



华润双鹤药业股份有限公司

China Resources Double-Crane Pharmaceutical Co.,Ltd.



2013

社会责任报告



关心大众 健康民生

# 2013

## SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT



关心大众，健康民生

CARE FOR PEOPLE

AND PROMOTE HEALTH





## 董事长致辞 Chairman's Letter

董事长: 李福祚  
Chairman of the Board  
Mr. Li Fu-zuo

风霜雨雪，七十五载；国情民恩，矢志思报。

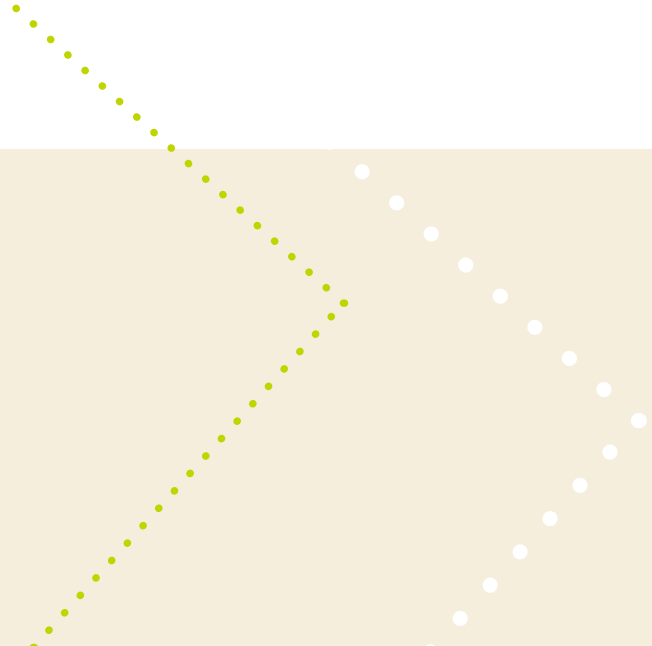
责任，担之！这是双鹤人追求了七十五年并将永不停止追求的梦想，一个甜蜜的责任，同时又是一个神圣的信仰！

我们深信，责任是一种力量，也是一种态度，更是一种高度，责任缔造基业，责任成就辉煌。“用心做药，民之健康为念”，2013年万余名双鹤人在全员参与、系统地梳理提炼双鹤社会责任文化的基础上向世界齐声传递出这个美好的心愿；行言联动，责任与战略融合，责任与运营相联，2013年我们收获了丰收的喜悦。

**强化创新驱动，应对市场挑战，促进经济稳健发展。**我们以管理提升为出发点，以组织变革为抓手，以渠道与终端为着力点，以精益与协调为支撑点，在逆境里谋求创新，在变革中寻求机遇，全年实现主营业务收入67.71亿元，净利润8.71亿元，同时感恩回报社会，上缴各项税金7.2亿元，为推进医药行业持续、稳健发展做出积极的贡献。

**坚持以人为本，尊重人才发展，搭建员工成长平台。**我们倡导“企业与员工共同发展”的理念，构建和谐劳动关系，为员工搭建平等创业的广阔平台，实现员工与公司的共同发展；强化薪酬水平市场对标，员工收入水平显著提高，员工充分分享企业发展成果；注重人文关怀，启动“爱心基金”，为员工增添健康保障。

**坚持诚实守信，做精客户服务，提供高质量药品和服务。**我们将质量安全视为不容妥协的追求目标，遵守诚实守信、互惠互利、合法合规的交易规则，致力于为消费者提供优质的产品和售后服务；不断改进产品质量，建立三级质量管控体系，从研发、采购、生产到销售各环节更好地保证药品质量安全。




**携手合作伙伴，加强战略合作，营造和谐商业环境。**我们继续巩固与政府、行业组织、科研机构、大专院校等单位的战略合作关系；倡导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。

**致力公益事业，积极回馈社会，促进社会和谐发展。**我们通过捐款助困、抗震救灾等多种途径为社会和谐发展贡献力量；定期面向高血压患者举办公益讲座；开展多项针对基层医疗人员的慢病防治教育活动，培训基层医生有效人数两万余人；完成五十家腹透中心建设，培训患者两千人次，帮助患者安心腹透治疗。

**加强环境管理，推进绿色经营，维护可持续发展环境。**我们秉承环境管理方针，全面推进环境管理体系的建立和认证工作，公司所有生产单位全部通过ISO14001环境保护管理体系审核；重视资源再生，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；积极引导所属各单位推行绿色办公，鼓励员工从点滴做起，建设绿色舒适的办公环境。

“关心大众，健康民生”，华润双鹤不变的承诺，永恒的追求。时代在变化，时间在流逝，我们将把握每一个机会，珍惜每一刻时光，在践行社会责任的道路上激情昂扬，不断以关爱民生的责任和智慧来定位和检视公司战略、行为准则、药品质量和利润追求，全面推进责任理念融入公司战略、治理结构、日常运营各个流程，将“超越利润之上的追求”付诸于实实在在的行动。2014年，我们再次出发！

董事长：



# 目录

公司简介 .....	8
第一部分 责任专题 .....	10
一、视药品质量和安全为企业生命线 .....	11
1、三级质量管控体系确保药品质量安全 .....	11
2、常态化精益管理是提升药品质量的有效手段 .....	13
3、统一招标采购控制质量风险 .....	14
二、致力于为医生、患者提供创新产品与服务 .....	14
1、“鹤鸣行动”公益项目助力国家基层医疗教育 .....	14
2、冠名“春雨计划”，启动双鹤慢病大讲堂 .....	15
3、安心腹透服务惠患者 .....	16



第二部分 责任管理 .....	17
一、责任文化 .....	18
1、梳理提炼社会责任理念与社会责任文化 .....	18
2、构建华润双鹤社会责任模型 .....	20
二、完善社会责任管理体系 .....	20
三、责任推进和能力 .....	21



第三部分 促进经济可持续发展 .....	21
一、2013年主要经营情况 .....	23
二、公司治理结构 .....	23
三、企业改革 .....	24
1、组织变革 .....	24
2、精益管理 .....	25
3、全员绩效管理 .....	26
四、创新发展 .....	26
1、商业模式创新 .....	26
2、技术与工艺创新 .....	27
3、产品与服务创新 .....	27

第四部分 切实维护员工权益 .....	28
一、员工权益 .....	29
1、遵守劳动法规 .....	29
2、平等雇佣 .....	29
3、关爱女员工 .....	29
二、员工成长 .....	30
1、职业发展与培训 .....	30
2、组建内训师队伍 .....	30
3、健全完善一线工程技术人员职业发展通道 .....	31
三、员工关爱 .....	31
1、关注员工健康 .....	31
2、困难员工帮扶 .....	32
3、员工活动 .....	32

## 第五部分 为客户提供高质量的药品和服务 ..... 33

### 一、客户管理 ..... 34

1、客户关系管理 ..... 34

2、客户投诉管理机制 ..... 35

3、产品事故应急机制 ..... 35

### 二、消费者权益 ..... 35

1、保障药品供给 ..... 35

2、价格合理透明 ..... 35

3、建立售后服务体系 ..... 36

## 第六部分 为合作伙伴搭建共赢平台 ..... 37

### 一、股东权益保护 ..... 38

1、重视对股东的权益保护 ..... 38

2、加强投资者关系管理 ..... 38

3、保护债权人合法权益 ..... 39

### 二、战略合作 ..... 39

1、政府合作 ..... 39

2、产学研合作 ..... 39

### 三、行业进步 ..... 40

1、公平竞争 ..... 40

2、诚信经营、反商业贿赂 ..... 40

3、守法合规 ..... 40

### 四、供应链管理 ..... 41

### 五、媒体关系 ..... 42



## 第七部分 促进和谐发展共赢 ..... 43

### 一、政府责任 ..... 44

1、政策响应 ..... 44

2、带动就业 ..... 44

### 二、安全生产 ..... 44

1、安全管理体系建设 ..... 45

2、健全安全事故应急机制 ..... 46

3、监督管理 ..... 46

4、教育培训 ..... 47

### 三、社会公益 ..... 48

1、公益捐赠 ..... 48

2、成立华润双鹤爱心基金 ..... 48





<b>第八部分 维护可持续发展环境</b> .....	49
<b>一、绿色管理</b> .....	50
1、绿色管理体系 .....	50
2、环保培训与宣教 .....	50
3、降污减排 .....	51
4、环保公益 .....	51
<b>二、绿色经营</b> .....	52
1、节能减排 .....	52
2、资源再生与循环经济 .....	53
3、环保投资、研发与创新 .....	53
4、新建项目环评 .....	53
<b>三、绿色办公</b> .....	54
附录1：公司荣誉 .....	55
附录2：关键绩效表 .....	56
附录3：意见反馈表 .....	57

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。



The image shows two hands, one from the left and one from the right, reaching towards each other and interlocking fingers to form a heart shape. The background is a soft-focus green landscape, possibly a field or park. The overall tone is positive and collaborative.

