



华润双鹤药业股份有限公司

China Resources Double-Crane Pharmaceutical Co.,Ltd.

# 2016 社会责任报告



本公司董事会及全体董事保证本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

## 报告说明

为落实科学发展观，构建和谐社会，推进经济社会可持续发展，根据《公司法》、《证券法》、《上市公司社会责任指引》等法律法规的规定，华润双鹤药业股份有限公司（以下简称“华润双鹤”或“公司”）制定了《2016年度社会责任报告》，报告真实、客观地反映了公司2016年在从事经营管理活动中，履行社会责任方面的重要信息。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用，能加强对本公司社会责任工作的认知，公司也希望接受社会的监督，促使公司做得更好。

- **时间范围：**2016年1月1日—12月31日，部分表述及数据适当追溯以前年份。
- **报告周期：**每个财务年度
- **报告发布情况：**连续第九年度发布报告
- **数据来源：**本报告使用数据来自公司2016年年报，以及公司正式文件和统计报告
- **报告内容：**本报告是公司对社会和行业、自然环境和资源、股东、客户、员工等利益相关方践行社会责任的总体表现



## 2016 社会责任报告

# 目录

## 04 / 董事长致辞

——路漫漫其修远兮，  
双鹤将上下而求索



## 1 走进一个真实的华润双鹤

- 07 / 公司简介
- 08 / 公司治理
- 10 / 社会责任管理



## 3 关爱员工 ——助力员工成长，建设人本家园

- 27 / 问题与应对
- 28 / 维护员工权益
- 29 / 呵护员工成长
- 30 / 关注员工境况
- 33 / 利益相关方感言
- 34 / 责任专题二：组织丰富多彩的员工活动，建设双鹤人本家园



## 5 携手伙伴 ——引领行业进步，推动合作共赢

- 45 / 问题与应对
- 46 / 推动战略合作
- 47 / 引领行业进步
- 49 / 强化供应链管理
- 49 / 完善媒体关系
- 51 / 利益相关方感言



## 7 守护环境 ——推行节能减排，缔造绿色生态

- 65 / 问题与应对
- 66 / 绿色管理
- 68 / 绿色经营
- 69 / 绿色办公
- 69 / 利益相关方感言



## 2 回报股东 ——持续创造价值，注重权益保护

- 15 / 问题与应对
- 15 / 业绩稳健增长
- 17 / 战略精准布局
- 21 / 投资者保护与沟通
- 23 / 利益相关方感言
- 24 / 责任专题一：引入 BFS 新技术，助力中国输液安全技术提升



## 4 服务客户 ——恪守药品质量，提升服务品质

- 37 / 问题与应对
- 38 / 弹性的客户管理
- 39 / 严苛的质量管理
- 42 / 无微不至的消费者权益保护
- 43 / 利益相关方感言



## 6 心系公众 ——促进和谐发展，善尽社会责任

- 53 / 问题与应对
- 54 / 响应政策，支持施政
- 55 / 安全生产，健康发展
- 57 / 社会公益，品牌建设
- 61 / 利益相关方感言
- 62 / 责任专题三：建立 PIVAS，支持大众健康



## 8 总结过去，展望未来

- 71 / 2016 年关键绩效指标
- 72 / 2017 年展望
- 75 / 结束语



## 董事长致辞

### ——路漫漫其修远兮，双鹤将上下而求索

亲爱的读者，您手中的这份报告，已经是华润双鹤连续发布的第九份社会报告。作为一家上市公司，华润双鹤充分意识到企业社会责任的履行是一项长期、持续性的工程。多年来，公司在发展中始终坚守“关心大众，健康民生”的企业使命，秉承“诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报”的价值观，上下求索，力图走出一条具有双鹤特色的企业成长与社会责任相融合的可持续发展道路。

过去的2016年，对于双鹤来说，是挑战与机遇并存的一年。面对医疗、医保、医药的联动改革，公司积极抓住机遇，勇敢应对挑战，扎实推进各项重点工作，实现了业绩的突破性增长。

为股东，我们上下求索，持续创造价值，注重权益保护。通过调整业务结构，深化营销模式转型，逐步丰富慢病营销平台上的优势品种，加大高盈利的非输液业务的销售占比，实现营业收入55亿元，净利润7.1亿元。

为员工，我们上下求索，助力员工成长，建设人本家园。不断健全员工权益保护组织和制度，丰富员工参与民主管理的形式和渠道。关注基层员工成长，开展职业培训，营造良好的工作环境和文化氛围。搭建员工关爱体系，帮扶困难员工，关爱特殊群体。

为客户，我们上下求索，恪守药品质量，保障服务质量。持续推进生产制造环节精益管理，提升产品质量，优化产品工艺，提升产线效率。强化质量考核，开展飞行检查及风险评估，实施质量风险控制方案，降低药品质量安全风险，确保消费者买到“良心药、放心药”。

为伙伴，我们上下求索，引领行业进步，推动合作共赢。建立战略共享合作机制及平台，开展公平竞争，促进行业进步。推动供应链反腐与责任采购，为客户提供优质的产品与服务。加强与媒体方面的沟通与交流，关注与回应社会诉求。



董事长：王春城

为公众，我们上下求索，促进和谐发展，善尽社会责任。坚持以回报社会，服务患者和医生为己任，积极开展多项品牌活动：持续推广“鹤鸣-鹤舞”活动，培训基层医疗人员，福泽百姓；建立静脉用药集中调配中心，促进医院静脉输液安全，支持大众健康。

为环境，我们上下求索，推行节能减排，缔造绿色生态。坚持绿色发展的理念，严格遵守国家有关环境保护与节能减排的法律法规，积极采用新技术新设备降污减排，大力推进绿色办公，降低企业生产经营活动中对于环境的负面影响，为保护碧水青山贡献力量。

我们的付出与努力得到了社会的认可和赞誉。2016年，华润双鹤再度荣获了“中国工业行业履行社会责任五星级企业”，并获得各类相关奖项共计14项。这彰显了利益相关方对于华润双鹤在社会责任管理与实践方面工作的认可和赞许。

社会责任是企业追求经济、社会、环境综合价值最大化的行为方式，企业必须在关注利润最大化的同时勇于承担社会责任，不仅实现经济价值最大化，还要实现社会综合价值最大化，这是企业发展的必由之路。华润双鹤将认真听取来自社会各界利益相关方的意见和呼声，不断提升履责能力和水平，将社会责任融入企业发展规划，努力做合规经营的表率；做绿色经营，节能减排的表率；做人本经营，和谐发展的表率，在建设有双鹤特色的企业成长与社会责任融合的可持续发展道路上不忘初心，砥砺前行。





## 走进一个真实的华润双鹤

### 一、公司简介

华润双鹤药业股份有限公司是一家拥有 78 年光辉历史的制药企业，经历了中国制药业数次历史性变迁。1939 年作为部队药厂在太行山区创建；1949 年迁至北京，发展为首都制药行业支柱企业；1984 年从单一制药企业转变为产销一体化企业；1997 年在上交所上市（股票代码 600062），后成为立足北京、辐射全国的跨地域集团；2010 年成为华润集团医药板块化学药平台支柱企业，2012 年更名为华润双鹤药业股份有限公司。

公司拥有 16 家主要子公司，12000 余名员工，主营业务涵盖新药研发、制剂生产、医药销售、制药装备及原料药生产等方面，具有丰富的产品线和品牌优势、优质的产品品质、广泛的渠道与终端的覆盖、优秀的管理能力等核心竞争力，并不断提升精益、人力资源、财务、信息化、社会责任等管理水平，经济实力、竞争活力和可持续发展能力位居国内制药公司前列。

公司搭建了慢病普药业务、专科业务、输液业务三大业务平台，拥有 O 号、冠爽、利复星、糖适平、珂立苏、压氏达、穗悦等 10 个知名亿元产品。作为国企首家通过 GMP 认证的制药企业，公司致力于为社会大众提供疗效确切、质量优良的产品和服务，先后荣获“高新技术企业”、“企业信用评价 AAA 级企业”等多项荣誉。

未来，公司致力成为中国领先的制药企业，为患者和客户提供更多价格合理、安全放心的优质药品和服务，为人类健康事业和中国医药行业的发展做出更大贡献。

## 二、公司治理

### 1、科学合理的治理结构

2016年，华润双鹤持续执行股东大会、董事会、监事会和公司管理层的“三会一管”及独立董事制度，形成了权力机构、决策机构、监管机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互制衡和相互监督的机制，为提高公司决策水平和可持续经营提供了保障。

公司董事会共有董事 11 人，由股东代表和独立董事组成，比例为 7: 4。董事会下设四个专门委员会，分别为战略委员会、审计与风险管理委员会、薪酬与考核委员会及提名与公司治理委员会。为了有利于董事会决策和论证审议各事项时，充分体现中小股东利益，维护决策行为和信息披露行为的合法合规性、公允性和科学性，在董事会构建中，积极推进独立董事制度的建设和完善，独立董事的专业结构较为完善，主要为财务、法律、人力资源、医药行业管理方面的专家，除战略委员会以外的其他三个委员会均由独立董事担任主任委员，且 1/2 以上独立董事任委员。

2016 年，公司共召开股东大会会议 4 次、董事会会议 9 次、专门委员会会议 13 次，形成 21 份决议、10 份独董意见、13 份专委会意见及 20 份决议通报。公司召开的会议均按照《公司法》及公司《章程》等有关规定进行，公司董事均亲自参加，认真研究议案内容，群策群力，发挥董事专业职能作用，审慎决策。

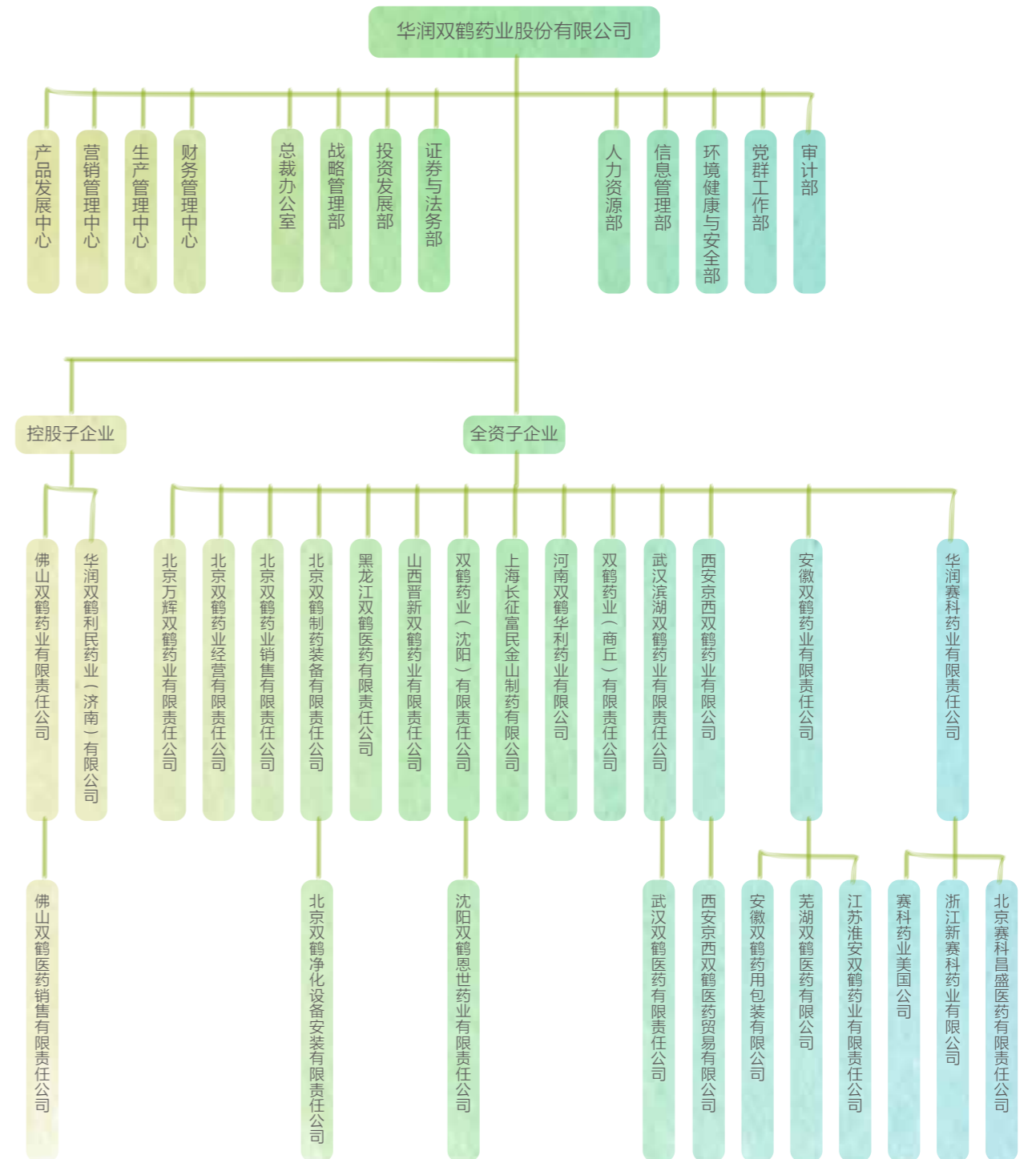


### 2、严谨有效的监督执行机制

公司以维护投资者利益为行为准则，董事会和经营层严格按照股东大会的授权，认真执行股东大会通过的各项决议。公司建立了决议通报机制，根据董事会决议及董事会讨论的焦点内容及及时制作《会议决议通报》，发送给管理层及各相关业务部门，业务部门及时对董事会提出的问题给予反馈意见、整改意见。

