



扫描二维码  
了解华润三九公众号



华润三九医药股份有限公司  
China Resources Sanjiu Medical & Pharmaceutical Co., Ltd.

华润三九医药股份有限公司

2018年度社会责任报告



2018  
社会责任报告

关爱大众健康  
共创美好生活

华润三九医药股份有限公司  
China Resources Sanjiu Medical & Pharmaceutical Co., Ltd.

# 关于本报告

本报告为华润三九医药股份有限公司自2009年以来发布的第10份年度社会责任报告。报告以“关爱大众健康,共创美好生活”为主题,阐述了公司2018年在经济、社会、环境等方面做出的努力,并回应利益相关方的期望与关切。

## 时间范围

2018年1月1日至12月31日,为增强报告可比性及前瞻性,部分内容有所延伸。

## 组织范围

华润三九医药股份有限公司及所属分、子公司。

## 参照标准

报告编写按照国务院国资委《关于中央企业履行社会责任的指导意见》的有关要求,参照中国社会科学院《中国企业社会责任报告编写指南》(CASS-CSR4.0)等相关指引协助确定报告内容。

## 称谓说明

报告中“华润三九”“公司”“我们”均指“华润三九医药股份有限公司”。

## 内容说明

报告不存在虚假信息、误导性陈述,华润三九保证内容的真实性、准确性和完整性。本报告披露的数据如与年报有出入,以年报为准。本报告经管理层确认后,于2019年3月12日获得董事会审议通过。

## 编写流程



## 获取方式

报告以电子版与纸质版形式发布,电子版可在华润三九官方网站 <https://www.999.com.cn/> 社会责任专栏下载浏览。

## 联系方式

地址: 深圳市龙华区观澜高新园区观清路1号  
邮编: 518110  
电话: (86) 755-83360999  
传真: (86) 755-83350888  
邮箱: 000999@999.com.cn

# 目录

- 01 ..... 高管致辞
- 03 ..... 责任2018
- 05 ..... 走进华润三九
- 15 ..... 关爱大众健康, 共创美好生活
- 17 ..... 产品升级, 打造安全、健康的药品选择
- 20 ..... 研发创新, 更有温度的产品与用药体验
- 21 ..... 用心关怀, 以客户为中心专注品质服务
- 25 ..... 关爱环境保护, 共创美好生态
- 27 ..... 完善EHS管理
- 29 ..... 推动节能减排
- 30 ..... 践行绿色运营
- 32 ..... 倡导绿色生活
- 33 ..... 重视安全生产
- 35 ..... 关爱企业运营, 共创美好发展
- 37 ..... 提升经营水平
- 38 ..... 持续稳健运营
- 39 ..... 携手合作共赢
- 41 ..... 关爱员工成长, 共创美好家园
- 43 ..... 保障员工权益
- 44 ..... 支持员工发展
- 47 ..... 关爱员工幸福
- 55 ..... 责任展望
- 56 ..... 2018年关键绩效表
- 58 ..... 指标索引
- 60 ..... 读者意见反馈表

## 15

### 关爱大众健康, 共创美好生活

- 17 ..... 产品升级, 打造安全、健康的药品选择
- 20 ..... 研发创新, 更有温度的产品与用药体验
- 21 ..... 用心关怀, 以客户为中心专注品质服务

## 25

### 关爱环境保护, 共创美好生态

- 27 ..... 完善EHS管理
- 29 ..... 推动节能减排
- 30 ..... 践行绿色运营
- 32 ..... 倡导绿色生活
- 33 ..... 重视安全生产

## 35

### 关爱企业运营, 共创美好发展

- 37 ..... 提升经营水平
- 38 ..... 持续稳健运营
- 39 ..... 携手合作共赢

## 41

### 关爱员工成长, 共创美好家园

- 43 ..... 保障员工权益
- 44 ..... 支持员工发展
- 47 ..... 关爱员工幸福

## 49

### 关爱社区和谐, 共创美好未来

- 51 ..... 投身扶贫济困事业
- 53 ..... 架设医界人文桥梁



邱华伟 先生

华润三九医药股份有限公司 总裁

## 高管致辞

### 为了更健康的世界,为了更美好的生活。

自2009年发布第一本企业社会责任报告以来,这项工作就伴随着华润三九经营发展一路成长,至今,我们已连续发布了10本报告。十年光阴,十载成长。这十份沉甸甸的报告也是华润三九社会责任历程的真实记载。十年来,我们聚焦制药主业,深耕医药产品的探索与研发,在创造自身价值的基础上,推动行业的发展与进步,也努力让更多人收获健康与幸福。

近年来,医药行业的政策和市场环境都发生了较大变化,“健康中国”战略和中医药立法的推出、“两票制”政策的推行,都给企业带来新的挑战,同时,我们也迎来了更长期的机遇。面对严峻的形势,如何走好脚下的路,如何思考即将到来的未来,成为公司经营发展的重要命题。

2018 年是我们全面实施“十三五”战略规划的重要一年,也是我们将“创新”作为发展主题的关键一年。机遇属于勇于创新、永不自满者。这一年,我们全面培养企业创新能力,提升理洙王牌血塞通软胶囊的产品力,以其为主要研究对象的“中药大品种三期综合开发的关键技术创建及产业化应用”荣获国家科技进步二等奖。我们持续提升风险管控与运营水平,推动公司的自我诊疗(CHC)及处方药业务主动进行转型升级,推进公司业务实现有质量的增长,在百亿平台上实现跨越发展,给股东交了一份亮丽的答卷。

这一年,我们将“质量·效率”作为公司年度管理主题,在产品、品牌、经营方面要质量,在运营、管理、响应上面求效率。基于对健康行业的研究探索以及对消费者需求的深入洞察,我们将 999 品牌优势进一步拓展到大健康业务领域。同时,999 系列多个产品位列产品品牌排行榜前茅,特别是 999 感冒灵颗粒(胶囊)已经连续 7 年位列非处方药产品(中成药)感冒咳嗽类第一名。公司也再次荣登中国非处方药生产企业排行榜首。在促进良好健康福祉的路上,我们不敢懈怠。

这一年,我们牢记建设人与自然和谐共生的“美丽中国”,在经营过程中,逐步强化“绿色发展”基因,将环境保护与节能减排指标纳入各生产单位与业务单元的绩效考核中,营造节约能源、绿色低碳的三九文化。2018 年,公司环保投入累计约 4,196 万元。通过锅炉改造,SO<sub>2</sub> 累计排放量较上年下降 68.24%;通过光伏发电项目实行可再生资源利用,有效降低了二氧化碳排放量,能源效率得到显著提升。我们用美丽生态,创造更多人的美好生活。

这一年,我们积极响应国家精准扶贫号召,通过愈加成熟的扶贫模式,向雅安贫困地区施以实际性的援手;加大基层医疗终端业务的推广,利用等级医院的医学推广基础,向下延伸至县级医院及基层医疗机构,不断完善终端体系,将健康普惠到更多需要的人。同时,我们也充分利用自身优势,向公众积极普及医药知识、举行义诊捐赠、开办赠药活动等,架设医界人文桥梁。得益于我们不变的初心,2018 年公司荣获“大爱福田慈善企业银奖”奖项以及“2018 中国品牌影响力十大社会责任典范”。面对社会需要和“一个都不能少”的目标,我们始终不忘贡献自身力量。

及时当勉励,岁月不待人。在急剧变化与挑战的形势下,我们始终坚信社会责任是企业持续经营、基业长青的必由之路。站在新的起点,我们深知更多的工作需要从懵懂暗合走向系统实践。前方有挑战,也是机遇;有压力,也是契机。面对利益相关方的诉求,面对向中国一流制药企业发展的目标,我们将继续为推动医药发展的现代化和科学化,更好地造福人类健康、创造美好生活做出更多尝试与探索。

正如报告主题“关爱大众健康,共创美好生活”所说,我们将继续让这份关爱之情传递给我们共享价值的股东,传递给我们息息相关的员工,我们心心相系的大众,甚至是更广泛的人群。为了更健康的世界,为了更美好的生活,我们将继续前行。

## 责任2018



## 2018年主要荣誉

荣誉	颁发单位
<b>行业地位</b> 2018年中国非处方药生产企业排行榜首位 第十届中国医药上市公司竞争力20强	中国非处方药物协会 中国医药企业管理协会 中国医药生物技术协会
<b>社会荣誉</b> 荣获“大爱福田慈善企业银奖”奖项 荣获“EHS社会责任大奖”“社会公益责任大奖” 荣获2018上市企业“信息披露十佳”荣誉称号	深圳市福田区慈善会 中国医药企业管理协会 中国医药生物技术协会 深圳市公司治理研究会
<b>产品荣誉</b> 《中药大品种三七综合开发的关键技术创建与产业化应用》项目荣膺国家科技进步二等奖 999感冒灵颗粒(胶囊)位列非处方药产品(中成药)感冒咳嗽类第一名 999(复方)感冒灵荣登“2018健康中国·品牌榜”、被授予西普金奖 999皮炎平、三九胃泰获得“优秀产品奖”	中华人民共和国国务院 中国非处方药物协会 中康研究院 中国非处方药物协会
<b>品牌荣誉</b> 2018年中国品牌影响力100强 2018中国品牌影响力十大社会责任典范	《中国企业报》集团、中国改革报社等 《中国企业报》集团、中国改革报社等

# 走进华润三九

## 公司概况

华润三九医药股份有限公司（简称“华润三九”，股票代码：000999.SZ），是大型国有控股医药上市公司，业务范畴覆盖医药产品的研发、生产、销售及相关健康服务。华润三九总部位于深圳市龙华区观澜高新技术产业园内的“华润三九医药工业园”。该园区集行政管理、研发、生产、销售、物流于一体，内有综合办公中心、生产制造中心、质量管理中心、研发中心、展示中心等五大主体建筑，建有颗粒剂、乳膏剂、丸剂等多个现代化生产车间和 GMP、GSP 双认证的全自动高架立体仓库，是国内大型的中药产业基地。

2017年6月21日，华润三九进入 MSCI 222 只中国 A 股企业之列，2018年5月15日，公司正式进入 MSCI 新兴市场指数；公司多次获评中国主板上市公司“价值百强”企业等荣誉。

### 主营业务

公司对业务进行聚焦，顺应消费者诊疗习惯改变及消费升级带来的市场机会，在原有 OTC 业务、专业品牌业务、大健康业务、中药口服业务、圣火业务的基础上打造自我诊疗 (CHC) 事业部群，致力于以良好体验的产品和优质的服务，满足每一个家庭成员从预防、保健、治疗、康复，全周期、多层次的健康需求，巩固领导品牌。处方药业务聚焦核心品类，致力于充分发挥中药价值创造者能力和中、西医结合优势，提升医院品牌影响力，对自我诊疗 (CHC) 业务赋能，双终端协同、有序发展。

### 主营产品

自我诊疗 (CHC) 业务覆盖感冒、胃肠、皮肤、肝胆、儿科、骨科、妇科等品类，并积极向健康管理、慢病管理产品延伸。999 品牌多次位居中国中药口碑榜前列，“999 感冒灵”“999 皮炎平”“三九胃泰”“999 小儿感冒灵”“气滞胃痛颗粒”“天和骨通贴膏”等在相关品类内具领先地位。

公司在中药处方药行业享有较高声誉，产品覆盖心脑血管、肿瘤、消化系统、骨科、儿科等治疗领域，拥有参附注射液、血塞通软胶囊、华蟾素片剂及注射剂、益血生胶囊、金复康口服液、茵栀黄口服液等多个中药处方药品种。

## 企业战略

华润三九秉承“关爱大众健康，共创美好生活”的使命，基于市场环境和形势变化重新调整发展战略，聚焦制药主业，集中力量发展自我诊疗 (CHC)、中药处方药两大业务，致力于成为“大众医药健康产业的引领者”。

### 使命

关爱大众健康  
共创美好生活

### 愿景

大众医药健康产业的引领者

创新运用中西医科学技术，专注于高质量医药健康产品创新研发和智能制造。服务中国家庭每一位成员，致力于成为中国医药健康第一品牌

### 领域

在消费者端，以良好体验的产品和优质的服务，满足每一个家庭成员从预防-保健-治疗-康复全周期、多层次的健康需求，巩固领导品牌

在医疗端，充分发挥中药价值创造者的能力和中、西医结合的优势，聚焦核心管线，提升医院品牌影响力，对自我诊疗 (CHC) 业务赋能，双终端协同，有序发展

### 举措

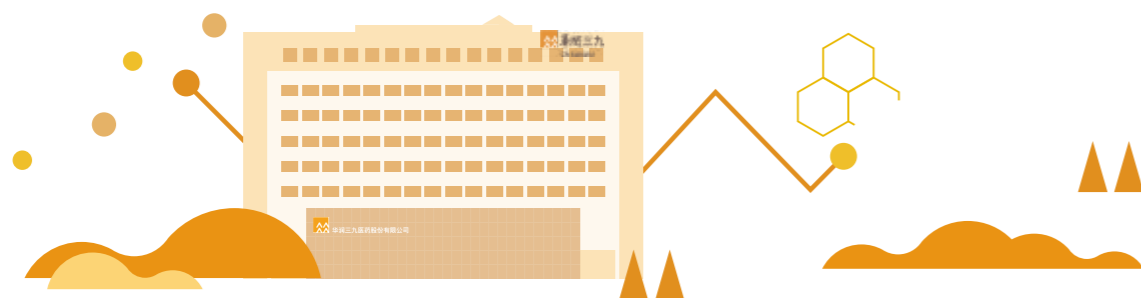
洞察消费者需求，创新和升级产品  
开展品类规划，持续丰富产品；打造专科学术高地，增强品牌影响力  
开展中医药全产业链管理，大力发展配方颗粒及相关业务  
升级中药制造，强化柔性生产综合业务战略地位，整合行业优质资源  
打造创新体系，强化长期研发规划

### 能力

创新与研发  
中医药全产业链管理  
渠道及终端掌控  
消费者沟通  
学术推广  
组织能力

### 组织

1 个自我诊疗 (CHC) 事业部群  
+2 个事业部 (中药处方药、配方颗粒药)  
+3 个平台 (生产、研发、职能)

