

創美藥業股份有限公司

CHARMACY PHARMACEUTICAL CO., LTD.

(於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司)
股份代號: 2289

環境、社會及 管治報告

2016





目錄

- 02 關於本報告
- 03 關於我們
- 04 權益者參與
- 05 環境
- 07 僱傭及勞工常規
- 11 供應鏈管理
- 12 產品責任
- 15 反貪污
- 16 社區
- 18 聯交所《環境、社會與管治報告指引》內容索引



關於本報告

創美藥業股份有限公司(「本公司」)或「創美藥業」(股份代號：2289.HK)欣然發布本公司及其附屬公司(統稱「本集團」或「我們」)的環境、社會及管治報告(「本報告」)。本報告主要披露本集團於2016年度在環境、社會及管治方面的表現。

時間範圍

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋2016年1月1日至2016年12月31日(「報告期」)。

報告範圍

如無另行說明，本報告中的數據及資料涵蓋創美藥業股份有限公司及其附屬公司(統稱「本集團」)。

編製依據

本集團依據香港聯合交易所有限公司證券上市規則(「上市規則」)附錄27所規定《環境、社會及管治報告指引》披露。

聯繫方式

創美藥業重視您的意見與建議，如對本報告有任何意見或建議，歡迎通過以下聯繫方式與我們取得聯繫：

創美藥業股份有限公司

地址：中國廣東省汕頭市龍湖區嵩山北路235號

電話：86-754-88109272

郵箱：ir@chmyy.com



關於我們

創美藥業創立於2000年，是華南地區領先的醫藥分銷商之一，擁有全面的分銷網絡覆蓋華南地區及福建省等周邊地區，向(i)醫藥分銷商客戶，(ii)零售藥店，及(iii)醫院、診所、衛生站及其他分銷多元化的醫藥產品及提供諮詢服務，絕大部分收益來自醫藥分銷業務。創美藥業擁有各類的產品組合包括：西藥、中成藥、保健產品、中藥藥材及中藥飲片、醫療器械及化妝品。

2015年12月14日，本集團在香港聯合交易所有限公司(「聯交所」)主板上市(股份代號：2289.HK)。



權益者參與

本集團的權益者群體包括員工、股東／投資者、客戶、供應商／合作夥伴、政府／監管機構及社區／公民。本集團積極主動與權益者群體進行溝通，全面瞭解股東的期望。

利益相關方的溝通與參與

利益相關方	溝通方式	期望與要求
政府／監管機構	實地檢查 主動納稅 日常溝通與彙報	遵紀守法 依法納稅
股東／投資者	股東大會 業績發布會 公司網站 報告與公告 投資者調研	財務業績 保障股東權益 企業可持續發展
員工	勞動合同 健康體檢、保險 培訓活動 員工聚會 日常交流	平等僱傭 健康與安全 技能提升 薪酬與福利 職業發展
供應商／合作夥伴	實地考察 交流互訪 供應商評估	遵守商業承諾 互利共贏 公平競爭
客戶	日常交流互動 滿意度調查	產品質量 遵守商業承諾
社區／公民	促進社區就業 社區活動 慈善公益活動	帶動社區發展 社區交流與溝通

環境

我們深知企業的可持續發展與生存的環境息息相關。本集團在發展自身業務的同時，亦注重對環境的保護以減少自身業務對環境造成之不良影響。

環保營運

本集團主要從事藥品的分銷與配送業務，業務本質上不涉及任何直接生產工序，故無涉及向水及土地的排污、有害廢棄物的產生等。

本集團在進行藥品的物流配送途中，對環境造成潛在不利影響主要來自運輸車輛的氣體排放。本集團已採取措施按照中國工業和信息化部規定使用達國IV排放標準的柴油車以達到國家綠色環保標準，彌補對環境造成之不利影響。本集團亦時刻關注市場上的新能源車型，並將根據實際情況於必要的時候更換適用的新能源車輛。