公司经营层的决策机构总裁办公会严格会议规程，规范决议模板，建立网上会议决议督办管理系统，制定明确的时间表，责任落实到部门和人员，按时间或项目里程及时掌握决策事项的进展。

## 3、企业治理结构图



## 三、社会责任管理

公司秉承“关心大众，健康民生”的企业使命，坚持“用心做药，民之健康为念”的社会责任理念，积极探索和实践社会责任管理，不断推动社会责任意识嵌入企业成长基因，社会责任理念融入公司战略和全价值链管理中，努力实现社会责任与战略、文化、制度、管理、行为融合，致力实现社会价值最大化和可持续发展。

### 1、责任理念和文化

#### (1) 责任理念

**理念：**用心做药，民之健康为念

**企业使命：**关心大众，健康民生

**使命：**一切从健康生命开始

- ◇ 为公众健康提供经济、安全、疗效确切的产品
- ◇ 为医疗服务机构提供专业、高效的服务
- ◇ 助力推动行业持续、健康的发展

**愿景：**致力成为中国领先的制药企业

- ◇ 引领行业标准的提升
- ◇ 引领重大疾病治疗药物和技术的开发
- ◇ 引领慢病预防、治疗与管理的理念推广与服务
- ◇ 引领装备技术与效率的提升

**价值观：**诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报

#### (2) 责任文化

关注领域	责任文化
经济责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 追求全面、均衡、高质量的“均好性”业绩</li> <li>● 不仅做到发展能力强、盈利水平高、运营风险低、行业影响力大，还要在环境友好、成果分享方面率先垂范，实现综合价值最大化</li> <li>● 推动持续创新，以创新驱动业绩增长</li> </ul>
员工责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 尊重员工的尊严，维护员工的权益</li> <li>● 关爱员工，与员工共同成长，建设双鹤的人本家园</li> </ul>
客户责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 永远把患者的健康置于利润之上，谋求人类健康之事业</li> <li>● 一切以客户的最佳利益为出发点，用心赢得满意信赖</li> <li>● 不以短期业绩为目标，追求长远的可持续发展</li> <li>● 质量关乎患者的生命，责任承载企业的未来</li> </ul>
伙伴责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 坚守诚信底线，诚信于股东、诚信于客户、诚信于员工、诚信于社会，携手各界，守正出新，正道致远。</li> <li>● 坚持与伙伴合作共赢，共同成长；与利益相关方共创价值，共谋福祉</li> </ul>
社会责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 心存感恩，回馈社会</li> <li>● 谨记责任二字，用心做好药，为民送健康，相携迎未来</li> <li>● 责任在每一个瞬间，真情在每一滴输液</li> </ul>
环境责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 谋求经济利益的同时，矢志不忘合理利用资源，防治污染，对社会履行保护环境的责任</li> </ul>



## 2、责任模型



## 3、责任规划与融合

随着社会的发展和进步，越来越多的企业在实践中认识到，企业社会责任作为一种战略工具，可以有效提升企业竞争力，赢得全球范围的竞争优势。加强社会责任工作，是提升企业可持续发展能力的必然选择。为加强社会责任工作的前瞻性、计划性，加快责任融合，公司将社会责任管理列入华润双鹤总体规划，组织专门力量开展战略检讨，总结“十三五”期间社会责任工作的经验，反思问题与不足，提出了未来的工作方向，积极探索双鹤特色的社会责任管理模式，实现企业发展战略、企业文化与社会责任的融合。对内，建立起了四位一体的社会责任管理组织体系，实现了社会责任常态化管理；对外，就社会责任管理工作加强与 CSR 同行间的沟通 and 交流，参与了由中国工业经济联合会主办的“2016 中国工业行业企业社会责任报告发布会”，面向百余家企业发布了公司年度社会责任报告，介绍了公司主要经营成果及履行社会责任方面的主要工作成绩，获得与会者的广泛好评。



## 4、责任绩效——CSR 大事记

2016 年，华润双鹤凭借社会责任管理及实践等方面的出色表现，得到了利益相关方的高度评价和广泛肯定，荣获省级以上各类荣誉奖项共计 14 项，涉及实力规模、科技研发、产品创新、品牌形象、投资者关系、诚信经营、产品质量、安全生产、环境保护及社会公益等，其中获得的主要赞誉和奖项有：

2016 年 1 月 12 日

华润双鹤工会被中华全国总工会授予“全国模范职工之家”荣誉称号；

2016 年 2 月底

由中国健康促进基金会牵头编写的《输液安全专家共识》在北京完成定稿，华润双鹤 BFS 技术作为我国首次应用到大输液产品中的新技术，被写入该《共识》；

2016 年 11 月 15 日

在由中国化学制药工业协会主办的“2016 中国化学制药行业年度峰会”上，公司荣获“中国化学制药行业百强企业”等称号；

2016 年 11 月 23 日

在香港大公文汇传媒集团主办的“金紫荆”香港国际金融论坛暨中国证券金紫荆奖颁奖典礼上，华润双鹤荣获“最佳投资者关系管理公司”奖项；

2016 年 12 月 17 日

第十二届中国上市公司董事会“金圆桌”论坛暨“金圆桌奖”颁奖典礼在北京隆重举行，华润双鹤荣膺“董事会治理特别贡献”奖及“最具创新力董秘”奖两个重要奖项；

2016 年 12 月 28 日

华润双鹤荣获“2016 第三届中国工业企业履责星级榜中国工业行业履行社会责任五星级企业”称号。



## 回报股东

——持续创造价值，注重权益保护

### 一、问题与应对

中国的医药市场规模位居世界第二，但是受医改、行业反腐等政策影响，行业增速逐渐放缓；目前医改步入深水期，控费和市场结构调整是今后医药市场发展的主旋律，抗生素、大输液和辅助用药使用受限，原研药超国民待遇逐渐结束；受招标、二次议价、医保支付标准等政策影响，药价将持续下降。

公司围绕“十三五”战略规划，结合所面临的外部环境因素，着力打造慢病普药营销平台和输液业务平台；以现有 O 号、压氏达、糖适平、匹伐他汀等产品为主线引导，逐步丰富慢病营销平台上的优势品种；研发从仿制向仿创结合转型，通过 BD、上市许可人制度等多渠道加快产品获得；并围绕慢病、儿科、肾科、肠内营养等战略领域积极开展对外投资合作。基本完成了全年既定的工作目标，取得了较好的效果。

### 二、业绩稳健增长

#### 1、经营业绩

2016 年，华润双鹤实现主营业务收入 53.67 亿，同比增长 8%，实现净利润（归属母公司）7.14 亿，同比增长 8%。



## 2、市场地位

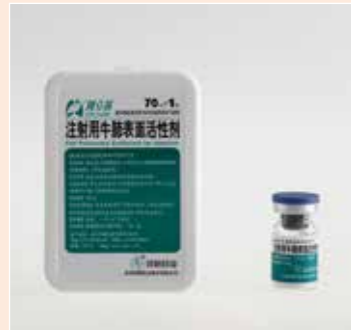
华润双鹤主营业务涵盖新药研发、制剂生产、医药销售、制药装备及原料药生产等方面，主要产品聚焦在心脑血管、输液、内分泌、儿科等领域，搭建了慢病普药业务、专科业务和输液业务三大业务平台，拥有 O 号、糖适平、冠爽、压氏达、穗悦系列、珂立苏、小儿氨基酸、腹膜透析液、双鹤输液、利复星等多个知名产品。其中，O 号、糖适平、冠爽、珂立苏、利复星等产品，单品种销售超过亿元人民币。根据工信部 2015 年中国医药统计年报显示，公司在全部工业企业法人中按主营业务收入排名第五位、按利润总额排名第二。



O 号



冠爽



珂立苏



利复星输液



糖适平



产品合集

## 3、行业贡献

公司致力于向广大患者提供经济、安全、疗效确切的药品，连续多年被评为化学制药行业 3A 信用企业，获评“2016 年度中国化学制药行业百强企业”称号。公司在慢病业务平台拥有降压、降糖、降脂类丰富的产品线，其中在降压领域目前已经形成了全品类产品线，核心产品 O 号是基药中服药人数最多的复方降压制剂产品。在专科业务平台中，儿科领域在治疗新生儿呼吸窘迫的 PS 制剂产品中市场份额第二，在儿童营养输液中小儿氨基酸市场份额第一，肾科领域在腹膜透析液市场份额第二。在输液业务平台中，公司的基础输液市场份额排名第二，并通过 BFS 产品开启了第四代输液的先河，引领输液安全标准提升。“双鹤”品牌形象在国内亦享有盛誉，2016 年 O 号获评“北京市新技术新产品”称号，O 号、糖适平、珂立苏、冠爽、穗悦、压氏达等产品获评中国化学制药行业各细分领域优秀产品品牌。



## 4、企业对标

在非输液业务领域，受益于外延并购及精益管理，利润增长好于对标企业，创现能力保持优势。

在输液业务领域，规模虽然下降，但利润增幅优于对标企业，二级以上医院市场份额虽落后于科伦药业和石四药集团，也略有增长；与标杆企业比较，双鹤软袋输液占比已超过石四药集团，与科伦药业仍有差距，但差距已逐渐减小。

## 三、战略精准布局

2016 年为华润双鹤“十三五”战略的开局之年，根据“1+1+6”的业务布局，华润双鹤初步完成了输液业务平台和慢病普药平台的搭建；完成了对海南中化的并购和对华润赛科、双鹤利民的初步整合；完成了产品发展中心的架构调整并开始由仿制为主向仿创结合转型。



## 1、准确布局，加速外延并购

2016 年，公司外延并购再创佳绩，通过完善尽调流程、细化投资并购关键节点、增强投资项目的价值评估和业务评估等措施，公司不断加强投资管理体系建设，实现业务布局和外延式增长，为广大投资者提供持续、稳健的投资回报。

案例

### 收购海南中化，拓宽公司业务布局

公司于 2016 年 12 月 20 日召开第七届董事会第十五次会议，审议通过了收购海南中化联合制药工业股份有限公司的议案，交易价格为人民币 8.5 亿元。本次收购有利于公司实现业务布局和并购外延式增长；拓展治疗领域，在消化、抗病毒、抗肿瘤领域，依托海南中化现有大品种构建起全新的治疗平台；进一步丰富心脑血管领域产品线，与现有产品形成协同；增强招商代理客户资源和营销实力；进一步提高企业的竞争实力。



海南中化联合制药工业股份有限公司办公楼

## 2、优化管理，促进内生增长

### (1) 拓宽途径，丰富产品结构

公司以“十三五”战略规划为指导，积极拓展产品获得渠道，通过外调与邀请考察等多种方式与国内研发公司和大型制药公司建立业务联系，对公司重点关注领域产品及技术进行系统调研，实地考察各类公司 20 余家，对公司战略领域的意向产品及合作方式进行调研评估，本年度达成了盐酸胍法辛项目的合作开发引进协议。

同时，密切关注国家各相关职能部门对医药产业的政策调整，积极利用上市许可持有人等制度开展多种形式的产品合作方式。充分评估公司产业优势，通过现场调研、综合评估等一系列流程，与青岛力腾化工签订了氨基酸腹膜透析液产品开发和销售协议，与北京莱福赛斯签订了盐酸莫西沙星氯化钠注射液合作开发协议，在拓宽产品获得渠道的同时，促进了公司现有产能的高效利用。

### (2) 精益管理，改善制造工艺

精益管理围绕以更低的系统成本和更高的效率为客户生产满意的药品，提升基础管理能力，实现卓越运营目标实施。双鹤下属 13 家生产单位全面推行 6S，规范生产现场；全员参与减少生产 8 大浪费的改善活动，员工改善提案实施 3.1 万条；安徽双鹤及北京工业园试点开展系统性的 TPM 管理工作，建立设备管理体系，开展设备维保活动，降低设备故障率。