# 20

# 13

## SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

为落实科学发展观，构建和谐社会，推进经济社会可持续发展，根据《公司法》、《证券法》、《上市公司社会责任指引》等法律法规的规定，华润双鹤药业股份有限公司(以下简称“华润双鹤”或“公司”)制定了《2013年度社会责任报告》，报告真实、客观地反映了公司2013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。

## 公司简介

华润双鹤是一家拥有70余年辉煌历史的制药企业，前身为北京制药厂；1997年在上海证券交易所挂牌上市，股票代码600062。2010年，华润双鹤进入位列世界企业500强的华润(集团)有限公司旗下，是华润集团的一级利润中心，也是华润医药集团的重要组成部分。2012年，公司名称由“北京双鹤药业股份有限公司”正式变更为“华润双鹤药业股份有限公司”。

公司始终坚守“关心大众，健康民生”的企业宗旨，励精图治，坚守信念。如今，华润双鹤已发展成为拥有二十一家下属公司，一万余名员工的大型现代化集团型医药上市公司，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。主要产品聚焦在大输液、心脑血管、内分泌和儿科等领域；拥有大输液、0号(复方利血平氨苯蝶啶片)、糖适平(格列喹酮片)、利复星(甲磺酸左氧氟沙星)、一君(注射用哌拉西林钠舒巴坦钠)、儿泻康贴膜、珂立苏(注射用牛肺表面活性剂)、盈源(羟乙基淀粉(200/0.5)氯化钠注射液)、冠爽(匹伐他汀钙片)、维生素E·C颗粒和小针等多种知名产品；销售网络深入医院、社区医疗卫生服务站、地县卫生院及药店等终端，产品销售量逐年保持稳步攀升，在全国输液、心脑血管和内分泌三大领域取得了领先地位。公司荣获“五一劳动奖状”、“中国驰名商标”等荣誉，获得“高新技术企业”、“国家火炬计划重点高新技术企业”等称号；重点产品匹伐他汀钙片被评为“国家重点新产品”并列入“国家火炬计划项目”，0号荣获中国医药行业“最具贡献度大品种”称号，珂立苏被列入“北京市火炬计划项目”。



作为国企首家通过GMP认证的制药企业，公司建立了科学严谨的质量保证体系，通过了ISO14001环境管理体系认证，致力于为社会大众提供疗效确切、质量优良的产品，为提高全民健康水平不断贡献力量。公司时刻不忘履行社会责任，积极参与社会公益事业，先后荣获“社会责任孺子牛奖”、“中国上市公司环境责任生物制药行业领先奖”，入选“首都十大公益功勋企业”、“中国上市公司环境责任百佳企业”、“央视财经50责任领先指数样本公司”。

2013年是“十二五”总体战略实施的关键之年，这一年，公司实现主营业务收入67.71亿元，其中工业收入43.05亿元，同比增长6.65%；在保持收入规模的前提下，通过内部业务模式的调整和优化，实现净利润(归属母公司)8.71亿元，同比增长41.71%；累计实现经营活动现金净流量(含票据影响)8.21亿元，现金回款控制在较好水平；净资产收益率17.56%，为公司的可持续发展打下了坚实的基础。

# 20 13

## SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

第一部分 责任专题



## 一、视药品质量和安全为企业生命线

生命健康是每个人追求的目标，能够为广大患者提供高品质的药品、解除患者病痛是制药人追求的目标。作为制药企业，产品质量就是企业的生命，公司已经把药品质量和安全问题提升到了空前的重视程度，也一贯将为消费者提供合格产品和满意服务作为最重要的工作内容。通过近年来努力，公司已经建立了总部层面、管理中心层面和部门层面的三级药品质量管控体系以及严格的精益管理系统，从各个层面负责质量保证体系建设、药品不良反应监测以及重大药品不良事件调查处理等工作，使得公司产品质量得到了进一步提升。

### 1、三级质量管控体系确保药品质量安全

2013年公司初步建立了总部层面、管理中心层面和部门层面的三级药品质量管控体系。相比原先的集中统一管理模式，现在的三级药品质量管控体系能够从研发、采购、生产到销售等各环节更好地保证产品质量安全，在专业化程度、管控效果和效率方面有着明显的优势。

总部层面的质量管控体系是公司的一级质量管控体系，对公司所有质量管控系统起到统领作用。该体系完全参照ISO9000质量体系认证的要求建立，能够保证公司稳定地提供合格产品或服务，增强客户对公司产品品质的信心，从而有利于扩大企业的市场占有率，提高公司的经济效益和社会效益。

管理中心层面的质量管控体系是公司的二级质量管控体系，相对于总部层面的质量管控体系更加细化。公司目前共有三大业务管理中心，包括研发管理中心、生产管理中心和营销管理中心，每个管理中心都建立了符合自身特点的质量管控体系。



输液生产车间

■ 生产管理中心的的质量管控体系主要参照中国新版GMP要求建立。截至2013年底，公司注射剂生产线、固体制剂车间以及原料药车间均达到新版GMP标准。此外，生产管理中心之一的万辉双鹤还通过欧盟GMP认证，公司内封式聚丙烯输液(BFS产品)为国内首家第四代输液产品，目前该标准被写入国家产业“十二五”规划和新版GMP中。

营销管理中心的质量管控体系主要是按照国家GSP要求建立。随着2013年6月份国家新版GSP的正式实施，公司正在积极按照新版GSP要求优化和提升营销管理中心的质量管控体系。

■ 研发管理中心开展了质量管理体系建设，颁发了包括质量管理制度、技术规范、项目管理流程，以及管理规程和操作规程在内的101份管理及操作文件，为质量管理体系搭建了基本框架。

为进一步提升药品生产的质量管理水平，公司计划用三年时间对新版GMP颁布后制定的药品生产质量管理文件进行全面修订。2013年的修订重点是质量控制实验室管理，涵盖质量控制实验室管理的基本要求及相关记录等。



BFS输液



配合新版GSP的颁布，组织员工培训

部门层面的质量管控体系是公司的第三级质量管控体系，是在基层部门(如生产部门、研发部门、采购部门等)建立的质量管控体系。由于基层部门是直接接触物料和产品的部门，基层部门员工的行为将直接影响到药品的质量与安全，因此在基层部门层面建立完善的质量管控体系，要求各岗位人员在日常工作中严格按照操作手册和相关规范进行操作，是保证公司产品质量最直接有效的手段。



抽检产品合格率

## 2、常态化精益管理是提升药品质量的有效手段

为进一步降低生产成本，提高药品质量和产品市场竞争力，公司部署并实施了常态化的精益管理。比如，在大输液领域，2013年将降低塑袋漏液率项目作为重点精益管理项目。用公司总裁李昕的话说，输液产品的质量关系着患者的生命，质量的稳定更是销售人员最坚强的后盾，将降低塑袋漏液率作为常态化精益管理项目可培养员工树立客户为先的意识和科学的质量管理理念，从而最终提高输液产品的质量。

公司的精益管理项目形成了一整套保证和提升产品质量的机制，它要求相关人员在生产、设备、质量、技术等方面也要形成定期交流机制，充分履行工作职责，使交流和沟通常态化，针对不同单位反映出的不同问题及时进行诊断，并及时落实到位，切实提升产品质量。

### 3、统一招标采购控制质量风险

为了加强对统一招标采购物料的质量管理，公司制定了《统一招标采购物料供应商质量管理制度》，明确了各级组织及人员的职责，物料供应商的质量评估、现场质量审计等管理流程及要求；建立了统一招标物料供应商的质量档案并定期核对，确保供应商资质证明资料的有效性；定期收集各生产单位物料检验情况、生产使用情况、售后服务情况、市场投诉情况等信息以对供应商进行质量评估，决定供应商的分级；对质量不稳定或存在供应等问题的供应商增加评估频次，对超出标准或出现重大质量问题的供应商及时组织现场审计，不能按期采取纠正和预防措施的，取消其供应资格。

## 二、致力于为医生、患者提供创新产品与服务

### 1、“鹤鸣行动”公益项目助力国家基层医疗教育

在国家日益重视基础医疗改善的大环境下，公司开展多项针对基层医疗人员的慢病防治教育活动。其中包括为基层医生高血压诊疗知识培训公益项目“鹤鸣行动”，2013年在江苏、河南、河北、四川、湖南、山东、陕西等地举办高血压防治培训会，针对基层医生的需求和特点，为基层医生聘请有丰富医疗经验和较高学术水准的授课专家，将各种高血压防治知识用通俗易懂的方式传授给基层医生，结合当地的气候、饮食、高血压特点等，提供有针对性地案例及解决方案，深受当地医生和卫生部门好评。

