



华润双鹤药业股份有限公司

China Resources Double-Crane Pharmaceutical Co.,Ltd.

华润双鹤



2015

社会责任报告

*Social Responsibility Report*



关心大众，健康民生



2015

Care For People  
And Promote Health



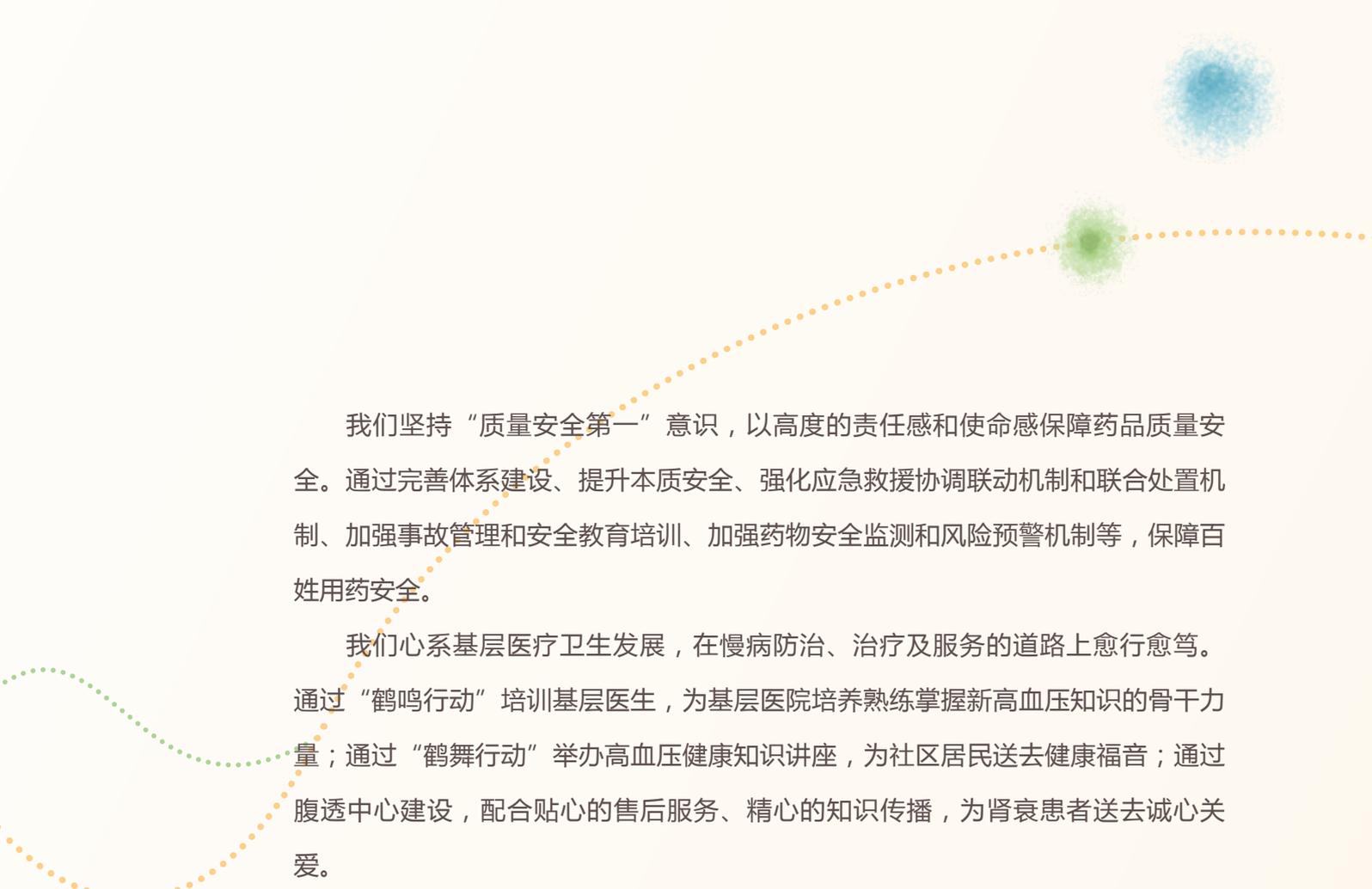
## 卷首语

冬去春来，又到了盘点过往一年和谋划来年的日子。

回望2015，产业格局和社会经济正在发生深刻的变化，医药行业改革持续深入，互联网环境下医药行业的挑战与机遇并存。

面对巨大的挑战，华润双鹤内部变革蹄疾步稳，各业务模式渐趋成熟，产品创新格局初成；公司始终坚持对产品和服务的更高要求，从满足客户需求到真诚打动客户，带给社会无限的正能量；公司继续夯实基础管理，与员工、股东、供应商、消费者等利益相关方共同携手，相互支持，为公司塑造新的发展空间，注入持续健康发展的动力。

华润双鹤将每份社会责任报告视为年度里程碑，它既是过往一年的总结，又是新一年的起点，是公司可持续发展道路上回首与展望的交错。



我们坚持“质量安全第一”意识，以高度的责任感和使命感保障药品质量安全。通过完善体系建设、提升本质安全、强化应急救援协调联动机制和联合处置机制、加强事故管理和安全教育培训、加强药物安全监测和风险预警机制等，保障百姓用药安全。

我们心系基层医疗卫生发展，在慢病防治、治疗及服务的道路上愈行愈笃。通过“鹤鸣行动”培训基层医生，为基层医院培养熟练掌握新高血压知识的骨干力量；通过“鹤舞行动”举办高血压健康知识讲座，为社区居民送去健康福音；通过腹透中心建设，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。

我们倡导“企业与员工共同发展”的理念，为每一位员工创造人生出彩的机会。尊重员工，加大员工关怀、员工培训与员工发展等方面的投入，努力提高员工薪资福利待遇，为员工的职业发展提供成长机会；坐实员工基础保障，注重人文关怀，将送温暖作为一项常态化工作，增加员工的归属感。

我们坚持绿色低碳发展，坚定不移地走生态文明与企业发展共赢道路。推进环境管理体系ISO14001的建立和认证工作，医药制造企业均顺利通过认证；推广节能技术和设备改造，节能措施取得成效；引导所属各单位推行绿色办公，建设绿色舒适的办公环境。

危机中总是蕴含着机遇，伴随着“十三五”战略期的来临，华润双鹤的蓝图已绘就，即将振翅飞翔。我们将始终坚持“用心做药，民之健康为念”的责任理念，将社会责任视为一项重要战略蓝海和可持续发展的重要举措，通过不断探索实践，努力实现公司与社会、与环境的全面协调发展。我们将带着全新的使命和嘱托，向更高更远飞翔，逐渐成就辉煌，以回报社会的感动和赞扬。

愿与所有朋友们携手，团结进取，共创美好未来！

# 目录

## 走进华润双鹤

### 第一部分 责任专题 10

- 加强产品研发，打造高品质产品，牢筑责任基石 11
- 推进三大体系建设，力保质量安全，严守责任底线 13
- 积极开展多项品牌活动，服务患者和医生，打造责任品牌 15
- 鹤鸣-鹤舞-鹤立行动，医患教育持续深入 15
- 腹透中心建设，患者服务深入人心 17
- 双鹤NICU西部行，为新生儿健康传福音 18

### 第二部分 责任引领未来 20

#### 一、责任战略 21

- 1、责任理念和文化 21
- 2、责任模型 22
- 3、责任规划 23

#### 二、责任推进 23

- 1、完善管理体系 23
- 2、健全制度体系 23

#### 三、责任融合 23

- 1、加强宣贯与研讨 23
- 2、优化沟通途径 24
- 3、责任与业务融合 24

#### 四、责任绩效 24

### 第三部分 为股东持续创造价值 25

#### 一、挑战与目标 26

#### 二、为股东创造价值 26

- 1、资产成长性主要举措 26
- 2、资产收益性主要举措 26
- 3、资产安全性主要举措 28

#### 三、完善公司治理 29

- 1、公司三会运作情况 29
- 2、监督与执行机制 29
- 3、“三重一大”管理机制建立完善情况 29

#### 四、保护中小股东权益 30

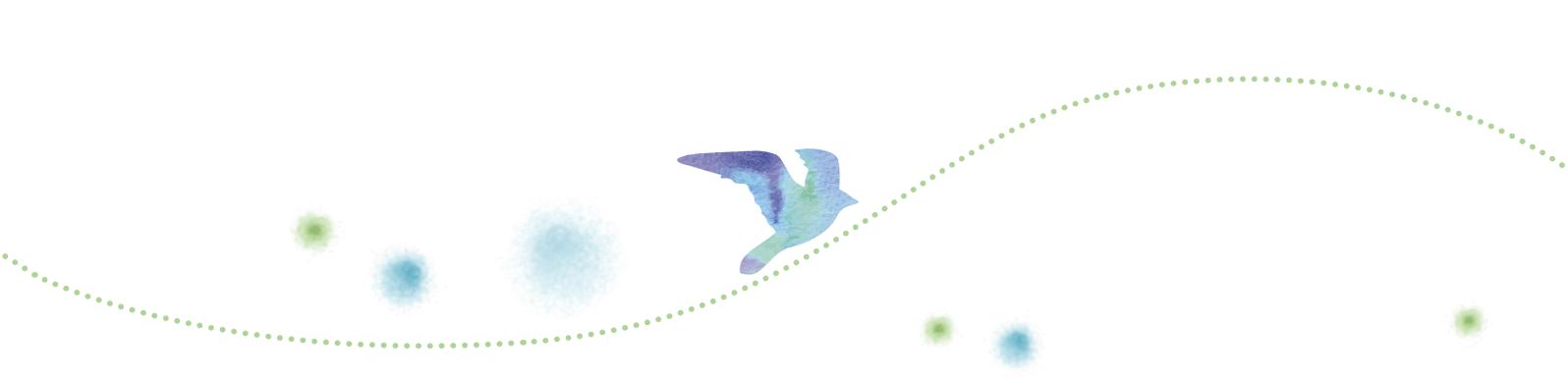
- 1、投资者关系管理 30
- 2、积极回报股东 30
- 3、建立投资者沟通机制 30
- 4、依法保障股东行使权利 31

