

2021

可持续发展报告





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。



扫描二维码

浏览 2021 年度报告电子版



扫描二维码

浏览可持续发展报告电子版

报告说明

本报告是华润双鹤药业股份有限公司连续第十四年发布的可持续发展报告(社会责任报告)。

尊敬的利益相关方: 为落实科学发展观,构建和谐社会,推进经济社会可持续发展,根据《公司法》《证券法》《上海证券交易所上市公司自律监管指引》等法律法规的规定,华润双鹤编制了《2021 年度可持续发展报告》,报告真实、客观地反映了公司 2021 年在可持续发展方面的理念、目标、措施、成果和未来计划。希望本报告能起到与社会各界沟通、交流的桥梁作用,能加强对本公司可持续发展工作的认知,公司也希望接受社会的监督,促使公司做得更好。

时间范围: 2021 年 1 月 1 日~ 12 月 31 日,为增强报告可比性,部分表述及数据适当延展相关年份。

报告周期: 每个财务年度。

数据来源: 本报告使用数据来自公司 2021 年年报,以及公司正式文件和统计报告。

报告称谓说明: 报告中“华润双鹤药业股份有限公司”以“华润双鹤”、“双鹤”、“公司”或“我们”表示。

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。

华润双鹤药业股份有限公司 可持续发展报告 2021



目录

02 董事长致辞

04 概览篇

- 04 历史沿革
- 04 整体概况及行业地位
- 05 十四五战略规划及企业文化理念体系
- 06 主要产品与品牌
- 07 年度大事记

08 故事篇 讲述特色实践

- 08 厘定航向，奋勇前行，启程创新转型
- 11 同舟共济，聚势而强，携手成就非凡
- 14 科技引领，卓越运营，守护健康民生
- 17 健康扶贫，公益担当，感恩回馈社会

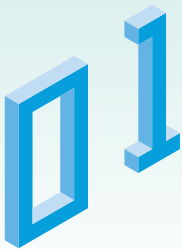
84 管理篇 提升履责绩效

- 84 理念与目标
- 84 丰富责任文化
- 86 完善工作体系
- 87 推进责任融合
- 89 责任绩效
- 90 问题与应对
- 90 我们的承诺

91 结束语

92 附录

20 践行篇 彰显责任担当



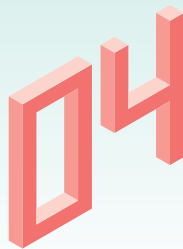
稳健经营
引领行业前行
20



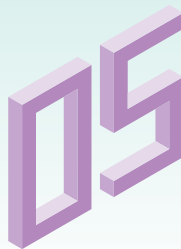
关爱员工
共建和谐家园
32



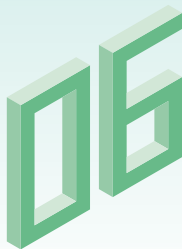
携手客户
锻造质量之盾
42



伙伴同行
实现合作共赢
54



心系社会
谱写责任担当
64



践行绿色
构建和谐生态
76



踔厉奋发谋新篇 笃行不怠向未来

律回春渐近，新元正肇启。推开时光之门，新时代的朝阳已经跃升在地平线上，照亮砥砺前行的前行之路。

2021 年，注定会在中国发展历史中留下难以磨灭的印记和浓墨重彩的一笔，我们亲历了党和国家历史上具有里程碑意义的大事。“十四五”开局，中国共产党迎来百年华诞，全面建设社会主义现代化国家新征程由此开启；民法典实施、中国宇航员入住“天宫”空间站、中国健儿在东京奥运会摘金夺银、十九届六中全会胜利召开，一系列国家大事和重要节点可谓举世瞩目，意义非凡，影响深远；医药行业洗牌加剧，新发展周期特点逐渐显现，固有的产业格局正在崩塌，新的秩序正在重建。

2021 年，对华润双鹤来说是知难奋进、创新转型的拼搏之年。在十四五开局之年，面对满是风雨的转型之路，我们披荆斩棘，勇往直前；面对困境与挑战，我们承压而上，砥砺前行，以党建引领公司发展，深入贯彻落实国企改革三年行动方案，坚持可持续发展理念，保持了稳健发展的自信脚步，为十四五战略目标的实现奠定了坚实的基础。全体双鹤人参与其中，为之奋斗，值得自豪！

这一年，我们稳健经营，引领行业前行。大力推动研发创新转型，创新药、差异化仿制药、普通仿制药多轨发力，研发产出创佳绩；全面贯彻落实国企改革三年的各项行动举措，以国内外先进企业管理经验为指导全面对标，四大业务平台平稳运行，全年实现主营业务收入 90.3 亿元，净利润（归属母公司）9.4 亿元。

这一年，我们关爱员工，共建和谐家园。强化公司未来发展的人才支撑，深化组织变革，优化人才结构，激发组织活力；通过强化工效联动、优化激励机制，提高劳动生产率；加强经理人队伍优化和关键人才培养，经理人、关键人才、新员工“三支队伍”培养有序接续，提升组织能力。

这一年，我们携手客户，锻造质量之盾。积极应对带量采购等政策影响，持续推进药品质量攻关，建立健全全方位、全周期的质量管理体系，打造全价值链低成本的卓越运营能力；以提升客户满意度为工作的核心内容，为消费者提供优质的产品和售后服务，为大众提供安全放心的药品。

董事长致辞

这一年，我们伙伴同行，实现合作共赢。持续构建覆盖全公司的合规管理体系，遵守公平竞争市场规则，不断巩固互利共赢的健康商业环境；将责任理念全面融入采购业务中，打造高效、负责的供应链；不断增进媒体关系，接受政府和社会公众的监督，塑造健康积极的传播环境，不断提升品牌影响力。

这一年，我们心系社会，谱写责任担当。助力乡村振兴战略，深耕基层医疗领域建设、推进优秀医疗资源下沉，发挥自身在专业领域的优势积极开展医患教育活动；响应精准扶贫号召，开展特色品牌公益活动，积极扶贫帮困、捐资助学，尽企业所能为稳固脱贫成果、实施健康中国战略做贡献。

这一年，我们践行绿色，构建和谐生态。以解决突出生态环境问题、改善生态环境质量为重点，系统开展环境保护工作，提升污染防治水平，防范化解生态环境风险；举办各种活动宣贯节能减排，大力推进绿色办公，全面提高资源循环利用率，努力将经营活动对环境的影响降到最低，为保护绿水青山贡献力量。

2022 年是公司“十四五”战略全面开启的关键一年，是国企改革三年行动的收官之年。华润双鹤“创新转型，质量发展，打造一流制药企业”的“十四五”新征程已经开启。新的起点，扬帆再起航；新的征程，破冰再前行。我们将坚定信心，保持定力，踔厉奋发，笃行不怠，遵循“仿制哺育创新，创新驱动未来”的战略思路，不断探索国际化之路，以卓越运营奠定发展基石，以创新转型打造核心竞争力，努力做股东价值创造者、客户价值成就者和员工幸福守护者，为满足大众对于健康的新期盼而不断奋斗，披荆斩棘，再创辉煌！

面向未来，我们诚邀各方伙伴并肩同行，坚定不移共走可持续发展之路，共享创新成果，共筑健康中国梦！

董事长：



历史沿革



整体概况及行业地位

- ◆ 拥有 19 家子公司，1.1 万名员工
- ◆ 2021 年营业收入 91.1 亿元，净利润（归属母公司）9.4 亿元，拥有 19 个亿元级产品
- ◆ 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
- ◆ 具备良好的研发实力，搭建多个生产技术平台，积极与国内外院校、研发机构及制药企业合作，为市场提供更多的产品选择
- ◆ 拥有国内一流的生产能力，18 个生产基地分布于全国 13 个省市，为患者提供安全有效的健康支持
- ◆ 营销网络遍布全国，原料药远销国际，具有较强的渠道和终端覆盖与管理能力、良好的品牌优势及国际化优势、深厚的企业文化底蕴和富有活力的人才队伍
- ◆ 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

十四五战略规划及企业文化理念体系

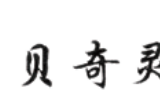


主要产品与品牌

- ◆ 积极布局普仿药业务、输液业务、差异化药业务和创新药业务四大业务平台，深耕慢病、输液、儿科、肾科、精神 / 神经等领域
- ◆ 0 号、冠爽、压氏达、穗悦、糖适平、BFS 输液、珂立苏、腹膜透析液、丙戊酸镁缓释片等 19 个重点产品年销售额超亿元

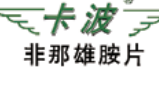


CR DOUBLE-CRANE

 0号 口服避孕药	 诺百益 NUOBAIYI	 卜可 Metformin-SR	 糖适平 Glurenorm
 冠爽 匹伐他汀钙片	 伯司庄 BONESTRONG	 珂立苏 CALSURF	 斐童 FETOCA
 Treeful since 1937 腹膜透析液	 BFS 内封式 聚丙烯输液袋	 利复星 甲磺酸左氧氟沙星氯化钠注射液	 一君 注射用重组人干扰素α2b
 A 小儿复方氨基酸注射液 19AA-I	 普瑞巴林 胶囊	 贝奇灵	



赛科

 压氏达 苯磺酸氨氯地平片	 穗悦 缬沙坦胶囊	 马沙尼 (盐酸特拉唑嗪片)	
 缬沙坦氢氯噻嗪片	 卡波 非那雄胺片		



湘中

 神泰	 宝庆 BAOQING		
---	---	--	--

年度大事记

连续第十四年发布社会责任报告 (可持续发展报告)

明晰十四五战略路径，秉承“关心大众，健康民生”的企业使命，遵循“仿制哺育创新，创新驱动未来”的战略思路，致力成为大众信赖的、创新驱动的世界一流制药企业

着力建设创新技术平台，与宁波大学共建多肽创新药物联合研究院暨院士工作室，与中国医学科学院药物研究所共建创新型药物研究联合实验室，从美国 Novita 公司获得 Fascin 蛋白抑制剂在大中华区 (中国大陆、港澳台) 的开发、生产及商业化的独家授权

成立创新事业部，作为公司研发创新转型主体，致力于将前沿科学和技术应用于创新药物开发，为未被满足的临床治疗需求提供突破性解决方案

仿制药研发及一致性评价创佳绩，一致性评价过评 6 个，仿制药获批 8 个 (6 个产品视同通过一致性评价)

持续开展“美丽公益行”、“鹤骨行动”、“彩虹计划”等多项基层医疗帮扶公益项目，助力基层医疗水平提升

以增资方式获得浙江湃肽生物有限公司 33.33% 股权，成功布局多肽领域





厘定航向，奋勇前行，启程创新转型

邓小平提出的“科学技术是第一生产力”这一科学理论已经被世界的发展所证明。党的十九届五中全会强调，我国经济社会发展和民生改善比过去任何时候都更加需要科学技术解决方案，更加需要增强创新这个第一动力，在激烈的国际竞争面前，要把原始创新能力提升摆在更加突出的位置，努力实现更多从无到有的突破。

近几年来，新冠肺炎疫情全球蔓延以及国家医改政策的持续推行，致使医药行业经历百年未有之大变局，在药品带量采购常态化背景下，仿制药将进入微利时代。与此同时，我国医药创新成果显现，稳步跻身于全球医药创新的第二方阵，制度、人才红利促发医药创新热潮，医保加速纳入，助力创新药产业形成正循环；NMPA 审评标准提高、本土行业标准加快接轨国际领先水平、部分在研新药项目一片红海，竞争格局恶化带来未来回报率下降，对创新提出了更高的要求。

○ 差异化研发体系，启程创新转型

华润双鹤致力于制药领域的创新研发，将新产品、新技术的研究开发作为推动企业可持续发展的源动力，为改善大众的健康水平而不懈努力。面对新冠肺炎疫情与医药行业变革双重大考，公司紧随环境变化积极应对，借助党中央国企改革三年行动方案的春风，全面开启了“创新转型，质量发展，打造一流制药企业”的“十四五”征程，坚定不移的走创新驱动之路。

要在“十四五”期间奠定好创新转型的基础，首先要完成研发战略“三步走”，向技术壁垒高、技术难度大的差仿药、创新药进军，力争在一流制药企业的创新研发方面实现突破性进展。为了这三个阶段性目标的达成，公司对“十四五”期间研发品种、平台布局、研发组织建设等各项指标进行了梳理和细化，打造面向需求、响应速度、流程规范、数据标准的三级研发管理体系，建立创新药与仿制药的差异化研发管理模式：即在研究与发展中心的统筹管理下，建立由创新事业部、研究与发展中心和各业务单位分别负责的创新药、差异化仿制药及普通仿制药三大平台，多轨道同步发力，助力公司在仿制药、创新药两个赛道上比翼双飞。

其中，2021 年新成立的创新事业部作为公司研发创新转型的主体，通过自主研发、对外商务合作等模式开展创新药研发平台建设，聚焦肿瘤、儿科、罕见病等领域的高潜力靶点及多肽药物开发和引进，为未被满足的临床治疗需求提供突破性解决方案。公司在人员、项目技术平台、仪器设备、办公条件等方面均予以了大力支持。



○ 优化研发机制，助力成果落地

公司肩负大型国有制药企业领航创新转型之重任，持续优化研发机制，强化研发统筹管理，完成仿制药研发组织的扁平化、专业化调整，清晰研发定位，通过 BD、产学研合作、自研多方式提高自身药物研发能力，提升研发效率，推进研究成果转化落地。

强化研发统筹管理。梳理各研发业务单位的研发现状，清晰规划七大研发管理职能，并持续推动相关操作规程的落地和优化，借助信息化建设等平台，实现整体研发管理效率的提升。

建立开放型研发体系。引进国内外先进科研技术，与宁波大学、中国医学科学院药物研究所等高校院所开展项目合作，通过共建联合实验室等方式助力自主创新能力提升，促进研发成果快速转化；持续推进多肽、缓控释、高端注射剂型、吸入剂等高壁垒技术平台建设；广泛开展全球创新技术项目的搜寻和引进，以引进两个跨境创新药项目为切入点，大力推进创新技术升级。



引进美国 NOVITA 抗癌药项目签约仪式

仿制哺育创新，奠定转型基础

国内企业生产的化学药产品绝大多数为仿制药，仿制药仍是当前中国医药市场的基本需求，要想在医药改革的大趋势下存活下来并抢得先机，加速仿制药研发和一致性评价工作开展尤为关键。我们确立了低成本与创新转型两大战略方向，而走低成本之路，要积极做好仿制药质量和疗效一致性评价工作，实现公司内部系统的低成本，拥抱国家集采，奠定转型基础，哺育创新发展。

然而，走向成功的道路上，从来都不是一帆风顺的，过程中面临着数不尽的失败与挫折，从参比制剂反向研究到处方工艺开发、从中试研究到产业化放大、从质量研究到稳定性研究、从研发工作到申报资料撰写，倾注着各部门的心血与智慧。公司将药品研发作为重要专项工作去推进，从统一认识，统一行动，到研发起航，生产、质量、技术、工程设备等部门就像一个智能机器人的不同模块，有序分工、通力协作，一直修订着各自的补丁程序，各项目节奏铿锵有力，保障了各节点任务按计划顺利完成，实现无障碍流转，研发工作有条不紊开展。

公司研发团队为了推动项目进展殚精竭虑，无数次的挑战未知，无数次的艰难探索，无数次的坚持自我，无数次的勇敢跨越，终于在历经一番寒彻骨后，迎来梅花扑鼻香。2021 年华润双鹤研发工作书创近年最好成绩：仿制药一致性评价获批 6 个，仿制药获批 8 个（6 个视同通过一致性评价），另有多个一致性评价或仿制药项目申报生产。



凡益之道，与时偕行。我们将以永不懈怠的精神状态和一往无前的奋斗姿态，坚定创新转型之路，在变化中坚守初心，在上坡路上奋力前行，努力学习、持续创新、风雨无阻，谱写研发创新工作的华彩篇章，为改善人民健康贡献更多、更大的双鹤力量！

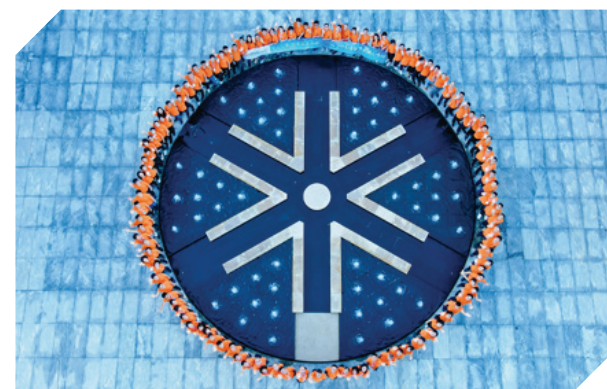
同舟共济，聚势而强，携手成就非凡

人才是企业发展的核心竞争力和重要软实力。华润双鹤坚持“以人为本”的人才发展理念，高度重视组织建设和人才培养，持续打造全方位发展平台，释放员工的激情、责任心和创造力，使企业与员工共同发展、共创辉煌。近年来，医药行业风云变幻，给人力工作带来了巨大挑战。变局开创新局、危机孕育新机。公司深入践行新时代党的组织路线，贯彻与员工共成长的人才思路，不断探索并大胆尝试，积极创新管理模式和管理机制，激活组织活力，盘活人力资源潜力，优化经理人配置，取得了一系列显著成果。

深化组织变革激发活力

为更好地应对变化与挑战，加强一线业务对政策和形势的迅速响应与快速决策，更精进地落实“十四五”战略规划，公司在 2020 年组织变革的基础上，开展经理人队伍优化项目。建立了一套管理团队配置原则、标准以及人才识别、选拔标准，引入科学评价工具，制定了经理人常态化退出机制；通过自主、系统盘点，对党、政、纪三套班子统筹规划、同步调整；实现了二级班子在数量、质量、结构、效能方面的有效配置，经理人在年轻化、专业化、知识化方面进一步提升，新老班子有序交替，提升了队伍活力和动力，增强了组织活力和团队竞争力。本次共计调整经理人逾 60 人次，涉及面之广、人数之多、协调难度之大均史无前例。

在组织管理机制创新的同时，积极进行自我变革，建立人力资源共享中心管理模式。经过前期业务研讨、效果论证、顶层设计、系统优化、并行测试等，人力共享中心正式运行，通过十余人完成所有单位的人事、薪酬相关事务，大大提高工作效率和专业性。在共享建设过程中，通过总部与各单位的密切沟通、协调、研讨、复盘，流程优化、业务整合、队伍赋能，实现了人力资源管理的标准化、规范化、集约化，促进了管理合规与效率提升。