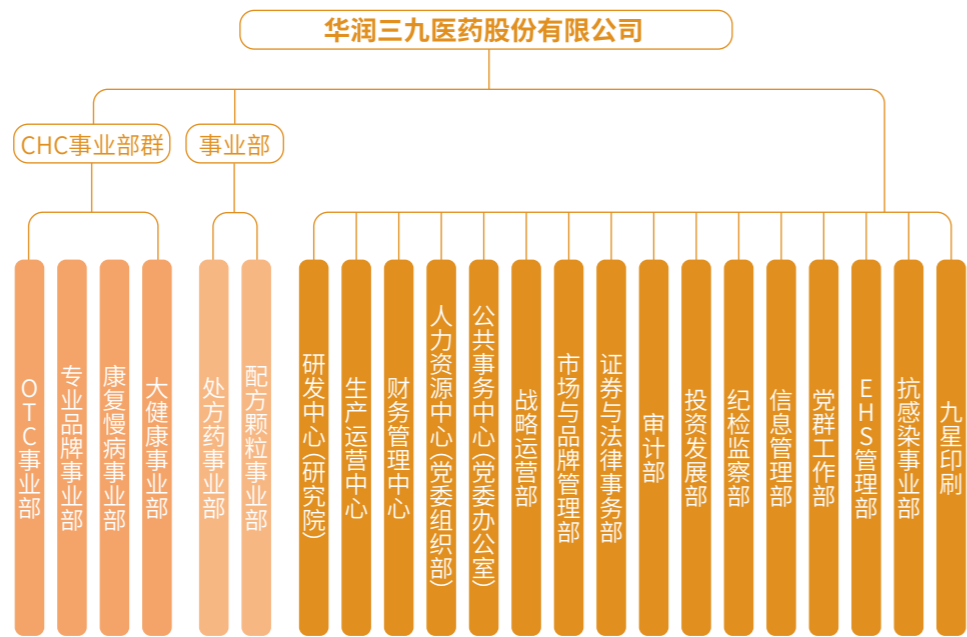
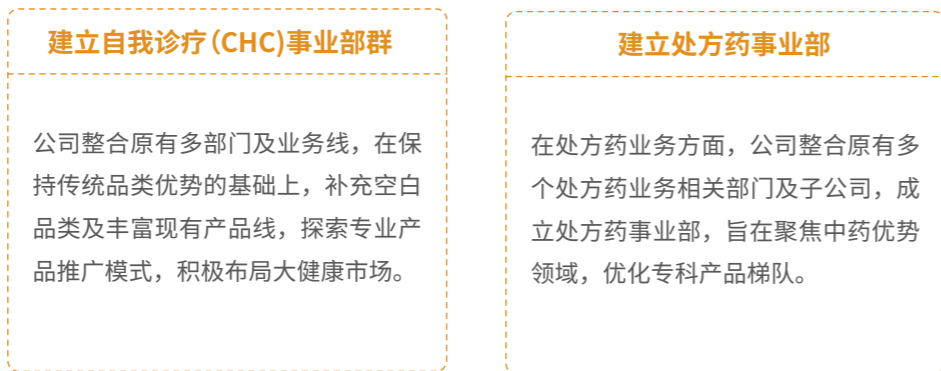


### 企业管治

华润三九根据现行法律法规及相关规定，结合自身情况与医药行业特点，建立涵盖职能部门、事业部、事业群的治理机构，并制定相应规章制度，为公司稳健发展提供组织支撑与制度保障。

### 组织架构

近年来，医药行业的政策和市场环境发生较大变化，随着“健康中国”战略及中医药立法的提出、“两票制”政策的加快推行及“营改增”带来的税务环境变化，为保证自我诊疗与处方药领域市场战略纵深发展能力，2018 年，华润三九调整组织架构，筹建自我诊疗 (CHC) 事业群及处方药事业部，实现研发、生产、销售的一体化，推动公司自我诊疗及处方药业务升级。



### 公司治理

华润三九在追求卓越经营业绩的同时，持续推动公司治理质量和治理能力的提升，继续保持信息披露高质量，不断加强投资者关系管理工作，提升透明度，切实保障投资者的合法权益，实现华润三九投资价值的持续增长，继而为资本市场稳定、健康发展做出应有的贡献。

截至目前，公司已向资本市场发行股票实际募集资金 16.66 亿元，上市以来累计现金分红达 30.20 亿元，占实际募集资金 181%。

#### 董事会

董事会由 11 名董事组成，其中 4 名为独立董事，7 名为其他董事，负责公司经营计划及投资方案的决策、股东大会决议的执行等。公司已制定董事会议事规则，董事会的召集、召开严格按照《公司章程》和《董事会议事规则》的规定进行。公司董事会根据《上市公司治理准则》设立了审计委员会、薪酬与考核委员会、战略投资委员会等专业委员会，独立董事在各专业委员会中担任委员，为董事会的决策提供科学和专业的意见和参考。

#### 监事会

公司监事会机构设置合理，包括职工监事在内的监事会充分行使其监督职能，维护公司及股东的合法权益。监事会的召集、召开严格按照《公司章程》和《监事会议事规则》的规定进行。

#### 股东大会

公司按照《公司法》《上市公司股东大会议事规则》及《公司章程》等有关规定，严格规范股东大会的召开程序和会议内容。公司股东大会均同时提供现场会议和网络投票两种参会渠道，确保全体投资者均可平等有效地参与到公司治理中。同时董事、监事的选举均采用累积投票制，切实维护广大投资者的合法权益和正当诉求。2018 年，公司共召开 5 次股东大会。

#### 管理层

公司根据《公司章程》及相关法律法规的规定选聘管理层。管理层依照董事会的授权，做好职权范围内的经营管理及决策事项。公司每年定期举办总裁办公会，及时听取公司最新经营情况及问题分析，并进行日常重大经营决策。同时，公司要求总裁每年以《总裁工作报告》向董事会、监事会正式报告工作并及时、完整、准确地向董事会和监事会提供有关公司经营业绩、重要交易和合同、公司财务状况和经营前景等信息，以便董事会进行科学决策和监事会进行监督。

党建工作

公司根据《中国共产党章程》等党内法规、中共中央办公厅《关于在深化国有企业改革中坚持党的领导加强党的建设的若干意见》，结合自身实际情况，在《公司章程》中新加入并规范党建工作内容，清晰明确党组织在公司治理中的重要作用：将党委研究讨论作为董事会、经理层决策重大问题的前置程序，充分发挥党委的领导和把关作用，使公司治理及管理得到有效完善。

信息披露

公司严格遵照《中华人民共和国公司法》《上市公司信息披露管理办法》《华润三九信息披露管理制度》等相关规定，对信息披露有严格的审核程序，设立年度绩效审评机制，保证信息披露工作的及时准确、信息披露质量持续提升。2018 年，公司连续第四年获得深圳证券交易所信息披露评级为“A”（优秀）。2018 年 9 月 29 日，公司荣获 2018 “深圳市上市企业信息披露十佳”荣誉称号。

投资者关系管理

公司围绕投资者关系管理建立了严格的制度规范，设立专职部门，建立了严格的公司治理体系与信息披露流程。通过官方网站、深交所上市公司投资者关系互动平台、电话、接待实地调研、投资者活动等方式与投资者保持互动，连续多年举办业绩说明会等投资者交流活动，增加管理层与投资者面对面沟通的机会。同时，公司也注重中小投资者的知情权和表决权等各项合法权益，竭力维护与投资者之间的长期信任关系。



责任管理

华润三九结合最新的政策、市场以及企业发展动向与现状，建立并不断完善社会责任管理制度，加强社会责任指标体系建设，与科研院所合作开展医药行业社会责任研究以不断丰富社会责任理论研究，用于指导和管理本公司及旗下所有企业在推进可持续发展道路上的大小事务，并结合各项责任议题和关键绩效指标的考核落实企业社会责任管理。

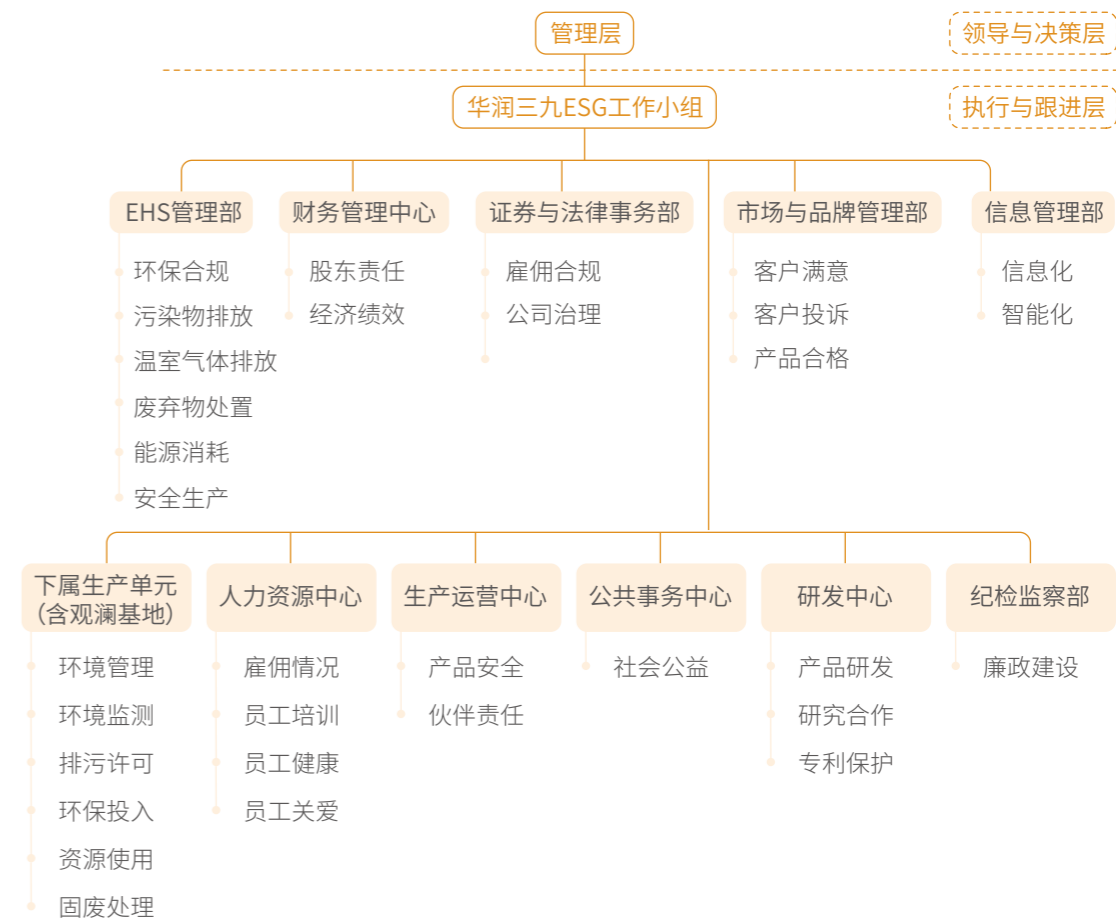
责任理念

华润三九始终以“关爱大众健康，共创美好生活”为使命，致力于成为“大众医药健康产业的引领者”。我们坚守“诚实守信，业绩导向，以人为本，创新发展”的社会价值观，努力成为“受投资者信任、受员工热爱、受社会尊重、受大众称道”的优秀企业公民；坚持“为股东创造价值、为员工提供机会、为社会承担责任”的管理理念，保护各利益相关方的合法权益，共享经营成果，实现社会责任与公司效益的双赢发展。

责任推进

社会责任组织体系

为更好地让社会责任工作融入公司的管理与运营，华润三九成立了社会责任工作领导小组，由公司高层带领在公司内部与外部积极有效地开展社会责任工作。该小组由管理层担任领导和决策机构，负责公司社会责任战略方向的决策、领导和推进；公共事务中心负责社会责任日常工作，对社会责任工作做出综合协调；各中心、部门及生产单元也积极参与、协同完善，保证了领导小组的顺畅运作。2018 年，华润三九进一步明确社会责任小组成员部门的责任分工和对应的议题指标，有力推动责任管理的规范化、系统化和常态化。



### 社会责任工作机制

为确保社会责任管理能与公司文化、战略融合，相辅相成，公司以企业文化理念为引导决定社会责任议题和关键绩效指标，以公司的发展战略为基本制定社会责任中长期计划，依据社会责任中长期规划，明确年度责任管理主题，并融入各业务单元工作计划。通过“构建体系、组织管理、传播推广、践行落地、考核评价、优化提升”六个环节，公司得以更好地规范并推进社会责任管理工作。

### 社会责任培训

2018 年，华润三九针对企业社会责任管理开展社会责任培训，培训内容包括企业社会责任管理及报告趋势，华润三九 2018 年社会责任重点工作以及 2018 年报告工作计划等。该培训向广大员工阐述了企业社会责任的重要性，通过政策导向、监管要求、资本市场和环保法规四个方面，要求企业重视社会责任的履行与相关信息的披露，并通过案例分享，向员工展示了工作标准，帮助华润三九的社会责任管理走向规范化。

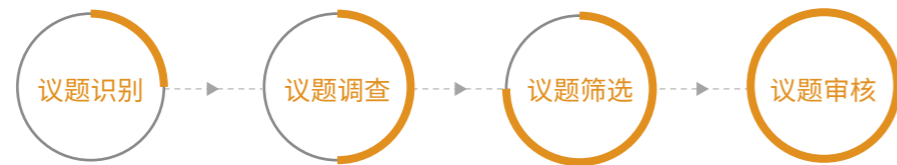
### 社会责任考核评优

为保证社会责任工作有效进行，公司每年针对环境、安全、质量等指标进行考核，并评选出下属公司中切实履行社会责任的案例加以表彰。2018 年，雅安持续 20 年捐资助学项目获得华润医药集团社会责任银奖。