#### 五、规范信息披露 31

#### 六、保值增值绩效 32

- 1、经营业绩 32
- 2、市场地位及作用 32
- 3、结构优化 32
- 4、行业贡献 32





## 第四部分 为员工建设幸福家园 33

### 一、员工权益 34

- 1、遵循劳动法规，平等雇佣 34
- 2、职业健康管理 34
- 3、民主管理 35

### 二、员工成长 35

- 1、职业发展与培训 36
- 2、健全完善一线工程技术人员职业发展通道 36
- 3、关注员工心理健康 37

### 三、员工关爱 37

- 1、困难员工帮扶 37
- 2、关爱女员工 37
- 3、员工活动 39

## 第五部分

## 为客户提供高质量的药品和服务 41

### 一、客户管理 42

- 1、客户关系管理 42
- 2、客户满意度调查 42
- 3、客户信息保护 42
- 4、产品事故应急机制 43

### 二、质量管理 43

- 1、采购链质量风险控制 43
- 2、建立质量培训体系，优化培训流程 43

### 三、消费者权益 44

- 1、保障药品供给 44
- 2、价格合理透明 44
- 3、建立售后服务体系 44
- 4、过期药品的回收和处理 44

## 第六部分

## 为合作伙伴搭建共赢平台 45

### 一、战略合作 46

### 二、行业进步 46

- 1、公平竞争、诚信经营 47
- 2、反商业贿赂 47
- 3、守法合规 48

### 三、供应链管理 48

- 1、责任采购 48
  - 2、阳光采购 49
- ### 四、媒体关系 49





## 第七部分 促进和谐发展共赢 50

### 一、政府责任 51

- 1、政策响应 51
- 2、为国家医药发展建言献策 51
- 3、带动就业 51
- 4、依法纳税 51

### 二、安全生产 52

- 1、EHS管理体系建设 52
- 2、健全应急管理机制 52
- 3、加强监督管理 53
- 4、事故管理 53
- 5、教育培训 53

### 三、社会公益 53

## 第八部分 缔造可持续发展环境 54

### 一、绿色管理 55

- 1、培训宣教 55
- 2、降污减排 55
- 3、公益活动 55

### 二、绿色经营 56

- 1、节能减排 56
- 2、资源再生与循环经济 56
- 3、环保投资、研发与创新 57
- 4、新建项目环评 57
- 5、绿色采购 57

### 三、绿色办公 58

附录1：公司荣誉 59

附录2：关键绩效表 60

附录3：意见反馈表 封三





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。

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《2015年度社会责任报告》，报告真实、客观地反映了公司2015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。

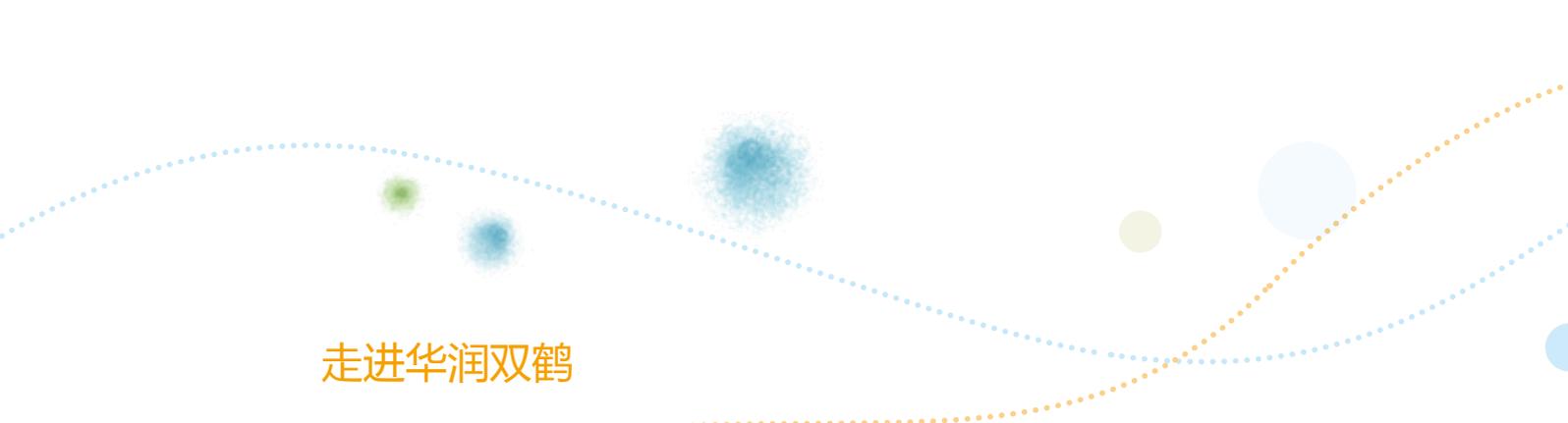


Care For  
People And  
Promote  
Health

2015



华润集团董事长傅育宁来公司视察



## 走进华润双鹤

华润双鹤药业股份有限公司是一家拥有76年光辉历史的制药企业，经历了中国制药业数次历史性变迁。1939年创建于太行山区；1949年迁至北京；1997年在上海证券交易所挂牌上市；2010年成为华润集团医药板块化学药平台的支柱企业，同年“双鹤及图”被国家工商总局认定为“中国驰名商标”；2012年公司名称变更为“华润双鹤药业股份有限公司”。

公司拥有16家子公司，14000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，主要产品聚焦输液、慢病(心脑血管、糖尿病)、儿科、肾科等领域，拥有○号、冠爽、利复星、糖适平、珂立苏等多个知名产品。其中，○号、糖适平、利复星、珂立苏、压氏达、穗悦等共计11个产品单品种销售超过亿元人民币。

公司在发展中始终坚守“关心大众，健康民生”的企业使命，秉承“诚实守信、客户至上、业绩导向、感恩回报”的价值观，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。作为国企首家通过GMP认证的制药企业，公司致力于为社会大众提供疗效确切、质量优良的产品和服务，先后荣获“高新技术企业”、“企业信用评价AAA级企业”等多项荣誉。

未来，公司将始终秉承企业使命，为患者和客户提供更多价格合理、安全放心的优质药品和服务，努力为人类健康事业和中国医药行业的发展做出更大贡献。



第一部分 责任专题

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

2015

## 加强产品研发，打造高品质产品，筑牢责任基石

公司始终将研发创新作为企业发展的源动力。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。

2015年，为拓展产品获得渠道，建立与公司战略实现相匹配的产品获得组织体系，公司成立产品发展中心，提升研发效率，激发组织活力，有效支撑战略实现，提升新产品获取能力。通过并购整合形式推进公司产品引进，为形成心脑血管全类别产品群，加速精神、麻醉等战略领域拓展进程迈出了新的一步。目前，公司拥有丰富的产品线，重点培育发展O号、糖适平、压氏达、匹伐他汀、BFS、珂立苏等涉及心脑血管、输液、内分泌及儿科用药等多领域的战略产品，构建成熟期、成长期、培育期及导入期的产品梯队。

公司本年度在研项目129项，研发总投入1.9亿元，14个项目申报生产及补充申请，15个项目获得临床批件及生物等效性试验批件，获得3个补充申请生产批件、9项发明专利、5项实用新型专利。



保证药品质量，创新药品研发



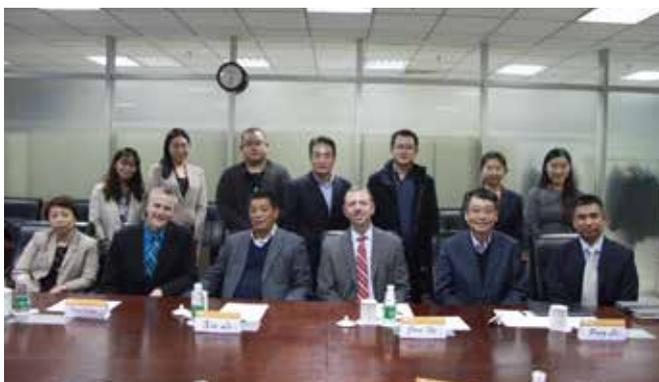
浙江新赛科产品异烟肼顺利通过WHO认证现场复查



浙江新赛科通过美国FDA认证现场检查

近年来，华润双鹤致力于打造高品质产品，不仅严格执行国家GMP标准，同时积极寻求突破，按国际先进标准进行生产和质量控制。2015年在对标国际化生产标准的道路上继续稳步前行，不仅建设了国际化标准的厂房，也实现了在研发工作质量、生产质量管理体系的文件体系、生产、质量控制、公用工程设备设施、人员、生产质量管理体系的运行等方面与国际标准接轨。2015年，公司研制的左乙拉西坦片ANDA获得了美国FDA的批准，原料药子公司浙江新赛科顺利通过了第五次美国FDA现场检查；欧洲药典委员会EDQM正式批准了缬沙坦产品获得CEP证书，成功获得了进入欧洲原料药市场的“门票”。在强化自主研发的同时，公司加速产品引进和技术转移，2015年分别与辉瑞制药有限公司、印度Macleods签署了辉瑞思尔明-尼麦角林片在中国市场的独家分销及市场开拓协议及“拉莫三嗪缓释片”技术转移协议；与美国兰索斯医学影像公司合作引进的DEFINITY(全氟丙烷脂质微球混悬型注射剂)获得国家食药监局签发的临床试验批，与韩国LG生命科学股份有限公司合作引进的DPP-IV抑制剂进入国家食药监局实质性评审阶段。通过前述工作，公司得以向全球备受尊敬的制药企业学习和交流，为产品品质的提升奠定了基础；同时形成了强有力的示范效应，带动更多的中国制药企业共同打造高品质中国药，为百姓造福。

