



# 80 心所致 鹤无疆



华润双鹤药业股份有限公司  
**社会责任报告**  
**2018**



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（以下简称“华润双鹤”或“公司”）连续第十一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，华润双鹤制定了《2018 年度社会责任报告》，报告真实、客观地反映了公司 2018 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：2018 年 1 月 1 日～12 月 31 日，部分表述及数据适当追溯以前年份。

报告周期：每个财务年度。

数据来源：本报告使用数据来自公司 2018 年年报，以及公司正式文件和统计报告。

报告内容：本报告是公司对社会和行业、自然环境和资源、股东、客户、员工等利益相关方践行社会责任的总体表现。



# 社会责任报告 2018



# 目录

CONTENTS

## 责任故事

## 责任践行

## 责任管理

### 04 董事长致辞

04 从太行山来，红色央企的家国情怀

### 06 双鹤小档案

06 历史沿革  
07 整体概况及行业地位  
07 战略规划  
08 组织架构  
09 主要产品与品牌

### 10 责任故事一

提升创新能力  
推动研发升级

### 13 责任故事二

严格生产管理  
守护健康民生

### 17 责任故事三

双鹤品牌公益  
温暖从心开始

### 20 责任故事四

弘扬工匠精神  
促进岗位成才

24  优化管理  
让运行  
更规范

# 01

36  细心呵护  
让员工  
更幸福

# 02

46  精益求精  
让客户  
更满意

# 03

56  互利共赢  
让伙伴  
更舒心

# 04

66  积极回馈  
让社会  
更和谐

# 05

76  守护绿色  
让环境  
更美好

# 06

84 理念与目标  
84 丰富责任文化  
86 完善工作体系

87 推进责任融合  
89 责任绩效  
90 问题与应对

90 我们的承诺  
90 利益相关方感言

91 结束语



董事长：冯毅

## 董事长致辞 —从太行山来， 红色央企的家国情怀

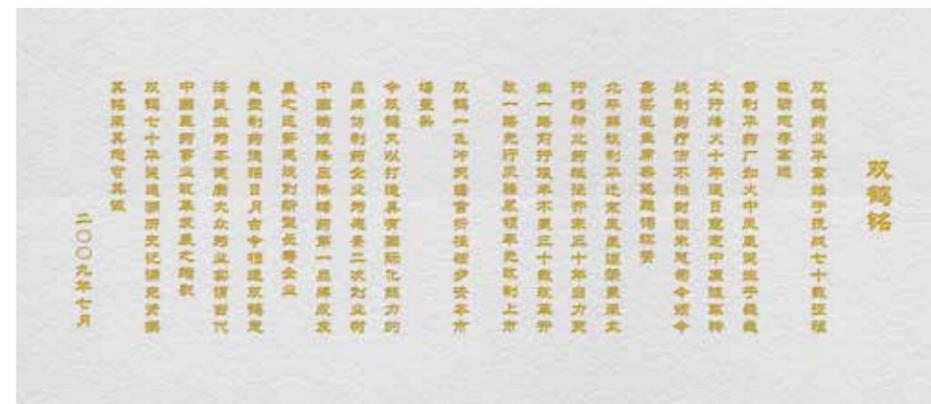
时间好像白驹过隙一般悄然而逝，转眼间我们就迎来了2019年的春天。这是华润双鹤连续发布社会责任报告的第十一年，也是公司诞辰八十周年。

历史总会在一些特殊年份给人们汲取智慧、继续前行的力量。站在这样一个特别的历史节点，作为华润双鹤的董事长，我想给大家讲一个故事，一个来自太行山，充满家国情怀的红色央企的故事。

回望过去八十年的发展历程，双鹤人始终相信，一个值得尊崇的企业，必定是一个胸怀祖国，心系民众，勇于担当，造福万方的企业。大到国家、社会的使命担当，小到于中国百万家庭的健康生活，华润双鹤的发展中孕育着红色央企独有的家国情怀。1939年，在枪林弹雨的抗日烽烟中，八路军筹建了前卫制药所和师卫制药厂，扎根太行治病救人，华润双鹤波澜壮阔的奋斗画卷由此展开。从兴建新中国北京第一家国有制药厂，奠定北京化学制药的工业基础，到开展爱国主义生产竞赛，输送药品支持抗美援朝；从实现化学原料药和制剂的国产化、规模化生产，逐步成长为国有大型综合性制药骨干企业到率先迈出市场化改革步伐，进行股份制改造挂牌上市；从以医药商业为主逐步转型为目前以慢病与专科用药等高附加值产品为主的综合制药公司，公司把企业追求和国家需求相结合，坚实地履行了历史所赋予的职责和使命，为推动社会进步和中国卫生医疗事业的发展做出了独特的贡献。

八十载栉风沐雨一路前行，终于迎来了耕耘之硕果；八十载赤子丹心薪火相传，终于铸造了现时的辉煌。

我们牢牢把握行业发展趋势和市场需求，致力于在政策变革中谋求经济的发展。2018年，医药行业变革跌宕起伏，顶层设计层层推进，步入深水区的医改对医药界影响深远。公司笃定前行，承古拓新，围绕“转型谋突破，增量促发展”，在研发、生产、营销各环节采取了一系列措施，与国家政策、行业需求同频共振，经营业绩表现优异：全年实现主营业务收入80.88亿元，同比增长29%；实现归母净利润9.69亿元，同比增长15%。



“双鹤铭”展示了华润双鹤作为一家红色央企的成长历程

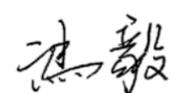
我们把人民群众的健康生活放在首位，致力于为社会大众提供安全、疗效确切的药品。2018年，公司调整研发定位，由“普仿”、“首仿”向“差异化仿制”、“创新”升级；以多种合作方式开展产品合作与引进，积极拓展产品获得渠道；坚持以消费者为导向的全产业链药品质量风险控制，打造安全可靠、质量过硬、疗效确切的制药产业链；秉承“客户至上”的管理理念，建立健全客户服务网络，保护客户隐私，提升客户满意度。

我们全力投身社会公益事业，致力于以感恩之心回馈社会。2018年，公司深耕于基层医疗领域建设，持续开展医患教育活动，宣传疾病防治知识，将健康的福音传遍祖国大地。同时，注重自身在社会整体中的价值提升和责任体现，积极响应所在地区政府号召，开展各项公益活动，送药赠书，捐资助学，尽企业所能回应社会的期待。

我们持之以恒贯彻绿色经营的理念，致力于生态环境的改善。2018年，公司坚持环境与社会可持续发展，加装各项环保设施降低污染，举办各种活动宣贯节能减排，合理利用各类资源，全面提高资源循环利用率，将企业经营活动对环境的影响降到最低，为大众创造更美好的生活环境。

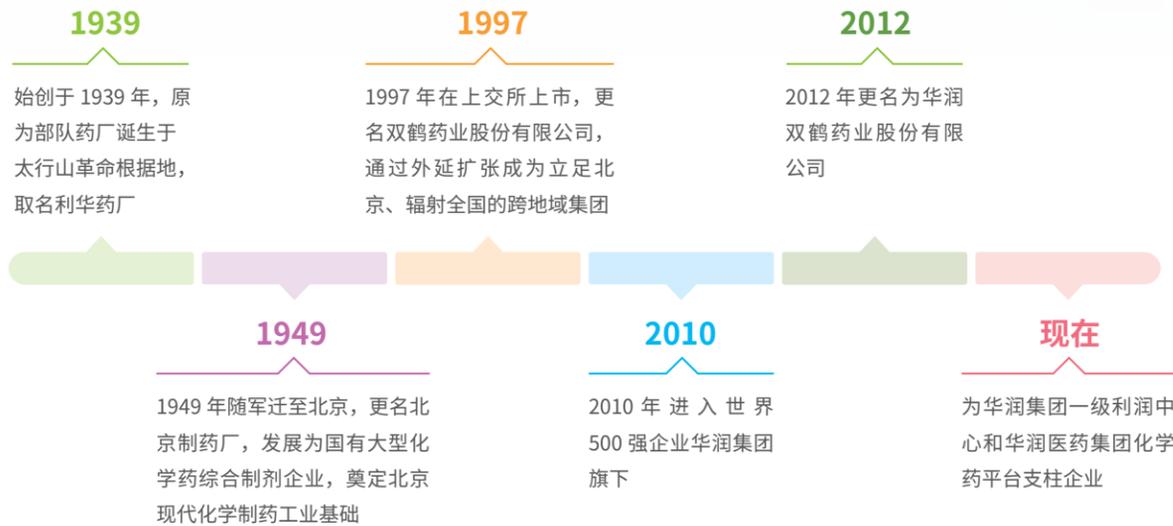
关山初度尘未洗，策马扬鞭再奋蹄。未来，公司将不忘初心，牢记使命，传承红色基因，身携梦想乘风破浪，心怀目标斩棘披荆。不断加强党的建设，深化改革创新，推进高质量发展；强化使命担当，更好地服务党和国家工作大局。为实现基业长青，为将双鹤打造成为具有竞争力的一流企业，为实现中华民族伟大复兴的中国梦奋斗不止。

巍巍太行起于东方，云中白鹤展翅翱翔。心怀家国且飞且舞，引颈长鸣达于九霄。2019年，诚邀各利益相关方与我们携手共走发展之路，共筑伟大中国梦！

董事长： 

# 双鹤小档案

## 历史沿革



▲ 1939年创建于太行山区



▲ 改革开放以后的药厂大门

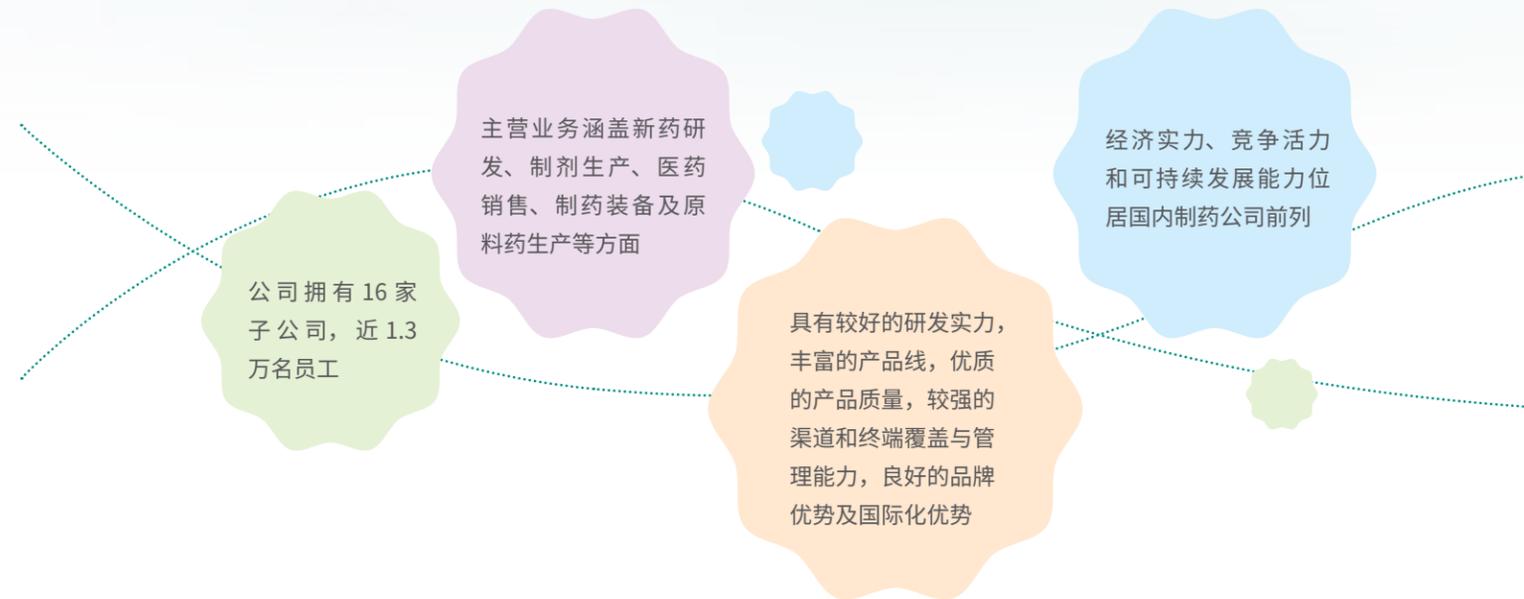


▲ 1997年在上海证券交易所上市



▲ 今天的双鹤

## 整体概况及行业地位



## 战略规划

- ▶ “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
- ▶ 围绕“1+1+6”领域布局，搭建慢病、输液两大平台，不断丰富心脑血管、儿科、肾科、精神/神经、呼吸、麻醉镇痛6大专科产品线