## 责任议题

为了更深入地了解利益相关方的需求，华润三九制定了完善的议题分析流程以识别和筛选对公司和利益相关方重要的关键议题，并绘制实质性议题矩阵，指导公司有针对性地开展社会责任工作。

### 主要议题的筛选与评估



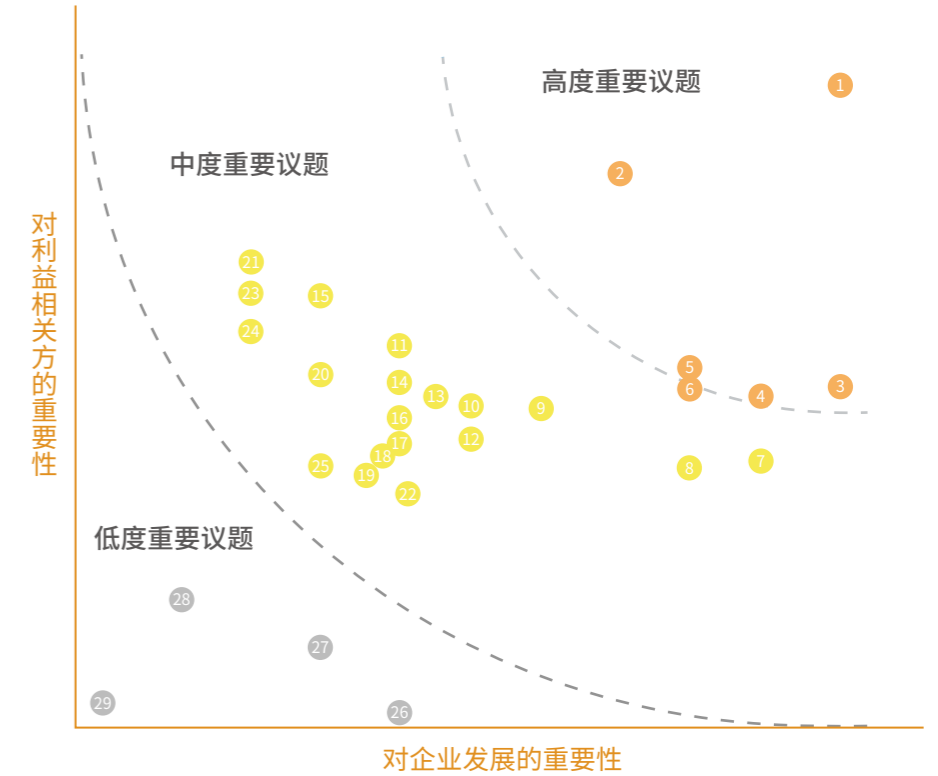
根据国内社会责任相关标准，梳理公司社会责任重要事项，明确各利益相关方的诉求，梳理与公司高度相关的社会责任议题。

开展利益相关方问卷调研、访谈、现场走访、培训等收集利益相关方意见，共回收有效问卷652份。

综合各方意见，从“对企业发展的的重要性”以及“对利益相关方的重要性”两个维度出发，对实质性议题进行初步筛选。

公司内部管理层和外部专家对议题筛选结果进行审核，最终确定6个高度重要议题，在报告中进行重点披露。

### 矩阵及列表



- |                    |                     |                 |
|--------------------|---------------------|-----------------|
| ① 保证产品质量与安全        | ② 保护消费者隐私安全         | ③ 提供健康安全的工作环境   |
| ④ 保障员工权益           | ⑤ 建立良好的公司管治         | ⑥ 维持有效的内部控制流程   |
| ⑦ 提供提升员工知识和技能的职业培训 | ⑧ 建立并披露内部违规责任追究制度   | ⑨ 建立社会责任规划和工作机制 |
| ⑩ 妥善处置固体废弃物        | ⑪ 减少温室气体排放          | ⑫ 节约用水          |
| ⑬ 普及医疗健康服务         | ⑭ 保护生物多样性           | ⑮ 投入资源减少污染排放量   |
| ⑯ 具备环境风险应急管理预案     | ⑰ 减少或再利用原材料         | ⑱ 开发和利用可再生能源    |
| ⑲ 建立环境方针及环境保护制度    | ⑳ 污染排放达到相关的标准       | ㉑ 节省能源          |
| ㉒ 保证公司管治信息披露透明度    | ㉓ 遵守与环境保护相关的法律和行政法规 | ㉔ 防止职务侵占和商业贿赂   |
| ㉕ 减少产品包装材料使用       | ㉖ 开展并完善党建工作         | ㉗ 保障股东及投资人权益    |
| ㉘ 参与公益捐赠、灾害救助等活动   | ㉙ 投入资源支持扶贫工作        |                 |



责任沟通

华润三九为各利益相关方搭建完善的交流平台，通过制定有关利益相关方的政策准则、拓宽多元化、多形式的沟通渠道等措施，主动了解并积极回应各利益相关方的期望和需求，与利益相关方建立紧密联系，携手共同发展。

利益相关方	沟通诉求	沟通回应
 政府	日常沟通 工作会议与汇报 项目合作	落实政府管理要求 精准扶贫 公益慈善项目合作 带动就业
 客户	客户满意度调查 客户关系管理 安全有效的产品	医疗商道平台建立 加强质量管理 拓展大健康业务 改善服务,提升客户满意度 积极应对客服投诉
 员工	投诉与反馈 培训 绩效反馈	员工权益保护 员工职业发展 员工能力提升 员工关爱活动 员工参与企业经营
 股东 / 投资者	经营业绩提升 多渠道沟通	投资者关系维护 召开业绩说明会 建立微信公众号等新媒体沟通渠道
 价值链伙伴	供应商管理 培训、交流 座谈会	合规性管理、检查与反馈 对于工作流程的意见与建议 开展项目合作,拓展合作领域
 环境	环境管理 绿色运营 提高环保意识	节能减排 环境保护 开展环保宣传教育
 同业者	论坛、会议 工作组 交流活动	行业发展前景和潜在机会 联合研发 经验分享
 公众	社区沟通 社会公益活动	回馈社会 精准扶贫 医疗可及性 人文关怀、健康宣传 GAP种植基地建设

案例 “亲亲华润·感受80年”——华润三九举办首届“公众开放日”

2018年9月8日,华润三九首次在深圳观澜总部举办主题为“亲亲华润·感受80年”的公众开放日活动。活动邀请投资者、媒体人、客户、员工代表及亲属、周边居民、消费者、政府工作人员、合作伙伴等 60 多位重要利益相关方参与。参观者在活动中零距离了解药品制造的产能、工艺、工序、流程,以及产品质量控制、安全环保措施。通过面对面地沟通互动,利益相关方得以亲身体验三九在质量管控、产品品质与用药安全方面做出的努力及取得的成果。



# 关爱大众健康，共创美好生活

华润三九积极响应国家对中医药发展的规划，推动中医药全面振兴发展，优化核心资源并进行组织架构重塑，对业务进行聚焦，构建创新体系及机制，开展商业模式创新，在原有 OTC 业务、专业品牌 (OTX) 业务、大健康业务、中药口服业务、圣火业务的基础上成立自我诊疗 (CHC) 事业部群，致力于以良好体验的产品和优质的服务，持续践行“关爱大众健康，共创美好生活”的使命。

## 关键绩效

49,770 万元

研发投入

98.4%

客户综合满意度

21 项

获得国家发明  
专利授权



## 产品升级， 打造安全、 健康的药品 选择

### 产品 质量管理

华润三九坚持践行“厚德诚朴、匠心做药”质量理念，通过“打造差异化产品，实现品牌升级、打造中药大品种、打造升级版传统中药解决方案、掌控核心药材，升级中药智造、整合行业优质资源”的战略措施，致力成为“大众医药健康产业的引领者”。

华润三九严格遵照《中华人民共和国药品管理法》《中华人民共和国药典》等相关法律法规及质量体系规范，制定了系统的药品质量管理体系文件。公司在中国 GMP 法规符合性前提下，借鉴吸收欧盟和 FDA 的标准、管理工具和方法，融合企业的 5S 管理、员工培训体系、TPM、车间管理体系、精益管理等，建立了覆盖产品全生命周期的华润三九特色的标准化质量管理体系。同时，通过稳定性考察数据、产品工艺特点研究，对在品种从原料、辅料、包装材料、中间产品、待包装产品以及成品的内控标准进行重新修订和完善，遵循高标准要求，提升产品质量标准，保证提供优质产品。

2018 年，华润三九围绕“质量、效率”管理主体，重点提升质量管理能力、供应链效能和中药智造能力，全面推行华润三九标准化质量管理体系，并通过质量文化建设、资源保障、审计评价、风险管控等举措确保生产单元质量管理体系有效运行。截至目前，公司已经完成下属 16 家生产单元的标准化质量体系文件落地推广执行，其中，观澜基地在拥有 GMP、GSP 双认证的基础上，又获得澳大利亚治疗商品管理局颁发的 TGA 认证证书。

区域	生产单元	质量体系建设进展
华南	观澜生产基地	观澜基地通过澳大利亚药物管理局TGA认证。
	华润顺峰	2014年，非无菌车间通过新GMP认证。
	华润三九(郴州)	七条生产线通过GMP认证。
	华润九新	国内首家通过法国无菌制剂GMP认证的药品生产企业。
华北 华中	华润金蟾	各剂型生产线通过GMP认证。
	华润神鹿	颗粒剂、片剂、胶囊剂等生产线通过GMP认证。
	华润三九(枣庄)	2015年，270万件技改项目通过GMP认证。
	华润三九(黄石)	2015年，各剂型通过新修订药品GMP认证。
	华润老桐君	各剂型生产线全部通过GMP认证，2014年1月通过复认证。

区域	生产单元	质量体系建设进展
东北	华润本溪三药	2015年，五条现代化生产线通过GMP认证。
	华润和善堂	拥有人参GAP种植基地、中药饮片GMP车间、食品生产车间、保健食品GMP车间。
	吉林三九金复康	2016年，各剂型通过GMP认证。
西南	华润圣火	拥有两条从美国引进的软胶囊生产线，2014年通过GMP认证。
	华润三九(雅安)	各剂型生产线陆续在2014-2015年通过GMP认证。
	华润三九(北京)	各剂型生产线通过GMP认证。

#### 案例

#### 观澜基地顺利通过澳大利亚 TGA 认证

2018年5月，观澜基地在拥有GMP、GSP 双认证的基础上，又获得澳大利亚治疗商品管理局颁发的TGA认证证书，认证范围包括硬胶囊剂、丸剂、颗粒剂、乳膏剂、片剂(缓释)共五个剂型，其中乳膏剂、片剂(缓释)获得最高认证等级R等级。此次通过TGA认证，对华润三九国际市场的开拓起到积极推动作用。



## 产品召回制度

华润三九根据《药品召回管理办法》及 GMP 体系规定，制定《华润三九药品召回管理规程》，严格按照法规要求执行三级召回，规范药品召回范围、召回分级、制定召回计划、发布召回通知、召回上报规定、响应时限及召回产品的处理。公司各生产基地（业务单元）构建了由法务、生产、质量等相关部门领导或负责人组成的产品召回委员会，建立召回小组，负责对药品安全隐患评估、召回药品处置等的具体实施。

同时，公司还定期开展模拟召回演练，提升药品召回问题批号锁定速度及快速制定模拟召回方案的能力，确保能够快速有效地按程序召回已上市销售、存在安全隐患的药品，保障消费者的利益和健康。

## 产品质量文化

华润三九高度重视产品质量，始终把提供安全、健康的药品作为首要目标。为强化公司整体产品质量意识，公司自 2008 年起，坚持开展“质量宣传月”活动。活动传承的十年间，公司持续推进质量文化建设，切实做到“企业追求质量，人人关注质量”，推动质量管理体系不断完善，确保产品质量安全。公司的努力赢得了消费者对三九品牌的信赖与支持，2018 年 11 月，华润三九在由中国非处方药物协会主办的第十五届中国自我药疗年会上，获得了中国非处方药生产企业排行榜第一，以及多项质量相关的外部奖项。

2018 年“质量宣传月”活动期间，公司通过组织不同的质量宣传活动、专业技能提升活动，向公司上下传递“关爱大众健康，专注药品制造”的理念。同时，公司通过强化“标准化质量管理体系”，不断夯实管理基础，提高药品生产管理水平、增强服务意识，确保让产品质量意识贯穿于产品的整个生命周期。



## 研发创新，更有温度的产品与用药体验

华润三九一直高度重视研发创新，持续加大工作力度。公司将“创新发展”确定为“十三五”的主题，明确研发工作的使命，即“通过产品及技术的研发创新，为患者、医生提供具有疗效优势、品质感强的差异化产品”。

2018 年，公司持续加大研发投入，鼓励技术创新，在研发中心新设创新药物研究院、中医中药研究院和健康药物研究院三个专业研究团队，推动探索创新发展新模式。目前，公司拥有本溪国家中成药工程技术研究中心（国药中心）、广东省外用药物工程技术研究开发中心、安徽省中药动物药工程技术研究中心等研发中心。此外，公司与高校建立紧密联系，开展产学研合作创新，目前已与天津中医药大学、广州中医药大学建立了联合实验室，与北京大学等 10 多家单位建立了合作研究机构，今年，华润三九与河南中医药大学确立战略合作关系，继续深化产学研领域合作，形成“医教研”合作战略联盟，共同打造中医药继承与创新的新局面。

## 研究成果

2018 年，华润三九研发投入共计 49,770 万元，在科技创新领域取得了丰硕成果，目前公司在研新产品 32 项，2018 年完成 12 项新药项目立项，获得补充申请批件 3 项，并开展近 10 个仿制药的一致性评价工作。2018 年公司获得国家发明专利授权 21 项，获得实用新型专利授权 22 项。其中，华润三九（雅安）申报的《参附注射液品质控制与产业化关键技术应用》《基于活性成分中药质量控制新技术及在药材和红花注射液等中的应用》、华润九新的“高端医药产品精制结晶技术的研发与产业化”、华润圣火《中药大品种三七综合开发的关键技术创建与产业化应用》等科研项目，先后荣获“国家科技进步二等奖”。