“鹤鸣行动”以面授培训形式，累计进行163场，培训基层医生有效人数24,351人；以网络学院形式，累计培训会员10,361人，建立基层医生数据库48,189份；以学术手机报形式，发送手机报14期，累计发送36万人次以上；利用专业媒体，在传播高血压前沿研究和相关行业情况同时，刊登0号学术文章，开展病例征集和基层用药分享活动，宣传0号相关核心内容，提高医生对0号的临床应用水平。





“鹤鸣行动” 培训现场

## 2、冠名 “春雨计划”，启动双鹤慢病大讲堂

我国2.6亿高血压患者分布全国，尤其是基层(社区和乡村)更是高血压防治的主战场。居民健康知识缺乏和公众教育的缺失是高血压等慢性病患病率上升的主要原因之一。为此中国高血压联盟与卫生部心血管病防治研究中心等联合发起制定了《中国高血压患者教育指南》。“春雨计划”是针对《中国高血压患者教育指南》的推广和宣传特别策划并执行的项目，是对患者负责、对社会利好的重大举措。公司于2013年取得卫生部心血管病防治研究中心、中国高血压联盟等单位主办的“春雨计划”的冠名和活动组织授权，可在全国开展合规的学术推广活动。

“春雨计划”借助医院渠道的权威性，在选定的医院内部设立专门的患教室，由本院知名医生授课，定期对高血压患者进行《中国高血压患者教育指南》公益讲座，通过长期、大规模的患者教育工作向高血压患者灌输高血压防治的正确理念。公司希望通过“春雨计划”活动展示品牌影响力，并形成以医院为基地、以患者为对象的患教模式。



举办《中国高血压患者指南》公益讲座

### 3、安心腹透服务惠患者

腹膜透析和血液透析是尿毒症患者除换肾外的最有效治疗手段，其中腹膜透析是利用人体的腹膜作为半透膜，通过腹膜透析液清除血液中的尿毒物质的一种透析方法，患者每日在家使用腹膜透析液后可以像正常人一样生活。腹膜透析独特的居家治疗模式对于腹膜透析液门到门配送、居家透析规范指导以及患者的心理疏导都有很高的要求。

腹膜透析液是公司重点产品之一，其售后服务环节得到高度重视，一方面做好临床医生用药指导，另一方面注重每个患者沟通。公司与医院共建腹透中心，管理1300份患者档案，搭建患者教育平台，开展多种形式的患者服务活动，打造患者服务模式。2011年到2013年两年间，腹透中心数量从1家增长到50家，覆盖患者3000多人。为了对腹透患者用药安全负责，公司提供客服400电话、免费送货上门、定期家庭访问、召开肾友会等多项服务。通过与患者面对面的接触、指导患者治疗和解决用药问题缓解患者的治疗压力，帮助患者安心腹透治疗，同时将销售最前沿的信息反馈到生产研发部门，有效提高腹膜透析产品品质和服务水平。2013年公司专职客服团队完成肾友会30余场，培训患者2,000多人次，完成电话访问和家访1,000人次，提高了患者居家治疗能力。同时客服团队分析患者用药习惯和需求，制作并送出腹透安心礼包3,000余个，减轻了患者的经济压力。腹透中心建设的成功也带来了业务的增长，2011年到2013年底肾科业务实现两年翻两番的飞跃，销售量从57万袋增长到277万袋的。目前公司生产的腹膜透析液已经成为国产腹透领先品牌，是医生和患者的安心腹透的有利保证。



上海长富金山基地车间



20

13

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

**第二部分 责任管理**

## 一、责任文化

公司秉承“关心大众，健康民生”的企业宗旨，坚持“用心做药，民之健康为念”的社会责任理念，不断推动社会责任融入公司使命，为双鹤品牌注入责任的内核，积极履行社会责任，致力于构建一个具有社会责任的企业价值链。

2013年，公司成立了“企业文化与社会责任指导委员会”，以进一步加强公司企业文化与社会责任指导力度，整合各方面资源，增强工作合力，推动工作有效开展。

### 1、梳理提炼社会责任理念与社会责任文化

2013年公司首次全面系统地开展了公司社会责任理念的梳理和提炼工作，在深入调查研究和广泛征求意见基础上，初步梳理形成有双鹤特色的社会责任理念和社会责任文化，编制社会责任手册并以此作为宣传载体，以实现与更广泛利益相关方，尤其是内部员工的沟通，共同促进公司社会责任管理工作的有效开展。

理念：	用心做药，民之健康为念
企业宗旨：	关心大众，健康民生
使命：	一切从健康生命开始
愿景：	努力成为“最让客户、员工满意和放心，最受行业尊重”的国内领先制药企业之一
价值观：	诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报



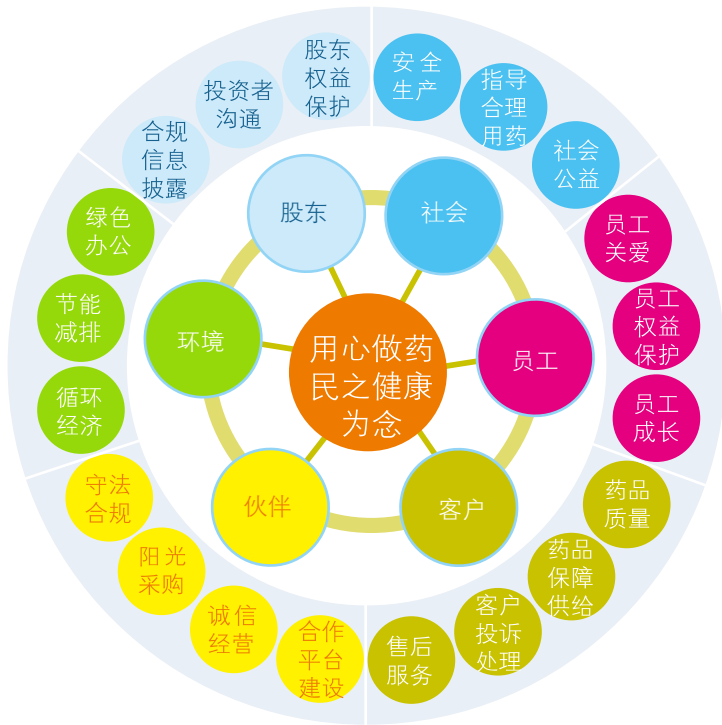
## 社会责任文化

- ☆ 正确对待业绩、辛苦和价值观，业绩不向辛苦妥协，价值观不向业绩妥协。
- ☆ 努力打造「简单、坦诚、阳光」的组织文化。
- ☆ 对经理人要严，对员工要善。
- ☆ 永远把患者的健康置于利润之上，谋求人类健康之事业。
- ☆ 谨记责任二字，用心做好药，为民送健康，相携迎未来。
- ☆ 责任在每一个瞬间，真情在每一滴输液。
- ☆ 承首都情用心做药，让老百姓吃北京药放心。
- ☆ 质量关乎患者的生命，责任承载企业的未来。
- ☆ 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。
- ☆ 一切以客户的最佳利益为出发点，不以短期业绩为目标，追求长远的可持续发展。
- ☆ 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。
- ☆ 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。
- ☆ 推动持续创新，以创新驱动业绩增长。
- ☆ 尊重员工的尊严，维护员工的权益。
- ☆ 心存感恩，回馈社会。



社会责任手册

## 2、构建华润双鹤社会责任模型



## 二、完善社会责任管理体系

2013年，为了切实履行社会责任，深化落实公司企业文化，有效开展社会责任管理，积极推动社会责任实践，公司进一步完善了社会责任管理体系，同时将社会责任绩效管理的职责细化和分解，为全面开展社会责任管理工作提供了保障；公司制定了《社会责任管理办法》，作为指导公司社会责任实践活动的行动指南，《办法》初步确立了公司董事会、社会责任指导委员会、归口管理部门、履责部门四位一体的社会责任管理体系；公司建立了社会责任定期报告机制，加大社会责任宣传，引导和推动社会责任实践。

### 三、责任推进和能力

2013年公司通过组织编制社会责任报告、参与CSR专业论坛、梳理社会责任关键主题等工作，加强社会责任能力建设，推动各职能部门及所属各单位建立和完善具有医药行业特点的、符合公司发展实际情况的社会责任指标体系和管理体系，提升社会责任履责能力。公司通过推动社会责任履责活动、建立定期报告机制，加强全员宣传与专业联络人培训等多种形式，整合社会责任管理工作，不断推动社会责任融入公司战略目标和日常运营，加强公司社会责任的管理和宣贯工作，激励和指导各单位在经营活动中主动践行社会责任。