慢病平台产品

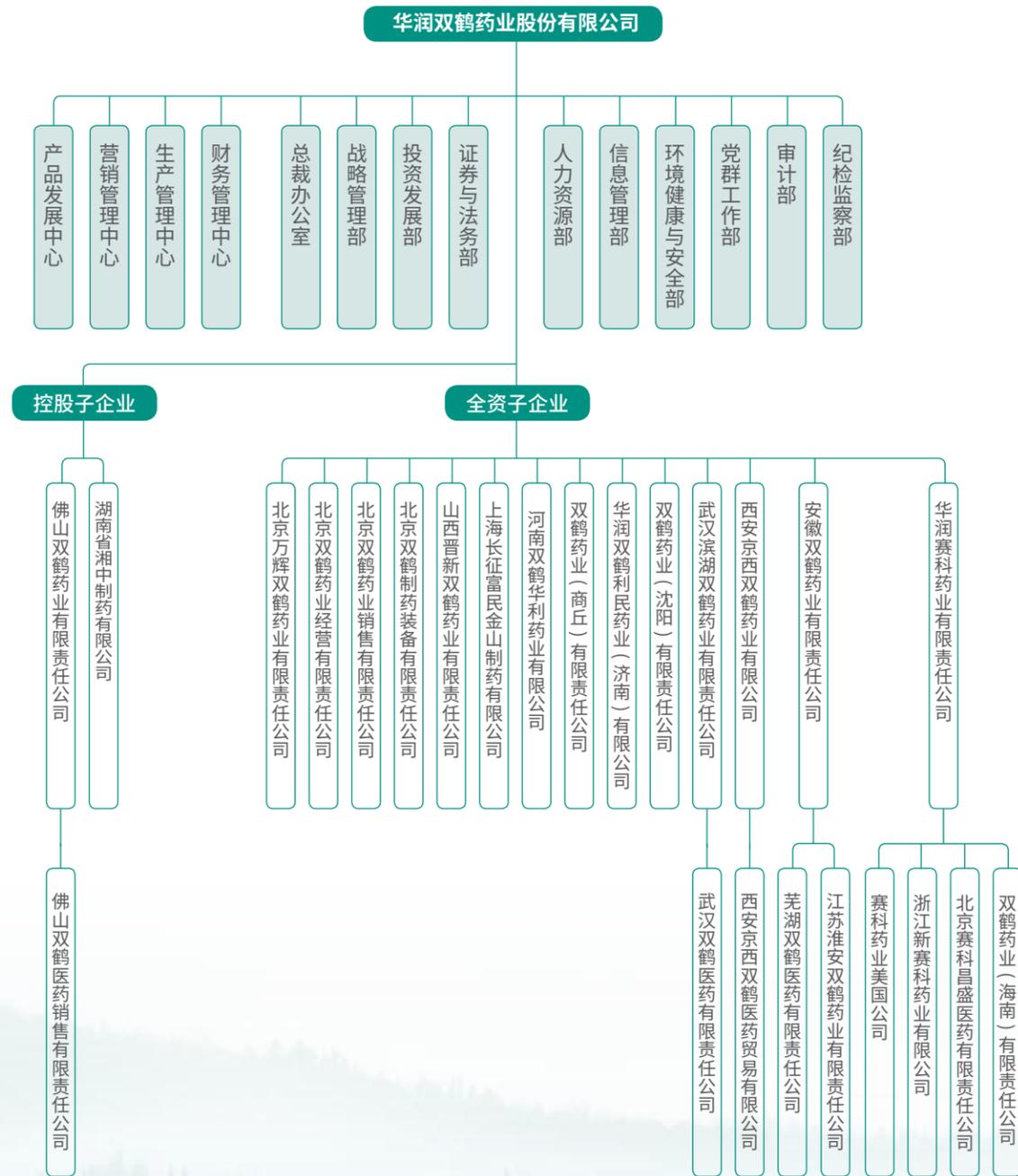


专科平台产品



输液平台产品

## 组织架构



## 主要产品与品牌

公司目前在产文号近 400 个，拥有 O 号、糖适平、冠爽、压氏达、穗悦系列、珂立苏、小儿氨基酸、腹膜透析液、双鹤输液、利复星、硝苯地平、丙戊酸镁等多个知名产品

O 号、糖适平、冠爽、压氏达、穗悦、珂立苏、利复星、硝苯地平等 19 个产品单品种销售超过亿元人民币


# 责任故事

## 01 提升创新能力，推动研发升级

实现企业发展，要苟日新、日日新，要天行健、自强不息。

一直以来，华润双鹤始终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，通过自主、合作研发等方式，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，为改善中国民众的健康水平而不懈努力。

2018年，公司调整研发定位，转变研发模式，提升项目管理、方案设计与工艺验证能力，推动研发由“普仿”、“首仿”向“差异化仿制”、“创新”升级。



▲ 研发人员认真准备实验

### 恪守初心，研发有序推进

公司依据研发战略以及注册审评要求变化，聚焦研发项目集中资源开展一些对公司战略有重要意义的项目研发，按照“1+1+6”的业务布局以多种合作方式开展产品合作与引进，积极拓展产品获得渠道。2018年，公司完成各业务领域研发产品线规划，研发总投入达2.8亿元，目前在研项目共计100余项，累计取得2项生产批件、1项临床批件、2项仿制药一致性评价，获得10项国家专利授权、5项国家专利申请，药品储备品种较为丰富。



▲ 研发取得的累累硕果

公司重点推进仿制药质量和疗效一致性评价工作。固体制剂一致性评价方面，在研品种十余个，马沙尼首家通过一致性评价，压氏达第三家通过一致性评价；非那雄胺片、盐酸二甲双胍缓释片、蒙脱石散完成申报；另外还有多个品种处于生物等效性试验阶段（BE试验）。注射液一致性评价方面，公司启动筛选工作，100余个品种列入未来发展计划；分步开展一致性评价工作，第一批自研和委托开发20余个品种。



▲ 与同事讨论实验结果

### 乘风破浪，一致性评价成功获批

说起华润双鹤的一致性评价工作，副总裁吴文多先生很有感慨：“我们遇到过困难、挑战，也走过一些弯路，但越是形势严峻，双鹤人越是有一种敢于担当、敢于啃硬骨头的拼搏劲头和滴水穿石的韧劲儿，正是靠着这种精神，一致性评价终于取得了突破性成绩。”

自仿制药一致性评价工作启动后，公司研发与生产、财务、营销以及各职能部门协同一致，高效开展攻关：实验数据出现偏差，项目经理迅速到现场进行讨论，就地解决问题；一项临床报告从外地发回北京总部，临床负责人员第一时间进行处理，法务部门的合同审核1-2个工作日就能完成；项目遇到瓶颈，资金急需调整，财务马上派专人处理；研发人员因连续奋战，吃住问题亟待解决，工会第一时间解决了后勤保障问题；药学研究还未完成，临床研究启动相关工作已经准备就绪，只等“来米下锅”。如此，所有流程分工明确、高效协同，实现“无缝对接”，最终造就了华润双鹤2018在一致性评价领域取得的累累硕果，使仿制药在质量和疗效上与原研药一致，在临床上可以做到与原研药互相替代。



▲ 通过一致性评价的马沙尼和压氏达

## 责任故事

### 高瞻远瞩，引进先进技术

华润双鹤始终从患者利益出发，为病人提供更好、更安全的产品。

不溶性微粒和细菌内毒素是发生输液不良反应的两大主因，严重威胁输液安全。这就要求输液生产厂商从原料、辅料、包材、生产环境等方面设置最优标准，减少污染发生，保障大众用药安全。

面对该问题，公司率先引进吹塑-灌装-密封技术 (Blow-Fill-Seal, 简称 BFS) 技术应用于输液

生产，引领输液安全技术水平提升。BFS 无菌生产技术体现了“质量源于设计”的理念，该技术采用一步法，在极短的时间内完成输液的制备，能将药品被污染的风险降得更低，并且采用的聚丙烯包装材质能够耐受最严苛的灭菌温度。由于整个生产过程在密闭的洁净空气系统中完成，生产路线短，产品被污染几率低，能够最大限度降低生产过程中的微生物、各种微粒和热原的污染，大大提高了输液产品的质量和安全性。2018 年，公司开展一系列输液标准提升工作，围绕“输液安全”打造证据链，与国家儿童中心共同开展“儿童输液安全试验”，BFS 产品预试验明显好于其他竞品；同时，BFS 技术提升不溶性微粒及细菌内毒素质量标准获 CFDA 批准并成功入选国家卫健委委托包材协会及中华医学会正式发布的《基础输液临床评估指南》，催生了新技术在行业内的广泛应用，为我国医药产业升级铺就道路。

“从双鹤介绍的数据和工艺来讲，BFS 技术使制瓶、灌装和灭菌周期大大缩短，对产生的污染和污染带来的风险大大降低，对热原、微粒控制都有很大改善。”中国药学会副理事长、常务理事李大魁教授在谈到 BFS 技术时如是说。

研发是推动企业发展的源动力，未来，华润双鹤将整合现有研发资源，统一管理体系，规划研发布局，梳理研发战略，重构研发体系，推动研发由仿制药向仿创结合转变，为大众提供高质量产品，保证人民身体健康。



## 02 严格生产管理，守护健康民生

生产存储运输，严谨科学专注，质量关乎生命，监督情系万家，绿色平安双鹤，健康幸福民生。

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。公司把生产管理提升到了空前的重视程度，在严格控制质量风险，保障百姓用药安全的同时，努力将生产活动对周边居民的影响降到最低。

2018 年，华润双鹤贯彻落实“两高五有”质量要求，做到行为有规、监测有窗、检查有效、控制有力、奖罚有度，保障产品质量安全，追求企业高效运营。重点推进原料药生产基地搬迁项目，确保年内河北沧州新生产基地建设完工并顺利通过 GMP 现场检查。



▲董事长、党委书记冯毅调研生产管理中心

### 夯实质量管理，实现全过程管控

公司视产品质量为生命，始终贯彻“质量源于设计”的理念，在配方设计、工艺路线确定、工艺参数选择、物料控制等方面均进行了深入研究，积累了翔实的数据，并依此确定了最佳的产品配方和生产工艺，从源头上强化药品注册管理，确保为消费者带来更加优质可靠的高品质产品。

公司将药品注册的有关安全、有效和质量可控的所有要求系统贯彻到药品生产、控制及产品放行、贮存、发运的全过程，在质量控制、质量审计、质量考核、投诉管理、技术交流与培训等方面均建立了科学严谨的质量管控体系，严控产业链质量风险，保障药品的质量和安全。

高质量的原辅料是所产药品安全有效的基础。公司一贯坚持责任采购，严格供应商审计，做好供应商管理，保障采购质量。

近年来公司将采购质量风险控制作为重点工作，对重点物料进行了供应商找寻，从多家供应商中进行选择、评估后批准了可替代供应商，规避独家供应商的风险。



▲紧张有序的生产现场

# 责任故事

## 紧抓精益管理，获评六西格玛优秀项目奖

2018年11月7日，公司申报的“提升共混袋车间人均时产能”项目获得中国质量协会质量技术奖六西格玛优秀项目。

该项目在综合分析输液产品外部环境、内部成本、设备运行等基础上筛选确定，从人员优化、提升产品成品率和增加有效生产时间上设定项目目标。在项目开展过程中，公司结合项目的特殊性和每个价值过程分析需要，通过制作三维动画更直观地分析设备动作原理，灵活运用多种分析工具，不断创新改善思路，力求达到改善效果最大化。

在项目组成员的共同努力下，项目最终达成提升车间人均时产能的目标（由141袋/人/时提升至157袋/人/时），同时成品率由94.16%提升至94.68%，平均故障时间由379分钟/天降至33分钟/天，节省生产人员93人；预计每年成本节降超百万元。该项目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以及员工劳动收入比增加等方面为公司带来诸多无形收益。



▲六西格玛优秀项目证书



▲精益管理宣讲



▲精益管理讨论

## 追求卓越经营，争创六星工厂

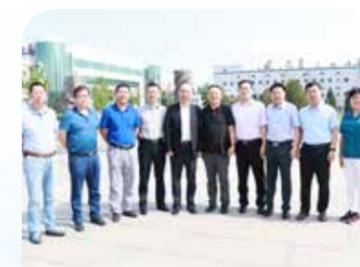
2018年7月26日，北京工业园荣获2017年度六星级标杆工厂称号。作为华润双鹤第一个获此殊荣的生产单位，北京工业园历经两年卓越运营工厂系统化建设，向行业标杆持续对标，不断刷新内部指标，发挥了创新源泉、展示窗口、培训基地的作用。

根据公司“十三五”战略规划，北京工业园通过生产环节的价值流梳理，细化二级管理指标并与绩效管理设计相结合形成指标牵引，针对指标应用精益管理思想和工具进行改善，进行系统性的管理提升，实现了产品服务高质量、投入产出高效率的内涵式增长。

通过星级工厂的评定工作，促使各单位在生产工作中更加聚焦整体管理系统性提升，推动运营管理工作从思想转变、工具熟悉到组织积累、人才储备，发展战略举措贯穿落地能力，提高管理效率能力，提升专业化运营能力，优化处置不良资产、低效资产的能力，改善信息化能力，以此保证生产单位的卓越运营。



▲向标杆工厂学习优秀经验



▲六星级工厂验收

## 责任故事

### 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沧州。新厂区征地 200 亩，总建筑面积约 8.7 万 m<sup>2</sup>。

2018 年，公司对原有项目方案进行调整，增加预算金额近三千万元，落实降污减排措施，加装最新污水、尾气处理系统等环保设施，践行公司绿色经营的理念，有效避免生产活动对周围环境造成影响。目前，该基地建设进展顺利，安全应急设施与环保设施安装已基本调试完毕并顺利通过 GMP 现场检查。