报告期内，公司在国家发改委对国家企业技术中心运行评价中，公司研发中心位列全部 1,345 家企业的第 240 位，在 99 家医药类企业技术中心中位列第 22 位，在深圳市医药类企业技术中心中位居首位。2018 年，华润本溪三药、华润神鹿分别第八次、第六次获得年度国家“高新技术企业”认证。

### 案例

### 血塞通软胶囊研究成果荣获国家科技进步二等奖

在 2018 年 1 月国家科学技术奖励大会上，以华润三九产品血塞通软胶囊（理洮王）以及“阿理疗法”治疗方案为主要研究对象的《中药大品种三七综合开发的关键技术创建与产业化应用》项目荣获 2017 年度国家科学技术进步奖二等奖。

理洮王是华润三九旗下华润圣火的原研国家中药保护品种，广泛用于缺血性脑卒中、冠心病等心脑血管疾病防治，进入 2017 年版国家医疗保险药品目录，中药保护品种目录。



## 用心关怀， 以客户为 中心专注 品质服务

## 践行 责任营销

华润三九确立了“用户价值导向”的战略框架，坚持“以消费者为核心”，引领行业持续创新，以差异化的、优质的产品和服务，满足消费者更高层次的健康需求。

药品关乎大众健康，企业有责任和义务向消费者传递客观真实的产品信息。华润三九在产品或服务的宣传过程中遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国药品管理法》和《中华人民共和国药品管理法实施条例》《中华人民共和国反不正当竞争法》及国家有关法规，制定并完善内部的管理制度，确保药品在各个流通环节合法合规宣传，保障公众用药安全。

公司在产品或服务的宣传过程中，通过以下具体措施充分保障消费者的知情权：

- 依照国家相关法规，在各级食品药品监督管理局办理相关产品的广告备案；
- 遵守说明书及质量标准，不随意拓展适应症；
- 遵循临床指南、共识意见等循证医学证据，不恶意扩大宣传；

### 案例 2018阳光会议, 探讨学术营销新模式

2018年8月，华润三九抗感染事业部在长沙举办“2018阳光会议”。会议邀请了渠道专家分享“两票制”政策解读，并围绕政策、业务及市场环境变化趋势，就追求产品高质量和高标准、坚持学术营销、开创营销新模式等话题展开了充分讨论。



## 确保 高效沟通

基于业务特点，公司的客户群体主要包括：代理商、分销商、临床医药代表、医院、政务及学术专家、以及终端消费者等。在保障依法合规宣传的前提下，公司为流通环节中各相关方提供了多元化的沟通渠道，以保障公司与下游客户的高效沟通。

### 客户群体



### 政务及学术专家

### 沟通渠道

通过展台、卫星会、课题植入等方式，在学术会议、论坛、博览会等活动进行产品展示、宣传；



### 医院

医院科室会，全年共开展416场；



### 代理商 / 分销商

代理商培训会，全年开展51场；

产品招商推介会，全年开展9场；

销售人员/药店店员、招商代表培训，新泰林润鼎线上1场，镁加铝培训6场；



### 终端消费者

客户服务热线 400-800-0999

官方微信公众号：华润三九、999阳光俱乐部

产品追溯查询系统：阿里健康查询、北京爱创查询

### 案例

### 镁加铝专题讲座

2018年7月和11月，公司分别在江苏常州、四川成都、江苏无锡召开了镁加铝专题讲座（卫星会）。讲座邀请多位行业专家担任授课讲者，向参会的医生、学者详细讲解了镁加铝在酸相关性疾病中的临床应用。



## 提供 优质服务

公司主动倾听客户需求，保障用户权益，以技术创新不断推动服务创新升级，让用户获得更贴心、周到的服务体验。公司建立了《华润三九客户服务中心管理手册》，对客服人员岗位职责、质量投诉处理、药品不良反应监测等关键工作流程做出详细规定，以保障用户意见的有效传达和及时处理。

2018 年，公司开展了满意度调查工作，综合满意度达到 98.4%，共收到 40 例投诉，已全部跟进处理并处理完毕，投诉解决率达 100%。

### 999 客服热线

999 客服中心于 2009 年正式成立，为客户提供用药咨询、销售咨询、真伪鉴别、投诉处理等服务，最大限度满足客户的合理需求。公司通过不断努力工作，加强客户服务团队建设和人才培养，完善工作制度、流程、标准和评价机制，努力提升服务工作水平。

### 案例 “999 阳光俱乐部” 微信公众号普及抗生素服用知识

公司开设“999 阳光俱乐部”微信公众号，向各相关方推送行业趋势、疾病防护知识、医学常识科普等信息，例如“喹诺酮类如何给药才正确”等知识。通过推送信息贴合日常生活，帮助用户厘清日常用药知识，并根据用户反馈不断优化推送内容。



### 多渠道倾听意见

通过 999 客服热线聆听用户反馈和建议，通过官方微信公众号、官方网站自我诊疗 (CHC) 产品 Q&A 等新媒体形式向用户推送和呈现药品适应症、药物服用建议以及可能出现的副作用，供用户参考。



### 全方位反馈意见

针对各渠道收到的用户反馈，公司参照《药品生产质量管理规范》建立了系统的用户反馈处理制度，包括针对产品质量相关用户意见及投诉的《处理用户意见管理规程》。如若出现药物不良反应相关的用户意见及投诉，客服部门须详细记录患者信息，由质量管理部、生产车间、供应链管理部和市场部、销售部等多个部门协同跟进，根据管理规程对投诉进行分级定性，并依照相关规定进行后续处理。

## 普及 医疗健康服务

华润三九积极响应《健康中国 2030 规划纲要》，致力推动医疗服务普及，完善健康保障体系。公司以消费者为中心，立足供给侧改革、借助科技力量，积极探索医疗健康服务、医药新零售等领域的新模式，更好的满足消费者需求。

### 案例 华润三九与平安好医生达成战略合作

2018 年 9 月，首届开放日活动上，华润三九展示了平安好医生最新的 24 小时自助售药机，可为消费者提供在线诊疗和自助购药服务。

此外，公司在医疗科技方面不断探索新模式，致力推动医疗健康服务的普及。



### 案例 “智汇药房” 落地山东安丘

2018 年 4 月，华润三九配方颗粒事业部与安丘市卫计局举行“智汇药房战略合作签约仪式”，达成以安丘市中医院为载体建设“智汇药房”覆盖安丘市基层 19 家卫生院的配方颗粒药事服务，并成立专项工作组，分批次推动卫生院试点。此次合作标志着公司在中药配方颗粒市场推广取得阶段性成果。

## 注重 客户隐私保护

华润三九严格遵守《中华人民共和国保守国家秘密法》等相关法律法规规定，制定《华润三九客服中心管理手册》，明确规定客户隐私及信息保护相关制度，以约束员工信息处理、保存、转移等行为。公司指定专人妥善管理和保管内部文件和客户资料，并及时整理归类。针对已经获取的相关信息，严格管理资料及各类统计数据，员工不得擅自将材料复印或带出公司；针对过期、作废的客户资料或内部文档，则必须及时销毁，严禁作为废品出售。

在与客户交流、咨询的过程中，公司要求相应员工严格执行业务操作流程，不得擅自更改客户资料，严格遵守咨询服务流程，不得违规泄露客户信息或公司内部信息，保护客户隐私及权益不受侵犯。

## 关爱环境保护，共创美好生态

华润三九积极贯彻 EHS（Environment Health Safety）体系运营与发展理念，定期设立 EHS 管理目标，持续推进总部及下属各生产基地 EHS 管理工作，致力于通过强化环境保护、节能减排和安全生产管理，加大环保与安全投入，让企业发展向科学化、标准化、法律化的管理模式迈进，促进企业的全面发展。

### 关键绩效

4,196 万元

环保投入

204,433.1 吨

二氧化碳排放量



## 完善 EHS管理

华润三九严格遵守《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国职业病防治法》等环境保护及与安全生产相关的法律法规要求，制定相应的环境、安全管理制度，加大环保与安全投入，确保企业健康、稳定、持续发展。

## 管理方针

公司制定《华润三九 EHS 方针》，公开总裁宣言，提出坚持“以人为本、关爱健康、低碳环保、预防为主、共同发展、追求卓越”的 EHS 管理方针，为公司可持续发展提供有力保障。

### 总裁宣言

#### 一、华润三九EHS方针

以人为本 关爱健康 低碳环保  
预防为主 共同发展 追求卓越

#### 二、华润三九EHS指导思想

坚持“崇尚环境友好、关注员工安全、关爱大众健康”的EHS管理理念，持续建设兼具华润特色、华润三九业务特点的价值创造型EHS管理体系；建立健全EHS组织、提升人员能力，强化监督与考核，有效落实责任，确保EHS风险管控到位；实现安全生产、环境保护、健康管理、药品质量安全管理水平的同步提升，为华润三九的可持续发展提供有力保障。

#### 三、华润三九EHS政策及承诺

华润三九始终践行“诚实守信”的核心价值观，坚守社会责任，向社会坦诚公开我们的EHS业绩，并承诺：

1. 坚持以人为本、预防为主的原则，追求零伤害、零污染、零事故的目标；
2. 坚持质量至上、服务至上的原则，为客户提供安全优质的产品和服务；
3. 坚持绿色低碳、节能减排的原则，促进人与自然和谐发展；
4. 坚持依法合规、按章办事的原则，确保法规标准和上级要求的贯彻执行；
5. 坚持共同发展的原则，要求所有的业务伙伴支持并满足华润三九的EHS要求。

华润三九所有员工都认可上述EHS政策和承诺，并将其作为企业文化组成部分。

华润三九医药股份有限公司 总裁

## 管理架构

华润三九的环境管控与安全生产管理工作由公司 EHS 委员会统一部署，委员会主席由公司总裁担任，总部 EHS 管理部与各下属生产基地（业务单元）的 EHS 管理部协同，推进公司与下属生产基地（业务单元）的 EHS 管理体系对接工作。各生产基地的法定代表人或主要负责人按照华润三九 EHS 委员会统一部署，负责公司 EHS 管理体系在本单位落地，实现规范化、标准化和科学化管理。各下属生产基地（业务单元）建立健全 EHS 管理领导机构、保障机构、监督机构，配备专职（或兼职）专业管理人员，并及时向公司 EHS 管理部备案。

## 管理目标与计划

华润三九承诺：坚持以人为本、预防为主的原则，追求零伤害、零污染、零事故的目标；坚持绿色低碳、节能减排的原则，促进人与自然和谐发展；坚持共同发展的原则，要求所有的业务伙伴支持并满足华润三九的 EHS 要求。

公司各生产基地（业务单元）与公司签订 EHS 责任书，责任书中明确规定安全生产、职业健康、环境保护与节能减排等相关指标的目标值，控制目标的完成情况作为公司考核评价各基地年度 EHS 工作的主要依据。

指标分类	指标名称
安全生产	<ul style="list-style-type: none"> <li>较大及以上生产安全事故</li> <li>全员安全教育覆盖率</li> <li>特种工种持证上岗率</li> <li>一般事故死亡人数</li> <li>一般事故重伤人数</li> <li>一般事故直接经济损失</li> </ul>
职业健康	<ul style="list-style-type: none"> <li>职业病危害项目申报</li> <li>新增职业病病例</li> </ul>
环境保护与节能减排	<ul style="list-style-type: none"> <li>较大及以上环保事件</li> <li>万元产值综合能耗（可比价）下降率</li> <li>万元增加值综合能耗（可比价）下降率</li> <li>COD 排放标准</li> <li>SO<sub>2</sub> 排放标准</li> </ul>

公司每年对环保风险进行识别及统计，2018 年识别出 58 处环保风险，主要集中在挥发性有机物（VOCs）治理及污水站异味治理方面。为此，公司启动《华润三九生态环境保护暨污染源治理三年行动计划》，计划在 2018-2020 三年间，分阶段完成计划中各生产单元废水、废气、危废等污染源治理项目。



## 管理制度

华润三九根据公司自身营运状况及医药行业特点制定并实施《华润三九 EHS 管理体系》等管理制度，设定 EHS 控制目标及重点工作。各生产基地（业务单元）全面落实 EHS 管理责任制，按照“一岗双责，全员参与”要求，层层签订 EHS 责任书，把 EHS 管理责任分解到每位员工。

特别的，为防止已发生的事故再次发生，2018 年，华润三九总部下发《关于制定 EHSQ 事故事件责任追究条例及岗位 EHSQ 责任制度的通知》，确立事故追责机制，设置 EHS 事故事件计分及追责台账，发生事故事件时严格照章落实责任追究。

## 风险应急管理

公司上下遵守《中华人民共和国突发事件应对法》《突发环境事件应急管理办法》《突发环境事件信息报告办法》等法律法规以及《华润三九医药股份有限公司生产安全事故应急管理制度》等制度要求，加强 EHS 危险源的管控，规范环境保护风险源、职业健康危害因素、生产安全风险源和药品质量安全风险源的管理工作。对可能出现的环境风险事故进行识别和排查，及时更新危险源管理信息库，有针对性地制定应急预案，并定期组织员工进行危险化学品使用等专业培训及环境事故应急演练。

## 推动 节能减排

为响应国家《“十三五”节能减排综合工作方案》，树立“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，落实节约资源的基本国策，提高能源利用效率和减少温室气体排放，公司出台《华润三九节能减排管理制度》，确定节能减排目标责任制，完善总部对各基地的节能减排监督管理工作，将节能减排指标纳入各单位绩效考核，营造节约能源、绿色低碳的三九文化。2018 年，华润三九温室气体总排放量为 204,433.1 吨。

指标	单位	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年
万元产值综合能耗	吨 / 标准煤	0.0673	0.0639	0.099	0.0453	0.0389
万元增加值综合能耗	吨 / 标准煤	0.1278	0.1252	0.1204	0.0874	0.0795

