

华润双鹤

心所致

鹤无疆



华润双鹤药业股份有限公司

社会责任报告

2019

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十二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《2019年度社会责任报告》，报告真实、客观地反映了公司2019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：

2019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2019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

2019

目录

CONTENTS

董事长致辞 04

概览篇 06

辉煌 80 载 06

整体概况及行业地位 06

战略规划及企业文化 07

年度大事记 07

故事篇 08

责任故事一 08

聚焦创新发展，打造高质量产品

责任故事二 10

致敬八十周年，擘画双鹤未来

责任故事三 14

品牌公益之旅，助推医疗水平提升

践行篇 18



管理篇 72

理念与目标 72

丰富责任文化 72

完善工作体系 74

推进责任融合 75

责任绩效 77

问题与应对 78

我们的承诺 78

结束语 79



董事长致辞

风雨兼程八十载，凝心聚力再出发

冬去春来，又到了回首过去与盘点未来的日子。

2019年，是对所有双鹤人意义非凡的一年，在新中国成立七十周年这个具有重要历史意义的年份里，我们隆重迎来华润双鹤八十华诞。1.3万名双鹤人满怀对历史的敬意和对未来的憧憬，以多种形式重温双鹤八十年充满光荣与梦想的奋斗历程，以新时代“太行精神”作为引领企业不忘初心、行稳致远的精神源泉和行为指引，使红色基因成为了每一名双鹤人最鲜明的精神底色。

80年前，迎着抗战的烽火硝烟，双鹤的前身“利华制药厂”在太行山脉诞生，“利华，有利中华”，他既蕴育着深刻的内涵和担当，更承载着强烈的责任和使命。从那一刻起，双鹤的命运就同国家和民族紧紧联系在一起。80年来，披荆斩棘，风雨兼程，从硝烟弥漫、艰苦卓绝的革命战争年代，到一穷二白、筚路蓝缕的建设岁月，再到波澜壮阔、惊涛拍岸的改革时代，一代又一代双鹤人用智慧和汗水、用坚毅和奋斗完成了一次次看似不可能完成的任务，在不断探索中走出一条有双鹤特色的发展之路，逐步发展成为国内领先的大型现代化医药企业。

岁月更迭，时代变迁，然而始终不变的是双鹤人坚守的初心。

2019年，面对医药行业政策改革和经营环境的巨大挑战，华润双鹤以高度的战略定力牢牢把握前进方向，以稳健的市场策略应对严酷的竞争环境，扎实推进各项重点工作，实现了社会责任实践与生产经营管理的有机融合，交相辉映。

我们积极应对严酷的竞争环境，果敢转型变革、适应调整，创造经营业绩的新高峰，实现主营业务收入91.57亿元，同比增长13.21%，实现净利润（归属母公司）10.55亿元，同比增长8.93%。

我们视药品质量安全为生命线，将“高境界、高标准”要求贯穿于质量安全工作中，建立健全覆盖产品生命周期的质量安全责任体系，持续加强安全基础建设，确保药品生产安全。

我们视员工为重要财富，尊重员工，加大员工关怀、员工培训与员工发展等方面的投入，营造和谐并充满活力的人才培养环境，助力员工成长。

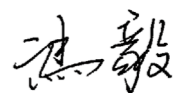
我们心系社会发展和大众健康，深耕于基层医疗领域建设，持续开展医患教育活动，同时开展各项公益活动，送药赠书、捐资助学，提升贫困地区基本医疗卫生水平，为大众谋福音，造福祉。

我们坚持绿色发展的理念，坚持走绿色、低碳、可持续发展道路，开展一系列节能降耗行动，大力推进绿色办公，努力降低生产经营活动对于环境的负面影响，为保护碧水青山贡献力量。

我们将保障人民生命健康视为义不容辞的责任，在新型冠状病毒肺炎疫情爆发之时挺身而出、甘于奉献，坚守一线保障药品供应，积极捐款捐物，以逆行者的风貌践行红色企业的初心和使命。

双飞彩翼八十载，鹤舞松间望百年。

站在华润双鹤成立80载的新起点上，内心油然而生的，是躬逢激荡历史的感慨，更有创造伟大历史的豪迈。华润双鹤已走过了充满荣光与梦想的80载，万余名双鹤人再接棒，载着新的使命和梦想再起航！我们将以红色基因拼搏助力，以初心使命引领前进方向，以新时代“太行精神”为精神动力，以追求经济、社会和环境的综合价值最大化为目标，凝心聚力、奋勇前行，真正成为大众健康的守护者、品质生活的创造者，与各利益相关方携手，共同描绘健康中国梦的美好蓝图！

董事长： 

概览篇

辉煌 80 载



1939 年

在抗战烽火中诞生于太行山，取名“利华药厂”



1941 年

发明研制“中西西造”的柴胡注射液

1949 年

迁至北京，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

1957 年

研制开发葡萄糖注射液，步入输液领域



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



2012 年至今

现为华润集团一级利润中心和华润医药集团化学药业务平台

2012 年

更名为华润双鹤药业股份有限公司

2010 年

进入世界 500 强企业华润集团旗下



1997 年

在上交所上市，更名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

1980 年

双鹤商标诞生，建立自主品牌

整体概况及行业地位

- 拥有 18 家子公司，近 1.3 万名员工
- 2019 年营业收入 93.81 亿元，净利润（归属母公司）10.55 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
- 具有较好的研发实力，以持续的研发创新和多样的产品获得满足健康需要
- 拥有丰富的产品线及优质的产品品质，19 个生产基地（100 余条生产线）分布于全国 15 个省市
- 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

- “十三五”战略期间，确立打造百亿工业目标
- 牢记“关心大众，健康民生”的企业使命，秉承“诚实守信、业绩导向、以人为本、创新发展”的价值观，致力成为中国领先的制药企业
- 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
- 围绕“1+1+6”领域布局，搭建慢病、输液两大平台，并不断丰富心脑血管、儿科、肾科、精神 / 神经等 6 大专科产品线



年度大事记

- 公司明确一流制药企业目标，实施四大战略细化项目
- 公司连续第十二年发布社会责任报告
- 积极推进仿制药一致性评价工作，2 个产品通过一致性评价
- 公司接受知识产权贯标工作现场认证审核并顺利通过知识产权贯标认证
- 糖适平专家共识（2019 年最新版）及 0 号最新临床安全性研究成果发布
- 韩家硷村党建扶贫共建项目落成
- 爱心公益行播爱贵州剑河、宁夏海原、安徽金寨
- 开展“春风化雨，鹤入万家”志愿者活动
- 开展贯穿全年的庆祝双鹤 80 周年系列活动

故事篇

责任
故事
01

聚焦创新发展 打造高质量产品

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，通过建立起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，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不懈努力，构建绿色健康的医疗生态。

> 迅速响应，明确发展路径

2019年，医药行业政策狂飙，三医改革疾步奋进，带量采购、医保谈判、重点监控目录、注射剂一致性评价、DRGs 试点开启等多项重磅政策或法规的发布，使仿制药行业结束 20 年的高增长进入低迷期，研、产、销全产业链各环节标准提升和监管强化使仿制药研发面临重新洗牌。

华润双鹤紧跟政策变化，顺应行业发展和公司转型要求，经多轮战略细化研讨后明确了向创新驱动型企业转变，向一流制药企业迈进的奋斗目标，于 2019 年 3 月启动了产品发展战略梳理项目。

此次产品战略梳理在开展内部组织能力调研和产品能力调研的基础上，运用行动学习的方法，围绕“研发创新怎么做”、“研发创新怎么管”等方面内容进行了 8 次深入研讨，最终达成战略共识，明确研发创新升级的路径和方向：华润双鹤将对标一流制药企业，寻求产品创新突破，推进转型创新，从普通仿制药向差异化仿制、改良型新药发展，逐渐开展化学创新药、生物药的研发，通过自研叠加外部获取双线并举加速仿制药产品获取，引领产业升级，生产国际领先的药品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。



产品发展战略研讨会

> 众志成城，迎来累累硕果

中国是仿制药大国，国内企业生产的化学药产品绝大多数为仿制药。为了根本性地提升我国仿制药质量，国家药监部门从 2012 年开始提出了仿制药一致性评价的系统性工程，并于 2016 年全面展开，向世界宣告我国的药品质量要与规范市场国家原研药的质量保持一致的决心。一致性评价成为了关乎一个产品甚至一个企业发展命运的关键，成为了国内药企讲策略、拼速度、搏实力、比质量的真较量。

企业如何在一致性评价工作中跑在前头？“研判形势，提前布局”是做好一致性评价工作的关键。华润双鹤保持强烈的危机意识，充分认识到一致性评价工作的重要性和紧迫性，重点推进一致性评价各项工作。

然而一致性评价工作并不简单，从原辅料到制剂、从药学研究到临床研究、从研发工作到申报资料撰写，其中历程可谓“道阻且长”，需要研发中心合成制剂、分析、质量、项目管理等团队密切合作，精细设计流程。俗话说：人心齐，泰山移。公司将一致性评价作为重要专项工作去推进，统一认识，统一行动，一致性评价工作作为全公司的共同任务，从研发起航，生产、质量、职能等形成全矩阵，保障了各项工作实现无障碍流转，一致性评价工作有条不紊开展。

众志成城过难关，终造就华润双鹤在一致性评价领域的累累硕果，盐酸二甲双胍缓释片、非那雄胺片于 2019 年通过一致性评价，在临床上做到了与原研药互相替代。

> 引进先进技术，引领标准提升

华润双鹤以“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”的理念为目标开展输液业务，从患者利益出发，率先引进 BFS 技术应用于输液生产，以期通过更高质量的产品，引领输液安全技术水平提升，提升品牌的美誉度。

BFS 技术，即吹塑-灌装-密封技术 (Blow-Fill-Seal, 简称 BFS)，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溶性微粒进入药液中，且开启方便，保障了药品的临床安全性。2019 年，公司继续开展输液标准提升工作，年内 BFS 所有品规质量标准获得国家批准，与国家儿童中心共同开展的“儿童输液安全及输液加药后安全性评价”项目顺利结题，BFS 输液加药前后不溶性微粒含量均为最低，BFS 对儿科输液安全的贡献获得了业内专家的肯定。该项课题为推进儿科合理用药，为儿科遴选安全输液提供了参考，对于推动我国输液生产技术进步、提升输液质量评价标准具有重要意义。

梦想照亮前方路，初心激励脚下行。未来依然充满挑战，在前进的征途中，双鹤已经重新出发，继续沸腾理想，迈出更加从容坚定的步伐，努力学习、持续创新、风雨无阻，向着一流企业的目标迈进，构建绿色健康的医疗生态。



研发人员讨论项目情况



研发人员认真进行试验

利益相关方 感言

记得去年底撰写卜可申报资料的那段时间，项目负责人每天都伏在案前，一个数据一个数据的核对，对所写的内容更是字字细思、句句斟酌，仿佛下一秒便会被桌上电脑中的文字吸入其中，不知当时她有多少个不眠夜弥散在漫漫的冬日中。功夫不负有心人，卜可终于通过了一致性评价。

——产品发展中心 冯晶晶



研发人员认真进行试验

故事篇

责任故事 02

致敬八十周年 擘画双鹤未来

2019年，祖国从改革开放四十年积累的基业再出发，隆重迎来70周年华诞，由抗战时期一二九师卫生材料厂发展起来的华润双鹤也迎来了80周年华诞。为纪念这个具有重要意义的历史时刻，华润双鹤本着“内部外部兼修、传承创新并重”的原则开展了贯穿全年的庆祝活动与共和国共同庆生，系列活动异彩纷呈、亮点不断，体现了“太行精神”传承，实现了对外夯实品牌、对内凝聚人心的目标。