▲ 讨论沧州原料药基地兴建方案



▲ 为基地建成而喜笑颜开的人们



▲ 建成的沧州原料药生产基地

作为一家历史悠久的制药企业，华润双鹤将在未来的生产活动中，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，在守护人民用药健康的同时，守护我们青山秀水的生活环境。

## 03 双鹤品牌公益，温暖从心开始

不忘初心，牢记使命，公益之旅，路在脚下。

近年来，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。而作为一家医药上市公司，华润双鹤投入大量资源，积极开展疾病防控宣讲等公益活动。从平原到山区，从汉族到少数民族，公司的脚步遍布大江南北，而每一次活动引发的阵阵掌声，犹如白鹤划过长空的叫声，响亮而持久。双鹤人用足迹丈量健康中国的绿色版图，用真心融入基层的医疗教育中去，这样规模的基层医疗教育在这片黄土地上是屈指可数的。

### 四进安徽金寨，三入宁夏海原

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，连续两年在安徽金寨开展品牌公益活动，举行义诊、探望贫困户，并对金寨希望小学的学生们赠送学习用品；2018 年，公司扩展公益活动的覆盖范围

至宁夏。宁夏海原，“十年九旱”，这里经济落后，当地人饮食以牛羊肉为主，口味偏咸，因而多种慢性病高发，地区居民因病致贫、因病返贫，饱受困扰。在了解上述情况后，公司将一项定向的健康扶贫行动计划提上了重要工作日程，“在爱心的田野上”公益活动正式拉开帷幕。公司发挥自身在慢病领域的专业优势和学术影响力，分批邀请医药界的知名专家到当地举办适宜当地的扶贫公益活动，携手国内优质医学资源带动当地医疗水平提升，让社会了解到华润双鹤的责任担当。



▲ “十年九旱”的宁夏海原



▲ 品牌公益之旅



# 责任故事

## 公益讲堂带来理念新知

“开课啦，开课啦！”华润双鹤将进行健康讲堂和教育讲堂的消息一经公布，就得到了当地政府和居民们的积极响应，人们奔走相告，呼朋唤友来到现场等候。“这样热闹的场面，只有过节时才有！”海原镇长兴奋地说道。健康课堂上，公司邀请的专家分享了“高血压日常自我诊断及防护”和“慢病主题健康宣教”等内容，分别介绍了高血压致病原因、自我诊断症状、日常中如何防治等健康知识和糖尿病的基本概念、并发症危害、医生诊断糖尿病的依据及治疗药物的合理使用，以及联合用药的原则、路径与糖尿病患者如何自我管理等内容；而在教育课堂上，专家则从自身成长经历、教育背景、生活阅历出发，向学生及家长分享了孩子的培养经验和心得，鼓励青少年积极应用新技术、学习新知识，树立健康的人生目标，努力成为对小镇、对国家有贡献的人才。

丰富的专业资讯给比较闭塞的地区带来了保健新知识、教育新理念，几百位当地居民认真倾听，讲堂结束后还纷纷围着专家咨询，意犹未尽。



▲ 公益讲堂带来理念新知，居民认真倾听

## 义诊服务温暖居民身心

除了健康讲堂，公司还举办了义诊活动。当地百姓在工作人员的引导下，享受到了内分泌科、神内科、心内科等6个领域专家级的健康诊疗和咨询服务。义诊活动中，就诊的群众络绎不绝，整个义诊场面火热而有序。医护人员们认真接待每一位前来诊治的群众，给予饮食建议，并对其相关疾病的并发症进行了详细地讲解，让群众了解疾病的危害及防治，让每一位前来就诊的群众享受到了“家门口”优质的医疗服务。



▲ 义诊场面火热而有序



▲ 专家俯身倾听奶奶疾病症状并给予用药指导

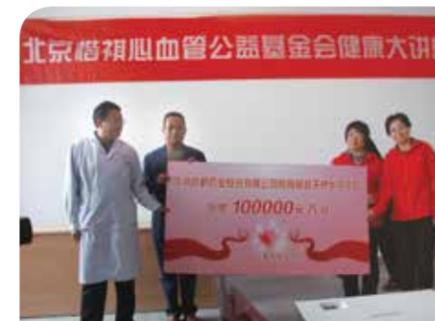


▲ 工作人员向村民讲解药品用量

## 送药赠书凸显人文关怀

在几次活动过程中，华润双鹤不仅发挥了专家资源优势举办了公益讲堂和义诊活动，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，公司先后捐助了降压、降糖药品以及补钙产品，帮助当地居民积极治疗，缓解慢病困扰；青少年是未来的希望，公司关注青少年教育和成长，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。

赠人玫瑰，手有余香，心系社会，感恩回报。作为一家有着红色基因的国有制药企业，华润双鹤将向社会提供优质产品与贴心服务的同时积极投身公益事业，将此类公益活动作为持续的品牌推广载体，以实际行动践行企业社会责任，为社会和谐发展贡献力量。



▲ 多次组织送药赠书活动



▲ 建成的希望小镇活动中心和学校

## 04 弘扬工匠精神，促进岗位成才

千秋基业，人才为本，新时代企业想要发展，需要用好人才这个第一资源。

2018年，为营造劳动光荣的文化风尚和精益求精的敬业风气，建设知识型、技能型、创新型职工队伍，公司开展了“五个一”（即：拍摄一部视频、组织一次宣讲、编辑一本故事集、组织一次大讨论、提炼一种精神）弘扬工匠精神活动，在全公司范围内掀起了树立工匠、学习工匠、宣传工匠、争做工匠的浓厚氛围和鲜明导向。公司历时5个月组织开展职工质量技能大赛；12月，为体现了公司对劳模和工匠人才的重视，大力弘扬劳模精神和工匠精神，以华润双鹤员工寇同欣、郭焯、吴建明命名的三个“润药工匠创新工作室”正式挂牌成立，为公司搞好技术攻关、培养更多高技能型人才搭建了平台。



▲ “工匠精神之职工质量技能大赛”比赛精彩瞬间及颁奖

### 坚守希冀，终成大器

插管、连接呼吸机、注入珂立苏，一个瘦小、面颊青紫、呼吸微弱，体重不足1.5公斤的“袖珍男婴”正在死神手中挣扎。时间一分一秒地过去，仪器上血氧饱和度逐渐上升，患儿的面色开始好转，终于能够平稳呼吸。轻舒一口气，寇同欣擦擦眼泪，笑了。

1995年，刚刚研究生毕业的寇同欣在一个偶然的的机会加入了珂立苏新药研发项目，从此同珂立苏结下了不解之缘。二十余年间，她一直默默坚守，持续工艺创新、提升产品质量，构建了珂立苏从生产、质控、活性监测到临床应用完整的产品控制链；为临床推广建立专业化的循证医学基础。二十余年执着研发，将珂立苏打成工艺先进、质控卓越、活性优良的自主创新药物，并支持珂立苏成长为市场份额占半、年销售超亿元的精品。

“公司给我们提供非常好的发展平台，作为一名药物研发人员，我最想做的是在继续完善珂立苏药品质量的同时，能够研发出更多的新药物，服务社会，造福人民。”寇同欣如是说。



▲ “工匠精神之我见”签字活动

# 责任故事

## 天下之事，必作于细

随着生产流水线一阵阵均匀而流畅的声音传来，一位文质彬彬的中年人，神情专注地穿梭于众多自动化设备之间，时而盯着仪表盘，时而拿起一袋产品查看。数小时后他回到办公桌前，将记录的一组组数据麻利地录入电脑，屏幕上逐渐出现各种分析图表。“不错，各项指标一切正常。”终于，他看了一眼时间，已经是中午12点，该吃饭了。他就是安徽双鹤能源动力车间主任郭焯。

二十年来，郭焯潜心专研设备维保，主动承担重点难点项目，带领技术团队成功解决了“软袋大输液漏液”、“输液焊盖云母落屑”、“燃煤锅炉环保成本节降”等行业难题。二十年里，郭焯每年给自己定工作和学习目标，再逐步分解，尽力做到日事日清。日积月累，点滴用心，他对设备熟悉到人不在现场，同事电话告知现象就能基本判断问题所在；电气控制柜哪根接线变动了，也很难躲过他的眼睛。

二十载刻苦钻研，二十载拼搏奉献，郭焯的付出得到了大家的肯定，荣获各类技改创新奖励数十项，“没有什么特别的窍门和捷径，潜心专研、把每个当下都做到极致就可以了”，郭焯这样介绍他的成功经验。



▲“润药工匠创新工作室”命名大会顺利召开

## 立足岗位，勇于创新

华润双鹤(北京)工业园注射剂车间里，一排排针剂小瓶从流水线上整齐划过。让人肉眼不易识别的是，在匀速前进的队列中，每个小瓶同时也在不停地自转。正是这个细微的“自旋”动作，解决了灭菌干燥不彻底的行业性技术难题，促成了国内首条安瓿联动生产线的诞生。完成这一技术创新的项目带头人，就是吴建明。

二十四年的刻苦钻研与执着坚守，吴建明从一名维修工成长为北京工业园注射剂车间设备维修师，他创新解决了行业技术性难题，促成国内首条安瓿联动生产线的诞生，

并获得两项国家实用新型专利。他用技术为企业创造了不菲的经济效益，先后两次被评为“北京市经济技术创新标兵”“双鹤70年辛勤耕耘模范”。

“我们的使命就是通过技术创新，降低设备能耗，提高生产效率，生产更多高品质的药品，满足市场供应，让中国的老百姓用得放心。”这位从药厂技校毕业的电工成长起来的车间设备主任，用26年的专研与创新，诠释了立足岗位、勇于革新的“工匠”精神。

回首花香果硕处，精雕匠心正当时！从最初的药品研发到制药原

材料供应商招标遴选和检验，再到药品生产、储存乃至销售、运输，在双鹤的各条战线上，活跃着一批这样的双鹤人。专注、执着、坚持、创新、追求极致，这些“工匠”的精神特质在他们身上显现。作为一家负有责任担当意识的上市公司，华润双鹤将大力弘扬工匠精神，让诚实劳动、勤勉工作蔚然成风，全力营造全社会尊重技术工匠、弘扬工匠精神的良好氛围，充分发挥工匠的示范、引领和骨干带头作用，促进技艺传承、技术革新，引领广大职工参与企业创新，提升职工队伍素质，助力双鹤实现高质量发展。



▲以寇同欣、郭焯、吴建明命名的“润药工匠创新工作室”正式挂牌成立

# 01



## 优化管理 让运行更规范

- 25 理念与目标
- 25 我们的绩效
- 26 我们的行动
- 26 创造经济价值
- 28 规范公司治理
- 30 落实反腐倡廉
- 33 投资者保护与沟通
- 34 问题与应对
- 35 我们的承诺
- 35 利益相关方感言



### 理念与目标

公司在“十三五”战略的指引下扎实有序地开展各项重点工作，推进业务转型，优化产品结构，经营业绩表现优异，整体增速超过行业平均水平；同时严格按照《公司法》、《证券法》、《上海证券交易所股票上市规则》等有关法律法规及公司《章程》的规定并结合公司实际不断完善治理水平，提升规范运作能力，促进公司稳定健康发展。



### 我们的绩效

总资产 (亿元)		营业收入 (亿元)		利润总额 (亿元)	
2018	103.6	2018	82.25	2018	11.84
2017	94.38	2017	64.22	2017	10.54
2016	82.42	2016	54.95	2016	9.07

归属子公司所有者的净利润 (亿元)		净资产收益率 (%)	
2018	9.69	2018	12.67
2017	8.43	2017	11.91
2016	7.14	2016	11.17

## 我们的行动

### > 创造经济价值

#### >> 聚焦年度主题，业绩稳定增长

2018年，医药新政相继落地，化药企业内部分化进一步加剧。在此形势下，公司认真分析行业变化，对“十三五”战略进行分解并细化落地方案，探讨战术执行与战略的一致性，明确公司短、中、长期发展方向，围绕“转型谋突破，增量促发展”，在研发、生产、营销各环节采取了一系列措施，与国家政策、行业需求同频共振，经营业绩表现优异：全年实现主营业务收入80.88亿元，同比增长29%；实现归母净利润9.69亿元，同比增长15%。业务转型卓有成效，整体增速超过行业平均水平。

公司持续推行利润导向考评机制，实施产品结构调整、输液一体化等举措，慢病、输液、专科业务三大板块表现亮眼，增速均超行业细分市场，转型成果稳固：慢病业务，快速布局基层市场，收入同比增长27%；专科业务中，儿科业务创新学术推广，两大核心产品珂立苏与小儿氨基酸成长为细分市场引领者，均实现双位数增长；肾科业务模式日臻成熟，同比增长40%；精神/神经领域成功实现布局；专业业务整体收入同比增长58%。输液业务，深化一体化运营与包材结构调整，收入同比增长22%。



▲ 公司召开“十三五”战略检讨会

#### >> 确保资产安全，维护股东权益

公司响应国家政策，强化国有资产监督管理，明确产权责任，加强对资产的监督和检查，降低企业杠杆率。截止2018年底，资产负债率为22.9%，有息负债率为0.4%，资产负债率处于合理水平，资本流动性较好，具有较强的偿债能力，偿债风险低。

