

华润双鹤药业股份有限公司
2017 年度社会责任报告

华润双鹤 2017 年度社会责任报告目录

报告说明	5
董事长问答——许君一诺，必守始终	6
第一部分 想把我说给你听	10
一、华润双鹤的前世今生.....	10
1、辉煌的历史.....	10
2、卓越的发展.....	10
二、我们的组织结构图.....	12
三、我们的主要产品.....	13
四、2017 年我们撸起袖子干成的大事.....	17
第二部分 责任管理，引领践行融合	20
一、问题与应对.....	20
二、丰富责任文化.....	20
三、明确履责方向.....	21
四、完善工作体系.....	22
1、管理体系.....	23
2、制度体系.....	23
五、推进责任融合.....	24
1、责任与经营管理融合.....	24
2、与利益相关方沟通.....	25
六、责任绩效.....	26
七、未来计划.....	27
责任专题一 重资本市场管理，建股东沟通桥梁	29
一、公开透明，严控信披质量.....	29
二、多措并举，丰富交流渠道.....	30
三、保障权益，提供合理回报.....	31
第三部分 对股东负责，强化价值创造	32
一、问题与应对.....	32
二、业绩稳健增长.....	33
1、经营业绩.....	33
2、市场地位及作用.....	33

3、行业贡献.....	33
三、为股东创造价值.....	34
1、优化管理，促进内生增长.....	34
2、确保资产安全，维护股东权益.....	35
四、完善公司治理.....	37
1、科学合理的治理结构.....	37
2、严谨有效的监督执行机制.....	38
3、“三重一大”管理机制建立完善情况.....	38
五、未来计划.....	39
第四部分 对员工负责，建设员工幸福家园	41
一、问题及应对.....	41
二、维护员工权益.....	41
1、遵守劳动法规.....	41
2、平等雇佣.....	42
3、吸收残疾人就业.....	42
三、呵护员工成长.....	42
1、职业发展与培训.....	42
2、健全完善一线工程技术人员职业发展通道.....	44
3、关注员工职业身心健康.....	45
4、促进民主管理.....	45
四、员工关爱.....	46
1、关爱员工分享幸福.....	46
2、困难员工帮扶.....	47
3、关爱女员工.....	48
4、组织多彩员工活动.....	50
五、未来计划.....	50
责任专题二 严把产品质量关，铸造大众放心药	52
一、构建以患者需求为导向的研发体系，打造高质量产品.....	52
二、建立科学严谨的质量管控体系，保障用药安全.....	54
第五部分 对客户负责，提供优质产品与服务	56
一、问题与应对.....	56
二、客户管理.....	56
1、客户关系管理.....	56
2、客户满意度调查.....	57

3、客户信息保护.....	57
4、客户投诉处理及改进机制.....	58
5、产品事故应急机制.....	59
三、质量管理.....	60
1、采购链质量风险控制.....	60
2、药品质量安全机制.....	60
3、产品退货、召回制度.....	62
4、质量文化建设.....	62
四、消费者权益.....	62
1、保障药品供给.....	62
2、价格合理及透明.....	63
3、产品和服务信息披露.....	63
4、过期药品的回收和处理.....	63
五、未来计划.....	64
第六部分 对伙伴负责，推动合作共赢	66
一、问题与应对.....	66
二、战略合作.....	66
三、行业进步.....	67
1、行业合作平台建设.....	67
2、公平竞争、合规经营.....	67
3、反商业贿赂.....	68
4、法律风险防控.....	68
四、供应链管理.....	69
1、责任采购、阳光采购.....	69
2、绿色采购.....	69
五、媒体关系.....	70
1、舆情管理.....	70
2、媒体合作.....	70
3、对外宣传.....	71
六、未来计划.....	71
责任专题三 特色品牌活动多，共筑健康中国梦	72
一、高血压教育助力基层医疗提升.....	72
二、一体化腹透服务帮助患者回归社会.....	73
第七部分 对社会负责，营造和谐行业生态圈	76

一、问题与应对.....	76
二、响应政策，支持施政.....	76
1、政策响应.....	76
2、带动就业.....	76
3、依法纳税.....	77
三、安全生产，健康发展.....	77
1、管理体系.....	77
2、应急管理.....	78
3、监督管理.....	78
4、事故管理.....	78
5、教育培训.....	79
四、社会公益.....	80
1、公益捐助.....	80
2、志愿者活动.....	81
五、未来计划.....	81
第八部分 对环境负责，缔造可持续发展环境.....	83
一、问题与应对.....	83
二、绿色管理.....	83
1、绿色管理体系.....	83
2、培训宣教.....	83
3、节能减排.....	84
4、环保公益活动.....	84
三、绿色经营.....	84
1、降污减排.....	84
2、资源再生与循环经济.....	85
3、环保投资、研发与创新.....	85
4、新建项目环境监察.....	86
四、绿色办公.....	86
五、未来计划.....	87
结束语.....	88
附录.....	89
1、2017年关键绩效指标.....	89
2、意见反馈表.....	91

华润双鹤药业股份有限公司

2017年度社会责任报告

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

报告说明

为落实科学发展观，构建和谐社会，推进经济社会可持续发展，根据《公司法》、《证券法》、《上市公司社会责任指引》等法律法规的规定，华润双鹤药业股份有限公司(以下简称“华润双鹤”或“公司”)制定了《2017年度社会责任报告》，报告真实、客观地反映了公司2017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：2017年1月1日~12月31日，部分表述及数据适当追溯以前年份。

报告周期：每个财务年度

报告发布情况：连续第十年度发布报告

数据来源：本报告使用数据来自公司2017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

董事长问答——许君一诺，必守始终

董事长寄语：“如果用一句话概括华润双鹤的履责信念，那就是‘许君一诺，必守始终’。华润双鹤始终牢记‘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，顺应经济发展潮流和产业变化趋势，持续为股东创造价值，与客户合作共赢，对社会承担责任，努力实现企业综合价值的最大化，为‘健康中国’的伟大事业而凝心聚力，砥砺前行。”

问：作为一家上市公司，华润双鹤是如何理解履行社会责任与企业可持续发展之间的关系的？

答：积极履行社会责任是企业现代社会中的角色性质决定的。在古典经济学理论中，利润最大化或股东利益最大化被视为企业的唯一目标。但随着我国社会经济发展水平的不断提高，以及对企业的实践和认知进一步深化，企业不再被视为股东的私产，而被视为社会资源的聚集体，人们对企业的期望也越来越高。这就要求企业不仅要追求自身的“利润最大化”，而且要在创造社会价值、环境价值上做出努力和贡献。

履行社会责任可以说是通向可持续发展的重要途径，它有利于提高公司的市场开拓能力；有利于树立公司形象，增强公司竞争力；有利于使企业、政府、社会之间形成良性互动，从而为公司的可持续发展赢得良好的外部环境。作为一家具有多年辉煌历史的上市公司，华润双鹤理应在履行社会责任方面发挥模范带头作用，不仅要创造经济价值，还要志存高远，为创造实现经济价值的社会、资源环境做出努力和贡献，努力实现综合价值最大化。这样才能回应社会对企业的合

理期待，为企业的可持续发展铺平道路。

问：2017年，华润双鹤在履行社会责任方面有哪些新举措？取得了哪些成效？

答：企业社会责任的履行是一项长期、持续性的工程。多年来，华润双鹤坚守“用心做药，民之健康为念”的责任理念，重视和维护利益相关方的合法权益，力图通过不断探索走出一条具有双鹤特色的企业成长与社会责任相融合的可持续发展道路。

在社会责任管理方面，公司建立了涵盖责任管理、经济、社会和环境等内容的关键绩效管理体系，将宏观的履责目标细化到员工的具体工作职责，并通过多种手段宣贯社会责任文化，促进营运目标和履责意识的有机融合。公司重视与 CSR 同行间的沟通和交流，积极参与了由中国工业经济联合会主办的社会责任报告发布会等活动，充分展示了公司主要经营成果及履行社会责任方面的主要工作成绩。

在社会责任实践方面，公司注重对各利益相关方践行社会责任的成效。对股东，通过调整业务结构，逐步丰富产品线，持续创造价值，维护股东权益；对员工，不断健全员工权益保护组织和制度，帮扶困难员工，关爱特殊群体；对客户，持续搭建全流程质量管理体系，强化质量考核，严控质量风险，提升产品质量；对伙伴，建立战略共享合作机制及平台，开展公平竞争，促进行业进步；对环境，严格遵守国家环境保护的法律法规，采用新技术新设备降污减排；对公众，积极开展多项品牌活动，如在全国范围内启动高血压县域“达标驿站”建设项目助力基层医疗建设，推出一体化腹透服务帮助患者回归社会等，探索出一条兼顾企业效益和社会责任的履责之路。

凭借社会责任管理及实践等方面的出色表现，公司社会责任工作

得到了利益相关方的高度评价和广泛肯定，2017年12月29日，新浪医药发布“荣曜 2017 新浪医药年度总评榜”，华润双鹤凭借具有双鹤特色的企业成长与社会责任相融合的社会责任管理模式，荣获“2017年度最具社会责任医药上市公司”称号。

问：未来，华润双鹤在社会责任履行方面的工作重点是什么？

答：习总书记在十九大报告中提出了实施“健康中国”战略，对华润双鹤这样的医药上市公司来说，“健康中国”其实就是我们每天看得见摸得着的工作。公司将贯彻十九大相关精神，把人民健康放在首位，配合医疗体制改革，严控产品质量，助力于基层医疗建设，积极开展疾病防控宣讲、医生培训等公益活动，为满足人们对于健康的新期盼而不断奋斗。

我们将继续完善社会责任管理，提升社会责任战略意识及管理能力，进一步加强社会责任与企业文化、战略、生产经营的融合，以利益相关方诉求为导向，持续推进公司持续履行社会责任。在经济责任方面，我们将聚焦“突破”和“增长”两个主题，推进业务转型，实现营收和盈利的增长；在员工责任方面，我们在保障员工生活所需的同时将更加重视提升员工的幸福感，并通过培训引导员工短期能力提升与长期职业发展；在客户责任方面，我们将持续完善和提升质量管理体系，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，我们将聚焦公平竞争、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，我们将以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。

许君一诺，必守始终。未来，华润双鹤将以利益相关方需求为导向，实现企业综合价值的最大化。这其中，需要我们凝心聚力，砥砺前行，也离不开各利益相关方的通力协助，严格监督。请正在阅读这份报告的您与我们一起努力，为实现“健康中国”添砖加瓦。

第一部分 想把我说给你听

一、华润双鹤的前世今生

1、辉煌的历史

华润双鹤药业股份有限公司拥有 79 年光辉历史，经历了中国制药业数次历史性变迁。

1939 年春，八路军在山西潞城南村和黎城背坡村筹建了华润双鹤的前身——前卫制药所和师卫制药厂。十年间，药厂在烽火中辗转太行多地制药救人，得到了毛主席亲笔题词：“制药疗伤，不怕封锁，是战胜敌人的条件之一”。

建国后，药厂根据政府要求，到京接管北平卫生材料厂，实现军转民，1964 年更名北京制药厂。1978 年起，随着改革开放，北京制药厂面向市场打造品牌，诞生了“双鹤”商标，培育了维生素 C、增效联磺片等多个亿元产品和名牌产品。1984 年成立光华医药贸易公司，率先向生产经营型企业转变。1997 年 5 月 22 日在上海证券交易所挂牌上市，成为北京第一家上市的国有制药企业。同年通过了 GMP 认证，成为了中国首批、国企首家通过 GMP 认证的制药企业。1999 年起，成为了立足北京、辐射全国的全国性大型企业集团。2010 年随着原股东北京医药集团进入华润集团旗下，2012 年更名为华润双鹤药业股份有限公司，成为华润集团医药板块化学药平台支柱企业。

2、卓越的发展

目前，华润双鹤拥有 16 家子公司，12000 余名员工，主营业务涵盖新药研发、制剂生产、医药销售、制药装备及原料药生产等方面，具有丰富的产品线和品牌优势、优质的产品质量、渠道与终端的覆盖