优化激励机制调动热情

为了建立健全持续、稳定的长效激励约束机制，吸引、保留和激励核心技术员工，倡导公司与员工共同持续发展的理念，公司启动了限制性股票激励计划，通过个人与公司利益绑定，充分调动员工积极性，建立了核心员工与公司长期的风险共担、成果共享的机制，为公司业绩增长奠定了坚实基础。该项目由人力资源部牵头，相关部门积极参与，积极研究政策，就激励工具、激励原则、激励范围、业绩考核指标等核心内容与华润集团、国务院国资委进行了无数次反复沟通、论证，经过 8 个多月的艰苦努力，目前限制性股票激励计划（草案修订稿）已获国务院国资委批复和公司股东大会会议审议批准，进入实施阶段，实现了公司中长期激励机制从无到有的突破。

开展多元培训赋能发展

公司建立了以团队文化为精神内核，以职级标准为基础，以旗舰项目为抓手，以系统性课程与多元化学习模式为支撑的全面人才培养体系，以能力建设为核心不断丰富培训体系；对不同层级、不同序列、不同对象，分级分类开展针对性培养项目，系统盘点，精准运营，通过严谨的项目设计传递组织要求，加强经理人、关键岗位及应届生三支现职队伍及其后备梯队的培养与发展，基本形成了有系统、有梯度、以职业发展为导向的人才培养地图。

千秋基业，人才为本。华润双鹤按照“十四五”战略要求正确处理组织队伍与业务发展的平衡关系，将干部管理与战略实现相结合，坚定了突破和挑战的勇气和信心，持续完善人才选育用管的各个环节，丰富人才全景图，带动人才更担当、做成事，通过人才发展推动业务升级，塑造了充满生机和活力的高效组织，打造了一支充满生机和活力的高素质专业化队伍，加强了团队凝聚力，不断提高组织赋能能力、敏捷适应力，更好地服务于公司创新转型和高质量发展。

年轻经理人队伍方面

通过“八八计划”年轻经理人发展项目，培养具备奉献、专业、执行精神的“80 后”新时代年轻干部。完成 **99** 名年轻经理人梯队的集中培养培训，并进入项目后阶段；**29** 名新晋经理人开展（高层）领导力进阶赋能培训，强化使命担当；通过不断做活“蓄水池”，实现梯队人员质量和数量充足，提供可持续的人才保证。



关键岗位队伍

2021 年启动核心关键岗位“接班人训练营”**8** 个，其中专业营 **2** 个（研发、财务），综合营 **6** 个，计划用 2-3 年时间，围绕“培育同一种精神、塑造同一种氛围、统一同一种语言、形成同一种文化”的培养目标，培养 **400** 名政治素质过硬，工作和业绩表现优秀的关键人才。



管培生队伍方面

应届生培训渐成体系，除了参加华润未来之星训练营，公司还根据“**4421**”培养模型（**4** 个主题、**4** 个模块、**2** 个目标、**1** 个平台），逐步形成“鹤青春”品牌，通过线上微课、现场教学、团队拓展和主题任务等方式，进一步帮助新员工认同转换角色、更快更好融入团队、增强合作精神、定位自身职业生涯发展方向，将自己的梦想融入双鹤实际，与双鹤共成长。



03 科技引领，卓越运营，守护健康民生

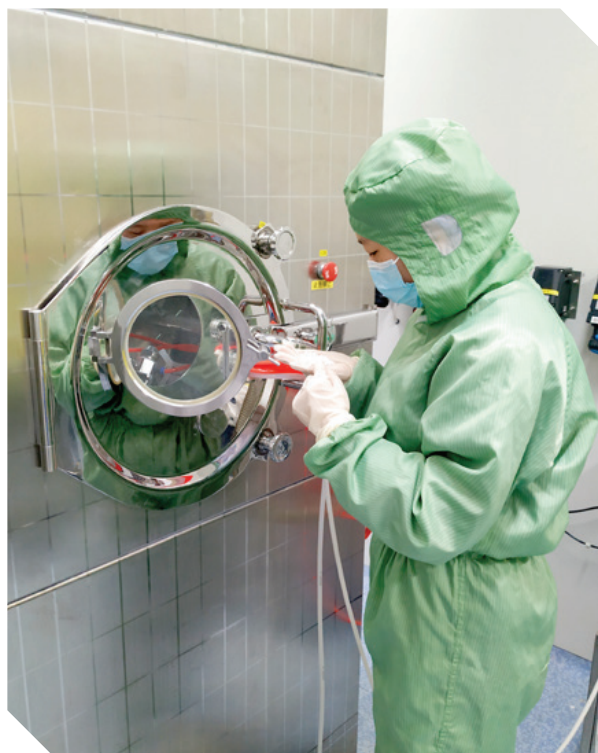
当前，中国特色社会主义建设已进入新时代，未来五年是我国由全面建成小康社会向基本实现社会主义现代化迈进的关键时期。“食品药品安全关系每个人身体健康和生命安全”“保护人民生命安全和身体健康可以不惜一切代价”，习近平总书记把安全生产、人民健康和食品药品质量安全工作提到了前所未有的高度。华润双鹤牢记“关心大众，健康民生”的初心与使命，把“质量安全第一”的意识深深植根于心中，持续开展卓越运营体系建设，推进智能化转型，严控产品质量风险，保障百姓用药安全。



建设标准化体系，服务高质量发展

公司视产品质量为生命。为了夯实下属各单位质量管理基础，打造统一、高效、标准的质量管理体系，公司围绕“合规性、适用性”等关键指标，开展了优化公司标准化质量体系通用文件工作，借鉴“鹤质尚”、“文质鹤行”项目成果，对现行生产质量基础性通用指导文件进行全面优化和修订。

为确保文件优化工作协同高效，公司成立了药品生产质量指导文件优化工作组。工作组遵循通用性、适用性、高标准的原则，依照最新的法律法规、医药行业标准，参考各企业先进管理模式，历时6个月，历经编制初稿、项目组讨论、征求意见、项目组审核、最终定稿等过程，最终输出了119份药品生产质量管理指导性文件，其中《药品生产质量管理规范》的通用指导文件88份，《药物警戒质量管理规范》的通用指导文件31份。前述文件已于2021年12月正式下发，为各单位生产质量文件体系优化升级提供标准，进一步夯实生产单位质量管理基础，保证公司药品生产质量文件的系统性、一致性，强化质量管理体系及核心能力打造，切实满足公司高质量发展战略要求。

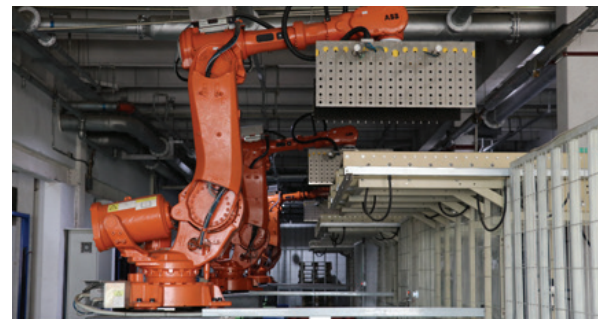


加速智能化转型，助力卓越运营

为了系统提升管理能力和管理水平，公司开展了对标世界一流管理提升工作，从战略、组织、运营、财务、科技、风险、人力资源及信息化等八个重要管理领域开展全价值链对标提升，组织核心管理人员前往多家对标企业进行实地调研，从生产管理、智能制造、质量管理、产品发展、组织管理等多方面进行深入对标学习与交流，经过多轮头脑风暴、研讨、访谈，经历了“发散-振荡-收敛”的过程，总结提炼具备自身行业特色的卓越运营管理体系。引进国内、国际同行业企业的先进管理理念、管理机制和做法，补齐短板，全面优化管理体系、提升管理能力，增强公司核心竞争力，向世界一流企业不断迈进。



为推动互联网、大数据、人工智能和实体经济深度融合，通过数字化核心抓手助力公司打造卓越运营体系，提升企业核心竞争力，公司加速推动智能化制造转型，不断推进生产业务线上化进程。年内规划并实施QMS、MES、SCADA、WMS等多项智能业务系统，创新应用集团化部署智慧仓储管理平台，实现产销物流联动升级，多系统数据集成互联互通，实现“采购订单-物流接收-生产执行-包装赋码-自动入库-质量放行”的跨部门业务数据同步，提升供应链能力与业务管理效率；应用工业互联网技术，试点商丘双鹤原料药自动化车间建设，通过大数据算法分析结合管理优化，优化反应釜产能匹配，提升产能，减少人力投入。



智慧仓储管理平台

推进绿色供应链建设，严控产业链风险

公司秉承绿色发展理念，持续响应国家对企业绿色发展的倡导，探索以绿色发展为导向的新型生产方式，推进绿色供应链建设。对标国家绿色供应链管理体系评价标准，开展绿色供应商管理工作，推动供应链上下游企业提升社会责任绩效，助力降低产业链风险，推动产业链上各企业协同共赢。

在上下游供应商管理中，公司时刻谨记社会责任，以“质量第一”为原则，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，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。在产品的设计、制造、包装、运输、使用和报废处理全生命周期中融入绿色概念，通过多种技术手段提升成品率，提高材料利用率，优化产品成本，每年产废量持续下降，推动高效、清洁、低碳、循环的绿色生产与发展。连续多年环保排放达标，万元产值能耗比持续下降，近 5 年低风险供应商占比每年提升 5%，供应商供货合格率稳步提升，实现了绿色供应链的良性循环。

继 2020 年获评国家工信部绿色工厂后，华润双鹤凭借完善的安全环保风险管控体系、稳健的运营管理体系、丰富优质的产品储备和清晰明确的业务规划及发展路径等领先优势，2021 年成功入选国家工信部第六批绿色供应链管理企业，是北京地区唯一上榜的化药企业。

质量关乎生命，责任重于泰山。作为一家历史悠久的国有制药企业，华润双鹤以国家要求和人民愿望为基本原则，坚持生命健康至上、绿色高质量发展，强化责任担当和系统管理，优化业务生产全链条管理，持续开展卓越智能数字化运营体系建设，确保各项工作平稳高效运行，为争创一流制药企业不断前行。



04 健康扶贫，公益担当，感恩回馈社会

“在希望的田野上”，爱心传递

为弘扬双鹤文化，向贫困地区人民奉献爱心，公司自 2017 年起开展“在希望的田野上”爱心公益活动，多次邀请医药行业知名专家先后赴安徽金寨、宁夏海原、贵州剑河、湖北红安等希望小镇开展系统的健康扶贫公益活动。

该活动依托华润希望小镇项目，由医药行业知名专家组成的公益行团队为当地居民提供全面的健康查体及义诊服务，并针对每位患者疾病情况提出治疗方案和建议，培养正确的就医理念；通过学术讲座、参访交流、疑难门诊和查房病例研讨等方式对当地医疗人员进行帮扶，培养高素质人才。在活动过程中，公司还进行了多次捐赠活动，先后捐助了降压、降糖等药品，帮助当地居民缓解慢病困扰，摆脱因病返贫困境；向当地中小学捐赠了书籍与学习用品，以丰富当地青少年课外阅读资源，帮助学校完善学生教育设施建设。为当地居民带来高质量、专家级的医疗服务，开启双鹤扶贫新模式。



活动开展至今，共举办公益活动近 30 次，邀请专家 500 余名，受益人员逾千人；其中，2021 年组织希望小镇公益之旅 6 次，多次组织线上专家答疑会等活动，惠及 200 余人次。有效提升了当地居民的健康意识及就医理念，支持并助力当地医疗水平提升，体现了红色央企的责任和担当。

脱贫攻坚是党中央、国务院的一项重大战略部署，健康扶贫是脱贫攻坚的坚中之坚、难中之难，党的十九大指出精准扶贫、精准脱贫已成为关乎党和国家政治方向、根本制度和发展道路的大事；而随着“健康中国”战略的不断实施，社会对于基层医疗建设以及自身健康的重视程度越来越高。

华润双鹤作为一家有着“红色”基因的国有制药企业，心系基层医疗卫生发展，深耕健康公益，着力发挥党建工作对公益活动的引领作用，积极探索“党建+公益”模式，自 2017 年起持续设立健康扶贫项目——“美丽公益行”系列公益活动。该活动包括“在希望的田野上”爱心公益活动、“雨润星空”ASD 家庭成长赋能公益项目以及“千县计划”县域公益医学教育活动等公益项目，邀请医药行业知名专家对基层医生开展针对性帮扶和培训，同时积极开展多形式、多种类的健康扶贫活动，服务健康中国战略、乡村振兴战略，赢得了各利益相关方的肯定，形成了“党建引领、各方参与、组织保障”的良好公益格局。



“雨润星空”，成长陪伴

为了将“在希望的田野上”爱心公益活动中总结的宝贵经验发扬光大，公司从 2020 年开始扩大了帮扶领域，启动“雨润星空”ASD 家庭成长赋能公益项目。

孤独症是一种脑发育性障碍，以社会交往障碍、沟通交流障碍和重复局限的兴趣行为为主要特征，绝大多数孤独症儿童需要长期的康复训练和特殊教育支持。近年来，孤独症患者人数逐年攀升，由罕见病转变为多发病，成为一个世界性难题，需要社会共同关注与支持。为呼吁更多人关注自闭症儿童，帮助家长和特殊教育老师能够早期识别孤独症，了解孤独症的临床表现，系统规范地学习孤独症康复方法，推进孤独症儿童的诊断与康复向着规范化、科学化的方向发展，华润双鹤“雨润星空”ASD 家庭成长赋能公益项目在此背景下应运而生。

该项目自 2020 年 1 月启动以来，共计开展线下活动 5 次，为超过 500 个家庭答疑解惑，间接辐射人数超过 1.8 万人，让孤独症家庭感受到了社会的关心和关爱。同时，结合疫情防控要求设立线上课堂，针对疫情、洪涝向受灾群众推出“灾后心理疏导”系列线上讲座 16 次，邀请专家从科学的角度为大家解读灾后及疫情期间心理障碍的舒缓方法，覆盖 8,000 余人次。

“千县计划”，基层赋能

目前高血压是最常见的慢性病之一，严重消耗医疗和社会资源，给家庭和国家造成沉重负担。在基层县域普遍存在高血压控制率不理想、病人不配合、药物使用不到位、检查能力有限等问题，特别是伴随县域老龄化的加速，高血压诊疗问题更为严重。

为提升高血压患者的知晓率、治疗率、控制率，继续开拓爱心公益活动思路，公司自 2021 年起设立“千县计划”县域公益医学教育活动，邀请知名专家对县域基层医院开展公益医学教育活动，通过学术讲座、病例讨论、临床答疑以及模拟训练等形式对县域基层医生进行针对性指导，精进基层医生临床处理能力和业务水平，规范县域慢病诊疗理念和思路。



2021 年共计开展 4 轮活动，涉及 300 余个县域，覆盖医生 3 万余人次，有力提升了县域高血压防治水平，守好百姓健康之“门”，防止因病致贫、因病返贫现象的发生，为稳固脱贫成果、实施健康中国战略做出了贡献。

爱心汇聚力量，真情共筑希望。华润双鹤通过“美丽公益行”系列公益活动的开展，将城市与乡村连接，成为等级医院与基层医院间的纽带。80 余年的发展历程中，双鹤的企业文化深沉厚重，双鹤人有着制药人的严谨和朴实，为中国百姓和医药发展作出了历史性贡献，在造福大众健康的道路上，双鹤人用足迹丈量健康中国的绿色版图，用真心融入基层的医疗教育中去，用行动打造华润双鹤的公益名片，为大众奉献优质放心的药品，感恩回馈社会，矢志不移地为人民健康保驾护航。

稳健经营 引领行业前行

理念与目标

2021 年，受益于国内出色的防疫工作与新产品加速上市，中国医药市场得到快速恢复；药品集中采购和医保目录调整步入常态化，为我国医药行业持续发展提供稳定的政策环境；同时，创新药加速上市、Biotech 公司不断涌现、CXO 快速发展、疫情下催生的互联网医疗等迫使传统企业加速转型。医药行业的大洗牌，不仅为企业带来严峻挑战，更是发展机遇，在中国医药产业重塑的大环境下，公司谋篇“十四五”开启新征程，全面贯彻落实国企改革三年的各项行动举措，持续推动改革创新，实现公司高质量发展，向世界一流制药企业迈进。

总资产（亿元）



营业收入（亿元）



利润总额（亿元）



归属子公司所有者的净利润（亿元）



净资产收益率（%）



总资产报酬率（%）



国有资产保值增值率（%）



我们的行动

创造 经济价值

开展对标世界一流 管理提升工作

小案例

为了推进公司“十四五”战略落地，系统提升管理能力和管理水平，公司开展了对标世界一流管理提升工作，从战略、组织、运营、财务、科技、风险、人力资源及信息化等八个重要管理领域开展全面对标，通过开展对标世界一流的工作，引进国内、国际同行业企业的先进管理理念、管理机制和先进做法，全面优化管理体系、提升管理能力，补齐短板，增强公司核心竞争力，向世界一流企业不断迈进。



○ 加快创新转型，推进战略落地

2021 年是“十四五”规划的开局之年，公司落实国企改革，以“公司整体跑赢大市、二级单位跑赢细分市场、重点产品跑赢竞品”为目标，推动产品创新、外延发展、机制创新和数字经济四个“创新”，围绕研发创新、卓越运营、外延发展、人才与组织发展四项工作主题，启程“创新转型，质量发展，打造一流制药企业”的十四五征程。

面对带量采购“提速扩面”、国家医保“灵魂砍价”等政策，公司坚持“仿制哺育创新，创新驱动未来”的战略思路，全面践行“低成本、大规模、多品种、高质量”的战略方针，审时度势、立足长远、积极应对、创新破局，夯实仿制药存量业务，加快创新转型进程，以战略为指引落实年度各项重点工作，保障战略落地。布局普通仿制药业务、输液业务、差异化药业务、创新药业务四个业务平台，大力推动研发创新转型，统筹研发体系，创新药、差异化仿制药、普通仿制药多轨协同发力，加快产品获取；积极拥抱带量采购，非输液业务合理匹配产品资源，落实全价值链低成本战略，输液业务以 BFS 和静配为抓手打造输液专业营销能力，加速模式转型。