李昕总裁与美国内布拉斯加大学医学中心Porter教授和美国兰索斯市场经理Jeff Small进行会谈



以新型BFS技术生产的内封式聚丙烯输液袋装输液产品充分体现了质量源于设计的理念，是华润双鹤承担保证公众用药安全、推动行业产品质量安全的具体举措。该产品的上市将有利于引领行业采用新技术新工艺提升产品质量，促进我国医药工业健康发展。



中美心脏超声造影学术交流会

## 推进三大体系建设，力保质量安全，严守责任底线

无论市场环境如何变化，“质量安全第一”的意识始终植根于公司文化内核，公司把药品质量和安全问题提升到了空前的重视程度，不断提升员工质量意识，努力改善质量管理体系，严格控制质量风险，保障百姓用药安全。

建设质量风险评估体系，降低质量风险。2015年，为从公司层面把握下属各子公司的药品质量安全现状，公司颁布了《药品飞行检查管理程序》和《华润双鹤药业股份有限公司药品生产单位质量风险评估方案》，组织对下属生产单位开展飞行检查，同时通过质量例会形式，强调各生产单位发现共性的问题，防止同类问题普遍发生，推动共同提升。并根据各生产单位接受GMP检查、质量体系运行情况、质量投诉情况等综合评估，对公司所属生产单位做风险等级评估，针对风险评估的结果，制定并实施质量风险控制方案，从而进一步降低药品质量安全风险。



严控产品质量

### 建立客户投诉标准化体系，提高投诉处理效率。

2015年建立了标准化客户投诉管理体系，成立客户务团队专职对投诉进行管理，起草和发布《华润双鹤客户投诉管理程序》、《华润双鹤药品质量投诉实物补偿管理制度》，并配套实施《华润双鹤客户投诉电子登记台账》。

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、整改更加完整规范，提高了投诉及质量事全流程处理的效率。

### 完善药物警戒体系，确保药品安全性。

公司2014年3月被北京市药品不良反应中心列为药物警戒体系建设示范单位，经过一年多努力，于2015年6月初步建成符合国际标准的药物警戒体系，该体系共包括7大模块：人员与组织架构、职责与工作范围、标准操作规程(16个)、药物安全培训体系、文档管理系统、稽查与审计系统、药物安全数据库的建立和使用。2015年，公司组织了药物安全和投诉认知培训，共有8,568名员工参加了培训并完成了考试；公司药物安全数据库建立并投入使用；2015年12月，由北京市食药监局推荐作为北京市药物警戒示范企业，代表国内企业接受WHO药物警戒专家组的模拟检查(国内仅两家企业接受检查)。华润双鹤药品安全管理工作又迈出了重要的一步。



质量控制实验室

## 积极开展多项品牌活动，服务患者和医生，打造责任品牌

各项品牌活动如火如荼在全国开展，华润双鹤坚持以回报社会，务患者和医生为己任，始终牢记“关心大众，健康民生”的企业使命，在慢病防治、治疗及务的道路上愈行愈笃，在获得府、基层医疗人员和患者良好口碑、展示出双鹤品牌的承诺和宗旨的同时，为大众谋福音，造福祉。

### 鹤鸣—鹤舞—鹤立行动，医患教育持续深入

近年来，华润双鹤发起的“鹤鸣行动”（医生教育）和“鹤舞行动”（患者教育）成为业内知名度极高的品牌活动，通过向基层患者及群众宣传高血压防治知识及健康生活理念、免费为患者测量血压、发放健康知识手册、回答各种高血压防治问题及健康咨询等活动，实现将健康的福音传遍祖国大地的美好愿望。鹤鸣行动已开展3年余，共累计培训医生超过11万人，2015年通过组织自办鹤鸣行动近600场，培训基层医生2.7万余人，委托鹤鸣行动近100场，培训基层医生1.6万余人，合计教育医生超过4.3万人；2015年在5省举行鹤舞行动1600余场，教育患者将近10万人。为配合“鹤鸣行动”的实施，更好地宣传推广2014年版《中国高血压基层管理指南》，2015年公司和国家心血管病中心等单位联合开展的“燎原计划”在全国各地启动，期望通过参与举办系列学术活动为全国各地的中青年医生提供与国内知名专家学习、互动的平台，对他们在高血压领域的临床经验、对高血压患者教育的诊治理论等方面都起到一定的指导作用。



鹤鸣行动培训现场





“燎原计划”在全国各地启动

我国有110万村医，承担了全国1/2人口的基本医疗务工作，为帮助村医提高医疗专业知识，2015年公司在鹤鸣、鹤舞行动的基础上启动了“鹤立行动”，旨在搭建村医、患者、商务多功能平台，利用互联网技术和新媒体平台，开展线上、线下宣传，协助村医、患者进行慢病防治，探索村医管理模式，通过村医管理慢病患者，目前已在9省实施，实现管理村医达1,618名。



邯郸武安市：淑村镇胡峪村鹤舞进行中...



衡水市阜城县：古城卫生院鹤舞行动授课现场，56人参加。



莱芜市莱城区：羊里镇卫生院  
泉子沟鹤舞行动现场，74人参加。



唐山市滦南县：长凝镇卫生院长凝庄  
卫生室鹤舞行动，66人参加。

## 腹透中心建设，患者服务深入人心

华润双鹤腹透中心建设项目以帮助医院肾内科成为当地治疗中心、教学中心、示范中心三大中心为目标，通过科室合作的方式给予科室及医生更多地支持，通过提升客水平共同管理腹透患者，与科室共建腹透中心，以合作管理的方式促进腹膜透析治疗的可持续发展。具体包括从硬升级、腹透培训、科室建设及患者务四方面提高腹透中心的治疗水平和教学水平。

2015年公司启动“百家万人”计划，计划从2015年起用五年的时间在全国建立百人腹透中心100家。截至2015年末，已累计建设80家腹透中心，并完成15家百人中心建设任务。



救助腹透患者



华润双鹤腹膜透析产品

在服务患者方面，2015年腹透中心建设成果显著：聘用专职腹透客服队伍20多人，负责中心的维护、患者档案管理、协助医院进行患者管理、解决产品售后问题、配合腹透中心相关患者教育活动；组织腹透患者肾友会，通过讲课、交流、提问等环节提高患者居家腹透规范等；建成医院端患者管理软件，实现患者档案电子化；开发患者端微信公众平台，以完善患者服务，解决患者需求，展示公司形象，推广腹透知识，截至2015年12月底，总用户数已达1400人。

## 双鹤NICU西部行，为新生儿健康传福音

婴儿死亡率是反映人口总体生活质量的重要指标之一。经研究统计，我国早产儿死亡比例大概占到了婴儿死亡比例的60~70%，其中早产儿呼吸窘迫综合征(简称NRDS)死亡的患儿占到了42.5%。珂立苏历时20余年由首都儿科研究所和华润双鹤共同研制开发，于2005年获得国家二类新药证书，准予上市。上市后得到了广大新生儿专家、围产专家的支持和认可，打破了新生儿呼吸窘迫综合征治疗领域处于进口药品垄断的局面，大大降低了我国新生儿NRDS的病死率。



开展“NICU西部行”活动





救助RDS 患儿

为了普及和提高西部新生儿科专业人员急救技能和知识，降低新生儿死亡率和伤残率，全面提升西部地区新生儿临床诊疗水平，华润双鹤在中国医师协会新生儿专业委员会指导下，于2012年8月启动实施了为期3年的“双鹤NICU西部行”项目。2015年分别对陕西、宁夏、甘肃进行了重点帮扶。NICU西部行通过专业知识培训、临床指导、专题病例讨论会和短期培训学习四种形式覆盖西北省份，活动吸引了西北地区新生儿科医护人员近千人，通过与帮扶专家积极沟通，结合西北地区的实际医疗情况及水平，最大程度上解决实际工作中遇到的问题，逐步提高西部儿科医护人员的诊疗水平以及新生儿救治水平，利用新知识、新技术降低地区差异，提高西部妇幼卫生服务的公平性和可及性。



2015



第二部分 责任引领未来

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**



公司秉承“关心大众，健康民生”的企业使命，坚持“用心做药，民之健康为念”的社会责任理念，积极探索和实践社会责任管理，不断推动社会责任意识嵌入企业成长基因、社会责任理念融入公司战略和全价值链管理中，努力实现社会责任与战略、文化、制度、管理、行为融合，致力实现社会价值最大化和可持续发展。

