



关爱大众健康
共创美好生活

2019 社会责任报告

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11份年度社会责任报告。报告通过“温度”“精度”“态度”“深度”“暖度”五大维度阐述了公司2019年在经济、社会、环境等方面做出的努力，回应各利益相关方的期望与关注。

时间范围

本报告的时间跨度是2019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。

报告范围

本报告的披露范围与华润三九医药股份有限公司2019年度报告披露范围一致，包括华润三九医药股份有限公司及所属分、子公司。

编制依据

本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，参考《全球报告倡议组织可持续发展报告标准》(GRI Standards)，同时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》，协助确定报告内容。

称谓说明

在本报告中，“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

本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。本报告经管理层确认后，于2019年3月18日获得董事会审议通过。

编写流程

- 报告启动：社会责任工作小组启动报告编写工作，牵头部门负责报告撰写
- 部门培训：召开社会责任工作会议，收集汇总报告编写所需信息
- 调研访谈：开展重要部门内部利益相关方访谈
- 实质性议题分析：确定报告框架及重点披露的实质性议题
- 报告编写：编写报告、内部审核
- 报告发布：报告回顾，为下一年做准备

获取方式

本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		
02	责任2019		
05	走进华润三九		
17	有温度的医药服务	19 坚持匠心制药 24 致力创新发展 26 携手共谋发展	
29	有精度的服务体验	31 追求优质服务 33 推广药品可及	35 用心责任营销 36 确保高效沟通
37	有态度的环保行动	39 坚守环保理念 41 降低环境影响	45 提升运营能效 46 倡导绿色生活
47	有深度的人才关爱	49 保障员工权益 51 成就员工发展	53 注重人文关怀 54 呵护员工安全
57	有暖度的社会回馈	59 聚焦脱贫攻坚 61 架设健康桥梁	
63	展望		
64	2019年关键绩效表		
68	指标索引		
69	读者意见反馈表		



高管致辞

服务中国家庭每一位成员，致力于成为中国“大众医药健康产业”的引领者”。

2019年，国家推动实施健康中国战略，促使医药市场需求持续增长。我们秉承“关爱大众健康，共创美好生活”的企业使命，坚守制药人的价值观和责任感，在致力于解决中国人的健康难题、服务中国家庭每一位成员的道路之上坚定前行。

我们持续提升质量管理水平，提供安全有效的产品。公司建立覆盖产品全生命周期的标准化质量管理体系，提高质量标准，提升产品品质。我们进一步挖掘中医药价值，开展中医药全产业链管理，升级“中药配方颗粒智能制造新模式应用”。我们推动创新发展，持续加大在抗肿瘤药物、心脑血管急救药物、妇女儿童用药等方面的研究和研发投入，致力通过持续创新，为患者提供疗效确切、质量可靠的优质产品。

我们不断改进医药服务，营造舒适、安全、高效的医药消费。公司不断开拓医疗信息沟通渠道，探索智能化、便捷化的问诊方式，进一步推动渠道下沉和更广覆盖，积极尝试互联网销售新模式，促进线上线下同赋能。中药配方颗粒业务探索通过多方合作，共同构建“互联网+医+药”的新型产业价值链，将专家、患者、医疗机构贯通互联，为消费者提供更加优质便捷的服务。

我们运用节能减排新技术，推动落实《生态环境保护暨污染源治理三年行动计划》。公司持续开展节能、节材、节水及降碳活动，积极运用新技术、新材料、新工艺、新设备，更新淘汰高耗能设备和落后设备，减少高消耗或高排放产品的生产。同时，我们定期开展节能减排与绿色环保宣传活动，不断提高员工的节能环保意识，增强紧迫感和责任感，践行绿色可持续发展。

我们积极响应国家精准扶贫号召，发挥产业优势展现企业责任担当。公司通过与中医药科学院、地方政府共建“国家种子种苗基地”的方式，带动地方经济发展，助力精准扶贫。同时，我们充分利用自身优势，开展999®天下“无尘”项目，关注“尘肺病”，支持疾病治疗与医疗救助，并持续向公众积极普及医药知识，举行义诊捐赠，开办赠药活动。

在此报告编制过程中，新型冠状病毒感染的肺炎疫情在全国多地蔓延。面对疫情的严峻形势，公司全面紧急部署，优先组织应急防疫品种的生产，以最快速度、最大产量供应肺炎疫情防控一线，全力保障疫情相关药品供应和价格平稳。同时，公司亦积极向医疗机构捐赠、支援各类药品及防护物资。

肩扛重任，引路前行。未来，我们将坚持以创新为导向，继续加大药品质量、安全生产等方面的投入，专注高质量医药健康产品创新研发和智能制造，为消费者提供更优质、更便捷、更有“温度”的健康解决方案，为中国医药事业架设起与社会、与大众的沟通桥梁。



邱华伟 先生

华润三九医药股份有限公司 总裁

责任2019

2019年关键数据



营业收入

1,470,191.88 万元人民币



利润总额

256,862.96 万元人民币



归属于上市公司股东的净利润

211,249.48 万元人民币



纳税总额

208,969.69 万元人民币



员工总数

14,914 人



研发投入

53,393.70 万元人民币



获得国家发明专利授权

19 项



节能环保总投入

3,510.97 万元人民币



万元产值综合能耗

0.0436 万吨标准煤 / 万元



客户综合满意度

96 %



安全生产投入

3,423.91 万元人民币



精准扶贫投入资金

1.7 万元人民币

2019年主要荣誉

	荣誉	颁发单位
行业地位	被纳入富时罗素 (FTSE Russell) 全球指数	富时罗素 (FTSE Russell)
	中国医药工业中药企业百强榜第三	中国医药工业百强排行榜专家委员会
	第十一届中国医药上市公司竞争力20强	中国医药企业管理协会、中国医药生物技术协会、E药经理人
	中国非处方药生产企业榜首	中国非处方药物协会
品牌荣誉	2019最具价值中国品牌100强榜单第83位	WPP集团
	信息披露评级为“A” (优秀)	深圳证券交易所
	中国主板上市公司价值百强	证券时报
	2018年度金牛最具投资价值	证券时报
社会荣誉	中央企业先进集体 (观澜基地)	国家人力资源和社会保障部 国务院国有资产监督管理委员会
	2019中国医药上市公司竞争力“EHS社会责任大奖”	中国证券报 中国医药企业管理协会、中国医药生物技术协会、E药经理人
	2019中国企业“最佳环境责任奖”	新浪财经
	2019医药上市企业社会责任奖	中国健康传媒集团
	2019中国大健康产业「阳光」奖-行业标杆企业奖	《21世纪经济报道》
	深圳质量百强企业	深圳市企业联合会、深圳市企业家协会
	“国家重大专项”首批优秀课题承担单位	科技部
	国家两化融合管理体系评定证书 (华润金蟾)	国家两化融合管理体系

	荣誉	颁发单位
社会荣誉	中国质量协会质量技术二等奖（“气滞胃痛颗粒全产业链质量控制”）	中国质量协会
	中国质量协会质量技术优秀奖（“华蟾素系列产品质量标准化控制研究与应用”）	中国质量协会
	国家级“绿色工厂”称号（华润金蟾）	工业和信息化部
	超卓环保安全健康奖金奖（沈阳三九）	香港环保促进会
	超卓环保安全健康奖银奖（华润三九（雅安）、观澜基地）	香港环保促进会
	“2019健康中国·医者健康跑”最佳贡献奖（华润北贸）	中国医院协会、中国医师协会、中国药师协会、中国医药卫生文化协会
	2019国企管理创新成果二等奖（“中药智造”项目）	国企管理年会
	2019“健康中国·品牌榜”（999感冒灵、999小儿感冒颗粒、999皮炎平、理洫王血塞通软胶囊、999今维多、易善复）	中国健康产品发展与合作论坛（西普会）
	西普金奖（理洫王血塞通软胶囊）	
	中国化学制药行业优秀产品品牌（999皮炎平、小儿氨酚黄那敏颗粒）	2019中国化学制药行业年度峰会
产品荣誉	999感冒灵颗粒/胶囊连续八年荣获感冒咳嗽类（中成药）第一名	中国非处方药物协会
	999复方醋酸地塞米松乳膏荣获皮肤类（化学药）第二名	
	999复方感冒灵荣获感冒咳嗽类（中成药）第三名	
	999三九胃泰颗粒/胶囊荣获消化类（中成药）第四名	
	999强力枇杷露荣获止咳化痰平喘类（中成药）第四名	
	999小儿感冒颗粒荣获儿科感冒咳嗽类（中成药）第五名	

走进华润三九

公司概况

华润三九医药股份有限公司是大型国有控股医药上市公司，主要从事医药产品的研发、生产、销售及相关健康服务。2000年3月9日在深圳证券交易所挂牌上市（股票代码为：000999），2008年正式进入华润集团。上市以来，公司多次获评中国主板上市公司“价值百强”“金牛百强”企业。截至2019年底，华润三九被纳入深证成份指数、中证500、MSCI新兴市场指数和富时罗素（FTSE Russell）全球指数。

公司愿景是成为中国“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。

业务领域及业务模式

在消费者端，公司通过对消费者自我诊疗需求的深入研究，制造满足消费者需求的健康产品，经由电视、互联网等媒介与目标消费者进行沟通，并通过遍布全国的经销商、零售药店网络以及医药电商平台等进行销售。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。公司依托999及多个专业品牌，以家庭常见疾病治疗及健康管理为出发点，结合行业发展机会，以良好体验的产品和优质的服务，满足中国家庭从预防、保健、治疗、康复，全周期、多层次的健康需求。公司已连续多年位居中国非处方药生产企业综合排名前列，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小儿感冒药”“999抗病毒口服液”“好娃娃产品”“气滞胃痛颗粒”“天和骨通贴膏”“澳诺葡萄糖酸钙锌口服溶液”等在相关品类内具领先地位。

在医疗端，公司产品覆盖心脑血管、肿瘤、消化系统、骨科、儿科等治疗领域，拥有参附注射液、理沱王牌血塞通软胶囊、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，在中药处方药行业享有较高声誉，并在产品管线中逐步补充了有较高临床价值的化药产品。公司为中药配方颗粒生产企业之一，生产600余种单味配方颗粒品种。公司处方药业务还涵盖抗感染领域，拥有新泰林、阿奇霉素肠溶胶囊、红霉素肠溶胶囊等抗生素产品以及镁加铝咀嚼片、汉防己甲素片、地氯雷他定等产品。公司通过对相关疾病诊疗方案的深入研究，研发并制造在临床上具有独特诊疗价值的药品，以可靠的临床证据和专业的学术活动向目标客户群体进行推广，在各级医院实现销售。

同时，公司发挥中药价值创造能力和中、西医结合优势，聚焦核心品类，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。



品牌优势

公司具有较强的品牌运作能力,重视消费者研究和媒介创新。公司“1+N”品牌策略取得了较好成果,在“999”品牌的基础上,陆续补充了“天和”“顺峰”“好娃娃”“易善复”“康妇特”“澳诺”等深受消费者认可的药品品牌,并将其分别打造为骨科贴膏、皮肤用药、儿童用药、护肝用药、妇科用药、补钙用药等领域的专业品牌,为长期的业务发展奠定了坚实的基础。公司积极探索新型品牌建设模式,基于专业品种的产品属性和人群精准性,围绕儿科、骨科、妇科等品类,打造“好娃娃”“天和”以及“康妇特”等品牌。基于对大健康行业及消费者需求的研究,公司自2018年陆续推出“999今维多”“三九益普利生”“9YOUNG”等品牌,将999品牌优势拓展到膳食营养补充剂领域。借助人口结构、市场环境等变化带来的行业发展机会,公司聚焦心脑血管等慢病康复领域,打造理洫王牌血塞通软胶囊,以高价值的产品和服务,协助患者有效进行慢病管理,构建慢病管理平台。

“999”品牌在消费者和医药行业中均享有较高的认可度,多次被评为“中国最高认知率商标”“中国最有价值品牌”。公司连续多年在中国非处方药协会发布的非处方药企业综合排名中名列前茅,2019年度再次位列非处方药企业综合排名第一名。同时公司连续多年上榜WPP集团发布的最有价值中国品牌榜单,在《2019年最有价值中国品牌100强》排行榜中,公司位列榜单第83位。



产品优势

公司产品覆盖领域广,产品线丰富。自我诊疗业务覆盖了感冒、皮肤、胃肠、止咳、骨科、儿科、膳食营养补充剂等近10个品类,处方药业务覆盖了肿瘤、心脑血管、消化系统、骨科、儿科等治疗领域。2019年公司拥有年销售额过亿元的品种22个,“999感冒灵”“999皮炎平”“三九胃泰”“999小儿感冒药”“999抗病毒口服液”“气滞胃痛颗粒”“天和骨通贴膏”等的相关品类内具领先地位。公司产品“参附注射液”“红花注射液”“参麦注射液”“新泰林”“血塞通软胶囊(理洫王)”为研究对象的科研项目先后荣获国家科学技术进步奖二等奖。

渠道终端优势

强大的渠道管理和终端覆盖是公司的核心优势之一,公司拥有一支管理成熟的销售队伍。自我诊疗业务搭建了成熟的三九商道客户体系,与全国最优质的经销商和连锁终端广泛合作,覆盖了全国超过40万家药店,并积极尝试互联网销售模式,与京东大药房、阿里健康大药房等大型平台公司开展了业务合作,赋能线下连锁终端客户,并与平安好医生等建立战略合作,构建“互联网+医+药”的新型产业价值链,探索专业品牌营销模式。处方药方面,已覆盖全国数千家等级医院,数万家基层医疗机构,并积极探索互联网医疗市场。未来,公司将持续优化渠道结构,不断完善终端体系,拓展新渠道,持续提升客户满意度,提升资源使用效率,促进公司产品更深和更广的覆盖。

