

昆明制药集团股份有限公司

2014 年度社会责任报告

一、 公司概况

公司成立于 1951 年 3 月，1995 年完成了股份制改造，目前公司是国家重点高新技术企业、中国医药工业 100 强企业。昆明制药依托云南丰富的植物资源，走高新技术产业化道路，是全国独具特色的天然药物研发和生产经营企业，先后开发了蒿甲醚系列、三七系列、天麻素系列及特色中药和特色民族药等 40 多个具有国内外先进水平的天然药物新产品。复方蒿甲醚的研发、国际化及产业化荣获国家科学技术进步二等奖，冻干粉针技改工程获国家高技术产业化示范工程。2011 年 6 月 14 日，公司正式被上海证券交易所、中证指数有限公司列入上证公司治理指数样本股名单。2011 年公司荣获上海证券交易所信息披露奖。“2011 年度中国制药工业百强”，排名第 78 位。2012 年，公司获第十九批国家认定企业技术中心评定，获第五批“国家创新型试点企业”称号，2013 年公司被认定为国家技术创新示范企业，获首批国家级知识产权优势企业认定，入选 2013 年度中国最具竞争力医药上市公司 20 强。在未来的发展中，将以“绿色昆药、福祉社会”为宗旨，依托云南天然药物资源，充分发挥企业核心竞争优势，继续保持医药行业的领先地位，力争成为全球医药行业中天然植物药的知名品牌和杰出代表。

为有利于公司在新的竞争环境中打造独特而领先的竞争优势，履行“绿色昆药、福祉社会”的宗旨。公司于 2007 年 12 月 3 日发布《昆明制药集团软实力建设工程三年规划》（2007 年——2009 年）。2007 年 6 月 11 日发布《昆明制药集团股份有限公司 2007 年软实力建设工程工作计划》、2008 年 3 月 31 日发布《昆明制药集团股份有限公司 2008 年软实力建设工程实施计划》、2009 年 6 月 15 日发布《昆明制药集团股份有限公司 2009 年软实力建设工程实施计划》（发文）。《KPC8000 昆明制药集团社会责任标准和评估体系》于 2007 年 7 月 16 日发布。

二、 公司业绩逐年上升

近年,管理层和全体员工在董事会的领导下,紧紧围绕公司发展目标,抓机遇、求发展,经营业绩逐步提升:

单位:万元

| 项目 | 2014年 | 2013年 | 2012年 | 2011年 |
|---------|---------|---------|---------|---------|
| 营业收入 | 412,051 | 358,429 | 301,602 | 243,401 |
| 净利润 | 29,224 | 23,162 | 18,175 | 13,012 |
| 每股收益(元) | 0.8567 | 0.7118 | 0.5785 | 0.4142 |
| 净资产收益率% | 15.84 | 18.15 | 20.94 | 17.01 |

三、 社会责任实践报告

(一)、公司治理工作不断完善

公司于2007年4月成立了治理专项工作领导小组和工作小组,制定了公司治理专项活动方案。组织公司相关职能部门及人员认真学习相关法律法规及文件,对照公司内部治理制度,查找公司治理结构方面存在的问题和不足。公司结合自查情况、云南证监局提出的整改问题及上海证券交易所的要求对公司治理进行了整改和提高。有效提高了公司董事、监事和高级管理人员对公司法人治理和规范化运作的认识性、意识性和责任感,完善了内部法人治理制度,增强了专业委员会、独立董事、监事在法人治理中的作用,信息披露质量不断提高。自2011年正式被上海证券交易所、中证指数有限公司列入上证公司治理指数样本股名单至今,公司在完善法人治理结构、规范公司治理方面将工作进一步完善和细化。

(二)、维护股东利益、保持良好投资者关系

随着业绩的提升,公司受到市场的关注,到公司调研、考察投资者较多,在业绩稳步提升、为股东财富保值、升值的同时,公司做到信息披露真实、准确、完整、及时、公平,严格按照上海证券交易所的规定接待来访的投资者,董事会秘书全程参与调研的接待;保持沟通渠道畅通,公司做好相关的会议纪要,会议结束后,在上市公司专区中将调研会议纪要及时上传备案。2014年,公司合计接待投资者现场调研12次,共81家投资机构(有重复来访)、103人次,有力维护了公司的投资者关系。2013年4月25日,由上海证券交易所主办的“我是股东——中小投资者走进上市公司系列活动”来到昆明制药,公司有幸成为该次活动投资者走访的第二家上市企业,这是对公司投资者关系的极大肯定。

