCI 标准的理念是最大限度地实现可达到的标准，以病人为中心，建立相应的政策、制度和流程以鼓励持续不断的质量改进并符合当地的文化。项目团队助力院方顺利通过全国精神文明单位复审和 JCI 评审，成为全国首家通过国际学术型医院中心认证的综合性三甲中医院，实现了医院现代化管理的飞跃。



2013 年，上药医疗器械启动上海市第一人民医院（南部）耗材供应链管理项目，不断探索、搭建、调整、优化、完善医院耗材供应链管理新模式，报告期内相继中标中山医院、龙华医院、胸科医院、国妇婴、儿童医学中心、公共卫生中心等医院供应链服务项目。2018 年 4 月，公司下属上药医疗供应链管理（上海）有限公司正式成立，标志着公司在医疗器械最具发展的 IVD（诊断试剂）供应链服务领域再启新篇。



5.2 医药电商：借助“互联网+”，减压于患者

自 2015 年成立以来，上药云健康积极秉承为国家各项医改新政承担社会责任的理念，开创了以电子处方流转为核心，借力“互联网+”打造“服务到患者”的处方药新零售模式，帮助政府及各医疗机构实现医药分业。上药云健康以“益药”为系列品牌的生态产品，形成了包括处方获取与管理、处方支付与合理性管控、处方实现与配送、处方与患者增值服务的处方药新零售价值链闭环。

2017 年 6 月 11 日，上药云健康与腾讯公司在上海举办了战略合作签约仪式暨合作方案发布会。上药云健康是上药控股旗下的创新业务平台之一，以电子处方流转为核心业务模式，实现“互联网+医药”价值链环节上的多点切入，与腾讯公司在“互联网+医疗”业务发展方面具有一定的互补性。为促进共同发展，实现资源共享、优势互补，双方在电子处方流转、医保在线支付、医疗金融创新支付模式及大健康管理等领域建立战略合作伙伴关系，依托“互联网+”时代的发展先机，共同推进互联网与医疗产业的融合发展。

■ 搭建医患沟通平台

从 2016 年起，“益药·药房”启动了“上海医药众协药房患者教育公益活动”，旨在搭建新的医患沟通桥梁，为医患、病友之间创造更多专业、便捷、免费的交流机会。至 2018 年 10 月，已成功举办四十多场患者教育，受益人数约为 3000 人（实际到场人数及线上接入数量）；特邀专家均来自包括肿瘤、华山、中山、长海、长征、胸科、肺科、市一等在内的上海三甲医院。

■ 减轻患者资金压力

对于自费购药达一定时间标准的低保、低收入患者，经审核后即可获得免费赠药。上药云健康在患者援助项目管理领域，有着丰富的项目管理经验、专业的团队、先进的管理系统和完善的管理流程，通过患者援助项目减轻患者长期服药的资金压力，延长患者的治疗时间，努力提高患者的生活质量。2018 年 9 月，上药云健康旗下“益药·药房”-镇江上药众协大药房有限公司携手江苏省镇江市医保中心成功引进科望®（盐酸沙丙蝶呤片），确保了镇江地区苯丙酮尿症患者的药品供给，打通该罕见病治疗药

物在益药·药房购买后的医保报销渠道，让患者家属顺利完成医保报销，大大减轻了苯丙酮尿症患者经济上的负担，提升罕见病用药的可及性。

■ 保障孤儿药供应

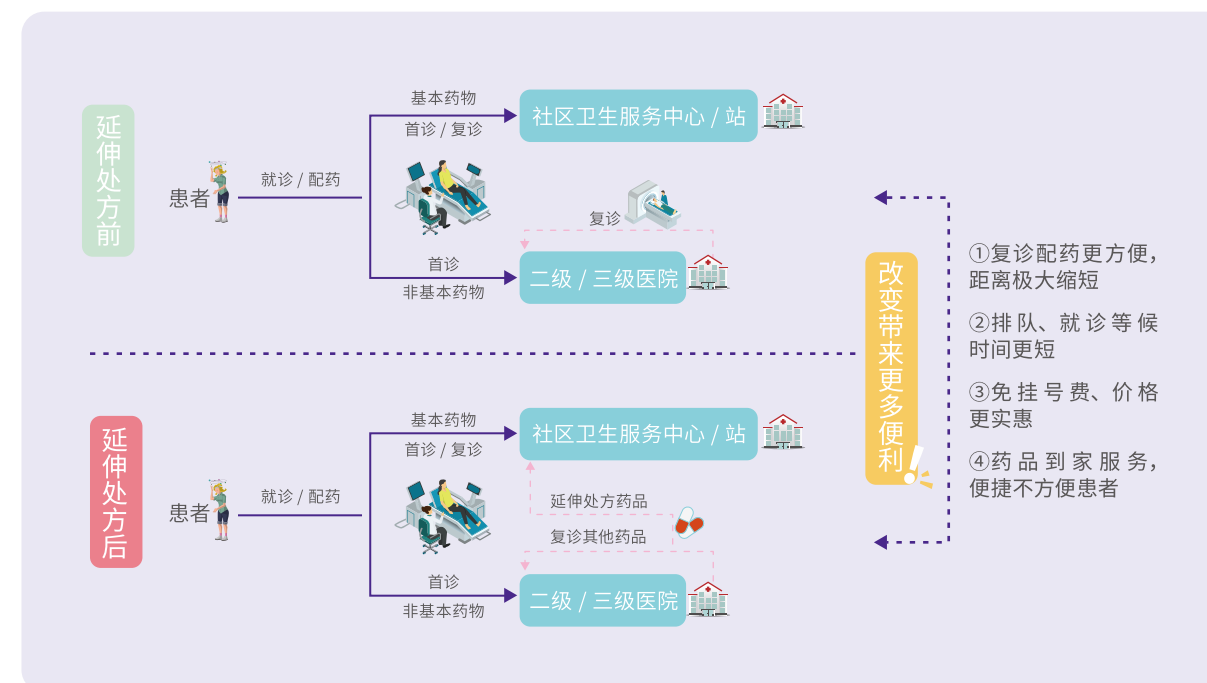
2018 年 2 月，上药云健康旗下“益药·药房”取得了溴吡斯的明片（俗称“小明”）的专营许可权。“小明”作为目前临床唯一可以用于改善重症肌无力症状的药物，由于多种原因，早先出现了全国范围缺货的窘境。如今，“益药·药房”充足供应“小明”，大大减轻了重症肌无力患者的病痛与担忧。与此同时，2018 年 9 月，以“益药·药房——康德乐大药房”为首的全国几十家门店结合腾讯 99 公益日，携手北京爱力重症肌无力罕见病关爱中心，开展了“为爱力传灯千万盏”活动，为爱力关爱中心筹措工作经费。

■ 处方可追溯

由于处方药的特殊性，上药云健康的服务进一步延伸，通过电子处方回单系统，形成了全程可追溯的闭环。

5.3 社区综改：延伸处方到社区，送药到患者

上药控股主动承接上海市社区综改项目，服务上海社区医院数量约 150 家，创新开展处方延伸配送，让患者在家门口就能配到所需药品，解决城市居民的“最后一公里”配药难题。早在三年前，上药控股就已响应上海长宁区卫计委“定点药房处方”模式，凭借着密集的终端网点、先进的信息技术、齐全的品种优势、高效的物流配送等多项优势，创新出一套专门适用于社区卫生服务中心站点外处方的系统，改善社区居民的取药流程，缩短社区居民在服务点的等待时间。上海社区处方延伸，继续保持高速增长，月配送处方量达到 10 万张，配送金额超过了 1000 万元。





为了尽可能提升患者用药范围，凡是符合延伸处方要求的药品品种，上药控股都一一与供应商确认，截至 2018 年 12 月，符合延伸处方的药品库已经达到 **532 个品规**，涵盖了高血压、糖尿病、帕金森、骨质疏松、脑梗塞等主流的老年用药。上药控股累计已免费为 **150 家社区卫生服务中心** 的签约患者完成了药品配送服务，累计配送超过 **160 万张处方**，工作日单日报送达 **3640 张处方**。

上海 80 岁的李阿婆患有糖尿病，每隔一周就要去小区附近的社区卫生服务站看病，再换两辆公交车到社区卫生服务中心取药，每次耗时达三小时。在上药控股试点“定点药房处方外配”模式后，李阿婆到社区卫生服务站看病后，只需要带着医保卡、处方、发票到就近的上药控股下属华氏大药房取药，全程只需要半小时，同时药房还提供送药到社区卫生服务站的服务。



5.4 智慧药房：提供健康体验，增值到患者

华氏大药房致力于打造智慧药房，运用互联网及人工智能技术，将门店分为不同的功能区，分别是健康体验区、医疗咨询区、药学服务区、健康宣教区。各个板块环环相扣，又可各自独立，为不同需求的人提供特定的服务。

通过血糖、血压、血氧、心肺、骨密度等健康体检与体验设备，展示专业性，吸引会员，方便目标会员，为后续深度会员慢病管理与健康照顾方案制订奠定基础。通过远程诊疗、求医问药、健康护理、保险咨询、养老护理中介等健康咨询项目等项目，满足会员医疗健康需求，打造全方位健康咨询服务中心。



通过智能会员营销系统与智能药学服务系统（阿米卡），深度发掘会员健康需求，完成以产品营销向健康管理营销的升级转变，承担会员日常健康管理信息收集、营销拉动。通过全天健康养生视频播放，定期组织社区健康讲座等形式，增强社区居民与核心会员防未病意识，增强品牌忠诚度。通过以上不同的区域设置，实现四大功能，即智慧医疗药学服务、智能健康体验服务、医院处方外延服务、慢病健康管理服务。

与此同时，上药控股旗下零售企业还拓展天猫旗舰店、远程视频药学咨询、医药零售网、自助购药机等新健康服务模式。





5.5 布局拓展：增加网络覆盖，服务到患者

5.5.1 走向全国，网络布局日益健全

2016-2018 年的三年内，上药控股新并购了 19 个分销项目及 3 个零售项目，实现了贵州、四川、云南等空白省份的布局，夯实了上海、广东、江西、安徽、江苏、浙江等地的网络布局。

其中，2017 年是全国布局实现重大突破的一年，完成一级并购 7 个项目，上药控股四川、上药控股徐州、淮海药业、上药控股温州、上药控股泸州和科泽、上药控股安徽生物制品等接连不断加入上药控股大家庭，在西南地区的省级架构基本形成。截至 2018 年，上药控股分销布局已经覆盖 17 个省、直辖市，分销网络覆盖全国 20000 余家医疗机构。

重大战略并购

上药康德乐（上海）医药有限公司于 2018 年 2 月加入上海医药，由上药控股有限公司管理。上药康德乐积极把握并开拓全球医药及医疗器械产业的巨大商业机会，打造创新医疗及医药业务模式，以更好地服务病患和消费者。上药康德乐不断探索优化一体化进口服务和解决方案，进一步巩固了上药控股在全国的医药进口平台地位。

对康德乐战略并购是积极把握行业变革的历史性机遇，深度参与分销产业大整合的又一壮举。这将为我们的 DTP 业务、进口代理品种、物流管理经验和技術等方面带来巨大协同价值。上药与 DHL 达成战略合作，共同拓展在健康领域第三方供应链服务。

典型收购案例

收购徐州医药及淮海药业后，两家公司为上药控股带来营业收入并表增量，迅速缩小了上药在江苏与省内龙头的差距。徐州医药以医院纯销业务为主，辅以第三方物流业务。淮海药业以终端销售业务为主。两家公司涵盖了医药物流配送各个方面，覆盖网络以徐州为主，辐射到周边城市。同时，其基药业务在当地也有较强的竞争力。收购完成后，上药控股可对两家公司提供业务、财务等各方面的资源支持、提高后台效率、优化销售网路及渠道，充分实现协同。



5.5.2 走向国际，守护人类健康尊严

SAP 系统助推国际化战略

2016 年，为契合公司国际化战略，国际总部率先试水 SAP 系统整合业务流程，进一步规范营销操作，从进销存到账务结算通过 SAP 系统完全审批，做到合规。经过半年多的研讨、测试目前已正式运营。经过海关高级认证、内控检查、外审等多家单位的抽查、审计，该系统得到了一致认可。

苏丹首家 GMP 认证制药企业

上海市医药 - 苏丹制药有限公司（以下简称：上海 - 苏丹制药）是苏丹第一家本地生产抗疟疾产品的制药企业，也是苏丹第一家通过国家 GMP 认证的制药企业，更是第一家在苏丹乃至非洲地区建立的从原料到多剂型制造以及自行销售产业链的中国制药企业。经过 20 年的经营，上海 - 苏丹制药升级了 GMP 厂房改造，扩建了产品仓库，增加抗生素车间，牢牢把握苏丹市场热销药品的主导权，为苏丹及周边非洲地区人民提供优质价廉的特效药。