智能制造优势

智能制造是公司打造的核心优势之一，通过新技术手段实现质量可视可分析以及产品生产端到端的全程可控可优化。公司多家工厂已经实现两化融合。观澜基地采取“工艺先行→设备自动化升级→信息系统打通融合”的方式，自动化与信息化深度融合，不断优化升级生产装备，提升生产效率，保障产品品质的稳定、均一。华润三九（雅安）建立高效一体化的全产业链计划管理体系，并已完成包括 GAP 药材种植、中药提取等全产业链生产过程的自动化建设，推进卓越运营 9S 管理可视化。淮北金蟾提取车间自动化控制系统投入使用，使整个提取生产过程自动化、可视化、标准化，解决了传统中药提取工艺控制不稳定而导致批次间产品质量不稳定的难题。枣庄三九颗粒剂生产全产业链自动化与信息化的两化融合规划正在实施当中。未来公司将持续提升制造工艺与自动化水平，推动智能制造，提质增效，保障产品品质。

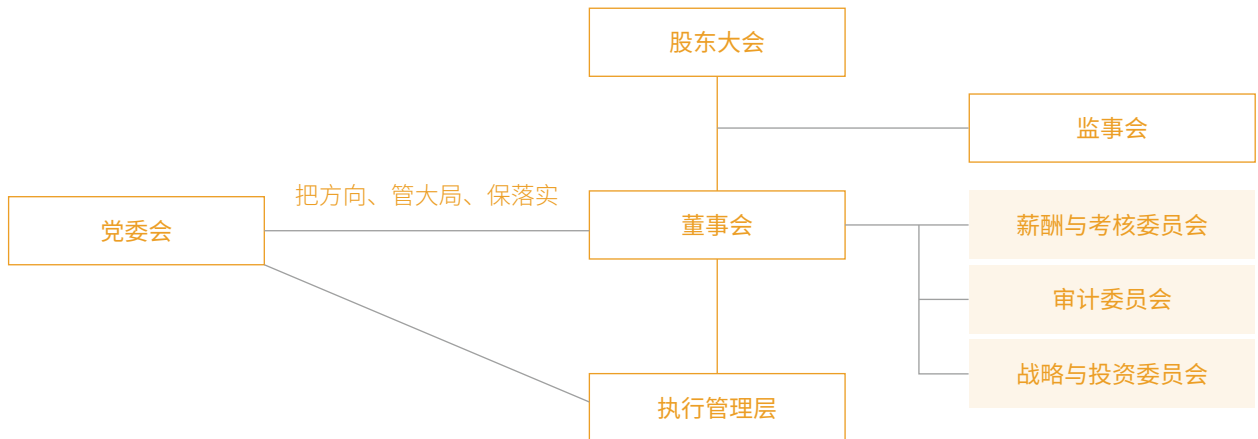
企业管治

华润三九根据法律法规及相关规定，结合医药行业特点与自身生产经营实际，建立了规范、透明，公开、高效的公司管治架构和机制，明确了决策、执行、监督等方面的职责权限，形成了科学有效的职责分工和制衡机制，以专业化、规范化和透明化实现公司整体的健康可持续发展。



公司治理

华润三九严格按照《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国证券法》《上市公司股东大会规则》《上市公司治理准则》等法律法规以及上市公司规范性文件的要求规范运作，制定《华润三九医药股份有限公司章程》，不断完善公司治理，加强信息披露及投资者管理工作，在努力实现业绩增长的同时，始终高度重视对投资者的合理投资回报，推进投资者保护等各项工作的有序进行。



党委会

华润三九根据《中国共产党章程》和《中华人民共和国公司法》，设立中国共产党的组织，制定党委会议事规则，发挥领导核心和政治核心，把方向、管大局、保落实。公司建立党的工作机构，配备足够数量的党务工作人员，保障党组织的工作经费。



股东大会

公司制定《股东大会议事规则》，以保证股东大会会议程序及决议的合法性，充分维护全体股东的合法权益。公司股东大会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。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。2019年，公司共召开3次股东大会。

董事会

公司董事会由11名董事组成，包括董事长1人、独立董事4人、其他董事6人，依据《董事会议事规则》进行议事，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事务。公司董事会下设审计委员会、薪酬与考核委员会和战略投资委员会相关专门委员会。2019年公司共开展7次董事会会议，通过38个议案；审计委员会会议3次，通过7个议案；薪酬与考核委员会会议3次，通过4个议案；战略投资委员会会议2次，通过2个议案。

监事会

公司监事会由5名监事组成，设监事会主席1名。监事会依据《监事会议事规则》规定的议事方式与表决程序，负责对董事、高级管理人员执行公司职务的行为进行监督，审核公司的定期报告，检查公司的财务状况。

高级管理层

公司总裁、副总裁、财务负责人、董事会秘书和经公司董事会决定的其他高级管理人员为公司高级管理人员，由董事会聘任或解聘。公司定期召开总裁办公会，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。





守法合规

华润三九持续强化风险管理体系建设，形成法律与审计、纪检监察、巡视、财务等部门的合力监督体系。公司财务管理中心、证券与法律事务部、审计部、纪检监察部等实现内控管理职能，形成统一规划、分级管理、各司其职、协同联动的工作格局，提升企业整体的管理水平。

公司不断完善公司治理制度、加强二级公司治理及管理，定期收集风险信息，形成风险清单库，采取风险问卷收集、统计分析、专家评分法等方式开展风险评估，对公司内控部门人员进行培训，安排部署企业的风险管理工作，及时监督内控体系有效情况。2019年，华润三九“风险评估与内部控制建设”项目以聚焦“客户为源、流程为基、价值为本”的主题，对2018年风险评估与内部控制建设情况进行总结回顾，并安排部署2019年风险管理工作。



风险管理

党建工作



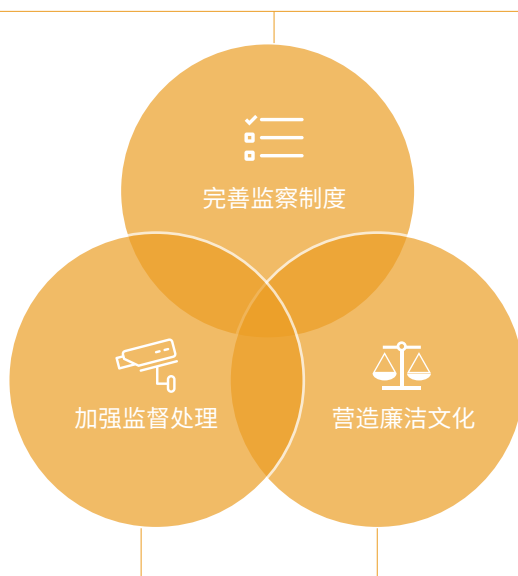
华润三九《公司章程》中规范了党建工作内容，清晰党组织在公司治理中的重要作用，将党委研究讨论作为董事会、经理层决策重大事项的前置程序，充分发挥党委的把关作用，完善公司治理，领导公司的精神文明与企业文化建设。

2019年，华润三九（北京）全体党员深入学习贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，深化落实习近平总书记对华润80年回信的重要指示精神，推动党建工作与生产经营相融相促。华润本溪认真学习贯彻党的十九届四中全会精神，扎实有效开展“不忘初心，牢记使命”主题教育，提高了全体党员的党性意识和思想作风。

反腐倡廉

廉洁文化是企业实现改革发展的“精神指南”和“文化灯塔”，我们持续完善监察制度，不断加强监督管理、营造廉洁文化，进一步加强企业廉政建设。于报告期内，华润三九未发生贪污腐败案件。

公司制定《华润三九员工廉洁从业规定》《华润三九反舞弊制度》《廉洁守则》《职工违纪违规处理暂行规定》《“大监督”体系工作指引》等内部管理制度，要求全体员工严格遵守，规定对各业务线专项审计、经理人的审计为业务监督的一部分，对人员廉洁从业行为进行规范，杜绝贪污腐败、商业贿赂事件发生。



公司建立多个举报渠道，授权监察部作为违纪问题线索举报的受理部门，坚决落实公司的督察机制；同时积极配合相关部门对领导岗位、财务及采购等关键岗位进行监察。根据《华润三九纪检检查条例》，对证实有舞弊行为的员工，公司按相关规定予以纪律处分；行为触犯刑法的，移送司法机关及时处理。公司禁止任何非法歧视或报复行为，保护举报人：违规泄露举报人信息或对举报人员采取打击报复，将予以撤职、解除劳动合同；触犯法律的，移送司法机关及时处理。

公司每年组织经理人年会，面向所有经理人进行廉洁谈话，签订《廉洁自律承诺书》，宣导廉洁从业要求；组织员工观看反腐警示教育片，开展廉洁文化的专题学习；每逢重大节假日，在布告栏和公众号上发布“严防节日腐败，确保廉洁过节”警示宣传，自上而下提高全体员工对廉洁文化的认识。为确保廉洁工作落实到位，各下属公司依据《廉洁自律自查表》开展自查工作。同时，公司制定《华润三九阳光宣言》，强调在与第三方合作过程中应避免的商业贿赂或贪污行为，要求供应商与合作伙伴共同监督三九员工的廉洁从业。

信息披露

公司严格遵照《上市公司信息披露管理办法》《深圳证券交易所股票上市规则》《深圳证券交易所主板上市公司规范运作指引》等法律法规，制定了《华润三九信息披露管理制度》《年报信息披露重大差错责任追究制度》等相关规定，保证信息披露工作的及时准确。公司内部对信息披露有严格的审核程序，并设立了年度绩效审评机制，以促进公司信息披露质量的持续提升。2019年，华润三九发布定期报告4份，临时公告42份，并连续第五年获得深圳证券交易所信息披露评级为“A”（优秀）。

责任管理

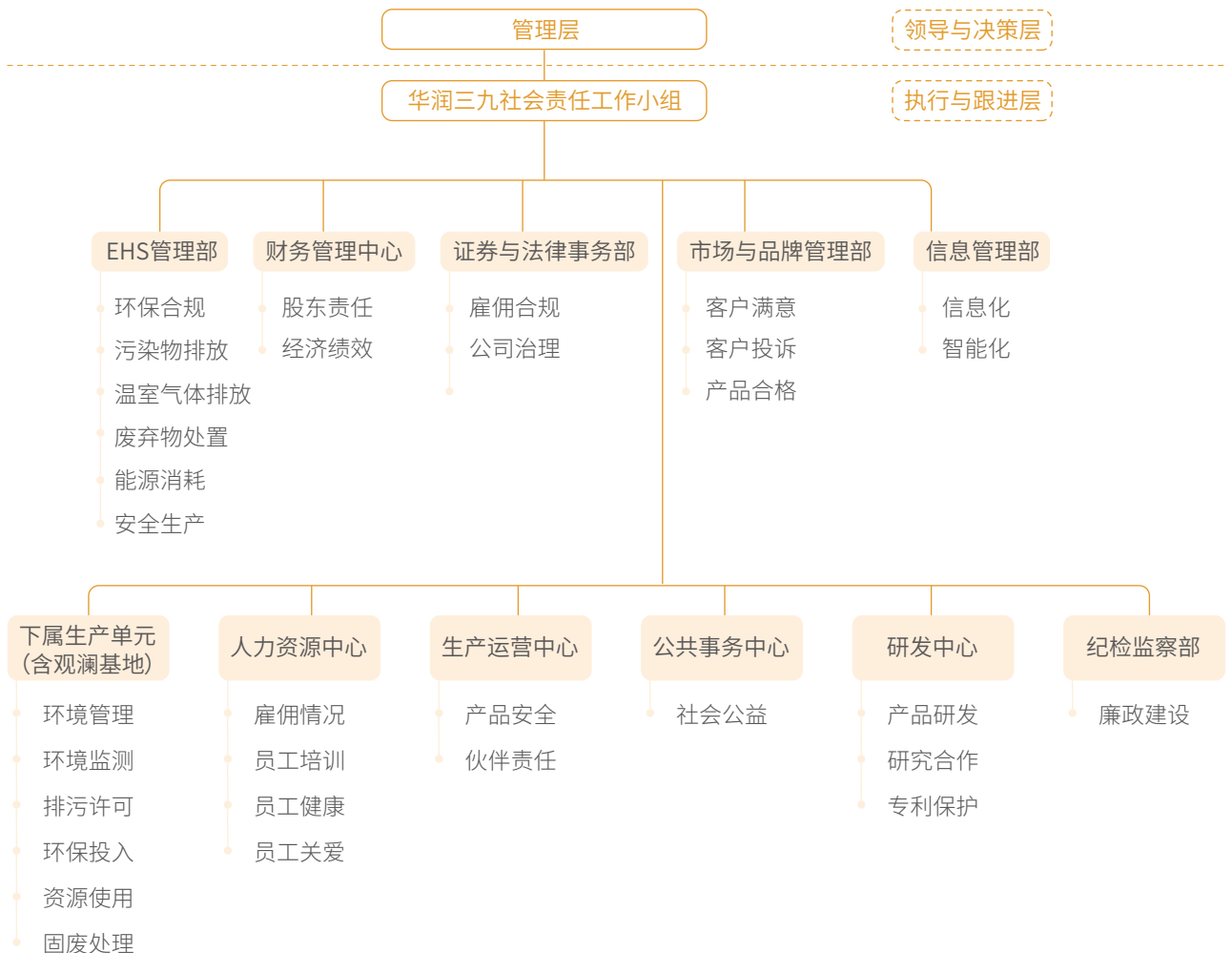
责任理念

华润三九将积极履行社会责任视为我们推动社会发展的义务。公司一直坚持“为股东创造价值、为职工提供机会、为社会承担责任”的理念，在追求经济效益的同时，注重维护股东利益，全面保护职工的合法权益，诚信对待客户、消费者和供应商，全力降低对环境的影响，积极从事扶贫助学、社区建设等公益事业，从而促进公司与全社会的协调和谐发展。