## 一、责任战略

### 1、责任理念和文化

理念：用心做药，民之健康为念

企业宗旨：关心大众，健康民生

使命：一切从健康生命开始

为公众健康提供经济、安全、疗效确切的产品

为医疗服务机构提供专业、高效的服务

助力推动行业持续、健康的发展

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

引领装备技术与效率的提升

价值观：诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报

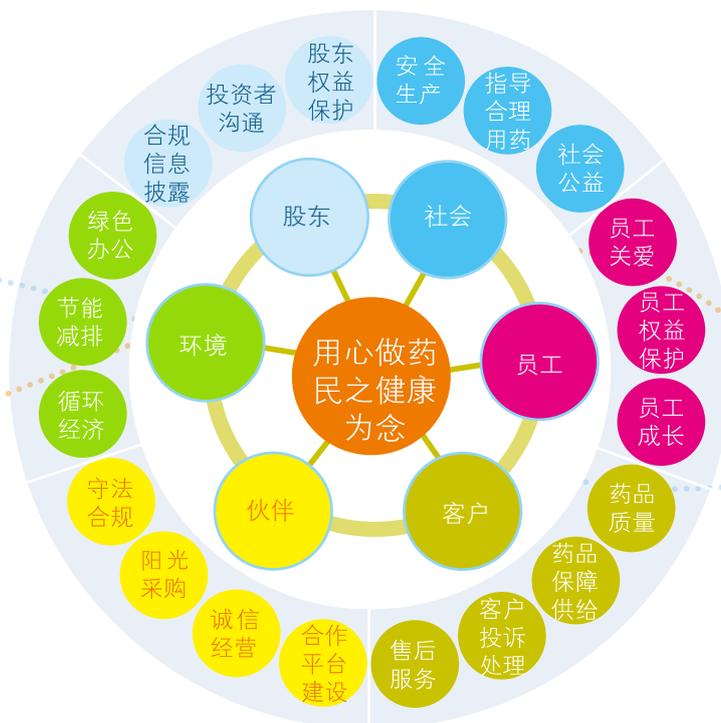


# 责任文化

## 关注领域 责任文化

- 经济责任** 正确对待业绩、辛苦和价值观，业绩不向辛苦妥协，价值观不向业绩妥协  
推动持续创新，以创新驱动业绩增长
- 员工责任** 对经理人要严，对员工要善  
尊重员工的尊严，维护员工的权益
- 客户责任** 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，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** 坚守诚信底线，诚信于股东、诚信于客户、诚信于员工、诚信于社会  
坚持与伙伴合作共赢，共同成长；与利益相关方共创价值，共谋福祉
- 社会责任** 心存感恩，回馈社会  
谨记责任二字，用心做好药，为民送健康，相携迎未来责任在每一个瞬间，真情在每一滴输液
- 环境责任** 谋求经济利益的同时，矢志不忘合理利用资源，防治污染，对社会履行保护环境的责任

## 2、责任模型



### 3、责任规划

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。为加强社会责任工作的前瞻性、计划性，加快责任融合，2015年公司将社会责任管理列入华润双鹤总体战略规划，组织专门力量开展战略检讨，总结“十五”期间社会责任工作的经验，反思问题与不足，提出了未来的工作方向，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的融合。

## 二、责任推进

### 1、完善管理体系

公司成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；建立健全了四位一体的社会责任组织管理体系，实现了社会责任常态化管理；组建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。

2015年，在深入三大管理中心调研的基础上制定并下发《2015年度社会责任指导意见》，聚焦年度责任管理主题及专项工作重点，细化工作要求，融入各单位工作计划；对于新进入双鹤体系的华润赛科和济南利民两家公司，及时就社会责任管理要求进行对接。通过上述工作，使四位一体的社会责任组织管理体系职责更清晰、分工更明确、责任更落实。

### 2、健全制度体系

公司制定《社会责任管理办法》，在广泛征求公司各业务部门意见的基础上发布实施，作为指导公司社会责任实践活动的行动指南，并在全公司范围内进行培训、交流。《社会责任管理办法》由机构及职责、计划管理、指标体系、沟通管理、评估考核、经费保障等内容组成，依据该项办法，制定责任战略，推动责任实践，编制社会责任报告。

## 三、责任融合

### 1、加强宣贯与研讨

加强宣贯。通过在内部刊物《华润双鹤》报上连续登载社会责任专题文章、制作社会责任专题宣传展板、深入下属单位调研社会责任管理主题等多种形式加强公司社会责任的管理和宣贯工作，激励和指导各单位在经营活动中主动践行社会责任。

**编写案例。**“鹤鸣、鹤舞”行动案例代表双鹤参展第四届中国慈善展会，通过展示，宣贯华润双鹤维护患者权益，悉心为患者服务的理念。

参加行业标准制定。华润双鹤积极参加社科院组织的《中国企业社会责任报告编写指南3.0之医药行业》的编制及校稿工作，为指南的完善建言献策，有效发挥华润双鹤的社会责任影响力。

## 2、优化沟通途径

公司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，通过连续发布社会责任报告、进行日常信息披露、建立投资者反馈渠道等多种方式，向社会宣传公司社会责任理念与实践情况。通过开展与社会责任同行间的沟通和交流，了解利益相关方诉求，学习优秀经验。积极参与业内专业机构组织的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，积极介绍公司主要经营成果及履行社会责任方面的主要工作成绩。

## 3、责任与业务融合

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。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，有效实现了社会责任履责与业务的融合，形成良好的示范效应，带动了行业履责。

## 四、责任绩效

2015年，华润双鹤获得各类荣誉奖项28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。

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，荣获“中国工业行业履行社会责任五星级企业”称号、“最具社会责任奖”等荣誉。



公司荣获“中国工业行业履行社会责任五星级企业”称号



第三部分 为股东持续创造价值

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

## 一、挑战与目标

公司业务所处的化学制药行业较往年增长放缓，首次出现低于两位数的增长，而从行业整体发展来看，未来受医疗总体费用控制和结构性调整，药价整体下行，行业低速增长呈常态化。面对这种外部环境，2015年公司不断优化商业模式，调整产品结构，积极开展以产品获得为目的的外延并购，推进精益管理和全员绩效管理，基本完成了全年既定的工作目标，取得了较好的效果。

## 二、为股东创造价值

### 1、资产成长性主要举措

#### (1) 2015年主要经营情况

2015年，药品降价、医保控量、基药招标、限抗政策等政策的实施对医药生产企业的影响越来越大，公司克服严峻的政策、市场挑战，实现主营业务收入49.8亿元，净利润(归属母公司)6.6亿元，其中：心脑血管领域，收入保持两位数增长；大输液领域，由于受输液限用、降价及招标延迟影响，收入同比下降；内分泌领域，收入同比超过10%；儿科用药领域，受核心产品珂立苏和小儿氨基酸招标降价及二次议价等因素影响，收入同比下降。

#### (2) 提升投资并购能力，实现外延发展重大突破

公司外延并购创佳绩，通过完善尽调流程、细化投资并购关键节点、增强投资项目的价值评估和业务评估等措施，不断加强投资管理体系建设，实现公司业务布局和外延式增长，为广大投资者提供持续、稳健的投资回报。

2015年，华润双鹤采用非公开发行股份并支付现金相结合的方式购买华润赛科100%股权。重组完成后，公司可以充分利用华润赛科的自主研发能力，构建心脑血管全品类的产品群，有利于增强公司化学药处方药领域的综合实力。

同年，公司利用自有资金收购济南利民60%的股权。本次并购符合华润双鹤心脑血管和慢病领域的战略业务布局需要，能够丰富公司产品管线组合，构建心脑血管产品群；加速精神、麻醉领域新品落地，促进专科用药布局；整合研发资源，补充缓控释剂型。

### 2、资产收益性主要举措

公司着眼未来，搭建了慢病普药业务、输液业务和专科业务三大业务平台，以产品为核心，在业务平台间形成良好的相互承接和协同效应。为支撑“十三五”战略落地，公司调整组织架构，努力打造产品高效获得渠道；基础输液调整包材结构，BFS输液开展质量提升，标准设定项目，扩大BFS影响力；精益管理实施由外部顾问辅导向自主开展转型，开发适合

公司业务特点的精益带级培训模块，注意项目收益与评估，安徽双鹤和北京工业园新固体制剂车间试点精益标杆工厂和标杆车间，增强公司核心竞争力。



“十三五”战略落地启动会



“BFS”输液生产线

2015年，根据公司业务模式调整的需求，不断优化组织运营架构。组建产品发展中心，加强公司产品获得能力；营销管理中心组织架构依照公司1+1+6的业务布局进行调整。目前，公司集聚数百名专业技术人才，在研、在审项目百余个，分布在输液、心脑血管、内分泌、儿科、麻醉镇痛、神经精神等多个领域。

公司顺应降价与行业包材结构调整趋势，持续输液包材结构优化，围绕提升盈利调整输液包材结构，高毛利的软包装系列的销量和收入占比均提高5个百分点。公司生产的“内封式聚丙烯输液”运用BFS技术，通过对设备、设施、工艺等系统验证，微生物挑战试验、微生物负荷等工艺过程控制评价，确保生产过程环境控制符合新版GMP动态控制及产品安全性要求，BFS输液生产中流程安排科学合理、现场管理严谨细致、并辅以高水平的检验质控装备严把质量关。公司BFS输液升级换代契合点的定位准确，为产品注入了新的活力，有助于产品价值的提升。该项技术的优势和安全性得到专家学者的广泛认可，为未来BFS技术写入国家药典，推动中国输液的产业升级而不懈努力。

2015年，公司持续推进精益改进，大力营造精益氛围、培养精益人才。安徽双鹤自主开展的绿带项目“降低D线主要包材损失率”荣获“2014年度中国质量协会质量技术奖六西格玛优秀项目”，主要项目指标聚丙烯粒料损耗率由项目开展之初的6.27%下降至目前的3.5%，组合盖损耗率3.17%降至目前的0.95%。