公司优化财务共享服务中心建设，开展了一系列标准化和流程检查诊断工作，持续提升核算质量和效率；推动资金管理系统优化建设，进一步提升资金安全和结算效率；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。

公司持续提升大额资金管理水准，完善资金支付管理流程，搭建公司资金安全管理体系，加强资金和企业内控管理，控制资金风险。2018年制定《备用金管理办法》并完成《固定资产财务管理制度》等3个制度的修订。

#### >> 加速外延并购，增强竞争能力

公司完善投资并购机制，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。2018年将湘中制药纳入囊中，同时完成双鹤利民小股东股权收购，统一业务布局并实现外延式增长，为广大投资者提供持续、稳健的投资回报。



#### 小案例 收购湘中制药，布局精神/神经领域

根据公司整体战略规划和经营需要，为加快公司“1+1+6”的业务布局，公司利用自筹资金分两期收购湖南省湘中制药有限公司（简称“湘中制药”）共计85.65%股权，成为湘中制药的第一大股东。湘中制药主力产品丙戊酸系列为抗癫痫药物，公司通过此次收购成功布局精神/神经领域，构建精神、神经专科药品产品群，加速精神/神经领域新品落地，获得覆盖全国精神专科医院的营销队伍及全国知名精神专家网络，增加公司产品竞争力和技术竞争力。目前公司已全面展开对湘中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。



▲ 湘中制药大楼



▲ 董事长、党委书记冯毅赴湘中制药考察

## > 规范公司治理

### >> 完善治理结构

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

公司董事会由股东代表董事和独立董事组成，成员结构合理。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。2018年5月，第七届董事会任期届满，董事会统筹安排，平稳推进，顺利完成换届工作，新一届董事会成员呈多元化，在战略、财务、法律、人力、医药行业管理等领域多有建树。

公司不断完善执行制度，优化工作流程，年内修订公司《章程》、《对外捐赠管理办法》以及《董事、监事及高级管理人员所持本公司股份及其变动管理办法》，落实外部监管要求，明晰内部权责范围，确保董监高履职合规，董事会高效运转。开展下属公司章程模板优化工作，梳理下属公司治理机构职权并推进下属公司党建入章，取得显著进展。落实央企法治建设第一责任人职责，筑牢法律培训基础工作，增强全体员工的法律素质和规范意识，提升公司依法治企水平。

2018年，公司共召开股东大会会议3次，董事会会议10次，监事会会议9次，专门委员会会议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。



### >> 贯彻“三重一大”管理机制

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，2018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，确保公司重大事项决策、重要干部任免、重要项目安排、大额资金的使用，必须经集体讨论做出决定，从而有效推进公司决策的科学化、民主化、规范化。

公司监事会按照职责、权限对董事、总裁及其他高级管理人员执行股东大会、董事会决议的行为进行监督。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

公司在“三重一大”管理机制中积极开展了信息化落地与支撑工作，形成了“三重一大”事项定期报送机制，公司的重大会议决议或会议纪要及时发送公司领导传阅。为规范和完善“三重一大”报送流程，年内公司组织相关报送人员开展交流研讨并赴下属企业开展宣贯，对“什么是三重一大”、“三重一大决策事项范围”、“三重一大决策事项程序”予以阐明，就“三重一大”报送要求及时效予以明确。

### >> 巩固内控建设

为持续深化内部控制建设和不断提升内部控制水平，公司根据上海证券交易所《上市公司内部控制指引》的规定和其他内部控制监管要求开展内部控制评价工作。采用自评与抽查结合，自评为主，抽查为辅的工作方法，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23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。

### >> 健全风险管控

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。注重事前风险预防，完成研、产、销业务流程风险事件的全面梳理，形成相应法律风险库；通过《技术委托合同审核要点指引》、《注射剂一致性评价合同模板》以及营销业务合同模板编制，落实法律风险防控措施。强化事中风险控制，控制税务风险，以信息化手段提升数据标准化处理，实现税务集中管控；提升资金管控，强化票据风险管理，开展资金检查，保证资金运营安全。加强事后风险监督，围绕公司战略、业务发展、管理提升开展内部审计工作，提出审计建议并跟踪整改落实，有效避免资金、资产的损失，为公司创造经济效益。

## > 落实反腐倡廉

### >> 强化廉政督查

#### 廉洁体检

公司党委对选人用人进行过程监督，切实发挥党委在干部管理中的领导和把关作用，监督落实党管干部的主体责任：做好任前把关，对拟提拔考察对象廉洁情况进行分析研判，实事求是进行评价，切实把好入口关，确保人选作风过硬、廉洁不出问题；做好任职教育，从政治要求、能力要求等方面进行任职和廉洁谈话，了解经理人思想状况、传达组织意图、加强监督管理，筑牢经理人拒腐防变的思想防线；加强干部日常监督管理，建立经理人廉洁“活页夹”，作为今后监督、考察、任用干部的重要依据。



▲ 公司井冈山党日活动



▲ 默写入党誓词



▲ 在李大钊纪念馆前庄严宣誓



#### 小案例 华润双鹤对政治关、廉洁关、形象关进行把控

2018年，公司对拟提拔公司管理经理人进行廉洁意见回复24人次；各级纪检组织开展经理人廉洁谈话67人次；建立公司管理经理人廉洁“活页夹”60余份。

### 贯彻落实“回头看”工作

公司按照全面从严治党总要求，举一反三，多层面深入推进“回头看”整改工作。为确保整改工作有序推进、取得实效，年内召开3次“回头看”专题会议，组织召开视频会及时传达、动员、部署工作，对存在的问题逐条进行分析，讨论整改进展情况及推进安排，统一下发涉及5个方面14项48条内容的“回头看”自查表。通过自查梳理出履行主体责任、监督责任、加强业务管控力度等3个方面12项问题并制定了措施，扎实推进整改。



▲ 不忘初心跟党走



▲ 参观党员活动室

### 建立巡察制度

公司积极探索和推进监督职责的有效发挥，制定《巡察工作管理办法》，逐步积累内部巡察工作经验，提升巡察工作质量。2018年8月，传达贯彻国资委纪委《剖析王晓林严重违法违纪案件典型特征将办案成果转化为国企治理效能的工作建议》，召开党委会议专题学习讨论，制定了实施方案，在公司开展了为期3个月的自查自纠工作，针对自查发现十项问题制定整改措施，明确责任部门和整改期限，按期完成整改。



▲ 党代会现场

## >> 建设监察体系

制度体系：公司根据相关部门工作指引并结合实际，逐步完善纪检监察制度体系，目前公司纪检监察制度共计 11 个，年内新增《信访办理和执纪审查工作实施细则》等 7 个制度，修订《纪检监察工作管理办法》；在培训班及党群纪检季度视频会上，对新增及修订的纪检监察制度进行详细的分析解读，保障制度的有效落实，确保监督执纪工作规范开展。

组织建设：2018 年公司增设纪检监察部，调整充实各级纪检监察专兼职人员，目前公司配备纪检监察专兼职人员共 32 人，保障各级纪检监察工作的开展；积极组织纪检监察人员的培训工作，年内累计 120 余人次参训，有效提升纪检监察干部的思想素质和业务能力，发挥各级纪检组织效能。

## >> 反腐宣传与培训

公司采取以下措施加强反腐宣传与培训：一是加强党员干部的党性教育，多次以“忠诚”为题对经理人开展党性教育，紧抓党员领导干部思想建设不放松，筑牢廉政思想防线，大力推进“廉洁宣讲到基层活动”；二是抓关键少数的廉洁教育，就当前的党风廉政建设和反腐败斗争的形式对经理人做廉洁教育；上级单位组织对纪检监察人员、高风险岗位人员进行“忠诚、干净、担当”为主题的教育；三是以案为戒，抓警示教育，以典型违纪违规案例为反面教材，组织开展集中警示教育大会；四是拓展教育途径和方式，创建《双鹤监察》专刊，及时传达政策精神、工作要求及内部工作经验等内容。



▲ 党建、纪检培训及主题党日活动

### 小案例 华润双鹤廉洁警示教育活动

2018 年，公司各级纪检组织以党章党规党纪学习、参观警示教育基地、观看警示教育片、案例教育、培训、党员纪律教育答卷等形式，大力开展廉洁警示教育，累计参与人员达 2 万余人次，使得各级党员领导干部，时刻筑牢“廉洁自律、忠诚担当”的防火墙，促进提升防腐拒变的能力。

## > 投资者保护与沟通

### >> 严控信披质量

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，2018 年持续优化信息披露质量，规范披露信息的编制，严格执行双重审核制及业务部门会签制；积极开展医药行业上市公司定期报告和临时公告露案例的收集和研发，并对新修订的行业信息披露指引进行解读；以投资者需求为导向并遵照信息披露和监管要求，对行业信息、投资者关心的热点问题、市场反映等情况进行了及时的披露，全年累计发布了 74 项临时公告和 4 项定期报告，为资本市场传递真实、有效的决策性信息，最大化地满足投资者需求。

公司信息披露工作连续多年获得监管单位认可，连续三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。

### >> 丰富交流渠道

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，获得了良好的市场反应。

公司定期于定期报告披露后召开业绩说明会，及时向投资者传递公司的最新动态，2018 年起公司业绩说明会全面采用现场与网络相结合的方式召开，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、组织现场参观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，最大限度地对投资者阐释公司各方面情况；通过投资者热线、“上证 e 互动”平台沟通渠道，及时、全面回复投资者疑问，帮助投资者及时了解公司现状及未来，增强经营管理的透明度。





### 小案例 华润双鹤举办首次公众开放日活动

9月8日，华润双鹤与上级单位联合举办的“走进华润·感受80年”公众开放日活动在双鹤（北京）工业园举行，华润双鹤在京部分员工及家属，双鹤（北京）工业园周边街道办事处、周边居民、投资者、媒体朋友、合作伙伴等60余人走进华润双鹤。此次活动向公众展示了公司在保障药品生产质量和服务大众健康方面的努力及成果，实现了企业与公众之间良好交流与互动。



▲ 公众开放日活动



### 我们的承诺

01 细化战略，聚焦主业，盘点资源，精益成本管控，助力十三五战略目标达成

02 把握行业机遇，加大并购力度，聚焦“1+1+6”战略领域布局及研发平台获取，提升并购效率

03 加强管理，防控风险，助力业务效率提升和价值创造

04 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，助力公司市值回归

### >> 提供合理回报

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3次，表决通过22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。

公司自上市以来，一直重视对股东权益的保护，以诚信为本，积极为股东创造价值。公司多年来坚持现金分红回报股东及投资者，2018年共计派送现金红利8,433万元，同时派送股票股利1.7亿股。

### 问题与应对

2018年，国家出台的覆盖全产业链的众多政策逐步落地实施，创新升级、价值回归是主趋势，但黑天鹅事件频发，医药行业凛冬将至：一致性评价及带量采购、基药调整带来市场格局变化；输液市场持续萎缩，部分小企业退出，市场集中度持续提升；公司营销队伍需要持续整合协同以抢占市场先机，输液业务亟待进一步深化转型。

面对复杂多变的市场环境，公司结合外部环境与内部经营情况，进一步细化十三五战略，加快产品获取，推动资源协同与整合，提升产品质量安全，深化业务转型，保持营收及净利润增速，紧跟医药行业步伐，迎接行业变革带来的挑战；同时，进一步规范公司治理，响应中央号召，推进企业廉政建设，推动风险防控工作，保护投资者权益，努力为股东创造更多价值。



### 利益相关方感言

“华润双鹤这个上市公司值得信赖。个人跟踪了十年的结论是：公司说话靠谱，做事可信。对其未来三年将会达到年复合增长率高达百分之二十——这样的速度深信不疑。”

——少山 A 华润双鹤股东

“公司夯实“1+1+6”布局战略，拥有充沛现金支撑。一致性评价进展顺利，后续储备丰富。公司多渠道加快产品获得，长期看好双鹤成长为化药综合大平台的战略蓝图。”

——《华润双鹤研究报告》华泰证券

# 02

## 细心呵护 让员工更幸福



- 37 理念与目标
- 37 我们的绩效
- 38 我们的行动
- 38 循法依规，保障员工权益
- 39 多措并举，助力员工成长
- 41 换位思考，关爱员工身心
- 42 精心组织，开展员工活动
- 44 问题与应对
- 44 我们的承诺
- 45 利益相关方感言



### 理念与目标

华润双鹤始终坚持以人为本的人才发展理念，将每一个员工视作公司大家庭的一员，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，公司重视员工的培养，启动人才储备计划，加强人才梯队建设，为员工提供发现价值、提升自我的平台。



### 我们的绩效

	2018	2017	2016
员工总数 (万人)	1.20	1.25	1.28
新增就业人数 (人)	1,664	1,359	1,086
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)	8.7	7.4	6.4
女性管理者比率 (%)	36	44	47
残疾人雇佣人数 (人)	56	50	40
人均带薪休假天数 (天)	9	9	7
员工培训覆盖率 (%)	98	98	98
人均培训投入 (元/人)	850	850	1230
人均培训时间 (小时)	23	45	13
救助困难员工 (万元)	47.67	80.32	30.62
走访慰问困难员工家庭 (户)	311	503	500
资助困难员工子女入学 (人次)	74	96	104
救助患病员工 (人)	210	99	123

