

乘风破浪启新程

戮力同心逐梦行



华润双鹤药业股份有限公司

社会责任报告

2020



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

本报告是华润双鹤药业股份有限公司连续第十三年发布的社会责任报告。

尊敬的利益相关方：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，华润双鹤编制了《2020 年度社会责任报告》，报告真实、客观地反映了公司 2020 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：

2020 年 1 月 1 日 ~ 12 月 31 日，为增强报告可比性，部分表述及数据适当延展相关年份。

### 报告周期：

每个财务年度。

### 数据来源：

本报告使用数据来自公司 2020 年年报，以及公司正式文件和统计报告。

### 报告称谓说明：

报告中“华润双鹤药业股份有限公司”以“华润双鹤”、“双鹤”、“公司”或“我们”表示。

### 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。

# 华润双鹤药业股份有限公司 社会责任报告 2020

# 目录

4 董事长致辞

6 概览篇

- 6 历史沿革
- 6 整体概况及行业地位
- 7 战略规划及企业文化
- 8 主要产品与品牌
- 9 年度大事记

10 故事篇  
讲述特色实践

- 10 抗疫保供，尽显大爱，筑牢防疫堤坝
- 13 恪守初心，砥砺前行，启程创新转型
- 16 合规护航，转型发展，锻造合规之盾
- 18 深入基层，倾囊相授，赋能基层医疗
- 20 守护绿色，共筑家园，助推绿色发展

80 管理篇  
提升履责绩效

- 80 理念与目标
- 80 丰富责任文化
- 82 完善工作体系
- 83 推进责任融合
- 85 责任绩效
- 86 问题与应对
- 86 我们的承诺

22 践行篇  
彰显责任担当

01

携手股东  
共创卓越价值



22

02

携手员工  
建设幸福家园



32

03

携手客户  
筑牢质量根基



42

04

携手伙伴  
营造共赢生态



52

05

携手公众  
缔造和谐社区



62

06

携手环境  
引领绿色发展



72

87 结束语

88 附录



## 董事长致辞

# 乘风破浪启新程 戮力同心逐梦行

春风浩荡，长风破浪。转眼间，我们又迎来了 2021 年的春天。

过去的 2020 年，是极不平凡的一年。这一年，是“十三五”规划的收官之年，是与新冠肺炎疫情狭路相逢的一年，是三联联动改革持续深化的一年。这一年，带量采购如期推进、国产创新药千帆竞起、“互联网+医保”终于破局。在百年未有之大变局下，机遇与挑战并存。

在“十三五”收官之际，回首峥嵘岁月，诞生于抗战烽火中的华润双鹤，在国家大变局的关键时刻，始终义无反顾、挺身而出，全力以赴寻求突破与变革，走出了一条不平凡的道路。2020 年，面对新冠疫情与行业变革的双重大考，华润双鹤带领全体员工践行新时代太行精神，众志成城，披荆斩棘，锐意进取，在祖国和人民最需要的时候挺身而出、甘于奉献。一手抓抗疫保供，支援抗疫一线，保证药品供应，以逆行者的风貌践行红色企业的责任担当；一手抓生产经营，深入研判、集思广益、群策群力、大胆破局，明晰了战略定位和发展蓝图，为“十四五”顺利起航打下良好基础。

我们不畏艰难，变革谋发展。坚定不移落实“低成本、多品种、大规模、高质量”的战略路径，开展组织变革，优化资源配置，推动创新驱动转型，加速外延并购，布局抗凝技术领域。

我们抗疫保供，筑牢防疫堤坝。把保市场供应作为首要任务，迅速复工复产，将药品第一时间运达疫情防控重点医院；多方筹集防疫物资，支援抗疫一线，坚守防疫大后方，不辱使命、不负重托。

我们锐意创新，启程转型之路。历经行动学习确定研发创新进阶路径，以转型创新驱动公司发展，内外兼修加速产品获取，引领产业升级，构建业务增长的核心驱动力，为创新转型奠定良好开端。

我们秉持初心，追求卓越质量。不断建立健全全方位、全周期的质量管理体系；积极推进质量攻关，追求卓越领航，以更高的效率、更优的品质、更低的价格，为大众提供安全放心的药品。

我们倡导合规，锻造合规之盾。持续构建覆盖全公司的合规管理体系，搭建合规全景图，规范公司间合作交往行为；遵守公平竞争市场规则，保护良性竞争机制，与合作伙伴携手营造良好的营商环境。

我们心怀感恩，公益回馈社会。积极拥抱带量采购，践行国企担当；推进优秀医疗资源下沉，助力乡村振兴战略；开展特色品牌公益活动，积极扶贫帮困，捐资助学，把关怀传递到社会每个角落。

我们绿色发展，建设生态文明。发展绿色产品、清洁生产、资源循环利用常抓不懈；积极推进资源再生和循环使用，加大污染防治、生态保护能力建设的投入，守护青山秀水的生活环境。

立足当下，回首过往，瞻望未来，总能看见时间坐标上镌刻的印记熠熠发光。回顾“十三五”，我们硕果累累；展望“十四五”，我们重任在肩。烽火硝烟，江山激昂，华润双鹤一幅“成为大众信赖、创新驱动的世界一流制药企业”蓝图已然绘就，前景光明，催人奋进。愿与广大利益相关方携手，共筑新梦想，为满足人们对于健康的新期盼而乘风破浪，勇毅前行！

董事长： 

# 概览篇

## 历史沿革



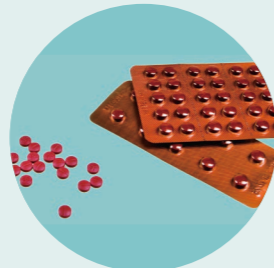
1939年

作为部队药厂诞生于太行山革命根据地，后取名利华药厂



1949年

随军迁至北京，后更名北京制药厂，发展为国有大型化学药综合制剂企业，奠定北京现代化学制药工业基础

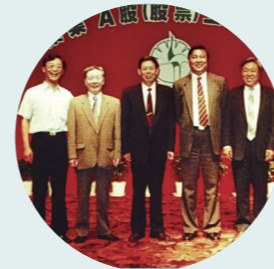


1977年

具有自主知识产权的北京降压0号（复方利血平氨苯蝶啶片）投产上市

1980年

双鹤商标诞生，建立自主品牌



1997年

在上交所上市，更名北京双鹤药业股份有限公司，通过外延扩张成为立足北京、辐射全国的跨地域集团

进入世界500强企业  
华润集团旗下

2010年



2012年

更名为华润双鹤药业股份有限公司

现为华润集团一级利润中心和华润医药集团化药业务平台

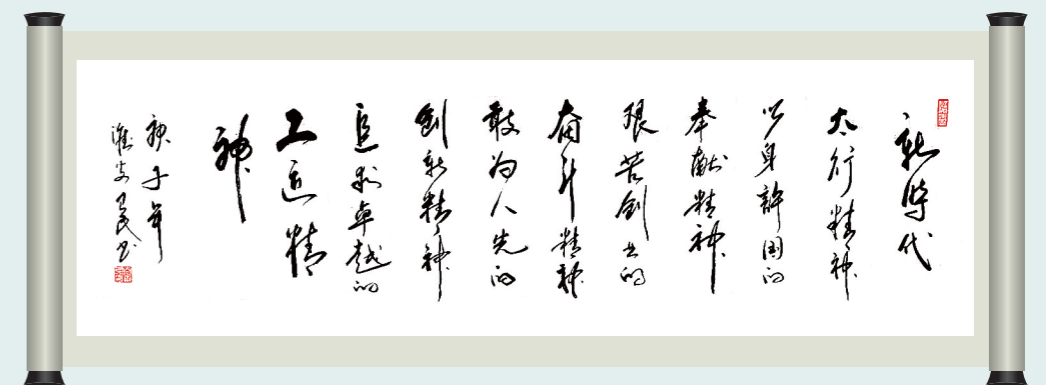
现为

## 整体概况及行业地位

- 拥有 19 家子公司，1.1 万名员工
- 2020 年营业收入 85.04 亿元，净利润（归属母公司）10.05 亿元，拥有 19 个亿元级产品
- 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
- 具备良好的研发实力，搭建多个生产技术平台，以持续的研发创新和多样的产品获得满足健康需要
- 拥有国内一流的生产能力，20 个生产基地分布于全国 15 个省市
- 营销网络遍布全国，具有较强的渠道和终端覆盖与管理能力，良好的品牌优势及国际化优势
- 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

## 战略规划及企业文化

- 传承“关心大众，健康民生”的企业使命，坚定践行“低成本、多品种、大规模、高质量”的战略方针
- 秉承“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的价值观，致力成为大众信赖的、创新驱动的世界一流制药企业
- 从八十年“太行精神”的脉络中梳理新时代的新定位：以身许国的奉献精神、艰苦创业的奋斗精神、敢为人先的创新精神、追求卓越的工匠精神
- 以仿制哺育创新，以创新驱动未来，布局四大业务平台，即普仿药业务平台、输液业务平台、差异化药业务平台、创新药业务平台



## 主要产品与品牌

- > 在慢病、输液、儿科、肾科、精神 / 神经等领域打造形成丰富的产品群
- > O 号、压氏达、贝奇灵、穗悦、复穗悦、冠爽、糖适平、BFS、利复星、珂立苏、腹膜透析液、丙戊酸镁缓释片等 19 个产品单品种销售超过亿元人民币



双鹤药业	O号 丙戊酸镁缓释片	诺百益 NUOBAIYI	贝奇灵
	糖适平® Glurenorm®	冠爽® 匹伐他汀钙片	伯司庄 BONESTRONG 复方杜仲健骨颗粒
	珂立苏® CALSURF	斐童® FETOCA 枸橼酸咖啡因注射液	Treeful® since 1937 腹膜透析液
	内封式 聚丙烯输液袋	利复星® 甲磺酸左氧氟沙星氯化钠注射液	一君® 注射用哌拉西林钠他唑巴坦钠 双效协同 强力杀菌
赛科®	压氏达® 苯磺酸氨氯地平片	穗悦® 缬沙坦胶囊	(盐酸特拉唑嗪片) 马沙尼®
	缬沙坦氢氯噻嗪片	卡波® 非那雄胺片	
湘中®	神泰®	注册 商标 宝 庆 BAOQING	

## 年度大事记

连续第十三年发布社  
会责任报告

就十四五战略初步达成共识，  
明确“低成本、多品种、大规  
模、高质量”的战略方针

成立由中科院院士领衔的产  
品发展专家委员会，借助外  
脑推动创新驱动转型

以“确保合规、效率优先、创  
新导向、充分授权”为方针开  
展组织变革，由原中心管理架  
构转变为事业部制，优化资源  
配置和授权体系

积极推进仿制药研发及一致  
性评价工作，4 个产品通过  
一致性评价，4 个产品获批  
生产（3 个产品视同通过一  
致性评价）

利用自有资金收购东营天东制  
药有限公司 38.75% 的股权，  
布局抗凝技术领域

# 故事篇 讲述特色实践

自  
责  
任  
故  
事  
1

## 抗疫保供 尽显大爱 筑牢防疫堤坝

2020 年春节前夕，一场突如其来、态势凶猛的新冠肺炎疫情笼罩荆楚大地，而后蔓延至全国各地。疫情发生后，华润双鹤积极响应号召，贯彻落实习总书记重要指示精神，在战疫关键时刻，把保市场药品供应作为首要任务，一手抓防疫安全，一手抓产销保供，快速组织疫情防控所需药品生产、配送工作，在关键时刻发挥“国家队”的“民生压舱石”作用，以太行精神践行红色央企的初心使命和责任担当。

### > 稳大局，时刻关注疫情，迅速部署应对

2020 年 1 月 23 日，华润双鹤发布《关于新型冠状病毒疫情防控和应急处置的通知》，相继成立应急处置领导小组和应急处置工作联络办公室，定期召开领导小组会议部署疫情防控工作，同时公司下属各单位迅速制定了本单位应急预案及复工复产方案，明确各单位责任人和联络人，组建三级微信群，覆盖全体员工，落实每日报告制度。2 月 5 日，公司补充发布《关于新型冠状病毒疫情防控和应急处置实施方案》，进一步完善和明确了疫情应急组织机构和工作职责，同时成立四个工作组，负责综合协调、信息收集、员工防护和宣传报道等工作，并根据疫情发展、各单位的复工安排以及各单位的实际困难随时做出工作部署和协调。



董事长冯毅实地了解工业园复工复产及员工防护落实情况

### > 稳供应，坚守岗位职责，保障医疗用药

此次战疫中，华润双鹤迅速响应，主动应对，高效协同、保产保供。广大党员干部率先垂范，党组织发挥战斗堡垒作用，团结带领员工们坚守岗位、无私奉献，切实有效地保障了疫情最危急时刻抗疫药品的顺利供应。

位于武汉市的滨湖双鹤，明确单位负责人为第一责任人，各部门一把手挂帅，每个岗位确定负责人，24 小时值守；全体销售人员 24 小时待命，及时协同终端医院用药需求；所有仓储物流人员放弃休假，24 小时坚守一线随时待命，全力以赴，使命必达，将药品源源不断地送进武汉市多家疫情定点医院。

在北京的仓储物流人员也迅速成立了应急小组，从大年初三起就回到工作岗位上，与销售管理部、质量部、生产单位等多方联合应对，及时跟进客户需求，充足药品储备，为药品供应保驾护航。

“请院长放心，我们随叫随到！保证药品供应！”“举国战疫情，双鹤援江城”“大灾显大爱，一诺重如山”……疫情爆发至今，华润双鹤的药品第一时间运达各省市疫情防控重点医院。



24 小时待命，全力保障抗疫药品供给

### > 稳经营，全力复工生产，做好央企“压舱石”

尽管面临城市物流受限、原辅料包材供应受阻、员工防护级别加倍的现实考验，华润双鹤作为大型的输液和慢病药品生产企业，牢记使命，迎难而上，多措并举，全力复工，确保抗疫药品、医疗临床药品供应。双鹤（北京）工业园、沈阳双鹤在疫情严峻时期克服难于 2020 年 1 月 31 日提前复工生产，淮安双鹤于 2 月 1 日复工生产，上海长富于 2 月 3 日复工生产，公司旗下其他单位也陆续紧锣密鼓复工复产，让药品供应有了后续保障，用复工保供、无私付出坚守住了防疫大后方，不辱使命，不负重托。



国务委员王勇调研公司复工复产情况

### > 稳援助，创新在线服务，支援防护物资

抗疫紧要关头，得知一线人员急缺抗疫必备防护物资，无数华润双鹤人想方设法筹集防疫物资，支援抗疫一线，公司共向外界捐赠防护用品、消毒用品、药品和保健品等价值 200 余万元。公司广大党员在党组织号召下踊跃捐款，许多普通员工也积极参与，贡献绵薄之力。

由于疫情期间严格的管控措施，越来越多的患者通过网络平台求医问药。为迎合形势所需，华润双鹤在疫情特殊时期主动探索，通过线上学术会议、信息推送、疫情线上诊疗、公益活动、线上市场调研等创新方式，推进数字化营销，充分借助线上方式为医护人员和患者提供贴心服务。



积极复工保生产

利益相关方感言

“在抗击疫情中，我们能做的就是及时送货，只要能药早点送到医院，累点也值。虽然风险大，但人命大于天，我们多送一箱药，病人就多一份生的希望，我们必须上！”

——为武汉金银潭医院送货的滨湖双鹤配送员  
王改井、袁自华

“与往年相比，我们的工作至少增加了三倍，但我们双鹤的员工都很有奉献意识，保障一线药品所需，就是我们物流部的奋斗目标。”

——华润双鹤某物流部  
总监张峥

稳防控，加强疫情防控，力保员工健康

为实现“疫情防控、复工复产”两不误，公司从生产安排、防控及应急处置预案、应急物资的管理与发放、用餐管理等方面制定了详细措施，全力确保员工的安全健康。在公司统一部署下，下属各单位根据不同岗位分级配备了口罩、净手液、防护服、护目镜等物资；科学防控，利用信息化智能手段实现疫情防控与经营工作齐抓共管不放松；每日定时对厂区、车间、班组、餐厅、宿舍等公共区域全面消毒；严格执行测温、戴口罩等进厂管控措施；采取分时限流就餐，保证员工就餐安全；在公共区域定点配置医用酒精喷雾、一次性手套以及设置防疫废弃物回收点，减少传染途径……为了让员工保持良好的身心状态，公司还编制了《华润双鹤返岗复工防护指南》，并在企业微信号中开通“众志成城 责任担当”专栏，通过多方面、多形式的学习课程进行员工关爱。



公司抗击疫情海报及预防指南



大疫当前彰显大爱，关键时刻的重要部署，是责任的担当，更是力量的彰显。在疫情防控的紧要关头，华润双鹤人义无反顾选择与冲在一线的医护人员坚定同行，用行动诠释了新时代的太行精神。在大众健康受到威胁之时，华润双鹤人挺身而出、甘于奉献，确保药品储备、供应和价格稳定，全力保障国家和人民用药需求，以逆行者的风貌践行着红色企业的初心和使命。