> 双鹤新力量，熔炼筑未来

为推进公司人才梯队建设工作，为公司的可持续发展提供人力资本支持，“双鹤力量·八八计划”年轻经理人发展项目于2019年5月正式拉开帷幕，力求培养80名以上具备奉献、专业、执行精神的“80后”新时代年轻干部，逐步打造一支充满激情、能战能赢的年轻队伍。

“八八计划”发展项目由现状梳理、人才盘点、人才校准与入库等环节组成，包括团队熔炼、业务课题的调研与研讨、行业与战略对话研讨、商战模拟等集中学习内容。项目设立两次“熔炼之旅”，明确“熔炼体验，承古拓新、树立抱负、坚定目标”的学习目标，通过重返太行重温双鹤发展历史，带领学员体验艰苦来时路，促进感情的升华、爆发及团队融合；通过勇挑88公里戈壁行，引导学员突破自我，增进责任感和使命感，形成有凝聚力、内驱力和韧性的“双鹤力量”。



88公里团队熔炼走过苍茫戈壁

共绘美好愿景



> 书香伴成长，善学促奋发

习总书记指出，善于学习，就是善于进步。

为促进全员阅读，建设书香文化，“与鹤同行，书香伴我成长”读书分享会自2019年2月起展开，员工们结合自身工作、生活，畅谈读书收获和乐趣，活动共收到分享文章31篇。

3月29日，来自万辉双鹤等单位的8位分享者将自己的阅读心得在华润双鹤总部向百余名员工进行了呈现。8位分享者精神饱满，声情并茂，将一幅幅与企业共成长的生动画面呈现在活动现场，伴着书香润入华润双鹤80年的峥嵘岁月。

读书分享会带领我们把目光回归到既简单又丰富、既质朴又深刻的文字世界，引导员工在书香中培养勤思善学的好习惯，把读书学习融入日常生活和日常工作，在全公司范围内形成了争创学习的浓厚氛围。



与鹤同行，书香伴我成长读书分享会活动



故事篇

> 点亮 80 盏灯，致敬 80 年岁月

1939 年双鹤从太行出发，走出了一条波澜壮阔的辉煌之旅。

为了传承红色基因，让广大员工以“有我在”的参与形式庆祝双鹤八十周年，用行动和坚持共绘双鹤的光荣与梦想，公司组织了线上线下健步走活动。

线上健步走活动于 2019 年 6 月 1 日开启，通过四个阶段共 80 天的线上运动打卡，点亮双鹤 80 盏灯，致敬双鹤 80 年光荣岁月。共计 5000 余名员工开启了线上点亮之旅。

6 月 2 日，160 余名双鹤人齐聚公司总部广场，16 支队伍在竞速健步动力赛和趣味定向健步赛中角逐，“润鹤 80 有我在”健步走线下活动启动。启动仪式后公司下属各单位结合本单位特色，因地制宜的开展了各式线下活动，在运动中让欢乐与汗水交织荣耀与感动。



> 峥嵘八十载，丹心敬年华

八十年春华秋实，忠诚无悔；八十年锦绣画卷，鹏程万里。

2019 年 12 月 9 日，“峥嵘八十载，丹心敬年华”纪念华润双鹤 80 周年大会召开，双鹤老一辈奋斗者代表、各条战线的经理人团队以及一线员工代表齐聚一堂，共同纪念华润双鹤 80 周年，致敬历史，擘画未来。一万余名双鹤人在全国各地通过观看网络直播共同为华润双鹤庆生。



会上隆重发布了新时代“太行精神”，即：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，号召双鹤人将其作为激励前行的精神动力，将双鹤打造成为国家发展做出更大贡献的一流制药企业。

大会分为“春鹤之初、夏鹤之形、秋鹤之力、冬鹤之光”四个篇章，员工们以诗言志，以歌咏情，和诗以歌，展示了双鹤人蓬勃向上的精神风貌和对企业的真挚情怀与美好祝愿，向双鹤先辈致敬。

站在八十年的历史方位中遥望百年，华润双鹤将强化使命担当，以新时代“太行精神”作为激励前行的精神动力，凝心聚力、奋勇前行，向着世界一流制药企业的目标不懈奋斗，展翅翱翔再创辉煌。

故事篇

责任故事 03

品牌公益之旅 助推医疗水平提升

脱贫攻坚是党中央、国务院的一项重大战略部署，健康扶贫是脱贫攻坚的尖中之尖、难中之难，党的十九大指出精准扶贫、精准脱贫已成为关乎党和国家政治方向、根本制度和发展道路的大事；而随着“健康中国”战略的不断实施，社会对于基层医疗建设与自身健康的重视程度越来越高。华润双鹤作为一家有着“红色”基因的国有制药企业，心系基层医疗卫生发展，2017年起开展“在希望的田野上”爱心公益活动，发挥自身在慢病、儿科、肾科等领域的专业优势和学术影响力，投入大量资源积极开展健康扶贫工作，带动基层医疗水平提升，助力医药健康行业发展，让社会了解到华润双鹤的责任担当。



剑河华润希望小镇

> 传承红色基因，开启扶贫新模式

为弘扬双鹤文化，展现品牌力量，向革命老区人民奉献爱心，华润双鹤自2017年起开展“在希望的田野上”爱心公益活动，多次邀请医药行业的知名专家到宁夏海原和安徽金寨等希望小镇开展系统的健康扶贫活动，为当地居民带来了高质量、专家级的医疗服务。2019年，公司将公益活动的覆盖范围扩展至贵州剑河。活动以爱心捐赠、公益查体、入户义诊、讲座交流、专家门诊、病例查房、产业扶贫、文化体验为主线，结合公益主题摄影活动，开启双鹤扶贫新模式。随着“在希望的田野上”活动的开展，影响力逐步扩大，受到当地百姓、专家的一致认可，打造成华润双鹤的一张公益名片。

活动开展至今已举办公益活动十余次，邀请专家百余名，受益人员近5000人，为当地医疗水平提升提供了支持，体现了红色企业的社会责任和担当。



故事篇

> 赠药义诊，温暖小镇人家

公益行专家团队为小镇居民提供血压、血糖等全面的健康查体及义诊服务，并针对每位患者疾病情况提出治疗方案和建议，培养村民们正确的就医理念。每次义诊活动现场均有百余名当地老百姓排队义诊，专家们专业耐心的讲授和医疗服务，收获了当地居民的感谢和尊重，看诊居民握住专家的手不胜感激。



爱心义诊现场排起了长队

在几次活动过程中，华润双鹤还进行了多次捐赠活动。为了帮助当地居民摆脱因病返贫困境，2019 年公司先后捐助了价值 20 万元的降压、降糖药品，帮助当地居民积极治疗，缓解慢病困扰；向当地中学捐赠了书籍与学习用品，以丰富当地青少年课外阅读资源，帮助学校完善学生教育设施建设。



公司向当地居民捐赠药品

> 对口帮扶，提高当地医疗水平

在宁夏海原，公益行团队受到当地卫生健康局的热情邀请，学术讲座、参访交流、疑难门诊和查房病例研讨四部分活动同时进行，其中部分专家对海原县医院进行参访交流，对医院的医疗设备及管理方面提出具体可行的建议；学术讲座面向海原县所有医疗人员，结合县医院实际情况从医疗安全、胸痛中心建设、慢病诊疗内分泌方向和 CUU 方向进行讲座，专家们用深厚的专业修养和全新的视野给海原县医院带来新知；由五位专家组成的疑难门诊，为当地百姓提供专家级的健康诊疗服务，切实解决百姓“看病难、挂号难、看名医更难”的就医难题；同时公益行专家团队携县医院临床医生共同查房并进行病例研讨，分享前沿的医疗理念和高超的诊疗技术，对海原当地医务人员实现专业对口帮扶。

在贵州剑河，专家代表团与剑河县人民医院、剑河县中医医院等院方人员就医院管理及人才培养等问题展开了深入交流，当了解到剑河县医院医疗设备可满足临床需要但缺乏专业人才时，来自北京的三甲医院院长当即表示，可免费接收县医院医生来北京学习进修，帮助县医院培养高素质人才。



专家赴当地医院参访交流

利益相关方 感言

“ 华润集团和华润双鹤为剑河华润希望小镇居民的生活做出了巨大贡献，此次华润双鹤组织了来自全国 34 位专家来到小镇，就是为了给大家送健康，送温暖。作为医药人，作为志愿者，我们也希望通过此次活动，为小镇的父老乡亲的健康生活做出贡献。”

——北京中医药大学 第三附属医院专家

支持扶贫，勇于担当。华润双鹤通过爱心公益活动搭建起了城市与乡村的健康服务和交流平台，让更多国内优秀专家、优质医疗资源惠及偏僻乡村，以“精准医疗”助推“精准扶贫”，为习近平总书记提出的“乡村振兴”目标做出一份贡献。华润双鹤将牢记“关心大众，健康民生”的企业使命，执着坚守人民健康的承诺和初心，用智慧和双手满足人民对美好生活的向往和追求，以建设一流企业、为大众提供放心药品为目标，为提高基层诊疗水平和人民健康品质做出更大贡献。

1 为股东持续创造价值

- 18 理念与目标
- 18 我们的绩效
- 20 我们的行动
- 20 创造经济价值
- 21 规范公司治理
- 23 落实反腐倡廉
- 25 投资者保护与沟通
- 27 问题与应对
- 27 我们的承诺

理念与目标

我们以八十华诞作为里程碑和迈向未来的新起点，秉承“关心大众，健康民生”的企业使命，传承“奉献、奋斗、创新、执着”的企业精神，直面带量采购、一致性评价、医保支付标准三大政策“三频共振”的巨大挑战以及国家对合规、质量、环保监管日益严格的压力，在行业“至暗时刻”砥砺前行，将核心战略主题细化责任、落实到人，上下坚定初心使命、迎难而上，深化改革创新、推进业务转型、强化风险控制，努力把华润双鹤打造成具有全球竞争力的世界一流企业而奋斗。



我们的绩效

| 总资产 (亿元) | 营业收入 (亿元) | 利润总额 (亿元) | 归属于母公司所有者的净利润 (亿元) | 净资产收益率 (%) |
|-------------|------------|------------|--------------------|------------|
| 2019 112.77 | 2019 93.81 | 2019 12.62 | 2019 10.55 | 2019 12.87 |
| 2018 103.06 | 2018 82.25 | 2018 11.84 | 2018 9.69 | 2018 12.66 |
| 2017 94.38 | 2017 64.22 | 2017 10.54 | 2017 8.43 | 2017 11.92 |

我们的行动

创造经济价值

事实与数据

2019 年
实现营业收入

93.81 亿元

同比增长

14.05%

2019 年
归属母公司净利润

10.55 亿元

同比增长

8.93%

> 聚焦战略主题，业绩稳定增长

2019 年，面对医药行业变革带来的挑战，华润双鹤进一步细化十三五战略，聚焦主业，盘点资源，精益成本管控，聚焦“加快产品获取、营销资源协同整合、输液业务深化转型、外延发展、产品质量安全升级、人力资源发展”六大核心战略主题，迎难而上，戮力同心，实现能力与业绩的稳步成长。

> 确保资产安全，维护股东权益

公司响应国家政策，规范国有资产管理，明确产权责任，加强对资产的监督和检查。结合优化资本结构管理目标，综合权衡风险和收益，推进子公司资本结构优化，降低企业杠杆，截止 2019 年底，资产负债率为 23%，有息负债率为 0.7%，资产负债率处于较低水平，资本流动性较好，具有较强的偿债能力，偿债风险低。

公司推动资金安全管理体系建设，保证公司资金安全；推动完成新收购企业财务信息化优化建设，使新收购企业符合公司财务管理要求；加强财务主数据质量管理，推动数据质量提升优化项目和培训落地；持续提升大额资金管理水平，制定《大额资金管理细则》，明确大额资金支付事项范围、审批方式和执行程序。