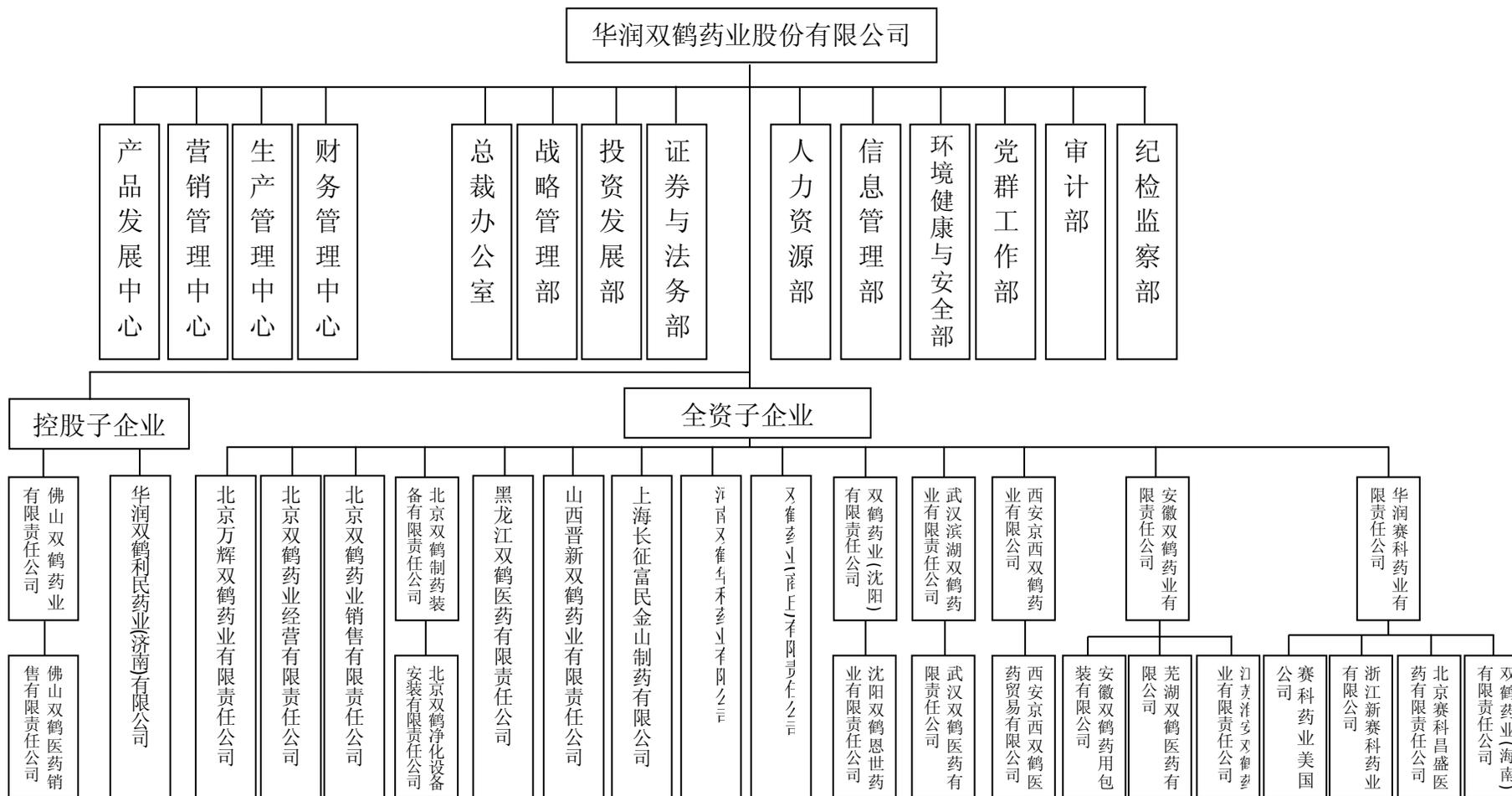
与管理能力、国际化优势等核心竞争力，经济实力、竞争活力和可持续发展能力位居国内制药公司前列。

公司搭建了慢病普药业务、专科业务、输液业务三大业务平台，拥有〇号、冠爽、糖适平、珂立苏、压氏达等 14 个知名超亿元产品，先后荣获“高新技术企业”、“中国化学制药行业工业企业综合实力百强”、“北京市人民政府质量管理奖”、“企业信用评价 AAA 级企业”等多项荣誉。

公司具备较好的研发实力，大力推动产品获得，搭建多个生产技术平台，积极与国外药企合作，为市场提供更多的产品选择；拥有国内一流的生产制造能力，18 家生产基地分布在我国东北、华北、西北、华东、华南等地区 14 个省市，生产管理体系先进，质量标准国际化，为数千万患者提供安全有效的健康支持；营销网络遍布全国，通过丰富的产品支持、贴心周到的营销服务、良好的终端掌控能力和专业化的销售团队，与客户携手共赢。

“十三五”战略期间，公司确立打造百亿工业目标，致力成为中国领先的制药企业，在非输液领域引领产业发展创新，发展扩大国内先进的慢病管理平台；在输液领域努力成为全国领先的综合性输液企业，为病患提供治疗和能量补充解决方案，为人类健康事业和中国医药行业的发展做出更大贡献。

二、我们的组织结构图



注：上述沈阳双鹤恩世药业有限责任公司已于2018年1月10日完成工商注销登记

三、我们的主要产品

1、慢病产品

(1)心脑血管疾病用药

- ◇ 复方利血平氨苯蝶啶片(○号)
中国首个长效小复方降压药
达标、联合、适用、安全
基药品种
指南推荐
专家共识推荐
年服用人数超 600 万
被誉为“中国人的○号”
- ◇ 匹伐他汀钙片(冠爽)
国内首仿
最新一代他汀类药物
服用剂量最小
全面调脂、糖脂兼顾、联用首选
基药品种
指南推荐
适合中国患者
- ◇ 替米沙坦胶囊(苏和)
- ◇ 苯磺酸氨氯地平片(压氏达)
首家国产苯磺酸氨氯地平片
国产同品种市场份额第一

通过美国 FDA 上市申请

- ◇ 缬沙坦胶囊(穗悦)
- ◇ 缬沙坦氢氯噻嗪片(复穗悦)
- ◇ 硝苯地平缓释片(II)(贝奇灵)
- ◇ 厄贝沙坦分散片(豪降之)
- ◇ 胞磷胆碱钠片(诺百益)

我国上市的独家规格口服胞磷胆碱制剂

最高效神经保护修复剂

最深、最经典神经用药

(2)降糖用药

- ◇ 格列喹酮片(糖适平)
德国原研
原料进口
欧盟质量标准
控制血糖，广泛联合，关注于肾
指南推荐
国家低价药目录推荐
- ◇ 盐酸二甲双胍缓释片(卜可)
- ◇ 盐酸二甲双胍片
- ◇ 二甲双胍格列吡嗪胶囊(合萃)

(3)消化系统用药

- ◇ 雷贝拉唑钠肠溶片(丁齐尔、思乐明)
- ◇ 泮托拉唑钠肠溶胶囊(泉可)

◇ 注射用泮托拉唑钠

◇ 注射用兰索拉唑(艾可索)

2、专科业务产品

(1)儿科疾病用药

◇ 注射用牛肺表面活性剂(珂立苏)

新生儿呼吸窘迫综合征首选急救药

国内首个也是目前国产唯一一个 PS(肺表面活性物质)制剂

打破国外垄断填补国内空白

上市 10 年救治新生儿 15 万余人

◇ 小儿复方氨基酸注射液(达因)

◇ 儿泻康贴膜

国内唯一治疗儿童腹泻腹痛的纯中药膜剂

(2)肾科疾病用药

◇ 腹膜透析液(乳酸盐)

国内最早上市的腹膜透析液

安全有效、使用便捷、服务到家、费用经济

全国建立百余家腹透中心

国产腹透液第一品牌

◇ 血液滤过置换液

◇ 甘氨酸冲洗液

(3)其他专科用药

◇ 复方杜仲健骨颗粒(伯司庄)

独家研发生产的新一代关节养护剂

◇ 豨莶通栓胶囊

◇ 紫杉醇注射液

3、输液产品

(1)基础输液

◇ 内封式聚丙烯袋装输液(BFS 输液)

国内首家引进全球最高标准无菌生产工艺生产的输液

灌装区域 0.3 平方米

吹灌封一体化用时仅 11s

不溶性微粒最少

提升行业标准

专家共识认可

◇ 聚丙烯共混袋输液(817 输液)

◇ 直立式聚丙烯输液(直软输液)

◇ 软袋输液、塑瓶输液、玻瓶输液

(2)治疗输液

◇ 甲磺酸左氧氟沙星注射液(利复星)

◇ 盐酸氨溴索葡萄糖注射液(欣得生)

◇ 羟乙基淀粉(200/0.5)氯化钠注射液(盈源)

国内首家中分子羟乙基淀粉

在 20 万羟乙基淀粉中排名第一位

◇ 甘露醇注射液

(3)营养输液

◇ 果糖注射液(护川)

◇ 转化糖注射液(英凡舒)

4、其他疾病用药

◇ 注射用哌拉西林钠舒巴坦钠(一君)

自主研发的中重度感染治疗药物

◇ 环酯红霉素片(冠沙)

国内首家上市的大环内酯类抗菌药

◇ 地红霉素肠溶片(力安诺)

◇ 注射用单磷酸阿糖腺苷(海美汀)

四、2017年我们撸起袖子干成的大事

1、引领安全升级——起草《吹灌封一体化(BFS)输液技术指南》

公司将“为百姓提供质量可靠、价格合理的输液产品和为客户提供优质服务”的理念作为最高目标开展工作，率先引进 BFS 技术应用于输液生产，引领输液安全标准提升。2017年1月18日，公司和中国医药包材协会起草的《吹灌封一体化(BFS)输液技术指南》正式发布，这是中国首部研究制定 BFS 相关技术标准的指导性文件，突出了 BFS 输液技术的安全性优势。该文件将催生新技术在行业内的广泛应用，推动我国医药产业升级铺就道路。

2、助力基层医疗——开展高血压防控系列宣教活动

2017年，华润双鹤通过开展高血压防控系列宣教活动，为中国高血压防治提供助力：1月5日，携手北京医学会心血管分会设立“京心鹤护”血管健康联盟，致力于打造中青年专家与顶级专家的沟通平台；2月起，携手中国第一药店管理学院联合推出“O号学堂 降压宝典”项目，以连锁药店店员、店长、药师为传播对象，重点关注心血

管慢病用药，指导提升药店人自身的慢病服务管理能力；10月，开展“世界高血压日”宣教活动，与相关医院及单位相继开展大型健康宣教、义诊活动。华润双鹤通过向医生提供教育培训，向患者及群众宣传高血压防治及健康生活理念、发放健康知识手册等一系列公益推广活动，助力基层医疗机构对高血压疾病的规范治疗和管理水平提升。

3、指导临床应用——发布《格列喹酮临床应用中国专家共识(2017年版)》

2017年7月8日，在上海“2017中国医师协会内分泌代谢科医师分会年会”期间，《格列喹酮临床应用中国专家共识(2017年版)》正式全国发布，众多专家对华润双鹤引进糖适平(格列喹酮)对内分泌制药领域的贡献、对中国医药产业的意义给予了充分肯定。共识通过回顾格列喹酮相关循证依据，对药物安全性、有效性、使用人群及使用方法进行了总结和推荐，进一步规范和指导了临床应用。

4、传承企业文化——开展“上市20年五大行动”

2017年恰逢华润双鹤上市20周年，公司开展“总结回顾、冠名营销、欢乐庆典、全员互动、品牌传播”五项活动，实现文化传承、内聚外展、品牌增值。其中，“回望20年”总结回顾工作(宣传册、宣传片、宣传展板编制)探寻企业长寿发展基因；“鹤护健康”冠名营销活动(统一的主题及海报、延展品用于市场推广宣传)弘扬诚信合作携手共赢；“金鹤腾飞 筑梦未来”欢乐庆祝活动实现文化凝聚精神传承；“创见未来”系列员工作品征集活动图文抒怀记忆成长感动；“亮鹤行动”品牌传播活动(外媒宣传和投资者互动交流)展现品牌魅力社会价值。五项活动贯穿全年，有效激励了全员坚定信念，为实现“十

三五”战略及未来的长远发展注入了激情，对提升企业文化凝聚力和品牌软实力起到了巨大的推动作用。

5、呵护员工成长——组织“续航计划”新晋总监培训项目

2016年8月至2017年12月，公司组织“续航计划·新晋总监培养项目”，覆盖总部职能部门及各中心的总监44人。该项目从岗位认知、自我认知、能力提升、学以致用、调整使用五个阶段进行设计与实施，从需求出发、从差距入手设计了“团队融合、管理技能、知识观念、学以致用”的四模块课程体系，全面助力新晋人员角色转换与能力提升，体现了公司在人才培养方面的重视。

第二部分 责任管理，引领践行融合

一、问题与应对

华润双鹤积极探索和实践社会责任管理，随着对社会责任认识的不断深化，我们逐渐发现了以往在社会责任管理中的一些有待改进的地方，如：社会责任实践的系统性、战略性略显不足，社会责任宣贯和融合方式有待进一步探索，社会责任管理办法落实力度不够，社会责任考核方式还需建立完善。2017年，针对以往存在的问题，我们完成了《社会责任管理办法》修订，建立了涵盖责任管理、经济、社会和环境等内容的关键绩效体系。同时，通过微信 H5 报告、知识库系统、公司网站等传播手段组织员工阅读和学习社会责任报告，提升社会责任理念传播效果，把社会责任意识渗透至公司各业务环节及全员的心中。

二、丰富责任文化

华润双鹤的社会责任工作与企业文化共同发展，始终牢记“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，结合医药行业的社会角色和职责担当，明确以“用心做药，民之健康为念”为社会责任理念，始终围绕社会大众医疗需求，致力为人类健康事业和中国医药行业的发展做出更大贡献。