中非合作论坛北京峰会开幕式宣传片中，上药控股旗下的上海 - 苏丹制药出现在其中。2018 年，正值上海 - 苏丹制药 20 周年，成为当地第一家通过改造升级通过新版 GMP 的企业，销售额首次突破 1 亿元人民币，产能首次突破 2 亿粒，为公司创造巨大利润，同时为提高当地医药水平、促进中非友谊、维护人类生命尊严做出了贡献。2016 年，苏丹中方管理团队获评“上海市模范集体”。

对于之前的苏丹，他们这样说：

SSPC 第一任董事长、前苏丹国家药品配送中心总经理 Dr.Bahikir：“这是一条漫长的路，疟疾在苏丹国内是最流行的疾病，每年都会有几百万人受到这个疾病的侵害”

SSPC 董事长、苏丹国家药品配送中心总经理 Dr.Gamal：“我们承受着痛苦”

SSPC 副总经理 Dr.Ahmed Babikir：“苏丹那时的医药发展的并不尽如人意”

对于上海 - 苏丹制药，他们这样说：

苏丹共和国驻华大使馆商务秘书陈刚：“给苏丹人民带去了低成本、高品质的各类医药产品”

SSPC 副总经理 Dr.Ahmed Babikir：“直至今现在（截至 2017 年 12 月）ASP 一直被使用，帮助苏丹克服逆境，解决当地民众的痛苦。我认为这也是履行一种责任和履行国际义务”

SSPC 董事长、苏丹国家药品配送中心总经理 Dr.Gamal：“‘上海医药’帮助我们有了自己的药品可以医治自己”





■ 一带一路，援助巴基斯坦瓜达尔港

为配合“一带一路”建设，上海医药物流中心有限公司配合华山医院和中国红十字基金会的需要，圆满完成援助巴基斯坦瓜达尔港的药品送港任务。此次紧急配送的药品将用于中国红十字基金会在巴基斯坦瓜达尔港援建的中巴博爱医疗急救中心及急救站，为当地百姓及中方人员提供及时的医疗服务。

2017年8月25日，在华山医院的牵头下，接到了中国红十字基金会的这份特殊订单。作为快速响应的上药物流人与各销售部门高效协同，并紧急调度绥德东库、绥德西库、丰功库，严格按照客户的特殊要求完成统一规格、标识的拼箱装箱工作，冷链药品采用保温箱加冷藏车双重保障，所有配发、交接流程一气呵成，按约定时间将114个品种，共计610件药品准时送达客户指定的浦东三和港口仓库。



5.6战略合作：实现双赢目标，触及到患者

5.6.1品牌签约深度合作

2016年1月11日，上药控股和拜耳战略合作品牌签约。借助拜耳集成总包服务模式这一战略里程碑项目，上药控股正式成立全国合约销售业务总部。在同拜耳的合作中，上药控股为拜耳旗下的“白加黑”“力度伸”“散利痛”“凯妮汀”“美克”五个品牌药提供在中国市场的商业运作管理，为其在全国范围内提供包括策略制定、营销推广、渠道管理以及相关工作的集成服务，帮助力度伸、凯妮汀、美克、拜阿司匹灵、散利痛等经典品牌的市场份额不断提升，医院零售终端市场逐渐实现稳定增长。

2018年12月，2019拜耳及上药控股深度战略合作签约仪式在上海成功举行。此次签约是双方合作历程中承前启后、继往开来的又一重大事件。自上药控股同拜耳在2016年首次签约合作以来，双方一直保持着高度的战略契合，彼此信任支持，在共同进取的道路上结下了深厚友谊。在下一个三年的战略合作机遇期，双方将齐心协力再谱新篇，在共赢的道路上携手共进。



如今，上药控股已经建立了一支超300人的分销领域OTC品牌全渠道推广与专业合规营销团队，为拜耳、广东天普、上药神象、信谊博莱科等国内外多家知名公司提供合约销售服务，产品范围涵盖处方药、非处方药、滋补保健类等多品类。凭借丰富的产品策略、渠道管理及市场营销经验，不断提升合约品牌在目标客户和目标消费者中的知名度和竞争力。本次同拜耳再度签署战略合作，也是上药控股获得供应商和客户认可的证明，也进一步增强了上药控股优化服务、做好服务的信心。





5.6.2 提高乙肝药物可及性

2018年，上药控股和葛兰素史克（GSK）中国举办处方药新零售战略合作签约暨“繁星计划”项目启动仪式。双方签署协议，对贺普丁和韦瑞德在非目标药店展开战略合作，提高乙肝药物可及性。此项合作协议，旨在进一步拓宽贺普丁和韦瑞德的零售市场覆盖，发挥上药控股的专业服务优势，协助 GSK 中国分析和覆盖零售市场，携手共同应对机遇和挑战，达成可持续发展，实现双赢的目标。

■ 韦瑞德是一种新型核苷酸类逆转录酶抑制剂，属于第一批国家药品价格谈判药物。被应用于人类免疫缺陷病毒（HIV）和乙型肝炎病毒（HBV）等病毒感染性疾病。

贺普丁（拉米夫定片），拉米夫定片适用于伴有丙氨酸氨基转移酶 [ALT] 升高和病毒活动复制的、肝功能代偿的成年慢性乙型肝炎病人的治疗。

我国有近 9000 万乙肝病毒携带者，其中约 2800 万为慢性乙肝患者，这一庞大的患者群体需要及时的、长期的、正确的抗病毒药物治疗。葛兰素史克公司在抗乙肝病毒治疗领域是业界标杆，旗下贺普丁与韦瑞德两款产品已得到了医学界多年来的广泛认可。



作为首批参与国家谈判的处方药，韦瑞德销量持续快速增长。面对广大患者的迫切需求，上药控股携手 GSK 中国建立战略合作关系，就“贺普丁和韦瑞德”在零售市场开展合作，促进产品覆盖更多药店、服务更多患者。目前，上药控股已经建立了 667 家涵盖重点零售连锁客户的全国零售网络，上药控股有信心也有能力通过这次合作，将相关药品更加高效便捷地送至患者手中，更好地服务患者。



035



5.6.3 跨界赋能深度整合资源

2016年3月16日，上海医药大健康云商股份有限公司与众安在线财产保险股份有限公司签署全面战略合作伙伴协议。双方将秉承“医疗金融跨界赋能，医药新零售正起航”的主旨，在医疗金融创新支付模式及大健康管理等领域展开深入战略合作，并探讨上药云健康旗下镁信健康与众安小贷成立合资公司事宜。

■ 上药云健康与众安保险将进一步探索医疗和金融的深度融合，在医疗金融、健康保险、医药新零售三大领域展开全面战略合作。借助众安保险在金融创新、保险等多方面的能力，全面对接众安保险在金融分期、健康保险、大数据风控等多方面的资源，进一步加强医疗金融模式的建立和能力的提升，打造中国医疗金融的领先品牌，并在此基础上，发挥自身 DTP 药店网络布局优势，以“创新支付”为抓手，为患者提供全新的处方零售体验，树立医药“新零售”的典范。



036



5.6.4 推动长三角医疗健康一体化

2018年7月3日，上药云健康与京口区政府签署战略合作协议，双方将打造“互联网+医疗健康”体系，推动长三角医疗健康一体化。

■ 2018年，上药云健康在镇江成立“益药·药房”（肿瘤和特殊药品 DTP 平台），并开展免费送药到家服务。此次签约后，公司将在镇江设立智能化中心药房“益药·云药房”，结合创新的“电子处方+云医院+云药房”，打造上药云健康处方药新零售生态圈中的全新综合业态。届时将推行社区医院的延伸处方送药到家服务，同时试点云药房医保统筹支付服务。此外，还将与当地医疗机构共同发展“云医院”，提供更加安全适宜的医疗服务。



5.6.5 共建国内首家“益药·云医院”

2018年12月28日，上药云健康与江苏大学附属医院共同举办了合作共建“益药·云医院”——网上江滨医院的签约仪式，并正式启动上线该项目。这是上药云健康在国内首家基于“互联网+”，实现网上预诊、线上就诊、分级诊疗、健康管理、统一支付、送药到家的全流程服务，并打通统筹医保脱卡网上支付/移动支付通路，直连“益药·云药房”的“益药·云医院”。

■ 互联网医疗是推进“健康中国 2030”规划的重要举措，国家出台了系列“互联网+医疗”发展的政策，特别是 2018 年 4 月出台的《关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》中，明确提出要从发展“互联网+”医疗服务，创新“互联网+”公共卫生服务，完善“互联网+”药品供应保障服务，推进“互联网+”医疗保障结算服务等多个方面，推动互联网与医疗健康服务融合发展。本次合作共建“益药·云医院”——网上江滨医院，将进一步提升合作医院的服务水平，实现患者用药服务的多样化拓展，实践医保脱卡支付结算，发挥各方优势，让人民群众从中获得更加便利与实惠的诊疗用药体验。





Shaphar



对生命的敬畏

是我们捍卫质量防线时



CHAPTER



质量防线是我们紧守的生命线。为此，我们建立了严格的质量管理体系，将常态化的风控和审核作为体系运行的保障，将质量学习覆盖到全体员工，让每一个人都成为质量防线的捍卫者。建立“药品追溯体系”，促进药品质量安全综合治理，提升药品质量安全保障水平。

我们的安全目标 让公众用安全的药

我们的安全举措 以完善的职责体系为基础
以预防性的风控管理为保障
以系统的培训为动力
以首营检查为督促
以耗材追溯为防线

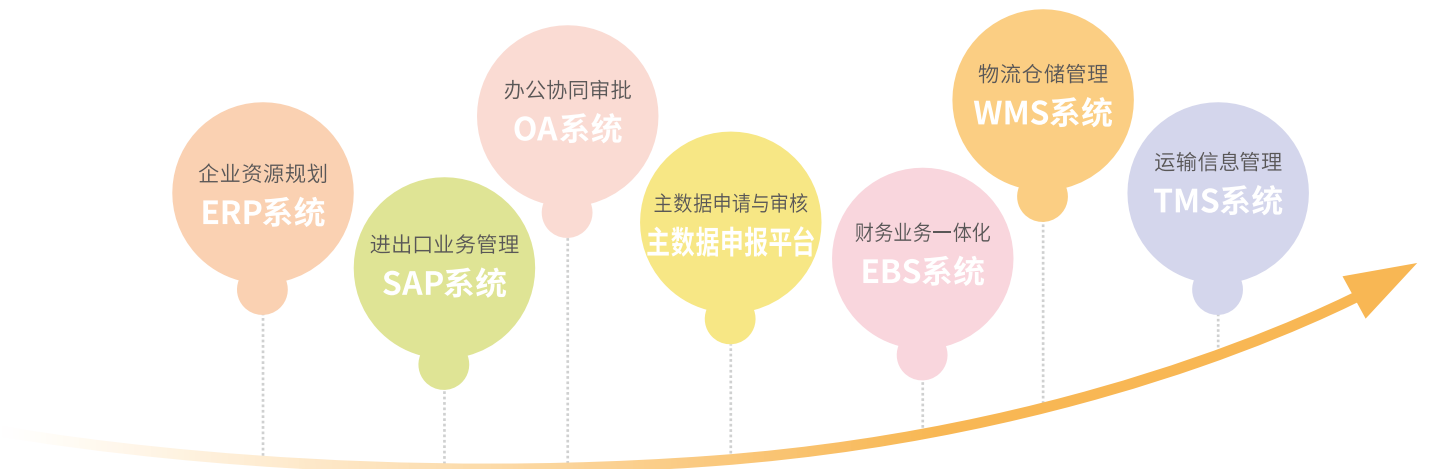
我们的安全成效 高值耗材商品二维码方式全流程可追溯

6.1 我们的安全基础:严格的质量管理体系

企业负责人是公司药品质量的主要责任人。公司每年与下属各经营单位主要负责人签订《经营质量管理责任书》，明确各单位责任目标、管理措施和处罚规定。公司严格按照依法核准的经营方式和经营范围从事药品经营活动，并依据《药品管理法》《药品流通监督管理办法》《药品经营质量管理规范》(国家食药监总局第28号令)、《药品经营质量管理规范现场检查指导原则》(160号文)等法律法规的要求建立了一整套质量管理体系文件。每年对质量管理体系文件进行修订，发布及培训。现行版本的体系文件包括《药品经营质量管理制度》46项、《药品经营管理质量职责》37项、《药品经营质量管理操作规程》31项、《药品经营质量管理记录表式》97项，《蛋白同化制剂、肽类激素药品经营安全质量管理制度》17项、《特殊药品经营安全质量管理制度》18项和《特殊药品经营安全质量责任》26项、物流中心各类企业标准394项。