> 行业贡献

华润双鹤在慢病业务平台拥有降压、降糖、降脂类丰富的产品线，目前在降压领域已经形成了全品类产品线，并拥有降压 O 号、压氏达等多个销售额过亿的产品。在专科业务平台中，儿科领域中珂立苏在治疗新生儿呼吸窘迫的 PS 制剂产品中市场份额第一，在儿童营养输液中小儿氨基酸市场份额第一，肾科领域中腹膜透析液市场份额升至行业第二，精神 / 神经领域中丙戊酸镁缓释片在丙戊酸口服剂系列中排名第二。在输液业务平台中，公司的基础输液市场份额保持前三，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，公司多个品牌荣登中国制药品牌榜，压氏达、冠爽、穗悦、糖适平、卜可、珂立苏、贝奇灵、诺百益、小儿复方氨基酸注射液 (19AA-I)、基础输液、BFS 等产品获评中国化学制药行业各细分领域优秀产品品牌。

规范公司治理

事实与数据

2019 年
召开股东大会会议

5 次

董事会会议

9 次

监事会会议

8 次

专门委员会会议
(年审相关会议除外)

13 次

> 科学合理的治理结构

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、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，年内根据《公司法》及监管机构相关规定，完成公司《章程》、《独立董事工作细则》、《独立董事年报工作制度》、《董事会审计与风险管理委员会工作细则》等 4 项制度的修订，充分发挥独立董事、董事会专门委成员在公司治理中的作用；首次全面、系统地梳理公司重要事项的决策流程并下发《华润双鹤决策事项权限运行表》，形成合法合规、科学高效、有效制衡的法人治理机制；完成三级制度体系模式从公司总部层面向下属公司推广，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，公司共召开股东大会会议 5 次，董事会会议 9 次，监事会会议 8 次，专门委员会会议 (年审相关会议除外) 13 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。



> 明晰“三重一大”管理流程，保障科学决策

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，2019年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，就“三重一大”事项决策范围、决策方式、决策程序、决策执行、决策监督、决策责任等内容进行详细规定，加强对三重一大事项的决策管理，进一步清晰“三重一大”事项审批机构职责权限和审批流程，形成切合实际、上下统一的“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。

公司“三重一大”决策事项根据具体内容、具体情况，均由相应的决策组织经集体研究讨论后作出决定。公司党委和纪委对“三重一大”决策制度的执行情况进行监督、检查。

小案例

“三重一大”实施落地

为规范和完善“三重一大”决策管理，公司积极组织参加上级单位关于公司治理的沟通会，学习借鉴先进的管理经验；多次组织相关报送单位开展培训及研讨，经多次沟通后形成《“三重一大”决策事项清单》并下发。为进一步宣贯落实“三重一大”决策管理的相关要求，公司组织专场培训会议，参会人员逾160人，牢固树立了“三重一大”决策行为规范化的意识。

> 健全的内部控制及风险管控

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，各下属单位均按照要求成立和完善了内部控制与风险管理组织机构，负责本单位的内部控制与风险管理工作的组织实施，明确相应的工作职责。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，发现各业务流程内部控制的设计缺陷和执行缺陷共计21项一般缺陷，针对存在缺陷及时提出整改意见并跟踪落实缺陷整改，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。

公司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的规划，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，有针对性地制定了管理策略和解决方案，取得了初步成效。2019年识别的风险有安全生产风险、环境保护风险、合同管理风险等方面，识别的风险均得到了有效控制，未发生重大风险。

小案例

公司持续加强风险管控，建立、健全全面风险管控体系，梳理形成药品研发、生产、销售环节法律风险库，并汇编形成《华润双鹤法律风险管理手册》，推进法律风险防控措施落地，防范和规避企业经营风险。

- 法律风险库覆盖研产销全流程，共765个法律风险点
- 重点关注高风险事项，针对研发一致性评价、生产安全质量、销售合规等高风险事项进行重点梳理并结合公司实际情况定期更新

落实反腐倡廉

事实与数据

2019年
公司纪委建立公司管理
经理人廉政档案

69份

出具廉洁意见回复

25人次

累计开展廉政谈话

49人次

> 强化廉政督查

• 强化对“关键少数”的日常监督

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，持续强化经理人廉洁教育，对新任职或职务重大调整的经理人开展廉政谈话，为选人用人把好政治关、廉洁关、形象关、品行关。

公司按照纪检机构力量只能加强、不能削弱的原则，明确公司纪委办公室、二级单位纪检机构和人员设置标准及原则；深化“三转”清晰职责权限，将人员力量进一步向监督检查、审查调查倾斜，纪委办公室设置监督、审查、综合三条业务线，及时将非主业、非主责职能划转至相应职能部门。

• 构建大监督格局

公司按照“监督再监督”要求，建立大监督沟通机制，成立大监督工作领导小组并定期召开例会，对各管理部门在监督过程中发现的问题及时沟通，对发现的风险问题及时发出监察建议；制定《“大监督”体系工作实施细则》，规范了大监督体系开展的各项工作，明确了党群、人力、纪检、财务、审计、巡察等职能条线的日常监督重点。



> 监督体系建设

• 推进体制改革

公司成立由党委书记为组长的工作领导小组，加强对纪检监察体制改革的领导、统一部署改革任务、统筹推进改革实施，强化党委推进纪检监察体制改革主体责任。

• 持续完善制度体系

公司根据相关部门工作指引并结合实际，逐步完善纪检制度体系，目前公司纪检制度共计 12 个，年内按照中央巡视组制度清查工作要求并对标上级单位相关制度，对现有制度进行两轮梳理及修订，新增制度 4 个、废止制度 1 个，保障制度的有效落实，确保监督执纪工作规范开展。

• 完善组织体系

公司按照纪检机构力量只能加强、不能削弱的原则，明确公司纪委办公室、二级单位纪检机构和人员设置标准及原则；深化“三转”清晰职责权限，将人员力量进一步向监督检查、审查调查倾斜，纪委办公室设置监督、审查、综合三条业务线，及时将非主业、非主责职能划转至相应职能部门。

> 反腐宣传与培训

• 强化廉洁警示宣传教育

一是抓高风险岗位人员的教育，组织各单位领导干部及财务工作人员，对深入贯彻落实中央八项规定精神进行专题培训，通报相关违纪违法案例，结合当前纪检监察形势提出当前纪检监察体制改革、一案双查、严肃执纪问责工作的重点要求；二是抓关键时间的廉洁提醒，在“元旦、春节”等重大时间节点，及时下发廉洁过节通知，提醒各单位认真巩固落实中央八项规定精神，增强各级党员领导干部廉洁自律意识。



组织纪检人员专项培训

事实与数据

2019 年
组织召开
集中警示教育大会

3 次

公司各级纪检组织
开展廉洁教育活动涉及

9700 余人次

开展廉洁谈话

400 余人次

• 持续推进廉洁警示教育活动

公司纪委常态化推进“廉洁宣讲到基层”、纪委书记讲党课、集体廉政谈话、廉洁教育季等多种形式的廉政教育活动，纪委办公室针对招标采购、财务等高风险岗位人员，以制度讲解、中央八项规定精神等传达、违纪违规案例通报等形式，开展廉政教育，以身边事教育身边人。

> 推进实施专项检查

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，公司组织全体纪检人员对作风建设相关制度进行学习，同时要求各单位要组织本单位经理人深入开展对作风建设相关制度的宣贯，对作风制度的执行情况进行专项自查，用严格的制度约束管理人员的行为，强化经理人贯彻落实作风建设的意识。

投资者保护与沟通

> 严控信息披露质量



公司临时公告

信息披露是投资者和社会公众获取上市公司相关信息的重要窗口，也是双方进行沟通交流的基础。华润双鹤将依法信息披露放在管理活动中的重要位置，通过深入法规研讨、积极监管沟通、多方同行交流、及时案例解读等方式持续优化信息披露工作，不断提升信息披露质量和有效性；以投资者需求为导向，及时向股东及投资者提供真实、可靠的信息，全年累计发布 56 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，增强经营管理的透明度。

公司信息披露工作获得监管单位认可，连续四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。



公司历年年度报告

> 丰富投资者交流渠道



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。为增进双方互信，消除投资者疑惑，公司开设多种信息交流渠道，以尊重和坦诚的态度与投资者沟通：积极采用现场与网络相结合的方式召开业绩说明会或路演，最大化满足投资者需求；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渠道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；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，针对基药目录调整、带量采购扩面等对资本市场冲击较大的事件，主动进行解释，打消投资者疑虑，坚定投资者长期持有双鹤股票的信心。



小案例

公司积极探索价值传播新途径，采用“一图看年报”、“图说社会责任”等 H5 方式展现公司形象，通过微信公众号、个人自媒体传播等多渠道传递公司价值；通过公司官网、微信公众号等渠道宣传《股东来了》投资者权益知识竞赛材料，引导中小投资者通过比赛了解资本市场知识信息，帮助投资者全面知权、积极行权、依法维权。

> 依法保障股东权益

公司严格按照《中华人民共和国公司法》、《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 5 次，表决通过 18 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。

华润双鹤自上市以来，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，切实履行上市公司社会责任，与投资者共同分享企业发展成果。2018 年度公司共计派送现金红利 2.9 亿元，派发现金红利占当年度归属于上市公司股东的净利润的比例超过 30%。

问题与应对



问题

中国的医药市场规模位居世界第二，但是受带量采购、医保谈判、重点监控目录、两票制、医疗反腐等政策影响，仿制药行业结束 20 年的高增长进入低迷期：仿制药带量采购和创新药医保谈判常态化，大幅降低仿制药价格的同时也加快了仿制药对原研药的替代，医保谈判加快创新药入市速度的同时也降低了创新药价格，仿制药和创新药的同时发力造成国内医药市场结构的剧烈变化，医药行业已进入至暗时刻。

应对

面对行业颠覆性转变，华润双鹤直面挑战，以“一个团队、一个组织、一个文化、一个品牌”为目标，提出“低成本、大规模、高质量、多品种”的转型路径，持续推进战略细化落地：优化生产基地布局与管控模式，推进智能制造，实现全价值链低成本；启动原料药业务整合及原料药发展战略，布局新增长点；筹备成立输液业务部，统筹规划输液未来发展；部署营销模式转型，发挥资源互补优势，努力打造国内一流慢病处方药营销团队，应对带量采购；完成研发战略梳理，重塑研发体系，起程转型与创新之路，全体员工勠力同心，为全面完成十三五战略目标奋勇前行。



我们的承诺

以新时代“太行精神”为引导，落实“打造一流制药企业”转型路径，力争全面达成十三五战略目标

坚持两个“一以贯之”，强化政治担当，忠诚履职尽责，勇担一流企业使命

建立长效巡查机制，深化内部巡察和落实整改工作，狠抓落实，督促整改

推进纪检工作高质量发展，严肃执纪，精准问责，管控风险

加强与投资者沟通、确保信息披露公平公正，实现公司与投资者之间的信息对称，提升公司投资价值

2 为员工 携手幸福成长

- 29 理念与目标
- 29 我们的绩效
- 30 我们的行动
- 30 循法依规，保障员工权益
- 31 多措并举，助力员工成长
- 33 换位思考，关爱员工身心
- 36 问题与应对
- 37 我们的承诺

