

CH'
MEI

2019環境、 社會及管治報告



創美藥業股份有限公司
CHARMACY PHARMACEUTICAL CO., LTD.

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@charmacy.cn

創美藥業股份有限公司

於中華人民共和國註冊成立的股份有限公司

股份代號：2289



2019環境、社會 及管治報告

目錄

- 01. 關於本報告
- 02. 關於我們
- 03. 權益者參與
- 04. 環境
- 09. 僱傭及勞工常規
- 14. 供應鏈管理
- 15. 產品質量與安全
- 17. 廉潔建設
- 17. 社會公益
- 19. 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（「公司」）或「創美藥業」（股份代號：2289.HK）欣然發佈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2019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2019年1月1日至2019年12月31日（「報告期」）。

報告範圍

如無另行說明，本報告中的資料及數據涵蓋創美藥業股份有限公司及其附屬公司。

編製依據

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

董事會參與

本公司董事會（「董事會」）辦公室成立環境、社會及管治（「ESG」）工作小組，負責統籌和推進各項ESG工作，協同各相關職能部門、附屬公司開展ESG資料統計與資訊收集工作，保證ESG資訊披露的及時性、完整性與準確性。董事會負責監察及檢視本集團的環境、社會及管治事宜。在決策過程中，會充分考慮並評估與ESG相關的風險，維持有效的風險管理及內部監控系統。董事會通過與集團高級管理層定期溝通、監察本集團的日常運作以及在必要時更新內部政策處理ESG事務。

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@charmacy.cn

關於我們

創美藥業股份有限公司（股份代號：2289.HK）主營醫藥分銷業務，主要向下游分銷商和零售終端分銷西藥、中成藥、保健品等產品，並提供醫藥產品諮詢服務。公司創立於2000年，經過20年的快速發展，已成長為華南地區領先的醫藥分銷商之一。公司堅持「深耕廣東，輻射周邊」的發展戰略，在汕頭、佛山、珠海及廣州設有物流中心並擁有專業的運輸服務團隊，對非招標市場實行「半徑10公里內一日三配、50公里內一日兩配、250公里內一日一配」的高效配送機制。公司具有現代化信息系統，涵蓋整個醫藥分銷供應鏈，包括採購、銷售、倉儲、運輸及交付等。公司同時運營自建B2B電子商務平台「創美e藥」，供客戶在線下單、查詢及支付等。公司於2018年全國藥品批發企業主營業務收入前100位排序第38名。根據標點信息《中國醫藥行業市場研究報告》(2017)，公司的銷售規模在廣東省醫藥分銷企業中排名第7，在廣東省醫藥分銷民營企業中排名第2。

憑藉良好的信譽和優質服務，於2019年2月獲廣東信用協會頒發的「2018企業品牌信用金鼎獎」。公司於2019年5月獲得中國（廣州）國際物流裝備與技術展組委會頒發的2018年度-2019年度中國物流行業「金螞蟻」服務獎，於2019年6月至9月，分別獲得廣東省企業聯合會與廣東省企業家協會共同頒發的「廣東省誠信示範企業」（2011-2018連續8年）、「廣東省企業500強」、「民營企業100強」及「流通業100強」。於2019年8月，獲得中國物流與採購聯合會醫藥物流分會頒發的「中國醫藥倉儲企業五十強」，於2019年9月至12月，獲得中華全國工商業聯合會醫藥業商會醫藥商業分會頒發的「2019年度醫藥冷鏈物流最佳服務企業」、「2019年度醫藥冷鏈最佳物流中心（基地）」及「全國百家優秀民營醫藥商業流通企業」。

權益者參與

本集團的權益者群體包括政府／監管機構、股東／投資者、員工、供應商／合作夥伴、客戶及社區／公民。本集團積極主動與權益者群體進行溝通，全面瞭解利益相關方的期望。

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	合規經營 依法納稅
股東／ 投資者	股東大會 業績發佈會 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 員工培訓 員工活動 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 市場調查	遵守商業承諾 互利共贏 公平競爭
客戶	實地考察 交流互動 滿意度調查 藥品推廣	遵守商業承諾 互利共贏 產品質量
社區／ 公民	促進社區就業 社區活動 慈善公益	帶動社區發展 社區交流與溝通

