
SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

报告范围

报告时间范围：2018年1月1日至2018年12月31日。部分内容可能超出上述范围。

报告组织范围：华东医药股份有限公司及所属主要分、子公司。

报告编制原则

本报告参照全球报告倡议组织（GRI）《可持续发展报告指南》（G4.1版）及相关补充指引编制，同时遵循深交所《上市公司社会责任指引》和GRI的重要性、完整性、可比性和利益相关方参与的原则。结合企业实际情况，真实、客观的展示华东医药在企业文化、经济责任、质量安全、客户合作、员工发展、环境保护以及社会公益方面所做出的努力与贡献。

报告发布形式

本报告以印刷版和电子版两种形式发布。电子版可在本公司网站和巨潮资讯网查阅，公司网址为：www.eastchinapharm.com，巨潮资讯网网址为：www.cninfo.com.cn。

报告保证方法

本报告不存在虚假信息、误导性陈述。公司保证本报告是华东医药股份有限公司（报告中简称“华东医药”、“公司”、“我们”）发布的2018年度社会责任报告，是华东医药对股东、客户、社会、员工、政府等利益相关者履行社会责任的总体表现。

报告数据说明

报告中的有关财务数据取自公司2018年度财务报表（经审计），其他数据主要来源于公司内部统计数据。如无特别说明，报告中涉及的货币金额均以人民币计量。

联系方式

公司地址：杭州市莫干山路866号
电子邮箱：hz000963@126.com
联系电话：0571-89903300
公司传真：0571-89903300
网址：<http://www.eastchinapharm.com/>

董事长寄语	┌	04	
公司简介	└	06	
组织架构	┌	08	
核心价值观	└	09	
2018年重大举措实现企业高质量发展 提升软价值，实现新转型	┌	10	
	└	16	
企业荣誉	┌	17	
		20	┌ 公司治理结构
		22	└ 经济责任
		23	┌ 股东责任
		24	└ 客户责任
		27	┌ 员工责任
		33	└ 安全生产
节能环保	┌	37	
社会责任	└	42	
社会公益	┌	44	
意见和建议	└	47	

SOCIAL RESPONSIBILITY

REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

董事长寄语

2018



2018年，是极不平凡的一年，国际、国内经济形势发生了很大变化，不少行业的企业面临严重困难，医药行业也面临从未有过的严峻的市场形势。2018年，也是华东医药发展史上一个关键节点的一年，我们不但取得了优异的经营业绩，第二次重大转型工作也迈出了重要一步。

“合规、执行、提速”这是华东医药在新时期的管理六字方针。作为浙江省销售规模领先的医药企业，公司坚持“济世、诚正、执着、务实

”的核心价值观，以“服务大众健康”为使命，在2018年开启的第二次重大转型中，将不断提升公司整体软价值，增强公司整体软实力，形成华东医药真正意义上的核心竞争力。

在企业快速发展的进程中，我们更加关注企业员工、客户、供应商、所在社区等利益相关方的生存状况和诉求，努力谋求共同成长，互利共赢；承担环境保护社会责任，节能减排，推进EHS体系高效稳定运行，积极投身公益事业。为社会和谐发展贡献力量，这是一个企业公民的社会责任。

华东医药长在， 生命之树常绿。

董事长：
2019年4月



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

2018

公司简介

华东医药股份有限公司成立于1993年，主要从事抗生素、中成药、化学合成药、基因工程药品的生产销售，以及中西药、中药材、医疗器械等的批零经销业务，是一家集医药研发、制药工业、药品分销、零售、医药物流、健康产业、医疗美容产品制造和销售为一体的大型综合性医药上市公司。公司于1999年12月在深交所成功发行5000万A股股票（股票简称：华东医药，股票代码：000963）。目前公司注册资本14.58亿元，公司及主要下属子公司现有职工10000余人。

公司主营业务为医药工业生产、销售和医药商业经营。医药工业核心子公司杭州中美华东制药有限公司为国内重要的糖尿病和器官移植药物研发和生产企业，浙江省规模处方药品国产企业龙头，中国医药工业50强，国家高新技术企业、国家级创新型企业、国家知识产权示范企业、国家知识产权优势企业和浙江省技术创新能力百强，产品包括中药类、器官移植类、内分泌类、消化系统类、超级抗生素类、抗肿瘤类、心脑血管类等领域，其中，百令胶囊为国家中药一类新药、国家中药保护品种；阿卡波糖为中国销售规模最大的国产口服降糖药，获得国家科技进步二等奖；环孢素为国内首家、世界第二家生产的第三代高效免疫抑制剂，获得国家科技进步二等奖；消化道领域的泮立苏获得浙江省科技进步一等奖、国家科技进步二等奖和5项国家发明专利。

公司医药商业业务涵盖医药商业经营、零售、供应链管理 & 大健康产业等多个业态，拥有完善的浙江全省商业网络和深度渗透的基层终端市场网络和覆盖浙江乃至华东地区的自动化程度高、服务能力强的医药物流中心。公司医药商业连续多年位居中国医药商业企业十强，销售规模 and 市场份额位居浙江省首位。

Company Profile

Established in 1993, Huadong Medicine Co., Ltd. is mainly engaged in the production and sales of antibiotics, Chinese patent medicine, synthetic drugs and genetic engineering drugs as well as the wholesales and retails of Chinese and western medicines, Chinese herbal medicines and medical instruments. It is a large-scale comprehensive listed pharmaceutical company integrated by pharmaceutical research and development, pharmaceutical industry, pharmaceutical distribution and retail and pharmaceutical logistics . The company successfully issued 50 million A shares (Stock abbreviation: Huadong Medicine, stock code: 000963) on Shenzhen Stock Exchange in December 1999. At present, the company has registered capital of RMB 972 million Yuan. The company and its major subsidiaries totally have more than 10000 employees.

The main business of the company is pharmaceutical industry production and sales and pharmaceutical business operation. Hangzhou Zhongmei Huadong Pharmaceutical Co., Ltd, a core subsidiary of the pharmaceutical industry, is an important enterprise in organ transplant and anti-diabetic drug research, development and production in China. It's a leading large-scale enterprise in domestic production of prescription drugs in Zhejiang, China Top 50 Pharmaceutical Enterprises as well as National High-tech Enterprise, State-level Innovative Enterprise, National Intellectual Property Demonstration Enterprise, National Superior Intellectual Property Enterprise, Zhejiang Top 100 Enterprises in Technological Innovation.

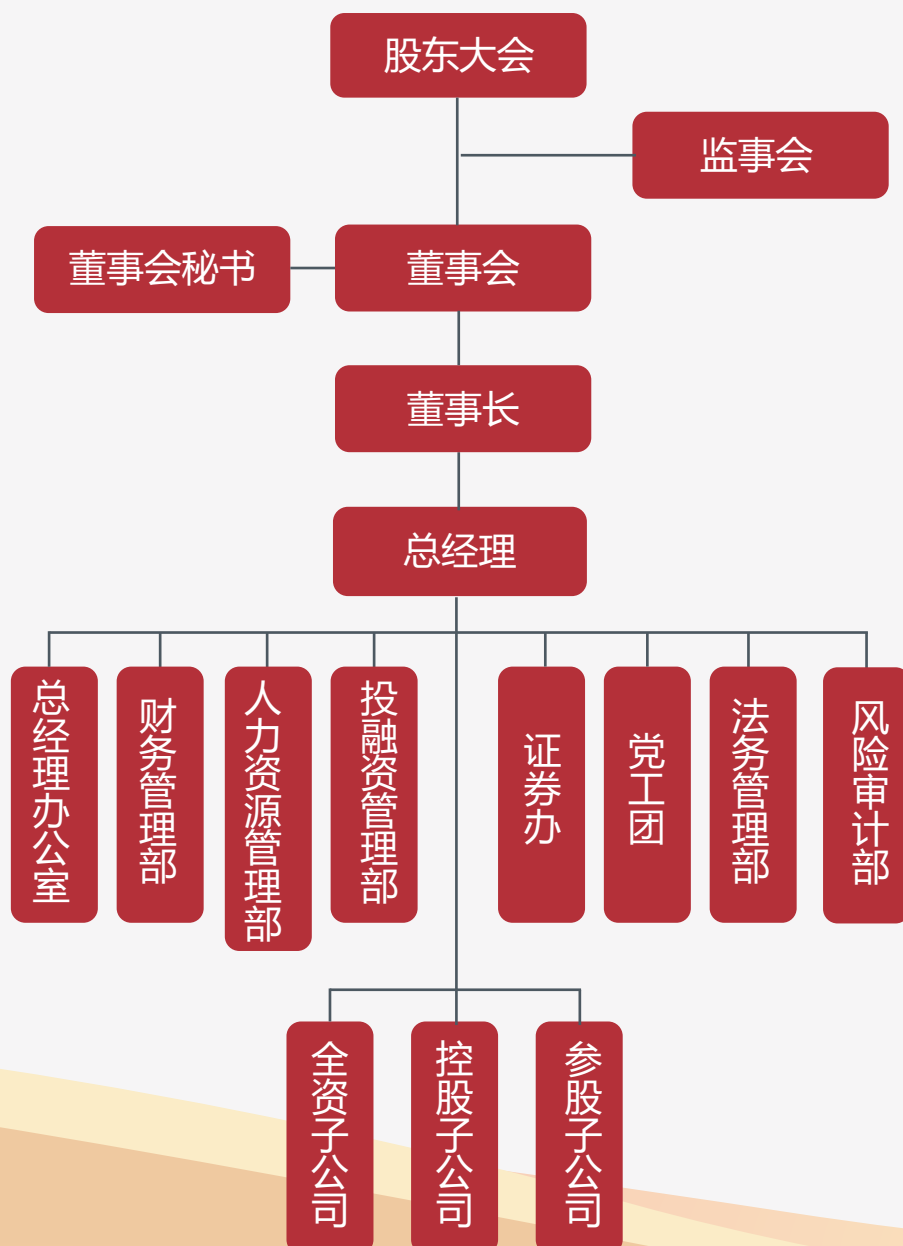
The company's pharmaceutical business covers a wide range of business formats, including pharmaceutical business operation, retail and supply chain management and comprehensive health industry. The company owns a well-established provincial commercial network and deep-penetrating primary terminal market network in Zhejiang Province as well as a highly automatic pharmaceutical logistics center with high service capacity that covers Zhejiang Province and even East China region. The company ranks among the China's Top 10 Pharmaceutical Business Enterprises for many years on end and took lead in Zhejiang province in term of sales volume and market share of pharmaceutical business.