理念与目标

华润双鹤始终坚持“以人为本”的人才发展理念，构建基于尊重、信任、关爱的双鹤大家庭，通过完善的薪酬福利体系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，公司重视员工的培养，建立公开、公平、公正的激励机制，搭建广阔发展平台，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 | 2019 | 2018 | 2017 |
|----------|-----|-------|------|------|
| 员工总数 | 万人 | 1.23 | 1.20 | 1.25 |
| 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 | 9.7 | 8.7 | 7.4 |
| 女性管理者比率 | % | 42 | 36 | 44 |
| 残疾人雇佣人数 | 人 | 57 | 56 | 50 |
| 人均带薪休假天数 | 天 | 9 | 9 | 9 |
| 员工培训覆盖率 | % | 98 | 98 | 98 |
| 人均培训投入 | 元/人 | 1,170 | 850 | 850 |

| 关键绩效指标 | 单位 | 2019 | 2018 | 2017 |
|--------------|----|-------|-------|-------|
| 人均培训时间 | 小时 | 61 | 23 | 45 |
| 救助困难员工 | 人次 | 287 | 354 | 369 |
| 救助困难员工投入 | 万元 | 37.64 | 47.67 | 80.32 |
| 走访慰问困难员工家庭 | 户 | 347 | 311 | 503 |
| 慰问困难员工家庭投入 | 万元 | 24.99 | 25.47 | 35.59 |
| 资助困难员工子女入学 | 人次 | 75 | 74 | 96 |
| 资助困难员工子女入学投入 | 万元 | 6.52 | 6.82 | 8.86 |
| 救助患病员工 | 人次 | 193 | 210 | 99 |
| 救助患病员工投入 | 万元 | 34.19 | 40.88 | 41.32 |

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》及《中华人民共和国就业促进法》等法律法规的基础上，逐步建立完善自身的人力资源制度及管理体系，制定了包括招聘录用、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内部规章制度，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。

> 平等雇佣

公司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，2019 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。

华润双鹤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。公司根据不同岗位的职责以及同行业相关岗位的薪酬水平，建立了规范化、动态化的薪酬福利体系，为员工提供合理的薪酬福利待遇；建立员工激励机制和福利保险体系，坚持薪酬总量与企业效益同步增长。公司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。



召开职工代表大会

> 促进民主管理

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，进一步帮助员工更好地维护自身的合法权益。

小案例

华润双鹤充分发挥职工代表大会、工会的职能和作用，针对涉及职工切身利益的“企业年金”调整和终止等问题，组织职工代表进行讨论并充分听取职工代表意见，先后组织召开两次工会两委扩大会议审议《企业年金调整方案》和《企业年金终止方案》，有效维护了职工的切身利益。

多措并举 助力员工成长

2019 年，华润双鹤以“十三五”战略实现为基础，以建立一套标准、完善两个体系、打造三支队伍为目标，在夯实人才管理与发展基础、深化与推广职业发展路径、提升核心能力、推进人才梯队建设等方面进行了一系列系统工作和有益探索，一方面实现了让各类岗位都有发展标准和通道，全公司“一盘棋”，另一方面为业务部门提供了管理工具、管理抓手，提高了人员管理的准确性和效率，实现了管理提升。

> 人才发展标准拓展应用

2019 年，公司对领导力素质模型进行不断探索和扩展应用，将素质模型开发成为经理人能力素质测评系统，形成双鹤自己的行为测评体系，实现经理人素质行为数据化，为行为分析、诊断、培养、使用奠定数据基础；建立党组织序列党性素养评估行为要素，实现党性素养评估的行为化，使评价更精准。

> 深化职级体系，实现横向映射

华润双鹤指导下属各单位根据《职级体系管理办法》并结合业务发展需求，逐步推动职级体系建设工作，进一步完善等级，细化职级标准，结合不同专业与职级体现差异与发挥引导作用，使员工更加清楚晋升标准、路径与方式，明确努力方向；通过标准前置，增强了部门负责人对人才培养的重视与责任，引领管理提升；通过职级体系的深化，拓宽了职业发展通道，满足了中基层员工不同阶段的发展需求，尤其在年轻人才选拔、培养、发展方面取得了良好效果，为实现人才发展规划，激发组织活力，提升组织绩效打下良好基础。

> 传播组织智慧，实现组织赋能

2019 年，公司以精益管理专业为试点探索专业课程体系的开发与建设，选拔经验丰富、具有分享热情的优秀员工进行系统性赋能培训，结合公司精益管理体系建设及现状，指导开发系列精益管理课程包，形成三大精益管理课程体系，认证公司级精益内训师 11 人，为推动精益管理深化、降低管理成本等发挥效益。

利益相关方
感言

“2019年，华润双鹤走过了80年的风风雨雨，身为双鹤人，自当砥砺前行，不负时代；身为职业女性，亦当读书慧心，不断奋斗。愿我们钟爱自己的事业，与企业发展同路，与企业命运与共。”

——万辉双鹤 刘明鑫

“回望在双鹤工作的28年，双鹤精神始终激励着我奋发向上不断成长，我也将用这种精神去影响更多人，在平凡的工作岗位实现超越。”

——双鹤(北京)工业园 张颖



> 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，公司全面开展年轻经理人、关键岗位人才、管理培训生三支队伍的建设工作：启动“双鹤力量·八八计划”年轻经理人发展项目，打造一支充满激情能战能赢的年轻队伍；不断推进“百人工匠”计划，发掘、培养有潜质的核心技术骨干，加强中坚力量储备；开展“华之栋，润之钥”未来之星训练营及“鹤青春，I青春”应届毕业生入职培训项目，培养新生力量，满足公司未来人才发展需要。

小案例

华润双鹤承办2019年华润“未来之星”训练营

2019年7月，由华润双鹤承办的“华之栋，润之钥”2019年华润“未来之星”训练营正式拉开帷幕，来自华润双鹤等多家单位的162名应届毕业生在华润大学北校区集结，以“传承、责任、创新、融合”为主题，通过拓展军训、通用能力及管理工具、岗位实践等多元化培养方式帮助应届生快速转换角色。



换位思考
关爱员工身心

事实与数据

2019年

走访、慰问和看望老员工、生病生育和困难员工

1697 人次

慰问物品和慰问金折合人民币

100 余万元

> 帮扶员工所急所难

公司构建起由工会小组、基层分会、总部工会组成的“三级”员工关爱体系，依托“五必访”工作制度，积极开展常态化的送温暖活动，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，使工会成为员工可信赖的“娘家人”。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，帮助员工度过难关，2019年共计走访、慰问和看望老员工、生病生育和困难员工1697人次，各种慰问物品和慰问金折合人民币100余万元。



公司领导走访、慰问和看望老员工、生病生育和困难员工

利益相关方
感言

“在我最困难的时候，是双鹤的爱心基金给予了我帮助，是领导给予了我信任，帮助我度过了人生中最黑暗的时光。感谢爱心基金，感谢双鹤。”

——滨湖双鹤车间员工 朱传伟

小案例

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度过难关，战胜困难，基金运行7年以来累计资助金额达200余万元。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，2019年，公司给予5名特困职工共计16万元爱心基金资助，完成第14批资助人员回访工作。

> 为岗位员工送关怀

公司结合 EHS 管理体系的有效运行, 抓好员工劳动保护工作, 加强对员工的工作环境和现场的保护, 体现“以人为本”的理念。炎炎夏日, 公司为每一名员工发放高温补贴, 对一线高温岗位进行慰问; 各级工会组织做好暑期慰问工作, 配合做好防暑、防汛、职工食堂饮食安全等防护工作, 在双鹤(北京)工业园、万辉双鹤、华润赛科、双鹤装备等建立了 8 个暖心驿站, 配备了冰箱、微波炉等设施, 方便一线员工使用。

> 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。

小案例

2019 年“三八妇女节”期间, 公司及下属各单位积极开展主题庆祝活动, 为在职女员工送上节日祝福: 总部工会组织读书分享活动, 并评选表彰了 30 名巾帼创新标兵; 万辉双鹤邀请首都医科大学附属北京妇产医院主任为广大女职工进行女性健康知识和 HPV 疫苗相关知识的讲座; 晋新双鹤组织开展女职工权益保护法律法规知识竞赛活动, 普及女工权益法律法规知识。



公司领导为女职工送上鲜花和祝福



广东公司以歌传情



晋新双鹤歌舞展现职工风采

> 关注员工身心健康

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。公司为员工购买了商业补充医疗保险, 结合员工需求, 提高医疗保险保障水平。

小案例

建设职工活动中心

双鹤(北京)工业园积极建设职工活动中心, 丰富员工业余生活, 开展各项教育、培训、文体、图书借阅等活动, 让员工有文体活动场所, 有学习培训的基地, 有展示自我的舞台, 受到员工好评。

> 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, 公司组织开展了职工摄影大赛、故事大奖赛、“悦读琅琊榜”读书活动、员工健步走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。



歌曲快闪活动致敬双鹤 80 年



儿童节垃圾分类活动



健步走活动



读书活动

小案例

工会的职工社团成为凝聚职工的有效载体, 如总部的瑜伽社、书画社, 双鹤(北京)工业园的足球队、乒乓球队, 双鹤装备的健走社, 万辉双鹤的读书社, 营销管理中心的篮球队等均定期开展活动, 并代表公司参加各类比赛, 为企业争光的同时展示了双鹤员工的风采。

问题与应对



问题

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，人工成本不断攀升，企业成本压力增大，人才流失情况也逐渐显现。

应对

企业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，通过完善和强化人的标准，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，在合规、专业、高效的基础上，实现有人可选、有人可用；探索完善业绩导向与激发活力相结合的薪酬激励政策；加强企业文化建设，对特殊群体进行关爱；丰富企业活动，提升员工归属感。

我们的承诺

从关注经理人素质模型转到关注专业人员的胜任力，建立研发岗位胜任力模型，实现人才选拔的快又准，为招聘、培养、评估、使用打好基础

深入推进年轻经理人、关键岗位人才、管培生三支队伍梯队建设工作，启动“八八计划”二期、研发关键岗位培养等重点人才培养与发展项目，加强人力资源队伍及内部讲师队伍的能力建设

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，一方面加强劳动过程中的防护与管理，确保员工安全，一方面积极组织员工活动，营造良好组织氛围



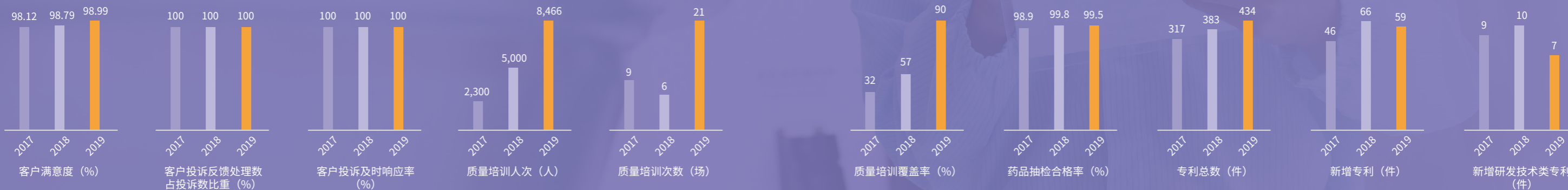
3 为客户 筑牢质量根基

- 39 理念与目标
- 39 我们的绩效
- 40 我们的行动
- 40 严苛的质量管理
- 44 细致的客户服务
- 45 无微不至的消费者权益保护
- 47 问题与应对
- 47 我们的承诺

理念与目标

医药行业关系国计民生，与大众息息相关。我们致力于提供安全、有效的产品和服务，通过建立健全覆盖产品生命周期的质量安全责任体系，实现质量水平的持续提升；高度重视消费者权益，注重倾听客户的心声，不断超越客户期望，尽企业所能服务大众日益提升的健康需求，为行业提升和国民健康事业贡献力量。

我们的绩效



我们的行动

严苛的质量管理

利益相关方
感言

“华润双鹤作为红色央企代表，要发挥表率作用，要加强食品药品生产全产业链质量安全控制，切实落实生产者主体责任，中央企业和国有企业尤其要在保证食品药品质量安全方面发挥标杆模范作用。”

