



华润医药集团有限公司
China Resources Pharmaceutical Group Limited

社会责任报告
2013



华润医药集团有限公司
China Resources Pharmaceutical Group Limited

地址：北京市朝阳区曙光西里甲5号凤凰置地广场A座写字楼27层
网址：www.crpharm.com
总机：010-57985000
传真：010-57985200
邮编：100028

地址：香港湾仔港湾道26号华润大厦41楼4105室
电话：00852-25938991
传真：00852-25938992



关于本报告



本报告是华润医药集团有限公司发布的首份年度社会责任报告，主要介绍华润医药集团开展责任管理，履行对股东责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、环境责任、社会责任等方面的重要信息。

1、 报告可靠性保证

公司承诺本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容真实性、准确性和完整性负责。

2、 报告时间范围

2013年1月1日至12月31日，部分内容超出上述范围。

3、 报告发布周期

华润医药集团社会责任报告为年度报告。

4、 报告数据说明

报告中的数据来源于公司内部文件和信息统计系统数据。

5、 报告参照标准

国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》、《中央企业“十二五”和谐发展战略实施纲要》；中国社会科学院《中国企业社会责任报告编制指南》(CASS-CSR3.0)；《华润企业公民建设指引》、《华润集团社会责任管理办法》。

6、 报告称谓说明

报告中“华润医药集团有限公司”以“华润医药集团”、“华润医药”、“集团”、“我们”表示。

7、 报告获取

通讯地址：北京市朝阳区曙光西里甲5号凤凰置地广场A座写字楼12层

电话：010-57985000

网址：www.crpharm.com

电邮：dbgw@crpharm.com

传真：010-57985200

8、 华润医药集团有限公司2013年社会责任报告编辑成员

主 编：贺 旋

副主编：刘志民 易功来

成 员：许嘉平 李万成 绳传武 任广月 李 奕 张明君

王小跃 张 冉 江 悦 李慧娟 张建春

组织与统稿：许嘉平 李万成



华润医药集团有限公司

China Resources Pharmaceutical Group Limited



目录

04 董事长、总经理致辞



为了百姓的用药安全

- 20 新版GMP认证情况
- 21 新版GSP认证情况
- 21 加强质量风险管理
- 22 确立质量“零”事故标准
- 23 全面质量管理体系



走进华润医药

- 10 公司简介
- 12 华润医药大事记
- 16 组织架构
- 17 公司愿景
- 18 重大荣誉
- 19 知名产品和品牌



责任管理

- 24 责任战略
- 24 责任理念
- 25 责任管理
- 26 责任推进
- 27 责任沟通
- 28 责任承诺



为股东实现价值创造

- 32 深化五大变革
- 36 立足创新发展
- 41 实现价值创造



与合作伙伴携手共赢

- 44 打造责任供应链
- 45 促进行业进步
- 48 产学研合作平台
- 48 保护消费者权益
- 49 媒体关系



为客户提供优质产品与服务

- 52 建立以客户为导向的管理体系
- 53 为客户提供优质的产品
- 54 为上游客户提供专业化、高效率的增值服务
- 55 不断拓展终端客户服务领域



为员工建设幸福家园

- 60 员工权益
- 62 员工成长
- 64 员工关爱



缔造可持续生态环境

- 74 绿色经营
- 75 绿色工厂
- 77 绿色管理



与社会和谐共存

- 68 政府责任
- 69 安全生产
- 70 社会公益

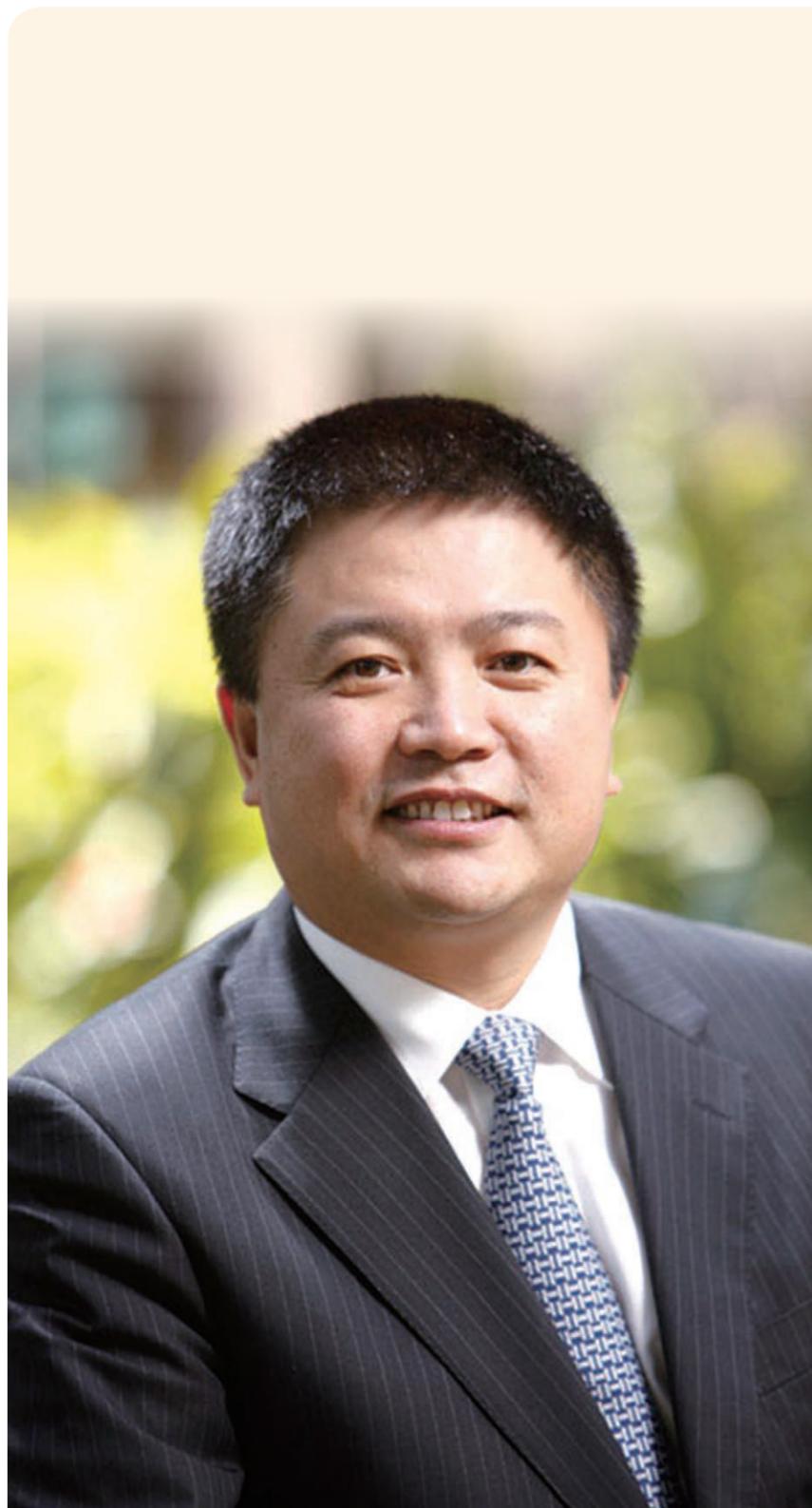


78 展望2014

79 附录

- 79 华润医药关键绩效表
- 80 意见反馈

董事长致辞



华润医药集团董事长 李福祚

今天,《华润医药集团有限公司2013年企业社会责任报告》和您见面了。这是华润医药独立发布的第一份社会责任报告。

华润医药集团是华润集团七大战略业务单元之一,是集医药研发、生产、流通为一体的大型医药集团。作为与人民大众健康生活息息相关的医药企业,我们秉持“实现超越利润之上的追求”的责任理念,将责任理念纳入企业发展战略,通过服务股东、服务客户、服务社会、服务员工,努力打造企业责任竞争力。

我们坚持以客户为导向,把向广大人民群众提供广泛、高质优价的医疗保健产品,向医疗服务机构提供高效、一站式的产品及全方位服务作为企业最基本的社会责任。

我们倡导诚实守信的核心价值观,把人民的健康和用药安全作为企业崇高的社会责任。严格遵守国家各项法律法规,强化药品生产和经营质量管理,确保人民用药安全。

我们履行“与您携手,健康生活”的企业使命,构筑保障药品生产供应的绿色通道,实行绿色经营,保护绿色环境。我们认真履行政府

责任,与政府一道推动中国医药行业向世界领先水平发展。

我们始终关爱员工,实现企业与员工的共建共享。努力改善员工的工作、生活环境,关注员工的成才成长。同时,关爱社会弱势群体,积极参与公益事业,成为各方高度信赖和尊敬的企业。

这份报告的发布,对华润医药集团来说是一个新的起点。我们将进一步加强与股东、客户、员工和社会等各方利益的良好沟通和诚信合作,更好地履行社会责任,推动企业改革创新,为实现“成为中国医药行业引领者”的“润药梦”而努力奋斗!

华润医药集团董事长

总经理致辞



华润医药集团总经理 陈济生

2013年，华润医药集团面对复杂激烈的外部市场竞争环境，按照华润集团董事会提出的“四个一”的战略发展方向，在党的群众路线教育实践活动的大力推动下，不断创新服务模式、开展精益管理，在不断提高产品质量和服务质量的同时，坚持市场导向，取得了营业收入和资产规模双超千亿港元的优异成绩，华润医药集团已成功跃居全国医药行业第二位！

一年来，华润医药人团结一心，在变革和创新上做足了文章，下足了功夫，取得了卓越的成效。在变革方面，华润医药主要围绕组织、渠道、产品、研发四个方面推动变革发展。在创新方面，华润医药围绕商业模式创新、产品技术创新、管理模式创新和战略规划四大方面进行了全方位的创新，这一年，华润医药充满了活力和创新力，在变革中持续发展。

华润医药人在创造价值的同时，始终不忘履行社会责任。秉持华润“诚实守信、业绩导向、

客户至上、感恩回报”的价值观，推进企业持续健康发展，实现股东价值最大化；华润医药人坚持“诚实守信”，与客户阳光合作，提供优质的产品和服务，从研发、生产、营销整个产业链上保证药品质量安全；我们更加注重员工关爱，尊重人才，为员工搭建成长的平台；致力于公益事业，促进基层医疗服务、捐款助困、抗震救灾，为社会和谐发展贡献力量。

长风破浪正当时。在国家深化医疗卫生体制改革的大潮中，孕育着华润医药新的发展机遇和愿景。我们将抓住机遇、攻坚克难，创造更加辉煌的业绩，为大众百姓的健康继续做出我们应有的贡献！

华润医药集团总经理

走进
华润医药



走进华润医药

第二位

2013年，华润医药实现营业收入和总资产双超千亿港元，整体规模和综合实力位居中国医药行业第二位

近 1000 项

持有近千项专利

236 项

其中发明专利236项

18 项

国外授权专利18项

公司简介

华润医药集团有限公司是华润集团七大战略业务单元之一，是集药品研发、生产和营销为一体的大型医药企业集团。

华润医药建有生产、营销、研发和信息四个中心，致力于打造产业链一体化发展平台。旗下拥有华润三九医药股份有限公司、华润双鹤药业股份有限公司、山东东阿阿胶股份有限公司、华润赛科药业有限责任公司、华润紫竹药业有限公司、华润医药商业集团有限公司、华润片仔癀药业有限公司等知名企业。其中华润三九(000999)、华润双鹤(600062)和东阿阿胶(000423)为国内A股上市公司。2013年，华润医药实现营业收入和总资产双超千亿港元，整体规模和综合实力位居中国医药行业第二位。