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018

组织架构



SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018

核心价值观

济世、诚正、执着、务实

公司使命

服务大众健康

六条经营理念

专注专科特殊用药

不一定要做火车头 但一定要乘上第一节车厢

不做大鱼塘里的大鱼 要做小鱼塘里的大鱼

要么唯一 要么第一

不求品种很多 但求品种最大

不求规模最大 但求效益最好

2018年重大举措 实现企业高质量发展

01 核心产品

肾病领域



百令胶囊

国家中药一类新药、国家中药保护品种

成分：发酵冬虫夏草菌粉

功能主治：补肺肾、益精气。用于肺肾两虚引起的咳嗽、气喘、咯血、腰背酸痛；慢性支气管炎、慢性肾功能不足的辅助治疗。

内分泌领域



卡博平（阿卡波糖片）

国内销售规模最大的国产口服降糖药，相关技术获国家科技进步二等奖

主要成分：阿卡波糖

适应症：降低餐后血糖，配合饮食控制治疗糖尿病。

器官移植领域



新赛斯平（环孢素口服溶液、软胶囊）

国内首家、世界第二家生产的第三代高效免疫抑制剂，相关技术获国家科技进步二等奖

主要成分：环孢素

适应症：用于器官移植，预防异体移植物的排斥反应，包括肾、肝、心、肺、心肺联合和胰移植。用于骨髓移植，预防骨髓移植排斥反应，预防和治疗GVHD。



赛可平（吗替麦考酚酯分散片）

主要成分：吗替麦考酚酯

功能主治：适用于接受同种异体肾脏或肝脏移植的患者中预防器官的排斥反应。吗替麦考酚酯应与环孢



他克莫司胶囊

主要成分：他克莫司

适应症：预防肝脏或肾移植术后的移植物排斥反应。治疗肝脏或肾脏移植术后应用其他免疫抑制药物无法控制的移植物排斥反应。

消化道领域



泮立苏（泮托拉唑钠肠溶胶囊、注射用泮托拉唑钠）

获得浙江省科技进步一等奖、国家科技进步二等奖和5项国家发明专利

主要成分：泮托拉唑钠

适应症：适用于活动性消化性溃疡（胃、十二指肠溃疡）；反流性食管炎和卓-艾氏综合症。粉针剂适用于十二指肠溃疡、胃溃疡、急性胃粘膜病变、复合性胃溃疡等引起的急性上消化道出血。

围绕产品结构大调整和科研创新转型，有序推进并全面抓好MAH政策下以中美华东为母体的华东大生产的规划布局工作。

祥符生产园区	江东生产园区	九阳生产园区	博华生产园区
四大中心即“管理中心、营销中心、研发中心、制剂中心”	微生物，大分子的API 口服固体制剂、粉针剂等制剂	微生物发酵，合成类API 外用药物制剂	合成API，创新麻醉药品 研发生产基地
			

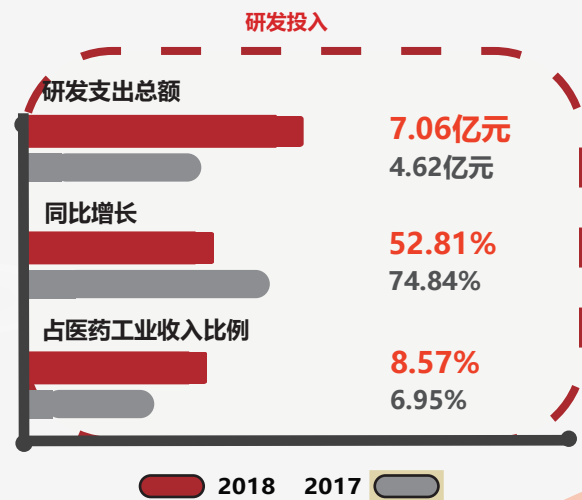
生产系统全面推行国际化标准和GMP
常态化管理，切实推行产品国际化。

(1) 2个制剂产品、6个原料药及7个生产车间通过美国FDA现场核查，4个原料药通过欧盟官方GMP复认证。

(2) 质量一致性评价工作取得突破：**阿卡波糖片**和**环孢素软胶囊**国内首家通过质量一致性评价。

(3) 持续提升产品工艺技术：完成**他克莫司新工艺**推上大生产和**阿卡波糖三级发酵新工艺**技术审评，使主要原料药技术和质量达到国际一流水平。

(4) 中美华东荣获2017年**浙江省政府质量奖**，成为浙江省第一家也是唯一一家获得省奖的医药企业；“**泮托拉唑钠及制剂关键技术研究产业化**”项目获得2018年度**国家科技进步二等奖**。



设立海外科研机构

2018年公司相继成立了**美国波士顿**和**旧金山硅谷**两个海外办事处，正式吹响公司科研国际化道路号角。

研发成果

获得生产批件
和
申报生产情况

取得生产批文**2**个，
申报生产**4**个。

获得临床批
件和
申报临床情

完成**2**个创新药项目的申报临
床工作，取得**3**个临床批文。

BE
研究阶段

完成并通过BE试验**2**个，**10**多个临床
批文项目加速推进，完成**14**个项目临
床样品/BE样品/预BE样品的制备。

一类新药和
糖尿病
大分子项目

3个一类新药和**大分子项
目**研发工作有序推进。

05

营销系统组织架构改革围绕管理转型 与市场转型继续深化。



积极由现有的传统营销模式**向科技营销转型**，由现有的以中心城市为主导的市场**向全国地县市场、院外市场与社区市场转型**，实行**两者并重**。

06

大力开展“抢人才”工作

公司制定了“分层分级”的人才引进策略及对重点岗位和关键人才有效的薪酬激励政策，**大力引进**研发、管理、技术、技能等**中高端人才**。全年新增博士6人，硕士58人，其中具有海外工作和学习背景人才25人。





(1) 盈利模式创新

努力克服“两票制”和“药占比”控制这两大因素叠加对业务发展带来的政策冲击和巨大影响，进一步夯实院内市场，探索不同于大医院的销售模式，拓展院外市场，特别是民营医院与零售市场，培育创新业务。

(2) 全省网络布局

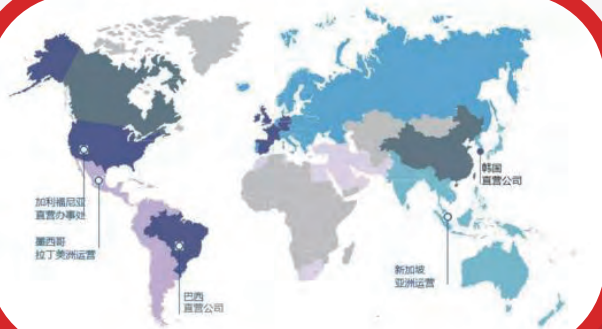
在全省网络布局方面，2018年相继成立了华东医药嘉兴分公司和华东医药台州有限公司，筹建金华子公司与华东医药（杭州）有限公司。设立金华供应链管理公司（浙中物流基地），并基本完成规划设计。