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

关注领域	责任文化
经济责任	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 追求全面、均衡、高质量的“均好性”业绩 ◇ 不仅做到发展能力强、盈利水平高、运营风险低、行业影响力大，还要在环境友好、成果分享方面率先垂范，实现综合价值最大化 ◇ 以满足广大患者、医疗机构需求为根本导向，加快研发体系构建及管理体系创新，不断提升市场产品供应能力 ◇ 推动持续创新，以创新驱动业绩增长
员工责任	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 尊重员工的尊严，维护员工的权益 ◇ 关爱员工，与员工共同成长，建设双鹤人本家园
客户责任	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 永远把患者的健康置于利润之上，谋求人类健康之事业 ◇ 一切以客户的最佳利益为出发点，用心赢得满意信赖 ◇ 不以短期业绩为目标，追求长远的可持续发展 ◇ 质量关乎患者的生命，责任承载企业的未来
伙伴责任	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 坚守诚信底线，诚信于股东、诚信于客户、诚信于员工、诚信于社会，携手各界，守正出新，正道致远 ◇ 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 ◇ 努力打造“投资者信任、员工热爱、社会尊重、大众称道”的企业形象
社会责任	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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 ◇ 责任在每一个瞬间，真情在每一滴输液 ◇ 安全是不可触碰的红线，以守护生命的态度严守安全生产 ◇ 以质量铸造放心药，以健康托起中国梦
环境责任	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 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

三、明确履责方向

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。华润双鹤坚持以“十三五”战略为引领，将社会责任管理列入总体战略规划，持续优化调整公司社会责任履责方向，在推动公司健康可持续发展的同时，不断提升社会责任管理水平。2017年，公司组织专门力量开展战略检讨，对社会责任工作进行回顾与反思，并运用行动学习的方法讨论差距与问题，制定未来三年的目标、发展路径与行动计划，积极探索双鹤特色的社会责任管理模式，实现企业发展战略、企业文化与社会责任融合。

华润双鹤社会责任模式



四、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。

1、管理体系

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。

2、制度体系

2017年，华润双鹤在广泛征求公司业务部门意见的基础上完成《社会责任管理办法》修订，明确了工作原则、职责分工，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，促进责任融入职能部门和业务中心。

华润双鹤社会责任管理体系



五、推进责任融合

1、责任与经营管理融合

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；围绕识别的社会责任核心议题，积极推进社会责任实践，普及责任理念，提升履责能力，集中资源开展社会示范意义大、具双鹤特色的责任主题项目，有效实现社会责任履责与业务的融合。其中“鹤鸣”、“鹤舞”行动已运作多年，为推进国家基层医疗发展，提高全民高血压防治意识做出了积极地贡献，形成良好的示范效应，带动行业

履责；同时借此打造责任品牌，树立公司责任形象。

2、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。积极开展与社会责任同行间的沟通 and 交流，了解利益相关方诉求，学习优秀经验。

与利益相关方沟通方式

利益相关方	关注点	回应措施
股东、投资者	公司治理、权益分配政策、信息披露、投资者关系、股价表现	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 严格遵循公平、公正、公开的信息披露原则，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 ◇ 重视与投资者的沟通与交流，通过业绩说明会、一对一沟通、组织现场参观、投资者热线电话、上证 e 互动平台等方式与投资者保持良好的沟通 ◇ 重视市值管理，提供合理的投资回报
政府及有关部门	接受监督和监管、促进就业、税收、环境保护	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 全面贯彻落实党和国家的方针政策、遵守国家法律法规 ◇ 严格依据国家相关税收法律法规，及时申报、缴纳税款 ◇ 促进劳动就业，维护社会稳定
员工	薪酬福利、职业发展与培训、健康安全、员工权益	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 为员工提供多种方式的沟通、交流渠道，搭建培训课程体系，为员工创造发展的空间，与员工共同成长 ◇ 遵守劳动合同，维护员工合法权益，给予合理的待遇 ◇ 实施民主管理，健全职工代表大会制度
供应商	长期合作、平等协商、互利共赢	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 注重沟通 and 交流，加强供应商社会责任意识，引导供应商履行社会责任

利益相关方	关注点	回应措施
		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 传递先进的经营理念,为供应商提供支持和帮助
客户、消费者	合同兑现、产品定制、质量保证、服务保障、互利共赢	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 提供优质的产品和服务,保障百姓用药安全 ◇ 改善质量管理体系,严格控制质量风险 ◇ 通过持续的沟通和交流,提升客户满意度 ◇ 开展特色品牌活动,服务医生和患者
同业者	公平竞争、和谐发展	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 严守政策及行业法规的前提下与同行伙伴开展竞争与合作 ◇ 共同营造健康、有序的竞争环境,共同推进国家健康事业发展
社区与公众	文明共建、公益事业、带动就业、安全生产、环境保护、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 ◇ 贯彻安全生产方针,严格遵守国家有关的法律法规落实各项安全生产工作,为生产经营和员工工作创造安全健康的环境基础 ◇ 积极参与公益事业,选择精准扶贫项目,为社会可持续、和谐发展做出贡献。

六、责任绩效

2017年,华润双鹤凭借社会责任管理及实践等方面的出色表现,得到了利益相关方的高度评价和广泛肯定,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:

◇2017年1月18日，中国工业经济联合会举办以“互联网时代的企业社会责任”为主题的2017中国企业可持续发展大会，华润双鹤在“2016第三届中国工业企业履责星级评价”环节被评为“中国工业行业履行社会责任五星级企业”；

◇在CFDA南方医药经济研究所发布“2016年度中国制药工业百强榜”中，华润双鹤上榜位列第38位；

◇在2017中国化学制药行业年度峰会上，华润双鹤及全资控股子公司华润赛科荣获“中国化学制药行业百强企业”等多项荣誉称号；

◇2017年6月26日，参加由中国工经联主办的“负责任的中国制造—2017中国工业行业企业社会责任报告发布会”，面对百余家企业发布公司年度社会责任报告，介绍公司主要经营成果及履责成绩；

◇在2017年8月15日由中国证券报主办的“第十九届中国上市公司金牛奖颁奖典礼暨高端论坛”上，华润双鹤凭借严谨的公司治理结构以及优异的财务增长指标，入选“2016年度金牛投资价值150强”；

◇2017年8月22日，公司获评由证券时报社、新财富杂志社主办的“第十一届中国主板上市公司价值百强”称号；

◇在2017年12月7日举行的第二届北京市人民政府质量管理奖颁奖仪式上，公司获得“北京市人民政府质量管理奖”；

◇2017年12月29日，新浪医药发布“荣曜2017 新浪医药年度总评榜”，华润双鹤凭借具有双鹤特色的企业成长与社会责任相融合的社会责任管理模式，荣获“2017年度最具社会责任医药上市公司”称号。

七、未来计划

2018年，我们将持续完善社会责任管理，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，推进公司持续履行社会责任，接受社会监督；聚焦实质议题，对合规经营、药品质量、生产安全、员工权益、规范运作等社会责任关键主题进行梳理，将社会责任融入公司全产业链中，引领行业发展；积极探索社会责任与企业文化融合机制，遵循华润双鹤企业文化体系系统梳理责任议题中的社会责任理念和文化；开展持续性的社会责任沟通和宣贯，以多种手段形式提升员工参与积极性，营造全员参与氛围，不断提升公司全员的社会责任意识，推动践行落地；加强社会责任交流，学习标杆企业履责经验，将双鹤的社会责任实践积极地传达给外界；将企业社会责任看成爱和幸福的接力，彰显别样美丽的担当情怀。

责任专题一 重资本市场管理，建股东沟通桥梁

“以上这些就是公司运营层面的基本情况了。”负责投资者接待的同事抿了口温水润了润喉咙，努力让自己的声音显得不那么干涩。“那么大家还有什么想了解的呢？”这是今天接待的第三批来访的投资者，虽然已是夕阳西下，倦鸟归巢的傍晚时分，但看起来他的工作还不能很快结束。多年来，华润双鹤始终重视资本市场管理，聆听投资者声音，为建设和维护良好的投资者关系而努力。

一、公开透明，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。真实、全面、及时、充分地进行信息披露至关重要，只有这样，才能对那些持价值投资理念的投资者真正有所帮助。华润双鹤以投资者需求为导向，把依法信息披露放在管理活动中的重要位置，严格遵守相关政策法规，确保公司信息披露公平公正，维护中小股东利益。

公司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，完善上下联动、内外统一的信息报送体系；积极开展医药行业上市公司定期报告和临时公告披露案例的收集和研究，结合所在行业及市场动态，就投资者关注的问题进行深入分析，主动扩大经营性信息披露范围，为资本市场及投资者传递真实、有效的决策性信息，使市场充分了解公司的价值；公司遵照信息披露和监管的要求，对投资者关心的热点问题、市场反映等情况进行了及时的进展披露，及时核实市场报道并迅速澄清市场和投资者的问题，

积极维护中小投资者利益。

2017年公司共披露定期报告4期、临时公告51则，其中行业信息12则，使投资者及时地获取公司行业专业信息，确保信息披露的真实、准确、完整，未发生披露信息不及时或信息提前泄露等造成市场波动的情形。

及时、公开、透明的信息披露，体现了公司诚信为本的社会责任和保护投资者权益的股权文化，公司信息披露工作获得监管单位认可，连续两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。

二、多措并举，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。2017年公司首次采用现场与网络结合的方式召开了中期业绩说明会，并增加视频分会场，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。同时，公司还积极主动尝试与证券公司联合开展“中

小投资者走进上市公司”专项活动，让中小投资者获得与公司高管团队面对面沟通的机会，拉近了与中小投资者之间的距离，加深了他们对公司的认识，增强了投资信心。

三、保障权益，提供合理回报

华润双鹤自上市以来，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，2017年共计派送现金红利7,172万元，同时派送股票股利1.45亿股。

伴随着业绩的稳健增长以及市值管理工作的不断优化，公司的社会形象和投资价值得到市场投资者广泛认可。截至2017年年末，公司股价由年初的22.46元升高到了29.98元，增长了33.72%（复权后），在283家医药类上市公司中排名第58位，跑赢上证指数27.16个百分点；总市值由年初的161亿元增长至215亿元，较年初增长54亿元。良好的资本市场表现大幅提高了公司股票的投资价值，增强了投资人和投资机构的信心，投资机构也纷纷给予了双鹤买入、增持的投资评级。“公司各项业务的发展延续了良好态势，产品结构持续改善，盈利水平逐步提高，重点制剂品种保持稳定增长，看好公司未来发展。”谈到对公司资本市场表现的期待，一家投资机构这样评论道。

未来，公司将继续以投资者需求为导向，持续加强公司与投资者的有效沟通，努力实现公司与投资者之间的信息对称，从而增强公司与投资者之间的相互信任与支持，提升公司的投资价值。

第三部分 对股东负责，强化价值创造

一、问题与应对

中国的医药市场规模已位居世界第二，但是受医改、控费、两票制、行业反腐等政策影响，行业增速持续低迷，预期未来5年内年增长水平在10%左右；目前医改步入深水期，控费和市场结构调整是今后医药市场发展的主旋律，抗生素、大输液和辅助用药使用受限，基药口服剂一致性评价将截止，注射剂一致性评价和再评价开启在即，两票制全面实施，中国医药市场的产品结构将发生明显变化，原研药的国产替代过程加速；受招标、二次议价、医保支付标准等政策影响，药价将持续下降。

华润双鹤深化落实“十三五”战略规划，结合所面临的外部环境因素，持续推进业务结构调整，提升高盈利的非输液业务的销售占比和软包装输液销售占比。围绕现有慢病产品打造慢病业务平台，以O号、压氏达、糖适平、匹伐他汀等产品为主线引导，逐步丰富慢病营销平台上的优势品种；着力发展专科业务，儿科和肾科快速增长；输液业务聚焦盈利能力提升，通过几年的转型调整，包材结构已经有了明显改善。继续深化营销模式转型，聚焦慢病药物营销和学术代理，提升学术营销能力，输液一体化管理提升效率。加强质量管理和精益管理，减员增效，应对生产制造成本压力。研发聚焦一致性评价，提升产品力；从仿制向仿创结合转型，通过BD、上市许可人制度等多渠道加快产品获得，并围绕慢病、儿科、神经精神等战略领域积极开展对外投资合作。

二、业绩稳健增长

2017年，华润双鹤围绕“转型谋突破，增量促发展”，以业绩提升为导向，重点围绕市场营销、生产管理、产品发展等重点突破事项开展工作，实现能力与业绩的稳步提升。

1、经营业绩

2017年华润双鹤实现营业收入64.22亿元，净利润(归属母公司)8.43亿元，ROIC为11.8%，ROE为11.9%。

2、市场地位及作用

华润双鹤致力于向广大患者提供经济、安全、疗效确切的药品，连续多年被评为化学制药行业3A信用企业，获评“2017年度中国化学制药行业百强企业”称号。主营业务涵盖新药研发、制剂生产、医药销售、制药装备及原料药生产等方面，主要产品聚焦在心脑血管、输液、内分泌、儿科等领域，搭建了慢病业务、专科业务和输液业务三大业务平台，拥有○号、糖适平、冠爽、压氏达、穗悦系列、珂立苏、小儿氨基酸、腹膜透析液、双鹤输液、利复星等多个知名产品。其中，○号、糖适平、冠爽、压氏达、穗悦、珂立苏、利复星等14个产品，单品种销售超过亿元人民币。