通过精益管理项目的开展与质量管理的提升，华润双鹤在标杆建设活动取得了成果，安徽双鹤获得首批华润集团标杆工厂称号，北京工业园固体制剂车间通过华润医药集团标杆车间验收；以打造五星班组实现标杆建设的活动在各生产单位广泛开展，年度打造星级标杆班组 13 个；公司还组织了学标杆、建标杆的交流活动，通过对外的学习和内部的经验交流，助力各生产单位的整体管理水平提升。



案例

①公司《降低 250ML 直立袋不良率》、《提高 G 线产品直通率》、《提高 RS 线人员技能的多样性》、《提高吊环产品的质量控制水平》，获得中国质量协会质量技术优秀六西格玛项目奖。多个项目创新改善获得专利。

②安徽双鹤降低 250ML 直立袋不良率，通过分析全流程改善因子，将 M 线组合盖耗率、灯检合格率、成品率等各项生产管理重点指标提升至最优水平，将不良率由 3% 降低到 0.68%。《提高吊环产品的质量控制水平》项目对吊环的不良率从 8683ppm 降低到 4384ppm，Y2 市场投诉率由 4.8% 下降到 1.78%。



### 3、确保资产安全，维护股东权益

#### (1) 财务管理

截止 2016 年底，公司响应国家政策，降低企业杠杆率，资产负债率由 17% 降低为 12%，有息负债率由 0.6% 降低为零。总体来看，公司资产负债率处于合理水平，资本流动性较好，具有较强的偿债能力，偿债风险低。

公司通过制定和修订资产管理制度、优化公司资产管理流程，完善资产的安全管控和内部流程管理。定期完成公司评估备案、重要资产统计报送等工作，并及时完成国资委产权登记管理信息系统录入工作。完成了对于《固定资产财务管理制度》、《存货财务管理制度》的修订，为单位资产评估、决策提供更为可靠的依据。

#### (2) 内控管理

为持续深化内部控制建设和不断提升内部控制水平，根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，公司 2016 年开展了内控手册的修订，保持内控手册与实际业务相符，并对内部控制进行评价，及时发现各业务流程内部控制的设计缺陷和执行缺陷，提出整改意见，跟踪落实缺陷整改，不断完善管理流程和规章制度，使公司内部控制体系不断完善更新，内部控制水平得到有效提升。

#### (3) 风险管理

2016 年，公司积极开展了全面风险管理工作，在各单位提交风险管理调查问卷汇总分析的基础上，汇总形成了《华润双鹤 2016 年度风险管理报告》，报告回顾了 2015 年度风险管理工作，分析了公司面临的风险及其产生的原因，按照风险发生可能性及影响程度两个维度，辨识和评估出公司 2016 年度面临的前十大风险，并制定了应对措施和解决方案，逐步形成了风险管理体系和运行机制，公司在风险管理各项工作取得了较好的成效，风险得到了有效的控制，2016 年度未发生重大风险。

### 四、投资者保护与沟通

#### 1、提升信息披露质量

公司严格按照证监会和上交所有关投资者保护的要求以及公司《信息披露事务管理制度》、《内幕信息知情人管理制度》、《重大信息内部报告制度》等制度规定，确保公司信息披露公平公正，维护中小股东利益。

2016 年，公司持续优化信息披露质量，加强对行业信息指引解读，开展针对性信息披露知识培训，规范披露信息的编制，严格执行双重审核制及业务部门会签制，完善上下联动、内外统一的信息报送体系；公司遵照信息披露和监管的要求，对投资者关心的热点问题、市场反映等情况进行了及时的进展披露，全年累计发布了 85 项临时公告和 4 项定期报告，确保了信息披露的真实性、准确性和完整性。

#### 案例

2016 年 5 月 28 日，公司就 2015 年年度报告发布了补充公告。就投资者所关心的“行业和主要药品基本情况”、“公司药品研发情况”等内容进行了详尽的补充披露，最大化地满足了投资者对于公司年度经营情况信息的需求。

#### 2、强化投资者沟通机制

随着公司的不断发展，投资者对公司的关注度日益增加，公司不仅通过投资者热线，“上证 e 互动”平台沟通渠道，及时、全面回复投资者疑问，还积极主动尝试与证券公司联合开展“中小投资者走进上市公司”专项活动，与投资者近距离的互动，最大化满足投资者需求；认真接待机构投资者来访，适时安排投资者到公司生产基地现场调研，介绍公司的战略目标、经营理念等，提升了投资者对公司的认识度，增强了投资者对公司的信心，取得良好的市场反应。



案例

2016年8月24日，华润双鹤和联讯证券共同举办了“我是股东——中小投资者走进上市公司”专项活动。近30位中小投资者和证券分析师走进华润双鹤进行现场调研，参观了公司展厅，了解了华润双鹤的发展历程、公司架构、经营业绩等方面的情况。活动成功拉近了中小投资者与上市公司的距离，增进了他们对于公司的了解，帮助他们更理性地做出投资决策。



### 3、依法保障股东行使权利

公司严格按照《上市公司股东大会规范意见》和公司《章程》、《股东大会议事规则》等相关规定召集、召开股东大会。全年公司共召开股东大会4次，表决通过33项议案，充分保障公司全体股东特别是中小股东享有平等地位并有效行使股东权利。

## 五、利益相关方感言

“17倍的医药制造股两市少有。如果说以前双鹤由于限抗导致预期不好股价低迷我认可。而如今输液业务在公司业务调整中已到低位。非输液业务开始增长。所占比例已占三分之二。我看到的是公司业绩拐点的到来：慢病领域随着中国老龄化越来越突出，成长空间越来越大；儿科用药也因二胎政策调整行业景气度逐步提升。公司的药品销售只会越来越好。未来的业绩提升是必然的。”

——厚德载物 1974 华润双鹤股东

“公司目前已基本完成从输液龙头到化药平台的华丽转型，非输液产品收入、毛利占比均显著提升。随着未来老龄化增加，心脑血管疾病、糖尿病的增加正好是公司的对口产业，经营层面有望持续改善。再加上华润医药整体上市，借着这股东风，公司发展有望再上一层楼，我们对公司的未来的前景充满了期待！”

——周平 西南证券 研究员



## 责任专题一

## 引入 BFS 新技术，助力中国输液安全技术提升

公司输液业务将“为百姓提供质量可靠，价格合理的输液产品和为客户提供优质服务”的理念作为最高目标进行工作。为提升输液市场竞争力，公司率先引进 BFS 技术，以期通过更高的质量和安全产品，提升品牌的美誉度，推动输液行业的技术水平提升，赢得市场竞争优势，同时突破大容量液体制剂生产工艺限制，拓展产品开发思路，改变现有产品结构，打造液体治疗专业服务平台。



## BFS 技术的前世今生

BFS 技术，即“吹灌封”技术、“三合一”技术，是目前无菌药品生产工艺中无菌保障级别高、生产效率高的无菌灌装工艺。在 BFS 无菌生产过程中极大程度避免了不可见微粒进入药液中，且开启方便，保障了药品的临床安全性。容器可实现“鲁尔口”对接，取药时外界空气不会进入容器内，产品实现了无菌生产、无菌使用，是真正的无菌药品。由于 BFS 无菌灌装工艺及产品的特殊功能，决定了它将逐步取代传统的“洗、灌、封工艺”，成为无菌药品生产的必然发展趋势。



## 关于 BFS 技术的社会反响和媒体报道

2016 年 2 月底，由中国健康促进基金会牵头，国家药品不良反应监测中心、中国药师协会、中华护理学会等参与编写的《守护针尖上的安全 - 中国输液安全与防护研究蓝皮书》，被业界尊为首部《输液安全专家共识》，在北京完成定稿，5 月初公开发布。作为我国首次应用到大输液产品中的 BFS 新技术，此次被写入《共识》。

《健康报》、新华网、《北京晚报》、《医药经济报》等媒体也相继对中国首部《输液安全专家共识》开展了深度报道，他们评价“华润双鹤近年从国外率先引进的输液 BFS 技术，其最大亮点是‘吹灌封’一体化，其不溶微粒可以控制到 5 微米以下，大大高于国家药典标准，从而提高产品质量和使用的安全性。”



## 华润双鹤未来的 BFS 之路

在 BFS 产品布局上，公司设定现有产品改换 BFS、仿制药研发产品申报 BFS 包装。2016 年已经实现了北京工业园新增 BFS 的塑料安瓿无菌水针生产线。在 BFS 产线布局上，实现了滨湖双鹤 2 条年产 4000 万袋，沈阳双鹤 2 条年产 4000 万袋的能力。2016 年启动在滨湖双鹤增加 2 条 BFS 生产线，现完成与设备厂商的选型、采购，2017 年完成认证，将增加产能 5000 万。安徽双鹤、双鹤华利、淮安双鹤、上海长富开展增加 BFS 生产的注册工作。

在 BFS 产品推广上，2016 年公司在湖北、北京、江苏等省进行推广，向院长、药学专家、医生和患者进行宣传，产品销量增长超过 100%。

华润双鹤将本着对社会负责，对患者负责的态度，引进优质产品，促进产业升级，提供优质服务，为社会责任尽一份力量。





## 关爱员工

——助力员工成长，建设人本家园

### 一、问题与应对

随着社会平均工资和最低工资的持续增长，各项社会保险缴费成本相应增加，人员流动频繁也带来无效的人工成本增长。人工成本不断攀升，企业成本压力增大，导致员工薪酬增长空间有限，而员工对薪酬增长的需求较大，从而影响员工的积极性。

面对挑战，华润双鹤积极应对。一方面，在人才培养上，重视人才培养与发展，分层级开展培训项目；另一方面，在薪酬管理上，公司持续梳理优化现行薪酬体系，强化合规管理，进一步完善福利日常发放管理。公司尤其注重帮助困难员工，关爱特殊群体，努力提升员工满意度、幸福度指数，增强员工归属感。





## 二、维护员工权益

### 1、制度保障

作为不断发展进步的国有大型企业，华润双鹤认真遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》，建立了比较完善的用工管理制度体系，包括劳动合同管理制度、薪酬保险与福利制度、绩效考核制度、违纪制度、培训制度、休假考勤制度等。公司在平等自愿的基础上与员工签订劳动合同，员工劳动合同签订率 100%。坚持对不同国籍、民族、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁，平等对待，坚决禁止雇佣和使用童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动，从而最大限度地保障了员工和退休人员的各项合法权益，努力形成了公司和员工利益共享机制，建立了和谐的劳动关系。



### 2、民主建设

公司设立了相应的工会组织与基层工会，为员工提供维护自己合法权益的诉求渠道，进一步帮助员工更好地维护自身的合法权益，督促公司人力资源部门监督员工权益督办的相关工作，进而促使公司优化其对员工承担社会责任的效果。

#### 案例

公司在中层、主管成员公开招聘中，首次引进“民意测评”，由职工代表按照“德、能、勤、绩、廉”方面进行打分，权重占到考核总分的 30% 和 20%。

## 三、呵护员工成长

公司倡导“企业与员工共同发展”的理念，尊重员工，加大员工培训与员工发展等方面的投入，从培训项目入手，规范培训工作流程，重视培训需求调查和培训效果评估，逐步完善培训体系。结合新员工特点，完善新员工入职培训项目；以提升职能线人员的专业能力为重点，开展招投标专家培训；以产品质量提升为中心，提升现场综合管理能力，组织生产类中层管理人员“APC 高级企业管理师”培训。完成承接华润集团卓越经理人、新晋经理人、未来之星训练营以及华润医药润药领航二期等培训项目，通过参与项目开阔视野，提升专业性，为员工的职业发展提供成长机会。



公司遵循“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的人才工作宗旨，秉持“企业与员工共同发展”的人才理念，引导员工快速成长、追逐梦想，激发员工的内驱力和创造力，实现公司和员工的共同发展，以支持公司战略目标的实现。



新员工团建活动



## 四、关注员工境况

### 1、职业健康

公司关注员工身体健康，并严格执行职业防护相关的各项法律法规，定期组织职业病危害岗位全体员工进行职业健康体检，使全体职工有病早治，无病早防。对职业病危害岗位进行职业病危害因素检测，各项检测结果均满足标准要求。对新员工进行三级教育培训，制订劳动保护用品管理制度，并检查员工劳保用品的穿戴情况，确保员工掌握劳动保护的知识和技能。

### 2、女员工关爱

#### （1）组织开展好传统三八节系列庆祝活动

2016 年，华润双鹤围绕公司工作目标，依据年度工会工作计划，以提高女职工综合素质，发挥其积极性和创造力，维护女职工的合法权益为重点，组织开展了以“做最好的自己”为主题的三八系列女工关爱活动。