公司物流中心按照ISO9001:2015《质量管理体系要求》，于2016年在全国范围内率先通过了换版认证。同时引入EHS和6S等先进的管理理念，建立了质量、环境和职业健康安全三位一体的医药物流服务标准体系，内容覆盖医药物流服务通用基础标准、服务保障标准、服务提供标准等方面，实现全员和全过程的质量管理。

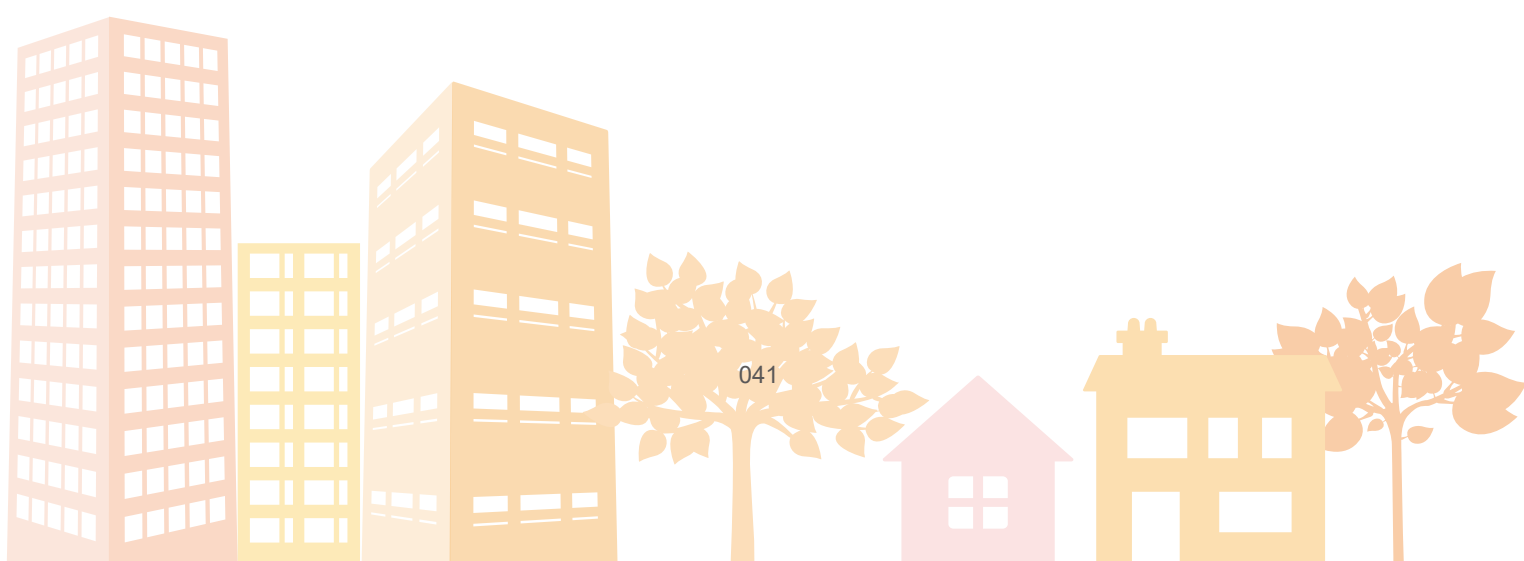
公司建立了符合经营全过程管理及质量控制要求的计算机系统，根据业务模块的细分包括：负责企业资源规划的ERP系统，负责进出口业务管理的SAP系统，负责办公协同审批的OA系统，负责主数据申请与审核的主数据申报平台，负责财务业务一体化的EBS系统，以及负责物流仓储管理的WMS系统和负责运输信息管理的TMS系统。各业务系统通过数据的实时交互，相互验证，互为补充，构建了完整的现代化信息管理体系。



公司对药品质量管理强化过程管理，从采购、收货、验收、储存、养护、销售、出库、运输、售后服务等环节入手，严格管理。对所有商品、生产厂家、供货单位、购货单位的资质有效性均通过ERP系统实施动态管理，并在系统中建立他们之间的相互关联和匹配关系，保证进货、销售渠道的合法性。

物流中心在收货与验收环节重点核对供货单位随货同行

单、药品检验报告书等到货凭证，做到票、帐、货相符。同时，通过对冷藏、冷冻药品重点检查来货运输方式，并要求供货单位提供运输过程温度记录。配合建立药品追溯系统，同时在补货上架及出库拣选作业过程中采用粘贴商品识别标签来提高过程管理的有效性和可追溯性。不合格品处理过程手续完整，记录清晰，不合格品的审核、销售退货的隔离操作由





质量管理部在 WMS 系统内完成。凡冷藏、冷冻商品按冷链管理要求完成装箱、封箱和装车准备。所有冷藏车均安装了温湿度自动监测、记录和打印设备，能满足过程温度的监控和打印。同时还配备了有 USB 接口的温湿度自动记录仪，用于保温箱冷链运输商品过程温度的读取。市外客户委托经

招标选取的 8 家承运商运输。特殊药品市内外运输主要委托上海市邮政运输服务公司。定期实施合格承运商招标、审计工作，上药物流与各承运方均签订委托运输协议。同时建立药品不良反应和事件的报告机制、药品召回、回收机制，确保快速响应，为消费者安全用药提供有效保障。

6.2 我们的安全保障：常态化的风控和审核

上药控股每年进行质量管理体系内部审核，公司内审组审核员均通过公司统一考试，取得内审员资质。内审组对于存在的问题提出整改要求，由各被审核单位落实整改，由此达到持续改进的目标。

6.2.1 质量管理体系评审

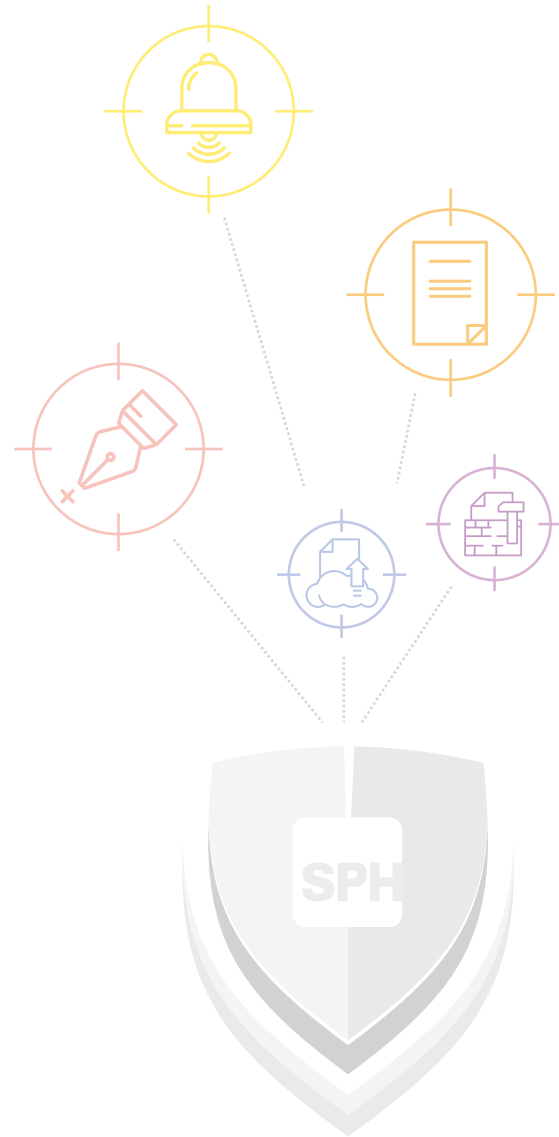
每年依据公司《质量管理体系内部审核标准》、公司新修订的质量管理体系文件以及内控文件对公司所属各部门进行药品及医疗器械质量管理体系全项审核。

6.2.2 专项内审

在质量管理体系关键要素发生重大变化时，例如相关法律法规发生变化、公司更名、法定代表人变更、组织架构调整及计算机系统升级时均及时组织开展针对性的变更评估、控制以及质量管理体系内审。

2016年9月1日企业法定代表人变更专项内审；11月2日-10日针对公司组织机构调整和主数据平台上线对公司质量管理体系开展专项内审，共进行2次专项内审。

2017年12月针对公司注册地址变更及中药饮片增加经营范围后开展专项内审。



6.2.3 风险监督检查

2016年11月2日-12月13日，对公司下属24家市内外控股企业进行质量风险监督检查。2017年3月6日-3月20日及7月24日-8月8日对公司所属各单位进行质量风险监督检查。2017年8月22日至2018年2月8日对公司下属28家市内外控股企业进行质量风险监督检查。2018年3月12日至年底对公司所属各单位及12家外地控股企业进行质量风险监督检查。

公司注重从内外部的自查与互查中发现问题，督促质量工作的不断提升。药品供应链业务部通过参与市一南北院SPD项目检查工作，及时发现并解决了在退货流程上存在的问题；新药部、药品部、全国深度终端发展部在质量管理部的组织下进行了互查；上药康德乐以GSP为标准，开展了为期两周的全面内审工作。





6.3 我们的安全意识:全员覆盖的质量学习

公司每个人、每个岗位都是质量体系落实的一份子。上药控股采用线上线下培训相结合、培训与论坛宣传相结合，持续进行公司两级培训，持续开展质量宣传月活动、质

量工作专题论坛，将全员参与质量管理的意识树立起来，培训覆盖到所有员工。

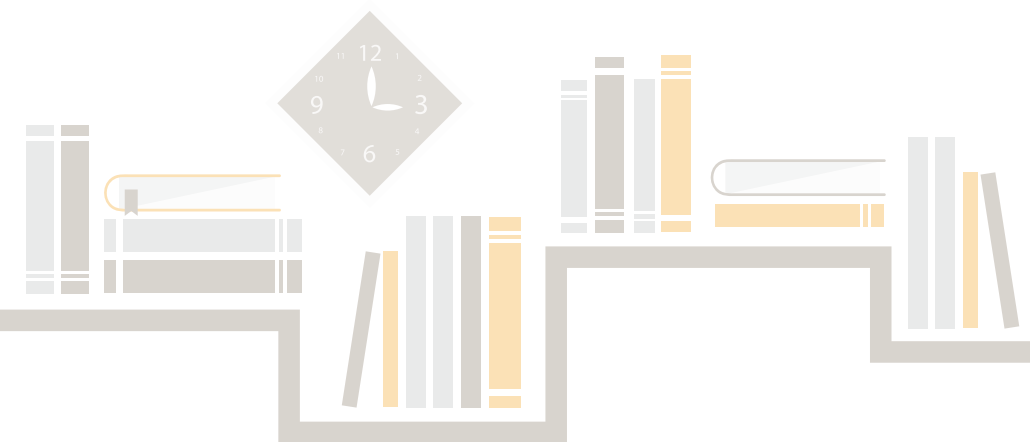
6.3.1 两级结合的质量培训

我们采取两级培训相结合的方式：办公室总体负责，质量管理部和各部门、单位进行针对性培训。

公司办公室总体负责全公司的培训工作，借助新员工培训、后备人才培养等各类线下平台，云学堂网上学习平台进行包括质量在内的培训。

■ 质量管理部协助建立公司药事法规网上培训课件，并牵头组织质量管理网络成员参加各类质量管理专题现场培训。

■ 公司下属各经营部门负责本部门员工的日常培训，培训内容包括：法律法规、专业知识、业务技能、质量管理体系文件、新进员工上岗培训、转岗员工岗位培训等，培训档案按照“谁组织、谁负责”的原则建立。



每位员工每年的培训课时数都在**10学时**以上，质量人员都在**40学时**以上。内容涵盖《药品经营质量管理规范》《药品经营质量管理规范现场检查指导原则》《上海市医疗器械经营质量管理规范实施细则》、医疗器械召回培训、食

品安全规划与条例培训、广告法培训、药品类体外诊断试剂实施GSP的规定、特药上报系统操作培训、不良反应培训、中药饮片系列专题培训、“两票制”培训、质量管理体系文件及质量风险手册培训等。

2017年多次为公司所属各单位、控股公司进行卓越绩效管理模式的培训宣贯。借助内控检查的契机，多次前往各地控股企业进行全员质量管理相关知识培训。

2018年9月为康德乐各公司负责人进行质量方面要求的培训。每年为合同销售部进行合同销售、广告法等相关政策内容培训等。

6.3.2 持续开展的质量宣传月活动

推动“质量赢得市场，诚信铸就品牌”早已成为公司全体干部员工的共识。公司把八月作为质量月，九月遵循全国质量月要求，整体策划并积极开展了一系列质量活动，持续营造人人重视质量的良好氛围。

■ 质量工作专题论坛

2016、2017年组织专题论坛，全国控股企业质量工作者从信息化管控、冷链保障、追溯体系建设等多个维度持续强化质量管理队伍的专业能力和风险防范意识。



2018年第四届医药冷链全产业链国际高峰论坛



参与追溯立法专项调研座谈会



■ 质量活动月

2018年，以“恪守质量诚信，践行社会责任”为主题，开展质量月系列活动。公司及下属华氏大药房员工参加了由上海市质量协会举办的质量月升旗仪式，借助仪式深刻体会质量月活动的责任感。下属多家单位充分利用空间，在企业宣传栏、办公区、仓库区等处布置质量月文化标识。