自  
责  
任  
故  
事  
2

恪守初心  
砥砺前行  
启程创新转型

一直以来，华润双鹤致力于制药领域的创新研发，将新产品、新技术的研究开发作为推动企业持续发展的源动力，通过建立以患者与临床治疗需求为导向的研发立项体系，持续加大研发投入，不断培育公司创新药物研发能力，努力提升研发水平和产品品质，为改善就医质量，降低就医成本，提高中国民众的健康水平而不懈努力。

历经行动学习，启程创新转型

2020年，在新冠肺炎疫情肆虐，全球经济下行等形势的共同作用下，医药行业增速放缓，从医保扩容的“提量”快速转变为以带量采购仿制药降价和鼓励创新药上市为主线的“提质”过程，医药工业企业不断加大研发创新投入，新医药行业形态正在逐渐完善。

凡益之道，与时偕行。华润双鹤直面新冠肺炎疫情与医药行业变革双重大考，借助党中央国企改革三年行动方案的春风，历经行动学习，汇众心、集众志、聚共识、谋实策，研判时局，厘定航向，确定了“成为大众信赖的、创新驱动的世界一流制药企业”的战略目标，启程创新转型。

为了在新的机制下，使研发创新得到长足进步，公司明确了研发创新的进阶路径，即对标一流制药企业，在立足现有产品一致性评价和仿制药开发基础上，加大研发投入，积极推进创新转型。通过自研叠加外部并购，双线并举加速产品获取，引领产业升级，满足公众对更优秀产品的需求，构建业务增长的核心驱动力。在创新转型方面，加大制剂改良型药物开发力度，逐步进行创新药和生物类似药的开发，并着力建设新技术平台，尤其在缓控释和多肽技术平台的建设和布局，包括高技术壁垒的仿制药、差异化仿制药。



研发人员认真进行实验





### > 内外兼修，成立专家委员会



为了激发创新活力，明晰创新路径，推动华润双鹤高质量发展，2020年9月18日，以“智慧之钥 赢领未来”为主题的华润双鹤产品发展专家委员会成立仪式在京举行。本届专家委员会由中国科学院赵玉芬院士领衔，成员主要由涉及化学合成、药物制剂、药物分析、药理安评、临床药理等新药开发各专业技术领域的具有丰富经验和学术造诣的9位专家组成。

本次专家委员会的成立，是华润双鹤在创新转型发展战略上的一项新举措，是研发历程中一个重要里程碑事件，更是公司向自主创新方向踏出的坚定一步。华润双鹤将借助专家委员会的力量，为公司研发把脉、献策，通过高起点、全方位、多层次的交流与合作，为公司后续产品创新发展提供强有力支持。

目前，华润双鹤拥有5个研发中心，共有研发人员500余名，博士、硕士学位人员占比约为35%。未来公司还将建立适应研发业务转型的全面激励体系，在引进领军人才、打造研发梯队、优化激励机制等方面积极探索，激发研发组织活力。

### > 乘风破浪，产品发展捷报频传

企业如何在药品研发工作中跑在前头？“研判形势，提前布局”是做好药品研发工作的关键，华润双鹤研究与发展中心围绕年度工作任务制定了详细的研发计划，各项工作分工明确。

然而药品研发工作就像是未知迷航，期间会面临数不尽的失败与挫折，其中历程可谓“道阻且长”，突如其来的新冠肺炎疫情打乱了原有的工作节奏：

原计划完成产业化放大研究的项目，因产业化基地需要有序安排复工复产，无法在车间开展生产工作。

原计划完成生物等效性研究的项目，因临床研究机构成为疫情防控的重点区域，无法如期开展临床研究。

原计划完成审评、审批的项目，因药品审评中心、审核查验中心、药检机构工作尚未恢复，无法正常核查、检验、批准。

.....



仿制药一致性评价学习



研发人员在讨论问题

#### 利益相关方感言

“耐得住寂寞，经得起挫折，是每一名科研人员需要经受的意志考验。我总想再坚持一下，尽最大可能把珂立苏研发的更加完善，既然理论有根据，那么实践上就不该无功而返。”

——华润双鹤研究与发展中心高级研究员寇同欣

“追求梦想的道路不容易，不放弃是对前方梦想的敬畏，也是对身后汗水的珍惜。”华润双鹤的研发团队坚定地选择了前者，统一认识，统一行动，所有人员攻坚克难，全力抢补疫情损失，用行动证明了团队的凝聚力和战斗力：研发与生产、财务、营销以及各职能部门协同一致，高效开展攻关；研发人员日夜战斗在试验一线，每到项目关键节点都有他们加班加点忙碌的身影；做实验、看数据、分析数据、不断完善，成为了研发人员的日常节奏；某项目人员在原辅料控制、杂质研究、处方工艺开发、药品现场核查期间争分夺秒，顺利获得药品注册批件。如此，从研发起航，生产、质量、职能等形成全矩阵管理，保障了研发各项工作实现无障碍流转。

志之所趋，无远弗届，穷山距海，不能限也。每一次百折不回的研发试验，每一次精益求精的匠心攻关，都是研发团队对新时代太行精神的有力践行。靠大家的坚韧和努力，2020年华润双鹤的研发创新工作书写了华彩的篇章：公司仿制药一致性评价获批4个（匹伐他汀钙片、缬沙坦胶囊、缬沙坦氢氯噻嗪片、蒙脱石散），仿制药获批4个（枸橼酸咖啡因注射液、普瑞巴林胶囊、维格列汀片、苯磺酸氨氯地平片增规），另有多个一致性评价或仿制药项目申报生产。截至2020年末，公司已有12个产品通过（视同通过）一致性评价。



儿科领域新产品斐童（枸橼酸咖啡因注射液）上市

长河悠远，天地常新。展望未来，我们已明确了方向，勇担重任启程研发创新转型之路。但未来依然充满挑战，在前进的征途中，华润双鹤已重新出发，将以崭新的面貌去拥抱未来，努力学习、持续创新、风雨无阻，力争在创新研发方面实现突破性进展，构建绿色健康的医疗生态。

## 合规护航 转型发展 锻造合规之盾

在深化医疗保障制度改革的过程中，国家逐步加强对医药行业营销环节的监管，“两票制”、“医药代表备案管理办法”等政策落地则迫使医药企业调整销售策略、减少中间商交易环节、承担更多销售渠道与人员管理职能，增加了医药企业相关合规性风险。对于医药行业来讲，企业面对的既是挑战也是转型发展的机遇。

华润双鹤始终将“合规经营”理念深植于公司企业文化之中，严格遵守国家法律法规及行业规范，在追求业绩与利润增长的同时，更加重视规范医商合作交往行为，持续优化良好的营商环境。

### > 积极谋划，破浪前行

为应对外部环境变化，2020年，华润双鹤将合规发展列为年度战略主题之一，于4月正式启动以“合规护航 转型发展”为主题的营销业务合规项目，旨在防范营销过程中的行为风险与财税风险，建立可穿透式检查的营销业务合规体系，优化公司营销队伍财税合规管控体系，对外部服务商提出明确具体的合规管理要求，从而降低公司合规性风险，促进公司转型发展。

### > 营销业务合规项目启动会

作为研产销一体化的医药公司，营销领域既是公司转型的关键，也是较为复杂的合规体系建设工作。但是，所有因合规而做出的改变，都是公司和所有员工为拥抱更美好的明天而付出的努力，任何的努力都不会是无用功，而是为了迈向成功发展踏出的每一步。



营销业务合规项目启动会

### > 充分沟通，协同联动

项目组采用“定期+不定期”结合的沟通机制，持续跟进项目进度与关键问题。同时，建立周报机制，将周内进展情况及时传递至领导层和业务部门，对于需要公司协助推动的事项及时沟通。

在项目开展过程中，本着“从业务中来，到业务中去”的理念，通过线上远程视频、线下现场会议相结合的方式，组织了70余场合规文件制定研讨会，与各层级高管团队成员及业务负责人等近百位经理人座谈，基于业务单位不同产品、不同业务模式、不同细分市场特点，倾听业务单位需求，最终就营销业务合规管理文件的体系框架、行为规范、费用标准等核心内容达成共识。

华润双鹤合规体系建设本着抓落地、重协同的总体思路，公司上下联动，使合规工作深入业务一线，紧密围绕业务实际情况进行合规管理体系建设。为了将华润双鹤营销业务合规文件按要求全面落实，各业务单位积极组织开展合规研讨，制定适用于本单位的合规细则；公司层面协同对合规细则的制定做指导、答疑，提出需关注的合规管理要素，共同积极推动合规管理工作的开展，为公司的健康发展奠定坚实基础。



多轮研讨推进营销合规相关工作落地



利益相关方感言

“医药企业合规是规范药品流通秩序，遏制药品流通领域腐败的必然结果。作为外部服务商，我们以前也希望做点合规方面的事情，但是合规是个复杂的系统化工程，这次华润双鹤不仅仅是为自己未来发展布局，更是在帮助所有像我们这些想做而没有能力做成的合作伙伴共同转型。尽管合规路上前途漫漫、困难重重，但是与华润双鹤这样有担当、敢作为的公司合作，就一定有更灿烂的明天！”

——某医药销售公司员工

### > 化繁为简，规范统一

在项目启动前，各个业务单位根据自身特点制定了相应的管理办法，标准和要求都不尽相同。营销业务合规管控以公司风险一体化管控为原则，实现了“六统一”：合规管控模式统一、管理制度框架统一、合规业务指引统一、合规条款统一、活动项目统一、费用类型统一；修订了对内部员工、外部客户的管理要求以及相关审批流程。

根据不同销售模式建立自营模式、代理模式两套合规管理程序，最终于9月形成了《华润双鹤营销业务合规管理文件》（试行）。结合业务实际情况，共完成25项配套管理文件，其中针对外部服务商准入管理的问题上设置了100余项指标评估；在证据链支撑上制定了10套协议模板、52项管理套表，对可能发生合规风险的项目做到了重点把控，为复杂多样的营销业务行为做出简明清晰的指引。



俗话说无规矩不成方圆，在医药行业同样如此。国家的各项监管制度如同一个“圆环”包围着各个医药企业，有的制度为了规范销售行为，有的制度为了监控财税执行标准，但最终目的还是为了营造公平、公正、健康的市场环境，保护医药企业避免遭到腐蚀。

我们要坚定开展合规工作，在国家为我们营造的避风港内茁壮成长，面对未来我们要以合规为盾，抵挡突然袭来的风险与诱惑；面对陈旧的惯例与他人的怀疑，我们要勇于改变，用成果来说话！所有的付出与改变都不会被辜负，我们将着力构建公司上下“知敬畏、存戒惧、守底线”的合规管理文化氛围，持续构建覆盖全公司的合规管理体系；我们将与每一位员工、合作伙伴携手，共同优化健康良好的营商环境！

## 深入基层 倾囊相授 赋能基层医疗

我国基层医疗卫生机构在城乡居民防病治病中肩负着重要使命，是城乡居民健康的前方守卫者，是对疾病防治筑建的第一道防线。近年来，国家持续加大对基层卫生事业的关注和投入力度，党的十九大报告更是将实施健康中国战略纳入国家发展的基本方略，要求“为人民群众提供全方位全周期健康服务”。

华润双鹤以新时代太行精神为源动力，紧紧围绕以人民为中心、以基层为重点的工作方针，致力成为儿科领域的公益先行者，开展多项基层儿科医疗帮扶公益项目，助力基层医疗水平的提升，切实满足广大人民医疗卫生服务需求。

### > 协同联动，赋能基层在行动

根据 WHO 数据汇总，我国农村和偏远地区新生儿死亡率远高于发达城市，提升新生儿卫生健康服务的可及性和公平性是当务之急。2012 年，国家卫生部印发《2011-2020 年中国妇女儿童发展纲要实施方案》，要求健全妇幼卫生服务体系，保障妇女儿童平等享有基本医疗卫生服务，提高妇女儿童健康水平。

华润双鹤在国家政策的指引下于 2012 年 8 月启动“NICU 西部行”活动，以普及和提高我国西北地区新生儿科专业人员急救技能和知识，降低新生儿死亡率和伤残率为目标，全面提升新生儿临床诊疗水平。活动期间华润双鹤与各位儿科专家深入基层，倾囊相授，让众多的患儿得到了及时的救治和更好的护理，西北地区儿科医护人员的诊疗水平以及新生儿救治水平均得到了一定程度的提高。

为了使“NICU 西部行”活动中收获的成果和宝贵的经验得到传承，公司先后开展了“NICU 西部行之牵手行动”、“彩虹计划”远程医疗帮扶项目，通过数字化、网络化形式，以省区为单位，组织开展线上学术讲座、病例讨论、临床答疑以及模拟训练等有针对性、个性化的帮扶活动，活动得到了权威专家团队及学术机构支持，不但扩充了帮扶区域、提高了帮扶成效，而且助推了基层卫生医疗机构的新生儿救治能力和水平提升，进而降低了农村和偏远地区的新生儿死亡率。

### > 形式多样，精准帮扶见成效

华润双鹤为响应国家要求解决基层医院缺乏临床专家指导和帮扶的问题，快速建设完成全国医生学习交流的平台，保障了远程医疗项目的整体运行：邀请全国专家分享早产儿相关疾病的诊断、治疗等内容；组织病例演讲比赛、临床病例诊断比赛及临床知识抢答等活动，给青年新生儿医生提供展示和交流的平台，助力青年医生能力提升；以新生儿危重病例为基础，基层医院和新生儿专家通过互动讨论的形式碰撞思想，给基层医院带来针对性指导，促进深度交流；以一对一的形式，由一个专家对一家基层医院，通过线上查房的形式帮扶基层医院针对疑难病例进行诊断，减少患儿辗转就医。



2020 年新冠肺炎疫情肆虐中国，但是并未影响儿科专家以及华润双鹤的帮扶决心。公司依托“NICU 西部行”和“彩虹计划”以云直播等形式进行了多次学术讲座、线上帮扶，深入讲解抗击疫情知识，给全国新生儿医师指明疫情防控方向，有效减少新生儿医生面对疫情产生的焦虑、不安等不良情绪。全年公司共举办了 100 余场线上帮扶活动，其中在疫情最严重的二季度，共举办了 30 余场帮扶活动。



“NICU 西部行”活动目前已经开展八年有余，共计开展帮扶活动 400 余次，活动覆盖 20 余省，80 余位专家参与，帮扶近 200 家医院。“彩虹计划”医疗帮扶项目启动两年来，共开展近 200 场线上学术活动，覆盖 30 余省，共 260 余位新生儿专家倾情参与，近 6 万人次基层新生儿医生获益。

“NICU 西部行”和“彩虹计划”项目是连接偏远基层医院和三级医院的桥梁，它们分别通过线下及线上的方式对基层儿科医生开展针对性、个性化的帮扶和培训，弥补了部分基层医院缺少医疗资源的不平衡状态，为提高基层医疗诊疗水平、培养优秀新生儿医学人才注入动能。通过开展活动，基层儿科医护人员的诊疗水平以及新生儿救治水平均得到了很大提高，数以万计的患儿从中获益，为他们的生命增加了一份助力。

华润双鹤基层儿科医疗帮扶公益项目获得了社会各界的认可以及医药行业专家的肯定，其中“NICU 西部行”项目在 2020 新浪医药年度评选中荣获“医药行业年度公益项目”奖。

助推基层医疗水平的提升是一场长期的攻坚战。在这场攻坚战中，华润双鹤将始终以红色基因拼搏助力，以践行社会责任为己任，以优质服务为粘合剂，以实现“客户至上”的承诺为核心，用心做药、坚守初心，真正成为大众健康的守护者、品质生活的创造者，在“健康中国 2030”国家战略推动下，为中国医药行业的发展做出更大贡献。

## 守护绿色 共筑家园 助推绿色发展

绿色制造，是我国实施制造强国战略第一个十年的行动纲领——《中国制造2025》中的重要组成部分，是在保证产品的功能、质量、成本的前提下，综合考虑环境影响和资源效率的现代制造模式，推动高效、清洁、低碳、循环的绿色发展道路。为贯彻落实《工业绿色发展规划（2016-2020年）》和《绿色制造工程实施指南（2016-2020年）》等政策要求，提升环境治理水平，华润双鹤坚持建设“资源节约型、环境友好型”企业，把发展绿色产品、加强清洁生产、投身污染防治、推进资源循环利用作为一项重点工作常抓不懈，不断加大对绿色工厂的投资力度，树立“绿色双鹤”形象。

### > 高屋建瓴，制定中长期规划

华润双鹤贯彻落实国家全面推行绿色制造及企业转型升级过程中对绿色发展要求，制定公司绿色工厂创建管理体系以及中长期规划，建立健全绿色管理体系相关制度，保证了绿色生产管理体系的有效运行。为保障公司绿色工厂创建管理体系有效落地，公司制定了切实可行的实施方案，建设完善的管理手册，成立绿色工厂管理领导小组，持续强化组织机构及制度建设，坚持由上至下、由下至上相结合协调组织开展绿色工厂发展工作。

在绿色工厂管理领导小组的领导下，公司依照绿色工厂发展中长期规划制定的绿色发展内容、目标及措施，积极组织各部门落实绿色生产管理体系的运行逐步完善和顺畅；各车间部门按照要求做好相关工作并配合主管部门的工作，保障了各项工作落实到位，指标完成。