案例

#### “做最好的自己”三八系列女工关爱活动

- ①评选 30 名“双鹤巾帼创新能手”，并为她们颁奖，鼓励女员工岗位创先争优；
- ②三八节为女员工们送上节日礼物，仅北京地区工会组织就为 1600 余名女职工在三八节前送上鲜花、节日礼物和祝福；
- ③女工委员培训：为体现公司对女工权益、女工工作的重视，公司工会特为女工委员组织了“如何更好地开展女工工作”为主要内容的培训，为更好地向广大女工提供服务奠定良好的基础。
- ④关心女员工生活：走访、慰问病困女职工、女模范、女干部、育龄女工 200 余人次。

#### （2）关注女员工健康

公司注意做好女员工特殊权益保护，每年定期组织体检并做职业病危害检查。在制定体检项目上，侧重女工特殊疾病检测，使女职工有病早治，无病早防。2016 年公司 1 名患大病女员工申请、办理了 2 万余元的大病赔付款，并为近 1000 名北京地区女员工办理了在职女职工特殊疾病互助险，为女员工们增添了一道健康屏障，体现了企业的温暖，及时缓解了女员工的生活压力。

案例

为了更好地服务女工，特别是为哺乳期女工提供母乳喂养相关知识、母乳喂养场所，公司部分下属单位在生产车间附近，建立了“爱心母婴工作室”，配备了冰箱、沙发、桌椅等硬件设施，使哺乳期女工做到工作、哺乳两不误，并且由女工干部每周定期为广大女工提供心理辅导、心理咨询服务，确保女工身心健康、身心和谐，更好地投入到生产工作中。



### 3、困难员工帮扶

#### （1）爱心基金有效资助，员工关爱体系成效显著

##### ①发挥多层次、多渠道、多内容员工关爱体系有作用

积极构建由工会小组、基层分会、总部工会的“三级”员工关爱体系，依托“五必访”工作制度，对生病住院、生活困难等情况的特殊员工进行访问，从而积极推进员工关爱计划。

##### ②管好、用好爱心基金

为了将“以人为本，关爱员工”的理念落到实处，使每一位员工都能深切体会到企业的温暖，2016 年华润双鹤爱心基金管委会继续发挥爱心基金的作用，依据公司实际严格执行基金管理办法，根据基层申报情况，先后对 20 名患重大疾病的员工进行资助，累计资助金额 53.11 万元，并对受助员工逐一进行回访。





## (2) 送温暖常态化，困难员工帮扶落到实处

公司坚持重大节假日组织慰问困难职工，结合日常帮困解决员工的实际困难；坚持两节送温暖、三八助单亲、五一北京地区慰问劳模、七一帮助困难党员、日常慰问生病、生育员工。全年共救助困难员工 330 人，发放救助款共计 30.62 万元。走访慰问困难员工家庭 231 户，发放慰问金 34.97 万元。资助困难员工子女入学 104 人，发放助学金 7.52 万元。救助患病员工 123 人，发放救助款 36.52 万元。



### 案例

#### ①救助生病职工

2016 年 12 月初，公司员工刘洋因患重症药疹病情持续加重，全身内外粘膜都起皮疹、大疱，稍用力碰触表皮就会脱落，此外还伴有高热，更有肝肾等脏器病变，危及生命。每天仅药费就要花去近万元，其中绝大部分为自费药物。华润双鹤工会得知消息后，立即组织前往看望、发起捐款，并为他申报了 5.1 万元的华润双鹤“爱心基金”，很多领导及同事也通过电话、慰问信、前往看望等方式纷纷表达对他的关心和祝福。

#### ②救助员工家属，缓解家庭困难

上海长富员工马仁忠是位双鹤的老员工。其女儿因患病毒性脑炎造成癫痫及痴呆后遗症，丧失生活基本自理能力，长期的医疗费用及看护费用导致马仁忠家庭非常困难。公司为马仁忠申请了华润双鹤爱心基金 3 万元的资助，一定程度上，缓解了马仁忠师傅的实际困难，改善了生活条件。

## 五、利益相关方感言



“我是华润双鹤华利的一名普通职工，因患鼻咽癌，需要缴纳各种治疗费用，使家庭生活陷于贫困。在公司领导的关怀和帮助下，得到了双鹤慈善基金救助 2.8 万余元，极大的缓解了家庭状况。感谢慈善基金！感谢华润双鹤的领导！我一定争取早日康复，回到工作岗位上。”

——陈红军 双鹤华利 工人



“2016 年 9 月参加了公司组织的赛龙舟活动——坐在船上险些被吓哭！敲鼓 + 口令 + 划桨节奏 + 掌舵必须一致才能拿到好成绩！一时间不同部门、不同子公司的小伙伴，瞬间变成了打配合的战友！希望这种跨组织的团队活动多多举办！”

——马红华 润双鹤信息管理中心 综合管理员





## 责任专题二

## 组织丰富多彩的员工活动，建设双鹤人本家园

对员工的关爱不仅仅是嘘寒问暖，更重要的是充分调动员工工作积极性，挖掘大家的潜能，使员工能边享受工作的快乐和喜悦边怀着一颗感恩和承担的心，做好自己、做强自己。为进一步加强员工沟通与交流，增加员工工作的积极性和活力，公司开展了丰富多彩的员工活动，充分体现公司对员工的身心关怀。

## 系列活动一：引入“互联网+”，丰富员工文化生活

为弘扬中华民族传统文化，营造良好的企业氛围，公司引入“互联网+”理念，首次尝试线上灯谜会。活动通知页面设计喜气洋洋，推送时间不到 5 分钟，后台数据显示逾百名同事就已经开始扫二维码猜灯谜。从正月十五凌晨到深夜，全国各地近千名员工参与本次活动。灯谜题库共计 500 条，涵盖华润双鹤十三五战略、产品知识、传统灯谜、历史、军事、四大名著等，在出差高铁上、在客户办公区域、在公司格子间，或与一位重要客户见面前，或完成一项数据统计后，或结束一天忙碌下班时，不论职务高低，还是在职退休，都能“打开手机微信，扫一扫，猜灯谜咯，猴开森呐！”

## 系列活动二：“发扬双鹤传统、奔向企业未来”，组织青年员工城市定向跑活动

为了让青年员工更好地了解双鹤的发展历史，加强爱国主义教育，历练青年们的体魄及意志，增强凝聚力、打造高效团队，公司于 2016 年 4 月 22 日组织了优秀团组织代表，参加了城市定向跑活动。



活动以小组为单位，倡导绿色出行方式，全员统一从总部出发，经由双鹤各驻京办公地点及各爱国主义教育基地等标志性地点，完成相应闯关项目后，最终到达北大红楼进行参观。

在城市穿越过程中，各队都展示出了自己的风采和特色。大家虽然来自五湖四海，但却在路途中，逐渐相识相知，成为了伙伴。在每一个闯关项目面前，大家开动脑筋，团结协作，在一片欢声笑语的氛围中，愉快地攻克了各个关卡，一步步向终点迈进。初春的北京，一片春意盎然。大家在欣赏沿途美景的同时，通过各个标志性地点的介绍，对公司的历史和现状，有了更进一步的了解。大家纷纷表示，对之前只闻其名的地点，这次得到了亲身的体会。双鹤人吃苦耐劳、坚持拼搏、团结友爱的精神，在活动中得到了充分的体现。



## 系列活动三：开展摄影主体展，留下精彩瞬间

公司积极组织开展摄影活动，得到了广大职工的积极响应和大力支持，作品从不同的角度展现了每一个人的生活情趣和创新的精彩瞬间，富有时代的超越信息。通过摄影展活动，员工体验到艺术的丰盛，生活的鸟语花香，享受生活带来的滋养。在提升自身文化素养的同时，凝聚起推动企业发展的合力，促成企业和员工的共赢。





## 服务客户

——恪守药品质量，提升服务品质



### 一、问题与应对

作为一家与大众生活息息相关的制药企业，华润双鹤的产品和服务线非常丰富，但同时也面临着业务分布广泛、区域差异性较大、市场环境变化快速、业务环节和监督环节管理复杂等挑战，管理难度较大。

2016年，华润双鹤将为向客户提供疗效确切、安全有效的药品作为客户责任的重要组成部分，搭建由客户管理、质量保证协议、消费者权益保护措施等构成的客户责任体系，切实做精、做细客户服务工作。





## 二、弹性的客户管理

### 1、客户关系管理及信息保护

作为制药企业，华润双鹤一贯遵守诚实守信、互惠互利、合法合规的交易规则，注重与客户和供应商建立长久的、良好的合作关系，致力于为消费者提供优质的产品和售后服务，努力实现企业自身健康发展与客户良好合作的双赢局面。

公司建立起了《药品采购管理制度》、《首营企业审核管理制度》、《药品销售管理制度》、《销售合同管理制度》、《销售客户管理制度》等相关管理制度和规程，依据药品管理相关法律法规，同具有合法资质的药品经营（生产）企业和医疗机构在经质量管理部门审核资质合格后建立药品购销关系。

#### 案例

#### 华润双鹤的客户信息保护

为保证药品质量、保证人民用药安全有效，公司在购销关系中，秉承合理、公平、公正的购销原则，明确购销双方质量责任，并签定《购销协议》、《质量保证协议书》以及《药品购销合同》；同时，相关企业资质作为药品经营活动的基础数据经授权在 ERP 系统中质量模块进行维护、更新。质量管理部门依据权限实时对客户资质信息进行管控，资质过期系统自动锁定，不能发生交易，待更新资质材料经质量管理部门审核同意后，才可恢复。

### 2、客户满意度调查

华润双鹤建立了完善的客户满意度定期调查反馈机制，依据公司《用户访问管理制度》，每年对公司下游客户，包括下游药品经营企业、医疗单位进行顾客满意度随机调查，发放《顾客满意度调查问卷》，内容涉及华润双鹤品牌认知及信誉、产品质量评价、销售服务质量、运输服务质量等十几项内容。2016 年度，公司通过销售业务人员下发调查表，对 2016 与双鹤经营、双鹤销售公司进行业务往来的药品经营企业（批发）和北京地区直销医院客户进行了调查。

#### 案例

公司通过组织开展软袋产品漏液调研、纸箱专项调研，深入医疗机构和商业客户进行实地调研，采取现场问卷调查、一对一访谈的形式，及时了解市场信息及不同阶层客户的需求，掌握产品质量反馈信息，从而收集客户意见和建议，有针对性的提高产品质量，提升客户满意度。

### 3、客户投诉处理机制

公司建立了研发、生产、营销统一的售后服务网络，由生产管理中心领导的，包括各生产、销售单位专职客服人员组成的客户服务团队，专职对投诉进行管理。同时制定了售后服务系列管理制度和规程等质量文件，进一步细化流程，改进投诉服务。

公司根据药品投诉风险评估，启动不同级别的华润双鹤投诉管理程序并配套实施《华润双鹤客户投诉电子登记台账》，实现了全公司客户投诉的登记标准化管理。通过标准化管理，投诉的定义及分类更加清晰明确，投诉的登记、调查处理整改更加规范完整有效，提高了投诉及质量事件全流程处理的效率。

## 三、严苛的质量管理

### 1、采购链质量风险控制

公司按照《统一招标采购物料供应商质量管理制度》，对包括资质审核、检验试用、初步评审、质量审计等方面的信息进行全流程控制和管理。在此基础上，公司建立了统一招标采购物料供应商的质量档案，确认供应商资质证明资料的有效性，定期核对，通过日常质量管理，做到信息共享。定期收集各生产单位物料检验情况、生产使用情况、售后服务情况、市场投诉情况等项目对供应商进行质量评估，根据供应商评估的结果，决定供应商的分级，对质量不稳定或存在供应等问题的供应商，增加评估的频次；对于超出标准或出现重大质量问题的物料供应商，及时组织对供应商进行现场审计，在审计中存在的问题供应商不能按期采取纠正和预防措施的，取消供应商供应资格。







## 2、药品质量安全机制

华润双鹤建立的药品质量安全机制在行业内一直处于领先地位。公司通过加强数据收集、分析、评价等手段，建立了完备的药物警戒体系，从而有利于发现产品风险，控制风险，最终保障公众用药安全。

### (1) 强化质量考核

为了规范质量考核工作，明确各级机构质量考核的责任与流程，公司按照《质量考核管理制度》开展质量考核，将量化考核指标及重点质量工作（如质量攻关项目、市场调研工作、计算机化系统及数据完整性、药物警戒体系建设等）与各生产单位总经理年度绩效相结合，将年度绩效进行分解，落实到每季度总经理绩效中。同时，增加质量工作完成效果评价，增设评优奖励指标。