## 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《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，建立和谐劳动关系。

#### >> 平等雇佣

2018年，华润双鹤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，员工劳动合同签订率100%。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，并对特困残疾员工发起爱心捐款活动，使其生活得到相应保障。

#### >> 民主决策

#### 工会组织建设

公司坚持子公司开到哪、党组织建在哪、工会组织随之建在哪的方针，年内指导下属公司双鹤利民成立工会组织，同时积极推进双鹤华利、产品发展中心、安徽双鹤、佛山双鹤开展换届。完善的组织建设为工会开展工作打下了坚实的组织基础，使工会各项工作得以正常开展。

#### 维护员工知情权、参与权

公司组织职工代表参加公司年度工作会议，共商企业战略方向，促进企业发展；支持基层企业开好职代会，维护职工民主参与与知情权；通过职工座谈会、调查问卷等形式，收集职工意见，做好员工日常来访、来电，组织召开5次不同类型的员工座谈会，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。



▲ 职工代表大会

### > 多措并举，助力员工成长

2018年，公司在人才培养和培训发展方面的主要工作，是以公司“十三五”战略实现为基础，以人为核心，建立一套标准、完善两个体系、打造三支队伍，系统做好人才管理，实现人才培养、职业发展工作的科学化、专业化、工具化、便利化，脚踏实地提升人员素质，助力组织目标实现，践行企业的社会责任。基于此，公司在夯实人才发展基础、提升核心能力、提供更多发展平台、打通职业发展路径等方面进行了一系列系统工作和有益探索。这些工作，一方面实现了让每类员工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。

#### >> 建立和落实人才发展标准

2018年，公司发布华润双鹤领导力素质模型，通过宣传手册、党委会、办公会、公司年会、干部考察、经理人十九大专题培训班多样方式进行全方位宣贯，使每个经理人都明确和掌握作为双鹤经理人全面系统、行为化的标准，并广泛用于经理人考察、评价等。该标准的不断探索和扩展应用，为公司人才发展方面提供了参照标准和工具。



▲ 建立人才发展标准，发布领导力模型

#### >> 构建职级体系，打通职业发展通道

为更好地选拔、激励、培养和发展员工，公司在分析现有不同专业序列员工发展管理工作现状的基础上，通过数据收集、调研、对比和反复论证，2018年5月1日，《职级体系管理办法》正式发布实施，并制定了具体实施方案在总部范围推进落地实施。公司统一明确各个职等的评价标准，在职等标准框架下，由各部门或专业评审委员会从工作态度、日常绩效、重要项目贡献等维度分别制定本部门的职级标准。通过职级标准前置，组织实施职级晋升综合评价工作。职级体系的应用，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，取得了良好的效果。为实现人才发展规划，进而激发组织活力，提升组织绩效打下良好基础。

### >> 提炼组织智慧，实现组织赋能

为形成公司自有培训资源，萃取内部经验和智慧，2018年6-8月，具有重赋能、打基础、讲时效特点的“鹤之源”内部讲师培养与认证项目全面展开，开发出公司层面的第一批系列内部课程，覆盖公司主要专业，应届生项目15门课程全部内化，战略、文化、精益等课程多次到不同培训项目交付，为各层级人员有针对性的培养奠定基础。



▲ “鹤之源”内部讲师培养与认证项目

### >> 启动人才盘点，着手干部队伍年轻化

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，实现干部队伍年轻化，为员工提供更为系统和针对性的培养，为公司的可持续发展提供人力资本支持，2018年公司发布了人才梯队建设管理办法并着手实施系列人才培养项目。通过“八八计划”打造80名经理人后备队伍、通过“百人工匠计划”打造100名关键岗位人才梯队，通过管理培训生的规范培养和管理等“三支队伍”的建设和项目的实施，逐渐实施系统的人才发展计划，不断营造和落实公司发现、挖掘、培养优秀年轻人才，让年轻干部健康成长的组织氛围，为公司的持续发展和实践企业愿景目标的实现提供坚实的人才保障。



▲ 举办应届生入职培训

### > 换位思考，关爱员工身心

#### >> 为困难员工送温暖

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。在春节、五一、中秋、十一等节假日，慰问劳模、老职工和生活困难的职工，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。2018年走访、慰问、看望老员工、生病生育和困难员工959人次，各种慰问物品和慰问金折合人民币120余万元。

为脚踏实地的帮助员工解决实际困难，使每一位员工都能深切体会到企业的温暖，华润双鹤于2013年启动爱心基金计划，成立爱心基金，旨在有效资助困病及突发意外之困员工。基金运行6年以来，共筹集资金200余万元，资助十余批困难员工，将公司“以人为本，关爱员工”的理念落到实处，其中，2018年爱心基金共资助困难员工4人。



▲ 公司领导看望困难员工

#### >> 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，并准备了茶叶、饮料、防暑降温用品等慰问品；工会组织员工代表、党群行政部负责人等，到员工就餐食堂去检查环境卫生，确保员工的饮食卫生安全，防止食物中毒等意外事件的发生。

### >> 为女性员工送关爱

女职工是特殊的群体，华润双鹤注重女性员工的权益保护工作，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。2018年“三八妇女节”期间，公司组织了“美丽从心开始”主题庆祝活动，评选出“巾帼创新标兵”、“三八红旗手”并给予表彰奖励，同时为在职女员工发放了精美的礼物，送上节日祝福。



▲三八妇女节特别活动“美丽从心开始”



### 小案例 华润双鹤为女工提供特殊疾病保险

2018年5月，公司为符合条件的女员工办理了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；在每年的员工健康体检中，公司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。

### > 精心组织，开展员工活动

华润双鹤以活跃员工文化活动、增强企业凝聚力为宗旨积极开展丰富多彩的员工活动，帮助员工调节身心状态，实现劳逸结合，为公司的发展注入源源不断的活力。



▲羽毛球比赛

### >> 歌咏比赛展示青年风采

为展示青年风采，华润双鹤团委举办了以“奋斗的青春向党献礼”为主题的中秋歌咏比赛，公司高管团队、各职能部门负责人，与来自公司基层单位，不同岗位的青年朋友们欢聚一堂，享受青春时光。

### >> 拔河比赛烘托节日气氛

为迎接新中国成立69周年，丰富职工的业余文化生活，9月30日，公司举行了2018年庆国庆拔河比赛。本着“友谊第一，比赛第二”重在参与的精神，来自职能部门、生产车间和销售部门的多支代表队参加了比赛。随着一声哨响，双方队员都卯足力气将代表胜利的小红旗拽向本方，一时间，加油声、呐喊声、喝彩声此起彼伏，整个厂区洋溢着浓郁的节日气氛。

### >> 职工技能大赛勇夺桂冠

公司年内参与了上级单位组织的职工技能大赛，组织员工进行精心准备，先后组织了两轮大规模的选拔赛（预赛、复赛），选拔了55名选手参加角逐。经过4天紧张而激烈的比拼，公司取得了总分第一名、15人获奖（一等奖3人、二等奖6人、三等奖6人）的佳绩。



▲乒乓球比赛



▲趣味运动会



▲拔河比赛



▲书画活动

## 问题与应对

随着社会平均工资和最低工资的持续增长，各项社会保险缴费成本相应增加，人员流动频繁也带来无效的人工成本增长。人工成本不断攀升，企业成本压力增大，人才流失情况也逐渐显现。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。进一步完善人才引进、培育和相应的激励机制，加强内部知识萃取，开展差异化培养，全面提高企业的整体人员素质；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

01

加强引进人才标准的建设，重点关注营销、研发、生产、职能的特殊胜任力要求，搭建胜任力模型，将胜任力要求作为招聘、培养、评价、使用的基础

02

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

03

推进职业通道建设，加强内部知识萃取与内部认证讲师管理和培养，实施“八八计划”、“百人工匠计划”等项目，促进员工全面发展

04

构建积极向上的企业文化，为公司的持续发展和战略目标的实现提供坚实的人才保障



## 利益相关方感言

“在双鹤工作近两年半的时间，我逐渐明白了一名制药人的初心和使命，就像企业使命‘关心大众，健康民生’所说的那样，我们要为大众造好药，谋健康。”

——北京工业园张翠冬

“在公司组织的书画社的活动中，翰墨润湿了笔尖，也滋润了我这一年的工作和生活，滋养了一颗在现代高速生活中的心，抹去疲惫更好的工作生活。画笔勾勒出山川湖泊的晨暮，画遍春夏秋冬的景色，画过花开花落的岁月更迭，也在悄悄耕种了一颗热爱生活和热爱自然的心。所谓润物耕心皆在于此。”

——财务管理中心韩博

“长期坐办公室的状态，确实是让身体的每一个关节都要生锈了，在提倡全民健身运动的当下，工会组织了瑜伽课，让我更加美丽、更加自信，也使我的精神得到了很大的安抚和平静。瑜伽，灌注给我宁静、清爽、健康与宁静！有这样的工会真好，在这样的公司工作真好！”

——总裁办公室田海霞

# 03



## 精益求精 让客户更满意



- 47 理念与目标
- 47 我们的绩效
- 48 我们的行动
- 48 保障药品质量
- 51 维系客户关系
- 52 消费者权益保护
- 54 问题与应对
- 54 我们的承诺
- 55 利益相关方感言



### 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

#### 客户满意度 (%)



#### 客户投诉反馈处理数占投诉数比重 (%)



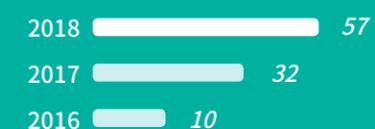
#### 质量培训人次 (人)



#### 质量培训次数 (场)



#### 质量培训覆盖率 (%)



#### 研发投入 (亿元)



#### 新增专利 (件)



#### 专利总数



## 我们的行动

### > 保障药品质量

#### >> 质量体系有序运行

华润双鹤认真贯彻习近平总书记关于药品质量安全的一系列重要指示精神开展质量管理工作，严格遵守国家法律法规，积极落实公司“质量提升，改革创新”的管理要求，充分发挥好监督、检查、指导的作用，通过持续改进质量管理体系，履行内部监督检查职责，发现问题、整改问题，促进产品质量改进与提升，践行质量文化，引领强化全员质量意识，保证公司质量管理体系有效运行。



### 小案例 佛山双鹤的质量管控工作

佛山双鹤 2018 年分别从硬件改造、软件提升、加强人员管理等方面开展质量管控与提升，攻克设备陈旧带来的质量压力，全年无质量事故；通过全面梳理、数据收集、产品工艺核查方案制定、实施，已完成所有产品工艺核查，批准注册工艺一致；持续加强生产现场管控，完善细节化管理，规范性操作已形成常态化，2018 年无市场抽检不合格；为数据可靠性，开展了提升计算机系统管理，修订完善文件、加强电子数据管控 / 审计追踪、备份数据恢复等工作；每月开展专项自检，每半年开展一次公司级全面自检，2018 年，接受药监部门飞检 3 次、中心质量飞检 1 次，无严重缺陷及主要缺陷。



▲ 质量部人员例行检查

#### >> 产品安全机制有效运转

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。自 2009 年起华润双鹤按药监部门要求开展上市后药品不良反应监测工作。目前，下属各单位及公司均已建立了药物警戒体系。

2018 年，公司修订及新制定药物警戒相关文件 17 份，进行全员药物警戒知识培训超过 1,000 人次；定期召开药品安全管理委员会例会，建立日常沟通机制；组织、推进风险品种说明书修订及安全信息公开工作，取得了良好的成绩。

#### >> 质量系统认证成功推进

2018 年，华润双鹤共计取得 GMP 证书 10 张，进一步从生产环节确保了药品质量的安全性、稳定性和均一性。公司通过原辅料采购、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，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。



▲ 公司共计取得 GMP 证书 10 张

## >> 质量培训全覆盖

2018 年公司创新培训形式，将理论与实操培训、线上线下培训有效结合，强化培训与转训效果评估，组织完成全员药品新法规政策培训、质量管理网络平台培训及各专项培训，培训覆盖达 5,000 余人次；培训设置考试评价，合格率达 95% 以上，保证了培训的有效性。



▶ 组织开展质量专项培训，并设置考试评价



### 小案例 华润双鹤的新法规培训

公司围绕药品注册、药品生产、工艺变更技术指导原则，对 2020 版《中国药典》、MAH 与原辅包有关的政策与管理研究、MAH 管理办法分析、药物警戒等方面进行全面解读，通过答疑互动、案例分析等形式对法规政策的应用进行了解析。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，实施一对多视频培训，丰富了质量管理的培训形式。

## >> 精益管理提升效率

华润双鹤始终关注更低的成本和更高的效率，为客户生产满意放心的药品。通过精益管理方法提升基础管理能力，实现卓越运营，公司下属生产单位全面推行 6S，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 2.6 万条；开展以质量提升、效率提升、工艺优化、成本节降为主题的 QCC 项目 46 个，通过 PDCA 循环改善；以北京工业园和安徽双鹤为试点，开展的系统性 TPM 管理工作，建立了设备管理体系，开展设备维保活动，降低设备运行故障率。

通过开展五星班组建设，有效支撑企业的运营管理提升。聚焦三个抓手：规范、改善、团队，以现场检查为主，结合数据指标和软性能力评价，同时关注组织活力与发展。本年度评选出 6 个优秀班组，通过标杆示范效应和精益传授，提升生产任务的质量和效率，过程管理稳定有序。