全国质量月宣传仪式启动会



文化墙



参加上海质量协会举办的升旗仪式

■ 质量座谈会

借助各种会议和培训机会，强化质量人员对药品进销存、冷链运输、特殊管理药品等方面的意识。金龟举办了质量座谈会议，就横向部门在日常工作中遇到的质量相关疑问进行了解答、听取意见和建议，以针对性地改善相关质量工作。



金龟质量座谈会

■ 专题培训

上药控股质量人员广泛参加了由上海医药商业行业协会举办、上海药品审评核查中心主讲的GSP案例专题培训，参加关于药品追溯体系建设的研讨会议、上海市商务委员会组织召开的追溯立法专项调研座谈会等。



国际总部及下属进出口公司开展质量培训

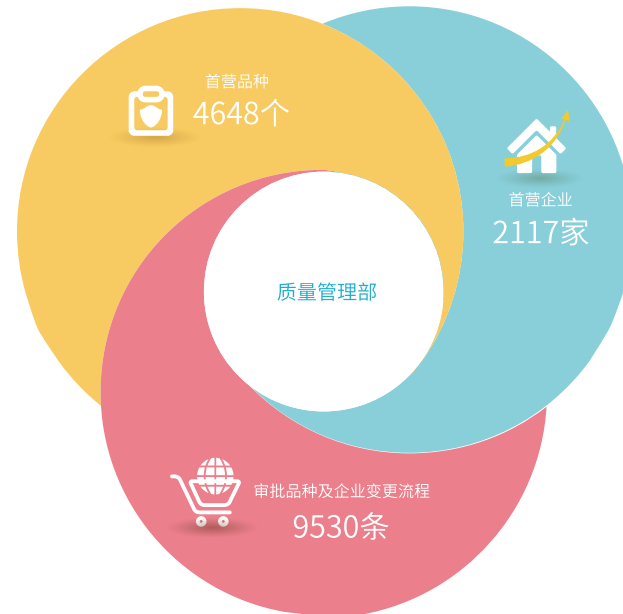


上药控股广东公司开展疫苗安全培训



6.4 我们的安全流程:首营品种和企业审核

品种和企业质量信息的审核是一个长期的、持续性的过程。质量管理部安排专人负责对品种和企业资料的月度复核工作，实现企业资料 100%、品种资料 50% 的复核率。在品种或企业有重大信息变化时，如品种划转、企业更名等，质量审核人员要全面、准确把握，及时索取新的备案资料，并对系统信息进行更新维护。2017 年，质量管理部共计审核通过首营品种 4648 个、首营企业 2117 家，审批品种及企业变更流程 9530 条。



2017 市场信用建设优秀案例

某次公司偶然从一药品全国经销商处得知，公司经营的该品种有疑似热原的不良反应病例，但反馈上游供应商却表示产品无质量问题，无需召回。本着对药品质量高度负责的态度，直接与生产企业确认相关情况后，为保障用药安全倒逼上游供应商出具了相应的召回通知，对该产品实施了召回，并进行了质量锁定。三个月后，质量审核人员收到供应商邮件称厂家已恢复生产并提供生产企业出具的恢复生产函告。审核人员通过比对函告公章与生产厂家的印章备案对照后发现该公章系伪造，立即反馈公司采购部门并告知供应商，其承认确实由于销售急需故伪造生产厂家的公章。供应商多次联系希望能考虑业务需要给予放行，面对经营压力，为确保人民用药安全，公司仍然坚守原则对品种予以锁定，直至最终确认生产企业确已经药监部门同意恢复生产并提供合格的省检报告后才予以恢复经营。

6.5 我们的安全管理:高值耗材可追溯体系

公司与供货单位及购货单位形成以本位码与药品批号作为特征标识，从而构成药品追溯体系的一部分，实现“一物一码、物码同追”。公司所经营的药品全部纳入追溯系统的管理，结合 ERP 中的供货单位管理、商品管理以及

采购合同、入库指令、退货或召回的审批信息等，做到库存药品来源可查。当发生药品质量安全问题时，确保药品可召回、责任可追究。

目前已初步建成公司药品追溯系统—上药供应链云平台，基本实现“码上放心”对接上传、召回品种全上药控股数据流向监控等功能。该系统支持现有的红会、上海阳光平台等政府对接平台，也可对接其他政府追溯平台，对安全监管起到了积极作用，从而进一步提高对医疗机构、患者的服务水平，保证了患者的知情权，对提升高值耗材使用的安全性有着重要的民生意义，在行业及社会上起到了积极的引领和示范作用。



2017 年 9 月实现了全部高值耗材商品的一维码方式全流程可追溯，到 2018 年 4 月实现了高值耗材商品二维码方式全流程可追溯。将高值耗材从生产企业到流通企业到医院到患者使用实现无缝链接。根据国际 GS1/HIBC 编码标准的商品码加上上药追溯唯一码作为编码规则生成二维码，作为可追溯高值耗材商品唯一性追溯码。通过该唯一性追溯码，实现对高值耗材从采购、打包附码、配送、存放、使用消耗（计费）、结算和售后服务等生命周期管理，实现全程可追溯。

为配合下游某些医院客户需求，其希望在院内实现一物一码，物码同追的追溯体系，进一步保障人民用药安全。公司追溯平台进行系统改造，已实现与医院 HIS 系统对接，不但提升了顾客的满意度，同时为推进药品信息化追溯体系建设，强化追溯信息互通共享，实现从药品生产、经营、使用全过程追溯，促进药品质量安全综合治理，提升药品质量安全保障水平。



Shaphar



对发展的助力

是我们优化内部管理时



CHAPTER



一家企业的运营，是成本与利润的博弈。作为分销业务板块的企业，我们更加接近市场。面对严苛的市场环境，我们从实践中总结经验，形成六西格玛管理模式；我们紧守运营底线，不断提高合规意识与能力；我们不断激发组织活力，让员工成为创造的不竭动力；我们把好安全红线，为企业运营提供根本保障。



我们的可持续目标

降本增效，提高运营效率，为服务患者提供保障，为创造全方位价值保驾护航

我们的可持续举措

精益六西格玛管理
内控合规教育
提升员工素质

我们的可持续成效

降本增效
合规运行
员工认同度不断提高

7.1 治理管控创造价值

公司的有效运转在于成本的控制与价值的创造。面对规模快速扩张的企业，上药控股推进精益六西格玛管理，降本增效。



7.1.1 精益六西格玛管理

自 2013 年起，政府针对医药、医疗、医保、流通的政策频出，多项结构性改革叠加共振，纯销终端市场增幅严重下滑。上药控股为应对市场增幅放缓、毛利率降低、运营成本增加，主动以“物流为试点”试行精益六西格玛，通过持续改善流程效率和资金使用效率，以集约化管理支撑全国商业网络布局、快速扩张。六年来 LSS（精益六西格玛）伴随

上药控股成长，项目数量不断增多，黄绿带团队不断扩展，有越来越多的青年员工接受 LSS 的培训，通过项目了解公司的总体流程，推动了公司管理改善、流程优化。

上药控股精益六西格玛 1~6 期累计完成 1 个黑带项目、158 个黄绿带项目。自上海医药集团开展评选五年来，连续 5 年获得集团优秀推进组织奖。

上药控股 LSS 发展规划：



2013-2016 年

公司在点上选择项目，积累项目经验。

2017-2020 年

梳理公司业务流程，针对业务流程的落后指标，选择难度系数高、影响面大的项目，由总部主导力推，最终形成公司全局的管理规范。

2020-2024 年

通过不断地精益宣贯、带级人员的培养、项目的推动，形成员工自主改善的企业文化，逐步迈向卓越组织。



上药控股精益六西格玛四期项目不仅涵盖了从供应商到客户整个供应链中实物流的流程优化和管理优化，还开始尝试资金流的优化与提升。从经营目标入手，通过专业分类的项目，提升公司的管理能级和营运能力，以更优的服务质量、更低的成本优势，提升社会药品供应链的组织能力与效率。

上药控股精益六西格玛五期以“进销存”为核心流程，持续以物流为原点，逐步向供应链两端延伸，向总部管理部门扩展，向零售、器批、进出口等其他业态推广，将管理经验成功地复制到市内外控股公司。首次尝试“独立项目”和“专

题项目”并举推进，成功地将总部的管理经验、管控手段向市内外控股公司进行推广与复制，完善价格管理体系，更真实地反应业务的毛利率水平。

上药控股精益六西格玛六期形成两个层面，总部组织探讨市场前沿应对市场变化的项目，控股公司在总部项目经验的基础上进行管理复制。既能贴近市场的变化，形成引领行业领先的管理思路；又能脚踏实地基础管理工作中实施项目，提高管理效率与管控力度。最终提升公司的整体效益。

项目	黑带	绿带	黄带	亮点
精益一期		7		关注物流中心四面墙以内的流程，关注物流的作业效率提升，降低成本。
精益二期		19		关注“进-销-调-存”的协同改善，项目主要聚焦于“平衡作业”、“改善资金流”、“改善服务销售流程”。
精益三期		13	11	涵盖了公司9个职能部门，业务板块实现了从分销向国际和零售扩展，业务领域实现了从自营向控股公司扩展，项目地域实现了从市内向市外扩展。
精益四期		34	12	项目范围扩展至全国14家市外控股公司，首次尝试推进专题项目，实现了降低培训辅导成本、利于内部沟通交流学习的目的。
精益五期	1	24	3	项目范围拓展至20家市内外控股公司。首次开展黑带项目，实现总部管理标准化的输出，为公司管理一体化做积极探索。
精益六期		19	10	应对“两票制”的政策变化，组织总部力量探索了预付款与库存风险，通过合规的手段规避企业经营风险，并且迅速向二三级129家控股公司快速推广、复制，实现3000多万的项目收益。六期开始在物流中心率先启动Kaizen（改善）项目，增加了LSS项目方案解决的方法论。

单位：人

精益创新案例一：《提升客户服务部人均服务效能》

对部门人员技能进行梳理，培养“多能工”应对部门人手紧张。

姓名	呼叫中心岗位职责					票据中心岗位职责			
	正常订单	特殊订单	负票指令	咨询	售后	发票打印	药检打印	票据整理	负票处理
杨**	●	●	●	●	●	●	●	●	●
任**	●	●	●	●	●	●	○	●	○
潘**	●	●	●	●	●	●	○	○	○
邢**	●	●	●	●	●	○	○	○	○
王**	●	●	●	●	●	●	○	●	●
周**	●	●	●	●	●	●	●	●	●
毕**	●	○	○	○	○	●	○	●	●
朱**	○	○	○	○	○	●	○	●	●
胡**	○	○	○	○	○	●	○	●	●
李**	○	○	○	○	○	●	○	●	●
.....