### 实行节能技改·提高能效水平

2018 年上半年，华润三九在华润高科、华润三九（枣庄）、华润三九（雅安）等 3 家业务单元开展能效咨询服务项目，为节能减排改造及管理提供建议及方向。通过现场审查与后台数据分析，针对 3 家业务单元共提出节能技改方案 23 项，每年可为 3 家业务单元节约天然气约 12 万立方米，节约用电约 91.63 万千瓦时，折合标准煤 400.63 吨。

### 应用新能源·减少温室气体排放

华润三九积极推进新能源的使用，子公司华润高科安装的光伏发电于 2018 年 7 月投入使用，8-11 月共使用光伏电 35.27 万千瓦时。2018 年，高科二氧化碳排放量同比去年降低 18.3%。

## 践行 绿色运营

华润三九将绿色发展理念引入产品源头、生产、运输和终端的全生命周期中，降低自身对环境的负面影响。下属生产基地均设置有排污指标要求，并相应配备污水处理设备、废气及烟尘等处理设备，妥善处置产生的固体废弃物，同时加大环保资金投入用于设备设施的升级改造，坚持践行绿色运营。

## 管理方针

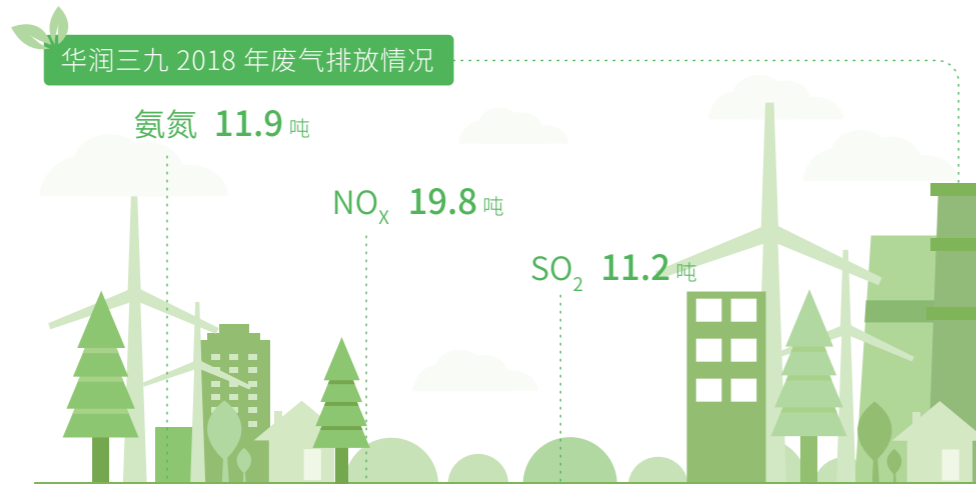
华润三九严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《中药类制药工业污染物排放标准》《污水综合排放标准》等法律法规及标准要求，结合公司自身状况制定《华润三九污水排污防治管理制度》，识别各生产环境污水污染源，制定针对性的控制措施，包括日常管理措施及防泄漏措施等。各生产基地采用先进的技术和设备进行废水处理，对不能满足排放标准的基地及时开展提标改造。各基地均配置有资质的操作人员对出水水质进行监测，保证达标排放。



2018年，华润三九（枣庄）采用“IC厌氧反应”技术方案解决了醇沉废液处理的疑难问题，对整个中药行业都有积极的参考意义。华润金蟾通过利旧水泵、利旧储水罐、采购管路等装置改造，将原辅机间直排的冷却水改为循环用水，年节约辅机间用软化用水约48,384吨。

## 废气管理

在废气管理方面，华润三九严格遵守《中华人民共和国大气污染防治法》《锅炉大气污染物排放标准》《恶臭污染物排放标准》等法律法规，针对各生产环节的废气使用废气处理系统对废气、粉尘、挥发性有机物（VOCs）及油烟等进行处理，确保全过程管控，达标排放。2018年，华润三九各业务单元已全部完成锅炉煤改气改造工程，提升生产效率的同时，也从源头大大降低烟尘排放量，有效减少了二氧化硫等污染物排放。2018年，二氧化硫累计排放较上年同期下降68.2%；氮氧化物累计排放较上年同期下降55.5%。



## 废弃物管理

华润三九认真贯彻落实《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》废弃物管理规定，对产生的一般固废进行妥善处理、处置，规范危险废物的收集、储存及运输管理。雅安三九创新开发药渣绿色循环综合利用项目，将每年产生的2,500多吨药渣中未被提取的物质作进一步提取后利用，再将剩余药渣作为生产有机肥，用于雅安三九的中药材种植基地，种植出的药材再投入到生产线，实现了药渣的循环综合利用。

### 无害废弃物

按照“减量化、资源化、无害化”原则对固体废物进行分类收集、处理和处置，并由具有相关资质的公司进行综合回收利用。

### 有害废弃物

坚决加强有害废弃物处置过程的合规性，与具有资质的单位签署危险废弃物处置协议，实施危险废弃物转移联单制度，有效控制废弃物流向、监督转移活动，控制危险废物污染的扩散。

## 倡导绿色生活

华润三九积极引导企业员工践行绿色生活、绿色办公的意识，出台《华润三九节水、节电管理制度》，倡导勤俭节约的消费观念，深入开展低碳生活宣传教育。在每年全国节能宣传周开展低碳日主题活动，通过一系列节能、环保的宣传教育、知识竞赛、游戏互动等，让员工掌握日常节能环保常识，强化员工环保意识。在日常办公耗材的采购中，公司优先购买包装简洁、可以重复使用的耗材，如购买中性笔及替芯，减少办公环境中废弃物的产生。此外，华润三九还积极参与、组织对社区公众的环保宣传活动，将环保及绿色生活的理念传达给更多人。

### 华润三九绿色办公倡议



### 案例

#### 华润三九（郴州）企业开放日环保宣传

10月16日，华润三九（郴州）举办“企业管理开放日”活动，来自政府、机关、社区、媒体的20多名公众代表走进企业，近距离感受企业的发展与变化。参观团一行观看了华润三九（郴州）文化宣传片和EHS管理专题宣传片，先后参观了污水处理站、固体制剂车间、前处理二车间、锅炉房、质量检验中心等现场。参观中，公司EHS管理人员对市民所关心的“企业环保以及生产时所产生的废水、废气到底对周边居民是否有影响”等问题做了详细解释，消除了周边市民对公司环保管理的疑虑。



## 重视 安全生产



详情请见二维码

华润三九以安全健康为己任、以 EHS 法规制度为准绳、以构建 EHS 生命周期管理为目标,始终把安全生产作为工作重点,致力为员工创造安全、健康、环保的工作环境。公司从安全生产管理体系建设、隐患排查及整改、安全教育及培训等多个方面保障公司生产运营工作安全,切实履行对员工和社会的安全承诺(华润三九安全承诺书详情请扫描报告侧栏二维码)。2018 年,公司在保障安全生产预防及应急相关的资金投入为 2,970 万元,报告期内未发生因安全事故死亡的案例。

与报告期内,华润天和药业作为秀峰区的重点工业企业,获得了区政府对其安全管理工作的充分肯定,被授予了公司安全生产先进单位的荣誉称号;华润三九(郴州)安全生产工作也获得以湖南省委常委、常务副省长为首的安全工作检查小组的好评。

## 应急预案

公司不断健全综合应急预案、专项应急预案和现场处置方案等 EHS 事故事件应急救援预案,完善救援组织体系。根据《生产安全事故应急预案编制导则》(GB/T 29639-2013),参考国家及地方关于生产安全事故应急预案的编制要求,不断完善应急预案的编制及修订工作。根据不同风险编制专项应急预案和现场处置方案,定期开展专项预案演练,提高 EHS 事故事件应急处理能力。

## 隐患排查 及整改

公司秉承“安全生产无小事”的理念,由公司 EHS 管理部统筹,协同下属生产单元定期开展安全隐患排查工作,对各生产运营岗位的安全隐患因素进行仔细排查,并要求相应部门限期整改。2018 年,华润三九在隐患排查工作中共计发现 4,477 个安全隐患,其中无重大事故隐患。截至年末,已经完成 4,466 个隐患的相应整改工作。2018 年,公司未发生人员伤亡的安全生产事故。

## 安全教育 及培训

为了提高全员的安全意识,我们根据员工的工作岗位特点提供相应的安全培训内容,并组织开展定期的安全演练活动,帮助员工及各相关方不断提高安全知识和技能。如针对全体员工开展 EHS 知识培训与考核,以减少伤害、事故的发生率和潜在风险;针对不同级别员工(公司级、部门/车间级、班组级等)和不同类别的员工(新员工、转岗复工员工等)分别进行专训,内容主要涵盖相关法律法规的普及、部门车间生产安全知识教育、岗位标准操作规程(Standard Operating Procedure, SOP)和“应知应会”的灌输等;针对预案培训和演练,覆盖事故预防与事故应对,切实保障员工安全。

2018 年,我们为和相关方提供的安全培训时长分别达到 89,097 和 6,306

小时,组织开展了安全演练活动共计 166 次,有 7,704 人次参与。特别的,公司针对特种作业人员配备了相应的防护用具及全面的特种作业培训课程,特种作业持证上岗比例为 100%。

### 案例

#### 华润三九(郴州)开展综合应急演练

2018 年 4 月 28 日,华润三九(郴州)联合郴州市消防支队开展了综合应急演练。公司各部门员工和消防官兵共 400 余人参加了此次演练活动。此次综合演练达到了预期效果,做到了有效组织、信息畅通、快速反应、高效运转,展现了公司员工训练有素的应急处置能力。



## 职业健康 与卫生

公司紧随国家“安全第一、预防为主”的脚步,将员工健康视为公司最珍贵的财富,承诺关爱员工,重视员工身心健康,采取积极措施降低或减少员工职业危害暴露,为员工提供一个健康安全的作业环境,以健康安全隐透明化推动健康安全管理体系的精细化及专业化。

### 职业病危害因素检测

- 定期检测及公布职业病危害因素,履行企业的告知义务,并向安全监督管理部门进行职业病危害因素申报。

### 现场安全标志及防护

- 在醒目位置放置警示标识和职业危害告知牌,通告职业病危害的种类、后果、预防以及急救措施等内容;
- 增加各类安全防护设施以避免生产设备对员工造成的机械伤害;
- 针对作业环境的跌绊滑等隐患进行设施更新或采取安全提醒措施并增设应急物资配置,防止意外的发生。

### 员工职业疾病预防

- 定期发放劳保用品,免费为所有员工提供年度体检服务,并按规定进行存档以便日后查看与监测;
- 对于与药品发生直接接触的特殊员工群体,专门安排更严格专业的体检;
- 配备健身房、棋牌室等供员工使用,并根据实际情况发放高温津贴等补贴。

## 关爱企业运营，共创美好发展

华润三九坚信诚实守信为立业之本，恪守诚信、合规的原则，认同公平竞争及公平贸易，不断提升自身经营水平，在营运管理方面精益求精，专注于品牌及产品的打造，为社会创造更多价值。