公司在科研开发方面已形成自主研发+合作委托开发+外部并购和产品授权引进（License-in）相结合的新药研发模式。2018年重点与国内外科研究所或研发创新企业开展多种形式的投资与合作，开展了对国内专业从事基因工程重组蛋白多肽药物自主研发的重庆派金生物的少数股权投资；与美国明尼苏达大学签署了技术合作协议，通过合作提升公司在固体药物制剂领域的科研水平；积极探索海外新产品合作的多层次投资模式，完成了对美国抗肿瘤新药研发公司FLX-Bio的少数股权投资，为将来合适的时机开展具体项目的License in合作谈判争取先机；积极在国内外开展医美领域新产品、新技术的调研与商务谈判工作，不断储备潜在合作项目，为公司全球化医美运营业务持续不断输送新产品，推动公司医美领域发展战略实施。

收购英国医美上市公司100%股权

SINCLAIR

公司于2018年11月完成对英国医美上市公司Sinclair Pharma 100%股权的收购。作为一家全球化运营的医美公司，Sinclair Pharma的业务涵盖了医美产品的研发、生产、销售等全产业链，产品在全球80多个国家或地区均获得注册认证和上市准入，总雇员超过200人。通过本次收购，公司直接获得了Sinclair Pharma具备国际领先水平的医美产品线，国际销售网络及全部知识产权，也有利于公司在全球医美领域的新产品及技术布局、实现国内外产品协同发展、培养国际化人才队伍、提升国际资本运作能力及综合管理水平，最终实现华东医药真正意义上的国际化创新发展。



Sinclair Pharma全球业务布局

产品国际注册认证



公司的注射用泮托拉唑钠产品（泮立苏）

2018年，公司快速高效完成了泮立苏冻干粉针、他克莫司胶囊美国ANDA申报的阶段性工作，完成了YT-01国际化生产验证和MC-25国际化工艺研发。截至目前，公司的泮立苏注射剂已获得美国FDA暂时批准，成为公司

首个获批ANDA（美国仿制药申请）的制剂产品，公司也是该产品国内首家获批ANDA的生产厂家。

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018

提升软价值，实现新转型

01

实施第六个三年发展规划（2019—2021）

02

三大战略任务

公司第二次重大转型的战略任务

公司产品结构大调整、大转移、大发展、大建设的战略任务

公司国际化战略任务

03

华东医药由硬价值向软价值企业转型，这是我们目前面临的最大转型

医药工业



中美华东战略目标

大力开发创新药物，实行创新药与仿制药并举，加快向科研与创新型医药企业转变，成为一个以科研开发与技术创新为主导的、以面向基层与面向中心城市并重的强大的全国市场网络为先导的新型医药工业企业。

12



提升中美华东的软价值

把中美华东建设成为一家以科研开发与技术创新为主导的、以面向基层与面向中心城市并重的强大的全国市场网络为先导的新型医药工业企业。

医药商业



医药商业战略目标

用3~5年时间，实行重大转型，加快完成全省医药商业市场网络建设，实现以全省配送为主，总代理与特色大健康产业为辅的商业结构转变；成为一家以信息化、数据化和互联网应用与新的盈利模式为主导的受人尊敬的品牌医药商业企业。



提升商业公司的软价值

把华东商业公司建设成为一家以两化一应用与新的盈利模式为主导的受人尊敬的品牌医药商业企业。

2018年获奖荣誉



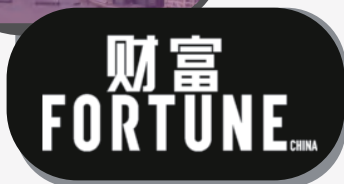
“2017 年度最受投资者尊重的上市公司百强”

4 月



杭州中美华东制药有限公司
荣获浙江省政府质量奖

5 月



2018 年《财富》中国 500 强

7 月

第九届天马奖“最佳董事会奖”、“最佳董秘奖”

2018 中国医药上市公司研发创新 10 强



董事长李邦良获评“中国上市公司十大创业领袖人物”
荣膺“纪念改革开放 40 年医药产业功勋人物”

9 月



福布斯 2018 年亚洲上市公司 50 强

2017 年度“金牛最具投资价值奖”

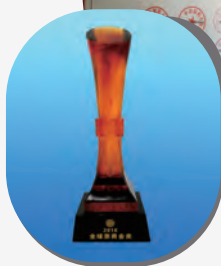
11 月

2017 年度金牛投资者关系管理奖

董事长李邦良荣获“第三届全球浙商金奖”

12 月

2018 中国上市公司年度卓越董事会奖



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

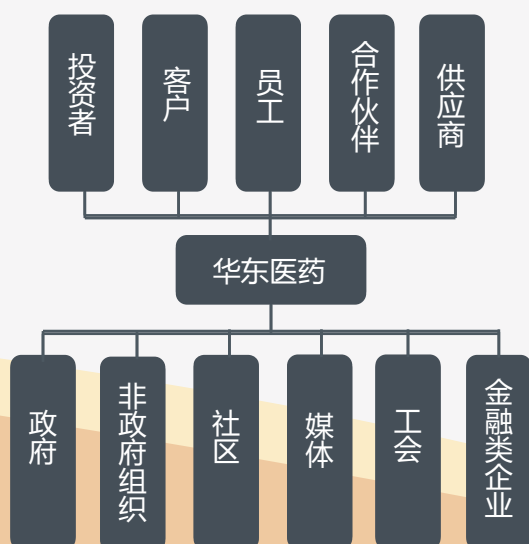
华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018



责任承诺

公司承诺以科学的社会责任观引导和创新企业各项工作，努力成为履行社会责任的优良企业，推动医药企业社会责任事业的持续深入健康发展。



利益相关方

公司建设有效的利益相关方参与机制，支持和配合利益相关方参与决策和管理，与利益相关方建立战略互信，将利益相关方所关心的事项更好的融入企业战略和核心业务领域，发挥合作创造价值潜力，共同推进经济、行业、社会 and 环境的可持续发展。

利益相关方参与机制

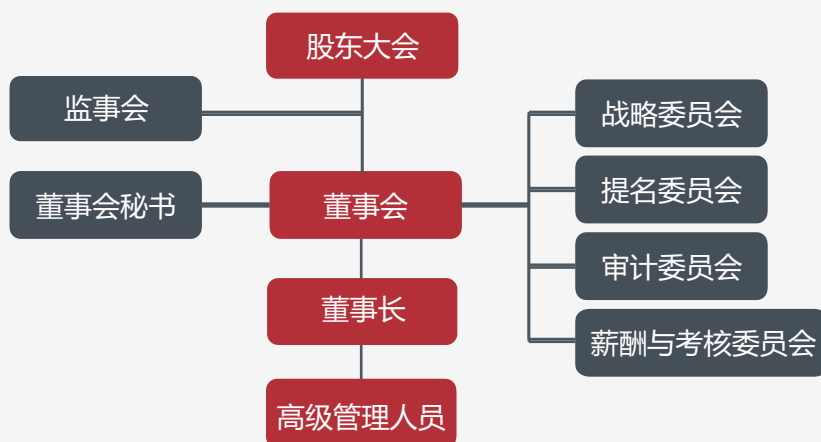
	关注	交流	主要责任	工作目标
政府	<ul style="list-style-type: none"> ● 遵守法律法规 ● 依法纳税 ● 增加就业 ● 节能减排 ● 促进经济发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 法规政策发布 ● 专题汇报和拜访 	<ul style="list-style-type: none"> ● 税收总额 ● 创造就业机会 ● 工伤事故伤亡率 ● 社会贡献 	<ul style="list-style-type: none"> ● 确定合规要求 ● 研究、调整发展战略 ● 完善内部管理
媒体	<ul style="list-style-type: none"> ● 传播方式 ● 危机处理 	<ul style="list-style-type: none"> ● 新闻发布会 ● 发布报告 ● 多渠道传播 	<ul style="list-style-type: none"> ● 媒体对公司的认知度、美誉度 	<ul style="list-style-type: none"> ● 改善舆论环境 ● 提高公司美誉度
社区	<ul style="list-style-type: none"> ● 环境保护 ● 共建和谐社会 	<ul style="list-style-type: none"> ● 参与志愿者活动 ● 不定期公益活动 	<ul style="list-style-type: none"> ● 污染投诉事件数 ● 社会公益投入 	<ul style="list-style-type: none"> ● 建立沟通机制 ● 改善公益投入
非政府组织	<ul style="list-style-type: none"> ● 共同倡导可持续发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 日常联络 ● 不定期参加会议和活动 	<ul style="list-style-type: none"> ● 促进公司业务发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强信息沟通 ● 建立有效的合作伙伴关系
投资者	<ul style="list-style-type: none"> ● 保护股东权益 ● 规范运作 ● 提高盈利水平 ● 信息披露真实性、准确性 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司公告 ● 公司声明 ● 股东大会 ● 定期报告 	<ul style="list-style-type: none"> ● 所有者权益 ● 利润分配 ● 资本回报率 	<ul style="list-style-type: none"> ● 加强投资者关系 ● 完善信息披露机制 ● 实现企业价值
客户	<ul style="list-style-type: none"> ● 提高服务质量 ● 及时处理投诉 ● 注重客户关怀 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户满意度调查 ● 日常联络 ● 客户反馈机制 ● 客户见面 	<ul style="list-style-type: none"> ● 客户满意度 ● 客户投诉处理率 	<ul style="list-style-type: none"> ● 确定客户需求 ● 市场分析 ● 销售计划 ● 改进产品性能
员工	<ul style="list-style-type: none"> ● 合理的薪酬福利 ● 满意的工作环境 ● 良好的职业发展 	<ul style="list-style-type: none"> ● 职工代表大会 ● 内部监事 ● 座谈会 ● 发展工会组织 	<ul style="list-style-type: none"> ● 培训 ● 员工反馈 	<ul style="list-style-type: none"> ● 改善员工福利 ● 加强员工培训 ● 确定员工需求 ● 建立有效沟通
供应商	<ul style="list-style-type: none"> ● 价格 ● 配送和服务 ● 及时付款 	<ul style="list-style-type: none"> ● 招标 ● 不定期交流 ● 合同协议谈 	<ul style="list-style-type: none"> ● 成本和付款合同 	<ul style="list-style-type: none"> ● 确认和评价合格供应商准则