责任推进

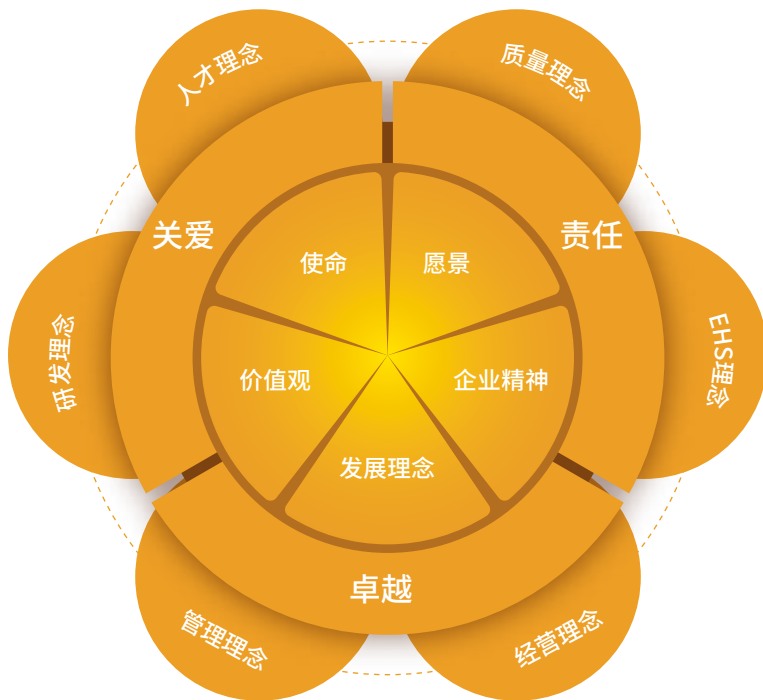
社会责任组织体系

华润三九成立了社会责任工作领导小组，深度参与公司的社会责任工作、开展社会责任监督、展示社会责任成果、开展社会责任对标研究。公司管理层担任社会责任工作领导和决策层，负责公司社会责任战略方向的决策、领导和推进。社会责任工作小组负责执行与跟进：由公共事务中心负责日常管理工作，对社会责任工作做出综合协调；同时各中心、部门与下属生产单元也积极参与、协同完善，推动社会责任管理深入公司基层。



社会责任工作机制

华润三九以“三九太阳花”理念为指引识别社会责任议题，建立关键绩效指标。我们以企业使命、企业愿景、企业价值观、企业精神、发展理念五部分为依托，制定社会责任中长期计划，服从和服务于公司发展战略。我们依据社会责任中长期计划，聚焦年度责任管理主体，融入各业务单元工作计划中。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，促进战略、文化与社会责任融合的工作机制，构建长效机制，实现优化提升。



社会责任培训

华润三九面向社会责任工作小组成员开展年度专业培训，回顾公司本年度社会责任工作进展，并开展社会责任最新规范要求、行业社会责任管理发展趋势及最佳实践培训，以明确年度工作的改进方向及外部最新趋势，指导未来工作开展。

2019年12月，华润三九在总部组织社会责任专题培训，培训内容包括企业社会责任管理及报告趋势，总结了2019年社会责任重点工作，并规划2020年工作计划。各中心、部门及生产单元社会责任工作负责人参加了本次培训，更加深入地了解了社会责任理念、医药上市公司的社会责任标准、组织社会责任活动、撰写社会责任报告等内容。











▲ 华润三九社会责任专题培训

社会责任考核评优

华润三九每年针对环境、安全、质量等指标进行考核，评选出下属公司中切实履行社会责任的案例加以表彰，确保公司及子公司社会责任工作有效进行。2019年，华润本溪三九凭借锅炉烟气和挥发性有机物废气排放改造、排放在线监测系统、新建药渣暂存库及垃圾分类等优秀工作被评为“环保示范基地”，对各子公司起到了引领示范作用。

责任沟通

华润三九重视利益相关方的诉求，搭建与各利益相关方的交流平台，以了解内外部利益相关方的意见和建议，并及时予以回应，切实推进企业社会责任的履行。

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	医药商道平台建立 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 拓宽合作领域
 环境	环境管理 绿色运营 提高环保意识	节能减排 环境保护 积极配合环保部门监察 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 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 医药可及性 人文关怀、健康宣传 GAP种植基地建设

案例 华润三九举行公众开放日

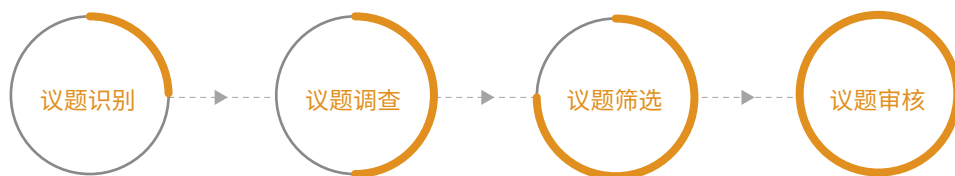
华润三九持续开展面向所有利益相关方的“开放日”活动。2019年9月，公司在深圳观澜总部举办了“亲近华润·感受美好”公众开放日活动。投资者、周边居民、客户、消费者、员工代表及亲属、政府工作人员、合作伙伴等60余人应邀参加。

活动中，嘉宾们深入车间生产一线，了解药品制造的工艺流程、质量控制、安全环保措施等情况。通过实地参观，来访嘉宾对公司在质量管控、产品品质与用药安全方面做出的努力及取得的成果表示非常认可。



责任议题

主要议题的筛选与评估



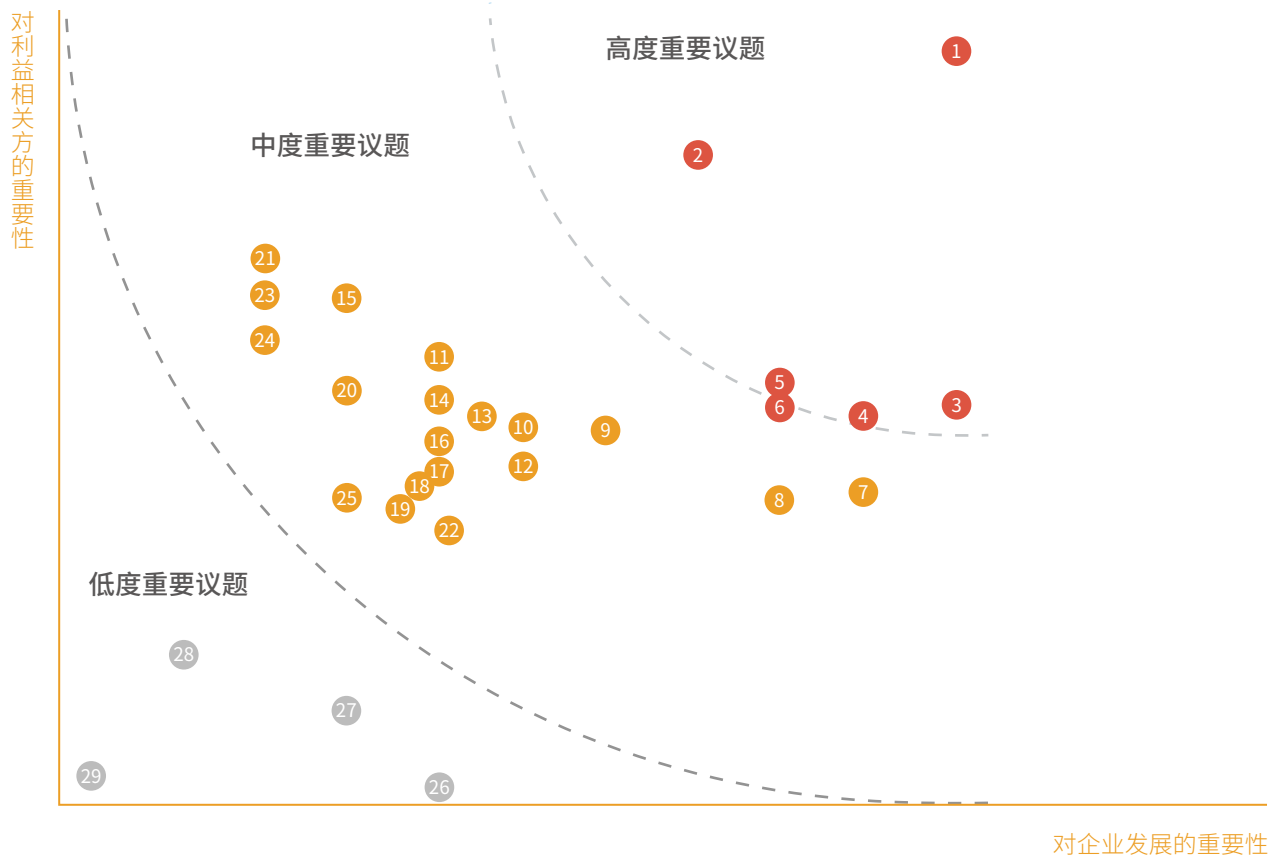
根据国内社会责任相关标准，梳理公司社会责任重要事项，明确各利益相关方地诉求，梳理与公司高度相关的社会责任议题。

开展利益相关方问卷调查、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67份。

综合各方意见，从“对企业发展的重要性”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 | |

有温度的医药服务

创新研发总投入

53,393.70

万元

获得国家发明专利授权

19

项

新立项产品

12

项

坚持匠心制药

华润三九坚持匠心制药,始终重视产品质量安全,通过强化标准化质量管理体系建设、保障质量管理体系有效运行、强化质量文化和质量意识,持续提升质量管理能力。2019年,公司在质量管理方面工作继续得到外界认可,荣获“深圳市质量百强企业”称号。

获奖项目	奖项
“气滞胃痛颗粒全产业链质量控制”项目	中国质量协会二等奖
“华蟾素系列产品质量标准化控制研究与应用”项目	中国质量协会优秀奖

优化质量体系

华润三九依据产品质量相关法律法规、规章、标准和规范,同时借鉴欧盟药品局 (European Medicines Agency, EMA) 和美国食品和药物监督管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 的质量管理标准,持续推进和完善标准化质量管理体系,建立包括《质量审计管理制度》《产品召回管理规程》《质量风险监控管理制度》《质量事件跟踪管理规程》等管理制度及规程。华润三九观澜基地通过澳大利亚药物管理局 (Therapeutic Goods Administration, TGA) 认证。



完善体系文件

2019年,公司进一步明确总部对生产单元的管理范畴和标准,统一管理流程,目前已经完成19家生产单元标准化质量体系文件的推广实施。为统一实验室管理模式和考核评价标准,打造标准化实验室品牌,公司建立了《标准化实验室手册》,完成6个生产单元实验室标准化管理体系的推广、22家单元的手册差距分析和落地计划的制定,并计划2022年底前完成所有生产单元的手册落地执行。

强化风险控制

为保障质量管理体系有效运行，公司通过“收集→梳理→研判→跟进→评价”的模式，由生产运营中心专职对接，每季度与各生产单元进行重要质量管理风险的识别与评估。2019年，公司梳理了113个品种及其原辅料的质量内部控制标准，督促跟进各生产单元进行内控标准提升。同时，各生产单元自行梳理了包括生产工艺、质量保证、质量控制等模块的风险因素共101条，并逐步完成风险应对工作。

严格质量审计

公司建立了全面的质量审计评价体系，强化产品质量风险管控。2019年，质量审计团队依据《质量审计管理制度》和《质量审计体系管理制度》制定年度质量审计规划，并依据药品监督部门公告，对特定产品的生产单元进行不定期的专项审计。2019年，我们完成对19家生产单元的审计，提出质量管理建议，督促生产单元完成整改。此外，各生产单元共接受外部有关部门飞行检查、跟踪检查共73次，未发现严重缺陷，所有提升建议均已按要求完成整改。报告期内，公司外部药品抽检100%合格。

提升实验能力

公司基于中国合格评定国家认可委员会（China National Accreditation Service for Conformity Assessment, CNAS）标准制定标准化实验室手册，持续推进各附属单元实验室的标准化建设，促进实验室检测能力的提高，确保实验结果的准确、可靠。

截至目前，观澜基地、华润三九（雅安）实验室及国药事业部配方颗粒检测中心等四家重点企业的实验室均已顺利通过CNAS认证和复认证，并在各生产与经营单元持续推广，提升实验室质量检定能力。

2019年3月，华润三九国药事业部配方颗粒检测中心通过CNAS现场评审，成为新版认可准则CNAS-CL01:2018《检测和校准实验室能力认可准则》生效后首批获认可的检测实验室。这标志着华润三九检测中心的硬件配置、管理体系、技术水平、专业能力、人员素养等方面均迈上了一个新台阶。