### 我们的绩效

**1,342,774.6** 万元

营业收入

**166,339.5** 万元

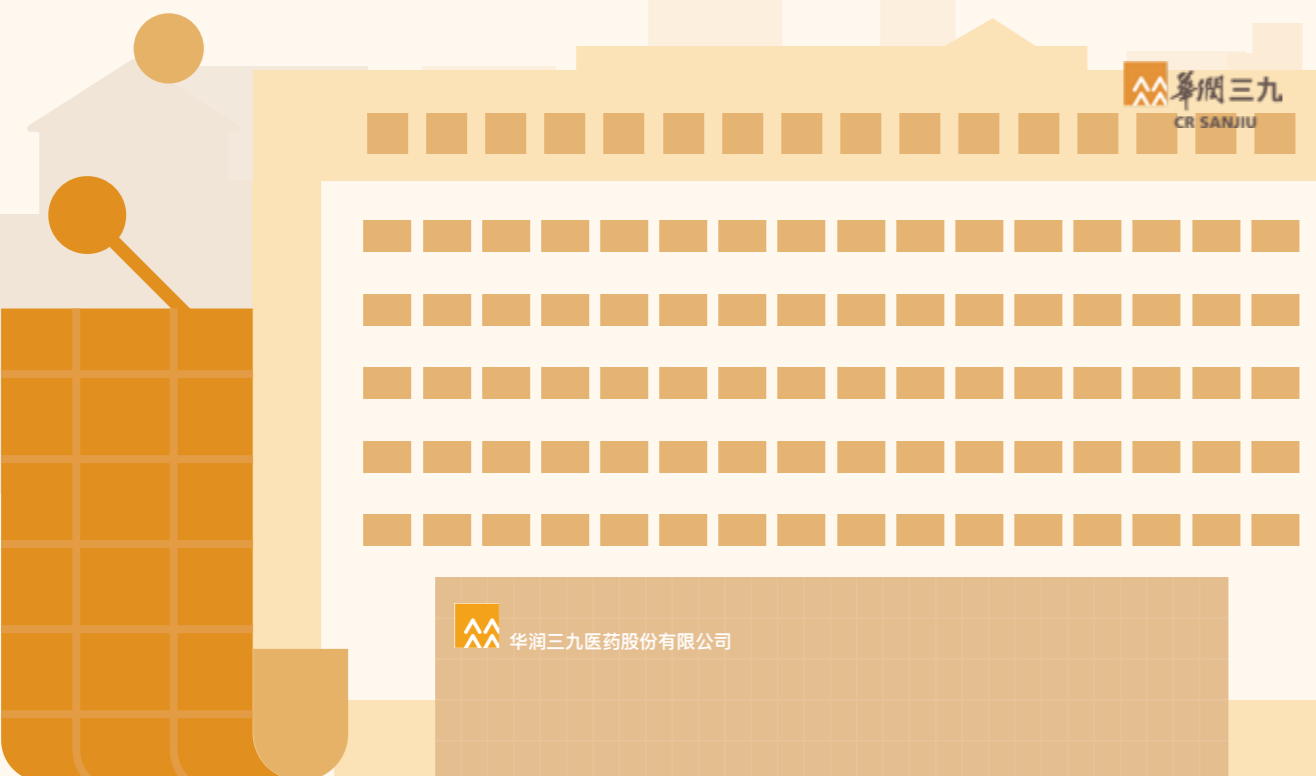
纳税总额

**143,207.8** 万元

归属于上市公司  
股东的净利润

华润三九  
CR SANJIU

华润三九医药股份有限公司

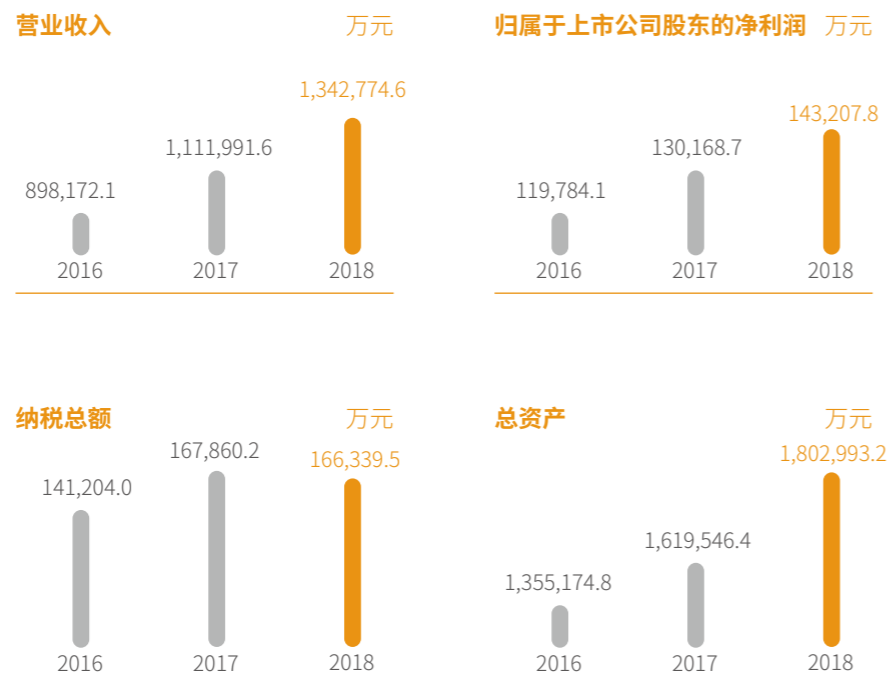


## 提升经营水平

面对国内医药环境市场的变化，华润三九积极作出应对，重点推行提质增效、品牌营销及精益管理方面的工作，不断提高经营水平，致力于成为医药市场中的常青树。

## 提升盈利能力

随着“健康中国”战略及中医药立法的推出，医药行业迎来新的历史机遇。针对不断变化的市场环境，华润三九积极抓住医药行业发展机会，围绕“十三五”战略规划，聚焦制药业务，努力抓住消费升级，消费者健康意识提升以及慢病管理的机遇，不断优化产品结构，梳理业务组合，持续深化改革，推动创新转型，生产经营稳步提升。



## 推进精益管理

自“十二五”开始，华润三九不断加大对精益管理的重视和投入，将精益管理作为促进业务提升、打破竞争格局的新思路。公司结合自身业务需要，先后引入 5S 与目视化、基层员工岗位培训体系、全员生产维护 (Total Productive Maintenance, TPM) 和车间管理体系等精益管理工具，采用外部甄选引入，内部深化融合的推进模式，逐步将各项管理工具植入适合企业自身发展的管理模式中，在现场建设、设备管理、人才培养、文化传播等方面取得明显成效，为实现标准化、自动化、智能化制造打下了坚实的基础。

## 持续稳健运营

华润三九深信合规即公司稳健运营的基础，严格遵守国家法律法规要求，制定《华润三九合规管理制度》，定期对内部风险点进行分类识别及管控，并在公司内积极推进合规相关培训，构建公司合规文化，保证公司营销合规、财务合规、生产合规、雇佣合规、环保合规等。特别的，对关键岗位，如招标采购岗位的员工则加强监督管理及日常宣贯，杜绝违规事件发生。

## 风险管控

华润三九构建了严格的内部控制以及风险管理体系，坚持审慎的风险管理原则以期在不断变化的市场环境中应对未知的风险及挑战。

### 风险管控

定期开展风险管理评估工作，对可能存在的风险点进行识别，梳理年度风险库，并针对每项风险确定管控措施、应对方案，将风险管理融入日常经营、生产管理中，保证所有重大风险在可控范围之内。对于舆情、环保类风险进行定期监测，不断完善风险预报、监控、上报、应对全流程机制。

### 内部控制

重点关注安全、环境、健康等领域，形成由总部到下属各生产基地两级的内控管理架构，依据《华润三九内控管理手册》定期展开内控评价，梳理内控流程及进行穿行测试。另外，总部审计监察部定期对项目进行运营管理审计、经济审计、专项审计等，对公司招标采购职能进行监督，2018年修订了公司内审制度及招投标指引，保证项目合规。

### 知识产权保护

公司使用全套正版软件，在员工中形成了良好的权利意识，规避知识产权相关法律风险；对公司创新成果进行专利申请，对自有品牌进行商标保护，保护自身利益的同时也不侵犯他人利益；公司通过定期进行运营管理培训，提高员工对知识产权保护的系统性认识，加强对知识产权相关风险的管理。

### 案例

#### 华润三九我“药”好名字商标创意征集大赛

2018年，公司第九次举办品牌保护系列活动之——第九届我“药”好名字商标创意征集大赛。此次大赛，为华润三九品类扩展、新品上市储备了90余个商标创意。其中，“姜左萌”“佳庭”等商标已使用在产品上投放市场。在此次大赛中，公司总部5大中心、5个职能部门、15个营销片区的82位同事参与了商标大赛，共提交了有效商标提案804个。通过此次大赛，一方面促进了999知识产权体系的完善，为华润三九产品，尤其是大健康产品储备了一定数量的商标资源；另一方面，向公司广大员工普及商标、企业知识产权管理专业知识，全员知识产权意识逐年提高。

## 合规管理

华润三九要求全体员工严格遵守《华润三九员工廉洁从业规定》《华润三九反舞弊制度》等管理制度，对人员廉洁从业行为进行规范、加强反腐倡廉建设，杜绝贪污腐败、商业贿赂事件发生。公司还配合国家监察委员会对领导岗位、财务及采购等关键岗位进行监察，如遇贪污腐败投诉等舞弊情形，则按《华润三九纪检监察条例》等相关制度执行处理。

## 合规文化

华润三九定期开展针对风险评估及内部控制的专题培训，加强员工在企业运行中的风险意识，明确以规治企的原则。公司所有新晋经理人的选拔、任用均需通过集体廉洁谈话；定期对所有党员开展警示教育，以中纪委案例为鉴，对国家法律法规进行宣贯；每年开展廉洁宣讲下基层活动，以国家、华润三九的案例为例生动宣讲，将合规文化贯彻落实到第一线。2018 年，公司共完成下属 8 个基地的廉洁合规宣讲活动。

## 携手 合作共赢

华润三九的成长离不开合作伙伴的支持。我们重视对供应商的质量管理、社会责任管理，保证产品质量。同时，持续深化与行业协会、高等院校、业界领先同行及 IT 企业的合作，互利互惠、优势整合，确保三九持续稳定经营，与合作伙伴共同开创多赢新局面。

## 打造 责任供应链

在自身积极践行社会责任的同时，公司重视上游供应商的社会责任，通过实施阳光采购、责任采购，对采购行为进行规范，确保采购产品的安全与质量。

### 供应商准入审核

- 公司规定各生产基地（业务单元）严格管控供应商的寻源开发和筛选，对有意向的供应商及其资质证明文件进行初审，必要时，需提供样品，检验合格后，由供应商审计小组按照审计标准操作流程指引供应商进行评估，并出具现场审计报告，确定供应商合格名录，从源头保障药品生产所用物料的安全有效。
- 公司建立《集采供应商诚信管理制度》，对供应商违反诚信及法律的行为进行记录，视情况发出警告、取消供应商资格、开展经济处罚或追究法律责任等，督促供应商遵守商业道德、履行社会责任。

### 供应链质量管控

- 公司根据 GMP 相关法规要求，制定《供应商管理制度》，明确供应商准入、考核标准及供应商审计、评估流程。公司与供应商均需签署质量协议条款，对药品生产的全链条实施质量风险控制，从原材料、辅料购进和入库检验、药品生产、储存、运输、销售到使用的各个环节，均严格按照相关法律法规进行严格管控。

### 供应商定期考核

- 公司按照供应商考核周期、考核标准、考核流程，对供应商供货过程中的交货情况和交货质量进行评定打分。为确保供应商考核的公平、公正性，供应商的考核由涉及的相关部门共同参与。最终，公司按照供应商评定分级标准，确定供应商等级，并根据不同等级实行奖惩措施。

### 供应商权益保障

- 公司根据国家相关法规并结合实际工作情况制定了《华润三九招标议标管理制度》，加强对招标议标过程的监管工作，保证公司及合作伙伴的合法权益。此外，公司还要求各生产基地（业务单元）将《华润三九阳光宣言》作为合同、协议的特定条款，严格遵守《华润三九员工廉洁从业规定》，倡导公司员工及各合作伙伴恪守商业道德、践行诚信，杜绝贪腐、商业贿赂等事件。此外，公司注重对中小供应商权益的保障，秉持公平贸易的原则，对所有符合要求的供应商一视同仁。



## 推动 生态圈发展

我们积极探索与同行、高校、产业链上下游的合作，让华润三九的生态圈在壮大的同时，也实现多元化的目标，与各方携手开拓共赢之路，实现企业发展的双赢。

### 企业合作

2018 年 10 月 23 日，华润三九与赛诺菲携手举办“完美药店”中国发布仪式，旨在协同终端发掘市场价值最大化，营造消费者完美体验。

2018 年，华润三九与平安好医生共同打造“互联网 + 医药模式”，打通从咨询问诊、处方、产品到配送服务闭环，为用户提供更全面的医疗健康服务体验。

### 政企合作

2018 年 5 月，国家卫生计生委脑卒中防治工程委员会与华润三九签署为期三年的战略合作协议，拟在完善脑卒中防控体系方面开展合作。

## 关爱员工成长，共创美好家园

华润三九始终坚持“以人为本 关爱员工”的管理理念，将员工利益视为重中之重，致力于为每一位员工提供一个公平公正、助力发展且充满幸福的展现舞台，营造民主氛围，提供成长空间，为员工竖起乘风破浪的船帆。

### 关键数据

15,044 人

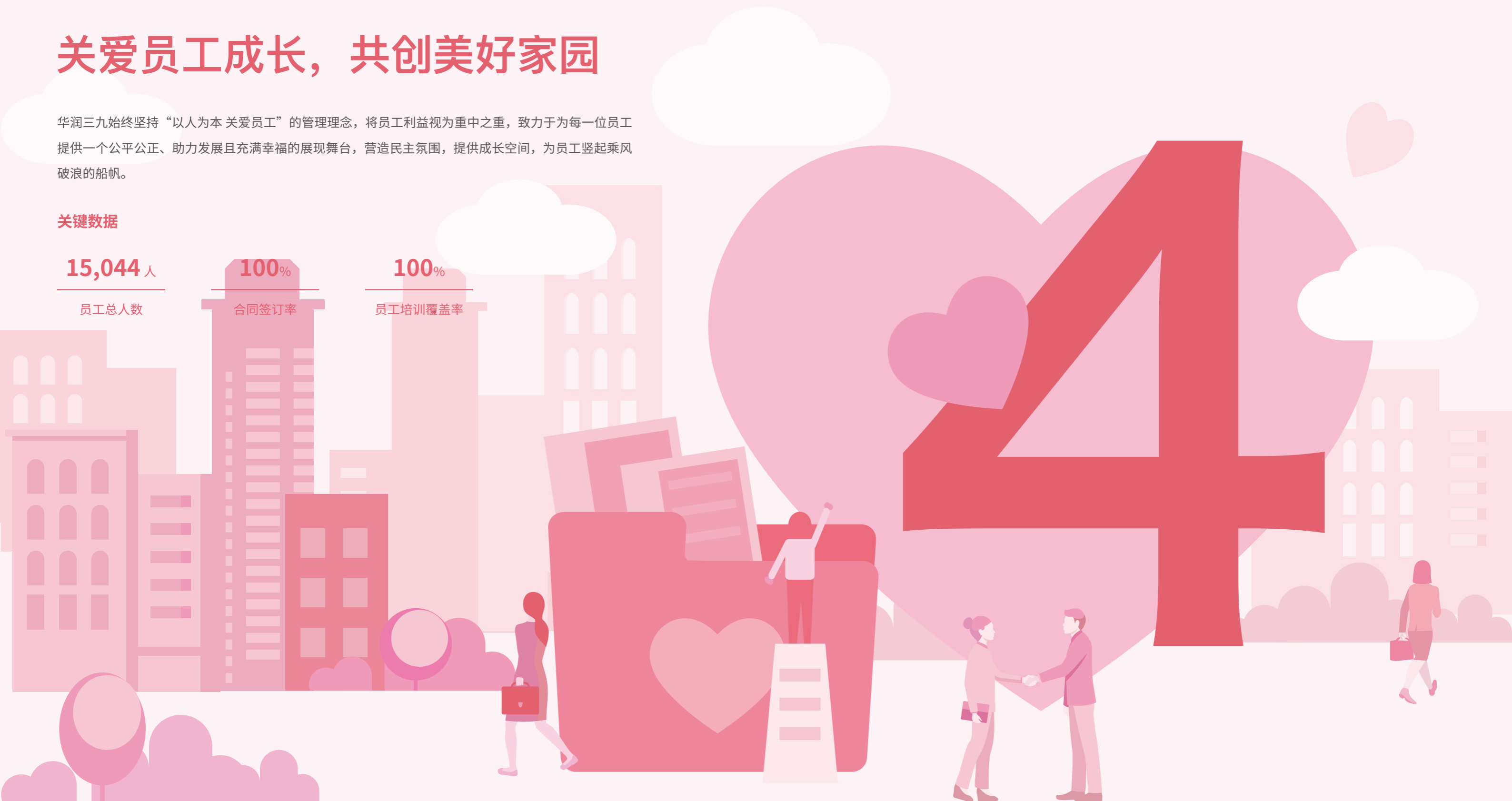
员工总人数

100%

合同签订率

100%

员工培训覆盖率



## 保障 员工权益

华润三九严格遵守国家劳动法律法规的规定，切实保障员工的合法权益，坚持平等雇佣原则，设立公平透明的薪酬福利体系，注重民主管理，关注员工实际需求，助力员工“一心一意打天下”。