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018

组织结构图



董事会专门委员会

战略委员会

(由5名董事组成，其中独立董事1人)
主要职责：对公司长期发展规划及重大投资事项进行分析论证，并为董事会决策提供决策建议。

提名委员会

(由3名董事组成，其中独立董事2人)
主要职责：研究董事、经理等管理人员的选择标准，推荐合格的董事及经理人选，对候选者进行审查并向董事会提出决策建议。

审计委员会：

（由3名董事组成，其中独立董事2人）

主要职责：对公司披露信息进行审核，提议聘请外部审计机构，对公司内控制度进行审查，负责检查公司的财务政策、财务状况、财务报告程度及重大关联交易。负责投资项目的审计、薪酬执行情况的审计、招投标的审计、重大购销合同的审计等。

审计委员会

薪酬与考核委员会：

（由3名董事组成，其中独立董事2人）

主要职责：研究董事与高管考核标准，研究审核董事与高管的薪酬政策与方案。

薪酬与考核委员会

公司设有股东大会、董事会、监事会、董事会各专门委员会和经理层，明确了各级机构的职责权限、议事规则和工作程序，确保决策、执行和监督相互分离，形成制衡，保障公司合规经营及健康发展。

公司严格按照《公司法》、《公司章程》等规定选聘董、监事，现任董事共9名，其中独立董事3名，现任监事共6名，其中包括2名职工监事。

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018

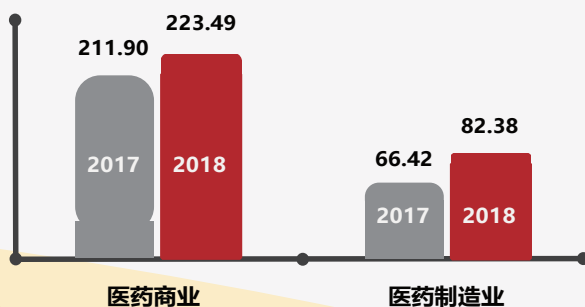
履责实践

经济责任
股东责任
客户责任
员工责任
安全生产
节能环保
社会责任
社会公益

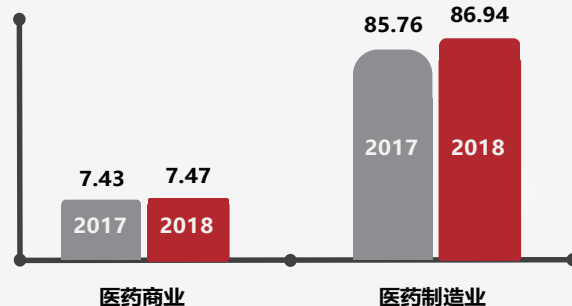
一、经济责任



公司医药商业和医药制造业营业收入情况
(人民币亿元)



公司医药商业和医药制造业毛利率情况
(百分比%)



二、股东责任

1、分红

创业26年来，公司取得了持续稳健发展的经营业绩，并注重对股东的合理回报。上市至今已累计完成现金分红16次，分红金额超32亿元，近3年现金分红比例更是达到当年归属上市公司股东净利润的45%以上，高于行业平均水平。

报告期内，公司实施了2017年度利润分配方案：以总股本972,116,416股为基数，每10股派发现金股利7.2元（含税），同时以资本公积金每10股转增5股。

2、投资者交流

2018年，公司“三会”规范运作，信息披露及时、准确，无重大差错，在深交所信息披露考核中被评为A级。

2018年，公司丰富和完善了投资者沟通和交流方式，全年共组织和接待了十余场投资者现场交流策略会和电话交流会，接待投资者超1700人，回复深交所互动易平台投资者提问数十次，有效保护了中小投资者的知情权。

履责实践

经济责任

股东责任

客户责任

员工责任

安全生产

节能环保

社会责任

社会公益

三、客户责任

1、产品质量

一、公司的质量方针

诚信高效，质量至上；接轨国际，追求卓越。

二、质量管理体系建设

公司设有独立于生产部门的质量管理部门——质量管理中心（下设生产质量管理中心（QA、QC）、研发质量管理中心、质量综合管理中心。

公司药品质量管理体系满足药品质量的特性所应控制的要素，使用于产品生命周期的全部阶段，包括产品开发、技术转移、商业生产、产品终止，产品开发阶段包括原料药开发、制剂开发、生产工艺开发及规模放大、分析方法开发等。

三、严格执行GMP、GSP制度

生产质量管理体系健全，在研与在线产品均参照美国或欧洲药典标准，以此为基础，在线全部制剂产品均通过国家新版GMP认证，西药原料药全部获得美国FDA或欧盟等权威市场认证，部分制剂产品已获得欧盟CGMP认证。

公司严格执行医药商业企业的GSP制度，储备库存满足率保持在96%以上，储备商品无质量问题发生。

四、质量风险管理

公司建立有质量风险管理制度。在整个产品的生命周期中采用前瞻或回顾的方式，对影响产品质量的各个环节进行质量风险管理，采用FMEA等工具，对供应商管理、物料管理、变更管理、偏差管理、超标管理、趋势管理等主要管理环节进行风险识别、风险分析、风险评价、风险控制的流程控制，降低质量风险，真正贯彻以“预防为主”为目的的质量管理要求。

五、质量提升

（1）有效实施质量安全管理过程，持续满足质量安全管理过程要求；（2）制定质量安全管理过程绩效指标，控制质量安全管理过程的有效性；（3）应用信息系统对过程进行监视和分析，确保过程受控。

2、客户服务

公司一直以“服务大众健康”为导向，本着对客户、对病人负责的态度持续为社会创造价值的市场经营理念，致力于向社会提供优质高效的药品，以此为基础对产品和服务进行持续改进，以提高顾客满意度，赢得顾客忠诚。非常重视每一位顾客的投诉与建议，通过质量服务热线（800或400）、来信、销售电话和登门拜访等接受客户或用户的投诉请求。投诉与服务热线实行24小时信息记录，制定有《客户投诉处理程序》，做到接到投诉及时反馈至质量管理中心进行分析、判定、处理、改进及反馈。

1、在客户关系管理上，公司商业严格执行《药品管理法》与《药品经营质量管理规划》，审核各类客户单位及授权委托人的业务资质，实施专项分类管理，确保合规经营。

医药工业方面，作为国内免疫抑制剂市场的龙头企业，为了更好地服务于器官移植受者，唤起他们对生命的珍惜与渴望，公司于2002年成立客户服务部，发展了以“生命之花”为品牌的患者教育和服务工作，为服务这部分特殊群体和承担社会责任做出了应有的贡献。

2、在产品知识普及和客户培训方面，公司也与外资及国内知名药品生产企业合作，对社区卫生服务中心、乡镇卫生院等基层医疗机构的医生进行产品知识的普及，以及专项课题的培训，提升基层医生的用药知识与诊疗水平。

3、在客户信息保护方面，公司严格保护客户的各类信息，特别是产品销售流向、库存、价格等商业信息。在内部管理上，对于接触客户信息的ERP系统，根据岗位职能设置权限，涉及数据的操作均留有痕迹，严格管控数据导出。在外部管理上，对上游供应商及下游销售客户，通过“华东医药商务网”获取相关信息，通过用户名，密钥及认证的方式，每个客户只能查询和导出本企业的数据。除政府相关监管部门的要求外，不对任何第三方提供客户信息。