### (2) 质量体系风险评估和飞行检查

为从公司层面把握下属各子公司的药品质量安全现状，公司按照《飞行检查管理程序》、《华润双鹤生产单位质量风险评估方案（试行）》，开展了对各生产单位的飞行检查及风险评估工作。检查的范围涵盖了质量体系关键要素运行情况、验证情况、培训及文件执行情况等；同时，通过召开生产管理中心质量例会，将各生产单位发现共性的问题予以强调，防止同类问题普遍发生，有助于共同提升。并根据各生产单位接受 GMP 检查、质量体系运行情况、质量投诉情况等综合评估，评定各生产单位风险等级，针对风险评估的结果，制定并实施质量风险控制方案，从而进一步降低药品质量安全风险。

## 3、产品退货、召回制度

公司建立了《药品退货管理制度》和《药品召回管理制度》。2016 年，产品质量退货 268 笔，以软袋漏液、包装箱破损、说明书 / 标签问题为主。退货发生后，公司督促生产单位开展根因调查，制定有效纠正与预防措施，以减少 / 避免类似情况发生。召回 2 个品种共 120 笔退货，属于生产企业主动召回。这彰显了双鹤对于药品质量的严格追求。

## 4、质量培训

培训是养育企业文化的最佳土壤，更能够有效推动良好质量文化的培育。华润双鹤始终坚持通过培训提升员工整体素质、通过培训使管理者的意图得到贯彻、通过培训使公司的制度得到具体落实、通过培训形成可持续发展的优势，进而提高员工的整体质量意识。



### 案例

2016 年 9 月结合公司年度重点质量目标的要求，华润赛科开展了“弘扬工匠精神，追求卓越质量品质”为主题的质量月活动，通过“质量安全自查”、“质量事故警示性教育”、“质量教育活动”等活动的开展，提升全体员工质量意识，营造“公司质量，人人关注”的企业质量文化，推进质量管理体系的不断完善。



## 四、无微不至的消费者权益保护

### 1、保障药品供给

作为国内生产规模最大的、品种品规最齐全的常规大输液生产企业之一，华润双鹤几十年来承担国家、地方救灾、救急任务，有着光荣的历史。同时作为北京市几十家三甲医院临床大输液用药基本配送商，除了根据承诺 24 小时送货外，每逢节假日和首都重大活动，生产部门提前排产，销售部门假日加班配送，保障了医院的应急保障。公司品牌产品降压 O 号几十年来，本着“治疗有效、使用方便、花费经济”的特点，作为国家基本用药，每年销售 10 亿多片，造福 300 多万高血压患者。



### 2、产品和服务信息备查

公司销售产品前，提供整套产品材料，由公司质量管理部门整理盖章备案，并上传 OA 系统的产品资料库。客户有需要时，各业务部客服人员可根据销售人员申请，业务领导审核同意后，经授权在 OA 系统复制产品资料并加盖商业公司章后将产品材料下发至客户。

公司建立完善的药品质量防伪体系，主要产品均带有中国药品电子监管码，通过公司官网、400 咨询热线均可查询真伪。

### 3、药品知识普及

公司网站提供重点产品的介绍及临床使用特点；各级客服人员及销售提供电话咨询、下发产品资料等服务；个别产品提供临床科室及护理部的专项使用教育和培训；O 号产品提供社区医院和社区公共服务的患者教育。

### 4、过期药品的回收和处理

依据药品管理法律法规，过期药品定义为劣药，不能在市场上流通销售，不能退换货。公司对在库过期药品按《不合格药品管理制度》处理，判定质量不合格，不能销售；不合格药品经仓储部门每季度提出报损，质量管理部门确认，总经理审批同意，最后在质量管理部门监督下销毁处理。

在客户仓库过期药品，按照国家法规，不能退货，由其按不合格药品处理。

## 五、利益相关方感言

“我觉得赛科能够率先站起来，用欧美国家国际上公认的质量控制标准来做这个仿制药物，这正是需要目前我们国家这个制药企业应该特别重视的。”

——胡大一 中国著名临床医学专家

“华润双鹤的全产业链药品质量风险控制，始终坚持以消费者为导向，控制从制药原材料供应商招标遴选、原辅料购入和检验、药品生产、储存、销售、运输到使用的每个环节，除严格按照国家相关法规和政策操作外，坚持梳理每个环节的风险因素，采取措施减少相关风险，打造安全可靠、质量过硬、疗效确切的制药产业链。”

——景江南 华润双鹤生产管理中心质量管理部 质量管理经理



## 携手伙伴 ——引领行业进步，推动合作共赢

### 一、问题与应对

伴随着经济地不断发展，外部市场环境变得越来越复杂。与此同时，自媒体的快速发展和广泛应用使得网络环境变得难以把控，舆情管理的难度不断加大。

面对多变的外部环境，华润双鹤始终坚守诚信底线，坚持与伙伴合作共赢，共同成长，与利益相关方共创价值，共谋福祉。在战略合作方面，公司积极加强与利益相关方的合作，开展政府、学术和其他各类合作项目。在媒体关系方面，在对企业品牌进行正能量传播的同时，对负面舆情及时监测、分析、研判、处理，做到“有过改之，无过勉之”。



## 二、推动战略合作

公司在整体战略的指引下，积极开展政府项目，获得多项国家机关认证，并得到了项目资金的支持。

在高端学术引领上，积极参与《中国高血压防治指南》、《中国 PS 制剂预防性应用专家共识》和《中国输液安全专家共识》的编写和推广等工作，参加学会、协会组织的全国和省级级别的学术会，组织区域学术活动，开展科室会、读片会、案例讨论、沙龙社区病例点评等，加强与各组织、医院及医生的互动合作。

公司通过批件转让、委托研发、技术转让、共同申报等多种方式稳步推进产学研合作平台建设，与国内外十几家先进的制药研发公司和制药公司形成合作，强强联合，加快药品研发的速度。



## 三、引领行业进步

### 1、公平竞争、诚信经营

公司一直以诚信经营作为核心价值观，在注重销售业绩的同时，注重创造良好的经营环境，严格遵守国家法规及行业规范，守法经营，不定期开展相关的法律法规及制度培训、行业政策宣讲，提高公司员工合规经营的法律意识，加大在业务环节中销售合同的管理，2016年公司在合规建设中取得了良好效果。

公司精选信誉优良、市场网络覆盖能力强的经销商，签订年度合作协议，并严格执行协议条款，谋求共同发展；公司通过分析竞品的产品特点及销售策略，深度挖掘学术，扩展产品临床使用；通过产品的稳定质量及准确的客户定位致胜竞品。

公司通过部署“三严三实”专题教育工作，加强学习，开展专题研讨，以及召开“三严三实”专题民主生活会，不断提高领导干部的政治素质和业务能力。引导领导干部自觉把“三严三实”要求体现到公司改革发展的正确方向上。

### 2、反商业贿赂

“合规经营”理念深植于公司的企业文化，是公司的首要责任和稳健运行的关键。公司严格遵守国家关于廉政建设的相关法律法规，在医药销售中，杜绝商业贿赂等一系列不公平竞争的行为，特别禁止各种行贿行为，对医药代表进行严格的监督、管理和培训，组织签订《销售人员合规责任书》，与同业伙伴展开公平竞争，维持药品流通市场的优良竞争环境和秩序。在医药产品的宣传中，确保宣传的手段、渠道的合法合规，确保药品信息的真实性，杜绝虚假宣传。公司领导身体力行，以身作则，在公司的合规文化中起到了应有的榜样作用，确保公司引以为傲的遵章守法传统得到传承，诚信正直的企业文化得以塑造。



#### 案例

2016年10月份公司与北京诺康达签署口服固体制剂国际化生产、医用营养和一致性评价项目意向合作协议，重点建设特殊医学用途配方食品开发平台。与药明康德、天津药物研究院、保诺科技探讨创新药物开发模式及靶点选择。



### 3、守法合规

依法治理、合规经营是华润双鹤经营管理的重要工作。2016 年华润双鹤法律事务工作以“扎实基础，突破创新”作为工作重点，深入加强合同管理等基础工作，在实现合同法律审核率 100% 的前提下，进一步推进合同履行监督，避免因履行违约而出现重大纠纷。加强法律风险管控等创新工作。重点梳理了药品研发环节的法律风险点，制定了《药品研发环节法律风险库》，同时制定了相应的管控措施，为公司更好地合规经营，防范法律风险奠定了坚实基础。



#### 案例

##### 制定示范文本，规范管理合同

为了促进华润双鹤的各项业务合规开展，公司组织法务等相关部门制定了营销方面适用的 6 类共 9 部合同示范文本。此外，公司积极推进合同信息化建设，实现用信息的手段、科学的方法更加规范管理合同，华润双鹤总部合同上线管理率达到 100%。

### 四、强化供应链管理

公司坚持在自身履行社会责任的同时，积极向供应商传递社会责任的理念和要求，共同遵守社会责任的有关法律法规和准则倡议。公司注重与供应商的沟通 and 交流，帮助供应商持续提高履责能力，更好地理解我公司的发展需求和战略目标，建立长期稳定的合作关系。2016 年公司通过完善相关制度，规范采购流程，运用信息化、风险管控等手段，确保公司的采购业务行为是负责的。公司实行“公开、公平、公正”和“质量优先，价格优先”的原则，采用合理的招标采购方式，双方签订“阳光宣言”、“廉洁保密承诺书”，杜绝违纪行为的发生，实现阳光采购。

### 五、完善媒体关系

#### 1、舆情管理

2016 年，公司进一步完善了网络舆情管理工作体系，形成内外协作的配合机制和上下联动的工作格局。通过开展网络舆情监测，对每日舆情信息进行汇总编辑报送，根据负面舆情等级制定后期处置方案，形成专项分析报告，及时向相关领导及部门进行通报和信息反馈，积极与上级单位进行沟通并将舆情概况及处理方案和结果报送上级单位。



## 2、媒体合作

新闻媒体是企业与公众实现广泛、有效沟通的必经渠道，借助媒体力量进行品牌传播，对企业整体形象的提升具有非常重要的作用。通过与媒体建立良好的沟通与互信关系，发挥企业在行业内的专业与影响力优势，在探讨解读新政策、反馈企业观点等工作中，配合媒体开展企业调研与座谈交流活动，同时积极参与公众热点话题讨论和公益活动，倡导主旋律，弘扬正能量。2016年，公司加大了与行业媒体、大众媒体以及网络媒体的沟通与合作，在保持日常密切沟通的同时，先后在多家媒体上开展专题宣传报道活动，推介重点产品，对话新闻媒体，展示领导风采，分享企业荣誉，聚焦社会公益，令更多的客户和投资者关注双鹤，了解双鹤，不断打造华润双鹤在业界和公众心中值得信赖的品牌形象。

## 3、对外宣传

企业对外宣传是展示企业正面形象的主要手段，2016年是公司十三五战略落地的第一年，战略转型和产业结构调整初见成效，紧密围绕公司百亿工业目标和年度重点工作，在对外宣传方面突出发展亮点，聚焦重点产品，优选媒介资源，创新宣传形式。在公司的大力推动下，中国首部输液安全专家共识顺利发布，专家呼吁输液安全，应用新技术推动输液产业升级，公司 BFS 输液技术作为推荐产品被写入共识中，在我国也是首家将该技术应用到大输液产品之中。为了有效降低医保和患者的经济负担，经过众多高血压临床权威专家编撰形成了 O 号专家共识，以期通过 O 号的广泛应用，尽快提高中国高血压患者的达标率。通过对两个共识大力宣传推广，使公司品牌建设进一步契合市场活动，挖掘新闻点和宣传点，扩大活动影响力，服务公司生产经营业务。同时，以公司门户网站专题栏目（珂立苏、腹透、冠爽）作为企业展示窗口，以网络舆情监测作为企业信息获取及不断改善服务渠道，以企业视觉形象运用管理构建公司内部统一对外形象，以公司重点工作为品牌推广抓手，以企业宣传为品牌推广利刃，不断挖掘文化内涵，实现品牌增值。



## 案例

### 华润双鹤亮相 2016 北京国际生物医药创新展览会

2016年8月18日，首届北京国际生物医药创新展览会（IBMI 2016）在京隆重召开，展会期间开设了内容不同、形式多样的多场活动，为积极推进医药工业“十三五”发展规划布局，落实国家卫生计生委等六部门保障儿童用药若干鼓励政策，保障儿童基本用药需求，在由首都医科大学附属北京儿童医院主办、华润双鹤协办的“2016北京儿童安全用药高峰论坛”上，华润双鹤特邀浙大儿童医院院长、中华医学会新生儿分会组长、卫计委儿童用药专家委员会成员杜立中教授作了“新生儿合理用药”专题演讲。