環境



本集團重視業務發展和環境保護的平衡，深知企業的可持續發展與生存的環境息息相關。本集團將「保護環境、節約資源」貫穿在企業經營活動中，以減省電力、燃料和水等資源的消耗，並提高全員環境保護意識，履行社會責任，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。報告期內，本集團已遵守適用於業務營運地的環保法規要求，並無任何重大違反中國環保法律及法規的事件而對公司有重大影響。本集團努力有效地使用企業資源，不僅降低本集團的運營成本，且它對我們的環境有益亦能改善員工工作環境狀況，以及提高員工歸屬感。

排放物

由於本集團主要從事藥品的分銷與配送業務，本集團在進行藥品的物流配送途中，主要的排放物源自本集團自有運輸車輛的氣體排放。報告期內，本集團的車輛廢氣及微顆粒的排放量的主要指標載於下表：

	單位	數量
氮氧化物(NO _x)	千克	8,392.78
硫氧化物(SO _x)	千克	13.62
顆粒物(PM)	千克	462.36

目前本集團所使用的柴油車都按照中國工業和信息化部規定達到國IV排放標準，在尾氣處理上都選用選擇性催化還原系統，而這項系統必須利用車用尿素溶液對尾氣的氧化物進行處理，以達到國家綠色環保標準。本集團亦時刻關注市場上的新能源車型，並根據實際情況於必要的時候更換適用的新能源車輛。同時，本集團要求司機到本集團指定的加油站加油，確保用油標準及質量；並需具有最佳環保駕駛習慣，減少車輛閑置行為。

2019年的車輛廢氣及微顆粒的排放量高於2018年的排放量，主要是因為：(1)本集團於2019年新購置了13輛運輸車輛，及對老舊運輸車輛進行了淘汰，其中新增車輛有4輛為冷藏車輛，並且在運輸過程中增加了對中型和重型車輛的使用率。因冷藏車輛耗油量較舊車高，且中型及重型車輛的油耗較高；(2)本集團於2019年增加了珠海、廣州物流中心的配送線路，且增加各物流中心的配送趟次，以提高終端服務，因此增加了油耗量，導致排放物增加。



➔ 溫室氣體排放

汽油和柴油、辦公耗電為本集團溫室氣體排放的最大來源。

本集團2019年度溫室氣體排放量，詳見下表：

溫室氣體排放	單位	2019年數據
範疇一 – 直接排放	噸二氧化碳當量	2,370.60
範疇二 – 能量間接排放	噸二氧化碳當量	3,988.23
範疇三 – 其他間接排放	噸二氧化碳當量	105.38
排放總量	噸二氧化碳當量	6,464.21
密度（每百萬元人民幣營業收入溫室氣體排放量）	噸二氧化碳當量／百萬元人民幣收益	1.85

➔ 廢棄物

下表顯示我們在本報告期間產生的主要廢物：

指標名稱	單位	2018年數據	2019年數據
產生無害廢棄物總量	噸	20.9	61.3
密度（每百萬元人民幣營業收入無害廢棄物量）	噸／百萬元人民幣	0.005	0.018
人均產生無害廢棄物量	噸／人	0.026	0.077

我們的經營活動並不會直接產生工業污染，故幾乎無涉及向水及土地的排污、有害廢棄物的產生等，因此並無採相關處理方法。排放物主要來自物流和日常辦公產生的廢料、生活垃圾。廢紙消耗主要是打印紙、標籤紙及送貨單。本集團已作出努力，盡可能回收和重用包裝材料。同時，為減省用紙，本集團鼓勵員工使用雙面打印和影印。本集團提倡各部門分類處理每日日常垃圾，重用可循環再用廢物，例如信封、快遞袋、膠袋、紙張及紙箱等。本集團為客人提供經消毒處理過的玻璃杯或陶瓷杯而非紙杯，以減少廢物及更為環保。