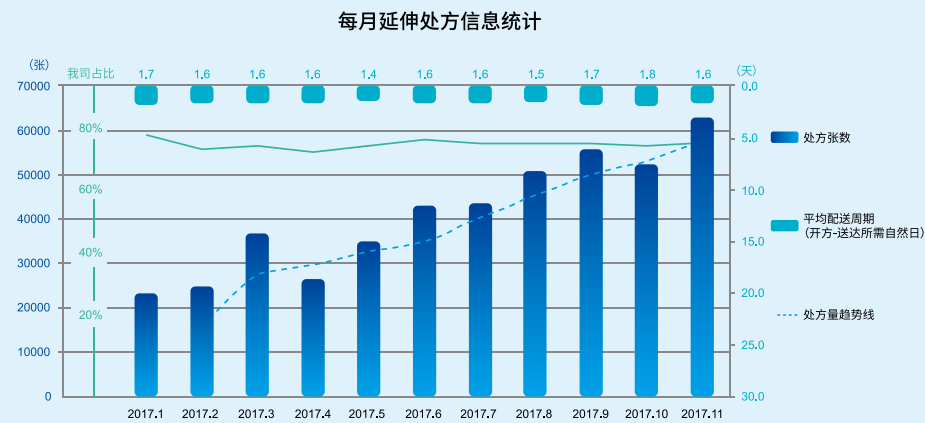
注：● ≥80 ● <80且≥60 ● <60且≥40 ● <40且≥20 ○ <20

对部门不同班组忙闲时段进行分析，找出“多能工”发挥作用的时间段，进行人员调配。

服务时间段	呼叫中心 (20人)	综合办公室 (2人)	票据中心			
			白班(1人)	中班(9人)	晚班(9人)	
08:30-09:00	早值班(800兼)	上 班			/	
09:00-10:30	上 班					
10:30-11:30	上 班					
11:30-12:30	午值班(2个) 午休(18人)	午 休		急送(打票)		
12:30-14:00	上 班	急送(药检)		急送(理票)		
14:00-15:00	上班/例会/培训					
15:00-16:30	上 班	上 班		上 班		
16:30-17:00						
17:00-17:30	晚值班(2人)			正常送(打票)		
17:30-19:00	/	/	/	/		
19:00-作业结束				/	上 班	
注：	高峰 非高峰	上班：订单、咨询、售后、投诉 值班：订单、咨询	上班：退回发票交接登记、购票、售后服务联系单协调排车单整理、物资准备、费用报销、人事相关	上班：全国(市外)票据处理	上班：负责发票、盖章、消耗单、财税报表	上班：正常送(打票、理票)



精益创新案例二：《提升益药圈项目配送效率》

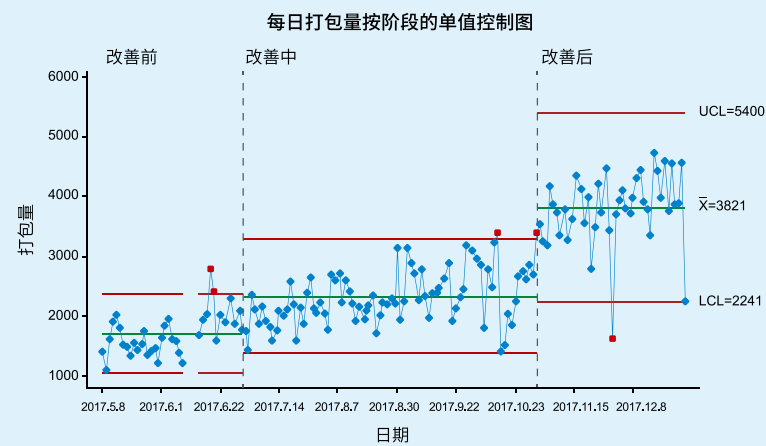


2017年的处方量从2万多张,跨越式地攀升到6万多张,但是配送时效性从2016年的2.5个自然日下降并稳定在1.5个自然日左右,即便遇到“双十一”也轻松过关。

目前公司的业务应对“订单级”,以BTB为准的业态;未来如果转变到BTC,以“处方级”为主,益药圈的项目做出了积极而有意义的探索。

精益创新案例三：《提高SPD定数包包装效率项目》

医疗器械公司为上海市内5家医院提供SPD服务,共配送SKU(品规数),定数包作为医疗器械为SPD合作医院提供易耗品的专业服务产品。针对如何提高打包效率,医疗器械调整了仓库布局,优化了打包流程,提升了定数包系数测算精度,简化了打包动作,从平均每天1600个定数包提升到3800多个,劳动效率提升一倍多。通过项目的积累,医疗器械公司为SPD合作医院提供服务的能力大为增强,服务水平更加稳态,为今后推动“定牌生产,统一采购”提供可能。



7.1.2 内控合规

上药控股的合规管理制度主要遵循的法律法规包括但不限于《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《中华人民共和国药品管理法》。此外,还参照国际上普遍参照执行的法律法规,诸如:美国《反海外腐败法》(US Foreign Corrupt Practices Act, FCPA)、英国《反贿赂法律》(UK Anti-Bribery Law)等。

根据所遵循的相关法律法规,公司内部制定了诸如:《反腐败政策》《礼品、餐饮、款待及其他利益政策》《选择第三方、对第三方进行尽职调查和与第三方建立合约关系》《上药控股营销合规手册》等相关制度。这些制度涉及在与业务合作伙伴的所有交往过程,所需要遵照的各项标准和核心价值观。



制定合规手册

通过对上药控股母体业务涉及的纯销、分销、社区服务、特药、合约推广、医院供应链等业务模式进行了充分调研,重点关注对客户的投入合规性、合理性及销售费用的使用是否符合国家相关制度等,制定了上药控股有限公司《营销合规手册》(试行稿)。对以前的合规手册方案,从组织机构、制度流程、合规文化、业务模式四个方面进行了优化,初步建立较为系统的合规体系,为经营发展提供规范有效的制度保障。

举办合规论坛

2017-2018年,上药控股连续两年举办营销合规论坛,宣传公司营销合规政策框架以及实施要点。2017年,举办以“规范经营,稳健发展”为主题的合规文化建设论坛,2018年,举办“合规前行,固本致远”为主题的合规文化建设论坛。通过合规论坛,提升合规意识与合规能力,保障公司行稳致远。





■ 开展合规检查

每年，公司定期进行合规自查和检查，使企业时刻保持对合规的敬畏和谨慎，遵从职业道德，正确对待竞争。特别针对重点营销领域的费用以及高合规风险的岗位，从合规的角度开展相应的检查，并对检查的结果进行跟踪、改进。

■ 开展合规宣教

在对各分子公司进行经济效益审计的过程中，积极宣导合规政策，并且重点关注企业营销合规行为，要求按《营销合规手册》的内容进行规范，帮助合规部门更好的将相关制度、规定落实起到了积极的作用。同时，上药控股合规部对公司多个职能部门以及包括浙江上药新欣、上药控股广东、外医销、医疗器械等5家下属公司开展了8场合规管理方面的培训，为今后合规政策的切实执行奠定了较好的理论基础。

■ 尽职调查制度

公司有完善的对于选择第三方、对第三方进行尽职调查的制度要求以及审批流程。确保与相关第三方开展合作的合规性，避免在财务以及合规上存在潜在的风险。同时，对于下游经销商的管理，也是目前上游厂家客户对于我们的合规重点要求之一。基于我们有此完备的制度和流程要求，也是我们赢得客户认可的条件之一。

7.1.3 廉洁从业

■ 加强廉政教育，增强廉洁意识

每年，组织全体党员、干部、敏感岗位工作人员接受廉政建设警示教育，近700人次左右。2017年，年初新增预算廉政基金，主要用于征订、购买各类党风廉政建设报刊书籍发放至各级党组织开展学习活动和举办各项廉政方面的警示教育培训。2018年，对5个沪外新项目开展廉政教育培训，参加培训的58名项目组成员签订廉洁承诺书。

■ 加强干部监管，开展诫勉谈话

公司每年对公司新提任的直管干部进行了廉洁从业教育集中培训和集体廉政谈话工作，签署了廉洁从业承诺书。



■ 党风廉政签约，推动责任落实

公司每年同各单位党政主要负责人签订年度党风廉政建设暨企业精神文明建设责任书。2017年，修订《2017年上药控股党委领导班子成员党风廉政建设责任制责任分解方案》。

7.1.4 信息安全对标国际标准

从2017年10月立项到信息安全检查结束，上药控股历时8个月的努力，通过两次现场审核，三位DNV专业评审一致认定无不符合项，于2018年6月通过了ISO27001认证，获得CNAS和UKAS证书，这标志着上药控股在实施国际标准的信息安全管理体系和制度方面迈出了一大步。ISO27001认证是世界上应用最广泛与典型的信息安全管理标准，是现代IT企业信息安全标准的重要体现，也是信息安全管理领域迄今最为重要的标准之一。最具权威性的是中国国家认监委认可的CNAS和全球通用的英国皇家认可委员会UKAS证书，两证均为双语认证。





7.2 人文关怀员工发展

7.2.1 职业通道为员工提供创新创造平台

上药控股致力于完善干部任选管理机制、打通职业发展壁垒，开展大规模的轮岗挂职，系统推进劳动竞赛及劳模先进评选，双轮驱动为员工提供畅通的职业发展通道。

■ 完善干部任选机制

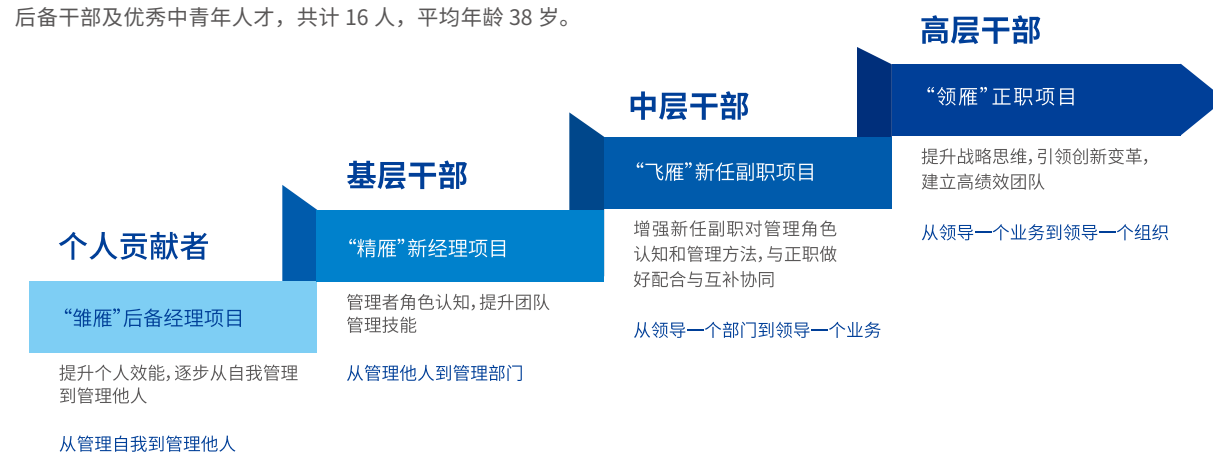
公司按照“党管干部、党管人才”的原则，严格执行相关干部管理制度。作为三年规划收官之年，2018年干部考评范围进一步扩大，通过现场述职与360度评价打分相结合，将控股企业当地干部纳入考核范围，共覆盖68个领导班子，232名干部，共5500余人参与考评打分，其中154位副职

干部参与横向考评打分，较2017年同期增加82人。现场听取意见走访64个企业或部门，共计1200人参与现场述职和访谈，通过扩大被考评干部、班子及群众覆盖面与参与度，提高干部考评结果的真实性与有效性。

■ 打通职业发展壁垒

进一步打通组织壁垒，实行挂职轮岗制度，推动人才的双向交流。2017年，共安排20人轮岗交流，其中16人次在总部SPD、运营、财务、器批等单位学习，4位大区经理轮岗锻炼。2018年度实行较大范围、较高层面的岗位交流，挂职轮岗对象主要为直管单位、总部职能部门的班子成员、后备干部及优秀中青年人才，共计16人，平均年龄38岁。

挂职轮岗人员分别来自山东、江苏、浙江、江西、福建、安徽等，其中二级企业人数占81%（省平台占50%），三级企业人数占12.5%。



■ 系统推进劳动竞赛

持续深化群众性经济技术创新活动，团结引领广大职工聚精会神搞建设，充分发挥主力军作用。近三年合计收到劳动竞赛立项105项，金点子271条，参与对象与项目数量逐年稳步增多。2016年，沪内外12家控股公司、部门的“管理提升、降本增效”劳动竞赛23项，17家单位共101项“金点子”。2017年沪内外19家控股公司、部门的“管理提升、降本增效”劳动竞赛33项，“金点子”170项。2018年沪内外25家控股公司、部门的“管理提升、降本增效”劳动竞赛49项。



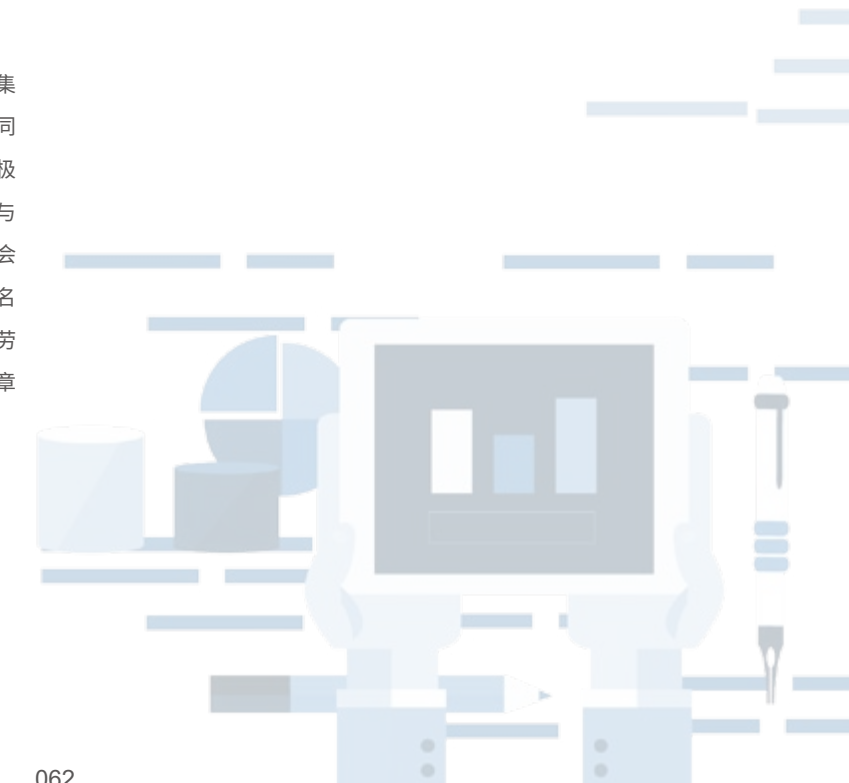
劳动竞赛评审



劳模工作室

■ 开展劳模先进评选

推动高技能人才队伍建设。2016年，公司16家先进集体及61名先进个人进行了表彰。推荐黄振宇、蒋燊两位同志参加2017上海市五一劳动奖章，并获得荣誉称号。积极参加上海市2015-2016厂务公开民主管理先进单位的评比与申报工作，并得到表彰；公司工会主席获得上海市优秀工会工作者荣誉称号。2017年公司年度13家先进集体及56名先进个人进行了表彰。上海医药物流中心荣获上海市五一劳动奖章；徐静、仇艳旻同志荣获2017上海市五一劳动奖章荣誉称号。