綠色辦公

本集團秉著節約高效、合理利用資源，防止資源浪費的理念，積極提倡綠色辦公模式，加強員工節能環保的意識。

報告期內，本集團於日常營運過程中提升辦公場所節能，並採取以下措施：

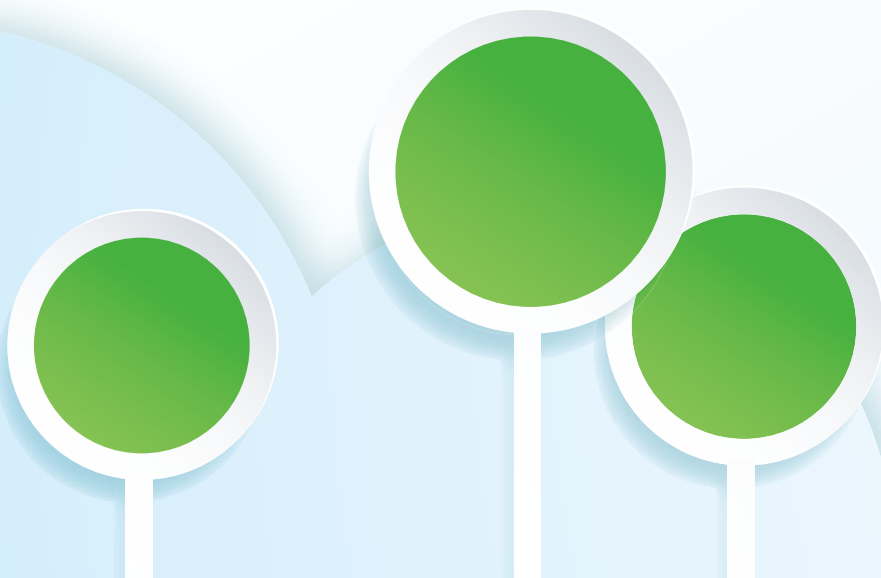
1. 實施廢舊紙箱回收計劃。回收使用過但尚可利用的紙箱，用於物流中心藥品倉儲及配送運輸；



環境

2. 鼓勵無紙化辦公，節約使用紙張。提倡雙面用紙，並循環利用使用過的紙張；盡量使用電子文檔方式處理文件，避免不必要的列印；
3. 控制辦公區空調開放時間，依據實際天氣情況，合理使用空調，避免造成能源浪費；
4. 加強對辦公區用電情況的管理。員工使用電腦、打印機等電子設備時，盡量減少待機消耗；離開辦公室時隨手關閉電器電源及電燈；行政人員定時對辦公區巡查，避免浪費用電的情況發生；
5. 定期對用水設備進行檢查及維護。更換老化的水龍頭，加強對水龍頭的水流控制，提高用水效益；
6. 推廣電話及影像系統的使用。盡量使用電話會議或視頻會議，減少員工公出旅程，從而達到減少溫室氣體排放的目的。

報告期內，本公司對員工食堂進行升級改造，將原使用液化石油氣的爐具全部更換成電磁爐以降低能源消耗，減少溫室氣體的排放。



僱傭及勞工常規

本集團秉承「尊重•關愛•善待•培育」的理念，尊重與重視員工，讓員工獲得對本集團的認同感和歸屬感；關愛與善待每一位員工，致力於為員工營造一個溫馨愉悅的工作環境；鼓勵培養員工全面發展，為員工創造實現自身價值的發展平台，讓員工獲取更廣闊的事業發展空間。

2016年，本公司榮獲由廣東省企業聯合會與廣東省企業家協會聯合頒發的「廣東省最佳僱主」稱號。

員工概況

截至2016年12月31日，本集團員工共計659人，其中男員工435人，佔員工總數66.01%；女員工224人，佔員工總數的33.99%。

2016年員工總數：按性別劃分明細		
類別	員工人數	佔比
男性	435	66.01%
女性	224	33.99%
員工總數	659	100.00%

2016年員工總數：按年齡劃分明細		
類別	員工人數	佔比
28歲及以下	294	44.61%
29-35歲	203	30.80%
36-45歲	104	15.78%
46歲及以上	58	8.80%
員工總數	659	100.00%

僱傭及勞工常規

2016年員工總數：按專業結構劃分明細

類別	員工人數	佔比
高級管理層	7	1.06%
中級管理層	19	2.88%
行政人員	138	20.94%
營銷中心	213	32.32%
物流中心	282	42.79%
員工總數	659	100.00%

本集團執行嚴謹的招聘程序，堅持「公開招聘 • 平等競爭 • 擇優錄用 • 先內後外」的原則，通過內部晉升、內部崗位調換及外部招聘的方式，為應聘者及員工提供平等就業的機會，不因民族、種族、國籍、宗教信仰、性別、年齡等因素對任何應聘者或員工產生就業歧視。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》等法律規定，絕不僱用未滿18周歲的未成年人從事任何事務，並尊重每位員工的人身自由，不以限制員工人身自由強迫其勞動。