2013年公司参加工经联举办的“社会责任报告发布会”，宣传社会责任报告内容，领取发布证书；参加联合国全球契约中国网络主办的关注气候中国峰会，签署《上市公司董事会秘书建设生态文明履行社会责任倡议书》；参加中央电视台和中国上市公司协会举办的2013CCTV中国上市公司峰会并入围“央视财经50责任领先指数样本公司”。公司将继续以完善社会责任管理体系为推进手段，持续加强和改进社会责任工作。



上市公司董事会秘书建设生态文明履行社会责任倡议书



参加工经联举办的“社会责任报告发布会”



入围“央视财经50责任领先指数样本公司”



2013

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

**第三部分 促进经济可持续发展**



## 一、2013年主要经营情况

2013年全球经济从金融危机中逐步复苏，中国经济保持平稳增长，医药行业在GSK事件和GMP及GSP严格审核形势下，实现缓慢增长。面对变革的挑战与机遇，2013年公司坚定不移地贯彻落实公司总体发展战略，顺应国家医疗体制改革和市场需求的变化，努力把握发展机遇，深入推动各项改革，在业绩提升、组织变革、资源整合、管理创新等方面取得了长足进步，保持了公司经营业绩稳定健康的增长。

2013年公司实现主营业务收入67.71亿元，其中工业收入43.05亿元，同比增长6.65%；在保持收入规模的前提下，通过内部业务模式的调整和优化，实现净利润(归属母公司)8.71亿元，同比增长41.71%；累计实现经营活动现金净流量(含票据影响)8.21亿元，现金回款控制在较好水平；净资产收益率17.56%，为公司的可持续发展打下了坚实的基础。

## 二、公司治理结构

公司严格按照《公司法》、《证券法》、《上市公司治理准则》和中国证监会、上海证券交易所关于公司治理的最新要求，不断完善公司法人治理结构，健全和执行公司内部控制体系，规范公司运作。公司股东大会、董事会、监事会及经理层之间权责明确，各司其职、各尽其责、相互协调、相互制衡。公司在股东与股东大会、控股股东与上市公司、董事与董事会、监事与监事会、绩效评价与激励约束机制、利益相关者、信息披露与透明度等主要治理方面均符合中国证监会、上海证券交易所有关上市公司治理的规范性文件要求。2013年公司共召开股东大会2次，董事会会议8次，专门委员会会议14次，监事会会议8次，共计发布公告33则。

2013年，公司根据实际情况变更了经营范围，修订《公司章程》；遵照中国证监会、上海证券交易所的要求，及时比对新出台的规范性文件要求，对《募集资金管理制度》予以修订和补充。

2013年公司重点开展了内部控制与风险管理工作，内控工作进入第三期项目推广阶段，各所属单位编制完成本单位的内部控制手册，从而建成自上而下的全面内部控制体系。通过内部控制运行测试，检验内部控制体系设计的有效性和执行的有效性，并根据运行测试过程中发现的问题修订完善内部控制手册，梳理完善相应业务流程及内控制度。公司积极开展全面风险管理工作，基本建立了公司风险管理组织体系，对安全生产、药品质量、大宗物料采购三个重点风险进行了梳理，完成了公司安全生产与环境保护风险、药品质量与安全风险、大宗物料采购风险三大风险管理手册的编制及发布执行，建立了风险数据库，形成了2013年度风险管理报告，辨识和评估出公司2013年度面临的前十大风险，并制定了应对措施和解决方案，逐步形成了风险管理体系和运行机制。

公司注重加强内部控制与风险管理理念的宣传，在企业内部形成共同的内部控制与风险管理语言，营造全员的内部控制与风险管理文化氛围。通过内部控制与风险管理的培训，提高全员对内部控制与风险管理的认识水平，将内部控制与风险管理工作落实到日常业务工作中，保障公司持续、健康、稳定发展。

通过上述工作的开展，公司治理不断完善和提升，并得到了各界的高度评价和广泛肯定：先后荣获上市公司董事会“金圆桌奖”、“2012中国主板上市公司价值百强”、“中国上市企业公众互动服务TOP10”、“上交所优秀董秘、主板百佳董秘”称号等奖项。

### 三、企业改革

#### 1、组织变革

2013年是公司深化组织变革、提升组织能力的关键一年。公司继续推进组织变革工作，着眼于建立不断变革、自我完善、充满活力的组织，以适应新的发展形势。生产管理中心实现组织机构变革调整到位，实现生产、质量、设备、采购和人员管理职能的纵向对接和横向一致；营销管理中心进一步细化整合市场和客户，所属单位由4+2调整为4+3的结构；研发管理中心组建分析、合成和制剂三大专业技术平台；总部成立财务管理中心，开启了由财务管理向价值创造转型的新篇章，有利于提升财务管理水平，提高工作效率。

公司为进一步聚焦公司的主业，提高管理效率，实现集团化统一管理，2013年度开展了所属单位的股权优化工作，重点完成长沙双鹤股权转让项目、淮安双鹤少数股权收购项目和双鹤现代吸收合并项目。



深化整合管理提升项目启动会

## 2、精益管理

2013年精益管理作为公司关键管理主题，设定了“以精益项目为驱动，以人才培养为核心，实现精益文化沉淀，助力组织能力提升和战略目标实现”的五年规划目标，明确了公司精益管理的工作思路和开展策略。以生产管理中心为试点，围绕“质量改善、成本降低、提升效率”三个方面开展两期共33个精益六西格玛项目，实现可测量硬性收益742万，完善89条流程及制度；顺利推进软袋漏液率、财务共享中心落地、供应链管理、0号流向数据优化四个重点精益项目，切实解决实际工作中的问题和瓶颈；试点推进精益TPM，实现试点单位全员参与和现场基础管理改善。通过优化业务流程和资源配置，强化运行细节管理和过程管理，追求持续改进，推动公司提高核心竞争力和创效能力的自我完善。公司在推进精益管理工作的同时，注重精益管理人才培养和文化宣贯，通过系统培训提升全员精益改善意识，使精益思想渗透至公司所有层级。



精益管理绿带项目评审大会



可视化管理



精益文化园地

### 3、全员绩效管理

公司正式启动全员绩效管理工作，通过8家全员绩效试点单位工作的开展，进一步完善了绩效管理制度，建立起绩效指标确认会和季度绩效述职会，培养和提升了一线经理人和员工的绩效管理能力，进一步践行了业绩导向的企业文化，推动组织变革目标的实现。公司推行薪酬体系改革



全员绩效管理启动会

，建立全面市场化的薪酬体系，制定了以激励业绩增长为主的薪酬策略和薪酬制度，形成具有内部一致性的薪酬管理模式。通过实施薪酬体系套改，强化薪酬水平市场对标，员工收入水平显著提高，员工充分分享企业发展成果。

## 四、创新发展

### 1、商业模式创新

2013年，公司充分发掘各方面的信息来源渠道，开展并购目标企业的筛选工作，初步构建起信息数据库，从地域、产品、合作方式、治疗领域等方面，收集相关企业信息，累计入库企业数量超过100个，并对潜在并购目标进行重点分析，定期跟踪动态；对现有输液基地进行了系统整理，通过对输液基地布局、产能、包材结构的深入分析，初步确定了目标企业筛选原则，积极与意向目标企业接触沟通，完成输液投资分析报告。

2013年在营销模式方面，基层市场以鹤鸣行动为“医教”平台，加强面向基层医生的学术教育和品牌宣传；高端医院市场“学术+代理”模式展现出活力，公司聚焦学术营销，侧重市场策划、专家维护和医学实验，并协助代理商开发医院；对代理商进行精细化管理，完成终端开发与维护，提高对终端的掌控力度。

2013年在渠道与终端变革方面进行了一系列创新，取得了显著成效：渠道建设方面，进行渠道梳理、渠道管控：通过在全国设立价格监控点，定期发布价格监控报告，严格处罚低价串货等措施进行价格管控；在全国药交会发布渠道治理声明，建立“流向直连”IT系统，将流向统计作为二级商业的遴选标准和二级商务代表的考核指标，严格流向管理，提高了终端流向的掌控率，实现了渠道的扁平化，价格管控取得成效。终端建设方面，分别以县医院和二级医院为核心，搭建县乡和城市基层终端网络，同时，在重点区域市场组建“战斗单元”，促进基层市场渠道与终端的衔接。

## 2、技术与工艺创新

2013年公司搭建技术创新体系，实现生产体系技术资源的融合，全方位推进技术与工艺改造创新，对所属各单位产品研发、立项及申报等工作进行总体把控，挖掘潜在资源技术管理。

为满足市场需要，对输液品种进行了去炭工艺、灭菌条件提高等改进工作，提升生产效率，同时提高产品无菌保障水平，降低用药风险；对小容量注射剂和冻干粉针剂的原辅料增加了细菌内毒素、微生物限度或无菌检验等安全性指标，提升产品质量，同时降低用药风险。新建、改扩建输液生产线，新增输液产能3亿瓶袋；为满足输液生产线仓储需要，在安徽、滨湖基地新建、改造输液仓库，新增存储量2600万瓶；为提升装备技术水平和产品质量，完成数十条生产线的新版GMP认证改造项目，满足新版GMP认证需要。固体制剂厂房新建和设备升级改造，自动化的称配系统，密闭的生产流程，自动可靠的清洁系统，减少了对环境和人员污染，降低了员工工作强度，提升产品质量。