——国家市场监督管理总局
局长、党组书记
肖亚庆

> 质量体系持续完善

华润双鹤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，严格遵守《中华人民共和国药品管理法》、《中华人民共和国药典》等法律法规及规范性文件开展质量管理工作，将“高境界、高标准”的质量管理要求贯穿于全年工作中。在符合国家 GMP 标准的前提下，积极借鉴吸收欧盟和 FDA 标准、管理工具和方法，建立健全覆盖产品生命周期的质量安全责任体系；通过稳定性考察数据，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，提升产品质量标准，保证向公众提供优质产品。



QC 检验员认真进行质量检查

> 药物警戒体系有效运转

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。2019年“药物警戒”一词频频出现于人们视野中，新《药品管理法》也为其正名，同时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。

华润双鹤已建立了较为完善的药物警戒体系，根据新法规要求及时修订药物警戒相关文件，年内完成产品定期安全性更新报告，全面评价产品安全性；组织全员药物警戒知识培训超过 1000 人次，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。华润双鹤药物警戒工作获得监管单位认可，2019 年被北京市药品监督管理局、北京市卫生健康委员会评为日常监测工作先进单位。

> 质量系统认证成功推进

华润双鹤积极推动生产单位、经营单位 GMP/GSP 认证，2019 年共计取得 GMP 证书 7 张，从生产环节确保药品质量的安全性、稳定性和均一性；通过原辅料采购、生产工艺变更、操作中的偏差处理、发现问题的调查和纠正、上市后药品质量的持续监控等手段，对各个环节可能出现的风险进行管理和控制，降低药品生产过程存在污染、交叉污染、混淆和差错等风险，保证全链条的质量管理；及时发现影响药品质量的不安全因素，主动防范质量事故的发生，以最大限度保证产成品和上市药品的质量。



GMP 认证现场检查

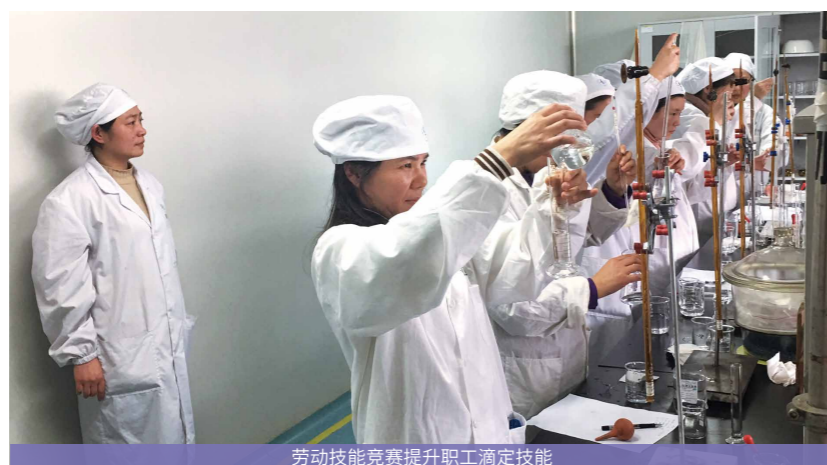
> 质量培训全面覆盖

2019 年公司创新培训形式，以全员参与质量管理竞赛的方式，将理论与实操培训、线上与线下培训有效结合，强化培训与转训效果评估，组织对新药品管理法、药物警戒相关法规进行及时解读，同时通过网络直播平台邀请行业内部权威人士讲授药监政策、药品生产、无菌工艺、微生物控制等主题内容，培训采用一对多视频方式，同时具备回看和一对一答疑服务等功能，丰富了质量管理的培训形式。全年通过线上平台直播培训 18 场，培训覆盖达近 9000 人次；培训设置考试评价，合格率达 95% 以上。

利益相关方
感言

“ 本次竞赛活动为提升华润双鹤全员 EHSQ 意识注入了生机和活力，华润双鹤要以此为契机投入更多精力做好 EHSQ 工作，提升全员意识，推动 EHSQ 文化落实于行，保证长治久安，提升产品品质和企业竞争力。 ”

——华润医药集团环境健康安全与质量管理部副总经理 路伟



劳动技能竞赛提升职工滴定技能

小案例

EHSQ 知识竞赛营造浓厚文化氛围

2019 年，公司以线上线下结合的方式开展“润鹤 80 有我” EHSQ(质量安全) 知识竞赛，大赛开展期间，超过 8,000 人次参与线上答题，经过个人线上答题、团体线上模拟答题、团体线上正式答题等初赛阶段，华润赛科、万辉双鹤等 12 支代表队脱颖而出，于 9 月在双鹤 (北京) 工业园举行总决赛进行了激烈角逐。本次竞赛旨在以赛促学，建立与双鹤文化相承接的具有双鹤特色的 EHSQ 文化体系促进全员增强意识，以共同的思维方式、信念与态度开展 EHSQ 工作。



> 精益管理降本增效

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，运用 5S 工具提升现场基础管理水平，下属生产单位全面推行 5S，规范生产现场；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 2.3 万条；以“质量提升、效率提升、工艺优化、成本节降”为主题，应用 PDCA 循环改善方法开展 QCC 项目 55 个；系统性优化设备管理，以双鹤 (北京) 工业园、安徽双鹤和佛山双鹤为试点开展设备 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。

公司聚焦“规范、改善、团队”三个抓手开展精益文化建设，深化全员，落实在班组，通过开展五星班组建设，有效支撑企业的运营管理提升。年内评选出 10 个优秀班组，通过标杆示范效应激发团队活力，提升生产任务达成的质量和效率，促进管理过程稳定有序。



通过精益绿带项目提升生产质量和效率

小案例

公司年内聚焦“降本、提质、增效”开展 13 个精益绿带项目，灵活运用了 DOE、TRIZ、价值流图、人员动作分析等工具方法，积极应对原材料成本上涨的市场形势，不断的进行成本优化，成本节降 280 万元，同时在质量控制体系标准完善、设备维护保养能力提升、人员使用效率提高、重点产品市场供应保证、员工劳动收入增加等方面带来了诸多无形收益。

细致的客户服务

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。

> 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，并签定《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。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，保证药品价格合理及公开透明。

小案例

供应链可视化项目

公司搭建可视化订单系统，实现商业订单线上化。2019年公司继续推广优化，完成商务模式方案优化项目、代理业务部及安徽公司推广项目，强化固化合作伙伴资质管理、药品派车、回执记录，提升发货业务管理规范性，进一步提升供应链流程效率。截至2019年底，线上客户总计近1200家，线上交易总金额约50亿元；2019年订单自动通过率（无人干预）由49%提升至71%，累计减少人工干预次数16206次，节约5500小时。

事实与数据

2019年共计下发
《顾客满意度调查问卷》

140份

客户有效反馈率达

71%

> 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、安全及售后服务的具体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

> 药品保障供给

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。



疫情期间保障药品配送



> 售后服务体系建设

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。

小案例

公司 2019 年制定《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》，实现了全集团客户投诉的标准化、规范化，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。



公司为尿毒症患者送去关爱

> 药品召回及投诉机制

公司总部及下属各单位均建立了药品质量安全信息监测网络，落实《药品召回管理制度》，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，根据制度、流程及应急预案的规定，快速采取有效的措施，实行问题产品的召回，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，营销管理中心负责人审批同意，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，最终达到客户。

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。

问题与应对

问题

“史上最严”的新版《药品管理法》于 2019 年 12 月正式实施，《中国药典》(2020 版) 也将发布，标志着中国药品管理进入全新的时代，也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。

应对

公司将在药品质量管理，客户关系管理以及消费者权益保护方面投入更多力量，使公司所提供的产品、服务与客户期望、要求相吻合，提升客户满意度。

我们的承诺

- 坚持监督、检查、评价的方向开展质量管理工作，建立质量考核与事故追责体系，开展上市产品工艺优化，降低质量风险
- 深化精益管理和卓越运营管理体系建设，将低成本、高质量设计理念和和管理理念融入生产运营各环节
- 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推进纪检工作高质量发展，严肃执纪，精准问责，管控风险



4 为伙伴 实现价值共赢

- 49 理念与目标
- 49 我们的绩效
- 50 我们的行动
- 50 加速战略合作
- 51 引领行业进步
- 53 严格供应链管理
- 54 强化媒体关系
- 55 问题与应对
- 55 我们的承诺

理念与目标

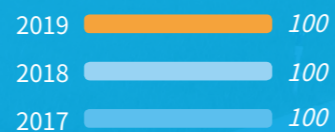
公司秉承“诚实守信”的核心价值观，坚持与伙伴合作共赢、共同成长，充分关注各利益相关方期望和诉求，妥善协调各方的利益关系，与利益相关方共创价值，共谋福祉：通过构建战略合作平台实现互利互惠、共同发展；推行责任采购与绿色采购引导供应链合作伙伴履行社会责任，打造高效、负责的供应链；继续维护并加强与媒体间的关系，塑造一个健康积极的传播环境，传播华润双鹤履责的社会形象。

我们的绩效

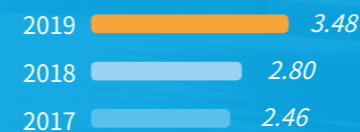
责任采购比率 (%)



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

利益相关方
感言

“ 华润双鹤开展的儿童输液安全及输液加药后安全性评价课题极具临床价值和意义，有助于推进儿科合理用药，为儿科遴选安全输液提供了参考，同时对于推动输液生产技术进步、提升输液质量评价标准，特别是对我国输液领域推优扶强工作发挥了重要作用。

——北京协和医院某知名药学专家



专家感言

> 携手政府开展合作

华润双鹤积极完善政府关系，力求变政府关系资源为生产力，充分发挥各自资源优势，2019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，展示双鹤良好形象。

> 高端学术引领

公司积极参与《中国老年高血压管理指南》、《血脂异常合理用药指南》、《2型糖尿病合并慢性肾脏病患者口服降糖药治疗中国专家共识》等的编写和推广等工作；与国家儿童中心共同开展“儿童输液安全及输液加药后安全性评价”课题研究工作并顺利结题；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。



2型糖尿病治疗专家共识发布



积极参加各类学术会、研讨会



> 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，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，搭建能够充分发挥各方优势的合作平台，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，加快产品获取。2019年一致性评价和仿制药获批4个产品，9个产品报出。



加强与优秀企业、高校、科研机构之间的战略合作

小案例

2019年5月，公司下属华润赛科与台湾莹硕生物科技股份有限公司签署战略合作协议，双方基于诚信协作、优势互补、责任共担、资源共享的原则，充分发挥各自优势，将逐步在未来产品研发、协同生产、海内外市场开拓等方面形成合作共建，最终成为真正的利益共同体。



引领行业进步

> 构建大合规体系

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，注重创造良好的经营销售环境。

为加强合规工作组织保障，公司自2019年起探索构建大合规体系：成立合规委员会，研究起草合规管理相关制度；持续关注公司经营领域内法律法规的变化，组织开展合规风险识别和预警，对公司重大事项进行合规审查和风险应对，保障公司在制度、财税、营销、生产等方面合规运作、有序开展；针对国家法律法规的变化并结合医药行业特点，积极开展企业合规要求等方面的宣讲、培训，提高员工的合规意识，构建公司合规文化。