2021 年，随着疫情常态化管控，公司整体业绩恢复较好，实现主营业务收入 90.3 亿元，净利润（归属母公司）9.4 亿元。



○ 确保资产安全，维护股东权益

国有资产保值增值是作为国有企业的首要职责，华润双鹤积极开展资产管理工作，规范国有资产管理，明确产权责任，优化管理体系，推动国有资产提质增效。根据集团管控要求，持续开展资本结构优化工作，积极推动各子公司资本结构优化，推动企业价值提升，截至 2021 年末，公司资产负债率为 23.39%，流动比率为 2.75，公司资产管理保持良好水平。

公司持续推动资金安全管理体系建设，保证公司资金安全。2021 年结合资金系统升级建设要求，构建资金计划蓝图方案；完成各级资金管理制度新增和修订，定期开展资金检查，充分利用系统交易预警手段，加强资金支付事前管控，进一步提升银企账户实时监控覆盖率，有效防范资金风险。

○ 推动外延并购，赋能投后管理

外延发展是华润双鹤年度工作主题之一，在现有存量业务受到带量采购及疫情对诊疗观念影响下，要实现跻身一流制药企业目标，外延并购需大有作为。华润双鹤持续完善投资并购机制，充分运用资本市场优势，加大项目储备力度，择机投资并购、引进创新药物与技术，强化新并购企业的投后管理，在支撑现有公司规模的基础上，持续关注与公司定位相关联、优势互补、具有核心竞争产品、具有前沿技术优势的制药企业，积极寻找优质标的，投资并购再创佳绩。2021 年，公司以增资方式获得浙江湃肽生物有限公司 33.33% 股权，成功布局多肽领域，同时完成 3 个 BD 项目签约，为公司储备优质资源。

公司持续强化新并购企业的投后管理，导入成熟的运营管理体系，对新并购的天东制药和浙江湃肽开展战略梳理、制度和管理体系对接以及文化融合，使新并购企业快速融入公司，报告期内天东制药和浙江湃肽收入、利润均实现双位数增长。



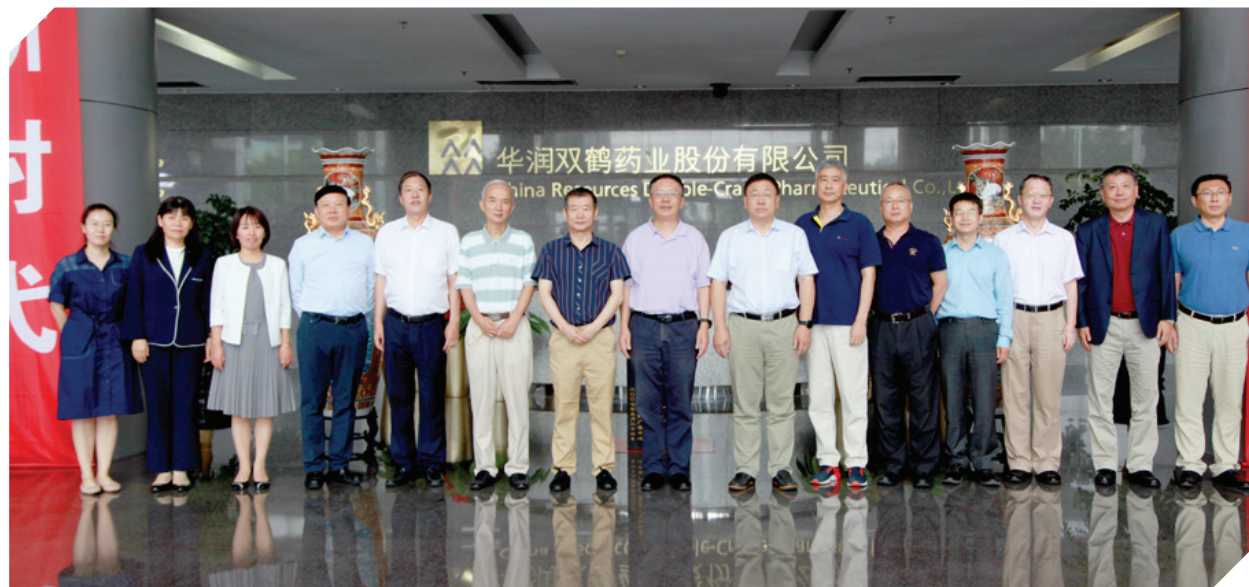
规范 公司治理

科学合理的治理结构

华润双鹤持续执行股东大会、董事会、监事会和经营层的“三会一管”及独立董事制度，形成了权力机构、决策机构和经营层之间权责明确、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。2021 年，公司有序启动第九届换届选举工作，引入外部董事机制，达到外部董事占多数，人员结构更加科学合理和多元化，实现平稳过渡、顺利换届。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。

公司根据外部监管要求及内部发展需要，不断完善法人治理结构，逐步形成合法合规、科学高效、有效制衡的法人治理机制。公司坚决落实董事会职权，遵循“依法治企、市场导向、权责对等、放管结合”的原则，在董事会运作规范的基础上深入、全面落实 6 项主要职权，充分发挥董事会“定战略、作决策、防风险”作用；修订公司《章程》，新设总法律顾问，充分发挥法律把关作用；保障经营层依法行权，结合公司经营发展情况，梳理、调整总裁权限，并相应修改《总裁工作细则》，充分发挥经营层“谋经营、强管理、抓落实”作用。

2021 年，公司共召开股东大会会议 4 次，董事会会议 12 次，监事会会议 11 次。会议的召开与表决程序均符合《公司法》等有关法律法规及公司《章程》的相关规定；公司董事认真出席董事会会议，为公司的健康发展建言献策；独立董事对公司重大事项享有足够的知情权，严格审议各项议案并作出独立、客观、公正的判断，切实维护了公司整体利益和中小股东的合法权益。



贯通的决策管理体系

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，公司结合实际情况梳理优化《三重一大决策制度实施管理办法》及《决策事项权限运行表》，按照党委会、董事会、经营层的权责划分，完善行权机制、细化操作流程，清晰决策的具体范围、标准、内容，使治理主体职权范围和决策事项具体化、规范化、程序化；为公司“三重一大”事项决策提供依据，保障党委会、董事会、经营层权力行使，保证公司治理主体不缺位、不越位、不相互替代。

另外，公司对下属单位开展多轮培训、辅导，推动 16 家下属单位制定完成“三重一大”决策制度及决策事项权限运行表，推进各单位充分理解并严格执行制度内容，做到公司与下属单位权限不重不漏、有机融合，厘清各治理主体的权责边界，强化重要决策党委会前置程序，把党的领导与企业治理、董事会决策、经营层落实进行有机融合，有效推进公司决策的科学化、民主化、规范化。



推动下属公司治理体系建设

公司推动下属公司治理体系建设，部分下属公司结合实际发展需要，由设执行董事改为设董事会，制订配套管理制度并召开下属公司治理专题培训，规范子公司董事会会议召开、决策流程，实现董事会应建尽建、配齐建强、规范运作，提升公司治理体系的规范性、科学性和有效性。

小案例

规范的内部控制建设

为加强和规范公司的内部控制，提高公司经营管理水平和风险防范能力，持续深化内部控制建设，公司不断规范和完善内部控制建设，搭建了自上而下的内部控制体系，年内根据《企业内部控制基本规范》及其配套指引的规定，按照国资委要求并结合公司实际情况，组织修订了《华润双鹤内部控制管理办法》，旨在实现控制目标的过程，有效防范风险，合理保证公司经营管理合法合规、资产安全、财务报告及相关信息真实完整，提高经营效率和收益。

2021 年，公司根据实际情况成立了依法治企、风控与合规管理委员会，作为内部控制与风险管理的领导机构，委员会由董事长担任委员会主任，作为内控体系监管工作第一责任人；同时要求各下属单位建立或完善依法治企、风控与合规管理组织机构，加强组织领导，落实企业主要领导人员内控体系监管工作第一责任人职责，高度重视内控体系建设与监督工作。

公司采用自评与抽查结合，自评为主，抽查为辅的工作方法开展内部控制评价工作并编制《年度内部控制评价报告》，通过各下属单位的自查及公司内控评价组的重点检查，及时发现各业务流程内部控制的设计缺陷和执行缺陷，对评价的 10 项内控一般缺陷，提出整改意见，跟踪落实缺陷整改，不断完善管理流程和规章制度，使公司内部控制体系不断完善更新，内部控制水平得到提升。

小案例

修订内部控制手册

为完善内控制度体系，建立以内控体系建设与监督制度为统领，各项具体操作规范为支撑的“1+N”内控制度体系，公司年内开展了总部内控手册修订工作：根据组织机构调整带来的管理职能的变化以及各年度内部控制评价过程中发现的内部控制缺陷，对制度流程进行了梳理，对各层级的岗位职责进行了明确。

通过修订完善内控手册，落实各职能部门内控体系有效运行责任，加强了重点领域、关键环节日常管控；同时，通过流程梳理，进一步提升内部控制管理水平，积极采取措施加强重大风险全过程管理，推动内控管理与日常经营管理有机融合，不断提升内控管理工作的制度化、规范化水平，保障企业持续、健康、稳定发展。

健全的风险管控机制

2021 年，公司按照上级单位关于开展全面风险管理工作的总体要求和公司风险管理工作的规划，积极开展了全面风险管理工作，评估出了公司面临的重大风险，梳理了各业务流程风险事件，有针对性地制定了管理策略和解决方案，取得了初步成效。2021 年识别宏观经济及政策风险、产品研发风险、战略管理风险、人力资源风险、组织管控风险、企业文化风险、质量风险、销售风险、投资并购风险，识别出的风险均得到了有效的控制，未发生重大风险。

同时，结合本单位自身实际情况，密切跟踪应对年初评估的重大风险变化情况，及时发现和应对经营管理过程中的新增风险和风险事件，按季度汇总分析各类重大风险应对措施和重大风险事件监测处理情况。

小案例

开展药品质量风险专项治理

根据年度风险评估结果，选取药品质量风险开展专项治理工作，通过药品质量风险专项治理，完善药品质量管理体系，规范风险管理要求，促进风险管理制度化、专业化、规范化。推动药品质量风险管理与职能管理、业务管理的有机融合，充分发挥药品质量风险管理在运营管理中的促进和保障作用。

全面覆盖的审计监督体系

公司努力构建集中统一、全面覆盖、权威高效的审计监督体系，推动党委对审计工作的领导更加全面、审计工作成效更加凸显、审计建设性作用发挥更加有力。2021 年，公司不断拓展审计监督的广度和深度，重点开展经济责任审计和国资监管重点领域专项审计，包括研发及科技投入情况审计、中央“八项规定”精神落实情况审计、“三重一大”事项专项审计、资金管理中心审计和投资并购内控审计。同时，公司加强审计质量控制，从而提升内部审计工作的规范化、标准化、优质化水平，通过发现审计问题，提出审计建议或意见，跟踪落实审计整改情况，推动公司管理提升，完善制度建设，优化业务流程，加强内部控制有效性。从而促进公司保障质量、规避风险、合规经营，为成为大众信赖的、创新驱动的世界一流制药企业保驾护航。

落实
反腐倡廉

廉洁文化是企业实现发展的“灯塔”，华润双鹤持续完善纪检制度，推进监督体系建设，加强监督管理，营造廉洁文化，进一步加强企业廉政建设。2021 年公司未发生重大腐败事件及贪污诉讼案件。

事实与数据

2021 年
公司更新直管经理人
廉政档案

75 份

各级纪检组织共计出具
廉洁意见回复

412 人次

开展任职谈话和廉政谈话

195 人次

加强廉政督查

公司持续做好干部的日常监督，严把选人用人关口，锻造过硬干部队伍；开展公司直管经理人述责述廉工作，强化党内监督，把信任激励同严格监督相结合，促使领导干部有权必有责，有责必担当，不断加强对领导干部廉洁自律的监督和管理。

建设监察体系

公司持续推进大监督体系建设，努力将“大监督”工作从有没有向好不好转变。明晰四项权责，即监督权、调查权、处置建议权、决定权；建立四项机制，即联络员定期沟通机制、大监督会商分析机制、问题线索限期移交机制、问题线索联合核查机制；持续完善纪检制度体系，年内制定《尽职免责机制实施办法》。

推进反腐宣传与培训

公司用身边事教育身边人，发挥反面典型警示的震慑作用，重点加强对各级党员领导干部、关键岗位人员、新任职经理人开展针对性廉洁教育和专题警示教育。公司开展新任直管经理人廉政谈话，深入下属单位开展警示教育及廉洁教育，通过反面典型案例的教训，筑牢思想防线；制作靠企吃企、招标采购等专题廉洁警示教育材料，组织各单位党员领导干部开展学习；在关键时间节点进行廉洁过节提醒以及企业公众号推送清风鹤翔廉洁内容，共计推送 35 次，从思想上让干部员工紧绷廉洁这根弦。

实施专项检查

为确保公司作风建设制度的有效落实，将“四风”问题作为日常监督的经常性工作，聚焦中央八项规定精神贯彻落实情况，防止“四风”反弹回潮：深入基层调研发挥监督实效，先后就纪检工作开展情况以及疫情防控生产保障等深入调研 14 家下属单位，了解掌握实际情况，有效发挥基层纪检机构监督作用；持续反“四风”树新风，紧盯关键时间节点，持之以恒正风肃纪，坚持预防在前、提醒在前，开展节日期间专项检查，保障干部职工安全健康廉洁过节；针对违规经商办企业、超标准公务接待等突出问题，开展中央八项规定精神落实情况专项检查。

投资者保护与沟通

严控信息披露质量

2021 年，公司通过完善信息披露工作及时传递价值信息和核心理念，展示良好形象，切实维护投资者合法权益。公司坚守信披合规底线，遵循“真实、准确、完整、及时、简明、清晰”的基本原则，进一步优化内外部信息报告与管理工作机制，对内高效获取公司信息、反馈外部监管要求，对外充分披露行业相关、业绩情况等信息，不断提升信息披露的透明度和及时性。全年累计发布 73 则临时公告和 4 则定期报告，助力投资者做出价值判断和投资决策。

公司信息披露工作获得监管单位认可，连续六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。

创新投资者沟通形式

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。公司从便利每一位投资者的角度出发，不断完善与投资者的沟通机制，注重加强与投资者的双向沟通，构建和谐互信的投资者关系。

公司坚持于定期报告披露后召开业绩说明会，及时向投资者传递最新动态，年内召开业绩说明会及路演 4 场，其中年度及中期业绩说明会采用现场与网络相结合的方式召开，最大化满足投资者需求。在日常沟通交流方面，公司通过现场接待投资者调研、参加券商策略会、主动拜访股东、投资者热线、“上证 e 互动”平台、邮箱等渠道与投资者进行沟通交流，积极的回复投资者的疑问，听取投资者对行业发展、企业管理等方面的真知灼见。丰富多样的沟通渠道和沟通内容，不仅全面展示了公司的生产经营成果，传递了公司价值，同时建立了公司与投资者之间的信任桥梁，提高了投资者对公司的认知度、认同度。报告期内，投资者对公司的关注度得到提升，公司的股东结构更趋优化。



公司积极探索价值传播新途径，坚持采用“一图看年报”等 H5 方式展现公司形象，并通过微信公众号、个人自媒体传播等多渠道传递公司价值，为投资者提供多角度全方位获取公司信息的渠道。

事实与数据

2021 年

公司组织召开警示教育大会

2 次

开展警示教育

228 次

覆盖员工

11183 人次



○ 依法保障股东权益

公司严格按照《公司法》《上市公司股东大会规则》以及公司《章程》的相关规定召集、召开股东大会；运用网络投票等机制，为中小股东参与公司决策提供便利；在股东大会审议涉及中小投资者利益的重大事项时，对中小投资者表决实行单独计票；在董事、监事换届选举中，积极采用累积投票方式，充分反映中小投资者的意见。2021 年公司共召开股东大会会议 4 次，审议 17 项议案，对包括年度报告、利润分配方案、关联交易、修改公司《章程》、董监事换届选举等重大事项进行决策，充分保障了公司全体股东特别是中小股东的知情权、参与权和决策权。公司董事会及时落实股东大会的各项决议，推动股东大会授权董事会的各项工作开展。

华润双鹤重视对股东权益的保护，在保证公司正常经营和持续发展的前提下，采取积极的利润分配方案回报股东及投资者，增强投资者信心，回馈广大投资者对公司的信任与期待，自 1997 年上市以来，公司现金分红总额达 25 亿元。2020 年度公司共计派送现金红利 3.03 亿元，派发现金红利占当年度归属于上市公司股东的净利润的比例超过 30%；2021 年度拟实施向全体股东每 10 股派发现金红利 4.8 元（含税）的利润分配方案。

基于对公司未来持续稳定发展的信心和对公司价值的认可，促进公司建立健全激励与约束相结合的分配机制，公司第九届董事会第七次会议于 2021 年 12 月 27 日审议通过了《关于以集中竞价交易方式回购公司股份方案的议案》，同意采取集中竞价交易方式回购公司已发行 A 股股份。截至本报告披露日，公司通过集中竞价交易方式已累计回购股份数量为 21,587,509 股，占公司总股本 2.07%，购买的最高价为 14.24 元 / 股，最低价为 11.44 元 / 股，已支付的总金额为 280,921,997.44 元（不含印花税、交易佣金等交易费用）。



问题与应对

随着国家政策持续收紧，带量采购、医保控费等常态化、制度化推进，行业变革持续深化，行业进入缓慢增长阶段，产业结构快速调整，仿制药红利快速结束，创新药发展蓬勃向上，企业持续分化，行业集中度显著提高。同时，随着健康中国推进、人口老龄化加剧、疾病诊疗水平提升等因素影响，医药市场增长潜力仍在；新研发技术、新治疗方式、互联网技术方兴未艾，催生医药行业模式变革。

面对当前外部经济的变化和内部发展的需求变化，华润双鹤坚持“仿制哺育创新，创新驱动未来”的战略思路，持续关注患者需求、充分探索临床价值，加大新药研发力度，赋能创新转型，深入推进管理体系和管理能力现代化建设，持续提升企业效益和运营质量，坚定建设一流制药企业，推进“十四五”战略落地。



我们的承诺

围绕“从卓越运营的单领域建设向对标一流的八大领域转变”的推进思路，全面、系统对标一流制药企业，深入推进管理体系和管理能力现代化建设，持续提升企业效益和运营质量，确保“十四五”战略落地