➔ 資源使用

本集團在運營過程中所消耗的能源主要包括運輸車輛汽油、柴油、辦公用電、消耗資源為辦公用水及物流包裝材料，物流包裝材料主要包括紙箱。

本集團於2019年主要資源的消耗情況

指標名稱	單位	2019年數據
汽油	公升	161,959.29
柴油	公升	698,837.77
石油氣	千克	1,459.00
外購電力	千瓦時	7,566,366.00
萬元營業收入耗電量	千瓦時／萬元人民幣	21.66
耗水量	噸	56,156.00
萬元營業收入耗水量	噸／萬元人民幣	0.14
紙質外包裝材料使用量	千克	122,804.00
密度（每萬元人民幣營業收入紙質外包裝材料使用量）	千克／萬元人民幣	0.35

本集團秉著節約高效、杜絕浪費的理念，致力於在業務營運中合理地使用資源。除於上文「排放物」所述的措施，為促進資源節約，我們堅守循環再利用及減少廢物的原則，積極提倡綠色辦公模式，加強員工節能環保的意識，以及制定了與環境管理相關的政策，例如：

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；
2. 鼓勵無紙化辦公，節約使用紙張。提倡雙面用紙，並循環利用信封及使用過的紙張；全面使用電子郵件與在線審核系統進行文件審閱、簽發與溝通，避免不必要的打印；
3. 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；
4. 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；
5. 加強對辦公區用電情況的管理。員工使用計算機、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；照明設施使用節能的LED燈；及
6. 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；在運營、辦公場所的衛生間、洗手間等處張貼「節約用水」宣傳標識，提高員工的節水意識。



2019年度，就能源方面，本集團持續減少石油氣的用量，提倡用電及天然氣作為能源，減少二氧化硫和粉塵排放量，舒緩地球溫室效應，因而大大改善環境污染問題。就紙張方面，本集團通過線上審核系統審閱檔共完成25萬多個審批流程，假設每個流程涉及審批檔為4頁，則共節約紙張50萬張左右。而在本集團提倡綠色辦公的政策下，2019年度的紙張用量相比2018年較為減少；就包裝紙箱方面，2019年度相比2018年較為減少；就用水方面，由於2018年佛山物流中心附近有施工項目，導致地面沉降及消防管道斷裂，使得用水量增加較多，現2019年已恢復正常用水，用水量有大幅度的減少。本集團不存在求取適用水源方面的問題。

報告期內，本集團已遵守與環境相關的法律及規例，包括但不僅限於：《中華人民共和國環境保護法》、《中華人民共和國水污染防治法》、《中華人民共和國大氣污染防治法》、《中華人民共和國固體廢物污染環境防治法》。於報告期內，本集團概不知悉在空氣及溫室氣體排放、在水源及土地排污、以及產生有害及非有害廢物方面，對本集團造成重大影響的任何不符合法例及規例事故。

僱傭及勞工常規

員工是推動企業不斷發展的動力源泉。本集團始終秉持「尊重·關愛·善待·培育」的用人理念，致力保障員工的合法權益，重視員工身心健康，為員工提供學習機會與發展平台，讓員工在推動企業發展的同時實現自我價值，獲得更廣闊的事業發展空間，力求實現員工與企業共同發展。

➔ 員工概況

截至2019年12月31日，本集團員工人數為796人。具體構成情況如下：

員工人數 / 女：318

佔員工總人數的比例：39.95%



員工人數 / 男：478

佔員工總人數的比例：60.05%



項目	類別	員工人數	佔員工總人數的比例
僱傭 類型	採購人員	62	7.79%
	銷售人員	200	25.13%
	物流管理及營運人員	407	51.13%
	財務及行政管理人員	127	15.95%
合計		796	100.00%



- 採購人員 62人
- 銷售人員 200人
- 物流管理及營運人員 407人
- 財務及行政管理人員 127人

項目	類別	員工人數	佔員工總人數的比例
年齡 分佈	30歲及以下	403	50.63%
	31-40歲（含）	247	31.03%
	41-50歲（含）	105	13.19%
	51歲以上	41	5.15%
合計		796	100.00%