## 3、产品与服务创新

为适应政策变化，公司采取化学仿制药为主的研发战略，并积极与政府部门、科研机构有效合作，2013年公司在研项目51项、共获得发明专利2项。公司生产管理中心在研产协调方面进行了调整和优化，从而保证生产资源更好的匹配研发资源，促进转产工作顺利落地。2013年重点技术项目取得实质性进展，共组织完成了8个品种的工艺验证并通过核查，10个品种工艺验证批生产，11个品种中试，5个品种的试制。



新品上市交流会



20  
13

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

**第四部分 切实维护员工权益**

## 一、员工权益

### 1、遵守劳动法规

公司认真贯彻《劳动合同法》，保障职工的合法权益，促进职工与企业共同发展。结合企业发展的需要以及地方和行业的薪酬标准，不断完善薪酬体系，促进劳资关系的和谐稳定。同时，根据国家法律、法规规定，公司与全体员工签订并严格履行劳动合同，实现职工养老、失业、医疗、工伤和生育五大类基本保险的全员覆盖，并在此基础上缴纳补充医疗保险。

公司推行薪酬体系改革，建立全面市场化的薪酬体系，形成具有内部一致性的薪酬管理模式：制定了以激励业绩增长为主的薪酬策略和薪酬制度，规范了公司内部的薪酬管理；强化了薪酬与绩效的关联性；保证了薪酬的内部公平性和外部竞争性；充分发挥薪酬的激励作用，提高薪酬成本的投入产出水平。为了确保薪酬体系的有效落地，公司实施薪酬体系套改，结合实际，强化薪酬水平市场对标，员工收入水平显著提高，员工充分分享企业发展成果。

公司严格遵守国家劳动法规政策，专人负责员工劳动关系管理，建立完善的劳动关系管理制度并严格执行，建立完善的人才选拔和录用制度，在平等自愿的基础上与员工签订劳动合同，员工劳动合同签订率100%。公司每年召开年度工作报告会，向员工代表汇报年度工作情况，鼓励员工进行合理化建议，让员工充分了解并参与企业的经营活动，凡涉及员工利益的管理制度均通过提交职代会审议通过。

### 2、平等雇佣

公司一贯奉行平等、非歧视的用工政策，截止2013年底，女职工占比50.81%，女职工就业比例高于男职工；关注社会残疾人员的就业问题，积极吸纳残疾人工作，切实完成政府下达的残疾人就业安置指标，为国家减轻残疾人就业负担；认真落实军转干部安置政策和安置计划。

### 3、关爱女员工

公司及所属各单位严格遵守《女职工劳动保护特别规定》，为女员工创造平等、良好的工作环境，同时，严格执行女员工在怀孕、生育、哺乳期间劳动保护特别规定。公司也通过每年定期组织体检并为女员工增加特别检查项目、开办健康讲堂、组织特色文化等活动等方式，给予女员工特殊的关爱和照顾，努力让所有女员工感受到温暖。

## 二、员工成长

公司一贯注重企业与人才的和谐发展，奉行“企业与员工共同发展”的理念，全面贯彻“尊重人的价值、开发人的潜能、升华人的心灵”的方针，不断建立健全企业与员工共同成长和发展的机制，促进企业效益和员工收入增长相协调。



在三八节开展了“插花艺术讲座”

### 1、职业发展与培训

华润双鹤始终认为，员工就业能力的持续提升是公司 and 员工共同承担的责任，针对员工的各类培训需求提供多种培训方式：2013年对中高层领导进行了领导力测评并制定领导力培养计划；举办三期领导力提升项目年度重点管理主题的培训活动；选送15名青年管理人才参加卓越经理人培训；e-learning网络学习平台全面推开，学习方式得到普遍认同；承办“未来之星”华北训练二营为期45天的培训工作。全年共投入培训经费600多万元，较上年增长20%以上，通过培训全面提高职工职业能力、职业素质，提高员工学习能力，拓展员工的职业发展空间。

公司关注员工的心理需求，通过建立领岗人、直接上级负责、制度宣讲、个别辅导等多种方式帮助员工适应工作环境，疏导和缓解员工心理压力，以健康的心态工作、生活和学习。



承办“未来之星”华北训练二营



举办员工培训



## 2、组建内训师队伍

内训师是企业培训体系的重要组成部分，是企业文化、知识、经验、技能传承的骨干力量，对企业的发展和战略实现起到重要作用。为组建企业内训师队伍，2013年公司出台《内训师管理制度》，并将逐步搭建起公司内部培训及内部师资体系；11月30日为通过基本技能认证的26人颁发了内训师证书。



首批内训师佩戴徽章授课



内训师资格认证

## 3、健全完善一线工程技术人员职业发展通道



一线工程技术人员专业等级考评

公司健全完善一线工程技术人员职业发展通道。为提高员工的专业技能，激励一线人员提高操作水平，公司已连续两年开展生产一线技术人员专业等级评聘，促使员工在学习和实践中不断提升，进一步促进了员工的职业发展。

## 三、员工关爱

### 1、关注员工健康

华润双鹤坚持以人为本，高度关注员工健康，严格贯彻落实有关劳动保护方面的政策、法规和规定。通过定期为员工安排健康体检、为员工发放防暑降温费及防暑降温用品、改善食堂就餐环境等多种措施切实维护员工安全健康权益，营造良好工作氛围。



岗位状态显示屏宣传人性化温情化

## 2、困难员工帮扶

为贯彻落实“对员工要善”的理念，公司将送温暖作为一项常态化工作，每到重大节日都会开展送温暖活动，各基层工会组织及广大工会干部全面走访和慰问病、困难职工，根据实际需求给予帮助，送去企业的温暖。公司全年共计慰问307人次，发放慰问金26万元。

为体现党组织对党员的关心和爱护，切实帮助他们解决工作、生活中的实际问题，2013年公司党委开展关爱党员计划，共计组织慰问困难党员26人次，发放补助32人次，使困难党员感受到了党组织的温暖。



管理团队成成员慰问病困职工



## 3、员工活动

为丰富员工业余生活，增强团队凝聚力及员工归属感，2013年公司总部及所属各单位根据职工特点并结合实际情况，组织开展了形式多样的员工文体活动，先后组织了“润鹤春华”华润双鹤首届春茗会、三八女职工系列活动、“奉献健康快乐”优秀员工出行活动等各种丰富的活动，使员工充分感受到公司的关爱，增进员工间交流及感情，同时也培养了团队精神。



丰富的员工活动



2013

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

**第五部分 为客户提供高质量的药品  
和服务**

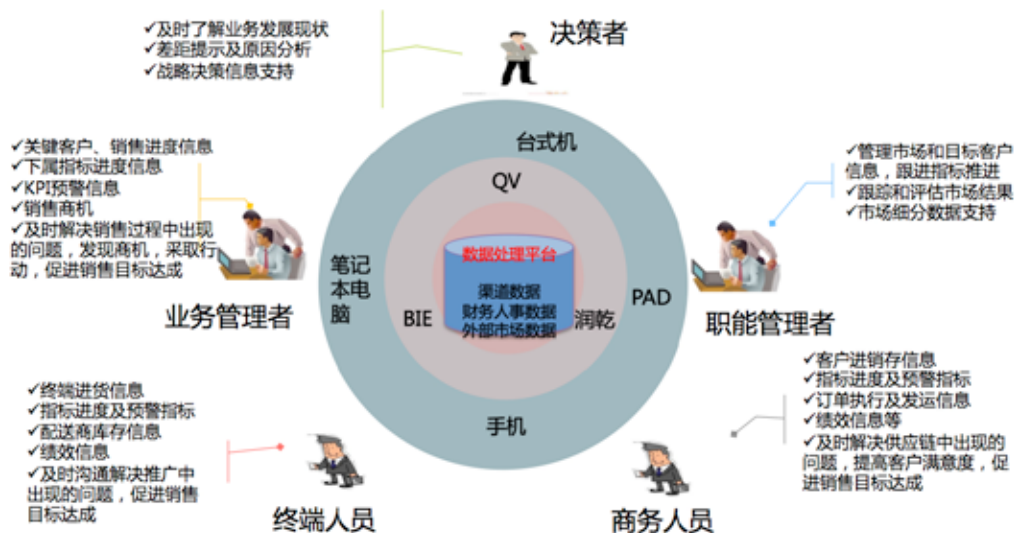
华润双鹤将向客户提供疗效确切、安全有效的药品作为客户责任的重要组成部分，搭建由客户管理、质量保证协议、消费者权益保护措施等构成的客户责任体系，切实做精、做细客户服务工作。