推进全面从严治党，统筹推进纪检监察体制改革，坚持严密监督、严查快办、严肃惩戒、严管厚爱，构建内部监督合力

以投资者需求为导向持续提高信息披露质量，建立行之有效的投资者沟通机制，向资本市场传递公司价值



关爱员工 共建和谐家园

理念与目标

人才是知识资本的载体，是企业提升品牌、推动发展的核心竞争力和重要软实力。华润双鹤视员工为企业发展最宝贵的财富，遵循“以人为本”的人才方针，以培育核心价值观、激活文化正能量为抓手，着力健全人才机制，创新文化建设，构建基于尊重、信任、关爱的双鹤大家庭；通过完善的薪酬福利体系以及丰富多彩的文化活动让每一位员工感受到家的温暖；同时，公司重视员工的培养，建立公开、公平、公正的激励机制，搭建广阔发展平台，不断释放员工的激情、责任心和创造力，使企业与员工共同发展、共创辉煌。

关键绩效指标	单位	2021	2020	2019
员工总数	人	11,029	11,351	12,276
员工流失总数	人	1,665	1,598	1,321
劳动合同签订率	%	100	100	100
体检覆盖率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
职工平均工资水平	万元 / 年	10.6	9.9	9.7
女性管理者比率	%	43	41	42
残疾人雇佣人数	人	75	75	57
人均带薪休假天数	天	9	9	9
员工培训覆盖率	%	100	100	98
人均培训投入	元 / 人	1,053	875	1,170
人均培训时间	小时	51	170	61
救助困难员工	人次	333	621	287
救助困难员工投入	万元	49.64	35.70	37.64
走访慰问困难员工家庭	户	351	142	347
慰问困难员工家庭投入	万元	27.15	10.69	24.99
资助困难员工子女入学	人次	88	95	75
资助困难员工子女入学投入	万元	8.50	8.38	6.52
救助患病员工	人次	153	314	193
救助患病员工投入	万元	38.87	66.86	34.19



我们的行动

保障
员工权益

遵守劳动法规

华润双鹤在严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》及《中华人民共和国就业促进法》等法律法规的基础上，贯彻对劳动用工和职工权益保护，依此制定并不断完善公司的劳动用工管理制度。严格规范企业用工行为，依法建立劳动关系，为员工提供符合规定的劳动安全卫生条件和劳动防护用品，建立并完善劳动安全卫生制度，开展安全生产和职业卫生教育培训，采取预防措施、严格防控职业病危害，保护员工劳动安全健康权益。

坚持平等雇佣

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，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%；积极营造融洽的工作环境氛围，增强员工认同感和归属感，实现人才保留。

事实与数据

按员工性别及类别划分员工构成情况		人	按员工性别及类别划分员工流失情况		人
男性员工		5,410	男性员工		822
女性员工		5,619	女性员工		843
29 岁及以下		2,165	29 岁及以下		613
30-50 岁		7,797	30-50 岁		1,005
51 岁及以上		1,067	51 岁及以上		47

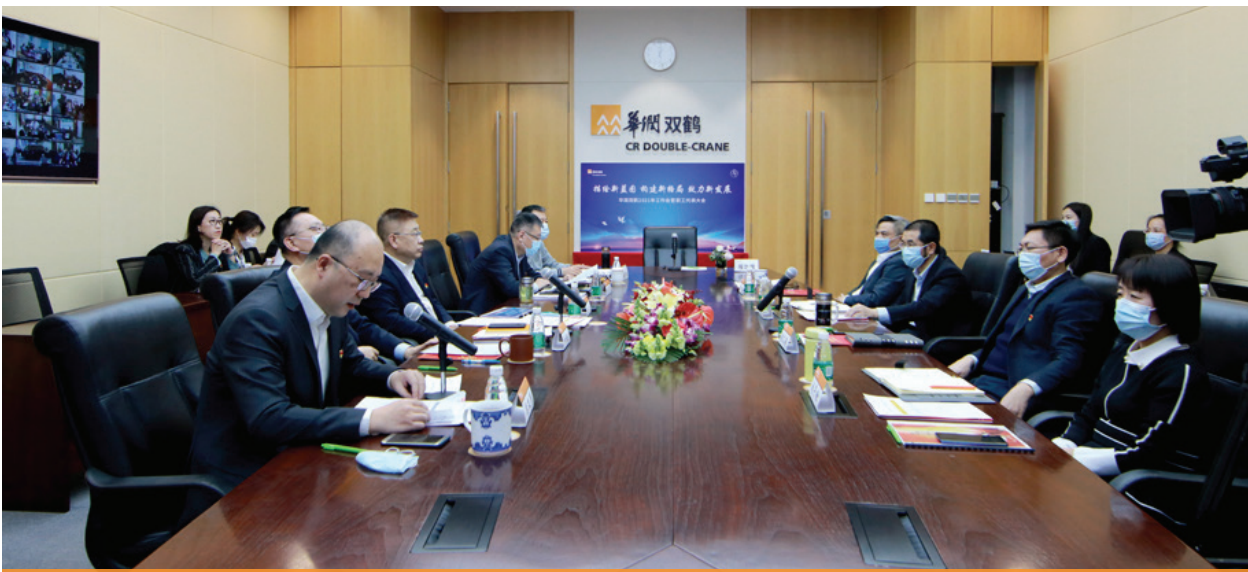


公司尤其关注特殊工种职工、工伤职工和老职工等特殊群体，以及孕产期、哺乳期、医疗期、工伤期等职工特殊期间的合法权益。公司持续关注社会残疾人就业和权益保障问题，积极安置残疾人工作，与其他员工在职业发展、薪酬待遇等方面一视同仁、平等对待。

保障民主权利

华润双鹤依法保障员工参与民主管理、民主决策、民主监督的权利，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，关注员工需求，保护员工隐私，加强民主管理，确保从多角度全面地保护员工权益。

公司积极适应新形势和新要求，在经营层和员工之间积极构建多元化的沟通渠道：充分发挥职工代表大会、工会的职能和作用，组织职工代表参加年度工作会暨职代会，共商企业战略方向，促进企业发展；在向员工征集意见的基础上完成新一期集体合同签订；通过员工座谈会、合理化建议征集活动等形式，听取员工意见、建议，对于生产经营方面的建议进行筛选，对有实施价值的建议进行采纳实施，对于投诉类建议倾听诉求，在了解情况的基础上协助解决，不能解决的向员工本人进行反馈或疏导。



2021 年度工作会暨职代会

建立职工代表监事制度

公司依据《公司法》和公司《章程》等相关规定，建立并完善了职工监事制度，在 2021 年监事会换届过程中，通过职代会团长扩大会议选举产生了 2 名职工代表监事，代表职工参与公司的决策、管理和监督，积极听取职工的心声，保障职工的合法权益。

小案例

呵护
员工成长

华润双鹤贯彻与员工共成长的人才思路，把干部队伍建设、人才发展和员工的职业发展作为人力资源工作的重要内容。2021 年是“十四五”开局的关键之年，华润双鹤以落实“国有企业三年改革行动方案”为抓手，围绕“组织、队伍、效能”建设，深化落实《人才梯队建设管理办法》，打造一个充满生机和活力的高效组织。

深化组织变革

公司以人才为发展的第一资源，进一步深化组织变革，确保战略有效落地。持续优化原料药制剂研产销纵向一体化管理和“事业部群”横向一体化管理，加强事业部授权管理，不断优化授权体系以保障充分授权；整体控制人员规模，提升研发人员比例，通过工效联动持续提升劳产率，降低运营成本，切实提升组织运行效率、激发发展动力。



重视人才培养

公司以能力建设为核心，注重人才培养，对不同层级、不同序列、不同对象，分级分类开展针对性培养项目，系统盘点，精准运营，有序开展经理人、关键岗位及应届生三支现职队伍及其后备梯队的培养与发展，“八八计划”培养 99 名后备年轻经理人，29 人晋升进入经理人队伍，“接班人训练营”关键岗位人才培训赋能，“鹤青春”培训 78 名应届生，引领走好职场第一步；开展“新竹计划”，通过晋升、调整、退出等机制，不断优化经理人队伍，实现队伍年轻化、知识化、专业化。基本形成了有系统、有梯度、以职业发展为导向的人才培养地图：建立了以团队文化为精神内核，以职级标准为基础，以旗舰项目为抓手，以系统性课程与多元化学习模式为支撑的全面人才培养体系，务实落地的培训体系不断丰富，联动内部知识管理、职业发展、评估使用，完善人才选育用管的各个环节，丰富人才全景图。

事实与数据

按员工性别及类别划分受训员工百分比		%	按员工性别及类别划分人均培训时间		小时
男性员工		49.2	男性员工		49.8
女性员工		50.8	女性员工		52.2
高层管理者		2.4	高层管理者		165.0
中层管理		18.0	中层管理		139.9
普通员工		79.6	普通员工		43.8



优化职级体系

华润双鹤通过员工学习和人才体系的不断搭建和贯通，从组织、能力等各方面建立并持续优化公司职级管理和专业序列职级体系，打通职业发展通道，并分步推进职级动态调整，既实现员工发展有路径，又通过标准前置，引领管理者能力提升。2021 年，公司修订《职位职级管理指引》，完善纵向设置清晰且在各下属单位之间可横向映射的职位职级体系，推出研发、生产、营销序列的职等职级标准，明确各专业序列职级标准。各序列以业绩为导向，定期通过笔试、实操、竞聘答辩等多种形式进行公开竞聘，激发员工持续学习的热情，也为想干事干成事的优秀员工提供更高平台，形成“学习 - 实践 - 发展 - 再学习”的发展循环。

关爱 员工身心

○ 帮扶员工所急所难

公司落实员工关爱,依托“五必访”工作制度,包括两节送温暖、五一敬劳模、生育送贺礼、生日送祝福、疾难送慰问等,把公司的温暖送给每位员工,使工会成为员工可信赖的“娘家人”。疫情期间,主动对坚守一线岗位员工及因疫情致困员工进行慰问,同时积极开展常态化的送温暖活动,对家庭生活困难、家庭成员大病、工伤等特殊的困难员工核实情况后给予补助,帮助员工渡过难关,2021 年共计走访、慰问和看望老员工、生病生育和困难员工 900 余人次,各种慰问物品和慰问金折合人民币 120 余万元。

管好用好爱心基金

小案例

华润双鹤于 2013 年设立“爱心基金”,用于帮助重疾职工及家庭渡过难关,战胜困难,基金运行 9 年以来累计资助 104 人次,资助金额近 330 万元。公司每一笔爱心基金均经爱心基金管委会讨论通过后资助,并定期对资助人员进行回访,每年对爱心基金年度运行情况进行总结和公示,2021 年,通过爱心基金管委会审议,公司给予 7 名特困职工爱心基金资助约 23 万元。

○ 维护女性员工权益

女职工是特殊的群体,华润双鹤注重女性员工的权益保护,认真贯彻执行《妇女权益保护法》等法律法规,严格落实女性员工孕产期、哺乳期休假规定,保障女性员工拥有平等的薪酬福利和职业发展机会;设身处地关心女员工,在女员工“五期”的保护和落实中严格遵守国家的有关政策规定,在女员工生育时,组织慰问探望或派送礼品。



表彰“巾帼创新能手”

公司每年为符合条件的女员工办理特殊疾病保险的续保工作,如果女员工患有 12 类特殊疾病职工保险将提供经济保障,解除女员工的后顾之忧,同时在每年的员工健康体检中,针对女员工增加了特殊的体检项目,为女员工增加健康保障。

国际妇女节期间,公司组织开展“巾帼巧手心向党”系列主题作品征集活动;评选出 40 名“巾帼创新能手”并给予表彰奖励;为在职女员工发放了精美的活动礼物,并送上节日祝福,通过系列活动的开展增强女职工归属感和凝聚力。



情暖“三八”节 鹤护“半边天”



○ 守护员工身心健康

公司把员工的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;为员工购买商业补充医疗保险,结合新时代员工需求,提高医疗保险保障水平;加强对员工工作现场和工作现场的保护,让员工保持良好的身心状态。

润心坊呵护员工心理健康

小案例

润心坊是华润集团携手专业力量推出的员工身心健康关爱项目,旨在帮助员工疏导工作生活中产生的心理压力,增强团队凝聚力。2021 年公司举办“华彩人生 润心相伴”润心讲堂系列培训 3 场,双鹤 2 名“润心大使”为职工赋能,覆盖职工 200 余名,鼓励职工用科学方法、以积极心态正确处理消化焦虑恐慌等各类情绪,以正确方式释放压力,拥有更加幸福的工作生活。

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，公司因地制宜，先后组织开展了合理化建议征集活动、员工健步走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。

“再上太行 奋进百年”员工健步走活动

小案例

公司历时 100 天，依托润工工作 3.0 组织“再上太行 奋进百年”员工健步走线上活动：5,387 位双鹤员工踊跃参与，在完成每日健走步数同时，积极参与党史、企史答题，累计答题 3.3 万次，点赞 23.8 万次，在党史、企史知识答题中汲取养分、增强自信，在互赞加比拼中增强员工凝聚力、迸发工作活力，抒发对建党 100 周年的敬仰之情。



问题与应对

随着人才市场薪酬水平的持续上涨及员工需求日趋多样化，公司人工成本管控压力不断攀升，现有相关激励政策利用不足，市场化激励举措推进不快，缺乏有针对性的差异化激励手段。公司需在员工管理上制订综合的、多层次的、多方位的积极应对措施，建立健全高端、领军人才的引进、使用、配套管理机制，将培训发展与绩效提升、人员激励等模块有效连接，形成闭环管理，激发组织活力，不断释放员工的激情、责任心和创造力，关爱、培育、成就员工成长，提升员工归属感与幸福感。



我们的承诺

持续加强人才引进与培养，推进差异化激励，激发组织活力，为高质量发展提供坚强的人力资源保障

启动组织能力优化，补充核心专业人员队伍；通过制度建设和机制优化，激发团队能动性

引进、积累高端研发专业人才，全面推动接班人员训练营关键人才培养，为创新转型培养适配人才

实施职业健康保护行动，加强职业病防护设施“三同时”监督管理，预防、控制和消除建设项目可能产生的职业病危害



携手客户 锻造质量之盾

理念与目标

产品质量是公司对社会公众重于泰山的责任与承诺。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，坚持“客户第一，消费者至上”的宗旨，时刻关注用户需求，严格把控药品质量，用心打磨产品细节，不断推动研发创新，将企业的责任感与使命感充分融入企业核心竞争力的塑造过程中，力求以优质的产品和完善的售后服务，赢得消费者信赖、市场认同及竞争优势。

关键绩效指标	单位	2021	2020	2019
客户满意度	%	98.6	99.0	99.0
客户投诉反馈处理数占投诉数比重	%	100	100	100
客户投诉及时响应率	%	100	100	100
质量培训人次	人次	13,329	9,042	8,466
质量培训场次	场次	39	16	21
质量培训覆盖率	%	100	96	90
药品抽检合格率	%	100	99.8	99.5
专利总数	件	500	449	434
新增专利	件	81	53	59
新增研发技术类专利	件	16	10	7



我们的行动

严苛的 质量管理

○ 质量管理体系建设

药品安全事关人民群众的切身利益，事关经济社会发展大局，《药品管理法》及其配套法律法规的颁布与实施全面落实了中央决策部署和“四个最严”要求，以立法助推改革，以法治保障民生。

华润双鹤认真贯彻习近平总书记关于药品质量安全的系列重要指示精神，严格遵守《药品管理法》《中国药典》等法律法规及规范文件开展质量管理工作，建立《质量风险管理指引》《EHSQ 年度考核办法》《EHSQ 事故事件管理指引》《质量突发事件应急预案》《药品召回管理指引》《质量改进与提升管理指引》等制度，并要求下属单位严格按制度执行，保障公司质量管理体系运行可控。2021 年，公司及下属各级生产单位未发生质量事故事件、产品召回事件，质量体系平稳运行，质量风险可控。



开展质量事件警示教育



进行质量检查

○ 产品安全机制

华润双鹤建立了较为完善的药物警戒体系，根据《药品管理法》等相关法规要求及时修订药物警戒相关文件，推进药物警戒信息系统验证与测试工作，规范药物警戒活动，防范和化解药品安全风险。为落实药品全生命周期质量安全管控，统筹推进药物警戒体系建设工作，2021 年公司组织开展药品生产质量指导文件优化项目，编制了 31 份适用于《药物警戒质量管理规范》的通用性指导文件，供各下属生产单位参考制定本单位药物警戒质量管理体系。同时，公司建立了药物警戒月度报告机制，以确保各单位药物警戒工作有序开展，促进用药安全和有效规避产品市场风险。

提升产品质量保障用药

复方利血平氨苯蝶啶片 (0 号) 是公司拳头产品，持续不断提高 0 号产品质量，保障用药安全，是工艺技术人员工作的重中之重。针对产品特性，进行了一系列质量提升研究，产品溶出度得到显著提升，其次对生产工艺参数进一步优化固化，并将先进的智能工具近红外 (PAT) 监控、MES 数据统计分析应用在关键环节，降低批间差异，相应的收率及含量稳定程度显著提升。在产品保护方面，筛选有防潮功能的包衣材料，进一步保障产品稳定性，提高产品质量。

小案例

○ 推进质量系统认证

公司对标行业标杆，开展标准化实验室建设工作，推进工业园、双鹤利民完成 CNAS 认证工作，获得国家实验室认可资质，确保检验数据的准确性及可靠性，促进提升公司实验室管理水平，提高市场对企业及产品的信任度。双鹤利民于 2021 年获得国家实验室认可资质；双鹤（北京）工业园 2021 年 12 月通过 CNAS 认可委现场检查，并于 2022 年 2 月取得国家实验室认可资质。



质量管理征文

○ 重视质量文化建设

公司积极应对新法规出台，组织开展质量文化建设活动。2021 年公司创新活动形式，组织开展了“3·15 国际消费者权益日”活动、全国“质量月”活动、质量相关知识问答、EHSQ 知识竞赛、中央企业全面质量管理知识竞赛活动、质量培训以及质量攻关项目等活动，主要如下：

(1) 开展“3·15 国际消费者权益日”活动，共计开展 28 次质量技能培训，举办 12 次质量事件的警示教育、10 次客户关爱活动。

(2) 开展全国“质量月”活动，共计开展线上、线下培训活动 56 次，质量事件警示活动 4 次，能力提升活动 32 次，学习交流活动 6 次，精益提升活动 5 项，质量隐患排查及对承运商 / 购货商的质量审计 25 次等。