7.2.2 人文关怀为员工提供权益保障

■ 加强班组建设

把学习型雁式团队建设导入星级班组建设之中，以全面提升班组管理能级和竞争力为目标，持续开展星级班组创建工作。2016 年对公司 94 个申报星级的班组进行评比审核，2017 年对公司 90 个申报星级的班组进行评比审核，2018 年对公司 86 个申报星级的班组进行评比审核。目前，一星级班组 5 个，二星级班组 13 个，三星级班组 25 个，四星级班组 27 个，五星级班组 16 个。

■ 工资福利协商

对照《企业民主管理规定》和《上海市职工代表大会条例》的要求，寻找薄弱环节，进一步完善企业民主管理的相关规章制度，召开公司四届九次职代会，用无记名表决的方式，全票通过公司 2017 年《工资集体协商》《集体合同》《女职工特殊权益保护专项合同》。职工的工资、福利、女职工专项福利、个别工龄段的年休假都得到了大幅提升。关注员工的身心健康，使劳动保护工作能够“进企业、到岗位、在身边”，每年工资平均增幅达到 8%。



职代会

■ 增加人文关怀

为了使企业健康有序可持续运营，长期以来，公司通过家园文化、匠人文化、合规文化、协同文化等主题活动拓展企业文化内涵，举办新进外地员工中秋活动、公司工作满 30 年员工座谈会、先进员工座谈会、离退休老领导新年茶话会、亲子活动、三八妇女节系列活动、慰问员工、集体生日等。在硬件设施上，设立妈咪小屋、小药箱、读书角等，满足员工需要，提高员工归属感和幸福指数。



育儿讲座



健康室



图书角、小药箱



妈咪小屋



家乡美·共团圆 - 上药控股外地新进员工中秋联谊会



三八节系列活动



亲子活动



离退休老领导新年茶话会



先进员工座谈会



慰问一线员工



驾驶员集体生日会



三十年工龄员工座谈会





7.2.3 学习型组织成为创造价值的源泉

上药控股践行“学习型雁式团队”管理文化,致力于打造由“雏雁-精雁-飞雁-领雁”组成的层次分明,衔接合理的学习型企业组织。“雏雁”为新员工到后备经理转变的项目,使高潜员工实现从管理自我到管理他人的转变;“精雁”为新经理项目,致力于培养基层干部从管理他人到管理部门的转变;“飞雁”为新任副职项目,致力于培养中层干部从领导一个部门到领导一个业务;“领雁”为新任正职项目,通过项目达到使高层干部从领导一个业务到领导一个组织的能力提升。“学习型雁式团队”以集中学习、研讨交流、项目锻炼、岗位交流等混合式学习方式,构建培养体系,配合业务转型,完善梯队建设,打造了一支“有激情,求创新、讲责任、敢担当”的干部队伍。

■ 雁式团队培训

2016年,通过人才盘点,形成一级负责人入库55人、公司直管干部139人(不含外派财务总监)、高潜人才库281人、专业业务专才801人。扎实推进后备人才培养工作,顺利完成2016年二期后备人才培养项目,合计培训108人。2017年,根据业务发展领导力要求,储备组织二级负责人46人、公司直管干部97人、高潜人才库281人、专业业务专才805人、蓝领高技能人才621人。组织开展公司45位中高级管理人员培训。2018年,牵头4期覆盖159名干部和青年后备的培养项目,为各级干部职能转型、新任新提、职业发展等赋能,确立“领雁、飞雁、精雁、雏雁”的雁式培养体系,以新提任的沪内外40位80后副职干部为主,开展飞雁项目。



“领雁”项目



“飞雁”项目



后备人才培训班



新员工培训班

■ 党员队伍培训

建立“卓越”支部书记队伍和“精湛”党员先锋队。抓好“1+2+3”培训。“1”是全体党员脱产进党校学习一天,“2”是公司基层党支部书记参加党校培训,“3”是各基层单位组织党员培训3天,以业务交流为主,促进各单位党支部整体水平的提高。2017年,公司621名党员脱产进党校学习一天,32位基层党支部书记参加国资委系统“万民书记进党校”脱产学习,公司各级党组织每位党员培训时间均超过72小时以上。2018年,公司812人次党员进党校学习培训,其中529人分批进党校脱产学习一天,领导班子成员、基层党组织书记为党员上了专题党课。



党员进党校

■ 网络学习平台

充分利用“公司党建网、OA平台、微信订阅号、微信服务号、云学习、集团医药报”等多维度宣传学习平台的联动,形成融媒体学习平台。2018年,通过云学堂等网上学习和内训师等各种平台的搭建和传播,学习覆盖近4万人次,整体人均学时约18.1小时/年,提升7.1%;总部人均学时为37.1小时/年,提升25%,实现成员和组织的共同成长。

■ 内训师宣讲平台

公司组织培育内训师队伍,为各部门、单位技能提升、文化融合提供了保证。截至2018年已建立近50人内训团队、11个课题组,内容涉及企业文化、通用技能、采购课题、医院销售、B2B销售等,覆盖全国范围经营单位。组织全国范围各类培训活动近2000场,学员近10,000人次,累计课时超10,000学时。

■ 员工学校平台

持续深化职工宣教工作。利用员工学校平台,做好公司文化、核心价值观等战略规划、文明创建等内容的宣传教育工作。2016年开展员工学校培训8场,共有1120名员工参加,主要对公司新三年发展规划、“服务为荣”的公司文化理念与核心价值观、创新意识能力建设等宣传工作,并结合一线职工及班组长不同需求,开展小班化、个性化培训,提升员工整体素质。2017年举办全国卓越班组长培训,为来自沪内外控股企业19家单位的50多名工会主席及卓越班组长作了公司企业文化和战略发展的宣讲。全年共开展员工学校9场,参加人员740多人次。根据不同需求,针对物流中心、医疗器械批发部、团员青年干部、工会干部、职工代表等开展小班化培训,提升员工整体素质。



员工队伍

截至 2018 年末, 上药控股全国 18,663 名员工, 其中, 在编在职员工 15,765 人。平均年龄 36 岁, 35 岁以下员工占比 41%, 队伍呈年轻化趋势。

人员总量 (在编在职)

	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
整体	11852	10607	12174	15765
母体	1906	1868	2099	2074
控股	9946	8739	10075	13691

注: 2017 年因器械公司并入, 母体人数有一定增幅。

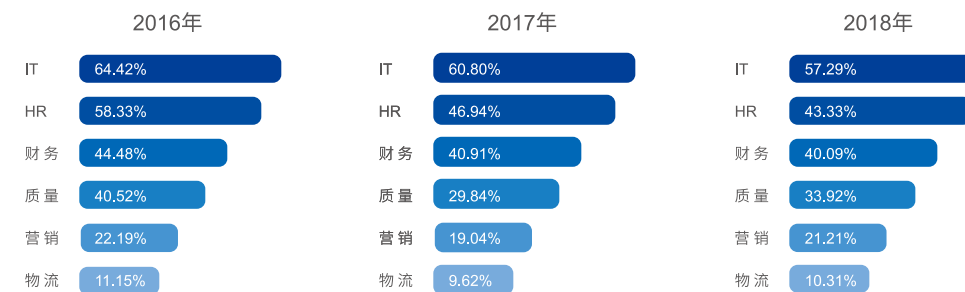
学历结构

	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
大专以上 (整体)	47.6%	56.7%	53.3%	50.7%
大专以上 (母体)	68.9%	79.1%	81.1%	79.2%
本科以上 (整体)	18.4%	24.2%	21.5%	22.7%
本科以上 (母体)	36.5%	54.0%	54.6%	55.9%

职称结构

	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年
有职称占比 (整体)	33.0%	29.6%	25.5%	20.8%
有职称占比 (母体)	38.4%	45.5%	43.7%	43.1%
中级职称以上 (整体)	9.0%	6.3%	4.7%	4.3%
中级职称以上 (母体)	9.0%	11.6%	10.3%	9.3%

本科以上占比



药学专业人员 (含药学专业、药学职称、执业药师等) 占比 44%, 整体提升 4%, 其中执业药师占比为 7.3%, 整体提升 1.9%。

干部队伍

截至 2018 年, 上药控股全国干部共 328 人, 平均年龄 45.8 岁, 大学本科以上学历占 73.0%, 其中, 公司直属干部平均年龄 44.4 岁, 大学本科以上学历占 88.3%。

学历结构

	整体		母体	
	人数	本科以上	人数	本科以上
50 后	5	80%	2	50.0%
60 后	109/33.2%	66.1%	31/25.8%	80.7%
70 后	154/47.0%	77.9%	54/45.0%	88.9%
80 后	60/18.3%	90.0%	33/27.5%	97.0%
合计	328	73.0%	120	88.3%





7.2.4 健康安全成为可持续运营的根本保证

■ 保障环境安全，实现“六无”目标

2016年，公司以“创建平安，构建和谐”为主线，以“党政同责”为引领，强化责任落实、安全监管、隐患治理为重点，着力推进“创建治安合格单位”和“安全生产标准化”达标活动，明确公司在安全保卫工作中的目标任务和职责措施。按照上药集团关于企业内部开展“治安合格单位”工作的要求，根据公司的特点，督促各单位积极落实“创安”各类基础台账工作。对17家（9家创安，8家复验）单位（部门）进行考评验收。通过“创安”活动，各单位内部治安防范工作整体上上一个台阶。

2017年，贯彻“预防为主、单位负责、突出重点、保障安全”

的工作方针全面推进单位内部治安保卫管理责任制，确保公司内部治安秩序平稳可控。加强和深化信访机制建设，保障经济工作顺利推进。

2018年，开展以安全生产、劳动保护为主题的安康杯竞赛活动，通过班组学习、线上线下答题活动，加强对隐患的查、整力度，进一步降低安全事故的发生率。举办工会与安保干部拓展培训，通过知识竞赛、讲课培训、趣味拓展等活动，进一步宣传安全防范知识。同时，上药控股将安全口诀张贴在办公走廊，同时制作成台卡放置在休息区，时刻提醒职工共同创造安全办公环境。

物流中心举行技能综合比武暨消防运动会、“紧急救护 关爱生命”为主题的急救及安全健康知识培训。



2018年，上药控股广东开展了“百日高温安全无事故竞赛活动”。成立相应的安全小组，对公司内部进行安全自查，并及时做出整改，杜绝安全事故的发生。此外，还邀请相关的专业人士对公司员工进行安全培训，并组织模拟演练，增强全体员工的安全意识。加强了企业安全管理，有效控制事故发生。

三年来，安保工作总体上处于可控的状态，实现了安全保卫的六大目标：无恶性、重大刑事案件、政治案件；无爆炸、重大经济诈骗案件；无重大涉外泄密事件；无重大有影响的

不稳定突发事件；无重大因工伤亡事故，中毒事故；无重大和恶性交通事故。

■ 保障身心健康，建立快乐驿站

上药控股持续加强安全培训，认真做好劳动保护工作，杜绝各类重大安全生产事故的发生；高温期间，党政领导与工会一起深入一线及沪内外控股公司，为员工送上防暑降温慰问品；注重防台防汛和女职工特殊劳动保护等工作；坚持员工工伤事故月报告。在关注员工环境安全的同时，非常注重员工身心健康，设立帮困体系、快乐驿站等，多措并举，共建和谐单位。

工会帮困——

上药控股提高帮困金额，进一步做好精准帮扶的工作。2016年，“一日捐”组织3520名员工捐款279683元，436名劳务工捐款13173元；全年分别对195名困难职工进行帮困送温暖工作金额达24.88万元；年内完成1125名员工市总工会电子会员卡再登记与512名员工的新注册工作。2017年“一日捐”组织2870名员工捐款286256元，434名劳务工捐款9630元；全年分别对227名困难职工进行帮困送温暖工作金额达26.20万元；完成23个部门1167名员工的工会服务卡登记申报工作，进一步扩大会员服务卡的覆盖面，把好事做细做实。2018年“一日捐”组织2804名员工捐款300431元；416名劳务工捐款8860元；上半年已对149名困难职工进行帮困送温暖工作金额达9.5万元。