公司外部药品抽检合格率

100%



国药事业部配方颗粒检测中心获得CNAS证书

深化质量管理

在医药行业环境不断变化的背景下，公司积极跟进新法规定，对药品研发、生产及流通过程中的质量标准提出更高要求，主动完善药物追溯、建立药物警戒制度、推进药品一致性评价，全力推进产品质量，不断提升产品市场竞争力。同时，公司依托中医药核心理念，开展中医药全产业链管理，关注中药智造能力，增强品质管理，让中药产品更好地服务消费者。

完善药物追溯

公司落实国家食品药品监督管理总局《关于推动食品药品生产经营者完善追溯体系的意见》《关于药品信息化追溯体系建设的指导意见》等法规文件要求，将产品溯源系统与质量标准化建设体系结合，建立产品追溯系统管理相关规程，规范全过程产品流向和信息管理，明确各部门职责，确保产品身份追溯码准确无误。同时，公司与第三方阿里健康科技“码上放心”平台合作，实现全品种的产品身份追溯，保证药品来源可查、去向可追、责任可究。

案例 打造配方颗粒中药溯源平台

2019年1月，华润三九配方颗粒中药溯源平台项目一期上线，平台围绕内外部需求，梳理产业链数据和系统流程，攻克产品包装打码和医院智能中药房打码难题，本着“整体规划，分步实施”的策略，实现一物一码追溯，向大众展示配方颗粒产品生产溯源过程。

推进一致性评价

为提升药品质量，使仿制药在质量与药效上达到原研药的水平，国家正大力开展仿制药一致性评价工作。华润三九积极响应一致性评价工作，已开展10余个品种的一致性评价工作。

于报告期内，公司共获得生产批件2项：铝碳酸镁咀嚼片于2019年2月获批生产，并被收录进《中国上市药品目录集》，该产品获批视同通过质量和疗效一致性评价；阿奇霉素片于2019年11月通过仿制药质量和疗效一致性评价。已通过或视同通过一致性评价的两个品种铝碳酸镁咀嚼片、阿奇霉素片已于2020年1月成功中选第二批国家药品集中采购。



跟进新法要求

2019年,《中华人民共和国药品管理法》修订通过,公司依据新法中“建立药物警戒制度,对药品不良反应及其他与用药有关的不良反应进行监测、识别、评估和控制”的要求,完善药物警戒与药品不良反应信息收集相关的管理制度;设立专门机构并配备专职管理人员,承担药品不良反应报告、收集和分析评价等工作;指定药品不良反应监测负责人,通过药物警戒系统快速高效的完成案例病例的收集和上报。截至报告期末,观澜基地已完成药物警戒系统上线。未来,公司将在各药品生产及经营单元持续推广药物警戒系统的部署。

此外,公司依据药品管理法中对药品上市持有人有关权利、义务、责任的规定,探索上市许可持有制度的应用。12月,华润三九第一个上市许可持有人制度合作获取的品种“赖氨酸磷酸氢钙颗粒”在子公司唐山太阳石成功生产下线。

案例 华润三九观澜基地“两化融合”项目落成

2019年11月,观澜基地“两化融合”项目落成,实现信息化系统与自动化系统深度融合,可大幅提升乳膏车间的产能及产能利用率、人均产值、毛利率等关键指标,并能将生产过程中产生的工艺参数、设备运行参数、质量指标等生产大数据进行采集、存储、挖掘和分析,为工艺提升、质量控制、精益运营提供决策支持。



强化质量文化

为强化华润三九全体员工产品质量意识，公司自2008年起每年开展“质量宣传月”与技术技能竞赛等活动，结合现场辅导及专题培训，广泛宣传质量知识，激发员工参与质量管理的热情。

质量宣传活动

2019年，公司重点推广“质量红线”理念：从人、机、料、法、环五个维度，梳理质量管理守则，建立清晰明了的质量红线，并通过质量责任清单的形式，将质量红线具体到各个岗位，明确岗位质量管理职责。

公司各生产单元开展了多种形式的质量宣传活动：观澜基地的“质量知乎”活动、华润九新“锦囊妙计”活动、华润神鹿“我心中的质量红线”活动、华润三九（北京）“集赞”活动等。公司还通过质量宣传、警示教育、学习交流、技能比赛、管理要素践行等活动，结合《药品生产质量管理规范》《药品管理法》，普及质量知识，增强质量意识，锻炼质量控制技能，形成了“人人讲求质量，人人关注质量”的浓厚氛围，推动质量管理体系不断完善，确保产品质量文化贯穿于产品的整个生命周期。

案例 华润三九（郴州）开展“质量红线”宣导

华润三九（郴州）系统组织梳理了10条工厂层面“质量红线”，72条部门层面“质量红线”，并制作成动画板报，悬挂于各车间、生产、办公区醒目位置，同时进行全员培训和部门宣传讲解。



质量专题培训

公司在下属生产单元多次开展“质量管理体系标准及技术规范”现场辅导与专题培训，以确保质量管理体系的有效执行。2019年，公司开展了“工艺验证”等10个专题质量管理体系培训，及时宣导药品管理法规及质量规范的更新，培训共计1,726名员工参与。

案例 华润高科组织开展质量管理培训

华润高科组织质量管理部相关人员参加了《气相色谱检验检测技术》《高效液相色谱检验应用》《药品微生物限度检查操作》等专项培训，并对未参训人员做了转训工作，纠正了以前检验操作的误区，为以后检验方法的开发建立奠定基础。



开展了“工艺验证”等专题质量管理体系培训

10

个

致力创新发展

华润三九致力于通过持续创新，为公众提供疗效确切、质量可靠的优质产品。公司研发中心负责中医药科学研究和技术创新，专注高质量医药健康产品的创新研发，同时不断优化新产品引进的论证机制，强化新品立项、项目管理，有效控制研发风险。公司积极应用先进科学技术成果，促进高新技术产业化发展，在新产品研发方面，公司已立项新产品43项，其中创新药7项。2019年新立项12项，主要在肿瘤、骨科、呼吸、经典名方等领域，进一步丰富了研发管线。



▲ 获得省级技术进步奖

3

项



▲ 获得政府资助研发项目资金

3,379

万元



▲ 新立项创新药

12

项

布局抗肿瘤药物

肿瘤是危害人类健康的元凶之一，是全球医药同行共同抗击的重要目标。华润三九一直将肿瘤作为公司处方药业务重点发展的领域，已拥有华蟾素系列、鸦胆子油软胶囊、金复康口服液、益血生胶囊等中药产品。2019年公司与沈阳药科大学建立全面战略合作，购买了沈阳药科大学所持有的1类小分子靶向抗肿瘤新药 QBH-196 项目所有技术成果及知识产权，该产品已于2019年3月获得国家药品监督管理局发出的《临床试验通知书》，相关技术转移工作正在推进中。

开发儿童用药

我国儿童专用药物品种少、剂型少、规格少。华润三九重视儿童健康，围绕小儿感冒、小儿腹泻等儿童常见病进行产品布局与开发。公司旗下专业儿童药品牌“好娃娃”，以“科学合理用药”为指导原则，致力为儿童提供专业、安全、精细的药物。2019年，公司基本完成收购专注儿童营养补充的澳诺制药100%股权，持续丰富产品线、整合行业优质资源。



< “好娃娃”守护儿童健康

2019年，“好娃娃”与儿童基金会合力开展“儿童健康大调研”，积极配合行业专家及行业协会，编制儿童健康用药手册，开设儿童科学用药论坛及讲座，大力倡导儿童科学用药理念，提升消费者的儿童用药健康认知。10月，“好娃娃”发起“儿童健康守门人”计划，邀请具有丰富临床经验的儿科专家，为600余名基层医生提供了儿童合理用药、儿童常见病处理等专题培训，促进提升基层的儿科规范诊疗能力，从而造福更多儿童患者，助力实现健康中国战略目标。

参与标准研究

《中华人民共和国药品管理法》中明确“国家鼓励运用现代科学技术和传统中药研究方法开展中药科学技术研究和药物开发，建立和完善符合中药特点的技术评价体系，促进中药传承创新。”目前，中药配方颗粒缺乏统一标准，进一步完善配方颗粒的安全性系统监测体系迫在眉睫。2019年9月，华润三九联合中国药学会临床评价专业委员会正式启动《十万例配方颗粒安全性真实世界研究项目》，开展全国首次全品种配方颗粒安全性评价，为配方颗粒安全性数据收集奠定良好基础，也为继续推进后续配方颗粒国家统一标准的制定和审评以及临床应用提供重要参考依据。

保护知识产权

华润三九重视知识产权与专利成果保护，严格遵守《中华人民共和国专利法》，在产品研发、注册、销售全周期进行专利风险排查，并引入论证机制强化专利风险管控，充分尊重外部知识产权成果，并通过专利申请保护自身知识产权。

在商标管理方面，公司依据《中华人民共和国商标法》，全面建立以“999”“好娃娃”等知名品牌为核心的商标管理机制，开展商标注册与认证，并对市场上假冒注册及其他商标侵权进行排查及举报。



获得国家发明专利授权

19

项



获得实用新型专利授权

16

项

案例 华润三九（郴州）研发创新取得成果

2019年，华润三九（郴州）发表了5篇复方感冒灵颗粒质量研究的学术论文，其中首篇科学引文索引（Scientific Citation Index, SCI）学术论文发表在美国《分析化学家协会》（AOAC）期刊，并有5个实用新型专利获得授权。



携手共谋发展

独行快，众行远。我们深知合作伙伴在华润三九前行道路上的重要性，主动整合多方力量和资源，强化与政府、企业、高校、供应商等利益相关方的交流合作，带动合作伙伴携手共进。

多方合作共赢

华润三九着眼全球优质医疗健康资源，通过与国内外优秀的医药同行开展形式多元的合作，为公众引入优质的医疗产品与服务。

2019年5月

公司与日本武田制药健康消费品公司签署合作意向，就共同开展包括抗疲劳、营养补充在内CHC产品在中国市场的商业化推广及其他产品组合、跨境电商业务达成合作共识，充分利用华润三九产品销售体系促进大健康产品的全面推广。



2019年8月

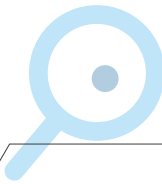
公司与澳洲品牌 Nature's Care Pro 达成战略合作，成为 Nature's Care Pro 品牌在中国的独家经销商，共同开发中国市场并研发新品，力争给中国消费者提供更多更好的选择。



▲ 澳洲 Nature's Care Pro 品牌产品

2019年8月

公司在与日本知名咽喉类产品制药企业龙角散达成合作意向，充分发挥华润三九传统药店渠道优势，并共同探索线上新兴渠道，让优质的咽喉类产品惠及更多人群。





同时，公司积极深化“产学研”领域合作，形成“医教研”合作战略，实现企业与医药高等院校及其附属医院优势互补，合作多赢，共建校企价值生态圈，共同促进医药传承与创新。

2018年起

公司自 2018 年起与上海交通大学医学院皮肤病研究所紧密合作，在姚志荣教授指导下研发出了适用于儿童特应性皮炎的系列产品，针对特应性皮炎的家族遗传性倾向的特点开发出家庭系列产品，并研究出解决敏感肌肤状态等系列产品。



2019年7月

公司与辽宁中医药大学签约战略合作协议，在制剂中心建设、中医经典名方研究及开发、中药配方颗粒及中药饮片相关研究、大学及附属医院建设等方面深入合作，孵化适合转化为中成药的优秀制剂品种。

案例 “华润三九皮肤健康论坛” 探讨产学研成果

2019 年，公司组织第一届“华润三九皮肤健康论坛”，众多国内顶级皮肤性病学专家学者齐聚一堂，共同探讨特应性皮炎科学护肤的临床研究成果和“产、学、研”转化的创新模式。

加强供应链管理

供应链质量是药品生产经营企业质量管理体系有效运行的基本保障。华润三九严格管理供应商准入、评估与风险管控工作，并持续对集中采购供应商进行动态管理。

在准入阶段，公司对供应商的供应质量、管理水平、环境及安全风险等多个维度开展综合评估，优先考虑已通过 ISO 9001 质量管理体系认证、ISO 14001 环境管理体系认证、ISO 45001 职业健康及安全管理认证的企业，并将符合标准的供应商纳入《合格供应商目录》。截至报告期末，公司共有集中采购合格供应商 44 家，并均已通过质量、环境、安全管理体系认证。

公司对集中采购供应商的管理能力进行动态评估，开展 2 年一次的现场审计。公司生产运营中心制定年度现场质量审计规划，协同各生产单元质量管理部门执行现场审计工作。2019 年，公司对 20 家集中采购供应商开展了质量审计工作，评估供应商表现。此外，公司下属生产单元面向主要原辅料供应商开展质量审计，对超过 88% 的供应商实施审计工作，提出质量管理建议 2,031 项，并对供应商的整改报告进行跟踪评价。

为促进供应链整体能力提升，公司召集主要供应商开展沟通会，分享行业发展及质量监管趋势，回顾上个年度质量管理工作中共性问题开展探讨，并基于药品质量管理规范提供针对性的提升建议。



集中采购合格供应商

44

家



本地化采购比率

100

%

责任采购比率

100

%

供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率

100

%



有精度的 服务 体验

综合满意度

96
%

投诉处理率达

100
%

自我诊疗业务覆
盖全国药店超

40
万家

追求优质服务

华润三九致力于为消费者提供优质的服务。我们不断完善和畅通消费者反馈渠道，让消费者声音快速、便捷到达；我们定期开展满意度调查，全面了解消费者对公司服务的评价，并将此作为公司改进方向的有效指引；我们以严苛的行为准则，保障计算机及相关设备的安全运行，确保公司、专家、代理商、客户等信息安全，防范信息泄露风险。