### > 未雨绸缪，提升绿色核心竞争力

华润双鹤在工厂规划设计与技术引领中率先开展污染物治理，结合环境保护现状于2018年制定“生态环境治理三年行动计划”，从环评手续、废气治理、废水治理三个方面制定了55个生态环境治理提升项目，确保废水、废气污染物排放均满足行业新标准。项目开展过程中遵循明确治理方案、治理时限、责任单位、责任人和整改标准的“五定”原则，由EHSQ部每月跟踪项目进展情况，督促责任单位按整改要求和时间期限推进项目，保证按生态环境治理要求落地。

在生态环境治理工作中，公司各级领导高度重视，积极落实主体责任，保障资金投入，调配人员支持，各项目负责部门按既定方案积极推进项目进展，同时延伸开展多项节能减排技改项目，比如中水回用系统提标改造、更换食堂油烟净化器、固体制剂车间VOCs（挥发性有机物）治理设备更新、安装20吨锅炉在线监测项目、物流系统改造等，降低污染物排放。



北京工业园中水回用项目及回用水效果

在各级人员的不懈努力下，2020年55个环境治理项目全部完成，进一步提升了公司的绿色核心竞争力。

### > 精雕细琢，开展全生命周期管理

公司在绿色产品设计与生产中，积极发挥管理体系优势，从质量、环境、职业健康、能源管理等体系的不同维度，贯彻执行产品生产过程的精细化管理，降低产品全生命周期的环境影响。（1）降污减排：按照年度EHS重点工作安排编制生态环境合规排查表，重点排查证照合规性、水污染防治、生态环境治理等6项内容，厘清各单位的环境现状并制定有针对性的治理方案。（2）资源再生与循环经济：循环发展是建设生态文明、推动绿色发展的重要途径，华润双鹤牢固树立节约资源循环利用的资源观，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，实施灭菌水回收利用与反渗透浓水回收利用项目。（3）合理排产，错峰生产，最大程度减少资源使用量：根据市场和实际生产情况，及时调整生产计划，控制库存，在夏季用电量最大月份7-8月期间，采取集中生产模式，最大程度减少电量消耗，降低产品用能单耗，通过合理排产等运营方式改变，近三年同比节省耗电3%。



固体制剂车间VOCs废气治理设施

凭借多年在绿色发展、生态优先和生态环境治理等方面的卓越贡献，2020年华润双鹤成功入选国家工业和信息化部“绿色工厂”名单。



未来，华润双鹤将始终坚持绿色低碳发展理念，以入选“绿色工厂”为契机，持续优化调整产业结构、淘汰落后产能、积极实施节能减排技术改造，进一步推进高效、清洁、低碳、循环的绿色制造体系建设，建立了良好的环境保护长效机制，守护我们青山秀水的生活环境。

# 01

## 携手股东 共创卓越价值

### 理念与目标

2020 年，全球局势风云变幻，国家复兴披荆斩棘，中国医药行业改革加速。面对突发新冠疫情大考，公司快速响应、高效协同、有序复工、保产保供，在祖国和人民最需要的时候，无私奉献、勇敢逆行，彰显央企的使命和担当；面对复杂严峻的行业形势，公司深入研判、集思广益、群策群力、大胆破局，开展组织变革，坚定创新转型决心，深入践行全价值链低成本，推动公司各项业务平稳发展。



### 我们的绩效

总资产（亿元）



营业收入（亿元）



利润总额（亿元）



归属子公司所有者的净利润（亿元）



净资产收益率（%）



## 我们的行动

### 创造经济价值

#### > 明确战略主题，启程创新转型

2020 年，在新冠肺炎疫情肆虐，全球经济下行、国内供给侧改革等政策的共同作用下，医药行业增速放缓。面对复杂严峻的行业形势，华润双鹤迎难而上，在深入研究国家“十四五”发展规划和 2035 年远景目标等指导性内容的基础上，通过行动学习，全面分析优势和劣势、机会和风险，就公司“十四五”战略达成共识——积极践行“低成本、多品种、大规模、高质量”战略方针，搭建仿制药业务、输液业务、差异化药业务、创新药业务四大平台布局，加速推进研发创新、卓越运营、营销模式转型、原料制剂一体化、外延发展与资本运作、数字化转型，以新时代太行精神为支撑，强化执行、勇于担当，将华润双鹤打造成为“大众信赖的、创新驱动的世界一流制药企业”。

2020 年，受新冠肺炎疫情迅速爆发的影响，终端医疗机构受诊疗人次断崖式下跌，叠加带量采购扩面等影响，公司实现主营业务收入 83.91 亿元，归母净利润 10.05 亿元。

#### 小案例

面对政策改革和经营环境的巨大挑战，华润双鹤果敢转型变革，持续调整业务结构：非输液业务针对产品特征制定差别化的市场策略，落实全价值链低成本战略，输液业务以 BFS 输液和静配中心建设为抓手打造专业营销能力，加速模式转型，同时重塑研发管理体系，提速一致性评价和仿制药研发，加快产品获取，以稳健的市场策略努力应对严酷的竞争环境，努力创造公司内在投资价值。



多次召开战略研讨会明确战略方向

#### 小案例

#### 收购天东制药，布局抗凝领域

根据公司整体战略规划，为进一步丰富心脑血管抗凝领域产品，华润双鹤利用自有资金收购天东制药 38.75% 的股权，收购价格为 3.41 亿元，成为天东制药的第一大股东。天东制药是一家专业研发、生产和销售肝素、低分子肝素系列抗凝药物的制药公司，原料药已通过欧盟 EDQM 和美国 FDA 现场审计，产品除国内销售外，销往欧美等几十个国家和地区。天东制药的主要产品为精品肝素钠及依诺肝素钠原料药、伊诺肝素钠注射剂等。公司通过此次收购，将依托其技术优势、质量优势、原料制剂一体化优势及增量优势，在拓展技术平台、丰富产品管线、提升创新水平等方面实现新的突破。2020 年 12 月 22 日，华润双鹤与山东海科正式签订《东营天东制药股权转让协议》，目前公司已全面展开对天东制药的营销资源协同与整合工作，同时进行企业文化及管理理念的融合，逐步落实规范运营。



#### > 确保资产安全，维护股东权益

国有资产保值增值是作为国有企业的首要职责，华润双鹤积极开展资产管理工作，规范国有资产管理，明确产权责任，优化管理体系，推动国有资产提质增效。根据集团管控要求，持续开展资本结构优化工作，积极推动各子公司资本结构优化，推动企业价值提升，截至 2020 年末，公司资产负债率为 24.48%，流动比率为 2.7，公司资产管理保持良好水平。

公司持续推动资金安全管理体系建设，保证公司资金安全。2020 年结合金融市场环境变化和业务需求，配合组织架构调整，进一步优化票据管理要求，规避票据风险；结合管理需求，建立全流程的资金安全监督体系，发布资金安全操作手册；完成资金系统交易预警机制，强化资金支付事前管控，进一步提升银企直联账户覆盖率。

#### > 加速外延并购，增强竞争能力

投资并购是华润双鹤年度战略主题之一，在现有存量业务受到带量采购及疫情对诊疗观念影响下，要实现跻身一流制药企业目标，外延并购需大有作为。华润双鹤持续完善投资并购机制，加强投资管理体系建设，建立项目库，根据战略领域匹配程度、医药行业政策，资本市场及行业并购态势，实现对投资标的价值的精准判断，投资并购再创佳绩。2020 年 12 月，华润双鹤完成对东营天东制药有限公司（简称“天东制药”）38.75% 股权的收购，成功布局抗凝领域；2021 年 2 月，华润双鹤以增资方式获得浙江湃肽生物有限公司 33.33% 股权，成功布局多肽领域。



## 规范公司治理

### > 科学的公司治理结构

华润双鹤持续执行股东大会、董事会、监事会和管理层的“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。公司董事会由股东代表董事和独立董事组成，成员呈多元化，在战略、财务、法律、人力、医药行业管理等领域多有建树。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。

公司不断完善执行制度，优化工作流程，形成以治理制度为核心，以合规管理体系为切入点，以审计监督和风险管理为依托的公司治理体系。年内根据《公司法》等有关法律法规规定并结合公司实际情况，通过公司《章程》《总裁工作细则》等制度的修订，结合公司组织变革情况系统地梳理公司重要事项的决策流程并健全《决策事项权限运行表》，进一步明晰授权管理，切实提高经营层决策效率；完成三级制度体系模式从公司总部面向下属公司推广，通过自上至下的推动促进基层制度体系的搭建，使制度建设成为加强公司“依法治理、合规经营、规范管理”的重要抓手。



2019 年度股东大会

2020 年，公司共召开股东大会会议 2 次，董事会会议 8 次，监事会会议 7 次。会议的召开与表决程序均符合《公司法》等有关法律法规及公司《章程》《董事会议事规则》的相关规定，表决程序、表决结果合法有效；公司董事认真出席董事会会议，为公司的健康发展建言献策；独立董事对公司重大事项享有足够的知情权，严格审议各项议案并作出独立、客观、公正的判断，切实维护了公司整体利益和中小股东的合法权益。

### > 贯通的“三重一大”决策管理体系

为规范决策行为，提高决策水平，防范决策风险，按照内外部有关规定和要求，公司结合实际情况对《“三重一大”决策制度实施管理办法》进行修订，一是进一步明确“党管干部”原则，充分发挥党组织在选人用人工作中的领导和把关作用，筑牢中央企业的“根”和“魂”；二是结合公司组织机构变革调整，调整重要人事任免事项所属人员范围；三是结合公司《总裁工作细则》的修订情况，调整“三重一大”决策事项的标准。

另外，公司还启动了事业部层面“三重一大”决策管理体系的搭建工作，通过理顺“三重一大”事项审批机构职责权限和审批流程，明晰总部与事业部之间的权责划分，形成切合实际、上下贯通的“三重一大”决策制度体系，有效推进公司决策的科学化、民主化、规范化。

### > 规范的内部控制建设

为提高公司经营管理水平和风险防范能力，持续深化内部控制建设，公司根据《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，不断规范和完善内部控制建设，搭建了自上而下的内部控制和风险管理组织体系。2020 年，公司根据实际情况调整了内控与风险管理委员会成员，明确了由董事长担任内控风险委员会主任，为内控体系监管工作第一责任人，同时要求各下属单位建立或完善内部控制与风险管理组织机构，加强组织领导，落实企业主要领导人员内控体系监管工作第一责任人职责，高度重视内控体系建设与监督工作。

公司采用自评与抽查结合，自评为主，抽查为辅的工作方法开展内部控制评价工作并编制《年度内部控制评价报告》，通过各下属单位的自查及公司内控评价组的重点检查，及时发现各业务流程内部控制的设计缺陷和执行缺陷，对评价的 10 项内控一般缺陷，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，内部控制水平得到提升。

### > 健全的风险管控机制

公司持续加强风险管控，提高合规意识，建立健全全面风险管控体系，防范和规避企业经营风险，年内按照上级单位关于开展全面风险管理工作的总体要求和公司风险管理工作规划，积极开展了全面风险管理工作，评估公司面临的重大风险，梳理各业务流程风险事件，有针对性地制定管理策略和解决方案，取得了初步成效。2020 年识别的风险包括宏观环境风险、产品研发风险、招标采购风险等方面，识别的风险均得到了有效控制，未发生重大风险。

公司根据所面临的风险，明确了相关重大风险的归口管理部门，密切跟踪应对年初评估的重大风险变化情况，及时发现和应对经营管理过程中的新增风险和风险事件，按季度汇总分析各类重大风险应对措施和重大风险事件监测处理情况。

#### 小案例

2020 年，公司由审计部牵头，协同各职能部门共同开展 2020 年至 2022 年内控体系监督评价工作，将职能部门及下属单位均纳入自评和监督评价范围，确保各职能部门、单位自评当年全覆盖，监督评价三年全覆盖。各职能部门按照重大风险归口管理部门分工，按三年规划开展职能线所涉及的重点领域、重点风险和合规监督检查工作，及时完善相关制度规定，督促本职能线相关制度要求执行到位，进一步加强自我监督职能，强化内控体系整改落实工作。

## 落实反腐倡廉

廉洁文化是企业实现发展的“灯塔”，华润双鹤持续完善监察制度，不断加强监督管理、营造廉洁文化，进一步加强企业廉政建设。

### ► 强化廉政督查

公司规范管理经理人廉洁活页夹，建立经理人个人廉政档案，严格执行党风廉政意见回复制度，聚焦选人用人工作，把好政治关、品行关、作风关、廉洁关，着力加强对干部选拔任用全流程的监督，规范廉洁意见评价维度，严格执行新任经理谈话制度。

2020 年，公司各级纪检组织共计回复党风廉政意见 246 人次，对 143 人开展集体或个人任职廉洁谈话，建立经理人廉洁档案 70 份。

### ► 建设监督体系

公司以党内监督推动各项监督有机贯通，积极推动构建“大监督”格局，做好“监督的再监督”。2020 年组织召开“大监督”工作例会 3 次，传达并学习中央、集团有关监督工作要求，对集团内部巡视、专项整治等工作中发现问题进行专题讨论，及时通报各职能部门在日常监督中发现的问题，向相关部门发出提示函。

### ► 推进反腐宣贯

公司用身边事教育身边人，发挥反面典型警示的震慑作用。年内组织召开警示教育大会 2 次，对违法违规违纪典型案例进行通报，并层层传达各级纪检组织，做到警示教育全覆盖；开展主动约谈，做好风险防控工作，结合发现的苗头性问题主动约谈 37 人；以“知势、知规、知止、知进”为主题，加强对关键岗位人员的日常廉洁教育，向党员干部持续推送《中国共产党问责条例》廉洁短片、典型案例等学习教育材料。

### ► 实施专项检查

为确保公司作风建设制度的有效落实，将“四风”问题作为日常监督的经常性工作，聚焦中央八项规定精神贯彻落实情况，防止“四风”反弹回潮：每逢重大节日下发廉洁过节通知，组织各级纪检人员开展自查，对狠抓奢侈浪费歪风工作提出明确要求；开展“以食堂采购名义公款购买地方特产或礼品用于送礼问题”专项检查；开展“靠企吃企”专项整治廉洁风险点梳理工作，特别对招标采购管理中存在的廉洁风险问题，在公司警示教育大会上提示。



公司召开警示教育会议及巡察部署会议

## 投资者保护与沟通

### ► 严控信息披露质量

2020 年，《证券法》以单独专章明确了新时代资本市场对信息披露和投资者保护的新要求。华润双鹤将依法信息披露放在管理活动中的重要位置，严格遵守相关政策法规，保证信息披露工作的及时准确。公司内部对信息披露有严格的审核程序，同时通过深入法规研讨、积极监管沟通、多方同行交流、及时案例解读等多种方式，促进信息披露质量的持续提升。以投资者需求为导向，充分披露行业相关、有助于投资者价值判断和投资决策的信息，全年累计发布 50 则临时公告和 4 则定期报告，帮助投资者及时了解公司现状及发展方向，维护投资者的知情权。

公司信息披露工作获得监管单位认可，连续五年获评上海证券交易所年度信息披露评价工作优秀类（A 类）公司。

### ► 创新投资者沟通形式

如何丰富投资者沟通渠道，使相关利益方了解并认同公司经营活动，是投资者关系管理的重要课题之一。公司从便利每一位投资者的角度出发，开设多种信息交流渠道与投资者沟通，构建和谐互信的投资者关系。

公司坚持于定期报告披露后召开业绩说明会，及时向投资者传递最新动态，2020 年因新冠疫情原因采用网络方式召开 3 场业绩说明会及路演，最大化满足投资者需求。在日常沟通交流方面，公司通过现场接待投资者调研、参加券商策略会、主动拜访股东等多种方式积极主动地向现有及潜在投资者展现公司竞争力、发展潜力的信息，听取投资者对行业发展、企业管理等方面的真知灼见；通过投资者热线、“上证 e 互动”平台等渠道及时、全面回复投资者疑问，增强经营管理的透明度。

公司积极探索价值传播新途径，坚持采用“一图看年报”、“图说社会责任”等 H5 方式展现公司形象，并通过微信公众号、个人自媒体传播等多渠道传递公司价值，为投资者提供多角度全方位获取公司信息的渠道。



小案例

### 华润双鹤持续开展特色投资者保护活动

投资者保护是中国资本市场的重要课题，华润双鹤积极响应中国证监会等监管机构的号召，持续开展特色投资者保护活动。

2020年5月15日，是我国第二个“5·15全国投资者保护宣传日”，也是新《证券法》实施后的首个“5·15”，华润双鹤以“心系投资者，携手共行动——学习贯彻新《证券法》，保护投资者合法权益”为主题，通过公司官网、微信公众号、宣传展板、内刊等多种手段，开展贴近市场、贴近员工、形式活泼、寓教于乐的宣传教育活动，向广大投资者普及新《证券法》知识同时推广权益保护理念，促进形成“全面知权、积极行权、依法维权”的良好社会氛围。