## 一、客户管理

作为制药企业，公司一贯遵守诚实守信、互惠互利、合法合规的交易规则，与供应商和客户保持了良好的合作关系，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。

### 1、客户关系管理

公司坚持与经销商签订药品质量保证协议，保证药品从出厂、流通到消费者全过程质量追踪管控及质量责任得到确认。公司严格按照《中华人民共和国药品管理法》、《药品经营质量管理规范(GSP)》等法律法规和公司相关制度的要求，对收集的客户资料进行全面的审核。配合2013年新版GSP出台，公司对近1000家客户进行整合梳理，更新维护客户资质信息，完全杜绝资质不全/资质不合格的客户申请，同时组织落实GSP 推进计划，下发45项质量管理制度，提供专业指导和监督。



## 2、客户投诉管理机制

公司建立了完善的客户投诉管理制度，接到药品质量投诉及时响应，并按规定的程序和要求进行调查处理，每月定期向研发和生产单位沟通，反馈客户市场投诉情况并协同解决，不断改进产品质量。



## 3、产品事故应急机制

公司对药品质量信息进行收集和分析，对国家、省药品质量公告及时核对，发现与本企业相关的药品品种，及时采取有效措施并进行控制性管理；建立健全公司药品退货、召回制度；按照新版GSP要求从药品采购、收货、验收、储存、养护、销售、出库、运输各个环节实现全面计算机质控管理。

## 二、消费者权益

### 1、保障药品供给

公司定期召开会议，就销售计划、产销协同、安全库存、信息反馈机制等进行反复讨论，并在节假日期间来临前做好客户备货预案，运输高峰时采取铁路、公路、水路多种运输方式，确保药品及时送达客户。

### 2、价格合理透明

公司依据国家规定的流通差价率和各地的中标价格，制定合理的药品销售价格，参加国家发改委药品出厂价格报送工作，做到价格公开透明。

### 3、建立售后服务体系

公司所属各销售单位均设有客服管理部门，提供药品从生产、流通到临床使用各阶段的售后服务，建立了一套完整的售后服务体系，包括质量信息反馈、药品协助召回、不合格产品质量追踪、药品不良反应监测等各项售后服务管理均制定相应管理制度和标准操作流程，及时响应市场各类投诉及客户质量信息查询。公司于2013年4月出台了针对各销售业务线的售后服务流程，细化了售后服务8项专题模块，完善了服务终端。

公司所属各生产单位均建立了客户服务部门，专门负责客户反馈质量问题的咨询、处理工作，制定了处理投诉、产品咨询、质量查询、用户问题、用户调研等客户服务管理机制，根据具体情况进行产品质量调查工作，重点产品设立了用户咨询电话，建立了可追溯的产品销售渠道。





20  
13

SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT

第六部分 为合作伙伴搭建共赢平台

## 一、股东权益保护

### 1、重视对股东的权益保护

公司自1997年上市以来，致力于为股东最大化创造价值，构建与股东的和谐关系，得到市场投资者的广泛认可。在经济效益稳步增长的同时，多年来坚持现金分红回报股东及投资者，2013年派送现金红利1.85亿元。本年公司共召开股东大会2次，表决通过14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的权利。

### 2、加强投资者关系管理

作为上市公司，加强投资者关系管理是维护公司资本市场形象的基础。为了及时准确地向投资者传递公司的各项重大信息，保证上市公司信息披露的及时、准确、公开、完整，公司严格按照各类法律法规和部门规章等规范性文件以及公司章程的要求，认真履行信息披露义务。通过接待现场调研、举办业绩说明会、参加研讨会等多种形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，最大限度地对投资者阐释公司各方面情况，帮助投资者了解公司现状及未来，提升投资者长期持股信心。

2013年公司进一步加大对投资者的保护力度，引导投资者树立“理性投资、长期投资”的健康理念，积极开展投资者保护专项宣传活动，并进一步梳理了投资者关系管理机制，完善相关制度及流程，保障公司与投资者信息沟通的质量、规范和效率，将投资者保护工作落到实处。



召开业绩说明会



开展投资者保护专项宣传活动



### 3、保护债权人合法权益

公司高度重视对债权人合法权益的保护，在决策经营过程中，严格按照与债权人签订的合同履行债务，及时通报与其债权权益相关的重大信息，保障债权人的合法权益。

## 二、战略合作

### 1、政府合作

公司注重与政府间的合作，在医药行业政策制定过程中努力发挥作用：对于拟出台的行业政策，积极参与政策讨论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，积极应对，响应政策，根据政策积极改进。

2013年，为更好地保障基本药物供应，做好对临床必需的基本药物中用量小的个别品种定点生产相关工作，卫生计生委、发展改革委等部门联合制定了基本药物定点生产第一批试点品种清单的征求意见稿，公司参加了发展改革委召开的研讨会，对清单中涉及到公司产品的生产销售情况逐一进行了研讨，为政府制定政策提供信息来源和决策依据。

### 2、产学研合作

公司与行业组织、科研机构、大专院校展开多种多样、多层次的技术合作。通过技术合作，加快了项目研发进度，同时在技术交流中学习合作单位的研发理念和项目管理经验。2013年公司先后与中科院医药生物技术研究所、解放军第二军医大学等单位开展技术开发、技术转让合作项目二十余项。



公司举办VIP商业领袖高层管理论坛，加强与全国商业客户的交流与合作



研发项目外包合作方招标会



公司参加中华医学会糖尿病学分会第十七次全国学术会议

### 三、行业进步

#### 1、公平竞争

公司倡导诚实守信的核心价值观，以诚信求生存，以诚信谋发展，在经营活动中遵守商业规则，开展公平竞争，与合作伙伴建立相互信任的关系，2012年入选中国化药协会“企业信用评价AAA级信用企业”。

2013年公司增设合规部门，加强对业务活动日常监管、内部审计、合规评估，保证公司各项业务的合规运营。

#### 2、诚信经营、反商业贿赂

诚实守信是公司的核心价值观，诚信于股东、诚信于客户、诚信于员工、诚信于社会。廉洁经营、诚信经营是公司在经营中一贯践行的原则，与业务单位的合作均在诚实守信的基础上进行。公司坚持与客户签订廉洁协议和反商业贿赂书，创造医药行业廉洁的行业之风。

#### 3、守法合规

2013年，公司在注重生产经营业绩的同时，秉承“用管理的语言阐述法律问题，用法律的思维解决管理问题”的宗旨，深入细致地开展了各项守法合规的建设工作。公司法务专业人员主动参与企业经营活动，如交易结构、交易方案的设计等，确保公司经营活动合规，增强防范和控制法律风险能力，保障企业健康稳步发展。

公司法律风险管理体系建设日臻完善，初步建成自下而上的法务工作组织体系，全年修订完成《华润双鹤销售框架协议》、《销售合同》、《采购合同》等七个范本；修订《合同管理制度》并建立完善重大合同审批流程。2013年全年审核完成且已归档的合同近500份，合同标的共计7亿元，重大合同审核率达到100%，通过日常审核、参与合同谈判、规范合同范本等措施有效降低了合同管理的风险。

#### 四、供应链管理

公司将供应商视为战略合作伙伴，深刻认识到不正当交易对双方利益及合作的破坏性，只有严格挑选合格的供应商，才能真正从源头保证产品质量、降低成本，因此将供应商审计作为供应商选择的一项重要工作步骤。通过对供应商的综合评价体系来选择和优化供应商，将公司的质量要求及时与供应商沟通，在业务对接过程中，积极对供应商给予协助，帮助供应商改进质量、加快产品开发进度。除了关注产品质量和服务外，供应商的环保、社会责任和经营理念也是选择和评价供应商的重要依据。

2013年，公司逐步完善采购基础管理，采购物资实行分类管理，大宗物料进行统一管理，严格执行采购管理制度，规范采购业务操作，推行战略合作、公开招标等采购模式，实行阳光采购，兼顾采购的效益、效率和规范性，并运用采购管理平台提升采购的效率和透明度。依照公司采购管理制度，所有采购人员严格按照“公开、透明、廉洁、高效”的原则开展采购业务，诚实守信，杜绝徇私舞弊、暗箱操作、商业贿赂等不正当交易，切实保障公司和供应商的合法权益。



公开开标

## 五、媒体关系

作为上市公司，公司始终受到社会媒体的监督与关注，因此加强舆情管理工作，完善舆情信息汇集和分析机制，提高舆情危机应对能力，搭建良好顺畅的媒体沟通交流渠道十分重要。

公司采用先进的SAAS模式和云计算技术，有针对性地开展舆情预警、实时监测、微博监测等工作，全面监测平面媒体、网络新闻、论坛、微博、博客中与公司及下属子公司有关的舆情信息，提高了舆情监测工作的实效性。对于媒体十分关注的药品不良反应、国家限制抗生素使用等热点问题，公司认真接待媒体记者来访，积极组织专业部门回复答疑、坦诚表达意见，与媒体增进了互信与理解。