## 维护 平等就业环境

### 基本权益

公司严格执行国家《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》相关条例，制定并不断完善人力资源管理体系，保护员工个人隐私，保证所有员工均签订劳动合同并明确员工应享有的劳动权利和应履行的劳动义务。在报告期间内，劳动合同签订率和集体合同签订率均为100%，员工平均带薪休假天数6.7天。

### 平等雇佣

公司招聘紧跟公司战略方针，根据客户价值需求按需招聘，遵循“人岗匹配，宁缺毋滥”的招聘原则，坚持内部选拔与外部招聘协同进行且内部选拔优先于外部招聘。公司保证男女同工同酬，绝不因应聘者的种族、肤色、性别、年龄等因素而影响招聘决策，不断强化本地化人才管理，尤其是公司后勤岗位，本地员工占绝大多数；同时，公司持续关注残疾人就业问题，提供就业机会。2018年，华润三九共有15,044名员工，新增员工2,758名，其中女性管理者占比31.7%，高级管理者中本地管理者占比超过50%，残疾员工4人，员工流失率约为15.2%。

## 提供 公平薪酬福利

### 薪酬体系

公司通过完善的薪酬体系，即岗位付薪、能力付薪与绩效付薪三个模块，营造了公平竞争的工作环境，将内部公平性与外部竞争性相结合，建立有效的激励机制，激发员工自我增值潜力，实现员工发展与公司战略目标、企业文化齐头并进的局面。



### 福利体系

公司为所有员工提供一系列的员工福利，增强员工幸福度与归属感。在为员工提供五险一金、带薪年假的基础上，还为员工补充了商业保险，总部及部分下属企业也为员工购买了意外及重大疾病的商业保险，包括意外身故险、意外残疾险、意外医疗险、意外住院津贴、公共意外医疗、疾病身故、重大疾病保险、公共交通工具意外伤害保险等。2018年，公司社会保险覆盖率100%。

在衣食住行方面，公司为员工提供住房补贴、通讯补贴、工作餐补贴和免费班车；在健康保障方面，公司提供免费日常用药并且每年举行年度体检。

## 倾听 员工真实声音

公司不定期通过员工满意度调查、总经理信箱、沟通交流会及党支部活动等途径在员工与管理层间架起透明、畅顺、高效的沟通桥梁，充分保障员工维护、主张和申述自己的合法权益。2018年，公司开展面向全员的员工满意度调查，针对与员工发展息息相关的薪酬制度、培训体系及个人晋升等不同维度的内容收集员工意见，共回收有效问卷1,489份。

## 支持 员工发展

华润三九一直视员工为无价之宝，并以企业战略为驱动，业务需求为导向，人才发展战略为目标，精心为员工打造清晰灵活的职业晋升渠道，配备于完善的能力培训体系，鼓励员工在工作能力、综合素质与绩效表现方面均不断提升自身市场竞争力，上接战略下接绩效，打造一批具有产业链思维、创新思维的人才队伍，实现与企业经营发展共同进步的双赢局面。

## 畅通 职业晋升之路

公司为员工岗位晋升之路设立了双通道机制，打通了管理通道和非管理通道之间的横向流通。在满足企业业务需求的前提下，新员工与成熟员工均可根据自己兴趣所在、能力所及和对未来的规划选出适合自己的定制化晋升路线。两种通道间岗位也可相互对换，为员工的职业生涯成长路径提供了很大程度上的自由，有利于激发员工对工作的热情并实现自我价值的有效提升。

- 管理通道** 基于技术层面的员工与基于专业层面的员工均可在某一个节点选择成为更高级的管理人员。如技术人员工程师和专业人员专员，可选择走管理化晋升路线成为管理层中的一员。
- 非管理通道** 专业技术人员也可选择继续专攻自己的专业所在，走技术晋升通道或专业晋升通道。如工程师可晋升为高级工程师，继续在技术领域做出贡献；而专员可成为高级专员，在自己的业务领域得到更深入发展。



## 完善 员工培训体系

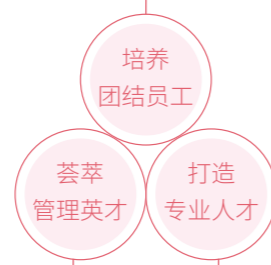
为了实现两种通道间员工岗位可以畅通地交叉流动，人才得以被发现和被重视，华润三九依据本公司的领导力模型，即赢得市场领先、创造组织优势、引领价值导向，做出了一系列举措：

- 为企业人力资源团队在识别人才方面进行了普及培训，并在评估人才方面建立各项人才标准与资格认证。如通过开展测评报告解读、360 访谈、观点校验及综合报告撰写等工作，加强 HR 团队人才盘点能力；
- 通过建立信息化、工艺技术等人才标准以及推动任职资格认证工作的开展，人力资源团队得以帮助企业更好地留住人才、培养人才及挖掘人才，为员工搭建成长阶梯。

为了支持员工成长和人才培养，华润三九将员工的职业生涯和学习生涯连通贯穿，积极建立了以能力模型开发技术、能力评价技术、发展技术为核心的能力发展支持体系。该体系由课程、讲师和教练三管齐下，针对核心通用能力、领导力和专业能力均有的放矢地开展培训计划，储备未来人才。2018 年，公司员工培训覆盖率 100%，员工培训总投入约 700 万元，人均培训投入约 0.15 万元，人均培训时间约 10 小时。

### 三大核心能力

通过开展雏鹰计划，为全体员工进行文化、价值观等方面的培训，增强员工对企业文化价值的认可，与公司携手共进。



为员工提供不同层级的领导力提升计划，如雁行计划、腾飞计划、展翅计划等，培养了具备统筹全局的产业链思维和创新型思维的优秀管理人员。

为不同层级、不同岗位的员工在生产、研发、营销、职能等方面设计不同系列的专业培训，明确不同层级专业的职能分工并加深其对业务的理解，促进学以致用，实现个人发展。

2018 年，人力资源中心在公司总部举办了“领导力四重奏”培训，开启了观澜基地管理者系统化、规范化培训发展的道路；OTC 业务部“精兵强将”开办首期基训班，主要涵盖连锁药店发展运营、医药健康产业分析、战略管理等多方面内容，有助于培养一支高素质、灵活高效和稳定的经理人才队伍；公司为新增的颗粒包装车间开展上岗认证工作，优化岗位分级，并对培训教材进行了修订，帮助员工更快适应新领域，培养与岗位匹配的新能力。

## 培养 企业绩效文化

公司不仅重视员工领导力能力和专业技术能力的培养，还坚持以绩效文化为中心全面提升员工的核心市场竞争力，培养业绩导向、客户为先、团队协作和创新求变的可持续发展型人才。

### 业绩导向

不断自我突破，追求更好业绩，与过去的自己相比，与同业竞争对手相竞，持续发展。

### 客户为先

洞察客户（包括内部客户）的真实需求，主动灵活满足客户要求，提供优质服务；同时坚持以客户为中心，坚持产品和服务的持续改进和提升，为客户创造价值，赢得忠诚客户。



### 团队协作

尊重和认可团队（特别是跨部门团队）成员，主动配合团队上级、同事的工作，努力协调维护活跃的工作气氛，积极参与共同达成团队目标。

### 创新求变

不断更新自己的知识观点，敢于挑战传统，为优化工作提出并愿意尝试新的方法。

### 案例

#### 【我闪光你点赞】“即时认可”文化，有效跟踪员工工作并予以及时反馈

公司重视对员工的沟通与反馈，搭建并推出了微信点赞平台。管理者可通过手机客户端登录平台进行即时点赞，员工可立即收到点赞的提醒和内容。员工的“闪光行为”也可通过微信点赞平台在全公司进行分享，点赞累积到一定的分数，员工还能得到奖励。此外，公司于 2018 年 7 月 13 日举办了一次线下活动，广大员工热情参与，并给予高度好评。这个平台让管理者在日常绩效管理工作中时刻关注员工的工作与行为，通过“正向激励”与“分享互动”的形式，逐步形成以追求高绩效为核心的企业文化。



## 关爱 员工幸福

华润三九为贯彻落实“以人为本”的方针，开展丰富的文化体育活动，促进员工身心健康，打造温暖和谐的工作氛围，并专门为困难员工展开帮扶工作，送来自华润三九大家庭的关怀，全面提升员工幸福体验。2018 年，公司紧跟员工关爱主题活动开展计划，全年相继推出 39 个项目，并新启动了“员工关爱暖心工程”项目，对零散的各项活动进行梳理与整合，将企业战略、单元业绩、企业文化、工会活动与员工关爱相结合，全方位为员工带去关怀。

### 华润三九营销中心互助基金

华润三九营销中心于2004年成立了由内部员工组成的员工互助金，此互助金采用民间组织形式并由公司热心员工组成互助金委员会，在组织捐款、管理资金、互助金申请等方面为罹患重疾、遭遇意外事故伤害的员工提供补助与关爱。



### 构和谐·丰富文娱活动

公司举办多彩多样的文化娱乐活动以丰富员工的业余生活，构建和谐的集体氛围。2018 年，华润三九“三生缘·九要爱”系列员工关爱活动开展了“谁是才艺王”才艺比赛等活动，激发员工的青春与活力。此外，公司还组织了如“忆初心·惜当下”朗诵会等传播传统文化的活动，唤起员工对文学的朴素追求，加深对传统文化的认识。



### 释活力·激情体育赛事

公司组织了大大小小的体育活动，保障员工能平衡工作与运动，释放压力，强健体魄。2018 年，公司举办“999 感冒灵杯”驻深企业篮球联赛、华润三九“皮炎平杯”足球赛和华润三九百公里徒步活动，向员工及社会宣扬全民运动理念的同时，培养团队协作意识，加深员工对公司的归属感。



### 送温暖·温情关怀与帮扶

公司为员工发放节日礼包、建立“职工之家”活动室、开展员工开放日活动等，营造温暖氛围，提升员工幸福指数。同时，华润三九总部及其下属生产单元均成立了《困难员工档案》，为困难员工开展帮扶工作，切实解决他们的实际困难。

### 案例

#### “爱在身边，从了解开始”——华润三九首届家属开放日活动

华润三九“三生缘·九要爱”系列活动之“爱就在身边”家属开放日活动于8月29日在华润三九观澜总部暖心举行，来自总部各中心部门的员工家属近50人参与了活动。家属们参观了工作环境、体验了公司食堂等，近距离感受到了公司的成长与关爱，增强了彼此之间的了解与信任。



### 案例

#### 关爱女性健康——华润三九母亲节员工特别关爱活动

2018年母亲节，华润三九举办了主题为“华润八十正芳华，关爱女性健康行”母亲节特别活动。活动当天，华润三九为女员工们准备了贺卡和精美鲜花以及专为女员工组织的《女性健康管理》专题讲座，体现了公司对女性的尊重与关爱。



### 案例

#### 努力工作，快乐生活——华润三九锦湖公寓“职工之家活动室”正式开放

为丰富住宿员工的业余文化生活，让员工在工作之余，能有一个健康愉悦的住宿环境，华润三九为住宿员工特意建设的锦湖公寓“职工之家活动室”于5月22日正式开放。该活动室配备了阅览室、影音室、桌球及乒乓球室等设施，并配以员工DIY装饰，让员工在工作之余，丰富业余生活，增进交流，活跃团队氛围。



## 关爱社区和谐，共创美好未来

华润三九作为企业公民，始终秉承并实践着“取之社会，用之社会”的精神，热心投身扶贫济困事业，给贫困地区施以实际性的援手；积极架设医界人文桥梁，为各大社区送去触及心灵的感动；持续参与社会公益事业和活动，用关爱架起与社会大众紧密联系的桥梁。

### 关键绩效

5.4 万元

精准扶贫总额

759,690 元

公益捐赠总额

49 人次

志愿者活动人次



## 投身扶贫 济困事业

华润三九积极贯彻和推进中央“精准扶贫、精准脱贫”的决策部署，将精力、物力、财力投入到解决贫困群众所忧、所急、所盼上，全面落实脱贫攻坚各项任务，在教育扶贫、产业发展扶贫及社区帮扶等方面开展相关工作，为实现人民同步小康贡献自身力量。

2018 年，公司精准扶贫投入 5.4 万元，全年帮助 40 人脱离贫困。

## 教育扶贫

“百年大计，教育为本”，华润三九在快速发展的同时，热心教育实践、建立教育基地、落实教育资助，将扶贫与“扶智”“扶志”相结合，激发脱贫的内生动力，从教育源头有力助推全面高质量打赢脱贫攻坚战。



### 热心教育实践·“两学一做”

2018 年 8 月 10 日，华润三九到和平县开展党员“两学一做”教育实践活动。公司组织 49 名党员到河源和平县向当地困难老党员送上米、油以及慰问金表示祝愿，并开展扶贫教育活动，缓解知识缺乏、意识僵化的情况，协助当地人民与贫困进行有效地抗争。



### 建立教育基地·“三九希望小学”

华润三九从 1997 年至今，相继在雅安两区六县的贫困山区建立了芦山县太平三九小学、天全罗家三九小学、宝兴中坝三九小学、雨城严桥三九小学、石棉田湾三九小学、汉源唐家三九小学、荃经杨湾三九小学、名山双河三九小学，共 8 所三九希望小学。20 余年来，华润三九坚持每年约 20 万的教育投入，让更多的孩子获得公平的教育机会。截止目前，累计投入资金 400 余万。