在创新研发方面，华润医药拥有丰富优质的研发资源和强大的研发能力。建有国家级中成药和胶类中药两个工程技术研究中心及多个省级技术中心，是国家计划生育用药和生殖健康用药科研基地；有27个研发项目列入“十一五”和“十二五”国家“重大新药创制科技重大专项”；持有近千项专利，其中发明专利236项，国外授权专利18项；在药物制剂新型释药技术方面处于国内领先水平，药用核苷中间体研发核心技术处于国际领先水平，产品已占据美国核苷药物开发市场主导地位。

在生产制造方面，华润医药的产品涵盖天然药物与中药、化学药、生物药及营养保健品等诸多领域，在大输液、心脑血管用药、内分泌用药、生殖健康用药、胃肠药、皮肤药、感冒药等细分市场具有领先优势。“999”、“双鹤”、“赛科”、“东阿”、“紫竹”、“毓婷”、“天和”

等品牌为中国驰名商标，“999”品牌还两次入选中国最具价值品牌TOP50强，“东阿阿胶”等品牌被评为“中国500最具价值品牌”。

在市场营销方面，主营业务包括药品、医疗器械和健康产品的营销、物流配送以及供应链增值服务。华润医药拥有覆盖全国31个省(市、自治区)的营销网络，建有19个省级平台和89家地市级公司；与国内外8000余家生产企业保持着长期稳定的合作关系，服务对象覆盖全国3000余家二甲以上医疗机构、20000余家社区卫生服务中心(站)和50000余家药店。在现代物流配送、医院药品物流智能一体化服务(HLI)等方面居于国内领先地位。2013年，华润医药流通企业的销售规模位列中国医药商业第二位。

着眼未来发展，华润医药已在北京投资建设具有国际先进水平的、定位于创新研发、国际合作与高端制造的大型生物医药产业园项目，并正在整合旗下研发资源，设立创新孵化平台，统一规划、组织和落实研发、创新、孵化及产业化的全流程业务发展体系，将发展战略、市场竞争与经营管理有机结合起来，不断提升华润医药的核心竞争能力与市场竞争地位。

华润医药始终秉承华润“诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报”的价值观和“务实、激情、专业、创新”的企业精神，以提高人类生命健康质量为崇高使命，致力于成为中国医药行业的引领者，为人类的健康事业做出新的贡献。

19 个省级平台

华润医药拥有覆盖全国31个省(市、自治区)的营销网络，建有19个省级平台和89家地市级公司

第二位

2013年，华润医药流通企业的销售规模位列中国医药商业第二位

走进华润医药

华润医药大事记

央企医药平台

2011年10月21日，华润医药集团与北京医药集团的战略重组圆满完成。以此为标志，华润医药实现了打造央企医药平台的使命，进入了通过精细化管理、发展创新，打造中国一流医药企业的新阶段。

全国首批

2011年9月26日，华润医药旗下赛科药业制剂厂顺利通过北京市药监局新版GMP认证检查组的现场检查，获得2010新版GMP证书，成为全国首批通过新版GMP认证的药品生产企业。

2013年11月1日，华润医药商业集团有限公司顺利通过北京市食品药品监督管理局GSP认证中心新版GSP认证现场检查，获得新版《药品经营质量管理规范认证证书》，成为全国首批、北京市第一家通过新版GSP认证的药品经营企业。

全国首家

2012年6月27日，华润三九旗下深圳华润九新药业有限公司顺利获得头孢无菌原料药欧盟GMP证书，成为全国首家无菌制剂及无菌原料药同时通过欧盟GMP认证的企业。

2012年7月，华润双鹤旗下滨湖双鹤药业BFS内封式聚丙烯袋装输液生产线建成并通过国家新版GMP认证，这是全国首家将BFS无菌生产技术应用用于大输液生产。

中国医药行业综合实力第二名

2013年11月12日，在中国化学制药工业协会、中国医药商业协会、中国非处方药物协会、中国医药企业发展促进会共同举办的“2013年中国化学制药行业年度峰会”上，华润医药集团获评“中国医药行业综合实力集团第二名”。

中国药品流通行业第二名

2014年4月26日，在第71届全国药品交易会上，中国医药商业协会隆重举办“2013年度中国药品流通行业销售排序前20位企业授牌典礼”，华润医药商业集团有限公司荣获“2013年度中国药品流通行业批发主营业务收入排序”第2名。

非处方药企业名列第一

2013年6月25日，由中国非处方药物协会主办的“第十届中国自我药疗年会非处方药品牌发展论坛”发布2013年度中国非处方药生产企业综合统计排名，华润三九名列第一。

上市公司价值百强

2013年7月30日，在由证券时报社、新财富杂志社联合主办，中国上市公司协会担任权威指导机构的2013年度中国上市公司价值评选中，华润双鹤凭借严谨的公司治理结构荣获“中国主板上市公司价值百强”。

2013年8月24日，在中国医药企业管理协会主办的“2013年中国医药企业家年会”上，东阿阿胶上榜“2013年度最具投资价值医药上市公司10强”，华润三九上榜“2013年度中国最具竞争力医药上市公司20强”。

化学制药实力百强

2013年11月12日，华润双鹤、华润赛科、华润紫竹等企业入选“2013中国化学制药行业工业企业综合实力百强”，有关产品入选行业优秀品牌。

国家级非遗生产保护示范基地

2012年1月31日，东阿阿胶入选第一批国家级非物质文化遗产生产性保护示范基地。国家文化部在北京为第一批41个国家级非物质文化遗产生产性保护示范基地入选企业和单位颁发牌匾。

国际化认证先导企业

2012年4月23日，华润赛科荣膺由中国医药企业管理协会、中国医药保健品进出口商会共同发布的“中国医药国际化制剂认证企业第一批先导性企业”称号。

2013年5月28日，华润紫竹药业获得了WHO关于炔雌醇通过原料药预认证批准函，其炔雌醇成为全球首个生殖健康类通过预认证的原料药。

国家级科技进步二等奖

2012年2月14日，北京紫竹药业有限公司“药物制剂缓控释技术的开发与产业化项目”获国务院颁发的2011年度国家科学技术进步奖二等奖证书。

2014年1月10日，华润三九“参附注射液品质控制与产业化关键技术应用”项目获得国家科技进步二等奖。国家科技进步奖是由国务院设立，在应用推广先进科技成果、完成重大科学技术工程(或计划、项目)方面最高级别的国家奖项。

走进华润医药

国家科技重大专项

2013年5月9日，“十一五”国家科技重大专项“北京医药集团产学研联盟”在京顺利通过任务验收。涉及中国医学科学院药物研究所等6家成员单位，共11个子课题，历时三年完成。

2013年6月，华润赛科子公司浙江新赛科“基本药物大品种缬沙坦原料药的GMP改造扩建项目”成功入选国家发改委、工信部组织的“2013年国家重点产业振兴和技术改造专项”，获得中央预算内投资736万元。

优秀产品品牌

2012年11月6日，中国化学制药工业协会等主办的“2012中国化学制药行业年度峰会”上，华润三九“999皮炎平”、华润双鹤“降压0号”、“糖适平”、“盈源”、华润赛科“压氏达”等品牌获评优秀产品品牌。

全国医药流通网络布局

2011年至2013年，在华润医药战略引领下，华润医药商业集团加快全国并购发展步伐，建立了19个省、直辖市医药流通平台和89家地市级公司，极大地完善了全国医药流通网络布局，增强了集团核心竞争力。

全国医药生产基地建设

2011年11月20日，华润医药牵手片仔癀药业建立合资公司，华润医药集团控股51%。通过研发、引入和并购，形成研发、生产、营销一体化经营体系，致力于民族医药的发展。

2012年11月30日，华润紫竹药业完成对中国化工橡胶总公司旗下桂林乳胶厂、上海乳胶厂的100%股权收购及改制工作，并将其更名为“桂林紫竹乳胶制品有限公司”和“上海金香乳胶制品有限公司”。

2013年2月21日，华润双鹤投资27134万元新建上海长富输液生产基地，完善输液市场整体布局。

2013年2月26日，华润三九收购桂林天和药业股份有限公司97.18%的股份，获得了骨科领域极具影响力的“天和”品牌以及知名品种，弥补了三九在骨科OTC领域薄弱的产品线。

2013年10月，华润医药投资建设的“华润医药北京产业园”正式奠基。该项目座落在北京大兴生物医药园区，占地640亩，为创新研发、高端生产制造基地的开放合作平台。

社会公益行动

2012年4月6日，东阿阿胶与中国抗癌协会共同发起的公益项目《东阿阿胶捐赠5000万，启动中国癌性贫血关爱行动》之支撑项目《复方阿胶浆用于癌性贫血大样本数据库建设项目》启动会在北京召开，标志着该公益项目正式启动。