員工福利

為提升員工的工作積極性，本集團為員工提供具有市場競爭力的薪酬與福利待遇。本集團每月舉行營銷中心表彰大會，每季度、每年度開展優秀員工及優秀團隊評選活動，表彰表現優異的員工、管理者及部門，以此肯定員工的努力付出，激勵員工的工作熱情。

本集團嚴格保障員工休息休假的權利。本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》，實行標準工時工作制，即每日工作8小時，每周工作5天。如遇加班情況，本集團則支付加班費用或安排調休。本集團保障所有員工享有法定假期待遇。

僱傭及勞工常規

本集團保證所有員工享有法定福利待遇。本集團嚴格遵守中國的法律法規，為所有員工繳納養老、醫療、工傷、失業、生育保險等社會保險費及住房公積金，保障員工的基本合法權益。本集團亦為總監級以上崗位和高危崗位員工購買商業意外保險，保險費用由公司全額支付。

本集團為員工提供多項福利政策，包括員工生日禮物、結婚禮金、夏季高溫補貼、解暑涼茶及糖水供應、健康體檢、優秀員工旅遊福利等。

本集團為員工提供舒適的辦公環境，營造愉快的工作氛圍。本集團亦為員工免費提供早餐、中餐、晚餐、夜宵四餐，並為外地員工提供宿舍，員工宿舍內部均配有浴室、熱水器、空調、電視機、傢俱、無線網絡等，為員工營造溫馨的生活環境，提升員工的歸屬感。

本集團關愛每一位員工。2016年8月22日，一名員工因腰部疼痛住院，經醫生確診為椎旁膿腫，導致胸腰椎結核，急需大額資金動手術。為幫助其渡過難關，本集團立即發動全體員工募捐，總共籌集款項約人民幣10萬元，由公司代表轉交員工家屬手中，使得手術得以順利進行。

僱傭及勞工常規

健康與安全

為保障安全的工作環境，本集團制定並嚴格執行《消防安全管理制度》，建立預防為主、消防結合的工作機制，成立消防安全小組，負責消防安全工作的監督、管理和檢查；定期組織安全與消防演練，提高員工的安全意識及逃生知識。本集團亦制定並嚴格執行《公司安保及門禁管理制度》，保障廠區內正常工作和生活秩序，維護集團財物及員工人身財產安全。

為鼓勵本集團物流中心駕駛員安全行車，遵守安全交通規則，本集團設立「年度安全行駛獎」，對全年無違章駕駛記錄、無發生交通事故等優秀駕駛員予以表彰。

本集團關注員工的健康，鼓勵員工在工作之餘加強身體鍛煉，幫助員工平衡工作與生活，本集團設有員工活動室、籃球場及戶外活動器材供員工使用，以緩解工作壓力，增強身體體質。本集團亦每年組織按照藥品經營質量管理規範規定的必須定期體檢的崗位員工進行一次免費健康體檢。

發展及培訓

本集團重視員工的職業發展，為員工提供廣泛的培訓機會，支持與鼓勵員工不斷進修、提升自身綜合素質及業務能力，本集團制定了員工培訓管理制度，包括《培訓管理制度》、《外送培訓管理制度》等。

2016年，本集團總計開展培訓107場。其中信息化建設項目總計23場，新員工入職培訓總計10場，管理人員外部培訓總計14場，其他內部培訓總計60場。

供應鏈管理

2016年，本集團共有供應商1,019名，其中醫藥生產商673家，分銷供應商346家。供應商的選擇與管理是保障產品質量穩定安全的關鍵環節。本集團與供應商保持緊密穩定的關係，致力建立互惠互利的合作關係。

本集團擁有完善的供應商審核流程。我們根據供應商的產品選擇及質量、產品質量記錄、業務規模及聲譽等多項標準審慎挑選新的供應商，我們的質量控制人員亦會審閱備選供應商的資格及以往記錄並僅選用符合我們標準的供應商。我們要求備選供應商提供營運所必要的相關執照、許可證及文件，包括但不限於營業執照、藥品生產質量管理規範認證證書(或藥品經營質量管理規範認證證書)、中國藥品生產許可證(或藥品經營許可證)及其他相關證明，以評估其資質及控制產品質量的能力。對於現有供應商，我們會審閱其產品質量記錄並要求彼等於執照及證明到期屆滿時續領相關執照及證明。

本集團亦定期對供應商的質量信譽及藥品進貨質量情況進行質量評審，質量評審記錄作為調整採購計劃或更換供應商的質量依據。對於質量評審不合格的供應商或產品，本集團將採取停止採購等相關措施。