完善投诉处理

我们建立完善的投诉渠道，消费者可通过服务热线 400-800-0999、官方微信公众号华润三九及 999 阳光俱乐部微信公众号等反馈对产品、服务的意见和建议。公司尤其重视产品质量投诉及不良反应，与药品生产企业建立联动的质量问题处理机制，联手有效、快速地回应投诉，解决产品质量问题。

公司制定《华润三九客户服务中心管理手册》，清晰界定客服人员岗位职责，详细规定质量投诉处理、药品不良反应监测等关键工作流程的重要内容，保障用户意见的有效传达和问题的及时处理。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》。公司规定，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、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。

2019 年，公司继续开展了满意度调查工作，客户综合满意度 96%，共接获关于产品及服务的投诉案件 47 例，已全部跟进处理并处理完毕，投诉处理率达 100%。



客户综合满意度

96

%



投诉处理率

100

%



保护信息安全

公司将信息安全、隐私保护视为重要的管理工作，无论是针对公司商业机密信息或客户、专家、供应商等信息均已制定严格要求，明确信息保护规范、标准操作规程以及违反要求的处理措施，结合信息化手段，有效保护各方信息安全。

公司制定《华润三九客服中心管理手册》，明确客户隐私及信息保护相关要求，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，公司要求相关员工严格执行业务操作流程，不得擅自更改客户资料，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。

另一方面，公司依据《信息安全管理办法》规定，清晰信息安全管理流程、信息安全事件上报、应急处置等工作流程等，加强信息安全的防控能力。公司通过优化网络配置，增加硬件防火墙，部署网络安全策略，加强客户端病毒防治及系统漏洞修复，定期数据备份等工作，在现有软硬件基础上最大限度地保护公司网络安全。



客户隐私信息安全

公司涉密信息安全



2019年，公司发布了《保密要害部门部位工作管理办法（试行）》《商业秘密定密工作管理办法（试行）》《涉密会议与涉密活动管理办法（试行）》以及《信息公开秘密审查管理办法（试行）》等制度及管理办法，提高公司保密工作的科学性和规范性，保障经营管理活动中的国家秘密、商业秘密不受侵害。同时，公司面向核心保密岗位员工开展《商业秘密及保护》培训，加强保密要害部门、部位工作人员意识，杜绝涉密信息泄漏隐患，确保商业秘密的安全。



推广药品可及

医疗健康是关系国计民生的重要领域，华润三九从疾病治疗延伸到预防保健、健康管理、康复治疗、知识传播等领域，为消费者提供安全优质、体验好、性价比高的产品和服务。同时，我们持续拓展产品与服务布局，结合信息技术推动渠道创新，通过多元方式倡导合理用药，致力提升医疗健康服务可及性。

拓宽流通渠道

2019年，公司持续加强渠道管理和终端覆盖，与全国最优质的经销商和连锁终端广泛合作布局自我诊疗业务，目前已覆盖了全国超过40万家药店，并不断扩大终端的覆盖。同时，公司顺应国家医改政策，积极将处方药经营范围向下延伸至县级医院和基层医疗机构，目前已覆盖全国数千家医院，上万家基层医疗机构。

在终端覆盖方面，公司不断夯实平台基础，拓展新渠道覆盖，提升业务效率。公司同赛诺菲合作推出的“完美药店”项目，已布局全国8个城市，2,000家药店，以精准的客户需求分析、优化的商品视觉体系、系统的资源定制服务，为消费者营造完美体验。并搭建了一支专业化零售终端推广团队，以专业化动销赋能终端，帮助产品实现良性增长。

新渠道拓展方面，在整合内外部营销资源的基础上，公司结合信息技术，尝试构建“互联网+医+药”的新型产业价值链，进一步扩大与京东大药房、阿里健康大药房等大型医药电商平台的合作，着重于感冒、胃药、皮肤、儿科用药等的上架率及品类扩充，逐渐丰满品牌和品类结构，使品牌产品与数字化资源相辅相成。与饿了么、美团、京东合作，打通线上与线下资源，探索新的商业模式。并通过易善复等慢病用药产品，与平安好医生开展移动医疗深度合作，为患者提供更精准的全方位服务。

未来，公司将持续优化渠道结构，不断完善终端体系，继续加强与连锁客户的战略合作伙伴关系，持续提升客户满意度，提升资源使用效率，促进公司产品更深和更广的覆盖。



自我诊疗业务已覆盖了全国药店超过

40

万家



“完美药店”项目覆盖核心连锁终端共8个城市，

2,000

家



提高用药体验

2019年，华润三九在更优质、更有温度的产品和更好的用药体验上下足了功夫。通过在设计开发阶段融入消费者关注的元素，公司不断进行产品创新与升级，以使消费者在产品功能体验和情感体验上，感受到来自药品的尊重和关怀。

功能体验上，为药品配备定量给药装置，注重贴膏药品的低过敏性和牢固性，设置药品易撕口，结合用药场景给予消费者更多的使用便利性。



在情感体验上，则为治疗产品注入人性温度，例如在儿童用药上关注儿童服药的顺应性，增加服药过程的乐趣，以减轻家长喂药和儿童服药的负担。

普及健康教育

公司积极倡导合理用药，提升公众用药安全意识。我们联合首都医科大学、北京协和医院、北京大学药学院共同申请设立中国初级卫生保健基金会合理用药公益基金，以促进国家临床用药各项指导原则的制定和推广，规范临床合理用药。

案例 华润三九联合发起“合理用药公益基金”

2019年3月，由华润三九联合申请设立的合理用药公益基金在华润三九观澜高新技术产业园正式成立，该基金将通过开展合理用药学术研究、新技术推广、科普宣教等活动，加强医务人员及患者合理、安全、经济用药的意识和技能。



案例 乡村健康教育计划

华润三九与沪江合作“乡村健康教育计划”项目，通过互联网提供专业的健康教育课程内容，持续性地有效促进乡村儿童的健康成长，呼吁社会关注乡村小学教育现状和推动更多力量加入乡村健康教育计划。

乡村健康教育计划从直播学习、打卡反馈、作品展示、简书分享四个方面开展。通过主题班会课程《大手拉小手，健康一起走》围绕身体健康培养儿童健康常识和健康意识，引导村小教师对健康教育的关注；挑选健康主题班会学生优秀作品进行“互+计划乡村儿童连锁门店公益展”，为乡村孩子办了一场专属画展；健康系列课程《健康生活伴我行》针对乡村学校缺少专业健康课程、乡村家长缺少系统小儿健康知识的现状，搭建社群与课程体系，提高乡



▲ 《大手拉小手，健康一起走》主题班会



▲ 《大手拉小手，健康一起走》“互+计划”公益作品展

用心责任营销

对药品信息的充分有效了解,是消费者合理用药的基础。华润三九坚持通过学术营销、责任营销,确保药品在各个流通环节合法合规宣传,向消费者/患者传递客观真实的产品信息,保障公众用药安全。公司在宣传过程中严格遵守《中华人民共和国广告法》《中华人民共和国药品管理法》《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》等有关规定,所有营销关键岗位签订《营销人员行为红线承诺书》,坚持实事求是、不夸大宣传、不虚假宣传;并与客户签订代理协议时同步签订《阳光协议》,规范合作伙伴的行为。

随着消费升级,消费者对产品的要求不仅停留在产品本身,还在于其配套的服务与体验感。基于消费者需求,公司将创新理念融入营销和品牌建设,持续探索营销新模式。2019年,华润三九尝试打造一个全新的健康生态,与消费者近距离交流,及时了解消费者对健康的态度、观点和需求。

案例 | 打造国内首个情绪疗愈空间“入境”城市疗愈所

2019年初,华润三九联手合作伙伴打造了国内首个情绪疗愈空间——“入境”城市疗愈所,通过线下沉浸式互动空间,更为深度地与消费者沟通。“入境”城市疗愈所结合新媒体科技互动装置的开发,从表达、接受、释放、治愈等直击都市人冷漠、缺爱、交流无力、坏心情等情感痛点。



> 通过“问诊机”输出自己的“病症”,表达自己的精神困扰。



> 通过ipad识别面部微表情,通道将根据其情绪指数,在体验者走过时呈现不同颜色的动态光影,情绪会被无限放大,直观感受情绪。



> 通过光影、自然香气、气泡促成整个空间,让体验者沉浸在自然的空间里,忘记忧虑,尽情释放情绪。



> 查看 999 感冒灵暖心视频《有人偷偷爱着你》网友留言与评论,感受心灵的共鸣。



情绪感知通道 >



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

所有产品包装标识均以药品注册资料为依据,并经过严格的审核批准,以保证药品信息的真实、准确;

产品或服务在宣传过程中遵守说明书及质量标准,不随意拓展适应症;

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;

产品或服务的宣传内容遵循临床指南、共识意见等循证医学证据,不恶意扩大宣传。

确保高效沟通

我们定期与行业上下游利益相关方开展沟通，向医院、学术专家了解华润三九医药研究成果的转化，为药品科研提供重要参考信息；向代理商、销售人员了解产品销售情况，以配合他们为公众提供所需的、充足的、价格合理透明的药品，共同推进合理、安全用药。同时，我们也积极收集消费者/患者对药品使用的咨询及建议，帮助我们持续提升产品质量和营销服务。

客户群体	沟通渠道
 政务及学术专家	> 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、战略合作等共同研讨药品科研及临床应用成果转化、大健康产业合作等
 代理商/分销商	> 通过参与各级招商会、商业公司爆破日、连锁药店培训会、整合传播等活动，使用展台、宣讲内容、赞助宣传物料等方式进行产品展示、宣传
 销售人员/药店店员	> 面向销售人员/药店店员、商务代表等各平台内部代表开展培训；通过“999阳光俱乐部微信公众号”推送医学科普信息
 终端消费者	> 结合3.9健康日、4.9护胃日等节日开展核心终端消费者安全用药宣传活动

案例 开设“999阳光俱乐部”微信公众号

公司开设“999阳光俱乐部”微信公众号，秉承“医药行业阳光营销先行者”的理念，向代理商、销售人员等推送行业趋势、疾病防护知识、医学常识科普等信息。2019年，公众号分别推送了如各类抗菌药物特点及选用、抗真菌用药的误区、《药品管理法》解读、抗菌药物过敏反应等科普及指南等内容。通过推送贴合日常生活的信息，帮助销售人员厘清药品功效、副作用、用药知识及行业趋势等，提升销售人员专业能力。

有态度的 环保行动

环保投入

3,510.97

万元

二氧化碳排放量

221,901.1

吨

万元产值综合能耗

0.0436

吨标煤 / 万元



坚守环保理念

华润三九深入贯彻环境保护的理念,通过工艺革新与技术改进,严格控制污染物排放,促进清洁能源应用,降低环境影响,推动公司向环境友好型企业迈进。

设立环境目标

华润三九严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等环境保护相关的法律法规,追求零伤害、零污染、零事故的目标,加大环保投入,对环保工作追求高境界、坚持高标准,确保企业健康、稳定、持续发展。

公司依据《华润三九 EHS 目标及责任管理制度》,制定环境管理中长期目标和短期目标,并由 EHS 委员会审核确定。公司总裁每年初与总部各职能部门及所有下属公司负责人签订 EHS 目标责任书,各负责人将目标及责任层层分解到部门、生产车间、班组或员工,建立起自上而下、层层负责的 EHS 责任架构。责任书中明确规定环境保护与节能减排等相关指标的目标与考核办法,通过实行过程监控、动态管理和阶段考核等措施,确保 EHS 目标的落地完成。

2019 年,我们对标同行设立年度环境目标,并向各生产单元下发《关于部署华润三九 2019 年度 EHS 管理工作重点的通知》,致力于大力改造完成 VOCs 及臭气治理等项目,减少潜在的环境影响,年度环保投入金额达 3,510.97 万元。



▲ 环保投入金额

3,510.97

万元



完善环境体系

公司严格遵守《中华人民共和国环境保护法》等法律法规，制定《华润三九 EHS 管理体系》《华润三九 EHS 信息传递与报告管理办法》等制度，搭建 EHS 管理体系模型，建立 EHS 事故事件计分及追责台账，确保 EHS 信息规范管理。截至报告期末，华润三九及下属符合条件的单位均通过 ISO14001 环境管理体系认证。

公司环境管理工作由 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单元的 EHS 管理部协同，推进公司与下属业务单元的 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公司 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。



我们充分了解生态环境风险防控的重要性，遵守《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，制定了《华润三九医药股份有限公司环境突发事件综合应急预案》《EHS 危险源管理制度》《EHS 事故事件管理办法》等制度，对可能出现的环境风险事故进行识别和排查，制定预防相关风险的管理措施，有针对性地制定应急预案，不断提高环境风险防控水平。

公司率先在沈阳三九等 6 家业务单元已建立环保风险分级管控机制，全面评估企业内污染源对周边环境、居民等可能造成的影响，并根据影响程度对辨识出的污染源进行分级管控，对敏感的污染源实行提级管理。同时，公司全面深入开展环保合规性排查工作，确保排查全面覆盖，并督导制订整改计划，落实整改措施，有效降低环境风险。