2013年4月20日，四川芦山县发生7.0级地震，华润医药先后通过华润慈善基金会捐助救灾资金及药品共计约980万元。

2013年10月12日，黑龙江部分地区发生百年未遇水灾，华润医药向黑龙江政府捐款100万元，帮助黑龙江人民战胜水灾重建家园。

工商一体化

2013年11月24日，华润医药集团工商一体化整合一紫竹项目启动会在华润紫竹召开，华润医药工商一体化大幕逐渐拉开。

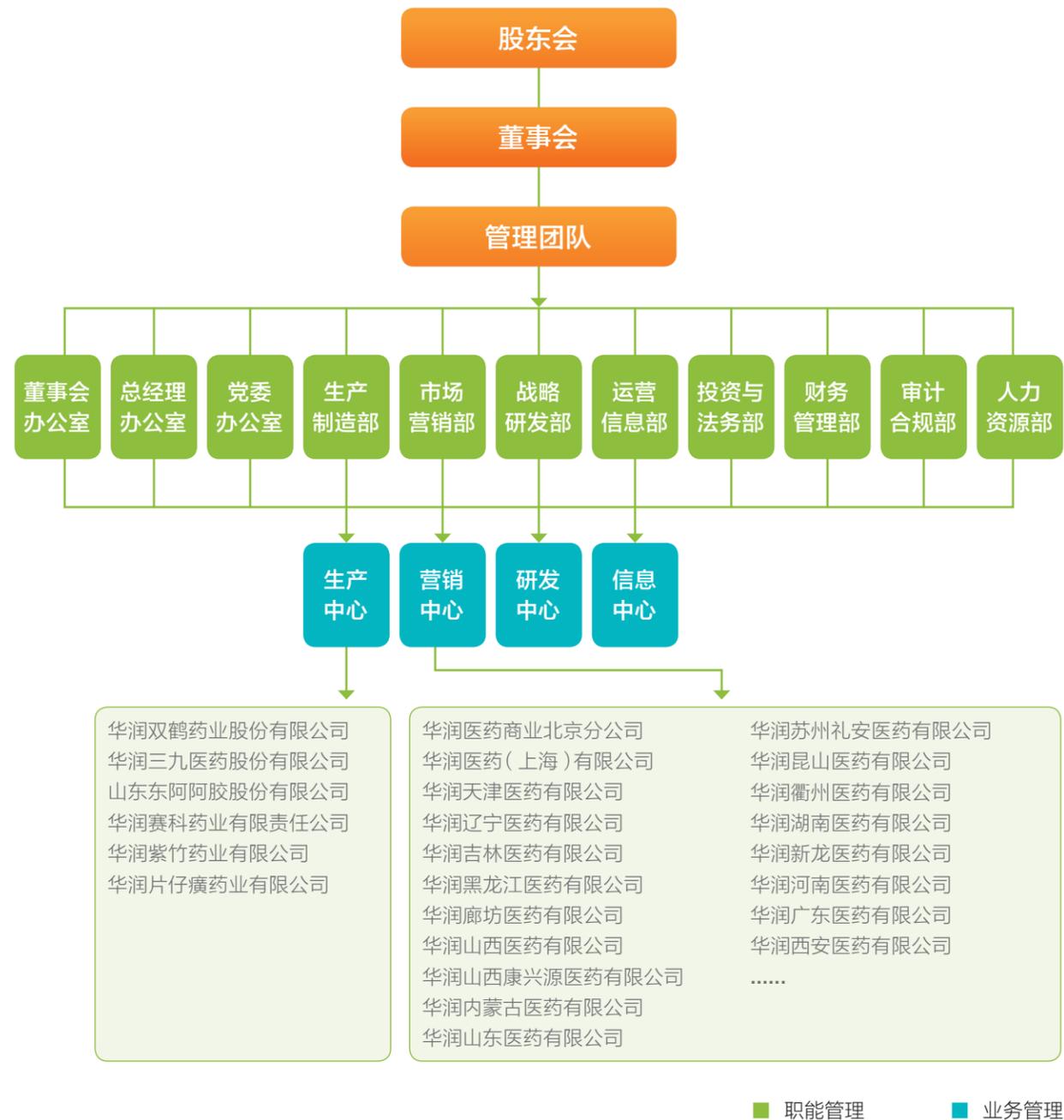
双超千亿港元

华润医药2013年实现营业额1155亿港元，资产规模1036亿港元，在销售收入、资产规模上历史性双双突破千亿港元。



走进华润医药

组织架构



公司愿景

华润医药的愿景是成为中国医药行业的引领者，致力于通过创新研发、生产制造和市场营销，为提高大众健康水平和生命质量服务，为中国民族医药产业培育核心力量，同时致力于实现股东价值和员工价值的最大化，力争成为中国生命健康产业中最具规模和影响力、最受大众和政府信赖的医药产业集团。



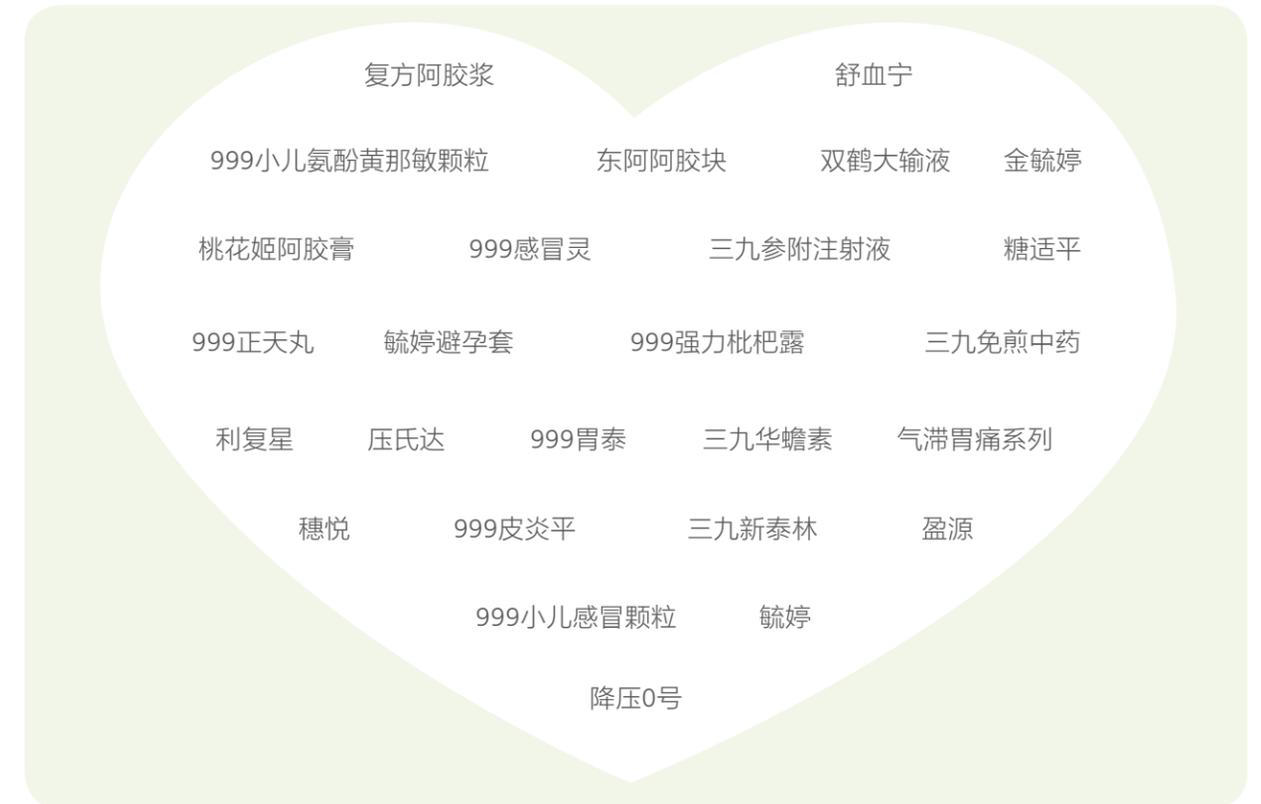
走进华润医药

重大荣誉

获奖单位	奖项名称	颁发机构
华润医药集团	中国医药行业综合实力集团第二名	中国化学制药工业协会、中国医药商业协会、中国非处方药物协会、中国医药企业发展促进会共同举办的“2013年中国化学制药行业年度峰会”
华润医药集团	大国远见之社会责任奖	中国网
华润医药集团	中国AAA级信用企业	中国合作贸易企业协会、商务部研究院信用评级与认证中心
华润医药商业集团有限公司	2013年度“中国药品流通行业批发企业主营业务收入排序”第2名	中国医药商业协会
华润赛科子公司浙江新赛科	“基本药物大品种缬沙坦原料药的GMP改造扩建项目”成功入选“2013年国家重点产业振兴和技术改造专项”	国家发改委、工信部
华润三九	2013年度中国非处方药生产企业综合统计排名，华润三九综合排名位列第一	由中国非处方药物协会主办的“第十届中国自我药疗年会非处方药品牌发展论坛”
华润双鹤	“中国主板上市公司价值百强”	证券时报社、新财富杂志社联合主办、中国上市公司协会担任权威指导机构的2012年度中国上市公司价值评选
东阿阿胶	2013年度最具投资价值医药上市公司10强	中国医药企业管理协会主办、E药经理人杂志社与和君咨询集团承办的“2013年中国医药企业家年会”
华润三九	2013年度中国最具竞争力医药上市公司20强	中国医药企业管理协会主办、E药经理人杂志社与和君咨询集团承办的“2013年中国医药企业家年会”
华润赛科	国家火炬计划重点高新技术企业证书	国家火炬计划重点高新技术企业评选
华润双鹤	2013中国化学制药行业工业企业综合实力百强	中国化学制药工业协会、中国医药商业协会、中国非处方药物协会、中国医药企业发展促进会共同举办的“2013年中国化学制药行业年度峰会”
华润赛科	2013中国化学制药行业工业企业综合实力百强	中国化学制药工业协会、中国医药商业协会、中国非处方药物协会、中国医药企业发展促进会共同举办的“2013年中国化学制药行业年度峰会”
华润紫竹	2013中国化学制药行业工业企业综合实力百强	中国化学制药工业协会、中国医药商业协会、中国非处方药物协会、中国医药企业发展促进会共同举办的“2013年中国化学制药行业年度峰会”
华润三九	参附注射液研究成果荣获国家科技进步奖	中华人民共和国国务院
雅安三九	全国守合同重信用企业称号	中华人民共和国国家工商行政管理总局

知名产品和品牌

年销售额上亿产品



知名品牌



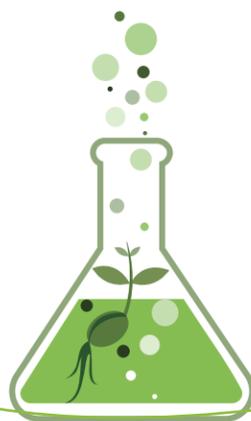
为了百姓的用药安全

华润医药始终把人民大众用药安全放在首位，始终把提供安全有效的产品作为企业生存的基本准则，在研发、生产、营销整个产业链均建立了完善的全面质量管理体系。

在产品的研发阶段，在确保所有活动符合国家法律法规的前提下，华润医药提前引入质量管理，即所有活动均按照GMP的要求进行管理，在减少可见的损耗同时杜绝隐藏的质量风险，确保拟上市产品的安全性、有效性。

在药品生产和流通过程中，各级企业通过建立完善的质量管理制度对各个流程进行规定，通过建立标准操作规程(SOP)，对每个工序、岗位、设备等进行详细描述、说明和要求，通过有效的培训系统对操作人员进行矩阵式管理，确保每一名员工均得到了有效的培训，通过人、机、料、法、环各环节的管理，避免质量风险。

集团及下属企业均建立质量风险管理体系，在企业内部进行常规性和专项质量风险评估，通过风险评估、风险应对、风险降低、风险回顾等环节的PDCA循环，不断的降低和消除质量风险，确保上市产品符合预定用途和注册要求。



新版GMP认证情况

华润医药所属各利润中心共拥有旧版无菌药品GMP证书及新建生产线53个。截止2013年12月31日，通过检查并公告的有42个，占总数的79%；同时，拥有旧版非无菌药品GMP证书及新建生产线60个，截止2013年12月31日，已经获得12个新版GMP证书、9个通过现场检查。

案例

2013年，华润双鹤初步建立了总部层面、管理中心层面和部门层面的三级药品质量管控体系。从研发、采购、生产到销售各环节更好地保证产品质量安全，在专业化程度、管控效果和效率方面有着明显的优势。截至2013年底，公司注射剂生产线、固体制剂车间以及原料药车间均达到新版GMP标准。此外，生产管理中心之一的万辉双鹤还通过欧盟GMP认证，公司内封式聚丙烯输液(BFS产品)为国内首家第四代输液产品，目前该标准被写入国家产业“十二五”规划和新版GMP中。



新版GSP认证情况

2013年，新版GSP颁布实施后，华润医药对质量领导小组成员进行了调整，增加了部分高管人员及部门负责人，增强了质量领导小组的内控组织力量。同时，建立健全下属分子公司质量管理体系，新任命了各分子公司质量负责人，以质量监督外派形式到各分子公司开展质量管理工作。将国家药监局领导座谈会重要讲解材料刻录成光盘，下发到全国30个商业利润中心，使各利润中心高管人员第一时间领会到新规范的精神。外聘认证专家，对新版GSP内容进行系统分析、讲解。各利润中心高管、质量经理共95人参加了现场培训。与人力资源部协同组织公司内部培训，由质量监督高级总监对GSP重点条款进行解读，商业集团各部门培养内部种子讲师，达到了公司全员对新版GSP的学习目的。

截止至2013年12月31日，通过新版GSP的2家：华润医药商业集团、华润广东医药；通过旧版GSP的8家：华润普仁鸿(北京)医药、华润吉林医药、华润河北医大医药、华润苏州礼安医药、华润衢州医药、华润医药(上海)医药、华润湖南医药、华润湖南瑞格医药。