4、公司商业经营管理部定期通过电话，APP，以及上门拜访的方式进行客户满意度调查

5、积极应对客户投诉及客户投诉解决率

公司商业通过“一致行动人APP”和“华东医药商务网”上的客户服务窗口，还有客服电话87833600，受理客户投诉和建议，对客户投诉建议即时响应，两天内反馈处理意见；针对投诉较多的配送服务，华东医药供应链公司设有专职人工坐席，通过服务热线接听客户咨询和投诉建议。关于客户投诉的解决率，除因缺货等特殊情况，均能全部及时解决。

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

2018

3、 供应商

公司快速发展的同时也注重供应商的关系管理，2016年-2018年三年规划期间，公司分阶段对核心物料的供应商开展战略协同合作，提升采购管理水平。首先通过供应商大会宣传“创新、合作、互利共赢”的理念，将华东医药与百家主要供应商的长期合作及可持续发展的意愿进行深入推广。

2018年，公司以高度科研化、高度市场化、高度国际化为发展理念，启动“R-S20”项目，针对加强研发物料供应商的战略合作，完成二十余家研发供应商战略走访，并签署4家战略合作意向，为科研供应保驾护航。同时，深化推进S20战略供应商合作，完善针对战略供应商的差异化评标政策，并根据战略合作项目的推进，从风控储备保供、技术品质提升、成本损耗下降及运营效率优化等方面均取得了阶段性成果。

2019年是公司第6个三年规划开局之年，公司将根据公司转型升级过程的产品结构调整计划以及核心产品、重点培育产品的发展规划，提出相关原辅包等关键物料的风险预测及控制预案，并已此为目标基础，完善战略供应商管理体系，强化战略供应商深度合作，通过推进战略协议签署，促进战略供应商管理执行效能提速，从物料高品质供应及创新技术合作层面，来响应公司“高质量、高标准、高效率”的理念与要求。



2018年公司举办的“R-S20”研发供应商战略协同会议

履责实践

经济责任

股东责任

客户责任

员工责任

安全生产

节能环保

社会责任

社会公益

四、员工责任

公司一贯坚持“以人为本”的人才管理理念，全面维护员工的合法权益，提升员工在工作、生活上的幸福获得感。在工作方面，公司始终努力为员工树立“乐于分享、共同成长、重视传承”的团队文化；为员工营造和谐、愉悦的工作氛围；为员工提供有竞争力的薪酬福利；为员工提供广阔的职业发展空间、周到的职业保护和专业高效的培训，使员工与公司成为“三个共同体”——利益共同体、事业共同体和命运共同体。

在生活方面，公司设有“爱心基金”、“知情热线”、“困难职工“4+X”帮扶机制”、“送温暖”、“助学”等体系与机制，以了解员工的困难，及时给予困难员工以帮助。同时工会因地因时制宜地积极开展形式多样、灵活丰富的员工文化生活，包括运动会、文艺演出、女职工风采大赛、知识竞赛、篮球赛、拔河比赛、登山比赛等员工参与性、互动性强的活动，不断丰富和完善员工精神文化生活的内容，增强员工凝聚力和和对企业的归属感，从而使公司成为员工的“家”。

保障员工合法权益

公司尊重、关心和维护员工的合法权益，严格遵守《劳动法》、《劳动合同法》、《社会保险法》等相关法律法规，建立了一整套符合法律要求的人力资源管理体系并予以不断的完善。

公司依法向劳动者提供平等的就业机会和公平的就业条件。坚持男女平等，不因性别、年龄、宗教信仰、民族等不同而有任何歧视行为。并根据企业生产经营的实际情况，合理安排员工的劳动生产和休息休假。

公司每年定期召开职工（会员）代表大会，严格执行《集体合同》和《工资集体协商协议书》，有效落实员工的知情权与参与监督权。

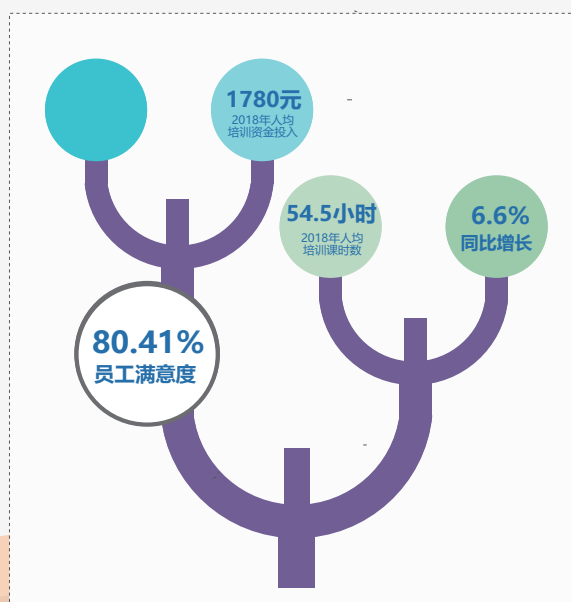
员工沟通

公司非常重视员工的工作体验和感受，通过管理层巡视、工会提案、员工意见箱、微信平台、座谈会等渠道收集员工意见，并每年针对不同层级的员工分别进行满意度调查，全面了解员工对公司及工作相关方面的满意程度，寻找潜在影响因素，并致力于不断提升员工的满意度。

员工培训与发展

公司非常重视内部人力资源的开发与员工综合素质的提升，建立了一套“有特色，有针对，有实效”的人才培养机制，充分考虑华东医药的文化特质、人才特质与资源特质，为不同层级、不同专业类型、不同职业阶段的员工设置不同的培训课程组合及授课方式，构建并不断完善分层分级的人才内生培养体系，开展覆盖高层、中层以及基层骨干和操作员工的领航、远航、启航系列培训项目，培养和储备企业发展所需的各层面、各领域的人才。“领航计划”定位于公司的中高级管理人员，结合公司战略发展要求，对标国内外优秀企业，通过与外部知名机构与高校合作培养、培训、外派进修、外部学习交流、轮岗锻炼、导师制、内训师制等多种培养方式，不断更新中高级管理人员的管理理念、提升管理技能、开阔经营管理视野、培养人文情怀及远见卓识，形成一支“有思想、善思考、会行动”的管理队伍。“远航计划”定位于公司核心管理服务类专业技术人才的能力提高与发展，通过开展人才的推荐、选拔、差距分析、学习计划制定、混合式培养、工作实践与部门辅导来进行培养。“启航计划”定位于新员工入司培养，通过入职培训和OJT在职辅导，并结合“师傅带徒”机制，帮助新员工快速适应岗位、融入企业，了解接受企业价值观，掌握职业化的基本技能。

公司构建了具有华东特色的内训师管理体系，依托“蒲公英计划”从规划、选拔、使用、培养到认证开展内训师的系统培养工作。通过内训师的选拔、培育、使用、晋升体系的实施，激发内训师的动力，快速实现企业内部知识和经验的沉淀与分享，使内训师成为知识传承的重要桥梁。



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

2018

薪酬政策

为坚定不移地实施好公司三大战略任务，努力创建具有华东特色的高质量的人才队伍，公司提供了具有市场竞争力的薪酬，逐步打造与完善了分层分级的薪酬福利体系。



员工职业发展

公司致力于打造公司与员工的“三个共同体”——利益共同体、事业共同体和命运共同体。公司为员工制订职业发展规划，明确员工的发展的路径和方向目标，建立了管理、专业技术、操作技能的三通道来满足员工个性化发展需要，实现公司经营发展和员工职业发展的有机结合。公司制定了《员工职业发展管理办法》，划分清晰的职层、职类、职级体系及管理专业对应标准，确保管理和专业发展机制的有效运转和落地。同时公司建立各职层、职级的任职资格管理和认证体系，每年开展一到二次内部认证工作。

发展通道		
管理类	专业技术类	技能操作类
决策层管理	资深专家	
高层管理	高级专家	
中层管理	专家	
基层管理	资深技术	
	高级技术	高级技工
	中级技术	中级技工
	初级技术	初级技工