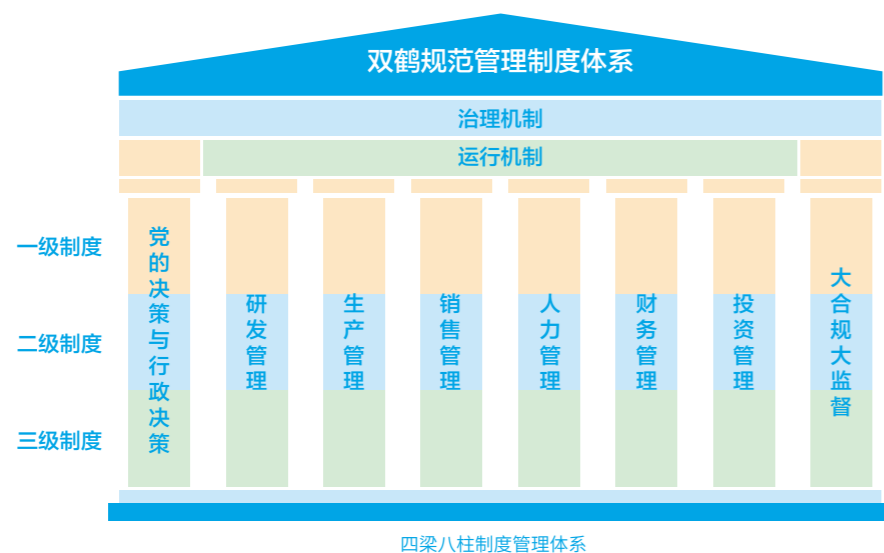
小案例

为加强合规风险管理，维护企业安全稳健运行，公司持续加强对销售人员这一外部合规风险高危人群的管理。2019年结合内外部环境的变化，将违规处罚、关联交易管理等内容的补充修订至《销售人员合规责任书》中，组织完成《销售人员合规责任书》的签署工作，规范销售人员从业行为。

> 守法合规

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：

构建“四梁八柱”规章制度体系，做好权限运行表推广工作，为合规工作提供制度保障；制定发布《经理人关联交易管理办法》及《违规经营投资责任追究实施办法》，开展经理人违规持股及关联交易等领域有关问题专项排查，促进经理人合规履职；持续关注法律法规变化，对企业重大事项、制度和流程进行合规审查和风险应对，提高业务合规水平；优化法律风险库，推动法律风险管控措施落地工作，有效防范系统性、颠覆性法律风险等；以信息化为抓手开展合同基础管理，推广合同管理系统在公司的广泛应用，系统防范合同法律风险；加强法律法规以及公司相关制度的宣贯，发表《我国国有企业与世界一流企业公司治理比较研究》、《合同模板规范化案例》等文章和案例分析，提高全员法律意识和风险意识。



> 公平竞争、反商业贿赂

公司将“诚实守信”作为核心价值观，与同业伙伴展开公平竞争，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。

我们严格遵守国家关于廉政建设与反商业贿赂方面的法律法规，对销售人员进行严格的监督、管理和培训，要求每一位销售人员加强自律，正确对待和处理与利益相关方的关系，在经营活动中杜绝商业贿赂等一系列不公平竞争行为。我们选择优质经销商，与各类客户签署廉洁购销协议、廉洁购销承诺书等文件，并在各类合同中增加反商业贿赂、诚信经营的条款约定，与同行业伙伴展开公平竞争，秉承医药行业的廉洁之风。我们在产品的宣传中，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。

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。

> 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。

强化媒体关系

> 舆情管理

2019 年，公司结合当前最新舆论环境变化和舆情特点，发布了《华润双鹤负面舆情信息通报工作指引(2019 年版)》，根据舆情信息的性质、话题类别、曝光渠道及关注热度将舆情进行分类分级预警。公司根据指引要求进一步强化舆情管理，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；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。为提升下属各单位舆情反馈和处置能力，年内开展了舆情通报专项培训，同时建立多部门联防联控机制，会同相关部门，发挥整体效能，形成舆情预警和处置合力。

> 媒体合作

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。

公司充分认识媒体新变化、熟悉媒体传播规律、发挥媒体重要作用的基础上，注重培养自身对媒体关注热点的分析与把握能力，加强日常沟通，以尊重和坦诚赢得媒体信赖与支持。在与媒体合作过程中，充分评估各类媒体优势，结合公司战略需求，甄选适宜媒体开展深度合作，努力把握舆论传播规律，寻求最佳传播效果。



25 位专家到滨湖双鹤参观 BFS 生产线

小案例

华润双鹤 4 家在京企业共同举办公众开放日活动

9 月 7 日，华润双鹤 4 家在京企业——双鹤(北京)工业园、华润赛科、万辉双鹤、双鹤装备共同举办 2019 年“公众开放日”。各单位邀请员工家属、周边居民、消费者、合作伙伴、政府人员等走进企业，参与各具特色的开放活动，包括升旗仪式、车间参观、EHSQ 答题、亲子互动、座谈交流等。通过活动的开展，充分展示了华润双鹤企业形象，进一步增进企业与外界的沟通和交流，同时向广大关心华润双鹤发展的公众朋友展示公司在保障药品生产质量和服务大众健康方面所做出的努力及取得的成果，传递华润双鹤品牌正能量。



> 对外宣传

2019 年，我们迎来了新中国成立七十周年，同时也是华润双鹤诞生 80 周年的重要历史节点，北京日报、北京晚报、证券日报等平面或网络媒体纷纷制作了建国七十年相关的专刊、专题。公司以良好的知名度和美誉度成为媒体邀约采访的焦点，与各类媒体充分沟通并策划了公司高管和基层员工等的系列专访和实地采风活动，发挥不同平台优势和特点，以平面、网络、视频等多种形式，报道了公司发展战略目标、品牌故事、发展成果和员工感悟等，对外展示了公司整体形象和员工精神面貌，增进外界对公司更深层次的了解，为公司“十三五”战略顺利收官、“十四五”战略启动营造良好的的氛围和环境。



5 为社会 共建美丽家园



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。华润双鹤以促进社会和谐发展为履行社会责任的重要目标，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的联系，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，希望借助自己在医药行业的优势为社区贡献力量，不辜负公众对华润双鹤的期望。

- 57 理念与目标
- 57 我们的绩效
- 58 我们的行动
- 58 勇于担当政府责任
- 59 守护生产安全
- 61 积极回馈社会
- 65 问题与应对
- 65 我们的承诺



我们的绩效



我们的行动

勇于担当政府责任

> 政策响应

2019 年是医药行业政策及法规密集出台的一年，《药品管理法》修订、注射剂一致性评价启动、带量采购落地执行并继续扩围、DRGs 试点开启等多项重磅政策或重要法规的发布，对整个医药行业影响深远，医药企业在监管、市场等各方面较以前承受了更大的压力。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。

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，多次召开战略细化会，启动产品发展、输液、营销资源协同与整合及原料药业务整合四项公司级重点战略项目，优化业务结构、聚焦转型发展，以稳健的市场策略努力应对严酷的竞争环境。

> 依法纳税

2019，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 12.12 亿元，较好的履行了对社会所应当承担的责任。

> 带动就业

华润双鹤在努力促进企业发展壮大的同时，积极履行社会责任，为党和政府分忧，努力稳定和扩大就业，维护和谐劳动关系，不断回馈与服务社会，为推动经济发展与社会和谐奉献力量。

华润双鹤加强企业管理，不断推动企业结构优化升级，增强企业发展活力，创造条件提供多种就业岗位。通过校园招聘、内部人才交流、与猎头公司合作引进高端人才、参与政府高端人才引进计划等多种形式，做好高校毕业生、专业技术人才、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 1700 余个。

守护生产安全

> 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。

小案例

随着消防法、职业病防治法等法律法规的陆续修订，2019 年对公司原 27 项 EHS 管理制度以及 4 项 EHS 管理指引进行了梳理，完成了 EHS 绩效考核管理制度、EHS 事故事件管理制度等 11 项制度的修订，并新增了易制毒与易制爆化学品管理制度等 5 项制度，并对下属生产单位 EHS 制度体系宣贯与执行情况进行随机检查。



签订安全生产责任书

> 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及高效的预警机制，编制了综合预案、专项应急预案和现场处置方案，同时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 122 次，累计参加应急演练人数近 4,000 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。

小案例

万辉双鹤在安全生产月期间开展了各种形式的演练活动，包括：火灾逃生演练，联合石龙经济开发区管委会进行微型消防站内的联动演习，联合门头沟区消防支队进行消防灭火实战演练以及消防灭火器材的使用培训等。



开展各种形式的演练活动

事实与数据

2019 年
上缴税收总额

12.12 亿元

提供就业岗位

1700 余个

> 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，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，其中年度安全生产大检查累计发现 347 项管理缺陷或现场隐患。本年度，累计查出隐患 3105 项，全部整改完成，未发现重大隐患。



公司开展安全月专项检查

> 事故管理

2019 年，公司发生可记录事件（轻伤）13 起，没有发生一般以上等级的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

公司根据年度需求调查结果制定年度 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 77,203 学时，对相关方人员安全生产教育培训 2,330 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。

事实与数据

2019 年累计完成
对员工安全生产教育培训

77,203 学时

对相关方人员
安全生产教育培训

2,330 学时

小案例

根据年度培训计划，公司于 2019 年 4 月邀请北京市应急管理局兼职讲师对华润双鹤在京企业 EHS 主要负责人、EHS 管理人员、EHS 保障人员开展了《药品实验室化学试剂使用与储存安全》专题培训，培训内容包括实验室的化学试剂分类及注意事项、化学试剂一书一签、化学试剂贮存要求、实验室北京市地方标准等，共计 60 余人次参加了培训。

积极回馈社会

> 抗疫行动

2020 年春节期间，湖北省等多个地区发生新型冠状病毒感染的肺炎疫情。华润双鹤在疫情爆发期间挺身而出：在保障员工身体健康及生产安全的基础上多措并举组织复工生产，从生产安排、防控及应急处置预案、应急物资管理与发放、员工安全防护等方面制定详细计划，保障疫情所需药品供应；积极捐赠物资共计价值数百万元，以实际行动践行红色央企的初心使命和责任担当。



利益相关方
感言

“ 我们知道，只要近距离接触感染环境，就有被感染的可能性，心里不害怕是假的。但保证药品供应是我们的责任，我们每多送一箱药品，病人就多了一份生的希望，我们必须上！”

——湖北公司物流部运输主管
傅春猛



积极捐赠防疫物资

事实与数据

2019年
共计慈善公益支出
167.65万元

> 公益捐助

企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的责任。公司在追求经济效益的同时，极其注重自身在社会整体中的价值提升和责任体现，积极参与各项公益事业，追求经济效益、社会效益的协调统一，积极响应所在地区政府号召，多次组织参与扶贫帮困、捐资助学等社会公益活动，共计慈善公益支出 167.65 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，尽绵薄之力感恩回馈社会。

- ◎ 2011年，浙江上虞市下发《关于开展扶贫帮困“送温暖”慈善捐赠活动的通知》。公司对此积极响应，决定认捐基金 200 万元，2019 年 1 月向浙江省绍兴市上虞区慈善总会捐赠 10 万元，用于上虞市地区的扶贫济困工作。
- ◎ 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。2019 年 1 月，公司响应号召捐赠 8 万元，为构建和谐社区作出贡献，支持社会事业。

- ◎ 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 年对浙江省衢州龙游县庙下乡浙源里村进行结对帮扶，2019 年支付帮扶资金 4 万元。
- ◎ 受台风“利奇马”影响，山东省济南市章丘区部分地区受灾严重，根据章丘区工信局发出的《抗洪救灾捐款倡议书》，公司向章丘慈善总会捐款现金 30 万元用于抗洪救灾。
- ◎ 京西双鹤向陕西省汉中市城固县二里镇观音村扶贫互助合作社无偿捐赠 5 万元人民币。

- ◎ 湘中制药对湖南省邵阳市新宁县巡田乡村进行结对帮扶，向新宁县巡田乡财政所无偿捐赠 5 万元人民币；向企业附近的留守儿童赠送学习用品等，金额为 2700 元人民币。
- ◎ 公司积极向各地慈善总会 / 基金会捐款捐物数百万元，用于开展医学领域科学研究和学术交流、支持儿童健康事业发展、支持医学人才培养以及开展慈善救助等，用实际行动带动基层医疗水平提升，助力医药健康行业发展，尽企业所能回应社会的期待。