华润医药商业集团为全国首批、北京市首家通过GSP的企业。

加强质量风险管理

华润医药组织内部质量管理30余人进行质量风险管理培训。培训内容分别包括灭菌柜的风险评估、旧厂房改造过程中质量风险管理的引入以及质量风险管理的运用等内容，以点、线、面三个层面进行培训。通过培训，使参训人员系统的学习了质量风险管理在药品生命周期中的运用、最佳方法的选择、风险管理计划制定等。

建立华润医药质量管理人员分享群。通过共享群，各企业可以进行法律法规、工艺技术以及管理措施等分享；可以将好的管理措施、实施办法、解决方案等在企业间进行传递；可以在分享自身优秀经验的同时，也不断地吸收其他企业的经验；可以不断的完善质量管理体系，推动各企业的质量管理水平不断的、螺旋式的提升，促进大家共同进步。



为了百姓的用药安全

确立质量“零”事故标准

华润医药确立了质量“零”事故的目标，通过多种方式加强对利润中心的管控。深入到各利润中心现场检查实际质量管理工作，并出具巡查报告二十余份。每月由各利润中心上报质量管理基本情况，质量管理部门专人负责内容汇总、问题跟踪，截止11月底共收集汇总质量月报413份。建立了集团季度质量例会制，对质量管理工作进行阶段性总结，以视频方式召开全集团质量季度工作会议，全年794人次通过视频会的方式进行质量工作回顾与总结，有效保证了全年无一例质量事故的发生。坚持人品与药品同重，为百姓用药安全做出了突出贡献。

案例

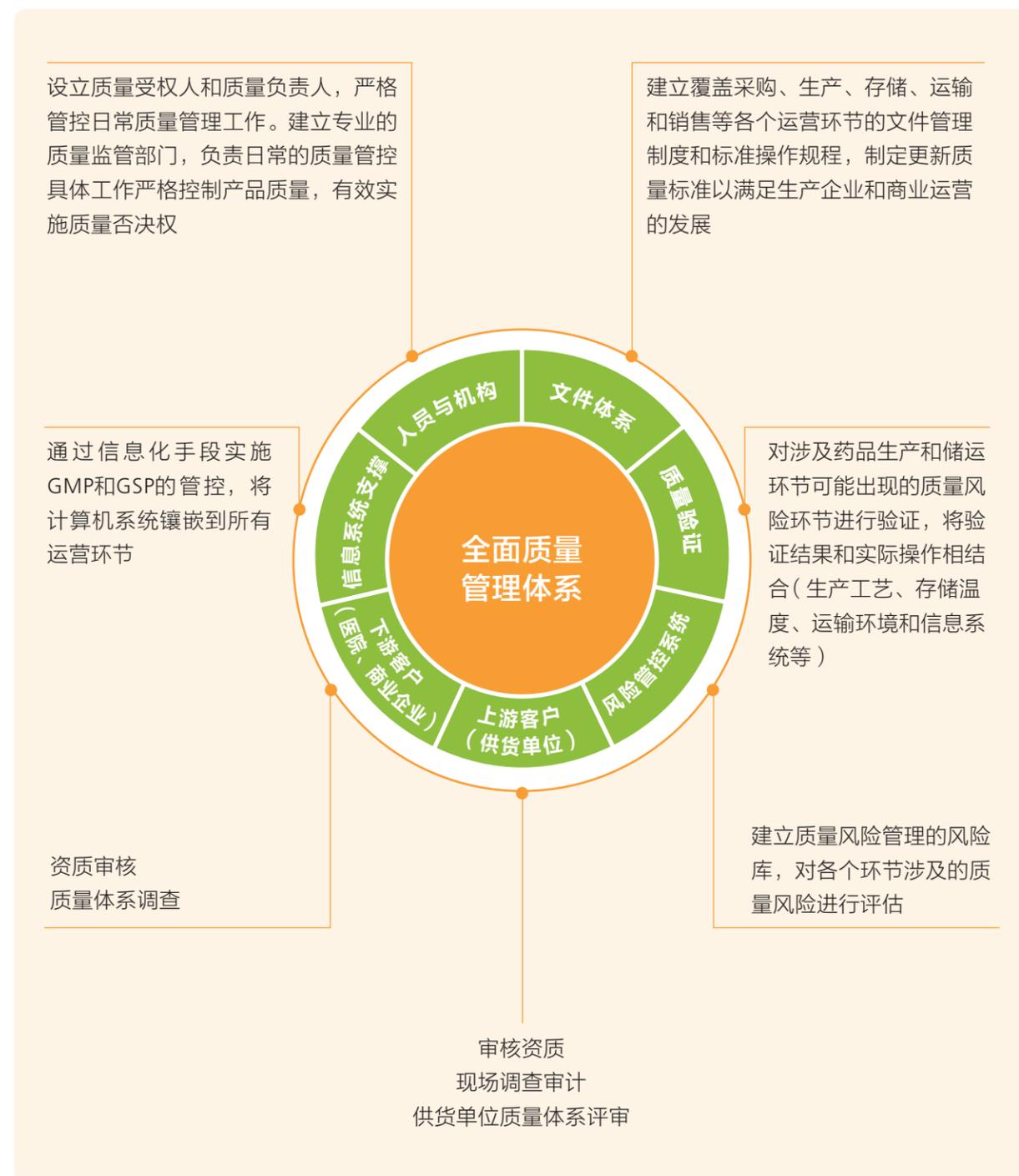
华润三九从源头保障质量——中药材种植

中药材GAP是我国中药制药企业实施GMP的重要配套工程，目的是规范中药材生产全过程，以达到药材“真实、优质、稳定、可控”的目的，从源头上控制中药饮片、中成药及保健食品的质量。

雅安三九是一家生产中药注射剂的中药生产企业，历来把质量放在首位，1998年就提出了“把第一车间建立在田园上”，并于1998年开始中药材基地建设，先后建立了鱼腥草、麦冬、附子、红花等7个基地。



全面质量管理体系



责任管理

责任战略

华润医药始终秉承华润集团“诚实守信、业绩导向、客户至上、感恩回报”的价值观和“务实、激情、专业、创新”的企业精神，以提高人类生活质量为崇高使命，致力于做中国医药行业的引领者，为人类的健康事业做出贡献。



责任理念

常怀对生命敬畏之心，以真诚服务奠定诚信基石，无愧于股东、客户、员工和社会。



以研发创新为动力，打造规模化的医药工业和营销网络，创新业务模式，拓展服务能力，实现企业可持续发展。

贯彻华润“超越利润之上的追求”的社会责任理念，积极回馈社会，打造优秀企业形象。

一切从客户需求出发，努力为客户提供安全、优质、高效的药品与流通服务。

责任管理

华润医药成立了企业文化与社会责任指导委员会，由集团主要领导担任主任、副主任，管理团队和下属主要利润中心负责人为委员会成员。各利润中心也相应成立社会责任组织机构。集团党委办公室为社会责任管理职能机构，下设专岗负责社会责任管理工作；各利润中心指定了专职或兼职负责人。



华润医药集团企业文化与社会责任指导委员会	
主任：	李福祚
副主任：	陈济生
执行副主任：	贺旋
成员：	毛哲樵 吴峻 刘文涛 刘志民 李昕 宋清 秦玉峰 吴文多 崔亦平 李立文 张兴东 李建中 袁现明 杨四知 余功满 陈威廉 徐浩 乌兰嘎璐
秘书长：	刘志民



责任管理

责任推进

2013年，华润医药通过组织社会责任培训、编制社会责任报告、积极组织慈善捐助等工作，加强社会责任能力建设，推动各职能部门及所属各单位建立和完善具有医药行业特点的、符合企业发展实际情况的社会责任指标体系和管理体系，提升社会责任履责能力。公司采用全员宣传与专业联络人培训等多种形式，整合社会责任管理工作，不断推动社会责任融入公司战略目标和日常运营，加强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。

与上下游客户共同探讨合作履行社会责任新模式。集团所属基层企业与上下游客户联合开展履行社会责任主题活动，通过开展为社区、乡村送医赠药、开展基层医生培训、共同接受革命传统教育、举办社会责任创新论坛等形式，既密切了与客户之间的关系，又推进了社会责任工作。

案例

5月4日，华润医药商业北京分公司党总支与友谊医院党委联合开展的“和谐交融 奉献爱心”主题活动在密云县穆家峪密云华润希望小镇举行。两个基层党组织向穆家峪卫生院捐赠了轮椅、血压计等医疗器械，为当地村民义诊达200余人次。



责任沟通

利益相关方	沟通方式	期望诉求	回应
政府和监管机构 	会议 工作汇报	遵守法规与监管要求 促进国家健康产业发展	依法治企，加强内审监督 大力推进医药产业建设
合作伙伴 	座谈交流 业务培训 满意度调查	平等合作共赢 广阔的合作领域 带动产业链发展	坚持“开放、创新、合作、共赢”的合作理念 不断拓展合作领域，创造更多协同价值 打通产业链上下游，与合作伙伴共同创造价值
客户 	研讨会 客户活动 满意度调查	高质量的产品 信息化的服务 健康的经营环境	严把产品质量关 推进一站式、全方位服务 诚信合规经营
员工 	职工代表大会 与管理层座谈 员工调查 员工培训	参与企业管理 薪酬稳步提高 职业生涯规划 关爱员工需求	企务公开、发挥职代会作用 薪酬改革 职业发展双通道 爱心基金、知情线
同业者 	论坛会议 走访沟通 互利合作	先进经验共享 公平竞争 开展合作	在多个专业和层面开展经验交流 做好互联互通 开展共建共享
社区 	社区沟通 媒体沟通 社会公益活动	绿色运营 了解公司信息 助力贫困地区发展	实施节能减排，确保绿色建筑、绿色运营 邀请媒体到公司采访，网站、刊物发布信息 积极投身慈善公益事业

责任承诺

2010年4月18日，中国医药行业社会责任论坛暨北京食品药品安全教育年在北京启动。参加论坛的医药界人士、企业社会责任领域专家学者就医药行业如何更好地履行社会责任进行了广泛深入地探讨。与会企业就推进我国医药企业社会责任达成了《北京共识》，承诺将共同遵守《北京共识》。华润医药在此次论坛上获中国医药企业社会责任孺子牛奖。

华润医药作为《中国医药企业社会责任北京共识》发起单位，履行如下承诺：

- 一. 企业是药品安全的第一责任人，保障药品质量是企业第一责任。
- 二. 遵纪守法，诚信经营，杜绝医药商业贿赂与药品虚假广告。
- 三. 加大药品研发、创新力度，为人民群众提供更多的新产品，为人民提供更好的健康保障。
- 四. 积极提供公益健康教育，正确引导消费者科学、安全用药。
- 五. 发挥医药行业特点和优势，发扬救死扶伤的人道主义精神，扶危济困，救助弱势群体。
- 六. 在医药企业内倡导尊重女性，坚持男女平等；提高女性员工与高管比例，坚持同工同酬。
- 七. 保障企业员工福利、健康、安全、民主权益，为员工提供培训与发展机会；在发展企业的同时，创造更多的就业岗位。
- 八. 杜绝环境污染、发展低碳、绿色经济，建设环境友好型、资源节约型企业。