▲ 精益管理培训会

## > 维系客户关系

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，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；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管控，资质过期系统自动锁定，不能发生交易，待更新资质材料经质量管理部门审核同意后，才可恢复。

## >> 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 搭建可视化订单系统

公司 2017 年搭建可视化订单系统，实现商业订单线上化。2018 年公司继续推广优化，完成西北公司业务和儿科商务业务的商业订单交易线上化，增强冷链运输产品物流配送跟踪管理，派车服务管理等增强功能，为商业客户创造更高效、友好、透明的订单交易平台。截至 2018 年底，线上客户总计 800 余家，线上交易总金额约 20 亿元。

## >> 客户满意度调查

华润双鹤建立了完善的客户满意度定期调查反馈机制，依据公司《用户访问管理制度》，每年对公司下游客户，包括下游药品经营企业、医疗单位进行顾客满意度随机调查，发放《顾客满意度调查问卷》，内容涉及华润双鹤品牌认知及信誉、产品质量评价、销售服务质量、运输服务质量等十几项内容。2018年公司下发调查问卷，对终端客户关于华润双鹤生产、销售的产品质量及销售服务质量的评价进行调查，客户有效反馈率高达89%。

## > 消费者权益保护

### >> 药品保障供给

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。



▲ 装卸工高温下码放货物



▲ 盘点存货



▲ 逢流感疫情提前排产并加班发货保障应急用药



### 小案例 保障硫酸锌片的供应

2018年初，公司陆续接到了多位患者的求助信息，他们患有一种常染色体隐性遗传的“铜”代谢障碍疾病，需要终生服用硫酸锌片方能控制病情的发展。因该药临床用量小、价格低廉，很多拥有批准文号的药厂纷纷停产。作为一家富有社会责任感的企业，在了解到市场上硫酸锌片紧缺的情况下，公司相关部门快速反应，不考虑生产成本的大幅度增加，迅速采购原料进厂，并立即下达了生产计划，多方调配资源、压缩生产周期和检验周期，优先安排生产硫酸锌片产品，确保患者在当年春节到来前拿到了该药品。

## >> 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，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。投诉处理由企业质量管理部门主导，相关职能部门参与其中，积极承诺销售药品质量合格率100%；顾客质量满意度达到95%以上，顾客投诉处理率100%的质量目标，在限定的时间内给予用户答复和妥善的解决。同时落实纠正及预防措施，以确保用户高度满意。2018年，通过公司积极努力，对客户所有投诉均做到100%的响应和处理。

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》、《药品投诉管理制度》及程序、《药品不良反应监测与报告管理制度》、《药品抽检、送检管理制度》、《药品追回管理制度》、《不合格药品质量追踪管理制度》等，为售后服务提供了制度保障。

### >> 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；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。

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

两票制、带量采购、仿药一致性评价、分级诊疗等各种医药新政对公司客户服务工作提出了挑战，使客户管理难度增加。一方面药品的质量安全隐患仍然存在，风险防范长效机制有待进一步完善；另一方面，研发创新领域表现相对不足，创新体制机制方面有待进一步突破。未来，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，增进客户满意程度。

## 我们的承诺



01

强化质量管理体系建设，完善内部监督机制，持续开展上市产品工艺质量提升，降低质量风险

02

以精益管理为抓手提高运营质量，争创更多六星级标杆工厂

03

完善客户服务机制，深入了解客户需求，提升客户满意度



## 利益相关方感言

“一个药物是否有它的适用价值，第一，使用的药品是否有效；第二，正作用和副作用比起来哪个更显著；第三，获取是否方便和便宜。尽管社会上有专家质疑O号之类物美价廉的药物没有国际学术的推荐，但是不妨碍它在真实世界的广泛评判标准，这在国际医学领域也是很认可的标准。”

——中国医学科学院阜外医院教授王增武

“仿制药的替代政策是全世界的任何一个国家的必经之路。如果一个企业能够得到发达国家相关的 GMP 认证，这是一个很好的走出国门、走向世界的路径，同时也会把我们中国由制药大国向制药强国转变的一个很好的路径。”

——中国医药质量管理协会用药安全专业委员会副主任委员胡欣

“公司的产品能通过美国和欧盟的质量认证，这在我们国家的企业中不是很多的，从这两点上我对它有信心。”

——湖北黄冈市中心医院药剂科主任王树平

# 04



## 互利共赢 让伙伴更舒心

- 57 理念与目标
- 57 我们的绩效
- 58 我们的行动
- 58 加速战略合作
- 60 推动行业进步
- 61 严格供应链管理
- 63 探索媒体关系
- 64 问题与应对
- 65 我们的承诺
- 65 利益相关方感言



### 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 (%)



## 我们的行动

### > 加速战略合作

2018年,公司在整体战略的引领下,响应政府号召,与政府合作开展项目,积极组织参与申报市科委一致性评价、高端通用名药物研发工作,获得多项国家机关颁发认证以及项目资金支持。



▲ 加强战略合作,接待中国宏观经济学会来司调研

在高端学术引领上,积极参与《中国高血压防治指南》、《早产儿呼吸窘迫综合征早期防治专家共识》、《基础输液临床评估指南》的编写和推广等工作;与国家儿童中心共同开展“儿童输液安全试验”研究工作;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。



▲ 积极组织/参加国家级和省级学术会、研讨会

在与科研机构合作方面，公司通过批件转让、委托研发、技术转让、共同申报等多种方式稳步推进产学研合作平台建设，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。



▶ 与科研机构合作签约



### 小案例 协助开展基层医疗培训

为深入贯彻十九大精神，深化医药卫生体制改革，加强基层医疗卫生服务体系建设，公司积极协助国家卫健委开展基层医疗培训，2018年共计举办8场，覆盖32省。

## > 推动行业进步

### >> 公平竞争、诚信经营

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。针对国家法律法规的变化及医药行业的特点，公司积极开展企业合规要求等方面的合规宣讲、合规培训，提高员工合规经营的法律意识、风险意识。



### 小案例 合规风险宣传

为加强合规风险管理，维护企业安全稳健运行，并加强对销售人员这一外部合规风险高危人群的合规管理，公司合规部门持续完成《销售人员合规责任书》的签署工作，并完成国家政策法规及公司各项管理制度的宣讲、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，规范从业行为。

### >> 反商业贿赂

公司一直将“诚实守信”作为核心价值观，严格遵守国家关于廉政建设的相关法律法规，在医药销售中杜绝商业贿赂等一系列不公平竞争行为，与客户签订廉洁购销协议，并在各类合同中增加反商业贿赂条款的约定，与同行业伙伴展开公平竞争，秉承医药行业的廉洁之风。

### >> 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，公司将守法合规视为重点工程，以法律风险防控为中心开展系列工作：运用信息化手段率先在总部实现了合同全生命周期管理，系统防范合同管理中的重大风险；强化知识产权管理，开展贯彻《知识产权管理规范》国家标准和体系认证工作，全面提升知识产权管理水平，有效防范重大知识产权管理风险；梳理营销环节法律风险，全面识别系统性风险，对重大风险实施管控措施；积极推进依法治企相关职责的落实，运用平面媒体、电子报刊、微信平台、法律培训等方法，系统提升员工法制意识。



### 小案例 OA系统合同管理模块推广

公司依托信息化手段，落实子公司采购及服务类合同的线上化管理，完成OA系统合同管理模块的推广，实现合同相对方资质状态管理、合同签订与审批、合同文本及台账管理、移动审批，通过流程可视、信息透明，提升公司合同管理的规范性与审批效率，有效降低合同履行风险。

## > 严格供应链管理

### >> 责任采购、阳光采购

华润双鹤始终秉承“诚实守信”的核心价值观，将履行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是负责的。

在采购活动中，公司努力打造和谐供应链，建立长期互惠的供求关系。公司建立并完善了供应商管理制度，对供应商的档案进行管理并及时更新，建立《合格供应商名录》，组织供应商资质评定对合格供应商的往来业务进行管理考核。

公司坚决杜绝违反商业道德和市场规则、影响公平竞争的不正当交易行为，坚持实施公平、透明的采购制度，在与供应商进行业务合作时，通过标准化、规范化的采购流程，避免了对供应商的苛责和不合理要求，共同遵循诚信双赢的理念，保障供应商合法利益的同时有效维护了公平、公正的交易环境。



▲ 组织合规培训



### 小案例 与供应商协商谈判

2018年原料药市场行情不稳定，垄断控销行为多发，给公司正常生产经营造成了较大影响，为此，公司本着共担风险、共同发展的意愿积极与供应商进行深入的交流和谈判，共同协商解决，保证了生产正常有序进行，避免了断货风险。

### >> 绿色采购

公司坚持绿色环保理念，积极打造华润双鹤的绿色品牌，在产品的设计、制造、包装、运输、使用和报废处理整个生命周期中融入绿色概念。公司不断优化和创新包装设计，推广使用新型环保包装材料和包装技术，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 创新包装设计

在小容量玻璃安瓿新产品包装设计中，公司摒弃传统的包装形式，取消塑料匣并采用一体化的纸盒结构设计，包装方便、环保的同时对玻璃安瓿起到很好的保护作用。

### >> 引导供应商履责

公司将环境保护的要求及管理程序持续通报供应商并向其传递绿色环保理念，促使供应商的环境行为符合公司的环境方针及其它要求，不断传递绿色环保和可持续发展的价值观，带动合作伙伴共同履行社会责任。

## > 探索媒体关系

### >> 舆情管理

2018年，公司进一步强化舆情管理，健全了舆情收集、研判和处置制度。对公司舆情进行7×24小时全天候网络监控，并结合热点焦点行业新闻，对每日舆情信息进行汇总编辑报送。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，并按等级要求向上级集团及时汇报；对突发事件进行全过程跟踪并形成专项报告；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

媒介是思想流转和舆论聚合的载体与容器，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。

公司将良好的公共关系视作助力企业快速发展的重要资源，致力营造和谐的外部环境，在媒体合作中，逐步探索“善用媒体”的方式，结合媒体属性和强项，甄选适宜媒体开展深度合作，努力实现企业和媒体双赢。2018年，公司在维护媒体关系和加强媒体合作的同时，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，培养自身对媒体信息的快速反应能力和良好的思考判断力，努力把握舆论传播规律，以尊重和坦诚赢得媒体和广大社会公众的理解和支持。



▲ 媒体参观公司生产车间

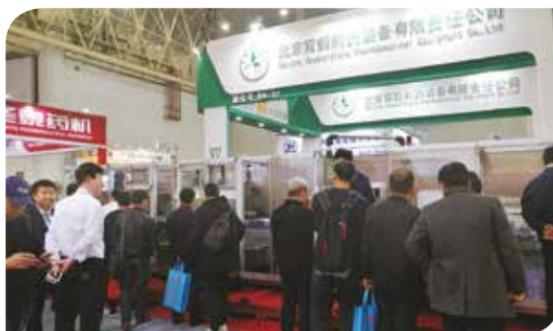


▲ 媒体记者翻阅 BFS 产品资料



### 小案例 北京市人民政府质量管理奖媒体采访团走进双鹤

1月10日，北京市人民政府质量管理奖媒体采访团走进北京工业园，实地了解了公司药品生产的质量管理情况。媒体团由北京市市场监督管理局质量管理处、北京市质量监督检验培训中心领导带队，新华社（北京分社）、工人日报、人民日报新媒体、北京青年报、中国质量报、北京晨报、千龙网、《中国质量万里行》杂志社等十余家媒体记者组成。公司的质量管理和整体文化氛围给来访者们留下了深刻的印象，使外界对公司的了解进一步加深。



## >> 对外宣传

良好的外部环境是企业健康发展的土壤，随着市场竞争的日趋激烈，“品牌效应”的作用日益突显。企业形象建设是企业发展的客观要求，随着企业形象建设不断深入，逐步实现了企业地位作用与舆论评价相对称，对内宣传与对外传播相平衡，传统媒体与新媒体开发相融合。企业只有建立畅通的媒体渠道，与媒体保持及时的有效沟通，才能增进了解，进而有效传播信息。



2018年，我们迎来了改革开放四十周年的重要历史节点，公司利用健康报、北京日报、医药经济报、中国医药报、医师报等平面媒体的专业优势，结合新华网、中国证券报、上海证券报、新浪医药、丁香园等媒体的有效推广，同时依托北晚微健康、北京日报APP、微信公众号等平台的快速传播，积极全面对外宣传公司整体形象，增进外界对公司更深层次的了解，为公司“十三五”战略的顺利实现营造良好的氛围和环境。



◀ 公司宣传展台和海报

## 问题与应对

伴随着企业影响力持续上升，合作伙伴希望华润双鹤能够承担更多的责任，如何负责、高效、共赢的与政府、学术、科研机构推进战略合作，如何在复杂多变的市场环境下推动供应商、全行业共同合规履责，如何真诚与行业媒体展开合作，成为我们面临的重大挑战。公司需要积极加强与政府、各类学术机构等利益相关方的合作，开拓各类战略合作项目，推动双方互利共赢；坚守诚信底线，进一步加强供应商管理，做到责任采购、绿色采购，阳光采购；改善媒体关系，在对企业品牌进行正能量传播的同时，进一步加强对负面舆情的研判，做到“有过改之，无过勉之”。