### > 依法保障股东权益

公司严格按照《公司法》《上市公司股东大会规则》以及公司《章程》的相关规定召集、召开股东大会。全年公司共召开股东大会会议2次，审议18项议案，对包括年度报告、利润分配方案、日常关联交易、修改公司《章程》等重大事项进行决策，充分保障了公司全体股东特别是中小股东的知情权、参与权和决策权。公司董事会及时落实股东大会的各项决议，推动股东大会授权董事会的各项工作开展。

华润双鹤始终重视对股东权益的保护，坚持现金分红回报股东及投资者，真正使投资者充分享受企业发展的成果，自1997年上市以来，公司现金分红总额达22亿元。2019年度公司共计派送现金红利3.17亿元，派发现金红利占当年归属于上市公司股东的净利润的比例超过30%。2020年度拟实施向全体股东派送现金红利3.03亿元的利润分配方案。

## 问题与应对

2020年，突如其来的新冠疫情使全球局势风云变幻，而中国医药行业变革行至中途，风雨骤急。带量采购如期推进、国际制药巨头放下姿态躬身入局、国产创新药千帆竞起、“互联网+医保”终于破局，冲击之大前所未有的。

乱局之中，华润双鹤研判时局、汇聚众心、厘定航向，历经行动学习，确定了“成为大众信赖的、创新驱动的世界一流制药企业”的战略愿景；直面新冠疫情与医药行业变革双重大考，坚定不移践行新时代太行精神，落实年度八大战略主题；开展组织变革，优化资源配置和授权体系，打造全价值链低成本、高效率，启程创新转型。全体员工戮力同心，战疫情、迎大考，完成了“战疫情，保目标”任务。



### 我们的承诺

- 立足国家及行业发展机遇期，反思公司未来发展之路，坚定不移地向着“成为大众信赖的、创新驱动的世界一流制药企业”的宏伟愿景努力奋斗
- 践行新时代太行精神，勇担央企责任使命，推进疫情常态化防控
- 统筹推进纪检监察体制改革，有效监督、严格执纪、精准问责，构建内部监督合力
- 打造良好的信息披露基础，主动做好投资者沟通和引导，搭建与资本市场的沟通桥梁，提升公司投资价值

# 02

## 携手员工

## 建设幸福家园

### 理念与目标

员工是企业发展的动力和源泉。华润双鹤始终坚持“以人为本”的人才发展理念，关注每一位员工的权益，平等对待、相互关爱，通过健全的福利制度以及丰富多彩的文化活动让每一位员工在这里感受到家的温暖；同时，重视员工的培养，为员工打造全方位发展平台，不断释放员工的激情、责任心和创造力，关爱、培育、成就员工成长。



### 我们的绩效

关键绩效指标	单位	2020	2019	2018
员工总数	万人	41.14	1.23	1.20
劳动合同签订率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
职工平均工资水平	万元/年	9.9	9.7	8.7
女性管理者比率	%	41	42	36
残疾人雇佣人数	人	75	57	56

关键绩效指标	单位	2020	2019	2018
人均带薪休假天数	天	9	9	9
员工培训覆盖率	%	100	98	98
人均培训投入	元/人	875	1,170	850
人均培训时间	小时	170	61	23
救助困难员工	人次	621	287	354
救助困难员工投入	万元	35.70	37.64	47.67

关键绩效指标	单位	2020	2019	2018
走访慰问困难员工家庭	户	142	347	311
慰问困难员工家庭投入	万元	10.69	24.99	25.47
资助困难员工子女入学	人次	95	75	74
资助困难员工子女入学投入	万元	8.38	6.52	6.82
救助患病员工	人次	314	193	210
救助患病员工投入	万元	66.86	34.19	40.88

## 我们的行动

### 循法依规 保障员工权益

#### > 遵守劳动法规

华润双鹤在严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国就业促进法》等法律法规的基础上，规范企业用工行为，依法建立劳动关系，保证所有员工均签订劳动合同。年内逐步完善人力资源制度及管理体系，重新修订包括招聘录用、薪酬保险与福利、绩效考核、违纪管理、培训、工时与休假等一系列人力资源制度，并履行民主程序，全面保障员工在招聘、晋升、离职、工作时间、假期、薪酬福利等方面的合法权益；同时与工会签订集体合同，努力形成公司和员工利益共享机制，为员工创造公平、和谐的工作环境。



小案例

#### 疫情期间维护员工权益

新冠肺炎疫情期间，公司随时关注各地政策变化，通过灵活办公形式、提高最低工资水平、足额支付加班费等方式，保障员工生活水平。同时，公司出台多种物质、精神激励措施，通过发放复工及停产期间生活补贴、提供住宿及隔离场所、组织防疫知识竞赛、表彰奖励先进组织及个人等多种方式，鼓励员工积极复工、关爱隔离观察员工、奖励“抗疫”先进组织及个人，彰显企业担当。

#### > 坚持平等雇佣

华润双鹤始终坚持平等雇佣的就业原则，奉行平等、非歧视的用工政策，公平公正地对待不同国籍、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工，2020 年在各用工环节均无歧视、使用童工或强制劳动的情况出现。

公司在平等自愿的基础上与员工签订劳动合同，员工在劳动合同的签订、履行、续订、解除、终止等环节均严格依照法律法规以及劳动合同约定条款执行，尤其关注特殊工种职工、工伤职工和老职工等特殊群体的合法权益，关注职工在孕产期、哺乳期、医疗期、工伤期等特殊期间的合法权益。华润双鹤持续关注社会残疾人就业和权益保障问题，积极安置残疾人工作，与其他员工在职业发展、薪酬待遇等方面一视同仁、平等对待。

#### > 保障民主权利

华润双鹤依法保障员工参与民主管理、民主决策、民主监督的权利，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，关注员工需求，保护员工隐私，加强民主管理，确保从多角度全面地保护员工权益。



召开职工代表大会



对职代会议案进行表决

公司积极适应新形势和新要求，在管理层和员工之间积极构建多元化的沟通渠道：充分发挥职工代表大会、工会的职能和作用，组织职工代表参加年度工作会暨职代会，共商企业战略方向，促进企业发展；通过员工座谈会、合理化建议征集活动等形式，听取员工意见、建议，倾听诉求，反映合理诉求，给予疏导或解决。

### 多措并举 助力员工成长

华润双鹤始终贯彻与员工共成长的理念，把干部队伍建设、人才发展和员工的职业发展作为人力资源工作的重要内容。2020 年，是“十三五”收官和“十四五”开局的关键一年，公司按照人才梯队建设整体规划，围绕“标准、体系、队伍”开展了一系列工作：进行组织变革，完善组织架构和治理模式；制定各类人才标准，用于选用育管各环节；建立各专业序列职级体系，拓展晋升通道；加强经理人梯队、关键岗位梯队、管理培训生梯队三支队伍的建设，建立具有“责任、担当、进取、创新”意识，践行新时代太行精神的员工和干部队伍。

#### > 启动组织变革，强化内在驱动力

在行业政策驱动下，健康高效的组织和人才培养体系将牵引公司实现战略突破和业务提升，是企业创新转型的制胜因素。

为更好地应对医药行业环境、政策等变化，加强一线业务对政策和形势的快速响应与快速决策，公司以“确保合规、效率优先、创新导向、充分授权”为方针启动组织变革项目，历时 3 个月，对公司各级管理人员访谈 100 余次，经过内部充分研讨，最终确定了公司的组织架构设置、管控模式与权限设置等事项：由原中心管理架构转变为事业部制，总部强化战略、投资、创新及底线管理，在保证合规的前提下对事业部进行充分授权，使得业务单位在应对政策变化时能够尽快做出决策，激发组织的活力，实现“专业的人干专业的事”，缩短管理流程，落实公司战略。

#### > 优化职级体系，打通职业发展通道

华润双鹤通过员工学习和人才体系的不断搭建和贯通，从组织、能力等各方面建立并持续优化公司职级管理和专业序列职级体系，打通职业发展通道，并分步推进职级动态调整，既实现员工发展有路径，又通过标准前置，引领管理者能力提升。通过进一步明确研、产、销、党务等职位类别行为业绩要求，发布职位职级管理指引，指导下属单位建立内部职级体系，确保横向可映射，纵向常态调整。通过设计员工职业发展路径，不断激发员工的潜能，提高员工终生学习的能力，从而不断拓展其职业发展空间。

> 打造三支队伍  
壮大双鹤力量



为健全和完善公司人才培养机制，合理挖掘、开发、培养关键岗位人才，形成公司自有的人才梯队，为公司的可持续发展提供人力资本支持，公司持续打造年轻经理人、关键岗位人才、管理培训生三支队伍，形成层层递进的人才梯队培养体系。

年轻经理人队伍

通过“八八计划”年轻经理人发展项目，培养具备奉献、专业、执行精神的“80后”新时代年轻干部。项目采用立体化设计，坚持学习知识与行动课题并重，面对疫情，主动求新求变，把疫情的影响作为加速自我赋能、提升团队管理、进行创新尝试的新环境，倍速学习、修炼内功、加速成长。

2020年7月，八八计划一期学员结业与二期学员开班同时进行。结合公司战略规划，八八计划二期培养方案在一期复盘及创新迭代的基础上，围绕形势变化，设计了“创新、战略、组织、运营”四个内容模块，并顺利完成了两个模块和“问道之旅”团队熔炼。



关键岗位梯队

关键岗位梯队上承“八八计划”年轻经理人队伍，下连管培生队伍，起着承上启下的作用。华润双鹤有序组织、积极打造关键岗位的“百人工匠”计划，根据业务特点，突出培养项目的针对性、实效性，强化标准和行为，发掘、培养有潜力的核心技术骨干，加强中坚力量储备。其中，“淬炼2020”总部职能关键人才混合式培养项目面向总部不同专业的关键岗位人才，通过自我管理、任务高效、业务创新、协作转型四个模块的主题学习，以线上线下的多种混合式学习方式相结合、输入与输出相结合等方式，通过系统、聚焦的主题活动，实现关键岗位人才政治素质、工作能力的系统性提升。



管培生队伍

应届生培训渐成体系，帮助员工走好企业人第一步，逐步形成“鹤青春”品牌和“4421”培养模型（4个主题、4个模块、2个目标、1个平台），瞄准企业所需，明确主题、创新形式，帮助应届生迅速转换角色，做到知企、知己、知责。



## 换位思考 关爱员工身心

### > 帮扶员工所急所难

公司落实员工关爱，依托“五必访”工作制度，包括两节送温暖、五一敬劳模、生育送贺礼、生日送祝福、疾难送慰问等，把公司的温暖送给每位员工，使工会成为员工可信赖的“娘家人”。疫情期间，主动对坚守一线岗位员工及因疫情致困员工进行慰问，同时积极开展常态化的送温暖活动，对家庭生活困难、家庭成员大病、工伤等特殊的困难员工核实情况后给予补助，帮助员工渡过难关，2020年共计走访、慰问和看望老员工、生病生育和困难员工1,172人次，各种慰问物品和慰问金折合人民币120余万元。



慰问贫困员工



### 管好用好爱心基金

华润双鹤于2013年设立“爱心基金”，用于帮助重疾职工及家庭渡过难关，战胜困难，基金运行8年以来累计资助97人次，资助金额近300万元。公司每一笔爱心基金均经爱心基金管委会讨论通过后资助，并定期对资助人员进行回访，每年爱心基金年度运行情况进行总结和公示，2020年，通过2次爱心基金管委会审议，公司给予16名特困职工共计22.15万元爱心基金资助。

### > 维护女性员工权益

女职工是特殊的群体，华润双鹤注重女性员工的权益保护，认真贯彻执行《妇女权益保护法》等法律法规，严格落实女性员工孕产期、哺乳期休假规定，保障女性员工拥有平等的薪酬福利和职业发展机会；设身处地关心女员工，在女工“五期”的保护和落实中严格遵守国家的有关政策规定，在女工生育时，组织慰问探望或派送礼品。

公司每年为符合条件的女员工办理特殊疾病保险的续保工作，如果女员工患有8类特殊疾病职工保险将提供经济保障，解除女员工的后顾之忧，同时在每年的员工健康体检中，针对女员工增加了特殊的体检项目，为女员工增加健康保障，体现了华润双鹤关爱员工、关心女员工身心健康的理念。

在第110个“三八”妇女节来临之际，全国上下正处于抗击新冠肺炎疫情的紧要关头，为了鼓舞抗“疫”斗志、坚定抗“疫”信心，充分发挥女职工在抗“疫”工作中的担当和作为，为这场生命健康保卫战助力，华润双鹤组织开展了系列主题活动：组织开展“你逆行的样子真美”女作品征集活动，收到充满正能量的征文作品74篇以及反映一线岗位女员工保生产/抗疫情的照片488幅；选树典型，评选出40名“巾帼创新能手”并给予表彰奖励；为在职女员工发放了精美的礼物并送上节日祝福。

### > 守护员工身心健康

公司把员工和谐幸福视为不懈的追求，严格执行职业防护相关的各项法律法规，每年定期组织员工进行健康体检，对职业病危害岗位进行职业病危害因素检测；为员工购买了商业补充医疗保险，结合员工需求，提高医疗保障水平；加强对员工的工作环境和工作现场的保护，让员工保持良好的身心状态。

### 升级改造，职工食堂换新颜

为改善职工食堂环境、优化就餐流程、解决就餐排队等问题，公司年内开展了总部望京园区食堂改造工程。改造后的食堂宽敞明亮，布局合理，器具桌椅配套齐全，同时在操作流程等方面也做了合理改进，餐食的清洗、消毒工作更加严格规范，为职工饮食安全提供了有力保障。

### > 组织多彩员工活动

公司倡导健康工作和快乐生活方式，旨在营造轻松活跃的工作氛围，提升员工的幸福指数，让员工充满自信，共建幸福企业。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，公司因地制宜，先后组织开展了合理化建议征集活动、员工健步走活动、读书比赛、健康知识讲座等丰富多彩的员工活动，让员工在紧张的工作之余，放松身心、强健体魄、感受亲情温暖，从而以更加饱满的热情投入到工作中。



组织多彩  
员工活动

#### 小案例

为了助推公司移动办公平台的应用，华润双鹤 2020 年通过线上方式组织开展了“我为公司发展献良策”合理化建议征集活动、“守护健康 为爱再出发”员工健步走活动，使移动办公平台在华润双鹤范围内迅速推广和使用，不仅提高了工作效率，同时大大提高了员工的参与度，受到了广大员工好评。其中，“我为公司发展献良策”合理化建议征集活动共收到员工建议 2,074 条；共计 4,492 名员工参加了“守护健康 为爱再出发”员工健步走活动，帮助员工养成良好的生活习惯。

### 问题与应对

随着人才市场薪酬水平的持续上涨以及员工需求日趋多样化，公司人工成本管控压力不断攀升，现有薪酬市场竞争性不足，激励体系有待完善，关键人才储备有待提高。公司需在员工管理上制订综合的、多层次的、多方位的积极应对措施：以关键人员为中心，加强三支队伍培养评价跟踪，通过培养、评估、激励、退出体系的设计和导入，激活人、激活队伍、激活组织，实现有人可选、有人可用；探索完善差异化激励政策，通过多维度激励措施，加强激励的有效性；建立适应公司创新转型发展的全面奖惩体系，引进创新型人才，激发组织活力；加强企业文化建设，丰富员工活动，提升员工归属感和内驱力。



### 我们的承诺



- 结合变革后的组织架构，理清管理边界和流程管理，构建高效协作的创新研发组织体系，完成薪酬激励、人才引进等方面的制度保障建设
- 深入推进三支队伍梯队建设工作，对八八计划两期学员从人才储备和组织需要两个角度进行综合盘点和评估，启动研发关键人才队伍重塑项目，实现组织人才科学动态管理
- 持续增强民主管理，坚持和完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，切实保障员工的知情权、参与权和监督权
- 关爱员工身心健康，构建积极向上的企业文化，提升组织凝聚力和员工内驱力，激发组织活力

# 03

## 携手客户 筑牢质量根基

### 理念与目标

公司将为消费者及时提供安全、有效的药品作为客户责任的重要组成部分，通过全方位、全周期的质量管理体系，实现质量水平的持续提升；注重倾听客户的心声，不断超越客户期望，创造卓越价值，尽企业所能服务大众日益提升的健康需求，为医药健康事业贡献力量。

### 我们的绩效



## 我们的行动

### 严苛的质量管理

#### > 质量管理体系

药品安全事关广大人民群众切身利益，事关经济社会发展大局，《药品管理法》及其配套法律法规的颁布与实施全面落实了中央决策部署和“四个最严”要求，以立法助推改革，以法治保障民生。

华润双鹤认真贯彻习近平总书记关于药品质量的系列重要指示精神，严格遵守《药品管理法》《中国药典》等法律法规及规范性文件开展质量管理工作，明确药品上市许可持有人的职责，通过对质量管理体系中产品工艺、过程控制、纠正和预防措施、变更系统等诸多要素的管理，最大限度降低药品生产过程中污染、交叉污染以及混淆、差错等风险，通过药品追溯系统确保全生命周期的产品持续稳定符合预定用途和注册要求。