安徽双鹤荣获中国质量协会质量技术奖六西格玛优秀项目

### 3、资产安全性主要举措

#### (1)财务管理

截至2015年底，公司资产负债率为17.12%，流动比率为3.40，速动比率为2.67。总体来看，公司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。

公司通过制定和修订资产管理制度、优化公司资产管理流程，完善资产的安全管控和内部流程管理；建立资产定期清查机制，对公司重要资产基本情况进行全面清查统计，采取资产记录、实物保管、定期盘点、账实核对等措施，确保资产安全完整；设置专岗负责产权管理、资产评估、产权交易及产权登记等工作，严格执行国有产权管理规定，履行国有产权评估备案手续；通过存量资产价值检讨、增量资产价值检讨等资产跟踪分析手段，推动低效及非核心资产处置，促进公司资产配置优化。

#### (2) 风险管理和内部控制

2015年公司持续开展风险管理和内部控制工作，以保障业务持续稳健发展：继续开展内部控制评价工作，根据《关于开展2014年内部控制评价工作的通知》要求，按时完成2014年度内部控制评价工作，出具内部控制评价报告，并针对内部控制评价中发现的缺陷，对照相关制度、流程积极整改，汇总出具整改报告；积极开展全面风险管理工作，建立了公司风险管理组织体系，开展年度全面风险管理工作，评估出公司面临的重大风险，梳理各业务流程风险事件，有针对性地制定管理策略和解决方案，取得了初步成效。识别的风险得到了有效的控制，未发生重大风险，无实际出险事项。

2015年公司启动了风险管理系统搭建，按照项目计划，已完成第一阶段的建设及上线，积极采取措施加强重大风险全过程管理，推动风险管理与日常经营管理有机融合，不断提升风险管理工作的制度化、规范化水平，保障企业持续、健康、稳定发展。



开展风险管理培训

## 三、完善公司治理

### 1、公司三会运作情况

公司严格按照公司《章程》及专项管理制度的规定，股东大会、董事会、经营层严格分权，权责清晰；各决策机构依法履行职责，规范运作，积极探索充分发挥董事会作用的有效途径；顺应监管策的更迭出新及公司实际经营状况，年内公司修订《章程》、《股东大会议事规则》等5项基本管理制度，细化利润分配，拓展中小股东参与公司决策的渠道，优化对股东大会和董事会的授权事项及权限，进一步提高决策效率，为促进公司更好更快的健康发展起到积极的推动和保障作用。

2015年，公司共召开股东大会会议5次，董事会会议10次，专门委员会会议15次；股东大会共审议通过33项议案，董事会审议通过60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、监督与执行机制

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，按时间或项目里程碑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，公司制定了《“三重一大”决策制度实施管理办法》，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。

## 四、保护中小股东权益

### 1、投资者关系管理

公司严格按照证监会和上交所有关投资者保护的要求以及公司《投资者关系管理制度》、《内幕知情人登记管理制度》、《重大信息内部报告制度》等规章制度规定，规范投资者关系活动，对投资者关系管理工作进行制度化、规范化、程序化管理，确保公司信息披露公平公正，维护中小股东利益。

### 2、积极回报股东

公司以诚信为本，积极为股东创造价值。自上市以来，华润双鹤的社会形象和投资价值得到市场投资者广泛认可，截至2015年底，公司股东权益较1997年上市时增长了1102%。双鹤的跨越式发展使股东得到了丰厚的回报，上市以来累计现金分红13亿元、实施四次股本送转、两次配股以及两次定向增发，总股本从14,700万股扩张到72,447.0631万股。

### 3、建立投资者沟通机制

公司通过业绩说明会及重大项目路演活动，持续地向广大投资者介绍公司的经营业绩及重大项目情况，积极听取市场关注与反馈；日常认真接待投资者及分析师来访，通过投资者热线、“上证e互动”平台等多种沟通渠道，及时、全面回复投资者疑问，最大化满足投资者需求，公司始终位列“上证e互动回复数最多公司”前10位。2015年结合重大资产重组项目，分别在北京、上海、广州、深圳四地就公司业绩及项目情况以“一对一”、“一对多”等多种方式开展路演，加强公司与投资者的沟通，与投资者形成了良好的互动机制。

召开业绩说明会



开展项目路演活动





#### 4、依法保障股东行使权利

公司严格按照《上市公司股东大会规范意见》等行政法规和公司《章程》、《股东大会议事规则》等相关规定召集、召开股东大会。2015年公司共召开股东大会5次，表决通过33项议案，充分保障公司全体股东特别是中小股东享有平等地位并有效行使股东的权利；公司贯彻落实证监会、上交所出台的一系列新政，将股东大会网络投票、中小投资者单独计票机制等新的监管理念融入三会和信息披露工作，维护中小投资者权益。

#### 五、规范信息披露

公司严格遵循公平、公正、公开的信息披露原则，切实以投资者需求为信息披露的出发点，不断提高信息披露的针对性、有效性和透明度，切实保障投资者的知情权。公司及时、准确、完整地披露公司的定期报告和重大事项信息，信息披露质量达到了上海证券交易所的规范、及时、准确、完整等各项要求。2015年公司共披露定期报告4期，发布临时公告72则，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。

2015年9月，上交所发布了分行业信息披露指引（医药行业），公司积极落实相关要求，结合自身所处的医药行业经营特点，及时向资本市场披露对投资者决策有重大影响的行业经营性信息，充分、准确地揭示公司投资价值。

## 六、保值增值绩效

2015年华润双鹤重点围绕“BFS规模销售、投资并购”两大核心业务主题和“战略落地、精益管理、全员绩效”三大管理主题开展工作，实现能力与业绩的稳步成长。

### 1、经营业绩

2015年公司实现主营业务收入49.8亿元，同比下降2%，实现净利润(归属母公司)6.6亿元，同比下降10%。

### 2、市场地位及作用

华润双鹤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，拥有〇号、冠爽、利复星、糖适平、珂立苏等多个知名产品。其中，〇号、糖适平、利复星、珂立苏等产品，单品种销售超过亿元人民币。根据工信部2014年中国医药统计年报显示，公司在全部工业企业法人主营业务收入排名第四位。

### 3、结构优化

公司在2014年基础上，继续优化一级商业客户布局，下沉和梳理二级商业客户，优化渠道布局网络，实现增加空白终端和空白区域的覆盖。以商业促销和商业促销会两种形式进行渠道帮扶，有效提高商业配送积极性，减少隐形断货；规范促销流程管理，追踪促销药品在终端的消耗，全年共组织促销会195场，覆盖终端7621家；进一步扩大基层推广队伍规模和推广区域，提高产品在医疗终端的覆盖率和单产，全部医疗终端覆盖率提升到17%，核心医疗终端覆盖率提升到46%，单产提升7%以上，大大提升了双鹤品牌在基层的市场占有率。

### 4、行业贡献

公司致力于向广大患者提供经济、安全、疗效确切的药品，拥有丰富的产品线，重点发展25个战略重点产品，涉及心脑血管、输液、内分泌及儿科用药四个主要治疗领域。

“双鹤”品牌形象在国内享有盛誉，公司重点产品珂立苏、聚丙烯共混输液袋入选国家科技部重点新产品，BFS输液荣获中国医药包装协会组织的“2015年医药包装新产品新技术项目评选”一等奖、健康报放心药评选“品质智胜奖”及化药协会优秀产品品牌，公司也成为北京市“慢性病药物研究与开发北京市国际科技合作基地”。公司逐步建立以患者与临床治疗需求为导向的研发立项体系，丰富核心领域的产品线，以满足更广泛的治疗需求。



第四部分 为员工建设幸福家园

SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT

## 一、员工权益

### 1、遵循劳动法规，平等雇佣

公司视员工为企业的核心资源，关爱员工的工作和生活；重视人才培养，全面实施人才战略，坚持为员工提供职业发展平台；为员工创造幸福，全力构建有创造性并充满生机的工作环境。公司一直秉承合法合规，合理合情的用工理念，严格遵守相关策法规及公司的劳动关系管理制度，并及时根据国家策的变化调整及时修订完善相关劳动关系管理制度；在平等自愿的基础上与员工签订劳动合同，员工劳动合同签订率100%。截至2015年底，女职工占比53.21%。公司关注社会残疾人员的就业问题，积极吸纳残疾人工作，2015年顺利完成府的残疾人就业安置工作。

### 2、职业健康管理

公司严格执行职业防护相关的各项法律法规，定期组织职业病危害岗位全体员工进行职业健康体检，对职业病危害岗位进行职业病危害因素检测，各项检测结果均满足标准要求。公司对新员工进行三级教育培训，制订劳动保护用品管理制度，并检查员工劳保用品的穿戴情况，确保员工掌握劳动保护的知识和技能。公司全年未发生职业健康事故。

公司深切认识到职业健康管理是保护员工身体健康的重要抓手，2015年开展了一系列员工职业健康管理工作。在职业劳动保护落实方面，公司对重点岗位进行了噪音和粉尘等专业监测，严格按照国家标准，对岗位操作工配发了相应的劳保防护用品。在宣传教育方面，各单位先后组织开展了安全知识培训、岗位防护技能培训等活动，利用展板、报刊等进行展示和宣传。通过板报宣传、知识竞赛等互动，配之基础的EHS培训三级教育，收效明显，每个员工基本都掌握了职业健康基础知识、劳保用品佩戴的必要性等知识，为职业健康工作的开展奠定了坚实基础。