3、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，其中在降压领域目前已经形成了全品类产品线，核心产品○号是基药中服药人数最多的复方降压制剂产品。专科业务聚焦儿科和肾科领域，拥有珂立苏、小儿氨基酸、腹膜透析液等产品，其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二，小儿氨基酸在儿童营

养输液中市场份额第一。在输液业务中，公司的基础输液始终处于输液行业领先第一梯队，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，2017 年 O 号荣登中国制药品牌榜，O 号、压氏达、冠爽、糖适平、珂立苏、利复星、盈源、基础输液等产品获评中国化学制药行业各细分领域优秀产品品牌。

第三方证言

苯磺酸氨氯地平(压氏达)是我国目前通过欧洲 GMP 和美国 FDA 双认证的唯一国产 CCB，具有药物质量标准高、价格低、临床疗效好的优势。

——《高血压合理用药指南》

三、为股东创造价值

1、优化管理，促进内生增长

随着内外部环境的变化，公司紧跟“十三五”战略步伐，在 2017 年继续调整业务结构，加大高盈利的非输液业务的销售占比；积极推进包材结构调整，加速直软对塑瓶的替代；深化品种结构调整，发挥基础输液形成的渠道优势，统一协调基础输液和治疗、营养输液品种的销售；聚焦重点产品，着力重点市场培育及终端覆盖；继续优化商业客户布局，完善渠道布局网络，实现增加空白终端和空白区域的覆盖。

(1)慢病业务

加强终端建设，一方面在高端市场布局高端专家网络，搭建学术平台，提升双鹤慢病品牌影响力，辐射基层，布局分级诊疗、医联体

后的基层市场；另一方面在基层市场重塑核心产品O号产品力，优化产品定位，强化高端发声，阻击分级诊疗竞品下沉压力。

利用代理模式拓展市场，加强客户管理，运用产品流向管理和学术帮扶两个抓手助力对代理商的精细化管理，提升销量。

渠道建设方面，积极应对两票制影响，归拢渠道；加快数据直连，提升流向质量，压缩渠道库存；深挖渠道资源，落实零售连锁战略，与连锁药店开展全面合作。

(2) 专科业务

儿科业务：不断优化学术教育手段、创造市场、抢夺竞品；学术教育搭载适配市场活动，扩充各级专家网络；推广“四位一体”区域运营模式，加强代理商管理与服务。重点产品珂立苏和小儿氨基酸均攻下半数市场份额。

肾科业务：腹透中心逐步恢复，通过有力的医患教育活动，学术影响与患者粘性增强，带动腹透销售创造历史新高；创新腹透业务平台，2017年启动自动化腹透(APD)项目，提升患者生活质量。

(3) 输液业务

基础输液扭转去年的下滑趋势，今年销量实现小幅增长，包材结构调整再突破，全年软包装销量增长9%；BFS输液从品牌宣传进入销售应战阶段，研产销各环节夯实基础，为攻坚上量奠定基础。

2、确保资产安全，维护股东权益

(1) 财务管理

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2017年底，资产负

债率为 16.8%，有息负债率为零，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。

公司优化建设财务共享服务中心，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平，完善资金支付管理流程，搭建公司资金安全管理体系。2017 年新增、修订资金管理制度 6 个，包括银行账户管理制度、印鉴管理制度、票据管理制度、货币资金管理制度、资金集中管理制度、财务风险管理制度。

(2)内部控制管理

为持续深化内部控制建设和不断提升内部控制水平，根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定和其他内部控制监管要求，2017 年公司开展了内部控制手册的修订，主要修订了职责描述、管控界面划分、职能与流程对应关系、以及关键管控流程图等内容，保持内控手册与实际业务相符。并对内部控制进行评价，及时发现了各业务流程内部控制的设计缺陷和执行缺陷，完成了 25 项内控评价缺陷的整改工作，并出具了内控缺陷整改报告，提出整改意见，跟踪落实缺陷整改，不断完善管理流程和规章制度，使公司内部控制体系不断完善更新，内部控制水平得到有效提升。

(3)风险管理

2017 年，公司积极开展了全面风险管理工作，在各单位提交风

险管理调查问卷汇总分析的基础上，汇总形成了《华润双鹤 2017 年度风险管理报告》，报告回顾了 2016 年度风险管理工作，分析了公司面临的风险及其产生的原因，按照风险发生可能性及影响程度两个维度，辨识和评估出公司 2017 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。同时，对营销管理中心慢病业务部在经销商管理及商务政策等方面开展了专项风险评估及应对，针对 19 个关键业务流程进行风险梳理，并制定相应的应对措施。公司在风险管理各项工作取得了较好的成效，风险得到了有效的控制，2017 年度未发生重大风险。

四、完善公司治理

1、科学合理的治理结构

2017 年，华润双鹤持续执行股东大会、董事会、监事会和公司管理层的“三会一管”及独立董事制度，形成了权力机构、决策机构、监管机构和管理层之间权责明确、运作规范的相互制衡和相互监督的机制，为提高公司决策水平和可持续经营提供了保障。

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

且 1/2 以上独立董事任委员。

公司推进完成党建入章工作，在公司《章程》中明确党组织在公司治理结构中的法定地位，充分发挥党委政治核心和领导核心作用；积极推动完善下属公司法人治理结构，加强派出人员管理，实现下属 24 家企业 57 名派出人员调整，优化《下属全资子公司执行董事管理办法》和《下属全资子公司监事管理办法》等制度，明晰派出人员职责。

2017 年，公司共召开股东大会会议 3 次，董事会会议 6 次，监事会会议 5 次，专门委员会会议 12 次；股东大会共审议通过 13 项议案，董事会审议通过 30 项议案。公司召开的会议均按照《公司法》及公司《章程》等有关规定进行，公司董事均亲自或委托参加，认真研究议案内容，群策群力，发挥董事专业职能作用，审慎决策。

2、严谨有效的监督执行机制

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

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

3、“三重一大”管理机制建立完善情况

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，年内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，增加重要人事任免、重大项目安排事项的条款，确保“三重一大”决策事项均以会议的形式对职责权限内的决策事项做出集体决策，同时在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。

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。

五、未来计划

2018年公司将聚焦“突破”和“增长”两个主题，推进业务转型，实现营收和盈利的增长。

①慢病业务

高端市场开展临床循证医学研究，助力适应症推广；扩充专家网络，强化高端发声；医联体、分级诊疗联动，辐射县域与社区；强化县域学术医院建设，以病例营销为抓手，传递专家声音，形成处方习惯；基层市场持续的医患教育、连锁药店店员教育，稳固基层与零售销量；核心能力培养，专业营销队伍打造。加强客户管理，优选代理商，通过精细化管理和学术帮扶助其顺应两票制政策的全面实施。

②专科业务

儿科业务：在品牌定位、市场创造、终端平衡发展、区域潜力挖掘和新品上市方面综合发力，实现从追随者到引领者的转型。

肾科业务：进一步优化华润双鹤创新腹透平台，在持续开展“百

家万人”腹透中心建设的基础上，深化产业链的战略合作，共同打造自动化腹膜透析(APD)单元，落地 APD 模式；升级、打造全面、智能的患者管理体系；进一步加快腹透新品的获得，丰富产品组合。

③输液业务

输液产销一体化攻坚克难深度转型，照内部标杆，减员增效，提升管理水平；聚焦 BFS 输液在核心市场的突破，确保核心市场准入和医院开发，打造标杆医院，形成示范效应，实现销量跨越式增长；结构调整重心转向“产品丰富”，一方面利用 BFS 输液技术优势提升现有治疗营养输液产品品质，另一方面引进产品，布局新的增长点。

第四部分 对员工负责，建设员工幸福家园

一、问题及应对

2017年人才市场薪酬水平持续上涨，公司人工成本管控压力增大，员工需求日趋多样化，现有薪酬激励体系对于关键岗位和绩优员工的激励不够，薪酬市场竞争性不足，激励体系有待完善。公司面对挑战丰富薪酬激励形式，推行绩效奖金分配方式变革，引入绩效奖金包的奖金分配模式，加强激励的有效性；优化薪酬策略，加强薪酬对标，重点关注内外部平衡，逐步缩小与标杆企业差距。

人才培养方面，对不同发展阶段员工需求的针对性不够，中层人员的能力提升培养力度不足。公司于2017年着手梳理与完善人才培养体系，形成从品牌、项目到课程的培训体系，相继开展了多项培训项目；同时，将人员培养与使用相结合，尝试采用轮岗、晋升、淘汰等方式实现人才动态管理，形成人才培养长效机制；在2017年的培训项目中引入内部老师与课程，为员工提供更多发展平台，员工的授课能力得到提升。

二、维护员工权益

1、遵守劳动法规

作为不断发展进步的国有大型企业，华润双鹤认真遵守《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》及《就业促进法》等相关法律法规。公司持续完善用工管理制度体系，包括劳动合同管理、薪酬保险与福利、绩效考核、违纪管理、培训、休假考勤等制度；同时各项规章制度的制定履行了民主程序并进行公示。

2、平等雇佣

公司重视员工的切身利益，最大限度地保障员工和退休人员的各项合法权益，并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；坚持对不同国籍、民族、种族、性别、宗教信仰和文化背景的员工一视同仁，平等对待，坚决禁止雇佣和使用童工，抵制一切形式的强迫和强制性劳动；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%。

公司持续完善薪酬激励机制，2017 年推行绩效奖金分配方式变革，引入绩效奖金包绩效模式，加大了部门负责人在定薪和绩效奖金分配过程中的主导作用，大幅提升直线经理人的责任意识，加强激励的有效性；统筹规划职工福利费开支，实行预算控制和管理。

3、吸收残疾人就业

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。

三、呵护员工成长

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

1、职业发展与培训

2017 年公司着手梳理并完善人才培养体系，形成从品牌、项目到课程的培训体系，相继开展了多项培训课程；同时，将人员培养与使用相结合，尝试采用轮岗、晋升、淘汰等方式实现人才动态管理，

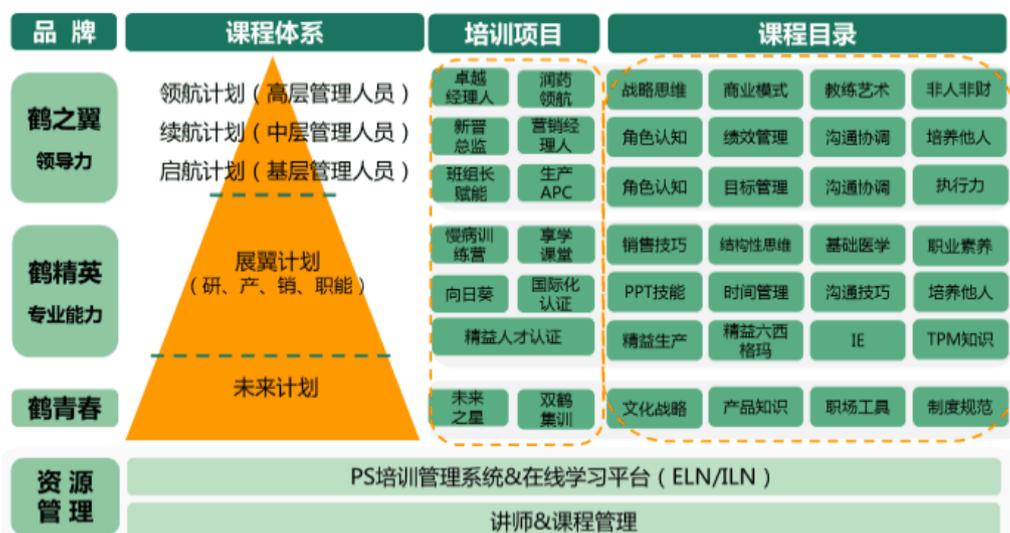
形成人才培养长效机制；在培训项目中引入内部讲师与课程，为员工提供更多发展平台，员工的授课能力得到提升。

公司针对不同群体采取差异化、多样性的培养模式：中基层岗位采用课堂学习、在线、移动学习、翻转课堂等方式，更多解决“术”层面的问题；中高层采用行动学习、跨界学习、轮岗、教练学习等方式，解决“道”、“法”层面的问题，实现从传统单一的学习模式向多元化培养模式转变。公司注重培训效果的评估与落地，引导并帮助员工把课堂学习的知识运用到实际工作中，实现从“知道”到“做到”的转换，切实提升工作能力。

小案例：搭建培训课程体系

结合公司及业务发展要求与员工职业发展需求，公司按层级、按序列搭建起覆盖全员的培训体系：针对高层、中层、基层管理人员打造加强领导力的领航计划、续航计划、启航计划；针对专业人才打造提高专业能力的展翼计划；针对新进员工开展未来计划，同时围绕人才发展战略形成“鹤之翼”、“鹤精英”、“鹤青春”等精品培训品牌。2017年重点开展了续航计划新晋总监培养项目、向日葵后备人才培养项目、学课堂专业能力提升项目、精益人才认证、未来计划新员工培养项目等，均取得了良好的培训效果。