为股东 实现价值创造

2013年，华润医药在华润集团“十二五”发展战略的引领下，围绕“一个组织、一个团队、一个文化、一个目标”的发展方向，以“变革、创新、发展”为主题，实现了资产规模和经营规模双超千亿港元，整体综合实力跃居中国医药行业第二位。



为股东实现价值创造

深化五大变革

按照“四个一”的发展方向，华润医药集团总部由战略管控模式向运营管控实体转变。2013年，围绕“总部实体化、工商一体化”的战略目标，深化五大变革：

🕒 深化组织变革，提升组织效率

将华润医药总部与医药商业集团总部进行合并，建立三办八部运营管控架构，同时成立生产、营销、研发和信息(IT)四个中心，进行实体化运营。

案例

总部人员岗位实践活动

针对总部管理人员面临职能转变的情况，为了尽快提升实体运营的能力，华润医药决定开展总部人员下基层进行岗位学习实践活动，共134名人员参加，为时22个工作日。

- 提高了总部人员对基层岗位特性的熟知度
- 增强了管理人员与各利润中心的沟通理解
- 促进了总部工作作风的改变、工作效率的提高



🕒 推动精益管理，降低运营成本

与集团总部运营管控能力构建与提升结合，总部加强对生产经营的管理，推动精益管理，降低运营成本。各利润中心以“跬步行动”为载体，将精益管理思想融入员工的日常工作中。集团上下共推动精益项目150余项，节约成本和费用5000多万元。

案例

2013年华润双鹤围绕“质量改善、成本降低、效率提升”三个方面开展两期共33个精益六西格玛项目。实现可测量硬性收益742万，完善89条流程及制度。其中芜湖工厂“提升J线吹瓶机设备综合效率”荣获2013年度中国质量协会质量技术奖优秀六西格玛项目。通过重点精益项目的实施，KPI得以有效改善。



150 余项

集团上下共推动精益项目 150 余项

5000 多万元

节约成本和费用 5000 多万元



为股东实现价值创造

52%

商业渠道占全国总量的 52%

开展渠道资源整合，奠定工商一体化基础

华润医药市场渠道资源丰富，经过工商渠道资源整合，商业渠道占全国总量的 52%，覆盖全国31个省市自治区；其中二级以上（三级、二级医院）医院覆盖率占全国总量的38%。

38%

其中二级以上（三级、二级医院）医院覆盖率占全国总量的 38%

根据华润医药整体价值创造的要求，各利润中心对业务协作点进行协同梳理、规划和落实，探索出多种系内客户协同服务模式。工商协同销售规模大幅提升，同比增长137.5%。



开展产品资源整合，挖掘内部潜力

目前，华润医药在全国拥有37个生产制造基地、230条生产线，67%以上通过国家新版GMP认证，多条原料药及制剂生产线在国内率先通过美国FDA、欧盟cGMP、世界卫生组织PQ等国际认证，多个品类和众多产品在国内保持领先优势。2013年，这些产品资源在华润医药得到有效整合利用。

37个

华润医药在全国拥有 37 个生产制造基地

230条

230条生产线，67%以上通过国家新版GMP认证



2013年10月，北京产业园作为华润医药创新研发、高端制造基地成功举行了奠基仪式

全面梳理在研项目，整合研发资源

华润医药筛选出高价值的在研项目，加大研发力量、加快研发投入。在创新研发上，形成了仿制药、首仿药和创新药开发多层次、多梯队的技术平台和产业转化平台。



为股东实现价值创造

立足创新发展

🕒 创新推广医院药品物流智能一体化服务模式(Hospital Logistics Intelligence)

华润医药与医院科研合作，借鉴国际先进经验，引进门诊药房智能发药机等设备，同时将医院药品流转的三大主要环节(药库、门诊药房、病区药房)统一制定一体化方案，创新信息化集成和设备集成一体化的新型服务模式。2013年7月首例HLI项目成功在河北省人民医院实施，并扩展到建立输液中心。目前此服务模式已在广东省人民医院等68家医院成功实施。

案例

广东省人民医院项目实施前后对比



改造前——药品堆码混乱



改造后——采用自动化发药机



实施前——取药人山人海



实施后——取药无须排队

项目实施效果：

- 符合国家医改方向，利用社会资金，改善患者就医环境
- 大幅度提升医院药品物流管理水平，药品物流实现信息化、自动化
- 药品监管部门可以做到及时对药品质量进行监管追溯，患者用药安全得到保证
- 社保部门与医院信息互联，能及时快捷支付患者医保费用
- 华润医药在提供便捷智能化一体服务的同时，提高自身客户服务能力和管理水平

相关方证言：2013年10月20日，国家卫生计生委党组书记、主任李斌，药政司司长郑宏一行参访河北省人民医院，得知与华润合作的HLI项目信息系统不仅将医院发药差错率几乎降为零，而且还能够有效地控制滥用抗菌素、大处方用药、不合理用药的问题后，对这种创新医商联合模式给予了充分肯定(摘自2013年10月24日新华网河北频道)。



为股东实现价值创造

3 亿元

2013年已在北京、苏州等12个城市建成22家DTP药房，销售规模达3亿元人民币

创新以患者为中心的新特药直销服务模式(Direct to Patient)

华润医药将推广零售药店DTP服务模式作为“创新商业模式，纵深渠道发展”的年度重点工作之一，旨在以集团代理特药品种销售为核心业务，建立高端药品零售终端直销服务模式，搭建DTP特药销售管理平台和特药服务中心，批零形成合力，创造商业最大价值。

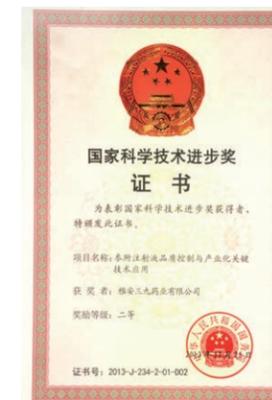
以药店为载体，为生产企业的新特药品提供直接面向患者的院外销售通路，满足特殊病患者的用药需求，特殊病患者群体可以在家中，随时得到药品配送和用药咨询服务。2013年已在北京、苏州等12个城市建成22家DTP药房，销售规模达3亿元人民币。



创新产品技术

华润三九“参附注射液品质控制与产业化关键技术应用”成果获得国家科技进步二等奖，集中展现了华润三九的研发创新能力和水平，实现用科技力量支撑中药处方药战略。该奖项是2013年国家科技进步奖中3个中药类获奖项目之一，是近十年来唯一以中药注射剂产品名获得国家科技进步奖的项目。

东阿阿胶通过技术创新，将现代生物技术嫁接到传统胶类中药质量标准提升、新产品开发、工艺改造上，取得多项创新性突破，提升了阿胶现代化水平，实现经营绩效持续稳健增长，市场领先地位稳固。



创新国际化生产技术合作模式

发挥华润赛科、深圳九新拥有的cGMP资质优势，加大技术引进合作；利用润药商业丰富的渠道和终端资源，广泛寻找合作机会。2013年与26家国际、国内知名企业接触洽谈，与7家国际企业赢得独代理分销、授权仿制、合同加工等合作机会，与15家国内外著名医药研发机构、MNC企业签署战略发展、项目开发等协议。



为股东实现价值创造

创新信息化建设工作

聚焦主数据平台建设，加快华润医药统一信息化平台建设步伐。

<p>仓储管理系统(WMS)： 年度对12家商业公司实施WMS，上线公司达到25家，所有省级公司均已实施WMS。</p>	<p>财务管理系统(FMS)： 对北京、河南等15家企业实施FMS上线，商业板块105家企业实现资金上线，资金集中度达到71%，建立统一的财务核算管理平台和会计核算规则。</p>	<p>商务智能系统(BI)： 试点建立集团财务、营销两个主题BI系统平台，开展基于产销研的集团层数据分析指标建设，制定医商KPI指标系统迁移融合方案并实施。</p>
-------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

创新品牌宣传形式

东阿“熬”出一个市场，对消费者进行统一筹划，建立专业熬胶团队，优先系内商业，扩大优质渠道，聚焦核心区域，代客熬胶，提升东阿阿胶品牌形象，终端掌控力大幅度提升。东阿阿胶品牌位列“2013中国药品品牌价值排行榜”第一名，价值48.93亿元，提升26%。

借助媒体《爸爸去哪儿》节目，提升品牌认知度。999感冒灵与小儿感冒药共同冠名的《爸爸去哪儿》是2013年度内全行业最成功的冠名案例，电视收视率最高达到惊人的5.25，份额破21%，一举超越中国好声音栏目，成为近年来除了春节晚会外最火的电视栏目。品牌传播创新，使得感冒灵的10月-12月的实际纯销同比增长为44%，全年纯销增长13%。

华润三九打造“1+N”品牌，通过“1”品牌的新品引进和培育，“N”品牌的整合，丰富了自我诊疗领域的产品线，提升华润三九品牌形象。“中国非处方药物协会颁布的OTC企业排名”位列第一名。

实现价值创造

2013年华润医药营业额突破千亿港元，实现营业收入1155亿港元，同比增长17%，名列中国医药行业第二位；实现经营利润79亿港元，同比增长19%；实现净利润53.3亿港元，同比增长18%。总资产达到1036亿港元，同比增长21%。

1155 亿
实现营业收入1155亿港元

79 亿
实现经营利润79亿港元

53.3 亿
实现净利润53.3亿港元

1036 亿
总资产达到1036亿港元





与合作伙伴 携手共赢

善待我们的伙伴，支持我们的伙伴，在与伙伴的战略合作中互利共赢。



与合作伙伴携手共赢

打造责任供应链

集采金额超过
4 亿元

主导与内部供应商协同采购，内部协同比率达到

48%

截止 2013 年 11 月，华润医药机电建材类集采项目总体采购金额为

462 万元

华润医药树立诚实守信核心价值观，坚持“重合同、守信用、诚信经营、信誉至上”的经营理念，通过构建制度保障体系，推进供应链系统的优化整合，致力于打造责任供应链。将供应商视为战略合作伙伴，深刻认识到不正当交易对双方利益及合作的破坏性，只有严格挑选合格的供应商，才能真正从源头保证产品质量、降低成本，因此将供应商审计作为供应商选择的一项重要工作步骤。通过对供应商的综合评价体系来选择和优化供应商，将公司的质量要求及时与供应商沟通，在业务对接过程中，积极协助供应商改进产品质量、加快产品开发进度。除了关注产品质量和服务外，供应商的环保、社会责任和经营理念也是选择和评价的重要依据。

生产物料集采：2013年完成对外部供应商6大生产性物料的集采工作，集采金额超过4亿元；主导与内部供应商协同采购，内部协同比率达到48%。

机电集采：截止2013年11月，华润医药机电建材类集采项目总体采购金额为462万元，重点采购项目为分体空调和国产电梯。



促进行业进步

华润医药建有国家级中成药和胶类中药两个工程技术研究中心及多个省级技术中心；国家计划生育用药和生殖健康用药科研基地；27个研发项目列入“十一五”和“十二五”国家“重大新药创制科技重大专项”；药物制剂新型释药技术方面处于国内领先水平；药用核苷中间体研发核心技术处于国际领先水平。

华润医药商业积极参与国家商务部五项药品流通行业标准的起草，已公布的行业标准：《药品流通行业诚信经营准则》、《医药商业企业对医疗机构的服务规范》、《国际药品物流服务规范》；待公布的行业标准：《对供应商管理规范》、《关键绩效指标体系》。参加国家食品药品监督管理局组织的《药品经营质量管理规范》（2012版）的起草和修订。