### 3、民主管理

民主管理是公司健康发展的基础，公司一直重视民主管理，运用多种渠道开展民主管理工作。定期召开民主生活会，认真开展批评与自我批评；党员领导干部结合自身实际和工作职责，针对存在的问题与差距，制定切实可行的整改方案措施，扎实开展整改；坚持职工代表大会制度，支持基层组织召开职工代表大会。



公司召开职工代表大会



总裁团队赴生产经营一线  
召开年度中期现场办公会



## 二、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“企业与员工共同发展”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。



“鹤之翼”领导力发展项目毕业典礼



## 1、职业发展与培训

员工就业能力的持续提升是公司 and 员工共同承担的责任，公司针对员工的各类培训需求开展了多种方式的特色培训：圆满完成华润双鹤中高层领导力发展项目“鹤之翼”，从实际业务管理现状及核心管理团队自身特点出发，通过多模块课程及多形式培训方式加强产、销、研人员的沟通和融合，帮助企业解决实际问题，在实战中锻炼人才；完成“润鹤财智”专业领导力项目，提升财务人员综合能力；选送6名青年管理人才参加卓越经理人培训；以单位推荐及个人报名形式筛选出60余名专业人才参加评标专家培训；结合招聘雇主品牌打造项目，组织企业招聘团队参加招聘面试官培训并认证；选送新员工参加华润未来之星训练营；e-learning网络学习平台升级推广，学习方式得到普遍认同。



开展全员绩效培训



## 2、健全完善一线工程技术人员职业发展通道

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

### 3、关注员工心理健康

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

## 三、员工关爱

### 1、困难员工帮扶

公司积极开展多层次、多渠道、多内容的员工关爱活动，积极构建“三级员工关爱体系”，各基层工会制定和出台了《员工关爱实施办法》，相继开展了为员工祝贺生日、红白喜事的祝贺及慰问等活动，加大了对职工的关心力度，把组织的关心和温暖送到职工的心坎上。

2015年，公司为436名困难职工或职工家庭发放困难补助23万元；走访慰问困难、病患员工家庭273户，送出慰问金24万元；资助困难员工子女上学105人，资助金额7.66万元；救助病患员工135人，合计51万元。通过送温暖活动，切实解决了员工的生活困难，员工深切感受到组织的关爱，激发了广大员工的工作干劲。

为脚踏实地的帮助员工解决实际困难，为员工增添风险保证，公司2013年启动了“华润双鹤爱心基金”，公司爱心基金自成立以来共有效资助病困员工47人，累计用款130万元，其中2015年度向大病、突发意外至困员工实施救助12人次，用款29.5万元，很好地将公司“以人为本、关爱员工”的理念落到了实处，温暖了万名双鹤人。



李昕总裁慰问困难员工

### 2、关爱女员工

2015年，公司围绕“维护女工特殊权益、提升女工素质、关爱女员工、丰富女工生活”等四个方面开展了丰富多彩的女工特色活动，致力于使每位女职工都参加一项庆祝活动，让所有女同胞们能在工作间隙放松心情，陶冶情操。

公司将走访、慰问病困女职工纳入日常的送温暖活动，宣传并做好女员工特殊权益保护，为502名北京地区女员工办理了安康互助险，为2名患大病女员工申请、办理了4.2万余元的大病赔付款，及时缓解了女员工的生活压力。



“欢乐六一 幸福有我” 亲子活动



举办三八女性健康讲座

### 3、员工活动

公司一直将职工文体活动作为宣传企业文化，为企业凝聚力量、激发活力的有利抓手，结合自身情况，因地制宜开展特色活动。公司大力开展职工书屋建设，支持组建乒乓球队、足球队、职工摄影协会开展活动，出资修建员工综合运动场，并相继开展了“金羊开泰、润鹤腾飞”春节游艺活动、“走进健康”系列健步走活动、“春花秋实、圆梦双鹤”篮球比赛及中秋晚会等丰富多彩的活动，激发了员工无限的热情和激情，受到员工的喜爱和欢迎。

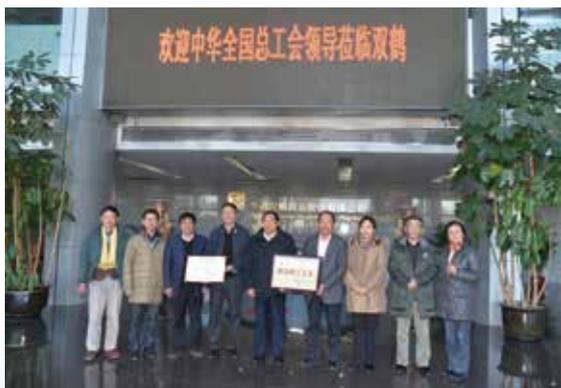


公司进一步办好职工食堂，增加饭菜品种，改善员工就餐环境。暑期为员工熬绿豆汤，高温工作场所提供酸梅汤等为员工解暑，并为生产一线员工发放防暑物品。



整洁明亮的职工食堂

公司工会作为一家拥有76年光荣历史的大型国有控股集团公司的工会组织，扎实为企业、为职工办好事、办实事，于2015年底被中华全国总工会授予“全国模范职工之家”荣誉称号。



被中华全国总工会授予“全国模范职工之家”荣誉称号





**第五部分 为客户提供高质量的药品和服务**

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**



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

## 一、客户管理

### 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《药品采购管理制度》、《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)企业和医疗机构建立药品购销关系，并作为药品经营活动的基础数据在ERP系统中质量模块进行维护、更新。质量管理部门依据权限实时对客户资质信息进行管控，资质过期系统将自动锁定，确保了合格的药品从合格的供应商采购，销售至合格的客户，向消费者提供有保证的药品。

### 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，依据华润双鹤《用户访问管理制度》，每年对下游客户进行产品质量、售后服务、企业质量信誉等方面随机发放调查问卷，进行客户满意度调查。

### 3、客户信息保护

公司建立客户信息保护制度，所有收集到的客户信息由专人管理，进行加密处理。其中公司全资子公司华润赛科建立向日葵专家使用制度，对各级专家情况进行监督，确保了赛科体系内的专家安全性和真实性；制定赛科患者俱乐部信息管理规程，保护了赛科体系内的患者信息安全。

## 4、产品事故应急机制

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。

## 二、质量管理

### 1、采购链质量风险控制

为了加强对统一招标采购物料的质量管理，公司发布《统一招标采购物料新增供应商管理制度》，规范集采物料供应商批准过程，明确各单位及人员职责，从新增物料供应商的发起、资质审核、检验试用、初步评审、现场质量审计、批量生产及验证、注册备案、物料供应商的批准、质量协议、采购合同、质量档案、质量信息等方面规范了管理流程及要求。在此基础上，重新整理合格供应商名单，规范了物料使用单位信息，统一了生产管理中心与各生产单位供应商名单信息。通过规范物料供应商质量档案、质量标准、现场审计、质量评估、检验试用及质量问题处理等程序，全面加强物料供应商质量管理。

### 2、建立质量培训体系，优化培训流程

为加强培训管理，提升培训实际效果，公司建立了《培训责任人制度》及《培训考核追溯制度》，通过将文起草者与培训者结合的方式，优化培训流程。2015年公司根据企业的质量方针、战略目标及法规要求等制定年度培训计划并组织实施，组织的主要培训包括：2015版《中国药典》培训、客人员集中培训、计算机系统验证培训、数据完整性培训及稳定性试验培训等。



## 三、消费者权益

### 1、保障药品供给

公司按照新版GSP的规定，与客户双方签订质量保证协议书，参与客户库存管理，保障安全合理的库存；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；在节假日期间来临前做好客户备货预案，运输高峰时采取铁路、公路、水路多种运输方式，确保药品及时送达客户。

### 2、价格合理透明

公司依据国家规定的流通差价率和各地的中标价格，制定合理的药品销售价格，随时跟踪政府药品价格调控措施并执行；严格执行药品最高零售限价制度，对公司销售药品的最高零售价格进行管控；在生产和销售药品过程，严格执行发改委制定的流通差价率，保证药品价格的合理性；配合国家发改委药品出厂价格报送工作，做到价格公开透明。

### 3、建立售后服务体系

公司所属各销售单位均设有客服管理部门，提供药品从生产、流通到临床使用各阶段的售后服务，建立了一套完整的售后服务体系，包括质量信息反馈、药品协助召回、不合格产品质量追踪、药品不良反应监测等各项售后服务管理均制定相应管理制度和标准操作流程，及时响应市场各类投诉及客户质量信息查询。

公司所属各生产单位均建立了客户服务部门，专门负责客户反馈质量问题的咨询、处理工作，及时向客户传递产品的价格、招标动态、企业动态等信息；重点产品设立了用户咨询电话，建立了可追溯的产品销售渠道。

### 4、过期药品的回收和处理

公司参与客户的库存管理，避免因库存积压或滞销造成的退换货，如有过期药品，积极给予协商解决；对于在库过期药品，严格按《不合格药品管理制度》处理，判定质量不合格，经报损后销毁处理。



第六部分 为合作伙伴搭建共赢平台

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

## 一、战略合作

公司在整体战略的指引下，积极开展政府项目，获得多项国家机关颁发认证，获得项目资金支持。

在高端学术引领上，积极参与《中国高血压防治指南》、《中国PS制剂预防性应用专家共识》和《中国输液安全专家共识》的编写和推广等工作，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。



积极参加学术论坛



第十三届中国心脑血管医学大会

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，与国内外十几家先进的制药研发公司和制药公司形成合作，充分利用这些公司的资源加快公司获得产品的速度。