2013年底公司编制了《舆情危机应对预案》和《对外宣传工作管理办法》，对舆情和外宣管理的组织架构、职责分工、报备流程等相关工作进行了规范，促进公司品牌宣传推广及品牌维护工作有序开展。



20  
13

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

**第七部分 促进和谐发展共赢**



## 一、政府责任

### 1、政策响应

公司积极响应国家各项政策，严格遵守国家法律、法规、部门规章、行业规范等，增强防范和控制法律风险能力，保障企业健康稳步发展。

### 2、带动就业

公司通过不断发展壮大，努力增加就业岗位，通过内部人才交流、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人才引进形式带动就业。全年共提供就业岗位1,220个，引进高等院校本科以上学历应届毕业生50人，在全国5所高校开展专场招聘会。公司继续保持和沈阳药科大学的奖学金、奖教金合作项目，奖励优秀学生和教师，并通过座谈交流的方式，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和把握。

### 3、依法纳税

公司认真按照国家工商部门核准的经营范围经营，严格依法纳税，加强对政府税收政策的跟踪研究及纳税风险管理，2013年全年共计纳税7.2亿元。

## 二、安全生产



公司始终把安全生产作为各项工作的重中之重，为生产经营和员工工作创造安全健康的环境基础。公司认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，严格遵守国家相关的法律法规的要求，加强安全生产工作的组织、领导，明确安全生产责任，提升安全管理水平，确保公司生产经营活动的正常运行。

公司组织领导各所属单位开展安全生产工作，明确安全生产责任，确保了公司生产经营活动的正常运行。

## 1、安全管理体系建设

为落实安全生产责任、安全生产目标、安全生产工作要求和评价标准，公司与营销管理中心、研发管理中心以及所属生产单位签订安全生产责任书，明确要求层层落实各级组织和人员的安全生产职责，重视安全生产责任和目标。公司加强了安全生产绩效考核，落实了安全生产所占绩效考核的比重，通过考核全方位推动安全生产工作。

按照《EHS 管理体系建设指引》的文件精神，公司针对九大体系逐条梳理，并结合医药制造行业的特点增加了药品质量安全体系。针对现有的24项安全生产管理制度进行了全面的修订工作，新增15项制度，全面覆盖了公司安全生产管理工作，形成安全生产管理文件体系。同时，公司组织所属公司对安全生产相关文件进行了修订工作，规范员工安全生产行为，防范安全生产风险。在各生产单位展开了行为观察与本质安全活动，通过观察活动的实施，寻求对不安全行为的预防和控制对策，提升作业人员安全意识，促进人员作业行为安全，逐步实现从严格监管到团队管理的飞跃；列出设备中危险点，通过安装或改进生产设备的安全防护装置，治理危险源和安全隐患，使作业人员难于触及机器的危险部位，消除或降低危险程度，设施运行安全可靠，提高本质安全水平。全年共观察各种行为总数近10万个，发现不安全行为11,954个。

公司组织所属单位积极参加所在地市安监系统组织的安全生产标准化达标验收活动，截止2013年底，万辉双鹤和安徽双鹤两家企业通过了二级安全生产标准化工作验收；上海长富和滨湖双鹤等五家企业分别通过了三级安全生产标准化工作验收；滨湖双鹤获得武汉市“二〇一三年度安全生产先进单位”等。上述活动有力地提升了华润双鹤的品牌价值和社会形象，降低了企业经营风险，改善了员工工作环境，保护了员工的健康安全。

## 2、健全安全事故应急机制

公司不断健全生产安全事故应急机制，2013年修订了《生产安全事故应急预案管理制度》和《环保事故应急预案管理制度》，完成安全环保应急预案的评审、备案工作，并指导下属子公司编制综合预案、专项应急预案和现场处置方案。据此，公司各级组织分别建立了应急救援的组织机构、预警机制，配备了必要的物资保障。

公司各级组织有目标、有重点地开展了应急救援及逃生的演练活动，全年累计进行预案演练43次，实战演练39次，总参加人数3,369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。



与当地消防局共同完成了消防演练

## 3、监督管理

公司坚持每年开展安全大检查和下属子公司每月开展安全检查的做法，共组织安全检查466次，其中专项检查198次，查出隐患1,238项，整改完成1,227项，无重大安全隐患。



2013年8月18日至9月24日，公司组织4个检查组对所属生产单位进行了全面的安全生产检查。检查范围涵盖安全生产重点要素检查、安全生产现场重点要素检查、职业健康卫生重点要素检查、安全月活动情况检查、交通安全与防汛工作重点要素检查、国资委中央企业安全生产大检查工作动员部署视频会议的精神贯彻和落实情况。



输液生产车间

## 4、教育培训

公司注重加强员工安全培训，把提高全员安全意识和安全素质作为安全生产工作的重要基础，2013年组织开展了安监专家授课、组织召开安全生产会议、安全生产知识竞赛等多种形式的安全培训和宣传工作，全年共组织安全培训22,561人次，其中对相关方培训761人次。通过培训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平。

为营造出积极主动的风险防范意识和氛围，公司开展了有针对性地安全培训，组织参加“打非治违”竞赛答题活动，共收集竞赛答题卡8,000余份；参加“突发事件应急管理培训”，通过学习修订了公司的应急管理制度、应急预案；参加风险管理培训，学习了安全生产风险评估方法等知识，为公司开展安全风险管理打下基础。

### 三、社会公益

#### 1、公益捐赠

公司始终坚持“关心大众，健康民生”的企业宗旨，注重自身在社会整体中的价值提升和责任体现，追求经济效益和社会效益的协调统一，把支持社会公益事业、传播健康新理念视为义不容辞的责任，通过捐款助困、义务献血等途径为社会和谐发展贡献力量。2013年4月20日四川雅安芦山发生7级地震，为积极响应国家抗震救灾的号召，帮助地震灾区救助和重建工作，公司在第一时间向灾区捐款50万元，同时，员工自发向灾区捐款33万元。

#### 2、成立华润双鹤爱心基金

在公司领导的大力支持下，经过3个多月的精心筹备，“华润双鹤爱心基金”于2013年6月正式成立，“华润双鹤爱心基金”意在为广大员工搭建爱心平台，用于公司在岗员工及其配偶、未成年子女因突发事件和意外灾害造成生活困难的资助。截至2013年底，“爱心基金”共筹集资金102万元，已为17位员工给予资助，共计人民币60.5万元。

“爱心基金”脚踏实地的解决了员工的实际困难，为员工增添了一道健康、风险的保障，同时也增强了员工对企业的归属感，提升了企业凝聚力。

“爱心基金”已经成为公司日常帮扶机制的重要组成部分，必将推动企业健康发展。



李昕总裁代表公司向华润双鹤爱心基金捐款




华润双鹤爱心基金管理委员会会议



**2013**

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

**第八部分 维护可持续发展环境**



华润双鹤多年以来以高度的责任感和使命感，通过严抓企业管理，节能降耗，保护环境，努力实现企业经济效益与环境效益、社会效益的高度统一。

## 一、绿色管理

### 1、绿色管理体系

公司搭建了由绿色品牌管理和绿色包装管理组成的绿色管理体系。

绿色品牌管理。双鹤绿，象征健康、安全、长寿，寓意双鹤充满生机与活力，蒸蒸日上，以安全环保、健康长寿为追求目标的经营理念。在品标、品名设计上融入绿色概念，使消费者易于识别和产生绿色联想。在产品成分、结构、性能等设计上融入绿色概念，使产品增添环境保护的可信度和安全感，能得到社会广泛接受。

绿色包装管理。选择无毒无害，符合国家标准的包装材料，使用再生材料或可再生材料包装，可降解包装，包装物易于回收再生，循环使用，减少过度包装并力求标准化，实施包装设计图案绿色化和安全警示。

### 2、环保培训与宣教

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。

2013年6月公司开展全国节能宣传周活动，下属各生产单位均开展了形式多样的活动，引导和带动员工参与节能减排，使员工了解到节能减排的重要性和紧迫性，形成了节能减排从自身做起、从小事做起的观念，提高忧患意识和节能意识。



召开以“践行节能低碳、建设美丽家园”为主题的活动 举行百人签名活动，以实际行动践行节能宣传

### 3、降污减排

公司积极推进污染物控制的技改项目，所属各单位均积极开展有特色的治污工作，有效降低了主要污染物的排放总量，其中：

晋新双鹤对原污水处理设施进行了全面的升级改造，建造200吨/天处理量的污水处理设施。新建污水处理场使用物化与生物处理处理技术对厂区污水进行处理，污水依次通过格栅、预调节池、厌氧、缺氧、好氧、二沉、气浮等设备(设施)处理后达到排放标准，目前已正式投入使用，工业废水经处理合格后排入黄河。