### 落实教育资助·“阳光慈善基金”

2012 年 1 月，华润三九抗感染事业部创立“阳光俱乐部慈善基金”。公司发动事业部全体员工及事业部客户等，以“阳光、健康、共创”为理念，通过募捐形式筹集资金，开展爱心助学等公益活动。七年来，阳光俱乐部慈善基金持续为贫困地区施以援手，累计捐赠 284,074.3 元，以实际行动向社会传递了正能量。



## 产业扶贫

产业扶贫是扶贫开发工作的核心和关键，是解决贫困地区和贫困人口生存发展的根本手段。2018 年，华润三九采用“公司 + 分公司”“公司 + 合作社”“公司 + 村委 + 农户”“租赁种植”等多种模式，带动贫困户和广大村民积极发展产业项目，变“输血”为“造血”，以帮助贫困户实现稳定脱贫。得益于华润三九的捐助，村民们的收入普遍增收，产业从平稳走向崛起。

### 农业扶贫

公司中药材基地全年累计收购加工当地农户种植的基地产品 600 余吨，总共投入资金 2,000 余万元，惠及农户 1,000 多户，不断助推贫困户进行种植，帮助发展生产、增加收入，保障基地正常生产。

### 技术扶贫

公司对四川省雅安市雨城区望鱼乡三台村实施思想帮扶、文化帮扶、技术帮扶，圆满完成贫困户生活条件改善、林下养殖、药品帮扶、种植技术培训等定点精准帮扶，目前贫困村已经完成“村摘帽、户脱贫”验收。

### 产业扶贫

华润三九(华润本溪)组织员工以购买刺绣产品的形式，为本溪市援疆对口支援的新疆塔城地区托里县乌雪特乡贫困群众献上一份爱心。

## 社区帮扶

华润三九在社区帮扶方面认真传播责任花粉，关爱弱势群体，尽己所能为社会和谐贡献公益力量，通过深入对口帮扶、关注弱势群体等方式融入社区去注入爱心血液。



### 案例

### 多措并举助脱贫，真帮实干暖人心

2018年8月10日，华润三九(雅安)组织党、团、工、青、妇代表，深入对口帮扶望鱼乡三台村。公司党委高度重视，先后五次派遣工作组深入三台村及贫困户家中，认真调研、仔细寻问，全面摸清基本状况，掌握了解具体困难和实际需求，并积极主动与雅安市扶贫移民局沟通汇报，反复与三台村村委会交流协商，制定了详细的帮扶方案。



## 架设医界 人文桥梁

华润三九肩负起作为大型医药公司的社会责任，联合各组织以及政府机构一同助力社会公益事业，秉承“持续公益，传递爱心”的理念，通过各大宣传日、爱心项目以及“华润三九健康”公众号平台普及医药知识、号召关爱健康、开展帮扶工作，助推和谐发展，与社会共丰盛。



### 倡导关爱健康·“三九健康日”

华润三九推出“三九健康日”关爱健康行动，专注宣传“健康、关爱”的主题，采取在线上播出充满人文关怀的创意宣传片，在线下布点健康体验区的方式，积极倡导健康的生活方式，向社会传递温暖、传播正能量。



### 助力尘肺康复·“新汉防患者教育项目”

- 2018年，华润三九积极开展患者教育项目，实行系列义诊、“尘肺康复大讲堂”等，不断突破医疗公益，为患者送去健康和温暖。
- 2018年7月6日，在尘肺重灾区益阳安化县清潭镇开展了系列义诊活动，专家义诊、尘肺互助中心送礼以及赠药活动等，给患者带去实际性的帮助。
- 2018年9月11日，在尘肺聚集的犍为县开展“尘肺康复大讲堂”，与当地尘肺患者就疾病知识、尘肺治疗与康复训练等内容进行讲授和互动，继续为尘肺康复工程再添薪火。
- 2018年9月12日，走进深度贫困县陕西山阳，同当地政府一同策划尘肺救助项目。



### 关注科学抗癌·“肿瘤防治宣传周”

2018年4月，华润三九以“科学抗癌、关爱生命”为主题，携手湖北省抗癌协会、地市抗癌协会在湖北省内开展大型义诊及科普讲座系列活动。活动期间，华润三九先后于十堰太和医院、襄阳保康县人民医院和宜昌市中心医院开展肿瘤防治宣传及义诊活动，与会患者及义诊患者达200余人，不仅为肿瘤患者带来切实、有效的帮助，而且为后期服务广大人民群众提供了良好的基础。与此同时，活动还通过主流媒体和新媒体开展形式多样的癌症防治宣传教育，有效提升公众对癌症核心知识的知晓率，普及防癌的理念，引导对癌症的有效防控。



### 开办赠药活动·“送温暖献爱心”

华润三九积极参与桐庐县人民政府每年开展的“送温暖献爱心”活动回馈社会，为有需要的人们免费赠药。2018年，华润三九继续传承和发扬公司热心公益的优良传统，通过“送温暖献爱心”活动为经济困难病人赠送药品，不断突显医疗公益性。以“药”代“爱”，通过赠药活动奉献无限的爱意，积极为困难群众排忧解难。



### 举行义诊捐赠·“999 爱心天使”

华润三九于2008年成立“999爱心天使”以举行各种义诊捐赠。十年来，公司借助“999爱心天使”这一平台，多次在贵州贫困山区、西藏偏远地区以及各地贫困地区开展“义诊、捐赠”等公益活动，为大量弱势群体提供了各种健康服务。同时，致力于贫困儿童的帮扶工作，为他们点亮求学梦。

### 999爱心天使历程

- **2008年**，向贵州灾区捐赠150万物资，999爱心天使项目正式启动。
- **2009年**，在杭州展开万人志愿者招募活动，扩大志愿者队伍。
- **2010年—2011年**，举办数百场大大小小的义诊项目，捐助药品医疗器械55万。
- **2012年**，在西藏开展与捐助“车轮上的阳光诊所”和“爱心阳光诊所”，改善西藏的医疗卫生状况。
- **2013年**，联合企业内部员工、连锁客户和社会爱心人士实施“阳光帮扶计划”，此外还捐助了两所“爱心早餐”学校，为贵州贫困山区儿童解决“无早餐”的难题。
- **2014年**，999爱心天使公益平台进一步扩大影响范围，携手三九商道渠道客户，参与到999爱心天使的贵州儿童“阳光帮扶计划”中。
- **2015年**，开展“朋友携手，温暖你我——999感冒灵招募爱心天使支援贵州山区”，与贵州省团委结成帮扶联盟，为贵州贫困地区捐赠。
- **2017年**，以“携手同心，与爱同行”为主题的华润三九999爱心天使医疗关爱行动走进西藏。
- **2018年**，被授予洛阳开心人“999爱心天使公益企业称号”。



## 责任展望

回顾以往，华润三九成立十年间，以高度的社会责任感，通过多种渠道、多种形式切实履行社会责任，取得了一定的成效，积累了一定的经验。2019年，华润三九将继续在各相关方保护、环境保护、公益事业等诸多社会责任领域进一步提高完善、实践创新。

### 股东权益保护

华润三九将持续以公开、公平、公正的信息披露为原则，加强与股东的对话交流、专题咨询，将继续完善治理结构，强化内控建设，推动风险管理，全面提高公司治理水平，保障股东与债权人的合法权益，提升资本市场上优质上市公司的地位。

### 职工权益保护

华润三九将在岗位梳理、有效考核基础上，加大激励范围和力度，规划员工职业生涯，逐步建立与战略业务相匹配的人力资源管理体系，实现公司与员工的共同成长。

### 消费者权益保护

华润三九将继续以满足消费者的所有需求为第一目标，依托 400-800-0999 热线为基础，大力完善客户服务体系，提高消费者满意度。公司还将加大品牌管理力度，出台新的品牌授权管理制度，防止出现利用 999 品牌进行虚假宣传的现象。

### 环境保护

华润三九将深入贯彻环保节约的理念，继续通过大力推进污水处理等方面的工艺革新、技术改进，促进清洁能源应用并有效减少污染排放，以取得资源利用与环境友好方面的明显进步。

### 公益事业

华润三九将统筹慈善公益，规范捐赠事项管理，继续开展“爱心天使”志愿者行动、援建华润希望小镇等慈善行动，通过华润慈善基金会平台，逐步扩大公益事业的参与范围与规模。

面向未来，华润三九将秉承“关爱大众健康，共创美好生活”的使命，在总结经验、检讨不足的基础上，细化各项权益保护措施，提高社会责任履行能力，探索多样化贡献方式，将华润三九企业公民建设推向新的高度。公司将继续与社会各界合作，积极分享经验，努力带动更多群体与组织关注社会，回报社会。

## 2018年 关键绩效表

关爱大众健康, 共创美好生活		
指标	单位	2018年
研发投入	万元	49,770
获得国家发明专利授权	个	21
客户综合满意度	%	98.4

关爱环境保护, 共创美好生态		
指标	单位	2018年
节能环保总投入	万元	4,196
万元工业产值能耗	吨标准煤	0.0389
万元增加值可比综合能耗	吨标准煤	0.0795
二氧化硫排放量	吨	11.2
氮氧化物排放量	吨	19.8
化学需氧量排放量	吨	179.5
二氧化碳排放量	吨	204,433.1
非化石能源占比	%	32.4
安全生产事故(相关方)	起	1
安全生产投入	万元	2,970.3
应急演练次数	次	166
注册安全工程师人数	人	14

关爱企业运营, 共创美好发展		
指标	单位	2018年
营业收入	万元	1,342,774.6
利润总额	万元	171,888.0
归属于上市公司股东的净利润	万元	1,432,07.8
资产总额	万元	1,802,993.2
归属于上市公司股东的净资产	万元	1,082,771.9
加权平均净资产收益率	%	13.9
资产负债率	%	38.1
纳税总额	万元	166,339.5

关爱员工成长, 共创美好家园

指标	单位	2018年
员工总数	人	15,044
吸纳(新增)就业人数	人	2,758
员工培训投入	万元	700
人均培训时间	小时	10
职业病发生次数	次	0
劳动合同签订率	%	100
社会保险覆盖率	%	100
女性管理者比例	%	31.7
困难员工帮扶投入	万元	17.4
人均带薪休假天数	天	6.7
员工培训覆盖率	%	100

关爱社区和谐, 共创美好未来

指标	单位	2018年
精准扶贫总额	万元	5.4
公益捐赠总额	元	759,690
志愿者活动人次	人次	49

指标索引

报告目录		《中国企业社会责任报告指南(CASS 4.0)》对应指标
一级标题	二级标题	
关于本报告		P1.1-1.3, P2.1-2.2
高管致辞		P3.1-3.2
责任 2018	2018 年度大事件	P4.4-4.5
	2018 年主要荣誉	P4.4
走进三九	公司概况	P4.3-4.4
	企业战略	P4.1
	企业管治	P4.2, M1.1-1.2, M1.4-1.5, S1.4
责任管理	责任理念	G1.1-1.2, G2.4
	责任理念	G2.2-2.3, G3.1-3.3, G4.1, G4.3, G5.1-5.2
	责任议题	G2.1
	责任沟通	G6.1-6.2
关爱大众健康, 共创美好生活	产品升级, 打造安全、健康的药品选择	M2.2
	研发创新, 更有温度的产品与用药体验	M2.4-2.7
	用心关怀, 以客户为中心专注品质服务	M2.1, M2.3, M2.8-2.10, M2.12-2.18, M3.15-3.16
关爱环境保护, 共创美好生态	完善环境管理	E1.1-1.2, E1.8, E2.4, E2.14, E3.3, G4.2
	推动节能减排	E1.3, E1.7, E1.9-1.10, E2.3, E2.5-2.7, E2.23-2.25
	践行绿色运营	E1.5-1.7, E2.8, E2.11-2.13, E2.15, E2.17-2.18, E2.21-2.22, E3.1, E3.6
	重视安全生产	S2.11-2.12, S3.1-3.5

关爱环境保护， 共创美好生态	完善环境管理	E1.1-1.2, E1.8, E2.4, E2.14, E3.3, G4.2
	推动节能减排	E1.3, E1.9-1.10, E2.3, E2.5-2.7, E2.23-2.25
	践行绿色运营	E1.5-1.7, E2.8, E2.11-2.13, E2.15, E2.17-2.18, E2.21-2.22, E3.1, E3.6
	重视安全生产	S2.11-2.12, S3.1-3.5
关爱企业运营， 共创美好发展	提升经营水平	M1.6-1.8, S1.3
	持续稳健运营	M1.3, M3.5, S1.1-1.2
	携手合作共赢	M1.3, M3.1-3.4, M3.7-3.8, M3.10-3.11, M3.14, S4.4, E2.2
	推动行业发展	M1.3, M3.1-3.4, M3.6-3.8, M3.10-3.11, M3.14, S4.4, E2.2
关爱员工成长， 共创美好家园	保障员工权益	S1.5-1.6, S2.1-2.10, S2.20, S4.2-4.3
	支持员工发展	S2.14-2.16, S4.2
	关爱员工幸福	S2.13, S2.17-2.19
关爱社区和谐， 共创美好未来	投身扶贫济困事业	S4.1, S4.5-4.8, S4.12-4.14
	架设医界人文桥梁	S4.9-4.11, G2.4
责任展望	A1	
2018年关键绩效表	A2, S3.6, E1.11	
指标索引	A5	
意见反馈	A6	

## 读者意见反馈表

非常感谢您阅读华润三九 2018 年社会责任报告。为不断提升华润三九社会责任报告编写质量，更好地披露公司履行社会责任情况，期盼您对本报告提出宝贵意见和建议。

请您填写以下问卷：

**1. 您对报告的总体印象？**

很好       较好       一般       较低

**2. 您认为报告披露的信息的清晰、准确、完整性如何？**

很高       较高       一般       较低

**3. 您认为本报告对利益相关方的期待进行的回应和信息披露程度如何？**

很高       较高       一般       较低

**4. 您认为本报告的可读性如何？**

很高       较高       一般       较低

**5. 您对华润三九社会责任工作及社会责任报告编写工作有何改进意见？**

请按照“报告说明”的联系方式将您的意见反馈给我们，非常感谢！