## 二、行业进步

### 1、公平竞争、诚信经营

公司一直将诚信经营作为核心价值观，在注重销售业绩的同时，注重创造良好的经营环境，严格遵从国家法规及行业规范，守法经营，不定期开展相关的法律法规及制度培训、行业宣讲，提高公司员工合规经营的法律意识，加大在业务环节中销售合同的管理，2015年公司在合规建设中取得了良好效果。



开展合规经营培训

公司精选信誉优良、市场网络覆盖能力强的经销商，签订年度合作协议，并严格执行协议条款，谋求共同发展；公司通过分析竞品的产品特点及销售策略，深度挖掘学术，扩展产品临床使用；通过产品的稳定质量及准确的客户定位致胜竞品。

公司通过部署“三严三实”专题教育工作，加强学习，开展专题研讨，以及召开“三严三实”专题民主生活会，不断提高领导干部的政治素质和业务能力。引导领导干部自觉把“三严三实”要求体现到公司改革发展的正确方向上。



举办“三严三实”专题教育动员部署



举办“三严三实”党风廉政建设教育

## 2、反商业贿赂

“合规经营”理念深植于公司的企业文化，是公司的首要责任和稳健运行的关键。公司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，杜绝商业贿赂等的一系列不公平竞争的行为，特别禁止各种行贿行为，对医药代表进行严格的监督、管理和培训，组织签订《销售人员合规责任书》共计1898人，与同业伙伴展开公平竞争，维持药品流通市场的优良竞争环境和秩序。在医药产品的宣传中，确保宣传的手段、渠道的合法合规，确保药品信息的真实性，杜绝虚假宣传。公司领导身体力行，以身作则，在公司的合规文化中起到了应有的榜样作用，确保公司引以为傲的遵章守法传统得到传承，诚信正直的企业文化得以塑造。



### 3、守法合规

合规是企业可持续发展的基石，2015年度公司在注重生产经营业绩的同时，秉承“法律工作前置、法律走进业务”的宗旨，深入细致地开展了各项守法合规的建设工作。积极建设OA合同管理系统，推进合同模板库建设，建立全方位合同审核体制，严格、高效地审理每一份合同。2015年度销售人员使用公司拟定的销售合同文本签订销售合同的客户数，达到所有目标客户数97%以上，远超过以往年度，有效避免合同风险。公司增加主动防御意识，加强对诉讼案件的管理力度，进一步有效防范诉讼法律风险，全年重大合同审核率达到100%。

开展员工普法大讲堂活动



## 三、供应链管理

### 1、责任采购

将“诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报”的价值观，全面融入在公司的采购业务中，确保公司所采购的产品是饱含“责任”的，确保企业的采购交易是负责的。同时，按照“公开、公平、公正”和“质量优先、价格优先”的原则，立足于完善的采购制度和监管制度，通过合理的竞价议价谈判，有效降低采购成本。梳理招标采购流程，细化采购风险，在提出方向性改进建议的基础上，通过操作指引、应急预案、细化标准、来引导落地实施，解决问题并防范风险，提高经营的效率和效果。

## 2、阳光采购

依据供应商变更管理流程，严格供应商准入，注重产品质量的评估，确保供应商能够共同履行社会责任，避免供应链的责任风险。在供应商管理过程中，通过分析并采取措施规避单一供应商的情况，避免采购风险。通过招标方式与供应商签订年度采购协议，实现公平、公开竞争和阳光采购。公司通过完善招标采购制度，采用集采议价谈判，获得优惠价格，通过推进国产输液内膜的使用，打破进口输液内膜垄断的局面，有效降低了采购成本，提高了采购效率。

## 四、媒体关系

依托专业舆情监测系统，以网络舆情监测作为企业信息获取及不断改善服务的渠道，及时获取公司网络舆情态势及行业相关信息，并对舆情给予正向的反馈和引导。

公司深知良好的媒体关系是企业对外开展宣传活动的基础，2015年公司先后与中国医药报、医药经济报、健康报等多家国内行业和大众媒体建立友好关系，紧密围绕公司生产经营和年度重点工作开展企业宣传活动，挖掘企业文化内涵，不断加强公司在媒体和公众视线中的活跃度。

中华医学会第二十届全国儿科会议双鹤展台及互动区



华润双鹤参展第75届全国药品交易会





2015

第七部分 促进和谐发展共赢

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

## 一、政府责任

### 1、政策响应

2015年，华润双鹤积极响应国家政策号召，在保障安全生产的同时，不断扩大生产，拉动就业，实现纳税额的平稳增长，为社会的发展进步贡献力量。严格执行国家的价格政策，响应政府廉洁、诚信经营号召，制定相关财务制度，并在工作流程中，做到合规经营，杜绝商业贿赂行为发生。

### 2、为国家医药发展建言献策

2015年是国家医改持续深入的一年。公司结合实际情况，及时开展政策研究，在国家药品集中采购(分类采购)、药品价格改革、药品审批制度、仿制药一致性评价等政策出台前，通过多种渠道建言献策，促进行业进步和发展，为国家科学决策提供重要参考。

### 3、带动就业

公司在取得经营增长的同时，积极承担社会责任，通过内部人才交流、与猎头公司合作引进高端人才、参与政府高端人才引进计划等多种人才引进形式带动就业。全年共提供就业岗位近2000个，引进高等院校本科及以上学历应届毕业生200余人，在全国27所高校开展校园招聘活动。

公司继续保持和沈阳药科大学的奖学金、奖教金合作项目，奖励优秀学生和教师，并通过座谈交流的方式，加强在校大学生对国家就业政策、企业引进人才标准的了解和把握。

### 4、依法纳税

公司认真按照国家工商部门核准的经营范围经营，严格依据国家相关税收法律法规，及时申报、缴纳税款，加强对政府税收政策的跟踪研究及纳税风险管理，2015年全年共计纳税7.9亿元。

## 二、安全生产

安全生产是实现企业可持续发展的重要保障，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。

### 1、EHS管理体系建设

公司高度重视EHS管理体系对企业发展和社会责任的重要性，注重EHS管理体系的建设和完善，以“绿色平安双鹤、健康幸福民生”为愿景开展各项重点工作。为进一步落实EHS主体责任，按照“谁主管，谁负责”的原则，逐级签订了EHS责任书，实现了目标与责任层层分解，并利用“责任矩



华润集团EHS部调研京西双鹤

阵”这一有效工具明确不同部门及人员间的责任定位，形成横向到边、纵向到底的EHS责任体系，有效落实了各层级的安全生产主体责任，同时依据公司安全生产绩效考核管理制度与节能减排绩效考核管理制度，在年度《生产管理策》中明确了安全生产与节能减排绩效考核的方式与指标，通过全方位考核推动了EHS工作的成效。

### 2、健全应急管理机制

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。各单位均编制了综合预案、专项应急预案和现场处置方案，并配备了必要的物资保障。公司各级组织有目标、有重点地开展了应急救援及逃生的演练活动，全年累计开展应急演练45次，其中实战演练38次，累计参加应急演练人数为2,294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。



消防演习

### 3、加强监督管理

公司坚持每年开展安全大检查和下属子公司每月开展安全检查的做法，全年共组织安全检查470次，查出隐患2,030项并全部整改完成，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，公司全年发生的可记录事件，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了调查与处理，并编入到事故警示教育档案中。

### 5、教育培训

公司注重员工安全素质和公司EHS文化的建设。根据EHS培训需求调查结果制定了年度培训计划，开展多种形式的安全生产培训和宣传工作，累计组织安全培训20,766人次，对相关方培训536人次，组织全体员工参加“新安全生产法”网络竞赛答题活动，共收集竞赛答题卡3000余份，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。



消防安全宣传培训

## 三、社会公益

公司坚持“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，尽绵薄之力感恩回馈社会，热心参与公益事业，积极响应所在地方政府号召，通过捐款助困、义务献血等途径为社会和谐发展贡献力量。



第八部分 缔造可持续发展环境

**SOCIAL  
RESPONSIBILITY  
REPORT**

## 一、绿色管理

### 1、培训宣教

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，公司积极推进环境管理体系ISO14001的建立和认证工作。截至2015年底，公司所有医药制造企业顺利通过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。



ISO14001环境管理体系审核

### 2、降污减排

公司今年积极推进污染物控制的技改项目，有效降低了主要污染物的排放总量。各单位通过灭菌柜冷凝水回收、反渗透浓水回收、多效蒸馏水机回收等方式回收5万余吨高温热水。

### 3、公益活动

在全国节能宣传周和全国低碳日，公司紧紧围绕“节能有道，节俭有德”、“低碳城市，宜居可持续”的主题，开展了形式多样的教育宣贯活动：通过对能源利用状况进行总结分析，深度挖掘节能降耗潜力，查找差距和浪费源头，全面提升能源利用效率；积极组织开展“能源紧缺体验日”环保公益活动；组织公司车间、办公场所(走廊)停开照明一天，降低能源消耗；组织每位员工停开私家车一天的绿色出行活动，切实强化了员工环保低碳的意识。

## 二、绿色经营

### 1、节能减排

2015年公司进一步完善了节能减排管理体系的建设，建立完善了节能减排的三级管理网络，层层分解落实了节能减排的责任和任务目标，通过推行节能减排绩效持续改善机制，有效推动了基层企业实施节能减排项目的积极性，保证了节能减排任务目标的全面完成。2015年度万元产值综合能耗增加值综合能耗分别同比2014年下降11.16%与13.75%，累计实施了11项节能项目，5项减排项目，较好的完成年度目标。公司积极推进环境管理体系认证、清洁生产审核、能源审计等工作：截至年末，10家企业通过了环境管理体系认证、6家企业通过清洁生产审核、3家企业通过了能源审计工作、公司总部完成了能源/碳排放管理体系的试点创建工作。