华润双鹤培训课程体系示意图



2、健全完善一线工程技术人员职业发展通道

公司关心员工发展，弘扬劳模和工匠精神，激发广大员工学习技术、提升技能的积极性、主动性，营造“奉献在本职，成才在岗位，成功在企业”的组织氛围。2017年经过申报双鹤工匠候选人43名，经过评审评选出10名双鹤工匠，并推荐润药工匠候选人6名，其中3名被评选为华润医药工匠(同时被推荐为华润集团卓越工匠候选人)，另外3名获得润药工匠提名奖。

小案例：鼓励职工专利申请

公司将职工的改善创意成果固化并进行传承，同时，对职工的知识产权专利实施有效保护，2017年对员工优秀改善进行挖掘和再加工，全年共获得46件国家专利。

利益相关方感言

“我干了多年维修工，身边每一位师傅的言传身教，每级领导的关心，操作工的期盼，改善后的喜悦，家人背后的支持都是一颗颗大

大的珍珠。我就是要使劲把这些串成串，藏在心里。”

——安明坤 双鹤(北京)北京工业园冻干车间员工

3、关注员工职业身心健康

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，提高补充医疗保险保障水平。

4、促进民主管理

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

公司积极适应新形式和新要求，在管理层和员工之间积极构建多元化的沟通渠道：加强基层工会组织和职代会制度建设，为员工提供维护自己合法权益的诉求渠道，华润赛科、北京工业园、京西双鹤、双鹤装备等基层分会进行了换届选举；鼓励员工参与企业管理，推进基层班组建设，在北京地区开展了创建优秀双文明班组与交流工作，并与兄弟单位医药商业企业物流班组进行了班组经验分享，促进了班组管理水平的提升；提升管理技能，针对劳动关系及相关法律、法规开展培训，增强法律意识，实现工会组织有效维权。

小案例：华润双鹤新一期集体合同签订

12月26日，在总部218会议室举行的华润双鹤集体合同签订仪

式上，华润双鹤总裁李昕、工会主席倪军分别代表劳、资双方在合同文本上签字。

此次集体合同续签，依据北京市集体合同条例等相关文件，结合公司实际情况，本着“依法订立、依据企业现行相关制度”的原则，对新版集体合同条款进行了修订，确定新一期的集体合同文本。

新一期集体合同文本在起草、修改过程中广泛征求了职工意见，符合国家法律法规和相关民主程序，体现了对公司整体利益和职工权益的维护。

四、员工关爱

1、关爱员工分享幸福

公司努力为每一位员工送去企业的温暖，让每一位员工分享到企业的幸福，在双鹤这个大家庭里每一个人都会感受到家的感觉，除了为员工提供法定的社会福利保险、带薪年假外，还在重大节日(三八妇女节、五一劳动节、中秋节、国庆节、元旦春节等)及员工生日时向送去祝福及慰问。

小案例：最是书香能致远

有一种福利叫“职工书屋”，有一种味道叫“企业书香”，在这里，你可以专注悦读，在这里，你可以涵养静心。“职工书屋”是文化建设的重要组成部分，是职工成长进步的阶梯。2017年，安徽双鹤加强了“职工书屋”建设，让书屋真正能够发挥其效果，从而推进职工队伍素质的整体提升，建成后，融合了党员教育、文化建设、职工阅览等职能。

2、困难员工帮扶

公司一贯保持帮助员工解决实际困难的优良传统，依托“五必访”工作制度，对生病住院、生活困难等情况的特殊员工进行访问，从而积极推进员工关爱计划。全年共救助困难员工 396 人次，发放救助款共计 80.32 万元；走访慰问困难员工家庭 503 户次，发放慰问金 35.59 万元；资助困难员工子女入学 96 人，发放助学金 8.86 万元；救助患病员工 99 人，发放救助款 41.32 万元。

为了将人才理念落到实处，使每一位员工都能深切体会到企业的温暖，2017 年公司修订完善了爱心基金管理办法，继续发挥爱心基金的作用，依据公司实际严格执行基金管理办法，根据基层申报情况，先后对 13 名患重大疾病的员工进行资助，累计资助金额 36.7 万元，并对受助员工逐一进行回访。

小案例：爱心点燃希望

去年 12 月，公司营销管理中心员工刘洋出差后突发高烧，被诊断为重症药疹、脓毒症、肝肾功损害，在协和医院抢救室的十余天里，医生下发了病危通知书……

一方有难，八方支援，病魔无情，双鹤有爱。就在刘洋一家束手无策时，双鹤人迅速行动起来，利用各种渠道资源给刘洋家属提供了帮助，工会及时送上了爱心基金，同事们自发给刘洋捐款，基金和捐款共计 15 万余元。那段日子同事们每天轮流探视，送上祝福和鼓励，陪伴刘洋一家度过了险关。

利益相关方感言

“看到‘我们等你回来’的短信时，我躺在病床上忍不住流下眼泪，

是你们给了我信心和力量。在双鹤工作是我的运气，双鹤大家庭让我感到温暖！”

——刘洋 华润双鹤营销管理中心员工

3、关爱女员工

(1)组织开展好传统三八节庆祝活动

每年的三八妇女节，公司及下属工会组织都会为女员工们送上真挚的祝福。2017年，公司各级工会组织早早筹备从创先争优、关爱女职工生活、助力女职工成长等方面组织开展了以“遇见更好的自己”为主题的三八系列庆祝活动，为女职工们度过一个不一样的三八妇女节，让广大女职工感受到了节日的欢庆和企业的温暖。

总部在三八节当天为女员工们送上鲜花、节日礼物和祝福，并于3月10日组织总部、产品发展中心女员工们欢聚一堂，参加“巾帼创新能手表彰暨观影活动”，为2016年度(北京地区)巾帼创新能手们颁奖。

万辉双鹤举办“巧厨娘”厨艺大赛，参赛女职工达到全体女职工70%以上，活动体现出热爱生活，团结向上的热烈气氛，通过这次厨艺大赛，锻炼了女职工们的动手能力和创造力，培养了良好的饮食习惯，也锻炼了工会的活动组织能力。

营销管理中心在“职工之家”举办了“妆点职场人生，遇见更美好的自己”专题讲座，围绕基础护肤、流行发色、服装流行趋势三方面为女员工进行了细致讲解，并根据不同的形象气质和肤质特点，让女员工进行了职业妆技巧、丝巾搭配系法演练，展现了化妆与形象设计的完美融合。

淮安双鹤在生产高峰期仍不忘为女职工庆祝节日，举办了“绽放的美丽”女工笑脸征集活动并制作女工笑脸墙，召开女工座谈会，开办女工心理咨询窗口，由具有三级心理咨询师资格的女工干部每周抽出1小时向女工提供心理咨询服务，并在公司显示屏上打出祝福女工幸福快乐的标语，营造和谐的庆祝氛围，以此来鼓励、推动女工岗位建功立业。

(2)关注女员工健康

公司注意做好女员工特殊权益保护，每年定期组织体检并做职业病危害检查。在制定体检项目上，侧重女工特殊疾病检测，使女职工有病早治，无病早防。

小案例：建立女工哺乳室

为了更好服务女工，特别是为哺乳期女工提供母乳喂养相关知识、母乳喂养场所，2017年在总部建立了女工哺乳室，配备了沙发、冰箱、消毒柜等硬件设施，为女员工提供便利。

小案例：华润赛科加强对女员工的权益保护

女职工是特殊的群体，华润赛科在关心、关爱女员工的同时，一直加强对女员工的权益保护工作。华润赛科设置女职工委员会，设有女工主任，负责专门对女员工的关爱和保护以及女工工作，在女员工“五期”的保护和落实中严格按照国家的有关政策规定；女员工生育期间，工会组织必到家中慰问探望，并有贺礼；在每年的员工健康体检中，增加对女员工必要的体检项目；“三八妇女节”期间，评选出25名“三八红旗手”并给与表彰奖励，女工委员会还为每位在职女员工发放了精美的“三八节”礼物；组织开展“女性健康知识讲座”活动，普及

女性健康知识；母亲节当天，策划了《爱，要经常说出口》活动，为100多名女职工送上鲜花和祝福。

4、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“越运动，悦健康”健步走活动、“羽鹤齐飞，我药精彩”羽毛球比赛、开心快乐的亲子互动、“触摸、传播、悦读”书香活动、迎新春联欢活动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。

小案例：举办上市20周年系列活动

2017年恰逢华润双鹤上市20周年，公司举办“金鹤腾飞 筑梦未来”欢乐庆典活动，实现文化凝聚精神传承，展现了公司上市以来实现的跨越式发展，凝聚了万名员工的爱企之心；欢乐庆典当天公司通过网络直播形式组织员工同步收看，共计10650人次的双鹤员工共同见证了这一激动人心的时刻，员工一边看庆典一边在企业微信群中留言表达感悟，讲述双鹤上市20年亲身经历的变化和故事，共同开启对未来的美好愿望；举办“创见未来”系列员工作品征集活动，通过书法、绘画、征文、笑脸、老照片等系列互动征集，征集到员工作品近千幅，激发了员工的爱企之情和自豪感。

五、未来计划

在人才引进方面，公司将围绕2018年业务调整进行组织优化，加强研发、质量、投资、营销等高端人才引进，持续推进减员增效，

优化人才结构；进一步推广“薪酬打包”，充分授权，使薪酬真正发挥激励作用。

在人才培养方面，将深入进行内部知识萃取与讲师培养，建立内部师资体系；为满足不同序列员工的职业发展需求，公司建立全面且系统的职业发展体系，为员工职业发展提供更多路径；公司以员工职业发展通道为基础，持续开展解决实际问题、满足不同发展需求的人才培养项目，引导员工短期能力提升与长期职业发展。

在薪酬激励体系方面，公司继续推行绩效奖金分配方式变革，优化薪酬策略，加强薪酬内部对标，根据公司经营业绩完成情况，分步实施薪酬调整，重点关注内外部平衡，逐步缩小与标杆企业差距。

在权益保护方面，公司将继续遵守《工会法》和《劳动合同法》，完善以职工代表大会为基本形式的企业民主管理制度，切实保护员工的合法权益。

责任专题二 严把产品质量关，铸造大众放心药

“从事灯检工作的时间虽然不长，但你们展现的知识技能、做人原则、工作态度和价值观却让我终生难忘。姐妹们，是你们手把手的言传身教、积极向上的精神面貌、对质量把关的执着坚持和专注专业，教会了我勇担质量和民生健康的责任意识和乐观向上的工作态度。相信未来你们会将这份严谨认真的工作态度和敬业精神继续传承给身边的每一个人，成就‘做实、做强、做大、做好、做长’的双鹤梦！”

在质量征文比赛中，王雪芹动情地写下了这篇《致灯检姑娘》。其实，新药研发、原料采购、药品制造及销售全流程中，都活跃着这样的双鹤人，他们把“质量安全第一”的意识深深植根心中，不断改进技术，严格控制质量风险，提升产品质量，致力于为社会大众提供更为安全、疗效确切的药品。

一、构建以患者需求为导向的研发体系，打造高质量产品

华润双鹤一直致力于制药领域的创新研发，始终将新产品、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，致力于改善就医质量，降低就医成本，为改善中国民众的健康水平不懈努力，构建绿色健康的医疗生态。

近年来，国家食品药品监管总局持续推出新政，开展了非常严格的临床试验核查工作，临床资源、临床人才、临床项目管理都是药品研发的关键环节，仿制药研发重新洗牌。面对严格的监管环境，华润双鹤紧跟政策变化，积极采取应对措施：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，年内完成了儿科、肾科、慢病、呼吸、神经精神、麻醉镇痛和临床营养等领域的产品线规划；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，与辽宁中医药大学附属医院等研究机构建立长期战略合作关系，初步建立国内外临床研究的供应商，年内成功引进 3 个外部产品；加强项目管理，充分利用研发外包资源，逐步实现由物理研发向虚拟研发过渡，提升研发效率；重点开展了仿制药质量和疗效一致性评价工作，目前大部分项目已经完成药学对比研究并开展生物等效性临床试验，3 个重点产品完成了生物等效性临床试验。

公司还率先引进吹塑-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，这相当于给药品安全又增加了一道保障。走进 BFS 输液生产车间，可以看到输液吹塑、灌装和封口三道工序在一个工位上一气呵成，时间仅用 11 秒，至下一工序加上外盖和挂环，一个等待灭菌的 BFS 输液就诞生了。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。

公司本年度在研项目共计 80 余项，研发总投入 2.9 亿元，累计取得 9 项新药注册、8 项药包材注册证、35 项国家局补充申请批件，获得 46 件国家专利。

二、建立科学严谨的质量管控体系，保障用药安全

药品生产是关乎人民生命安全的大事，作为国有大型医药上市公司，华润双鹤始终以品质生产为根基，持续加大生产改造投入，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，以期为消费者带来更加优质可靠的高品质产品。

华润双鹤高度注重产品的质量风险管理，通过严密的质量风险管控确保药品质量安全：建立符合国际标准的药物警戒体系，加强数据收集、分析、评价，便于发现产品风险、控制风险；以内部质量飞行检查为基础，通过设定风险等级评价、加强对重点风险点的监控、强化检查力度加强动态质量监管，了解下属各生产单位真实质量管理现状，督促及时改进纠偏，聚焦重点完成质量改进；对 45 类质量风险现场检查评分，结合风险系数，综合评定质量风险；定期采用不同形式对质量体系运行状况进行审计评价，确保质量体系长期稳定运行。