#### > 药物警戒体系

药物警戒工作的目的是及时、有效控制药品风险，保障公众用药安全，国家不断颁布药物警戒相关配套文件，彰显国家对药品安全的高度重视。

华润双鹤建立了较为完善的药物警戒体系，根据《药品管理法》等相关法规要求及时修订药物警戒相关文件；完成产品定期安全性更新报告，全面评价产品安全性；召开公司药品安全委员会进一步加强产品安全管理；组织全员药物警戒知识培训，保证体系文件持续完善；加强上市后产品不良反应收集工作，持续推进风险品种安全性风险控制。

#### > 质量系统认证

新《药品管理法》颁布实施后，取消了药品 GMP 认证，作为药品生产企业，强化药品生产过程持续符合 GMP 管理要求尤为重要。

华润双鹤通过质量风险管理，建立健全覆盖产品生命周期的质量安全责任体系，从生产环节确保药品质量的安全性、稳定性和均一性；依据稳定性考察数据，产品工艺特点研究，对在产产品从原料、辅料、包装材料、中间产品、待包装产品及成品的内控标准进行修订和完善，遵循高标准要求，保证向公众提供优质产品，保障药品生产活动全过程的持续合规，大幅提升药品生产和上市环节的整体质量。



GMP 符合性检查

#### 小案例

#### 启动“鹤质尚”质量体系提升项目

为推进产品质量升级，全面促进质量体系持续改进，防风险、提质量、强基础，华润双鹤年内以双鹤（北京）工业园为试点启动“鹤质尚”质量体系提升项目，以“铸就一流的质量文化，创造一流的产品质量，打造一流的管理队伍”为目标，对现有质量体系进行系统性检视，通过“差距分析、质量提升、体系运行、成果追踪”四个阶段、六个专业模块活动的开展，推进公司质量体系升级、提升关键人员技术素质、培养质量技术后备人才，为输出可复制可推广的质量管理经验奠定基础。



启动“鹤·质尚”项目质量控制模块工作

#### > 质量培训

2020 年公司创新培训形式，根据下属单位培训需求，制定专项质量培训方案：组织生产单位通过网络平台培训，并配套发放在线培训课件；以线上平台直播方式组织培训 10 场，回看 45 次；配合其他单位组织培训 6 次。培训覆盖达 9,000 余人次，内容包括药品法规政策培训、质量管理培训、实验室操作培训等，培训设置考试评价，合格率达 95% 以上，保证了培训的有效性。



质量培训



小案例

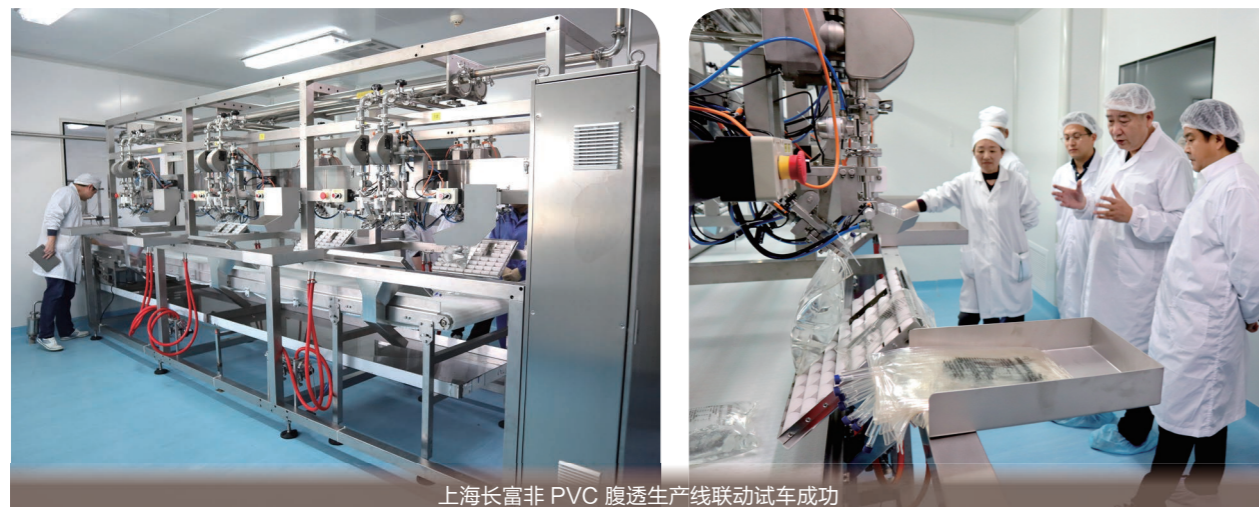
公司利用售后服务平台，及时获取产品质量抽检信息反馈，发现产品事故苗头及时采取分级应急措施，化解产品投诉，减少产品事故发生及事故损害影响，最大限度减少对患者的危害。

> 产品事故应急机制

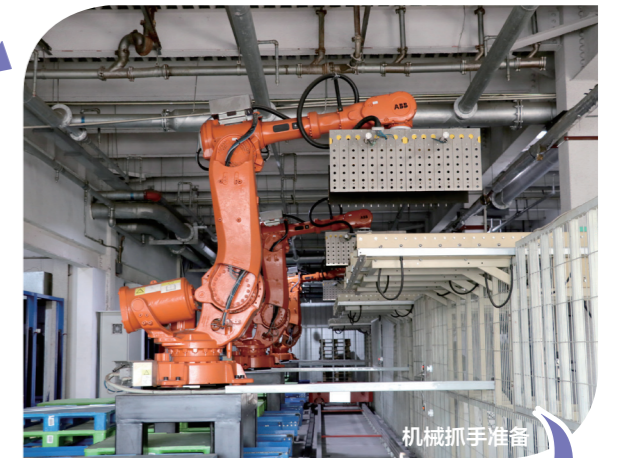
华润双鹤建立《药品质量安全综合应急预案》，并按照新修订的《药品管理法》组织修订《药品飞行检查应急预案》，对涉及公司产品质量或用药安全的舆情信息、公司产品被市场抽检、公司产品在使用过程中发生药品不良事件、公司产品在流通、使用环节发生重大质量问题等药品质量安全应急管理明确了基本要求，强调药品质量与安全事件应始终把保护患者的用药安全放在首位，切实加强应急措施，提升应急响应能力。

> 精益管理

华润双鹤以满足大众需求为己任，不断优化生产和服务的能力，以更高的效率、更优的品质、更低的价格，为客户提供放心的药品。公司通过精益管理方法提升基础管理能力，打造六星级标杆工厂，追求卓越领航，助力业务发展。落实系统性提升，明确战略举措，发挥绿色工厂、安全环保基地优势，打造智能化工厂。



下属生产单位全面推行 5S 工具，规范生产现场，力求制度化标准化，统一视觉系统，强化考核规范现场管理；全员参与减少生产中“八大浪费”的改善活动，员工参与实施改善提案 1.8 万条；落实公司低成本战略，抓好项目管理、助力战略落地，年内推进 89 个改善项目，实现成本节降 1,080 万元；系统性优化设备管理，开展设备 TPM 管理工作，建立了科学的设备管理体系，开展设备维保活动，有效降低设备运行故障率。其中，上海长富开展的“降低 PVC 软袋漏液率”项目获得中国质量协会颁发的“2020 年中国质量技术与创新成果发表赛”专业级成果奖。



细致的客户服务

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。

> 制度保障体系

公司建立《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》《终端客户管理办法》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。

> 责任采购制度

为保证药品质量、保证人民用药安全有效，公司在购销关系中严格遵照《药品经营质量管理规范》及其附录的要求，秉承合理、公平、公正的购销原则，并签订《年度经销协议》《质量保证协议书》，明确购销双方药品不良反应报告、检测和召回的质量责任，发生的每笔交易都需双方签订《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可视化订单系统中进行维护、更新。

### > 客户信息保护

公司建立完善的客户档案管理体系，借助公司信息化平台和手段，实现客户开户申请、首营资料互换申请的线上操作及客户信息动态管理，质量和客户管理部门依据权限实时对客户资质信息进行分阶段管控，90 天系统预警、7 天系统报警、过期当日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方可恢复。

### > 价格公开透明

公司遵守价格管理相关法律法规，随时跟踪药品价格调控措施并积极履行，及时根据国家及公司各项药品价格改革意见、建议对销售药品的最高零售价、中标价、发货价、挂网价进行管控；配合“两票制”、“阳光采购”政策，梳理各药品销售环节，做好药品价格“两票制”及“阳光采购”工作，在销售药品过程中运用“订单可视化”系统并实现与北京市医疗机构阳光采购平台的集成，保证药品价格合理及公开透明。

### 事实与数据

2020 年共计下发  
《顾客满意度调查问卷》  
**200**份

客户有效反馈率达  
**100%**

### > 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》，每年发放《顾客满意度调查问卷》对公司下游客户（包括下游药品经营企业、医疗单位等）进行顾客满意度随机调查，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，并及时将客户提出的产品质量、安全及售后服务的实际问题及建议反馈相关责任部门，落实整改；对顾客满意度指标变化趋势分析原因，反馈经营层，引导决策。

## 无微不至的 消费者权益保护

### > 药品供给保障机制

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，华润双鹤几十年来积极主动承担国家、地方各级救灾、应急任务，有着多次捐赠历史。除了根据各地配送承诺保证药品供货外，每逢流感疫情，生产部门提前排产，仓储部门假日加班发货，保障了医院的应急用药。

2020 年春节前夕，面对突如其来、态势凶猛的新冠肺炎疫情，华润双鹤积极响应号召，贯彻落实习总书记重要指示精神，加班加点快速组织生产、配送工作，为抗“疫”一线的医疗机构源源不断抢运疫情防控所需药品，以实际行动践行红色央企的初心和使命和责任担当。

### > 售后服务体系

公司高度重视用户合理需求，持续健全研发、生产、营销统一的售后服务网络；加强用户投诉的处理工作，成立由生产、销售人员组成的客户服务团队，专职对投诉进行管理；设有专人值守 400 咨询热线，从药学专业角度为患者答疑解惑，并收集、反馈客户投诉信息，从而使药品售后服务有可靠保证。

公司制定了售后服务系列管理制度和规程等文件，包括《质量信息管理制度》《向药监部门报告管理制度》《质量查询管理制度》《药品抽检、送检管理制度》《药品追回管理制度》等，为售后服务提供制度保障。

公司不断细化流程，改进投诉服务，制定《投诉赔偿管理制度》《关于客户投诉处理中现金赔付的若干规定》等制度，同时配套实施《客户投诉电子登记台账》，实现了全公司客户投诉的标准化、规范化，根据药品投诉风险评估，启动不同级别的投诉管理程序，使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的处理效率。

小案例

### 供应链可视化项目

公司持续搭建统一的可视化订单系统，通过商业订单线上化，实现统一下单、交易过程统一管理，提升发货业务管理规范性，进一步提升供应链流程效率，为商业客户创造更高效、友好、透明的订单交易平台。2020 年完成双鹤利民、海南双鹤 2 家下属单位可视化项目交付上线，截至 2020 年底，公司线上客户总计约 4,600 家，线上交易总金额约 57 亿元；2020 年累计减少人工干预次数 2.6 万余次，节约 8,900 小时，人均效能提升 20%。



一键下单

小案例

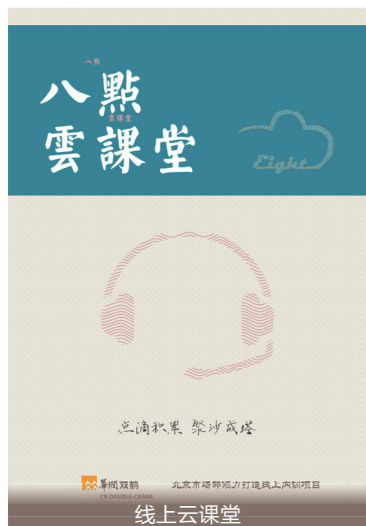
### > 药品退货及召回机制



华润双鹤按照新修订的《药品管理法》《药品召回管理办法》等相关法律法规，制定本公司药品召回制度，制度中明确药品生产单位、经营单位的职责、药品召回的评估条件、召回级别、调查评估报告等，进一步加强对上市药品的安全监管，保障公众用药安全。公司建立了药品质量安全信息监测网络，确保一旦发生严重不良事件或潜在严重不良事件等药品安全时，能够第一时间掌握相关信息，快速采取有效措施，及时启动药品召回程序并开展自检调查，主动减轻、消除可能存在的隐患，以保障终端消费者的利益和健康诉求的损失最小化。

在处理过期药品方面，公司质量管理部门按《不合格药品管理制度》要求将相关药品判定为质量不合格，营销计算机系统自动锁定，禁止销售；近三个月有效期的药品由 ERP 系统自动生成有效期养护任务，锁定系统药品状态，防止发出；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，销售部门负责人审批同意，最后在质量管理部门监督下销毁处理。

### > 药品和服务信息披露



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，通过官网、400 咨询热线均可查询真伪，通过 400 电话系统传递信息，做到及时准确传递产品和服务信息。对于质量部门下发的各级产品质量信息，及时通过移动办公系统通知到各业务部销售人员，最终传递到客户。

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人员提供电话咨询、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。同时，公司广泛进行患者教育活动，普及药品知识和医疗常识，提高患者的健康素质和生活质量。



线下患教活动普及医疗常识



## 问题与应对



在深化医疗保障制度改革的进程中，国家逐步加强对医药行业的监管，随着新版《药品管理法》及《中国药典》(2020 版)的相继实施，行业监管力度空前，中国药品管理进入全新的时代，给公司客户服务工作带来了挑战，增加了质量管理和客户管理难度。一方面药品的质量安全隐患仍然存在，公司质量运行体系存在不平衡，尤其新并购企业的质量平台搭建和体系运行有待完善；另一方面，研发创新领域表现相对不足，创新转型有待进一步突破。未来，公司将持续在药品质量管理、客户关系管理以及消费者权益保护方面投入力量，使公司所提供的产品、服务与客户期望、要求相吻合，增进客户满意程度。



## 我们的承诺



- 以更灵活、更多元化的方式赋能研发平台，整合研发资源，加强研发统筹和帮扶，助力研发创新能力提升
- 启动标准化质量管理体系试点建设，提升帮扶精准度，推进质量管理“一品一策”，降低质量风险
- 推进精益管理和数字化转型，打造低成本、高质、高效的卓越运营管理体系
- 深入了解客户需求，从宣传、制度、客户满意度调查等多方面加强客户服务，提升回应客户诉求的透明度和效率

# 04

## 携手伙伴 营造共赢生态

### 理念与目标

公司秉承“诚实守信”的核心价值观，在经营活动中遵守商业规则，依法开展公平竞争，携手合作伙伴建立相互信任的关系，实现互利双赢，营造和谐的商业竞争环境；引领行业进步，以规范化管理推动工艺技术创新，打造高效、负责的供应链；继续维护并加强与媒体间的关系，塑造一个健康积极的传播环境，不断提升品牌影响力。



### 我们的绩效

责任采购比率 (%)



合同法规合规审核率 (%)



研发投入 (亿元)



在研项目总数 (个)



# 我们的行动

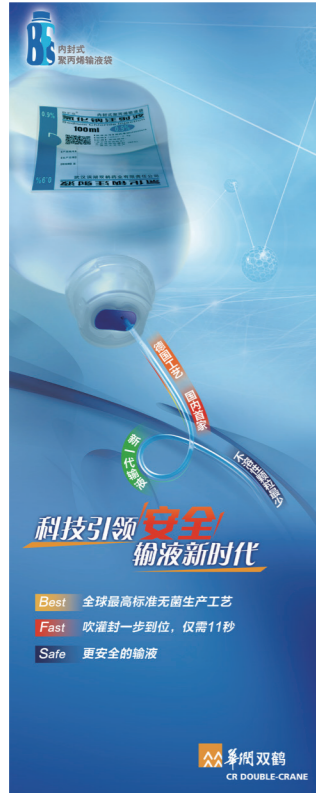
## 加速战略合作

### 开展政府合作

华润双鹤积极增进政府关系，力求变政府关系资源为生产力，充分发挥各自资源优势，2020 年在整体战略的指引下积极开展政府项目，获得多项国家机关颁发认证，获得项目资金支持，展示公司良好形象。

### 高端学术引领

为促进医药行业健康发展、促进企业提高药品质量，公司积极参与行业指南的编写和推广等工作，与北京高血压防治协会、北京糖尿病防治协会等多家机构合作编制《基层心血管综合管理实践指南 2020》；与中国医药包材协会合作编制《基础输液使用评估指南》，与中国药学会合作开展《基础输液临床应用与产业发展研究》，明确 BFS 输液（内封式聚丙烯输液）技术优势；积极参加学会、协会组织的国家和省级级别的学术会、研讨会，组织区域学术活动，开展科室会、读书会、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。



参与“基础输液临床应用与产业发展研究”项目并顺利结题



参加高端展会展示双鹤品牌



诺百益病历分享活动

### 产学研合作平台建设

公司不断加强与优秀企业、科研机构之间的战略合作，围绕战略领域，广泛接触国内外注册咨询、研发机构和制药公司，积极探讨多种形式的合作机会，通过批件转让、委托研发、技术转让、共同申报等多种方式实现强强联合，搭建能够发挥各方优势的合作平台，加快产品获取。2020 年，公司发挥品牌和产业化优势，与宁波大学、大连理工大学、山东大学药学院开展校企合作，通过建立院士工作室、高壁垒技术实验室等，充分利用高效的技术资源，推动企业创新业务发展，开展新药研究、培养专业技术人才。