一日捐

2016	279683 元
2017	286256 元
2018	300431 元

快乐驿站——

驿站有大合唱、长跑俱乐部、舞蹈俱乐部、篮球俱乐部、羽毛球俱乐部等。2018年37个单位（部门）的217名员工参加了“全国职工艺术节”，上实集团“迎国庆”红歌会大合唱。丰富多彩驿站生活让员工不断满足日益提高的精神生活需要。





7.3 办公理念绿色低碳

2015年5月，公司启动视频会议系统建设项目，项目一期覆盖上药控股江苏、上药控股山东、福建省医药、上药控股广东、上药湖南九旺等5家平台型企业。通过公司总部与各家控股企业的视频会议网络连接，各参与企业的差旅成本得到显著下降，出行在途时间得到有效控制，进一步提高了各企业的工作效率。为此，公司从2016年起，在全公司范围内有序推进视频会议系统建设。通过4年的建设，公司视频会议网络已覆盖广州、福州、长沙、无锡、济南、安庆、青岛、南昌、宁波、南通、上饶、昆明、北京、镇江、杭州、成都、合肥、贵阳、遵义、深圳、重庆、武汉、沈阳、徐州、大连等25个城市。

公司推进14家在沪分子公司合署办公，为了有效控制办公成本，对原有分散管理的办公打印系统进行集中采购、集中管理。对外，统一租赁打印设备，并根据公司整体需求，与供应商商谈优惠价格包。对内，将打印系统与考勤系统对接，通过系统后台，完整统计个人用纸情况，以有效控制用纸浪费现象。

2017年3月启动的OA技术优化项目，于2017年10月基本完工，新版OA系统更容易上手，网页响应速度更快，满足移动办公的需要、正确使用的需要、提高办事效率的需要。



全国职工艺术节



全国职工运动会





Shaphar

⚡ 对服务的诠释

是我们传播塑造品牌时

CHAPTER



我们以“服务为荣”作为经营理念，以“创新、合作、包容、责任、激情”为核心价值观，为企业运转注入灵魂。我们打造外在统一形象，成为一家可信赖企业；我们通过“融媒体”来传播理念，成为可认同企业；我们增进员工活力，成为一家服务中有温度的企业。



我们的 可信赖目标

做具有现代品牌的企业

我们的 可信赖措施

规范 VI 应用管理 搭建传播平台
有序创建文明单位 丰富文化活动内容

我们的 可信赖成效

荣获全国文明单位、连续十一届市文明单位
服务文化深入人心
公司 VI 统一，品牌识别性进一步增强

8.1 一张可识别的“企业名片”



规范统一的 VI 应用，是优良企业品牌的有效识别系统。在此基础上，上药控股打造符合上药控股的企业文化及社会责任体系，为企业品牌注入更多内涵。

8.1.1 一体化的品牌效应

公司于 2017 年由上海医药分销控股有限公司更名为上药控股有限公司。公司更名后，配合公司品牌战略，至 2018 年底已完成超过 60 家下属企业的更名工作，品牌认知度大幅提升，从定位、形象、文化等方面呈现了一个高度一体化的上药控股，对两票制下各公司的业务开展帮助巨大，也对企业的外部形象得到了统一和提升，有助于提高企业社会影响力和品牌竞争力。

对 VI 管理及信息披露采取预先审批制，各单位办公室作为各企业的归口管理部门行使管理职责。各单位在对各企业新近发生的、为受众所关注的各类报道，或接受媒体采访以及在各类活动场合使用上药控股 logo 及名称等事项进行发布及使用前，均需报公司办公室审核。

8.1.2 有温度的文明形象

创建文明单位是一项长期、持续的工作，需要以更全面的投入来塑造现代企业文明品牌形象。

● 符合企业实际的责任评估体系

打造符合上药控股实际的企业文化和社会责任评估体系，按照相关体系撰写社会责任报告，推进服务为荣与核心价值观的文化释义，尝试建立企业文化的评价细则，深化服务为荣理念，为员工践行服务文化提供更加明晰的标准。

● 文明单位奖项筑牢品牌形象

2017 年，荣获第五届全国文明单位。2018 年，顺利通过上海市文明单位中途检查，获得评审小组的高度评价，连续十一届获评上海市文明单位。

“上药控股文明单位创建有高度、有宽度、有长度、有梯度、有温度。”

——上海市第 19 届文明单位检查组



8.2 “春风化雨”的传播平台

面对传播环境的巨变，上药控股选择了积极拥抱“媒体融合”，并逐步构建起了一个较为成熟的“融媒体传播体系”。

8.2.1 了解我们，有更多途径

上药控股拥有微信公众号、微信服务号、官方网站、党建网、党建号等自有渠道。2018年，积极推进公司官网改版，提升公司品牌形象价值。



上药控股有限公司



上药控股服务为荣



上药控股党建



上药控股微学习



8.2.2 传播文化，有更多载体

企业文化成为上药控股党组织学习的主要内容之一。借助公司一体化、全国化的优势，上药控股不断探索党建联动，以党组织为载体将企业文化宣传有效辐射全国。

上药控股积极探索“属地化+垂直化”党建管理模式，形成了与控股企业联动的全国化党建网络。以党建活动为载

体，企业文化也有有效的辐射到了全国控股企业。2018年，以“企业文化的融合与进化”为主题，邀请复旦专家进行讲解，全国控股企业负责人参加，部分控股企业负责人就上药控股企业文化对自身企业的帮助进行了讨论，有效促进了企业文化融合落地。



“业务对接时，上药控股团队说“并购是融合，不是整合”，让我们感受到了企业文化中包容与合作的内涵，并一直贯穿于整个融合过程之中。”

——全国业务总经理兼上药康德乐（北京）董事长

“加入上药控股后，上饶公司从粗放式管理向精细化管理转变，从关注短期绩效到关注长期发展，上药控股的优秀文化推动了企业销售利润持续保持两位数增长。”

——上药控股江西上饶总经理

“上药控股徐州下属有三家企业，在贯彻一体化运行的过程中有一定的压力。通过先进的文化理念，有助于实现公司多元化的融合。”

——上药控股徐州总经理

“服务是一种使命感和情怀。加入上药控股后，科泽员工对“服务为荣”的企业文化进行了深入的学习探讨，凝聚文化共识。”

——上药科泽总经理





8.3 看得见的“员工活力”

上药控股始终注重企业文化建设与精神文明建设的融合，除了传统动作，上药控股还将品牌传播融入了公司的各项活动，以及管理层和员工的日常行为之中，形成了无数日常化、碎片化、精准化的传播场景，开展家园文化、匠人文化、合规文化、协同文化等企业外延文化为主题的活动，以纵向

和横向相结合的方式导入文化、深入文化建设。每年均会通过企业文化月、企业文化墙等形式，企业文化宣贯、企业文化示范点评选、召开企业文化论坛、举办企业文化盛典活动等方式，提升公司内部文化认同度。

2016年，为推动全民健身活动的蓬勃开展、全面提高员工身体素质，发扬公司全体员工勇于挑战、活力奋进和昂扬向上的精神，上药控股举办了“激情超越、共赢未来”为主题的2016年全国职工运动会。

2017年，上药控股进行企业文化宣贯49场，授课范围达2300人次。公司喜迎65周年庆典系列活动相继开展。岁末，成功举办了首届行业高峰论坛，重塑文化传播载体。

2018年，上药控股回顾、总结过去三年的企业文化，拍摄三年企业文化视频，开展以“企业文化的融合与进化”为主题的企业文化论坛，邀请各控股企业代表就相关议题进行圆桌讨论。

为了将三年来涌现出践行“服务为荣”企业文化的案例进行传播和记忆，公司广泛征集案例，形成了《服务为荣，争创先锋》2016-2018企业文化案例集，涵盖40个单位、部门的58篇事迹，共计73000余字。他们用文字记录自

己与企业的奋斗征程、守护生命的不懈努力。与此同时，上药控股在一万八千余名员工中评选出20名“服务之星”和40名“服务标兵”，树立榜样，发挥典型作用。



党政工团齐心共建，设立企业文化月、企业文化论坛、企业文化墙，举办职工艺术节、迎新长跑、员工歌手大赛、英语演讲比赛、十大未来之星评比、“沙发客·shapharor”团青品牌活动等，搭建职工展示精神风貌的优秀平台，使员工在行动中学习，在学习中思考，劳逸结合促发展。





Shaphar



对责任的担当

是我们交付生的希望时



CHAPTER





总有一些人需要我们去关注，总有一些危急需要我们伸出援手，这是对生命的敬畏，对责任的诠释。为了肾衰竭的患者，我们坚持用“手拿肩扛”的传统方式送药上门，守护生命；为了告急的事故患者，我们争分夺秒，与时间赛跑抢救生命；为了让新药早日到患者手中，我们用服务助力填补国内新药空白；为了更好的回馈社会，我们坚持捐资助医、义诊援建，为推动医学进程做出努力；为了响应“全民健康”，我们用专业武装，用善心护航，让更多的人享受健康服务。



我们的全民健康目标

挽救生命，推动医学发展，普及全民健康

我们的全民健康措施

危急时紧急供药 普及健康知识与服务
持续坚持低价供药 助力新药国内首发

我们的全民健康成效

响应突发事件，多次应急供应
更多医学人才得到激励，义诊回馈社会
居民在家门口享受健康服务
填补国内新药空白



9.1 腹透液配送：用肩膀扛起患者生的希望

有一个群体，常年需要腹透液维系生命。上药控股人提供一对一全面个性化服务，带去安心与便捷，成为患者生的寄托。上药控股物流中心一心想着患者、一切为了患者，积极探索腹透项目配送服务方式。面对每箱百特腹透液重达 36

斤的实际情况，配送人员用坚持不懈的努力和锲而不舍的拼劲，一箱箱地搬，一楼楼地扛，用爱筑起了上海地区肾衰患者生的希望与力量。

70 多岁的刘女士因患有尿毒症，每天都需要自己在家做腹膜透析，之前刘女士都是由自己或家人租车去医院搬运腹透药品，不仅相当烦累，而且对病后经济条件不好的家庭来说也是一笔很大的开销。

“现在好了，有上药控股物流中心腹透液关爱项目，能免费将腹透液送到家里，给我们带来了生的希望。”

——刘女士



上药控股物流中心丰功库承接的肾衰患者腹透液关爱配送项目已开展了近 4 年。数年来，已完成门对门配送任务 56042 多次，总箱数 541645 件，总重达 1950 万斤，共惠及

浦东，松江，崇明，闵行等上海市 16 个区县肾衰患者共 1390 名。



9.2 国内首发：服务助力填补国内新药空白

在中国创新药时代来临之际，新药上市进入“快车道”。2018年8月至9月间，在短短一个月时间内，“益药·药房”国内首发可瑞达[®]、利普卓[®]、欧狄沃[®]，上海首单奥巴捷[®]，

为患者提供优质的“益药”品牌服务，提升各类新特药、罕见病药的可及性。

2018年8月28日 欧狄沃[®] “益药·药房”国内首发

8月28日，欧狄沃[®] (Opdivo[®]，俗称O药) 上市。O药是国内首个PD-1 癌症免疫治疗药物，目前获批的适用对象为晚期或转移性非小细胞肺癌成人患者。面对十几个城市的需求订单，24小时内送达的严峻考验，上药控股物流中心立即反应，全速开启加急配送。“益药·药房”在O药获批后不久即被确定为其在中国市场的定点销售与服务网络，同时在多个城市为患者提供药品销售及其他多项专业药事服务，帮助患者长期管理疾病，提高生活质量。



据不完全统计，仅在O药上市的20天内，“益药·药房”——上海众协药房中山西路店”已经服务前来购药的患者及家属超过500名；客服中心也接到O药相关咨询达1700多件。待未来慈善赠药的执行条件进一步确定后，O药更是有望通过“益药·药房”的慈善赠药服务惠及更多患者。



2018年9月19日 奥巴捷[®] “益药·药房”上海首单

奥巴捷[®] 是国内获批的首款用于治疗罕见病复发型多发性硬化症的口服创新药。多发性硬化是一种难以根治的神经系统进展性疾病，具有致残性，患者需要长期服药。“益药·药房”作为奥巴捷·上海唯一的指定门店，9月19日全国首发销售，创下了全国罕见病药上市最快纪录——58天。此次“快速上市”意味着国家对罕见病治疗的政策支持，受到各界的广泛关注，东方卫视、上海新闻综合频道等媒体进行了专题报道。