2017 年公司针对部分产品存在漏液、PH 值不稳定等问题重点开展了质量工艺攻关工作：结合下属各生产单位飞行检查结果以及质量投诉情况，梳理出 17 项亟待解决/影响产品质量的重点问题开展质量工艺攻关，问题涵盖产品质量、产品工艺、GMP 管理等方面；将精益管理与质量管理有效结合，用精益管理的方法开展质量工艺攻关项目；项目结束后召开质量例会，对共性质量问题解决进行经验推广，以期提高产品稳定性，从源头控制产品质量，最终保障公众用药安全。

华润双鹤不断追求更高质量管理标准与产品体系认证，持续推进 GMP 质量管理评价体系常态化运行。立足国内的同时，在研发工作质量、生产质量管理的文件体系、生产质量管理体系的运行等方面不断与国际标准接轨，旗下子公司多个固体制剂车间通过美国 FDA、欧盟 CGMP 及德国 EHS 认证，苯磺酸氨氯地平片等 4 个制剂产品获得美国 ANDA 文号；异烟肼等 4 个原料药产品拥有欧洲 CEP 证书。

2017 年 12 月，华润双鹤从近 400 家企事业单位中脱颖而出，荣获第二届北京市人民政府质量管理奖。该奖项是北京市人民政府设立的最高质量奖项，每届只有 5 家企业获奖。“在质量奖的评审过程中，从自评报告到现场评审，不仅使公司全面梳理了自身管理优势，更获得了宝贵的改善机会。”在谈到此次获奖的最大收获时，华润双鹤常务副总裁于顺廷表示，在专家评委组的指点下，公司与国际一流企业及行业标杆进行对标，自发运用质量标准进行自我评价和改进，对卓越绩效管理方法进行展开、学习和整合，激发企业自身不断提升质量管理，实现可持续发展。

药品质量关乎患者的生命，责任承载企业的未来。华润双鹤始终具备风险意识、防患于未然，不断持续改进、创新，确保我们的药品从生产出来到患者手中的安全、有效，本着严谨、科学的态度做好药、担好责，不负企业的使命。

第五部分 对客户负责，提供优质产品与服务

一、问题与应对

2017年，医改持续驶入“深水区”，迈入改革“快车道”，两票制、三保合一、分级诊疗、取消GMP认证等各种医药新政对公司客户服务工作提出了挑战，管理难度增加。面对发生巨大变化的市场环境，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，通过搭建全流程质量管理体系、严格控制质量风险，以市场为导向夯实渠道客户基础、布局两票制配送网络，继续搭建由客户管理、质量管理体系、消费者权益保护措施等构成的客户责任体系，服务大众日益提升的健康需求，为医药健康事业贡献力量。

二、客户管理

1、客户关系管理

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

公司建立了《药品采购管理制度》、《首营企业审核管理制度》、《药品销售管理制度》、《销售合同管理制度》、《销售客户管理制度》等相关管理制度和规程，依据药品管理相关法律法规，同具有合法资质的药品经营(生产)企业和医疗机构在经公司质量管理部门审核资质合格后建立药品购销关系；购销双方根据《中华人民共和国药品管理法》、《中华人民共和国产品质量法》等法律、法规，本着合理、公平、公正的购销原则签定《购销协议》、《质量保证协议书》，并在发生每

笔交易时均签订《药品购销合同》，明确双方质量责任。

2017 年公司搭建可视化订单系统并与北京市医疗机构阳光采购平台集成，实现了药品采购的线上交易，为客户营造了更加安全、可控、透明、高效的交易环境。通过合同审核无纸化、销售订单自动生成、发票联动打印等环节的系统优化，降低人为操作失误风险，增强销售服务能力，减少客户因发货不及时或发货差错引发的投诉。

小案例：严格代理商管理

公司选择信誉优良、市场网络覆盖能力强的代理商，签订年度合作协议，并严格执行协议条款，谋求共同发展。2017 年，面对两票制陆续执行及业务模式转变的市场环境，公司加大对代理商的管理力度，完善代理协议管理要求及模板，部署协议签订工作，协议签订标的总额占年度总预算的 91%。

2、客户满意度调查

公司建立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》，每年通过发放《顾客满意度调查问卷》，对当年度与华润双鹤进行业务往来的下游药品经营企业、医疗单位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、双鹤产品质量评价、销售服务质量、运输服务质量等十几项内容，并根据回收的调查问卷进行顾客满意度分析，对其中提出产品质量、安全及售后服务的具体问题及建议，及时反馈相关责任部门，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。

3、客户信息保护

为保证药品质量、保证人民用药安全有效，公司在购销关系中，

秉承合理、公平、公正的购销原则，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。

华润双鹤有一套完善的客户档案管理体系，借助公司相关信息化平台和手段，实现客户开户申请、首营资料互换申请的线上操作及客户信息动态管理，工作人员依据权限对客户资质信息进行实时管控，资质过期系统自动锁定，不能发生交易，待更新资质材料经审核同意后才可恢复。

小案例

华润赛科制定患者俱乐部信息管理规程，由专人负责患者信息更新并严格控制，用途仅限于患者沟通和内部数据使用，保护患者信息安全。

4、客户投诉处理及改进机制

公司建立了研发、生产、营销统一的售后服务网络，由生产管理中心领导的，包括各生产、销售单位专职客服人员组成的客户服务团队，专职对投诉进行管理。同时生产及销售部门联合制定了售后服务系列管理制度和规程等质量文件，包括《质量信息管理制度》、《药品不良反应监测与报告管理制度》、《投诉赔偿管理制度》等，进一步细化流程，改进投诉服务。

公司根据药品投诉风险评估，启动不同级别的投诉管理程序，同时配套实施《华润双鹤客户投诉电子登记台账》，实现全公司客户投诉的登记标准化管理。通过标准化管理，投诉的定义及分类更加清晰

明确，投诉的登记、调查处理整改更加规范完整有效，提高了投诉及质量事件全流程处理的效率。

公司明确 400 客户药品质量投诉预处理标准话术和处理流程标准，对 400 热线投诉及市场反馈投诉事件关注跟进，积极严谨客观处理。

5、产品事故应急机制

公司将客户满意度作为对质量管理体系运行效果和业绩的一种测量，通过建立 400 免费电话、客户投诉处理制度、产品召回管理制度、药品追回管理制度、产品质量事故报告管理、药品不良反应/事件管理、公司网站客户专栏、舆论监督信息等方式收集相关产品安全或质量信息，并按照相关制度中的时限要求，开展处理工作，及时控制药品安全或质量事故，最大限度地减少药品安全或质量问题事故的危害，保障患者的权益。同时制定相关纠正预防措施，改进产品和服务，完善质量管理体系。

公司对药品质量信息进行收集和分析，跟踪市场抽检情况，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《药品退货管理制度》、《药品召回管理制度》、《药品质量事故管理制度》、《不合格药品质量追踪管理制度》、《药品储运应急预案》、《药品召回应急标准操作规程》等相关制度和管理规程，按照召回计划的要求及时传达、反馈药品召回信息，控制和收回存在安全隐患的药品。

三、质量管理

1、采购链质量风险控制

华润双鹤将供应商审计作为供应商选择的一项重要工作，严格挑选合格的供应商，才能真正从源头保证产品质量。通过对供应商的综合评价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，同时在实际业务对接过程中，积极协助供应商改进产品质量和服务，推进供应链内外部资源的优化整合。对药品生产的整个链条实施质量风险控制，从原材料、原辅料购进和入库检验、药品生产、储存、运输、销售到使用的各个环节，严格按照国家相关法律法规和政策执行，同时对各个环节可能出现的风险因素进行识别和梳理，采取措施降低、减少风险，确保药品安全、质量，为人民群众的身体健康和生命安全负责。

小案例

华润双鹤下属企业将拓展第二供应商作为加强采购质量风险控制的重点工作，取得了一定进展。年度内对重点物料进行了供应商的找寻，从找寻的多家供应商中选择、评估批准了第二供应商，避免了独家供应商的风险。同时结合监管部门最新监管现场检查动态，修订了物料供应商现场质量审计流程，细化了物料日常问题与供应商现场沟通确认的要求，进一步完善了公司物料供应商的选择、评估、批准等流程。

2、药品质量安全机制

华润双鹤建立的药品质量安全机制在行业内一直处于领先地位。公司通过加强数据收集、分析、评价等手段，建立了完备的药物警戒

体系,从而有利于发现产品风险,控制风险,最终保障公众用药安全。

(1)强化质量考核

建立质量考核评价体系,按照《质量考核管理制度》及2017年质量考核方案,针对投诉率、漏液率、质量攻关项目、市场调研工作、计算机化系统及数据可靠性、药物警戒体系建设等6项内容对各单位进行质量考核,考核分产销一体化与非产销一体化工作进行。有效促进了公司产品质量持续改善。

(2)质量管控

公司组织生产单位开展质量攻关项目、产品质量跟踪、质量例会、对口帮扶、市场调研、客户投诉管理体系、计算机化系统验证、质量培训等日常质量管控工作,促进华润双鹤产业链质量水平整体提升。

小案例

华润赛科结合美国食品和药物管理局颁布的质量量度管理指南,持续推进制剂GMP质量管理评价体系常态化运行,定期对制剂GMP质量管理评价指标进行分析,评价公司质量管理评价体系运行状态,推动质量管理不断改进和创新。在质量管理中,通过开展各级内部审计、持续改善与精益管理等,保持并持续改进质量管理体系的适宜性、有效性和先进性,满足并超越客户与法规的要求。2017年度未发生因内在质量原因出现的退货,各级药品监督管理部门的抽检未出现不合格的事件,顺利通过各级食品药品监督管理局的各项跟踪检查、飞行检查等。

利益相关方感言

华润赛科走美国FDA和欧盟双认证,然后通过这个走国际化的

道路，应该是非常正确的。

——中国药学会副秘书长 陈兵

3、产品退货、召回制度

公司建立了《药品退货管理制度》和《药品召回管理制度》。2017年产品质量退货以软袋漏液、包装箱破损、说明书/标签问题为主，退货发生后，公司督促生产单位开展根因调查，制定有效纠正与预防措施，以减少/避免类似情况发生，这彰显了双鹤对于药品质量的严格追求。

4、质量文化建设

公司一直致力于全员的质量文化建设，始终贯彻“良心制药，品质一流”的质量文化理念，持续开展“人人关心质量、人人重视质量”主题活动，通过“质量月”、“分析技能比武”、“质量知识竞赛”、“质量知识专题培训”等活动，营造了“公司质量，人人关注”的企业质量文化氛围，推动了公司质量文化建设，提升了全体员工质量意识，推进质量管理体系的不断完善，实现质量的持续改进。

四、消费者权益

1、保障药品供给

作为国内生产规模最大的、品种品规最齐全的常规大输液及各类专业药品生产企业之一，华润双鹤几十年来承担国家、地方救灾、救急任务等突发事件的应急保障的配送工作，有着光荣而悠久的历史传统；同时作为北京市几十家三甲医院临床用药的基本配送商，除了根据承诺 24 小时送货外，每逢节假日和首都重大活动都备有应急预案和紧急联系人，确保药品的及时供给。公司销售部门会在节假日或重

大活动前与生产部门进行沟通，提前排产，保证产品的安全库存，确保产品不断货，保障市场供应。公司自主研发的儿科用药品牌产品珂立苏，2017年销售近10万支，作为新生儿或早产儿呼吸窘迫症首选治疗药物，上市10余年来累计挽救了近20万个小生命。

2、价格合理及透明

公司遵守国家药品价格管理相关法规及政策，随时跟踪政府药品价格调控措施并执行，在国家发改委取消原政府制定的药品价格之后，及时根据国家发改委推进药品价格改革意见的通知精神，对销售药品的最高零售价格进行管控；配合“两票制”政策，梳理药品销售各环节，以顺应各地做好药品价格“两票制”改革工作；在生产和销售药品过程，严格执行发改委制定的相关政策，保证药品价格的合理性以及公开透明。

3、产品和服务信息披露

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

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

4、过期药品的回收和处理

公司依据药品管理法律法规，过期药品定义为劣药，不能在市场上流通销售，不能退换货。公司对在库过期药品按《不合格药品管理制度》处理，判定质量不合格，不能销售；不合格药品经仓储部门每

季度提出报损，质量管理部门确认，总经理审批同意，最后在质量管理部门监督下销毁处理。在客户仓库过期药品，按照国家法规，不能退货，由其按不合格药品处理。

小案例：近效期药品管理

公司近三个月有效期的药品由 ERP 系统(企业资源计划系统)自动生成效期养护任务，锁定 ERP 和 WMS 系统(物流/仓储管理系统)的药品状态，防止发出；确认任务后在 ERP 系统中由养护员将近效期药品移入不合格区并更改质量状态为不合格，同样更改 WMS 的质量状态为不合格，并提醒不合格管理员处理后续工作，根据公司相关管理制度统一销毁。