员工培训体系

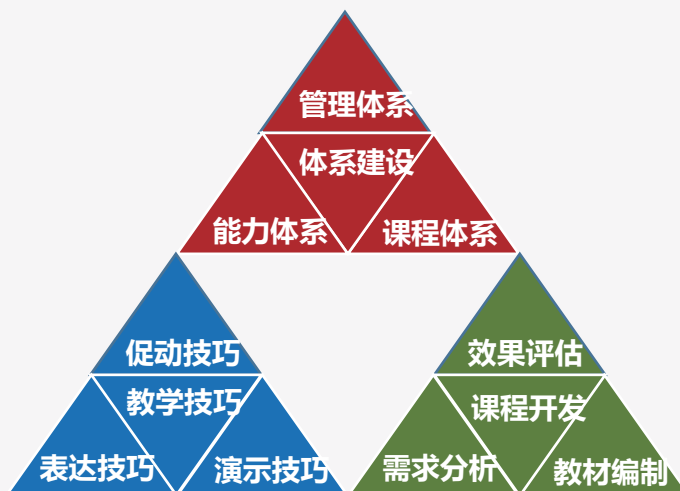
华东医药非常重视内部人力资源的开发与员工综合素质的提升，建立了一套“有特色、有针对、有实效”的人才培养机制，综合文化特质、人才特质与资源特质为不同层级、不同专业类型、不同职业阶段的员工设置不同的人才项目与培训项目组合，构建并不断完善分层分级的人才内生培养体系。针对高层管理干部，与国内外知名高校合作定制培养项目。针对中层管理干部，规划中层管理干部必修课程，定期实施成熟中层管理干部与新任中层管理干部培训班，并且基于战略发展需求定制领导力发展项目。针对管理与业务骨干人才，根据业务发展需求设计青年经理人班、生产金鹰班、科研PM计划、药学服务雏鹰计划等精品项目，综合人才盘点、测评与发展等手段甄选符合要求的骨干人才系统培养。针对基层员工，根据其岗位胜任与职业发展需求设计生产海燕计划、员工发展课堂等项目并且定期实施。针对技能人才，以技能人才工作室的形式设计其发展通道与技能标准，定期开展培训、教导与技能考试。此外华东医药在培训组织管理、培训师管理、导师管理、课程管理、培训过程实施管理、培训效果评估等方面做到“立足自身，面向发展”，同时借助在职培训、脱产培训、轮岗、兼职锻炼、导师制、项目实践等多类型、全方位的实施方式，切实的保障培训的整体效果。



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

2018



员工培训绩效

公司开展的培训项目与业务实际充分结合，分析业务面临的问题与挑战，将业务目标与收益转化为具体的培训目标，通过培训项目真正解决业务问题，切实提高公司的运营效率与组织能力。培训项目设计符合成人学习的721原则，培训项目70%来自于工作、生活中所解决问题的经验，20%来自于导师、企业教练、上级经理和同事的反馈和影响，10%来自于常规的课堂学习、研讨会，让学员真正地从知道到做到、到持续做到，让学员在日常工作环境中真正让培训内容固化为日常行为，从而提高个人的工作绩效。

文体娱乐活动

公司因地因时制宜地积极组织开展形式多样、灵活丰富的员工文化生活，包括运动会、文艺演出、女职工风采大赛、知识竞赛、篮球赛、拔河比赛、登山比赛等员工参与性、互动性强的活动；建立各类员工文体俱乐部，成立公司乐队、摄影爱好者俱乐部、乒羽俱乐部、篮球俱乐部、钓鱼俱乐部等；定期组织华东医药员工运动会、组织退休员工“常回家看看”千人茶话会、组织年度先进表彰暨迎新团拜会等大型活动，凝聚企业人气，激发员工活力；成立华东医药红娘工作室，以“赠人玫瑰，手有余香”为宗旨，开展各项交友活动。



员工兴趣培训班

退休员工茶话会

帮困机制

公司建立长效“4+X”帮困机制，制定《华东医药员工困难帮扶救助规定》。

“4”即疾病救助、生活困难救助、突发事件救助、助学奖励援助，确保员工的困难有人管、有人帮、有人办；“X”即特别慰问，实现对员工帮扶的实效性与服务延伸性。

2018年，公司共计补助32人/次，总金额15.29万元。

公司为全体员工（含劳务派遣工4883人）参保了杭州市在职职工医疗互助基金，总投入金额46.88万元。截止2018年12月31日，共有234人/次获得补助金50.76万元。

2018年，公司对10名患规定病种员工以及2名因病死亡员工进行了补助，金额合计24万元。

2018年，公司对56名员工子女上大学给予奖励，金额为5.6万元。

2018年，公司对17名退养员工进行春节慰问，金额为2.55万元。

2018年，公司全年共有68名员工光荣退休。公司举办了退休员工茶话会进行欢送。

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018

履责实践

经济责任

股东责任

客户责任

员工责任

安全生产

节能环保

社会责任

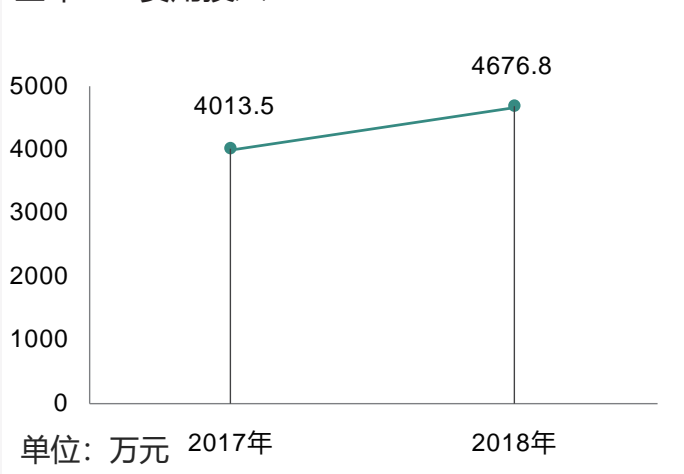
社会公益

五、安全生产

EHS体系建设

公司高度重视环境、健康和安全管理（EHS）方面的工作。建设以人为本、全员参与的EHS文化是长久以来EHS工作的重要内容，也是一项持之以恒的工作。这种全员参与的文化从员工第一天进入公司就会受到熏陶，直到成为其行为准则的一部分。公司在遵循所有适用的法律和法规来保护人员健康和安全管理、保护环境和公司财产的前提下，开展各项生产运营活动。并根据“权力下放、责任下沉、风险分散”的思路，构建上至董事长、下至一线员工的EHS责任体系。公司根据事故预防，风险管控的机理，借助环境管理体系（ISO14001）、职业健康安全管理体系（OHSAS18001）和安全标准化的要求，持续推进EHS文化建设，为企业的进一步发展保驾护航。

全年EHS费用投入



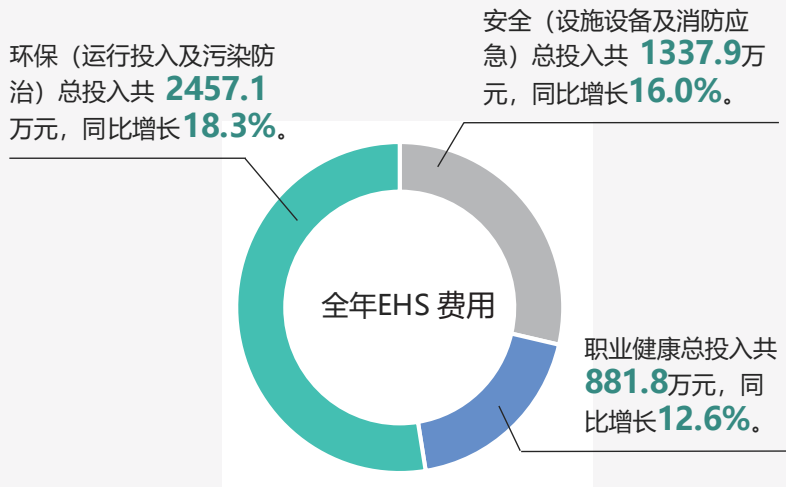
EHS全年费用投入（包括安全、环保、职业健康各类设施与运营）约为4676.8万元，同比增长16.5%

相关荣誉



- 1 | 安全生产标准化二级企业认证
- 2 | ISO14001（环境管理体系）认证
- 3 | OHSAS18001（职业健康安全管理体系）认证

费用构成



公司EHS管理体系严格执行国家《劳动法》、《安全生产法》、《环保法》等法律法规的要求。全面实行全员安全生产责任制，公司每年和每位员工都签订安全生产责任制。整合和有效运行ISO14001（环境管理体系）、OHSAS18001（职业健康安全管理体系）和安全生产标准化体系。体系中有专门的风险控制和管理制度，指导员工识别生产场地、工艺过程及作业过程中的危险源、危害因素及关键场所内的重大环境因素，根据风险评估的情况将环境、健康和安全方面的危险因素，转变为相应的目标、指标，通过PDCA循环的原则，持续推进公司环境、健康和安全方面的绩效。同时通过国家安全生产标准化二级企业（危险化学品）达标认证。

EHS风险管控

公司经常性组织开展 EHS 综合大检查活动，公司高层管理人员直接参与检查过程。2018年共组织综合检查11次，检查范围包括制度建设、危险化学品使用、储存区域、实验室化学试剂存放、使用及废弃物的堆放区域、消防设施、电气设备设施安全、压力容器、机械防护、仓库、特种设备及作业人员、相关方管理等方面。