本集團積極攜手合作夥伴履行企業責任，推動行業可持續發展，提升對於環境及社會的積極影響。當供應商在運輸藥品予我們的過程中造成部分藥品壓損或破損，我們於驗收藥品環節會拒收該部分藥品，同時與供應商溝通，對該部分藥品採取不留後患的有效措施進行銷毀處理，防止不合格藥品的流通，同時避免對環境造成污染。

產品責任

本集團深知保障人民群眾用藥安全的責任重於泰山，始終將藥品的質量安全工作放在首要位置，制定嚴格的質量控制程序並嚴格執行以確保我們的營運完全符合法律、法規及標準，致力向客戶提供優質安全的產品。

報告期內，本集團獲中國醫藥商業協會授予中國藥品流通行業「[十二五]最佳服務創新獎」、「[十二五]最佳管理創新獎」。

產品質量管理

本集團的營運已取得藥品經營質量管理規範證書。本集團設有溫控倉庫，為醫藥產品的質量和安全維持合適的儲存環境。本集團於採購、收貨、檢查、倉儲及交付前檢查等業務營運的各階段實施質量控制。基於審慎挑選供應商的基礎上，本集團亦進一步審查其供應的產品以確保其合規：

1. ✓ 倉儲前，根據產品檢驗標準、採購記錄、供應商發出的藥品檢驗報告核實製造商詳情、批准文號及包裝等所採購產品的基本資料。
2. ✓ 倘相關產品未通過驗證及核實，通知供應商且不予入庫。
3. ✓ 倘相關產品通過驗證及核實，則保管供應商發出的藥品檢驗報告及採購收據以供備案，並將該等產品儲存於倉庫。
4. ✓ 質量控制人員定期對倉庫的產品進行質量檢查並監控儲存情況。
5. ✓ 確認不合格的產品將存放於指定的獨立不合格區，並定期通知相關合資格人員進行銷毀。質量控制部門的員工負責全程監控該銷毀過程。

產品責任

產品通常由供應商提供質量保證，並於有效期內對所供應產品的質量負責。供應商將承擔產品質量問題對本集團造成的損失。但本集團亦可能就我們所分銷的產品承擔責任，尤其當有關責任乃因我們存儲或運輸不當所引起。

為保證向客戶提供優質安全的產品，本集團在運輸過程中嚴格按照藥品的溫度控制要求，採取必要的保溫或冷藏、冷凍措施。於2016年，本集團已為汕頭、佛山兩個物流配送中心購置冷藏運輸用車共23輛，確保產品在運輸過程中的儲存溫度達到藥品經營質量管理規範要求，保證產品質量安全。

報告期內，本集團獲得中國物流與採購聯合會醫藥物流分會、中國物流與採購聯合會冷鏈物流專業委員會所授予的「《藥品冷鏈物流運作規範》國家標準達標企業」。



「《藥品冷鏈物流運作規範》國家標準達標企業」

產品投訴及應對方法

本集團制定了《質量投訴管理制度》、《藥品退貨管理制度》、《藥品召回管理制度》等一系列質量管理制度及操作程序進行明確的規範。本集團對客戶提出的質量投訴均給予積極響應回應。當接獲客戶有關產品質量問題投訴時，本集團質量管理部即時通知對方暫停該批號藥品的銷售，並協同營銷中心銷售部門及時與對方溝通瞭解情況，進行質量問題的複查核實。若經複查核實後確認該藥品質量合格，則在質量確認後24小時內給予客戶反饋，恢復銷售。若經複查核實後確認該藥品存在產品質量問題且該批號藥品仍在有效期內，則按照《藥品退貨管理制度》及時通知對方進行退貨或換貨處理。報告期內，本集團接獲關於產品的質量投訴共48起，均得到妥善處理。

產品責任

客戶關係管理

本集團秉承「利他利眾 • 合作共贏」的經營理念，與客戶建立牢固的合作關係，在愉快的合作過程中實現共贏。

2016年2月27日，本集團舉行「感恩十五載 • 攜手再前行」上市客戶答謝會，感恩過往客戶信任、支持和幫助。

本集團高度尊重客戶私隱，在日常運營中嚴格保護客戶私隱，確保客戶信息安全，嚴禁任何形式的信息洩漏。



「感恩十五載 • 攜手再前行」上市客戶答謝會

反貪污

本集團嚴格遵守國家相關法律法規，制定及發布《廉潔管理規定》等內部控制制度供所有員工傳閱，並在《廉潔承諾書》上簽字確認，以對所有員工起警示作用，加強對集團全體員工的監督與管理，降低腐敗、賄賂等事件的發生幾率。