- 30歲及以下 403人
- 31-40歲（含） 247人
- 41-50歲（含） 105人
- 51歲以上 41人

➔ 合規僱傭與員工福利

本集團嚴格遵守《中華人民共和國勞動法》、《中華人民共和國勞動合同法》等法律法規，堅持「公開招聘、平等競爭、擇優錄用、先內後外」的招聘原則，通過社會招聘、校園招聘、內部競聘等方式引進優質人才，從德育、學歷、能力等多方面對應聘者進行考核，提倡公平競爭，反對歧視，為應聘者提供平等就業的機會。本集團杜絕因性別、年齡、婚姻狀況、宗教信仰、種族、身體狀況等因素而產生歧視，致力為員工營造公平公正的工作環境。

本集團堅持合法用工，禁止強制勞工。本集團遵循合法合規、平等自願、協商一致的原則與員工簽訂書面勞動合同，明確勞動報酬、工作時間、休息休假、勞動安全衛生、保險福利等事項，如實告知員工工作內容、工作職責、工作環境、工作條件、公司規章制度等，保證員工享有應有的權益。本集團實行標準工時制，按照國家規定保障員工享有國家法定假期待遇，切實保障員工合法休息休假的權利。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國未成年人保護法》、《禁止使用童工規定》的規定，明確招聘員工的年齡下限，禁止招用未滿16周歲的未成年人，並對面試時應聘者提供的身份證等資料進行嚴格審查，確保應聘者年齡符合僱傭要求。2019年，本集團未發生任何有關招用童工或強制勞工的情況。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國社會保險法》、《住房公積金管理條例》等法律法規，執行各地社會保險和住房公積金條例，依法依規為全體員工繳納社會保險、醫療保險和住房公積金，保障員工的合法權益。

本集團為員工提供具有市場競爭力的薪酬與福利待遇，開展優秀員工評比活動，表彰表現優異的員工、管理者及部門，確保有能力、有貢獻的員工在發揮自身價值的同時，得到公司的認可與嘉獎，提升員工的工作積極性。



本集團關愛員工，為員工提供生日及節假日禮品、結婚禮金、夏季高溫補貼、解暑涼茶及糖水供應、優秀員工旅遊基金等多項員工福利。本集團亦開展各類員工活動，如演講大賽，趣味運動會、物流節、優秀員工旅遊等員工活動，豐富員工文化生活。

本集團設有員工食堂，免費為員工提供早餐、午餐、晚餐及夜宵四餐，並為外地員工提供免費的員工宿舍，配備齊全的生活設施，為員工營造舒適的辦公環境與溫馨的生活環境，增強員工的歸屬感。

➔ 健康與安全

本集團嚴格遵守《中華人民共和國職業病防治法》、《中華人民共和國工傷保險條例》、《中華人民共和國消防法》等法律法規，積極採取各項措施保障員工的健康與安全，為員工營造安全、健康的工作環境。

為保障員工的職業健康與安全，本集團為全體員工購買商業意外保險，保險費用由公司全額支付。根據《藥品經營質量管理規範》（「GSP」）要求，對GSP關鍵作業崗位，公司會定期組織健康體檢，確保各環節作業人員的健康符合崗位要求。同時在福利層面，對全體員工也會定期組織進行年度一次的全員健康體檢。公司在高溫季節，對戶外及高溫作業人員，給予防暑降溫補貼，並根據勞動強度不同安排防暑降溫藥品，防止員工中暑現象的發生。

本集團關注員工的身心健康，鼓勵員工在工作之餘加強身體鍛煉，本集團開設員工活動室，為員工提供各類健身器材，豐富員工業餘文化生活，緩解員工工作壓力。根據勞動法的有關規定，對員工勞動時長及休息進行合理安排；同時加強加班申請的管理，對因工作需要而進行的加班勞動，進行合理安排，防止員工過度疲勞，並足額發放加班工資。