邀请中美专家对话心脏超声造影与临床决策

## 引领行业进步

### > 合规体系建设

公司将“合规经营”理念深植于公司的企业文化，严格遵从国家法规及行业规范，在追求销售业绩的同时，对于企业的依法治理、合规经营、规范管理提出了更高的要求。为了适应监管政策要求和市场需要，公司将合规发展作为年度战略主题之一，年内正式启动了大合规体系建设以及营销业务合规体系建设项目。

为加强合规工作组织保障，公司成立合规委员会，探索构建大合规体系。2020 年承接集团“19+N”合规管理体系，搭建成“21+6”合规管理领域框架，形成公司合规全景图；建设合规管理三道防线，搭建完善的“总部 - 二级单位 - 其他单位”的合规管控机制，实现“横向到边、纵向到底”的各尽其职、全面覆盖公司业务和职能管理范围的合规管理组织体系；建立合规管理制度，明确合规管理组织架构及职责，建立重大事项决策、重大项目安排、重大合同签订的合规审查机制。

根据公司合规体系建设总体规划，营销业务合规体系建设项目于 2020 年 4 月启动。项目组基于外部法律法规、内部规章制度等要求，对标医药行业合规管理要求，从规范业务行为、防范财税风险方面出发，通过调研试点业务单位当前合规管理工作现状，了解业务单位对合规管理体系建设的痛点与需求，在多维度梳理各业务单位特点的基础上，重新界定各类会议和活动定义、费用项目、费用标准、管理流程以及整合财务所需的支持性材料。经过多轮集体研讨、专项沟通、阶段性汇报后达成共识，形成营销合规管控体系框架及相关文件，为经营发展保驾护航。

### > 公平竞争、反商业贿赂

公司将“诚实守信”作为核心价值观，与同业伙伴开展公平竞争，坚决反对商业贿赂行为，营造公平、公正、公开的优良竞争环境和秩序。

公司始终严格遵守公平竞争的市场规则，尊重医药行业和竞争对手。制定反垄断和反不正当竞争合规管理指引，遵守反垄断、反不正当竞争相关法律法规，保护竞争对手间良性竞争机制，充分了解商业伙伴的背景与正直程度，在商业贿赂问题上零容忍，依靠优质的药品质量、合理的药品价格、良好的社会声誉赢取商业机会。

### > 守法合规

公司一向视守法合规为自己的社会责任和必然使命。党的十九大以来，全面依法治国成为党领导人民治理国家的基本方略，依法治企是企业持续发展的动力和长青不败的基础，企业只有诚信守法、遵章守规，让法律贯穿企业经营管理的全部活动，才能进一步开拓管理思路、创新管理模式、规范管理行为，才能更好地促进企业做大做强。华润双鹤将守法合规视为重点工作，对标国资委和市场规范要求开展系列工作。

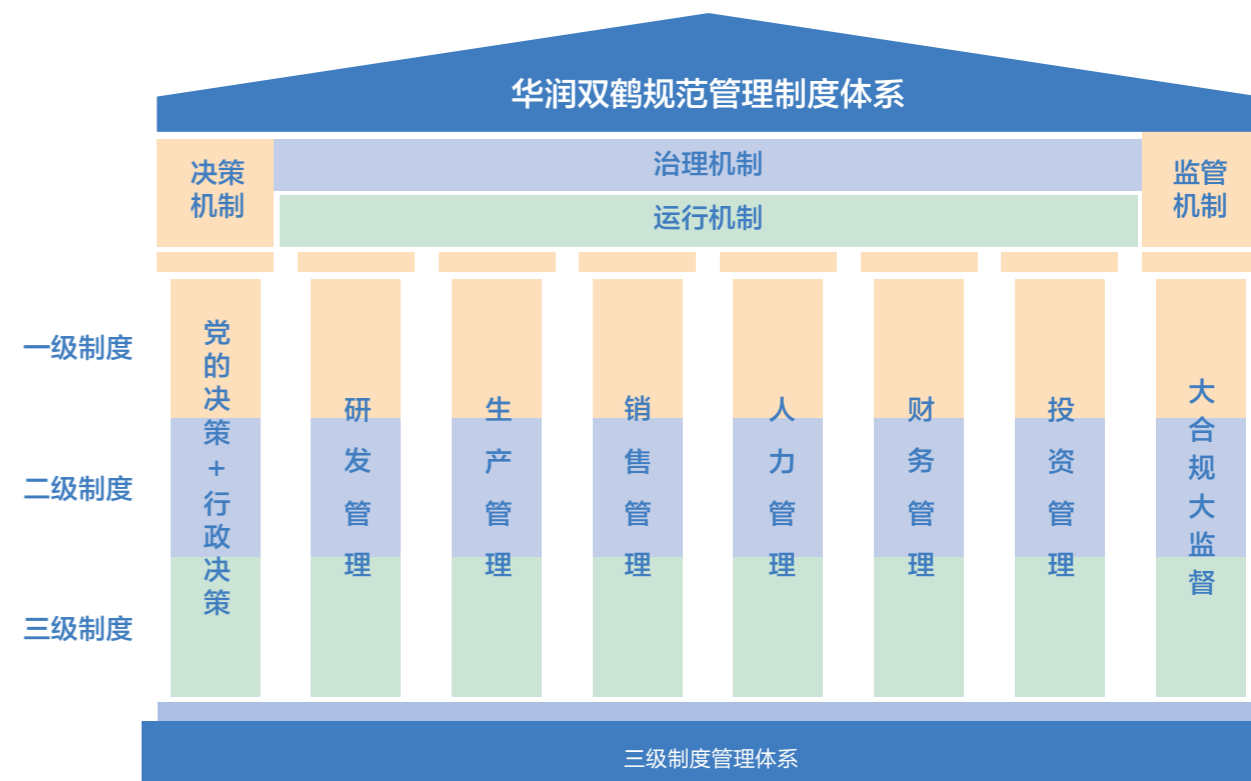
为配合公司组织变革，激活组织活力，充分发挥管理制度在公司经营管理中的作用，公司加强制度体系建设，遵循“保证合规、创新转型、充分授权、效率优先、落地执行”的方针，做好制度顶层设计，梳理、完善公司总部的一、二、三级制度，将公司组织变革措施落实到各项管理制度，保证各项管理措施可落地、可执行；明确公司总部与事业部、事业部与下属公司之间的关系和权责，梳理公司近 70 项重大事项决策流程，修订、完善《决策事项权限运行表》，在合规可控的前提下，充分授权，强化业务对政策和形式的快速响应和决策，进一步完善了华润双鹤合法合规、科学高效、有效制衡的法人治理机制。



#### 小案例

#### 编制《商业行为守则》

2020 年，公司编制《商业行为守则》，确立公司与全体员工需遵守的行为准则，提出一套“底线”和“红线”明确的简洁框架，帮助公司与员工做出正确选择。该守则共识别 6,200 余条合规义务、梳理 200 余条合规风险；针对投资并购、劳动用工、反垄断与反不正当竞争、采购/招标、药品合作研发、药品质量安全六大合规领域，形成各领域合规管理指引。



## 严格供应链管理

### > 责任采购、阳光采购

华润双鹤将社会责任的理念和要求全面融入采购业务过程中，确保公司的采购交易行为公正透明。

公司始终坚持“质量第一”的原则，严控供应商的准入，定期对供应商进行现场审计、年度评价，确保采购优质原材料，保障产品质量。公司坚持实行“公开、公平、公正”原则，确认科学、合理的采购方式，通过竞价比价谈判等工作规范采购行为，将反商业贿赂相关内容作为合同的特定条款，实现企业自身和上下游客户的多边自律、相互监督与遵守，实现阳光采购。



小案例

为了更好地促进采购管理合规，进一步规范供应商管理，华润双鹤不断完善采购管理制度体系，年内制定了《供应商管理办法》《采购招标豁免清单》，并对《采购管理制度》进行了修订，同时不断推进制度落实工作，多次采用线上及线下的方式对各下属单位进行制度宣贯及指导，为各单位落实制度、规范采购工作打下了良好基础，公司采购管理工作得到不断完善和提高。



开展供应链团队培训和拓展

### > 绿色采购

公司坚持绿色环保理念，积极打造双鹤绿色品牌，在产品的设计、制造、包装、运输、使用和报废处理全生命周期中融入绿色概念。公司倡导减少塑料泡沫、复合材料的使用，在满足市场和生产需求的条件下，尽可能减少包装材料的用量，减少资源浪费。



小案例

公司注重与包材供应商协作，优化包装设计，推广使用新型环保包装材料和包装技术。在物流方面，推进包装设计标准化，增加通用性，减少包装材料库存占用，简化包装操作，减少包装工时，包装箱设计与托盘和货位尺寸相匹配，降低物流成本的同时提升生产效率。

### > 引导供应商履责

公司坚持与伙伴合作共赢，共同成长，尊重供应商的独立性，注重与供应商的沟通和交流，不断传递绿色环保和可持续发展的价值观，加强供应商社会责任意识；不断向供应商传递先进的经营理念及绿色环保理念，促使供应商的环境行为符合公司的环境方针及其它要求，并为供应商提供支持和帮助，带动合作伙伴共同履行社会责任。



代理商客户合规交流会

## 强化媒体关系

### > 舆情管理

2020 年，受疫情影响，与医药相关的热点话题层出不穷，医药领域相关政策文件密集发布，一定程度上回应了社会关切，也助推了医药舆情的持续高涨。公司深入剖析医药舆情的新特征、新发展、新趋势，持续加强舆情监控体系建设，对舆情信息进行分级管理并进行 7×24 小时全天候网络舆情监控；做好舆情热点预测和预防工作，对突发事件进行全过程跟踪并形成专项报告，制定舆情应对预案并及时向经营层报送。

### > 媒体合作、对外宣传

媒介是思想交流和舆论聚合的载体，不同类型的媒体性质不同、定位不同、内容要求不同、发布形式不同。一段良好关系的本质在于共赢，企业需要媒体平台传播信息，媒体需要企业提供新闻线索，彼此需要、相互依存，并逐步建立起良性的互动关系。公司时时关注社会热点，并与媒体保持相互尊重与坦诚交流，充分发挥平面与网络媒体特点，讲好双鹤品牌故事，展现国有制药企业行业价值与责任担当。

2020 年，面对突发的新冠肺炎疫情，双鹤人勠力同心，发扬新时代太行精神，第一时间落实抗疫举措、积极复工复产、保质保供，在祖国和人民最需要的时候，全力以赴、勇敢逆行，主流媒体纷纷联系采写报道，公司第一时间通报企业援助行动、复工保供举措等，对坚定全民战疫信心、回应社会关切、缓解民众焦虑贡献了一份力量。疫情常态化期间，公司积极响应政府号召，努力恢复生产运营，冲刺年度业绩指标，公司及时宣传报道业绩财报、新品上市、社会公益践行情况，展示国企实力、提振投资者信心、彰显国企责任担当，以良好的知名度和美誉度获得媒体支持和公众信赖，为公司“十三五”战略收官、“十四五”战略启动营造了良好的外界舆论氛围。

## 问题与应对

在国内国际经济、政策形势和市场发展错综复杂的新时代背景下，我们与合作伙伴之间的关系受到更多关注，如何负责、高效、共赢的与政府、行业协会、科研机构推进战略合作，适合适应复杂多变的市场环境，如何真诚与行业媒体展开合作，如何营造一个公平、公正，健康的市场环境，成为我们面临的重大挑战。我们积极加强与各利益相关方的合作，实现互利互惠、共同发展；加强合规管理，着力构建合规管理体系，防范经营风险；推进责任采购、绿色采购，阳光采购，引导供应链合作伙伴履行社会责任；通过传统媒体权威性与新媒体灵活性的有机结合，最大程度上传播华润双鹤履责的社会形象。



## 我们的承诺

- 推进全面合规管理，构建覆盖全公司的合规管理体系，强化合规意识、形成合规文化，优化健康良好的营商环境
- 持续完善与政府、行业协会、学术机构等利益相关方的合作机制，有效把握双方共同需求，实现共创共赢
- 保持与媒体的坦诚合作，塑造健康积极的传播环境，不断提升品牌影响力，传播华润双鹤负责任的企业形象



# 05

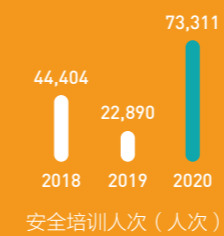
## 携手公众 缔造和谐社区

### 理念与目标

在实现可持续发展的路上，企业的发展离不开社区的参与和支持，社区的发展需要企业的贡献。2020年，面对突如其来的新冠肺炎疫情以及密集发布的医药行业政策，华润双鹤坚决贯彻中央部署，全面动员、勇挑重担、共克时艰，全面落实国家“六保六稳”任务要求，不断密切与政府、社会、受助方、志愿者、社区居民等利益相关方联系，支持医药卫生事业的发展，助力健康公益，热心慈善捐赠活动，不辜负公众对华润双鹤的期望。



### 我们的绩效



# 我们的行动

## 勇担政府责任

### > 政策响应

2020 年，医药行业政策及法规密集出台，重点围绕疫情防控、医保支付改革、审评审批法规、药械集中采购、用药保障与用药安全等发布了系列政策，中国医药经济也在新冠疫情带来的新常态下进行新一轮重构。对于拟出台的政策，华润双鹤积极参与政策制定并从实际操作的角度，提出科学、可行的修改意见；对于已出台的政策，公司积极响应政策，依据政策积极推进相应工作，履行作为大型国有制药企业的社会责任。

面对突如其来的新冠肺炎疫情，公司坚决贯彻中央部署，全面动员、勇挑重担、共克时艰，严格按照各级政府要求制定并落实各项疫情防控措施，确保复工后不出现群体性感染事件，在保证抗疫药品供给的同时全力做好企业防疫工作，为抗疫贡献力量。



“卓越医管·成长之星”优秀医管案例征集活动



### 小案例

#### 建设“智慧药箱”慢病患者线上服务平台

华润双鹤积极响应健康中国战略，在慢病管理与患者管理方面探索创新思路，年内建设“智慧药箱”慢病患者线上服务平台，利用互联网将企业、患者和医院紧密结合，使患者不出家门便可获得诊疗处方、了解病情、购买药品。该平台在抗击新冠肺炎疫情期间发挥了独特作用，患者可在该平台上进行互联网就诊并获得线上处方，根据推荐线上购药；录入身体指标后可获得相匹配的健康结果；在“专家讲堂”栏目中定期学习专业医学知识，提升疾病预防能力，还可以直接在线咨询专业医师，获得健康建议。

目前“智慧药箱”服务平台已有 200 余位专家入驻，为患者提供多方位、专业化的医疗服务。



### > 依法纳税

2020 年，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，全年上缴税收总额 9.74 亿元，较好地履行了对社会所应当承担的责任。

### > 带动就业

华润双鹤深入贯彻落实习近平总书记关于新冠肺炎疫情防控工作的重要指示批示精神及党中央、国务院的决策部署，不断推动企业结构优化升级，积极稳妥组织多种线上人才招聘工作，打破地域限制，努力稳定和扩大就业，维护和谐劳动关系。年内组织参与“春暖花开，国聘行动”线上招聘会、华润集团“香港大型招聘计划”、80 余所院校线上双选会等招聘活动，同时，通过校园招聘、内部人才交流、与猎头公司合作引进重点人才、建立外部专家库等举措，做好高校毕业生、研发技术人才、专业职能人才、复原退伍军人、残疾人等各类人员就业工作，全年共计提供就业岗位 1,000 余个。

华润双鹤与多所高校建立合作关系，同沈阳药科大学设立奖学金和奖教金奖励优秀学生和教师，支持、鼓励高校学子勤学习、多钻研、早成才；与多所院校、研究院洽谈合作研发实验室；与多所北京院校通过专业授课等方式实现校企交流，加强在校大学生对国家就业政策、企业引进人才标准的了解。

## 守护生产安全

### 小案例

2020 年，公司结合最新的 EHSQ 法律法规要求及公司组织架构调整等实际情况，对 EHSQ 管理制度进行梳理修订，并根据 EHS 管理要素 28 个主要要素和 64 个子要素的建立要求，编制华润双鹤《EHSQ 要素说明》，明确各主要要素及子要素的运用及做法、输出内容。

### > 管理体系

公司认真贯彻习近平总书记关于药品质量安全的系列重要指示精神，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，全年未发生系统性风险及较大事故事件，EHS（环境、健康与安全生产）形势平稳。

为贯彻落实《中共中央国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》，公司与下属各单位均签订了 EHS 责任书（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。本年度 EHS 责任书相比以往进行了调整：在指标方面按照通用指标、安全生产与职业健康指标、节能减排与生态环境治理指标、质量管理指标进行了划分，并将环保三年行动计划的实施情况、其他年度 EHS 实施项目作为重点考核项目。