公司领导带队检查



新员工灭火器培训



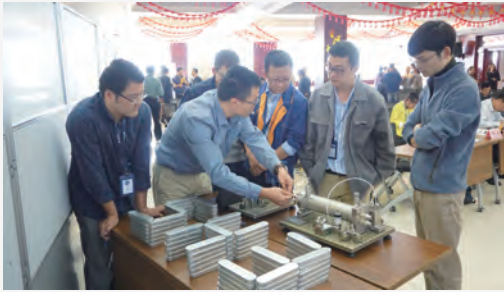
消防技能比武

消防应急力量

公司针对不同应急情况组建了多支专项应急小组，并由12位队员和4位管理人员组成了16人的专职消防队伍，每天分时段对厂区进行巡查，预防事故的发生，还设置有24小时执勤的消防值班室（微型消防工作站）。消防站内配备消防车两辆，及各种应对突发情况的照明、消防、通讯、急救等应急设备和物资。同时公司内所有危险区域设置有消防烟感、有机溶剂检测探头和视频监控系统，实现对公司内24小时的不间断监控，另外在部分危险区域附近设置有现场手动报警装置，方便人员及时报告险情。消防值班人员在消控室可以实时对公司现场进行监控，配备的消防车方便消防人员在第一时间快速达现场进行处置，有效保障员工生命与财产安全，将灾害和事故损失降至最低。专职消防队在2015年被浙江省总工会、浙江省安全生产监督管理局、浙江省卫生和计划生育委员会组织的竞赛中获得浙江省“安康杯”竞赛优胜班组，2016年微型消防站被杭州市消防安全委员会评为“先进微型消防站”。2018年微型消防站协助组织开展公司级综合应急演练2次，各车间开展专项演练各一次。

EHS培训教育和宣传

根据《安全生产法》要求，公司针对不同层级员工，积极开展多层次EHS教育，包括有：新员工EHS理念和三级安全教育，承包商施工安全教育，班组长EHS培训，义务消防员技能培训等。2018年，公司开展了EHS论坛、3M路演等多个特色EHS培训活动，培训总人次达1425，让员工在培训及活动中提升安全意识。



EHS论坛

安全知
识竞赛

3M路演

新员工消
防实训

SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

2018

履责实践

- 经济责任
- 股东责任
- 客户责任
- 员工责任
- 安全生产
- 节能环保**
- 社会责任
- 社会公益

六、节能环保



一、公司的环保理念

“安全环保，防患未然，健康和谐，持续发展”的EHS方针一直是我公司EHS工作的指导思想，也是我公司对社会的EHS承诺。

我公司始终以遵守国家、地方的法律法规为底线，积极实施可持续发展战略，大力推行清洁生产，不断完善各项环保管理制度，提高内控排放标准，真正做好“节能、降耗、减污、增效”，追求经济与环境协调发展。

二、完善的环保管理体系

公司环保科负责全公司的环保运行管理与“三废”治理，全方位推进并不断优化现有的环境管理体系，实施环保从源头切入到末端强化治理的全过程管控，接轨国家化要求，逐步打造有华东特色的EHS管理体系。

公司建有EHS体系的运行与管理网络：EHS委员会和EHS管理员队伍，分别由各部门的负责人和专业技术人员组成，主要负责各部门EHS工作的落实与推进，将EHS工作不断做细、做深。

三、重视相关方的需求和期望

2018年，公司党工团联合，大力推进厂居共建活动，让周边居民共享华东资源，并以此作为企业发展的一块重要工作。



● 1. 2018年4月3日，公司与周边小区（物勘院）开展“植树添绿”活动，由我公司赞助活动中的所有苗木及健身器材。

● 2. 2018年10月17日，公司联合社区于周边小区（美林湾）开展“九九重阳”游园活动。

● 3. 2019年1月12日，公司在申花郡和繁华里小区开展“腊八送福、辞旧迎新”活动，向小区居民送上由公司大药房倾情熬制的腊八粥，同时邀请了知名书画家为小区具名写“福”写春联。

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

2018

四、低碳经营

公司成立公司节能委员会，以文件的形式，通知全公司员工实行绿色低碳，全公司推行无纸化办公，远程会议采用视频的方式等，并不定期开展公司节能宣传工作：

3月31日是第六个世界“地球一小时”活动日，公司推出了一系列以“低碳生活、保护地球”为主题的践行活动。活动有海报公告、公司公共场所播放“地球一小时”相关视频、旧电池换环保礼物、幼儿园节能宣传、小朋友低碳生活画展、“低碳生活，保护地球”展板宣传、为私家车系代表爱护地球的蓝丝带、向公司领导派发环保标识车贴。通过活动让员工们相信只要大家持续而认真地做每一件节能小事，地球的将来一定会越来越美好。

5月13日至19日，是全国第二十一个城市节水宣传周，公司节能委员会根据市节约用水办公室的有关要求，以“倡导低碳绿色生活，推进城镇节水减排”主题，积极组织开展节水宣传活动。在厂区悬挂了醒目的宣传横幅标语，营造气氛；收集大量节水宣传插图并制作成精美的板报进行集中展出；在公司各部门的内部发放专业的宣传手册及粘贴宣传单。推进公司的节水工作，减少水资源消耗，减少污水排放，建设生态华东。

在6月10至16日全国节能宣传活动周期间。为贯彻国家发改委的节能精神，公司节能管理部门积极响应，除在公司大门前悬挂有节能主题内容的横幅、向员工发送节能短息外，还开展了一期节能黑板报联展活动，宣传能源资源国情，强化资源忧患意识和节约意识，倡导节能、低碳、绿色理念。公司14个车间部门，围绕“节能低碳，绿色发展”的主题，展出了各种各样的生产、生活节能知识，节能技术，宣传“十一五”节能减排成效，“十二五”节能减排目标、任务和政策措施，引导企业节能化生产，员工节能型消费。展后，公司主管部门对这次黑板报进行了综合评比，评出一等奖二名，二等奖三名，三等奖五名，鼓励员工积极参与节能宣传的行动。

五、节能减排

根据部门职能的差别，公司制定相应的能源考核目标。对主要生产部门分能源日常管理与产品能源单耗下降目标两大块进行考核，对职能部门就进行能源日常管理考核，而对生活后勤部门进行能源日常管理考核与能源消耗总额目标的考核。考核结果，融入总经办的年终绩效考核中。



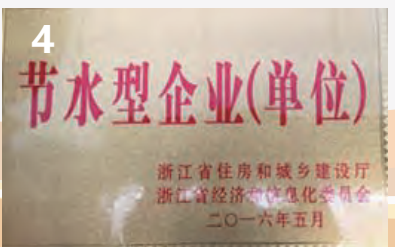
1、公司锅炉房设置蓄热水箱，将夜间多余的蒸汽热量给软化水提高温度，进而提高白天的锅炉出气效率。锅炉房还改善了锅炉除氧器补水的进水模式，回收了大量优质的冷凝水同时也回收了大量的余热，节约了自来水和蒸汽的使用。



2、公司采用能源合同的管理形式，实施了余热回收节能改造项目，引进热泵两台，利用了热泵的高温回水对公司部门需要加热的工艺进行升温，同时热泵产生的7℃冷媒水给车间工艺降温使用。该方案投入使用后，可减少大量天然气和自来水的使用，年可节约天然气100万立方米，自来水7万吨。



3、2018年公司采用能源合同的管理形式，引进了德国最新的燃油燃气锅炉耐高温陶瓷节能技术。改造后可以是燃料燃烧更加充分，起到节能的效果。经过测算改造后每吨蒸汽的天然气耗用量减少约4%，年可节约天然气约28万立方米，节约费用月110万元。



4、公司开展了RO水回用节水改造项目，回用RO水作为罐的清洗用水、利用进行反渗透技术使其达到饮用水的标准作为生产用水，全年可节约用水3000吨以上。公司在节能降耗方面所作的努力，也获得了多项相关荣誉：如浙江省节水型企业（单位）等。

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

2018

履责实践

经济责任

股东责任

客户责任

员工责任

安全生产

节能环保

社会责任

社会公益

水耗：2018年总用水量1319011吨，较2017年上升175612吨，上升比例为15.36%。2018年万元产值水耗为1.522吨/万元，较2017年下降0.127吨/万元，下降比例为7.7%。

电耗：2018年总电耗74583390度，较2017年上升12272820度，上升比例为19.7%。2018年万元产值电耗为86.1度/万元，较2017年下降3.8度/万元，下降比例为4.23%。

天然气：公司天然气用于制造工业蒸汽，2018年耗用天然气7111011立方米，较2017年上升685933立方米，上升比例为10.7%。2018年万元产值天然气耗用量为8.21立方米，较2017年下降1.06立方米，下降比例为11.43%。

综合能耗：2018年公司综合能耗17799.73吨标煤，较2017年上升2336.45吨标煤，上升比例为15.1%。2018年万元产值能耗为0.02054吨标煤/万元，较2017年下降0.001755吨标煤/万元，下降比例为7.9%。