本集團重視提升提高員工的安全知識與意識，在新員工入職時進行消防安全知識等培訓。本集團成立消防安全小組，負責消防安全工作的監督、管理和檢查，開展安全與消防演練，增強員工消防安全意識。本集團設有完備的安保體系，實時通過閉路系統對公司各個區域進行監控，每日定時巡邏，及時排查安全隱患，保障集團正常工作和生活秩序，確保集團財物及員工人身財產安全。為加強工作風險的有效防範，防止企業工傷事故的發生，保障職工健康與安全，公司物流系統有針對性地定期組織分班組、分部門的安全作業培訓，並明確各崗位安全操作規範，將安全責任落實到個人，與員工簽訂安全作業承諾書。根據勞動保護的有關規定，公司對物流作業崗人員，結合崗位不同，進行勞動保護用品的合理配備，並對使用情況進行監督，發現問題及時糾正。

本集團致力於車輛安全管理。本集團設立「年度安全行駛獎」，對符合全年無違章駕駛記錄、無發生交通事故等評選細則的優秀駕駛員予以表彰，旨在強化車輛安全管理責任，增強物流中心駕駛員安全行車的意識。

於報告期間，本集團並未錄得任何導致死亡或嚴重受傷的意外事件、並無因該等事件而向我們的員工支付索償或補償。我們並未發現任何違反僱員健康與安全相關的法律法規的重大事宜。





	員工層級	培訓參與人數	平均培訓時長 (单位: 小时)
員工培訓	高級管理人員	4	100.88
	中級員工	125	15.18
	普通員工	667	74.94

發展及培訓

人才是企業發展的核心競爭力。本集團倡導學習型企業的管理模式，構建可持續發展的人才培養體系，為員工提供廣泛的培訓與學習機會，支持與鼓勵員工不斷進修，提高綜合素質和崗位技能，實現員工和企業共同發展。

新員工培訓

為幫助新員工全方位瞭解本集團企業文化，儘快融入本集團大家庭，本集團建立新員工培訓管理制度，對處於試用期的新員工持續加以關注。加強員工「傳幫帶」，全面實行導師制，開展業務指導和經驗傳授，幫助新員工明確崗位職責、工作任務和工作目標；按月組織新員工溝通會，瞭解新員工動態，促進新員工之間的交流。

管培生培訓

為滿足本集團戰略和經營需求，本集團根據人才戰略和實際情況，通過校園招聘渠道選撥和培育一批具有高長成性、高可塑性的大學生，通過1-2年的培養計劃快速成長為創美藥業「明日之星」，成為支撐集團戰略及業務發展的青年骨幹、後備力量。

人才梯隊建設

本集團重視人才梯隊建設。2019年，本集團開展物流一期&二期集訓活動、開展問題分析與解決工作坊等培訓發展項目，選拔和培養後備人才，適應集團發展戰略需要，支撐本集團未來的業務快速穩健發展，同時促進人才快速成長。

供應鏈管理

本集團秉承「誠信經營·利他利眾·合作共贏」的經營理念，重視供應鏈的管理，積極維護與供應商之間的合作。

本集團產品供應渠道包括醫藥生產商和分銷供應商。公司根據自身採購規模、供應商的銷售政策（包括最低銷量、價格及銷售優惠、付款方式和賬期）等綜合因素，擇優選擇合適的供應商。截至2019年12月31日，本集團共有供應商1,090家，其中醫藥生產商658家及分銷供應商432家。

醫藥生產商	華南地區佔比	33.28%	分銷供應商	華南地區佔比	74.31%
	華東地區佔比	27.81%		華東地區佔比	14.35%
	西南地區佔比	14.44%		華中地區佔比	4.17%