### > 应急管理

应急管理作为 EHS 管理体系中的重要组成部分，公司各单位均建立了应急救援的组织机构，建立了高效的预警机制，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。年内有目标、有重点地开展了应急救援及逃生的演练活动，全年累计开展应急演练 117 次，累计参加应急演练人数 5,525 人次，通过以练代战，进一步强化了应急救援协调联动机制和联合处置机制，全面提升了对突发事件的应急处置能力。

### 小案例

商丘双鹤结合属地消防大队通知指示精神和企业实际情况，召开全员消防安全专项知识技能和实操灭火演练教育培训，进一步提升巩固全员消防指示技能水平，夯实消防安全基础。淮安双鹤先后开展了盐酸泄漏演练、危险化学品泄漏、应急救援组应急响应等三项演练。安徽双鹤在安全月组织开展了晚间应急疏散演练、消防灭火实战演练，让员工熟练掌握逃生、自救、互救的基本方法和要领。双鹤（北京）工业园开展了新冠肺炎疑似病例模拟演练，一名员工在岗期间突然发热，应急处置组立即启动应急预案，并启动环境消杀、密接人员暂时回家隔离、调查员工行动轨迹等善后处置工作。



开展消防演练

### > 监督管理

公司继续坚持年度安全生产大检查和专项检查的做法，6 月全面启动年度 EHS 大检查，先后完成了浙江新赛科、上海长富、安徽双鹤、淮安双鹤、商丘双鹤、双鹤华利、京西双鹤、晋新双鹤、湘中制药以及北京区域企业的检查，检查范围包括原料药企业安全管理专项检查、危化品专项排查等，检查活动做到了全覆盖。本年度累计查出隐患 3,105 项，其中年度安全生产大检查累计发现 354 项管理缺陷或现场隐患，现已全部整改完成，未发现重大隐患。

公司根据年度监管重点及最新的法律法规，制定了包含党建引领、工作重点、管理体系、职业健康等共计 19 个模块的检查指导标准，以提升监督检查的专业性与权威性，并可作为 EHS 人员业务提升工具。



对下属公司 EHSQ 工作进行检查

### > 事故管理

2020 年，公司发生可记录事件（轻伤）9 起，没有发生达到“一事一报”标准的重大生产安全事故以及影响较大的环境污染事件。发生可记录事件的生产单位均按照“事故原因未查清不放过，责任人员未受到处理不放过，事故责任人和周围群众没有受到教育不放过，事故制定的切实可行的整改措施未落实不放过”的“四不放过”原则进行处理，并将可记录事件编入到事故警示教育档案中。

### > 教育培训

公司根据 EHS 工作相关要求及年度需求调查结果制定了 2020 年 EHS 教育培训计划,包括由公司统一组织的 EHS 管理技能技巧工作坊、EHS 应急管理、EHS 危机管理、实验室的 EHS 管理等 9 门课程以及由各下属单位自行组织的培训有火灾安全知识及逃生、机械安全、电气安全等 6 门课程。全年累计完成对员工安全生产教育培训 90,005 学时,对相关方人员安全生产教育培训 3,898 学时,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。



小案例

根据年度培训计划,公司自 5 月起筹办全员 EHSQ 知识竞赛,经过线上个人赛、团体赛,共计 9042 人参与知识竞赛,下属单位参与率达到 100%;10 月组织下属单位 EHS 分管领导、部门负责人及职能人员参加 EHS 文化建设及制度宣传会议,推动年度 EHS 重点工作要求有效落地,宣传 EHS 文化理念,将 EHS 管理重心倾向基层一线,强化现场管理,提升一线作业人员的 EHS 意识和能力。



EHSQ 知识竞赛活动

### 积极回馈社会

### > 公益捐助

企业发展源于社会,回报社会是企业应尽的责任。华润双鹤始终坚守“关心大众,健康民生”的企业使命,在追求经济效益的同时,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、社会效益的协调统一,尽绵薄之力感恩回馈社会。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,多次组织参与扶贫帮困、捐资助学等社会公益活动,2020 年慈善公益支出 358.7 万元;同时积极向各地慈善总会/基金会捐款捐物用于支持医药健康行业发展,共计支出数百万元。

(1) 抗疫紧要关头,得知一线人员急缺抗疫必备防护物资,华润双鹤及下属各单位结合本单位实际情况,想方设法筹集防疫物资,支援抗疫一线,共向外界捐赠防护用品、消毒用品、药品和保健品等价值 200 余万元。



积极捐赠防疫物资奉献爱心

(2) 根据绍兴市上虞区区委、区政府的统一部署,结合绍兴上虞区慈善总会下发的《致全区第三轮慈善冠名企业的感谢信》,浙江新赛科向上虞市慈善总会捐赠 10 万元。

(3) 浙江省杭州湾上虞经济技术开发区企业协会下发《和谐基金捐赠倡议书》,号召园区内企业进行捐款用于园区建设。2020 年,公司响应号召捐赠 15 万元,为构建和谐社区作出贡献,支持社会事业。

(4) 根据华润集团浙江区域工委下发的《关于浙江区域工委支付结对帮扶资金的通知》要求,公司于 2018-2022 年对浙江省衢州市龙游县庙下乡浙源里村进行结对帮扶,2020 年支付帮扶资金 2 万元。

(5) 根据邵阳市经济开发区扶贫领导小组文件要求,湘中制药对邵阳市新群村进行结对帮扶,2020 年捐赠 10 万元用于该村公用设施建设。

(6) 2019 年 9 月,由中国妇女基金会和华润医药集团联合发起的华润健康乡村公益项目启动仪式在北京隆重举行,以“关爱基层健康 共筑健康中国”为使命,围绕“县医院重点科室建设及县乡医生能力培训”、“村医适宜技术培训”两个抓手,通过线上、线下、软件、硬件等多种形式推进优质医疗资源下沉,全力打造县乡村三级联动基层医生能力建设及服务示范体系,提高基层医疗服务水平,助力健康中国建设和乡村振兴战略。华润双鹤作为协办单位之一,资助该项目 73.3 万元。



华润健康乡村公益项目

(7) 2020年7月17日,长江芜湖站水位超警戒水位1.38米,防汛应急响应等级提升到Ⅰ级,是历年以来水位最高的一次,汛情严重威胁到全市的人民群众生命财产安全。安徽双鹤作为当地的老牌国有企业,为防汛抗洪贡献出自己的一份力量,向受灾地区捐赠5万元。

(8) 京西双鹤对其扶贫的西安市鄠邑区玉蝉镇新兴村民委员会和伦公村村民委员会分别捐赠1万元及1.5万元。



小案例

### 依托美丽公益行项目开展系列公益活动

2020年8月,公司开展“牢记使命,情系凉山”美丽公益行活动,与京冀的基层卫生医疗人员和抗疫先进代表走进大凉山,开展系列党建教育、健康扶贫、义诊、捐赠及特色品牌活动,向革命贫困老区奉献爱心。赴安徽金寨、湖北红安华润希望小镇考察,开展专家义诊、学校互动课程、产业帮扶义务劳动、贫困户慰问等多种形式的公益活动。

### > 志愿者活动

为增强广大团员青年的责任担当,发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神,推进服务型团组织建设,华润双鹤成立青年志愿者服务队,利用周末休息时间积极开展志愿活动,增强青年社会责任意识。自青年志愿者服务队成立以来,开展了“春风化雨,鹤入万家”中日友好医院青年志愿活动、南马场水库-西山环保行活动、城市绿心森林公园环保行活动、奥森公园环保行、“急救护航,鹤你同行”急救技能讲座活动、“节约粮食,永不过时”之光盘行动等大型志愿服务活动,把企业关怀传递到社会每个角落。



组织开展志愿者活动

## 问题与应对



随着我国经济开启新格局,医药行业改革进入深水区,在保持经济平稳发展的同时促进就业,改善民生,为社区发展贡献力量,成为企业需要切实履行的责任。华润双鹤以促进社会和谐发展为己任,积极响应国家政策,多种渠道积极向政府建言献策;严格贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针,持续提升安全管理水平;支持医药卫生事业的发展,助力慈善公益,努力回报社会。



## 我们的承诺



- ① 响应政府号召,配合政府施政,依法纳税、合规经营、带动区域就业
- ② 强化EHS体系建设和管理能力提升,打造横向到边、纵向到底的全方位EHS管控,确保生产安全
- ③ 深耕于基层医疗领域建设,持续开展医患教育活动,同时积极参与公益活动,传递爱的力量

# 06

## 携手环境 引领绿色发展

### 理念与目标

公司坚持绿色的发展方式和生活方式，贯彻落实国务院“坚决打赢蓝天保卫战”的号召，建设“资源节约型、环境友好型”企业，积极投身各项污染防治攻坚战，不断增加环境治理设施的投入，以低碳高效的模式打造公司的绿色竞争力，为建设美丽中国，实现社会与环境的和谐共生做出贡献。



### 我们的绩效

关键绩效指标	单位	2020	2019	2018
环保总投入	万元	4,148	3,459	2,163
节能减排技术改造投入	万元	2,000	1,343	2,006
综合能源消耗量	万吨标准煤	5.18	5.99	5.93
汽油消耗量	吨	0.62	14	18
柴油消耗量	吨	2.52	0	5
煤炭消耗量	吨	0.00	1,730	3,292
天然气消耗量	万标准立方米	2,157.1	2,347	2,021

关键绩效指标	单位	2020	2019	2018
耗电量	万千瓦时	14,366	15,055	14,895
热力消耗量	百万千焦	160,992	177,487	252,163
生物质燃料消耗量	吨	0	2,549	3,349
氮氧化物排放量	吨	22	44	45
COD 排放量	吨	47.91	57	48
二氧化碳排放量	吨	207,244	216,845	214,749
有害废弃物排放量	吨	1,575	1,693	1,776

# 我们的行动

## 绿色管理

### > 健全环境管理体系

华润双鹤严格遵守国家和地方的环保政策、法规、标准，自上而下建立环境管理体系，积极推进环境管理体系认证，强化环境保护工作的目标管理、过程控制、绩效考核，提供充足的人力、物力和财力保障，确保体系的有效运行和持续改进，努力向环境保护管理的标准化、程序化、精细化迈进。



清洁生产检查

#### 小案例

### 华润双鹤下属生产企业通过环境管理认证

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 2020 年底，共计有 15 家企业通过了环境管理体系认证，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。

### > 完善节能减排管理网络

公司不断完善节能减排管理体系的建设，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。

在 2020 年 EHS 责任书中，继续引入节能减排考核指标，以各单位 2019 年数据为基础再削减 0.5% 作为年度考核目标值，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。

### > 开展培训宣教

公司持续加强节能减排及环境保护的培训与宣教，有力地提升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。

2020 年 6 月 29 日至 7 月 5 日为全国节能宣传周，7 月 2 日为全国低碳日。华润双鹤紧密围绕节能宣传周主题“绿水青山，节能增效”和低碳日主题“绿色低碳，全面小康”，结合公司节能降碳目标和工作实际组织下属各单位开展了形式多样的教育宣贯活动，营造良好节能低碳氛围，提升全员环保意识，强化全员行动力度。



开展节能宣传周系列活动



小案例

### 积极开展环境保护培训及检查

2020 年 4 月，公司组织召开“生态环境保护专项检查”视频培训，培训主要围绕公司 2020 年生态环境保护管理工作计划，对生态环境保护专项检查实施方案及检查表内容进行详细解读，旨在促进各基层企业充分理解生态环境保护管理的最新工作要求，并扎实做好生态环境保护专项检查与整治工作。

2020 年 11 月，公司委托中国环科院开展环保示范检查，并借机邀请下属单位环保专业人员到双鹤（北京）工业园观摩学习，环科院专家向与会人员讲解了新颁布的《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《第二轮第二批中央环保督察检查发现的典型问题》，并针对收集上来的 35 项日常工作中遇到的环境管理难点、疑点逐一进行了解答，增强了参会人员的专业性。

### > 举办环保公益活动

公司积极组织下属各单位开展环保公益活动，在节能宣传周期间开展“能源紧缺体验日”活动：公司及下属各单位的公共场所（走廊）停开照明一天，降低能源消耗；开展了绿色出行活动，组织每位员工停开私家车一天，改由公共交通工具或自行车上下班，切实强化了员工环保低碳的意识。

### > 降污减排

公司按照年度 EHS 重点工作安排下发《2020 年生态环境保护专项检查实施方案》，并编制了《2020 年生态环境保护专项检查表》，从环境影响评价、排污许可、废水治理、废气治理、危险废物管理、环境应急、台账资料 7 个方面继续开展生态环境保护自查工作，共排查出环境隐患 39 项并均已整改落实，同时对环保检查方案及检查表内容进行专项培训。通过上述排查，厘清了各单位的环境现状，将排查出的重点问题补充进“生态环境保护三年行动计划”中并制定有针对性的治理方案，以“真投入、真整改、重实效”为原则确保排查出的问题整改到位。

### > 资源再生与循环经济

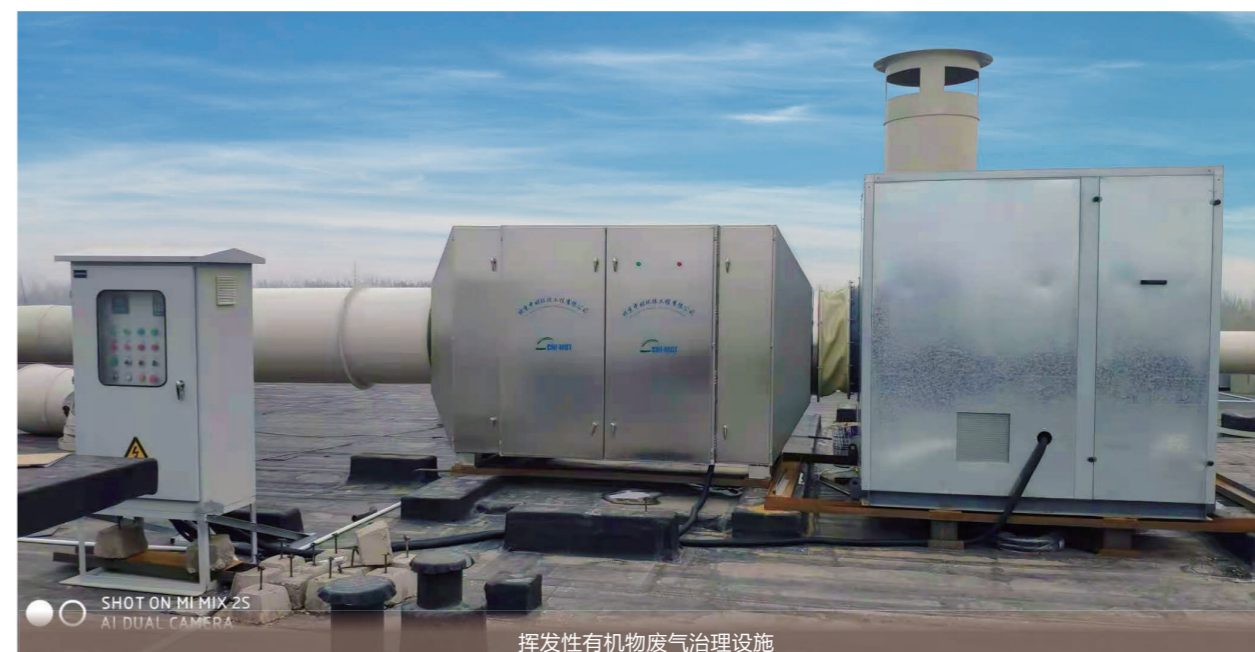
循环发展是建设生态文明、推动绿色发展的重要途径。华润双鹤牢固树立节约资源循环利用的资源观，严格执行公司“低成本、多品种、大规模、高质量”战略，大力推行生产线改造，更新淘汰高耗能、高污染设备，有效降低能源消耗，减少环境污染，通过项目实施和技术改造实现资源再生和循环使用。如：

双鹤（北京）工业园完成中水回用项目，将污水通过中水回用系统用于公司绿化和景观、消防水、路面喷洒用水，节约水量为 3.42 万吨/年；上海长富对原有高耗能蒸馏水机组进行淘汰，更新热压式蒸馏水机，将制水过程中产生的热能进行综合回收，降低工业蒸汽耗量，降低生产成本；淮安双鹤注射用水生产使用热压机替代多效机；双鹤利民开展锅炉余热回收项目等。

### > 环保投资、研发与创新

公司加大对污染防治、生态保护能力建设的资金投入，公司全年累计投入 4,148 万元，用于环境治理、污水排放、VOCs、粉尘治理、在线监测等，其中节能减排技术改造投入 2,000 万元。具体投入项目包括：双鹤（北京）工业园含乙醇废气治理项目、中水回用项目，佛山双鹤污水在线监测项目，湘中制药合成药分厂污水处理改造项目，赛科雨污分流改造，长富实验室 VOCs 治理项目，沈阳双鹤新建污水处理设施及在线监测项目等。

## 绿色经营



挥发性有机物废气治理设施

### > 新建项目环评

随着经济的发展，越来越多的建设项目严重地影响着生态环境。本年度，公司针对下属企业的每一项新、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。2020 年，公司（含下属企业）的新建、改建项目均完成了环境影响评价审批工作。