27 个

“十一五”和“十二五”国家“重大新药创制科技重大专项”研发项目 27 个



与合作伙伴携手共赢



守法合规

华润医药倡导以诚信求生存，以诚信谋发展，在经营活动中遵守商业规则，开展公平竞争，与合作伙伴建立相互信任的关系。2013年公司整合审计合规部，含审计、监察、质量、安全等管理职能，加强对业务活动日常监管、内部审计、合规评估，保证公司各项业务的合规运营。

2013年，华润医药在注重生产经营业绩的同时，秉承“用管理的语言阐述法律问题，用法律的思维解决管理问题”的宗旨，深入细致地开展了各项守法合规的建设工作，并派出两个小组逐个利润中心宣传诚信守法合规经营。公司法务专业人员主动参与企业经营活动，如交易结构、交易方案的设计等，确保公司经营活动合规，增强防范和控制法律风险能力，保障企业健康稳步发展。

公司法律风险管理体系建设日臻完善，初步建成自下而上的法务工作组织体系，建立完善了重大合同审批流程。2013年全年重大合同审核率达到100%，通过日常审核、参与合同谈判、规范合同范本等措施有效降低了合同管理的风险。

2013年，华润医药荣获“中国AAA级信用企业”称号。

华润双鹤第二次入选中国化药协会“企业信用评价AAA级信用企业”。

案例

华润湖南瑞格医药制订《医药购销廉洁责任书》，与医院联合郑重承诺自觉遵守卫生部的“十不准”、医疗卫生行业廉洁从业若干规定和医院相关纪律，自觉接受食品药品监管部门的监督管理；不搞临床促销、统方、开单提成、请吃娱乐、馈赠红包及其他不正当行为，积极宣传廉洁自律，牢固树立法纪观念，自觉抵制医药购销中的不正之风。



反腐倡廉

从2013年7月开始，华润医药深入开展以“服务基层、务实清廉”为主题的群众路线教育实践活动，按照“学习教育、听取意见”、“查摆问题、开展批评”、“整改落实、建章立制”三个环节，多方位查找存在问题，制定整改方案，建立长效机制，用反对“四风”的实际行动，树立华润医药清正廉洁的崭新形象。



诚信经营

华润医药始终坚守华润诚信核心价值观。2013年，华润医药广泛开展“践行华润诚信核心价值观”教育，编辑《诚信》专刊，解读医药行业“诚信经营准则”内涵、举办诚信先进典型事迹报告会、征集员工身边的诚信小故事，让诚信经营成为员工的思想自觉和行动自觉。



与合作伙伴携手共赢



桑国卫院士听取集团“产学研联盟”项目验收汇报

产学研合作平台

华润医药与行业组织、科研机构、大专院校展开多种多样、多层次的技术合作及产学研联盟。通过产学研联盟、技术合作、人才合作培养等方面，实现了优势互补，合作共赢。

2013年5月9日，历时3年的“北京医药集团产学研联盟课题”顺利通过了现场任务验收，“重大新药创制”科技重大专项技术总师桑国卫院士亲自参与了此次任务验收工作。该课题中央财政资金支持4069万元，企业配套资金15000万元，课题总经费19069万元。课题共涉及中国医学科学院药物研究所等6家成员单位，包括11个项目。课题共有142名科研人员参与，其中博士44人，引进留学归国人员2人，聘用国外专家6人；共申请国内发明专利10项，获得国内发明专利授权5项，国外发明专利授权1项；取得药品注册申请受理通知书10个，新药证书4个，发表研究论文6篇。



集团产学研联盟项目现场验收

为进一步加强产学研合作，2013年10月22日，华润医药控股有限公司与中国医学科学院药物研究院签署了战略合作协议，双方将在产学研联盟、技术合作、人才合作培养等方面展开优势互补、合作共赢的密切合作。

保护消费者权益

保障药品供给

集团定期召开生产经营调度会议，就销售计划、产销协同、安全库存、信息反馈机制等进行反复研讨，制定保障市场供应的各项举措。特别是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。

价格合理透明

集团依据国家规定的流通差价率和各地的中标价格，制定合理的药品销售价格，参加国家发改委药品出厂价格报送工作，做到价格合理、公开透明，并自觉接受政府主管部门的监督检查。

建立售后服务体系

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



华润天津医药积极做好药品备货工作

案例

华润赛科建立完善的售后服务体系，为医生提供在线管理和短信沟通平台；为患者提供药品防伪查询、400/800药品问题免费咨询热线、赛科健康联盟网络平台、赛科健康之声患者直投杂志等。了解和指导客户对产品的使用，反馈产品异议的信息并及时答复。



北京医保全新大药房品类齐全、货源充足，保障百姓用药需求

媒体关系

建立全集团共享的媒体资源库，纳入70多家媒体，120多名媒体记者。与媒体保持经常的沟通与合作，2013年举办华润医药集团新春媒体联谊会，邀请了70多家媒体的100多位媒体负责人和记者参加，集团分管领导和各利润中心宣传部门负责人与媒体记者座谈交流。

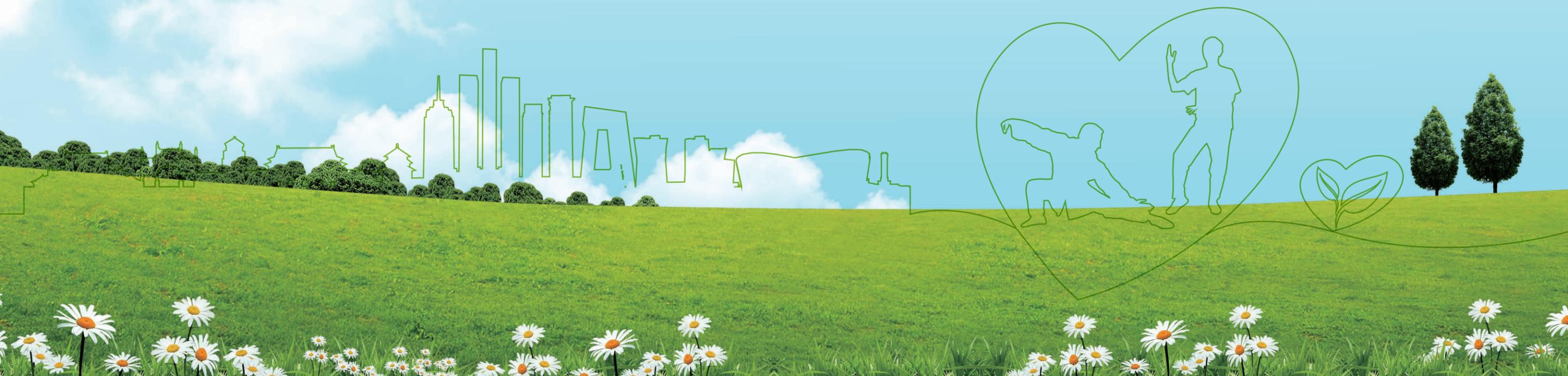


建立全集团共享的媒体资源库，纳入70多家媒体，120多名媒体记者



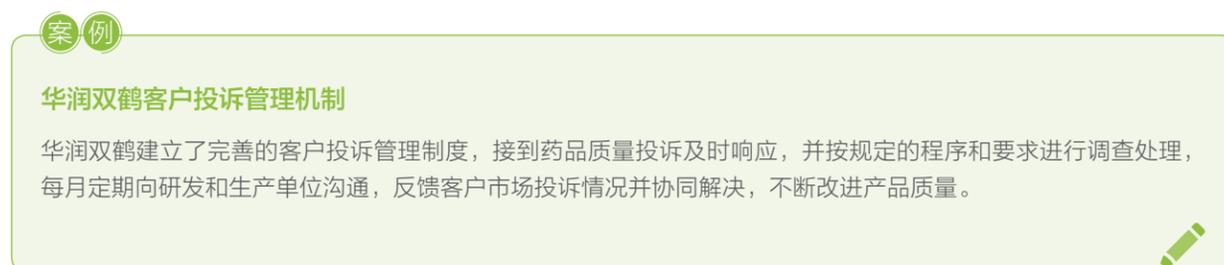
为客户 提供优质产品与服务

华润医药遵循“客户至上”的价值观，以客户为导向，为客户提供优质产品，悉心维护客户和消费者的利益，搭建全方位客户服务平台，不断超越客户的期望，精诚与客户合作，为客户创造价值，与客户共同成长。



为客户提供优质产品与服务

建立以客户为导向的管理体系



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

为客户提供优质的产品



为客户提供优质产品与服务



美国赛生公司来访



与上游客户洽谈合作

为上游客户提供专业化、高效率的增值服务

作为优秀的供应链服务提供企业，华润医药与国内外8000余家医药生产企业和供应商建立了长期稳定的合作关系，为合作伙伴提供专业化、高效率的增值服务。

建立电子商务平台

合作伙伴通过独立的账号密码登陆后，获取包括：销售排名、流向提取等相关信息，及时反映产品销售情况，方便合作厂商的管理与决策。

提供进口贸易全流程服务

华润医药拥有领先同行战略的进口服务商——华润广东医药有限公司，华润国康（北京）医药有限公司，为国外贸易提供了按时付款、顺畅通关、及时药检等进口贸易全流程服务。为合作厂家提供现代物流、质量管理等全方位运营平台和服务保证。

提供满意的终端开发服务

在终端开发方面，华润医药协助供应商了解终端信息、做好市场开拓计划，做好销售预算，达到销售目标。在商务配合方面，与供应商共同制定产品开发策略、签订各级经销商的合作协议、渠道开发与整合、终端客户维护等，使合作伙伴的商务网络更完善，减少企业的管理成本。



不断拓展终端客户服务领域

华润医药的主要服务对象是各级医疗机构、医药经营企业和零售药店。多年来，集团和下属企业以诚信为本，以创新求发展，以服务创效益，严格药品质量管理，规范药品经营行为，不断拓展服务领域，赢得了广大客户的信赖与好评。

医疗机构服务

华润医药为医疗机构提供现代物流配送服务和供应链增值服务，最大限度地满足医疗机构需求。为提高药品配送效率，华润医药在全国建有40个、总面积75万平方米的现代物流中心，实施集团化WMS管理和冷链药品管理国际认证。集团建有完善的物流配送网络，拥有各种运输车辆上干部，包括冷藏运输车。GPS实时监控物流配送情况，全程满足药品储存、配送条件，保证了药品配送质量和效率，做到所属省内24小时、市区8小时配送到位。

为保证医疗机构急救药品需求，华润医药各商业企业常年坚持24小时急救供应，设置急救药品服务平台和热线电话。华润医药商业北京公司建有24小时急

华润医药在全国建有40个现代物流中心，总面积75万平方米



华润医药各商业企业常年坚持24小时急救供应



为客户提供优质产品与服务

救供应绿色通道；华润山东医药有限公司建有济南市唯一一家“急救药品服务中心”；华润河南医药有限公司在政府支持下，建立急救商品调剂信息平台，对一些冷备的急救用药统一调配使用，既保证了各级医疗单位的急救用药需求，又大大降低了冷备品种过期失效的损失。

社区配送服务

按照“保基层、强基本”的国家医改方向，华润医药面向广大基层医疗卫生机构，搭建与基层医疗机构互通互联的药品供应信息平台，提供基本药物配送服务。自主开发社区配送服务“一键通”项目，在保障医院网络信息安全的前提下，通过电子商务平台实现华润医药商业与基层医疗机构之间的信息互通。