小案例

华润双鹤参与党建扶贫助力基层健康水平提升

华润双鹤贯彻落实中央关于抓党建促脱贫攻坚的部署及打赢脱贫攻坚战三年行动号召，对陕西省榆林市宽州镇韩家砭村进行党建扶贫工作，无偿提供援建资金 89.38 万元用于与该村共同开展党建共建活动，一方面通过修建党群活动广场，打造精品党群活动阵地，推进党建工作开展；另一方面通过建设村卫生室，为村民提供基本医疗卫生服务，加强医疗卫生服务能力。韩家砭村卫生室和党群活动广场工程于 2019 年 11 月建成并投入使用，有效改善、提高当地医疗条件，是公司践行红色企业责任担当、造福当地百姓的一项有力举措。



项目奠基



项目落成揭牌仪式



向村民赠药



> 志愿者活动

多年来，华润双鹤积极履行社会责任，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，如义务献血、捡拾不可(不易)降解垃圾、为贫困地区孩子送爱心、参与北京园博会等大型志愿服务活动等，把企业关怀传递到社会每个角落。



积极参加志愿活动

小案例

“春风化雨，鹤入万家”志愿者活动

为方便人民群众看病就医，切实满足医院、患者的实际需求，培养青年员工助人为乐、团结互助的高尚品德，华润双鹤于2019年7月以中日友好医院为试点开展“春风化雨，鹤入万家”志愿者活动。本次活动是双鹤特色青年志愿者服务项目建设的里程碑，共吸引近60名志愿者加入到华润双鹤青年志愿者服务队，已有40余名心怀向往的志愿者踏上志愿服务的旅程，为门急诊患者提供咨询与引导、自助机使用指导、指路等爱心服务，使患者感受到了双鹤志愿者的风采。



团队合影

认真听老师讲解



志愿服务

利益相关方感言

“第一次见到这么大规模的志愿者团队。非常感谢双鹤的志愿者来到医院给大家提供帮助，大家都非常努力和热情，服务耐心周到，使患者感受到了温暖。希望大家一起努力，把活动越办越好！”

——中日友好医院护士长 刘海燕

“有幸成为志愿者队伍中的一员，当穿上志愿者服装的那一刻，骤然发觉责任在肩。服务在平凡的岗位，用主动和热情帮助每一个需要帮助的人，虽然付出的是汗水，但收获的是快乐和自我价值的升华。事虽小，不为不成，每位志愿者对志愿服务都专注以待，正如华润双鹤，饮水思源，反哺社会，践行社会责任，展现药企担当。付出爱，也从中收获爱，希望能有更多同事加入到志愿者行列中来。”

——总部办公室 王建伟

问题与应对



问题

2019年医药领域政策频出，三医改革疾步奋进，研发、生产到流通的全产业链各环节标准提升和监管强化促使医药行业加速优胜劣汰和转型升级。

应对

华润双鹤通过内部组织变革和资源整合积极应对政策变化，并通过多种渠道向政府建言献策，促进行业的进步和发展；将“高境界、高标准”要求贯穿于安全生产工作中，按照“党政同则、一岗双责”的原则搭建安全责任体系，以完善的安全风险联防联控机制搭建安全防控体系，持续加强安全基础建设。



我们的承诺

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

积极应对外部监管压力，围绕“固基础、补短板、强监督、重实效”落实EHS工作，巩固安全生产管理基础，确保不发生安全事故

推动志愿服务常态化、持续性发展，在履行企业社会责任的同时传递爱心，树立公司良好形象

6 为环境 打造和谐生态圈

- 67 理念与目标
- 67 我们的绩效
- 69 我们的行动
- 69 绿色管理
- 70 绿色经营
- 70 绿色办公
- 71 问题与应对
- 71 我们的承诺

理念与目标

环境保护是当今社会的重要议题，华润双鹤贯彻落实国家节能环保政策，坚持绿色的发展方式和生活方式，不断增加环境治理设施的投入，努力降低生产运营过程中的污染物产生，以低碳高效的模式打造公司的绿色竞争力，力争以较少的资源创造更多的价值，为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 | 2019 | 2018 | 2017 |
|------------|--------|-------|-------|--------|
| 环保总投入 | 万元 | 3,459 | 2,163 | 1,794 |
| 节能减排技术改造投入 | 万元 | 1,343 | 2,006 | 617 |
| 综合能源消耗量 | 万吨标准煤 | 5.99 | 5.93 | 6.02 |
| 汽油消耗量 | 吨 | 14 | 18 | 49 |
| 柴油消耗量 | 吨 | 0 | 5 | 51 |
| 煤炭消耗量 | 吨 | 1,730 | 3,292 | 11,801 |
| 天然气消耗量 | 万标准立方米 | 2,347 | 2,021 | 1,711 |

| 关键绩效指标 | 单位 | 2019 | 2018 | 2017 |
|----------|------|---------|---------|---------|
| 耗电量 | 万千瓦时 | 15,055 | 14,895 | 14,662 |
| 热力消耗量 | 百万千焦 | 177,487 | 252,163 | 230,741 |
| 生物质燃料消耗量 | 吨 | 2,549 | 3,349 | 0 |
| 氮氧化物排放量 | 吨 | 44 | 45 | 59 |
| COD 排放量 | 吨 | 57 | 48 | 42 |
| 二氧化碳排放量 | 吨 | 216,845 | 214,749 | 230,274 |
| 有害废弃物排放量 | 吨 | 1,693 | 1,776 | 1,746 |

注：历年统计数据中涉及年度新增并购企业数据。

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。

小案例

强化环保管理，原料药基地顺利搬迁

近年来，国家环保态势严峻，为了适应新时代企业生存发展的需要，保证公司原料药的生产供应，公司决定将原料药生产基地搬迁至河北省沧州市，于2017年起开始建设沧州分公司。新生产基地加装了最新污水、尾气处理系统等环保设施，有效避免生产活动对周围环境造成影响。

沧州分公司建设进展顺利，已完成安全试生产备案、环保试生产备案并取得了排污许可证，实现3个品种稳定供应。



沧州原料药基地

党委书记冯毅调研沧州原料药基地

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2019年底，公司主要生产企业(14家)均顺利通过ISO14001环境管理体系认证，有力地提升了公司整体管理水平和环保意识，保护了员工的健康安全，降低了企业经营风险。



> 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，成立EHS委员会，建立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，通过层层签订责任书分解落实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2019年EHS责任书中，继续引入节能减排考核指标，以各单位2018年数据为基础再削减1%作为年度考核指标，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。

> 持续开展培训宣教和环保公益活动

公司通过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。

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。

小案例

开展节能宣传周主题活动

今年6月17日至23日是全国节能宣传周，6月19日是全国低碳日，华润双鹤紧密围绕“绿色发展，节能先行”的节能宣传周活动主题和“低碳行动，保卫蓝天”的低碳日活动主题，结合公司能源节约与生态环境保护的目标和工作实际，开展了形式多样的教育宣贯活动：组织开展能源紧缺体验活动以及生态环境知讲座，让员工亲身体会到资源能源的重要性及紧缺性；利用板报、显示屏、画报、横幅等多种方式普及节能降碳、节水和资源循环利用等相关知识，引导员工节约资源、提高效率、保护环境，建设绿色双鹤；向公司全体员工发出“绿色发展，节能先行”的倡议书；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。



绿色经营

> 降污减排

公司按照年度 EHS 重点工作安排下发《关于开展生态环境合规排查暨做好迎接第二轮中央环保督察准备工作的通知》，依据以往督察所发现的问题以及本轮督察重点编制了《2019 年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。通过上述排查，厘清了各单位的环境现状，针对排查出的问题制定有针对性的治理方案，以“真投入、真整改、重实效”为原则确保整治到位。

> 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，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，2019 年各主要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。

> 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，全年累计投入 3459 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 1343 万元。如湘中制药合成药分厂污水处理扩能项目，湘中制药合成药分厂雨污分流改造，滨湖双鹤低碳节能智慧管理系统，双鹤（北京）工业园乙醚废气治理项目等。

> 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。

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。2019 年总部望京园区同比 2018 年共节约电费约 18.85 万元，电费节降率为 7.93%。



湘中制药合成药分厂污水处理扩能项目

绿色办公



小案例

持续开展协同办公自动化系统

华润双鹤持续开展协同办公自动化系统 (OA 系统) 优化，努力实现无纸化办公，2019 年完成“润出行”商旅系统全面上线，上线员工超过 2,700 人。该系统通过与 OA 系统集成，全面打通电脑端、移动端通道，方便员工出行的同时提升了管理效率。

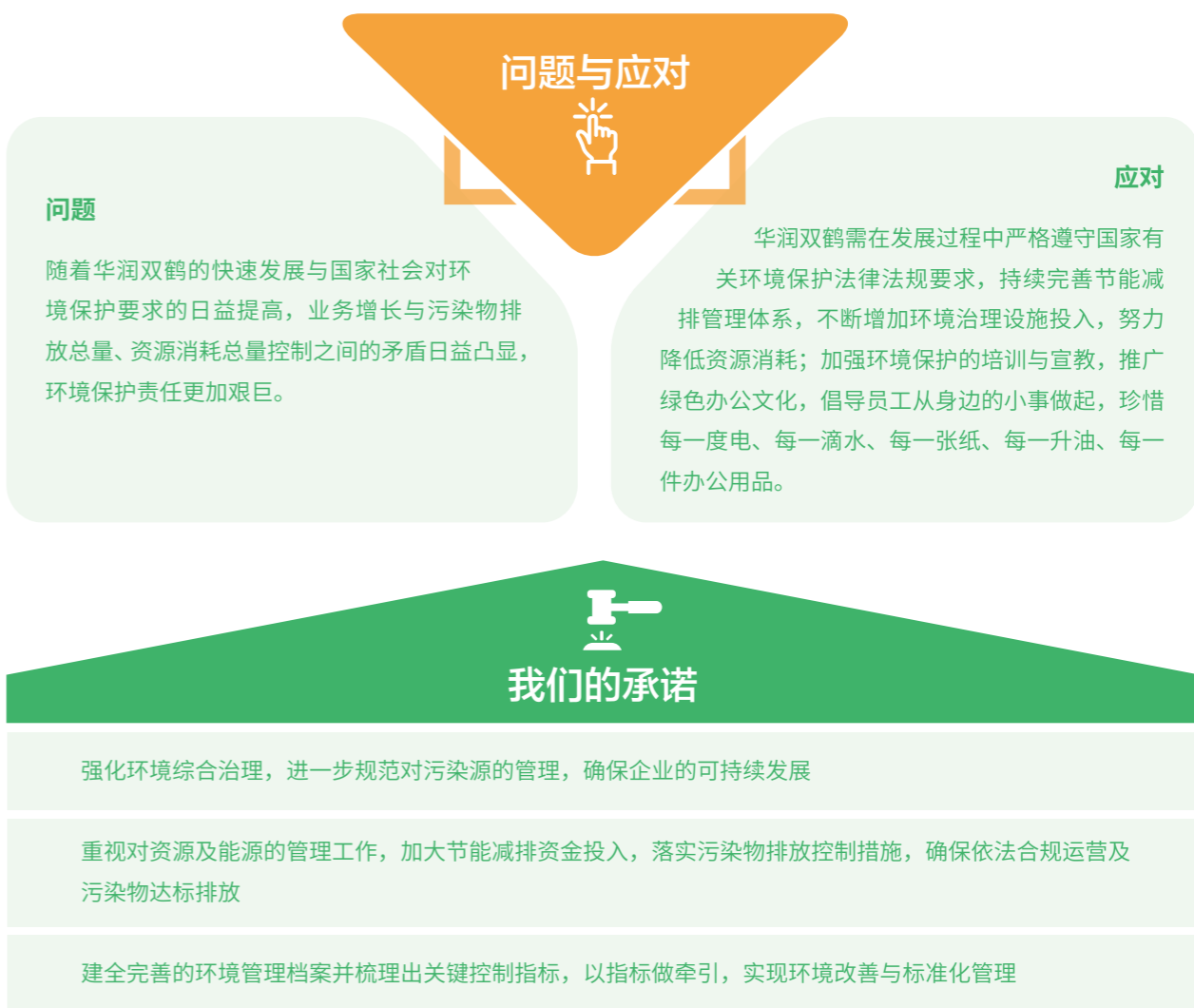
节约用电：要求员工在离开岗位时及时关灯、关闭空调、电脑等用电设备；在公共区域设置温馨提醒，做好下班后关灯断电工作；调整空调冬季和夏季的温度。