开展检验技术比拼

(3) 开展主题为“学法规、守底线、强管理”的全员 EHSQ 知识竞赛活动，在各下属单位的积极响应下，共计 1.8 万余人次参与 EHS 组、生产质量组、生产研发组、生产经营组四个小组赛。

(4) 组织参加国资委联合工业和信息化部举办的中央企业全面质量管理知识竞赛，华润双鹤 8,762 人参赛。

(5) 围绕产品质量、管理优化、体系提升方面积极开展质量攻关项目，截至 2021 年末，共有 19 个项目结题，均取得了积极的成果。

(6) 组织公司级线上、线下质量培训 68 次，培训覆盖 1.3 万余人次，培训设置考试评价，合格率达 95% 以上，保证了培训的有效性。



举办质量专题演讲比赛



组织质量知识竞赛



组织产品质量自检

产品事故应急机制

公司依据国家法律法规要求并结合药品行业特点制定《药品质量突发事件应急预案》，明确产品事故管理的综合要求和基本规范，强调药品质量与安全事件应始终把保护患者的用药安全放在首位，确保出现产品事故时公司各单位及部门统筹领导、分级负责、快速高效、协同应对，切实加强应急措施，提升应急响应能力。

强化日常监督检查

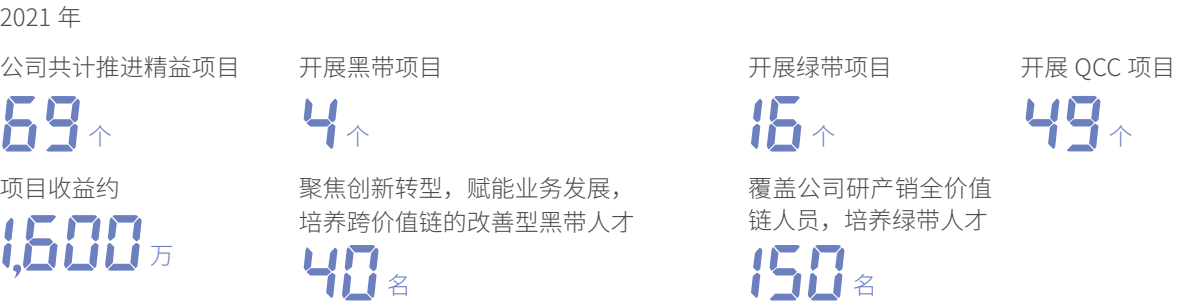
公司强化日常监督检查，2021 年结合《EHSQ 监督检查（审计）与整改工作指引》对下属重点单位开展质量检查 15 次，包括飞行检查及专项检查；组织下属单位对上市产品开展自主抽检工作，涉及 31 个品种、256 个批次，涵盖固体制剂、注射剂、中药制剂，结果均符合规定。公司产品接受市场抽检共计 708 批次，抽检产品涉及 112 种品种，涵盖固体制剂、注射剂、中药制剂、原料药以及 5 种包材，抽检合格率为 100%。

精益管理

华润双鹤以满足大众需求为己任，不断优化生产和服务的能力，以更高的效率、更优的品质、更低的价格，为客户提供放心的药品。公司通过精益管理方法提升基础管理能力，建立了多层次的改善体系，通过管理提升工作来推动管理实效的达成，包含员工级的改善提案、班组级的 QCC 主题活动、部门级的绿带项目以及公司级的黑带项目。

为夯实运营管理，打造全价值链低成本的卓越运营能力，导入了员工岗位培训体系，提升“强化基本业务知识、提升基本业务技能、端正基本工作态度”的三基能力，开展功能性 5S 等一系列精益活动，营造了良好的改善氛围，形成了“持续改善，追求卓越”的精益文化，精益管理理念深入人心，精益管理水平不断提升。

事实与数据



改善金龙补肾合剂醇沉和乙醇回收，提质降本

湘中制药通过改善金龙补肾合剂醇沉和乙醇回收，实现了浓缩清膏相对密度控制从 1.21 提高到 1.26-1.28 范围内（注册标准 1.20-1.30）；平均回收乙醇浓度从 75.3% 提高到 85% 以上；乙醇回收率提高到 70% 以上，排放到污水或空气中的乙醇减少，降低了安全、环境事件风险；按现有生产批量计算，每批节约 95% 乙醇 500L 以上，醇沉后不再进行离心分离，降低了劳动强度，减少了人工成本。为了将浓缩清膏相对密度控制在 1.26-1.28 范围内，该项目责任人连续加班半个月，反复查阅资料，多次试验，最终达到预期目标。



反应釜杆设备清扫前后对比



利益相关方感言

“精益 5S 开展以来，各车间找到最差最脏的设备做标杆，经过几个月的标杆设备清扫，车间面貌焕然一新，工作起来，心情舒畅。我也在精益工作中，和维修班组人员同心协力，做了大量的提案改善，效果明显。包括积极参与车间“两源”整改（危险源、污染源），对跑冒滴漏进行了大量修复，在检修期间对设备进行了维护保养。经过几个月的努力，我们合成药车间的精益 5S 已取得很好效果，获得了公司肯定。”

——湘中制药季度提案“小能手”林朝伟

细致的 客户服务

华润双鹤坚持以客户为中心，以提升客户满意度为工作的核心内容，遵守诚实守信、互惠互利、合法合规的交易规则，充分尊重并保护供应商、客户和消费者的合法权益，致力于为消费者提供优质的产品和售后服务，做到让供应商满意，让客户满意，让消费者满意，努力实现企业自身健康发展与客户良好合作的双赢局面。

制度保障体系

公司建立《药品采购管理制度》《首营企业审核管理制度》《药品销售管理制度》《销售合同管理制度》《销售客户管理制度》《终端客户管理办法》等相关管理制度和规程，依据药品管理相关法律法规，同具有合法资质的药品经营（生产）企业和医疗机构在经质量管理部门审核资质合格后建立药品购销关系。

建立客户档案管理体系，实现客户开户、变更线上审批及信息、资质线上管理。通过系统设置，在资质到期前 90 天进行预警并在过期当日自动锁定系统禁止交易，资质审核通过后可恢复交易。建立《药品销售和销后退回管理制度》，明确销后退回的申请及处理流程，确保退回药品的质量和安全。

责任采购制度

为保证药品质量、保证人民用药安全有效，公司在购销关系中严格遵照《药品经营质量管理规范》及其附录的要求，秉承合理、公平、公正的购销原则，并签订《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，发生的每笔交易都需双方签订《药品购销合同》；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。

客户信息保护

公司建立完善的客户档案管理体系，借助公司信息化平台和手段，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，质量和客户管理部门依据权限实时对客户资质信息进行分阶段管控，90 天系统预警、7 天系统报警、过期当日系统自动锁定不能发生交易，待更新资质材料经质量管理部门审核同意后方可恢复。

价格公开透明

公司遵守价格管理相关法律法规，随时跟踪药品价格调控措施，及时根据国家及公司各项药品价格改革意见、建议对销售药品的最高零售价、中标价、发货价、挂网价进行监控；配合“两票制”、“阳光采购”政策，梳理各药品销售环节，做好药品价格管理工作，在销售药品过程中运用“订单可视化”系统并实现与北京市医疗机构阳光采购平台的集成，保证药品价格合理及公开透明。

客户满意度调查

华润双鹤非常注重客户对产品和服务的感受，建立完善的客户满意度定期调查反馈机制来具体了解客户对公司产品和服务的满意度情况，每年依据公司《用户访问管理制度》发放《顾客满意度调查问卷》对公司下游客户（包括下游药品经营企业、医疗单位等）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、产品质量评价、销售服务质量、运输服务质量等十几项内容，并及时将客户提出的产品质量、安全及售后服务等具体问题及建议反馈相关责任部门，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。

事实与数据

2021 年

共计下发《顾客满意度调查问卷》

209 ↑

客户有效反馈率达

100 %

客户满意度达

99 %

无微不至的
消费者
权益保护

○ 药品供给保障机制

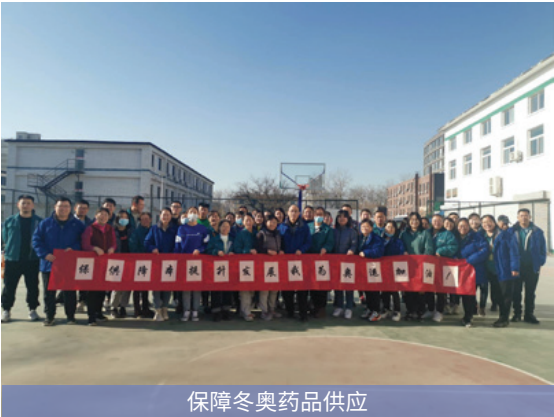
作为国内生产规模最大的、品种品规最齐全的常规大输液生产企业之一，华润双鹤几十年来积极主动承担国家、地方各级救灾、应急任务，有着多次捐赠历史。公司将“全力保障医院临床用药需求”作为第一优先级，除了根据各地配送承诺保证药品供货外，每逢流感等疫情，生产部门提前排产，仓储部门假日加班发货，保障了医院的应急用药。面对集采医药环境带来的各种变化，公司立足提升渠道配送效能，优化资源配置，对现有渠道重新梳理并对布局进行了系统规划。

迅速响应保障供应

2021 年初，受新冠肺炎疫情影响，导致公司集采中选品种盐酸二甲双胍缓释片在集中采购供应初期货源不稳定，在出现此情况后公司产销积极协调、充分调动产能，保障了盐酸二甲双胍缓释片在市场的充足供应，确保患者疫情期间的稳定使用。



疫情爆发时抢发货保供应



保障冬奥药品供应

2022 年春节前，公司接到航天中心医院急需公司输液产品邦莱（替尼泊苷注射液）的采购订单。在得知肿瘤患者的病情较严重后，公司高度重视、快速部署，协同市场准入部、经营共享平台供应链中心物流部及运营部迅速响应，在冬奥会交通管制及春节期间物流运力紧张的双重考验下，与时间赛跑、与疾病较量，抽调车辆专门配送，仅用 2 小时将药品顺利送达医院，确保了患者的紧急治疗，以实际行动践行了企业精神，体现了双鹤人的担当、责任意识和奋斗精神。

○ 售后服务体系

公司高度重视用户合理需求，持续健全研发、生产、营销统一的售后服务网络；加强用户投诉的处理工作，成立由生产、销售人员组成的客户服务团队，专职对投诉进行管理；设有专人值守 400 咨询热线，从药学专业角度为患者答疑解惑，并收集、反馈客户投诉信息，从而使药品售后服务有可靠保证。

公司制定了《质量信息管理制度》《向药监部门报告管理制度》《药品质量投诉管理制度》《质量查询管理制度》《药品抽检、送检管理制度》《药品追回管理制度》等售后服务系列管理制度和规程等文件，为售后服务提供制度保障。

投诉应对

公司加强用户投诉的处理工作，并对处理过程及结果进行追踪。发生投诉后，公司相关生产单位积极与客户进行沟通，协调解决，如涉及公司产品质量问题，给予相应补货，并针对投诉的根本原因进行分析，由生产单位结合根本原因配合相应质量提升举措，降低同类投诉事件的发生。2021 年投诉回应率为 100%，投诉解决率为 100%，回应时间自接到客户投诉后不超过一个工作日。

○ 药品退货及召回机制

华润双鹤按照新修订的《药品管理法》《药品召回管理办法》等相关法律法规，制定《药品召回管理指引》，规范公司所属各药品生产、经营单位在中华人民共和国境内销售药品的召回及其监督管理，进一步保障公众用药安全。公司下属生产单位建立了药品质量安全信息监测网络，确保一旦发生严重不良事件或潜在严重不良事件等药品安全时，能够第一时间掌握相关信息，快速采取有效措施，及时启动药品召回程序并开展自检调查，主动减轻、消除可能存在的隐患，以保障终端消费者的利益和健康诉求的损失最小化。2021 年公司未发生因健康安全回收产品的情形，也未发生产品召回事件。

在处理过期药品方面，公司生产单位质量管理部门按《不合格药品管理制度》《药品报损、销毁管理制度》等要求将相关药品判定为质量不合格，营销计算机系统自动锁定，禁止销售；近三个月有效期的药品由 ERP 系统自动生成有效期养护任务，锁定系统药品状态，防止发出；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，销售部门负责人审批同意，最后在质量管理部门监督下销毁处理。

药品和服务信息披露

公司建立完善的药品质量防伪体系，主要产品均带有中国药品电子监管码，通过官网、400 咨询热线均可查询真伪，通过 400 电话系统传递信息，做到及时准确传递产品和服务信息。对于质量部门下发的各级产品质量信息，及时通过移动办公系统通知到各业务部销售人员，最终传递到客户。

公司网站提供重点产品的介绍及临床使用特点，各级客服人员及销售人员进行电话咨询、下发产品资料等服务，个别产品提供临床科室及护理部的专项使用教育和培训。同时，公司结合行业特色邀请医生进行患者教育活动，普及药品知识和医疗常识，提高患者的健康素质和生活质量。

拓展线上销售渠道

公司加强与电商平台、O2O 渠道及互联网医院的合作，拓展线上销售渠道，借力新渠道助推产品渗透及上量，共试水 7 个品种，覆盖 31 个省份，2021 年实现销售额 1,000 余万元；同时探索品种导入，试点京东、阿里等线上互医平台，加强线上医生教育，探索线上医保、商保、药店联盟等多种模式，为后续全面布局线上赛道打好基础。

合规宣传

公司持续加强合规文化的培训与宣贯，旨在树立人人重视、学规、知规、懂规、守规、讲规的合规理念，降低公司因人员行为、合规意识淡薄而带来的合规风险，营造了合规健康的发展环境。

2021 年公司创新培训形式，制定培训方案：组织公司全员通过线上签署华润双鹤《商业行为守则》与《合规承诺书》，组织下属单位全员签署《合规责任书》，其中《商业行为守则》中明确要求提供最新、准确、客观且不具误导性的药品推广资料；制定了《营销业务合规管理文件》，防范营销业务中的行为风险与财税风险；结合公司经营管理情况，选取近期最新的法律法规国家政策等要点内容定期发布《合规政策研读》，建立了有效合规信息收集、整理、评估机制；结合下属单位培训需求，组织从公司高管团队至一线业务人员开展形式多样的合规培训，全年共举办 20 余场，涉及培训 1.2 万余人次，有效强化了人员底线思维与红线意识。

问题与应对

国家相继修订《药品生产监督管理办法》《药品注册管理办法》《2020 版中国药典》《药物警戒管理规范》《药品上市后变更管理办法（试行）》等指导文件，药品管理“四个最严”全面推进实施，标志着中国药品管理进入全新的时代，同时给公司客户服务工作带来了挑战，增加了质量管理和客户管理难度。华润双鹤严把质量关，在为客户和医患提供安全、可靠药品的同时，把患者信赖、医生尊敬和合作伙伴共赢作为衡量各项工作的准绳，积极承担自身的社会责任。

我们的承诺

启动标准化质量信息系统建设，加强生产经营全过程的质量管控，持续为消费者提供优质的产品和服务，服务于企业绿色可持续发展

围绕产业数字化、数据要素化和治理数字化打造数字化转型新引擎，夯实技术、安全等方面核心基础能力，支撑企业高效运营和创新发展

推进已经立项在研创新药项目按里程碑计划开展，稳妥推进技术平台建设，聚焦创新价值引进产品或组织，打造创新产品和技术平台

伙伴同行 实现合作共赢

理念与目标

公司秉持与合作伙伴共同成长的理念，在经营管理中坚持遵循自愿、公平、等价有偿、诚实守信的原则，依法合规开展商业合作，充分尊重并保护合作伙伴的合法权益，不断巩固互利共赢的健康商业环境；保持稳定良好的合作关系，同时融入绿色概念开展阳光采购，建设高效的供应链管理体系；不断增进媒体关系，接受政府和社会公众的监督，塑造一个健康积极的传播环境，不断提升品牌影响力。

责任采购比率 (%)



合同合法合规审核率 (%)



研发投入 (亿元)



在研项目总数 (个)



研发人员数量 (人)



我们的行动

加速
战略合作

开展政府合作

华润双鹤积极增进政府关系，力求变政府关系资源为生产力，充分发挥各自资源优势，2021 年在整体战略的指引下积极开展政府项目，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，获得项目资金支持，展示公司良好形象。



高端学术引领

公司积极参与《中国新生儿肺表面活性物质临床应用专家共识》《中国脑卒中防治指导规范》《肌肉骨骼慢性疼痛诊治专家共识》的编写推广工作；与北京脑血管病防治协会合作卒中后认知障碍继续教育项目 (SENSE 项目) 及卒中后相关症状流行病学现状调研项目。2021 年完成流调病例 5,000 余例，圆满完成调研收集工作，为卒中后认知障碍的当前治疗情况积累临床数据，确定了对卒中后非运动障碍的专家共识的落地推进工作；依托高血压指南及 0 号专家共识的制定，与中华医学会心血管病学分会、中国医师协会高血压专业委员会等学会合作；组织开展学术年会、基层大课堂、学术沙龙等百余场学术交流活动，促进专家资源流动，提升基层医生诊疗水平。

利益相关方感言

“跟双鹤合作的几年里，给我们的感觉是合作非常顺畅，公司运营管理效率很高，任何问题都能得到及时的处理；产品品质可靠，几乎没有因为产品质量问题给医院带来任何困扰；在疫情防控中也积极主动地为医院提供帮助和支持。不管是服务还是产品质量，都体现了一个大型、有社会责任感的制药企业应有的品质。”

——某妇女儿童医院



产学研合作平台建设

公司不断加强与优秀企业、科研机构之间的战略合作，围绕战略领域，广泛接触国内外注册咨询、研发机构和制药公司，积极探讨多种形式的合作机会，通过批件转让、委托研发、技术转让、共同申报等多种方式实现强强联合，搭建能够发挥各方优势的合作平台，加快产品获取。

2021 年公司持续开展多元化合作，积极向开放型研发组织转型：与宁波大学共建联合创新平台，设立赵玉芬院士工作室，共同推进多肽新药的孵化；与中国医学科学院药物研究所共建创新晶型药物研究联合实验室，重点构建晶型药物化学技术、分析技术、质量标准、作用机制、生物评价、成果转化等系统的晶型研发技术平台；与清华、北大等一流高校院所的教授开展项目合作，广泛开展全球创新技术项目的搜寻和引进；与怡本医疗合作，共同建设“智慧”腹透中心，打造腹透患者互联网医疗平台，探索患者的线上管理。