为了优化节能减排管理体系，2015年在公司总部率先开展了能源/碳排放管理体系认证工作。此外，在2015年的生产管理中，引入了产品能源单耗指标的考核，以各单位2014年数据为基础再削减2%作为2015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。



节能减排宣传活动

### 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。2015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

2015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1,129万元，用于环境治理、污水排放、粉尘污染、噪音治理等项目。

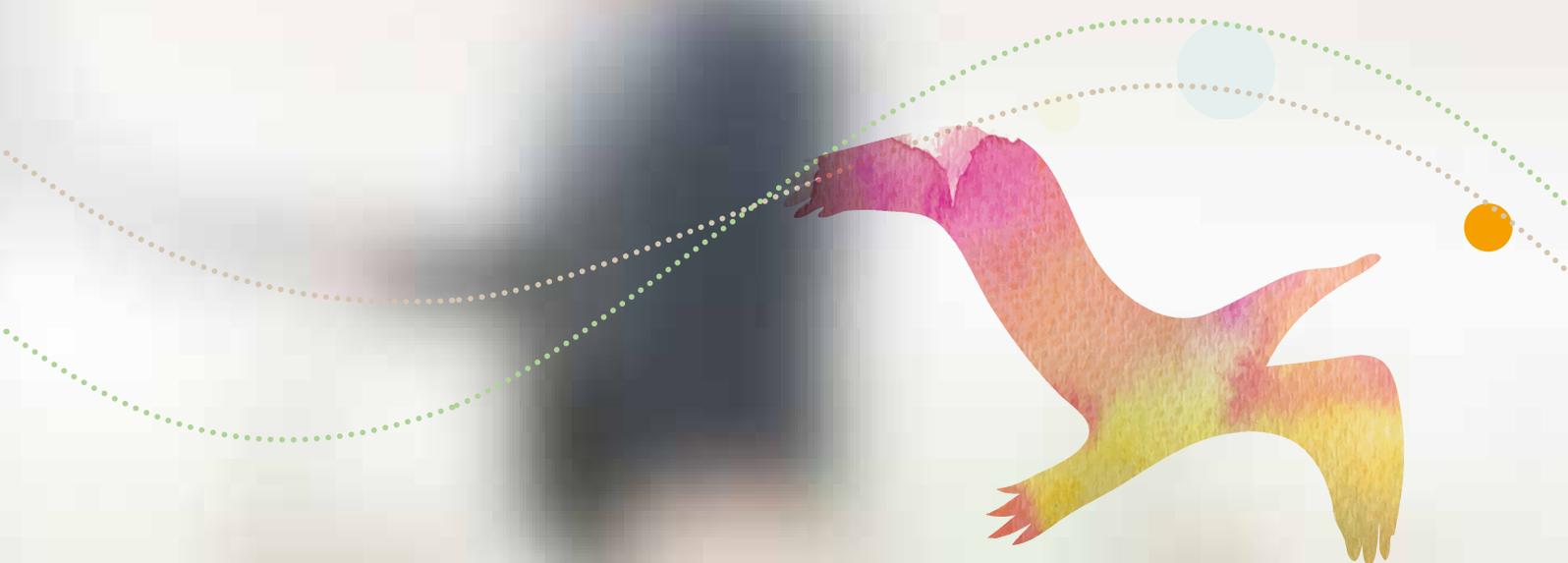
### 4、新建项目环评

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

### 5、绿色采购

公司积极创立绿色品牌，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，优先采购经过环境认证的企业产品，对社会的绿色消费起到推动和示范作用。

公司不断完善采购标准和制度，综合考虑产品设计、采购、生产、包装、物流、销售、服务、回收和再利用等多个环节的节能环保因素，与上下游企业共同践行环境保护、节能减排等社会责任，打造绿色供应链。公司通过ISO14001环境管理认证体系的建设，有效控制其环境风险，向供应商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绿色环保责任。



### 三、绿色办公

公司制定并下发了《节电、节水管理办法》等各项环保节能规章制度，将节能环保同员工考核相结合，推进环保节能工作开展。经常性开展节能宣传活动，提高广大职工的资源忧患意识、节约意识和环境意识；在公司范围内实行对各种设备、电源、水源责任到人，做事事有人管，人人有责任；办公室用电做到人走灯灭，关闭空调、电脑等用电设备，培育节能的良好习惯；积极应用节能技术，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；充分利用OA协同办公平台、企业内部邮箱等文件传递渠道，逐步向无纸化办公迈进；各种会议尽量采用视频会议形式召开，2015年度共组织召开77次视频会议。



2015年，公司通过不懈努力，在环境保护、经济建设、社会公益事业以及相关利益方权益保护等方面取得了一定的成绩，得到了社会各方的肯定。但是，公司在履行社会责任方面仍存在不足及有待改进的地方，如：社会责任实践的系统性、战略性略显不足，社会责任评价与考核体系有待建立完善；部分下属企业工作环境需要进一步改善；特色实践项目的开展仍需持久深入；社会责任与公司各方面工作实现有效融合的方法途径需要进一步探索等。

企业社会责任的履行是一项长期、持续性的工程，2016年，公司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，推进公司持续履行社会责任，接受社会监督；聚焦实质议题，提炼梳理2016年双鹤特色实践项目，推动社会责任与公司核心业务融合；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，诚信对待供应商和客户，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的社会责任，为社会、经济、环境的和谐发展贡献更大的力量。

华润双鹤药业股份有限公司  
董 事 会  
2016年3月9日

## 附录1：公司荣誉

### 企业类

华润双鹤工会被全国总工会授予“模范职工之家”称号  
 荣获“中国工业行业履行社会责任五星级企业”称号  
 荣获第十一届金圆桌“最佳董事会”奖  
 获评“2015中国化学制药行业工业企业综合实力百强”  
 荣获“化学制药行业企业信用评价AAA级信用企业”称号  
 通过ISO50001 能源管理体系认证  
 获评《医药经济报》“中国制药工业百强”  
 在健康报社“第十一届百姓安全合理用药调查活动”中荣获“最具社会责任奖”  
 上海长富、双鹤装备通过高新技术企业资格认定  
 淮安双鹤、京西双鹤通过OHSAS18001职业健康安全管理体系认证  
 安徽双鹤再次荣获“中国AAA级企业信用等级”证书

### 产品类

冠爽、珂立苏、苏和三产品获评“2015年北京市新技术新产品”  
 ○号再次获评“北京市著名商标”  
 ○号获评“北京晚报读者推荐家庭常备降压药”  
 ○号获评“2015中国化学制药行业降血压类优秀产品品牌”  
 盈源获评“2015中国化学制药行业血液及造血系统类优秀产品品牌”  
 珂立苏获评“2015中国化学制药行业儿童用药优秀产品品牌”  
 糖适平获评“2015中国化学制药行业内分泌及激素类优秀产品品牌”  
 基础输液获评“2015中国化学制药行业调节水、电解质及酸碱平衡和矿物质、营养补充类优秀产品品牌”  
 “新型内封式聚丙烯输液袋（BFS）制造技术与产业化”项目荣获“医药包装新产品新技术项目一等奖”  
 ○号、糖适平、BFS在健康报社“第十一届百姓安全合理用药调查活动”中获评“品质智胜奖”

## 附录2：关键绩效表

	2015	2014	2013
<b>员工权益保护</b>			
员工总数(万人)	14,843	12,123	11,901
新增就业人数(人)	1,928	1,715	1,220
劳动合同签订率(%)	100	100	100
社会保险覆盖率(%)	100	100	100
女性管理者比例(%)	56.00	55.12	52.9
残疾人雇佣人数(人)	43	54	61
人均带薪休假天数(天)	7	7	7
员工培训覆盖率(%)	98	95	92
人均培训时间(小时)	12	11	10
<b>帮扶项目统计</b>			
救助困难员工(万元)	22.9	16.9	15.1
走访慰问困难员工家庭(户)	273	272	207
资助困难员工子女入学(人次)	105	80	73
救助患病员工(人次)	135	95	118
<b>安全生产</b>			
体检覆盖率(%)	100	100	100
安全培训人次	21,392	25,422	22,561
安全生产投入(万元)	616	623	545
安全培训覆盖率(%)	100	100	100
安全应急演练数(次数)	45	63	43
<b>其他指标</b>			
环保总投入(万元)	1,129	2,423	1275
节能减排技术改造投入(万元)	1,120	1,703	672

## 附录3：意见反馈表

### 尊敬的读者：

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

### 对报告的评价：

1、您对公司社会责任实践报告的总体评价是

好  较好  一般

2、您认为本报告能否反映公司对经济、社会、环境的重大影响

好  一般  不了解

3、您认为本报告所披露信息、数据、指标的清晰、准确、完整程度如何

高  较高  一般  较低  低

4、您认为公司在服务客户、保护利益相关方方面做得如何

好  一般  差  不了解

5、您对公司工作和本报告的意见和建议，欢迎在此提出：

### 如果方便，请告诉我们关于您的信息：

姓名：

机构：

邮编：

电话：

职业：

联系地址：

e-mail：

传真：



**华润双鹤药业股份有限公司**

地址：中国北京市朝阳区望京利泽东二路 1 号

邮编：100102

电话：010-64742227

传真：010-64398086

网站：<http://www.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>