本集團嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》、GSP等法律法規的要求，建立嚴格的供應商資質審核機制，對供應商的資質及其銷售人員等條件進行嚴格審核，必要時會對供應商進行實地考察，詳細了解企業職工素質、生產經營情況，重點審查企業質量體系、質量控制的有效性和完整性、銷售人員情況等。確保進入本集團供應商管理系統的供應商符合GSP和集團質量管理體系文件的要求。本集團在經營過程中做好風險管控，關注供應商的經營動態，發現異常立即採取相應停止採購措施。本集團亦每年對供應商進行質量評審，根據評審結果確定是否繼續與該供應商的業務關係。

本集團進行產品採購時，均會與供應商簽署《醫藥商品質量保證協議書》，約定供應商對其提供的在有效期內的產品質量負責，由此引起的一切損失由供應商承擔。如供應商供應的為假劣產品，供應商必須承擔一切法律及經濟責任，本集團因此遭受罰款、賠償等損失的，供應商須全額賠償給本集團。

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，本集團於收貨環節會拒收該部分商品，同時與供應商溝通，如需報損則對該部分商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。

產品質量與安全

醫藥產品事關居民的健康，本集團堅持以「質量第一」的宗旨，致力向客戶提供優質的產品。

本集團嚴格遵守《中華人民共和國藥品管理法》、《中華人民共和國藥品管理法實施條例》、GSP、《藥品流通監督管理辦法》等相關法律法規，制定一系列完整的質量管理體制文件，包括《質量管理制度》、《質量管理程序》、《質量管理職責》等適用於藥品經營各環節的原則性規定，嚴格執行質量控制程序，確保藥品經營各環節符合法律法規及相關標準，對產品進行全程質量監控和管理，著力保障產品質量。本集團亦借助SAP信息系統實現了運營模式的標準化，並按照GSP的要求對全流程的質量管理信息化，保障了產品在採購、入庫、儲存、出庫和配送等環節的風險可控。

產品質量是採購中最核心的評估因素，本集團嚴格把控產品來源，按照GSP的要求，建立產品首營的審核機制，對於首次採購的商品，需要由採購經理、營銷中心、商品管理部、質量管理部及質量負責人等部門（崗位）對價格、採購量、商品批准證明文件和品質進行嚴格審核；對於非首次採購的商品，則根據近期銷量、安全庫存情況確定採購量，同時，定期審核商品批准證明文件的有效期限和產品質量。同時本集團亦每年對購進品種進行質量評審，採取「擇優採購」的原則，根據評審結果確定是否繼續採購的依據。

本集團在收貨環節嚴格按《藥品收貨操作規程》執行，根據收貨通知對照送貨方的隨貨同行單、藥檢報告等文件資料及實物進行逐批質量驗收。驗收時，按《藥品驗收操作規程》對每次到貨藥品進行逐批抽樣驗收，對抽樣藥品的外觀、包裝、標籤、說明書以及相關的證明文件等逐一進行檢查，對有特殊管理要求的藥品進行雙人驗收。對質量檢查不合格或證明文件不符合的藥品進行拒收並退回供應商。



本集團建有適宜藥品分類保管和符合藥品儲存要求的庫房，並具有有效監測、調控溫濕度的設施設備，在庫藥品嚴格按照GSP規定及藥品的質量特性儲存於相應庫房，並定期養護。

本集團在產品出庫與運輸環節對出庫藥品進行嚴格的覆核和質量檢查，對於有特殊管理要求的藥品進行雙人覆核。同時，對藥品出庫做好藥品質量跟踪記錄。藥品運輸採用密閉式車輛，有特殊溫度控制要求的藥品，採用冷藏車、冷藏箱或保溫箱等運輸設備，確保藥品運輸過程中符合要求。

➔ 質量培訓

為不斷提高本集團藥品質量管理水平，本集團高度重視藥品質量管理相關的培訓工作，通過內部培訓與外部培訓相結合的方式強化員工質量意識，提高員工的業務水平，增強本集團藥品質量管控能力與質量風險防控能力。