利益相关方感言

“华润双鹤前身诞生于烽火中，成立以来经历了‘四次文化折点’，但是公司不忘初心，始终坚持救死扶伤、自强不息。华润双鹤诞生于中华民族抗日战争的烽火硝烟中，从创立之日起，就扛起了民族制药企业的旗帜。始终牢记‘用心做药，民之健康为念’，把社会责任嵌入企业成长基因，致力于实现社会价值最大化和可持续发展，公司紧扣时代脉搏，不断开拓创新，焕发新的生机，为传统老国企在新常态下转型升级进行了有益的探索。”

——杨全敏 第二届北京市人民政府质量管理奖评审组长

五、未来计划

2018年，公司将贯彻“质量第一”、“质量强国”的十九大要求，用更严格的标准要求自己，提升质量内功：多方式组织质量提升、质量交流工作，促进质量体系持续改进；加强源头严防，过程严管，发现

风险严查严控；加大质量考核及追责力度，提升员工质量意识，努力让质量管理工作跑在风险前面，努力为人民健康事业和中国医药行业的发展做出贡献。

在客户关系管理方面，继续以提高客户满意度为目的，完善相关客户服务管理条例，搭建客户服务管理体系；积极寻找符合业务发展需要的战略合作伙伴，引导现有平台客户积极归拢商业渠道；开展对已上市产品的跟踪与服务，了解客户需求，提升客户满意度，在合规运营的前提下，努力实现公司健康发展与客户良好合作的双赢局面。

第六部分 对伙伴负责，推动合作共赢

一、问题与应对

伴随着企业影响力持续上升，我们与合作伙伴之间的关系受到更多关注，如何负责、高效、共赢的与政府、学术、科研机构推进战略合作，如何推动供应商、全行业在复杂多变的市场环境下共同合规履责，如何真诚与行业媒体展开合作，成为我们面临的重大挑战。因此，我们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；将传统媒体权威性与新媒体灵活性的有机结合，最大程度上传播华润双鹤履责的社会形象。

二、战略合作

2017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。

在高端学术引领上，继2016年与中国老年医学学会高血压分会和中国医师协会高血压专业委员会联合制定并发布《复方利血平氨苯蝶啶片临床应用中国专家共识》后，2017年O号相继写入国家心血管病中心制定的《国家基层高血压管理指南》以及卫计委合理用药专家委员会与中国医师协会高血压专业委员会组织编写的《高血压合理用药指南》；BFS收录在《输液安全专家共识》，在业界反响强烈；参加学会、协会组织的全国和省级级别的学术会，组织区域学术活动，开展科室会、读片会、案例讨论、沙龙社区病例点评等，加强与各组织、医院及医生的互动合作。

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 20 余家，积极探讨多种形式的合作机会，加快产品获取。

三、行业进步

1、行业合作平台建设

华润双鹤为了更规范营销、合规营销，在原来行业合作的基础上，积极拓展和完善行业合作平台建设，积极与各个协会、学会、专业团体建立合作关系，积极参与行业标准制定并结合公司实际提出科学可行的修改意见。

小案例

公司与中国医药包材协会共同起草《吹灌封一体化(BFS)输液技术指南》，这是中国首部研究制定 BFS 相关技术标准的指导性文件，突出了 BFS 输液技术的安全性优势，将催生新技术在行业内的广泛应用，推动我国医药产业升级铺就道路。

公司与中国糖尿病协会合作，组成 30 余人的专家团，编写并发布《格列喹酮临床应用中国专家共识(2017 年版)》，共识通过回顾格列喹酮相关循证依据，对药物安全性、有效性、使用人群及使用方法进行了总结和推荐，进一步规范和指导了临床应用。

2、公平竞争、合规经营

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环境。公司合规部门针对国家法律法规的变化及医药行业的特点，不定期开展企业合规要求等方面的合规培训，提高员工合规经营的法律意识。

小案例

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》、《因公出国(境)合规责任书》的签署工作，2017年度进一步修订了《销售人员合规责任书》标准文本，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。

3、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，坚持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，与同业伙伴展开公平竞争，引领医药行业廉洁的行业之风。

4、法律风险防控

2017年华润双鹤重点开展了合同管理情况检查、专项合同审核指引编制和药品生产环节法律风险梳理等专项工作，积极探索法律风险防控和合规管理体系构建的思路、方法，为华润双鹤筑成一道合规的“防火墙”。

公司通过合同管理情况检查工作发现合同审批、签订、履行中存在的问题并积极进行整改，保证了公司经营活动严格依法进行，防范了合同管理过程中的系统性风险；编制《人体生物等效性试验合同审核要点指引》，该指引有针对性的对复杂合同审核给予了指导，降低了公司因合同审核疏漏而涉诉的风险。公司还重点梳理了药品生产环

节法律风险点，针对梳理出的法律风险点制定出法律风险防控措施并积极推动落地，初步建设法律风险库信息系统，实现了法律风险防控措施查询、检索等功能，为公司更好地合规生产，防范法律风险奠定了坚实基础。

华润双鹤在风险管理方面付出的努力获得外界的认可，2017年获评华润集团“法律风险管理工作考评A级单位”，这一成绩的取得是以法律风险防控为中心的各项法务工作的集中体现。

四、供应链管理

1、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，在采购活动中，用制度约束采购行为，用流程规范采购业务，用信息防控采购风险。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。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 and 交流，加强供应商社会责任意识，引导供应商履行社会责任，不断向供应商传递先进的经营理念，并为供应商提供支持和帮助，共同为客户提供安全、可靠的优质产品。坚持实行“公开、公平、公正”原则，倡导守法合规的理念，通过科学、合理的竞价议价谈判等方式规范采购行为，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。

2、绿色采购

公司坚持绿色环保理念，积极打造双鹤的绿色品牌，在产品的整个生命周期中融入绿色概念。在产品包装设计时，倡导减少塑料泡沫、

复合材料的使用，减少包装材料的使用，减少资源浪费，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。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，提升生产效率。持续进行 ISO14001 环境管理认证体系的建设，持续向供应商传递绿色环保的理念，共同践行环境保护等社会责任，有效防止环境污染和资源浪费。

五、媒体关系

1、舆情管理

2017 年，结合当前最新舆论环境变化和舆情特点，公司修订了《舆情危机应对预案》，健全了舆情收集、研判和处置制度。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；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。

2、媒体合作

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，通过加强与公共媒体的良性互动，努力实现企业和媒体双赢。随着媒体形式的快速发展，公司在与媒体的合作中，不仅充分发挥媒体的传播功能，并且更加注重媒体的舆论引导功能，努力将企业的资源硬实力和文化软实力共同输出。

媒体是舆论的传播中心，让媒体成为企业品牌形象的传播者、推动者和引导者。2017 年，围绕公司重点工作，与媒体的合作日益频

繁，合作领域不断扩大。公司通过增强与媒体合作的双赢性、针对性、广泛性、创造性和指导性，建立起良好合作机制，为传播企业先进理念，展示企业风采提供了有益支撑。

3、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。

品牌是企业重要的无形资产，是企业的核心竞争力。2017年，公司以媒体资源为辐射载体，开辟了线上和线下、平面和网络、传统和新兴于一体的组合宣传手段，对外宣传合作向纵深发展。以深度解读的专题为主，形成点面结合，纵深结合的立体式宣传攻势，全面、准确、到位地宣传公司的新举措、新服务、新理念，为公司未来发展创造良好的内外部舆论环境，提高外部影响力，构建良好的公共关系。

六、未来计划

公司将按照建设责任共同体的目标，明晰伙伴责任主管部门职责定位，细化分解责任：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；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；继续维护并加强与媒体间的关系，通过媒体关系管理，塑造一个健康积极的传播环境，不断提升品牌影响力，进一步增强投资者信心。

责任专题三 特色品牌活动多，共筑健康中国梦

公司始终牢记“关心大众，健康民生”的企业使命，注重自身在社会整体中的价值提升和责任体现，追求经济效益和社会效益的协调统一。2017年，公司持续开展多项特色品牌服务活动，把满足患者需求、支持社会公益事业、传播健康新理念视为义不容辞的责任。

一、高血压教育助力基层医疗提升

“为了缩小基层与发达地区群众慢病防治知识的差距，华润双鹤从2012年即邀请国内知名专家，对基层医生与群众开展免费高血压知识培训。华润双鹤探索出一条兼顾效益和责任的道路，弥补了部分基层群众缺少医疗知识资源的不平衡状态。”谈到华润双鹤开展的高血压教育系列活动，公司总裁助理赵可心如是说。多年来，华润双鹤始终致力于提高血压的知晓率、治疗率和控制率，履行身为一家上市公司的企业使命和社会责任。

2017年，恰逢全国第20个高血压日，华润双鹤正式启动了“高血压县域‘达标驿站’建设项目”，旨在解决县域高血压达标率低的问题，助力分级诊疗制度的落实。公司协同中国高血压联盟、北京高血压防治协会等单位，借助“达标驿站”，探索以“合理膳食、适量运动、戒烟限酒、心理平衡”为基础，以“规范治疗、合理用药”为核心的五位一体全面高质量达标模式，提升血压达标率。“达标驿站”项目适时运用信息技术手段，通过远程指导+专家下基层相结合的方式，向医生、患者提供远程教育培训和远程精准血压管理服务，促进“互联网+”这一新的技术手段规范合理地应用于高血压防治管理中，全面提升县域医疗机构对高血压疾病的规范治疗和管理水平。

这已不是公司第一次针对高血压防治开展的专项品牌服务活动。事实上，为解决因巨大的高血压患病人口数量和城乡不均衡的医疗资源导致的严峻的高血压防控问题，华润双鹤一直深耕于基层医疗建设领域，持续推进“鹤鸣行动”(医生教育)和“鹤舞行动(患者教育)”企业公益活动，通过培训基层医生和培训患者两个主要切入点，投入大量资源，为中国的高血压防治贡献力量。鹤鸣行动以县为单位，组织县、乡、村级基层医疗工作者免费学习高血压防治知识，助力国家的基层医疗服务政策。鹤鸣行动已开展 6 年余，累计培训医生超过 17 万人，仅 2017 年，公司便组织鹤鸣行动近 1,300 场，培训基层医生 3.6 万余人，为县级医院培养了大量讲课骨干力量，使高血压防治知识的传播力量不断壮大。而在社区居民和乡村群众方面，2017 年公司开展了 1,700 余场“鹤舞”活动，帮助村级医院设立公益讲座，帮助群众正确认识高血压、推广健康的饮食运动方式、辨别有害的医药信息，该项目遍及 13 个省，逾 5 万名高血压患者受益，收到了很好的社会反馈。

二、一体化腹透服务帮助患者回归社会

据统计，我国的慢性肾脏病发病率在 10-13%，传统的血液透析受到机器和场所的限制，目前在许多城市 and 医院已趋近饱和，每周 3 次往返医院也给透析患者带来经济和时间上的额外负担；而腹膜透析以其居家操作简单、易于管理、价格相对低廉的独特优势，更适合中国人口密布、血透饱和的地区和居住距离较远，往返医院不便的透析患者。

华润双鹤做为国产腹透液的引领者，想患者之所想，急患者之所急，响应患者治疗 and 市场需求，携手韦睿医疗共同推出自动腹膜透析

(APD)一体化服务，致力于帮助腹膜透析患者进行有效的透析管理、提高透析和生活质量，更好地回归社会。

相比传统的持续非卧床腹膜透析(CAPD)，APD 可利用患者整晚的休息时间自动进行腹膜透析，因此白天患者可自由安排日常活动，更有助于帮助透析患者回归社会；其次 APD 操作次数和时间更少，减少了接触感染的风险，也提高了患者依从性；另外 APD 还可以调整不同的透析时间和透析液剂量，根据患者情况提供个体化治疗。目前，APD 的生活方式指征不断扩大，对于学龄儿童、白天需要工作或自由活动的患者、依赖他人进行腹膜透析的患者、乃至任何不想进行手工腹膜透析的患者，APD 均可适用。

腹膜透析液作为公司重点产品之一，其售后服务环节得到高度重视，通过深入的产品研究和市场调研，确立了以“安心腹透”为核心，以腹透中心建设和客服平台建设为手段的推广策略。公司通过设置专职客服人员、提供患者宣教资料、协助组织肾友活动、提供线上患者管理系统和微信平台腹透知识推送等，为成百上千的尿毒症患者提供了完善的腹膜透析治疗服务；通过与医院科室共建腹透中心的方式给予科室及医生更多地支持，硬件升级、腹透培训、科室建设及患者服务四方面提高腹透中心的治疗水平和教学水平，以合作管理的方式促进腹膜透析治疗的可持续发展为减轻患者负担。除此之外，公司还通过积极开展腹透患者帮扶工作，对各区域经理提出的贫困患者给予了资助帮扶支持，使这些患者真正实现了“安心腹透”，安心生活，受到了社会各界的广泛好评。

“自从接触你们公司后，对我的生活有了很大帮助，每次你们来

探望我，我非常高兴。”腹透患者郭晓婷在感谢短信中这样写道，“你们待我就像家人一样，让我的内心充满希望，使我对回归社会充满信心！”

像郭晓婷这样在接受公司帮助后通过治疗回归正常生活的患者还有很多。华润双鹤始终从患者利益角度出发，为医护人员的便利着想，着眼于细微之处，配合贴心的售后服务、精心的知识传播，为肾衰患者送去诚心关爱，为共筑健康中国梦而努力。