## 我们的承诺



## 利益相关方感言

“希望华润双鹤充分发挥行业标杆示范作用，不断提高产品质量和管理水平，总结提炼自身先进的管理方法和模式，持续提高自身的管理水平，做行业的领导者，不断从优秀走向卓越。”

——北京市质量监督检验培训中心主任刘天峰

# 05



## 积极回馈 让社会更和谐

- 67 理念与目标
- 67 我们的绩效
- 68 我们的行动
- 68 勇于担当政府责任
- 68 全力守护安全生产
- 72 积极回馈社会公益
- 74 问题与应对
- 74 我们的承诺
- 75 利益相关方感言



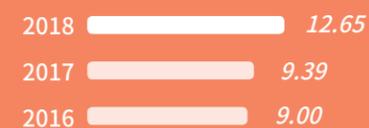
### 理念与目标

公司认真贯彻“安全第一、预防为主、综合治理”的安全生产方针，并严格遵守国家有关的法律法规落实各项安全生产重点工作，确保公司生产经营活动的正常运行，为生产经营和员工工作创造安全健康的环境基础；同时，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，不辜负公众对华润双鹤的期望。

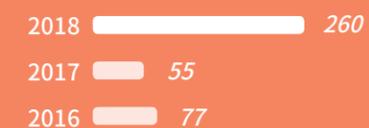


### 我们的绩效

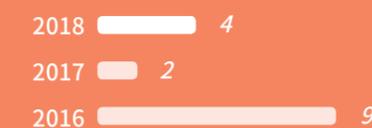
本年实际上缴税金总额 (亿元)



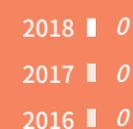
慈善公益支出 (万元)



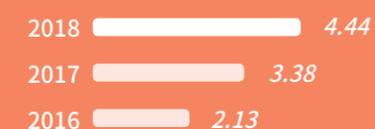
工伤事故发生数 (次)



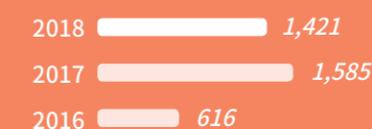
员工死亡人数 (人)



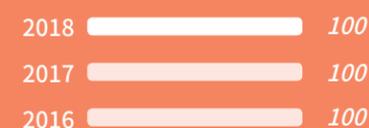
安全培训人次 (万人次)



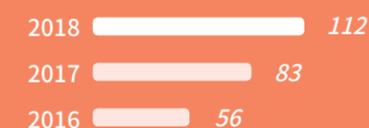
安全生产投入 (万元)



安全培训覆盖率 (%)



安全应急演练数 (次)



## 我们的行动

### > 勇于担当政府责任

#### >> 政策响应

近年来国家先后出台了临床数据核查、仿制药一致性评价、两票制、分级诊疗、带量采购、取消 GMP 认证、基药目录调整等覆盖全产业链的众多政策，华润双鹤积极响应国家的政策变化，采取应对措施。面对严格的临床试验核查政策，公司依据研发战略以及注册审评要求变化，聚焦研发项目集中资源开展一些对公司战略有重要意义的项目研发，2018 年重点进行了仿制药一致性评价工作，固体制剂中压氏达、马沙尼已通过一致性评价，3 个品种完成申报；注射剂一致性评价已完成品种筛选，首批项目已进入药学研究阶段。

#### >> 带动就业

公司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贡献力量，促进中国医药行业的提升。

公司加强企业管理，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，提供各类岗位 1,600 余个。

#### >> 依法纳税

2018，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，全年上缴税费总额 12.65 亿元，较好的履行了对社会所应当承担的责任。

### > 全力守护安全生产

#### >> 管理体系

公司贯彻“严守规范，本质安全”的安全理念，2018 年贯彻落实高境界、高标准，行为有规、监测有窗、检查有效、控制有力、奖罚有度的“两高五有”要求持续完善 EHS 管理体系，完成公司层面的“层层负责、人人有责、各负其责”的责任体系建设工作：对各项 EHS 管理制度、流程进行全面梳理，按照一岗双责、失职追责的要求编制《EHS 目标及责任管理制度》，明确公司高管团队成员、各职能部门负责人等各级管理人员必须履行的正面责任、定期完成的规定动作和禁止出现的负面行为；编制《EHS 事故事件责任追究管理制度》，推动 EHS 责任的落实，规范事故事件的责任追究。

为贯彻落实好《中共中央国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》，公司与各职能部门、各业务管理中心及下属子公司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。



▲ 层层签订安全生产责任书



▲ 配备专人落实 EHS 管理体系建设



▲ 组织应急演练，强化应急救援协调联动和联合处置机制

#### >> 应急管理

应急管理作为 EHS 管理体系中的重要组成部分，公司各级单位分别建立了应急救援的组织机构、建立了高效的预警机制。各级企业均编制了综合预案、专项应急预案和现场处置方案，并配备了必要的物资保障，并有目标、有重点地开展了应急救援及逃生的演练活动，全年累计开展应急演练 112 次，累计参加应急演练人数为 3,353 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。

## >> 监督管理

监督管理方面，公司继续坚持年度安全生产大检查和专项检查的做法，其中年度安全生产大检查累计发现 333 项管理缺陷或现场隐患并提出 144 项管理提升建议。本年度，开展安全检查 1,728 次，累计查出隐患 3,061 项，整改完成 3,061 项，未发现重大隐患。



▲ 检查配料管道系统，保障生产安全

## >> 事故管理

人的不安全行为是导致事故发生的首要原因，2018 年公司发生可记录事件（轻伤）4 起，造成 4 人轻微伤，均为责任事故。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，并将这 4 起可记录事件编入到事故警示教育档案中。



▲ 组织安全培训

## >> 教育培训

公司根据年度需求调查结果制定了年度 EHS 教育培训计划，确定了 5 项教育培训内容。全年累计完成安全生产教育培训 66,004 学时，其中对相关方人员完成 2,330 学时的安全生产教育培训，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。



▲ 生产安全宣贯



▲ EHS 宣传展板

## 小案例 华润双鹤 EHS 培训

2018 年 7 月 18 日，公司组织各单位 EHS 管理人员（54 人）参加大气污染防治培训，培训内容包括有制药工业污染现状、制药工业大气污染主要类型、如何识别生产过程的大气污染、目前现有大气污染排放标准、制药工业如何治理大气污染共计 5 个方面；11 月 6 日，组织各单位 EHS 管理人员开展职业健康管理规范培训，重点讲解了现阶段职业健康管理所需档案建设的标准以及如何应用等专业知识。

晋新双鹤于 10 月组织为期两天的危险化学品安全管理和事故事件分析剖析、责任追究管理培训，重点对危化品的特性、预防、防护、处置措施和 EHS 事故事件起因的直接、间接原因进行了分析、讲解，参加人数 200 余人，并于培训后对参训人员开展安全知识考核，确保员工牢固掌握安全知识，保障安全生产。

## > 积极回馈社会公益

### >> 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，尽绵薄之力感恩回馈社会。2018年共计捐款34.4万元，捐赠物品价值200余万元。

(1) 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，2018年3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。

(2) 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。2018年2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。

(3) 心血管冠心病患者死亡已成为中国居民的头号杀手，为挽救更多的患者生命，积极主动承担社会责任，华润赛科引进了进口的硝酸甘油片剂（耐较咛），填补了高端急救用药的国内市场空白，并向北京红十字会捐赠耐较咛1.5万盒，用于人道主义救助，帮助更多的低收入的心血管患者能够挽救心肌。



▲ 扶贫有力  
公司全年慈善公益支出260万元



▲ 鹤鸣行动和鹤舞行动



▲ 腹透肾友会



▲ 组织社区义诊活动



### >> 志愿者活动

公司在持续为社会大众提供高品质产品与服务的同时，也更加注重企业价值提升和责任体现，积极投身于捐款助困、义务献血等公益事业，为社会和谐发展贡献力量。



◀ 公司组建多支志愿者团队开展青年志愿行动



#### 小案例 青年志愿者服务队

华润双鹤青年志愿者服务队创立于2007年，该团队利用周末休息时间，积极参与志愿活动，如与北京环保之友志愿服务总队一起开展“保护环境，还自己一个绿色家园”系列活动，到北京周边公园等景捡拾不可（不易）降解的垃圾；与朝阳控烟志愿者在朝阳医院等公共场所开展控烟巡查及宣传活动；参与北京国际马拉松赛、地铁春运/暑运等大型志愿服务活动等。2018年，华润双鹤团委组建“润新”社团联盟，青年志愿者服务队作为社团加入，规模拓展至80余人，更名为“华润双鹤青年志愿者服务队”团队并在志愿北京网站注册。



#### 小案例 安徽双鹤赴文思村开展青年志愿行动

10月27日，正值小学生放假在家期间，安徽双鹤青年志愿者团队来到无为县贫困结对帮扶的文思村开展“关爱下一代”青年志愿行动。青年志愿者团队现场为13名留守儿童发放了具有防溺水、防交通意外、紧急呼救等功能的书包和配套的安全教育书籍、文具等学习用品，并组织开展了一堂关于儿童安全教育和心理健康辅导培训课程，还为小朋友们发放了信纸和信封，通过“写一封家书”的活动形式，鼓励留守儿童向远在他乡打工的父母表达思念和感恩之情。

## 问题与应对

政府责任方面，公司在带动区域发展，促进就业增长，进行商机营造，还存在努力空间；安全生产方面，需要加大对本单位安全生产的投入，改善安全措施，更新安全技术设备，避免安全事故出现；在社会公益方面，关于如何进一步丰富内容和形式，如何使公益活动持久深入，体现自我特色和创意方面，还有进一步深入探索的可能性。

## 我们的承诺

积极响应政府号召，配合政府施政，依法纳税、合规经营、带动区域就业

围绕“固基础、补短板、强监督、重实效”，落实 EHS “一企一策”行动计划，巩固安全生产管理基础，确保不发生安全事故

牢记“关心大众，健康民生”的企业使命，积极参与及组织公益活动，传递爱的力量



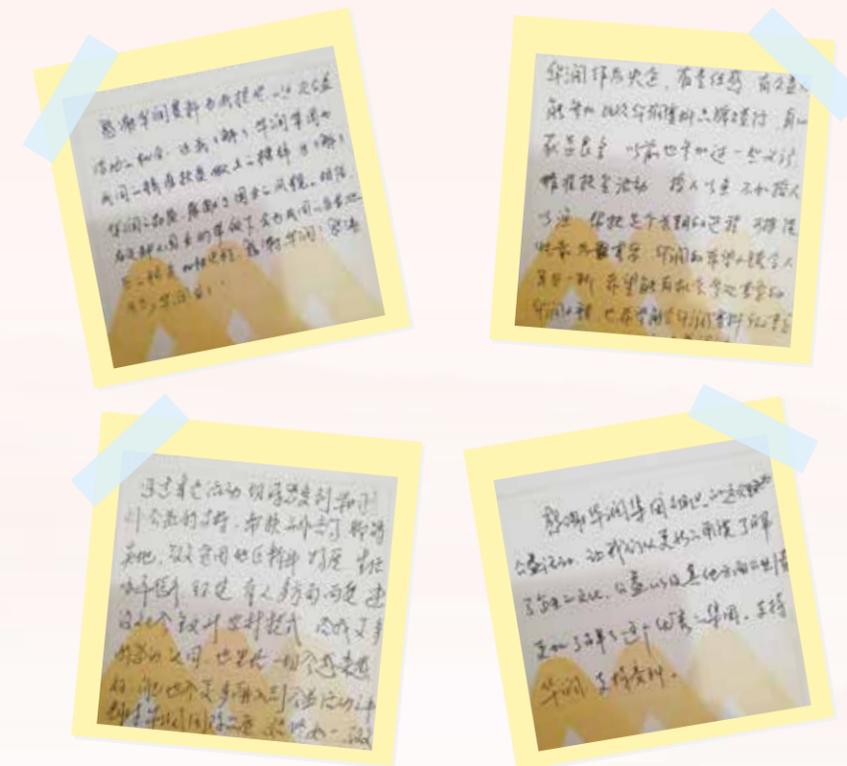
## 利益相关方感言

“感谢华润赛科为我提供这次公益活动的机会，让我了解了华润双鹤为响应国家精准扶贫政策做出的贡献，也进一步了解了华润双鹤的优良品质，展现了国企风貌，相信在这种国企的带动下，我国的脱贫进程会日渐加快。感谢华润双鹤，支持华润双鹤！”

——“美丽金寨行”品牌公益活动专家（匿名）

“华润双鹤的品牌公益活动很有实际意义，它根据当地的实际情况，将最好的医疗资源带到小镇居民的身边，切实帮助了小镇居民，给当地贫困居民的生活带去了希望！”

——宁夏海原“在爱心的田野上”公益活动见证者（匿名）



▲ 品牌公益活动专家留言

# 06



## 守护绿色 让环境更美好

- 77 理念与目标
- 77 我们的绩效
- 78 我们的行动
- 78 绿色管理
- 80 绿色经营
- 82 绿色办公
- 82 问题与应对
- 83 我们的承诺
- 83 利益相关方感言