案例 华润三九（枣庄）开展环保风险管控项目

2019 年，华润三九（枣庄）针对环保风险，深入 9 个车间 / 部门现场，开展了风险辨识与管控项目，分别从能源、资源、废水、废物、废气以及噪音等方面进行梳理，共梳理出 206 项风险，并有针对性地制定了 397 条管控措施，以提高风险防控水平。



▲ 华润三九（枣庄）针对环保风险，共梳理出风险

206

项



▲ 华润三九（枣庄）针对性地制定管控措施

397

条

降低环境影响

华润三九严格管控污染排放，修订《华润三九污染防治管理办法》，控制与减少生产活动中产生的废水、废气、危废、噪声及其他污染物，防止环境污染，保证资源合理利用，降低环境影响。

废气管理

公司严格遵守《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，积极响应国家蓝天保卫战，制定《华润三九生态环境保护暨污染源治理三年行动计划（2018-2020年）》，针对各生产环节的废气进行全过程管控，确保达标排放。

2019年，华润三九持续推动 19 家业务单元按计划实施改造。截至报告期末，华润高科、华润三九（枣庄）、观澜基地、华润神鹿、老桐君、唐山太阳石、华润金蟾已完成异味治理生态环保治理项目，主要生产单元均已按计划完成 VOCs（挥发性有机化合物 Volatile Organic Compounds）治理项目建设，暂未完成 VOCs 治理项目的单元污染物排放量也均达到国家及地方排放标准。



△ 2019年，华润三九持续推动

19

家业务单元按计划实施改造

案例 华润高科废气治理

华润高科为了持续做好废气治理工作，高标准、高质量完成环保三年行动计划，按照《大气污染物综合排放标准》控制要求，将注射剂车间精制工艺产生的废气进行收集，经活性炭吸附后排放，确保排放的废气符合要求。2019年，华润高科完成注射剂车间 VOCs 治理工作，治理后，非甲烷总烃排放浓度由 13.20 毫克 / 立方米降至 2.79 毫克 / 立方米。





废水管理

公司严格遵守《中华人民共和国水污染防治法》《污水综合排放标准》等法律法规及标准要求，依据《华润三九污染防治管理办法》识别各生产单元污水产生环节，通过减少废水产生及加强废水处理等控制措施，降低对水资源的使用，并减少对废水污染物的排放。

为加强水资源使用管理，公司注重选购节水型设备，定期对设备进行检修，及时修复漏水问题，并通过技术创新，推广节水技术。2019年，公司持续优化生产用水，以减少废水产生。

本溪三药

通过加大冷凝水比例、扩大循环水用量、加大日常巡检力度、保证设备完好、杜绝跑冒滴漏等措施，取得较好节水效果

华润高科

回收注射剂洗瓶机清洗水用做锅炉蒸汽用水，在口服液食品洗瓶间新装储水箱、水泵及管路作为洗瓶水的回收装置，将回收水输送至口服液循环水回水管路中作为循环水使用，减少用水量



华润三九下属生产基地均设置有排污指标要求，并配备污水处理设备。2019年，华润三九各生产单元进一步完善对生产废水的管理，陆续有6家省控及以上级别重点排污生产单元将污染物在线监测数据接入总部污水集中在线监测系统。

公司及各子公司严格监控各环保处置设施的运营效果，配备专人或聘请专业的第三方公司负责环保处置设施的运营及维护，并按要求保留运营、检测及维护保养记录。截至报告期末，公司环保处置设施运行情况良好。

新增隔膜压滤机项目，减小污水处理系统的污泥处理负荷，降低进入污水处理系统的COD浓度，使污水系统能够正常排泥，保证污水处理设施的稳定运行

通过优化污水工艺参数、加强污水运行管理、委托有资质的第三方检测及自测自查等措施，污水排放指标具体指标远低于《中药类制药工业水污染物排放标准》(GB21906-2008)：COD ≤100毫克/升，氨氮 ≤8毫克/升，达到了黄石市市政污水排放一级A标准，可直接排入自然水体

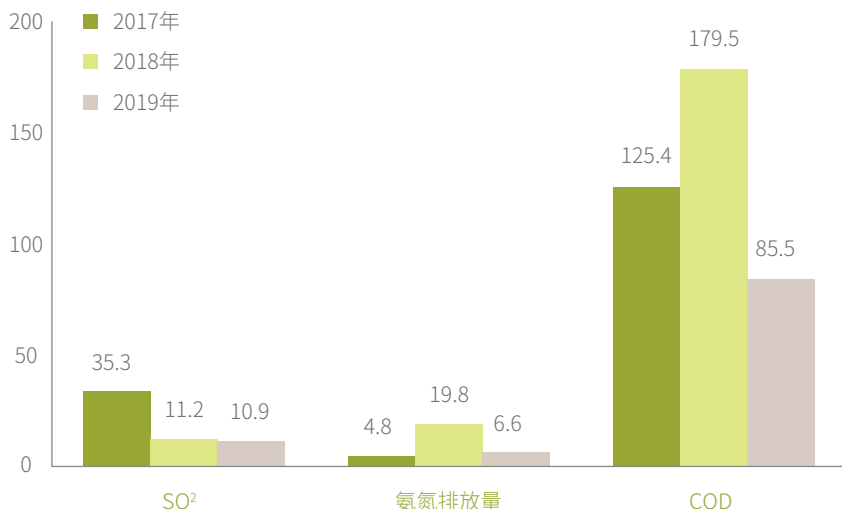


配备污水在线监测系统，将在线监测数据实时连接上传至当地环保局，并将污水在线监测数据以电子牌的方式展示于厂区门口，随时接受公众监督

建立废水处理站自行处理废水，一年减少废水产生2,000吨。经过处理过的水可作为生产用水二次循环使用有效提高资源利用率

污染物排放数据

单位 吨



固废管理

公司严格遵守《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》《危险废物贮存污染控制标准》《危险化学品安全管理条例》，制定《华润三九污染防治管理办法》，对产生的固体废弃物进行妥善处理处置。

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，并交由具有相关资质的公司进行综合回收利用。

有害废弃物

严格管控有害废弃物产生和存放，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。

案例 华润三九（雅安）药渣绿色循环综合利用项目

2019年，华润三九（雅安）将公司“中药材-药品-药渣-废弃”的单线型生产模式变成“中药材-药品-药渣-保健食品/食品-有机肥-中药材”的闭环循环的生产模式。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，用于华润三九（雅安）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。



△ 每年未被提取的物质作进一步提取后利用的药渣共

2500

吨

提升运营能效

为响应国家《“十三五”节能减排综合工作方案》《“十三五”控制温室气体排放工作方案》的号召，我们进一步完善了《华润三九节能减排管理办法》，建立以公司EHS委员会为领导的节能减排小组，对照同行先进水平，制定科学合理的节能减排考核目标，建立减排目标责任制并明确各级人员节能减排责任，形成完整的责任体系，持续推动节能减排工作。

提升效率，降低总能耗

华润三九总结编制《挖掘重点能耗系统节能潜力》文件，并在下属生产单元推广。2019年，公司各生产单元在指引下持续开展生产组织优化、精益项目和节能增效工作。

<p>落实“减员增效”政策、加强生产线精益改善，提升生产设备效率，开展相关节能减排精益项目，减少能源消费总量</p> <p>华润顶峰</p>	<p>更换新型的低氮型锅炉，采用烟温回收的冷凝器以及新型热辐射反射保温技术，提高废气热回收、燃料燃烧效率，降低热能散失</p> <p>观澜基地</p>
<p>通过对各用汽点进行测量分析，实施烘房窗户前增加彩钢板保温层、利用冷凝水箱的尾汽加热热水桶和进汽管道安装蒸汽自动稳压系统，保证分馏釜用汽稳定等措施，持续节约能源，将单位产量用气量由19.57吨/万平方米降至16.66吨/万平方米</p> <p>华润天和</p>	<p>引进工业废水蒸发器（Mechanical Vapor Recompression, MVR）新技术和工艺，缩短药液浓缩时间，大大节省能耗</p> <p>本溪三药</p>
<p>华润天和</p>	<p>安装光伏发电设备，由国家电网和华润能源（光伏发电）共同供电，有效降低能耗。</p> <p>华润高科</p> <p>采用对无功功率补偿装置进行局部元件的改造更换方案，由专业的电力工程施工单位承接，更换了对功率因数提高起关键作用的电容器、功率因数测量和补偿控制的无功补偿终端控制器，将功率因数由0.89提升至0.96，极大地减少了电能的消耗</p> <p>华润圣火</p>



万元产值综合能耗

吨标煤 / 万元

2019年	0.0436
2018年	0.0486
2017年	0.0453

精准管理，减少碳排放

2019年，华润三九聘请第三方专业机构对华润高科、深圳九星印刷、华润九新、观澜基地等业务单元进行碳审计，验证和确保温室气体相关控制的有效性。



注：2019年二氧化碳排放量较上年同期增加8.54%，主要为公司在2019年新纳入华润圣火，华润三九（雅安）进行产线改造加大注射剂产量，及华润金蟾加大产量并新增醇提车间所导致。

倡导绿色生活

公司重视环境保护宣传，培养全体员工的环保意识。按照《节能减排管理办法》，公司总部及下属业务单元分别建立健全节能减排的宣传教育制度，并结合企业实际制定宣传教育计划，积极组织实施，不断提升全员的节能环保意识，营造“绿色发展、人人有责”的浓厚氛围，增强紧迫感和责任感。

2019年，华润三九围绕“绿色发展，节能先行”的节能宣传周主题和“低碳行动，保卫蓝天”的低碳日活动主题，各下属子公司组织也响应号召，积极开展节能宣传等活动。华润高科、华润三九（枣庄）、华润三九（众益）、唐山太阳石、三九金复康等单位深入车间、班组，结合各班组会议、安全活动等，进行节能减排知识宣传，向员工发出倡议书，树立节俭文明生活消费观念；华润天和组织各班组开展节能宣传周板报比赛；华润金蟾组织员工开展“节约一度电、节约一滴水、节约一张纸、节约一滴油”的四个一活动；华润顺峰、华润三九（临清）、华润三九（雅安）等单位在全国低碳日当天开展了能源紧缺体验活动，所有办公区域的空调、照明停开一天，办公区域除生产所需外原则上停开电梯，公共区域所有景观照明灯、装饰灯关闭一天，并鼓励所有员工乘坐公共交通工具，骑自行车或步行上下班；华润金蟾、观澜基地、三九金复康、华润顺峰、华润三九（雅安）、华润三九（临清）等单位践行“135”出行方案，即1公里内步行，3公里内骑自行车，5公里内乘坐公共交通工具，通过开展徒步、骑行等活动，倡导节能减排，低碳出行。



华润北贸办公区的绿色办公标语

有深度的

人才关爱



员工总人数

14,914

员工培训覆盖率

100

%

员工安全应急演练

208

次

猛力体育

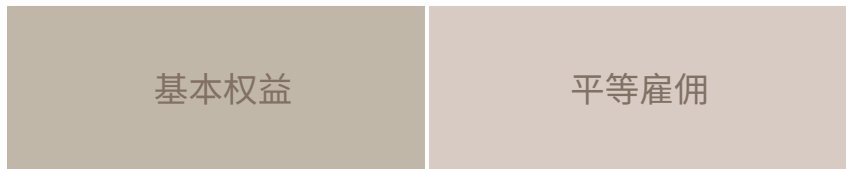
保障员工权益

人才是企业最宝贵的财富，华润三九将员工利益看作企业经营的核心之一，关注每一个员工在职场中的权益，保障员工健康与安全，致力于为员工打造职业多方面发展的平台，努力为员工实现自我价值拓展空间。

维护就业环境

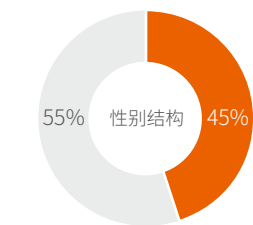
公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，制定《劳动合同管理办法》《招聘与录用管理办法》《薪酬福利管理办法》《休假与考勤管理办法》等制度，保证所有员工均签订劳动合同，并明确员工应享有的劳动权利，确保公平公正的晋升以及透明的薪酬福利管理。

此外，我们坚持全心全意依靠员工办企业的原则，成立华润三九工会，关注员工需求，保护员工隐私，加强民主管理，提升提高员工参与企业管理的能力，确保从多角度全面地保护员工权益。

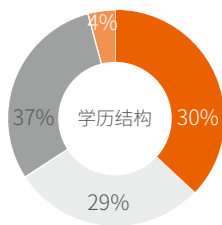


公司建立《华润三九总部招聘与配置管理制度》，进一步规范公司招聘与配置管理工作，明确用人标准与工作流程，健全人才选拔机制。我们禁止雇佣童工，遵循“人岗匹配，宁缺毋滥”的招聘原则，坚持内部选拔与外部招聘协同进行。

我们尊重员工的性别、种族、民族、宗教信仰及文化背景，持续关注残疾人就业问题，积极创造就业岗位，促进残疾人士就业，致力于建设多元和包容的人才队伍。我们坚决反对强迫劳动，加强本地化人才管理，提高一线生产员工和后勤保障员工的本地化比例。