## 六、利益相关方感言

“2016年华润双鹤重视产品质量，关心大众，关注健康民生。华润双鹤是一个和谐、健康、长寿的医药企业。在新的一年里，愿华润双鹤与我们鸿运药包共创互赢，鸿运连年。”

——陈正香 扬中鸿运医药包装有限公司 董事长

“在与华润双鹤长期合作过程中，贵司生产部门人员的职业化、专业化给我们留下深刻印象。华润双鹤在大容量输液市场需求下降的大环境下，发挥集团管理优势和采购优势，2016年依然迎难而上，市场龙头地位进一步巩固。华润双鹤心系大众健康，以产品质量和安全为基础选择供应商。我公司作为国内最大、最全、最自律的输液包材企业，愿与华润双鹤长期战略合作，互惠共赢！”

——蒋鑫 雷诺丽特北京医疗事业部 常务副总



## 心系公众

——促进和谐发展，善尽社会责任

### 一、问题与应对

2016年是医药工业“十三五”的开局之年，也是政策频出的一年。作为中国制造2025和战略性新兴产业的重点领域，医药行业受政策影响较深。公司积极响应国家的政策变化，顺应政策形势，对内改进和创新生产经营管理；对外通过多种渠道向政府建言献策，促进行业的进步和发展。



## 二、响应政策，支持施政

### 1、政策响应

2016 年国内药品研发态势发生重大变化，各种政策频繁出台，仿制药研发重新洗牌，创新药追求临床价值，在众多政策不断发布的情况下，公司紧跟政策变化，适时调整研发策略做出响应，很好地组织公司的一致性评价工作，启动 36 个一致性评价项目，6 个项目申报参比制剂，获得 1 个项目的 BE 备案号。

### 2、建言献策

公司积极响应国家的政策变化，在国家仿制药一致性评价、药品临床数据核查、药品审评审批制度改革、国家医保目录调整等政策出台前，通过多种渠道向政府建言献策，促进行业的进步和发展。

案例

#### 为药品生产工艺核对工作建言

国家药监局于 2016 年 8 月发布《关于开展药品生产工艺核对工作的公告（征求意见稿）》公开征求意见。我公司结合公司产品的实际情况，就生产工艺核对工作向药品总局提出了我们的意见与建议，为确定行业药品生产工艺标准，保障各药品生产企业能够持续稳定地生产出合格药品做出了自己的贡献。

### 3、带动就业

公司努力搭建专业的招聘体系，在实施年度常态化招聘的同时，强化对应届生和社会招聘专业技术人员，不仅满足企业业务发展以及人才储备的需要，同时极大地拉动了社会就业。一方面在原有单纯实习生接收的基础上，探索校企合作模式，缓解企业用人、招人的压力，同时也拓宽了传统的应届生招聘模式，将应届生考察前移，提高招聘的有效性。通过统筹校园招聘工作，发现和引进一批高素质、高潜力的大学毕业生，为企业注入新生力量，做好人才梯队建设。另一方面，公司不拘地域，大力吸纳和引进人才，通过笔试、面试、素质测评，对人员招聘进行把关。

### 4、依法纳税

2016 年，面对公司大规模税务稽查、营改增、两票制等一系列变化，公司认真按照国家工商部门核准的经营范围经营，严格依据国家相关税收法律法规，及时申报、缴纳税款，纳税总额近 9 亿元，较好的履行了对社会所应当承担的责任。

## 三、安全生产，健康发展

安全生产是实现企业可持续发展的重要保障，公司认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，并严格遵守国家有关的法律法规落实各项安全生产重点工作，确保公司生产经营活动的正常运行，为生产经营和员工工作创造安全健康的环境基础。

### 1、EHS 管理体系

公司高度重视 EHS 管理体系对企业发展和社会责任的重要性，注重 EHS 管理体系的建设和完善，以“绿色平安双鹤、健康幸福民生”为愿景开展各项重点工作。公司成立了独立的一级 EHS 管理部门——环境健康与安全部，负责公司环境保护与节能减排、职业健康与安全生产的监督管理工作，主要职能包括管理监督、专业服务、能力建设三个方面。

2016 年公司下发了《关于做好 2016 年 EHS 工作的通知》，明确了 2016 年的 15 项控制指标以及完善 EHS 组织建设等 14 项年度重点工作。



为进一步落实 EHS 主体责任，坚持“谁主管，谁负责”的原则，公司与 15 家下属子公司和各业务管理中心签订了安全生产责任书，各单位按照责任书内容逐级向下层层签订责任书，分解了目标和责任、化解了风险，并利用“责任矩阵”这一有效工具明确不同部门及人员间的责任定位，形成横向到边、纵向到底的 EHS 责任体系。

## 2、应急管理机制

应急管理作为 EHS 管理体系中的重要组成部分，公司各单位分别建立了应急救援的组织机构、建立了高效的预警机制。各级企业均编制了综合预案、专项应急预案和现场处置方案，并配备了必要的物资保障，并有目标、有重点地开展了应急救援及逃生的演练活动，公司及下属各单位累计开展 56 次应急演练，其中实战演练 40 次，累计参加应急演练人数为 3072 人次，进一步强化了应急救援协调联动机制和联合处置机制，有效地提高应急救援能力。

### 案例

(1) 安徽双鹤为落实消防安全管理以及应急预案演练工作，结合车间消防安全管理需求，检验车间管理人员在应急情况下的组织协调能力和理论跟实践结合，提高全体员工安全逃生的意识和能力，掌握消防器材性能及使用方法，组织开展了消防综合演练活动。

(2) 佛山双鹤强化社会单位消防安全“四个能力”建设工作。12 月 24 日上午，佛山双鹤参赛队员在当地政府组织的第六届万千企业消防大比武中脱颖而出，喜获男子队“团体优胜奖”及“男子百米干粉灭火器第一名”，为佛山双鹤消防安全工作奠定坚实基础。

## 3、监督管理

监督管理方面，公司于今年成立了具备独立一级职能的环境健康与安全部，旨在推动各二级公司完成各类 EHS 任务，指导 / 引导二级公司 EHS 工作，从而发挥完全独立的安全生产监督管理职能。今年公司继续坚持年度安全生产大检查和季度 EHS 隐患排查的做法，全年共组织安全检查 470 次，查出隐患 2030 项，整改完成 2030 项，未发现重大隐患。

### 案例

2017 年 9 月 27-29 日，安徽双鹤开展了节前安全生产大检查。在检查过程中，积极宣传有关安全知识，切实增强职工的安全意识，防患于未然；并对厂区发现的安全生产隐患进行通报，提出了限期整改的要求。

## 4、事故管理

2016 年，公司发生可记录事件（轻伤）9 起，造成 9 人轻微伤。这 9 起工伤事故均为责任事故，经核查，有 5 起是因员工违章操作而造成人员伤害，有 2 起是因员工工作中处于危险区域造成人员伤害，有 1 起是员工检修过程中未正确使用工具而造成人员伤害，因此人员的不安全行为是事故发生的主要原因。

每起事故发生后，公司均按照“四不放过”原则进行了处理，其中整改措施方面主要针对事故发生的原因进行，如因违章操作而引发的事故进行整改时会对操作规程进行全员培训与考试，并针对管理制度实施适当修订，如因设备实施本质安全缺陷导致员工伤害会采取增加防护装置、粘帖警示牌等方式实施整改。总体上讲，每起事故发生后均会从改善设备实施缺陷及提升员工安全意识两个方面进行事故反思，能够有效杜绝类似事故的反复发生。

## 5、教育培训

公司注重员工安全素质和公司 EHS 文化的建设。根据 EHS 培训需求调查结果制定了年度培训计划，开展多种形式的安全生产培训和宣传工作。公司于 4 月份下发了年度 EHS 教育培训计划，确定了 12 项教育培训内容。实现累计组织安全培训 21265 人次，对相关方培训 1222 人次，有效提高了广大员工的安全意识及外来施工人员的安全风险防范水准。

### 案例

3 月 30 日，华润双鹤以北京工业园为主会场举办了环保法、大气污染防治法专题培训，共有来自 15 家基层企业的 101 名 EHS 管理人员参加了培训。培训讲师由国家的《加快推进生态文明建设的意见》入手，层层剥茧，将环境保护法进行了全面剖析；又以水污染防治行动计划、大气污染防治行动计划为引子，深入解读了大气污染防治法，同时以 2015 年度中国环保十大事件为案例，远程研讨了制药行业现行的环境保护压力。通过本次培训，使华润双鹤各基层企业能够进一步了解国家有关环境保护方面的政策，并通过对政策的研究与讨论，使得华润双鹤各基层企业有能力迎接环境保护领域新的挑战与征程。

## 四、社会公益，品牌建设

公司始终坚守“关心大众，健康民生”的企业使命，注重自身在社会整体中的价值提升和责任体现，追求经济效益和社会效益的协调统一，把支持社会公益事业、传播健康新理念视为义不容辞的责任，热心参与公益事业，积极响应所在地区政府号召，开展公益活动，尽绵薄之力感恩回馈社会。

### 1、发布 O 号专家共识，助力中国高血压防治

据统计，我国有 1.6 亿多人患有高血压病，且呈现“三高”和“三低”，即“患病率高、死亡率高、致残率高及知晓率低、服药率低、有效控制率低”。基于以上原因，在我国普及高血压病的防治知识已是刻不容缓。华润双鹤通过向基层患者及群众宣传高血压防治及健康生活理念、免费为患者测量血压、发放健康知识手册等一系列公益推广活动，实现将健康的福音传遍祖国大地的美好愿望。



为推动我国自主研发的固定复方制剂的规范应用，在高血压防治中为临床医生提供指导和帮助，为中国高血压防治提供助力，2016年10月8日，在以“知晓您的血压”为主题的第十九届全国高血压日活动中，《O号专家共识》在京正式发布。该共识的正式发布充分说明了公司产品O号以其明确的降压效果，方便的使用，低廉的价格得到了广大专家的认同，将在我国高血压防治事业中发挥更加重要的作用。会后，十余位与会专家进行了现场义诊，接受患者用药及相关资讯，专家的耐心解答和敬业态度，赢得了患者的好评。

2016年，华润双鹤继续推行“鹤鸣”“鹤舞”企业公益项目，进一步贯彻国家的基层医疗服务政策落实，为中国的高血压防治贡献力量。在河南、河北、四川、湖南、山东、江苏、陕西、辽宁等地，公司举办了1千余场“鹤鸣行动”，组织基层医疗工作者学习高血压防治知识，免费培训基层医疗人员14万余人。完成32373人次的《高血压基层防治指南》和高血压知识宣讲工作，增加了广西、广东、重庆、天津等新省份的公益培训项目。同时，公司在成熟的模式基础上，加大地区性讲课专家的培养。邀请国内顶级专家给县级医院的医生培训，培训重点侧重于最新的专家共识学习、病例讨论和讲课技巧等。有600余县级医生因此受益，为各地基层输送了288名优秀讲者，为县级医院培养了大量讲课骨干力量，使高血压防治知识的传播力量不断壮大。

针对社区居民和乡村群众，公司开展了705场“鹤舞”活动705场帮助村级医院设立公益讲座，帮助群众正确认识高血压、推广健康的饮食运动方式、辨别有害的医药信息。该项目遍及13个省，使28423名高血压患者受益，收到了很好的社会反馈。



## 2、精准扶贫，开展公益捐赠

### (1) 扶贫帮困“送温暖”慈善捐赠活动

2011年，浙江上虞市委办、市府办联合下发《关于开展扶贫帮困“送温暖”慈善捐赠活动的通知》，华润赛科对此积极响应，决定五年认捐基金200万元。2016年1月19日，向浙江省绍兴市上虞区慈善总会捐赠10万元，这笔资金将由政府统筹主要用于上虞市地区的扶贫济困工作。

### (2) 开展红十字会慈善捐赠活动

2016年1月14日，上海金山工业区企业服务中心下发《2016年联合募捐倡议书》，号召辖区内企业关注慈善事业的发展。2016年5月12日，华润双鹤下属公司上海长富响应倡议书号召，向上海金山工业区管理委员会红十字会捐助人民币5万元，为构建和谐社会作出贡献，支持社会事业。

### (3) 旧衣物捐赠活动

2016年12月6至7日，公司开展“暖冬行”捐赠活动，为四川省阿坝州的需要帮助的孩子送去冬日的温暖。捐赠活动为期两天，捐赠了包括御寒衣物、图书在内的等物品共计38箱，爱心物资迅速通过邮局发往四川阿坝州壤塘县蒲西乡中心校。

## 3、捐资助学，促进教育发展

为支持高等药学教育，促进药学教育的发展，华润双鹤自2009年至今，每三年与沈阳药科大学签属校企协议，在沈阳药科大学设立奖学金和奖教金的专项基金，用于奖励品学兼优的学生及在学生思想政治教育方面成绩突出的专职学生干部，连续7年共计奖励学生及干部175人，奖金37.1万元。