与宁波大学共建联合创新平台



与中国医学科学院药物研究所共建联合实验室

引领
行业进步

推进合规体系落地

公司严格遵从国家法规及行业规范，将“合规经营”理念深植于公司的企业文化，在发展中促合规，在合规中保发展，追求销售业绩的同时，对于企业的合规经营与规范管理提出了更高的要求。为进一步规范公司合规管理，确保营销业务合规发展，公司持续推进大合规管理体系及营销业务合规体系落地工作，年内开展了制度文件修订、下属单位合规体系建设、赋能培训等多项工作。

为落实合规管理制度，公司组织下属各单位成立合规委员会，同时明确合规管理组织架构及职责。根据大合规管理文件修订总部各项制度，并开展关联交易、投资入股、境外腐败事件专项排查工作，强化人员底线思维和红线意识。

公司根据合规体系建设总体规划，启动输液事业部、上海公司营销业务合规体系建设项目，基于外部法律法规、内部规章制度，对标医药行业合规管理要求，从规范业务行为、防范财税风险方面出发，调研试点业务单位合规管理工作现状，了解业务单位对合规管理体系建设的痛点与需求，在多维度梳理各业务单位特点的基础上，重新界定各类会议和活动定义、费用项目、费用标准、管理流程以及活动所需的支持性材料。经过多轮集体研讨、专项沟通、阶段性汇报后达成共识，形成业务单位营销合规管控体系框架及相关文件，为经营发展保驾护航。

利益相关方感言

“国家对医药行业的合规要求日渐严格，作为外部服务商，我们也希望能得到合规相关的指导规范自身，降低自身风险，但缺乏明确的改进方向，感谢华润双鹤这次为我们提出的整改方向，我们会根据这次的沟通内容对业务模式进行调整。尽管合规路上任重而道远，但是与华润双鹤这样愿意指导、有担当、敢作为的公司合作，就一定有更好的发展！”

——某医药销售公司

公平竞争、反商业贿赂

公司将“诚实守信”作为核心价值观，与同业伙伴开展公平竞争，坚决反对商业贿赂行为，营造公平、公正、公开的优良竞争环境和秩序。

公司严格遵守公平竞争的市场规则，尊重医药行业和竞争对手。同时聚焦“反垄断”“反商业贿赂”重点领域，开展“两反”专项工作，通过调研访谈、问题梳理、总结分析等多方式梳理合规风险点，细化合规指引，增强人员两反意识，防范合规风险，不断提高公司合规管理水平。

○ 守法合规

守法合规是公司高质量发展的基础，是实现国有资产保值增值的有效保证。公司认真落实习近平法治思想，紧紧围绕国企改革三年行动，着力健全领导责任体系、依法治理体系、规章制度体系、合规管理体系和工作组织体系，不断深化治理完善、经营合规、管理规范、守法诚信的法治央企建设，为公司健康持续发展筑牢法治基础。

落实法治建设第一责任人职责，健全领导责任体系。公司定期召开依法治企工作会，向公司负责人报告依法治企工作情况，听取子公司依法治企报告。落实重大决策、规章制度、经济合同 100% 法律审核。

优化三级制度体系，建立现代化规章制度体系。公司完成组织变革后，新的组织管控体系要求公司制度既能充分授权，又要有效管控。公司按照制度适用范围、重要程度、管理幅度重新划分三级制度体系，精简、优化一二级制度，组织子公司开展制度宣贯及制度对标工作，确保制度格式统一，内容通俗准确，部门间制度内容协同，上级单位与下级单位权力运行畅通，实现制度结构清晰、内容完整，相互衔接、有效协同，标准统一、科学合理。

落实总法律顾问制度，健全工作组织体系。公司落实总法律顾问制度，全面写入章程。聘任总法律顾问，充实法律专业力量，加强法律队伍建设，持续开展专兼职法律人员培训工作，宪法宣传工作，推进合同信息化建设，逐步优化法务管理职能。



严格
供应链管理

○ 责任采购、阳光采购

华润双鹤将可持续发展的理念和要求全面融入采购业务过程中，确保公司的采购交易行为公正透明。

公司坚持“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。公司坚持实行“公开、公平、公正”原则，确认科学、合理的采购方式，通过使用守正平台公开招标、竞争性谈判等工作规范采购行为，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。

信息化电子系统采购

小案例

华润双鹤积极推进守正电子招采平台应用及推广，分别于 6 月、10 月上线推广了守正零星采购系统、供应商管理系统模块，采购管理要求更加全面有效；进一步规范了采购审批流程，新增了供应商管理审批流程，明确了公开采购、守正采购平台执行等管理措施，采购过程管理持续规范。2021 年平台执行采购项目的电子招标率和公开采购率明显提升，通过推广信息化电子系统采购，采购项目从流程操作、过程记录、资料归档等方面对采购业务的全流程场景进行了规范，不但提高了合规性，同时促进了效率提升。

○ 绿色采购

公司坚持绿色环保理念，积极打造双鹤绿色品牌，在产品的设计、制造、包装、运输、使用和报废处理全生命周期中融入绿色概念。公司倡导减少塑料泡沫、复合材料的使用，在满足市场和生产需求的条件下，尽可能减少包装材料的用量，减少资源浪费。

优化包装设计

小案例

公司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，降低物流成本的同时提升生产效率。

○ 引导供应商履责

公司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和交流，不断传递绿色环保和可持续发展的价值观，加强供应商社会责任意识；通过持续进行的 ISO14001 环境管理认证体系建设，公司不断向供应商传递先进的经营理念及绿色环保理念，促使供应商的环境行为符合公司的环境方针及其它要求，并为供应商提供支持和帮助，带动合作伙伴共同履行社会责任。

小案例

建立合格供应商库

公司积极落实全面推进合格供应商库建立及供应商管理、评价系统上线工作：上半年组织指导下属 25 个业务单位完成合格供应商名录确认、分类及管理细则的制定，共梳理完成近 2,700 家合格供应商；10 月对接守正供应商管理系统，开展系统操作人员部署、操作培训后全面上线，累计完成 218 家供应商准入评审和系统录入，完成年度合作供应商评价项目 45 项，供应商管理工作全面有序开展。

强化
媒体关系

○ 舆情管理

近年来，媒体环境巨变、舆论阵地关注焦点向医药等民生领域转移，在舆论战常态化的形势下，做好舆情管理已经是国有企业的必修课。公司与专业机构合作组织搭建全面覆盖的 24×7 小时舆情监测平台；结合公司发展情况和当前医药行业舆论形势，做好舆情热点预测和预防工作，持续强化舆情管理，加强舆情监控体系建设，提升舆情处置能力，2021 年公司舆情平稳。

○ 媒体合作、对外宣传

媒介是思想交流和舆论聚合的载体，不同类型的媒体性质不同、定位不同、内容要求不同、发布形式不同。一段良好关系的本质在于共赢，企业需要媒体平台传播信息，媒体需要企业提供新闻线索，彼此需要、相互依存，并逐步建立起良性的互动关系。公司时时关注社会热点，并与媒体保持相互尊重与坦诚交流，充分发挥平面与网络媒体特点，传播双鹤声音，展现国有制药企业行业价值与责任担当。

2021 年，华润双鹤坚决履行央企责任，以党建引领公司发展，深入贯彻落实国企改革三年行动方案，积极宣传报道公司业绩、新品上市、社会公益践行情况，展示国企实力、提振投资者信心、彰显国企责任担当，将事业推向新的高度，为公司打造一流制药企业的“十四五”战略目标实现营造良好的外界舆论氛围。



问题与应对

随着医药行业改革不断深化，国家法律法规不断完善，市场监管的强化，使我们与合作伙伴之间的关系受到更多关注，如何营造一个公平、公正、健康的市场环境，成为我们面临的重大挑战。华润双鹤积极加强与各利益相关方的合作，实现互利互惠、共同发展；加强合规管理，着力构建合规管理体系，防范经营风险；推进责任采购、绿色采购、阳光采购，引导供应链合作伙伴履行社会责任；加强与媒体间的沟通，树立公司良好的正面形象。



我们的承诺

保持与媒体的坦诚合作，有效开展对外沟通及宣传，展现公司作为国有制药企业的立场和整体形象，为战略目标的实现营造良好的外界舆论氛围

履行央企责任，以党建引领公司发展，深入贯彻落实国企改革三年行动方案，启程“创新转型，质量发展”

加快校企合作具体项目落实，借力外部专家团队获取创新技术积淀



心系社会 谱写责任担当

理念与目标

企业的可持续发展源于社会进步，爱心回馈社会是企业应尽的责任。面对新冠肺炎疫情常态化，公司始终不忘初心，牢记使命，坚决贯彻中央的各项部署，积极履行央企社会责任，大力支持与推动医药卫生事业发展，不断密切与政府、社会、受助方、志愿者、社区居民等利益相关方联系，坚持经济效益与社会效益的统一，努力实现自身高质量发展的同时，为全社会实现共同富裕做出更大贡献。

关键绩效指标	单位	2021	2020	2019
本年实际上缴税金总额	亿元	9.60	9.74	12.12
慈善公益支出	万元	301	358.7	167.7
新增就业人数（报告期内新招聘的人员总数）	人	1,637	1,136	1,867
工伤事故发生数	次	5	9	13
员工死亡人数	人	0	0	0
职业病发生次数	人次	0	0	0
安全培训人次	人次	47,038	73,311	22,890
安全生产投入	万元	2,233	1,826	2,754
安全培训覆盖率	%	100	100	100
安全应急演练数	次	153	117	122



我们的行动

勇担
政府责任

政策响应及应对

2021 年，国家医改持续深入，制度不断夯实、完善，规划更加精准科学，行业治理措施推陈出新不断优化，产业结构更加健康。对于拟出台的政策，华润双鹤积极开展与医保局、卫健委、行业协会等主管部门的政策交流，从促进医药行业健康发展的角度并结合实际，提出科学、可行的意见建议，部分建议在后续政策制定中予以采纳；对于已出台的政策，公司积极响应政策，依据政策不断完善药品生产、流通等各环节工作机制，履行作为大型国有制药企业的社会责任。

面对新冠肺炎疫情常态化，公司坚决贯彻中央部署，按照各级政府要求制定各项疫情防控措施，从严、从紧、从细做好疫情防控工作，有力打造坚实屏障，包括：实行疫情防控三级管理，持续强化常态化疫情管理组织；完成疫情防控重点事项及相关信息的上传下达；切实加强一事一报、出行管理、属地管理、日常防控、应急预案、监督检查六方面疫情防控工作。部分下属单位所属地区出现疫情后高度重视，一方面按照属地防疫政策，严格做好环境消杀、人员核酸检测、加强进出人员管理等防疫工作，持续筑牢防控墙，实现全员零感染；一方面有序推进生产经营，保障产品市场供应。

小案例

积极应对国家带量采购政策

2021 年，药品集中带量采购走上标准化、规范化，国家带量采购与地方带量采购同时实施的格局已经形成，促进药品进一步降价的同时，更是对医药行业营销模式、市场格局的颠覆性挑战。公司直面集采挑战，通过调整市场策略、加快赛道布局和产品梳理、提升运营效率、探索数字化营销模式等不断适应外部环境变化。其中，学术营销领域，以学术为抓手，推进面向客户的营销系统打造，覆盖多个业务部，积累 10 万余人客户档案；以低成本形式推进学术线上化，覆盖 3 万余人，公司产品发布会线上会议通过鹤医苑服务号覆盖率达 84%，总引流 1 万余人。

带动就业

为坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，积极稳妥组织多种人才招聘工作，维护和谐劳动关系。自新冠肺炎疫情以来，华润双鹤不断提高政治站位，不断推动企业结构优化升级，增强企业发展活力，创造就业条件，努力稳定和扩大就业：组织参与“春暖花开，国聘行动”线上招聘会、更好地吸纳高校毕业生等重点群体就业；积极参加“三地招聘”专场招聘活动，为“三地”优秀毕业生提供就业岗位和机会；积极参加华润医药联合招聘会，走进校园。

通过校园招聘、内部人才交流、与猎头公司合作引进重点人才、建立外部专家库等举措，做好高校毕业生、研发技术人才、专业职能人才、复原退伍军人、残疾人等各类人员就业工作，全年共计提供就业岗位 1,600 余个。

华润双鹤与多所高校建立合作关系，创新校企联合形式：与沈阳药科大学达成全面战略合作意向，未来在开办药学高级研修班、联合培养研究生、引进高素质毕业生等方面进行针对性合作，拓宽科技人才、研发专业人才的培养与发展，激发组织活力，提升组织绩效；与多所院校、研究院洽谈合作研发实验室；与多所北京院校通过专业授课的方式开展校企交流，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。

依法纳税

税收是国家的基石，依法诚信纳税是企业义不容辞的社会责任和义务。2021 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，依法履行纳税义务，及时申报、缴纳税款，全年上缴税收总额 9.60 亿元，为地方经济发展做出了应有的贡献。

守护
生产安全

管理体系

公司认真贯彻习近平总书记关于药品质量安全的系列重要指示精神，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工作重点工作，全年未发生系统性风险及较大事故事件，EHS(环境、健康与安全生产)形势平稳。

为贯彻落实《中共中央国务院关于推进安全生产领域改革发展的意见》，公司通过“云签署”形式与下属各单位均签订了《年度 EHSQ 管理承诺书》，各单位按照承诺书内容逐级向下层层签订 EHSQ 责任书、劳动合同或业绩合同，将管理要求和目标任务层层分解落实到工厂、车间、班组和岗位，并定期对目标和责任执行情况进行考核评价，形成了“层层负责、人人有责、各负其责”的 EHSQ 责任体系。通过签署 EHSQ 责任书，全面加强生态环境保护、职业健康、安全生产和药品质量管理，为广大员工创造安全健康的工作环境，确保产品质量稳定提升。



签署 EHSQ 管理承诺书

全员签署员工 EHSQ 承诺书

2021 年，为推进公司全员知责、承责、履责，创建主动担责的 EHSQ 文化，实现全员认知并有效履行岗位 EHSQ 责任，公司 EHSQ 部组织总部全体员工签订《2021 年华润双鹤员工 EHSQ 承诺书》。公司党委书记、董事长冯毅率先垂范，完成了第一份员工 EHSQ 承诺书的签订，截至 2 月 5 日总部在岗员工全部完成承诺书签订。通过领导带头、全员签订 EHSQ 承诺书活动，有效践行了“领导作用、文化理念、目标和责任”等核心 EHS 管理要素在企业的落实，推动了以要素为管理工具和着力点的 EHSQ 科学化系统化管理体系的创建。

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，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 153 次，累计参加应急演练人数为 4,887 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，提高了员工自救互救能力和安全生产事故应急处置能力，有效保障了生产安全平稳运行。

组织下属单位开展应急演练活动

公司组织下属单位开展应急演练活动：沧州分公司根据主要风险特点并结合当地生产实际制订了综合应急演练方案，6 月 30 日，按照贴近实战、注重实效的原则组织开展了车间泄漏综合应急演练活动，让员工进一步熟悉应急响应流程，提升应急意识和技能。浙江新赛科于 6 月 24 日开展了消防技能比武，通过消防技能比武活动进一步提升了参赛选手个人技能水平和团队协作配合能力，增强了全员消防理论知识储备和应急处置能力、自防自救能力。海南双鹤于 6 月 29 日举办消防演练实操活动，邀请第三方维保对全厂人员进行灭火器、消防水带使用操作讲解及员工实操错误纠正。滨湖双鹤于 6 月 23 日组织车间员工进行消防逃生、救援演练，同时学习有关消防知识和消防器材的使用方法，并进行灭火实操练习。

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，于 6-12 月全面开展了年度 EHS 大检查，联合各事业部对部分基层企业开展监督检查，并对各下属单位安全工作提出具体要求：始终把安全工作放在首要位置，聚焦高处作业、机械施工、消防等重点环节，全面排查、及时消除各类安全隐患，不断压实压细安全生产责任，坚守安全底线，切实做好安全工作。本年度共组织开展检查活动 3 次，覆盖企业 17 家，出具检查报告 19 份，检查累计查出隐患 345 项，已全部整改完成，未发现重大隐患。

2021 年，公司根据年度监管重点及最新的法律法规，结合公司组织变革方案以及上级单位管理要求的落实，完成了 EHSQ 管理制度的梳理工作，先后制定了 EHSQ 责任管理办法、EHSQ 年度考核办法、EHSQ 事故事件追责办法以及 EHSQ 相关方管理指引、职业健康管理指引等程序文件。

小案例

组织开展建筑物与老旧设施安全隐患排查

为深入贯彻习近平总书记关于安全生产的重要论述，认真贯彻国务院领导重要批示精神，汲取苏州四季开源酒店“7•12”重大坍塌事故教训，公司 EHSQ 部制定《华润双鹤建筑物安全隐患排查治理专项行动方案》，于 7 月 16 日至 9 月 15 日开展了建筑物与老旧设施专项排查，排查范围包括违法违规建设项目、私自改扩建的建设项目、现有建筑物（含出租、承租、临时等建筑物）质量情况、易受外界因素影响的建筑物情况，建筑施工安全管理情况、老旧设施风险隐患等。

○ 事故管理

2021 年，公司发生可记录事件（轻伤）5 起，没有发生达到“一事一报”标准的重大生产安全事故以及影响较大的环境污染事件。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，并将可记录事件编入到事故警示教育档案中。

○ 教育培训

公司根据 EHS 工作相关要求及年度需求调查结果制定了 2021 年 EHSQ 教育培训计划，包括 EHSQ 管理培训、EHS 专业知识培训、质量管理专业知识培训、环保示范检查要点培训等课程。全年累计完成对员工安全生产教育培训 91,061 学时，对相关方人员安全生产教育培训 4,599 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

开展 EHSQ 培训需求调查

为做好年度 EHSQ 培训工作，确保培训内容和形式与实际业务需求紧密结合，有效推进全体员工环境、健康、安全和质量意识增强和技能提升，公司面向全体员工开展 EHSQ 培训需求调查，共计有 3,065 名员工参与调查，其中一线员工占比达 76%。

积极
回馈社会

○ 公益捐助

企业发展源于社会，回报社会是企业应尽的责任。华润双鹤坚守“关心大众，健康民生”的企业使命，在追求经济效益的同时，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、社会效益的协调统一，尽绵薄之力感恩回馈社会。热心参与公益事业，积极响应所在地区政府号召开展公益活动，多次组织参与扶贫帮困、捐资助学等社会公益活动，同时积极向各地慈善总会 / 基金会捐款捐物用于支持医药健康行业发展，2021 年慈善公益支出 301 万元。