■ 男性员工 ■ 女性员工



■ 研究生及以上 ■ 本科 ■ 大专 ■ 高中及以下



少数民族人数 人

2019年	770
2018年	736
2017年	589

女性管理者比例 %

2019年	32.14
2018年	31.7
2017年	29.82



劳动合同签订率为

100

%

提供薪酬福利

薪酬体系



公司建立薪酬管理委员会，秉承“业绩导向”“能力导向”“内部公平”“外部竞争”的管理理念，以“按岗位定薪”“按能力付薪”“按绩效付薪”为手段，根据人力资源整体策略，按照“适应市场环境，体现人才价值，发挥激励作用”的原则来规范和优化薪酬管理。公司将保障性与激励性相结合，兼顾内部公平性和市场竞争性，实现员工薪酬分配上的“责任与利益一致、能力与价值一致、业绩与收益一致”。

福利体系



为增强员工幸福度与归属感，公司制定《华润三九福利管理办法》，在提供五险一金的基础上，为员工购买商业保险；各下属单元依据当地政府的规定发放生育津贴和高温津贴；公司配有免费医务室供员工使用，并在每年安排全体员工前往专业医疗中心进行健康体检。同时，公司员工的年人均带薪休假福利逐年得到改善。



年人均带薪休假天数为

8.2

天



社会保险覆盖率

100

%

年人均带薪休假天数 天



2019年	8.2
2018年	6.7
2017年	6

倾听员工声音

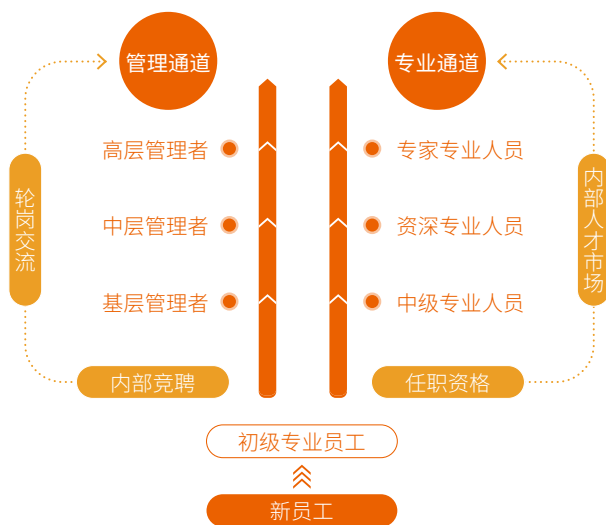
华润三九畅通员工沟通交流渠道，建立高层与基层员工的沟通机制，通过邮箱、专线电话、OA论坛、上门慰问等形式，及时了解员工在工作、生活上的诉求，鼓励员工积极参与公司治理，激发员工的工作热情和主人翁意识，持续关注员工成长和发展。

成就员工发展

华润三九以企业战略为驱动，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不断提升自身市场竞争力，实现与企业经营发展共同进步的双赢局面。

畅通晋升之路

公司注重员工的职业规划，致力于为员工搭建广阔的职业发展平台，促进员工全面发展。在建立 6 个职位序列的职务体系基础上，公司设立双通道晋升机制，打通管理通道和非管理通道之间的横向流通。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。



完善培训体系

为培养一支能够支撑未来业务发展的人才队伍，公司制定《华润三九能力发展管理制度》，强调公司员工能力发展的内容与形式，明确各级管理者的职责分工，不断优化已有的员工能力发展体系。2019 年，公司在“质量·效率·创新”的管理主题要求下，进一步明晰和优化各个层级的能力标准，积极建立了多类别多层次的发展体系，重点推动生产、研发、营销、职能等各专业系列培训体系的梳理与构建，从核心通用能力、专业技术能力和领导力等多方面有的放矢地开展培训计划，储备未来人才。



核心通用能力培养

> 华润三九处方药事业部开展了为期四天的新员工入职培训，从“打造高素质人才队伍”出发，帮助新员工加深了解，全面掌握关键技能。培训老师结合丰富的从业经验帮助学员从“观点 - 疑问 - 结论”层层剖析的方法中形成自己工作的思考模式。



专业技术能力培养

> 华润三九财务管理中心举办了主题为“平衡计分卡与战略管控”的培训。本次培训讲解了平衡计分卡如何从财务、客户、内部流程、学习与成长四个维度，将组织的战略落实为可操作的指标和目标值，并结合预算管理运营分析来实际推动公司战略举措落地。课程结合公司的实际情况，运用行动学习的方法，带领大家进行充分的研讨和演练，有效提升了财务人员的专业素养与实操能力。



领导力培养

> 华润三九开展第八期基层管理者训练营，来自公司各业务单元及事业部的 28 位基层管理者参加了本期集训。此次培训以指导 + 实践 + 反思的模式，帮助学员掌握精益管理体系运营，提升过程管理效率，通过大量真实工作案例，以小组学习、研讨、演练、汇报的教学方法，协助学员建立管理体系，提升团队管理技能。



指标	单位	2017年	2018年	2019年
全年人均培训学时	小时	6.16	10	10.5
全年培训总人次	人次	3,451	5,600	5,840



全年人均培训学时为

10.5

小时

培养绩效文化

公司坚持以业绩导向、客户为先、团队协作和创新求变的理念培养企业绩效文化。2019 年，公司在持续深化全员绩效管理及“业绩导向”的管理理念基础上，通过点赞活动及系列 People Manager 知识分享等活动推动绩效软管理，鼓励“管理者和员工互动互助，彼此启发激励，共同实现卓越绩效”，强化绩效管理的公平公正，保证激励的有效性。



全年培训总人次为

5,840

人

案例 | 【我闪光·你点赞】微信点赞平台上线

2019年，华润三九【我闪光·你点赞】微信点赞平台新系统正式上线，新系统以“资源向被赞人倾斜，点赞向高质量优化，平台向多功能拓展”为导向，搭建“正向激励”“及时激励”的互动分享平台，把优秀事迹树立成典型，把典型塑造标杆，让全体员工以标杆为导向，促进全员向优秀看齐。

注重人文关怀

华润三九贯彻落实“以人为本”的方针，通过提升员工幸福感，建设健康、积极、和谐的组织，加强凝聚力建设，推动企业可持续发展。

关注员工生活

我们致力于在衣食住行等方面解决员工最主要的担忧。公司结合当地政府的政策，从人才安居房、人才住房补贴两方面入手，出台《华润三九政府重点企业定向配租房及人才租房货币补贴积分分配管理办法》，本着公开、公平、公正的原则，通过内部积分管理办法，按照申请人积分及轮候规则，将名额分配至各优秀员工，激励对公司发展做出了一定贡献的优秀员工。



▲ 华润深圳南山半程马拉松

关爱员工健康

我们关注员工的身体与心理健康，引进“润心房”EAP 员工项目，力图为员工提供深度生理、心理咨询及辅导、健康自查、心理测评、智能问诊、健康课题等一系列服务，引导员工树立积极健康的心态，帮助管理身体和心理的双重健康，提升员工幸福感。



▲ “999 板蓝根杯”足球友谊赛

丰富员工生活

我们持续推动“三生缘、九要爱”系列暖心工程，丰富员工业余文化生活。工会每年提供一定的资金，为员工组织远足、运动比赛、趣味竞赛等各类文体活动，帮助员工放松工作压力，提升工作的满意度，从而建设健康、积极、和谐的组织。



▲ 篮球比赛

解决员工困难

我们时刻将有困难的员工记在心上，建立《困难员工档案》，按照一人一档、动态管理的原则，保证至少每个季度一次的审核，并及时上报更新情况，确保为最需要帮助的员工送去温暖。2019 年，我们走访、慰问、救助困难员工、困难工会会员 37 人，发放困难慰问金近 12 万元。



▲ 全员健康体检率

100

%

呵护员工安全

华润三九高度重视员工的健康与安全，始终把员工安全作为工作重点，采取一系列措施加强管理体系建设，减少员工职业危害暴露，致力为员工创造安全、健康的工作环境。

管控安全风险

华润三九严格遵守《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》《中华人民共和国消防法》《生产安全事故应急预案编制导则》《生产安全事故应急条例》《生产安全事故应急预案管理办法》《生产安全事故报告和调查处理条例》等国家法律法规，制定相应的安全生产管理制度，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严格管控风险，确保公司安全生产形势稳定，防范事故发生。2019年，公司安全生产总投入达到3,423.91万元，无特别重大、重大及较大事故发生。



▲ 安全生产总投入达到

3,423.91

万元



▲ 专职安全管理人员数量

112

人

2019年

特别重大事故

0 起



重大事故

0 起



较大事故

0 起



一般事故

1 起



安全生产投入

万元



2019年	3,423.91
2018年	2,970.3
2017年	3,001.0

应急管理

华润三九遵循《国家生产安全事故灾难应急预案》《中央企业应急管理暂行办法》等国家法律法规，制定了《EHSQ 事故事件管理办法》《生产安全事故综合应急预案》等制度，建立了应急和事故处理流程体系。各下属生产单元本着“预防为主、自救为主、统一指挥、分工负责”的原则，根据不同风险编制专项应急预案和现场处置方案，提高事故应急处理能力。

隐患排查及整改

公司EHS管理部统筹安全隐患排查及整改，协同下属生产单元定期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。2019年，华润三九组织覆盖16家生产企业的安全生产年度大检查，开展电气、危险化学品专项检查，隐患治理回头看检查，安全隐患排除率达到99%。

案例 华润三九（黄石）危险源整改

2019年，华润三九（黄石）开展危险源辨识与评估，并根据评价结果，加强对III级以上危险源的整改：在药材库、废品装车处安装2套生命线防坠设施，降低高处坠落风险；在电动车存放处安装电动车智能充电装置，消除电动车充电火灾风险；将2台切药机普通电气开关更换为高防水等级启动器降低触电风险。



职业健康体检率

100

%



职业健康档案覆盖率

100

%



专项职业病体检

2,596

人次

职业健康与卫生

我们重视员工职业健康管理，制定《华润三九职业健康管理 制度》保障员工职业健康。各下属业务单元也严格按照要求完善职业健康相关管理制度，采取措施保障员工职业健康。



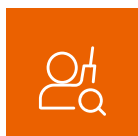
定期检测及公布职业病危害因素，并向安全监督管理部门进行职业病危害因素申报

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、预防以及急救救治措施等内容

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

建设安全文化

我们持续强化安全文化建设，通过安全培训与教育、模拟体验活动、安全宣传等措施，增强员工的安全意识和事故防范与处置能力，夯实安全基础管理，为生产平稳运行提供坚实保障。



安全培训与教育

公司加强和规范安全教育培训工作，制定《华润三九安全教育培训制度》《EHS 文化建设指引》，明确培训内容与考核标准，面向全体员工及各相关方，普及安全知识和安全技能，提高从业人员安全素质及安全意识，切实预防安全生产事故发生。

2019 年，公司实现了安全培训覆盖率 100%，安全培训总学时达到了 100,184.5 小时。



安全培训覆盖率

100

%

案例 开展“安全行为观察”培训

2019年，华润天和组织开展了“安全行为观察”管理工具应用培训，全年开展安全行为观察72次，涉及12个班组，操作工员工300余人。通过“安全行为观察”培训及活动的开展，员工深刻理解什么是安全的行为，什么是不安全的行为，有效避免安全生产事故的发生。



安全应急演练

为了提高全员的安全意识，我们组织开展定期的安全演练活动。2019 年，公司组织设计锅炉、空压、电梯、触电、危险化学品泄漏等各类现场处置方案演练和火灾事故专项演练共计达 208 次，参演人员 8,098 人，极大提升一线作业人员现场应急处置能力和自救互救能力。

此外，公司在 9 家业务单元开展应急能力提升项目，从应急预案、应急物资、装备、设施、救援组织及义务救援人员专业能力，应急演练等应急准备方面以及应急日常管理等方面全面梳理、评估业务单元应急能力现状，查找弱项与短板，全面帮扶业务单元快速提升应急能力和应急管理水平。



华润三九（黄石）开展安全演练

有温度的 社会回馈

精准扶贫投入

1.7

万元

公益慈善投入

23.6

万元

聚焦脱贫攻坚

华润三九积极响应国家精准扶贫的号召，切实关注最需要帮助的人。我们利用医药行业优势，依托企业技术，整合多方资源，在产业扶贫、教育扶贫及社区帮扶等方面开展工作，帮助贫困家庭摆脱贫困。

2019年，公司在精准扶贫方面共投入1.7万元，其他公益慈善投入23.6万元。凭借在社会责任实践中的持续努力和优秀表现，华润三九荣获“2019医药上市企业社会责任奖”“2019中国大健康产业‘阳光’奖-行业标杆企业奖”等多项荣誉。



▲ 精准扶贫方面投入

1.7

万元人民币

产业扶贫

产业扶贫是稳定脱贫的重要支撑。华润三九依托企业技术、销售、产品等优势，推进 GAP 基地建设，大力实施中药材种植产业帮扶。2019 年，华润三九在全国范围内推广生态种植模式，在贫困村建立中药材基地，与贫困村帮扶单位合作扩种中药材种植面积，采取“委托种植 + 定金”“公司 + 合作社 + 基地 + 农户”等合作模式，种植的药材由公司以合理价格回购，保障贫困村种植户的利益，为老、少、边、山、穷地区的农民开辟了一条脱贫致富之路。

2019年，公司推广中药材种植面积2,250亩，具体情况如下：

- 与广州市环保局在英德横石塘镇开展岗梅种植产业扶贫项目，一期种植面积为 200 亩；
- 在紫金县凤安镇、蓝塘镇，东源县涧头镇、蓝口镇开展三叉苦、岗梅种植产业扶贫项目，二期种植面积为 1,000 亩；
- 与定南县住建局在定南县老城镇里布村等地开展岗梅种植产业扶贫项目，一期种植面积为 500 亩；
- 与阳西县当地镇政府在织篁镇开展三叉苦、两面针种植产业扶贫项目，一期种植面积为 550 亩。