2018年9月20日 利普卓[®] “益药·药房”国内首发

我国首款卵巢癌靶向治疗药物 PARP 抑制剂奥拉帕利 (利普卓[®]) 于2018年9月20日上市，填补了国内卵巢癌靶向治疗领域近30年的空白，上药云健康旗下“益药·药房”全国首发开售。上市当天21点09分，全国第一单奥拉帕利 (利普卓[®]) 处方及订单



由上海“益药·药房”——众协中山西路店完成全流程服务。

2018年9月22日 可瑞达[®] “益药·药房”华东地区首单

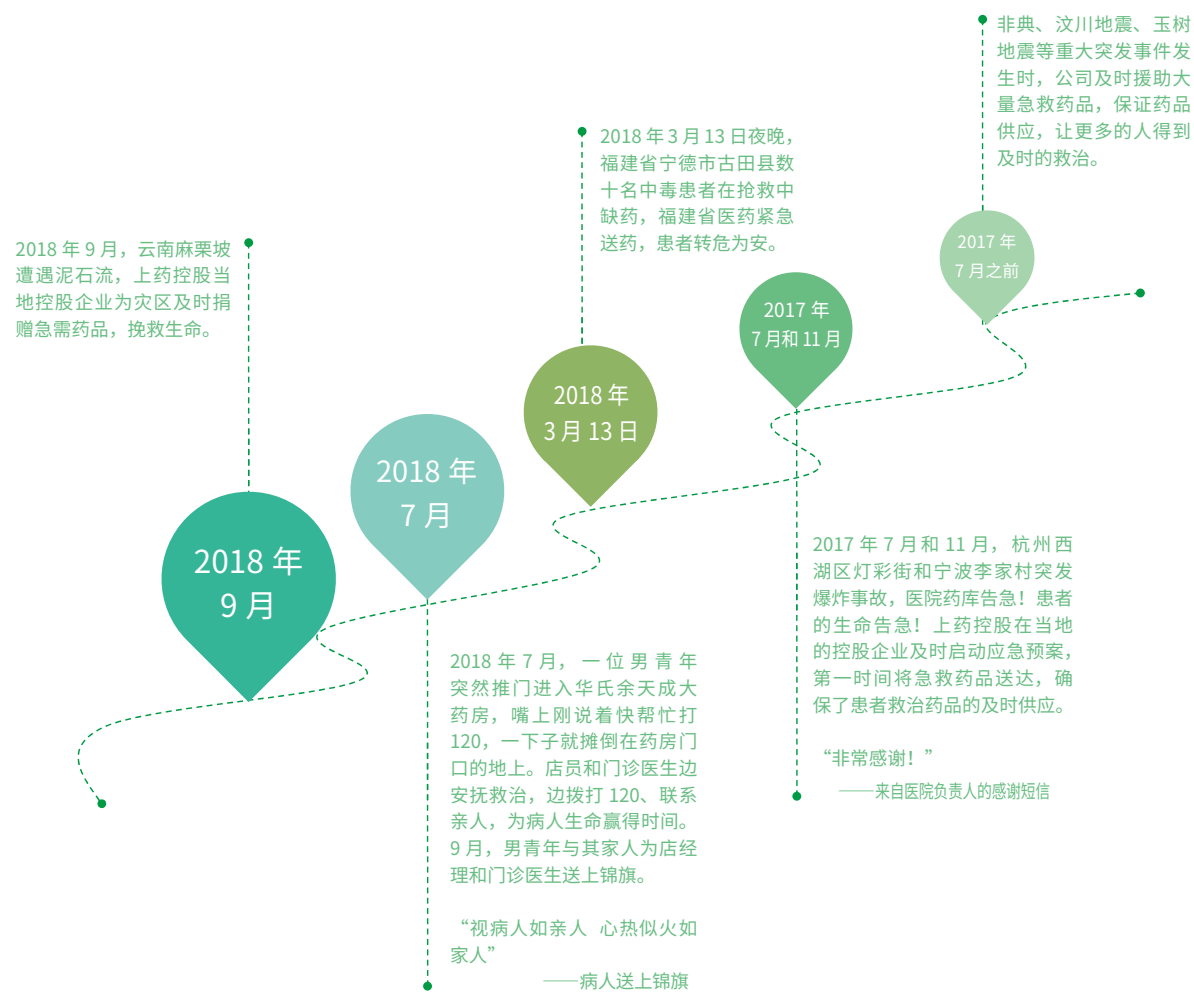
此次获批上市的K药，针对的是经一线治疗失败的不可切除或转移性黑色素瘤患者，也是目前国内唯一获批针对这一群体的PD-1 抑制剂。9月22日K药上市当天，即在6家“益药·药房”门店首批同时开售，并配有专业药师提供一系列特病关爱服务。其余全国各地“益药·药房”未来也将陆续提供K药服务。





9.3 捐助药品：同死神赛跑为生命赢得时间

在风云激荡的市场环境中，上药控股始终没有忘记国有大企的担当。作为国家级药品储备基地，每当社会上发生自然灾害、重大事故等突发情况时，公司都会立即启动救灾响应应急预案，以高效的配送服务能力和强烈的社会责任感，第一时间将急救药品送达，挽救更多的生命。



9.4 人才培养：捐资助医促进医疗水平提升

上药控股长期通过坚持低价供应急救药、对困难人员发放健康卡、普及健康知识、开展公益活动来回馈社会。通过支持“银蛇奖”、“仁心医师”评选、设立“杏林育才奖”、

对滇援助和乡村医师培训计划等公益项目助力医学人才培养，推动公共服务的均等性和触及性发展，支持更多的医学人才服务到更广泛的地方去。

● 资助“仁心医者”评选，弘扬医师高尚品德

上海市医师协会、上海市浦东新区广播电视台共同主办、上药控股独家支持“仁心医者”品牌评选活动，弘扬医师高尚品德和奉献精神，推动上海市医师队伍建设与卫生事业发展。

道路上矢志前行。

2016年，“银蛇奖”专家远赴内蒙古赤峰市克什克腾旗医院进行义诊，赴遵义市贵州航天医院开展精准医疗帮扶活动。

2018年，上海市卫生系统青年人才奖励基金会三十周年之际，“银蛇奖”获得者再次进行大型义诊活动。

● 设立“上药杏林育才奖”，激励更多优秀的医学教职工

自2014年起，由上药控股出资，在上海交通大学医学院设立“上药杏林育才奖”，用于表彰在医学院系统内教学、科研和医疗等方面协同发展且取得显著成绩、在人才培养工作中有突出贡献和感人事迹的45岁以下教职员工，激励他们提升医疗水平，助力医学人才培养，为更多的人提供医疗服务。

● 援建乡村卫生院，提高乡村医疗水平

2018年1月，公司携手上海市第一人民医院赴遵义正安县开展系列援建帮扶工作，并签署协议参与援建正安县市坪苗族仡佬族乡卫生院。在未来的几年内，一个崭新的卫生院将投入使用，推动乡村医疗水平，扩大医疗服务的可触及性。

● 连续4届赞助支持“银蛇奖”，培养医学人才送健康

作为青基会的公益支持单位，从第13届到16届“银蛇奖”评选活动，上药控股已累计为134名获奖的医学卫生人才提供了赞助支持，鞭策他们在医学的

● “洒向人间都是爱”，大型义诊服务

2018年，邀请到来自华山、中山、瑞金等20多家著名医疗单位及近10家社区卫生服务中心的80位医学专家，提供了包括多个专科的健康服务，让更多的市民朋友在家门口享受到优质便捷的医疗服务。上药控股连续6年投身其中，已有480多名专家参与其中，累计服务市民32500余人次。





有些往年参加过义诊咨询的“老”病人会特意“追粉”而来，告诉熟悉的专家，之前的建议已经在他身上发挥了很好的效果。



9.5 志愿服务：以专业与善心推动全民健康

公司积极地参与到社会共建共治当中，弘扬志愿服务精神。在党员引领下，全员积极参与其中，为更多的社区居民送去健康，在家门口就能享受到更多的健康服务，全面增进人民健康。

家门口的健康服务

- 2018年3月，上药控股华氏大药房的青年志愿者服务队积极参与枫林街道“雷锋在枫林”主题大型志愿者服务活动，为社区居民提供血压测量、执业药师合理用药咨询等服务。10月20日，以“爱心暖万家”为主题的2018年第二十届华氏·雷允上膏方节开幕。华氏大药房现场开展用药咨询、便民测量血压、代客熬胶等服务。华氏大药房劳模工作室负责人魏骏领衔，10多位执业药师担任野山参鉴定师，帮助百姓“选对药材，选好药材，服对药材”。

- 余天成与结对的松江一百商店在中山中路松江一百店门口，为市民提供切人参、打粉、量血压、回收过期药品等服务，社区居民在家门口就能享受到健康服务。

- 上药医疗器械（上海）有限公司发起以“关爱生命，造福健康”为主题的“上药器械社区健康行”系列活动，宣传科学的健康知识，为社区居民提供多种医疗设备和服务的体验。2018年6月至10月，6期社区健康行活动参与员工近120人次，服务400余人次社区居民。



户外职工的爱心接力站

- 上药控股下属华氏大药房首批20家指定医保药房专门设立了“户外职工爱心接力站”，充分调动药房原医保服务区域和各类资源，为户外职工做好服务工作，还同时在药房站点的每班都专设一名“爱心接力小天使”，由每班的站长负责，及时为需要帮助的户外职工提供及时便利的服务。





团青的慈善之行

● 物二、物三以及管理第六团支部拜访位于闵行区都市路的中华少年儿童慈善救助基金会西部儿童救助基金下的项目——“鲁冰花舍”。此项目搭建公益平台为患有先天疾病的孤残儿童安排医疗、提供术前护理和术后康复的临时生活场所。志愿者通过折纸、玩游戏、讲故事等各种形式与儿童互动交流。

● 2017年，上药控股积极参与“青春风尚，益动起来”枫林街道滨江公益跑，关爱困境青少年，让困境中的青少年充分感受到上药控股的关爱。

● 2018年，团青开展爱心公益活动18场次，参加人次超过300人。2018年9月，团青们对对口地处塔克拉玛干沙漠边缘的新疆麦盖提县希依提墩乡中心小学，发起爱心募捐活动，捐赠共计500余件物品，为学校解决了物资燃眉之急。

“谢谢叔叔阿姨们，我们一定好好学习，天天向上。”

——受助学校学生



上药控股人分布在全国各地践行着“服务为荣”
他们，只是一万八千余员工的缩影……

浙江：

- 上药控股宁波：
志愿服务进医院、送药下乡



- 浙江上药新欣：援建操场





江苏:

- 上药控股江苏:
积雪中为患者送腹透液



- 上药控股南通: 邀请眼科专家眼部义诊



山东:

- 上药控股山东: 合规自查, 合规经营



安徽:

- 上药控股安徽: 支部共建进老区, 送温暖、献爱心



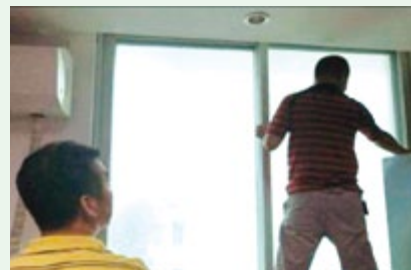
江西:

- 上药控股江西上饶:
健康扶贫, 助力脱贫攻坚





福建：



● 福建省医药：合力抗台风，坚守岗位



广东：

● 上药控股广东：完善镇卫生站公共卫生服务能力



北京：

● 北京爱心伟业：
克服节前交通压力，确保药品质量和配送

云南：

● 上药控股云南：捐助药品，挽救生命



四川：

● 上药控股四川：宣传用药安全



还有，湖南、重庆、贵州、辽宁、湖北、天津……
上药控股人
正在从更多的地方出发，为更多的民众守护健康

SPH



Shaphar

❤️ 责任承诺

10
CHAPTER

雪晴看山，冰破听水。无论医药行业经历怎样的雨疏风骤，行业中总有中坚和强大的公司在大环境中坚守支撑、在逆风中创新突破、在反思中调整笃行。

2019年，上药控股以新分销和新零售的“两新战略”为统领，坚持“创新为宗、服务为荣、奋斗为本”的战略原则，瞄准客户需求，拥抱产业变革，服务全民健康。



冬天阻碍不了梅花的盛开，生活也从不亏欠敢于坚持、敢于担当、敢于创新的付出者。古人云，天道酬勤。每一次的创新突破都将是公司发展过程中把挑战转化为机遇的致胜法宝，每一次的坚守服务都将是把技术进步转化为全民健康的踏实实践。

两新战略

创新为宗

服务为荣

奋斗为本

服务为荣

创新 合作 包容 责任 激情
Innovation Cooperation Tolerance Responsibility Passion



地址：上海市徐汇区枫林路420号 6层-8层
邮编：200032
电话：021-52588888
网址：www.shaphar.com



上药控股微信订阅号



上药控股微信服务号



上药控股党建订阅号