## 4、赠药义诊，投身社区医疗

2016年4月7日，华润双鹤在上海市金山区金山卫镇社区文化活动中心举行了“关注社会公益·投身社区医疗”——公益捐赠及社区义诊活动。除捐赠药品外，公司还组织了专家为当地社区居民进行了慢病知识的科普讲座和现场答疑，并为社区居民提供了义诊服务。公益捐赠及社区义诊活动的成功举办，实实在在为贫困居民解决了用药的难题，践行了公司一贯的社会责任。





## 5、抗洪抢险，志愿者在活动

多年来，华润双鹤积极履行社会责任，组织员工大力开展无偿献血、抗洪抢险、慰问留守儿童、走进儿童福利院献爱心等志愿者活动，把企业关怀传递到社会每个角落。



案例

### 组织抗洪抢险队

2016年7月3日上午，肆无忌惮的暴雨再次侵袭着江南大地，安徽省繁昌县城西门峨溪河汛情危在旦夕，安徽双鹤的党员们挺身而出，公司总经理助理、基地负责人钱国平第一时间组织31名党员、积极分子组成党员抢险突击队，大家以最短的时间赶赴抢险现场，为封堵西门桥头道路，阻止峨溪河的洪水进入城区，成功的打赢一场抗洪抢险的硬战，圆满完成了抗洪抢险任务。



## 五、利益相关方感言

“无论对社会还是对企业员工，华润双鹤都是一家很有企业责任感的公司，自2009年至今一直很好的运行环境及职业健康安全管理体系，非常关注对环境保护和对员工职业安全的管理，识别出可能会影响环境的因素及企业运行过程中可能会对员工有危害的因素，进行积极改善和整改，华润双鹤是在用责任与良心做强企业。”

——王欢 恒天怡（北京）咨询服务有限公司

“谢谢华润双鹤爱心人士的帮助，我们会给你们祈福的，扎西德勒！”

——金松 四川省阿坝州壤塘县蒲西乡中心学校 教师

“华润双鹤药业股份有限公司作为一家具有高度责任感的民族医药企业，近年来积极参与中国高血压的防治工作，并根据自身业务发展情况，将鹤鸣鹤舞等项目与《中国高血压基层管理指南》、《中国高血压患者教育指南》的宣传推广有机结合，面向我国基层医生开展高血压指南宣教培训，对提高基层医生针对高血压的合理用药、规范治疗水平起到积极作用。2016年，贵公司积极参与“第十九个全国高血压日”的公益宣传活动，对提升我国公民高血压知识水平具有积极意义。”

——李世峻教授 北京高血压防治协会 办公室主任



## 责任专题三

## 建立 PIVAS，支持大众健康

静脉用药集中调配中心是指医疗机构药学部门根据医师处方或用药医嘱，经药师适宜性审核，由药学专业技术人员按照无菌操作要求，在洁净环境下对静脉用药进行加药调配，使其成为可供临床直接静脉输注使用的成品输液的操作过程。其特点是加强了药师与医师的沟通，用药医嘱正确率大幅度提高，提升了合理用药水平，输液成品合格率大幅提升，降低了患者药费开支，节省人力资源，解决了职业暴露，保护护理人员免受危害药品伤害，保护病房环境免受污染，加强了药学部门自身对药品的管理，所以越来越受到医院的喜爱和重视。

**静配之路：**华润双鹤静配项目是为了促进医院静脉输液安全的一项重大公益投资项目，主要目标为确保医院输液安全、确保大众用药健康。公司的静配之路起于 2008 年，在安徽建立了第一家 PIVAS，随着卫计委与医院对静配愈加重视和双鹤 PIVAS 质量与口碑的逐步提升，截止 2015 年，公司完成了 50 余家静配中心的建设。

2016 年，公司共计完成了 16 个静配项目的建设，其中北京完成了七家，与各家医院均达成了增量协议。目前还有 35 个项目属于在谈阶段，预计 2017 年会有实质性进展。从 2016 年起 PIVAS 不仅仅是在数量上与往年增加不少，在涉及的范围上也在增加，目前增加了河南、甘肃、青海、新疆等地区。未来双鹤的静配之路，一定会突飞猛进，再创辉煌。

**公之于众：**2016 年，华润双鹤在苏州、济南等地主办及协办了 9 场静配骨干研讨会及培训班，参与人数、会议规模明显比往年有所增加。在培训会上，双鹤以崭新的姿态进入会议，尽情地展示了双鹤 PIVAS 的优势，积极而富有责任的态度得到专家们的一直好评，也让双鹤 PIVAS 踏上了属于自己的道路。



**不忘初心：**建立 PIVAS 除了是响应了国家的政策，其实也是双鹤对大众健康的一种支持，这种支持不是站在道德的制高点上的高呼，而是脚踏实地的做事，双鹤的理念一直是“关心大众，健康民生”。我们与医院紧密的配合，让理念携手并进。建造 PIVAS 一开始的目的就是为了解决静脉调配的问题，为了让静脉调配更加的安全、可靠。静脉用药集中调配中心就是解决问题的方法。我们坚持最初的想法，带着最真挚的心，把 PIVAS 建立成一个个美好的标杆。

**质直浑厚：**2016 年双鹤 PIVAS 的质量直线上升。公司现在拥有了自己的技术团队，为所做的项目提供专项的资金和技术。项目所支持的医院 80% 以上都已经使用上了双鹤自己的输液。在 PIVAS 和输液的双重保障下，静脉注射有了安全保障。未来公司会紧跟时代的步伐，了解更多的 PIVAS 前沿知识，不懈的建造出质直浑厚的 PIVAS。

**敢想敢为：**2016 年双鹤 PIVAS 均采用了最新的软件，依从医院的软件进行开发，做到了个性服务，随需而变。同时，公司对所建设的近百家 PIVAS 本着认真负责的态度，提供最完善的后期服务。在 PIVAS 投入使用之后公司会做到相应操作人员培训以及 7\*24 小时的专业维修服务。责任心保证了双鹤未来的静配之路会有更加明亮的前途。我们敢想敢为，愿意多辛苦一点，多学习一点，愿意把医院建设的更完美一些，这样才对得起公司“关心大众，健康民生”的使命。





## 守护环境

——推行节能减排，缔造绿色生态

### 一、问题与应对

随着华润双鹤的快速发展与国家社会对环境保护要求的日益提高，业务增长与污染物排放总量、资源消耗总量控制之间的矛盾日益凸显，环境保护责任更加艰巨。为此，华润双鹤严格遵守国家有关环境保护与节能减排的法律法规，不断完善节能减排管理体系，努力降低生产运营过程中的资源消耗，以低碳高效的模式打造公司的绿色竞争力。



## 二、绿色管理

### 1、加强企业宣贯

为提高公司环境管理、节能减排管理水平，打造公司可持续发展能力，积极在全公司范围内推进环境管理体系 ISO14001 的建立和认证工作。截至 2016 年底，公司所有医药制造企业顺利通过 ISO14001 环境管理体系认证。通过 ISO14001 环境管理体系的第三方认证工作及教育培训，有力地提升了公司整体管理水平和环保意识，降低了企业经营风险，提高了全员的环保意识，改善了员工工作环境，保护了员工的健康安全。

6 月 12 日至 18 日是全国节能宣传周，6 月 14 日是全国低碳日，华润双鹤紧紧围绕“节能领跑，绿色发展”、“绿色发展，低碳创新”的活动主题，结合公司节能减排的现状和工作实际，华润双鹤及所属各单位在全国节能宣传周期间分别开展了形式多样的教育宣贯活动：

#### ① 华润双鹤总部活动开展情况

节能宣传周期间，华润双鹤环境健康与安全部组织北京工业园 EHS 管理人员与浙江新赛科交流了 VOC 治理技术，通过本次 VOC 治理设施的技术与管理交流，使北京工业园 EHS 管理人员充分了解了 VOC 处理工艺与设备设施，为北京工业园新建挥发性有机气体有组织排放设施提供了宝贵经验。

6 月 24 日，经过为期近半个月资料收集、整理、排版、编辑，由华润双鹤环境健康与安全部联合公司办公室共同推出了《EHS》宣传专刊，专刊内容包含了公司 EHS “十三五”规划、中期 EHS 会议精神传达、EHS 常识问答、EHS 管理经验分享等内容，其中涉及环境保护方面的内容有浙江新赛科分享的 VOC 治理方法，并为其他制剂企业实现无组织排放向有组织排放的转变提供了先进理念。

#### ② 各基层企业活动开展情况

各基层企业按照华润双鹤的统一部署要求，并确保本单位节能宣传周活动的顺利开展，均成立了以本单位主管领导为组长，各分管领导为副组长，各部门负责人为成员的活动领导小组，以加强对宣传周活动的监督、指导，为宣传活动提供强有力的组织保障。同时分别制定了以各单位运营实际为基础的活动方案，为宣传活动做实做细提供了有力支撑。

#### 案例

6 月的湖北省天气日益炎热，滨湖双鹤为有效地进行能源紧缺体验活动，其 EHS 办公室决定 6 月 14 日当天上午，停开办公区域空调及关闭办公区域照明。同时 EHS 办公室收集了相关员工反映，普遍认为资源、能源在生活中的重要性，EHS 办公室也以印度能源紧缺大规模干旱，夏日持续停电，反思中国也是能源较匮乏国家，能源、资源严重依赖进口，能源需珍惜，使用需节俭。

### 2、完善体系建设

公司进一步完善了节能减排管理体系的建设，成立了 EHS 委员会，建立完善了节能减排的三级管理网络，在公司设有专门管理机构，并配备专业人员负责节能减排工作，层层分解落实了节能减排的责任和任务目标，保证了节能减排任务目标的全面完成。

(1) 能源审计方面：北京工业园、安徽双鹤通过能源审计审核。通过第三方审核机构对建筑物情况、供热系统、空调系统、管网系统、照明系统、用水系统、以及其他用能设备情况的调查，较好指出了两家单位在计量管理、消耗定额管理、能源输送分配管理等方面存在的问题，同时提出了具体的管理节能与技术节能的实施方案。

(2) 清洁生产审核方面：华润双鹤各主要下属单位均通过了清洁生产审核。该审核主要从原材料使用、生产过程物流平衡、能源消耗、污染物排放与控制等环节入手，并对照国内同类先进企业的目标找出差距并提出对策，有效促进了各单位的节能降耗工作向务实型的转变，进一步降低了企业运营成本。

(3) 碳核查方面：公司按北京市发改委要求完成碳核查工作；由第三方机构对上一年度能源使用量进行核算，并按相应比例折算二氧化碳；按同一个下降率比例制定下一年度指标，并采取交易方式补充缺口或创造效益。

#### 案例

在 2016 年的生产管理政策中，引入了产品能源单耗指标的考核，以各单位 2015 年数据为基础再削减 2% 作为 2016 年度的考核目标值，通过绩效考核的方式推动各下属企业实施节能减排项目，努力降低产品能耗，节降能源成本，完成考核任务。

## 三、绿色经营

### 1、降污减排

以往，华润双鹤下属各单位使用的燃煤锅炉存在热效率普遍较低，能源消耗量较大，环保压力大等弊端。2016年，公司积极推进污染物控制的技改项目，有效降低了主要污染物的排放总量；积极实施清洁能源替代项目，促使煤炭消耗量大幅降低。2016年煤炭消耗量比2015年减少了27.11%，仅消耗了2.02万吨标准煤，二氧化硫排放量较去年同期降低26.11%。氮氧化物排放量较去年同期下降13.97%，COD排放量较去年同期分别下降4.71%。

### 2、资源再生与循环经济

近年来，公司快速发展，销售收入持续增长。然而，公司的经济发展还没有摆脱传统经济模式的束缚，即较高强度的资源消耗。今年，公司积极寻求“高增长、低消耗”的经济增长模式，大力启动资源再生与循环经济节能降耗项目，各主要输液生产企业全面实施了灭菌水回收利用与反渗透浓水回收利用项目。各单位通过灭菌柜冷凝水回收、反渗透浓水回收、多效蒸馏水机回收等方式实现了回收5万余吨高温热水的效益。

### 3、环保投资、研发与创新

2016年，公司加大对污染防治、生态保护能力建设的资金投入，全年累计投入2300余万元，用于环境治理、污水排放、粉尘污染、噪音治理等项目；节能减排技术改造投入2000余万元，其中万辉双鹤、滨湖双鹤、安徽双鹤、晋新双鹤实施了煤改气项目，北京工业园投入150余万元更换了超低氮燃烧器，实现了氮氧化物的大幅减排。