未来，华润三九将继续积极参与贫困村中药材种植产业建设工作，帮助贫困户发展生产、增加收入，推动传统的“输血式”扶贫向“造血式”扶贫转变。

教育扶贫

百年大计，教育为本。华润三九积极对扶贫对象进行经济上的资助和学习上的支持，给贫困地区的学生带来良好的教育机会，克服扶贫攻坚任务在教育上的“短板”。

华润三九（雅安）从 1997 年开始，先后在红色革命老区雅安捐资建立 8 所三九希望小学，支持和帮助三九希望小学搭建基础设施、提升教学能力，帮助孩子们成长成才，为贫困地区的发展带去向上生长的力量。22 年来，华润三九（雅安）持续捐资助学，坚持每年 20 万元的教育资助，至今已惠及 3 万多名师生，带动了一大批爱心企业和人士支持关心偏远山区的教育事业。

华润三九资助三九希望小学具体行动：

- 改善学校基础设施，修建教学楼、住宿楼、食堂等，为教育提供基础保障；
- 设立“优困生助学金”“奖教助学金”，帮助那些家庭困难上不起学的儿童走进教室；
- 留住更多优秀教师，扎根边远山区教学质量；
- 设立“三九奖学金”，创新开展“春蕾工程”“电子书包”等项目，提升教学环境，优化教育资源，极大地提高山区的教学质量和教学水平，让孩子们切实做到“有书读”“读好书”。



▲ 三九希望小学助学活动



案例 “三九相伴，与爱同行” 走进雅安芦山

2019年3月22日，华润三九“三九相伴·与爱同行”慈善公益活动赶赴四川雅安芦山县双石中心学校，通过开展“爱心相伴”捐赠、“健康相随”课堂、“情满校园”座谈会、“一路同行”结对互助等活动方式，帮扶偏远地区的学生群体，为他们带去关爱的种子，培育梦想的希望。

架设健康桥梁

华润三九重视社会公益事业的发展,秉承“持续公益,传递爱心”的理念,发挥行业优势,积极与社会公益组织和政府机构合作,架构起一条联通“药”与“人”、“医”与“患”的现代医药人文之路,共同推进公益事业的蓬勃发展。

关注尘肺职业病

华润三九于 2018 年开始耕耘和开拓职业病这一领域,重点关注罹患职业病人群。2018 年,公司与中国煤矿尘肺病防治基金会签订协议,共同开展 999[®] 天下“无尘”项目。999[®] 天下“无尘”项目以肺病为核心,关注疾病源头治理、疾病的治疗与康复、尘肺病人的合理用药和贫困患者的医疗救助等,利用优势资源,将顶级专家、治疗手段和方案和社及影响力带到需要关怀的人群中,并与当地政府、医疗机构一道安抚患者“情绪”,实现患者“顺畅呼吸”的目标。

2019 年,公司联合中国煤矿尘肺病防治基金会,开展了“系矿山,情暖尘肺公益行”项目及系列公益主题教育和公益募捐等活动,对尘肺病患者实施救助与资助;同时,与赣州市卫生健康委员会联手启动了“999[®] 百城尘肺攻坚救助科研项目”,主动发挥技术优势,回馈社会。

开展赠药活动

我们每年定期为有需要的人们免费赠药,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。2019 年,公司继续传承和发扬热心公益的传统,在全国各城市开展免费送药活动,将健康送给更多人。

案例 流感防治公益活动

在寒冬流感“上线”季节,公司配方颗粒事业部携手合作医院、基层医疗单位举办流感防治公益活动,通过免费试饮、发放预防流感药剂,让更多患者得以有效预防流感病毒。此次活动面向广东、河南、陕西等数十个省市,覆盖了 94 家三级医院、111 家二级医院、50 家基层医院。活动受到各大医院支持与认可,获得患者一致好评。

抗击新冠病毒

2020年，一场突如其来的新冠肺炎在全国范围蔓延开来。面对严峻的疫情形势，华润三九积极响应国家抗击新型冠状病毒的号召，第一时间对各生产企业进行全面紧急部署，迅速调整生产计划，优先组织防疫品种的生产。各子公司积极响应，全力备战，以最快速度、最大产量供应各省疫情区域，为新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控一线提供支持，全力保障应急药品的供应。

同时，华润三九子公司及事业部纷纷向武汉金银潭医院、黄冈市中心医院等医疗机构及相关单位捐赠、支援各类药品及防护物资，包括参附注射液、三九中药配方颗粒、999 抗病毒口服液、999 板蓝根颗粒、999 今维多 VC 泡腾片、999iDai 口罩等重要物资。



▲ 华润三九捐赠各类药品及防护物资

展望

2020年是“十三五”战略的收官之年，更是保障“十四五”顺利起航的奠基之年。作为民族药企，华润三九将继续在药品生产、医药服务、反哺社会等各方面发挥企业资源与技术优势，扛重任，勇担当，向成为中国“大众医药健康产业的引领者”的愿景继续努力。

持续加大 创新投入

我们将围绕公司战略在创新方面持续加大投入，其中自我诊疗（CHC）领域将围绕家庭常见病及预防调养方向，处方药领域将围绕心脑血管（急重症）、消化肝病、肿瘤、骨科等方向，并关注儿科、抗感染等业务领域，提升高质量医药健康产品的创新研发能力。

不断提升 产品质量

我们将继续坚守制药人的价值观和责任感，不断提升生产质量管理水平，健全质量控制体系，通过高标准的生产质量流程把控，原料药材优选，GAP 种植，自动化生产线、用药体验设计等，持续为消费者提供更加安全有效的产品。

深入挖掘 中药产品价值

我们将全面开展中医药全产业链管理，持续加大经典名方颗粒的品种遴选和滚动立项，挖掘中药产品价值，升级产业链，着力打造中药大品种，同时大力发展配方颗粒及相关业务，重点围绕经典名方颗粒、院内制剂、天然药物等领域，挖掘具有科学价值、临床价值的新产品，关注中药智造能力，增强品质管理，以现代科技发掘和发扬中医药价值，守正创新。

加快推进 绿色发展

我们将坚持贯彻绿色发展理念，继续推进污染源治理项目建设，做好环保三年行动计划收官工作。持续开展生态环境保护问题排查整治，对高风险项目和污染物总量较大的项目进行重点监管，增加或改造污染物处理设施，排除环保风险。同时，公司将继续完善环保风险分级管控体系，将环保风险分级管控项目试点成果全面推广至所有单元，确保环境风险可控在控。

继续践行 社会责任

我们将在追求业绩高质量增长的同时，积极推动公司治理结构不断优化，提升上市公司信息披露水平、加强中小投资者利益保护、致力为推动中国资本市场的健康发展起到积极作用。我们将继续肩负起大型药企的责任，发挥自己在医药健康行业的优势，聚焦脱贫攻坚、架设医界人文桥梁，在产业扶贫、教育扶贫、社区帮扶上继续贡献自己的力量，用仁心铸就健康中国。

2019年关键绩效表

经济绩效

指标	单位	2019	2018	2017
营业收入	万元人民币	1,470,191.88	1,342,774.62	1,111,991.64
总资产	万元人民币	2,010,352.57	1,802,993.21	1,619,546.37
利润总额	万元人民币	256,862.96	171,888.05	151,830.66
归属于上市公司股东母公司所有者的净利润	万元人民币	211,249.48	143,207.82	130,168.72
国有资产保值增值率	%	115	110.31	116
纳税总额	万元人民币	208,969.69	206,134.83	181,319.38
研发总投入	万元人民币	53,393.70	49,770.04	32,603.13

市场绩效

指标	单位	2019	2018	2017
药品抽检合格率	%	100	100	100
接获关于产品及服务的投诉件数	件	47	40	52
投诉处理率	%	100	100	100
2019年产品及服务满意度	%	96	98	97
本地化采购比率	%	100	100	100
责任采购比率	%	100	100	100
供应商通过质量、环境和职业健康安全体系认证比率	%	100	-	-

社会绩效

指标	单位	2019	2018	2017
劳动合同签订率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100

指标	单位	2019	2018	2017
年人均带薪休假天数	天	8.2	6.7	6
新增就业人数	人	2,051	2,758	2,200
员工总数	人	14,914	15,044	14,896
——按性别划分				
男性员工	人	8,239	8,085	7,803
女性员工	人	6,675	6,959	7,093
——按年龄划分				
20以下	人	31	22	31
20-30岁	人	4,376	4,875	4,930
30-40岁	人	5,975	5,893	5,670
40-50岁	人	3,467	3,325	3,422
50以上	人	1,065	929	843
——按学历划分				
研究生及以上	人	566	517	485
本科	人	4,518	4,323	4,035
大专	人	4,329	4,375	4,301
高中及以下	人	5,501	5,829	6,075
——按专业构成类别划分				
生产人员	人	6,416	6,687	6,068
销售人员	人	4,773	4,651	4,388
技术人员	人	1,836	1,773	2,432
财务人员	人	628	616	607
行政人员	人	1,261	1,317	1,401
综合员工流失率	人	16.35	15.20	13.85
少数民族人数	人	770	736	589
女性管理者比例	%	32.14	31.70	29.82

指标	单位	2019	2018	2017
残疾人雇佣人数	人	4	4	4
全年培训总人次	人次	5,840	5,600	3,451
全年人均培训学时	小时	10.5	10	6.16
全员健康体检率	%	100	100	100
职业健康体检率	%	100	100	100
因工死亡人数	人	0	0	1
职业病死亡人数	人	0	0	0
困难员工帮扶投入	万元	12	17.4	16.2
安全生产投入	万元	3,423.91	2,970.30	3001.04
专职安全管理人员数量	人	112	108	124
员工安全培训时长	小时	100,184.5	89,096.6	74,580.2
相关方安全培训时长	小时	7,250	6,306	4,483.5
安全应急演练次数	次	208	166	136
特别重大事故	起	0	0	0
重大事故	起	0	0	0
较大事故	起	0	0	0
一般事故	起	1	0	1
安全事故死亡人数	人	0	0	1

环境绩效

指标	单位	2019	2018	2017
2019年环保投入总金额	万元	3,510.97	4,196	2743.4
2019年EHS培训学时	学时	107,435.25	-	-
废水排放总量	吨	175.82	-	-
NO _x	吨	40.34	19.7786	44.4184

指标	单位	2019	2018	2017
SO ₂	吨	10.90	11.2	35.35
氨氮排放量	吨	6.61	20.9	4.84
COD	吨	85.53	179.5	125.40
有害废弃物	吨	584.06	479.15	-
一般固体废弃物总量	吨	46,641.40	-	-
汽油消耗量	升	142.78	109.75	115.97
柴油消耗量	升	156.81	114.11	114.59
天然气消耗量	万标准立方米	1,620.77	1,825.89	1,630.56
耗电量	万千瓦时	13,032.29	11,326.70	9,860.36
热力消耗量	百万千焦	602,503.64	38,692.40	41,081.09
生物质燃料消耗量	吨标煤	1,740.45	19,069.92	11,673.63
综合能源消耗量	万吨标准煤	6.02	5.89	4.38
万元产值综合能耗	吨标准煤/万元	0.0436	0.0486	0.0453
二氧化碳排放量	吨	221,901.05	204,433.10	158,683.77

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	
关于本报告		P1.1-1.3, P2.1-2.2
高管致辞		P3.1-3.2
责任2019	2019年度关键数据	P4.4-4.5
	2019年主要荣誉	P4.4
走进华润三九	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
	守法合规	S1.1, S1,2
	责任管理	G1.1-1.2, G2.1-2.4, G3.1-3.3, G4.1, G4.3, G5.1-5.2, G6.1-6.2
有温度的医药服务	坚持匠心制药	M2.1, M2.2,
	致力创新发展	M2.4-2.7,M3.5
	携手共谋发展	M1.3, M3.1-3.4, M3.7-3.8, M3.10-3.11, M3.14, S4.4, E2.2
有精度的服务体验	追求优质服务	M2.1, M2.3, M2.13-2.18, M3.15-3.16
	推广药品可及	M2.9, M3.4, M3.6
	用心责任营销	M2.8-2.10
	确保高效沟通	M2.14-M2.18
有态度的环保行动	坚守环保理念	E1.1-1.2, E1.5, E1.8, G4.2
	降低环境影响	E1.3, E1.9-1.10, E2.13-2.16, E2.3, E2.5-2.7, E2.23
	提升运营能效	E1.5, E2.12-2.14, E2.15, E2.2, E2.24-2.25, E2.3, E2.4, E2.5, E2.6, E2.8, E3.1, E3.6
	倡导绿色生活	E1.5, E2.25, E3.1, E3.6
有深度的人才关爱	保障员工权益	S1.5-1.6, S2.1-2.10, S2.20, S4.2-4.3
	成就员工发展	S2.14-2.16
	注重人文关怀	S2.13, S2.17-2.19
	呵护员工安全	S2.11-2.12, S2.13, S3.1-S3.6
有暖度的社会回馈	聚焦脱贫攻坚	S4.1, S4.5-4.8, S4.12-4.14
	架设健康桥梁	S4.9-4.11, G2.4
展望		A1
2019年关键绩效表		A2
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三九2019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!



华润三九医药股份有限公司

China Resources Sanjiu Medical & Pharmaceutical Co., Ltd.