万元产值能耗下降

2018年万元产值能耗为0.02054吨标煤/万元，
同比下降7.9%



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

七、社会责任

2018

1、依法纳税

履责实践

经济责任

股东责任

客户责任

员工责任

安全生产

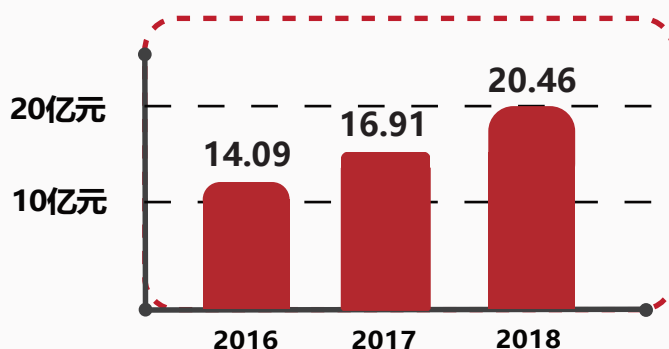
节能环保

社会责任

社会公益

公司及下属主要子公司均为公司所在地纳税大户，每年积极主动上缴税费。2018年公司及主要子公司缴纳税费约20亿元，同比增长近20%。华东医药良好的纳税记录反映了企业持续优化管理所带来的运营效益的提高，也对国家和地方税收收入做出了较大贡献。

公司近三年纳税情况



2018年12月，公司与国家税务总局杭州市税务局联合续签了《税收遵从合作协议》，该协议是OECD（经济合作与发展组织）在探索大企业服务与管理中形成的成功经验。引入我国后，税务机关在税企互信的基础上，与内控制度完善、税法遵从度高的大企业签署该协议，将有助于深化税企合作，为优质企业提供更加人性化的服务，从而实现双赢的效果。

2、提供就业

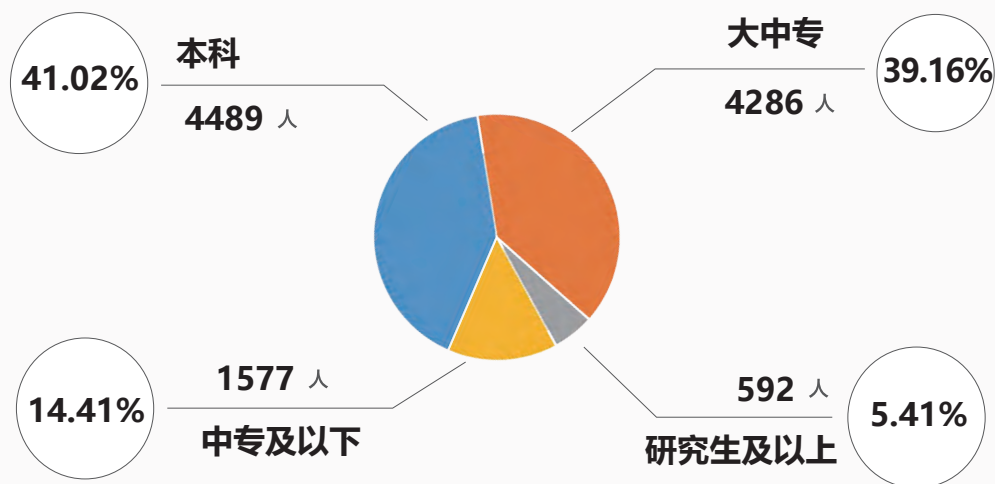


员工总数 (单位: 人)

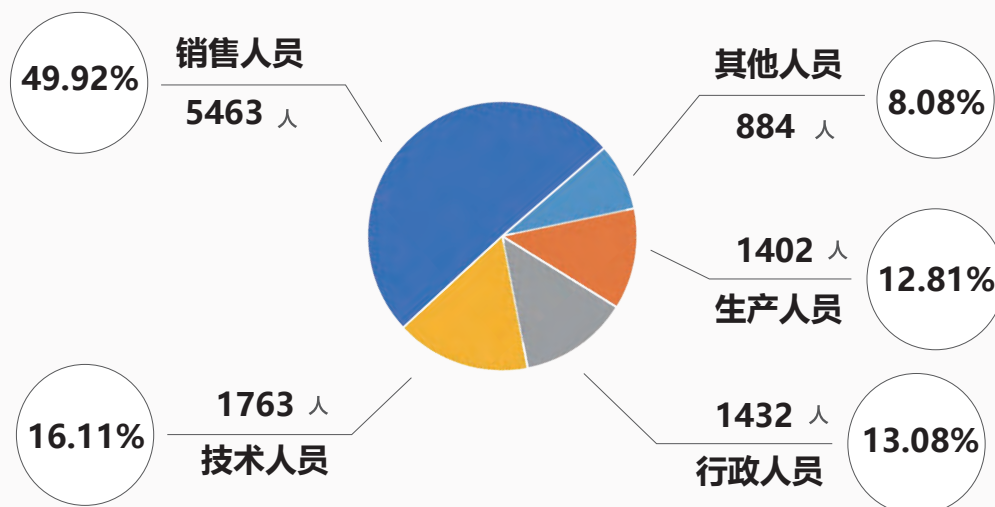


技术人员数量 (单位: 人)

员工教育程度



员工专业构成



SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

2018

履责实践

- 经济责任
- 股东责任
- 客户责任
- 员工责任
- 安全生产
- 节能环保
- 社会责任
- 社会公益**

八、社会公益

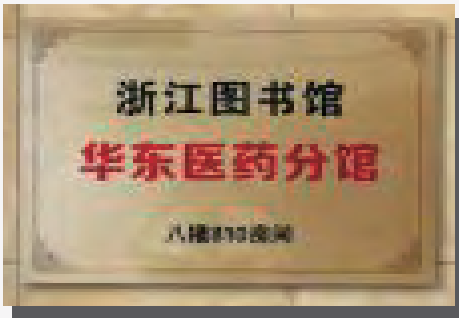
作为一家医药企业，公司一直秉承“济世诚正”的理念，关爱大众健康，热心社会公益事业，积极参与慈善捐赠，坚持履行企业应尽的社会责任。

公司零售旗下华东大药房、武林大药房热心于社会公益活动，每年向杭城百姓免费发放腊八粥，及代煎中药等服务。

2018年，杭州市开展新一轮“联乡结村”活动，公司向结对帮扶的地区捐款。



2018年公司共提供紧缺药品采购服务6次；药材切片、打粉、咨询服务13次；摄影服务88次；公司学雷锋员工小组提供小家电、自行车维修服务61次。



与浙图联手，建立浙江省图书馆分馆，为员工打造便捷的学习阅读平台。2018年馆场书籍已达5300余册，由志愿者进行日常维护运营工作。全年累计服务时长356小时，图书借还1750人/次，借还书籍超1万册。



华东展厅讲解员全年讲解场次50场，接待嘉宾2000余人。



浙图华东医药分馆掠影

SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

华东医药股份有限公司 企业社会责任报告

生命之花

2018

作为国内免疫抑制剂市场的龙头企业，公司以“生命之花”为平台，对器官移植受者特殊群体承担起社会责任。

1、公司创办了国内首份免费赠送给移植供受者的公益性医药科普读物——《生命之花》，旨在“服务受者，沟通医患，介绍企业，促进发展”，从2003年创刊至今，已发行60期。

2、公司成“生命之花”亲属活体器官移植爱心基金以提供一定数量的免疫抑制剂作为爱心捐赠，该基金2018年共捐赠了124例亲属活体器官移植受者，总金额55万余元。截止目前，该爱心基金已累计为4801例亲属活体器官移植受者提供了爱心捐赠，金额逾千万元。

3、2018年公司与海南省医疗救助基金会合作，公立“生命之花”中美华东爱心专项基金，在全国开展医疗救助项目及活动，力争在公益捐赠上规范透明。

4、公司的“生命之花”品牌已于全国各地举办起患者联谊会、微信公众号、多学科公益患教手册，并搭建了我国第一个服务于移植受者的远程视频网络互动义诊平台——“生命之花·中国名医馆”，与时俱进发展成为手机终端的移动问诊直播。

5、公司连续六届组织参与并赞助中国器官移植运动会，且组织“生命之花”志愿者服务队，热衷于志愿者服务工作，被颁予“中国器官捐献与移植事业优秀合作伙伴”称号。2018年初，公司作为爱心企业，受中国器官移植发展基金会之邀参加了全国公益盛典，这也是社会各界对华东医药多年来积极开展社会公益工作的肯定。

SOCIAL RESPONSIBILITY
REPORT

华东医药股份有限公司
企业社会责任报告

意见和建议

尊敬的读者：

感谢您阅读本报告！在报告编写过程中难免存在瑕疵和疏漏，真诚地欢迎您提出宝贵意见和建议，请您不吝赐教！

您可选择以下方式提供反馈意见：

联系人：华东医药股份有限公司 证券办

地址：浙江省杭州市莫干山路866号

邮编：310011；电话：0571-89903300

电子邮箱：hz000963@126.com



济世、诚正、执着、务实