案例

社区医师培训

华润医药商业北京公司联手三甲医院培训社区医师，把更丰富的医学、药学知识带到基层，解决基层医生、药师培训力量不足的困难。



案例

河南内黄县乡村一体化供应平台

华润河南医药与内黄县卫生局建立县乡村一体化的基药配送信息平台，利用信息化手段把政府部门、三级医疗机构、药品配送企业、金融服务机构等串联起来，实现从药品采购、配送、验收、使用、结算支付等环节的跨部门的在线管理、信息共享，为政府部门、医疗机构、药品供应链相关企业提供信息支持服务和金融服务。同时，也为国家药品安全追溯体系和基本药物制度监管体系提供支持。



基药配送到村卫生室



县医院门诊药房应用上自动发药机

为消费者提供专业化优质服务

华润医药拥有北京医保全新连锁大药房、苏州礼安连锁大药房、昆山同德堂连锁大药房、山东济宁新华鲁抗大药房、潍坊远东大药房、青岛众生大药房等一批知名零售连锁企业。遵循以消费者需求为导向的商品销售模式，根据门店所处商圈位置不同，以及消费的消费能力及消费习惯，制定了相适宜的商品营销方案。从患者需要出发，保证品种齐全，还推出了“传统老药”专柜，受到了老年和中低收入顾客的欢迎。

专业化服务是华润医药商业所属连锁药店的一大优势与特色。突出药学服务，开设了精品中药、参茸、阿胶、医疗器械的专业展厅。在综合性商业区和消费能力较高的社区，开设健康便利店，商品从常用药品，保健滋补品、家用医疗器械、母婴用品到化妆护肤品，一应俱全，在商品引进上，注重质量和消费者认可的品牌，其中不乏进口高端商品，赢得了各年龄层次消费者的认可。

各连锁药店还围绕着消费者健康保健开展了各项增值服务，如养生健康讲座、肾友会、糖尿病俱乐部。此外，为老年人、下岗工人、残障人士、慢性病患者、低保户办理健康关爱卡，享受低价优惠和其他爱心服务。2013年，各连锁药店开启社区健康快车，为广大顾客赠送健康手册，测量血压和血糖，想顾客所想、备顾客所需。每年，各连锁药店都能收到大量消费者的感谢信。“专业专注、真诚服务”的理念赢得了良好的社会声誉。

案例

药店五步销售法

华润苏州礼安连锁在门店中推广“热情招呼、仔细询问、合理推介、健康叮嘱、礼貌送客”的五步销售法。每一位店员在为顾客推荐药品的同时，还能给予顾客有关合理用药和健康保健的知识。



案例

老字号同德堂药店中药饮片专柜





为员工 建设幸福家园

华润医药始终坚持“以人为本”，倡导“对员工要善”的文化理念，关爱员工，尊重员工，努力为员工营造良好的工作环境，重视员工的职业健康，促进员工的职业发展，保护员工的各项权益，让员工真正感受到华润这个组织的温暖，与企业共同成长。



为员工建设幸福家园

员工权益

华润医药落实华润“对员工要善”的理念，积极推动所属企业实行全员劳动合同制，加大社会保险覆盖率；推进员工参加工会组织、参与企业民主管理；严格实行八小时工作制，严格带薪休假；积极吸纳残疾人就业；为员工体检及建立健康档案，保障职业健康；组织经常性的文体体育活动，积极营造激情组织氛围。



退休职工新春茶话会



润药协同杯羽毛球赛

针对企业女职工多的特点，集团建立有女工委，维护女工合法权益，严格女工“三期”保护，在体检中增加对女工必要的体检项目，对女工提出的建议认真落实，体现对女员工的关爱。



华润赛科评选出14名“三八红旗手”给予表彰奖励，女工委还为在职的400多名女员工发放了精美的“三八”节礼物。

开展民主管理 发挥职代会的作用

华润医药所属企业普遍建有工会组织，实行职工代表大会制度，发挥职工代表和工会会员作用做好企业民主管理工作。工会组织在民主管理和维护职工权益，尤其是关系到职工切身利益方面，切实发挥作用。企业关系职工切身利益的重大决策出台前，都要听取职工代表或工会组织的意见。工会组织把基层职工反映的问题和建议及时的反馈到公司管理层，帮助职工协调解决问题，发挥职工与企业之间的沟通桥梁作用。

案例

华润普仁鸿医药召开了第一届职工代表大会，共同研讨企业大事。



关注员工职业健康和安全

华润医药各企业做到定期为员工体检，加强职业病的防治。2013年，特殊岗位员工职业健康体检人数达4600人。开展环境、健康、安全(EHS)程序文件、管理制度等文件类培训；开展新员工及转岗员工三级安全教育培训；进行消防设施、消防器材的培训、员工安全应急演练，保障员工的人身安全。

2013年，特殊岗位员工职业健康体检人数达

4600人



为员工建设幸福家园



员工成长

员工培训及职业发展通道

华润医药根据培训对象的不同，形成了“新员工培训”、“专业能力提升”和“经理人发展”三个培养模块，涵盖知识、技能、意识类培训。

华润三九积极探索人才晋升的模式，建立了“双通道晋升体系”，使专业技术型人才和经营管理型人才各自的成长路径条分缕析，不同类型的员工各有所归、各得其所，双通道之间亦实现了灵活转换。

华润双鹤则将业绩文化理念融入员工成长的全过程，不断健全企业与员工共同成长和发展的机制，通过制订《内部人才交流平台管理办法》，建成起以公司网站为主要载体的人才交流平台，促进了公司人才队伍的不断优化。

案例

华润医药商业启动了2013“共筑成长梦”员工药学知识技能大赛，来自医药零售门店的1113名员工通过初赛、复赛和总决赛，3名员工成为“最佳技术能手”、3名员工成为“技术能手”、4名员工成为“技术新星”，同时，这10名获奖选手还被集团纳入技能人才储备库，并且直接成为“华润医药集团服务明星”。通过比赛，为基层员工职业发展探索了路子，打开了通道。



加强团队建设及创先争优评选

华润医药每年开展先进集体和先进员工评比表彰活动，先进基层党组织、优秀共产党员表彰活动，并推荐优秀员工参加华润集团优秀员工、央企劳动模范的评选。

设置员工团队建设经费，通过形式多样的团队活动加强员工交流。设置优秀员工及优秀团队奖励基金，表彰先进，激励员工奋发向上。

案例

华润三九组织开展“平凡岗位也美丽”系列活动

通过组织开展“平凡岗位也美丽”系列活动，开展岗位技能大赛、现场技术观摩交流、专业培训、知识竞赛、安全生产讲座，提升基层员工专业技能、自信心和市场竞争力。

2013年度开展的“平凡岗位也美丽之八——我的绩效我做主”企业文化主题活动，历时4个月，经历了认知、行动和总结三个阶段，全面普及绩效管理知识，激发员工潜在动力，为公司打造一体化运营的高效组织提供内在保障。



为员工建设幸福家园



员工关爱

80.3 万元

资助因病致困员工金额达80.3万元

华润医药设立“爱心基金”

通过建立员工知情线，开展“五必访”为内容的员工关爱活动，集团工会先后为3名病、亡员工和家属捐款19.8万元，以解燃眉之急。华润双鹤爱心基金对京西双鹤李惠霞等17名因病致困员工进行资助，资助金额达60.5万元。华润赛科救助遭受台风灾害的职工家庭，华润紫竹开展金秋助学，万东安欣、华润辽宁、华润湖南双舟、华润山西康兴源等公司深入困难员工家中慰问解难。



8 个职工书屋

在8家企业新建8个“职工书屋”

建立“职工书屋”

2013年，华润医药在8家企业新建8个“职工书屋”作为试点，通过公司行政拨款买一部分、工会捐赠一部分、员工个人捐书、网上下载电子书等多渠道筹措图书，为职工读书学习创造条件。华润医药力争用三年左右时间，在集团下属各单位全面推广建立“职工书屋”，逐步建成阅读条件比较完备、覆盖广泛的读书设施网络。



高级副总经理贺旋代表公司看望生病员工



总经理陈济生为华润国康(北京)医药职工书屋揭牌



为一线员工办实事

案例

员工食堂翻新和改造

2013年7月中旬，华润医药商业北京北郊物流中心、马连道物流中心两个新职工食堂先后正式启用，改善了一线员工用餐条件，员工每日可享受舒适可口的免费午餐。



案例

兴建职工浴室

华润赛科在厂区改造工作中，把为员工办实事作为首要工作，针对制剂厂外围员工洗澡和宿舍员工洗澡不方便的情况，新建了职工浴室。设施完善和宽敞的职工浴室在8月20日投入使用，解决了外围设备动力部、研发中心、物资供应部和质保部以及宿舍员工的洗澡问题，得到广大员工的认可。





与社会 和谐共存

华润医药始终秉持“超越利润之上的追求”，注重自身在社会整体中的价值提升和责任体现，追求经济效益和社会效益的协调统一，把支持国家卫生事业、社会公益事业、传播健康新理念视为义不容辞的责任，通过多渠道、多形式为社会和谐发展贡献力量。



与社会和谐共存

政府责任

政策响应

华润医药积极响应国家和地方政府各项号召，严格遵守国家法律法规、部门规章、行业规范等，承担政府赋予的重大任务，以自身的模范行动，推动医药行业健康稳步发展。

华润医药承担历年全国“两会”、党的代表大会药械保障供应任务；承担北京、山东、辽宁、河南等省市政府灾情疫情用药储备。

政府合作

借助华润的品牌优势和规模效应，华润医药主动与地方政府开展商务对接活动，促进与各区域政府的合作交流，共同推动当地经济的发展。2013年，华润医药先后组织政府事务协同32次，协调和参加地

方政府高层领导访问华润集团活动18次，先后促成和参与华润集团与地方政府签订战略框架协议4份（宁夏、黑龙江、湖北、四川）。

带动就业

集团通过不断发展壮大，努力增加就业岗位。通过人才交流、高端人才招聘、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3000余个。

依法纳税

集团认真按照国家工商部门核准的经营范围经营，严格依法纳税，加强对政府税收政策的跟踪研究及纳税风险管理。华润医药驻各地的企业基本都成为当地的纳税先进单位。



陈济生总经理接待政府来访

安全生产

华润医药始终将安全生产和节能环保放在各项工作的首要位置。始终坚持“以人为本、关爱员工，注重环保、绿色发展”的发展理念，全面落实安全生产和节能减排各项方针；坚持以体系建设、制度建设为基础，以责任落实为手段，以现场管理为重点，以“安全行为观察”、“本质安全”、“安全生产风险管理”和“节能环保项目管理”为抓手，全面推进安全生产和节能环保各项工作。2013年，华润医药持续推进“安全行为观察”和“本质安全”活动在基层企业的深入开展；重点推进全集团安全生产教育培训体系的建设；并在年中正式启动了安全生产风险管理项目；同时，依托节能环保项目的实施，加大了节能环保管理力度。



华润三九正在组织消防演练

安全方针：

坚持安全第一、关爱员工健康、
落实防治结合、推进风险管理、
实行全员参与、确保持续改进。



截止2013年底，华润医药所属企业主要负责人安全生产持证数达到100人；安全管理人员持证数达到227人，其中注册安全工程师35人。

2013年华润医药总部组织全集团安全生产大检查4次，受检基层企业80余家。各利润中心组织各类安全生产大检查1197次，其中专项检查561次，共查处各类隐患3625项，完成整改3543项；