## 绿色办公

公司倡导绿色办公，鼓励员工从身边小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一件办公用品，防止奢侈浪费，增强忧患意识、责任意识和环保意识，营造节能环保的良好氛围。2020 年总部望京园区同比 2019 年共节约电费约 7.41 万元，电费节降率为 3.38%。

### 节约用电

要求员工在离开岗位时要及时关灯、关闭空调、电脑等用电设备，在法定节假日及每天下班后关闭楼内热水器及热水宝，并安排专门人员每天下班后进行巡视。

### 节约用纸

积极推进无纸化办公；在复印机旁边建立二次用纸的小纸箱收集不用的单面废纸，提倡纸张再利用。

### 视频会议

各种会议尽量采用视频会议、电话会议等方式召开，节约成本提升效率。

### 节约用水

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，合理规划绿地浇灌时间和次数，减少不必要的浪费。

### 废弃物管理

响应北京市政府规定，在总部望京园区实施垃圾分类，在园区设立四分类垃圾站，并摆放四分类垃圾桶 56 个；召开专题宣讲会，并通过宣传海报、展板、标语等方式，做好垃圾分类知识宣传引导，与员工共同营造绿色、优美、洁净的办公环境。

### 小案例

#### 求变创新，打造线上化办公场景

为支持疫情期间远程办公需求，公司积极探索远程办公模式，将数字化办公工具面向全公司推广应用：基于“Rmeet”打造远程会议场景，建设基于“视频会议办公生态环境”的双鹤融合会议方案，助力公司年度工作会、产品发布会、线上培训等工作有序开展，实现远程会议常态化，有效节降会议费用；基于“润工作 3.0”打造远程办公场景，积极推广远程办公，利用云空间、日历助手、在线聊天等功能支持在线文档、内部开会、日常交流，已激活用户数近 9,000 人，激活率 77%，有效支撑公司办公方式创新和效率提升。



打造线上化办公场景 - 线上会议

## 问题与应对

环境污染、生态破坏、资源能源日趋匮乏已经成为当前社会面临的严峻挑战，随着公司的快速发展与国家环境保护要求的日益提高，环境保护责任日益艰巨。华润双鹤严格遵守国家有关环境保护法律法规要求，持续完善节能减排管理体系，不断增加环境治理设施投入，努力降低资源消耗；加强节能减排及环境保护的培训与宣教，提高全员的环保意识；推广绿色办公，实施垃圾分类，营造绿色、优美、洁净的办公环境。



## 我们的承诺



- 强化环境综合治理，启动新一轮环保三年行动计划实施，编制完成生态环境保护自检手册，促进环保管理水平的全面提升
- 重视对资源及能源的管理工作，加大节能减排资金投入，落实污染物排放控制措施，确保依法合规运营及污染物达标排放
- 建立常态化污染防控机制，健全完善的环境管理档案并梳理出关键控制指标，以指标做牵引实现环境改善与标准化管理

# 管理篇 提升履责绩效

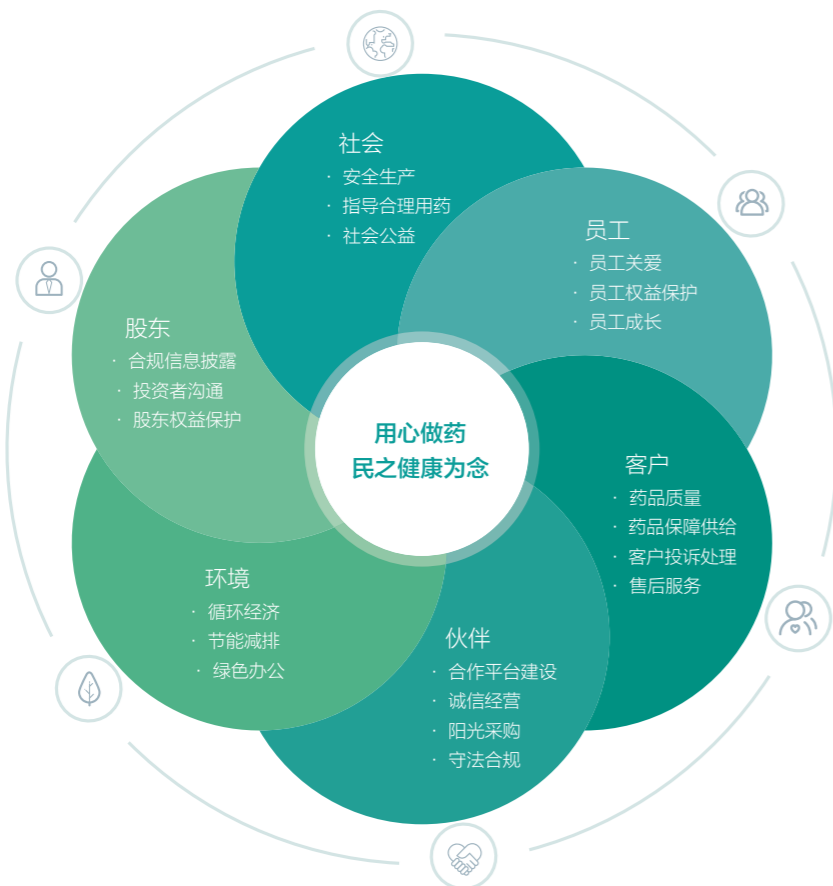
## 理念与目标

华润双鹤已经走过了充满光荣与梦想的 80 年。我们在发展中意识到，只有创造经济、社会和环境综合价值最大化，才能回应社会对企业的合理期待，成为真正意义上的长青企业。华润双鹤应始终坚持社会责任管理之道，积极探索社会责任融合机制，不断完善具有双鹤特色的社会责任管理模式，涵盖责任文化、责任管理、责任践行等子模块，明确公司开展社会责任工作的目标、指导思想、履责领域、组织动力和工作路径，使社会责任成为助力公司发展的重要力量。

## 丰富责任文化

饮水思源，反哺社会，华润双鹤始终心系大众健康，秉持“用心做药，民之健康为念”的责任理念，坚持道德和合规经营，持续加强利益相关方的沟通，促进和谐商业环境，确保公司可持续发展，回报社会。

### 责任模型



### 责任理念

用心做药，民之健康为念

### 责任愿景

致力成为大众信赖、创新驱动的一流制药企业

### 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>加快研发体系构建及管理体系创新，引领和驱动企业转型创新发展</li> </ul>
员工责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>维护员工的权益，关爱员工身心</li> <li>关爱员工，与员工共同成长，建设双鹤人本家园</li> </ul>
客户责任	<ul style="list-style-type: none"> <li>质量关乎患者的生命，责任承载企业的未来</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>永远把患者的健康置于利润之上，谋求人类健康之事业</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</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>安全是不可触碰的红线，以守护生命的态度严守安全生产</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>

## 完善工作体系

华润双鹤在社会责任管理与实践中，有意识地将履行社会责任和推动企业可持续发展有机统一，不断完善责任管理体系和制度体系，加强社会责任工作的领导、协调和践行融合。

### > 组织体系

公司建立了完善的社会责任管理体系，形成了纵向指导，横向协调的社会责任工作机制。

公司设立社会责任领导小组（即社会责任指导委员会），作为对公司社会责任重大问题进行决策、指导、部署和推进的领导机构，统一领导公司社会责任工作。公司证券与法务部是社会责任工作的归口管理部门，全面负责社会责任工作的综合协调和日常管理；各职能部门按照本部门职能分工，负责业务范围内的社会责任管理工作，对社会责任专项工作承担主要管理职责。公司组建由各职能部门和下属单位联络员组成的社会责任管理工作团队，积极参与、协同完善社会责任工作的开展，推动社会责任管理深入公司基层。



## 推进责任融合

### > 制度体系

我们参考中国社科院相关指导性文件以及上交所相关要求制定并不断完善《社会责任管理办法》，作为推进社会责任工作、开展社会责任监督、编制社会责任报告、展示社会责任成果的重要依据，指导、规范社会责任工作开展，同时将社会责任理念融入管理流程，使履行社会责任成为企业持续健康发展的重要保障。

### > 指标体系

我们不断总结自身履行社会责任情况，积极借鉴学习国内外先进的可持续发展理念，建立并逐步完善社会责任绩效管理体系，内容涵盖责任管理绩效、经济绩效、社会绩效和环境绩效等方面，使之与行业特点和企业实际更契合，同时明确工作原则及职责分工，促进责任融入职能部门和下属单位，提升社会责任履责能力。

华润双鹤秉承“关心大众，健康民生”的企业使命，以编制社会责任报告、组织开展社会责任培训、开展社会责任考核评优为载体，将责任理念面向利益相关方进行宣贯，推动责任文化的深植，使履责成为自觉。

### > 与经营管理融合

公司努力将社会责任理念融入企业经营发展战略和日常运营中，通过每年发布社会责任报告，并利用多种传播手段组织员工阅读和学习报告，提升社会责任理念传播效果，发挥报告价值；连续在双鹤刊物上登载社会责任专题文章，展示出研发、生产、营销等一线社会责任管理实践活动的亮点及经验，积极使社会责任渗透至公司各业务环节及全员的心中并体现于各部门开展的重点工作中，不断促进各单位加深对社会责任的理 解，带动各单位共同培育社会责任使命，提升履责能力。

社会责任报告不仅是企业社会责任绩效披露的工具，也是企业开展社会责任管理的有效工具。华润双鹤自 2008 年以来，已连续 13 年发布社会责任报告，并以编制和发布社会责任报告为契机，在公司自上而下普及社会责任理念，努力实现责任理念传播的全员覆盖，提升全员履责意识，指导社会责任践行。

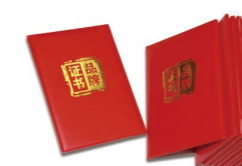
### 与利益相关方沟通

公司重视与股东、员工、客户、合作伙伴、政府、社区等利益相关方的期望与诉求，建立有效的沟通机制，以了解内外部利益相关方的意见和建议，不断完善沟通机制、畅通沟通渠道、创新沟通方式，通过发布社会责任报告、在公司网站上发布社会责任理念和实践、进行日常信息披露、建立投资者反馈渠道、举办双鹤特色责任主题活动等多种方式，向社会宣传公司社会责任理念与实践情况；同时积极就社会责任管理工作加强与同行间的沟通和交流，把双鹤的社会责任实践积极地传达给外界并了解利益相关方诉求，努力探索建立系统化、制度化、规范化的社会责任沟通体系，保障利益相关方的知情权、参与权和监督权。

利益相关方	利益相关方	利益相关方	利益相关方
股东、投资者	<ul style="list-style-type: none"> <li>信息披露</li> <li>股东大会</li> <li>日常投资者交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>增强盈利能力</li> <li>公司规范治理</li> <li>保障中小股东权益</li> <li>公开透明的信息披露</li> <li>多渠道投资者沟通</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不断完善公司治理体系</li> <li>重视市值管理，提供合理的投资回报</li> <li>以投资者需求为出发点，不断提高信息披露的针对性、有效性和透明度</li> <li>通过多渠道与投资者保持良好沟通</li> </ul>
政府监管机构	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作会议汇报</li> <li>政策建议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法足额纳税</li> <li>提供就业岗位</li> <li>引领技术创新</li> <li>促进行业健康发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法运营</li> <li>及时申报、缴纳税款</li> <li>促进劳动就业，维护社会稳定</li> <li>持续创新开发</li> <li>参与政府项目、行业协作</li> </ul>
员工	<ul style="list-style-type: none"> <li>年度工作会议</li> <li>职工代表大会</li> <li>会议、培训</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障员工合法权益</li> <li>重视职业发展和培训</li> <li>营造良好工作环境</li> <li>关心员工身心健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵守劳动合同，维护员工合法权益</li> <li>设立工会，实施民主管理</li> <li>畅通员工意见征询渠道</li> <li>建立长效人才培养机制</li> <li>组织员工关爱活动</li> <li>进行安全管理与培训</li> </ul>
供应商 合作伙伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常业务交流</li> <li>合作伙伴会议</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>诚信合规经营</li> <li>坚持互利共赢</li> <li>维护行业健康发展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立规范、透明的供应商招采及管理流程</li> <li>进行绿色供应链管理</li> <li>注重沟通和交流，引导供应商履责</li> </ul>
客户、消费者	<ul style="list-style-type: none"> <li>客户满意度调查</li> <li>投诉处理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供优质产品与服务</li> <li>保障药品质量与安全</li> <li>保护客户隐私</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善质量管理体系，控制质量风险</li> <li>建立完善的客户服务流程及客户投诉机制，提升客户满意度</li> <li>保障用户信息安全</li> <li>开展特色品牌活动，服务医生和患者</li> </ul>
社区与环境	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益慈善活动</li> <li>志愿者活动</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>环境保护</li> <li>和谐社区</li> <li>公益事业</li> <li>公众关系</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>参与精准扶贫及公益事业</li> <li>开展志愿者活动</li> <li>持续优化产业结构，推动生态建设创新</li> <li>参与社区服务，致力和谐社区环境</li> </ul>

### 责任绩效

公司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，2020 年华润双鹤获得各类荣誉奖项 35 个，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、社会公益等，其中获得的主要赞誉和奖项有：



**赞誉  
奖项**

位列 2019 年度中国化药企业 Top100 第 15 名

位列 2020 中国化学制药行业工业企业综合实力百强第 13 位

入选工业和信息化部“绿色工厂”名单

连读五年荣获上交所信息披露 A 级评价

荣膺中国主板上市公司价值百强

华润双鹤及 5 家下属公司通过高新技术企业认定

0 号（复方利血平氨苯蝶啶片）、冠爽（匹伐他汀钙片）、糖适平（格列喹酮片）、珂立苏（注射用牛肺表面活性剂）、压氏达（苯磺酸氨氯地平片）、穗悦（缬沙坦胶囊）、小儿复方氨基酸注射液（19AA-I）、BFS 输液等 12 个产品获评 2020 中国化学制药行业各细分领域优秀产品品牌

“内封式聚丙烯输液袋（BFS）制造技术与产业化项目”获评湖北省科技进步奖三等奖

“降低 PVC 软袋漏液率”项目荣获中国质量协会“2020 年中国质量技术与创新成果发表赛”专业级成果奖

“NICU 西部行”项目获评新浪医药“2020 医药行业年度公益项目”

## 问题与应对

未从真正的战略高度树立社会责任意识，需要持续加强宣贯工作，从市场竞争和经济利益视角加深对企业社会责任的理解；责任意识尚有提升空间，需要持续推进社会责任与公司生产经营各环节的进一步融合；履责手段亟待创新，社会责任实践活动需要进一步丰富。



## 我们的承诺



- ▶ 持续改进和完善社会责任体系运行措施和机制，提升社会责任战略意识及管理能力，推进公司持续履责，接受社会监督
- ▶ 主动开展责任沟通，加强与内外部利益相关方的沟通与交流，以期互利共赢，共同实现可持续发展
- ▶ 积极参加行业交流，传播和分享双鹤的社会责任理念和实践，同时积极探索新媒体方式，扩大双鹤社会责任的品牌影响力

## 结束语

在刚刚过去的 2020 年，我们经历了艰难重重，通过不懈努力，在履行股东责任、客户责任以及社会责任等方面取得了一定的成绩，得到了利益相关方的肯定。

莫道浮云终蔽日，严冬过尽绽春蕾。崭新的 2021 年已如期而至，华润双鹤“十四五”战略的伟大航程已经启航。使命在肩、初心在怀的双鹤人，将坚守奉献、奋斗、创新、工匠的新时代太行精神，迈好新征程的每一步，朝着一流制药企业的宏伟愿景砥砺前行，在更多领域更好地承担和履行企业社会责任！

愿与广大利益相关方携手，乘风破浪启新程，缪力同心逐梦行！

## 附录

尊敬的读者：

您好！感谢您在百忙之中阅读华润双鹤 2020 年度社会责任报告。为了不断改进报告编制工作，提升华润双鹤履责能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见和建议，帮助我们不断改进。

• 对于华润双鹤来说，您所属的利益相关方类别是

政府     客户     合作伙伴     员工     环保相关组织     社区与公众

• 您对本报告的总体印象

很好     较好     一般     较差     很差

• 您认为本报告结构安排

很合理     较合理     一般     较差     很差

• 您认为本报告版式设计

很合理     较合理     一般     较差     很差

• 您认为本报告可读性

很好     较好     一般     较差     很差

• 您认为本报告能否反映公司对经济、社会、环境的重大影响

能     一般     不了解

• 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

• 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

• 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵意见或建议



扫一扫  
反馈您的反馈意见



扫一扫  
浏览华润双鹤 2020 年度报告电子版



扫一扫  
浏览华润双鹤 2020 社会责任报告电子版



华润双鹤药业股份有限公司

地址：中国北京市朝阳区望京利泽东二路 1 号

邮编：100102

电话：010-64742227

传真：010-64398086

网站：<http://www.dcpc.com>

China Resources Double-Crane Pharmaceutical Co., LTD.

Address: No.1, Lize East Road 2, Wang Jing Area,

Chao Yang District, Beijing, China

Post Code: 100102

Tel: 010-64742227

Fax: 010-64398086

Website: <http://www.dcpc.com>