➔ 產品投訴處理

本集團重視產品質量與產品投訴處理，制定《質量事故、投訴管理制度》、《藥品召回管理制度》等制度，規範質量事故、投訴、藥品召回的處理流程，提高服務質量，確保用藥安全，完善售後服務體系。本集團對客戶提出的質量查詢、投訴均給予積極響應，對質量查詢、投訴、抽查和銷售過程中發現的質量問題查明原因，分清責任，採取有效的處理措施，並做好記錄。同時，本集團對已售出的藥品如發現嚴重質量問題，及時採取措施追回藥品並做好記錄，並向藥品監督管理部門報告。

報告期內，本集團接獲關於產品的質量投訴共8宗，均得到妥善處理。

➔ 保護客戶權益

本集團建立客戶信息管理系統，對客戶信息進行嚴格的權限管理，保障客戶信息安全。本集團亦在《員工行為規範》中明文規定禁止員工未經審批將公司機密文件、客戶資料、供應商資料外傳，維護客戶的資料安全。報告期內，本集團未發現任何有關所提供的產品和服務的私隱事宜的不合規事件。

➔ 廣告

基於本集團的業務性質，本集團僅進行有限的宣傳活動。因此，本集團業務運營過程中，並不涉及廣告的相關事宜。



廉潔建設

本集團嚴格遵守《中華人民共和國刑法》、《中華人民共和國反不正當競爭法》、《關於禁止商業賄賂行為的暫行規定》、《中華人民共和國反洗錢法》等有關防止賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的法律法規。

本集團制定《廉潔管理規定》、《內外申訴管理辦法》、《禮品管理規定》等制度，要求全體員工簽訂《廉潔承諾書》，規範員工行為，促進員工自律自愛、遵紀守法、廉潔奉公，杜絕工作或業務過程中各種不正常及腐敗行為的滋生。

本集團設立專線電話、意見箱、即時通訊、電子郵箱等多種投訴與檢舉渠道，接受合作方與內部對員工的違規行為提出的投訴或舉報。有關受理部門在接獲投訴或檢舉後，對事件進行資料信息收集、取證，全方面瞭解事件全過程，力爭使投訴事件事實清楚，根據調查結果提交處理意見。

報告期內，本集團未發現任何有關公司及員工賄賂、勒索、欺詐及洗黑錢的事件，亦沒有對本集團或本集團的僱員提出並已審結的貪污訴訟案件。

社會公益

企業的可持續發展離不開社會的支持。本集團致力自身良好發展的同時，亦積極擔當企業社會責任。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。

微笑公益送清涼，關愛環衛沁人心

2019年8月15日，創美藥業為龍祥街道環衛工人送上清熱消暑涼茶、抗感清熱藥品等慰問物資，感謝他們在炎炎夏日下的辛勤勞作，向這些城市美容師們表達誠摯的關切和敬意。



賀中秋，愛心行

本集團分別在2019年的春節及中秋節來臨之際，委派愛心慰問團到汕頭市龍湖區龍祥街道如龍居委社區，探望慰問社區的貧困家庭和老年人活動中心的長者，給他們送去了節日禮餅，及慰問金，並向他們送上創美藥業最真摯的節日祝福。



弘揚慈善精神，助力東涌扶貧濟困事業發展

2019年8月，創美藥業響應廣州市南沙區東涌鎮政府2019年扶貧濟困幫扶活動，捐贈慈善款項，助力東涌鎮困難群眾危房改造、長者愛心助餐配餐以及鎮內困難群眾重大疾病補助等慈善活動，用實際行動履行社會責任，弘揚慈善精神。

聯交所《環境、社會與管治報告指引》內容索引

環境

- A1. 排放物
- A2. 資源使用
- A3. 環境及天然資源

社會

- B1. 僱傭
- B2. 健康與安全
- B3. 發展及培訓
- B4. 勞工準則
- B5. 供應鏈管理
- B6. 產品責任
- B7. 反貪污
- B8. 社區投資

➔ 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。	排放物；溫室氣體排放；廢棄物	
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	資源使用	
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。	資源使用	
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； 合規僱傭與 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。	發展及培訓	
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。	合規僱傭與 員工福利	
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。	產品質量與 安全	產品之廣告、標籤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。	廉潔建設	
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。	社會公益	