2013年华润医药各利润中心开展各类安全生产应急演练257次，19208人/次参加了演练，切实起到了检验应急预案，锻炼应急队伍，提高应急能力的目的；

华润医药组织各利润中心参加“打非治违”知识答卷活动28125人；

华润医药及各利润中心组织针对一线员工的各类安全生产培训84185人/次；

各类安全生产投入费用总计2512.81万元。

1197次

各利润中心组织各类安全生产大检查 1197次

19208人/次

参加了演练

84185人/次

各类安全生产培训 84185人/次

2512.81万元

各类安全生产投入费用总计 2512.81万元

与社会和谐共存

社会公益



积极组织开展慈善公益捐赠

华润医药积极投身于抗灾救灾、捐赠助学、扶贫济困、敬老助残等社会公益事业，实现超越利润之上的追求。2013年，华润医药集团及下属企业对外公益慈善捐赠2134.3万余元。



雅安三九抗震救灾小分队在救灾现场



2013年华润医药对外捐赠情况一览表

捐赠性质	金额(万元)
向科教文卫事业捐赠	1108.9
向受灾地区捐赠	973.0
向定点捐赠地区捐赠	20.0
向定点扶贫地区捐赠	19.7
其他公益性捐赠	8.0
其他救济性捐赠	4.7
对外捐赠支出总额	2134.3

支援四川芦山抗震救灾

4月20日，四川芦山发生7.0级地震后，雅安三九深明作为国有控股医药公司所应承担的责任，在自身受到地震巨大影响的情况下，在地震发生当天上午，主动向市委、市政府申请，向距离公司30多公里的震中——芦山县派出由13名员工组成的“抗震救灾小分队”，圆满完成救援任务。

华润医药商业为灾区医疗救援队紧急调配外用药品、解毒药、破伤风抗毒素等救灾药品和听诊器、一次性换药包、麻醉咽喉镜等医疗器械。华润医药商业、华润三九、安徽华源先后共向灾区捐赠了价值650万元的救灾药品。华润双鹤、华润赛科捐赠70元现金，华润医药员工也慷慨解囊为灾区献爱心，个人捐款161万元。



关爱艾滋病患者

从2010年11月起，华润医药商业开展为期五年的“北京红丝带”艾滋病患者之家关爱捐赠，共捐助善款40万元。积极支持京港澳台四地防治艾滋病机构、北京红丝带之家的艾滋病关怀与反歧视行动，表达对艾滋病患者这个特殊群体的关爱和救助。

“999爱心天使”

华润三九在2008年正式启动爱心天使项目，先后开展了向灾区捐赠、志愿者招募、捐助“爱心阳光诊所”等活动。2013年，“999爱心天使”阳光公益平台，通过企业内部员工、连锁客户、社会爱心人士共同捐助320名儿童，每名儿童获得1000元的“阳光帮扶计划”。“999爱心天使”公益支教队伍深入

西藏察隅，进行慰问演出，捐赠医疗药品，开展“爱心早餐”捐赠活动等，使“999爱心天使”成为华润三九履行社会责任的一个专题。

健康进社区行动

北京医保全新大药房积极开展社区便民服务，走进社区，为周边百姓提供药学咨询、知识讲座，为周边百姓健康提供服务。所属门店安定门店，为周边百姓设立知识讲堂，共计12次，参加人数近400人。西便门店安装了养老助残消费系统，80岁以上老人可持养老助残卡到店购物，为周边社区老人提供了方便，被评为“月坛地区养老助残优秀服务商”。





缔造 可持续生态环境

缔造可持续生态环境是全人类的共同使命。华润医药认真贯彻落实国家对节能减排的要求，树立“低碳医药、绿色发展”的理念，深入推行绿色经营、绿色工厂与绿色管理，开展绿色公益活动，积极助力经济社会绿色发展。



缔造可持续生态环境



绿色经营

长期以来，华润医药以“科学发展、绿色发展”为指导，坚持贯彻“注重环境保护、坚持绿色发展，推进环保项目、落实节能减排，实行全员参与、确保持续改进”的环保工作方针。在华润集团节能减排管理体系指导下，各企业持续推进环境保护和节能减排管理体系建设。2013年，集团环保投入5464万元。

针对所属各单位每一项新、改、扩、建项目，华润医药均下发了正式通知，强调并规范项目实施时开展安全、环保、职业健康“三同时”工作。

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

5464 万元

2013年，集团环保投入5464万元



绿色工厂

华润医药在所属基层企业大力推进ISO14000环境管理体系建设和清洁生产认证工作，截至目前，集团主要下属企业均通过ISO14001环境管理体系认证，并持续开展清洁生产认证工作。通过两项认证工作的开展，企业提高了资源利用效率，减少了污染的产生和排放，同时提高了企业的经济效益。

2013年公司进一步完善了节能减排管理体系的建设，成立节能减排领导小组，建立完善了节能减排的三级管理网络，并且在审计合规部下设EHS职能，具体负责节能减排管理工作并配备专业人员负责节能减排工作，层层分解落实了节能减排的责任和任务目标，保证了节能减排任务目标的全面完成。

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

2%

通过一系列节能降耗措施，实现了公司万元产值可比价综合能耗、万元增加值可比价综合能耗降低2%的年初目标

0.0477

二氧化硫排放量降低0.0477公斤/万元



缔造可持续生态环境

华润医药要求各级企业进一步细化能源计量管理，坚持淘汰高耗能设备，并鼓励各企业开展废弃物分类回收、水资源回收利用等工作，在节能减排、资源利用等方面取得明显效果。积极引导所属各单位推行绿色办公，鼓励员工从点滴做起，养成良好习惯，倡导绿色办公，节约资源和能源。通过采取空调变频节能改造、大面积使用LED节能照明及无纸化办公。尽量减少会议，大多数会议采用视频会议形式，节约能源，提高效率。鼓励员工乘坐公共交通工具或步行上班，开展“我为北京蓝天少开一天车”行动。设立回收箱回收废电池、墨粉盒、旧电子产品等多种方式，减少环境污染、建设绿色舒适的办公环境。



东阿阿胶利用太阳能发电

案例

华润双鹤积极推进污染物控制的技改项目，所属各单位均积极开展有特色的治污工作，有效降低了主要污染物的排放总量，其中晋新双鹤对原污水处理设施进行了全面的升级改造，建造 200 吨/天处理量的污水处理设施。新建污水处理场使用物化与生物处理技术对厂区污水进行处理，污水依次通过格栅、预调节池、厌氧、缺氧、好氧、二沉、气浮等设备（设施）处理后达到排放标准。淮安双鹤进行了热力改造项目，拆除燃煤锅炉，改由市政热力供应生产蒸汽，实现了锅炉大气污染物零排放，预计年可减少二氧化硫排放约 12 吨，氮氧化物约 13 吨。



绿色管理

2013年，华润医药主要采取了以节能环保填报体系和节能环保项目推进为抓手的节能减排推进方式。通过项目实施，推进节能减排先进管理手段和科技手段的应用，切实降低污染物排放和能源消耗。今后华润医药将对节能环保管理体系和填报体系进一步完善，对节能环保对标体系、项目管理和考核体系进一步加强。

2013年6月，集团积极开展全国节能宣传周活动，以节能宣传周活动为契机，组织各单位开展环保公益活动，开展“能源紧缺体验日”活动，切实强化了员工环保低碳的意识。引导和带动员工参与节能减排，使员工了解到节能减排的重要性和紧迫性，形成了节能减排从自身做起、从小事做起的观念，提高了忧患意识和节能意识。



展望 2014

华润医药集团作为与大众生活息息相关的多元化企业——华润集团旗下战略业务单元之一，所从事的医药事业关系着千家万户的健康与幸福，因此要以“守卫大众健康”为己任，进一步强化药品质量意识，用品质卓越、疗效确切、安全可靠的药品和优质服务，为人民大众生命健康架起一道希望的彩虹。

新的一年，华润医药将继续秉持“超越利润之上的追求”的责任理念，努力向广大人民群众提供广泛、高质优价的医疗保健产品，向医疗服务机构提供高效、一站式的产品及全方位服务，与政府一起共同推进行业整合，推动中国医药行业向世界领先水平发展。

在未来的发展中，华润医药继续将企业社会责任视为提升竞争力和企业品质的核心要素，作为运营过程的有机组成部分和推动企业管理创新的重要动力，将社会责任管理纳入企业管理模式变革，树立责任央企形象，建设责任表率央企。始终以党和国家的利益为重，坚持经济、政治和社会“三个责任”的有机统一，在为社会创造物质财富的同时，关心社会建设和公益事业，主动承担企业公民义务，积极履行社会责任，努力成为中国生命健康产业中最具规模和影响力、最受政府信赖和大众欢迎的医药集团企业，实现企业与社会和谐发展、共同进步！



附录

华润医药关键绩效表

编号	名称	单位	2011年	2012年	2013年
1	资产总额	万元港币	6192040	8559191	10365721
2	营业收入	万元港币	6794071	9860912	11548325
3	利润总额	万元港币	426563	565170	674487
4	资产报酬率	%	5.4	5.2	5.18
5	纳税总额	万元人民币	275041	349612	427013
6	研发投入	万元人民币	44279	55521	42902
7	研发人员数量	人	693	1134	1357
8	新增专利数	个	54	60	35
9	客户投诉反馈处理数 占投诉数比重	%	100	100	100
10	员工总人数	人	32962	42124	44797
11	劳动合同签订率	%	100	100	100
12	社保覆盖率	%	100	100	100
13	人均带薪休假天数	天	11	9	9
14	女性管理者比例	%	15	13	11
15	员工培训投入	万元人民币	759	3700	1023
16	员工培训覆盖率	%	95	95	95
17	员工体检比率	%	100	100	100
18	职业病发生次数	次	0	0	0
19	安全生产投入	万元人民币	2245	3350	2512.81
20	安全培训人次	人次	33000	51600	84185
21	员工伤亡人数	人	0	0	2
22	员工流失率	%	10.1	9.7	9.6
23	环保总投入	万元人民币	2700	8200	5464
24	万元工业产值能耗	吨标煤	0.1281	0.1113	0.1094
25	万元增加值可比综合能耗	吨标煤	0.3103	0.1909	0.1908
26	综合能源消费量	万吨	14.78	15.29	16.71
27	二氧化硫排放量	公斤/万元人民币	0.2027	0.2729	0.2252
28	氮氧化物排放量	吨	112.8	218.5	232.69
29	化学需氧量排放量	吨	256.39	256.23	225.08
30	公益捐赠总额	万元人民币	1767.39	1963.83	2134.3
31	志愿者活动人次	人次	504	954	1027

意见反馈

尊敬的读者：

您好！感谢您阅读本报告。为持续改进华润医药集团社会责任工作及社会责任报告编制工作，我们特别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 010-57985200。

1、 您对公司社会责任报告的总体评价是

好 较好 一般

2、 您认为本报告是否能反映公司对经济、社会和环境的影响

能 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、完整度如何

高 较高 一般 较低 低

4、 您认为公司在服务客户、保护相关方利益方面做得如何

好 较好 一般 差 不了解

5、 您对公司社会责任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： _____ 职业： _____

机构： _____ 联系地址： _____

邮编： _____ e-mail： _____

电话： _____ 传真： _____

1 0 0 0 2 8

贴邮
票处

北京市朝阳区曙光西里甲 5 号凤凰置地广场 A 座写字楼 12 层
华润医药集团党委办公室 收