本集團設立投訴與舉報專線電話，供員工在發現不當或違規行為後做出投訴或舉報。本集團在接獲投訴或舉報後，根據投訴檢舉資料進行檢查和調查，聽取被投訴和檢舉人員的陳述和申辯，收集有關證據，根據調查結果提出處理建議。本集團亦每年就貪腐及賄賂風險進行評估。

報告期內，本集團並無出現任何有關本集團及其員工賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的事件。

社區

企業作為一個社會公民，肩負著相應的社會責任，為社區創造價值。本集團高度重視企業與社區之間的關係，積極參與社區建設與慈善公益事業，服務社區發展，以實際行動回饋社會。

推動社區就業

隨著本集團發展規模的不斷擴大，本集團積極為社區創造就業機會，有效帶動社區居民就業。報告期內，本集團平均每月提供21人的就業機會，全年共招用新員工245人。本集團亦加強與社區溝通，建立良好合作關係，為人才招聘與引進提供暢通渠道。2016年11月，廣東創美藥業有限公司在禪城區人力資源與社會保障局的組織帶領下，參加廣西柳州人才交流會，共收到41份簡歷，確定錄用意向10人。

積極參與社區文體活動

2016年6月，在汕頭市龍湖區龍祥街道組織下，創美藥業組織員工參與龍祥街道職工羽毛球賽，並榮獲優秀組織獎。

2016年10月，廣東創美藥業有限公司組織員工參與由佛山市工人文化宮組織的佛山市企業職工籃球比賽，並在活動中榮獲優勝獎。



社區

熱心社會公益

「情系福利院，愛心送清涼」

2016年7月1日，為慶祝中國共產黨成立95周年，創美藥業黨支部自發組織黨員為汕頭市福利院的老人與兒童們送上蓮花峰茶等清涼解暑物資，並打掃福利院，為他們創造整潔、衛生的生活環境，用實際行動向黨的生日獻禮，實踐「創造健康美好生活」的企業使命。



情系福利院，愛心送清涼



夏日擁軍送舒爽，軍民魚水情更濃

「夏日擁軍送舒爽，軍民魚水情更濃」

「八一」建軍節前夕，創美藥業組織員工前往汕頭市龍湖區公安消防大隊二中隊，為消防部隊官兵送上價值約人民幣7,000元的便藥和消暑物資，提前向消防部隊官兵送上節日的祝福和慰問。

「中秋節慰問社區老人」

中秋節前夕，創美藥業職工代表為社區老人活動中心的老年朋友們送上潮式月餅、水果以及節日慰問金，向社區的老者長輩致以節日的問候，帶去創美藥業全體員工的拳拳心意。



中秋節慰問社區老人

聯交所《環境、社會與管治報告指引》內容索引

層面	一般披露	章節	備註
環境			
A1：排放物	有關廢氣及溫室氣體排放、向水及土地的排污、有害及無害廢棄物的產生等的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	環保營運	
A2：資源使用	有效使用資源(包括能源、水及其他原材料)的政策。	綠色辦公	
A3：環境及天然資源	減低發行人對環境及天然資源造成重大影響的政策。	綠色辦公	
社會			
B1：僱傭	有關薪酬及解僱、招聘及晉升、工作時數、假期、平等機會、多元化、反歧視以及其他待遇及福利的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工概況； 員工福利	
B2：健康與安全	有關提供安全工作環境及保障僱員避免職業性危害的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	健康與安全	
B3：發展及培訓	有關提升僱員履行工作職責的知識及技能的政策。描述培訓活動。	發展與培訓	

聯交所《環境、社會與管治報告指引》內容索引

層面	一般披露	章節	備註
B4：勞工準則	有關防止童工或強制勞工的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	員工概況	
B5：供應鏈管理	管理供應鏈的環境及社會風險政策。	供應鏈管理	
B6：產品責任	有關所提供產品和服務的健康與安全、廣告、標籤及私隱事宜以及補救方法的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	產品責任	產品之廣告事宜不適用於本集團業務範圍。
B7：反貪污	有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的政策；及遵守對發行人有重大影響的相關法律及規例的資料。	反貪污	
B8：社區投資	有關以社區參與來瞭解營運所在社區需要和確保其業務活動會考慮社區利益的政策。	社區	