近一年多, 研究机构多次给公司出具调研报告, 调研内容没有超出公司公开披露的信息, 不存在信息披露不对称的情况, 切实做到了公平对待每一位投资者, 赢得了广大投资者的信任, 2009年以来, 公司股价由5元附近逐步上涨到目前的26元/股左右。

公司近三年连续实施现金分红占归属于上市公司股东的净利润的38.5%。

(三)、信息披露工作

公司根据《公司法》、《证券法》、《股票上市规则》、《公司章程》制定了《投资者关系管理制度》、《信息披露管理制度》、《媒体管理制度》等多项信息披露管理制度, 公司信息披露严格按照制度规范执行, 信息披露渠道通畅。

2010年3月份公司制定《年报报告制度》、《年报信息披露重大差错责任追究制度》、《对外部单位报送信息管理制度》、《昆明制药集团股份有限公司内幕信息知情人管理备案制度》, 全面细致的规定了定期报告的编制、审议、披露程序, 明确规定了年报信息披露程序中的责任人及相关责任追究形式及种类。

公司临时报告的披露, 都严格执行上海证券交易所股票交易规则, 做到及时、准确、完整。

公司通过《信息披露管理制度》、《投资者管理管理制度》、《媒体管理制度》的有机结合, 确保公司所有对外发布信息均经过董事会秘书审核批准, 做到信息披露渠道一致、口径统一, 对可能引起股价异动的市场传闻及时澄清, 有效地防止了因信息不透明造成的股价异动, 维护了广大股东的利益。

(四)、保证产品质量、优质售后服务

公司自成立以来一直将产品质量, 售后服务视为企业发展的根本立足点, 始终坚持“客户第一, 消费者至上”的宗旨, 围绕产品质量、售后服务公司建立了良好完整的服务体系, 一直保持优质的服务。在国内外拥有发达的售后服务网络及健全的客户服务体系, 有专业的售后服务人员, 并制定了相关的制度作保障。

1、“三包”承诺情况

公司依据国家食品药品监督管理局《药品召回管理办法》(局令第29号)规范药品召回程序。对已上市销售的药品进行安全性跟踪评估, 当发现存在安全隐患时及时对其进行收回。如由生产过程产生的原因, 对所发生问题的批次, 实

行召回。对出现的不属于正常情况下的恶意投诉，公司指导售后人员按照有理有节的态度，尽量回绝不合理要求，避免事态扩大为原则处理。

根据《合同法》、《产品质量法》和《消费者权益保护法》承担更换和退货义务的规定，消费者有权要求经营者对质量问题商品予以更换或者退货。公司对消费者提出的质量投诉，承诺按国家规定的三包规定包换、包退、包赔。公司认真对待每一位消费者，维护消费者的合法权益，从而保证患者用药安全有效。

2、消费者意见处理

公司注重通过售后服务增进消费者对产品的了解，同时，也特别注重通过售后服务流程，听取消费者对产品的意见和建议，公司通过设立 800 消费者免费热线电话、网站、电子信箱、接受函件、市场调查、现场听取意见、回访等渠道，广泛搜集消费者意见，为公司的产品规划、企业发展提供信息来源。这也是公司售后服务的一项工作内容。

公司积极应对客户投诉意见，对客户投诉的问题进行验证后给予妥善处理方案直至问题圆满解决。为了规范对消费者意见的处理，公司制定了客户投诉流程。

公司在接到客户关于产品质量或服务的反馈意见时，由专人负责用户咨询与投诉的处理和记录，协调技术性投诉和医疗性投诉调查及处理、必要时安排质量控制人员对被投诉样品进行检测，定期对咨询/投诉内容进行总结分析、相关文件存档。

3、企业售后服务网点建设

公司通过设在全国主要省市的各办事机构，对各自区域的经销商和消费者提供售后服务支持。使消费者不仅能及时便捷的购买到所需的药品，又能享受到公司优质的服务。对于海外市场，公司设有专门的海外事业部，对销往国外的药品提供专业的服务。