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，减少浪费。

节约用纸：积极推进无纸化办公；倡导双面打印，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。

废弃物管理：设置废弃电池收集箱，集中合理处置；提倡在食堂重复使用塑料购物袋，不使用一次性筷子和餐盒，减少浪费。

视频会议：各种会议尽量采用固定视频会议室、移动视频会议 APP、电话会议等方式召开，节约成本提升效率。



管理篇 提升履责绩效

理念与目标

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。华润双鹤在发展中始终坚持社会责任管理之道，并有意识地将社会责任融入企业战略与企业文化，推动责任践行、开展责任管理，实现了承担历史使命、履行社会责任和推动企业可持续发展的有机统一。

丰富责任文化

饮水思源，反哺社会，我们以践行社会责任为企业己任，坚持道德和合规经营，构建优秀的社会责任管理体系，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，回报客户和社会。

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
- 引领制药技术与效率的提升

责任文化

经济责任

- 追求全面、均衡、高质量的“均好性”业绩
- 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

员工责任

- 维护员工的权益，关爱员工身心
- 关爱员工，与员工共同成长，建设双鹤人本家园

客户责任

- 质量关乎患者的生命，责任承载企业的未来
- 一切以客户的最佳利益为出发点，用心赢得满意信赖
- 永远把患者的健康置于利润之上，谋求人类健康之事业

伙伴责任

- 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
- 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

社会责任

- 心存感恩，回馈社会
- 谨记责任二字，用心做好药，为民送健康，相携迎未来
- 安全是不可触碰的红线，以守护生命的态度严守安全生产

环境责任

- 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

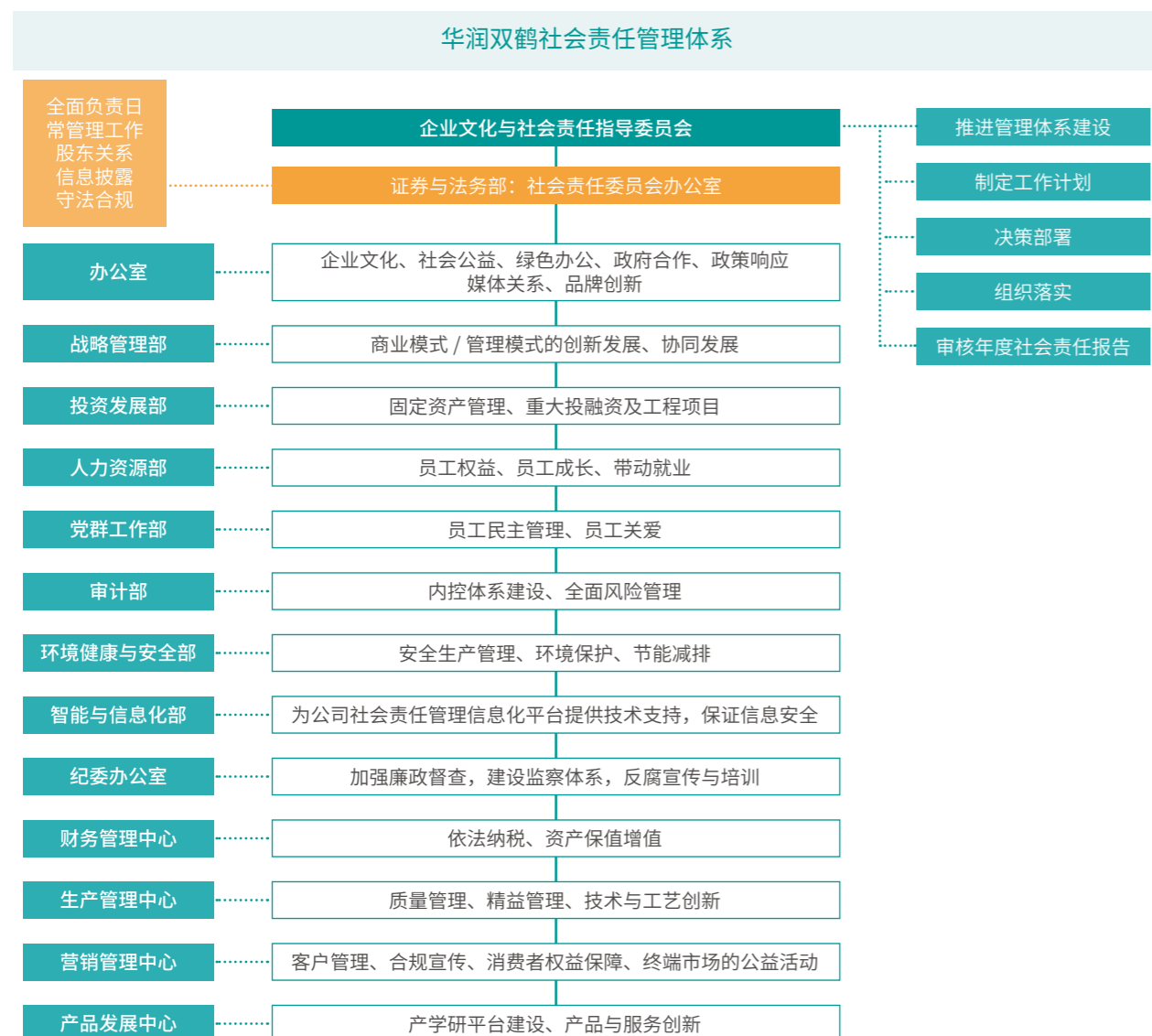
完善工作体系

> 组织体系

公司通过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。

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。

公司设立企业文化与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，推进公司社会责任管理体系建设，负责社会责任工作的统筹协调，审核公司年度社会责任报告等。公司证券与法务部是公司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；各职能部门和业务管理中心按照本部门/中心职能分工，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业务管理中心联络员组成的社会责任管理工作团队，有效支持和保障公司各层级社会责任工作的开展。



> 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，逐步建立了一套较为系统的社会责任指标体系，内容涵盖管理绩效、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业务中心，提升社会责任履责能力。

> 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，不断影响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。

推进责任融合

小案例

公司自 2008 年以来，连续 12 年发布社会责任报告，报告深刻阐述了公司在责任管理、市场绩效、科技创新、诚信经营、守法合规、员工关爱、安全生产、环境保护、回馈社会等方面履责行动和绩效，结合丰富的案例，全面展示了公司社会责任管理工作的理念、制度、规划以及实践，真实地反映了公司履行社会责任，把责任实践融入到公司的日常管理所取得的显著成果，具有较强的完整性、可读性和创新性。



> 与利益相关方沟通

公司关注利益相关方诉求，将与利益相关方的沟通作为增进公司透明度、建设和谐利益相关方关系的重要方式，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 | 沟通方式 | 期望与诉求 | 双鹤回应 |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 股东、投资者 | <ul style="list-style-type: none"> 信息披露 股东大会 日常投资者交流 | 增强盈利能力 公司规范治理 保障中小股东权益 公开透明的信息披露 多渠道投资者沟通 | <ul style="list-style-type: none"> 不断完善公司治理体系 重视市值管理，提供合理的投资回报 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 通过多渠道与投资者保持良好沟通 |
| 政府及有关部门 | <ul style="list-style-type: none"> 工作会议汇报 政策建议 | 依法足额纳税 提供就业岗位 引领技术创新 促进行业健康发展 | <ul style="list-style-type: none"> 依法运营 及时申报、缴纳税款 促进劳动就业，维护社会稳定 持续创新开发 参与行业协作 |
| 员工 | <ul style="list-style-type: none"> 年度工作会议 职工代表大会 培训 | 保障员工基本权益 重视职业发展和培训 关心员工身心健康 | <ul style="list-style-type: none"> 遵守劳动合同，维护员工合法权益 设立工会，实施民主管理 畅通员工意见征询渠道 建立长效人才培养机制 组织员工关爱活动 进行安全管理与培训 |
| 合作伙伴 | <ul style="list-style-type: none"> 日常业务交流 合作伙伴会议 | 坚持诚信经营 建立长期平等合作关系，实现互利共赢 | <ul style="list-style-type: none"> 建立规范、透明的供应商招采及管理流程 进行绿色供应链管理 注重沟通和交流，引导供应商履行社会责任 |
| 客户、消费者 | <ul style="list-style-type: none"> 客户满意度调查 投诉处理 | 提供优质产品与服务 保障药品质量与安全 保护客户隐私 | <ul style="list-style-type: none"> 改善质量管理体系，控制质量风险 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 保障用户信息安全 开展特色品牌活动，服务医生和患者 |
| 社区与环境 | <ul style="list-style-type: none"> 公益慈善活动 志愿者活动 | 环境保护 和谐社区 公益事业 公众关系 | <ul style="list-style-type: none"> 以环保理念为先导，持续优化产业结构，推动生态建设创新 参与各项社区服务，致力和谐社区环境 积极参与公益事业，为社会可持续、和谐发展做出贡献 |

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，2019年，华润双鹤获得各类荣誉奖项31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：



| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|
| 位列“2019年中国医药工业百强榜化药企业”第18位 | 位列“2019中国化学制药行业工业企业综合实力百强”第14位 |
| 第四次获评上海证券交易所信息披露工作A级评价 | 获评中国证券报“2019金牛最具投资价值奖” |
| 获评2019医药行业年度标杆企业 | 荣获2019中国医药企业社会责任奖 |
| 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)等11个产品获评2019中国化学制药行业优秀产品品牌 | |
| ○号、压氏达荣登2019“中国医药品牌榜” | “降低M线STM8766粒子损耗率”项目获评2019年度全国优秀六西格玛项目 |

问题与应对

- 公司应从公司战略发展角度提高社会责任意识站位，持续加强责任宣贯，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
- 推动社会责任宣贯工作，使社会责任理念渗透至公司各业务环节及全员的心中，将社会责任深度融入企业运营
- 在实现自身发展的同时考虑利益相关方需求，加强彼此的沟通与交流，以期互利共赢，共同实现可持续发展

结束语

2020 年注定是不平凡的一年，新型冠状病毒肺炎在神州大地肆虐，给中华民族带来前所未有的考验和磨炼。在这场艰苦的战斗中，双鹤人挺身而出，不惧疫情凶险保障药品生产和配送，积极捐款捐物支持疫情防控，用行动诠释着新时代的“太行精神”。

寒冬终将过去，春天必会到来。我们将带着信心与力量、坚毅与勇气跨越一切困难和挑战，以红色基因拼搏助力，以初心使命引领前进方向，以新时代“太行精神”为精神源泉，坚定走低成本、高质量、多品种、大规模发展之路，全力以赴推进十三五既定的战略目标达成，为双鹤成长为世界一流制药企业而努力奋斗！我们也将铭记制药人的初心，努力维护员工合法权益，诚信对待供应商和客户，积极参与公益事业和环境保护，在更多的领域更好的承担和履行企业社会责任，真正成为大众健康的守护者、品质生活的创造者，无愧药人药企的职责担当！

祈福祖国，守护家园，2020 年我们在一起！

华润双鹤药业股份有限公司

董 事 会

2020 年 3 月 19 日

意见反馈表

尊敬的读者：

您好！

感谢您在百忙之中阅读华润双鹤 2019 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



扫描二维码
浏览 H5 版社会责任报告



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>