- “华润健康乡村公益项目”是由中国妇女发展基金会和华润医药集团联合发起的公益项目，以“关爱基层健康 共筑健康中国”为使命，围绕“县医院重点科室建设及县乡医生能力培训”、“村医适宜技术培训”两个抓手，通过线上、线下、软件、硬件等多种形式推进优质医疗资源下沉，全力打造县乡村三级联动基层医生能力建设及服务示范体系，提高基层医疗服务水平，助力健康中国建设和乡村振兴战略。华润双鹤作为协办单位之一，2021 年捐赠资金 150 万元，捐赠药品价值 80 万元，合计 230 万元。

- 2021 年 1 月，根据绍兴市上虞区区委、区政府的统一部署，结合绍兴上虞区慈善总会下发的《致全区第三轮慈善冠名企业的感谢信》，浙江新赛科向上虞市慈善总会捐赠 10 万元。

- 2021 年 4 月，为响应政府号召，推动社会慈善事业发展，双鹤华利向平顶山市湛河区慈善协会捐款 3 万元。

- 根据华润集团浙江区域工委下发的《关于浙江区域工委支付结对帮扶资金的通知》要求，公司于 2018-2022 年对浙江省衢州龙游县庙下乡浙源里村进行结对帮扶，2021 年支付帮扶资金 2.2 万元。

- 邵阳市新邵县中源村以及邵阳市经开区新群村均系湘中制药结对帮扶的贫困村，2021 年湘中制药向中源村捐赠 3 万元，向新群村捐赠 10 万元，用于当地公用设施建设和维护。

- 邵阳市“红心林”志愿者服务联合会是邵阳市热心公益与志愿服务事业的人士组成，在市辖区开展“三助一促”、“心航”未成年心理健康教育、快乐教学乡村行等志愿服务活动。湘中制药向邵阳市“红心林”志愿者服务联合会捐赠 5 万元志愿服务经费。

- 为帮助邵阳市大祥区红旗街道宝庆中路社区加强基层社区建设，改善当地居住环境，湘中制药向该社区捐赠 10 万元。

○ 志愿者活动

为增强广大团员青年的责任担当，发扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿者精神，推进服务型团组织建设，华润双鹤各级组织组建志愿者服务队 20 个，2021 年开展志愿服务活动 67 次，服务群众 2900 余人次。

在开展志愿活动过程中，各级党组织统筹组织，党员领导、干部、青年骨干主动担当，在社会公益、爱心募捐、防汛防台、疫情防控、环境保护等志愿服务活动中取得扎实成效：工业园事业部依托青年志愿者服务队，参与北京环保之友志愿服务总队的户外环保活动、自发组织“绿心公园环保行”志愿活动；佛山双鹤、浙江新赛科志愿者服务队协同当地街道社区防疫部门，积极组织员工投身到本市疫情防控工作中，在核酸采样、防疫物资分运、核酸检测摸排方面提供志愿服务；输液事业部志愿者服务队联合各属地组织开展“学习雷锋日”系列志愿服务活动。

利益相关方感言

“感谢安徽双鹤 18 名党员来我村支部开展‘真情融入基层 真心服务群众’志愿者服务活动，活动中，安徽双鹤党员同志为广大村民开展志愿者培训会，并在会后帮助村中孤寡老人整理电路、维修健身器材等公共设施，以实际行动服务群众、回馈社会。”

——三山经济开发区龙湖街道上游村委员会

华润双鹤参加北京冬奥会志愿服务

华润双鹤青年志愿者服务队共有 30 名志愿者参与北京 2022 年冬奥会和冬残奥会志愿服务工作，主要在志愿服务站点提供信息咨询、语言翻译、文明宣传、应急救助、环境保障、助残等志愿服务。为保证志愿者们可以全身心的投入到志愿服务中，公司组建了冬奥城市志愿者工作组，为志愿者进行服务前后核酸检测和健康情况监测、并实时传递朝阳区主办方一手防疫政策和信息，还为志愿者统一购置了棉服，为志愿者们工作的顺利开展提供有力保障。



终端市场的公益活动

脱贫攻坚是党中央、国务院的一项重大战略部署，而随着“健康中国”战略的不断实施，社会对于基层医疗建设以及自身健康的重视程度越来越高。华润双鹤心系社会发展和大众健康，深耕于基层医疗领域建设、推进优秀医疗资源下沉，发挥自身在专业领域的优势，持续开展“彩虹计划”、“鹤骨行动”等多项特色品牌公益活动，发挥自身在医药行业专业领域的优势，邀请医药行业知名专家对基层医生开展公益医学教育活动，解读相关疾病的诊疗规范，分享临床经典案例，进一步提升基层医生诊疗水平，减少患者疾病负担，切实满足广大人民医疗卫生服务需求，为稳固脱贫成果、实施健康中国战略做出贡献。

其中，“彩虹计划”远程医疗项目在陕西、山东、山西、浙江等 25 个省份，开展 92 场区域帮扶活动和 232 场线下学术活动，87 位新生儿专家对新生儿呼吸管理、罕见病诊断和干预及高危儿的识别转运等内容进行讲解，近 4000 人次基层新生儿医生获益；“鹤骨行动”联合中国医药卫生文化协会、中华医药学会及各地专家资源下沉基层，走进陕西、甘肃、重庆、四川 4 个省份，开展送医送药、病例诊断、用药回访等 6 次帮扶活动，帮助 5,000 余人次大骨节病患者获得专业的用药指导，同时为政府相关部门制定大骨节病防治措施提供理论依据。



问题与应对

当前，中国特色社会主义建设已进入新时代，“平安是老百姓解决温饱后的第一需求，是极重要的民生”。华润双鹤生产类型、药品销售以及研发环节业态多样，剂型多样，基层企业分布地域广，基层企业间 EHSQ 管理体系运行效果不一，公司将持续完善“责任制度、责任承诺、双向激励”为架构的安全生产责任体系，细化岗位安全生产责任清单，明确红线清单和风险清单，做好重点环节和关键部位的专项整治，坚持问题导向，加强源头治理，全面提升安全保障能力和水平。



我们的承诺

响应政府号召，配合政府施政，依法纳税、合规经营、带动区域就业

落实安全生产专项整治三年行动实施方案，强化企业主体责任落实，强化风险防控，从根本上消除事故隐患、解决问题，牢牢守住安全生产底线

持续将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，奉献社会



践行绿色 构建和谐生态

理念与目标

公司高度重视生态文明建设，坚持倡导绿色环保理念，深入践行绿色的发展方式和生活方式，发展低碳经济、循环经济，推行清洁生产，确保能源利用效率持续提升，以做好碳达峰、碳中和工作为公司实现绿色低碳高质量发展的内在驱动力，切实推进企业与环境的可持续、和谐发展，为实现美丽中国愿景贡献力量。

关键绩效指标	单位	2021	2020	2019
环保总投入	万元	4,242	4,148	3,459
节能减排技术改造投入	万元	1,697	2,000	1,343
综合能源消耗量	万吨标准煤	5.72	5.18	5.99
汽油消耗量	吨	0	0.62	14
柴油消耗量	吨	0	2.52	0
煤炭消耗量	吨	0	0	1,730
天然气消耗量	万标准立方米	2,313	2,157.1	2,347
耗电量	万千瓦时	16,361	14,366	15,055
热力消耗量	百万千焦	184,577	160,992	177,487
生物质燃料消耗量	吨	0	0	2,549
万元产值可比综合能耗	吨 / 万元人民币	0.0771	0.0756	0.0886
万元增加值可比综合能耗	吨 / 万元人民币	0.1635	0.1534	0.1418
单位产值二氧化碳排放量	吨 / 万元人民币	0.3071	0.3023	0.3392
万元产值新鲜水耗用量	吨 / 万元人民币	5.5436	4.1423	6.6411
新鲜水耗用量	万吨	411	284	416
循环水耗用量	万吨	2,503	3,588	5,463
氮氧化物排放量	吨	20.42	21.65	44.04
COD 排放量	吨	37.14	47.91	56.87
二氧化碳排放量	吨	227,786	207,244	216,845
有害废弃物排放量	吨	2,130	1,575	1,693
无害废弃物排放量	吨	1,819	1,770	1,976

我们的行动

绿色管理

健全环境管理体系

华润双鹤严格遵守国家和地方的环保政策、法规、标准，自上而下建立环境管理体系，积极推进环境管理体系认证，强化环境保护工作的目标管理、过程控制、绩效考核，提供充足的人力、物力和财力保障，确保体系的有效运行和持续改进，努力向环境保护管理的标准化、程序化、精细化迈进。

推进 EHS 第三方管理认证

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、职业健康安全管理体系、清洁生产审核、安全生产标准化认证等第三方首次 / 换版认证工作，公司下属生产企业均按要求完成了各类认证。其中：14 家企业通过环境管理体系认证，9 家企业通过职业健康安全管理体系认证，10 家企业通过安全生产标准化达标，10 家企业通过清洁生产审核。通过引入第三方监督管理机制，有效提升了基层企业环境和职业健康安全基础管理与现场管理水平，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。

完善节能减排管理网络

公司进一步完善节能减排管理体系建设，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。

在 2021 年 EHS 承诺书中，继续引入节能减排考核指标，以各单位 2020 年数据为基础再削减 0.5% 作为年度考核目标值，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。

持续开展培训宣教

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。

开展节能宣传周主题活动

2021 年 6 月 5 日为世界环境日，8 月 23 日至 8 月 29 日为全国节能宣传周，华润双鹤紧密围绕世界环境日主题“人与自然、和谐共生”和节能宣传周主题“节能降碳，绿色发展”，组织开展了形式多样的培训宣贯活动：在总部办公区域显著位置悬挂 2021 年世界环境日主题“人与自然和谐共生”横幅，在食堂显眼位置张贴世界环境日宣传海报及节能周宣传海报；下属各单位在厂区各处树标牌、挂条幅、贴海报，引导大家提升对环境保护的关注度和自我环保意识；宣传可持续发展的生活方式和消费方式，树立日常节能降耗意识，科学使用办公及家用电器；向公司全体员工做出“节能降碳，绿色发展”倡议书等。通过活动开展，树立节约光荣、浪费可耻的意识，营造良好节能低碳氛围，强化全员行动力度，建设绿色双鹤。



绿色经营

举办环保公益活动

公司积极组织下属各单位开展环保公益活动，在节能宣传周期间开展“能源紧缺体验日”活动：公司及下属各单位的公共场所（走廊）停开照明一天，降低能源消耗；开展了绿色出行活动，倡导员工停开私家车，改由公共交通工具或自行车上下班，切实强化了员工环保低碳的意识，树立环保从我做起、从小事做起的理念。

降污减排

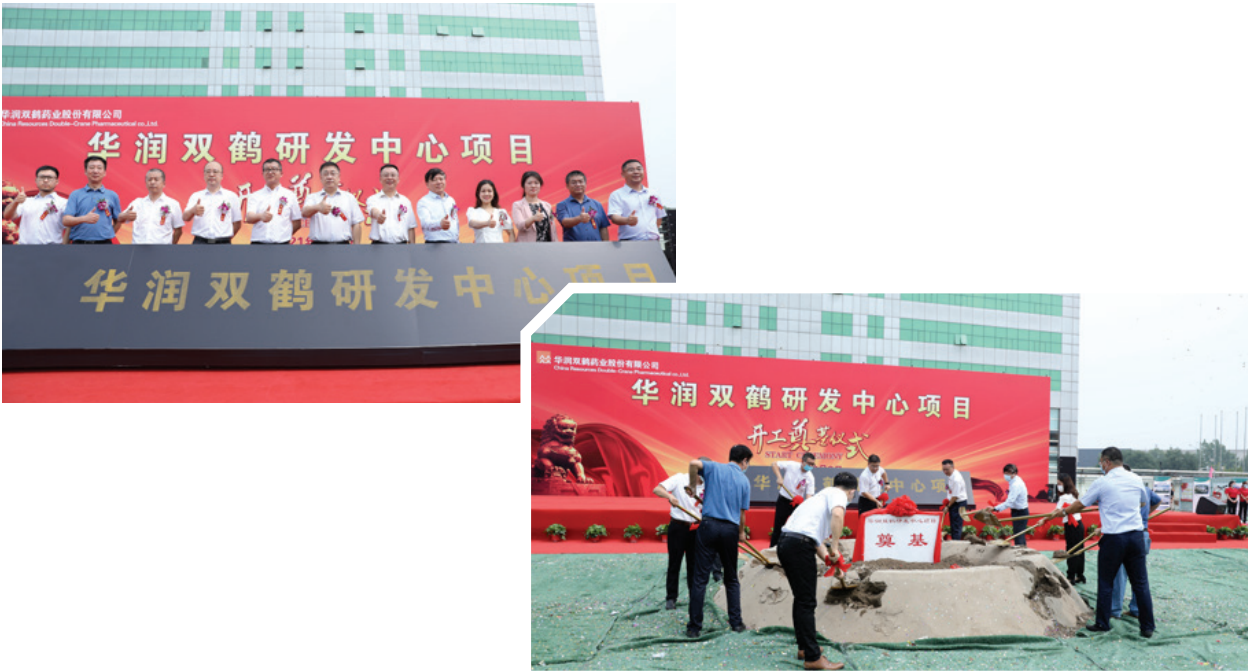
公司按照年度 EHS 重点工作安排下发《关于进一步做好生态环境保护问题排查治理工作的通知》以及《生态环境保护示范检查要点》，要求各单位进一步做好生态环境保护问题排查治理工作，着力解决突出生态环境问题，严防严控各类生态环境风险，守牢生态环境底线。对照《生态环境保护示范检查要点》开展生态环境保护问题再排查，组织各单位从环境影响评价、排污许可、废水治理、废气治理、危险废物管理、环境应急和台账资料等方面对生态环境保护现状进行再排查、再部署。针对排查出的环境保护问题登记建档，明确整改目标、整改时限和责任部门，坚持即知即改、立行立改、边督边改，做到环境保护问题发现一个、整改一个、验收一个、销号一个，全部环境保护问题均已整改落实。

资源再生与循环经济

循环发展是建设生态文明、推动绿色发展的重要途径。华润双鹤牢固树立节约资源循环利用的资源观，严格执行公司“低成本、大规模、多品种、高质量”战略，大力推行生产线改造，更新淘汰高耗能、高污染设备，有效降低能源消耗，减少环境污染，通过项目实施和技术改造实现资源再生和循环使用。2021 年，华润双鹤各生产基地均实现了废水的纳管排污以及废气的应收尽收与治理。

环保投资、研发与创新

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 4,242 万元，用于环境治理、污水排放、VOCs、粉尘治理、在线监测等，其中节能减排技术改造投入 1,697 万元。具体投入项目包括：双鹤（北京）工业园“废气排放治理提升”项目，海南双鹤“新建污水应急池”项目，沧州分公司“污水处理系统综合改造”，淮安双鹤“塑瓶废气排放治理提升”项目等。



新建项目环评

随着经济的发展，越来越多的建设项目不可避免的影响着生态环境。本年度，公司针对下属企业的每一项新、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。2021 年，公司下属子公司滨湖双鹤、双鹤华利完成了新建项目的环境影响评价验收工作。



绿色办公

公司倡导绿色办公，鼓励员工从“五个一”节约（节约一度电、一滴水、一张纸、一粒米、一升油）做起，节约资源、提高能效、保护环境，通过粘贴节约用水、节约用电、合理使用空调和照明器具等宣传语，引导员工增强忧患意识、责任意识和环保意识，营造节能环保的良好氛围。2021 年总部望京园区同比 2020 年共节约自来水费约 2.95 万元，自来水费节降率为 15%。

节约用电

要求员工在离开岗位时及时关灯、关闭空调、电脑等用电设备，在法定节假日及每天下班后关闭楼内热水器及热水宝，并安排专门人员每天下班后进行巡视。

节约用水

积极应用节能技术，对园区用水进行管控，办公区使用节水节能型器具，减少能源消耗，认真维护好中水站水处理设备，提高中水的二次利用率，合理规划绿地浇灌时间和次数，减少不必要的浪费。

节约用纸

持续开展协同办公自动化系统（OA 系统）优化，努力实现无纸化办公；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，员工可以自行领取。

废弃物管理

响应北京市政府规定，在总部望京园区实施垃圾分类，在园区设立四分类垃圾站，并摆放四分类垃圾桶 56 个；通过宣传海报、展板、标语等方式，做好垃圾分类知识的宣传引导，与员工共同营造绿色、优美、洁净的办公环境。

视频会议

各种会议尽量采用视频会议、电话会议等方式召开，节约成本提升效率。

小案例

持续开展协同办公自动化系统

华润双鹤持续开展协同办公自动化系统（OA 系统）优化，将数字化办公工具面向全公司推广应用；基于“润工作 3.0”打造远程办公场景，实现无纸化签阅，2021 年完成《华润双鹤商业行为守则与合规承诺书》和《华润双鹤使用正版软件承诺书》全员无纸化签阅。



问题与应对

良好生态环境是最普惠的民生福祉，“十四五”时期是碳达峰的关键期、窗口期，我国生态文明建设进入了以降碳为重点战略方向、推动减污降碳协同增效、促进经济社会发展全面绿色转型、实现生态环境质量改善由量变到质变的关键时期。公司现有的生产工艺、技术、设备与管理目标仍然存在差距。

华润双鹤严格遵守国家有关环境保护法律法规要求，将不断加大资金和科技投入，全面引入国内外先进技术，推广应用新技术、新工艺、新设备，加快淘汰落后产能，全面提高绿色经营能力。加强节能减排及环境保护的培训与宣教，提高全员的环保意识；推广绿色办公，实施垃圾分类，营造绿色、优美、洁净的办公环境与文化。