#### 案例

安徽双鹤2015年锅炉煤改气项目：2016年1月已完成三山、戴店2台15T燃气锅炉芜湖市质量技术监督局专项总验收，2016年9月完成锅炉备案注册及使用证取得，已投入正常使用，目前正在进行锅炉整体工厂验收，针对验收中存在问题进行整改。

### 4、新建项目环评

随着经济的发展，越来越多的建设项目严重的影响着生态环境。本年度，公司针对所属基层企业的每一项新、改、扩、建项目均下发了正式通知，目的是强调并规范项目实施时开展安全、环保、职业健康“三同时”工作。12月份，公司对北京工业园原料药搬迁项目启动了环评公司现场调研工作，以期筛选出一家业务水平较高、甲级资质、费用合理的环评公司。

## 5、绿色采购

公司积极创立绿色品牌，在产品的设计、制造、包装、运输、使用和报废处理整个生命周期中融入绿色概念，优先采购经过环境认证的企业产品，对社会的绿色消费起到推动和示范作用。

公司不断完善采购标准和制度，综合考虑产品设计、采购、生产、包装、物流、销售、服务、回收和再利用等多个环节的节能环保因素，与上下游企业共同践行环境保护、节能减排等社会责任，打造绿色供应链。通过ISO14001环境管理认证体系的建设，有效控制其环境风险，向供应商传递绿色环保和可持续发展的价值观，带动合作伙伴共同履行社会绿色环保责任。

## 四、绿色办公

公司倡导绿色办公，树立职工自觉爱护水电设施、节约每一滴水、每一度电的意识，在人离开时要及时关灯、关闭空调、电脑等用电设备，并安排专门人员每天下班后进行巡视，培育节能良好习惯；积极应用节能技术，对园区用水进行管控，办公区使用节水节能型器具，减少能源消耗，认真维护好中水站水处理设备，提高中水的二次利用率；充分利用OA协同办公平台，企业内部邮箱等文件传递渠道，逐步向无纸化办公迈进；各种会议尽量采用视频会议形式召开，2016年度共组织召开132次视频会议。

## 五、利益相关方感言



“通过对华润双鹤药业股份有限公司及其各个分、子公司的环境管理体系的多次审核，深刻的感受到该公司作为国有企业的社会责任感，具体表现在以下几个方面：重视环境和安全法规的符合性，定期进行合规性的评估并对可能存在的风险进行提前消除；在管理体系运行过程中，通过内部的审核和管理层参与的管理评审对管理体系进行持续改善，使得公司的环境管理工作日趋完善。所有这些，都体现了公司对环境管理工作的重视，公司相应的社会责任也得到了体现。”

——丁一 莱茵检测认证服务（中国）有限公司





# 总结过去，展望未来

## 一、2016 年关键绩效指标

关键绩效指标	单位	2014	2015	2016
<b>经济责任</b>				
营业收入	亿元	51.53	51.38	54.95
利润总额	亿元	8.81	8.07	9.07
净利润	亿元	7.39	6.65	7.39
资产总额	亿元	74.05	77.63	82.42
净资产	亿元	61.79	64.34	70.38
净资产收益率	%	12.04%	10.78%	11.17%
总资产报酬率	%	11.65%	10.37%	11.24%
国有资产保值增值率	%	101.23%	99.24%	109.49%
<b>社会贡献</b>				
员工总数	万人	1.21	1.48	1.28
新增就业人数	人	1,715	1,928	1,086
本年实际上缴税金总额	亿元	8.22	7.88	8.99
慈善公益支出	万元	50.1	8	77
<b>员工责任</b>				
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比率	%	55	56	47
人均带薪休假天数	天	7	7	7
员工培训覆盖率	%	95	98	98
人均培训投入	元/人	970	990	1230
人均培训时间	小时	11	12	13
救助困难员工	万元	16.9	22.9	30.6
走访慰问困难员工家庭	户	272	273	500
资助困难员工子女入学	人次	80	105	104
救助患病员工	人	95	135	123
<b>客户责任</b>				
客户满意度	%	98.15	96.36	98.61
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
责任采购比率	%	100	100	100
科技投入（研发投入）	亿元	1.06	1.89	1.72
研发人员数	人	409	399	381
新增专利数	个	18	21	29
<b>安全生产及环境责任</b>				
工伤事故发生数	次	12	12	9
员工死亡人数	人	0	1	0
安全培训人次	万人次	2.54	2.14	2.13
安全生产投入	万元	545	623	616
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次	63	45	56
环保总投入	万元	720	1129	2335
节能减排技术改造投入	万元	1703	1120	2070

## 二、2017 年展望

### 1、责任文化建设

2017 年，公司企业文化建设将围绕双鹤“十三五”文化理念体系发布和公司庆祝双鹤上市 20 年契机，以“传文化聚人心，庆上市强品牌”为主题策划开展各项工作，通过多形式、多载体的宣贯措施，对内提升员工对双鹤文化的知晓程度和践行力度，对外提升双鹤上市 20 年的品牌形象，为“十三五”战略实施营造良好的文化氛围。

(1) 开展“文化助鹤翔”企业文化宣贯工作，使双鹤文化逐渐为员工所知并付诸于行，推动文化入脑入心。包括：建立文化代言人队伍；设计宣传海报、文化手文化、文化宣传篇等宣传产品；邀请专家开展文化专题宣讲；组织文化知识在线问卷填写；征集基层文化践行故事；明确文化建设工作指引等。

(2) 开展双鹤上市 20 年周年主题活动，总结发展成果，提升品牌形象。如：以“回望 20 年”为主题制作宣传册、宣传片、展览；开展“创见未来”员工摄影、笑脸、征文、书画、电子贺卡等征集活动；开展“鹤护健康”冠名营销活动；举办“华彩廿载鹤舞未来”欢乐庆典；组织“大国药企”外媒报道等，以多种形式庆祝双鹤上市 20 年。

### 2、经济责任建设

2017 年公司预计实现主营业务同比增长 10%，净利润在消除降价因素影响下保持增长。公司将聚焦“突破”和“增量”两个主题，继续推进业务转型，重点实现八项重点突破以及营收盈利的增长。

#### (1) 慢病普药业务

打造以省区为核心的战斗单元，承担慢病产品组合销售，精耕细作区域市场，优势地区打造平台标杆，逐步总结推广。完善市场、准入与服务支持，完成 O 号提价目标，保证重点产品的市场准入。

#### (2) 专科业务

儿科业务领域，在产品力、专家网络和市场终端三方面同步发力。核心产品通过拓展适应症、创新给药途径等手段拓展科室应用、创造市场空间；通过科研合作和学术交流，实现儿科省级专家和中青年医师体系建设的突破；加强对县医院的开发，妇幼保健院提升单产，最终实现区域的均衡发展。

肾科业务领域，持续优化、创新以“腹透中心、客服平台和学术平台”为核心的三位一体的商业模式；探索 APD 新型服务模式，打造智能腹透中心；借助互联网技术，“线上+线下”联合打造客户服务平台，增强客户粘性；打造肾科业务学术平台，通过三大主题学术活动，塑造品牌影响。

输液业务领域，输液业务试点区域产销一体化，成立四个区域公司，提高区域市场快速反应能力，传递市场竞争压力，实现全价值链低成本。进一步调整输液包材结构，提升直软和 BFS 销量，软袋系列占比提升 7 个 PPT；归集产能，合并生产基地，关停富余产能，消除冗员。聚焦根据地市场竞争能力提升，开展多项延伸服务，建立与 KA 客户立体、阳光的合作关系，提升终端掌控能力，做实区域输液平台。

### 3、员工责任建设

在人才引进方面，公司将围绕 2017 年业务调整进行组织优化，加强研发、质量、投资、营销等高端人才引进，持续推进减员增效，优化人才结构；试点“薪酬打包”，充分授权，使薪酬真正发挥激励作用。

在权益保护方面，公司将继续遵守《工会法》和《劳动合同法》，完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度；提前做好集体合同续签筹备工作，保障平等协商签订集体合同，健全企业职工内部分配制度。

在关爱员工方面，公司将进一步加强和发挥三级关爱体系作用，快速行动，当好传递爱心的使者，及时把温暖传递到员工心中；不断拓宽和创新员工关爱的形式和载体，逐步做到物质帮扶、精神关爱并举。

在员工活动方面，公司将组织召开员工座谈会、开展调查问卷等活动，听取员工意见，组织适合各年龄层次参与的员工活动；与企业生产经营工作紧密结合，创新活动形式和载体，在丰富员工业余文化生活的同时，帮助职工，促进本职工作的开展，达到双赢。



## 4、客户责任建设

2017 年，公司将提升整体质量管理水平，以客户服务为导向，强化质量考核。优化重点产品工艺、提升质量标准，提高产品竞争力。

攻关一致性评价 BE 资源，力争完成 5 个重点项目 BE 试验和申报注册；同时结合一致性评价工作，优化 7 个重点在产产品的工艺、质量标准，形成差异化质量层次；并围绕“1+1+6”战略领域和临床需求，梳理全球潜在标的，2017 年力争引进 2 个产品。

## 5、伙伴责任建设

2017 年，公司将按照建设责任共同体的理念，明晰伙伴责任主管部门职责定位，细化分解责任。进一步推动公司内控与风险体系建设，加强供应链反腐能力建设，深化阳光采购内容，防范商业腐败；开展责任采购，发起合作伙伴倡议行动，推动供应商承担社会责任，打造责任供应链。

面对愈发复杂和难以把控的舆情控制工作，公司将着力提升专业队伍实战应对能力，加强专业知识和技能培训，在实际工作中避免“瞒、拖、拒、删”等消极处置办法，积极推行主动、公开和沟通等手段，通过实际工作减少和压缩网络炒作空间。

公司将持续关注并加强媒体沟通，充分展示企业发展亮点和员工风采，弘扬国企优秀的文化内涵；并将进一步完善外宣相关制度，对外传播主流、权威、可信、具有亲和力的声音，有效覆盖社会公众及行业群体，不断扩大公司品牌影响力。

## 6、公众责任建设

2017 年，公司将加强公益事业的力度，把公益事业落实到日常工作中，结合地区优势选择精准扶贫项目，帮助贫苦地区脱贫致富。华润双鹤将持续开展捐资助学活动及扶贫帮困“送温暖”慈善捐赠活动；并积极参与华润集团希望小镇帮扶活动，通过华润集团慈善公益基金会，向社会团体、政府及需帮扶的地区开展慈善救济。公司也将继续组织全体员工开展义务植树、义务献血、为边远贫困地区孩子送爱心等公益活动。

## 7、环境责任建设

2017 年，公司将以环保理念为先导，持续优化产业结构，推动生态建设创新。一方面，完善环境污染应急管理体系，加大对污染防治、生态保护能力建设的资金投入，把对环境的污染降到最低；另一方面，做好节能减排新技术、新工艺和新产品的推广应用工作。

## 结束语

2016 年，公司通过不懈努力，在环境保护、经济建设、社会公益事业以及相关利益方权益保护等方面取得了一定的成绩，得到了社会各方的肯定。但是，公司在履行社会责任方面仍存在不足及有待改进的地方，如：社会责任实践的系统性、战略性略显不足，社会责任评价与考核体系有待建立完善；特色实践项目的开展仍需持久深入；社会责任与公司各方面工作实现有效融合的方法途径需要进一步探索等。

企业社会责任的履行是一项长期、持续性的工程，2017 年，公司将继续完善社会责任管理，提升社会责任战略意识及管理能力，推进公司持续履行社会责任，接受社会监督；聚焦实质议题，提炼梳理 2017 年双鹤特色实践项目，推动社会责任与公司核心业务融合；在不断提升企业战略管理水平、增强企业可持续发展能力、提高企业经济效益的同时，积极回报股东、保护债权人和员工的合法权益，诚信对待供应商和客户，积极参与社会公益事业和生态环境保护，在更多的领域更好的承担和履行企业的社会责任，为社会、经济、环境的和谐发展贡献更大的力量。

华润双鹤药业股份有限公司

董事会

2017 年 3 月 8 日

## 附录：意见反馈表

### 尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为了不断改进华润双鹤药业股份有限公司社会责任工作，提高公司履行社会责任的能力和水平，我们希望倾听您的意见和建议。请您协助完成意见反馈表中提出的相关问题，并传真到（010）64398086。

### 对报告的评价：

1、您对公司社会责任实践报告的总体评价是

好     较好     一般

2、您认为本报告能否反映公司对经济、社会、环境的重大影响

好     一般     不了解

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何

高     较高     一般     较低     低

4、您认为公司在服务客户、保护利益相关方方面做得如何

好     一般     差     不了解

5、您对公司工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

### 如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：\_\_\_\_\_

机构：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

职业：\_\_\_\_\_

联系地址：\_\_\_\_\_

e-mail：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_