### 理念与目标

公司坚持绿色的发展方式和生活方式，严格遵守国家有关环境保护方面的法律法规，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

环保总投入 (万元)



节能减排技术改造投入 (万元)



## 我们的行动

### > 绿色管理

#### >> 体系建设

为提高公司环境管理、节能减排管理水平，打造可持续发展能力，公司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2018年底已有10家企业通过ISO14001环境管理体系认证。通过ISO14001环境管理体系的第三方认证工作及教育培训，有力地提升了公司整体管理水平和环保意识，降低了企业经营风险，提高了全员的环保意识，改善了员工工作环境，保护了员工的健康安全。

#### >> 培训宣教

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。

2018年6月11日至17日是全国节能宣传周，6月13日是全国低碳日，华润双鹤紧密围绕节能宣传周主题“节能降耗，保卫蓝天”和低碳日主题“提升气候变化意识，强化低碳行动力度”，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。



▲ 节能宣传周展板和环保宣传标语



### 小案例 低碳日主题活动

为树立全员低碳节能意识，安徽双鹤于6月13日低碳日当天，利用中午职工就餐时间在职工食堂内开展宣传日主题签名活动，既不耽误生产，又方便职工积极参与，发挥宣传作用，活动期间受到公司领导和职工支持和响应，仅仅1个小时时间，前来就餐的职工纷纷在宣传横幅上进行郑重签名，活动人数约400余名，该活动倡导全员从我做起，从现在做起，争做低碳环保的践行者，增强全员践行低碳行动的自觉性，营造低碳环保良好氛围。



▲ 员工在环保条幅上签字

佛山双鹤通过在厂区各处树立标牌、挂条幅，粘贴节约用水、节约用电、合理使用空调等宣传语来引导职工自发参与，从“五个一”节约做起（节约一度电、一滴水、一张纸、一粒米、一升油），引导全公司员工节约资源、提高能效、保护环境，建设绿色双鹤，树立节约光荣、浪费可耻的意识，形成节约从我做起、从小事做起的理念，提升全员节能环保意识。

#### >> 节能减排

为进一步完善节能减排管理体系建设，公司成立EHS委员会并建立了完善的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2018年EHS责任书中，继续引入了节能减排考核指标，以各单位2017年数据为基础再削减2%作为2017年度的考核目标值，通过绩效考核的方式推动各下属企业实施节能减排项目，努力降低产品能耗，节降能源成本，完成考核任务。

#### >> 环保公益

在今年节能宣传周期间，公司积极组织下属各单位开展环保公益活动，开展“能源紧缺体验日”活动：公司总部组织各车间、部门的公共场所（走廊）停开照明一天，降低能源消耗；开展绿色出行活动，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，切实强化员工环保低碳的意识。

## > 绿色经营

### >> 降污减排

公司于 2018 年 3 月组织下属各单位开展环保调研工作，梳理各单位大气污染物治理情况、锅炉大气污染物治理情况、水污染治理情况、危险废弃物处置情况并形成《华润双鹤环保调研报告》；6-8 月完成了环境保护合规性自查以及为期两轮的生态环境保护问题排查治理，并制定《“一企一策、一区一策”环境治理现状及控制实施计划》；9 月再次下发通知要求各单位再次排查各个产排污情况，重点关注排污口的规范设置情况以及排放指标的控制（废水），粉尘和 VOC 的排放口规范设置情况（废气），固液分开存储、防扬散、防流失、防渗漏的基础建设（固废）等。

通过上述工作的开展，厘清了各单位的环境现状，梳理出 55 项需要解决的环境缺陷，并以三年行动计划的方式明确治理年限以及责任人，以便从技术手段弥补环境管理工作的短板。针对在环境检查中发现的问题，公司坚持立行立改，紧密结合工作实际，积极采取措施，并于完成后顺利通过了整改工程的验收。



▲ 环保换来蓝天白云



### 小案例 清洁能源替代项目

公司 2018 年全面实施清洁能源替代项目，煤炭消耗量同比下降 72%，二氧化硫排放量同比下降 50%。

### >> 资源再生与循环经济

近年来，公司快速发展，销售收入持续增长。然而，公司的经济发展还没有摆脱传统经济模式的束缚，即较高强度的资源消耗。今年，公司积极寻求“高增长、低消耗”的经济增长模式，大力启动资源再生与循环经济节能降耗项目，各主要输液生产企业，全面实施了灭菌水回收利用与反渗透浓水回收利用项目。

### >> 环保投资、研发与创新

本年度，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 2,163 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 2,006 万元。如浙江新赛科使用 RTO 装置处理生产过程中产生的挥发性有机物，工业园、万辉双鹤、沈阳双鹤、滨湖双鹤、双鹤利民、湘中制药等单位利用光催化氧化技术治理实验室 VOC 废气。



### 小案例 华润双鹤沧州原料药搬迁项目

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，公司决定将原料药生产基地搬迁至河北沧州。2018 年，公司对原有项目方案进行调整，落实降污减排措施，加装最新污水、尾气处理系统等环保设施，践行公司绿色经营的理念，有效避免生产活动对周围环境造成影响。



▲ 兴建中的沧州基地



▲ 沧州基地生产设备

### >> 新建项目环评

随着经济的发展，越来越多的建设项目严重的影响着生态环境。本年度，公司针对所属基层企业的每一项新、改、扩、建项目均下发了正式通知，目的是强调并规范项目实施时开展安全、环保、职业健康“三同时”工作。

2018 年，双鹤利民完成了其锅炉房改造项目及新型药物制剂项目的环保验收，安徽双鹤完成了 V 线提速扩产的环保验收。

## > 绿色办公

公司倡导绿色办公，树立职工自觉爱护水电设施、节约每一滴水、每一度电的意识。在节约用电方面，公司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；在节约用水方面，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；在节约用纸方面，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用来做草稿纸、复印纸等等，员工可以自行领取；提倡在职工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；各种会议尽量采用视频会议形式召开。

2018年总部望京园区同比2017年共节约电费约11.5万元，电费节降率为4.6%。

## 问题与应对

随着华润双鹤的快速发展与国家社会对环境保护要求的日益提高，业务增长与污染物排放总量、资源消耗总量控制之间的矛盾日益凸显，环境保护责任更加艰巨。为此，华润双鹤需在未来的发展过程中遵守国家有关环境保护与节能减排的法律法规，在管理方面不断完善节能减排管理体系，在生产经营过程中努力降低资源消耗，在办公活动中节约使用资源，推广绿色办公文化，从身边的小事做起，珍惜每一度电、每一滴水、每一张纸、每一升油、每一件办公用品。

## 我们的承诺

- 01 强化环境综合治理，进一步规范对污染源的管理
- 02 加强节能减排监督管理，落实污染物排放控制措施
- 03 继续做好节能减排新技术、新工艺、新设备和新材料的推广应用，加大节能减排资金投入，确保依法合规运营及污染物达标排放
- 04 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

## 利益相关方感言

“华润双鹤公司是一家具有高度企业社会责任感的公司，从2009年合作至今，目睹了华润双鹤的成长能力及创新精神。并把部分盈利用来培养员工：提升员工使命感、幸福感及满意度；回馈社会：成功的减少排放节约能源、积极参与社会公益。”

——伊诺维森（北京）企业管理有限公司王欢

# 责任管理

## 理念与目标

作为一家具有多年辉煌历史的上市公司，华润双鹤在发展中意识到，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。一直以来，公司坚持社会责任管理之道，把履行社会责任作为夯实企业发展基础、增强企业核心竞争能力的重要手段。新的时代发展背景下，公司将紧跟时代脚步，将社会责任理念融入企业管理，持续开展社会责任管理的创新实践。

### > 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

<b>经济责任</b>	<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>
<b>员工责任</b>	<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>
<b>客户责任</b>	<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>
<b>伙伴责任</b>	<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>
<b>社会责任</b>	<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>
<b>环境责任</b>	<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>

## 责任模型



## > 完善工作体系

华润双鹤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。

### >> 组织体系

公司设立企业文化与社会责任指导委员会，作为对华润双鹤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。

公司社会责任工作的日常管理机构设在证券与法务部，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。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。

### >> 责任制度体系

公司参考中国社科院相关指导性文件以及上交所相关要求不断完善《社会责任管理办法》，结合医药行业特色建立起涵盖责任管理绩效、经济绩效、社会绩效和环境绩效等内容的社会责任指标体系，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。

为落实国务院国资委关于中央企业实施对外捐赠的有关规定，进一步推动公司积极履行社会责任，2018年公司完成《对外捐赠管理办法》的修订，调整各有权机构年度对外捐赠审批权限并细化对外捐赠的监督机制。



## > 推进责任融合

### >> 与经营管理融合

华润双鹤自2008年以来，连续每年发布社会责任报告，并通过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，把社会责任意识渗透至公司各业务环节及全员的心中；年初制定并下发《关于社会责任工作的指导意见》，梳理社会责任关键主题及年度专项工作重点；连续在双鹤刊物上登载社会责任专题文章，展示出生产、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。



### 小案例 编制“责任十年·创变未来”社会责任大事记

华润双鹤自2008年起持续发布社会责任报告，自2012年开始探索和实践社会责任管理，至2018年已历十载。为加强社会责任宣贯，更好地展现公司在社会责任方面所做的工作与成果，推进社会责任践行和融合，公司组织盘点了近十年践行社会责任的大事记，内容覆盖责任管理、股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、公共责任、环境责任等七个方面，并通过宣传展板、海报、公司内刊等方式做深入宣传，推进践行融合。



### >> 与利益相关方沟通

华润双鹤关注利益相关方诉求，将与利益相关方的积极沟通贯穿到社会责任工作的各个环节，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；同时积极开展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，学习优秀经验。



▲ 工经联社会责任报告发布会

利益相关方	对公司的诉求与期望	回应措施
股东、投资者	公司规范治理 保障中小股东权益 公开透明的信息披露机制 多渠道投资者沟通	<ul style="list-style-type: none"> <li>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>
政府及有关部门	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"> <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>参与行业协作</li> </ul>
员工	保障员工基本权益 提供置业发展舞台 关心员工身心健康	<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	坚持诚信经营 与供应链上下游平等合作、互利共赢	<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，引导供应商履行社会责任</li> </ul>
客户、消费者	提供优质产品与服务 保障药品安全 保护客户隐私	<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	环境保护 和谐社区 公益事业 公众关系	<ul style="list-style-type: none"> <li>以环保理念为先导，持续优化产业结构，推动生态建设创新</li> <li>参与各项社区服务，致力和谐社区环境</li> <li>积极参与公益事业，为社会可持续、和谐发展做出贡献。</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，2018年，华润双鹤获得各类荣誉奖项 23 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：



荣登 “2017 年度中国制药工业百强榜” 位列 34 位	荣获中国医药上市公司竞争力评选 “EHS 社会责任大奖”
第五次入选 “第十二届中国主板上市公司价值百强”	获评新浪医药 “2018 年度最具社会责任医药上市公司”
获评 “2018 年中国产学研合作创新示范企业” 等	冠爽 (匹伐他汀钙片)、糖适平 (格列喹酮片)、 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) 分别荣获 2018 中国化学制药细分行业 优秀产品品牌
小儿复方氨基酸注射液 (19AA-I) 获评北京市新技术新产品	硝苯地平缓释片 (II) 获评 2018 年度最具市场潜力心脑血管用药新锐品种

## 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；责任意识有待进一步提高，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

## 利益相关方感言

“近几年来，华润双鹤在责任实践方面有两个进步，一个是注重与利益相关方共享企业发展成果，一个是注重品牌社会公益活动的推广。利益共享是保证企业处理好与各方利益相关者关系，实现企业自身可持续发展的责任要求，是成为优秀企业的前提；社会公益则是对企业回报社会，促进社会和谐发展的责任要求，是成为卓越企业的前提。希望在之后的工作中，华润双鹤可以继续坚持这两点，牢记国企身份，积极履行央企社会责任。”

——华润双鹤股东

## 结束语

从“默默无闻只做不说”到形成“可以为利益相关方感知的社会责任”，我们坚持了整整十年，华润双鹤作为一家上市公司的价值和意义也在此过程中得以放大和凸现。

未来，为了让责任更加明晰，让沟通更加有效，让披露更加规范，让履责更加自觉，公司将在经济责任方面，持续推进业务转型，实现营收和盈利的增长；在员工责任方面，保障员工生活所需的同时更加重视提升员工的幸福感；在客户责任方面，以客户为中心深入转变服务模式，提供全方位、高品质的服务；在伙伴责任方面，聚焦公平竞争、互利共赢等核心议题，营造和谐的商业竞争环境；在公共责任方面，落实安全生产主体责任为抓手巩固好安全生产管理，并依法纳税，合规经营，实施区域化用工政策，促进企业驻地居民就业；在社会公益方面，贯彻“健康中国”精神，助力于基层医疗建设，积极开展疾病防控宣讲、医生培训等社会责任履责项目。

传承红色基因，实现绿色发展，华润双鹤将与广大利益相关方共同携手，共筑金色梦想，为满足人们对于健康的新期盼而不断奋斗，矢志不渝。

华润双鹤药业股份有限公司

董事会

2019年3月13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 2018 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  
反馈您的意见或建议



扫一扫，  
快速浏览华润双鹤社会责任报告



**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.dpc.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.dpc.com>