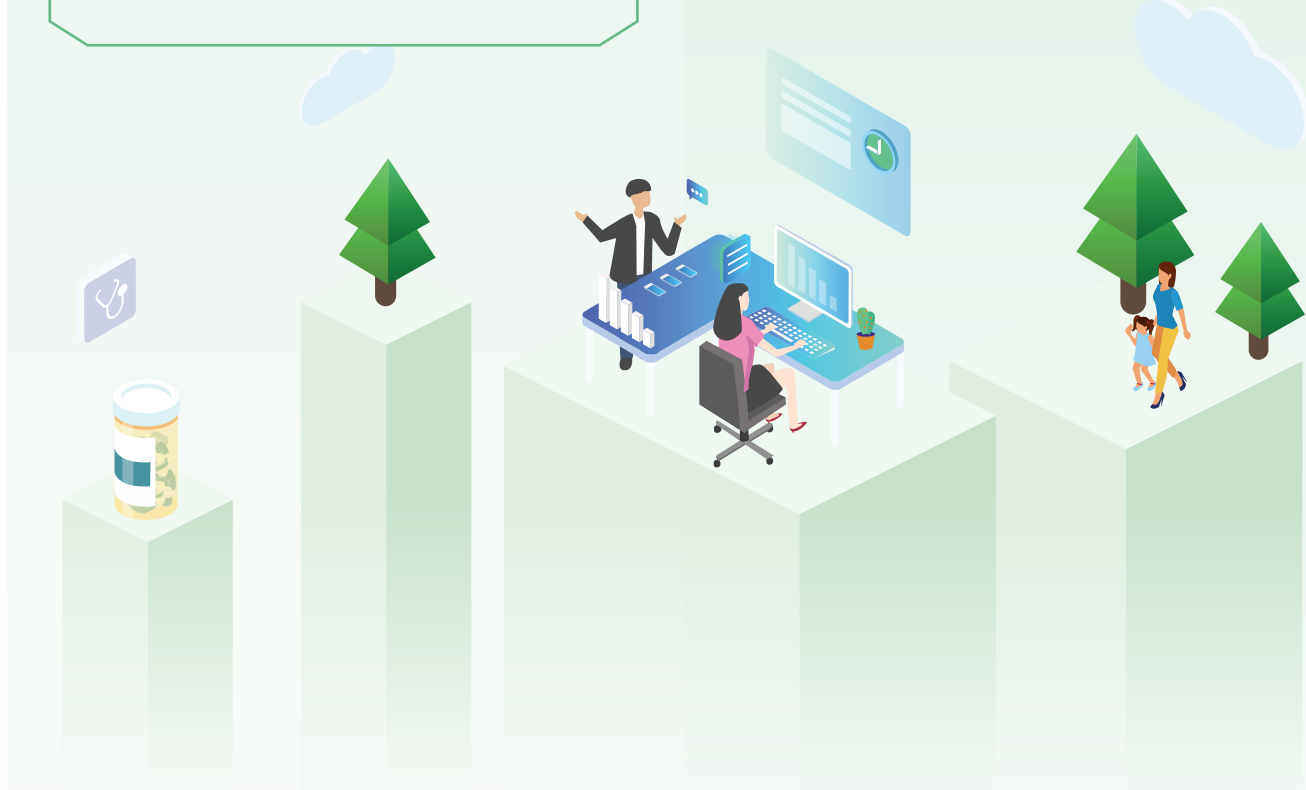


我们的承诺

建立环保督查机制，持续开展排查治理，扎实开展污染防治工作，全面推行清洁生产，从源头削减污染排放和能源消耗

积极引用先进技术、设备、工艺，推进机械化换人、自动化减人、智能化提升，实现 EHSQ 管理由“人防”向“技防”转变

采取技术上可行、经济上合理以及环境和社会可以承受的措施，合理地利用能源，降低能源消耗，减少碳排放，实现节能降碳目标



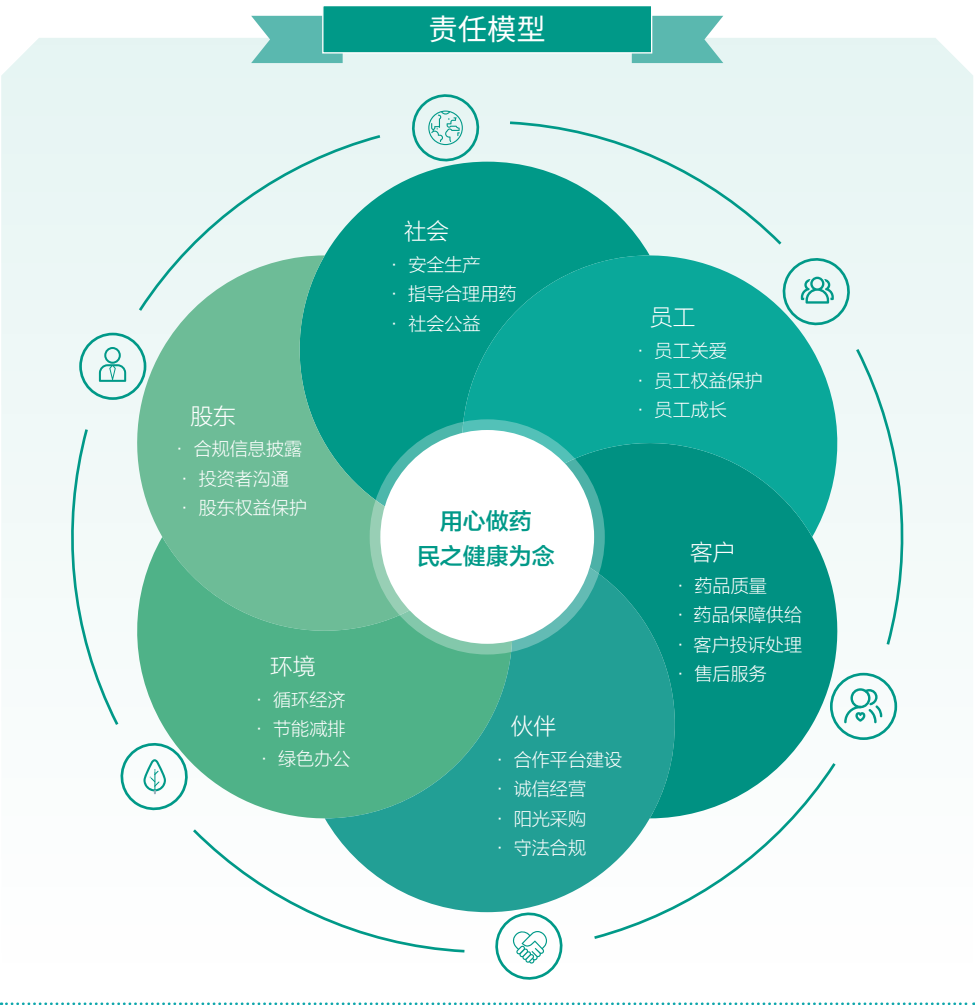


理念与目标

习近平总书记指出“只有富有爱心的财富才是真正有意义的财富，只有积极承担社会责任的企业才是最有竞争力和生命力的企业”，充分阐明了履行社会责任的重要意义，加强社会责任工作可谓是提升企业可持续发展能力的必然选择。面向“十四五”新的机遇和挑战，我们要积极探索社会责任融合机制，完善具有双鹤特色的社会责任管理模式，建立涵盖责任文化、责任管理、责任践行等子模块的工作体系，明确公司开展社会责任工作的目标、指导思想、履责领域、组织动力和工作路径，使社会责任真正成为助力华润双鹤发展的重要力量。

丰富责任文化

饮水思源，反哺社会，华润双鹤心系大众健康，秉持“用心做药，民之健康为念”的责任理念，坚持道德和合规经营，持续加强利益相关方的沟通，促进和谐商业环境，确保公司可持续发展，回报社会。



责任理念

用心做药，民之健康为念

责任愿景

致力成为大众信赖、创新驱动的一流制药企业

责任文化

经济责任	- 追求全面、均衡、高质量的“均好性”业绩 - 加快研发体系构建及管理体系创新，引领和驱动企业转型创新发展
员工责任	- 维护员工的权益，关爱员工身心 - 关爱员工，与员工共同成长，建设双鹤人本家园
客户责任	- 质量关乎患者的生命，责任承载企业的未来 - 一切以客户的最佳利益为出发点，用心赢得满意信赖 - 永远把患者的健康置于利润之上，谋求人类健康之事业
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 - 安全是不可触碰的红线，以守护生命的态度严守安全生产
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

完善工作体系

华润双鹤将践行社会责任作为可持续发展的内在动力，在社会责任管理与实践中，有意识地将环境、社会及管治管理融入公司战略，推动履行社会责任和公司可持续发展的有机统一，不断完善责任管理体系和制度体系，加强社会责任工作的领导、协调和践行融合。

组织体系

公司持续完善社会责任管理体系，形成了纵向指导，横向协调的社会责任工作机制。

公司强化董事会在社会责任管理中的重要作用，构建由董事会、社会责任指导委员会、归口管理部门、履责部门四位一体的社会责任管理组织体系：董事会作为公司社会责任管理的最高责任机构，对公司社会责任行使领导和监管职能；设立社会责任领导小组（即社会责任指导委员会）对公司社会责任重大问题进行决策、指导、部署和推进，统一领导公司社会责任工作；社会责任委员会办公室（即证券与法规部）作为社会责任工作的归口管理部门，全面负责社会责任工作的综合协调和日常管理；各职能部门按照本部门职能分工，负责业务范围内的社会责任管理工作，对社会责任专项工作承担主要管理职责。公司组建由各职能部门和下属单位联络员组成的社会责任管理工作团队，积极参与、协同完善社会责任工作的开展，推动社会责任管理深入公司基层。



制度体系

2021 年，我们参考中国社科院相关指导性文件以及上交所相关要求，在广泛征求意见的基础上完成了《社会责任管理办法》修订，明确了工作原则、职责分工，结合医药行业特色构建涵盖责任管理、经济、员工、客户、伙伴、社会和环境等内容的社会责任指标体系，促进社会责任理念融入管理流程，使履行社会责任成为企业持续健康发展的重要保障。

指标体系

我们不断总结自身履行社会责任情况，积极借鉴学习国内外先进的可持续发展理念，建立并逐步完善社会责任绩效管理体系，内容涵盖责任管理绩效、经济绩效、社会绩效和环境绩效等方面，使之与行业特点和企业实际更契合，同时明确工作原则及职责分工，促进责任融入职能部门和下属单位，提升社会责任履责能力。

推进责任融合

华润双鹤秉承“关心大众，健康民生”的企业使命，以编制社会责任报告、组织开展社会责任培训、开展社会责任考核评优为载体，将责任理念面向利益相关方进行宣贯，推动责任文化的深植，使履责成为自觉。

与经营管理融合

公司努力将社会责任理念融入企业经营发展战略和日常运营中，通过每年发布社会责任报告，并利用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；连续在双鹤刊物上登载社会责任专题文章，展示出研发、生产、营销等一线社会责任管理实践活动的亮点及经验，积极使社会责任渗透至公司各业务环节及全员的心中并体现于各部门开展的重点工作中，不断促进各单位加深对社会责任的理解，带动各单位共同培育社会责任使命，提升履责能力。

社会责任报告不仅是企业社会责任绩效披露的工具，也是企业开展社会责任管理的有效工具。华润双鹤自 2008 年以来，已连续 14 年发布社会责任报告（可持续发展报告），并以编制和发布社会责任报告（可持续发展报告）为契机，在公司自上而下普及社会责任理念，努力实现责任理念传播的全员覆盖，提升全员履责意识，指导社会责任践行。

与利益相关方沟通

公司重视与股东、员工、客户、合作伙伴、政府、社区等利益相关方的期望与诉求，建立有效的沟通机制，以了解内外利益相关方的意见和建议，不断完善沟通机制、畅通沟通渠道、创新沟通方式，通过发布社会责任报告、在公司网站上发布社会责任理念和实践、进行日常信息披露、建立投资者反馈渠道、举办双鹤特色责任主题活动等多种方式，向社会宣传公司社会责任理念与实践情况；同时积极就社会责任管理工作加强与同行间的沟通 and 交流，把双鹤的社会责任实践积极地传达给外界并了解利益相关方诉求，努力探索建立系统化、制度化、规范化的社会责任沟通体系，保障利益相关方的知情权、参与权和监督权。

利益相关方	沟通方式	期望与诉求	双鹤回应
股东投资者	◆ 信息披露 ◆ 股东大会 ◆ 日常投资者交流	◆ 增强盈利能力 ◆ 规范公司治理 ◆ 保障中小股东权益 ◆ 资讯公开透明 ◆ 多渠道投资者沟通	◆ 不断完善公司治理体系 ◆ 重视市值管理，提供合理的投资回报 ◆ 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 ◆ 通过多渠道与投资者保持良好沟通
政府监管机构	◆ 工作会议、汇报 ◆ 政策建议 ◆ 项目合作	◆ 依法足额纳税 ◆ 提供就业岗位 ◆ 引领技术创新 ◆ 促进行业健康发展	◆ 依法运营 ◆ 及时申报、缴纳税款 ◆ 促进劳动就业，维护社会稳定 ◆ 持续创新开发 ◆ 参与政府项目、行业协作
员工	◆ 年度工作会议 ◆ 职工代表大会 ◆ 会议、培训	◆ 保障员工合法权益 ◆ 重视职业发展和培训 ◆ 营造良好工作环境 ◆ 关心员工身心健康	◆ 遵守劳动合同，维护员工合法权益 ◆ 设立工会，实施民主管理 ◆ 畅通员工意见征询渠道 ◆ 建立长效人才培养机制 ◆ 组织员工关爱活动 ◆ 进行安全管理与培训
供应商合作伙伴	◆ 日常业务交流 ◆ 合作伙伴会议	◆ 诚信合规经营 ◆ 坚持互利共赢 ◆ 维护行业健康发展	◆ 建立规范、透明的供应商招采及管理流程 ◆ 进行绿色供应链管理 ◆ 注重沟通 and 交流，引导供应商履责
客户消费者	◆ 客户满意度调查 ◆ 投诉处理	◆ 提供优质产品与服务 ◆ 保障药品质量与安全 ◆ 保护客户隐私	◆ 改善质量管理体系，控制质量风险 ◆ 建立完善的客户服务流程及客户投诉机制，提升客户满意度 ◆ 保障用户信息安全 ◆ 开展特色品牌活动，服务医生和患者
社区与环境	◆ 公益慈善活动 ◆ 志愿者活动	◆ 环境保护 ◆ 和谐社区 ◆ 公益事业 ◆ 公众关系	◆ 参与精准扶贫及公益事业 ◆ 开展志愿者活动 ◆ 持续优化产业结构，推动生态建设创新 ◆ 参与社区服务，致力和谐社区环境

责任绩效

公司社会责任管理及实践等方面的出色表现得到了利益相关方的高度评价和广泛肯定，2021 年华润双鹤获得各类荣誉奖项 33 个，涉及实力规模、科技研发、品牌形象、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：

位列 2020 年度中国化药企业
Top100 第 14 名

入选国家工信部第六批“绿色供应链
管理示范企业”

连续第 6 年荣获“上交所信息披露
A 级评价”

获评新浪医药“2021 医药行业
最具社会责任企业”

获评 2018-2020 年度
“首都文明单位”

双鹤利民等 6 家下属公司通过
高新技术企业认定

0 号 (复方利血平氨苯蝶啶片) 、冠爽 (匹伐他汀钙片) 、糖适平 (格列喹酮片) 、卜可 (盐酸二甲双胍缓释片) 、珂立苏 (注射用牛肺表面活性剂) 、压氏达 (苯磺酸氨氯地平片) 、穗悦 (缬沙坦胶囊) 、贝奇灵 (硝苯地平缓释片 II) 、诺百益 (胞磷胆碱钠片) 、小儿复方氨基酸注射液 (19AA-I) 、BFS 输液等 12 个产品获评 2021 中国化学制药行业各细分领域优秀产品品牌





问题与应对

应从公司战略发展角度提高社会责任意识站位，不断充实完善经济责任、员工责任、客户责任、伙伴责任、社会责任和环境责任的内涵，加深对企业社会责任的理解，推动责任理念深入每一位员工的内心；责任意识尚有提升空间，需要加强责任理念自上而下的宣贯，建立社会责任认知体系，实现社会责任与公司生产经营、职能管理和日常工作中的落地生根；履责手段亟待创新，社会责任实践活动需要进一步丰富。



我们的承诺

秉持“用心做药，民之健康为念”的责任理念，持续完善社会责任体系运行机制，提升社会责任战略意识及管理能力，推进公司可持续发展，接受社会监督

建立社会责任联络员常态化沟通机制，利用多种手段提升社会责任传播效果，带动各单位共同培育责任使命，推动责任文化深植

主动开展责任沟通，加强与内外部利益相关方的沟通与交流，形成发展共识，凝聚发展合力，以期共同实现可持续发展

积极参加交流研讨活动，传播和分享双鹤的社会责任理念和履责实践，同时积极探索新媒体方式，扩大双鹤社会责任的品牌影响力

结束语

2021 年，华润双鹤战疫情、保安全，稳运行、促创新，在保障疫情防控的同时，为股东创造价值、与客户合作共赢、为员工谋幸福，热心参与公益事业，为公众提供安全放心的药品。

未来难以预见，挑战清晰可见。2022 年，我们将以开阔创新的视野、敢闯敢拼的精神、执着坚韧的意志，以新思维、新举措、新动力、新作风抢抓机遇，坚定建设一流制药企业，力争在奋斗之路上再启新章！同时在更多的领域更好地承担和履行企业社会责任，真正成为大众健康的守护者、品质生活的创造者，为促进中国医药产业可持续发展做出更大的贡献！

华润双鹤药业股份有限公司

董事会

2022 年 3 月 23 日



附录：意见反馈表

尊敬的读者：

您好！感谢您在百忙之中阅读华润双鹤 2021 年度可持续发展报告。为了不断改进报告编制工作，提升华润双鹤履责能力和水平，我们诚挚邀请您对本报告提出宝贵的意见和建议，帮助我们不断改进。

1. 对于华润双鹤来说，您所属的利益相关方类别是

- ☐ 政府
- ☐ 客户
- ☐ 合作伙伴
- ☐ 员工
- ☐ 环保相关组织
- ☐ 社区与公众

2. 您对本报告的总体印象

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

3. 您认为本报告结构安排

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

4. 您认为本报告版式设计

- ☐ 很合理
- ☐ 较合理
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

5. 您认为本报告可读性

- ☐ 很好
- ☐ 较好
- ☐ 一般
- ☐ 较差
- ☐ 很差

6. 您认为本报告能否反映公司对经济、社会、环境的重大影响

- ☐ 能
- ☐ 一般
- ☐ 不了解

7. 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

8. 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

9. 对于报告编制或履责实践，您还有哪些宝贵意见或建议



扫描二维码
反馈您的意见或建议



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.dcpc.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.dcpc.com>