售后服务不仅仅是对消费者负责，更对公司的发展、完善和品牌地位的提高起着巨大的推动作用。公司在接到消费者的意见以后，通过对消费意见的评估，马上通知公司派驻各地的办事机构或人员，由其通知并监督所辖区域经销商着手处理，直至达成消费者满意。

公司在销售网点建设的同时，重视售后服务网点的建设，形成了科学、规范的销售和服务网络，采取了相应的举措：

(1)、网点布局：开通了免费售后服务热线 800-8898568，加上国内外各大销售网络及分销机构，共同担当售后服务职能。客户服务体系的职能包括解答患者用药咨询、协调处理质量投诉和不良反应投诉等，并承诺在接受消费者意见的 24 小时内做出回应。

(2)、人员组织：公司客户服务体系配有高学历的专业服务人员，并在医药行业从业数年，拥有一支训练有素的售后服务队伍，同时在各个销售网点对销售人员进行技术培训，对一些简单的问题做到就地适时处理，提高服务质量。

(3)、信息化管理：公司售后服务采用信息化管理，通过企业网站、客户服务体系的网上平台及电子邮件及时收集、了解客户服务需求，跟踪售后服务进程，做到充分落实。

通过以上措施，公司建立了强有力的并全面覆盖销售区域的售后服务网络。

(五)、环境保护、安全生产

公司把职业健康、安全生产、环境保护作为一切经营活动的基础，按照国家相关法律法规设置专门的 HSE 职能部门——安全与环保部，在职业健康方面，公司按照 GB2188—2007《职业健康监护技术规范》建立了相关的制度，在安全生产方面，形成了横向到边，纵向到底的安全管理网络体系。

公司以“安全第一、预防为主；全员参与、综合治理；改善环境、保护健康；科学管理、持续发展”为 HSE 方针，积极倡导“一切事故可避免，一生平安不是梦；我们所做的一切都不值得牺牲生命、损害员工健康和破坏环境为代价”的 HSE 理念，明确“个人无违章、岗位无隐患、班组无违纪、车间无事故，追求最大限度的不发生事故，不破坏环境资源和不损害员工健康”为 HSE 目标。

公司注重工业生产对地方环境的影响，始终坚持贯彻落实《环境保护法》及环保相关法规政策，不断完善环保管理体制，提高员工环境保护意识，大力开展清洁生产，从生产源头控制，减少“三废”排放，辅以末端治理，实现公司经济效益、社会效益、环境效益的协调发展。

报告期内，公司拟定年度 HSE 管理综合目标，并以文件的形式予以明确，并在期间开展 HSE 大检查，组织实施了员工三级安全培训工作，召开双月的安全环保工作管理例会，组织实施了 6 月全国安全生产月活动、11.9 消防宣传日活动、开展 1-4 月火险防控责任制、6-9 月防汛值班责任制工作，定期进行专项隐患排

查及治理情况，报告期内无死亡、重伤、火灾事故、无职业病、环境污染事件，完成年度 HSE 综合目标任务。

报告期内，环保工作进一步强化，完成公司环境责任险的投保，公司环保设施运行正常，达标排放。

报告期内，公司针对环保管理存在的问题进行了一系列的隐患排查，重点完成了小容量片区、植化三车间片区的雨污分流升级改造，完成小容量车间、高技术针剂示范项目的环境影响评价的验收，完成污水在线监测系统的验收，实施天然植物药创新基地建设项目、国际化制剂扩产建设项目的环境影响评价，获得批复；实施公司生物质锅炉改造项目；对公司的部分存在争议的生产固废进行浸出毒性检测。从管理层面，增加环保人员，细分公司环保管理的职责，2014 年 4 月 15 日环境保护部网上公示了公司环保整改情况。

报告期内，公司加大环保投入，切实履行公司在环保管理上的主体责任，特别是新环境保护法的的施行，在今后的环境管理工作中将会严格落实环保法律法规，持续改进公司的环保管理工作，不断提高环保管理人员的业务能力和水平，不断强化公司全体员工的环保责任意识，不断强化公司作为环保管理企业的主体责任要求，完善各项环保制度和环保措施，把公司的经济发展与环境保护结合起来，促进企业的可持续发展。