淮安双鹤进行了热力改造项目，拆除燃煤锅炉，改由市政热力供应生产蒸汽，实现了锅炉大气污染物零排放，预计年可减少二氧化硫排放约12吨，氮氧化物约13吨。

### 4、环保公益

公司所属各单位组织员工积极参与环保公益活动，引领社会绿色理念，倡导绿色低碳的生活、生产方式。利用节能宣传周活动积极组织各生产单位开展环保公益活动，开展“能源紧缺体验日”活动，切实强化了员工环保低碳的意识。

## 二、绿色经营

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2013年底，公司所有生产单位顺利通过ISO14001环境保护管理体系的监督审核和复审，并坚持持续整改，大力推行洁净生产方式，积极实施污染源治理，保证了环境管理体系的有效运行。



公司生产单位全部顺利通过ISO14001环境管理体系认证

### 1、节能减排

2013年公司进一步完善了节能减排管理体系的建设，成立节能减排领导小组，建立完善了节能减排的三级管理网络，并且在生产管理中心生产管理部下设EHS职能，具体负责节能减排管理工作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。

所属各单位按照公司节能减排统一部署，严格执行节能减排统计报表与总结月报制度，及时准确填报月度能源消耗与污染物排放数据，深入透彻分析数据变化原因，跟踪、反馈节能减排项目实施成果。通过一系列节能降耗措施，实现了公司万元产值可比价综合能耗、万元增加值可比价综合能耗降低2%的年初目标。

2013年公司组织所属各单位积极推进清洁生产审核工作，目前已完成2家生产单位的审核工作，3家生产单位已经启动清洁生产审核准备工作，明年计划实施7家单位开展审核工作，较好地提升了公司环境保护与节能减排管理水平。

## 2、资源再生与循环经济

重视资源再生，大力发展循环经济是提高资源、能源利用率的重要途径。2013年，公司积极寻求“高增长、低消耗”的经济增长模式，大力启动资源再生与循环经济节能降耗项目，各主要输液生产企业全面实施了灭菌水回收利用与反渗透浓水回收利用项目。全年双鹤(北京)工业园共计回收灭菌水约10,000吨；佛山双鹤回收浓缩水9,000吨；滨湖双鹤回收灭菌水18,000吨；淮安双鹤回收灭菌水48,000吨。



回收水罐

## 3、环保投资、研发与创新

2013年度，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481万元，用于环境治理、污水排放、粉尘污染、噪音治理等项目。其中：

晋新双鹤投资25万元，针对锅炉烟气污染配套建设了4台(套)MSCD型石质冲击式水浴脱硫除尘设备，该设备能够长期稳定运行，处理效果良好。

滨湖双鹤的燃煤锅炉有着较大的污染，它所消耗的煤炭为不可再生资源，煤炭燃烧后产生大量的污染物，如大气污染物、固体废气物、废水。2013年通过实施煤改气项目，能够基本减少此类污染物的排放，取得巨大的环境效益。

## 4、新建项目环评

随着经济的发展，越来越多的建设项目严重的影响着生态环境。本年度，公司针对所属各单位每一项新、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。

为了控制污染，强化环境管理，双鹤(北京)工业园新固体制剂车间开工建设前委托第三方进行环境影响评价，并编制该项目的环境影响报告表，根据环境影响报告表，对环境风险进行了分析，并投资50万元用于环保设施投入。2013年4月通过朝阳区环境保护局验收合格。

### 三、绿色办公

公司积极引导所属各单位推行绿色办公，鼓励员工从点滴做起，养成良好习惯，倡导绿色办公，节约资源和能源。通过采取无纸化办公，尽量地多采用视频会议，办公场所使用节能灯及其他节能电器，夏季将空调最低温度控制在26度以上，鼓励员工乘坐公共交通工具或步行，设立回收箱回收废电池、墨粉盒、旧电子产品等多种方式，建设绿色舒适的办公环境。



张贴节能标语，增强员工节能意识

2013年是公司“十二五”战略实施的关键一年，公司将秉持“关心大众，健康民生”的企业宗旨，以为民众提供更为安全、有效、平价的药品和服务作为公司的基本责任，秉承“用心做药，民之健康为念”的社会责任理念，追求股东、客户、员工、供应商、社会和政府利益合理化，努力实现“十二五”战略目标。在追求经济效益、保护股东权利的同时，公司上下并力同心，力争在社会、员工、客户、伙伴、质量安全、公共安全、环境保护等方面不断进取，积极承担作为企业公民的责任。通过不断将社会责任的诸多思考付诸实践，积极履行社会责任，努力实现企业与社会、与环境的全面协调、和谐发展，致力于成为全国医药行业最具社会责任和可持续发展的企业之一。

华润双鹤药业股份有限公司

董 事 会

2014年3月10日



## 附录1：公司荣誉

序号	荣誉名称	获奖日期	授予单位
1	0号、糖适平、基础性输液被评为北京知名品牌	2013年3月	北京市质量审定委员会
2	北京工业园GMP改造和产业升级项目获中关村管委会500万元资金支持	2013年4月	北京市重大科技成果转化和产业项目联席会议
3	第九届中国上市公司董事会金圆桌奖	2013年5月	《董事会》杂志
4	央视财经50责任领先指数样本公司	2013年6月	央视财经50系列指数专家委员会、中央电视台财经频道
5	中国医药工业百强(第41位)	2013年7月	第30届全国工业信息年会
6	中国主板上市公司价值百强	2013年7月	证券时报社、新财富杂志社
7	中国上市企业公众互动服务TOP10	2013年11月	21世纪经济报道
8	0号荣获“化学制药行业心脑血管类优秀产品品牌” 盈源荣获“化学制药行业血液及造血系统类优秀产品品牌” 珂立苏荣获“化学制药行业儿童用药优秀产品品牌”称号	2013年11月	中国化学制药工业协会、中国医药商业协会、中国非处方药物协会、中国医药企业发展促进会
9	化学制药行业工业企业综合实力百强称号	2013年11月	中国化学制药工业协会、中国医药商业协会、中国非处方药物协会、中国医药企业发展促进会
10	冠爽、珂立苏、伯司庄、利复星、替米沙坦、一君六项产品获评2013年中关村国家自主创新示范区新技术新产品	2013年11月	北京市科学技术委员会、北京市发展和改革委员会、北京市经济和信息化委员会、北京市住房和城乡建设委员会、中关村科技园区管理委员会
11	0号获评百姓安全用药放心药奖	2013年12月	健康报社、大众健康杂志
12	2013年度华润医药集团最佳管理奖—最佳精益管理奖、最佳业务协同奖 最佳精益管理奖、最佳业务协同奖	2014年1月	华润医药集团

## 关键绩效表

	2013	2012	2011
<b>员工权益保护</b>			
员工总数(万人)	11,901	13,030	11,602
新增就业人数(人)	1,220	2,593	1,644
劳动合同签订率(%)	100	100	100
社会保险覆盖率(%)	100	100	100
女性管理者比例(%)	52.9	52.0	51.0
残疾人雇佣人数(人)	61	58	56
人均带薪休假天数(天)	7	7	7
员工培训覆盖率(%)	92	84	84
人均培训时间(小时)	10.1	9.0	9.0
<b>帮扶项目统计</b>			
救助困难员工(人次)	15.1	12.9	10.9
走访慰问困难员工家庭(户)	26.0	28.7	18.2
资助困难员工子女入学(人次)	6.3	3.6	4.7
救助患病员工(人次)	70.1	4.9	12.4
<b>安全生产</b>			
体检覆盖率(%)	100	100	100
安全培训人次	22,561	14,390	12,479
安全生产投入(万元)	545	233	179
安全培训覆盖率(%)	100	100	100
安全应急演练数(次数)	43	42	49
<b>其他指标</b>			
环保总投入(万元)	1275	1138	889
节能减排技术改造投入(万元)	672	427	306

## 意见反馈表

尊敬的读者：

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

### 对报告的评价

- 1、您对公司社会责任实践报告的总体评价是  
 好  较好  一般
- 2、您认为本报告能否反映公司对经济、社会、环境的重大影响  
 好  一般  不了解
- 3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何  
 高  较高  一般  较低  低
- 4、您认为公司在服务客户、保护利益相关方方面做得如何  
 好  一般  差  不了解
- 5、您对公司工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：\_\_\_\_\_

机构：\_\_\_\_\_

邮编：\_\_\_\_\_

电话：\_\_\_\_\_

职业：\_\_\_\_\_

联系地址：\_\_\_\_\_

e-mail：\_\_\_\_\_

传真：\_\_\_\_\_

**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>