第七部分 对社会负责，营造和谐行业生态圈

一、问题与应对

2017年医药行业处于政策的调整期和动荡期，各种国家层面的法律法规以及地方政府的配套政策文件将医药行业推向了改革深水区。公司积极响应国家的政策变化，积极采取应对措施，并通过多种渠道向政府建言献策，促进行业的进步和发展；按照“党政同则、一岗双责”的原则搭建好安全责任体系，引入信息技术，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。

二、响应政策，支持施政

1、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、三保合一、分级诊疗等医药新政，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，2017年重点进行了一致性评价工作，大部分项目已经完成药学对比研究并开展了生物等效性临床试验，同时按照公司“1+1+6”战略发展规划，完成了儿科、肾科、慢病、呼吸、神经精神、麻醉镇痛和临床营养等领域的产品线规划。

2、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。

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，做好高校毕业生、复原退伍军

人、残疾人等各类人员就业工作，重点抓高校毕业生、专业技术人才就业工作，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带动就业。全年共计提供就业岗位 2933 个，通过人才引进、公开遴选等方式，收录高校毕业生达 198 人次，管理、营销、研发等多种专业类人才达 396 人次。

小案例

华润双鹤与沈阳药科大学签署了 2015 年至 2017 年校企合作协议书，设立奖学金和奖教金奖励优秀学生和教师，支持、鼓励高校学子勤学习、多专研、早成才；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

2017 年，公司认真按照国家工商部门核准的经营范围经营，严格依据国家相关税收法律法规，及时申报、缴纳税款，全年上缴税费总额 9.4 亿元，较好的履行了对社会所应当承担的责任。

三、安全生产，健康发展

1、管理体系

公司贯彻“严守规范，本质安全”的安全理念，2017 年以“落实责任，强基固本”为主题继续完善 EHS 管理体系，对各项 EHS 管理制度、流程进行了全面梳理，并按照国家最新的法律法规要求构建了“25+4”的制度体系(25 项基础管理制度、4 项管理指引)，重点强调了 EHS 组织搭建、EHS 监督管理边界、EHS 绩效考核、EHS 责任落实等体系建设新要求，进一步明确了 EHS 管理横向到边纵向到底的管理范畴。

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、业务管理中心及各下属子公司均签订了安全生产责任书，并由各单位按照责任书内容逐级向下层签订责任书，分解目标和责任、化解风险，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。

2、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 65 次，累计参加应急演练人数为 2,438 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；此外，还在安全生产月期间，组织各单位拍摄应急演练教学视频，共计制作完成了 19 部视频短片，题材涉及了洁净区逃生、实验室化学品泄漏、实验室火灾等内容。

3、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 664 项管理缺陷或现场隐患，并在“十九大”前完成了在京企业的安全维稳工作专项督查工作。本年度，累计查出隐患 2576 项，整改完成 2576 项，未发现重大隐患。

4、事故管理

人的不安全行为是导致事故发生的首要原因，公司全年发生可记录事件(轻伤)2 起，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 2 起可记录事件编入到事故警示教育档案中。

5、教育培训

教育培训方面，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 16 项教育培训内容。全年累计组织安全培训 107,131 学时，对相关方人员培训 2,880 学时，有效提高了广大员工的安全意识及外来施工人员的安全风险防范水准。

小案例

2017 年 5 月 18 日，公司组织召开新版 EHS 管理制度解读视频培训，重点讲解 2017 年新编制或修订的 25 项 EHS 管理制度以及 4 项 EHS 管理指引；6 月 9 日组织企业主要负责人、EHS 管理人员开展“落实安全生产主体责任”视频培训，要求各单位就年度安全、环保隐患排查内容及应急体系建设内容进行汇总分析，形成总结，实现闭环管理。

公司下属子公司商丘双鹤于 6 月中旬开展 2017 年安全再教育培训活动，培训内容包括安全、环保、职业健康、节能减排等，通过培训增长员工的安全生产知识，提高安全生产意识，促使员工从要我安全转变为我要安全，变被动为主动，提高安全管理水平。培训后开展安全知识考核，确保员工牢固掌握安全知识，保障安全生产。

四、社会公益

1、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，积极响应所在地方政府号召，多次组织参与扶贫帮困、捐资助学等社会公益活动，捐款 18 万元，物品 46 箱，尽绵薄之力感恩回馈社会。

(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，决定五年认捐基金 200 万元，2017 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。

(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。2017 年 1 月，公司响应号召捐赠 8 万元，为构建和谐社会作出贡献，支持社会事业。

(3)2017 年 10 月，公司下属子公司华润赛科举行“聚爱·暖心”公益行捐赠活动，活动得到员工广泛参与，捐赠了包括御寒衣物、图书、玩具在内的物品共计 46 箱，物品已邮寄至四川阿坝州壤塘县蒲西乡中心校。

利益相关方感言

感谢你们的爱心和帮助，非常谢谢你们，在新的一年里我祝华润赛科全体员工，身体健康，生活愉快，工作顺利，扎西德勒，一切都好。

——四川阿坝州壤塘县蒲西乡中心校 金松

2、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。2017年公司组织成立了华润双鹤青年志愿者服务队，旨在增强青年员工的责任意识，探索青年志愿者服务项目建设，打造青年志愿者服务品牌，如慰问留守儿童，开展“结对帮扶、共建文明”活动，为华润希望小镇捐款，义务献血，开展《关注新生儿视力》公益活动等，努力为公益事业做出贡献。

小案例

2017年，公司组织并策划了“核心医院品牌公益行”活动，参与金寨华润希望小镇的一系列公益活动，百余位来自核心医院的大专家和公司志愿者团队来到位于安徽省六安市金寨县的华润小镇，向希望小学的孩子捐助图书文具，走访贫困户，专家为当地村民、留守儿童开展了义诊。

五、未来计划

在政策响应方面，继续加强与政府沟通，严格遵守国家法律法规及政府监管规定，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。

在安全生产方面，将以落实安全生产主体责任为抓手，贯彻《中共中央国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》，一方面，通过完善EHS责任清单和事故事件责任追究制度搭建完善的责任体系；另一方面，秉承“行为有规、监测有窗、检查有效、控制有力、奖惩有度”的宗旨，制定相关标准并严格落实，巩固好安全生产管理基础，

确保不发生安全事故。

2018年华润双鹤将继续牢记“关心大众，健康民生”的企业使命，把支持公益事业落实到日常工作中，积极参与公益活动，传递爱的力量。积极参与华润集团希望小镇帮扶活动，并通过华润集团慈善公益基金会，向社会团体、政府及需帮扶的地区开展慈善救济；继续组织全体员工开展义务植树、义务献血、为边远贫困地区孩子送爱心等公益活动，为社会和谐发展贡献力量。

第八部分 对环境负责，缔造可持续发展环境

一、问题与应对

随着国家对环境保护尤其是大气污染专项治理工作的不断深入开展，企业发展与大气污染综合治理相关行动方案之间的矛盾日益显现，环境保护责任更加艰巨。华润双鹤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。

二、绿色管理

1、绿色管理体系

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 2017 年底，公司主要生产企业均顺利通过 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，降低了企业经营风险。

2、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。

小案例：

2017 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。华润双鹤紧紧围绕“工业低碳发展”的活动主题，制作宣传横幅悬挂于北京工业园厂区主干道两侧，烘托活动氛围，并组织开展“节能有我、绿色共享”征文活动，共计收集 89 篇征文；为了方便各

单位相互学习借鉴节能降耗项目先进实践经验，公司还组织开展了节能减排项目申报评选工作，以推动节能减排管理水平。

3、节能减排

2017年华润双鹤进一步完善节能减排管理体系的建设，成立了EHS委员会，建立完善了节能减排的三级管理网络，在公司设有专门管理机构，并配备专业人员负责节能减排工作，层层分解落实了节能减排的责任和任务目标，保证了节能减排任务目标的全面完成。

小案例

在2017年EHS责任书中，公司继续引入了节能减排考核指标，以各单位2016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。

4、环保公益活动

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。

三、绿色经营

1、降污减排

2017年，北京工业园、万辉双鹤、上海长富等单位陆续完成了VOCs污染治理项目并通过了环保验收，实现了挥发性有机物排放总量的大幅降低；公司主要生产单位陆续通过实施煤改气、超低氮改造

等项目，使得公司总体二氧化硫排放量较去年同期降低 73.38%，氮氧化物排放量较去年同期降低 15.16%。

10 月份，按照北京市相关产业退出机制，公司安排北京工业园原料药车间停止生产，彻底杜绝了原料药生产过程中所产生的挥发性有机气体排放问题。

2、资源再生与循环经济

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

3、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 1794.144 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 617.42 万元，其中沈阳双鹤实施了煤改气项目，北京工业园、万辉双鹤分别投入 50 余万元安装了挥发性有机物收集处理装置。

小案例

2017 年北京工业园完成了电机改造项目，涉及 3 个车间共 20 台老旧水泵，投入资金 14.6 万元，更新为符合国家二级能效的高效节能水泵，预计年节约电量 5%，折合费用约 8.6 万元；此外还完成了锅炉超低氮燃烧机及烟气再循环系统的维护工作，改造后氮氧化物排放浓度降低 70%，折算排放重量下降 391.55g/h。

4、新建项目环境监察

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。2017年，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。

小案例

2017年，公司响应国家“京津冀一体化”战略，在河北省沧州临港经济开发区投资筹建沧州新基地。项目实施后，公司EHS部每月对其施工现场进行检查，重点检查施工现场常见隐患情况以及安全管理档案建设情况以避免事故发生。

四、绿色办公

公司倡导绿色办公，树立职工自觉爱护水电设施、节约每一滴水、每一度电的意识。在节约用电方面，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，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；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。2017年，总部望京园区同比2016年共节电约10万度，节约电费约11万元，电费节降率为4.16%。

小案例

华润双鹤大力推行协同办公自动化系统(OA 系统), 努力实现无纸化办公, 经过系统建设和持续优化, 目前, 公文管理、综合办公、信息发布、档案借阅、库房备案等工作均实现了线上审批, 有效减少了纸张的浪费。

五、未来计划

2018年, 公司将以绿色、低碳环保理念为先导, 严抓企业管理, 持续优化产业结构, 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。一方面, 强化环境综合治理, 进一步规范对污染源的管理, 通过技术手段提升生产工艺环节的产排污治理水平, 确保依法合规运营及污染物达标排放; 另一方面, 继续从环境因素识别、环境治理效率、污染物指标排放等维度入手, 建立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。

结束语

许君一诺，必守始终。华润双鹤在过去的一年里通过不懈努力，在履行股东责任、客户责任以及社会责任等方面取得了一定的成绩，得到了利益相关方的肯定。未来，我们将更加认真地倾听来自员工、客户、合作伙伴等相关方的意见和呼声、直面不足，通过聚焦实质性议题，以行动推动问题的解决。我们承诺，将在不断提升企业战略管理水平、增强企业可持续发展能力、提高企业经济效益的同时，积极回报股东、保护债权人和员工的合法权益；我们承诺，将诚信对待供应商和客户，与我们的伙伴在错综复杂的市场环境下共同进步；我们承诺，将积极参与社会公益事业和生态环境保护，在更多的领域更好的承担和履行企业社会责任，为社会、经济、环境的和谐发展贡献新的更大力量。这条履责之路并非坦途，但在您的支持下，我们有信心一直走下去。

华润双鹤药业股份有限公司

董 事 会

2018年3月13日

附录

1、2017 年关键绩效指标

关键绩效指标	单位	2017	2016	2015
经济责任				
营业收入	亿元	64.22	54.95	51.38
利润总额	亿元	10.54	9.07	8.07
净利润	亿元	8.82	7.39	6.65
资产总额	亿元	94.38	82.42	77.63
净资产	亿元	78.49	70.38	64.34
净资产收益率	%	11.91	11.17	10.78
总资产报酬率	%	11.81	11.24	10.37
国有资产保值增值率	%	111.52	109.49	99.24
社会贡献				
员工总数	万人	1.25	1.28	1.48
新增就业人数	人	1,359	1,086	1,928
本年实际上缴税金总额	亿元	9.39	8.99	7.88
慈善公益支出	万元	55	77	8
员工责任				
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
女性管理者比率	%	44	47	56
人均带薪休假天数	天	9	7	7
员工培训覆盖率	%	98	98	98
人均培训投入	元/人	850	1230	990
人均培训时间	小时	45	13	12

关键绩效指标	单位	2017	2016	2015
救助困难员工	万元	80.32	30.62	22.90
走访慰问困难员工家庭	户	503	500	273
资助困难员工子女入学	人次	96	104	105
救助患病员工	人	99	123	135
客户责任				
客户满意度	%	98.12	98.61	96.36
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
责任采购比率	%	100	100	100
科技投入(研发投入)	亿元	2.46	1.72	1.89
研发人员数	人	377	381	399
新增专利数	个	46	29	21
安全生产及环境责任				
工伤事故发生数	次	2	9	12
员工死亡人数	人	0	0	1
安全培训人次	万人次	3.38	2.13	2.14
安全生产投入	万元	1,585	616	623
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次	83	56	45
环保总投入	万元	1,794	2,335	1,129
节能减排技术改造投入	万元	617	2,070	1,120