报告期内，进一步完善公司安全管理基础工作。以人为本，不断践行公司 HSE 管理目标是公司履行健康、安全、环保责任主体是公司不变的追求。

（六）、公益事业

昆药集团秉承“绿色昆药，福祉人类”的理念，积极承担对股东、员工、客户、社会的责任。2014 年，是公司落实《KPC8000 昆明制药集团社会责任标准和评估体系》建设规划的第七年。通过构建昆药社会责任管理体系，形成能够约束昆药成员企业，包括商业伙伴经营管理行为的一套有机管理系统，促进昆药在全球化竞争环境下，建立新型现代企业经营管理体制，从而保持同客户、股东、员工、生态与环境、供应商、竞争者、政府及社区之间“共生共荣”的和谐关系，提升经营管理水平，提高经济运行质量，实现经营业绩的稳健、持续增长。

5月10日，昆药员工“一对一”资助富民县散旦镇中心小学及禄劝云龙乡的148名贫困生，资助助学金14.8万元，这种“一对一”的捐赠活动已开展了七年。

8月26日，昆药集团和浙江绿色共享教育基金会在五华区行政中心举行“爱新圆梦——绿色共享·学子情深”捐资助学仪式，来自五华区10个街道辖区20名及禄劝县的4名被大学录取的贫困大学生接受了每人1万元的捐赠，共捐赠24万元。本活动自2008年8月该活动启动以来，已帮助富民县、禄劝县及五华区的142名当年参加高考并被二本以上全日制普通高等院校录取的贫困家庭的大学生圆了大学梦。

11月6日，昆药团委将由营销中心天津办发起的“明月千里献爱心”捐赠活动募集的一批衣物及过冬的棉被等物资送抵禄劝县云龙乡联合村委会，给部份贫困村民过冬送去了温暖。

年底，昆明制药集团捐建的大理“昆药文笔希望小学”即将竣工投入使用，昆药文笔希望小学的建成将大大改善当地的办学条件。

不仅如此，我们还在企业健康发展过程中尽力提高员工的报酬和福利待遇，尽力改善员工的工作环境和生活质量，给予有困难的员工以帮助，提高员工的凝聚力和自豪感。

2014年我们持续深入推进、创新员工活动，在全公司开展一系列丰富多彩的员工文体活动，如员工篮球比赛，员工羽毛球比赛，迎新春登山活动，员工棋牌比赛等，各基层工会的参与率达100%，员工的参与率达90%以上。

公司每年国庆、中秋节等节假日都慰问在生产一线坚守工作的员工，春节还向员工发放米、油等生活用品。公司领导还看望和慰问离退休老干部、民主党派人士、困难职工、困难党员让员工感受到来自企业的关怀；公司积极组织参加省工会设立的职工医疗互助活动，有效地缓解了职工看病难、看病贵的问题，弘扬了团结互助精神。另外，公司设立的扶贫帮困基金也为帮扶困难职工提供了组织和经费保障。

公司尊重妇女的权利，为女职工提供专门的福利津贴，定期为女职工体检。并在女职工中建立女工委，公司对男女员工实行同岗同酬，保障男女员工在经济、社会和政治领域有平等的权利，同时公司为怀孕期、哺乳期妇女在薪酬待

遇、劳动时间及劳动保护等方面给予特殊的优待及保护。

公司倡导阳光的企业文化，通过设立领导接待日，开展合理化建议等活动，拓宽与员工沟通的渠道，使员工能顺畅表达个人的诉求，公司也通过这一平台，了解职工的心声，不断改善企业的管理，是公司与员工之间的沟通和利益协调的平台。

公司每年开展员工满意度（敬业度）调查活动，听取员工的心声，了解员工的工作状态，及时发现问题，整改问题，增强企业的凝聚力，近几年员工的敬业度都在比较稳定的范围内。

四、总结

回顾过去的一年，我们对企业社会责任对企业可持续发展的价值的认识更加清晰，任务更加明确。更加深刻地认识到企业要承担起对环境、社会、经济的责任，要对各利益相关方关注的议题进行认真、积极、有效的回应，就要将环境、社会、经济的议题融入到自身的业务运营中。

企业承担自己应尽的社会责任，不仅仅是企业的理想和追求，也是企业构建其核心竞争力的来源，更是和谐社会的“细胞和基石”。公司将秉承“绿色昆药、福祉社会”的企业宗旨，坚持维护股东利益、履行社会责任，为社会和谐贡献力量！

昆明制药集团股份有限公司

二〇一四年三月十日